

## الفصل الأول

### انفعالات الجسد والتواصل مع الآخرين

تمهيد.

المبحث الأول: مظاهر انفعالات الجسد وأحاسيسه.

المبحث الثاني: أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين.

المبحث الثالث: الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار.

## تمهيد

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفوية؛ أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات؛ أي أن الكلمات لا تخرج فقط من فم الانسان، وإنما من كل جسده.

ويمكن معرفة خبايا النفس وكأنها كتاب مفتوح . إن كل حركة من حركات الجسد تعبر عن معنى معين، ولها مدلول نفسي: إما الارتياح، أو الانزعاج، أو الثقة، أو الكذب .

إذن فانفعالات الجسد هي التي تساعد على التواصل بين الناس بصورة أكثر فاعلية من غيرها .

وانفعالات الجسد: هي إشارات يقوم بها الجسد توصل معلومة أو فكرة لشخص آخر دون تحريك اللسان ، وتستطيع هذه اللغة توصيل معلومة دون قصد أو علم صاحبها، وإن أراد أن يخفيها بلسانه، فإنه لا يستطيع التحكم بجسده ليخفي مشاعره أو حتى الأفكار التي تدور بذهنه..

وكان من أهم الدراسات التي أجريت في هذا المجال دراسة قامت بها جامعة أكسفورد، تناولت طرق توصيل المعنى أثناء تخاطب اثنين مع بعضهما، وأظهرت نتائج لم يكن يتصورها الإنسان.

وكانت هذه الدراسة مفتاحاً لثورة اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، غيرت كثيراً من معالم التخاطب بين الناس؛ فقد أظهرت الدراسة أن هناك ثلاث وسائل يستخدمها الإنسان لتوصيل المعنى أثناء التخاطب الشخصي: الكلام، نبرة الصوت، ولغة الجسد .

وكانت المفاجأة خلاف ما كان يعتقد الناس من أن الكلمات هي الموصل الأول، فلم تحصل إلا على ١٠% في هذه الدراسة، في حين حصلت نبرة الصوت على ٣٥%. والباقي (٥٥%) كان من نصيب لغة الجسد.

وقد ظهرت دراسات أخرى بعدها، تفاوتت النسبة فيها بعض الشيء. لكنها اتفقت جميعاً على أن انفعالات الجسد تستحوذ على النسبة الأكبر دائماً، عند التخاطب مع الآخرين. فقد اجتمع الكلام مع نبرة الصوت، وحصولاً على ٣٠% فقط في دراسة أخرى، ولغة الجسد ٧٠%.

لكن ماذا يعني كل ذلك بالنسبة لنا؟

فالساسة، والإعلاميون، والمعلمون، والباعة، وكل من له تخصص مهني، عرف كيف يستخدم هذه الدراسة، ليستفيد منها لتحويل نتائجها لنجاح ملموس مع الآخرين. لكن ماذا عن الإنسان العادي: هل يستطيع أن يستفيد من تلك المعلومة؟

إنها حياة جديدة نقدر أن نعيشها، متى ما عرفنا أن الكلمات ليست فقط هي سر المعنى، ولكن الحديث مع الآخرين بكامل جسدنا، هو ما سيحل مشكلة التواصل بيننا، وأنا بقليل من العناية بنبرة صوتنا، وطريقة جلوسنا، وإشارات يدينا، والتفاتة عينينا، نستطيع أن نسعد كل من جلس ليتحدث معنا.

ويقال إن الكلمات لا تخرج فقط من فم الإنسان، وإنما من كل جسده. نسمع منذ زمن سحيق عن لغة العيون، ولغة الأزهار، وغيرهما من اللغات المجازية التي يتوسلها الإنسان لتوصيل فكرة أو عاطفة أو موقف، إلا أن هذه اللغة المجازية لها اليوم رجال يعملون بعمق لتبليان دورها وغناها، ويحاولون استنباط قواعدها كأي لغة منطوقة أخرى.

وقديما نقل ابن جني اللغوي العربي عبارة لا تخلو من إشارات، وهي أن صديقاً له لا يُحسن الكلام في الظلمة، قاصداً بذلك إلى دور الإشارات المصاحبة للكلام في تأدية المعنى أو تأكيده..

وفي بداية السينما اعتمدت اعتماداً كبيراً على لغة الجسد فشارلي شابلن في أفلامه الصامتة كان سيد من استثمر كلمات الجسد بإيماءاته وإشاراته.. وكل حركة من حركات جسدها لها معنى وتفسر حالة معينة من نفسيتنا وشخصيتنا؛ فإن لها ما يبررها ليستطيع التأقلم مع الأنماط المختلفة من البشر التي تختلف باختلاف الشخص الواحد.

هذا من جهة ومن جهة، أخرى فإن الإنسان مجموعة من الأحاسيس والمشاعر والعواطف، فهو لا يستطيع التحدث بشكل جامد دون استخدام الإشارات والإيماءات وتحريك جسده.

هذا عن انفعالات الجسد.. أما عن التواصل، وهو الهدف الأكثر أهمية الذي تحققه انفعالات الجسد، فالتواصل مع الآخرين مهارة من أهم المهارات التي تتعلمها في حياتك، ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك في الحياة .

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلات الاتصال من هاتف فاكس وجوال وإنترنت وغيرها؛ حتى سُمي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر الاتصالات.

وتطورت الحياة البشرية كثيراً بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيراً إذا طوّرت أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.

والتعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين.. في المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء .

فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل، فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول؛ لأنك ستشعر بحب الناس لك، وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط، ويشعرهم بمتعة التعامل معك .

الإنسان اجتماعي بطبعه، يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء، ومن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً. والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال، وترفض أيضاً الانقطاع عن الآخرين .

والفرد مهما كان انطوائياً؛ فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة .

ويصعب، وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين. كما قال سبحانه وتعالى:

(يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) ( الحجرات: ١٣ )

#### تعريف التواصل مع الآخرين :

يقول د/ إبراهيم الفقي: « الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلماً فهو يضيء أمامك الطريق دائماً » .

وقد بدانا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاث نتائج أولية:

١. أن الاتصال يحتوي على صلة، أي علاقة بينك وبين من تتصل به.
٢. أن الاتصال يقتضي البلاغ، وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
٣. أن الاتصال يعني الاتحاد، وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعاني تقول اختصاصية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: «الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين» وتقول أيضاً:

«إن الاتصال باختصار : هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر» .

وعلى الرغم من أن كل هذه التعريفات جيدة، فأفضل تعريف للاتصال في رأيي هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه «حتى لا تكون كلاً»، وهو أن الاتصال «سلوك أفضل السبل والوسائل، لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى

أشخاص آخرين، والتأثير في أفكارهم، وإقناعهم بما تريد، سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية».

تعريف آخر :-

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية:

دائرة الاتصال:

تعالوا نحاول معاً - باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتنا.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

1. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولونها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".
2. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".
3. الآن ارسم خطاً منحنياً يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

٤. ثم ارسم خطاً منحنياً آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

٥. ارسم خطاً متقطعاً مستقيماً يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضاً في شكل قوالب طوب، ولونها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. الخ.

### الشكل النهائي:

بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفى الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنواناً كبيراً: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يومياً مئات المرات دون أن ندري.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (ال نصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظرياً).

ولكن - بالطبع - هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحدث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكئيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قوالب" stereotyping أي وضع الناس في قوالب جامدة معدة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعين ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون" مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعال.

#### مما سبق نستفيد عدة نقاط هامة:

١- لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أي نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يرد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعاً لذلك.

٢- الشكل المثالي لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل في الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع في نظم التدريس عندنا فيلغي الجزء السفلي من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعاً قاصراً من التواصل غير الفعال يسمى communication One-way أي اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛ لأنه يلغي مصدراً هاماً للمعلومات عن مستوى استيعاب المتلقي واستعداده للمزيد من عدمه.

## عناصر رئيسية :

١. المرسل

٢. المستقبل

٣. الرسالة

أولاً / المرسل :

هو الشخص الذي يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل للنقل لهذه الرسالة حتى تكون مؤثره أكثر..

ثانياً / المستقبل :

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة

وحتى تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لا بد من توافر شروط النجاح في كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أي عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز:

ثالثاً / الرسالة :-

يخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي يصبح لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفًا ملائمة عند المستقبل، وفي موقف الاتصالي بصفة عامة:

أولاً / قواعد الفنية "technical" :-

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور..... إلخ

صفات قواعد الفنية :

• الانقرائية

• الانسيابية

• الرشاقة

• الوضوح

• التلوين

الانقرائية :-

يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة ويسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة

عوامل هذه الصفة "فليش" roudolf flesch

١. طول الكلمة "الكلمات السهلة الرشيقة"

٢. طول الجملة

٣. الإشارات الشخصية

استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد في معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة ، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية ، كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التي تشير إلى القرابة ، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من ضيغ التعجب والأمر والجمال الناقصة "الشرطية".

الانسيابية :-

حينما تتداعي الأفكار في الرسالة في انسياب طبيعي فإن القارئ لا يستطيع إن يترك الرسالة هذه دون إن يصل إلى نهايتها . بينما يبتعد الضرد عن الرسالة بمجرد إن يشعر بفضوة بين اجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها الرشاقة " مباشر " :-

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعه مسأً مباشراً محددأً -وأن يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق، فلا غموض ولا معاني مشكوك في صحتها .

الوضوح :-

تُسهّم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة في إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكي يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية :-

استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد:

تأكيد المعنى بكلمات أخرى ، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى ...

تقديم الأمثلة التي توضح المعنى للمرسل .

استخدام المقارنات التي تساعد على الوضوح ، فالأشياء تتميز بأضدادها .

استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة ، بالإضافة يؤدي إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة .

التلوين :-

الأسلوب الذي يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ، تجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضيفي الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه :

تنوع في الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر .

ثانياً / القواعد الدلالية :- "semantic"

تؤدي الرسالة الاستجابة التي يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية :

١ . إن تجذب انتباه المستقبل .

٢ . أن تستخدم رموزاً تؤدي معنى واحد عند المستقبل .

٣ . إن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل ، وتقترح وسائل إشباعها .

٤ . إن يكون الوقت مناسب للرسالة .

### ثالثاً / القواعد النفسية :-

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان ويناها على التحليل النفسي ، مما أوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة .

### أسس القواعد النفسية :-

- ١ . الهجوم الجانبي والهجوم المباشر :
  - ٢ . عرض الجانبيين المؤيد والمعارض :
  - ضرورة الاعتراف بالأراء المعارضة والرد عليها
  - ٣ . استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط .
  - ٤ . الاستمالات العاطفية :
- تشير بعض الدراسات إن الرسائل التي تحتوي على استمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التي تعتمد على الحجج المنطقية وحدها .

### بيئة الاتصال :-

- ❖ اجتماع عمل.
- ❖ محادثة مع صديق.
- ❖ مهمة تعليم.
- ❖ جلسة تدريب.
- ❖ جلسة خاصة مع بعض الزملاء.

## عناصر الاتصال:

١) المرسل: وهو منشئ الرسالة، قد يكون: شخصاً يتكلم، أو يكتب، أو يستخدم أجزاء جسمه في عملية الاتصال.

٢) الرسالة: وهي أساس عملية الاتصال، وقد تكون: منطوقة، أو مكتوبة، أو مطبوعة، أو صوتاً، أو إشارة، أو إيحاء، أو حركة وغيرها...

٣) الوسيلة أو القناة: وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون: سمعية، أو بصرية، أو سمعية وبصرية، وقد تكون حواس الإنسان. ويمكن تقسيم الوسائل أو القنوات ثلاثة أنواع:

١. الاتصال الشخصي: ويتم بين الأفراد من خلال المواجهة.

٢. الاتصال الوسيط: ويتم عبر وسيط مثل: الهاتف، والفاكس، والإنترنت.

٣. الاتصال الجماهيري: وهو توصيل الرسالة إلى جمهور كبير ومتنوع عبر: الإذاعة، أو التلفزيون، أو الصحافة، أو الكتاب... (أبوإصبع، ١٩٩٨: ص٥٤).

٤) المستقبل: وهو هدف عملية الاتصال فقد يكون: رجلاً، أو امرأة، أو طفلاً، أو جمهوراً. وينبغي على المرسل أن يعرف خصائص المستقبل، وطبيعته.

٥) الاستجابة: وهي التغذية الراجعة، أو ردة الفعل، وهي التعبير عن مدى قبول الرسالة أو رفضها. وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة، أو إيجابية أو سلبية.

٦) البيئة: وهي المحيط الذي يتم فيه إجراء عملية الاتصال، وتساعد على فهم عملية الاتصال، وتحديد أسلوب الاتصال، ووسائله، وحجمه، ونوعه. ( الجنيدى، ٢٠٠٢: ص٨).

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن عملية الاتصال تتكون من مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها؛ وذلك بتوصيل رسالة اتصالية قد تكون أفكاراً أو معلومات أو لجذب الانتباه أو غير ذلك، من المرسل إلى المستقبل، أو إلى أعداد كبيرة من المستقبلين، وذلك باستخدام وسيلة اتصال مناسبة لقدرات وإمكانات وظروف المستقبل الزمنية والمكانية والاجتماعية، وعند حدوث أي خلل أو تشويش في أي عنصر من عناصر عملية الاتصال فإنه سيحدث خلل في عملية الاتصال؛ مما يؤدي إلى التأثير سلباً على فاعلية الاتصال، وقدرته من تحقيق الهدف، وهو التأثير على المستقبل.

### وظائف الاتصال غير اللفظي:

إن للاتصال غير اللفظي وظائف عديدة نذكر منها:

(أ) الإكمال: حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وتتكامل معها؛ مما يؤدي لتفاعل جيد، حيث تصدر الكلمات و تصاحبها الإيماءة أو الإشارة، ومثل ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات وتعبيرات الوجه وإشارات وإيماءات، مما يساعد علي تكوين صورة متكاملة، وتوصيل المفاهيم للطلاب.

(ب) التكرار: تكرر الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان، فعندما يذكر المعلم رقماً معيناً للطلاب ويمثل ذلك الرقم بأصابعه، أو يرسمه في الهواء، أو يشير لمدلوله بواسطة أشياء توجد في البيئة، وذلك لتأكيد المفهوم.

ج) الضبط: حيث يساعد التفاعل غير اللفظي علي ضبط سلوك الطلاب وتنظيمه داخل الفصل أو القاعة؛ وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، وغيرها من تفاعلات غير لفظية تساهم في ضبط السلوك.

د) الإبدال: يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الرسائل غير اللفظية من إشارات، وإيماءات، وحركات، وغيرها من سلوك غير لفظي.

هـ) التفسير: يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات، والإيماءات، والحركات، أو الصور، أو النماذج؛ لتقريب المعاني وإيضاح الألفاظ، بما يساعد علي نجاح عملية الاتصال .

و) التأكيد: ويتم ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية، مثال ذلك تعبيرات الوجه الدالة على تأكيد الرسالة.

ز) التنظيم: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين أطراف الاتصال. مثل حركة الرأس، أو العينين، أو تغيير المكان إلى مكان آخر، أو إعطاء إشارة للشخص المقابل ليكمل الحديث، أو يتوقف عنه. وكلها وظائف تنظيمية يضطلع بها الاتصال غير اللفظي. (أبو إصبع، ١٩٩٨ : ص ٣٨ )

## المبحث الأول

### مظاهر انفعالات الجسد وأحاسيسه

يعد الاتصال غير اللفظي - كما ذكرنا في التمهيد - من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق، ويحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات، مثل: تعابير الوجه، والإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي، والأرجل، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت، والدلالات الزمنية، والمكانية. وسنتحدث عنها بالتفصيل.

#### ١) التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون:

يعد الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة، مثل: الابتسامة والضحك؛ للتعبير عن الفرح، والعبوس؛ للتعبير عن الحزن والغضب... وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثير بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد. وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية، مثل: الابتسامة، والحزن، والغضب، وغيرها. وإما مكتسبة، مثل: الغمز بالعين، وإشارة القبلة، وغيرها. (عران، ٢٠٠٧:ص٤٦).

قال تعالى: ﴿عبس وتولى ﴿ أن جاءه الأعمى ﴾ (سورة عبس، الآية: ١،٢). وقال تعالى: ﴿وجوه يومئذ مسفرة ﴿ ضاحكة مستبشرة ﴾ (سورة عبس، الآية: ٣٩،٣٨).

وذكر (أبو النصر، ٢٠٠٦:ص٩٢) أن إحدى الدراسات عرضت مجموعة من الوجوه المعبرة عن حالات انفعالية معينة على جماهير من الطلاب والناس، من فئات مهنية مختلفة من ست حضارات مختلفة، هي: (اليابان، البرازيل، شيلي،

الأرجنتين، الولايات المتحدة الأمريكية) وطلب منهم أن يصفوا الحالة الانفعالية لكل صورة. وأكدت النتائج أن أحكام الأفراد في الحضارات المختلفة بالنسبة لسته انفعالات هي: (السعادة، والخوف، والدهشة، والغضب، والاشمئزاز، والحزن) كانت متقاربة بدرجة كبيرة.

أما التعبيرات باستخدام حركات العين فهي تشمل جميع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتغيرات بؤبؤ العين. وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير لفظية؛ للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم. وهي من الأدق والأجدي بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه. (عرار، ٢٠٠٧: ص١٥٩). وقد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف ودلالات معينة قال تعالى: [وإذا مروا بهم يتغامزون]. (سورة المطففين، الآية: ٣٠). وكذلك قد تغنى الشعراء كثيراً بالعيون؛ لما لها من تأثير على الأفراد، ومن ذلك ما قاله عمرو بن ربيعة: (عرار، ٢٠٠٧: ص٢٨٨)

أشارت بطرف العين خيفة أهلها      إشارة محزون ولم تتكلم  
فايقنت أن الطرف قد قال مرحباً      وأهلاً وسهلاً بالحبیب المُتيم

وتستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معين. (لاونديس، ٢٠١٠: ص٢٦).

## ٢) التعبيرات الناتجة عن المسافة:

ويُقصد بها المسافة الفاصلة بين الأفراد في الاتصال المباشر، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم، وقد قسم (بيز، ١٩٩٧: ص٢٣، ٢٢) المسافة أربعة أقسام هي:

(المسافة الحميمة، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة). ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات، وكذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي. وتضييق المسافة التفاعلية بين الناس مع ازدياد الفارق في العمر، أما الجنس أي التفاعل بين الرجال والنساء فإن المسافة تتسع في المجتمع العربي والإسلامي، فيكون مبدأ الفصل أكثر من التفاعل فقط، حيث لكل من الجنسين مجاله الخاص. (الخوري، ٢٠٠٠:ص١٥).

### ٣) التعبيرات الناتجة عن المظهر:

تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على مظهر الإنسان وعلى جاذبية هذا المظهر، ويحدث التفاعل بين الأفراد من خلال: المظهر الجسمي، والبشرة، والشعر، والهيئة، ونوع الملابس، وألوانها، والإكسسوارات، والروائح، وغيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية؛ حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم، ورضي الآخرين عنهم. (ديماري، ٢٠٠٨:ص١٨).

### ٤) التعبيرات الناتجة عن اللمس:

يُعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة، تعبّر عن العديد من المشاعر، مثل: الخوف، والقلق، والحب، وغيرها. واللمس محكوم بقواعد اجتماعية صارمة، تسنها عدة اعتبارات، مثل: النوع الاجتماعي، والعمر، والقرباة، والخلفية الثقافية للشخص. وما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى. أما في مجال التعليم فإن الأساتذة يمارسون هذا السلوك في العلاقة مع الطلاب داخل الفصول أو القاعات، في حين أن الطلاب لا يمارسونه، ويتم استخدام هذا الاتصال بحذر.

### ٥) التعبيرات باستخدام الإيماءات:

ويُقصد بها حركات الجسم، وجميع حركات اليدين والكف والكتف. وقد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له، أو مساعدة للطرف

الأخرى في فهم مضمون الرسالة، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين. وذكرت (شحرور، ٢٠٠٨:ص٤٢) أن الأبحاث العلمية أظهرت أن لليدين اتصالاً عصبياً بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم؛ لذا فإن الإشارات والوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالي؛ لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات والحركات إما لتأكيد صحة ما يقال، أو لإثارة الشك، أو لإخفاء شعور باطني لا يرغب أن يبوح به جهراً. (الخوري، ٢٠٠٠:ص٥).

## ٦) نظائر اللغة ( الصوت):

قال تعالى: (واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير). (سورة لقمان، الآية: ١٩).

إن التغيرات في الصوت تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية، من حيث الشعور والتفكير، وسمات شخصيته؛ لذلك فإن الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية الاتصال، يكون ذلك من خلال: نبرة أو نغمة الصوت، والتغيير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض، وكذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، ودرجة الخشونة والليونة، ورتابة الصوت الخطاب الدفاعي. وإن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعاً من الانفعال الذي تنقله على نمط واحد. (وليمز، ٢٠٠٨:ص٧٨). إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع في ما وراء تركيب الكلمات نفسها. (ميسنجر، ٢٠٠٩:ص٢٧٥).

## ٧) التعبيرات الناتجة عن استخدام الزمان والمكان:

يستخدم الأفراد الزمان والمكان غالباً للتعبير عن السلطة، فاحترام الوقت من خلال الحضور والانصراف، وكذلك اختيار الوقت المناسب للكلام والصمت، له تأثير كبير على الآخرين، سواءً بالإيجاب أو السلب. ويذكر (برنت روين) في كتابه الاتصال والسلوك الإنساني: (( إن اختيار التوقيت المناسب لتقديم

الاقتراحات أو عقد الاجتماعات يلعب دوراً كبيراً في تقبل الآخرين لأفكارك وتفاعلهم معك في مثل تلك الاجتماعات)). (أبوالنصر، ٢٠٠٦:ص١٣٩). ويستخدم الأفراد المكان للتعبير عن أهميته من خلال الجلوس في المكان الأفضل، كما أن المسافة التي تفصل بين الأفراد تعبر عن العلاقة بينهم، وتختلف باختلاف الخلفية الثقافية للأفراد.

**العوامل المؤثرة في عملية الاتصال بواسطة انفعالات الجسد غير اللفظية:**  
**أولاً: عنصر المكان:**

تتأثر عملية الاتصال بعاملين أساسيين بمكان الاتصال:

**الأول:** المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال، من حيث القرب والبعد، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى، ففي الثقافة العربية بُعد المسافة يعكس العلاقة غير الودية، أما في التعليم فلا بد أن تكون المسافة مناسبة لقرب أو بعد المعلم عن طلابه. **الثاني:** ما يتعلق بالأمور المادية الموجودة في مكان الاتصال، مثل: التهوية، والإضاءة، وترتيب المقاعد، ونوعيتها، وغير ذلك.

**ثانياً: عنصر الزمان:**

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من حيث بدء عملية الاتصال، واستمرارها، وتوقفها. وتختلف اتجاهات احترام الوقت باختلاف الثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها أطراف عملية الاتصال. ويشير (السالم، ٢٠٠١) إلى أن التأخر عن حضور الموعد، وعدم الالتزام به، يؤدّ انطباعاً سيئاً عن الشخص، بينما يدلّ الالتزام بالحضور في المواعيد على جدية الشخص، واحترامه لنفسه وللآخرين. أما في التعليم فعامل الوقت ذو تأثير كبير جداً، وواضح على الطلاب سلباً أو إيجاباً.

### ثالثاً: عنصر الحركات.

يقوم الأفراد باستخدام الحركات التي تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، وذلك من خلال: تعبيرات الوجه، وحركة العيون، والإشارات، وحركة الجسم، وحركات الرأس، واليدين ... وجميع هذه الحركات ذات دلالات معينة، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى. ودائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتاً في الذاكرة، ودائماً ما تؤكد، أو تعزز، أو توضح الاتصال اللفظي. ويشكل الاتصال غير اللفظي ٥٥٪ مما نتواصل به.

### رابعاً: عنصر المظهر.

للمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد؛ ولذلك يعتبر مكملاً لعملية الاتصال، وقد يكون لشكل الجسم والمظهر العام دور كبير في التأثير على الآخرين، وقد يكون هذا التأثير سلبياً أو إيجابياً، وذلك من خلال: الملابس، وألوانها، والاهتمام بالهيئة، والشعر، والإكسسوارات التي يستخدمها الفرد، وكذلك الاهتمام بالأدوات التي يحملها، وتنظيمها وترتيبها، وغير ذلك.

### معوقات تأثير انفعالات الجسد بين شخصين:

تتأثر عملية الاتصال بمعوقات كثيرة تحدّ من فاعليتها، منها:

- ٤) التعالي في الاتصال مع الآخرين.
- ٥) السيطرة على عملية الاتصال وعدم إعطاء الفرصة للشخص المقابل.
- ٦) استخدام مصطلحات وتعبيرات غير مناسبة.
- ٧) استخدام عبارات أو حركات النقد اللاذعة.
- ٨) محدودية توظيف الاتصال غير اللفظي في استخدام الجسم.
- ٩) عدم متابعة المرسل بالنظر إليه.
- ١٠) ضعف رغبة المرسل أو المستقبل في استمرار عملية الاتصال.
- ١١) اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة.

- ١٢) عدم التركيز من جانب المرسل أو المستقبل.
- ١٣) المقاطعة المستمرة لعملية الاتصال باللفظ أو غير اللفظ. (أبوالنصر، ٢٠٠٦:ص٣٨).
- ١٤) التسرع في الحكم أو التعليق على عملية الاتصال من المستقبل.
- ١٥) التهكم والسخرية من المرسل أو المستقبل أثناء عملية الاتصال.
- ١٦) ضعف القدرة على استخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معاً.
- ١٧) الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل. (الذيابات، ٢٠٠٦:ص٤٩).

**عوامل نجاح عملية الاتصال مع الآخرين باستخدام انفعالات الجسد:**  
لكي تتم عملية الاتصال فإن هناك مجموعة من العوامل لابد من توافرها، أهمها:

- ١) تحديد الأهداف بوضوح من عملية الاتصال.
- ٢) مراعاة الظروف البيئية، والعوامل الإنسانية والمادية المحيطة بالاتصال.
- ٣) اختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال.
- ٤) الحرص على توصيل ونقل المعلومات والأفكار الأكثر أهمية بالنسبة للمستقبل، والتي تعنيه وتجذب انتباهه.
- ٥) الحرص على التوافق التام بين الأقوال والحركات، ومضمون عملية الاتصال.
- ٦) استخدام لغة بسيطة، بصوت واضح، وملاحظة حركات الجسم.
- ٧) مراعاة المستقبل لا الحاضر فقط في عملية الاتصال.
- ٨) استشارة الآخرين عند الضرورة.

## شروط نجاح الاتصال :

١. وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
٢. تحديد صيغة الرسالة، ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل.:والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس أسئلة:
  - أ. ماذا أريد من هذه الرسالة ؟
  - ب. متى أريد ذلك ؟
  - ج. أين أريده ؟
  - د. كيف أريد أن يتحقق ؟
  - هـ. لماذا أنا أريده ؟
٣. إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.
٤. استقبال المرسل إليه لرسالتك.
٥. رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

**إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحاً لا بد من ركنين أساسيين:**

١. إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.
٢. نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

**الصفات التي يجب ان تتوافر في الشخص حتى يكون الاتصال ناجحاً :**

قبل الالتحاق بأي شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها.

وفي هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازاً في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح في الاتصال مع الآخرين.

### الصفة الأولى: الصدق والأمانة :-

كان رسول الله (صلى الله عليه وسلم) مبلغاً في قومه بالصدق الأمين والصفة الأساسية التي تصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة. بل روى الإمام أحمد أن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) قال: « يطيع المؤمن على الخلال كلها إلا على الخيانة والكذب».

وسئل رسول الله (صلى الله عليه وسلم): أيكون المؤمن حياً؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذاباً؟ قال: لا.

ماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائماً الصدق والأمانة، وأن أي شيء ستفعله في اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقاً معهم أميناً لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقاً في تقديرك له وفي الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعني عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أميناً في تقديرك تقدر الشخص وتثني عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة في نفسه، فلا تسرف مثلاً في الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول « ديل كارينجي » فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقي خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأناية، والثاني قطعة من الأناية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

### الصفة الثانية: العدل:-

العدل مأخوذ من العدالة وهي إحدى شقي حمل البعير، فالعدالة هي تعادل شقي حمل البعير وتوازنها؛ لذا فالعادل هو الذي عدل في حكمه وسوَّى بين طرفي القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل في آيات كثيرة في كتاب الله وفي أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم قال تعالى: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ} [النحل: ٩٠]. وقال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوُوا أَوْ نَعَرْتُمْ فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا} [النساء: ١٣٥].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ الْمُقْسَطِينَ عِنْدَ اللَّهِ عَلَىٰ مَنَابِرٍ مِنْ نُورٍ عَنِ يَمِينِ الرَّحْمَنِ عِزَّوَجَلَّ، وَكِلْتَا يَدَيْهِ يَمِينٌ؛ الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَأَهْلِيهِمْ وَمَا لَوْا».

فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور عليك أن تحقق العدل في اتصالك مع الناس.

وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازناً بين طرفين وهما:

طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائماً أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدواني فهو على العكس تماماً فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين ودائماً ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشارعك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففي ظللال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبّر عن آرائك ومشارعك في قوة ووضوح وفي الوقت ذاته تحترّم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

وحتى تحقق العدل في تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

١. قرر ما تريد.
٢. وضح هذا بصورة واضحة.
٣. فكر في أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.
٤. أنصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.
٥. تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.
٦. لا تتردد في قول 'لا' إذا ما احتجت إليها.

♦ الإمام علي رضي الله عنه يضرب لنا مثالاً في العدل:

فقد سقط منه درعه في معركة صفين، فبينما يمشي في سوق الكوفة يمر أمام يهودي يعرض درعه للبيع فقال لليهودي هذه درعي [يعبر عن حقه في قوة ووضوح] فقال اليهودي بل هي درعي وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضاً] فيذهب الإمام علي للقاضي شريح ويقف هو واليهودي أمام شريح القاضي.

فقال شريح: البينة على من ادعى. فقال علي: إن الدرع درعي، وعلامتها كيت وكيت. وهذا الحسن بن علي شاهدي على ذلك أستخدم أكبر قدر من طرق التعبير عن رأيه فيقول شريح يا أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينة وشهادة الحسن لا تنفعك لأنه ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودي ليحترم الإمام علي النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين. ومن خلال هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودي أن هذا هو دين الحق فيقول: «والله إن هذا الدين الذي تحتكمون إليه هو الحق الناموس الذي أنزل على موسى، وأنه لدين حق. ألا إن الدرع درع أمير المؤمنين، وإني أشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله».

### الصفة الثالثة: الرحمة:-

يقول تعالى في كتابه لنبيه صلى الله عليه وسلم {وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ} [الأنبياء: ١٠٧].

ويقول النبي صلى الله عليه وسلم: «الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء» ويقول أيضاً عليه الصلاة والسلام: 'إنما يرحم الله من عباده الرحماء».

الرحمة هي بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جداً وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح.

أساس مهم جداً في اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى في كتابه الكريم: {هَيْمًا رَّحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ فِطْرًا لَّخَلَقْنَا مِنْكُمْ نَجْسًا وَمَا كُنَّا بِمُؤْمِنِينَ} [الأنبياء: ١٧].

[آل عمران: ١٥٩].

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله صلى الله عليه وسلم فكان أرحم نبي بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائد بجنوده. ها هي زينب بنت محمد (صلى الله عليه وسلم) ترسل إليه أن ابنها يحتضر وتطلب منه أن يأتي إليها، فيقول (صلى الله عليه وسلم) أرسل إليها أن لله ما أعطى ولله ما أخذ وكل شيء عنده بمقدار.

فقالته أقسمت عليك أن تأتي فأتى النبي (صلى الله عليه وسلم) وأخذ الصبي بين يديه ولنفسه صوت قعقعة فبكى النبي (صلى الله عليه وسلم) ومعه سعد بن معاذ فقال: أتبكي يا رسول الله؟ قال: نعم يا سعد. هذه رحمة يجعلها الله في قلوب عباده. - حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة: «أنت رحمتي أرحم بك من أشياء من عبادي»

إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة: حروب، وكوارث، ومؤامرات، وخيانات. ويعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلّة الأمان والخيانة والمكر والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة أيها القارئ العزيز ليس مفيداً لك، ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب، بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة جمعاء.

الصفة الرابعة: التواضع:

قال تعالى في كتابه الكريم: {تَلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ} [التقصص: ٨٣]. وقال صلى الله عليه وسلم: 'وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله'.

التواضع أساس هام جداً في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزاً منيعاً بينه وبين الناس.

إنَّ الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القدسي: «الكبرياء ردائي والعظمة إزاري فمن نازعني واحداً منهما القيته في النار ولا أبالي» .  
ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: « لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر» .

ولك أن تتأمل يا أخي رجلاً فقد الاتصال بالله وبالجنة وبالناس: ماذا ستكون قيمته ووزنه في هذه الحياة الدنيا ؟  
لا شيء .

ومرة أخرى نجد الرسول صلى الله عليه وسلم يضرب لنا المثل في التواضع فقد روي الإمام البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: «إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله (صلى الله عليه وسلم) فتنتطق به حيث شاءت» فكان متواضعاً إلفاً محبباً سهلاً مع الناس .

#### الصفة الخامسة: الحلم والأناة والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيراً في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل، وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيماً مع الناس كاظماً لغيظك رفيقاً بهم مقدراً طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أو اصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى: {وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ} [الأنفال: ٤٦].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم مخاطباً أشج عبد القيس: «إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والأناة» .

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال صلى الله عليه وسلم: «إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه» .

وقال أيضاً (صلى الله عليه وسلم): «إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه».

الصفة السادسة/ قبول الآخرين على ما هم عليه الآن :-

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعني بالتقبل أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر، والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والعظامي، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقييم علاقات معهم وتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

مثال: حديث الرسول مع الأعراب، فقد كان يتكلم مع كل أعرابي على لهجته والمتبع لسنة يجد رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس ويكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيراً أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغيير حتى يتصل بهم.

وهذا فهم خاطئ، لا تنتظر التغيير من أحد، بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر، ومع كل البشر، ولكن إذا غيرت

من نفسك وصلت لهذا المستوى العالي من الاتصال اللامحدود وتذكر دائماً أن التغيير يأتي من الداخل، لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

وهناك مثال صيني يُضرب لهؤلاء:

« فإنَّ هناك شاباً في العشرين من عمره قرَّر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار في الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة في ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عاماً، بعد عشرين عاماً وحينما صار في الستين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئاً، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عاماً، وبعد عشرين عاماً وحينما صار في الثمانين من عمره، قرَّر أن يغير من أسرته، وبعد عشرين عاماً وحينما صار في المائة من عمره، ووجد أنه لم يغير شيئاً اكتشف أخيراً الحقيقة المرة.

### مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتألف معهم:

دعنا نساعدك بداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

#### ١. البصري:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى. أنظر. يظهر. مشهد. وضوح. لمعان. ملاحظة. مراقبة. منظر. ألوان. ظلام. ظلال. شروق.

هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

## ٢. السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً. وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع . انصت . إصغاء . صوت . رنين . لهجة . إزعاج . صياح . همس . ثرثرة . صهيل . زئير . رعد .

الشخص السمعي يتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر. قال احد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد .

## ٣. الحسي:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكى لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها: شعور . إحساس . لمس . إمساك . حار . بارد . ضغط . شدة . ألم . حزن . سرور . ثقل . جرح . ضيق .

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحي :

اعرف شخصيتك :-

ها هو اختبار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١. ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أ. لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب. عنوان الكتاب ومحتواه.

ج. نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢. ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ. مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب. مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج. الشعور بالفكرة.

٤. ما الذي يحدث حينما يواجهك تحد؟

أ. ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب. تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج. تقرر وفقاً لمشاعرك.

٤. في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ. مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب. الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج. الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥. إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ. تنقب بنفسك للإطلاع على آراء مختلفة.

ب. تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج. تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦. في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

- أ. تركز على بلاغ الشخص الآخر.
- ب. تصفى باهتمام دون مقاطعة.
- ج. تحاور بما يقصده الشخص الآخر.
٧. خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟
- أ. النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.
- ب. الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.
- ج. الشعور بمعنى البلاغ.
٨. ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟
- أ. الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.
- ب. كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.
- ج. الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.
٩. ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟
- أ. الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.
- ب. كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.
- ج. قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.
١٠. عند سفرك على متن طائرة ما الذي تبحث عنه؟
- أ. مقعد بالقرب من النافذة.
- ب. مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجاً للآخرين.
- ج. مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.
- المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]
- إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.
- إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.
- إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

لاحظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة، فهو يمثل النمط الإدراكي الثاني، والثالث طبعاً يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

ويعد أن فهمت أخي القارئ أنماط الناس فيتطرق حديثنا إلى طرق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت في اجتماع مثلاً أو في لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فامامك خطوتان:

### الخطوة الأولى / المجارة :-

المجارة أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

1. حاول أن تجعل نفسك متوافقاً مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.
2. حاول أن تجعل صوتك متوافقاً مع صوت الآخر من حيث السرعة . النبرة . الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها .
3. حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس .

4. حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس . وضع اليد على الخد . وضع اليدين على بعضهما . تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله .

5. تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصاً بصرياً ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصاً سمعياً ركز على نبرة صوتك و اشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

## الخطوة الثانية/ القيادة:

تولد المجاراة التآزر والاتصال القوي، أما الآن وفي هذه الخطوة آن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التآزر، هيا! خذ الآن بزمام المبادرة! قم بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول نلخصه في الخطوات التالية:

١. فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصري أم سمعي أم حسي؟
٢. حقق التآلف والتآزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.
٣. بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

## المبدأ الثاني/ ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيداً فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

الكلمات والعبارات ٧٪ من التأثير.

نبرات الصوت ٣٨٪ من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥% من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠% عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

### المبدأ الثالث/ أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

في عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقاً جداً في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تتركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيراً ما يرتكبون أخطاء شنيعة في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتي تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة في استعمال للغة:

#### ١. الهدف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال [١] قُتِلَ

الرجل!

نقول له: من القاتل؟

[٢] قتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

[٣] أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

#### ٢. التشويه:

[١] مثل أن يقول لك: إنه يؤذيني.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[٢] أو يصدر حكماً معيناً فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذي جعله مؤكداً؟

[٣] أو يربط سبباً بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بي أنت لا تحبني.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعني عدم المحبة؟

٣- التعميم؛

[١] مثل أن يقول: لم أنجح في أي شيء في حياتي.

فنقول له: في كل حياتك! هل نجحت في أي شيء في حياتك ولو مرة واحدة؟

[٢] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أميناً.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء عزيزي القارئ تقتضي منك أن تكون في تركيز شديد أثناء

اتصالك مع الآخرين جاعلاً حواسك منتبهة لما يحدث.

وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر في غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان

أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

## المبحث الثاني

### أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين

هناك مجموعة من القواعد الأساسية التي يجب أن يراعيها الفرد في تعامله مع الآخرين، لو أراد أن يحقق التواصل معهم بشكل فعال:  
القاعدة الأولى / قدر الشخص:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئاً مذكوراً؛ فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب، فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير، فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي « أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً».

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى «تشارلي شواب» يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: «إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور، فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع».

إنّ الناس يبحثون عمّن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حباً شديداً، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي:

«ارتحل مستر «سي» عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونغ ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر «سي» أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ «إظهار التقدير للناس» فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر «سي» نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمدة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام. فوافقت العمدة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدي مستر «سي» تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر «سي» فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمدة إلى الحديثة حيث الجارح، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمدة في لهجة رقيقة:

لقد اشتري زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر «سي» تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي».

ففوجئ مستر «سي» بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعاً ولكنني لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إنني لست قريباً لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقلت في ازدراء: أقارب؟ نعم لدي أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ولكن بعداً لهم.

فعدت أقول لها: حسناً إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى: «أبيعتها؟ أتحبني أبيع هذه السيارة؟ أوتظن أنني أطيع أن أرى الغرياء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إنني سأهديها لك يا مستر «سي» فأنت تقدر التذكارات حق قدرها».

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يقدّر عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها».

وإلى جانب ذلك فإنّ التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جداً إلى الأمام ، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: «كلا والله لا يخزيك الله أبداً إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق».

أحياناً تمر بالضرد منّا بعض الأيام التي قد يصيبه فيها بعض الإحباط، فإذا ما حاول أن يصنع ملفاً داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التي مرت به في حياته، فيبدأ في التذكر، وكلما ذكر موقفاً سجله في ذهنه، وهكذا حتى يجد نفسه قد تذكر مواقف من والده مثلاً، ومن بعض المعلمين ومن أصدقائه، فإذا به يشعر بأمل كبير، وتزداد ثقته بنفسه، ويزول ما كان يعانيه من الإحباط بإذن الله.

ولا أخفي سرّاً أنّني لجأت في كثير من المواقف التي أحسست فيها بالإحباط إلى مثل هذا الاستدعاء لتقدير الآخرين لي ولأعمالي، وحسن بلائي؛ فإذا بالأمور تعود إلى طبيعتها، حيث الثقة والإنجاز والنجاح.

ولكن يجب أن يكون تقديرك مخلصاً وصادقاً وحقيقياً ، ابتعد عن التزلق الزائف ، وأخرج الكلام من قلبك، وصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن ، إننا نقطع شوطاً كبيراً في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله (صلى الله عليه وسلم) هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيما استخدام ، والمطالع لسيرته (صلى الله عليه وسلم) يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصديق ، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول ، وهذا حمزة يسميه أسد الله ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه منه بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ ابن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

### القاعدة الثانية/ أظهر اهتماماً حقيقياً بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عن من يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم العجب العُجاب فبمجرد أن ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتناناً عظيماً، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحياناً تواجهني مواقف محرجة من بعض الإخوة لوهم إخوة كرام متعلمون ومثقفون! حينما يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيري تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نُظهر اهتماماً بهم؟

بعض الإخوة إذا جاءت أيام الامتحانات يتصل بجميع زملائه ليطمئن عليهم ، ويسعد زملاؤه بهذه المكالمة التي لا تستغرق أكثر من دقيقة: «ماذا فعلت في الامتحان اليوم؟ ما هو الامتحان القادم؟ رينا يوفقك» . فتأمل كيف يمكن بمكالمة قصيرة أن تقيم اتصالاً ناجحاً من خلال تصرف بسيط وسهل.

يشتكى بعض الناس في فترة من فترات حياتهم من تردي وضعهم الإيماني ومن عدم قدرتهم على مواجهة الذنوب والمعاصي، وتكون المشكلة في الغالب من عدم وجود صديق صالح لكل من هؤلاء ، له علاقة قوية معهم، ويظهر اهتمامه بهم حتى يساعدهم في اجتياز هذه المحنة، فإذا برز أحد الأصدقاء الصالحين وساعده في تجاوز هذه المحنة، فإن السر حينئذ سيكمن في الاهتمام بالشخص. وهكذا اهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال معه.

القاعدة الثالثة / أظهر الحب ..

القاعدة الرابعة / حدث الآخرين بمجال اهتمامهم :-

فالفرد يميل إلى من يحاوره ويحدثه في الميدان الذي يتخصص فيه، و يميل إليه

القاعدة الخامسة / أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم :-

كما قال الشاعر :

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهمُ      فطالما استعبد الإنسانَ إحسانُ

القاعدة السادسة استخدم أسلوب المدح :-

امدح الآخرين إذا أحسنوا ، فللمدح أثره في النفس ولكن لا تبالغ.

القاعدة السابعة : تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك ..

القاعدة الثامنة : تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم..

القاعدة التاسعة : تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها ..

القاعدة العاشرة : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقاً ..

القاعدة الحادي عشر : اسع لتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة

معارفك وتتنوع صداقاتك ..

القاعدة الاثنا عشر : للناس أفراح و أتراح فشاركهم وجدانيا و للمشاركة في

المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس ..

القاعدة الثالثة عشر : حاول أن تكون واضحاً في تعاملك ..

وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه .. فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك

يوم وتتكشف أقنعتك .. وتصبح حينئذ كمن يبني بيتاً يعلم أنه سيهدم

القاعدة الرابعة عشر : حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها ..

فاحترامك لها معهم .. سيكون من احترامك لهم .. وبالتالي سيبادلونك

الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر : لا تكن لحوماً في طلب حاجتك ..

لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاءها .. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة

عدم تنفيذها، وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما . كما يجب عليك أن تحرص

على تواصلك مع من قضاوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك

لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر : اختر الأوقات المناسبة للزيارة ..

ولا تكررها .. وحاول أن تكون بدعوة .. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً

لطيفاً .. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها،

ووجودك يمنعه من إنجازها . فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

القاعدة الثامنة عشر : ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..  
ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل  
أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر : حاول أن تقلل من المزاح..  
فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً، فتفقد من خلاله  
من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقي كلماتك..  
فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار  
موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عمّا يضر الناس من المواضيع.. فحديثك  
دليل شخصيتك.

## حركات الجسد ودلالة كل منها:

وحركات الجسد: تشمل الرأس والعينين والاكثاف والشفاه والحوابج والرقبة والساقين والذراعين والأصابع والإشارات والإيماءات كلها قد تشير إلى أى مدى نشعر بالراحة والسعادة والمودة والقلق والعصبية والعديد من الرسائل الأخرى..  
فمثلاً:

مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب، وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام .

وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم .

- عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة، ويلقي المدير نكتة عرضية نجد أن كلاً من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح في عضلات زاويتي فمه التي تُشدّ وتُرخى في اتجاه الأعلى، أما في الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً .
- وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها.
- عندما يهز البعض رءوسهم في إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.
- بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرقة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه.
- لصق الكاحلين أثناء الجلوس يشير أيضاً إلى الإصابة بحالة من القلق.
- حضن الرأس باليدين مع النظر إلى أسفل يشير إلى حاله من الملل.
- حركة فرك اليدين تعني الانتظار.
- وضع اليد على الخد إشارة إلى التأمل والتمعن.
- شبك اليدين وراء الظهر يدل على الغضب والقلق.

- الذي يقف واضعاً يديه على الأوراك يوحى بالعدائية أو الاستعجال.
- ابتسامه لطيفة كافية لإرسال موجة إيجابية تشجع الآخرين للاقتراب، أما الابتسامه العريضة والجامدة ، فهي توحى بالتصنع والعصبية.
- ملامسة الشعر هي مرادف لقلّة الثقة بالنفس، والشعور بعدم الاطمئنان وفقدان الأمان.
- ملامسة الذقن هي محاولة لاتخاذ قرار.
- قضم الأظافر هو تعبير عن حالة عصبية أوعدم الشعور بالأمان
- استعمال الأظافر للذق على طاولة أو شيء جامد هي تعبير واضح عن التلهف وقلّة الصبر .
- أن يكون الإبهامان متلاصقين، فهذا يعني أن المتحدث عقلاني وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة .
- عندما يجري تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يُعبّر عنه بازدياد رفرفة أجفان العينين من 18 مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة في الدقيقة.
- نحن نشاطر الآخرين الذين لا نكاد نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتًا .
- نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوي العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها.
- فهل هذا هو السبب الذي يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة.
- وربما لهذا السبب أيضاً قد يُعدّ تقديم أي مشروب آخر غير القهوة الساخنة ، أو الشاي الساخن مثلاً نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذي يشعر بشيء من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة ، أو المشروب الساخن بشكل عام.

- وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة .
  - يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانسراح إذا كانت الممرات واسعة، بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة؛ ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات ؛ إذ يضعون السلع الغالية الثمن في اتجاه اليمين وفي الممرات الواسعة ويجب أيضاً أن تكون السلع في تناول الزبون، لأنه لا يشتري عادة أية سلعة لا يمسه بيده، وقلما يشتري أحدنا سلعة كتب عليها « ممنوع اللمس» .
  - عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع .
  - في حال كون الذراعان متقابلتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية .
  - تعتمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر ، وذلك لكي لا يشعر الزبون بالراحة ويطول الجلوس في المطعم ، مما لا يتيح الفرصة لمزيد من الزبائن بالدخول .
- إنّ انفعالات الجسد ، برغم عالميتها ، تختلف بحسب الحضارات والشعوب، فالإبتسامة لا تعبّر عن الرضا دائماً ، وحركة اليدين تدلّ على مضامين مختلفة وفقاً لطبيعة الحضارة التي ينتمي إليها الشخص. مع ذلك تشير حركات الجسد عموماً إلى مدلولات متشابهة ، أو متفقٍ عليها ضمن قواعد معينة ، وأي خرق لأيّ من تلكم القواعد ربما يسبب سوء فهم ، إثر حركة جسدية غير مقصودة مثلاً.

إذن ينبغي الاقتصاد بحركاتنا أثناء الكلام ، فالجسم يتكلم قبل اللسان أحياناً. والآن ننتمعن في طائفة لابس بها من الحركات الجسدية مع إحياءاتها :

- ضم الذراعين : عندما يقوم الشخص الذي نتحدث إليه بضم ذراعيه ، فهو يريد أن يقول أتركني لوحدني أو لا اتقبل ما تقوله أو غير مهتم به.
- الذراعان خلف الرأس ، والميلان إلى الوراء : في علاقة جديدة ، غالباً ما تستخدم هذه الحركة للتعبير عن الرغبة في السيطرة أو القوة.

#### - لغة الجسد المغلقة :

- ❖ الإشارة بالأصابع نحو مستمعك أو نحو الطاولة يبدو عدائياً جداً. والمستمع يمقت هذا. لذا استخدم لغة مفتوحة.
- ❖ اليدان خلف الرأس والانحناء إلى الوراء في الكرسي : يعبر عن موقف استعلائي ، أناني.
- ❖ اليد على الرقبة : يعني أن الشخص الذي نتحدث معه يكون مصدر ضيق.
- ❖ منع النظر بإغلاق العينين باليدين أو التحول بعيداً ( أي ليس هناك تواصل بالعيون)
- ❖ الذقن على اليدين : يدل على الملل.
- ❖ اللعب بالقلم أو بأي شيء في يديك : يعبر عن الملل أو العصبية.

#### لغة الجسد المفتوحة :

- ❖ الانحناء إلى الأمام : إشارة إلى الإصغاء.
- ❖ الإيماء بالرأس : دلالة على الفهم. لا تستخدم هذه الحركة أمام الكاميرا.
- ❖ إمالة الرأس ( عند الإصغاء ) : يعني أنك مستعد لسماع الحقائق. لا تقم بهذه الحركة أمام الكاميرا.

❖ الراحتان المفتوحتان : انني أصدّق بهذا. وتعدّ إشارة مخلصّة.

❖ لمس مؤخّرة العنق : انك مصدر إزعاج لمتحدثك.

❖ لمس ذراع شخص آخر: تؤدي هذه الحركة إلى ترسيخ العلاقة.

- تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين (50-80%) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة، وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنيّة، ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم ، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره، وانفعالاته وما إلى ذلك.

ويوجد هناك عاملان مهمان :

■ هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟

■ وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيرين منا لا يعون لغات أجسامنا؛ حيث إن هذا ينطبق على الرجال الذين لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم ، وأجسام الآخرين ، ويتجاهلونّها حول أشياء مهمّة جداً.

وإنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد .

واليك بعض الأشياء التي يمكن أن تجربها:

ابدأ بالانتباه الواعي للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كلياً.

دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين:

- كيف يقفون أو يجلسون؟

- ما نوع التعابير التي يملكون؟

- ماذا تفعل أيديهم، وأقدامهم؟

- ما نوع النظرات التي يملكونها؟

- ما هي الوسائل غير الشفوية التي يمتلكونها؟

- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟

ابداً بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، وتحترم، وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق.

وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كل الحصون، فتلتقي في لحظة لتحكي بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جداً والصادقة جداً، فهي لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء... لغة ليست بلغة لكنها مرآة صافية تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار...

#### ١- العين:

تمنحك واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك ، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة ، فإذا اتسع بؤبؤ العين ، وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توأ شيئاً أسعده ، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث ، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشيء لا يصدقه وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشئ صورة خيالية مستقبلية، وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار ، فإنه يتذكر شيئاً من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه ، وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثاً خاصاً ويشاور نفسه في موضوع ما.

#### ٢. الحواجب:

إذا رفع المرء حاجباً واحداً فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئاً إما أنه لا يصدقه ، أو يراه مستحيلاً ، أما رفع كلا الحاجبين ، فإن ذلك يدل على المفاجأة . أما إذا

قُطِبَ ما بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة ، فإنه يتعجب منك ، ولكنه لا يريد أن يكذبك .

وإذا تكرر تحريك الحواجب ، فإنه مبهور ، ومتعجب من الكلام ، وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل .

### ٣. الأنف والأذنان:

فإذا حكَّ أنفه أو مرَّر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده ، فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ، ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله .

ووضع اليد أسفل الأنف ، فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئاً ، ويخاف أن يظهر منه .

### ٤. جبين الشخص:

فإذا قُطِبَ جبينه ، وطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير ، أو مرتبك ، أو أنه لا يحب سماع ما قلته تَوّاً ، أما إذا قُطِبَ جبينه ، ورفعته إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك .

### ٥. الأكتاف:

فعندما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا ييالي بما تقول .

### ٦. الأصابع:

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر .

٧. وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره:

فهذا يعني ان هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين او يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطينا فكرة عن لغة الجسد وكيف يمكن استخدامها في إبراز قوة شخصيتك والتعرف على ما يفكر به الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

لغة الجسد في حركات مجتمعة :-

قد يكون هذا العنوان غريباً ولكنه يشير ببساطه إلى العديد من ردود الأفعال والحركات التي تحدث في وقت واحد أو تتعاقب الواحدة تلو الأخرى في فترة زمنية قصيرة، ومنها :

١. الشعور بالحيرة والإحساس بالقلق .
٢. محاولة التركيز مع الإحساس بالقلق .
٣. عدم قدره على الفهم ، والشعور باليأس والفضل .

التأكد من دلالات لغة الجسد:-

توجد كثير من الحركات قد يكون لها معنى حسي ، وليس معنى نفسياً ؛ لذا يجب التأكد من المعنى الحقيقي وراء هذه الحركات ، وعدم محاولة تفسيرها بمعزل عن غيرها .

ومن الحركات وردود الأفعال التي يأتي بها الإنسان :

١. حك الأنف : المعنى النفسي له الكذب وعدم التصديق ، والحسي هو الشعور بحكه في الأنف.
٢. إسناد الظهر إلى الورااء أثناء الجلوس:- المعنى النفسي هو الإحساس بالتفوق والغرور ، والحسي هو الشعور بالاسترخاء ، أو الإحساس بالتعب والإرهاق.

٣. وضع اليدين في الجيبين : المعنى النفسي هو الغموض والانطوائيه وربما الاحباط والحسي هو الشعور ببروده في اليدين أو البحث عن نقود
٤. وضع ساق فوق الاخرى : المعنى النفسي هو اتخاذ موقف دفاعي وربما عدائي والشعور بالكبت والحسي هو بالنسبه للرجال الاحساس بالراحه وبالنسبه للنساء ملائمه ذلك لطبيعتهن وقواعد الجلوس عندهن
٥. التثاؤب : المعنى النفسي هو مواجهة موقف صعب أو الشعور بالملل والحسي هو الاحساس بالتعب والإرهاق أو قلة الهواء.

اكتساب ثقة الآخرين عن طريق انفعالات الجسد:-

(١) استخدام اليدين :

يمكن اكتساب ثقة الطرف الآخر عن طريق إظهار يديك أمامه وتحريكهما بطريقة طبيعية.

(٢) النظر إلى العينين :

ركز نظرك على الجزء الأسفل من وجهه أسفل العينين إلا إذا كنت تتعامل مع شخص متسلط أو صعب المراس ولا تُطيل التحديق في العينين مباشرة، فقد يكون ذلك علامة على عدم الصدق والكذب.

(٣) تقليد الحركات :

قد يكون لهذا الأسلوب فاعلية شديدة ، فهو يعطي انطباعاً باحترام من تتعامل معه والإعجاب به ، ولكن مع مراعاة ألا يكون واضحاً بصورة مبالغ فيها .

## التعرف على الشخصيات من خلال انفعالات الجسد:-

١- الشخصية المسيطرة: يقوم بتربيع ذراعيه وشد جسده في وضع متصلب عند الوقوف مع الرجوع بالظهر قليلاً إلى الخلف.

٢- الشخصية التي تدعى المعرفة:- تقوم بوضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض بحيث تشير الأصابع إلى أعلى. وتعد هذه الحركة إحدى الحركات الشائعة بين المتهنين بالمحاماة.

٣. الشخصية المتسلطة: تميل إلى مصافحة الآخرين من خلال مد الذراع في وضع متصلب مع توجيه الكف إلى اسفل بحيث تسيطر على من تصافحه بنظرة ناقبة موجهة إلى اسفل .

## الخداع والكذب وانفعالات الجسد:-

كل منّا ينغمس أحياناً في نوع من الخداع الخفيف يعرف بالمخاتلة إلى درجة معينة، ومن أكثر أنواع الخداع شيوعاً الادعاء بالمعرفة فوق حدود معرفتك الحقيقية من أجل كسب أفضلية لدى الطرف الآخر، لكن مهما كان المخادع، أو «المخاتل» بارعاً و متمرساً، فإن الخداع يسبب دائماً درجة من الضغط النفسي الذي يعبر عن نفسه في لغة الجسد. لكن بعض المخاتلين المتطورين ربما يجربون معك أسلوب الخداع المزدوج، وذلك بالنظر إلى عينيك أكثر من العادة، وربما يبتسمون لتشتيت انتباهك، أو استرضائك، لكن الابتسامة الحقيقية الصادقة تتضمن تقلص العضلات حول العينين بخلاف الابتسامة المزيفة التي يقصد منها التغطية على الكذب.

معظم الناس يؤمنون بأيديهم عندما يتكلمون وهم يدركون أن هذه الإيماءات تنقل جزءاً من المعنى. وعلى الأغلب فإن المخاتل أقل استخداماً لإيماءات اليدين، والذراعين من الصادق. ولذلك فإن من العلامات التي قد تدلك على المخادع

وضع اليدين في الجيبين وتشبيك الكفين ، وضم أصابع اليد الى الداخل بدلاً من بسطها .

والإيماءة الوحيدة التي يزداد تكرارها عند الكذب هي هز الكتفين تعبيراً عن الاستهجان أو اللامبالاة .

وكان اليدين ترديدان إنكار ما يقوله الفم وإن كنت حاذقاً ، ودقيق الملاحظة . وربما يمكنك أيضاً الانتباه إلى توتر الكاذب، من خلال قراءة اضطراب حركات جسمه الإجمالية، كالحركات الالتوائية الخفيفة وتغيير وضعية الجلوس بين الفينة والأخرى .

ولقد أظهرت الأبحاث التي أجراها عالم الأنثروبولوجيا الأميركي «بول إيمان» أنه من الأسهل اكتشاف أمر الكاذب بمراقبة قدميه ، بدلاً من مراقبة وجهه .

ومن المهم أيضاً كيف يلمس المخاتل وجهه ، وهو يلفق قصة لا تصدق .

ويورد عالم السلوك «ديموند مديرس» هذه القائمة بأمارات الخداع:

التمسيد على الذقن، الضغط على الشفتين، تغطية الفم باليد، لمس الأنف، فرك الوجنة، حك الحاجب، لمس حلمة الأذن وتهذيب الشعر .

وتعتبر حركة تغطية الفم باليد إشارة تعكس صراعاً بداخل الدماغ ؛ إذ تقوم المنطقة الدماغية التي تلفق الكذب بإجبار الفم على مواصلة الحديث، لكن الجزء الدماغية الذي يدرك بصورة غريزية أن الكلام غير صحيح يحاول التغطية ، وهكذا ترتفع اليد نحو الفم .

أما لمس الأنف هو نسخة معدلة من الحركة السابقة ؛ لأنه يتضمن تغطية الفم جزئياً .

وهناك سبب هام آخر للمس الأنف ؛ فالكذب يبعث على التوتر ، ويسبب تغيرات في تدفق الدم إلى الوجه، تتجسد على شكل احمرار في الوجه عند الأشخاص الحساسين، وتسبب هذه التغيرات أيضاً ببعض الاحتقان في أنسجة الأنف الداخلية ؛ مما يدفع الكاذب أو المخادع إلى لمس أو فرك أنفه .

وخلال إدلاء الرئيس الأميركي السابق « بيل كلينتون » بشهادته أمام هيئة المحلفين في قضية « مونيكا لوينسكي » لمس أنفه حوالي ٢٦ مرة ، وهو يردّ على أسئلة المحكمة .

ومن الملاحظ أيضاً أن المخاتل يحاول عادة تجنب التماسّ المباشر مع الشخص الآخر الذي يُصفي للأكاذيب؛ وذلك لأن بقاء مسافة فاصلة بينهما يقلص الإحساس بالذنب من جانب الكاذب. ولذلك فإن المخادعين يجدون من الأفضل لهم تلفيق الأكاذيب على الهاتف ، أو بينما يقومون بأعمال ثانوية أخرى خلال الكلام من أجل كبح تسرّب علامات الكذب اللاإرادية من لغة جسدكهم . كما أنّ اختيار الكلمات يلعب دوراً مهماً أيضاً ؛ فعندما يكذب المرء ، يحاول جهده ألا ينسب الكلمات لنفسه ؛ ولذلك فإنه يتجنب استخدام الضمير «أنا» أو «نحن» ، ويقول مثلاً «نعم» بدلاً من «نعم، أنا فعلت كذا» أو «نعم، أنا أتقن كذا» خلال مقابلات العمل . لكن إذا أردت أن تكتشف المتكلم عن حقيقته عليك أن توجه له أسئلة حول شعوره حيال الأشياء التي يتحدث عنها، فكما يقول الدكتور سكينير : «من السهل على المرء تلفيق أحداث لم تحدث، لكن من الصعب جداً عليه أن يكذب بشأن مشاعره» .

## المبحث الثالث

### الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار

عندما نتحدث.. نحب أن يستمع إلينا الآخرون.. لعل هذه طبيعة عامة فينا جميعاً.. لأن الاستماع يُشعرنا بالثقة والاحترام.

وقد أثبت علماء النفس الاجتماعي أن الاستماع الجيد إلى الآخرين ليس بالضرورة ينتهي إلى التأثير الكامل عليهم إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحي والعاطفي بين الناس.

كما أن من أبرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير في المجتمعات هي الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..

فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية، ولا قوة التأثير بل ربما - أو في الغالب - ينتهي كثرة الكلام إلى ما لا يُحمد عقباه من النتائج..

فإن الكلام الكثير يعرض صاحبه إلى الوقوع في الأخطاء الكثيرة أيضاً والدخول في مجالات بعضها هامشية قد تضر، ولا تنفع، بالإضافة إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مصاف الحديث العادي والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التي تفتقد إلى المزيد من الواقعية..

وبالتالي فإن من كثر كلامه كثر خطؤه..

## استماع القادة:

إنَّ بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة. والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة على المدى البعيد.. صحيح أن بعض ما يقال ويثار في الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً، ويُسهّم إسهاماً فعالاً في تحسين وضع العمل، وربما يقدر في ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التي في الغالب هو بعيد عنها، وكلنا يعرف مدى دور الإحاطة بالأجواء الخاصة في الإدارة الجيدة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغي ألا يغفل عنها المدراء في ذلك وهي:

١- أن صاحب الكلام في الغالب لا يخلو من إحساس بالظلم، أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإداري بشكل جيد.

٢- أن الإنسان إذا أحسّ بحاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربما تنشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفرغ فاذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمهم سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً فإن ذلك سينعكس عليه سلباً، وربما يصدمه نفسياً، ويعود إلى ما لا يُحمد عقباه من ردود الفعل؛ لأن

الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة لا بد أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكي نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته.

وينبغي ألا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات، والقشة ربما تقصم ظهر البعير..

٣ - الكثير من المشاكل الصعبة والأزمات الخطيرة كانت في بادئ أمرها صغيرة. ولما لم نلتفت إلى احتوائها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

٤ - إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال - فإن ذلك قد يزرع للمسئولين صورة في أذهان أصدقائهم، تصورههم بأنهم لا أباليون أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم، وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى.

### تخفيف التوتر:

هل جربت الدخول في محادثة مع شخص كثير الكلام؟

- ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهباً؟

- وهل جربت محادثة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون؟ فما هو شعورك معهم؟

لا شك أنك تشعر أحياناً بأن الثاني قوي الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالي لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوة.. لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قل ودل .

فإذا زاد الكلام عن حده ابتلي بالترار وتوضيح الواضحات التي هي من مستهجنات البلاغة ، وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة - فضلاً عما ورد في الأخبار الشريفة، وما أثبتته علماء النفس الاجتماعي - المزيد من القناعة في أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم الثمر معهم..

وخاصة في مواقع الخلاف والتوتر. وفي الواقع لوحظ أنها تؤدي دوراً كبيراً في التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف في لحظات الانفعال.

فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم ما يقولونه، فإنه من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزات التي يمكن أن نتعرض لها..

كما أنه من الصعب - في الغالب - أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لأرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق.. أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة في طريق الحوار.

إذا الإصغاء الفعال والمدرّوس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع في إسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة.. فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟

في الأجواء العادية المريحة - كمحادثة صديق حميم أو قريب في شؤون الحياة - نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ.. ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم..

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون، ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل، بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان.. لأننا نستمتع بكلامهم.. أو نحب أن نكسب ودّهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد..

وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات - وهو الذي يحصل في مواقف الخلاف غالباً - فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة في احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربما يزيد بها اشتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟

والسؤال الذي يطرح هنا هو: كيف ينبغي أن نصغي لنحتفظ بثقتنا في احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟

وماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر - المنفعل - على التعاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟  
وما هي الأساليب التي توفر إصغاءً فعالاً في إجراء الحوار؟  
لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.

### الأدوات الأساسية للاستماع الفعال: أولاً - نلخص محاورتك:

على الرغم من بساطة التلخيص إلا أنه يعتبر مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعال، وإذا جريت مرة - وأنت تحاور - تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عيها جرّاء ذلك، سواء على صعيد كسب الود والمحبة، أو على صعيد التفاهم والاتفاق..

ولو أوجزنا الفوائد الجمّة التي نكسبها من التلخيص بشكل نقاط سنجد كم للتلخيص من أهمية في تفعيل الحوار واستثماره..

فعندما نلخص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا:

١ - نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومراميه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشد الذهن إلى محور الكلام والحوّول دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

٢ - ونوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثري البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبيّ طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

٣- إنه يجنبنا الوقوع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.

٤- إنه يجنبنا الوقوع في فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع . في العديد من الحالات - من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار.. لأن من لا يلخص يقع أحياناً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلئ بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. انظر على سبيل المثال:

(أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التي أنجزتها خلال هذه الفترة..

(ب) (مقاطعاً) واخيراً عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع، وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

(أ) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالي كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء..

(ب) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحدهك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعي الهادف وينتهي في آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال - على أحسن الفروض - فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة فإذا - أحياناً - يقوم من نرغب في أن يستمع إلينا ويتفهم

مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل..

وأكثر من هذا - في المواقف التي نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادي اليومي - إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع، ولا يبذلون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما تنفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي - التسرع في الكلام وعدم الإصغاء - إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهي إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

إذن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم، ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل..

### عناصر التفاهم:

وذلك لأنه يضمن لنا العناصر الأساسية للتفاهم من:

تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر.

والتأكد من فهم مغزى حديثه.

ومتابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد..

وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتوتر.. لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرنا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات أننا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية. وواضح أن محاولات الإفحام والفرص تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا.. وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسنه ويفكر به..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا في الحوار مما يشيد تواصلنا أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمن والثقة ويبني جسوراً متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعوراً بتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية..

وبالتالي فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا الإشعار كفيلاً بجذبه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق..

### فوائد أخرى:

لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم.. كثيراً ما يحدث - حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء - أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه وبالتالي أسأنا تقديره واحترامه.. ويزداد هذا الشعور في مواقف الصراع والتخاصم.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد..

والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلنا معه، وبالتالي فإن للشيطان دوراً كبيراً في إثارة النزاعات والفتن بين الإخوة والأصدقاء، وفي الغالب يستغل القطيعة ليثير في النفوس الأضغان والتهم.. فإذا أقمنا تواصلنا معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك..

إنَّ سوء الفهم.. وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التي تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابي وفعال.

واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص، مضافاً إلى إشعار الآخرين بأننا جادون من أجل التفاهم نكون قد امتلكننا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم.. والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً ألا نخلط في كلام الناس، ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها، فيوقعنا في مطبات سوء الفهم أو سوء الظن؛ الأمر الذي قد يعكر أجواء العلاقات، ويمنع من التفاهم.. فإذا لخصنا كلام محدثنا وركّزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه، كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذي يمنع من سوء الفهم الذي يزيد الطين بلة في معظم مواقف الصراع. إنَّ مهارة التلخيص يمكن أن تكون مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلاق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل..

وعليه فإننا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب في المحاورات لنصقل هذه المهارة فينا لنتعلم من احترام الآخرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

إنَّ التلخيص وإن كان يتطلب منّا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور في المناقشات إلا أنه يعطينا قدرة كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض وبالتالي يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام وكذلك التعمق في مقترحاته وحلوله وفي مواقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا.

ويكفي في هذا فوائد جمّة تغطي على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها ..

## ثانياً - الدخول إلى عالم الآخرين:

كثيراً ما يكفي أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما، وهل هي علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية.. (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما.

هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو حافلة نقل..؟

هل راقت وضعك وانت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟

هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

إنك في الغالب تنزل إلى مستواه - الطفل - وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبي.. لماذا؟.. لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس...

فإن الروح هي التي تتكلم ولكن مرة اللسان يعبر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من الداخل..

إنَّ من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر.. أضرب لك بعض الأمثلة:

❖ عندما نتحدث إلى إنسان بسيط أمي فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذي يفهمه ويستمتع به وبالتالي نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التي يستخدمها المثقفون ، أو الاختصاصيون؛ فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة في المستويين وبالتالي نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طريق الحديث أصبحا في عالمين مختلفين تماماً.

❖ المدير الذي يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً..

❖ ربما يجد من المناسب أن يلتقي معهم في بيته ويواصل الحديث وهو في ملابسه البيتية..

❖ وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاي في كافي وربما يخرج معهم في جولة سياحية..

❖ وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعود العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.

❖ وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه.. لأنه أصبح واحداً منهم..

وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما..

❖ وفي موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعضوية واسترسال عندما ننحني بقامتنا إليه أو نصفي إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف..

ولعل العديد منا مرّوا في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر.. إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالاحباط..

❖ إذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعر بك بأنه في عالم غير عالمك.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الأخرى يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفض إلى روحه وقلبه.. وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً..

إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه.. وواضح.. إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.

وربما تنحني إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقدام بدنك.

وربما تجلس معه في مطعم أو مقهى.

وربما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور  
إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم  
وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم  
وتكيفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالي أقدر  
على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة.

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيدنا في صب موضوع  
الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبيون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره  
فإنه يكون من الأسهل عليه وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا  
قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة  
حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات  
ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

### ثالثاً - اعمل على توجيه الحديث :-

ونعني به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطمح إليه..  
وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..

إن محدثنا قد لا يستطيعون في بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً  
في القضايا الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو  
الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة في مواقع  
الخلاف.

ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو  
الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمننا ويهم المفاوضات..

### كيف نوجه الحديث؟

١- لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هو أن نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زدنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفي نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وضراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

❖ إنني أدرك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاوره).

٢- فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة. في الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

٣- إذن بالحديث العفوي الواضح يمكننا أن نوجه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. في بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديد العمومية..

٤- وواضح أن العموميات تصبغ الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون والى أين ينتهون.. أنظر.. إذا حاورك محدثك هكذا.. (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً). في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ والى أي نقطة أنتهي.. في الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبدأ به ولا يدور منه شيء في رأسي.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستمكن أن تتوصل إلى حل؟ بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به في هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل في آخر المطاف إلى حلول.. لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لي من فضلك.. ما هي أخبارك الإدارية؟  
وهل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟

لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث، وتطوقه بسور واضح يمنع منه الشطط، أو الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض؛ وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث، وأعطيناها رؤية أوضح وأعمق، وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر، التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل في الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.

## أهمية النصيحة:

وتتبع أهمية النصيحة - كوسيلة من وسائل الدعوة- من عدة جوانب:

- ١- قدرة جميع الناس على تقديمتها.
- ٢- لا تتطلب جهداً كبيراً ولا وقتاً طويلاً في الترتيب والإعداد والتقديم.
- ٣- لا تتطلب إلا مهارات بسيطة يمكن لكل تعلمها.
- ٤- النصيحة علامة واضحة على حب الشخص المنصوح، فإن أحد معايير الحب هو النصح المخلص، والصديق الذي يقدم النصيحة يُعد صديقاً لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة.

## أمور يجب أن يراعيها الناصح:

- ١- الإخلاص لله، وجعل النصيحة خالصة لوجهه وحده، وليس لأي غرض دنيوي.
- ٢- أن يكون هو نفسه يطبق ما يقول وقدوة حسنة فيما ينصح به من فضائل أو ينهى عنه من رذائل.
- ٣- التأكد من صحة الأمر الذي ينصح به من الناحية الشرعية وغيرها، فلا يقدم معلومات مشوشة، فتلك أمانة.
- ٤- تخير الوقت المناسب.
- ٥- تحسس الجو النفسي المهيئ لسماع النصيحة.
- ٦- الذكاء في انتقاء واستخدام الكلمات المناسبة.
- ٧- إظهار الحب وإبداء النود بإخلاص قبل الشروع في توجيه النصيحة.
- ٨- يجب أن تكون النصيحة سراً بينك وبين المنصوح، وليست علانية؛ فقد قال الإمام الشافعي - رحمه الله - : "مَنْ وَعَظَ أَخَاهُ سِرًّا فَقَدْ نَصَحَهُ وَرَأَاهُ، وَمَنْ وَعَظَهُ عِلَانِيَةً فَقَدْ فَضَحَهُ وَشَانَهُ". وتأكد أن النصيحة العلنية لا تؤتي ثمارها الطيبة، وإنما تخرج عن كونها نصيحة إلى كونها استفزازاً للمنصوح وإشعاره برغبتك في فضحه أمام الآخرين، وتسيطر عليه هذه المشاعر؛ مما يجعل أذنيه وقلبه لا

تلتفت للمعنى الطيب الذي تشتمل عليه النصيحة؛ مما يجعله يأخذ موقفاً مضاداً. وتذكر أن الهدف من النصيحة هو تصحيح العيوب والأخطاء لدى الأفراد، وليس إشاعة أفعالهم السيئة أو فضحهم.

٩- عدم إشعار المنصوح بالتكبر والتعالي عليه، ولا تجعله يشعر في كلامك بنغمة التفوق والاستعلاء، أو اللوم أو السخرية، أو الاتهام.

١٠- أشعر المنصوح بتقبلك شخصياً للنصح إن هو أو غيره نصحك، وأنك غير منزه عن الخطأ.

١١- أشعر المنصوح بتقديرك لظروفه وأنك تلتمس له الأعذار.

١٢- احذر أن يتحول موقف النصيحة إلى ساحة جدال عقيم ومناقشة عدائية.

### أمور يجب أن تتوفر في المنصوح:

١- الترحيب بالنصيحة بقلب سمح وعقل متفتح ووجه مبتسم.

٢- التعبير عن قبولها بالامتنان والتقدير.

٣- التصميم والعزم على الشروع في العمل بهذه النصيحة نحو تحقيق التحسن المطلوب.

وفي المأثور: "أد النصيحة على أكمل وجه، واقبلها على أي وجه".

ولكن ماذا لو لم تجد من المنصوح هذه الأشياء، رغم قيامك بالنصيحة على أكمل وجه؟

١- اعلم أولاً أن تقديم النصيحة واجب علينا وعبادة نؤديها لله . عز وجل . ، بغض النظر عن الطريقة التي يتلقاها بها المنصوح .

٢- اعلم أن أفضل الناصحين قوبلوا بمثل أو أشد ما قوبلت أنت به؛ فقد أقام رسول الله . صلى الله عليه وسلم . على أمر الله . عز وجل . صابراً محتسباً، مؤدياً إلى قومه النصيحة، على ما يلقي منهم من التكذيب والأذى والاستهزاء .

٣- إذا حاورك المنصوح فاحرص على محاورته بالحسنى، وإن أساء إليك فلا ترد إساءته، بل افعَل مثلما فعل هود . عليه السلام . ؛ حيث حكى عنه القرآن الكريم:

(وَإِلَىٰ عَادِ أَخَاهُمْ هُودًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهِ غَيْرُهُ أَفَلَا تَتَّقُونَ قَالَ  
الْمَلَأُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِن قَوْمِهِ إِنَّا لَنَرَاكَ فِي سَفَاهَةٍ وَإِنَّا لَنَظُنُّكَ مِنَ الْكَاذِبِينَ)  
[الأعراف: ٦٥، ٦٦].

٤- إذا لم تجد نتيجة من الحوار، فأنه الحوار فوراً، وافعل وقُل مثلما فعل وقال  
صالح . عليه السلام . لقومه: (هَتَوَلَّوْا عَنْهُمْ وَقَالَ يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَةَ رَبِّي  
وَنَصَحْتُ لَكُمْ وَلَكِن لَّا تُحِبُّونَ النَّاصِحِينَ) [الأعراف: ١٧٩].

٥- لا تتعاس ولا يثبط عزمك إذا لم تجد تغييراً فورياً في سلوك من نصحته؛  
فمثل هذه التغييرات عادة ما تحتاج إلى فترة زمنية تنقضي بين الاقتناع، ثم العزم،  
ثم التنفيذ.

٦- من الممكن أن تجد البعض غير مكترث بنصيحتك المخلصة، ولكن هذا ينبغي  
ألا يصيبك بالإحباط؛ فقد أظهرت التجارب أن هؤلاء الذي أزعجتهم النصيحة  
الصريحة ورفضوها عند تلقيها كانوا في وقت ما فيما بعد مقدرين وممتنين تماماً  
في قلوبهم للنصيحة ومقدمها.

برنامج عملي

- ١- أحضر ورقة وقلماً، واختل بنفسك ساعة.
  - ٢- قم بإجراء عَصْف ذهني، لتتذكر مَنْ في أقربانك وجيرانك وزملائك  
ومعارفك يحتاج إلى نصيحة منك.
  - ٣- اكتب كل اسم يرد على خاطرك، محددًا أمامه النصيحة التي تريد أن  
توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.
  - ٤- حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستدخل منه.
  - ٥- رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.
- ابدأ الآن .....

واخيراً..

## كيف تعطي نصيحة؟

مهما تنوعت سبل الاتصال ووسائل الدعوة والتأثير.. فإن الكلمة الصادقة

والنصيحة المباشرة المخلصة ستظل تحتل مكانة عالية وأساسية في عالم الدعوة.

فلقد كان تقديم النصيحة رسالة كل رسل الله عليهم السلام، فقد سجّل القرآن الكريم على لسان نوح . عليه السلام . قوله لقومه: (أُبَلِّغُكُمْ رِيسَالَاتِ رَبِّي وَأَنْصَحُ لَكُمْ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ) [الأعراف: ١٦٢].

وعلى لسان هود . عليه السلام . : (أُبَلِّغُكُمْ رِيسَالَاتِ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ) [الأعراف: ٦٨]. وعلى لسان صالح . عليه السلام . : (يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِيسَالََةَ رَبِّي وَنَصَحْتُ لَكُمْ) [الأعراف: ١٧٩]. وعلى لسان شعيب . عليه السلام . : (لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِيسَالَاتِ رَبِّي وَنَصَحْتُ لَكُمْ) [الأعراف: ١٩٣].

ولقد أشار النبي . صلى الله عليه وسلم . إلى تلك المكانة العليا للنصيحة؛ حيث عرف الدين بأنه النصح للمسلمين، فقال: ((الدينُ النصيحةُ)) قيل: لمن؟ قال: ((للهِ ولِكتابِهِ، ولِرَسُولِهِ، ولِأُمَّةِ المُسْلِمِينَ وَعَامَتِهِمْ)) [مسلم].

كما أنه . صلى الله عليه وسلم . أخذ البيعة من الصحابة عليها ضمن أفعال ثلاثة؛ فعن جرير بن عبد الله . رضي الله عنه . قال: ((بَايَعْتُ رَسُولَ اللَّهِ . صلى الله عليه وسلم . عَلَى إِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيْتَاءِ الزُّكَاةِ، وَالنُّصْحِ لِكُلِّ مُسْلِمٍ)). [البخاري]. من معاني النصيحة

والنصيحة تحمل في معناها ضمن ما تحمل: الإخلاص والصدق والنقاء

والصراحة والصفاء؛ فهي مشتقة من الفعل "نصح" أي: خلص، والناصح: النقي الخالص من كل شيء، والنصح: نقيض الغش، ويقال: نصحت له، أي: أخلصت وصدقته. كما تحمل أيضاً معنى الإصلاح والنماء.. يقال: نصح الغيث البلاد نصحاً إذا اتصل نبتها فلم يكن فيه فضاء ولا خلل [لسان العرب]. وقال ابن الأثير:

النصيحة: كلمة يُعبّر بها عن جملة، هي "إرادة الخير للمنصوح له"، فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها.

والنصيحة لله تعني: صحة الاعتقاد في وحدانيته، وإخلاص النية في عبادته، وترك الإلحاد في صفاته، ووصفه بصفات الكمال والجلال كلها، وتنزيهه من جميع النقائص، والقيام بطاعته، واجتناب معصيته، والحب فيه والبغض فيه، وموالاته من أطاعه، ومعاداة من عصاه، والاعتراف بنعمته وشكره عليها.

والنصيحة لكتاب الله تعني: التصديق به والعمل بما فيه، وتعظيمه، وتلاوته حق تلاوته، والذب عنه، والوقوف مع أحكامه، وتفهم علومه وأمثاله، والاعتبار بمواعظه، والتفكير في عجائبه، والعمل بمحكمه، والتسليم لمتشابهه، ونشر علومه.

والنصيحة للرسول تعني: التصديق بنبوته ورسالته، والانقياد لما أمر به ونهى عنه، ونصرته حياً وميتاً، ومعاداة من عاداه، وموالاته من وآله، وإعظام حقه وتوقيره، وإحياء طريقته وسنته، وبت دعوته، ونشر شريعته، ونفي التهمة عنها، والإمساك عن الكلام فيها بغير علم، وإجلال أهلها لانتسابهم إليها، والتخلق بأخلاقه والتأدب بأدابه، ومحبة أهل بيته وأصحابه، ومجانبة من ابتدع في سنته، أو تعرض لأحد من أصحابه.

والنصيحة لأئمة المسلمين تعني: معاونتهم على الحق، وطاعتهم فيه وأمرهم به، وتنبيههم وتذكيرهم برفق ولطف، وإعلامهم بما غفلوا عنه ولم يبلغهم من حقوق المسلمين، والابتعاد بالثناء الكاذب عليهم، والدعاء لهم بالصلاح.

والنصيحة لعامة المسلمين تعني: إرشادهم لمصالحهم في آخرتهم ودنياهم، وكف الأذى عنهم، وتعليمهم ما جهلونه من دينهم، وإعانتهم عليه بالقول والفعل، وستر عوراتهم، ودفع المضار عنهم، وجلب المنافع لهم، وأمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر برفق، والشفقة عليهم، وتوقير كبيرهم، ورحمة صغيرهم، وتخولهم بالموعظة الحسنة، وترك غشهم وحسدكم، وتنشيط همهم إلى الطاعات.

## حُكْم النصيحة:

يقول الإمام النووي - رحمه الله - : إن النصيحة تُسَمَّى ديناً وإسلاماً، وإن الدين يقع على العمل كما يقع على القول. والنصيحة فرض يجزي فيه من قام به ويسقط عن الباقيين. والنصيحة لازمة على قدر الطاقة إذا علم الناصح أنه يُقبل نصحه، ويُطاع أمره، وأمين على نفسه المكروه؛ فإن خشي على نفسه أذى فهو في سعة. اهـ.

ولكن اعلم - أخي الداعية- أن الأجر والثواب إنما يكون على قدر المشقة والتعب؛ فلا تترك النصيحة لشخص ما بحجة الحفاظ على صداقته ومودته، أو لطلب الوجاهة عنده ودوام المنزلة لديه؛ فإن تلك الصداقة والمودة بينكما - إن كانت حقيقية- توجب له حقاً عندك، ومن حقه أن تنصحه وتهديه إلى مصالح آخرته، وتنقذه من مضارها، وصديق الإنسان ومُحِبُّهُ هو من سعى في عمارة آخرته، وإن أدى ذلك إلى أذى في دنياه، وعدوه من يسعى في ذهاب أو نقص آخرته، وإن حصل بسبب ذلك صورة نفع في دنياه، وإنما كان إبليس عدواً لنا لهذا، وكان الأنبياء - صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين- أولياء للمؤمنين لسعيهم في مصالح آخرتهم وهدايتهم إليها.

وأخيراً:

فإن سيدنا عمر بن الخطاب . رضي الله عنه . طالما دعا ربه قائلاً: «رَجِمَ اللهُ امرءاً أهدى إليَّ عيوبِي»، وقوله هذا يدل على أنه يعتبر تذكيره بعيوبه هدايا، وأنها ليست هدايا قيمة فقط، لكنها ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها، ولا سيما في الوقت الحاضر.

إن هذه الممارسة تنبع من حبنا للآخرين واهتمامنا بهم، فإذا أنت أحببتهم يتعين عليك أن توضح لهم أخطاءهم، لا أن تفضحها للآخرين، ويتعين عليهم أن يتبادلوا معك ذلك، وإلا فإن الإيمان يصبح موضع تساؤل وفقاً للحديث: "لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ" [البخاري].

وهذا هو نقيض الأنانية التي نجدها في المجتمعات المادية؛ لأن الناس فيها يهتمون بأنفسهم فقط، إن غايتهم هي الحرية الشخصية للتمتع بالشهوات والانقياد وراء الرغبات، وهم بذلك غير ملزمين أن يخبروا الآخرين بما لا يودون سماعه، من مكاشفة بالعيوب ومحاولة إصلاحها؛ مما يمثل صورة من صور النفاق الاجتماعي. إن هدف الداعية هو إقامة الحق في المجتمع، حتى لو أدى ذلك إلى إخبار الآخرين بما لا يودون سماعه، وعليك إذن أن تبدأ حالاً، وتعود نفسك على ذلك. إنك لا تفكر عندما ترى أحد الناس يرتدي قميصاً متسخاً أو فقد بعض أزراره، أو يضع رياط عنق معوجاً، أو غير مناسب، أو فتحة سرواله مفتوحة، أو بقايا طعام على فمه، أو شاربه، أو لحيته، لا تترد أن تتحدث إليه وتنصحه بتعديل ما رأيت، ولا تجد حرجاً في ذلك، ولا هو أيضاً.. فما بالناس نتردد ونسكت إذا رأينا عيوباً أخطر من تلك العيوب المظهرية الشكلية، عيوباً في القلب والسلوك؟