

الفصل الثالث

الاتصال في ظل المسارات المهنية

تدريب عملي لتوظيف الاتصال الفعال في حياتنا العملية

obeikandi.com

إذا تساوت الخيل في العدو، فمن يربح السباق؟

إذا تساوى الناس في المهارات، والخبرات، وجودة العرض، فمن يفوز بالوظيفة المميزة دون غيره؟ ومن يلقب بلقب الموظف المثالي وأفضل موظف دون غيره؟ يظل الفرد يدور ويدور حول نفسه في دوائر حتى يصل لنقطة البداية، النقطة التي من عندها يبدأ مسار حياته، والتي إذا نجح في اختيارها سيترتب عليها شكل حياته كلها، إما نجاحًا وإما فشلًا.



ولذلك على الإنسان أن يسعى لمعرفة هذه النقطة، نقطة البداية؛ فالإنسان الذي يجلس ينتظر، ويظل في انتظار يوم يحدث فيه تغيير أو شيء مهم فجأة في حياته تلقائياً دون تدخل منه، لدرجة أنه لا يعرف حتى ما هذا الشيء الذي سيحدث دون أي مجهود منه سوى الانتظار، ويقول: سأشعر بهذا الشيء عند حدوثه، وستكون هي علامة البداية التي سأخذها، وأصبح ناجحاً.

يظل الإنسان في انتظار حدوث هذا الشيء يدور في دوائر إلى ما لا نهاية؛ حتى يضيع العمر دون حدوث شيء مهم يغير حياته ويموت في مكانه.

إن هناك في الحياة أشياء أكثر من مجرد الانتظار، كما أنك أنت أيضا تستحق أكثر مما أنت فيه من ضعف وخوف من التحرك وأخذ زمام المبادرة في حياتك. يمكنك أن تغير حياتك وتجعل الكثير ممكنا، إذا اتخذت قرارا بالتحكم في حياتك لتبدأ طريق النجاح. ابدأ الآن، وليس غدا.

كيف تبني لنفسك سيرة ذاتية متميزة؟

لا أعني هنا الهيكل أو الشكل العام لبناء السيرة الذاتية، ولكنني أتحدث عن المحتوى ...، ما الذي ستحويه سيرتك الذاتية التي تجعل منك إنساناً متميزاً في عملك؟

إذا أردت أن تكون متميزاً في وسيلة عرضك لنفسك، فاحرص على إعداد نفسك بالمحتوى القيم من خلال تأسيس نفسك بالدورات والاطلاع والقراءة، وهذه هي البداية فقط.

بعيداً عن دنيا الوساطة، يفوز بالوظيفة المميزة المتميز في مهنته، و يكون متميزاً في عدة جوانب على النحو التالي:

قبل المقابلة الشخصية:

- اذهب في الميعاد المحدد، فالذهاب في الميعاد (أو قبله) عادة ما يفسر من قبل القائم على المقابلة الشخصية كدليل على أنك شخص ملتزم وجاد في عملك، ويمكن الاعتماد عليك.

- كن إيجابياً، وحاول أن تجعل الآخرين يشعرون بالراحة في وجودك. أظهر فتحة عن طريق تقديم التحية بمصافحة قوية بالأيدي وبالابتسام. تجنب قول أي تعليق سلبي على صاحب عمل حالي أو سابق.

- لا تكن عصبيا، فكر في المقابلة الشخصية كحوار أو حديث، وليس كاستجواب، وتذكر أن القائم على المقابلة يشعر بنفس العصبية التي تشعر بها، وهو يحاول ترك انطباع جيد لديك.

خلال المقابلة الشخصية :

- كن هادئاً، ورحب بالذي يجري المقابلة معك.
- قدم نفسك بثقة واقتدار، وكن على ثقة بأنك تستحق الوظيفة؛ لأنك إذا لم تكن مقتنعاً بنفسك، فمن المستحيل أن يقتنع بك الآخرون.
- تذكر أن تصغي باهتمام إلى القائم بالمقابلة الشخصية؛ فالتواصل هو طريق ذو اتجاهين. إذا تكلمت أكثر مما يجب، فربما فاتتك بعض الملاحظات التي قد يعتبرها القائم على المقابلة على درجة كبيرة من الأهمية.
- حافظ على الاتصال بالأعين eye contact وأنت تتكلم مع من يجري المقابلة معك، ولا تنظر إلى السقف أو إلى الأبنية أو الصور التي على مكتبه مثلاً. احتفظ بالتواصل البصري مع من يجري معك المقابلة. انظر إليه من ٣-٥ ثوانٍ؛ فالاحتفاظ بالاتصال البصري مع من تتحدث معه يشعره باهتمامك به، وإذا كانت المقابلة تتضمن أكثر من شخص، فحافظ على الاتصال البصري مع الجميع، وليس فقط مع من يتحدث، فانظر لمن يتحدث معك، وفي الوقت نفسه انتقل بنظرك للآخرين وأنت تتحدث، ولا تركز مع واحد فقط؛ لأن قرار قبولك في الشغل متوقف عليهم جميعاً، وليس على الشخص الذي يوجه إليك الأسئلة فقط.



Available at <http://www.mysticmadness.com/>:

عندما ننظر للصورة السابقة نجد أننا متحركين إما يساراً أو يميناً أو كأن الشخص الذي بالصورة يتحرك معنا؛ فعيناه تتخاطب أعيننا في كل اتجاه، وهو الوضع الصحيح الذي يجب أن تلتزمه أثناء حديثك مع من يجري معك المقابلة.

- استعمل الـ body language أي: حركات جسمك، ولكن بشكل متوازن دون زيادة في الاستخدام. فمثلاً: لا تحرك يديك كثيراً، أو تضع يديك في جيبك؛ حتى لا تعطي انطباعاً غير مناسب.



source: business presentation bodylanguage tips

وضع خاطئ للمتحدث؛ لأنه يضع يده في جيبه أثناء العرض

- تكلم بطريقة صوت واضحة؛ علّ صوتك في الحديث حينما يتطلب الموقف ذلك، وقلله حينما يتطلب الموقف ذلك. ركز على الكلمات التي ترى أنها مهمة، وعلى الذي يجري المقابلة أن يسمعها جيداً. ركز على شيئين؛ أولاً: توصيل الحماس من خلال كلامك؛ فكلما استطعت توصيل الحماس أكثر من خلال كلامك، كلما كانت فرصتك أكبر. ثانياً: فكر قبل الإجابة على أي سؤال يوجه إليك، وإذا كان السؤال صعباً أو إذا كنت غير متأكد كيف تستطيع الإجابة على سؤال ما، فيمكنك الرد بسؤال آخر؛ على سبيل المثال: إذا سألك المحاور عن الراتب الذي تتوقعه، حاول الإجابة كما يلي: "هذا سؤال جيد، ما هو الراتب الذي قررتموه لأفضل مرشح للوظيفة؟".

- عندما يأتي دورك، اسأل الأسئلة التي قمت بإعدادها من قبل، وهذه الأسئلة يجب أن تشمل أي معلومات عن الشركة أو الوظيفة التي لم تستطع الحصول عليها من بحثك. لا تسأل أسئلة قد تثير علامات استفهام. إذا سألت: "هل الانتقال إلى مكان آخر ضرورة؟"، فسيفهم القائم على المقابلة أنك لا ترغب في الانتقال إلى مكان آخر على الإطلاق. إذا طرحت العديد من الأسئلة حول الإجازات، فربما فكر القائم على المقابلة أنك مهتم بالحصول على إجازة أكثر من اهتمامك بالعمل بالشركة والإسهام بها. تأكد أن القائم على المقابلة يفهم السبب وراء طرحك هذه الأسئلة.

- اقرأ عن المنظمة أو الشركة التي ترغب العمل بها، وخذ معلومات عنها، مثل: متى تم إنشاؤها؟ ومن قام بإنشائها؟ كم فرعاً للشركة؟ ما فكرها؟ مع مراعاة احترام فكر المنظمة حتى لو كنت مختلفاً معه. فعلى سبيل المثال: العمل في وزارة الأوقاف وما تتمتع به من فكر معين، يختلف عن العمل في فندق في شرم الشيخ مثلاً؛ فهناك اختلاف في فكر كل منهما بالتأكيد.



- اجمع كل المعلومات عن المنظمة أو الشركة التي ترغب العمل بها من مصادر متنوعة عن طريق قراءة كتب عنها مثلاً إذا وجدت، أو إذا كان للمؤسسة

جريدة أو مجلة تصدر بصفة دورية، من الممكن قراءتها لمعرفة أهم تطورات الشركة، أو من خلال الاطلاع على الموقع الرسمي للمنظمة أو الشركة.

- من المهم أن تقتنع أن ٧٠٪ من نجاحك في المقابلة الشخصية مبني على soft skills ؛ أي: مهاراتك الشخصية؛ بمعنى إصرارك على أنك سوف تنجح في المقابلة الشخصية، حتى أثناء تحضيرك لها.

- يعد الانطباع الأولي من أهم الأسس التي يتوقف عليها قبولك للوظيفة، فتؤكد الكثير من الأبحاث أن قرار قبولك للوظيفة يأخذه من يجري معك المقابلة من أول ٤ ثوانٍ في المقابلة الشخصية، وهذا يعني أن القرار ليس قرارًا عقلياً فقط، وإنما من خلال الانطباع الأول؛ لذلك من الضروري مراعاتك لمظهرك الخارجي.

بعض الحقائق التي يمكن اعتبارها أدلة ذاتية تنم عن شخصيتك :

- ١- لا يوجد شيء أفضل من ارتدائك لملابس عادية غير مبالغ فيها.
- ٢- كل شيء أو أي شيء تضعه أو ترتديه يعبر عن شخصيتك، ويحكى شيئاً عنك وعن طريقة تفكيرك.
- ٣- إن السلوك الجيد والمقبول يتطلب ارتداءك لملابس ملائمة.

وتعد الألوان وسيلة مناسبة لبناء علاقة تتسم بالألفة والمودة بينك وبين الأفراد الذين تتعامل معهم؛ فهي تساعدك على أن تبدو إنساناً سهل التعامل، ويمكن التقرب إليه، ولكن عادة ما يفضل ارتداؤك ملابس ذات لون واحد، والتي قد تكون أكثر فعالية في بنائك لهذه العلاقة، على ألا يكون هذا اللون لونا فاقعا براقا، والذي قد يعرقل من بنائك لها.

والخلاصة أن الفكرة الأساسية التي تقوم عليها الحياة العملية، هي أن تكون شخصيتك وطريقة أدائك، وليس ما ترتديه، هي العوامل التي تجذب الآخرين إليك، وتجعلهم يلاحظونك.

- زيادة الاحتكاك والخبرة؛ فالخبرة العملية بتجريب العمل في أكثر من مؤسسة، على ألا تقل مدة ارتباطك بالعمل عن ثلاثة أشهر، ويفضل ألا تقل عن ستة أشهر، حتى تكون قد اكتسبت خبرة معقولة لنفسك، بالإضافة إلى بند منطقي يقنع صاحب العمل أنك تملك خبرة جيدة في مجال ما. ولكن من ناحية أخرى ليس من المستحب إطلاقاً أن يلاحظ صاحب الوظيفة المستقبلية أنك سريع الانتقال من عمل إلى آخر؛ حتى لا يشعر بالقلق من استقرارك معه.

- اعرض نفسك بكفاءة؛ فحينما تذهب في مقابلة للتعين لوظيفة جديدة Interview احرص على أدائك ككل، فحينما تتعامل مع محترفين في هذا المجال يجب أن تكون أنت أيضاً محترفاً. إذا كنت متميزاً حقاً لن تعاني في تعاملك مع المديرين العاديين، ولكن المدير المتميز يريد أن ينضم إلى فريق عمله شخص متميز؛ لذا سيكون اختباراه صعباً. في عرضك نفسك ركز على الإنجازات المرتبطة بالأرقام، وأعط كل شيء حقه، وابتعد عن المبالغة والتكلف. إذا لم تكن لديك خبرات سابقة كافية، ركز على الدورات العلمية والتدريبية التي حصلت عليها.

- مراعاة الثقافة العامة؛ فالناس تنجذب لا إرادياً إلى من ترى فيه أنه يعرف أكثر منها، إبحارك في عوالم المعرفة المختلفة ومحاولة ربطها بمجال تخصصك، يبهز العملاء.

- الجراءة في طلب الأجر؛ فربما يكون محرّجًا لطالب العمل بعض الشيء، ولكنه مهم جدًا جدًّا، وهو ألاّ تخجل في طلب أجرك، وأجرك المستحق.

هناك نقطتان تحتاجان إلى توضيح بخصوص الأجر:

الأولى: إذا كنت في بداية حياتك وخبرتك قليلة، فليس من المستحب أن تبدأ أنت في الحديث عن الأجر، وليس مستحبًا أيضًا أن تعترض كثيرًا عليه، إلا إذا كان غير متناسب بالمرّة مع قدراتك الفنية والدورات التدريبية التي تلقيتها.

الثانية: إذا كنت لاعبًا مخضرمًا في معترك الحياة، وتعلم قيمة ما تستحق من أجر بالضبط، فاطلب أعلى مما تستحق قليلًا لتترك مساحة للمفاوضات، أو اطلب ما تريده بصورة مباشرة واثبت عليه ولا تتزحزح. مناقشة الأجر مسألة جوهرية، وتقع دومًا في منطقة حرجة عند المبتدئين في عالم الأعمال، ولكنك حينها تتمرّس ستصبح هذه المسألة عفوية وأساسية في أي مقابلة Interview.

لا تفعل:

- لا تجلس حتى يقوموا بدعوتك.
- لا تترهل وتتململ على الكرسي.
- لا تحلف.
- لا تنتقد أصحاب العمل السابق.
- لا تقاطع القائم بالمقابلة أثناء حديثه.
- لا تلفت انتباه القائم بالمقابلة أثناء حديثه لنقاط ضعفك.
- تجنب لمس الفم بطريقة متكررة.
- تجنب الابتسامات المقتضبة أو المفتعلة.

- تجنب عض الشفة.
- تجنب هز الساق أو القدم.
- تجنب ثني الذراعين أو وضعهما متشابكتين.
- تجنب الجلوس في ترهل واسترخاء.
- تجنب تفادي التقاء الأعين.
- تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون:
- الأشخاص الذين ينصتون.
- الأشخاص الذين يدعمون إجاباتهم بأمثلة.
- الأشخاص الذين يوجزون ما يجب إيجازه.
- الأشخاص الذين يأتون للمقابلة مستعدين لأي موقف يمكن أن يتعرضوا له.
- الأشخاص الذين يبدوون واثقين من أنفسهم.
- في نهاية المقابلة الشخصية:



- قم بإنهاء المقابلة بالمصافحة باليد، واشكر الشخص المسئول على وقته.

- بعد انتهاء المقابلة قم بإرسال رسالة شكر قصيرة: "شكرا على المقابلة الشخصية". حاول إرسالها بحيث تصل قبل أن يكون الاختيار قد تم، وهذه الرسالة ستذكر القائم على المقابلة بمدى صلاحيتك لهذه الوظيفة.

ما يجب أن تتحلى به إذا تم اختيارك لأي وظيفة

المهارات الشخصية:

المهارات الشخصية والذاتية هي الدافع الأول الذي يجذب انتباه الناس إليك؛ لأنها بكل بساطة عنوانك، هي أول ما يبدو منك للناس.

احرص على زيادة مهاراتك الفنية في التعامل مع الناس بحضور الدورات العلمية المتخصصة والدورات التدريبية، التي تدعم لديك مهارات الاتصال وفن الإقناع، هذا سيدعمك أكثر في عملك مهما كانت طبيعته.

زيادة الاحتكاك والخبرة:

لا تكتف في طبيعة عملك بشهادتك الجامعية الخالية من الخبرة العملية، بل انطلق في الحياة؛ حتى تكتسب خبرة معقولة لنفسك، ومنطقي أنك كلما امتلكت خبرة جيدة في مجال عملك، كلما أصبح لديك خبرة في فهم من أمامك، ومن ثم التواصل معه بدرجة جيدة، مما يجعلك قادرًا على إنجاز عملك على أكمل وجه.

الثقافة العامة:

تخيل أنك تعمل في شركة سياحة تنظم الرحلات السياحية، وأنت مع عميل، فتخبره بأهمية أن يأخذ إجازة سنوية، وتضرب له مثلاً بتشرشل الذي حافظ على إجازته السنوية أثناء الحرب، فأثر ذلك على قراراته بالإيجاب، وهتلر الذي أهمل

أخذ إجازته متعللاً بظروف الحرب، فأتسمت قراراته بالتخبط والعصبية، فكان ذلك أحد عوامل هزيمته. تخيل رد فعله في تلك اللحظة.

التميز بصفة عامة ليس معجزة ولد بها من ولد، ولكنه خبرة مكتسبة بالمران والممارسة الجادة؛ فاحرص عليه.

الاهتمام الحقيقي بخدمة الناس:

أن يكون لك اهتمام حقيقي بالناس؛ فهو أمر في بالغ الأهمية، سيساعد مسارك المهني كثيرا للوصول إلى نقطة لا يصل إليها إلا الأذكاء فقط، وهي أن تصل إلى قلب ومحبة الناس؛ فعندما تنجح في تحقيق ذلك سيتحقق لك الشعور بالسعادة قبل الشعور بالنجاح. فتخيل أنك تعمل في بنك مثلا، وأن شخصا ما يدخل البنك الذي تعمل به، وبه الآلاف من الموظفين، والعديد من شبابيك الخدمات، ولكنه يتوجه إليك أنت، يبحث ويسأل بعينه عنك، قبل أن يسأل لسانه، تخيل أن هذا الشخص يمكن أن ينصرف عن قضاء مطلبه فقط لأنك غير موجود بمكانك أو أنك معتذر هذا اليوم عن العمل. بلا شك فإن هذا شعور لا يوصف، وكلما كنت اجتماعيا أكثر، كلما أحبك الناس أكثر، وأحبوا التعامل معك.

التعاون وروح عمل الفريق:

سبب فشل الكثير من الأعمال الجماعية الشعور بالأنانية وطغيان الفردية والأنانية في بعض أفراد فريق العمل. ومن تجربتي أدركت أن من أسس نجاح أي عمل جماعي هو توفر روح الفريق الواحد داخل كل عامل فيه. نعم، نجد توصيات وتوجيهات كثيرة في كتب ومواقع الإدارة والتنمية البشرية، توجه وتبرز أهمية روح عمل الفريق، وكثيرا ما قرأتها وتمعنت في معناها، ولكن تبقى تجربة الأمر غير

القراءة عنه. لقد ضيعت الكثير من وقتي وجهدي في بعض المشاريع التي جمعتني مع شركاء، أو كانت ضمن فريق عمل كان مآلها الفشل بسبب غياب هذه الروح.

أتطرق إلى هذه النقطة بالذات؛ لمعرفتي أن هناك أعمالاً لا تقوم إلا بتوفر فريق كبير، كما هو الحال مثلاً إذا كنت تعمل في مؤسسة حكومية كبيرة، وتريد أن تأخذ قرار التعامل مع رجل أعمال معين أو إعطاء مناقصة لمؤسسة دون غيرها؛ حيث هنا ينبغي وجود مجموعة من الإداريين والمديرين والمحاسبين وغيرهم لاتخاذ القرار.

يجب أن تكون علاقة أعضاء الفريق كعلاقة أفراد الأسرة المتحابّة المتجانسة؛ حيث يسود التعاون والتواصل والحوار والتكامل، مع احتمال وجود الغيرة بينهم، والتي تولد التنافس، ولكن يجب الحذر من الحسد؛ لأنه المدمر والمفرق.

الدبلوماسية:

الدبلوماسية هي سر نجاح أي عمل، وليس في البنوك فقط، بل يمكنني أن أقول: إنها إحدى أسرار نجاح الحياة في شتى الأمور.

إن كنت ترى أن اقتراحات عميلك في بعض تفاصيل العمل خاطئة، فأخبره أن هذه الاقتراحات أو الإجراءات غير صحيحة، وحاول أن تقنعه بالحوار الهادئ والحجة الصحيحة، وكن لينا في ذلك، ولكن إن أصر على ما في ذهنه من لبس وخطأ فلا توافق على العمل واعتذر بهدوء! نعم، إرضاء العميل أمر مهم، ولكن تذكر بأن صحة إجراءاتك هي الأهم. وبالتأكيد لن أوصيك بأن ترفض أي عمل لا يتماشى مع الأعراف والمبادئ والقيم الصحيحة.

وهنا سأوصيك:

- إن كنت غير دبلوماسي فعليك أن تغير في أطوارك؛ لأن هذا الأمر سيبيط مسارك المهني.

- في بعض الأحيان تحس أن فكرتك أحسن من فكرة أحد، فتدخل معه في جدال، وتبدأ في البحث عن أي حجة، ولو تافهة؛ حتى تربح الجدل وتثبت علنا بأنه مخطئ. ربما سيكون لك ذلك، ولكن تأكد بأنك ستترك انطبعا سيئا لديه، وقد تخسر هذا الشخص (العميل) إلى الأبد. إن الحل هو أن تتجنب هذا النوع من المواقف التي تحدث كثيرا.

- ينبغي عليك أن تتعلم عن ظهر قلب الفرق بين الحوار والجدال. إنهما أمران مختلفان كثيرا. إن تعلم فن الحوار سينقذ مسارك المهني. وستكون واحدا من الأشخاص المحبوبين في مهنتك، وستترك انطبعا إيجابيا مع كل عملائك.

حب العمل:

حب العمل الذي تقوم به البنية الأساسية لتحقيق النجاح لكل الأعمال؛ فيجب أن تحب العمل الذي تقوم به وتستمتع بممارسته؛ حتى يكون الناتج عملا صحيحا. إن لم تكن متأكدا مائة بالمائة من أنك تريد العمل في وظيفتك، فإذهب بعيدا وابحث عن عمل آخر يروق لك، أما إن كان لديك القدرة على التواءم مع أي عمل؛ فهنا أنصحك أن تغتنم كل لحظة من وقت فراغك في قراءة الكتب المتخصصة في كيف التعامل مع الآخر وكيفية التعامل مع الناس، والكتب الجديدة في تقنيات العمل التي تعمل به، وقرأ المدونات والمواقع المتخصصة في عملك، ومن ثم أنت تضمن أن تكون في طريق النجاح بحول الله.

تجدني أتصفح الشبكة العنكبوتية على الأقل ساعتين يوميا؛ من أجل الاطلاع على ما هو جديد في مجالي؛ حتى أبدأ من حيث انتهى الآخرون، وهذه النقطة الممتعة قرأتها في تدوينة تحت اسم "الاطلاع الواسع"! نعم، عندما أرى بعضا منا لا

يتعرضون إلى كل الوسائل المتاحة لمعرفة كل جديد في مجال أعمالهم، أشعر بنوع من النقص في احترافيتهم.

نفترض أنك ستقوم بعمل عرض خاص بعملك، فماذا يجب عليك مراعاته لتنجح في تقديم العرض:

إذا أردت النجاح في أي تقديم أو عرض لنفسك أو أفكارك، عليك تنظيم أفكارك واستخدام اللغة الحركية واللفظية، إضافة إلى استخدامك وسائل الإيضاح المناسبة وغيرها من الأمور التي تزيد من قبول الآخرين لك. هذا ما ستقوله لك معظم كتب مهارات التقديم والإلقاء، ولكنك لست محتاجاً لكلام نظري أكثر من أن تعرف وتقرأ ما يجب أن تطبقه في عرضك لتنجح، وهذا ما سأحاول أن أقدمه لك الآن، وكأنك أمام الجمهور بالفعل. تخيل معي الآن أنك ستقوم بتقديم عرضك. أنا لا أطلب منك حفظ ما سأقوله لك لتنفيذه، ولكن أطلب فقط أن تتخيل معي أنك أمام جمهورك الذي ستعرض له ما لديك من أفكار؛ لذلك أطلب منك أن تمشي معي خطوة خطوة.

عليك أولاً أن تقيّم ذاتك من خلال الأصناف التالية، وإلى أي صنف تنتمي، ولكن لتتفق سويًا أن ليس هناك صنف ناجح عن غيره في التقديم، ولكن هناك إنسان أقوى في مهارة عن إنسان آخر، وهناك إنسان قادر على مواجهة الجمهور عن غيره؛ هذه طبيعة بشرية. ومعرفتك إلى أي نوع تنتمي إليه أنت فقط لتضع يدك على نقاط الضعف والقوة لديك، وتنمي نقاط الضعف؛ لتنجح في تقديم أفكارك:

إنسان متجنّب: وهو إنسان متجنب بطبعه، يبذل كافة الجهود للهروب وتجنب مواجهة الآخرين والأعمال التي تتطلب عروضًا.

إنسان متردّد: وهو إنسان يُوصف بالتردّد والخوف من مواجهة الآخرين، وعندما يُطلب للتحديث أمام الآخرين، وعند عرضه مكرهاً يتعلّل لأي سبب للهروب من الموقف.

إنسان متقبّل: وهو إنسان ليس لديه مشكلة عند مواجهة الآخرين، ويمكنه تقديم العروض، ولكنه لا يبحث عنها، ولكنه يتقبلها إذا تطلّب الأمر ذلك.

إنسان باحث: وهو إنسان لديه القدرة على التحديث، يجتهد في البحث عن فرص للتحديث أمام الآخرين، ويحول القلق إلى حافز أثناء العرض، ويزيد ثقته من خلال الإكثار من التحديث أمام الآخرين؛ لأنه بطبعه متحدث، يحب جذب انتباه الآخرين.

بعد أن تحدّد إلى أي نوع من الأنواع السابقة تنتمي أنت، وتقوم بعملية تقييم ذاتي لمهاراتك الحالية في تقديم العروض، قيّم وحدّد مهاراتك الحالية وجوانب القوة فيها، وكذلك المهارات التي تحتاجها من قائمة مهارات العرض والتقديم، وطوّر نفسك لاكتسابها وإتقانها .

الوقوف أمام الجمهور متحدّثاً له مهارات، لا ينجح بها إلا من يستخدمها بإتقان. وهناك حقيقة علمية يجب أن تدركها جيداً، وهي أن القلق حالة طبيعية طالما أنه لا يعيقك عن العمل. وعند تقديم أي عرض: يصاحب ذلك قلق فطري وضغوط طبيعية، والمهم أن توظف هذه الضغوط لصالحك لتقديم عروض أكثر

حماسًا وفعالية. فعندما يشعر الإنسان بقلق أو خوف لا بد طبيعيًا أن تفرز مادة تسمى (الأدرينالين)، وهو هرمون تفرزه غدة الكظرية، وهي تقع فوق الكلية، وهي تفرز عرضيًا في حال مواجهة الجمهور أو الصعود على المباني الشاهقة أو في حالات الإثارة، وتسبب خوفًا وقلقًا وتوترًا يبدأ بضيق التنفس ثم يصحبه تعرق بالجبين ثم احمرار بالوجه ثم دموع بالعينين تزيد إلى رعشة باليدين وتعرق بالكفين، وإذا زادت هذه الأعراض عن حدها قد يصاحبها حالة إغماء!

ولذلك هناك خطوات تساعدنا للتغلب على هذا الشعور، منها:

قبل العرض:

- التنظيم: عدم التنظيم يسبب لك القلق، وكلما شعرت بأن أفكارك مرتبة ومنظمة زادت ثقتك بنفسك.
- التخيل: تخيل أنك تنجز أعمالك وعرضك بنجاح وفعالية، وتذكر أن التخيل الإيجابي يولد نتيجة إيجابية، والتخيل السلبي يولد نتيجة سلبية.
- التدريب: درب نفسك باستمرار على التقديم والعرض أمام الزملاء أو أمام من تحب أو أمام المرأة أو حرّك شفّيتك أو صوّر نفسك بالفيديو إذا أمكن ذلك، كل ما سبق هو تدريب ذاتي لنفسك، وتذكر أن الطريق الوحيد للإتقان هو التكرار (التدريب).
- التنفس بعمق: أنت تحتاج أثناء عرضك إلى العضلات التي تمد بالطاقة والحياة، وهي تعتمد اعتمادًا كليًا على توفر الأكسجين اللازم من خلال الاسترخاء والتنفس العميق؛ فقلّة التنفس تساعد على التوتر والقلق، لذا

استرخِ ثم استرخِ، و اعلم جيداً أن الجسم والعقل يؤثر كل منهما في الآخر؛ فعندما تنظر إلى أعلى وتتنفس بشكل قوي، وترفع صوتك وتقول:

"أنا قوي، أنا واثق من نفسي" فهذا بلا شك سوف يؤثر إيجابياً في تفكيرك وتصوراتك الداخلية للحياة، وعندما تشعر بالإرهاق البدني، فإنك تدرك العالم بشكل يختلف عن إدراكك له في وقت الراحة، وفي المقابل عندما تتذكر موقفاً إيجابياً، وتتذكر جميع تفاصيل ذلك الموقف، وبما يصاحبه من مشاعر جميلة، وتعيش هذا الموقف في هذه اللحظة بالذات، فإنك ولا شك سوف تشعر بنشاط وتغير في تنفسك وضربات قلبك، والعكس صحيح؛ ولذلك فالفسيولوجيا (وضع الجسم ونمط التنفس وتوتر العضلات) والتصورات الداخلية مرتبطتان تماماً؛ فكل منهما يؤثر على الآخر؛ ولذلك لكي تغير في تفكيرك وتفكير الآخرين، فإنه عليك أن تلاحظ الوضع الجسماني أولاً، وتبدأ به، كما أن الخواطر تصبح أفكاراً، والأفكار تصبح أفعالاً، والأفعال تصبح عادات، وهذه العادات هي التي تحدد سير حياتك؛ ولذلك اجعل ما تركز عليه دائماً إيجابياً.

أثناء العرض:

- يجب أخذ بعض الاعتبارات المتعلقة بالملابس والمظهر أثناء العرض والتقديم. وبشكل عام، يجب تجنب المبالغة وارتداء الملابس والكماليات ذات الأنماط، والألوان البسيطة. وعموماً، يجب أن تجذب اهتمام الجمهور لشخصيتك، لا إلى ملابسك.

- قف منتصباً؛ فالوقفة المعتدلة وبشكل طبيعي يعطي ثقة بالنفس، وحاول أن تجعل قدميك على رقم (١١) (إحدى عشر) أحد الخطوات المهمة الأولى في مهارة الحديث أمام الجمهور، وهذه المهارة تعطيك ثباتاً مع سطح أرضية القاعة لتكسر حاجز الخوف والقلق والتوتر والاضطراب وكل الأعراض التي ذكرناها سابقاً من الخوف من مقابلة الجمهور.



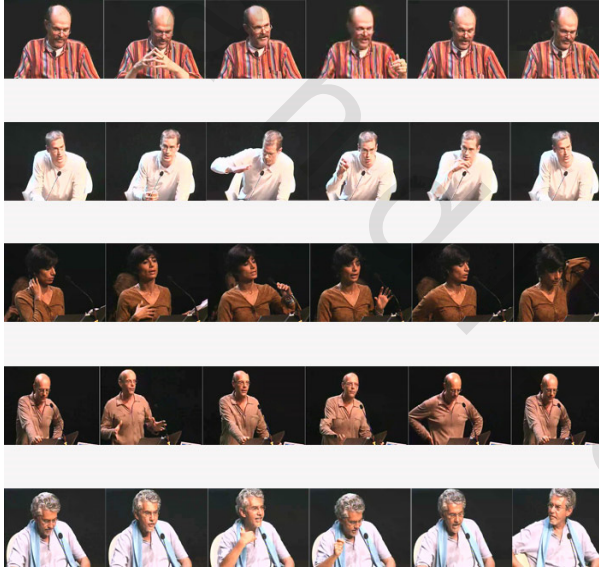


توضح الصورة السابقة كيفية الوقوف منتصباً وجاعلاً قدميك على رقم ١١، وهي صورة للرئيس باراك أوباما أثناء خطابه الشهير الفائق الصيت في مصر في جامعة القاهرة، والذي أشاد به المتخصصون في مهارات العرض والتقديم. هذا الرجل الذي استطاع أن يجعل من نفسه مدرسة في التحدث والإلقاء.

- بعد كسر حاجز الخوف من خلال وقوفك بقدميك الاثنتين على الرقم (١١) ثباتاً كما قلنا، والتي تزيد من قوة الثقة بنفسك، اجعل على وجهك ابتسامة ووزعها على الجمهور جميعاً.
- كن هادئاً ورحب بالحاضرين قبل بداية العرض.
- قدم لهم نفسك بثقة واقتدار ووضح لهم طريقة في العرض.
- وضح لهم طريقة عرض الأسئلة.
- احرص على تنفيذ خطة العرض خطوة بخطوة.
- ابدأ العرض بتقديم نقطة مثيرة تشد الانتباه.

- راع استخدام إيماءات اليدين لأن الاتصال غير اللفظي من شأنه أن يعزز أو يتقصر من قيمة العرض الذي تقوم بتقديمه؛ لذلك نلاحظ أن هناك الكثير من القادة والمتحدثين الناجحين يتعلمون كيفية الاستخدام الفعال للإشارات، كما يتعلمون كيفية التحكم في حركات، فيمكن أن تشير بيدك يمينا تارة وشمالا تارة أخرى، ويمكن أن تمسك بهما لكي تتخلص من الشحنة الكهربائية التي تصاحب أي متحدث يقف أمام الجمهور؛ فإذا فعلت ذلك تستطيع أن تفرغ هذه الشحنة باحترافية.

* * *



في الصورة السابقة نرى أن المتحدث تارة يقرأ من الورقة التي أمامه، وتارة أخرى ينظر للجمهور، وتارة يحرك يده اليمنى ثم اليسرى وهكذا؛ أي: أنه يستخدم كل أعضائه ليستحوذ على انتباه الجمهور بشتى الطرق.

- سل أسئلة مثيرة من حين لآخر، وهناك أساليب للسؤال والإجابة يجب أن تعرفها جيدًا:

أ- تشجيع الجمهور على طرح الأسئلة: فالأسئلة عبارة عن معيار استيعاب الجمهور لعرضك؛ لذا بادر الجمهور، وارفع يدك، واطرح سؤالاً: ماذا لديكم من أسئلة؟ بعدها توقّف لفترة حتى يجمع كل واحد أفكاره ويرتب سؤاله، ويؤدي رفع يدك إلى تحقيق هدفين:

- إشارة بصرية للبدء في طرح الأسئلة والمبادرة والتشجيع عليها منعاً للخجل.
- التنبيه للمساعدة في حفظ النظام، فالجمهور سوف يرفع يده عند السؤال.

ب- كيفية الاستماع إلى الأسئلة: احذر من المشي وأنت تستمع إلى الأسئلة، وكذلك من المقاطعة للسائل بقولك: "أعرف قصدك جيداً"، وكذلك أثناء الاستماع إلى الأسئلة تجنّب الحركات السلبية؛ مثل: فرقة الأصابع أو فرك اليدين بعصبية أو هزّ الرأس بصورة سريعة؛ كل هذا سوف يربك السائل، ويهز صورتك التي رسمتها أثناء عرضك، بل أثناء طرح الأسئلة تخيل أنك مازلت تقدم عرضك بحماس وثقة وحيوية. أصغ للسائل؛ لأنك قد تستنج معلومات أو مشاعر أو نوايا السائل.

ج- الإجابة عن الأسئلة:

- استعدّ لأصعب الأسئلة، وسوف يبدو ما دونه سهلاً؛ فبعض المتحدثين يجهزون وسائل إيضاح لاستخدامها فقط عند الإجابة عن الأسئلة المتوقعة.
- انتبه من جملة: "هذا سؤال وجيه، ويسعدني أنك قد طرحته"، فإن ذلك يدل على عدم ثقة المتحدث في إجابته.

- إذا تلقيت سؤالاً طويلاً فاطلب إيضاحه أكثر؛ فذلك يعطيك وقتاً إضافياً لترتيب أفكارك.
- إذا كنت تشك في عدم سماع أحدهم للسؤال فاطلب تكرار السؤال؛ لأن ذلك يعطيك وقتاً أكثر للتفكير.
- حافظ على نمط أسلوبك الذي بدأت به أثناء الإجابة؛ لأن أي تغيير يوحى بعدم الثقة.
- إذا كنت لا تعرف الإجابة فقل وبصدق: "لا أعرف"، أو اترك الجمهور في التفكير في الإجابة؛ لأن ذلك يخرجك من المأزق ويجرر أفكارك.
- استخدم قاعدة (٧٥٪ - ٢٥٪)؛ أي: وجه ٢٥٪ من اتصالك البصري إلى صاحب السؤال، و ٧٥٪ من الاتصال البصري إلى بقية الجمهور، خصوصاً في الأسئلة الهجومية؛ فذلك يجعلك مسيطراً على المواقف مهما ساءت.
- لا تستخف بأي سؤال أو موضوع يُطرح من الجمهور، واجعل إجابتك بإيجاز غير مخل، وإسهاب غير مخل.
- عند تقديم أسئلة للحاضرين ركز على الذين يبدوون إيجابية واضحة تجاه موضوع العرض.
- استخدم مهارة توزيع النظرات عند وقوفك أمام المنصة، فتجول بنظرك عامة على الجمهور نظرة ليس فيها تخصيص، بل نظرة عامة لتعطيك المزيد من قوة الثقة، وافتح باب التواصل المباشر مع الجمهور، واحذر أن تخص نظرك بأحد المتلقين أو مجموعة قليلة من الجمهور، فسيفقدك ذلك كثيراً من الثقة؛ لأن التخصيص ومشاهدة الأشخاص بأعينهم وبملاصحتهم التي قد تكون غاضبة

أو خالية من المشاعر بطبيعتهم - يعطي المتحدث قلقاً بأن هذا الشخص أو تلك المجموعة غير راضية عنه، ويدخلونه بطريقة غير مباشرة في متاهات الاضطراب وضيق التنفس واحمرار الوجه ورعشة باليدين وعرق الكف وصعوبة في النطق، وبدورها سوف تفقد المتحدث الكثير من الحرفية في الإلقاء، وقد تكون القاتلة له لو أنه لم يسيطر على مشاعره؛ لذلك تعلم من أين تؤكل الكتف، واطهر ثابتاً بنظراتك للجمهور.

- تستطيع أن تتجنب الأشخاص العدوانيين من خلال:
- أن لا تكون دفاعياً - لا تندمج معه في جدال لفظي - قدم حقائق، لا آراء - اعرض آراء أخرى بديلة.
- راع مهارات التنفس بأن تكون مريحة ومحكمة؛ فمراعاة ذلك يُجنبك أن تظهر عليك أعراض (الضيق، التوقف أو تقطع أو خفض أو تضخم غير لائق)، وغالباً تظهر هذه الأعراض عند زيادة نبضات القلب الناتجة عن مواجهة الجمهور، فتسبب ضيقاً وانقطاعاً بالصوت يتضح للجميع، فيفقد الخطبة أو الإلقاء بريقه.

- اجعل عرضك قصيراً ومركزاً على النقاط الرئيسية.
- لا تقرأ مادة العرض كلمة بكلمة، بل دع الحاضرين يفعلون ذلك.
- وقم أنت بدور الربط بين الشرائح.
- راع مهارة تعبيرات الوجه؛ فهي تعمل بشكل مبهر إلى حد كبير، فالابتسامة الساحرة في بداية حديثك سر جاذبية كل من في القاعة والتفاؤل والأمل والسرور والأريحية يجب أن تكون واضحة وبادية على ملامح وجهك، ولا تخف تعبيرات الحواجب عندما ترتفع؛ دليلاً على الانبهار بما يقوله. أيضاً

العينان كذلك اجعلها في حالة تفاؤل وعطاء على مدى فترات حديثك، وهذا يدل على أن الرجل كان متفاعلا إلى أبعد حد.

- احتفظ بالتواصل البصري مع الجمهور. انظر إلى كل فرد منهم من (٣ - ٥) ثوان.

- راع مهارة تعبيرات الرأس التي يجب أن نقلل في استخدامها، ولا نفرط بها حتى لا تصبح كالرجل المهرج فتفقد شخصيتك، وقبل ذلك مصداقية حديثك، ولكن مع هذا على المتحدث أن يستخدمها في حالة الرضى أو الموافقة أو عدمها.

- راع مهارة تحريك الجسد أثناء حديثك؛ فإن التحكم في حركات الجسد وتوقيتها يشكل تحدياً لكثير من مقدمي العروض. إن معرفة متى وكيف تتحرك ليس بالشيء الذي كنا قد تعلمناه في المدارس؛ فيمكن أن تتحرك في مكانك يمينا ثم شمالا، وهذه هي الحركة الصحيحة؛ أي: أنه لا يجب عند حركة الجسد كاملا أن يتحرك القدمان، ومن الخطأ أن تعطي ظهرك للمتحدثين وأنت عند أو أثناء المنصة، ويعد عيبا فاحشا في حقك أولا، ثم في حق المتحدثين.

- راع مهارة الصوت؛ فإن ما تقوله، سواء أكان لفظيا أو غير لفظي يخلق لك صورة في أذهان أولئك الذين يستمعون لك وأنت تتحدث؛ لأن الطريقة التي تتحدث بها والطريقة التي تدير بها نفسك أثناء التحدث تكون دائما موضع التقويم من الآخرين، فلا يكن صوتك قويا فيزعج الآخرين، ولا يكن ضعيفا يشعرهم بالنعاس والنوم، ولا يكن أيضا سريعا لا يفهم، ولا بطيئا يمل منه الجمهور، بل يجب أن يتغني بين ذلك سبيلا؛ مستخدما مهارة تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحيانا والخفض أحيانا، وبين السرعة أحيانا

والبطء أحيانا حسب متطلبات الحديث، وهذا ما قد يفتقده بعض المتحدثين، فهي علامة بارزة للتفريق بين جودة الحديث وعدمه عندهم.

ويجب أن تعلم أن هناك ثلاث مشكلات متعلقة بالصوت وهي:

* **رتابة الصوت:** تحدث الرتابة عندما يفقد الصوت نبرته الطبيعية نتيجة القلق؛ بحيث تصبح عضلات الصدر والحنجرة أقل مرونة مما يخفف تدفق الهواء خلالها. ولتلافي تلك المشكلة عليك الاسترخاء لتخفيف التوتر، كما أن تحريك الجزء العلوي من الجسم يخفف من حدة التوتر فتشعر بالاسترخاء، ويعود صوتك لطبيعته.

* **التحدث بسرعة:** قد تجعل كلامك غير مفهوم؛ لذلك يجب أن تكون معتدلاً، وتتحكم في سرعة صوتك نطقك. ولعلاج ذلك أصغ لنفسك وأنت تقول آخر كلمة في جملة ما، ثم انتقل إلى الجملة التي تليها وهكذا؛ حتى تستطيع أن تضبط أداء صوتك.

* **مشكلات طبقة الصوت:** عند تقديم عرضك تأكد أن الجميع يسمع صوتك بوضوح تام. ولتتجاوز هذه المشكلة يمكن إتقانها بالممارسة، ويمكن التدريب على التحكم بطبقات الصوت عن طريق التمرين.

- راع المهارات اللغوية عند النطق؛ فيجب أن تنطق عباراتك وجملك بشكل موحد؛ أي: أن الجملة تلقى بعبارة واحدة، ثم توقف وقوفاً غير طويل، وأكمل بعدها بناء جملة موحدة أخرى؛ فإن استطعت إتقان ذلك فسيكون دليلاً قوياً على أن لديك توافقاً بين الجهاز الذهني وجهاز النطق. وقد يفقد ذلك الكثير عندما يكثُر من قول: "في الحقيقة..."، أو "في الواقع..."، أو تهتهات، أو نحنحات غير لائقة وغيرها. فكلما كنت بارعاً في مهارة الارتجال، فإنها تعطيك قدرة فائقة على ترتيب الحديث والخوض في محتوياته من خلال المحاور المطروحة في عرضك.

دور الاتصال في عملية الإدارة

في خضم تعدد المناهج الحديثة في سبيل تحقيق الإدارة الناجحة للمؤسسات المجتمعية - اتخذت المؤسسات لنفسها الأسلوب المناسب الذي تراه، وتستطيع من خلاله أن تحقق أهدافها المنشودة. وقد اتخذ الاتصال الفعال النهج الأبرز والأناجح لتحقيق نجاح المؤسسات للوصول إلى أهدافها وبأعلى المستويات؛ فقد أجريت دراسة بجامعة بيتسبرج في عدد من الشركات الأمريكية، واتضح أن مهارات الاتصال كانت العامل الوحيد والمهم الذي يُقرر على أساسه اختيار المديرين؛ حيث أشارت النتائج إلى أن مهارات الاتصال، والتي تتضمن الاتصال الشفهي والتحريري، وكذلك القدرة على التعامل مع الآخرين - هي التي تسهم في نجاح العمل. وبما أن المخرج الأساسي لأي مؤسسة، سواء أكانت هذه المؤسسة على مستوى المجتمع أو على مستوى الفرد، فإن الأفراد هم العاملون والمنتجون لبناء المجتمع؛ لذا كان إتقان الاتصال الفعال حجر الزاوية لتحقيق أجود مخرج إلى المجتمع؛ لأن النجاح هو في الوصول إلى الأفراد في المؤسسة؛ كموظفين أو أطراف مستفيدين من الخدمات، وكذا التعامل مع الأطراف الأخرى ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة، والتي تؤثر في نجاح وصول المؤسسة لتحقيق أهدافها.

لذا كان لزاماً على الهيئة الإدارية لأي مؤسسة أن تعي أهمية الاتصال الفعال بكل الأطراف المؤثرة والمتأثرة بخدمات المؤسسة، ومن ثم الإلمام بأنواع الاتصال الناجح لاستخدامه حسب متطلبات الموقف والجهة المتعامل معها، وكذلك تلمس المعوقات في سبيل التغلب عليها، وإيجاد بيئة ناجحة لاتصالها مع الطرف الآخر، وتأكيد على موضوع البحث الرئيسي حول الإدارة بأسلوب الاتصال، ولتوليد قناعة أكيدة بأهمية الاتصال الفعال لنجاح الإدارة في أسلوب عملها، وأنها تسير حثيثاً نحو النجاح من خلال سبر الذات؛ لأن من ينجح في التعامل مع ذاته ويفهم

أغوارها يعي قدراتها في سبر ذوات من حوله. ومتى ما نجح في الاتصال الإداري الفعال مع الأطراف المؤثرة في عمله - أدرك يقيناً وصول مؤسسته إلى بر الأمان، وأنها قد اتخذت لنفسها السبيل الصحيح لتحقيق أهدافها القريبة والبعيدة.

إذا كنت ترأس عملاً بعملك، فماذا يجب عليك مراعاته لتنجح في الاتصال مع العاملين؟

يتوقف النجاح في الإدارة في أي مجال إلى حد كبير على مقدرة المدير على تفهم الأشخاص العاملين تحت إدارته، وعلى مقدرتهم على تفهم المدير. وليس من المبالغة في شيء القول بأن الاتصال هو الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم. وفي أي تنظيم مهما كان نوعه فإن نقل المعلومات من فرد لآخر تعتبر من الضروريات الجوهرية، بواسطة هذا النقل يمكن تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف.

ويعتمد نجاح المدير على قدرته على الاتصال تماماً، كما يعتمد على المهارات الأخرى، ويساعد الاتصال الجيد على أداء الأعمال بطريقة أفضل، والحصول على القبول للسياسات والفوز بتعاون الآخرين وجعل الأفكار والمعلومات تفهم بوضوح، وإحداث التغييرات المرغوبة في الأداء تعتمد كلها على الاتصال الكفء، ومن أهم المهارات التي يجب مراعاتها:

- الاتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء، ولا يستمد من الآخرين.

- عليك التفاعل والاستماع لكل شخص في عملك أو محيطك؛ لأن الإنسان إذا أحسّ بحاجة إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به، وربما تشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه،

فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ، فإذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهيمه 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 سلبيًا، وربما يصدمه نفسيًا، ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

- استثمار وقت الراحة بالالتقاء بالأشخاص باستخدام قنوات الاتصال المناسبة.
- في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين؛ وكأنك تعلمهم أن التأخير لا غبار عليه، وفي الوقت نفسه تكون قد عاقبت المنضبطين.
- تبسيط صياغة الرسالة التي تسمعها كي تضمن صحة البث والاستقبال.
- تذكر أنه كلما حققنا مقداراً كبيراً من التفهم للآخرين زاد نجاحنا في إدارة عملنا، وكلما قل فهمنا واستيعابنا كثرت مناوراتنا وأخطاؤنا.
- نلجأ إلى التفسير والتأويل؛ فقد جاء في الأثر: «إِذَا زَلَّ أَخٌ مِنْ إِخْوَانِكُمْ فَاطْلُبُوا لَهُ سَبْعِينَ عُدْرًا، فَإِنْ لَمْ يَقْبَلْهُ قُلُوبُكُمْ فَاعْلَمُوا أَنَّ الْمُعِيبَ أَنْفُسُكُمْ؛ حَيْثُ ظَهَرَ لِمُسْلِمٍ سَبْعُونَ عُدْرًا فَلَمْ يَقْبَلْهُ»، وذلك للسلوك الذي يبدو سيئاً من جانب الآخرين، وإذا لم يكن أي من هذه الأعذار صحيحاً، فيجب علينا أن نقول بأن هناك أسلوباً آخر للتفسير قد لا ندركه.
- الكلمات، وإن كان لها معان، فإن الناس هم الذين يضيفون عليها الدلالات والتفسيرات.
- الكلمات ما هي إلا رموز، وليست حقائق واقعة.

- الكلمات ليست مطلقة في حد ذاتها، ولكن يتم تعليمها وتعلمها في سياق معين.
- المعاني يمكن دفنها أو إخفاؤها في ثنايا الكلام.
- الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية والتاريخية، وهي مشبعة بتأثيرات العرق والدين والنوع.
- القدرة على وضع الأهداف، بأن تكون أهداف المدير تتسق مع توجهات العاملين في المنظمة، فهذا يظهره كشخص حاسم وملتزم.
- القدرة على استثارة العزم وشحذ العمل نحو الجهود المضاعفة نحو تحقيق الأهداف للمنظمة. ويأتي ذلك عن طريق زرع الأهداف المتفق عليها مما يجعل الثقة متبادلة بين الطرفين .
- القدرة على وضوح الرؤية في نفسك وفي الآخرين؛ فالمدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف المستقبل يقنع الآخرين بها، ويضع معهم الخطة الإجرائية المنفذة لها.
- القدرة على التكيف والتعامل مع المتغيرات وتحويلها إلى فرص إيجابية لتطوير المنظمة.
- القدرة على دفع الآخرين إلى مستويات القمة بوصفه القائد القدوة الذي يدفعهم نحو النجاح.
- القدرة على إقناع الآخرين؛ فقد يكون المدير قادرًا على وضع رؤية مستقبلية لأهداف المنظمة، وأن يمتلك قدرات التحفيز، وكذلك أن يكون صانعًا مميزًا للقرارات المؤثرة في المنظمة، ولكنه غير قادر على تسويق أفكاره للآخرين، مما يؤثر سلبًا على قدرته في النجاح كمدير المنظمة. ولكي تتحقق للمدير قدرة

على الاتصال الناجح، لا بد أن يعي مفهوم المقولة التالية: "ليس من المهم ما نعرف، ولكن المهم من نعرف"؛ فالقدرة على مقابلة الآخرين، وتطوير علاقات الاتصال تعتبر أداة رئيسية تساعد مدير المنظمة على تحقيق أهدافها؛ فهو لا يستطيع أن يمتلك كل الإجابات وكل المهارات الضرورية ليكون ناجحاً في عمله بالمنظمة؛ فهو بحاجة إلى جهود الآخرين ودعمهم، وبالتالي فهو بحاجة إلى شبكة من العلاقات مع الآخرين، فكلما التقى بأفراد جدد، وعلم نقاط القوة فيهم، فإنه يبني بنكاً من المصادر البشرية، فعندما يحتاج إلى مهارة أو معلومة معينة يستطيع أن يحصل عليها باتصاله بالشخص المناسب من شبكة العلاقات الخاصة به، وإذا ما أراد مدير المنظمة تحقيق ذلك فإنه يمكن أن يتبع القواعد الأساسية التالية في سبيل الوصول إلى ذلك:

- الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود، ويمكن التحدث إليك.
- تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد، وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية، وليكن هدفك أفراداً ذوي سمات ومواهب خاصة تريد أن تستثمرها، واغتنم كل فرصة سانحة تجتمع فيها بالآخرين لتحقيق ذلك الهدف.
- اختلط بالعاملين واعرفهم جيداً، وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك في الاجتماعات أيضاً.
- صمم لنفسك بطاقتك الشخصية التعريفية، وقم بتوزيعها على الآخرين، تحتوي على وظيفتك، رقم التليفون، الفاكس، البريد الإلكتروني في الاجتماعات العامة في المنظمة وخارج نطاق المنظمة؛ في سبيل صنع الشبكة الناجحة من العلاقات الاجتماعية ذات المستويات المختلفة.

- لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى، حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم؛ فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة والرقى بأدائها نحو الجودة المنشودة.
 - المدير القائد في عمله يحتاج لكي يحقق أهداف المنظمة إلى التوجيه، وكذلك يحتاج إلى أن يفهم العاملين معه، ويوجه سلوكهم الوظيفي لضمان اتفاقها مع الأهداف التنظيمية للمنظمة، وكل هذا يحتاج إلى الاتصال المستمر بهم، والذي يهدف إلى التوجيه والتنظيم والمتابعة والتقويم.
 - إن المعلومات هي القلب النابض للعملية الإدارية، وهي العين السحرية للقائد المدير، وكلما كانت تلك المعلومات والبيانات دقيقة، كلما كانت رؤيته وقراراته صحيحة وفعالة؛ فالاتصال الفعال يضمن انسيابية المعلومات واستمراريتها بين المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة. إذن فالمدير الماهر عليه أن يجيد عملية اتخاذ قنوات الاتصال المناسبة مع الآخرين والتسلح بالأدوات المناسبة له.
 - استخدام شتى القنوات الرسمية بإبعادها المختلفة، وتأخذ اتجاهات ثلاثة أساسية، هي:
- ١- الاتصالات الهابطة (Downwards Communication)؛ حيث تناسب التوجهات والسياسات والقرارات من الرؤساء للمرءوسين.
 - ٢- الاتصالات الصاعدة (upwards communication)، وأغلبها من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرون إلى الإدارة العليا، وكلما نشط هذان النوعان من الاتصالات، كلما زادت إنتاجية المؤسسة، وزادت كفاءتها الأدائية.

٣- الاتصالات الأفقية (Horizontal Communication)، يأخذ مجرى التنسيق بين الأقسام المختلفة في نفس المستويات، ثم يأتي دور الاتصالات غير الرسمية، وهما وسيلة الاتصال الشخصي المباشر أو غير المباشر، وهكذا يجب أن يكون عملية الاتصال المنظمة واضحة ومعلومة لدى الجميع وعلى مدى مناسب من الوعي الثقافي والمعلوماتي بالأساليب والوعي بالمعوقات المختلفة التي تحول دون تحقيق الاتصال الفعال، وبالتالي يقف هذا العنصر كحجر عثرة في سبيل تحقيق المنظمة لأهدافها المنشودة ومسئولية ذلك تقع على الإدارة الناجحة التي من أهم واجباتها العمل على خلق المناخ السليم للاتصال الفعال؛ وذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق أهدافها وإشباع الحاجات البشرية لدى العاملين فيها، وأن يكون العاملين على علم تام بنشاط المنظمة وأهدافها وخططها المستقبلية، وأن يعوا العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في طبيعة عملهم الذي يدخل ضمن صميم بناء الإنسان المنتج الفاعل في المجتمع؛ فجودة الأداء في المؤسسة تؤدي بالضرورة إلى جودة المنتج البشري المأمول تحقيقه؛ خدمة للوطن وللإنسانية والحضارة البشرية جمعاء.

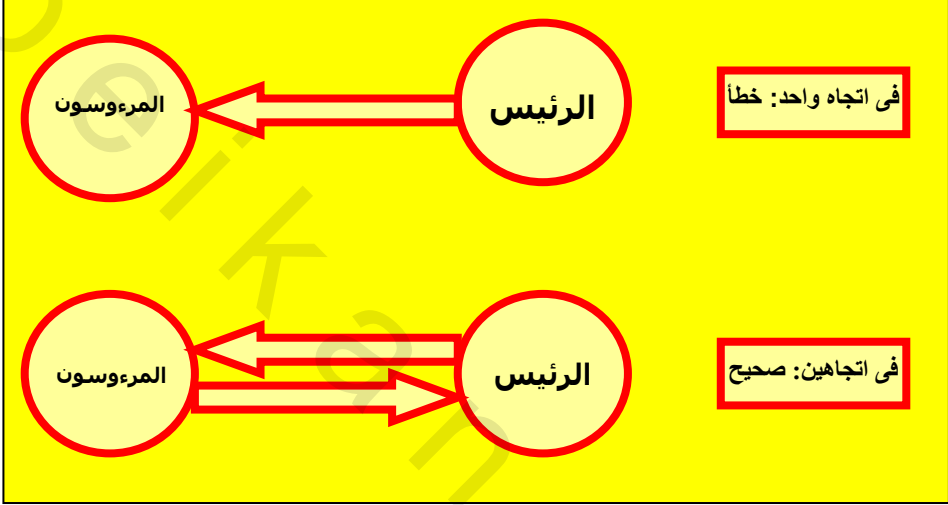
اتجاهات الاتصال في عملية الإدارة:

كل اتصال له اتجاهان؛ فالمدير يبلغ، ويعلم، ويطلب، ولكن لكي يكون الاتصال فعالاً فيجب عليه أيضاً أن يستمع، ويسأل، ويفسر، ومن أفضل الوسائل للتأكد من تفهم المستمع وقبوله وتشجيع المستمع على التعبير عن آرائه وتوجيه ما يراه من الأسئلة، وعندما يتحرك الاتصال بحرية في الاتجاهين، يمكن الفوز بتبادل للأداء والمفاهيم مع فتح الطريق أمام تفاهم أكبر.

وعندما يكون الاتصال له اتجاه واحد فقط، كأن يكون من رئيس إلى مرءوس، فإنه يفشل في الأخذ في الحسبان رد فعل المرءوس لهذا الاتصال؛ فالشخص قد يستمع إلى رسالة أو يقرأها، ومع ذلك قد لا يفهمها، ومن ثم فإن الحصول على الاتصال الفعال يستلزم بالضرورة أن يلم المتصل برد فعل المتصل به، وإنه لخطأ كبير من جانب المدير أن يعتقد أن عمله هو الاتصال بمرءوسيه الذين ليس لهم حق الاتصال به، وينطوي الاتصال على الكلام والاستماع والكتابة والملاحظة والتفهم، هذا يؤيد ضرورة توافر الاتجاهين في كل اتصال.

* * *

الاتجاهات الصحيحة للاتصال في الإدارة



أهم المعوقات التي يجب تفاديها، وتحدد من عملية التواصل بين الرئيس والمرءوسين:

من جانب الرئيس:

١- التسرع في الحكم وتقييم الآخرين:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١- الالتزام بمبدأ تأجيل الحكم؛ بمعنى أن تحتفظ باستنتاجك وتعليقاتك إلى أن تنتهي مناقشة جميع الأفكار.

٢- لا تردد في توجيه الأسئلة الإيضاحية، حتى في الحالات التي تشعر فيها بالمامك بكل المعلومات.

- ٣- تأكد من معنى الحركات التعبيرية التي قد تلاحظها.
- ٤- استوضح تعليقات الآخرين والنقاط التي يناقشون فيها بإثارة الأسئلة.
- ٥- تأكد من استيعابك لكل النقاط والمسائل، كما يراها الطرف الآخر، وليس كما يحلو لك أن تراها.
- ٦- استخدم مهارات الاستفسار والاستماع الفعال.
- ٢- **توتر العلاقة بين الرئيس والمرءوسين:**
 - ١- افصل في العلاقة الشخصية بينك وبين العاملين.
 - ٢- اجعل التفاهم هو لغة الحوار بينك وبين العاملين.
 - ٣- حل أي مشكلة بالعقل والمنطق، ولا تهرب منها.
- ٣- **السخرية أو التهكم من رأي أحد العاملين:**

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

 - ١- تجنب السخرية تمامًا.
 - ٢- عبر عما تريد في عبارات بسيطة في كلمات مباشرة.
 - ٣- ضع نفسك مكان الطرف الآخر، وفكر فيما يمكن أن يكون عليه شعورك لو تهكم عليك أحد.
 - ٤- اسأل نفسك: هل يمكنني أن أصوغ ملاحظاتي في شكل عبارات أو أسئلة بعيدة عن السخرية؟ وهل يمكنني توجيهها بطريقة جديّة والقدرة على التعامل مع ما سوف يديه من تعليقات؟ إذا كانت إجابتك بالنفي فمن الأفضل أن تتناسى هذه الملاحظات.

إذا أردت استخدام الدعاية من قبيل التباسط مع غيرك، والتخفيف من قيود العلاقات الرسمية، فعليك أن تحلل محتويات النكتة التي تنوي إطلاقها وما تقصده منها، وهل تقصد من ورائها تغيير أمر معين، أم أنك تسوقها لمجرد السخرية من شخص معين؟ ففيمًا يتعلق بهذا الأمر الأول يمكنك أن تبدأ بالدعاية، بشرط أن تكون مناسبة للموقف، أما فمًا يتعلق بالأمر الثاني (مجرد السخرية) فإننا نحيلك إلى البند الأول من هذه الوصفة العلاجية.

٤- التركيز على الأخطاء وعدم الانتباه للنجاحات المحققة:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١- ناقش الأخطاء بالقدر الذي يفيد في المستقبل، وليس بقدر التكرار أو الشهادة.

٢- ركز على الاهتمام بالمستقبل في تعليقاتك.

٣- تأكد من إمامك بكل حقائق الموقف قبل التعليق.

٤- تحاش كلما أمكن مثل هذه العبارات:

- أرجو أن تكون قد تعلمت شيئًا الآن.

- بالطبع أنت المسئول عن كل هذه المناقشات.

- أعتقد أنك تحققت من غلطتك الآن.

٥- عدم إتاحة الفرصة لإبداء الرأي من قبل فريق العمل ومقاطعتهم

أثناء الحديث:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١- لا تعطل منبر الحديث وحدك.

- ٢- استخدم الأسئلة المفتوحة التي تشجع الآخرين على الحديث.
 - ٣- ركز تعليقاتك، ولا تكرر نفسك.
 - ٤- استعن بالأمثلة والحكم الموجزة التي تفيد في توضيح ما تريد.
 - ٦- المجادلة غير المجدية التي تضيع الوقت والمال والمجهود:
- قواعد إرشادية لتفادي ذلك:**
- ١- دع الطرف الآخر يفرغ الشحنة الكلامية مع مراعاة حسن الاستماع له؛ حتى يمكنك أن تقلل من حدة توتره العصبي.
 - ٢- حدد نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف.
 - ٣- استخدم بعض الأسئلة الاستضاحية؛ فقد تؤدي إلى تراجع الطرف الآخر عن موقفه.
 - ٤- اطلب بعض الأمثلة التي توضح النقاط التي يتمسك بها.
 - ٥- ركز حديثك على ما هو الصواب، وليس من هو المحق.
 - ٦- استعن بالنموذج التالي الذي يساعدك على الاسترجاع:

وجهة نظرك	الافتراضات
وجهة نظر	الحقائق
الطرف الآخر	الأمثلة
	المشاعر
	التجارب
	الحتمية

٧- عدم قدرة الرئيس على توصيل موضوع الاتصال إلى المرءوسين:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١ - على الرئيس الإلمام جيدا بمهارات الاتصال.

٢ - حضور دورات كافية في مهارات الاتصال الفعال.

٨- إساءة اختيار الرئيس للوسيلة المناسبة لعملية الاتصال بالمرءوسين:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١ - على الرئيس الاطلاع على كل جديد في تكنولوجيا الاتصال، ومعرفة كل وسيلة، ومدى ملائمة كل وسيلة للموقف الاتصالي المناسب.

٩- عدم قدرة الرئيس على اختيار الوقت المناسب للاتصال بالمرءوسين:

قواعد إرشادية لتفادي ذلك:

١ - على الرئيس اختيار الوقت المناسب له وللمرءوسين للاتصال بهم.

٢ - تفادي ضيق الوقت عند الاتصال بالمرءوسين.

من جانب المرءوسين:

قد تصدر بعض الأفعال أثناء الاستماع بدون قصد، فتخلق شعورا بالضيق، وتتسبب في قطع الحديث، والتي منها على سبيل المثال:

ممارسة بعض العادات المعوقة:

- المكالمات الهاتفية أثناء تحدث الرئيس.

- عدم الانتباه للمتحدث أثناء حديثه وعدم النظر إليه.

- العبث بأي شيء على الطاولة أو الانشغال بالرسم على الورقة التي أمامه مثلاً.

- تكرار النظر بالساعة أو الهاتف المحمول مثلاً.
- نقص خبرة الأفراد بمهارة الاتصال ومهاراته.

قواعد إرشادية:

- ١- تمنع في القائمة السابقة، وأسأل نفسك:
 - أي من هذه الأفعال يضايقني إذا كنت متحدثاً؟
 - أي من هذه الأفعال يصدر مني؟
- ٢- تجنب الأفعال التي حددتها في إجابة السؤالين الأول والثاني.
- ٣- شارك المتحدث في حديثه بتوجيه بعض الأسئلة وقليل من المناقشة المجدية.
- ٤- استرجع مهارات الاسترجاع الجيد.

* * *

كيف تتحكم في حياتك لتكون إنساناً ناجحاً



ينظر الكثير من الباحثين في مجال علم النفس إلى قضية النجاح والتفوق على أنها عملية يمكن صنعها، وليست وليدة الحظ أو الصدفة؛ ذلك أن إحدى قواعد الهندسة النفسية تقول: إنه ليس هناك حظ، بل هو نتيجة، وليست هناك صدفة، بل هناك أسباب ومسببات، وهو ما يعرف بالبرمجة اللغوية العصبية

(Neuro Linguistic Programming)، وهو علم جديد، يستند إلى التجربة والاختبار، ويقود إلى نتائج محسوسة ملموسة، علم يدرس طريقة التفكير في إدارة الحواس، ومن ثم يرمج ذلك وفق الطموحات التي يضعها الإنسان لنفسه، فهو علم ذو أهمية كبيرة لكل الناس، وخاصة للذين يريدون أن يغيروا عاداتهم القبيحة ويؤثروا في غيرهم.

البرمجة اللغوية العصبية: (Neuro Linguistic Programming)، واختصاراً: (N L P).

كلمة Neuro تعني: عصبيًا؛ أي: متعلق بالجهاز العصبي، والجهاز العصبي هو الذي يتحكم في وظائف الجسم وأدائه وفعالياته؛ كالسلوك، والتفكير، والشعور.

كلمة Linguistic تعني: لغويًا، أو متعلقًا باللغة، واللغة هي وسيلة التعامل مع الآخرين.

كلمة Programming تعني: برمجة، والبرمجة هي طريقة تشكيل صورة العالم الخارجي في ذهن الإنسان، أي: برمجة دماغ الإنسان.

البرمجة اللغوية العصبية: طريقة أو وسيلة تعين الإنسان على تغيير نفسه، وإصلاح تفكيره، وتهذيب سلوكه، وتنقية عاداته، وشحذ همته، وتنمية ملكاته ومهاراته، وكذلك الهندسة النفسية طريقة ووسيلة تعين الإنسان على التأثير في غيره؛ فوظيفة هذا العلم إذن وظيفتان، ومهمته اثنتان: التغيير والتأثير؛ تغيير النفس وتغيير غيرها، وإذا ملك الإنسان هذين الأمرين فقد وصل إلى ما يريد ونال ما يطلب.

يقول المفكرون والقادة والمصلحون ورجال التربية: إنه يجب على الإنسان أن يكون مثابراً مجداً صبوراً متقناً لعمله منظماً لوقته ... إلى آخر القائمة الطويلة من مفردات (الجودة)، ولكنهم لم يوضحوا كيفية قيام الإنسان بذلك. إن علم النفس لا يهتم بالإجابة على هذا السؤال، أما هندسة النفس الإنسانية فتجيب عليه، وعلم النفس يناقش التشخيص ووضع الحلول دون أن يبين الكيفية، أما البرمجة اللغوية العصبية فتناقش الكيفية وتهتم بها، كما أن علم النفس يدرس السلبيات وأسبابها وكيفية التخلص منها، أما الـ NLP فيدرس الإيجابيات وكيفية الوصول إليها.

والسؤال هنا: كيف نوظف علم البرمجة اللغوية العصبية في تغيير حياتنا؟

اعرف أنك دائماً في انتظار يوم يحدث فيه تغيير أو شيء مهم فجأة في حياتك تلقائياً دون تدخل منك؛ فهذا شأن الكثير. حتى إنك لا تعرف ما هو هذا الشيء الذي سيحدث دون أي مجهود منك سوى الانتظار. وقد تقول: إنك سوف تشعر بهذا الشيء عند حدوثه، وستكون هي علامة البداية التي ستأخذها وتصبح ناجحاً.

ولكن قد تنتظر كثيرا حدوث هذا الشيء، ويمكن أن تظل تدور في دوائر إلى ما لا نهاية حتى يضيع العمر دون حدوث شيء مهم يغير حياتك وتموت في مكانك.

إن هناك في الحياة أشياء أكثر من مجرد الانتظار، كما أنك أيضا تستحق أكثر مما أنت فيه من ضعف وخوف من التحرك وأخذ زمام المبادرة في حياتك. يمكنك أن تغير حياتك، وتجعل الكثير ممكنا إذا اتخذت قرارا بالتحكم في حياتك لتبدأ طريق النجاح. ابدأ الآن وليس غدا.

تعرف على ما الذي يمنعك لتحقيق ما تتمناه:

الخوف هو العدو رقم واحد الذي يمنعك من أي محاولة، الخوف من أن يكون لديك حلم، والخوف من أن تتبعه، الخوف من اتخاذ أي خطوة لتحقيقه، الخوف الذي يجعلك تموت في مكانك دون أي إنجاز؛ خشية أن يقول الناس: إنك بدأت مشروعاً وفشلت. وتقول لنفسك: "الأفضل ألا أجازف، وأبقى في أمان حيث أنا بدلا من المغامرة والفشل". من أقنعتك أنك ستفشل؟ هل لديك القدرة على قراءة الغيب؟ إن هذا الشخص لا يعرف أن لديه هذا الخوف، إنه فقط يشكو حظه؛ إن غيره نجح وهو مازال في مكانه.

قد يكون لديك "حلم بعمل مشروع ما"، ولكن ينتهي بك الأمر بالقول: "إنني لا أستطيع عمل ذلك"، أو "هذا جنون؛ من لديه القدرة على تنفيذ ذلك؟". إنها مأساة أن لا تُطلع العالم على ما تملكه من مواهب دفنتها بخوفك دون أن تعلم. إذا لم تتحرك وتقوم بما هو مطلوب ستموت روحك من الداخل وتصبح جسدا يتحرك بلا روح كلما رأيت الناجحين من حولك. لقد تخطى الناجحون حدود الخوف في الوقت الذي تجمدت أنت في مكانك غارقا في خوفك من الفشل.

خطوات توظيف علم لغة البرمجة العصبية:

- استحضار الحالات الإيجابية وإرساؤها:

نستطيع هنا من خلال البرمجة اللغوية العصبية أن نستحضر ذكريات جميلة، ونوظف ذلك إيجابيا من خلال ما يسمى بالإرساء؛ بحيث نستطيع استحضار حالات التحفز والنجاح والإيجابية والتفوق والسعادة التي حققتها من قبل؛ فلهذا تأثير كبير وإيجابي في تحقيق نجاحك. ويمكن محو الذكريات السلبية والتجارب البائسة من ذاكرتك وإضعافها ليزول أو يضعف تأثيرها السلبي عليك، كما يمكن بواسطة هذا علاج كثير من الحالات النفسية السيئة الناتجة عن مواقف أو أحداث من تاريخك الماضي.

- التخطيط العميق للنجاح:

يمكنك التخطيط لنجاحك من خلال التركيز على الأبعاد النفسية لك التي قد تمكنك من الوصول لهدفك أو تعوقك عنه، وكذلك الأبعاد النفسية للمستفيدين والمتضررين من المحيطين بك؛ بحيث تضمن عدم مقاومتهم لك، بل تضمن دعمهم لك وتعاونهم معك لتنجح.

٣- النمذجة:

وهي من أهم مهارات البرمجة اللغوية العصبية؛ حيث يمكنك دراسة نماذج متميزة فيما تسعى إلى تحقيقه؛ بهدف الوصول إلى المعطيات المشتركة التي ساعدتهم على التميز والنجاح وكونت لديهم هذه الملكة. فعلى سبيل المثال: إذا أردت أن تكون مديعاً ناجحاً يجب أن يكون لديك مديع مفضل لك، وتتخذة نموذجاً ومثلاً لك تقتدي به وتتمنى أن تكون مثله وتتابع برامجه، إلى جانب الاطلاع على كل ما هو جديد في نوعية البرامج التي ترغب في تقديمها، وبالتالي تستطيع نقل هذه الخبرة

عن طريق التدريب للآخرين، وهذه المهارة مفيدة جدا وتستخدم في مجالات متعددة ويمكن أن نذكر منها ما يلي:

- مهارات البرمجة اللغوية العصبية في الدعوة إلى الله: لا شك أن أكثر الناس حاجة إلى تعلم هذا العلم الجديد وأكثرهم إفادة منه هم الدعاة إلى الله؛ ذلك أنهم بهذا العلم سيعرفون أقرب الطرق الموصلة إلى التأثير في قلوب الناس وعقولهم، وسيعرفون الدوافع والمحركات التي تحفز استجاباتهم؛ بهدف إيصال الخير إليهم، كما أن الدعاة بهذا العلم سيتقنون مهارات التلوين في أساليبهم لتناسب الناس جميعا على اختلاف مشاربهم وطرائقهم، والداعية - بمعرفة ذلك كله - سيكون نجاحه أكبر، وتأثيره أشمل، وحكمته أقوى.

- مهارات البرمجة اللغوية العصبية في التربية والتعليم: شريحة المربين والمعلمين هم الفئة الثانية المحتاجة لهذا العلم؛ لأن البرمجة اللغوية العصبية مفيدة جدا في كشف كل ما نحتاجه لنجاح العملية التربوية على اختلاف أنماط وأعمار المستهدفين بها، ولا شك أن أساليبنا التي نمارسها تعلم أكثر مما نربي، وتركز على المعلومة أكثر من المهارة، وهذا خلل تتجاوزه البرمجة اللغوية العصبية، فيستطيع دارس البرمجة اللغوية العصبية أن يكون أكثر فاعلية وقدرة على اختيار الأسلوب الأنسب لكل حالة؛ نظرا لفهمه للتقلبات والأحوال النفسية المختلفة، وإتقانه لمهارات وإستراتيجيات التعامل مع كل حالة.

- مهارات البرمجة اللغوية العصبية في بناء العلاقات: من أجل ما نستفيده من البرمجة اللغوية العصبية - فهّم الناس وتحقيق الألفة والانسجام معهم، وبناء العلاقات الجيدة والروابط المتينة التي نراعي فيها خصوصية كل واحد منهم، ولا

شك أن من أهم العلاقات التي يمكن للبرمجة العصبية أن تنميها وتقويها العلاقات الزوجية، فنحن نرى في واقعنا كثيرا من الأسر التي تنهدم أو توشك لأسباب نراها مستعصية جدا، وهي في حقيقتها أسباب يسيرة تكمن في اختلاف الأنماط الشخصية التي تؤدي إلى لون من عدم الألفة وانعدام التفاهم، ولو عرف كل طرف حقيقة الطرف الآخر، وأدرك محركات سلوكه وتفسيرات مواقفه - لَعَدْرُهُ كثيرا، أو لَسَعَى لمساعدته بهدف الوصول لحالة جيدة من التعايش والتعامل.

٤ - ابدأ الحلم:

بعد أن تعرف وتضع يدك على ما يقف في طريقك لتحقيق هدفك، وبعد أن تضع النموذج الذي تتمنى أن تصبح مثله، ابدأ في حلم ما تتمنى أن تحققه، وإذا كنت في انتظار حدوث شيء تقدمه لك الحياة، اسأل نفسك كيف ستقدم لك الحياة شيئا لا تعرفه أنت ولم تحدده بعد؟ كيف ستطلب من الله أن يساعدك وأنت لا تعرف فيم يساعدك؟ لقد أنعم الله على الإنسان بنعمة العقل والقدرة على التفكير. كيف ستطلب نعمة جديدة وأنت لم تستفد من نعمة العقل والتفكير التي خصك بها الله دون أي مخلوق آخر؟ قرر ماذا تريد، وعندها ستكون قد وضعت قدمك على أول الطريق. اكتشف ما هو الحلم الذي حبسته داخلك طوال هذا الوقت. ابدأ الآن وقسم هذا الحلم إلى خطوات صغيرة يمكنك تنفيذها مهما أحبطك الناس. أنت صاحب الحلم، وهذه حياتك أنت التي تريد إنجازها. مثلا: إذا أردت أن تبدأ مشروعا صغيرا، لا تقل: إنني لا أملك المال الكافي، ولن يقبل أحد أن يقرضني. نعم هذا حقيقي، ولكن هل فكرت في الادخار حتى لعدة سنوات، في نهايتها يصبح معك جزء من رأس المال يشجع من حولك لإقراضك؛ لأنهم رأوا جديتك وإصرارك؟ الأهم هل حددت تماما فكرة المشروع الذي تريد إنشائه وخططت

لتنفيذه حتى يطمئن من يساندوك؟ هل تأكدت أن لديك مهارات إدارته، وإذا لم يكن، هل بحثت عن من يساعدك بخبرته أو يوجهك أين تجدها وتتعلمها؟ اجعل الحلم حقيقة ملموسة قابلة للتنفيذ، وليست مجرد حلم. ابدأ الآن وتخلص من خوفك واتخذ الخطوات الصغيرة في طريق تنفيذ حلمك. كرس كل يوم لإنجاز خطوة ولو صغيرة؛ حتى يصبح الحلم حقيقة، وتصل في النهاية للنجاح الذي تتمناه. قد لا تعرف متى يتم ذلك، ولكنه بالتأكيد سيأتي إذا بدأت واجتهدت وصبرت وثابرت، والأهم توكلت على الله.

٥- من أين تبدأ؟

ابدأ عملية العصف الذهني الآن واضعاً أمامك صورة كبيرة لحلمك. ما الذي تريد تحقيقه؟ ما الذي تريد بشدة أن تمتلكه؟ ما هي الدرجة التي أحلم بالوصول إليها؟ ما هي المكانة التي أريد أن أشغلها بين الناجحين؟ هل تريد أن تكون مجرد واحد من الناجحين أم تسبقهم جميعاً؟ احلم حلمًا كبيرًا. احلم بأي شيء وكل شيء حتى تحدد ما تريده فعلاً. إياك أن تغضب الله أو تحلم بشيء يسيء إليك. الشراء السريع غير الأخلاقي يساوي الضياع والانحدار السريع. لا تنس هذه الحقيقة وأنت تحلم، وأنصحك هنا أن تتحاور وتتواصل مع عقلك الباطن والاستفادة من علم البرمجة اللغوية العصبية، والذي يكون بالتواصل مع العقل الباطن لإعادة برمجه بالرسائل الإيجابية.

كيفية التواصل مع العقل الباطن:

أ- ينبغي قبل التواصل مع العقل الباطن تحديد الهدف بوضوح وبساطة وبصيغة الحاضر: (كأن يكون الهدف زيادة الثقة بالنفس، إزالة شعور سلبي، زيادة

الحماس لتحقيق هدف أو عمل معين، الرغبة في إنجاز عمل معين ... إلخ) بمعنى عدم إدراج عبارة للمستقبل مثل: (سأشعر بالراحة)، ولكن يقول: (بدأت أشعر بالراحة)؛ فالأول للمستقبل، والثاني للحاضر، وكذلك عليه أن يحذر من استخدام أدوات النهي؛ لأن العقل الباطن يرفض الضغط والقهر (فلا يقبل أن يبرمج مثلاً: لا تستسلم للإحباطات) وأفضل منها أن يبرمج (أنا واثق من نفسي، أقاوم الإحباطات ... إلخ. ولكن لا يعني ذلك أنه يرفض كل الرسائل المبدوءة بالنهي، بدليل قبولنا للمنهيات الواردة في القرآن والسنة؛ لأنها لا تشعرنا بالضغط والقهر، بل نعلم أنها من لدن الحكيم الخبير ﴿أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ﴾ [المُلْك: ١٤]. ولكنه يرفض فقط ما يشعره بالضغط والقهر.

ب- يستحسن كتابة الهدف المراد برمجته في العقل الباطن وكتابة أسباب قوية وعديدة تدفع الشخص لتحقيق ذلك الهدف.

ج - قراءة الهدف وأسبابه باستمرار؛ حتى يألها العقل الواعي، ومن ثم ينقلها للعقل غير الواعي، وبالتكرار يتم برمجته في العقل غير الواعي، ويكون التواصل مع العقل الباطن بإحدى الطرق الآتية:

١ - الاسترخاء التام باستخدام التنفس العميق المساعد على الاسترخاء (شهيق قصير من الأنف، ثم إبقاء الأكسجين لفترة قصيرة داخل الجسم، يتبعه زفير طويل من الفم مع إعطاء الجسم إيجاباً بالاسترخاء تدريجياً)، وبعد الوصول لتلك المرحلة يستطيع الإنسان أن يرسل ما شاء من رسائل لعقله الباطن، بشرط أن تكون الرسائل مرتبطة بمشاعر قوية ويقين بتحقيق الهدف وبعبارات متكررة وتأكيدات لغوية إيجابية في صيغة الحاضر (كأن يقول: أنا

إنسان ناجح، أحقق أهدافي دومًا)، إذا أراد أن يكون إنسانًا ناجحًا، ولا يستخدم عبارات مثل: سأصبح إنسانًا ناجحًا، وهكذا ...

٢- التخيل الابتكاري بأنه حقق كل أهدافه مع وجود مشاعر كافية بإمكانية التحقيق على أن يكون ذلك وهو في حال الاسترخاء أيضًا.

٣- التأمل الذاتي، وهذا أمرٌ يحتاج إلى تدريب مستمر حتى يصل الإنسان إلى مرحلة القدرة على التركيز في الفراغ أو التفكير في لا شيء، وهو من الصعوبة بمكان، ومتى استطاع الإنسان الوصول إلى مرحلة التأمل الذاتي، يكون قادرًا على الاتصال بعقله الباطن بسهولة، وهو ما يفعله الحكماء ودارسو علم اليوجا.

٤- التنويم بالإيحاء؛ حيث يمكن بسهولة كبيرة بث الرسائل الإيجابية المطلوبة للشخص المُنوّم، وذلك عن طريق التواصل مع عقله الباطن، بشرط أن يوافق الشخص على مبدأ التنويم ويعرف الغرض منه حقيقةً: التواصل مع العقل الباطن يصنع لنا الشيء الكثير، وتغير حياة الإنسان بطريقة رائعة، وهذه دعوة أوجهها للجميع للاستفادة من تلك القوة الهائلة، وهذا يعني أن الكنز الحقيقي بداخلنا، فلماذا نبحث خارجًا؟! إنه العقل الباطن ذو الطاقة الهائلة، ويمكن أن نبرمه بما نريد، وسيشرع هو فورًا في التنفيذ (بإذن الله تعالى)، وعليه أختتم مقالتي بالقول (راقب ما تقول، عليك أن تنتبه لكل كلمة مهما كانت تافهة، ولا تقل أبدًا كلمات مثل: إنني سوف أفشل، إنني غير محبوب، لا أستطيع أن أفعل كذا، لا أستطيع مواجهة الجمهور ... إلخ، بل ولا تفكر أيضًا مثل هذا التفكير؛ لأن عقلك الباطن لا يأخذ الأمر بشكل هزلي، بل إنه يشرع في التنفيذ، أرسل دومًا رسائل إيجابية لعقلك الباطن بمشاعر حقيقية وسينفذ لك الرسالة.

٦ - ابدأ بالتنفيذ:

ما الذي تنتظره الآن؟ غير هذا التوجه ابدأ العمل نحو حياة إيجابية جديدة. هذه الحياة ستصبح ملكك أنت وحدك، تقدم وخذها. أنت فيها صاحب القرار لتأخذ الخطوة الأولى نحو النجاح لا تنظر خلفك وانظر للمستقبل، انظر للحاضر، وقم بواجباتك فيه مستفيداً من دروس الماضي لتؤسس للمستقبل. الآن كل ما حلمت به أوشك أن يكون حقيقة، كل ما هو مطلوب منك هو أن تتخلى عن طريقة تفكيرك السابقة. كن أنت المسيطر وليس الخوف. تحكم في حياتك، ابدأ العمل واسعد بنجاحك. ابدأ بالخطوات الصغيرة، وإذا نجحت في تحقيق البعض منها ستتمو ثقتك بنفسك، وتبدأ في محاولة تحقيق الخطوات الأكبر. إنك بمجرد أن حددت ماذا تريد وبدأت في التنفيذ وجني بعض الثمار سيزيد حماسك حتى تحقق حلمك كاملاً بنجاح. واعلم جيداً أن لكل فعل منفعة في سياق معين: فالفشل صفة سلبية بشكل عام، ولكنها تصبح إيجابية عندما تكون فشلاً في إيقاف نفسك عن النجاح؛ ولذلك يقال: "إذا كنت فشلاً في شيء ما فليكن ذلك في أن توقف نفسك عن النجاح، وإذا كنت ناجحاً في شيء ما فليكن ذلك في أن تتخلص من كل السلبيات". كل منا يريد النجاح والسعادة في حياته، ويسعى لذلك بوسائل مختلفة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً (باتصالنا مع الآخرين)؛ ولذلك فلا بد أن يكون هذا الاتصال مفيداً وممتعاً وفيه تعاون ومصلحة كاملة للجميع؛ ولذلك فإن من أهم الفنون التي لا بد من التدرب عليها هو "فن الاتصال".

معنى اتصالك هو الاستجابة التي تحصل عليها؛ فعندما توجه انتقاداً لتصرفات الآخرين معك، فإنك لا بد أن تحكم على تصرفك معهم أولاً، فمثلاً: اسأل نفسك عن طريقة اتصالك بالآخرين عندما لا تتفاعل معك زوجتك عاطفياً كما تحب، ولا يتحمس الآخرون لعمل ما تريد. وهناك قصة ذات مدلول في هذا السياق: فقد كان

هناك رجل حكيم مع ابنه في وسط الجبال، وصار الابن يصدر أصواتاً فيسمع أصواتاً غير مفهومة، وعندما أصبح هذا الابن يتلفظ بألفاظ نابية أصبح الابن يسمع هذه الألفاظ نفسها تأتيه من بعيد، فقال له هذا الرجل الحكيم: جرب أن تقول ألفاظاً حسنة، فصار الابن لا يتفوه إلا بما هو حسن من الكلام، وفي المقابل لا يسمع إلا ما هو حسن، وبعدها سأل الابن أباه: ما هذا؟ فقال الأب: هذا هو "صدى الحياة".

٧- ما بعد مرحلة البدء في تحقيق هدفك:

بعد أن تجزئ حلمك وتبدأ، يمكن أن تفشل، ويمكن أن تنجح، وكلاهما مفيد، وتذكر أن إدسون قام بـ ٩٩٩ محاولة غير ناجحة لكي يخترع المصباح الكهربائي، ويقول في هذا السياق: "لست أشعر ببرود المهمة؛ لأن كل محاولة خاطئة أتخلى عنها هي خطوة أخرى تقودني نحو الأمام". لا بد أن نتذكر أن النجاح هو في الحقيقة نتيجة الحكم السليم.

الحكم السليم هو نتيجة التجربة، والتجربة كثيراً ما تكون ناتجة عن حكم خاطيء؛ فعندما يحدد الناس أهدافاً سامية ثم يخفقون في تحقيقها في المرات الأولى، فهذا لا يعني أن أهدافهم خاطئة، وهذا الإخفاق يعلمهم الاتجاه الصحيح الذي يفترض أن يتبعوه، فمن المفروض أن لا تذهب للخطأ نفسه مرة أخرى؛ لأنك ستصل للمكان نفسه مرة أخرى، ويعلمنا الإخفاق مدى جديتنا في تحقيق الأهداف.

* * *

بعد أن تناقشنا سابقًا في كيفية تحكمنا في حياتنا لنكون إيجابيين، سأوصيك بعدة أمور يجب أن تظل بذهنك، وهي:

١- كل إنسان على وجه الكرة الأرضية لديه القدرة على التحكم بحياته للوصول للأفضل. واعلم أن الذي يتحكم بحياته يجب أن يتمتع بقدر من المرونة؛ وتعني المرونة هنا: تحقيق الأهداف بأفضل الطرق؛ فلا بد من مرونة في:

أ- التفكير: ليس كل إنسان يعمل فيما يجب؛ لذلك احذر أولاً مما تحبه، فقد يكون سببا في فشلك المهني، كما أنك قادر على أن تحب ما يمكن أن يساهم في تحقيق أحلامك.

أنت- مثلا- تحب علم النفس، وقررت الحصول على شهادة دكتوراه في هذا المجال، هنا تكون قد حددت أن مجال عملك وأفضل وظيفة لك إذن هي ممارسة الإرشاد النفسي أو الاستشارات النفسية، أو التدريب، فهل هذا هو حقيقة ما تريد، أم أنك تريد دراسة علم النفس لأسباب شخصية ثم العمل في مهنة أخرى؟

لا تدخل إلى قسم الإدارة لمجرد الدراسة العامة، وإنما تدخل القسم بعد أن يكون هدفك هو العمل في هذا المجال معتقدا بأن الشركات سوف تتهافت عليك، ليكن لديك هدف محدد، تخصص في التسويق وقم بالقراءة في خارج المناهج وتعلم التسويق على أرض الواقع، وكن مسوقا مبدعا وسوف تجد الفرصة؛ فالعالم يفسح الطريق لمن يعرف أين يذهب.

أو تخصص في المحاسبة إذا كنت تحب الأرقام؛ وذلك للعمل في الأقسام المالية، ولكن لا تتخيل أن دراسة التجارة هي سبب في الثراء، فمعظم تجار العالم لم يدرسوا أي شيء عن المحاسبة والاقتصاد، إنما نجحوا بامتلاكهم الذكاء المالي، وهذا النوع من الذكاء يمكنه أن يدفعك إلى إنشاء مشروع تجاري مستقل.

في كل الأحوال لا تستطيع ضمان العمل في نفس مجال الدراسة، فالواقع قد يكون مختلفا، ولكن هناك حلول متعددة لهذه المشكلة؛ إذ يمكنك استثمار موهبتك كمصدر دخل ثانوي.

إذا كنت تحب التصميم والتقنية يمكنك إنشاء موقع تعرض عليه الإعلانات، وتبيع التصميم وإعداد العلامات التجارية وغير ذلك، وهو أمر شائع في الشبكة العربية. لتخيل أنك شاهدت مدونة ناجحة ففكرت بابتكار طريقة جديدة لبيع التصميم أو أنك قررت إنشاء موقع ذي فكرة جديدة.

ب- السلوك والتعامل: يجب أن تعرف جيدا أن الناس أنماط، فإذا رجعنا إلى لغة البرمجة العصبية تصنف البرمجة اللغوية العصبية الناس إلى أصناف باعتبارات مختلفة، لكل منهم إستراتيجية معينة في التفاعل والاستجابة للمؤثرات الداخلية والخارجية. وبالتالي يمكن أن نعي منبع تصرفات الناس ونعرف أقرب الطرق لتحقيق الألفة معهم وكسبهم والتأثير الإيجابي فيهم، ومن هذه التصنيفات: تصنيف الناس بحسب جوانب الإنسان الثلاثة إلى (فكري، وسلوكي، وشعوري).

- تصنيفهم بحسب تغليب الحواس لديهم إلى (صورى، وسمعى، وحسى).

- تصنيفهم بحسب إدراكهم للزمن وتفاعلهم معه إلى (فى الزمن، وخلال الزمن).

- تصنيفهم بحسب أنماط الاهتمامات لديهم إلى سبعة أنماط (من يهتم بالناس - ومن يهتم بالنشاطات - ومن يهتم بالأماكن - ومن يهتم بالأشياء - ومن يهتم بالمعلومات - ومن يهتم بالوقت - ومن يهتم بالمال).

- تصنيفهم بحسب مواقع الإدراك إلى (من يعيش فى موقع الذات - ومن يعيش فى موقع المقابل - ومن يعيش فى موقع المراقب).

- تصنيفهم بحسب الأنماط السلوكية إلى (اللوام - المسترضي - الواقعي - العقلاني - المشتت).

تصنيف الناس بحسب البرامج العقلية إلى (من يميل إلى الاقتراب - ومن يميل إلى الابتعاد - وصاحب المرجعية الداخلية - وصاحب المرجعية الخارجية - ومن يبحث عن العائد الداخلي - ومن يبحث عن العائد الخارجي - ومن يميل إلى الإجمال - ومن يميل إلى التفصيل - وصاحب الدافع الإمكان - وصاحب دافع الضرورة - ومن يفضل الخيارات المفتوحة - ومن يفضل الطرق المحددة - ومن يعيش في الماضي أو الحاضر أو المستقبل).

ولكل نمط من هذه الأنماط مؤشرات مختلفة تدلنا عليه، من أبرزها: السمات الجسدية والسلوكية، واللغة الكلامية، وهما أقوى مؤشرين للتعرف على هذه الأنماط، وسبحان القائل: ﴿وَلَوْ شَاءَ لَأَرْسَلْنَاكُمْ فَلَاعْرِفَنَّهُمْ بِسِيمَتِهِمْ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ﴾ [محمد: ٣٠].

ج- القدرة على تغيير المشاعر السلبية إلى مشاعر إيجابية: لذلك يجب أن تركز على الأشياء الإيجابية، وأن تجعل تفكيرك دائما إيجابيا. تجاهل تماما أي أصوات سلبية تتردد في عقلك أو من حولك. قد تسمع من يقول لك: "بدأ مشروع مجازفة غير مضمونة. ماذا ستفعل إن فشلت؟ توقف قبل أن تحمل المصيبة وتخسر مدخرات العمر". تجاهل كل ذلك وركز على الهدف الذي تسعى إليه، وانظر فقط للجوانب الإيجابية، وادرس كيف تتجنب الخطأ. ببساطة يمكنك تحقيق الحلم إذا تخلصت من الخوف وركزت على الصورة الكاملة للهدف بجوانبه السلبية والإيجابية لرحلة الذهاب. مثلا: إذا فكرت في الادخار تحسبا لطردك من العمل أو العجز، فإنه فكرة جيدة، ولكنها دافع سلبي يشعرك بالقلق معظم الوقت ويفقدك الإحساس

بالسعادة. لا يمكنك أن تجعل السيئ هو دافعك للادخار، بل ادخر لحماية نفسك من الطوارئ، وأيضا للمحافظة على مستوى جيد من المعيشة إذا ما فقدت عملك، وأيضا للاستمتاع بالحياة. فكر في الادخار لتتوسع في مشروعك، لتسافر لترى بلداً لم تره من قبل، لشراء بيت كبير ... إلخ. هذه الأفكار الإيجابية ستدفعك للانطلاق سعيدا لتحقيق الهدف. هذه الأفكار الإيجابية ستضفي الأمل في النجاح الذي تكافح لتحقيقه. تذكر دائما أن بعد التعب والعرق تجني الثمار التي تتمناها، والتي لم تكن لتحصل عليها لو بقيت جالسا مكانك تنتظر.

ستندهش من التحول الذي سيحدث في حياتك لو غيرت طريقة تفكيرك. ستتفجر طاقاتك فجأة ويختفي كل الأشخاص السلبيين من حولك وسيظهر أشخاص إيجابيون يساندونك ويشجعونك على النجاح وتملاً السعادة حياتك إذا اتخذت القرار بأن تتحكم أنت في حياتك وتبدأ مشروعك ولا تنتظر وأنت جالس في مكانك.

د- الإجراءات للوصول إلى الأهداف التي تتمنى تحقيقها، فيجب أن يكون لكل منا هدفاً واحداً محدداً ومعروفاً في الحياة، فبهذا الهدف نستطيع استكشاف العالم. الحياة كفاح، ولا يوجد هدف يتحقق بسهولة. فعلى سبيل المثال: لو أردت نشر كتاب في مجال معين، فيجب عليك هنا أن تكون قرأت جيداً فيما تريد توصيله للناس من خلال كتابتك لهذا الكتاب، وأن تكون مؤمناً بأن هذا الكتاب سيكون مفيداً لهم، حتى ولو كانت الفائدة من خلال قراءة سطر واحد، فإذا أردت أن تكون كاتباً فلن يعرفك القراء بسهولة، فيجب أن يكون لديك القدرة على إقناع الآخرين بأنك كاتب جيد تستحق أن يشترروا كتابك. واعلم أن النجاح بطيء، وأنه كجذر الشجرة الباسقة في باطن هذه الحديقة الكونية، حتى لو كان هدفك أن تكون رساماً، فلن تصل لذلك بسهولة، فيجب أن تكون موهوباً ومبدعاً؛ فالإبداع هو

الأساس في مجال الرسم. ففي مجال الرسم يدفع لك العملاء ثمنًا مقابل إبداعك، ومقابل قدرتك في استعماله لإيصال الأفكار إلى القارئ الصغير. هناك من عرّف الإبداع على أنه رؤية ما لا يراه الآخرون، وأنه رؤية المؤلف بطريقة غير مألوفة، وأنه تنظيم الأفكار وظهورها في بناء جديد؛ انطلاقًا من عناصر موجودة، كما أننا نجد تعريفات أخرى، كثيرة ومتنوعة، للإبداع...، ولكن الأمر الذي قد نتفق عليه جميعًا هو أن الإبداع يأتي من الموهبة والاطلاع الواسع والخيال الجامح.

٢- يملك الناس مسبقًا جميع الموارد التي يحتاجونها للنجاح في حياتهم: هذه المواقف أعتقد أنك مررت بها: موقف سعيد - نجاح في تعلم مهارة - خفة ظل في موقف - إبداع في اتصالك مع الآخرين، إذن ماذا ينقصك لكي تكون مبدعًا في حياتك؟! إن من أكبر سلبات الناس أنهم لا ينظرون إلا لما لا يعرفون؛ ولذلك عليك أن تبدأ، فقط تبادر وتبدأ فيما تريد وتتمنى تحقيقه. إن من أهم القواعد الأساسية للنجاحين هي: (المبادرة)؛ ولذلك قيل: "اختر أن تقرر ما تعمل، بدلًا من أن تقرر اختيار العمل".

٣- يفعل الناس أفضل اختيار لديهم في حدود الإمكانيات المتاحة في الوقت الواحد، فبناءً على العقلية الحالية: العمل في أي مجال وبأي مرتب هو أفضل اختيار لدى الكثير، السعادة والنجاح أفضل اختيار لدى البعض. ولذلك فإن من يعمل سلوكًا خاطئًا فهو أفضل اختيار لي في ذلك الوقت أو في تلك الحال، وهناك ما يسمى "النظام الداخلي لاتخاذ القرارات"، ويتكون هذا النظام من:

أ- صلب المعتقدات والقواعد غير الواعية لديك.

ب- قيم الحياة.

ج- مرجعيتك.

د- الأسئلة التي توجهها لنفسك عادة.

هـ- الحالات العاطفية التي تخضع لها في كل لحظة.

و(بضبط) وتغيير أي من هذه العناصر فإنك تستطيع تغيير حياتك؛ ولذلك فإن التأثير في الأعماق يؤثر في السطح.

* * *

أهم المصادر والمراجع

- ستيف مانديل: مهارات العرض والتقديم، سلسلة التطوير الإداري، دار المعرفة للتنمية البشرية.

- بعض دورات للمدرب العالمي ليني لاسكوسي.

- موقع مكتب التربية العربي لدول الخليج.

Available at: <http://www.rofof.com/dw.png>

- صالح بن عبد العزيز: مهارات الاتصال الكتابي، دورة فن تحرير الرسائل العلمية.

5- Glass, Lillian: He Says She Says (1992). The Complete Idiot's Guide to Clear Communication by Cole, Kim (2002). Pease, Allan & Barbara: Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps (2001).

6- Simonmaselli: business presentation bodylanguage tips, 12 may 2010.

Available at: http://EzineArticles.com/?expert=Simon_J._Maselli

7- How to read body language.

Available at: <http://www.mysticmadness.com>

8- Max Atkinson: Fact & fiction about body language 2: Does it matter what you wear or where you stand?

Available at: <http://maxatkinson.blogspot.com>

9- Ego development personal for perfect life.

١٠- نهال محمد عبد المجيد: مهارات العرض الفعال، المتدنى الثاني للمعلم، ٢٠٠٩.

١١- عزة محمد سلام: مشروع الطرق المؤدية للتعليم، مركز تطوير الدراسات العليا،

جامعة القاهرة.