

الفصل الثالث

كيف تتعلم من الخبرة

How To Learn From Experience

"لا يوجد فشل، فقط تغذية مرتدة"

التحرك في اتجاه التغذية المرتدة، وإدراك قيمة كل شيء يحدث، حتى عندما تكون نتيجة مختلفة عن تلك التي قد تكون في تصورك

- لكي تذهب من جيد إلى عظيم يجب أن تتمتع بتواضع قبول التغذية المرتدة- وجهات النظر والآراء المخلصة من الآخرين، وشيء ما قد تدركه على أنه نقد. النوع الأفضل من أعضاء الفريق هو ذلك الشخص الذي يوفر نقداً بناءً ومنطقيًا. بالضبط كما لا تريد أن يمدحك الناس بالنسبة للأداء الذي يكون عملياً دون المتوسط، فإنك لا تريد أيضاً أن يكون مديح الآخرين لك غير مخلص. الطريقة التي تساعد بها الآخرين على تحسين أدائهم، أن تخبرهم بما يؤدونه بصورة جيدة، والمجالات التي يمكنهم تحسينها. لا تكن ذلك الشخص المادح الذي يطري الناس، ولكن كن الشخص الذي يدفع الناس إلى التحسين المستمر. نظم تقييم الأداء الدورية (سنوية أو نصف سنوية) تمثل فرصة لمراجعة ما تم أدائه بصورة جيدة خلال الفترة، وما الذي يمكن أن يكون أفضل. قم بأداء الدور الذي يخلق مناخ التغذية المرتدة والمدعمة تبادلياً، وسوف يتحسن أداء كل فرد في قفزات متتالية.

لا يوجد فشل- فقط تغذية مرتدة. هذه واحدة من

افتراضات NLP المسبقة، وأنها في الواقع شيء ما مقبول على كل المستويات والمنظمات، يبدأ في المدرسة الابتدائية ولا يتوقف أبداً. إنه يعني أن الحياة عملية تعلم مستمرة، وأنه من الممكن أن تتعلم من كل موقف. نحن نتعلم من التاريخ، نتعلم من التأمل في أحداث الحياة، الأفعال والسلوك. نحن نتعلم من وجهات نظر الآخرين، والأفراد الذين يتعلمون أكثر، ويتعلمون أسرع هم الذين يطلبون آراء الآخرين، وخاصة أولئك الذين لديهم خبرات أكبر من خبراتك، ولديهم مدخلات تحظى بتقدير. إنه من الجيد أن تعرف ما الذي جاء أدائه حسناً، وما الذي يمكن أن يأتي أفضل. ومع ذلك، يحتاج الأمر مرونة معينة لأن تنصت وتقبل آراء ورؤى الآخرين.



في مجال عملي الذي يتناول استقطاب الأفراد قابلت Chris الذي كان قد رقى من دور المدعم للمبيعات الداخلية إلى دور تنمية الأعمال الخارجية. إنه أحد التحديات الجديدة التي تضمنتها الوظيفة الجديدة، وواصل عمله بصورة جيدة. مدير المبيعات الجديد Neil، كان يرافق Chris في معظم اجتماعاته مع العملاء. في البداية كان Chris متوتراً، وإلى حد ما مستاءً مما أدركه على أنه تدخل محتملاً إلى أن فهم قوة

أسلوب Neil عندما كانا يتركان بعد كل اجتماع مع العملاء، كان Neil يعطي Chris تغذية مرتدة مباشرة ومحددة حول أدائه، يخبره بأدائه الذي كان جيداً، وبما يمكنه تحسينه فيما بعد. إنه كان لا يتطرق إلى أي من التفاصيل. عندما يكون قد انتهى، حينئذ يسأل Chris عن كيف كان أدائه أمام العميل، وفجأة وجد Chris نفسه يعطي رئيسه تغذية مرتدة. لقد تعلم Chris أن التواضع وأن الرغبة المستمرة في التحسين تجعل كل فرد مرناً في وجه التغذية المرتدة.

إنها تستند إلى المنطق، لذلك إذا كنا ذاهبين إلى التقدم من جيد إلى عظيم، وإننا نحتاج إلى أن نكون ساعين بقوة إلى البحث عن التغذية المرتدة من الزملاء، الرئيس، العملاء، وأي فرد تتفاعل معه. إنها تعني أيضاً أنك إذا كنت في طريقك إلى أن تكون زميلاً ذا قيمة في المنظمة، فإنك تحتاج إلى أن تكون شخصاً ما ذلك الذي يساعد الآخرين على النمو. يمكن أن يتحقق هذا جزئياً من خلال الاستعداد لأن تعطي تغذية مرتدة دقيقة، وذات معنى. كيف تفعل هذا دون أن تصيب مشاعر اصدقائك بأذى وتدمر تقديرهم لذواتهم؟ المساعدة في يدك وساندوتش التغذية المرتدة.

ساندوتش التغذية المرتدة

تخيل موقف حيث تريد أن تشير إلى شيء ما والذي لا يسير على ما يرام في سلوك أو مخرجات عمل شخص ما آخر. دعنا نقول بأنه عليك أن تشير إلى زميل والذي جزء من عمله الذي قام به غير مرض. قد ينجح الإقتراب المباشر جيداً – "الإقتراح الذي أرسلته لي مليئ بالثغرات والأخطاء. لا يمكنني أن أرسل هذا إلى خارج الشركة، لذلك من فضلك أعد كتابته". الشخص الأكثر قوة ثقة بالنفس سوف يأخذ هذا ببساطة. ومع ذلك، معظم الناس سوف يشعرون بالإحباط، التخطيم، الإنهيار، الغضب، أو عدم التقدير إلى حد ما. إن ما قد يعني أنه نقد موضوعي للعمل قد يفسر على أنه نقد شخصي.

أثناء أداء دوري في استقطاب الأفراد، قابلت John المدير العام في مصنع إنتاجي. في مواجهة الأسواق المتغيرة امتد دوره الوظيفي واحتاج إلى أن يعمل عن قرب مع فريق المبيعات. لم تكن لديه رغبة في العمل مع المبيعات حيث ينظر إليهم على أنهم هم الذين عرضوا شركته إلى الاضطرابات التي تواجهها. لقد نقل مكاتبهم إلى مبنى آخر مختلف، وقد فعل كل ما يستطيعه لكي لا يندمج معهم. كان رئيسه وزملاؤه يقولون له باستمرار أن ما كان يفعله كان خاطئاً، وليس في مصلحة العمل، وأن تصرفاته كانت تفصل بين ما يجب أن يكون مترابطاً وموحداً. كانت التغذية المرتدة رسمية في الاجتماعات مع رئيسه، وغير رسمية في دردشته مع زملائه، وحتى بصورة أكثر في عدم الرسمية مع أصدقائه في الأماكن العامة. كانت استجابة



John الدفاع عن موقفه، وأصر على أنه كان على حق وأن التعاون المقترح ليس أكثر من تبديد للوقت. لقد أغلق كل الأبواب أمام التغذية المرتدة السالبة، وخلال ستة أشهر تم فصله.

كيف نعيد بناء نموذج تغذية مرتدة أكثر فعالية والذي يمكن أن يوصل الرسالة بطريقة تتسم بالكفاءة ولكن أقل عقاباً؟ سوف تكون الطريقة الأفضل متمثلة في "ساندوتش التغذية المرتدة" شئ ما يعمل كالاتي:

A – ضع سياقاً إيجابياً عن طريق اختيار شئ ما قابل للمدح يكون جيداً في ضوء مفردات العمل، السلوك أو الأداء.

B - ركز على ما هو خطأ.

C - ضع المشهد مع كيفية تعديل الخطأ بصورة صحيحة.

كيف يمكن أن ينجح هذا في الواقع العملي؟

A – أقدر الوقت الذي أمضيته للقيام بالعمل على تجهيزات ما قبل اجتماع بناء فريقنا. إلتزامك وتدعيمك للفريق شئ ما سوف يساعدنا على تحقيق أهدافنا، وأنا أعرف أن الآخرين ينظرون إليك كعضو أساسي في الفريق.

B - إثنان من استمارات الإستقصاء التي أجريتها online كانتا حافلتين بالأخطاء، ومن ثم لم يكن من الممكن حسابها، وبالتالي لم نستطع جمع كل البيانات التي نحتاج إليها في جلسة الغد.

C – أنا أعرف أنك سوف تعالج هذا في الحال، حيث أنك سوف تريد أن تضمن أن برنامج الفريق يسير بسلاسة.

تعلم كيفية تناول التغذية المرتدة السلبية

إنه من السهل دائماً أن تقبل المديح بدلاً من التعامل بالتغذية المرتدة السلبية. تذكر تقارير المدرسة المرعبة، وكيف كان يبدو دائماً أن الآباء يركزون على التصرفات السيئة، بدلاً من تلك التي كانت جيدة؟ الإحتمال في الحياة أن التصرفات السيئة هي التي تتقدم الصفوف وتسلط عليها الأضواء. قرر الآن أن استجابتك إلى هذا سوف تكون متمثلة في الترحيب بالفرصة التي تتيح أداء الأشياء على الوجه الأفضل.

لكي تأخذ الموقف الدفاعي انطلاقةً من رد الفعل بالنسبة للتغذية المرتدة غير المريحة استخدم حب الاستطلاع كطريقة لاستقبال هذه الأنباء بطريقة

إيجابية. يمكنك أن تقول، "كيف تقترح أن أغير هذا؟" كيف يتم تناولتها بصورة مختلفة؟ ماذا يمكنني أن أفعل المرة القادمة للتحسين؟

الاستجابة الأساسية تعني شكر الناس الذين يقدمون النقد البناء. هذا نوع من الاسترضاء، كما أنه أمين. "شكرك على تعليقاتك". إذا اعتقد أن النقد الموجه خاطئ، قدم الاستجابة الايجابية وابدأ كالآتي:

"إنني أقدر ما تقوله وأتساءل ربما تكون هناك طريقة أخرى لدراسة هذا".

التغذية المرتدة غير المباشرة

التغذية المرتدة المقيدة ليست دائماً كلاماً أو كتابة. أحياناً تكون موجودة، ولكن ليست ظاهرة بوضوح، وتحتاج إلى البحث عنها. تتمثل طريقة العثور عليها في التوافق، أن يكون لديك وعي يقظ لما تراه، تسمعه أو تلاحظه في ضوء التفاعلات اليومية. يمكن أن ترسل لك الرسائل البارعة من زملائك، وأنت مجرد أنك لا تراها. يمكن أن تكون مثل هذه السيناريوهات عبارة عن اشتراك الزملاء في تناول فنانجين من القهوة أو الشاي معاً دون أن تدعي أنت معهم. يمكن أن تكون في صورة اجتماعات تحدث دون أن يبدو أنك قادر أبداً على المشاركة. قد يتم تبادل البريد الإلكتروني هنا وهناك، وأنت غير موجود على قائمة التوزيع. ربما علاقة بريدك الإلكتروني مع الآخرين ليست قوية كما يجب أن تكون، وأنت فقط لم تلاحظها. اعط اهتماماً عن قرب إلى ما يحدث حولك. ركز على تكرار بريدك الإلكتروني مع الزملاء ولاحظ اللغة. هل هي قصيرة وفي الموضوع، أم هي تعترف وتقدر كشخص؟

خذ وقتك لكي ترى وتسمع ما حولك. ما الذي يجري في دائرتك الحالية والذي يمثل تغذية مرتدة تتناول كيف يراك الآخرون؟ عندما يقول الناس الكلمات الصحيحة مثل: "دعنا نتقدم ونؤيدها" أو "سوف لا يكون ذلك مشكلة"، ربما تكون لغة أجسادهم متناقضة مع لغة أقوالهم. كن يقظاً لأي حالات عدم مسaire أو تناغم، والتي يمكن أن تشير إلى أن لديك مشكلة.

نقطة بداية التغيير ذي الدلالة تتطلب القبول بآراء الآخرين، وأنت سوف تكون متقبلاً إلى حد كبير لتغذيتهم الممتدة إذا اتخذت الخطوات تجاه تقدير اختلافاتهم.

فهم اختلافات الآخرين

تذكر إحباطات القيام بتعاملات تجارية مع الآخرين الذين لا يبدو أنهم قادرون على شرح ما يريدون؟ طريقتك في تلقي واستيعاب المعلومات قد تكون في حاجة إلى حقائق، معلومات، بيانات، تقارير، توابخ، وأوقات. قد

تكون متعاملاً مع شخص ما، فقط لا يعطيك ما تحتاج إليه، إنه يتحدث عن نظريات، أفكار، خطط، بينما أنت في حاجة إلى أن تدخل إلى جوهر الموضوع، بمعنى أن توضع الخطط موضع التنفيذ حيث مكانها الصحيح. تناضل دوائر الأعمال لتفعيل العمليات والنظم، وبعد ذلك تسمح للمفكرين الاستراتيجيين بتناول الهيكل التنظيمي والنطاق للحصول على الأشياء المطلوب أدائها ولتطوير طرق عمل جديدة. هل سبق لك أن وضعت في موقف حيث طلب منك رئيسك أن تخطط لعقد إجتماع، تخطط لمؤتمر، تصدر أوامر شراء، تطبق مشروعاً، ومع ذلك لم يعطك المعلومات الكافية لأداء المهمة على وجه صحيح؟ إما أنه يكون عليك أن تتقدم وتخاطر بأدائها حافلة بالأخطاء، أو يكون عليك أن تغضبه وتجبره على إعطاء تفاصيل جوهر الموضوع. يوجد عدد من الطرق التي من خلال اللغة المختارة بدقة وبحرص سوف توفر لك المعلومات المفقودة. إنك تحتاج إلى أن تخترق الغموض باستخدام المواصفات وبتحدي البيانات غير الصحيحة التي تؤدي إلى الإضطراب.

تتمثل نقطة البداية الأفضل أن تدرب نفسك بصورة صحيحة الآن لإدراك أن الناس تتناول البيانات بطرق مختلفة. إنها تفكر على وجه مختلف كما أن NLP قد أنشأ تعريفه الذي تناول أنماط التفكير التي أطلق عليها النظم التمثيلية. عندما تدرك بأن هذه موجودة، تستطيع أن ترفعها إلى مستوى الوعي الشعوري، وتبحث عن التلميحات إلى الطرق التي يفكر عن طريق الناس الآخرين.

النظم الأساسية هي:

١ - الرؤية البصرية.

٢ - الاستماع.

٣ - الأحاسيس.

٤ - السمعي الرقمي.

1 - الرؤية البصرية

الناس المبصرون يرون الأشياء. إنهم يفضلون أن يروا الصور، ويفضلون أن يروا الأشياء كصور، تخيلات، خطط أو أشكالاً بيانية، لذلك فإنهم سوف يحبون الألوان، السبورات الورقية والصور الفوتوغرافية.

العبارات لدى الناس البصريين في الأنماط اللغوية سوف تتضمن:

- ◆ أنا رأيت ما تعنيه
- ◆ تبدو جيدة بالنسبة لي
- ◆ تظهر لي
- ◆ جيدة التعريف
- ◆ صورة ذهنية
- ◆ ارسم صورة
- ◆ العين الذهنية
- ◆ إحصل على منظور
- ◆ مرئية بوضوح
- ◆ اكشف الحقائق
- ◆ اظهر البيانات
- ◆ ضعها تحت بؤرة التركيز
- ◆ خذ لقطة
- ◆ أحصل على صورة واضحة

2- الاستماع

جمهور المستمعين يسمعون الأشياء. الصوت هو أسلوبهم المفضل للتفاعل مع العالم، لذلك فإنهم قد يسمعون الكلمات بدلاً من أن يروها على الصفحة، قد يتعلمون بصورة أفضل من خلال الموسيقى وخلال التحدث. سوف يكون الصمت مكاناً قاحلاً بالنسبة لهم.

أدرك عندما تتحدث إلى جمهور المستمعين عن طريق الإنصات الهادف إلى أنماط لغتهم التي قد تتضمن بعضاً من الآتي:

- ◆ رنين الجرس
- ◆ يعزف لحناً صحيحاً بالنسبة لي
- ◆ انني اسمع ما تقوله
- ◆ لهذا صدى معين بالنسبة لي

◆ موسيقى بالنسبة لأذني

◆ يتناغم معي

◆ يصف بالتفصيل

◆ دردشة فارغة

◆ يكون مسموع الكلمة

◆ اعلان الأخبار

◆ لم يسمع عنه من قبل

◆ يصرح برأيه

٣ - الأحاسيس

الأفراد الحسيون هم أولئك الذين يجدون متعة في اللمس، الإتصال المادي، والدليل الملموس. إنهم يحبون أن يتذوقوا، أن يشموا، وأن يكون لديهم الدليل حول ما يمكن أن يكون أمامهم. إنني أعرف مدرباً يزور متجر الألعال الورقية، مورد المواد الكتابية، قبل جلسات التدريب، وتشتري أقلام حبر ضعيفة، أقلام رصاص، أساتيك (ممحاة)، وقطع غيار لبعض الأدوات لتضعها على الطاولة أمام المشاركين في الدورة التدريبية. إنه يراقب من يستخدم هذه الأشياء، وفي نفس اللحظة تعرف أحاسيسه (أو أحاسيسها) من طريقة الاستماع.

تلميحات أخرى من أصحاب الأحاسيس سوف تظهر في انماط لغتهم أيضاً. انتبه إلى :

◆ ادراك الحقائق

◆ أن تظل على اتصال

◆ الحصول على الإحساس بالموقف

◆ وضع كروكي على الطاولة

◆ العمل يداً بيد

◆ إنها تغيب ذهني

◆ دعنا نلمس القاعدة

- ◆ الشعور بدوار الرأس
- ◆ إدراك الحقائق
- ◆ البناء على أسس قوية
- ◆ يمشي بخطى خفيفة إلى داخل الشبكة
- ◆ يزيل الطريق الخاطئ

4- السمعى الرقمية

أعضاء فئة السمعى الرقمية يحبون أن يدركوا العالم من خلال خطوات، إجراءات، وتداعيات. من المحتمل أن لديهم حوارات داخلية مع أنفسهم، وفي الواقع يمكنهم أن يضبطوا أنفسهم وهم يتحدثون إلى أنفسهم. الحوار الداخلي يحدث باستمرار. إنهم يحبون أن تكون للأشياء معنى، وسوف ينتقلون بسرعة عبر النظم التمثيلية، ويشتركون قطعة من كل شئ، طالما تساعد في انشاء الهيكل الذي يحتاجون إليه.

الكلمات التي يدعمونها سوف تتضمن:

- ◆ يفهم
- ◆ يميز
- ◆ يجرب
- ◆ الوضوح
- ◆ الهيكل
- ◆ التفكير
- ◆ يتعلم

ماذا عنك؟

قبل أن تبدأ في اكتشاف أسلوب تفكير الآخرين، في البداية إعرف نفسك. أحسن طريقة لتحسين تعاملاتك مع الناس في دائرة عملك أن تتدبر الأمر حول طريقته المفضلة في التفكير. فيما يلي بعض العبارات لكي تدرسها والتي سوف تمهد الطريق أمامك لمعرفة نفسك. اقرأ العبارة، اسأل نفسك "هل هذه تتلاءم عن قرب معي؟" بعد ذلك اكتب "نعم" أو "لا"

نعم/ لا	العبرة	
	إنني اتخذ قراراتي استناداً إلى الحس الباطني والغرائز	1
	أحب أن أشارك مشاعري مع الآخرين	٢
	أحب لمس الأشياء وحساس تجاه المكونات في حياتي	٣
	أتأكد من أنني ألمس مشاعر الآخرين في الفريق	٤
	إنني أفكر غالباً في كيف تبدو الأشياء بالنسبة لي	٥
	إنني اتصل بقوة عن طريق ما أرتديه وكيف أبدو	٦
	غالباً، أستطيع أن أرى وجهة نظر شخص ما آخر	٧
	إنني أستجيب بشدة إلى الطريقة التي تبدو بها بيئتي والألوان المستخدمة	٨
	إنني متناغم جداً مع الأصوات التي حولي	٩
	في المناقشات أتأثر بنغمة الصوت الخاصة بالشخص الآخر	١٠
	إنني اتخذ قراراتي لمعرفتي بما له الإيقاع الأفضل	١١
	يستطيع الناس أن يقولوا ما أفكر فيه عن طريق نغمة صوتي	١٢
	إنني أتصل باستخدام الكلمات المختارة بدقة	١٣
	أحب أن أفهم الأشياء من خلال الحقائق والبيانات	١٤
	إنني أقرر بالتركيز على تحليل الحقائق حول الموضوعات	١٥
	إنني أتأثر بالمنطق السليم في حوار الشخص الآخر	١٦

"نعم": الأسئلة 1-4- هذه كل التفضيلات للأفراد الحسيين. إذا كنت تدعم هذه التفضيلات، فإنك تحب أن تكون حديسياً، وسوف تنصت إلى النداء الغريزي الداخلي. هذا التفضيل الحسي يمكن أن يترك الآخرين حولك في حيرة إلى حد ما حول الأسباب وراء أفكارك وقرارتك

"نعم": الأسئلة 5-8- هذه كل التفضيلات للأفراد ذوي الرؤية البصرية. إذا كنت تدعم هذه التفضيلات، حينئذ من المحتمل أنك ترى العالم في صور. وأنك تتعرض للملل من المناقشات الطويلة التي تعتمد فقط على الكلمات. سوف يتضمن استخدامك لأسلوب PowerPoint دائماً صوراً، ألواناً، رموزاً، جرافيك. بالنسبة لك، يوجد في الحياة الكثير بخلاف الكلمات والأرقام.

"نعم": الأسئلة 9- 12- هذه تفضيلات الأفراد ذوي الميول إلى الاستماع. سوف تكون ذلك الشخص الذي يستطيع أن يشرّد ذهنه في حالة الضوضاء من حوله، وتحب أن تتعلم عن طريق الاستماع. سوف تحب الدردشة بصورة شخصية وعبر التلفون، ومن المحتمل أنك تفضل الموسيقى من حولك. إنك سوف تساير نغمة الصوت التي يستخدمها الآخرون.

"نعم": الأسئلة 13- 16- إنها تفضيلات أفراد السمع الرقمي، أولئك الذين يحبون الهيكل التحليلي حول ما يفعلونه. سوف تحب أن يستند قرارك إلى بيانات موضوعية، وأنت من المحتمل أن تتجول عبر النظم التمثيلية الأخرى، ومن ثم سوف تكون مستخدماً للأحاسيس، التفكير والرؤية بالترتيب لتحصل على الإجابة الصحيحة.

احسب حالات استجابتك "نعم" للعبارات، وسوف تبدأ حينئذ في تشكيل صورة حول أن تقع تفضيلاتك.

الأفراد الآخرون

الآن بعد أن أصبح لديك حالات البصيرة النفاذة إلى العدسات التي تستخدمها لرؤية العالم، فكر في دراسة الأفراد الآخرين. إبدأ الآن تماماً في التمعن بالنسبة للتلميحات في لغتهم. عندما تعرف كيف يفضلون التفاعل مع العالم، إجعل الأمر أكثر سهولة عليهم باستخدام لغة اختياراتهم. كن حساساً بالنسبة لأولئك الناس الذين انماط تفكيرهم مثل هذا. عندما تكون واعياً وكيف يفضل الناس أن يفكروا، فإنك سوف تعمل على توسيع دائرة مرونتك وتأثيرك، وهذه القدرة للتكيف مع الظروف المختلفة هي ما سوف يضيف إلى قيمة اتصالك. سوف تشعر بالمزيد من اللمس، وسوف تسمع ما يجري حولك، وترى ما تحتاج إلى فعله فيما يلي، وتقرر ما هو بداخل الطريقة المهيكلية والموضوعية. يمثل اكتشاف أسلوب تفكير الآخرين الخطوة الأولى في اتجاه أن تضع نفسك في مكان وظروف شخص ما آخر. اعمل على تكامل هذا في اساليبك لبناء الألفة، وسوف تكون ذلك المؤدي المؤكد في انجازه في دائرة العمل. إذا كنت لا تزال غير متأكد، ضم كل النظم التمثيلية إلى أنماط لغتك. على سبيل المثال، تستطيع أن تقول، "أستطيع أن أفهم ما تعنيه بهذا، وأستطيع أن أكتشف الفرق في نغمة الإحصاءات والبيانات التي توفرها. كل هذا يدق الأجراس بالنسبة لي، وأنا أستطيع أن أشعر بأننا نملك الاتجاه الصحيح".

اتخذ القرار الآن لكي تصبح قوي الملاحظة. إذا كنت بالفعل ذا عيون حادة، وذلك الشخص الذي يلقي الضوء على الأشياء، قرر أن تضبط إيقاع تلك المهارة إلى مستوى أعمق. لاحظ التفاصيل حول الناس والبيئة. على سبيل

المثال، فكر في الإجتماع الذي حضرته حديثاً وتذكر من الذين كانوا حاضرين، وماذا كانوا يرتدون. تخيل بأنك تصفهم إلى شخص غريب. كم يمكن أن تكون التفاصيل التي تستطيع تذكرها؟ الآن تذكر إحدى العبارات الأساسية التي قد استخدموها. الآن فكر حول كيف كانت حجرة الإجتماع، الصور التي على الحيطان، وألوان الكراسي.



كن مستعداً لتحديد أنماط اللغة لكي تكون مستعداً لتتخذ الإفتراضات الصحيحة حول طريقتهم المفضلة في التفكير (الكيفيات أو الشكليات، إذا أردت مصطلح NLP الصحيح). استمع بشدة، وانظر بشدة، إلى الأشياء التي لم يسبق لها ملاحظتها من قبل. تأمل بعمق فيما قد تسمع وقد ترى. ماذا يمكن أن تعني، وكيف يمكن أن تغير سلوكك للتكيف معه؟ على سبيل المثال، إذا اكتشفت أن شخصا ما لديه تفضيل الرؤية البصرية، لتصبح أنت نفسك مثل ذلك. استخدم نفس نمط اللغة، وعندها تحقق بالفعل خطوة إلى الأمام. انطلق استناداً إلى المقدمة المنطقية بأن الشخص الأكثر مرونة يسيطر على النظام، تصبح ذلك الشخص الذي يعمل بصورة جيدة مع اختلافات الآخرين، لأنك قد أصبحت على درجة من الذكاء تكفي أن تسلط عليك الأضواء.

كانت Fiona أحد عملائي، مدير الموارد البشرية في شركة هندسية مركزها الرئيسي في بريطانيا، والتي كانت مقتنعة بأن رئيسها كان يتخذ القرار الخطأ فيما يتعلق بالعمالة الزائدة. على الرغم من أنها قبلت بأن التكاليف تحتاج إلى تخفيض، وأنه يجب التضحية ببعض الوظائف، فإنها لم تتفق مع القائمة التي أعدها المدير العام الإداري. أعتقدت بأن دائرة العمل سوف تعاني، إذا جاء اسم مدير المبيعات Tim بين الوظائف التي يتم الاستغناء عنها، وإذا اعتمد المدير العام على فريق المبيعات بمفرده. كانت تفضيلاتها حسية وكانت مناقشتها المفتوحة تمر عبر هذه السطور "أشعر بأننا نتخذ القرار الخطأ هنا. لقد عملت مع Geoff عن قرب لبعض الوقت الآن، وأن ما يفعله يستند إلى أسس جامدة. إنني أخشى أن الفريق سوف يفقد قائداً، ولا يعمل أو يتصل كما هو مخطط أو مأمول. إنهم يعتمدون على Tim وأسلوبه في الإدارة الذي يتناغم مع حاجاتهم. أشعر بأننا في حاجة إلى التفكير في هذا ونفعل ما سوف يكون الأفضل لتحقيق مثل هذا الفريق المتماسك في انسجام، والذي على صلة بمكان السوق".

Geoff، وتفضيلاته السمعية الرقمية، لم يكن متأثراً بالمناقشات التي كانت تبدو له أنها مفتقرة إلى المنطق والإطار الذي كان سوف يساعد دائرة العمل على تحقيق أهدافها. كانت استجابته على طول السطور التالية، "لقد فحصت كل الحقائق وحللت أرقام المبيعات في الشهور الإثنا عشر السابقة. بينما يؤدي Tim عملاً جيداً في مكان تسويق صعب، إلا أنه فشل في تأمين أحجام المبيعات والهوامش الربحية التي نحتاج إليها، والتي تمثل الآن مصروفات إضافية باهظة لا نستطيع تحملها".

لم تكن هاتان الشخصيتان مرتبطتين عند أي مستوى. لكي تعبر Fiona الجسر الذي يفصل بينهما إحتاجت إلى أن تقدم مناقشاتهما بلغة السمعية رقمية التي سوف يقدرها Geoff. لو أنها قالت، "لقد حلت بيانات المبيعات بالنسبة للشهور الإثنا عشر الماضية، وكان من الواضح لي تماماً أن مساهمة Tim مرتفعة الحيوية ومرتفعة التأثير. لقد فحصت تدفق المبيعات، وحددت خمسة عقود كبيرة، سوف تكون في خطر إذا سمحنا لمدير المبيعات Tim أن يترك العمل. الإبقاء عليه سوف يضيف ربحاً في الأجل القصير، وعقود جديدة في الأجل الطويل، وسوف يوفر المزيد من الاستقرار المطلوب للفريق الشاب". هذه الإستجابة معقولة ومنطقية وتعتمد على الحقائق.

سوف تكتشف خصائص العاملين المثاليين في دورها، وسوف أضعها تحت أضواء البرنامج اللغوي العصبي (NLP) الكاشفة. قد تختار أن تشق طريقك بسرعة وبدقة خلال الفصول واحداً بعد واحد، أو قد ترغب في أن تبدأ بما تفعله بصورة أفضل، لكي تفهم لماذا ما أنت جيد في أدائه هو ما تفعله في الواقع. ربما تختار أن تبدأ بذلك الذي تشعر معه بعدم الراحة، وتبدأ في فهم كيف تخطط للتغيير. إن الأمر متروك لك. توجد طرق كثيرة للنجاح، ولذلك اختر الطريق الذي يناسبك بصورة أفضل.

تذكر: لا يوجد فشل، فقط تغذية مرتدة. استخدم هذا كخطوة في اتجاه أن تكون عظيماً، وباشر التغيير إلى قبول التغذية المرتدة من الآخرين، وايضاً الاستعداد لمشاركته تغذيتك المرتدة البناءة معهم.