

التصرف المقنع وتحقيق النجاح

- 8 - 1 - ما الذي يتطلبه التعامل مع الآخرين 285
- 8 - 2 - حسن طريقة طرح الأسئلة 292
- 8 - 3 - الإستماع الجيد أساس النجاح 300
- 8 - 4 - فن الإقناع 312
- 8 - 5 - اعقد اتفاقات واضحة المعالم مع الآخرين 313

obeikandi.com

8 - 1 - ما الذي يتطلَّبه التعامل مع الآخرين

سواء أردت أم لم تُرِدْ: إنك لا تعيش لوحـدك في جزيرة نائية. ليس هناك من استقلالية عن الآخرين. إنك في علاقات متبادلة باستمرار مع الآخرين، كلما كسبت الآخرين لطرفك أكثر، كلما كان بلوغ أهدافك أسهل وأسرع.

كيف يكسب المرء الآخرين

بالتأكيد لن تحقق ذلك من خلال التقنيات السطحية في العلاقات الاجتماعية. إنك تكسب الآخرين حينما تستطيع فعلاً نقل سائر الأهداف والمشاعر والطاقات الإيجابية تجاههم، وفي نفس الوقت عدم ترك عدوى المشاعر والأفكار السلبية تنتقل إليك.

اعرف قواك
الشخصية
تماماً

هذا يعني: فقط حينما تكون قوياً على الصعيدين الفكري والروحي. فإنك تستطيع تفعيل تأثيرك على الآخرين. أما حينما تشعر بأنك ضحية سائر أنواع الضعف إزاء الآخرين، وأن الآخرين هم الذين يتحملون مسؤولية ما تعاني منه في داخلك، فإنه لن يكون لديك هنا أية قوة داخلية تُذكر. حينما تكون قوياً، فلن يكون تأثيرك انفعالياً وسلبياً إزاء تصرفات الآخرين وأفعالهم. سيكون لديك مطلق الحرية في التصرف على نحو مختلف كلياً. لقد عرضنا في الفصل الرابع من هذا الكتاب لكيفية تفعيل القوى الداخلية. غير أن شيئاً آخر ضروري لاكتساب الآخرين إليك.

ملاحظة هامة: لكسب الآخرين ينبغي إظهار الاستقامة. الاستقامة تعني: أن تكون صريحاً مع نفسك ومع الآخرين.

الصراحة هي التي تفوز

فقط حينما تكون صريحاً مع نفسك ومع الآخرين تستطيع كسب ثقة الآخرين بك. وتتطلب الاستقامة الشخصية أيضاً من صاحبها على سبيل المثال أن يفي بوعوده وأن لا يستغيب الآخرين بالردىء من الكلام.

حينما تكسب ثقة الآخرين بك، فاعلم أن أخطاءك الشخصية في علاقاتك مع هؤلاء الآخرين نادراً ما ستضرّك. أما حينما لا تكون قاعدة من الثقة في علاقاتك مع الآخرين، فسرعان ما ستجد كلماتك عرضة سهلة لأن يتم تفسيرها سلبياً من قبل الناس والنتيجة هي: تكون مشاعر العداوة.

كُونُ جَوّاً
من الثقة

هكذا تكسب الثقة
■ كن صريحاً على الصعيدين الفكري والعاطفي. ■ حاول أن تفهم محدّثك. ■ حاول أن تكتشف ما يتوقعه محدّثك منك. ■ انتبه للغة الجسد الخاصة بمحدّثك، لكي تكون قادراً على فهم مشاعره بشكل أفضل. ■ التزم بالمواعيد والإنفاقات. ■ اعتذر لدى ارتكابك أي خطأ.

ويتولّد الكثير من الضغوط، سواء في مجال المهنة أو في مجال الحياة الزوجية، من عدم وضوح، أو غموض توقعات أي من الطرفين، من الطرف الآخر. لم يسبق أن كان هنالك ذات مرة توقعات محدّدة ومعروفة تماماً، ومع ذلك فإن هذه التوقعات من شأنها أن تتبلور أثناء تحليل

الطرفين مع بعضهما البعض بشكل عفوي وتلقائي. وإن عدم تحقيق هذه التوقعات من شأنه أن يقود إلى اضطراب في الانسجام المتبادل بالعلاقات بين الطرفين.

ليس من أحد معصوم عن ارتكاب الأخطاء في تعامله مع الآخرين. وإن اعتذار المرء عن خطئه يُقال دوماً تقريباً بالمغفرة. وعلى العكس فإن عدم الاعتذار يؤدي إلى استمرار انشغال صاحب العلاقة بذلك الخطأ الذي تم ارتكابه في حقّه. وفي هذه الحالة، وحتى لو كان ذلك الخطأ غير مقصود، فغالباً ما سيتم اعتباره مقصوداً وصادراً من نوايا صاحبه «السيئة».

اعتذر عن
أخطائك

دع قلبك يتكلم

قال أحد الرسامين الكاريكاتوريين ذات مرة: «إنني أحاول أن أطوّر نمطاً للحياة يكون فيه وجودي الشخصي غير ذي أهمية». كلنا يقترب تقريباً من هذا التصور الأسر حينما نتحرر داخلياً من ضغوط الأعمال اليومية. ونشعر كما لو أننا انفصلنا عن ذواتنا. وفي هذه الحالة فنحن، أيضاً هنا، لسنا على اتصال مع حقيقة الحكمة والذكاء الباطنيين. وبالتالي فإنك لن تفلح هنا أيضاً في إجراء حوار حقيقي.

أظهر مشاعر
قلبية في
تعاملك مع
الآخرين

ملاحظة هامة: سوف تكون قادراً على إجراء حوار حقيقي وناجح مع الآخر فقط حينما تعرف تماماً ما هو المهم بالنسبة للطرف الآخر، وبماذا يفكر ويشعر الطرف الآخر.

إن حوارك مع الطرف الآخر سوف يكون فعالاً وناجحاً فقط حينما يكون حضورك موثقاً به تماماً. ويتطلب هذا النمط من الحضور، الانتباه والاهتمام الحقيقي والفضول الإبداعي. ويتميز الحضور الموثوق به بما يلي:

- عنين متبهرتين وصادقتين.
- روح صادقة وقابلة للتعلم واكتساب المزيد من المعرفة.
- قلب صادق وأحاسيس قلبية.

ويضيّق نطاق حضورك الموثوق به، كلما دارت أفكارك خلال المحادثة حول محور ذاتك فقط. وكلما حاولت الضغط على الطرف الآخر خلال المحادثة بهدف فرض رأيك عليه. هذا النمط من الأنانية سوف يولّد حاجزاً أساسياً في الاتصال الداخلي الوجداني بينك وبين الطرف الآخر. ويتم التعبير عن الوقائع الخاصة بالحدث من خلال الصيغة التالية:

$$أ \times هـ - ن = ح$$

حيث:

أ = الانتباه (الانتباه الفكري والروحي والحسي).

هـ = اهتمام المرء بأن يتعلم أن الحضور ليس فقط بالجسد وإنما أيضاً بالفكر والروح والقلب.

ن = الميل للأنانية، والانشغال بالذات وفرض الرأي الشخصي على الآخرين.

ح = الحضور الموثوق به.

ويتضح تماماً من الصيغة السابقة أن مقدار (ح) سوف يكون أكبر كلما كبر مقدار كل من (أ) و/ أو (هـ)، وكلما صغر مقدار (ن).

نصيحة للنجاح

فقط حينما يكون انتباهك شديداً، سيكون بمقدورك أن تستمع للصوت الباطني في أعماقك.

من خلال طرحك للأسئلة سيكون بإمكانك معرفة المزيد عن موقف معين، واكتشاف ماذا يفكر ويشعر وبنوي الطرف الآخر. سوف تنجح من خلال طرح الأسئلة

في بلوغ لب المشكلة أو الحدث . وسنعرض لذلك بشكل تفصيلي .

ثمة مستوى عالٍ من الوعي الباطني يتطلبه كذلك أن تبلغ في وعيك وإحساسك إلى ما وراء صوت محدثك وحركاته، بما يتطابق فعلاً مع حدسك الباطني .

لعلاقة بين
قيادة
المحادثة
ونجاح
المحادثة

لا شك أن كيفية قيادتك لعملية المحادثة إنما هي ذات تأثير بالغ على واقعك الشخصي، وعلى مدى نجاح المحادثة بحد ذاتها. إن نمط محادثتك وكذلك صورة الواقع الذي يعكسه محدثك يرتبط بالصيغة التالية:

(الانتباه + الاستفسار) × (الوعي) = صورة الواقع (ص)

$$(هـ + س) \times (ع) = ص$$

حيث:

هـ = الانتباه .

س = الاستفسار .

ع = الوعي .

ص = صورة الواقع .

حينما تكون، قبل المحادثة أو بعدها، على معرفة تامة

بمستوى انتباهك واستفساراتك ووعيك العام، فحاول هنا تحسين تلك المعرفة، ثم حاول تغيير وتيرة قيادتك للمحادثة ثم كوّن بعد ذلك جواً من الاتصال القوي بينك وبين محدثك.

وللوصول إلى علاقة قوية بمحدثك، فإنه يلزمك تكريس ما يكفي من الوقت للمحادثة.

ولتجنب أي رد فعل عاطفي سلبي من قبل الطرف الآخر، حاول توجيه طاقات المشاعر المكبوتة من خلال انتباهك المركز وتساؤلاتك المحددة.

كوّن جواً
من الاتصال
القوي بينك
وبين
محدثك

نصيحة للنجاح

■ إن التوجه الصحيح لأية محادثة إنما يكمن في: ما الذي يمكن استخلاصه من الموقف عموماً؟ ما الذي يميز رد فعل الطرف الآخر؟

■ وهكذا يمكن تجنب أي رد فعل انفعالي، وكذلك أي قرار متسرع أو حكم مسبق، وأي فقدان للسيطرة على الموقف.

تجنب
الانفعالات

8 - 2 - حسن طريقة طرح الأسئلة

معظم الناس يتكلم كثيراً. كلما كثر كلامك، قلّ استماعك لمحدثك، وقلّ استماع محدثك إليك.

تدرّب على
كيفية طرح
الأسئلة

حاول أن تجد الجسر الذي يصلك بالطرف الآخر وذلك من خلال السؤال والملاحظة. هناك أسئلة تمس الجانبين الموضوعي والعاطفي. ا طرح أنواعاً مختلفة من الأسئلة.

أنواع الأسئلة

هكذا تسأل
بلباقة

- اسأل بقصد الحصول على معلومات.
- مثلاً: «ما هو المهم خصوصاً بالنسبة لك؟».
- اسأل عن التجارب والأحداث.
- مثلاً: «ما هي التجارب التي خضتها؟».
- اسأل عن الأسس التي تركز عليها آراء محدّثك.
- مثلاً: «بناءً على أية حقائق وصلت إلى هذا الرأي؟».
- اسأل عن التفاصيل.
- مثلاً: «هل تستطيع من فضلك توضيح ذلك بشكل أكثر؟».
- اسأل عن المشاعر
- مثلاً: «ما هو شعورك الآن؟»
- اسأل عن مصدر مزاعم محدّثك.
- مثلاً: «كيف استنتجت ذلك؟».
- اسأل عن مقاصد ونوايا محدّثك.
- مثلاً: «ما الذي تنوي أن تفعل؟».

وثمة أسئلة مساعدة يمكن أن يتم بدء الحوار بها، مثل:

■ «ما الأمر الأهم بالنسبة لك في شأن.....؟».

■ ما رأيك في.....؟

جميع الأسئلة السبعة أسئلة مفتوحة، لا يمكن الإجابة عليها بسهولة بـ«نعم» أو «لا».

ويوضح البيان التالي أي الأسئلة مفيد، وأيها غير مفيد.
الأسئلة البيانية هي تلك التي لا ينتظر المرء جواباً لها.
الأسئلة الإيحائية تأثيرها مبالغ وتولد مشاعر غير مريحة،
مثل: «بالتأكيد فأريك أيضاً كذا وكذا...».

الأسئلة السيئة	الأسئلة الجيدة
الأسئلة البيانية الأسئلة الإيحائية	■ الأسئلة المفتوحة
أسئلة «نعم» أو «لا» الأسئلة الجارحة (التي تجرح الآخرين وتؤذيهم معنوياً)	الأسئلة التي تحتمل أجوبة مختلفة فيما بينها
الأسئلة التعليمية (الأسئلة التي يمكن أن تكون نتائجها صحيحة أم خاطئة) الأسئلة الاستجوابية الأسئلة التي يريد السائل من ورائها اصطفاً من يسأله وإيقاعه في الفخ الأسئلة التي نتائجها بديهة	الأسئلة المنطقية بطبيعتها في نظر الجميع

مثال على تقنية طرح الأسئلة

مثال

يمكن استخدام تقنية طرح الأسئلة لجميع الحالات. وهكذا تستطيع تقييم المواقف بشكل أفضل، وتوليد الأفكار المختلفة والتغييرات السلوكية لدى محدثك. وإن تجربتي التالية يمكن أن توضح لك ذلك بمثال.

كنت قبل بضع سنوات في رحلة استكشافية في فنزويلا. ومع نهاية هذه الرحلة قضيت أسبوعاً كاملاً في جزيرة أوروبا. ولأنني كنت قبل ذلك ولأسابيع عديدة في أحضان البراري، فلم تزل وقتذاك بعض الشيكات السياحية في حوزتي. وفي ردهة الاستقبال في الفندق قلت إنني سوف أسدد حسابي مع انتهاء إقامتي من خلال شيكاتي السياحية هذه. ومع كونهم وافقوا على ذلك إلا أنهم طلبوا مني تسليم بطاقتي الائتمانية، وتوقيع تفويض لهم على بياض بإمكانية التصرف بحسابي المصرفي، لقد تم الاتفاق أنني مع انتهاء إقامتي في الفندق سأستعيد توقيعي، وسيتم إلغاء عملية التفويض وأسدد حسابي من خلال الشيكات التي بحوزتي. لقد أرادت إدارة الفندق بذلك تأمين نفسها ضد احتمال عدم سداد الأجور والأتعاب التي تستحقها. ولأنني كنت متفهماً تماماً لوجهة نظر إدارة الفندق فقد وافقت على شروطها تلك.

لقد زرت خلال فترة إقامتي في جزيرة أوروبا لبضع مرات في الصباح الباكر بعض الجزر الأخرى المجاورة. وفي كل مرة كان يتبعني أحد الأشخاص التابعين للفندق، ويسألني فيما لو كنت قد نسيت تسديد حسابي. واضح أنهم اعتقدوا أنني سأسافر دون أن أسدد حسابي، وهذا بالطبع لم يحدث أبداً.

وتلقيت قبل سفري بيومين مكالمة هاتفية مفادها أنهم يريدون مقابلي والتحدث معي في ردهة الاستقبال. وحينما سألت عن السبب كان الجواب أن الموضوع يتعلق بـ «approval» بمعنى «للنظر في الأمر».

لقد تسرّب، بسبب التجارب التي مرت معي حتى الآن في الفندق، شعورٌ بعدم الارتياح إلى داخلي. لقد أكّد تصفّحي لقاموس اللغة الإنكليزية أن الأمر كان يتعلق فعلاً بعملية فحص وتدقيق. لقد فعلت ثلاثة أشياء في طريقي إلى ردهة الاستقبال:

■ لقد كوّنت في داخلي شعوراً إيجابياً لإجراء محادثة ناجحة.

■ لقد تذكّرت بأن سائر الفنادق الأخرى كانت محجوزة.

■ وضعت نية ثابتة في داخلي لطرح أكثر ما يمكن من أسئلة. لقد عقدت العزم على توظيف طاقات الغضب والإنزعاج الكامنة وتوجيهها لطرح أكثر ما يمكن من أسئلة.

- حال وصولي إلى ردهة الاستقبال، سألت عن سبب عملية الفحص والتدقيق. أحد الموظفين أجنبي أن مسألة تسديد حسابي لم تزل غير مضمونة. هنا راودتني نفسي لإعطاء إجابة صريحة وجازمة وأكيدة. غير أنني لم أفعل ذلك، وطرحت السؤال: «من أين لك أن تعرف ما هو موجود في حسابي في المصرف بألمانيا؟» ولأن سائر التسديدات، التي كانت تتم عبر بطاقة الائتمان، قد تم تحميلها على حسابي بالمصرف، استنتجت أن المشكلة كان تكمن في كون إدارة الفندق اعتقدت أنه لا يوجد في حسابي المصرفي ما يكفي لتغطية نفقات إقامتي في الفندق.

- أما الإجابة على سؤالي الأخير فقد كانت: «الحاسوب لدينا هو الذي أفادنا بالمعلومات» ولأن الحاسوب أثار اهتمامي فقد قرّبه الموظف مني. وحينما طلبت معرفة كيفية وصوله إلى المعلومات، فقد أدرك هنا ماذا أريد تماماً. لقد أدخل رقم بطاقتي الائتمانية في الحاسوب ومبلغ (300). أعطاه

الحاسوب إشارة «Ok». وحينما أدخل مبلغ (300 دولار) أعطاه الحاسوب إشارة «approval» بمعنى «للنظر في الأمر».

الآن أدركت الأمر. يبدو أن شركة البطاقات الائتمانية تطالب دون أن يكون لها حق بالمطالبة فعلاً. وحينما سألت الموظف عن ذلك أجابني بالإيجاب، أي أكد لي صحة ذلك. هنا قلت له: «الذنب إذن ليس ذنبك. ولكن هل ترى من المعقول أن تتبعون نزيراً لديكم في الفندق باستمرار حيثما ذهب وتسألونه عما لو كان قد نسي تسديد حسابه؟» هنا أجابني بالنفي.

لم تكن حين ذلك لتفيدني أية نصيحة تُذكر. وأُي سؤال وجّهته الآن إلى محدّثي؟! هاك هو: «والآن كيف ستحلون المشكلة بشكل نهائي؟».

أجابني محدّثي أنه ليس لديه لتوّه أي تعليقٍ على ذلك. فهو يريد على ما يبدو الرجوع لرئيسه في ذلك. لم يحصل أي شيء في اليوم التالي. لم يعط سؤالي الأخير على ما يبدو أي تأثير حتى الآن. ومع ذلك فقد كنت فخوراً باستخدامي للتقنية الفعّالة في طرح السؤال، وذلك على الرغم من انزعاجي وغضبي في أول الأمر.

وفي اليوم التالي حصلت المفاجأة. فحينما عدت بعد الظهر إلى غرفتي في الفندق، فوجئت بوجود فاكهة وكعك وزجاجة من النبيذ على طاولتي وبطاقة كُتِبَ عليها: «نحن آسفون فعلاً كل الأسف».

نصيحة للنجاح

حاول تطبيق التقنية الجيدة للسؤال في أكثر المواقف قدر الإمكان. ومن يسأل بلباقة لا يمكن أن يقول شيئاً خاطئاً. إنك تساعد محدثك بأسئلتك للخروج من الاستمرار في التفكير. وأنت أيضاً سوف يكون لديك فرصة كبيرة حين ذلك في إقناعه.

هكذا تحمي
نفسك من
أي تصرف
متهور

لا تقنط من ذاتك حينما لا تنجح بسرعة في موضوع تقنية السؤال. ينبغي أن تتدرَّب على تقنية السؤال لبضع أسابيع. ستكون بذلك قادراً، ليس فقط على الإقناع الناجح للآخرين، وإنما أيضاً على إجراء محادثاتك بشكل أكثر فعالية.

إنك تؤمن لنفسك، من خلال تقنية السؤال الناجحة، أساساً متيناً لنجاحاتك. وحينما يحدث خطأ ما أو يطرأ طارئ ما بشأن خططك، فسبب ذلك يرجع غالباً لكونك، منذ البدء، لم تكتشف حقيقة هامة ألا وهي: «يسري

عموماً أن طرح سؤال إضافي يظل أفضل من توفير طرح سؤال».

ملاحظة هامة: سوف تحسن التمييز، من خلال طرح الأسئلة المناسبة، بين الحقائق الأساسية من ناحية وبين ما تسمعه باستمرار من آراء ومزاعم مختلفة من ناحية أخرى. ولطرح الأسئلة أهمية كبرى أخرى في حياتنا اليومية. حينما تكون متمسكاً بشدة بوجهة نظر معينة وتعتبرها حقيقة ثابتة غير قابلة للجدل مطلقاً، فهنا ينغلق الطريق أمام أي مجال للسؤال أو النظر أو التدقيق. هنا تخسر صراحتك مع نفسك ومع الآخرين وتفقد صلتك بالواقع. هنا ستفقد كذلك صلتك بحقيقة الحياة من حولك.

نصيحة للنجاح

- تساعدك الأسئلة لتكوين الصراحة الضرورية في الحياة مع نفسك ومع الآخرين، وأيضاً تساعدك لتجنب التصلب في المواقف والآراء.
- فقط من خلال الأسئلة ستتعلم أكثر وأكثر وستعمل على تنمية آفاق وعيك.

اجعل دوماً كل أمر من أمورك عرضة لطرح الأسئلة حوله

8 - 3 - الاستماع الجيد أساس النجاح

واضح، من وجهة نظر سطحية، أن الاستماع الجيد لا

الاستماع
الفعال
يتطلب
أقصى
درجات
التركيز

يشكل أية مشكلة، نظراً لكون أي فرد له أذنان. غير أن ذلك خطأ كبير. أجرِ الفحص القادم الموجود في الشكل (20) وستعرف ما المقصود تماماً.

الاستماع هو الفهم الجيد لما يتم التباحث حوله. فالبعض من لا يستمعون جيداً أحياناً، تفوته المعلومات الهامة جداً والتي ربما تشكل أساس نجاحه. ويتطلب الاستماع الجيد ما يلي:

■ الانسجام الكلي مع الموقف الحاضر وطرده سائر الأفكار الأخرى.

■ التوجه الكلي بأفكارك إلى محدثك.

■ الاهتمام بسائر ما يهتم به محدثك ويشغل باله.

ملاحظة هامة: لتحسين قدرتك على تبادل الآراء والأفكار مع محدثك. فإنه ينبغي العمل على تحسين أدائك الكلي في المحادثة.

ما الذي يمكنك فعله؟

ممارسة
التأمل
«الانتباهي»

اعمل على تحسين مقدرتك على التركيز، وذلك للاستماع بشكل أكثر دقة، مارس التأمل «الانتباهي»، وحين ذلك سيكون لديك في لحظات حاسمة طاقة روحية مضاعفة أكثر من الآخرين.

اطرح الأسئلة وقلّ من كلامك. اعلم أنك كلما تكلمت أكثر، تحصل على معلومات أقل.

لك أذنان اثنان وفم واحد. هكذا تذكّر أنه عليك أن تستمع أكثر من أن تتكلم. لا تتكلم كثيراً، وكن متجاوباً من لغة الجسد الخاصة بمحدثك، وسوف تعي تماماً بم يفكر ويشعر.

اكتشف

مدى قدرتك
على التركيز

دائماً	غالباً	أحياناً	كلا أبداً	
3	2	1	0	1 - أنا دوماً مستعجل جداً
3	2	1	0	2 - إنني أفكر بـم ساقوله، وذلك خلال تحدّث الطرف الآخر إليّ
3	2	1	0	3 - إنني أعرف ماذا يريد أن يقول محدّثي
3	2	1	0	4 - أفكر بأشياء كثيرة في آن معاً
3	2	1	0	5 - إنني كثيراً ما أحلم
3	2	1	0	6 - أفكاري تدور حولي شخصياً
3	2	1	0	7 - إنني سرعان ما أفقد الاهتمام بالطرف الآخر أثناء المحادثة
0	0	2	3	8 - أعيد قذف الكرة للطرف الآخر: مثل: «كما أفهم منك، فإنك تقصد...»
3	2	1	0	9 - بعض الأشياء أتذكرها فقط حين أسمعها مرات عديدة
3	2	1	0	10 - أتكلّم أكثر مما أسأل
مجموع النقاط:				

الشكل (20) فحص لمدى تركيزك أثناء المحادثة.

- تحليل نتيجة الفحص :

- من (0) - (3) نقاط : لديك مقدرة ممتازة على التركيز .
- من (4) - (12) نقطة : مقدرتك على التركيز ينبغي تحسينها .
- من (13) - (30) نقطة : أنت بحاجة إلى برنامج تدريبي لتحسين مقدرتك على التركيز .

طبّق تقنية السكوت عن الكلام فعلياً وبشكل هادف .

تقنية السكوت عن الكلام : حينما ينهي محدّثك حديثه، انتظر من 3 - 5 ثوانٍ قبل بدئك بالكلام . إن مزايا ذلك هي التالية :

ضع لنفسك استراحات صمت (عدم كلام) أثناء المحادثة

- إن سكوتك يعطي محدّثك إمكانية التعبير عن أفكاره ومشاعره بحرية .
- إن تطبيق تقنية السكوت هذه ليس بالمرغوبة من قبل الكثيرين، فهم يرون ضرورة الإفصاح عما في داخلهم . بسكوتك لن يشعر محدّثك بأي انزعاج، وستكون لديه إمكانية أكبر لمتابعة كلامه .
- تسهم استراحات الصمت عن الكلام هذه في كسب المزيد من المعلومات، والمزيد من المصادقة .

الاستماع
الجيد

نصائح لتطبيق أفضل للاستماع الجيد

- كن صريحاً وعفويّاً ومهتماً
- المستمع الجيد يهتم بكل ما لا يعلمه.
- لا تكن أنانياً
- الأتانيون يحاولون دوماً التحدّث فقط عن أنفسهم.
- كن صريحاً
- إن الآراء المبنية مسبقاً تعيق عملية الاستماع. تدرّب على طرح المزيد من الأسئلة. كن مستعداً دوماً للتراجع عن بعض آرائك ومواقفك إن اقتضى الأمر، ولا تدع نفسك تقع ضحية الأحكام السلبية المسبقة للآخرين تجاهك.
- تقبّل شخص محدّثك
- احم نفسك من الوقوع في خطأ تعابير سلبية مثل: «يجب أن تغيّر نظرتك لذلك».
- دوّن النقاط الأكثر أهمية قبل المحادثة
- دوّن لنفسك ملاحظات أثناء المحادثة، فهذا من شأنه كذلك أن يلزمك للاستماع الجيد لمحدّثك.
- تجنّب الأخطاء التي من شأنها أن تعيق استماعك الجيد لمحدّثك، مثل:
 - عدم استماعك الجيد الناتج عن معرفتك المسبقة بما سيقله محدّثك.
 - التفكير خلال استماعك إلى محدّثك بما سوف يقله.
 - التفكير خلال استماعك بأمر أخرى جانبية.

- أحلام اليقظة التي تعترضك في الوقت الذي يتكلم محدثك فيه.

■ تدرب على الاستماع الجيد في الوقت الذي تكرر خلاله ما يقوله محدثك.

■ اسأل دوماً: «ماذا تعني تماماً بذلك؟».

أو: «هل بإمكانك أن توضح لي ذلك أكثر؟».

بذلك تحمي نفسك من الوصول لنتائج سريعة وغير متأنية.

لا تتكلم كثيراً واستمع جيداً، فبذلك تحصل على معلومات أكثر. فالمعلومات تسهم في نجاحك، ونقص المعلومات ينتج العكس.

الاستماع بقلب منفتح ومتفهم

تتم ممارسة هذا النمط من الاستماع حينما:

■ تريد استمالة محدثك من الناحية القلبية وبناء

علاقات حميمة معه بشكل أفضل.

■ تريد فهم وجهة نظر محدثك بشكل أفضل.

■ يريد محدثك مزاحمتك في معلوماته.

■ تبدو على محدثك علامات الإنزعاج أو الغضب، أو

أية علامات سلبية أخرى.

وينبغي خلال المحادثة التفرقة بين ما هو حوار ثنائي،

وما هو حوار موجّه أحادي الجانب (من طرف واحد)، حيث يحتكر أحد الطرفين الكلام لنفسه معظم الوقت. وفي نمط الاستماع بقلب منفتح ومتفهم فإنك لا تمارس نمط الحوار الثنائي، وإنما توجّه فقط الحديث أحادي الجانب الصادر عن محدّثك، وهذا يتطلّب منك ما يلي:

- أن لا تدلي بأي رأي شخصي خلال المحادثة.
- أن لا تعمل على تقييم رأي محدّثك.

لا تعقّب على أقوال محدّثك، في نمط الاستماع بقلب منفتح، بأقوال من عندك. أنت هنا بمثابة مرآة لمحدّثك. هنا يشعر محدّثك بأنك تتفهّم تماماً من الناحية القلبية. سوف تكسب ثقته وسيفصح عن ذاته بشكل أكثر. ممارسة نمط الاستماع بقلب منفتح ومتفهم يكون حيناً:

- تود إعادة صياغة مضمون ما يقوله محدّثك بين الحين والآخر.
- تود التعبير عن مشاعر محدّثك بالكلام.
- تود طرح أسئلة شخصية أكثر عمقاً على محدّثك.
- تود تجنّب سائر العوائق التي تعيق استماعك الجيد لمحدّثك.

ووجه كلام
محدّثك
خلال
الحوار
أحادي
الجانب

نصائح في تطبيق فن الاستماع بقلب منفتح

■ صياغة المضمون في كلماتك الخاصة

يتم البدء بصياغات كهذه على سبيل المثال كما يلي:

«ما تعنيه، أن...».

«تعتقد أن...».

«سألخص باختصار...».

«إن فهمتك جيداً، فما تعنيه هو...».

■ التعبير عن المشاعر بالكلام

هنا تصيغ مشاعر محدثك في شكل عبارات، مثل:

- «أنت متخوَّف من...»، غير راغب في...، أنت محدثٌ علي...».

- «أنت مسرور؛ متحمّس...، سعيد».

- «تشعر بأنك غير مكترث بك، بتحمّلك لعبء

كبير...، بوقوعك تحت ضغط شديد...».

«هذا سيوقعك في ضغط شديد...، سوف

يشغلك...، سوف يضيف إليك عبئاً جديداً...».

ليس من الضروري هنا، التعبير بدقة متناهية عن مشاعر

محدثك. وحينما لا يتفق محدثك مع ما تقوله في هذا

الصدد، فسوف يصحّح لك ذلك بلا شك.

■ أسئلة شخصية أكثر عمقاً:

أسئلة كهذه مثلاً:

«ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة لك؟».

هكذا تدفع
محدثك إلى
الكلام

«ما الذي يحركك داخلياً؟».

«ما هو شعورك إزاء ذلك؟».

«بمّ تحسّن أثناء ذلك؟».

إن إجابات محدّثك على تلك الأسئلة تفصح عما يختلج في داخله من أفكار ومشاعر. سوف تتّضح بذلك أيضاً دوافعه وآماله ومخاوفه. حتى أن التساؤل: «ألا تريد التحدّث عن ذلك؟» سوف يدفع محدّثك غالباً لأن يفصح نفسياً عما في داخله.

انتبه تماماً حينما يستخدم محدّثك تعابير مثل: «في الحقيقة»، «بشكل أساسي»، «من الممكن»، «تحت ظروف معيّنة».....

اسأل محدّثك بعمق: «ما الذي تعنيه من قولك «في الحقيقة»، «من الممكن»، إلخ.

■ تجنب عوائق الاستماع الجيد

يجب التخلي، أثناء عملية الاستماع بقلب منفتح، عن الأنماط السلوكية التالية:

- تقييم محدّثك، مثل: «كان من الأفضل ألا تفعل ذلك».
- محاسبة محدّثك، مثل: «لماذا فعلت ذلك».
- تفسير ما يقوله أو يفعله محدّثك، مثل: «إنك تفعل ذلك، لأن....».
- إسداء النصيحة لمحدّثك، مثل: «أنصحك أن تفعل كذا وكذا....».

ملاحظة هامة: إن استماعك لمحدثك بقلب منفتح، يدفع محدثك بدوره لأن يفتح قلباً إزاءك. إنك تقرّر بنفسك مدة توجّهك للحديث أحادي الجانب الذي يخوضه محدثك.

مثال عن عملية الاستماع بقلب منفتح

حاول فهم الآخرين قبل مباشرتك بحلّ المشاكل فيما بينك وبينهم. فقط حين ذلك ستنجح في تكوين حلول ممتازة. ونذكر هنا مثلاً عن التأثير الذي يحدثه الاستماع بقلب منفتح إلى الآخر:

مثال

بعدما نجحت ابنتنا كارين من الصف الثاني إلى الثالث في المرحلة الابتدائية من المدرسة، انخفض معدل درجاتها بشكل ملحوظ جداً، علماً أن درجاتها كانت حتى الصف الثاني دوماً ممتازة جداً.

وقد تبين لي أثناء إحدى تمارين التأمل التي كنت أمارسها، أن أسلوبني في البحث عن حل للمشكلة كان خاطئاً. عقدت العزم على السعي جاهداً لتفهم الموقف بشكل أفضل. وقد جرت في صباح اليوم التالي المحادثة التالية بيني وبين ابنتي.

سألتها: «كيف حالك يا كارين؟».

أجابت: «حالي جيد جداً».

أعقبت سائلاً إياها: «كيف حال المدرسة؟».

ردّت علي قائلة: «أيضاً حالها جيدة».

سألتها بشيء من الفضول: «وكيف حال مدرّسك الجديد في المدرسة؟».

أجابت: «لا أدري ما الأمر. صادفنا البارحة مدرستنا السابقة في باحة المدرسة. صديقتي ركضت تجاهها، وأولاد آخرون ركضوا أيضاً تجاهها».

سألتها: «هل ركضت أنت أيضاً تجاهها؟».

أجابت بعزم وتأکید: «نعم، أنا أيضاً ركضت تجاهها».

هنا سألتها: «كيف تشعرين يا كارين خلال الدرس مع مدرّسك الجديد؟».

هنا اكفهرّ وجه ابنتي، وفقدت السيطرة على نفسها، وقالت: «نريد عودة مدرستنا السابقة إلينا» وفي الوقت نفسه أجهشت بالبكاء.

هنا بالذات، أدركت السبب الحقيقي لانخفاض معدل

درجات ابنتي. وهذه المعرفة جلبتها لي محادثة صغيرة فقط بقلب منفتح مع ابنتي.

نصيحة للنجاح

إن الوقت الذي تنفقه في فهم الآخرين سوف يساعدك في بلوغ ما تصبو إليه بشكل أسرع. ويسري ذلك سواء بالنسبة لعلاقاتك الشخصية أم لعلاقاتك في إطار عملك. سوف تكسب المزيد من المعلومات، وستوفر أيضاً الكثير من الوقت والجهد.

اسعَ جاهداً
لفهم
الآخرين

ملاحظة هامة: حينما تحاول فهم الآخرين فسوف تكسب ثقتهم، وسيكون لك تأثير إيجابي فعال على علاقاتك معهم.

8 - 4 - فن الإقناع

اسأل محدثك عن رغباته ومصالحه. وحينما تعرف ذلك، أعد صياغة التعبير بأسلوب آخر إزاء محدثك: «إن فهمك جيداً، فأنت ترغب في...».

حاول معرفة
رغبات
الآخرين

- وحينما تكون قد أخذت كل شيء في الحسبان، قدّم عرضاً إلى محدثك يخدم مصالحك ومصالحه على حدٍ سواء.

وحيثما لا يقبل محدثك هذا العرض فاسأله عما يجب فعله كي يكون راضياً تماماً.

ملاحظة: حينما تستطيع تحقيق رغبات الطرف الآخر، فسيكون لديك بالتأكيد فرصة كبيرة لإقناعه. وحينما لا تستطيع ذلك، فستكون فرص إقناعه ضئيلة.

8 - 5 - اعقد اتفاقات واضحة المعالم مع الآخرين

استراتيجيات
للفوز

ستكون ناجحاً في حياتك فقط حينما لا تدع مجالاً لاستغلالك من قبل الآخرين. لقد عرفت الكثيرين من الأشخاص ممن عُرفوا بدمائة أخلاقهم إلى حدٍّ لم يتحقق لهم معه بلوغ النجاح بسبب استغلال الآخرين لهم. كيف نستطيع تجنب ذلك؟

اعقد اتفاقات مع الآخرين. انتبه أثناء ذلك لضرورة تحديد ماهية التزاماتك أنت، و ماهية التزامات الطرف الآخر.

غير أن ذلك يشترط ضرورة مناقشة التوقعات المنتظرة من كلا الطرفين. إن توضيح هذه التوقعات ليس بالأمر السهل بالنسبة للكثير من الناس. هم لا يناقشون تلك التوقعات على الرغم من كونهم يدخلونها تلقائياً في

حساباتهم. ويحدث ذلك حتى في اتفاقات الشراكة.

ملاحظة هامة: إنه لمن شأن التوقعات المنتظرة من كلا الطرفين، والتي تتسم بعدم الوضوح، أن تؤدي إلى الكثير من النزاع وسوء التفاهم. من الضروري إذن توضيح تلك التوقعات وتحديد التزامات كل من الطرفين بدقة أكثر وحينما لا يلتزم الطرف الآخر بالتزاماته، فطالبه بالالتزام بها. وفي حال بقاءه غير ملتزماً بما تم إقراره له من التزامات بموجب الاتفاقات المبرمة، فافسخ حين ذلك علاقة العمل فيما بينك وبينه في هذا الصدد.

الثبات مبدأ
أساسي
وهام
للنجاح.

نصيحة للنجاح

كن ثابتاً وطبق هذا الثبات في حياتك العملية والخاصة.