

منظومة الإقناع

يعتمد الإقناع على الإدارة الفعالة للحوار؛ بداية من حدوث التوافق بين المتحاورين إلى الانطلاق نحو الرغبة في الاستزادة، ثم التحول لإقناع الآخرين بما نطرحه من أفكار أو آراء، وتبنى منظومة الإقناع على أربعة محاور:

المحور الأول: الوضوح

المعنى هنا أساس الانطلاق نحو حوار بغرض الإقناع، والوضوح يتطلب عرض الموضوع محل الإقناع بالأسلوب الذي يستطيع المستقبل أن يفهمه دون الحاجة إلى وسيط، وقد يكون ذلك عبر رسائل مكتوبة، أو من خلال الاتصال الشخصي المباشر، أو عبر الاتصال في اتجاهين من خلال المشاركة في الاجتماعات أو عبر اللقاءات المفتوحة.

في حالة تطرق الأمر إلى توجيه استفسار من المستقبل؛ فإن هذا لا يعني جملة أن هناك لبساً قد حدث في صياغة الرسالة، إنما قد يكون الاستفسار نابع من الرغبة في الاستفادة عن موضوع الحوار لاستكمال كافة جوانبه والعوامل المؤثرة فيه.

المحور الثاني: الثقة

يُعد بناء عامل الثقة بين المتحاورين أمراً ذات أهمية بشكل عام، ولكنه يساعد بفاعلية في الوصول إلى الإقناع، حيث يشعر الآخر بأهمية وجدية الموضوع، من عاملين نابعين من الشخص الذي

يطرح الفكرة محل الإقناع، وهما الثقة والحافز.. ونتحدث هنا عن الثقة التي تمنح الآخر الاطمئنان.

ولا تُبنى الثقة عند الطرح فقط، إنما لها جذور من خلال المعرفة السابقة أو الإيحاءات الإيجابية من الآخرين التي تدعم موقف صاحب الفكرة.

والثقة من أجل الإقناع تحتاج إلى عدة عوامل:

- ١ - المعرفة الكاملة بالموضوع محل الطرح.
- ٢ - القدرة على الحوار وعدم الاستسلام.
- ٣ - إدارة الحوار بفاعلية والتحكم في الانفعالات.
- ٤ - التجاوب في الرد على المداخلات دون تشتيت أو نسيان للنقطة التي توقفنا عندها قبل المداخلة.

المحور الثالث: الحافز

يُعبّر الحافز عما نريد أن نقوله دون أن نحتاج إلى الإكثار في الكلام "ما قل ودل"، فمن خلاله يستكشف الآخر مدى صدق المتحدث، يستشعر معها أن الفكرة المطروحة ذات أهمية، وأنها محل تقدير واعتبار.

(بداية الانطلاق للحافز.. بناء جذور الثقة.. ثم التحول إلى تحفيز الآخر تجاه الفكرة)

ويعتمد الحافز على الكلام الذي ينساب في حوار مثمر: كلما انحصر الكلام في نطاق محدود كان أفضل حتى لا نفتح بابًا لحوار ربما لا

نستطيع أن نسيطر عليه إذا ما تحول إلى جدال، ينعكس سلبيًا على طرح الفكرة أو الموضوع، وربما كان سببًا في غلق باب المناقشة وابتعاد المستمعين عن الرغبة في استكمال معطيات الحوار.

- لابد من تحديد محاور طرح الموضوع.

- الاعتماد على الخبرات والتجارب السابقة.

- بناء جذور الثقة.

- التحكم في الانفعالات واستخدام مهارتي الاستماع والإنصات.

- تفعيل التأثيرات غير الملفوظة.

- مراقبة إحساس الآخر بالملل للتدخل المباشر في العودة إلى تنشيط الحوار، بواسطة تفعيل التأثيرات غير الملفوظة وتنوع نبرات الصوت، وتوجيه الأسئلة لمعرفة رأي الآخر.

- نبرات الصوت ومدى تجاوبها مع أهمية الكلمات في الطرح، فلا يمكن أن تكون نبرة الصوت هادئة أو على نفس وتيرة الحوار ونحن نقول "إن هذا الموضوع سيقفز بنا إلى تحقيق المزيد من الأرباح". أو عندما نقول "سوف نراعي الناحية المعنوية للعامل البشري فلا يمكن نتيجة الرغبة في التطوير والتحسين المستمر أن نكلفه فوق طاقته ونزيد عليه ساعات العمل.

ففي الحالة الأولى لابد أن ترتفع نبرة الصوت لتواكب هذه الكلمات بدافعية عالية وتأثير غير ملفوظ ليُعبّر بين ثناياها عن رغبة أكيدة في تحقيق المزيد من الأرباح بواسطة الفكرة المطروحة.

بينما في الحالة الثانية ونحن نتحدث عن مراعاة الناحية النفسية للعامل، فإننا نستشعر أحاسيسه وسلوكياته نتيجة المتطلبات الجديدة لتطوير العمل مما يتطلب زيادة ساعاته فتكون نبرة الصوت هادئة منخفضة نسبياً عن وتيرة الصوت في مجمل الحوار، نتجاذب أطراف الحديث عند التحدث عن فترة العمل والرغبة في تحفيز إيجابي للعاملين من خلال مشاركتهم فيما نفكر فيه من أجل التطوير.

الصدق:

عن عبد الله بن مسعود قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (عليكم بالصدق، فإن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة، وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً، وإياكم والكذب، فإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار، وما يزال العبد يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً).

الصدق أساس البنیان

الصدق تعامل وکیان

الصدق مصداقية

ويمكنك عزيزي القارئ أن تستخرج كلمات عديدة من حروف كلمة مصداقية، منها ما يعبر عن مضمون الصدق في الإقناع وهي أن ...

الصدق قيم

الصدق قيمة

الصدق قيادة.



إدارة الحوارات

لا يوجد اتصال بدون حوار، فالحوارات الناجحة تمنحنا بيئة خصبة للتواصل، استعداد الأطراف (شخص أو جماعة) لقبول المزيد من طرح الأفكار، قبول وجهة نظرنا، اقتناع الآخر بما نقول. بينما الحوارات غير المثمرة تنعكس آثارها سلباً على مشاعرنا في توتر، إحباطات ناتجة عن رفض الآخر في استمرار التحاور، ضياع الأوقات، جدال، نفور. ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل يتسع المجال لعمل العقل اللاواعي، حيث يدعم لنا كل المواقف السلبية التي مرت مع أطراف الحوار في تعميمات سابقة، ترتفع معها لهجة الحوار لانفعال، يصعب في ظل هذا الإطار أن نستفيض أو نبرر أو نناقش لذا نتطرق إلى تصحيح لهجة الحوار..

كيف نصحح لهجة الحوار

خطوة (١) ملاحظة الانفعال: (أنا والآخر)

- ١ - ارتفاع طبقة الصوت
- ٢ - عدم وضوح مخارج الكلمات نظراً للبدء في الانفعال
- ٣ - سرعة في تناول معطيات الحوار
- ٤ - عدم إتاحة الفرصة للاستماع
- ٥ - حدة في حركة الذراعين أو اليد
- ٦ - انقباض الوجه

خطوة (٢) القيادة في إدارة الحوار

- ٧ - تغيير لهجة الحوار - ضبط حركة الانفعال

٨ - التوقف عن الحوار والتحول إلى الاستماع مع الانتباه لما يقوله الآخر

٩ - إخطار الآخر بأن الاختلاف في الرأي ليس نابع عن خلاف شخصي، إنما نظراً لاختلاف وجهات النظر التي نكن لها كل التقدير

١٠ - إعادة استكشاف التوافق بين المتحاورين

١١ - تغيير رؤية الآخر (اجعل الآخر يراك وأنت تتحكم للسيطرة على لهجة الحوار من خلال التأثيرات غير الملفوظة، ممثلة في حركة العين وتأثيراتها، الابتسام، التركيز مع الاهتمام)

١٢ - استعادة الإطار العام للحوار (إعادة تحديد محاور الحوار)

ثمار الحوار:

١ - تحقيق استفادة من وقت التواصل.

٢ - تحديد محاور النقاش وأهدافه.

٣ - تهيئة نفسية للمتحاورين لتبادل الآراء.

٤ - تأكيد على احترام وقبول الآخر.

٥ - تزويد الأطراف بالمعلومات عن موضوع الحوار.

٦ - توافق في بيئة يسودها الألفة والانسجام.

٧ - تفكير لتناول معطيات الحوار بشكل أكثر تفصيلاً.

٨ - تقدير مشاعر الآخر في حال كونه ينتقدنا أو يرفض ما نقول.

٩ - تعبير عما يدور بخاطر المتحاورين من مشاعر وأفكار.

١٠ - تصحيح لهجة الحوار من عقيم إلى مثمر.

معوقات إطار الحوار:

- ١ - أطراف ليس لهم علاقة بموضوع الحوار.
- ٢ - رغبات شخصية تجاه فرض الرأي.
- ٣ - عدم تقدير الآخر.
- ٤ - اللامبالاة من أحد الأطراف.
- ٥ - عدم الاهتمام أو المعرفة من أحد الأطراف بموضوع الحوار.
- ٦ - عدم الحسم بمعنى ترك الموضوع دون البت فيه.
- ٧ - الإيحاءات السلبية، الحكم المسبق على آراء الآخرين.
- ٨ - افتقار الرسالة إلى الوضوح في العرض أو الصيغة.
- ٩ - اختيار وسيلة اتصال غير مناسبة لموضوع الحوار.
- ١٠ - عدم تحقيق منظومة التوافق في الأداء.
- ١١ - تأثيرات خارجية ناتجة عن ضوضاء البيئة المحيطة لمكان إجراء الحوار.

من أجل الوصول بالحوار إلى مساره الصحيح، امنح ذاتك التمكين في مهارة الإنصات، وكن في إطار العشر تاءات:

§ أسس إدارة الحوار : عشر تاءات

١. تزويد منح المعلومات
٢. تأكيد احترام الآخر
٣. تحفظ إحراج الآخر

- | | |
|------------|--------------------------------|
| ٤ . تفكير | طرح الأفكار |
| ٥ . تهيئة | مكان الحوار |
| ٦ . تحديد | محاور النقاش |
| ٧ . توافق | استخدام التأثيرات غير الملفوظة |
| ٨ . تقدير | موقف الآخر (المرونة) |
| ٩ . تجنب | السخرية في الكلمات |
| ١٠ . تشجيع | على الاستمرار |

**بحث استراتيجيات
التخيل - التعميم - الإلغاء**

بينما أنا جالس في بيتي، أطلع الفيلم العربي، بجواري كوب الشاي، أتصفح البريد الإلكتروني، يدور في خاطري الآن.. فلان.. غداً سوف يتصرف بطريقة معينة في الاجتماع.. يعرض موضوعه الذي يعلم جيداً أنه لا يتفق مع آرائي.. ويدرك أن مجرد الموافقة على الاستفاضة فيه يعني التأثير عليّ في عملي، لأن ما يطرحه يدخل في صميم عملي، ولكن.. هو صاحب الأفكار.. كثير التعبير.. حتى أنهم يسمونه المبدع.. لأنه يريد أن يوقع بي..

يريد أن ينبه الآخرين إلى عدم قدرتي على تطوير ذاتي وتحسين العمل في إدارتي.. والدليل على ذلك أول أمس وجدته يتحدث مع المدير العام وعندما مررت وألقيت التحية عليهم.. ابتسم وكأنه يقول للمدير "شفت" كلامي صحيح.. يا خسارة.. كان فلان صديقي يوماً من الأيام ولكن واقعة نقله إلى فرع الشركة وبُعدّه عن المركز الرئيسي أثرت على نفسيته..

لم استيقظ من هذا الكلام إلا على صوت الآذان، لم أدرك ما مر من الوقت حتى أن الفيلم.. ليس هو الذي كنت أتابعه.. بل جاء آخر والميل الذي أتصفحه رغم أنني جالس أمام الكمبيوتر والننت يعمل، لا أدرك هل تصفحته أم لا.. ربما حل عليّ النعاس..

زوجتي تناديني: ستأكل الآن أم بعد الصلاة؟

صاحب التعميم: لا.. بعد الصلاة

الزوجة: هو أنت عصبى ليه

صاحب التعميم: لم أرد بعصبية.. أنا هادئ
الزوجة: حتى في ردك الآن.. أنت منفعل
صاحب التعميم: يحاور ذاته.. "تذكر ما كان يفكر فيه ومدى انعكاسه
على تصرفاته" وأنه بالفعل منفعل دون أن يدري.

(تحليل الموقف) :

تخيل معي عزيزي القارئ إذا لم يدرك هذا الشخص "ما دار في
خياله" ماذا يحدث؟

١. انفعال أكبر في الرد على زوجته.
٢. انصراف عن الصلاة.
٣. ضيق وتوتر حتى وقت الاجتماع في اليوم الثاني.
٤. تربص للشخص الذي يدعى "فلان".
٥. مجرد أن يتحدث "فلان" في الاجتماع يرد عليه بعصبية حتى وإن
كان الموضوع لا علاقة له بما كان يدور بخياله.

هكذا أنت مع ذاتك تدرك حالك
تجدد.. آمالك، تميمها
تدفعها لصباح فيه عمل واستقرار
تغذيها بالتحفيز.. تقول لها الدافع أن أنال التقدير
أن أحسن الظن بالغير
وإذا أطيل في سرد مواقف بالخيال تعود عليّ بالانفعال

لقد ترك الشخص نفسه لتخيل ما سيحدث غداً من فلان.. حتى رسم صورة للشخص الذي يدعى "فلان" وهو يوقع بينه وبين الآخرين في الاجتماع، ودعم الخيال واختار الموقف: وهو مار شاهد المدير وفلان يقفون معاً في حوار باسم.. تمادى معه الخيال (التشويش) في جزء من الموقف.. وبدأ في التعميم.. حتى تملكه إحساس بالانفعال.. أصبحت مشاعره في مكان آخر غير الذي هو فيه.. تجاوز الحاضر قفز خارج حدود الجدار.. تحول بمعطيات فكره لسلوك العصبية وهو جالس لم يترك الدار.

هكذا نهيئ أنفسنا ونعدّها للتصرف بعصبية دون البحث عن تراكمات مخزون الافعال ومعطياته، التي لم يكن لأحد تدخل فيه.. بل نتيجة لصراع داخلي، عدم المواجهة، الاستسلام لإيحاءات سلبية من الغير عن فلان، أيضاً استكشاف أن هناك أبواب مفتوحة تجاه "فلان" لمواقف سابقة لم يتم معالجتها.

ليس شرط أن تكون مع فلان نفسه بل أنها مشابهة "حدث دمج بين إدراكات الماضي.. مع توقع لما سيحدث في المستقبل" مروراً بموقف صغير في الحاضر لم نتحقق منه بعد منحنا قدر من التعميم أدى إلى حدوث الربط.

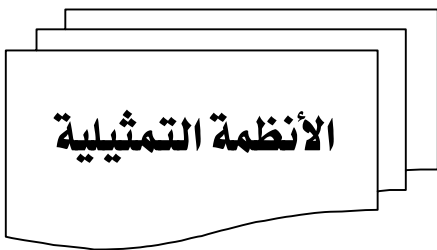
كيف نصل إلى مرحلة التعميم؟

- نتاج عدم التجديد في الحياة "الاستسلام للروتين"
- عدم اكتساب مهارات جديدة من فنون التعامل

- عدم وجود أهداف تسيطر على التفكير وتحفزه
- الافتقار إلى المصارحة مع الآخر
- التدقيق في الأمور الصغيرة ووضع اعتبار كبير لها مما ينعكس سلباً على التفكير وربط المواقف ببعضها
- عدم الانتباه إلى التراكمات التي ندعم بها عقولنا يومياً دون بحث أو تفتيت "آلية معالجتها"

منظومة القضاء على التعميمات

- علينا أن نوقف التعميم في الحكم على المواقف بواسطة:
- الفصل ١ - عدم الحكم على المواقف الحالية، برؤية سابقة.
 - المصارحة ٢ - المصارحة مع الذات والآخر (الحوار).
 - الأهداف ٣ - الاهتمامات الكبيرة تطفئ على الصغائر.
 - الظن ٤ - حسن الظن بالآخر.
 - التقدير ٥ - حب وتقدير الآخرين.
 - الثقة ٦ - بناء جدار الثقة.
 - التحفيز ٧ - التحفيز المستمر تجاه الاهتمامات الكبيرة.
 - الإلغاء ٨ - استخدام قاعدة الإلغاء المستمر للمواقف السلبية.
 - المواجهة ٩ - مواجهة الذات.. عدم الاستسلام للإيحاءات.
 - الوقت ١٠ - تفعيل مهارات استثمار وإدارة الوقت.
 - التفكير ١١ - السعي تجاه التلقين الإيجابي بشكل مستمر.



نتطرق أكثر لمعرفة الذات والآخر من خلال إدراك الحواس، فمن خلالها نستطيع أن نعرف كيف ندرك المواقف الحياتية التي تمر بنا. ولكل منا نظامه التمثيلي الرئيسي وأيضاً الفرعي، ومعرفتك بالنظام التمثيلي توضح لك:

- هل أنت تعرف نفسك؟
 - تدرك كيف تعبر عنها
 - تعرف ما يلفت انتباهك
 - تدرك كيفية تقييمك للأمور
- وتُعد الأنظمة التمثيلية مهارات يمكن اكتسابها، ومن يدرك ذلك فإنه لا يتوقف عند حيز المعرفة الذاتية فقط بل يمتد لفهم ومعرفة الآخر، مما يمنحه الفرصة للتفاعل والوصول، وهو ما ينعكس أثره على تفعيل مهارات الاتصال والقدرة على الإقناع والتأثير والإلقاء المؤثر.

كيف يمكن أن أعرف نظامي التمثيلي:

١ - الكلام:

التعبيرات الكلامية التي دائماً ما أرددها مثل:

- | | |
|----------------------------|-------|
| • أرى، أشاهد، أتخيل، أتصور | بصري |
| • أسمع، أنصت، صدى، حوار | سمعي |
| • أشعر أتأثر، ينبض، أقدر | حسي |
| • رائحة، عطر، يفوح، مزيج | شمي |
| • مر، حلو، طعم، هضم | تذوقي |

سوف نركز على الأنظمة التمثيلية الثلاث وهي الأكثر تفاعلاً
(السمعي، البصري، الحسي)

٢ - نبذة الصوت:

- البصري:
- التحدث بسرعة.
- تنوع نبرات الصوت تأثراً بالمشاهد التي يراها بداخله ويريد أن يعبر عنها.
- يستفيض في الحوار.
- السمعي:
- التحدث بهدوء.
- الاعتدال في نبذة الصوت.
- انخفاض وارتفاع نبذة الصوت.
- وضوح الصيغة.
- الحسي:
- التحدث عن المشاعر، الأحاسيس.
- رؤية الصورة العاطفية بتركيز أكثر.

٣ - التأثيرات غير الملفوظة:

- البصري:
- يتحرك أثناء الحوار، حيوية، حركة اليدين، الرأس، العين سريعة.
- السمعي:

• حركته مُتزنّة، يُنصت، يُعبر بحركة الرأس، تركيز العين يهدوء حركة اليدين محدودة.

- الحسي:

• حركته هادئة، تأشيراته غير الملفوظة تتميز بالعمق، يُعبر بالعين، حركة يديه غير مندفعة، تتجاوب مع الحديث.

٤ - الشخصية:

- البصري:

• يتخذ القرارات، يتحمل المخاطر، المغامرة، يقاطع أثناء الحوار، يحدث توافق سريع مع الآخرين (يبحث عن الإجمال).

- السمعي:

• يُحلل الموضوع، يجمع المعلومات، يستفيض في الشرح (يبحث عن التفاصيل)، لا يُقاطع أثناء الحوار.

الحسي:

• يطرح الأفكار بهدوء، أحكامه تميل إلى العاطفة، لا يحاول أن يدخل في جدال، يرغب في أن يبدأ وينتهي الحوار بلا انفعال.

٥ - الانفعال:

السمعي	البصري	الحسي
ضيق	ثورة / دفاع	انفعاله ألم
لا يريد أن يستمع	ارتفاع نبرة الصوت	خسارة

٦ - حركة العين

لحركة العين بُعد آخر ذات أهمية للتدقيق في معرفة النظام التمثيلي، وذلك بالارتباط مع نصفي المخ:

النصف الأيمن: التخيل، العواطف، التأليف، الانفعال، الابتكار.

النصف الأيسر: يعمل على التذكر، التحليل، التسلسل، المنطق.

السمعي	البصري	الحسي
نفس المستوى	إلى أعلى	إلى أسفل

منظومة التوافق

في دراسة قمتُ بها على مجموعة من المتدربين، عن رؤية الأشخاص للكيفية التي يصلون بها إلى الآخر، ومدى التأثير الحادث لوقع الكلمات، نبرات الصوت، لغة الجسد، تفاوتت النتائج من شخص لآخر ونحلل معاً هذه الرؤية في الوصول:

النطق	النبرة	النظرة
٨٠%	١٠%	١٠%

تحليل الرؤية:

يعتمد هذا الشخص في الوصول للآخرين على الحوار ثم الحوار، مما يجعله يُجهد ذاته، يستغرق مزيداً من الوقت في سبيل الوصول بما لديه من أفكار أو آراء لإقناع الآخر بها، حيث يعتمد بنسبة أقل على تأثيراته غير الملفوظة. ونحلل معاً هذه الحالة:

١ - في تنوع وطول فترة الحوار، تحدث مُداخلات أو مُقاطعات، ربما ينتج عنها اختلاف في الآراء، يحول الحوار من مثمر إلى عقيم.

٢ - التوافق هنا لا يحدث سريعاً لعدم التفاعل والتأثير في الآخر إلا بواسطة الحوار الذي يتطلب مزيداً من الوقت.

٣ - تتطلب ضرورة إتاحة المزيد من الوقت للاستفاضة في التحدث، وهو نادراً ما يحدث سواء داخل الاجتماعات أو عبر الحوارات التلفزيونية، خاصة إذا كانت على الهواء، حتى على مستوى الاتصال المباشر بين طرفين، قد لا يتسنى للآخر الوقت من أجل الاستفاضة في الإنصات.

٤ - تتطلب من الآخر أن يكون مستمع جيد حتى يصغي إلى هذه النسبة (الـ ٨٠%)، وأن يكون الموضوع محل اهتمام له بدرجة كبيرة حتى لا يصاب بالملل.

٥ - لا أستطيع كمتحدث أن أشعر الآخر بالحافزية المطلوبة والتي تتوفر في تنوع نبرات الصوت والتأثيرات غير الملفوظة لأنها مجتمعة تمثل في حوار ي (٢٠%) فقط.

٦ - الحصيـلة التي أصل بها في التعبير لا توازي المجهود المستغرق لانعكاس هذا الحوار على مجريات يومي. (الإصابة بالتعب والإرهاق نتيجة الإطالة في التحدث والبحث عن الكلمات) مع ضرورة ضبط الانفعـال في حال المقاطعات.

٧ - قد يكون هذا جـمـيلاً بالنسبة لشخص يبحث عند استماعه عن التفاصيل بينما لا يصلح على الإطلاق مع آخر يبحث عن الإجمال في الحوار، هنا لا أستطيع أن أصل إلى كافة الشخصيات، وهو ما يدفعني إلى ضرورة معرفة إلى أي نمط ينتمي الآخر.

٨ - انعكاس هذا الأسلوب في الوصول يشعرني أنا شخصياً بعدم تفاعل الآخر معي.. لاستسلامه لي في إنصات سلبي دون الإيجاب برغبته في المتابعة، ربما لعدم إتاحة الفرصة له لمداخلات، أو لطبيعة شخصيته في عدم القدرة على المقاطعات.

مرحلة التغيير في تفعيل مهارات التأثيرات الملفوظة وغير الملفوظة :

بناءً على ما تقدم؛ نستطيع أن نغير هذه النسبة من خلال التدريب والممارسة، ولكن الأمر بداية يحتاج إلى الرغبة والملاحظة، لطبيعة الموقف والبيئة المحيطة.

النطق %	النبرة %	النظرة %
٨٠	١٠	١٠
٦٠	١٥	٢٥
٤٠	٢٥	٣٥
٢٠	٣٥	٤٥
١٠	٣٥	٥٥

نجد أن التدرج في الهبوط للحد من الانفلات ترتب عليه:

- ١ - السيطرة أكثر على الانفعال.
- ٢ - تجاوب أطراف الحديث بين المتحاورين.
- ٣ - الحافزية المستمرة نتيجة انعكاس المؤثرات الأخرى غير الملفوظة (الحافز - الثقة).
- ٤ - الحد من المداخلات والمقاطعات تفاديًا لتحول الحوار من فعال إلى جدال.
- ٥ - الاستفادة في الكلمات بشكل إجمالي معبر له مدلول "التطرق إلى التفاصيل مع تنوع نبرة الصوت وتأکید الصدق وصولاً إلى الإقناع المؤثر.

- ٦ - مواصلة اليوم واستكمال جدول الأعمال ومتابعة اللقاءات.
- ٧ - إدارة فعالة للوقت "المختصر المفيد".
- ٨ - رغبة الآخر في التحوار معي لأنني أمنحه الفرصة للتعبير والاستفاضة أيضًا.
- ٩ - تنمية مهارة الاستماع.

