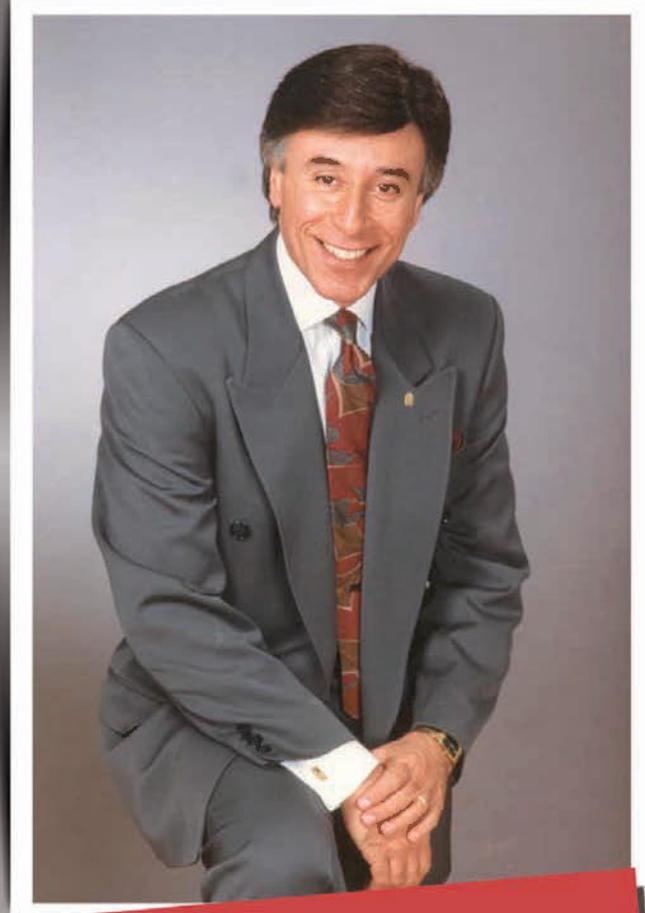


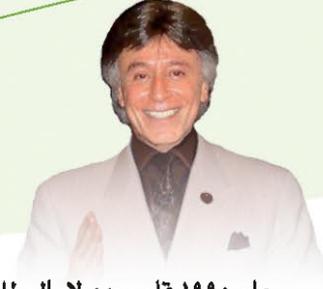
السر الثامن

## الاتصال الفعال



من المحتمل أن يكون عندك أفكار رائعة  
ولكن إن لم تستطع أن تقنع بها الآخرين  
ضاعت أفكارك في سراب الذهن وضعت أنت  
في سراب الأثم  
من أقوال د. إبراهيم الفقي

## السر الثامن الاتصال الفعال



عام ١٩٩٠ قام معهد لامالي للأبحاث في نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية بعمل بحث عن التميز فقام المختصون به بمقابلة ألفي شخصية ناجحة في مجالات مختلفة يزيد دخلها السنوي على مليون دولار لمعرفة أسرار تميزهم فجاءت الإجابة كما يلي :

النسبة المئوية	السلوك
٨٢%	١- الاتصال الفعال
٧٥%	٢- التحكم في الذات
٧٢%	٣- الصدق والأمانة
٧٠%	٤- التفكير الإيجابي
٦٤%	٥- الذكاء
٦٢%	٦- الثقة في الذات
٥٨%	٧- خوض المخاطر
٥٤%	٨- الطموح
٥١%	٩- التعليم
٤٨%	١٠- العمل في الفريق

أضاف البحث أن الاتصال الفعال هو جذور العلاقات الطيبة وتبادل الآراء والأفكار وفتح مجالات التعاون مما يؤدي إلى استفلال الفرص وزيادة الإنتاج وأيضاً زيادة الأرباح. وأن ضعف الاتصال الفعال يؤدي إلى ضعف العلاقات والضيوط النفسية وفتح المجال للمناقشات الحادة وغير المجدية والخلافات التي تؤدي إلى ضياع الثقة وضعف التعاون بين الأطراف وذلك يؤثر تأثيراً مباشراً في النتائج والأرباح. وختم البحث بقصة «لي ايا كوكا» وهو أحد عباقرة الإدارة والقيادة الذي أخذ شركة كريسزلر العالمية من القاع إلى القمة ومن الإفلاس إلى إحدى أفضل خمس شركات متخصصة في صناعة وبيع السيارات .

كما ترى - في بحث مركز عالمي متخصص في الأبحاث - أن الاتصال الفعال جاء في المرتبة الأولى للشخصيات الناجحة التي تبحت عن التميز والوصول إلى أعلى درجات النجاح.

الآن دعنا نتعرف على ما هو حقاً الاتصال الفعال وما هي فوائده ومبادئه ثم نكتشف مما استراتيجية الاتصال الفعال المتكاملة.

### ما هو الاتصال الفعال؟

هو الوسيلة التي من خلالها يتم بناء العلاقات والتوافق مع الآخرين ، ونقل الأفكار والآراء من ذهن لآخر، بهدف إقناعهم والتأثير الإيجابي عليهم ، فيصل كل منهم إلى توسيع آفاقه للوصول إلى تحقيق أهدافه ورؤيته.



### ما هي فوائد الاتصال الفعال؟

هناك تسع فوائد أساسية للاتصال الفعال:

#### 1- الاحترام المتبادل:

من أول افتراضات البرمجة اللغوية العصبية ومبادئها الأساسية :

#### «احترام وتقبل الآخرين كما هم»

أي أنه يجب علينا احترام وتقبل الآخرين كما هم بدون شروط وبدون حكم، نتقبل قيمهم واعتقاداتهم ومبادئهم وأفكارهم وخبراتهم وتجاربهم في الحياة ونتعامل معهم كما نريدهم أن يتعاملوا معنا. ولكي يحدث ذلك يجب علينا أولاً أن ندرك ونعرف معنى الاحترام والتقبل وندمج مع هذا المعنى حتى يصبح جزءاً لا يتجزأ منا وبذلك نستطيع أن نمطيه الآخرين.



## ٢- التعاون المشترك:

الاحترام المتبادل بين الطرفين يولد الشعور بالألفة والتوافق ويجعل كلاً منهما يشعر بأحاسيس إيجابية تجاه الآخر فيكون مرناً أكثر في التعامل معه فيتماون معه بما لديه من خبرات وتجارب وأفكار فتكون نتيجة هذا التعاون المثمر علاقة طيبة ونتائج إيجابية.

## ٣- العلاقات الإيجابية:

عندما تشعر أن إنساناً يحترمك ويقدرك تشعر بالألفة والتوافق تجاهه فتتماون معه بإخلاص فتتكون بينكما علاقة إيجابية تجعلك تحب أن تقضي معه وقتاً أطول لتتمتع بصحبته، والحقيقة أن العلاقات من أهم جذور نجاح الشخصيات الناجحة فهي تعلم تماماً أنها تساعد على زيادة إنتاجها وتوسيع أعمالها لذلك تجد الشخصيات الناجحة متواجدة في الاجتماعات الهامة لرجال وسيدات الأعمال وتكون عضواً فعالاً في الغرف التجارية والصناعية لكي يكون عندها بنك من العلاقات التي يمكنها أن تساعد على تحقيق أهدافها والوصول إلى رؤيتها.



### ٤- الراحة النفسية:

الراحة النفسية هي أساس الفعل الإيجابي والنتائج الإيجابية، وأهم مصادر الحالة النفسية للإنسان هي الفكر والتفكير. فما تفكر فيه يؤثر في ذهنك وحواسك وجسدك وأحاسيسك وسلوكياتك ونتائجك وواقع حياتك. فلو فكرت في شخص ما بطريقة سلبية فستتأثر حالتك النفسية فلا تشعر بالراحة في وجوده معك وتفضل الابتعاد عنه وتفاديه. أما عندما تفكر إيجابياً فيه فيؤثر ذلك عليك وعلى تركيزك وأحاسيسك فتشعر بالرغبة في الاتصال به والتعامل معه. الشخصية الناجحة تعلم ذلك فتعمل جاهدة أن تضع الآخرين في حالة نفسية إيجابية تجعلهم يريدون التعامل والتعاون معها.

### ٥- الثقة في اتخاذ القرارات:

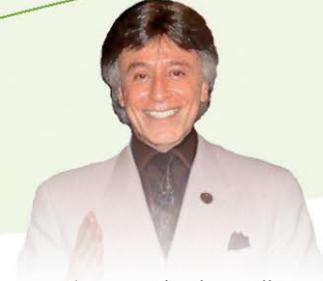
القرار هو الدافع للفعل وقد يجد بعض الناس أحياناً صعوبات كثيرة في اتخاذ القرارات خاصة القرارات المصيرية التي قد تؤثر على حياتها بأكملها. في الاتصال الفعال تشعر الشخصية الناجحة بالثقة التامة في إشراك الشخص الآخر في أفكاره وخبراته وتجاربه لمساعدته على النظر إلى الأشياء بطرق مختلفة فيستطيع بذلك أن يتخذ القرارات الصائبة التي تساعده على تنفيذ خطته لكي يحقق أهدافه ورؤيته.

### ٦- استغلال الوقت:

كان هناك أربعة أشخاص يحب بعضهم بعضاً منذ الطفولة واستمرت صداقتهم عبر السنوات فقرروا أن يعملوا معاً وبالفعل قاموا بتسجيل شركة في الاستيراد والتصدير ولكن مع كل الصداقة التي كانت بينهم لم تنجح الشركة بل سببت لهم خسائر مادية فادحة! لم يجروا أحد منهم أن يجتمع بأصدقاء الطفولة ويجابههم بالواقع فاستمروا في الخسارة! وقرروا معاً أن يعرفوا الأسباب وراء كل هذه الخسائر فقاموا بتعيين خبير في



## السر الثامن الاتصال الفعال



الاستيراد والتصدير الذي عرف منذ اللحظة الأولى السبب الرئيسي في الخسائر فكتب تقريره وطلب أن يجتمع بهم، وفي الاجتماع أعطى لكل فرد من الشركاء صورة من تقريره وطلب منهم أن ينظروا إلى ما كتب وطلب من أكبرهم سنًا أن يقرأ ما جاء في التقرير فكانت:

**«صدافتكم هي السبب في خسائر الشركة»**

**أنتم لا تجتمعون لكي تبحثوا في أساليب نجاح شركتكم  
ولكنكم تجتمعون لكي تتسامروا.**

**أنتم لا تستغلون الوقت ولكنكم تضيعون الوقت.**

**والنتائج التي حصلتم عليها ليست إلا انعكاساً لأفعالكم.»**

كانت الكلمات صادقة وواضحة تمامًا. فسألهم الخبير: هل تريدون النجاح حقًا؟ فأجاب الجميع: طبعًا وإلا لما استثمرنا كل هذه الأموال. فسألهم: وهل أنتم مستعدون أن تفصلوا بين الصداقة والعمل وأن تجتمعوا لكي تفكروا في أساليب تحقيق الأرباح؟ فقالوا: نعم. فقال الخبير: من اليوم استغلوا وقتكم في تحقيق أهدافكم لأن الدقيقة التي تذهب لا تعود أبدًا. وبالفعل بدأ الأصدقاء في توزيع المهام بينهم وفي الحصول على المعرفة والمهارة اللازمة واستغلوا مئة قوة الوقت فاستطاعوا بفضل الله سبحانه وتعالى في أقل من ستة أشهر أن يحولوا الخسارة إلى مكسب والمكسب إلى أرباح لم تكن تخطر لهم على بال.

الشخصية الناجحة تعلم تمام العلم قيمة الوقت وأنه الشيء الوحيد الذي تملكه وبه تستطيع أن تحقق أهدافها وتصل إلى رؤيتها وتعرف تمامًا أن الوقت محدد للجميع وأن الله سبحانه وتعالى يضع يوميًا أربعًا وعشرين ساعة في بنك حياة كل إنسان لا يزال على قيد الحياة فإن لم يستخدمها الإنسان لصالحه عملت ضده ثم ذهبت عنه ولم تعد مرة أخرى إلى يوم الدين.

**هناك قول أعجبني جدًا يقول:**

**«كل يوم يصبح فيه الإنسان يقول:**

**أنا يوم جديد علي عمك تتهدد**

**فاغتلمني لأنني لا أعود إلى يوم القيامة»**

## ٧- استغلال الفرص



عام ١٩٦٤ قررت جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية إجراء بحث عن الفرص فقام المختصون بها بالبحث في أكبر مائة شركة ناجحة في أمريكا فكانت نتيجته الآتي:  
«كل سنة تمر على حياة كل إنسان أربع فرص على الأقل ، تأتي هذه الفرص على شكل صعوبات وتحديات، الشخصية الفاشلة تعي حظها وتشكو أمرها وتتقعد الظروف التي أتت بمثل هذه المصائب في حياتها. والشخصية الناجحة تبحث في التحدي وتتعلم منه فتجد بداخله فرصة من فرص التقدم فتستغلها أفضل استغلال،» ثم أضاف البحث أن الشخصية الناجحة تبحث عن الفرص وإن لم تجدها فهي تصنع الفرص.».

أنا شخصياً عندما فقدت عملي في مونتريال بعد تعب وجهد وكفاح أكثر من عشرين عاماً بظلم ! لم أترك نفسي للوم والتقد والحق بل بدأت على الفور في استغلال وقتي على أفضل وجه فبدأت بالتقرب والارتباط أكثر بالله سبحانه وتعالى فكنت ولا أزال أصلي يومياً صلاة الفجر وحفظت أسماء الله الحسنى ودرست في الشريعة الإسلامية وفي فلسفة الديانات حتى أصبح عندي ثقافة دينية جيدة. في نفس الوقت وضعت اهتماماً كبيراً بصحتي فكنت أمشي وأجري خمسة أميال يومياً جعلتني معلوماً بالحيوية والنشاط ونظمت أسلوب تغذيتي وعودت نفسي على شرب سبعة أكواب من الماء يومياً وفي نفس الوقت نمت ذهني بالقراءة في الفلسفات العالمية سواء من العصور القديمة أو الوسطى أو الحالية ودرست دراسات عليا في علوم الميتافيزيقا فحصلت على درجة الدكتوراه ثم قمت بتقديم أوراقتي لشركات الفنادق العالمية وشركات توظيف مديري الفنادق في العالم فحصلت على أربعة عروض مغرية ولكنني شعرت في داخلي أن الله

## السر الثامن الاتصال الفعال



سبحانه وتعالى يريد لي أن أدخل من باب آخر وبالفعل بدأت في التدريب والتعلم وكان الدخل ضعيفاً جداً إلا أنني بفضل الله عز وجل استمررت حتى حققت هدفي في مونتريال. بدأت في السفر إلى الولايات المتحدة الأمريكية ثم أوروبا ثم إلى العالم العربي حتى قررت العودة إلى مصر عام ٢٠٠٨. الحمد لله. فخرجي من الفنادق التي عشقتها ونبغت فيها وربحت فيها أرباحاً رائعة كانت فرصتي لما أنا عليه الآن بفضل الله سبحانه وتعالى. عندما طردت ديزني من وظيفته لم يلم أحداً بل استغل الفرصة ووضع كل تركيزه في مدينة ديزني العالمية.

وعندما طرد لس براون من عمله في الإذاعة لم ييأس ولكنه استغل الفرصة وأصبح من علماء التنمية البشرية.

أما عن فشل توماس إديسون في ابتكار اللبنة فلم ييأس ولكنه استخدم فشله كفرصة لاكتشاف اللبنة.

كما ترى الشخصية الناجحة لا تضيع أي لحظة من وقتها بل تستغلها تماماً ولا تترك أي فرصة تضيع من بين يديها بل تستغلها ولا تتركها حتى تحقق هدفها منها مهما تكن الظروف والتحديات ومهما تكن المؤثرات والصعوبات ، وتستغل كل فرصة من فرص الاتصال الفعال حتى تصل إلى رؤيتها .

الشخصية الناجحة تستغل الليمون فتصنع منه عصير الليمون، ثم تستغل الفرصة فتصنع معصرة خاصة يستخدمها الناس لعصر الليمون ، ثم تبتكر أساليب لحفظها وتخزينها، وأساليب لتصديرها وفتح شركات وفروع لبيعها في العالم بأكمله وتمرف تماماً أنها لا تستطيع فعل كل ذلك بدون فريق قوي يساعدها على تحقيق الرؤية ولكي يكون الفريق فعالاً ومنتجاً يجب أن يكون الاتصال بهم فعالاً والتوافق معهم مستمراً.

### «هذه هي الشخصية الناجحة

التي تبحث عن الفرص فإن لم تجدها ..... تصنعها ،

وعندما تجدها أو تصنعها تستغلها أفضل استغلال»

## ٨- زيادة الإنتاج

كل إنسان يريد نتائج إيجابية في حياته وكل شركة أو مؤسسة مهما يكن حجمها سواء كانت صغيرة أو كبيرة أو عملاقة، ومهما يكن نوع الخدمات أو السلع التي تقوم بتسويقها وبيعها فإن سبب وجودها هو تحقيق النتائج التي من أجلها أنشئت.

### صنني أسألك:

هل من الممكن أن يحقق أي إنسان نتائج بمفرده ؟ أي أنه لا يتكلم مع أحد أو يتعامل مع أحد على الإطلاق؟ طبعاً لا!!!

بل يجب عليه أن يتصل بالآخرين ويتعامل معهم بطريقة أو بأخرى فلو كان أسلوب اتصاله فعالاً كانت النتائج إيجابية ولكن إن كان اتصاله سلبياً فلن يجد التعاون الذي يأمل فيه بل من الممكن أن يعرقل بعضهم طريقه ويسبب له خسائر فادحة ! والشخصية الناجحة تعلم تمام العلم أن الإنتاج لا يحدث ولا يزيد من تلقاء نفسه بل إنه يحتاج إلى التخطيط والتنفيذ والتقييم والتعديل والمرونة والصبر والاتصال الفعال لذلك فهي حريصة كل الحرص على أن تجعل اتصالها بالآخرين إيجابياً وفعالاً إلى أقصى درجة حتى تجني حصاد ثمرها فيزيد إنتاجها وتصل إلى رؤيتها.

### ٩- زيادة الأرباح

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج ولكن بدون تحقيق أرباح ؟

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج ولكن تحدث خسائر ؟

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج وتزيد الأرباح ولكن يختلف الشركاء فتكون النتيجة إغلاق الشركة ؟

الإجابة ببساطة هي نعم من الممكن أن يحدث كل ذلك !! لماذا ؟ لأن الاتصال لم يكن اتصالاً فعالاً !!! والتجارب كثيرة حولنا فهناك شركة «سيمبسون العالمية» المتخصصة في بيع كل شيء أو كما يقولون: «من الإبرة إلى الصاروخ» بعد أن وصلت إلى قمة النجاح وفتحت فروعاً لها في جميع أنحاء أمريكا الشمالية اختلف الشركاء فأصبح تركيز كل منهم على كيفية الحصول على أكبر نسبة من الأرباح فضاع الاتصال بينهم حتى أغلقت الشركة أبوابها !

وما حدث لشركة سيمبسون العالمية حدث لزميلتها ومنافسيتها شركة «إيتين العالمية» التي وصلت في إنتاجها إلى ضعف قوة شركة سيمبسون وكانت معروفة بروعة الخامات التي تقدمها وبراعة إدارتها وفعاليتها خدمتها. استمرت الشركة في النجاح والانتشار حتى جاء الجيل الثاني من الشركاء الذين كانوا يبحثون عن الثراء فكانت النتيجة ضياع الرؤية وأصبح التركيز مادياً فضاع الاتصال الفعال بين الشركاء فكانت النتيجة أيضاً.. إغلاق الشركة العملاقة!!!

كما ترى ممي فإن فوائد الاتصال الفعال تساعد الشخص في كل ركن من أركان حياته لذلك فإن الشخصية الناجحة تعمل على أن تكون ماهرة في اتصالها مع الآخرين فتجدها تقرأ وتعلم حتى تصبح ماهرة وفعالة في فن الاتصال ونرى ذلك بوضوح في الشخصيات الناجحة المتزنة.



## الآن دعني أقدم لك ما أسميه دائرة الاتصال:

دائرة الاتصال:

تتكون دائرة الاتصال من ست مراحل ، كل مرحلة من المراحل تضع الجذور للمرحلة التي تليها حتى تكتمل الدائرة بأكملها .



### المرحلة الأولى : الرسالة

الرسالة هي الفكرة والإحساس والقيمة الأساسية التي تحمل المعنى الذي يريد المرسل أن يوصله إلى المستقبل فيجب أن تكون محددة ومتكاملة وواضحة المعالم حتى لا يسيء المرسل فهمها أو المستقبل إدراكها .

## أسرار الإلصحية الساجحة

الرسالة قد تكون بسيطة مثل التحية أو طلب المعاونة في معرفة عنوان أو مكان أو قد تكون أكثر تعقيدا مثل إقتناع عميل لكي يشتري خدماتك أو يستثمر في مشروعك أو التفاوض بكل أنواعه.

الرسالة قد تكون بين الوالدين والأبناء أو بين الأزواج أو بين المدرس والطالب أو بين الشرطي والمواطن أو بين المدير والموظفين أو الجراح والمساعدين. مهما يكن نوع الاتصال يجب أن يكون هناك رسالة واضحة المعالم لهذا الاتصال وبدونها لا يكون هناك اتصال على الإطلاق.

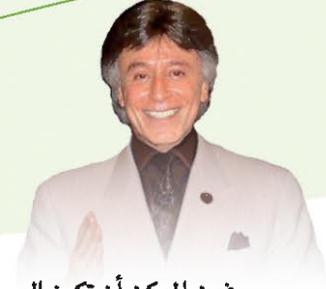
### من تحديات الرسالة الآتي،

- ١- أن تكون غير واضحة أو غير متكاملة.
- ٢- أن تكون الكلمات المستخدمة غير مناسبة أو غير لائقة.
- ٣- أن يكون الأسلوب المستخدم لا يتناسب مع الموقف.
- ٤- الفهم الخطأ لمعنى الرسالة سواء كان ذلك بسبب الكلمات أو الأسلوب أو التعبيرات؛ لذلك فالشخصية الناجحة حريصة تماما على أن تعرف رسالتها وأبعادها وقوة تأثيرها قبل أن ترسلها للآخرين.

## المرحلة الثانية : المرسل

هو الشخص الذي وضع على عاتقه إرسال الرسالة إلى المستقبل؛ لذلك يجب عليه أن تكون عنده دراية تامة بكل أبعاد الرسالة وما الذي من الممكن أن تسببه من نتائج فلا يحذف منها أو يضيف إليها أو يبالغ فيها أو يسيء استخدامها فتضيع معالمها الأساسية فتصل إلى المستقبل بأسلوب يختلف تماما عن معناها فتكون النتيجة سلبية. ويجب عليه أيضا أن يستخدم تعبيرات الوجه المناسبة ووضع الجسم المناسب وأيضا نوعية الصوت المناسبة.





## السرا الثامن الاتصال الفعال

فمن الممكن أن تكون الرسالة متكاملة ولها نية إيجابية ولكن تعبيرات الوجه ونوعية الصوت وتحركات الجسم التي استخدمها المرسل قد تسبب للمستقبل أن يفهمها بطريقة تجعله يتفاعل معها برد فعل عنيف أو سلبي. فوضع الجسم وتعبيرات الوجه يمثلان ٥٥٪ من الاتصال ، ونوعية الصوت وما له من قوة وسرعة وحدة تمثل ٢٨٪ ، والكلمات والجمل والألفاظ تمثل فقط ٧٪ على حسب نظرية دكتور ألبرت مهاريان من جامعة «يال» بالولايات المتحدة الأمريكية. فإذا استمر المرسل يتكلم فهو الذي ينقل الأفكار ويأخذ القرارات ولكن عندما ينتهي من الكلام يتحول الكونترول إلى المستقبل.

## المرحلة الثالثة: المستقبل

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل بما تحتويه من كلمات ومن تعبيرات الوجه وتحركات الجسم فيفهمها بما لديه من ملفات عقلية مخزنة في مخازن ذاكرته وعلى ذلك فهو يتفاعل معها ويكون رد فعله عليها.

## المرحلة الرابعة: الإدراك

الإدراك هو الجذور الأساسية التي يبني عليها الإنسان المعنى والمعنى يسبب التركيز، والتركيز يسبب الانتباه، والانتباه يسبب الإحساس، والإحساس يسبب السلوك، والسلوك يسبب النتائج. هنا يدرك الشخص أن المعنى سيكون له تأثير مباشر على أحاسيسه وسلوكياته.

## المرحلة الخامسة: الرد

عندما يدرك الشخص المعنى بما لديه من ملفات عقلية يقوم العقل داخليا بإرسال الرسالة إلى الجسد والعقل العاطفي المسئول عن الطاقة والأحاسيس فيحدث تفاعل ورد فعل جسماني حسي يظهر على هيئة تعبيرات الوجه ووضع الجسم والتنفس ثم تخرج الكلمات والألفاظ وبذلك يحدث الرد متكاملًا يحتوي على التعبيرات والتحركات والتنفس والأحاسيس والألفاظ والكلمات والجمل فيلاحظها الشخص الآخر فيتفاعل معها بدوره .

## المرحلة السادسة: النتيجة

هي الحصاد الناتج عن الاتصال والذي يحصده الشخص بسبب نوعية اتصاله بالآخرين فلو كانت نوعية اتصاله بهم إيجابية كان حصاده إيجابيا ولو كانت سلبية كان حصاده سلبيا.

## أسرار الإلصقية الساجحة

الآن إليك مثالاً متكاملًا عن دائرة الاتصال وكيف أنها تؤثر على علاقاتك مع الآخرين:  
سامح شاب في الأربعينيات من عمره يعمل في شركة بترول في وظيفة محاسب وكان معروفًا عنه الصدق والأمانة والعمل الجاد والصراحة أيضًا. شمر سامح أنه يعمل لساعات طويلة ويبدل مجهودًا كبيرًا ولكنه لا يجد التدعيم أو التشجيع من رئيسه المباشر فقرر أن يفتحه في الأمر وبالفعل طلب مقابلته فدار بينهما الحديث التالي:

**المدير:** أهلاً يا سامح، خير إن شاء الله؟

**سامح:** خير ياقتدم، ممكن أسأل حضرتك هل أنت راضٍ عني وعن عملي وعن الجهد الذي أبدله في عملي؟

**المدير:** لماذا لا تقول لي ما تريد بدلا من اللف والدوران؟

**سامح:** أنا لا أظن ولا أدور ياقتدم وعلى كل حال أنا أسف لأنني تسببت في ضياع وقت حضرتك!

**المدير:** عندك حق، أنت ضيعت لي وقتًا كنت أحتاجه للانتهاء من ميزانية الشهر!

**سامح:** أسف وأرجو منك أن تقبل استقالتي.

**المدير:** إن كان هذا هو سلوكك فأنا موافق على قبول الاستقالة!!!

### دعني أسألك:

هل حصل سامح على ما يريد؟

ماذا كانت النتيجة؟ خسر سامح وظيفته، وخسر المدير موظفًا متميزًا! لماذا؟ لأن الرسالة لم تكن واضحة والمرسل لم يكن محددًا، والمستقبل أدركها بمفهومه هو، ورد الفعل والنتيجة كانا مخالفتين لما أرادته سامح أو حتى مديره!!

الآن دعني أقدم لك نفس المثال ولكن بطريقة متزنة:

**المدير:** أهلاً بك يا سامح، خير إن شاء الله؟

**سامح:** كل خير ياقتدم كنت فقط أريد أن أشكرك على تعييني في الشركة فأنا فعلاً مستمتع بعملي وأرجو أن تكون مسرورًا مني .

**المدير:** طبعًا يا سامح وأقدر تمامًا المجهود الكبير الذي تبذله في العمل .

**سامح:** هل هناك شيء تريدني أن أركز عليه أكثر ياقتدم؟

**المدير:** لا يا سامح، أشكرك على اهتمامك .

**سامح:** أشكرك ياقتدم على وقتك .

هل ترى ممي ما حدث في السيناريو الثاني؟ اتصال فعال حصل فيه الشخص على النتيجة التي يريدتها فخرج سعيدًا مبهتجًا ومتمسًا للعمل بمجهوده المعتاد.

السر الثامن الاتصال الفعال



## لكي تصبح متصلًا فعلاً تحتاج إلى **سبعة أتييا** أساسية



- ١- الإدراك والاهتمام
- ٢- القرار والمسئولية
- ٣- المعرفة والمهارة
- ٤- الاتصال المناسب
- ٥- الرد المناسب
- ٦- التقييم والتعديل
- ٧- الالتزام والمرونة

### ١ ❖ الإدراك والاهتمام:

يجب أن تهتم بما تقول وتدرک تماما المعنى الذي تريد أن توصله للشخص الآخر وكافة الاحتمالات والنتائج التي من الممكن أن يترتب عليها هذا الاتصال.

### ٢ ❖ القرار والمسئولية:

اتصالك بالآخرين هو قرار بهذا الاتصال، لذلك يجب أن تعرف جيدا أن قرارك سيكون له تأثير على علاقاتك معهم وعلى النتائج التي ستحصل عليها فهما تكن النتائج يجب أن تتحمل المسئولية كاملة لهذا القرار.

### ٣ ❖ المعرفة والمهارة:

دائما جدد معلوماتك ومهاراتك بالقراءة والاستماع للأشرطة السمعية ومشاهدة الأفلام التعليمية وحضور الدورات والبرامج والأمسيات التدريبية .

### ٤ ❖ الاتصال المناسب:

لكل إنسان شخصية فريدة من نوعها ولا يمكن أن تتصل بالجميع بنفس الأسلوب؛ لذلك كن حريصا في اختيار أسلوب اتصالك مع الآخرين وضع في الاعتبار التوقيت المناسب ونوعية الصوت المناسبة وتعبيرات الوجه المناسبة.

دعنا نبحث معاً الأشياء السبمة وكيف تستطيع استخدامها في حياتك واتصالك بالآخرين.

### ٥ ❖ الرد المناسب:

لكي يكون ردك مناسباً يجب أن تتصت تماماً لكل كلمة يقولها الشخص الآخر، وتساءل أسئلة تساعدك على الحصول على معلومات متكاملة تساعدك على التقييم الصحيح فلا تجاوب بأحاسيسك ولا ترد على معلومات غير متكاملة ولا تحكم بالمظاهر أو بالكلمات السطحية ولا تتفاعل مع السلوكيات ولكن مع الرسالة الأساسية.

### ٦ ❖ التقييم والتعديل:

هنا أنت تقيم رد فعل الشخص الآخر بحرص شديد وتقوم بتعديل رسالتك وأسلوبك حتى تصل إلى نقاط الاتفاق والتوافق.

### ٧ ❖ الالتزام والمرونة:

أن تكون ملتزماً بالرسالة والنتيجة التي تريد الحصول عليها ولكن بمرونة تامة في أسلوبك وتصرفاتك، فلو استخدمت أسلوباً معيناً ووجدت أن هذا الأسلوب لم يعطك النتيجة التي تريدها كن مرناً واستخدم أسلوباً آخر حتى تحصل على ما تريد.

كما ترى ، فالشخصية الناجحة تعرف قيمة قوة الاتصال الفعال؛ لذلك فهي تبذل مجهوداً كبيراً في الوصول إلى أفضل الأساليب والاستراتيجيات التي تؤهلها لتوسيع دائرة علاقاتها والاستفادة من هذه العلاقات.

## السر الثامن الاتصال الفعال



الآن دعنا نتعرف كيفية بناء التوافق مع الآخرين:

### المبادئ العنصرة لبناء التوافق مع الآخرين

هناك عشرة مبادئ أساسية تستخدمها الشخصية الناجحة لبناء التوافق مع الآخرين:

- ١- الإدراك والانطباع الأول
- ٢- الابتسامة والمصافحة والاسم
- ٣- حلقة الطاقة والسؤال الأول
- ٤- الملاحظة والتطابق
- ٥- الإنصات واتصال العيون
- ٦- التعاطف والاستفسار
- ٧- التكرار والفهم
- ٨- الثناء والإجابة بوضوح
- ٩- التكرار والإنهاء الفعال
- ١٠- المتابعة



### ١- الإدراك والانطباع الأول

هو ما يراه ويسمعه ويشعر به الإنسان تجاه شخص آخر، فمنذ اللحظة الأولى التي يراك فيها شخص ما فهو يبني انطباعه الأول عليك أولاً بصريا فيحكّم عليك من مظهرك سواء كان في الملابس التي تلبسها أو في هيئتك وشكلك وقد يحكم على ما يراه أنه إيجابي أو سلبي ويؤثر على سلوكه تجاهك ويستمر الانطباع الأول مسيطراً عليه حتى عندما تتكلم !! ويستمر في بناء إدراكه وانطباعه عنك من سياق الحديث ومن أسلوبك والكلمات التي تستخدمها والمعاني التي يفهما.

#### صني أسألك:

هل قابلت شخصاً ما وكان إدراكك وانطباعك الأول عليه أنه مفرور أو متفطرس أو غير مريح مع أنك لم تتكلم معه بعد ولكن كونت حكمك عليه من مجرد رؤيتك له؟  
لو كانت الإجابة نعم، كيف كان شعورك وسلوكك تجاهه؟  
وهل حدث لك أن قررت أن تتفادى شخصاً ما من اللحظة الأولى التي رأيته فيها بسبب إدراك وانطباعك عن شكله ومظهره وهيئته التي شعرت بها وحكمت عليها بأنها غير مريحة؟  
هل من الممكن أن ترفض فتاة شاباً تقدم لخطبتها بسبب انطباعها السلبي عن هيئته ومظهره؟  
هل من الممكن أن يرفض مدير شخصاً تقدم للعمل معه بمجرد أنه لم يشعر بالراحة تجاهه بسبب انطباعه الأول عنه؟  
هل من الممكن أن تضع علاقات وهرص بسبب الإدراك والانطباع الأول؟

الواقع أن الإدراك والانطباع الأول له أثر في منتهى الأهمية على نفسية الإنسان؛ لذلك فالشخصية الناجحة تمطي له أهمية بالغة لكي تستطيع أن تؤثر على الآخرين .

### ٢- الابتسامة والمصافحة والاسم

#### الابتسامة:

يوجد في الوجه ثمانون عضلة كل منها متصل بخلية عقلية وكل خلية عقلية لها تأثير على الجسد، فعندما تبسّم فإنك تستخدم فقط أربع عشرة عضلة كل منها يرسل رسالة للمخ بالراحة فيرسل المخ الرسالة إلى الجسد فيتفاعل معها الجسد ويخرج الإندورفين الذي يساعد على تقوية جهاز المناعة ويجعل الجسم يفرز ما يسمى مسحوق السعادة فيشعر الشخص بالبهجة والراحة النفسية والسلام الداخلي ويؤثر ذلك تأثيراً مباشراً على أحاسيسه وسلوكه واتصالاته الفعال بالآخرين. ولأن الابتسامة معدية فإنها تنتقل للشخص الآخر فتجعله يشعر بالراحة والاطمئنان فيؤثر ذلك على أحاسيسه وسلوكه. هذا أول شيء لاحظته

## السر الثامن الاتصال الفعال



على مثلي الأعلى مستر لانو برلاندو؛ فقد كانت الابتسامة لا تفارق وجهه فجعلتني أشعر بالراحة والأمان وشجعتني على أن أسأله بدون خوف أو قلق.

### المصافحة:

هل تذكر شخصا ما صافحك وضغط بشدة على يدك وأصابعك فسبب لك الآلام،

أو تذكر شخصا ما صافحك بيد مفتوحة وكأنه يخاف أن تعديه بمرض جلدي؟!؟

المصافحة هي تبادل اللمس والشمور فلو كانت جميلة وهادئة كان لها أثر رائع على الطرفين والعكس

صحيح تماما فلو كانت باردة أو عنيفة كان

لها تأثير سلبي على الطرفين. وقد لاحظت

ذلك أيضا في مستر برلاندو عندما مد

يده إلي ليصافحني فكانت يده حنوناً وقوية

احتوت يدي وجعلتني أشعر بالثقة والقوة،

وسألته عن ذلك فقال: المصافحة تعني

الثقة، فالشخص الآخر يثق في أنك لن

تؤذي يده ويريد أن يتبادل معك الروابط

الحسية التي تكسر الحواجز وتبني الألفة.

### الاسم:

أول دورة حضرتها في فنون الاتصال المفضولة وغير المفضولة تعلمت قوة استخدام الاسم وكيف أنه يكسر

الحواجز النفسية بين الناس ويجعل الشخص الآخر يشعر بالألفة والراحة معك وبدأت فعلا في استخدام

الاسم فوجدت تحسنا كبيرا في اتصالي بالآخرين ومنذ ذلك اليوم وأنا أستخدم الاسم في الوقت المناسب

وبالأسلوب المناسب ، وعندما تعلمت فنون المبيعات والمفاوضات والعلاقات العامة وجدت أن استخدام الاسم

يعتبر من أهم عوامل بناء التوافق والانسجام والألفة وشد الانتباه مما يؤثر على النتائج تأثيرا كبيرا.

### دعني أسألك:

بماذا تشعر عندما يكلمك والدك أو مديرك في العمل أو مدرسك في المدرسة أو الجامعة

بدون أن يذكر اسمك؟

وما هو شعورك عندما يبدأ الحديث معك مستخدما اسمك؟

## أسرار الشخصية الساجدة

كما ترى ، الفرق بينهما كبير جدا فالأولي تشعرك بالبعد عن الشخص الآخر وبرود العلاقة بينكما ، والثانية تكسر الحواجز بينكما وتشعرك بالراحة والهدوء والألفة وتجعلك متفتحا ومنتبها لحديثه؛ لذلك فاستخدام الاسم من الأشياء الهامة في بناء التوافق مع الآخرين.

في محاضراتي ودوراتي وحتى التي يحضرها أعداد كبيرة من الناس أكون واقفا أمام الباب وأستقبل الناس بنفسي وكأنني أستقبل ضيوفا في بيتي. أستقبلهم بابتسامة عريضة دافئة صادقة نابغة من القلب وأصافحهم بأسمائهم فيشعروهم هذا الترحيب الحار بالبهجة ويكسر حواجز وبرود الدقائق الأولى التي قد تؤثر سلبا عليهم وعلى استيعابهم للمعلومات. وأيضا في برنامج المدرب المحترف المعتمد الذي أقوم فيه بإعداد مدربين محترفين في التنمية البشرية أدربهم على قوة الابتسامة والتعبيرات وكيفية استخدام الاسم. وعندما أعود بذكريتي للماضي في أول مقابلة قابلني فيها مثلي الأعلى مستر برلانندو لاحظت أنه استخدم اسمي ففرحت أنه يعرف اسمي وجعلني ذلك أشعر وكأنني أعرفه منذ زمن بعيد.

### ٣- حلقة الطاقة والسؤال الأول

#### حلقة الطاقة :

بماذا تشعر لو اقترب منك شخص ما ودخل في حيز طاقتك ؟

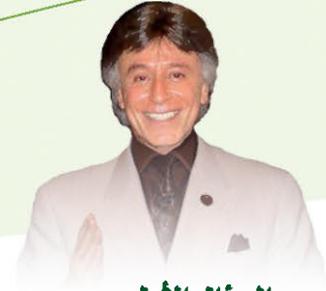
بماذا تشعر لو كنت في مكان مزدحم والناس حولك في كل حيز من حلقة طاقتك ؟

حلقة الطاقة هي حلقة الأمان للناس ويسمح بها الشخص فقط لأحبائه وأصدقائه المقربين إليه ويشعر بعدم الراحة لو دخل فيها شخص غريب عنه أو لا يشعر تجاهه بالألفة والاقتراب. قال علماء الاتصال



في جامعة «يال» بالولايات المتحدة الأمريكية إنها تتراوح ما بين متر ومترين حول الشخص نفسه ويسمح بالدخول فيها للمقربين والأحباء ويشعر بأحاسيس سلبية لو تعدى شخص حدوده ودخل بداخلها بدون استئذان؛ لذلك كن حريصا جدا على ألا تقترب كثيرا من الشخص الآخر إلا بعد أن تبني التوافق معه وتلاحظ أنه بدأ يقترب منك. ولو وجدت أن شخصا ما يقترب منك ويدخل في طاقتك

استقبل ذلك بابتسامة حتى تشعر بالراحة ولو شعرت بعدم الراحة أبعد طاقتك عنه بطريقة طبيعية وفي سياق الحديث حتى لا يشعر بالنفور وبأنك تبتعد عنه.



## السر الثامن الاتصال الفعال

### السؤال الأول:



الشخص الذي يسأل السؤال الأول يكون في وضع قوة وتحكم حتي يسأل السؤال الثاني لماذا؟ لأن السؤال الأول يفتح المجال للحوار واكتشاف الاستراتيجيات العقلية والنظم التمثيلية ونوع الشخصية وتمبيرات الوجه وتحركات الجسم والتنفس ونوعية الصوت من نبرة وقوة وحدة وسرعة...إلخ.. كما أنه يكشف عن أسلوب التفكير والتركيز. فعندما تسأل السؤال الأول تنتظر الإجابة من الشخص الآخر وعندما يتكلم تلاحظ أسلوبه في التعبير ونوعية الصوت التي يستخدمها ووضع الجسم الذي يستخدمه والأفكار نوعية الكلمات وأسلوب ترتيبها. كل ذلك لن تراه لو بدأتك الشخص الآخر بالسؤال الأول ولكن لو حصل ذلك فعلاً فاجعل إجابتك مختصرة وبسيطة وبإبتسامة هادئة ثم أسأل أنت سؤالاً آخر لكي تحصل على معلومات تساعدك على التقييم وأيضاً تكون في موضع القوة والاكتشاف لبناء التوافق وجو الألفة الذي به تستطيع أن تصل إلى الغاية التي من أجلها قابلت هذا الشخص.

## ع- الملاحظة والتطبيق

### الملاحظة:

هل من الممكن أن يحدث تغيير بدون أن تلاحظ أن هناك شيئاً يجب تغييره؟  
هل من الممكن أن تتوقف عن التدخين بدون أن تلاحظ أنك تدخن ولماذا تدخن وتعرف أنها من أسوأ العادات التي بدعها الإنسان لتخطمه تماماً؟  
هل من الممكن أن يتوقف شخص ما عن العصبية الزائدة دون أن يلاحظ أنه يتعصب لأتفه الأسباب؟

### هل أنت قوي الملاحظة؟

الحقيقة أنه إن لم تدرك ما يحدث بداخلك وتلاحظ ما يجري حولك فلن يحدث التغيير الذي تريده في حياتك !!

كنت أقدم برنامجاً في تلفزيون مونتريال عن القوة الذاتية وبعد الانتهاء من تقديم البرنامج سألت بعض أصدقائي عن رأيهم فيه فوجدت استحساناً منهم جميعاً فيما عدا صديقي العزيز رجب نادر الذي سألتني لماذا لم أبتسم كما هي عادتي؟ دهشت من رأيه وقلت إنني كنت مبتسماً، فقال: إذن عليك أن تخبر

وجهك بذلك! ضحكنا وشاهدنا البرنامج معا ووجدت فعلا أنتي كنت جادا معظم الوقت فقررت أن ألاحظ تعبيراتي لكي أستخدم التعبيرات المناسبة مع الموقف الذي أتحدث عنه.

### حصني أسالك:

هل تعرف شخصا لطيفا ولكن تعبيراته صارمة وتعطي انطباعا سيئا عنه؟  
هل تعرف شخصا لطيفا ولكنه عندما يتكلم يستخدم ألفاظا غير مناسبة فتسبب له مشاكل مع الآخرين؟  
هل من الممكن ألا يلاحظ زوج أنه لا يشكر زوجته على أي شيء تفعله له بل يستخدم معها كلمات جارحة تسبب لها أحاسيس سلبية وعندما تواجهه بذلك يقول إنه لم يلاحظ ذلك؟  
هل من الممكن أن تسخر زوجة من زوجها وهويتكلم عن أهدافه فتسبب له أحاسيس سلبية فيبتعد عن مشاركتها في أهدافه وعندما تعرف السبب في ذلك تتعجب لأنها لم تلاحظ ذلك؟

### ما هي الملاحظة؟

هي العملية التي من خلالها تجعل انتباهك على كل ما يحدث أمامك من الشخص الآخر سواء كان ذلك ملفوظا بالكلمات والألفاظ والجمل أو غير ملفوظ من تعبيرات الوجه وتحركات الجسم والتنفس. تلاحظ نوعية الصوت من سرعة وقوة وحدة وأيضا تلاحظ نظراته.  
الملاحظة تعتبر من أهم جذور الاتصال الفعال وبدونها لا تستطيع أن تبني توافقا مع الآخرين فمن الممكن أن يحدث الشخص تغييرا في تعبيراته أو تحركات جسمه بسبب إدراكه للمعنى الذي فهمه من كلماتك فتكون هذه التغييرات السبب في سلوكه الفاضل أو السلبي فإن لم تلاحظ وتحدث تغييرا في أسلوبك فستكون النتيجة ضياع التوافق بينكما. ولكن عندما تكون قوي الملاحظة وتلاحظ كل ما يحدث حولك وأمامك وتستخدم ما تلاحظه في بناء علاقة وتوافق تصبح من أفضل الناس في فن الاتصال الفعال.

### التطابق:

هو العملية التي من خلالها تلاحظ السلوك التعبيري للشخص الآخر وتقوم بمطابقته: أي أنك تلاحظ تعبيرات وجهه وتحركات جسمه ونظامه التمثيلي سواء كان بصريا أو سمعيا أو حسيا ، ونوع شخصيته سواء كانت قيادية أو معبرة أو ودودا أو محللة ، وتلاحظ اعتقاده المدعم لما يقول ، وقيمه التي يتكلم عنها ويتمسك بها ، ووجهات نظره تجاه الأشياء وتقوم بمطابقتها .

في كتابي «البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللامحدود» كتبت عن هذا الموضوع بالتفصيل وكيف



## السرا الثامن الاتصال الفعال

أن الشخص الذي يتمتع بقوة ملاحظة ويستخدم التطابق يستطيع أن يبني توافقاً وألفة مع أي شخص يتعامل معه حتى لو كان صعباً.

وأيضاً ملاحظتك للسلوك التعبيري للشخص الآخر تساعدك على تعديل سلوكك التعبيري لكي يتماشى مع طاقته لكي تبني التوافق بينك وبينه.

وملاحظتك لنوعية صوت الشخص الآخر ووضع جسمه وتعبيراته ومطابقتها تساعدك أيضاً على بناء التوافق معه.

وملاحظتك لنوعية شخصية الشخص الآخر تساعدك على التعامل معه بما يتماشى مع قيمه وأسلوبه فتجمله يشعر بالراحة والألفة في التعامل معك.

كما ذكرت سابقاً أقوم سنوياً بتقديم برنامج عن المدرب المحترف المعتمد وهو يعتبر من أقوى البرامج التي أقدمها؛ لأنه يفتح المجال للعمل في التنمية البشرية وهو برنامج عميق وشاق ولكنه يصنع مدربين أقوياء ومن الأشياء التي أقيم فيها المدرب قوة ملاحظته، فيجب عليه أن يلاحظ كل ما يحدث في قاعة التدريب. أعني كل شيء! فمن الممكن أن يقول شيئاً يلمس قيمة ما عند أحد المتدربين فتكون النتيجة هجوماً شخصياً أو إحساساً سلبياً؛ لذلك يجب عليه أن يلاحظ التغيير الذي حدث في التعبيرات فيحدث التغيير اللازم للمحافظة على التوافق معه.

كما ترى فإن الملاحظة هامة جداً لكي تستطيع المطابقة وبناء التوافق مع الآخرين وحتى مع نفسك أنت شخصياً! لذلك فالشخصية الناجحة تتمتع بقوة ملاحظة عالية فهي تلاحظ كل شيء يجري في داخلها من أفكار وتركيز وأحاسيس فلو كانت سلبية فهي تعمل على تغييرها وتحويلها إلى إيجابية. وأيضاً تلاحظ كل ما يحدث حولها، وتلاحظ سلوكيات الشخص الآخر والتغييرات التي من الممكن أن تحدث بسبب إدراكه والمعنى الذي فهم به المعلومات وتعمل على تجميع المعلومات لكي تتعامل معه بطريقة أخرى تساعد على الحفاظ على التوافق والألفة معه.

## ٥- الإنصات واتصال العيون

هل تعرف أحداً يتكلم كثيراً ولا يترك المجال لأحد أن يتكلم ويقاطع من يحاول أن يتكلم لكي يتكلم هو فقط؟

ماذا تفعل مع شخصية من هذا النوع؟ وكيف تتعامل معها؟

هل تعرف شخصاً مستمعاً جيداً؟ ماذا تشعر تجاهه؟ وكيف تتعامل معه؟

## دعني أسالك:

هل أنت مستمع جيد ؟ أقصد هل تحب الاستماع إلى الآخرين وفهم ما يقولون بدون حكم أو مقاطعة ؟

لو نظرت حولك فستجد أن الغالبية العظمى من الناس يفضلون الكلام عن الإنصات بل يسترسلون ويكثرون في الكلام ويعتقدون أنهم بذلك يستطيعون التأثير على الآخرين! طبعاً من الممكن التأثير على



الآخرين بقوة الكلمة وحكمتها ولكن من الأهمية أن تستمع وتتصت جيداً لكي تقوم بتجميع المعلومات اللازمة لبناء إدراكك ثم استخدام الرد المناسب بالأسلوب المناسب.

عندما تتكلم تعرف ماذا تريد وماذا تقول، ولكن عندما تسمع وتتصت تعرف أيضاً ما يريده ويقوله الشخص الآخر.

«أعطانا الله سبحانه وتعالى أذنين وفمًا واحدًا  
لكي نتكلم أقل ونسمع أكثر»

إذن

لماذا يتكلم معظم الناس

أكثر من أن يسمعوا؟



الإجابة تكمن في ثلاثة أسباب أساسية:

## ١- البرمجة السابقة :

هي الأسلوب الذي رأى الشخصى من قاموا بتربيته يفعلونه فاعتقد أن هذا هو السلوك الذي يجب عليه أن يتبناه لكي يتفاعل مع الآخرين، ومع مرور الزمن أصبح هذا الأسلوب عادة هوية راسخة بعمق في العقل الباطن حتى أصبح طبيعة ثانية له.

## ٢- المؤثرات الداخلية :

منها الصورة الذاتية التي يرى بها الشخص نفسه وهو يتعامل مع الآخرين، والتقدير الذاتي الذي يجعله يشعر أنه لكي يصل إلي ذهن وعقل الآخرين يجب عليه أن يتكلم كثيرا لكي يبهرهم بأفكاره وآرائه فيشعر بالتحبيل والاحترام، وأيضًا تحقيق الذات، فيشعر الشخص الذي يتكلم كثيرا ويقاطع الآخرين وهم يتكلمون أنه لكي يحقق ذاته يجب عليه أن يتكلم كثيرا لكي يثبت وجوده أمامهم ، ويشعر بفراغ كبير لو لم يثبت الصمت!!

وأخيرًا الثقة بالنفس، فالشخص الذي يتكلم كثيرا ولا يعطي فرصا للآخرين كي يعبروا عن أنفسهم يشعر أن الوسيلة الوحيدة التي يستطيع أن يثبت بها أنه واثق من نفسه هي الكلام الكثير ومقاطعة الآخرين. والحقيقة أن العكس هو الصحيح فالشخص الواثق من نفسه لا يحتاج إلى كل هذا الكلام بل يحتاج إلى أن يسمع وينصت لكي يفهم ويقيم فيستطيع الرد بالأسلوب المناسب وفي التوقيت المناسب.

## ٣- المؤثرات الخارجية :

المقصود بالمؤثرات الخارجية العالم الخارجي الذي بُرّج الشخص منذ الصغر على أفكاره وسلوكياته وآرائه ومن أهم جذور المؤثرات الخارجية التي تؤثر في سلوكيات الإنسان المؤثر العائلي الذي يحتوي على الوالدين والإخوة، ثم الأقارب المقربين يليهم الأقارب الأبعد فالأبعد. ثم المحيط الاجتماعي الذي يحتوي على الجيران وكل من في الحي والبلد الذي تربي فيه الشخص، ثم المحيط الدراسي الذي يحتوي على المختصين والمديرين والمدرسين والموظفين، ثم الأصدقاء، ثم المحيط الإعلامي وما يقوله ويفعله الفنانون.

## أسرار الشخصية الناجحة

فلو كانت البداية مع الوالدين هي الكلام الكثير والمقاطعة والصوت المرتفع والمصيبة لأصبح الابن أو الابنة من نفس النوع لأنهما المصدر الأساسي للبرمجة الذاتية، ثم يبني الشخص على هذه البرمجة من كل المؤثرات الأخرى فيتفاعل مع العالم الخارجي فقط بقوة الكلام وبالصوت العالي المنفعل وليس بقوة السمع والإنصات والاعتزان في الحديث.

الشخصية الناجحة تعرف تماما الفوائد العديدة لقوة الإنصات وهذا من أهم الأشياء التي لاحظتها على مثلي الأعلى في مجال الفنادق مستر لانوبيرلانندو، ودرس من الدروس العديدة والوصايا التي تعلمتها على يديه، فقد كان دائماً يكرر لي: يا إبراهيم، لا تتكلم أسرع مما تفكر، ولا تتكلم إلا عندما تسمع وتنتصت وتقيم، وانتظر الوقت المناسب لكي يكون كلامك ذا قيمة تفيد الشخص الآخر وتفيدك أنت.

في البداية لم يكن الأمر سهلاً خصوصاً أنني لم أتعلم كيف أكون مستمعاً جيداً بل على العكس تعلمت منذ الصغر أن أخذ حقي بالكلام لذلك واجهت صعوبات أكثر ومن المفترض أن أواجه لو كنت أعطيت الوقت الكافي للسمع والإنصات. سألت مستر برلانندو كيف أكون مستمعاً جيداً؟ فقال: اشترك في البرامج والدورات الخاصة بفرن الاتصال وقوة الإنصات، تعلم من المختصين وقيم ما تعلمته ثم صمم لنفسك الأسلوب المناسب لك ودرب نفسك عليه يوميا ثم استخدمه في كل مناسبة حتى تصبح عادة وطبيعة ثانية تستخدمها تلقائياً بدون تفكير.

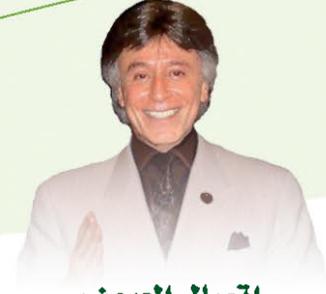
### الآن دعني أسألك:

هل مرت بك تجربة ما تسرعت فيها في الكلام والحكم فكان ذلك سبباً في مشكلة مع الشخص الأخرى؟ وهل لو صبرت وسمعت وقيمت الموقف ثم تكلمت بحكمة لكنت النتيجة تقيرت تماماً؟

**لاحظ معي:** الحروف تكون الكلمات والكلمات تكون الجمل والملفات العقلية وتصنع صوراً ذهنية يستخدمها الإنسان، فكثر الكلام تسبب معاني مختلفة وتجعلك تستخدم كل جزء منك لكي يمر الكلام من الحنجرة إلى الأحبال الصوتية إلى الفم واللسان لكي يخرج للعالم الخارجي فلو استخدمت كلمات أقل لتحسنت صحتك ولاحظت بطاقتك لتستخدمها في تحقيق أهدافك ولوفرت على نفسك مشاكل وتحديات غير لازمة في حياتك.

**لذلك** من الآن فصاعداً درب نفسك على السمع والإنصات وعندما تكون مع الآخرين لاحظ واستمع وقيم وتكلم فقط عند اللزوم فإن خير الكلام ما قل ودل، وستجد أن حياتك وعلاقاتك ستكون أفضل مما كنت تتخيل.

## السر الثامن الاتصال الفعال



### اتصال العيون:

بماذا تشعر لو كنت تتحدث إلى شخص ما وتجده ينظر في مكان آخر أو مشغولاً بالنظر هي الموبايل مثلا أو هي شيء آخر؟ هل يوجد أحد في حياتك معروف بهذه الخصلة؟ بطبيعة الحال لو كان الشخص لا يستمع جيدا فإنه يكون جيدا في اتصال العينين فالاستماع والإنصات واتصال العيون يربط بعضهم ببعض ارتباطا وثيقا.



هناك من يعتقد أنه لو نظر في عين الشخص الآخر يسبب له إحراجا أو يعتبر تحديا له كما كان معتقدا في البلاد الآسيوية خاصة اليابان فقد كان الوالدان يريان أبناءهما على عدم النظر في أعين الناس خصوصا الأكبر سنا بل يوجهون النظر إلى أسفل وبذلك يعطون الشخص الآخر الانطباع بالاحترام. وهناك من يعتقد أن عدم النظر مباشرة في عين الشخص الآخر وأنت تتصل به يعطي الانطباع بعدم الاهتمام وقد يفسره الشخص الآخر على أنه عدم احترام. إذن ماذا نفعل .. أنتظر للشخص مباشرة في عينيه أم ننظر إلى أسفل؟ طبعا الإجابة ليست صوابا أو خطأ ولكن علينا أن نتعلم من تجارب الآخرين ونقيم ما تعلمناه ثم نصممه بالطريقة التي تتماشى مع قيمنا وأسلوبنا في الحياة.

فمنذما تسمع وتتصت أعط الأهمية كلها للشخص الآخر وكأنه أهم شخص في حياتك في هذا الوقت، اسأل أسئلة تعطيه الانطباع بأنك فعلا مهتم، وكن مخلصا في هذا الاهتمام وانظر مباشرة في منتصف

الوجه بتعبيرات مريحة هادئة ولا تقاطع الشخص وهو يتكلم ولو كنت تحتاج إلى التداخل انتظر حتى ينتهي من الجملة ثم اجعل ذلك بطريقة طبيعية وكأنها مداخلة جميلة إيجابية.

تذكر أن اهتمامك بأن تكون شخصية ناجحة يساعدك على تغيير بعض سلوكياتك للأفضل؛ لذلك من اليوم كن مستمعًا ومنصتًا جيدًا وستجد أن عينيك ستجدان الطريق الفعال الطبيعي إلى ذلك.

### ٦- التعاطف والاستفسار

عندما كنت أشغل منصب المدير العام في فندق الباقيون وهو فندق خمسة نجوم في مونتريال بكندا بينما كنت مشغولاً في مكنتي أخطط لكيفية استقطاب شركات الطيران لاستخدام الفندق سمعت ضوضاء عالية خارج مكنتي وفجأة وجدت شخصاً في حوالي الأربعين من عمره يزيد طوله على مترين يفتح باب مكنتي ويدخل هائجاً و مندفعاً إليّ مباشرة وسألني بصوت عاصف: هل أنت المدير العام؟ قلت نعم. قال: أنت لا تصلح لهذه الوظيفة ويجب أن تكون في وظيفة غاسل الأطباق! فأجبت بهدوء: لقد شغلت هذا المنصب من قبل ياسيدي! وطلبت منه أن يتفضل بالجلوس فرفض بمصيبة زائدة وقال: لا أريد الجلوس! فوفقت أنا ورجعت خطوة إلى الخلف كي لا يرى في تقديمي تهديداً له ثم رفعت نبرة صوتي وقلت: سيدي أنت هنا في المكان الذي ستجد فيه إن شاء الله الحل لمشكلتك وبالسرعة التي ترغبها، ثم خفضت صوتي وجلست وطلبت منه أن يجلس ففعل ولذلك كسبت الخطوة الأولى من الوصول إلى معرفة المشكلة والعمل على حلها. فقلت: سيدي أشكرك جزيل الشكر على قدومك إلى مكنتي وإعطائي الفرصة لحل المشكلة. ثم أكدت له أنني سأفعل كل ما أستطيع لكي يكون راضياً تماماً ثم سألته عن المشكلة فقال إنه كان في المطعم يتناول وجبة المشاء وأنه يعتقد أن الجرسون سرقه وجعله يدفع مبالغ أكثر بكثير من ثمن الفاتورة! فقلت له: سيدي، لو كنت مكانك لفعلت أكثر من ذلك، وطلبت مدير المطعم وحققنا في الموضوع واتضح أن الزبون شرب الخمر حتى الثمالة ولم يدرك ما فعله وأن الأمن في الفندق اصطحبوه إلى غرفته. هنا طلبت من الزبون أن يسمح لي بمراجعة كافة فواتير الأمس عن طريق قسم المحاسبة فوافق الزبون وتمت أمامه المراجعة ولم يكن فيها ما قاله الزبون وعندما خرج مدير الحسابات قلت للزبون: أشكرك مرة أخرى لأنك أتحت لي الفرصة في التحقيق في الأمر وطلبت منه أن يقبل دعوتي له على الغداء في أي وقت يفضله في المستقبل. خرج الزبون ووجد مفاجأة أخرى وهي أنني أمرت بإلغاء فاتورة إقامته بالكامل حتى لا أدع أي شك في داخله أو حتى نسبة غضب صغيرة في داخله ولكي أكسبه كزبون في المستقبل. وبالفعل اتصل بي بعد ستة أشهر واعتذر مرة أخرى ودعاني على الغداء وأعطى للفندق أعمالاً بأكثر من مليون دولار وأصبحنا أصدقاء. كل ذلك بسبب الأسلوب والتعاطف الذي استخدمته في التفاعل مع المشكلة.



## ما هو التعاطف؟

هو الوسيلة التي من خلالها تجعل الشخص الآخر يدرك أنك تفهمه ويشعر أنك تشعر به ويرى أنك ترى الأمور من وجهة نظره ويعرف أنك تقدره وتحترم آراءه وأفكاره ، وأنتك معه وفي صفه في البحث عن الحل لتحدياته ، فيشعر بالاطمئنان والراحة والأمان فيمتص غضبه أو حزنه أو خوفه فيكون متفتحاً لإيجاد الحلول.

## هناك نوعان أساسيان من التعاطف:

### التعاطف الخارجي SYMPATHISE

التعاطف الخارجي مرتبط بالإدراك والمعنى والمنطق ويعيد عن الأحاسيس والعواطف والمشاعر، هو نقطة البداية التي تمهد الطريق إلى التعاطف الداخلي، هو القوة الفكرية التي تجعل الشخص الآخر يدرك أنك معه وفي صفه وأنتك تفهمه وتدرك معنى ما يمر به من تحديات.

#### من الكلمات التي تستخدم في التعاطف الخارجي:

- أدرك تماماً ما تقول،
- أفهم ما تعني،
- أسمعك وأفهم تماماً ما تقصده،
- وجهة نظرك واضحة تماماً بالنسبة لي،
- أعرف ما تقول لأنني مررت بنفس التجربة من قبل،
- لو كنت مكانك لفعلت أكثر من ذلك.

### التعاطف الداخلي IMPATHISE

التعاطف الداخلي مرتبط بالأحاسيس والمشاعر،

هو الطاقة العاطفية التي تدعم الإدراك والمنطق وتساعد

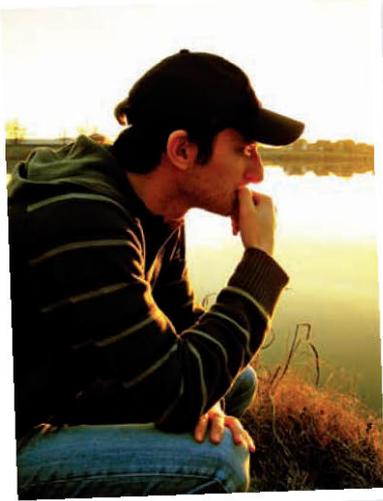
على تهدئة المواقف الصعبة، هو الدفاء الذي يعطي الانطباع

بالاهتمام بأحاسيس ومشاعر الآخرين فيجعل اتصالاتك المنطقي يبدو مخلصاً ونابغاً من القلب فيساعد على

تخطي صعوبات لم يكن للمنطق وحده القدرة على الوصول إليها.

أذكر عندما أصبت بجلطة في المخ وكنت في العناية المركزة في حالة خطيرة لمدة ستة أيام في

مستشفى بيمونتريال بكندا لم أر خلالها الدكتور المسئول عن إجراء الجراحة الخطيرة التي كان من المقرر



إجراؤها لي والتي لو فشلت فقد تتسبب في موتي أو على الأقل في أن أفقد نعمة البصر وأصاب بشلل في الجزء الأيسر من جسدي. وجهت أمري لله سبحانه وتعالى وحده فكنت أقرأ القرآن وأصلي في مكاني حتي شعرت بتحسن كبير فطلبت من الممرضة المختصة أن تساعدني لكي أتوضأ وأصلي فرفضت لخطورة الحركة ولكنني أصررت وصليت كما لو كنت معافى تمامًا. فقام الأطباء بعمل الفحوصات اللازمة مرة أخرى فوجدوا المعجزة التي أنعم الله سبحانه وتعالى عليّ بها وهي أن الدم توقف تمامًا وأن الجلطة انكشفت من حوالي ثلاثة سنتيمترات إلى نصف سنتيمتر وكانت محاطة بقشرة تمنع الدم من النزيف. خرجت من المستشفى معافى تمامًا بفضل الله سبحانه وتعالى. بعد شهر طلب الدكتور المختص بإجراء العملية مقابلتي وبالفعل قابلته لكي أقول له إنني أفضل الموت على أن يقوم هو بإجراء هذه الجراحة الخطيرة فدهش وسأل عن السبب فأجبت: لأنني يادكتور لم أجد منك التعاطف معي والاهتمام بي وأنا أمر بأصعب أوقات حياتي أشعر بالخوف بل بالرعب ولم أجد وقت الحاجة فكيف أتركه يجري لي جراحة خطيرة كهذه. كما ترى التعاطف يفعل الكثير ويكسر حواجز نفسية معقدة ويفسح الطريق للمنطق والفهم وبذلك يكون الاتصال فعالاً فعلاً.

من الكلمات التي تستخدم في التعاطف الداخلي:

**أشعر تمامًا بما تشعر به،  
أفهم إحساسك تمامًا  
وسأفعل كل ما أستطيعه لمساعدتك**

### الاستفسار:

بعد أن تتعاطف وتقول للشخص إنك تفهمه جيدًا وتشعر بأحاسيسه يجب أن تعرف بالتحديد السبب الذي جعله يصل إلى هذه الدرجة من الرفض أو الفضب أو الاعتراض أو حتى عدم الموافقة وتخرجه من حيز التعميم إلى التحديد وبذلك تحد من الأحاسيس السلبية ومن قوة الرفض أو الاعتراض. دعني أقص عليك قصة حدثت لي أنا شخصيًا.

جاء شخص لمقابلتي في مكنتي في مونتريال بدون أي موعد مسبق وكان يبدو غاضبًا ومنفعلًا جدًا، استقبلته وقبل أن أسأله عن سبب زيارته قال: يادكتور أنا تميم جدًا في حياتي وأفكر في الانتحار كثيرًا ولا أنام الليل بل أستمر مستيقظًا أفكر في حالي وأبكي على الضياع الذي أشعر به. سمعته تمامًا بإنصات واهتمام وتعاطفت معه ثم سألته عن السبب في كل هذه المشاعر، فقال: تركتني زوجتي وفي نفس الوقت

## السر الثامن الاتصال الفعال



طرقت من عملي وكل الأصدقاء الذين كنت أعتقد أنهم أصدقائي تركوني بمفردي!! ثم قال والدموع في عينيه: أشعر بخيبة أمل وبالضياع والوحدة ولا أعرف ماذا أفعل!! ساعدني يادكتور.

بدأنا مما في معرفة الأسباب التي أدت إلي ذلك وكيفية استخدامها بمهارة وهوة فشعر بالأمل وهدأت مشاعره فمتمت باستخدام استراتيجية: علاج الذات الشابة، وربط الموارد. ثم في جلسة استرخاء وتأمل شعر بعدها بالراحة وفي نفس الوقت بالمعرفة وكيف يستخدمها فيعيش الحاضر في تقبل الهدوء ويبنى المستقبل بذكاء ووضوح.

كما ترى عندما يقابل الإنسان تحدياً من تحديات الحياة فهو يعممه في كل شيء فيمطيه عقله وجسده والأحاسيس على قدر التعميم فتكون الأحاسيس مشتملة ومدمرة، لذلك فالاستفسار يجعل الشخص يخرج من مطب التعميم والأحاسيس الجياشة إلى التحديد والأحاسيس المناسبة للتحديد وفي الوقت نفسه يكون من السهل التعامل مع التحديد ببساطة..

من الكلمات التي يستخدمها الناس في التعميم:

دائماً، أبداً، الجميع، الكل، في كل وقت، في كل مكان، إلخ.....

عندما تسمع هذه الكلمات استفسر بالتحديد.

مثلاً: يقول الشخص: لا أحد يقدرني!

## التعاطف:

اسمعك جيداً وأنا أيضاً أنتعر في بعض الأحيان بنفس الأحاسيس

## الاستفسار:

مممكن أسالك لو سمحت من هم الذين تنتعر أنهم لا يقدرونك؟

هنا تساعد الشخص على الخروج من دائرة التعميم إلى الرد بالتحديد: فقال: والدي لا يقدرني ولا

يفهمني!

كما ترى بالتعاطف تجعل الشخص يشعر أنك معه وتفهمه وتشعر به، وبالاستفسار تساعد على التحديد

ومن هنا يكون الحل أسهل وأكثر فعالية.

## ٧- التكرار والفهم

التكرار هو العملية التي من خلالها تكرر ما سمعته بالتحديد من الشخص الآخر ولكن بكلماتك أنت، لا بكلماته هو، وذلك لكي تتأكد من أن ما قاله هو ما فهمته تمامًا وليس إدراكك الخاص به. تكلمنا من قبل عن الرسالة والمرسل والمستقبل، وكيف أن الرسالة من الممكن أن تضع تمامًا بسبب المرسل أو بسبب المستقبل، لذلك من الأهمية في الاتصال الفعال أن تفهم المعنى الأساسي لها. لذلك أنت هنا تسمع رسالة من الشخص الآخر ولكي تستقبلها كما هي بدون أي إضافة أو تقيص أو تحريف في المعلومات يجب أن تستفسر بالتحديد ثم تردد وتكرر ما سمعته منه حتى تتأكد تمامًا من فهمك للمعنى الأساسي للرسالة وليس لإدراكك لها حتى لا تحكم بالإدراك الذي من المحتمل جدًا أن يكون بعيدًا كل البعد عن المعنى الأساسي الذي يريد أن يوصله لك الشخص المرسل.

دعني أعطيك مثالاً عن الإدراك الخطأ للرسالة وكيف تسبب ذلك في مشكلة حادة بين الزوجين:  
الزوجة: يا محمد أريد أن أذهب اليوم لزيارة والدتي.

الزوج: تذهبين لزيارة والدتك وتركين البيت والأطفال بمفردهم، هذا هو الاستهتار بعينها  
الزوجة: استهتار يا محمد؟ الحقيقة أنك لا تقدر المسؤولية ولا تضع أي وقت للأطفال أولي أنا شخصياً!



الزوج: لو خرجت يا سامية تكوني طالقاً!  
الزوجة: أنا خارجة يا محمد، طلقني!!!  
الآن دعني أسألك: أين المشكلة؟ ولماذا كل هذا؟  
الآن انظر معي إلى سيناريو آخر لنفس الموقف:  
الزوجة: حبيبي ممكن أزور ماما؟  
الزوج: طبعاً يا حبيبي هل الزيارة لشيء محدد؟  
الزوجة: لأن ماما تعبانة جداً.  
الزوج: ألف سلامة عليها سلامي الكثير لها.  
الزوجة: حاضر يا حبيبي، ربنا يخليك لي.

الآن انظر معي كيف أن الاستماع والإنصات بدون حكم أو تعميم ثم السؤال بالتحديد والتعاطف والاستفسار جعل الموقف يتحول من تصاعد ليس له أي داع إلى راحة وسعادة بين الطرفين.

التكرار لا يعني أن تكرر ما يقوله الشخص، ولكن أن تردد ما قاله بأسلوبك أنت حتى تتأكد من أن الرسالة التي يريد أن يوصلها لك وصلت بالفعل كما هي بدون أي تحريف أو تغيير في معناها.



## دعني أسالك:

هل من الممكن أن تضع الرسالة بسبب المرسل؟  
هل من الممكن أن تضع الرسالة بسبب إدراك المستقبل؟  
وهل من الممكن أن تضع فرص أو تتحطم علاقات بسبب ضياع الرسالة نفسها؟

لذلك التكرار والفهم في غاية الأهمية لكي تستطيع أن تصل إلى المعنى الأساسي للرسالة فيكون اتصالك فعالاً وحياتك أكثر اتزاناً.

## ٨- الشنا والإجابة بوضوح

قال نابليون بونابرت: « أستطيع أن أعيش لمدة أسبوع بدون طعام أو شراب ولكن فقط على ثناء جيد»  
وقال أيضاً: «من الممكن أن يتقاتل الجنود من أجل نيشان على صدورهم»  
وقال د. ويليام جيمس من جامعة هارفارد وهو يعتبر من أعمدة علم النفس الحديث:  
«من أعمق احتياجات الإنسان أن يشعر أنه مقدر من الآخرين»  
وقد كتبت عن الاحتياجات العشرة للإنسان وقمت بتقديمها في برامج تليفزيونية متعددة حتى يدرك الناس أسباب تصرفاتهم وكيفية معالجتها، وذكرت أن الاحتياج للتقدير والثناء يأتي في ترتيب الاحتياجات في المرتبة الرابعة لأهميته، ولكي تكون معي فيما أقول:

## دعني أقدم لك الاحتياجات العشرة للإنسان:

- |                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| الاحتياج الأول: البقاء           | الاحتياج الثاني: الأمان           |
| الاحتياج الثالث: الحب            | الاحتياج الرابع: التقدير والشنا   |
| الاحتياج الخامس: الانتماء        |                                   |
| الاحتياج السادس: استقلال الشخصية |                                   |
| الاحتياج السابع: الإلجار         | الاحتياج الثامن: الرضا والاستمتاع |
| الاحتياج التاسع: التغيير         | الاحتياج العاشر: المعنى           |



الثناء يجعل الناس يشعرون بالبهجة والسعادة وله قيمة هامة في الحياة. تعجبت كثيرًا عندما كنت أدرس فنون الإدارة الحديثة في جامعة كونكورديا بمونتريال بكندا عندما قال الدكتور إن الثناء على الموظفين من أهم عوامل النجاح وتحقيق الأهداف وزيادة الأرباح! وعندما قابلت مستر لانو برلانودو قابلني بابتسامة عريضة وهنأني على طموحي فشعرت بالراحة تجاهه، وأدركت أنني أمام شخص محترف يعرف ما يقول وكيف يجعل الناس تعطي كل ما لديهم من قوة وحماس، وفي نهاية اللقاء الأول ودعني بثناء آخر عندما قال لي: أعلم تمامًا يا إبراهيم أنك سيكون لك شأن كبير إن شاء الله! لم أتم تلك الليلة من كثرة التفكير فيما قاله لي: وكنت أردد كلماته في داخلي، فساعدني ذلك على تقوية حماسي وإرادتي،

وكلما قابلت تحديًا من تحديات الحياة كنت أكرر كلماته فأشعر بالراحة والسعادة ويعود لي حماسي وتقوى إرادتي.

### الآن دعني أسألك:

بماذا تشعر لو أنك تعيش في محيط لا يثنى عليك فيه أحد؟

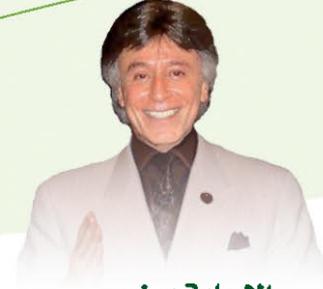
وبماذا تشعر لو أنك تعمل في مكان لا يثنى على مهاراتك فيه أحد؟

هل الثناء مهم بالنسبة لك؟

هل تثني على الناس من وقت لآخر؟ لو أنك فعلت، فكيف كان شعورك؟

كما ترى الثناء في غاية الأهمية سواء كنت تستقبله أو تعطيه! ففي العطاء تشعر بالراحة وفي الاستقبال تشعر بالبهجة، لذلك في الاتصال مع الآخرين ترقب اللحظة المناسبة وأثنى على الشخص بإخلاص وحب، أي اجعل الثناء يخرج من قلبك وليس من فمك وحده وستجد النتيجة بنفسك وتشعر بالراحة والبهجة وتجمل الشخص الآخر يقترب منك أكثر ويكون متفتحًا معك أكثر.

## السر الثامن الاتصال الفعال



### الإجابة بوضوح:

بعد أن قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال الفعال وسألت بالتحديد وتماطفت مع الشخص الآخر وكررت المعلومات بأسلوبك لكي تتأكد أن ما سمعته وأدركته هو المعنى الأساسي للرسالة، حان الوقت لكي تتكلم وتجيّب عن استفساراته أو تجد لها حلاً في التحدي الذي يواجهه، وما ستقوله قد يكون السبب في تعقيد الأمور أو في تقوية الاتصال بطريقة إيجابية!

### قبل أن أستطرد في ذلك صلي أسألك:

هل حدث لك من قبل أن قلت شيئاً سبب تعقيد الأمور أكثر مما كانت عليه ؟  
هل حدث أن تكلمت كثيراً ثم سألك الشخص الآخر عما تقصده لأنه لم يفهم ما تريد بالتحديد؟  
أو حدث أن قال لك شخص ما شيئاً سبب توتراً في العلاقة بينكما ؟  
وهل حدث لك أن شعرت بأنك ضائع في كم المعلومات التي يعطيها لك شخص ما والتي لم يكن لها أي داع على الإطلاق؟  
وهل توافقني على أن الإجابة المبهمة والغامضة والعامية قد تسبب ضياع الفرص وحتى الطلاق؟

كما ترى، من الممكن أن تكون قد استخدمت استراتيجية الاتصال الفعال بجدارة ومهارة كبيرة ولكنك لو استطردت في الإجابة أكثر من اللازم قد تتسبب في ضياع الرسالة، بل ومن المحتمل في فتح المجال للخلاف والاختلاف في الآراء.

الإجابة الواضحة وغير الغامضة تجعل الشخص الآخر ير معك الصورة كاملة فتساعده على القرار الذي يريد أن يأخذه، أما الإجابة المبهمة والغامضة فقد تسبب رد فعل سلبياً. أيضاً الإجابة المحددة التي تعطي المعلومات المطلوبة بعيداً عن المبالغة التي تسبب الملل والاختلاف تكون عاملاً مساعداً في التقييم والرد المحدد . ولكن الرد العام وكثرة الكلام قد تسبب ضياع الفرص وأيضاً العلاقات. لذلك من الأهمية في الاتصال الفعال أن يكون كلامك محدداً وقليلًا، وتكون إجاباتك واضحة المعالم.

## ٩- التلكر والإتهاء الفعالم

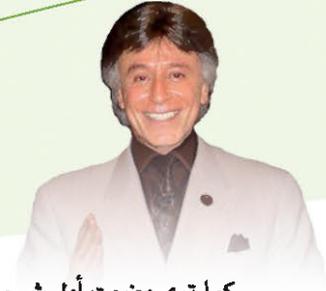
( من لا يتلكر الناس لا يتلكر الله )  
النبي محمد عليه الصلاة والسلام



بماذا تشعر لو ساعدت شخصًا ما في شيء هام بالنسبة له، ولكنك لم تجد منه أي عرفان أو شكر؟  
هل أنت من النوع الذي يشكر الناس على الخدمات التي يقدمونها لك؟  
هل هي عادة عندك؟ أم تفعلها من وقت لآخر ولأشخاص معينين؟  
قال لي مستر برلاندر إن الابتسامة والشكر لهما مفعول السحر عند الناس، ونصحني أن أدرب نفسي يوميًا عليهما في المرآة وبالفعل بدأت وكان الموقف عجيبيًا وغريبيًا! وأنصحك أن تجرب ذلك بنفسك، ولكن عندما تفعل ذلك تأكد ألا يراك أحد! في مجال الفنادق تعلمنا الإتيكيت وكانت مادة أساسية، وتعلمنا أن شكر الزبون من الأشياء الهامة في بناء علاقات إيجابية معه. عندما كنت مديرًا عامًا في الفنادق كنت أقوم بتدريب الموظفين على خدمة العملاء ووضعت نظامًا للرد على التليفون وكان كالآتي:

**تلكر! لاتصلكم بفندق**

**كيف أستطيع مساعدتك؟**



## السر الثامن الاتصال الفعال

كما ترى وضعت أول شيء يسمعه الزبون الشكر على اتصاله بنا ثم بعد ذلك نطلب منه كيف نقدم له المساعدة اللازمة، وقد قابلنا استحساناً كبيراً من العملاء والزلاء.

هنا في فن الاتصال الفعال وقيل أن تنهي المقابلة يجب عليك أولاً أن تشكر الشخص الآخر على المقابلة، ولو كانت المقابلة بسبب مشكلة تشكره على إخبارك بها وإعطائك الفرصة لمساعدته في حلها، ولو كانت المقابلة مع صديق ما فاشكره على الوقت الطيب الذي قضيته معه. حتى بين الأزواج؛ فالشكر يسبب الشعور بالامتنان والبهجة ويجعل الآخر يشعر بالتقدير مما يساعد في دعم قوة العلاقة بينهما ويجعل الشخص الآخر يقدم خدمات أكثر؛ لأنه يعلم تماماً أنك تقدره، وتقدر المجهود الذي يبذله في سبيلك.

أما عن الإنهاء الفعال فهو يعني أنه عندما تنتهي من المقابلة وتستطيع حل المشكلة فلا داعي لأن تقول شيئاً آخر قد يؤدي إلى فتح الأبواب لخلافات أخرى أو يفتح الحديث في شيء آخر، فيكون ذلك مضيعة للوقت بدون أي داع لذلك!

عندما تعلمت أساليب المفاوضات مع نقابات الموظفين تعلمت كيف أبدأ المفاوضات ومتى أنهيها، وكان ذلك دعماً كبيراً جداً لإدارة الفندق، وذلك لأن استمرار الحديث بعد الانتهاء من المقابلة قد يفتح المجال لمناقشات ومطالبات أخرى.

### عنني أسألك:

هل تعرف متى تنهي مقابلة ما مهما كانت التحديات؟  
لو كان جدولك اليومي أن تقابل أحد الأصدقاء لمدة ساعة ثم تذهب لموعد آخر هام بالنسبة لك، ووجدت أن المقابلة مع صديقك كانت رائحة وشعرت أنك تريد أن تقضي السهرة معه فماذا تفعل؟ هل تستمر معه وتلقي المقابلة الأخرى، أم تحترم المواعيد وتنتهي هذه المقابلة مع صديقك؟

كما ترى الاتصال الفعال له استراتيجيات محددة وأساليب بسيطة جداً، ولكنها فعالة وقوية جداً وتساعد على بناء التوافق مع أي شخصية مهما كانت صعبة وتقوي العلاقات وتحسن الحياة الزوجية والعلاقات مع الأبناء والأصدقاء وتجعل حياتك أكثر بساطة وسعادة.

### ١٠- المتابعة

السر الأساسي في نجاح الإدارة والقيادة الحديثة هو التخطيط الاستراتيجي والمتابعة المحددة. فمن الممكن أن يكون المدير مخطئاً من الطراز الأول، ولكن لو كانت متابعته ضعيفة فقد يضع منه المجهود الذي بذله في التخطيط والتنسيق وتوزيع المهام، ولكنه إن لم يتابع خططه قد يفاجأ بمشاكل وتحديات لا حصر لها.

شركة آيتون العالمية كانت من الشركات القوية التي كانت تتبع كل شيء وأي شيء، وكانت تحقق أرباحاً سنوية تتعدى خمسمائة مليون دولار نفاجاً بقرارها غلق كافة محلاتها في العالم بسبب الخسائر الكبيرة التي حلت بها!! وعندما خرج المختصون من الحكومة الكندية لبيحثوا الأسباب التي أدت إلى الإفلاس وجدوا أن الإدارة كانت من أفراد العائلة وهم الشباب الذين لم يكن العمل في اهتمامهم الأساسي، بل كان



تركيزهم على شراء السيارات الفاخرة والملابس والسفر إلى الخارج، والمعجب أن الإدارة العليا لم تلاحظ ما حدث إلا بعدما تراكمت الديون وطلب الديانة مستحقاتهم!! وفي التقرير الذي قدمه المختصون للحكومة الكندية هو ضعف الإدارة وعدم متابعة الإدارة العليا لما يحدث في السوق من منافسة وفوضى كانت تحدث في الشركة. كذلك في مجال المبيعات مهما كان البائع محترفاً وأقنع الزبون بالشراء من المحتمل جداً ألا يشتري منه الزبون مرة أخرى إن لم يتابع الخدمة المقدمة له بعد البيع.

انظر حولك تجد الأمثلة كثيرة في تحديات كبيرة تحدث كل يوم بسبب عدم المتابعة !!  
قد نجد الأب الذي قرر أن يترك الحرية لابنه لكي يعطيه الثقة في نفسه دون أن يتابعه ويعرف أخباره  
يكشف أن ابنه يدخن وأصبح مدمناً للمخدرات!!  
ونجد السيدة التي فوضت بيتها للخادمة وخرجت مع الصديقات ولم تتابع ما يحدث فيه تكتشف أن  
الخادمة تستقبل فيه صديقتها وتستخدم البيت في الحرام!!  
لذلك لكي يكون اتصالك فعالاً يجب أن تتابع بنفسك نتيجة وثمار اتصالك لكي تتأكد من النتيجة المطلوبة وتحقق الهدف منها.

السر الثامن الاتصال الفعال



احذر هذه الحالات السبع  
التي قد تؤدي إلى ضياع الاتصال

- ١- حالة المزاج المنخفض
- ٢- حالة الطوارئ الداخلية
- ٣- حالة الزهق
- ٤- حالة التركيز السلبي
- ٥- حالة الذهن والزمن
- ٦- حالة الحكم والتعميم
- ٧- حالة التأثير بالآخرين



## ا- حالة المزاج المنخفض

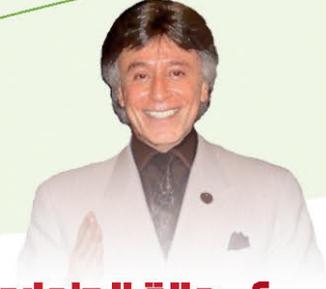
هل سمعت شخصاً يقول : «أنا لا يوجد عندي مزاج اليوم لعمل أي شيء»؟  
ماذا تفعل؟ هل تتركه لحاله أو تحاول مساعدته على الخروج من هذه الحالة؟  
هل تشعر أحياناً أنه لا يوجد عندك مزاج أن تبذل أي مجهود على الإطلاق؟  
ماذا تفعل لكي تخرج من هذه الحالة؟  
هل سألت نفسك ماذا تشعر بهذه الحالة؟

حالة المزاج المنخفض تحدث لأسباب كثيرة ، وهي تختلف من شخص لآخر ، من هذه الأسباب :

- ١- الشعور بعدم التقدير؛ أي إن الشخص لا يشعر بالتقدير من قبل الوالدين أو المدرسين أو من الأصدقاء أو من رئيسه في العمل أو حتى من شخص لا يعرفه سبب له مضايقات في الطريق أو سائق تاكسي لم يقف ليوصله ... إلخ.
- ٢- نقص الاحتياجات؛ مثل المال اللازم لدفع الديون أو الأشياء الأساسية أو شراء أشياء يحتاجها.
- ٣- ثم يحصل على ما يتوقعه؛ مثل الطالب الذي يذاكر ويتوقع أن يحصل على درجات معينة ثم لا يجد ما توقعه.
- ٤- الشعور بالتقصير في شيء يريد أن يفعله؛ مثل الاستيقاظ مبكراً لصلاة الفجر، أو في تعلم لغة أجنبية، أو في تنقيص وزنه الزائد، أو البعد عن الغيبة والنميمة ، أو الإقلاع عن التدخين ... إلخ.
- ٥- التحدث مع الذات السلبي والتفكير السلبي في تجارب سلبية حدثت في الماضي.

طبعاً القائمة أكثر بكثير من ذلك ولكني أردت فقط أن

أجعلك تدرك أن حالة المزاج المنخفض تسبب الأحاسيس السلبية وتجعل أعصابك مشتتة فتجد بعض الأشخاص عصبي المزاج لدرجة لا تطاق، أو شخصاً آخر يعتمد تماماً عن الناس فيفضل أن يكون بمفرده.  
لاحظ أنك تعاني من حالة المزاج المنخفض، اذكر الله ثم ركز على شيء هام تحب أن تفعله أو شخص ما تحب أن تكون معه. المهم ألا تترك نفسك في هذه الحالة؛ لأنها من أسباب ضياع العلاقات والطلاق وضياع الفرص.



## ٢- حالة الطوارئ الداخلية

هل كنت بمفردك وشعرت بأحاسيس سلبية ووجدتها تتصاعد بقوة ؟  
هل اختلفت مع شخص ما اختلافاً عادياً في الآراء ولكنك تصرفته بعصبية شديدة جعلت  
الشخص الآخر يتعجب من تصرفك ؟  
هل شعرت أحياناً أنك على وشك أن تنفجر؟

حالة الطوارئ الداخلية تبدأ بفكرة في الذهن فيرسلها المخ إلى الجسد فيتفاعل معها ويضيف إليها  
الأحاسيس وبذلك يحدث رد فعل جسماني شعوري، فيعود هذا التفاعل إلى المخ ومنه إلى الذهن فيزداد  
قوة ثم يرسل الذهن الفكرة مصحوبة  
بالأحاسيس ورد الفعل الجسماني مرة  
أخرى إلى الجسد ومنه إلى الأحاسيس  
وهكذا تتصاعد الفكرة وتتفاعل مع  
الجسد والأحاسيس حتى يحدث  
الانفجار الداخلي، أي إن الشخص  
يشعر بالتغيرات الفسيولوجية وتحركات  
جسده وتعبيرات وجهه وتنفسه وتشتمل  
أحاسيسه فتزداد الفكرة قوة وتصبح  
قوة مدمرة.



حالة الطوارئ الداخلية تعتبر من أخطر الحالات النفسية لو كانت سلبية فهي تضمك في مرحلة الهجوم  
أو الهروب وتجعل كل جزء منك مستمداً بكل طاقته للدفاع عنك.  
كن حريصاً من هذه الحالة فهي من أخطر الحالات التي تخرج الشخص تماماً من الهدوء إلى  
الشراسة.  
ركز على تنفسك وغير من وضع جسمك واترك تعبيرات وجهك ترتخي وتستريح حتى تشعر بالراحة  
تنتشر في جسمك.  
لاحظ الفكرة الأساسية التي سببت كل ذلك ثم تعرف على رسالتها وغير إدراكك فيها.  
كرر ثلاث مرات الحمد لله، الحمد لله، الحمد لله.

### ٣- حالة الإرهاق

عندما يأتي أي شخص يطلب مساعدتي في استشارة خاصة أبدأ معه بهذه الأسئلة:

#### السؤال الأول: ما هي علاقتك بالله سبحانه وتعالى؟

هذا السؤال يجعل الشخص يدرك العلاقة بينه وبين الله عز وجل، وأنه لو كان قريباً منه عز وجل فسيكون من السهل إرشاده ولو كان بعيداً عنه عز وجل فسيكون له مخرجاً من هذه الحالة النفسية السلبية.

#### السؤال الثاني: صف لي يومك من بدايته عندما تستيقظ حتى نهايته عندما تنام.

هذا السؤال يجعله يدرك إدراكاً واعياً كيف يقضي وقته وكيف ينظم حياته وأنه هو السبب في هذا التنظيم وليس أي شخص آخر أو مؤثراً خارجياً.

#### السؤال الثالث: هل أنت راض عن روتين يومك؟

هذا السؤال يجعل الشخص يدرك الحالة النفسية التي يعيشها في حياته الآن وأنها من صنعه هو وأنه غير راض عنها على الإطلاق.

#### السؤال الرابع: ماذا فعلت لكي تخرج من هذه الحالة؟

هذا السؤال يجعل الشخص يدرك تماماً أنه مسئول عن حالته وأنه هو الوحيد الذي يستطيع أن يخرج نفسه من هذه الحالة بأن يحدث التغيير اللازم لذلك.

عموماً أجد أكثر من ٩٠% من الناس غير راضين عن روتين يومهم، وعن أسلوب حياتهم كما هو عليه

الآن!!

والغريب في الأمر أن معظم هؤلاء الناس يمرهون تماماً أنهم لا يحبون حياتهم كما هي عليها الآن وأنهم وصلوا إلى حالات الزهق ولكنهم لا يفعلون أي شيء لكي يحدوثوا تغييراً إيجابياً في حياتهم!

لذلك لو شعرت بهذه الحالة لاحظ ذلك، فمع الملاحظة تصبح شاهداً على ما يحدث فتفصل عن الإحساس ثم تعرف على السبب في ذلك واعمل على تغيير روتين حياتك اليومي بأن تجعل أنشطة حياتك متغيرة ومملوءة بالأشياء التي تشعرك بالبهجة .



## ٤- حالة التركيز السلبي

### أين تركيزك الآن؟

ركز على شخص تحبه ولاحظ أحاسيسك.

الآن ركز على شخص لا تحبه ولاحظ أحاسيسك.

ركز على شيء تحبه ولاحظ أحاسيسك.

الآن ركز على شيء لا تحبه ولاحظ أحاسيسك.

هل ترى ما حدث؟ أي شيء تركز عليه



سواء كان ذلك إيجابياً أو سلبياً يؤثر على حكمك عليه وعلى أحاسيسك وسلوكك ونتائج حياتك. وبما أن العقل البشري لا يستطيع التركيز إلا على شيء واحد فقط في نفس الوقت، فبمجردما تركز على شيء ما فإن العقل البشري يقوم بإلغاء كل شيء آخر لكي يساعدك على التركيز على هذا الشيء. فلو كان تركيزك سلبياً لقام العقل بإلغاء كل شيء إيجابي وتعميم هذا الشيء السلبي وتحريف المعلومة حتى تتماشى مع إدراكك واحتياجاتك في هذا الوقت وتسبب لك أحاسيس وسلوكاً ونتائج هتصبح هذه النتائج واقماً يتسع وينتشر من نفس نوعه. التركيز السلبي يجعل أحاسيسك وتصرفاتك سلبية فيسبب لك خسارة الفرص وأيضاً العلاقات.

فمثلاً لو ركز الزوج على شيء سلبي في زوجته سيقوم العقل بإلغاء كل شيء آخر لكي يساعد الشخص على هذا التركيز، ومن المحتمل أن يكون ذلك بداية المشاكل التي قد تحدث بينهما والتي قد تصل أحياناً إلى الطلاق.

ولو ركز الموظف على المشاكل في العمل فسيقوم العقل بإلغاء كل الإيجابيات فيشعر الشخص بالإحباط وقد يفكر في الاستقالة. وأيضاً لو ركز الشخص على المصاعب في الحياة لقام المنع بإلغاء كل الإيجابيات فتكون النتيجة التماسه والشعور بالضيق وحتى الاكتئاب.

هل وضحت لك الرؤية؟ من اليوم كن حريصاً جداً من الإدراك السلبي. توقف تماماً ووسع آفاقك، وركز على الأشياء الإيجابية أيضاً وكرر الحمد لله. درب نفسك على ذلك حتى لا تقع في مطب التركيز السلبي. ومادام التركيز يحدد المصير اجعل تركيزك على حب الله والارتباط بالله والتوكل على الله.

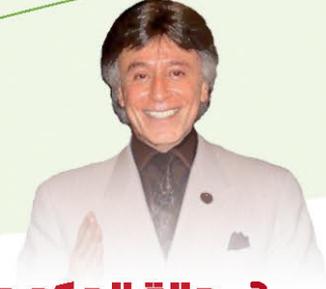
## ٥- حالة الذهن والزمن

أين أنت الآن؟ أقصد أين تفكيرك الآن؟ هل أنت في الماضي؟ أم أنت في المستقبل؟ أنت لا تستطيع أن تعود إلى الماضي بنفسك وجسدك ولكن ذهنك عنده القدرة أن يأخذك إلى الماضي ويفتح لك ملفات عقلية وذاكرة قد تكون مؤلمة وتجعلك تشعر بأحاسيس سلبية فتفقد هدوء وراحة هذه اللحظة!! ونفس الشيء بالنسبة للمستقبل، فأنت لا تستطيع أن تكون في المستقبل بنفسك وجسدك ولكن ذهنك عنده القدرة على أن يأخذك إلى المستقبل، فلو كنت تفكر في شيء ما لم يحدث بعد ولكنك تتوقع أن يكون سلبياً فستكون النتيجة إحساساً سلبياً تشعر به الآن فتفقد هدوء وروعة هذه اللحظة!! والحقيقة أن كل إنسان على وجه الأرض عاش مشكلة الذهن والزمن في حياته، ولكن بعض الناس قرروا أن يتحرروا من سجن الذهن والزمن ويعيشوا في هذه اللحظة. وتأثير الذهن والزمن على الاتصال كبير جداً! فمثلاً لو أنك عشت تجربة سلبية مع شخص ما في الماضي وانتهى الأمر وشعرت أنك تحررت من هذه التجربة، قد يأخذك الذهن مرة أخرى للماضي ويفتح لك الملف العقلي الخاص بهذا الشخص ويذكرك بكافة التفاصيل فتعود الأحاسيس السلبية مرة أخرى وتقعد هذه اللحظة.

في كتابه (التحكم في الذهن) كتب جوزيه سيلفا تحذيراً قوياً يحذر فيه الناس من قوة الذهن وأنه لكي يكون الإنسان سعيداً يجب عليه أن يتحكم في ذهنه ويوجهه كما يريد وليس العكس. ثم قال إنه لو تركنا الذهن يتصرف بمفرده فستكون النتيجة خطيرة جداً!!

لذلك كن حريصاً جداً من قوة الذهن ولاحظ أين يأخذك وفي أي شيء تفكر وكيف تفكر في الأشخاص وفي تجارب الحياة. وقرر أن تأخذ الكونترول في يدك، ودرب نفسك على توجيه ذهنك في تحقيق أهدافك وفي الوصول إلى التوافق مع الآخرين.





## ٦- حالة الحكم والتعميم

كنت في برنامج تليفزيوني في إحدى الفضائيات وسألنتي مقدمة البرنامج: دكتور إبراهيم أريد منك أن تقول لنا شيئاً من الممكن أن يكون السبب في مشاكل وتحديات ليس لها أي داع؟ فقلت كلمة

واحدة: **لا تحكمي!**

عندما تحكم على الأشياء فتحن نغلق على أنفسنا أبواب الاتصال والتفاهم. فلو حكمت على شيء ما على أنه سلبى فأنت بذلك تغلق كافة الأبواب في وجه هذا الشيء. ولو حكمت على الأشخاص فتحن نغلق أمامنا وأمامهم الأبواب فيضيع التوافق والاتصال معهم.

فمثلاً لو حكم الأب على ابنه أنه فاشل فهو يلقي كل شيء فيه نجاح عن ابنه وكلما رآه يراه من خلال الحكم وليس من الحقيقة وبذلك فهو يلقي الشخص ويبقى الحكم والتعميم.

ولكي لا تقع في مطب الحكم والتعميم استخدم ما أسميه استراتيجية الواحد في المائة (١٪).

فقبل أن تحكم اسأل نفسك الأسئلة الآتية :

- هل ولو واحد في المائة يوجد هناك إدراك آخر؟
  - هل ولو واحد في المائة يوجد هناك مكان للتسامح؟
  - هل ولو واحد في المائة من الممكن أن يكون فهمي للموقف نفسه خطأ؟
- استراتيجية الواحد في المائة ستمدك بالمرونة اللازمة للنظر إلى الأشياء من منظور مختلف وبذلك فأنت تحرر نفسك من سجن الحكم والتعميم الذي سبب للكثيرين ضياع الفرص وأيضاً ضياع العلاقات. وتذكر هذه المقولة التي ألفتها ضمن الأقوال والحكم وكتبتها في كتابي ( غير حياتك في ٣٠ يوماً )

**( لو أعطيت الشخص اسماً وعنواناً  
لفقدت الشخص وبقي لك الاسم والعنوان،  
ولضاعت منك الفرص وأخذت معها الأعلام! )**

## ٧- حالة التأثر بالآخرين

هي رأيي هناك خمسة أنواع من البشر،

النوع الأول: أشخاص لا يعرفون ما يريدون!

النوع الثاني: أشخاص يعرفون ما يريدون ولكنهم لا يعرفون كيف يستطيعون الحصول عليه!

## أسرار الشخصية الساجحة

النوع الثالث، أشخاص يعرفون ما يريدون وكيف يحصلون عليه ولكنهم لا يعتقدون في أنهم قادرين على ذلك!

النوع الرابع: أشخاص يعرفون ما يريدون وكيف سيحصلون عليه ويمتدنون في قدراتهم على تحقيقه ولكنهم يتأثرون بأراء الآخرين مما يسبب لهم ضياع فرص حياتهم!

النوع الخامس: عندهم كل ماسبق ولكنهم لا يتركون العنان لآخرين حتى يتحكموا في أفكارهم، بل إنهم يستمعون إلى الجميع فقط لتجميع المعلومات وتقييمها ثم اتخاذ القرار المبني على قيمهم هم.

التأثر بالآخرين وبأفكارهم واعتقاداتهم قد يكون له فائدة ولكن في بعض الأحيان قد يكون السبب الأساسي في ضياع الفرص والأحلام وأيضا العلاقات الاجتماعية والزوجية. دعني أسألك:

هل تأثرت برأي أحد وسبب لك ذلك أن تفقد العلاقة مع شخص ما كان عزيزاً عليك ؟

هل تأثرت برأي أحد لدرجة أنك تركت هدفاً كنت تريد تحقيقه؟

انظر حولك ستجد حالة التأثر بالآخرين منتشرة بقوة في أي مكان وفي كل ركن من أركان الحياة !!

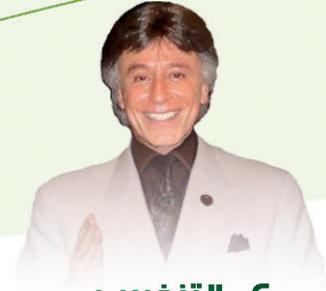
لذلك كن حريصاً جداً على أن تشرك الآخرين في حياتك. ولو كنت مضطراً إلى فعل ذلك فاختر الشخص المناسب لذلك واجعل الموضوع على شكل حوار وليس رأياً فقط.



**استخدم هذه المبادئ العنصرية للتعامل مع الحالات السبع**

### ا- الانفصال:

الانفصال هو العملية التي من خلالها تنفصل بأحاسيسك عن التجربة وتصبح المشاهد لها، وكأنك تشاهد فيلمًا على شاشة أمامك وبذلك تستطيع تقييم الموقف بطريقة منطقية دون تدخل الأحاسيس فيصبح اتصالك هادئًا وإيجابيًا.



## السر الثامن الاتصال الفعال

### ٢- التنفس:

التنفس العميق بأسلوب ( ٤-٢-٨ ) أي اشهق في أربع عدات ، ثم احتفظ بالهواء لعدتين، ازهر في ثماني عدات. هذا النوع من التنفس يبعدك عن مرحلة التأهب ويضع ذهنك وجسدك وأحاسيسك في حالة من الراحة والهدوء فيكون ذلك عاملاً مساعداً هاماً في الاتصال الفعال.

### ٣- الاسترخاء:

التنفس هو بداية الاسترخاء وكلما كان الشهيق عميقاً والزفير أطول من الشهيق يدخل الذهن في مرحلة تسمى الألفا وهي مرحلة الاسترخاء والهدوء الذهني والجسماني ثم اعمل على إرخاء جسمك من أي تشنج واترك عضلاتك تترتاح وترتخي وبذلك تكون في حالة هادئة تساعدك على الاتصال الفعال بدون انفعالات.

### ٤- بناء الصورة الذهنية:

لكي يحدث أي شيء في العالم الخارجي يجب أن يحدث داخلياً أولاً، ولما كان الإنسان يفكر بالصور فإن هناك ما يسمى بالصورة الذهنية التي يرسمها الإنسان لأي شيء قبل أن تخرج للعالم الخارجي. فمثلاً الفلاح رأى الزهرة في داخله قبل أن يراها هو والآخرون في العالم الخارجي الملموس، والرسام رأى اللوحة واضحة المعالم في داخله قبل أن يرسمها ويخرجها للعالم الخارجي لكي يراها الناس بالعين المجردة. وأيضا المصور رأى الصورة أولاً في داخله، والتجار والحداد والدكتور والمهندس. فكر ممي تجد أن الصورة الذهنية موجودة في أي شيء وكل شيء، وهي تعتبر من أجمل هدايا الله سبحانه وتعالى للإنسان.

لذلك قبل أن تدخل في اتصال مع أي شخص مهما كان تخيل نفسك في ذهنك وأنت في هدوء تام مهما كانت التحديات ومهما كانت التعليقات ومهما كانت حدة أو قوة أو نبرة صوته. انظر إلى نفسك في داخلك وأنت واثق من نفسك ومتزن واتصالك فعال ورائع، وبذلك أنت تقوي صورتك الذهنية لكي تصبح متصلاً فعلاً.

### ٥- اكتشاف القيمة العليا:

فكر في تحد حصل في حياتك وسبب لك أحاسيس سلبية واسأل نفسك:

لماذا يوجد عندي هذا التحدي في حياتي ولماذا الآن؟

ما هي القيمة العليا التي يريدني الله عز وجل أن أعرفها أو أتعلّمها بحيث تكون سندًا لي في المرحلة التالية من رحلة حياتي؟ ثم ادخل في مرحلة سكون وتأمل لكي تشعر بالقيمة العليا التي من الممكن أن تكون مثلًا: الصبر، التسامح، العطاء، البعد عن سلوك معين، أو التقرب أكثر من الله. عندما تعرف القيمة العليا ستجد أن أحاسيسك هادئة وتدرك أن ما حدث لك حدث لسبب معين لكي يخدمك ويساعدك على الاتزان في الحياة. وعندما تتعامل مع الناس بالقيم وبما يرضي الله سبحانه وتعالى تصبح من أفضل الناس في فن الاتصال الفعال.

### ٦- اكتشاف الدرس المكتسب:

الحياة ليست إلا مدرسة كبيرة نتعلم منها كل شيء، فأني تجربة تمر بك في حياتك ليست إلا درسًا من دروس الحياة. فمثلًا لو عملت حادثه بسيارتك لا قدر الله قد يكون الدرس من ذلك هو الحرص في السواعة. ولو أصيب المدخن بسرطان في الرئة قد يكون الدرس هو الإقلاع عن التدخين وأيضًا في اللجوء إلى الله عز وجل بدلًا من الهروب إلى ملذات مؤذية. ولو فشل طالب في الامتحان؛ لأنه لم يكن يعطي أهمية للمذاكرة فسيكون فشله نقطة تحول في حياته تساعد على النجاح بتفوق. ولو طرد موظف من وظيفته فقد يكون ذلك الدافع أن يحسن من مهاراته فيتعلم لغة جديدة ويقوي نفسه في الأشياء التي يمتدّد أنها كانت السبب في طرده من عمله. ولو فقد شخص ما كل ما عنده من أموال في استثمار فاشل فقد يكون الدرس قاسيًا لكنه لو رجع في الزمن فلن يتصرف بنفس الطريقة؛ لذلك يجب أن تدرك أن أي تحدّي تواجهه من تحديات الحياة ليس إلا درسًا من دروس الحياة.





## ٧- بناء الإيحاءات الإيجابية:

لوقال لك شخص ما : أنت رائع! فماذا تشعر؟  
ولوقال لك نفس الشخص ، كنت أعتقد أنك رائع ولكنني اكتشفت أنك لا تفهم أي شيء! فماذا تشعر؟  
نحن مخلوقات إيحاءات تتأثر بالكلمات والآراء سواء كانت من الآخرين أو منك أنت شخصياً أي أنك تتحدث مع نفسك سواء كان ذلك بالتفكير أو بالصوت المسموع!  
لذلك عندما تتكلم مع نفسك بطريقة إيجابية وبأحاسيس قوية مرتبطة مع ما تقول وتكرر ذلك وتستمر في التكرار، أنت بذلك تؤثر على ذهنك وعلى الرسالة التي يرسلها إلى الجسد والأحاسيس فيتفاعل معها الجسد والأحاسيس فتنتشر بقوة تسري في عروقك وعضلاتك وتعطيك دافقاً وحماساً.  
إليك مثلاً من الإيحاءات المؤثرة:  
أنا واثق من نفسي، أستطيع إن شاء الله تحقيق هدفي مهما تكن الظروف.  
أحب الناس واتصالي رائع مع أي شخص.  
اكتب إيحاءاتك الخاصة بك والتي تعتقد أنها أكثر تأثيراً عليك ثم استخدمها باعتقاد وأحاسيس وسترى بنفسك النتائج المدهشة التي ستحصل عليها.

## ٨- الاختبار في الماضي:

هو التدريب الذهني الذي يحدث التغيير الداخلي اللازم للتنفيذ الخارجي.  
لكي تستخدم الاختبار في الماضي إليك الاستراتيجية التالية:  
١- فكر في التجربة السلبية التي حدثت لك مع شخص ما.  
٢- تخيل نفسك وأنت تعود في الزمن إلى الوقت الذي حدثت فيه التجربة.  
٣- تخيل نفسك بمهاراتك الجديدة والدرس الذي تعلمته من التجربة ومن الحياة وأنت تتصرف بطريقة إيجابية وفاعلية.  
٤- عد إلى الوقت الحاضر وفكر مرة أخرى في التجربة، ستجد أن الأحاسيس أصبحت هادئة وأن التجربة أصبحت مهارة تستخدمها في حياتك.

## ٩- الاختبار في المستقبل:

هو نفس التدريب الذهني الذي استخدمته في الاختبار في الماضي ولكن هذه المرة تتخيل نفسك في المستقبل وضع نفسك في موقف مشابه قد يحدث لك وانظر على نفسك وأنت تتصرف بهدوء وثقة وحكمة.

## ١٠- بناء العادة الجديدة:

العادات تحدد المصير! جملة سمعتها منذ الصغر فبحثت ووجدت أن كل شيء نفعله أو لا نفعله ليس إلا إعادة تعودنا عليها وأصبحت جزءاً من تصرفاتنا وطبيعة ثانية لنا. العادة تبدأ بفكرة يربطها الإنسان بالسعادة والبهجة ثم يضمها في الفعل ويستمر في تكرار استخدامها حتى تصبح سهلة وتلقائية.

## لكي تبني

### عادة الاتصال الفعال استخدم الاستراتيجية الآتية:

- ١- فكر في السلوك الجديد الذي تريد أن يكون عادة عندك.
- ٢- اكتب على الأقل خمس فوائد تستفيد منها في وجود هذه العادة في حياتك.
- ٣- تخيل نفسك وأنت تتصرف بالسلوك الجديد ووافق من نفسك تماماً.
- ٤- أضف الإيحاءات اللازمة لتقوية إحساسك بالسلوك.
- ٥- ضع خطة بسيطة لوضع السلوك في الفعل.
- ٦- ابدأ في التنفيذ تدريجياً وكرر التنفيذ مع ربطه بأحاسيس قوية إيجابية.
- ٧- كرر التدريب حتى تصبح العادة جزءاً منك.

## السر الثامن: الاعتقاد الذاتي اليوم الأول: الإدراك والفهم

- ١- اقرأ السر الأول وافهمه جيدًا.  
٢- اكتب الدرس الذي تعلمته منه بأسلوبك الشخصي

الدرس هو :

- ٣- اكتب القرار الذي قررته.

القرار هو :

- ٤- اكتب الفعل الذي ستفعله اليوم

الفعل هو :

- ٥- تنفس بأسلوب ( ٤ ، ٢ ، ٨ )

( ٤ عدات في الشهيق ، ٢ عدة للاحتفاظ بالأكسجين ، ٨ عدات في الزفير). كلما كان الزفير أطول من الشهيق وصلت إلى الاسترخاء الجسماني.

- ٦- أغمض عينيك وتخيل نفسك وأنت في الفعل مستخدمًا الدرس الذي تعلمته.

٧- ابن صورة لك وأنت متزن تمامًا مستخدمًا درسك ووثقًا من نفسك، اجعل الصورة قريبة منك وكبيرة وأشعر بقوتها وتنفس بداخلها ثلاث مرات حتى تراها تطفو فوقك ومن حولك.

- ٨- كرر هذا الإيحاء ثلاث مرات:

«أنا واثق من نفسي، أنا متزن تمامًا، الحمد لله».

- ٩- افتح عينيك.

- ١٠- الاختبار:

فكر في نفسك وكأنك في المستقبل تواجه التحدي نفسه ولاحظ أحاسيسك وكيف أنها أصبحت تدعمك.

اكتب الخطوة الأولى وابدأ في تنفيذها الآن....

لا تنتظر وراءك، لا تدع أي شيء أو أي شخص يبعدك عن الفعل،

توكل على الله سبحانه وتعالى وكن واثقًا أن الله عز وجل

لا يضيع أجر من أحسن عملاً.

**السر الثامن: إدراك المعنى**  
**اليوم الثاني: الفعل الاستراتيجي**

**١- اكتب ما فعلته اليوم:**

ما فعلته اليوم هو:

-١

-٢

-٣

-٤

**٢- اكتب ما حققته اليوم:**

ما حققته اليوم هو:

-١

-٢

-٣

-٤

**٣- قيم ما فعلته وحققته**

تقييمي لما فعلته وحققته اليوم هو:

-١

-٢

-٣

-٤

**٤- التعديل:**

بعد أن قيمت ما فعلته ، اكتب التعديل الذي تراه مناسباً

-١

-٢

-٣

-٤

بعد التعديل، تخيل نفسك مستخدماً استراتيجيتك وأنت متزن تماماً.  
لا تنظر وراءك، لا تدع أي شيء أو أي شخص يبعدك عن الفعل،  
توكل على الله سبحانه وتعالى وكن واثقاً أن الله عز وجل  
دلائضه أجراً من أحسن عملاء.