الباب

« الاتصال كالوميض،
مهما كان الليل مظلمًا؛
فهو يضيء أمامك
الطريق دائمًا »

د. إبراهيم الفقي

مهارات الاتصال بالغير

obeikandl.com

obeikandl.com

مهارات الاتصال بالغير

«الاتصال هو عملية أخذ وعطاء
للمعاني بين شخصين»
فرجينيا ساتر

في كتاب «المهارات ما بين الأشخاص» كتبت «أسترد فرنش»: «إنَّ المهارات ما بين الأشخاص هي ما نستخدمه حينما نتصل بأشخاص آخرين، ونتعامل معهم وجهًا لوجهٍ».

في الواقع، فإن أي شيء نقوله أو نفعله أيضًا له تأثير على الناس، ومن الواضح أن تبادل البلاغات قد يدعم أو يحطم علاقة إنسانية.. وإليك الدليل على ذلك:

هل التقيت بشخص كنت منسجمًا معه انسجامًا كليًّا؛ حيث إن أي شيء كان يقال بينكما كان دائمًا صحيحًا وفي محله، وكانت قدرات الاستماع لديكما متفقة تمامًا، وترك كل منكما انطباعات طيبة على الآخر؟

وقد يكون عكس ذلك صحيحًا أيضًا، حينما تقابل شخصًا يزعجك تمامًا ويتنافي معك، وكأنه قد أجرى الضغط على جميع الأزرار الخطأ.. كلها مواقف مألوفة وجارية.. والتحدي الذي يواجهنا هو أن نتعلم الاتصال الجيد، مهما كانت الظروف.

كلُّ الأشياء التي تعلَّمتها مني إلى الآن هدفها مساعدتك على تحقيق هذا الغرض، وفي هذا الباب أدفعك أشواطًا أخرى إلى الأمام نحو

طرق الاتصال الأكثر فاعلية وتأثيرًا لاستخدامها وتطبيقها في حياتك في الحال، لن تتفوق على مستوى التحكم في تركيزك وانفعالاتك وإدراكك العقلي فحسب، ولكن سوف تصبح أستاذًا ماهرًا وبارعًا في مجال الاتصال.. وتستمر رحلتنا عبر المساحات الشاسعة والمترامية الأطراف للبرمجة اللغوية العصبية ومهارات الاتصال بين الأفراد.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

النظام التمثيلي

«إنَّ اكتشاف شخصيتك الذاتية
هو سبيل القدرة الشخصية،
واكتشاف شخصيات الأشخاص
الآخرين هو القدرة المطلقة»

د. إبراهيم الفقي

حاول أن تتذكر آخر تجربة طريفة ومسلية لك.. قُمْ بوصفها لنفسك أو لشخص آخر.. من ضمن الحالات الثلاث التالية، سوف تبدو لك حالة أكثر مطابقةً للواقع:

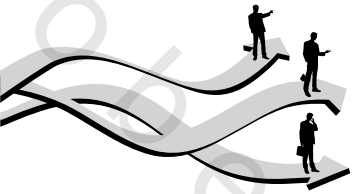
1 – قد تصف التجربة من الناحية البصرية.. وتركز معظم انتباهك على صور وألوان التجربة.. في هذه الحالة، يكون نظام تمثيلك الأساسي بصريًّا، أو....

2 – قد تصف الناحية السمعية للتجربة ذاتها؛ حيث تلفت أنغام وأصوات التجربة انتباهك في المقام الأول.. في هذه الحالة يعتبر نظام تمثيلك الأساسي سمعيًّا، أو .....

3 – قد تصف الجانب الانفعالي للتجربة مركزًا على حالتك الشعورية والعاطفية.. إذا كان هذا الوصف ينطبق عليك؛ فإنَّ نظام تمثيلك حسيٌّ.

الحالـــة الأولـــى:

الناس البصريون هم أكثر انتباهًا لما يرونه.



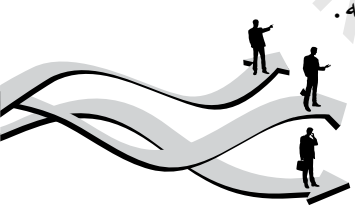
بـصـريًّا

سـمـعـيًّا

حـســيًّا

الحالـــة الثـانيـــة:

الناس السمعيون يركزون أكثر على ما يسمعونه.



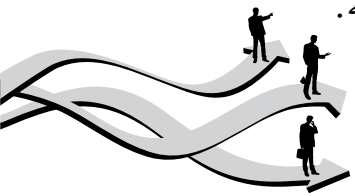
بـصـريًّا

سـمـعـيًّا

حـســيًّا

الحالـــة الثـالثـــة:

الناس الحسيون يلتفتون أكثر إلى ما يشعرون به.



بـصـريًّا

سـمـعـيًّا

حـســيًّا

ولكوننا بشرًا، نتصل بعالمنا عن طريق حواسنا الخمس.. وتشكل هذه الحواس النظام التمثيلي الذي يتولى مهام التحويل إلى رموز، والتنظيم، والاختزان، وربطنا بمصاف الإدراك.. ولهذا النظام

خمس كيفيات أو أنظمة، هى: البصري، السمعي، الشمي، الذوقي، والحسي.

ومع أن الحواس الخمس تعمل جميعها بصورة مستديمة، وبلا انقطاع، فإن لكلٍ منا نظامًا خاصًّا به بارزًا يفوق الأنظمة الأخرى فاعلية:

الأشخاص البصريون:

هم الذين يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري، ويميلون إلى التنفس السريع من صدورهم، والتحدث بسرعة بينما يرون صورًا لتجاربهم، ويعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم.. قد يقاطعون غيرهم، يتحركون بسرعة، يأكلون بسرعة، يفيضون بالطاقة، ويتحدثون بصوت مرتفع.. كما أنهم سريعو التطابق، يتخذون قرارات فورية مبنية على ما يرونه؛ مما يدفعهم إلى المخاطرة والمجازفة بأنفسهم.

خلال تعاملاتك مع أشخاص بصريين، عليك أن تصور لهم، وتجعلهم يرون ما تتكلم عنه، وأن تتلاءم مع طاقاتهم.

الأشخاص السمعيون:

الأشخاص ذوو النظام التمثيلي الأساسي السمعي يميلون إلى التنفس البطيء.. يفضلون الامتناع عن الكلام، وعندما يتحدثون، يفعلون ذلك بنبرات ونغمات صوتية متباينة.. لديهم القدرة الفائقة على الاستماع دون المقاطعة.. يتأنَّى الأشخاص السمعيون في الاستماع والحديث، وعادةً يتخذون قرارات مبنية على التحليل الدقيق للأوضاع.. فهم يجمعون أكبر قدر ممكن من المعلومات.. وهم رجال قرار حذرون يقللون نسب المخاطرة والمجازفة إلى أدنى مستوى.

مع الناس السمعيين تحدَّث ببطء ووضوح وغيِّر نبرة صوتك، وقُمْ بشرح الوضع بالتفصيل، وشجِّع المناقشة بطرح أسئلة صريحة.

الأشخاص الحسيون:

الأشخاص ذوو التمثيل الأساسي الحسي يتنفسون عادة بعمق وهدوء.. وينصبُّ اهتمامهم الرئيسي على العواطف، لذلك فإن قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

وعند التعامل مع الحسيين عليك أن تجعلهم يشعرون بما تقوله.

اكتشف نظامك التمثيلي الأساسي!!

لتحديد نظامك التمثيلي الأساسي ـ اختر من ورقة الأسئلة التالية الأجوبة التي تبدو طبيعية لك.. أجب بسرعة.. لا تستغرق أكثر من خمس ثوانٍ في كلِّ سؤال.. عبِّر عما تشعر به بشكل طبيعي، ودوِّن ـ باختصار وعلى عجل ـ كل جواب في سجل الأجوبة.

1 - ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

(ا) لون الغلاف والصور داخل الكتاب.

(ب) عنوان الكتاب ومحتواه.

2 - ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

(ا) مشاهدة الصورة الإجمالية.

(ب) مناقشة الفكرة مع الشخص المعني، ومع أشخاص آخرين، والتفكير فيها.

(جـ) الشعور بالفكرة.

obeikandl.com

3 - **ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍّ؟**

(ا) ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

(ب) تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

(جـ) تقرر وفقًا لمشاعرك.

4 - **في اجتماع عمل، ما التصرف الذي تميل إليه؟**

(ا) مراقبة وجهات النظر، ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

(ب) الاستماع إلى جميع الخيارات، ثم تشرح رأيك في الموقف.

(جـ) الشعور بالمناقشة، ثم إبداء رأيك.

5 - **إذا احتجت إلى معلومات محددة، فما الذي تتوقع حدوثه؟**

(ا) تنقب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة.

(ب) تستمع إلى أفكار الخبراء.

(جـ) تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

6 - **في حالة اختلافك مع شخص آخر، ماذا تفعل عادةً؟**

(ا) تركز على بلاغ الشخص الآخر.

(ب) تصغي باهتمام دون مقاطعة.

(جـ) تحاول الشعور بما يقصده الشخص الآخر.

7 - **خلال مؤتمر أو ندوة، ما دافعك الأول؟**

(ا) النظر إلى الصورة الإجمالية، وتقييم الأشياء البصرية.

(ب) الإصغاء لكلِّ كلمة في البلاغ.

(جـ) الشعور بمعنى البلاغ.

obeikandl.com

8 - **ما الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟**

(ا) الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

(ب) كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

(جـ) الشعور بالحبِّ والتقدير من قبل الشخص الآخر.

9 - **ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟**

(ا) الأجهزة البارزة المميزة مثل: تكييف الهواء، والنوافذ الكهربائية، والمقاعد الجلدية.

(ب) كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

(جـ) قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها، والسيطرة عليها.

10 - **عند سفرك على متن الطائرة، ما الذي تبحث عنه؟**

(ا) مقعد بالقرب من النافذة.

(ب) مقعد يشرف على الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

(جـ) مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

obeikandl.com

سـجِّـل الأجـوبـة:

1	(أ)	(ب)	(جـ)
2	(أ)	(ب)	(جـ)
3	(أ)	(ب)	(جـ)
4	(أ)	(ب)	(جـ)
5	(أ)	(ب)	(جـ)
6	(أ)	(ب)	(جـ)
7	(أ)	(ب)	(جـ)
8	(أ)	(ب)	(جـ)
9	(أ)	(ب)	(جـ)
10	(أ)	(ب)	(جـ)

المجموع الكلي:

(أ) _____ (ب) _____ (جـ) _____

- إذا حصلت في (ا) على أعلى مجموعة للنقاط – فأنت بصريٌّ.
- إذا حصلت في (ب) على أعلى مجموع للنقاط – فأنت سمعيٌّ.
- إذا حصلت في (ج) على أعلى مجموع للنقاط – فأنت حسيٌّ.

لاحظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة؛ فهو يمثل نظامك التمثيلي الثاني في الأنظمة، ونظامك الثالث يكون طبعًا أدنى مجموع تكون قد حصلت عليه.

obeikandl.com

إنَّ معرفة نظامك التمثيلي الأساسي والثاني والثالث من شأنها مساعدتك على تحديد المجالات الواجب تحسينها؛ فإن كان نظامك التمثيلي الثاني سمعيًّا، فعليك أن تستمع أكثر إلى ما يقوله الآخرون.

وتفسر الصفحات التالية ما يسمَّى في البرمجة اللغوية العصبية بالتأكيدات اللغوية للنظام التمثيلي.. وفائدة هذه التأكيدات هي المساعدة على تشخيص وتحديد الأنظمة التمثيلية للغير.

obeikandl.com

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

«كلُّ شخص يتنفس وكلُّ شخص يتصل بغيره.. والسؤال هو كيف وما الذي يحدث؟»

فرجينيا ساتر

إنَّ التأكيدات اللغوية هي كلمات وجمل وصفية، وهي بالتخصيص أفعال وأحوال وأوصاف تدلُّ على أن شخصًا يفضل نظامًا تمثيليًّا معينًا عن الآخرين.. ومع مرور الوقت وبالاستماع إلى الناس، سوف تدرك أنهم يفضلون استعمال كلمات ومجموعة كلمات معينة تعبر عن نظام تمثيلي معين.. وأغلب الظن أن الشخص البصري سوف يلجأ إلى تأكيدات لغوية بصرية مثل: أتصور، أرى، أركز.. بالمعيار، سوف يستخدم الشخص السمعي كلمات مثل: استماع، سماع، حديث، أصوات.. أما الشخص الحسي؛ فسوف يستعمل تأكيدات لغوية من النوع الانفعالي مثل إحساس ولمس.. كل هذا يشير إلى أن الناس يدركون تجاربهم عقليًّا بواسطة ما يرونه، أو يسمعونه، أو يشعرون ويحسون به في المقام النمطي.

ما فائدة التأكيدات اللغوية بالنسبة لك؟

سوف تفهم كيف يدرك الناس عقليًّا تجاربهم بملاحظة التأكيدات اللغوية التي يستخدمونها، وسوف يشعر الناس الذين تتحدث معهم أنهم محل تفهم

واحترام، إذا استطعت تمييز ومجاراة تأكيداتهم اللغوية، والمقصود بالمجاراة هنا: موافقة التأكيدات اللغوية التي يستخدمها الآخرون.

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية:

يقدِّم هذا الجدول أمثلة على كلِّ نظام تمثيلي:

الشخص الحسي	الشخص البصري	الشخص السمعي
– يشعر	– يرى	– يسمع
– انفعال	– ينظر	– يستمع
– هدوء	– يراقب	– يقول
– إحباط	– يظهر	– ضجيج
– ضغط	– يشاهد	– صوت
– مرتبك	– يتخيل	– كلام
– عصبي	– يلون	– سكوت
– وحيد	– يتهيأ	– ذروة
– مرتاح	– رؤية	– إيقاع
– مرهق	– وجهة نظر	

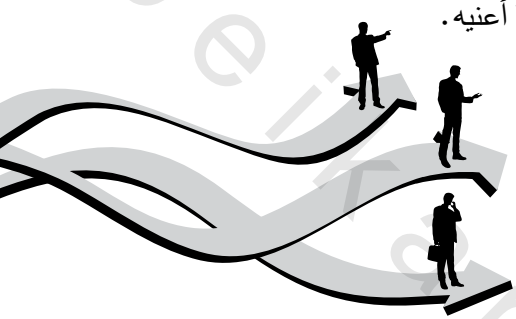
التأكيدات اللغوية في سياق الحديث:

فيما يلي أمثلة على التأكيدات اللغوية في سياق الحديث المفضل استعمالها لدى كل نظام تمثيلي:

obeikandl.com

البـصـــري:

- انظر إلى الموضوع من وجهة نظري.
- ليست فكرتك واضحة لي.
- هل يمكنك التصور؟
- دعني أريك.
- دقق الرؤية، وسوف ترى ما أعنيه.



الســـمـعـي:

- صداه يبدو مألوفًا.
- هذا يدق جرسًا.
- اسمع.. لدىَّ فكرة عظيمة.
- لدي شيء أقوله لك.
- دعنا نتحدث عن وظيفتك الجديدة.

الحســـي:

- إنَّ فكرتك قد أثرت حقًا في نفسي.
- هل تشعر بما أشعر به أنا؟
- أنا موافق.. أنت انفعالي جدًّا.
- لا أتحمل الضغوط، أفضل أن أظل هادئًا.
- الجو بارد هنا – هل تشعر بالبرودة؟

باتصالك بالناس.. أولِ انتباهًا خاصًّا لأنظمة التمثيل الأساسية لديهم، ولاحظ الكلمات التي يرددونها للتعبير عن هذه الأنظمة، وسوف تساعدك الأمثلة التالية الخاصة بتعبيرات كل نظام تمثيلي، على استيعاب المفهوم بشكل أفضل.

البـصـــري :

1 – **الشـخـص:** تبدو فكرتك جيدةً لي .

أنـــــت: يمكنني تصور ذلك .

2 – **الشـخـص:** هل يمكنك رؤية وجهة نظري؟

أنـــــت: نعم ، أراها بوضوح .

الســمــعـي :

1 – **الشـخـص:** يقرع ما قلته جرسًا .

أنـــــت: نعم ، يبدو أن صداه جيد – أليس كذلك؟

2 – **الشـخـص:** هل تسمع ما أقوله؟

أنـــــت: نعم ، وإني أسمع صوتًا داخليًّا يقول لي: إن فكرتك عظيمة .

الحـســي :

1 – **الشـخـص:** إني بالعمل معك أشعر بالارتياح .

أنـــــت: أشعر بالشيء ذاته .

2 – **الشـخـص:** لا أحب أن أعمل تحت ضغوط .

أنـــــت: لا أشعر بالارتياح حينما أعمل في هذا الجو المشحون بالتوتر .

احـذر مـن عـدم تـوافـق التـعـبـيـر:

إنَّ عـدم توافـق التعبيـر هـو استخـدام نظـام تمثيلـي لا يتماشـى أو لا يتناسب مع متحدثك .

obeikandl.com

مثـلًا: **الشـخـص:** فكرتك تبدو جيدة.

أنـــــــت: نعم، أشعر بأنها جيدة.

أو..

أنـــــــت: نعم، صداها أو رنينها جيد.

يؤدي اللاتـوافق في التعبير إلى ظـهـور اختلافـات ومصادمات؛ فاستعمل التعبيرات المناسبة، وسوف تنعم باتصال منسجم مع الناس.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

تمرين خاص

بالتأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

يهدف هذا التمرين إلى تمكينك من تحسين ملاحظتك للتأكيدات اللغوية لشخص آخر وموافقتها. . تخيل أننا نتحدث، وأجب عن الأسئلة بعبارات كاملة.

1 – عند شرائي سيارة، أحب أن أرى كل شيء بنفسي – ماذا عنك؟

.....

.....

2 – حينما أحضر مؤتمرًا، أحب أن أصغي لما يقال لإدراك معنى البلاغ – ماذا عنك؟

.....

.....

3 – عندما أذهب في عطلة، أحب أن أكون مستريحًا تمامًا، وألا أمارس أية أنشطة – ماذا عنك؟

.....

.....

4 – هل يمكنك أن تطلعني على الكتيب الخاص بشركتك؟

.....

.....

obeikandl.com

5 – دعني أعبِّر لك عن المزيد بالنسبة لفكرتي.

.....

.....

6 – أعطتني فكرتك الشعور بالنجاح.

.....

.....

7 – أرى ما تعنيه.

.....

.....

8 – ما تقوله له صدى مألوف عندي.

.....

.....

سوف نواصل دراستنا في التأكيدات اللغوية، وننتقل إلى ما تصفه البرمجة اللغوية العصبية بالأنظمة التمثيلية المتداخلة الخاصة بالأشخاص الذين يستعملون أكثر من نظام تمثيلي واحد في عبارة واحدة، مثلًا: «أتدرى! فإن الكلام رخيص.. أحب أن أرى العمل؛ حتى أشعر بأن الشخص جاد فعلًا»،

في هذه الحالة، تمَّ استخدام الأنظمة التمثيلية الثلاثة في آن واحد، وإذا أردنا موافقة كل نظام تمثيلي على النحو الذي جرى استعماله؛ فقد يكون الجواب شبيهًا بما يلي: «إني أفهمك تمامًا – كثير من الناس يتكلمون بإسراف، ولكن لا تراهم يعملون بالفعل كما يقولون – يا للوضع المؤسف، أليس كذلك؟».

obeikandl.com

والآن جرب بنفسك:

«شاهدتُ فيلمًا في التلفاز الليلة الماضية، وكان للكلمات التي قالها الممثل أثرٌ بالغٌ في نفسي».

أجب مستخدمًا التأكيدات اللغوية نفسها.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

الأفعال غير المحددة

أحيانًا تكون الكلمات أكثر مخاطبةً للعقل، ولا تنتمي إلى أي نظام تمثيلي بالتحديد، والدليل على ذلك كلمات مثل: الباعث، والحافز، والتفهم، والتفكير، والاختبار، والذكرى؛ فإذا قال أحد: «جعلَتني فكرتك أفكر فيما أريده».. يستخدم الشخص في هذه الحالة ما تسميه البرمجة اللغوية العصبية أفعالًا غير محددة. قد تستعمل تلك الأفعال في أي نظام.. «فكرتك جعلتني أفكر».. مثلًا قد تعني أن فكرة قد نشأت عن رؤية أو سماع أو شعور بشيء.

فإذا واجهك موقف مشابه، استخدم إحدى الاستراتيجيات التالية:

1 - **وافق التعبير بنفس الفعل غير المحدد:**

الشخص: الأفكار الجيدة هي دافع فعلي لي.

أنت: أدرك ذلك؛ فهي دافع فعلي لي أيضًا.

أو..

2 - **اسأل كيف كانت الفكرة دافعًا له:**

أنت: كيف بالتحديد تشكل الأفكار الجيدة دافعًا لك؟

الشخص: تُوجد لي الأفكار الجيدة زاوية جديدة عن وضوح الرؤية، وعن كيفية التأثير عليها.

والسؤال: «كيف بالتحديد؟» يدع الشخص يبحث في داخله من أجل توفير وصف أكثر وضوحًا لدافعه الشخصي إليك.. وفي الوقت ذاته، تكون قد وافقته على النظام التمثيلي البصري

obeikandl.com

المستخـدم.. قـد يكون جـوابًا مقبولًا: «هذا صحيح – تجعلني الأفكار الجيدة أرى وجـهات نظر مختلفة، ربما تكون مفيدة لي في حياتي اليومية».

استعمل التأكيــدات اللغويــة المتوافقــة والمتناسبــة.. ويقول لنا القرآن الكريم: إنَّ الله سبحانه وتعالى نفسه قال: «**أفلا يبصرون.. أفلا يسمعون**».

وفي الكتاب المقدس، نجد الله سبحانه وتعالى يخاطب الناس وفقًا لأحوالهم وطبيعتهم البشرية من خلال أنظمتهم التمثيلية.

أليس بالأمر العظيم أن البرمجة اللغوية العصبية تستعمل الآن ما استخدمه الله سبحانه وتعالى منذ فجر الخليقة؟

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

تلميحات استعمال العيون

«إنَّ الوجه هو مرآة العقل والعيون دون أن تتحدث، وهو يقر بأسرار القلب»

القديس جيروم

خُذْ لحظة من وقتك؛ لتتذكر ما يلي:

- نوع الطعام الذي تفضله.
- لون سيارتك.
- الأغنية، أو قصيدة الشعر المفضلة لديك.

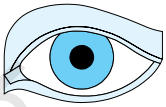
والآن أجب عن الأسئلة التالية:

- أين تقيم؟
- ما هوايتك المفضلة؟
- ما لون شعر أبيك؟

في جميع هذه الأسئلة استخدمت عينيك بشكل أو بآخر.. اسأل أي شخص سؤالًا مهما يكن، وسوف تتحرك عيناه لإيجاد المعلومة المطلوبة، يمكن للعين أن تتحرك من اليمين إلى اليسار، ومن اليسار إلى اليمين، من الوسط إلى اليمين، من الوسط إلى اليسار، من أسفل إلى اليمين، من أسفل إلى اليسار، من أسفل إلى الوسط، ففي البرمجة اللغوية العصبية تعرف حركات العين بتلميحات وإشارات العين، وسوف نركِّز على الحركات العينية السبع الأفضل حدوثًا.

تلميحات وإشارات العين السبع الأكثر شيوعًا

الشخص البصري:



1 التذكر البصري:

إذا سألت شخصًا بصريًّا سؤالًا تكون إجابته حاضرة في ذاكرته، ثم ترى عينيه تتجهان إلى أعلى، ثم إلى اليسار؛ ليتذكر المعلومة.

مثـلًا، اسـأل رجلًا بصريًّا عن لون سـيارته – سوف ترى عينيه تتجهان إلى أعلى، ثم إلى اليسار للوصول إلى المعلومة.

2 التخيل «التكوين» البصري:

إذا سألت أشخاصًا بصريين سؤالًا ليست لديهم إجابة جاهزة عنه – فسوف تلاحظ أن نظرهم يتجه إلى أعلى ثم إلى اليمين؛ لبناء الصورة.. قُل الشيء التالي لشخص بصري: «تصور كلبًا بأجنحة»؛ لأن هذا النوع من المعلومة غير متوافر لديه، فيقوم ببناء الصورة.

3 التذكر اللاتركيزي:

سوف تلاحظ أن كثيرًا من الناس لا يحركون أعينهم إطلاقًا.. وبدلًا من ذلك، ينظرون في اتجاهك لا إليك.. ويبحثون عن صور داخلية يبنونها، أو يتذكرونها.

الشخص السمعي:

4 التذكر السمعي:

إذا سألت أشخاصًا سمعيين عن شيء لديهم إجابة عنه – تلاحظ أعينهم تتجه نحو اليسار ثم إلى الأمام – فهم يتذكرون الأصوات. . اطلب إلى فتاة أن تتحدث عن أغنيتها المفضلة، سوف تلاحظ أن نظرها يظل في مستواه، ويتجه إلى اليسار.

5 التكوين السمعي:

إذا سألت أشخاصًا سمعيين سؤالًا ليست لديهم إجابة مباشرة عليه يظل النظر في نفس المستوى، ويتحرك إلى اليمين، فهم يبنون الأصوات. . قُلْ ما يلي لصديقك السمعي: «إن صوت محرك سيارتك يشبه نباح الكلب». . ولأن المعلومة ليست جاهزة عنده؛ فإنه سوف يبني الأشياء ويظل نظره في مستواه ويتحرك إلى اليمين.

6 التحدث مع الذات:

حينما يتحدث الناس مع أنفسهم، يتجه نظرهم إلى أسفل ثم إلى اليسار، فإذا كان صديقك ينوي ترك وظيفته، ويفكر في السبل الملائمة لتحقيق هذه الغاية – فسوف تلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليسار.

الشخص الحسي:

7 الحسـي:

إذا سألت شخصًا حسيًّا سؤالًا مثل: «ما الذي تشعر به حينما تكون مغرمًا بشخص آخر؟» تلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليمين حينما يحاول تذكر هذه العاطفة.

بملاحظة النظام التمثيلي الأساسي للآخرين، وتأكيداتهم اللغوية وتلميحات استعمال أعينهم، سوف تدرك كيف يبنون المعلومات في أذهانهم، سوف تقيم الاتصال بهم على نفس مستوياتهم، وذلك يقربك من درجة المهارة والبراعة في الاتصال.

في التمريـن اللاحـق، أنـت الذي تطـرح الأسئلة – مـن المهم أن يستمع الآخرون إلى أسئلتك، وأن يفكروا في الجواب عنها دون لفظ أو نطق، أية أجوبة، مهما يكن الشخص المجيب – فلاحظ كيفية تحرك عينيه للبحث عن المعلومة.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

عن التلميحات باستعمال العيون

التذكر البصري: VR

- ما لون عيني والدك؟
- ما لون سيارتك؟
- ما مظهر أو شكل مدير عملك؟
- ما مظهر منزلك؟

التكوين البصري: VC

- تصور أباك بشعر أخضر اللون.
- تصور سيارتك، وهي تتحول إلى تمساح.
- تصور حصانًا بجسم بقرة.

التذكر السمعي: AR

- تذكر نبرة صوت والدتك.
- تذكر صوت بوق سيارتك.
- تذكر صوت البيانو.
- تذكر أغنيتك المفضلة.
- تذكر نبرة صوت مديرك.

التكوين السمعي: AC

- تخيل أن صوت بوق سيارتك يشبه نباح الكلب.

obeikandl.com

- تخيل أن صوت مديرك هو أغنية عصفور.
- تخيل أن والدك يتحدث الصينية.

التحدث مع الذات: AD

- ماذا تقول لنفسك حينما تكون مستريحًا؟
- ما الشيء الذي تقوله لنفسك دائمًا؟
- وتذكر ما كنت تقوله لنفسك حينما حصلت على شهادتك؟

الحسي: K

- أشعر كأنني جالس في حمام دافئ.
- ما الذي قد تشعر به لو قال لك «رجل / امرأة»: «إنه/ إنها» «يحبك/ تحبك»؟
- ما الذي تشعر به في الطقس البارد؟
- ما الذي تشعر به حينما تلمس نسيج ثوبك المفضل؟
- ما الذي تشعر به حينما ترتاح في مكانك المفضل بعد يوم عمل؟

بمعرفة تلميحات استعمال العيون عند الناس، تكون على معرفة بكيفية وصولهم إلى المعلومات.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

استراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية

«إن الاتصال هو باختصار إقامة علاقة مع الشخص الآخر»

فرجينيا ساتر

إنَّ العلاقة إنْ كانت واعية أو لاواعية، هي جانب بالغ الأهمية من عملية الاتصال.. بانعدام العلاقة تطفو المقاومة على السطح.. من أجل إقامة هذه العلاقة، عليك أن تظهر لمحدثك قبولًا وتقديرًا واعترافًا، والأهم من هذا كله هو أن توافق رؤيةُ الشخص الآخر العالم.. هكذا، يمكنك خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، ولكي تقيم علاقة جيدة مع شخص آخر، عليك أن تدرك وتمارس المكونات الثلاثة لهذه العلاقة:

الموافقة:

إنَّ الموافقة هي عملية جعل نواح من سلوكك الخارجي تتلاءم تقريبًا مع نواح من السلوك الخارجي للشخص الآخر.. فإذا كانت زوجتك تعبِّر عن نفسها بواسطة حركات يدوية معينة، فعليك أن تنسخ تلك الحركات اليدوية تمامًا.

إنَّ الموافقة ليست التقليد؛ فتقليد الناس يعود إلى السخرية والاستهزاء بهم، والموافقة هي مفتاح إقامة العلاقة.

obeikandl.com

المطابقة:

إنَّ المطابقة هي العملية المستمرة لموافقة حركات وأساليب تحدث الناس.. لذلك، واصل ضبط حركات جسمك لمماثلة ومناظرة حركات جسم الشخص الآخر، واستعمال الكلمات ومجموعات الكلمات الخاصة والمميزة التي يستعملها، سوف تمكنك هذه الطريقة من إقامة علاقة مع الآخرين وتثبيتها، وهكذا سوف تلبي رؤيتهم للعالم، وترى الأشياء من وجهة نظرهم، وتسير سيرهم وتتحدث حديثهم؛ فالمطابقة تدعم العلاقة وتقويها على المستويين الواعي واللاواعي.

القيادة:

تولد الموافقة والمطابقة التآزر.. وتأتي بعدهما القيادة التي هي اختبار لهذا التآزر بالذات، ويهدف تغيير وضعياتك البدنية إلى اختبار مستوى العلاقة المقامة، وبعبارة أخرى، يتبع الشخص الآخر قيادتك بالكلمات أو بدون كلمات.

إذا أقدم الشخص الآخر على تغيير وضعيته لموافقة وضعيتك، فإن لديك علاقة لا شعورية متينة. – على سبيل المثال – إذا وضعت رجلاً فوق رجل، وفعل الشخص الآخر الشيء ذاته واستمر في تغيير وضعياته مثلما تفعل، فإن هذا الشخص يتبع قيادتك.. وإذا استمر الشخص في اتباع قيادتك، فإن لديك علاقة ممتازة.. والآن تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة، وسوف يساعدك الجدول التالي على تطوير وتحسين الموافقة والمطابقة والقيادة.

أنماط بناء العلاقة:

1 - الموافقة المباشرة غير الملفوظة:

- **الجسم كله:**
  وافق، أو لائم وضعيتك مع وضعية الشخص الآخر.
- **نصف الجسم:**
  وافق، أو لائم وضعيتك مع وضعية النصف العلوي أو السفلي من جسم الشخص الآخر.
- **الرأس وزاوية الكتف:**
  وافق حركات الشخص الآخر.. الرأس، الكتفين.
- **تعبيرات الوجه:**
  الشفتان، العينان، الحاجبان.. راقب ووافق.
- **الحركات:**
  وافق الحركات بدراية.
- **التنفس:**
  لموافقة طريقة التنفس، لاحظ حركات الصدر والكتفين، ووافقها لو أمكن.
- **الصوت:**
  وافق حجم وسرعة ونبرة الصوت.
- **بعض أجزاء الجسم:**
  حركة تكرارية مثل طرفة العين.

obeikandl.com

2 - الموافقة المتقاطعة غير الملفوظة:

وافق سلوكًا مختلفًا بسلوك آخر: إذا طرفت عين الشخص الذي يعمل معك، أحنِ رأسك قليلًا – إذا وضع الشخص رجلًا فوق رجل، فضع ذراعيك بشكل متقاطع.

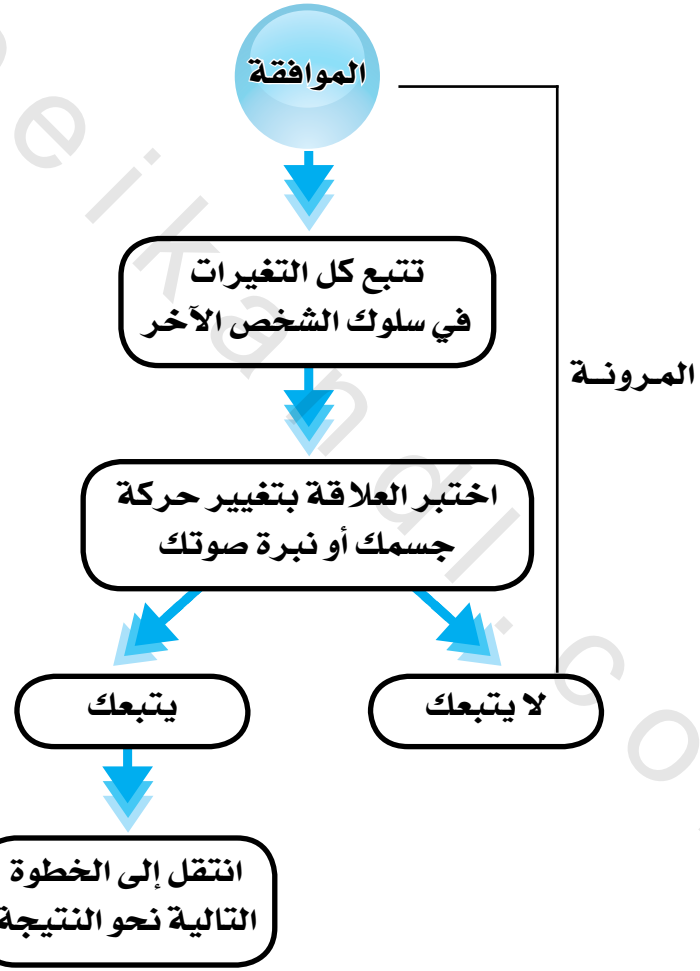
3 - الموافقة الملفوظة:

- **النظام التمثيلي:**
  استعمل نفس التأكيدات اللغوية التي يستعملها الشخص الآخر.
- **الجمل التكرارية:**
  لاحظ تشكيل الجملة وكررها.
- **التعبيرات المميزة:**
  أرى – تعرف – أحب ذلك – هذا مدهش.
- **الأفكار والتأملات:**
  اقتبس فكرة الشخص الآخر، وأدخلها في الحديث معه.

◈ ◈ ◈

obeikandi.com

جدول الموافقة والقيادة



كلمات الاتصال الثلاث

«يتقاسم الأصدقاء كل شيء».
أفـلاطـون

اكتشف «ألبر مهارابيان» وهو أستاذ في جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس، ومؤلف كتاب «البلاغ الصامت»، أحد المفاهيم البارعة للاتصال، وهي كالآتي:

1 اللفظي:

لا تمثل العملية اللفظية سوى 7 ٪ من عملية الاتصال، وفي رأي مهارابيان: «ليس للكلمات أي معنى سوى المعنى الذي نعطيه لها».. والكلمات ليست لها أية طاقة غير التي ندخلها فيها.

وفي الحقيقة.. لا تستطيع التحكم في إدراك الآخرين العقلي وتفهمهم وفقًا لتحليلك الشخصي، ولا تزيد أهمية الكلمات على 7 ٪ فعلًا، إلا أنها قد تبلغ 100 ٪ عند الشخص الآخر.. لذلك اختر كلماتك بعناية.

2 الصوتي:

تزيد أهمية العامل الصوتي على 38 ٪ بالفعل، فإن نبرة صوتك قد تنقل بلاغًا مضادًا في المعنى للذي تحمله كلماتك.. ففي أغلب الأحيان

obeikandl.com

يكون للبلاغ الصوتي تأثير أعمق من البلاغ الكلامي.. كثيرًا ما يقول الناس أشياء بنبرة صوت تضفي معنى مخالفًا لمجمل ما يقولونه.

عندما تتكلم مع شخص، تأكد أن كلماتك تتوافق مع نبرة الصوت التي تستعملها.

3 البصـــري:

إنَّ الكلمة الثالثة في مفهوم الاتصال عند «مهرابيان» هي «بصري»، وهو يمثل 55 ٪ من عملية الاتصال.. إنَّ لغة جسمك وتعبيرات وجهك لها تأثير أعمق في عملية الاتصال من العاملين اللفظي والصوتي ومنهما مجتمعين.

والطريقة الأفضل لتصوير ذلك، هي مثل المرأة التي لم تصدق زوجها حينما كان يقول لها إنه يحبها – كانت كلماته تقول: «أحبك» بينما كانت نبرة صوته تلغي قوله، ورأسه المتمايل يمحو الحب كلية.. كان الزوج يجهل أن على الكلمات أن تنسجم وتتناغم تمامًا مع نبرة الصوت وحركات الجسم وتعبيرات الوجه – فنحن لا نصدق سوى الكلمات التي تدعمها وتؤيدها الصور التي نراها.. في النهاية، اقتنع الزوج أن لفظ هذه الكلمات لم يكن كافيًا، بل كان عليه التعبير عنها.

بمعرفة الكلمات الثلاث للاتصال، سوف يكون لكلماتك التأثير الإيجابي المطلوب.

الكلمات الثلاث:

□ **لفظي:** 7 ٪. □ **صوتي:** 38 ٪. □ **بصري:** 55 ٪.

obeikandi.com

نموذج التدقيق
META - MODEL

«كل إضافة إلى المعرفة الحقيقية
هي إضافة إلى القدرة البشرية».

هـــوراثـيـــو

كان «ريتشـارد باندلـر»، و«جـون جرينـدر» صاحبي الفضل في تطوير نموذج التدقيق، وكان الهدف من هذا النموذج هو جمع المعلومات عن طريق إعادة ربط الناس بتجاربها.. فأغلب الناس يقولون شيئًا، ويقصدون شيئًا آخر، أو ما هو أسوأ، يجهل البعض ما يعنون.. في حالات كهذه، ينقل الناس بلاغات متضاربة – اخترت هذا الموضوع بالذات لمساعدتك على تحسين اتصالك بالآخرين.. بعد تعلمك نموذج التدقيق سوف تتمكن من الحصول على:

1 – الدقـة في اللغـة التي تستعملها، وتركيـب جمـل كاملة تتضمن المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

2 – طرح أسئلة محددة بغية الحصول على أجوبة محددة إذا كانت هناك معلومات ناقصة في حديث الشخص الآخر.

3 – الارتباط القوي بتجربة الشخص الآخر بقصد الحصول على صورة جلية وواضحة، وتجنب الاتصال السلبي.

obeikandl.com

4 – الاستماع والإدراك بلغة مميزات نموذج «التدقيق»، وإيجاد البيئة الأنسب للتفهم والتعليم.

إنَّ النسخة الحالية من نموذج «التدقيق» – مهما كانت مبسطة – فإنها سوف تساعدك على جمع المعلومات، وإعادة ربط الكلام بالتجارب كما أنك سترى كيف يسهل عليك هذا النموذج تحويلك إلى أستاذ في فن الاتصال.

الإلغـــاء:

إنَّ الإلغاء ـ كما جرت مناقشته في الباب الثاني ـ يساعد على الوصول لصميم ما تجري مناقشته، وذلك بطرح أسئلة وإعطاء أجوبة بهدف إعادة ربط اللغة الناقصة في تعبير الناس بتجاربهم الكاملة.. والهدف هو الوصول إلى المعلومات التي يكون محدثك قد ألغاها أثناء حديثك معه.

يجب التمييز بين أربعة مستويات في عملية الإلغاء:

1 – الإلغاء البسيط.

2 – الإلغاء بالمقارنة.

3 – الأفعال غير المحددة.

4 – غياب المؤشر المرجعي.

1 الإلغاء البسيط:

يمكنك أن تكون مطبقًا ممتازًا لنموذج «التدقيق»، بطرح أسئلة مثل «عن أي شيء؟» أو «عن أي شخص؟». حينما تكون الجملة مبهمة أو ناقصة بعض المعلومات، من شأن تلك الأسئلة حث الشخص على البحث عن المعلومات المفقودة.

مثال 1: أنا لا أفهم.

إجابة نموذج التدقيق: لا تفهم ماذا؟

مثال 2: أشعر بعدم الارتياح.

إجابة نموذج التدقيق: أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص ماذا؟ أو أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص من؟

2 الإلغاء بالمقارنة:

المقارنة هي التشبيه بين شيئين واضحي الملامح، ولكن نجد في هذا النوع من الإلغاء أن الشخص يستخدم طرفًا واحدًا فقط من المقارنة، ويلغي الطرف الآخر، بوضع أسئلة مثل «مقارن بمن؟» أو «مقارن بماذا؟» أو «مقارن بمتى؟»، وبذلك تساعد الشخص على العثور على المعلومات المفقودة، وبالتالي تصبح المقارنة محددة وكاملة.

obeikandl.com

مثال 1: أنا متوعك الصحة.

إجابة نموذج التدقيق: أنت متوعك الصحة بالمقارنة بأية فترة؟

مثال 2: أنا أكثر ذكاءً.

إجابة نموذج التدقيق: مقارنةً بمن؟

3 الأفعال غير المحددة:

تشير الأفعال غير المحددة عادة إلى انفعالات سلبية، وهي تستلزم أسئلة مباشرة ومحددة من جانب مطبِّق نموذج التدقيق.. مثل: «كيف على وجه التخصيص؟» هكذا تساعد الشخص الآخر على أن يكون أكثر تدقيقًا في جملته.

مثال 1: رفضني.

إجابة نموذج التدقيق: كيف رفضك على وجه التخصيص؟

مثال 2: تجاهلتَني الليلة الماضية.

إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تجاهلتك؟

4 غياب المؤشر المرجعي:

في هذا النوع من الإلغاء، يقوم الشخص بتعميم تجربته إلى حد الغموض والإبهام.. ويستخدم مطبق نموذج التدقيق أسئلة من النوع:

obeikandl.com

«مَنْ على وجه التخصيص؟»، و«ماذا على وجه التخصيص؟» بغية الاستدلال بمرجع لإحضار المعلومة الناقصة.

مثال 1: لا يجيبني أحد.

إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يحبك؟

مثال 2: لا يستمعون إليَّ.

إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يستمع إليك؟

مثال 3: لا أهمية لذلك.

إجابة نموذج التدقيق: ما الشيء على وجه التخصيص الذي لا أهمية له؟

والمطبِّق الماهر لنموذج التدقيق هو الذي يستمع ويركز على المعلومات الناقصة، وهي معلومات ملغاة.. ضع الأسئلة المناسبة وفقًا لنموذج التدقيق؛ حتى تشجع الناس على الارتباط بتجاربهم، وتكون لك رؤية إجمالية للموضوع.

التعميم:

جرت مناقشة هذا الموضوع أيضًا في الباب الثاني، وللتعميم علاقة بالمزايدات والتحديدات، كما يحدث في الإلغاء، يجعل التعميم الناس يدفنون عوامل رئيسية قد تمكنهم عادة من الحصول على ما يريدون.

obeikandl.com

هناك مستويان للتعميم:

1 – المقاييس العامة. 2 – العوامل الشكلية.

1 المقاييس العامة:

إنَّ المقاييس العامة الأكثر شيوعًا هي: «كل»، «دائمًا»، «أبدًا»، «لا أحد».. بتلك المقاييس وبغيرها، يميل الناس إلى المزايدة والمغالاة فيما يشعرون به، وذلك باستعمال النبرة الصوتية.. إن التعامل مع هذه التعميمات هو أمر في غاية الأهمية للحصول على عدد أكبر من الخيارات، وتستطيع عمل ذلك من خلال:

(أ) المغالاة في التعميم:

مثـــلًا: لا يحبني أحدٌ.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: لا أحد، لا أحد.

بتعميم الكلمة المستعملة، تساهم في لفت الانتباه إلى عامل المبالغة.. بالتأكيد أن هناك أشخاصًا في مكان ما يهمهم أمرك، اجعلهم يلمسون ذلك.

(ب) أسئلة تشمل «في أي وقت مضى؟»:

مثـــلًا: لا أفعل أبدًا أي شيء صحيح.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: هل فعلت شيئًا صحيحًا في أي وقت مضى، ولو مرة واحدة؟

obeikandl.com

2 العوامل الشكلية:

إن العوامل الشكلية كلمات تدل على التحديد.

هناك نوعان من العوامل الشكلية:

(ا) العوامل الشكلية للضرورة «لا أقدر، يتحتم، ذلك ضروري».

(ب) العوامل الشكلية للإمكانيات والاستحالات «ذلك ممكن، ذلك مستحيل».

ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع تلك التحديدات بوضع السؤال: «ما الذي يوقفك؟»، و«ما الذي قد يحدث لو فعلت؟».

يرجع السؤال الأول الشخص إلى الماضي؛ كي يجد التجربة التي على أساسها أقام هذا التعميم.. والسؤال الثاني يأخذ الشخص إلى المستقبل؛ كي يتخيل النتائج المحتملة.

مثال 1: لا أستطيع فعل ذلك.

إجابة نموذج التدقيق: ما الذي يوقفك؟ أو ماذا يحدث لو فعلت ذلك؟

مثال 2: من المستحيل إنهاء هذا التقرير اليوم.

إجابة نموذج التدقيق: ماذا يوقفك؟ وماذا يحدث لو فعلت ذلك؟ وماذا يحدث لو لم تفعل ذلك؟

obeikandl.com

التحريـــف:

للتحريف علاقة بمعنى المعلومة – أي: بمعنى الكلمات – وفي الحالة التي تهمنا، هو المعنى المحرف أو المشوه للكلمة.

تتضمن هذه الفئة أربعة مستويات:

1 – قراءة الأفكار.

2 – الأداء الضائع.

3 – المساواة المركبة.

4 – السبب والنتيجة.

1 قراءة الأفكار:

تعني قراءة الأفكار أن في مقـدورنا معرفـة ما يفكر ويشعر به شخص، دون الاتصال المباشـر به.. إذا تصرف الناس على أسس الأوهام بدلًا من المعلومات – ففي وسعهم عمل الكثير لكبت الآخرين.. ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع هذا الوضع بسؤاله: «على أي وجه من التخصيص تعـرف؟».. وبتعاملـك مع قـراءة الأفـكار، تجعلهـم أولًا يدركون مدى ادعائهم الباطل بأنهم يعرفون ما يدور في خاطر الإنسان.

مثـال 1: إني متأكد من أنك قادر على رؤية ما أشعر به.

إجابـة نمـوذج التدقيـق: كيـف علـى وجـه التخصيص يمكنك التأكد من أنني أرى ما تشعر به؟

مثـال 2: أعرف ما تقصده.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما أقصده؟

مثـال 3: أعرف ما هو أفضل له.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما هو أفضل له؟

2 الأداء الضائع:

هي ببساطة أحكام يستعملها الناس لمصلحتهم الخاصة.. إن تحريف الأداء الضائع يجعل الناس عادة يضعون ويفرضون قواعد عامة.. والتعامل الحاسم مع هذا الوضع يؤدي بالناس إلى أن يدركوا أنه من المباح أن تكون لهم قواعدهم وآراؤهم الخاصة بهم مع ترك الآخرين يتصرفون طبقًا لقواعد وآراء خاصة بهم.. اسأل: «لمن؟» أو «وفقًا لمن؟» بهذا الأسلوب تدع الناس يتحملون مسئولية أحكامهم.

مثـال 1: من غير اللائق التكلم بسرعة.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: وفقًا لمن؟

مثـال 2: تلك هي الطريقة لعمل ذلك.

إجابــة نمـوذج التدقيـق: تلك هي الطريقة لعمل ذلك بالنسبة لمن؟

obeikandl.com

مثـال 3: لا قيمة لهذا السؤال.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: وفقًا لمن لا قيمة لهذا السؤال؟

3 المساواة المركبة:

يرجع ذلك إلى تأويل تجارب حقيقية على أساس معناها الظاهري المباشر.. فإذا كانت إحدى التجارب حقيقية – فتكون الأخرى حقيقية أيضًا.. ويتولى مطبق نموذج التدقيق التعامل مع ذلك بطرح أسئلة تحتوي على «كيف».

مثـال 1: أنت تصرخ دائمًا فيَّ – أنت تكرهني.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: كيف أن مجرد الصراخ فيك هو علامة كراهيتي لك؟

مثـال 2: حينما أتكلم معه، ينظر إلى بعيد، ولا يوليني أي اهتمام.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: كيف أن نظره إلى بعيد هو دليل على عدم إبداء أي اهتمام بك؟

4 السبب والنتيجة:

إنَّ السبب والنتيجة يعنيان أن أحدهما يسبب استجابة انفعالية في الآخر.. وفي الحقيقة، يحد كل من السبب والنتيجة الاستجابات؛ نظرًا إلى عامل التأثير الانفعالي للتغلب على هذه المشكلة. على مطبق نموذج

obeikandl.com

التدقيـق النـزول إلى جـذر الموضـوع سـائلًا: «كيف أن (س) يسبب (ص)؟».

مثـال 1: أنت تخيب أملي.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: كيف أخيب أملك؟ أو كيف يسعني أن أخيب أملك؟

مثـال 2: يجعلني أحس أنني مخطئ.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: كيف يجعلك تحس أنك مخطئ؟

مثـال 3: إني حزين؛ لأنك متأخر.

إجابــة نمــوذج التدقيــق: كيف يجعلك أمر تأخيري حزينًا؟

قد تعني اللغة التي يستعملها أغلبية الناس شيئًا مختلفًا تمامًا عما هو مفروض أن تعنيه.. باستخدام أسئلة نموذج التدقيق سوف تدرك تمامًا ما يعنيه الشخص، وتجيب عنه بالأسلوب المناسب.

مرة أخرى، يهدف كل ذلك إلى ضمان اتصال طيب لك.

راجع الجدول التالي الذي هو ملخص مفيد لاستعادة النقاط الهامة في نموذج التدقيق.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

جدول نموذج التدقيق META - MODEL

1 - الإلغاء (جمع المعلومات)	
الإلغاء بالمقارنة أنا أكثر ذكاءً □ بالمقارنة بمن؟ □ بالمقارنة بماذا؟	**الإلغاء البسيط** أنا غاضب □ مِن مَن؟ □ تجاه أي شيء؟
غياب المؤشر المرجعي لا يحبني □ من على وجه التحديد؟	**الفعال غير المحددة** أحزنني □ كيف على وجه التحديد؟
2 - التعميم (تحديدات نموذج المتحدث)	
العوامل الشكلية للضرورة والإمكانيات عليَّ أن ، لا أستطيع ، يمكنني ، ممكن ، مستحيل . □ ما الذي يوقفك؟ □ ما الذي قد يحدث لو فعلت/ لم تفعل؟	**المقاييس العامة** هو متأخر دائمًا □ دائمًا . . دائمًا؟ □ ألم يكن متأخرًا في أي وقت مضى؟
3 - التحريف (الكلمات المحرفة المعنى)	
الأداء الضائع من غير اللائق قول ذلك □ وفقًا لمن؟	**قراءة الأفكار** أعرف ما تريد □ كيف على وجه التحديد؟
السبب والنتيجة يجنني! □ كيف على وجه التحديد يجننك؟	**المساواة المركبة** يكرهني □ من هو الذي يكرهك؟

يشتمل نموذج التدقيق على مجموعة من الأدوات، ترمي إلى ترقية الاتصال، وسد ثغرات الاتصال الرديئة أو غير المناسبة، ومع تدريبك على نموذج التدقيق، التفت بصورة خاصة إلى عملياتك الداخلية، ولكن احذر من الدخول فيها وإصدار الأحكام.. وسوف يساعدك نموذج التدقيق على أن تبقى في المدار الخارجي للتجربة الحسية.. في الخارج سوف تلاحظ أن نموذج التدقيق يبسط لك جمع المعلومات من الناس، دون وجوب النزول إلى أعماق النفوس.

إذا قال شخص ما مثلًا: «أنا أخشى التجمعات البشرية» – فلا تدخل في نفسيته قائلًا: «أنا أعرف ذلك حق المعرفة»، يكون تفكيرك الشخصي قد ورطك أكثر مما يلزم مقيدًا فرص الاتصال الجيد.. باستخدام نموذج التدقيق سوف تتمكن من طرح الأسئلة والتجاوب مع الشخص، والحصول على معلومات إضافية عنه، ومساعدة الشخص بوضع عدد أكبر من الخيارات أمامه.. يمكنك الإجابة بالأسئلة: «كيف على وجه التخصيص؟»، أو «ماذا على وجه التخصيص؟».

تذكر ما يلي:

- لا تستخدم نموذج التدقيق بإسراف.
- استخدم هذه الطريقة بحكمة وذكاء، واستعمل نبرة الصوت وتعبيرات الوجه والحركات المناسبة.

في يدك الآن أداة اتصال بالغة القدرة والفعالية: استخدمها، تكلم معها، لاحظها، واطرح الأسئلة الصحيحة.. تذكر أن تكون ممن يوفر المعلومات الكاملة، وأتقن مهاراتك بفعل قدرة خصائص نموذج التدقيق، وسوف تتمتع بسمعة التفوق في الاتصال الإنساني.