«لا يوجد شيء واحد أنت عاجز عن الحصول عليه في هذه الدنيا ما دمت مقتنعًا ذهنيًّا بإمكانية الحصول عليه».

روبرت كولييه

التفوق في فن الاتصال

obeikandl.com

obeikandl.com

استراتيجية حل المشاكل

«إن المقاومة هي تفكير تحوَّلَ إلى مشاعر، فإذا غيرت الفكرة التي ولَّدت المقاومة، تختفي المقاومة وتزول».

بوب كونكلن

عاجلًا أم آجلًا سوف تقابلك تحديات، حتى الآن قمت بتزويدك بالأدوات التي تمكنك من التحكم في انفعالاتك، والتركيز، والإدراك، والتقدير، والتمييز، نسبة إلى ذاك التحدي بعينه الذي ينتظرك.. كذلك قدَّمت لك مفاهيم الاتصال التي سوف تساندك في توجيه طاقتك نحو تحقيق هدفك، وتساعدك على تجنب الوقوع في فخ المشكلة الإطارية، وفي الباب السابق قمنا بالتركيز على الأنظمة التمثيلية، والتأكيدات اللغوية، وتلميحات استعمال العيون، واستراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية، والكلمات الثلاث للاتصال ونموذج التدقيق.. مستعينًا بكلٍّ هذه الأدوات في إمكانك أن تصبح من أبرز أساتذة الاتصال في العالم، وأكثرهم تفوقًا وبراعةً.

كما قال «كولييه»: لا يوجد شيء أنت عاجز عن نيله.. سوف أعطيك المزيد لتحصل على المزيد.. سوف نبدأ باستراتيجية حل المشاكل.. سوف تتعلم كيف تفصل ذاتك عن مشكلة معينة.. سوف تتعلم كيف تساير وتطيب خواطر أشخاص غاضبين، وتجعلهم يركزون على الحل بربطهم بانفعالاتهم الإيجابية.. هكذا تكون أوصلتهم إلى

obeikandl.com

النتيجة المنشودة، تجد في هذه الصفحة جدولًا يعطيك الصورة الشاملة لاستراتيجية حل المشاكل، بعد أن تكون قد ركزت على الكلمات الرئيسة، وسوف نشرحها بالتفصيل فيما يلي:

جدول استراتيجية حل المشاكل

1 – الفصل

2 – إبطال الانفعال السلبي

3 – التركيز على الحل

4 – الربط بالانفعالات الإيجابية

obeikandl.com

1 الفصـــل:

خذ مثلًا مشاهدي أفلام الأشباح والرعب الجالسين أمام شاشة التليفزيون في وقت متأخر من الليل.. أثناء انقطاع متعمد واحد على الأقل في البرنامج التليفزيوني للإعلان والدعاية، تجدهم يذهبون إلى الحمام، ومعظمهم ينظرون حولهم في رعب.. وما هو أسوأ أنهم لا يجرءون على النظر في المرآة خوفًا من ظهور شبح أو وحش ما يتقدم من ورائهم.. ومن أجل إبعاد تخيلاتهم الوهمية المخيفة، يتركون أنوار منازلهم مضاءة طوال الليل في جميع الغرف.. وعلى صعيد آخر يضحك أشخاص آخرون ويسخرون من تفاهة ورخص الفيلم، دون الشعور بأي فزع أو رعب.

شاهدت مع عائلتي فيلم «تيتانك»، كانت ابنتي التوءم «نرمين» تبكي، وأختها «نانسي» تضحك.. قد تتساءل عن سبب ردود الفعل المتباعدة تلك؛ فقد ارتبطت «نرمين» ذهنيًّا بالفيلم، وشاركت فيه بكلِّ انفعالاتها، كما لو كانت طرفًا في القصة، تعيش كل ثانية منه بكل مشاعرها ووجدانها.. من ناحية أخرى، ظلت «نانسي» منفصلة كلية عن أحداث الفيلم، وسخرت من أختها؛ مما تسبب في حدوث نقاش بسيط بينهما، واتهمت «نرمين» «نانسي» بأنها مجردة من العواطف، بينما وجدت نانسي أختها سخيفة؛ لأنها بكت وتورطت بإسراف في أحداث الفيلم.. إحداهما ارتبطت وعاشت التجربة بأكملها، والأخرى انفصلت وظلت انفعالاتها محايدة.

تزيد مشاهدة الأفلام السينمائية الناس توريطًا في الأحداث – بسبب حجم الصوت العالي، والنظارات الثلاثية الاتجاهات، وعليه فإن أحداث الأفلام مهيأة تسبب ردود أفعال ملحوظة لدى المشاهدين.

قد يبدو ما سبق شرحًا مطولًا ومملًّا، غير أن هذا الشرح له علاقة وثيقة ومباشرة باستراتيجية حل المشاكل.. إذا تحداك شخص ما، فالربط بالمشاعر السلبية التي تدفعك إليها أقواله، سوف يحدث بالضرورة.. لا تنفعل في الحال دفاعًا عن نفسك أو عن وجهة نظرك، عوضًا عن ذلك ركِّز على التبليغ والنتيجة.

هنا يجيء دور الفصل.. باستخدام الرابط على النحو الذي تم نقاشه في نهاية الباب الثاني، سوف تسترد التحكم في ذاتك.. إذا انقضى وقت طويل منذ قراءتك الأخيرة له، أعد قراءته وإذا لزم الأمر، فأرس رابطًا جديدًا وأطلق عليه رابط التحكم في الذات. عقب ترسيخ هذا الرابط، مرنه، ابحث عن مكان مريح لن يزعجك فيه أحد لمدة 20 دقيقة على الأقل. اجلس وتنفس تنفسًا عميقًا، أغمض عينيك وتخيل أنك في حالة تحدٍّ. تخيل أنك تستخدم رابطك، وتفصل ذاتك عن الموقف الصعب. شاهد نفسك في وضع المسيطر المطلق على الموقف.

كلُّ ما تحتاجه لكي تفصل ذاتك عن المشاعر السلبية هو التمرين. مارس تجربة التمرين الذهني، واستخدمه في كافة مواقف التحدي، وما تفعله في الواقع هو تدريب وبرمجة عقلك الواعي واللاواعي على معالجة مواقف التحدي بكفاءة واقتدار.. حينذاك، تكون قادرًا على أخذ أي موقف تحدٍّ في الحسبان واستبقائه ومعالجته.. لا يجوز أن يفاجئك أي شيء مهما كان.

ها هي بعض التوجيهات للفصل:

1 – ضع رابطًا للتحكم في الذات، واختبر فعاليته.

2 – أوجد مكانًا مريحًا لممارسة التمرين العقلي لمدة 20 دقيقة.

3 – تنفس بعمق وارتياح إلى أن تشعر بالراحة.

4 – أغمض عينيك، وضعْ نفسك في موقف تحدٍّ.. المس رابط التحكم في ذاتك، وشاهد نفسك وأنت في غاية الاسترخاء وراحة البال، مركزًا على البلاغ، وفي الأغلب على النوايا.. أخيرًا، تخيل نفسك وأنت تحل المشكلة بلباقة.

5 – افتح عينيك ببطء.

مارس هذا التمرين يوميًّا بغية تدريب ذهنك.. واصل التدريب إلى أن يصبح عادة راسخة فيك.

2 إبطال الانفعال السلبي:

إنَّ التعامل مع الأشخاص العصبيين يعني: التعامل مع انفعالاتهم، ابدأ دائمًا بالتعامل مع الانفعالات قبل اللجوء إلى المنطق؛ لأن مشاعر الناس في معظم الأحيان شديدة السلبية، فهي لا تترك مجالًا للحديث المنطقي.. إنَّ المفتاح في العامل مع الانفعالات هو إبطال مفعولها.. ولتحقيق ذلك، خذ علمًا بالمشكلة، تعاطف، اشعر مع الشخص وشاطره همومه.

وأخذ العلم يعني أنك تجعل الآخرين يحسون أنك تسمعهم وتتفهم أوضاعهم تمامًا، وهذا بالفعل يولد الكلمة المؤثرة في هذه المرحلة.

obeikandl.com

هناك فرق بين التعاطف مع الشخص ومشاطرة همومه.. والكلمتان مشتقتان من الإغريقية؛ ففي التعاطف تقول: «أنا أفهمك».. وفي المشاطرة تقول: «أنا أشعر تمامًا بما تشعر به».

ولإبطال الانفعال السلبي بنجاح، عليك مزج التعاطف والمشاطرة على النحو التالي: «أنا أفهم»، أو «أنا أقدر، وأشعر بما تشعر به».

يفضل البعض كلمة «أنا أوافقك» لكن كما تمت الإشارة إليه في القسم المخصص لنموذج التدقيق، لهذه الكلمة معانٍ واسعة.. قد تحد هذه الكلمة وتحصر خياراتك، ومن الممكن أيضًا استخدامها ضدك في حدة النقاش.. إذا قلت: «إني أدرك وجهة نظرك»، و«أدرك ما تقوله» – فإنك لست مضطرًّا إلى أن توافق وتترك الباب مفتوحًا يمكنك القول أيضًا: «إنى أفهمك تمامًا، وإليك ما أفكر فيه».

تذكر أن تبقى دائمًا على الحياد، مهما يكن الثمن.. فالحياد هو الطريق الوحيد للبقاء بعيدًا عن الأزمة وإبطال مفعول الانفعالات.

3 التركيز على الحلِّ:

ركِّز على الحلِّ مستخدمًا إحدى الاستراتيجيات التالية:

(ا) **المساهمة:** دع الأشخاص يشاركون في عملية الحلِّ، واسألهم: «كيف تحبون أن يحل هذا الموقف؟».. سوف يأخذ السؤال التركيز نحو الحل القادم، ويبعده عن فخ الانفعالات السلبية.. يلقى أسلوب المساهمة نجاحًا ملحوظًا مع الأشخاص الميالين للتحليل الذهني، والمهتمين بالتفاصيل.

(ب) الانفراد في الحلِّ: تحمل مسئولية الموقف بأكمله، اعرض حلولًا للأزمة.. إن مفهوم الانفرادية في الحل يتماشى مع ما نسمِّيه أنماط السلوك الثورية والمتفجرة.

يشعر الأفراد الثوريون أن لا أحد يستمع إليهم، وأنهم لا يصلون إلى أية نتيجة.. لا عجب في أنهم يزدادون غضبًا وثورةً، وتتراوح ردود فعلهم بين الصراخ والصياح والقذف بالأشياء.. وسر التعامل مع هذه الفئة السلوكية هو استعمال استراتيجية الانفراد بالحل.. وتكلم بسرعة.. الثوريون يريدون حلًّا فوريًّا للأزمة! قل أشياء مثل: «إني هنا لمعالجة هذا الموقف الآن، وسوف أفعل ذلك بسرعة».. من هنا تحرك نحو الحل؛ حيث إن الثوريين يريدون رؤية نتائج فورية.

والأفراد المنفجرون مثل الثوريين، يريدون حل الأزمات في الحال، ويريدون أيضًا أن يشعروا بالتقدير.. قد تقول الأم المنفجرة الغاضبة من ابنها: «إني أتحمل كل شيء من أجلك، وأنت لا تبالي».. وهي في الواقع تريد سماع شيء مثل: «أعرف، ولك خالص تقديري».. ثم أدخل كلمة «الآن» في الجملة بغية تبليغ معنى فورية الحل.

4 الربط بالانفعالات الإيجابية:

عقب إيجاد الحلول، تأتي مرحلة ربط الناس بانفعالاتهم الإيجابية. بعد نقاش حاد قد تقول زوجة لأخرى: «إني حقًّا أقدر ما فعلت، أريدك أن تعرفي أنك موضع عنايتي».. إن ربط الناس بانفعالاتهم الطيبة يترك أثرًا دائمًا.

استراتيجية الاتصال المطلق

«تضعك المعرفة في صفوف الحكماء..
ويضعك العمل في صفوف الناجحين..
ويضعك التفاهم في صفوف السعداء».

الدكتور إبراهيم الفقي

سوف يرتبط كل ما ناقشناه إلى الآن ببعضه في حلقة كاملة، سوف تتعلم في استراتيجية الاتصال المطلق عشر خطوات حاسمة لتحقيق هدفك:

الخطوة الأولى: استمع:

استمع بانتباه وبدون مقاطعة – تفاهم وأبدِ اهتمامك بالاتصال البصري، ولا تحكم على الشخص؛ لأن هدفك في آخر الأمر هو مساعدته أيًّا كان على التغلب على انفعالاته السلبية والوصول إلى نتيجة.

الخطوة الثانية: افصل:

كما هو الحال في استراتيجية حل المشاكل، من المهم جدًّا أن تفصل ذاتك عن الموقف بأكمله. التزم بحياد الانفعالات، واستعمل رابط التحكم في ذاتك للتركيز على البلاغ.

obeikandl.com

الخطوة الثالثة: شاطر هموم الشخص الآخر:

يفقد الناس سيطرتهم على أعصابهم، ويغضبون ويعجزون عن التمييز بينك وبين المشكلة.. تسمح لك المشاطرة بالانضمام إلى الناس كما لو كانوا فريقًا حقيقيًّا في مواجهة أزمة.. المشاطرة تجعل الناس يشعرون بأنهم موضع تفاهم وعناية. وللمشاطرة أوجه مختلفة.. فاستخدام اسم الشخص مثلًا يزيد التقرب منه.. «كريم.. إني أتفهم وضعك، وربما أشعر بالشيء ذاته لو أن موقف مماثلًا واجهني».. من شأن جعل الاتصال أكثر شخصيةً وتحديدًا أن ينتبه الناس أكثر لما تقوله.

الخطوة الرابعة: لاحظ، ووافق:

لاحظ ما الأنظمة التمثيلية للناس.. أولِ انتباهًا خاصًّا للتأكيدات اللغوية، وقُمْ بموافقتها.. لاحظ أولًا حركات الجسم، وأية كلمات معينة يمكنكم موافقتها.. واصل المطابقة لبناء علاقة على مستوى لاواعٍ.

الخطوة الخامسة: وضِّح ، وقُد:

حان وقتك للتحدث.. فتحدث بوضوح مستخدمًا التأكيدات اللغوية للشخص الآخر ومستوى طاقته – ضع الأسئلة مستخدمًا استراتيجيات نموذج التدقيق، ومن الكلمات الأكثر فعالية للتوضيح «على وجه التخصيص» إذا لجأ الشخص للتعميم، استخدم: كيف؟ ماذا؟ أين؟

obeikandl.com

متى؟.. «على وجه التخصيص»، هكذا تدع الناس يتحولون من الاعتبارات العامة إلى التفكير المحدد.. ثم تأتي القيادة بالأسلوب الذي تمت مناقشته في فقرة سابقة.

الخطوة السادسة: صرِّح ثانيًا:

عقب تصريح الشخص باهتمامات محددة له، أدلِ بتصريح ثانٍ، أو تفسير ما جرى قوله، أي أنك تكرر البلاغ بكلماتك أنت لا كلماته، ذلك للتأكد من أنك فهمت فعلًا.. نادِ الشخص باسمه للفت وتثبيت انتباهه، اجعل العلاقة شخصية.

الخطوة السابعة: اعزل:

بعد إعادة تبليغ المشكلة بعباراتك الشخصية، وبعد أن يؤكد الشخص فهمه وموافقته على بيانك للمشكلة، اعزل فورًا مشاكل الشخص، هكذا تتناول كل مشكلة على حدة متجنبًا احتمال ظهور مشاكل أخرى، وما يلي هو مثال جيد لما تقول:

أنـــــت: هل تسمح لي أن أسألك ما هو على وجه التخصيص الشيء الذي يزعجك؟

الشخص: أشعر أنك لا تبدي أي اهتمام بي.

أنـــــت: هل هناك شيء آخر عدا ذلك؟

الشخص: لا.

obeikandl.com

بسؤالك: «عدا مشكلتك، هل هناك شيء آخر؟» تكون قد عزلت المشكلة، وفي حالة وجود مشكلة أخرى على وشك أن تثار في الحال، عالج أولًا المشكلة الحالية، ولا تشتت طاقتك في مواضع متعددة قبل أن تنتهي من حل الموضوع الأول.

الخطوة الثامنة: التعميم:

تستخدم عملية التعميم للحصول على موافقة. عندما تعمم، تستخدم اعتبارات يوافقك عليها محدثك مثلًا:

الشخص: أشعر أنك لا تبدي اهتمامًا بي.

أنـــــت: هل هناك شيء آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنـــــت: (عمم).. أدري أنه من المهم لنا جميعًا أن نشعر بالتقدير ألا توافقني؟

الشخص: نعم.

استعن بتعميمات تعرف مسبقًا أن الناس سوف يوافقونك عليها.. ابدأ دائمًا الاتصال بالموافقة لا بالاختلاف.

الخطوة التاسعة: التخصيص:

يساعدك التخصيص على الحصول على موافقة، ثم تبدأ عملية التخصيص، وهي أن تكون أكثر تحديدًا، وأن تحصل على المزيد من

obeikandi.com

الموافقات.. والتخصيص هو الحصول على سلسلة من الموافقات.. وإليك الطريقة لتحقيق ذلك:

الشخص: أشعر بأنك لا تبدي اهتمامًا بي.

أنـــــت: هل هناك أي شيء آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنـــــت: (عمم) أعرف أنه من المهم جدًّا لنا جميعًا أن نشعر بأننا موضع تقدير واهتمام، ألا توافقني على ذلك؟

الشخص: نعم.

أنـــــت: (خصِّص) إذن فإن ذلك مهمٌّ بالنسبة لك.

الشخص: نعم.

أنـــــت: (استمر في التخصيص) – ما الذي حدث على وجه التخصيص جعلك تشعر أنني لا أبدي اهتمامًا بك؟

الشخص: الليلة الماضية أثناء العشاء، لم تكن تستمع إليَّ، وظللت تقاطعني.

يدعك التخصيص تستمر في الحصول على الموافقات، ونقل الشخص إلى المرحلـــة التاليـــة.. خلال التخصيص، قد تواجهك اعتراضات واختلافات.. في هذه الحالة عمم ثانية للحصول على موافقات، ثم خصص بتغيير حيثياتك للحصول على موافقة، ثم بعد ذلك انتقل إلى المستوى التالي.. والهدف هو أن يشعر الشخص بالارتياح.

الخطوة العاشرة: تحرك نحو النتيجة:

بالاستمرار في التخصيص والحصول على الموافقات، تدفع الشخص نحـو نتيجـة محـددة، ألا وهـي التفاهم والانسجام والمشـاعر الإيجابية أو كلها مجتمعة.. ها هي الطريقة:

أنـــــت: إذن بالأمس، شعرت بأنني لم أكن مهتمًّا؛ لأنني لم أكن أستمع إليك وكنت أقاطعك.. أليس كذلك؟

الشخص: بلى.

أنـــــت: إني آسف، وأريدك أن تعرف أنني أوليك العناية والاهتمام، ففي الأيام المقبلة، كيف تحب أن أستمع إليك؟

الشخص: بالالتفات والنظر إليَّ، وتركي أنهي ما أقوله.

أنـــــت: إني أفهمك، وفي المستقبل سوف أوليك انتباهًا أكبر، وأستمع لما تقوله دون أن أقاطعك، وسوف أنظر إليك.. هل يناسبك ذلك؟

الشخص: نعم.

أنـــــت: حسنًا.. إني سعيد بهذه المناقشة التي دارت بيننا.

لاستراتيجية الاتصال المطلق أهداف معينة:

1 – الإدراك.

2 – بناء العلاقة وتثبيتها.

3 – الحصول على موافقة.

ابقَ مرنًا إلى أقصى الحدود، وحاول أن تجد حلًّا للموقف.

استخدم قدرة استراتيجية الاتصال المطلق ببراعة، واستمتع بالانسجام الذي يدخل هذا الاتصال في حياتك.

obeikandl.com

استراتيجية الاتصال المطلق

أقم وثبت العلاقة

1 – استمع

2 – افصل

ابق مرنًا

3 – شاطر هموم الشخص

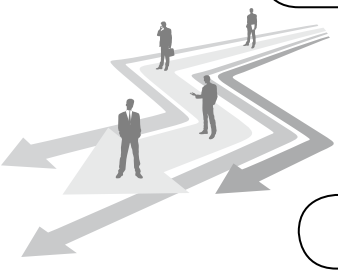
هنا نادِ الشخص باسمهِ

4 – لاحظ ووافق

5 – وضح وقُـد

6 – أعد صياغة التبليغ

هنا نادِ الشخص باسمهِ



7 – اعزل

8 – عمم

9 – خصص

10 – تحرك نحو النتيجة

هنا نادِ الشخص باسمهِ

obeikandl.com

برمج ذهنك على التفوق في الاتصال

«يمكنك عمل أي شيء تعتقد أنه من الممكن عمله.. هذه هبة من عند الله؛ لأنه من خلالها تستطيع حل أية مشكلة إنسانية»

روبير كولييه

في إمكانك برمجة عقلك بمعلومات مؤثرة من شأنها تحسين نوعية حياتك.. يمكنك أن تصبح رجل اتصال عظيمًا، وذلك بشكل تلقائي مثل عملية التنفس.. إلا أنك سوف تحتاج إلى أربعة مبادئ لتسديد خطاك، وهي: الإيمان والتأكيد، والتصور الإبداعي، والعمل المنسق.

■ الإيـــمـــان:

يقول «نابليون هل»: «ما يقدر عقل الإنسان على تفهمه والإيمان به، في إمكان عقل الإنسان أن يحققه».. لا يحول أي شيء في العالم دون نيلك الشيء الذي تعرف أنه في إمكانك الحصول عليه في الواقع، نجاح الناس الذين تفوقوا في مجال ما يرجع إلى إيمانهم الراسخ في حتمية النجاح.. كان «غاندي» يؤمن أنه من الممكن تحرير بلاده من نير الاستعمار البريطاني، والحصول على تقرير مصير الهند بالطرق السلمية – فأنجز ذلك.

كان الرئيس الراحل أنور السادات مؤمنًا بإمكانية تقديم نصر عسكري لمصر – وهكذا فعل.. كذلك نجد أن الأنبياء والمرسلين الذين بعثهم الله سبحانه وتعالى كان لديهم إيمان لا يتزحزح في إكمال مهمتهم بالنجاح، فوفقوا.

هل تؤمن أنه في إمكانك أن تصبح رجل اتصال عظيمًا؟ هل تؤمن أنك تستحق أن تكون أسعد في حياتك، وأنك الشخص الوحيد الذي يستطيع إحداث ذلك؟ إذا تشككت في ذلك ألا تظن أن الوقت قد حان من أجل التخلص من هذا الاعتقاد السلبي؟ ألا تعتقد أن الوقت قد أتى لكي تستخدم الطاقات والإمكانيات التي وهبك الله إياها، وتباشر في إيقاظ العملاق النائم في داخلك؟

قُلْ لنفسك وللآخرين: إنك تؤمن بذاتك وبمقدرتك على النجاح – وكما قال «فرجيل»: «يقدرون؛ لأنهم يعتقدون أنهم يقدرون».

التـأكيـــد:

قال «جون أركسون»: «وجدت أنني كنت قادرًا على إيجاد الطاقة، وإيجاد التصميم لمواصلة الطريق.. وتعلمت أن في إمكان عقلك إدهاش جسمك إذا استطعت أن تقول لنفسك: يمكنني تحقيق ذلك.. يمكنني عمل ذلك.. يمكنني عمل ذلك».

ترجع المرة الأولى التي ألفت فيها فكرة التأكيد إلى عام 1980م عندما كنت مديرًا لفندق خمسة نجوم بمونتريال. لم أكن أعتقد أن لهذا المفهوم قيمة تذكر، إلى أن أصابني إرهاق شديد.. وطلب مني صديق

أن أرافقه إلى ندوة حول قدرة التأكيد.. في هذه الفترة كانت قرحة في معدتى تعصرني وجعًا وألمًا.. فترددت، وقال لي صديقي: «لن تخسر شيئًا، وإن لم تجد هذه الندوة مفيدة لك – فغادر».. فقبلت، وفوجئت بالاستمتاع بها.. وقرَّرت تطبيق ما كان المدرس قد أوصى به لمدة 21 يومًا، وهي الفترة الزمنية التي يتطلبها وضع عادة جديدة موضع التنفيذ.

وبدأت في استخدام التأكيد، وخلال الأيام الثلاثة الأولى، شفيت من إرهاقي، وفي أقل من عشرة أيام، لم أكن أشعر بعذاب القرحة على الإطلاق.. إنَّ التأكيد هو بالفعل شديد التأثير، ولأننا في أي حال نتحدث مع أنفسنا ونضع ما يزيد على 60000 فكرة داخل أذهاننا يوميًّا، فلماذا لا تملأ هذه الأذهان بأفكار جيدة ولائقة؟ سوف ترى بنفسك أن السعادة تتوقف على أسلوب تفكيرك.

من أجل برمجة عقلك بالتأكيدات، تحتاج إلى خمسة أشياء:

1 – يجب أن يكون التأكيد إيجابيًّا.. لا تقل: «أنا لست رجل اتصال سيئًا».. إنما «أنا رجل اتصال متفوق».

2 – يجب أن يكون تأكيدك في صيغة الزمن الحاضر.. لا تقل: «سوف أصبح رجل اتصال بارعًا».. هذا جيد، إنما يفتقد التأثير.. بدلًا منه قل: «إني رجل اتصال ماهر».

3 – يجب أن تكون تأكيداتك موجزة.. لا تقل جملًا طويلةً، فصِّل الجملة المختصرة والمحددة والهادفة إلى غاية معينة.

4 – يجب أن تصاحب تأكيداتك مشاعر قوية.. إذا قلت: «إني رجل اتصال ناجح» دون أن تشعر أو تؤمن بما تقول؛ فإن عقلك اللاواعي لن يتقبل هذا التصريح.

5 – يجب تكرار تأكيداتك يوميًّا أو عدة مرات في اليوم.. إذا اكتفيت بالتأكيد لمدة بضعة أيام أو من حين لآخر، فسوف يكون تأكيدك ضعيف التأثير.. من المهم التأكيد يوميًّا بكثرة، ما أمكن ذلك.

إليك عشرة تأكيدات يمكنك استعمالها لبرمجة عقلك:

1 – إني أؤمن بنفسي وبمقدرتي على النجاح.

2 – إني رجل اتصال ممتاز.

3 – إني مستمع كبير.

4 – يمكنني الابتسام بسهولة.

5 – حالتي تتحسن أكثر فأكثر يومًا بعد يوم من جميع النواحي.

6 – يمكنني التحكم في أحكامي وانفعالاتي بسهولة.

7 – إني أحب الناس وأقيم وجودي معهم.

8 – إني أحب ذاتي دون قيد أو شرط.

9 – إني رجل عطاء عظيم أسعى لمساعدة الناس.

10 – الناس يحبونني، ويحبون الإحاطة بي واستشارتي.

يمكنك أيضًا تشكيل تأكيداتك الشخصية.. أوجد التأكيدات التي تناسبك تمامًا.. دوِّنها في مكان يسهل الوصول إليه.. احتفظ بها، وانسخ منها عدد الصور الذي ترغبه.. ضعْ نسخة منها في غرفة نومك، وأخرى

obeikandl.com

في مكتبك، وثالثة في محفظة جيبك، ورابعة في سيارتك.. تأكد من قراءتها ما أمكن خصوصًا قبل النوم.. هكذا تجري برمجة عقلك اللاواعي بالتأكيدات الإيجابية.

اقرأها في الصباح الباكر لمواصلة برمجة عقلك اللاواعي، بذلك تبدأ يومك بطاقة إيجابية ومشاعر جيدة علاوة على ذلك.

التصـــور الإبـــداعـــي:

عندما قال «ألبرت أينشتين»: «إنَّ الصور أهم من المعرفة».. كان يقصد بذلك أن المعرفة تأتي من ماضيك، وربما تبقيك فيه، بينما تدفعك المخيلة نحو المستقبل بحرية لا حدود لها.. كذلك قال «جورج برنارد شو»: «المخيلة هي الخطوة الأولى على طريق الإبداع».. هذا أولًا صحيح، وكل اكتشاف تستفيد منه اليوم كان بالأمس في مخيلة شخص ما.. قال الدكتور «إميل كوف» مؤلف كتاب «أوتوجينكس» الذي كان دافعه الرئيسي التصور الإبداعي: «حينما تتصارع وتتنازع المخيلة وقوة الإدراك؛ فالمخيلة هي دائمًا الغالبة دون استثناء».

إنَّ عملية التصور الإبداعي شائعة الاستعمال في عالم الرياضة.. يجري دفع الرياضيين إلى رؤية أنفسهم في الملعب القصير السريع، ويستعمل الرسامون والمغنون ومعهم أكثر رجال الأعمال شهرةً ونجاحًا أسلوب التصور الإبداعي.

كتبت مجلة «ساكس مجازين»: «بتصور أهدافك، تدفع عقلك اللاواعي إلى جعل تلك الصور الذهنية تتحول إلى حقائق ملموسة»..

إذا رأيت نفسك في اتصال ناجح مع أي شخص وفي أية ظروف.. فسوف تصبح ما تتصوره، نعم، إن هذه العملية بتلك الدرجة من القدرة والفعالية.

إليك بعض الأفكار المفيدة للتصور الإبداعي:

1 – أوجد ناحية مريحة وهادئة.. لن يزعجك فيها أحد لمدة 20 دقيقة.. ارتد ملابس مريحة.

2 – تنفس بعمق مستخدمًا ما سميته طريقة التنفس 4 – 2 – 8 أي:
(ا) شهيق لأربع عدات.
(ب) امسك الهواء داخل صدرك لمدة عدتين.
(جـ) زفير لمدة ثماني عدات.
يضعك أسلوب التنفس هذا في حالة «ألفا» للاسترخاء التام، وهي ضرورية لبلوغ ذروة الإبداع.

3 – أغمض عينيك، وشاهد نفسك، وأنت على اتصال بشخص.. شاهد نفسك وأنت تبتسم وتستمع وتتفهم.. شاهد نفسك وأنت توفر للشخص الدوافع والمسببات لكي يوافقك.. انظر إلى الصورة الحية وكأنها تحدث تحت عينيك، واشعر بها.

4 – افتح عينيك.. كرِّر هذا التمرين كلما شاهدت نفسك في موقف مختلف مع أشخاص مختلفين، ولو أصعبهم طباعًا.

شاهد نفسك وأنت تحل كل مشكلة بدقة متناهية.. في وقت قصير جدًّا سوف تصبح الشخص الذي تراه في مخيلتك وتصورك.

obeikandl.com

العمـــل المنســـــق:

يقول مثل قديم: «إنَّ النجاح هو محصلة اجتهادات صغيرة تتكرر يومًا بعد يوم».. يتحقق النجاح بالعمل المنسق؛ أي: بالتقدم بخطوات صغيرة حتى تبلغ هدفك مثلًا.. إذا كان هدف شخص هو تحقيق التحكم في الذات وفي نفسه، عليه بالبدء بقراءة الجزء من هذا الكتاب الخاص بالإحساس بالذات، ثم العزم على تطبيق ما جاء فيه، وملاحظة أنماط السلوك والتصرف.. والخطوة التالية هي كتابة تلك الأنماط السلوكية لتفهمها.. ثم يجب قراءة كل ما يتعلق بالتركيز، وجعل المعلومات تصبح جزءًا من الحياة اليومية بغية الاتصال بشكل أفضل من أي وقت مضى.

إليك بعض القواعد الخاصة بالعمل المنسق والمتواصل:

1 – قرِّر اليوم أنك سوف تتحول إلى رجل اتصال عظيم.

2 – تصرف على أساس تمتعك الفعلي بالسلوك الجديد الذي ترغبه.. سوف ترى نفسك تتحول تدريجيًّا إلى الشخص الذي تريد أن تكونه.. وسوف يعينك على ذلك عقلك اللاواعي حيث إنه يجهل ما إذا كانت هذه الأشياء ملائمة أو غير ملائمة.. وتصرفك مثل رجل اتصال عظيم سوف يؤدي بك إلى سلوك مسلك رجل الاتصال العظيم.. وفي مدة قصيرة جدًّا، سوف تصبح فعلًا رجل الاتصال المتفوق.

3 – استخدم يوميًّا مفهوم «عشر البوصات».. تخيَّل أن كلَّ خطوة تجتازها تقربك مسافة 10 بوصات من الهدف.

يجب ممارسة هذه الفكرة يوميًّا.

4 – قُلْ: «إني قادر على عمل ذلك».. «إني قادر على عمل ذلك».. قلها بكثرة، وبإيمان وبشعور.

وتذكر أن عمل شيء من حين لآخر لن يوصلك لأية نتيجة. إنما العمل المتواصل والمنسق هو الفارق المميز في حياتك، وهو الذي يساعدك على بلوغ هدفك إذن، مثلما تتنفس وتأكل، اجعل من الاتصال جزءًا لا يتجزأ من حياتك.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

الاستراتيجية الشخصية للدكتور الفقي

«يمكن القول بشكل عام: إن الإنسان الأكثر نجاحًا في الحياة هو من تتوافر لديه أفضل وأحسن المعلومات»

بنيامين دسرائيلي

والآن سوف أقدم لك استراتيجيتي الشخصية، وهي تتضمن أربعة مفاهيم: الاستراحة، التصور، الرابط، والتأكيد.

1 – فكِّر في موقف صعب تريد حله.

2 – قرِّر ما هو رابطك.

3 – الاستراحة – أوجد مكانًا مريحًا لن يزعجك فيه أحد لمدة 20 دقيقة.. استخدم تقنية التنفس 4 – 2 – 8، كررها من 6 إلى 10 مرات لوضع نفسك في حالة «ألفا».

4 – أغمض عينيك، وتخيَّل نفسك في هذا الموقف.. شاهد نفسك هادئًا، مرتاحًا، مسترخيًا، وفي تحكم مطلق في انفعالاتك.

شاهد نفسك، وأنت تركز على البلاغ، وتتفهم نوايا الشخص الآخر.. شاهد نفسك بينما تستمع بانتباه، وتستخدم استراتيجية حل المشاكل، وتربط الناس بانفعالاتهم الإيجابية.

5 – عندما تكون راضيًا تمامًا عن الوضع، المس رابطك.

obeikandl.com

6 – افتح عينيك، فكِّر في نفس الموقف، وأمسك رابطك.. لاحظ المشاعر الطيبة فيك.

7 – قُلْ لنفسك: «أنا رجل اتصال عظيم».. «أنا رجل اتصال عظيم».. كرِّر هذه الجملة 10 مرات – تنفس بقوة، واستشعر كلَّ ذلك.

استخدم استراتيجيتي، وسوف تكتسب بسرعة الثقة بنفسك، وتفتح على نفسك باب الاتصال المتفوق مهما كانت الظروف.

◈ ◈ ◈

obeikandl.com

الخـــلاصـــة

كثيرًا ما لاحظت أناسًا ينظرون بدون أن يروا، ويسمعون بدون أن يستمعوا، ويتكلمون كلامًا خاليًا من أي معنى، ويلمسون بلا مشاعر، ويتحركون بلا إدراك، وبفضلهم ألهمني اللّـه أن أصبح رجل الاتصال الذي كان ممكنًا لي أن أكونه.

دكتور إبراهيم الفقي

obeikandl.com

كان الليل دامسًا حينما عاد «مايكل» إلى بيته، ولكنه لم يكن وحده، كان قد وجد حصانًا، ولما عاد إلى منزله، توسل إلى أبيه؛ لكي يحتفظ بالحصان.. قال والده إنه من الممكن له إبقاء الحصان لهذه الليلة؛ حيث إن من المتوقع أن يبحث صاحبه عنه.. ثم استطرد الأب: «في الصباح سأقول لك ماذا تفعل».

لم ينم مايكل أبدًا هذه الليلة.. وكان همه قضاء أطول فترة ممكنة مع الحصان، ولما ذهب والده إلى الفراش كانت الشمس قد أشرقت، واستيقظ الجميع في البيت.. وجاء الأب ليرى ابنه، وقال له: «أعتقد أنه عليك الآن أن ترجع الحصان إلى أصحابه».. وقال مايكل: «ولكن يا والدي، لست أدري أين يقيم صاحب الحصان، لا أدري كيف أرجعه».. فنظر الأب إلى ابنه بابتسامة وديعة لوهلة، ثم قال: «مايكل، سر إلى جانب الحصان ودعه يفتح لك الطريق».

ارتدى مايكل ملابسه للرحيل، وهو غير مقتنع بما سمعه، ولكن بعد خروجه من المنزل فعل مثلما قال والده، ومشى إلى جانب الحيوان الجميل.. وتعجب الولد حينما رأى الحصان يلف إلى اليسار ثم إلى اليمين – بافتخار، وتابع مايكل الحصان. أخيرًا وصل مايكل مبتهجًا وفرحًا ومعه الحصان إلى قرية.. ولما رأى القرويون الحصان أتوا راكضين، وشكروا مايكل لإرجاعه الحصان، وأعطوه هدية، ولما عاد مايكل إلى منزله، سأله والده إن كان أرجع الحصان.. فهز مايكل رأسه قائلًا: «فعلت مثلما قلت لي، ووجد الحصان طريقه إلى صاحبه».. وبعد فترة من التفكير أضاف: «أتدري يا أبي، هناك شيء

أريد أن أقوله لك – حينما وجدت الحصان أمس كنت سعيدًا، وكان عندي أمل أنك ستسمح لي بإبقائه معي، ولكنني الآن أكثر سعادةً، لأنني وفقت في مساعدة هؤلاء الناس في القرية – ولكن يا أبي، أعرف أنك طلبت مني إرجاع الحصان لسبب».. فقال الأب مبتسمًا: «إنَّ السعادة تنبع يا مايكل من العطاء والمساعدة وحينما ساعدت هؤلاء الناس، شعرت بالسعادة وهذا هو الدرس الأول لك.. ودرسي الثاني هو أنه عندما سرت بالقرب من الحصان، وجد سبيله إلى صاحبه بدون أي تأثير منك.. يا بني، يجب أن تتقبل الناس على أحوالهم، ولا تحاول تغييرهم، بل غيِّر ذاتك».

إذا أردت أن يتقبلك الناس، فتقبلهم كما هم، وإذا أردتهم أن يحترموك فاحترمهم أنت، وإذا أردت أن يبتسموا لك فابتسم لهم، وإذا أردتهم أن يحبوك فأحبهم – إذا أردت أن تأخذ فأعطِ، دون انتظار أي مقابل، وسوف تعطى عشرات المرات بالزيادة من الله سبحانه وتعالى.

عملًا بنصيحة والده، ازداد مايكل إدراكًا وتفهمًا، ومع الوقت أصبح أستاذًا في الاتصال. أنت أيضًا بمقدورك عمل الشيء ذاته – ابدأ اليوم في التأثير على نفسك؛ لأنك إذا حاولت التأثير على الآخرين، فسوف تشعر باليأس والتعاسة – كما قال «غاندى»: «كُن التغيير الذي تريد حدوثه في العالم».. آمن بقوة أنك معجزة، وأن لا أحد يشبهك تمامًا لا هنا ولا في أي مكان آخر، تقبل الآخرين، أحبهم، أعطهم، وركِّز على نواياهم.. إني أضمن لك، ليس فقط أنك سوف تعتبر من

أعظم رجال الاتصال في التاريخ، بل سوف تعيش أيضًا حياة مليئة بالفرحة والسعادة.

أتمنى أن أكون قد تمكنت من مساعدتك على إيجاد الباب الذي سوف يضيء لك الطريق نحو مستقبل أفضل.. دعنا نكُن الفارق المميز في هذا العالم.. في أمان الله.

obeikandl.com

افعل ما تستطيع من خير.. وبكلّ ما تستطيع من وسائل.. وبكافة الطرق الممكنة.. كلما أتيحت لك الفرصة.. لأكبر عدد من الناس.. لأطول فترة ممكنة.. وسوف يكون جزاؤك النجاح المطلق والسعادة الكاملة.

دكتور إبراهيم الفقي

obeikandl.com

مسرد الكلمات العسيرة مع شرح لها

- **تلميحات استعمال أجزاء الجسم:** أنماط السلوك اللاواعية التي تشمل التنفس والحركات، وحركات الرأس والعيون، التي تعبر عن كيفيات حسية معينة.
- **الرابط:** مثير خاص قد يكون منظرًا، صوتًا، كلمة أو لمسة تثير تلقائيًا ذكرى معينة وحالة بدنية أو ذهنية، مثلًا أغنية.
- **مقرونة:** تجريب كافة استجابات نشاط معين دون كونها جزءًا من هذا النشاط، مثلًا: الشعور بركوب ألعاب الملاهي.
- **سمعي:** الكيفية الحسية الكلامية/ السمعية وهي تشمل الأصوات والكلمات.
- **المرونة السلوكية:** بإمكانك تنويع التصرفات بغية إحداث الاستجابة المرغوبة عند شخص آخر.
- **المعتقدات:** هي تعميمات عن نفسك أو العالم الخارجي.
- **التعميم، أو التخصيص:** النظر إلى موقف من زاوية واسعة أو من ناحية أكثر تفصيلًا بقصد تحقيق غاية معينة.
- **الانسجام:** عندما تكون الأهداف، والأفكار، وأنماط السلوك كلها متوافقة ومتناغمة.
- **مفصول:** رؤية/ تجريب حادث من خارج جسم المتحدث.. مثلًا: رؤية نفسك على شاشة سينما، أو رؤية نفسك وأنت طائف فوق حادث.
- **السلوك الخارجي:** سلوك يراه الجميع.

obeikandl.com

- **تلميحات استعمال العيون:** حركات لا إرادية للعيون تدلُّ على عملية داخلية للبحث عن المعلومات، وتعرفنا أن شخصًا يرى صورًا داخليةً، ويسمع أصواتًا داخليةً أو يجرب مشاعر.
- **المرونة:** توفر الخيارات البديلة في موقف ما.
- **ذوقي:** الكيفية الحسية للذوق.
- **حركي:** الكيفيات الحسية للمس والتوتر العضلي «الأحاسيس»، والانفعالات «المشاعر».
- **نموذج «التدقيق»:** مجموعة مميزات لغوية وأسئلة من أجل تحديد رؤية الشخص للعالم عن طريق لغته الكلامية.
- **عكس الفعل:** وضع الذات في وضعية مماثلة للشخص الآخر بغية إقامة علاقة معه، وهي عملية اتصال تلقائية الحدوث.
- **عدم الموافقة:** شخص يستخدم نظامًا تمثيليًّا مختلفًا، وحركات وكلمات مختلفة عما يستخدمه محدثه، مسببًا بذلك عدم توافق في الاتصال.
- **العامل الشكلي:** في اللغة الإنجليزية هو الكلمات المتعلقة بالإمكانية والضرورة مثل مفردات: قادر، غير قادر، يجب.
- **نموذج العالم:** وصف الخريطة الذهنية لتجارب شخص ما.
- **التشكيل:** هو عملية البرمجة اللغوية العصبية الخاصة بدراسة أمثلة حية للتفوق، والامتياز الإنساني، وهدفها إيجاد التمييز الرئيسي الواجب إجراؤه من أجل الحصول على نتائج متشابهة.
- **البرمجة اللغوية العصبية:** البرمجة اللغوية العصبية هي: البرمجة التي تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وأعمالنا.. اللغوية: تشير إلى قدرتنا على استخدام اللغة الملفوظة وغير الملفوظة. العصبية: تتعلق

بجهازنا العصبي، مسلك حواسنا الخمس التي عن طريقها نرى، نسمع، نشعر، نتذوق، ونشم.

- **غير لفظي:** بدون كلمات: تشير عادة إلى الجزء المتناظر في سلوكنا مثل: نبرة الصوت، أو ميزة أخرى في السلوك الخارجي.
- **الشـمي:** الكيفية الحسية للشم.
- **المطابقة:** موافقة السلوك والوضعية واللغة والتأكيدات اللغوية عند شخص آخر من أجل إقامة علاقة معه.
- **التأكيدات اللغوية:** هي الكلمات التي تدلُّ على النظام التمثيلي المستخدم في حالة الوعي.. أمثلة: «كما أراه».. «طلبت منه أن يستمع».. «شعروا بأنهم لم يكونوا متصلين».
- **النظـام التمثيلـي المفضـل:** الكيفية الحسية الأكثر استعمالًا وتطورًا عند شخص ما.
- **العلاقـــة:** العملية الطبيعية لموافقة ومناسقة شخص آخر.
- **النظـــام التمثيلـــي: الكيفيـــات الحســـية:** البصرية، السمعية، الحركية، الشمية، الذوقية – تسمى تمثيلية؛ لأنه من خلالها يقوم العقل البشري بالتعبير عن الذكريات والأفراد.
- **الكيفيات الحسية:** الحواس الخمس التي من خلالها نرى، نسمع، نلمس، نتذوق، ونشم.. راجع النظام التمثيلي.
- **الحالة:** هي فسيولوجية وعصبية، حالة ذهنية معينة، أو مهارة إن كانت إيجابية أو سلبية.
- **الاستراتيجية:** هي برنامج ذهني معد، ومصمم لإحداث نتيجة معينة.
- **اللاواعي:** هو قسم العقل الخارج عن وعينا، والذي في إمكانه استيعاب ما يزيد على مليوني قطعة معلومة في الثانية.

الدكتور إبراهيم الفقي في سطور

- مؤسس ورئيس مجلس إدارة مجموعة شركات إبراهيم الفقي العالمية.
- مؤسس ورئيس مجلس إدارة المركز الكندي لقوة الطاقة البشرية (CTCPHE)، والمركز الكندي للتنويم بالإيحاء (CTCH)، والمركز الكندي للتنمية البشرية (CTCHD)، والمركز الكندي للبرمجة اللغوية العصبية (CTCNLP).
- مؤسس ورئيس مجلس إدارة شركة كيوبس (CIS).
- دكتور في علم الميتافيزيقيا من جامعة ميتافيزيق بلوس أنجلوس بالولايات المتحدة الأمريكية.
- د. إبراهيم الفقي هو المؤلف لعلم «ديناميكية التكيف العصبي» Neuro Conditioning Dynamics TM (NCD TM
- مؤسس علم قوة الطاقة البشرية (Power Human Energy TM (PHE TM
- مدرب معتمد في البرمجة اللغوية العصبية (NLP) من المؤسسة الأمريكية للبرمجة اللغوية العصبية.
- مدرس معتمد للعلاج بالتنويم المغناطيسي من المؤسسة الأمريكية للتنويم المغناطيسي.
- مدرس معتمد للعلاج بخط الحياة Time Line Therapy TM
- مدرب معتمد في الذاكرة من المعهد الأمريكي للذاكرة بنيويورك.
- مدرب معتمد للتنمية البشرية من حكومة كيبيك بكندا للشركات والمؤسسات.
- مدرب ريكى من The Reiki Training Center of Canda بكندا، ومن Global Reiki Association
- حاصل على مرتبة الشرف الأولى في السلوك البشري من المؤسسة الأمريكية للفنادق.
- حاصل على مرتبة الشرف الأولى في الإدارة والمبيعات والتسويق من المؤسسة الأمريكية للفنادق.
- حاصل على 23 دبلومًا، وثلاثة من أعلى التخصصات في علم النفس والإدارة والمبيعات والتسويق والتنمية البشرية.
- شغل منصب المدير العام لعدة فنادق خمسة نجوم في مونتريال كندا.
- له عدة مؤلفات ترجمت إلى ثلاث لغات: (الإنجليزية، والفرنسية، والعربية).. حققت مبيعات لأكثر من مليون نسخة في العالم.
- درَّب أكثر من 600.000 شخص في محاضراته حول العالم، وهو يحاضر ويدرب بثلاث لغات: «الإنجليزية، والفرنسية، والعربية».
- بطل مصر السابق في تنس الطاولة، وقد مثَّل مصر في بطولة العالم في ألمانيا الغربية عام 1969م.
- يعيش في مونتريال بكندا مع زوجته آمال وابنتيهما التوءم نانسي ونرمين.