

فن التواصـل مع الآخـرين

## أعداد:

محمد هشام أبو القمبز

٦١

هذا الكتاب إلى أمي التي سهرت عليا الليلات وأبي الذي رأبني وتحملني حتى أصل إلى ما أؤمن به

هذا الكتاب إلى الدكتور صلاح الراشد والدكتور إبراهيم الفقى والدكتور عمرو خالد والدكتور طارق سويدان .. الذين غرسوا فيها ثمرة النجاح .. حتى أكتب واعدد هذا الكتاب

هذا الكتاب إلى كل إنسان يعاني من صعوبة اتصاله مع الآخرين حتى يصبح أفضل إن شاء الله

المحتويات.....

المقدمة ..

**تعريف فن التواصل مع الآخرين "الاتصال.."**

عناصر الاتصال..

بيانات التواصل..

شروط نجاح الاتصال..

#### **صفات المدعا، والمستقلا**

## **سادع الاتصال الأساسية**

### **ساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين..**

مهارات الاتصال الشخصي التسع..

## ل الاستماع و دوره في إنجاح التفاهم والحوارات

ستماع القيادة..

تخفيف التوتر..

عناصر التفاصي..

نَصِيْحَةٌ تُعْطَى فِي

٢٦١

٦٣

نلت الان على موعد مع مهارة من أهم المهارات التي تتعلمها في حيّاتك ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثرك ونجاحك، الحالة أنها مهارة الاتصال مع الآخرين.

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلات الاتصال من هاتف فاكس إلى جوال وانترنت وغيرهم حتى سمي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر الاتصالات وتطورت

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

**تجربة توضيحية**

**دائرة الاتصال**

تعالوا نحاول معاً- باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة ايضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

**الأدوات المطلوبة:**

ورقة مقاس A4 ، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

1. أبدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخها "أنا."

2. ثم أرسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولوّنها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

3. الآن أرسم خطًا منحنياً يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالأخر، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال."

4. ثم أرسم خطًا منحنياً آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرك، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال."

5. أرسم خطًا متقطعاً مستقيماً يصل بين دائرك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضاً في شكل قوالب طوب، ولوّنها بألوان كثيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشوش، ضوضاء، حواجز، سليبات.. إلخ.

**الشكل النهائي:**

يحضاري كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائريتين.

اكتب على لوحتك عنواناً كبيراً: "دائرة الاتصال."

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يومياً مئات المرات دون أن ندرى. ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة message" يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير encoding" ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطقية أو غير منطقية، كالإشارات والنظارات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من

الحياة البشرية كثيراً بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيراً إذا طورت أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم ، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين .. في المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائمًا أسهل من البناء..

فإن استطعْت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك ، ويسعد من تجالط ويشعرهم بمحنة التعامل معك..

الإنسان الاجتماعي بطبيعة يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء ومن الفطرة إن يكون الإنسان اجتماعياً. والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزal وترفض أيضاً الانقطاع عن الآخرين

والفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة وبصعب وربما يستجدي عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

**كما قال سبحانه وتعالى:**  
 (يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شَعُوبًاٰ وَقَبَائِلَٰ لَتَعَارَفُواٰ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْنَكُمْ أَنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ)

**تعريف فن التواصل مع الآخرين:**  
 يقول د/ إبراهيم الفقي: 'الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلماً فهو يضيء أمالمك الطريق دائمًا.'

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاثة نتائج أولية:

1. أن الاتصال يحتوي على صلة أي علاقة بينك وبين من تتصل به.
2. أن الاتصال يقتضي البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
3. أن الاتصال يعني الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

و حول هذه المعاني تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: 'الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين' وتقول أيضاً:  
**أن الاتصال باختصار**

هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر.'

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه 'حتى لا تكون كلاً فتاً عن الاتصال': 'سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحساس والآراء إلى آشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وقناعتهم بما تريده سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية.'

**تعريف آخر:-**

السبـل لـلنـقل هـذـه الرـسـالـة حـتـى تكون مـؤـثـرـه أـكـثـرـ..

#### ثـانـيـا / المـسـتـقـبـلـ:

#### هـوـالـشـخـصـ الـذـيـ يـسـتـقـبـلـ الرـسـالـةـ

وـحتـىـ تكونـ عمـلـيـةـ الـاتـصالـ نـاجـحةـ وـمـؤـثـرـةـ لـأـبـدـ منـ توـافـرـ شـروـطـ النـجـاحـ فيـ كـلـ عـنـصـرـ مـنـ هـذـهـ العـنـاصـرـ الـثـلـاثـةـ وـمـنـ الجـدـيرـ بـالـذـكـرـ أـنـ عـمـلـيـةـ الـاتـصالـ تـمـ وـقـقـ خـطـوـاتـ مـحـدـدـةـ لـأـ

تـمـ أـيـ عـمـلـيـةـ اـتـصالـ بـدـونـهـاـ ذـكـرـ هـذـهـ خـطـوـاتـ بـإـيـجازـ:

#### ثـالـثـا / الرـسـالـةـ:

يـخـضـعـ اختـيـارـ الرـمـوزـ الـتـيـ تـشـكـلـ الرـسـالـةـ لـقـوـاعـدـ فـنـيـةـ وـدـلـالـيـةـ وـنـفـسـيـةـ لـكـيـ يـصـبـحـ لـهـذـهـ الرـسـالـةـ أـقـصـيـ قـدـرـ مـنـ فـاعـلـيـةـ وـتـأـثـيرـ إـذـاـ ماـ صـادـفـ ظـرـوفـاـ مـلـائـمـةـ عـنـدـ المـسـتـقـبـلـ وـفـيـ

مـوـقـفـ الـاتـصـالـ بـصـفـةـ عـامـةـ

#### أـوـلـا / القـوـاعـدـ فـنـيـةـ: "technical"

تـعـتمـدـ القـوـاعـدـ فـنـيـةـ لـلـرـسـالـةـ عـلـىـ الدـفـقـةـ الـتـيـ يـتـمـ بـهـاـ نـقـلـ الرـمـوزـ مـنـ الرـسـلـ إـلـىـ

الـمـسـتـقـبـلـ هـذـهـ الرـمـوزـ قـدـ تـكـونـ كـلـمـاتـ مـكـتـوـبـةـ أـوـ مـنـطـوـقـةـ أـوـ صـورـ.....الـخـ

صـفـاتـ قـوـاعـدـ فـنـيـةـ:

\*الـانـقـرـائـيـةـ

\*الـانـسـيـابـيـةـ

\*الـرـشـاقـةـ

\*الـوضـوحـ

\*الـتـلـوـينـ

الـانـقـرـائـيـةـ:

يـقـصـدـ بـهـاـ نـقـاذـ كـلـمـاتـ الرـسـالـةـ إـلـىـ عـقـلـ المـسـتـقـبـلـ بـسـرـعـةـ وـبـسـهـولـةـ مـعـ الـقـدـرـةـ عـلـىـ تـذـكـرـ

مـحـتوـاهـاـ إـذـاـ دـعـتـ الـضـرـورةـ

roudolf flesch عـوـاـمـلـ هـذـهـ الصـفـةـ "ـفـلـيـشـ"

1. طـولـ الـكـلـمـاتـ السـهـلـةـ الرـشـيقـةـ"

2. طـولـ الـجـملـةـ

3. الإـشـارـاتـ الشـخـصـيـةـ

استـخـدـمـ الـكـلـمـةـ ذاتـ المـقـطـعـ الواـحـدـ فـيـ مـعـظـمـ أـجـزـاءـ الرـسـالـةـ وـالـبـعـادـ عـنـ الـجـمـلـةـ ،

مـعـ الـعـتـمـادـ عـلـىـ الإـشـارـاتـ الشـخـصـيـةـ ، كـالـأـسـمـاءـ وـالـأـنـقـابـ وـالـضـمـائـرـ وـالـكـلـمـاتـ الـتـيـ تـشـيرـ

إـلـىـ الـقـرـابـةـ ، بـإـضـافـةـ إـلـىـ اـسـتـخـدـمـ صـيـغـةـ الـحـادـثـةـ وـمـاـ تـتـمـيـزـ بـهـ مـنـ ضـيـعـ التـعـجـبـ وـالـأـمـرـ

وـالـجـمـلـةـ النـاقـصـةـ "ـشـرـطـيـةـ".

الـأـنـسـيـابـيـةـ:

حيـنـماـ تـتـدـاعـيـ الأـفـكـارـ فـيـ الرـسـالـةـ فـيـ اـنـسـيـابـ طـبـيعـيـ فـيـنـ القـارـئـ لاـ يـسـتـطـعـ إنـ يـتـركـ

"ـدـائـرـتـهـ إـلـىـ دـائـرـةـ الشـخـصـ الـآـخـرـ (ـالـنـصـفـ الـعـلـويـ مـنـ الرـسـمـ)ـ ، وـعـنـدـمـاـ تـصلـ الرـسـالـةـ

الـمـشـفـرـةـ إـلـىـ الـآـخـرـ فـإـنـهـ يـقـومـ بـعـمـلـيـةـ "ـفـكـ الشـفـرـةـ decodingـ"ـ أيـ فـهـمـ الرـسـالـةـ

وـتـحـلـيلـهـاـ ، ثـمـ يـعـيـدـ إـرـسـالـ "ـرـدـ فـعـلـ feedbackـ"ـ لـلـمـرـسـلـ فـيـ صـورـةـ رـسـالـةـ جـدـيـدةـ

(ـالـنـصـفـ السـفـلـيـ مـنـ الرـسـمـ)ـ ، وـتـسـتـمـرـ دـائـرـةـ الـاتـصالـ مـاـ بـيـنـ إـرـسـالـ وـاسـتـقـبـالـ ، وـرـدـ فـعـلـ ، ثـمـ

رـدـ فـعـلـ مـقـابـلـ .. وـهـكـذـاـ إـلـىـ مـاـ لـاـ نـهـاـيـةـ (ـنـظـرـيـاـ).

وـلـكـنـ -ـ بـالـطـبعـ -ـ هـذـهـ هـيـ الصـورـةـ الـمـثـالـيـةـ ، مـاـ يـحـدـثـ فـيـ الـوـاـقـعـ أـنـهـ فـيـ مـعـظـمـ الـأـحـيـانـ

تـوـجـدـ "ـعـوـقـاتـ"ـ أـوـ حـوـاجـزـ تـحـدـثـ تـشـوـيشـاـ عـلـىـ عـمـلـيـةـ الـاتـصالـ الـفـعـالـ نـسـمـيـهاـ noiseـ

(ـالـقـوـالـبـ الطـوبـ ذاتـ الـأـلـوـانـ الـكـيـبـيـةـ).

منـ أـهـمـ أـمـثـلـةـ هـذـهـ حـوـاجـزـ :ـ النـظـرـةـ السـلـبـيـةـ الـمـسـبـقـةـ لـلـآـخـرـ ، وـهـوـ مـاـ يـسـمـيـ "ـقـولـبـةـ stereotypingـ"ـ

تـعـيمـهـاـ عـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ النـاسـ وـإـصـدـارـ أـحـكـامـ مـسـبـقـةـ عـلـيـهـمـ ، مـثـالـ :ـ كـلـ الـأـسـبـانـ مـصـارـعـيـ

شـيـرانـ أوـ الـقـرـوـيـونـ بـسـطـاءـ وـمـنـ سـهـلـ خـدـاعـهـمـ"ـ أـوـ الـسـلـمـونـ إـرـهـابـيـونـ؟ـ معـ أـنـ كـلـ تـلـكـ

الـأـفـكـارـ غـيرـ صـحـيـحةـ عـلـىـ أـرـفـ الـوـاـقـعـ ، وـالـتـعـاـمـلـ مـنـ خـلـالـهـاـ لـاـ شـكـ يـشـكـلـ مـعـوقـاـ لـلـاتـصالـ

الـفـعـالـ.

#### مـمـاـ سـبـقـ نـسـتـفـيدـ عـدـةـ نـقـاطـ هـامـةـ:

-1ـ لـوـ تـعـاملـنـاـ مـعـ النـاسـ مـنـ خـلـالـ صـورـةـ مـسـبـقـةـ لـمـ نـكـونـهـاـ بـنـاءـ عـلـىـ رـسـائـلـهـمـ أـوـ رـدـودـ

أـفـعـالـهـمـ الـحـقـيـقـيـةـ فـلـاـ يـمـكـنـ أـنـ يـتـمـ أـيـ نـوـعـ مـنـ التـوـاـصـلـ الـفـعـالـ؛ـ لـأـنـ هـنـاكـ "ـتـشـوـيشـاـ"ـ عـلـىـ

فـهـمـنـاـ،ـ بـالـضـبـطـ كـمـاـ لـوـكـنـاـ لـاـ تـحـدـثـ نـفـسـ الـلـغـةـ.ـ الصـحـيـحـ أـنـ بـدـأـ التـوـاـصـلـ فـيـ حـالـةـ مـنـ

الـجـيـادـ ،ـ وـنـجـتـهـدـ فـيـ تـفـسـيـرـ مـاـ يـرـدـ إـلـيـنـاـ مـنـ الرـسـائـلـ عـلـىـ الـوـجـهـ الصـحـيـحـ،ـ ثـمـ تـرـسـلـ رـدـ فـعـلـ

تـبـعـاـ لـذـلـكـ.

2ـ الـشـكـ الـمـثـالـيـ لـدـائـرـةـ الـاتـصالـ ذـوـ طـرـفـيـنـ Two-way communicationـ ،ـ

كـلـ وـاحـدـ مـنـهـاـ مـرـسـلـ وـمـسـتـقـبـلـ فـيـ الـوقـتـ نـفـسـهـ باـسـتـمـارـ،ـ أـمـاـ الشـكـ الـمـتـبعـ فـيـ نـظـمـ

الـتـدـرـيـسـ عـنـدـنـاـ فـيـلـيـغـيـ الـجـزـءـ السـفـلـيـ مـنـ الرـسـمـ (ـالـخـاصـ بـرـدـ فـعـلـ)،ـ وـيـصـبـحـ نـوـعـاـ قـاـصـراـ

مـنـ التـوـاـصـلـ غـيرـ الـفـعـالـ يـسـمـيـ One-way communicationـ أيـ اـتـصالـ مـنـ طـرـفـ

وـاحـدـ،ـ وـهـوـ غـيرـ فـعـالـ؛ـ لـأـنـهـ يـلـغـيـ مـصـدـرـاـ هـامـاـ لـلـمـلـوـعـمـاتـ عـنـ مـسـتـوـيـ اـسـتـيـعـابـ الـمـتـلـقـيـ

وـاسـتـعـادـاـهـ لـلـمـزـيـدـ مـنـ حـدـمـهـ!ـ

#### عـنـاصـرـ رـئـيـسـيـةـ:

.1ـ الـمـرـسـلـ

.2ـ الـمـسـتـقـبـلـ

.3ـ الـرـسـالـةـ

أـوـلـاـ / الـمـرـسـلـ:

هـوـ الـشـخـصـ الـذـيـ يـحـلـ مـعـلـومـاتـ أـوـ رـسـالـةـ مـعـيـنةـ يـرـيدـ إـنـ يـوـصـلـهـاـ إـلـىـ الـآـخـرـينـ وـيـخـتـارـ أـفـضلـ

3. استخدام استعمالات تعتمد على التخويف الشديد أو العتدل أو البسيط.

#### 4. الاستعمالات العاطفية:

تشير بعض الدراسات إن الرسائل التي تحتوى على استعمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التي تعتمد على الحجج المنطقية وحدها.

#### بنية الاتصال:-

- \* اجتماع عمل
- \* محادثة مع صديق
- \* مهمة تعليم
- \* جلسة تدريب
- \* جلسة خاصة مع بعض الزملاء
- \* لقاء عام
- \* الخ.....

#### شروط النجاح الاتصال :

1. وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
2. تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقيع رد فعل المستقبل: والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس أسئلة:
  - أ. ماذا أريد من هذه الرسالة؟ ...
  - ب. متى أريد ذلك؟ ..
  - ج. أين أريده؟ ..
  - د. كيف أريد أن يتحقق؟ ..
  - ه. لماذا أنا أريده؟ .
3. إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.
4. استقبال المرسل إليه لرسالته.
5. رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحاً لا بد من ركين أساسين:

1. إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.

2. نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريده.

الصفات التي يجب ان تتوافر في الشخص حتى يكون الاتصال ناجح:

قبل الالتحاق بأي شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها. وفي هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازاً في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت آنجز في الاتصال مع

الرسالة هذه دون أن يصل إلى نهايتها . بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها الرشاقة "مباشر":

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعة مسا مباشراً محدداً - وإن يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق ، فلا غموض ولا معانٍ مشكوك في صحتها.

الوضوح:- تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة في إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكي يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية:-

استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.

تأكيد المعنى بكلمات أخرى ، فالترکار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى

تقديم الأمثلة التي توضح المعنى للمرسل.

استخدام المقارنات التي تساعده على الوضوح ، فالأشياء تتميز بأضدادها.

استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحفوبيات الرسالة ، بالإضافة يؤدي إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

#### التلويون:-

الأسلوب الذي يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ، يجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تصفي الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب يجعل المستقبل ينجذب إليه: تنوع في الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر.

#### ثانياً / القواعد الدلالية "semantic" :-

تؤدي الرسالة الاستجابة التي يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

1. أن تجذب انتباه المستقبل.

2. أن تستخدم رموزاً تؤدي معنى واحد عند المستقبل.

3. إن تشير الرسالةاحتياجات محددة عند المستقبل ، وتقترن وسائل إشباعها.

4. إن يكون الوقت مناسب للرسالة.

#### ثالثاً / القواعد النفسية:-

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناتها على التحليل النفسي ، مما أوجب على المرسل إن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة.

#### أسس القواعد النفسية:-

1. الهجوم الجانبي والهجوم المباشر:

2. عرض الجانبين المؤيد والمعارض:

ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها

الآخرين.

#### الصفة الأولى / الصدق والأمانة -:

كان رسول الله صلى الله عليه وسلم مبلغاً في قوته بالصادق الأمين والصفة الأساسية التي تتصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة. بل روى الإمام أحمد أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: 'يطبع المؤمن على الغلال كلها إلا على الخيانة والكذب.'

وسئل رسول الله صلى الله عليه وسلم: أيكون المؤمن جباناً؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذاباً؟ قال: لا.

نماذج بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟ إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائماً الصدق والأمانة، وأن أي شيء ستفعله في اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقاً معهم أميناً لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقاً في تقديرك له وفي الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعني عبارات مدح جوفاء وتقليل ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أميناً في تقديرك تقدر الشخص وتتشنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة في نفسه، فلا تصرف مثلاً في الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول ديل كارينجي 'فما الفرق إذن بين التقدير والتقليل؟ الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثاني قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مفضوب عليه من الجميع.

#### الصفة الثانية / العدل -:

العدل مأخذ من العدالة وهي إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هي تعادل شقى حمل البعير وتوازنها. لهذا فالعدل هو الذي عدل في حكمه وسوى بين طرفين القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل في آيات كثيرة في كتاب الله وفي أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم قال تعالى: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْأَحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى} [النحل: 90]. و قال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَامِينَ بِالْقِسْطِ شَهَادَ لَهُ وَلِوَعْلَى أَنفُسِكُمْ أَوْ إِلَوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيَاً أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلَا تَتَبَعَوُ الْهُوَى أَنْ تَعْدُلُوا وَإِنْ تَلَوُوا أَوْ تَعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا} [النساء: 135].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: إن المقصطين عند الله على منابر من نور عن يمين الرحمن عز وجل وكلنا يديه يمين الدين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا'. فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور عليك أن تتحقق العدل في اتصالك مع الناس. وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون

**متوازنًا بين طرفين وهما:**

**طرف السلبية ... × ... طرف العدوانية**

فالشخص السببي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدوانى فهو على العكس تماماً فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين ودائماً ما يستبدل برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشارعك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففي ظلال العدل فانت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتتعبر عن آرائك ومشارعك في قوة ووضوح وفي الوقت ذاته تحرر تم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو ترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

**حتى تتحقق العدل في تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:**

1. قرر ما تريده.

2. ووضح هذا بصورة واضحة.

3. فكر في أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.

4. أنصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.

5. تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.

6. لا تتردد في قول 'لا' إذا ما احتجت إليها.

**الإمام علي رضي الله عنه يضرب لنا مثالاً في العدل:**

فقد سقط منه درعه في معركة صفين بينما يمشي في سوق الكوفة يمر أمام يهودي يعرض درعه للبيع فقال لليهودي هذه درعي [يُعْبَرُ عَنْ حَقْوَةِ فِي قُوَّةٍ وَوَضْوَحٍ] فقال اليهودي بل هي درعي وأمامك القضاة [يُعْبَرُ عَنْ حَقِّهِ أَيْضًا] فيذهب الإمام علي للقاضي شريح ويقف هو واليهودي أمام شريح القاضي.

فقال شريح: البينة على من ادعى. فقال علي: إن الدرع درعي وعلامتها كيت وكيت. وهذا الحسن بن علي شاهدي على ذلك [يُسْتَخْدَمُ أَكْبَرُ قَدْرِهِ مِنْ طُرُقِ التَّعْبِيرِ عَنْ رَأْيِهِ] فيقول شريح يا أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينة وشهادتك الحسن لا تنفعك لأنك ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودي [يُحْتَرِمُ الْإِمَامُ عَلَى النَّقْدِ وَيُقْدَرُ وَجْهَهُ نَظَرَ الْآخِرِينَ].

ومن خلال هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودي أن هذا هو دين الحق فيقول: 'والله إن هذا الدين الذي تحكمون إليه له الحق الناموس الذي أنزل على موسى وأنه لدين حق إلا إن الدرع دين أمير المؤمنين، وأنيأشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله.

الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزاً منيعاً بينه وبين الناس.

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القدسي: 'الكبيراء ردائي والعظمة إزارى فمن نازعني واحداً منها أقيته في النار ولا أبالي'.  
ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: 'لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر'.  
ولك أن تتأمل يا أخي رجل فقد الانصار بالله وبالجنة وبالناس ماذا ستكون قيمته وزنه في هذه الحياة الدنيا؟ لا شيء.

ومرة أخرى نجد الرسول صلى الله عليه وسلم يضرب لنا المثل في التواضع فقد روى الإمام البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: 'إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله صلى الله عليه وسلم فتنطلق به حيث شاءت فكن متواضعاً إلفا محباً سهلاً مع الناس'.

**الصفة الخامسة/ الحلم والأناة والرفق:**  
تحتاج إلى هذه الصفات كثيراً في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عزوجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن تتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاظماً لغيبتك رفيقاً بهم مقدراً طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تصرّم أو أصرّ الأخوة والحبة ويدب الشفاق والنزع والخلاف، قال تعالى: {وَاطِّعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازِعُوا فَتَقْشُلُوا وَتَذَهَّبُ رِيحُكُمْ} [الأنفال: 46].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم مخاطباً أشجع عبد القيس: 'إن فيك خصلتين يجبهما الله الحلم والأناة'.

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال صلى الله عليه وسلم: 'إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه' و قال أيضاً صلى الله عليه وسلم: 'إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه'.

**الصفة السادسة/ قبول الآخرين على ما هم عليه الآن:-**  
تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعني بانتقاب أنك تتوافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستتجدد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستتجدد المسلم والكافر والمؤمن والفاشي، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والمعظمي، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقديم علاقات معهم وتتصلى بهم، وتعامل معهم بأسلوب صحيح لهذا تستفيد منه، وهذا تصالحة وهذا تجم عن شره وهذا تغيره.

**الصفة الثالثة/ الرحمة:-**  
يقول تعالى في كتابه لنبيه صلى الله عليه وسلم {وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ} [الأنبياء: 107].

ويقول النبي صلى الله عليه وسلم: 'الراحمون يرحمون' يرحمون من في الأرض يرحمون من في السماء ويقول أيضاً عليه الصلاة والسلام: 'إنما يرحم الله من عباده الرحماء'.

. الرحمة هي بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جداً وتفقد قيمتها ولا يصبح لاتصال معنى ولا روح.

أساس مهم جداً في اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبإرهاقة ميلف الناس حولك ويفرونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى في كتابه الكريم: {فَيَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَنْتَ لِهِمْ وَلَوْكُنْتَ فَظَاهِرًا غَلِيقَ الْقَلْبِ لَانْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَأَعْفَعُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَشَارُوهُمْ فِي الْأَمْرِ} [آل عمران: 159].

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله صلى الله عليه وسلم فكان أرحم نبي بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائداً بجنوده.

ها هي زينب بنت محمد صلى الله عليه وسلم ترسل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم أن ابنتها يحضر وتحلّب منه أن يأتي إليها، فيقول رسول الله صلى الله عليه وسلم أرسل إليها أن الله ما أعطى والله ما أخذ وكل شيء عنده بمقدار.

فقالت أقسمت عليك أن تأتي فاتني فأتى النبي صلى الله عليه وسلم وأخذ الصبي بين يديه ولنفسه صوت قعقعة فبكى النبي صلى الله عليه وسلم ومعه سعد بن معاذ فقال أتبكي يا رسول الله؟ قال: 'نعم يا سعد هذه رحمة يجعلها الله في قلوب عباده'.

حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة: 'أنت رحمتي أرحم بك من أشاء من عبادي' ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة الله تعالى'.

إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيابة والمكر والخداع، ولذا فاتصالك بالرحمة إليها القارئ العزيز ليس مفيداً لك ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنكحة المتعبة جماعة

**الصفة الرابعة/ التواضع:**  
قال تعالى في كتابه الكريم: {تَلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجَعَهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَقْنِينَ} [القصص: 83].

وقال صلى الله عليه وسلم: 'وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله' .  
... التواضع أساس هام جداً في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون

هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله ، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتألحة والضوء.

## السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويفهم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل لمعنى التجريدية النظرية كثيراً.  
وتتجدد عباراته يكثر فيها: اسمع. انصت. إصقاء. صوت. رنين. لهجة. ازعاج. صباح. همس.  
ثرثرة. صهيل. زئير. رد.  
الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر

مثال

**قال أحد الحكماء: المستمع الحد خطيب حد**

الحسين:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكّيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطه من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفع للمبادئ ويندفع للعمل لها وتتجدد عباراته يكثر فيها: شعور. إحساس. مس. إمساك. حار. بارد. ضغط. شدة. ألم. حزن. سرور. ثقل. حرج. ضيق. وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التألف معه.

## اختبار توضیحی / اعرف شخصیتک :-

١. ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

  - أ. لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.
  - ب. عنوان الكتاب ومحفظاته.
  - ج. نوعية الورق واحساس لمسه.

٢. ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فناني مشاهدة الصورة الإجمالية.

  - ب. مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أ

**مثال : دائرة على الصبورة فيها نقطة سوداء وحده نظر ك مختلفة**

مثال : حديث الرسول مع الإعراب كان يتكلم مع كل اعرابي على لهجته

والمتبع للسنة يجد رسول الله صلى الله عليه وسلم يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناظرهم ويذيع لهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الحاربة منطلقة معه حيث شاءت.

**بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه ، وبعضاً يردد كثيراً أن أغلب الناس لا يعجبونه ، وأنهم بحاجة إلى التغيير حتى يتصل بهم.**

**وَهُذَا فَهُمْ خاطئٌ، لَا تَنْتَظِرُ التَّغْيِيرَ مِنْ أَحَدٍ بَلْ غَيْرَ أَنْتَ مِنْ نَفْسِكَ، أَفَتُلَدِّيْكَ الْقَدْرَةَ عَلَى التَّعْالَمِ وَالاتِّصَالِ مَعَ جَمِيعِ الْبَشَرِ وَمَعَ كُلِّ الْبَشَرِ وَلَكِنْ إِذَا غَيْرَتْ مِنْ نَفْسِكَ وَصَلَّتْ لَهُذَا الْمَسْتَوْيِ الْعَالِيِّ مِنَ الاتِّصَالِ الْأَمَمَلُودِ وَتَذَكَّرَ دَائِمًا أَنَّ التَّغْيِيرَ يَأْتِي مِنَ الدَّاخِلِ لَا مِنَ الْخَارِجِ وَأَنَّ اللَّهَ لَا يَغْرِي مَا يَقُومُ بِهِ بَلْ يَغْرِي مَا يَأْنِسُهُمْ.**

أن هناك شاب في العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار في الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة في ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عاماً، بعد عشرين عاماً وحينما صار في السنتين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئاً، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عاماً، وبعد عشرين عاماً وحينما صار في الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعد عشرين عاماً وحينما صار في المائة من عمره، ووحل أنه لم يفجِّر شيئاً اكتفى بآخر الحقيقة الملاقة.

#### **مبادئ الاتصال الأساسية:**

**المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتاليف معهم:**  
دعنا نساعدك ببداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبا لهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة نقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

الصحي

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤيا بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يكرز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثُر فيها: أرى. أنظر. يظهر. مشهد. وضوح. لuhan. ملاحظة. مراقبة. منظر. ألوان. ظلام. ظلال. شروق.

- ج. مقدـد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمـئـنية.
- المجموع الكلي [أ].....[ب]....[ج]**
- إـذا حصلـت في [أ] عـلى أعلى مـجمـوع للنقـاط فـانـت بـصـريـ.
  - إـذا حـصلـت في [ب] عـلى أعلى مـجمـوع للنقـاط فـانـت سـمعـيـ.
  - إـذا حـصلـت في [ج] عـلى أعلى مـجمـوع للنقـاط فـانـت حـسـيـ.
- لا حـظـ أـين يـقـعـ المـجمـوعـ الثـانـيـ لـلنـقـاطـ المسـجـلـةـ فهو يـمـثـلـ النـمـطـ الإـدـرـاـكيـ الثـانـيـ والـثـالـثـ طـبـعاـ يـكـونـ أـدنـيـ مـجمـوعـ قدـ حـصلـتـ عـلـيـهـ.
- . وبـعـدـ أنـ فـهـمـتـ أـخـيـ القـارـيـ أـنـمـاطـ النـاسـ فـيـتـطـرـقـ حـدـيـثـنـاـ إـلـىـ طـرـقـ تـحـقـيقـ الـأـلـفـةـ معـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ، فـإـذـاـ كـنـتـ فـيـ اـجـتـمـاعـ مـثـلـاـ أوـ فـيـ لـقـاءـ مـعـ شـخـصـ وـتـرـيدـ تـحـقـيقـ الـأـلـفـةـ معـ الـشـخـصـ الـمـقـابـلـ فـأـمـاـكـ خـطـوـتـيـنـ:
- الخطـوةـ الأولىـ /ـ المـجـارـاةـ:**
- الـمـجـارـاتـ أـنـ تـجـعـلـ سـلـوكـ الـخـارـجيـ يـتـوـافـقـ مـعـ سـلـوكـ الـشـخـصـ الـخـارـجيـ وـيـتـمـ ذـلـكـ مـنـ خـالـلـ
- الـخـطـوـاتـ التـالـيـةـ:**
1. حـاـولـ أـنـ تـجـعـلـ تـنـفـسـكـ مـتـوـافـقـاـ مـعـ الشـخـصـ الـآـخـرـ وـقـدـ يـكـونـ هـذـاـ غـيرـ مـرـيحـ بـالـنـسـبـةـ لـكـ وـلـكـ تـزـامـنـ التـنـفـسـ يـعـنيـ تـأـسـيـسـ الـأـلـفـةـ.
  2. حـاـولـ أـنـ تـجـعـلـ صـوتـكـ مـتـوـافـقـاـ مـعـ صـوتـ الـآـخـرـ مـنـ حـيـثـ السـرـعـةـ. النـبرـةـ. الشـدـةـ، وـسـوـفـ يـسـاعـدـ فـهـمـكـ لـطـبـيـعـةـ الـشـخـصـيـةـ عـلـيـ تحـدـيـدـ الصـوتـ الـمـنـاسـبـ لـهـ.
  3. حـاـولـ أـنـ تـجـعـلـ حـرـكـاتـكـ مـتـوـافـقـةـ مـعـ حـرـكـةـ الـآـخـرـ حـرـكـةـ الـيـدـيـنـ وـالـرـجـلـيـنـ وـالـرـأسـ.
  4. حـاـولـ أـنـ تـجـعـلـ تـعـبـيرـاتـ الـجـسـمـ مـتـوـافـقـةـ مـثـلـ طـرـيـقـةـ الـجـلوـسـ. وـضـعـ الـيـدـ عـلـىـ الـخـدـ. وـضـعـ الـيـدـيـنـ عـلـىـ بـعـضـهـماـ. تـشـيـيـكـ الـأـصـابـعـ، لـاحـظـ مـاـذـاـ يـفـعـلـ الـمـقـابـلـ وـافـعـلـ مـثـلـهـ.
  5. تـكـلمـ مـعـ الـشـخـصـ الـمـقـابـلـ بـالـسـلـوبـ الـأـقـرـبـ إـلـىـ شـخـصـيـتـهـ فـإـذـاـ كـانـ شـخـصـاـ بـصـرـيـاـ رـكـزـ عـلـىـ تـصـوـيـرـ الـكـلـامـ لـهـ وـضـرـبـ الـأـمـثـلـةـ الـواـضـحةـ، وـأـمـاـ إـنـ كـانـ شـخـصـاـ سـمـعـيـاـ رـكـزـ عـلـىـ نـبـرـةـ صـوتـكـ وـاـشـرـحـ الـوـضـعـ بـالـتـفـصـيـلـ وـشـجـعـ الـمـنـاقـشـةـ بـطـرـحـ أـسـئـلـةـ صـرـيـحةـ وـحـاـولـ أـنـ تـرـكـ عـلـىـ الـعـانـيـ وـالـأـنـفـاظـ الـدـقـيقـةـ.
- وـإـذـاـ كـنـتـ مـعـ شـخـصـ حـسـيـ اـجـعـلـهـ يـشـعـرـ بـمـاـ تـقـولـهـ وـتـفـاعـلـ مـعـ الـكـلـامـ.
- الـخـطـوةـ الثـانـيـةـ /ـ الـقـيـادـةـ:**
- تـوـلـدـ الـمـجـارـةـ التـازـرـ وـالـاتـصالـ القـويـ، أـمـاـ الـآنـ وـفـيـ هـذـهـ الـخـطـوةـ آنـ لـكـ أـنـ تـقـودـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ بـعـدـمـاـ حـصـلـ هـذـاـ الـاتـصالـ وـهـذـاـ التـازـرـ، هـيـاـ! خـذـ الـآنـ بـزـمـامـ الـمـبـادـرـةـ! قـمـ بـتـغـيـيرـ
- مـقـصـودـ فيـ سـلـوكـكـ، وـسـتـجـدـ أـنـ الـمـقـابـلـ يـجـارـيـكـ بـدـورـهـ أـوـ يـتـبعـكـ، إـذـاـ حـدـثـ ذـلـكـ فـإـنـ هـذـاـ
- الـشـخـصـ يـتـبعـ قـيـادـتـكـ وـلـدـيـكـ عـلـاـقـةـ اـتـصالـ مـمـتـازـةـ، الـآنـ فـيـ هـذـهـ الـلحـظـةـ تـسـتـطـعـ قـيـادـتـهـ
- نـحـوـ الـنـتـيـجـةـ الـمـرـغـوبـةـ مـثـلـ أـنـ تـقـنـعـهـ بـمـاـ تـرـيدـ أـوـ تـدـفـعـهـ نـحـوـ عـملـ أـوـ سـلـوكـ مـعـينـ.
- هـذـاـ هوـ الـمـبـدـأـ الـأـوـلـ نـلـخـصـهـ فـيـ الـخـطـوـاتـ التـالـيـةـ:

- جـ.ـ الشـعـورـ بـالـفـكـرـةـ.
- 4.ـ ماـ الذـيـ يـحـدـثـ حـيـنـمـاـ يـوـاجـهـكـ تـحدـ؟**
- أـ.ـ تـرـىـ وـتـخـيـلـ النـوـاـحـيـ الـمـخـلـفـةـ لـهـذـاـ التـحدـيـ.
  - بـ.ـ تـبـاـدـلـ الـأـرـاءـ حـولـ الـحـلـولـ الـبـدـيـلـةـ وـالـخـيـارـاتـ.
  - جـ.ـ تـقـرـرـ وـقـفـاـ لـمـشـاعـرـكـ.
- 4.ـ فـيـ اـجـتـمـاعـ عـلـىـ مـاـ هـوـ الـتـصـرـفـ الـذـيـ تـمـيلـ إـلـيـهـ؟**
- أـ.ـ مـراـقبـةـ وـجـهـاتـ النـظـرـ شـمـ إـبـداـءـ وـجـهـةـ نـظـرـ الـخـاصـةـ.
  - بـ.ـ الـاستـمـاعـ إـلـىـ جـمـيعـ الـخـيـارـاتـ شـمـ تـشـرـحـ رـأـيـكـ فـيـ الـمـوقـفـ.
  - جـ.ـ الشـعـورـ بـالـمـنـافـسـةـ شـمـ إـبـداـءـ رـأـيـكـ.
- 5.ـ إـذـاـ اـحـتـجـتـ إـلـىـ مـعـلـومـاتـ مـحـدـدـةـ مـاـ الذـيـ تـتـوقـعـ حـدـوـثـهـ؟**
- أـ.ـ تـنـقـبـ بـنـفـسـكـ لـلـإـطـلـاعـ عـلـىـ أـرـاءـ مـخـلـفـةـ.
  - بـ.ـ تـسـتـمـعـ إـلـىـ أـفـكـارـ الـخـبـراءـ.
  - جـ.ـ تـسـتـعـيـنـ بـخـبـرـةـ وـمـعـرـفـةـ أـفـرـادـ آخـرـينـ.
- 6.ـ فـيـ حـالـةـ اـخـتـلـافـكـ مـعـ شـخـصـ آخـرـ مـاـذـاـ تـفـعـلـ عـادـةـ؟**
- أـ.ـ تـرـكـ عـلـىـ بـلـاغـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ.
  - بـ.ـ تـصـفـيـ باـهـتـامـ دـوـنـ مـقـاطـعـةـ.
  - جـ.ـ تـحـاـورـ بـمـاـ يـقـصـدـهـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ.
- 7.ـ خـالـلـ مـؤـتمرـ أـوـ نـدوـةـ مـاـ هـوـ دـافـعـكـ الـأـوـلـ؟**
- أـ.ـ الـنـظـرـ إـلـىـ الـصـورـ الـإـجـمـالـيـةـ وـتـقـيـيمـ الـأـشـيـاءـ الـبـصـرـيـةـ.
  - بـ.ـ الـإـصـفـاءـ لـكـ كـلـمـةـ فـيـ الـبـلـاغـ.
  - جـ.ـ الشـعـورـ بـمـعـنىـ الـبـلـاغـ.
- 8.ـ مـاـ هـوـ الشـيـءـ الـذـيـ تـبـحـثـ عـنـهـ فـيـ عـلـاـقـةـ إـنـسـانـيـةـ؟**
- أـ.ـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ وـهـوـ فـيـ أـحـسـنـ أحـوـالـهـ.
  - بـ.ـ كـلـمـاتـ دـعـمـ وـتـأـيـيدـ مـنـ قـبـلـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ.
  - جـ.ـ الشـعـورـ بـالـحـبـ وـالـتـقـدـيرـ مـنـ قـبـلـ الـشـخـصـ الـآـخـرـ.
- 9.ـ مـاـ الذـيـ تـبـحـثـ عـنـهـ لـدـيـ شـرـائـكـ سـيـارـةـ جـديـدةـ؟**
- أـ.ـ الـأـجـهـزةـ الـبـارـزـةـ الـمـيـزـةـ مـثـلـ تـكـيـيفـ الـهـوـاءـ وـالـنـوـافـذـ الـكـهـرـبـائـيـةـ وـالـقـاعـدـ الـجـلـديـةـ.
  - بـ.ـ كـافـةـ الـتـفـاصـيلـ الـتـيـ يـرـزـوـدـكـ بـهـاـ الـبـائـعـ.
  - جـ.ـ قـيـادـتـهـاـ دـوـنـ تـأـخـيرـ بـعـيـةـ الـشـعـورـ بـالـتـحـكـمـ فـيـهاـ وـالـسـيـطـرـةـ عـلـيـهاـ.
- 10.ـ عـنـدـ سـفـرـكـ عـلـىـ مـنـ طـائـرـةـ مـاـ الذـيـ تـبـحـثـ عـنـهـ؟**
- أـ.ـ مـقـعـدـ بـالـقـرـبـ مـنـ النـافـذـةـ.
  - بـ.ـ مـقـعـدـ بـقـرـبـ الـجـنـاحـ لـكـونـهـ أـقـلـ إـزـعـاجـاـ لـلـآـخـرـينـ.

1. فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصري أم سمعي أم حسي؟
2. حقق التالـف والتـأزـر من خـلال مـجـارـة سـلـوكـ الشخصـ الآخرـ.
3. بعد الاطمئنان على تحقيق التالـف قـم بـقيـادـة الشـخصـ الآخرـ نحوـ ما تـريـدـ وـتـأـكـدـ منـ ذلكـ منـ خـلال تـغيـير سـلـوكـ ومـلاـحظـة ردـ فعلـ الشـخصـ الآخرـ.

#### **المبدأ الثاني / ثلاثة الاتصال:**

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصـلـ بهـمـ اتصـالـاـ جـيدـاـ فـسـيرـكـزـ علىـ الكلـماتـ المؤـثـرةـ وـيرـتبـهاـ بنـظـامـ معـينـ عـلـىـ حـسـبـ شـخـصـيـةـ الآـخـرـ،ـ وبـذـلـكـ قدـ أـتـمـ عمـلـيـةـ الـاتـصالـ،ـ وـالـوـاقـعـ آـنـهـ بـذـلـكـ قدـ حـصـلـ 7~%ـ فـقـطـ مـنـ عـمـلـيـةـ الـاتـصالـ.

فقد أجريت دراسات في بـرـيـطـانـياـ فيـ عـامـ 1970ـ مـحـولـ تـأـثـيرـ الـكـلامـ عـلـىـ الآـخـرـينـ فـوـجـدـواـ نـسـبـةـ التـأـثـيرـ فـيـ الآـخـرـينـ أـتـتـ عـلـىـ الـوـجـهـ التـالـيـ:

الـكـلـمـاتـ وـالـعـبـاراتـ 7~%ـ مـنـ التـأـثـيرـ.

نـبرـاتـ الصـوتـ 38~%ـ مـنـ التـأـثـيرـ.

تعـبـيرـاتـ الـجـسـمـ الآـخـرـ مـنـ عـيـونـ وـوـجـهـ وـأـيـديـ وـجـسـمـ 55~%ـ مـنـ التـأـثـيرـ وـعـلـىـ الرـغـمـ مـنـ هـذـهـ النـسـبـةـ الضـيـلـةـ لـلـكـلـمـاتـ وـالـعـبـاراتـ إـلـاـ أـنـهـاـ قـدـ تـبـلـغـ 100~%ـ عـنـ الـشـخـصـ الآـخـرـ لـذـلـكـ اـخـرـ كـلـمـاتـكـ بـعـنـيـةـ.

#### **المبدأ الثالث / أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:**

في عـمـلـيـةـ الـاتـصالـ نـحـتـاجـ إـلـىـ أـنـ تـكـوـنـ دـقـيـقاـ جـداـ فـيـ الـلـغـةـ التـيـ تـسـتـعـمـلـهـاـ،ـ وـعـلـىـكـ أـنـ تـرـكـ الجـمـلـ بـصـورـةـ صـحـيـحةـ مـحـتـويـةـ عـلـىـ الـمـلـوـءـ مـنـ أـجـلـ الـحـصـولـ عـلـىـ الـإـجـابـةـ المـتـوقـعـةـ.

وـمـنـ نـاحـيـةـ آـخـرـ فـإـنـ الـآـخـرـينـ أـثـنـاءـ حـدـيـثـهـ وـبـدـوـنـ أـنـ يـشـعـرـواـ كـثـيرـاـ مـاـ يـرـتـكـبـونـ أـخـطـاءـ شـنـيـعـةـ فـيـ التـعـبـيرـ عـمـاـ بـدـاـخـلـهـمـ،ـ أـكـثـرـ الـأـخـطـاءـ التـيـ تـحـدـثـ هـيـ:ـ الـحـذـفـ وـالـتـشـوـيهـ وـالـإـلـغـاءـ،ـ وـسـيـأـتـيـ تـفـصـيلـ ذـلـكـ إـنـ شـاءـ اللهـ،ـ لـكـنـكـ تـحـتـاجـ أـثـنـاءـ اـتـصـالـكـ بـالـنـاسـ إـلـىـ اـسـتـدـرـاكـ هـذـهـ الـأـخـطـاءـ مـنـ خـلـالـ السـؤـالـ وـالـاسـتـفـارـ وـالـتـأـكـدـ حـتـىـ تـفـهـمـ الـآـخـرـينـ بـصـورـةـ صـحـيـحةـ وـتـصـلـ إـلـيـكـ الـمـلـوـءـ المـقـصـودـةـ،ـ وـإـلـيـكـ شـرـحـ لـلـأـخـطـاءـ الـثـلـاثـةـ الشـائـعـةـ فـيـ اـسـتـعـمـالـ لـلـغـةـ:

1. الهدف: قد يـخـاطـبـ سـخـنـ وـيـحـذـفـ وـسـطـ الـكـلـامـ مـلـوـءـاتـ أـنـتـ تـحـتـاجـهـاـ مـثـالـ [1] قـتـلـ الرـجـلـ!

نـتـوـلـهـ :ـ مـنـ القـاتـلـ؟ـ

[2] قـتـلـهـ الـأـسـدـ.

نـتـوـلـهـ :ـ مـنـ المـقـتـولـ؟ـ

[3] أـنـاـ أـكـثـرـ حـكـمةـ!

نـتـوـلـهـ :ـ مـقـارـنةـ بـمـنـ؟ـ

2. التشـوـيهـ:

- [1] مثلـ أـنـ يـقـولـ لـكـ:ـ إـنـهـ يـؤـذـيـنـيـ.
- نـقـولـ لـهـ:ـ مـاـ هـوـنـوـعـ الـأـذـىـ؟ـ
- [2] أـوـ يـصـدرـ حـكـماـ مـعـيـنـاـ فـيـقـولـ مـثـلاـ:ـ مـنـ المـؤـكـدـ أـنـكـ تـفـهـمـ مـاـ أـقـولـ.
- فـنـقـولـ:ـ مـنـ المـؤـكـدـ بـالـنـسـبـةـ لـمـنـ؟ـ أـوـ مـاـ الـذـيـ جـعـلـهـ مـؤـكـداـ؟ـ
- [3] أـوـ يـرـبـطـ سـبـبـاـ بـنـتـيـجـةـ:ـ كـانـ يـقـولـ:ـ أـنـتـ لـاـ تـنـصـلـ بـيـ أـنـتـ لـاـ تـجـبـيـ.
- فـنـقـولـ:ـ كـيـفـ أـنـ مـجـرـدـ عـدـمـ الـاتـصالـ يـعـنـيـ عـدـمـ الـجـبـةـ؟ـ
- 3- التـعمـيمـ:**
- [1] مثلـ أـنـ يـقـولـ:ـ لـمـ أـنـجـحـ فـيـ أـيـ شـيـءـ فـيـ حـيـاتـيـ.
- فـنـقـولـ لـهـ:ـ فـيـ كـلـ حـيـاتـكـ!ـ هـلـ نـجـحـتـ فـيـ أـيـ شـيـءـ فـيـ حـيـاتـكـ وـلـوـمـرـةـ وـاحـدـةـ؟ـ
- [2] أـوـ نـقـولـ:ـ كـلـ الـرـجـالـ صـنـفـ خـائـنـ لـمـ أـقـابـلـ رـجـلـ أـمـيـنـاـ.
- فـنـقـولـ لـهـاـ:ـ لـاـ أـحدـ عـلـىـ الإـطـلاقـ؟ـ مـاـذـاـ عـنـ وـالـدـكـ؟ـ
- كـلـ هـذـهـ الـأـخـطـاءـ عـزـيزـيـ الـقـارـيـ تـقـضـيـ مـنـكـ أـنـ تـكـوـنـ فـيـ تـرـكـيـزـ شـدـيدـ أـثـنـاءـ اـتـصـالـكـ مـعـ الـآـخـرـينـ جـاعـلـاـ حـوـاسـكـ مـنـتـبـهـةـ لـمـ يـحـدـثـ.
- وـقـدـ لـاـ يـرـتـبـ عـلـىـ هـذـهـ الـأـخـطـاءـ ضـرـرـ يـذـكـرـ فـيـ غـالـبـ الـأـحـيـانـ،ـ وـلـكـنـ هـنـاكـ أـحـيـانـ آـخـرـ يـكـلـفـ الـخـطـأـ فـيـهـاـ حـيـاةـ الـإـنـسـانـ بـلـ حـيـاةـ أـمـةـ بـأـكـملـهـاـ.
- هـاـ نـحنـ بـنـدـأـ هـنـاـ الـكـلـامـ الـعـلـمـيـ:ـ وـفـيـ هـذـهـ الـمـقـدـمـةـ نـتـنـتـاوـلـ
- أـسـالـيـبـ عـلـمـيـةـ فـيـ فـنـ الـاتـصالـ وـالـتـعـاـمـلـ مـعـ الـآـخـرـينـ.
- الـقـاعـدةـ الـأـلـوـيـ / قـدـرـ الـشـخـصـ:**
- الـتـقـدـيـرـ حـاجـةـ فـطـرـيـةـ يـبـحـثـ عـنـهـ الـبـشـرـ،ـ كـلـ الـبـشـرـ يـرـغـبـونـ فـيـ أـنـ يـكـوـنـواـ شـيـئـاـ مـذـكـورـاـ
- فـاـلـإـنـسـانـ بـدـاـيـةـ يـبـحـثـ عـنـ الطـعـامـ وـالـشـرـابـ فـإـذـاـ تـمـكـنـ مـنـ ذـلـكـ بـحـثـ عـنـ الـأـمـنـ،ـ فـإـذـاـ تـمـكـنـ
- مـنـ ذـلـكـ بـحـثـ عـنـ الـتـقـدـيـرـ فـإـذـاـ تـمـكـنـ مـنـ ذـلـكـ بـحـثـ عـنـ الـإـنجـازـ.
- يـقـولـ الـأـسـتـاذـ جـونـ دـيـوـيـ أـعـمـقـ وـاقـعـ لـلـإـنـسـانـ إـلـىـ الـعـمـلـ هـوـ الـرـغـبـةـ فـيـ أـنـ يـكـوـنـ شـيـئـاـ مـذـكـورـاـ.
- وـهـاـ هـوـ أـحـدـ الـمـدـيـرـيـنـ الـنـاجـيـنـ يـسـمـيـ تـشـارـلـيـ شـوـابـ يـسـأـلـ عـنـ سـرـ نـجـاحـهـ فـيـ الـتـعـاـمـلـ مـعـ
- الـنـاسـ فـيـقـولـ:ـ إـنـيـ أـعـتـبـ مـقـدـرـتـيـ عـلـىـ بـثـ الـجـمـاسـةـ فـيـ نـفـوسـ الـنـاسـ هـيـ أـعـظـمـ مـاـ أـمـتـلـكـ
- وـسـبـبـيـ إـلـىـ ذـلـكـ هـيـنـ وـمـيـسـورـ فـانـيـ أـجـزـلـ لـهـ الـمـدـيـحـ وـالـثـنـاءـ وـأـسـرـفـ فـيـ الـتـقـدـيـرـ وـالـتـشـجـيعـ.
- إـنـ الـنـاسـ يـبـحـثـونـ عـنـ يـقـدـرـهـمـ فـيـ هـذـهـ الـحـيـاةـ وـإـذـاـ وـجـدـوهـ تـمـسـكـوـبـهـ وـأـحـبـوهـ حـبـاـ شـدـيدـاـ،ـ
- وـإـلـيـكـ هـذـهـ الـقـصـةـ الـعـجـيـبـةـ تـدـرـكـ مـدـيـ حـاجـةـ الـنـاسـ إـلـىـ الـتـقـدـيـرـ:ـ يـقـولـ الـكـاتـبـ الشـهـيرـ
- دـيـلـ كـارـنـيـجيـ:ـ اـرـتـحـ مـسـتـرـ 'ـسـيـ'ـ عـقـبـ اـنـضـمـاـهـ إـلـىـ مـعـهـدـيـ بـمـدـةـ وـجـيـزةـ إـلـىـ لـوـنـجـ إـيـلـانـدـ فـيـ
- صـحبـةـ زـوـجـتـهـ لـيـزـورـوـاـ بـعـضـ أـقـارـبـهـاـ الـآـخـرـينـ،ـ وـلـاـ كـانـ يـتـخـذـمـ عـلـىـ مـسـتـرـ 'ـسـيـ'ـ أـنـ يـخـبـرـ طـلـبـةـ
- فـصـلـهـ بـنـتـيـجـةـ تـطـبـيقـهـ مـبـدـأـ إـظـهـارـ الـتـقـدـيـرـ لـلـنـاسـ فـقـدـ فـكـرـ فـيـ أـنـ يـبـدـأـ بـالـعـمـةـ الـعـجـوزـ.
- وـأـلـقـيـ مـسـتـرـ 'ـسـيـ'ـ نـظـرـةـ فـيـ أـرـجـاءـ الـبـيـتـ لـيـرـىـ أـيـ الـأـشـيـاءـ فـيـهـ يـسـعـهـ أـنـ يـبـدـيـ تـقـدـيرـهـ لـهـ وـمـاـ

لبيث أن سأله العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام 1890؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي نفي فيه.

**فقاقي: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وأنه لن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تُعد تشيد في هذه الأيام.**

فعدت أقول لها : حسناً إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها ؟  
فهتفت مرة أخرى أبيعها ؟ أتحبني أبيع هذه السيارة ؟ أو تظن أنني أطيق أن أرى الغرباء  
يرون حون أمامي ويفدون بهذه السيارة ؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا ؟ إنني  
سأهديها لك يا مساعدة سـ' فكانت تقدر التذكرة،ات حة قـ'ها .

هذه العجوز كانت تتهفط إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكرا تهدى لها لتعبر عن امتنانها وشكرها. وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطي الشخص دفقة إيجابية قوية جداً إلى الأمام، وبيني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائـد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعد ما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: كلا والله لا تخزيك الله أبداً إنك لتصل الرحم وتتحمل الكل وتكتسب المعلوم، وتقرئي الضيف وتعين على نواب الحق.

مررت بي بعض الأيام كنت مصاباً ببعض الإحباط فقررت أن أصنع ملفاً داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التي مررت بي في حياتي ؟ فبدأت أتذكر وكلما ذكرت موقفاً سجلته في ذهني، تذكرت مواقف من والدي ومن بعض المعلمين ومن شيوخي، فإذا بي أشعر بأمل كبير ووتزداد ثقتي بنفسي وبالفعل تغيرت بعد صنع هذا الملف كثيراً، ومررت بعد صنعه بفترة

إنجاز كبيرة بحمد الله . ولكن نذكرك ونبهك بأن يكون تقديرك مخلصاً وصادقاً و حقيقياً ، ابتعد عن التزلق الزائف ، وأخرج الكلام من قلبك واصدق الله فيه ، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص : أنت رائع ، بعجني فيك القوة والإصرار ، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن ، إننا نقطع شوطاً كبيراً في إنجاز ما نريد ، أنت على ما درام.

ولقد استخدم رسول الله صلى الله عليه وسلم هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيما استخدام ، والمطالع لسيرة رسول الله صلى الله عليه وسلم يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصديق ، وهذا عمر يسميه بالفاروق ، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلط ، وهذا حمزة يسميه أسد الله ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه من الرسول صلى الله عليه وسلم بمنزلة هارون من موسى ، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحب منه الملائكة ، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة ، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

**القاعدة الثانية/ اظهر اهتماماً حقيقياً بالشخص:**

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عنهم بهم وينتفعون بهم وأنت ملهم لهم ومساندهم.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم الجب العجاب فلمجرد أن ترفع سعادة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتناناً عظيماً، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحياً تواجهني مواقف محراجة من بعض الإخوة [وهم إخوة أفاء كرام متلهمون ومثقفون] حينما يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيرني تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن  
غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت  
امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويجلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر  
يفعل رضي الله عنه.

**فَلِمَّا دَرَأْنَا لَأَنَّهُمْ نَحْنُ بِأَحْوَالِ النَّاسِ وَلَا نَسْأَلُ عَلَيْهِمْ وَلَا نُظْهِرُ اهْتِمَامًا بِهِمْ؟ أَعْرَفُ أَحَدَ الْإِخْوَةِ كَانَتْ إِذَا حَيَّتْ أَيَّامَ الْامْتِحَانَاتِ يَتَصَلُّ بِجَمِيعِ إِخْوَانِهِ لِيُطْمِئِنَ عَلَيْهِمْ وَكَنْتُ مِنْ جَمِيلَةِ مَنْ يَتَصَلُّ بِهِمْ، وَكَنْتُ أَسْعَدَ بِهِذِهِ الْمَكَالِمَةِ الَّتِي لَمْ تَكُنْ تَسْتَغْرِقُ أَكْثَرَ مِنْ دَقِيقَةٍ 'مَاذَا فَعَلْتَ فِي**

وحيثما تكلمت مع بعض الإخوة بخصوص هذا الموضوع ذكروا لي أيضاً الأثر الإيجابي الذي تطبعه هذه المقالة في نفوسهم حتى إن أحد الإخوة قال لي: في أحد الامتحانات لم يتصل الأخ فلان بي فاتصلت أنا به.

**القاعدة السادسة عشر :** اختـر الأوقـات المناسبـة للزيارة.. ولا تـكثـرها.. وحاـول أن تكون بـدعوة.. وإن قـمت بـزيارة أحد فـحاـول أن تكون خـفيفـاً لـطيفـاً.. فقد يكون لـدى مـضيفـك أـعمال وـواجبـات يـجـلـ أن يـصـرـ لكـ بها، وـوـجـودـكـ يـمـنـعـهـ منـ إـنجـازـهاـ. فيـجـلـكـ تـبـدوـ فيـ نـظـرـهـ ثـقـيلاً.

**القاعدة الثامنة عشر :** اـبـتـدـعـ عنـ التـكـلـفـ بـالـكـلامـ وـالـتـصـرفـاتـ.. وـدـعـكـ عـلـىـ طـبـيـعـتـكـ مـعـ الـحـرـصـ عـلـىـ عـدـمـ فـقـدانـ الـاتـزانـ.. وـفـكـرـ بـماـ تـقـولـهـ قـبـلـ أـنـ تـنـطقـ بـهـ.

**القاعدة التاسعة عشر :** حـاـولـ أـنـ تـقـلـلـ مـنـ المـزـاحـ.. فـهـوـ لـيـسـ مـقـبـلاًـ عـنـ كـلـ النـاسـ.. وـقـدـ يـكـونـ مـرـاحـكـ ثـقـيلاًـ فـتـفـقـدـ مـنـ خـلـالـهـ مـنـ تـحـبـ.. وـعـلـيـكـ اـخـتـيـارـ الـوقـتـ الـمـنـاسـبـ لـذـلـكـ.

**القاعدة العشرون :** حـاـولـ أـنـ تـتـنـقـيـ كـلـماتـكـ.. فـكـلـ مـصـطـلـحـ تـجـدـ لـهـ الـكـثـيرـ مـنـ الـمـرـادـفـاتـ فـاـخـرـأـ جـمـلـهـ.. كـمـاـ عـلـيـكـ أـنـ تـخـتـارـ مـوـضـوـعـاـ مـحـبـبـاـ لـلـحـدـيـثـ.. وـأـنـ تـبـتـدـعـ عـمـاـ يـنـفـرـ النـاسـ مـنـ الـمـاـوـضـيـعـ.. فـحـدـيـثـكـ دـلـيـلـ شـخـصـيـتكـ

#### مهارات الاتصال الشخصي التسع:-

**المهارة الأولى / اتصال العين:-**  
الهدف السلوكي /

يـقـولـ رـالـفـ وـالـدـوـاـيـمـوسـونـ /ـ العـيـنـ يـمـكـنـ أـنـ تـهـدـدـ كـمـاـ تـهـدـدـ بـنـدـقـيـةـ مـعـيـةـ وـمـصـوـبـةـ أوـ يـمـكـنـ أـنـ تـهـنـيـ كـالـرـكـلـ وـالـرـفـسـ.. أـمـاـ إـذـاـ كـانـتـ نـظـرـتـهـ حـانـيـةـ وـلـطـيفـةـ فـانـهـ يـمـكـنـهـ بـشـعـاعـ رـفـقـتـهـ وـعـطـفـهـ أـنـ تـجـلـ الـقـلـبـ يـرـفـصـ بـكـلـ بـهـجةـ.. نـشـاطـ:

1. أـيـنـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ إـلـىـ شـخـصـ آخرـ ؟
2. أـيـنـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـسـمـعـ إـلـىـ شـخـصـ فيـ مـحـادـثـةـ وـجـبـهاـ لـوـجـهـ ؟
3. كـمـ هيـ الـمـدـةـ الـتـيـ يـتـوـاـصـلـ فـيـنـاـ نـظـرـكـ إـلـىـ شـخـصـ فيـ مـحـادـثـةـ وـجـبـهاـ لـوـجـهـ ؟
4. كـمـ هيـ الـمـدـةـ الـتـيـ يـتـوـاـصـلـ فـيـنـاـ نـظـرـكـ مـعـ أـشـخـاصـ مـعـيـنـينـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ إـلـىـ جـمـهـورـ كـبـيرـ ؟

أـيـنـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـنـصـرـ فـيـنـاـ عـنـ شـخـصـ تـتـوـاـصـلـ مـعـهـ فيـ الـحـدـيـثـ ؟

كيف تحسن اتصالك بالعين:

اتـصالـ الـعـيـنـ هـوـ الـمـهـارـةـ الـأـكـثـرـ تـأـثـيرـاـ بـيـنـ تـأـثـيرـاتـكـ الـشـخـصـيـةـ الـمـتـعـدـدةـ، عـيـونـكـ هـيـ الـجـزـءـ الـوـحـيدـ مـنـ جـهـاـزـكـ الـعـصـبـيـ الـمـركـزـيـ الـذـيـ يـرـتـبـطـ بـالـشـخـصـ الـآـخـرـ بـشـكـلـ مـبـاـشـرـ، وـلـاـتـصالـ بـالـعـيـنـ آـثـارـ ثـلـاثـةـ-

الأـلـفـةـ  
أـوـ الـتـجـوـيفـ  
أـوـ الـمـاـشـرـكـةـ

فـتـأـمـلـ كـيـفـ اـسـطـعـاءـ هـذـاـ الـأـخـ أـنـ يـقـيمـ اـتـصالـاـ نـاجـحاـ مـنـ خـلـالـ تـصـرـفـ بـسـيـطـ وـسـهـلـ.. اـشـتـكـيـ أـحـدـ الـإـخـوـةـ فـيـ فـتـرـاتـ مـنـ تـرـدـيـ وـضـعـهـ الـإـيمـانـيـ وـمـنـ عـدـمـ قـدـرـتـهـ عـلـىـ مـواجهـةـ الـذـنـوبـ وـالـمـعـاصـيـ، وـكـانـتـ الـمـشـكـلةـ عـدـمـ وـجـودـ أـخـ لـهـ عـلـاقـةـ قـوـيـةـ مـعـهـ حتـىـ يـسـاعـدـهـ فـيـ اـجـتـياـزـ هـذـهـ الـمـحـنـةـ، حتـىـ بـرـزـ أـحـدـ الـإـخـوـةـ وـسـاعـدـهـ فـيـ تـجاـوزـ هـذـهـ الـمـحـنـةـ، فـسـأـلـتـ هـذـاـ الـأـخـ الـذـيـ سـاعـدـ الـأـخـ الـمـشـكـيـ قـلـتـ لـهـ: كـيـفـ اـسـطـعـتـ أـنـ تـقـيمـ عـلـاقـةـ قـوـيـةـ مـعـ هـذـاـ الـأـخـ مـعـ أـنـيـ لـأـرـاكـ تـعـبـرـ عـنـ مـشـاعـرـكـ وـعـوـاـطـفـكـ تـجـاهـهـ وـهـوـ شـخـصـ عـاطـفـيـ؟ـ فـقـالـ لـيـ: إـنـهـ الـإـهـتمـامـ بـالـشـخـصـ.

وـهـكـذاـ اـهـتـمـ بـالـشـخـصـ وـتـفـقـدـ أـحـوـالـهـ تـجـدـ نـفـسـكـ قـطـعـتـ شـوـطاـ كـبـيراـ فـيـ الـاتـصالـ مـعـهـ.

**القاعدة الثالثة / أـظـهـارـ الـحـبـ:-**

فـالـفـرـدـ يـمـيلـ إـلـىـ مـنـ يـحـاورـهـ وـيـحـدـثـ فـيـ الـمـيـدـانـ الـذـيـ يـتـخـصـ فـيـهـ وـيـمـيلـ إـلـيـهـ

**القاعدة الخامسة / أـحسـنـ لـمـ تـتـعـاملـ معـهـ تـأـسـرـ عـوـاطـفـهـ:-**

كـمـ قـالـ الشـاعـرـ: أـحسـنـ إـلـىـ النـاسـ تـسـتـعـدـ فـوـبـهـ فـطـالـاـ استـعـدـ الـإـنـسـانـ إـحـسـانـاـ

**القاعدة السادسة استـخدـمـ أـسـلـوبـ المـدـحـ:-**  
امـدـ الـأـخـرـينـ إـذـاـ أـحـسـنـوـ فـلـمـدـحـ أـثـرـهـ فـيـ الـنـفـسـ وـلـكـنـ لـتـبـالـعـ

**القاعدة السابعة : تـواـضـعـ فـالـنـاسـ تـنـفـرـ مـنـ يـسـتـعـلـيـ عـلـيـهـمـ..**  
الـقـاعـدةـ الـثـالـثـةـ: تـعـلـمـ فـنـ الـإـنـصـاتـ فـالـنـاسـ تـحـبـ مـنـ يـصـفـيـ لـهـاـ..

**الـقـاعـدةـ الـعـاـشرـةـ: وـسـعـ دـائـرـةـ مـعـارـفـكـ وـاـكـسـبـ فـيـ كـلـ يـوـمـ صـدـيقـاـ..**

**الـقـاعـدةـ الـحـادـيـ عـشـرـ: اـسـعـ لـتـنـوـيـ تـخـصـصـاتـكـ وـاـهـتـمـامـاتـكـ تـتـسـعـ دـائـرـةـ مـعـارـفـكـ وـتـتـنـوـعـ صـدـاقـاتـكـ..**

**الـقـاعـدةـ الـأـثـنـاـ عـشـرـ: لـلـنـاسـ أـفـرـاحـ وـأـتـرـاحـ فـشـارـكـهـمـ وـجـدـانـيـاـ وـلـمـشـارـكـةـ فـيـ الـمـنـاسـبـاتـ مـاـخـلـفـهـاـ مـكـانـتـهـاـ فـيـ نـفـوسـ النـاسـ..**

**الـقـاعـدةـ الـثـالـثـةـ عـشـرـ: حـاـولـ أـنـ تـكـوـنـ وـاضـحـاـ فـيـ تـعـاـمـلـكـ..**  
وـابـتـدـعـ عـنـ الـقـلـوـنـ وـالـظـهـورـ بـأـكـثـرـ مـنـ وـجـهـ.. فـهـمـاـ بـلـغـ نـجـاحـكـ فـسـيـأـتـيـ عـلـيـكـ يـوـمـ وـتـتـكـشـفـ أـقـعـتـكـ.. وـتـصـبـحـ حـيـنـنـدـ كـمـ يـبـنـيـ بـيـتـاـ يـعـلـمـ أـنـهـ سـيـهـدـمـ

**الـقـاعـدةـ الـرـابـعـةـ عـشـرـ: حـاـفـظـ عـلـىـ مـوـاعـيـدـكـ مـعـ النـاسـ وـاحـتـرـمـهـاـ..**

فـاحـتـرـامـكـ لـهـاـ مـعـهـمـ.. سـيـكـونـ مـنـ اـحـتـرـامـكـ لـهـمـ.. وـبـالـتـالـيـ سـيـبـادـلـونـكـ الـاحـتـرامـ ذـاتـهـ.

**الـقـاعـدةـ الـخـامـسـةـ عـشـرـ: لـاـ تـكـنـ لـحـوـجـاـ فـيـ طـبـ حـاجـتـكـ..**  
لـاـ تـحـاـولـ إـحـرـاجـ مـنـ تـطـلـبـ إـلـيـهـ قـضـاؤـهـاـ.. وـحـاـولـ أـنـ تـبـدـيـ لـهـ أـنـكـ تـعـذـرـهـ فـيـ حـالـةـ عـدـمـ تـفـيـذـهـاـ وـأـنـهـاـ لـنـ تـؤـثـرـ عـلـىـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـكـمـاـ.. كـمـ يـجـبـ عـلـيـكـ أـنـ تـحـرـصـ عـلـىـ تـوـاـصـلـكـ مـعـ مـنـ قـضـواـ حـاجـتـكـ حتـىـ لـاـ تـجـعـلـهـمـ يـعـتـقـدـونـ أـنـ مـصـاحـبـتـكـ لـهـمـ لـأـجلـ مـصـلـحةـ.

س 6 / هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة ؟  
 س 7 / هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟  
 تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلاً 0 يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتكب فيه الجزء الأعلى من الجسم . فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرتاحاً ، لا أن تكون مفتلقاً في وضعية متوردة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم ؟  
 لنفقة تظهر عادة من خلال الوضعية المتארدة .

أن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسمياً يمكن أن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً و الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون .  
 قف منتصباً : مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغيير هذا الرأي .

راقب الجزء الأسفل من جسمك . عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها . وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من خلال لنفقة الجسم غير الملائمة .

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي .:

1. التراجع إلى الخلف
2. الميل من جانب إلى جانب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الآخر .

استعمل وضع الاستعداد :  
 لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد وزنك إلى الإمام - فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة 0

تحريك في أرجاء المكان .

الاتصال والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر .

عندما تتحدث إلى الآخرين ، تحرك في أرجاء المكان - اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي - هذا سيزيل الحاجز بينك وبين الآخرين حرك يديك و ذراعيك وتحرك يمنة ويسرة - لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية

· وكل أسلوبه الخاص .:

ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تتفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما .

1. الوقوف منتصباً
  2. الميل بوزنك إلى الإمام
- نشاط /

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثوانٍ إلى دقيقة .  
 أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من 90% من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلّم مع شخص أو ألف شخص . أحذر من .:

1. أن تنظر إلى أي شرع وفي كل جانب الاستمعك فإن ذلك يقوّض مصاديقتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة .

2. إن تغمض عينك لمدة ثانية أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا ولا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهما في الاستماع إليك .

3. أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثوانٍ من التركيز في كل اتجاه .

نشاط :  
 أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين .

- 1.....
- 2.....
- 3.....

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

- 1.....
- 2.....
- 3.....

#### المهارة الثانية / مهارة الوضع والحركة :-

الهدف السلوكي /

نشاط :  
 س 1 / هل تتکن على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صفيه ؟  
 س 2 / هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف تتحدث بشكل غير رسمي ؟  
 س 3 / هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً ؟  
 س 3 هل اكتنافك في خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك ؟  
 س 4 / عندما تتكلّم في مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة ؟  
 س 5 / هل تعبّر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد ؟

2. تفعل ذلك وكأنه شئ طبيعي 0  
وهنـاك عـدة طـرق يـمكـن من خـلالـها أـن تـضـمـن مـلامـح وجـه أـفـضل:.
- 1.اكتـشـف كـيف تـنـظـر إـلـي الآخـرـين عـندـما تـكـون تـحـت ضـغـط وـاجـع هـذـا فـي مـسـتـوـي الـوعـي لـدـيـك وـان تـعـرـف الشـيـء الطـبـيـعـي وـالـشـيـء غـيرـ الطـبـيـعـي وـتـدرـك الفـرق بـيـنـهـمـ.
  - 2.كـلـنا لـدـيـهـ (إـشارـات عـصـبـيـة) تـجـعـل الـواـحـد مـنـا يـذـهـب بـيـدـيـهـ هـنـا وـهـنـاك عـندـما نـتـكـلم وـلـيـسـ أـمـامـنـا أوـ بـجـانـبـنـا أـيـ شـئـ نـمـسـكـ بـهـ .
- أـ/ اـكتـشـف تـلـكـ الإـشـارـات الرـئـيـسـيـة وـبـعـد ذـلـكـ اـحـرـصـ عـلـى أـنـ لـا تـعـمـلـ تـلـكـ الإـشـارـاتـ .
- بـ/ حـاـوـلـ أـلـا تـوـمـيـءـ أـوـ تـؤـثـرـ فـيـ بـعـضـ الـكـلـمـاتـ أـوـ الـعـبـارـاتـ فـانـ الـإـيمـاءـاتـ لـيـسـ جـيـدةـ (رـكـزـ عـلـىـ أـلـا تـقـومـ بـإـشـارـتكـ اـلـعـصـبـيـةـ 0)
- جـ/ حـاـوـلـ أـنـ تـجـعـلـ يـدـيـكـ بـجـانـبـيـكـ عـندـماـ لـا تـرـغـبـ فـيـ تـأـكـيدـ فـكـرـةـ أـوـ نـقـطـةـ وـعـنـدـماـ تـرـيدـ التـأـكـيدـ بـصـورـةـ نـابـعـةـ مـنـ الـحـمـاسـةـ الـطـبـيـعـيـةـ سـيـحـدـثـ ذـلـكـ طـبـيـعـيـاـ لـكـنـ لـاـ يـمـكـنـ أـنـ يـكـونـ ذـلـكـ إـذـاـ كـانـتـ يـدـاـكـ مـتـحـرـكـةـ بـشـكـلـ مـسـتـمـرـ لـإـشـارـاتـ عـصـبـيـةـ عـنـدـهـاـ لـمـ يـعـدـ الـسـمـعـ يـدـرـكـ مـتـىـ تـكـوـنـ النـقـطـةـ حـمـاسـيـةـ وـهـامـةـ مـنـ عـدـمـهـاـ 0)
3. بتـسـمـ بـغـصـنـ النـظـرـ عـنـ الـفـنـةـ إـلـىـ أـنـتـ فـيـهـاـ .
- الـنـاسـ ثـلـاثـةـ أـصـنـافـ:ـ
- ـوـجـوهـ بـطـبـعـهـاـ مـنـفـتـحـةـ وـمـبـتـسـمةـ
- ـوـجـواـ مـحـايـدـ يـمـكـنـ أـنـ تـتـحـولـ مـنـ اـبـتسـامـهـ إـلـىـ نـظـرـةـ حـارـةـ وـحـادـةـ
- ـوـجـوهـ جـديـهـ وـحـارـةـ سـوـاءـ اـعـتـقـدـواـ بـأـنـهـمـ يـبـتـسـمـونـ أـوـ لـاـ يـبـتـسـمـونـ
- ـاـكـتـشـفـ مـنـ أـيـ هـذـهـ الـأـنـوـاعـ أـنـتـ ؟ـ
- ـفـانـ كـنـتـ مـنـ الصـنـفـ الـأـوـلـ فـانـكـ سـتـكـونـ مـتـمـيزـانـ فـيـ اـتـصـالـكـ مـعـ الـآـخـرـينـ
- ـإـذـاـ كـنـتـ مـنـ الصـنـفـ الثـانـيـ وـتـسـتـطـعـ أـنـ تـغـيـرـ بـسـهـولةـ مـنـ وـجـهـ مـبـتـسـمـ إـلـىـ وـجـهـ جـديـهـ فـانـكـ تـتـمـتـعـ بـمـروـنةـ جـيـدهـ
- ـوـاـذـاـ كـنـتـ مـنـ الصـنـفـ الثـالـثـ فـيـجـبـ أـنـ تـبـتـسـمـ بـالـأـمـرـ وـتـعـمـلـ بـجـدـ فـيـ هـذـاـ المـجـالـ لـتـحسـنـ قـدـرـتـكـ عـلـىـ الـاتـصـالـ فـنـ الـحـتـمـلـ أـنـ تـبـتـسـمـ مـنـ الدـاخـلـ وـلـكـنـ وـجـهـكـ يـعـكـسـ كـاـبـةـ مـنـ الـخـارـجـ ~ وـهـذـهـ الـكـاـبـةـ هـيـ طـرـيقـتـكـ فـيـ الـاتـصـالـ بـالـآـخـرـينـ 0ـ إـنـ مـاـ يـدـرـكـهـ الـآـخـرـينـ فـيـ الـظـاهـرـ هـوـ الـحـقـيقـةـ بـالـنـسـبـةـ لـهـمـ
- ـالـخـلاـصـةـ /ـ إـنـ إـشـارـاتـكـ خـصـوصـاًـ تـعـابـيرـ وـجـهـكـ سـتـظـهـرـ إـنـكـ مـتـفـتحـ وـقـرـيبـ اوـ مـنـفـلـقـةـ.....ـ
- ـنـشـاطـ/ـ
- ـاـكـتـبـ أـنـماـطـ ثـلـاثـةـ مـنـ أـنـماـطـ الـمـأـلوـفـةـ بـخـصـوصـ اـسـتـعـمالـكـ لـإـشـارـاتـ وـتـعـابـيرـ الـوـجـهـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهـاـ اوـ تـعـزـيزـهـاـ اوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ .
- 1.....

اـكـتـبـ ثـلـاثـةـ أـنـماـطـ مـنـ أـنـماـطـ الـمـأـلوـفـةـ بـخـصـوصـ الـوـضـعـيـةـ وـالـحـرـكـةـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهـاـ اوـ تـقـوـيـمـهـاـ اوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ .

- 1.....
  - 2.....
  - 3.....
- ـشـمـ اـكـتـبـ مـاـ تـخـطـطـ أـنـ تـعـلـهـ فـيـ تـعـدـيلـ اوـ تـقـوـيـةـ اوـ تـغـيـرـ كـلـ عـادـةـ .
- المـهـارـةـ الـثـالـثـةـ /ـ مـلـامـحـ وـتـعـابـيرـ الـوـجـهـ:

ـالـهـدـفـ السـلـوـكـيـ /ـ أـنـ تـتـعـلـمـ أـنـ نـكـونـ مـسـتـرـيـحـيـنـ وـطـبـيـعـيـيـنـ عـنـدـمـاـ نـتـكـلمـ

ـفـيـ الـوـاقـعـ أـنـاـ أـحـيـاـنـاـ لـاـ نـعـرـفـ عـنـ قـيـادـاتـنـاـ الـكـثـيرـ اوـ لـنـقـلـ كـمـثـلـ أـقـرـبـ عـنـ أـسـاتـذـتـنـاـ فـيـ هـذـاـ الـبرـنـامـجـ وـلـذـلـكـ تـجـدـنـاـ نـراـقـبـهـمـ بـشـكـلـ مـتـقـطـعـ وـنـمـعـنـ النـظـرـ فـيـ مـلـامـحـ وـتـعـابـيرـ وـجـوهـهـمـ

ـلـنـسـتـنـتـجـ مـنـ بـعـضـ الـإـشـارـاتـ وـرـدـودـ الـأـفـعـالـ بـعـضـ الـأـنـطـبـاعـاتـ الـأـوـلـيـةـ وـنـبـيـنـ عـلـيـهـاـ حـكـماـ

ـعـلـىـ شـخـصـيـةـ هـذـاـ الـإـسـنـادـ اوـ ذـاـكـ .ـ إـذـاـ فـنـحنـ نـعـتـمـدـ عـلـىـ حـدـسـنـاـ وـعـلـىـ مـقـدـرـتـهـمـ فـيـ قـلـيلـ مـنـ

ـالـوقـتـ عـلـىـ عـرـضـ الـصـفـاتـ الـتـيـ تـعـجـبـنـاـ وـنـحـترـمـهـاـ .

ـنـشـاطـ:

- ـبـيـنـ يـدـيـكـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـأـسـنـلـةـ حـدـدـ لـكـ مـنـهـاـ جـوابـاـ مـنـاسـبـاـ مـنـ وـاقـعـ شـخـصـيـتـكـ:ـ
1. هلـ تـبـتـسـمـ تـحـتـ الضـغـطـ اوـ أـنـ وـجـهـكـ يـتـجـهـ ؟ـ
  2. عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ عـلـىـ الـهـاتـفـ هلـ تـجـدـ فـسـكـ تـبـتـسـمـ اوـ تـعـبـسـ ؟ـ

ـ3. هلـ عـنـدـكـ حـرـكـةـ تـعـبـرـ عـنـ الـإـجـابـاـتـ اوـ مـكـانـ غـيرـ مـلـائـمـ تـتـحـرـكـ فـيـهـ يـدـلـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ

ـتـحـتـ ضـغـطـ ؟ـ

4. هلـ تـنـكـيـ لـلـأـمـامـ وـتـرـفـعـ يـدـيـكـ فـوـقـ مـنـطـقـةـ الـحـوـضـ عـنـدـمـاـ تـقـدـمـ عـرـضاـ ؟ـ
5. هلـ تـعـبـرـ عـنـ نـفـاذـ صـبـرـكـ بـالـنـقـرـ بـأـصـابـعـكـ عـلـىـ الطـاـوـلـةـ عـنـدـمـاـ تـسـتـمـعـ ؟ـ

ـ6. هلـ تـجـدـ صـعـوبـيـةـ فـيـ اـبـقاءـ أـصـابـعـكـ قـرـبـيـةـ مـنـ جـسـمـكـ عـنـدـمـاـ تـتـكـلمـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ ؟ـ

ـلـكـيـ تـكـوـنـ فـعـالـاـ فـيـ اـتـصـالـ الـشـخـصـيـ

1. يـجـبـ أـنـ تـكـوـنـ يـدـاـكـ وـذـرـاعـيـكـ مـسـتـرـيـحـةـ وـطـبـيـعـيـةـ بـجـانـبـكـ
2. يـجـبـ أـنـ تـكـوـنـ حـرـكـاتـكـ وـإـيمـاءـاتـكـ طـبـيـعـيـةـ عـنـدـمـاـ تـكـونـ نـشـيـطاـ 0

ـ3. يـجـبـ أـنـ تـعـلـمـ أـنـ تـبـتـسـمـ تـحـتـ الضـغـطـ الـنـفـسـيـةـ بـنـفـسـ الـطـرـيقـةـ الـتـيـ تـكـونـ فـيـهـاـ

ـاـسـتـعـمالـكـ طـبـيـعـيـةـ فـيـ الـظـرـوفـ الـعـادـيـةـ

ـتـحسـيـنـ مـلـامـحـ وـتـعـابـيرـ وـجـهـكـ:

ـمـاـ الـذـيـ يـفـيدـ فـيـ هـذـاـ ؟ـ

ـلـكـيـ تـتـوـاـصـلـ بـشـكـلـ فـعـالـ فـيـهـاـ تـحـتـاجـ إـلـىـ:

1. آـنـ تـكـوـنـ مـبـتهـجاـ فـيـ وـجـهـكـ وـإـيمـاءـاتـكـ

- الكلمات الأكثر أهمية للباس المؤثر هما - كن لائقاً  
اللبس في المستوى الوعي.
- خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزيينك ... 0
- نشاط  
قيم عاداتك.
- أكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملابسك ومظهرك التي تريد تعديلاها أو تقويتها  
أو التخلص منها.
- 1.....  
2.....  
3.....
- أكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر.
- 1.....  
2.....  
3.....
- المهارة الخامسة / الصوت والتنوع الصوتي:-**
- الهدف السلوكي : أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلائمة.  
نشاط هل صوتك ثروة ؟  
حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي:
- س 1/ هل تبرز وتنيرة صوتك للأخرين أم إنك فقط تتكلم بطريقة معتادة ؟  
س 2/ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنانٍ منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين ؟  
س 3/ هل تعرف متى يصبح صوتك باهتا ، وما هي الأسباب ؟  
س 4/ هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف ؟  
س 5/ إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟  
س 6/ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟  
س 7/ إذا كانت الإجابة بنعم هل أنت مدرك للتاثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟  
س 8/ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك ؟  
س 9/ عندما تسمع شخصاً يجيب على الهاتف في احدى المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة  
التي يحملها ؟  
س 10/ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحظوظ رسالتك ؟
- 1.....  
2.....  
3.....

- 2.....  
3.....
- اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها.
- 1.....  
2.....  
3.....
- المهارة الرابعة / اللبس والمظهر:-**
- الهدف / أن تبس وتنزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك ولبيئة التي أنت فيها.  
يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.  
نشاطات:-
- حدد جواباً لكل سؤل فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال 0
- س 1 / هل تبدو أفضل وملابسك مصنفة بطريقة معينة؟ .....  
س 2 / هل نظاراتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟ .....  
س 3 / هل تبدو مختلفاً بالنظارات؟ .....  
س 4 / هل هناك فرص في التأثير؟ .....  
س 5 / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية؟ .....  
س 6 / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتاثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تعطيلية جسمك؟ .....  
س 7 / هل أنت دائماً متباهي بمظهرك؟ .....  
س 8 / هل أظافرك مقصوصة ونظيفة؟ .....  
س 9 / هل ملابسك دائماً نظيفة وموية؟ .....  
ت تكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثنائي الخامس الأولى التي تراهم فيها . ويعذر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو اليجابي ) إلى الانطباع الذي تكون في الثنائي الخامس الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن تكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا
- إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا وأحياناً خطاء الرأس (الفترة ) وهذه العشرة بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس.
- ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا .
- كن لائقاً

يمكن أخطر أشكال الأداء الرتيب في القراءة بصوت عالٍ إن الكتابة والقراءة والكلام وسائل اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومحظط الأفكار الرئيسية عندما تتكلم هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المقيدة آنـيا وهذا أيضاً سيجبر صوتك على أن يكون نشيطاً وطبعاً و مليئاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار و تكيف وتعدل محتوى رسالتك وأفكارك.

#### \*نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها

..

1.....

2.....

3.....

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة؟

1.....

2.....

3.....

المهارة السادسة / اللغة غير المنطقية (وقفات ، كلمات.):

الهدف السلوكي / استعمال لغة واضحة و ملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التي لا معنى لها.

نشاط:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال 0

س 1/ هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية؟.....

س 2/ هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك؟.....

س 3/ هل تتذكر آخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس؟.....

س 4/ هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات ) أثناء حديثك؟.....

س 5/ هل تستعمل الوقفات آلياً؟.....

س 6/ هل تستطيع أن تتوقف من أجل أحداث نتيجة مثيرة؟.....

س 7/ هل تعرف الأساليب غير المنطقية (( الأكثر شيوعاً ))؟.....

تحسين استعمال اللغة / إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها.:

ت تكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة . يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة و يتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق

- |         |  |
|---------|--|
| 4.....  |  |
| 5.....  |  |
| 6.....  |  |
| 7.....  |  |
| 8.....  |  |
| 9.....  |  |
| 10..... |  |

مهارة تحسين صوتك و التنوع الصوتي.: صوتك :

هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل. صوتك رسول الحيوية والطاقة.

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيساً لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها.

بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عادتنا و نتعلم عادات جديدة . نعمتك الصوتية و نوعيتها تشكل 84% من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور مهربيان في دراسته.

يعني آخر إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل 84% من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك لأن تكون تتحدث على الهاتف مثلاً.

أصوات الكلمة الواحدة.:

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثراً مما نعتقد . و يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس و حالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة 0 سمات الصوت الأربع.:

المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي

1. الاسترخاء

2. طريقة التنفس

3. والإلقاء

4. وتأكيد المقطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي. استعمل التنوع الصوتي

التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون و منشغلين به.

تدريب على تسجيل صوتك باللة تسجيل . سجل بصوت مرتفع و آخر منخفض و حاول أن تتنوع في الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك. لا تقرأ الخطابات.:

بوضوح . اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة والوقفات والمصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريد تعديها أو تقويمها أو التخلص منها

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

- 1.....
- 2.....
- 3.....

**المهارة السابعة / إشراك المستمع:**

الهدف السلوكي / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتوصل معه واشراكة فيما يقول.

نشاط:

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث في اجتماع أو جمع من الناس إنطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

- س/1 ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال ؟
- س/2 هل تتحرك عندما تتحدث ؟
- س/3 هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟
- س/4 إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكم في الاتصال ؟
- س/5 ما هما العنصرين المهمين لحقن ما نقول وللذين يمكننا عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث ؟

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

تحسين مهارة إشراك المستمع.

عندما تتكلم وتشرك بالمحظى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فانك تتوجه إلى مجال ضيق جدا . حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة ( كالحقائق والأرقام )

ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحياناً لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن

ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلاً ٠

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك ( آه ٠٠٠ - أوه ..... يعني - كما تعرف - حسناً )

الوقفات عنصر مكمل للغة ، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد ؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل ، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتاثير في مستمعيهم.

**اللغة المباشرة:**

حدد ما تعنيه أسأل عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلاً ( سأحاول وأتي بجواب لك ) ( قل ( سأبحث في المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهراً )

ت تكون الشروء اللغوية بالاستعمال.

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج في مستوى معين لأنه لا يقوم بهم أحد لكن مستوى تعلمها وارتفاع درجة الوضوح والتاثير في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة أحذر من المصطلحات.

احذر من الأساليب والمصطلحات التي يصطاح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس ، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومحضرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وإن كانت مفهومة للفئة المتخصصة إلا أن أغلب الناس لا يفهمونها

**الوقفة أداة مهمة:**

نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة تمتد من ثلاثة إلى أربع ثوانٍ حتى في منتصف الجملة ، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فإن الوقفة التي تكون من ثلاثة أو أربع ثوانٍ تبدو مثل عشرين ثانية في عقونا.

إذا حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات . حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية.

تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والرائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل (( المهمة )) وتخليص من أي وقفات غير ضرورية

سجل نفسك على شريط مسموع أو مرمي واطلب رأي الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعي على التخلص منها.

**نشاط:**

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك

- ـ بـالـمـلـلـ ؟ وـهـلـ لـدـيـهـمـ أـسـنـلـةـ ؟  
ـ /ـ الـحـرـكـةـ :ـ
- ـ .ـ غـيرـ إـلـيـةـ تـقـدـيمـكـ بـالـقـيـامـ بـالـحـرـكـةـ الـهـادـفـةـ كـلـمـاـ أـمـكـنـ ذـلـكـ
  - ـ .ـ لـاـ تـتـرـاجـعـ عـنـ مـسـتـعـمـيـكـ .ـ تـحـرـكـ نـحـوـهـمـ خـاصـةـ فـيـ بـدـاـيـةـ اـتـصـالـكـ وـفـيـ نـهـاـيـةـهـ.
  - ـ /ـ الـأـدـوـاتـ الـبـصـرـيـةـ :ـ
  - ـ .ـ أـضـفـ تـنـوـيـعـاـ إـلـىـ حـدـيـثـكـ بـاسـتـعـمـالـ الـوـسـائـلـ الـسـمعـيـةـ وـالـبـصـرـيـةـ .ـ أـعـطـ مـسـتـعـمـيـكـ شـيـئـاـ مـاـ يـنـظـرـونـ إـلـيـهـ غـيرـ النـظـرـ إـلـىـ شـخـصـكـ ؟
  - ـ .ـ اـسـتـعـمـلـ أـنـوـاعـاـ مـخـتـلـفـةـ مـنـ الـأـدـوـاتـ الـبـصـرـيـةـ فـيـ أـيـ عـرـضـ رـسـميـ .ـ
  - ـ مـشـاـلـ /ـ
  - ـ 1ـ اـسـتـعـمـلـ الشـفـافـيـاتـ
  - ـ 2ـ الـكـتـابـةـ عـلـىـ السـبـوـرـةـ الـوـرـقـيـةـ
  - ـ 3ـ اـسـتـعـمـلـ الـبـورـبـويـنـتـ الـخـ 00000000 .ـ
  - ـ .ـ تـدـرـبـ عـلـىـ هـذـهـ الـأـشـيـاءـ مـسـبـقاـ حـتـىـ يـكـوـنـ اـسـتـعـمـالـكـ لـهـ سـهـلاـ وـغـيرـ صـارـفـ لـلـاهـتـامـ .ـ
  - ـ .ـ إـشـرـاكـ مـسـتـعـمـيـكـ أـوـ أحـدـهـمـ إـشـرـاكـاـ عـفـوـيـاـ دـوـنـ سـابـقـ إـعـادـاـ مـثـلـ .ـ
  - ـ /ـ 1ـ الـكـتـابـةـ مـلـاـحـظـاتـ الـمـسـتـعـمـينـ عـلـىـ السـبـوـرـةـ الـخـشـبـيـةـ أـوـ الـوـرـقـيـةـ ،ـ كـتـابـتـهـاـ عـلـىـ شـفـافـيـاتـ لـنـاقـشـتـهـاـ .ـ
  - ـ بـ/ـ التـفـاعـلـ :ـ
  - ـ 5ـ الـأـسـنـلـةـ :ـ
  - ـ .ـ هـنـاكـ ثـلـاثـةـ أـنـوـاعـ مـنـ الـأـسـنـلـةـ يـمـكـنـ اـسـتـعـمـالـهـاـ فـيـ أـيـ اـجـتمـاعـ .ـ وـكـلـ سـؤـالـ يـسـمـحـ لـكـ أـنـ تـحـصـلـ عـلـىـ مـسـتـوىـ أـعـقـمـ مـنـ الـمـشـارـكـةـ .ـ
  - ـ .ـ الـأـسـنـلـةـ الـجـدـلـيـةـ سـتـبـقـيـ عـلـىـ مـسـتـعـمـيـكـ نـشـطـيـنـ وـمـفـكـرـيـنـ وـهـذـاـ يـصـلـخـ خـاصـةـ عـنـدـمـاـ لـاـ يـتـوـافـرـ لـكـ الـوقـتـ أـوـ أـنـ الـوـضـعـ غـيرـ مـلـائـمـ لـنـاقـشـةـ قـضـيـةـ مـعـيـنـةـ بـالـتـفـصـيلـ .ـ
  - ـ .ـ اـطـلـبـ رـفـعـ الـأـيـديـ لـمـوـافـقـةـ أـوـ عـدـمـهـاـ عـلـىـ بـعـضـ الـأـمـورـ فـهـذـاـ يـشـجـعـ عـلـىـ الـمـشـارـكـةـ وـيـجـعـلـ الـحـيـاةـ تـسـرـيـ فـيـ الـجـمـيعـ 0 .ـ
  - ـ .ـ طـلـبـ مـتـطـوـعاـ بـمـجـرـدـ مـشـارـكـةـ شـخـصـ وـاحـدـ فـيـ الـكـلـامـ أـوـ فـيـ عـلـمـ مـهـمـةـ فـانـهـ سـيـشـعـرـ بـتـدـقـقـ الـحـيـاةـ فـيـ الـآـخـرـينـ كـمـاـ لـوـكـانـوـهـمـ الـمـطـوـعـيـنـ .ـ
  - ـ 6ـ الـعـرـضـ :ـ
  - ـ .ـ خـطـطـ سـلـفـاـ لـكـ خـطـوةـ أـوـ أـجـرـاءـ وـتـأـكـدـ مـنـ توـقـيـتـ الـعـرـضـ بـدـفـةـ قـبـلـ الـبـداـيـةـ .ـ
  - ـ 7ـ الـأـلـعـابـ وـالـجـبـلـ :ـ
  - ـ .ـ أـدـخـلـ بـعـضـ الـأـلـعـابـ الـتـعـلـيمـيـةـ وـالـفـوـازـيـرـ وـالـجـبـلـ لـرـفـعـ الـمـلـلـ وـحـاـولـ قـضـاءـ وـقـتـ مـمـتـعـ مـعـ مـسـتـعـمـيـكـ وـإـشـراكـهـمـ مـعـكـ دـوـنـ أـنـ يـخـلـ ذـلـكـ بـالـهـدـفـ الرـئـيـسـ .ـ وـبـحـيـثـ تـبـقـيـ مـسـيـطـراـ عـلـىـ

- ـ تـوـصـلـ بـشـكـلـ فـعـالـ بـوـاسـطـةـ الـكـتـابـةـ .ـ فـالـنـاسـ يـقـرـأـنـ بـسـرـعـةـ خـمـسـةـ أـضـعـافـ مـاـ تـتـحدـثـ .ـ
- ـ عـنـدـمـاـ تـتـكـلـمـ وـعـنـدـمـاـ تـكـوـنـ مـنـهـمـكـاـ فـيـ عـمـلـيـةـ الـاـتـصـالـ فـانـكـ تـكـشـفـ أـفـكـارـاـ وـأـرـاءـ وـتـحـاـولـ أـنـ تـحـرـكـ الـنـاسـ تـجـاهـ فـعـلـ مـاـ أـوـ تـقـنـعـهـمـ بـالـمـوـافـقـةـ .ـ وـاـذـاـ لمـ تـسـتـطـعـ تـشـفـيلـ الـجـانـبـ الـأـيـمـنـ مـنـ الـدـمـاغـ لـدـىـ مـسـتـعـمـيـكـ فـانـكـ تـفـقـدـ الـكـثـيرـ مـنـ إـمـكـانـيـاتـكـ لـلـتـأـثـيرـ .ـ وـفـيـ حـقـيقـةـ الـأـمـرـ مـلـمـ الـمـسـتـعـمـيـكـ سـوـاءـ كـانـوـاـ شـخـصـاـ أـوـ أـشـخـاصـ يـقـعـونـ تـحـتـ تـأـثـيرـ الـمـؤـثـرـاتـ الـمـخـلـفـةـ فـيـ كـلـ لـحـظـةـ وـلـذـاـ أـنـتـ تـحـتـاجـ إـلـىـ تـحـرـيـكـ كـلـ أـحـاسـيـسـهـمـ وـكـلـ عـقـولـهـمـ وـكـلـمـاـ كـانـ الـمـسـتـعـمـ مـنـهـمـكـاـ أـكـثـرـ وـمـشـارـكـاـ أـكـثـرـ وـمـنـفـعـاـ مـعـ مـاـ تـقـولـ كـلـمـاـ اـزـدـادـ قـدـرـتـكـ عـلـىـ إـقـنـاعـهـ بـرـسـالـتـكـ دـوـامـاتـ .ـ
- ـ وـنـقـصـ بـالـدـوـامـةـ أـيـ شـئـ تـفـعـلـهـ يـنـتـجـ مـنـهـ لـحـظـةـ انـهـمـاـكـ فـيـ عـقـولـ مـسـتـعـمـيـكـ .ـ وـيـمـكـنـ إـنـارـةـ هـذـهـ الدـوـامـاتـ مـنـ خـلـالـ الـأـلـيـاتـ التـسـعـ إـلـشـرـاكـ الـمـسـتـعـمـ وـالـيـقـنـيـةـ سـتـرـعـ فـيـمـاـ يـلـيـ .ـ
- ـ تـسـعـ الـأـلـيـاتـ إـلـشـرـاكـ الـمـسـتـعـمـ وـالـتـأـثـيرـ عـلـيـهـ .ـ
- ـ هـذـهـ الـأـلـيـاتـ تـتـمـحـورـ حـولـ ثـلـاثـ مـجاـلاتـ رـئـيـسـيـةـ وـيـمـكـنـ تـكـيفـ وـتـعـدـيلـ هـذـهـ الـأـلـيـاتـ لـقـوـائـمـ الـمـجـمـوعـةـ الـكـبـيـرـةـ وـالـاتـصـالـ الـفـرـديـ ،ـ وـالـمـحاـورـ الـرـئـيـسـيـةـ هـيـ
- ـ /ـ 1ـ الـأـلـسـوـبـ بـ /ـ التـفـاعـلـ جـ /ـ الـمـحـتـوىـ
- ـ أـ /ـ الـأـلـسـوـبـ 1ـ /ـ الـجـانـبـ الـمـسـرـحـيـ .ـ
- ـ اـبـدـاـ حـدـيـثـكـ بـاـفـتـاحـ قـوـيـ كـبـيـانـ مـشـكـلـةـ مـهـمـةـ ،ـ اوـ رـوـاـيـةـ قـصـيـرـةـ مـؤـثـرـةـ ،ـ اوـ طـرـحـ سـؤـالـ جـدـلـيـ بـحـيـثـ تـجـعـلـ كـلـ شـخـصـ يـفـكـرـ فـيـهـ .ـ كـمـاـ يـمـكـنـ أـنـ تـصـرـحـ تـصـرـيـحاـ مـثـيـراـ اوـ تـقـوـلـ عـبـارـةـ مـدـهـشـةـ
- ـ ضـعـ عـنـصـرـاـ مـثـيـراـ مـثـلـ وـقـفـةـ طـوـلـةـ لـتـأـكـيدـ عـبـارـةـ مـهـمـةـ اوـ نـفـمـةـ صـوـتـيـةـ اوـ تـقـيـرـاتـ فـيـ درـجـةـ الصـوتـ اوـ
- ـ عـوـاطـفـ ذاتـ وـنـيـرـةـ عـالـيـةـ مـثـلـ الغـضـبـ اوـ الـبـهـجـةـ اوـ الـحـزـنـ اوـ الـاـثـارـةـ .ـ
- ـ صـيـغـ عـنـصـرـاـ مـثـيـراـ مـثـلـ وـقـفـةـ طـوـلـةـ لـتـأـكـيدـ عـبـارـةـ مـهـمـةـ اوـ نـفـمـةـ صـوـتـيـةـ اوـ تـعـبـيرـاتـ فـيـ درـجـةـ الصـوتـ اوـ عـوـاطـفـ ذاتـ وـنـيـرـةـ عـالـيـةـ مـثـلـ الغـضـبـ اوـ الـبـهـجـةـ اوـ الـحـزـنـ اوـ الـاـثـارـةـ .ـ
- ـ 1ـ اـخـتـمـ اـتـصـالـكـ بـاـقـتـبـاسـ مـثـيـراـ اوـ بـعـارـةـ مـهـمـةـ اوـ بـنـدـاءـ قـوـيـ لـلـعـمـلـ الـجـادـ 0 .ـ
- ـ /ـ 2ـ اـتـصـالـ الـعـيـنـ .ـ
- ـ اـعـمـلـ مـسـحـاـ شـامـلاـ لـكـ مـسـتـعـمـيـكـ وـذـلـكـ عنـ طـرـيـقـ الـاتـصـالـ الـعـيـنـيـ الـمـاـشـرـ الـمـسـتـمـرـ لـدـةـ 0 .ـ
- ـ طـوـلـةـ عـنـدـمـاـ تـشـرـعـ فـيـ الـكـلـامـ ثـمـ بـعـدـ ذـلـكـ اـبـدـاـ بـالـاتـصـالـ الـمـوـسـعـ بـالـعـيـنـ مـعـ كـلـ فـردـ عـلـىـ حـدـدـ 0 .ـ
- ـ حـافـظـ عـلـىـ إـيـقـاءـ مـسـتـعـمـيـكـ مـنـهـمـكـيـنـ وـمـنـشـغـلـيـنـ مـعـكـ بـقـدـرـ الـإـمـكـانـ .ـ
- ـ لـاـ تـنسـ (ـ الـدـرـجـةـ الـسـيـاحـيـةـ )ـ مـنـهـمـ فـيـ إـطـرـافـ الـغـرـفـةـ اوـ الـقـاعـةـ اوـ عـلـىـ جـوـانـبـ طـاـوـلـةـ الـمـتـحـدـشـيـنـ .ـ
- ـ قـسـ رـدـودـ أـفـعـالـ مـسـتـعـمـيـكـ خـلـالـ تـقـدـيمـ عـرـضـكـ هـلـ هـمـ مـوـافـقـوـنـ ؟ـ أـمـ مـتـضـايـقـوـنـ ،ـ أـمـ يـشـعـرـوـنـ

- س 1/ هل أنت مرح ؟ وهل تسخر من نفسك ؟  
 س 2/ هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع ؟  
 س 3/ هل يرحب الناس في الضحـك عندما يكونون معك ؟  
 س 4/ هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك ؟

1.....  
 2.....  
 3.....  
 4.....

تحسين استعمالك لروح الدعابة /

الدعابة واحدة من أكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

تنبيهات /  
 لا ترو النكات : . قليلاً هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً . ولذا فان لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية .

الفكاهة ليست هدفاً بحد ذاتها .

في أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصي ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصي . وهذا الارتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة ) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الانانية ، الثقة ، الإرادة .

ابتسامتك هي ما يراه الناس

عندما تتحدث فالناس ينظرون إلى وجهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا . هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا .

\*الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة . ولا تنس أن اللحظات العاطفية هي أفضل الأوقات لإيصال رسالتك وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لاستعمال المرح وروح الدعابة والموافق الإنسانية الإيجابية  
 نشاط : .

أكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعابة والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1.....

- الجلسة .  
 استعمل الإبداع والجـيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع .  
 لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور .  
 ج / المحتوى :

18/ الاهتمام :

قبل أن تتكلـم راجـع ما تود أن تقوله بـسؤال (كيف أفيد مستمعي )

تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتبـاه . استعمل الاتصال العيني لإثارة الاهتمام . استخدم الأمثلة ، الفكاهـة ، الأدوات البصرية ، الحركة  
 وجذب اهتمام مستمعيك .

19 المرح : .

أبدأ بتعليق حميـي وودي 0

جعل دعـابـتك ذات صلة بـمستـمعـيك ولـهـا عـلـاقـة بمـوضـعـ الحديث 0

ـKen مـحـترـفـاـ في إـظهـارـ إـنسـانـيـتكـ فيـ الوقـتـ المناسبـ 0

صور إحساس المرح وروح الدعابة 0 ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقـفـ الطـرـيفـةـ أوـالأـحـدـاثـ ،ـ كماـ يـمـكـنـ استـعـمالـ تعـليـقـاتـ اـسـتـمـعـيـنـ لـخـلـقـ جـوـمنـ المرـحـ وـالـدـعـابـةـ 0  
 نـشـاطـ :

أكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتبـاه المستـمعـ التي تـريـدـ تعـديـلـهاـ أوـتـقوـيـنـهاـ أوـالتـخلـصـ منهاـ ؟

1.....

2.....

3.....

ثم أكتب ما تخطط لفعلـةـ لـتـعـديـلـ أوـتـقوـيـةـ أوـتـغيـرـ كلـ عـادـةـ ؟

1.....

2.....

3.....

المهـارـةـ الثـامـنةـ /ـ اـسـتـخـدـامـ المرـحـ :

الهدفـ السـلوـكيـ /ـ الـقـدرـةـ عـلـىـ أنـ تـجـعـلـ بـيـنـكـ وـبـيـنـ مـسـتـعـيـكـ عـلـاقـةـ وـاتـصـالـ جـيـدـ وـمـاسـعـدـهـمـ فيـ التـمـتعـ بـالـسـمـاعـ إـلـيـكـ

نشـاطـ :

من خـلـلـ تـجـارـبـ الطـوـلـةـ وـتـقـفـ كـثـيرـاـ أـمـامـ فـرـدـ أوـ مـجـمـوعـةـ مـنـ عـلـمـيـنـ لـتـدـرـيـبـ أوـ لـتـقـدـيرـ اـجـتمـعـاـ أوـغـيرـ ذـلـكـ ،ـ انـطـلـاقـاـ مـنـ هـذـهـ التـجـرـبةـ حـاـوـلـ إـجـابـةـ عـلـىـ الـأـسـنـلـةـ الـأـتـيـةـ .

الناس..  
كما أن من أبرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير في المجتمعات هي الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..  
فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية ولا قوة التأثير بل ربما - أو في الغالب - ينتهي كثرة الكلام إلى ما لا يحمد عقباه من النتائج..  
فإن الكلام الكثير يعرض صاحبه إلى الوقوع في الأخطاء الكثيرة أيضاً والدخول في مجالات بعضها هامشية قد تضر ولا نفع مضافاً إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مسافر الحديث العادي والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التي تفتقد إلى المزيد من الواقعية..

وبالتالي فإن من كثر كلامه كثر خطأه..  
استماع القادة  
إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة.  
والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة على المدى البعيد.. صحيح أن بعض ما يقال ويشار في الكلام يعد من الهامشيات وياخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً ويساهم مساهمة فعالة في تحسين وضع العمل وربما يقترح في ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التي في الغالب هوبعيد عنها وكلنا يعرف كم للإحاطة بالأجواء الخاصة دور في الإدارة الكفؤة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جراء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغي أن لا يغفل عنها المدراء في ذلك وهي:  
1- إن صاحب الكلام في الغالب لا يخلو من ظلامـة أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصالـه إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقـه أو يحمل اقتراحـات أو تصوـرات يراها تسـاهم بشكل كبير في تحسـين الأداء أو تطـوير العمل أو تنـظيم الوضـع الإدارـي بشـكل جـيد.  
ومن الواضح..

2- أن الإنسان إذا أحس بحاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربما تنسـخـن نفسه بذلك وتـكبر الشـحنـات وـتـفاعـل معـه كلـما تـأـخـر إـفـاغـها وإـثـارـتها. وعليـه فلا بدـ لهذا الشـحنـات من تـقـرـيفـه فإذا وجدـ الإنسانـ أـمامـهـ منـ يـسـتعـمـعـهـ إـلـيـهـ يـكـونـ قدـ شـعـرـ بـأـنـهـ أـدـىـ ماـ عـلـيـهـ وـحـقـ بـعـضـ غـرضـهـ وأـمـاـ سـعـاهـمـ أوـ يـرـيدـ إـيـصالـ كـلـامـهـ إـلـيـهـ يـكـونـ قدـ شـعـرـ بـأـنـهـ أـدـىـ ماـ عـلـيـهـ وـحـقـ بـعـضـ غـرضـهـ وأـمـاـ إـذـاـ وـجـدـ أـمامـهـ الـبـابـ مـوـصـداـ فـإـنـ ذـلـكـ سـيـنـعـكـسـ عـلـيـهـ سـلـباـ وـرـبـماـ يـصـدـمـهـ نـفـسـياـ وـيـعـودـ إـلـىـ مـاـ لـاـ يـحـمـدـ عـقـبـاهـ مـنـ رـدـودـ الـفـعلـ.

2.....  
3.....  
أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

1.....  
2.....  
3.....

المهـارـةـ التـاسـعـةـ /ـ الـذـاتـ الطـبـيـعـيـةـ :ـ  
الـهـدـفـ السـلوـكيـ /ـ

1. إن تكون أصيلاً صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الاتصال
2. إن تفهم فوائد الطبيعة و تستعملها في الاتصال
3. إن تحول نقاط الضعف في الاتصال إلى نقاط قوة
4. إن يكون لديك الثقة في نفسك للتكييف مع مختلف الظروف نشاط:

قف مع نفسك قليلاً وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك.  
س1/ هل تتكلـمـ بـأـتـياـحـ أـكـثـرـ إـلـىـ الـجـمـعـةـ الصـغـيرـةـ مـنـ النـاسـ أوـ أـمـامـ جـمـهـورـ كـبـيرـ؟ـ

س2/ هل تتكلـمـ بـأـتـياـحـ أـكـثـرـ تـحـتـ الضـفـطـ ؟ـ  
س3/ هل تـعـرـفـ فـيـ أيـ مـرـاحـلـ التـكـلـمـ الـأـرـبـعـ أـنـتـ الـآنـ ؟ـ  
س4/ هل تـعـرـفـ أـقـوـىـ ثـلـاثـ مـهـارـاتـ اـتـصالـ لـدـيـكـ ؟ـ  
س5/ هل يـمـكـنـ أـنـ تـعـدـ نـقـاطـ قـوـتـكـ وـضـعـكـ فـيـ الـاتـصالـ ؟ـ  
س6/ هل تـتـحدـثـ فـيـ أـرـجـاءـ الـمـكـانـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ بـشـكـ غـيرـ رـسـميـ ؟ـ

1.....  
2.....  
3.....  
4.....  
5.....  
6.....

الـاستـمـاعـ وـدـورـهـ فـيـ إـنـجـاحـ التـفـاـهـمـ وـالـحـوارـ  
مـقـدـمةـ :

عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ ..ـ نـحـبـ أـنـ يـسـتـمعـ إـلـيـنـاـ الـآـخـرـونـ ..ـ لـعـلـ هـذـهـ طـبـيـعـةـ عـامـةـ فـيـنـاـ جـمـيـعاـ ..ـ لـأنـ  
الـاسـتـمـاعـ يـشـعـرـنـاـ بـالـثـقـةـ وـالـاحـترـامـ ..ـ وـيـحـسـسـنـاـ بـالـأـهـمـيـةـ ..ـ  
وـقـدـ أـثـبـتـ عـلـمـاءـ النـفـسـ الـاجـتمـاعـيـ أـنـ الـاسـتـمـاعـ الجـيدـ إـلـىـ الـآـخـرـينـ لـيـسـ بـالـضـرـورةـ يـنـتـهـيـ  
إـلـىـ التـأـثـيرـ الـكـامـلـ عـلـيـهـ إـلـاـ أـنـهـ يـزـيدـ مـنـ أـوـاصـرـ الـمحـبةـ وـالـتـقـارـبـ الـرـوـحـيـ وـالـعـاطـفـيـ بـيـنـ

لأن الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة لا بد أن نوجد لها منافذ للتنفيذ أو التنظيم لكي تستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته. وينبغي أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات والقشة ربما تقصم ظهر البعير.. -3 الكثيـر من المشاكل العـويسـة والـازـمـاتـ الخطـيرـةـ كانتـ فيـ بـادـيـ أمرـهاـ صـفـيرـةـ ولـماـ لمـ نـلتـفتـ إلىـ اـحـتـواـهـاـ وـتـحـديـدـهاـ تـكـبـرـ ثمـ تـنـفـجـرـ وـتـعـودـ عـلـىـ الـجـمـيعـ بـالـضـرـرـ. وـيـنـبـيـغـيـ أنـ لـاـ نـغـفـلـ أيـضاـ.

-4 إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال - أن ذلك قد يزرع للمـسـؤـلـينـ صـورـةـ فيـ أـدـهـانـ أـصـدـقـائـهـ تـصـورـهـ بـأـنـهـ لـاـ أـبـالـيـونـ أوـ أـنـهـمـ يـتـرـفـعـونـ عـنـ مـجـالـسـةـ أـصـدـقـائـهـ وـالـمـعـاـونـينـ مـعـهـمـ وـمـاـ يـرـتـبـ عـلـىـ هـذـاـ الـأـنـطـبـاعـ السـيـئـ منـ النـتـائـجـ الخـطـيرـةـ وـالـأـضـرـارـ الـبـالـغـةـ عـلـىـ الـعـلـمـ وـالـعـامـلـيـنـ أـوـضـعـ مـنـ أـنـ تـخـفـيـ.

**تخفيف التوتر**  
هل جربت الدخـولـ فيـ مـحاـورـةـ معـ شـخـصـ كـثـيرـ الـكـلامـ؟ـ!ـ ماـ هوـ شـعـورـكـ وـهـوـ يـتـحـدـثـ إـلـيـكـ مـسـهـبـاـ؟ـ!

- وهـلـ جـربـتـ مـحـاـورـةـ أـنـاسـ يـسـتـعـمـونـ أـكـثـرـ مـاـ يـتـكـلـمـونـ مـاـ هـوـ شـعـورـكـ مـعـهـمـ؟ـ لـاشـكـ أـنـكـ تـشـعـرـ أـحـيـاـنـاـ بـأـنـ الثـانـيـ قـويـ الشـخـصـيـةـ وـالتـأـثـيرـ وـوـاثـقـ الـخطـىـ بيـنـمـاـ الـأـوـلـ يـشـعـرـ بـالـزـيـدـ مـنـ المـلـلـ وـالـسـأـمـ وـبـالـتـالـيـ لـاـ يـسـتـطـعـ أـنـ يـحـقـقـ أـهـدـافـهـ الـمـرـجـوـةـ.. لـأنـ الـكـلامـ وـسـيـلـةـ لـلـتـعـبـيرـ وـالـتـفـاهـمـ وـخـيرـ الـكـلامـ مـاـ قـلـ وـدـلـ كـمـاـ يـقـولـ مـولـانـاـ أـمـيرـ الـمـؤـمـنـينـ (ـعـلـيـهـ السـلـامـ..ـ)

فـإـذـاـ زـادـ الـكـلامـ عـنـ حـدـهـ اـبـتـلـيـ بـالـتـكـرـارـ وـتـوـضـيـحـ الـواـضـحـاتـ الـتـيـ هـيـ مـنـ مـسـتـهـجـنـاتـ الـبـلـاغـةـ وـالـعـكـسـ مـنـ ذـلـكـ الـاستـمـاعـ فـقـدـ أـوـرـثـتـ التـجـارـبـ الـعـدـيـدـةـ - فـضـلـاـ عـمـاـ وـرـدـ فـيـ الـأـخـبـارـ الـشـرـيفـةـ وـمـاـ أـثـبـتـهـ عـلـمـاءـ النـفـسـ الـاجـتمـاعـيـ - الـزـيـدـ مـنـ الـقـنـاعـةـ فـيـ أـنـ الـاستـمـاعـ الـجـيدـ مـنـ أـهـمـ الـأـدـوـاتـ الرـئـيـسـيـةـ لـلـوـصـولـ إـلـىـ قـلـوبـ الـآـخـرـينـ وـالـتـفـاهـمـ الـمـشـرـ مـعـهـمـ.. وـخـاصـةـ فـيـ مـوـاقـعـ الـخـلـافـ وـالـتـوـتـرـ. وـفـيـ الـوـاقـعـ لـوـحـظـ أـنـهـ تـؤـدـيـ دـوـرـاـ كـبـيراـ فـيـ التـخـفـيفـ مـنـ الـتـشـنجـاتـ وـتـهـدـيـ مـنـ الـمـيـوـلـ الـمـدـوـانـيـةـ وـاسـتـعـمالـ الـعـنـفـ فـيـ لـحـظـاتـ الـانـفـعالـ.

فـعـنـدـمـاـ نـسـتـمـعـ بـاـتـبـاهـ وـهـدـوـءـ إـلـىـ مـحـدـثـيـنـ فـهـمـ مـاـ يـقـولـونـهـ فـإـنـ مـاـ الصـعبـ أـنـ نـقـعـ أـسـرـىـ إـلـاـشـراتـ وـالـاسـتـفـراـزـاتـ الـتـيـ يـمـكـنـ أـنـ تـعـرـضـ لـهـاـ..

كـمـاـ أـنـ مـنـ الصـعبـ - فـيـ الـفـالـبـ - أـنـ نـوـاجـهـهـ بـالـعـنـفـ أـوـ نـمـارـسـ مـعـهـمـ شـكـلاـ مـنـ أـشـكـالـ الـسـيـطـرـةـ وـتـعـصـبـ لـأـرـانـاـ قـفـقـ وـتـصـرـفـ وـكـانـنـاـ وـحدـنـاـ عـلـىـ حـقـ..ـ أـوـ نـقـومـ بـتـغـيـرـ الـمـوـضـعـ أـوـ اـسـتـعـمـالـ الـمـغـالـطـةـ فـيـ طـرـيقـ الـحـوارـ،ـ إـذـاـ الـإـصـفـاءـ الـفـعـالـ وـالـمـدـرـوسـ يـشـكـلـ صـمـامـ أـمـانـ يـحـمـيـنـاـ مـنـ الـوـقـوعـ فـيـ أـسـارـةـ أـفـكـارـنـاـ الـمـسـبـقةـ أـوـ اـنـفـاعـلـاتـنـاـ الـحـارـةـ..ـ فـكـيـفـ إـذـاـ مـارـسـ طـرـفـنـاـ الـآـخـرـ الـأـسـالـيـبـ نـفـسـهـاـ وـقـابـلـنـاـ بـالـهـدوـءـ

والـثـقـةـ وـاسـتـمـعـ إـلـيـنـاـ جـيـداـ أـيـضاـ؟ـ فـيـ الـأـجـواءـ الـعـادـيـةـ الـرـيـحـةـ -ـ كـمـحـادـثـةـ صـدـيقـ حـمـيمـ أـوـ قـرـيبـ فـيـ شـؤـونـ الـحـيـاةـ -ـ نـسـتـمـعـ إـلـىـ مـحـدـثـيـنـ بـشـكـلـ جـيـدـ وـهـادـئـ..ـ وـنـحـسـ وـكـانـنـاـ نـحـتـاجـ إـلـىـ الـزـيـدـ مـنـ الـاسـتـمـاعـ إـلـىـ كـلـاـمـهـ..ـ وـبـاختـصارـ نـسـمـحـ لـهـمـ أـنـ يـقـولـوـنـاـ مـاـ عـنـدـهـمـ وـنـحـاـوـلـ نـحـنـ أـيـضاـ أـنـ تـعـاطـفـ مـعـ مـاـ يـقـولـوـنـاـ وـنـشـعـرـهـمـ بـالـاـهـتـمـامـ وـالـتـفـاعـلـ بـلـ وـنـسـاـعـدـهـمـ عـلـىـ طـرـحـ مـشـاكـلـهـمـ بـوـضـحـ وـأـمـانـ..ـ لـأـنـنـاـ نـسـتـمـعـ بـكـلـاـمـهـ..ـ أـوـ نـحـبـ أـنـ تـكـسـبـ وـدـهـمـ وـنـحـافـظـ عـلـىـ عـلـاقـاتـنـاـ مـعـهـمـ بـشـكـلـ جـيـدـ وـوـطـيـدـ..ـ وـأـمـاـ عـنـدـمـاـ نـتـكـوـنـ الـأـجـواءـ مـتـوـرـةـ وـمـشـحـوـنـةـ بـالـانـفـعـالـاتـ -ـ وـهـوـ الـذـيـ يـحـصـلـ فـيـ مـوـاقـعـ الـخـلـافـ خـالـبـاـ -ـ فـإـنـ العـدـيـدـ مـنـ يـنـسـيـ إـمـكـانـاتـهـ الـكـبـيرـةـ فـيـ اـحـتـواـهـ الـأـرـمـةـ رـغـمـ الـتـوـتـرـ الـمـتصـاعـدـ؛ـ وـمـاـذـاـ يـمـكـنـنـاـ أـنـ نـفـعـلـ لـنـشـجـعـ الـطـرـفـ الـأـخـرـ -ـ الـمـنـفـعـ -ـ عـلـىـ الـتـعـاـونـ بـدـلـاـ مـنـ الـصـرـاعـ أـوـ اـمـتـصـاصـ مـضـاعـفـاتـ الـانـفـعـالـ عـلـىـ الـأـقـلـ؛ـ وـمـاـ هـيـ الـأـسـالـيـبـ الـتـيـ توـفـرـ إـصـفـاءـ فـعـالـاـ فـيـ إـجـراءـ الـحـوارـ؟ـ

لـاشـكـ أـنـ هـنـاكـ العـدـيـدـ مـنـ الـمـهـارـاتـ الـعـمـلـيـةـ الـتـيـ لـاـ يـكـفـيـ مـعـرـفـتـهـاـ وـالـعـلـمـ بـهـاـ فـيـ فـرـضـ الـسـلـامـ عـلـىـ التـوـتـرـ مـاـلـمـ نـمـارـسـهـاـ مـارـسـةـ مـيـدـانـيـةـ مـتـوـاـصـلـةـ..ـ وـفـيـ هـذـاـ الـمـخـتـصـرـ نـذـكـرـ بـعـضـ الـأـدـوـاتـ الـأـسـاسـيـةـ لـلـاـسـتـمـاعـ الـفـعـالـ..ـ

#### أولاً - لـخـنـ مـحـاـورـتـكـ

عـلـىـ الرـغـمـ مـنـ بـسـاطـةـ الـتـلـخـيـصـ إـلـاـ أـنـهـ يـعـتـبرـ مـفـتاـحـاـ مـهـمـاـ مـنـ مـفـاتـيـحـ الـإـصـفـاءـ الـفـعـالـ،ـ وـاـذـاـ جـرـبـتـ مـرـةـ -ـ وـأـنـتـ تـحـاـوـرـ -ـ تـلـخـيـصـ مـاـ يـدـورـ بـيـنـكـ وـبـيـنـ مـحـادـثـكـ وـسـجـلـتـ النـقـاطـ الـبـارـزـةـ مـنـ حـدـيـثـهـ سـتـتوـصـلـ إـلـىـ الـفـوـائدـ الـكـبـيرـةـ الـتـيـ تـحـصـلـ عـلـيـهاـ جـرـاءـ ذـلـكـ سـوـاءـ عـلـىـ صـعـيـدـ كـسـبـ الـوـدـ وـالـمحـبـةـ أـوـ عـلـىـ صـعـيـدـ الـتـفـاهـمـ وـالـاـتـفـاقـ..ـ وـلـوـأـجـزـنـاـ الـفـوـائدـ الـجـمـةـ الـتـيـ نـكـسـهـاـ مـنـ الـتـلـخـيـصـ بـشـكـلـ نـقـاطـ سـنـجـدـ كـمـ لـلـتـلـخـيـصـ مـنـ أـهـمـيـةـ فـيـ تـفـعـيلـ الـحـوارـ وـاـسـتـثـمارـهـ..ـ

فـعـنـدـمـاـ نـلـخـصـ مـاـ يـقـولـهـ مـحـدـثـيـنـ بـيـنـ حـيـنـ وـآخـرـ فـإـنـاـ:

-1ـ نـعـطـيـهـ الـزـيـدـ مـنـ اـتـتـبـاهـاـ وـتـرـكـيـزـنـاـ عـلـىـ مـؤـدـيـ كـلـاـمـهـ وـالـوـصـولـ إـلـىـ عـمـقـ مـضـامـيـنـهـ وـمـرـامـيـهـ..ـ لـأـنـ الـكـتـابـةـ وـالـاـسـتـمـاعـ مـعـاـ يـشـتـرـكـانـ لـشـدـ الـذـهـنـ إـلـىـ مـحـورـ الـكـلامـ وـالـحـوـوـلـ دـوـنـ شـرـودـهـ إـلـىـ مـاـ يـصـرـفـهـ عـنـ صـلـبـ الـمـوـضـعـ.

-2ـ وـنـوـضـحـ لـهـ فـيـ الـوـقـتـ فـنـسـهـ أـنـاـ تـابـعـ مـعـهـ مـجـرـيـاتـ الـحـدـيـثـ وـتـسـلـسـلـ مـوـضـعـهـ فـيـ شـعـرـ بـالـزـيـدـ مـنـ الـثـقـةـ وـالـتـرـكـيـزـ أـيـضاـ لـإـشـبـاعـ الـمـوـضـعـ بـمـاـ يـثـرـيـ الـبـحـثـ وـيـمـنـعـهـ مـنـ الـهـامـشـيـاتـ،ـ وـهـذـاـ أـمـرـ يـعـودـ عـلـيـنـاـ أـلـاـ أـيـضاـ لـأـنـهـ يـسـهـلـ عـلـيـنـاـ فـهـمـ مـاـ يـدـورـ فـيـ خـلـدـ طـرـفـنـاـ الـأـخـرـ وـتـفـهـمـ مـصـالـحـهـ وـأـغـرـاضـهـ وـهـوـ بـدـورـهـ يـوـفـرـ لـنـاـ قـدـرـةـ أـكـبـرـ عـلـىـ إـدـارـةـ الـحـوارـ بـمـاـ يـلـبـيـ طـمـوـحـاتـنـاـ

إذن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة لحل محلها التحاب والتقارب المتبادل..

وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..  
فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتوتر .. لأن تشنج  
الأوضاع وتتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر ( لإثبات الآنا  
أو غير ذلك ) وقليل من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية .  
ووأوضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا ..  
وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما  
يحسه ويفكر به ..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا في الحوار مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواباً صافياً من الأمان والثقة وبيني جسروا متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعوراً بتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو تحمل آراءنا الخاصة دون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية.. وبالتالي فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا الأشعار كفيل بشدء إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق.. ففوائد أخرى

لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم..  
كثيراً ما يحدث - حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء - أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسانا فهم مقصدده ونواياه وبالتالي أسأنا تقديره واحترامه..  
ويؤزدأ هذا الشعور في مواقف الصراع والتخاصم.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد..  
والكثير من الناس يبتلي بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم

-3- إنه يجنبنا الوقوع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي ربما تنسىتنا أو الله من حيث لا نحتسب.

-4- إنه يجنبنا الوقوع في فح الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل . لأن التأثير يمنعه في العديد من الحالات - من المفاجئات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيهه كلام إليه ..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أنساً يلخصون ثم يتكلمون وأخري خالية من التالخيص ستجد كم للتالخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار.. لأن من لا يلخص يقع أحياً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشد مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. أنظر على سبيل

أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التي أنجزتها خلال هذه الفترة..

ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما ي قوله الطرف).

أ) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالي كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثرة من العناء..

ب) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحذك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).  
وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار  
الموضوعي الهدف وينتهي في آخر المطاف إلى العراق أو الانفصال - على أحسن الفرض -  
فإن الحوار الهدى بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكنينة فإذا -  
أحياناً - يقوم من نرغب في أن يستمع إلينا ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق  
أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى  
حل...

وأكثر من هذا - في المواقف التي نريد أن نبادر أطرافنا الحديث العادي اليومي - إذا واجهنا أطراً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتجل بالصبر وسعة الصدر بما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقات معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي - التسرع في الكلام وعدم الإصغاء - إلى إشارة الغضب والاستفزاز بل وبما ينتهي إلى العراق وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

هل راقتـت وضـعـك وأنت تـتحدثـ إلى شخص قـرـيبـ جـداـ إلى روـحـكـ وـقـلـبكـ؟

هل انتـبـهـتـ إلى أسلـوبـكـ فيـ الحديثـ معـ طـفـلـ صـغـيرـ؟

إنـكـ فيـ الغـالـبـ تـنـزـلـ إـلـىـ مـسـتـوـاهـ -ـ الطـفـلـ -ـ وـتـخـاطـبـهـ عـلـىـ قـدـرـهـمـ وـمـدارـكـهـ وـفيـ  
الـأـخـبـارـ الشـرـيفـةـ وـرـدـ اـسـتـحـبـابـ التـصـابـيـ لـلـصـبـيـ ..ـ لـمـذـاـ؟ـ لـأـنـ ذـلـكـ كـلـهـ عـبـارـةـ ثـانـيـةـ عـنـ  
فـتـحـ نـوـافـذـ نـفـسـهـ وـالـدـخـولـ إـلـىـ عـالـمـهـ لـتـقـيـمـ مـعـهـ تـوـاصـلـ جـيـداـ.ـ إـذـنـ أـسـلـوبـ الـمحـادـثـةـ وـطـرـيـقةـ  
الـجـلوـسـ وـتـقـارـبـ الـوـجـهـيـنـ أوـ تـقـاطـعـ النـظـرـاتـ أوـ الـهـمـسـ وـغـيرـهـاـ مـؤـشـرـاتـ عـفـوـيـةـ قـدـ تـدـلـنـاـ  
عـلـىـ مـدـىـ الـإـنـسـجـامـ وـالـتـفـاهـمـ بـيـنـ النـاسـ...ـ

فـإـنـ الرـوـحـ هيـ الـتـيـ تـكـلـمـ وـلـكـ مـرـةـ الـلـاسـانـ يـعـبـرـ عـنـ مـشـاعـرـهـاـ وـأـحـاسـيـسـهـاـ وـأـحـيـاـنـاـ الـجـسـدـ  
وـكـلـماـ كـانـتـ الـعـلـاقـةـ صـمـيمـيـةـ أـكـثـرـ كـانـ خـطـابـ الـجـسـدـ أـدـلـ وـأـوـضـعـ..ـ عـلـيـهـ فـإـذـاـ أـرـدـنـاـ أـنـ تـصـلـ  
كـلـمـاتـنـاـ وـمـضـامـينـهـاـ إـلـىـ مـحـدـثـيـنـاـ بـشـكـلـ جـيـدـ وـلـطـيـفـ فـعـلـيـنـاـ أـنـ نـحـرـمـ عـلـىـ أـنـ تـكـونـ لـغـةـ  
الـجـسـدـ مـتـوـافـقـةـ مـعـ مـاـ نـقـولـهـ لـهـمـ..ـ

وـإـذـاـ كـنـاـ حـرـيـصـيـنـ عـلـىـ أـنـ يـحـدـثـنـاـ طـرـفـنـاـ الـآـخـرـ عـنـ نـفـسـهـ بـسـهـوـلـةـ وـارـتـياـحـ أـكـبـرـ فـعـلـيـنـاـ أـنـ  
نـحـسـهـ بـالـأـمـنـ وـالـثـقـةـ فـيـ عـلـاقـتـهـ بـنـاـ.

وـمـنـ هـنـاـ فـعـلـيـنـاـ أـنـ نـفـهـمـ إـيـقـاعـ وـحـرـكـاتـ جـسـدـهـ وـالـأـلـفـاظـ الـتـيـ يـسـتـخـدـمـهـاـ وـمـدـىـ سـرـعـةـ  
حـدـيـثـهـ أـوـ بـطـؤـهـ وـالـرـمـوزـ الـتـيـ يـبـطـنـ بـهـاـ الـكـلـامـ لـنـتـفـهـمـ أـحـاسـيـسـهـ الـكـامـنـةـ جـيـداـ ثـمـ الـعـلـمـ  
عـلـىـ فـتـحـ مـنـافـذـهـاـ وـالـدـخـولـ إـلـىـ عـالـمـهـ وـالـتـحـاوـرـ مـعـهـ مـنـ الـدـاخـلـ..ـ

إـنـ مـاـ أـشـدـ مـوـانـعـ الـتـفـاهـمـ أـنـ تـهـدـثـ شـخـصـانـ مـنـ عـالـمـيـنـ مـخـتـلـفـيـنـ لـاـ يـسـعـيـ أحـدـهـمـاـ لـدـخـولـ  
عـالـمـ الـآـخـرـ..ـ أـضـرـبـ لـكـ بـعـضـ الـأـمـثلـةـ:

\*عـنـدـمـاـ تـهـدـثـ إـلـىـ إـنـسـانـ بـسـيـطـ أـمـيـ فـحـتـىـ نـدـخـلـ إـلـىـ فـهـمـهـ وـمـسـتـوـاهـ لـاـ بـدـ وـأـنـ نـتـكـلـمـ  
بـالـأـسـلـوبـ الـذـيـ يـفـهـمـهـ وـيـسـمـعـ بـهـ وـبـالـتـالـيـ نـتـمـكـنـ مـنـ أـنـ نـؤـثـرـ بـهـ وـنـوـصـلـهـ إـلـىـ طـرـيقـ  
مـفـتوـحـ لـلـتـفـاهـمـ فـإـذـاـ تـهـدـثـنـاـ إـلـيـهـ بـالـفـاظـرـنـةـ أـوـ اـصـطـلـاحـاتـ مـنـ تـلـكـ الـتـيـ يـسـتـخـدـمـهـاـ  
الـمـتـقـفـونـ وـالـأـخـتـصـاصـيـونـ فـإـنـ ذـلـكـ سـيـمـنـعـ مـنـ التـوـاصـلـ الـجـيـدـ لـأـنـنـاـ نـكـونـ قـدـ وـضـعـنـاـ بـيـنـنـاـ  
وـبـيـنـهـ حـوـاجـزـ كـبـيرـةـ فـيـ الـمـسـتـوـيـنـ وـبـالـتـالـيـ نـحـوـلـ دـوـنـ الـوـصـولـ إـلـىـ نـتـائـجـ مـرـضـيـةـ لـأـنـ طـرـيـقـ  
الـحـدـيـثـ أـصـبـحـاـ فـيـ عـالـمـيـنـ مـخـتـلـفـيـنـ تـمـاـ.

\*الـمـديـرـ الـذـيـ يـتـحـاوـرـ مـعـ عـالـمـهـ وـمـوـظـفـيـهـ حـولـ مـوـضـعـ أـوـ يـحـاـوـلـ مـعـالـجـةـ أـرـمـةـ أـوـ تـصـحـيـحـ  
فـكـرـةـ لـاـ شـكـ أـنـ فـاـصـلـةـ الـمـوـاـقـعـ وـالـأـدـوارـ يـمـكـنـ أـنـ تـجـعـلـ فـوـاـصـلـ نـفـسـيـهـ تـحـدـدـ مـنـ مـسـتـوـيـ

الـعـلـاقـاتـ إـلـاـ أـنـ الـمـديـرـ النـاجـيـ يـمـكـنـهـ أـنـ يـخـفـ مـنـ التـبـاعـدـ الـكـبـيرـ بـيـنـهـ وـبـيـنـهـمـ إـذـاـ دـخـلـ إـلـىـ

عـوـلـهـمـ فـمـثـلاـ..ـ

\*رـبـماـ يـجـدـ مـنـ الـمـنـاسـبـ أـنـ يـلـتـقـيـ مـعـهـ فـيـ بـيـتـهـ وـيـوـاـصـلـ الـحـدـيـثـ وـهـوـ فـيـ مـلـابـسـهـ الـبـيـتـيـةـ..ـ

\*وـبـيـمـاـ يـقـبـلـ ضـيـاقـهـمـ الـبـسيـطـةـ عـلـىـ فـنـجـانـ قـهـوةـ أـوـ شـايـ فـيـ كـافـيـ وـرـبـماـ يـخـرـجـ مـعـهـ فـيـ  
جـوـلـةـ سـيـاحـيـةـ..ـ

تـوـاصـلـاـ مـعـهـ وـبـالـتـالـيـ فـإـنـ لـلـشـيـطـانـ دـورـاـ كـبـيرـاـ فـيـ إـثـارـةـ النـزـاعـاتـ وـالـفـتـنـ بـيـنـ الـأـخـوـةـ  
وـالـأـصـدـقـاءـ وـفـيـ الـفـالـبـ يـسـتـقـلـ الـقـطـيـعـةـ لـيـثـيرـ فـيـ النـفـوـسـ الـأـضـفـانـ وـالـتـهـمـ..ـ فـإـذـاـ أـقـمـنـاـ

تـوـاصـلـاـ مـعـهـمـ وـأـسـتـمـعـنـاـ إـلـيـهـمـ مـنـ قـرـيبـنـاـ قـدـ أـغـلـقـنـاـ عـلـيـهـ أـبـوـابـ ذـلـكـ..ـ

إـنـ سـوـءـ الـفـهـمـ..ـ وـسـوـءـ الـظـنـ يـجـرـانـ وـرـاءـهـمـاـ كـثـيـراـ مـنـ النـتـائـجـ الـسـلـيـبةـ الـتـيـ تـنـعـكـسـ بـشـكـلـ

وـاضـحـ عـلـىـ مـجـرـىـ الـحـدـيـثـ وـعـلـىـ إـمـكـانـاتـ حلـ النـزـاعـ بـشـكـلـ إـيجـابـيـ وـفـعـالـ.

وـاسـتـخـدـمـ الـتـلـخـيـصـ يـوـفـرـ لـنـاـ قـدـرـةـ جـيـدةـ عـلـىـ تـخـيـفـ الشـكـوكـ وـتـصـيـيدـ الـأـرـمـةـ وـذـلـكـ لـأـنـنـاـ

بـالـتـلـخـيـصـ مـضـافـاـ إـلـىـ إـشـعـارـ الـأـخـرـيـنـ بـأـنـنـاـ جـادـوـنـ مـنـ أـجـلـ الـتـفـاهـمـ نـكـونـ قـدـ اـمـتـلـكـنـ الـقـدرـةـ

عـلـىـ التـاـكـدـ مـنـ مـغـرـىـ كـلـاـهـمـ..ـ وـالـتـعـرـفـ عـلـىـ مـدـىـ فـهـمـنـاـ لـهـ..ـ

فـإـنـ مـنـ الـمـهـمـ جـداـ أـنـ لـاـ نـخـلـطـ فـيـ كـلـامـ النـاسـ وـنـمـزـجـ مـاـ يـقـصـدـونـهـ بـمـاـ نـفـهـمـهـ نـحـنـ فـكـثـيـراـ مـاـ

نـسـتـنـجـ مـنـ كـلـامـ مـحـدـثـيـنـاـ اـسـتـنـتـاجـاتـ مـتـسـرـعـةـ رـبـماـ لـمـ يـكـونـوـنـاـ فـيـوـقـنـاـ فـيـ

مـطـبـاتـ سـوـءـ الـفـهـمـ أـوـ سـوـءـ الـظـنـ الـأـمـرـ الذـيـ قـدـ يـعـكـرـ أـجـوـاءـ الـعـلـاقـاتـ وـيـمـنـعـ مـنـ الـتـفـاهـمـ..ـ

فـإـذـاـ لـخـصـنـاـ كـلـامـ مـحـدـثـيـنـاـ وـرـكـزـنـاـ عـلـىـ أـهـمـ الـنـقـاطـ فـيـهـ سـيـقـيـ لـنـاـ مـجـالـ لـلـاحـتـاجـ بـهـ عـلـيـهـ

كـمـاـ يـبـقـيـ لـدـيـهـ فـرـصـةـ لـلـتـفـسـيرـ الـوـاـضـعـ الـذـيـ يـمـنـعـ مـنـ سـوـءـ الـفـهـمـ الـذـيـ يـزـيدـ الطـيـنـ بـلـةـ فـيـ

عـلـمـ مـوـاـقـعـ الـصـرـاعـ.

إـنـ مـهـارـةـ الـتـلـخـيـصـ يـمـكـنـ أـنـ تـكـوـنـ مـفـتـاحـاـ لـلـتـفـاهـمـ الـمـتـبـادـلـ وـلـلـتـعـرـفـ عـلـىـ مـصـالـحـ كـلـاـ

الـطـرـفـيـنـ وـبـالـنـتـيـجـةـ تـسـاعـدـ عـلـىـ قـيـادـةـ الـمـفـاـوـضـاتـ بـشـكـلـ خـلـاقـ وـهـادـفـ بـدـلـاـ مـنـ الـعـرـاـكـ

وـالـأـذـىـ الـمـتـبـادـلـ..ـ

وـعـلـيـهـ فـإـنـاـ نـشـعـ عـلـىـ أـنـ نـجـرـبـ هـذـاـ أـسـلـوبـ فـيـ الـمـحاـوـرـاتـ لـنـسـقـلـ هـذـهـ الـمـهـارـةـ فـيـنـاـ لـنـتـعـلـمـ

مـنـ اـحـتـرـامـ الـأـهـرـيـنـ وـالـأـسـتـمـاعـ إـلـيـهـمـ بـشـكـلـ أـفـضـلـ وـلـيـسـهـلـ عـلـيـنـاـ الـتـفـاهـمـ مـعـهـمـ.

إـنـ الـتـلـخـيـصـ وـإـنـ كـانـ يـتـطـلـبـ مـنـ الـمـزـيدـ مـنـ الـجـهـدـ وـالـتـرـكـيـزـ وـكـتـابـةـ مـاـ يـدـورـ فـيـ الـمـنـاقـشـاتـ إـلـاـ

أـنـهـ يـعـطـيـنـاـ قـدـرـةـ كـبـيرـةـ عـلـىـ تـحـوـيلـ الـصـرـاعـ إـلـىـ تـفـاهـمـ وـالـعـرـاـكـ إـلـىـ تـقـاـوـضـ وـبـالـتـالـيـ

يـعـطـيـنـاـ مـهـارـةـ جـيـدةـ عـلـىـ تـحـوـيلـ الـمـشـاحـنـاتـ إـلـىـ مـحـبـةـ وـتـعـاـوـنـ مـضـافـاـ إـلـىـ مـاـ لـهـ مـنـ طـاـقـةـ

كـبـيرـةـ عـلـىـ تـوـثـيقـ الـكـلـامـ وـكـذـلـكـ الـتـعـقـعـ فـيـ مـقـتـرـحـاتـهـ وـحـلـوـهـ وـفـيـ مـوـاـقـعـ الـخـلـافـ الـاـحـتـاجـ

بـهـ لـنـاـ أـوـ عـلـيـنـاـ.

وـيـكـفـيـ فـيـ هـذـاـ فـوـائدـ جـمـةـ تـعـطـيـ عـلـىـ سـاعـاتـ الـجـهـدـ وـالـتـعـبـ النـاجـمـ مـنـ عـمـلـيـةـ الـتـلـخـيـصـ

نـسـهـاـ..ـ

ثـانـيـاـ -ـ الدـخـولـ إـلـىـ عـالـمـ الـآـخـرـيـنـ

كـثـيـراـ مـاـ يـكـفـيـ أـنـ نـنـظـرـ مـنـ بـعـدـ إـلـىـ شـخـصـيـنـ يـتـحـدـثـانـ فـيـمـاـ بـيـنـهـمـاـ لـنـتـوـصـلـ إـلـىـ نـوعـيـةـ

الـعـلـاقـةـ الـتـيـ بـيـنـهـمـاـ وـهـلـ هـيـ عـلـاقـةـ رـسـمـيـةـ أـمـ عـلـاقـةـ أـقـرـبـ وـأـكـثـرـ حـمـيـمـيـةـ..ـ (ـإـذـ لـاحـظـنـاـ

وـضـعـيـاتـ جـسـديـهـمـاـ أـوـ حـرـكـاتـ أـيـدـيـهـمـاـ أـوـ مـسـافـةـ الـتـيـ تـفـصـلـ بـيـنـهـمـاـ (ـفـرـبـماـ سـتـعـرـفـ عـلـىـ

مـسـتـوىـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـهـمـاـ).

هـلـ تـذـكـرـ مـنـظـرـ شـخـصـيـنـ يـتـحـدـثـانـ فـيـ مـقـهـيـ أـوـ حـافـلـةـ نـقـلـ..ـ؟

معهم إدارة ناجحة ومثمرة.  
فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيدنا في صب موضوع الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قرئيون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه علينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقدراتنا وأراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج. ثالثاً - أعمل على توجيه الحديث:-  
ونعني به الإدارة المقصودة لاقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطبع إليه.. وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحاتوياته..

إن محدثينا قد لا يستطيعون في بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا الهامة بالنسبة إليهم لهذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة في مواقف الخلاف.  
ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فيما كان هدفاً نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمنا ويهمنا المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

-1- لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هو أن نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإإننا بذلك تكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفي نفس الوقت تكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

\*أني أدرككم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاوره.)

-2- فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف تكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة. في الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترداد إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكلتم ونتحفظ منه.

\*وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.  
\*وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الأنفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويسعهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه.. لأنه أصبح واحداً منهم..  
وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما..

\*وفي موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثاً خطولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما نتحملي بقامتنا إليه أو نصفى إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو تواصل معه بصريراً بشكل لطيف وشفاف..

ولعل العديد منا مروا في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم شيئاً أنظر.. إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندياتهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فيينا من الغيرة والملل والإحساس بالاحباط..  
\*إذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفروا حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه في عالم غير عالك.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه.. وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً.. إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالم..  
واوضح.. إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

أن تجلس معه جلة بسيطة ومنفتحة.

وربما تتحملي إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بذنك.

وربما تجلس معه في مطعم أو مقهى.

وربما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوينا وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايشه مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم وتكييفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالي أقدر على إدارة الأزمة

ناصِحٌ أَمِينٌ] {الأعراف: 68}. وعلى لسان صالح عليه السلام : {يَا قَوْمَ نَقْدُ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَةً رَبِّي وَنَصَحْتُ لَكُمْ} {الأعراف: 79}. وعلى لسان شعيب عليه السلام : {أَنْقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَنَصَحْتُ لَكُمْ} {الأعراف: 93]. ولقد أشار النبي صلى الله عليه وسلم إلى تلك المكانة العليا للنصيحة؛ حيث عرَفَ الدين بأنه النصح لل المسلمين، فقال : ((الدين النصيحة)) قيل : لمن ؟ قال : لله، ولكتابه، ولرسوله، ولآئمة المسلمين وعامتهم )) مسلم .

كما أنه صلى الله عليه وسلم أخذ البيعة من الصحابة عليها ضمن أفعال ثلاثة؛ فعن جرير بن عبد الله رضي الله عنه قال : ((بايعت رسول الله صلى الله عليه وسلم على إقام الصلاة، وإيتاء الرزكَة، والنصح لكل مسلم)). (البخاري).

من معاني النصيحة والنصيحة تحمل في معناها ضمن ما تحمل : الإخلاص والصدق والنقاء والصراحة والصفاء؛ فهي مشتقة من الفعل نصَح أي : خلص، والناصح : النقي الخالص من كل شيء، والنصح : نقيض الغش، ويقال : نصحت له، أي : أخلصت وصدقت. كما تحمل أيضاً معنى الإصلاح والنماء.. يقال : نصَحَ الغَيْثَ الْبَلَادَ نصَحَا إِذَا اتَّصَلَ بِنَبَّتِهَا فَلَمْ يَكُنْ فِيهِ فَضَاءٌ وَلَا خَلٌ [سان العرب]. وقال ابن الأثير : النصيحة : كلمة يعبر بها عن جملة، هي إِرَادَةُ الْخَيْرِ لِلْمَنْصُوحَ له، فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها.

والنصيحة لله تعني : صحة الاعتقاد في وحدانيته، وإخلاص النية في عبادته، وترك الإلحاد في صفاتِه، ووصفه بصفاتِ الكمال والجلال كلها، وتتنزيهه من جميع النقصان، والقيام بطاعته، واجتناب معصيته، والحب فيه والبغض فيه، وموالاة من أطاعه، ومعاداة من عصاه، والاعتراف بنعمته وشكره عليها.

والنصيحة لكتاب الله تعني : التصديق به والعمل بما فيه، وتعظيمه، وتلاوته حق تلاوته، والذب عنه، والوقوف مع حكمائه، وفهم علومه وأمثاله، والاعتبار بمواعظه، والتفكير في عجائبه، والعمل بمحكمه، والتسليم لمتشابهه، ونشر علومه.

والنصيحة لرسول تعني : التصديق بنبوته ورسالته، والانقياد لما أمر به ونهى عنه، ونصرته حياً وميتاً، ومعاداة من عاداه، وموالاة من والاه، واعظام حقه وتوفيقه، واحياء طريقته وسنته، وبث دعوته، ونشر شريعته، ونفي التهمة عنها، والإمساك عن الكلام فيها بغير علم، وإجلال أهلها لانتسابهم إليها، والتخلق بأخلاقه والتأدب بآدابه، ومحبة أهل بيته وأصحابه، ومجابنة من ابتدع في سنته، أو تعرض لأحد من أصحابه.

والنصيحة لآئمة المسلمين تعني : معاونتهم على الحق، وطاعتهم فيه وأمرهم به، وتبنيهم وتدذكيهم برفق ولطف، وإعلامهم بما غفلوا عنه ولم يبلغهم من حقوق المسلمين، وألا يغروا بالثناء الكاذب عليهم، والدعاء لهم بالصلاح.

والنصيحة لعامة المسلمين تعني : إرشادهم لصالحهم في آخرتهم ودنياهم، وكف الأذى

-3- إذن بالحديث العفوِي الواضح يمكننا أن نوجه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. في بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهمًا وشديد العمومية..

-4- وواضح أن العموميات تضييع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون وإلى أين ينتهي..

أنظر.. إذا حاورك محدثك هكذا .. (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً). في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ وإلى أي نقطة انتهي.. في الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبداً به ولا يدور منه شيء في رأسي.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصلا إلى حل؟. بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبدأ به في هكذا مواضع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل في آخر المطاف إلى حلول..

لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لي من فضلك.. ما هي أخبارك الإدارية؟ وهل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟ لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟ واضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوّقه بسور واضح يمنع منه الشطط أو الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض وبهذا تكون قد ساعدنا محدثنا على توجيهه الحديث وأعطيناه رؤيةً أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، ووصل في الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.

كيف تعطي نصيحة؟

مهما تنوّعت سبل الاتصال ووسائل الدعوة والتأثير.. فإن الكلمة الصادقة والنصيحة المباشرة المخلصة ستظل تحتل مكانة عالية وأساسية في عالم الدعوة.

فقد كان تقديم النصيحة رسالة كل رسول الله عليهم السلام، فقد سجل القرآن الكريم على سان نوح عليه السلام قوله لقومه : {أَبْلَغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنْصِحُ لَكُمْ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ} [الأعراف: 62]. وعلى لسان هود عليه السلام .}: {أَبْلَغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ

- 5-تحسُّن الجو النفسي المهيئ لسماع النصيحة.
- 6-الذكاء في انتقاء واستخدام الكلمات المناسبة.
- 7-إظهار الحب وأبداء الود بـأخلاص قبل الشروع في توجيه النصيحة.
- 8-يجب أن تكون النصيحة سراً بينك وبين المتصوَّح، ولِيُسْتَعْلَمْهُ علانيةً؛ فقد قال الإمام الشافعي - رحمه الله - : "من وعظ أخاه سراً فقد نصحه وزانه، ومن وعظه علانيةً فقد فضَّحهُ وشانه". وتأكد أن النصيحة العلنية لا تؤتي ثمارها الطيبة، وإنما تخرج عن كونها نصيحة إلى كونها استفزازاً للمنتصوح وإشعاره برغبتك في فضحه أمام الآخرين، وتسيطر عليه هذه المشاعر؛ مما يجعل ذذنه وقلبه لا تلتفت للمعنى الطيب الذي تشتمل عليه النصيحة؛ مما يجعله يأخذ موقفاً مضاداً. وتذكر أن الهدف من النصيحة هو تصحيح العيوب والخطاء لدى الأفراد، وليس إشاعة أفعالهم السيئة أو فضحهم.
- 9-عدم إشعار المتصوَّح بالتكبر والتعالي عليه، ولا تجعله يشعر في كلامك بنغمة التفوق والاستعلاء، أو اللوم أو السخرية، أو الاتهام.
- 10-أشعر المتصوَّح بتقبلك شخصياً للنصح إن هو أو غيره نصحك، وأنك غير منزه عن الخطأ.
- 11-أشعر المتصوَّح بتقديرك لظروفه وأنك تتلمس له الأذnar.
- 12-احذر أن يتتحول موقف النصيحة إلى ساحة جدال عقيم ومناقشة عدائية.
- أمور يجب أن تتتوفر في المتصوَّح:
- 1-التربُّب بالنصيحة بقلب سمع وعقل متفتح ووجه مبتسَم.
- 2-التعبير عن قبولها بالامتنان والتقدير.
- 3-التصميم والعزم على الشروع في العمل بهذه النصيحة نحو تحقيق التحسن المطلوب.
- وفي المتأثر: "أَدَ النصيحةَ عَلَى أَكْمَلِ وجْهٍ، وَاقْبَلُهَا عَلَى أَيِّ وجْهٍ".
- ولكن ماذا لو لم تجد من المتصوَّح هذه الأشياء، رغم قيامك بالنصيحة على أكمل وجه؟
- 1-أعلم أولاً أن تقديم النصيحة واجب علينا وعبادة نؤديها لله. عز وجل. ، بغض النظر عن الطريقة التي يتلقاها بها المتصوَّح.
- 2-أعلم أن أفضل الناصحين قوبلوا بمثل أو أشد ما قوبلت به؛ فقد أقام رسول الله. صلى الله عليه وسلم. على أمر الله. عز وجل. صابراً محتبساً، مؤدياً إلى قومه النصيحة، على ما يلقى منهم من التكذيب والأذى والاستهزاء.
- 3-إذا حاورك المتصوَّح فاحرص على محاورته بالحسنى، وإن أساء إليك فلا ترد إساءته، بل أفعل مثلما فعل هود. عليه السلام.؛ حيث حكى عنه القرآن الكريم: [وَإِنَّهُ عَادَ أَخَاهُمْ هُودًا] قال يَا قَوْمَ ابْدَلُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِّنَ الْهُنْدِ غَيْرِهِ أَفَلَا تَتَقَوَّنُ قَالَ الْمُلَّا الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ قَوْمِهِ إِنَّا لِنَرَاكَ فِي سُفَاهَةٍ وَإِنَّا لَنَظَنَّكَ مِنَ الْكَادِيْنِ] [الأعراف: 65، 66].
- 4-إذا لم تجد نتيجةً من الحوار، فإنه harus فوراً، وأفعل وقل مثلك فعل وقال صالح.

عنهم، وتعليمهم ما يجهلونه من دينهم، وإعانتهم عليه بالقول والفعل، وستر عوراتهم، ودفع المضار عنهم، وجلب المنافع لهم، وأمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر برفق، والشفقة عليهم، وتقدير كبيرهم، ورحمة صغيرهم، وتخويفهم بالموعظة الحسنة، وترك غشهم وحسدهم، وتنشيط هممهم إلى الطاعات.

**حكم النصيحة**

يقول الإمام النووي نقلاً عن الإمام ابن بطال - رحمهما الله - : إن النصيحة تسمى ديناً واسلاماً، وإن الدين يقع على العمل كما يقع على القول . والنصيحة فرض يجزي فيه من قام به ويسقط عن الباقين. والنصيحة لازمة على قدر الطاقة إذا علم الناصح أنه يقبل نصحه، ويطاع أمره، وأمن على نفسه المكروه؛ فإن خشي على نفسه أذى فهو في سعة آه. ولكن أعلم - أخي الداعية - أن الأجر والثواب إنما يكون على قدر المشقة والتعب؛ فلا ترك النصيحة لشخص ما بحججة الحفاظ على صداقته ومودته، أو لطلب الوجاهة عنده ودوس المنزلة لديه؛ فإن تلك الصدقة والمودة بينكما - إن كانت حقيقةً - توجب له حقاً عندك، ومن حقه أن تناصحه وتهديه إلى مصالحه، وتنقذه من مضارها، وصديق الإنسان ومحبه هو من سعى في عمارة آخرته، وإن أدى ذلك إلى أذى في دنياه، وعدوه من يسعى في ذهاب أو نقص آخرته، وإن حصل بسبب ذلك صورة نفع في دنياه، وإنما كان إيليس عدواً لنا لهذا، وكان الأنبياء - صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين - أولياء للمؤمنين لسعدهم في مصالح آخرتهم وهدائهم إليها.

#### أهمية النصيحة

وتتبع أهمية النصيحة - كوسيلة من وسائل الدعوة - من عدة جوانب:

- 1-قدرة جميع الناس على تقديمها.
- 2-لا تتطلب جهداً كبيراً ولا وقتاً طويلاً في الترتيب والإعداد والتقديم.
- 3-لا تتطلب إلا مهارات بسيطة يمكن للكل تعلمها.
- 4-النصيحة علامة واضحة على حب الشخص المتصوَّح، فإن أحد معايير الحب هو النصيحة، والصديق الذي يقدم النصيحة يعد صديقاً لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة.
- أمور يجب أن يراعيها الناصح
- 1-إخلاص لله، وجعل النصيحة خالصة لوجهه وحده، وليس لأي غرض دنيوي.
- 2-أن يكون هو نفسه يطبق ما يقول وقدوة حسنة فيما ينصح به من فضائل أو ينهى عنه من ردائل.
- 3-التأكد من صحة الأمر الذي ينصح به من الناحية الشرعية وغيرها، فلا يقدم معلومات مشوّشة، فتكلك أمانة.
- 4-تخيير الوقت المناسب.

عليه السلام. لقومه: { قَتَوْلَى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا قَوْمٍ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَةَ رَبِّي وَنَصَّحْتُ لَكُمْ وَلَكِنْ لَا تَحِبُّونَ النَّاصِحِينَ } [الأعراف: 79].

-5 لا تتلاطف عزماً إذا لم تجد تغييراً فورياً في سلوك من نصحته؛ فمثل هذه التغييرات عادة ما تحتاج إلى فترة زمنية تنتهي بين الافتتاح، ثم العزم، ثم التنفيذ.

-6 من الممكن أن تجد البعض غير مكرث بنصيحتك المخلصة، ولكن هذا ينفي إلا يصيبك بالإحباط؛ فقد أظهرت التجارب أن هؤلاء الذي أزحجتهم النصيحة الصريحة ورفضوها عند تقيها كانوا في وقت ما فيما بعد مقدرين وممتدين تماماً في قلوبهم للنصيحة وقدها.

#### برنامج عملي

- 1 أحضر ورقة وقلمًا، واحتل بنفسك ساعة.
  - 2 قم بإجراء عصف ذهني، لتتذكر من في أقربائك وجيرانك وزملائك وعارفوك يحتاج إلى نصيحة منك.
  - 3 اكتب كل اسم يرد على خاطرك، محدداً أمامه النصيحة التي تريد أن توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.
  - 4 حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستتدخل منه.
  - 5 رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.
- ابداً الآن وأخيراً..

إن سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه طالما دعا ربـه قائلاً: "رَحْمَ اللَّهِ امْرَاً أَهْدَى إِلَى عِيُوبِي" ، وقولـه هذا يدل على أنه يعتبر تذكـيره بعيوبـه هـدايا، وأنـها ليست هـدايا قيمة فقط، لكنـها ضروريـة لا يمكن الاستغنـاء عنها، ولا سيما في الوقت الحاضـر. إن هذه الممارـسة تتبع من جـبنا لـآخـرين واهتمـامـنا بهـم، فإذا أـنت أحـبـبـتهم يـتعـين عـلـيكـ أن توضـح لهم أـخطـاءـهم، لا أن تفضـحـها لـآخـرين، ويـتعـين عـلـيـهمـ أن يـتـبـادـلـوا معـكـ ذلكـ، وإـلا فإنـ الإـيمـان يـصـبح مـوضـع تـسـاؤـل وـفـقاً لـلـحـدـيـث: "لَا يـؤـمـنـ أـحـدـكـ حـتـى يـحـبـ لـآخـيهـ مـا يـحـبـ لـنـفـسـهـ" [البخارـي].

وهـذا هـوـ نـقـيـضـ الأنـانـيةـ الـتـيـ نـجـدـهـاـ فـيـ الـمـجـتمـعـاتـ الـمـادـيـةـ؛ـ لـأـنـ النـاسـ فـيـهـاـ يـهـتـمـونـ بـأـنـفـسـهـمـ فـقـطـ،ـ إـنـ غـایـتـهـمـ هـيـ الـحرـيـةـ الـشـخـصـيـةـ لـلـتـمـتـعـ بـالـشهـوـاتـ وـالـانـقـيـادـ وـرـاءـ الـرـغـبـاتـ،ـ وـهـمـ بـذـلـكـ غـيرـ مـلـزـمـينـ أـنـ يـخـبـرـواـ الـآخـرـينـ بـمـاـ لـيـودـونـ سـمـاعـهـ،ـ مـنـ مـكـاشـفـةـ بـالـعـيـوبـ وـمـحاـولـةـ إـصـلـاحـهـ؛ـ مـاـ يـمـثـلـ صـورـةـ مـنـ صـورـ الـنـفـاقـ الـاجـتمـاعـيـ.ـ إـنـ هـدـفـ الدـاعـيـةـ هـوـ إـقـامـةـ الـحـقـ فـيـ الـمـجـتمـعـ،ـ حـتـىـ لـوـأـيـ ذـلـكـ إـلـىـ إـخـبـارـ الـآخـرـينـ بـمـاـ لـيـودـونـ سـمـاعـهـ،ـ وـعـلـيـكـ إـذـنـ أـنـ تـبـدـأـ حـالـاـ،ـ وـتـعـودـ فـسـكـ عـلـىـ ذـلـكـ.ـ إـنـكـ لـاـ تـفـكـرـ عـنـدـمـاـ تـرـىـ أـحـدـ النـاسـ يـرـتـديـ قـميـصـاـ مـتـسـخـاـ أوـ قـدـ بـعـضـ أـزـرـارـهـ،ـ أـوـ يـضـعـ

ربـاطـ عنـقـ مـعـوجـاـ أوـ غـيرـ منـاسـبـ،ـ أـوـ فـتـحةـ سـرـوالـهـ مـفـتوـحةـ،ـ أـوـ بـقـاياـ طـعـامـ عـلـىـ وجـهـهـ وـلـحـيـتهـ،ـ لـاـ تـتـرـدـ أـنـ تـتـحـدـثـ إـلـيـهـ وـتـنـصـحـهـ بـتـعـديـلـ مـاـ رـأـيـتـ،ـ لـاـ تـجـدـ حـرـجاـ فـيـ ذـلـكـ،ـ لـاـ هـوـ أـيـضـاـ،ـ فـمـاـ بـالـنـاـ نـتـرـدـ وـنـسـكـ إـذـاـ رـأـيـنـاـ عـيـوبـاـ أـخـطـرـ مـنـ تـلـكـ الـعـيـوبـ الـمـظـهـرـيـةـ الـشـكـلـيـةـ،ـ عـيـوبـاـ فـيـ الـقـلـبـ وـالـسـلـوـكـ؟ـ؟ـ

- النشـاطـاتـ دـاخـلـ الـكـتـابـ:
- 1ـ اـنـشـاطـ عـنـاصـرـ الـاتـصالـ

تعـالـواـ نـحـاـوـلـ مـعـاـ،ـ باـسـتـخـدـامـ مـهـارـاتـ الـاتـصالـ الـفـعـالـ عـنـ طـرـيقـ الـكـتـابـةـ،ـ أـنـ نـرـسـمـ وـسـيـلـةـ اـيـضـاـ تـسـاعـدـنـاـ عـلـىـ تـخـيلـ مـسـارـاتـ الـمـعـلـومـاتـ أـثـاءـ الـتـوـاـصـلـ مـعـ الـآخـرـينـ وـمـعـوقـاتـهـاـ.

- الـأـدـوـاتـ الـمـطـلـوـبـةـ:
- وـرـقـةـ مـقـاسـ A4ـ،ـ وـمـجـمـوعـةـ الـأـلوـانـ،ـ وـقـلـمـ رـصـاصـ.

1ـ اـبـدـأـ الرـسـمـ باـسـتـخـدـامـ الـقـلـمـ الرـصـاصـ عـلـىـ عـرـضـ الـوـرـقـةـ،ـ اـرـسـمـ دـائـرـةـ فـيـ حـجـمـ قـبـضةـ يـدـكـ فـيـ الـطـرـفـ الـأـيـمـنـ مـنـ الـوـرـقـةـ،ـ وـلـوـنـهاـ بـالـلـوـنـ الـأـزـرـقـ مـثـلـاـ وـاـكـتـبـ بـدـاخـلـهـ "أـنـاـ".ـ 2ـ ثـمـ اـرـسـمـ دـائـرـةـ مـمـاثـلـةـ لـهـ فـيـ الـحـجـمـ فـيـ الـطـرـفـ الـأـيـسـرـ مـنـ الـوـرـقـةـ وـلـوـنـهاـ بـالـلـوـنـ الـأـحـمـرـ،ـ وـاـكـتـبـ فـيـهـ "هـوـ".ـ

3ـ لـاـنـ اـرـسـمـ خـطاـ مـنـحـنـيـاـ يـخـرـجـ مـنـ قـمـةـ الـدـائـرـةـ الـزـرـقـاءـ الـخـاصـةـ بـكـ لـيـصـلـ إـلـىـ قـمـةـ الـدـائـرـةـ الـحـمـرـاءـ الـخـاصـةـ بـالـأـخـرـ،ـ وـارـسـمـ عـلـيـهـ أـسـهـمـاـ صـفـيـرـةـ تـبـيـنـ اـتـجـاهـهـ مـنـ الـيـمـينـ إـلـىـ الـيـسـارـ،ـ ثـمـ اـكـتـبـ فـوـقـهـ بـخـطـ وـاـضـحـ:ـ "إـرـسـالـ".ـ

4ـ ثـمـ اـرـسـمـ خـطاـ مـنـحـنـيـاـ خـرـجـ مـنـ قـاعـدـةـ دـائـرـةـ الـأـخـرـ لـيـصـلـ إـلـىـ قـاعـدـةـ دـائـرـتكـ،ـ وـارـسـمـ عـلـيـهـ أـسـهـمـاـ صـفـيـرـةـ تـبـيـنـ اـتـجـاهـهـ مـنـ الـيـسـارـ إـلـىـ الـيـمـينـ،ـ ثـمـ اـكـتـبـ تـحـتـهـ بـخـطـ وـاـضـحـ:ـ "استـقـبـالـ".ـ

5ـ اـرـسـمـ خـطاـ مـتـقـطـعـاـ مـسـتـقـيـمـاـ يـصـلـ بـيـنـ دـائـرـتكـ وـدـائـرـةـ الـأـخـرـ مـنـ الـمـنـتـصـفـ،ـ اـرـسـمـهـ عـرـيـضاـ فـيـ شـكـلـ قـوـالـبـ طـوبـ،ـ وـلـوـنـهاـ بـأـلوـانـ كـثـيـرـةـ لـاـ تـجـبـهاـ،ـ وـاـكـتـبـ دـاخـلـ كـلـ وـاحـدـةـ مـنـهـاـ إـحدـىـ هـذـهـ الـكـلـمـاتـ:ـ مـعـوقـاتـ،ـ إـزعـاجـ،ـ تـشـوـيشـ،ـ ضـوـاءـ،ـ حـوـاجـزـ،ـ سـلـبـيـاتـ..ـ إـلـخـ.

الـشـكـلـ الـنـهـائـيـ:ـ بـيـضاـوـيـ بـكـبـيرـ،ـ فـيـ كـلـ طـرـفـ مـنـهـ دـائـرـةـ ذاتـ لـوـنـ مـخـتـلـفـ،ـ وـفـيـ وـسـطـهـ صـفـ مـتـقـطـعـ مـنـ قـوـالـبـ الـطـوبـ،ـ يـصـلـ بـيـنـ مـنـتـصـفـيـ الـدـائـرـتـيـنـ.

اـكـتـبـ عـلـىـ لـوـحـتـكـ عـنـوانـاـ كـبـيرـاـ:ـ "دـائـرـةـ الـاتـصالـ".ـ تعـالـواـ الـآنـ لـنـشـرـ هـذـهـ الـدـائـرـةـ الـمـهـمـةـ الـتـيـ نـسـتـعـمـلـهاـ يـوـمـيـاـ مـئـاتـ الـمـرـاتـ دـونـ أـنـ نـدـرـيـ.

- بـ. الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.
- جـ. الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.
- 5ـ. إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟
- أـ. تتنبـق بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.
- بـ. تستمع إلى أفكار الغيراء.
- جـ. تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.
- 6ـ. في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟
- أـ. ترکـز على بلاغ الشخص الآخر.
- بـ. تصغيـ باهتمام دون مقاطعة.
- جـ. تناورـ بما يقصدـ الشخص الآخر.
- 7ـ. خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟
- أـ. النـظر إلى الصـورة الإـجمالية وتقـييم الأشيـاء الـبصرية.
- بـ. الإـصـفـاء لكلـ كلمةـ فيـ البلـاغـ.
- جـ. الشـعـورـ بـعـنىـ البلـاغـ.
- 8ـ. ما هو الشـيءـ الذي تـبحثـ عنهـ فيـ عـلاقـةـ إـنسـانـيـةـ؟
- أـ. الشـخصـ الآـخـرـ وـهـوـ فـيـ أـحـسـنـ أحـوـالـهـ.
- بـ. كـلمـاتـ دـعـمـ وـتـأـيـيدـ منـ قـبـلـ الشـخصـ الآـخـرـ.
- جـ. الشـعـورـ بـالـحبـ وـالتـقـدـيرـ منـ قـبـلـ الشـخصـ الآـخـرـ.
- المجموع الكلي [أ].....[ب].....[ج]
- إـذاـ حـصـلتـ فـيـ [أـ] عـلـىـ أـعـلـىـ مـجـمـوعـ لـلنـقـاطـ فـانـتـ بـصـريـ.
- إـذاـ حـصـلتـ فـيـ [بـ] عـلـىـ أـعـلـىـ مـجـمـوعـ لـلنـقـاطـ فـانـتـ سـمعـيـ.
- إـذاـ حـصـلتـ فـيـ [جـ] عـلـىـ أـعـلـىـ مـجـمـوعـ لـلنـقـاطـ فـانـتـ حـسـيـ.
- 3ـ. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الـأـولـىـ اـتصـالـ العـيـنـ.
- \*ـأـينـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ إـلـىـ شـخـصـ آخـرـ ؟
- \*ـأـينـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـسـمـعـ إـلـىـ شـخـصـ آخـرـ ؟
- \*ـكمـ هـيـ الـمـدـةـ الـتـيـ يـتـواـصـلـ فـيـهاـ نـظـرـكـ إـلـىـ شـخـصـ فـيـ مـحـادـثـةـ وـجـبـهاـ لـوـجـهـ ؟
- \*ـكمـ هـيـ الـمـدـةـ الـتـيـ يـتـواـصـلـ فـيـهاـ نـظـرـكـ مـعـ أـشـخـاصـ مـعـيـنـينـ عـنـدـمـاـ تـتـحدـثـ إـلـىـ جـمـهـورـ كـبـيرـ ؟
- \*ـأـينـ تـنـظـرـ عـنـدـمـاـ تـنـصـرـفـ عـيـنـكـ عـنـ شـخـصـ تـتـواـصـلـ مـعـهـ فـيـ الـحـدـيـثـ ؟
- نشـاطـ:
- أـكـتبـ ثـلـاثـ عـادـاتـ أوـ أـنـماـطـ تـرـغـبـ فـيـ تـعـديـلـهـاـ أوـ تـقوـيـمـهـاـ أوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ فـيـمـاـ يـخـصـ
- عادـاتـ تـوـاـصـلـكـ بـالـعـيـنـ
- .....1

بسـاطـةـ شـدـيـدةـ،ـ كـلـ وـاحـدـ مـنـاـ عـنـدـمـاـ يـرـيدـ أـنـ يـتـواـصـلـ مـعـ إـنـسـانـ آخـرـ يـكـونـ عـنـدـهـ فـكـرةـ مـعـيـنةـ أـوـ "ـرـسـالـةـ messageـ"ـ يـرـيدـ تـوصـيـلـهـاـ لهـ،ـ فـيـبـداـ فـيـ "ـتـشـفـيرـ encodingـ"ـ مـاـ يـرـيدـ قـولـهـ إـلـىـ اللـغـةـ الـمـفـهـومـةـ بـيـنـهـمـاـ (ـسوـاءـ مـنـطـوـقـةـ أـوـ غـيرـ مـنـطـوـقـةـ،ـ كـاـلـإـشارـاتـ وـالـنـظـراتـ)،ـ ثـمـ يـسـتـخـدـمـ وـسـائـلـ اـتـصالـ مـتـعـدـدـةـ حتـىـ "ـيـرـسلـ"ـ هـذـهـ الرـسـالـةـ الـمـشـفـرـةـ إـلـىـ دـائـرـةـ الـشـخـصـ الـآخـرـ (ـالـنـصـفـ الـعـلـويـ مـنـ الرـسـمـ)،ـ وـعـنـدـمـاـ تـصلـ الرـسـالـةـ الـمـشـفـرـةـ إـلـىـ الآخـرـ فـإـنـهـ يـقـومـ بـعـمـلـيـةـ "ـفـكـ الشـفـرـةـ decodingـ"ـ أـيـ فـهـمـ الرـسـالـةـ وـتـحـلـيـلـهـاـ،ـ ثـمـ يـعـدـ إـرـسـالـ "ـرـدـ فعلـ feedbackـ"ـ لـلـمـرـسـلـ فـيـ صـورـةـ رـسـالـةـ جـديـدةـ (ـالـنـصـفـ السـفـلـيـ مـنـ الرـسـمـ)،ـ وـتـسـتـمـرـ دـائـرـةـ الـاتـصالـ مـاـ بـيـنـ إـرـسـالـ وـاستـقـبـالـ،ـ وـرـدـ فعلـ،ـ ثـمـ رـدـ فعلـ مـقـابـلـ ..ـ وـهـكـذاـ إـلـىـ مـاـ لـاـ نـهـاـيـةـ (ـنـظـريـاـ).

ولـكـنـ -ـ بـالـطـبعـ -ـ هـذـهـ هـيـ الصـورـةـ الـمـشـائـلـيـةـ،ـ مـاـ يـجـدـثـ فـيـ الـوـاقـعـ أـنـهـ فـيـ مـعـظـمـ الـأـحـيـانـ تـوـجـدـ "ـعـوـقـاتـ"ـ أـوـ حـوـاجـزـ تـحـدـثـ تـشـوـيشـاـ عـلـىـ عـمـلـيـةـ الـاتـصالـ الـفـعـالـ نـسـمـيـهـا noiseـ)ـ الـتـيـ هـيـ قـوـابـ الطـوبـ ذـاتـ الـأـلـوـانـ الـكـيـبـيـةـ(ـ).

2ـ. نـشـاطـ مـبـادـيـ الـاتـصالـ الـأـسـاسـيـةـ:

الـمـبـداـ الـأـولـ: الـاتـصالـ يـقـومـ عـلـىـ فـهـمـ الـآخـرـينـ وـالـتـالـفـ مـعـهـمـ:

الـسـمـعـيـ،ـ الـبـصـرـيـ،ـ الـحـسـيـ.

أـعـرفـ شـخـصـيـتكـ:

هـاـ هـوـ اـخـتـيـارـ مـكـونـ مـنـ عـشـرـةـ أـسـئـلـةـ لـتـتـعـرـفـ عـلـىـ شـخـصـيـتكـ:

1ـ. مـاـ الـذـيـ يـؤـثـرـ فـيـ قـرـارـكـ بـشـرـاءـ كـتـابـ؟

أـ. لـونـ الـفـلـافـ وـالـصـورـةـ دـاخـلـ الـكـتـابـ.

بـ. عـنـوانـ الـكـتـابـ وـمـحتـواهـ.

جـ. نـوـعـيـةـ الـوـرـقـ وـاحـسـاسـ لـسـهـ.

2ـ. مـاـ الـذـيـ تـفـضـلـهـ حـيـنـمـاـ يـشـرـحـ لـكـ أـحـدـ فـكـرـةـ جـديـدةـ؟

أـ. مـشـاهـدـةـ الـصـورـةـ الـإـجمـاليـةـ.

بـ. مـنـاقـشـةـ الـفـكـرـةـ مـعـ الشـخـصـ الـمـعـنـيـ وـمـعـ أـشـخـاصـ آخـرـينـ وـالـتـفـكـيرـ فـيـهـاـ.

جـ. شـعـورـ بـالـفـكـرـةـ.

4ـ. مـاـ الـذـيـ يـجـدـثـ حـيـنـمـاـ يـوـاجـهـكـ تـحدـ؟

أـ. تـرـىـ وـتـخـيـلـ النـوـاـحـيـ الـمـخـتـلـفـهـ لـهـذـاـ الـتـحدـيـ.

بـ. تـبـاـدـلـ الـأـرـاءـ حـولـ الـحـلـولـ الـبـدـيـلـةـ وـالـخـيـارـاتـ.

جـ. تـقـرـرـ وـفـقـاـ لـشـاعـرـكـ.

4ـ. فـيـ اـجـتمـاعـ عـلـىـ مـلـفـ مـاـ هـوـ التـصـرـفـ الـذـيـ تـمـيلـ إـلـيـهـ؟

أـ. مـراـقبـةـ وـجـهـاتـ النـظـرـ ثـمـ إـبـادـهـ وـجـهـةـ نـظـرـ الـخـاصـةـ.

- س 6 / هل تلبـس ملابـسـك لجذـب انتـباـه النـاس أو لـلتـأـثـير عـلـيـهـم أو لـأـي سـبـب آخر غـير تـغـطـية جـسـمـك؟ ..... 2  
..... 3
- س 7 / هل أنت دائمـاً مـتنـبه لـظـهـرـك؟ ..... 1
- س 8 / هل أـظـافـرـك مـقـصـوـصـة وـنظـيـفـة؟ ..... 2
- س 9 / هل مـلـابـسـك دائمـاً نـظـيـفـة وـمـكـوـيـة؟ ..... 3
- نشـاط  
قيـمـ عـادـاتـكـ.
- اـكتـبـ ثـلـاثـةـ منـ آنـماـطـ الـمـأـلوـفـةـ الـخـاصـةـ بـمـلـابـسـكـ وـمـظـهـرـكـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهاـ أوـ تـقوـيـتهاـ اوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ.
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
- اـكتـبـ ماـ تـخـطـطـ فـعـلـهـ لـتـحـقـيقـ هـذـاـ الـأـمـرـ.
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
7. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الـخـامـسـةـ /ـ الصـوتـ وـالـتـنـوـعـ الصـوـتـيـ
- حدـدـ جـوابـاـ لـكـ سـؤـالـ فـيـمـاـ يـلـيـ:
- س 1 / هل تـبـرـزـ وـتـيـرـةـ صـوـتكـ لـلـآـخـرـينـ أمـ إـنـكـ فـقـطـ تـتـكـلـمـ بـطـرـيـقـةـ مـعـتـادـةـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 2 / هل تـعـرـفـ إـذـاـ كـانـ عـنـدـكـ صـوـتـ رـنـانـ مـنـخـفـضـ أوـ ذـوـ غـنـةـ عـالـيـةـ أوـ بـيـنـ هـذـيـنـ الصـوـتـيـنـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 3 / هل تـعـرـفـ متـىـ يـصـبـحـ صـوـتكـ باـهـتاـ،ـ وـمـاـ هـيـ الـأـسـبـابـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 4 / هل سـبـقـ لـأـيـ شـخـصـ أـنـ مـدـحـكـ عـلـىـ صـوـتكـ الـطـلـيفـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 5 / إـذـاـ كـانـ الـأـمـرـ كـذـلـكـ لـمـاـذاـ؟ـ وـاـنـ لـمـ يـكـنـ كـذـلـكـ لـمـاـذاـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 6 / هل صـوـتكـ عـلـىـ الـهـاـتـفـ يـخـتـلـفـ عـنـ صـوـتكـ الطـبـيـعـيـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 7 / إـذـاـ كـانـ الـإـجـاـبـةـ بـنـعـمـ 0ـ هلـ أـنـتـ مـدـرـكـ لـلـتـأـثـيرـ الـذـيـ يـكـونـ لـصـوـتكـ عـلـىـ الـهـاـتـفـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 8 / هل تـعـرـفـ كـيـفـ تـصـنـعـ اـبـتسـامـةـ فيـ صـوـتكـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 9 / عـنـدـمـاـ تـسـمـعـ شـخـصـ يـجـبـ عـلـىـ الـهـاـتـفـ فيـ اـحـدـيـ الـمـؤـسـسـاتـ فـهـلـ تـعـرـفـ نـوـعـ الصـوـرـةـ الـتـيـ يـحـلـمـهـاـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 10 / مـاـ تـأـثـيرـ نـفـعـةـ صـوـتكـ مـقـارـنـةـ بـمـحتـوىـ رسـالـتـكـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3

- ..... 2  
..... 3
- اـكتـبـ مـاـ تـخـطـطـ أـنـ تـقـومـ بـهـ لـتـعـدـيلـ أوـ تـقوـيـةـ أوـ تـغـيـرـ كـلـ عـادـةـ مـنـ هـذـهـ العـادـاتـ.
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
4. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الثـانـيـةـ مـهـارـةـ الـوـضـعـ وـالـحـرـكـةـ
- اـكتـبـ ثـلـاثـةـ آنـماـطـ الـمـأـلوـفـ بـخـصـوصـ الـوـضـعـيـةـ وـالـحـرـكـةـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهاـ أوـ تـقوـيـتهاـ اوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ.
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
- شمـ اـكتـبـ مـاـ تـخـطـطـ أـنـ تـفـعـلـهـ فيـ تـعـدـيلـ أوـ تـقوـيـةـ أوـ تـغـيـرـ كـلـ عـادـةـ.
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
5. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الثـالـثـةـ مـلـامـحـ وـتـعـابـيرـ الـوـجـهـ
- اـكتـبـ آنـماـطـاـ ثـلـاثـةـ مـنـ آنـماـطـ الـمـأـلوـفـ بـخـصـوصـ اـسـتـعـمـالـكـ لـلـإـشـارـاتـ وـتـعـابـيرـ الـوـجـهـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهاـ اوـ تـعزـيزـهاـ اوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
- اـكتـبـ مـاـ يـخـطـطـ لـفـعـلـةـ لـتـعـدـيلـ كـلـ عـادـةـ اوـ تـعزـيزـهاـ اوـ تـغـيـرـهاـ
- ..... 1  
..... 2  
..... 3
6. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الـرـابـعـةـ /ـ الـبـلـسـ وـالـمـظـهـرـ
- حدـدـ جـوابـاـ لـكـ سـؤـالـ فـيـمـاـ يـلـيـ بـوـضـعـ كـلـمـةـ نـعـمـ اوـ لـأـمـامـ كـلـ سـؤـالـ 0
- س 1 / هل تـبـدـوـ أـفـضـلـ وـمـلـابـسـكـ مـصـفـوـفـةـ بـطـرـيـقـةـ مـعـيـنـةـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 2 / هل نـظـارـتـكـ تـمـعـنـ مـنـ التـوـاـصـلـ الـفـعـالـ بـالـعـيـنـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 3 / هل تـبـدـوـ مـخـتـلـفـاـ بـالـنـظـارـاتـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 4 / هل هـنـاكـ فـرـصـ فيـ التـأـثـيرـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3
- س 5 / هل تـنـظـمـ الـمـلـابـسـ فيـ دـوـلـابـكـ بـطـرـيـقـةـ عـشـوـائـيـةـ؟ ..... 1  
..... 2  
..... 3

.....	2
.....	3
<b>ثـم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
<b>9. نشـاطـاتـ المـهـارـةـ السـابـعـةـ /ـ إـشـراكـ المـسـتـمعـ:</b>	
<b>حاـولـ الإـجـابةـ عـلـىـ الـأـسـلـةـ الـآـتـيـةـ:</b>	
سـ1ـ/ـمـاـ هـيـ الـأـشـكـالـ الـثـلـاثـةـ لـلـسـؤـالـ ؟	
سـ2ـ/ـهـلـ تـتـحـرـكـ عـنـدـمـاـ تـتـحـدـثـ ؟	
سـ3ـ/ـهـلـ تـدـرـكـ الـحـاجـةـ لـتـشـفـيلـ الـجـانـبـ الـأـيـمـنـ مـنـ الـدـمـاغـ لـدـىـ مـسـتـمـعـكـ ؟	
سـ4ـ/ـإـذـاـ كـنـتـ تـقـدـمـ الـكـثـيرـ مـنـ الـمـلـوـعـاتـ فـهـلـ سـتـحـصـلـ عـلـىـ إـشـارـةـ تـدـلـ عـلـىـ اـسـتـجـابـةـ جـمـهـورـكـ	
<b>وـاشـتـراـكـهـمـ فـيـ الـاتـصالـ ؟</b>	
سـ5ـ/ـمـاـ هـمـ الـعـنـصـرـيـنـ الـمـهـمـيـنـ لـحـتـوىـ مـاـ نـقـولـ وـالـلـذـيـنـ يـمـكـنـكـ عـنـ طـرـيقـهـمـ إـشـراكـ المـسـتـمعـ	
<b>وـأـنـتـ تـتـحـدـثـ ؟</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
.....	4
.....	5
<b>نشـاطـ:</b>	
<b>اـكـتـبـ ثـلـاثـةـ مـنـ أـنـمـاطـ الـمـأـلوـفـةـ بـخـصـوصـ مـهـارـاتـ جـذـبـ اـنـتـبـاهـ المـسـتـمعـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهـاـ</b>	
<b>أـوـ تـقـوـيـنـهـاـ</b>	
<b>أـوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
<b>ثـمـ اـكـتـبـ ماـ يـخـطـطـ لـفـعـلـةـ لـتـعـدـيلـ أوـ تـقـوـيـةـ أوـ تـغـيـرـ كـلـ عـادـةـ ؟</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
<b>10. نـشـاطـاتـ المـهـارـةـ الثـامـنةـ /ـ اـسـتـخـدـامـ الـمرـحـ</b>	

.....	4
.....	5
.....	6
.....	7
.....	8
.....	9
.....	10
<b>نشـاطـ:</b>	
<b>اـكـتـبـ ثـلـاثـةـ مـنـ أـنـمـاطـ الـصـوـتـيـةـ الـمـأـلوـفـةـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهـاـ أوـ تـقـوـيـمـهـاـ أوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
<b>اـكـتـبـ ماـ تـخـطـطـ لـفـعـلـةـ لـتـعـدـيلـ أوـ تـقـوـيـةـ أوـ التـخلـصـ مـنـ كـلـ عـادـةـ ؟</b>	
.....	1
.....	2
.....	3
<b>8. نـشـاطـاتـ المـهـارـةـ السـادـسـةـ /ـ الـلـغـةـ غـيرـ الـمـنـطـوـقـةـ (ـ وـقـفـاتـ ،ـ كـلـمـاتـ :ـ )ـ</b>	
<b>نشـاطـ:</b>	
<b>حـدـدـ جـوابـاـ لـكـلـ سـؤـالـ فـيـمـاـ يـلـيـ بـوـضـ كـلـمـةـ لـأـوـ نـعـمـ أـمـاـ السـؤـالـ 0</b>	
سـ1ـ/ـهـلـ تـعـرـفـ مـرـاتـ تـوقـفـكـ وـمـدـتهاـ عـنـدـمـاـ تـتـحـدـثـ فـيـ مـنـاسـبـاتـ رـسـميـةـ ؟ـ .....	
سـ2ـ/ـهـلـ تـسـتـعـمـلـ الـلـغـةـ الـعـامـيـةـ أـوـ كـلـمـاتـ لـهـاـ رـمـوزـ خـاصـةـ أـوـ لـغـةـ خـاصـةـ فـيـ مـحـادـثـاتـكـ	
الـطـبـيـعـيـةـ دـوـنـ أـدـرـكـ ذـلـكـ ؟ـ .....	
سـ3ـ/ـهـلـ تـتـذـكـرـ أـخـرـ مـرـةـ بـحـثـتـ فـيـهاـ عـنـ كـلـمـةـ فـيـ القـامـوسـ ؟ـ .....	
سـ4ـ/ـهـلـ تـعـرـفـ بـالـضـبـطـ الـطـوـلـ الـمـعـتـادـ لـلـتـوقـفـ (ـ أـيـ الزـمـانـ الـمـعـتـادـ وـالـذـيـ تـسـتـغـرقـهـ	
الـوـقـفـاتـ)ـ أـشـاءـ حـدـيـثـكـ ؟ـ .....	
سـ5ـ/ـهـلـ تـسـتـعـمـلـ الـوـقـفـاتـ آـلـيـاـ ؟ـ .....	
سـ6ـ/ـهـلـ تـسـتـطـعـ أـنـ تـتـوقـفـ مـنـ اـجـلـ أـحـدـاـتـ نـتـيـجـةـ مـثـيـرـةـ ؟ـ .....	
سـ7ـ/ـهـلـ تـعـرـفـ الـأـسـالـيـبـ غـيرـ الـمـنـطـوـقـةـ ((ـ الـأـكـثـرـ شـيـوعـاـ ))ـ ؟ـ .....	
<b>اـكـتـبـ ثـلـاثـةـ مـنـ أـنـمـاطـ الـمـأـلوـفـةـ بـخـصـوصـ اـسـتـعـمـالـكـ الـلـغـةـ وـالـوـقـفـاتـ وـالـمـصـلـحـاتـ</b>	
<b>وـالـأـصـوـاتـ غـيرـ الـمـفـهـومـةـ الـتـيـ تـرـيدـ تـعـدـيلـهـاـ أوـ تـقـوـيـمـهـاـ أوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ</b>	
.....	1

.....	3
.....	4
.....	5
.....	6
12. نشـاطـات إعطـاء النـصـائـح	
برـنامج عـملـي	
- أحـضر ورـقة وقـلـماـ، واختـلـ بـنـفـسـكـ سـاعـةـ.	
- قـمـ بـإـجـراـءـ عـصـفـ ذـهـنـيـ، لـتـذـكـرـ مـنـ فيـ أـقـرـبـائـكـ وـجـيـرـائـكـ وـزـمـلـائـكـ وـمـعـارـفـكـ يـحـتـاجـ إـلـىـ	
نـصـيـحةـ مـنـكـ.	
- اـكـتـبـ كـلـ اـسـمـ يـرـدـ عـلـىـ خـاطـرـكـ، مـحـدـداـ أـمـاـمـهـ النـصـيـحةـ الـتـيـ تـرـيدـ أـنـ تـوـجـهـهـاـ لـهـ، مـعـ	
مـرـاعـاةـ الـأـوـلـيـاتـ، وـالـأـلـهـمـ مـنـ النـصـائـحـ قـبـلـ الـمـهـمـ.	
- حـدـدـ وـسـيـلـةـ الـاتـصالـ بـكـلـ مـنـهـمـ، وـالـمـدـخـلـ الـذـيـ سـتـدـخـلـ مـنـهـ.	
- رـتـبـ الـأـسـمـاءـ فـيـ مـجـمـوعـاتـ بـحـسـبـ تـجـاـوـرـهـمـ وـالـصـفـةـ الـتـيـ تـجـمـعـهـمـ.	
المـرـاجـعـ:	
أـولـاـ / المـرـاجـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ:	
* فـنـ الـإـدـارـةـ : مـفـكـرـةـ الـإـسـلـامـ / <a href="http://islammemo.cc">http://islammemo.cc</a>	
* النـادـيـ سـحـرـ : الـاتـصالـ فـنـ ، إـسـلـامـ أـوـنـ لـاـيـنـ / <a href="http://www.islamonline.net">http://www.islamonline.net</a>	
* محمدـ آلـ حـسـنـ : مـنـتـدـيـ التـطـوـيرـ الـذـاتـيـ : مـنـتـدـيـ سـنـابـسـ	
<a href="http://www.sanabes.com/forums/archive/index.php/f-43.html">http://www.sanabes.com/forums/archive/index.php/f-43.html</a>	
* فـتحـيـ عـبـدـ السـتـارـ : كـيـفـ تـعـطـيـ نـصـيـحةـ ؟ ، الشـبـكـةـ الـلـيـبـيـةـ	
، 2، * مـهـارـاتـ ذاتـيـةـ ، <a href="http://libay-web.net">http://libay-web.net</a>	
ثـانـيـاـ / المـرـاجـعـ الـمـكـتـوـبـةـ كـتـبـ وـأـبـحـاثـ الـلـغـةـ الـعـرـبـيـةـ :	
دـكـتوـرـ عـلـىـ عـجـوـةـ ، الـأـسـسـ الـعـلـمـيـةـ لـلـعـلـاقـاتـ الـعـامـةـ ، مـكـتبـ عـالـمـ الـكـتـبـ	
ثـالـثـاـ / المـرـاجـعـ الـمـكـتـوـبـةـ "الـلـغـةـ الـأـنـجـليـزـيةـ": "	
* Stephen covey, the 7 habits of highly effective people, franklin covey,v2.0	
* فـجـرـ طـاقـتـ الـكـامـنـةـ فـيـ الـأـوقـاتـ الصـعـبةـ ، دـيفـيدـ فيـسـكـوتـ ، صـيدـ الـفـوـائدـ ، الـطـبـعةـ الـأـوـلـىـ مـتـرـجـمـ	

نشـاطـ: منـ خـالـلـ تـجـارـيـكـ فـيـ الـحـيـاـةـ وـغـيـرـ ذـكـ ، انـطـلـاقـاـ مـنـ هـذـهـ التـجـربـةـ حـاـوـلـ الإـجـابـةـ عـلـىـ	
الـأـسـلـةـ الـآـلـيـةـ.	
سـ1ـ/ هلـ أـنـتـ مـرـحـ ؟ وـهـلـ تـسـخـرـ مـنـ نـفـسـكـ ؟	
سـ2ـ/ هلـ تـقـولـ أـكـثـرـ مـنـ نـكـتـتـيـنـ فـيـ الـأـسـبـوـعـ ؟	
سـ3ـ/ هلـ يـرـغـبـ النـاسـ فـيـ الضـحـكـ عـنـدـمـاـ يـكـونـونـ مـعـكـ ؟	
سـ4ـ/ هلـ تـعـرـفـ الشـيـءـ الـذـيـ يـجـعـلـكـ تـضـحـكـ ؟	
.....	1
.....	2
.....	3
.....	4
نشـاطـ: أـكـتـبـ ثـلـاثـ مـنـ أـنـماـطـ الـمـأـلـوـفـةـ بـخـصـوصـ مـهـارـاتـكـ فـيـ اـسـتـخـادـهـاـ لـلـدـعـاـيـةـ وـالـمـرـحـ الـتـيـ تـرـيدـ	
تـعـدـيلـهـاـ أوـ تـقـويـمـهـاـ أوـ التـخلـصـ مـنـهـاـ.	
.....	1
.....	2
.....	3
أـكـتـبـ ماـ تـخـطـطـ لـعـملـةـ مـنـ أـجـلـ تـعـدـيلـ أوـ تـقـويـةـ أوـ تـغـيـرـ كـلـ عـادـةـ مـنـ هـذـهـ العـادـاتـ.	
.....	1
.....	2
.....	3
11. نـشـاطـاتـ الـمـهـارـةـ الـتـاسـعـةـ / الـذـاتـ الـطـبـيعـيـةـ	
نشـاطـ: قـفـ مـعـ نـفـسـكـ قـلـيلاـ وـحاـوـلـ أـنـ تـجـبـ عـلـىـ هـذـينـ الـأـسـلـةـ بـوـاقـعـيـةـ مـنـ خـالـلـ شـخـصـيـتـكـ.	
سـ1ـ/ هلـ تـكـلـمـ بـارـتـيـاحـ أـكـثـرـ إـلـىـ الـجـمـوـعـةـ الصـغـيرـةـ مـنـ النـاسـ أوـ أـمـامـ جـمـهـورـ كـبـيرـ ؟	
سـ2ـ/ هلـ تـكـلـمـ بـارـتـيـاحـ أـكـثـرـ تـحـتـ الضـغـطـ ؟	
سـ3ـ/ هلـ تـعـرـفـ فـيـ أيـ مـرـاحـلـ التـكـلـمـ الـأـرـبـعـ أـنـتـ الـآنـ ؟	
سـ4ـ/ هلـ تـعـرـفـ أـقـوىـ ثـلـاثـ مـهـارـاتـ اـتـصالـ لـدـيـكـ ؟	
سـ5ـ/ هلـ يـمـكـنـ أـنـ تـعـدـ نـقـاطـ قـوـتـكـ وـضـعـفـكـ فـيـ الـاتـصالـ ؟	
سـ6ـ/ هلـ تـتـحـدـثـ فـيـ أـرـجـاءـ الـمـكـانـ عـنـدـمـاـ تـتـحـدـثـ بـشـكـ غـيـرـ رـسـميـ ؟	
.....	1
.....	2