

طريقه إلى الاصطدام بالسفينة. هرع القبطان إلى جهاز اللاسلكي وخاطب الجهة الأخرى.

الطمان: هنا قبطان السفينة الحربية، مطلوب تغيير الاتجاه بمقدار 15 درجة إلى الجنوب، لتفادي الاصطدام. أكرر تغيير الاتجاه بمقدار 15 درجة للجنوب لتفادي الاصطدام... حول

الجهة الأخرى: علم هنا السلطات الكندية، الطلب غير كاف. نصبح بتغيير الاتجاه بمقدار 180 درجة... حول.

الطمان: ماذا تعني؟! أنا أطلب منكم تغيير اتجاهكم بمقدار 15 درجة فقط نحو الجنوب لتفادي الاصطدام؟ أما عن سفينتا فليس ذلك من شأنك ولكننا سنغير اتجاهنا بمقدار 15 درجة ولكن نحو الشمال. لتفادي الاصطدام أيضاً. حول

الجهة الأخرى: هذا غير كاف. نصبح بتغيير اتجاهكم بمقدار 180 أو على الأقل 180 درجة. حول.

الطمان: لماذا تجادل وتصر على إصدار الأوامر؟ دون أن تقوم أنت بتفادي التصادم الممار ذاته؟ نحن سفينة حربية، فمن أتم على أي حال؟

الجهة الأخرى: نحن حقل بترول عائلم! ولا نستطيع الحركة!!! احتسب!!

الوقت كان قد استنفد في هذا الحوار اللاسلكي غير المشمر، واصطدمت السفينة بالحقل البترولي.

الوعي المختلف

الوعي الاتصال هو النتيجة التي تحصل عليها. من افراضات ال nlp
من تطبيق الرؤية تحمل الكارثة. ومبدأ الندرة يجعل خياراتنا في مأزق. الوفرة
مما تلج فرص التواصل المنتج، شعارها: المصلحة المشتركة خطط جوهري في
الإنسانية.

التواصل رغم الاختلاف

الدكتور عبد المجيد عماد
جامعة تلمسان

إن الكيميائي الذي يستطيع أن يستخلص من عناصر
الرحمة والاحترام والهدف والصبر والندم والدمشة والعفو ويدمج
العناصر في عنصر واحد يمكن أن يخترع هذه الذرة التي تسمى
الحب.

جبران خليل جبران

1- التامر على الذات!!

إن الفجوة التي تحدث نتيجة للفشل في التواصل سرعان ما
في لحظات بالتصرفات الحمقاء، والفساد وسوء التعبير.
سى. نورثكوت باركر

نتعارك مع الآخر ونحاول بشق الطرق إقاعه بوجهة نظرنا، نمار
نبت أننا على حق ونتمسك بأمل عقاد مفاده أن النصر للحظي في
الصراع سيضمن لنا النجاح الدائم والواقع ليس كذلك. إن التفاوض في
نحو التعاون هو خير طريق لتجنب الوقوع في معارك هدامة أو في خض
تداول.

في إحدى ليالي حريف 1995، وأثناء إبحار إحدى السفن الحربية
بسرعة كبيرة بالقرب من السواحل الكندية، أظهرت أجهزة الرادار جسما

في ظل التفاعل الإيجابي فإن اختلاف الرأي.. يثري ويطور ويحيي؛ بخلاف الطريق الثالث.¹

قانون الحياة يأذن بالاختلاف الذهني .. وحينما ترتقي ذواتنا إلى بعض درجات كمالها يأتي الدرس بليغا: "من النتائج المحتومة للانفتاح المطلق، أن نعرف الخفايا دون تزييف أو تحريف، وأن نطلع على وجهات النظر المختلفة وأن نألف خلافات البشر وتناقضاتهم، فيكون الإيدان بيروغ فخر البشرية الواحدة."²

لا نسمع إلا ما نريد أن نسمعه.. ولا نرى إلا ما نريد أن نراه!!

جواب من سأل : لماذا تختلف؟

قد تبسم .. فيراها أحدهم سخريه ، ويقرؤها الآخر تحية ..!!

المثير واحد .. الاستجابات هي التي تعدد.

ولأن سؤالا واحدا ذكيا خير من ألف إجابة خاطئة؛ تأتي الاستفهامات القادرة مفصحة عن المراد:

- هل سألت نفسك.. لماذا نحن مختلفون في تقييم الأشياء؟

- هل لاحظت أن أحد العاملين يفسر توجيه رئيسه بأنه تحكم وسيطرة ماله؟

فيها؟

- هل شاهدت أحد الرؤوسين يفسر تقد رئيسه على أنه إهانة بينما يفسر

مرؤوس آخر بأنها محاولة لوضعه على الخط السليم.³

لكل واحد منا خريطة الذهنية ؛ وإنما تختلف الاستجابة لاختلاف الإدراك

فالخريطة ليست هي المنطقة.⁴

3- الدوافع النبيلة

إن التواصل ينجح مع من يعملون على إنجاحه

جون

ليس الهدف الوحيد للاتصال أن تبعث برسالتك إلى الآخرين؛ بل يجب أن يكون هدفك رباعي الأبعاد : أن تفهم الطرف الآخر، ثم أن تستقبل رسالته، ثم أن تعمل نفسك مفهوماً، وأخيراً أن تبعث برسالتك إليه.

الواصل : اتصال وصلة وتربط والتنام. هذا ما تقوله اللغة دوماً عبر معاجها. أما اصطلاحاً فالواصل يدل على عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعلومات الأساسيين بين الأفراد والجماعات وقد ينمي هذا التواصل على الموافقة أو على العارضة والاختلاف. ويفترض التواصل أيضاً - باعتباره نقلاً وإعلاماً- مراسلاً رسالة ومتقبلاً وشفرة، يتفق في تسنيها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع)، وأيضاً مرجعياً ومغزى للرسالة.

يعرف (شارل كولي) التواصل قائلاً: "التواصل هو الطريقة التي بواسطتها العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن جميع رموز الذهن مع وسائل تبليغها الحال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضاً تعابير الوجه وهيئات الجسم حركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والتلفاز والتلفون وما يشمله آخر ما تم من الاكتشافات الخاصة بالتواصل".

يقول الدكتور إبراهيم الفقي: "الاتصال كالموميض مهما كان الليل مظلماً فهو

أعماك الطريق دائماً."⁵

التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية وعحقق تطورها. تقول أحصائية

الشهرة (فرجينيا ساتر): "الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين

الإنسان."⁶

الأنجاث التي تمت على شريحة كبيرة من الناس بأن عملية التواصل مهمة

الأربعة الأولى، فالناس يحكمون على الشخص في الدقة الأولى

لنموه لذلك الحكم في الدقائق الثلاث التالية.

يقول (أوفر ستريت) في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية" : إن كلمة "صعب التغلب عليها فمضى قال أحد "لا" أوجب عليه كبريائه أن يظل مناصراً وقد نجس في ما بعد أن "لا" لم تكن في موضعها، ولكن كبريائه تكون قد وضع موضع الاعتبار، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه، ومن ثم كان لا بد أن تبدأ شخصاً الحديث مولياً اهتمامك للناحية الإنجابية ومتجاهلاً الناحية العقلية.

المواصل اللبق، هو الذي يحصل في مبدأ الأمر على عدد أكبر من المصالح بنعم، فهو عندئذ قد وجه ذهن الآخر وجهة إنجابية يصعب عليه التخلي عنها. وقد كانت طريقة الفيلسوف اليوناني سقراط في الحوار والإقناع تعتمد طرح عدة أسئلة لا يمكن الطرف الآخر إلا أن يجيب عنها بنعم، ويظل سقراط يكسب للحوار الجواب حتى يجد محاوره أنه انتهى إلى مبدأ كان يستكره منذ دقائق فعندما تحاور شخصاً آخر وتريد التأثير فيه فلا تقل له انه غطاً بل اسأله عن رأيك من ورأيها على الإجابة بنعم.⁷

على لا تسير وحيداً!!

ما ريت أخي أبداً، لأني أرى إن ماريته إما أن أكذبه، وإما أن

عبد الرحمن بن أبي ليلى

إذا كنا نواجه الطرف الآخر في موقف الصراع أو الخلاف على أنه عدو لهديمه وإخضاعه وليس إلى حل المشكلة أو إقناعه، مما يؤدي إلى تأجيل الحل وإنتاج صراعات جديدة وإضافية.

وهناك خططان شائعان بين الناس في ميدان التواصل فأكثر الناس يعتقدون بأن لدينا حرية تشغيل أو إيقاف التواصل ولكن في الحقيقة نحن لدينا حرية، ولكن تكمن حريتنا في أن نختار تواصل جيداً أو تواصل غير جيد ولن نستطيع أن نواصل التواصل والقاعدة الذهبية تقول: لا نستطيع إلا أن نتواصل، فالنواصل أمر لا بد دائماً، بمعنى أنك تستطيع أن لا تحكي أحد، وأن تقاطع أحد، وأن لا تعمل مع أحد والحقيقة فإنك قد أوصلت رسالة بذلك للآخرين بأنك لا تريد الاحتكاك بأحد و الخطأ الثاني هو أننا نبدأ الاتصال مع الناس من خلال صورة مدع عنهم وهو ما يشوش على الحوار ويجعله غير مشر. والصحيح أن نبدأ التواصل حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يرد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح لنرسل رد الفعل تبعاً لذلك.

4- المسار الذي لم يسلك !!
... في مكان ما بعد سنوات وسنوات من الآن: سيتشعب طريقا في الغاية، ولاني اخترت الطريق الأقل ارتيادا، هذا هو ما تسبب كل الاختلافات.

الشاعر روبرت فورد

عندما تتحاور مع أي أحد فلا تبدأ أبداً بالأشياء التي تختلف معها ولكن ابدأ بالتأكيد بالأشياء التي تتفق معها عليها : فإنكما عندئذ تسعيان إلى واحد والفرق بينكما هو الوسيلة لا الهدف: حاول إذن؛ وبكل طاقتك أن الآخر يقول نعم في بادئ الأمر واستمر ذكائك العاطفي في توظيف الاستراتيجية بالقدر الذي تستطيع.

إن محاولات التوفيق بين المصالح والحاجات والأفكار المتضاربة يشكّل أساساً للأفكار المبدعة والحلول المبتكرة، فمواقف الخلاف تفجر مخزوناً هائلاً من الطاقة يمكن لفائدتها أن تكون عظيمة لو وجهت الاتجاه الصحيح.

إن النقاش الجاد الشجاع للقضايا الصعبة المعلقة بين الأفراد والجماعات وحده كفيل ببناء الأمن الحقيقي وتشديد أواصر الثقة. فالخلاف ليس منبعه أذى العراك والحرب بين الناس بل ينبع ذلك من أسلوبهم في حل الصراع. إن النقاش والحوار حول الخلافات الحادة والصغيرة يتسبب في تحول أسلوب التعامل عن الواقعية والمنطق نحو جو مغلق من الخيالات والأوهام التي قد تكون أشدّ وضراً من الوقائع الموضوعية والأفكار والمواقف التي يحملها الآخر.

6- قصة عقريين - أنا مسؤول عن نتائج أفعالي - من افتراضات nlp

وضعت عقريان داخل وعاء مغلق؛ الأمر الذي حمل كل واحد منهما على الترقب والحذر من الآخرى خشية أن تلدغها فتقتضي عليها. تجاوزتا، فقالت إحداها: لماذا لا تحفظ كل منا بقوتها وتتفق على أن لا إحداها الأخرى فتعاقدتا على ذلك.

لكن، بعد فترة تسرب الدنك إلى نفسيهما فبدأت كل واحدة منهما الأخرى تستنقض العهد؛ وعاشا حياة غير آمنة، ملؤها الخوف والترقب والتهافت. فقالت إحداها للآخرى: لماذا لا تسرع كل واحدة منا إلى الكيماياتي (شوكها)؟ فراق صما ذلك.

لكنهما عادتا فتنازعتا على من تبدأ نزع سلاحها؛ فاتفقتا على أن أحدهما واحدة مفصل شوكها في مفصل شوكه الأخرى. تجاوزتا حتى افلدا.

قصة العقريين تمنحنا دروساً في الاتصال ذات معنى؛ وهذه بعضها:

- الحوار مفتاح لحل الكثير من المشكلات.
- إذا وجد هدف واضح ومحدد للحوار كانت النتائج إيجابية.
- الحوار البناء يقرب المسافات بين الأطراف.
- الشك في مقاصد الحوار قد يحدث أحياناً، ولكن الاستسلام غير مطلوب.
- لكن النتائج المتوصل إليها مرضية للجميع.
- إذا لم تملك الدليل تعاضد مع الآخر حتى يتضح الأمر.
- تفهم مشاعر الآخرين وآراءهم. 8

إن استعدادك وتقبلك لتحمل المسؤولية عن سلوكك وأفعالك يجعلك قادراً على توجيه إمكانياتك نحو حصيلتك. والبرجة الإيجابية تعطيك مرونة وقدرة على التحكم في عملياتك الذهنية.

اضبط المؤشر - السلوك مرآة تعكس صورة الشخص -

يحاول الناس السيطرة على الآخرين للأسباب التالية: يريدون تحقيق مصالحهم فقط. يخافون من اللقاء الحقيقي والشخصي مع الآخرين؛ خاصة فيما يتعلق بالتعبير عن القضايا الصعبة والهامة. يقتصرون الدور والموقع الذي يمثلونه بدلاً من ممثل حاجات ومصالح كل الأطراف.

يغضون جُمود التفكير النمطي الجاهز في حل المواقف المشككة. ولا يحاولون ولا يقدرون على إبداع أساليب جديدة وحلاقة. يسعون لحماية وتأمين أشد جوانب شخصياتهم ضعفاً وحساسية.

الفكر المتوسطي

العامّة تقول: قيمة المرء ما يعرف، والخاصّة تقول: قيمة المرء ما يطلب.

ابن قيم الجوزية

إن أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا؛ واستشفاف المستقبل.

والمرح الاختلاف في وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن المبالغة ضروري ويساعد لرصف العناية ورغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع الطرف الآخر.

عامة التواصل الخروج من حدود الذات والمصالح والرغبات

عندما نقول : أنا أولاً. يكون الرد : بل أنا

عندما نقول : أنت أولاً. يكون الرد : وأنت أيضاً

والبقاء قاموساً في التواصل جسر عبور جيد نحو الآخر. وهنا ينصح

بإتمام عبارات مثل :

لا أوافقك الرأي وأختلف معك تماماً في نقطة محددة

لأنه لم يتضح ما أريد شرحه؟

أما فهمي؟

لم تعطني الوقت الكافي لتوضيح فكري؟

أنت واحد من الناس، ما يؤثر فيك يؤثر فيهم... ولكي تفهم الناس افهم نفسك

ماذا تريد؟ - ما الذي بغضبك؟

ماذا تحس؟ - ما الذي يرضيك؟

- يحاولون تجاوز الصراع أو حله بشكل سطحي دون تعمق في جذوره وحقيقته .

8- جسور كثيرة.. جدران قليلة من فضلك اجعلني أشعر أنني مهم.

إن الماركة والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً يجد ذاته لدى البعض ، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التي تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المشعر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. عندما يكون الانطباع الأول شيئاً يقرر طبعاً العلاقة من خلال الفلق الذي يتحول إلى موقف دفاعي فيلتزم الآخر الممار والسكوت أو يصبح المرء هجوماً ومتوتراً أو ينصنع إبراز الثقة الزائدة.

اتنبه؛ واستوعب الإشارات التالية:

- تجنب أخطاء التفكير النمطي.
- أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليعرف عليك ولا تظهر صورة مصطنعة.
- تأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلى الآخرين.
- تجنب سوء التفاهم وقم بتوفير إمكانية توجيه الحديث إلى نقاط عمار
- ليس خطأ أن ترفض أنت أو الآخر الإجابة على الأسئلة المباشرة بدون
- يشكل ذلك عقبة

في التواصل.

وصفة جاهزة لمن أراد بناء مزيد من الحسور وقليل من الجدران.

ومنهج القرآن التواصلي ^{١٠} "اذفع بالتي هي أحسن" فإذا الذي يتناك ويتنه

عداوة كانه وكيم ^{١١} حميم ^{١٢} في معظم الأحيان ندخل في حوار، ثم نسير الأمور

بتناقض: "مرحبا، كيف حال الأبناء؟ كيف تسير أمور حياتك؟"

هل هناك ما هو أسهل من الكلام؟ ولدينا من الكلمات ما يكفي لبداية حوار

جيدة ^{١٣}

لكن، أحيانا نبدأ الحديث بأداء سيء؛ وغالبا ما يرتبط هذا بموضوعات ذات

حساسية.

هنا نحتاج في التعبير عن وجهة نظرنا إلى الإقناع لا إلى العظاظة.

عندما يكون لديك رسالة صعبة ترغب في إشرارك الآخرين معك فيها، أو

عندما تكون مقنعا بأنك على صواب لدرجة قد تدفعك إلى فرض رأيك بالقوة

على الآخرين؛ تذكر مهارات الحوار الخمس:

- شارك حقائقك مع الآخرين. ابدأ بالعناصر الأقل إثارة للخلاف وأكثرها

إقناعا من عناصر مسارك نحو إبداء رد الفعل.

- ابرز قصتك. اشرح ما بدأت في استنتاجه.

- اطلب آراء الآخرين. شجع الآخرين على المشاركة بحقائقهم وقصصهم.

- تحدث بشكل احتمالي. عبر عن قصتك كقصّة، ولا تقدمها على أنها حقيقة.

- شجع الاختيار. وفر الشعور بالأمان للآخرين لكي يعبروا عن وجهات النظر

المختلفة أو حتى المضادة لوجهات نظرك. ^{١٤}

- متى تقول: نعم، ومتى تقول: لا؟

إن النموذج الجيد في الاتصال إنما يتشكل من تجاوز نوازع الأنا ثم

حاجة الآخر إلى الاحترام والتقدير؛ وقد قلها الصوفية في مقام المجاهدة: كن مع

الحق بلا خلق ومع الحق بلا نفس. وحين ننبذ الشك وسوء النية ونبتعد

عن الانتقاد الشخصي المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة نكون قد كسبنا مع

الحقيقة انتصارا لها لا لملكها، وهنا يريح الجميع، ولا يخسر أحد. الوعظ الزال

منبؤ، والقوية مرفوضة، والتواضع وفاء للإنسانية، أما التجريح فليس في ماله

العقلاء وكم هو سعيد ذلك الشخص الذي يبحث عن مسببات الأشياء!!

10- سيطر على الحياة؛ علم نفسك الفوز لا تحسم الخلاف... دع الناس وما اختاروا الإمام مالك للمخليفة النعمان

كان (إسوب) خادما يونانيا يعيش في قصر كيريزيس، ويحيك الحرافات الخالصة

منذ ستائة سنة قبل المسيح. ومع ذلك، فإن الحقائق التي علمها عن

الإنسانية ظلت قائمة إلى اليوم.. والمعني التي كانت في أثينا هي دائما اليوم

عواصم العالم. فالشمس تستطيع أن تجعلك تغلق معطفك أسرع من

واللطف والتودد والثناء يستطيع أن يجعل الناس يعفون أفكارهم بسرعة أكبر

يستطيع الغضب والثورة.

قال لوكولن: "إن قطرة عسل تجذب ذبابا أكثر من غالون علقم." ^٩

حين ترغب أن تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك، لا تنسى أن تستعمل

القاعدة: ابدأ الحديث بطريقة ودية.

12- باب العقل المغلق ١٢

إن أفضل أساليب إقناع الآخرين استخدام أذنيك؛ أي الإصغاء لهم.

دين واسك

في كتابه العادات السبع للناس الأكثر فاعلية، تحدث (ستيفن كوفي) عن أب يجد أن علاقته بابه ليست على ما يرام، فقال لـ (ستيفن): لا أستطيع أن أفهم ابن، فهو لا يريد الاستماع إلي أبداً.

فرد ستيفن: دعني أرتب ما قلته للتو، أنت لا تفهم ابنك لأنه لا يريد الاستماع إليك؟

فرد عليه: هذا صحيح

- ستيفن: دعني أجرب مرة أخرى أنت لا تفهم ابنك لأنه - هو - لا يريد الاستماع إليك أنت؟

- فرد عليه بصبر نافذ: هذا ما قلته.

- ستيفن: أعتقد أنك كي تفهم شخصاً آخر فأنت بحاجة لأن تستمع له.

- فقال الأب: أوه (تعبيراً عن صدمته) ثم جاءت فترة صمت طويلة، وقال مرة أخرى: أوه !

إن هذا الأب نموذج صغير للكثير من الناس، الذي يرددون في أنفسهم أو لساناً: إنني لا أفهمه، إنه لا يستمع لي! والمفروض أنك تستمع له لا أن يستمع لي!

القدرة على الاستماع هي الأداة الرئيسة للوصول إلى تواصل بين الناس خاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دوراً واضحاً في التخفيف من العدوانية في لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحميننا من التسرع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة.

- تفخلص من الكبير.. وكن جذاباً
- أن يكون الإنسان صريحاً مع نفسه هو في حد ذاته
- تمرين جيد.

سيجموند فرويد

عجز المرء عن تحقيق ما يريد راجع إلى خصال بشرية محددة تمثلها الكبر، التآمر، العدوانية، وعدم التحكم في الغضب. إن التمتع بالثقة وقوة الشخصية حلم نسعى إليه جميعاً، لكن ما لا يعرفه الناس أو لا يريدون معرفته أن العدوانية ليست قاعدة القوة، والتسلط ليست ردها. الثقة.

التراجع عن خطابات العنف، واللغة الإقناعية الحاسمة، لا يعينان بالضرورة التخلص من معتقداتنا، أو ترك ما نؤمن به. كل ما هو مطلوب التخفيف من حداس الأسلوب.

إن كل فرد له كيانه الخاص الذي يحتاج إلى أن يدافع عنه، كما أن كل واحد منا لديه رغبة سيكولوجية للتأثير على الآخرين من حولنا. والوصفة التالية تمسك القدرة للتخلص من الاندفاعية وامتلاك موهبة القيادة:

- أعط المتحدث الوقت والانتباه
- تحقق هل فهمت القصد جيداً
- أظهر تعاطفك
- اتخذ من التأكيد على الذات بديلاً للاندفاعية
- ركز غضبك على الأحداث وليس على الأشخاص.
- حاول أن تجد شيئاً مقبلاً فيما يقوله الآخرون.
- عبّر عن غضبك إن وجد الداعي، ثم اخرج من الصندوق.

ج- **توجيه الحديث** : إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمنشعبة عن الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من الدخول في التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية والعودة إلى موضوع المحادثة الأصلي.

أما أردت أن تذهب، يجب أن تكون الخطوة الأولى التي تتخذها هي تفهم الشخص الآخر وتحلل تفسك داخل قصته، وقبل أن تحدد كيف ستحرك إلى أمام يجب أن تعرف أولاً أين تقف.¹⁶

الدرس الجموح
ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب.

حديث نبوي

من الضروري معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم يخرجاً بشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذي سمح بظهوره. فكم المشكلة وضيق آفاق التعامل فالغضب يستعمل عبارة : العالم شريد، على اليوم الثقة بأحد، الجميع يسمى لاستغلالي وإيثائي ولا أحد يصني إلي. عندما يكون الإنسان منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعي فالعبارة التالية : أشعر بالغضب والريّة تجاه العالم والآخرين. والفرق الكبير هو الذي يساهم في إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحاً من أجل الحوار.

فل أن يتراكم فيها الغضب ويتصاعد بحيث يعرقنا عن متابعة عملنا بلدينا تعلم واستخدام العبارات التالية : من فضلك لا تتقاطعني ودعني يا

ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلاث مهارات :
أ- **التلخيص** : هو تكرار ما قاله المتحدث مستعملين في ذلك كلمتين الحاسما وهو مفتاح

الإصغاء الفعال، وبدأ بعبارة مثل :

- مما تقول فهمت أنك.....
- إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك.....
- قل هي حل فهمتك جيداً

هذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه، والأخطاء الشائعة في الحوار، الماوراة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرك وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة. والتلخيص له دور كبير في توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التي تهتم الطرفين.¹⁴

إن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع الحوار من الشرود ويتركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش .

ب- **عكس المشاعر** : إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدينا يعطي الآخر الثقة والأمان ويظهر باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد الأفكار ويقرب وجهات النظر مغنياً مفهوم العدائية في الحوار.

إن تمثل عالم المحرّث يفيد في قيادة موضوع الحديث حول النقاط الحاسمة نرغب بها وعندما نجس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل التأثير والتأثير الإيجابي في محريات ونتائج الحوار.¹⁵

سيدي أنهي ما أقوله، يضايقي كثيراً أنك تقاطعني اسمع لي أن أنهي ما أريد قوله.
ملاحظتك في عملها إلا أنني لم أكمل حديثي بعد.
وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت في لحظات الشحن والبرق
والانسحاب المؤقت ومن ثم العودة بعد الاستراحة بمرغية معطى عنها من
الأطراف في الاستمرار في الحوار .

في كتابها الرابع (إدارة الغضب) وضعت (جيل لندنيل) ست خطوات
بسيطة للتعامل مع الإحباط والتهديد؛ نذكرها هنا مختصرة:

- **الخطوة 1:** تحدّ اتجاهاتك وغيرها، فالغضب قد يكون قوة إيجابية بشرط

نغير عنه بحساسية وحسم.

- **الخطوة 2:** سيطر على مخاوفك. الغضب والخوف غالباً ما يحضران

تغضب حين نشعر بالخوف والعكس صحيح. لا ندمر ذاتك؛ أشعر بالحرارة
وانجز العمل الذي تخاف منه على أي حال.

- **الخطوة 3:** واجه الوحش بداخلك. إن الوعي بأخطائنا شئ أساسي
للحسم. والحديث عن رغبة سوية لإيذاء أو عقاب شخص يمكن أن يمد
كافياً ليساعدنا على وضع إحباطنا أو غضبنا في منظوره الصحيح، وهذا قد
يكثير من دفن هذه المشاعر بداخلنا تحت جبال من الشعور بالذنب والندم
والذات.

- **الخطوة 4:** تعامل مع ركام الغضب المكبوت. إن حمل مخزون من الد
الذي لم تعرف به ولم تعبر عنه قد يكون مدمراً للذات ومضراً للآخرين
أمل في النسيان ما لم نشف تماماً من التوتر الانفعالي المصاحب. والإ
إليك لن تمثل شيئاً إلا إذا ظلت تذكرها.

- **الخطوة 5:** تعلم التعبير عن مشاعرك تعبيراً مناسباً وبارعاً. وهذا
كنت تنتظره. خطوة للوراء، شئت ذهنك لعلك تعود لأرض الهدوء.

إشارة إلى عقلك لو قف أوامره لجسديك بشد عضلاته، قم بتصريح النفس المنض
لتقليل نبضاتك المتسارعة، اعتذر ليس لأنك كنت غاضباً، ولكن لأنك تجاوزت
الحد وفقدت قدراً من السيطرة، تراجع عن أي شيء قلته غير صحيح، حاول
أن تصلح أي ضرر تسبب فيه غضبك. تذكر أنك تستطيع السيطرة ما لم يزد
عليان الغضب بداخلك.

- **الخطوة 6:** حاول أن تجد قنوات بناءة لطاقة غضبك. من الصواب أن تغضب
للظلم وعدم المساواة... ولكن طريقة إدارتك للغضب واستخدامك له هي أحد
أصعب الدروس وأطولها في الحياة. الاستعداد له مقابل، والغضب العقول يحقق
المكافآت. كل ما عليك فعله تعلم استراتيجية تصرفات الغضب المبرر. ¹⁷

وقد نكون بحاجة لأن نذكر أنفسنا دائماً أن الغياب الكامل للغضب في
علاقة ما ليس بالضرورة علامة على صحة العلاقة خاصة إذا كانت العلاقة
هامة. لا شك أننا نحتاج إلى قدر من السلام في علاقاتنا، ولكن لا بد أن نتأكد
من أن نحن الانسحاب ليس باهظاً.

من أراد السلام فليستعد للحرب. وحين نواجه الغضب الصاعد بوعي
صاعد نجني السلام الصاعد. تقول (سارة ليتفون): "إن السلام الذي تصل إليه
بعد التعبير عن مشاعر الغضب وفهمها يكون أقرب للاستمرار. ولكن السلام
الناجم عن الكبت... فهو مثل الهدنة المسلحة التي قد تنتهي في أي وقت." ¹⁸

1-1. تفاوض لا عراك !!
قولي صواب يحتمل الخطأ، وقول غيري خطأ يحتمل الصواب.

الإمام الشافعي
كي تصل إلى إصرار التعاون تحتاج إلى التفاوض؛ وهي أسلوب مميز في الحوار
والوصول إلى اتفاق في موقف يرتبط فيه الطرفان ببعض المصالح التي منها

- **الخطوة 5:** استخدم قوتك لتعلمهم؛ إن التصعيد لا يجلب أحدا، إشجع كل قواك التفاوضية لجذبهم لطاولة المفاوضات. أخبرهم أن الفوز معك.

مارس خطوات الاختراق بإتقان؛ وتذكر أن العصر الذي ننتمي إليه هو عصر المفاوضات؛ بامتياز.²¹

وتعلم - وأنا معك- بعض قواعد التفاوض؛ كأن تميز بين الشخص والسلوك، وتركيز على المواقع لا على المواقف، وأن تبحث عن شيء من الحسنات لأن إدمان التركيز على السيئات لا يشجع على مزيد حوار أو تفاوض. قاعدة أخرى: وفي جو الأمان؛ أشعر الآخر بالارتياح.²²

الدفع المعاني الحرة في الحوارات الحاسمة يحتاج إلى أدوات تحول الموقف لصالحك وللاحتكام للنقاش.

أفك الشفرة!!

دماغ الكسلان معمل الشيطان:-

مثل إنجليزي

الحل فائدة أكبر لجلسات الحوار والنقاش عادة ما يكون بحاجة إلى بعض التنظيم الرسمي حتى تحقق القيمة المطلوبة. نخوذ الحوار الناجح يرتكز إلى تنظيم الفكر، العلوم على متالية دوائر. شكل نخوذ الحوار.²³

ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض. وهذا خلاف لمفهوم العراك الذي يهدف إلى الانتصار على الخصم.

التفاوض ممارسة يومية، وإدارة الأزمات من خلال التفاوض جزء يجب أن نتعلمه ولا يمكن أن نتركه للصدفة.

إن أحد المهارات التي يجب أن يتعلمها الفرد هي كيف يتفاوض من أجل إدارة الحياة ومن أجل الوصول إلى أهدافه وفرض الصراعات والأزمات التي باتت جزءا من حياة الإنسان المعاصر.

إن الاتفاق على قواعد للسلوك وتنظيم الحوار والتفاوض يساهم بشكل فعال في الوصول إلى الغايات المطلوبة، والذي يساعد على ذلك وضع قواعد ملزمة للاتفاق عليها وتنفيذها وهذا يمنع من الوقوع في الحوارات العشوائية وإضاعة الوقت ويحسب التوتر والشك وأشكال سوء التفاهم.

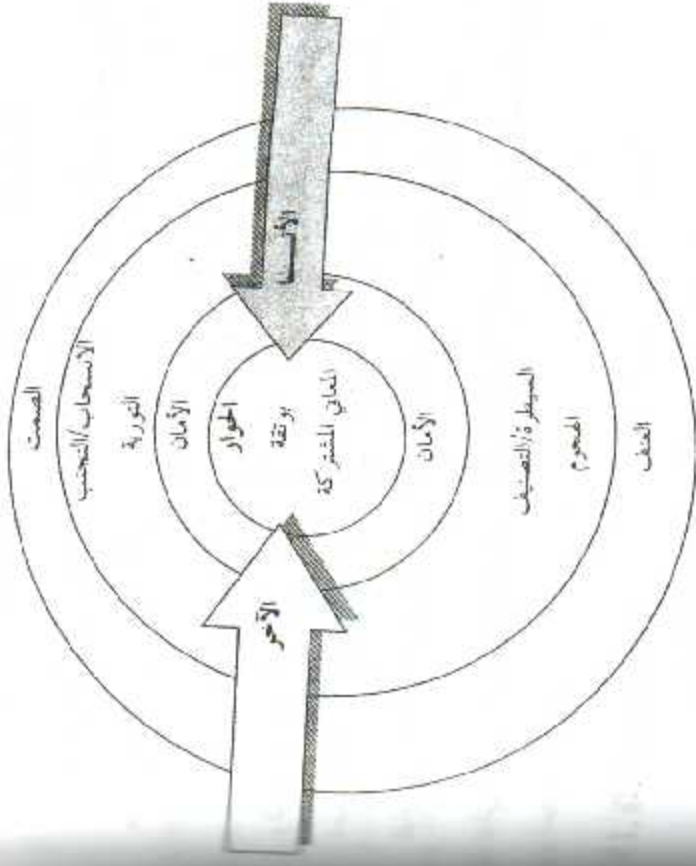
إن هدف التعاون المشترك تحقيق الفوائد المشتركة. والموقف التفاوضي يحتاج إلى استراتيجية اختراق كي ينجح؛ وهذه خطواتها:

- **الخطوة 1:** اذهب إلى الشرفة؛ سيطر على رد فعلك الطبيعي وسيطر على توازنك العقلي.

- **الخطوة 2:** تعلم أن تأخذ خطوة إلى جانبهم؛ أظهر الاحترام وتخلص مشاعرهم السلبية نحوك.

- **الخطوة 3:** أعد الصياغة؛ والمقصود هنا صياغة الموضوعات كأن مزيدا من الإيضاح مثلا.¹⁹ البعض يقترح القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تبدأ الإجابات؛ وهذا يحمينا من الوقوع في شرك أفكارنا المسبقة التي قد تمنعنا فهم الآخر أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.²⁰

- **الخطوة 4:** ابن لهم جسرا ذهبيا؛ أظهر الحل كما لو كان نصرا لهم.



يبدأ الشكل بدائرة مركزية تحيط بها دوائر أخرى، وهي شبيهة بالحلقة التي تستخدم في الرمي. لاحظ أن الدائرة الوسطى هي هدف الحوار وهي تمثل المعاني المشتركة. عندما تندلق المعاني والأفكار بحرية، فإنها تجد طريقها للمعاني المشتركة. مما يمثل أفضل ما أنتجه الفكر المشترك للمتناحورين²⁴ في البوتقة؛ وهي الإطار المحيط ببوتقة المعاني، تتيح لنا تبادل الرسائل دائرة الأمان؛ وهي الإطار المحيط ببوتقة المعاني، تتيح لنا تبادل الرسائل وتفتح النصمت أو العنف من أن يكونا بديلاً للمحاورة. وحين تتحول المحاور محاوراً حاسمة، فلا بد أن يكون الشعور بالأمان قوياً. وأنت نسعي لتوفير الأمان بنصح بمراقبة الحيل، إنها السلوكيات السلبية التي يتضمنها أسلوبا الصمت والعنف (لاحظ الدائرة الثالثة).

حين يظهر أحد السلوكيات؛ اعرف أن الأمان في حالة ضعف. الخيار الذكي هو الخروج المؤقت من محتوى الحادثة، دعم الشعور بالأمان ولا تذهب بعيداً؛ كلما انخرفت انزلت، وكلما انزلت ازدادت الخسائر.²⁵ حين تدعم الأمان، يخرج الآخرون عن صمتهم أو يتوقفون عن عنفهم.. يعودون إلى الحوار.

16. سيطر على الموقف!!

تذكر دائماً أن إصرارك على النجاح أهم مما سواه.

أبراهام لنكولن

التحدي اليوم هو نفسه التحدي القديم: لا يمكنك تحقيق الفوز ما لم تحاول بحسب عليك أن تحاول، ثم تحاول مرة أخرى، وتكرر المحاولة دائماً. إذا كنت ترغب في القيام بشيء ما حيال التواصل، فخذ حقائق مرصعة تعتبر من التحديات التي قد لا تحمل الموقف في صالحك؛ إذا لم تقبلها!! إحدى هذه الحقائق أن معظم الناس متواصلون سيتون للغاية. الحقيقة الأخرى تقول: إن قليلاً من الناس هم الذين يحاولون بجهد جهيد لإرسال رسالتهم بصورة صحيحة للآخرين.

استلزم على السيطرة: يضع (شين مستيل) أسساً مهمة مع فعاليات التواصل: كن مستعداً قدر المستطاع قبل أن تبدأ؛ فبمجرد أن يبدأ التواصل لا يمكن التراجع بسهولة.

لذا، إن معظم الرسائل تصل إلى وجهتها بأسرع مما تخطط (إذا وصلت). فالآخرون يمكن أن ينموا لك ما تقوله قبل أن تفعل أنت. ليس هناك شيء بسيط لا يمكن تعقيد، لا سيما من جانب الأخرى؛ اتركهم يفعلوا ذلك إن أرادوا، ولكن بدون مساعدة من جانبك.

لم يتوصل المعنى بشكل أفضل باستخدام الرموز التعبيرية.

استخدم النكات بخذراً؛ حذار يا كثير المزاح.²⁷

تذكر أخيراً أن الآخرين سيحكمون عليك من خلال أفعالك، وليس من

خلال نواياك. قد يكون قلبك من ذهب، ولكن قلب البيضة المسلوقة كذلك

أيضاً.

لا تنفخ عند مفترق الطرق متريداً، إنك إن فعلت تكون قد ضيعت كما

من الفرص هاتلاً. وحشياً كنت افعل ما تستطيع، بما تملك.

- ليس التواصل دائماً مسألة اختيار أو توقيت؛ إنك لن تكون مستعداً دائماً

بالصورة التي تحبها.²⁶

17- دع الشمس تشرق.. اترك أشعتها تنتشر

هدفنا هو أن نجعل هذه الحياة التي وهبنا الله إياها مادية

قدر المستطاع، وأن نحيا بالطريقة التي تجعلنا نفخر بأنفسنا، وأن

نتصرف بالطريقة التي تعني لنا الكثير.

أزوالد شبنام

هناك كلمتان بسيطتان تخصصان الطريقة التي جعلت بعض الأشياء

ينجحون ويترعون على القمة. هاتان الكلمتان هما: أكثر قليلاً. يفعل

الناجحون كل ما يتوقعه الآخرون منهم، وأكثر قليلاً.

هل أنت شخص ناجح في تواصلك؟؟ إنك تستحق ذلك؛ فقط لأن

واستخدم عقلك بشكل جيد.

حينما تظهر احترامك لنفسك، وتقرر أن تكون مختلفاً، بأنيك ذلك الذي

الجميل، فتعب عاملاً بما لديك. وقد همست في أذنك الواعية: لم لا أبداً الآن؟

إنما الخطوة الكبيرة تنتظرك بساعاتك في اتخاذها أن تطبق خطوات عملية

هذه عناوينها:

- اجعل هدفك أن تصبح شخصاً قادراً على التواصل بشكل فعال.

- كون فريقاً مع شخص (أو أشخاص) ناجح في التواصل؛ شخص

للتعلم مثلك.

- تقبل الآخرين كما هم.

- إحص نفسك، ولا تهدر قوة حياتك في القلق والضغط.

- استمتع بتحدياتك.

- ابدأ بالنية واختم بالتوجيه.

المصادر والمراجع

- هشام الطالب: دليل التدريب القيادي.. سلسلة التسمية البشرية. المعهد العالمي للفكر الإسلامي، ص 146
- العبارة للأديب العالمي نجيب محفوظ نقلاً عن محمد عبد الجواد: أختلف معك ولكنني أحبك، مصر: غراس للنشر والتوزيع، 2007
- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الاسكندرية كلية التجارة، 1990، ط 5، ص: 51-52
- هاري ألدر وبيزيل هيلدر، البرمجة اللغوية العصبية في 21 يوماً، السعودية مكتبة جويو، ط 7، 2005.
- إبراهيم الفقي: البرمجة اللغوية العصبية والاتصال اللا محدود: كتاب المبرمج الكندي للبرمجة اللغوية العصبية، 2001، ص: 83
- المرجع نفسه، ص: 85
- انظر: ديل كارنيجي: كيف تتعامل مع الناس، الجزائر: دار المجدد للنشر والتوزيع، ط 1، ص: 121-122
- مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني: تنمية مهارات الاتصال في الحوار مشروع التدريب الجماعي لثقافة الحوار، ص: 17-18
- المرجع نفسه، ص: 120
- سورة فصلت، الآية: 34
- كيري باترسون وآخرون: الحوارات الحاسمة، السعودية: مكتبة
- 2004، ص: 163
- انظر: بيرتون كابلان: كيف تسيطر على الآخرين، السعودية: مكتبة
- 2004، ط 5، ص: 28-29

- ستيفن كوفي: العادات السبع للناس الأكثر فاعلية، السعودية: مكتبة جويو، ط 4، 2003، ص: 88
- راجع: يحي غوث وفوتيشخ هامان: احترام الصراع، ترجمة: د. مطاع بركات، دمشق: دار الأفاق، 1996
- كيري باترسون: الحوارات الحاسمة، ص: 174
- دوجلاس ستونو وآخرون: المحادثات الصعبة، السعودية: مكتبة جويو، 2003، ص: 60
- لزبد من مهارات ترويض الغضب اقرأ: جيل لنديفلد: إدارة الغضب، السعودية: مكتبة جويو، 2004، ص: 75-138
- المرجع نفسه، ص: 201
- لاروق السيد عثمان: التفاوض وإدارة الأزمات، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، 2004، ص: 14-15
- راجع: غوث هامان: احترام الصراع، ترجمة: مطاع بركات، دمشق: دار الأفاق، 1996، ص: 68
- الطر محمد فتحي: الطريق إلى نعم، مصر: دار التوزيع والنشر الإسلامية، 2004، ص: 9
- راجع كيري باترسون: الحوارات الحاسمة، ص: 209
- المرجع نفسه، ص: 211
- المرجع نفسه، ص: 210
- انظر: المرجع نفسه، ص: 210-211-212
- زين مستنيل: كتاب التواصل، السعودية: مكتبة جويو، 2008، ص: 28
- (أ) أردت أن تعرف كيف تخرج أفضل ما في الناس في أسوأ أحوالهم، اقرأ: ريك ريمان وريك كيوشتر: التعامل مع أداس لا تختملهم، السعودية: مكتبة جويو، 2004.