

# التأثير الشخصي

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com) \*\* معرفتي \*\*

ما يتطلبه الأمر لإحداث فرق

أماندا فيكرز، وستيف بافيستر، وجاكي سميث



**\*\* معرفتي \*\***

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

منتديات مجلة الابتسامة

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# التأثير الشخصي

ما يتطلبه الأمر لإحداث فرق

أماندا فيكرز، وستيف بافيستر، وجاكي سميث





## للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت [www.jarirbookstore.com](http://www.jarirbookstore.com)

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: [jbpublishations@jarirbookstore.com](mailto:jbpublishations@jarirbookstore.com)

## إخلاء مسؤولية

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية من الكتاب. وعلى الرغم من أننا بذلنا قصارى جهودنا في نشر وترجمة الطبعة العربية، فإننا لا نتحمل أي مسؤولية أو تقدم أي ضمان فيما يتعلق بصحة أو اكتمال المادة التي يضمها الكتاب، لذا فإننا لا نتحمل، تحت أي ظرف من الظروف، مسؤولية أي خسائر أو تعويضات سواء كانت مباشرة، أو غير مباشرة، أو عرضية، أو خاصة، أو مترتبة، أو أخرى. كما أننا نحمل مسؤوليةنا بصفة خاصة عن أي ضمانات حول ملامحة الكتاب عموماً أو ملاءمته لغرض معين.

## الطبعة الأولى ٢٠١١

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

Copyright © Pearson Education Limited 2008

This translation of PERSONAL IMPACT WHAT IT TAKES TO MAKE A DIFFERENCE 01 Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.

Copyright © 2010. All rights reserved.

No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means including electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning or otherwise.

المملكة العربية السعودية من.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٠٠٠ ٤٦٢٦٠٠٠ +٩٦٦ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ +٩٦٦



# Personal Impact

**What it takes to make a difference**

**Amanda Vickers, Steve Bavister and  
Jackie Smith**



## بعض الإشارات بهذا الكتاب

"إن الأمر أشبه بالجلوس والاستماع إلى نصيحة صديق يتمتع بذهن صافٍ يوجهني نحو التركيز على تحقيق ما أريده من نتائج؛ لذلك أوصي بهذا الكتاب للمحترفين النابهين العاملين في مجال المشروعات، والذين أعلم يقيناً أنهم سوف يستفيدون حتماً من مطالعته".

"هيلاري داستان"، مدير التعليم والتطوير بمؤسسة بلاك & بيكر

"إن المهارات التي يضمها الكتاب بين صفحاته أساسية ولكنها فعالة في الوقت ذاته، وكم أتطلع لرؤية تقنيات الاتصال الفعالة والمؤثرة وقد تمت صياغتها على نحو يجعل من السهل عليك الاستفادة منها في جميع مناحي حياتك، وعندما تستخدم المهارات التي تتعلمها من خلال صفحات هذا الكتاب فسوف تفتح لك أبواب العالم بأسره".

"بيتا هاسكل"، مرشدة علاقات ومؤلفة كتاب *Flirt Coach*

"لاشك أنه في وسع المرء تعلم الأساليب التي تمكنه من خلق تأثير شخصي وهذا الكتاب وسيلتك للوصول إلى هذه الغاية، وما يزرخ به من تدريبات مفيدة ونصائح عملية خير عون لك على تحقيق النجاح على صعيد مستقبلك المهني وحياتك الشخصية على حد سواء".

"روبي شتاين هاوس"، سيدة أعمال ومؤلفة

كتاب *Think like an Entrepreneur*

"في ظل عصر أصبح تحقيق النجاح فيه يعتمد على القدرة على الإقناع والتأثير في الآخرين أكثر من اعتماده على العلم والمعرفة فإن هذا الكتاب يعد رفيقاً محبباً إلى النفس بما يحتويه من أساليب سهلة التطبيق فهو يأخذك في رحلة إلى مختلف مراحل الثقة بالنفس والإيمان بالذات ويمنحك الأفكار ويمدك بالأدوات التي تمكنك من تنمية التأثير الشخصي الإيجابي، فلتشتر هذا الكتاب وتؤد ما به من تدريبات وسوف تشعر حتماً بالتغيير".

"ديفيد مولتن"، مدرب برمجة لغوية عصبية ومعلم ومؤلف كتاب *Managing with the Power of NLP*

"إن هذا الكتاب يتضمن كل شيء من الألف إلى الياء عن كيفية تمتعك بشخصية جذابة لا تنسى بداية من تكوين انطباعاتك الأولى وحتى إقامتك لعلاقات دائمة. إن هذا الكتاب يحتوى على عدد مذهل من الأفكار حول سبل تقوية تأثيرك على الأفراد وعلى مجموعات بأكملها من الأشخاص".

**"شيلى روز شارفيت"، موجهة ومؤلفة كتاب Words That Change Minds**

"إن هذا الكتاب يمزج بأسلوبه الرائع بين البساطة والذكاء وتتسم أفكاره بالوضوح وما يتضمنه من حكمة يمكن استخلاصها من آلاف المواقف الرسمية وغير الرسمية التي تهم القارئ، ومن القدرة على المزج بين أشياء يمكنك تعلمها مثل "تعاليم كارل يونج" مع أشياء أخرى بسيطة كأن يطلب منك الابتسام بقدر أكبر ومراقبة ما يثيره ذلك من ردة فعل، في نسيج واحد".

**"اليسون سمايل"، مديرة تحرير صحيفة هيرالد تريبيون**

"هذا الكتاب دليل ضرورى لفن وعلم إدارة الانطباعات".

**د. بيتر كوليت، مؤلف كتاب "الحركات المعبرة"**

"كتاب حافل بالكثير من الأفكار والأساليب المفيدة - لذلك فإن هذا الكتاب له تأثير حقيقى".

**"واين مولين"، رئيس قسم التعليم والتطوير ببنك ستانفورد**

"هذا الكتاب يمكنه إحداث فارق هائل فى حياتك - فمن خلال تدخل محدود، سوف تحصل على نتائج مذهلة".

**"سونايث"، مؤلفة كتاب "البرمجة اللغوية العصبية فى العمل"**





**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

إذا كان يمكن للإصان أن يشكل حياته حقاً، فتشكيل حياتك يبدأ من هذه اللحظة.

فما نتعلمه اليوم قد يغير حياتنا غداً؛ حيث يمكن أن يغير من أهدافنا أو عقولنا؛ فهو يفتح أمامنا فرصاً جديدة أو يلهمنا سبلاً تغير من حياتنا. لهذا السبب قمنا بإخراج هذا الجيل الجديد من الكتب والتي سوف تساعدك على أن تشكل حياتك كما تريد.

سواء كنت تسعى إلى التحلى بالمزيد من الثقة أو تقليل التوتر أو اكتساب مهارة جديدة أو منظور مختلف، نقدم لك تلك السلسلة من كتب مكتبة جرير والتي من شأنها مساعدتك على التغير إلى الأفضل. ونحن ملتزمون بجلب أفضل الأفكار والطرق التي ستساعدك على إدارة حياتك. نأمل أن تجد بين صفحات هذا الكتاب الأفكار التي تحتاج إليها لتشكيل حياتك. تقدم، وانطلق في مهمتك.

فالامر كله بيدك أنت.

\* \* \*

## المحتويات

١	شكر وتقدير	
٥	مقدمة - قوة التأثير الشخصي	
١١	ثق بنفسك وعزز تأثيرك الشخصي	١
٣٥	ماركة تجارية اسمها "أنت"	٢
٤٣	اترك انطباعات أولى إيجابية في غضون سبع ثوانٍ	٣
٧٥	للمحبة أهميتها	٤
٨٩	التواصل مع التأثير - كيف تحقق تقارباً متين الأواصر مع الآخرين؟	٥
	التأثير لإحراز نتائج - كيف تجعل الآخرين يفعلون ما تريد؟	٦
١٤٥	حديث الجسم - اللغة الرقيقة للجسد	٧
١٧١	تطوير تأثيرك الصوتي	٨
١١٧	قراءة سلوكيات الآخرين	٩
٢٠٧	لا مزيد من عروض التقديم المملة - إلقاء خطاب عامة مؤثرة	١٠
٢٢٥	تحدث وعبر عن رأيك - كيف تحدث تأثيراً في الاجتماعات؟	١١
٢٤٧	احصل على الوظيفة التي تريدها - ثم احصل على علاوة	١٢
٢٦٩	إقامة شبكة علاقاتك الاجتماعية والمهنية	١٣
٢٩١	الخاتمة حقق ما تريد- تحويل النظريات إلى أفعال	
٢٩٧	الملحق: ماذا بعد؟	
٣٠٣	الفهرس	

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

## شكر وتقدير

نود في البداية الإعراب عن امتناننا لكل من شارك في حضور دورة "تحدث أولاً" خلال السنوات الماضية، فلقد أسهمتم في جعل هذا الكتاب يخرج إلى النور. لقد تعلمنا منكم الكثير مما كان له أبلغ الأثر في دفعنا إلى مشاركة أفكارنا مع دائرة أوسع من القراء. لقد ظننا في البداية أننا نقوم بالتدريس لكم ولكن في حقيقة الأمر كان العكس هو الصحيح، أنتم المؤلفون الحقيقيون لهذا الكتاب. إن كل ورشة عمل أقمناها، قد منحتنا فهماً أعمق وأكثر ثراء للموضوع، ولقد كان من دواعي فخرنا وسرورنا العمل مع كل واحد منكم، فشكراً لكم.

ونود كذلك توجيه شكر خاص لفريق العاملين بدار نشر بيرسون الذين أولوا الكتاب اهتمامهم ورعايتهم منذ أن كان مجرد فكرة إلى أن أصبح عملاً تاماً وكاملاً، ونود على وجه الخصوص الإعراب عن امتناننا لإسهام سام جاكسون الذي لا تقدر نصائحه الثمينة ونفاذ بصيرته وملاحظاته بثن، وكارولين جوردون ولورا بلايك اللتين لعبت قدرتهما الاحترافية وسبرهما دوراً حيويًا فيما حققه الكتاب من نجاح.

لا مرأى في أنه بدون تفاني فريق عمل دورة "تحدث أولاً" - وهم لورا جيمس وكريس كافنديش وجاك بافيستر ومارك رجبى وبيتر كيث وجرمين إدوردز وستيفي ماكونيل - لما رأى هذا العمل النور، فشكراً لكم لما قمتم به من عمل رائع خلال الفترة التي شغلنا فيها الكتابة، إنكم جميعاً نموذج يحتذى به لأناس يحدثون تأثيراً كل يوم.

ونحن نهدي هذا الكتاب لأسرنا التي قلما كانت ترانا خلال الشهور التي استغرقها الانتهاء من مخطوطة الكتاب. نحن نقدر لكم دعمكم المستمر لنا وتقهمكم لظروفنا، ونوجه كذلك شكرًا خاصًا لوالدة أماندا، السيدة جوسى فيكرز، التي وفرت لها واحة من الهدوء والسكينة لكي تتمكن من مواصلة تأليف الكتاب، ونقول أماندا عن والدتها: "لقد تعلمت الكثير عن إقامة علاقات رائعة مع الآخرين من أمى على مر السنين لذلك أدين لها بالاعتراف بفضلها وشكرها شكرًا جزيلًا". ولا بد كذلك من توجيه الشكر لـ كاتلين جراى، ابنة شقيقة أماندا، التي تضىء حياتها، وتود جاكى الإعراب عن شكرها لوالديها ميج وهوجويجو - وأن تقول لهما: "إن دعمكما غير المنقطع ونظرتكما الإيجابية للحياة أحدثت فرقًا هائلًا فى دفعى نحو السير على الدرب الصحيح. إنكما نعم القدوة الحسنة؛ فلقد ساعدتمانى على اكتشاف ذاتى". ولم يتبق أحد لم نوجه له الشكر سوى هيلين وجاك بافيستر - وهو أيضا يعمل فى دورة "تحدث أولا" - اللذين يمثلان مصدر إلهام دائمًا لوالدهما العزيز المعجوز فى كل ما يقومان به من عمل: "لقد تعلمت منكما الكثير".

إن التأثير فى الآخرين يمثل جوهر الدورات الدراسية التى يتم عقدها من خلال برنامج "تحدث أولا" - وتشمل هذه الدورات الدراسية التقديم، ومقابلة وسائل الإعلام، والتأثير فى الآخرين، والتواصل على المستوى الجماعى، والتقنيات الخاصة بالكتابة عن المشروعات، وبالطبع التأثير الشخصى ذاته. ونود كذلك الإعراب عن امتناننا العميق للإسهامات الهائلة لمستشارينا السابقين والحاليين، الذين يؤدون عملاً رائعاً يومياً بتوفير تدريب رفيع المستوى من الطراز الأول لعملائنا، ونخص بالشكر كلاً من: أماندا موراي، نيل ماكنيل، كلارى ويليس، ورودى زيرزبا، وكريستينا ستيوارت، وفيكى تاونسيلى، كلير دولى، وبرناديت أوماهانى، وبريدجت سترونج، باتريك بورك، جون أولينز، ومالكولم سميث، واليسون ليستر، وكيت لاسيلز،

وسكوت ألفورد، وتيم فيرسون، ودون أليس، وتوم مورلى من مؤسسة انستانت تيم ورك.

ونحن ندين بالشكر كذلك لعملائنا - نظراً لكثرة عددهم فإن المجال لا يتسع لذكرهم جميعاً - الذين يدركون أهمية التأثير الشخصى ويضعون ثقتهم فى برنامج "تحدث أولاً" لمساعدة ذويهم على تحقيق النجاح فى جميع مناحى حياتهم المهنية، ونخص بالشكر حفنة قليلة منهم وهم : نيش شاه، إيان أندرتون، إما سكوت - سميث بشركة كاي بي إم جى، وستيوارت بول، وسارة موريس، ولينا باتل بشركة سى بي ريتشارد إليس، هيلارى دانستان وجينى دالى بشركة بلاك أند ديكر، وجو هولواى بشركة فى إم وير، وسام سميث بشركة يونيليفر، وليديا كورنك، وجيما سيموندس وإيما كوك بشركة كينج ستيرج، وروزى نورجروف، وروب سينيور وإميلي وايت بمكتب ناشيونال أودت، وأماندا فرناندو، وليزى كوى وجاك تشانا بشركة إرنست أند يانج، ووين مولان ودان بنك هامبرى من ستاندرد وجينى جودى بشركة جروسفينور أستيتس، وجيمى هورتون، تريسى براندونو تشارلوت كامبل بشركة إى إم سى، وجودى رينولدس بشركة أماى، وبات إيسون بشركة آى تى سى، وأنا تولا أونيل بشركة آى أند إف مان، ورانيا بييجانى ودوناير بشركة كولت تيليكوم، وهازل فيتون بشركة أنفينوم، وسونيا دود، وجاك سانجيرا بشركة هامرسون، وكارلا ماثيوس وسارة بولين بشركة كلاتونز .

وفى الختام نوجه شكرنا أيضاً للعديد من الأشخاص الذين كانوا مصدر إلهام بالنسبة لنا وأسهموا فى تشكيل أسلوب تفكيرنا سواء عن طريق الاحتكاك المباشر معهم شخصياً أو من خلال الكتب والشرائط المسجلة أو أشرطة الفيديو ومن بينهم : تيم جالوى، وروبرت ديلتس، ووين دير، وإيريك بيرنى، سوزى سترانج، توم بيترز، تشارلز فولكنر، فريتز بيلز، جون بير، ناثيل براندين، فاي برور، ستيفى دو شازير، ستيفانى بيرنز، جون جراى، هيلين كورنيليوس، ستيفن كوفى، كريس دافى، ستيفى جابز، تاد جيمس،

سوزان جيفرز، كارل يونج، وندى ماثيوز، كاي ريمينجتون، جاي شيشى،  
أنطونى روبينز، مانويل جاي سميت، آيان ماكديرمت، آندى ثوربيرن، كيرى  
وولشو، شيلى روز شارفيت، شاكتى جواين، ريتشارد باندلر، جون جریندر،  
كارلوس كاستانيدا، ميلتون أريكسون، ديرن براون، روبرت شالدينى، ألبرت  
أليس، وجين نورثهام.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامه**



## مقدمة - قوة التأثير الشخصي

أنت دائما تحدث تأثيرًا، مهما فعلت وأينما كنت، حتى وإن جلست في أحد الأركان ولم تتطرق ببنت شفة، فأنت تحدث تأثيرًا، ولكن هل تحدث التأثير المطلوب؟

هل أضعت على نفسك فرصة الحصول على عمل ما أو نيل ترقية ما لأنك لم تترك انطبعا إيجابيا؟ هل تود أن تكون قادرًا على التأثير في الآخرين على نحو أفضل؟ هل تجد صعوبة في إيضاح وجهة نظرك أثناء الاجتماعات أو في المقابلات الشخصية؟ هل تود أن تثبت ذاتك بثقة أكبر؟ هل يتذكر الآخرون زملاءك وينسون أمرك؟

إذا كانت إجابتك على أحد هذه الأسئلة فقط هي "نعم" فأنت في حاجة إلى زيادة تأثيرك الشخصي.

### لماذا أنت في حاجة إلى التأثير الشخصي؟

نحن نعيش في عصر يعتمد تحقيق النجاح فيه أشد ما يعتمد على ما يمكن أن تحدثه من تأثير فيمن حولك وهو يعتمد أيضًا على "الاختلاف الذي يحدث الفارق" عندما يتعلق الأمر ببلوغ مآربك في الحياة، ولا يوجد رجل أو امرأة يمكنه أن يعيش كجزيرة منعزلة عما حولها، ولهذا فأنت في حاجة إلى الآخرين وما تحدثه من تأثير فيمن حولك أمر متبادل بينكم، فالتأثير هو ما تملكه أو ما تفعله فيما يتعلق بالآخرين، ولن يمكنك إحداث تأثير وأنت بمفردك. وعندما تستطيع التواصل مع الآخرين بسرعة وبسهولة ويسر، وتحوز ثقتهم، وتترك انطبعا طيبا لديهم، عندئذ ستكون قريبًا للغاية من

بلوغ هدفك من وراء هذه العلاقة.

إن التمتع بقوة التأثير الشخصي له مزايا شتى ومتنوعة من بينها الآتى:

- الحصول على الوظيفة التى تحلم بها
- كسب المال الوفير
- التأثير فى الآخرين والقدرة على إقناعهم
- مقابلة توءم روحك
- إثارة إعجاب رئيسك فى العمل
- التمتع بشبكة معارف رائعة
- بلوغ أهدافك

إن قدرتك على تحقيق ما تتمناه فى الحياة يعتمد إلى حد كبير على قوة تأثيرك فى الآخرين، وسواء أعجبك ذلك أو لم يعجبك، فإن الناس يقيمونك فى غضون ثوانٍ قليلة من مقابلتك، وإذا لم تترك انطباعا طيبا من الوهلة الأولى، فربما لن تحظى بفرصة أخرى. وفى الوقت الحاضر أصبح الناس أكثر انشغالا وتشتتا - إنهم دائما يقومون بأعمال شتى ودائما يفكرون فى بريدهم الإلكتروني - مما يجعل إحداث التأثير المطلوب أصعب من ذى قبل. وفى الختام، فإن تمتعك بقدر أكبر من قوة التأثير الشخصي يعنى امتلاكك لزماد حياتك وزيادة قدرتك على تقرير مصيرك.

### متى تحتاج إلى قوة التأثير الشخصي؟

متى تحتاج إلى قوة التأثير الشخصي؟ متى تدرك أنك فى حاجة إلى قوة التأثير الشخصي؟ إنك فى حاجة إليها طوال الوقت وفى كل مكان سواء فى العمل أو فى أوقات اللهو، سواء فى المكتب أو فى المصنع أو فى موقع العمل أو فى المنزل. أنت فى حاجة إليها للنجاح فى المقابلة الشخصية، أنت فى حاجة إليها لكى تعبر عن وجهة نظرك فى الاجتماعات ولتقديم عرض مؤثر، فربما

تجد نفسك تقوم بدور يتطلب منك التمتع بالقدرة على التأثير فى الآخرين وإقناعهم - مثل العمل فى مجال المبيعات أو المفاوضات أو خدمة العملاء - عندئذ يصبح إحداث التأثير المطلوب هو مفتاح النجاح.

لقد أصبح الأفراد أكثر إدراكًا ووعياً بحقيقة أن قوة التأثير الشخصى هى إحدى الوسائل التى تمنحهم ميزة إضافية عن منافسيهم وبدونها يفامرون بإضاعة الفرص السانحة أمامهم.

من المحتمل أن يكون لديك بالفعل تأثير فى بعض الجوانب وقد ترغب فى تعزيزه ولكن قد يكون لديك مشاكل تتعلق بالثقة فى الآخرين أو فى إثبات الذات تود التغلب عليها، وربما يعزى السبب فى ذلك إلى تلقيك لملاحظات فى العمل توحى بأنك تحتاج إلى تنمية مهاراتك الشخصية فى التعامل مع الآخرين حتى يتسنى لك الترقى إلى الدرجة التالية.

### ما قوة التأثير الشخصى؟

ليس من السهل تعريف قوة التأثير الشخصى ولكننا ندركها جميعاً عندما نراها، وفى بعض الأحيان نقابل بعض الأشخاص وسرعان ما نكتشف تمتعهم بصفة خاصة ما، قد نسميها جاذبية أو حضوراً شخصياً أو كاريزماً، سمها ما شئت ولكنك سوف تجد هؤلاء الأشخاص مميزين عن حولهم.

تشمل التعريفات اللغوية للفظ "تأثير" فى المعجم الآتى:

● قوة انطباع شىء ما على آخر

● أثر أو تغيير يحدثه عامل ما

هذا بالتحديد ما يفعله أولئك الذين يتمتعون بقوة التأثير الشخصى فهم يتركون انطباعاً لدى الآخرين، ومن خلال ذلك يحدثون قدراً ما من التغيير.

إن الأمر لا يتعلق بـ "بالشخصية"

قد يظن البعض أن التأثير الشخصى ما هو إلا التمتع بشخصية لافتة

للنظر أو أن يكون المرء هو محور اهتمام الجماعة التي ينتمي إليها أو يتمتع بشخصية مفعمة بالنشاط ومنفتحة على من حولها؛ ولكن بقدر ما تكون الهمسات في بعض الأحيان أعلى صوتاً من الصراخ، قد يتمتع الأشخاص الهادئون المغلقون على أنفسهم - حتى الذين يعتبرون أنفسهم "خجولين" - بتأثير شخصي يماثل في قوته ما يتمتع به هؤلاء الذين دائماً في "دائرة الضوء". إذن فالأمر لا يتعلق بالأسلوب الذي تتبعه بقدر ما يتعلق بحقيقة ذاتك فالأشخاص العاديون قد يحدثون تأثيراً غير عادي.

### نموذج منطقة الاستفادة المثالية:

قد يكون لديك جانب جيد على نحو مفرط، وفي الوقت نفسه لا تهتم سوى أسمى الاستفادة من جهة منه، فهناك بعد أقصى الاستفادة المثلى من تأثيرك الشخصي على الآخرين فإذا ما تخطيت هذا الحد فسوف يضعف تأثيرك الشخصي بحيث إن فقدان الثقة بالنفس دائماً ما يجعلك تترك الطابعاً سلبياً، وكذلك الحال إذا ما أفرطت في ذلك بنفسك وتحويل الأمر إلى نوع من العدوانية، فسر النجاح يكمن في إحداث التأثير المطلوب.

الإعراط	منطقة الاستفادة المثالية	نوع التأثير
١	١	هادئ للغاية
٢	٢	ساكن
٣	٣	بدون تعبيرات
٤	٤	بطيء للغاية
٥	٥	مهتم بالمفاتيح
٦	٦	سلبى
٧	٧	غير جذاب
٨	٨	
٩	٩	
١٠	١٠	

هناك منطقة استفادة مثالية للعديد من السمات والسلوكيات والتي يصبح فيها التأثير الشخصي إيجابياً، وخارج تلك المنطقة - عندما يكون الأمر مفرطاً أو قليلاً للغاية - يقل التأثير في البداية ويتحول في النهاية إلى أمر سلبى.

## هل من الممكن حقاً تغيير ما تعدته من تأثير؟

بالتأكيد من الممكن تحقيق ذلك؛ فقد فعلها كثيرون قبلك، وأنت أيضاً تستطيع أن تفعلها، فلنأخذ هنا بصدد الحديث عن إحداث تغيير شامل - فالاعتماد على النفس حينها سيصبح مرادفاً لإجراء جراحة تجميل جذرية - مما يحولك إلى شخص آخر تماماً.

إن التغييرات البسيطة قد تحدث نتائج باهرة؛ فمجرد تغيير نبرة صوتك وجعلها أكثر رقة أو أشد حزماً، أو زيادة التواصل مع الآخرين، أو الحد منه من خلال النظر إليهم مباشرة قد يحدث اختلافاً كبيراً في قوة تأثيرك.

## قوة التأثير هي كل شيء

إن قوة التأثير هي كل شيء، فتجاحك في الحياة يعتمد على ترك انطباع إيجابي وفوري لدى الآخرين (حتى عندما يكونون مشغولين أو مشتتي التركيز)، عليك التواصل معهم بقوة وأن تكون مقنعاً وقادراً على طبع صورتك في الأذهان.

وستطيع أي شخص أن يتمتع بقوة التأثير في الآخرين إذا ما أراد ذلك، وإن كان يعرف كيف يمكنه تحقيق هذه الغاية، وهذا بالتحديد ما سوف يوفره لك هذا الكتاب الذي يمدك بالنواحي الفنية، والإستراتيجيات التي يمكنك من خلالها الانتقال مما أنت عليه إلى ما تريد أن تكونه. لذلك فإن هذا الكتاب قادر بالتأكيد على تغيير حياتك.

للنظر أو أن يكون المرء هو محور اهتمام الجماعة التي ينتمى إليها أو يتمتع بشخصية مفعمة بالنشاط ومنفتحة على من حولها: ولكن بقدر ما تكون الهمسات في بعض الأحيان أعلى صوتاً من الصراخ. قد يتمتع الأشخاص الهادئون المنفلقون على أنفسهم - حتى الذين يعتبرون أنفسهم "خجولين" - بتأثير شخصي يماثل في قوته ما يتمتع به هؤلاء الذين دائماً في "دائرة الضوء". إذن فالأمر لا يتعلق بالأسلوب الذي تتبعه بقدر ما يتعلق بحقيقة ذاتك فالأشخاص العاديون قد يحدثون تأثيراً غير عادي.

### نموذج منطقة الاستفادة المثالية:

قد يكون لديك جانب جيد على نحو مفرط، وفي الوقت نفسه لا تحقق سوى أدنى استفادة مرجوة منه، فهناك حد أقصى لتحقيق الاستفادة المثلى من تأثيرك الشخصي على الآخرين. فإذا ما تخطيت هذا الحد، فسوف يضعف تأثيرك الشخصي، بحيث إن فقدان الثقة بالنفس دائماً ما يجعلك تترك انطباعات سلبية، وكذلك الحال إذا ما أفرطت في ثققت بنفسك وتحويل الأمر إلى نوع من العدوانية، فسر النجاح يكمن في إحداث التأثير المطلوب.

الاهرام	منطقة الاستفادة المثالية	قدر ضئيل
١٠ ٩	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣	٢ ١
صوت مرتفع للغاية	الصوت عند المستوى المطلوب	هادئ للغاية
حركة لا تهدأ	يتحرك لفرص معين وعن عمد	ساكن
عشوائية ومصعبية	تعبيرات مناسبة وملائمة للموقف	بدون تعبيرات
سريع للغاية	سرعة الرد مثالية	بطيء للغاية
مجرد قصص بلا حقائق	التمثيل مدعومة بالأمثلة	مهتم بالحقائق
عذائي	واثق من نفسه	سلبى
منطوق ومنطق	جذاب ومنطوق	غير جذاب

هناك منطقة استفادة مثالية للعديد من السمات والسلوكيات والتي يصبح فيها التأثير الشخصي ايجابياً، وخارج تلك المنطقة - عندما يكون الأمر مفرطاً أو قليلاً للغاية - يقل التأثير في البداية ويتحول في النهاية إلى أمر سلبى.

## هل من الممكن حقًا تغيير ما تحدثه من تأثير؟

بالتأكيد من الممكن تحقيق ذلك؛ فقد فعلها كثيرون قبلك، وأنت أيضا تستطيع أن تفعلها، فلننا هنا بصدد الحديث عن إحداث تغيير شامل - فالاعتماد على النفس حينها سيصبح مرادفا لإجراء جراحة تجميل جذرية - مما يحولك إلى شخص آخر تماما.

إن التغييرات البسيطة قد تحدث نتائج باهرة؛ فمجرد تغيير نبرة صوتك وجعلها أكثر رقة أو أشد حزما، أو زيادة التواصل مع الآخرين، أو الحد منه من خلال النظر إليهم مباشرة قد يحدث اختلافا كبيرا في قوة تأثيرك.

## قوة التأثير هي كل شيء

إن قوة التأثير هي كل شيء، فتجاحك في الحياة يعتمد على ترك انطباع إيجابي وفوري لدى الآخرين (حتى عندما يكونون مشغولين أو مشتتي التركيز)، عليك التواصل معهم بقوة وأن تكون مقنعا وقادرا على طبع صورتك في الأذهان.

ويستطيع أي شخص أن يتمتع بقوة التأثير في الآخرين إذا ما أراد ذلك، وإن كان يعرف كيف يمكنه تحقيق هذه الغاية، وهذا بالتحديد ما سوف يوفره لك هذا الكتاب الذي يمدك بالنواحي الفنية، والإستراتيجيات التي يمكنك من خلالها الانتقال مما أنت عليه إلى ما تريد أن تكونه. لذلك فإن هذا الكتاب قادر بالتأكيد على تغيير حياتك.

للنظر أو أن يكون المرء هو محور اهتمام الجماعة التي ينتمى إليها أو يتمتع بشخصية مفعمة بالنشاط ومنفتحة على من حولها؛ ولكن بقدر ما تكون الهمسات في بعض الأحيان أعلى صوتاً من الصراخ، قد يتمتع الأشخاص الهادئون المنفلقون على أنفسهم - حتى الذين يعتبرون أنفسهم "خجولين" - بتأثير شخصي يماثل في قوته ما يتمتع به هؤلاء الذين دائماً في "دائرة الضوء". إذن فالأمر لا يتعلق بالأسلوب الذي تتبعه بقدر ما يتعلق بحقيقة ذاتك فالأشخاص العاديون قد يحدثون تأثيراً غير عادي.

### نموذج منطقة الاستفادة المثالية:

قد يكون لديك جانب جيد على نحو مفرط، وفي الوقت نفسه لا تحقق سوى أدنى استفادة مرجوة منه. فهناك بعد أقصى لتحقيق الاستفادة المثلى من تأثيرك الشخصي على الآخرين. فإذا ما تخطيت هذا الحد، فسوف يضعف تأثيرك الشخصي، حيث إن فقدان الثقة بالنفس دائماً ما يجعلك تترك انطباعات سلبية، وكذلك الحال إذا ما أفرطت في ثقك بنفسك وتحول الأمر إلى نوع من العدوانية، فسر النجاح يكمن في إهدات التأثير المطلوب.

الفرط	منطقة الاستفادة المثالية	قدر ضئيل
١٠ ٩	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣	٢ ١
صوت مرتفع للغاية	الصوت عند المستوى المطلوب	هادئ للغاية
حركة لا تبدأ	يتحرك لفرص معين وعن عمد	ساكن
عشوائية وعصبية	تعبيرات مناسبة وملائمة للموقف	بدون تعبيرات
سريع للغاية	سرعة الرد مثالية	بطيء للغاية
مجرد قصص بلا حقائق	التمقنل مدعومة بالأمثلة	مهتم بالحقائق
عذائي	واثق من نفسه	سلبى
مناقض ومتعلق	جذاب ومقنع	غير جذاب

هناك منطقة استفادة مثالية للعديد من السمات والسلوكيات والتي يصبح فيها التأثير الشخصي ايجابياً، وخارج تلك المنطقة - عندما يكون الأمر مفرطاً أو قليلاً للغاية - يقل التأثير في البداية ويتحول في النهاية إلى أمر سلبى.



## هل من الممكن حقًا تغيير ما تحدته من تأثير؟

بالتأكيد من الممكن تحقيق ذلك؛ فقد فعلها كثيرون قبلك، وأنت أيضا تستطيع أن تفعلها، فلننا هنا بصدد الحديث عن إحداث تغيير شامل - فالاعتماد على النفس حينها سيصبح مرادفا لإجراء جراحة تجميل جذرية - مما يحولك إلى شخص آخر تماما.

إن التغييرات البسيطة قد تحدث نتائج باهرة؛ فمجرد تغيير نبرة صوتك وجعلها أكثر رقة أو أشد حزما، أو زيادة التواصل مع الآخرين، أو الحد منه من خلال النظر إليهم مباشرة قد يحدث اختلافا كبيرا في قوة تأثيرك.

## قوة التأثير هي كل شيء

إن قوة التأثير هي كل شيء، فنجاحك في الحياة يعتمد على ترك انطباع إيجابي وفوري لدى الآخرين (حتى عندما يكونون مشغولين أو مشتى التركيز)، عليك التواصل معهم بقوة وأن تكون مقنعا وقادرا على طبع صورتك في الأذهان.

ويستطيع أي شخص أن يتمتع بقوة التأثير في الآخرين إذا ما أراد ذلك، وإن كان يعرف كيف يمكنه تحقيق هذه الغاية، وهذا بالتحديد ما سوف يوفره لك هذا الكتاب الذي يمدك بالنواحي الفنية، والإستراتيجيات التي يمكنك من خلالها الانتقال مما أنت عليه إلى ما تريد أن تكونه. لذلك فإن هذا الكتاب قادر بالتأكيد على تغيير حياتك.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# الفصل ١



## ثق بنفسك وعزز تأثيرك الشخصي

"ما من شيء على ظهر البسيطة لا يمكنك  
الحصول عليه إذا تقبلت ذهنياً حقيقة أنه  
يمكنك الحصول عليه".

روبرت كولير - المؤلف الأكثر مبيعا  
لكتب التنمية الذاتية

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

تخيل هذا المشهد : طفل في عمر الزهور، يبلغ التاسعة من العمر، ويدعى "لويس هاملتون" ، يتوجه نحو "رون دنيس" ، رئيس فريق ماكلين لسيارات السباق، ويخبره بأنه في يوم من الأيام سوف يصبح أحد سائقي الفريق. ما رأيك في ذلك كمثال على الإيمان بالذات؟ ما رأيك في ذلك كمثال على الثقة بالنفس؟ ما رأيك في ذلك كمثال على قوة التأثير الشخصي؟

من الواضح تماماً أن "لويس هاملتون" يمتلك الموهبة ويتحلى بالتصميم الذي يجعله سائقاً عالمياً من سائقي سباقات السيارات "الفورميولا وان" ولكن موقفه هو الذي جعله يبلغ هذه المكانة، فعندما تؤمن بنفسك وتضع هدفاً نصب عينيك فسوف تتمتع بقوة التأثير في الآخرين بالتأكيد.

### ذاتك الداخلية تخلق ذاتك الخارجية

إن شعورك الداخلي بذاتك يحدث فارقاً هائلاً في نظرة الآخرين إليك من الخارج، فهذا الشعور الداخلي ينعكس عليك خارجياً، وعندما تشعر بالثقة والاعتزاز بالنفس، فإن ذلك ينعكس على مظهرك الخارجي ونبرة صوتك بالتأكيد. أنت تطلب ما تريد بثقة مع مراعاتك في الوقت نفسه لاحتياجات الآخرين ورغباتهم، وعندما تؤمن بذاتك وتؤمن بأن كل شيء ممكن، عندئذ تبدأ الأشياء في التحول إلى حقيقة. ذلك لأن قدرًا كبيرًا مما تحققه من نجاح إنما يعتمد على أسلوبك ومواقفك، والأمر أشبه بالزيت الذي يجعل تروس الحياة تسيّر بك في سهولة ويسر نحو تحقيق غايتك والتأثير على الآخرين وتكوين انطباع طيب لديهم.

إن الأشخاص الواثقين من أنفسهم تتسم تحركاتهم وأسلوب حديثهم بالرصانة وهدوء الأعصاب، وعلى الرغم مما يتصفون به في أغلب الأحيان من رباطة جأش وروية، فإنهم قادرون في الوقت نفسه على التعبير عن أنفسهم عن قناعة وبحماس عندما يريدون توضيح وجهة نظر مهمة. لا شك أن المحرك الأساسي لسلوكهم الخارجى عبارة عن عدة عوامل داخلية مثل: الإيمان بالذات، والثقة بالنفس، والعزم، والتصميم على تحقيق النجاح.

### إيمانك بذاتك يخلق قوة التأثير الشخصى؛

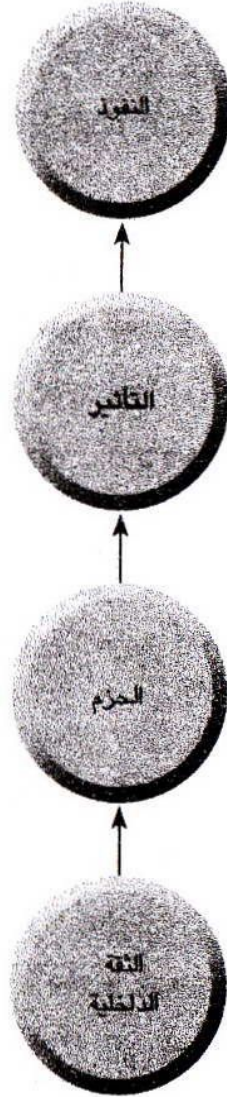
<p>إننا نمر جميعا بلحظات نشعر فيها بعدم الأمان، ولكن كلما استطعت بناء إيمانك بذاتك وثقتك بنفسك، زادت فرص تحقيقك للنجاح، فأفكارك ومعتقداتك يمكن أن تكون قوة دفع إيجابية فى حياتك. هل تذكر عندما أقنعت أحد زملائك بتنفيذ فكرة معينة مما حفرك لتحقيق الهدف التالى؟ ومع ذلك، فإنها قد تمثل فى الوقت نفسه قيوداً تكبح جماحك إذا ما أفسحت لها المجال لذلك، فهأنت تتقدم بطلب للحصول على ترقية، ولكنك تخشى أن تكون قد أفرطت فى الثناء على نفسك، وهكذا ينتهى بك المطاف إلى أن تبخس نفسك قدرها، وما إن تدرك كيف يمكنك تسخير قوة معتقداتك لما فيه مصلحتك، فستصبح لديك قوة تأثير لا حدود لها.</p>	<p>كلما زاد إيمانك بذاتك وثقتك بنفسك، زادت فرص تحقيقك للنجاح.</p>
---	---

### ما أهمية الثقة بالنفس؟

عندما تكون واثقا من نفسك، تشعر بأنه يمكنك فعل أى شىء فى سهولة ويسر وبلا أدنى مجهود، وذلك لثقتك فى قدرتك على التأثير فى الآخرين، مما يجعلك تبدو طبيعيا فى تعاملك معهم ويجعلهم بالتالى يشعرون عند تعاملهم معك بأنهم بين أيدٍ أمينة ويكون لديهم استعداد أكبر لتضديق ما

تقول. إن تمتعك بثقة أكبر في النفس إنما يعنى زيادة احتمالات اقتناعهم بأفكارك أو إعجابهم بمنتجاتك وخططك، فالأشخاص يربطون بين الثقة بالنفس والنجاح مما يجعلهم ينجذبون إليك أملا في نيل نصيب من ذلك النجاح.

إن النجاح يمنحك شعورا رائعا يفوق الوصف، وكلما زادت ثقتك على مختلف الأصعدة، زادت رغبتك في المخاطرة، مما يجعلك تقوم بأشياء لم تكن تحلم بأنها ممكنة.



الثقة بالنفس جوهر قوة التأثير

## ما الذى يحول بينك وبين الشعور بالثقة؟

يمكن تلخيص أسباب فقدان الثقة بالنفس فى كلمة واحدة - وهى الخوف. إن بعض الأشخاص يتولد لديهم شعور بالخوف من الزلل أو الإخفاق أو ارتكاب الأخطاء، والبعض الآخر يخشى من أن يرفضه الآخرون ظنا منهم أن ذلك يعنى أنهم أغبياء أو غير أكفاء.

### اشعر بالخوف - ولكن لاتدعه يكبح جماحك:

إن فقدان الثقة يحول بينك وبين محاولة القيام بالأشياء؛ ولكن ماذا كنت تفعل لو أنك: (أ) لا تخشى الفشل، (ب) ولا تقلقك آراء الآخرين؟ هل كنت ستحاول؟ ولم لا تحاول بحقاً؛ فأنت مقتنع أنه لن يقع لك مكروه أو يصيبك سوء.

تخيل نفسك وقد تحررت من قيود الشك التى تكبلك، وتحليت بإيمان راسخ بذاتك وبقدراتك، دون زهو أو فخر. هذا هو معنى أن تكون واثقا من نفسك. إن فحوى الأمر هو الإيمان بالذات والثقة بالنفس، إنها حالة عاطفية تتاب المرء. وتشتق كلمة (*confidence* - ثقة) من الكلمة اللاتينية (*confidere*) المكونة من مقطعين (*con*) وتعنى "ب" و(*fidere*) وتعنى "ثقة". إذن الخطوة الأولى نحو اكتساب الثقة هى الوثوق بنفسك أولا، لأنك إن لم تفعل، فلماذا يجب أن يحفل بك الآخرون ويولوك ثقتهم؟ لذلك فإن قوة التأثير تعتمد على تلك الخطوة.

قد يبدو الأمر يسيرا - نظرا للطريقة التى تعمل بها عقولنا - ولكن فى بعض الأحيان يصعب على المرء القيام بذلك. وكما أشار "جيواف تومبسون" فى كتابه *fear* فإن خوض المرء لحياة محفوفة بالمواجهات الخفية داخل جسد يرزح تحت ثقل ما به غدد خلقت خصيصا من أجل خوض الصراعات البدنية يجعل ذهاب أغلبية الأفراد إلى قبورهم وهم يحتفظون بأفضل ما بهم من خصال معجزة".



عندما نجابه شيئاً يبدو خطيراً - مثل إلقاء خطب عامة، أو دخول حجرة مليئة بالفرباء، أو تجربة شيء جديد غير مأوف لدينا - فإن ذلك الجزء من المخ المسئول عن "الإحساس بالخوف" يجهز الجسم من أجل "القتال" أو "الفرار" أو "التجمد كالتمثال" ومن ثم يبدأ الجسم في إفراز الأدرينالين، وترتفع معدلات الكورتيزون في شرايين الدم، وتزداد سرعة ضربات القلب، ولكن نفس هذه الطاقة المتدفقة قد تحفزنا للقيام بعمل رائع أو المشاركة في سباق الماراثون أو إلقاء خطبة بليغة.

لا شك أن بعض الأشخاص يارعون في إخفاء شعورهم بالخوف مثل البجعة التي تعوم على سطح النهر بينما قدماها الصغيرتان اللتان تشبهان الكفين تعملان بجنون أسفل سطح الماء، أو ببساطة لا ينظرون إلى الأمر على أنه خطر يتهددهم، فالطريقة التي تفكر بها في الأشياء التي تخشاها هي مفتاحك للتغلب على الشعور بالقلق. إن الأشخاص الذين يشعرون بالخوف عادة ما يتعلمون كيفية التصرف على هذا النحو - فربما قد طلب منهم قراءة شيء ما بصوت مرتفع في المدرسة، فانتابهم شعور بأنهم معرضون للخطر.

## تدريب

سوف نستخدم مقياس درجات يبدأ من رقم ١ وينتهي عند رقم ١٠، وفيه يشير رقم ١ إلى فقدان الثقة، بينما يشير رقم ١٠ إلى الإفراط في الثقة. ولتسأل نفسك أين تقف الآن من امتلاكك للقدرة على التأثير في الآخرين؟ وما الذي يتطلبه التحرك درجة أو درجتين إلى أعلى هذا المقياس؟

راقب إجابتك عن هذا السؤال خلال الأسابيع القليلة القادمة، ولاحظ في كل مرة الأشياء التي ترفع مستوى ثقتك في نفسك أو تؤدي إلى خفضه..

## دراسة حالة ريتشارد برانسون

من المثل الأعلى لأصحاب المشاريع الناشئين عندما يضعون خططهم للسيطرة على العالم؟ إنه "ريتشارد برانسون" الذي يعد قدوة للآلاف من رجال الأعمال البارزين الذين يريدون أن يصبحوا مثله. لا أحد ينكر بالطبع قوة التأثير التي يتمتع بها "برانسون" سواء على الصعيد الشخصي أو المهني. فلقد أنشأ ٣٦٠ شركة ناجحة تحمل شعار "فيرجين"، وطبقا لإحدى الإحصائيات التي تم إجراؤها مؤخرا، احتل "برانسون" المرتبة المائتين والثلاث والستين كأغنى رجل في العالم. إن أكثر ما يثير الأفراد في "ريتشارد برانسون" هو أنه وصل إلى ما هو عليه اليوم بطريقته - فلم يكن قط من محبي ارتداء البزات، بل كان يفضل دائما ارتداء زى العمال. إن خير وسيلة بالتأكيد لتلخيص فلسفة "برانسون" المهنية والشخصية هي الاستعانة بعنوان أحد كتبه! Screw It, Let's Do It - أو "سحقاً للخوف، دعونا نفلتها!"

### كيف تصبح أكثر ثقة بنفسك؟

فيما يلي بعض الوسائل التي تمت تجربتها واختبارها والتي تجعلك تشعر بقدر أكبر من الراحة والثقة.

- **فلتضعها على أية حال - على الرغم من خوفك:** إن العديد من الأشخاص الواثقين بأنفسهم، والذين نصادفهم في حياتنا يشعرون بالخوف عندما يقومون بعمل ما لأول مرة؛ لذلك فإن خير وسيلة للتغلب على مخاوفك هي عن طريق الخبرة. فكلما زادت مشاركتك في المناسبات العامة، أصبح الأمر أكثر سهولة وسرًا. فعندما تحضر عددًا من الاجتماعات الضخمة المهمة، تبدأ في معرفة الخفايا والأسرار وهكذا تشعر براحة أكبر عندما تشارك في إحدى هذه المناسبات.

وكما تقول "سوزان جيفرز" في كتابها الذي تصدر لائحة أعلى الكتب مبيعاً *Feel the Fear and Do It Anyway*: "إن محاولة المضي قدما رغم شعورك بالخوف أقل إثارة للذعر من المضي في الحياة وقد تملكك ذلك الشعور الباطني بالخوف الناتج عن إحساسك بالعجز".

قد تبدو هذه المقولة غريبة ولكن إذا أمعنت التفكير فيها قليلا فسوف تجدها حقيقية.

إننا نحاول حماية أنفسنا ضد التعرض للأذى من خلال الإحجام عن المشاركة في أمر نشعر بالخوف حياله وإن كنا ندرك في قرارة أنفسنا إننا عند مرحلة معينة سوف نضطر لمواجهة مخاوفنا، وحينئذ يمكننا الاختيار بين التجمد في أماكننا وكأن الشلل قد أصابنا أو التحرر من قيود الخوف، فالأمر كله يتوقف على توسيع نطاق المنطقة التي نشعر فيها بالأمان والراحة، وما أن نتمكن من تنمية قدرتنا على القيام بأمر ما حتى نزداد ثقة بأنفسنا.

● ما من أحد كامل أو معصوم، لا تتوقع أن تقول كل شيء بوضوح في كل مرة، فما يتحتم عليك قوله قد يبدو غامضا في بعض الأحيان وهذا حال الجميع، فإذا فاتك ذكر شيء ما، يمكنك دائما أن تضيفه فيما بعد. وإذا ما أخطأت خطأ طفيفا، يمكنك دائما توضيح وجهة نظرك.

● تعلم أن تحب الأضواء أو على الأقل كن قادرا على تحملها؛ إن كثيرا منا يتخيل ما سيكون عليه رأى الآخرين فينا وظنهم بنا مما يجعلنا نتوصل إلى نتائج سلبية تثير قلقنا ومخاوفنا، وهذا ما يحدث معنا بالتحديد عندما نشعر بالخطر أو عندما نكون في دائرة الضوء. فعندما يطلب منك الحضور للإجابة عن التساؤلات التي ستطرح بشأن إحدى الخطط التي اقترحتها تبدأ في الشعور بالخوف من قيام اللجنة بتنفيذ مقترحاتك ومحاصرتك بجميع أنواع الأسئلة المحرجة وأن ينتهي بك المطاف إلى أن تبدو أحمق إذا لم تكن تعرف الإجابة؛ ولكن عليك أن تدرك أن الآخرين يقفون معك وأنهم أيضا لديهم ما يخشونه ويشعرون بعدم الأمان حياله وأنهم جميعا يشعرون بالقلق من رأى الآخرين فيهم.

● الشعور بالراحة في وجود صراع، على الرغم من إمكانية حدوث خلاف في الرأى في بعض الأحيان أو صراع في أحيان أخرى، إلا أن الأمر نادرا ما يكون شخصيا، بل هو بالأحرى مجرد مجموعة من الأشخاص الذين

يتجادلون أو يتقاتلون من أجل قضايا يؤمنون بها، وما إن تؤمن بأنهم "لا يهاجمونك" بصفة شخصية بل ببساطة يفندون ما تقول، يمكنك أن تقدم اقتراحاتك بكل ثقة وإبداء ما تريد من آراء.

● **التركيز على جوانب القوة التي تتمتع بها،** إننا نميل عادة إلى الشعور بالقلق إزاء جوانب الضعف التي نعاني منها، وعادة ما نسلق أنفسنا بالسنة حداد، فنقلل من قيمة نجاحاتنا، ونضخم من حجم إخفاقاتنا. وعندما تدور في مخيلتك سيناريوهات عن مدى صعوبة الأشياء وعدم قدرتك على مجابتهها فلا عجب أن تفقد إيمانك بقدرتك على تخطي ما أصبح يمثل جبل إفرست؛ ولكن ينبغي عليك بدلا من ذلك التركيز على جوانب القوة التي تتمتع بها، والأوقات التي تعاملت فيها مع المواقف الصعبة على نحو جيد وعليك الاعتماد على ما تتمتع به من خصال بالفعل لكي تحقق النجاح وتؤثر في الآخرين.

● **تصرف وكأنك تثق بنفسك حقاً،** إن التصرف وكأنك تفعل ما تريده حقا قد يكون له بالغ الأثر في حياتك على نحو إيجابي، فهو أشبه بقوة هائلة تدفعك نحو طريق سريع يأخذك حيثما تريد. فعندما تتصرف "وأنك" حينئذ تستعد ذهنيا لما تريد أن تصبح عليه وإذا ما دربت نفسك على تمثيل ذلك لفترة طويلة فإن التصرف "وأنك..." لن يصبح تمثيلا لأنك ستدرك فجأة أنك تقوم بالفعل بما تريد، فلنقل مثلا إنك ترغب في ترك انطباع جيد لدى رئيسك والحصول على الترقية التي تسعى إليها. إذن عليك البدء في التصرف وكأنك شخص يحتل المنصب الذي تريد.

### برمج عقلك على التحلي بالثقة

في وسعك برمجة عقلك على التحلي بالثقة من خلال عدة تقنيات بسيطة ومتنوعة.

● **اخلق صورة للثقة**، اخلق لنفسك صورة لما تود أن تكون عليه وكأنك تتمتع بالفعل بالتأثير الذي تريده في المواقف التي ترغب في أن تتحلى به أثناءها.

فربما تختزن بداخلك بعض الصور الذهنية القديمة التي تكبت طاقتك وما إن تفكر في الذهاب إلى إحدى المقابلات حتى تقفز إلى ذهنك ذكرى المقابلة الأخيرة التي أجريتها. ألم تسر تلك المقابلة على نحو سيئ وأنت بالطبع لا تريد تكرار ما حدث وهكذا تقرر - ربما لا إراديا - أنك لن تتقدم إليها.

أنت في حاجة إذن للتخلص من تلك الذكرى - وما عليك سوى استدعاء صورتها في ذهنك والشروع في تغيير سماتها، فإذا كانت فيلما متتابعا، اجعلها مشهداً ثابتاً واستبعد ما أو قم بتصغيرها أو اخفض صوتها، وعندئذ عندما تنظر أو تستمع إليها من جديد، فلن تشعر بالسوء حيالها. تعلم منها ما تحتاج إلى معرفته، ثم دعها تتلاش وتختف من ذاكرتك.

## تدريب

فكر في المرات القليلة السابقة التي سلط عليك الضوء فيها، وركز على الأشياء الجيدة التي حدثت لك خلالها، والآن تخيل أنك مخرج فيلم تلعب أنت فيه دور الشخص الواصل من نفسه. قم بتشغيل الفيلم عدة مرات وعدله إلى أن تصبح راضيا تماما عن النتيجة. والآن قمص "نفسك" التي تلعبها على الشاشة وقم بتمثيل المشهد مرة أخرى - وألق نظرة على العالم هذه المرة من خلال عيونك أنت، وإذا لم ترض عن النتيجة، أعد الشريط مرة بعد أخرى إلى أن تصل إلى النتيجة المطلوبة بالضبط. والآن فكر في المرة القادمة التي ترغب فيها بالشعور بأنك تثق بنفسك ثقة تامة وتأكد من شعورك حيال الأمر في هذه اللحظة. فإذا كان كل شيء على ما يرام تكون بذلك قد فرغت من التدريب. أما إذا كان شعورك غير ذلك، عليك بتكرار هذه العملية المشار إليها بعاليه حتى تشعر بثقة كافية تجعلك تقول: "هيا نفعها".

● **تخلص من صوت الناقد الذى بداخلك**، بداخل كل واحد منا ناقد: صوت بداخل رؤوسنا يعرفنا متى لا نكون على المستوى المطلوب، ولهذا الصوت نية حسنة وإيجابية فهو يرغب فى حمايتنا من الوقوع فى الزلل وتكرار الخطأ أو المخاطرة بأنفسنا أو الظهور بمظهر الحمقى. وهذا الصوت قد يدفعك نحو بلوغ أعلى المراتب. فتقول لنفسك: "إذا بذلت مجهوداً أكبر، قد أصل إلى القمة"، وهو أيضاً يمنعك من إيذاء نفسك أو الشعور بأنك منبوذ، وتنبؤك باحتمال حدوث نتيجة سلبية يجعلك تتهياً نفسياً لما هو أسوأ؛ ولكن عندما ينتابك شعور بالذنب، يقوم الناقد الذى بداخلك بلومك وتقريعك ومعاقبتك، وتجده يجلدك بالكلمات تارة وبالمشاعر تارة أخرى.

## تدريب

هل خطر على بالك قط أنه فى وسعك تغيير ذلك الصوت الذى بداخلك؟ إنه صوتك أنت وجزء منك - فلم لا؟ أين يظن عقلك مكان ذلك الصوت؟ ماذا يحدث إذا قمت بتغيير مكانه؟ ما نبرة الصوت؟ لماذا لا تمنحها سمة مختلفة ربما تجعلها أشبه بمواء الهررة؟ أو ماذا عن تحويل الناقد الذى بداخلك إلى مدرب يجعل منك بطلاً عندما تصبح الأمور أشد قسوة قائلاً: "أنت الأفضل" بدلاً من القول: "إنك سيئ للغاية". هناك كتاب صغير الحجم ولكنه عظيم الفائدة قام بتأليفه "شاد هلمستتر" بعنوان *What to Say When You Talk to Yourself* وهو كتاب مليء بأفكار رائعة تساعد على إجراء تغييرات قوية كهذه.

● **سيطر على حالتك**، إذا كان لديك ميل للشعور بالقلق أثناء الاجتماعات أو فى المناسبات العامة عليك إيجاد وسائل للسيطرة على حالتك وكبح جماح مشاعرك، ويمكنك الحفاظ على هدوء أعصابك ورياسة جأشك عن طريق أخذ نفس عميق وتوقع تحقيق نتائج طيبة، وتذكر دائماً أنه من حَقك بقدر ما هو من حق الآخرين إبداء ما تريد من آراء.

## تدريب

تذكر مناسبة شعرت فيها بالثقة، قم بإعادة شريط تلك الذكرى في ذهنك واجعل الألوان أكثر حيوية وقم بتشغيل الصوت وعدله إلى المستوى الذى يناسبك. حاول التواصل مع شعورك الداخلى بالثقة ولاحظ المكان الذى يشعر بالثقة فى جسدك. تخيل أن بحوزتك جهازاً للتحكم عن بعد به زر للسيطرة على ذلك الشعور، قم برفع مستوى السيطرة ثم زده مرة أخرى وثانية وثالثة إلى أن يملكك ذلك الشعور الرائع بالثقة وعندما يصل إلى ذروته اضغط أصبعى الإبهام والسبابة بيدك اليسرى معا.

وكلما أردت أن ينتابك ذلك الشعور اضغط أصبعى الإبهام والسبابة معا عندئذ يضطر عقلك الباطن إلى استدعاء ذلك الشعور وقتما شئت.

إذا وجدت صعوبة فى استخدام إحدى حواسك فلا تقلق - فلكل واحد منا حاسة أو حاستان تكون أقوى من غيرهما من الحواس الأخرى - سيظل التدريب مفيداً لك...

## استعد ثم استعد ثم استعد

كما هو الحال مع طبائع الأشياء فى الحياة، فإنه كلما زاد استعدادك، زادت ثقتك.

فقبل أن تتوجه إلى أحد الاجتماعات. عليك أداء ما عليك من واجبات - كأن تسجل بضع ملحوظات موجزة تستعين بها أثناء الاجتماع، إذا ما حدث ونسيت نقطة ما. قم بإعداد قائمة بالنقاط التى تريد إثارتها أو بالتساؤلات التى تود طرحها.

إذا كنت تعتمزم حضور مناسبة عامة، تصفح الجرائد واستمع إلى نشرة الأخبار لعدة أيام قبلها واحرص على متابعة أحدث البرامج التلفزيونية. باختصار، كن مستعداً بحديث موجز، فإذا ما تركز الحدث حول موضوع بعينه، كن مستعداً للحديث عنه أيضاً.

وإذا ما وجدت نفسك يوماً تجلس بجوار مجموعة من الأشخاص يتحدثون عن موضوع لا تدري عنه شيئاً، اطرح عليهم أسئلة لمعرفة فحواه؛ حيث إن الناس يحبون الحديث عن الأشياء التي يجدونها مسلية وسيسعدهم بالتأكيد أن يكون لديهم جمهور جديد من المستمعين. وإذا كنت لا تعياً حقاً بالاستماع إلى تفاصيل أحد الجوانب الفنية لبعض مبادئ مراجعة الحسابات المعقدة، فاستأذن بأسلوب مهذب قائلاً: "إن هذا الأمر يفوق قدراتي، أراكم لاحقاً".

### كن حازماً بكل ثقة

ما رد فعلك عندما:

- تكون واقفاً في الصف منذ مدة طويلة ثم يأتي شخص ما ويقف عنوة أمامك.
  - يثرثر زميل لك بصوت مرتفع بينما تحاول التركيز.
  - يطلب منك رئيسك مرة أخرى البقاء في العمل حتى وقت متأخر - بينما تعتزم الخروج للتنزه.
  - يطلب أحدهم مساعدتك وأنت مشغول.
  - تحصل على وعد بأن يبعثوا إليك ببعض الحسابات ولكن لا يتم إرسالها إليك بينما أنت في حاجة ملحة إليها.
  - ينسب الفضل في عمل قمت به إلى رئيسك.
  - يحقر أحد معارفك من شأنك دائماً أمام أصدقائك.
  - تقرض شخصاً مبلغاً من المال ولا يؤديه لك.
- أو أي مجموعة من المواقف الأخرى التي تتطلب أن تكون حازماً؟ هل تعبر عما يجول في خاطرك من أفكار أو رغبات أو مشاعر أم أنك متردد ولا تشعر بالراحة ومجامل؟



## دراسة حالة نيلسون مانديلا

لقد أصبح "نيلسون مانديلا"، ذلك الرجل الهادئ المتواضع، رمزاً للحرية والمساواة في جميع أنحاء العالم. وعندما أطلق سراحه بعد سبعة وعشرين عاماً قضاها في السجن (قضى جانباً كبيراً منها في جزيرة روبن) في ١١ فبراير عام ١٩٩٠، واصل قيادته للنضال ضد التمييز العنصري في جنوب أفريقيا. ولقد اعتمد "نيلسون مانديلا" في كفاحه على أسلوب المصالحة والتفاوض. وفي عام ١٩٩٣ نال جائزة نوبل للسلام من بين جوائز شتى حصل عليها. إن "نيلسون مانديلا"، رجل الدولة الملهم الذي كان محل إعجاب كثيرين، لم يكن قط عالي الصوت أو شديد الانفتاح على الآخرين أو شديد الاندفاع، بل كان هادئ الحديث وحازماً وعلى ما يبدو كان صبوراً للغاية وكلمة "الاستسلام" غير موجودة في قاموسه مطلقاً. إنه مثال حي على إمكانية تمتع المرء بقوة تأثير هائلة على حياة العديد من الأشخاص بدون إثارة الصخب المعتاد.

### الحزم يخلق قوة التأثير

الحزم يلعب دوراً محورياً فيما تحدثه من تأثير شخصي، فعندما تحجم عن القيام بشيء ما وتؤثر الآخرين دائماً ولا تتمسك بموقفك ينظر إليك الآخرون على أنك شخص ضعيف ومتردد وممسحة للأرجل يدوسها الناس بأقدامهم. أي قدر من قوة التأثير هذه التي يمكنك التمتع به بينما ينظر إليك الآخرون على هذا النحو؟

ولكن على الجانب الآخر، فإن إفراطك في الثقة بالنفس - بالسمي وراء ما تريد دون أن تحفل بأي شخص آخر - فإن الإفراط في الثقة في هذه الحالة يعد نوعاً من التعدي وهو أمر قد يكون مدمراً لما تتمتع به من قوة تأثير، وقد يعتبرك الآخرون متمراً ومتبلد الشعور وأنانياً.

## فهم الاختلاف بين الحزم والتعدي على حقوق الآخرين والخنوع

إن الفهم الواضح للتباين في معاني الحزم والتعدي على حقوق الآخرين والخنوع هو خطوة أولى نحو لاختيار الحزم في أغلب الأحيان، وفيما يلي وصف توضيحي لكل نوع من أنواع تلك السلوكيات.

### الحزم

إن الأشخاص الذين يتصرفون بحزم إنما يدافعون عن حقوقهم بدون انتهاك حقوق الآخرين، فهم يعبرون عن احتياجاتهم ورغباتهم وأرائهم ومشاعرهم ومعتقداتهم بأسلوب مباشر وصادق وملائم، ويؤمنون كذلك بأن ما يقولونه يستحق أن يستمع إليه الآخرون.

### التعدي على حقوق الآخرين

يخلط البعض بين الحزم والتعدي على حقوق الغير وهو ما يعد أمرًا مختلفًا تمامًا وله تأثير سلبي، حيث إن الشخص الذي يدافع عن حقوقه بدون مراعاة لحقوق الآخرين إنما يتصرف بأسلوب عدواني، حيث يتجاهل أو يفض الطرف من احتياجات الغير وأرائهم ومشاعرهم ومعتقداتهم وعادة ما يطرح وجهة نظره بأسلوب يزعم من حوله.

### الخنوع

وبالمثل، إذا لم تدافع عن حقوقك أو تدافع عنها بطريقة تجعل من السهل على الآخرين تجاهلها، فلن تكون شخصية مؤثرة. إن الأشخاص الذين يتصرفون بأسلوب خانع عادة ما يعتبرهم الآخرون ضعفاء ويلجأون للأساليب الدفاعية المترددين ويفضلون البقاء في الظل وهو الأمر الذي يقلل من قوة تأثيرك إلى حد كبير.

(مع عميق الشكر لوالهي كتاب *Assertiveness at Work*)

## ماذا يمنعك من أن تكون حازماً؟

إن ما يحول بين الأشخاص الذين يتصف سلوكهم بالخنوع والاستسلام وبين تمتعهم بصفة الحزم - وبلوغ الحدود القصوى للقدرة على التأثير - هو عادة شعورهم بالقلق حيال ردة الفعل المحتملة للآخرين؛ حيث إنهم يخشون فقدان ود من حولهم بمعنى أن ما يرغبون في الحصول عليه أو يدافعون عنه قد يعرض علاقاتهم بالآخرين للخطر، وبالتالي قد يصبحون منبوذين. إنهم أحياناً يراعون مشاعر الآخرين ولأنهم يكرهون أن ينظر إليهم على أنهم عدائيون فإنهم يضطرون في التعويض عن ذلك الشعور مما يجعلهم يبدوون في نهاية المطاف بمظهر الشخص الخانع السلبي.

إن العكس هو الصحيح بالنسبة لمن يتصرفون بأسلوب عدواني فهم لا يرغبون في أن يبدووا بمظهر الضعفاء لذلك يتظاهرون بالقوة حتى يضمنوا عدم حدوث ذلك؛ ولكن مرة أخرى هذا الأسلوب يأتي بنتائج عكسية ويترك انطباعاً سلبياً لدى الآخرين.

### أفضل عشر نصائح لتعزيز الثقة فيما تملكه من قوة التأثير

- ١ أسلوب التقديم بطلب: اطلب ما تريد بأسلوب واضح وصريح ومباشر بدلاً من أن تجعل من الصعب على الغير رفض طلبك. لا تعتذر (كأن تقول على سبيل المثال: "اسف على إزعاجك...") كن مباشراً ومختصراً (كأن تقول على سبيل المثال: "أريد الحصول على التقرير بنهاية الأسبوع)، فسر سبب طلبك ولكن لا تلجأ للتملق أو النفاق أو مناقشة الجانب الجيد في طبيعتهم. احترم حق الآخرين في الرفض وقول "لا" ولا تأخذ الأمر على محمل شخصي.
- ٢ أسلوب رفض الطلب: اجعل إجابتك مختصرة، وليست فجائية، بدون إبداء أي تفسيرات مطولة. استخدم نبرة صوت ودية، عبر عن شكرك للشخص الذي تقدم بالطلب واذكر السبب الحقيقي لرفضك طلبه. اطلب المزيد من الوقت أو الإيضاح بشأن الطلب (كأن تقول على سبيل المثال: "هل تريده بنهاية الأسبوع؟") وإذا ما ألح في الطلب، كرر رفضك.



٣ **الخلافاً في الرأي وطرح وجهة النظر:** اذكر بوضوح أسباب اختلافك في الرأي وعبر عما يساورك من شكوك بأسلوب بناء (كأن تقول على سبيل المثال: "إنني أشكك الصعوبات التي تواجهها ولكن لا يمكن تجاوزها"). اعرف وجهة نظر الآخر واذكر الجوانب التي تتفق معه فيها. كن مستعداً للتغيير رأيك إذا نما إني علمك أي معلومات جديدة.

٤ **الإشادة بالآخرين:** حافظ على تواصلك مع الآخرين من خلال نظراتك وكن محدداً وواضحاً ومختصراً (كأن تقول على سبيل المثال: "لقد أعجبتني أسلوب إدارتك لاجتماع فريق العمل وتمكنك من إنجائه في الوقت المحدد").

٥ **إبداء ملاحظات سلبية:** كن صادقاً وموضوعياً ومساساً بالأمر يتعلق بالسلوك وليس الشخص. وكما تفعل عندما تشيد بأحد الأشخاص حافظ على تواصلك معه من خلال نظرة العين وكن محدداً وواضحاً ومختصراً (كأن تقول على سبيل المثال: "سيكون ترويسك لاجتماع فريق العمل أفضل إذا حاولت إنهاءه في الوقت المحدد").

٦ **لقبي المشيقي:** عبر عن شكرك للشخص الذي يثنى عليك (كأن تقول على سبيل المثال: "أشكرك أماندا إنني مسرور أنه أعجبك) اتفق مع الإشادة وتقبلها. وإذا أعجبك شيء ما فمن الأفضل التأكيد عليه (كأن تقول على سبيل المثال: "أشكرك جانتندر. إنني مسرور من التقرير") أما إذا اختلفت معهم في الرأي، فاشكروهم واكتف بذلك.

٧ **لقبي ملاحظات سلبية:** استمع جيداً لما لدى المتحدث من ملاحظات واطلب مزيداً من المعلومات للإيضاح وأسأله بالتحديد عما لا يرضيه. فإذا كان النقد في محله تقبله بصبر وهدوء واعتذر إذا كان ذلك مناسباً. أما إذا لم يكن كذلك اختلف معه في الرأي وعبر عن رأيك بأسلوب موضوعي.

٨ **تبليغ أنباء سيئة:** خذ زمام المبادرة وأعلن ما حدث بوضوح. اشرح الخطوات التي تقترح أن يتم اتخاذها، إذا أمكن ذلك. واجعلها موجزة وواقعية. حافظ على تواصلك معهم من خلال نظراتك وعبر عن أي تلميحات تجاههم، واستمع لمقترحاتهم حول سبل التعامل مع المشكلة أو الموقف.

٩ **كن نشيطاً وإيجابياً:** تول زمام الأمور وحقق نتائج إيجابية

١٠ التحدث بثقة تتم عن الثقة، هذا الأمر يحدث اختلافاً هاماً فيما تحدثه من تأثير، وبدلاً من قولك: "هل من الممكن أن أطرح فكرة قد لا تكون مفيدة تماماً، لكن...؟"، قل بثبيرة ثقة ولغة جسدية قوية: "فكرتي هي...".

### فقط قل "لا"

يعتبر البعض أن كلمة "لا" من أصعب الكلمات التي يمكن النطق بها، ويشعرون أنهم إن رفضوا طلباً لأحد فإنه سيفقد عنهم إهتمام غير متعاونين وليس لهم فائدة ولا يفكرون سنوي بأنفسهم ولا يعنون بأحد فقط، فإذا كنت من هؤلاء حاول القيام بالخطوات التالية:

● اجعل ذلك مختصراً، ببساطة قل "لا" وعليك أن تعي أنك لست مضطراً لتبرير قرارك أو لاختلاق الأعذار. تجنب النشور في تفسيرات مطولة تغطي الآخرين الفرصة لتدنيدها ومجادلتك بشأنها.

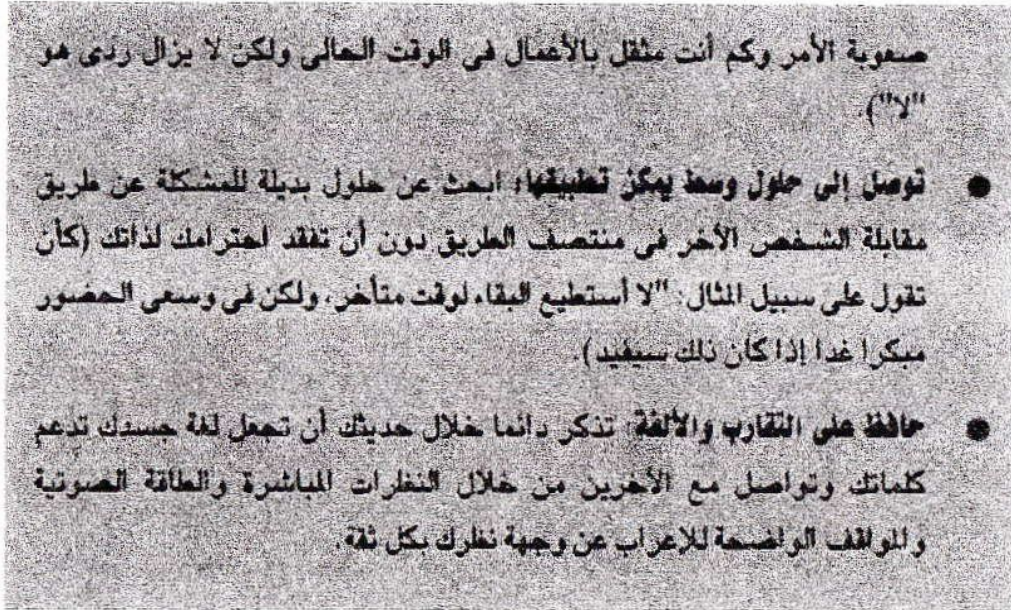
● تفهم الرد؛ تدوم مشاعر مهذتك ولكن لا تكن طرماً فيها (على سبيل المثال يكون الرد على "أعتقد أنك شخص أناني" هو "حسناً، أدرك ما الذي يجعلك تظن ذلك ولكن لا تزال إجابتي هي لا".

● استخدم أسلوب التكرار؛ إن معظم الأشخاص يتنازلون بسهولة عن مواقفهم عندما يريدون قول كلمة "لا"، ويتمتع كثير منا بشخصية لطيفة للغاية للغاية لا تنصر على مواقفها بالقدر الكافي، وقد تشعر بأن الآخرين لا يفهمون ما تقول ولم يدركوا بأنك ترفض طلبهم. عليك إذن إيجاد صيغة لفظية تعبر بوضوح عن رغباتك وواصل تكرارها حتى يدرك الشخص الآخر أنك تعني ما تقول.

● اكشف عن مكنون نفسك؛ كن صادقاً في التعبير عما ينتابك من مشاعر في اللحظة المناسبة (كأن تقول على سبيل المثال: "أشعر بالإحراج عندما أضطر للرفض...") أو "أشعر بعدم ارتياح عندما ترفع صوتك". تأكد من استخدام الرسائل التي تبدأ بـ "إنني" وتجنب توجيه الاتهامات (على سبيل المثال "إنك تجعلني أشعر...").

● أظهر التعاطف؛ عبر عما يضالحك من مشاعر نحو الشخص الآخر، ولهذا الأسلوب أهميته عند اللجوء للتكرار (كأن تقول على سبيل المثال: "إنني فندرك تماماً مدى





### كلمة "أستطيع" هي سر قوة التأثير

لقد اعتقد "توم" أنه لن ينجح قط ، وليس من المدهش أنه لم يفعل. واعتقد  
"بوب" أنه سينجح، ويا للعجب لقد فعلها. هناك مقولة بليغة ورائعة لـ "هنري  
فورد" ، مؤسس شركة سيارات فورد، يقول فيها : "إن آمنت بأنه في وسعك  
أن تفعل شيئاً ما أو آمنت بأنه ليس في وسعك أن تفعله، ففى كلتا الحالتين  
أنت على صواب".

إن التوقع يخلق الخبرات. فما نظن أنه سيحدث قد يتحقق، لأننا على مستوى  
اللاوعى نحشد كل مواردنا لكي نحقق ما نريد، وهكذا نثبت أننا كنا على  
صواب؛ لذلك من الأهمية بمكان معرفة ما تريد أولاً ثم يأتي بعد ذلك إيمانك  
بقدرتك على تحقيقه، فبهذه الطريقة وحدها تستطيع خلق نبوءة تحققها  
بنفسك.

إذا آمنت بأنه في وسعك ترك انطباع طيب في اجتماع مهم، فسوف تتصرف  
على نحو يضمن لك تحقيق ذلك، وإذا شعرت بالقلق من أن العرض الذي  
ستقدمه سوف يسير على نحو سيئ، عندئذ سينتابك التوتر ويحدث ما  
تخشاه. إن الاستعداد الذهني هو السبيل الوحيد لتحقيق ما تريد من تأثير،

فالأشخاص الذين يأخذون موقف "أستطيع" يخرجون إلى الحياة ويجعلون الأحلام تتحول إلى واقع، فهم يتصرفون بكل ثقة وحزم، لذلك فإن كلمة "أستطيع" هي سر قوة التأثير.

ومع ذلك يعيش العديد منا في عالم يوجد فيه الكثير من "اللآءات": "لا أستطيع أن أطلب علاوة من رئيسي"، "لا أستطيع ترؤس الاجتماع"، "لا أستطيع مخاطبة الغرباء". إن كلمة "لا أستطيع" مكونة من ثمانية أحرف ولكنها كلمة سيئة لأنها تعوق طريقك وتمنعك من المحاولة وتحول بينك وبين تحقيق النجاح؛ حيث إن المعتقدات تشكل قوة دفع هائلة قد تساعدك على تحقيق التأثير الذي تريده - ولكن قد تقف في طريقك كعقبة كئود أيضا.

#### دراسة حالة جين توملينسون

"لو أن الأقدار منحت "جين توملينسون" حياة مديدة مفعمة بالصحة، ما كانت شهرتها لتطبق الأفاق ولم يكن ليعرفها أحد خارج مدينتها روزويل بالقرب من منطقة ليدز؛ ولكنها تحولت إلى شخصية استثنائية - وشهيرة - عندما شاركت عام ٢٠٠٢ في ماراثون لندن لجمع التبرعات من أجل الأعمال الخيرية بينما كانت تكافح مرض السرطان الذي بلغ مراحل الأخريرة".

كان هذا هو نعي "جين توملينسون" الذي نشرته صحيفة التايمز. لقد كانت "توملينسون" مصدر إلهام للملايين، حيث كانت تتمتع بقوة تأثير شخصية هائلة فقد فاق ما حققته وهي تحارب مرض السرطان ما يحققه كثير منا ونحن في أتم صحة وعافية. إنها بلا شك نموذج يحتذى به لأنها تثبت أنه مهما كنت ومهما كانت خلفيتك أو مهما كان وضع والديك، ففي وسعك التأثير في غيرك.

### تقييد بعض المعتقدات وإطلاق العنان للبعض الآخر

إن خير وسيلة لتحديد معتقداتك هي الإمساك بنفسك وأنت تقول: "أستطيع" أو "لا أستطيع". فعندما تشاهد كلمة "لا أستطيع"، عليك تحدى نفسك ولتساءل هل الأمر هكذا حقاً؟ إن المعتقدات ببساطة قد تكون فى بعض الأحيان غير منطقية أو غير عقلانية. عليك دحض المعتقدات التى لا تفيدك بسؤال: "ماذا لو كان فى وسمى فعل ذلك؟ أو "ماذا سيحدث إن فعلت؟". استمع جيداً لتعبيرات مثل: "يجب أن" و"يجب ألا" أو "ينبغى" و"لا ينبغى" - إنها تمثل جميعاً معتقدات قوية تشكل قدرتك على إحداث تأثير شخصى.

ولكن من الذى زرع كل هذه الأفكار والمعتقدات والآراء داخل عقلك؟ لست أنت بالطبع؛ فلقد استقيتها من والديك ومن مدرسيك ومن إخوتك - ومن الخبرات التى كونتها عندما كنت أصغر سناً؛ ولكن قد تسأل نفسك هل هذا هو كل شيء؟ هل ستظل هذه الأفكار والمعتقدات تلازمى كظلى مدى الحياة؟ لا بالطبع. فالمعتقدات ليست قوالب ثابتة لا تتغير، وبمقدورك بالتأكيد تغييرها، بل إنها تتلاشى فى حقيقة الأمر بمرور الزمن. فكر فى أمر اعتدت الإيمان بصحته والآن لم يعد كذلك. هل مازلت تؤمن بالجنية الطيبة؟ آسف إن خيبت ظنك ولكن والديك كانا هما اللذين يضعان تلك الهدايا أسفل سريرك. ربما مررت بوقت ظننت فيه أنك لن تستطيع القيام بأمر ما قط ولكن بعد مضي فترة من الزمن قمت به. ربما تكون قد قضيت سنين ولياقتك البدنية معدومة ثم بعد مرور ستة أشهر فقط من التدريب نجحت فى إنهاء ماراثون لندن.

### تدريب

توقف لبرهة من الزمن وفكر فى بعض المعتقدات التى كونتها عن نفسك خاصة تلك التى تتعلق بكلمة "لا أستطيع" أى منها لا يزال فى مصلحتك؟ ما المعتقدات التى منعتك من ترك انطباع إيجابى؟



## قوة تأثير التفكير السلبي

يكثر الحديث عن قوة تأثير التفكير الإيجابي - ولكن ماذا عن قوة تأثير التفكير السلبي؟ "لا يمكنك إضرام النيران" - هكذا غنى "بروس سبرينجستين" في فيلم *Dancing in the Dark*، مستطردا: "وقد انتابك القلق خوفا من أن يتداعى عالمك الصغير". لاشك أنه من العسير مواصلة التصرف بإيجابية عندما تشتد قسوة الظروف. وفي بعض الأحيان قد تصادف بعض العقبات في طريقك فالرياح لا تأتي دائما بما تشتهي السفن. إذن فالسر يكمن في إيجاد وسيلة للتعامل مع "السبب" بدلا من البقاء حبيسا "للنتيجة".

عندما تشرع في أداء دور جديد أو تواجه تحديًا جديدًا من الطبيعي أن يساورك الشك في قدرتك على مواكبة ما يعرض لك من مواقف ولكن بعد مضي عدة أسابيع أو عدة أشهر تدرك أنك لا تسيطر على الأمور فحسب، بل أنت بارع أيضا.

كلما زادت خبراتك الإيجابية في مختلف مناحي حياتك، زاد إيمانك بذاتك. وعندما تقول لنفسك: "إنني أستطيع أن أفعلها"، فإن إيمانك بذاتك ينعكس على الأسلوب الذي تعبر به عن أفكارك وعلى شكل جسدك وعلى الطريقة التي تتحرك بها وعلى نبرة صوتك. ولأنك تؤمن بذاتك فسوف يعتقد الآخرون أن ما تقوله يستحق الإنصات إليه مما يخلق دائرة فعالة من تعزيز الثقة والإيمان بالذات.

## صمم التأثير الذي تريده

لقد خلقت الأشياء كافة مرتين، فالتصميم يوضع أولا ثم يأتي البناء بعد ذلك، وقائمة الطعام تقدم أولا ثم تليها الوجبة فيما بعد. إذن عليك إلقاء نظرة داخل عقلك - ماذا تقوم بخلقه الآن؟

لقد منحناك الكثير من الأمور لتفكر فيها والكثير من الأفكار لتطبيقها، ونصيحتنا لك هي إعادة قراءة هذا الفصل خلال الأسابيع القليلة القادمة

وتطبيق الأفكار التي يتضمنها على مختلف المواقف التي تمر بها. إذا وجدت صعوبة في تنفيذ ذلك بمفردك عليك الاستعانة بالآخرين لرفع معنوياتك وتحدث مع الأصدقاء أو أفراد أسرته أو مع زملائك أو استعن بمدرّب.

ولكن قبل كل ذلك، عليك الإيمان بذاتك - مهما كان رأى الآخرين. وعليك تنمية استعدادك الذهني الايجابي وهو الأمر الذي من شأنه تعزيز ثقته بنفسك واعتزازك بذاتك. وأى "فشل" قد تصادفه يجب أن يتحول ببساطة إلى ذكرى مفيدة تدفعك لأن تكون أفضل فى المرة القادمة. وما إن تطبق التقنيات التي تضمنها هذا الفصل لن يقف شىء فى طريقك. ومثل "لويس هاملتون" سوف تمضى مسرعاً على الطريق وأنت جالس خلف مقود حياتك محدثاً تأثيراً إيجابياً أينما كنت. وكما يقول الشاعر الشهير لشركة، ناىكى - فلتفعلها وحسب!

### فليكن لك تأثير الآن

- حدد المعتقدات التي تكبح جماحك وتحول دون بلوغك أقصى ما تستطيع الوصول إليه.
- تمرن على التحرك وأنت تشعر بالراحة - والتصرف كأنك تثق فى نفسك تمام الثقة.
- تمرن على الجوانب التي تريد أن تحدث تأثيراً فيها وانطلق نحو غايتك - وكن واثقاً تماماً من نفسك ومن قدرتك على تحقيق هدفك.

## الفصل ٢



ماركة تجارية  
اسمها "أنت"

"الماركة التجارية وعد"

"والتر لاندور" - أحد رواد الماركات  
التجارية

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

تخيل أنك تتجول بمدينة غير معروفة بالنسبة لك وترغب فى تناول فنجان من القهوة وعندما تدرس الخيارات المتاحة تجد نفسك أمام عدد قليل من المحال المحلية التى تقدم القهوة إلى جوار سلسلة محال قهوة أخرى شهيرة من بينها ستارباكس وكوستا. فأىها ستختار؟ أو ربما قد ترغب فى تناول بعض الطعام، فأىها ستختار: محلات سابواي؟ أم ماكدونالدز؟ أم بيتزاهايت؟ أم ستختار مطعمًا لا تعرف اسمه؟

إن مثل هذا الأمر بالنسبة لأغلبية الأشخاص لا يستحق عناء التفكير لأنهم سوف يختارون علامة تجارية يعرفونها ويحبونها ويثقون بها. لا يوجد تعبير يمكنه وصف مدى جودة الأماكن التى لم يقوموا بزيارتها من قبل ولكن لو أنهم خاضوا تجربة إيجابية بمكان ما فى الماضى، فإنهم يميلون إلى العودة إليه مجددًا.

عندما تذهب لشراء جهاز كمبيوتر محمول يجذب انتباهك جهازان بنفس المواصفات - جهاز ماركة سونى وآخر من ماركة مجهولة وتجد أن سعر جهاز سونى يزيد على نظيره بنسبة ٢٠٪ ومع ذلك تقرر أن هذه الزيادة تستحق الدفع حتى تضمن الحصول على جهاز كمبيوتر يعتمد عليه.

**"أعطني ببسى"**

نحن نعيش فى عالم تسيطر عليه الماركات التجارية، فنحن لا نطلب مشروبًا غازيًا بل نطلب كوكاكولا أو ببسى. إننا لا نشترى ملابس أو إكسسوارات بل

نختار جاب أو ماشينو أو ديزل أو فيرساتشى. إن أغلبنا يحب بعض الماركات التجارية ويكره البعض الآخر، بل وقد نألف بعض الماركات ولا نشترى غيرها؛ فنجد أنفسنا نتسوق دائماً من نفس المحل أو نقود نفس طراز السيارة.

لاشك أن الشركات العالمية البارزة تدرك جيداً أهمية الماركات التجارية والتسويق، فلدى بعض الأشخاص هوس حقيقى بهذا الموضوع. وفى كتابها *No Logo* تشير "ناعومى كلاين" إلى أن بعض الشركات العالمية الآن تعتبر أن وضع ماركتها العالمية وتسويقها أكثر أهمية من المنتج أو الخدمة التى يقدمونها. ولدى أغلبية تلك الشركات جيش من خبراء التسويق، مسئوليتهم الوحيدة هى إدارة الأسلوب الذى يتم به استيعاب الماركة التجارية وإدراكها؛ فهم لا يتركون الأمر للمصادفات - فهناك الكثير من المكاسب الموضوعة على المحك.

ولكن ما الماركة التجارية؟ فكر فى نايقى، هل هو الاسم؟ لا، وليس الشعار كذلك - الذى يعبر عن صوت حركة فائقة السرعة والمعروفة بجميع أنحاء العالم، ولا حتى المنتجات المختلفة - مثل الملابس والأزياء الرياضية إلخ - التى تحمل الاسم والشعار. إذن الأمر يتعلق بشيء أعمق وأدق من ذلك.

إن الماركة التجارية، على حد قول "ولتر لاندور"، هى وعد. إنها وعد بما تتوقع أن تجده عندما تشتريها وتستعملها وتقوم بتجربتها، وهذا الوعد يمكن تلخيصه عادة بعبارة بسيطة أو حتى بكلمة واحدة. ماذا يطرأ على ذهنك عندما تفكر فى سيارة فولفو؟ الأمان. وماذا عن سيارة (بى إم دابليو)؟ النموذج المثالى للسيارات. وسيارة رولزرويس؟ الرفاهية.

إن الماركات التجارية تسعى إلى تمييز نفسها عن منافسيها. إذا كان منتجك يطابق جميع المنتجات الأخرى التى تنتمى إلى نفس فئته أو قطاعه، فلماذا يجب أن يختاره أى شخص مفضلاً إياه عن غيره من المنتجات الأخرى المتاحة أمامه؟ إذن عليك أن تميز منتجك لكى يبرز عما حوله - أى تمنحه مظهرًا معروفًا.

ولكن النقطة المهمة التي يجب فهمها هي الضغط العاطفى الذى تمارسه الماركة التجارية على العملاء؛ فالناس تبحث عنها لأنهم يعرفون ما سيحصلون عليه عند امتلاكها، حيث ينتابهم شعور جيد عندما يستعملونها أنهم مخلصون لها مما يعنى أن المستهلكين سوف يدفعون أموالاً إضافية للحصول على ماركاتهم المفضلة.

ضع العلامة التجارية لشركة نايكى على أى قميص قطنى وسوف تجد قيمته قد ارتفعت إلى خمسة أمثال القيمة الأصلية، وبالمثل فإن أى مطعم يحمل نجمة ميتشلىن أو نجمتين يصل متوسط أسعاره إلى أضعاف متوسط أسعار المطعم العادى الذى ترتاده، وتزيد تكلفة جميع المنتجات الرائجة تقريبا عن مثيلاتها من المنتجات المنافسة مما يجعل الشركات تكرر كل هذا القدر الهائل من الوقت والمال والمجهود لبناء ماركات تجارية قوية.

### الأشخاص يمكنهم التحول إلى ماركات أيضا

قد تحدث نفسك قائلًا إنه أمر مثير للاهتمام حقا، ولكن ما علاقة ذلك بقوة التأثير؟ إنه سؤال وجيه، والإجابة عنه بسيطة للغاية، وهى أن الأفراد يمكنهم أن يكونوا كالماركات التجارية أيضا.

هذا هو الأسلوب الذى يتبعه حاليا العديد من المشاهير - سواء كانوا من نجوم السينما أو الرياضة أو الموسيقى أو حتى التليفزيون - فهم يعتبرون أنفسهم ماركات تجارية وصفقة ويقدمون أنفسهم وكأنهم منتجات، بل إن البعض يجعل لصورته حقوق ملكية فكرية لكى يمنع الآخرين من استغلالها بدون الحصول على إذن منه.

لقد صرح " جينى سيمسون " ، قائد فرقة الروك كيس، ذات مرة بأنه يستمتع بوجوده ضمن فرقة من فرق (الروك أند رول) ولكنه يستمتع أكثر بوجوده كماركة روك أند رول. وهذه هى ماهيتهم الحقيقية؛ فلقد أصبح لهم شعارهم الخاص، وأدوات زينة مميزة خاصة بهم وعرض مسرحى يفوق فى ضخامته مسرح الحياة ذاته. لقد قصد " سيمسون " بقوله هذا أن الماركات تحقق

مكاسب مادية تفوق ما تحققه الفرق الموسيقية. وهناك بلا شك تباين شاسع بين هذا وذاك؛ فالجمهور لديه استعداد لدفع مبلغ ضخم من المال ليرى فرقة موسيقية أو مغنيًا يمتلك ماركة قوية ومؤثرة.

والأمر ينطبق عليك أنت أيضا، فعندما تكون ماركتك واضحة وقوية، فسوف تزيد إكثاراتك المادية لأن الآخرين سوف يدركون بوضوح القيمة التي تضيفها.

### لماذا قد يرغب البعض في شرائك؟

ما المقصود بالترويج للسّمات الشخصية المميزة على وجه الدقة؟ ما الاختلاف بين الترويج الشخصي والترويج للشركات؟ إن بيتر مونتويا مؤلف كتاب *The Personal Branding Phenomenon* يعرف الترويج الشخصي بأنه "هوية شخصية تثير إدراكًا حسيًا محدد المفزى في نفوس جمهورها فيما يتعلق بالصفات والقيم التي يمثلها ذلك الشخص".

إن مفهوم الترويج للسّمات الشخصية المميزة يتمحور حول تطبيق أسلوب تسويقي إستراتيجي لما تكونه من انطباعات وما تحبثه من تأثير، وهناك العديد من الأشخاص الذين يتركون الأمر للمصادفات وعندما يتفاعلون مع من حولهم لا تكون لديهم أدنى فكرة عن الكيفية التي يرغبون في أن يراهم بها الآخرون، ونتيجة لذلك ينتهي بهم الحال إلى بعث رسائل مشوشة أو محيرة عن أنفسهم.

عندما تجرى مقابلة، فأنت في حاجة إلى أن تكون بارزا. وعندما تحضر مناسبة جماعية، يجب أن تتحلى بالقدرة على توضيح ما يميزك عن حوك. وأثناء المشاركة في الاجتماعات، تحتاج إلى أن تبدو في صورة الشخص الذي له إسهاماته. إن العديد من الأشخاص لا يمتلكون القدرة على قراءة ما بين السطور لذلك ينبغي أن تكون قادرًا دائما على إظهار ما يجعلك مختلفا ومتميزا عن الآخرين بوضوح. فكر في نفسك كمنتج أو كخدمة واسأل نفسك:



"لماذا قد يرغب أى شخص فى شرائى؟" إن هذا السؤال يجعلك تركز على حقيقة ذاتك وما لديك من إمكانيات وبعد ذلك يصبح الأمر ببساطة مسألة ضمان أن ما تفعله وكيف تفعله وما تقوله وكيف تقوله يخلق التأثير الذى يربط بينك وبين ما تروج له عن ذاتك.

وفيما يلى أبرز المعايير المتبعة فى تصنيف الأشخاص:

- الشخصية
- القدرات
- المهنة/ الوظيفة
- الإنجازات
- أسلوب الحياة
- الأصدقاء
- المظهر الخارجى
- الاهتمامات/ الهوايات/ وسائل التسلية
- الممتلكات
- السلوكيات/ التصرفات

## تدريب

قم بتدوين بضع ملحوظات عن أى شيء يرتبط بك فى أذهان الآخرين مستخدماً فى ذلك قائمة التصنيف سالف الذكر. فربما تشتهر بتغيير لون شعرك كل بضعة أشهر، أو كشخص مهووس بكرة القدم، أو كمبرض أو كمدرس أو كمحاسب متفانٍ فى عمله.. الخ.

هل القائمة التى وضعتها تتواءم مع تصورك الذاتى لنفسك؟ هل تضيف شيئاً إلى تأثيرك أم تقلل منه؟

## أليس الترويج الشخصي مجرد دخان بلا نار؟

الآن قد يفكر البعض قائلًا: "حسبك - أليس كل هذا الحديث عن الترويج للسمات الشخصية المميّزة مجرد خدعة كبرى؟ تتظاهر بما ليس فيك لكي تحصل على ما تريد؟ أليس هذا دخانًا بلا نار؟ فأنت مجرد مدع يرتدى قناعًا ويؤدي دورًا.

يمكنك أن ترى الأمر بسهولة على هذا النحو، ولكن ليس هذا ما عنيناه. فعلى حد قول "ماري سبيلين" في كتابها الشهير *Branding Yourself* الترويج

الناجح يجب أن يطابق الحقيقة، فلا يمكنك أن تقوم ببساطة برسم صورة غير حقيقية لنفسك فلن يجدي ذلك نفعًا. ينبغي أن تكون قادرًا على الوفاء بالوعد المتوقع مما تروج له، وهو الأمر الذي يستلزم وجود تطابق بين الصورة التي ترسمها لنفسك والصورة التي

---

ينبغي أن تكون قادرًا على  
الوفاء بالوعد المتوقع مما  
تروج له

---

يراك عليها الآخرون، فالترويج للسمات الشخصية لا يتعلق بتغيير مظهرك الخارجي أو تسريحة شعرك.

ربما قمت في يوم ما من الأيام بتجربة منتج أو خدمة لتجدها على النقيض مما روج عنها. فإذا كانت الحقيقة لا ترقى لمستوى الوعد، فلن تشتري المنتج مرة أخرى. وينطبق الأمر كذلك على الترويج للسمات الشخصية المميّزة؛ فلا جدوى من التحايل والادعاء بأنك شخص آخر - فسوف يكتشف الآخرون حقيقتك ولا طائل كذلك من اختلاق هوية مختلفة تماما عن هويتك الحقيقية لا يتعرف عليها من يعرفونك جيدا.

هل تريد أن تعيش حياة شخص آخر؟ كيف سيبدو الأمر؟ لاشك أنك ستشعر بقلق دائم من أن "يتم افتضاح أمرك" و إذا كنت ببساطة ستتخذ من الخداع نهجا ومذهبا، فسرعان ما سيكون الفشل حليفك؛ لذلك يجب أن تبدأ نقطة انطلاقك من الأشياء المهمة بالنسبة إليك - مثل قيمك ومعتقداتك ورؤاك. أنت في حاجة لأن تكون على حقيقتك كما يتم تصورك.

## البدء في الترويج لذاتك

قبل أن تفكر فيما قد يقوله عنك الآخرون، عليك أن تعرف أولاً كيف تصف نفسك بأقصى ما تستطيع؟ هل أنت شخص يعتمد عليه، مخلص، طموح، تهتم بالآخرين، غريب الأطوار، مرح، مبدع...؟ ما الذي تود أن يقوله عنك زملاؤك إذا كنت تعتزم ترك الشركة؟ أو ما قد يقوله عنك الأصدقاء أو أسرته أثناء خطبة خاصة بمناسبة عيد ميلادك؟

لا شك أننا جميعاً لدينا مبادئ ومعتقدات تعمل كالبوصلة تماماً، فهي تمثل أكثر الأشياء أهمية في حياتنا - قيمنا - ونعتمد عليها لمعرفة الصواب من الخطأ والخير من الشر. ويعرف "ديفيد ماكنالي" و"كارل سبيك"، مؤلفا كتاب *Be your Own Brand* الماركة التجارية بأنها "نوع خاص من العلاقات - التي تقوم على ذلك النوع من الثقة الذي لا ينشأ إلا بين شخصين توجد صلة مباشرة بين منظومة قيمهما". إن إدراكك لقيمك لا يتعلق فقط بالكيفية التي تريد أن يراك بها الآخرون بقدر ما يتعلق بما يمنحك القدرة على رؤية الأشياء بوضوح والتركيز على الأسلوب الذي تريد أن تقضى به حياتك؛ لذا فالأمر لا يحتاج إلى تجربة بل يحدث بطريقة تلقائية، فإذا كنت ممن يقدرون قيمة الود، فسوف تغير أسلوبك وتحاول أن تكون ودوداً مع من حولك وسرعان ما سيصبح معروفًا عنك أنك شخص ودود.

## تدريب

يتضمن الجدول التالي قائمة بمجموعة من القيم العامة. قارن بينها وبين بعض الكلمات التي فكرت فيها من قبل لتصف بها نفسك، هل هناك أي كلمات تريد إضافتها إلى قائمتك؟

القبول	التقدير	الالتزام	التعاون
المسئولية	الأصالة	الروح الجماعية	الشجاعة
الدقة	الاستقلالية	التعاطف	الإبداع
الإنجاز	التوازن	التنافس	الفضول

الاعتراف بالفضل	الجرأة	الزمانة	الديموقراطية
التكيف	الهدوء	الإسهام	التبعية
المغامرة	المساعدة	السيطرة	الانعزال
العزم	التوافق	التواضع	الأمان
الصراحة	الصحة	الروح المعنوية	الوعي
الانضباط	المنفعة	الطاعة	الاعتماد على النفس
الأمان المادي	الأمانة	المكاشفة	احترام الذات
التعليم	الشرف	التفاؤل	الحساسية
الجهد	حسن الخلق	النظام	للشاركة
الأناقة	حس الفكاهة	التنظيم	الإخلاص
الاعتناق	الخيال	الصبر	الروحانية
التمكين	الاستقلال	الشراكة	الاستقرار
الحماس	الفردية	السلام	لنجاح
المساواة	النفوذ	لكمال	لللباقة
التفوق	النزاهة	المثابرة	التماسك
العدل	الحدس	الذاتية	عمق التفكير
الجو العائلي	الفرحة	للتطور	التحمل
التركيز	للعدالة	السرور	التقاليد
التسامح	العطف	القوة	الثقة

ما إن تضع القائمة اطرح على نفسك السؤال التالي: " إذا كنت سأختار قيمة واحدة فقط من تلك القيم فما القيمة التي سأختار؟" مهما كانت الكلمة التي ستختارها، فستكون تلك هي القيمة رقم واحد في حياتك. فلنفترض أن الكلمة التي وقع عليها لختيارك هي "الحرية"، الآن اسأل نفسك السؤال الآتي: "إذا كان ينبغي لختيار الحرية وكلمة أخرى معها فقط، فما هذه الكلمة؟" وهكذا دواليك إلى أن تضع قائمة تضم من خمس إلى عشر قيم.

ثانياً: ضع تعريفا مختصرا لكل قيمة من تلك القيم. على سبيل المثال " الحرية تعنى - القدرة على اتخاذ القرارات بنفسى واكتشاف الفرص الجديدة".

إن أى شخصين يشتركان فى نفس القيمة قد يضعان لها تعريفين يختلفان فى الأسلوب عن بعضهما البعض تماما، فنحن نكوّن إحساسنا بهويتنا من خلال قيمنا.

## تطابق الأقوال مع الأفعال

إن وضوح رؤيتك بشأن المثل والقيم المهمة في الحياة شيء، والارتقاء بذاتك إلى مستوى تلك المثل شيء آخر تماماً. فلن يثق الآخرون بالوعد الذي يوحى به ما تروج له من سمات ذاتية مميزة ما لم تكن حقيقية. إن إدراكك لقيمك يفسح المجال أمامك لمراقبة مدى كفاءتك في بلوغ مستوى توقعاتك، ولا بد أن تعكس ملابسك وعملك وأسلوبك في الحياة شخصيتك الحقيقية. فمتى تكون صادقاً تتطابق أقوالك مع أفعالك لأنك لا تخشى أن تكون على حقيقتك وعندما تتيح للآخرين الفرصة لمعرفةك على حقيقتك حينئذ تتواصل معهم ويولونك ثقتهم.

## ولكن ما سمتك الذاتية المميزة حالياً؟

إنك بالطبع لن تبدأ من الصفر؛ فأنت تتمتع بالفعل بسمة ذاتية مميزة، فكل شخص تقابله يكون انطباعاً عنك سواء شئت أم أبيت وسواء تعمدت أن تؤثر عليهم أم لم تتعمد ذلك.

لذلك فإن أولى الأشياء التي تحتاج إلى تحديدها هي معرفة هذه السمة المميزة في الوقت الحالي. فلا داعي لتغيير هويتك الشخصية فقط لتجد أنها مختلفة تماماً عما يظنه فيك الآخرون حالياً. قد تقلت بفعل هذه إذا كنت شخصية شهيرة (إن قيامهم بعملية تغيير دورية أمر معتاد تماماً) ولكن عندما تكون مجرد شخص عادي، فقد يحتار في أمرك الآخرون - بل قد تصيبهم صدمة فيك - إذا بدأت فجأة في التصرف أو التحدث بأسلوب غير مألوف.

إن نقطة البداية نحو الترويج لسماتك الشخصية المميزة هي معرفتك لذاتك. انظر جيداً إلى نفسك وكن مستعداً للاعتراف بجوانب الضعف وجوانب القوة في شخصيتك على حد سواء.

## تدريب

ما الذى يعوق طريقك؟ ما الذى تريد تغييره؟ إذا لم تكن واثقاً من إجابتك، اسأل ستة أشخاص ممن يعرفونك جيداً لإبداء رأيهم فيما يحبونه فيك من صفات وما يدفعهم منها إلى الجنون؟ هل يعتقدون أنك شخص محبوب وودود أم شخص نكد وتعس؟ هل أنت شخص يعتمد عليه ويؤدى ما هو مطلوب فى الميعاد أم يظنون أنك شخص يميل إلى التسويف أو خذلان الآخرين؟ اطرح أسئلة صريحة وأنصت إلى الإجابات، وسوف تكتشف إلى أى مدى تطبق القيم التى تؤمن بها.

إن استيعاب الكيفية التى ينظر إليك بها الآخرون سوف يمنحك نظرة مفيدة وبتعمقة إلى التصور الذى وضعته لنفسك بالفعل، وبعد تحديدك لوضعك الحالى، يمكنك البدء فى التفكير فيما تود تغييره من أجل تحسين تأثيرك الشخصى.

إن الانتهاء من هذا التدريب سوف يجعلك تكوّن فكرة إلى حد ما عن الموقف الحالى لترويجك الشخصى كما هو فى هذه اللحظة، ولكن هناك مشكلة واحدة فى هذا الأمر وهى أن أغلبية الأشخاص لطفاء وقد لا يخبرونك بالحقيقة أو على الأقل لن يخبروك بالحقيقة كاملة، فإذا كانوا يحبونك أو يعجبون بك، فقد يخفون سلبياتك وراء معسول الكلام - فى حين أن بعض الأشخاص يجدون صعوبة فى توجيه المديح إلى غيرهم. لذلك قد تضطر إلى خطب ودهم واستمالتهم لكى تصل إلى الحقيقة.

ومن الخيارات الأخرى المتاحة أمامك التفكير ملياً فيما أخبروك به بصورة عفوية مثل "يا لك من صديق جيد تساندنا دائماً" أو "لقد كان العرض يفترق إلى التنظيم قليلاً" أو "لقد كنا دائماً على يقين من أنك سوف تبلى بلاء حسناً". ما الذى يتردد على مسامعك مرة بعد أخرى؟ إن أية تعليقات يبديها أشخاص مختلفون فى سياقات مختلفة قد تمثل رأيهم فى شخصيتك. وقد تكون شخصيتك فى العمل غير الشخصية التى تتعامل بها فى المنزل مع أسرته وأصدقائك، وكأن لسان حالك يقول: "إننى شخص صعب المراس

ومستبد و" حلال العقد " فى العمل وزوج مثالى وأب محب فى البيت ولاعب تنس متحمس ولكن اجتماعى فى النادي".

أما الخيار الثالث فهو الانضمام إلى إحدى دورات التأثير الشخصى؛ فهناك حيث تتوافر بيئة آمنة تقدم لك الدعم وتضم عددًا محدودًا من الأفراد يمكنك الحصول على تعليقات صادقة وبناءة عن الانطباع الذى تكون عنك - إلى جانب حصولك على نصائح مفيدة حول سبل تغيير أية صفات ليست فى صالحك.

### هل " الماركة التجارية " تعنى ظهورك فى ثوب جديد؟

يمثل الاختلاف الجوهر الحقيقى للترويج للعلامة التجارية؛ ولكن ما السمات الذاتية الفريدة التى تفترض وجودها؟ عليك أن تكون متميزا لكى يعرف الآخرون ما تملكه من صفات وما لا تملكه. لماذا قد يرغب أى شخص فى شرائك؟ ولماذا قد يشتريك العملاء مرة بعد أخرى؟ إذا لم يكن لديك شىء ذو قيمة فلن يحفل أحد بمشاركتك بأى حال من الأحوال. قد تبدو هذه المقولة بديهية ولكنها تظل مع ذلك حقيقية. إن الهدف الذى تسعى إليه هو تحقيق "الولاء للماركة التجارية" بحيث إنه عندما يتاح للعملاء الاختيار، فإنهم سوف يختارون ماركتك مفضلين إياها على غيرها من الماركات الأخرى المتوفرة، ولكى تتال مبتغاك، عليك أن تجعلهم يتصورون أن "منتجك" فريد من نوعه.

ينبغى أن تجسد ماركتك التجارية شيئاً ما، لذلك فإن الحل الأمثل هو ضرورة "امتلاكك" لكلمة أو فكرة ما. فماركة نايكى تمثل فكرة الفوز، وماركة هارلى ديفيدسون تمثل فكرة الحرية، ولكن ماذا عنك؟ ما جوهرك الحقيقى؟ إن الإجابة عن هذا السؤال يجب أن تكون محددة وواضحة. إنك لن تستطيع أن تكون كل الأشياء لكل الرجال وكل النساء، لذلك سوف تشكل القيمة الأولى التى لها مكانة الصدارة فى حياتك جوهر ماركتك.

## تدريب

- ١ ما المهارات والمعارف والخبرات التي تمتلكها؟ أحضر ورقة بيضاء ودون عليها قائمة بأكبر عدد ممكن من تلك المهارات والمعارف والخبرات.
- ٢ واسأل نفسك السؤال التالي: "ما الشيء الذي أفخر بالقيام به؟ كيف يمكنني أن أجعل لما أفعله قيمة؟ لاحظ الإجابات التي تقوم بتدوينها.
- ٣ صف نفسك كما لو كنت منتجاً أو خدمة (على سبيل المثال: "إن إيمي شخصية يعتمد عليها وجديرة بالثقة ومن الممتع العمل معها، وعندما تواجهها مشكلة فإنها تتأثر على حلها حتى يتحقق لها ما تريد).
- ٤ ضع تعريفاً للسمات الذاتية الفريدة التي تفترض وجودها (على سبيل المثال: "إنني أساعد الآخرين على إيجاد حلول لمشاكلهم").

## توصيل رسالتك إلى العالم الخارجي

ما إن تحدد ماركتك وتبتكرها، تصبح في حاجة إلى تسويقها تسويقاً فعالاً. ونحن نتحدث هنا عن الإعلان والعلاقات العامة وجميع الحيل الأخرى التي تلجأ إليها المؤسسات لتوصيل رسالتها. لذلك عليك وضع برنامج متكامل لتطوير ماركتك، ولكن ماذا يعنى ذلك من الناحية العملية بالنسبة لشخص يعمل بمفرده ولا يمتلك ملايين الدولارات أو الجنيهات لإنفاقها على الدعاية؟

هناك وسيلة يسيرة ولكن فعالة يمكنك اتباعها ألا وهي جذب الانتباه إليك:

- كن دوماً متواجداً، فلتجعل من نفسك شخصية معروفة من خلال حضور المنتديات أو المؤتمرات التي تعقدها الشركات. تطوع للقيام بالأعمال التي تبرز صورتك.



- **كن متحفزا لانتهاز الفرص**، كن نشطا وفكر في الفرص السانحة أمامك ويمكنك انتهازها مثل الانتقال إلى إدارة أخرى ممتازة أو المشاركة في مشروع مهم ومثير لخدمة المجتمع المحلي الذي تعيش فيه.
- **استغل الفرص عندما تلوح في الأفق**، قد تتاح لك الفرصة لإبراز شخصيتك من حيث لا تدري - كأن يتم إجراء حوار معك لنشره في المجلة التي تصدرها شركتك أو تتاح لك الفرصة لأن تحل محل رئيسك في حضور أحد الاجتماعات.
- فيما يلي بعض الأفكار الأخرى التي قد تعينك على الانطلاق نحو هدفك:
- **اعرض ترؤس الاجتماعات أو تولى زمام المناقشات** وقتما تتاح الفرصة لذلك.
- **تطوع بالمشاركة في أحد المشروعات** - ومن الأفضل اختيار مشروع بعيد تماما عن مجالك الحالي.
- **اجعل الآخرين ينظروا إليك باعتبارك خبيراً** من خلال عرضك لموضوع يتعلق بمجال تخصصك أو حتى اعرض تولى دورة تدريبية إن أمكن ذلك.
- **قم بإعداد أطروحة تنشر بإحدى المطبوعات أو بالمجلة التي تصدرها الشركة** وقدمها لرئيس التحرير؛ فهم يبحثون دائما عن موضوعات مثيرة لنشرها في المساحات الخالية.
- **واظب على حضور المناسبات والحفلات الاجتماعية** حتى تصبح وجها مألوفا في الدائرة المحيطة بك.
- أيًا كان ما قررت أن تفعله، اجعله مثل الحملة وواصله. إن كتابة مقال واحد فقط بالصحيفة لن يكفي، لذلك ينبغي عليك مواصلة العمل؛ فليس من المعقول أن تبذل الجهد لمدة شهر واحد ثم تتوقف بعد ذلك، فإن إنشاءك لماركة شخصية قوية يكتب لها البقاء قد يستغرق بعض الوقت.

## عش ماركتك التجارية الخاصة على نحو ثابت

عندما تدخل أحد مطاعم ماكدونالدز - سواء كنت في لندن أو في سان بطرسبرج أو في طوكيو - فستجدها تجربة مماثلة لا تختلف إلا في بعض الفروق المحلية البسيطة نسبيًا، وهذا هو الحال مع جميع الماركات الكبرى. فإذا كان الثبات له أهمية حيوية بالنسبة للمنتجات والخدمات، فهو كذلك أيضا بالنسبة للترويج الشخصي.

نحن لا نثق في الماركات التجارية إلا إذا اتصفت بالثبات، فلو أنك تتعامل مع متجر تجد الخدمة التي يقدمها جيدة في بعض الأحيان وغير جيدة في أحيان أخرى، فلن يحظى ذلك المتجر بثقتك، فالافتقار إلى الثبات يدمر الثقة، لذلك لا بد أن تكون شخصًا يعتمد عليك؛ فالتكرار يعزز قوة الماركة التجارية، ففي كل مرة تتعامل فيها مع ماركة تجارية تفي بوعدها، تتزايد ثقتك بها.

إن بعض الأشخاص لا يثبتون على حال، ومتقلبو المزاج، ففي لحظة تجد معنوياتهم مرتفعة ثم في اللحظة الأخرى تجدهم يشعرون باكتئاب، وفي بعض الأحيان تجدهم غاية في الود والتعاطف، وفي أحيان أخرى تجدهم غاية في القسوة والانتقاد. إنك لا تستطيع قط معرفة موقفك وأنت معهم؛ فهم لا يملكون سمة ثابتة، وتلك هي المشكلة؛ لذا يجب أن يتصف كل عمل تقوم به بالثبات والاتساق والتماسك.

لا مرأى في أن النصح بالتحلى بصفة الثبات سهل القول وصعب التنفيذ، فكلنا معرضون للتقلبات المزاجية، وفي بعض الأحيان يختلف أسلوب تصرفنا من موقف لآخر، ولكن من الأهمية بمكان تحرى الثبات في تعاملاتك مع الآخرين، إن استطعت إلى ذلك سبيلا؛ حيث إن التصنيف يظل دائما بمثابة وعد حتى عندما يتعلق بالأفراد؛ فهو مؤشر على الأسلوب الذي سوف تتصرف به في أى موقف من المواقف.

## "مادونا" و"ديفيد بوي"... وأنت

قد تتخدد في يوم ما وتظن أنه بإطلاقك لماركتك التجارية تكون قد أنهيت عملك، ولكن الأمر ليس كذلك. فقد قامت النجمة "مادونا" بتغيير هويتها عدة مرات وكذلك فعل النجم "ديفيد بوي" وغيرهما من المشاهير، وهكذا يجب أن تفعل أنت، فالزمن يتغير وأنت أيضاً يجب أن تتغير، مما يعنى ضرورة تغيير صورة سماتك المميزة، ومن وقت لآخر أنت فى حاجة إلى عملية تغيير تعكس مكانتك الحالية فى الحياة.

إذن فالسر يكمن فى مراجعة ماركتك بصفة دورية وتنقيحها إذا ما استلزم الأمر ذلك. عد إلى الأشخاص الذين طلبت منهم إبداء رأيهم فىك آخر مرة واسألهم مجدداً. هل تغيرت انطباعاتهم عنك؟ استعن بالأشخاص الذين دخلوا إلى حياتك مؤخراً واسألهم عن تجربتهم معك وكيف وجدوا شخصيتك؟ هل ما تروج له فى شخصك من سمات مميزة لا يزال يتواءم مع حقيقتك ويعكس الانطباع الذى تريد؟ إذا لم يكن كذلك، فعليك مواصلة إجراء ما يتطلبه الأمر من تعديلات؛ فتحديد سمات مميزة وإعادة صياغتها عملية لا تنتهى قط.

## أنت المدير التنفيذى لشركتك

إذا كنت ترغب فى تعزيز قوة تأثيرك عليك أن تتوقف عن التفكير فى نفسك كشخص، وبدلاً من ذلك عين نفسك مديراً تنفيذياً لشركتك. قم بمراجعة ماركتك الشخصية ونقحها بناء على ما تتمسك به من قيم ثم اخرج للعالم وأثبت ذاتك.

## فليكن لك تأثير الآن

- قم بمحاولة أولية لتحديد السمات الذاتية الفريدة التى تفترضها فى نفسك فى التو واللحظة.

- اطلب من ثلاثة أشخاص اليوم إبداء رأيهم الصريح بشأن تصورهم لشخصيتك.
- اختر وسيلة يمكنك عن طريقها إبراز صورتك ونفذ الخطوات اللازمة لتحقيق ذلك على الفور.

## الفصل ٣



اترك انطباعات  
أولى إيجابية  
في غضون سبع  
ثوانٍ

"لن تحظى بفرصة أخرى

لترك انطباعات أولى".

أنون

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

البعض يقول إن الأمر يستغرق ثلاثين ثانية والبعض الآخر يقول إنه يستغرق عشر ثوانٍ فحسب، بل وفي بعض الأحيان يستغرق سبباً أو حتى ثلاث ثوانٍ فقط. ولقد اكتشف عالم النفس "جانين ويلس" و"ألكسندر تودوروف" أن الأمر قد لا يتعدى عشر ثانية على أقصى تقدير. ولكن دعنا لا نركز على الوقت الذي يستغرقه ذلك بالتحديد - فهذا ليس أمراً ذا بال - الأهم من ذلك هو أن تدرك أنه ليس لديك وقت طويل لكي تخلق انطباعات أولى إيجابية لدى الآخرين. إن عشرًا من الثانية ربما يكون أكثر من وقت كافٍ لتكوين الانطباعات، ونحن ندرك جيداً أنه ربما لن يكون لديك ما يزيد على سبع ثوانٍ لترك انطباع جيد.

عندما يقابلك الآخرون، يقومون بتقديرك وتقييمك ويحكمون عليك - وفي غضون ثوانٍ قليلة يكونون قد حسموا أمرهم فيما يتعلق برأيهم فيك. إن الأمر لا يتعدى نفس الوقت الذي استغرقته في قراءة الجملة الماضية، وتشير الأبحاث إلى أن الانطباعات الأولى تكون انطباعات دائمة؛ فنادرًا ما تتغير الآراء التي يكونها الآخرون عنا في بداية علاقاتهم بنا، ولقد توصلت إحدى الدراسات إلى أن الأمر يتطلب معرفة ثمانى معلومات إيجابية عن الشخص لمحو آثار أول انطباع سلبي يتكون عنه. لذلك إذا صادفت بداية سيئة، فربما تجد أنه من المسير عليك تخطى آثارها.

أمر مخيف، أليس كذلك؟ فتجأحك في عدد هائل من المواقف بدءاً من لقاء شريك الحياة وإجراء المقابلات من أجل الحصول على وظيفة وحتى البيع

واقامة شبكة من المعارف يعتمد إلى حد كبير على قدرتك على خلق انطباعات أولى جيدة وإيجابية - بينما ليس أمامك سوى فرصة ضئيلة للغاية للقيام بذلك مما يعنى أنه لا يسمعك ترك أى شىء للمصادفة وعليك التخطيط جيدا لخلق الانطباعات التى تريد بالضبط.

### الاعتماد على تأثير الهالة

عندما يتقابل "ألكس" مع "جوان" يلاحظ أنها سريعة البديهة، ولأنه يقدر هذه الميزة، فإنه يسبغ عليها دون أن يدري العديد من المميزات الأخرى، مثل كونها ذكية ومبدعة ودقيقة فى اختيار ألفاظها. إن "ألكس" لا يعتمد فى تقييمه لشخصياتها على أى دليل بل على حكمه هو الشخصى - فربما كانت "جوان" تتحلى بالفعل بهذه الصفات وربما لا تمتلك أياً منها - فالأمر مجرد عملية تداع للأفكار فى ذهن "ألكس" وهو ما يعرف بتأثير الهالة، وهو أمر نقوم به جميعاً، وله أهميته القصوى.

### تدريب

اصمت للحظة وفكر: ما المميزات أو التصرفات التى يقوم بها الآخرون وتعتبرها مهمة؟ إذا صادفت شخصاً يمتلك أياً منها هل تعتمد فى تقييمه على تأثير الهالة ثم تبدأ فى معرفة السمات والتصرفات الأخرى التى لا تتوافر فيه؟

بما أن العديد من الأشخاص يشتركون معا فيما يفضلونه من صفات - على سبيل المثال لا الحصر: العطف والذكاء والحس الفكاهى - يمكنك استخدام تأثير الهالة لزيادة قوة تأثيرك الشخصى وكل ما تحتاج إليه هو إظهار هذه السلوكيات عندما تكون بصحبة الآخرين. قد لا تفلح كل مرة فى محاولتك ولكن يجب أن تتحلى بمستوى جيد من القدرة على التأثير فى الآخرين.



بالطبع لكل شخص نزعاته الفردية الخاصة التي لا تدري عنها شيئاً - فليس في وسعك معرفتها - في البداية على الأقل؛ ولكن بمرور الوقت كلما ازدادت معرفة بالآخرين، أصبحت أكثر دراية بما يفضلونه من تصرفات وأكثر قدرة على التكيف وتعديل سلوكك وفقاً لذلك، وكلما زادت قدرتك على إظهار جوانب شخصيتك التي يقدرها الآخرون خلال الدقائق القليلة الأولى، زادت استفادتك من تأثير الهالة حيث "سينسيون" إليك العديد من الصفات المحببة الأخرى وينتهي بهم الأمر بالاعتقاد أنك شخصية ممتازة.

### ولكن احذر من إثارة حفيظة الآخرين

الأهم من تأثير الهالة - على الأقل عندما يتعلق الأمر بقوة التأثير - هو تأثير التحامل، ويتبع في كلتا الحالتين أسلوب مماثل ولكن الفارق بين تأثير الهالة وتأثير التحامل هو أنه في حالة التحامل تكون السمات المشار إليها مكروهة.

على سبيل المثال، قيام شخص بارتداء حذاء حقير المظهر وغير لامع؛ فهذا يعتبر أمراً تافهاً، أليس كذلك؟ من يهتم إذا كنت قد قمت بتلميع حذائك أم لا؟ في الواقع، هناك العديد من الأشخاص الذين يهتمون بذلك - ليس هذا فقط بل يولون هذا الأمر اهتماماً بالغاً، ونظراً لوقوعهم تحت تأثير شعورهم بالتحامل، قد ينتهي الأمر بهم إلى الاعتقاد أنك شخص كسول و "عديم الشأن" أو لا تهتم بالتفاصيل - كل هذا بسبب حذاء غير لامع.

ماذا عن تأخرك عن موعد الاجتماع؟ هل لهذا الأمر أي أهمية؟ لا توجد أي أهمية للتأخر بضع دقائق قليلة فحسب، أليس كذلك؟ بلى - فهذه الدقائق مهمة لأن هناك عدداً كبيراً من الأشخاص الذين سوف يقللون من قيمتك بسبب فعلة كهذه. ولأنهم متحفزون ضدك، سوف يعتبرونك شخصاً عديم الاحترام غير محترف ومهمل وغير منظم.

إن التهويل من شأن صفة تمقتها في شخص ما بلا دليل أو بيينة والافتراض بأنها تتسحب بالضرورة على سمات أخرى سيئة غيرها يبين لنا مدى تأثير التحامل والقبولية، فالأمر لا يقتصر على مجرد اللون أو العرق أو النوع أو

الثقافة أو العمر أو الدين أو المفاضلة بين الجنسين؛ فقد يمتد الأمر ليشمل الطول والحجم وشعر الوجه وارتداء قطعة ملابس معينة أو استخدام السكين بصورة غير صحيحة.

إننا نحاول الربط بين الصفات أو التصرفات التي نكرهاها ثم نقوم بعد ذلك بالبحث عن المزيد من الأدلة التي تثبت صحة القالب الذي وضعناه مسبقاً لتلك الصفات، وعلى الرغم من ذلك، فإننا لا نتمتع بالتصرف بهذا الشكل، ولكنه أمر يحدث على مستوى اللاوعى.

وكما هو الحال بالنسبة لتأثير الهالة، سوف تكون هنالك فروق فردية والعديد من أوجه التشابه - بدءاً من الأخطاء الإملائية فى رسائل البريد الإلكتروني وبعدم الوقوف احتراماً عندما يدنومك أحد الأشخاص، وانتهاء بعدم المصافحة بقوة. لذلك فمن الحصافة التقليل من التصرفات التي قد تثير حفيظة الآخرين، إذا كنت ترغب فى تحقيق الاستفادة القصوى من قوة تأثيرك عندما تقابل شخصاً ما لأول مرة.

### اسبق بخطوة وشكل تصوراتهم عنك

عندما تعلم أنك ستقابل شخصاً ما - فهذا ليس مجرد لقاء يحدث مصادفة - فهناك خطوات مسبقة يمكنك القيام بها لتشكيل رأيهم فيك. وإذا لم تفعل ذلك، فسوف يكونون انطباعاتهم مما يعرفونه عنك بالفعل. وفى عالم الأعمال قد يتم الحكم عليك بناءً على المكانة التي تتمتع بها كما يتصورها الآخرون، أو العمل الذي تزاوله، أو ما قد يكونون يراوه عنك من قبل. وأثناء إجرائك لمقابلة شخصية، قد يكون ذلك هو سيرتك الذاتية أما فى حالة حضورك لاجتماع قد يكون رسالة إلكترونية بعثت بها مسبقاً. ومن الناحية الاجتماعية، فإن الآخرين يبدأون فى تكوين آرائهم عنك مما يعرفونه عنك من صفات ومن "الأشخاص" الذين تفضى بهم وقتك بصحبتهم. لذلك ما إن تدرك كيف أن شهرتك تسبقك إلى مكان تذهب إليه، يصبح من الممكن أن تعد للأمر عدته قبلها بفترة من الزمن. ومتى استطعت حاول تشكيل آراء الآخرين بشأنك واعتمد على ما تتمتع به من نقاط قوة فى مراسلاتك الخطية بدون أى تباين أو تفاخر. وحاول الحد من تأثير أى نقاط ضعف محتملة من خلال التركيز على جوانب القوة تلك فحسب.

## التأثير عن بعد

عندما تسير في الشارع أو تدلف إلى داخل مقهى أو تصعد على متن القطار أو تدخل إلى غرفة مزدحمة يشعر الآخرون بوجودك. قد يلمحك البعض أو قد ينظر إليك البعض الآخر نظرة خاطفة من زاوية أعينهم، حيث لا توجد صلة بينك وبينهم بعد.

إذن علام يعتمد تكوين الانطباعات الأولى؟ يعتمد تكوين الانطباعات الأولى فقط على الأشياء التي يمكن ملاحظتها عن بعد مثل: ملابسك، واكسسواراتك وتسريحة شعرك والطريقة التي تقف وتتحرك بها. بالطبع لن يلاحظ الآخرون التفاصيل الدقيقة ولكنهم سوف يلاحظون بالطبع أي سمة بارزة وبما أننا نتحدث عن التأثير الذي تحدثه حتى قبل أن يقابلوك لذلك فإنهم سوف يعتمدون بصفة أساسية على المعلومات البصرية المتوافرة لديهم. وحسبما يقتضى الموقف، قد يسمعونك وأنت تضحك، وسوف نركز لاحقا على أفضل السبل لتحقيق الاستفادة المثلى من تأثيرك الصوتى فى الفصل الثامن، ولكننا سنركز الآن على ما يراه الآخرون وتأثير ذلك عليهم خلال الدقائق الأولى القليلة المتاحة.

### الناس غالبا ما "يحكمون على الكتاب من عنوانه"

من على بعد خمسة أمتار، يكشف لون ملابسك وأسلوب ارتدائك إياها أشياء كثيرة عنك، فسوف يلاحظك الآخرون على الفور إذا ارتديت لون البيج الفاتح، إذا كانت الألوان الغامقة هي المعتادة. وسوف يلاحظون كذلك أي تناقض في ألوان ملابسك - فاللونان الأزرق والأخضر يجب ألا يجتمعا معا قط - وسوف يبخسون قدرك بسبب ذلك. إن أغلبية الأشخاص يعتقدون أن ما ترتديه ينم عن شخصيتك.

فيما يلي أربع طرق لخلق تأثير إيجابى من خلال أسلوب ارتدائك للملابس:

- ١ ارتد ملابسك على حسب المناسبة، إن أهم شيء هو ارتداء الملابس التي تتماشى مع المناسبة ولتسأل نفسك هل أرتدى رابطة عنق سوداء؟

ملابس أنيقة؟ ملابس غير رسمية بسيطة؟ أم ملابس رسمية؟ فكر ملياً لأنك إذا أخطأت في اختيار ملابسك، فسوف تصبح الشخص الوحيد المختلف عن الجميع مما يجعلك تشعر في النهاية بعدم ارتياح. إن ارتداء رابطة عنق زاهية الألوان أو وشاح لافت، بينما الجميع يرتدون ملابس بسيطة - كأن يرتدوا قمصاناً قطنية وملابس رياضية - على نفس القدر من السوء مثل ارتداء ملابس دون المستوى. ونصيحتنا إليك هي ارتداء ما تعتقد أنه يتماشى مع ما سيختاره الآخرون. وإذا انتابك الشكوك ولم تكن على يقين مما يجب ارتداؤه، حاول التغلب على الموقف؛ فمن السهل نزع رابطة العنق أو المعطف الذي ترتديه لإضفاء مظهر أكثر راحة في طرفة عين.

إن البعض قد يساوره القلق حيال ارتداء الملابس التي تتلاءم مع المناسبات الاجتماعية ومناسبات العمل المهمة. إن أبسط حل هو سؤال المنظمين عن نوعية الملابس التي يجب ارتداؤها لهذه المناسبة أو سؤال المضيف عما إذا كانت المناسبة اجتماعية؛ ولكن الأمر ليس دوماً بهذه السهولة. فإذا كنت متوجهاً إلى مقابلة شخصية أو لزيارة عميل لأول مرة أو كنت في زيارة اجتماعية، عليك الاعتماد على فطنتك وحسن تقديرك للأمور.

٢ **تجنب الملابس المكشوفة،** هذا القول ينطبق على الرجال والنساء على حد سواء. فهناك أوقات قد يكون ارتداء الملابس الخفيفة أمراً مقبولاً، ولكن يجب توخي الحذر خاصة أثناء المواقف التي تخص العمل. فالنساء اللاتي يرتدين الملابس الضيقة يحدثن تأثيراً قوياً للغاية - ولكن هل هذا هو التأثير الذي يبيغينه؟ على الرجال كذلك توخي الحذر مما يفعلونه عندما يحلون رابطة العنق. قد تحتاج إلى أن تحل زراً أو اثنين من أزرار قميصك لكن أن تحل ثلاثة أو أربعة أزرار فهذا أكثر من اللازم، وبيعت رسالة خاطئة، وينطبق الأمر كذلك على تشمير ساعدي القميص ففي بعض المواقف المهنية يكون أمراً مرفوضاً.

٣ اختر الجيد والأنيق؛ حتى من على بعد، سوف يلاحظ الآخرون سترتك عندما تكون أنيقة أو عندما ترتدى ملابس جينز جيدة توفيك حقا. عليك اقتناء قطعة أو قطعتين من الملابس الأنيقة جيدة الصنع عالية الجودة لارتدائها في المناسبات المهمة، وتحتاج الملابس غير الرسمية إلى عناية واهتمام أيضا، لذلك اشتر أفضل ما يمكنك الحصول عليه منها في حدود ميزانيتك: قطعة واحدة جيدة أفضل من ثلاث تشتريها من المحلات الرخيصة، حيث تُعرض الملابس وفقا لسعرها وليس طبقا لجودتها.

٤ رتب دولابك وراجع محتوياته، خذ بنصيحة "تريني" و"سوزانا"، مؤلفتي الكتاب الأكثر مبيعاً What Not to Wear وراجع ما بدولابك من ملابس قطعة قطعة، وتأكد من أنها تناسب مقاسك، وبحالة جيدة وعصرية.

اطلب من شخص تثق به أن يبدى رأيه بصراحة في ملابسك أو تحد نفسك، واسألها: "هل هذه الملابس تناسبني ويبدو شكلها جيدا عندما أرتديها؟" إن المسألة ببساطة لا تتعلق بالذوق فحسب، فإذا كان ينبغي عليك أن تأخذ نفسا عميقا إلى الداخل حتى تتمكن من إغلاق السحاب فلن يكون ذلك بالمنظر الجيد وسوف يقلل من قوة تأثيرك. وإذا نظرت في المرأة ووجدت تنوعا في جميع الأماكن الخاطئة، فعليك التخلص من هذه القطعة من الملابس حتى وإن كانت المفضلة لديك.

لا تعلق في الزمن. عليك أن تجدد شباب دولابك، فإذا كان أغلب ما به قطعاً من الملابس قد مر عليها ما يربو على الخمس سنوات، عندئذ يكون الوقت قد حان لشراء بعض الملابس.

هل أنت غير واثق مما يجب شراؤه؟ اقرأ مجلة أو اثنتين تتناسب مع عمرك ونوعك لتكوين فكرة أفضل عما يناسبك. وإذا لم تتمكن من القيام بذلك، استشر أحد البائعين أو استعن بمشورة صديق على دراية بمثل هذه الأمور. فكر في السمات المميزة التي تفترض وجودها في

ذاتك (انظر الفصل الثاني) واختر الملابس التي تتناسب مع الصورة التي ترغب في أن ترسمها لنفسك. فإذا كانت هناك ملابس لم ترتدها منذ عامين، فقد حان الوقت لتوديعها والتبرع بها لإحدى المؤسسات الخيرية.

ماذا عن الملابس التي تحبها والتي عاشت معك على مر الأيام بحلوها ومرها؟ يمكنك ارتداؤها أثناء تواجدك بالأماكن المحيطة بالمنزل أو حفظها بأحد الصناديق. إذا كنت ترتدي قطعة ملابس عليها بقعة أو تمزقت أو تغير شكلها أو ضاعت منها بعض الأزرار، فسوف يلاحظ الناس ذلك حتى لو كنت بحجرة مزدحمة. أصلح تلك الملابس أو ألق بها في القمامة. لا تأخذك بملابسك شفقة ولا رحمة، واحتفظ فقط بالملابس التي تعطيك مظهرا جيدا.

### هل هذا هو الوزن الصحيح؟

الحجم هو أول ما يلاحظه فيك الآخرون - وسوف يكون البعض رأيا سلبيا فيك عندما يرونك لأول مرة إذا كان حجمك غير مناسب. سواء من حيث الضخامة أو من حيث النحافة. لا شك أن أسلوب الحياة المضموم قد يعرض عاداتك الغذائية للخطر ولكن هذا الأمر غاية في الأهمية عندما يتعلق بتأثير الذي تريد. ونقطة البداية هي التركيز على شعورك بالرضا عن ذاتك وأن تبدو في صحة جيدة. وفي النهاية لضمان ترك انطباعات أولى إيجابية ودائمة، عليك بالتركيز على رفع لياقتك البدنية باتباع نظام غذائي صحي وأسلوب حياة نشط.

### تمتع بحضور شخصي قوى وملحوظ

عندما تدخل إلى إحدى الغرف وتريد أن يدير الآخرون رؤوسهم وينظرون إليك ويشعرون بأن هناك شيئا مميزا بشأنك - هذا ما نطلق عليه لفظ الحضور. فكما سبق وأشرنا في الفصل الثاني، فإن جوهر الأمر هو موقفك وأسلوبك: كيف تشعر نحو ذاتك والأسلوب الذي تقدم به لنفسك. إن الرجل الواثق من نفسه والمرأة الواثقة من نفسها يتحركان برشاقة وراحة وكأنهما لا

يعبان بمن حولهما. إن سر التمتع بالحضور هو في الكلمة ذاتها - فأنت في حاجة لأن تكون حاضرا في الغرفة بالفعل لا أن تكون مشتت الذهن بسبب مشاكل العمل أو المشاكل الشخصية أو أن تكون الحاضر الغائب وإلا لاحظ الآخرون ذلك.

### إنهم يطبقون عليك

كلما اقتربت من الآخرين - على بعد مترين مثلا - زادت الأشياء التي يلاحظونها فيك. فخلال بضع الثواني القليلة الأولى، يبدأون في رؤية التفاصيل الدقيقة؛ فقد تكون سترتك أنيقة ولكنهم يلاحظون بقعة على ياقة القميص مثلا أو يبدأون في ملاحظة ماركة القميص الذي ترتديه وطراز الحذاء. فرابطة العنق الحريرية إيطالية الصنع تنبئ بشيء ما عنك. إنهم يدققون النظر في قطع الزينة والإكسسوارات - كالحقائب والخواتم والأحزمة والساعات والأساور. إنهم يهتمون بالنظر إلى تصفيفة شعرك ولونه، وهكذا تصبح عاداتك الشخصية أشد وضوحا.

### العادات الشخصية والعناية بالنفس

فيما يلي بعض الأشياء التي يجب العناية بها عندما تصبح على بعد مترين:

- **اهتم بشعرك؛** اغسل شعرك ومشطه وقصه بمحل جيد للحلاقة. اختر طريقة التصفيف كما تريد - يمكن تصفيفه بعناية أو إعطاؤه مظهرا عصريا - طالما أنها سوف تخلق التأثير المطلوب. تجنب ظهور جذور الشعر التي تشي باللون الطبيعي لشعرك أو تكشف عن الصبغة التي استعملتها في تلوين شعرك والتي لا تعطيه مظهرا طبيعيا. إلى جانب أن وجود تقصف في أطراف شعرك توحى بأنك لم تقم بزيارة الحلاق منذ شهور، وعلى الرجال القيام بتهديب ذقونهم - فالآخرون يلاحظون ذلك أيضا.
- **تخلص من عاداتك الشخصية الكريهة؛** لا تتمخط أو تزفر أو تقم بأى تصرف من هذا القبيل مما يعتبره الآخرون كريها. نعم، أعرف أن

هذا شيء واضح وبديهي ولا داعي للتنبيه عليه، ولكن عددًا كبيرًا من الأشخاص يقومون بهذه التصرفات وهي كفيلة بأن تجعل تأثيرك يتبخر في الهواء في لحظة.

- تجنب الإفراط في استعمال مرطب ما بعد الحلاقة أو العطور، إن وضع كمية قليلة من هذه المستحضرات تكفي لجعل رائحتك ذكية أما وضع نصف زجاجة، فهذا مبالغ فيه وسيجعل الآخرين ينفرون منك.
- كن حذرًا بشأن الشارب، إن بعض الأشخاص تتتابهم مشاعر قوية إزاء الشوارب - حيث يشعرون بأن الرجال يختبئون وراءها ونتيجة لذلك لا يثقون بهم، وآخرون يظنون السوء بالرجال ذوى الشوارب. بالطبع لديك مطلق الحرية في أن تطلق شاربك، ولكنه يحدث تأثيراً وهذا التأثير قد يكون على النقيض مما تريد. فإذا كان لديك شارب أو تفكر في إطلاقه، استشر صديقاً مقرباً أو استشر زملاءك واسألهم عن رأيهم الصريح في مظهرك به.

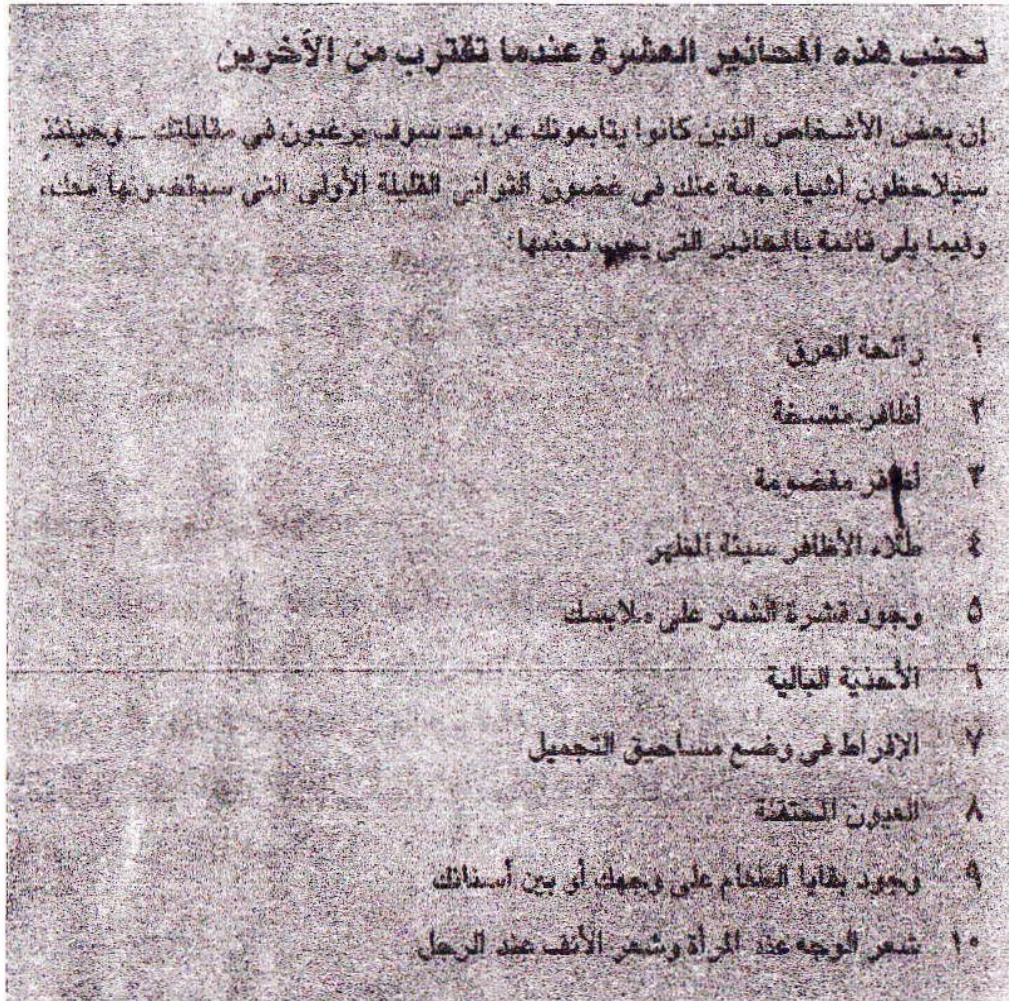
## تدريب

فكر لمدة بقيقة في الأشخاص الذين قابلتهم مؤخراً لأول مرة ما التفاصيل التي تتذكرها عن عاداتهم الشخصية وطريقة عنايتهم بأنفسهم؟ ماذا كان التأثير الذي تركوه في نفسك؟ كيف كان في وسعهم تغييره إلى الأفضل؟ تأكد من عدم ارتكابك نفس تلك الأخطاء.

اهتم باختيار الماركات الشهيرة وارتد ما يثير الإعجاب إن بعض الأشخاص سوف يلاحظون رداءك ماركة (ديور) وحقبتك ماركة (دولتشي آند جابانا) أو حلتك ماركة (شانيل) حتى قبل أن يتطلعوا في وجهك؛ فهم يهتمون بالماركات الشهيرة، وسوف تنال تقديرهم إذا كان اختيارك لها صحيحاً، ففى وسعك إثارة انطباع طيب في نفوس بعض الأشخاص بمجرد



ارتدائك لجاكت يحمل شعارًا صغيرًا؛ ولكن ارتداءك لأشياء تحمل اسم أحد المصممين قد يكون سلاحًا ذا حدين - حيث يظن البعض أن ارتداء ساعات (رولكس) على سبيل المثال دليل على النجاح بينما يظن البعض الآخر أن هذا شيء مبتذل ويعكس الرغبة في التظاهر والادعاء.



### ضع الإكسسوارات للحصول على تأثير إضافي

إن الإكسسوارات الإضافية هي التي تحول رداء عاديًا إلى شيء خاص وبالنسبة للرجال فالأحذية وأربطة العنق والخواتم والأزرار المعدنية من الأدوات المهمة التي تضيف المزيد من قوة الشخصية والتأثير، أما بالنسبة للنساء فلديهن خيارات واسعة ما بين حقائب اليد والأحذية والمجوهرات والأوشحة وحتى

الأحزمة. إن قطعة إكسسوار أو قطعتين يتم انتقاؤهما بعناية يمكنهما تحويل رداء عادي إلى ثوب مثير. فالعقد والأسورة والخاتم والحلق بصفة خاصة يمكن أن تغير شكلك تماما. لاشك أن هناك أزياء جذابة في الأسواق يمكن أن تحملها ميزانيتك دون أن تضطر إلى سرقة بنك من البنوك.

### الوشم

شئت أم أبيت فإن الوشم قد أصبح أمرًا شائعًا وعادة ما يكون بيانًا فرديًا عن حقيقة شخصيتك. ومع ذلك، قبل الجلوس تحت الإبرة من أجل الوشم فكر فيما يخلقه ذلك من تأثير. إن رسم وشم قد لا يعزز من قوة تأثيرك، وربما كان ذلك مدعاة لرفضك. وينطبق الأمر كذلك على ثقب أجزاء من الجسم. فلقد أصبح ذلك أمرًا شائعًا هذه الأيام ولكن وجود دبوس في أنفك أو في لسانك قد يعطى انطباعًا سلبيًا في بعض بيئات العمل.

### استخدم أسلوب "سوفتن"

افرض أنك على وشك التعرف على شخص لم تقابله من قبل وعندما يقترب هذا الشخص أو هؤلاء الأشخاص ماذا أنت بفاعل؟ في كتابها *Charisma: How to Get That Special Magic* وضعت "ماريشا جارد" ست خطوات بسيطة لخلق انطباع أولى جيد لخصتها في كلمة واحد يسهل على المرء تذكرها وهي "سوفتن":

الابتسام

لغة جسدية غير متحفظة

الميل إلى الأمام

التلامس - مثل المصافحة بالأيدي

التواصل من خلال نظرات العين

الإيماء

على أرض الواقع، لا تعد تلك خطوات لأن بعضاً منها يحدث بصورة تلقائية ثم يتوالى البعض الآخر بعد ذلك في غضون بضعة ثوانٍ قليلة.

### ابتسم - تبسم لك الدنيا

لا شيء يضاهي ابتسامة من القلب كجواز مرور لتبدأ في التعرف إلى شخص ما بشكل جيد، فالابتسامة تعكس الكثير من الجوانب الإيجابية في شخصيتك منها، على سبيل المثال لا الحصر، أنك - تشعر بالسعادة والثقة بالنفس ويسهل الاقتراب منك كما أنك نشيط ومتحمس، ولكن ماذا يحدث إذا قابلت أحدهم ولم تبسم في وجهه؟ قد يظن أنك شخص قلق، ولا يشعر بالراحة بل قد يظن أنك شخص تعس، وبهذه الطريقة لن تترك انطباعاً أولياً جيداً، أليس كذلك؟

عندما تبسم للآخرين، فإنهم يبتسمون لك بدورهم، فالمشاعر معدية، ولكنك تحتاج إلى أن ترسم على وجهك الابتسامة الصحيحة، ولا بد أن تبدو ابتسامتك حقيقية؛ فالآخرون يستطيعون تمييز الابتسامات المزيفة؛ ولكن كيف يعرفون؟ لأنه من السهل التعرف على الابتسامة الحقيقية عن طريق تغضن الشفاه إلى أعلى، مما يظهر أسنانك وينتهي بتجاعيد في المنطقة المحيطة بالعين؛ فالابتسامة تعتمد على استخدام عضلات الوجه الموجودة عند أطراف العين والتي لا تخضع لسيطرة العقل الواعي - فليس بوسعك أن تجعل عينيك "تتألقان" فرحاً عندما تريد، وإنما يحدث ذلك تلقائياً عندما ترى شخصاً أو شيئاً تحبه.

إن بعض الأشخاص يبتسمون في وجهك ابتسامة متكلفة والفم مفلق، مستخدمين جزءاً رفيعاً من الشفاه، والاعتماد على استخدام العضلات السفلى من الوجه، وذلك عندما يريدون التظاهر باللطف والود على عكس ما يشعرون، ولكننا نعرف ذلك. فعندما تنظر إلى الآخرين وتحب ما ترى ترتسم على وجهك الابتسامة الصادقة النابعة من القلب؛ ولأن الابتسام معدٍ فإنهم يبادلونك الابتسام غريزياً.

إن الابتسامة الطبيعية تغمر وجهك رويدا رويدا وتتلاشى أيضا رويدا رويدا، أما إذا اختفت ابتسامتك فجأة أو جعلتها تتلاشى سريعا، فإنها ستبدو مصطنعة؛ لذلك عندما تنتقل من شخص إلى آخر، ابتسم في وجه كل منهم ابتسامة خاصة به؛ فلا أحد يرغب في الحصول على ابتسامة "مستعملة".

إن بعض الأشخاص يجيدون الابتسام - ويبدو أنهم يفعلون ذلك بصورة طبيعية للغاية. وفي وسعك أنت أيضا أن تكون مثلهم حتى وإن شعرت بالحرج أو الخجل - فالأمر لا يحتاج أكثر من مجرد الممارسة.



لجلس أمام مرآة وانظر إلى مدى الفرق الذي تحدثه ابتسامتك في زيادة قوة تأثيرك. ثم اجعلها عادة من عاداتك أن تبتسم دائما، كلما خرجت إلى العالم الخارجي.

**لغة جسدية غير متحفظة - تفتح الباب أمام إقامة علاقة جيدة**  
عندما تطوى ذراعيك وتضع رجلا فوق أخرى أو تشيح بوجهك بعيدا فإنك تعطى الانطباع بأنك غير مهتم أو تفتقر إلى الثقة. إن استخدام لغة جسدية غير متحفظة - خاصة عندما تقابل شخصا ما لأول مرة - يشير إلى أنك غير متحفظ عاطفيا.

### الميل إلى الأمام:

عندما تحب شخصا ما فإنك تقترب منه. أما عندما لا تحبه فإنك تبتعد عنه، وهكذا تعبر بأسلوب لطيف عن الاهتمام، أو عدم الاهتمام وهذا أمر شديد الأهمية فيما يتعلق بما تخلقه من تأثير. وكما أشار عالم النفس "ألبرت مهربايان" في كتابه *Silent Messages* عندما تتحنى إلى الأمام قليلا حين تقابل شخصا ما، فإنك تظهر اهتمامك به بأسلوب رقيق، أما إذا تراجعمت

إلى الوراء أو باعدت فيما بينكما، فسوف تعطى الانطباع بعدم الاهتمام.

### القلامس- يخلق انطباعاً جيداً ودائماً

في الثقافة الغربية والأمريكية وغيرها من الثقافات الأخرى أول ما نفعله عندما نتقابل مع الآخرين هو مصافحتهم، وعادة ما تكون هذه هي المرة الأولى والوحيدة التي يتلامس فيها من يعملون في مجال المشروعات والأعمال وهذه وسيلة مهمة في التواصل مع الآخرين. إن الأفراد يستشفون الكثير عن غيرهم في تلك اللحظة الوجيزة لذلك ينبغي أن تتصافح بالشكل الصحيح ومع ذلك فإن أغلبنا لم يتعلم كيف يصافح الآخرين بالشكل الصحيح؛ ولأن الآخرين قلما يصارحوننا بما يشعرون به نحونا فإننا لا ندرك أننا نعاني من أى مشكلة - مما يعنى أننا لا نعدل من سلوكنا أو نحسنه. فيما يلي الأسرار السبعة للمصافحة المثالية:

١ من يد باردة إلى قبضة حديدية؛ إن أهم صفة من صفات المصافحة هي كيفية الضغط بصورة صحيحة على يد من تصافحه، فعدد كبير من الأشخاص يكونون انطباعاً سلبياً وفورياً عنك إذا صافحتهم مصافحة باردة لا حرارة فيها أو دفء، وقد يظنك البعض ضعيف الشخصية أو سهل القيادة، بل إن البعض قد يقول "لن أعمل قط مع هذا الشخص" - هكذا يكون رد فعلهم القوي نحو الأسلوب الذي تصافحهم به. وعلى النقيض من المصافحة الباردة هناك مصافحة "الاعتصار" - من قبضة يد كالحديد تجعل الدماء تتوقف في عروقك وتترك علامات على أصابعك لأيام مما يجعل أغلب الأشخاص يتساءلون: "ماذا يحاول أن يثبت بذلك؟ (وعادة ما يفعل ذلك الرجال - فالنساء نادراً ما يضغطن بمثل هذه القوة أثناء المصافحة). إن المصافحة المثالية عادة ما تكون وسطاً ما بين البرود والاعتصار أى مصافحة قوية ولكن ليست شديدة القوة. إذا لم تكن واثقاً من مدى قوة مصافحتك، اسأل بعض زملائك أو أصدقائك عن ذلك واعرف ما رأيهم. قد يسأل بعض الرجال عما إذا كان ينبغي عليهم التخفيف من حدة ضغطهم على يد النساء أثناء

مصافحتهن وإجابتنا عن ذلك السؤال هي كلا - لا تفعلوا ذلك، لأن هذا الأمر يعطى شعورًا بأنك تعاملهن بتنازل. إن كل ما تحتاج إليه هو مصافحة تتماشى مع الجنسين.

٢ تلامس ما بين إبهام الأيدي والإصبع الأول؛ لكي يكون هناك شعور بالتواصل الحقيقي مع الشخص الآخر يجب أن تتلامس المنطقة الجلدية ما بين الإبهام والإصبع الأول في يد كل منكما؛ حيث إن المصافحة على هذا النحو تحدث بسهولة دائمًا ولكن هناك أساليب مصافحة تعوق التواصل بهذه الطريقة. فالبعض يصافح بجانب يديه بسرعة فائقة كالرماة الماهرة في إطلاق الرصاص، وآخرون يبدأون في المصافحة من أعلى ثم يسقطون يد من يصافحونه إلى أسفل. ولكي تتفادى الوقوع في مثل هذه المشكلة، عليك أن تمد ذراعك إلى الأمام فوق المنطقة التي تلو خصرك مباشرة.

٣ هز اليدين؛ السؤال التالي هو كم مرة يجب هز اليدين أثناء المصافحة؟ إن مرة واحدة لا تكفى بالطبع لأن هذا يعطى شعورًا بأن المصافحة قد انتهت فجأة، ولكن بالنسبة لأغلبية الأشخاص فإن هز اليد أثناء المصافحة (وهو أمر يختلف من ثقافة لأخرى ومن موقف لآخر) ثلاث أو أربع مرات يعد أمرًا مبالغًا فيه لذلك فإن الاكتفاء بهز اليد مرة أو مرتين فقط يعتبر مناسبًا تمامًا.

٤ أنا أمتلك زمام الأمور؛ عندما يقبل شخص ما يده بحيث تصبح فوق يدك، فكأنه بذلك يقول: "أنا أمتلك زمام الأمور". قد لا يدرك هؤلاء الأشخاص أنهم يفعلون ذلك، ولكنه أمر واضح بالنسبة للشخص الآخر. إن البعض يمد راحة يده إلى الأمام بحيث تكون يد من يصافحه هي العليا ويده هي السفلى مما يضعهم في موقف المستسلم الخانع. فإذا لاحظت أنك تصافح بأى من هاتين الطريقتين، فإننا نقترح عليك أن تتحول إلى أسلوب المصافحة المباشرة، لأنك بهذه الطريقة سوف تحسن من قوة تأثيرك على أغلبية الأشخاص. إن بعض الأشخاص يستخدمون

كلتا اليدين في المصافحة ويلمسون المرفق أو الذراع. ويتم استخدام إحدى اليدين بالأسلوب التقليدي للمصافحة، بينما توضع اليد الأخرى أعلى الذراع أو في منتصف الطريق إلى أعلى الذراع، وكلما ارتفعت يدك الأخرى إلى أعلى الذراع، شعر الشخص الآخر بقدر أكبر من الحميمية. إن استخدام كلتا اليدين يبعث برسالة مفادها "ثق بي". ولكن عليك توخي الحذر في استخدام هذا الأسلوب مع أشخاص لم تمض على معرفتك بهم سوى فترة وجيزة، لأنها لن تجدى نفعاً إلا مع من لك بهم صلة وثيقة، أما إذا كنت لا تعرفهم جيداً، فسوف يتساءلون قائلين: "لم ينبغى على أن أثق به؟ لماذا هو ودود معي على هذا النحو؟".

٥ يجب أن تعرف الوقت المناسب للانسحاب، من الأهمية بمكان معرفة الوقت المناسب للانسحاب؛ فالإمساك بيد شخص لفترة أطول مما يجب تجعله يشعر بعدم ارتياح، وإذا سحبت يدك بسرعة كبيرة، سوف تجعل الآخرين يشعرون بأنك غير ملتزم. إذن هل تبقى يد من تصافحه بين يديك لفترة طويلة أم تسحب يدك بسرعة وكيف يتأتى لك معرفة الوقت المناسب؟ إن المصافحة غالباً ما تستمر لمدة ثانية أو ثانيتين، ولكن يكمن سر المشاعر الصادقة في المصافحة لمدة تزيد على جزء من الثانية مما اعتدت أن تفعل دوماً.

٦ لا تبعدهم على طول ذراعك، عندما يمد الآخرون ذراعهم في خط مستقيم، فإن ذلك يبيحك على مسافة آمنة منهم - وكان المقصود بذلك القول: "لا تتعد حدود مساحة الشخصية المخصصة لي". فعندما تفعل ذلك يدركه الآخرون - مما يخلق حاجزاً بينك وبينهم ويعوق تواصلك معهم.

٧ توقف عن التعرق والقلق؛ فلنتكلم بصراحة - إن الأيدي المتعرقّة أو الرطبة نادراً ما تترك انطباعاتاً أولياً طيباً، وقد يحدث لك هذا الأمر بمنتهى البساطة عندما ينتابك القلق فماذا عساك أن تفعل؟ إن الحلول العملية هي الأمثل في هذه الحالة فإما أن تجعل منديلاً في متناول يدك

أو تجفف يدك على ظهر بنطلونك أو أن تجففي يدك على ظهر تنورتك قبل أن تمدّها وتصافح أحدهم - على أن تحرص ألا يراك الشخص الآخر وأنت تفعل ذلك.

### الأحضان والقبيلات

في بعض الثقافات وفي بعض البلدان يعني على الشخص تقبيل أو احتضان غيره فور رؤيته له، ويختلف عدد القبيلات وأسلوب وقوة الأحضان من بلد لآخر ومن ثقافة إلى أخرى. لذلك فمنصحتنا إليك هي ضرورة اتباع العادات المحلية.

### تدريب

اجعل أحد الأصدقاء أو الزملاء يخبرك برأيه في أسلوب مصافحتك ثم قم بإدخال بعض التعديلات القليلة إلى أن يصبح أسلوبك صحيحاً.

### لغة العيون تفتح نافذة الروح

إن التواصل بالنظرات يعد أسرع وسيلة لخلق انطباع أولى جيد، إن أحسنت القيام بذلك على الوجه الصحيح، أما إذا أخطأت فسوف تفسد الأمر وتبدأ بداية سيئة، وذلك لأنك عندما تنظر في عين أحدهم، فإنك تتواصل معه عاطفياً. والأمر ليس عسيراً؛ فكل ما عليك فعله هو أن تجذب عين أحدهم لفترة - لمدة ثانية واحدة أو نحوها - تكفي لأن تشعر بأنكما قد قضيتما "لحظة" معا (عليك أن تضع في الاعتبار حقيقة أن النظر إلى عين محدثك مباشرة يعد تصرفاً غير لائق في بعض الثقافات خاصة بين الرجال والنساء). ففي هذه اللحظة تستطيع رؤية لون عين الشخص الذي تنظر إليه.

ماذا يعني أن تقابل أحدهم ولا ينظر إلى عينيك؟ في هذه الحالة قد يظهر المرء بمظهر من يشعر بعدم الارتياح أو بالخضوع أو غير الواثق من نفسه أو



المراوغ. أما إذا أطلال النظر، فقد يصبح الموقف متوترا - بل قد يصبح مثيرا للخوف. لذلك فإن خير الأمور الوسط.

### الإيماء يؤكد مشاعرك الإيجابية

إذا أردت أن تعرب عن موافقتك على ما يقال أثناء أحد الاجتماعات، فعادة ما تومئ برأسك - تعبيرا عن الاتفاق والتأكيد. وفي وسعك الاستفادة من هذه الإيماءة الضمنية عندما تقابل أحدهم لأول مرة وبالطبع في المرات التي تليها. فقيامك بالإيماء برأسك إيماءة لطيفة - لا تفرط في الإيماء ولا تقل كثيرا منه ولا تزد من سرعته - بينما تصافح أحدهم يجعلك تترك الانطباع المطلوب.

### العزيمة كاملة

أنت لا تحتاج إلى امتلاك سيارة بورش أو أن تقطن في منطقة راقية حتى يكون لك تأثير، ولكنك تحتاج بالتأكيد إلى تحقيق أقصى استفادة مما لديك وأن تحرص كل الحرص على ألا ينتقص أى شيء من قدرك وقيمتك.

إن كل شيء يؤثر على ما تخلقه من تأثير في من حولك، كل شيء - سيارتك ومنزلك والمنطقة التي تقطن فيها والشركة التي تعمل بها والأشخاص الذين تقضى معهم وقتك. لذلك احرص على التأكد من أن كل العناصر تتواءم مع بعضها البعض. تخيل حضورك أحد الاجتماعات المهمة لأول مرة مع عميل في سيارة قديمة أو دعوة عميل مهم إلى منزلك وهو في حالة من الفوضى يرثى لها، أى نوع من الانطباعات الأولى يمكن أن يخلقه ذلك؟ أنت لا تحتاج إلى امتلاك

سيارة بورش أو أن تقطن في منطقة راقية حتى يكون لك تأثير ولكنك تحتاج بالتأكيد إلى تحقيق أقصى استفادة مما لديك وأن تحرص كل الحرص على ألا ينتقص أى شيء من قدرك ومن قيمتك.

ونظراً إلى أنه ليس أمامك سوى سبع ثوانٍ فقط - وربما أقل - لتكوين انطباع أولى طيب، هناك الكثير من الأمور التي يجب وضعها في الاعتبار من بينها تعابير وجهك، والملابس التي ترتديها، وتسريحة شعرك، والعناية الشخصية، وفوق هذا وذلك فإن طريقتك في السير وفي المصافحة لها أبلغ الأثر بالتأكيد.

إن الانطباعات الأولى انطباعات دائمة ولا يمكنك تحمل إغفال التفاصيل الدقيقة لأنك لن تحصل على فرصة أخرى قط.

### فليكن لك تأثير الآن

- ضع خطة لكي تترك ما تريد من انطباعات أولى - سواء في العمل أو في المنزل أو على المستوى الاجتماعي.
- استفد من تأثير الهالة من خلال الترويج للصورة التي تريد أن تخلقها لنفسك حتى قبل أن تقابل الآخرين.
- حاول التخفيف من الآثار المترتبة على تأثير مشاعر التحامل وذلك بمراعاة ما يبغضه الآخرون.
- تأكد من حسن مظهرك والدور الذي يلعبه المظهر الجيد في خلق الانطباع الذي تريد.
- استخدم تقنية "سوفتن" كلما قابلت شخصاً ما لأول مرة.
- ضع تصوراً كاملاً لتعزيز الانطباع الأول الذي تريد أن تتركه.

## الفصل ٤

### للمحبة أهميتها



"بدءاً من اليوم، عامل كل من تقابله وكأنه  
سيلقى حتفه بحلول منتصف الليل. امنحه  
كل الرعاية والعطف والاهتمام والتفاهم الذي  
يجيش في صدرك، ولن تضحي حياتك كما  
كانت قط".

"أوج ماندينو" - مرشد مبيعات

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

اكسب ود الآخرين ومحبتهم، وسوف تكسب كل شيء. إن كل رئيس أمريكي وصل إلى سدة الحكم منذ عام ١٩٦١ كان يعد المرشح الأكثر شعبية لدى جمهور الناخبين. وخلال انتخابات اختيار مرشح الحزب الديمقراطي الأمريكي للرئاسة عام ٢٠٠٨، كانت القدرة على كسب ود الناخبين وحبهم محور الأحاديث التي دارت آنذاك. ففي الوقت الذي حازت فيه "هيلاري كلينتون" إعجاب الناخبين لما تتمتع به من خبرة وما قدمته من سياسات، إلا أنهم وجدوها باردة المشاعر وعملية للغاية وغير عاطفية. وعلى الرغم من شكوكهم فيما يتمتع به "أوباما" من خبرة وما اقترحه من سياسات إلا أن حبهم له فاق حبهم لـ "هيلاري" - وكان ذلك أحد الأسباب الرئيسية وراء فوزه بالرئاسة.

إذن فكسب ود الآخرين يمثل جوهر ما يخلقه المرء من تأثير، فعندما أصبح "جولدن براون" رئيساً لوزراء بريطانيا، تعرض لانتقادات واسعة لافتقاره إلى الجاذبية الشخصية. وعلى الرغم مما يتمتع به من خبرة وإمكانات إلا أنه كان يعد شخصاً تقيساً وسلبياً وغير محبوب. ولقد خسر المقارنة مع سلفه "توني بلير" الذي اعتبره كثيرون شخصية محبوبة - بل إن البعض اعتبره شخصاً له كاريزما خاصة.

لا شك في أن هناك الكثير من الشخصيات الناجحة التي تثير مشاعر الكراهية داخل نفوس الآخرين - بل إنهم في بعض الأحيان يثيرون بداخلهم مشاعر الخوف والرعب. من الواضح إذن أنه يمكنك بلوغ مأربك دون أن

تكون محبوبا، ولكن تلك مجرد شذمة من الأفراد؛ حيث تشير الأبحاث إلى أن الأشخاص الذين يحظون بود الآخرين وحبهم يحققون مكاسب مادية وأدبية تفوق ما يحققه غيرهم من الأفراد. قد لا تطمح في أن تكون رئيسا للجمهورية أو رئيسا للوزراء أو رجل أعمال تطبق شهرته الآفاق، ولكن إذا كنت ترغب في العثور على فتاة الأحلام أو الاحتفاظ بوظيفتك خلال الأوقات العصيبة وأن تحظى بعدد كبير من الأصدقاء، فلا يسمعك أخذ محبة الآخرين وودهم على أنه أمر مسلم به.

### ما الذي يجعل المرء محبوبا؟

ما الذي يجعل شخصا ما محبوبا وآخر غير محبوب؟ فكر لحظة في المحيطين بك داخل دائرة الأسرة والأصدقاء والزملاء. ما الخصال والسلوكيات والمآثر التي يميز بها الأشخاص المحبوبون؟

ما الذي توصلت إليه؟ ما وجه المقارنة بين قائمتك وقائمتنا (المذكورة أدناه) والتي كانت نتيجة لاستبيان أجريناه بين المشاركين في دوراتنا؟

### استبيان "دورة تحدث أولا" بشأن السمات التي تجعل المرء محبوبا

ودود	يهتم بما أقول	أمين
دافئ المشاعر	يعبر عما يجيش به	واقعي
متقبل للآخرين	إيجابي	متعاون
يهتم بالآخرين	متفائل	منفتح على الآخرين
التعاطف مع الآخرين	سهل المعشر	لا يبخل بوقته
بيننا اهتمامات مشتركة	خفيف الظل	دقيق
لا يفرط في الجدية	حسن الخلق	
	أنيق المظهر	

إنها قائمة عريضة ومتنوعة، أليس كذلك؟ هي بالفعل كذلك لأن الخصال التي تجعل الشخص محبوبا مسألة نسبية وليس من السهل اختزالها في

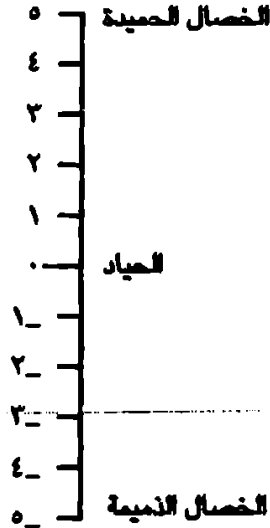
حفنة قليلة من السمات. فما يحبه البعض لا يجب بالضرورة أن يكون كذلك بالنسبة للبعض الآخر. بل إن الخبراء- أمثال "روبرت كالديني" مؤلف الكتاب الرائج *Influence* و"تيم ساندرز" الذي احتوى كتابه *Likeability Factor* على ملخص الأبحاث الموسعة التي أجراها - يختلفون في الرأى حول هذه النقطة. لا جدال في أن الصفات الحميدة التي تجعل المرء محبوباً موضوع شائك وقديم ومن العسير وضع تعريف محدد له. ولكن هناك خصلاً جوهرية أجمع كثيرون على أنها محببة إلى النفس، ونحن نعتبر أن الصفات الثماني التالية هي الأكثر أهمية بينها على الإطلاق:

- **الاجاذبية**؛ الاستفادة مما حباك به الله من مميزات، سواء كانت جسمانية أو عاطفية أقصى استفادة.
- **الود**؛ لا يجب أن تفارق الابتسامة شفئك وحاول التواصل مع الآخرين من خلال التحدث معهم والتعامل بأسلوب ودود وصريح.
- **الاهتمام بالآخرين**؛ يعترك الفضول لمعرفة المزيد عن الآخرين وتقضى الوقت في الاستماع إلى ما يريدون قوله وتطرح عليهم الأسئلة لمعرفة المزيد من المعلومات.
- **التقمص العاطفي**؛ التحلى بالقدرة على وضع نفسك محل الشخص الآخر والتفكير في الأمور من وجهة نظره.
- **الأمانة**؛ أنت شخص مستقيم وتتمتع بالنزاهة.
- **الأصالة**؛ أنت شخص منسجم مع ذاتك ويسعدك أن تتيح للآخرين الفرصة لمعرفةك على حقيقتك.
- **الإيجابية**؛ أنت شخص سعيد ومتفائل بدون أن تكون ساذجا أو غير واقعي.
- **خفة الظل**؛ ترى الجانب الفكاهى في مواقف الحياة ولا تأخذ الأمور بجدية مفرطة.

عندما تجتمع كل هذه العناصر معا بوضوح يصبح تأثيرها أمضى وأقوى - فسر قوة التأثير يكمن في اجتماع كل هذه الصفات معا وليس في صفة واحدة فقط، وحين تموزك صفة أو اثنتان من تلك الصفات، فإن قوة تأثيرك تصبح أضعف.

### مقياس المحبة

المحبة تعمل وفقا لمقياس:



عندما تقابل شخصاً ما، فالمقياس يبدأ من النقطة الأساسية وهي الصفر. فإذا كان ذلك الشخص جذاباً وعلى طبيعته ومرحاً - وأنت تقدر قيمة تلك الخصال - عندئذ يرتفع مؤشر محبته إلى أعلى. وكلما أظهر من خصال تعتبرها مهمة، ارتفع مؤشر محبته داخل قلبك أكثر فأكثر.

إن الافتقار إلى الخصال الحميدة لا يعني أننا نكره من لا يتحلى بها. فلا بد أن يسلك مسلكاً نعتبره ذمياً حتى يهبط مؤشر محبته إلى أسفل، وإذا ما اجتمع في شخص الكثير من الجوانب السلبية فإن مؤشر "تقييمه" سوف يصل إلى



الحضيض. وفي بعض الأحيان تشعر إزاء شخص ما بمشاعر حيادية - أي لا تجد نفسك تحبه أو تكرهه.

إن "جاينج لي" تستمتع بصحبة الأشخاص الذين يظهرون مشاعر الود والعطف ويراعون شعور الآخرين ويبدون الاهتمام، إلا أنها تشعر بمشاعر حيادية نحو "جيرى" الذي لا يظهر أيًا من تلك الخصال ولكنها تكره "جان" لأن سلوكها ينم عن الأنانية.

حين نقول إننا نكره شخصًا ما، فإننا عادة ما نعنى أننا قمنا بعملية تعميم لمجموعة من السلوكيات لا تروق لنا - مثل نفاذ الصبر ومقاطعة الآخرين أثناء الحديث وتبليد الإحساس، إلا أن بعض الأشخاص يختلفون عن غيرهم في سرعة القيام بعملية التعميم هذه، وذلك لأنهم يفصلون بين الشخص وسلوكياته، وقد ينبع شعورنا بالكراهية أيضًا من سلوك سلبي واحد نشعر تجاهه بمشاعر قوية للغاية لدرجة تجعلنا نحجب أي صفة أخرى؛ ولكن تجدر الإشارة إلى أن العديد من الأشخاص الذين نصادفهم يمتلكون مزيجًا من الخصال الحميدة والذميمة. فقد نحب حقيقة أن الآخرين يمدون يد المساعدة، إلا أننا قد نكره الأسلوب الذي يفرضون به رأيهم على من حولهم. وتعتمد الدرجة التي سيصلون إليها على المقياس على تقديرنا لصفة دون أخرى.

ولكى تزيد من محبتك في قلوب الآخرين، وبالتالي قوة تأثيرك، عليك إظهار أكبر قدر ممكن من الخصال التي يفضلها أغلبية الأفراد، وفي الوقت نفسه عليك أن تقلل من ظهور تلك الخصال التي تكون محل كراهية من الجميع.

### وماذا في ذلك؟

قد يقول البعض: "وماذا في ذلك؟ إنني لا أعيا بما قد يظنه الآخرون بي - فهذا أمر يخصهم وحدهم". حسنا هذا كلام لا غبار عليه ولا بأس به إذا كنت كامل الأوصاف، لأن الناس سوف يحبونك بأي حال من الأحوال. أما إذا لم تكن كذلك واعتبرك الآخرون ذا سلوك ذميم، فإنك بذلك سوف تقلص قوة تأثيرك الشخصي دون أن تدري.

### اثنتا عشرة وسيلة لكي تزيد من محبة الآخرين لك

قمنا بعمل فحص للأدلة كافة وتحدثنا مع عدد كبير من الأشخاص واتبعنا الفطرة السليمة لكي نتوصل إلى اثنتى عشرة وسيلة تزيد من محبتك فى قلوب من حولك، عليك بها إذن ونحن نضمن لك أنها ستكون ناجعة فى تعزيز قوة تأثيرك.

١ **حقق الاستفادة القصوى مما حباك الله به من مميزات؛** إن أغلبنا لن يعمل كعارض أزياء أو يشترك فى مسابقات ملكة جمال العالم لذلك فإنه لظلم بين أن يعتمد أحد مكونات المحبة على الجاذبية الجسدية، فالآخرون يحكمون عليك من مظهرك، وكلما زادت جاذبيتك، تساوت جميع الأشياء الأخرى، وزادت محبة الآخرين لك - مما يؤثر على كل شىء فى حياتك، بدءًا من إمكانيات تحقيقك للنجاح فى مستقبلك المهنى إلى ما يتاح لك من فرص اجتماعية.

ولكن النقطة الجوهرية التى لا بد من استيعابها هى أن الجاذبية هى الأهم؛ فالجاذبية تختلف عن الوسامة وعن الجمال مما يعنى أنك تتمتع بميزة إضافية عن غيرك ولكن المهم هو أن تحسن الاستفادة مما تتمتع به من خصال. إننا جميعا ندرك أن الناس الذين لا يشبهون اللوح الزيتية المرسومة يتمتعون أيضا بجاذبية طاغية لذا ابحث عن أكبر عدد ممكن من الوسائل التى تجعلك ترتقى بمستوى ما تتمتع به بالفعل. قم بعمل تصفيفة جذابة وحافظ على وزنك واعتن ببشرتك وزد من لياقة عضلاتك وكن أنيق الملبس لتثير الإعجاب، وبما أن الآخرين يرون من الخارج انعكاسًا لما يدور فى داخل نفسك - فكر فى نفسك كشخص جذاب.

٢ **كن ودودًا؛** قد يكون الأمر بديهيًا ومع ذلك يظل صحيحًا - سوف يصبح لدى الأشخاص استعداد أكبر لمحبتك ما دمت ودودًا معهم. فلتبتسم فى وجوههم وسوف يبادلونك ابتسامًا بابتسام، كن دافئ المشاعر وصريحًا وسيعاملك من حولك بنفس الأسلوب. ولكن ما الوضع إذا كنت فى كل

مرة تقابل فيها شخصًا لا تعرفه من قبل ينتابك شعور بالخجل؟ أو إذا كنت تجد صعوبة في التعبير عما يدور في خلدك؟ إن هذا الأمر يعتبر تحديًا لبعض الأشخاص. ولكن عندما تفكر في الغرباء كأصدقاء لم يسبق لك مقابلتهم، فسوف يعينك ذلك على تجاوز الأمر - فكل الأشخاص الذين تعتبرهم الآن أصدقاءك كانوا في يوم ما من الأيام غرباء، وما إن تتعرف على الآخرين بالفعل، فإن تعاملك الودى معهم - بأن تلين لهم في القول وتمد لهم يد العون - سوف يقوى محبتك ويدعم قوة تأثيرك عليهم.

٣ "نحن نشبه بعضنا البعض إلى حد كبير": إن السواد الأعظم من الأشخاص يحبون من هم على شاكلتهم. لذلك حاول العثور على الأشياء المشتركة بينك وبين الشخص الآخر، فقد تكونان من أبناء نفس المنطقة أو لكما اهتمامات مشتركة أو كنتما زميلين في الدراسة أثناء مرحلة الطفولة أو ربما تشغلان نفس الوظيفة أو ربما تكمل وظيفة أحدهما ووظيفة الآخر أو قد تتشابه طباعكما - فقد تتصفان بالهدوء والتدبر أو الصخب وحب الظهور. ويشير البحث الذي أجراه "روبرت كالديني" إلى أن أوجه التشابه تلك تعد أحد المصادر القوية للمحبة، لذلك احرص على أن يكون لك العديد من الاهتمامات في المجالات كافة، وكن ملما بالأحداث الجارية، واطرح الكثير من الأسئلة على من تقابله من أشخاص. فهذه الطريقة سوف تجد العديد من الأشياء المشتركة بينكم، وهو الأمر الذي من شأنه تعزيز فرص زيادة محبتهم لك.

٤ اجعل نفسك جذابًا من الناحية العاطفية، طبقا لما ذكره "تيم ساندرز" فإن عامل المحبة التي تتمتع بها يعكس قدرتك الشخصية على ترك تجارب عاطفية إيجابية داخل الآخرين. لاشك أن للجاذبية الجسدية أهميتها خاصة فيما يتعلق بكسب ود الآخرين إلا أن الجاذبية العاطفية تفوقها أهمية، فالأفراد عادة ما يستجيبون للأشخاص القادرين على إظهار مشاعرهم - بلا إفراط، وتعد إحدى الوسائل الفعالة في تحقيق

ذلك التوازن المنشود هي تنمية الذكاء الوجداني، ويدور مفهوم الذكاء الوجداني الذي روج له "جولمان" خلال التسعينات حول الوعي العاطفي بالذات وضبط النفس.

على سبيل المثال يشعر "سايمون" بالإحباط عندما يخفق فريقه في إنهاء المهام بالشكل الصحيح وهو الأمر الذي ينعكس على ملامحه ولفته الجسدية. لذلك فإن فريقه لا يحبه لأنهم يستشعرون ضيقه منهم عندما يطلبون منه النصح والإرشاد، ولكي يتمكن "سايمون" من الإفلات من هذه الدائرة اللعينة عليه إدراك الدور الذي يلعبه فقدانه للسيطرة على انفعالاته الوجدانية في تحقيق النتيجة التي وصل إليها - ومن ثم تغيير سلوكه.

٥ "حدثني عن نفسك"، عندما تهتم بالآخرين، فإنهم يعتبرونك شخصية محبوبة؛ حيث إن الأشخاص يشعرون بأن لهم قيمة وأهمية عندما تسألهم عن أنفسهم وعن حياتهم. فليتملكك الفضول إذن لمعرفة ما يحرك مشاعرهم تجاهك. اطرح عليهم الأسئلة ولكن بدون تطفل، وتلك هي إحدى أبسط الوسائل لتحسين تأثيرك الشخصي. أصغ السمع وأنصت بهمة وكن أشبه بمحقق شرطة - تلتقط "الأدلة" من بين كلماتهم لتهديك إلى ما تطرحه فيما بعد من تساؤلات.

٦ ابتهج، كلنا يعرف أشخاصاً غاية في الجدية ويعذبون أنفسهم أشد ألوان العذاب بسبب قرارات تافهة ويتصرفون وكأنهم محور الكون وبيالغون بشدة في تقدير الأشياء وعندما لا تسير الأمور على هواهم، فإنهم يشعرون بالفشل على نحو يبعث على الضحك - فهل يبدو ذلك مألوفاً لديك؟ قد يجد الآخرون صعوبة في التعامل معك عندما تنزع للتصرف على هذا النحو؛ ولكن يكمن السر في إدراكك لحقيقة أنك تفعل ذلك وتخبر نفسك بأنه ما من شيء يستحق كل هذا. فلا تأبه لسفاسف الأمور كما يقولون، وبدلاً من ذلك انتبه لردود أفعال الآخرين، وما أن تلاحظ نظراتهم المتألمة، حتى تثوب إلى رشدك.

٧ أظهر الاهتمام، عندما يكون لدى طفلك امتحان أو زميل لك ينتظر ترقية أو عميل يمر بظرف عصيب - ماذا تفعل؟ إن مجرد إرسال رسالة بسيطة أو مكالمة تليفونية لا توضح أنك مهتم فحسب، بل تظهر مدى تعاطفك الذي يمثل أحد العناصر الأساسية للمودة. فإذا كنت تريد أن تتمتع بقوة التأثير، فعليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر وتضع نفسك في مكانه.

٨ كن على سجيتك؛ إن مودتك تزيد في القلوب عندما تكون على طبيعتك فالآخرون لا يطيقون التعامل مع من يرتدون الأقنعة أو يخادعونهم، وعندما تكون منسجما مع ذاتك، فإنك تتحلى بالثقة التي تجعلك تدع الآخرين يعرفونك على حقيقتك. إن الآخرين يولون ثقة أكبر لمن هم على سجيتهم ويرغبون في قضاء وقتهم معهم.

٩ كن كشماع الشمس؛ إن الأشخاص المحبوبين أكثر من مجرد أشخاص غير سلبيين أو متفائلين فنصف كوبهم دائما ممتلئ. فسوف تجدهم يتخذون موقف "نحن نستطيع"، وهم مبتهجون ولكنهم ليسوا سذجاً. لا شك أن هناك دائما منفعة من وراء رؤية الأشياء من زاوية مختلفة ولكن إذا واصلت الاستخفاف بأراء الآخرين، فسوف ينفضون من حولك ويعزفون عن قضاء الوقت معك. لذلك عليك التأكد من ألا تشتهر بينهم بأنك "كثير الشكوى". فليس هناك شيء أسهل من تصيد الأخطاء ولهذا لا تقل إلا خيراً وسوف تظل دوما موضع ود الآخرين وعنايتهم خاصة إذا كنت كشماع الشمس.

١٠ استغل سحرك؛ إن السحر لا يعنى الابتذال ولكننا نقصد السحر الطبيعي والحقيقي الذي يجعل الآخرين يشعرون بأنهم مميزون ولهم قيمتهم. إن محاولة استغلال سحرك على من حولك ستجعلهم يوجهون اهتمامهم بالكامل إليك، وإذا حفزت ردود أفعالهم، فإنهم يسارعون بالاستجابة لك - فتجدهم على استعداد للابتسام والتواصل معك في سهولة ويسر ويبدون تعاطفهم نحوك ويعطون الانطباع بأنهم يحبونك وعلى استعداد

لمساعدتك بشتى الطرق.

١١ لا تكن مكروها، لا يكفي أن تكون على صواب دائما فيما تفعله؛ حيث إنك في حاجة أيضا إلى تجنب الأفعال التي قد تجعل مودة الآخرين وحبهم يتلاشى في الهواء. فمثل هذه "الخصال المسمومة" كقبلة بالقضاء على آمالك في خلق التأثير المطلوب. وفيما يلي اثنتان من أسوأ الرذائل وعليك التوقف عن ممارستها الآن!

لا تكن وقحا أو فظًا أو غليظ القلب: إن المجاملة والأخلاق والكياسة أمور شديدة الأهمية فمن السهل تقليل محبتك بارتكاب أخطاء في أمور بسيطة يكرهها الآخرون. إن الأخلاق القويمة لا تكلف شيئًا - فلا توصلد بابك في وجه أحد، والتزم بمواعيد الاجتماعات، وقف احترامًا إن دخل أحدهم الغرفة، وقل "من فضلك" أو "شكرا لك" ولا تكن فظا في صراحتك عندما يسألك أحدهم عن أحدث إضافاته إلى دولا ب ملابسه. لا داعي لأن تكون وقحا حتى وإن كانت هذه هي الموضة السائدة. فما من شك في أن المجاملة أصبحت كالعنقاء هذه الأيام؛ لذلك فإن من يتحلى بها يصبح بارزا ومميزا. فسائق التاكسي الذي يخرج من السيارة لمساعدتك في حمل حقائبك يحصل على بقشيش سخى للغاية، وابتسامة عريضة من الركاب. فالسلوكيات الجيدة تركز على القيام بالتصرف الملائم والسليم مثل إرسال البطاقات والرسائل الإلكترونية للإعراب عن الشكر، والإمساك بالسكين والشوكة بالطريقة الصحيحة.

لا تستأثر بالحديث: لقد بدأت "جين" تحتسى فتجان القهوة وقد ازداد شعورها بالإحباط من ثرثرة "جاك" عن أحدث مشروعاته. هل كنت في حفلة من قبل أو مناسبة اجتماعية ووجدت نفسك محاصرا في ركن تتحدث مع شخص ما عن السياسة أو الدين أو الموت أو الضرائب أو حالة الأمة؟ هل قضيت وقتًا مع أناس لا هم لهم سوى الثرثرة حول شؤونهم الخاصة فقط؟ هل ينتهي بك المطاف إلى التساؤل بينك وبين نفسك قائلًا: "ماذا عنى أنا؟" إنهم يسألونك عن أحوالك في عجلة وسرعان

ما يتحولون إلى الحديث عن موضوعهم المفضل - أقصد أنفسهم! إنه شعور غير طيب على الإطلاق، ولكي تخلق تأثيرًا إيجابيًا، عليك بتحقيق التوازن بين الوقت المخصص لك في الحديث والوقت المخصص لهم.

١٢ هل يخلب لبك الآخرون - أم ماذا؟ هل حدث أن أعجبت بشخص ما فور مقابلتك له ولكن ما إن توثقت معرفتك به حتى وجدت إعجابك به يتلاشى أو يختفى كلية؟ أم العكس هو الصحيح، أى أنك لم تعجب بشخص ما في البداية ولكن استحوذ على مشاعرك فيما بعد. إننا ندرك جميعاً أن مشاعرنا تجاه الآخرين تتغير بمرور الزمن كلما توثقت علاقتنا بهم، ولكن النقطة الجوهرية في هذا الأمر - إذا أردت المحافظة على تأثيرك - هي أن تظل ثابتاً على مبدئك بمرور الوقت.

وينبغي عليك تطبيق جميع التقنيات التي تضمنتها صفحات هذا الكتاب لكي تزيد من مودة الآخرين في بداية علاقتك بهم والحفاظ على تلك المحبة بالتمسك بتطبيقاتها.

### فليكن لك تأثير الآن

- ضع قائمة تتضمن فضائلك كافة واجمل شخصاً آخر ممن يعرفونك حق المعرفة يكمل تلك القائمة. كيف تساعدك تلك الخصال على زيادة محبتك؟ ما الذى ترغب فى تغييره منها؟
- خصص وقتاً لشخص كنت قد أهملته خلال الآونة الأخيرة اتصل به أو ابعث له برسالة أورتب للقاءه. ما الخطوة الوحيدة التى يجب أن تأخذها لكي تصبح مودته تجاهك أكثر من ذى قبل فى التو واللحظة؟

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



# فصل ٥



التواصل مع  
التأثير - كيف  
تحقق تقارباً  
متين الأواصر  
مع الآخرين؟

"الصديق الذي يفهمك، يأخذ بيدك للعلّاء".

"رومين رولاند" - متخصص في  
دراسة الموسيقى وكاتب ومناهض  
للغنف

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

لا شك في أن الألفة تعد حجر الزاوية لتحقيق النجاح الشخصي من خلال الآخرين. وهناك مقولة مهمة لـ "ميلتون أريكسون"، أحد رواد البرمجة اللغوية العصبية، جاء فيها: "بالألفة كل شيء ممكن، وبدونها يصير كل شيء غير ممكن". إننا نعلم أن هذا يبدو مثل القول بأن الأشياء إما "أبيض أو أسود"، ومع ذلك فهي حقيقية، فالألفة هي الدعامة الأساسية للوصول إلى النفوذ وإحداث التأثير.

إن الألفة أمر يحدث بصورة طبيعية وتلقائية بين الأشخاص طوال الوقت، فقد تصادف شخصاً لم تره في حياتك من قبل وفي غضون بضع دقائق قليلة تشعر كأنك كنت تعرفه منذ سنين وتجد نفسك "تتجاوب" معه. وتآلفان ويحدث انسجام بينكما - أي أنك تواصلت معه. فهل حدث لك شيء من هذا القبيل؟

أوقد يحدث العكس معك - حيث تشعر بأنه ينبغي عليك الانسجام مع أحدهم ولكن يصبح الوضع محرجاً لأنك لا تشعر معه بالراحة وكذلك الحال بالنسبة إليه، مما يعنى أنك لم تتواصل معه.

ولكن ما سبب هذا الاختلاف؟ يكمن الاختلاف بلا شك في الشعور بالألفة - أي شعورك بأنك تقيم علاقة تركز على الثقة والاحترام المتبادل والتعاون. وفي بعض الأحيان ينتابك شعور داخلي بالدفء ونوع من الراحة وأنت في هذه الحالة - ولكن ليس بصفة دائمة، ويعزى السبب في ذلك إلى حقيقة أن الألفة لا تعنى بالضرورة أن تحب الشخص الآخر أو حتى الاهتمام به

وهذه النقطة غالباً ما تثير حيرة الكثيرين. إن جوهر الألفة هو الاعتقاد بأن الشخص الآخر على شاكلتك أنت والعكس صحيح، فقد تبدو ملامحكما متشابهة أو قد يبدو مظهركما متشابهاً أو قد تجلسان أو تتحركان بطريقة متشابهة، وقد يجمع بينكما اهتمامات أو خلفيات أو وظائف أو قيم مشتركة. ولكن الأهم من ذلك كله هو إذا رغبت أن يشعر الشخص الآخر بالتواصل معك، فعليك أن تجعله يشعر بأنك تتقبله وتفهمه وتكن له التقدير، وهكذا يفوق تقاربك الفكرى مع آرائه فى الحياة تقاربه الفكرى مع آرائك أنت.

### إنك تتواصل بالفعل بعض الوقت

فى معرض حديثه عن الذكاء الاجتماعى، يضرب "دانيال جولمان" مثال المطعم الذى يرغب جميع زبائنه فى أن تخدمهم نفس النادلة، ولكن لماذا؟ لأنها ماهرة فى التآلف معهم، لأنها تمكنت من تعديل سلوكها ليتلاءم مع كل زبون تقوم بخدمته، بدءاً من "الرجل الذى يجلس بمفرده بزاوية المطعم ليحتسى الشراب وحده وقد كسا الحزن ملامح وجهه إلى "الأم الشابة وطفليها الرضيعين المفرطين فى النشاط". ولم تكن تلك النادلة محبوبة فعسب، بل كانت تحصل على أضخم بمشيش.

تخيل الفائدة العظيمة التى ستعود عليك شخصياً ومهنياً لو أنك مثل هذه النادلة - فتستطيع التآلف سريعاً مع أغلبية من تقابلهم طوال الوقت بمنتهى السهولة.

حسناً، كفاك تخيلاً. إنك تمتلك بالفعل العديد من المهارات التى تحتاج إليها. فأنت تتآلف بصورة رائعة مع بعض الأشخاص بعض الوقت، ويمكنك بالتأكيد أن تجعل سلوكك أكثر اتساقاً عن ذلك، ويكمن سر تحقيق ذلك فى أن تدع الأمر يحدث من تلقاء نفسه بدلاً من أن تسعى بنفسك نحو تحقيقه.

إن امتلاكك الواعى لزماد عملية التآلف من شأنه مساعدتك على التواصل بسهولة ويسر وبلا أدنى مجهود - ليس فقط مع الغرباء ولكن مع زملائك وأفراد أسرته ورؤسائك وأصدقائك والعملاء والموردين - بل فى حقيقة مع

## العالم أجمع.

إنك لا تستطيع الانسجام مع زميلك " هارى " لذلك تلجأ إلى مهاراتك فى التآلف مع الآخرين لتحقيق مآربك؛ ولكن تجدر الإشارة هنا إلى أنه فى الوقت الذى يمكنك فيه استخدام الألفة كوسيلة لحل مشاكل بعينها تتعلق بالتأثير الشخصى إلا أن هذه الطريقة من شأنها التقليل مما تجلبه من منافع شتى، ولا فائدة ترجى من استخدامها مثل صنوبر الماء الذى تغلقه وتفتحه كيفما شئت، بل إن الألفة تصبح أكثر نفعاً وأمضى تأثيراً إذا ما اتخذت منها أسلوباً ومنهجاً وفلسفة لك فى الحياة تعمل على تطبيقها طوال الوقت مع الجميع. إذن فمن الواضح أن هناك فوائد جمة تتحقق من وراء الارتقاء بمستوى ما تتمتع به من مهارات يمكنك من الانسجام والتآلف مع الآخرين، وإلى جانب ذلك، هناك أشياء بسيطة يمكنك القيام بها لصقل مهاراتك حتى يتسنى لك التواصل مع من حولك بحيث يصبح لك تأثير فى الوقت نفسه فى أى موقف تمر به.

الفوائد العشر لصقل مهارات التآلف	
١	سيؤدى لك الآخرون المزيد من الخدمات.
٢	ستجنب حدوث أى سوء تفاهم مع الآخرين.
٣	سيكون من السهل حل أى مشاكل تواجهها.
٤	سوف تحرز تقدماً فيما تدرسه من صفقات.
٥	ستصير علاقاتك جيدة مع الجميع.
٦	سيصبح الآخرون أكثر تقبلاً لآية اقتراحات تتقدم بها.
٧	سوف يصبح إجراء أية مفاوضات أكثر سهولة.
٨	سوف يصبح تسوية أية منازعات أكثر سهولة.
٩	سوف يصبح استخدام القدرة على التأثير فى الآخرين أكثر سهولة.
١٠	ستحقق النجاح على جميع المستويات.

### ابحث عن القواسم المشتركة

لا جدال في أنه من أهم ركائز إقامة علاقات مع الآخرين والتألف معهم هي الأحاديث اليومية؛ فالتواصل مع الآخر يصبح أكثر سهولة عندما يكون بينكما قواسم مشتركة يمكنكما التحدث بشأنها، وعندما يشاركك أحد اهتماماتك وقيمك وآراءك، يحدث بينكما تقارب يتخطى حدود موضوع حديثكما، وهكذا تتواصل معه على المستوى العاطفي. فلا يوجد شعور أروع من العثور على شخص يكون بينك وبينه شغف مشترك.

هل تتذكر عندما قضيت ساعات تتحدث فيها مع أحد الغريباء بأحد المقاهي عن كرة القدم أو جلست على الشاطئ تناقش مزايا الرياضات المائية وعبوبها أو تناقش الفن في جلسة خاصة. ومهما كانت خلفية من تحدته أو الظروف المحيطة بكما إذا تمكنت من اكتشاف مجالات ذات اهتمام مشترك بينكما، فستفتح أمامك أبواب جديدة. ومن بين السبل التي يمكنك من تحقيق ذلك هو سؤال الآخرين عن اهتماماتهم وعن الأشياء التي يحبونها أو يكرهونها وعن أسلوبهم في الحياة، وعن عملهم. اطرح أسئلة عامة في البداية واترك للشخص الآخر حرية الإجابة كيفما شاء - كأن تسأله على سبيل المثال: "كيف تقضى وقتك؟" ومن خلال إجابته تطرح أسئلة التالى؛ حيث إن أغلب الأشخاص يحبون الحديث عن أنفسهم ويسعدون عندما تتاح لهم الفرصة للحديث مع شخص يبدي اهتماما بما يقولون.

### لا تجعل أسئلتك تسر في اتجاه واحد

الأسئلة وحدها لا تصنع حوارا. فقد يبدو الأمر مثل الاستجواب إذا لم تدل بدلوك في الحديث وتشارك بأرائك وتذكر معلومات شخصية عن نفسك. وبصفة عامة، كلما كنت صريحا ومنفتحا على الآخرين، فسوف ياملونك بالمثل. حاول إضفاء نكهة خاصة لحوارك من خلال إضافة بعض التفاصيل المثيرة، اروي قصة مثلا عن شيء غير عادي وقع لك الأسبوع الماضى أو شارك برأيك في إحدى الأزمات التي شهدتها الساحة السياسية مؤخرا؛ ولكن

أحرص على ألا تسهب في الحديث والاعزفوا عن الاستماع إليك وبدت عليهم الدلائل الواضحة على ذلك - كأن ينتابهم شعور بالضجر أو يشيحوا بنظرهم بعيداً عنك أو ينظروا في ساعاتهم، حينئذ تحول إلى طرح الأسئلة مجدداً أو غير الموضوع وسوف يجرى بينكما الحوار عذبا سلسا، إذا ما تحدثت عن الأشياء المشتركة بينكما.

### أنصت جيداً

لقد أصبح المستمعون الجيدون عملة نادرة هذه الأيام. وعلى الرغم من إمكانية اكتساب المرء للمهارات، فإن وضعها محل التطبيق الفعلي على أرض الواقع يشكل تحدياً حقيقياً، إلا أن الثمار الهائلة التي ستجنيها من ورائها تستحق العناء. فكر في الأوقات التي شعرت فيها بأن من تحدثه يعنى تماماً ما تقول ويفهمك جيداً. هل شعرت فيها بأن الآخرين ينصتون إلى حديثك؟ في وسعك بالتأكيد أن تعرف ذلك من خلال الحركات التي يقوم بها الشخص الآخر أثناء حوارك معه كأن يقوم مثلاً بالانحناء إلى الأمام أو الإيماء برأسه أو يكسو الاهتمام ملامحه وتجده يوجه جل تركيزه إليك وإلى كلماتك، وقد يبدي الآخرون تعاطفهم معك إذا ما غلبت على الحوار مشاعر قوية. فهل جعلك ذلك تفتح قلبك للآخرين بصورة أكبر؟ كيف أثر ذلك على ثققتك بهم؟ فكم من سوء تفاهم حدث لأن أحد طرفي الحوار لم يكن مصغياً؟ إن عدم الإصغاء بلا شك هو الوصفة السحرية لهدم الألفة والمودة.

لقد بدأ "مايكي" في إخبار "دوللي" عما حدث له في الأسبوع الماضي ولكن "دوللي" تحب الثرثرة والتدخل ولا تطيق صبراً حتى ينهى "مايكي" كلامه لتساعده على فهم ما حدث. فأخذت تطرح عليه الاقتراحات، وظلت تلاحقه بالتساؤلات وتقاطعه ولم تدعه يكمل جملة واحدة، ولم تكن تعطيه الفرصة للرد إلا وتلتف لتتدخل مجدداً.

عليك إذن أن تعترف بالأمر، فلا بد أنك شخص غير عادي لو أنك لم تتصرف مثل "دوللي" في مرحلة ما من مراحل حياتك. إن ذلك يحدث مع أغلبنا أكثر

مما نود الاعتراف به، على الرغم من معرفتنا بأن تصرفنا بهذا الشكل لا يساعد كثيراً في التواصل مع الآخرين.

هناك نوعان أو مستويان من الإنصات: النوع الأول: الإنصات السطحي. أما النوع الثاني: فهو الإنصات العميق.

- **الإنصات السطحي:** إنك تستمع وكل تركيزك على جدول أعمالك أنت، فأنت غارق حتى أذنيك في الربط بين ما يقال وتجربتك الشخصية والتفكير في السؤال التالي الذي يجب طرحه - وهكذا يصبح استماعك سطحيًا، وعلى الرغم من أننا جميعًا نفضل ذلك في وقت ما من الأوقات، إلا أن هذا الأسلوب يعوق القدرة على تحقيق الألفة والمودة مع الآخرين.
- **الإنصات العميق:** لكي تتواصل مع الآخرين، عليك التعامل معهم على مستوى أعمق؛ حيث توجه اهتمامك بالكامل إلى الشخص الآخر أو إلى الأشخاص الآخرين. كن حاضر الذهن تمامًا عندما يتحدثون. أومئ برأسك وابتسم وحافظ على تواصلك معهم بالنظرات. استمع إلى ما يستخدمونه من ألفاظ في وصف الموقف الذي يتحدثون عنه - وهكذا تلتقط جميع أنواع المعلومات عن قيمهم ومعتقداتهم. استوضح المفرد المقصود من كلامهم - فمن السهل الانزلاق نحو الافتراضات. فكلية "مهم" قد تعني لك ضخمًا وبالنسبة لآخر قد تعني ضروريًا. عليك بتلخيص ما فهمت. فعندما تسهل على الآخرين الوصول إلى الوضوح ويثقون بأنك قد فهمت مرادهم، فإنهم يقدرون القيمة التي تضيفها إلى أي علاقة تقيمها، وعندما تقر بصحة وجهة نظرهم، تكون بذلك قد أشعرتهم بالدعم، وهذه كلها وسائل من شأنها أن تجعل لك قوة تأثير على الآخرين.

### لا تفرط في إبداء الاهتمام

توخ الحذر كيلا تتدخل وتبدأ في استعمال المهارات الحوارية لتحقيق الألفة بأسلوب واضح - فهذا من شأنه تدمير هذه الألفة. إن الأشخاص الذين



يضايقهم مندوبو المبيعات باستمرار يدركون جيداً إلى أى مدى يمكن أن يبدو الأمر زائفاً عندما يحاول أحدهم بذل جهد أكثر مما يلزم. عليك إذن مجاراة الحديث وأن تظل طبيعياً.

## دراسة حالة بيل كلينتون

يعد الرئيس "بيل كلينتون" شخصاً أسطورياً في قدرته على التواصل مع الآخرين. فهما كنت - سواء كنت شخصية عالمية التأثير أو كنت مجرد صبي توصيل البيتزا الذي يقوم بخدمته - ففي وسعه التواصل معك وكأنك الشخص الوحيد الموجود في الغرفة طوال لوقت الذي يستغرقه في الحديث معك. إن الأمر أشبه "ببؤرة أشعة الليزر"، وهو أسلوب يجعل الآخرين يشعرون بأنهم مميزون بلا شك، وهذا هو أحد الأسباب التي تجعله يوصف عادة بأنه يتمتع بشخصية ساحرة.

## قوة مطابقة ومواءمة الآخرين

من بين الأشياء التي تحدث عندما تتألف مع أحد الأشخاص أنكما تصيران مثل سباحين متزامنين في الحركة؛ حيث تبدأ في الجلوس مثله والتحرك مثله وتفعل نفس الشيء مثله وفي نفس التوقيت، وكلاكما حين يجلس يضحك رجلاً فوق أخرى بنفس الأسلوب، وكلاكما ينحني لالتقاط المشروب في ذات الوقت، وكلاكما يجعل صوته هادئاً هائماً بنفس الطريقة - وكلاكما يضحك عند نفس النقطة في القصة.

فهل أصبحت أكثر شبهاً بالشخص الآخر؟ أم أصبح هو أكثر شبهاً بك؟ في الواقع أنه قليل من هذا وذاك - لقد أصبحتما أكثر شبهاً ببعضكما البعض. هذا ما يحدث لك عندما تتواصل مع الآخر - وعندما تنشأ بينكما الألفة والمودة، فكلاكما يتكيف مع الآخر وتعدلان من وضعيتكما وحركاتكما وأسلوب حديثكما ولفنتكما - بل قد تصل الأمور إلى المرحلة التي يمكنك فيها معرفة ما

يفكر فيه الشخص الآخر وتقبله قبل أن ينطق به.

إن هذه العملية تحدث في أغلب الأحيان على مستوى اللاوعى وبصورة تلقائية عندما ينسجم شخصان مع بعضهما البعض. لا أحد يخطط لذلك ولا أحد يحاول أن يشبه الآخر بيد أنك تستطيع أن تفعل ذلك على مستوى الوعى - وعندما تقوم بذلك يصبح تأثيرك على الشخص الآخر عميقاً هائلاً دون أن يدري هو شيئاً ألبتة عن ذلك.

عندما تتعمد أن تشبه الشخص الآخر - فتستخدم نفس لفته الجسدية وأسلوبه الصوتى ولفته - فإن جزءاً منه يلاحظ ذلك، ويخلص إلى أنك متواصل معه. وخلاصة القول هو: أنت تستطيع تحقيق الألفة وكأنك بالفعل متألف مع الشخص الآخر. إن أغلبية الأشخاص لن يميزوا الفرق لذلك ففى وسعك مضاهاة أى سلوك يقوم به الشخص الآخر.

وفى كتابه عن الذكاء الاجتماعى يلخص "دانيال جولمان" الأمر على النحو التالى: "لقد توصل علماء الاجتماع مرارا وتكرارا إلى أنه كلما قام شخصان بحركات متزامنة بصورة طبيعية تلقائية - أى حركات فورية ذات إيقاع متماثل أو فيها تنسيق - أصبحت مشاعرهما الإيجابية أشد قوة".

### التطابق فى الإطار الكلى للطاقة

إن أيسر نقطة تتطلق منها وأكثرها وضوحاً هى البدء بالإطار الكلى لطاقة الشخص الآخر. فإذا كان مفعما بالنشاط والحيوية فعليك أن تحذو حذوه، وإذا كان ممن يتروون فى تصرفاتهم، فعليك أن تكون مثله. عليك أن تستشعر درجة حماس الآخرين وشففهم وأن تعكسها إليهم مرة أخرى، فكل ما تريده هو أن يروا فيك أنفسهم عندما ينظرون إليك.

## محاكاة لغتهم الجسدية

اللفة الجسدية هي المرحلة التالية التي يجب التفكير فيها، فمع القليل من الممارسة، يصبح من السهل معرفة السبل التي يمكنك من خلالها صقل سلوكك والوصول إلى الألفة والمودة سريعًا.

إن أكثر الأساليب وضوحًا هي المحاكاة والتقليد المباشر. إن مصطلح محاكاة يشير إلى تحويلك إلى نسخة من الشخص الآخر وكأنه ينظر إلى نفسه في المرآة. إن وضعية الرقبة أو الجسد واتجاههما هي أسهل الحركات التي يمكنك محاكاتها. قد يمكنك محاكاة الإيماءات ولكنها مسألة يصعب القيام بها على نحو لا تبدو به متطفلاً، وذلك لما تتضمنه من عدد أكبر من الحركات. عليك أن تحتاط من التماهي في التطابق - فعندما تحاكي جميع حركات الشخص الآخر ويدرك هو ما تفعله، فإنك ستفقد مودته في طرفه عين، وسوف تدرك ذلك لأنه سوف يغير وضعه ويتملكه شعور بعدم الارتياح بل وقد يصيبه الضيق منك.

وهناك وسيلة فعالة كذلك لتحقيق الألفة غير اللفظية وإن كانت أقل وضوحًا بدلا من المحاكاة وهي ما نطلق عليه المطابقة. والفرق بين الوسيلتين هو قيامك باتخاذ أوضاع وإيماءات وتعبيرات وجه مشابهة للشخص الآخر. تعد هذه الطريقة أقل وضوحًا لأنك لا تحاكي ما يقوم به الشخص الآخر تماما بمجرد أن يفعله، فالخدعة في المطابقة تتمثل في أنك تنتظر فترة من الوقت تتراوح ما بين عشر وعشرين ثانية بعد ملاحظتك للحركة التي قام بها الشخص الآخر ثم تحذو حذوه. وعلى الرغم من أن المطابقة لا تعتبر عملية مباشرة، إلا أنها أيسر وأسهل، حيث لا تستغرق وقتًا طويلاً في القلق بشأن تقليد التصرف تماما.

وهناك ما نسميه تطابق التوافق وهو أسلوب فعال للغاية عندما تتبعه على النحو الصحيح حيث تقوم بحركة بأحد أجزاء جسدك تتوافق مع حركة قام بها أحد أجزاء جسد الشخص الآخر. فإذا كان الشخص الآخر ينقر بقدمه

نقرا خفيًا أثناء التحدث وتقوم أنت بمجازاة الإيقاع بإيماءة من رأسك، فإن هذه الحركة الخفية تسهم في تعميق الألفة بينكما سريعًا.

### إذن ماذا في وسعك بالتحديد أن تطابقه؟

حاول التركيز على لغة الجسد أولاً، وبما أن أغلبية الأشخاص يتطابقون في لغة الجسد بأي حال من الأحوال عندما تنشأ بينهما الألفة على مستوى اللاوعي، فإنك إن فعلت ذلك على المستوى الواعي. حينئذٍ سيعتقد الآخرون أنك حتماً في حالة تألف.

في وسعك مطابقة أي مما يلي:

- **الإطار الكلي للوضعية الجسدية**؛ حاول مطابقة الطريقة التي يقف أو يجلس بها الآخرون أو الطريقة التي يعدلون بها وضعية أكتافهم إلى الخلف - هل يسقطونها فجأة أم لا أم يحركونها بطريقة وسط بين هذا وذاك، وما زاوية أجسادهم بالنسبة لك أو ما الطريقة التي يحركون بها الجزء العلوي أو السفلي من أجسادهم ولاحظ ما إذا كانوا يميلون نحوك أثناء الحديث معك أم يبتعدون بأجسادهم؟
- **وضع الأقدام**، إذا كانت أقدامهم قريبة أو متباعدة عن بعضها البعض احنّ حذوهم. قد تركز إحدى القدمين على منطقة الكعب بينما ترتفع أصابع القدم في الهواء أو ربما يحركون أقدامهم فحسب أو ربما يهزون إحدى القدمين إلى أعلى وإلى أسفل في الهواء.
- **وضع اليدين**، شبك يديك معاً مثلهم، إن هم فعلوا ذلك. قد يضعون أيديهم في جبرهم أو قد يجعلون ثقل رؤوسهم يرتكز على منطقة الذقن.
- **الإيماءات**، يقوم الأشخاص بجميع أنواع الإيماءات لتأييد ما يقولونه من كلمات وفي استطاعتك مطابقة جميع تلك الإيماءات. عليك التركيز على حجم الحركة أو اتجاهها بدلاً من التركيز على تقليدها

تقليداً دقيقاً. حاول مطابقة سرعة الحركة وانسيابها (سلسلة أم متشنجة).

● **تعبيرات الوجه:** إذا ابتسموا، ابتسم أنت أيضاً. وإذا عبسوا، افعل مثلهم، وبإمكانك كذلك مطابقة الحركات الخفية للضم والحاجبين.

لاحظ الأنماط الحركية واختر ما ستطابقه. أما بالنسبة للمحاكاة فإن أيسر ما يمكنك محاكاته هو وضعية الجسد واتجاه الرقبة والجسم وتعبيرات الوجه، وبداية عليك تجنب محاكاة كل شيء والا شغلك ذلك عن الإنصات. وإذا قررت محاكاة الحركات فعليك اتباع الإيقاع العام للحركة بدلا من اتباع كل تغيير يقوم به الشخص الآخر والا وقعت فريسة لعملية التقليد. يمكنك محاكاة الاتجاه (إلى أعلى أو إلى أسفل أو إلى اليمين أو إلى اليسار)، والإيقاع (انسيابية أم متشنجة)، والشكل (دائرية، أم متقطعة، أم موسعة، أم دقيقة). أما بالنسبة لحجم الإيماءات فقد تكون في بعض الأحيان أوضح مما ينبغي، إن هم بالفوا فيها ولم تبالغ أنت أيضا في المقابل. لذلك ينبغي أن يكون التطابق طفيفا من أجل تقديم محاكاة للإيقاع. اقرأ الفصل التاسع للحصول على المزيد من الأفكار لمعرفة ما تبحث عنه .

## تدريب

لاحظ الأشخاص الذين يظهرون على شاشات التلفاز - وبالبرامج الحوارية أو بالبرامج الواقعية. لاحظ كيف يجلسون وحاول التدريب على الجلوس مثلهم، ثم انتقل بعد ذلك إلى العناصر الأخرى لوضعيتهم الجسدية: مدى ميل الرأس، وضع أقدامهم، مكان وضع اليدين... إلخ. راقب الأشخاص الذين لا تعرفهم في الأماكن العامة. اجلس في مكان يتيح لك مجالاً أرحب للرؤية في المطاعم أو في الأماكن العامة. حاول تقليد أشخاص لا توجه لهم الحديث لكيلا تضطر للقلق حيال أمرين في أن واحد.

تذكر أنك فقط تحاول تطوير مهاراتك فحسب. تماما مثلما تقوم بالتدرب على السلم الموسيقى عندما تتعلم آلة موسيقية جديدة - فلا توجد هناك أدنى مخاطرة أو مشكلة. وعندما تشعر بقدر كافٍ من الثقة بقدراتك، حاول مطابقة حركات زميل أو صديق لبضع دقائق قليلة، ثم انتقل بعد ذلك إلى شخص لا تعرفه. عليك خوض التجربة وسرعان ما ستتمكن من صقل ما يمكن وصفه في النهاية بأنه مهارات إنسانية طبيعية، وبالكاد ستلاحظ أنك تفعل أى شىء.

### عد عليهم أنفاسهم

هناك خيار آخر متاح أمامك وإن كان يبدو غريبا، ولكن له بالغ الأثر ألا وهو محاولة مطابقة طريقة تنفس الشخص الآخر. وأسهل طريقة للقيام بذلك هو عن طريق مراقبة ارتفاع وانخفاض أكتافهم أو انبساط وانقباض عضلات بطونهم بطرف عينيك. فهل تنفسهم سريع وسلطحي أم بطيء وعميق؟ مهما كان الذى يفعله الشخص الآخر، فافعل مثله؛ ولكن الجزء الصعب فى هذا الأمر هو تقليد الإيقاع بصورة صحيحة فى البداية ولكن وما إن تفعل ذلك، فسيصبح من السهل عليك المجارة .

إن أغلبية الأفراد لن يلاحظوا على المستوى الواعى أنك تحاول مطابقة طريقة تنفسهم مهما بلغت قوة ملاحظتهم ولكن على مستوى اللاوعى سيعرفون وسوف يستجيبون من خلال تعميق شعورهم بالاتصال.

تروى دايانا بيفر، مؤلفة العديد من كتب "البرمجة اللفوية العصبية" الناجحة من بينها كتاب *Easy Being*، قصة رائعة عن كيفية استخدامها لتقنية مطابقة التنفس فى تسوية نزاع ظل مستمر الأوار منذ فترة مهددا بالتحول إلى قضية تنظرها المحاكم. كانت "دايانا" ومحاميتها قد رتبا لعقد اجتماع مع السيدة الأخرى ومحاميتها، وكانت خطتها هى أن تقوم هى ومحاميتها بتقليد طريقة تنفس السيدة الأخرى فور جلوسها أمامهم وهو ما حدث بالفعل وسرعان ما حذا محامى السيدة الأخرى حذوهم، وما إن بدأوا جميعا فى التنفس بالطريقة ذاتها حتى تغيرت حالتهم المزاجية تماما. وما كان يمثل خلافاً مطولاً تم تسويته هناك، وفى غضون أربعين دقيقة فقط.

## تدريب

إن مطابقة طريقة التنفس تؤتى ثمارها حقا- ويكون تأثيرها بالغ القوة. حاول أن تتدرب عليها في المرة القادمة التي تستقل فيها القطار وتجلس في مواجهة أحدهم. لا توجه له الحديث فقط راقب طريقة تنفسه وافعل مثله ولا تندم على نفسك عندما يبادرون بالتحدث إليك. فعلى مستوى العقل الباطن، سوف يدركون الألفة غير اللفظية التي كونتها، وقد يشعرون بالانجذاب للتحدث معك.

### المطابقة الصوتية

ما إن تتمكن من المطابقة الجسدية، حاول الانتقال إلى المطابقة الصوتية. في البداية حاول الإنصات إلى الخصائص المختلفة - مدى بطء الصوت أو سرعته، إلى أي مدى تصل حدته؛ ما نبرة صوت الشخص الآخر؟ (الفصل الثامن سوف يعطيك المزيد من المعلومات عما يجب البحث عنه من الناحية الصوتية). ويمكنك مطابقة سرعة الصوت وارتفاعه أو انخفاضه وتغييراته وحدته وإيقاعه ونبرته. تجنب محاولة مطابقة اللفظ، لأن الآخرين سوف يلاحظون ذلك بالتأكيد وقد يشعرون بالإساءة من جراء ذلك.

وعندما يتحدث شخص ما بصوت مرتفع، بينما الآخر يتحدث بهدوء أو عندما يتحدث شخص بسرعة والآخر ببطء فإن التباين بينهما سيكون باديا للعيان. اختر سمة أو سمتين لمطابقتها - ولتكونا السمتين اللتين تختلفان عما تتسم به أنت، أو تكونا الأيسر بالنسبة إليك.

وعندما تطابق سرعة صوتهم وما يتسم به من طاقة فسوف يشعرون على مستوى اللاوعي بأنك تفهمهم.

بعد التطابق عبر الهاتف هو أكثر أنواع المطابقة وضوحا، لأن تركيزك كله سوف ينصب على الصوت فحسب. فهناك أشخاص، على سبيل المثال، يردون على الهاتف بأسلوب جاف ثم يلفظون اسمهم بصورة متتابعة مثل المدفع الرشاش، وعندما

تطابق سرعة صوتهم وما يتسم به من طاقة، فسوف يشعرون على مستوى اللاوعى بأنك تفهمهم.

## تدريب

من السهولة بمكان ممارسة المطابقة الصوتية عبر الهاتف لأن أغلبنا أمامه فرصة كبيرة للقيام بذلك. ابدأ بالإصغاء إلى الفوارق الطفيفة الموجودة في صوت الشخص الآخر، وركز على السرعة أولاً لأنها الأيسر. قد تلاحظ شيئاً يجعل ذلك الصوت مميزاً عن غيره من الأصوات الأخرى، وما إن تركز على هذه المهارة، فقد تدرك حينها كم من مرة مارستها بصورة طبيعية عندما تنسجم مع شخص ما تماماً.

## كرر ما يقولون

هل هذا هو كل ما تستطيع أن تطابقه؟ قطعاً لا - يمكنك الإصغاء إلى الكلمات التي يستخدمها الشخص الآخر وتعكسها إليه مرة أخرى. إن الاعتماد على الكلمات أو العبارات التي يستخدمها الأشخاص الآخرون تجعلهم يشعرون بأنك تفهم وجهة نظرهم في الحياة. استخدم كلماتهم المفضلة مثل "رائع"، "فهمت"، "الجودة"، أو "لكي أكون صادقاً معك" - أيًا كان معنى تلك الكلمات. فإذا كانت هذه هي كلماتهم المفضلة، فستسمعها كثيراً. وعادة ما تُعكس تلك الكلمات قيمة أو إيماناً بشيء معين لدى ذلك الشخص، لذلك فإنك إذا ما استخدمت تلك الكلمات بالتحديد، فسوف تقربها هو منهم بالنسبة لهم. وعندما يقع الشخص الآخر تحت ضغط ما، فإنه من المحتمل أن يشعر بأنه يمكنه الاعتماد عليك لأنك تتحدث لفته وتلك وسيلة مهمة لخلق التأثير.



تعد المراجعة إحدى الوسائل الفعالة لإحداث الألفة، وعلى الرغم من بساطة هذه التقنية إلا أن لها أبلغ الأثر. فكل ما عليك فعله هو إعادة استخدام المعلومات التي حصلت عليها من الشخص الآخر للتو. فهذه الطريقة تجعله يدرك أنك تفهمه. فإذا نجحت في مطابقة لغة جسد الشخص الآخر وصوته ولم تقم بعملية الإعادة، فلن يجدى الأمر نفعاً. ويمكنك النظر إلى الأمر من زاوية أنه سيؤدي إلى تعميق أواصر الألفة والمودة، ولكن لا يعنى ذلك التكرار الحرفى للألفاظ التي استخدمها الشخص الآخر، وإنما يعنى استخدامك لنفس اللغة التي استخدمها، فإذا قال الشخص الآخر على سبيل المثال: "لدينا مشكلة هنا" وأجبت أنت قائلاً: "ما الأمر؟" فلن تمثل إجابتك في هذه الحالة جزءاً من عالمه الداخلى، وبدلاً من ذلك قل: "ما المشكلة؟".

### انظر إليهم وأنصت إليهم وأشعر بهم

من الأساليب الأخرى التي يمكنك استخدامها لمطابقة شخص ما والتألف معه هو الإنصات بحثاً عن كلمات حسية محددة يستخدمها الآخرون. وحاول استخدام نفس نوع اللغة أثناء حديثك معهم. إننا نتعامل مع المعلومات عن طريق استخدام حواسنا - وكل واحد منا يفضل الاعتماد على حاسة بعينها دون الحواس الأخرى لفهم ما يدور حولنا. البعض منا يعتمد على أسلوب التفكير القائم على التصور (الأسلوب البصرى) والبعض الآخر يعتمد على أسلوب التفكير القائم على استخدام حاسة السمع (الأسلوب السمعى)، وهناك آخرون يعتمدون على الأسلوب الحسى (استخدام الشعور واللمس).

فى وسعك تحديد الحاسة التي يعتمد عليها الشخص فى وقت من الأوقات من خلال الكلمات والعبارات التي يستخدمها. فعندما يسألك زميلك قائلاً: "هل فهمت الصورة؟" أو "كيف ترى تأثيرها؟" عندها ستدرك أنه يفكر بالنمط البصرى القائم على استخدام الصورة. وإذا قال أحد عملائك: "أحب وقع ذلك"، فسوف تدرك أنه يستخدم النمط السمعى، وإذا قال صديقك: "لقد

بدأ الضغط... اصمد" فستدرك أنه يستخدم النمط الحسى، ولكن عليك توخى الحذر من التسرع فى الحكم من خلال جملة واحدة. فقط ابحث عن الأنماط التى تعزز ما استنتجه بشأن الحاسة أو الحاستين اللتين يفضلهما الشخص الآخر. ويتضمن الجدول الموجود فى الصفحة التالية بعض الكلمات التقليدية التى تعينك على معرفة الحواس المفضلة المختلفة لدى الآخرين.

### التحدث باستخدام الأسلوب المجازى

عندما يستخدم الآخرون المجاز فى حديثهم، حاول مجاراتهم. فرداً على قول أحدهم: "إننى غارق فى العمل حتى أذنى". بقول: "ما الذى أستطيع القيام به لمساعدتك لإخراج رأسك من الماء؟". المجاز هو لغة العقل الباطن. لذلك عندما تجاريهم فيما يستخدمون من مجازات، تكون بذلك قد قرعت باب عالمهم الداخلى، وهذه وسيلة رائعة لتعميق جذور الألفة وجعل الشخص الآخر يعرف أنك تفهمه حقاً. ولكن عليك تجنب استخدام مجاز خاص بك بدلاً من محاولة مجازة مجازة هو. فعندما يقول الشخص الآخر: "إننى غارق فى العمل حتى أذنى"، وتجيبه قائلاً: "سرعان ما ستصل إلى قمة الجبل"، لن يجدى ذلك نفعا.

فى الختام، عليك مطابقة أسلوبهم الشخصى وأنماط تفكيرهم. هل الشخص الآخر هادئ ويحب الإمعان فى التفكير أم يعبر عن نفسه ويحب لفت الانتباه؟ هل يذكر جميع التفاصيل عندما يشرحون أى شىء لك أم يكتفى بذكر النقاط الأساسية فحسب؟ إن التوصل إلى تلك الحقائق سوف يساعدك على التركيز على السبل التى تمكنك من تعديل أسلوبك لي مطابق أسلوبه. سوف تجد مزيداً من التفاصيل حول هذه النقطة فى الفصل القادم.

كلمات تقليدية تعكس الحواس المفضلة عند الآخرين:

بصري	سمعي	حسي
يبدو	مسموع	يؤثر
بصفة عامة	يدعو	يتحمل
ألقى نظرة على	واضح الجرس	يصل إلى
يوضح	يؤلف	يحمل
واضح تماماً	يناقش	بارد/هادئ
مظالم	سماعي	يزحف
ينير	متناسق	الأساس للعاطفي
يفحص	يسمع	يتواصل مع
يكشف	رسالة خفية	يجذب
يركز	يستمع	يتعامل مع
يلمح	صوت مرتفع وواضح	يصمد
نظرة خاطفة	طريقة الحديث	يتشاجر
رسوم جرافيك	ينكر	ساخن
الإدراك المتأخر	يلاحظ	يتمسك
فكرة	صريح	حاد الطباع
يوضح	يلاحظ	يثير الحنق
على ضوء/نظراً ل	يقول	يكشف ورقه
انظر/ادرس	يصرخ	مخرج
في مخيلته	يقني	فاتر
لاحظ	يبدو	حركة
واضح	لا ينطق	يريك
منظور	يقول الحقيقة	يقبض على
صورة	معقود اللسان	ضفط
يكشف	يستمع إلى	ضحل
يرى	عليم ببواطن الأمور	يشحن
نظرة غائمة	كلمة كلمة	نسيته
رؤية مظلمة		صلب
غامض		يضرب
		يلمس

### إننى أؤيد الاقتراح

من أساليب الاتصال القوية مطابقة الشخص الآخر عاطفياً. فلا جدوى من محاولة إدخال البهجة على قلب شخص عن طريق المرح والابتهاج وهو فى أشد حالات العبوس، فلن يزيل عنه ذلك ما يشعر به. وبدلاً من ذلك، حاول التحدث ببطء وخفض صوتك وحاول أن تتحدث بنبرة صوت مشابهة لنبرته. حاول مطابقة لفته الجسدية ومستوى طاقته، وسوف يعلمون أنك تشعر بما يعتمل فى نفوسهم مما يمهّد السبيل أمام إقامة اتصال أعمق ويتيح لك الفرصة للتأثير فيهم.

وبالمثل، فى وسعك إثارة حنق شخص غاضب بالفعل بهدوء أعصابك ورباطة جأشك، ففي هذه الحالة لن يشعر بأنك تدرك عمق مشاعره وقوتها. لذلك عليك استيعاب المشاعر أولاً قبل وضعها فى إطار بناء - فلا تبتسم لعلماً أنه على الفور بل انتظر قليلاً، ولا يمكنك القيام بذلك إلا بعد أن تتمكن من مجاراته أولاً. حاول مطابقة صوته، فإذا كان يصرخ، تحدث بصوت عال وبحماسة شديدة فى البداية. عبر عما يشعرون به فى الكلمات التى تستخدمها، كأن تقول: "أستطيع أن أرى أنك غاضب / محبط / مكتئب مما يجعلنى أشعر بالقلق".

وعن طريق مطابقة مشاعرهم فى البداية، تكون بذلك قد جعلتهم يشعرون بأنك تفهم مشاعرهم، مما يساعد على تحقيق الألفة وبالتالي قيادتهم نحو مستوى أكثر إيجابية.

### هناك الكثير الذى ينبغى التفكير فيه

ربما تشعر الآن بأنك غارق حتى أذنيك فى أمور شتى، وتتساءل قائلاً: "كيف يمكننى التركيز على القيام بكل هذه الأشياء جميعاً فى آن واحد؟" حسناً، فلتهداً - لن تستطيع ذلك. هناك الكثير من الأمور التى تحتاج إلى التفكير فيها وكل ما عليك فعله هو تنمية مهاراتك شيئاً فشيئاً، فالأمر أشبه بتعلم قيادة السيارات: ففي بداية أول درسين تشعر بأنك لن تتمكن قط من إتقان

هذه المهارة ولكن مع الدرس الثالث تشعر بأنك تتابع الأمر بسرور وحسنا  
تعمل، عليك إذن الاستمرار في ذلك والتروى والتقدم خطوة خطوة.

### مرحلة القيادة

ما إن تحقق الألفة يمكنك الانتقال من مرحلة مطابقة الشخص الآخر إلى  
مرحلة "قيادته" - وجعله يفعل ما شئت. فأنت تبدأ حيث يقف الآخرون، ثم  
تأخذهم خطوة خطوة إلى حيث تريد.

فلنفرض مثلا أن الشخص الآخر يساوره الشك بشأن إحدى الأفكار التي  
تطرحها عليه، حينها سيكون عليك اتباع الخطوات التالية: ابدأ بالاعتراف

---

بموقفه ثم تقبله ثم في النهاية عبر عن احترامك لذلك الموقف مع مراعاة مطابقة الوضعية الجسدية والإيماءات، والصوت، واللغة الخاصة بالشخص الآخر في الوقت نفسه، ثم بعد ذلك تبدأ في التحول واقتراح أنه ربما تكون بعض شكوكه لا أساس لها من الصحة ومن ثم تطرح وجهة نظر مختلفة- وجهة نظرك أنت. إذا نجحت في تحقيق قدر كاف من الألفة بينك وبين الشخص الآخر، فسوف يكون لديه القابلية للإنصات إلى أفكارك	إذا نجحت في تحقيق قدر كاف من الألفة بينك وبين الشخص الآخر، فسوف يكون لديه القابلية للإنصات إلى أفكارك
---	---

---

### تحقيق الألفة مع المجموعات

إن تحقيق الألفة مع شخص واحد فقط أمر سهل نسبيا ولكن كيف يمكنك  
تحقيق الألفة مع مجموعات من الأشخاص والحفاظ عليها؟ لاشك أن الأمر  
يعد تحديًا إلى حد ما - وكلما زاد عدد الحضور، أصبح أشد عسرا ولكن تأكد  
من شيء واحد وهو أن المبادئ المتبعة واحدة لا تغيير فيها وفيما يلي ثلاث  
نصائح مهمة عليك الاستعانة بها:

- **انظر إلى الجميع؛** إن لغة العيون لها أهميتها في تحقيق الألفة لذلك تجول ببصرك في أنحاء المكان وتأكد من أنك لم تغفل أحداً - ما لم يكن العدد أكبر من أن تشمله بنظرك.
- **احرص على مطابقة الشخص المسئول؛** طابقه في مستوى الطاقة وفي الأسلوب المتبع، وإذا أفلحت في تحقيق الألفة مع "قائد القطيع"، فسوف يتبعه الجميع.
- **اعكس طاقة المجموعة ككل؛** فهل هم من أصحاب الطاقة العالية ومحبي الثرثرة واللفو ويتسمون بالحماس أم أنهم من النوع الكئيب والمفكر والهادئ؟

### سبيل قطع الألفة

قد يحدث في بعض الأحيان أن يواصل شخص ما الثرثرة معك في الوقت الذي يكون لديك فيه أشياء مهمة تقوم بها فكيف يمكنك معالجة موقف كهذا؟ إن سر الخروج من هذا الموقف يكمن في كسر الألفة وهناك طرق عديدة للقيام بذلك من بينها:

- تغيير تعبيرات الوجه ورسم العبوس.
  - البعد من التواصل عن طريق النظرات، أشح بوجهك بعيداً.
  - اعتدل في جلستك وأعد ظهرك إلى الوراء أو حرك جسدك في الاتجاه الآخر.
  - انظر في ساعتك.
  - انظر بعيداً مرة واحدة أو عدة مرات.
- افعل ذلك من طرف خفي كي لا يظنوا بك الظنون، ويعتبروك شخصاً وقحاً، وإذا لم يدركوا ما تلمح إليه، فغلبك بالمبالغة في القيام بسلوك أو اثنين من هذه السلوكيات.

## قوة الحضور

هناك أوقات تبدو فيها الألفة وقد تلاشت في الهواء فبعد أن كانت الأمور تسير على خير ما يرام على جميع المستويات تجد نفسك على حين غرة غير متواصل مع الآخرين ولكن كيف تستعيد الألفة المفقودة؟ عليك العودة إلى الأساسيات فتطابق وتعكس كل شيء بقدر المستطاع بناء على حقيقة أن هناك شيئاً ما غير متزامن. عليك إذن بالمراقبة والإصغاء الجيد والحرص على أن يكون لك حضور كامل وقوى.

هذه هي النقطة الجوهرية في تحقيق الألفة، فالآخرون يعلمون عندما تكون الحاضر الغائب - عندما تكون الأنوار مضاءة ولكن لا أحد بالمنزل . ومما لا شك فيه أن تقنية المطابقة وعملية المحاكاة تحقق نتائج باهرة وسوف تحقق استفادة هائلة من اكتشاف الجوانب المشتركة بينك وبين الشخص الآخر إلا أن قوة الحضور هي الأساس الذي يمكنك من إقامة علاقات قوية ودائمة عمادها الألفة والتواصل.

## فليكن لك تأثير الآن

- اطرح أسئلة عامة ومنفتحة لاكتشاف القواسم المشتركة وإبداء الاهتمام نحو الآخرين. قم بإعداد بضعة أسئلة قياسية الآن لطرحتها على الفريبيين اللذين ستقابلهما المرة القادمة.
- التوكيز على الإنصات للآخرين وما يطرحون من جدول أعمال خاص بهم وآراء بدلا من التركيز على طرح جدول أعمالك أنت الشخصي. احصل على تغذية استرجاعية حول حقيقة شعور الآخرين نتيجة ذلك.
- طابق كلمات الشخص الآخر، ولفته الجسدية وتجنب عدم تقليدها كصورة طبق الأصل. مارس هذه التقنية مع كل من تقابل.
- عليك بمجاراة الاتجاه الذي جاء منه الآخرون قبل قيادتهم في اتجاه آخر.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



# الفصل ٦



التأثير لإحراز  
نتائج - كيف  
تجعل الآخرين  
يفعلون ما تريد؟

"لست في حاجة إلى أن تكون شخصاً ذا نفوذ  
لكي تكون مؤثراً".

"أم سكوت" - كاتب، ورسام  
كاريكاتير ومبتكر شخصية "ديلبرت"  
الكارتونية

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

هل تريد هذه الوظيفة؟ عليك إذن إقتناع شخص ما بمنحك إياها. هل تريد أن تنفذ خططك؟ عليك إذن إقتناع رئيسك وزملائك بذلك. هل تريد أن تجعل شريك حياتك يرتبط بك عليك إذن أن تجعله يقول: "نعم".

---

من أهم الوسائل التي نستطيع من خلالها التأثير على الآخرين هي جعلهم يفعلون ما نريد، وإذا لم نفعّل ذلك، فسوف نجد صعوبة بالغة في تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات التي نريد تحقيقها.

---

من أهم الوسائل التي نستطيع من خلالها التأثير على الآخرين هي جعلهم يفعلون ما نريد

فكر في جميع الزعماء التاريخيين العظماء. لقد كانت تجمعهم صفة واحدة مشتركة - من "جانكيز خان" إلى "غاندى"، ألا وهي القدرة على جعل الآخرين يسبغون في ركابهم وأن يتبعوهم. قد لا تطمح في التمتع بمثل هذا القدر من التأثير العالمي، ولكنك في حاجة بالتأكيد لأن تتمتع بنفس هذا النوع من التأثير على العالم الذي تتحرك بين جنباته. إنك حتما قادر على أن تفعل ذلك وحدك ولكنك في حاجة إلى إقتناع الآخرين بالسير على هداك.

لا شك أن مهارات التأثير على الآخرين تتضاعف أهميتها حين لا يكون لك أي سلطة أو سلطان على الشخص الآخر، ودعونا نواجه الحقيقة - هذا ما يحدث غالبا في كل موقف تمر به هذه الأيام. ربما كنت تستطيع في الماضي أن تخبر الآخرين فحسب بما ينبغي عليهم القيام به، إلا أن هذا لم يعد

مجديا هذه الأيام، وحتى عندما تكون أنت رب العمل، فأنت فى حاجة إلى التمتع بمهارات التأثير على الآخرين حتى تحصل على أفضل ما لدى فريق العمل الذى تديره. إن أسلوب القيادة والسيطرة لم يعد خيارًا متاحًا أمامك؛ فأنت فى حاجة إلى تحفيز الآخرين لكى تحصل على أفضل ما لديهم. إنك لا تستطيع بالتأكيد إخبار زملائك أو أصدقائك أو جيرانك أو العملاء بما يتحتم عليهم القيام به، لأنهم يستطيعون بمنتهى البساطة نقل أعمالهم إلى مكان آخر، لذلك عليك توخى الحذر فى هذه النقطة؛ فلا بد أن تكسب تأييدهم وأن تنال رضاهم وأن تمنعهم بما تريد.

حاول أن تفرض على أطفالك اتباع قاعدة ما. فهل هم يفعلون ما تأمرهم به؟ كلا، إنهم حتمًا لن يفعلوا ومرة أخرى ستجد أنك فى حاجة إلى استخدام كل ما تمتع به من مهارات اتصال لخطب ودهم واستمالتهم لكى يستمعوا إلى نصحك وإرشادك.

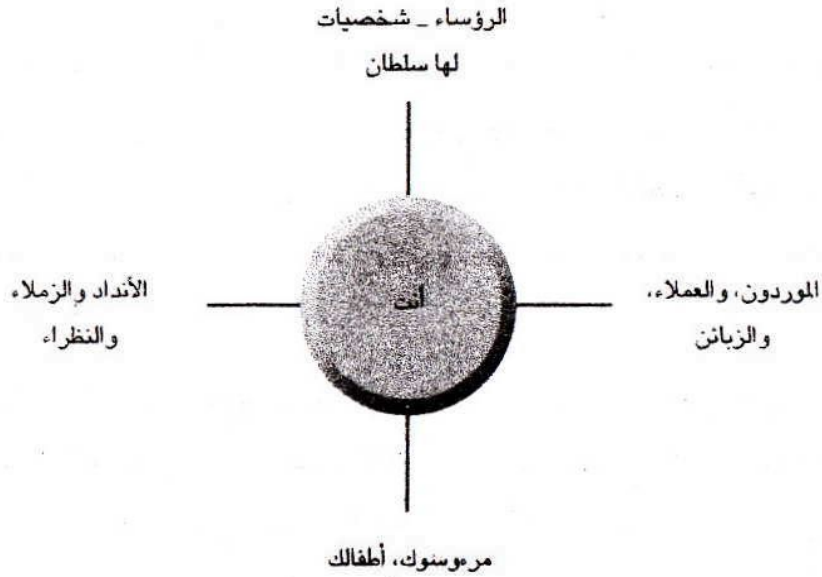
والنقطة الأخيرة - والتي قد تكون أكبر تحدٍ تواجهه - هى أن هناك أشخاصًا يتمتعون بالسلطة: من بينهم رئيسك، ورئيس رئيسك، بل وربما حتى والديك، وهناك آخرون لهم سلطان عليك: مثل الشرطة والضرائب ومسئولى مواقف السيارات وهذا هو الاختبار الحقيقى بالنسبة لك.

ولكن الخبر السار هو أنك كنت تؤثر فى الآخرين كل يوم من أيام حياتك حتى الآن. فعندما كنت طفلًا، كنت تعلم كيف تجعل أبويك يشتريان لك الحلوى، ويتركانك تسهر حتى وقت متأخر من الليل، ويوافقان على إعارتك سيارتهما. لذلك توقف لحظة وفكر فى جميع الإستراتيجيات التى تتبعها بالفعل، واسأل نفسك أيها كانت مثمرة؟ وأيها لم تؤت أكلها؟ هل هناك أى فرصة لتحسين الوضع؟

لاشك أن النجاح لا يكون حليفنا جميعًا عندما نمر بأصعب الاختبارات فى حياتنا، لأن أغلبنا لا يلجأ إلا إلى حفنة قليلة من وسائل الإقناع والتأثير، ونواصل استخدامها المرة تلو الأخرى، وفى بعض الأحيان تجدى نفعا ولكن

فى البعض الآخر لا تكون مجددة. فنحن لا نكون دائماً بنفس قوة التأثير التى نودها.

ولكن ماذا يا ترى كان لىحدث لو توافرت لديك ذخيرة من التقنيات التى تعينك على ذلك؟ أو ربما كان لديك صندوق ملىء بأساليب عبقرية تجعلك قادراً على التعامل مع مختلف الأشخاص فى مختلف المواقف؟ حسناً، فى وسعك امتلاك مثل هذا الصندوق، وفى هذا الفصل سوف نساعدك على توسيع مجال اختياراتك من خلال ما نمدك به من أفكار كثيرة للتأثير على الآخرين، يمكنك تطبيقها على الفور.



إن حاجتك إلى التأثير على الآخرين تمتد فى أربعة اتجاهات لكى تصل إلى ذلك الهدف - من هم أعلى شأنًا وسلطة منك، ومن يقفون معك على قدم المساواة، ومن يخضعون لسلطتك المباشرة.

## الاختلاف بين التأثير والإقناع والتلاعب

لقد تناولنا بالحديث حتى الآن التأثير على الآخرين، وإقناعهم وكأن هذين الأمرين يستويان في المعنى، في حين أن هناك اختلافات مهمة بينهما، وهي كالاتي:

● الإقناع أمر تقوم به عن عمد، لذلك من الطبيعي أن يكون "هدفك" منه واضحا ويشتمل على عرض جلي للمعلومات أو الأفكار تحريريا أو شفويا حيث إنك تسعى لإقناع شخص ما.

● التأثير لا يكون دائما متعمدا، فقد تؤثر في أحد الأشخاص دون أن تدري أو بدون أن تتعمد القيام بذلك، وفي وسعك بالطبع محاولة التأثير على الآخرين ولكن تظل حقيقة أنك تفعل ذلك متوارية عن العيون.

إن بعضاً من أكثر تقنيات الإقناع فاعلية ينطوي كذلك على عنصر من عناصر التأثير، وهذا بالتحديد ما "يوقع" بالعقل الباطن للشخص المطلوب إقناعه (الهدف) دون أن يدري شيئا، وسوف نستخدم لفظي "تأثير" و"إقناع" بالتبادل مع بعضهما البعض ما لم يكن أحدهما فقط هو الذي ينطبق على موقف بعينه.

فإذا كان الشخص الذي يسعى إلى إحداث التأثير وإقناع من حوله يعي وجود ذلك العنصر الخفي بينما لا يدري الهدف عنه شيئا حينئذ يكون هناك عنصر سرى وكامن في عملية التواصل. ولكن هل هذا ضرب من ضروب التلاعب؟ إن المفزى الحقيقي للتلاعب هو "تغيير هيئة شيء" ولكن عادة ما يؤخذ معنى لفظ التلاعب بصفة عامة على أنه "سلوك مسلك منحرف لتحقيق منفعة شخصية". فلكل امرئ وجهة نظر أخلاقية خاصة فيما يتعلق بما إذا كانت الإستراتيجيات الخفية أو السرية أمراً مقبولاً أم لا. وإذا ما اكتشف المرء أن الأمور ليست كما تبدو، فقد يؤدي ذلك إلى نتائج عكسية. ونحن نسعى جميعاً إلى إحداث تأثير من خلال علاقاتنا بالآخرين مما يعنى أنه لا بد وأن يكون هدفك هو إقامة علاقة دائمة وليست مجرد علاقة عابرة.

ولكى تتمتع بتأثير فعال وقدرة على الإقناع لابد وأن يكون لديك مهارات فائقة فى تحقيق الألفة مع الآخرين وهو ما تناولناه باستفاضة فى الفصل السابق.

### الموضوع ليس جديدا بالنسبة لى

كيف يمكن أن تتمتع بنفوذ وتأثير فى آن واحد؟ لقد فهم اليونانيون ديناميكيات هذا الأمر منذ ما يربو على ٢٥٠٠ عام مضت. ففى كتابه "فن الخطابة" حدد "أرسطو" ثلاث طرق تمثل جوهر القدرة على التأثير فى الآخرين والتي أطلق عليها الطريقة الأخلاقية والطريقة المنطقية والطريقة العاطفية. وعندما تمزج بين هذه الطرق الثلاث، فإنك تضع بذلك خطة محكمة لإقناع الآخرين بقضيتك.

● **الأخلاق:** هى مصدقيتك، وكونك جديراً بالثقة، فإذا كان الآخرون لا يمكنهم تصديقك كشخص - إذا لم يؤمنوا بك - فلن يقتنعوا بأفكارك لذلك أنت فى حاجة لإقناع الآخرين بأنك تمتلك المعرفة والمهارات، والأهم من ذلك، الشخصية المطلوبة.

● **المنطق:** يقصد باللفظ كما هو واضح من الاسم الحجج المنطقية والأسباب التى تطرحها. فالمنطق يخاطب الفكر ويناشد العقل؛ فبعض الأشخاص يجدون الحقائق والأرقام مقنعة للغاية، وأغلبنا يتأثر بها إلى حد كبير. وعدم توافر أسس سليمة وقوية لما نطرحه من أفكار من شأنه تقويض قدرتنا على إقناع الآخرين.

● **العاطفة:** يقصد باللفظ، كما هو واضح من الاسم، الأحاسيس والمشاعر التى تعبر عنها عندما تتواصل مع الآخرين وما تثيره فيهم من أحاسيس بالتبعية. إنك فى حاجة لأن تكسب قلوبهم وعقولهم فى آن واحد - وأفضل الطرق لتحقيق ذلك هو أن تكون عاطفياً ومتحمساً. وفى وسعك مناشدة عاطفة الآخرين من خلال نسج القصص الخيالية وإعطاء الأمثلة الحية واستخدام لغة تعتمد على الألفاظ الحسية لجعل ما تسوقه من حجج مقنعة ينبض بالحياة.

## هل تود شراء إحدى أفكارى؟

إن ما تفعله حقا عندما تحاول التأثير على الآخرين واقناعهم هو بيع الأفكار. فالأمر لا يقتصر على إعطاء الآخرين معلومات وتركهم وشأنهم لاتخاذ قرارهم. يا ليت الحياة بهذه البساطة - فكل ما كنت ستحتاج إليه آنذاك هو عرض الحقائق لتتال الموافقة على ما تريد - ولكن لكى تحقق هدفك وتكون علاقات، عليك حشد كل ما لديك من مقترحات وتوضيح فوائدها لتبدو جذابة بقدر الإمكان، وهذا هو السبب الذى يجعل أكثر الأساليب فاعلية لامتلاك النفوذ والقدرة على إحداث تأثير هو الاعتماد على ذخيرة التقنيات الشاملة التى يستخدمها مندوبو المبيعات.

ولكن ماذا يفعل مندوبو المبيعات بالتحديد؟ حسنا، إنهم بداية يقومون ببيع المنافع وليس فقط الخصائص أو المزايا. ولكن ما الفارق بينهما؟

● **المنافع** تتعلق بالتأثير. فهم يترجمون الخصائص والمزايا إلى نتائج ملموسة، وهم يوضحون المكاسب التى ستعود على الأفراد إذا اشتروا ما يبيعون أو الفائدة التى ستعود عليهم منها. وهم يلبون حاجة ما أو يقومون بحل مشكلة من المشاكل. ويقول "نييل راکهام" مؤلف كتاب *SPIN Selling*: "كلما ارتفعت قيمة البيع، قلت الخصائص الفعالة للمنتج ومزاياها وزادت أهمية المنافع".

● **الخصائص** تصف ببساطة المنتج - أى الجوانب الفنية والمواصفات مثل اللون والحجم والسرعة. وتفسر المزايا فائدة الخصائص وكيف أنها توفر أفضل الحلول.

فلنفرض أن أحدهم يحاول أن يبيع لك جهاز كمبيوتر محمولاً تبلغ سعة قرصه الصلب ٣٠٠ جيجا بايت - هذه خاصية من خصائص الجهاز وهى لا تثير الاهتمام فى حد ذاتها إلا بالنسبة للمهتمين بالكمبيوتر. وتتمثل ميزة هذه الخاصية فى أن سعة القرص الصلب تسمح بتخزين عدد أكبر من



ملفات الموسيقى والصور ومقاطع الفيديو عن غيره من الأجهزة الأخرى، أما فائدتها بالنسبة لك فهي أنها تضع كل ما تريد من موسيقى وأفلام في متناول يدك.

وتعد سرعة معالج البيانات خاصية أيضا من الخصائص، أما الميزة فهي أنه يتميز بسرعة معالجة البيانات والفائدة هي أنك لن تضطر لإضاعة الوقت في انتظار قيامه بتغيير المهام مثل إعداد الصور فائقة الوضوح من خلال برنامج فوتوشوب.

وبما أن الأفراد يشتركون بصفة أساسية بناء على ما يتحقق لهم من منافع. عليك إذن التركيز على المنفعة التي تحققها لهم اقتراحاتك، فإذا كنت ترغب في كسب تأييد زملائك لأحد الاقتراحات، عليك توضيح الفائدة التي ستعود عليهم من ورائها حتى وإن كان مجرد أمر بسيط - كأن تطلب من أحد زملائك مشاركتك في حضور إحدى مناسبات التواصل الاجتماعي، فمازلت في حاجة إلى صياغة طلبك بأسلوب يراعى ما يتحقق له من منفعة شخصية من وراء ذلك. فإذا كانوا قد سئموا العمل، يمكنك إخبارهم بأنها ستكون فرصة عظيمة بالنسبة لهم أن يلتقوا بأصحاب يبحثون عن موظفين موهوبين.

### النفاذ إلى مكنون صدورهم

من أسرار امتلاك قوة النفوذ والقدرة على التأثير هي قدرتك على معرفة مكنون صدور الآخرين ودوافعهم الداخلية، وعندما تضع نفسك محلهم وترى العالم بعيونهم، عندئذ ستدرك كيفية صياغة أفكارك وعرضها عليهم بأقوى الأساليب فاعلية وتأثيراً.

وكلما زاد فهمك واستيعابك لدوافع الشخص الآخر، أفلحت مساعيك لإقناعه بما تريد، مما يتطلب منك التفكير في رغباته واحتياجاته. ما الذي يجعله ينهض من النوم في الصباح؟ ما الحافز الذي يحركه طوال اليوم؟ ما الذي يبقيه ساهداً طوال الليل؟

### الجزرة أم العصا؟

إن أغلبية الأشخاص يسعون وراء المتعة ويتجنبون الشعور بالألم- وهذه سمة إنسانية عامة ومشاركة. إنهم يريدون الشعور بأنهم على خير ما يرام وأنه ليس هناك ما يسوءهم لذلك فإن أى شيء تفعله لتحسين الأوضاع بالنسبة لهم أو للحيلولة دون تدهورها إلى الأسوأ سوف يثير اهتمامهم ويؤثر عليهم وما إن تعرف ما إذا كانت العصا أم الجزرة هي ما يحركهم، عندئذ يمكنك تكييف لفتك وما يتناسب معهم ويؤثر فيهم، وفي وسعك فعل ذلك من خلال الإصغاء لكلماتهم.

إن الأشخاص الذين تحركهم الجزرة يحبون أن يكون لهم هدف يسمون إلى بلوغه وتدب في أوصالهم الطاقة والحماس ما إن تعلموا أن هناك غاية يبلفونها ولكي تؤثر عليهم، استخدم كلمات وعبارات مثل: " بحضور، الحصول، إيجاد، دمج، إنجاز، تمكينك من...، منافع، مزايا، هاك ما يمكنك تحقيقه".

أما الأشخاص الذين يفضلون العصا، فإنهم يتحفزون من خلال العثور على مشكلات تحتاج إلى حل. وهم يتحمسون إذا وجدوا تهديدات أو مواعيد نهائية يجب الوفاء بها. وكم يسعدهم أن يجدوا العراقيل في طريقهم ليتغلبوا عليها. ولكي تنجح في التأثير عليهم، يجب استخدام ألفاظ وعبارات مثل: "لن أضطر ل... حل، منع، تجنب، إصلاح، التخلص من، إنه ليس كاملا، فلنكتشف ما الخطأ الذي حدث؟".

### الناس مختلفون

لا شك في أننا ندرك جميعا أن الناس مختلفون وليسوا سواء فمن السهل التواصل مع البعض بينما يصبح التواصل مع البعض الآخر أشبه بالصراع ولا يمكننا النفاذ إليهم. فلم ذلك؟

إن السبب في ذلك يعزى إلى حقيقة أن التأثير - إلى حد كبير - يوجد في أذن وعين الناظر، فكل منا سمات شخصية مفضلة - التي عادة ما تكون

قوية- عندما يتعلق الأمر بالآخرين. فالبعض يفضل الشخصيات الصاخبة  
الثرثارة، في حين أن هذا السلوك يخلق تأثيراً سلبياً لدى البعض الآخر. إن  
بعض الأشخاص يستشيطنون غضبا من السلوك الفوضوي للآخرين أو ممن  
تأخرهم على مواعيد مقابلاتهم. بينما يرى البعض في مثل هذا السلوك نوعاً  
من أنواع القيود التي تحد من توقعات المرء، ويعتقدون أيضاً أن الأشخاص  
الذين يتحرون الدقة متزمتون إلى حد ما. وفي الوقت الذي نكتشف فيه أن  
هناك جوانب مشتركة بيننا وبين الأشخاص الذين نعمل معهم أو نقضى وقتنا  
معهم، فإن الاختلاف القائم بيننا هو مصدر التحدي الذي نواجهه عندما  
يتعلق الأمر بقوة النفوذ والقدرة على التأثير. وكلما زادت معرفتك بالآخرين  
كلما كنت في وضع أفضل يؤهلك لإعداد ما تقول وكيفية قوله بحيث يتماشى  
مع الأمور المهمة بالنسبة لهم.

## تدريب

أكمل اختبارنا لتكتشف أي نوع من أنواع "المخلوقات" أنت. اقرأ قائمة الأوصاف التالية  
وضع دائرة حول السمات التي تصف الأسلوب الذي تتعامل به طوال الوقت. لا تستغرق وقتاً  
طويلاً - قرر بسرعة واستعمل بديهتك. إذا ساورك الشك حيال صفة ما اسأل نفسك عما إذا  
كانت أسرتك أو زملاؤك أو أصدقاؤك يرونها فيك أم لا، وما إن تقوم بوضع دائرة على أكبر  
عدد أو أقل عدد مناسب من الصفات عليك بإحصاء عدد الصفات التي وقع عليها اختيارك  
والتي تدرج أسفل كل حرف من الحروف.

أ	قوى	ق	محفز	ح	سلبى
ب	عملى	أ	تنافسى	ق	متحمس
ح	صبور	ق	بسيط	ح	يتقبل الآخرين
ب	مجد	ح	سهل المعشر	ب	منظم
أ	عدوانى	ب	موضوعى	أ	لا يلين
ق	تلقائى	ق	مقنع	ق	شخصية اجتماعية
ح	دافئ المشاعر	أ	جريء	أ	قوى العزيمة
ق	حسن المظهر	ب	حذر	ق	غير منظم

ب	دقيق	أ	كثير المطالب	ح	هادئ
أ	صاحب عقيدة	ق	عاطفي	ب	جاد
ح	مطيع	أ	حازم	أ	دقيق
ق	مندفع	ب	منمق	ح	جدير بالاحترام
ح	يدعم الآخرين	أ	غير صبور	ب	يميل إلى التحليل
ب	حصيف	ب	موسوس	ق	مستفز
ق	نشيط	أ	مسيطر	ح	متحفظ
ح	حلو المعشر	ح	مراعٍ لشاعر الآخرين	ب	متبلد
ب	منهجي	أ	جاد	ح	خجول
ح	محب للاسترخاء	ح	مثابر	أ	فظ
ق	قلق	ب	حكيم	ح	شكاه
ب	كتوم	أ	مسيطر	ب	دقيق
ق	ثرثار	ح	متعاطف	ق	صریح
أ	صارم	ق	ممل	ق	سريع الاحتياج
ق	متفائل	أ	حاد	أ	عنيد
ح	مخلص	ب	مشغول البال	ب	يميل إلى النقد

سجل نتائج العد أمام كل حرف من الحروف

_____	أ
_____	ق
_____	ح
_____	ب

ما الحرف الذي سجل أعلى نتيجة؟ توضح هذه النتيجة نمطك السلوكي الرئيسي: الأسد (أ)، القرد (ق)، الحصان (ح) أو البومة (ب). يسجل البعض نتائج متساوية أو متقاربة فيما يتعلق بحرف أو حرفين من هذه الحروف مما يعني أن سلوكهم عبارة عن مزيج يجمع بين خصائص هذه الأنماط السلوكية معا. يسجل بعض الأشخاص نتائج متدنية بالنسبة لبعض الحروف - تسجل في بعض الأحيان نتيجتان منخفضتان - وتلك هي جوانب الضعف الموجودة في شخصيتك.

## نموذج الحيوانات

ليس الغرض من نموذج الحيوانات هو تصنيف الشخصيات ولا القول بأن "هذا هو أقصى ما يمكنك الوصول إليه". فكل فرد منا هو شخصية فريدة من نوعها ويمكن أن تجتمع في شخصياتنا صفات الحيوانات كافة - ففى وسعنا التعبير عن أنفسنا بلا حدود - ولكن بمرور الزمن نلجأ إلى استخدام أنماط سلوكية اعتيادية وجينئذ ينزع المرء نحو كونه واحداً أو أكثر من هذه الحيوانات أغلب الوقت.

إن الهدف من ذكر نموذج الحيوانات في الفصل الخاص بالتأثير هو إلقاء الضوء على حقيقة أنه يمكننا تعديل سلوكنا، بحيث نرتقى بمستوى اتصالنا بمن ليسوا على شاكلتنا - من هم مخلوقات مختلفة - لتقوية تأثيرنا عليهم. يرجع الفضل في وضع نموذج السلوك الحيوانى - شأنه في ذلك شأن العديد من النماذج السلوكية الأخرى - إلى ما بذله عالم النفس "كارل يونج" من جهد والذي أسهمت أعماله خلال فترة العشرينات في إرساء دعائم فهمنا لأنواع الشخصيات وأفضل السبل لامتلاك النفوذ والقدرة على التأثير في الآخرين.

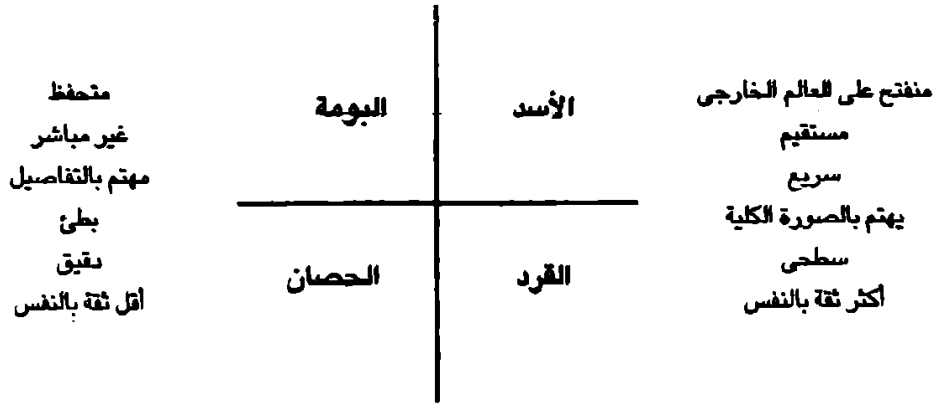
كما يبين الرسم التوضيحي من أعلى إلى أسفل أن الأمر كله يتعلق بالأولويات؛ فمجموعة الأشخاص أعلى الخط الأفقى يركزون على أداء المهام - فهم يريدون "إنجاز العمل" ويميلون إلى إعمال الفكر والاعتماد على المنطق والتحليل والسيطرة على انفعالاتهم العاطفية، أما مجموعة الأشخاص أسفل الخط الأفقى فتحتل العلاقات مكانة الصدارة بالنسبة لهم - فكل توجههم هو نحو الأفراد، ولذلك تجدهم ينزعون إلى اتخاذ القرارات اعتماداً على حدسهم.

وتعتمد المجموعة التي تقع إلى يسار الخط الرأسى على الإيقاع والتفاصيل فأفراد تلك المجموعة يفضلون الالتزام بالبطء والحذر والدقة والتركيز على التفاصيل في أداء أعمالهم، ويميلون كذلك إلى التزام الصمت والحذر

والتحفظ ويعبرون عن أنفسهم بصورة غير مباشرة ويميلون نحو توجيه الأسئلة أكثر من ميلهم إلى الإفصاح عن مكنون أنفسهم.

أما المجموعة التي تقع إلى اليمين، فهم يفضلون سرعة الأداء- حيث يتحركون بسرعة ويتحدثون بسرعة ويتخذون قراراتهم أيضا بسرعة. وهم يتسمون بالاستقامة والانبساط نحو العالم الخارجى والجرأة والثقة بالنفس ويهتمون بالصورة الكلية أكثر من اهتمامهم بالتفاصيل.

يركز على أداء المهام/ أعمال  
الفكر والاعتماد على المنطق



متوجه نحو الأفراد  
والمشاعر / حدسى  
صريح

نموذج السلوك الحيوانى

## الأسد

تجسد شخصية "سوزان" النمط التقليدي لشخصية الأسد - وما أن تقابلها حتى تدرك هذه الحقيقة؛ حيث تجدها تصافحك بقوة وتنظر إلى عينيك مباشرة وتتسم نبرة صوتها بالوضوح والقوة والعمق وتشعر بأنها شخصية واثقة من نفسها، لا تتحمل الحمقى أو الأغبياء - إن صادفتهم.

إن أهم شيء بالنسبة لـ "سوزان" هو إنجاز العمل في التو واللحظة أو الأفضل من ذلك الانتهاء منه أمس، ونتيجة لذلك تعد الأغزر إنتاجا بل ويمكنك القول بأنها مدمنة عمل - ولا شك في أنها شديدة الحماس وقوية العزم ودائبة الحركة ومستعدة دائما للعمل وشديدة الكفاءة، ولكنها عندما تتوقع الأمر ذاته من الآخرين، فإن الأمر يتحول إلى تحدٍ بالنسبة لهم، ويجدون صعوبة بالغة في مجاراتها.

إن أكثر الأشياء التي تمقتها "سوزان" هو التحليل المفرط الذي يشل حركة المرء، وانعدام القدرة على اتخاذ قرار انتظارا للحصول على المزيد من البيانات أو إجراء المزيد من المناقشات. إن "سوزان" تتميز بسرعة اتخاذ القرارات، وفي حقيقة الأمر هي تؤدي أغلب الأشياء بسرعة لأنها تكره إضاعة الوقت فيما لا يفيد، لذلك دائما ما تجدها تؤدي عدة مهام في آن واحد؛ حيث تكتب رسائل البريد الإلكتروني أثناء التحدث في الهاتف، وتأكل وهي تقود السيارة، وتقوم بتحديث قائمة المهام الموجودة على هاتفها المحمول أثناء قضائها لحاجتها. ولا يوجد من هو أنسب من الأسد كحيوان قادر على أداء العديد من هذه الأعمال، ولا شك في أن "سوزان" تتحلى بحصافة فائقة تمكنها من تقدير المواقف المعقدة والقيام بما هو مطلوب في مثل هذه الحالات.

اطلب من زملاء "سوزان" وصف شخصيتها وستجدهم يختارون صفات مثل "محببة للتنافس" و"قوية العزم" و"طموحة" و"مسيطرة" و"مستقلة". إنها بالتأكيد محبة للتنافس في كل موقف تقريبا ودائما ما تجعل من تحقيق النجاح هدفا وغاية لا تحيد عنهما. وهي قائدة بالسليقة، حيث تسارع بالأخذ

بزمام المبادرة وقتما تلوح الفرصة أمامها لذلك هي تسعى نحو بلوغ القمة ولا تحب أن يملأ عليها أحد ما ينبغى عليها فعله.

إن "سوزان" فى حقيقة الأمر، شأنها فى ذلك شأن جميع الأسود، تعتقد أنها على صواب دائماً، ونتيجة لذلك فهي لا تعير اهتماماً قط لما يقوله الآخرون لأنها "تعرف" الإجابة بالفعل. وعندما يصل الأمر إلى حد المصارحة فإنها "تصارك برأيها مباشرة فى وجهك"، ولن تردد على مسامعك معسول الكلام بل الحقيقة المجردة كما تراها؛ ولكن فى بعض الأحيان - خاصة عندما تكون فى عجلة من أمرها أو تحت وطأة ضغط - فإن هذا الأسلوب المباشر يتحول إلى العدوانية، وفى بعض الأحيان يجدها الآخرون متبلدة الإحساس أو انتقادية أو غير صبورة ولا تعباً بالآخرين ومتعصبة - وهم فى الواقع محقون فى اعتقادهم هذا.

إنها بالطبع لا تتعمد التصرف بهذه الصورة ولا يجب أخذ الأمر على محمل شخصى، إنها فقط ترغب فى إنجاز ما هو مطلوب، وحمداً لله أنها ليست هكذا طوال الوقت. فالأسد "المشاكس" لا يظهر إلا فى بعض المواقف فحسب؛ فأغلب الأوقات تقابل الأسد اللطيف الحازم العادل - الذى يمثل قوة دفع هائلة.

### القرود

مثل جميع القرود، تحب "سونيا" التحدث. وهى تعشق التحدث بصورة مفرطة للدرجة التى تدفع الآخرين فى بعض الأحيان لإخبارها بأن تهدأ قليلاً أو أن تجرس، ويمكنك عادة سماع صوتها - وضحكاتهما - عن بعد. إنها تحاول أن تظل صامتة ولكن لا يمضى وقت طويل حتى تعاود الكرة وتستأنف الثرثرة من جديد... وعادة ما تسرد قصصاً عن أشياء وقعت لها وهكذا تؤدي حكاية إلى أخرى ليتغير بذلك موضوع الحديث باستمرار. ويمكن أن تصبح "سونيا" حمقاء فى بعض الأحيان، حيث تخوض فى القيل والقال وتردد الشائعات حين تحصل من سامعها على أيمان مغلظة بعدم كشف السر.

إن "سونيا"، التى تمتلك شخصية أشبه بالفقاعة منبسطة على العالم الخارجى وحماسية، اجتماعية بطبيعتها وتعشق أن تكون دائماً محل اهتمام



الآخرين وأن يكون هناك جمهور يستجيب لدعاباتها ويوافقها فيما تقول. إنها متفجرة النشاط والحيوية وتجد صعوبة بالغة فى البقاء فى مكان واحد لفترة طويلة. ولا يعد الاهتمام بالتفاصيل أبرز خصائصها - فهي تفضل الصورة الكلية - وقصر فترة تركيزها على أمر ما يعنى أنها تصاب بالملل سريعاً. وعادة ما تتصرف "سونيا" - التى تتصف بالاندفاع والتلقائية - أولاً ثم تفكر ثانياً، ومن الناحية المجازية هى تشبه شخصاً يقفز فى حمام سباحة قبل التأكد من أنه ملىء بالمياه. ولكنها عادة ما تتمكن من التغلب على الصعاب والحصول على الفوائد لأن موهبتها فى التواصل وسحرها وسرعة بديتها كلها أدوات تمكنها من الخروج من المأزق. فمن الصعوبة بمكان التغلب على القرد حين يتعلق الأمر بقوة التأثير والقدرة على الإقناع. وبعد الانتهاء مما أسلفنا ذكره، تجدر الإشارة إلى أن "سونيا" من النوع الذى يتأخر عن مواعيد الاجتماعات لفقدانها الإحساس بالوقت. ولأنها فى بعض الأحيان تكون فوضوية إلى حد ما، فربما تغفل التفاصيل المتعلقة بمكان وموعد عقد الاجتماع أو قد تضعها فى مكان خاطئ. وأثناء الاجتماع ذاته يعوزها النظام والتنظيم فتجدها تقاطع الآخرين وتخرج على نطاق الموضوع وتحصل على أكثر من حظها من الاهتمام وربما لا تلاحظ هى ذلك لأنها تكون مستغرقة تماماً فى "اللحظة التى تعيشها".

إن القردة عادة ما يكونون حالمين وفى بعض الأحيان يكونون أصحاب رؤية؛ فـ "سونيا" دائماً ما تأتى بأفكار مبتكرة واقتراحات بدیعة. ولأنها متفائلة وإيجابية بطبيعتها، فإنها دائماً ما تنظر إلى الحياة نظرة إيجابية - نصف كويها دائماً ممتلئ. إن اعتقادها بأن كل شىء فى النهاية سوف يسير على خير ما يرام يدل على أنها لا تفكر قط فى العقبات والمشاكل المحتملة مما يجعلها تبدو ساذجة ويسهل خداعها فى بعض الأحيان.

إن "سونيا" - بروحها الوثابة التى تعشق الحرية وتقدر الاستقلالية - تحب خوض تجارب جديدة ودائماً ما تبحث عن الإثارة أينما ذهبت. فأهم شىء بالنسبة لشخصية القرد هو قضاء أوقات ممتعة ونظراً لكون الشاعر معدية

فإن الأشخاص المحيطين بها يميلون للاستمتاع وقضاء أوقات طيبة.

### الحصان

عندما كان "جيمي" يفكر في إعادة تنظيم المكتب، كان أول ما تبادر إلى ذهنه وقام بتنفيذه هو الحديث مع كل من سيتأثر بقراره. لقد أراد التأكد من أن الجميع يوافقونه الرأي وراضون تماما عن التغييرات التي يعد بها. لقد كان اهتمامه الرئيسي - شأنه في ذلك شأن جميع شخصيات الحصان- ينصب على الحرص على ضمان سعادة الآخرين ومراعاة شعورهم. إن الإنصات للآخرين يعد إحدى أبرز مهاراته فهدفه هو تحقيق إجماع في الآراء والمضى قدما ومعه فريقه.

وتعد شخصية الحصان هي أكثر أنواع الشخصيات المماثلة للحيوانات اهتماما وحساسية لمشاعر الآخرين. ولكن التعاطف - على الرغم من أنه يعد إحدى أبرز خصائصهم ومكوناتهم الشخصية ويمثل جوهر ماهيتهم - قد يعد تحديا بالنسبة لهم. فعندما اكتشف "جيمي" أن بعضا من مرؤوسيه غير راضين تماما عن خطته وقع في مأزق لا فكاك منه - كيف يمضى في تنفيذ خطته على الرغم من المعارضة؟

وكحصان تقليدي، فإنه يريد التوافق مع الجميع مما يدفعه إلى تقادى الصدام والصراع لأنه لا يرغب في أن يسود التوتر علاقته بالآخرين وسيبذل قصارى جهده للحفاظ على اتزان هذه العلاقات وعدم تعرضها لأى اهتزاز. إنك تستطيع أن تميز تلك الصفات في "جيمي" ما إن تقع عليه عيناك فهو ودود ولين الجانب وليس من المحتمل أن تشعر بأى عداة من جانبه أو تجده يضافحك مصافحة قوية فهو لطيف المعشر دائما.

إن "جيمي" يحب إقامة علاقات عميقة ومثمرة ودائمة مع الآخرين، وهو يريد أن يتمكن من الاعتماد عليهم وأن يعتمدوا عليه بدورهم؛ فهو يولى الثقة والإخلاص اهتماما بالغا، لهذا فهو عضو فريق عمل بارع وشخص متعاون للغاية مع الآخرين؛ ولأنه يهتم بمن حوله ويبادر دائما بتقديم يد العون فإنه سيكون أول من يساعدك إذا واجهتك مشكلة من المشاكل - وأول من يصبر ويدعم ويتفهم دوافعك إن خذلت في أى وقت من الأوقات.

إن "جيمى" يتسم بالثبات وصحوة الضمير، ولكنه قد يكون عنيدا فى بعض الأحيان وبطيئاً فى التكيف مع التغيير. إنه لا يحب المفاجآت غير المتوقعة وقد يكون رد فعله سلبياً تجاهها ولا يحب أن يكون فى دائرة الضوء لأنه يصاب بالتوتر وعدم الارتياح. وأثناء الاجتماعات تجده يجلس فى الخلف بعيداً عن العيون لأنه لا يرغب فى جذب الانتباه إليه، وعندما يضطر إلى تقديم عرض فإنه يكون منتبهاً لذاته. وهو حساس تجاه الانتقاد وقد يفقد ثقته بنفسه فى بعض الأحيان لقلقه حيال آراء الآخرين. وإذا كان مستاء منك فإنه لا يكشف لك عما يعتمل فى صدره نحوك.

إن سلوك "جيمى" الهادئ الذى يراعى شعور الآخرين ويتحسب لردود أفعالهم يعد إحدى دعائم أى فريق عمل ويكون له تأثير جيد فى إشاعة جو من الهدوء داخل الفريق. إن القيم والمبادئ التى تحكم تصرفاته سواء فى عمله أو فى حياته وشعوره بالمسئولية تجاه الآخرين تعنى أنه شخص يعتمد عليه دائماً.

### البومة

يعمل "إمریت" محاسباً - بالتحديد مزاج حسابات - وهو دور يستنفد جميع مهاراته إلى أقصى درجة وهذه هى شخصية البومة التقليدية فهو منطقي التفكير ودقيق يميل إلى التحليل. وتجعله معايير الأخلاقية السامية (والتي تجعل البعض يقول إنه ممن يعشقون الكمال فى كل شيء) شخصاً يعتمد عليه فى أداء الأعمال على الوجه الأمثل؛ فهو يمتلك استعداداً للقيام بالمراجعة أكثر من مرة وبقدر ما يتطلب الأمر للتأكد من عدم ارتكاب أى لخطاء - وهو شيء يحاول تجنب حدوثه بأى ثمن.

إن "إمریت" لا يجعل شعوره بالحماس والإثارة يغلبه قط - فهو دائماً ما يكبح جماح نفسه، وأنت لا تستطيع أن تعرف قط ما يدور فى خلدته إذا ما لعبت معه إحدى ألعاب الورق. إن هذا التحفظ الطبيعى، إلى جانب ميله إلى الجدية، يجعل الآخرين يظنون أنه متعال ومتعجرف. وهو يفكر أولاً قبل أن ينبس ببنت شفة ولا يتحدث إلا إذا كان يعتقد أن هناك ما يستحق قوله - فهو ليس من النوع الذى يتحدث من أجل التحدث وهو لا يحب الثثرة بل إنه فى

بعض الأحيان يشعر بالإحراج من حضور المؤتمرات أو المناسبات الخاصة بالشركة.

ويستطيع "إمریت" الجلوس بلا حراك لساعات وكل انتباهه منصب على ما يفعله ولا يرفع رأسه قط إذا ما تحدث إليه الآخرون أو دخلوا إلى الغرفة. فهو يفعل شيئاً واحداً فقط في كل مرة ولا ينتقل إلى أداء أى عمل آخر حتى ينتهى مما يفعل. وهو شخص منظم ومرتب وماهر في تطبيق القواعد واتباع الإجراءات بالحرف الواحد فالروتين يناسبه تماماً.

إن "إمریت" - أنيق الملبس، المتحفظ المظهر ذو الشعر المصفف بعناية والحذاء اللامع - يتصف بأنه شخص دقيق يحافظ على مواعيده ويراعى الشكليات. فهو حريص دائماً على الوصول مبكراً لأنه يحب أن تبدأ الاجتماعات في موعدها المحدد حتى وإن كان هناك من لم يحضر إلى الاجتماعات بعد. ولأنه حريص بطبعه وحذر، فإنه لا يتعجل الأشياء ولا يتخذ قراراته إلا بعد تفكير عميق وتقدير دقيق للحقائق كافة. وكلما توافرت لديه الدلائل، زاد شعوره بالراحة إزاء ما يتخذه من قرارات ولا يوجد شيء اسمه "كم هائل من المعلومات" في عالمه. وعندما تتاح له الفرصة، فإنه يود أن يتوفر لديه الوقت للتفكير، وإذا أمكن أن "يقضى ما شاء من وقت في دراستها"، فمن الأهمية بمكان بالنسبة له تحديد عوامل المخاطرة ومحاولة السيطرة على أكبر عدد ممكن منها.

إن بعض الأشخاص يرون أن "إمریت" سلبي ويفتقر إلى حس الدعابة ويعتبرون أن نظرته للحياة متشائمة؛ حيث ينظر إلى "الجزء الفارغ من الكوب"، مما يبعث على الإحباط، ومع هذا فإن إسهاماته الدقيقة والمنهجية لأى فريق عمل لا غنى عنها ولا تقدر بثمن.

## نماذج الحيوانات في عجالة

الأسود	القردة
مستقلون ويتمتعون بروح المنافسة يحبون السيطرة ويسعون في الوصول إليها. حاسمون ويكرهون السلبية يسعون دائما إلى تحقيق الأهداف لا يطيقون تلقى النصائح سريعو الخطى وناقدو الصبر	نشطون وحماسيون يزاولون عدة أنشطة في آن واحد يتعاونون بحماس مع الآخرين يميلون إلى المبالغة والتعميم. لا يوفون بمواعيدهم
الأحصنة	البوم
يتصفون بالصبر وتقديم الدعم للآخرين يتصفون بهدوء الطبع وثبات الشخصية لا يتقبلون التغيير بسهولة يتصفون بالبطء في اتخاذ القرارات يتصفون بسرعة التصرف يمقتون الصراعات	يبحثون عن الحقائق والبيانات منظّمون ومرتبون بارعون في تسوية المشاكل حريصون على الأداء رفيع المستوى يلتزمون بالقواعد يقتسمون بالبطء وترخي الحذر.

### ما تأثير الحيوانات على بعضها البعض؟

كما يقول المثل المعروف: "الطيور على أشكالها تقع" وكذلك الحال بالنسبة إلى الأفراد؛ فالناس يميلون للتجمع وقضاء الأوقات مع من هم على شاكلتهم فالأحصنة ينسجمون مع الأحصنة، شأنهم في ذلك شأن البوم... إلخ. وعلو الرغم من صحة تلك الحقيقة، إلا أن هذه ليست الصورة الكاملة لحقيقة الواقع - فالأضداد تتجاذب أيضا - ولكن ليس دائما. ففي بعض الأحيان تتجذب الحيوانات التي على طرفي النقيض لأنها تكمل بعضها البعض فربما يعجب الحصان بأسلوب الأسد الذي يعتمد على الجرأة والقدرة على بلوغ الأهداف، وربما يدرك الأسد فوائد الانفتاح على الآخرين. قد تتمتع البومة من الاستمتاع قليلا بعد التخفيف من همومها وتقليد القردة في حب للتمتع، في حين تتمنى القردة في بعض الأحيان لو أنها أكثر تنظيما مثل البوم

## إضفاء المرونة على نمطك السلوكي

إن القدرة على فهم طبيعة الحيوان الذي يمثل جوهر ذاتك وتعلم كيفية تمييز أنماط الحيوانات الأخرى كقيلة بأن تكسبك القدرة على مضاهاة أنماط سلوكها وزيادة تأثيرك على الآخرين، ولكي تتمكن من التفاهم مع بعضنا البعض داخل الحديقة الإنسانية، فإننا نحتاج إلى تعلم لغة الحيوانات الأخرى. فيما يلي بعض الأمثلة التي تبين كيفية إضفاء المرونة على أسلوبك عند التواصل مع حيوان آخر:

### عند التواصل مع ....

#### ... الأسد

تواصل معه مباشرة وبسرعة

تحدث عن النتائج والخطوات العملية

تحدث عن الطريقة والكمية

العبارات التي يجب استخدامها:

"لن يستغرق ذلك أكثر من خمس دقائق"

"ما الذي تريد تحقيقه؟"

#### ... الغرد

ناقشه وجهًا لوجه أو عبر الهاتف

تحدث بسرعة وبحماس شديد

احرص على أن يكون حديثك سريعًا ومبتكرًا

العبارات التي يجب استخدامها:

"فلنتحدث عن الأمر أثناء لقضاء فنجان من القهوة"

"فلنتحدث مع جميع الأطراف المعنية"

### ... الحصان

ابدا العوار بعديث عادى كالذى يتردد بمملاات "مصطفى الشعر".  
أكد على مدى تأثير الأشياء على الآخرين.  
لحرص على كسب ثقتهم والتألف معهم.

العبارات التي يجب استخدامها:

"أريدك أن تشارك في الأمر".

"فلنداقش تأثير ذلك على الفريق".

### ... البومة

أعطهم وثائق مكتوبة.

لحرص على أن تكون محددة وديقفا.

قدم لهم أدلة تفصيلية.

العبارات التي يجب استخدامها:

"فكر في الأمر وسنناقشه مرة أخرى غدا".

"هل تحتاج إلى المزيد من المعلومات؟".

## التأثير على الشخص صعب المراس

لا شك في أن صعوبة الانسجام مع الآخرين تتبع من وجود تعارض في أنماط السلوك، فقد يحدث صراع بين الأسد والبومة لرغبة أحدهما في إنجاز العمل ولجوء الآخر إلى أسلوب المماطلة والتعطيل حتى يتم أداء العمل على الوجه الأكمل، وقد تستشيط الأسود غضبا من الأحصنة لاعتقادهم بأنهم يقضون وقتا طويلا في محاولة الحصول على موافقة الجميع على القرار بدلا من اتخاذها. قد يظن الأحصنة أن الأسود متبلدو الإحساس ولا يعباون بأى شىء

آخر سوى أداء المهمة المكلفين بها ولا يولون اهتماما يذكر لمشاعر الآخرين. قد يصاب البوم بالضيق من الأسلوب الذي يقفز به القردة من موضوع إلى آخر، بينما يكاد القردة لا يطيقون ما يشعرون بأنه الأسلوب البطيء الحذر للبوم.

ما إن تتمكن من فهم الاختلافات القائمة بين الحيوانات، يصبح من السهل تعديل لغتك وأسلوبك بما يتواءم مع لغتهم وسلوكياتهم، فعليك الدخول في صلب الموضوع عندما تتحدث مع الأسد، وإعطاء البومة الحقائق والأرقام، وضرورة تخصيص بعض الوقت للسؤال عن حال القرد وحال أسرته بل وحال حيواناته الأليفة أيضا، واحرص على جعل الحصان يشعر بأن له دورا وليس معزولا بمفرده؛ ولكن يجب أن نشير إلى أنه في الوقت الذي لا ننصحك فيه بالتحول إلى حرباء - حيث من الضروري التمسك بحقيقة ذاتك - إلا أنك تحتاج إلى معرفة الأشياء المهمة بالنسبة إليهم ومحاولة التواؤم معها.

### التعلم من الخبراء - كيف يستطيع العاملون في مجال الإعلان التأثير على الآخرين وإقناعهم؟

تنطلق الشركات بلايين الدولارات سنويا لامطارنا بوابل من الرسائل التي تهدف إلى إقناعنا بضرورة شراء منتجاتها وخدماتها. ويشير أحد الأبحاث إلى أن الشخص العادي يتعرض لما يزيد على ١٦ ألف إعلان ودعاية وشعار كل يوم. في وسعك اكتشاف الألاعيب التي يستخدمونها لجعلنا نقدم أموالنا أو نستخدم بطاقات ائتماننا عن طريق مشاهدة الإعلانات التجارية أو الدعاية المطبوعة، وعندما تقوم بتحليلها سوف نكتشف أنهم يلجأون إلى استخدام العديد من التقنيات التي وردت في هذا الفصل مثل "بيع المنافع" أو اتباع أسلوب الجزرة والعصا؛ ولكن الشيء الذي سيثير دهشتك هو كيف يعملون على المستوى العاطفي أكثر من عملهم على المستوى العقلاني. فلا مجال للاعتماد على الحقائق والأرقام، إن الإعلان عن سيارة جديدة لا يثيرك بأي شيء، عن مزاياها أو مستوى أدائها - فكل ما تراه مجرد أسرة مكونة من أربعة أفراد يقضون وقتا ممتعا



دخل السيارة. إن هدف العديد من الإعلانات هو خلق نوع من الارتباط أو الصلة في أذهان المستهلكين بحيث يصبح نوع معين من أنواع الشيكولاتة لفتياريك التلفزيوني والطبيعي عندما تريد الحصول على استراحة أو تشعر بتحسن أو قضاء بعض الوقت بمفردك. وفي وسع أي شخص تعزيز قوة الارتباط من خلال جعل الآخرين ينخلطون ما سيكون عليه الوضع عند الحصول على النتائج التي تفكر فيها.

### أسلحة "روبرت كالديني" الستة للتأثير على الآخرين

لقد قضى أبرز خبراء فن الإقناع "روبرت كالديني" ما يربو على ثلاثين عاما في التعمق في دراسة موضوع التأثير. وفي كتابه الرائد *Influence* يحدد "كالديني" ستة أسلحة قوية - والتي اكتشف أنها فعالة بصفة عامة ومستخدمة على نطاق واسع - يمكن أن يلجأ إليها المرء لإتقان فن الإقناع وهي المحبة والمعاملة بالمثل والدليل الاجتماعي والإذعان للسلطة والندرة والالتزام والاتساق. سوف نتناول كل سلاح من هذه الأسلحة على حدة ونطرح مواقف عملية يمكنك من خلالها استخدامها من أجل زيادة تأثيرك الشخصي.

١ **المحبة**: لقد تناولنا بالحديث هذه النقطة بالفعل ونظرا لأهميتها الشديدة فقد خصصنا لها فصلا كاملا ( الفصل الرابع). إذا كنت تريد امتلاك قدرة أكبر على الإقناع في أي موقف من المواقف، فكن شخصا محبوبا.

٢ **المعاملة بالمثل**: عندما تسدي إلى أحدهم معروفا، وحين تساعد الآخرين بشكل ما أو بآخر أو تعطيتهم شيئا ما، فإنك تخلق بذلك شعورا داخليا بالالتزام نحوك وضرورة رد الجميل؛ فالمعاملة بالمثل تشكل ضغطا هائلا على الشخص الآخر حتى وإن قمت بعمل شيء تافه من أجله، فتحين الفرص المناسبة لأداء صنيع أو معروف للآخرين، سواء على مستوى العمل أو على مستوى حياتك الشخصية وكما يقال في بيت الشعر الشهير:

"إذا أنت أكرمت الكريم ملكته " لذلك يمكنك القيام بشيء بسيط كأن تمد يد العون لزميل لديه عمل ينبغى عليه الانتهاء منه فى موعد محدد أو دعم زميل لديه اقتراح مهم يرغب فى تقديمه ويحتاج إلى من يؤيده. وعندما تحتاج إلى مساعدة من ذلك الزميل فى المستقبل، فسيكون لك "رصيد" عنده يؤدى منه دينك عليه.

٣ **الدليل الاجتماعى:** نحن مخلوقات اجتماعية بالسليقة، حيث نلتزم دائما بالمعايير - على الأقل يفعل البعض ذلك. لقد أثبتت التجارب العديدة التى أجراها علماء النفس أننا نتأثر بالآخرين فى سلوكياتنا، وهكذا تتغير تيارات الموضة وتصنيفات الشعر وتنتشر الأفلام والبرامج التليفزيونية فجأة؛ حيث إن أغلبنا يقفز فرحا فى أى عربة مارة إذا رأى الآخرين يفعلون ذلك ولا يوجد رجل أو امرأة يمكنه أن يعيش كجزيرة منعزلة عن حولها. إننا نحب أن نندمج لأننا نمتلك عقلية القطيع وهكذا نكيف أفعالنا وتصرفاتنا. ويمكنك استغلال ذلك المبدأ السيكولوجى القوى عن طريق جعل من ترغب فى التأثير عليهم يعلمون أن ما تقترحه عليهم يتماشى مع المعايير الاجتماعية، فالإحصائيات أداة مؤثرة من أدوات الإقناع؛ فإذا أردت إقناع مسئولى الشركة التى تعمل بها بالاعتماد على استخدام ملفات الوسائط المتعددة، فسوف تلقى نجاحا أكبر فى مسعاك إذا أثبت لهم أن نسبة كبيرة من الشركات الأخرى التى تزاول نشاطا مشابهاً لنشاط شركتك قد استخدمتها بالفعل.

٤ **الإذعان لأصحاب النفوذ والسلطان:** هل تميل إلى طاعة أولى الأمر؟ إذا كنت تفعل ذلك، فأنت لست الوحيد - أغلب الأشخاص يطيعونهم. فتحن دائما ما نلجأ إلى الاستعانة بأراء الخبراء ونطيع الزعماء طاعة عمياء فى بعض الأحيان. ومما لا شك فيه أن استعدادنا لتقبل النصائح الطبية ممن يرتدون المعاطف البيضاء يكون أكبر ممن سواهم . إننا نضفى مصداقية على تعليقات أهل المعرفة والعلم الثقافت، وهذا الإذعان للسلطة قد أثبتت التجارب العملية صحته فى عدة مناسبات،

كان أشهرها التجارب التي أجراها "ستانلى ميلجرام" والتي أحدثت ما يعتقد أنه صدمات كهربائية محتملة وصاعقة بالموضوعات الأخرى - لأن المسئول عن إجراء التجارب أخبرهم بذلك، وتستطيع فى أى موقف تسعى فيه لزيادة تأثيرك على الآخرين استخدام ذلك "السلاح" بطريقتين: إذا كنت تتمتع بالسلطة - التي قد تكون ببساطة هى خبرتك أو مجال معرفتك - فيمكنك استغلال ذلك. أما إذا لم تثمر مساعيتك، ففى وسعك الاستعانة بخبرات خارجية لدعم قضيتك وهذا هو الأسلوب الذى يتم به عادة الاستعانة بشهادة الخبراء فى المحاكم، بل إن مجرد الاستشهاد بمصادر لها مصداقيتها قد يكون أداة فعالة.

٥ الندرة، عندما تقوم بزيارة شركة طيران ويخبرونك بأنه لا يوجد سوى أربعة مقاعد شاغرة فحسب على خط الطيران الذى تريده - ماذا ستفعل؟ من المرجح أنك سوف تقوم بحجز تذكرة على الفور. عندما تمر بمحل الملابس المفضل لديك وترى لافتة معلقة على واجهته مكتوباً فيها إن "التخفيضات تنتهى اليوم" ماذا ستفعل؟ ستسارع بالتأكد إلى دخول المحل لأنك لا تريد إضاعة فرصة الحصول على مقايضة جيدة. إن الندرة - سواء كانت فى الكم أو فى الوقت - تحفز الأفراد على القيام بأشياء فورية بدلا من تأجيلها. ولكن كيف يمكنك الاستفادة من هذا المبدأ؟ فى أى موقف يمكنك الحد من العرض أو تحديد موعد نهائى، فإنك تزيد من فرص التأثير على الآخرين وتحفيزهم للقيام بعمل ما.

٦ الالتزام والاتساق، عندما يقطع شخص ما عهدا أو التزاما بالقيام بعمل ما أو اتخاذ موقف من المواقف، سواء كان شفهايا أو كتابيا، عندئذ تزيد احتمالات وفائه به عما لو لم يقطع ذلك العهد على نفسه فى المقام الأول؛ حيث إن الأفراد يميلون للتصرف بأسلوب يتماشى مع ما تعهدوا بالقيام به. لذلك إذا أردت أن يقوم أحد العاملين بتغيير سلوكه بعد القيام بعملية مراجعة لمستوى الأداء، فعليك أن تجعله يتعهد بالقيام بذلك - عندئذ يكون من الصعب عليه الرجوع إلى سلوكه السابق، أو

إذا واجهت صعوبة في الحفاظ على النظام في الاجتماعات والالتزام بمسارها الصحيح، عليك أن تجعل الجميع يوافقون في البداية على مجموعة من القواعد الأساسية التي من المحتمل أن يلتزموا بتطبيقها.

## دراسة حالة ديرن براون

يعد "ديرن براون" ملك التأثير - فقدرته الاستثنائية على التأثير على الآخرين وجعلهم يفتون ما يشاء جعلت شهرته تطبق الأفاق. ولكن كيف يفعل ذلك؟ إن القدرة التي يتمتع بها "ديرن براون" عبارة عن مزيج يجمع بين العقل والسحر، إلا أن أسلوبه يعتمد على استخدام تقنية مخاطبة الشخص الآخر على مستوى اللاوعي - وهو تقنية يتم من خلالها الإيحاء بالموضوعات دون أن يعي الشخص الآخر ذلك. إذا طلبت من عدد من الأشخاص رسم أحد الأشكال قائلاً: "لا تنس رسم الدفة" فإن عددًا كبيرًا منهم سوف يرسم قاربًا. وتشير الأبحاث التي أجراها علماء النفس أمثال "جون بارج" ("انظر" مالكولم جلابويل" - *Blink*) إلى مدى قوة وتأثير هذه التقنية على الآخرين. ويمكنك استخدامها في مواقف شتى لتحويل مسار التفكير نحو الوجهة التي تريدها.

ومن التقنيات الأخرى التي يفضلها "ديرن براون" - تقنية تنطوي على قدر هائل من التلاعب والتلميح الأوهي "الأوامر الضمنية". وهذه التقنية المقتبسة من علم البرمجة اللغوية العصبية، الذي اقتبسها بدوره من علم التنويم الإيحائي، تتضمن التأكيد على بعض الكلمات في الجمل من خلال ترديدها بصوت عالٍ أو تغيير نبرة الصوت وفي الوقت الذي لا يلاحظ فيه الشخص الآخر ذلك على مستوى الوعي إلا أن هذه التقنية لها تأثير عميق عليه على مستوى العقل غير الواعي. وفيما يلي مثال على أسلوب عمل هذه التقنية:

لقد تحدثنا عن عدة أمور.... لقد أصبحت تدرك الآن أننا من بين أبرز الخبراء، واتضح لك الآن الأسلوب الذي يمكننا به حل هذه المشكلة، إنك تعلم الآن...

من خلال التأكيد على كلمة "الآن" فإنك تبعث برسالة خفية تقول فيها: "الآن" ..

### استخدام القصص للهروب من رادار الآخرين

من أبرز أساليب امتلاك النفوذ مع التأثير استخدام سرد القصص والمقارنات التمثيلية واعطاء الأمثلة. حاول أن تفعل ذلك بأسلوب جيد وسوف تنجح في توصيل أفكارك إلى الآخرين والنفوذ إليهم دون أن يشعروا بذلك. إن العديد من أعظم خبراء التواصل مع الآخرين نشروا رسالتهم وخلدوها من خلال إحيائها بهذه الطريقة. فالأمثال والخرافات والحكم خالدة خلود الزمن لأنها تتضمن وسائل لصهر المفاهيم العامة في بوتقة واحدة. وتتضح قوة هذه التقنية في الفيلم الذي أعده "أل جور" عن الاحتباس الحراري بعنوان (*An Inconvenient Truth*) وفي جزء واحد من الفيلم كانت مدته ثلاث دقائق روى "أل جور" قصة عن أيام دراسته في المدرسة واقتبس أحد أقوال الكاتب "مارك توين" واستخدم التناظر لتقديم عالم مغطى بطبقة من الطلاء لتمثيل الأرض وغلافها الجوي. إن استخدام هذا الأسلوب غير المباشر أبلغ وأمضى تأثيراً من طرح الآراء بصورة مباشرة، وفي وسعك إحداث نفس التأثير من خلال صياغة أفكارك بأسلوب يجعلها واقعية نابضة بالحياة وليست نظرية ومملة.

### الأسرار السبعة لجعل الآخرين طوع بنانك

١ إعادة تأطير، يعنى هذا المصطلح ببساطة رؤية الأشياء من منظور مختلف وهو أمر يفعله غالبيتنا من آن لآخر - مثل رؤية الجانب الفكاهى عندما تمطر السماء بعد نشر الملابس لتجف؛ ولكن يمكن استخدام تقنية إعادة التأطير عمدا وعن وعى وذلك من خلال طرح سؤال أو إبداء تعليق يجعل الشخص الآخر يرى الأشياء من زاوية جديدة، وهكذا يمكن تغيير شعورهم حيال الأمر في لحظة.

٢ طبق قانون الأضداد - اطلب أكثر مما تريد، تعتمد هذه التقنية البسيطة على وضعك نقطة محورية تجعل الصفقة تخدم مصلحتك

فعلى سبيل المثال تريد أن تشتري جيتارًا جديدًا فتجعل شريك حياتك يشاهد جيتارًا سعره ٨٠٠ جنيه ثم تجعله يشاهد بعد فترة قصيرة جيتارًا آخر سعره ٣٥٠ جنيهًا عندئذ ستبدو تلك صفقة رابحة - حيث سيتم توفير ٤٥٠ جنيهًا - وستزيد احتمالات موافقته على قيامك بإنفاق ذلك المبلغ.

٣ **طبق قانون الخطوة خطوة - اجعل الشخص الأخرى وافق على القيام بخطوة بسيطة أولاً، اجعل الشخص الذى تريد التأثير عليه يلتزم بأداء خطوة بسيطة أو خطوة مبدئية أولاً. إذا أردت أن تجعل شخصًا ما ينضم إلى نادى الكتاب الخاص بك اجعله يقرأ أحد الكتب أولاً، ثم ادعه بعد ذلك إلى حضور أحد الاجتماعات بدون الضغط عليه للالتزام بأى شيء من جانبه، وهكذا تستطيع خطوة خطوة أن تجعله يفعل ما تريد.**

٤ **استخدم أسلوب "النهاية البديلة": أيهما تفضل؟ الأحمر أم الأزرق؟ هل تريد أن نتقابل فى الصباح أم فى المساء؟ إن هذه التقنية تجعل الشخص الآخر يركز على اختيار أحد الحلول وليس على الرفض التام حيث تتيح له خيارين كلاهما مقبول بالنسبة لك، مما يخلق وهما بأن هناك خيارًا أمامه.**

٥ **خاطب شعورهم الداخلى بهويتهم- تقنية التصنيف، طبقا لهذه التقنية تقوم بوصف الشخص الآخر بأسلوب يشعره بأنه مضطر للارتقاء إلى المستوى المتوقع منه، فتقول له على سبيل المثال: "أنت من ذلك النوع من الأشخاص الذين يقدرون قيمة الأشياء الجيدة فى الحياة..."، ثم اطرح عليه بعد ذلك ما تريد من أفكار مثل شراء هدية ثمينة.**

٦ **كن قوى التأثير وليس واهنا، ينبغى أن تعكس كلماتك قوة إيمانك بما تقول لذلك عليك انتقاؤها بعناية فبعضها يوحى بالشك والبعض الآخر بالثقة. إن بعض الأشخاص ينتقون عبارات تتم عن "الضعف" والتردد بينما يلجأ الآخرون إلى استخدام لغة "قوية" تعكس إيمانهم - "يحاول" بدلاً من "يستطيع" و "ممكن" بدلاً من "بالتأكيد" و "أمل" بدلاً من "سأفعل".**

٧ استغل قوة تأثير الكلمات المتعلقة "بالمال"، تشير الأبحاث إلى أن هناك كلمات بعينها مثل "المال" و"اكتشف" و"حر" و"تخيل" و"عاطفة" تؤثر على العديد من الأشخاص وتثيرهم، فإذا استخدمتها في لغة حوارك أو لغة الكتابة، فإنك تزيد من احتمالات تحقيقك للنجاح.

### طبق جميع التقنيات معا

لقد أصبح الأمر منوطاً بك لتطبيق جميع تلك التقنيات الرائعة عندما تتعامل مع الآخرين داخل دائرة نفوذك. إننا لم نتناول سوى قشور ما يمكنك تعلمه عن قوة التأثير، فلقد تم تأليف كتب بأكملها عن هذا الموضوع. وإذا أردت التوسع في القراءة عنه، فإننا نوصي بقراءة الكتاب الذي قام بتأليفه كل من "جولدشتاين" و"مارتن" و"كالديني" بعنوان "Yes".

وفي وسعك تطبيق ما تضمنه هذا الفصل من تقنيات على الفور. فتلك هي أنسب وسيلة لاكتشاف أفضل التقنيات التي تتماشى مع مختلف المواقف. سوف نتناول بمزيد من التفصيل أمثلة على كيفية تطبيق تلك التقنيات بدءاً من الفصل العاشر وحتى الفصل الثالث عشر.

### فليكن لك تأثير الآن

- اختر موقفاً تريد أن تمارس فيه قوة النفوذ من خلال التأثير على الشخص الآخر وطبق ثلاثاً من التقنيات التي وردت في صفحات هذا الفصل.
- حدد طبيعة الحيوانات التي تعيش وتعمل معها وقم بتعديل أسلوبك ليتماشى معهم وراقب النتيجة.
- مارس تقنية واحدة على الأقل من التقنيات سألها الذكر يومياً حتى تصبح جزءاً من طبيعتك.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



## الفصل ٧



### حديث الجسم اللغة الرقيقة للجسد

"إنني أتحدث لغتين - لغة الجسد واللغة  
الإنجليزية".

"ماي وست" - ممثلة

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

كان مندوبان للمبيعات يتنافسان على الفوز بصفقة بيع. كانت الأولى هي "سالى" التى اتخذت مجلسها فوق أحد الكراسى وأخذت تتحدث بلغة العيون بطريقة بديعة وتبتسم، بينما تضمن العرض الذى قدمته العديد من الإيماءات التى لها مغزاها - فلقد كانت متحمسة وشفوفة بما تود تقديمه.

كان الثانى هو "بول" الذى بدأ غير متحمس لما يفعل ومترهلاً بهامته المنخفضة. لقد أخذ يطالع أوراقه أغلب الوقت ولم يرفع رأسه عنها إلا نادراً، وكانت ملامحه العابسة توحى بأنه غير سعيد على الإطلاق، وبدأت يداه وكأنهما ملتصقتان بالمائدة بينما أخذ يحرك قدميه فى الأسفل يمينا ويساراً دون أن يهدأ ولو للحظة.

لم يكن هناك مجال واسع للاختيار بين منتجيهما أو أسماهما - وهكذا فازت "سالى" فى المهمة - فقد كان لها حضور قوى، أما "بول" فلم يكن له حضور أو تأثير - ويعزى السبب فى ذلك إلى حد كبير إلى اللغة التى يتحدثها جسده أو بالأحرى اللغة التى لم يتحدثها جسده.

فى يوم آخر وفى اجتماع آخر - وفرصة أخرى للتأثير على الزملاء أو الرؤساء أو العملاء، جلس حول المائدة كل من "ثيو" و"ديانا" و"كريس" و"بات"، ولكن ما الفارق بينهم؟ إن "ثيو" يميل بجسده إلى الأمام مما يعكس بوضوح اهتمامه الحقيقى بما تتم مناقشته بينما تنقر "ديانا" بأصابعها فوق المائدة بلا تركيز وتنظر فى ساعتها من أن لآخر ولا تقول الكثير، أما "كريس" فقد وضع ذقنه فوق راحة يده وأخذ يفكر فيما يقال إلا أن تعبيرات وجهه توحى

بأنه إما أنه يشعر بالملل أو لا يوافقهم الرأي، وكانت "بات" هي الرئيسة، لذلك أخذت تتابع كل ما يجرى عن كثب. وفي غضون شهرين تعتزم "بات" ترقية أحد الحاضرين إلى منصب أعلى وفي الوقت الحالى هي تفضل "ثيو" وجزء من السبب يرجع إلى التأثير الذى تخلقه لفته الجسدية حتى وإن لم تدرك هي هذه الحقيقة.

### ماذا يقول جسدك؟

هناك شيء ما فى لغة الجسد - وهى أن الأفراد يسجلونها ويقرءونها باستمرار دون أن يدركوا ذلك. إنك دائما ما تبعث "برسائل صامتة" من خلال الطريقة التى تجلس وتتحرك وتحملق وتصافح بها- إن لغتك الجسدية تقول كل هذا وأكثر. إن الآخرين يترجمون تلك الرسائل ويصدرون أحكامهم عليك بناء عليها. إن جزءًا مما تريد التعبير عنه يصل إلى الآخرين من خلال ما تقول وكيفية قوله - أما الجزء الأكبر فتعبر عنه إيماءاتك ووضعيتك الجسدية وتعبيرات وجهك ومن هنا تتبع أهمية لغة الجسد.

إنك دائما ما تبعث "برسائل صامتة" من خلال الطريقة التى تجلس وتتحرك وتحملق وتصافح بها- إن لغتك الجسدية تقول كل هذا وأكثر.

هل تدرى ما تقوله لغة جسدك؟ أنت تعلم ما تقوله لغتك الجسدية وخاصة فى المواقف التى تكون واعيا فيها لذاتك - كما هو الحال أثناء المقابلات الشخصية ومناسبات الاتصال الاجتماعى، ولكن أغلب الأوقات أنت لا تعى الرسائل التى يبعث بها جسدك وما إذا كانت لغتك الجسدية تساعدك أم تعوق خطاك.

هل عندك مشكلة فى ذلك؟ ربما نعم - وربما لا، فربما يقول جسدك ما تريد أن يقوله تماما وربما تعوقك لغتك الجسدية وتدمرك، ولكن كيف تعرف ذلك؟ من أبرز وسائل معرفة ذلك هى مراقبة نفسك وطريقة تصرفك وكل

ما عليك هو ملاحظة الطريقة التي تجلس وتتحرك بها... إلخ - فالوعى هو الخطوة الأولى نحو إحداث التغيير إذا ما اقتضت الظروف ذلك. أما الطريقة الأخرى فتتمثل في محاولة الحصول على تغذية مرتدة من الآخرين. اجعل أصدقاءك المقربين أو زملاءك يراقبوا لفتك الجسدية ويشاركوك بملاحظاتهم.

### احتفظ بالسمين وتخلص من الفث

اطلب من هؤلاء الأصدقاء أو الزملاء مراقبتك لمعرفة أوجه التناقض على وجه التحديد بين ما تقوله وما تعكسه لفتك الجسدية، وعندما لا يوجد تزامن بينهما، فإن الشخص الآخر دائماً ما يصدق لفتك الجسدية. فإذا قلت، عندما يتم تقديمك إلى شخص ما: "إنه لمن دواعي سروري مقابلتك" وقد كسا العبوس صفحة وجهك أو أشحت بناظريك بعيداً، سيدرك الشخص الآخر أنك تتحرى التهذيب معه ليس إلا.

من الأشياء المهمة كذلك الحذر من أي "تسرب عاطفي" - وأقصد الحركات الصغيرة التي تجعل الآخرين يعلمون ما يمتل بداخلك من مشاعر خاصة عندما تفقد هدوء أعصابك مما يقوض قوة تأثيرك إلى حد كبير، فلاغلبتنا إشارات تكشف النقاب عما يملكنا من أحاسيس مثل قضم الأظافر والعبث بالشعر أو الخدش المتكرر للأسطح التي أمامنا مما يفصح عما نخبئه بداخلنا، ولكن يمكن التخلص من كل هذه العادات وابدالها بلغة جسدية أكثر فاعلية. وهذا هو سر النجاح: التخلص مما لا يفيد وعمل ما يفيدنا ويخدم مصلحتنا. وأنت لست مضطراً لأن تترك الأمور للمصادفة - بل يمكنك السيطرة على لغة جسدك وتكوين انطباع إيجابي قوى.

### قف على قدميك وعبر عن نفسك

للحجم أهميته - خاصة عندما يتعلق الأمر بالطول . تشير الدراسات إلى أن الأشخاص طوال القامة يكسبون أكثر من غيرهم - وتكشف دراسة شيقة

تم إجراؤها بمنطقة وول ستريت عن أن طوال القامة يحصلون على زيادة تقدر بـ ٦٠٠ دولار شهريا عن كل بوصة تزيدها قامتهم عن الطول المعتاد. ولكن ماذا يمكنك أن تفعل حيال ذلك؟ بخلاف ارتداء أحذية مرتفعة الكعب، فإن أفضل وسيلة للتعامل مع الموقف هي الوقوف منتصب القامة لتحقيق الاستفادة القصوى من طولك. قف ثابت القدمين على الأرض مباعدا بين كتفيك وتخيل أن هناك طرف خيط متصلًا بقمة رأسك ويجذبك إلى أعلى. أرجع كتفيك إلى الخلف قليلا واجعلهما في وضع الاسترخاء.

هذه وضعية "نمطية" مثالية تناسب أجواء العمل أو غيرها، حيث تمنحك مظهر الشخص الحاذق المتوازن الواثق من نفسه - وتعطيك شعورًا بأنك تمتلك زمام الأمور ولكن بالمعنى الإيجابي، ومع ذلك عليك توخي الحذر من "وقفة التحدي" التي تتباعد فيها القدمان كثيرا عن بعضهما البعض، والتي غالبا ما يقفها الأشخاص الذين يريدون إثبات أنهم مسيطرون على مقاليد الأمور، ولكن قد يراها الآخرون دلالة على الغرور أو النرجسية. ولا يجب أن تلتصق رجلاك ببعضهما البعض أكثر من اللازم، فذلك لا يوحى بالثقة، وتجنب كذلك "الوقفة التي تشبه المقص"، حيث تنعقد قدماك عكس بعضهما البعض مما يعكس مشاعر متناقضة من جانبك عن وجودك هناك.

## تدريب

اتخذ وضعيتك الجسدية المعتادة وانظر إلى نفسك في مرآة بالحجم الطبيعي، انظر إلى نفسك بعين الناقد ما الذي تحتاج إلى تحسينه؟ حرك قدميك هنا وهناك واتخذ أوضاعًا مختلفة، ما أنسب وضع بالنسبة لك؟ انظر إلى كتفيك هل هما متهدلتان أم منتصبان إلى الخلف؟ استخدم المرآة لاختيار الوضعية الصحيحة. عدل من وضعك الجسدي حتى تصبح راضيا تماما عما له من نفوذ وما يحدثه من تأثير. ثم اطلب من الأشخاص الذين تثق بهم أن يخبروك عن رأيهم فيها.

## الحركة الشعرية

إن الطريقة التي تتحرك بها تفصح بالكثير عنك. إن الأشخاص ذوى المكانة الرفيعة الذين يتمتعون بالثقة والحضور يعكسون "مبدأ الاقتصاد" فى حركاتهم - فهم يتحركون ببطء وعن عمد وبانسيابية وكأنهم يسرون فى الماء ، فلا يهدرون جهدهم فيما لا طائل منه وإنما هناك دائما هدف وغاية محددة من حركاتهم.

قارن ذلك بمن يهرعون هنا وهناك ويبدون إيماءات جامحة، إنهم فى بعض الأحيان يقومون بحركات محمومة كالمجانين، أو فاقدى السيطرة وتجد بداخلهم طاقة عصبية تعلن عن نفسها من خلال النشاط المستمر الذى يقومون به. وعندما تتحدث معهم على الهاتف تجد إيقاع الحديث يتذبذب بين انخفاض وارتفاع، وعندما تتحدث معهم وجها لوجه ترى قدمهم تتأرجح أسفل المائدة بلا هوادة. وعندما يقدمون عرضا تجد أذرعهم تتحرك بلا هدف واضح. إنهم لا يتبعون "مبدأ الاقتصاد"، لذلك فإن كل هذه الحركة العشوائية الدائبة التى لا تهدأ تقلل تأثيرهم بشدة.

إذا كنت تبحث عن خبراء فى الحركة فلا تنظر أبعد من السفاحين اللطفاء الموجودين فى الجوار كيف تظنهم يختارون ضحاياهم ويقررون من يهاجمون ومن يتجنبون؟ لقد قام مختلف علماء النفس بمحاورتهم لاكتشاف الحقيقة، ولقد كانت النتائج منطقية وحاسمة، حيث كان يتم اختيار الضحايا بناء على الأسلوب الذى يتحركون به. فالذين يتحركون بصورة مترددة وعشوائية بلا هدف كانوا مستهدفين دائما أما الذين يتحركون بثقة وهدف فقد كانوا يتركونهم وشأنهم.

وهكذا إذا أردت أن تترك انطبعا طيبا من خلال حركاتك فعليك "أن تقتصد فيها" واجعلها هادئة وانسيابية وهادفة.

## فنتجلس بأناقة وجمال

كيف تحدث تأثيراً من خلال الطريقة التي تجلس بها؟ إن أهم شيء هو الجلوس منتصباً. فلا ترخ كتفيك أو تتركهما تتهدلان لأن هذه الوضعية توحى بأنك شخص سلبي أو ببساطة غير مهتم - وكلاهما أمر غير طيب. وكما هو الحال بالنسبة للوقوف. فلو أنك تستخدم رأسك للتعبير عن السيطرة، فاجعله معتدلاً بقدر الإمكان وتجنب إمالته إلى الأمام أو إلى الخلف لأن كلا من الحركتين تقلل من طولك.

فإذا كنت تجلس إلى مائدة، فاحرص على أن يكون كرسيك قريباً من حافة المائدة دون أن تبدو محشوراً فيه، واجعل يديك تستقران على سطحها. إذا كان كرسيك بعيداً للغاية عن المائدة، فسوف تتحنى بزاوية مقدارها ٤٥ درجة إلى الأمام مما يعوقك عن إحداث التأثير الذي تريد؛ لكن انحناء خفيفة إلى الأمام سوف تعكس الاهتمام والمشاركة - أما إذا أفرطت في الانحناء، فسوف تبدو مائلاً أكثر مما يجب.

وإذا أحنيت ظهرك إلى الوراء ومددت قدميك إلى الأمام، فإن الانطباع الذي توحى به هو "الاسترخاء"، وفي بعض الأحيان قد يكون هذا بالضبط هو الانطباع الذي ترغب في تركه تماماً، ولكن في العديد من مواقف العمل قد يكون لذلك نتائج سلبية.

في حقيقة الأمر، ينبغي عليك توخي الحذر بصفة عامة فيما تفعله برجليك أثناء جلوسك - خاصة إذا جلست في مكان مفتوح أو كنت تجلس إلى مائدة تكشف الجزء السفلي من جسدك. وستكون فكرة جيدة أن تثبت قدميك في الأرض فهذه الوضعية توحى بالثقة وتضفي عليك مظهراً ثابتاً ومعتدلاً، ولا مانع من جعل رجليك متقاطعتين ولكن تجنب وضع كاحلك فوق ركبتيك (يتخذ الرجال هذه الوضعية أكثر من النساء) لأن البعض يجد هذه الجلسة عدائية. إن الهز المستمر لإحدى الرجلين أو لكليهما قد يجعل الآخرين يظنون أنك قلق أو متوتر.



## ماذا أهدل بيدي؟

إن الجميع يعلم أن تثنى الذراعين ووضعهما فوق الصدر يعنى شعورك بأنك فى موقف دفاعى ومتباعد عن الآخرين. ولكن هل هذا صحيح؟ حسنا، قد يكون الأمر كذلك فى بعض الأحيان، أما فى أغلب الأوقات فإننا نضع الذراعين بهذا الشكل لشعورنا بالبرد أو بثقل فى الذراعين؛ ولكن هل يهم أيهما السبب؟ فى أغلب الأوقات لا يهم ولكن عندما تكون فى موقف مهم - مثل تقديم عرض أو إجراء مقابلة شخصية مهمة- وتكون موضع اهتمام الآخرين الذين يراقبون لفة جسدك، فإن ما تفعله بيديك وذراعيك قد يؤثر على النتيجة.

وتكون تلك هى أكثر الأوقات التى تشعر فيها بعدم ارتياح وتكون أشد وعيا بذاتك. وفجأة تصبح أكثر إدراكا لوجود يديك وذراعيك- ولا تدرى ماذا تفعل بهما، إذن ماذا يتحتم عليك أن تفعل؟ إن أهم شىء هو أن تظل مسترخيا وتمنعهما من فضح شعورك بالتوتر. وكل ما تحتاج إليه هو اتخاذ وضعية نمطية، وهكذا تعرف ذراعاك مكانهما عندما لا تومئ بهما. (انظر الفقرة التالية، فى الأسفل).

عندما تكون واقفا، فمن الأفضل إبقاء يديك بجانبك أو قم بتشبيكهما أسفل منطقة البطن. راقب المراسلين فى التلفزيون وسترى أن هذا ما يفعلونه تماما - فهذا وضع مريح ويجعلك تبدو فى مظهر الواثق من نفسه، أما الخيارات الأخرى فلا تعطى نتائج مماثلة.

## ما يجب عليك ألا تفعله؟

إن وضع يديك خلف ظهرك، على سبيل المثال، يجعلك تبدو وكأنك تخفى شيئا، أما وضعهما فى جيبك فقد يبدو أمرا عاديا. قد يبدو ذلك لا بأس به فى المواقف الاجتماعية ولكن قد يبعث برسالة خاطئة عنك فى بعض مواقف العمل. تجنب حمل أية أشياء أمام جسمك - مثل الأوراق أو حتى المشروب إذا

كنت تحضر إحدى المناسبات الاجتماعية - لأنه يكون مثل الحاجز، فإذا كنت تحمل أية أشياء في يديك ضعها جانباً هكذا أفضل.

إن وضع يديك فوق الفخذين وقد برز المرفقان إلى الخارج يعكس شعوراً بالسيطرة - فالحيوانات تجعل نفسها تبدو أكبر من حجمها الطبيعي لإرهاب منافسيها. قد يظن البعض أن هذه الوضعية تتم عن الفرور والتكبر أو العدوانية، ولكن إذا كنت أنت الرئيس أو تسعى لأن تحصل على هذا المنصب فإنها تمنحك هذه المكانة، بدون التلطف بكلمة واحدة، في عيون الآخرين. وكذلك الحال بالنسبة لهز الرأس من الخلف وقد استندت على اليدين - عندما تجلس أو تتحنى إلى الوراء - فإن هذه الوضعية أيضاً تحدث نفس التأثير. وبشكل عام، سوف تجد عند جلوسك أنه من الأنسب وضع اليدين فوق حرك أو على المائدة إذا جلست على إحداهما.

### أطلق العنان لقوة إيماءاتك

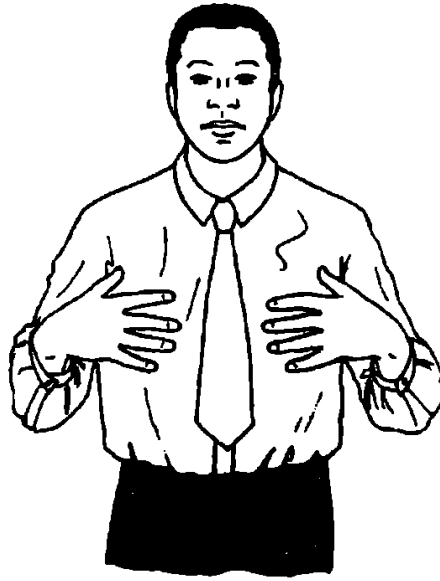
أنت بالطبع لا ترغب في أن تظل يداك بلا حراك - وإلا انتهى بك المطاف وأنت تبدو مثل التمثال. فالإيماءات تعد جزءاً لا يتجزأ من الاتصال الفعال - فبدونها ستبدو بلا عاطفة أو شغف أو روح وبها تصل رسالتك بقوة وإقناع.

ولكن أى نوع من الإيماءات تحدث انطباعاً إيجابياً، وأياً لا يجدى نفعاً أو يترك انطباعاً سلبياً؟ إذا شاهدت السياسيين في التلفزيون، فستكون فكرة جيدة عن الإيماءات الجيدة؛ فنظراً لتلقيهم تدريباً مكثفاً وتغذية استرجاعية ممن حولهم، فإنهم يعرفون أى الإيماءات يكون إيجابياً - سواء كانوا على الهواء أو عندما يشاهدهم الأفراد على شاشات التلفزيون.

### حاول تعزيز نخيرتك

هناك عدد من الإيماءات القوية التي يمكنك أن تميز بها ذخيرتك التي تساعدك على زيادة تأثيرك.

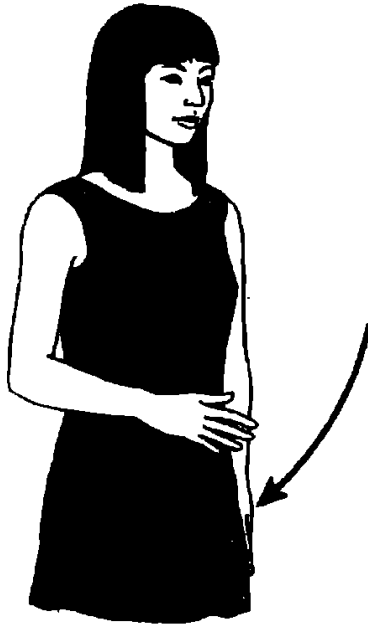
- من أبسط الوسائل التي "تبين بها من الرئيس" بطريقة خفية هي وضع يديك أمامك عندما تتحدث ومفاصل الأصابع بارزة إلى الخارج، وقد استرخى رسفاك. قد يوحي هذا الوضع باتخاذك موقفاً دفاعياً ولكنه في حقيقة الأمر، كما يقول "بيتر كوليت" في برنامجه *Bodytalk* الذي يذاع على القناة الرابعة: "عبارة عن وسيلة خفية للتعبير عن السيطرة".



- وتمد وضعية الطعنة باستخدام اليدين من الوسائل الفعالة أيضاً، حيث تضع يديك أمامك، ويفصل بينهما ما يوازي عرض جذعك، بينما تحركهما إلى الأمام وإلى أسفل.



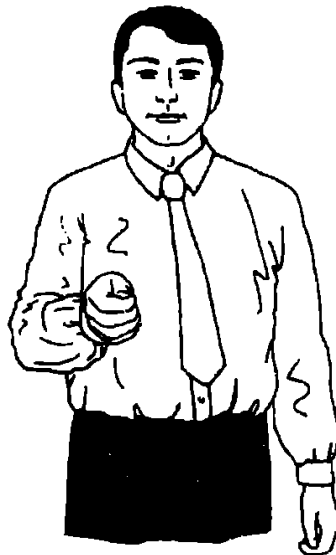
- وتعد وضعية التقطيع إلى أسفل، حيث تبدأ يداك بالتحرك أمام صدرك ثم تتجه إلى أسفل ما بعد الورك، من الإيماءات التي لها مغزى والتي تعنى " لا تعبث معي".



- أما وضعية التساوى فتبدأ بوضع اليدين في المنتصف فوق منطقة أسفل البطن وراحة اليدين إلى أسفل. تخيل أنك تقوم بتسوية كومة رمل - حيث تقوم اليدان بالمسح في اتجاه الخارج بزاوية تقدر بـ ٤٥ درجة تقريبا. إن الإيماء على هذا النحو يبعث برسالة مفادها: " إننى أقف معك على قدم المساواة".



- وهناك إيماة رائعة يستخدمها العديد من السياسيين عندما يريدون الظهور بمظهر الشخص عاقد العزم على شىء ما، حيث ترتاح اليد والإبهام فوق إصبع السبابة الذى يتم ثنيه إلى داخل اليد. يتم استخدام هذه الإيماءة بدلا من توجيه إصبعك إلى الآخرين - الأمر الذى يوحى بإلقاء اللوم أو توجيه أصابع الاتهام - وحين لا تريد أن توجه قبضتك أيضا فى وجه الآخرين لأن ذلك يعطى إيحاء بالعدوانية.



قد تقول لنفسك: " هذه ليست شخصيتي؛ فأنا لا أفعل ذلك. إن الأمر لن يبدو طبيعياً" - ولكن هذا رد فعل طبيعي بالطبع؛ فعندما نشعر في أداء شيء جديد لم نألفه من قبل فإن الأمر يبدو غريباً - بل وقد يبدو خطأً أيضاً - ولكن سرعان ما تعتاد عليه، وما إن تبدأ في ممارسة هذه الإيماءات لن يمضى وقت طويل حتى تشعر بأنها قد أصبحت أمراً طبيعياً تماماً ولكن المهم هو توسيع نطاق ذخيرتك من الإيماءات إلى أبعد مما هي عليه الآن- لتعزيز ما تخلقه من تأثير.

### إيماءات الانفتاح على الآخرين

إن الإيماءات التي تدل على انفتاحك على الآخرين هي الأقوى دائماً - لأنها تبين مدى ثقتك بنفسك ومدى شعورك بالراحة، فمجرد فتح ذراعيك بمحاذاة منطقة الوسط يكون له تأثيره القوي عندما ترحب بمجموعة أو بفرد. وإذا ما رفعت يديك إلى أعلى قليلاً، فإن ذلك يسمى "رؤية" - وهي إيماءة تلجأ إليها عندما تريد أن تلهم الآخرين.



عندما تبدى هذه الإيماءات احرص على عدم إظهار راحتك كثيراً لأنهما يوحيان في هذه الحالة بمحاولة الاسترضاء والمصالحة وخطب الود -

وكانهما يقولان: "من فضلك" أو "آسف" - وستبدو في نهاية المطاف بمظهر الشخص الضعيف. ولكن يمكن استخدامها على نحو إيجابي عندما ترغب في التخفيف من حدة أنباء سيئة أو تود "التراجع" في رد فعل قوي تكون قد أفرطت في إبدائه.

تجنب وضعية المرفقين المربوطين حيث يبدو مرفقاك ملتصقين بجسدك بينما ذراعك السفليان تقومان بحركات محدودة مقيدة وكأنك ألعوبة. عامة اجعل يديك مفتوحتين حرة الحركة وخلص ذراعيك وكتفيك من الشعور بالقلق. لاشك في أنك إذا أحسنت استخدام الإيماءات، فإنها تساعد على تأكيد ما تقول ويكون لها تأثير فعال للغاية.

## تدريب

تدرب على الأمثلة السابقة. وكلما زاد تدريبك عليها، بدت طبيعية أكثر. ابحث عن قدوة لك تحذو حذوها وذلك من أجل إفساح المجال لمزيد من الخيارات الأخرى باستمرار.

## لغة العيون

لقد أوضحنا في الفصل الثالث أهمية لغة العيون في إحداث التأثير المطلوب عندما تقابل شخصاً ما لأول مرة، ولكن ماذا عن العلاقات الدائمة؟ هل يمكنك أن تتسى لغة العيون عندما تزيد معرفتك بالشخص الآخر؟ بالطبع لا - بل على النقيض من ذلك فإن لغة العيون تصبح أشد أهمية. قد يكون من المفهوم بالنسبة للبعض عدم قدرتك على الاستمرار في التواصل عن طريق لغة العيون عندما تقابل أحدهم لأول مرة، ولكن يصبح الأمر غريباً عندما تتوثق معرفتك بهم.

ينبغي أن تطيل نظراتك قليلا عن المعتاد لكي تُعلم الآخرين بأنك حاضر بالفعل وموجود معهم، ولكن عليك توخي الحذر من الإفراط، في ذلك خاصة في مواقف العمل لكيلا تبدو بمظهر الشخص العايب اللاهي، فإدامة النظر أطول مما ينبغي تعد عاملا مهما في إظهار الاهتمام العاطفي، لذلك أوضح أن هذا ليس ما ترمى إليه.

فلنفترض أنك شخص خجول - وتجد صعوبة في النظر إلى الآخرين عندما تتحدث إليهم. ماذا تفعل؟ من الأمانة القول بأن هذا أمر يجب معالجته حتى وإن شعرت بعدم ارتياح من جراء ذلك. هل تذكر تأثير تعميم العيوب الذي تناولناه في الفصل الثالث؟ إن الافتقار إلى لغة العيون دائما ما يخلق تأثيرا سلبيا، فسوف يظن الآخرون أنك ضعيف الشخصية وغير واثق من نفسك أو حتى متقلب، لذلك أنت في حاجة إلى أن تواصل استخدام لغة العيون إذا أردت خلق تأثير إيجابي. ويكمن سر النجاح في ذلك في القيام بعدة عمليات صغيرة لتحويل النظر ثم إعادته كما كان على نحو يجعل كل عملية منها تافهة بمفردها بيد أنها مجتمعة تحدث تغييرا عميقا.

## تدريب

اجلس قبالة شخص تعرفه حق المعرفة - صديق مقرب أو أحد أفراد الأسرة - وادم النظر إليه دون أن تحدثه وذلك للفترة التي تشعر بأنها كافية ثم حول بصرك عنه. انتظر لحظة ثم عاود الكرة من جديد ولكن هذه المرة ينبغي أن تصبح قادرا على إطالة الاتصال لفترة أطول قليلا. ثم حول بصرك من جديد وانتظر، وهكذا دواليك. اتبع هذه التقنية مع عدة أشخاص وسرعان ما ستكتشف أنك تستخدم لغة العيون مع الجميع - سواء كانوا أقارب أو غرباء - وأنت تشعر بقدر أكبر من الارتياح. فالأمر لا يعدو كونه مجرد محاولة لكسر نمط تصرفاتك الحالية.



يقوم الأشخاص فى بعض الأحيان عند شعورهم بالتوتر بإغماض عيونهم بصورة مفرطة أو إغلاقها أثناء تفكيرهم فى شىء ما، ولكليهما تأثير سلبي دائم، وذلك لأنهما يعطيان الانطباع بالرغبة فى الابتعاد عن الشخص الآخر، ولكن دعنى أكرر مرة أخرى أن الأمر لا يعدو كونه مجرد محاولة لكسر العادة عن طريق إعادة برمجة نفسك على التصرف بطريقة مختلفة.

من الممكن أن تصبح لغة العيون عدائية كذلك - فالإفراط فيها قد يكون له تأثير سلبي، وينبغى عليك كذلك مراعاة الاختلافات الثقافية فيما يتعلق بلغة العيون: حيث يعد النظر إلى الآخرين مباشرة فى العديد من مناطق آسيا أو إطالة النظر إليهم ليس فقط قلة تهذيب بل نوعاً من الوقاحة أيضاً، وهناك كذلك ما نسميه بـ"نظرة الحسد"، وهناك أيضاً النظرات التى يتبادلها الأفراد مع بعضهما البعض عندما يختلفون معاً - حيث يحدث كل منهما إلى الآخر بطريقة لا يتبعونها قط عندما يكونون على وفاق وخالصة القول إن الإفراط فى استخدام لغة العيون مثل التقليل من استخدامها، كلاهما قد يسبب مشكلة.

### احذر من تعبيرات وجهك

عندما يتحدث إليك أحدهم، أو ببساطة يراقبك، فإن جانباً كبيراً من اهتمامه ينصب على وجهك. لذلك فإن أبسط الوسائل لزيادة قوة تأثيرك إلى أقصى درجة هو التأكد من أن تعبيرات وجهك تعكس تماماً ما تريد.

فى بعض الأحيان قد لا يعكس وجهك ما تريد التعبير عنه، لذلك أسأل نفسك: "ما التعبير المرسوم على وجهى الآن؟" قد لا يكون لديك أدنى فكرة عن ذلك وهكذا الحال بالنسبة لأغلبية الأفراد. فعندما تتشغل فى عمل شىء ما، مثل مطالعة كتاب أو استخدام الكمبيوتر، فأنت لا تدري ما يفعله وجهك، ولكن إذا كنت فى صحبة آخرين، فإنهم سيلاحظونك وسيلاحظون ما يرسم على وجهك من تعابير، وذلك لأننا ننجذب إلى الوجوه - منذ اللحظة التى نولد فيها؛ فهى غريزة إنسانية عامة. وعندما نبلغ من العمر ثلاثين دقيقة، يصبح

النظر إلى الوجوه أحب إلينا من أى شيء آخر.

لذلك اعتبر تعبيرات وجهك مثل لوحة إعلانات التي سينظر إليها الجميع - إعلان سيقروه الكل - مما يعنى ضرورة سيطرتك على ما تضعه عليها. على الرغم من إمكانية اختيار - طوعا وعن وعى - تعبيرات الوجه، إلا أننا لا نفعل ذلك - فنحن لا نقول لأنفسنا: "الآن سوف أرسم تعبيرات الامتعاض على وجهى" أو "الآن سوف أبتسم" أو "الآن سوف أبدو مذعورا". نحن نسلم مقود السيطرة لعقلنا الباطن- ذلك الجزء الموجود بداخلنا والمسئول عن هضم طعامنا تلقائيا ويجعلنا نقود السيارة بلا تفكير- الذى يفعل ما يراه الأفضل لنا؛ ولكن النتائج لا تكون مثالية دائما. فلدى البعض "قوالب جاهزة" من التعبيرات توحى للآخرين بأنهم مشغولون أو قلقون أو متوترون حتى وإن لم تكن تلك هى الحقيقة؛ ولكن العديد منا لا يكون مدركا للتعبيرات التي ترسم على وجهه، لذلك يكون من السهل خلق انطباع سلبي دون أن تدرى.

ولكن ما التعبيرات التي يجب أن يرسمها المرء على صفحة وجهه؟ حسنا، طبقا للأبحاث الموثقة توجد ثمانون عضلة فى الوجه قادرة على خلق ما يزيد على سبعة آلاف تعبير - لذلك هناك خيارات شتى متاحة أمامك لانتقاء ما تريد من التعبيرات ولكننا فى حقيقة الأمر لا نستخدم سوى عدد من التعبيرات أقل من ذلك بكثير. قد يقل عددها عن مائة ولا يزيد على دزيتين من التعبيرات. وكان البروفسيور "بول أيكمن"، أبرز خبراء العواطف، قد حدد ست عواطف أساسية - هى الغضب والخوف والسعادة والحزن والامتعاض والمفاجأة. ولكن ليست كل هذه العواطف تخلق التأثير المطلوب على الآخرين؛ ولكن السعادة من العواطف التي لها أثرها البالغ على الآخرين لذلك للابتسام أهميته الشديدة كما سبق وأوضحنا فى الفصل الثالث. أما العواطف الإيجابية مثل الفضول والإثارة والعجب والدهشة والتقدير فتؤدى إلى ظهور تعبيرات مؤثرة على صفحة الوجه.

ولكن تجدر الإشارة إلى أنه عادة ما يوجد تعارض بين ما نفكر فيه وما نبدو عليه وحقيقة التعبيرات التي تبدو للآخرين. وما لم تكن ماهراً فى إخفاء

مشاعرك - وفى هذه الحالة يمكنك أن تمتهن لعب الورق كمحترف- فسوف يفضحك وجهك. لهذا ينبغى عليك الحرص على أن يكون هناك توافق بين كلماتك وتعبيرات وجهك. فالأفراد ينزعون إلى الوثوق فيما يرون أكثر من ثقتهم فيما يسمعون، وإذا لم يكن هناك تزامن بين الكلمات والتعبيرات، فإنهم سيصدقون تعبيراتك وليس كلماتك.

مما لاشك فيه أن الأفراد يختلفون فى قدرتهم على التعبير بملامح الوجه فهناك على سبيل المثال الممثل الأمريكى "جيم كارى" - انظر كيف كون ثروة من حركاته ومرونة وجهه، وهناك أيضا البريطانى "جوردون براون"، الذى نادراً ما يبتسم - فهينته الجادة قد تكون قد انتقصت من شعبيته كرئيس للوزراء؛ لذلك فإن الأشخاص الذين يظهرون جانباً أكبر من مشاعرهم، يتمتعون بقدر كبير من الشعبية ويحدثون تأثيراً أشد.

## تدريب

إذا رأيت نفسك فى شريط فيديو مؤخراً فستكون لديك فكرة عن التعبيرات التى ترتسم على وجهك وكيف يراك الآخرون، أما إذا لم يكن ذلك متاحاً، حاول أن تسجل شريطاً لنفسك إذا كان لديك كاميرا فيديو. وإذا لم يكن لديك كاميرا، استعير واحدة من صديق. سجل لنفسك شريطاً وأنت تتحدث أو وأنت تستمع أو وأنت لا تفعل شيئاً - ثم أعد تشغيله ثم أوقف الشريط من أن لآخر أثناء قيامك بإحدى الإيماءات.

وهناك وسيلة أبسط ولكن أقل فاعلية وهى استخدام مرآة، وقبل النظر إليها فكر فى شىء يجعلك تشعر بالسعادة وابتسم. والآن انظر إلى نفسك. ما رأيك فى هذه الابتسامة؟ والآن فكر فى شىء محايد أو دنيوى وانظر إلى التعبير الذى يرتسم على ملامحك ونوعه؟ والآن جرب مختلف أنواع التعبيرات وأغلق عينيك وفكر فى الهيئة التى تريد أن تبدو عليها ملامحك وانظر ماذا فعلت.

### غير تلك النظرة التي ترسم على وجهك

حسنًا قد يقول البعض: "هذا كله جيد، ولكن هل يمكنني تغيير التعبيرات التي ترسم على وجهي؟ ألا ترسم التعبيرات على الوجه بصورة تلقائية؟" في حقيقة الأمر نستطيع الإجابة عن ذلك السؤال بنعم ولا، ولكن خلاصة القول هو أنك تستطيع تغيير تلك التعبيرات، فالأمر أشبه بتغيير طريقة مصافحتك أو الطريقة التي تقف بها- فما أن تعرف التعبيرات التي لا تجدى نفعًا وتقوم بتعديلها عندئذ تكتسب عادة جديدة. قد يكون الأمر بسيطًا بساطة الابتسام باستمرار أو التوقف عن رسم التعبير الذي يجعلك تبدو تعيسًا على وجهك.

ولكن لا يعنى ذلك اللجوء إلى التظاهر، لأنك إن فعلت فسوف ينتهى بك المطاف إلى إظهار تعبيرات مصطنعة بدلا من تعبيراتك الطبيعية، ولتحقيق التأثير الذى تريد، عليك البدء من داخلك؛ فالأمر كله يتعلق بأسلوب تفكيرك. فما تفكر فيه تعكسه صفحة وجهك، فإذا قمت بتحية شخص ما وفكرت بأنك سعيد لرؤيته، فسوف تملأ شفثيك فى النهاية ابتسامة حقيقية.

### الرأس أولا

هل فكرت يوما فيما تعكسه الزاوية التي يتجه إليها رأسك؟ بالطبع لا . ومع هذا سوف تتدهش حين تعلم مدى أهمية الزاوية التي تتخذها وضعية الرأس والدور الذى تلعبه فى تحديد موقف المرء ومكانته، وإليك الزوايا المختلفة لوضعية الرأس

● **الرأس المرفوع،** إن موازنة الرأس فوق الكتفين وتوجيه النظر إلى الأمام مباشرة واعتدال القامة يوحى بالثقة.

● **الرأس إلى الخلف والذقن بارز إلى الأمام،** يعتبر العديد من الأفراد أن اتخاذ الرأس لهذه الزاوية يعطى إحساسًا بالتعالى والغرور - وكأنك تنظر إلى الآخرين من طرف أنفك. قد تقتضى الظروف أحيانا اتخاذ هيئة المتباعد المتعالى لإحداث التأثير المطلوب ولكن من الأفضل تجنب هذه الوضعية.

● **الرأس إلى أسفل:** تم هذه الزاوية عن الخنوع والاستسلام والافتقار إلى احترام الذات والثقة بالنفس بالنسبة للعديد من الأشخاص - خاصة إذا ما صاحبها استخدام لغة العيون في أضييق الحدود، وكلما اتجهت الذقن إلى الأسفل، زاد الشعور بالخنوع، أما الانخفاض التام للذقن واقترابه الشديد من الصدر فيمثل وضعية دفاعية للحماية من تلقى لكمة في الوجه. إن رؤية الآخرين لوضعية انخفاض الرأس يعتمد إلى حد ما على مكان العين، فإذا نظرت إلى أسفل فسوف يعتبرك البعض شخصاً قد بلغ الحضيض أو منبوذاً أو حتى مصاباً باكتئاب، وقد يظن البعض الآخر أنها تتم عن انعدام الرغبة في التواصل معهم. ولكن ماذا عن النظر إلى أعلى وخفض الرأس إلى أسفل؟ لقد اشتهرت الأميرة "ديانا" باتخاذ تلك الوضعية التي يبدو وكأنها تقول: "ساعدنى وقف بجانبى" وهى وضعية ترح وتوسل إذا ما اتخذتها امرأة لرجل.

● **الرأس المائل:** إذا كان رأسك يميل في أحد الاتجاهات فسوف تعطى إيحاء بالافتقار إلى الثقة بالنفس وهو الأمر الذى لن يكون فى صالحك قط ما لم تكن كذلك بالفعل.

إن كل حركة من حركات الرأس يبعث برسالة مختلفة، فإذا كنت تعلم أى زاوية يميل ناحيتها رأسك كثيراً عليك التفكير فى كيفية تقليل ذلك من قوة تأثيرك. إذا لم تكن واثقا من الوضعية التى يتخذها رأسك، اطلب تقنية مرتدة أو حاول الاحتفاظ برأسك إلى أعلى أغلب الوقت.

### لا تدن منى كثيراً

إلى أى مدى تود أن يقترب منك الآخرون؟ ستكون إجابتك غالباً "الأمر يعتمد على الموقف". إن الأمر يعتمد على مدى معرفتك بهم ويعتمد على الموقف ويعتمد على حقيقة شعورك. ويعتمد على....

ولكن ماذا سيحدث إذا دنا منك شخص أكثر من اللازم؟ هل سيكون تأثيره إيجابياً أم سلبياً؟ ولكن دعنى أكرر أن الأمر يعتمد على الظروف.

فإذا حشرت مع آخرين داخل أحد القطارات أثناء ساعة الذروة فستفهم ما أعنيه، أما إذا لم يكن هناك سبب وجيه لهذا الاقتراب - كأن يدور حديث بينك وبين أحدهم بجوار مبرد المياه - فإن هذا الشخص سوف يسقط من نظرك ويفقد احترامك له.

ويرجع السبب في ذلك إلى حقيقة أنك مثل باقى المخلوقات تعيش داخل نطاق ذاتي، فلديك عدد من المناطق المحددة المحيطة بك تحدد مدى رغبتك في السماح لمختلف الأشخاص من الاقتراب منك، وكذلك الحال بالنسبة للآخرين. فإذا اقتربت أكثر من اللازم - أو ابتعدت أكثر من اللازم - فسوف تخلق انطباعا سلبيا.

ويوضح البحث الذى أجراه عالم النفس "إدوارد تى هول" ، الذى اخترع لفظ، "مسافات الاقتراب المحددة" لوصف هذه الظاهرة، أن لكل شخص تقريبا منطقة عامة تبدأ على بعد ثلاثة أمتار والنصف وهى المسافة التى تتوقع أن يبعدها عنك الآخرون إذا كنت تلقى خطابا أمام عدد كبير من الحضور.

أما المسافة التى تتراوح ما بين ١,٢٥ متر و ٣,٥٥ متر فتمثل المنطقة الاجتماعية، حيث يحدث التفاعل بين المعارف وبعضهم البعض، فإذا لم تكن على معرفة وثيقة بأحدهم واقتربت إلى ما هو أقل من مسافة ١,٢٥ متر فسوف يأخذون رد فعل ضدك - لأنهم سيعتبرون أنك قد "غزت" المساحة المخصصة لهم. وهناك نقطة مهمة لا بد من ذكرها وهى أنه يتحتم عليك أن تضع فى اعتبارك أن المدى الذى قد تصل إليه تلك المناطق مسألة ترتبط بالثقافة بالدرجة الأولى، فالأوروبيون يقفون على مسافة أقرب من الأمريكيين وكذلك الحال بالنسبة لسكان جنوب أوروبا الذين يقفون على مسافة أقرب من المسافة التى يقف عندها سكان شمال أوروبا.

وعندما تتوثق معرفتك بالآخرين ، سواء على مستوى العمل أو على مستوى الحياة الاجتماعية ، عندئذ تدنو من المنطقة الشخصية وهى عبارة عن

"فقاعة" حول الشخص تمتد لمسافة تتراوح ما بين ٤٥ سم إلى ١,٢٥ متر. وعندما تثرثر مع الزملاء أو الأصدقاء فأنت تعي جيدا أنك تقف عند تلك المسافة منهم.

ولأغلبية الأفراد فقاعة داخلية، منطقة الحميمية التي لا يخطو بداخلها سوى أفراد الأسرة والأحباب والأصدقاء المقربين فقط؛ فالاقتراب الجسدي داخل هذه الدائرة إنما يعنى الاقتراب العاطفي، وعادة ما تضم هذه الفقاعة قدرًا كبيرًا من التلامس، فإذا لم تكن جزءًا من "الدائرة الداخلية" لشخص ما فسوف تثير رد فعل قويًا من جانبه إذا تخطيت حدودها. قد يسمح لك بالذنو منها لفترة وجيزة لتهمس بشيء في الأذن أو تعرب عن قلق ينتابك ولكنه سيتوقع منك عادة الانسحاب بعدها فورًا.

يحرص الأفراد عادة على ترك مساحة شخصية تقدر بنصف متر لتفصل بينهم وبين الغرباء والزملاء والمعارف، وإذا لم تحترم تلك المساحة فستفقد تأثيرك في الحال. وسرعان ما ستعرف ما إذا كنت من غزاة المساحات الشخصية أم لا لأنهم سوف يبادرون بالابتعاد إلى الوراء - وهو نفس الشيء الذي كنت ستفعله إذا ما اقترب منك أحدهم أكثر من اللازم. وقد تلاحظ أنه كلما نمت علاقاتك بالآخرين، تقلصت المساحة الفاصلة بينك وبينهم وهو الأمر الذي يمكنك اعتباره على أنه دليل على التأثير الإيجابي الذي أحدثته لديهم.

### عندما يتحدث الجسد لغة سيئة

إننا نعلم جميعا إلى أي مدى يكون الأمر مثيرًا للغضب ومشتتًا للانتباه عندما ينشغل الشخص الآخر عنك بأي شيء آخر. لذلك لا تفعل أنت ذلك - فلا توجد طريقة أسرع من ذلك لتقليل تأثيرك الشخصي، وفيما يلي عدد من الأشياء الواضحة التي يجب عليك تحاشيها:

- **لمس وجهك:** إن الجميع يلمس وجهه في بعض الأحيان، فإذا شعرت بحكة فسيصبح من الصعب عليك مقاومة هرشها، ولكنك إذا فعلت،

فسوف يصبح تصرفك مشكلة لأنه سيجعلك تبدو بمظهر الشخص المتردد غير الواثق بنفسه.

● **لف الشعر حول الإصبع:** إن النساء يقمن عادة بلف خصلة من الشعر حول أصابعهن بطريقة لا شعورية؛ ولكن في إطار بيئة العمل، من شأن ذلك تقويض تأثيرك لأنه يجعلك تبدين بمظهر "طفولي".

● **العبث بياقة القميص أو أساوره:** إن الرجال يعبثون أحيانا بياقات القمصان أو بأساورها ويقومون بتعديل وضعها وكأنهم يريدون إعطاءها مظهرا لائقا؛ ولكن قد يشعرك ذلك بعدم الراحة - سواء كانت تلك هي الحقيقة أم لا. فالتعديلات المستمرة تبعث دائما برسالة مفادها أنك غير واثق بنفسك.

● **العبث بالأشياء:** لف القلم حول الأصابع، فرد الشريط المطاطي ثم ثنيه وتحويله إلى كرة مضغوطة، نقل الهاتف المحمول من يد إلى أخرى أو لفته في دوائر على سطح المكتب كلها حركات تشتت الانتباه بعيدا عما تقول. إنهم بالكاد يستمعون إليك لاستغراقهم في مشاهدة الألعاب البهلوانية التي تقوم بها أصابعك.

● **تعديل ثقل الجسم من رجل إلى أخرى:** عندما تكون واقفا، هل تقوم بنقل ثقل جسدك من رجل إلى أخرى أو تتحرك للأمام، ثم إلى الخلف وكأنك توشك على البدء في الرقص؟ إن الحركات السريعة السخيفة المفعمة بطاقة لا تهدأ تعطى الانطباع إما بأنك غير واثق من نفسك أو تريد أن تتصرف.

● **النقر بالأصابع:** قد لا يكون هناك ما هو أشد تشتيتا للانتباه مثل النقر بالأصابع على أحد المكاتب أو الكراسي عندما تحاول إجراء حوار مع أحدهم، وكما هو الحال مع جميع العادات الأخرى، فإن هذه الحركة تشتت الانتباه بعيدا عما يقوله الشخص الآخر وقد تعطى الانطباع بنفاد الصبر.



### ضع خطة للفة جسديك

مهما كان هدفك ينبغي أن تطابق لفة جسديك ما تقوله، وعادة ما تكون الأشياء الصغيرة هي المهمة، لذلك عليك اكتشاف ما يعوق خطاك ومعالجة الأمر. ويمكن التخلص من العادات الصغيرة التي لازمتك طوال عمرك - عادة بسرعة إذا توخيت الحذر. حاول ممارسة لفة الجسد الصحيحة مع أصدقائك أو أمام المرأة.

### فليكن لك تأثير الآن

- قف أو اجلس ورأسك مرفوع وكتفك إلى الخلف ورجلاك غير متقاطعتين.
- استخدم الإيماءات التي لها مغزى وهدف لتعزيز ودعم ما تقول.
- احترم المساحة الشخصية للآخرين - ولا تكن ممن يتعدون الخطوط الحمراء لتلك المساحة.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# الفصل ٨



## تطوير تأثيرك الصوتي

"لا يوجد مؤشر للشخصية أصدق من  
الصوت".

"بنيامين دزرايلي - رجل دولة  
وروائي عاش خلال القرن التاسع عشر

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

هل مررت يوماً بتجربة مقابلة شخص ما لأول مرة وكونت عنه انطباعاً طيباً، ثم ما إن فتح فمه، تغير الحال تماماً؟ ربما كان الصوت وقحاً أو ربما كان رتيباً أو ربما كانت نبرة الصوت مرتفعة للغاية أو ربما كان يتحدث بسرعة فائقة أيّاً كانت المشكلة فإنه يسقط من القمة إلى القاع في جزء من الثانية.

أو ربما كان الأمر على النقيض من ذلك : عندما يتم تقديمك إلى شخص ما تجد أنه من الواضح أن كلمة "غير لاف" قد اخترعت من أجله - حيث تجده يفتقر إلى المظهر الجذاب- ولكن ما إن يبدأ في الحديث، حتى تغير رأيك فيه تماماً، حيث تجد صوته مفعماً بالحيوية والنشاط.

أو ربما تكون قد تبادلت الحديث مع أحدهم عبر الهاتف ثم بعد ذلك تقابله شخصياً فهل تفاجأت عندما رأيته؟ ألم نتعرض جميعاً لمثل هذا الموقف؟ حيث ترسم صورة ذهنية لشخص ما بناء على صوته، ولكن عندما تقابله وجهاً لوجه تجده لا يشبه ما تخيلته قط. إنه لأمر محبط حقاً - حين يكون الصوت خلافاً، بينما لا يرقى المظهر إلى نفس مستوى الصوت.

هناك، على سبيل المثال، لاعب الكرة الشهير "ديفيد بيكهام" الذي يعد أحد أفضل لاعبي عصره إلى جانب كونه وسيماً وموهوباً ويحظى بإعجاب كثيرين، ولكن عندما يفتح فمه فإن صوته الناعم حاد النبرات يخلق لدى كثيرين تناقضاً يثير الإحباط. ولكن ماذا عن المغني "باري وايت"؟ فهو من الناحية الجسدية لا يجسد تماماً نموذج العاشق الولهان الذي يتخيله الجميع ولكن صوته العميق الجميل تغفل إلى قلوب الملايين بجميع أنحاء العالم وحقق له نجاحاً باهراً.

## قوة الصوت

تمتلك بصوت مختلف ومثير وقوى كفيل بأن يساعدك فى الحصول على ما تريد فى العديد من مواقف الحياة اليومية.

هذه هى قوة الصوت التى تعد إحدى أهم الوسائل التى تجعلك تؤثر فى الآخرين وأحد العوامل المؤثرة فيما يكونه الآخرون من انطباعات عنك. تمتعك بصوت مختلف ومثير وقوى كفيل بأن يساعدك فى الحصول على ما تريد فى العديد من مواقف الحياة اليومية.

ففى العمل قد تضطر إلى قول بضع كلمات أثناء حفلة وداع أحد زملائك، أو قد تضطر إلى طرح وجهة نظرك بأحد الاجتماعات، أو إبرام صفقة بيع، أو شحذ همة فريق العمل. وفى حياتك الشخصية يلعب صوتك دورا فى مدى نجاحك فى إقناع غيرك بما تريد أو فى الدفاع عن قضية تؤمن بها أو ببساطة تقنع من تحب بأنك تهتم به.

وعندما تتحدث عبر الهاتف، يصبح تمتعك بصوت قوى أكثر أهمية. وسواء كنت تتحدث مع شخص واحد أو عدة أشخاص فإنهم لا يستطيعون رؤية تعبيرات وجهك أو لفتك الجسدية - فالجانب البصرى مفقود تماما - والتأثير الذى تحدثه يعتمد تماما على صوتك.

### كيف تجعل صوتك طوع بنانك؟

لا يوجد أدنى شك فى أن صوتك يعد أكثر أدوات التأثير التى تمتلكها نفاذا وقوة، ففى وسعك أن تستخدمه فى خلب الألباب أو فى أسر القلوب أو فى إحداث صدمة أو فى إلهام الآخرين أو فى الإقناع وفى أشياء أخرى كثيرة.

ولكن أغلبنا يأخذ صوته على أنه أمر مسلم به، وما لم نحصل على تغذية مرتدة أو نعلم أن لدينا مشكلة، فإننا نتقبل حقيقة أن " هذه هى طبيعتنا " وعدد قليل منا فقط الذى يقرر - طوعا وعمدا - التحدث بأسلوب معين. إننا

نتعلم شيئاً فشيئاً كيف نتحدث من خلال تقليد آبائنا وأقاربنا ومن حولنا - ولأنه ما من أحد قام بتعليمنا الأسلوب السليم فإننا نضطر لالتقاط العادات السيئة ونخفق في اكتساب العادات السليمة.

إن التحدث مهارة معقدة بصورة مذهلة، فهي تتطوى على تفاصيل تفوق ما تراه العين أو بالأحرى ما تسمعه الأذن، فالصوت البشرى يعد أحد أكثر الأدوات الموجودة مرونة على وجه الإطلاق وقادر على إصدار عدد هائل من الأصوات ولكن كيف يصدر الصوت؟ فيما يلي نبذة مختصرة عن طريقة إصدار الأصوات.

إن الهواء الذي نستنشقه عن طريق الأنف والفم يمر عبر الحلق ثم إلى القصبة الهوائية، ومن ثم إلى الرئتين حيث يتم امتصاص الأوكسجين ويحل محله ثاني أكسيد الكربون وبعدها يتم طرد الهواء عبر الحجاب الحاجز (العضلة الجوفية الضخمة التي تملأ المعدة) لإعادته مرة أخرى إلى القصبة الهوائية حيث يصل إلى الحنجرة أو صندوق الصوت. وتضم الحنجرة طرفين من حبلين من الأنسجة يعرفان بالأحبال الصوتية التي تعترض مجرى الهواء. وعندما نزرع الهواء بدون كلام تبتعد الأحبال الصوتية عن بعضها البعض - لأنها في هذه الحالة لا تكون نشطة وهكذا لا يسمع أى صوت - ولكن عندما نريد أن نقول شيئاً، يقوم المخ بإرسال الإشارات المناسبة فتتغلق الأحبال الصوتية بدورها ويتسبب الهواء الذي يندفع بينهما إلى اهتزازهما مئات المرات في الثانية الواحدة مما يحدث صوتاً طناناً في الحنجرة يتم التعبير عنه من خلال الفم.

لماذا يوجد مثل هذا التنوع في نبرات الصوت من شخص إلى آخر؟ هناك عدة عوامل وراء ذلك من بينها:

- الأحبال الصوتية التي تختلف اختلافاً طفيفاً من شخص إلى آخر.
- شكل الفم أثناء الكلام.
- مقدار التوتر في منطقة الرقبة.

- مكان اللسان داخل الفم.
- كيفية استخدام الشفتين والأسنان.
- الوضع العام للجسم والموقف العقلى والعاطفى.
- الكيفية التى نتنفس بها.

### ما مشكلتك؟

أنت لا تستطيع بالطبع تغيير أحبالك الصوتية ولكنك تستطيع تغيير ما عدا ذلك، ولكن هل تحتاج للقيام بهذا التغيير؟ قد لا يكون هناك ما يشوب صوتك كما هو ومن الأساليب التى تعينك على اكتشاف حقيقة صوتك تسجيله على مسجل رقمى أو بكاميرا الفيديو، ولكن غالباً لن يسرك ما ستسمع، وهذا لأن صوتك فى التسجيل ليس كما تسمعه فى رأسك، فهو ليس أنت - وإنما يبدو أرفع وأضعف، وهذا لأننا نسمعه يطن عبر اللحم والعظم الموجود فى الرأس بدلاً من أن نسمعه وهو يمر عبر الهواء كما يسمعه الآخرون. إن العديد من الأشخاص يصدمون عندما يعرفون كيف يبدو صوتهم.

من الأفضل إذن أن تسجل صوتك وأن تقوم بعمل اعتدت القيام به مثل تقديم عرض أو المشاركة فى اجتماع أو الثرثرة مع الأصدقاء- بحيث لا يستغرق التسجيل سوى بضع دقائق مما يسهل عليك معرفة أية مشاكل موجودة فى صوتك، وقد تود التفكير فى أية تغذية استرجاعية تكون قد حصلت عليها من الآخرين . يتضمن الجدول المذكور أدناه بعض مشاكل الصوت الشائعة التى تواجه المستمعين.



المشاكل الشائعة	كيف يسمع الآخرون صوتك؟
● سريع للغاية	● متوتر، أمر، حماسي، مثير
● بطيء للغاية	● يفتقر إلى الحيوية، ممل، متبذل
● هادئ وناعم	● خجول، غير حازم، "هش"
● مرتفع وأجش	● مسيطر، عدواني، وقح
● هامس	● متوتر، مغرٍ
● الجمل تتلاشى عند النهاية	● غير واثق، غير مقنع
● غير مفهوم	● غير متأكد، غير مستعد
● ذو لكنة قوية	● يصعب فهمه
● رتيب	● رتيب، يفتقر إلى الخيال
● حاد النبرة	● بلا سلطة أو جاذبية
● بلا إحساس	● متحفظ، انتقادي، غير مبالٍ
● يعتمد على استخدام كلمات ملء الفراغ - مثل "أمم"، "أر"، "أو".	● مشدود، غير مستعد جيدا
● يصدر من الأنف	● غير جذاب
● متواصل بلا فواصل	● متسرع، وقلق

إنها قائمة طويلة حقا، أليس كذلك؟ وما لم تكن محظوظا أو تحاول تدريب صوتك، فإنك تمنى بلا شك من بعض من هذه "الأعراض". ولكن من حسن الحظ أنه يمكن "معالجة" أغلبية تلك المشاكل بسهولة نسبية - وذلك من خلال اكتساب عادات جديدة. إن العديد من الأشخاص الذين يبدو صوتهم رائعا لم يبدو هكذا - لقد قاموا بتطويره لتحقيق الاستفادة القصوى منه.

كيف يبدو إذن الصوت الجيد؟ إنه ذلك الصوت البطيء إلى الدرجة التي تكفي لفهمه، وليس ذلك الصوت الذي يخدر الأعصاب ويدفعك إلى النوم - فتستطيع سماع ما يقوله الشخص الآخر ويكون مستوى الصوت يتلاءم مع الموقف. وكذلك يجب أن يكون الصوت واضحا بلا مهمة أو تشتت وتختلف

نبرته من موقف لآخر ولا تظل عند نفس النغمة، ويتم التأكيد على الكلمات الرئيسية لإبراز أهميتها، ويكون للصوت رنين وإيقاع، وتكون نغمة الصوت ملائمة تماما للموقف ويزخر الصوت بالسكتات التي تمنحه مزيدا من التأثير- والأهم من ذلك أن يكون متنوعا.

### ضبط سرعة الصوت

عندما تتحدث "باربرا" يبدو الأمر وكأن مدفعاً رشاشاً سريع الطلقات قد انطلق- فتجد الكلمات تتطاير من فمها بسرعة جنونية. أما عندما يتحدث "بوب" يبدو الأمر وكأن الكلمات تحتاج إلى من يجذبها من فمه جذبا. إن كليهما يعاني من مشكلة؛ فالأشخاص يتوقفون عن متابعة "باربرا" لأنهم يجدون صعوبة في متابعتها - وفي بعض الأحيان يجدون نطق "بوب" للكلمات بطيئا للغاية لدرجة أنهم يفقدون اهتمامهم بما يقول.

إن السرعة التي تحدث بها مهمة للغاية؛ حيث إنها من أول الأشياء التي يلاحظها فيك الآخرون عندما تفتح فمك- ومن أهم الوسائل التي يعتمدون عليها في تكوين انطباعاتهم عنك.

إن السرعة التي يتحدث بها الأفراد تختلف من شخص إلى آخر فالبعض يتسم بالبطء والبعض الآخر يتسم بالسرعة ولكن أغلبية الأفراد يكونون وسطا بين هذا وذاك- حيث يتراوح عدد الكلمات التي ينطقون بها لما بين ١٢٠ و١٧٠ كلمة في الدقيقة وهذا هو الحد الأقصى للسرعة. إن قول ١٣٠ كلمة يعد سرعة بطيئة بما يكفى لكى يتمكن الآخرون من فهمك بلا كلل ولكن إذا انخفضت السرعة عن ذلك فإنك تغامر بجعل الآخرين ينامون لشعورهم بالضجر. أما قول ١٧٠ كلمة في الدقيقة فإنها سرعة تعكس قدرا كبيرا من الطاقة ولا تعد سرعة فائقة تجعل حديثك يبدو مثل القطار المنطلق بأقصى سرعة. أما من يتخطون حدود هذه السرعة المسموح بها يفامرون بترك مستمعهم وراء ظهورهم.

لكي تعرف سرعتك العادية في الحديث، اقرأ النص التالي (١٥٠ كلمة) وإذا انتهيت من القراءة في أقل من ستين ثانية عندئذ تكون سرعتك في الحديث أعلى مما يجب بالنسبة إلى بعض المواقف. حاول من جديد ولكن ببطء هذه المرة مع إطالة فترات التوقف حتى تمر الستون ثانية، وهذه سرعة جيدة بالنسبة إلى أغلبية المستمعين.

"يعد التنوع إحدى أفضل الوسائل وأكثرها فاعلية في جعل صوتك مثيراً وساحراً، وحاول تحقيق هذا الهدف بأكثر عدد ممكن من الوسائل. زد من سرعة صوتك للتعبير عن الحماس والإثارة (يعد النجم السينمائي "روبن ويليامز" خير مثال على ذلك) أبطئ سرعتك عندما تريد قول شيء جاد (فكر في "نيلسون مانديلا" وما يتمتع به صوته من جاذبية). اخفض من صوتك واجعله أقرب للهمس، وكأنك تشارك صديقاً في سر ثم ارفعه عندما ترغب في التأكيد على نقطة مهمة. لا شك أنك إذا استطعت القيام بهذا التغيير المحدود فسوف يتحسن صوتك تحسناً ملحوظاً. ومن أسهل الطرق للقيام بذلك هو أن تدع شغفك بالموضوع الذي تتحدث عنه يقودك إلى أفضل أسلوب للكلام. فعندما تهتم بموضوع حقاً يتغير صوتك بحيث يعكس شعورك نحو ما تقول".

إنه تدريب شيق، أليس كذلك؟ وفي وسعك ممارسة المزيد من التدريبات عن طريق قراءة أجزاء من كتاب أو مجلة بصوت مرتفع (لأن الأمر لا يسير بنفس الطريقة التي تتخيلها في ذهنك) ولاحظ عدد الكلمات التي ستصل إليها في ستين ثانية حاول القراءة بسرعة ثم ببطء.

إننا لا نقترح بالطبع أن تصل سرعتك في التحدث إلى ١٥٠ كلمة في الدقيقة. أليس هذا أمراً مهلاً حقاً؟ إن السرعة التي تتحدث بها تعتمد على الموقف لذلك فإن تنوع سرعة الحديث أمر مهم، فإذا كنت تعلم أنك تتحدث بسرعة حاول إبطاء سرعتك من آن لآخر - خاصة إذا كنت تريد طرح نقطة مهمة. والعكس صحيح إذا كنت تتحدث ببطء حاول زيادة سرعتك لإضفاء مزيد من الحيوية والحماس، وما إن تشرع في بذل جهد واع لإضفاء مزيد من التنوع

على سرعة حديثك كما أسلفنا سوف تبدأ فى اكتساب عادة جديدة. وفى كل الأحوال عليك مراقبة ردود أفعال الآخرين، فإذا لاحظت بداية ظهور أى تعبير ينم عن الشعور بالملل عليك أنذاك تنويع سرعة حديثك.

### هل تمنع فى رفع صوتك قليلاً؟

هل ينحنى الآخرون إلى الأمام عندما تتحدث، ويجهدون أنفسهم لسماع ما تقول؟ أم يرجعون إلى الوراء ويخبرونك بأنك تتحدث بصوت مرتفع للغاية؟ سواء هذا أو ذلك فأنت تعاني من مشكلة. وتشير الأبحاث إلى أن الأشخاص الهادئين يعتبرهم الآخرون خجولين وضعفاء ومتوترين، أما الأشخاص أصحاب الصوت العالى فيعتبرهم الآخرون متكبرين ومتهورين وعدوانيين وفى كلتا الحالتين أنت لا تخلق تأثيراً إيجابياً.

تخيل أن هناك مؤشر تحكم فى مستوى صوتك يشير فيه الرقم ١ إلى الهمس أما الرقم ١٠ فيشير إلى الصياح ولكن هناك منطقة وسط - من الرقم ٤ إلى الرقم ٧ - تعد مناسبة تماماً. اعتبر أن الرقم ٤ يشير إلى الصوت الهادئ الملىء بالثقة والحازم أما الرقم ٧ فيشير إلى كل هذا ولكن بصورة أقوى. إن كلا المستويين يمكن أن يكون مؤثراً إذا ما تجنبت الصياح. قد ترغب فى بعض الأحيان فى الانخفاض إلى المستوى ٢ أو حتى إلى المستوى ٢ لإحداث تأثير درامى أو قد تود الارتفاع إلى المستوى ٨ أو ٩ للتأكيد، ولكن يجب أن يحدث ذلك لفترة وجيزة فحسب.

إن أغلبية الأشخاص الذين يتحدثون بهدوء يعلمون بالفعل أنهم يتحدثون بهذا الشكل، فعادة كان يطلب منهم الآخرون رفع صوتهم قليلاً، أما الذين يتحدثون بصوت عالٍ فإنهم لا يعلمون دائماً أن صوتهم يبدو مدوياً إلى تلك الدرجة. إذا كنت غير متأكد مما إذا كان مستوى صوتك مناسباً أم لا، فاطلب من أسرتك أو زملائك أو أصدقائك إعطاءك تغذية مرتجعة، ومن ثم اجعل مؤشر التحكم فى مستوى الصوت إلى أعلى أو أسفل تبعاً لذلك.

إذا كنت متحدثاً هادئاً الصوت فإن مستوى الصوت من ٣ إلى ٥ قد يبدو بالنسبة لك صياحاً في عقله - ولكنه سيكون مستوى صوت مناسباً بالنسبة إلى الآخرين. إذن فقد تحتاج إلى إعادة فحص وتقويم أوضاعك الداخلية لكي تتماشى مع أوضاع مستمعك. وتحتاج كذلك إلى أن تضع في الاعتبار البيئة المحيطة - حيث تقوم برفع صوتك عندما يكون هناك عدد كبير من الأشخاص يتحدثون ، وعندما يتم تشغيل مكيف الهواء أو عندما يكون هناك ازدحام مروري في الخارج.

### للإسقاط الصوتي أهميته

فإنهم عندما يرغب معظم الناس في التأكد من أن الآخرين يسمعونهم، فإنهم يلجأون إلى رفع أصواتهم - بل ويلجأون إلى الصراخ أيضاً. إنهم يفعلون ذلك عن طريق دفع مزيد من الهواء عبر الأحبال الصوتية مما يؤدي إلى خروج نبرة صوت خشنة ومزعجة لا تكون جذابة إطلاقاً إلى جانب أن هذه الطريقة ترهق الصوت.

ولكن هناك طريقة أفضل من ذلك وهي استخدام الإسقاط الصوتي. يرتبط الإسقاط الصوتي بمستوى الصوت ولكن ليس على النحو السابق. إن أعظم الخطباء يمكنهم التحدث بصورة عادية، بل ويهمسون، ومع ذلك يستمع إليهم عدد من الحضور يربو على المائة شخص؛ ولكن كيف يفعلون ذلك؟ إن الأمر كله يتعلق بالتنفس والتأكد من أن هناك قدرًا كافيًا من الهواء في الرئتين لإفساح المجال أمام كلماتهم لملء جنبات الغرفة.

يقوم العديد منا أثناء مرحلة النمو بتطوير أنماط تنفسية محدودة - فنتمود على أخذ نفس سطحي من أعلى منطقة الصدر. عندما نطرد الهواء من الرئتين، فإنه يفقد قوته، وهكذا نفقد أنفاسنا قبل بلوغ نهاية الجملة وينخفض مستوى الصوت بصفة عامة؛ ولكن إذا قمنا بدلا من ذلك بأخذ نفس عميق باستخدام الحجاب الحاجز - كما يفعل المغنون - فسوف نملأ الرئتين بالهواء تماما.

يمكنك أن تحدد بسهولة المكان الذى تتنفس منه فى الوقت الحالى بالطريقة التالية: ضع إحدى يديك على صدرك وضع الأخرى على بطنك ثم خذ نفساً أيهما تتحرك أكثر من الأخرى؟ فإذا كانت اليد العليا فهذا يعنى أنك تتنفس من صدرك. قد تلاحظ أن كتفيك ترتفعان وتنخفضان بصورة طفيفة أثناء التنفس ولكن عندما تتنفس من الحجاب الحاجز تظلان ثابتتين.

إن التنفس السطحي من الصدر لا يمثل أى مشكلة إذا ما كنت تعتزم أن تكون قريباً نسبياً من الآخرين أثناء التحدث ولا تستخدم جملاً طويلة ( لما يتطلبه ذلك من التحكم بصورة أفضل فى التنفس) ولكن عندما تتواجد مع مجموعة كبيرة من الأشخاص، أو كانت هناك ضوضاء فى الخلفية، قد تفقد القدرة الصوتية المطلوبة لكي تجعل صوتك يصل على الرغم من كل شيء.

كيف يمكنك التحول من التنفس من الصدر إلى التنفس من الحجاب الحاجز؟ إن الأمر ببساطة مسألة ممارسة - لتغيير طريقة تنفسك الحالية وخلق عادة جديدة. ويمكنك القيام بذلك عن طريق تخصيص وقت يمكنك خلاله التركيز على التنفس بأكبر قدر ممكن من البطء والعمق. خصص ما بين ٥-١٠ دقائق أربع مرات أسبوعياً للقيام بذلك، وسرعان ما ستلاحظ التغيير الذى سيطراً على طريقة تنفسك. ولكي تتأكد من أنك تتنفس بالصورة الصحيحة، ضع يديك على منطقة البطن وراقبها وهى تندفع إلى الخارج نتيجة لاستنشاق الهواء إلى الداخل. ومن الأفضل كذلك التعود على التنفس من الأنف وإخراج الهواء من الفم.

### تدريب



كجزء من تدريبات التنفس التى تقوم بها، مد يدك على طول ذراعك بحيث يكون الكف فى مواجهةك واسمح للهواء بالسقوط بقوة كافية تجعلك تشعر به على يدك. والآن حاول الاتي: قف على بعد ثلاثة أمتار من أحد الحوائط وأثناء حديثك وخروج الهواء تخيل صوتك شعاعاً أو سهماً ينطلق فى الهواء فى اتجاه الحائط. واصل التمرين حتى تصبح قادراً على قول ٢٠ كلمة بدون حدوث أى هبوط فى مستوى الصوت.

آخر نصيحة نسديها لك عندما تريد أن تقوم بعملية الإسقاط الصوتي بنجاح في مواقف الحياة الواقعية هي أن يذهب صوتك إلى حيث تنظر عيناك لذلك تخيل أن هناك امرأة عجوزاً صماء تجلس خلف أبعاد شخص عنك وأن صوتك مثل الكرة التي تريد أن تلقيها إليها. إذا نجحت في القيام بذلك بالشكل الصحيح فسوف يتمكن الجميع من سماعك جيداً.

### لا تهمهم ولا تغمغم

لا يكفي أن يسمعك الآخرون - بل يجب أن يفهموك أيضاً، فإذا هممبت أو غمغمت ولم يتمكنوا من فهم ما تقول فسرعان ما سيصابون بالإحباط والضيق، وهذا بالتأكيد لن يكون في صالح ما تحدثه من تأثير في الآخرين.

إن الألفاظ الواضحة تتطلب منك نطق الحروف الساكنة بصورة صحيحة - خاصة حروف النفخ مثل الباء والداال والجيم والتاء. ويطلق عليها حروف "النفخ" لأنه يتحتم عليك إيقاف تدفق الهواء قبل أن تقوم بإطلاقه مما يحدث صوتاً أشبه بالفرقة أو النفخ. إن السر يكمن في استخدام الأسنان والشفاه واللسان بصورة أكثر تأكيداً.

إن العديد من الأشخاص يكونون كسالى عندما يتحدثون، فيدمجون جميع الكلمات معاً، أو إذا كنت ممن يتحدثون بسرعة فلن يكون لديك وقت ببساطة لنطق الحروف الساكنة في بداية الكلمات ونهايتها. لاحظ جيداً طريقة نطق حرفي "النون والياء" إذا جاءت النون في نهاية كلمة والياء في بداية الكلمة التالية" حيث يغفل الأشخاص عادة نطق " النون " مثل نطق كلمتي "من يعمل" أو "من يقسم" إلخ. قد لا يهم أسلوب حديثك على المستوى الاجتماعي ولكنه قد يعد غير احترافي على مستوى العمل.

## تدريب

إن أسلوب الحديث مهم ولكن لا تتماد في الأمر - فأنت لا تريد أن تتحدث مثل زعيم سياسى أو خطيب مفوه. ابدأ بقول العبارات التالية بطريقتك المعتادة ثم ضع لسانك فى أسفل قاع الفم ثم قلها مرة أخرى وانطق حروف النفخ بوضوح.

- لقد كانوا يمارسون رياضة البولينج ويتحدثون ويلعبون ويحتسون الشراب فى الحديقة.
- المسرحيات أحسن وأفضل من برامج التلفزيون المملة.
- لقد أحضرت الفتاة والفتى عظمة من أجل عشاء الكلب البنى.

## غير نفمة صوتك

تخيل أنك تحضر حفل زفاف والأمسية تسير على ما يرام وكانت هناك حفلة رائعة بعد ذلك. والآن حان وقت إلقاء الكلمات، ويبدأ "اشبين" العريس فى التنحنح استعداداً للكلام وبعدها بدقيقتين تبدأ فى البحث عن وسيلة للهرب، بينما يستمر فى إلقاء كلمته بوتيرة واحدة.

إن العديد من الأشخاص لا يدركون أن أصواتهم رتيبة وإذا كانوا على علم بذلك فإنهم لا يدرون ماذا يفعلون حيال الأمر، وسرعان ما يفقد المستمعون الاهتمام بما يقولون وينفذ صبرهم إذا لم يقم المتحدث بتنوع نبرة صوته. إن أغلب الأفراد يستخدمون نفس نبرة الصوت أغلب الوقت- وهو ما يسمى بـ "النبرة الشكلية" ولكن عندما نظل نتحدث بنفس نفمة الصوت لفترة أطول من اللازم فسرعان ما يصبح الأمر مملاً. لذلك حاول أن تجعل صوتك مثل المقطوعة الموسيقية، تملو وتهبط نبراته أثناء الحديث. قد لا يبدو ذلك أمراً طبيعياً فى البداية، ولكن إذا واطبت على التدريب (عندما تقود سيارتك بمفردك أو أثناء الاستحمام) فسوف يصبح هذا الأسلوب جزءاً من طبيعتك.



ولكن عندما يتعلق الأمر بما تحدثه من تأثير - هل يهم ما إذا كان الصوت عالياً أو منخفضاً أو حاداً؟ نعم، يهم. إن الأشخاص الذين يتمتعون بأصوات عميقة - سواء كانوا رجالاً أو نساء - يعتبرهم الآخرون أكثر ثقة بالنفس وأكثر سلطة وتأثيراً عن الأشخاص أصحاب الأصوات الحادة. ألا يبدو الأمر عادلاً؟ بلى فإن الأبحاث قد أثبتت صحة هذه النتيجة مراراً وتكراراً .

لهذا فإن "مارجريت تاتشر" تعمدت تعميق نبرة صوتها. لقد أدركت بحكم كونها سياسية محنكة وطموحة أن صوتها الحاد لم يكن جذاباً بما يكفي، وخلال عشرة أعوام تخلصت من نبرة صوتها تماماً وأصبح صوتها السمة التي تميزها. لقد كان صوتها يعكس قوتها الداخلية وسلطتها بصورة أفضل مما كانت تفعل كلماتها مما ساعدها على أن تصبح رئيسة للوزراء.

أنت أيضاً يجب أن تقلل من حدة صوتك إذا شعرت بأن ذلك يخدم مصلحتك، ومرة أخرى نؤكد أن الأمر برمته ليس أكثر من مسألة ممارسة - فأنت في حاجة إلى تغيير "النبرة الشكلية" بحيث تشعر بأنه أمر طبيعي أن تخفض نبرة صوتك، ويجب ألا تتوقع تحقيق نتائج فورية - فهذا أمر سوف يستغرق بعض الوقت - ولكن إذا أخذت الأمر خطوة خطوة وحافظت على تركيزك فسوف تحقق هدفك.

### حافظ على نبرة الصوت الصحيحة

إن الأفراد شديدي الحساسية لنبرة الصوت التي تختلف عن "نغمة الصوت" سالفة الذكر. هل مررت يوماً بتجربة قول شيء ظننت أنه بريء، ولكن ما أن يسمعه الشخص الآخر حتى يفضب أو يشعر بالضيق؟ وذلك لأنهم تجاوبوا مع نبرة الصوت وليس مع محتوى ما تريد التعبير عنه.

عندما تكون منفصلاً، فإن الآخرين يدركون ذلك على الفور. لذلك عليك مراقبة نبرة صوتك؛ فأشياء بسيطة مثل: " أهلاً " أو "صباح الخير" سوف تثنى بما تشعر به. فهل أنت مشرق ونشيط ودود ودافئ المشاعر أم جاف ومبالي؟ وعندما يكون هناك تناقض بين نبرة صوتك وما تقوله فسوف يصدرك

الآخرون نبرة صوتك وليس كلماتك. إن مزاجك السيئ أو شعورك بالقلق سوف يتسرب إلى صوتك، لذلك ينبغى عليك التفكير فى التأثير الذى تحدثه عندما تقابل الآخرين وأن تغير حالتك الذهنية - وبالتالي سوف تتلاشى المشكلة.

### رنة صوتك

لماذا يكون لدى البعض صوت رفيع ضعيف بينما يبدو بالنسبة للآخرين عميقا وقويا؟ إن الأمر لا يتعلق بنبرة الصوت أو بطبقته بل برنته - أى بالمكان الذى يصدر منه الصوت. هناك ثلاثة أماكن يصدر منها الصوت:

● قناع الوجه ( الفم والأنف وتجاويف الحلق )

● منطقة الصدر والقلب

● المعدة وأسفل منطقة البطن

تحدث رنة الصوت عندما يطلق مصدر الاهتزاز - الأحبال الصوتية - ذبذبة فى الأسنان وسقف الحلق وعظمة الأنف وعظام الوجنة، والتجاويف والجمجمة. إن بعض الأشخاص يدركون مصادر رنة الصوت فى مختلف أجزاء الجسم ولكن أغلبنا لا يعلمون ذلك، ونتيجة لهذا الجهل فإننا لا نحقق الاستفادة القصوى من أصواتنا.

عندما تشعر بالإثارة تملو طبقة صوتك وتصدر رنته من قناع الوجه قل: "أمايزنج" بحماس واشعر بذبذبة الصوت. إن إطلاق رنة الصوت على هذا النحو تكون له فائدته عندما ترغب فى إلهام الآخرين وشحن طاقتهم إلا أنه قد يفتقر إلى العمق والجاذبية.

عندما يتردد صوتك فى صدرك يبدو عليك التصميم والإيمان بما تقول وسوف يشعر مستمعوك بأنك تتحدث من القلب، حاول قول شئ تؤمن به حقا " إننى أومن ب...." ولاحظ المكان الذى تصدر منه ذبذبات الصوت بحيث تستطيع استخدامه وقتما تشاء.

وفى الختام، إذا تحدثت من الأحشاء فإن رنة الصوت التي ستصدر سوف تسرى في جسدك بأسره، وقد يعد ذلك في بعض المواقف المهنية نوعاً من المبالغة، لذلك لا بد من توخي الحذر عند اللجوء إلى هذه الطريقة في التحدث.

### أكد كلامك

عندما يتحدث بعض الأشخاص أحياناً لا تشعر بأهمية ما يقولون - فكل كلمة تحمل نفس "الثقل" ونتيجة لذلك لا يكون هناك أي وقع لكلماته، فاحذر الوقوع في هذا الفخ، واحرص على الضغط على كلمات بعينها لتوضيح المعنى الذي تريده. ويمكنك القيام بذلك بطرق مختلفة: من خلال إطالة أو اختصار الكلمات أو العبارات والصمت قبلها، أو قولها بصوت عالٍ. وبصفة عامة كلما زاد إيمانك بما تقول، زادت رغبتك في تأكيده.

### تدريب

اقرأ كل جملة من الجمل المذكورة أدناه بصوت مرتفع وأكد الكلمات المطبوعة بالخط العريض للإحساس بطريقة تطبيق هذا الأسلوب. إن المعنى الذي سيفهمه الآخرون من الجملة يعتمد على الكلمات التي تم إبرازها. تجنب المبالغة في التأكيد ولا بدأ صوتك دراماتيكيًا أكثر مما يجب ومفتعلاً.

- إنه موقف خطير - يجب أن نفعل شيئاً الآن.
- إنه موقف خطير - يجب أن نفعل شيئاً الآن.
- إنه موقف خطير - يجب أن نفعل شيئاً الآن.
- إنه موقف خطير - يجب أن نفعل شيئاً الآن.
- إنه موقف خطير - يجب أن نفعل شيئاً الآن.

عندما تشاهد التلفزيون في المرة القادمة، أنصت كيف يستغل المتحدث اللب، بما في ذلك المراسلون وقارئو النشرة، التأكيد على الكلمات كوسيلة لجعل قصصهم تبض بالحياة.

### لدى إيقاع

الموسيقى هي الإيقاع شأنها في ذلك شأن التحدث بلباقة. إن بعض الأشخاص يتسمون بمذوبة الحديث وطلاوته، بينما البعض الآخر يتحدث بأسلوب حاد متقطع؛ ولكن لا توجد طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة في الحديث ولكن مرة أخرى نؤكد أن التنوع هو جوهر التأثير الصوتي. قد تود في بعض الأحيان جعل الحديث يمضي سلسلا ومتدفقا، كصوت الكورال المتناغم، وذلك باستخدام جمل أطول بأسلوب إيقاعي رشيق. ولكن في أحيان أخرى قد تود أن تكون قاطعا في حديثك وأكثر حدة وذلك باستخدام جمل مختصرة وأسلوب عنيف كهذا.

### تقطيع الجمل

هل تذكر كيف كان "جيمس بوند" يقدم نفسه؟ "اسمى بوند.... جيمس بوند". لقد نجح في الاستحواذ على اهتمامك في طرفة عين - لقد أثر فيك. إنه ذلك الصمت بين "بوند الأولى" و"جيمس" الذي يحدث ذلك التأثير. إن الصمت، حتى وإن كان لبرهة، قد يكون أداة فعالة لجذب انتباه الآخرين.

---

إن الصمت، حتى وإن كان لبرهة، قد يكون أداة فعالة لجذب انتباه الآخرين.

---

عندما يتحدث البعض يكون حديثهم مرادفا شفويا للرسالة الإلكترونية أو التقرير ولكن بلا فقرات، حيث تقود جملة إلى أخرى إلى الثالثة ثم رابعة... وهكذا دواليك. وسواء كان المتحدث سريعا أو بطيئا فإننا نحتاج إلى وقت

لاستيعاب ما يقول، أما القفز من نقطة إلى أخرى يجعل ذلك أمراً صعباً ما لم يكن مستحيلاً.

فكر فى الأمر على أنه مثل علامات الترقيم؛ فعندما تريد استخدام الفاصلة اصمت لنصف ثانية، وعندما تنهى الجملة زدتها إلى ثلاثة أرباع ثانية، واجعلها دقيقة عندما ترغب حقاً فى إعطاء الآخرين مهلة للتفكير.

هذا هو الجانب العملى للصمت، ولكن هناك فائدة إضافية تحققها من ورائه والمتمثلة فى منحك مظهر الواثق والمتأكد من نفسه - وعدم وجود ما يجبرك على الإسراع فى الانتقال إلى النقطة الأخرى التى تود طرحها، وإذا استممت إلى الشخصيات الناجحة فى الإذاعة والتلفزيون - سرعان ما ستلاحظ وجود نمط معين لأسلوبهم فى الحديث. فأغلبهم يستغرق ما يشاء من وقت ويشعرون بالراحة عندما يلوذون بالصمت للتفكير فيما سيطرحونه من أفكار تالية.

### تغيير طبقة الصوت مهم

يقوم البعض بإنهاء جملة بطبقة صوت عالية حتى وإن لم تكن سؤالاً مما يوحي بالتردد وفقدان الثقة أو الافتقار إلى الإيمان بما يقول. إنك ترغب فى أغلب الأحيان فى إنهاء جملة بنفس طبقة الصوت وهو ما يطلق عليه الطبقة البيانية. أما استخدام طبقة الصوت الآمرة، حيث تخفض صوتك فى نهاية الجملة، يوحي بالسلطة والنفوذ ويمكن أن يكون له تأثير مذهل.

### اعتن بصوتك

الصوت لا يختلف عن الجسم - فهو فى حاجة إلى العناية، وعندما يكون صوتك قوياً مفعماً بالصحة والحيوية يصبح تأثيرك أقوى، وفيما يلى بعض النقاط المهمة التى ينبغى مراعاتها:

● **وفر الراحة لصوتك.** تصاب الأحبال الصوتية بالتعب من الإفراط في استخدامها والتوتر الشديد، وتطبق هذه المقولة بصفة خاصة على أصحاب المهن التي تتطلب كثرة الحديث، مثل مجال المبيعات، وخدمة العملاء، أو التدريب أو الاضطرار إلى العمل مع وجود ضوضاء شديدة كما هو الحال في المصانع. حاول منح صوتك قسطاً من الراحة وتوقف عن الحديث من آن لآخر حتى يتمكن صوتك من استعادة حيويته. إن تناول الغذاء بهدوء وبدون كلام قد يكفي لمساعدتك في تجاوز يوم صعب أما أخذ استراحة خلال نهاية الأسبوع فقد يكون مناسباً إذا أرهقت صوتك كثيراً في تقديم العروض أثناء الأسبوع السابق - وكان ينتظرك المزيد في الأسبوع الذي يليه.

● **ابتعد عن منتجات الألبان،** إن اللبن والجبن والقشدة وغيرها من منتجات الألبان تحفز إفراز المخاط مما يزيد من كثافة البلغم الذي تفرزه، وبالتالي يجعل صوتك أقل نشاطاً وحيوية. إن بعض الأشخاص أقل عرضة لهذه المشكلة عن غيرهم، لذلك يتحتم على الذين يعانون من هذه المشكلة الإقلال من تناول منتجات الألبان عندما يستخدمون أصواتهم كثيراً ويتجنبونها تماماً قبل أى مناسبة مهمة، مثل تقديم عرض مهم أو حضور اجتماع بأربع وعشرين ساعة. ضع في اعتبارك أن اللبن والقشدة يستخدمان في الأطعمة الجاهزة، وإذا لم تتوخ الحذر فسوف ينتهي بك المطاف بتناولها دون أن تدري.

● **احذر المشروبات الغازية والمشروبات التي تحتوى على الكافيين،** كلها مشروبات مدرة للبول مما يعرض أحبالك الصوتية إلى الجفاف بصورة طفيفة. وقد تؤدي المشروبات الغازية إلى إثارة الفشاء المخاطي الذي يلف الحلق مما قد يعرضك لتغيير طبيعة صوتك.

● **الحد من تعرضك لدخان السجائر؛** إننا نعلم جميعاً تأثير التدخين على الصوت- وقد يحدث لك ذلك إذا لم تمنع نفسك. حاول الابتعاد عن المدخنين عندما تكون في حاجة إلى أن يكون صوتك بحالة جيدة.

- اعتمد على الإسقاط الصوتي: إن الأسلوب الصحيح لرفع صوتك هو استخدام الإسقاط الصوتي بدلا من دفع مزيد من الهواء عبر أحبالك الصوتية والصياح مما يرهقها ويجعل صوتك مبجوحا وجافا.

### تعظيم الاستفادة من أحد الأصول القيمة

صوتك هو جوهر ما تحدثه من تأثير، لذلك لا تترك الأمر للمصادفات. حاول معرفة مزاياه الآن وضع خطة لتغيير ما يلزم. اكتسب عادات جديدة في التحدث، وأكمل التدريبات التي يتضمنها هذا الفصل وواظب عليها حتى يصبح صوتك المعدل جزءاً منك، ولن يمضى وقت يذكر حتى يحدث صوتك تأثيرا يفوق كل التوقعات.

### فليكن لك تأثير الآن

- ليس فى استطاعتك سماع صوتك كما يسمعه الآخرون، لذلك حاول الحصول على تغذية مرتجعة من الآخرين أو استخدم شريط تسجيل أو شريط فيديو.
- اختر سمتين من السمات التى تود تغييرها خطوة خطوة واتبع إرشاداتنا واجعلها نصب عينيك حتى تصبح جزءاً من طبيعتك.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



# الفصل ٩



## قراءة سلوكيات الآخرين

"على العكس تماما يا واطسون - إنك تستطيع  
رؤية كل شيء ولكنك لا تستطيع استخلاص  
النتائج مما ترى".

شارلوك هولمز - مخبر خيالي، ابتكره  
سير "آرثر كونان دويل"

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

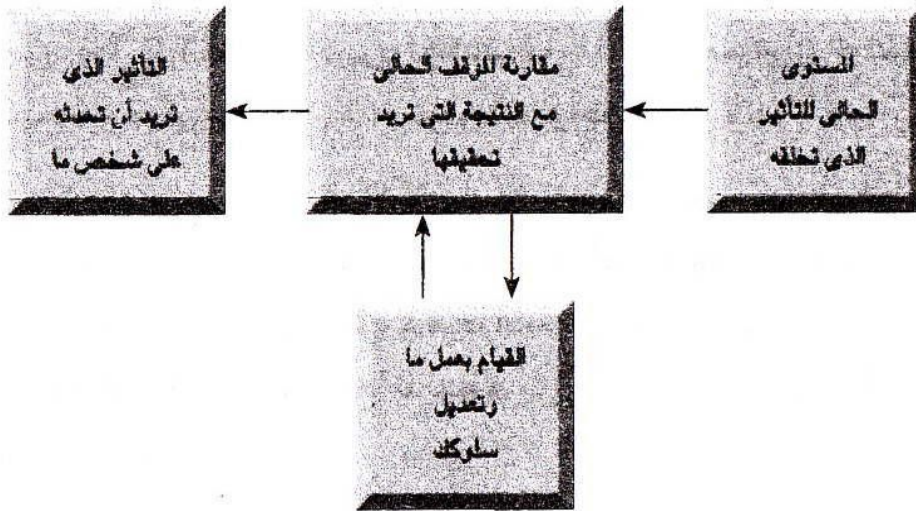
لقد زادت شعبية لعبة البوكر فى السنوات الأخيرة بارتفاع أعداد الأشخاص الذين يمارسون هذه اللعبة، ومن أسرار النجاح فى هذه اللعبة قدرة اللاعب على "قراءة" اللاعبين الآخرين واكتشاف ما إذا كان معهم أوراق لعب جيدة ولهم حظ وافر من الفوز أم لا- وسواء كانوا يخادعون أم لا.

قد تكون هذه مهمة صعبة. إن لاعبى البوكر المتمرسين يسعون دائما لإخفاء جميع تعبيراتهم، وهكذا ظهر تعبير "وجه لاعب البوكر" مما قد يشى بما لديهم من أوراق جيدة - وهى مجرد أفعال بسيطة مثل التنحنح أو حك الرقبة ولكن من شأنها فضح ما لديهم من أوراق مما قد يتسبب فى النهاية فى خسارتهم للعب.

قد تحدث نفسك قائلا: "إنه أمر مثير حقا، ولكن ما علاقة ذلك بالتأثير الشخصى؟" تخيل أنك تحاول إقناع أحد الأشخاص بالقيام بعمل ما - ك شراء أحد المنتجات أو الاقتناع بفكرة - أى القيام بما تريد. بمعنى آخر أنت ترغب فى التأثير عليهم بأسلوب معين فتبدأ فى تقديم عرضك ومحاولة بيع ما لديك ، ولكن كيف تعلم أنك قد نجحت فى مساعك؟ كيف تعلم أنك تقترب من تحقيق هدف إقناعهم - أو تقترب من خسارة الصفقة؟

فى أغلب الأحيان لن يخبروك بما يفكرون فيه مباشرة، بل إنهم قد "يخدعونك" ويقولون عكس ما يشعرون؛ لذلك ينبغى عليك معرفة الحقيقة بنفسك - يجب عليك "قراءتهم" للتأكد مما يجرى.

هذا أمر يقوم به أغلبنا بصورة تلقائية وبدون تفكير. هل يومئ الشخص الآخر برأسه، هل ينحنى إلى الأمام ويبتسم، أم أنه ينظر إلى ساعته، أم يثنى ذراعيه ويكسو العبوس وجهه؟ أنت دائما تبحث عن دليل يخبرك عما إذا كان ما تفعله يجدي نفعاً أم لا، فإذا قررت أنه لا طائل من ورائه ينبغي عليك تجربة أسلوب آخر ومعرفة مدى استجابتهم ومراقبة تعبيراتهم. إنها دائرة من التغذية المرتجعة تحاول من خلالها تعديل سلوكك بما يتناسب مع ردود أفعالهم:



### ضعهم أسفل عدسة مكبرة

إنك في بعض الجوانب تشبه "شارلوك هولمز"، شخصية المحقق الشهير الذي ابتكره سير "آرثر كونان دويل". لقد كان "شارلوك هولمز" سيد الملاحظة؛ فقد كان قادراً على كشف الخبايا وملاحظة الفروق متناهية الدقة لدرجة كانت تحير مساعده "واطسون". لقد كان يعتمد في ذلك على استخدام حواسه - وهكذا يدلّف إلى العالم المحيط به خاصة عالم الآخرين.

## تدريب

فكر في شخص قابلته في وقت سابق اليوم أو أمس. ماذا تتذكر عنه؟ ماذا كان يرتدي؟ كيف كانت تصرفاته؟ كن محددًا بقدر الإمكان. ما مدى قوة ملاحظتك؟ هل لاحظت أية تفاصيل محددة أم أنك اكتفيت بالشعور العام فقط؟ هل "قراءة" الآخرين شيء تركز على القيام به أم أنها شيء لا تفكر فيه قط؟ مهما كان مستوى مهارتك، فإن زيادة قوة ملاحظتك شيء يمكنك تنميته، وكل ما عليك فعله هو أن تكون أكثر وعياً وانتباهاً في ملاحظتك. كن على وعى بالأشياء التي تلاحظها بالفعل ثم حاول توسيع نطاق ملاحظتك.

ما الأشياء التي تجذب انتباهك؟ إذا كنت قد قمت بمطالعة هذا الكتاب بالترتيب، فسوف يتبادر إلى ذهنك من الفصول السابقة نقاط مثل الانطباعات الأولى والتأثير الصوتي والألفة ولغة الجسد - أشياء مثل المظهر والوضعية الجسدية والإيماءات وتعبيرات الوجه والصوت بل وحتى التنفس. ومن بين الأشياء الأخرى التي يمكن إضافتها إلى هذه القائمة اللغة التي يستخدمها الآخرون وحركات عيونهم.

### أسرار قراءة الأفكار

إن بعض الذين يدعون أنهم يمتلكون قوى روحية أو يقرمون أوراق اللعب أو ينظرون داخل البلورة المسعورة يستخدمون عددًا من التقنيات تعرف بـ "قراءة الأفكار". ويتمثل أحد جوانب مهارتهم في ملاحظة الشخص الآخر بدقة وعن كثب. إنهم يفعلون ذلك عن طريق جمع أكبر قدر من المعلومات - مثل العمر ونوع الشخصية المتوقع والحالة الاجتماعية - ثم مراقبة رد فعل الشخص للجمل والأسئلة التي تهدف إلى سير غوره. فقد يقول قارئ الأفكار جملًا مشابهة لـ "إنني أرى رجلاً عجوزاً..." ثم يتريث قليلاً لولية وقع كلماته وما إذا كانت قد أثارت أي رد فعل من الشخص الآخر. كإيماءة صغيرة أو رعشة جفن وسوف يشجعه أي رد فعل إيجابي على مواصلة حديثه قائلاً: "هناك بعض

المشاكل الصحية.. "لذا لم يكن هناك أى استجابة فإن قارئ الأفكار يغير اتجاه حديثه قائلاً: "كلا، كلا انتظر هناك سيدي...". لذلك من السهل نسبياً تنمية تلك المهارات وذلك من خلال الممارسة والتركيز. حاول القيام بذلك وسرعان ما ستذهل أصدفك وزملائك وأسرتك بفدرك على قراءة الأفكار والاستبصار.

### تنمية رؤية أشبه بأشعة إكس

لاشك أن الأمر إلى حد كبير لا يتعلق بما تلاحظ وإنما بكيفية ملاحظته فغالباً ما يقال: "حل اللغز يكمن دائماً فى التفاصيل"، وهذا صحيح تماماً عندما يتعلق الأمر بقراءة لغة الجسد.. إنها تلك الحركات الصغيرة السريعة التى يفتضح من خلالها أمر الآخرين - وهذا هو ما ينبغى عليك أن تتدرب عليه. إن الجسد يقول الحقيقة - حتى وإن حاول الشخص إخفاءها، وتكون واضحة لأي شخص يتابعها عن كثب بالاعتماد على ما يطلق عليه الحركات الجزئية والتعبيرات الجزئية، فتغيير الوضعية الجسدية قد يعكس الشعور بالقلق على الرغم من المظهر الهادئ الذى قد يبدو على المرء. إن ظهور تكشيرة لا تستمر أكثر من جزء من الثانية كفيل بأن يخبرك بما يعتمل فى نفس الشخص الآخر من مشاعر.

لقد قام "بول أيكمان"، أحد أبرز خبراء العالم فى مجال دراسة العواطف، بتخليل العديد من الشخصيات العامة، من بينهم "بيل كلينتون" أثناء فضيحة "مونيكا لوينسكى" وقضية "أوجى سيمبسون" الشهيرة من خلال إبطاء سرعة أشرطة الفيديو وتجميد الصورة عند تعبيرات جزئية محددة تروى قصة مختلفة عما قد يراه المراقب العادى، ويؤكد "أيكمان" على أن أى شخص يمكنه تعلم كيفية اكتشاف تلك التعبيرات ويقول إنها "مهارة يسهل اكتسابها" من خلال معرفة ما ينبغى عليه البحث عنه وممارسة تلك المهارة.

هل وددت يوماً لو أنك تمتلك رؤية تشبه أشعة إكس، كتلك التي يمتلكها "سوبر مان"، تجعلك ترى ما بداخل الآخرين ومعرفة ما يفكرون فيه حقاً؟ هذا بالضبط ما تحققه لك الملاحظة القوية الدقيقة عن كتب.

### من الملاحظة إلى التفسير

ولكن الملاحظة وحدها سوف تجعلك تجنح بعيداً لذلك تحتاج إلى فهم ما تراه وتسمعه، وهكذا تنتقل من الملاحظة إلى التفسير، ومن مجرد جمع الأدلة إلى البدء في عملية استخلاص النتائج.

لقد تمكن "شارلوك هولمز" عن طريق فرز الملاحظات وتصنيفها من حل قضايا اعتبرها الآخرون مستعصية على الحل بل ومستحيلة. إن أغلبية المحققين يتوصلون إلى افتراضات عملية ومن ثم يبحثون عن أدلة تثبت صحتها أو تنفيها وما أن يتم العثور على أدلة كافية حتى تثبت صحة الافتراض.

ولكن ينبغي عليك توخي الحذر من اتباع أسلوب التبسيط في تناول الأمور والظن بأن كل ثنى للأذرع يعنى أن الجميع يرفضون الاقتراب أو أن تجنب نظرات العيون يعنى أن الشخص يفتقر إلى الثقة والحزم، فالأمور أشد تعقيداً من ذلك.

وبالعودة للسيناريو الذى سبق وطرحناه حول رغبتك فى التأثير على أحدهم، ما المفزى الذى قد تفهمه من بعض من التصرفات؟ فالنظر إلى الساعة قد يعنى أن الشخص الذى بصحبتك يشعر بالملل أو لديه موعد آخر أو ببساطة يرغب فى معرفة الوقت الذى غادرتما فيه معا - ولكنك لا تدرى على وجه الدقة ما الحقيقة. قد يكون من الخطر محاولة "قراءة" التصرفات بمعزل عن بعضها البعض. لذلك عندما يتوافر لديك دليل أو اثنان أو ثلاثة - مجموعة من التصرفات المتسقة مع بعضها البعض - عندئذ يمكنك الوثوق بما تستخلصه من نتائج.

### من التفسير إلى المعايير

تتمثل الخطوة التالية ، والتي تعد من أهم الخطوات على الإطلاق، في الانتقال من التفسير إلى المعايير - حيث تبدأ في البحث عن أنماط التصرفات والربط بينها وبين الأفكار والمشاعر التي تعبر عنها.

هناك أيام يأتي فيها "جاك" إلى المكتب حليق الذقن مرتدياً قميصاً فاتح اللون ورأسه مرفوع إلى أعلى والابتسامة ترتسم فوق شفثيه، ويتبادل الحديث مع الجميع قبل أن يباشر العمل ولكن هناك أياماً أخرى يرتدى فيها ملابس غامقة اللون ويكون من الواضح أن شفرة الحلاقة لم تلمس وجهه منذ مدة ويتدلى رأسه إلى أسفل وكأنه يحمل هموم العالم على كاهله. ويبدو شارداً الذهن مشغول البال قبل أن يدلف إلى مكتبه دون أن ينبس ببنت شفة ويدير جهاز الكمبيوتر الخاص به ويجلس بلا حراك. ولا يمضي وقت طويل حتى يكون الجميع قد علموا ما يتوقعونه من "جاك" ما أن تطأ قدماه عتبة الباب بناء على مظهره وطريقة تصرفه وتعبيراته.

لكل منا نمط الاستجابة الفريد الخاص به فلا يوجد "نمط واحد يناسب الجميع". لذلك يكون هدفك عند القيام بعملية المعايير مقارنة ما تسمعه وتراه مع ما يعتدل داخل صدور الآخرين، فربما يكون الشخص الآخر معتاداً على التنحج قبل إعطاء تغذية استرجاعية قد تثير بعض ردود الأفعال السلبية أو ربما يتحدث بسرعة عادة عندما يقوم بتقديم عرض أو ربما هو دائماً ما ....

إن عملية المعايير لا علاقة لها بالتخمين بل هي تتعلق بمقارنة أو مضاهاة ما لاحظته - دليل حسي - بالمواقف أو المشاعر الخفية التي يعبر عنها. وهذه العملية نقوم بها تلقائياً - كما سبق وأشرنا - ولكنها مهارة يمكن تنميتها عن طريق الممارسة.



## تدريب

استعن بصديق لمساعدتك على تنمية مهاراتك في القيام بعملية التقويم، ولتجلسا مع بعضكما وجها لوجه واطلب منه تذكر وقت شعر فيه بالسعادة. راقب تعبيرات وجهه أو أية إشارات أخرى مثل حدوث تغيير في وضعيته الجسدية أو في التنفس. ثم اطلب منه تذكر وقت انتابه فيه الملل لاحظ تعبيراته ووضعيته الجسدية أو في التنفس ... إلخ. وفي النهاية اطلب منه اختيار إحدى هاتين الحالتين دون أن يخبرك أيهما لختار . استخدم ما تمتلكه من مهارات في عملية التقويم لتقدير ما يشعر به. واصل التدريب حتى تتمكن من معرفة حقيقة حالته الوجدانية خمس مرات متتالية.

## راقب عيونهم

من أكثر أساليب قراءة أفكار الآخرين تعقيدا ملاحظة الأسلوب الذي تتحرك به عيونهم. ولكن أليست تلك طريقة عشوائية؟ كلا، ألبتة. من أروع اكتشافات البرمجة اللغوية العصبية أن الاتجاه الذي ننظر إليه يعكس ما نفكر فيه. إن البعض يعبر عن أفكاره بصفة أساسية بأسلوب بصري والبعض الآخر يعبر بأسلوب سمعي، وأغلبنا يعبر بأسلوب عاطفي - على الرغم من أننا نستخدم الأساليب الثلاثة مجتمعة إلى حد كبير.

- عندما يحدق الأشخاص الذين يستخدمون يمينهم إلى يسارهم فإنهم: غالبا ما يرسمون صورة أو يكونون فيلما لشيء رأوه من قبل - كقطعة كانت لديهم عندما كانوا يعيشون مع أسرهم.
- وعندما يتطلعون إلى يمينهم فإنهم يرسمون صورة أو يكونون فيلما - كقطعة مرقطة باللونين الوردي والأصفر.
- عندما يحركون عيونهم أفقيا نحو اليسار فإنهم يستدعون في أذهانهم صوتا سمعوه من قبل - كمواء الهررة.

- عندما يحركون عيونهم أفقياً نحو اليمين فإنهم يبتكرون صوتاً لم يسمعه من قبل مثل هرة تنبح.
  - عندما ينظرون إلى أسفل نحو اليسار فإنهم يستمعون إلى صوتهم الداخلى - أى أنهم يتحدثون إلى أنفسهم.
  - عندما ينظرون إلى أسفل نحو اليمين فإنهم يشعرون بشيء ما.
- أما بالنسبة إلى الشخص الأعسر يكون هذا النمط معكوساً تماماً.

كيف يساعدك ذلك على تحسين تأثيرك الشخصى من خلال قراءة تصرفات الآخرين؟ إن الإجابة عن هذا السؤال سهلة للغاية؛ فطالما أن الاتجاه الذى ينظر إليه الشخص يعكس أفكاره "عندئذ يمكنك تعديل لغتك الجسدية بناء على ذلك كما سبق وأشارنا فى الفصل الخامس. إذا لاحظت أنهم يفكرون بالأسلوب البصرى وبدأت فى استخدام كلمات وتعبيرات بصرية - مثل قولك "رؤية الصورة الكبرى"، "التزام الوضوح فى كل شيء" - فسوف تزيد تأثيرك عليهم.

### تطبيق قراءة أفكار الآخرين عملياً

سوف تعطيك الأمثلة التوضيحية التالية فكرة عن طريقة تطبيق هذه العملية.

#### الخطوة ١: الملاحظة

أنت تحضر اجتماع يوم الاثنين المعتاد و"مالكولم" يتحدث مرة أخرى بصوت عالٍ ويحملك ويشير ويبدى تعليقات مباشرة. لقد لاحظت خلال الأسابيع القليلة الماضية أنه يفعل ذلك طوال ٧٥٪ من الوقت ثم يتراجع كل مرة ويجنح إلى المصالحة - متحدثاً بصوت أهدأ ولغة أقل حدة. أما نسبة الـ ٢٥٪ المتبقية من الوقت فإنه يجلس ويعبث فى أوراقه ولا يقول الكثير.

هذه مجرد ملاحظة لأن الدليل الذى تعتمد عليه حسى بالدرجة الأولى، فلا يوجد أى تفسير للتصرفات فى هذه المرحلة.

### الخطوة ٢: التفسير

انه اجتماع يوم الاثنين المعتاد مرة أخرى و"مالكولم" يكرر نفس نمط التصرفات التي ظل يقوم بها خلال الأسابيع الماضية. لقد بدأت تلاحظ أنه لا يستنفر قواه إلا عندما يمس الموضوع جانبًا من جوانب اختصاصاته أو يخص شيئًا تنتابه مشاعر قوية إزاءه.

لقد بدأت تستوعب ما يحدث وبدأت تتوصل إلى افتراضات عملية. يبدو أن "مالكولم" لا يصبح عدوانيا إلا عندما يشعر بأنه مهدد وأنه يحمي "منطقة نفوذه". وعندما يزيد شغفه من خلال تحدث أحد الحاضرين عن نقطة تثير اهتمامه فإنه يلعب دورًا فعالاً، ولكنه ينسحب من النقاش عندما لا يحس بالاهتمام بالنقاط المطروحة.

### الخطوة ٣: التقويم

يحمل الأسبوع التالي المزيد من نفس السيناريو ولكنك أصبحت تلاحظ أن أغلبية صدامات "مالكولم" مع "ناجيلا" و"كونر". إن اللغة التي يستخدمها في الحديث عنهما يغلب عليها طابع الرفض، ومن أن لآخر، لفترة وجيزة فقط، تجده يوجه نظريه إلى أعلى عندما يتحدث أحدهما ويمكنك أن تسمع رنة الضحك في صوته، عندما يحاول نحض حجبهما.

إن الملاحظة الدقيقة تكشف النقاب عن تعبيرات جزئية ساعدتك في البدء في عملية المعايرة. ويتضح لك أن هناك تعارضاً في الأسلوب بين "مالكولم" و"ناجيلا" و"كونر". فربما يكون "مالكولم" أسدًا متكبراً ولا يحتمل (الفصل السادس) وهما بومة وحصان؟ لقد أصبحت تدرك الآن أن "مالكولم" يصبح عدوانيا عندما يشعر بالضعف ولا يتمتع بسيطرة كاملة على مجريات الأمور وعندما يخشى من أن يتغلب عليه الآخرون فإنه يبادرهم بالهجوم.

### الخطوة ٤: القيام بعمل ما

أنت ترغب في أن يكون لك تأثير قوى على "مالكولم" وبمرور الوقت أصبحت تدرك أنه عندما تشركه بسؤاله عن رأيه عن موضوعات بعيدة عن مسئولياته يكف عن العبث بأوراقه ويبدى الاهتمام.

من خلال اتباع نهج مختلف مع "مالكولم" سوف تحصل على تغذية مرتجعة قيمة. وإذا صح افتراضك فسوف تحصل على استجابة طيبة أما إذا كان خاطئاً فعد إلى الملاحظة من جديد وحاول اكتشاف المزيد وهكذا دواليك إلى أن تحصل على نتيجة إيجابية.

### السبل العشر لكشف كذب الآخرين

تشير إحدى الدراسات البحثية النفسية إلى أن ٣١ شخصاً فقط من ٢١٠٠٠ استطاعوا معرفة ما إذا كان الآخرون يكذبون أم لا. ولم يتمكن أغلبية المشاركين في الدراسة من تمييز الأكاذيب، ولكن كيف يمكنك معرفة ما إذا كان شخص ما يخدعك أو يخفي عنك شيئاً؟ فيما يلي بعض الإشارات التي تكشف لك الحقيقة:

- ١ الشخص الذي يشير في اتجاه جسده أكثر من إشارته نحو الخارج.
- ٢ التواصل بلغة العيون في أصيق العنود أو الإفراط فيما يبدو بأنه تواصل عن طريق النظرات.
- ٣ التعبيرات الجسدية أقل من المعتاد ومتصلبة.
- ٤ قد يخفي الشخص فمه بيديه.
- ٥ قد يحك الشخص أنفه أو المنطقة الخلفية للأذن في بعض الأحيان.
- ٦ ليس من المحتمل أن يلمس الشخص صدره ويده مفتوحة.
- ٧ يكون هناك تأخير طفيف في الإجابة عن الأسئلة.
- ٨ الإشاحة بالوجه بعيداً بدلاً من مواجهتك مباشرة.
- ٩ الافتقار لوجود "تزامن" بين الأيماءات والتعبيرات والكلمات.
- ١٠ ليس من المحتمل أن يستخدم كلمة "أنا".

### مت غيظاً يا "شارلوك هولمز"

إن قراءة أفكار الآخرين وتصرفاتهم له أهمية شديدة في تحقيق تأثير إيجابي على الآخرين، وإذا لم تتمكن من ذلك فلن تعرف قط ما إذا كان ما تفعله يؤتي ثماره أم أنه غير مجدٍ، وما أن تعرف مدى تأثيرك في من حولك

يمكنك التصرف وتغيير ما تفعله حتى تجد وسيلة فعالة لتحقيق مآربك. وبقليل من الممارسة، تصبح أمهر من "شارلوك هولمز".

### ابحث عن أدلة في حديقة الإنسان

من بين الوسائل التي تعينك على "قراءة" الآخرين البحث عن أنماط السلوك التي ترشدك إلى نوع "الحيوان" الذي يمثل ماهيتهم - أسد، أم قرد أم بومة أم حصان - طبقاً للنموذج الذي تناولناه في الفصل السادس. وفي حقيقة الأمر يصبح من السهل عليك تحديد أسلوب التصرف المناسب ما إن تعرف ما يجب عليك البحث عنه. فالأسد واثق الخطى، ينزع إلى القرة والصوت العالي. يفرغ الحصان بسهولة عندما يصبح في بؤرة الاهتمام، أما القرد فيتحدث بسرعة ودائماً ما يتخذ مواقف متطرفة، أما البومة فهي أهدأ وتتحدث بنعومة. قد تكون تلك المعلومات مفيدة في تيسير قراءة تصرفات الآخرين. فما إن تحدد نوع الحيوان الذي هم عليه حينئذ يمكنك تعديل أسلوبك لتحقيق التأثير المطلوب.

### فليكن لك تأثير الآن

- فلتكن مهمتك هي ملاحظة أكبر قدر ممكن من التفاصيل عن الآخرين.
- ضع افتراضاً عملياً مبنياً على تصرفاتهم.
- طبق عملية المعايرة لتحديد الأنماط في تصرفاتهم.
- فكر فيما تعنيه تلك الأنماط بالنسبة لهم في ذلك السياق وليس ما تعنيه بالنسبة لك.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# الفصل ١٠



لا مزيد من  
عروض التقديم  
المملة - إلقاء  
خطب عامة  
مؤثرة

"المخ عضو رائع - فهو يبدأ فى العمل منذ  
اللحظة التى تولد فيها ولا يتوقف عن العمل  
حتى تقف لتلقى خطبة".

أنون

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



يعانى الأشخاص من جميع أنواع المخاوف - كالخوف من الطيران أو الخوف من العنكبوت أو من المرتفعات؛ ولكن تتمثل أكبر مخاوفهم ، والتي يعانى منها ٧٥٪ من البالغين، مما يطلق عليه " الخوف المرضى من إلقاء الخطب العامة" أو الجلأسوفوبيا. ويشق لفظ الجلأسوفوبيا من اللفظ اليونانى "جلوسو" وتعنى اللسان و" فوبوس" وتعنى الخوف. لقد فاق الخوف من الحديث على الملاً الخوف من الموت ذاته.

وعلى حد قول الفنان الكوميدي "جيري ساينفيلد": "إن الشخص العادى الذى يحضر إحدى الجنازات يفضل الموت على تأبين الفقيد". فهل أنت من بين نسبة الـ ٧٥٪ الذين يصابون باضطراب فى المعدة وتخور قواهم ويجف حلقهم؟ إنه بالطبع شعور غير جيد. ولكن هل من الممكن أن يتحول المرء من مجرد محاولة تحمل تقديم أحد العروض إلى الاستمتاع به؟ بالتأكيد يمكنك ذلك وعندما تفعل سوف يمنحك ذلك شعوراً بالثقة فى كل مناحى حياتك.

أو ربما تكون من بين نسبة الـ ٢٥٪ الذين تفرهم السعادة عندما يطلب منهم تقديم أحد العروض. لاشك أن الثقة بالنفس تعد جزءاً جوهرياً من تقديم عرض مؤثر، ومع ذلك هناك الكثير من الأشياء التى يمكنك القيام بها لتحسين ما تحققة من نتائج مهما بلغت من خبرة.

إن إلقاء الخطب العامة يوفر لك فرصة رائعة للتأثير على عدد كبير من الأشخاص، وفى إطار العمل يتم الحكم عليك بناء على مقدرتك على تقديم

عروض مؤثرة وفعالة - خاصة إذا كنت تحتل مكانة رفيعة - وتحقيق النجاح في التقديم من شأنه تعزيز فرصك المهنية.

ولكن لا بد من التحذير من أنه كلما زادت براعتك في التقديم، زادت احتمالات قيامك بها، فسوف يطلب منك أصدقاؤك أن تحل محلهم وسوف يسند إليك رئيسك في العمل القيام بالمزيد من العروض للثقة في قدرتك على التنفيذ، بل ستجد نفسك تعرض خدماتك بينما في الماضي كنت ستقول "لا" وسواء كان يعنى ذلك القيام بمزيد من عروض التقديم أم لا فإنها وسيلة رائعة لجذب الانتباه وزيادة شهرتك، و تحفيز مختلف المجموعات والتأثير عليها وتسلية الآخرين وإحداث تأثير.

### كل شيء عبارة عن عرض تقديمي

إن العديد من الأشخاص يظنون أن العروض التقديمية عبارة عن مناسبة رسمية تقف خلالها وتحدث أمام عدد من الحضور؛ ولكن في عالم الأعمال كل حوار عبارة عن عرض تقديمي. فأنت تقدم عرضاً عندما تتحدث أثناء أحد الاجتماعات وأنت تقدم عرضاً عندما تناقش إحدى المشكلات مع زميل لك وأنت تقدم عرضاً عندما تشارك أحد الغرباء في مناسبة من مناسبات الاتصال عبر الشبكات.

وفي حقيقة الأمر فأنت تقدم أفكارك كل يوم والتأثير الذي تحدثه في كل مرة له أهميته، وعلى صعيد العمل هناك فرص لا تعد ولا تحصى للتباهي بما لديك من أشياء مثل حضور المؤتمرات أو عروض البيع أو المشاركة في أحد المشروعات أو حضور الاجتماعات الدورية للمدراء أو اجتماع مع العملاء عن طريق الهاتف.

و خارج نطاق العمل قد يعنى التقديم ببساطة عرض خطتك لقضاء إجازة مع الأصدقاء أو إقناعهم بأفكارك أو إلقاء كلمة في حفل عيد ميلاد أو حضور اجتماع اللجنة التابعة لناديك المحلي. هناك العديد من المواقف التي يمكنك خلالها خلق تأثير إيجابي في الآخرين.

## تدريب

ما معنى أن تقدم عرضاً يكون له وقع وتأثير طيب؟ فكر في الأشخاص الذين يقدمون عروضاً مؤثرة، ماذا يفعلون وماذا يقولون؟ ما عدد الأشياء التي توصلت إليها؟  
والآن فكر في المقدمين الذين كان تقديمهم مريعاً، ما الذي فعلوه جعلك تصل إلى تلك النتيجة؟

ربما تشمل الأشياء التي توصلت إليها:

ما الذي يحدث التأثير؟

- الثقة
- جعل موضوع العرض مرتبطاً بالحضور
- الصوت القوي
- تنويع سرعة الحديث
- حسن استخدام فترات الصمت
- إيماءات جيدة
- التزام الوضوح
- التعبير بشغف
- بدء الحديث وإنهاؤه بطريقة مؤثرة
- استخدام القصص وخفة الظل لإضفاء الحيوية على العرض
- استخدام لغة قوية تفيض بالحيوية
- التحدث بدون استخدام الملاحظات والقدرة على استخدام برنامج باوربوينت بفاعلية.

ماذا يعوق الشخص عن تقديم عرض مؤثر؟

- التوتر الواضح

- الخروج فجأة على الموضوع
- صوت رتيب وممل
- التحدث بسرعة فائقة أو ببطء شديد
- نادرا ما يتوقف الشخص لالتقاط الأنفاس
- تصرفات تشتت الانتباه
- صعوبة متابعة العرض
- الحركة الدائبة
- بدء الحديث وإنهاؤه بطريقة مملة
- الالتزام التام بالحقائق
- استخدام لغة تنم عن انعدام الثقة
- التحدث إلى الشاشة أو يقرأ من ملاحظات

### الاستحواذ على اهتمام جمهورك

كم من المرات جلست أثناء تقديم أحد العروض التقديمية، وبعد بضع دقائق قليلة فقط فتر اهتمامك بما تسمع؟ هذا تماما ما أعنيه، وهذا ما حدث في كل عرض حضرته، أليس كذلك؟ حيث تبدأ في التفكير بالعمل المتكدر ورسالة البريد الإلكتروني التي يجب الرد عليها - وسواء كان لديك وقت للتسوق أثناء توجهك إلى المنزل أم لا. إن الحوار العادي يكون متبادلا بين طرفين وهو الأمر الذي يبقيك منتبها لكي تنتظر دورك في الكلام، ولكن عندما تستمع فقط فمن السهل أن يشرذ ذهنك وتفقد تركيزك خاصة إذا لم يكن الموضوع الذي يتم تقديمه أو مقدم العرض غير شيق.

إن السر الذي يجعل حديثك مؤثرا، ويغلب الألباب هو الاستحواذ على اهتمام الحضور طوال الوقت، فإذا لم يظلوا متيقظين فلن تتمكن من إيصال رسالتك

إليهم - فالأمر بهذه البساطة لذلك يجب أن يكون هدفك الأساسي هو إثارة اهتمامهم ودفهم للمشاركة طوال الوقت؛ ولكن كيف يمكنك القيام بذلك؟ عليك الاستحواذ على اهتمامهم منذ البداية وحتى نهاية التقديم. فإذا أومأوا براء وسهم تعبيرا عن عدم الرضا أو أخبروك بأنك لا تتمتع بالقدر الكافي من التأثير الشخصي، فهذا لأنك لم تجعل رسالتك مؤثرة بما يكفى.

### اجذب انتباههم منذ اللحظة الأولى

إن العديد من عروض التقديم تبدأ مملة ورتيبة وتزداد مللا، فالافتتاحيات الشائعة تبدأ كما يلي: "مرحبا... اسمى "كيت" وأنا رئيسة القسم الهندسى وخلال السنتين دقيقة التالية سوف أجعلكم تشعرون بالضجر الشديد حتى البكاء بتقديم عرض بعنوان تأثيرات نسبة الاحتكاك فى التروس المعشقة. وهكذا يرجع الحضور بظهورهم إلى الوراثة ويتنهدون مللا ويوجهون انتباههم لشيء آخر، و تتحول هذه الساعة إلى أطول ساعة فى عمرهم.

ولكن ماذا يحدث إذا أشرت منذ البداية إلى أنك سوف تكون مختلفا؟ وهكذا يمكنك أن تجعلهم يجلسون وكلهم آذان صاغية عن طريق سرد قصة أو ذكر إحصائيات مذهلة أو الإشارة إلى حقيقة تخالف ما كانوا يظنون أنه الصواب والآن بعدما استحوذت على اهتمامهم - وأفلحت فى الاستمرار على نفس المنوال فسوف يصفون إليك حتى النهاية. فيما يلي بعض الأمثلة على الجمل الافتتاحية التى قد تساعدك على الانطلاق فى التقديم بصورة جيدة:

- "تخيل أنك تدخل إلى مكتب جيد الإضاءة والتهوية به مساحة واسعة للتخزين وعقد الاجتماعات. واليوم سوف تكشف النقاب عن الخطط التى انتظرناها طويلا والخاصة بتوفير مكان عمل جديد" إن البدء بكلمة "تخيل" يجعل الحضور يستحضرون التجربة فى أذهانهم.
- "٢٦% من عملائنا يشكون من حدوث تأخير فى عمليات تسليم بضائعهم" هذه حقيقة تثير الدهشة؛ حيث إن استخدام أرقام تجعلك تدخل بالحضور إلى صلب الموضوع يعد وسيلة رائعة لبدء عرض الموضوع.

- " ما السبب الرئيسي الذى يجعل الآخرين يرغبون فى الانضمام إلى نادينا؟" اصمت قليلا وأعط الإجابة أو اطلب من الحضور الإجابة عن ذلك السؤال. لاشك أنهم سوف يربطون بين السؤال وضرورة الإجابة عنه بنفس الطريقة التى نتبعها فى أحاديثنا اليومية.

## تدريب

فكر فى افتتاحية لعرض قديم أو عرض سوف تقوم به فى المستقبل يكون لها وقع جيد ومثيرة للاهتمام. وكلما أكثر من التدريب، أصبحت عملية التقديم سهلة وميسورة. استعن بالأفكار المذكورة بعاليه كبداية.

### وما فائدة هذا الأمر بالنسبة لى؟

عندما تجلس لمتابعة أحد العروض التقديمية، ما أول شىء يرد إلى ذهنك؟ ما الفائدة التى تعود على من هذا العرض؟ لماذا يجب على الاهتمام به؟ كيف سيساعدنى ذلك؟ بماذا سيفيدنى؟ لى تجذب انتباه الحضور، عليك تخطيط التقديم من وجهة نظرهم مما يعنى:

- ضرورة احتواء العرض على مواد ذات صلة بالموضوع.
- الإشارة إلى فائدة الموضوع بالنسبة لهم.
- إعطاء أمثلة يمكنهم الربط بينها وبين الموضوع.
- مناقشة موضوعات مثيرة لاهتمامهم.
- جذبهم للمشاركة فى العرض.
- استخدام اللفه التى تتضمن الضمير "أنتم".

وهكذا، إذا قلت شيئاً مباشراً مثل: "هل تودون توفير أربع ساعات من وقتكم أسبوعياً؟ حسناً، سوف أخبركم اليوم كيف يمكنكم القيام بذلك"، فسوف يصفى إليك الآخرون بمنتهى الاهتمام.

ولكى تتمكن من القيام بذلك أنت في حاجة لفهم جمهور الحاضرين. ما هي صورتهم - العمر والنوع والعرق والثقافة؟ ما توقعاتهم من العرض؟ ما مقدار إلمامك بالموضوع؟ ما مقدار ما تحتاج إلى معرفته؟ ما احتياجاتهم وأهدافهم؟ ما الذى يساورهم القلق بشأنه؟ ما موقفهم نحوك ونحو أفكارك؟ هل سيحضر العرض أى من صناعات القرار؟

قد تعلم فى بعض الأحيان الإجابة عن هذه الأسئلة ولكن فى أحيان أخرى قد تحتاج إلى القيام ببعض البحث والدراسة، ويعتمد الأمر فى الأساس على الحصافة والفترة السليمة، وستجد نفسك قد استعنت بهما بالفعل. فإذا كنت ستقوم بعرض لعميل لم تقابله من قبل، حاول الدخول على موقع شركته واطلب من زملائك جمع معلومات مما يعرفه الآخرون عنه، وإذا كنت قد تلقيت دعوة من شخص على دراية تامة بالجمهور الذى سيحضر، اطرح عليه الكثير من الأسئلة، وكلما زادت معرفتك بالحضور، زادت قدرتك على إعداد العرض ومحتواه وأسلوب تقديمه بشكل أفضل وأحدث تأثيراً أقوى عليهم.

## تدريب

الآن فكر لبعض الوقت فى العرض القادم الذى ستقدمه. ما عدد الأشخاص الذين سيحضرونه؟ من الذى سيكون بين جمهور الحاضرين؟ ما الذى تعرفه عنهم بالفعل؟ ما الذى تحتاج إلى معرفته؟ ما الأشياء المهمة بالنسبة لهم؟

### ساعدهم على البقاء معك على نفس المسار

من أسهل الطرق التي تجعل الحاضرين يعزفون عن متابعة ما تقول هو طرح أفكار عشوائية بلا نظام أو ترتيب. إن الأفراد يحبون الأفكار الواضحة المنطقية المتسقة التي يسهل متابعتها ويصابون بالإحباط عندما تكون مشوشة. إذا عجز الآخرون عن متابعتك بسهولة سوف ينصرفون عنك باهتمامهم نظراً لما تتطلبه عملية المتابعة من مجهود شاق من جانبهم، والوقت الذي تخصصه لإعداد محتوى متناسق هو وقت لم يضع هباء. تأكد من حسن تسلسل الأفكار بحيث تقود كل نقطة إلى أخرى بسهولة ويسر- كأن تقول: "لقد ذكرت الخيار الأول، والآن سوف أنتقل بالحديث إلى الخيار الثاني".

ابدأ بإعطاء فكرة عامة عن الموضوع: أخبرهم بما سوف تطرحه من أفكار بصفة عامة، ثم انتقل بعد ذلك إلى ذكر التفاصيل، ثم لخص ما طرحته من نقاط. إن هذا التكرار البسيط سوف يعينك على إبراز رسالتك لإحداث أقوى تأثير.

هناك سبل شتى لتنظيم الجزء الأوسط من عملية التقديم من بينها:

- طرح مشكلة وحلها.
- استعراض الأفكار بالترتيب حسب أهميتها.
- الحديث عن الماضي والحاضر والمستقبل.

### أشرك الحضور معك

إن العديد من عروض التقديم لا تكون مؤثرة لأن المتحدث يتصرف وكأنه لا يعلم بوجود الحاضرين الذين إما أن ينظروا إلى شاشة العرض أو يحملقوا فى الهواء. إنه حوار من طرف واحد - فى حين أنه يجب أن يكون حواراً متبادلاً بين طرفين. عندما تنظر إلى عملية التقديم كحوار بين طرفين يحدث أمر عجيب وسحري. انظر إلى الحاضرين واستمع بلبغة العيون واخلق تقارباً معهم، ابتسم لهم وأومئ برأسك رداً عليهم. إنهم يهتمون ويتابعون - ويمكنك



معرفة ما إذا كانوا يستجيبون لما تقول أم لا. ومن الأساليب الفعالة والمؤثرة أيضا طرح أسئلة على الحاضرين - "كم عدد الذين اضطروا منكم للتعامل مع عميل صعب المراس مؤخرا؟"، وارفع يدك وأنت تقول ذلك، ومن المحتمل أنهم سوف يحذون حذوك.

ويمكنك كذلك طرح سؤال وانتظار إجابته عنك - "كم عدد العملاء الذين تظنون أنهم قد اشتكوا من مستوى خدماتنا خلال العام الماضي؟". قد يقول الحضور أرقاما مختلفة عندئذ تخبرهم بالرقم الصحيح، أما إذا لم يجب أحد، عندئذ تجيب عنه أنت وسوف تحدث نفس التأثير أيضا.

### لا تفقد اهتمامهم في منتصف العرض

عندما تصل إلى منتصف العرض، حينئذ تدلف إلى "منطقة الخطر". فتبدأ في فقدان الزخم ويبدأ الجمهور في الانصراف عنك. في هذه المرحلة أنت بحاجة لاستغلال كل ما في جعبتك من أسلحة لتعظيم تأثيرك. احرص على امتلاك الأجواء داخل الغرفة بصوتك - فلا تجعله هادئا أو رتيبيا ومملا وإلا خلدوا إلى النوم وتركوك واقفا. عليك بتنويع سرعة الحديث ونبرة الصوت وإيقاعه. استخدم فترات الصمت للتأكيد على حديثك واعتمد على لغتك الجسدية وإيماءاتك وتحرك بصورة ملائمة. افعل ما في وسعك لإبقائهم متيقظين.

### اجعلهم يشعروا بشغفك

إن العديد من عروض التقديم لا تكون مؤثرة لأن المتحدث لا يبدو عليه الاهتمام بما يقول - وكأنه يجارى الموقف فحسب، بل إن بعض المتحدثين يتهدون من أن لآخر مما يعطى الإيحاء بأنهم قد ملوا هم أنفسهم مما يقولون. إن الآخرين يريدون أن يعرفوا مدى اهتمامك بما تقول قبل أن يهتموا بمدى معرفتك به، فإذا لم تحفل بما تقول، فلماذا يحفلون هم؟ فعندما تهتم فإنهم يهتمون بدورهم بما تقول.

يظن البعض أن العاطفة مكانها خارج العمل. ويقومون بتقديم العرض بأسلوب "احترافي" محض بلا عواطف ولكن ليس من الضروري أن يكون الأمر هكذا - فلا بد أنك ستعثر على شيء ما يثير حماسك في أشد الموضوعات مللا. إن العواطف معدية - وعندما تشعر بالحماس و الحيوية تزيد من فرص التقاط الحضور عدوى عواطفك.

إن العواطف معدية -  
وعندما تشعر بالحماس  
والحيوية تزيد من فرص  
التقاط الحضور عدوى  
عواطفك.

### تجنب "الموت باستخدام الباوربوينت"

من الطرق الأكيدة التي تحد من تأثيرك إساءة استخدام برنامج الباوربوينت، من خلال الاستعانة بأكوام من الشرائح وملئها بالكلمات ثم الوقوف وقراءتها. لا شك في أن هذا الأسلوب سوف يدفع أغلب الحضور إلى النوم وهذا هو "الموت الأسطوري باستخدام برنامج الباوربوينت". ولكنك في وسعك تجنب حدوث ذلك إذا ما أحسنت إعداد شرائح العرض الذي تقدمه وحاولت استخدامها في أضيق الحدود وقيمت باستغلالها جيدا وبأسلوب فعال وبهذه الطريقة سوف تتمكن من إشراك الحضور وتوفير ما يلزمك من الزخم المطلوب لمواصلة عرضك. إن سر النجاح تقنية تسمى بـ "القراءة والدوران والتكرار" وفيما يلي الخطوات الواجب اتباعها:

١ قف في مواجهة الجمهور بزاوية حادة تصل إلى ٤٥ درجة.

٢ استدر وانظر إلى الشاشة مشيرا إلى النقطة التالية (قراءة).

٣ استدر وواجه جمهور الحاضرين (الدوران).

٤ اذكر النقطة (تكرار) واجعلها تنبض بالحياة.

### الوصايا العشر لتصميم شرائح عرض مؤثرة

- ١ اجعلها بسيطة وواضحة وتسهل رؤيتها.
- ٢ خير الكلام ما قل ودل.. لا تفرط فيما تعرضه من كلمات.
- ٣ اذكر نقاطاً موجزة وابعد عن الجمل الطويلة.
- ٤ طبق قاعدة ست كلمات في الجملة وست جمل في الشريحة.
- ٥ احرص على سهولة قرائتها - ويجب أن يكون حجم الخط ٢٤.
- ٦ يعد استخدام نص غامق اللون على خلفية فاتحة اللون اختياراً مثالياً.
- ٧ تجنب استخدام الأنماط والظلال المعقدة.
- ٨ كن حريصاً فيما تستخدمه من ألوان - فالخلط فيما بينها قد يزيد من صعوبة قراءة النص.
- ٩ تجنب استخدام المؤثرات الصوتية ورسومات الجرافيك الطائفة.
- ١٠ استعن بالصور - الصور والرسوم التي تضيف مزيداً من الوضوح وتثير الاهتمام.

يجمع البعض بين استخدام الملاحظات والشرائح ولكن هذا أمر خطير- لأنه يحدث تشتيتاً مضاعفاً مما قد يفضي في النهاية إلى الحد من تواصلك مع الحضور باستخدام لغة العيون أو انعدام استخدامها تماماً. استخدم إحدى الوسيلتين ولكن ليس كليهما معاً. فإذا قررت استخدام الملاحظات فاحرص على أن تتضمن نقاطاً أساسية، كلمات مفردة أو مختزلة، بحيث يمكنك إلقاء نظرة خاطفة عليه. تجنب كتابة نص كامل لأنه سيكون من الصعب عليك قراءته وسوف تقضى جل وقتك في مطالعته ولن ترفع عينيك عنه للنظر إلى جمهور الحاضرين. وبقليل من الممارسة سوف تذهلك السهولة التي ستجدها في تقديم العروض ومدى ما تشعر به من حرية لعدم حاجتك لاستخدام الملاحظات على الإطلاق.

### اجعل أفكارك تنبض بالحياة

قد تفعل كل ما سبق ذكره - فتحسن تنظيم أفكارك وتجعل حديثك ممتعاً وتتواصل باستخدام لغة العيون - ومع هذا يظل تقديمك مملاً. لكى يصبح عرضك مؤثراً لا بد وأن تكون قادراً على رسم صور فى أذهان الآخرين، قص عليهم قصة أو اضرب مثلاً أو تحدث عن دراسات الحالة أو شارك معهم نادرة من نوادرك.

قارن الأمثلة التالية:

- "إن برامجنا يعتمد عليها وسوف توفر الوقت للعملاء".
- "لقد قام أحد عملائنا، السيد "فريد ماكسينديل" بشركة سى ايتش كار هاير بتطبيق برنامج جديد من برامج الحاسب منذ ثلاثة أشهر ويقول إنه أفضل قرار اتخذته، حيث أدى إلى خفض المجهود الذى يبذله فى العمل بنسبة ١٠٪".

أى من هذين الأسلوبين يحوز عن اهتمامك ويعبر عن الرسالة التى تريد إيصالها؟ إن الإجابة واضحة تماماً: إن أفضل القصص والأمثلة التوضيحية نستقيها من التجارب الشخصية. اجعل قصصك مختصرة وفى صلب الموضوع ولا تطل فى سردها؛ فالإطالة تجعل الآخرين يفقدون اهتمامهم بما تقول.

إن استخدام التشبيهات يعد من الأساليب الرائعة لإضفاء القليل من النكهة إلى العرض الذى تقدمه - "إن غرفة الاجتماعات تتحول إلى واحة للسلام والهدوء عندما ترغب فى إنجاز العمل". كلما أثريت لغتك بالتشبيهات، كانت أوقع وأقوى تأثيراً.

## تدريب

قم بإعداد دراسة حالة أو قصة يمكنك دمجها في عرضك التالي. تدرب على سرد القصة بضع مرات أمام الأسرة والأصدقاء حتى تتمكن فيما بعد من روايتها في سهولة ويسر.

### افتتكم بسحر كلامك

ما إن يذكر اسم "مارتن لوثر كينج" حتى يتبادر إلى الذهن خطابه "لدى حلم" عن المساواة بين الأعراق والذي ألقاه في واشنطن عام ١٩٦٣. لقد استخدم "كينج"، شأنه في ذلك شأن الخطباء المفوهين، التقنيات البلاغية التي وضعها اليونانيون لكي يفتنوا الآخرين ويؤثروا عليهم. هناك الكثير من التقنيات التي يمكن استخدامها، وفيما يلي حفنة قليلة منها لتعينك على البدء في تطبيقها.

- التكرار: لقد كرر "كينج" عبارة "لدى حلم" عدة مرات.
- الطباق، الطباق هو التضاد - بمعنى أن "هذا" يختلف عن "ذاك" - لسنا شركة كبرى، ولكننا الأفضل. إننا لا نسعى لإرضاء جميع الأذواق، ولكننا نسعى لأن نكون الأبرز في مجال تخصصنا.
- الثلاثية، قاعدة الثلاثة أو ما يعرف بالثلاثية التي تعد تقنية مفيدة ومعروفة وفعالة - "ينبغي أن نضع الوقت والتكلفة والجودة في الحساب"، إن هذا الكتاب سوف يجعلك تؤثر فيمن حولك ويمنحك الثقة ويساعدك على تحقيق النجاح.
- تكرار الحرف الأول، تقنية أخرى ترمز على البهجة حيث يتكرر الحرف الأول من الكلمات التي تستخدمها - مثل "لقد حققنا حلمًا حقيقيًا".

### طرح الأسئلة؟

يعد تحقيق النجاح في الجزء الخاص بطرح الأسئلة والإجابة عنها له أهمية شديدة، ولكن لماذا؟ لأنه أكثر الأجزاء التي تعلق في الأذهان، فإذا قدمت عرضاً رائعاً ثم عانيت الأمرين أثناء طرح الأسئلة والإجابة عنها تأكد من أنك سوف تترك تأثيراً باهتاً وضعيفاً. قدم عرضاً متواضعاً ولكن كن بارعاً في الإجابة عن الأسئلة، وربما تتلقى التهاني بعدها. عليك إذن توقع نوعية الأسئلة واستعد للإجابة عنها. إن البعض يتطلع للإجابة عن التساؤلات لأنها أشبه بالحوار الحقيقي لأنك تحصل على استجابة من جمهور الحاضرين. ولكن هناك من يخشونها لخوفهم من توجيه سؤال صعب وغير متوقع لهم، ولكنك إذا أعددت للأمر عدته، لن يكون هناك ما تخشاه. إذا وجه إليك سؤال صعب، أو لم تكن متأكداً من الإجابة، فلا ضير من أن تقول إنك سوف تحاول معرفة الإجابة والعودة للرد على السائل لاحقاً.

---

إذا أعددت للأمر عدته، لن يكون هناك ما تخشاه.

---

### الإمساك بالخيط كافة

إن أهم شيء هو ألا تنهي عرضك بأسئلة. فلكي تختتم عرضك بصورة مؤثرة - وإنقاذ الموقف إذا كان السؤال الأخير صعباً - يجب عليك تلخيص رسائلك الأساسية وإضافة "دعوة للقيام بعمل ما" و"اترك الحضور بفكرة ختامية واضحة. وقد يكون "العمل الذي تدعو للقيام به" هو مجرد دعوتهم للتفكير فيما ذكرته لتوك أو أن تطلب منهم القيام بعمل ما فيما بعد وتستطيع الاستعانة بقائمة الأفكار التي طرحناها من أجل افتتاح عرضك لاستلهاام الأفكار من أجل الختام.

## الممارسة - والتدريب - سر الإتقان

الاستعداد هو سر النجاح فى التقديم - وكذلك الممارسة وكلما ألقيت خطبا عامة، ارتقى مستواك. وهكذا تصبح ذائع الصيت وتتمتع بقدر أكبر من المصداقية وتزيد مقدرتك على إقناع الآخرين بأفكارك. ومن الجوانب الحيوية للاستعداد هو التدريب، وهناك العديد من الأفراد الذين لا يعبأون ولا يستعدون قبل تقديم عروضهم وهو ما يظهر عليهم بجلاء فيما بعد. فينفذ منهم الوقت بحثا عن الكلمات المناسبة دون أن يحسنوا التعبير عن أفكارهم. ومن الأفضل التدريب على الخطابة بصوت مرتفع، وإذا لم يكن لديك وقت كاف للتدريب - ومن لديه وقت كاف للقيام بكل الضروريات هذه الأيام؟ - أعد ما ستقدمه فى ذهنك عدة مرات للتأكد من أن العرض سوف يسير على خير ما يرام.

## لا تنس التحقق من الجوانب اللوجيستية

تأكد بعد كل المجهود المضى الذى بذلته من تذليلك للعقبة الأخيرة - المتمثلة فى الجانب اللوجيستى. تأكد من سلامة العارض الضوئى وجميع الأجهزة الأخرى التى ستحتاج إليها، واحرص على الحضور فى وقت مبكر قبل العرض حتى يتسنى لك تجهيز كل شئ كما تريد، واجلب معك نسخة احتياطية من شرائح العرض، إذا كنت ستقدمه فى مكان لم ترتده من قبل.

## كن مختلفا عن الآخرين

بما أن أغلبية عروض التقديم متوسطة المستوى وغير شيقة، فليس من الصعب عليك أن تكون ضمن نسبة الـ ٢٠٪ من المقدمين. لقد أعطيناك العديد من التقنيات التى تمت تجربتها وثبتت فاعليتها وإذا قمت بتجربة نصفها فقط فسوف يتحسن مستوى ما تقدمه من عروض إلى حد كبير. إذا كنت تتحلى بالعزم والتصميم وكنت تريد أن تتميز عن حالك، فلا يوجد ما يمنعك من الوصول إلى هدفك وتقديم عرض مؤثر.

### فليكن لك تأثير الآن

- فكر في العرض الأخير الذى قمت بتقديمه وحاول التفكير فى شيئين أو ثلاثة يمكنك القيام بها لإحداث أكبر تأثير ممكن.
- اجعل شخصاً موضع ثقة يعطيك تغذية مرتجعة عندما تقدم عرضك القادم حتى تعلم جوانب ضعفك وتعالجها.
- حاول البدء بافتتاحية تجذب الاهتمام واسرد قصة أو استخدم التشبيهات فى كلماتك أثناء العرض القادم الذى ستقدمه.



# الفصل ١١



تحدث وعبر  
عن رأيك - كيف  
تحدث تأثيرا  
في الاجتماعات؟

" اعتبر كل اجتماع فرصة لتحقيق حلمك " .

أنون

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

اجتماعات، اجتماعات، اجتماعات فى بعض الأحيان كل ما تفعله هو حضور الاجتماعات. حسنا، قد ينطبق ذلك على البعض وقد يكون البعض الآخر محظوظا ويتمكن من تجنب الشعور بالملل الذى يثير أعصاب العديد ممن يضطرون لحضورها. من الأقوال الشهيرة لمرشد عالم الأعمال "كينيث بالانشارد" يشير البعض إلى الاجتماعات على أنها المكان الذى تحصل فيه على دقائق وتضيع فيه ساعات". على الرغم مما قد تتطوى عليه هذه المقولة من مبالغيات يشعر كثيرون بأنهم يحضرون عدداً كبيراً من الاجتماعات ويهدرون فيها وقتاً ثميناً وطويلاً، ومع ذلك فإن الاتصال بين الشركات يعتمد على عقد الاجتماعات، لذلك يجب عليك أن تكون قادراً على المشاركة والمساهمة وخلق تأثير. فالاجتماعات مكان رائع لتعزيز مكانتك وطرح أفكارك وإقناع الآخرين بها، ويمكن للأسلوب الذى تقدم به نفسك خلالها إحداث فارق هائل فى زيادة فرص مستقبلك المهني. أما إذا أسأت التصرف خلالها فإنك تعرض نفسك لخطر إضعاف تأثيرك والحد من إمكانية نجاحك.

### معالجة التوتر والشعور بالثقة

يشعر الكثيرون بالتوتر حيال المشاركة فى المناقشات أثناء الاجتماعات. وقد يرجع ذلك إلى خوفهم من التفوه بأشياء خاطئة ويبدون بمظهر من لا يدري عما يتحدث أو إثارة استياء الآخرين عن طريق إشعال الصراعات. فيما يلي

بعض الأساليب العملية البسيطة التى تجعلك تشعر بمزيد من الثقة أثناء تعبيرك عن آرائك.

● عليك أن تدرك أن الآخرين يقضون إلى جانبك، على الرغم من وجود خلافات فى رأى، بل وصراعات فى بعض الأحيان فإن الأمر نادرا ما يكون شخصيا ولا يعدو الأمر مجرد كونه مجموعة من الأشخاص يتناقشون أو يدافعون عن قضايا يؤمنون بها، وما إن تدرك أنهم لا يتعمدون مهاجمتك وإنما ببساطة يفندون ما تقول، يمكنك أن تقدم اقتراحاتك بكل ثقة وإبداء ما تريد من آراء.

● ما من أحد كامل أو معصوم، لا تتوقع أن تقول كل شىء بوضوح كل مرة، فما يتحتم عليك قوله قد يبدو غامضا فى بعض الأحيان وهذا حال الجميع، فإذا فاتك ذكر شىء ما، يمكنك دائما أن تضيفه فيما بعد. وإذا ما أخطأت خطأ طفيفا، يمكنك دائما توضيح وجهة نظرك.

● سيطر على حالتك، إذا كان لديك ميل للشعور بالقلق أثناء الاجتماعات - أو حتى الإصابة " بالذعر " حين تكون فى بؤرة الضوء، فاعلم أن هناك وسائل تمكنك من السيطرة على حالتك وكبح جماح مشاعرك، ويمكنك الحفاظ على هدوء أعصابك ورباطة جأشك عن طريق أخذ نفس عميق وتوقع تحقيق نتائج طيبة. وتذكر دائما أنه من حقلك بقدر ما هو من حق الآخرين إبداء ما تريد من آراء.

● حاول الترتبة مع الآخرين قبل أن يبدأ الاجتماع، الوصول مبكرا قبل بدء الاجتماع للحديث مع الآخرين يجعلك تشعر بالراحة عند التعامل معهم - خاصة إذا كنت تقابلهم للمرة الأولى، وما إن تستطيع تحقيق التقارب مع الآخرين، فسوف تتمكن من الحديث معهم بمنتهى السهولة.

● استعد ثم استعد ثم استعد؛ كلما أعددت نفسك من أجل الاجتماع وحددت هدفك منه وموقفك من الموضوعات الرئيسية لجدول الأعمال. ازددت ثقة فيما تطرحه من آراء وأفكار. أثناء سير الاجتماع بين شد

وجذب، سوف يكون من السهل عليك إبداء بعض التعليقات، وهذا الأمر مفيد للغاية بالنسبة للشخصية البومة (أحد أنماط السلوكيات الحيوانية التي سبق وتناولناها في الفصل السادس) الذين يحرصون على أداء الأشياء على الوجه الصحيح مما يجعلهم يشعرون بالقلق بشأن ارتكاب الأخطاء. إن الشخصية الحصان التي تعشق النظام وتقلق حيال آراء الآخرين فيها تجد الاستعداد للاجتماعات مفيدا للغاية، وذلك لأنها تستطيع صياغة ما تريد طرحه من أفكار بأبلغ أسلوب ممكن. لذلك خذ ما تحتاج من وقت للتفكير فيما تود قوله وقم بإعداد بضع ملاحظات مختصرة للاستعانة بها أثناء الاجتماع إذا ما نسيت تناول إحدى النقاط. فإذا كان هناك جدول أعمال للاجتماع، فيمكنك البدء به، أما إذا لم يكن هناك جدول أعمال فإن هدف الاجتماع سوف يهديك إلى فكرة مناسبة. وبالنسبة للأحداث الدورية، مثل اجتماعات فرق العمل، حاول التفكير في الموضوعات التي ستساعدك أنت والآخرين على حسن أداء أعمالكم. يعد الاستعداد مهماً كذلك بالنسبة لشخصيتي القرد والأسد اللتين تعتمدان غالبا على قدرتهما على سرعة التفكير في لحظتها. إن هذا النمط يعنى أن أصحاب تلك الشخصيات أحيانا لا يمعنون التفكير في أفكارهم مما قد يعنى أنهم لا يكونون مؤثرين كما كان ينبغي لهم أن يكونوا.

● **ضع خطة للهجوم،** تأكد من أنك على دراية تامة بهدف الاجتماع. ضع هدفا شخصيا محددًا وواقعيًا تحققه بنهاية الاجتماع (على سبيل المثال، "نيل الموافقة على تنفيذ الاستثمار الجديدة التي أعدتها لتصحيح مسار العملية الإدارية) حدد المعلومات أو المواد التي ستقدمها لمساعدتك على بلوغ هدفك - وضع خطة لتوصيلها بدقة ووضوح. كن مستعدا لدعم أفكارك بما يلزم من الأبحاث وغيرها من الأدلة الأخرى - إذا أمكن ذلك. حاول أن تضع نفسك مكان زملائك - لو أنك مكانهم فكيف ستكون ردة فعلك تجاه توصياتك؟ ما المعلومات أو البيانات الإضافية التي يحتاجون إليها لاتخاذ القرار؟ قد تختار توزيع

معلومات عن خلفية الموضوع لكي يقرأها الآخرون قبل الاجتماع إذا كنت تعتقد أن ذلك يعنى أن لدى الآخرين مزيداً من الوقت لقراءة أفكارك قراءة متأنية ولكن عليك الانتباه إلى أنك بذلك تتيح لهم الفرصة لتفنيد آرائك ودحضها. حاول توقع المشاكل التي قد تحدث وحاول إيجاد حلول لها وإذا كنت تعلم بأنك ستواجه مقاومة حاول قضاء بعض الوقت في ممارسة الضغط للحصول على التأييد الذي تحتاج إليه، حاول تكوين نادٍ لمؤيدي فكرتك.

وأخيراً، فكر في الانطباع الذي تريد تركه وكيف تعتزم تحقيق الألفة مع الآخرين.

## تدريب

قم بإعداد بعض الملاحظات حول الاجتماع القادم الذي من المقرر أن تحضره. واجمع المعلومات التي تحتاج إليها، وحاول توقع المشاكل التي قد تحدث فيما بعد.

## مكان جلوسك مهم

إن المكان الذي تجلس فيه أثناء الاجتماع يحدث اختلافاً كبيراً فيما تخلقه من تأثير. ففى أثناء الاجتماعات الفردية المباشرة يعد الجلوس في مواجهة الشخص الآخر نوعاً من التحدى. أما بجواره فيعد تواطؤاً. أما الجلوس في الزوايا التي تقع على يمين الشخص الآخر فيعد نوعاً من الدعم له.

أما بالنسبة للمجموعات الأكبر عدداً، فلا توجد أهمية للمكان الذي تجلس فيه. ولكن إذا جلست على مائدة مستطيلة أو مربعة الشكل. فاحرص على الجلوس في المكان الذي يمكنك من خلاله جذب انتباه رئيس الاجتماع بسهولة مما يزيد من فرص حصولك على فرصة للكلام. إن رئيس الاجتماع عادة ما يجلس على رأس المائدة كوسيلة من وسائل إظهار سلطته. أما في الاجتماعات الرسمية يجلس الأشخاص الأقل نفوذاً في أبعد مكان عادة. عندما يجلس

رئيس الاجتماع عند أحد جوانب المائدة - في المنتصف غالباً - فإن الذين يجلسون قبالة يكونون في حالة مواجهة معه بصورة تلقائية. خاصة الشخص الذي يجلس في مواجهته بالضبط. أما في الاجتماعات الكبرى فكلما اقتربت من منتصف المائدة، كان من السهل عليك المشاركة في الاجتماع.

### الاتصال بصورة مؤثرة في الاجتماعات

إن أول ما يلاحظه فيك الآخرون أثناء الاجتماعات هو لغتك الجسدية. وكما سبق وأشرنا في الفصل السابع، عليك الجلوس معتدلاً وإعادة كتفيك إلى الوراء خاصة عندما تتحدث. إن الانحناء إلى الأمام انحناءة خفيفة يجعلك تبدو منتبهاً ومستعداً للمشاركة ولكن عندما تستريح قليلاً احرص على ألا تنخفض قامتك نحو الأسفل والآن أعطيت الانطباع بأنك لا تحفل بما يجري حولك. فإذا أردت الإعراب عن اهتمامك بما يقوله أحدهم عليك الحفاظ على ثبات قامتك والانحناء إلى الأمام قليلاً والتركيز على ما يقوله ذلك الشخص وما يفعله.

### أتحدث أو لا أتحدث - متى تطرح السؤال؟

كلما طال انتظارك للتحدث أثناء الاجتماعات، زاد ما تشعر به من ضغط لقول شيء له قيمته. بل إن التأخير يجعلك أشد توتراً، لذلك حاول التفوه بشيء خلال الدقائق القليلة الأولى. قد يتطلب الأمر عزمًا وإصراراً من جانب البعض - خاصة لشخصيتي الحصان والبومة عندما يحيط بهما العديد من الشخصيات القوية. وقد يكون استخدام اسم المتحدث السابق وسيلة فعالة وقوية لجذب الانتباه. كرر بحزم أنه لديك شيء تود إضافته ولا تستسلم حتى تصل رسالتك ولكن إذا لم تتمكن من التفوه بكلمة حاول استخدام لغة العيون للتواصل مع رئيس الاجتماع (إذا كان هناك رئيس) وسوف يهرع لمساعدتك.

إذا لم يهدك تفكيرك إلى قول شيء مناسب، عبر عن موافقتك على ما ذكره المتحدث السابق أو حاول إضافة نقطة أخرى لما تم قوله.

تحاش مقاطعة الآخرين ولا تدعهم يقاطعوك، ودون أية أسئلة تراودك، ثم قم بإشارة ما تريد من نقاط عندما ينهون حديثهم. وإذا قاطعوك فى منتصف حديثك انظر إلى عيونهم مباشرة وخاطبهم بأسمائهم وأخبرهم بأنك لم تنته حديثك بعد. استخدم جملاً مثل "إننى مهتم بما تقوله ولكننى سأكمل حديثى أولاً" أو "أود أن تدون ملحوظة بالسؤال لتطرحه علىّ فيما بعد". إن الشخص الوحيد الذى له الحق فى مقاطعةك هو رئيس الاجتماع.

### عبر عن رأيك بثقة

إن التظاهر بالثقة أو الاستعانة بالتقنيات المذكورة فى الفصل الأول سوف يساعدك على إقناع الآخرين برأيك. احرص على أن يكون صوتك حازماً ومسموعاً، واجعل مدخلاتك موجزة ومركزة وذات صلة بموضوع الاجتماع. لا تطرح أكثر من نقطتين فقط فى كل مرة تشارك فيها فى الاجتماع حتى تعطى الفرصة لغيرك لكى يتحدث. لا تدل بدلوك فى كل موضوع، وتحدث فقط عندما يكون لديك نقطة مهمة وذات صلة وتستحق الطرح. ومن ناحية أخرى لا تؤجل التعبير عن رأيك حتى نهاية الاجتماع-شارك إن استطعت عندما يتوقف الحديث تلقائياً.

### أخبرهم برأيك

قد يبدو ذلك واضحاً ولكنك سوف تحسن فرص تحقيق النتيجة المرجوة إذا ما عبرت بدقة ووضوح عما تريد من أفكار وتوصيات. إن الآخرين ليس لديهم القدرة على قراءة الأفكار، فإذا لم تخبرهم بما تريد فلا أحد غيرك سيفعل. ولا تفترض أنهم سيعلمون من تلقاء أنفسهم الأشياء التى تهتمك أو تهتم إدارتك. استخدم كلمات إيجابية مثل: "أود أن... و" أود أن نفعل... و" أعرف... أو " أومن...".



إذا اختلفت في الرأي مع أحدهم، فلا تخف ذلك - فهذا ليس في مصلحة أحد. عندما يكون لديك رأى مخالف اجذب الانتباه إليه وقدم حلاً بديلاً، موضحاً أسبابك في ذلك. والعكس صحيح؛ اجعل الآخرين يعلموا أنك تتفق معهم في الرأي، فهذا من شأنه دفع الأمور في الاتجاه الذي تريده فما يتمتع به الرأي من ثقل هو الذي يمرر التوصيات ويضمن الموافقة عليها. وإذا أدركت أنك كنت مخطئاً بعد الاستماع لجميع الآراء والمناقشات كن مستعداً للتنازل عن رأيك.

لقد وضع "روجر موسوفيتش" و"روبرت نيلسون" مؤلفا كتاب *We've Got to Start Meeting Like This* طريقة بسيطة ولكن فعالة لضمان تعبيرك عن آرائك بأسلوب مقنع وفعال أطلقا عليها صيغة التأثير.

### صيغة التأثير

- ١ **عبر عن أفكارك،** "أعتقد أنه ينبغي علينا دراسة الخيار الأول دراسة وافية قبل أن نحزم أمرنا وننتقل إلى الخيار الآخر".
- ٢ **اربط بين آرائك وبين ما قيل،** "في الوقت الذي يتوافر في الخيار الثاني العديد من المزايا إلا أنه لا يلبي متطلباتنا الخاصة بخفض أعداد شكاوى العملاء من سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم".
- ٣ **دعم أفكارك بالأدلة،** "يشير استبيان قياس الجودة إلى أن هناك العديد من الموضوعات التي تحتاج إلى الدراسة..." ثم امض نحو تأكيد رأيك ببيانات محددة واحرص على تطبيق التقنيات المؤثرة الواردة بالفصل السادس لإقناع الآخرين برأيك. إن قوة البرهان الاجتماعي لها تأثيرها - حيث يقلد الأشخاص غيرهم فيما يفعلونه من أشياء".
- ٤ **ادمج تعليقاتك ضمن المناقشة،** "تشير البيانات إلى ما يجعلنا نؤيد كلا الخيارين ولكن ينطوي الخيار الثاني على المزيد من المخاطرة فهل توافقون على هذه النتيجة؟".

## تدريب

قم بتجهيز مشروع مفضل لديك يمكنك من خلاله تطبيق صيغة التأثير. قدم شرحا وافيا وواضحا لفكرتك واستعن بالأدلة التي تؤيد صحة وجهة نظرك.

قم بالتدريب على وصف المشروع (الخطوة الأولى) قضيتك ثم أضف الدليل (الخطوة الثالثة). اطلب من أحد أصدقائك أن يعطيك تغذية مرتدة عن الأسلوب الذى تعبر به عن قضيتك. شجع أصدقائك على طرح الأسئلة إذا استعصى عليهم فهم أى شىء. قد لا تستطيع التدريب على الأمر برمته ولكنك ستستفيد كثيرا من تكوين فكرة واضحة عن كيفية التعبير عن أفكارك.

### هل تشعر بأنه لا يوجد ما لديك لتقوله؟

قد تشعر فى بعض الأحيان، شأنك فى ذلك شأن العديد من الأشخاص الآخرين، بأنه ليس لديك الكثير لتقوله؟ ولكن لا يعنى ذلك أنك لا تستطيع أن تحدث تأثيرا أثناء الاجتماع. فعندما لا يكون لديك وجهة نظر قوية حول موضوع المناقشة، أيد رأى الآخرين - "اقترح عظيم،" جوى"، إننى أؤيده". أما إذا اخترت مخالفتهم فى الرأى لابد أن يكون لديك حجج قوية فكرت فيها مليا لدعم موقفك. وبدلا من ذلك، ركز اهتمامك على معاونة رئيس الاجتماع على إدارة الاجتماع، واسع إلى القيام بعمل إيجابى لمساعدة المجموعة بأسرها.

تجدد الإشارة هنا إلى أنه إذا كنت تفضل أن تلوذ بالصمت على أن تختلف مع الآخرين فى الرأى، فأنت تتصرف دون حزم فإذا قلت: "إننى لا أمانع". فإنك تجعل من الصعب على الشخص الآخر اتخاذ قرار صائب لأنه لا يدرى ما إذا كان لديك رأى خاص". إن البعض يخلط ما بين الافتقار إلى الحزم والتهذيب ومساعدة الآخرين. لذا لابد وأن تتحلى بالثقة بالنفس والحزم أثناء الاجتماعات، وألا تدع الآخرين يقنعوك بوجهة نظرهم.

## اجتماعات عديدة وفرص شتى

تأخذ الاجتماعات أشكالاً عديدة، قد تكون رسمية وغير رسمية، وقد يحضرها فريق عملك المباشر أو رؤساؤك أو زملاؤك أو رفاقك أو حملة الأسهم. وقد تكون اجتماعات فردية مباشرة، أو مع مجموعة كبيرة من الأشخاص. أيًا كان شكل الاجتماعات، فالمهم هو الانطباع الذي تتركه لدى من يحضرها.

هناك أنواع عديدة من الاجتماعات من بينها:

- الأداء
- المبيعات
- إدارة الحساب
- اجتماعات فريق العمل أو التغطية اليومية للأنشطة
- اجتماعات الإدارات
- اجتماعات مجلس الإدارة
- الاجتماعات السنوية العامة
- الاجتماعات العامة

قد تكون الاجتماعات المتعلقة بالعمل داخلية أو خارجية. إننا عادة ما نولي اهتماماً أكبر بالاجتماعات الخارجية - حيث يكون هناك الكثير من الأمور على المحك، مثل محاولة إقناع العملاء بشراء المنتج - على الرغم من أن الاجتماعات الداخلية من أفضل السبل التي تجعل عددًا أكبر من الأشخاص يلاحظون وجودك، ولكي تستطيع خلق تأثير لابد وأن تلعب دوراً فعالاً ونشطاً، ومهما كان الموقف - فالاجتماعات تمنحك فرصة ذهبية للظهور.

قد تكون مساهمتك في بعض الاجتماعات محدودة، مثل الاجتماع التنظيمي لإدارة بأسرها أو اجتماع لتغطية نشاط فريق العمل، فمثل هذه الاجتماعات يكون الهدف منها إعطاء المعلومات ولا تتضمن إجراء أية مناقشات إلا فيما

ندر. وفي هذه الحالة يعتمد التأثير الذى تحدثه على الدور الذى تقوم به. فإذا كنت تدير الاجتماع، فإن الأمر يعتمد إلى حد كبير على كيفية عرضك للمعلومات ( انظر الفصل العاشر لمعرفة سبل تقديم عرض مؤثر) ومع ذلك ففى وسعك الجلوس فى كرسيك ووضع رأسك بين يديك وجعل الملل يكسو ملامحك أو تجلس منتبها معتدل القامة ويبدو عليك الاهتمام بما يجرى. إننا ندرك أن هذا قد يعد تحدياً حقيقياً إذا ما واصل الشخص الآخر حديثه عن شيء لا يثير اهتمامك، ولكنك إذا بذلت بعض الجهد فسوف يعتبرك الآخرون من ذلك النوع من الأشخاص الذى يهتم حقا ويود المشاركة. اطرح التساؤلات إذا كانت هناك جلسة لتلقى الأسئلة والرد عليها حتى وإن لم يتعد الأمر مجرد توضيح نقطة لست متأكداً منها. لا تحاول الاستئثار بالوقت كله لنفسك من خلال طرح العديد من الأسئلة بصورة متتابعة - فمثل هذا النوع من السلوك غالباً ما يثير استياء الآخرين، فتوجيه سؤال أو سؤالين وإبداء تعليق إيجابى يعد تصرفاً مناسباً.

يكون للاجتماعات التقليدية جدول أعمال على الرغم من أن بعض الاجتماعات تميل إلى أن تكون حرة وغير رسمية، ولكن فى جميع الحالات يتوقع من الحضور المشاركة فيها. وتختلف أهداف الاجتماعات من اجتماع لآخر؛ فقد يكون الهدف منها هو معالجة البيانات أو الحصول على تنفيذية مرتجعة بشأن أحد المشروعات أو لتسوية إحدى المشكلات أو اتخاذ قرارات أو التوصل إلى أفكار وحلول مبتكرة. إن هذه الاجتماعات تمنحك فرصاً عظيمة للمشاركة وإحداث تأثير.

أنت دائماً تحدث تأثيراً حتى وإن جلست فى أحد الأركان ولم تتطرق بينت شفة. ولكن إذا كنت تتحدث بلا توقف فأنت تحدث نوعاً مختلفاً من الانطباعات، ولكن فى كلتا الحالتين تكون النتيجة سلبية، فالأمر لا يتعلق بكم المشاركة ولكن بنوعيتها - فمن الأفضل قول شيء مفيد عن قول عشرة أشياء لا قيمة لها.

## اخلق تأثيراً من موقعك كرئيس للاجتماع

إن الأشخاص الذين يرأسون الاجتماعات يحظون بفرصة رائعة لإظهار صفاتهم القيادية وما يتمتعون به من مهارات في التواصل مع الآخرين. وعندما يحسنون القيام بذلك، فإنهم يخلقون تأثيراً إيجابياً واضحاً. فكر في الأشخاص الذين تولوا رئاسة الاجتماعات ممن تعرفهم. أيهم أكثر تميزاً في رأيك، ولماذا؟ قارن بين تجربتك وهذين السيناريوهين:

ياخذ "روى" بزمام المبادرة من البداية، وتساعد خفة ظله وما يتمتع به من لطف وحزم على تحريك دفة الأمور في الاتجاه الصحيح، ويحرص على إتاحة الفرصة أمام الجميع للتعبير عن رأيه بل إنه يتمكن من كبح جماح "كاثي" الثرثرة أثناء الاجتماع. ويحرص "روى" كذلك على تدوين كل ما يتم الاتفاق عليه والتدقيق في كل عمل يتم القيام به، والأفضل من ذلك هو أننا نتبع جدول الأعمال ونتمكن من الانتهاء من الاجتماع في وقت قياسي.

إن "بولاً" تصل دائماً وهي في عجلة من أمرها وتبدو غير منظمة تماماً. ومن ناحية أخرى فإن وجودها غير مفيد لافتقارها للقدرة على السيطرة على الآخرين. وفي بعض الأحيان لا تتذكر سوى اللقاء نظرة على ما تم إنجازه من الاجتماعات السابقة في منتصف الاجتماع التالي، ولكن بعد فترة تنقذنا "كايت" وتتولى هي زمام الأمور.

هل يبدو أي من هذين السيناريوهين مألوفاً لديك؟ إن الاجتماع العادي عادة ما يكون وسطاً بين هذا وذاك؛ ولكن عندما تدير اجتماعاً بأسلوب فعال تستطيع حينئذٍ إحداث تأثير. ولا تتمثل الفائدة التي تضيفها إلى الاجتماع في مساهمتك فيه بقدر ما تتمثل فيما تلعبه من دور في إدارة وقائع الاجتماع بأسرها مما يعنى الحرص على ألا يستأثر من يثرثرون كثيراً بالحديث وإتاحة الفرصة أمام الأشخاص قليلي الكلام والأكثر هدوءاً للمشاركة، وإذا كان لديك مشاعر قوية نحو أحد موضوعات جدول الأعمال ينبغى عليك أن تدع شخصاً آخر يتولى رئاسة الاجتماع، ويقع ضمن نطاق مسؤولياتك الحرص على مراعاة مؤشرات العمل.

ولكن الشيء المؤكد حقاً هو أنك إذا أحسنت صنماً في إدارة الاجتماع فسوف تحظى باحترام الآخرين وأعجابهم، وسيحرصون على حضور اجتماعاتك وستحقق شهرة كشخص له تأثيره.

## قبل الاجتماع

عندما ترأس أحد الاجتماعات، احرص على وصول جدول الأعمال إلى الجميع قبل الاجتماع بوقت كاف حتى يتسنى للآخرين الإعداد الجيد له. اتبع النصائح المذكورة أدناه لكي تبدأ بداية طيبة في ترؤس الاجتماعات:

- تجنب اختيار موعد الاجتماع عقب الغداء مباشرة - لأنه الوقت الذي تصل فيه حيوية المشاركين إلى أدنى مستوى لها.
- ادع الأشخاص المعنيين بالاجتماع فقط - فكثير من الأفراد يشكون من حضور اجتماعات لا تعنيهم.
- ضع التفاصيل الخاصة بتوقيت الاجتماع ومكانه و الهدف منه ضمن جدول الأعمال.
- اجعل جدول الأعمال مختصراً قدر الإمكان.
- تناول الموضوعات الأشد أهمية في البداية عندما تكون الحيوية والنشاط مرتفعين.
- خصص وقتاً كافياً لتناول كل موضوع على حدة، بدلا من تناولها جميعاً في عجلة.
- كن كريماً في الوقت المخصص للاجتماع - فلن يمانع أحد إذا انتهى الاجتماع قبل مواعده.

## فن إتاحة فرص للمشاركة

هناك دائماً إمكانية أن يسهم جميع الحاضرين في الاجتماع إسهامات قيمة إذا ما أتاحت لهم الفرصة لذلك. إن الرؤساء البارعين حقا يحرصون على التأكد من وصول صوت الجميع؛ ولكن لا يعنى ذلك أنه ينبغي على الجميع إبداء الرأي في كل موضوع من موضوعات جدول الأعمال. إذا لاذ أحدهم بالصمت، فكر في الأسباب المحتملة التي جعلته يصمت قبل دعوته إلى الحديث. قد يكون الدافع وراء الصمت هو الخجل وربما يحجم صغار

الموظفين عن المشاركة خوفاً من أن يظهرُوا بمظهر الحمقى أو خوفاً من الوقوع في الخطأ. فإذا صح ظنك، أخبرهم قبل الاجتماع بأنك سوف تطلب منهم إبداء الرأي في موضوع بعينه. وامنحك إياهم وقتاً كافياً للاستعداد تزيد احتمالات مشاركتهم؛ ولكن إذا تعذر ذلك ففي وسعك دعوتهم لمشاركة أى خبرات سابقة لديهم عن موضوع مماثل - "لايم، إنتى أعلم أن لديك خبرة واسعة فى إعادة تنظيم المكاتب وأنت أجريت أبحاثاً حول كيفية تأثير ذلك علينا. هل يمكنك أن تحدثنا عن ذلك؟" استخدم صيغة التساؤل العامة. "سام كيف يؤثر ذلك على فريقك؟"، "ما رأيك فى ذلك يا دونالد؟". إن الأشخاص الخجولين قد يجدون أنه من السهل الحديث عن الحقائق أكثر من الحديث عن آرائهم.

### النظام ثم النظام ثم النظام

إن أغلب الأشخاص يحسنون التصرف خلال الاجتماعات ولكن الرئيس المتمكن يجب أن يكون مستعداً للتدخل فى المرات القليلة التى قد يحدث فيها خروج على النظام. فقد يقاطع الحضور بعضهم بعضاً بصور شتى. ومن المشاكل الشائعة عدم قيام شخص بإتمام عمل واعد بالقيام به. فإن حدث ذلك، فقم بتذكيره بضرورة إتمامه قبل أن يحين موعد الاجتماع التالى، ولكن إذا تكرر منه ذلك، فاسأله عن الأسباب التى منعته من أداء المهمة الموكلة إليه. فقد يكون هناك سبب وجيه لذلك، ولكن إذا لم يكن هناك داع لذلك فربما لا يكون مقتنعاً بالفكرة تماماً، لذلك يجب معرفة حقيقة ما يمنعه من أداء عمله. وقد يكون من المفيد معرفة السبب بعيداً عن الحضور، وتتمثل الخيارات الأخرى المتاحة فى تعيين شخص آخر لمعاونته فى أداء المهمة أو لتحمل المسؤولية نيابة عنه.

إن اختلاف الآراء قد يؤدي فى بعض الأحيان إلى مناقشات حامية الوطيس وقد يسفر ذلك عن إبداء تعليقات عفوية أو شخصية، فإذا كان هناك شقاق أو جدال شديد، فعليك اتخاذ إجراء فوري. انزع فتيل الموقف بأن تطلب من الجميع التركيز على موضوعات جدول الأعمال ومن خلال إعادة المشكلة إلى

مائدة الحوار يمكنك الابتعاد عن الخلافات الشخصية. اجعل الحاضرين يركزوا على الحقائق و شجع الجميع على التزام الهدوء.

أما إذا خرجت الأمور حقا عن السيطرة، ادع الجميع إلى الالتزام بالنظام، فإذا لم يفلح ذلك فى استعادة النظام، اطلب من الشخص الذى يصر على المقاطعة مغادرة الاجتماع أو قم بتأجيل الاجتماع إلى موعد آخر إذا دعت الضرورة إلى ذلك؟

### قوة التلخيص

تعد الملخصات أداة فعالة للغاية أثناء توليك رئاسة الاجتماعات، ولكى تحسن إعدادها، عليك الإصغاء جيدا لما يتم قوله واستخلاص النقاط الرئيسية وإعادة ذكرها بوضوح ودقة فى نهاية كل موضوع من موضوعات جدول الأعمال، مما يضمن معرفة كل شخص لما يجب عليه القيام به وطبيعة مهمته وتوقيت الانتهاء منها. إنها فكرة جيدة أن تعلن دائما أنك تقوم بتلخيص وقائع الاجتماع" - دعونى أقم بتلخيص النقاش حتى الآن... " أو "دعونى أتأكد من أننى قد فهمت هذا الأمر على النحو الصحيح".

لاشك فى أن هذه الطريقة تساعد الآخرين على الانتباه، ومن المفيد بصفة خاصة تلخيص النقطة التى كانت محل خلاف لأن ذلك من شأنه مساعدتك على استعادة سيطرتك على الأمور. إن فصل الموضوعات المثيرة للخلاف يساعد الآخرين على إدراك حقيقة أنهم يتفقون مع بعضهم البعض فى الرأى - وكل ما فى الأمر أنهم خرجوا على مسار النقاش. إنه لأمر مثير للدهشة كيف يمكن أن يتوصل الآخرون إلى اتفاق ويواصلون الحوار وينتهى بهم المطاف إلى الاختلاف فى الرأى مرة أخرى، ويكون التلخيص مفيدا أيضا عندما تستمر المناقشات بدون فائدة وكأنها تدور فى حلقة مفرغة، ومن خلال تلخيص الموضوعات الرئيسية تجعل الآخرين يستعيدون تركيزهم وتستطيع إعادة النقاش إلى مساره الطبيعي.



## تدريب

حدد الأسلوب الذي ستتبعه في رئاسة الاجتماع القادم الذي من المقرر أن تحضره. إذا لم يكن ذلك من ضمن مسئولياتك، تطوع لرئاسة الاجتماعات من أن لآخر. راجع الطريقة التي سارت بها الأمور في نهاية كل اجتماع وحاول إيجاد سبل لتحسين تأثيرك على العملية بأسرها.

## قدم يد العون

عندما تشارك في أحد الاجتماعات ولا يستطيع الرئيس إحكام سيطرته على مجريات الأمور، كن مستعداً لم يد العون، ويمكنك إحداث تأثير آنذاك من خلال مساعدته على إبقاء الاجتماع في مساره الطبيعي. أما إذا بدأ في الخروج على المسار أو بدأ الوقت ينفد قم بدور القائد - "لقد قضينا أربعين دقيقة بالفعل في مناقشة الأرقام ومن الأهمية بمكان تخصيص وقت لـ...". أو "إننا نعلم جميعاً آراء "بيتر" الخاصة بهذا الموضوع وانتي على ثقة من أننا نتفق في الرأي على ضرورة سماع رأي سارة". وهكذا تصبح بأسلوب مهذب من صفار الرؤساء.

## نصائح للنجاح في عقد المؤتمرات الهاتفية

لقد زاد في الوقت الحالي عقد الاجتماعات الهاتفية خاصة من جانب الشركات العالمية، وذلك حين تمارس الشركة نشاطها في عدد من المواقع، ويعد النجاح في استخدام تقنية عقد المؤتمرات الهاتفية تحدياً، لأنه قد يصبح من السهولة بمكان خلق انطباع سلبي لدى الآخرين نظراً لصعوبة التواصل معهم عبر الهاتف ولعدم مقابلتك لجميع المشاركين فيه من قبل، ومع ذلك في وسعك القيام بأشياء صغيرة لإحداث تأثير إيجابي.

إذا كنت تتولى إدارة الاجتماع، احرص على حصول الجميع على نسخ من جدول الأعمال بصورة مسبقة، و احرص على أن تكون أول من يحصل على نسخة منه. أما إذا كنت من المشاركين فى الاجتماع فاحرص على الوصول فى الميعاد وأعلن عن اسمك على الفور، حيث يتم تطبيق نفس النظم والمجاملات فى المؤتمرات الهاتفية، شأنها فى ذلك شأن الاجتماعات العادية. ابدأ الاجتماع فى موعده المحدد حتى وإن لم يكن الجميع قد وصل بعد مما يعنى إغلاقك لجهاز الكمبيوتر المحمول أو جهاز الاستدعاء أو الهاتف المحمول لكى لا يحدث أى تشتيت أثناء الاجتماع، وينطبق الأمر أيضا على برنامج الرسائل الفورية - فلا بد من اختيار وضعية "مشغول" لتجنب تعطيل الاجتماع. أعد قائمة بأسماء الحضور والأفضل من ذلك ارسـم دائرة ياخذى الصفحات وضع أسماءهم حولها وكأنهم يجلسون إلى مائدة افتراضية. إن هذه التقنية سوف تعينك على تحديد الحاضرين ومعرفة من لم يتحدث منذ فترة ويمكنك الاستعانة بتلك المعلومات لدعوتهم إلى مشاركة آرائهم.

إذا كنت ترأس اجتماعاً هاتفياً، ضع بعض القواعد الأساسية من البداية لمساعدة الجميع على الالتزام بالنظام. طبق قاعدة تلزم أى شخص بالإعلان عن اسمه قبل أن يبادر بالحديث، وما لم يكن الجميع يعرف صوت بعضهم البعض جيداً فسوف يكون من المربك تماماً عدم اتباع تلك القاعدة، وبالنسبة للاجتماعات الدورية أو المعتادة التى تضم نفس المجموعة من الأشخاص يكون من المفيد إعادة ذكر القواعد عند بداية كل اجتماع.

من الصعوبات التى يشكلها ذلك النوع من الاجتماعات الافتقار إلى الشواهد المرئية التى تجعلك تدرك أن أحدهم يود الحديث ولا تطلق كثيراً إذا أخطأت وقاطعت أحدهم أثناء توقفه عن الكلام فلنا منك أنه قد أنهى حديثه، لأن الآخرين يدركون مدى صعوبة معرفة ما إذا كانوا قد أنهوا حديثهم أم لا. وبصفة عامة، يشيع مقاطعة الحديث من أن لآخر جواً من البهجة المطلوبة أثناء الاجتماع.

### تجنب استخدام مكبرات الصوت

لا تستسلم لإغراء استخدام مكبر الصوت عندما يكون عدد الحاضرين داخل الاجتماع قليلاً. فالأمر أشبه بإجراء حديث جانبي أثناء اجتماع عادي - وهو بالتأكيد تصرف وقع ويؤدي إلى تشتيت انتباه الآخرين. وسوف تتعرض لإغراء قوى للضغط على الزر الذي يكتم الصوت والقيام بأشياء أخرى. إنك لا تستطيع فعل هذا أثناء اجتماع عادي وهو أمر سيئ أيضاً في الاجتماعات التي تتم عبر الهاتف.

عندما تقوم بتعطيل زر كتم الصوت ومكبر الصوت، فإن ذلك يضطرك إلى توجيه اهتمامك بالكامل لما يحدث في الاجتماع، وإذا لم تفعل ذلك فكأنك لم تعقد اجتماعاً من الأساس. وقد يكون الاجتماع تنظيمياً من الأساس أو من أجل الاطلاع على المعلومات، ومع ذلك فإن الاجتماعات تتطلب وجود تفاعل مما يعني ضرورة التواجد بصورة كاملة.

### ركز على المهمة

ينبغي عليك توجيه اهتمامك بالكامل إلى الحديث الدائر عبر الهاتف، وسوف يساعدك استخدام سماعة الرأس في ذلك، وسوف يمكنك أيضاً من تدوين الملاحظات. إن إغلاق العين يفيدك كذلك، لأنه يساعدك على التركيز فيما تسمعه من الشخص الآخر.

إن بعض الأشخاص يشعرون بالرغبة في التحقق من بريدهم الإلكتروني أو ما شابه أثناء الاجتماعات الهاتفية ويمكنك سماعهم وهم يقلبون في الصفحات التي أمامهم أو ينقرون بأصابعهم فوق مفاتيح لوحة الكمبيوتر. فلا تحذ حذو أولئك الأشخاص لأنه عمل مستفز ومثير للفضب وينم عن قلة الاحترام.

ابدل قصارى جهدك للالتزام بموضوع الاجتماع ودون ملحوظة بأسماء الأشخاص الذين أوكلت لهم أداء المهام وطبيعة تلك المهام. وعلى الرغم من أن هذه متطلبات قياسية في أي اجتماع عادي إلا أنها أشد أهمية في الاجتماعات

التي تتم عبر الهاتف، حيث يصبح من السهل عدم سماع الأسماء بوضوح أو حدوث سوء فهم. وإذا لم تكن واثقا مما دونت، اطلب من الحاضرين إعادة أسمائهم والمهام الموكلة إليهم؛ ولكن لا تكرر هذا الأمر كثيرا، لأنه قد يثير ضيق الآخرين وقد يقلل من تأثيرك، وذلك لأنهم قد يظنون أنك لم تكن مصفيا لحديثهم أو كنت تفعل شيئا آخر بعيدا عن أعينهم.

### أسمعك بصوت مرتفع وواضح

حاول التحدث بصوت بطيء نسبياً عما هو معتاد وركز على الوضوح. إن أى شخص يستمع إلى غيره عبر مكبر الصوت يعلم أن الحديث الواضح يغبو قليلاً عند نهاية الجملة ولكى لا تضطر إلى تكرار نفسك وإضاعة وقت الاجتماع الثمين، ابذل جهداً أكبر للحديث بصوت مرتفع وبيطء ووضوح. انظر الفصل الثامن إذا كنت فى حاجة لتذكر أساليب خلق تأثير بصوتك وهو الأمر الذى يصبح أكثر أهمية فى المؤتمرات التى يتم عقدها عن بعد.

## تدريب

استرجع المؤتمر الأخير الذى حضرته وتخبر اثنتين من النصائح سالفة الذكر لزيادة تأثيرك.

## أهلا بالاجتماعات

على الرغم مما تشتهر به الاجتماعات من سوء السمعة بين العديد من العاملين فإنك إذا أحسنت التصرف خلالها فستكون فرصة طيبة لجذب الانتباه وإبراز إمكانياتك. إن الاستفادة القصوى من تلك الفرص لا تقدر بثمن عندما يتعلق الأمر بإحداث تأثير، وهو أمر من السهل تحقيقه وسيجعلك

تبرز كمثال للبراعة.

### فليكن لك تأثير الآن

- ابدأ بوضع خطة لتحديد طريقة إحداث تأثير إيجابي في الاجتماع القادم الذي ستحضره.
- تطوع لرئاسة أحد الاجتماعات حتى تبرز مهاراتك القيادية.
- عندما تسنح الفرصة أمامك، اطرح قضية واضحة ودقيقة ومنتاسكة لشيء له أهميته من وجهة نظرك.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

## الفصل ١٢



احصل على  
الوظيفة التي  
تريدها - ثم  
احصل على  
علاوة

"الاستعداد وحده لا يكفي؛ يجب أن تكون  
متأهبًا للحصول على ترقية أو لأي تغيير مهم  
آخر".

"بات ريلي" - مدرب السلة الأمريكي  
الشهير

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامه**



لقد وصلت قبل موعدك بخمس عشرة دقيقة، كما كنت تخطط وحاليا تنتظر إجراء المقابلة الشخصية، بينما ذهبت موظفة الاستقبال لتجلب لك كوب ماء. وهذا هو أسوأ جزء؛ فالانتظار يزيدك توترا. هل سيرغبون في معرفة المزيد من المعلومات عن الثغرة الموجودة في سيرتك الذاتية؟ ماذا سيحدث إذا ما طرحوا سؤالا صعبا لم تفكر فيه من قبل؟ ماذا سيحدث إذا لم تكن تتمتع بمستوى الخبرة المطلوبة؟ لقد ظللت تتدرب طوال الأسبوع - تفكر في الإجابات المختلفة في ذهنك، فأنت يائس من أجل خلق التأثير المطلوب والحصول على الوظيفة.

### كن واثقا من نفسك منذ البداية

من الطبيعي خلال الأيام التي تسبق إجراء مقابلات العمل أن تشعر بالقلق- خاصة إذا كان لديك رغبة حقيقية في الحصول على الوظيفة. إن الاستعداد للمقابلة قد يعينك كثيرا على تجاوز الموقف، ولكن إذا فكرت في مختلف الأسئلة التي قد تطرح عليك وأعددت الإجابات المحتملة فسوف تشعر بمزيد من الراحة، وإذا شعرت بالثقة فسوف تحدث المزيد من التأثير. إن تذكر الأوقات التي تعاملت فيها بنجاح مع مواقف مماثلة سوف يعينك بالتأكيد على تخطي الموقف الحالي فسوف تستدعي تلك الذكرى مشاعر النجاح التي انتابتك آنذاك وسوف تؤدي معاشيتها من جديد إلى تحسين حالتك وستشعر بأنك أكثر قدرة على التعامل مع المقابلة. عليك أخذ نفس عميق حتى تهدئ أعصابك قبل أن تدخل إلى المقابلة ولكن الأهم من كل ذلك هو ضرورة تحليلك بالثقة بنفسك وبما تستطيع تقديمه، فاتخاذك موقفا إيجابيا وحماسيا يسهم إلى حد كبير فيما تحدثه من تأثير أثناء المقابلة.

تخطو إلى غرفة الاستقبال السيدة التي تحدثت معها على الهاتف في الأسبوع الماضي، والتي تدعى "دون"، لتحيتك. وتبادرك بابتسامة وتساأك عن رحلتك وهأت قد بدأت تشعر بمزيد من الراحة بالفعل وتذكر أهمية الانطباعات الأولى فتبتسم بينما تصافحها، فتقودك عبر ردهة طويلة إلى غرفة في نهاية المبنى وتطلب منك الجلوس، ويتتابك الآن شعور طيب حيال ملابسك - بينما تقرر أن تستعلم عن القواعد المحتمل اتباعها فيما يتعلق بالزى. ويتتابك أيضا شعور بالراحة لأنك اخترت بزتك الزرقاء المفضلة لديك وقميصك الأبيض، ليس لظهرهما اللانق فحسب ولكن لأنهما مريحان أيضا.

### اترك انطباعاتا أوليا رائعا

إن الثوانى السبع الأولى من أية مقابلة قد تمنى النجاح أو الفشل؛ حيث تشير الأبحاث إلى أن الناس نادرا ما يغيرون رأيهم فيما بعد مهما كنت كفتا للوظيفة، ومن هنا تتبع أهمية التأثير الذى تحدثه فى البداية من أجل نجاحك، وهناك أشياء معينة ينبغى عليك تجنبها مهما كان الثمن، لأن العديد من المسئولين عن إجراء المقابلات لديهم مشكلة معها من بينها:

- التأخر بلا عذر مقبول.
- الإفراط فى وضع الروائح أو عطر ما بعد الحلاقة.
- حمل المشتريات التى ابتعتها وأنت فى طريقك إلى المقابلة.
- الدخول بملابس غير مهندمة.
- ارتداء المجوهرات و الإكسسوارات بصورة مبالغ فيها.

ولا تقصر محاولتك ترك انطباع طيب على الشخص الذى يجرى معك المقابلة فحسب، ولكن كن ودودا مع موظفة الاستقبال وموظفى العلاقات العامة وكل من تقابله، لأنه فى بعض الأحيان يُسأل الموظفون عن رأيهم فى الشخص المتقدم للوظيفة. اتبع التقنيات الواردة فى الفصل الثالث الخاصة بسبل ترك انطباع أولى جيد ولن تضل سبيلك بعدها أبدا.

تقول "دون" إن زميلاً آخر سوف ينضم إليها ثم سيطلب منك استكمال بعض الاختبارات الشخصية والنفسية، وفي النهاية سوف تقابل الشخص الذي ستعمل معه، إذا حصلت على الوظيفة، والذي سوف يكون جزءاً من عملية اتخاذ القرار.

## أشكال المقابلات

يتم إجراء المقابلات مع شخص أو اثنين عادة ما يكون أحدهما هو مديرك المتوقع، بينما يتم إجراء المقابلات الأخرى بمعرفة لجنة مكونة من عدة أعضاء يكون لكل واحد منهم دور محدد يقوم به ولكن ليس دائماً. قد يكون أحدهما هو المدير المباشر طبقاً للتسلسل القيادي للشركة والآخر من الموارد البشرية ... إلخ. وعادة ما يقوم شخص واحد فقط بتوجيه الأسئلة. أما المقابلات التي تتم أمام لجنة فقد تثير الذعر أحياناً ولكنها لا تختلف في بعض جوانبها عن المقابلات الفردية. عندما تصل إلى مكان المقابلة احرص على التواصل مع الجميع عن طريق استخدام لغة العيون والابتسام. وجه جل اهتمامك إلى الشخص الذي يطرح الأسئلة مع الحرص على النظر إلى باقي أعضاء لجنة الامتحان من آن لآخر.

وهناك أسلوب بديل تتبعه بعض الشركات ألا وهو إجراء سلسلة من المقابلات الواحدة تلو الأخرى في نفس اليوم، وهو أمر قد يكون مرهقاً قليلاً بالنسبة لك، لذلك حاول الحفاظ على طاقتك ووجه التحية لكل من تقابله وكأنه أول شخص يجرى معك المقابلة خلال اليوم.

## هل أسلوب حديثك عبر الهاتف مناسب؟

تقوم بعض الشركات بإجراء مقابلات عبر الهاتف قبل مقابلتك شخصياً وإما أن تكون تلك المقابلات رسمية أو تكون بدون سابق إنذار ولا تكون أكثر من مجرد ترثرة غير رسمية ولكن لا تدع ذلك يخدعك، لأنه يتم تقييمك طوال الوقت. لذلك يعد ترك الانطباع الصحيح عبر الهاتف أمراً مهماً للغاية

- خاصة إذا ما كانت طبيعة الوظيفة التي تسعى للفوز بها تتطلب استخدام الهاتف كثيرا.

وقد يكون العكس هو الصحيح؛ فقد تتصل أنت بهم للحصول على المزيد من المعلومات عن الوظيفة وقد يكون لذلك أبلغ الأثر لأن الكثيرين لا يعبأون بالاتصال لإقامة صلة شخصية قبل موعد المقابلة، ولكننا نؤكد من جديد أن الانطباع الذي يكونونه عنك أثناء المكالمات سوف يشكل جزءاً من عملية اتخاذ القرار.

### إذا استغنت بوكالة توظيف

إذا كنت قد حصلت على الوظيفة عن طريق وكالة توظيف، فستكون قد مررت بعملية فحص بالفعل، وقد يتضمن ذلك إجراء مقابلة مباشرة قد تساعدك على الاستعداد للشئ الحقيقي. من الأهمية بمكان تذكر حاجتك إلى خلق انطباع إيجابي عند مقابلتك للعاملين بالوكالة لأنهم سوف يساعدون على تسويقك لدى العملاء.

تبدأ "دون" وزميلها "جيمس" بتفسير الأسلوب الذي سوف يتبعانه أثناء المقابلة: سوف يتم طرح بعض الأسئلة العامة أولاً ثم بضعة أسئلة عن سيرتك الذاتية، تتبعها مناقشة لما تبحث عنه الشركة، ثم سيكون هناك وقت لكي تطرح أنت ما تشاء من التساؤلات. أنت تعلم بالفعل أنه سوف تكون هناك بعض اختبارات القياس النفسي واستبيان شخصي فيما بعد، إلى جانب الاجتماع الذي ستعقده مع الشخص الذي من المحتمل أن تعمل معه، ويشير الخطاب الذي تلقينه إلى أن هذه العملية بأسرها سوف تستغرق ساعة والنصف. وتبدأ "دون" بطرح السؤال الأول: "أخبرني عن نفسك". لقد سمعت بالطبع أن المسئولين عن المقابلات يبدؤون عادة بطرح أسئلة عامة لمساعدة من تتم مقابلتهم على الاسترخاء، ولكن كيف يمكنك الإجابة عنها بصورة فعالة ومؤثرة؟

### الإجابة عن الأسئلة

إن مثل هذه النوعية من الأسئلة العامة قد تخدعك. فهل تخبرهم عن نفسك وعن حياتك بصفة عامة؟ وإذا لم تكن متأكداً من الهدف من أسئلتهم،

اطرح عليهم سؤالاً لاستيضاح ما يريدون، فإذا اخترت الإجابة عن السؤال من منطلق مهني فسرعان ما سيخبرونك بأنهم يرغبون في معرفة المزيد عنك كشخص؛ ولكن من الضروري أن تجيب بثقة وأسلوب إيجابي. تخيل ما سيكون عليه شعورك إذا أجابك أحد الأشخاص قائلاً: "إن حياتي رتيبة حالياً. (ويعقب ذلك فترة صمت طويلة مما يوحي بأنك لا تدري ماذا يجب عليك قوله بعد ذلك) أعتقد أنني أهوى القراءة وقضاء الوقت مع الأصدقاء". إنها ليست بالإجابة المؤثرة حقاً، أليس كذلك؟ حاول الإجابة التالية بدلاً منها! "في مجال العمل أحب أن أشغل وقتي دائماً بأعمال شتى في العمل. إنني أحب دائماً العمل الجماعي (فترة صمت قصيرة) أما خارج نطاق العمل فإنني أقضي وقتي في القيام بأشياء مختلفة".

وبعدما تتوالى الأسئلة مثل: "ما الذي يعجبك في وظيفتك الحالية؟ وما الذي لا يعجبك ولماذا؟ ما الذي تعرفه عن شركتنا؟ ما الذي يجعلك مناسباً للوظيفة؟ وشيئاً فشيئاً تصبح الأسئلة أكثر خداعاً.

إن أهم شيء قبل إجراء أي مقابلة هو توقع الأسئلة التي من الممكن أن توجه إليك، فبعض الأسئلة يكون قياسياً ويدور حول ما تتمتع به من خبرة ولكن الأسئلة التي يكره كثيرون الإجابة عنها هي تلك التي تجعلك تقول شيئاً سلبياً عن شخصيتك. وأفضل وسيلة للتعامل مع تلك النوعية من الأسئلة هي تحرى الصدق مع إضفاء الإيجابية على إجابتك - كأن تقول مثلاً: "في البداية لم أكن أحب تنظيم الملفات ولكنني أدركت فيما بعد مدى أهمية أن يكون كل شيء في مكانه الصحيح حتى يتسنى للآخرين إيجاد ما يبحثون عنه عندما يحتاجون إليه". فإذا كان تنظيم الملفات جزءاً أساسياً من عملك الذي تتقدم إليه فسوف يشعرون على الأقل بأنك تقدر مدى أهميته، والإجابة تدل أيضاً على قدرتك على التعلم. إنها فكرة جيدة أن تختار عملاً مثل ترتيب الملفات وهو ما يربط الناس بينه وبين كون المرء منظماً إلى حد ما.

عندما تستعد لإجراء مقابلة ينبغي أن تؤدي ما عليك من واجب وأقل ما يمكنك فعله هو الدخول على موقع الشركة، وستصيبك الدهشة إن علمت

كيف لا يحفل الكثيرون بالقيام بذلك، وهو الأمر الذى سيجعلك تبدو بمظهر المطلع والعالم بيوطن الأمور؟ وإذا كنت تعرف شخصا يعمل بالشركة عندئذ يمكنك الحصول على معلومات داخلية عن الثقافة التى تحكم الفكر داخل الشركة.

إذا كنت لا تعلم الوصف التفصيلى للوظيفة ولم يكن الإعلان واضحاً فى هذا الصدد، فسوف تحتاج إلى معرفة المزيد عن متطلبات الوظيفة. وقبل أن تتمكن من الإجابة عن سؤال مثل: "لماذا تظن نفسك كفتاً لنيل هذه الوظيفة؟" سوف تحتاج إلى معرفة المزيد عن الدور الذى ستقوم به. إن بعض المسئولين عن مقابلة المتقدمين للوظائف يعطون فكرة عامة سريعة عن الوظيفة خلال الخمس عشرة دقيقة الأولى من المقابلة ولكن إن لم يفعلوا عليك أن تطلب منهم إعطاءك فكرة عن الوظيفة.

### المؤهلات المطلوبة ونموذج STAR

يختلف المسئولون عن إجراء المقابلات مع المتقدمين للوظائف اختلافا شاسعا فيما يتعلق بمدى استعدادهم ومدى تنظيمهم بل ولنصدقكم القول مدى براعتهم أيضا فى القيام بهذه المهمة، فبعضهم لا يهدأ وتجده يقفز من نقطة إلى أخرى بلا نظام أو هدف واضح. أما البعض الآخر - خاصة الذين يعملون لدى الشركات الكبرى - فيتبعون منهجا منظما يعتمد على المؤهلات السلوكية لقياس مدى ملاءمتك للوظيفة مثل القدرة على التواصل وما لديك من دوافع ذاتية وقدرتك على العمل الجماعى والتخطيط وخدمة العملاء. إن إعلان الوظيفة عادة ما يتضمن أدلة تهديك إلى المؤهلات المطلوبة وفى وسعك أيضا الاتصال والاستعلام عن إمكانية قيام الشركة بإرسال المزيد من التفاصيل عن الوظيفة إليك.

إن تلك الشركات غالبا ما تعتمد على استخدام نموذج STAR لقياس المؤهلات:

**Situation (الموقف) -** هذا هو الموقف الذي استندت/ أظهرت فيه مدى جدارتك.

**Task (المهمة) -** المهمة التي كان ينبغي عليك أداؤها.

**Action (العمل) -** ما قمت به من خطوات.

**Result (النتيجة) -** نتائج تلك الخطوات.

يعد ذلك منهجا عادلا وموضوعيا لإجراء المقابلات لأن جميع من تتم مقابلتهم تطرح عليهم نفس هذه الأسئلة المنهجية فإذا كان لديك فكرة جيدة عن تلك المؤهلات يمكنك إعداد إجابات تتماشى مع ذلك المنهج مقدما.

فلنفرض، على سبيل المثال، أن الكفاءة التي يبحث عنها من يتولون مقابلة المتقدمين للوظيفة هي القدرة على التواصل مع الآخرين لذلك سيضعون عددًا من الأسئلة خاصة بالوظيفة التي تتقدم إليها مثل:

١ تحدث عن موقف كان ينبغي عليك فيه الحصول على معلومات لكي تستطيع فهم احتياجات العميل بشكل أفضل.

٢ صف موقفًا عصيبًا مررت به أثناء تعاملك مع إحدى شكاوى العملاء وكيف عالجت الأمر.

إنهم بهذه الأسئلة يحاولون الكشف عن معلومات سابقة عن الإطار والموقف والدور الذي قمت به في المهمة والخطوات التي اتخذتها شخصيا لمعالجة الموقف وما ترتب عليها من نتائج. إنهم يطرحون أسئلة اختبارية متتابعة حتى يكونوا صورة كاملة عما حدث.

وردا على السؤال الأول، يمكنك القول: "إنني أعتبر فهم رغبات جميع عملائي فهما كاملا أمرًا غاية في الأهمية، ولقد حدث موقف يجسد ذلك منذ شهر فقط. لقد توجهت لمقابلة "راين" الذي يعمل بشركة ماربل جلاس؛ فهو يشتري الكثير من منتجاتنا ولكن انخفض مستوى طلبياته في الفترة الأخيرة.

فسألته عن أوضاع العمل فأخبرني بأن أحد مورديه الرئيسيين قد خذله وأنه كان مشغولاً بالبحث عن بديل. فجلست أستمع إليه بينما كان يتحدث عن مشاكله وطرحت عليه العديد من الأسئلة لتكوين صورة كاملة عما يحتاج إليه، ووجدت حلاً لمشكلته عن طريق إيصاله بشخص أعرفه يمكنه تلبية ما يحتاج إليه، وفي الأسبوع الماضي قام بحجز طلبية يصل حجمها إلى ضعف الطلبيات السابقة".

وبالنسبة للسؤال الثاني، يمكنك الإجابة كالآتي: "قد يبدو الأمر غريباً ولكنني أعشق التحديات و التعامل مع المواقف الصعبة - فأنا أشعر بالرضا عندما أتغلب عليها. لقد كان فريق الإنتاج يعاني من نقص حاد في عدد العاملين مما يعنى تخلفهم عن المستوى المطلوب. وكانت السيدة "كلير" التي تعمل بشركة كريدانس غير راضية - أو بالأحرى غاضبة - عن المستوى. لقد جعلتها تعبر عن مشاعرها وقدمت اعتذارى عن الخطأ الذى وقعنا فيه. لقد وجدت أن الاتفاق فى الرأى معها ينزع فتيل الأزمة فى مثل هذه المواقف أكثر من اتخاذ مواقف دفاعية. لقد اتخذت التدابير اللازمة لإعطاء الأولوية لطلبيتها وأرسلت لها باقة من الورد لأنها تحب أزهار السوسن و اتصلت فى اليوم التالى للاطمئنان ووجدت أن الطلبية قد وصلت فى موعدها".

إذا كان المثال الذى ترغب فى الاستشهاد به يدور عن عمل قمت به كجزء من فريق عمل فعليك إبراز الدور الذى قمت به بوضوح لأنهم يريدون أن يعرفوا التأثير الذى أحدثته شخصياً. إن إطار نموذج STAR يمنحك فرصة عظيمة لإظهار جميع الطرق التى تجعلك تؤثر بالفعل على الآخرين.



### النصائح العشر لإحداث تأثير من خلال إجاباتك

- ١ اجعل إجاباتك واضحة ومترابطة ومتسقة ومقنعة.
- ٢ كن صادقاً - فمن السهل كشف أمرك إذا ما بالغت في ذكر الحقيقة.
- ٣ اشرح على وجه الدقة الدور الذي لعبت به أثناء ذكرك الإنجازات التي تحققت.
- ٤ اختر مهمة كانت تمثل تحدياً على ألا تكون مملة.
- ٥ كما هو الحال في الامتحانات - تأكد من إجاباتك عن السؤال الذي يطرحونه.
- ٦ لا تقم بحفظ إجاباتك كلمة كلمة و إلا بدوت متكلفاً.
- ٧ احرص على جعل إجاباتك ذات صلة بالوظيفة التي تتقدم إليها.
- ٨ حافظ على هدوء أعصابك و أنصت جيداً لكل سؤال من الأسئلة.
- ٩ اطلب ممن يجرى معك شرح أو تكرار السؤال إذا لم تفهمه.
- ١٠ كن متفانلاً بشأن نتائج أعمالك.

### تدريب

قم بإعداد قائمة بالمؤهلات التي تتطلبها وظيفتك الحالية. اذكر أمثلة حقيقية لكل واحدة منها - كأنك تذكرها لشخص يجرى مقابلة معك - متبعاً في ذلك نموذج STAR.

تقوم السيدة "دون" بالتقاط سيرتك الذاتية وتبدأ في طرح بعض الأسئلة بشأنها حيث توجد بها عدة جوانب تود الاستفسار عنها - و يضع نقاط متناقضة تود استيضاحها.

### تأكد من أن سيرتك الذاتية مؤثرة

إن مسئولى إجراء المقابلات المحنكين لا يستغرقون أكثر من دقيقتين في قراءة السيرة الذاتية وهنا يكمن التحدى الذى تواجهه - حيث يجب عليك جعل

سيرتك الذاتية، تختلف عن غيرها من أكوام السير الذاتية الأخرى الموجودة على مكاتبهم. إنهم يودون أن يعرفوا ما إذا كنت مناسباً للوظيفة من حيث المعرفة والمهارات والخبرة والقدرات وأسلوب التعامل. إن كلمة "مناسب" لها أهميتها بالنسبة لمسئول التوظيف المحنك، فهؤلاء المسئولون متمرسون في فن تصفح السير الذاتية بسرعة ومقارنتها بمتطلبات الوظائف. إن عددًا كبيراً من المرشحين للوظائف تتعرض خطأهم بهذه العقبة لأنهم يقومون بصيغة سيرهم الذاتية في قالب واحد، فإذا كنت قد وصلت إلى مرحلة المقابلة الشخصية فهذا يعنى أنك قد نجحت في صياغة سيرتك الذاتية على نحو صحيح-على الأقل إلى حد ما. إن عملية توجيه الأسئلة للمرشحين تسمح للمسئولين عن التوظيف بالتعمق في السير الذاتية ومعرفة مدى صلاحية الشخص المناسب لشغل الوظيفة.

من الأخطاء الشائعة التي يقع فيها أغلبية المتقدمين إلى الوظائف عدم قيامهم بصياغة مضمون السيرة الذاتية بما يتلاءم مع الوظيفة التي يتقدمون إليها. إن الأمر يستحق الجهد لأنه يزيد من فرص فوزك بالمقابلة الشخصية المهمة للغاية في نهاية الأمر. إن إعلان الوظيفة أو شروطها سوف يتضمن الكثير من الدلائل التي سترشدك إلى ما يريدون، وفيما يلي بعض من الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار إذا ما كنت تريد زيادة فرص وصولك إلى مرحلة المقابلة الشخصية:

١ **الهجاء وقواعد اللغة** : يحتل مكان الصدارة على القائمة ضعف مستوى الهجاء وقواعد اللغة لأنه يعطى الانطباع بأنه إذا لم تكن قادراً على بذل الجهود المطلوب في سيرتك الذاتية فكيف سيكون عليه الحال إذا ما حصلت على الوظيفة لذلك عليك التحقق من صحة الهجاء على الأقل واجمل شخصاً آخر يقرأها أيضاً كنوع من الاطمئنان.

٢ **وضوح البناء اللغوي والصياغة** ، احرص على البساطة والوضوح، وتأكد من صحة الحقائق والتواريخ واستخدم نفس حجم الخط في كتابة السيرة الذاتية بأسرها ولا تلجأ إلى وضع خطوط أسفل الكلمات

واترك الكثير من الفراغات المناسبة بين الجمل، والجدير بالذكر أن هناك الكثير من الكتب القيمة الموجودة حالياً في المكتبات التي تخبرك بكيفية إعداد سيرتك الذاتية والتي عادة ما تتضمن بياناً مهنيّاً (ما الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من وراء الوظيفة) واسمك وتفاصيل عن مستواك التعليمي وتاريخك المهني والجهات التي يمكن اللجوء إليها للتحقق من صحة ما ورد في السيرة الذاتية. ويشير "جيم برايت" و"جوان إيرل" في كتابهما "*Brilliant CV*" إلى أن ذكر مؤهلاتك وما تتمتع به من جدارة يزيد من فرص فوزك بنسبة ٣٠٪. فالسيرة الذاتية عبارة عن قائمة تضم مجموعة من السمات مثل العمل الجماعي والقدرة على الاتصال وحل المشاكل مع وصف موجز لما تتمتع به من قدرات خاصة بكل سمة من تلك السمات.

٢ **لا تكن متواضعا، قاوم إغراء التزام التواضع الشديد ولكن كن واقعياً** أيضاً عليك الإشارة إلى إنجازاتك مثل الفوز بجائزة موظف الشهر، وتجاوز أهداف المبيعات ونيل ترقيّة وهي أشياء يفتخر الأفراد عادة عن ذكرها أو يقللون من أهميتها. إذا شاركت في أحد المشروعات ينبغي عليك إبراز النتيجة التي تحققت لأن مسؤولي الشركة التي تتقدم للتوظيف بها يودون أن يعرفوا ما إذا كنت قادراً على الإنجاز أم لا. استخدم كلمات قوية وإيجابية مثل "تفلبت"، "حققت"، "خلقت"، "أنهيت"، "نظمت"، "أنجزت".

٤ **حول النقاط السلبية إلى إيجابية،** إذا ذكرت شيئاً بسيرتك الذاتية يعد من الأشياء السلبية حاول تحويله إلى شيء إيجابي أو اغفل ذكره من البداية؛ حيث إن العديد من مسؤولي التوظيف يهتمون بمعرفة مدى قدرتك على الاستمرار في مزاولة عملك وسيكون من الأفضل إظهار التقدم المطرد الذي تحرزّه على السلم الوظيفي. إذا كانت هناك أية فجوة زمنية بين الوظائف التي توليتها حاول تفسير الأسباب بإيجاز. "أثناء فترة انقطاعي عن العمل، عكفت على تنمية مهاراتي القيادية من

خلال العمل مع الأطفال المعوقين".

٥ للخطاب الخارجى المرفق مع السيرة الذاتية أهميته، إن الخطاب الخارجى المرفق مع السيرة الذاتية يتيح لك فرصة عظيمة للترويج لنفسك وإظهار حماسك للوظيفة التى تود التقدم إليها. اجعل لهجة خطابك إيجابية ولا تزده على صفحة وتأكد من أنه يتناسب مع الوظيفة التى تتقدم إليها. فإذا كنت تعتزم إرسال الخطاب والسيرة الذاتية بالبريد الإلكتروني فاجعل عنوان الرسالة واضحا وقرأ خطابك بعناية بحثا عن وجود أية أخطاء قبل الضغط على زر "أرسل".

### تدريب

قم بمراجعة سيرتك الذاتية وقارنها بالنقاط المذكورة بعاليه، حاول إدخال بعض التحسينات عليها بصفة عامة، ثم قم بإعداد نسخة خاصة بعمل تفكر فى الالتحاق به كخطوة تالية فى مستقبلك المهني.

ومع استمرار المقابلة يصبح "جيمس" أكثر نشاطا. وأكثر هجوما إلى حد ما. هل يعدان لاستخدام أسلوب "الشرطى الطيب والشرطى الشرس" معك؟ بعض الأسئلة التى توجه إليك قد تكون صعبة للغاية.

### توقع دائما ما لا يتوقع حدوثه

من الأهمية بمكان الاستعداد لما قد يوجه إليك من أسئلة وتوقع الأسئلة الصعبة وهناك العديد من الكتب الجيدة التى تتناول هذا الموضوع وتتضمن أكثر الأسئلة التى يتم طرحها صموية مثل: "هل تعتبر نفسك قائدا أم تابعا؟" أو "ما الأشياء التى تختلف أنت ورئيسك فى العمل بشأنها؟". إن البعض يطرح مثل هذه الأسئلة لمعرفة ما رد فعلك للضغوط التى قد تتعرض لها.

إن مثل هذه النوعية من الأسئلة تمنحك فرصة عظيمة لخلق انطباع إيجابي. دعنا نتناول المثال الأول: إن طريقة إجابتك عن السؤال الأول تعتمد إلى حد ما على الدور الذي تتقدم لأدائه. إذا كانت الوظيفة تتطلب إدارة فريق عمل فإن هذا السؤال يعد استفزازيا، لذلك فإن أهم ما تفعله هو ضبط النفس والاحتفاظ بهدوء أعصابك وعدم أخذ السؤال على محمل شخصي، فمن الواضح أنه سيتم اختيارك لمنصب قيادي ولكن عليك تأييد حقك في نيل المنصب بالأدلة - فكن حريصا على اختيار مثال يبرز مهاراتك القيادية، أما إذا كانت الوظيفة لا تتضمن قيادة الآخرين اجعلهم يعلموا أنك تشعر بالراحة في أداء كلا الدورين خاصة إذا كنت تسعى للحصول على ترقية في المستقبل، ومرة أخرى أيد كلامك بالأدلة في صورة أمثلة على ما قمت به من عمل في الماضي، ويمكنك كذلك التعبير عن تطلعك إلى الوقت الذي تتمكن فيه من تولى إدارة إحدى فرق العمل في المستقبل.

عندما يوجه إليك الآخرون أسئلة عن رئيسك الحالي، فإنهم يريدون معرفة أي نوع من المرؤوسين أنت مما يعطيك الفرصة لإظهار قدرتك على تلقي الأوامر وما تتمتع به من الثقة بالنفس لمشاركة آرائك مع الآخرين. عليك إنهاء كل مثال تذكره بنتيجة إيجابية حتى وإن كان السبب الذي يدفعك لترك عملك هو عدم قدرتك على التفاهم مع رئيسك في العمل لأن الذين يجرون معك المقابلة لا يعلمون القصة كاملة وقد يفترضون أن جانباً كبيراً من المشكلة يكمن فيك أنت.

وبعد إتمام الجزء الأول من المقابلة، تنبسم السيدة "دون" وتقول لك: "والآن حان دورك. ما الأسئلة التي تود طرحها؟" يا إلهي! أخيراً حان دوري قرب نهاية المقابلة؛ ولكنك تدرك بالطبع أن هذا الجزء بنفس أهمية باقى المقابلة وأنه قد يكون له تأثير على نتيجتها.

### فرصتك لتعديبهم

لا يوجد ما هو أسوأ من بلوغ المرحلة التي يحين فيها دورك لتطرح الأسئلة ولا تكون قادرا على التفكير في أي شيء لتقوله. إن هذا يحدث عادة أكثر مما

تظن - خاصة إذا كان المرء غير معتاد على عملية اصطياذ الوظائف بأسرها. عليك بذل المزيد من الجهد لإعداد الأسئلة التي ستطرحها في تلك المرحلة من المقابلة، و ينبغي عليك تذكر حقيقة أن عملية التوظيف لها طرفان فلا تخش طرح أسئلة جريئة ومفصلة عن الوظيفة والشركة.

إنك بهذه الطريقة ستثير إعجاب المسئول عن التوظيف لأنك تهتم بما يكفى لمعرفة ما إذا كانت الوظيفة مناسبة لك أم لا؛ فهم لا يرغبون في قبول موظف ليجدوه قد ترك الشركة بعد بضعة أسابيع قليلة. وفي وسعك السؤال عن فريق العمل وثقافة الشركة وأولويات العمل والأسواق التي تزاوّل فيها الشركة نشاطها. قد يكون لديك تساؤلات حول الدور المطلوب منك - مثل لماذا هذه الوظيفة شاغرة وما إذا كان من الممكن مقابلة فريق العمل الذي ستعمل معه وما التوقعات المرجوة منك خلال الأشهر القليلة الأولى. اطرح أسئلة مثل: "أخبرنى بالمزيد عن الشركة" أو "ما الفرص المتاحة أمامى للترقى داخل الشركة؟" واحرص على أن توضح لهم أنك تقوم بإجراء مقابلة معهم بقدر ما يقومون بإجراء مقابلة معك وتذكر أنه إذا بدا عليك أنك يائس للحصول على الوظيفة، فسوف تقل قيمتك في نظرهم.

### أتركهم وقد تركت انطباعاً طيباً لديهم

عندما ينتهى الاجتماع يصبح إغراء الاسترخاء قويا، وهذا خطأ فادح لأنك تظل محط الأنظار طوال تواجدك داخل المبنى، لذلك عليك الاحتفاظ بحيويتك ونشاطك - حتى وإن شعرت بالإرهاق والتعب عليك تذكر أن هذه هى الفرصة الأخيرة أمامك لترك انطباع طيب لديهم، واسألهم عما سيحدث بعد ذلك إذا لم يكونوا قد أوضحوا تلك النقطة بالفعل. وجه الشفاء والشكر للمسئول عن المقابلة وابتسم له وصافحه إن مد يده لمصافحتك، وقل شيئاً إيجابياً مثل: "إننى أتطلع لسماع أخبار منك الأسبوع القادم".

## مراكز التقييم واختبارات القياس النفسي

تلجأ العديد من الشركات إلى استخدام الاختبارات النفسية واستبيان الشخصية كجزء من عملية التوظيف. وفي وسعك شراء الكتب التي تقدم لك النصائح والإرشاد حول نماذج الاختبارات للتدريب عليها، ويتم إجراء اختبارات قياس القدرة على الاستنتاج العددي واللفظي في ظل أجواء مشابهة لأجواء الامتحانات وخلال توقيت زمني محدد. فتأكد من الآتي:

- قراءة التعليمات جيداً.
- الاستفسار عن أي نقاط غامضة لم تتمكن من فهمها.
- الانتهاء بسرعة وإتقان بقدر الإمكان.
- ترك الأسئلة التي تستعصى على الحل.
- كتابة الإجابات في المكان الصحيح.

هناك العديد من أنواع الاستبيانات الشخصية المختلفة التي لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة لها ولا يوجد بيدك الكثير لفعله فيما يتعلق بإحداث تأثير على الآخرين. إن أفضل سياسة يمكنك اتباعها هي تعري الصدق والأمانة - فالهدف من تلك الأسئلة هو محاولة فهمك كشخص على نحو أفضل لمساعدة المسؤولين عن إجراء المقابلة على معرفة مدى ملاءمتك للدور المطلوب.

إن بعض الشركات تستعين بمراكز للتقييم - وهو أمر شائع عند تعيين الخريجين الجدد وتقييم القدرات القيادية للمتقدمين للوظائف. سوف تشارك في مجموعة من الأنشطة التي تختبر قدراتك على ضوء مجموعة من الاشتراطات السلوكية المحددة، وتتسم تلك الأنشطة بالتنوع ومن بينها: تدريبات المهام الوظيفية، ودراسة الحالة والتدريبات الخاصة بالعمل الجماعي والقدرة على الاتصال مع الآخرين.

فكر في القدرات المطلوبة في كل تدريب من تلك التدريبات واجعل هدفك هو إظهار ما تتمتع به من جوانب القوة من خلال المشاركة الفعالة في كل مهمة من تلك المهام. إن ردة فعلك إزاء الأدوار التي تقوم بها والتدريبات الجماعية التي تشارك فيها لها أثر بالغ، ولكنه قد يكون إيجابياً أو سلبياً، وذلك لأنها تكشف عن علاقتك بالآخرين وما إذا كنت قادراً على الأخذ بزمام الأمور والأسلوب للبتكر الذي تتبعه في أداء المهمة... الخ.



لا تكن خجولا واطرح آراءك - فالمسؤولون عن تقييمك لا يرغبون عادة في معرفة ما إذا كنت ستتوصل إلى الاجابات الصحيحة أم لا بل هم بالأحرى يريدون معرفة الأسلوب الذي ستتبعه في أداء المهمة. ولا تحاول أيضا التعامل مع الأمر على أنه فرصة للتغلب على جميع الموجودين والمبالغة في فرض وجودك لأنهم دائما ما يرغبون في تعيين أشخاص قادرين على التعاون مع بعضهم البعض ضمن فريق العمل.

### المقابلة الثانية أو الثالثة (أو الرابعة!)

إذا تمت دعوتك لإجراء مقابلة ثانية أو ثالثة أو حتى رابعة، فهذا يعني أنك نجحت في الوصول إلى تصفيات القائمة المختصرة. وعلى الرغم من أن أربع مقابلات أمر غير معتاد، فلا تنزلق إلى فخ إبداء نقاد الصبر. فهدف المسؤولين عن إجراء المقابلة التأكد من اختيارهم للشخص المناسب للوظيفة وهي فرصة حقيقية لإقناعهم بضرورة اختيارك دون الآخرين.

قد يتولى إجراء المقابلة في بعض الأحيان مسئول أرفع شأنًا، لذلك توقع أن يوجه إليك أسئلة أوسع نطاقًا، وربما يسألونك عن خططك خلال السنوات الخمس القادمة أو عن رؤيتك للأسلوب الذي يمكنك من خلاله إضافة قيمة جديدة للشركة أو ربما يوجهون إليك نفس مجموعة الأسئلة التي وجهت إليك في المرة الأولى. ولكن المهم هذه المرة هي أن تجيب وكأنهم يوجهون الأسئلة إليك لأول مرة مما يجب أن يجعلك أكثر نشاطًا وحيوية ويمنحك الفرصة لتحسين الأسلوب التي عبرت به عن نفسك في المرة الأولى.

في نهاية المقابلة، عندما يحين دورك لطرح الأسئلة، اكشف النقاب عن أية اعتراضات لديك لم تتحدث عنها - كأن تقول: "هل هناك شيء ما تعترض عليه في شخصي ولا تشعر بأنك متأكد بشأنه ويحتاج إلى مزيد من التوضيح؟" فإذا كانت هناك أية شكوك تساورهم بشأنك، فسوف يخبرونك بها أما إذا لم يكن هناك أية اعتراضات لديهم فسوف يعجبون بك لامتلاكك بما يكفي من الشجاعة لتوجيه مثل هذا السؤال.



## تهانينا - لقد فزت بالوظيفة!

إن انتظار معرفة نتيجة المقابلة قد تكون فترة عصيبة، فإذا طالت المدة ولم يصلك خبر منهم لمدة أسبوع فستكون فكرة جيدة أن تتصل بهم - لأن ذلك يظهر مدى حرصك على العمل معهم ولكن عليك احترام ما لديهم من أسباب وجيهة لتأجيل إخطارك بنتيجة المقابلة سواء نجحت فيها أم لا.

## ساعد نفسك على الفوز بالترقية

إذا كنت ترغب في الحصول على ترقية، عليك إدارة التأثير الذي تخلقه بصفة مستمرة قبل موعد التقديم للحصول على الترقية بفترة كافية. إن الانطباع الذي يكونه الآخرون عنك أثناء الاجتماعات وعروض التقديم والمؤتمرات له أهميته. إن شهرتك ستسبقك أينما ذهبت - حتى في الشركات الكبرى، وذلك لأن المسئولين غالباً ما يعرفون الأشخاص الذين يعرفونك ومن البديهي أنهم سوف يسألون عنك إذا ما تقدمت بطلب للحصول على وظيفة تقع ضمن نطاق اختصاصهم.

إن الوظائف الداخلية الشاغرة عادة ما يتم الإعلان عنها على الملأ حتى يتقدم لشغلها الشخص المناسب الذي يتمتع بالقدرات والخبرات المطلوبة، لكن لا تعتمد على ذلك فقط؛ فالعديد من الأشخاص يحصلون على الوظائف من خلال شبكة علاقاتهم الشخصية داخل الشركة، وإذا كنت تسعى جاهداً لإبراز إمكانياتك وإحداث تأثير إيجابي كما سبق وأوصينا في الفصل الأول فسوف يصبح الأمر سهلاً ميسوراً. لذلك احرص على إخبار الجميع بنواياك وسعيك للترقى فلا أحد يدري ما الذي ينتظرك في علم الغيب ما لم تبدأ في الإفصاح عما تريد.

كن واقعياً واسأل نفسك عما إذا كنت مستعداً حقاً للترقى. فإذا انتهى بك المطاف بتكبد العناء للقيام بدور جديد فسيكون من الصعب عليك خلق تأثير بالسرعة التي تريد. حاول معرفة المؤهلات المطلوبة للقيام بالدور الجديد وحاول الاهتمام بجوانب الضعف التي تعاني منها للارتقاء بمستواك. إن

تولى وظيفة رفيعة المستوى يتطلب بذل قصارى الجهد، فإذا كنت تمتلك جميع المهارات المطلوبة بالفعل فالأمر لا يستحق السعى لنيلها على أية حال. حاول إيجاد الفرص لإظهار القدرات التي تحتاج إليها في وظيفتك الحالية - ربما عن طريق تولى مسئولية تنفيذ مشروع خاص. حاول وضع أسلوب لإدارة الصورة التي تتكون لدى الآخرين عنك واحصل على تغذية مرتجة ممن تثق برأيهم. صارع رئيسك في العمل بالمكانة التي تريد بلوغها خلال عامين من الآن وواصل محاولة الحصول على تغذية استرجاعية لمعرفة ما إذا كنت تسير على الدرب الصحيح أم لا.

سوف تحتاج لإطلاع رئيسك بخططك في مرحلة ما من المراحل، وأنت الشخص الوحيد الذي يستطيع تحديد توقيت القيام بذلك. فالأمر يعتمد بالدرجة الأولى على علاقتك به. حاول النظر إلى الأمور من وجهة نظرهم وإذا كان تركك لوظيفتك سوف يجعل حياتهم أشد صعوبة وقسوة فسيكون من الأفضل إخبارهم في وقت مبكر والتعاون معهم للعثور على بديل مناسب لك. إن بعض رؤساء العمل سوف يساعدونك بهمة ونشاط في المساعي التي تبذلها للحصول على المنصب المناسب وقد يكون ذلك في صورة نصيحة يسدونها إليك أو ببساطة "إعطاؤك دفعة إلى الأمام" عن طريق استغلال ما يتمتعون به من علاقات في مختلف الإدارات.

### اطلب علاوة واحصل عليها

إن العديد من الأشخاص لا يطلبون الحصول على علاوة، ولكن علام يحصلون؟ كل ما يحصلون عليه هو زيادة سنوية لمواجهة التضخم إذا حالفهم الحظ. إن الخطوة الأولى نحو الحصول على علاوة هي الجرأة، اجعل رئيسك يعلم أن هذا بالضبط هو ما تريده. وتعد النساء أكثر تردداً من الرجال في طلب ما يردن الحصول عليه، ولا تستطيع بالطبع أن تطالب بعلاوة وتتوقع أن تنالها بمجرد أن تطلبها، حيث يتحتم عليك إثبات جدارتك واستحقاقك لها.

ينبغي عليك إظهار قدرتك  
على تحقيق نتائج باهرة  
باستمرار.

ولا مرء في أن فرص حصولك عليها سوف  
تزيد إذا ما أحسنت اختيار التوقيت المناسب.  
لذلك ينبغي عليك إظهار قدرتك على تحقيق  
نتائج باهرة باستمرار. عليك أن تتحلى  
بالحزم واحترام موقف الطرف الآخر في  
نفس الوقت. تتبع بعض الشركات سياسات  
خاصة بزيادة الأجور وتحدد إدارة الموارد البشرية توقيتها والأشخاص الذين  
يحصلون عليها. ابدأ بالبحث عما هو متاح ومعرفة من الذي حصل عليها  
وما مقدار الزيادة التي طرأت على الأجر.

إذا لم يكن قرار الحصول على العلاوة بيد رئيسك المباشر، قد تحتاج - أو  
قد يحتاج رئيسك نيابة عنك - لطرح الأمر مع من يملك سلطة اتخاذ القرار.  
وتتولى لجان خاصة في بعض الأحيان تحديد الأجور مما يعنى ضرورة  
تقديمك لطلب مكتوب لتأييد وجهة نظرك. ينبغي عليك إجراء بحث بشأن  
إعلانات الوظائف بمواقع الإنترنت أو بالحديث مع أصدقائك في الشركات  
الأخرى لمعرفة مستوى الأجور السائدة مقابل دورك الوظيفي. حاول معرفة  
المسؤولين عن زيادة الأجور وحسن صورتك أمامهم واستغل الفرص المتاحة  
لإخبار الآخرين بإنجازاتك بلا مبالاة أو مفاخرة.

أنت في حاجة لوضع هدف لإقناع صانع القرار بما تريد - كأن تبرم معهم  
صفقة يرفع أجرك إذا حققت حجم المبيعات المطلوب لمدة ثلاثة أشهر متعاقبة.  
وكن مستعداً للتفاوض إذا ما رفض رئيسك طلبك، ويمكنك الحصول على  
يومين إضافيين كإجازة بدلا من زيادة الأجر أو ركوب سيارة الشركة.

### كل خطوة على الطريق

سوف تعلم عندما تصبح مستعداً للتغيير، ولكن تابع ما هو متاح وكن مستعداً  
لتجسين ما تحدثه من تأثير على الآخرين يوميا لإظهار ما تتمتع به من  
إمكانيات تؤهلك للترقى و الصعود إلى الدرجة التالية على السلم الوظيفي.

يجب عليك أن تؤمن بذاتك وبقدراتك فأنت لا تدري قط متى تلوح وظيفة الأحلام فى الأفق، لكنك إن كنت مستعداً حين تظهر تلك الفرصة، فسوف تشمر عن ساعدك على الفور وترفع سقف طموحاتك. ولكن فى الوقت الحالى عليك مراجعة جميع جوانب عملية اصطياد الوظائف وتأكد من أنك تحدث أفضل تأثير ممكن من خلال سلوكك ومواقفك عندما يحين الوقت المناسب للتحرك.

### فليكن لك تأثير الآن

- ألق نظرة طويلة فاحصة ومتأنية على سيرتك الذاتية ثم حولها إلى وسيلة فعالة تضمن لك الحصول على مقابلات.
- كن إيجابياً فى تناول خبراتك ومستعداً لإقناع الآخرين سواء داخل شركتك أو خارجها بما تتمتع به من جوانب القوة.
- جند أحد أصدقائك لمساعدتك فى التدريب على الإجابات عن الأسئلة التى قد توجه إليك أثناء المقابلات.
- يجب عليك إجراء بعض البحث لمعرفة مستوى الأجور العادية مقابل الوظيفة التى تؤديها، والاستعداد للتحرك وطلب الحصول على علاوة.

# الفصل ١٣



## إقامة شبكة علاقاتك الاجتماعية والمهنية

"إن أكثر الأشخاص نفوذا هم الأفضل في إقامة شبكات العلاقات مع الآخرين - فهم يعرفون الجميع من كل حدب وصوب وتناولوا الغداء مع أغلبهم".

"توم بيترز" مرشد إدارى

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

هل أنت ممن يستخدمون موقع Facebook؟ مع وصول أعداد المستخدمين إلى ما يربو على ١٠٠ مليون مستخدم نشط يعد موقع Facebook أسرع أساليب الاتصال الاجتماعي عبر الشبكات نموًا في العالم منذ إنطلاقه في فبراير عام ٢٠٠٤ ولكن ما سبب جاذبية موقع Facebook؟ يستطيع الأشخاص الاتصال بالأصدقاء القدامى ومقابلة أشخاص جدد والاتصال من خلال البريد الإلكتروني مع الأفراد أو الجماعات وتنظيم المناسبات الاجتماعية.... وغيرها الكثير، فهي وسيلة اتصال سريعة وسهلة وممتعة، تفتح أمامك الأبواب للتعرف على أعداد ضخمة من الأفراد في طرفة عين.

لا شك في أنه لدى الأفراد الرغبة والدافع لإقامة شبكة علاقات مع من حولهم - ليس فقط من خلال الإنترنت. إنهم يحبون أن يتقابلوا مع بعضهم البعض وأن يوجهوا التحية لبعضهم البعض ويقيموا العلاقات فيما بينهم فنحن مخلوقات اجتماعية ونريد أن نكون بصحبة الآخرين.

لهذا فإن أكثر الأساليب الفعالة لزيادة تأثيرك هو إقامة شبكة علاقات مهنية واجتماعية ضخمة. فلا شك في أن عالم الأعمال شخصي بالدرجة الأولى لأننا نفضل العمل مع من نعرفهم ونحبهم ونثق بهم - وإقامة شبكة من المعارف تعتمد على إقامة الاتصالات وتوسيع نطاق دائرة نفوذك، وسواء كنت من العاملين في العلاقات العامة أو كانت نائب رئيس الشركة أنت في حاجة إلى الآخرين الذين يستطيع الاتصال بهم عندما تدعو الحاجة إلى ذلك -

أشخاص تلجأ إليهم عندما تتدلع الأزمات، أشخاص يمدونك بالمعلومات، أشخاص يقدمونك إلى الآخرين.

### ساعد الآخرين لكي يساعدك الآخرون

لماذا يجب أن يساعدوك؟ لأنهم يحتاجون إليك بقدر ما تحتاج إليهم فكما يساعدونك ستساعدهم فالعلاقة متبادلة بينك وبينهم، وكما يقال: "ساعد الآخرين لكي يساعدك الآخرون". إن الأمر يعتمد بلا شك على إقامة علاقات متبادلة نافعة ولا يقتصر على مجرد تحقيق مآربك فحسب فكلما يساعد الآخر في جو من التعاون والدعم والثقة ومشاركة المعرفة.

ولكن يشعر البعض بعدم الارتياح نحو فكرة إقامة شبكة العلاقات الاجتماعية لأنهم يشعرون بأنها تنطوي على المكر والخداع أو التلاعب ولكن هكذا يكون الحال إذا ما قمت بالأمر بصورة خاطئة ولكن إذا أخلصت النية وكان الهدف تحقيق الفائدة للجميع عندئذ يكون الكل فائزاً.

إن بعض الشركات أصبحت تجعل من القدرة على تكوين شبكة من المعارف أحد المؤهلات المطلوبة للتعيين - حيث يتوقع من الموظفين تطوير مكان العمل وإقامة جديدة. إن تسارع إيقاع الحياة وتزايد حدة المنافسة للفوز بالمشروعات والخيارات الهائلة المتاحة من المنتجات والخدمات أدى إلى زيادة اعتماد الأفراد على شبكات العلاقات للعثور على المعلومات بسرعة وأداء الأعمال.

ومما لا شك فيه أن شبكات الأعمال التجارية قد تكون مفيدة على الصعيد الاجتماعي والمهني في آن واحد- مثل تبادل المعلومات الخاصة بالمطاعم الفاخرة أو عن أماكن شراء أحدث الأساليب التكنولوجية بأبخص الأسعار. فلماذا تضيع وقتك في البحث، بينما يستطيع الآخرون مساعدتك - وإعطائك التوصيات الشخصية؟



إن شبكة علاقاتك تلعب دوراً شديداً الأهمية في تسريع مستقبلك المهني وحل المشاكل وإيجاد طرق مختصرة وإدارة العلاقات. وكلما أصبحت بارزاً، زادت قوة تأثيرك.

### الدرجات الست الفاصلة

هل سمعت عن الدرجات الست الفاصلة؟ إن هذا المفهوم الصحيح مفاده أنك لا تحتاج إلا إلى ستة أشخاص فقط لكي تستطيع الوصول إلى أي شخص في العالم. فلنفرض جدلاً أنك تريد الوصول إلى المغنية "مادونا". من الشخص الذي تعرفه قد يكون على صلة بعالمها؟ هل تعرف شخصاً يعمل في عالم الموسيقى؟ هل تعرف أحد مخرجي الأفلام؟ هل تعرف شخصاً يقطن بالحي الذي تقطن فيه بلندن؟ حينئذٍ تطلب منهم الاتصال بشخص ممن يعرفونه من خلال شبكة اتصالاتهم، الذي يتصل بدوره بأحد الذين يعرفهم من خلال شبكة اتصالاته وهكذا دواليك حتى تستطيع في النهاية الوصول إلى "مادونا".

لقد اعتمد هذا البحث في الأساس على تكليف المشاركين فيه بتحديد موقع شخص قريب تماماً عنهم يعيش على الجانب الآخر من الولايات المتحدة. وكانت المهمة الموضوعة بهم هي إرسال إحدى الملاحظات إلى ذلك الشخص. وكانت المعلومات المتوفرة لديهم مجرد اسم الشخص واسم الولاية التي يعيش فيها. ولم يتطلب الأمر سوى إرسال ست رسائل بريد إلكتروني للعثور على الشخص المطلوب. وتم تكرار هذه العملية بعدها بعام ولم يتطلب الأمر سوى إرسال نفس العدد من الرسائل مما أكد صحة ذلك العدد. ونظراً للتقدم التكنولوجي يشير أحدث الأبحاث إلى أن العثور على أي شخص تريده لا يتطلب سوى اتباع ما بين أربع وخمسة خطوات فقط.

وما إن تكون صورة واضحة المعالم في ذهنك للأهداف التي تريد تحقيقها، فسيتكون عليك أن تسعى لاستغلال شبكة اتصالاتك وشبكة اتصالات الآخرين أيضاً. لقد أصبح العالم طويلاً بناتك، فلا تقلل من قيمة أي معرفة أو صلة، فربما لا يكون الشخص الذي تستهدف الاتصال به مباشرة، ولكنهم قد يساعدونك في إحداث التأثير الذي تريد.

## ما الذى تحاول فعله؟

لقد قرر العديد من الأشخاص أنهم يريدون "إقامة المزيد من العلاقات" بدون إيمان النظر فيما يريدون تحقيقه، ولكن كلما كنت محددًا بشأن ما تصبو إليه، كان ذلك أفضل، ومن الأهمية بمكان اتباع نهج إستراتيجى لتحقيق هدفك وفيما يلى بعض الموضوعات التى يجب وضعها فى الاعتبار:

- ما نوع العلاقات التى تريد إقامتها؟
- هل تبحث عن الإمكانات المتاحة أم عملاء أم نظراء فى الشركات المماثلة أم عن صناعات القرار أم عن خبراء أم عن موردين أم عن معارف جدد أم عن شركاء يدعمونك أم عن رفقاء سفر؟
- هل هناك شخص بعينه تود التعرف عليه؟
- إلى أين ستقودك أهدافك من إقامة شبكة علاقات؟ كيف يمكن اكتشاف ذلك؟

- كم عدد الأشخاص الجدد الذين تريد مقابلتهم؟

ولكن دعنا نكن صرحاء. أنت لا تملك الوقت الكافى لتوثيق علاقتك بكل من تقابله، لذلك يجب أن يكون لديك رؤية واضحة عما ترغب فى تحقيقه وخلق أكبر قدر ممكن من التأثير عندما تتواصل مع الآخرين؛ ولكن لا بد من استيعاب الحقيقة المهمة المتمثلة فى أن الكيف أهم من الكم - فنظرا لانشغالك لا يمكنك إقامة شبكة هائلة من العلاقات لذلك سوف تضطر إلى الانتقاء. إبان القرن الثامن عشر وضع عالم الاقتصاد "فيلفيديو باريتو" قانون الـ ٨٠ إلى ٢٠ عندما لاحظ أن ٨٠٪ من الثروة فى إيطاليا يستحوذ عليها ٢٠٪ من السكان فوضع نظرية أن ٨٠٪ من النتائج يأتى من ٢٠٪ من الأسباب. وينطبق ذلك أيضا فى حالتنا هذه حيث ستحصل على ٨٠٪ من الفوائد من ٢٠٪ فقط مما تمتلكه من علاقات، لذلك ينبغى أن تكون انتقائياً وشديد التركيز فى اختياراتك.

### الاستفادة من سوق العمل "الخفى"

إن العديد من المناصب المتوفرة فى الشركات لا يتم الإعلان عنها وهذا ما يطلق عليه سوق العمل "الخفى". ففى بعض الأحيان يتم الاتصال بالأشخاص مباشرة أو يتم اقتناص الفرص لما يتمتع به الشخص من شهرة أو بسبب توصية أحدهم أو لوجود صلة بشخص ما، ولهذا السبب ينبغى عليك محاولة الظهور للعيان، لأنهم لن يسموا إليك ما لم يعرفوا بوجودك أو لا يملكون أدنى فكرة عن مهاراتك ومواهبك. لهذا يجب أن يسطع نجمك وأن توسع شبكة اتصالاتك بقدر الإمكان، وكلما اتسعت شبكة اتصالاتك داخليا وخارجيا، تعاظمت الفائدة التى تحصل عليها من سوق العمل الخفى - بدلا من الوقوف ومشاهدة الوظيفة التى تريد وهى تذهب لشخص آخر دون حتى أن تدرى أنها كانت شاغرة.

والأمر لا يختلف كثيرا إذا كنت تزاوّل إحدى المهن الحرة. فسواء كنت بستانياً أو منسق حفلات الزواج أو معالجا بالتنويم المغناطيسى أو سباكاً أو مستشاراً، فأنت فى حاجة إلى أن يعثر عليك الزبائن أو العملاء - وتردد اسمك على الألسن وذبوع شهرتك هما الطريقة الأكيدة والأمنة لإقامة مشروعك الخاص. إن البارعين فى إقامة شبكات العلاقات مع الآخرين يحصلون على الوظائف من الأشخاص الذين يقابلونهم فى القطارات أو فى المؤتمرات أو فى المطاعم أو أثناء الحفلات المدرسية.... الخ.

### كن مستعداً فى أى وقت وفى أى مكان

هذا بالضبط هو ما يجعل أصحاب شبكات العلاقات القوية ناجحين. إنهم ممن ينتهزون الفرص - تماماً مثل ضباط الشرطة الذين يؤدون واجبهم وتجدهم دائماً فى حالة استنفار انتظارا لمقابلة أى شخص قد يكون مفيدا فهم يتواصلون مع الآخرين أينما كانوا، فالعالم الواسع بالنسبة لهم مجرد إحدى "غرف" الدردشة مع الآخرين.

### إنها مسألة تهذيب

من المجاملات التي يهملها كثيرون الرد على عبارة "الرجاء إفادتنا بالرد". وسواء كنت تعتزم الحضور أو لا عليك إخطار منظمى الحفل بذلك. ففي هذا نوع من التهذيب ومراعاة لمشاعر الآخرين، وعدم القيام بذلك سوف يكون له تأثير سلبي. إن العديد من المناسبات عبارة عن استثمار ضخم بالوقت والمال وارتباطاتك المهنية أو موردك قد يكون حلقة اتصال مهمة في المستقبل لذلك حافظ دائماً على علاقتك بهم - فأرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية لن يستغرق سوى دقيقة.

### انضم وتفاعل مع الآخرين

إن أكثر الأجزاء صعوبة في إقامة شبكة العلاقات الاجتماعية، بالنسبة لأغلبية الأفراد، هو التماور مع الغرباء. فعندما تدخل إلى حفل استقبال خاص بأحد المؤتمرات، ماذا يحدث؟ من الذي تتحدث معه؟ كيف يمكنك اقتحام دائرة حوار مجموعة من الأشخاص؟ ماذا تقول؟ إن جميع الأفراد تقريباً يجدون "التواصل مع الغرباء" أمراً صعباً.

يرجع أحد أسباب ذلك إلى مفهوم اقتحام دائرة حوار مجموعة من الأشخاص، فهو تشبيه يتسم بالعنف ويجعل الاقتراب من الآخرين مخيفاً. فأنت بالطبع لن ترغب في اقتحام منزل أحدهم أو اقتحام سيارته، أليس كذلك؟ فلماذا إذن قد تود اقتحام الحوار الذي يقيمه مع أصحابه؟ ولكن ماذا سيحدث إذا فكرت بدلا من ذلك في الانضمام إلى إحدى المجموعات؟ إننا نرغب بالتأكد في الانضمام إلى الآخرين على العشاء ونود الانضمام إلى أحد نوادي قراءة الكتب أو إحدى مجموعات الدعم النفسي. فهذا عمل ودي وتعاوني وليس عدوانياً. إذن فالطريقة التي تنظر بها إلى ما تفعله تحدث فرقاً هائلاً.

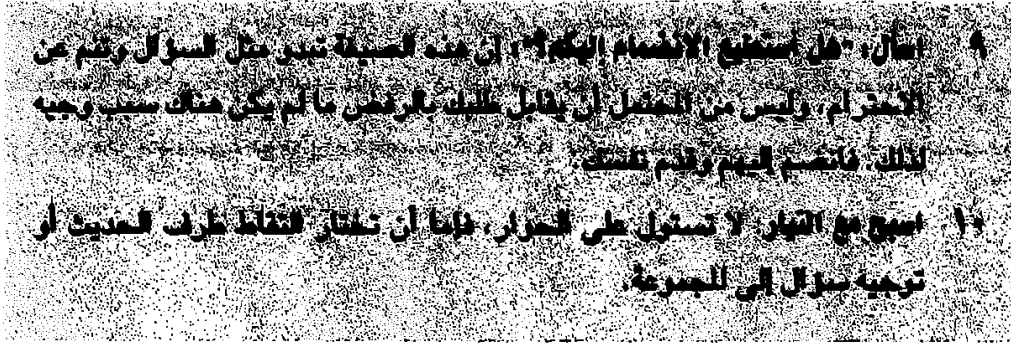
أنت لست مضطراً على أرض الواقع للتقرب من مجموعة من الغرباء، لأنه عادة ما سيوجد شخص ما بمفرده دوماً - وهناك حفنة قليلة من الأشخاص

الذين يجدون أن التوجه إلى الآخرين والتحدث معهم أمر صعب، فإذا كنت شخصاً هادئ الطبع نسبياً، فأنت في حاجة إلى قدر من الشجاعة، ولكن ما إن تدرك أنهم يشعرون بما تشعر به وأنه سيسرهم التحدث معك، فستشعر بمزيد من الراحة والثقة.

### عشر نصائح للانضمام إلى الآخرين بطريقة فعالة

- ١ تجنب زملاء العمل أو من تعرفهم بالفعل. لا تمكث مع نفس مجموعة الأصدقاء القديمة دائماً. حاول العثور على مجموعة جديدة من الأشخاص للتواصل معهم.
- ٢ حاول استهداف الأفراد أولاً. إن أغلبية الأشخاص يجدون من السهولة بمكان التواصل مع الآخرين بمفردهم. وربما يسرهم رؤيتك أيضاً.
- ٣ فكر في التواصل مع مجموعة تضم ثلاثة أشخاص أو أكثر. قد يكون من السهل نسبياً الانضمام إلى المجموعات التي تضم عدداً أكبر من الأفراد لأنهم ربما يكونون متفرجين عن بعضهم البعض إلى حد ما.
- ٤ تجنب الانضمام إلى الأزواج/ الثنائيات. لا تقترب من الثنائيات إلا إذا لم يكن لديك أي خيار آخر أو إذا كان من الواضح أنهما مستعدان للتعاور مع شخص آخر. ولكن اقترب رأسيهما والميل نحو بعضهما البعض وعدم وجود أي مسافات بينهما كلها إشارات تقول: "ممنوع الاقتراب".
- ٥ احترم أفضل المجموعات. عندما يتوافر أمامك عدد من المجموعات، فاحتر أفضلها. أي مجموعة تكون الأقرب إليك فكرياً؟
- ٦ لا تكن مثل طائرات التجسس: ما إن يقع لفتيارك على إحدى المجموعات، فلا تحم حول أفرادها مثل طائرات التجسس بل اقترب منهم بثقة ولا تنضم إليهم خلسة.
- ٧ احترم المكان الأوسع مساحة. لا تشق طريقك نحو أي مجموعة من الأشخاص من مساحة ضيقة بل ادخل من أوسع مكان.
- ٨ حاول نفض الانتباه إليك. من الطبيعي أن ينظر إليك أحدكم عندما تنضم إلى المجموعة وسوف تجد أنهم ينصتون أكثر من تبادلهم للحديث، فحاول جذب انتباههم وسوف يلتفتون إليك.





### حاول بلوغ النجاح من خلال الحوار

فى الوقت الذى لا يجد البعض صعوبة تذكر فى الحديث عن أى شىء تقريبا، فإن الآخرين يجدون مشقة بالغة فى إجراء حديث قصير- وينتهى بهم المطاف إلى تجنب مواقف التواصل مع الآخرين برمتها خوفا من التخبط أو الإخفاق فى مواصلة الحوار بعد بضع دقائق قليلة من بدايته.

إن الافتقار إلى وجود إستراتيجية فعالة لبدء الحوار ومواصلته يعيق تحركاتهم. ولكن الأمر فى الحقيقة بسيط نسبياً. وعندما تستخدم نموذج OARS المذكور أدناه- وهو ما يفعله الأشخاص البارعون فى إقامة شبكة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين بمنتهى البساطة - فسوف تشعر بالثقة فى قدرتك على مواصلة الحوار.

Observe (لاحظ)

Ask (اسأل)

Reveal (اكشف)

Share (شارك)

### لاحظ

من أين تبدأ عندما تقابل أحدهم لأول مرة؟ من الخيارات الجيدة المتاحة أمامك إبداء ملاحظة عن المناخ أو الموقف الذى تجدون أنفسكم فيه، أو ربما

قد تعلق على الطعام أو المكان، أو إذا كنت قد استمعت إلى حديث أحدهم لتوك، فقد تقوم بالتعليق على كلامه. إن عبارات مثل: "إن مذاق ذلك الخبز المحمص رائع" أو "أليس هذا المبنى مهولاً للغاية؟" تكفى للتقرب إلى الآخرين. وإذا لم تتمكن من قول أى من ذلك، فهناك دائماً الموضوع المفضل للبريطانيين ألا وهو المناخ، وما تقوله ليس مهماً لأن هدف الملحوظة هو فتح باب الحوار. ويجب أن تكون التعليقات التى تبديها فى البداية إيجابية فإذا كانت تعليقاتك الافتتاحية انتقادية فسوف يعتبرك الآخرون سلبياً و"كثير الشكوى". فلا تقل إن مذاق الخبز المحمص مريع، حتى وإن كان بالفعل كذلك ولا تقل "لقد شهد هذا المبنى أياماً أفضل".

### اطرح أسئلة

إن سر نجاحك كمحاور - سواء أكنت تحاول التواصل أو كنت تثرثر فحسب - يكمن فى توجيه الأسئلة. إن أغلبية الأفراد يحبون التحدث عن أنفسهم، فأعطهم هذه الفرصة. فإذا كنت تود أن يظن الآخرون أنك تهتم، فاهتم بالفعل. ابدأ ببعض الأسئلة العامة مثل "كيف تقضى وقتك؟" فهذا يمنحهم الفرصة لمناقشة ما يشاءون من موضوعات. قد يجيبونك بقولهم: "إننى أهوى السفر" أو "إننى أشارك فى جمع التبرعات" - أو حتى "إننى أعمل فى مجال التسويق" اسألهم بقولك: "ما هواياتك؟" أو "ما مجال عملك؟"، وهكذا تحد من الخيارات المتاحة أمامهم.

عندما يجيبون أنصت جيداً وكن "محللاً للكلمات". وابحث عن الأدلة التى سترشدك إلى السؤال التالى. ماذا يمكنك أن تسأل شخصاً أجابك بقوله "إننى أهوى السفر"؟ هناك العديد من الخيارات المتاحة - مثل: "هل سافرت إلى أى مكان مؤخراً؟" أو "هل تخطط للقيام بأى رحلات قريباً؟" أو "ما هو مكانك المفضل؟ ... إلخ، وهكذا يؤدي سؤال إلى آخر ويصبح من السهل مواصلة الحديث ما إن تشرع فيه.

ولكن ماذا سيكون رأى الشخص الآخر فيك إذا كان كل ما تفعله هو توجيه الأسئلة؟ إن الأمر سيبدو وكأنها مقابلة - أو بالأحرى استجواب - وهكذا ستحدث تأثيراً سلبياً وليس إيجابياً.

### اكشف النقاب

إن ما تحتاج إليه هو الكشف عن جانب من جوانب شخصيتك وهو الأمر الذى يضى على الحوار شعوراً بأنه متبادل بين طرفين، وما إن تطرح ثلاثة أسئلة أو أربعة، اكشف عن بعض التفاصيل الشخصية، وبذلك فإنك لا تحقق التوازن فى الحديث فحسب بل تفتح الباب أمام الآخرين لكى يعرفوك بصورة أفضل. ولكن لا تكثر الكلام ولا تكشف عن الكثير من التفاصيل (ما لم يكن الآخرون مهتمين بالفعل) وإلا نعتك الآخرون بالممل.

### شارك

يمكنك فى أغلب الأحيان - عندما يفتر الحديث - رفع حرارته عن طريق طرح سؤال آخر. ولكن من المفيد أن يكون لديك بعض المعلومات "البسيطة" التى يمكنك مشاركتها مع الآخرين، مثل القصص المسلية التى تعرفها من وسائل الإعلام أو "حقائق" جمعتها من الإنترنت أو مجرد آراء فى الأحداث العالمية، و لكى تتمكن من القيام بذلك، يجب عليك متابعة آخر الأنباء؛ فأنت بالطبع لن تقدم عرضاً بدون الاستعداد له أولاً، وهكذا الحال بالنسبة للتواصل مع الآخرين.

### تطبيق نموذج OARS

ليس من الضرورى تطبيق نموذج OARS حرفياً وبنفس التسلسل فيمكنك تغيير ترتيب الخطوات كما تشاء وفيما يلى بعض الأمثلة التى توضح طريقة عمل ذلك:

- "هذه هى المرة الأولى التى أحضر فيها مثل هذه المناسبة" (R- اكشف).  
أعتقد أن المتحدث الأخير كان حديثه شيقاً. (O - لاحظ) ما رأيك؟"



(A - أسأل).

- "لقد قرأت مقالاً شيقاً في الصحيفة في الأسبوع الماضي تتعارض مع ما ذكره (S - شارك) هل ترغب في سماعها؟" (A - سأل)
  - "لقد أدهشني ما ذكره المتحدث عن ... (O - لاحظ) هذا هو ما يحدث بالفعل في شركتي (R - اكشف) ماذا عن شركتك؟ (A - أسأل).
- لكن ينبغي عليك توخي الحذر بشأن نوعية الأسئلة التي تطرحها فإذا كانت شخصية أكثر مما ينبغي فسوف يظنك الآخرون متطفلاً.

### التحول من الدردشة إلى الحديث الجدي

في بعض الأحيان قد يكون مجرد إجراء حديث اجتماعي كافياً، ولكننا نرغب في الحديث عن العمل - لمعرفة ما إذا كان هناك أي منفعة متبادلة؛ ولكن كيف يمكنك الانتقال من الدردشة إلى الحديث عن العمل؟ في أغلب الأحيان قد يكون كل ما يتطلبه الأمر مجرد توجيه المناقشة نحو المجال المهني، وذلك لأن الأفراد عادة ما يبدؤون في الحديث عن عملهم عندما تتاح لهم الفرصة وإن لم يفعلوا فبادرهم أنت بالسؤال عنه. وهناك بديل أفضل وهو أن تخبرهم أنت بمجال عملك - "إنني أعمل في مجال تجارة التجزئة"، وسوف يخبرونك هم بدورهم عن مهنتهم.

### قدم نفسك بأسلوب مؤثر

سوف تعلم بالخبرة أن هناك أشخاصاً مباشرين في أسلوب حديثهم، وبعد فترة وجيزة من مقابلتهم سوف يسألونك هذا السؤال: "ما وظيفتك؟" فكيف ستجيبهم؟ هل لديك إجابة واضحة ومحددة؟ هل ستجيبهم إجابة مبهمه عن مهنتك أو القطاع الذي تعمل به أو وظيفتك؟ إن أغلبية الأفراد يفضلون اتباع الأسلوب الأخير - وتصيبهم الدهشة عندما يقوم الشخص الآخر بتغيير موضوع الحوار.

إن تقديمك لنفسك سوف يتكرر مرة بعد أخرى وسيمثل جزءاً حاسماً فيما تحدثه من انطباعات أولى لدى الآخرين، لذلك فإنه يستحق بذل الوقت والجهد في إتقانه، ومن الأهمية بمكان أن تقدم نفسك بثقة واعتزاز، وفي حقيقة الأمر سوف تحتاج إلى عدة مقدمات تبعاً للموقف والشخص الذي تقابله وما تتفقه من وقت في هذا الصدد لن يذهب سدى.

إن أغلبية الكتب تتحدث عن تقديم المرء لنفسه بإلحاح وسرعة تشبه "سرعة المصعد" ولقد أطلق هذا الاسم على ذلك الأسلوب لأنه يتحتم عليك تقديم نفسك في غضون نفس الفترة الزمنية التي يستغرقها المصعد في الصعود من الدور الأول إلى الدور الأخير؛ ولكن تقديمك لنفسك بهذا الأسلوب قد يؤدي إلى نتائج عكسية؛ فالعديد من الأشخاص يصبحون شديدي الحساسية في تعاملهم مع الآخرين حين يشعرون بأن الآخرين يستغلونهم، خاصة أثناء مواقف التواصل مع الآخرين، وسيساورهم الشك إذا ما شعروا بأنك تتصرف بدافع من رغبتك في تحقيق مصالحك الشخصية، فالأفراد يرغبون في قضاء الوقت مع من يحبونهم ويثقون بهم. فإذا "فرضت" نفسك عليهم قبل الأوان - أو فرضت نفسك في أي وقت - فسوف تطلق بداخلهم أجراس الخطر.

### ادن منهم خطوة خطوة

حاول تقديم نفسك بطريق سلسة، وأفضل أسلوب هو أن تدنو من الآخرين تدريجياً - واجعل الخطوة الأولى موجزة ولكن مثيرة للاهتمام.

"إذن ما وظيفتك؟"

"إننى أساعد الآخرين على التغيير."

يجب أن يكون هدفك هو تحاشي قول "حسناً، هذا أمر شيق..." واخلق "انطباعاتاً" يجعل الشخص الآخر يقول: "كيف تفعل ذلك؟" أو "أخبرنى بالمزيد عن ذلك" - مما يدعوك فعلياً لمواصلة تقديم نفسك.

"إذن ما وظيفتك؟".

"إننى أساعد الآخرين على التغيير".

"كيف تفعل ذلك؟".

"إننى مدرب".

مثال آخر:

"إذن ما وظيفتك؟".

"إننى أساعد الشركات على خفض ما تدفعه للحكومة".

"كيف تفعل ذلك؟".

"إننى أعمل بإدارة الضرائب بشركة فور بيج للأعمال المحاسبية".

إن القيام بهذا الأمر سيكون أكثر سهولة بالنسبة لبعض الأشخاص دون البعض الآخر. فإذا كنت موظف علاقات عامة، فسيكون من السهل عليك أن تقول: "إننى أحرص على أن يسير العمل بسلاسة" - ولكن إذا كنت بصحبة موظفين آخرين من العلاقات العامة، فلن يثير ذلك إعجابهم كثيرا، ولكن يستطيع أغلبية الأشخاص، بقليل من الخيال، اتباع أسلوب سلس لجذب الانتباه، وفيما يلى بعض المعايير المهمة التى يجب وضعها فى الاعتبار عند القيام بذلك:

● الإيجاز.

● عدم ذكر الكثير من التفاصيل.

● اجعل التقديم أشبه بعناوين ضعف الفضائح.

● اجعل للحوار غاية ومنفعة متوقعة.

حان وقت سرد القصص

إذا ما اتبعت الخطوات المطلوبة - إيجاد طعم مناسب وتحقيق غاية أو منفعة- فقد تتوافر لك الفرصة لتوسيع نطاق تقديمك لنفسك وحينئذ يكون هدفك هو تشجيع محدثك على معرفة المزيد عنك وفى هذه الحالة تكون

أفضل وسيلة لتحقيق هذه الغاية هي رواية قصة؛ ولكن يجب أن يتضمن الأمر عدة عناصر:

● ما العقبة/المشكلة؟

● كيف تغلبت عليها ( المهارة، المعرفة، والخبرة)؟

● الأسباب وراء تحقيق نتيجة إيجابية.

على سبيل المثال: "لقد أنهيت للتو مشروعاً مع أحد العملاء حيث تمكنا من توفير ٥٠٠ ألف جنيه من أموال الفوائد الضريبية وذلك عن طريق مساعدة العميل في تفسير تشريع جديد. لقد أجرينا مفاوضات شاقة مع الحكومة ولكننا نتمتع بخبرة طويلة في هذا المجال ونعرف جيداً ما الخيوط التي يجب أن نجذبها - وهكذا حصلنا على ما نريد".

عليك إعداد بعض القصص عن النجاحات التي حققتها واختر القصة التي تناسب مع الموقف، بحيث تبرز مكانتك ومكانة شركتك، وكن واضحاً بشأن الهدف من القصة واستخدم لغة تنبض بالحياة ونبرة صوت حماسية لكي تجعلها تعلق في الأذهان.

ما استراتيجية الخروج؟

يشعر العديد من الأشخاص بعدم ارتياح نحو اضطرارهم لترك الحوار حتى عندما يكون من الواضح أنه قد انتهى، ولأنهم لا يرغبون في أن يظن الآخرون بهم أنهم وقحون، فإنهم يطيلون الحديث لبعض الوقت - على الرغم من أن رغبتهم - هم ومن يتحدثون معهم - هي التوقف عن الحديث والمفادرة. فلا تدع "لطفك" ومراعاتك لمشاعر الآخرين يعيقان حركتك. فالخروج أيسر مما تظن - فغالبا ما يراود الآخرون نفس شعورك وسيسرهم أنك أخذت بزمام المبادرة.

### النصائح العشر للخروج بكياسة

- ١ تجنب اللجوء للاعتذار المتأداة، فالأخرون يمكنهم أن يستشفوا الحقيقة من خلالها مثل قولك "سوف أذهب للمصام" أو "لاحضار مشروب" أو "بعض الطعام".
- ٢ لا تترك الشخص الآخر وحيداً. سوف يشعر الآخرون في بعض الأحيان بأنهم قد تعرضوا "للإهمال"، فلا تترك الشخص الآخر بمفرده قط إلا إذا اضطررت لذلك، كأن تكون قد قطعت وعداً بالتحدث إلى شخص غيرك وقد بدأ الوقت ينفد.
- ٣ تحقق من رهود الأفعال. راقب لغة رفيقك الحسنية بحثاً عن أي دلائل تشير إلى رغبته في المضي قدماً نحو القيام بأمر آخر فربما كان يتوق كذلك للتغيير.
- ٤ قم بإعداد جمل لانتهاء الحوار إذا كنت والتقا من أنهم يريدون القيام بأمر آخر، "إنسى متأكد من أنك ترغب في التجول في المكان... لقد تشرفت بلقائك".
- ٥ قم بتقديمهم إلى الآخرين: اعرض تقديم محبتك إلى شخص آخر قد يفيد في أحد الشئون.
- ٦ اجعلهم يقدموك إلى آخرين: هل يعرفون أي شخص قد يفيدك فيما بعد؟
- ٧ اقترح الانضمام إلى مجموعة أخرى من الأشخاص: "هل تود الانضمام إلى بعض الأشخاص الجدد؟".
- ٨ لا تتصل من بين مجموعة كبيرة من الأشخاص قبل وداعها وصالح الآخرين فالانطباعات الأخيرة على نفس القدر من الأهمية مثل الانطباعات الأولى.
- ٩ عليك الإصرار من تقديمك قبل أن تغادر: "إنني سعيد ب...". "إن عملائك محفوظون بهماسك بشأن...".
- ١٠ السلوك الجهد البسيط له فائدته: أنه حوارك بقول: "من اللطيف رؤيتك. أتمنى لك قضاء وقت ممتع".

"لن أنسى اسم...".

سوف يكون تأثيرك أقوى على الآخرين إذا تمكنت من تذكر أسمائهم ووجوههم. حاول تكرار الاسم عند سماعه لأول مرة واستخدمه في الحوار

وكرره مرة أخرى عند المغادرة. ومن الحيل التي قد تعينك على التذكر ربط الاسم أو الوجه بصورة لا تنسى مثل صورة لشخصية شهيرة أو شخص تعرفه. أو فكر في صفة تبدأ بنفس الحرف الذي يبدأ به الاسم الذي ترغب في تذكره مثل "طارق الطويل"، وفي وسعك أيضا إبداء الاهتمام باسم الشخص الآخر إذا كان مثيراً للاهتمام واستفسر عن سبب اختيار ذلك الاسم وطريقة هجائه.

إذا نسيت اسم أحدهم فلا بأس بذلك - فغالبا ما سينسون اسمك أنت أيضا- ولكن يصبح الأمر مهما إذا كنت تعتزم مداومة الاتصال به. وعند هذه المرحلة سوف تتبادل معهم بطاقات العمل، إذا كان لديك إحداها، أو سوف تدون تفاصيل الاتصال بهم حينئذ سيكون لديك أسماؤهم.

متى تقدم بطاقة العمل الخاصة بك؟ تستطيع القيام بهذه الخطوة إذا كان لديك سبب وجيه للقيام بذلك ونادرا ما يتم تقديمها في بداية الحوار. إن هدفك خلال الحديث يجب أن يكون إيجاد سبب وجيه لمواصلة الاتصال بالشخص الآخر ولهذا يبدو تبادل بطاقات العمل أمرا طبيعيا - "سوف أبعث لك بالمقال الذي ذكرته - دعني أدون كيفية الاتصال بك". استأذن صاحب البطاقة لكتابة ملحوظة لتذكيرك بالتزامك معه بإرسال ما وعدت لكى لا تنسى. قد تحتاج إلى تدوين ملحوظة سريعة عن الأشخاص الذين قابلتهم وحديثك معهم واهتماماتهم-بالإضافة إلى وصف للمحهم فسوف يعينك كل ذلك على تذكرهم فيما بعد.

إذا لم يقدموا لك بطاقة العمل الخاصة بهم طواعية، فربما يرجع السبب في ذلك إلى أنك لم تحقق قدرًا كافيا من التقارب معهم أو لأنهم لا يرون أنك شخص يمكنهم الاتصال به فيما بعد؛ ولكن يجب ألا تفرض البطاقة الخاصة بك على أحد، فهذه وسيلة فعالة و أكيدة لخلق تأثير سلبي. لا شك في أن بطاقتك تمثل جزءاً من صورتك في عيون الآخرين، فاحرص على أن تجعلها نظيفة وأنيقة ولائقة. ولا تتركها مبعثرة في جيبك، بحيث تضطر إلى البحث عنها كلما احتجت إلى واحدة منها.

## متى يجب عليك المتابعة؟

ما التوقيت المناسب لمعاودة الاتصال بأحدهم؟ إن الفترة التقليدية التي يجب عليك انتظارها حتى تعاود الاتصال بأحدهم من جديد تتراوح ما بين يومين أو ثلاثة- إن أى اتصال تقوم به قبل ذلك الموعد سوف يجعلك تبدو فى صورة الشخص المتلهف. وإذا أطلت المدة عن ذلك، فسوف تبدو غير مهتم. فهل تقوم بالاتصال عن طريق الهاتف أم عن طريق البريد الإلكتروني؟ كلتا الوسيلتين تفى بالغرض، والأمر يتوقف عليهم وعلى الموقف وعلى الموضوع الذى ناقشته، ومن البديهي أنك إذا وعدت القيام بشيء أو إرسال شيء لا بد وأن تفى بوعدك - وأن تفعل ذلك فى أسرع وقت ممكن. وعليك التفكير فى الهدف الذى تسعى لتحقيقه. وبعد أن تلقى بالطعم لجذب اهتمامهم، فكر فى خطواتك التالية، وفيما يلى بعض الأفكار التى قد تساعدك فى ذلك:

- ابعث إليهم بالمعلومات محل اهتمامهم.
- ابعث لهم برسالة إلكترونية عندما ترى اسم شركتهم على صفحات الجرائد والمجلات.
- قم بتقديمهم إلى شخص آخر.
- اقترح عقد اجتماع أثناء تناول القهوة أو الغداء.
- اطلب معونتهم فى شيء محدد- فأغلبية الأفراد يسعدهم أن يكونوا ذوى فائدة لغيرهم.
- وجه إليهم الدعوة لحضور مناسبة اجتماعية أو مهنية.

## ثورة الـ Facebook - التواصل الاجتماعى عبر شبكة الإنترنت

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا متزايدا فى تيسير الاتصال فى أى وقت وفى كل مكان. فأينما يمت وجهك تجد الأفراد يتبادلون الرسائل القصيرة وأصبحوا يتواصلون مع بعضهم البعض بوتيرة أسرع من ذى قبل. إن تزايد أعداد المشاركين فى موقع Facebook تعكس قوة وتأثير التواصل الاجتماعى

الشبكي عبر الإنترنت خلال السنوات الأخيرة، وفي حقيقة الأمر قامت العديد من الشركات بحظر استخدامه أثناء ساعات العمل لإضاعته الوقت حيث أصبح الأفراد يدمنون المراسلة عبر الإنترنت.

وتضم شبكات العمل مواقع مثل E-cademy و LinkedIn اللذين يجتذبان ٢٥ مليون محترف ممن يرغبون في الاتصال بمن هم أهل للثقة. ويستفيد المستخدمون من العثور على الوظائف، والفرص، والمرجعيات وأماكن العمل الشاغرة. عليك التحقق من اتصالاتك القديمة من أن لآخر فربما يعاود أحدهم الاتصال بك.

كم من المرات قمت فيها بالاطلاع على ما يكتب عن موقعي Amazon و SeBay هل شجعتك ذلك على المشاركة؟ إن التواصل الشبكي يتضمن أيضا مشاركة الصور والموسيقى ومقاطع الفيديو مع الآخرين. إن ملايين المواقع والمنتديات والمجموعات النقاشية تظهر كل يوم لتشكل شبكة اتصال افتراضية. قد لا تقابل الذين "تتحدث معهم" قط، ولكنك تحقق استفادة بالغة من المعلومات والآراء التي تشاركها معهم.

### العلاقة المتبادلة هي مفتاح النجاح

إن جوهر تكوين شبكة المعارف هو العطاء وليس الأخذ. وكلما زاد سخاؤك، تعاظم تأثيرك على الآخرين، فإن أعطيت الآخرين فسوف يبادلونك عطاء بعطاء- وإذا لم يفعلوا، فسوف تعوض ذلك عن طريق الأشخاص الآخرين الموجودين ضمن شبكة معارفك. فالنقد لا يكون دائما هو العملة المتداولة. ومع ذلك ما لم يكن هناك شخص لديه حاجة خاصة يحتاج إلى أن تحققها له، عليك البدء في إقامة العلاقة أولا.

---

كلما زاد سخاؤك، تعاظم  
تأثيرك على الآخرين.

---



إن إمكانيات عطائك لا حدود لها - مثل خبراتك وعلاقاتك وأفكارك وتمتعك بإمكانية الوصول إلى المعلومات، ومهاراتك واهتماماتكم وشخصيتك التي تجعلك خير صحبة يمكن قضاء الوقت معها، انظر إلى نفسك على أنك مصدر، فالأمر لا يتعلق بالترويج لذاتك مباشرة.

فلتصبح مثل نقطة التقاء الشبكات - واجعل شبكات علاقاتك متصلة ببعضها البعض. فإذا كنت كريما مع من تتواصل معهم فسوف يردون لك الجميل. فما لا يحتاجون إليه الآن قد يحتاجون إليه فيما بعد.

إن الأمر غاية في البساطة : كلما زادت شبكة اتصالاتك، زاد تأثيرك على المزيد من الأشخاص.

### فليكن لك تأثير الآن

- أعد خطة - كيف سيفيدك إقامة شبكة معارف في بلوغ أهدافك؟ حدد أهدافك من الآن.
- كن مستعداً - ابحث وقيم وحدد أسلوبك في التقديم.
- العلاقة المتبادلة هي المفتاح- أعط بسخاء.
- ابق على اتصال - هذا ما لا يفعله الكثيرون في عملية التواصل المهني عبر شبكة المعارف.

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# الخاتمة



## حقق ما تريد - تحويل النظريات إلى أفعال

"مستقبلك وقدرك بين يديك، فما تفكر فيه،  
يمكنك تحقيقه. فلتنطلق إذن نحو التحول إلى  
الشخص الذي تتحرق شوقاً إلى أن تكونه.  
ضع مستقبلك بين أيدي أمينة - يدك أنت".

"مارك فيكتور هانسن" - الخطيب

المفوه والمؤلف المعروف

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

لقد تناولنا موضوعات شتى - ولو أنك تابعتنا من البداية فستكون بذلك قد طالمت موضوعات شتى أيضا. ومع قراءتك لما تضمنه الكتاب بين ثناياه تكون بذلك قد أدركت ماهية التأثير الشخصي وما تحتاج إلى فعله لكي تتغير وتتمو. لقد وفرنا لك عددًا هائلًا من الأدوات والتقنيات التي من شأنها مساعدتك على خلق تأثير أكبر في أي موقف تجد نفسك فيه - بدءًا من الظهور والتميز في الاجتماعات، وبناء شخصية أكثر تميزًا في مقر عملك، والحصول على الوظيفة التي تطمح إليها أو الاقتران بشريك الحياة الذي طالما حلمت به، وجعل نفسك شخصية يعجب بها الآخرون من أول لحظة، والتعامل الجيد مع التوتر المصاحب للمواقف الصعبة... والكثير من الأمور الأخرى التي تمر بها.

إن مستقبلك وقدرك دائما بين يديك - لقد كان "مارك هانسن" محققا في قوله هذا تماما. وتستطيع الآن فقط - إن شئت ذلك - امتلاك زمامهما حتى تصبح أكثر تحكما بهما. لقد بلغت مرحلة الاختيار فهل ستفلق صفحات الكتاب ولا تقفل شيئا؟ أم ستحول النظريات إلى أفعال؟

ما لم تكن قد تصفحت الكتاب فقط، فهذا يعني أنك قمت بأداء أغلبية ما تضمنه من تدريبات. وربما تكون قد تحدثت مع زملائك وأصدقائك عما تعلمته من خلال مطابقتك إياهم وربما دار نقاش بينك وبينهم حول بعض النقاط وربما قد تكون قد قمت بتجربة بعض مما تضمنه الكتاب من اقتراحات لاختبارها والتحقق من مدى جدواها مما يعني أنك قد بدأت

بالفعل فى تغيير أسلوب تفكيرك، وتنمية وعيك، وتغيير نمط سلوكك سواء كان ذلك بصورة واعية أو غير واعية. فلماذا إذن تضيع الوقت؟ ضع الكتاب على الرف وقل لنفسك إنك ستفعل شيئاً فى القريب العاجل. أنت تستحق الأفضل - وفى الحقيقة - ليس من العسير الشروع فى تحقيق ذلك. فكل ما تحتاج إليه هو تخصيص بعض الوقت لتحديد لنفسك بعض الأهداف والأولويات. فلتتحمل نتيجة أفعالك وفكر فى العقبات التى قد تعترض سبيلك وما تحتاج إليه من موارد أخرى لكى تمضى قدماً نحو إحراز التقدم الذى تريد. فما من وقت أنسب من الحاضر لكى تتحرك بل فى الواقع لا يوجد أمامك وقت سوى الحاضر.

إن ما يحول بين أغلبية الأفراد وبين امتلاك زمام الأمور هو كيفية البدء فى تنفيذ ذلك فى المقام الأول، فمن الصعوبة بمكان التغلب على العادات القديمة. قد تدرك أن لغة الاعتذار والأسف التى تستخدمها أو طريقة تصرفاتك المثيرة للاستياء تقف حجر عثرة فى طريقك ولكن تغيير ذلك والقيام بعمل مختلف يتطلب بذل المزيد من الجهد فى البداية مثل عملية تعلم القيادة فأنت مضطر للتفكير فى كل خطوة تخطوها - دواسة التعشيق إلى أسفل ودواسة البنزين إلى أعلى ثم تحريك عجلة القيادة بعد ذلك ثم دواسة التعشيق إلى أعلى مرة أخرى... ولكن ما إن تتمكن من إتقان جميع تلك الخطوات يصبح التغيير سهلاً وميسوراً. فلا تجعل الإحباط واليأس يتسربا إلى نفسك إذا حاولت القيام بأى عمل لأول مرة ولم يصادفك النجاح فى إتمامه.

إن التجربة هى مفتاح الحل. فلا يجب أن تتقن القيام بأى شئ على النحو الأمثل من المرة الأولى. إذن حاول القيام بتجربة اقتراحاتنا واعرف ماذا

يجدى نفعاً منها بالنسبة إليك، فمن الأهمية بمكان تجربة الأفكار الجديدة؛ فالتغيرات الحقيقية فى أنماط السلوك لا تقع إلا من خلال التجربة. فلتتحل بالثقة فى ذاتك وواصل الطريق - وتذكر دائماً أنك تستحق

فلتتحل بالثقة فى ذاتك وواصل الطريق - وتذكر دائماً أنك تستحق الأفضل.

الأفضل. وسرعان ما ستجد نفسك قد وصلت إليه- بلا أدنى مجهود يذكر وبدون أن تدرك ذلك. وما إن تكتسب قوة الدفع المطلوبة، حتى ترى ما ستحققه من نتائج باهرة بنفسك، فكل خطوة صغيرة تخطوها تقودك نحو تغييرات هائلة.

إن أمضى الأفراد تأثيرا هم أولئك الذين يتعلمون باستمرار ويعدلون من سلوكهم ويطورون من أدائهم - وما يتحلون به من حكمة وما يتمتعون به من حضور يشع نوره من داخلهم. إنك تستطيع أن تتميز بمن حولك ومن حقلك على نفسك أن تكون الأفضل. فتخيل كيف ستصبح أسعد حالا وأكثر نجاحا على المستوى الشخصى والمهنى عندما تتفجر بداخلك بناييع التأثير الشخصى. وفى النهاية، أتمنى لك التوفيق!

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**



## الملحق: ماذا بعد؟

### التدريب

إن مطالعة أحد الكتب حول موضوع من الموضوعات تعد بداية طيبة، ولكن قد تصل إلى المرحلة التي يصبح فيها من المفيد ممارسة ما قرأت عنه والحصول على تغذية مرتدة من الخبراء عن طريق حضور دورة تدريبية من الدورات، حيث يمكنك معرفة معلومات مشابهة ولكن بأسلوب فعال للغاية ويكون طوع بنانك مدرب لمساعدتك للتغلب على مشكلات بعينها تود التركيز عليها.

لقد قامت الشركات العاملة في مجال التدريب بتوفير ذلك النوع من الدورات مؤخراً. وفي مشروعنا - "تحدث أولاً" - نوفر ثلاثة مستويات من الدورات الخاصة بسبل إحداث التأثير المطلوب والتي تتناول جوانبه المختلفة وتمتد يد العون للأفراد على جميع المستويات داخل الشركات. فاستعن بالإنترنت وحاول العثور على دورة تدريبية تلبي احتياجاتك، وتقوم بعض وكالات المواعدة بتوفير دورات تدريبية تعينك على تنمية تأثيرك الاجتماعي بل وتوجد ورش عمل محددة لتعليم طرق المغازلة.

### لمزيد من الاطلاع

توجد حفنة قليلة للغاية من كتب التأثير الشخصي التي تتناول العديد، إن لم يكن جميع ما طرحناه من موضوعات في كتابنا هذا، ويقوم العديد منها بتناول التأثير الشخصي وعلاقته بما يتمتع به المرء من نفوذ، بينما يتناول البعض الآخر الحضور الشخصي. و يتحدث العديد منها عن سبل تحسين المرء، لاتصاله بالآخرين بصفة عامة بينما يتناول الكثير من الكتب الأخرى

الأساليب التي تمكنك من إحراز التقدم في هذا الصدد. ولقد ذكرنا بعضاً من تلك الأساليب التي تتعلق بالتحديد بالمفاهيم التي طرحناها في هذا الكتاب.

Angier, Michael E., Pond, Sarah and Angier, Dawn (2004), *101 Best Ways to Get Ahead: Solid Advice from 101 of the World's Most Successful People* (Success Networks International)

Anthony, Dr Robert (1994), *The Ultimate Secrets of Total Self-Confidence* (G.P. Putnam's Sons)

Aristotle (reissue 1991), *The Art of Rhetoric* (Penguin Classics)

Baber, Anne (2002), *Make Your Contacts Count: Networking Know-how for Cash, Clients and Career Success* (Amacom)

Back, Ken and Back, Kate (1982), *Assertiveness at Work: A Practical Guide to Handling Awkward Situations* (McGraw-Hill)

Barker, Alan (2006) *How to Manage Meetings* (Kogan Page)

Bavister, Steve and Vickers, Amanda (2004), *Teach Yourself NLP* (Hodder Education)

Bavister, Steve and Vickers, Amanda (2007), *Teach Yourself Presenting* (Hodder Education)

Bayan, Richard (revised edition 2006), *Words that Sell: More Than 6,000 Entries to Help You Promote Your Products, Services, and Ideas* (McGraw-Hill Professional)

Beaver, Diana (1997), *Easy Being: Making Life as Simple and as Much Fun as Possible* (Useful Book Co.)

Boe, Anne and Youngs, Bettie B. (1989), *Is Your 'Net' Working?* (John Wiley)

Boyes, Carolyn (2005), *Body Language* (Collins)

Bradberry, Travis and Greathouse, Jean (2006), *Emotional Intelligence Quickbook: Everything You Need to Know to Put Your EQ to Work* (Simon & Schuster)

- Bright, Jim and Earl, Joanne (2007), *Brilliant CV- What Employers Want to See and How to Say It* (Prentice Hall)
- Brinkman, Dr Rick and Kirschner, Dr Rick (1994), *How to Deal with People You Can't Stand* (McGraw-Hill)
- "كيف تؤثر على الآخرين وتكتسب الأصدقاء"
- Charvet, Shelle Rose (1997), *Words That Change Minds: Mastering the Language of Influence* (Kendall/Hunt Publishing Company)
- Cialdini, Robert (revised edition 2007), *Influence: The Psychology of Persuasion* (Harper Business)
- Cialdini, Robert (2008) *Yes! 50 Scientifically Proven Ways to be Persuasive* (Free Press)
- Collett, Peter (2003), *The Book of Tells: How to Read People's Minds from their Actions* (Doubleday)
- Constantine, Susannah and Woodall, Trinny (2003) *What Not to Wear* (Weiderfeld & Nicolson)
- Dimitrius, Jo-Ellan and Mazzarella, Mark (2000), *Put Your Best Foot Forward* (Scribner)
- D'Souza, Steven (2008) *Brilliant Networking* (Pearson Education) Ekman, Paul (2007), *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life* (Owl Books)
- Fisher, Donna and Vilas, Sandy (1994), *Power Networking... 55 Secrets for Personal and Professional Success* (Mountain Harbour Publications)
- Gladwell, Malcolm (2006), *Blink: The Power of Thinking Without Thinking* (Penguin Books)
- Goldstein, Noah J. Martin, Steve J. and Cialdini, Robert B. (2007), *Yes! 50 Secrets from the Science of Persuasion* (Profile Books)
- Goleman, Daniel (1999), *Working with Emotional Intelligence* (Bloomsbury Publishing)
- Goleman, Daniel (2007), *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships* (Arrow Books)
- Grad, Marcia (1986), *Charisma: How to Get That Special Magic* (Thorsons)

- Grant Williams, Renee (2002), *Voice Power* (Amacom)
- Hall, Edward,T (1988), *Silent Language* (Bantam Doubleday Dell Publishing Group)
- Helmstetter, Shad (1991) *What to Say When You Talk to Yourself* (Thorsons)
- Jay, Ros (2007), *Brilliant Interview: What Employers Want to Hear and How to Say It* (Prentice Hall)
- Jeffers, Susan (2007), *Feel the Fear and Do It Anyway: How to Turn Your Fear and Indecision into Confidence and Action* (Vermilion)
- Klein, Naomi (2001), *No Logo* (Flamingo)
- Laborde, Genie Z. (1983), *Influencing with Integrity: Management Skills for Communication and Negotiation* (Syntony Publishing)
- Lieberman, David J. (2001), *Get Anyone to do Anything* (St Martin's Press)
- Lieberman, David J. (2007), *You Can Read Anyone: Never Be Fooled, Lied To, or Taken Advantage of Again* (Viler Press)
- McKenna, Paul (2006), *Instant Confidence* (Bantam Press)
- McNally, David and Speak, Karl D. (2002), *Be Your Own Brand: A Breakthrough Formula for Standing Out from the Crowd* (Berrett-Koehler Publishers)
- Mehrabian, Albert (198 1), *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes* (Wadsworth Publishing)
- Montoya, Peter and Vandehey, Tim (2005), *The Personal Branding Phenomenon: The Ultimate Brand Building and Business Development Handbook to Transform Anyone into an Indispensable Personal Brand* (Personal Branding Press)
- Mosvick, Roger and Nelson, Robert (1996) *We've Got to Start Meeting Like This!* (Park Avenue Productions)
- Neenan, Michael and Dryden, Windy (2001), *Life Coaching. A Cognitive Behavioural Approach* (Brunner-Routledge)
- Nelson, Noelle C. (1998), *Winning!: Using Lawyers' Courtroom Techniques To Get Your Way in Everyday Situations* (Prentice Hall)
- Pease, Allan and Barbara (2004), *The Definitive Book of Body Language* (Orion)

- Rackham, Neil (1995) *SPIN Selling* (Gower Publishing)
- RoAne, Susan (1988), *How to Work a Room* (Shapolcky Publishers)
- Robbins, Anthony (1988), *Unlimited Power* (Simon & Schuster)
- Sanders, Tim (2006), *The Likeability Factor. How to Boost Your L-Factor and Achieve Your Life's Dreams* (Three Rivers Press)
- Smith, Manuel J. (1975) *When I Say No, I Feel Guilty: How to Cope – Using the Skills of Systematic Assertive Therapy* (Bantam)
- Spillane, Mary (2000), *Branding Myself. How to Look, Sound and Behave Your Way to Success* (Pan Books)
- Thompson, Geoff (2007) *Fear: The Friend of Exceptional People* (Summersdale Publishers)
- Triplett, Jan F. (1986), *Networker's Guide to Success: Or How Good Guys Can Finish First* (Turnkey Documents)
- Whitworth, Laura, Kimsey-House, Henry, Kimsey-House, Karen and Sandahl, Philip (2007), *Co-Active Coaching: New Skills for Coaching People Toward Success in Work and Life* (Davies-Black Publishing)

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

## الفهرس

- أسرار قراءة الأفكار ١٩٧  
أسلوب التكرار ٣٠٣، ٢٩  
أسلوب الحياة ٦٢، ٤١  
أشكال المقابلات ٢٥١  
أظهر التعاطف ٢٩  
أكد كلامك ١٨٧  
أنصت جيداً ٩٥  
أنت أمينة ٢٩١، ١٤  
إساءة ملاحظات سلبية ٢٨  
إسراز صورتك ٥٢  
إسساسك بالعجز ١٨  
إسرام النيران ٣٣  
إسادة تأطير ١٤١  
إسلاق العين ٢٤٣  
إسراز الأدرينالين ١٧  
إقامة شبكة علاقاتك الاجتماعية ١١، ٣٦٩  
إكسوارات ٣٧  
إيماءات الانفتاح ١٥٨  
إيماءات جيدة ٣١١  
إيمانك بذاتك ٣٣، ١٤  
اترك انطبعا أولياً راثعاً ٢٥٠  
اجتماعات الإدارات ٢٣٥  
اختبارات القياس السيكولوجى ٢٥٢  
ارتكاب الأخطاء ٢٢٩، ١٦  
استخدام الشعور واللمس ١٠٥  
استغل سحرك ٨٥  
اشعر بالخوف ١٦  
اطرح أسئلة ٢٧٩، ٢٦٢، ١١١، ٩٤، ٤٦  
اعتن بصوتك ١٨٩  
اكشف النقاب ٢٨٠، ٢٦٤  
الأسئلة المحرجة ١٩  
الأساس العاطفى ١٠٧  
الأسلوب البصرى ١٠٥  
الأسلوب السمعى ١٠٥  
الأسلوب المجازى ١٠٦  
الأشخاص الهادئون ٨  
الأصالة ٣٠٣، ٧٩، ٤٣  
الأمان المادى ٤٤  
الأناقة ٤٤

الإبداع ٣٠٣، ٤٣	الاستقلالية ٢٠٤، ١٢٩، ٤٣
الإحساس بالخوف ١٧	الاعتراف بالفضل ٤٤
الإسقاط الصوتي ١٩١، ١٨٣، ١٨١	الاعتناق ٣٠٤، ٤٤
الإسهام ٤٤	الالتزام ٤٣، ١٢٥، ١٢٧، ١٢٩، ٢١٢
الإشادة بالآخرين ٢٨	٣٠٤، ٢٤٢، ٢٤٠
الإطار الكلي للطاقة ٩٨	الالتزام والاتساق ١٢٧، ١٢٩
الإقناع ١١٦، ١١٨، ١١٩، ١٢٩، ١٣٧	الانضباط ٤٤
١٧٤، ١٣٨	الانعزال ٤٤
الإمساك بالخيطوط ٢٢٢	الاهتمامات ٤١، ٨٣
الإنجاز ٤٣، ٢٥٩، ٣٠٣	الاهتمام بالآخرين ٧٩
الإنجازات ٤١، ١١٥، ٢٥٧	الباوربوينت ٢١٨
الإنصات ٣٣، ٩٦، ١٠١، ١٠٣، ١٠٥	البرامج التلفزيونية ٢٣
٣١١، ٣٠٤، ١٣٠، ١١١	البرمجة اللغوية العصبية ٨، ٩١، ١٠٢
الإنصات السطحي ٩٦	٢٠١، ١٤٠
الإنصات العميق ٩٦	التأثير ٣، ٧، ٩، ١١، ٢، ٣، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩
الإيقاع العام ١٠١	١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ٢٧، ٣٠
الإيماء ٦٦، ٧٣، ٩٥، ١٥٦	٣١، ٣٢، ٣٩، ٤١، ٤٧، ٥٦، ٥٧
الإيماءات ٩٩، ١٠٠، ١٠١، ١٤٧، ١٥٤	٥٩، ٦٠، ٦٢، ٦٣، ٦٤، ٨٠، ٨٥
١٥٦، ١٥٨، ١٥٩، ١٦٣، ١٦٩	٨٦، ٨٩، ٩١، ٩٣، ٩٧، ١١٣، ١١٥
٢٠٤	١٠٤، ١١٨، ١١٥، ٢٥، ١١، ٣٠٤
الإيمان بالذات ١٣، ١٤، ١٦	١٤٢، ٣٠٤، ٣٠٥، ٣٠٧، ١١٩
الابتسامة الصادقة ٦٧	١٢١، ١٢٢، ١٢٣، ١٢٥، ١٢٩
الابتسامة الطبيعية ٦٨	١٣٥، ١٣٧، ١٣٨، ١٣٩، ١٤١
الاجتماعات العامة ٢٣٥	١٤٢، ١٤٣، ١٤٨، ١٥٢
الاستفادة القصوى ٥٨، ٨٢، ١٥٠، ١٧٧	١٥٤، ١٥٩، ١٦٢، ١٦٤، ٣٠٧
٢٤٤، ١٨٦	١٦٧، ١٧٤، ١٧٨، ١٨٦، ١٨٨
الاستقرار ٤٤	١٩٥، ٣٠٤، ١١٦، ١١٧، ١١٨



التعريفات اللغوية ٧	٢١١ ، ٢٠٥ ، ١٩٦ ، ١٤٠ ، ١٢٦
التعليم ٨،٧ ، ٤٤	٢١٢ ، ٢١٧ ، ٢٣٣ ، ٢٣٤ ، ٢٣٦
التفسير ١٩٩ ، ٢٠٠ ، ٢٠٣	٢٤٩ ، ٢٥٠ ، ٢٥٦ ، ٢٦٥ ، ٢٧٣
التفكير السلبي ٢٢	٢٧٤ ، ٢٩٢ ، ٢٩٥ ، ٢٩٧ ، ٣١١
التفوق ٤٤	٧ ، ٩ ، ١١ ، ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦
التقارب والألفة ٣٠	٧ ، ٨ ، ١٣ ، ١٤ ، ٤٧ ، ٢١٣ ، ٢٩٣
التقدير ٤٣ ، ٩٢ ، ٣٠٤	٢٩٥ ، ٢٩٧ ، ٣١١
التقليد ١٠١	التأثير العالمي ١١٥
التقمص العاطفي ٧٩	التأثير عن بعد ٥٩
التقنية ١٠٥ ، ١١١ ، ١٤٠ ، ١٤١ ، ١٤٢	التبعية ٤٤
١٦٠ ، ٢٤٢	التجمد كالتمثال ١٧
التقويم ٢٠١ ، ٢٠٣	التحلى بالنقة ٢٠
التكيف ٤٤ ، ٥٧ ، ١٣١	التركيز ٧ ، ٩ ، ٢٠ ، ٢٤ ، ٤٤ ، ٥٨ ، ٦٢
التلاعب ١١٨ ، ١٤٠ ، ٢٧٢	١٠٠ ، ١٠٦ ، ١٠٨ ، ١١١ ، ١٢١
التماسك ٤٤	١٨٢ ، ٢٣٩ ، ٢٤٣ ، ٢٧٤ ، ٢٩٧
التمتع بالقدرة ٧	الترويج الشخصي ٤٠ ، ٤٢ ، ٣٠٤
التمكين ٤٤	الترويج لذاتك ٤٣
التنافس ٤٢ ، ٣٠٤	الترويج لسماتك الشخصية ٤٥
التنفس من الأنف ١٨٢	التسامح ٤٤ ، ٣٠٤
التنفس من الحجاب الحاجز ١٨٢	التسويق ٤٦
التنفس من الصدر ١٨٢	التصرفات ٤١ ، ٥٦ ، ٥٨ ، ٦٤ ، ١٩٩ ، ٢٠٠
التوازن ٤٢ ، ٨٤ ، ٨٧ ، ٢٨٠ ، ٣٠٥	٢٠٣
التواصل ٥ ، ٩ ، ٢٣ ، ٦٦ ، ٦٩ ، ٧٠ ، ٧٢ ، ٧٩	التطور ٤٤
٨٩ ، ٩٢ ، ٩٣ ، ٩٦ ، ٩٧ ، ١١٨ ، ١٢١	التعاطف ٢٩ ، ٤٣ ، ٧٨ ، ١٣٠ ، ٣٠٣
١٢٢ ، ١٢٩ ، ١٣٤ ، ١٤١ ، ١٦٥	التعاون ٤٣ ، ٢٦٤ ، ٢٧٢ ، ٣٠٤
١٥٩ ، ٩٧ ، ١١٠ ، ١٣٤ ، ٢٠٤ ، ٢٣٧	التعبير بشفف ٢١١
٢٤١ ، ٢٥١ ، ٢٥٤ ، ٢٥٥ ، ٢٧٦	التعرق والقلق ٧١

الرياضة ٣٩، ٣٠٥	٢٧٨، ٢٧٩، ٢٨٢، ٢٨٧، ٢٨٨
الزينة والإكسسوارات ٦٢	٢٨٩، ٢٧٧، ١١، ٣٠٥
السمات الذاتية الفريدة ٤٧، ٥١	٢٨٧، ١٢١
السينما ٣٩	١٠، ٣٠، ١٣٠، ١٧٥، ٢١١، ٢٢٧
الشجاعة ٤٣، ٢٦٤، ٢٧٧	٢٩٣
الشخص المطلوب ٢٧٢	٢١١
الشخص الواثق ٢١، ٣٠٥	١٥
الشخصية الكريهة ٦٢	٧٧، ٧٩، ٨٢، ٨٣
الشرطة والضرائب ١١٦	٢٨٧، ٢٣
الشعور الباطنى ١٨، ٣٠٥	٤٤، ٤٩، ٢٣٦، ٢٥٨، ٢٦٢، ٢٦٦
الشعور بالثقة ١٦	٢٩٤
الشعور بالراحة ١٩	٤٤
الشعور بالقلق ١٧، ٢٠، ١٥٩، ١٩٨	٢٢٣
الشلل ١٩	١٥١
الصخب المعتاد ٢٥	١٥، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٣٤
الصراحة ٤٤، ٣٠٥	٦، ٢٤٩
الصراعات البدنية ١٦	٤٤، ١٢٧، ١٧٩
الصوت القوى ٢١١	١٨، ٢٤٩
الصور الذهنية القديمة ٢١	٢٦، ١٦٥
الطاقة المتدفقة ١٧	٤٤، ١٧٧، ٢٨٣
العالم الخارجى ٤٨، ٦٨، ١٢٦، ١٢٨	٤٠، ٤٣، ١٢٣، ١٩٦، ١٩٩، ٢٥٧
العيب بالأشياء ١٦٨	٣٠٥
العدل ٤٤	٤٤
العزم ٤٤، ١٢٧، ١٥٧، ٣٠٥	١٨، ٢٧٧
العلاقة المتبادلة ٢٨٨، ٢٨٩	٤٣، ٣٠٥
العيون المحتقنة ٦٥	٤٤
العيون عدائية ١٦١	٤٤

الفرق الموسيقية ٤٠	المناسبات العامة ٢٢، ١٨
الفضل ٢٥٠، ٤٢، ١٦	المنافع ١٣٦، ١٢٠
الفضول ٣٠٥، ١٦٢، ٨٤، ٧٩، ٤٣	المنطقة الاجتماعية ١٦٦
الفوز بالترقية ٢٦٥	المنطقة الشخصية ١٦٦
القبول ٣٠٥، ٤٣	المنفلقون ٨
القدرات ٢٦٦، ٢٦٣، ٢٥٨، ٤١	الموسيقى ٢٧٣، ١٨٨، ١٢١، ١٠٢، ٨٩، ٣٩
القدرة على التأثير ١١٩، ٩٣، ٥٦	النفوذ ١٥، ٤٤، ٩١، ١٢٠، ١٢١، ١٢٣،
اللباقة ٤٤	١٤٣، ١٤١، ١٣٨، ١٢٥
اللغة الرقيقة للجسد ١٤٥، ١١	النفوذ والسلطان ١٢٨
المؤتمرات الهاتفية ٢٤٢، ٢٤١	النموذج المثالي ٢٨
الماركات الشهيرة ٣٠٥، ٦٤	النهاية البديلة ١٤٢
المسئولية ٢٣٩، ٤٣	الهجاء وهواعد اللغة ٢٥٨
المساحات الخالية ٤٩	الهوايات ٤١
المساواة ٣٠٥، ٢٢١، ١٥٦، ١١٧، ٤٤	الود ١٥٨، ٨١، ٧٩، ٥٠، ٤٢
المطابقة ١١١، ١٠٤، ١٠٣، ٩٩	الوشم ٦٦
المطابقة الجسدية ١٠٣	الوضعية الصحيحة ١٥٠
المطابقة الصوتية ١٠٤، ١٠٣	الوظيفة ١١، ٦، ٤١، ٨٣، ١١٥، ٢٤٧،
المظهر الخارجى ٣٠٥، ٤١	٢٥٨، ٢٥٤، ٢٥٢، ٢٥١، ٢٤٩
المعاملة بالمثل ١٣٧	٢٥٩، ٢٦٠، ٢٦١، ٢٦٢، ٢٦٨،
المعايرة ٢٠٥، ٢٠٣، ٢٠٠	٢٩٣، ٢٧٥
المعتقدات ٢٤، ٣٢، ٣١	الوعى العاطفى ٨٤
المغامرة ٣٠٦، ٤٤	الوفاء بالوعد ٤٢
المقابلة الشخصية ٢٥٨، ٢٤٩، ٦	انطبعا ١٦٦، ١٥٤، ٤٥، ٢٧، ٨، ٧، ٦، ٥
المكاسب الموضوعية ٣٨	٣٠٣، ٢٦٢، ٢٥٠
الملابس الخفيفة ٦٠	انطباعات أولى إيجابية ١١، ٥٣، ٥٥، ٦٢،
الملككات ٤١	٥٥، ٢٠
المناسبات الاجتماعية ٢٧١، ١٥٤، ٦٠	

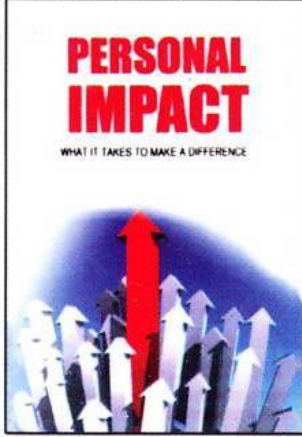
جبل إفرست ٢٠	بأسنة حداد ٢٠
حديث الجسم ١١، ١٤٥	بالمراقبة والإصفاء ١١١
حرك جسدك ١١٠	بداية سيئة ٧٢، ٥٥
حسن الفكاهة ٤٤	برمج عقلك ٢٠
حضور المناسبات ٤٩	بريدهم الإلكتروني ٢٤٣، ٦
حقيقة ذاتك ٤١	بلوغ أهدافك ٦، ٢٨٩
حلال العقد ٤٧	بيتزاهات ٢٧
خفة الظل ٧٩	تبغض نفسك ١٤
ذاتك الخارجية ١٣	تحقيق الألفة ٩٦، ٩٨، ١٠٨، ١٠٩، ١١٠، ١١١، ١١٩، ٢٣٠
ذاتك الداخلية ١٣	تطابق التوافق ٩٩
رابطة العنق ٦٠	تطبيق نموذج OARS ٢٨٠
راقب عيونهم ٢٠١	تطوير تأثيرك ١١، ١٧١
رجال الأعمال ١٨	تطوير تأثيرك الصوتي ١١، ١٧٢
رغبات ٢٤، ٢٥٥	تعبيرات الوجه ١٠١، ١١٠، ١٦٢
ركز على المهمة ٢٤٣	تعبيرات وجهك ١٦١، ١٦٢، ١٧٤
زام الأمور ٢٨، ٧٠، ١٥٠، ٢٣٧، ٢٩٤	تعزير الثقة ٣٣
زام المناقشات ٤٩	تعزير ذخيرتك ١٥٤
سابواي ٢٧	تقديم عرض مؤثر ٢٠٩، ٢١١، ٢٣٦
ساعد الآخرين ٢٧٢	تقطيع الجمل ١٨٨
سبل قطع الألفة ١١٠	تكبح جماحك ١٤، ٢٤
	تلقى المديح ٢٨، ٢٠٦
	تسمية قدرتنا ١٩
	ث
	ثقتك بنفسك ٨، ٣٤، ١٥٨
	ثوب جديد ٤٧

غير جذاب ١٧٧،٨	سر الإقنان ٢٢٣
فرصتك لتمذبيهم ٢٦١	سرد القصص ٢٨٣،١٤١
فرص للمشاركة ٢٣٨	سوء ٢٤٤،٩٥،٩٣،١٦
قانون الأضداد ١٤١	سيرتك الذاتية ٥٨، ٢٤٩، ٢٥٢، ٢٥٧
قدم يد العون ٢٤١	٢٥٨، ٢٥٩، ٢٦٠، ٢٦٨، ٣٠٧
قراءة سلوكيات الآخرين ١١، ١٩٣، ١١	سيطر على حالتك ٢٢٨، ٢٢
قرارة أنفسنا ١٩	شبكة علاقاتك الاجتماعية ١١، ٢٦٩
قسوة الظروف ٣٣	شخص كسول ٥٧
قوة التأثير ١١، ٥، ٦، ٧، ٩، ١٣، ١٤، ١٥،	شرايين الدم ١٧
١٦، ٢٥، ٢٧، ٣٠، ٣١، ٨٠، ١١٧،	صعب المراس ٤٦، ١٣٥، ٢١٧، ٣٠٧
١٤٣	صوتك طوع بنانك ١٧٤
قوة التخفيض ٢٤٠	صورة للثقة ٢١
قوة الصوت ١٧٤	صيفة التأثير ٢٣٣، ٢٣٤
قوة دفع إيجابية ١٤	ضربات القلب ١٧
كسب المال ٦	ضع خطة للهجوم ٢٢٩
كن نشيطا ٢٨	ط
كن واثقا من نفسك ٢٤٩	طوع بنانك ١٤١، ١٧٤، ٢٧٣، ٢٩٧
لتأثير الهالة ٥٨	عالمك الصغير ٣٣
لغة العيون ٧٢، ١١٠، ١٥٩، ١٦٠، ١٦١،	عدائي ٨
١٦٥، ٢١٩، ٢٢٠، ٢٣١، ٢٥١	عقولنا ١٠، ١٦
لفتك الجسدية ١٤٨، ١٤٩، ١٧٤، ٢٠٢،	عمق التفكير ٤٤
٢٣١، ٢١٧	غليظ القلب ٨٦
لياقتك البدنية ٦٢	

مكبرات الصوت ٢٤٣	ماركة تجارية ٥٠، ٣٥، ١١
مكروه ١٦	ماكدونالذ ٥٠، ٣٧
مكتون نفسك ٢٩	مبدأ الاقتصاد ١٥١
منطقة الاستفاده ٨	متردد ٢٤
منطقة الحميمية ١٦٧	متين الأواصر ٨٩
موعد الاجتماع ٢٣٩، ٢٣٨، ٥٧	محبه الآخرين ٨٢، ٧٨
نشرة الأخبار ٢٣	مراسلاتك الخطية ٥٨
نقاد الصبر ٢٦٤، ٨١	مرحلة القيادة ١٠٩
نمطك السلوكى ١٣٤، ١٢٤	مزايا شتى ٦
والأزياء الرياضية ٣٨	مستفز ومثير للفضب ٢٤٣
وسائل التسليه ٣٠٨، ٤١	مستوى اللاوعى ١٠٢، ١٠٠، ٩٨، ٥٨، ٣٠
وضع الأقدام ١٠٠	١٤٠، ١٠٤، ١٠٣
وضع اليدين ١٥٤، ١٠١، ١٠٠	مشاعرك الإيجابية ٧٣
وضعية الجسد ١٠١	مشئت الذهن ٦٣
وضعية الطعنة ١٥٥	مظهرك الخارجى ٤٢، ١٣
وضوح البناء اللفوى ٢٥٨	معالجة التوتر ٢٢٧
وقت سرد القصص ٢٨٣	معسول الكلام ١٢٨، ٤٦
	معصوم ٢٢٨، ١٩
	معلومات إيجابية ٥٥
	مقياس المحبة ٨٠

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**  
**منتديات مجلة الإبتسامة**

# التأثير هو كل شيء



فى كل شىء تفعله، وكل مكان تذهب إليه أنت دائماً ما تحدث تأثيراً، ولكن هل هو التأثير الصحيح؟

التأثير الصحيح هو ما يجذب إليك الآخرين، ويحفزك لإنجاز الأشياء والمهام، ويمنحك كذلك نجاحاً فى مقابلات العمل، وحجم المبيعات، وتكوين الصداقات، وجذب الشركاء. فى الحقيقة، يمكنك من خلال التأثير الشخصى أن تحقق كل ما تهدف إليه فى الحياة.

يوضح هذا الكتاب كيف تحقق الاستفادة من قوة تأثيرك أنت، فى أى موقف تتواجد فيه، بداية من الحصول على وظيفة الأحلام، حتى جذب شريك حياتك المثالى. من خلال قراءة هذا الكتاب، سوف تكتشف كيف يمكنك أن تكون دائماً محبوباً ومؤثراً.

يمكن فعلاً تحقيق النجاح على الفور من خلال قوة التأثير الشخصى.

**\*\* معرفتي \*\***

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

**منتديات مجلة الإبتسام**



Exclusive  
For

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

حصريات مجلة الابتسامه