

فَرُّ النَّكَدِثِ

ماذا نفعل وكيف لنحصل على ما نريد؟



إعداد مفوضية البرامج

آذار 2011



صلى الله عليه وسلم

المرء مخبوء تحت لسانه، فزن كلامك
واعرضه على العقل، فإن كان لله وفي الله
فتكلم به، وإن كان غير ذلك فالسكوت أولى.

الإمام علي أمير المؤمنين (عليه السلام)

الإهداء

إليك يا عين الحياة

إليك يا مولاي

إليك يا صاحب العصر والزمان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الافتتاحية

الأخوة القادة الأخوات القائدات...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يقول أمير المؤمنين ومولى الموحدين الإمام علي (عليه السلام)

"من حسن كلامه كان النجاح أمامه"

حسن الكلام يحتاج إلى اللباقة والالتزام باحترام الرأي الآخر وتعلم أسلوب الكرم والفر في الحديث وحسن التوقيت لإلقاء الكلام. فلا فرق بين متحدث وآخر إلا أنك تجد نفسك منشداً إلى الأول بكل كيانك وجوارحك وأحاسيسك وكلما حاول أحدهم التشويش تُسكِّتُه خوفاً من أن تضيع عليك بعض الكلمات وآخر كلما أوغل في الحديث كلما ابتعد عنك وفتح هوة بينك وبينه ووجدت نفسك تعبت بأوراقك ودفاترك وشعرك وتفرقع أصابعك وتساءل الله وتتمتم بالدعاء أن ينهي كلامه ويريحك من همه. ولا فرق بين متحدث وآخر سوى أن الأول يوجه ملاحظة فتتزل بهدوء وتستقر في مكانها دون تُحدثِ خدوشاً إنما تترك آثاراً تغييرية مهمة وآخر يملأ الدنيا صراخاً وزعيقاً ويبني عداوة لا أول لها ولا آخر. لا فرق بين متحدث وآخر سوى أن... لو أكملت التعداد لما كان هناك مجال خاصة أن الأول جذبني إليه برقة ورأفة وحسن بيان، أشعرتني بوجودي وأعطاني تقديراً كبيراً والآخر....

تقدم لكم مفوضية البرامج ورشة " **فَرْهُ النَّكْحُتْ** "؛ هذه الورشة تحاول أن تزودنا بمعارف وتدرِّبنا على مهارات وتخلق لدينا اتجاهات مساعدة لتتحدث مع الآخرين أفراداً كانوا أو جماعات بلباقة.

نتمنى لكم كل الفائدة والتوفيق

ودمتم ذخراً لكشافة الإمام المهدي
عجل الله فرجه الشريف

مفوضية البرامج

مفهوم التحدّث

التحدّث عملية فسيولوجية وعقلية¹ تتضمّن نقل المعتقدات والمشاعر والأحاسيس والخبرات والمعلومات والمعارف والأفكار والآراء ووجهات النظر،... من المتحدثّ إلى الآخرين (المستمعين أو المخاطبين) نقلاً يقع منهم موقع القبول والفهم والتفاعل والاستجابة مع طلاقة وانسياب في النطق وصحة في التعبير وسلامة في الأداء.

خصائص فن التحدّث

- في ضوء التعريفات السابقة لفنّ التحدّث نستطيع تحديد مجموعة من الخصائص المميزة لهذا الفن كما يلي:
1. أنه عملية تفكير: هذا التفكير يتطلّب من المتحدثّ أن يكون لديه ما يقوله للمستمع، ومن ثم يجب أن يحدّد التصورات العقلية العامة لهذه الأفكار ويرتبها ترتيباً منطقيّاً.
 2. أنه عملية بنائية فعّالة: المتحدثّ هنا يقوم ببناء المعنى أولاً، ثم يقوم بعد ذلك باختيار الأوعية اللغوية والصوتية الناقلة لهذا المعنى.
 3. أنه عملية نفسية: الباعث للتحدّث حالات لا نلاحظها مباشرة من السلوك الصادر، ولكن نستنتجها من خلال المظهر العام للسلوك، فقد يكون هذا الدافع داخليّاً مثل الشعور بالألم أو بالفرح، أو بالتفاؤل، وقد يكون خارجياً مثل حثّ الآخر للمتكلّم على التحدّث أو التوضيح.
 4. أنه عملية لغوية: قوامها صبّ التصوّرات العامة التي يريد المتحدثّ إبلاغها إلى المستمعين في قوالب لغوية صحيحة المعنى والمبنى.
 5. أنه عملية صوتية: الكتابة في أي لغة تعجز بطبيعتها عن تسجيل جملة الظواهر، والوظائف النطقية العامة، كالنبر والتغيم، في حالات الإستفهام والنفي، والإنكار، والتعجب، والتحرّس، وهي وظائف ذات دلالة مباشرة في الحديث اللغوي (الصوت).
 6. أنه فنّ له مجموعة من المؤشرات السلوكية الدالة عليه والقابلة للقياس قياساً موضوعياً: ومن هذه المؤشرات ما يلي:
 - أ . ينطق كلماته بوضوح.
 - ب . ينطق الأصوات المتشابهة والمتجاورة نطقاً صحيحاً.
 - ج . يتحدث دون تردد أو خوف.
 - د . ينوع في نبرات الصوت وفقاً للمعاني.
 - هـ . يعبر بحركاته وإشاراته وإيماءاته عن معانيه.
 - و . يتحدث متمثلاً المعنى الذي يريده.
 - ز . يراعي أقدار المستمعين وخلفيتهم المعرفية حول الموضوع.
 - ح . يوظف فنية الصمت توظيفاً سليماً.
 - ط . يوظف القواعد النحوية توظيفاً جيداً.

¹ - تتضمن دافعا واستثارة نفسية لدى المتحدث.

أهمية التحدّث:

يحتلّ الكلام أو الحديث مركزاً مهماً في المجتمع، وتبدو أهميته في أنّه أداة الإتصال السريع بين الفرد وغيره، والنجاح فيه يحقّق كثيراً من الأغراض في شتى ميادين الحياة ودروبها وتبرز أهميّة التحدّث فيما يحقّقه من فوائد في الحياة العامة ومنها أنّه:

أ - أول وأكبر وسيلة للتفاهم بين البشر على مرّ العصور وهي أساس الإتصال الأفراد والمجتمعات، ومع تقدّم وسائل الإتصال زادت أهميته وكثرت حالات استخدامه.

ب - وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة الاجتماعية، والتي نحتاج فيها إليه في مواقف

البيع والشراء، والاجتماعات والمناسبات ومناقشة القضايا، وحلّ المشكلات. فالنجاح في شتى أغراض وميادين الحياة تتطلب القدرة على المشافهة، وهناك العديد من المهن يتوقف النجاح فيها على إجادة الكلمة كالمحامي، والنائب عن دائرته، والزعيم السياسي، والمذيع أو الإعلامي، وقارئ القرآن، والمعلم، والخطيب، وحتى الباعة الجائلين.

ج - الأنبياء بعثوا بالكلام لا بالسكوت وهو وسيلة الوصول إلى الجنة والخلّاص من النار.



- عن الإمام علي بن الحسين (عليه السلام) قال: "إنّ لسان ابن آدم يشرف على جميع جوارحه كل صباح فيقول: كيف أصبحتم ؟ فيقولون بخير إن تركتنا، ويقولون: الله الله فينا، ويناشدون ويقولون: إنما نشاب ونعاقب بك".

- و كان أبو ذر رحمه الله يقول: "يا مبتغي العلم إن هذا اللسان مفتاح خير، ومفتاح شر، فاختم على لسانك كما تختم على ذهبك وورقك".

د - أداة من أدوات التواصل اللغوي، فهو الأداة التي تشغل حيزاً كبيراً وزمناً لا بأس به في حياة الفرد عامة والمتعلم خاصة. مهم، لأننا نتكلم أكثر مما نقرأ أو نكتب، فإذا كان الإنسان يستمع في اليوم ما يساوي كتاباً، فإنّه يتكلّم في الأسبوع ما يساوي كتاباً، بينما يقرأ في الشهر ما يساوي كتاباً، ويكتب في العام ما يساوي كتاباً.

ه - إذا كان الكثيرون يميلون إلى استقبال اللغة بالاستماع أكثر من القراءة، فإنّهم أيضاً يفضّلون إرسالها كلاماً أكثر من الكتابة.

و - يصلح للمتعلّم وللأمي، وهو عنصر أساسي للتعلّم، فعن طريقه يكتسب المتعلّم المعلومات، وهو وسيلة للإفهام والتفاهم.

ز - وسيلة للفرد للتعبير عن مشاعره وآرائه وأفكاره فهو يعكس مستوى ثقافة الفرد ومقدار تمكّنه اللغوي.

- ح - وسيلة الاطلاع على أفكار الآخرين ونتائج أعمالهم ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم في الحياة، ومن ثم فهو الشكل الرئيس للاتصال.
- ط - يُنمّي لديه مهارات التفكير وسرعة البديهة وحسن التصرف في الأمور التي تتطلب إجابة قاطعة (بلاغة الأجوبة المسكّنة). تحريك للذهن، وترجمة لأفكاره ومكوناته، وتدريب على ممارسة اللغة بصياغة الجمل وترتيب العناصر، واستخدام الألفاظ والنطق بها.
- ي - يساعد الفرد على التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه، ويُعوّد الفرد على المواجهة، ويغرس فيه الجرأة، ويبث في داخله الثقة بالنفس، إنه يُعوّد الفرد على المواقف القيادية والخطابية.
- ك - يتيح فرص التدريب على المناقشة، وإبداء الرأي، وإقناع الآخرين، كما أنه وسيلة للكشف عن عيوب التعبير أو التفكير، مما يتيح الفرصة لمعالجتها.
- ل - أداة من الأدوات التي تشبع حاجات الفرد ورغباته، والوفاء بمتطلباته المادية والمعنوية ومن ثم تشعره بقيمته وبالقدرة على النجاح والتفوق.

ملاحظة هامة:

اللجاجة في الحديث وعدم الدقة في التعبير يترتب عليه فوات الفرص وضياع الفائدة.

آداب الحديث:

ينبغي أثناء الحديث مراعاة مجموعة من الآداب التي وصّى بها الإسلام ومنها:

1- تقوى الله:

قال تعالى في سورة "ق": ﴿ مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ ﴾ (18).

يُروى أن رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم) قال: "إن على لسان كل قائل رقيباً، فليتق الله العبد ولينظر ما يقول".



2- العلم بما يقول:

عن أبي ذرّ، عن النبي (صلى الله عليه وآله وسلم) - في وصيته له - قال: يا أبا ذر الذاكر في الغافلين كالمقاتل في الفارين في سبيل الله، يا أبا ذر الجليس الصالح خير من الوحدة، والوحدة خير من جليس السوء وإملاء الخير خير من السكوت، والسكوت خير من إملاء الشر. ... يا أبا ذر، إنه ما من شيء أحق بطول السجن من اللسان، يا أبا ذر إن الله عند لسان كل قائل: فليتق الله امرء وليعلم ما يقول.

3- الصدق بالقول:

قال الله تعالى في سورة "التوبة": ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴾ (119).

وروي عن الرسول الأكرم (صلى الله عليه وآله): "لا تنظروا إلى كثرة صلاتهم وصومهم وكثرة الحج والمعروف وطننتهم بالليل، ولكن انظروا إلى صدق الحديث وأداء الأمانة"

وعن الإمام أبي محمد الحسن العسكري (عليه السلام): "جعلت الخبائث في بيت وجعل مفتاحه الكذب".

4- ترك الغيبة والنميمة والظنّ والهمز واللمز:

قال تعالى في سورة "الحجرات": (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿12﴾).
وقال تعالى: (وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ (1)).

5- ترك اللغو:

قال تعالى في سورة "المؤمنون": قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ (1) الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَاشِعُونَ (2) وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ (3)

6- ترك الفضول والتكلم لحاجة:

عن أبي ذر، عن النبي (صلى الله عليه وآله وسلم) - في وصيته له - قال: يا أبا ذر اترك فضول الكلام، وحسبك من الكلام ما تبلغ به حاجتك، يا أبا ذر كفى بالمرء كذبا أن يحدث بكل ما سمع، ...
وروي عن أمير المؤمنين الإمام علي (عليه السلام): "طوبى لمن أنفق الفضل من ماله وأمسك الفضل من لسانه".

7- ترك الهذر والثرثرة:

وعن النبي (صلى الله عليه وآله)، قال: " إن أبغضكم إلي الثرثارون المتفيهقون المتشدقون". وعنه (صلى الله عليه وآله) أيضا: "من وصايا الخضر لموسى (عليه السلام): لا تكونن مكثارا بالنطق مهذارا، فإن كثرة النطق تُشين العلماء وتبدي مساوئ السخفاء".

وقد ذكرت العديد من الروايات آثارا للهذر والثرثرة نورد بعضها منها:

عن رسول الله (صلى الله عليه وآله): "من كثر كلامه كثر سقطه ومن كثر سقطه كثر ذنوبه ومن كثر ذنوبه فالنار أولى به".

وعن أمير المؤمنين (عليه السلام): "من كثر كلامه كثر خطؤه، ومن كثر خطؤه قل حياؤه، ومن قل حياؤه قل ورعه، ومن قل ورعه مات قبله، ومن مات قبله دخل النار".

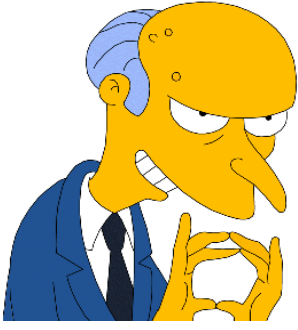
8- خفض الصوت عند الحديث.

يقول الله سبحانه وتعالى في سورة "لقمان": (وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿19﴾)

9- ترك القول القبيح:

ورد عن الإمام الصادق (عليه السلام): "كونوا لنا زينا لا تكونوا علينا شيئا، قولوا للناس حسنا واحفظوا ألسنتكم وكفوها عن الفضول وقبيح القول".
وورد في رسالة الحقوق: "وأما حقّ اللسان فأكرامه عن الخنا وتعميده على الخير وحمله على الأدب، ...

صفات المتحدث اللبق



1- الموضوعية:

- وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة والعدالة فى الحكم على الأشياء واستخدام التفاصيل الهامة بدلاً من التعميمات غير المفيدة وعدم إسقاط الذات على الموضوع كأن يصف رغبته لا الموضوع الذي يتحدث فيه.

2- الصدق والإخلاص:

- صدق المتحدث وإيمانه بما يتحدث عنه يجعلان صوتة يفيض بالمشاعر والعواطف وقناعاته ومشاعره العميقة اتجاه حديثه تجعل عيناه تلمعان وهذا ما يولد لدى المستمع الاستجابة الإيجابية.

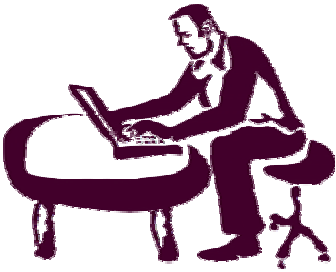


3- الوضوح:

- القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً واستخدام الكلمات التي تعبر عن الأفكار تعبيراً واضحاً دقيقاً ولا تحتمل معانٍ أو تصورات أخرى.

4- الدقة:

- قصد المعنى واستخدام الأرقام دليل على الدقة والاستشهاد برأى الخبراء يعطي مصداقية لدى المستمعين والتأكد أن الكلمات التي يستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية.
- الابتعاد عن المفردات التي توحى بعدم الدقة: قد، يمكن، أعتقد، ...
- أن يكون الخبير في الموضوع الذي يتحدث فيه.



5- الحماس مع الاتزان الانفعالي:

- يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة حيث يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف ويكون متحكماً فى انفعالاته.
- كذلك الثقة بالنفس والرغبة الشديدة في الإسهام بأفكار ذات قيمة واستخدام الصوت المعبر والنطق المتميز بحيث يمكن أن يسمع الكلام ويفهم بسهولة.

6- المظهر:

- حديث بلا خوف ولا رهبة وحسن المظهر العام من النظافة والأناقة الشخصية، والملبس الحسن مفاتيح إلى قلب مستمعك.
- الحديث المؤثر لا يختلف عن أية مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتُكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.

- مظهر المتحدث ومدى رؤيته لنفسه، يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه. ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصّحة النفسية والبدنية.

فنون الحديث اللبق مع الآخرين

تعدّ رخمية نبرة الصوت من الوسائل المساعدة للتأكيد على موضوع الحديث، كما يمكنك كسب ثقة مستمعك إذا تجنبت العصبية، كما تجنب المصطلحات العامية والمتخصصة إن أمكن، وذلك يشجع المستمع على الإنصات للحديث ولا ينفر من ذلك لأنه في ذلك الوقت يشعر بالارتياح من الحديث معك.



1. حدّد الوجوه التي تتفاعل مع حديثك، وانظر إلى عيون المستمعين إليك وليس إلى أشكالهم، وتبين مدى استجابتهم لحديثك، واهتم بالوجوه التي تراها تتحرك أو تصدر تعبيرات تدلّ على استماعها الجيد لك واستجابتها لما تقول واهتمامها بحديثك.



2. ملّ بجسمك إلى الأمام اتجاه هؤلاء المستمعين المنصتين لك وحاول أن تحسن الإتصال بهم بلغة الجسد و خاصة لغة العيون وكأنك تقيم حديثا خاصا (لهم) بهم. ولا تقف أبداً ساكناً طوال الحديث، وإنما تحرك وإجعل جسمك متوازنا مع تثبيت قدميك على الأرض بمسافة مناسبة فيما بينهما، وحرّك جسدك للأمام أو للخلف بما يناسب مجرى الحديث، وابتسم أحيانا إذا لزم الأمر ذلك وكن جادا أيضا عندما يلزم ذلك، وهذا يعني أن تكون منفعلاً دائما بما تقول متفاعلاً مع كلماتك من خلال نبرة صوتك وتعبيرات وجهك وإيماءاتك.



3. إجعل صوتك موافقا لما تقول ولا تلتزم في حديثك أبداً بنبرة صوت ثابتة وإنما تعمّد تغيير النبرة بما يتفق مع ما تقول فارفع صوتك عندما تتحدث عن أشياء معينة مهمة تتطلب تركيزا وانتباها من المستمعين واخفض صوتك قليلاً، أو عد إلى نبرتك الأصلية فيما دون ذلك وهذا يعني أن يكون انفعالك مناسباً لكلماتك.



4. أمزج حديثك دائما بخفة الظلّ وروح السّماحة والابتسامة التي لا تفارقك، واجعل مستمعك يشعرون بالارتياح والتلقائية أثناء تحدّثك إليهم، وأن وجهك وجسمك ينطقان بالصدق والصراحة والأمل والابتسامة لتولد فيهم شعورا بالألفة تجاهك والثقة فيما تقول.

5. كن قويا في حديثك؛ منطقيا لتنفذ إلى العقول و عاطفيا لتصل إلى القلوب.
6. إجعل حديثك يستحق الاستماع باستخدام أساليب التشويق وإعطاء المستمع معلومات مثيرة ومفيدة له..
7. راقب دائما علامات الملل إن وجدت بين المستمعين إليك فلا يجوز أبدا أن تستمر في حديثك دون أن تهتم بملاحظة مدى تفاعل مستمعيك معك. ومن أهم ما يجب أن تهتم بملاحظته هو ظهور علامات الملل عليهم أو على أغلبهم مثل عدم الانتباه أو التراخي في المقعد أو النعاس أو كثرة الالتفات أو عدم النظر إليك فظهور أي من هذه العلامات تعني أن المستمع قد ملّ الحديث (الاستماع إلى الحديث) ويرغب في الانصراف. قال بعض الحكماء- من لم ينشط لحديثك فارفع عنه مؤونة الاستماع
8. تحدّث دائما بلغة المستمعين وطبقاً لثقافة أغلبهم فليس من المنطقي أبدا أن تتحدث إلى أميين بلغة عربية فصحي أو تتعمّد إدخال بعض الكلمات أو الإصطلاحات الأجنبية في حديثك دون توضيحها إلا إذا كانت مشهورة ومعروفة لدى أغلب المستمعين.
9. إعرف ما يريد أن يسمعه منك المستمع واعزف على هذه النغمة فلكي يكون حديثك فعالاً وجذاباً يجب أن تتحدث إلى الناس على طبق موجة آذانهم بمعنى أن تعرف متطلباتهم ورغباتهم ومشارعهم وتغذيهم بالكلمات التي تسعدهم وتبعث فيهم الأمل والسعادة.
10. إجعل لحديثك هدفاً محدداً وحاول توصيل هذا الهدف بلباقة لمستمعيك دون فرض رأيك أو فكرك عليهم، ولكن عليك إقناعهم بلباقة وأن تصل بهم إلى حد تأييدهم لرسالتك التي ترغب في إيصالها لهم.

أنواع المتحدثين إليك وأهدافهم:

تختلف طرق الكلام بين البشر حسب اختلاف بيئاتهم وثقافتهم ونفسياتهم وشخصياتهم ومطالبهم وغاياتهم وأهدافهم، ويقول بعض علماء النفس: (إننا نتكلم من خلال أنفسنا)، إليك مجموعة من المتحدثين مع مقاصدهم الإجمالية العامة:

العدواني:

الذي يتحدث معك أو يجيبك بلهجة الأمر المتسلط بكلماته الجافة والجازمة.

المخادع:

الذي يعطيك من حلو الكلام المنمق ذي المعاني المبطنة ويكون في حديثه كالحية الرقطاء التي تنتظر الوقت المناسب لتقتل ضحيتها.

المتساهل:

يجاريك في الحديث مهما كان نوعه واتجاهه للتقرب إليك ولكسب ثققتك.



الصامت:

الذي يقيّدك ويحيّرُك بصمته وهو يتحاشى الاشتراك في أبسط الأحاديث.

المُتنع:

الذي يتكلّم بطريقة تضللك مع أفكارك ولا يجعلك تعرف أين أنت من الحديث فتعجز عن الإجابة.

الأصم:

الذي لا يكرّس وقتاً لسماعك ولا يبالي بأرائك، تظنّ أنه يسمعك ليقاطعك في منتصف حديثك معلقاً بشيء لا يمتّ لموضوعك بأي صلة.

المنكر:

الذي يرفض الإقرار بوجود مشكلة، قد يتشاجر معك وينكر بعد لحظات وجود أي خلاف، يخالفك الرأي في كثير من الأمور، وقد يكذب عليك ليستّر على نفسه.

هذا الاختلاف يلزمك أن توجد الألفاظ والجمل الملائمة غير المصطنعة دائماً أمام متحدّثك من أي نوع كان وذلك كي لا تزجّ بنفسك في مواقف محرّجة.

قواعد السلامة أثناء الحديث

روي عن النبي (صلى الله عليه وآله): " أن موسى (عليه السلام) لقي الخضر (عليه السلام)، فقال: أوصني، فقال « الخضر » يا طالب العلم إنّ القائل أقلّ ملالة من المستمع، فلا تملّ جلساءك إذا حدّثتهم إلى أن قال ولا تكونن مكثّاراً (في المنطق) مهذاراً، إن كثرة المنطق تشين العلماء، وتبدي مساوئ السخفاء، ولكن عليك بذى اقتصاد فإنّ ذلك من التوفيق والسداد".

هناك أخطاء يقع فيها الإنسان أثناء تحدّثه مع الآخرين وهذه الأخطاء تجعل الحديث غير مؤثر وغير مقبول على الإطلاق، وإذا تجنبنا هذه الأخطاء يمكننا أن نجني فوائد عديدة أبرزها التالي:

- الشهرة بحلاوة اللسان والحب بين الجميع والحوؤل دون سوء الفهم من الآخرين.
- تجنب مشاعر البغضاء والكرهية والحوؤل دون معاداة الآخرين ولو بصورة عرضية.
- تحسين القدرة على الإندماج مع الآخرين والإنسجام معهم واكتساب احترام الجميع أصدقاء وزملاء ورؤساء ومرؤوسين.

إليك بعض القواعد تساعدك بوجه عام على إقامة حديث جيد مع الأفراد والمجموعات وتضمن لك السلامة:



3/2



3/1

1- تحدث أقل واستمع أكثر وأصغ باهتمام:

- إعلم أنّ اللسان الطويل دلالة على اليد القصيرة.
- كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة.
- كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء.
- اهتمام السامع يكون للحظات قليلة ثم يتركك تتحدث وحدك.

- تتقية الحديث من المعانى الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره.
- عندما تستمع بإصغاء يفهم المتحدث أنك مهتم به ومنسجم معه وسوف يجتهد في إرضائك ويوافق تماما على الكلام القليل الذي قلته ولكن إياك والسكوت الطويل والمبالغة في الإنصات.

2- تجنب النقاش والجدال

عن أبي عبد الله جعفر بن محمد الصادق (عليه السلام) أنه قال لأصحابه:
إسمعوا مني كلاما هو خير لكم من الدراهم الموقفة، لا يتكلم أحدكم بما لا يعنيه وليدع كثيرا من الكلام فيما يعنيه حتى يجد له موضعا قرب متكلم في غير موضعه جنى على نفسه بكلامه، ولا يمارين أحدكم حلما ولا سفيها، فإنه من ماري حلما أقصاه ومن ماري سفيها أرداه،...



- لا تجادل الأحمق، فقط يخطئ الناس في التفريق بينكما.
- النقاش والجدل معركة خاسرة لا يفوز فيها أحد.
- الأدلة القاطعة والحجج المقنعة لا تنفع إذا قرّر الطرف الآخر الاستمرار في الجدل.
- حتى لا يتحول الحديث العادي إلى جدل تحدّث مع الطرف الآخر على انفراد.

3- لا تدع امتلاك الحقيقة المطلقة:

- لا تحول آراءك إلى قوانين ومقدسات.
- حتى لو كانت الفكرة صحيحة فقد تخطئ في توصيلها.
- كثير من الآراء والأفكار تبيّن أنّها خطأ بعد ما كانت في مرتبة الحقائق.
- إياك والتعالي على الآخرين أثناء الحديث والتركيز على الذات وتجاهل الآخر.



4- استخدم العبارات الرقيقة:

- عبارات الشكر والامتنان والتهنئة والمواساة والاعتذار لها تأثير إيجابي بطبيعتها وقد ورد عن الإمام علي بن الحسين (عليهما السلام) أنه قال: القول الحسن: يُثري المال، ويُنمي الرزق، ويُنسى في الأجل، ويُحبب إلى الأهل، ويدخل الجنة.
- ولا تنس الآثار التي لا تمحى لاستخدام تعابير غير لائقة، أو الإشارة باليد بطريقة غير مقبولة.

5- إسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك:

- إذا أردت لفكرتك أن تعيش إزرعها في ذهن الشخص الآخر بشكل عابر واجعله يشعر أنّه صاحبها.
- قدّم عناصر الفكرة واترك الصياغة النهائية للشخص الآخر.



6- إعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير:

- أفضل تبرير للخطأ الاعتراف به.

- اعترافك بالخطأ دليل قوة والناس يتسامحون مع الأقوياء.

7- لا تقف ما ليس لك به علم:

حين تعلن عدم معرفتك بالأشياء بقول: «لا أعرف»، فإن ذلك يدعو الطرف الآخر لتقديرك واحترامك؛ لصراحتك أكثر مما يدعو لتصغير شأنك بسبب جهلك.



8- أرسم على وجهك ابتسامة:

ورد عن الرسول الأكرم (صلى الله عليه وآله): "إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم، فسعوهم ببسط الوجه وحسن الخلق".
إبتسم ثم ابدأ حديثك، الابتسامة من أكثر اللغات إيجابية ولها تأثير مهدئ، والحقيقة التي لا شك فيها أن الإبتسامة تكون أحيانا ضرورية لإشاعة جو من البهجة المطلوبة لتدفئة اللقاءات وتثميرها، وفي ذلك قال بعض الحكماء للقساة الغلاظ: (ما تريد نيله بالإرهاب يسهل عليك بالابتسام) وقالوا أيضا (شقّ طريقك بابتسامتك خير من أن تشقها بسيفك) واعلم أن الابتسامة الصادقة تكون جواز مرور لأصعب الكلمات وأقساها، فالابتسامة المريحة الدافئة من أبرز مظاهر المتحدث اللبق فهي تكسبه الثقة وتضمن حسن النية بسرعة.

الإبتسامة المشرقة نعمة تأسر بها القلوب وتسهّل مهمّة التأثير على الآخرين فاستخدمها في حديثك بلباقة.

9- أنظر إلى وجه محدّثك جيدا:



عليك أن تنظر إلى وجه محدّثك جيدا ولا يشئت انتباهك شئ آخر، كما يجب عليك التحدّث بصوت معتدل كي لا تزعج محدّثك وتجنّبهُ أيضا فكّ طلاسّم الكلام الخافت.

تكمّن أهمية نظرة عينيك إلى محدّثك أن هناك قاعدة تقول أنّه كلما نظرت إلى الأسفل فأنت تكذب وتجنّب النظر في وجه محدّثك، كما أن النظر لأعلى دليل على أنك لا تعرف ماذا تقول وأنت تفكّر في أيّ شيء كي تزيل الحرج عنك.

10- لا تحتكر الحديث لنفسك واطرِك فرصة للآخر ولا تقاطعه أثناء حديثه:

سواء كان حديثك مع فرد واحد أو عدّة أفراد فعليك عدم احتكار الحديث، وضرورة ترك الفرصة في أن يبدي الآخرين آرائهم تجاه موضوع الحديث .

11- أعطِ الفرصة للآخر لينقذ ماء وجهه:

قد يُظهر الشخص الذي تتحدّث إليه جهله في شيء ما، وهنا يفضل تجاهله وكأنك لم تسمع شيئاً كي لا تسبّب إحراجاً له، إلا إذا كان جهله هذا سيؤدي إلى غلطة كبيرة فعليك تنبيهه بشيء من اللباقة، وإياك وانتقاد الآخرين على الملأ وتوجيه الأسئلة المباشرة أو السخرية والاستهزاء منهم.

12- لا داعي للمزاح مع الأشخاص الجديين:

تأكّد أن السخرية والازدراء في الحديث من الأمور الهامة التي لا يفضلها الكثيرون وخاصة أصحاب العمل الجادين.

13- ضمّن كلامك مفردات إيجابية

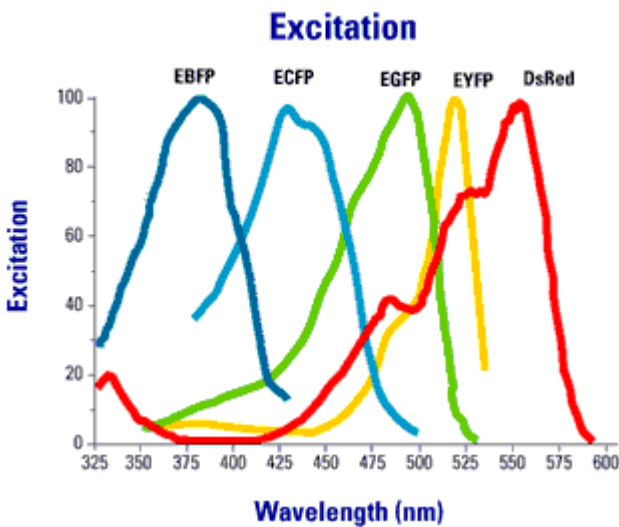
حاول أن يكون حديثك متضمّنًا كلمات إيجابية وتجذب انتباه المتلقي، وقد وجد خبراء الإتيكيت أن من أكثر الكلمات التي تجذب الأشخاص وتجعلهم يهتمّون بمضمون الحديث: فائدة - ضمان - مال - نتائج - صحّة - جديد - آمن - مجاني - توفير - مسلّ - حبّ - أكيد - أنت - ملكك .

14- لا تتعامى عن حقائق معلومة للجميع

15- لا تسترسل في التفاصيل والتكرار.

خطّ حديثك...

التحدّث فن قابل للتدريب والتنمية، وهو إذا كان فن يتقنه الفرد نتيجة محاكاته لنموذج واقعي يلاحظه، ويلاحظ طريقة حديثه وكيفية تفوّهه بالكلمات والجمل والعبارات، فهو أيضاً عملية تعليمية يجب التخطيط لها تخطيطاً دقيقاً:



1- الاستشارة:

في لحظة معينة ولمشير داخلي أو خارجي تجد نفسك مضطراً للكلام فهل تلجأ للكلام مباشرة لتفريغ حالة التوتر التي خلقها المشير أم تنتظر؟
قال أحد العلماء: ... وذلك من أجل أن شهوة النفوس للكلام كثيرة والمحافظة عن آفاته عسيرة...

2- التفكير:

عندما يرد إلى ذهنك مشير بصري أو سمعي أو حسي حاول أن تفهم هذا المشير أولاً وتعامل معه كما ينبغي ولا تقم برد فعل عشوائي. مثلاً عندما يصدر الكلام من أي فرد اتجاهك فكر بما يقصده من هذا الكلام قلب الكلام على معانيه المختلفة وخذ بعين الاعتبار كل الاحتمالات

الممكنة ولا تقتصر على الاحتمالات السلبية وتذكر قول أمير المؤمنين (عليه السلام): "لِسَانُ الْعَاقِلِ وَرَاءَ قَلْبِهِ، وَقَلْبُ الْأَحْمَقِ وَرَاءَ لِسَانِهِ".



- حدد هدفك من الكلام والفائدة منه.
- فكّر في التصورات العامة التي سيوردها الموضوع الذي ستحدث به لدى مستمعك.
- فكّر بمضمون كلامك وبالأثار المترتبة عليه.
- فكّر في عملية الترابط والتسلسل والانتقال من فكرة لأخرى.
- انتبه إلى حسن التخلّص في الموضوع.

عن أمير المؤمنين (عليه السلام) - في وصيته لمحمد بن الحنفية - قال: وما خلق الله عز وجل شيئاً أحسن من الكلام ولا أقبح منه، بالكلام ابيضت الوجوه وبالكلام اسودت الوجوه، اعلم أن الكلام في وثاقك ما لم تتكلم به فإذا تكلمت به صرت في وثاقه، فاخزن لسانك كما تخزن ذهبك وورقك، فإن اللسان كلب عقور، فإن أنت خليته عقور،...



3- الإعداد

- الإعداد الجيد لموضوع الحديث... فهو خير مصادر الثقة.
- تحديد الجهة وتكوين فكرة مسبقة عن الشخص الذي ستحدث إليه.
- بناء الخطة: الفكرة العامة، الأفكار الرئيسية، والأفكار الفرعية التي تدعم الفكرة الرئيسية.
- أهم ما يميّز هذا البناء قدرة المتحدث على توضيح العلاقات التي تربط هذه الأفكار وإبراز التسلسل الواضح بينها عند التحدّث.
- المقدّمة يجب أن تكون مهياًة للسامع ومثيرة له ينبغي أن تكون مرتبطة بالحديث.

4- الصياغة:

- صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين. فعن رسول الله (صلى الله عليه وآله): "إن عيسى بن مريم (عليه السلام) قام في بني إسرائيل فقال: يا بني إسرائيل لا تحدثوا بالحكمة الجهّال فتظلموها، ولا تمنعوها أهلها فتظلموهم".



- إنتق الكلمات المعبرة والمؤثرة.
- جهّز مواد مساعدة تدعم حديثك.
- إصبغ حديثك بالصبغة العلمية المنهجية.



5- النطق:

الآن أصبح بإمكانك أن توجه حديثك لجليسك أو لمخاطبيك فقد اكتملت كل العناصر ولم يبقى إلا النطق ولكن لا تنس أن هناك صفات وسمات عليك أن تراعيها عند النطق نتعرف عليها لاحقا في هذه الورشة.

تطبيقات ورشة مهارة التحدث

إن مهارة وقدرة المسؤول على الإلقاء والتحدث هي جوهر وروح عمله، ومن خلالها يستطيع أن يكون أكثر إقناعاً لما يقدمه من أفكار ومهارات وهي المهارة الأساسية لممارسته فن إصدار الأوامر والردّ على المنتقدين، وتغيير القناعات وتحفيز القدرات، وتذكر دائماً أن (من العظماء من يشعر المرء بحضرتة أنه صغير، ولكن العظيم بحق من يشعر الجميع في حضرتة أنهم عظماء).

أولاً- كيف تصدر الأوامر لتنفيذ؟

فوائد إتقان فن إصدار الأوامر:

هنالك فوائد عديدة ستجنيها إذا تعلّمت وأتقنت فن إصدار الأوامر ويمكن إيجازها في خمس نقاط رئيسية:

1. سيستجيب لك الآخرون بسهولة لأن الناس يستجيبون بسرعة للأوامر والتعليمات الموجزة والواضحة.
 2. سينجز الآخرون الأعمال المنوطة بهم بصورة أفضل متى علموا بنتائجها.
 3. ستمحو المركزية من العمل بصورة فعّالة.
 4. ستقضي على إهدار الجهد والتباسه ومضاعفاته.
 5. ستضمن الامتثال تام لأوامرك إذا تعاملت معهم وطلبت أوامرك ببساطة.
- ويعد هذه القائمة من الفوائد التي لا غنى عنها لكل منا كي تُطاع أوامره بقي علينا جميعاً أن نتعرف على الأساليب التي نستطيع من خلالها جني هذه الفوائد وإتقان فن إصدار الأوامر.

يمكن إيجاز خلاصة ما ذهبت إليه وقصدت إيضاحه فيما يلي:

هناك أساليب يمكن توظيفها للتأكد من إمكانية طاعة أوامرك وتعليماتك مهما كانت الظروف وهذه الأساليب عليك أنت اتباعها قبل إصدار الأوامر وهي:

1. أن تتأكد من أن الأمر يستدعي إصدار الأوامر من الأساس.
2. أن تحدّد هدفك بالضبط قبل أن تعمد إلى إصدار الأوامر.
3. أن تضع نفسك في مكان متلقي الأوامر: من أجل إصدار أوامر تطاع دائماً مهما كانت الظروف ضع نفسك فكراً ووجدانياً مكان متلقي الأوامر .
4. أن توفرّ الجوّ المساعد لتهيئة الآخرين للامتثال لأوامرك، يمكن استخدام أحد الأساليب التالية حسب نوعية الشخص القائم بتنفيذ الأوامر:

- أ. استخدام الشاء والاعتراف بالجهود التي يبذلها والتأكيد على أهميته، أعرب له عن مدى روعة العمل الذي يقوم به وإلى أي مدى أنت بحاجة لجهوده وكم أنت سعيد بوجوده. بين له الدور الذي يلعبه في المنظومة الكبرى.
- ب. جعل العمل ممتعاً ومفيداً واكفل الأمان العاطفي للطرف الآخر القائم بتنفيذ الأوامر وساعده ليشعر بالتميز.

- ت. إعلام القائم بالتنفيذ بكيفية استفادته من وراء تنفيذه للأوامر.
5. أن تصدر أوامر واضحة و موجزة وإيجابية وسهلة الفهم وإحرص على ما يلي:
- أ . إحرص على التوافق بين الأمر والمهمة المراد إنجازها.
 - ب . إحرص على التوافق بين الأمر والمأمور.
 - ج . ركّز على نقطة واحدة في المأمورية الواحدة.
 - د . إستخدم التعبيرات الشفهية بدلاً من الكتابية بقدر الإمكان.
 - هـ . إستخدم قاموسك الخاص لا قاموس غيرك عند الأوامر الكتابية و طور أسلوبك ليكون موجزاً واضحاً.
6. أن تتأكد من استيعاب الطرف الآخر لأوامرك بإحدى الطرق التالية:
- أ . اطلب من الشخص الآخر أن يكرر أوامرك.
 - ب . اسمح للآخرين بطرح اسئلة عليك متى تعذر عليهم فهم الأوامر بصورة واضحة تماماً.
 - ت . اطرح بنفسك الأسئلة للتأكد من استيعاب الآخرين لأوامرك.

ثانياً. كيف تردّ على منتقديك بلباقة؟

في سؤال لأمير المؤمنين (عليه السلام) من أفصح الناس؟
قال (عليه السلام): المجيب المُسكّت عند بديهة السؤال.

هناك أناس يحبونك وآخرون لا يحبونك، ويمكن القول إن الكثير يحبك والقليل لا يحبك، ماذا تفعل لو تحدّث إليك شخص يعاديك ولا يحبك؟

أفضل طريقة لمواجهة إساءة الآخرين بلباقة هي (الأعصاب الهادئة) و (الإرادة الفولاذية) و (الردّ المناسب للإساءة) كي لا تتكرّر مرّة أخرى.

لو قام الشخص الذي يعاديك ويكرهك يوماً بذكر مساوئ ومعائب عنك أمام الناس وفي حضورك، ولكن من دون أن يشير إليك أو يذكر اسمك كيف عليك أن تتصرف؟

1- لا تقاومه، ولا تحاول أن تدافع عن نفسك.

ولو طلب منك الرأي

2- قم أنت بتأييده وانتقاد من به تلك المساوئ والمعائب.

3- تعامل وكأنك لا تعلم أبداً أنّك المقصود، وهذا ما سيثير استغرابه.

4- حاول أن تجيب عن تساؤلاته بالتطرّق إلى موضوعات أخرى بعيدة عن الموضوع الذي قصده.

إن أصرّ على الموضوع ذاته وقام بتسميتك هذه المرة وأنتك أنت المقصود:

5- أظهر له استغرابك وأنتك كنت تتوقّع أن يكون ذلك مزاحاً.

إن رأيت منه إصراراً

6- لا تفعل.

7- قم بتلطيف الأجواء عن طريق إجابات طريفة وسرد بعض النكات، وابتسم فالمهزوم إذا ابتسم أفقد المنتصر لذة الفوز.

وهذا ما سيعمل على إغاضته وإثارته أكثر فأكثر فتكون نتيجة ذلك ظهوره بمظهر غير لائق وهو نائر غضبان، في حين تكون أنت كقطعة ثلج في صحراء سيبيريا الباردة التي لا تذوب أبداً في ذلك الوقت سيبدأ الشخص بملاحظة نفسه، وأنه نائر على لا شيء وأن مظهره بالفعل غير لائق أمام الناس فيبدأ بالميلان نحو التهدة التلقائية ويعمل على تحسين صورته أمام الناس.

وثق أن موقفك هذا سيجعله يفكر مستقبلاً ألف مرة قبل أن يهاجمك أمام الآخرين بل سيدرك أنه ما كان يجب عليه القيام بذلك وقد تراه في المرة القادمة وقد ترك معاداتك وكراهيتك أيضاً.

ومن هنا يتبين أن قوة الإنسان في قدرته على كظم الغيظ وضبط نفسه وليس في الرد بالمثل فإن الذي يهاجم غيره يترك دائماً ثغرات كثيرة دون أن يدرك ذلك فتكون تلك الثغرات هي منطلق للهجوم المضاد من الطرف الآخر، ومن ذلك يتعين على أي فرد من الابتعاد عن تلك التفاهات وصغائر الأمور وعلى الإنسان العاقل اللبق ألا يدع مجالاً أو مساحة في القلب لكراهية أحد أو معاداته فالحياة قصيرة ولا تستحق.

ثالثاً- كيف تقنع الآخرين بأرائك؟

فن الإقناع يعرفه الناس أنه فن حمل شخص آخر على القيام بالأفعال التي تريده القيام بها. ولكن هذا التعريف منقوص ذلك أن الإقناع الحقيقي هو جعل الآخر يرغب في إتيان ما تودّه أنت أن يأتيه من أفعال، إليك ثلاثة أساليب يمكنك أن تنفذ من أحدها أو منها جميعها لتغيير قناعات الآخر.

1- مسّ قلبه قبل عقله.

2- تلاق مع رغباته وحاجاته.

3- وظّف أسلوب الأسئلة الإيجابية.

1- مسّ قلب متحدثك قبل عقله.

إذا أردت أن تكسب محبة الناس وصدقتهم، أشعرهم بالحب والاهتمام والاستمتاع بذاتهم. فإشعارك للآخرين بالاهتمام بهم وتقديرك لذاتهم هو أقصر طريق يمكن أن يقربك إلى نفوسهم وكسب صدقتهم. إذا أردت أن تقنع شخصاً ما بالقيام بالأمور وفق طريقتك أو أن تؤثر عليه، أو أن تتحكم في أفعاله فتذكر دائماً أن العقل لا يقتنع قبل أن يصغي القلب لحديثك.

نعم إن العقل لا يقتنع أبداً قبل أن يصغي القلب لحديثك فإذا ما اقتنعت بذلك وحرصت عليه فستنجح في كل مرة في إقناع الآخرين بالحديث الذي تحكيه وإذا طبقت هذا المبدأ تطبيقاً صحيحاً فإنك ستحصل على الثمار التالية:

الثمرة الأولى: لن تواجه مشكلة في إقناع شخص ما بقبول أفكارك أو اقتراحاتك أو وجهة نظرك.

الثمرة الثانية: سيسهل عليك إقناع أي شخص بالنزول عند رغباتك.

الثمرة الثالثة: ستطور مهاراتك في إقناع الآخرين وستزداد ثقتك بنفسك وبإمكاناتك.

الثمرة الرابعة: ستستطيع أن تحمل الآخرين على التفكير والتصرف بما فيه مصلحتك وستكسب القدرة على إقناع الآخرين على الإتيان بالأفعال التي تود أن يأتوها.

2- تلاق مع رغباته وحاجاته.

قبل أن تبدأ عليك أن تتذكر الحاجات والرغبات الأساسية لكل إنسان. تذكر أن من الحاجات والرغبات الأساسية لكل إنسان بل وأهمها أنه كيف يكسب حب الآخرين وكيف يحقق الشهرة. وبالطبع هذا لا يتم إلا إذا كنت قادرا على الحديث اللبق الممتع الجذاب الذي يحقق له أهدافه هذه ورغباته تلك، حيث تشعر متحدثك أنه أعظم إنسان في الكون. ويمكنك أن تفعل هذا بأفضل صورة ممكنة بواسطة الإصغاء الشديد لما يقوله الآخر لكي يتاح لك معرفة رغباته بالتحديد أو حاجاته فعندما تصغي إلى الآخر بهذا الشكل سيبدلك الإصغاء وسيهتم هو الآخر بمعرفة رغباتك وفي هذه الحالة فقط يمكن أن تقنع الآخر بوجهة نظرك. إنها الحقيقة التي لا شك فيها أنك عندما تولي شخصا اهتمامك الكامل سيوليكَ هو الآخر اهتمامه؛ لك ولرغباتك.

3- وظف أسلوب الأسئلة الإيجابية.

هناك أسلوب آخر لتجاوب الآخر معك والتعرف على ما في داخله، إنه أسلوب الأسئلة الإيجابية التي تعد المستمع إليك بفائدة فورية وهي إنصاته إليك وإنصاته إليك وهذا الأسلوب يجعل المستمع يوليكَ اهتمامه الكلي. يقوم أسلوب الأسئلة الإيجابية على استدراج الطرف الآخر لكلمة (نعم) - إ طرح الموضوع على شكل أسئلة جوابها نعم. - عندما يكرر الطرف الآخر " نعم " عدة مرات يشعر بالاتفاق التام معك.

هناك ثمرات من توظيف الأسئلة الإيجابية:

الثمرة الأولى: في ظل الأسئلة الإيجابية يمكنك السيطرة على زمام المبادرة في المحادثة فأنت تقود تفكير الآخر فعليا في الدرب الذي تريده أن يسلكه عندما تطرح عليه أسئلة إيجابية وتوجه عقله في اتجاه محدد فيجيبك بالإجابات التي تريدها.

الثمرة الثانية: الأسئلة الإيجابية تزيد من درجة اهتمام المستمع إليك فمدى اهتمام المرء يتسع حتى يمكنك حمله على الكلام من خلال طرح أسئلة عليه وكما تكلمت زادت معرفتك به وبأكثر رغباته إلحاحا.

الثمرة الثالثة: عندما تطرح أسئلة إيجابية فإنك تحفز تفكير الآخر بأن الأسئلة تجعل المستمع إليك أكثر يقظة ويصير تواقا لمعرفة المزيد وفي مرات كثيرة تتطابق أفكاركما ويطلب له أن يرجع الفضل لنفسه في هذا التطابق.

الثمرة الرابعة: الأسئلة الإيحائية تساعد على الكشف عن موقف المستمع إليك وعندما تعرف ما يفكر فيه الآخر وتكتشف مشاعره الدفينة يمكنك مواءمة توجهك بما يلبي حاجاته ورغباته الفردية.

الثمرة الخامسة: الأسئلة الإيحائية تعلمك ما إذا كنت ستنجح في توصيل مقصدك أم لا والحقيقة التي لا شك فيها هي أن الاهتمام عادة ما ينتفي متى تعذر الفهم.

رابعاً. كيف تحضّر القدرات؟

إنّ الذين يعملون معك يحضّزون طبيعياً. قد يفاجئك هذا الأمر، لكنّه حقيقي. كلّ ما عليك القيام به هو الاستفادة من قدرتهم الطبيعية، يمكنك ذلك من دون أن تنفق أي مبالغ تذكر. ذلك صحيح! بلا أموال. في الحقيقة، الأموال قد تنقص حماسهم وأدائهم.

الخطوة الأولى: في الاستفادة من قدرة من معك الطبيعية هي إزالة الممارسات السلبية التي تقلّل من التحفيز الطبيعي لهم.

الخطوة الثانية: عليك أن توجد وتطوّر محفزات حقيقة يمكنها إثارتهم وزيادة اندفاعهم.

بتقليل الممارسات السلبية وإضافة محفزات طبيعية، تكون قد وضعت نفسك على بداية طريق التحفيز الطبيعي للفريق عملك. التحفيز الطبيعي لأيّ فرد يعتمد على أنّ كلّ الناس عندهم رغبات إنسانية للانتساب، والإنجاز، وللسيطرة والسلطة على عملهم. إضافة لذلك، عندهم الرغبات للملكية، والكفاءة، والاعتراف، وأن يكون لعملهم معنى.

أولاً- أزل معوّقات التحفيز.

فيما يلي قائمة بالممارسات الكلامية والفعلية التي تثبط من عزيمة من معك، هذه الأمور تشكل قوى مثبّطة في العمل يجب تفاديها:

1. إملأ الجوّ العام بالسياسات والضوابط.
2. كوّن توقّعات غير واضحة عن أدائهم.
3. ضع قواعد كثيرة غير ضرورية عليهم ولاحقهم لاتباعها.
4. حدّد اجتماعات طويلة فيها كلام كثير وفعل قليل وعليهم حضورها.
5. شجّع المنافسة الداخلية بينهم بتحريض البعض على البعض.
6. أصمت واحجب المعلومات المهمّة عنهم حتى وإن كانوا بحاجة لها لأداء عملهم.
7. قدّم نقداً لا ذعاً بدلاً من التعليقات البناءة.
8. أعلن بلسانك الرضا عن أصحاب الأداء المنخفض.
9. أعلن بلسانك أنّه لا أهمية لأحد وبإمكانك إحضار المئات بديلاً عنهم.
10. عاملهم بشكل غير عادل ولو بالكلام.
11. استفدّ من الحدّ الأدنى من طاقتهم.

كم واحدة من هذه المثبطات تستخدمها مع فريقك في العمل؟ وكم واحدة يمكنك إزالتها؟
ثانياً- تطبيق وسائل التحفيز الطبيعية.

فيما يلي أمثلة بعض المحفزات التي ستساعد من معك على تحفيز قدراتهم الطبيعية. تذكر، تطبيق هذه الحوافز يكون من دون إنفاق المال. بدلا من أن التركيز على المال، ركز على كيفية عمل بعض التغييرات ضمن فريقك.

1. إذا كان العمل معك روتينيا، أضف بعض أشكال المرح لهذا الروتين.
2. أعطهم فرصة اختيار الطريقة التي يؤدون القيام بأعمالهم بها.
3. شجع تحمل المسؤولية وفرص القيادة ضمن فريقك.
4. شجع التفاعل بينهم وتكوين فرق العمل.
5. يمكنك تعليمهم من أخطائهم مع تجنب النقد القاسي.
6. طور الأهداف والتحديات لكل واحد منهم.
7. قدم الكثير من التشجيع.
8. أظهر الإعجاب بأعمالهم.
9. طور مقياسا يظهر التقدم في الأداء.
10. توصل للربحية الطبيعية للإنتاج عندهم.

بإزالة مشبطات التحفيز وإضافة محفزات غير مكلفة تقوم بتحفز الرغبات الطبيعية الموجودة في فريقك لتقديم أقصى مستوى للأداء والإنتاجية لديهم.

الخاتمة:

تذكر أنه إذا أردت أن تكون متحدثا لبقا، عليك أن تكون في نفس الوقت مستمعا جيدا، فالاستماع جزء من الحديث، وعليك ألا تقاطع أحدا في حديثه وهو ما يزيد احترام الناس لك. هذه الورشة مهمة جداً وتظهر أهميتها فقط عندما تقوم عزيزي المشارك بتطبيق التمارين التي مررت معنا والتذكر مرة بعد مرة وليس مجرد المشاركة في الورشة.

فضل الكلام على السكوت

سئل علي بن الحسين (عليهما السلام) عن الكلام والسكوت أيهما أفضل ؟
فقال (عليه السلام): لكل واحد منهما آفات، فإذا سلما من الآفات فالكلام أفضل من السكوت.

قيل: كيف ذلك يا ابن رسول الله (صلى الله عليه وآله)؟

قال: لأن الله عز وجل ما بعث الأنبياء والأوصياء بالسكوت، إنما بعثهم بالكلام، ولا استحقت الجنة بالسكوت، ولا استوجبت ولاية الله بالسكوت، ولا توقيت النار بالسكوت، إنما ذلك كله بالكلام، ما كنت لأعدل القمر بالشمس، إنك تصف فضل السكوت بالكلام ولست تصف فضل الكلام بالسكوت.