



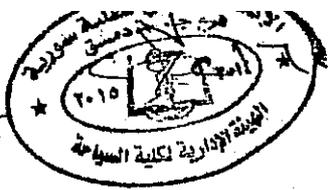
تطوير 3

الدكتورة
تغريد مسلم

طولة 3



هو الوصول إلى الآخرين



يعتبر فن التأثير الإيجابي في الآخرين من أرقى المهارات الإنسانية التي يجب ان نتقنها لتطوير شخصيتنا والارتقاء بشخصية الآخرين ولكن كيف تصبح شخصية مؤثرة في الآخرين إلى مجرد سؤال تشاق لجوابه من أجل المعرفة، ^{وتحقيقها} من أجل المعرفة والتطبيق في حالة ما اذا كانت النية متجهة فعلا إلى الاستمتاع بشخصية مؤثرة في الآخرين وتوجد لديك الحماسة الكافية للقيام بذلك، لا يمكن ان تنكر أننا بحاجة إلى ما يستطيع الآخرون أن يقدموه لنا وكل ما نسعى من وراء اكتساب الشخصية المؤثرة إيجابيا هو أننا نتجح في أن نترك تأثيرا طيبا وانطبعا حسنا في الناس وأن نتقن فن معرفة الطبيعة الإنسانية على ما هي عليه حسبما تتبغى ان تكون عليه لأن هذه المعرفة يوسعها ان تساعدنا على الحصول على ما نبتغيه ونحتاجه من الآخرين .

كثير من الناس عندما يضيق بهم المال ويتخبطون في تعاملاتهم مع الآخرين ، يتمنون أن يعيشوا بعيدا عن الناس.... يتمنون ان ينعموا بالراحة في جزيرة مهجورة ... أو على سفح جبل لا يسكنه أحد غيرهم .

أولئك يتمنون ذلك لأنهم فشلوا فشلا ذريعا في إيجاد فن التعامل مع الناس ، تعاملوا مع الناس بمنطقهم وبطريقتهم هم ، لا بمنطق الناس ولا بالطريقة التي يتعامل بها الناس ويتمنون أن يتعامل بها معهم الآخرون ..

هذه هي الحقيقة سواء رضي بها هؤلاء أم لا يقبلوها .

ولكن هل من الممكن لو تحققت امنيات هؤلاء في ان يعيشوا بعيدا عن الناس ، هل يستطيعون ذلك فعلا ؟

الإجابة المؤكدة هي بالطبع لا ...

لا يستطيع أي إنسان مهما كانت إمكاناته أن يعيش وحيدا ، إلا إذا كان مصابا بمرض نفسي او عقلي لا خلاص منها سوى الوحدة .

فالإنسان مخلوق اجتماعي يحتاج إلى النجاح ويطلب السعادة تماما كما يحتاج إلى الهواء والغذاء .

والنجاح والسعادة لا يمكن ان نحصل عليها الا من خلال الآخرين والتعامل معهم ، فالسعادة على سبيل المثال إحساس ناتج من النجاح في الحياة نتيجة التعامل الجيد مع الآخرين ، فالسعادة الحقيقية نشعر بها مع الآخرين ومن خلالهم ، ومن خلال حبهم لنا ومودتهم وصدقهم وتقبلهم لنا .. واعترا فهم نينا ككيان ناجح وأموار الحياة تؤكد ذلك ...

فكل ما يطلبه الزوج والزوجة ^{على} لإسبيل المثال هو حب كل طرف للآخر وإخلاصه وتقانيه في سبيل تكوين أسرة سعيدة .

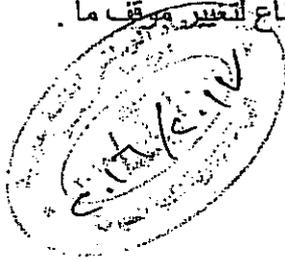
والرئيس في العمل يحتاج إلى حب العاملين معه وولائهم من أجل زيادة الإنتاجية , ولن يشعر بالسعادة ولا بالنجاح بدون هؤلاء الذين يعملون معه .

ومن هنا تبرز أهمية فن التعامل مع الآخرين كوسيلة مثلى لإسعادنا , لأن إتقان مهارات التعامل مع الناس تجعل الإنسان محبوبا ناجحا في حياته العملية والعائلية وهو ما يجعله يشعر بسعادة حقيقية غامرة .

والحقيقة التي لا مفر منها أننا بحاجة الى الناس , وأن العلاقات الإنسانية الناجحة إنما تعني منح الآخرين شيئا ما هم بحاجة إليه مقابل شيء آخر نحن بحاجة إليه , فلا يوجد إنسان على الإطلاق يتمتع بالاكتمال الذاتي وهو ما يؤكد ان الإنسان لا يستطيع إطلاقا أن يعيش وحيدا .

وتعد الألفة والانسجام مع الآخرين أحد عناصر النجاح الأساسية في كافة أوجه الحياة فإذا كانت وظيفتك تعتمد على التفاعل مع الآخرين مثل : إدارتهم أو الاعتماد عليهم فإنك ستحتاج إلى قدرة التواصل الإنساني هذه , والتي نحتاجها جميعا في مجالات الأسرة والعلاقات الاجتماعية ونطلق على هذه المهارة التواصل وإذا تمتعت بتواصل جيد مع شخص آخر فأنت توفر الظروف الملائمة لتبادل الفكر والخواطر سواء من خلال بيع أو شراء أو تفاوض أو إجراء مقابلات أو استشارات أو أي شكل آخر من أشكال العلاقات .

إن مهارة بناء التواصل الجيد ستمكنك من دعم اهدافك التي حددتها وهذا الدعم يتمثل في قدرتك على إبداء وجهة نظرك والتأثير في الآخرين والقدرة على الإقناع لتغيير موقف ما .



تشتمل على هؤلاء الأشخاص المؤقتين الذين لا تستطيع تحديد استجابة معينة اتجاههم , ربما لم يكونوا جذابين لكنهم يتسمون بالذوق والأسلوب الرشيق الجميل , كما أنك تستحسن مرشحات أخرى أو ربما كانوا جذابين ولكن لديهم علامات عديدة في أجسادهم تجعلك تتوقف متعجبا بشأنهم , هؤلاء القوم يقعون في فئة " ربما " .

مازلنا في الثواني الأربع الأولى لم يتم طرح أي طلب بعد , لم يقل احد مرحبا , وربما حتى لم ينظر هذا الشخص إليك بعد , ولكنك قلت له " نعم " أو " لا " أو " ربما " بالفعل , بالرغم أنه ليست لديك أي فكرة عن من يكون .

ولكي تتغلب على تلك الانطباعات الأولية والفورية يتطلب الأمر قدرا هائلا من الجهد والعمل , إن الانطباع الفوري لا زال قابلا للاختراق إلى حد ما ويمكن تقصنه والسيطرة عليه , وهذا لا يحدث كثيرا في جميع الاوقات .

القرارات

في الثواني الثلاث التالية وقبل وقت طويل من قول الناس " مرحبا " تصبح معظم العلاقات أقل عقلية للاختراق , إذن فالوقت المتاح لك لتحويل " ربما/لا " إلى " ربما / نعم " قصير للغاية .

قد يبدو ذلك انه من السخف المطلق أن تفكر بأن الناس سيقومون على الفور بتقييمك من أجل وظيفة أو علاقة ما أو صفقة مبيعات أو أي شيء كان بناءً على الانطباع الفوري !

لكن تذكر أن كل مخلوق بشري حي يجري مثل هذه التقييمات اللاواعية .

الشخص المرأة

أجله

4- احرص كل الحرص على ان تعرف ما يحتاج إليه عميلك وما ينبغي أن تفعله من اجل العميل

5- لاحظ سرعة تحدث وإنصات العميل وضاه مدة السرعة قدر ما تستطيع , لا تتحدث بسرعة كبيرة إلى حد يجعل العميل أو الآخر عاجزا عن معالجة ما تقول (إذا كان عميلك يتحدث ببطء)

6- إذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فإن عميلك شعر بذلك على الأرجح لذا استفد من تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك , هذا من شأنه ان يسمح لك وللعميل بالاسترخاء والأداء بشكل أكثر تحليلية لأنه يتيح لجانب المخ الأيسر العمل بمزيد من الحرية

7- عند مقابلة النساء (بغض النظر كونك رجلا أو امرأة) يجب عليك أن تحاول الاحتفاظ بمستوى عينيك أسفل مستوى نظرك (إلى منطقة ^{الوقت} مثلا) , لأن جميع النساء تقريبا يشعرن بالمزيد من الارتياح و القليل من الخوف أو الرهبة عندما يكون مستوى عيونهن اعلى من مستوى عيون من حولهن .

8- عندما يمر العملاء بحالة انفعالية قوية , لا تتجاوز انفعالاتهم حاكمي سلوكهم , اسرع نفسك بأن تكون منزعجا او قلنا الى حد ما من الشيء الذي يثير غضبهم .

9- كن على علم تام بالمصطلحات الفنية لمجال عمل او مهنة عملائك لان استخدام نفس الكلمات للسائدة واللغة الخاصة المستخدمة في شركة عميلك , والتي ستخدمها ^{بشخصي} شخصيا , يجعلك تبدو بالنسبة له من ضمن ^{شريحة} شريحة عمل الشركة وتزيد احتمالات ان يقول لك عميلك " نعم " .

10- أظهر اهتماما صادقا بعميلك (اهتماماته , مهنته , مجال عمله) , لا شيء أكثر أهمية من ^{طبع} المودة , والحميمية مع العميل من اهتمام صادق .

أو الشيء الذي يهتم به

تأثير الكلمة وكيفية اختيارها :

تؤثر الكلمة في نقل المعلومات خلال العملية الاتصالية بنسبة 7 % ، الا أنها تُفقد الاتصال معناها بنسبة 100 % ، اذا تم استخدامها بغير مكانها :

رلاختيار الكلمة لا يد من :

- 1 - تكلم بصيغة الحاضر كما لو أن الامور التي تتكلم عنها حدثت بالفعل مثلا , بدل من : (سوف أبنني علاقة رائعة) تصبح (من السهل علي أن أبنني علاقة رائعة ^{صحة}) .
- 2 - عندما تخطط لأي شيء تريد النجاح فيه , ضع رابطا ^{صحة} صحيحا معه , مثل : أن مشروعني الجديد ناجح الآن لأنني بالمزيد من الأموال في البنك أكون مرتاح البال و أتمتع بصحة جيدة .
- 3 - استخدم كلمتي لأن و الآن قدر المستطاع لأن العقل الواعي يحب كلمة (لأن) , لأنها تقدم إجابة للسؤال " لماذا " ؟ وكلمة " الآن " هي مفتاح الأمر " ادخل " في لوحة المفاتيح للحاسب الآلي , تقفز مباشرة للقل .
- 4 - قم بإزالة كلمة لا من تعاملاتها مثلا : لا تسكب ذلك على الأرض , تصبح : أمسك ذلك جيدا . ^{تعاملاتها}
- 5 - قم بإزالة " يجب " كان يجب " " ينبغي " من كلماتك التي تستخدمها مثلا : ينبغي أن أودي واجبي تصبح : أنا مستعد لأداء واجبي الآن .
- 6 - قم بإزالة كلمة " محاولة " من قاموسك مثلا : سأحاول أن أكون ناجحا , تصبح : أزداد نجاحاً كل يوم .
- 7 - قم بإزالة " لكن " من قاموسك واستبدلها بـ " و " ^{المعنى} ^{الوفرة}
- 8 - ركز على الكلمات ذات الطاقة المرتفعة مثل الامتنان , الوطن , الحب , الود , القوة , النجاح , البهجة , القوة , الصحة , ... الخ .

الصوت ونوعه ونمط الشخصية :

تأثير الصوت والشخصية :

للصوت تأثير كبير في تحديد نوع أو نمط الشخصية .

تأثير الكلمة لا يتجاوز 7% , بينما تأثير الصوت حوالي 38% , ولغة الجسد 55% , وبالتالي فإن تحديد نوع وشدة وتيرة ونغمة وإيقاع الصوت يساعد كثيرا في تحديد نمط هذه الشخصية أو تلك .

وهي :

• الصوت ذو النبرة العميقة والمتحمسة :

هذا الصوت مفعم بالحياة مليء بالحماس ويقدم للمستمع نوعا من الأمان العاطفي الجذاب ويجذب اهتمام المستمع وانتباهه , فهو صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة .

وأصحاب هذا الصوت شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها , ثم أنهم يستطيعون التحكم في حياتهم وشخصياتهم صلبة تنقل ما في عقولهم وقلوبهم .

• الصوت ذو النبرة العالية :

صاحب هذا الصوت قد لا يكون ناضجا أو مدركا لما حوله أو ضعيفا ويتتابه الغضب وغالبا ما يكون قد عانى من مشكلة حادة مرت عليه في طفولته أو مراهقته ... وفي الغالب صاحب هذا الصوت عصبي وفاقد الثقة بنفسه ويعكس غضبا وقينا داخليا وربما خوفه أيضا .

• الصوت ذو النبرة المنخفضة :

أصحاب هذا الصوت مزيفون ومظهريون ولا يحسون بالأمان فهم يعتقدون أنهم إذا تحدثوا بصوت منخفض سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبرون الآخر على الاتصاف إليهم والتعامل معهم بجدية .

أصحاب هذا الصوت هادنون جدا ويجنبون اهتمام من حولهم , وهم يستمتعون بذلك ويميلون الى الحزن فالشخص الذي يتحدث دائما بصوت منخفض بدخله حزن داخلي عميق ويشعر دائما بالعجز وبأنه لا يمكن السيطرة على الأمور .

• الصوت الهامس المتكلف :

عندما يستخدم الأشخاص هذا الصوت فهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم إغواء غيرهم , واستغلال الآخرين لصالحهم والجدير بالذكر أنك تترك فورا بمجرد سماع

النبرة الحزبة صوتك ربي أصحابها لا يستمع إليهم يصيبها بصوت
من الإيهام .

الغزابة مدى زيف أصحابها والاستماع إليهم يصيبنا بشيء من الإحباط .

• النيرة اللطيفة الحولة :

أصحا هذه النيرة ذو وجهين يقولون شيئا ويفعلون شيئا آخر , ومن الممكن أن ينقلون عليك في أي لحظة ولا يمكن الوثوق بهم لأنهم ببساطة ليسوا حقيقيين .

• أصحاب الصوت البطيء والمتعمد :

المتحدث ببطء يكون واعيا تماما بشعور الآخرين لأنه يعاني من عدم تقديره لذاته تقديرا جيدا , فيطوئه في الحديث وتعمد ذلك تعود لعدم رغبته في الوقوع في الخطأ لكن ربما يكون مغرورا ويتكلف نطق الكلمات ويبدو صوته وكأنه يريد التأكد من أن المستمعين سيتلقون كل ما يقوله .

• أصحاب النيرة المملة الخالية من أي روح :

تراهم دائما فكروهم ولا يعيدون بالآخرين ومنعزلين ومتحفظين ولا يبدون اهتماما او عطايا ^{تجاه} أحد , فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس إحباطا وحرقا داخليا وهم يخشون أن يثبت ^{بعضهم} أحد في مسألة عاطفية وإذا حاولت أكثر من مرة أن تتواصل مع هذا الشخص فاعلم أنك لن تصل إلى شيء معه وقد يؤدي ذلك إلى سوء تفاهم بينك وبينه لأنه من الصعب جدا على مثل هؤلاء الأشخاص أن يفهموا رسالتك وغالبا ما يخفون الكثير من المعلومات وليسوا مستعدين لتقديم المساعدة .

• النيرة المتقطعة غير المترابطة :

الشخص الذي يتحدث بتلك النيرة يكون من النوع غير المرن وصعب الإرخاء ويبلغ التعصب ويعتقد أنه على حق دائما إذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصعب مساومته .

• الصوت المرتفع جدا :

أصحاب الصوت المرتفع غالبا شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعيا وهم أشخاص تنافسيون وغاصبيون يعاملون من حولهم بشيء من الكراهية وغالبا هم الذين يعيلون أنفسهم وهم بحاجة لأن يكونوا مركز الانتباه ، خفوت الصوت عند نهاية العبارات ربما عا أصحاب هذا الصوت من

يعني أصحاب هذا الصوت من عجزهم عن تقدير ذواتهم كما هي الحال مع أصحاب الصوت للرقيق ~~لو~~ إن هذا النمط من الأصوات يعكس شيئا من عدم الإتيان وعدم القدرة على التحكم في الأمور فهو صوت مترتب يشعر أصحابه بأنه ما يقولونه غير هام وربما يعكس ذلك أسلوب حياتهم قه من النوع الذي يبدأ في الشيء ولا ينهيه وغالبا ما يشعرون بالإحباط والتقليل من شأن ذواتهم .

• الأصوات الخشنة :

أصحاب هذه الأصوات يحملون في داخلهم الكثير من الغضب وهم من النوع المسيطر ~~و~~ ~~المتنمر~~ ~~والمتحذ~~ ~~والمسيطر~~ المتحذ وهم كثيروا الشكوى ولا يشعرون بسعادة إلا إذا سيطروا على كل شيء .

• أصحاب التبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة :

هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر ويجب أن يكون هو محور الاهتمام وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة ، واستقلالية و أنانية جدا فإذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك وليس هناك أخذ وعطاء في علاقاتهم والتقديرات تشير إلى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها ويبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم في صراع معهم ومشكلتهم أنهم لا يعملون عن أي شيء يتحدثون ...

• التحدث بصورة سريعة :

أصحاب هذا الصوت متعجبون دائما وعصبيون ، وربما غاصبيون وقد أشارت الدراسات أنهم يشعرون بعدم الأمان ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم وهذا هو سبب يجعلهم في كل شيء يخرجوا من الموقف بسرعة .

ويفعلون هذا بصورة غير واعية وربما السبب في أعماق نواتهم إنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه والتحدث بهذا الشكل من أكثر الأساليب الحديثة التي تسبب ضيقاً في التواصل مع الآخرين .

فرقاً لما قاله " ماثيو مالاي " (فإنهم يجعلون الآخرين يشعرون بالقلق) ^{من} والكثيرين المتحدثين على هذا النحو ينحدرون من أسر تتمتع بحدود وثير من الأفراد وهم يحاولون التكلم بسرعة حتى يقولوا كل شيء قبل أن يقاطعهم أحد .

وأخيراً للصوت أهمية كبيرة . وصوتهم يترك في شخصيته الحديث مركزاً له
دوراً كبيراً في التأثير على الآخرين .

من الأخطاء الجسيمة التي يمكن أن تقع فيها أن نبنى آراءنا استنادا إلى هيئة الشخص ومظهره الخارجي و ذلك لأننا لم يتوفر لدينا الوقت الكافي في كثير من المناسبات لكي تحدد الشخصية الحقيقية لهذا الشخص فإذا أردت سريعا أن تتبين شخصية هذا الشخص فلا بد من التوجه إلى الخطوات التالية :

أولا : الخطوة الأولى :

إلق نظرة على البيئة :

ينبغي أولا ان تلقي نظرة عامة حيال هذا الشخص او على البيئة التي يعيش فيها , ثم تمنع النظر في هيئته و أنماط سلوكه

ثانيا : الخطوة الثانية :

تقص جيدا السمات المميزة له :

حاول أن تمنع النظر في السمات المميزة لهذا الشخص بعد أن تكون قد رسمت صورة في ذهنك للحياة التي يعيشها , ثم تختار بعضا تلك الصفات من أربع أو خمس صفات , الق الضوء عليها

ثالثا : الخطوة الثالثة :

استوضح الجوانب السلبية في مظهره .

بعد ان تعرف السمات المميزة لهذا الشخص ركز على بعض الجوانب السلبية في مظهره و افحصها فحصا دقيقا .

رابعا : الخطوة الرابعة :

تبيين الدلالة

وأخيرا فكر جيدا فيما يكن ان تدل عليه تلك الجوانب السلبية وضع بعض الافتراضات التي تعينك

على معرفة شخصية هذا الشخص .

لغة الجسد

دور الأنظمة التمثيلية للصحة في التعامل مع الضغوط:

الأنظمة التمثيلية

بداية لابد من التعرف على الأنظمة التمثيلية للشخصية وكيفية التعامل مع كل نمط أو نظام تمثيلي فهناك ثلاث أنواع من الأنظمة التمثيلية:

1. النظام البصري (الصورى) ويمثلون 40% من الناس
2. النظام السمعي ويمثلون 40% من الناس
3. النظام الحسي ويمثلون 20% من الناس

ولكل نظام صفات يتميز بها أو يمكن الاستدلال على حالة المقابل الذهنية والفكرية والمزاجية من خلالها سواء من نظرات عينيه وملامح صورته وحتى نبرة صوته ونوظف ذلك للتفاوض معه كما نستطيع أن نتعرف على ما يعتبر مفتاح الاستجابة والموافقة لديه ونستطيع توظيف الحالة السلوكية الفسيولوجية لخدمة الذهنية والشعورية والعكس أيضاً لأنها نظام متفاعل .

أولاً - النظام البصري:

الأشخاص الذين يتميزون بنظام بصري هم الذين يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري ويميلون إلى التنفس السريع من صدورهم والتحدث بسرعة بينما يرون صوراً لتجاريتهم ويعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم .. قد يقاطعون غيرهم يتحركون بسرعة ويأكلون بسرعة يفيضون بالطاقة يتحدثون بصوت مرتفع كما أنهم سريعو التطابق قراراتهم فورية مبنية على ما يرونه مما يدفعهم إلى المخاطرة والمجازفة بأنفسهم .

خلال تعاملك مع الأشخاص البصريين عليك أن تصور لهم وتجعلهم يرون ما تتكلم عنه وأن تتلاءم مع طاقتهم ويمكن إجمال صفات الشخص ذو النظام البصري بما يلي:

1. يتحدثون بسرعة وبصوت عال
2. يقاطع أحياناً
3. أنفاسه قصيرة سريعة من أعلى الصدر فهو في الغالب لا يتنفس بصورة صحيحة لأنه يملأ ثلث رأسه فقط بالهواء
4. يمل بسرعة ما لم يكن الأمر متعلقاً بقيمة العليا
5. دائم الحركة والنشاط طاقته عالية يحب السرعة في الغالب
6. يأخذ قراراته على أساس ما يراه شخصياً أو يتخيله
7. يستخدم تعبيرات بصرية مثل (أرى - أتخيل - أنظر)

8. يميل في وقفته إلى الخلف قليلاً والأسى والأكتاف لأعلى وأحياناً يرفع صدره حتى يبدو للناظر انه مغرور
9. يقيس الأمور بمنظار عينيه ومن هنا قد لا يهتم كثيراً بالمشاعر (خاصة إذا كان متطرفاً في هذا النظام.)

التأكيدات اللغوية للنظام البصري :

التأكيدات المعوية والمباراة التي تعيد صيغة الشخصية صياغة هذا النظام معكلاً :

1. هذه فكرة غير واضحة
2. تخيل الموقف
3. أرى وجهة نظرك
4. أنا أراه كذلك
5. الصورة معتمة
6. هذا يعطي صورة واضحة
7. تخيل أنك في الموقف وسترى وجهة نظري
8. أنظر للموقف بمنظاري
9. الرؤية ضبابية

ويمكننا أن نقيس على هذه الكلمات أي كلمات تحتمل الرؤية البصرية أو بالخيال

كيف تتعامل مع البصريين :

1. عدم الحديث بصوت منخفض (ليس من الضرورة أن يكون الصوت عالياً ولكن يستحسن ألا يكون منخفضاً) ويستحسن أيضاً ألا يكون هناك سكاتات طويلة بين الكلمات فهذا يغيظ البصريين خاصة إن لم يكن للسكاتات هدف بل هو أسلوب للكلام .. بمعنى أن تكون سرعة معقولة للحديث
2. التحرك السريع ولو بدرجة ما لأن البطء في الحركة أو في إنجاز الأعمال يثير أعصاب البصريين غير المرنين وقد لا يقبلون أن تلك طبيعة الشخص الذي أمامهم ويعتبرونه بروداً وكسلاً أو خمولاً مما قد يدفعهم لعدم التعامل مع أصحاب الحركة البطيئة أو تجاهلهم.
3. إبداء الطاقة و الحيوية أثناء التعامل معهم بدلاً من الهدوء الشديد لأنهم أصحاب طاقة عالية في الغالب.

4. الحديث معهم بأسلوب الصور أو الخيال مثل أن نقول (تخيلوا - شاهدوا - تصوروا - ركزوا في الصورة انظروا لوجهة نظري)
5. لا تدقق كثيراً في المشاعر ولا تتحسس في الحديث لأنهم يزنون الكلمات ببصرهم ولا يزنوها بقلوبهم أو مشاعرهم في الغالب لذلك قد يقولون كلمات جارحة لا يقصدونها بالمعنى الذي قد يأخذها الحسي على وجه التحديد وإذا تم التدقيق كثيراً معهم فقد يدفعهم الأمر إلى تجاهل من يدقق معهم أو عدم الحديث معه حتى لا يتحسس منهم أو قد يدفعهم هذا إلى إهماله ظناً منهم أن بذلك لا يضايقونه .
6. استخدام لغة الجسد والتعبير الجسدية أثناء الحديث ولو بدرجة ما لأن بعضهم وخاصة المتطرفين قد يفسرون الهدوء في التعبير بأنه برود . على مستوى الالهي
7. رفع الأكتاف والصدر أثناء الحديث معهم لخلق نوع من الألفة والهدف من معظم النقاط السابقة ارسال رسالة للاوعي مقادها نحن مثلكم و تشبهكم مما سيحدث نوع ما من التقارب على مستوى اللاوعي .
8. ومما يخلق الألفة التشابه في القيم والقناعات الدنيوية والحديث باهتماماتهم ولو من باب التمثيل في البداية فقط بهدف خلق جو من الألفة ثم قيادتهم .
9. البعد عن الروتين أو السير على نمط واحد في الحديث أو الجلوس ^{لأنه لا يبدع} لهم حلول بطريقتهم فلا يبدع استخدام مبدأ التغيير في التعامل معهم .

مرة أخرىؤكد أن معرفة قيمهم وقناعاتهم الدنيوية واستخدامها كمفاتيح للحديث و بناء الألفة العالية معهم ولفت نظرهم أمر مهم ومفيداً جداً بصرف النظر ان كانت قيمهم تتوافق معنا أم لا وهي تختلف من شخص لآخر ونستطيع أن نقول إنها من أقوى مفاتيح القلوب بشكل عام ومن هذه القيم (الشجاعة - التميز - التقدير - الجمال - الأناقة . النجاح - المال)

ثانياً - النظام السمعي :

صفات السمعيين :

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساس السمعي يميلون إلى التنفس البطيء ويفضلون الامتناع عن الكلام وعندما يتحدثون يفعلون ذلك بنغمات صوتية متباينة لديهم القدرة الفائقة على الاستماع والحديث وعادة يتخذون قرارات مبنية على

للتحليل الدقيق للأوضاع فهم يجمعون أكبر قدر ممكن من المعلومات فهم رجال قرار خنرين يقللون إلى أدنى درجة من المخاطرة والمجازفة .

مع الأشخاص السمعيين تحدث ببطء ووضوح وغير نبرة صوتك وقم بشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة .

ويمكن إجمال صفات الأشخاص ذو النظام السمعي :

1. يستخدم طبقات متنوعة في التحدث (بمعنى أنه لديه استعداد فطري لاستخدام طبقات صوتية يمكن أن ينفذها بالتكرير) وليس معنى ذلك من الضروري أن يكون جميل الصوت أو مطرباً .
2. منصت جيد ولا يقاطع الآخرين ويتضابق إن قاطعه الآخرون دون استئذان أو ميرر
3. يعطي اهتمام أكثر للأصوات من المناظر والأحاسيس ويستطيع الحكم على الأصوات بصورة أسرع من البصريين
4. يتنفس بطريقة مريحة من أسفل الصدر من عند منطقة الحجاب الحاجز وهذا يعني أن تنفسه أفضل بكثير من البصريين لأنه يملأ أكثر من ثلثي رئتيه بالهواء .
5. يأخذ وقتاً بالكلام والتفكير والحكم
6. يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه أو تحليته للمواقف
7. يستخدم تعبيرات سمعية مثل (أسمع - أنصت - أقول)
8. يميل في وقفته إلى الأمام قليلاً بينما يميل الرأس لأحد الجانبين (ناحية الأذن تقريباً)
9. أقرب ما يكون إلى العقلانية أو المنطق (ويظهر ذلك بوضوح عند الدارسين والمتقنين منهم)
10. متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين .

التأكيدات اللغوية للنظام السمعي :

1. الصوت واضح
2. قوة الكلمة
3. كلي آذان صاغية

4. أقول ,, أسمع
5. الصوت موسيقي .. تشاز .. ناعم
6. انصت باهتمام .. اعتبرها اسطوانة مشروحة

ويمكن القياس عليها بأي عبارات تشبهها .

كيف نتعامل مع السمعيين :

1. التوازن في كل شيء (سرعة الكلام - حركة الجسد - ارتفاع الصوت - حركات العين / لغة الجسد) يعني التخفيف من لغة الجسد التعبيرية بشكل كبير بل بشكل مقبول أو متوسط وعلى البصريين بالذات التخفيف من كثرة حركاتهم وسرعة كلامهم لأن هذا يشعرهم بعدم الارتياح وعليهم كذلك خفض سرعة كلامهم أثناء الحديث معهم .
2. استخدام التليل العقلائي والمنطقي في الحديث والحوار والنقاش بما يتناسب مع فكره وثقافته وعدم الاكتفاء باستخدام الوصف الشكلي لأي موضوع أو وصف المشاعر عند ذكر أي أمر أو إبداء الرأي نحوه .
3. تنوع نبرات الصوت واستخدام التعبيرات الصوتية بشكل جيد وعدم الحديث بوتيرة واحدة لأنه يسبب له الملل .
4. مرافقته في الجلسة أو الوقفة بميل الرأس ناحية أحد الجانبين ولكن ينبغي أن يكون ذلك بطريقة ذكية لا تجعله يشعر بأنك تقلده
5. عدم التسرع في الكلام عند التحاور معه بل لايد من التفكير لأنه لا يعجبه التسرع في إبداء الحكم على المواقف .
6. استخدام عبارات سمعية أو عقلائية أثناء الحديث معه مثل (سمعت - قلت - هناك تحليل عن موضوع)
7. عند الرغبة في إقناعه بأمر من الأفضل استخدام الأسلوب الغير مباشر مثل أن يتم فتح الموضوع كأنه موضوع مقروء في صفحات الإنترنت أو مسموع من شخصيات معنية . أو مكتوب بالجراند والتحدث عنه كأنه أمر مؤكد واستخدام شواهد منطقية ولكن ليس على لسان الشخص بل على لسان من أورد الخبر

النظام الحسي :

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساس الحسي يتنفسون عادة بعمق وهدوء وينصب اهتمامهم الرئيسي على العواطف , لذلك فإن قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستتية من التجربة .

عند تعاملك مع الحسين عليك أن تجعلهم يشعرون بما تقوله .
ويمكن إجمال صفات الشخص ذو النظام الحسي بما يلي :

1. يمتاز بالهدوء ويتحد بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة
2. يتنفس بعمق ويطم من أسفل الصدر فهو صاحب التنفس المثالي بين الأنظمة الثلاث لأن يملأ رئتيه بالهواء حتى يصل تنفسه إلى منطقة البطن

3. يفضل الراحة والحنان

4. يحتاج التقدير والحب المستمر ولا يستطيع أن يشعر بالاستقرار والسعادة بشكل جيد ما لم يتوفر له الحب والتقدير المستمر

5. ودود لطيف متفائل

6. يعطي اهتماماً أكثر للأحاسيس والصور أحياناً يتطرف في هذا الأمر حتى يصبح شخص حساس

7. يتخذ قراراته على أساس مشاعره وأحاسيسه الشخصية في الغالب .

8. يستخدم تعبيرات حسية مثل (أشم - أحس - أسمع)

9. أكتافه للأمام قليلاً ورأسه يميل لتحت ناحية اليسار (يعني ناحية القلب

(

10. يوزن كلماته بقلبه قبل أن يخرجها من لسانه (يعني أنه لا يجب

أن يجرح مشاعر الآخرين وإن فعلها فهو يقصد 100% لسبب أو

لآخر)

التأكيدات اللغوية للنظام الحسي :

1. لدي إحساس بأنك على صواب
2. هذا جميل ... كريمة ... يغيض .. رقيق
3. أنا لا أشعر بالارتياح عندما أعمل تحت ضغط
4. هل يمكنك أن تضع يدك على السبب
5. أريد أن أشعر بطعم الارتياح

6. للموضوع هذا حلوة خاصة
7. أنا أشم رائحة الحديقة
8. أحس بالراحة .. السعادة .. الألم ..

بعض تلميحات وإشارات العين الخاصة بالأنظمة الشخصية :

الشخص البصري إذا سئل سؤال و كانت إجابته في ذاكرته مثلاً ما لون سيارتك فإنك تقرأ عينيه تتجهان للأعلى ثم إلى اليسار ليتذكر المعلومة، ويتجه نظرهم إلى أعلى ثم إلى اليمين إذا لم تكن لديه إجابة جاهزة ..

إذا سئل الشخص السمعى سؤال ولديه الإجابة عليه فإن أعينهم تتجه نحو اليسار ثم إلى الأمام أما إذا كان ليست لديه إجابة مباشرة عليه يظل النظر في نفس المستوى ويتحرك إلى اليمين مثلاً إن صوت محرك سيارته يشبه نباح الكلب

أما إذا سئل الشخص الحسي سؤالاً نلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليمين مثلاً - ^{اليسار} ^{أصعب} ^{لعلك}
ما الذي تشعر به حينما تكون مغرم بشخص آخر ؟

إن اكتشافك لنظامك التمثيلي سيمكنك أن تفهم لماذا وكيف تتصرف بسلوك معين أو سيمكنك من خلق توافق وتطابق مع الآخرين وسيكون لديك القدرة على تكوين علاقات واتصالات ناجحة مع الجميع .
فعندما تستخدم طريقة الشخص الآخر وأسلوبه في رؤية العالم يصبح التواصل أكثر سهولة ويمكنك مد أواصر الألفة بسرعة كبيرة وسوف يشعر الشخص الآخر بأنك تعرفه معرفة كبيرة ولن ينسأك .

لقاء لأول مرة:

كيف تستطيع ان تؤثر في شخص تراه لأول مرة؟

قد يكون هذا الشخص عميل او زبون او ضيف او قد يكون هذا اللقاء في مؤتمر او معرض او .. الخ وحتى لا تتعرض لموقف منحرج لا بد من اتباع الاملوب التالي في لقاء لأول مرة

اولا: انظر لذلك الشخص ولاحظ ملبسه ومظهره وطريقة مشيه فاذا وجدته ينظر اليك مثلما نظرت اعتبره البداية للحوار معه ثم ابتسم فاذا بادرك الابتسام فاعتبرها دعوة للحديث اما اذا كان غير منتبها لك فاتحه نحوه ثم ابتسم

ثانيا: ابدأ بالتحية المتعارف عليها معه وقت اللقاء وهنا يجب ان تراعي عادات ومعتقدات الطرف الاخر خاصة اذا كانت سيده وسيد لا تبادر بالسلام بل يد بعد ذلك قدم نفسك

ثالثا: ابدأ حوارك بإبداء ملاحظة اعجاب او مجاملة عن مظهر ذلك الشخص او انضباطه في حال كنت في موعد محدد معه والمفتاح الناجح والمؤثر لأي حوار يكمن في جذب انتباه الطرف الاخر والتأثير عليه ايجابيا واي مجاملة تقولها في البداية تشعره بذاته وبأهميته وبذلك تكون قد حققت اول خطوة في التأثير

رابعا: ابدأ الحوار عن شيء او امر عام مثلا الوقت الجو الطعام الطقس .. الخ ومن المفضل عند مخاطبة ذلك الشخص مناداته باسمه لان اسم الانسان هو اهم كلمة بالنسبة له

بعد ذلك اسأل الشخص الاخر عن مهنته اذا كنت لا تعرف عن مهنته اما اذا كانت المهنة مشتركة وذلك بشكل خاص في اللقاء مع العملاء لأجل الوصول الى اتفاق فليكن الحديث عن مهنته واهميتها وانجازاته والصعوبات التي تواجهه عليك ان تكون المستمع الجيد لا بل المصغي الجيد حتى لو طال حديثه عليك ان تكون صبورا لان استمراره في الحديث معناه انه استراح لك ووجدك مهتما به مصغيا له لا تقاطعه وهو ما اثر فيه وجعله يطلق ما في داخله

اما اذا كان الشخص من النوع الهادئ الرزين العاقل الذي يزين كلماته قبل ان يطق بها ويحبب بالكاد على قدر السؤال فيمكنك ان تساله عن هواياته وتطلعاته وافكاره .. ولا بد ان تعي جيدا ان النقاط الثلاث الاساسية التي يمكن من خلالها ان نجعل الاخر على استعداد للحوار هي اسم الشخص ومهنته وهواياته وافكاره وبهذه النقاط الثلاث تستطيع ان تجعل الاخر منفتحا متقبلا للحوار

الامكانيات والأمنيات

لكل منا قدرات غير محدودة

وعندما ندرك قدراتنا غير المحدودة، وندرك أننا لو استخدمناها كما يجب أن نستخدم.. فإننا نستطيع أن نحقق أهداف حياتنا وتكون رحلة حياتنا مليئة بالسعادة وراحة البال.

والسؤال الذي يطرح نفسه إذا كنا نمتلك كل هذه القدرات، وإذا كان بإمكاننا تحقيق كل ما نريد فلماذا لا يحقق معظم الناس أهداف حياتهم؟.

ولماذا يعيشون في دوامة من التحديات والصعوبات؟

إن الإجابة تتلخص في كلمة واحدة وهي عدم الإدراك، عدم إدراك الإنسان لنفسه بأنه أقوى وأفضل مما يفكر أو يعتقد عدم إدراكه لبرمجته السلبية السابقة التي تبرمج بها من العالم الخارجي وعدم إدراكه أنه لا يُقَيَّم بسلوكه ولا لونه ولا شكله ولا منصبه ولا عائلته ولكنه أفضل مخلوقات الله عز وجل وباختصار عدم إدراكه لقيمته الحقيقية.

* محددات القدرات الذاتية:

كل منا يواجه في مسيرة حياته مجموعة من المحددات والعقبات التي توقف عقله عن التفكير في إمكانياته واحتمالات النمو والتقدم إنها التفكير السلبي والاعتقاد السلبي عن نفسه وعن الآخرين.

هذه المحددات تمنعنا من التقدم للأمام لكن بإمكان كل منا أن يبطل عمل هذه المحددات ويستخدم قدراته ويحقق أهدافه، وإذا استطعنا تحديد وفهم هذه المحددات أصبح بإمكاننا الحد والتخلص منها.

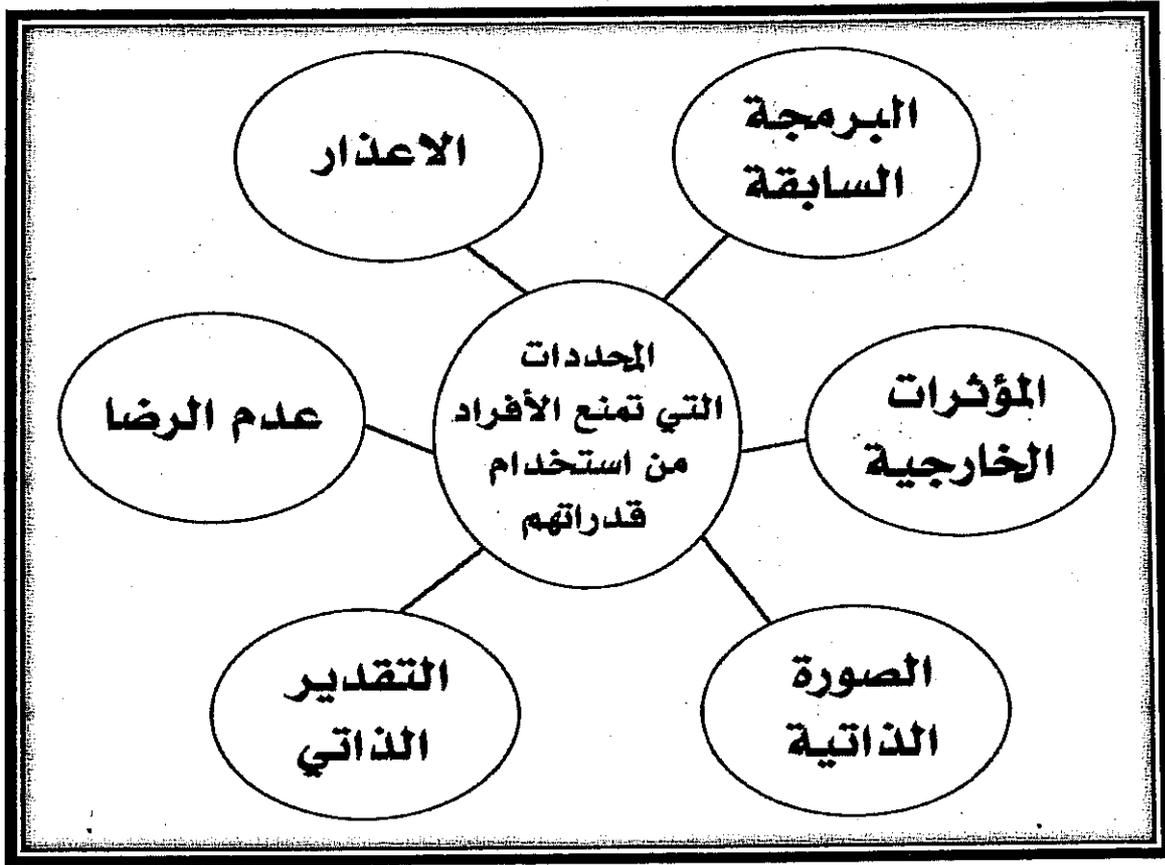
وتتمثل هذه المحددات بالتالي:

١ - الأعدار:

تكثر الأعدار وتتعدد إلى عدد لا محدود وفي كل مرة نريد أن نبرر فيها ضعفنا وفشلنا نرجئها إلى عذر ما.

٢ - عذر الحالة النفسية:

فعندما نفشل في إقامة علاقات طيبة مع زملائنا في العمل أو مديرنا .



أو حتى أي شخص آخر يجعلنا نركز فقط على الصعوبات التي واجهتنا أو تواجهنا هذا التركيز يجعل حالة الضيق التي نمر بها يتحول إلى حالة نفسية ثم إذا اقتنعنا بهذه الحالة أصبحنا نبرر لأنفسنا بهذا العذر. عذر الحالة النفسية مثال علاقة موظف مع مديره في العمل فالخلاف الذي نشأ بين الموظف أحمد ومديره خلاف عادي لكن تركيز أحمد أصبح منصباً على هذا الخلاف الذي نشأ بينه وبين مديره حتى أصبح لا يطيق الذهاب إلى العمل حتى وصل به الأمر إلى أن قدم استقالته ويتحول هذا الخلاف من ضيق ليصل به للحال إلى الاكتئاب.

هذا التركيز الذي جعل حالة الضيق العادية تتحول إلى حالة نفسية ومن ثم الاقتناع بهذه الحالة ويصبح التبرير بهذا العذر عذر الحالة النفسية.

ب - عذر الحالة العائلية:

كثيراً ما نسمع بعض الأفراد يقولون: إن والدي صعب جداً ولم يحبني أبداً.. أو أن والدتي لا تثق بي أو لم تحترمني قط أو أن إخوتي لا يقدرونني.

وقد يقول آخر أن أبي وأمي لم يتعلما كيفية تربية الأولاد تربية صحيحة.

وقد سمع كل منا بعض من هذه القصص والأقاويل فهناك شاب حاول الانتحار وفتاة تركت منزل والديها هاربة بعيداً وأخرى لأن أبويها منعها من الخروج والسهر لم تقم بواجباتها الدراسية ورسبت في الامتحان.. الخ لماذا لأن كل منهم ينظر إلى أبويه نظرة سلبية. وأنهم يريدون تقييده والقسوة عليه والشدة في التعامل معه فارتكن إلى ذلك العذر الذي رأى أنه يعيقه عن النجاح في حياته وهو عذر الحالة العائلية.

ح - عذر الحالة الاجتماعية:

قد نجد بعض الأفراد يقول: إنني لا أستطيع التعامل مع الناس أو أن الناس لا تحبني، أو أن الناس لا تقدرني... وهكذا أو تجد البعض يقول أنا كنت إنساناً اجتماعياً، ثم أصبحت الآن غير ذلك وإذا سئل عن السبب أجاب بأن بعض الأصدقاء قد خانوه من قبل أو كانوا يسخرون منه أو كانوا يهينونه وما شابه ذلك من أعداء. لذا فقد قرر أن يتخلى عن جميع تلك الصداقات بل وصل به الحال أن يخشى لقاء الناس حتى وصل لمرحلة يصاب بها بالخوف الاجتماعي ويصبح عذر الحالة الاجتماعية يمنعه من التقدم للأمام.

د - عذر الحالة المهنية:

نسمع عن أشخاص لديهم اعتقاد بأنهم سيتردون من العمل وأنه لن يستمر في أي عمل والسبب هو أن عنده شعوراً بأنه اضعف ممن يعملون معه.

وبدلاً من أن يحاول تحسين مستواه فإنك تجد عذر الحالة المهنية يعوقه عن التقدم.

ه - عذر الحالة المادية:

تجد أن الكلمة السائدة على ألسنة الكثيرين هي: ليس معي أموال. ليس عندي إمكانيات.. لو كان عندي أموال لكنت سافرت أو افتتحت مشروعاً بمواصفات عالية أو... الخ.

وفي عجالة إذا نظرنا إلى أغنياء العالم نجد أن ٩٧% منهم بدأوا من الصفر بل من تحت الصفر ولم يوقفهم عذر الحالة المادية بل تقدموا في حياتهم وكافحوا كي يملكوا الأموال ملكوها في يوم ما.

و - عذر الخوف:

كثيراً ما نجد هذا العذر في حياتنا اليومية فهذا يخاف أن يناقش مدرسه وذلك يخاف أن يطرح فكرته أثناء مؤتمر وتلك تخاف الكلام مع الجمهور.

فلا بد من مواجهة سبب هذا الخوف ومواجهته وعلاجه وإلا أدى بنا إلى الفشل.

ي - عذر العادات:

عندما تقول لشخص أترك التدخين فهو ضار فيجبك أنني تعودت عليها. ولا أستطيع تركها وإذا تركتها سأصبح عصبي و... الخ كل هذه عادات عود نفسه عليها فأصبحت عامة عنده، ولكنه كما عود نفسه على هذه العادة فإنه يستطيع أن يغيرها.

ح - عذر العمر:

نسمع عن أشخاص بلغوا الستين من العمر وهم الآن على مقاعد الدراسة كما نسمع عن آخرين لم يكملوا تعليمهم بسبب أنهم ركبوا سنة أو سنتين ويبرر ويقول عمري ليس من عمر الطلاب الآخرين ولا أستطيع المتابعة معهم. وهذه الحالة منتشرة الآن خاصة ما أثرت به الأزمة خلال هذه السنوات من ترك الطلاب لمدارسهم ومنازلهم واضطرابهم للذهاب لأماكن أخرى مما سبب انقطاعهم عن الدراسة.

ط - عذر الحالة الجسمانية:

يتعلل البعض بالحالة الجسمانية، فيقول أنا معاق، أنا قصير... أنا طويل.. أنا
ضريير... الخ.

ومع ذلك نرى الكثير من أصحاب الإعاقات برعوا في شتى المجالات مثلاً لويس
بريل، طه حسين... الخ.

وبالتالي فإن عذر الحالة الجسمانية أو الإعاقة مثلاً لا يمنع أبداً من التقدم والنجاح
المستمر.

ي - عذر الحرص الشديد:

قد نجد البعض يقول أنا لا أثق بأحد أو من يتعامل معك فإنه يريد منك شيء أو
مصلحة ما، أو الناس وحوش فلا تأمن لأحد، أو لا أحد يريد الخير لك... الخ وسبب ذلك
أن في داخل هذا وذاك خوفاً شديداً من التعامل مع الآخرين ولأنه يخاف أن يتحرك ويتقدم
فإنه يتأثر ويؤثر على الآخرين فحرصه وخوفه الشديداً يؤثران عليه سلباً ويجعلانه تعيساً
في حياته الشخصية والاجتماعية والعملية وهذا الحرص يحد من عقله ويمنعه من التقدم
والنجاح واستخدام قدراته اللامحدودة في عمل أي شيء ينفعه.

والسؤال الآن هل كل هذه الأعذار والمحددات العقلية تؤثر على الإنسان الجواب، بكل
تأكيد تؤثر.

التقدير الذاتي والصورة الذاتية:

يتكون التقدير الذاتي من ثلاثة أشياء:

أولاً: التقبل: أن تتقبل نفسك كما أنت.

ثانياً: التقدير: أن تقدر نفسك وتقدر خبراتك ومعرفتك وأفكارك وتجاربك.

ثالثاً: الحب الذاتي: لا بد أن تحب نفسك كما أنت وأن تتقبل نفسك شكلك، طولك، لونك، وزنك، تتقبل أهلك ومجتمعك واسمك كما هو تماماً وإن لم يوجد هذا التقبل والتقدير لأحد قلن يوجد تقبل لنفسك أو تقدير لنفسك أو حب لنفسك وسيوجد ضعف في صورتك الذاتية وضعف في تحقيق الذات وضعف في التقدير الذاتي.

المؤثرات الخارجية:

لا يوجد أي شخص في الدنيا يستطيع أن يؤثر عليك بدون إذنك، ولا يوجد شخص يمكن أن يجعلك تحس بأي إحساس دون إذنك فأني مؤثر خارجي يؤثر عليك فإنه يؤثر عليك بإذنك أنت وأنت الذي تفكر فيه وسمحت له بالتأثير عليك.

إذن ما عليك إلا أن تقرر أن تكتشف قدراتك وتزيل من طريق نجاحك كل ما يعيق تقدمك وتختار طريقك وتترك بصمتك في هذه الدنيا في حياتك وفي عملك دون أن تترك المجال للآخرين أن يعيقوا مسيرتك.

البرمجة السابقة:

هل حدثت لك تجربة سلبية مررت بها سابقاً وتركت عليك أثراً؟

بالطبع كل منا حدثت له تجارب سلبية والسؤال إذا رجع بك الماضي إلى تلك التجربة هل ستتصرف نفس الشيء الذي تصرفت به مسبقاً بالطبع لا. والسبب إذا حدثت نفس الموقف من الحاضر سوف تتصرف بشكل أفضل وإذا حدثت وتصرفت بشكل خاطئ فسوف تلوم نفسك وتنتقد وتقارن وتحزن لكن بمجرد أن تعود إلى الماضي لنفس الموقف وتتصرف بطريقة مختلفة فسوف تجد أن الماضي قد تحول إلى مهارة بالإضافة أننا جميعاً تلقينا تربية فيها الكثير من الأخطاء فالآن بإمكانك تغيير كل ذلك وتحد من تأثير الماضي عليك وتتطلق بقوة أفضل وخبرة ومهارة أفضل (تمرين نظف نفسك من الخارج والداخل ومحيطك حتى جسديك) ثم ابدأ بالأولويات.

فعندما تتظف نفسك من الداخل والخارج ستتحسن صورتك الذاتية وتشعر بالرضا وبعدها سوف تتظف فكرم وتغير أفكاركك ومن ثم حياتك لذلك لابد أن ترتب أولوياتك وتمسك بورقة وقلم وتكتب ما الذي تريد أن تفعله أكثر من أي شيء آخر وبعد ذلك ستلاحظ ماذا ستشعر به.

الأمنيات:

بعد أن عرفنا كل ما يعوق الوصول إلى قدراتنا اللامحدودة وكل ما يعيق استخدامنا لتلك القدرات لابد أن نتعرف إلى الاستراتيجية لتحقيق الأمنيات والمستقبل المنشود.

أولاً - الرؤية:

والرؤية تعني أن تعرف ماذا تريد بالتحديد سواء على المدى القصير أو المدى الطويل أو البعيد ومعظم الناس لا تفرق بين الرؤية والهدف والغاية فالهدف مستمر في الزمن والرؤية والشيء الذي تريد أن تصل إليه فما هي رؤيتك؟ ما هو الشيء الذي تريد أن تصل إليه أكثر من غيره في حياتك؟ كيف ترى نفسك؟ جيد مادياً أم لا؟! سعيد أم لا؟

فهذه هي الرؤية فعندما تغمض عينيك ترى هذه الرؤية والرؤية قد تكون شيئاً تريد تحقيقه بعد ١٠ سنوات أو ٢٥ سنة.. الخ.

فمثلاً أحد ما يقول رؤيتي هي شركة سياحة.. فما هي الغاية؟

هي مساعدة أناس كثيرين ومساعدة أسرتك وعائلتك كل ذلك يجعل نجاحك مستمراً في الزمن وليس النجاح المادي والثروة فقط.

ثانياً - الرغبة:

الرؤية هي وقود السلوك والرغبة المشتعلة هي وقود جبار يدفع الإنسان إلى الفعل. فأي شخص لن يستطيع تحقيق أي شيء ما لم تتوفر الرغبة في ذلك.

لكن كيف نحصل على الرغبة المشتعلة؟! الجواب بسيط الرغبة هي الأسباب عندما تكون الرؤية واضحة فذلك يعطيها قوة ودفعة للأمام وعندما تعطي الرؤية على الأقل خمسة أسباب لتحقيقها تزداد الرغبة وتشتعل وتدفعك إلى السلوك والفعل.

ثالثاً - الاعتقاد الذاتي:

قد يكون لدى الشخص رؤية واضحة وغاية ورغبة مشتعلة ولكنه لا يعتقد أن بمقدوره تحقيق رؤيته لذلك فلن يحقق هذه الرؤية أن الاعتقاد القوي هو المدعم للرغبة المشتعلة والتي بدورها تدعم الرؤية الواضحة والتي بدورها تقودنا إلى تحقيق النجاح ولا بد أن تسأل نفسك:

- هل تعتقد أنك ستحقق رؤيتك؟

- ما هي نسبة اعتقادك؟

- ما هو الشيء الذي يمكنه أن يضعف اعتقادك؟

من المهم أن تعي أن يكون اعتقادك الذاتي مدعماً وقوياً.

رابعاً - الأهداف:

عند تكوينك لصورتك الذاتية فإن العالم الخارجي لا يكون مختلفاً عن العالم الداخلي، فلو كان العالم الداخلي ضعيفاً فإن العالم الخارجي سيكون ضعيفاً، إن الصورة الذاتية هي الصورة التي ترسمها لنفسك بسبب اعتقادك عن نفسك، لذا أغمض عينيك وخذ نفساً عميقاً واصنع صورة ذاتية لنفسك، صورة لما تحب أن تكون وكن من خلال هذه الصورة. الشكل الذي تحب أن تكون في الرؤية الخاصة بك وفي كل يوم قبل النوم أغمض عينيك وانظر إلى هذه الصورة واجعلها أكبر وأوضح. وفي الصباح أغمض عينيك وانظر إلى الصورة حتى تسطع في ذاكرتك وتكون في عقلك الباطن حتى تصبح عادة.

فأنت مثلاً تريد أن تفتح شركة كبيرة ويكون غرضك أن تساعد عدد من الناس وتشغل عدد من الشبان... الخ واعتقادك الذاتي أنك مهما كانت الظروف والتحديات ستحقق ذلك.

بعد ذلك نقول أن الرؤية لا بد وأن تنقسم إلى أهداف ثم أهداف أصغر وهكذا حتى تصبح أهدافك الحالية تتماشى مع قدراتك وإمكانياتك ومصادرك ثم تصل إلى المرحلة التي نلبيها. وكلما حققت هدفاً بسيطاً وأنجزت وكلما رأيت أمامك تقدماً تتحسن الصورة الذاتية أكثر وتزيد ثقتك بنفسك أكثر وتحقق ذاتك.

إذن أنت تريد أن تفتح شركة كبيزة، والغرض منها واضح والرؤية واضحة والغاية واضحة والصورة الذاتية أن تحقق أمنيتك هذه لكن هل لديك المال اللازم لإنشائها؟ وهل خططت لها جيداً؟ وهل المال الذي معك يكفي أم لا؟

ابداً بتعلم التخطيط الاستراتيجي، اقرأ كتاباً عن التخطيط الاستراتيجي كي تصل لتحقيق هذه الغاية، تعلم الاتصال لأنه أساس العمل بينك وبين الآخرين، تعلم لغة، تعلم الكمبيوتر، المحاسبة.

وهكذا تجد نفسك تتعلم شيئاً فشيئاً ويصبح من السهل إيجاد عمل يدر عليك دخلاً لتؤسس لرؤيتك وغايتك وهو الشركة الكبيرة.

كن شجاعاً ولا تجعل الخوف يوقفك عن تحقيق أمنيتك مثلاً الخوف من المجهول، الخوف من الفشل، الخوف من النجاح... الخ. وإن اعترضك الخوف عليك مواجهته وكي تواجه الخوف اسأل نفسك السؤالين التاليين:

- ما هو أسوأ شيء قد يحدث لي؟

- ما هو أفضل شيء قد يحدث لي؟

وهكذا يتحول الخوف من عائق إلى تعلم وتتعلم من الخوف بدلاً من أن يكن عقبة في سبيل تحقيق غايتك.

- التخطيط الاستراتيجي:

لو أن شخصاً يريد أن يسافر، فهل يستطيع أن يسافر بدون أن يشتري تذكرة للسفر؟ كلا بالطبع هل يستطيع أن يسافر بدون أن يخطط لسفره؟ أو بدون أن يعرف وجهته وأن يحجز ويكون معه أموال أو ميزانية لتغطية نفقاته؟

في التخطيط الاستراتيجي تأخذ الهدف وتضع الحلول والاحتمالات كيف ستواجه التحديات التي قد توقعك؟ وهكذا تضع الحلول لتحقيق الأهداف والبدائل ولا بد أن يكون لديك أكثر من بديل لأنه إذا كان لديك اختيار واحد فقط ولم يتحقق فإنك قد تحبط.

بعد البدائل تبدأ الخطوة التالية: وهي وضع الخطة ثم التنفيذ وكلما حققت هدفاً تتجه إلى الهدف الذي يليه وثم تحقيق الهدف خطوة خطوة ثم تتجه إلى الخطوة التي تليها مباشرة وهي التقييم وأنت تنفذ قيم ما نفذته ثم قم بالتعديل.

- القوة الثلاثية (الالتزام، والاصرار، والانضباط)..-

من الممكن أن تكون ملتزماً بالاستيقاظ مبكراً يومياً فهذا هو الالتزام لكن من الممكن أن يأتي يوم تكون فيه متعباً ولا تستطيع الاستيقاظ إصرارك على الاستيقاظ مبكراً يجعلك تستيقظ فهذا هو الاصرار فلا شيء يثبثك عن فعلك في يوم من الأيام وهذا هو الانضباط فالانضباط يعني الاستمرارية، استمرارية الاصرار والاصرار هو الالتزام على الالتزام.

- الصبر:

الخطوة التالية هي الصبر فلن تستطيع أن تحقق ما تصبوا إليه وتصنع مستقبلك دون أن يكون عندك الصبر لأنك سوف تواجه تحديات وكيفية تواجه التحديات لا بد أن يكون عندك الصبر ثم الخطوة التالية وهي:

- الاستحقاق:

فأنت الآن تحقق أهدافك ومن أهدافك تصل إلى الرؤية ومن ثم إلى الاستحقاق، أي أنك تستحق فأنت فعلت كل ذلك من رؤية، وغاية وهدف واعتقاد ذاتي وصورة ذاتية وبدأت تخطيط استراتيجي وحققت أهدافك وبعد كل هذا التعب تقول لنفسك أنا أستحقها، أنا تعبت وأستحق كل ذلك النجاح.

العمل الجماعي

- مفهوم العمل الجماعي وفرق العمل
- مزايا وخصائص الجماعة
- مزايا العمل الجماعي
- متطلبات عمل الفريق

مفهوم العمل الجماعي وفرق العمل

يقصد بالعمل الجماعي: كل عمل يجتمع على أداءه شخصان وأكثر، أما فرق العمل: هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي أو خارجه لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق.

ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة وغالباً ما تستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة. ولكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فإننا نستخدم لفظ فريق العمل.

مزايا العمل الجماعي:

يحقق العمل الجماعي مجموعة من المزايا تتمثل بـ:

- كفاءة أعلى وكثرة عطاء من خلال بيئة محفزة ومناخ مناسب للعمل.
- جودة أفضل واختصار للوقت.
- إبداع أفضل.

- قدرة أفضل على التعامل مع الأقارب وتطوير قدرات الأفراد ومهاراتهم.

- السيطرة على أوجه الضعف الناجمة عن:

* نقص المهارات.

* الغياب.

* ترجع الدافعية.

- العمل المنهجي المنظم.

مزايا وخصائص الجماعة:

تتميز الجماعة بمجموعة من الخصائص أهمها:

١ - الاتصالات بين الأفراد مفتوحة.

٢ - يوجد انسجام بين أعضاء الجماعة لأن لهم صفات مشتركة في الخلفية العلمية أو الوظيفية أو السياسية.

٣ - درجة عالية من التفاعل والمشاركة بين الأعضاء.

٤ - تعمل الجماعة بصورة مستقلة عن التنظيم الرسمي للمنشأة.

٥ - تنشأ الجماعة خصيصاً لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف ومن هنا أهم ما يميز فرق العمل عن الجماعة هو أهمية وجود المهارات المتكاملة لدى الفريق نظراً لأنه مكلف بأداء عمل متكامل يتطلب توافر هذه المجموعة من المهارات المختلفة والمتنوعة.

٦ - المشاركة: أي مدى اهتمام أعضاء الفريق بالمساهمة في أنشطة الفريق بصورة فعالة.

٧ - التعاون: هو مدى توفر الرغبة لدى أعضاء الفريق للعمل الجماعي للوصول إلى النتائج.

٨ - الحساسية: وهي درجة ميل أعضاء الفريق لعدم الإساءة لمشاعر بعضهم ومدى رغبتهم لتكوين جو نفسي مريح.

- ٩ - المرونة: وهي درجة تقبل كل عضو في الفريق لآراء الأعضاء الآخرين.
- ١٠ - تحمل المخاطر: أي مدى استعداد أعضاء الفريق لمواجهة المواقف الصعبة التي تواجه الفريق والعمل على تحدي نقاط الضعف للخطط والاستراتيجيات لحفز الأعضاء على مواجهتها.
- ١١ - الالتزام: ويعني مدى شعور الفرد بالإخلاص للعمل لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يتطلب انسجام أهداف المنظمة مع أهداف الفريق.
- ١٢ - التيسير: ويعني مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم مقترحات حل المشكلات وتسوية النزاعات ضمن الفريق وتوضيح مهام وقضايا العمل التي يواجهها الفريق.
- ١٣ - الانفتاح: وهو مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم معلومات للآخرين عن التخطيط وحل المشكلات وحرية التعبير عن وجهات النظر.

متطلبات عمل الفريق

لكي يكون هناك فريق عمل يقوم بمهامه وتحقيق الغاية الموكلة إليه لابد من توفر مجموعة من المتطلبات وتتمثل بالتالي:

١ - وجود الفريق.

٢ - وجود هدف مشترك للفريق.

٣ - توفر روح الفريق.

٤ - مواهمة أعضاء الفريق.

٥ - العمل وفق خطة ونظام متفق عليها.

ولكي يقوم الفريق لابد من توفر أدوات أساسية لبناء الفريق وهي:

١ - تشجيع القيام بنشاطات اجتماعية للتقريب بين أعضاء الفريق.

٢ - تنظيم جلسات ربط لأعضاء الفريق بإشراف مختصين.

٣ - العمل على إحداث تحول في شخصية أعضاء الفريق كأفراد.

٤ - تدريب الفريق على العمل الجماعي من خلال تنظيم ورش عمل لأجل ذلك.

٥ - تحليل دور أعضاء الفريق نفسياً وتوزيع الأدوار بما يتناسب مع النظام التمثيلي

لكل عضو في الفريق.

ولكي تكون عضواً في فريق لابد من توفر خصائص ضرورية تتمثل في:

- مهارات الاتصال والتواصل.

- مهارات التفاعل بين الأشخاص.

- التمتع بأخلاقيات عالية.

- مهارات التحليل.

- المرونة والتكيف.

- مهارات كمبيوتر ومهارات تقنية اختصاصية.

- ثقة بالنفس واللباقة.

ويتألف الفريق من مجموعة من الأعضاء لكل عضو دور مهمة لأجل تحقيق الهدف
الأسمى للفريق:

١ - القائد: وهو الشخص الذي يتمتع بروح الفريق والقادر على الانسجام مع أعضاء الفريق وهو الذي يتحمل الاختلاف وينصت إلى غيره ويحاول فهمهم وهو الذي يعدل من مواقفه إذا ما اقتنع بالحاجة إلى ذلك ويسارع بالاعتراف بأخطائه وهو شخص واسع الأفق لديه مقدرة على مواجهة التحديات. يستطيع إدارة الفريق نحو الهدف كما يتميز بالثقة بالنفس والتحكم بالذات وهو شخصية اجتماعية يتميز بالمعرفة وقوة الحجة وسهولة التعامل مع الآخرين.

٢ - المبادر: هو الشخص الذي يقدم أفكار أو أساليب وطوق مختلفة لتطوير العمل أو المبادرة إلى تولي المسؤوليات الأكثر صعوبة التي لا يقبل عليها معظم الأعضاء لأسباب مختلفة.

٣ - المشجع: يعمل على تحفيز الدعاة في الفريق ويبعث النشاط فيهم لتحقيق الانجازات فيثني على الجهود جامعاً بين الحث والتشجيع.

٤ - الموفق أو المنسق: يسعى إلى توضيح العلاقة بين الأفكار والمقترحات التي يتقدم بها الدعاة في الفريق ويقوم بإزالة سوء الفهم الذي قد يحدث بين الأخوة في العمل ويقوم بصياغة منظومة متكاملة ومترابطة بين الأفكار والمقترحات.

٥ - الناقد البناء: يقوم بتقييم النتائج التي توصل إليها الفريق بنزاهة وموضوعية مع الاستدراك والتعديل بأسلوب تشجيعي يساعد على استدرار مزيد من الأفكار.

الغاية من روح الفريق:

تتجلى الغاية من روح الفريق بـ:

* تفشي ثقافة العمل الجماعي:

* غياب الأنانيات.

* الاستعداد التام للمساعدة.

* روح الفريق قيمة إيجابية هامة ينبغي توافرها لتنمية العمل الجماعي.

ماذا ينمي روح الفريق؟

ينمي روح الفريق ما يلي:

١ - التدريب على العمل الجماعي.

٢ - التوعية بأهمية العمل الجماعي وفوائده.

٣ - التوجه لتعزيز الاتجاهات الإيجابية.

٤ - التحفيز بصورة جماعية.

٥ - متابعة جماعة العمل.

٦ - مراقبة الاتجاهات الفردية وكل ما يعكس صفو الفريق /العلاقات الشخصية/

العلاقات الاجتماعية.

ماذا يقتل روح الفريق:

تقتل روح الفريق:

١ - الفردية.

٢ - الأنانية.

٣ - الغيرة والحسد.

٤ - ضعف الرابط.

٥ - غياب القيادة المشجعة على هذا التوجه.

توزيع أعباء العمل:

من أجل تحقيق الفريق لأهدافه ينبغي توزيع أعباء العمل على الأعضاء.

- توزيع الأدوار.

- لا يجوز أن يعطي هذا التوزيع انطباعاً بالغبن لدى البعض.

- كما ينبغي أن يكون التوزيع على أسس موضوعية وعلمية.

كيف نبني روح الفريق؟

- أحترم شعور وقيم وعادات ومعتقدات الآخرين.

- حاول تفهم وظيفة ودور كل عضو في الفريق.

- أظهر التقدير للأداء الجيد.

- حاول الانصات الفعال وتفهم الاتصالات غير اللفظية.

- تكلم بصيغة الجماعة.

- لا تنتقد الآخرين بصفة شخصية.

- استغل الصراع بإيجابية.

- ضع نفسك مكان الآخرين وتخيل سلوكك.

- شجع الابتكار والأفكار البناءة.

- لا تحجب بيانات أو معلومات عن الآخرين.

- حاول بناء شخصية اعتبارية للفريق.

- ابني الجانب الإنساني في تعاملك مع الفريق.

- احرص على وجود مهام تنفذ بمشاركة أكبر عدد من الفريق لضمان التعاون والتنسيق.

أدوات بناء الفريق:

١ - إقامة نشاطات اجتماعية للتقريب بين أعضاء الفريق.

٢ - تنظيم جلسات ربط لأعضاء الفريق بإشراف مختصين.

٣ - العمل على إحداث تحول في شخصية أعضاء الفريق كأفراد.

٤ - تدريب الفريق على العمل الجماعي من خلال تنظيم ورش عمل.

٥ - تحليل دور أعضاء الفريق نفسياً ونظامهم التمثيلي للتمكن من معرفة التعامل مع كل

شخصية بشكل فعال.

مراحل بدء وانتهاء فريق العمل:

١ - التشكيل.

٢ - العصف الذهني.

٣ - وضع المعايير.

٤ - الأداء.

٥ - الافتراق.

ما الهدف من إدارة الفريق؟!:

١ - توزيع الأعمال.

٢ - تنظيم مجهود.

٣ - ابتكار حلول.

٤ - صد النزاع.

أخطاء إدارة فريق العمل:

هناك مجموعة من الأخطاء تقع بها إدارة فريق العمل والتي من شأنها أن تؤدي بالفشل للفريق أما إذا تم تلافيها فسيتمكن الفريق من تحقيق الهدف الذي وضعه للإنجاز.

وتتمثل هذه الأخطاء بالتالي:

الخطأ الأول: أن تحاول إدارة الفريق كما لو كنت مشرفاً تقليدياً.

الخطأ الثاني: عدم تنمية الالتزام بالمهمة الرئيسية للفريق.

الخطأ الثالث: التعامل مع أفراد الفريق كأفراد منفصلين.

الخطأ الرابع: عدم وضع قواعد عامة للفريق والعمل وفقاً لها.

الخطأ الخامس: دفع الفريق إلى اتخاذ القرارات بتسرع شديد.

الخطأ السادس: عدم تقديم الدعم للفريق.

الخطأ السابع: محاولة منع الفريق من إظهار الخلافات وتسويتها.

خطوات بناء الفريق الناجح

١ - تشكيل الفريق:

قبل تشكيل الفريق لابد من الإجابة على الأسئلة التالية:

١ - من الذي يجب أن ينضم للفريق؟!

٢ - ما الأسس التي سينضمون على أساسها؟!

٣ - كم سيكون أعضاء الفريق؟

٤ - كيف توزع المهام والمسؤوليات؟!

٥ - على أي أساس يتم اختيار القائد للفريق؟

القائد الفعال عندما يبدأ في اختيار فريق العمل لا يخضع للعواطف بل للمعايير العلمية البحتة، ويضع مصلحة الفريق فوق أي اعتبار فلا بد من اختيار الأشخاص المناسبين ويجب على كل عضو قادم أن يجلب معه مهارة يتم توظيفها لخدمة الفريق.

٢ - التدريب:

بعدما يتم تكوين فريق العمل يبدأ القائد في وضع خطة للارتقاء بإمكانيات الفريق وتدريبهم.

يبدأ الأمر أولاً بالتوجيه حتى يتعلم الموظف أو العضو كل شيء عن أعمال المهمة أو الشركة بشكل أوسع.

كما أن عليه تقديم كل عضو إلى بقية الأعضاء وتعريفه بالمهمة أو الخدمة التي يؤديونها.

بعد ذلك يقوم بإمداد العضو بكل الأدوات التي يحتاجونها في العمل، كما ينبغي على القائد هنا أن يتأكد أن كل عضو على أتم الاستعداد لأداء واجبه بتفهم كامل لمسؤولياته وعمله، وأن يسمح لهم بالانغماس الكامل في العمل.

إن التدريب الملائم يزيد من ثقة العضو في قدرته على العمل وبذلك يحقق النتائج المرغوبة.

٣ - التواصل الجيد مع الفريق:

القائد الفعال يجب عليه أن يتواصل بشكل مستمر وفعال مع فريق العمل، خاصة الجدد منهم.

ومن الخطأ أن تترك أفراد فريقك بمفردهم دون التواصل معهم يجب عليك أن تفتح قنوات التواصل مع أعضاء الفريق فتحفزهم وتباشر عملهم وتشعرهم بوجودك بجوارهم. فاحرص أن تجتمع بهم بشكل متكرر، وأن تكون متواجداً معهم عندما يحتاجون إليك، ويجب أن تضع باعتبارك النقاط التالية:

- تحدث على أن النجاح هو نجاح للفريق بأكمله وليس نجاحاً فردياً.

- عامل كل فرد كما لو كان أهم الأعضاء.

- أظهر لهم اهتمامك بهم بوصفهم بشراً وليسوا موظفين فقط.

- استمع إليهم باهتمام عندما يتحدثون.

- أكثر من استعمال أسمائهم واهتم بالابتسام والاطراء والمدح.

٤ - الرؤية:

بعد اختيار وتحديد الفكرة ينبغي على القائد أن يساعد أعضاء فريقه على تنمية رؤيتهم

الخاصة، كما ينبغي عليه تشجيع أفكارهم وامتداحهم عندما يتوصلون لأفكار جديدة.

وهنا لابد من الأخذ بعين الاعتبار لأفكار جميع الأعضاء.

٥ - تحديد الهدف:

يقوم الفريق بوضع أهداف لفكرتهم أو مهمتهم وعلى القائد أن يقوم بإشراك فريقه في عملية تحديد الأهداف وكذلك وضع خطة أو استراتيجية لتحقيق هذه الأهداف وذلك يزيد من قوة الفريق وقدرته على تحقيق الأهداف كما ينبغي وضع برنامج زمني.

٦ - التقدير والشكر:

عند نجاح شخص في فريق العمل بالقيام بالجزء الخاص به فيجب تشجيعه والاحتفاء به ويجب أن يشعر أعضاء الفريق بالسعادة والسرور عندما يحقق أي زميل لهم نتائج طيبة.

كيف تتعامل مع نزاعات ومشكلات فريق العمل؟

المشكلات شيء لا يمكن تجنبه أبداً، فاختلاف عقولنا ينشئ تبايناً في آرائنا، وهذا يؤدي بطبيعة الحال إلى الاختلاف والنزاع والقائد يلعب دوراً بالغ الأهمية في التعامل مع المشكلات، بل هو العامل الأول في حل أو إشعال أي نزاع.

هناك قادة يتجاهلون المشكلة ويغضون الطرف عنها، فتشتعل، ولا تنتهي وهناك من يتدخل بحدة فيزيد النزاع.

التدخل يجب أن يكون بحكمة ومرونة واتزان، وفيما يلي مجموعة من النصائح المهمة في هذا السياق:

١ - في البداية نم في أفراد فريقك الميل لحل مشكلاتهم بأنفسه، وأن يتحلوا بالشجاعة اللازمة ليجلسوا معاً ويناقشوا الموقف بصوت هادئ وملائم للوصول لأرض مشتركة.

٢ - إذا لم يفلح ذلك، اقترح عليهم الاستعانة بطرف ثالث لساعدهم على التوصل لحل يرضي جميع الأطراف.

٣ - إذا لم يفلح ذلك فعليك أن تلجأ إلى الخطوات التالية: تدخل بنفسك، واطلب في طرفي النزاع الاجتماع بهم وقم بالآتي:

آ - ذكرهم بالهدف من وراء العمل كفريق.

ب - اطلب منهم التركيز على النتائج، وليس على السلوكيات.

ج - اطلب من كل طرف أن يذكر الصفات الحسنة التي يراها في الطرف الآخر.

د - اطلب منهم أو اسألهم عن الطريقة التي يفضلون بها إنهاء الموقف.

هـ - اسألهم ما هي المساعدة التي ينتظرونها منك.

و - اطلب منهم خطة يلتزمون بها لتجنب تكرار مثل هذا الموقف في المستقبل.

ز - قم بتلخيص كل ما قالوه، وجه الشكر للطرفين وذكرهم بأنهم أعضاء في فريق واحد،

ثم اذكر لهم المواقف السيئة التي ستحدث إذا لم يتم تصفية الموقف.

ح - احرص على المتابعة لتتمكن من أن تقي فريقك الكثير من المنازعات والمشاحنات التي

قد تؤدي الفريق وتؤدي إلى الفشل في تحقيق الهدف والمهمة المطلوبة.

إدارة الوقت

مفهوم إدارة الوقت:

تعني أولاً إدارة الذات فهي نوع من إدارة الفرد نفسه بنفسه.

- وهي إدارة الأعمال التي تقوم بمباشرتها في حدود الوقت المتاح يومياً خلال ٢٤ ساعة.

- إدارة الوقت هي محاولة ترويض الوقت وفرض سيطرتنا عليه بدلاً من أن يفرض سيطرته علينا.

- إدارة الوقت هي إدارة السلوك والشخصية.

خصائص الوقت:

- سرعة انقضائه.

- ما مضى منه لا يعود ولا يعوض.

- أنتعس ما يملك الإنسان.

لصوص الوقت:

- المقاطعات والزيارات المفاجئة.

- الاتصالات الهاتفية غير المنتجة.

- الاجتماعات غير الفعالة.

- التسويف أو التأجيل بأعذار واهية.

- الأهداف غير الواضحة.

- النقص في المعلومات.

- عدم تحديد الأولويات.

- عدم القدرة على قول كلمة لا.

- عدم تخطيط الوقت.

- انخفاض الروح المعنوية.

- الاصغاء غير الجيد.

قواعد لإدارة وقعك بفاعلية:

١ - حدد الأهداف والأولويات.

٢ - كن قادر على قول كلمة لا.

٣ - أتقن في الاتصال الهاتفي من خلال إعداد دليل هاتفي للأرقام التي يتم التعامل معها وتحديد الهدف في المكالمات الهاتفية، كذلك تحديد زمن المكالمات وتحضير كل الأوراق اللازمة عند المكالمات.

٤ - الالتزام بالاستراتيجيات الذكية من خلال الحزم، التدريب على إنجاز العمل واليجابية مع الزملاء والتعرف على مضيعات الوقت وتعلم القراءة وضبط النفس والتخلص من التوتر.

إدارة الوقت:

هي الطرق والوسائل التي تعين المرء على الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والأهداف.

مصفوفة إدارة الوقت:

١ - عاجل وهام.

٢ - عاجل وغير هام

٣ - غير عاجل وهام.

٤ - غير عاجل وغير هام.

فوائد وأهمية إدارة الوقت:

يعمل على:

- ١ - الشعور بالتحسن بشكل عام في حياتك.
- ٢ - قضاء أكبر وقت في التطوير الذاتي.
- ٣ - إنجاز الأهداف والطموحات الشخصية.
- ٤ - تحسين الإنتاج.
- ٥ - التخفيف من الضغوط في العمل والحياة الشخصية.
- ٦ - قضاء أكبر وقت مع العائلة والاسترخاء والراحة.
- ٧ - يساعد في إنجاز العمل بأسرع وقت وجهد أقل.

أمور تساعد في تنظيم الوقت:

- ١ - وجود خطة مع وضوح الأهداف.
- ٢ - المرونة في تنفيذ الخطة.
- ٣ - دون أفكارك وخططك.
- ٤ - لا تيأس فاليأس طريق الفشل.
- ٥ - قارن بين الأولويات واختر الأكثر أهمية ثم الأهم.. وهكذا.
- ٦ - اقرأ خططك وأهدافك كل يوم.
- ٧ - استخدم التقنيات الحديثة لتنظيم وقتك.
- ٨ - ركز ولا تشتت ذهنك.
- ٩ - نظم غرفتك ومكتبك وسيارتك.
- ١٠ - اعلم أن النجاح ليس بمقدار الأعمال التي تنجزها بل هو بمدى تأثير هذه الأعمال بشكل إيجابي على المحيطين بك.

معوقات تنظيم الوقت:

- ١ - عدم وجود هدف أو خطة.
- ٢ - التسويف والتأجيل والتكاسل.
- ٣ - النسيان.
- ٤ - مقاطعات الآخرين وأشغالهم.
- ٥ - عدم إكمال الأعمال والتقصير فيها.
- ٦ - سوء الفهم للغير.

خطوات تنظيم الوقت:

- فكر في أهدافك.
- أنظر إلى دورك.
- حدد أهدافاً لكل دور.
- نظم وقتك.
- نفذ مع الالتزام بأهدافك.
- قيم نفسك نهاية الأسبوع.

كيف تستغل وقتك بفاعلية؟

- ١ - حاول أن تستمتع بكل عمل تقوم به.
- ٢ - تفاعل وكن إيجابياً.
- ٣ - لا تضيع وقتك ندماً على فشلك.
- ٤ - حاول إيجاد طرق جديدة لتوفير وقتك كل يوم.

- ٥ - ضع مذكرة وقلم في جيبك دائماً.
 - ٦ - خطط ليومك من الليلة التي تسبقه.
 - ٧ - ركز على عملك حتى تنتهي منه.
 - ٨ - توقف عن أي نشاط غير منتج.
 - ٩ - أنصت جيداً لكل نقاش.
 - ١٠ - ترب نفسك وكل شيء حوالك.
 - ١١ - قلل من مقاطعاتك للآخرين لك عند أدائك عملك.
 - ١٢ - تعامل مع الورق بحزم فلا تجعله يتراكم في مكتبك.
 - ١٣ - لا تقلق إذا لم تستطع تنفيذ خطتك بشكل تام.
 - ١٤ - لا تجعل الجداول قيماً يقيدها.
- أخيراً لا بد من نصائح للاستثمار الأمثل للوقت فيها:
- قراءة الكتب والمجلات المفيدة - استماع الموسيقى.
 - الجلوس مع النفس.
 - مراجعة ما تم فعله.
 - ممارسة الرياضة المعتدلة.
 - أخذ قسط من الراحة.
 - الجلوس مع العائلة.
 - الذهاب لرحلة مع توزيع المسؤوليات على أفراد الأسرة.
 - التخطيط للمستقبل دائماً.

- التخلص من كل عمل غير مفيد.
- محاولة استغلال الفرص بعناية.
- التفاوض مع الموظفين والمسؤولين والزملاء.

مبذبات الوقت:

- الاجتماعات.
 - الهاتف.
 - المقاطعات أثناء العمل.
 - الزيارات الودية.
 - ازدحام الأوراق على سطح المكتب.
 - عدم التفويض.
 - عدم اكتمال المعلومات.
 - الاعتماد على الذاكرة.
 - عدم الاصغاء.
 - عدم وجود خطة.
 - تأجيل إنجاز العمل.
 - عدم تحديد الأولويات.
- ونذكر تكديس الأوراق يعني تأجيل القرارات وهناك احتمالات للتعامل مع الورق:
- التخلص منها فوراً - تتخذ عليها إجراء - تحفظها داخل ملف.

كيفية التعامل مع مضيعات الوقت:

١ - الهاتف:

- اجعل مكالماتك تمر عبر شخص آخر مثل السكرتير.
- بلغ المتحدث بأن لديك موعداً أو تتوقع مكالمة إذا كانت المكالمة عن المعدل المقبول.
- أدخل بالموضوع مباشرة.
- اتصالاتك في وقت واحد.
- حاول ان تكون أنت من ينهي المكالمة.
- استخدم جهاز تسجيل الرسائل.

٢ - زيارات زملاء العمل:

- إذا سألك زميل هل أنت مشغول؟ أجب بنعم.
- إذا كانت الزيارة ضرورية فقم أنت بها.
- أعد تعديل المكتب بحيث لا يشجع الآخرين على زيارتك.
- شجع مبدأ العمل من خلال المواعيد.
- يستحسن أن تستقبل الزائر خارج المكتب.

٣ - كثرة الاجتماعات:

- اسأل نفسك هل الاجتماع ضروري؟
- هل لابد أن تحضر أنت الاجتماع؟
- هل تكفي المكالمة أو المذكرة الداخلية؟

- هل بالإمكان تقصير مدة الاجتماع؟

- هل بالإمكان تقليل عدد الاجتماعات؟

٤ - إذا كان الاجتماع ضرورياً فيجب:

- تبليغ الحاضرين بالهدف والمكان والمدة.

- تقديم أكبر قدر من المعلومات للمشاركين قبل بدء الاجتماع.

- أرسل جدول الأعمال قبل الاجتماع بفترة.

- ابدأ في الوقت المحدد.

- نبه المشاركين عند قرب نهاية الاجتماع.

- أوقف الاجتماع في الوقت المحدد.

التعامل مع النماذج الصعبة من الموظفين

بداية لابد من فهم دور المشرف ومسؤولياته، ودور المشرف يتضمن عدة عناصر أساسية ففي حال كنت مشرفاً فانت مسؤولاً عن:

مسؤولية المشرف:

١ - تفويض المهام.

٢ - التحقق من العمل المنجز.

٣ - إيصال تقايم الأداء.

٤ - ضبط سلوك الموظفين.

٥ - توظيف مجموعته الخاصة من الموظفين.

١ - تفويض المهام: وتتمثل بإعطاء وتوزيع المهام إلى موظفك من أجل إنجازها.

٢ - التحقق من العمل المنجز: وذلك لتتمكن من معرفة فيما إذا كان الموظفون ينجزون مهامهم بشكل صحيح وستتحقق مقدار ونوعية العمل المنجز والزمن المستغرق لإنجازه.

٣ - إيصال تقايم الأداء: يجب أن تكون أنت ولا أحد غيرك مسؤولاً عن تقايم الأداء لجميع مرؤوسيك أو موظفك، ويمكن لمديرك أن يراجع نتائجك ليرى إن كانت منصفة ولكن أنت من يجب أن يُنجز التقييم لكل موظف تُشرف عليه.

٤ - ضبط سلوك الموظفين: لأن هيئة موظفك في النهاية تعطي صورة حسنة أو سيئة عنك، فأنت بحاجة إلى هذا النوع من السيطرة لتصحيح مشاكل الإنتاج أو السلوك الوظيفي ومع ذلك بسبب الأخطار المحتملة لدعاوى الصرف الجائر فإن الكثير من الشركات ترتب لأن تتم معالجة الصرف الفعلي للموظفين بواسطة مدرّبين وتخصيص دورات تدريبية لتفادي ذلك.

٥ - توظيف مجموعة الموظفين: حتى ما كان ممكناً، ليكون لديك القدر الكافي من المعلومات في ما يتعلق بتوظيف الأشخاص الذين سيعملون معك أو لديك، وإذا كانت مسؤولية التوظيف تقع على عاتقك فاحتفظ بعقل منفتح حتى نهاية مقابلة اختيار الموظف كي يكون قرارك مستنداً إلى معلومات حقيقية لا أن تكون كمن يجرون مقابلات التوظيف الذين يقررون إن كان الموظف مقبولاً أم لا، من خلال الدقائق الأولى (الأربع الأولى) حيث يبيئون قرارهم على ما يرونه ويسمعونه ويقيمون اللغة غير اللفظية للشخص، ومهارات التواصل الكلامي لديه أي إلى أي مدى يُحسن التعبير عن نفسه ومستوى اعتداده بنفسه.

كيف تتصرف إذا أشرفت على زملاء عمل سابقين؟

كيف تتدبر يومك الأول في العمل حيث أصبحت فجأة مسؤولاً عن الإشراف على موظفين كانوا سابقاً زملاءك في العمل؟

من المحتمل أن تفشل إذا لم تتدبر اليوم أو الأسبوع الأول بشكل صحيح من الضروري إزالة أية مشاعر حسد أوغيرة قد تكون لدى موظفيك من الضروري أن تدعو لاجتماع مجموعة موظفيك أو من الممكن أن يقوم مديرك بذلك ليقدمك إلى مجموعة موظفيك الجدد ومن ثم سيتركك لتتولى أنت الاجتماع.

فإذا كنت تتوقع مشاعر غير ودية فتعامل أولاً مع مشاعر زملائك السابقين، ابدأ بالقول: انا أعلم أن بعضكم كان يريد هذه الترقية يمكنني أن أفهم أنكم ربما تشعرون بالضيق لعدم مخالفة الحظ لكم لقد اختارتي الشركة لهذا المنصب لذا فإن ما فعله وسنفعله من الآن يعتمد على مدى تعاوننا جميعاً في العمل، أحتاج إلى دعمكم للقيام بعملتي على نحو صحيح في المقابل سأبذل قصارى جهدي لأكون مشرفاً جيداً، هل باستطاعتني الاعتماد عليكم في الحصول على مساندةكم؟

اسأل أولئك الحاضرين واحداً واحداً ليُعبّروا باختصار إن كنت تستطيع الاعتماد وعليهم
مثلاً (أحمد، ماذا عنك، هل يمكنني الاعتماد على مساندتك؟!... الخ)، واسأل كل موظف
في الغرفة إذا تعهد لك موظفوك شفهيًا، فمن المرجح أنهم سيتعاونون في المستقبل.

إذا تبينت بأن هناك ممانعة في الالتزام فلا تدعها تمر، في مقابلة منفردة قل (أحمد،
لقد تبينت بعض التردد في جوابك، ما الذي بوسعي أن أفعله لأجعل الوضع أكثر سهولة
بالنسبة إليك؟).

إذا استمر في الاحجام، فيجب أن تبقى عينك عليه، قد يحاول أن يخرب جهودك وفي
حال قيامه بذلك يجب أن تكون أنت مسيطراً على الوضع وتقوم بإجراء تآديبي فوري، لا
تخشى من القيام بذلك بل اقضِ على المشكلة في مهدها ولا تدعها تنمو وتزدهر وتلوث
الآخرين في قسمك.

تفويض المهام

من أبرز المشكلات التي تواجه المشرفين أو المدراء بسبب نقص مقدرتهم في أن
يعهدوا بالمهام إلى موظفيهم بشكل صحيح، يخلتقون أذاراً مثل:

- أنا بحاجة لإنجاز هذا في الحال، يمكنني إنهاء هذا العمل وثلاثة غيره إذا قمت به
بنفسي، إن تدريب شخص آخر ومن ثم التحقق من قيامه بالعمل على النحو الصحيح سيأخذ
ضعف الوقت.

- هذا العمل مهم جداً بحيث لا يمكن أن يقوم به أحد غيري.

- أخشى أن الموظفين لدي سيفشلون.

- يمكنني القيام بهذا أفضل من أي أحد آخر.

- لا أريد من الموظفين لدي أن يشعروا بأنني طاغية.

هناك الكثير من الأسباب المخفية وراء التفسيرات السابقة، لا يعهد الكثير من المشرفين بما يكفي من المهام لأنهم:

١ - يخشون أن يفقدوا السيطرة، سينعكس الأمر مباشرة عليهم إذا أخطأ موظفونهم خطأ فادحاً.

٢ - يخشون أن يفقدوا وظائفهم، يشعر بعض المشرفين بأنهم غداً أوكلوا لموظفيهم الكثير من المهام فلن يبقى لديهم عمل ليقوموا به ويتعبير آخر يتمثل بالتالي: افترض بأن أحد الموظفين لدي أصبح أفضل مني؟

إن الكثير من المشرفين والمدراء هم غير مدركين لعامل مهم في تقويض الأعمال إن الفشل في إعداد مجموعة موظفيهم ليكون أحدهم خليفة لهم في موقعهم قد ينتج عنه أنهم هم أنفسهم سيتم التقاضي عنهم عند ملء موقع وظيفي ذي رتبة أعلى.

إحدى الطرق التي يمكنهم بها أن يُظهروا بأنهم جديرون بالترقية هي عندما يبرهنون بأن هناك شخصاً مهياً لأن يملأ موقعهم الحالي (إحدى الطرق لإثبات ذلك هي التأكد بأن هناك على الأقل موظفاً واحداً يمكن أن يحل محل المشرف عندما يكون الأخير غائباً).

