

# صناعة النجاح

مهارات لتطوير الذات

# المحتويات

- ◆ عادات النجاح السبع
- ◆ كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس
- ◆ مهارات الاتصال

# العادات السبع للنجاح (ستيفن كوفي)

1. ◆ الشعور بالمسؤولية والمبادرة
2. ◆ ركز على الأهداف والغايات
3. ◆ نظم وقتك .
4. ◆ اربح وربح .
5. ◆ مارس مهارات التفاهم .
6. ◆ كون بريق منسجم .
7. ◆ جدد طاقاتك .

## ◆ العادة الأولى : كن سباق ،مبادر . (الرؤية الشخصية)

كل إنسان لديه القوة لاتخاذ قراراته الشخصية ، وعندما يستخدم الإنسان هذه القوة لاختيار ردة فعله بناء على مبادئه الشخصية يكون سباق ،(ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) ،والإنسان السباق يعمل على الأشياء التي يملك القدرة على التحكم بها ( دائرة التأثير ) بدلاً من الانشغال بالأشياء التي لا يستطيع التحكم بها ( دائرة الاهتمامات ) ، وهو يستخدم هذه القوه بإيجابية للتأثير على الأحداث وتوسيع دائرة التأثير .

هل تتبع تصرفاتي بناء على اختياري الشخصي حسب ما تمليه علي مبادئي أم بناء على وضعي ومشاعري والظروف؟

- ◆ كل منا يملك دائرتين
- ◆ كيف تنتقل من دائرة الاهتمام الى دائرة النفوذ
- ◆ لغة الناجح والمتقاعس

# . العادة الثانية : ابدأ والنهية في ذهنك . (القيادة الشخصية)

- ◆ الأشخاص الفعالين ينحتون مستقبلهم بأنفسهم ، وهم يستفيدون من البدء والنهية في ذهنهم في جميع مناطق حياتهم بدلاً من ترك الآخرين أو الظروف تقرر النتائج . وهم يخططون بحرص لما يريدون أن يصبحوا وما يريدون أن يفعلوا وما يريدون أن يملكون ثم يدعون خريطةهم الذهنية ترشدهم في اتخاذ قراراتهم وهذه الخريطة الذهنية لما يريدون لحياتهم يترجمونها كتابة في ما
- ◆ يسمى بيان بالمهمة أو رسالة الحياة . والشخص الذي لديه رسالة ويستخدمها لأرشاده في قراراته يعيش في تناسق بديع مع ما يعمله . هل كتبت رسالة حياه شخصيه تعطي معنى وهدف واتجاه لحياتي ؟ وهل تتبع تصرفاتي منها ؟

- ◆ حياتي بيدي
- ◆ أغلى الدقائق
- ◆ أطلق لنفسك الخيال
- ◆ كل شئ يصور مرتين
- ◆ اكتب رسالتك في الحياة: تبني على 6 أمور
- .6. أساس مبادئك وقيمك
- .7. مخاطبة الأهداف العامة في مختلف المجالات
- .8. نقاط القوى والضعف
- .9. قدراتك, اهتماماتك
- .10. التوازن بين ادوارك في الحياة
- ◆ لديك حرية الاختيار

# العادة الثالثة : ابدأ بالأهم قبل المهم . ( الإدارة الشخصية

◆ ماهي الأشياء الأولى ؟ الأشياء الأولى هي تلك الأشياء التي نجد بأنفسنا أنها تستحق أن نعملها وتحركنا في الاتجاه الصحيح، وتساعدنا على تحقيق المبادئ الذاتية الموجودة في رسالتنا بالحياة . والأشياء الأولية غالباً مهمة وأيضاً ربما مستعجلة ، وفضل استخدام لوقتنا يتم بالتركيز على المهم في عملنا وعلاقاتنا .

هل باستطاعتي أن أقول " لا " لغير المهم مهما كان مستعجل ، و " نعم " للمهم ؟

# العادة الرابعة : تفكير المنفعة للجميع "ربح - ربح" ( القيادة العامة ) .

◆ نمط التفكير " ربح / ربح " ليس تقنية وانما فلسفة شاملة للتعاملات الإنسانية وهو مبدأ أساسي للنجاح في جميع تعاملاتنا ، وهو يعني أن الطرفين ربحوا لأنهم اختاروا الاتفاقات أو الحلول التي تفيد وترضي الطرفين مما يجعل كل الطرفين يشعرون بالراحة لقراراتهم وبالالتزام لأدائها . والشخص الذي يفكر " ربح / ربح " لديه ثلاثة سمات أساسية ، الاستقامة ، النضج والوفره العقلية . فالإنسان المستقيم صادق في أحاسيسه ومبادئه والتزاماته ، والناضج يترجم أفكاره ومشاعره بجراءة مع مراعاة مشاعر الآخرين وأفكارهم ، والأشخاص ذوي الوفرة العقلية يصدقون بأن هناك ما يكفي للجميع ويعترفون بالإمكانيات غير المحدودة لتنمية التعامل الإيجابي والتطوير مما يخلق بديلاً ثالثاً جديداً ومقبول من الطرفين .  
هل أسعى لما يفيد ويرضي الطرفين في جميع علاقاتي ؟

# العادة السادسة : التعاضد ( التعاون الإبداعي )

- ◆ الخشب الأحمر تتشابك جذوره بنظام يجعله ينبت متقارب مما يساعد الأشجار على عدم السقوط في الرياح الشديدة . ويستطيع اثنان أن يضاعفوا النتائج عن ما لو كانوا كل على حده بالتعاون الخلاق وفي التفاعل الخارجي ،ويحققون الكثير مما لا يستطيعون تحقيقه على انفراد وذلك إذا ما كانوا ، يقيمون الاختلافات ،يفتحون أنفسهم لإمكانيات جديدة ،يمارسون نمط التفكير " ربح / ربح " ويبنون الثقة في ما بينهم ، عندها سوف يجنون ويتمتعون بفوائد تلاحمهم .
- ◆ (وتعاونوا على البر والتقوى) .  
هل أقيم اختلاف وجهات النظر والآراء في الآخرين في محاولة الوصول إلى حلول ؟

◆ التعاون الابداعي يحتاج الى:

2. القائد الباني

3. فريق العمل (البنيان المرصوص)

# مقولة

- ◆ جيش من الأرناب يقوده أسد أفضل من جيش من الأسود يقوده أرناب
- ◆ الفرق بين الإدارة والقيادة

# صفات القائد الباني

- ◆ القائد الوجداني
- ◆ القائد الرحيم
- ◆ القائد المتفقد
- ◆ القائد الخدوم
- ◆ القائد محاط بقيادة
- ◆ القائد العملاق
- ◆ القائد المحفز
- ◆ القائد النشط
- ◆ القائد المفوض

◆ القائد الموظف

◆ القائد المملك

◆ القائد الممكن

◆ القائد المنجز

◆ القائد المحترم

◆ القائد الشارح

◆ القائد المفكر

◆ القائد المحرك

- ◆ القائد المؤثر
- ◆ القائد الواضح
- ◆ القائد الشجاع
- ◆ القائد المتفائل

# صفات فريق العمل

1. العمل لهدف
2. عدم وجود أنانية
3. كل عضو يكمل الآخر ولا يكرر الآخر
4. الدافع الرئيسي هو الانجاز
5. الاستمتاع بتماسك الجماعة
6. كل عضو من أعضائه له نفس الحقوق مع اختلاف الأدوار
7. الانسياب الحر للمعلومات داخل الفريق

# العادة السابعة : شحذ المنشار ( التجديد )

◆ حد المنشار قد لا يستطيع القطع خلال الأخشاب مع كثرة الاستعمال، ويكون الحد في حالة لاتسمح باستخدامه بفعالية . ولكي نعمل بفعالية نحتاج إلى شحذ المنشار . بمعنى آخر نحتاج إلى صيانة وتطوير أنفسنا . ومفتاح النجاح لشحذ المنشار يكمن في العمل بصفة دوريه على الأبعاد الأربعة للتجديد : البدنية / العقلية / الاجتماعية / الروحانية (نحتاج للعمل لمدة 3 ساعات تقريباً اسبوعياً على الاربع مناطق والصلوات مثلاً تستغرق مايقارب ساعتين على اقل تقدير اسبوعياً).

هل أمارس تطوير مستمر في الأبعاد الأربعة في حياتي : البدنية ، العقلية ، الاجتماعية ، الروحانية ؟

# العادة الخامسة : حاول أن تفهم أولاً ليسهل فهمك ( الاتصال ) .

◆ عندما نستمع بقصد الفهم تصبح اتصالاتنا أكثر فعالية . وندع  
تحويل كل شيء حسب رغباتنا ونوقف قراءة توجهاتنا في  
حياة الآخرين ونبدأ في الاهتمام بما يحاول الآخرون قوله  
ونكون مستعدين أكثر للإنصات بقصد الفهم والتجاوب .  
والجزء الثاني من هذه العادة أن تحاول أن يفهمك الآخرين  
تحتاج إلى الجراءة والمهارة ، الجراءة في التعبير عن  
مشاعرك الحقيقية بتفتح ، ومهارة لتبين بشكل جيد وجهة  
نظرك بناء على قدرات الآخرين .  
هل أتخشى الردود المتحيزة وبدلاً منها اعبر عن مافهمته من  
الآخرين قبل محاولة افهامهم؟

# الاتصال

◆ الفهم وكسب قلوب الناس

◆ الانصات العميق

◆ الحوار الواعي

كيف تكسب الأصدقاء .. وتأثر

في الناس

دايل كرنيجي

◆ كما ترغب أن تكون متحدثاً جيداً.. فعليك بالمقابل أن تجيد  
فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده  
السيطرة على حديثه.. وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك..  
لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.

◆ حاول أن تتقني كلماتك .. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها .. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث .. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع .. فحديثك دليل شخصيتك .

◆ حاول أن تبدو مبتسماً هاشأً باشأً دائماً .. فهذا يجعلك مقبولاً  
لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً .. فالابتسامة تعرف  
طريقها إلى القلب .

◆ حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه..  
وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا.. وإن أردت التحدث عن  
عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له  
بطريقة لينة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر  
من خيالك.. وسيقيسها هو على نفسه.

◆ حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك ..  
ولكن عندما يطلب ذلك حتى تبتعد عن الفضول .

◆ حاول أن تقلل من المزاح.. فهو ليس مقبولاً عند كل الناس..  
وقد يكون مزاحك ثقیلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك  
اختيار الوقت المناسب لذلك.

◆ ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فسيأتي عليك يوم  
وتتكشف أقنعتك.

◆ ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات.. ودعك على طبيعتك  
مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل  
أن تتطرق به.

◆ لا تحاول الادعاء بما ليس لديك .. فقد توضع في موقف لا تحسد عليه .. ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً .. ولكن العيب الزيف عندما ينكشف .

◆ اختر الأوقات المناسبة للزيارة.. ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها.

◆ لا تكن لحوماً في طلب حاجتك.. لا تحاول إجراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما.

◆ حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

◆ ابتعد عن الترترة.. فهو سلوك بغيض ينفّر الناس منك ويحط  
من قدرك لديهم.

◆ عليك بالتواضع -بغير ذلة- مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل الأخلاق.. فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك.. وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك.

# اللمسات العشر الانسانية



# HUMAN TOUCH

1. H:HEAR HIM
2. U:UNDERSTAND HIS FEELINGS
3. M:MOTIVATE HIS DESIRE
4. A :APPRECIATE HIS EFFORTS
5. N:NEWS HIM
6. T:TRAIN HIM
7. O:OPEN HIS EYES
8. UNDERSTAND HIS UNIGUENESS
9. C:CONTACT HIM
10. H:HONOUR HIM

# وسائل الاتصال

1. الحديث

2. القراءة

3. الكتابة

4. الاستماع

# فنون الحوار

21 تقنية لقيادة الحوار مستقاة من الهدى  
النبوي

# مثال 1

◆ عن ابي امامة رضي الله عنه : ان فتى شابا أتى النبي (ص) فقال : يا رسول الله أئذن لي بالزنا, فقال (ص) أدن, فدنا منه قريبا, قال : اجلس, فجلس, فقال أتعبه لأمك قال : لا والله, جعلني الله فداك, : ولا الناس يحبونه لأمهاتهم, قال : أتعبه لأختك قال : لا والله جعلني الله فداك, قال ولا الناس يحبونه لأخواتهم, قال أتعبه لعمتك قال : لا والله جعلني الله فداك . قال ولا الناس يحبونه لعماتهم, قال أتعبه لخالتك

◆ فوضع يده عليه وقال اللهم اغفر ذنبه وطهر قلبه و احصن فرجه, فلم يكن الفتى بعد ذلك يلتفت الى شئ.

# الدروس المستفادة

## ◆ حدد :

حدد مستمعك, حدد هدفك حدد ان تكون قائدا فيتغير الموقف أم مقودا فتكون سلبيا

## ◆ القرب النفسي :

السماح بالجلوس الى جوارك وعدم زجره وان تصدق في حبه وبلا شروط كل ذلك يدل على القرب

## ◆ النظر بمنظاره :

حتى تنقل الانسان الاخر من زاويته ال زاويتك, فابدا بأن تنتقل انت الى زاويته ثم تسير معه الى زاويتك, فيعتقد أنها زاويته ثم تسير معه الى زاوينك, فيعتقد أنها زاويته

## ◆ ابدأ بنقاط الاتفاق

دع الرجل الآخر يكثر معك نقاط الالتقاء

## ◆ اثاره السؤال

فالسؤال مصدر اثاره للانتباه لان فيه مجهولا وترغيبا فتحبه النفس

## ◆ اللمسات الحانية

وضع اليد على الصدر, الكلمة الطيبة, الدعاء, الاكثار من اللمسات  
السحرية

## مثال 2

◆ عن انس رضي الله عنه قال كان (ص) أحسن الناس خلقا . وكان لي اخ يقال له أبو عمير وهو فطيم . كان اذا جاءنا (ص) قال يا أبا عمير ما فعل النغير . وهو طائر صغير لنغر كان يلعب به , وربما حضرت الصلاة وهو في بي تنا فيامرنا بالبساط الذي تحته فيكنس ثم ينفخ , ثم يقوم ونقوم خلفه فيصلي بنا .

# حسسه بالاهتمام:

/

/

/

■  
■

■

/

■

## مثال 2

◆ يروى ان عتبة بن ربيعة جلس الى رسول الله (ص) فقال له: يا ابن أخى انك منا حيث قد علمت من السلطنة في العشيرة والمكان من النسب وانك قد أتيت قومك بأمر عظيم , فرقت به جماعتهم , وسفهت به أحلامهم وعبت به آلهتهم وكفرت به من مضى من ابائهم . فاسمع مني أعرض عليك أموراً لعلك تقبل بعضها فقال رسول الله (ص):  
قل يا أبو الوليد اسمع؟

فقال له عتبة ما قال , حتى اذا فرغ قال له : او قد فرغت يا ابا الوليد؟ نعم قال , قال : فاسمع مني قال أفعل فأخذ رسول الله (ص) يتلو عليه من سورة فصلت حتى اذا انتهى الى الآية 37 سجد ثم قال لعتبة : قد سمعت يا ابا الوليد , فأنت وذاك , فقام عتبة الى أصحابه فقال بعضهم : نحلف بالله لقد جاءكم عتبة بوجه غير ذى الوجه الذى ذهب به وطلب عتبة اليهم ان يدعو الرسول (ص) وشأنه فأبوا وقالوا له : سحرك يا أبو الوليد بلسانه .

# الدروس المستفادة

## ◆ كن اذنا صاغية

تسمع اكثر مما تتكلم ولا تقاطع , وان تمنح الفرصة للتعبير عما بالداخل ولو كان باطلا

## ◆ احترام الذات :

مجرد سماعك له , و افراغ ما بدلوه لدلوك وتوجيه كل اعضائك تجاهه , يدل أنك تقول له ( أنا احترمك مهما خالفتي ) , ثم تترك له حرية الاختيار , لان المفروض مرفوض , والمطلوب مرغوب

## ◆ اصبر واحلم :

حينما تتقبل الآخرين كما هم . وتصدق معهم وتصبر تجاههم يسمح لك بالتجوال في عقولهم .

## ◆ لا تغضب

شعار ارفعه كثيرا وردده داخليا وخارجيا, فالغضب هو  
الكمين الفتاك لمنع دخول المعلومات واستقبالها, وهو  
أشرس سلبيات الحوار.

امتصاص الغضب والكلام الهادئ يجعلك متزنا واضعا  
هدفك في ذهنك لا يغيب عنك

## مثال 4

◆ روى ان قريشا أرسلت أحد زعمائها وهو حصين الخزاعي وكان من الحكماء المتكاملين ليفاوض الرسول (ص) في سب الهة قريش, فلما دخل على الرسول (ص) قال له يا محمد بلغنا أنك تسب الهتنا وتسفه عقولنا, لقد كان أبوك وجدك حصيفا وخيرا فقال له الرسول (ص) يا حصين ان أبي وأباك في النار, يا حصين كم اله تعبد؟ قال: سبعة, واحد في السماء وستة في الأرض فقال (ص) يا حصين اذا أصابك الجوع والفقر فمن تدعو؟ قال الذي في السماء فقال (ص) اذا عدت الولد فمن تدعو؟ قال الذي في السماء فقال له (ص) فيستجيب لك وحدك وتشارك معه غيره وهنا تنبه الحصين واقتنع بما قاله (ص), ثم عرض له الرسول الاسلام فأسلم حصين.

# الدروس المستفادة

◆ الإرشاد غير المباشر

◆ المحاور المنطقية

◆ دعه يكتشف الحقيقة

## مثال 5

◆ قال تعالى (ألم ترى الى الذي حاج ابراهيم في ربه ات آتاه  
الله الملك اذ قال ابراهيم ربي الذي يحي ويميت قال أنا أحي  
وأميت قال ابراهيم فأن الله يأتي بالشمس من المشرق فأت  
بها من المغرب فبهت الذي كفر والله لا يهدي القوم  
الظالمين)

# الدروس المستفادة

## ◆ هجر كلمة لا

لأنها تقول انك مخطئ , كلمة لا محطمة للاخرين ,  
وتزيد من العناد وتجعله لا يرتد عن كبريائه , فكلمة لا  
كالمطرقة على الراس

# مهارة الاستماع

◆ أهمية الاستماع

◆ كيف نتقن الاستماع



# اهمية الاستماع

- إن الاستماع ليست مهارة فحسب، بل هي وصفة أخلاقية يجب أن نتعلمها، إننا نستمع لغيرنا لا لأننا نريد مصلحة منهم لكن لكي نبني علاقات وطيدة معهم.
- إن عدم معرفتنا بأهمية مهارة الاستماع تؤدي بدورها لحدوث الكثير من سوء الفهم، الذي يؤدي بدوره إلى تضييع الأوقات والجهود والأموال والعلاقات التي كنا نتمنا ازدهاره
- المشاكل الزوجية، عادة ما تنشأ من قصور في مهارة الاستماع خصوصاً عند الزوج،

## مثال

- ◆ في كتاب ستيفن كوفي العادات السبع لأكثر الناس إنتاجية، تحدث الكاتب عن أب يجد أن علاقته بابنه ليست على ما يرام، فقال لستيفن: لا أستطيع أن أفهم ابني، فهو لا يريد الاستماع إليّ أبداً.
- ◆ فرد ستيفن: دعني أرتب ما قلته للتو، أنت لا تفهم ابنك لأنه لا يريد الاستماع إليك؟
- ◆ **فرد عليه "هذا صحيح"**
- ستيفن: دعني أجرب مرة أخرى أنت لا تفهم ابنك لأنه -هو- لا يريد الاستماع إليك أنت؟
- فرد عليه بصبر نافذ: هذا ما قلته.**
- ستيفن: أعتقد أنك كي تفهم شخصاً آخر فأنت بحاجة لأن تستمع له.
- فقال الأب: أوه (تعبيراً عن صدمته) ثم جاءت فترة صمت طويلة، وقال مرة أخرى: أوه!**

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

# الاسلوب العملي للاستماع

- ◆ - استمع استمع استمع! نعم عليك أن تستمع وبإخلاص لمن يحدثكوزلات من بين ثنايا كلماته، استمع وأنت ترغب في فهمه. ، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخدعه أو تلتقط منه عثرات
- ◆ لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع له، ولا تستعجل ردك على من يحدثك، وتستطيع حتى تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد، ومن الخطأ الاستعجال في الرد، لأنه يؤدي بدوره لسوء الفهم.

◆ اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك، فإن لم يكن، فبوجهك على الأقل، لأن المتحدث يتضايق ويحس بأنك تهمله إن لم تنتظر له أو تتجه له، وفي حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى، كان طفل يحدث أباه المشغول في قراءة الجريدة، فذهب الطفل وأمسك رأس أبيه وأداره تجاهه وكلمه!!

◆ 4- بين للمتحدث أنك تستمع، أنا أقول بين لا تتظاهر! لأنك إن تظاهرت بأنك تستمع لمن يحدثك فسيكتشف ذلك إن أجلاً أو عاجلاً، بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو تهمهم، أو تومئ برأسك، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.

◆ لا تقاطع أبدأ، ولو طال الحديث لساعات! وهذه نصيحة  
مجربة كثيراً ولطالما حلت مشاكل بالاستماع فقط، لذلك لا  
تقاطع أبدأ واستمع حتى النهاية، وهذه النصيحة مهمة بين  
الأزواج وبين الوالدين وأبنائهم وبين الإخوان وبين كل  
الناس.

◆ 6- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك:  
أنت تقصد كذا وكذا.... صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث  
أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من أن  
تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.

◆ لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنتظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت، وإن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.

◆ 8- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كان غاضباً فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه، بل كن جاداً واستمع له بكل هدوء، وإن وجدت إنساناً حزيناً فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.

◆ عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو، أخذت مثلاً من كتاب ستيفن كوفي "العادات السبع لأكثر الناس إنتاجية"

◆ الابن: أبي لقد اكتفيت! المدرسة لصغار العقول فقط  
الأب: يبدو أنك محبط فعلاً  
الابن: أنا كذلك بكل تأكيد

◆ في هذا الحوار الصغير لم يغضب الأب، ولم يأنب ابنه ويتهمه بالكسل والتقصير، بل عكس شعور الابن فقط، وفي الكتاب تكملة للحوار على هذا المنوال حتى وصل الابن إلى قناعة إلى أن الدراسة مهمة وإلى اتخاذ خطوات عملية لتحسين مستواه في الدراسة.

# مقترحات عملية لترسيخ مهارة الاستماع

- ◆ 1- حيث تمنح لك الفرصة مراقبة أشخاص يتحدثون اغلق أذنيك لبضع دقائق وراقب فقط أي انفعالات والتي قد لا تظهرها الكلمات وحدها.
- ◆ 2- راقب نفسك كلما كنت في حوار مع أي شخص، واضبط نفسك إن حاولت أن تقيم أو تفسر حديث الشخص بشكل خاطئ، واعتذر له واطلب منه أن يعيد الحوار مرة أخرى، جربت هذه الطريقة من قبل وكان لها مفعولاً عجبياً على الطرف الآخر.

◆ ملاحظة أخيرة: الاستماع متعب حقاً لكنه بالتأكيد خير من وجود خلاف وسوء تفاهم.

# المراجع الرئيسية

- ◆ العادات السبع لأكثر الناس فعالية (ستيفن كوفي )
- ◆ كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس (دييل كارينجي)
- ◆ اشربة د طارق السويدان
- ◆ في اصول الحوار (الندوة العالمية للشباب الاسلامي)
- ◆ الاساليب النبوية في التعامل مع اخطاء الناس (المنجد)
- ◆ نجاح بلا حدود (ابراهيم الفقي)
- ◆ صناعة النجاح (السويدان,باشراحيل)
- ◆ مجلة ابداع
- ◆ بعض مواقع الانترنت الادارية