

المشكلة الأساسية هي مشكلة الإنسان وليس العمل فإذا حللنا مشكلة الإنسان يتم تلقائياً حل مشاكل العمل، الرجل الناجح يعرض نفسه للآخرين في شخصية جذابة ويشيع البهجة في الآخرين ويساعد هذا في جذب التعاون من الآخرين وفي كسب صداقاتهم، يمكنك أن تشيع البهجة في الآخرين من خلال طريقتك في المشي أو الحديث أو نبرة الصوت أو السلوك والثقة بالنفس، بعض الناس لا يفقدون أبداً جاذبيتهم للآخرين بغض النظر عن أعمارهم لأنها تنعكس على وجوههم وفي قلوبهم يتصف هذا الشخص بالكياسة في تصرفاته وفي سلوكه وحتى في تعبيراته.

الحياة مثل الصدى:

بقدر ما أبدت من خير بقدر ما نلت مثله والمثال التالي يعكس ذلك:
غضب طفل صغير من والدته فقال لها " إني أكرهك.. إني أكرهك " ثم جرى إلى الوادي القريب وصاح " إني أكرهك.. إني أكرهك " فعاد إليه الصدى مردداً " إني أكرهك.. إني أكرهك "، فخاف وعاد إلى المنزل إذ كانت أول مرة يسمع فيها الصدى وحكي لوالدته قائلاً بأن بالوادي طفل شرير قال له " إني أكرهك " فقالت له عد إلى الوادي وقل " إني أحبك.. إني أحبك " ففعل.. فعاد إليه الصدى بنفس الكلمات فعلمه ذلك أنه إذا فعل الخير يعود عليه وكذلك الشر.

الحياة أخذ وعطاء:

عامل الآخرين بالاحترام عند صعودك إلى القمة فسوف تلتقي بهم مرة أخرى عند النزول إلى أسفل، فيما يلي أحد الأمثلة التي توضح هذا القول:
منذ سنوات خلت لم يتمكن أحد الصبية من سداد رسوم الدراسة لجامعة ستانفورد ففكر هو وزميله في إقامة حفل لأشهر عازفي البيانو آنذاك للاستفادة من أرباح العائد في سداد الرسوم، طلب العازف حوالي 2,000 إسترليني وقد كان مبلغاً كبيراً في ذلك الوقت، لم يتمكن الصبي من جمع أكثر من 1,600 جنيه إسترليني فقط، وأيقن أن هذه ستكون نهاية حياته الدراسية، قدم للعازف المبلغ كله الـ1,600 جنيه إسترليني وكتب له تعهداً بسداد بقية المبلغ (400 جنيه إسترليني) لاحقاً، ولكن لدهشته أعاد العازف كل المبلغ ومزق ورقة التعهد، طالباً منه سداد رسوم الدراسة ثم الاحتفاظ بمبلغ يوازي 10% من الباقي لمصاريفه الخاصة، ثم تسليمه المبلغ المتبقي نظير حفله الذي أقامه.

علماً بأن العازف كان بولندي الجنسية فقد أصبح رئيساً لبلاده بعد الحرب العالمية الأولى التي نتج عنها مجاعة شديدة في بلاده، وقد كانت أمريكا هي الجهة الوحيدة التي لها القدرة على مساعدة

بلاده. خاطب الرئيس البولندي السيد/هيربرت هوفر المسئول عن ديوان الإغاثة الأمريكي آنذاك، فوفاه الآخر بآلاف الأطنان من الأغذية.

سافر الرئيس البولندي خصيصاً إلى باريس لشكر السيد/هوفر فإذا به يفاجأ بأنه نفس الطالب الذي أعفاه عن سداد أجر الحفل الذي أقامه للحصول على قيمة رسوم الدراسة.
أفعل الخير ولا تنتظر مقابلاً وسوف يجزيك الله عنه تلقائياً.

لا نرى الأشياء كما هي بل حسب ما نتصف بها:

كان أحد الحكماء يجلس خارج قريته, فمر به أحد السكان قائلاً أنه يود الرحيل عن قريته إلى هذه القرية لأن أخلاق سكان قريته سيئة, فرد عليه الحكيم بأنه سوف يجد نفس الصفات السيئة في سكان هذه القرية، فذهب الضيف لحاله.
مر شخص آخر يود الرحيل إلى نفس القرية فسأله الحكيم: كيف يجد أهل القرية التي يود الرحيل عنها فقال إن أخلاقهم عالية و يتصفون بالطيبة فرد عليه الحكيم بأن أهل قريته أيضاً طيبين.
هذا يعني أن سلوك الآخرين يأتي كردود أفعال لسلوكنا معهم, إذاً السلوك الحسن يكون عليه رد الفعل حسناً وان كان السلوك سيئاً فكذلك يأتي رد الفعل.

الثقة بالآخرين:

العوامل التي تخلق الثقة بالآخرين هي:

1. الالتزام.
2. التماسك: تولد الثقة بالنفس.
3. الاحترام: احترام النفس والآخرين يلبسك الوقار ويظهر اهتمامك بالآخرين.
4. العدالة.
5. الوضوح والشفافية.
6. التطابق: توافق الكلمات مع الأفعال, كيف تتق في شخص تختلف أفعاله عن أقواله.
7. الكفاءة والاعتزاز بالنفس: عندما يكون لديك القدرة على المساعدة والعمل على ذلك.
8. الاندماج: هي المكون الأساسي لخلق الثقة.
9. القبول: رغم محاولتنا نحو التطور إلا إننا في حاجة لقبول بعضنا البعض في حالة الايجابيات والسلبيات.
10. الشخصية: إذا امتلك الشخص الكفاءة وافتقد الشخصية فلا ينعم بثقة الآخرين.

نتائج عدم الثقة والعلاقات الضعيفة:

· الضغوط · الصحة المعتلة

- انعدام
- الاتصالات
- المضايقات
- العقل غير المنفتح
- انعدام روح الفريق
- عدم المصادقية
- احترام الذات
- الشك
- ضعف الإنتاج
- الانعزال
- عدم الثقة
- الغضب
- الحسد
- انهيار الأخلاقيات
- السلوك غير المتعاون
- النزاعات
- التشتت وعدم التركيز
- النعاسة

العناصر التي تمنع بناء وتوفير العلاقات الإيجابية هي:

- حب النفس.
- السلوك اللامبالي بالآخرين.
- السلوك الخشن والجاف.
- الانغلاق على الذات.
- العطرسة: يكتفي بأرائه ومعرفته.
- العقل غير المنفتح.
- دائم الشك في الآخرين.
- عدم الانضباط.
- الغضب.
- يجيد الهروب من المواقف.
- رفض الاقتناع بالحقيقة.
- سلوك غير المهتم.
- عدم احترام الآخرين.
- عدم إيفاء الالتزامات.
- عدم الاستقامة والأمانة.
- الغرور.
- التصرفات السلبية.
- عدم الاستماع للآخرين.
- عدم احترام القيم والمثل.
- عديم الصبر.
- تحقير الآخرين.
- سريع الانفعال.
- تجارب الماضي السيئة.
- الجشع.

الفرق بين الغرور والكبرياء:

الأول سلبي والثاني إيجابي والفرق بينهما كبير.

الفرق بين تفضيل الذات و الاهتمام بالذات:

تفضيل الذات سالب ومدمر للعلاقات لأنها مبنية على القيم السالبة, وتعتمد على مبدأ الخسارة/ المكسب أما الاهتمام بالذات فهو إيجابي فهو يميل للازدهار وراحة البال والصحة الجيدة والسعادة.

الغيرة والحسد:

الغيرة تمنع صاحبها عن التقدم, كما تعوق الآخرين, والأسوأ من ذلك عندما تصبح الغيرة أو الحسد شخصية قومية أي أن كل أهل البلدة يتصفون بذلك, فتكون الكارثة, تضع البلاد وتحفها الكوارث التي تؤثر كذلك على الأجيال القادمة فالغيرة والحسد تقودان إلى الفساد.

1. خطوات بناء الشخصية الإيجابية:

1. تحمل المسؤولية بإتباع الآتي:

- تقبل المسؤولية, ولا تلقي اللوم على الآخرين.
- تحاشى لوم الآخرين حتى في حالة الخطأ.
- لا تترك عمل الأشياء بحجة أن الآخرين لا يعملوه.

2. الاهتمام بالآخرين:

يجب التفكير في الآخرين والاهتمام بهم كما نفكر في أنفسنا وذلك بالاهتمام بهم..الخ.

3. فكر في الفوز ولا شيء غير الفوز.

4. اختر كلماتك بحذر.

من يتكلم بما يريد, يسمع في الغالب ما لا يريد سماعه, كن لبقاً واختر كلماتك بحذر, وأعرف ما يجب أن تتكلم به وما لا يجب أن تتكلم به, فالكلمات تعكس تصرفك, والكلمات الجارحة تدمر العلاقات, وقد تكون الكلمات الجارحة أكثر إيذاء من واقع الكارثة على بعض الناس, اختر ما تتكلم به ولا تتكلم بما تختار, فهذا هو الفرق بين التعقل والغباء, والثروة لا تعني الاتصال, تحدث قليلاً وقل كثيراً فالغبي يتحدث دون تفكير والعاقل يفكر قبل أن يتحدث.

!. لا تنتقد ولا تكثر الشكوى:

المعنى هنا هو الانتقاد السالب, ولكن الانتقاد الإيجابي يكون بينة المساعدة وليس بينة إحباط الآخرين, على أن يتضمن النقد حلولاً مناسبة, ولكن عندما يصبح النقد متعة يجب أن ننهي عنه.

تقبل النقد الهادف:

يمكن أن يكون النقد هادفاً ويفيد أكثر إذا قبلناه بصدر رحب, معظم الناس يكرهون نجاح الآخرين هم الذين ينتقدون نقداً غير مجدي, خاصة عندما يكونون فاشلين, ولا يمكن لأي شخص أن ينجو

من النقد إلا إذا ظل ساكناً، ومن لا يفعل أي شيء ينتهي به الحال بأن يصبح لاشيء.

الشكوى:

يكثر البعض الشكوى في كل الحالات، فتبدو لهم كل الأيام سيئة، وهذا التصرف غير مستحب، ولكن إذا كانت الشكوى مبررة وهادفة فلا تشكل ضرراً بل العكس.

٤. ابتسم وكن طيباً:

تبع الابتسامة من الطيبة، وخاصة إذا كانت صادقة وليست مصطنعة.

٦. فسر سلوك الآخرين على أنه إيجابي:

عندما تكون الدلائل غير كافية يتجه الناس إلى التفسير السلبي لسلوك الآخرين، والأفضل أن يكون التفسير إيجابياً فهذا يساعد في خلق شخصية إيجابية ومبتسمة، وهذه الابتسامة هي مفتاحنا إلى قلوب الآخرين.

مثال: يتصل أحدهم هاتفياً بشخص آخر أكثر من مرة ولا يتلقى أي رد، فيفسر ذلك بأن الطرف الآخر لا يهتم له أو يتجاهله ولكن هناك تفسيرات إيجابية كثيرة مثل:

- إنهم حاولوا الرد ولم يتمكنوا.
- تركوا رسالة ولكنها لم تصلنا.
- ظهرت لهم حالة طارئة لا تتحمل التأجيل.
- لم يتلقوا الرسالة.

وقد تكون هناك أسباب أخرى فمن الضروري أن نفسر التفسير الإيجابي إلى أن يثبت غير ذلك.

٤. كن مستمعاً جيداً.

اسأل نفسك كيف يكون حالك إذا أردت أن يستمع إليك شخص ولكنه:

- يتحدث أكثر من أن يستمع.
- يقطعك بعد كل كلمة تقولها.
- غير صبور، يكمل لك كل جملة تبدأها.
- معك بجسده وليس بعقله.
- يسمع ولكنه لا يستوعب.
- يصل إلى تفسير لا علاقة له بما قلته.
- يسأل عن مواضيع لا علاقة لها بموضوع الحديث.
- يبدو مشتت الذهن.
- لا يستمع إليك أبداً.

فيما سبق نرى عدم الاهتمام من الطرف الآخر وبالتالي عدم الاعتبار.

؛. كن متحمساً:

الحماس يولد الثقة بالنفس ويرفع الأخلاق ويبني الولاء وفوق كل هذا لا ثمن له.

الحماس معدٍ، ويمكنك أن تستشعر حماس الآخرين من طريقة حديثهم ومشيتهم أو مصافحتهم لك، الحماس عادة يمكن اكتسابها وممارستها.

ذكر "تشارلس شواب" المليونير " إن أعظم رأسمال عنده هو قدرته على خلق الحماس لدى العاملين والطريقة المثلى لذلك هي بتشجيعهم وتقدير ما يفعلون".

يتحول الماء إلى بخار بفارق درجة حرارة واحدة فقط فيتحول هذا البخار إلى طاقة جبارة تحرك الماكينات الكبيرة، وهكذا يفعل الحماس.

1. ليكن تقديرك ومدحك الآخرين صادقاً:

يتمني كل إنسان أن يقدره الآخرون، فالإحساس بأنه غير مرغوب فيه إحساس مؤلم، فالتقدير هو أعظم هدية تقدمها للآخرين لتشعره بأهميته وهو شعور يدفعه إلى المزيد من العمل.

1. تقبل التصويب إذا أخطأت:

يجب أن تعلم أنك أخطأت ثم تصحح أخطاءك، فمن أخطائك تتعلم، ولكن أخطر من تكرار الخطأ، ولا تلقي اللوم على الآخرين، أو تجد لنفسك الأعذار بل اعترف بالخطأ واعتذر عنه إذا لزم الأمر.

1. إذا أخطأ أحدهم واعتذر، أقبل اعتذاره وهنئه على ذلك.

1. ناقش ولكن لا تحتاج:

أفضل شيء لكسب الحجة هو أن تتحاشاها.

1. أبعد عن النميمة:

اعلم أن من يتحدث معك عن الآخرين يتحدث مع الآخرين عنك، ولا يتوخى النمامون العدالة فالنميمة تفسد القلوب وتدمر حياة البعض وهي تنم عن الخبث والمكر، وليس من السهل تتبع النمامون لأن النميمة لا وجه لها ولا اسم، وهي تسيء إلى السمعة، وتسقط الحكومات، وتسبب الطلاق، وتفقد البعض عملهم وتجعل البريء يبكي وتسبب أوجاع القلب وتورق المنام.

إذا فكرت في النميمة أسأل نفسك:

- هل ما تقول حقيقة ؟
- هل ما تفعل شيء طيب ومهذب؟
- هل ما تفعل ضروري؟
- هل تنشر بذلك الإشاعات؟
- هل تقول الصدق عن الآخرين؟
- هل تستمع وتشجع الآخرين لنشر الشائعات؟

- هل تبدأ المحادثة بالآتي: " لا تخبر أحد" ؟
- هل يمكن أن أضمن السرية؟

فأبعد إذا عن النميمة.

1. حول وعودك إلى واقع:

فالوعد مجرد عنوان إذا لم يتم، الالتزام به وتصور ما سوف يحدث بين المذكورين أدناه في حالة عدم الالتزام بما نعد وهم:

- الأزواج.
- العاملين وأصحاب العمل.
- الآباء والأبناء.
- المعلمين والطلبة.
- البائع والمشتري.

الالتزام أو عدمه هو المرأة التي تعكس شخصيتك وتحدد مدى علاقتك بالآخرين.

1. كن شاكرًا للآخرين ولا تنتظر شكر الآخرين لك.

1. كن شخص يمكن للآخرين الاعتماد عليه.

1. تحاشي حمل الأحقاد بل كن مسامحاً وأنسي.

1. مارس الأمانة والصدق.

2. مارس التواضع فهو علامة على سمو الأخلاق:

يأتي النجاح إلا إذا توفر التواضع والبساطة، ولا يعني هذا إذلال وتصغير النفس.

2. كن متفهماً للآخرين وأشعرهم باهتمامك بهم:

أحياناً نخطئ، عندما لا نعطي اهتماماً للآخرين خاصة الأقارب منهم، فإن تبدي اهتمامك بالآخرين هو أفضل من أن تكون لطيفاً فقط، فالاهتمام يخلق النوايا الطيبة.

2. درب نفسك على احترام الآخرين:

احترام الآخرين يفتح لك أبواباً كثيرة، وهذا العمل لا يحتاج إلى مال بل يحتاج فقط إلى قليل من التضحية، واحترام الآخرين قد يكون أثره على الآخرين أكثر فعالية، استخدام العقل فهو سلوك أخلاقي، يعني أن تضحي بمقعدك لكبار السن أو المعوقين، أو تبسم في وجه الآخرين أو قل لهم شكراً.

2. كن مرحاً:

الشخص المرح محبوب ومقبول من الآخرين. ابدأ بالضحك على نفسك فهو لا يدخلك في حرج من

الآخرين، والضحك هو مهدى طبيعي.

2. لا تسخر من الآخرين وتسبب لهم الإحباط:
إيذاء الآخرين قد يكون مصدر متعة لك ولكن من المؤكد أنه مصدر حزن وكآبة
للآخرين.

2. كن صديقاً لكي تكسب صداقة الآخرين.

صدر//المعهد السعودي لتطوير أصحاب الأعمال (سيدي)