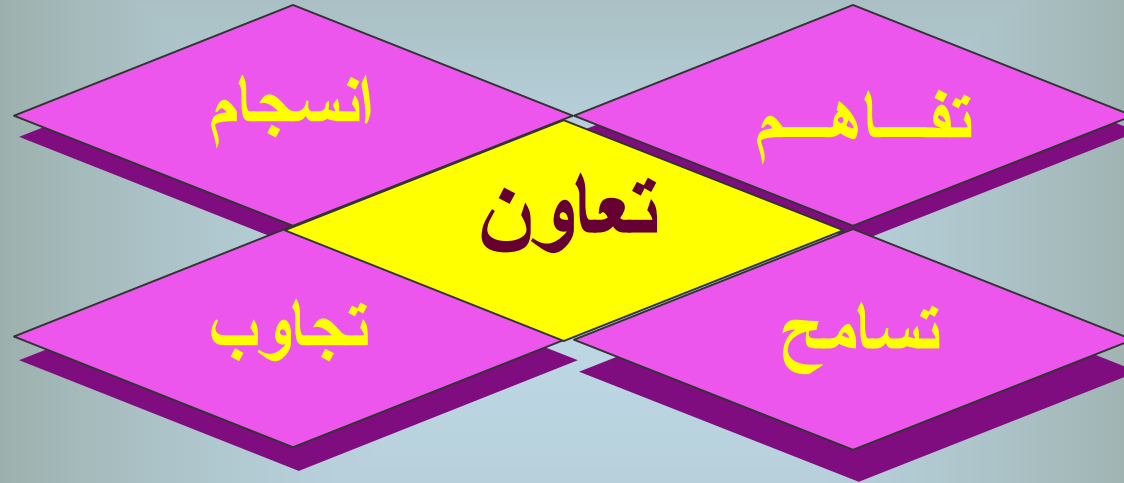


# العلاقات الجيدة تعني



إذا أردت أن تكسب الناس يجب أن تفهمهم

تذكر أن الإنسان كائن عاطفي أكثر منه منطقي

لكي تفهم الناس افهم نفسك

بماذا تهتم ؟

ماذا تريد ؟

ما الذي يغضبك ؟

ما الذي يرضيك ؟

متى تقول نعم ومتى تقول لا ؟

أنت واحد من الناس وما يؤثر فيك يؤثر فيهم

## افهم نفسك

ماذا تريد من الآخرين ؟

أن يعاملوك باحترام

أن يشعروا بأهميتك

أن يفهموا وجهة نظرك

أن يراعوا مصالحك ورغباتك

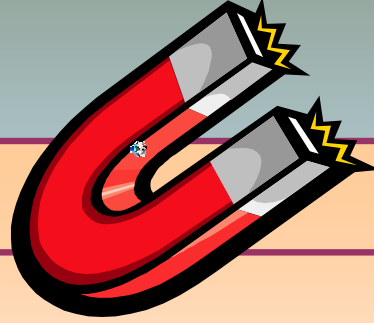
افهم نفسك

بماذا تهتم؟

مصالحك المادية والمعنوية

الرغبات والهوايات

## بداية التواصل



اخرج من حدود ذاتك ومصالحك ورغباتك

عندما تقول : أنا أولاً يكون الرد : بل أنا

عندما تقول : أنت أولاً يكون الرد : وأنت أيضاً

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

## الاحترام والتقدير

1

نحن نحترم الكبير وصاحب المنصب لأنه مهم

هل تعرف شخصاً واحداً في العالم يعتقد أنه غير مهم؟

أتفق مع الشخص الآخر أنه مهم وسوف يتفق معك في كل شيء

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

التسامح والبحث عن العذر

2

كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها

نحن نرى أخطاءنا صغيرة ونجد لها أعذار أما أخطاء الآخرين فهي كبيرة ولا تغتفر

اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً وجدد الثقة بالمخطئ

## المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

افهم وجهة نظر الشخص الآخر

3

كل شخص يعتقد دائماً أنه على حق وأن آراءه منطقية

حتى لو اختلفت مع الآخر في الرأي وتأكدت  
أنه على خطأ حاول أن تفهم وجهة نظره

الاستخفاف بآراء الآخرين يدفعهم إلى المقاومة

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب



ابحث عن العوامل المشتركة

4

دائماً يوجد نقاط يتفق عليها الجميع ، انطلق منها ولا  
تركز على نقاط الاختلاف

لا تتحدث عن مصلحتك وتحدث عن المصلحة المشتركة

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

## الإعجاب والثناء الصادق

5

مهما كان الشخص سيئاً لا بد من وجود خصلة تستحق الإعجاب والثناء

ابحث في الشخص الآخر عن الجانب الإيجابي وكن مسرفاً في الثناء والشكر

افعل ذلك بصدق حتى لا يتحول الأمر إلى نفاق

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

## خاطب الدوافع النبيلة

6

قد تختفي الدوافع النبيلة تحت أنقاض الطمع والمصالح لكنها لا تنعدم

خاطب الجوانب الإنسانية في الشخص وسوف يفاجئك بأكثر مما تتوقع

لن تنجح إذا لم تفعل ذلك بصدق وإخلاص فمن السهل اكتشاف التزييف

## المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

احفظ أسماء من تقابلهم

7

أحب الأسماء إلينا هو اسم الشخص الذي نراه كلما نظرنا في المرآة

احفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث سوف يعاملك الشخص الآخر بمنتهى المودة

# المدخل السهلة إلى العقول والقلوب

## حافظ على الابتسامة

8



الابتسامة علامة صامتا يفهم منها الآخرون أنك تحبهم وتحترمهم



الابتسامة جميلة حين تفرح لكنها أجمل حين تحزن



الابتسامة جميلة حين تربح لكنها أجمل حين تخسر



الابتسامة جميلة حين تأخذ لكنها أجمل حين تعطي



# مهارات التحدث والإقناع

## الكلام وسيلة الاتصال الأولى

عندما تتقن فن الكلام تبني أفضل العلاقات وتحصل على ما تريد

أكثر كلمة يستخدمها الناس " أنا " ومعظم أحاديثهم تدور حولها  
فإذا أردت أن تؤثر فيهم فاتركها لهم

# مهارات التحدث والإقناع

تحدث أقل واستمع أكثر واصغ باهتمام

1

- \* كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة
- \* كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء
- \* اهتمام السامع يكون للحظات قليلة ثم يتركك تتحدث وحدك

عندما تستمع بإصغاء يفهم المتحدث أنك مهتم به ومنسجم معه وسوف يجتهد في إرضائك ويوافق تماماً على الكلام القليل الذي قلته

# مهارات التحدث والإقناع



## تجنب النقاش والجدل

2

النقاش والجدل معركة خاسرة لا يفوز فيها أحد

الأدلة القاطعة والحجج المقنعة لا تنفع إذا قرر الطرف الآخر  
الاستمرار في الجدل

حتى لا يتحول الحديث العادي إلى جدل تحدث مع الطرف الآخر  
على انفراد

# مهارات التحدث والإقناع

لا تدّعي امتلاك الحقيقة المطلقة

3

لا تحول آراءك إلى قوانين ومقدسات

حتى لو كانت الفكرة صحيحة فقد تخطئ في توصيلها

كثير من الآراء والأفكار تبين أنها خطأ بعد ما كانت في مرتبة الحقائق

# مهارات التحدث والإقناع

## استخدم العبارات الرقيقة

4

عبارات الشكر والامتنان والتهنئة والمواساة والاعتذار لها تأثير إيجابي بطبيعتها

يمكن زيادة تأثير هذه العبارات من خلال إضافات بسيطة .

عبارة رقيقة ← شكراً

عبارة رقيقة ومؤثرة ← شكراً لقد قدمت لي خدمة كبيرة

# مهارات التحدث والإقناع

اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك

5

إذا أردت لفكرتك أن تعيش ازرعها في ذهن الشخص الآخر  
بشكل عابر واجعله يشعر أنه صاحبها

قدم عناصر الفكرة واترك الصياغة النهائية للشخص الآخر

# مهارات التحدث والإقناع

اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير

6

أفضل تبرير للخطأ الاعتراف به



اعترافك بالخطأ دليل قوة والناس يتسامحون مع الأقوياء



# مهارات التحدث والإقناع

استدرج الطرف الآخر لكلمة " نعم "

7

اطرح الموضوع على شكل أسئلة جوابها نعم

عندما يكرر الطرف الآخر " نعم " عدة مرات يشعر  
بالاتفاق التام معك

كيف تقتنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد



اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

1

أكد على المنافع التي تتحقق من وراء العمل



اجعل العمل ممتعاً قدر الإمكان



اجعل للعمل الصغير أهمية كبيرة



كيف تقتنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد



تجنب الأوامر المباشرة

2

لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر



بدل أن تقول : افعل ، قل : ما رأيك لو نفعل ؟



بدل أن تأمر الشخص اجعله يأمر نفسه



كيف تقتنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد



اجعل الأمر موضع تحدي

3

أطلق شرارة المنافسة بين العاملين



ارفع سقف الطموح بالتدريج



علّق لوحة الإنجاز



كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد ؟



لا تعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد

4

من اجتهد فأخطأ فله أجر ومن اجتهد فأصاب فله أجران

الخطأ أثناء المحاولة يستحق التكريم

أسوأ نظام في العمل نظام العقوبات

اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً



ارفع شعار " أنت أنا "

من خلال " أنت أنا "

ترى نفسك عندما تنظر للآخرين

تفرح بإنجازاتهم لأنها لك

تغفر أخطاؤهم لأنها أخطاؤك

تستطيع أن تفهم الناس لأنهم أنت

تكسب حب الناس واحترامهم