

## الفصل الثالث

المظهر والسلوك: العمل على التحسين من شأنهما  
بالقدر السليم والمطلوب

- ١- الارتقاء بالطابع الشخصي من خلال  
الاعتناء بالمظهر الخارجي ————— ٦٩
- ٢- النموذج السليم للرسالة، والتقييم  
الشخصي له ————— ٨٨
- ٣- ثلاثية، المصداقية والقُدوة والعدل — ٩٢



obeikandi.com

## ١- الارتقاء بالطابع الشخصي من خلال الاعتناء

## بالمظهر الخارجي

❖ ماذا ستستفيد، حينما تكون الأفضل، وفي الوقت نفسه ليس ثمة من أحدٍ يكثرث بك؟

❖ ماذا ستستفيد، حينما تكون الأسس والمبادئ الناجحة للمشروع في حوزتك لوحدهك فقط، وفي الوقت نفسه تفتقر تلك الأسس والمبادئ الناجحة لأن يفهمها الآخرون جيداً؟

❖ ماذا ستستفيد لو كنت الرجل الأمثل لمنصبٍ معين، في الوقت الذي ترى فيه هذا المنصب ومناصب أخرى كثيرة يعتليها آخرون ممن تنقصهم الكفاءة المطلوبة واللازمة؟

هذه الأسئلة، وأسئلة أخرى مشابهة ستجدها في هذا الكتاب. من المؤسف أن يكون اليوم، ليس فقط عمل المرء محلاً للبيع، وإنما شخصيته كذلك الأمر. إن نمط شخصية المرء تزداد أهميته اليوم أكثر من أي وقتٍ مضى. تعتريني الدهشة أحياناً، حينما أتعرف على مهنيين مبتدئين يخططون لحياتهم باحترافٍ متناهٍ ودقةٍ بالغة. حتى المتميزون من المديرين ينبغي عليهم أن يعرفوا كيف يبرزون أنماط شخصياتهم المختلفة في أسواق التداول، إذا أرادوا فعلاً البقاء في مناصبهم. ثمة خطأً كبيراً ترتكبه عادةً الكوادر القيادية الشابة، سواء كانت تلك الكوادر عبارة عن موظفين

تزداد

أهمية

نمط

الشخصية

الذاتية مع

الوقت





تابعين، أم متعهدين مستقلين: هم يسعون إلى تقليد الآخرين في سلوكياتهم وأساليب تصرفهم، وفي حركاتهم وكلامهم ولباسهم، وكذلك في لغة الجسد الخاصة بهم.

هذا النمط من تقليد الآخرين ليس بالغريب لدى الشباب عموماً. فقلّما نجد أحدهم في إحدى الحفلات، لا يسعى جاهداً لتقليد النجوم في حركاتهم وطرق أدائهم. ويشمل هذا التقليد كذلك اللباس، وأنواع الحلّي والزينة، وكذلك ملامح الوجه الطبيعية جداً.

إن المديرين، وخصوصاً المبتدئين منهم، يفعلون هنا ما يشبه ذلك. فنراهم على سبيل المثال يلوّحون بأيديهم كثيراً. وغالباً ما تكون الحركات الكثيرة هنا في مثل تلك الأوساط غير مناسبة وغير لائقة. أما ملامح الوجه فيمكن استنساؤها في هذا السياق إلى حدٍّ كبير نسبياً. غير أنهم يظنون مقلّدين باستمرار لما قد فعله الآخرون بنجاح تام.

### مثال:

كان لي لقاءٌ منذ فترةٍ قصيرة، وعلى طاولةٍ مستديرة، مع بعض رجال الأعمال والمبدعين، التابعين لإحدى الوكالات الدولية الكبرى للدعاية والإعلان. سبعةٌ من السادة والسيدات جلسوا وجلسن معي هنا للنقاش. كانت إحدى الأفكار المطروحة للنقاش هنا، موضوع: «الظهور الشخصي

المطلوب

هو فردية

المراء

المستقلة



والاستقلالية». لقد أكد لي كلُّ من هؤلاء السبعة، أنه يعرف تماماً ماذا يتوقع في المستقبل، لدرجة أنه غير مستعدٍّ على الإطلاق لأن يقنعه، أو يحاول إقناعه، أحدٌ ما بأن يغيّر من توقعاته، أو أن يفعل ما يغيّر توقعاته. لكلِّ منهم أسلوبه الخاص، ويعرف تماماً أين تكمن مصالحه، ولن تحرفه أية مؤشرات أو اتجاهات سوقية معينة عما يريد، لأنه الخبير المحترف والمحنك في مجاله.

المطلوب  
عدم تقليد  
أنماط  
تفكير  
وسلوك  
الآخرين

لم أستطع هنا أن أمسك نفسي عن طرح السؤال التالي: «إن كنتم جميعاً تفكرون فعلاً بذلك النمط الفريد من الاستقلالية والموضوعية، ولا تتأثرون مطلقاً بأية مؤثرات خارجية، فلماذا إذن ترتدون جميعاً - كخبراء في مجال الاتصال والإعلان - ودون استثناء اللون الأسود فقط، هذا اللون الوحيد، الذي ثبت بالتجربة أن من شأنه أن يعيق عملية التواصل أكثر من أن يعمل على تسهيلها؟ لماذا تضعون أيها السادة الأربعة، نظارات شمسية في آنٍ معاً؟ لماذا تتزين أيتها السيدات الثلاث بأنواع الحلي ذاتها، القصيرة العمر، والتي كلفتمكم أموالاً باهظة، على الرغم من كون مادتها بخسة الثمن إلى أبعد الحدود؟ باختصار: لم يبد مظهركم هنا على الطاولة «تهريجياً إلى هذا الحد» - أما ردود الأفعال على تعليقي هذا، فكانت ابتسامات ذهول وتأملات مبدئية.

**ملاحظة:** التقليد يبدأ، أول ما يبدأ عادةً، بجنون شيوع «موضة» معينة (أو عادة اجتماعية درج استخدامها في الآونة الأخيرة)، وينتهي بأنماط تفكير وسلوك قائمة بذاتها. لا ضير هنا البتة فيما يتعلق بموضوع «الموضة»، حيث يظل جزءٌ حيويٌّ هامٌّ من قطاعي الصناعة والتجارة يعيش في الواقع من تأثيرات ذلك التقليد. فذلك يخلق على الأقل المزيد من فرص العمل. أما الأمر فينتجه ليصبح أقل فائدة فيما يتعلق بأنماط السلوك الفردية المختلفة.

ويستخدم المديرون المبتدئون عادةً، ممن هم في طور نموهم، عباراتٍ وألفاظٍ متشابهة. وبالمثل يتم تقليد سمة التعالي في هذا السياق، وكذلك سمة القسوة المصطنعة المبالغ فيها، فضلاً عن سمات حالات عدم التأكد، وغالباً أيضاً سمات الظهور وأنماط التفكير، بما فيها تقليد السمات المرتبطة بنمط الكفاءة الاجتماعية.

### نصيحة للنجاح:

لن تكون مع مرور الوقت ناجحاً، إلا حينما تسعى لتطوير نمط شخصيتك الفردي الخاص بك، وتسعى لتكوين مظهرك الخارجي الخاص بك، وتعمل على اختبار وتطوير ذلك باستمرار بين الحين والآخر، ثم إخراجه على نحوٍ ناجحٍ وفعال إلى حيز الواقع الخارجي.

اكتشاف

نمط

الظهور

الفردية

الإيجابي

والملائم



أما الوصفة التالية، فهي مستمّدة في أسسها ومبادئها من واقع ما يقوم عليه عمل ومهنة إحدى النساء المتخصصات: إنها السيدة دوروتيه فون أيناتن. فحينما يتتبع المرء نصائحها وتوصياتها في هذا السياق، فلن يواجه المرء أية مشكلة هنا فيما يرتبط بإيجاد نمط الظهور الشخصي المستقل، وممارسته على أرض الواقع الفعلي.

### عليك الأخذ بما يلي:

- ❖ مجموعة من الأهداف والمعارف الواضحة فيما يتعلق بالشخصية الذاتية. باختصار: إلى أين تود المضي؟ ولماذا هناك بالتحديد؟ وإلى متى؟
- ❖ وعاء ممتلئ بالجرأة والشجاعة، ليس فقط لاكتشاف العيوب والنقائص الذاتية، وإنما الإقرار بها كذلك.
- ❖ شيء من المعرفة، بأن نقاط القوة الذاتية ليست سوى رأسمال جيد، إذا أحسن المرء تقديرها، وعمل بقناعة ومثابرة على العناية بها، وتوظيفها بالشكل الصحيح.
- ❖ شيء من المواظبة والمثابرة على العناية بشكلٍ دائمٍ ومستمر على ذلك النمط من المظهر الشخصي الذي تم تطويره، والسعي باستمرار لتطويره نحو الأفضل.
- ❖ الكثير من القناعة الذاتية، بأن على المرء، أن يكون مستعداً باستمرار لأن يضع نمط شخصيته الفردية المستقلة



«محللاً للبيع»، وذلك لعلامة قائمة بذاتها، وكمُنْتَجٍ فريدٍ من نوعه.

❖ الوقت الوفير نسبياً، مقسماً على أسابيع عدة، لغرض منح المشروع الوقت الكافي واللازم، لأن يثبت نجاحه فعلاً، من خلال عملك ونمط أدائك.

### تحضير أولي

لكي يعرف كلُّ امرئ قدراته الذاتية، وما يستطيعه فعلاً، وما الذي ينبغي عليه أن يتجنّب، فثمة فضيلة هامة وأساسية تعمل على تهديد السبيل نحو النجاح الشخصي والمهني على حدٍّ سواء! إنها نتاج التوجّه الشخصي والمتمرس للإقرار بالنقائص والعيوب الذاتية - ومن ثم العمل على معالجتها، أو العيش معها باستمرار.

ولذا، فثمة تحضيراتٍ ينبغي اتخاذها وأسئلة ينبغي الإجابة عليها، ناتجة من واقع «ظهور» نمط الشخصية الفردية المستقلة، والعناية المستمرة بها. لا تياس هنا أبداً! خذ لنفسك الوقت الكافي لاكتشاف الأشياء من حولك، حتى ولو استغرق ذلك، تحت ظروف معينة، أسابيع من الزمن! هذه أيضاً من قبيل التأمّلات المرتبطة بأحواض الاستحمام (بالمعنى المجازي)، والتي من شأنها أن لا تبلغ هدفها إلا بعد محاولات وبدائيات كثيرة.







اسأل أصدقاءك. استفسرْ منهم عن الصورة التي كوَّنتها عنهم في مخيلتك، واعتبرْ سائر ما يطلقونه من عبارات بمثابة حجر بناء، ينبغي موازنته مع باقي الأحجار. يمكنك هنا بمساعدة مجموع الأحجار برمّتها أن تكون صورتك بمنتهى الوضوح والصراحة. ويسري ما يشبه ذلك بالنسبة للعبارات التي يطلقها الأزواج والزوجات والزيائن وسائر المعارف، والتي ربما تبدو ثانوية إلى حدٍّ ما.

السؤال  
عن  
غرائب  
الصور  
والتأملات

تأمل هنا أحد المنتجات، كسيارة على سبيل المثال، أو ربما غسالة. لا تبعد هنا كثيراً. جدّ أجوبةً على التساؤلات التالية، وصعّ ذلك خطياً. لا تتوانى أبداً، حينما يتسنى لك الاستعانة باختبارات على درجة عالية من المصادقية، لفحص المهوبة والشخصية.

### الأسئلة الحاسمة

❖ إلى أين تتوي المضي؟ كيف سوف تبدو حياتي في غضون خمس سنوات؟ ما الذي سأفعله؟ أين وكيف سوف أفعال ذلك؟ لا تطوّر لنفسك أهدافاً وتطلعاتٍ فقط، وإنما أيضاً مساراتٍ زمنية واضحة وواقعية، والتي ترغب أن تحقق أهدافك من خلالها. هنا ينبغي عليك أن تعمل على تقسيم هدفك الكبير إلى أهداف جزئية صغيرة. ليس من ثمة مشكلة هنا على الإطلاق. المهم هنا فقط، أن تحمل تلك الأهداف والتطلعات في قلبك! دون هدفك هذا في مفكّرتك،

كن صادقاً  
مع ذاتك

ولن أمانعك لو أردت أن تفعل ذلك، حتى على مرآة الحمام لديك! دع الأحلام تراودك بشأن ذلك. ربما يبدو ذلك نظرياً جداً، ولكنه جديٌّ إلى أبعد الحدود. فقط حينما تكون مقتنعاً تماماً بتلك الأهداف، فإنك ستجرح بالتالي في الوصول إليها.

❖ هل الهدف الذي أرغب في تحقيقه خلال خمس سنوات، هدفي بالفعل؟ أو أنني واقعٌ ربما تحت تأثير صورٍ خيالية، ليس من شأنها أن تنطبق عليّ، وأسعى مع ذلك لأعود نفسي عليها؟ هل يستحق وصولي لذلك الهدف، هذا المجهود الكبير الذي أبذله؟ ما هي الأشياء التي ينبغي التضحية بها للوصول لذلك؟ ما الذي يجب عليّ الاستغناء عنه هنا؟ تتهار هنا الكثير من الروابط العائلية في سبيل الطموحات المهنية والشخصية.

❖ كيف ينظر إليّ الآخرون من حولي؟ لا شك أن القاعدة التي يتم على أساسها التعامل فيما بيني وبينهم، مرتبطة لا محالة بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية. هل تتلقّى باستمرار العديد من الملاحظات، سواءً الإيجابية منها أو السلبية، فيما يتعلق بنمط لباسك، أو نمط سلوكي؟ هل تبحث باستمرار عن جوهر الحقيقة، في ثايا النزاعات، حتى ولو كانت صعبة الإيجاد. هل تفعل ذلك دون أدنى توترٍ أو ارتياب، وإنما بمنتهى المرح والفكاهة؟



كن صادقاً  
مع ذاتك

❖ كيف أرغب بأن ينظر إليّ الآخرون من حولي؟ ارسم في مخيلتك صورة صغيرة وصحيحة. كيف ينبغي أن يصفك الآخرون من حولك؟ اسأل نفسك هنا كذلك فيما لو كان ما تتمناه هنا، قابلاً لأن يتحقق فعلاً أم لا، أو فيما لو كانت محاولات تحقيقه سوف تنتهي بمجرد محاولات تقليد يائسة.

❖ وبشرط أن، صورتك التي تتمناها وتطمح إليها واقعية فعلاً: ما الذي يجب أن أفعله لكي أقترّب أكثر من تحقيق أمنيتي (أنظر السؤال السابق)؟ هل يجب عليّ لذلك أن «أثني» نفسي، أم أن هذه مجرد تغييرات صغيرة سهلة القبول بالنسبة لي؟

❖ كيف ينظر إليّ الناس ضمن محيطي المهني؟ إن نمط تعاملي معهم يرتبط بلا شك بعوامل عديدة داخلية وخارجية. اسأل زملاءك ضمن محيطك المهني بشأن ذلك كله، سواءً زملاءك الذين يعملون معك في المجال نفسه، أم أولئك الذين يعملون في مجالاتٍ منافسة. هل تستقبل ملاحظاتٍ إيجابية أو سلبية بشأن لباسك، أو بشأن نمط سلوكك؟ هل يعتبرك الآخرون شخصاً على قدرٍ لا يُستهان به من الكفاءة والمؤهلات؟ هل يعتبرونك شخصاً جذاباً، قاسياً، أو ربما حسوداً؟ هل أنت محقٌّ في حسدك هذا، أم أنها مجرد صورٍ وخيالات ترتسم في ذهنك؟ انتبه لأنماط سلوك الآخرين من حولك، ممن تتعامل معهم. هل يرتدّ ويتقهقر الآخرون

أمامك؟ هل ينظرون إليك كشخصٍ صديقٍ ولطيفٍ؟ هل تقف عتبة في وجه أحدٍ ما؟

❖ كيف أُرغب أن ينظر إلي الآخرون من حولي؟ كَوْنٌ لنفسك هنا كذلك الأمر صورةً واضحة. كيف ينبغي أن يصفك زملاؤك ورؤساؤك في محيطك المهني؟ اسأل نفسك هنا أيضاً، فيما لو كانت صورتك التي تتمناها قابلةً للتحقيق أم لا، أم أن تحقيق ذلك سينتهي بمجرد محاولات يائسة ليس إلا.

❖ ما الذي يجب أن أفعله، لكي أقترب أكثر من تحقيق أمنيّتي (أنظر السؤال السابق)؟ هل يجب علي لذلك أن «أثني» نفسي، أم أنها مجرد تغييرات صغيرة نسبياً، وسهلة القبول من جانبي؟

❖ ما الذي أستطيعه أفضل مما يستطيعه الآخرون؟ ما هي مواطن القوة لدي؟ هل هذه مجرد تخيُّلاتٍ بالنسبة لي، أم أن بمقدوري إثبات وجود مواطن القوة هذه في العديد من الأمثلة الواقعية؟ إن كان ذلك صحيحاً، فاسعَ هنا لأن تعبّر عن مواطن القوة هذه في عبارتين أو ثلاث عبارات قصيرة. لا تعتمد هنا بالضرورة لأن تصوّر الموقف كما هو تماماً، حتى ولو بدا تعبيرك سطحياً إلى حدٍّ ما. إن نجحت في ذلك، فاحفظ تلك العبارات في ذاكرتك جيداً!

❖ ما الذي ينبغي عليّ تجنبه؟ ما الذي لا يناسبني؟ ما الذي يضايقني أو يزيد من أعبائي؟

❖ لمَ ينبغي أن يثق الآخرون بي حصراً؟ بم أتميّز عن الآخرين (في سماتي الشخصية، وفي معرفتي وقدراتي)؟ سؤالٌ في غاية الصعوبة فعلاً! هل يتعلق الأمر أيضاً بمعرفة حقيقية لقيمة الذات، وليس فقط بتقييمٍ سليمٍ للذات.

❖ هل أنا إنسانٌ اجتماعيٌّ فعلاً، وأتحدث بكل سرور مع الآخرين بشتى المواضيع؟ هل أستطيع التفاهم مع من لا يتوافق سلوكه مع آرائي ووجهات نظري في الحياة؟ هل يلاحظ المرء نفوري وامتعاضي بسرعة، حينما يعمد أحدهم لأن يتسبّب بإغضابي؟

❖ هل أحسن الظهور أمام الآخرين، أم أنني أتخيل ذلك فقط؟ متى شاهدت نفسي للمرة الأخيرة على شريط فيديو، وأنا أظهر على الملأ؟ ربما منذ فترةٍ طويلة؟ من أين لي أن أعرف أنني جيدٌ فعلاً؟ هل أستطيع أن أثير حماس الآخرين لأفكاري وآرائي، وأن أقتنعهم بها، أم أنني بمثابة شخصٍ لا يتقن التعامل إلا مع المهذّئات، وليس من ثمة أحدٍ ينبّهني لذلك، إما لأنهم لا يريدون جرح مشاعري، أو ربما لأنهم لا يكثرثون بذلك أساساً، أو ربما لأنهم يخافون مني؟

### التحضير الأساسي

بعد طرحك للأسئلة السابقة مراراً وتكراراً، وتدوينك للأجوبة عليها، فما عليك سوى المباشرة بالخطوات التالية:

❖ حدّد نقاط القوة لديك بما لا يزيد عن ثلاث (!) عبارات! حاول التعبير عن أهم ميزاتك المرتبطة بالنمط

كن صادقاً

مع ذاتك





المستقل والفريد لشخصيتك ؛ كما في حالة السيارة على سبيل المثال، أو المرحّل الكهربائي، أو الغسالة، أو أية سلعةٍ بما تحويه من مزايا خدمية متنوعة.

❖ فكّر بما يجب عليك فعله في الحال، لكي تدعم مواطن القوة لديك أكثر وأكثر. لا تعتمد إلى تأجيل تلك الإجراءات لفترةٍ زمنيةٍ طويلةٍ! وكما في سائر محاولات المرء لتحقيق أهدافه ولدعم مواقفه، فإن بوادر النجاح لا بد وأن تبدأ بالظهور خلال الأشهر الثلاثة الأولى، فيما لو أردت فعلاً أن لا تفقد من جاذبيتك.

❖ فكّر في الوقت نفسه، بما يجب عليك فعله، لكي تجعل نقاط الضعف لديك سهلة القبول وقابلة للتحمّل، أو لكي تتعلم كيفية السيطرة عليها وتغطيتها، إلى أن تبلغ المرحلة التي لا يشعر فيها الآخرون من حولك تقريباً بوجودها لديك. لا تسع أبداً لأن تكون كاملاً، فليس من إنسانٍ كاملٍ على وجه الأرض.

ليس من  
إنسانٍ  
كاملٍ على  
وجه  
الأرض!

إن كنت قد واجهت بعض الصعوبات، خلال فترةٍ من فترات حياتك، في مواجهة الناس، فربما يمكنك هنا الاستعانة بأحد المختصين لفرض تجاوز تلك المحنة. أما حينما تكمن مشكلتك في مسألة جمع الناس من حولك، وتشجيعهم لأفكارك، لأنك هادئٌ بطبعك، فلن يجديك ذلك

نفعاً، حتى بعد حضورك للعديد من الندوات، ووعود القائمين على الندوات، والندوات بحدّ ذاتها بالنجاح الأكيد. إن تغييرات من هذا القبيل تتطلب وقتاً كثيراً وعملاً دؤوباً مستمراً. فكّر، عوضاً عن ذلك، بالوسائل والإجراءات الممكنة الاستعانة بها لتغطية تلك النقائص والعيوب.

❖ كَوْنُ لِنَفْسِكَ صَوْرَةً إيجابية وواقعية عن ذاتك وعن قدراتك! اختبر باستمرار مدى تطابق تلك الصورة مع ذاتك الحقيقية (حتى بعد العديد من التعديلات والتدريبات التي أجريتها). ينبغي هنا بالذات (!) أن تكون راضياً ومرتاحاً تماماً! وإن لم تكن كذلك، فلن يتعدى الأمر مجرد الكلام، ومجرد المحاولات التي لن تأتي معها بأي مردود يُذكر.

كَوْنُ صَوْرَةٍ  
إيجابية  
عن ذاتك

❖ كَوْنُ لِنَفْسِكَ ذَلِكَ المظهر الإيجابي، الذي يمكن أن تُظهر شخصيتك من خلاله، وبمنتهى الثقة بالنفس، والذي يمكن لشخصيتك كذلك الأمر أن تتحمّله، حينما يسعى أحدهم لرشق ذلك بسهامه!

❖ احمِلِ صَوْرَتَكَ التي كوَّنتها هنا عن ذاتك، في ذهنك باستمرار، وعشّ حياتك بما يتوافق مع ذلك، وليكن لباسك كذلك الأمر متوافقاً مع ذلك، وكذلك نمط تعاملك مع الآخرين من حولك.

تطوير

خطة

للتسويق

❖ اعمل على إعداد خطة تسويقية لما تنتجه! اسأل هنا:

- ما الذي يجب عليّ أن أفعله لكي أظهر لمحيطي، المزايا الفريدة التي يحملها مُنتجِي معهُ؟

- لماذا من المفيد لمحيطي بالذات أن يهتم بذلك المُنتج الجديد؟

- ماذا يجب أن أفعل، كي أنقل تلك الصورة إلى العالم الواسع الكبير؟ ليس من المهم هنا، فيما لو كان هذا العالم الواسع والكبير، يعتبر مؤسستك رب عمل، أو شيئاً يمتلكه.

### اقترح جاهز

عليك، لكي يتسنى لك تحقيق أهدافك الشخصية والمهنية، أن تسعى للفت أنظار الناس من حولك إلى علامتك الإنتاجية المميزة. تذكّر هنا باستمرار شيئاً واحداً:

ليس كل الناس مؤهلاً لممارسة سائر أنواع النشاطات الفعّالة. اختبر في قرارة نفسك باستمرار: هل أمتلك تلك الشخصية القوية المؤثّرة، والتي يمكن لي من خلالها أن أجمع الآخرين من حولي. هل أنا قادرٌ فعلاً على التّواصل مع الآخرين، أم أنني أفضل أن أعمل بمعزلٍ عنهم، وبكفاءة عالية ومميّزة؟

ثمّة إمكانيات كثيرة مختلفة للفت الأنظار، يمكن لك أن تجد فيها ما يناسبك:







❖ اعمل على تشجيع الآخرين، وعلى إثارة تحمُّسهم لك في نفوسهم، من خلال سلوكك المميِّز ومظهرك الخارجي اللائق والشعور الذاتي بالأمان، وذلك وفقاً لما درَّجت وتعارفت عليه سائر الأعراف والشكليات الدبلوماسية. إن قواعد السلوك القديمة المتعارفة تحمل معها اليوم فجأةً قيماً غير مسبوقة! إنك، ما لم تكن قد تعلَّمت تلك القواعد جيداً (مدارس الرقص التقليدية الكلاسيكية تبقى هنا للأسف خارج هذا الإطار)، فينبغي عليك هنا أن تشتري تلك الكنب المتخصصة التي تتناول تلك المواضيع؛ تدرِّب، واعمل على مراقبة الآخرين، ممَّن يتقنون تلك القواعد جيداً. استشرَّ أحد المختصين في هذا المجال، والذي يمكن أن يساعدك في اختيار نمط اللباس، وفي تعلُّم قواعد السلوك واللباقة الاجتماعية. حينما تتحرَّك في وَسَطِ درَّجتِ العادة فيه أن يسير أحدهم كل يوم برفقة زوجته (أو إحداهن كل يوم برفقة زوجها)، فاعمل هنا على أن تختبر زوجتك المواقف والتدريبات ذاتها التي تختبرها أنت. فالانطباعات الناقصة التي يمكن أن يكونها الآخرون هنا، يمكن أن تنتقل إليك مباشرةً وبشكلٍ تلقائي!

«الكتب التي تتناول قواعد السلوك واللباقة عادت للتداول من جديد

❖ مهما كانت لغتك الأم، فإنه ينبغي عليك بالضرورة أن تتكلَّم بشكلٍ واضحٍ ومفهومٍ تماماً. ثمة بلدانٌ في عالمنا اليوم، شاعت في كلِّ منها لهجاتٌ كثيرةٌ وعديدة ضمن اللغة الأم



الواحدة، إلى حدِّ باتت معه اللهجة الواحدة تبدو وكأنها لغةٌ غريبة. إن الأشخاص الذين يترعرعون في محيطٍ كهذا، غالباً ما يلاحظون بشكلٍ متأخر في حياتهم (فقط حينما يخرجون من محيط لهجتم الأم)، أن لهجتهم تلك، وربما مجرد لكتهم، لم تكن سوى عقبة في طريق تقدُّمهم على الصعيد المهني. أجرِ إذن اختباراً على نفسك من خلال أحد الأشخاص المدربين تماماً، وذلك فيما لو كان موضوع اللهجة هذا يعنك مباشرةً. تدرَّب كذلك الأمر في هذا السياق على يد أحد الاختصاصيين في مجال اللغة والبلاغة.

❖ اعمل على الاهتمام بموضوع «المحادثة القصيرة»، وتدرَّب عليها جيداً! هذه المحادثات الصغيرة حول القضايا اليومية، والتي ربما تبدو وكأنها ليست على ذلك القدر العالي من الأهمية، ليست في الواقع سوى فترة تهيئة وإنعاش للمحادثات الجوهرية الأطول زمناً. وفي سياق المحادثات المتبادلة، فإن مرحلة المحادثة القصيرة هي التي تحدِّد في الواقع مدى التجاذب أو التناظر فيما بين المتحادثين عموماً. إن القضايا الهامة والجوهرية داخل المؤسسات، يتم التعرض إليها كذلك الأمر على الأغلب خلال المحادثات الصغيرة والقصيرة، والتي لم تكن لتتناول في الأساس سوى مسائل ثانوية عابرة.

تدرَّب على

نمط

«المحادثة

القصيرة»

❖ اقرأ يومياً لهذا الغرض، وفي الصباح، إحدى الجرائد اليومية الجيدة، واهتم بأخبار الصباح على وجه الخصوص. يلعب هنا موضوع الثقافة العامة دوراً هاماً. لست مضطراً لأن تتطرق هنا لكل شاردة وواردة، أو لدقائق الأمور من أحدث ما توصلت إليه تقنيات المورثات من اكتشافات على سبيل المثال. حاول، خلال محادثاتك الصغيرة عدم التطرق للمراكز السياسية والعرقية والاجتماعية على الإطلاق! وينبغي على الأشخاص المرافقين كذلك الأمر، خلال المحادثات القصيرة أن يتعلموا ما يمكنهم تعلّمه قدر الإمكان، وأن يسعوا لإظهار القدرات نفسها تقريباً.

ثقافة  
عامة  
جيدة

❖ اعمل على تنظيم الحفلات المرموقة. نظّم اللقاءات والمحادثات والاجتماعات العديدة التي من شأنها أن تدعم مؤسستك بطريقة أو بأخرى. تسلّم زمام أمر تنظيم الحفلات الافتتاحية الأولى والمرتبطة بمشاريع المؤسسة، وكذلك تنظيم المؤتمرات والاجتماعات الهامة. اسع، من خلال بعض التواضع اللطيف في التعبير، لأن يعلم الجميع عما تقوم بع من أعمال ومُنجزات. المبدأ الأساسي هنا يقول: افعلْ خيراً وتحدّثْ عنه - ولكن دَعْ الأمر أيضاً للآخرين لكي يتحدّثوا خيراً عنك!

افعلْ خيراً  
وتحدّثْ  
عن ذلك

ألقِ المحاضرات واعد لقاءات واجتماعات عمل عديدة، واعمِل على تنظيم الحفلات والمؤتمرات المرتبطة بها. حينما

تكون محاضراً جيداً، وتظهر بمظهرٍ جيّدٍ ولائقٍ، فسرعان ما ستثير لقاءاتك ومحاضراتك الاهتمام المتزايد، كما سرعان ما ستأتي الاستفسارات العديدة بشأن ذلك. اعملْ جاهداً على أن لا يهتم الآخرون بموضوع المحاضرة فقط، وإنما بشخصك بالذات كذلك الأمر، واسع هنا جاهداً لأن يظنّ اسمك محفوراً في الذاكرة. حضرّ لهذا الغرض بعض الملاحظات والتساؤلات والتعليقات المصوّرة، التي من شأنها أن تغطي موضوع محاضرتك في الكاتالوجات المصورة والمجلات. تحدّثْ إلى مستمعك مباشرةً بعد المحاضرة!

❖ اعملْ على تنظيم الحفلات والنشاطات العامة. اعدّ اللقاءات والافتتاحيات الصغيرة، وامنح الجوائز. اعمل على عقد اللقاءات المنظّمة لمنح الجوائز. ربما ترى أن ذلك كله من شأنه أن يجعلك أكثر فضولاً؟ كلا! تذكر دوماً أن هذه الأفعال لا تنحصر فقط في ساعات وأيام قليلة، وإنما ترتبط جوهرياً بمستقبلك الشخصي والمهني.

تسلّم زمام  
المناصب  
الشرقيّة

❖ اعملْ على تنظيم الاتصالات مع وسائل الإعلام العديدة. سأتطرّق لهذا الموضوع في فصلٍ منفصل من هذا الكتاب، لغرض إثارة الاهتمام حوله.

❖ اعمل على أن يكون ظهورك في وسائل الإعلام لائقاً ومناسباً. لا أعني هنا ما تقوله بقدر ما أعني ما تفعله، والشكل الذي تظهر به. ثمة مواقف ينبغي على المرء أن



يتجنب فيها قدر إمكانه أن يتم التقاط أيِّ صورٍ له خلالها.

❖ اكتب المقالات المتخصصة في الجرائد، التي يقرأها الجمهور، والتي من شأنها أن تحقق ما تصبو إليه من أهداف، بمعنى أنها تشكّل أهمية كبرى بالنسبة لك. كذلك، فمن الأهمية هنا بمكان، أن تسعى للمحافظة على نمط شخصيتك المميّز. وكما في المحاضرات، سيطلبك البعض هنا لكتابة بعض المقالات التي تعبّر عن آرائك ووجهات نظرك، وخصوصاً إن كنت تكتب بأسلوبٍ سليم لا يخلو من روح الفكاهة والمرح. فثمة ارتقاءات عديدة على الصعيد المهني قد بدأت من الأساس بمقالاتٍ تحمل معها الطابع الفكاهي ضمن المجلة المتخصصة ذاتها التي تصدرها الشركة.

❖ اهتم بالتقارير الواردة عبر شبكة الإنترنت. هذا المجال الواسع تزداد أهميته مع مرور الوقت بسرعة مضطردة. إن آلاف المجموعات الإخبارية المرتبطة بسائر المواضيع المتخصصة واليومية من شأنها أن تشكّل في الواقع أساساً لبسط شهرتها على المستوى العالمي.

❖ ولا تنس أيضاً: إن البناء السليم للشخصية يبدأ بمنشأتك الخاصة! إن أفضل ما يمكن أن يُقدّم من دعم في هذا السياق، إنما هو عن طريق مجلة العاملين في المنشأة، وعن طريق الإنترنت، أو ربما عن طريق تقنية التلفزة

الاستفادة

من

الإنترنت

والإنترانات



الخاصة بالشركة. إن العروض المميّزة ليست في الواقع سوى بدايات الطريق نحو الصعود المهني. فليس من ثمة داعٍ إذن، لأن تتحصر رؤيتنا نحو وسائل الإعلام الخارجية!

❖ احمل معك باستمرار بطاقات الزيارة الخاصة بك، واعمل على التوجه نحو الآخرين بشكلٍ مقصود! تجنّب هنا توزيع الكتالوجات، أو ما يشابهها. لا تعتمد لتوزيع هذه إلا عن طريق البريد، وبحيث تكون الرسالة المرفقة موقّعة من أحد العاملين معك، وليس منك شخصياً.

لا تتس

٢- النموذج السليم للرسالة، والتقييم الشخصي له  
قارئتي العزيزة، قارئتي العزيز،

بطاقات

الزيارة

فيما يتعلّق بشرائك لكتابي هذا، اسمح لي أن..... إلخ

مع خالص التحيات

هكذا إذن، أو بما يشبه ذلك في الأسلوب اللبق، يمكن لك أن تصيغ رسالتك، التي ربما يحملها إلى الجهة المقصودة أحد سعاة البريد الأكثر لباقةً. ويتميّز هذا النمط من الأسلوب اللبق بكونه يجعل المرء غير مضطّر بالضرورة لأن يظهر عواطفه الجياشة على الملأ.

تعرفّفت، منذ بضع سنواتٍ تقريباً، على أحد مصوغيّ الشعارات التجارية المميزين، وذلك عن طريق مساعدتي السابقة السيدة مونيكا بيكر. لقد كان من شأن ذلك المصوغيّ

أن يحرر الرسالة العادية، وما تتضمنه من إجابة على شكوى أحد الزبائن، تنتهي بابتسامة عريضة تعلو ثغرة ذلك الزبون. لقد أنار ذلك المصوِّغ، واسمه الكونت كاغينيك، طريقي! هل ينبغي بالضرورة أن تتسم الرسائل بالبرودة والجمود؟ وحتى لو كنت تقف هنا بالذات، كمتعهد شاب، أمام مشكلة محاولة استرعاء الانتباه، من خلال البريد والرسائل، ووسائط الاتصال الأخرى، فإنه ينبغي عليك أن تسعى فعلاً، لأن تدخل نمطاً جديداً ومميّزاً من الرسائل، يتسم بالمزيد من اللباقة، وبالمزيد من العفوية والسلاسة!

المزيد من  
استرعاء  
الانتباه،  
من خلال  
نموذج  
الرسائل  
العفوي  
والسلس

### عليك الأخذ بما يلي:

- ❖ شيء من روح الفكاهة والمرح.
- ❖ المعرفة الأكيدة، بأن الضحك والابتسام، قلما تتم ممارستهما في حياة العمل والمهنة.
- ❖ أسلوب جيد في ضبط الكتابة.
- ❖ المكافأة الصغيرة، التي تهدف أولاً وأخيراً لفتح المجال أمام العاملين في منشأتك، لاستيعاب مغزى ما يحمله معه النمط الإيجابي والمثير والفريد من نوعه في صياغة الرسائل على نحو يجتذب القارئ ويسترعي انتباهه تماماً، وذلك من خلال إفراح المجال أمامهم لزيارة الندوات والدورات التعليمية، التي تتناول هذا الموضوع بشكل مباشر.



## التحضير

استخدم الصفات المذكورة أعلاه كيفما تريد. لا تخجل هنا من استخدامها في تلك المواقف والظروف، التي كانت تستدعيك دوماً لأن تكتب رسائلتك على نحو يتّسم بالبرودة والجمود. ستلاحظ هنا تماماً، أنك تملك في حوزتك هنا فجأةً، الكثير من الكلمات، التي يمكن لك من خلالها أن تعبر، بأدقّ المعاني وأوضحها، عن مشاعرك، وعمما يجول في خاطرك، تلك المشاعر والأفكار التي لم تكن حتى الآن لتستطيع التعبير عنها بذلك الشكل الواضح والدقيق، أو تلك التي أسيء فهمها نظراً لما كنت تتّبعه حتى الآن من أسلوب في الكتابة يتّسم في الواقع بدرجة عالية من البرودة والجمود.

لقد عملت منشآت عديدة حديثة العهد على اتباع نصائحي وإرشاداتي:

❖ لا يتم اختتام الرسائل بعبارة: «مع خالص التحيات»، وإنما بعبارة «مع التحيات القلبية الحارة، الصادرة عن مكتب يتّصف في الواقع، وفي هذا الوقت بالذات، بالكثير من الحركة الدؤوبة...».







❖ لا يتم اختتام رسائل الإنذار بعبارة: «مع أطيب التحيات»، وإنما بعبارة: «مع خالص الدهشة والاستغراب».

❖ يتم افتتاح رسائل البريد الإلكتروني، والتي يمكن للمرء أن يقدّر هنا، متى ستم قراءتها، بالعبارة التالية: «صباحاً جميلاً ومُفْرِحاً»، وسوف ترى هنا، أنه قلّما سيتم إرسال خبرٍ ما، دون تعليقاتٍ شخصية بحدود السطر أو السطرين.

أعلم تماماً، بما تفكّر به الآن: حينما أوجّه رسالة للمصرف بذلك الشكل، فسوف يحسبونني معتوهاً، أو مختلاً عقلياً، وربما يعمدون هنا لشطب القروض من لائحة حسابي المصرفي. أولاً، إن مديري المصرف ليسوا على تلك الدرجة من انعدام روح المرح والفكاهة لديهم، كما توحيه في الواقع شروط التعامل المصرفي المدوّنة دوماً في خلفيات كشوف حسابات الزبائن، وثانياً، فإن الأمر يتعلق بك شخصياً في الواقع، وبحسبك المرهف، في مدى قدرتك على الانطلاق الناجح بذلك النمط الجديد من الرسائل. لقد تعلّمنا من واقع خبرتنا الطويلة، أن رسائل العمل الموجهة بأسلوبٍ شخصي مباشر، تتم قراءتها بشكلٍ أكثر تمعناً واستيعاباً. ثمة سرورٌ عفويٌّ يحصل باستمرار، بشكلٍ أو بآخر (النمط اللطيف في التعامل)، يُقابل في الواقع بردّ فعلٍ مماثلٍ تماماً.

سعادة  
التجربة  
والاختبار،  
لا تضرّ  
أبداً

### ٣- ثلاثية، المصدقية والقُدوة والعدل

إنه لمن غير المعقول فعلاً، مدى ما تبديه بعض الكوادر القيادية ضمن العديد من المؤسسات من تجاهلٍ للعاملين معهم باستمرار، وبشكلٍ يومي. هذا الواقع يبدأ عادةً بالأكاذيب المخفية، مروراً بالأمثلة الواضحة حول ما ينبغي أن يتجنبه المرء في سياق تعامله مع الآخرين، وانتهاءً بنمط السلوك الجاف وغير العادل. وفيما يلي بعض الأمثلة الواقعية:

هذه

الأخطاء

يجب أن

تتجنبها

❖ يدعو رئيس مجلس الإدارة العاملين معه لاجتماعٍ عملٍ مشتركٍ بهدف وضع خطة للسيطرة على السوق، ويدعو هنا بشكلٍ صريحٍ إلى تعميق الثقة بسياسات الشركة ومبادئها، ولكي يترك الشركة بعد ستة أيام، ويتحوّل ليصير فجأةً أقوى العارضين على الساحة.

❖ يضمن أحد المتعهدين للعاملين في المنشأة الحفاظ على مراكز عملهم، مع العلم أن خطط التطوير وإعادة الهيكلة مجمّدة في الواقع منذ فترة طويلة.

❖ يدير أحد المديرين، الواقعين تحت ضغط العمل الشديد جداً، مؤسسته بالحديد والنار! من يعترض طريقه، يُطرد على الفور. قلّما تصدر منه هنا كلمة «شكراً»، وقلّما تراوده هنا كذلك الأمر فكرة احتمال وجود خطأٍ ما، في

قلّ دوماً

كلمة

«شكراً»!

أسلوب تعامله مع العاملين معه، الذين يدين لهم في الواقع، بالمال الذي تجنيه الشركة.

❖ يَعدُّ أحد المتعهدين حديثي العهد عامليه المرهقين يومياً من شدة ضغط العمل بدفع مكافأةٍ جزيلةٍ خاصة لهم، وذلك بمجرد أن تحقق الشركة أرباحها الأولى. يتجاهل المتعهد بعد ذلك، وبكل بساطة، ذلك الوعد الذي قطعه.

❖ يَعدُّ متعهدٌ آخر بوظائفٍ طويلة الأمد، بالرغم من كونه يعلم تماماً، أن المال الذي يرصده لذلك، لا يضمن تحقيق ذلك لفترة زمنية تزيد عن الستة أشهر.

❖ يجمدُّ أحد المتعهدين رواتب العاملين لديه بسبب ما يراه من سوء الأوضاع الراهنة في الشركة. وفي الوقت نفسه يوافق على شراء سيارة سباقٍ عالية الثمن لأغراض العمل الخاصة بالشركة. هذا النمط من السلوك المتمثل في تأجيل أو تقليل النفقات المرتبطة بالعاملين، مع زيادة النفقات الأخرى في الوقت نفسه، فهي لعبة شائعة اعتادت على لعبها عموماً مجالس الإدارة في الشركات الكبرى، الأمر الذي يتسبب في النهاية بتخفيض وتيرة الحماس والتشجع لدى العاملين.

هؤلاء المديرين جميعهم يرتكبون أخطاءً، لا ينبغي عليك بالضرورة ارتكابها على الإطلاق، وأنت في طريق صعودك إلى القمة.

الالتزام  
بالوعد  
المقطوعة

❖ هم يعتقدون أنه بإمكانهم تضليل الآخرين مع مرور الوقت.

❖ هم يعتقدون أن العاملين لديهم لا يتمتعون بذاكرة قوية في هذا الصدد.

❖ هم يعتقدون دوماً أن نجاح الشركة مرهونٌ بهم وحدهم فقط.

أما الوصفة التالية فتتضمّن ملاحظات قصيرة حول بعض المكونات، وطريقة استخدامها. ولو أردنا استعراض كيفية تحضير الطعام بمجمله، لاضطرنا الأمر للخروج بكتاب جديد. غير أنني أتوخّى فيك القدر الكافي واللازم من الصدق والجديّة، بحيث تكفيك تلك الملاحظات تماماً، لكي تكون قادراً فعلاً على المضي في عملك.

### عليك الأخذ بما يلي:

❖ المعرفة الدائمة، بأن الإنجازات التي تحقّقها الشركة إنما هي في معظمها إنجازات العاملين، والتي يتوقف عليها حصراً نجاح الشركة.

❖ إن من شأن تلك المعرفة أن تحفظك من الاعتقاد الخاطئ، بأنك أنت الأقدر والأكفأ والأفضل من سائر العاملين معك.

❖ المعرفة الأكيدة بأن الكثيرين يتخذونك قدوةً لهم!

لن يكون

النجاح

حليفك

دون

العاملين

معك



وكما فعلت تماماً في أثناء عملك مع مديرك السابق، كذلك يفعل العاملون معك في سياق عملهم معك. إنهم لا يعتمدون فقط إلى تقليد نمطك وأسلوبك في الظهور داخل الشركة، وإنما يعتمدون كذلك الأمر إلى تقليد طريقتك في الكلام، وطريقتك في عرض الأفكار، وفي تعاملك مع سائر العاملين. ف فيما لو كنت تظهر داخل الشركة بمظهر غير لائق على سبيل المثال، فلن يعتمد الآخرون هنا بالتالي إلى الاكتراث بمظهرهم كثيراً. كذلك لو لتتكنم في إعطاء المعلومات، فسيتماد العاملون معك كذلك الأمر لتتكنم على المعلومات.

إن أسلوبك الشفهي المباشر في التحدث إلى العاملين معك، سيَتَّبِعُه كذلك الأمر العاملون معك. إن الحكمة الشعبية القديمة، التي مفادها: «إن انتشار رائحة السمكة الكريهة يبدأ برأسها»، لَهِيَ صحيحة فعلاً! إن كنت تعمد باستمرار لأن تقود العاملين معك بالسوط، فسيتماد هؤلاء هنا لأن يتعاملوا مع بعضهم بعضاً بالطريقة نفسها. وسواءً كنت دقيقاً في مواعيدك أم غير دقيق، فاعلم أن العاملين معك سيفعلون كما تفعل أنت تماماً.

اعلم أنك إن كنت صريحاً وعادلاً في تعاملك مع الآخرين، فسيكون لذلك نتائج إيجابية على المناخ العام السائد في الشركة، ذلك المناخ العام الذي تتحكم أنت بالذات في مدى تحسينه.

» إن  
انتشار  
رائحة  
السمكة  
الكريهة  
تبدأ  
برأسها!»

❖ المقدرة الشخصية على فحص وتدقيق أنماط السلوك الإيجابية الذاتية الواعدة بالنجاح، والتي يتم تقليدها من قبل الآخرين.

التحايلات

ممنوعة

فتمة ما يمكن أن يبدو من الوهلة الأولى صحيحاً وسليماً ولا غبار عليه، ولكنه ينكشف فيما بعد بأنه ضربٌ من التحايل! حتى أنت يمكنك أن تخضع وبمنتهى السهولة لآلية التقليد تلك. فمن الممكن جداً، في سياق ممارستك لمهنتك، أن تكون قد اكتسبت العديد من الصفات وأنماط السلوك غير الجيدة. اعلم أنه لم يزل هناك متسعٌ من الوقت لتغيير نفسك.

❖ اتخاذ القرار النهائي بأن تتعامل مع العاملين لديك بمنتهى العدل، وبأن تعلمهم بكل صراحة، وفي الوقت المناسب عن كل ما يمكن أن يبدو غير مرغوب.

التعامل مع

العاملين

بالشكل

السليم

بذلك فقط، يمكنك أن تنتظر، وبمنتهى التفاؤل دعم العاملين معك لك، وذلك حينما تتأزم الأمور داخل الشركة. يسري ذلك بالدرجة الأولى للشركات الجديدة في طور النمو، حيث ليس من ثمة تناسبٍ جيد بين الجهد الناتج من العمل من جهة، وبين المنفعة الفعلية التي يكتسبها الفرد من ناحية أخرى. لا تقطع وعوداً أو تعطي ضمانات للآخرين، مما لا يمكنك أن تفي بها فعلاً!

إن إبداء الموافقات العديدة، في ظل حدود الوضوح، والصراحة في التعامل، لهُوَ بالأمر الجيد فعلاً، حيث إن من شأن ذلك أن يُشعر الآخرين بأنهم غير مغبونين، وذلك فيما لو لم يكن بالإمكان التقيُّد والوفاء بمضامين تلك الموافقات.

❖ الاهتمام الجاد بسياسة معلومات، قائمة على أساسٍ متينٍ من الاستقرار والصدق.

الصدق لا يعني بالضرورة، إعلام الآخرين بكل شاردةٍ وواردة. الصدق يعني في الواقع عدم الإدلاء بمعلوماتٍ غير صحيحة. عليك، قبل أن تلجأ إلى الكذب، فقط بدافع حبك للظهور بمظهرٍ جيد أو بدافع إرضائك لحاجة ملحة، أن تعلن بمنتهى الصدق والصراحة أن ثمة شيئاً ما ليس على ما يُرام، أن ثمة شيئاً ما لا تعرفه، أو ربما لا تستطيع قوله، وذلك نظراً لما تقتضيه الظروف الراهنة. انهل على الملاما تستطيع نهله من معلومات، وبشكلٍ مفصّل! إنك بذلك تقي نفسك من خطر الشائعات المغرضة، ومن خطر العديد من التفسيرات السيئة التي يمكن أن تصدر من العاملين.

❖ التدخل على نحوٍ جادٍ وعادل، حينما يعطي أحد العاملين معك صورةً سيئةً عن نفسه.

### التحضير

هذا سهلٌ جداً! خذ سائر المكونات، وامزجها وفقاً للترتيب الذي تراه مناسباً. وبعد عملية «السلق» على نارٍ





خفيفة، اتركها حتى تظل «ساخنة» لفترةٍ من الوقت. بإمكانك تذوّقها بين الفينة والأخرى، وإضافة ما يلزمها من توابل حسب مقتضيات الحاجة.

