

ديل كارنيجي

كيف تكسب الأصدقاء وتأثير في الناس

من الكتب
الأكثر
مبيعاً



كيف تكسب الأصدقاء وتأثير في الناس

كيف نكتب
الصدف
وتؤثر في الناس



الأهلية للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان
وسط البلد ، خلف مطعم القدس
هاتف ٤٦٣٨٦٨٨ ، فاكسن ٤٦٥٧٤٤٥
ص. ب: ٧٧٧٢ عمان/الأردن

كيف تكسب الأصدقاء وتأثير في الناس

تأليف: ديل كارنيجي
ترجمة: د. خليل البدوي

الطبعة العربية الأولى ، ٢٠٠١
حقوق الطبع محفوظة

تصميم الغلاف: المجموعة الطابعية/ بيروت

الصف الضوئي: الوسام للخدمات المطبعية ، عمان ، هاتف ٤٦٥٧٨٦٩

*All rights reserved. No part of this book may be reproduced
in any form or by any means without the prior permission of
the publisher.*

جميع الحقوق محفوظة ، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب
أو أيّ جزء منه ، بأيّ شكل من الأشكال ، إلا بإذن خطّي مسبق من الناشر .

كيف نكتسب
الاستقلالية
وتؤثر في الناس

ديبل كارنيجي



مُوْضُوعَاتُ الْكِتَابِ

9	تقديم
17	مقدمة المؤلفة
23	الفصل الأول الفنون الأساسية في معاملة الناس
23	إذا أردت جمع العسل لا تركل الخلية
31	السر الكبير للتعامل مع الناس
49	الفصل الثاني : ست طرق لكسب محبة الناس
49	افعل هذا ولوسوف يتم الترحيب بك في أي مكان
59	طريق سهل لترك انطباع جيد
65	إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتاعب
68	طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً
75	كيف تثير اهتمام الناس
78	كيف تجعل الناس يحبونك فوراً
89	الفصل الثالث : اثنتا عشر طريقة لكي تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك
89	لا تجادل
94	كيف تجئي العداوات؟
101	إذا كنت مخطئاً سلم بخطئك
105	أسهل الطرق إلى عقل الرجل
113	سر سocrates
117	صمام الأمان في معالجة المشكلات

121	كيف تحصل على روح التعاون
125	عبارة تصنع لك المعجزات
127	ما الذي يريده كل إنسان ؟
129	نداء يحبه كل إنسان
134	السينما تفعل ذلك والإذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله أنت ؟
136	عندما لا يكون هناك حل جرّب هذا
141	الفصل الرابع: طرق للسيطرة على الناس دون إساءة أو استبداد
141	إذا كان لابد من اكتشاف الخطأ قلليك الطريقة
144	كيف تتقد ولا تكون مكروهاً
145	تكلم عن أخطائك أولاً
148	لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر
149	دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه
151	كيف تحفز الناس على النجاح
153	امنح الكلب اسمًا محبباً
155	اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح
157	كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر
159	خطابات أثمرت نتائج إعجازية
165	الفصل الخامس: سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية سعيدة
165	كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة ؟
171	دع الحب يزدهر
173	افعل هذا ! سيوصلك إلى الطلاق
174	بابا ينسى

176	لكي تجعل كل شخص سعيداً
179	إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة
180	لا تهمل هذا الشيء
183	لا تكون زوجاً أمياً
187	أسئلة للأزواج
188	أسئلة للزوجات
189	نبذة عن الكاتب

نقديم

أقصر طريق للتفوق

بعلم: لودل توماس

احتشد الفنان وخمسيناتيَّة رجل وامرأة في قاعة الرقص الكبيرة بفندق بنسافانيا في نيويورك في الساعة السابعة والنصف من إحدى ليالي الشتاء الباردة، ورغم امتلاء كل المقاعد إلا أن الجمهور أخذ بالتدفق حتى الساعة الثامنة مساء.. حتى اكتظ المكان بالواقفين أيضًا.

وقف مئات الناس لمدة ساعة ونصف في تلك الليلة ليشاهدو. ولكن ماذا يشاهدوا؟ هل هو عرض أزياء؟ هل هو سباق للدرجات مدته ستة أيام؟ أم أن الممثل كلارك جيبيل سيظهر بوسامته لهم شخصياً؟ كلا.. لا هذا.. ولا ذاك..

إن إعلاناً بالجريدة ملأ صفحة بأكملها ظهر تحت عنوان: "ضاعف دخلك. تعلم الكلام المؤثر. استعد للزعامة".

نعم.. ظهر الإعلان هذا في صفحة كاملة في أكثر الصحف المسائية المحافظة على المدينة.

وقد لا تصدق إذا قلت لك أن الذين استجابوا لهذا الإعلان هم الطبقة العالية اقتصادياً من تنفيذيين وموظفين وحرفيين الذين تتراوح دخولهم بين ألفي دولار وخمسين ألف دولار سنوياً.

جاء كل هؤلاء لتابعة دورة يقوم بتدريسها معهد ديل كارنيجي موضوعها.. "الحديث المؤثر والرجال المؤثرون في الأعمال" وعن العلاقات الإنسانية.

بقي أن أذكر لكم أن هذه الدورة تقام موسمياً على مدى الأربع والعشرين عاماً الماضية.

ولا ننسى أنه خلال هذه المدة يتم تدريب أكثر من خمسة عشر ألف رجل من رجال الأعمال والمحترفين على يد ديل كارنيجي.

كما تم تدريب العديد من الهيئات والشركات كشركة وستج هاوس للكهربائيات والتصنيع وشركة ماكجرو - هيل للنشر وشركة بروكلين المتحدة للفاز وغرفة بروكلين التجارية والمعهد الأمريكي لهندسي الكهرباء وشركة نيويورك للهاتف على يد كارنيجي والذي أجرى التدريب في مكاتب هذه الهيئات والشركات.

طرح سؤال: ماذا يريد أن يدرس الأشخاص من البالغون؟ وقد قامت جامعة شيكاغو والهيئة الأمريكية لتعليم الكبار ومدارس جمعية الشبان المسيحيين بالإجابة على هذا السؤال من خلال دراسة تكلفت حوالي خمسة وعشرين ألف دولار.. واستمرت عامين كاملين.

وقد كشفت هذه الدراسة عن أن اهتمام البالغين الأساسي هو الصحة، ورغبتهم تعلم التناجم بينهم وبين الآخرين والتآثيرات فيهم. إنهم يريدون ما يمكنهم من استخدام مقترنات (خاصة) في أعمالهم واتصالاتهم الاجتماعية.. وعندما أرادوا أن يضعوا خطة للدروس لم يجدوا كتاب دراسي واحد ليس تعينا به لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم اليومية في علاقاتهم الإنسانية.

بينما وجدوا أثناء بحثهم مجلدات علمية تبحث في مختلف مناحي العلوم في الرياضيات اليونانية واللاتينية والرياضية البحتة وهي مجلدات لا تخدم الشخص العادي.. وهنا برزت الحاجة لحصول الفرد على المعرفة لسد حاجته الحقيقية وترشده وتساعده في علاقاته الإنسانية..

وهكذا وقف ثمانية عشر رجلاً أمام الميكروفون في القاعة الكبرى في فندق بنسفانيا ليحكى كل منهم قصته.. قد منح كل واحد منهم خمس وسبعين ثانية فقط للحديث.. كان المتحدثون من رجال الأعمال الأميركيين: مدير تنفيذي للعديد من المتاجر، خباز، رئيس نقابة، اثنان من رجال البنوك، بائع شاحنات، بائع مواد كيميائية، رجل تأمين، سكرتير جمعية مصنعي الطوب، محاسب، طبيب أسنان، مهندس، بائع ويسكي، أحد رجال الدين المسيحي، صيدلي، محامي.

إن القدرة على الكلام طريق مختصر للتميز، إنها تضع الإنسان في دائرة الضوء، ترفعه إلى أعلى فوق الجماهير.

إن مهنة ديل كارنيجي هي مثال مدهش لما يمكن أن يحققه إنسان عندما تأتيه فكرة ما ويلهبه الحماس.

لقد ولد في مزرعة في ميسوري التي تبعد عشرة أميال عن السكة الحديدية.. ورغم أنه لم ير سيارة تسير في الشارع حتى بلوغه الثانية عشرة إلا أنه الآن وهو في السادسة والأربعين أصبح كثير الترحال من مكان إلى مكان ومن بلد لآخر.. كان صبياً يعمل في إحدى المزارع لقطف الثمار لقاء أجر قدره خمسة سنتات في الساعة.. وهو الآن يستلم دولاراً واحداً في الدقيقة الواحدة لتدريب التنفيذيين في المؤسسات الكبرى على فن التعبير عن الذات. عمل راعياً للبقر.. وكان يسوق الماشية ويختتم العجول إلا أنه ذهب إلى لندن ليقدم مهاراته تحت رعاية صاحب السمو الملكي أمير ويلز.

نعم.. هذا الصبي الذي كان فاشلاً عندما يحاول الكلام أصبح الآن مديرًا شخصياً لي.. إبني أعرف أن نجاحي الشخصي يعود للتدريب على يد ديل كارنيجي لم يكن الحظ مواتياً لكارنيجي الذي كان يناضل من أجل التعلم.. فها هي المزرعة القديمة التي تقع في شمال غرب نهر الميسوري تتعرض لفيضان النهر الذي يدمرها

عاماً بعد عام.. الحبوب تفرق.. والقش يحتاج المزرعة.. حتى الخنازير لقيت مصرعها بسبب مرض الكولييرا.. ولقي سوق البغال والماشية كساداً لم يُعهد من قبل.

وهاهو البنك يهدد بوقف فك الرهن.. وبيعت المزرعة لفك الرهن.. واشترت عائلة كارنيجي مزرعة أخرى بالقرب من كلية المعلمين الحكوميين في دار نزيورج في ميسوري وأقام كارنيجي في المزرعة وكان يمتهن حصانه للذهاب إلى الكلية كل يوم.. كان هذا الشاب الطموح يحب الأبقار.. يقطع الخشب.. يطعم الخنازير الجيرسي الحمراء التي يقوم والده بتربيتها في المنزل للحصول على سلالة أصلية منها.. ومع كل هذا وذاك لابد أن نعرف أنه كان يدرس اللاتينية على ضوء مصباح يعمل على الغاز.. وبعد أن ينتهي من دراسته الليلية يدخل سريره بعد منتصف الليل ويضبط جرس المنبه على الساعة الثالثة.. ليستيقظ للعناية بصفار الخنازير.. وكان هذا دأبه كل يوم..

كان كارنيجي واحداً من أصل ستمائة طالب وأحد ستة طلاب لا يستطيعون الإقامة في المدينة.. كان خجولاً من فقره.. من سرواله القصير جداً ومعطفه الضيق الرث وكم حاول أن يناظر الطلاب في الألعاب الرياضية أو المناظرات أو الخطابة إلا أن حماسه واستعداده يقل ويلاقي الهزيمة والفشل حتى إذا جرب ذلك مع نفسه وهو على حصانه.. أو عند عمله المتشعب.. لدرجة أنه فكر عدة مرات بالانتحار.

إلا أن حماس هذا الشاب الذي لم يتجاوز الثامنة عشرة آنذاك بدأ يثمر وأخذ يفوز في كل مباراة للخطابة في الكلية.. ولطالما درب كارنيجي الطلبة الآخرين الذين طلبوا منه المساعدة بتدريسيهم وقد فازوا أيضاً.

وعندما تخرج كارنيجي من الكلية بدأ ببيع سلسلة من المحاضرات بالراسلة للعديد من مربي الماشية في نبراسكا الغربية ويؤمنج الشرقية.. إلا أنه لم ينجح بعمله هذا وشعر بالإحباط وشدة اليأس إلى حد البكاء.. وعندما فكر بالعودة إلى الكلية لم يستطع لظروفه المادية الصعبة لهذا قرر السفر إلى أوماها والحصول على عمل هناك..

ولما لم يكن لديه نقود لشراء تذكرة سفر لذا سافر فوق قطار بضائع وهو يقوم بإطعام وسقاية الجياد البرية المحملة في عربتين من عربات القطار مقابل انتقاله.

في جنوب أوماها عمل كبائع لحم الخنزير المدخن والصابون ودهن الخنزير لحساب أرمور وشركاه.

قرأ كتاباً عن فن البيع، ركب الجياد الأمريكية غير المدرية ولعب البوكر مع الأمريكيين من الهنود الحمر.. وتعلم كيف يجمع المال.

والطريف أنه عندما لا يستطيع صاحب المتجر دفع ثمن لحم الخنزير المدخن الذي يطلبه نقداً فإن ديل كارنيجي يأخذ بدلاً عن الثمن دستة من الأحذية ويبيعها لرجال السكك الحديدية ثم يعطي الثمن لأرمور وشركاه. وكان كارنيجي عندما يستقل قطار البضائع فإنه يستغل توقفه في أي محطة لتقرير شحنته ليذهب إلى المدينة ليقابل بعض التجار ويحصل على طلباتهم.. لقد اشتري ديل كارنيجي أرضاً غير منتجة لكنه خلال عامين دفع بها إلى المرتبة الأولى. وعندما عرض على أرمور وشركاه ترقيته قالوا له:

"إنك حققت ما بدا غير ممكناً".

ولكنه سرعان ما رفض الترقية واستقال ليذهب إلى نيويورك. درس كارنيجي في الأكademie الأمريكية للفنون الدرامية وكان أثناء تجوله في أنحاء المدينة يلعب دور الدكتور هارتلي في مسرحية (ببغاء السيرك) لكنه عاد إلى البيع ثانية تاركاً الشاحنات من أجل شركة سيارات باكارد موتور.

كان عمله اليومي شاقاً لم يتح له الوقت الكافي للدراسة وتأليف الكتب التي كان يطمح بتأليفها، لذا استقال من عمله وكرس جهده ووقته للتأليف ليغدو نفسه من مدخله للدراسة في إحدى المدارس الليلية.

وقد شجع ديل مدارس جمعية الشبان المسيحيين - في نيويورك - أن يمنحوه فرصة إلقاء محاضرات في الخطابة لرجال الأعمال، لقاء دولارين في الليلة الواحدة لكنهم رفضوا دفع مثل هذا المبلغ. إلا أنهم خلال ثلاث سنوات كانوا يدفعون له ثلاثة دولارات في الليلة الواحدة.

وسرعان ما أصبح ديل كارنيجي يطوف نيويورك وفيلاطفيا وبالتيمور ثم لندن وباريis.. وقد كان عنوان محاضراته (الخطابة والرجال المؤثرون في الأعمال) وهي الآن النص الرسمي لكل جمعيات الشبان المسيحيين الأمريكية وجمعية رجال البنوك الأمريكيين وجمعية رجال الائتمان الوطني، وامتدت دوراته في اثنين وعشرين كلية وفي جامعات نيويورك سيتي.

ويعلن ديل كارنيجي أن أي إنسان يمكنه التحدث عندما يغلي الغضب بداخله بقوله: "إنك لو لكتمت أحeler إنسان على فكه وطرحته أرضاً سوف ينهض على قدميه ويتحدث بفصاحة وبشكل قاطع لدرجة تفوق وليام جينجز بريان في أيامه المزدهرة".

كما يقول:

"إن أي إنسان يمكنه الكلام على الملايين بصورة مقبولة لو توفرت لديه الثقة بالنفس وفكرة تفلي". ويقول:

إن طريقة تنمية الثقة بالنفس هي أن تفعل الشيء الذي تخاف أن تفعله وتترك خلفك تجارب ناجحة.

وكان يشجع أي رجل على الحديث قائلاً:

"لا تقلق إن المستمع متاعطف، فكلهم في نفس القارب.. وبالتدريب المستمر تنمو الشجاعة والثقة والحماس..".

ويقول البروفيسور وليام جيمس من جامعة هارفارد:

"إن الشخص العادي ينمي عشرة في المائة فقط من قدراته العقلية الكامنة."

إن ديل كارنيجي بمساعدته المذهلة لرجال وسيدات الأعمال في تطوير إمكاناتهم الكامنة، أوجد أحد أهم الحركات الفاعلة لتعليم الكبار.

المقدمة

لقد قامت دور النشر في أمريكا بطبع أكثر من خمسة ملايين كتاب في مختلف الاختصاصات خلال الخمس والثلاثين سنة الأخيرة وكان الكثير منها مملأً وفشل حالياً.

”الكثير“ هل أنت قلت هذا؟

نعم فرئيس إحدى أكبر دور النشر في العالم اعترف لي أن شركته بعد خمس وسبعين سنة هدرت ما تتفقهه من مال لسبعة كتب من كل ثمانين تقوم بنشرها.

لماذا إذن أجازت بتأليف كتاب آخر؟ ولماذا ينبغي الاهتمام بقراءة الكتاب بعد تأليفه؟ هذان السؤالان الوجيهان سوف أجيب عليهما بدقة.

كيف ولماذا تم تأليف هذا الكتاب؟

سوف يضطرني ذلك إلى تكرار بعض الحقائق التي قرأتها لترك في مقدمة للسيد دول توماس بعنوان ”طريق مختصر للتفوق“.

كنت أقوم بدورات تعليمية للمحترفين من الرجال والنساء منذ عام 1912 في نيويورك.

لقد قمت بدورات في الخطابة وهي دورات متخصصة للكبار، وهذه تحتاج إلى خبرة فعالة كي يفكروا بأنفسهم ويعبروا عن أفكارهم بوضوح وفاعلية ولكنني أدركت بمرور الوقت أن هؤلاء الكبار مع حاجتهم إلى التدريب في الخطابة والتدريب على الانسجام مع الناس في الأعمال اليومية والاتصالات الاجتماعية.

وأدركت أيضاً أنني في حاجة ماسة إلى مثل هذا التدريب. كم كانت الحاجة ماسة إلى كتاب مثل هذا بين يدي منذ عشرين سنة مضت.

ربما يكون التعامل مع الناس هو أكبر مشكلة يمكن أن تواجهها وبخاصة إذا كنت رجل أعمال.

نعم وذلك ضروري لو أنك ربة بيت أو مهندسة معمارية أو مهندس.

تم إجراء بحث منذ عدة سنوات مضت تحت رعاية مؤسسة كارنيجي للنهوض بالمدرسين الذين اكتشفوا حقائق أكدتها الدراسات التي أجراها معهد كارنيجي للتكنولوجيا أن حوالي خمسة عشر بالمائة من النجاح المالي للإنسان يعود إلى معرفته الفنية، وخمسة وثمانين في المائة يعود إلى المهارة في الهندسة الإنسانية للشخصية، والقدرة على قيادة الناس.

لقد قمت خلال عدة سنوات بدورات عدة في نادي المهندسين بفيلاطفيا، وفي فرع نيويورك للمعهد الأمريكي لمهندسي الإلكترونيات، وكان ما يزيد على ألف وخمسمائة مهندس قد مرروا عبر فصولي الدراسية.

يستطيع المرء - على سبيل المثال - استئجار مهارات فنية في الهندسة والمحاسبة والفن المعماري، أو في أي حرف آخر بخمسة وعشرين دولاراً إلى خمسين دولاراً في الأسبوع على سبيل المثال، ولكن الإنسان الذي يمتلك معرفة فنية وقدرة على التعبير عن أفكاره والاضطلاع بالزعامة وإثارة الحماس بين الرجال ذلك هو الإنسان الذي يحصل على أعلى كسب مادي.

أخبر جون دي رووكفلر مايثيوس براسن وهو في قمة نشاطه بأن:

"القدرة على التعامل مع الناس هو بمنزلة إمكان شراء سلعته مثل السكر أو البن".

قال جون دي:

"ولسوف أدفع أكثر من أجل تلك القدرة، أكثر من أي إنسان يستطيع أن يدفع على وجه الأرض".

قامت جامعة شيكاغو ومدارس جمعية الشبان المسيحية الأمريكية بإجراء دراسة لعامين - حول ما يريد الكبار دراسته، وتتكلفت هذه الدراسة خمسة وعشرين ألف دولار أمريكي، وكان الجزء الأخير قد تم إجراؤه في مدينة ميرين في كونكتيكت. وقد تم إجراء لقاء مع كل الكبار في ميرين وطلب من كل منهم الإجابة على مائة وستة وخمسين سؤالاً مثل: ما العمل الذي تمارسه أو ما مهنتك؟ ما عملك؟ كيف تشغل وقت فراغك؟ ما دخلك؟ ما هي هوايتك؟ ما هي مشاكلك؟ ما هي المواد التي تهتم بها في دراستك اهتماماً زائداً؟ وهكذا كشفت الدراسة أن الصحة هي اهتمام الكبار الأول، ويأتي في المرتبة الثانية كيف تفهم الناس وتسجم معهم، كيف تنقل خبرتك إلى الآخرين، وكيف تكسب الآخرين إلى طريقة تفكيرك؟

وقد قررت اللجنة القائمة على هذه الدراسة القيام بدورة دراسية مماثلة للكبار في ميرين، وبحثوا عن كتاب دراسي في هذا الخصوص. اتصلوا بمسؤول بارز عن تعليم الكبار وطلبوا منه أن يساعدهم على العثور على كتاب واحد يفي بهذا الغرض فأجاب:

"لا أعرف ما يريد أولئك، لكن الكتاب الذي يحتاجونه لم يتم تأليفه بعد". حيث أنه لا يوجد ذلك الكتاب. فقد حاولت تأليف كتاب لاستخدامه في دوراتي الدراسية الخاصة بي".

ها هو الكتاب بين يديك وأرجو أن يعجبك.. وأن يفي بالغرض الذي تحتاجه. لقد قرأت كل شيء أمكنني العثور عليه في هذا الخصوص.. قرأت كل شيء بداية من دروري ديكس وسجلات محكمة الطلاق ومجلة الآباء، إلى البروفيسور أوفرستريت

والفريد أولد ووليام جيمس، كما كلفت باحثاً ليقضي عاماً ونصف العام في مكتبات مختلفة ليقرأ كل شيء فاتني ويثابر على دراسة المجالات الضخمة المتخصصة في علم النفس والأنكباب على قراءة المئات من مقالات المجالات ويبحث في ترجمات عديدة، ومحاولة معرفة كيفية تعامل العظماء من كل الأعمار مع الناس، وقرأنا حياة كل القادة العظام من جوليوس إلى توماس أديسون.. حتى أننا قرأنا أكثر من مائة كتاب في سيرة حياة ثيودور روزفلت وحده وألينا على أنفسنا على أن لا ندخل وقتاً ولا نفقات لنكتشف كل فكرة عملية يكون أي واحد قد استخدماها عبر الأعمر ليكسب الأصدقاء و يؤثر في الناس.

وقدمت - شخصياً - بلقاء العديد من الناجحين مثل ماركوفي فرانكلين دي روزفلت، أوين دي - يانج، كلارك جيبل، ماري بكمفورد، مارتن جونسون، محاولاً اكتشاف الأسلوب الذي استخدموه في علاقاتهم الإنسانية.

وتوسعت هذه المعلومات إلى محاضرة تستغرق ساعة وثلاثين دقيقة كنت أقيها كل موسم على الكبار لسنوات في دورات معهد كارنيجي في نيويورك. أعطيت الكبار الكتاب وحضرتهم على اختباره في عملهم واتصالاتهم الاجتماعية ثم العودة للفصل الدراسي ليتحدث كل منهم عن تجربته والنتائج التي حققتها كل منهم.

ومنذ سنوات بدأنا نخرج بمجموعة من القواعد تم طباعتها على بطاقة لا يزيد حجمها على بطاقة البريد. وفي الموسم التالي بطاقة أكبر ثم كراسة فسلسلة من الكتب واتسع كل منها في الحجم، والآن يأتي هذا الكتاب بعد خمس عشرة سنة من البحث والتجربة.

إن القواعد التي أرسيتها في هذا الكتاب ليست مجرد نظريات أو عمل تخميني وحسب، إنما طبقت هذه النظريات والأعمال والمبادئ حرفيًا وشاهدت تطبيقها يؤثر ويطور حياة كثير من الناس.

حتى أن صاحب العمل غير فلسفة حياته وكانت مؤسسته متوجهة بالولاء والحماس الجديدين ونمط روح الفريق المتعاون بينهم بصورة جديدة، وكيف لا، وهناك رجالاً مع ثلاثة وأربعة عشر موظفاً انضم إلى تلك الدورات الدراسية ودرسوا المبادئ التي تمت مناقشتها في هذا الكتاب.

"عندما اعتدت المشي خلال مؤسستي، لم يقم أحد بتحبيتي. كان الموظفون في الواقع ينظرون إلى الاتجاه الآخر عندما يرونني أقترب، لكنهم الآن أصدقاء، حتى حارس المبنى يناديوني باسمي الأول".

عند كتابة هذا الفصل تلقيت خطاباً من أحد الألمان من المدرسة القديمة وهو من الأرستقراطيين، خدم أجداده أجیاله كضباط محترفين في الجيش تحت قيادة أسرة هوهو نررلرني الحاكمة التي ينتمي إليها ملوك بروسيا وكان الخطاب قد كتبه وهو على ظهر باخرة تبحر عباب المحيط الأطلسي.. وفي هذا الخطاب أخبرني عن تطبيق تلك المبادئ.

رجل آخر من نيويورك وهو رجل كبير خريج جامعة هارفارد، ثري وصاحب أكبر مصنع للسجاد، كتب لي يقول:

"لقد تعلمت الكثير في خلال أربعة عشر أسبوعاً خلال نظام التدريب عن موضوع، "تأثير في الناس" وما تعلمنه لم أتعلم في الجامعة خلال أربع سنوات."

أما ما قاله البروفيسور ولIAM جيمس من هارفارد أمام ستمائة رجل في نادي بيل في نيويورك مساء الخميس في الثالث والعشرين من شهر فبراير عام 1933، فليس لي تعليق عليه.. أنا مجرد ناقل لهذا التصريح الذي قال فيه:

"بالمقارنة إلى ما ينبغي أن تكون فإننا فقط أنصاف مدركين، إذ أننا نستخدم جزءاً صغيراً من مصادرنا العقلانية والجسمانية، إن الفرد منا يعيش إلى حد بعيد داخل أسوار حدوده يمتلك قوى من أنواع مختلفة كان عادة يحقق في تحقيقها".

إن تلك القوى التي "يتحقق عادة في استخدامها" هو الغرض الوحيد من هذا الكتاب لمساعدتك في اكتشاف وتطوير الاستفادة عن طريق تلك المميزات النائمة التي لا نستخدمها.

قال الدكتور جون دي - هيبن، الرئيس السابق لجامعة برنسون: "التعليم هو القدرة على مجابهة مواقف الحياة".

ولو أنك بمرور الوقت فرغت من قراءة الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب، ولم تكن مؤهلاً بصورة أفضل لمجابهة مواقف الحياة، سأعتبر هذا الكتاب فاشلاً.

فهذا الكتاب ناجح بقدر اهتمامك به، لأن هيربرث سبنسر قال:

"الهدف الكبير من التعليم ليس المعرفة وإنما الفعل".

وهذا الكتاب كتاب فعل.

دعنا ندخل في صلب الموضوع.

ديل كارنيجي

الفصل الأول

الفنون الأساسية في معاملة الناس

إذا أردت جمع العسل، لا تركل الخلية:

بعد أسبوع من البحث شهدت مدينة نيويورك في السابع من شهر مايو 1931 مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين - أصبح المجرم في موقف حرج بعد أن وقع في الفخ في شقة حبيبته في شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومخبر سري حصاراً على سطح الشقة وفتحوا فجوات في سطحها، وحاولوا إجباره على الخروج بكل السبل. بالغاز المسيل للدموع.. بينادقهم سريعة الطلقات..

ورغم مرور أكثر من ساعة على تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولي وقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة إلا أن كرولي بقي جالساً على مقعده الوثير. لم يخف.. لم يرتعب.. ولم يهرب..

وشاهد معركة تبادل إطلاق النار عشر آلاف شخص وهم في حالة فزع. وعندما تم إلقاء القبض على كرولي أعلن مالروني مفتش الشرطة قائلاً:

"إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم في تاريخ نيويورك.
ولننسأله: كيف كان كرولي ينظر إلى نفسه؟"

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطاباً بعنوان "إلى من يهمه الأمر" والدم يتدفق من جراحه تاركاً أثراً قرمزيًا على الورق.

”تحت معطفِي يوجد قلب مرهق، لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد“.

كرولي، قبل هذا بوقت قصير كان في حفل تقبيل في الطريق إلى لونج آيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

”دعني أرى رخصة قيادتك“.

سحب كرولي مسدسه دون أن ينبعس بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يُحتضر، ففز كرولي من السيارة وانتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضًا. كان ذلك هو القاتل الذي قال: ”تحت معطفِي يوجد قلب مرهق، لكنه قلب طيب، لا يلحق الأذى بأحد“.

كان كرولي محكوماً بالإعدام بالكرسي الكهربائي، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ في سنج سنج، هل قال: هذا هو جزاء قتل الناس؟ لا. وإنما قال: ”هذا هو ما لقيته لأجل الدفاع عن نفسي“.

لم يلم كرولي نفسه. وتساءل هل ذلك موقف غير عادي بين المجرمين؟ هل تظن ذلك؟ استمتع جيداً إلى هذا: أمضيت أفضل سنوات حياتي، أمنح الناس السرور، وأساعدتهم على أن يستمتعون بوقت طيب، لكن ما حصلت عليه هو الإساءة، وأن أصبح مطارداً من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابوني. نعم، عدو شعب أمريكا الأول سابقاً، زعيم العصابة المنحوس الذي الحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابوني لم يدّن نفسه فقد اعتبر نفسه منقذاً للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى داني دتس شولتز أسوأ الفادرين في نيويورك والذي سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرّح في لقاء صحفي: أنا صديق الشعب وحبيبه.. وقد صدق نفسه أنه كذلك.

ال مجرمون في سنج سنج. هؤلاء الأشرار إنهم بشر مثلّي ومثلّك وهم يبررون سلوكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أو قد تكون منطقية لكنهم يوضّحوا بإصرار بأنه لا يُنْبَغِي أن يُسْجِنُوا إطلاقاً.

حتى الراحل جون واناميكر اعترف قائلاً:

”تعلمت منذ ثلاثين عاماً مضت أنه من الحماقة أن أويّخ لأنني استطعت التغلب على الكثير من المتاعب.. تغلبت عليها بذكائي.. حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوي.“

وهنا تتحمّل أن أبقى ثلث من الزمان كي أدرك حقيقة أن تسعه وتسعين في المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقاً مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاد الذي يضع الإنسان في موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذى إحساسه.

في الجيش الألماني مثلاً، لا يدع الجندي يقدم شکواه مباشرة إذا حدث شيء بل عليه التروي حتى يهدأ.. وهو إن قدم شکواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعرض إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض في سنة 1908، نصب تافت رئيساً، ثم ذهب إلى أفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقاومته التجديد، وحاول ضماناً الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفسه، فكون حزب بول موز وحّجم الحزب الجمهوري الأمريكي، وفي الانتخاب التالي فاز وليام هارد تافت والحزب الجمهوري بمقعدين فقط عن ولايتي هما فيرمونت وأوتاباه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرفها الحزب الجمهوري على الإطلاق.

وبصراحة، إن كل الانتقادات التي وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل أفعاله والدموغ في عينيه ليقول: "لا أدرى كيف كان يمكن أن أفعل خيراً مما قمت به".

ولنأخذ فضيحة تيبوت دوم للبترول التي جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزت الأمة.. هل قلت الفضيحة؟ ها هي حقائقها:

عندما عهد إلى وزير الداخلية في وزارة هاردنج السيد البرت فول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية في إلك هيل تيبوت والتي خصصت لاستخدام البحرية المستقبلية.

لقد سلم الوزير عقداً سرياً وبدون عروض تافسية إلى صديقه إدوارد إل دوني مقابل قرضاً قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية في المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة ويكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هددت بدمار الحزب الجمهوري ووضعت البرت فول خلف قضبان السجن بعد أن أدین وسيق إلى المذبح وتم صلبه

هربرت هوفر بعد سنوات وفي خطاب عام أوضح إلى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهني الذي سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت تضرب وجهها بقبضتها وتصرخ: "ماذا إن زوجي فول لم يخن أحد مطلقاً وإنه لو ملى هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغري زوجي بارتكاب مثل هذا الخطأ.. هو نفسه الذي تمت خيانته."

دعنا ندرك أن الشخص الذي تنتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذي يقول:

لا أدرى كيف كان يمكنني أن أفعل خيراً مما قمت به". إبراهام لنكولن راقد يحتضر في غرفة نوم، في منزل متواضع أمام الشارع الذي يقع فيه مسرح فورد حيث أطلق عليه بوث الرصاص في صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام 1865.

قال وزير الحرية ستانتسون ولنكولن ممدد على السرير: "هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم".

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاثة سنوات لكتابة وإعادة كتابة - عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان: "لنكولن الذي لا يعرفه الناس".

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعاراً تسخر من الناس ويلقي بها في الطريق كي يعثر الناس على تلك الخطابات. أحدثت تلك الخطابات آثاراً الحنق لمدة طويلة. وحتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً في سبرنج فيلد هاجم خصوصه في الصحف.

لنكولن بعد أن أصبح محامياً في سبرنج فيلد، ألينوي، هاجم خصوصه صراحة في الصحف وقد سخر في خريف عام 1842 من سياسي إيرلندي ميال إلى العراق، يدعى جيمي شيلدرز، هجاء لنكولن، من خلال خطاب تم نشره في صحيفة سبرنج فيلد ضجّت المدينة بالضحك واكتشف شيلدرز أن الذي كتب الخطاب هو لنكولن، فقفز على حصانه وانطلق إلى لنكولن وتحداه في مبارزة، لم يكن لنكولن يريدها، عارض المبارزة، ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته، اختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويتين وقد تلقى دروساً في المبارزة، وفي اليوم المحدد. استعدوا للقتال حتى الموت، وفي الدقيقة الأخيرة قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المبارزة، وأوقفوا المبارزة.

كان هذا الحدث فارقاً في حياة لنكولن، فقد علمته هذه الحادثة درساً لا يقدر بثمن في فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصب لنكولن جنراً جديداً على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب، بيرنسايد، هووكو، ميد - أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة تدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، أما لنكولن فقد أقام سلاماً مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول: "لا تدينوا كي لا تدانوا".

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن: "لا تتقدوهم ! فهم كانوا تحت ظروف، قد نقع مثلهم تحت ظروف ماثلة". وهكذا مثلاً:

عندما كانت معركة جتسبرج في أيامها الثلاثة الأولى من شهر يوليو عام 1863 وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لي) في التقهقر جنوباً بينما غرفت العاصمة في المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم، وجد أمامه نهرًا مرتفعاً لا يمكن عبوره وجيشه الاتحاد المنتصر خلفه وقع لي في فخ لم يستطع الإفلات منه، انتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد لا يستدعي مجلس الحرب بل يباغت "لي" فوراً وتقهي الحرب.

وطلب إضافة للتغافر الذي بعثه إلى ميد بإرسال رسولاً يطلب منه العمل فوراً. لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعي مجلس الحرب ورفض رفضاً قاطعاً مهاجمة لي.

وانحسر الماء في النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك. ثار لنكولن غاضباً في ابنه روبرت قائلاً: "يا إلهي ماذا يعني هذا؟ كانوا في متناول يدنا.. كان لابد أن يكونوا في قبضتنا. آه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسي".

وعندما جلس لنكولن كان مستاءً كتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزي الجنرال:

لا أظن أنك تقدر جسامه هروب لي، كان في متداول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة، ولكن استمرت الحرب إلى أجل غير مسمى. إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لي يوم الاثنين الماضي، فكيف تستطيع فعل ذلك في جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تALLE بأقل من ثلثي القوة التي كانت بحوزتك. فرصتك في النجاح ضاعت، أنا حزين جداً من أجلك.”

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله. لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه: ”لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعري لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أدانني وسوف يشير في مشاعر قاسية ما يجعلني تلك المشاعر أحسنًّا بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الاستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: إنني كرئيس عندما تواجهني مشكلة معقدة أنظر إلى الخلف إلى لوحة ضخمة للنكولن معلقة على مكتبي في البيت الأبيض وأسأل: ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكانى؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفوشيوس: ”لا تشک من الثلوج الذي على سطح جارك، وعتبة بابك مسدودة بالثلج“.

عندما كنت شاباً وأردت أن أترك أثراً في الناس، كتبت بحمق خطاباً إلى ريتشارد هاردنج ديفيز كأديب ضخم في أمريكا. كنت أعد مقالاً عن المؤلفين، وسألت ديفيز عن طريقة في العمل، وما كنت مشغولاً بأن أترك انطباعاً لدى ديفيز أنهيت ملحوظتي القصيرة بالكلمات: ”ستكتب ولا تقرأ“.

لم يتضايق ديفيز، إنه ببساطة أعاده إلىَّ مع ملحوظة أسفله تقول: ”سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقي السيئة“.

أقولها بصراحة أني أخطأت ولكنني تضيّقت جداً لدرجة أني عندما قرأت عن موت ريتشارد هاردننج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة في ذهني وأنا خجل من اعترافي.

تذكر وأنت تعامل مع الناس أنك لا تعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبراء والغرور. والانتقاد شرارة ربما سببت انفجاراً في مخزن البارود.

الجنرال ليونارد وود، مثلاً انتقاده وحرمانه من الذهاب مع الجيش إلى فرنسا كانت لطمة لكبريائه عجلت بموته.

توماس هاردي واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا في الأدب الإنجليزي، الانتقاد الحاد هو الذي جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذي ساق توماس تشارلتون - الشاعر البريطاني - إلى الانتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة في شبابه، صار دبلوماسياً، وبارعاً في معاملة الناس، وتم توجيهه سفيراً لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟ قال: "لن أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خيراً ما أعرفه عن الناس".

أي أحمق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكي، ومعظمهم يفعلون، ليكن المرء متفهمًا ومتسامحاً، قال كارليل: "الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه".

بدلاً من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم.. هذا مفيد جداً خير من الانتقاد وبالتالي فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.
"كي تفهم الجميع، سامح الكل".

وكمَا قال الدكْتور جونسون: الله ذاته يا سيدِي لا يحاكمُ الإنسان إلا بعد موته.
فَلِمَّاذا نحاكمُه نحن في حياته؟.

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هناك طريقة واحدة تجبر أي شخص على أن يفعل أي شيء تريده. طبعاً هذه الطريقة ليست هي بتصويب المسدس إلى صدره، أو بتهدیده بإطلاق الرصاص عليه.. وإن كان طفلاً فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

ها هو دكتور فيينا الشهير سيموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين في القرن العشرين يقول: "إن كل شيء نفعله ينحدر من دافعين: الدافع الجنسي والرغبة في العظمة". أما البروفيسور الأمريكي جون ديوبي فقد قال بصورة مختلفة: "إن أعمق دافع في طبيعة الإنسان هو الرغبة في أن يكون مهماً".

أنت عزيزي القارئ ماذا تريده؟

إن كل إنسان طبيعي يطمع بتلهف إلى:

1. الصحة وحفظ الحياة.
2. الغذاء.
3. النوم.
4. المال والأشياء التي يشتريها.
5. الحياة المستقبلية.
6. الاكتفاء الجنسي.
7. رفاهية أطفالنا.
8. الشعور بالأهمية.

لنقولن يقول في أحد خطاباته: "إن كل واحد منا يحب الشاء". أما ولIAM جيمس فقد قال: "إن أعمق مبدأ في طبيعة الإنسان هو اللهفة في أن يتم تقديره". إن الرغبة في الشعور بالأهمية هي الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبياً أعمل في مزرعة في ميسوري كان والدي يربى أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه. وكنا قد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا في المهرجانات، فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات. قام والدي بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصلين الطويل. يمسك بطرفه وأمسكت أنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التي فازت بها، لكن والدي كان يهتم بها، إن تلك الجوائز أعطته شعوراً بالأهمية.

هاهو كاتب البقال غير المنظم والفقير الذي درس بعض كتب القانون التي عثر عليها في قاع برميل النفايات. هل عرفته؟ إنه أبراهام لنكولن !!

يقول: إزي. مالروني، مفتش شرطة سابق في نيويورك: "المجرم الشاب العادي اليوم مليء بالشعور بالأهمية، وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلاً، التبع غير المستحب لأخذ "الضريبة الساخنة" من الكرسي الكهربائي يبدو بعيداً، طالما يمكنه التأمل في الأشخاص الذين يشبهون في صور باب روث، لاجارديا، أينشتاين، لينديريج، توسكانيني أو روزفلت".

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك مادا تكون أنت. ذلك يحدد صفتاك.

إن جون دي وكفلر مثلأ حصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث في بكين بالصين للعناية بملائين الفقراء الذين لم يرهم ولم يروه. كما أن ديلانجر حصل على شعوره بالأهمية كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك. وكان فخوراً عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال: "أنا ديلانجر".

نعم كان فخوراً كونه عدو الشعب. وهو القائل: "لن الحق بحكم الأذى، ولكنني أنا ديللنجر".

الفرق بين روكلفر وديللنجر هو كيفية حصول كل منهما على الشعور بالأهمية. حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ "أدميرال المحيط ونائب ملك الهند". حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التي لم تعنون بـ (صاحبة الجلالة الملكية) وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضت مسر لنكولن - في البيت البيض - على مسر جرانات وصاحت بها: "كيف تجرأين على الجلوس في حضرتي دون أن أدعوك للجلوس؟"

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية في مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من كل الأمراض مجتمعة. إذا كنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكانت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل إحدى المصحات العقلية - بنسبة واحد إلى عشرين - وتمضي سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة إن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالإصابة بالزهري الذي يدمر خلايا المخ والاضطرابات المخية بسبب الكحول والجروح.

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرح هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية، وهو طبيب حائز على أوسمة الامتياز والجوائز التي نالها لبراعته في مهنته، أخبرني هذا الرجل صراحة أنه لا يعرف سبباً لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال: "إن كثيراً من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة، ثم حكى لي هذه القصة:

لدي الآن مريضة، كان زواجه كارثة، تطاعت للحب والأطفال والمكانة الاجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزوجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي، لـ ميكن لها أطفال ولا مكانة اجتماعية، أصيبت بالجنون، وفي مخيلتها أنها طلت زوجها واستردت اسمها كما كان قبل الزواج، وتعتقد الآن أنها تزوجت من أرستقراطي إنجليزي، وتصر على مناداتها ليدي سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تخيل أن لها طفلاً جديداً تحصل عليه كل ليلة، كل مرة أزورها تقول: دكتور، كاندي مولد الليلة الماضية”.

يقول الطبيب: لو استطعت أن أبسط يدي وأشفيفها من جنونها ما فعلت ذلك لأنها أكثر سعادة وهي في حالة الجنون.”

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس الفهم لهذا الجانب.

هناك - على حد علمي - اثنان فقط في التاريخ تقاضى كل منهما راتباً قيمته مليون دولار سنوياً: وولتر كريسل وشارلز سكواب.

لماذا دفع إندرود كارنيجي إلى سكواب مليون دولار سنوياً أو أكثر من ثلاثة آلاف دولار يومياً؟ هل لأن سكواب عبقري؟ لا. هل لأنه كان يعرف أكثر من الآخرين عن تصنيع الصلب؟ لا. أخبرني تشارلز سكواب نفسه بأن رجالاً كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لقدرته على التعامل مع الناس: سأله عن كيفية قيامه بهذا. وهما السر دونه بنفسه، وهي كلمات كان ينبغي أن تصب في لوحات برونزية وعلق في كل منزل ومدرسة ومحل ومكتب، كلمات ينبغي

على الأطفال أن تظل عالقة بذاكرتهم بدلاً من إضاعة وقتهم في تصرفات الأفعال الlatينية، أو كمية سقوط المطر سنوياً في البرازيل، كلما سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

→ قال سكواب: "أعظم ميزة امتلكتها هي إثارة الحماس بين الرجال، والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الإنسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع، ما من شيء يمكن أن يقتل طموحات الإنسان مثل الانتقادات ممن هم أعلى منه، لم أتقد أي أحد إطلاقاً. إنني أؤمن بقيمة الحافز على الإنسان لكنني في نفس الوقت أمقت الخطأ. لو أحبت شيئاً فإنني مبالغ في الاستحسان، سخني في المديح". هذا ما يفعله سكواب.

قال سكواب: "لم أجده إلى الآن - في علاقاتي العريضة ولقاءاتي مع العظماء في العلم - الرجل العظيم الذي أثقني على مركزه، قدم أفضل ما يمكنه من روح الاستحسان ولكنه يفعل هذا وهو يقوم بالانتقاد".

ما قاله سكواب كان أحد الأسباب والأساليب البارزة التي أوصلت إندرود كارنيجي إلى النجاح المذهل.

لقد امتدح كارنيجي أصحابه في السر والعلانية حتى أنه امتدح مساعديه على شاهد قبرهما فكتب مرثية لنفسه: " هنا يرقد شخص عرف كيف يجمع حوله الرجال وكانوا أكثر مهارة منه".

إدوارد بدنورد أحد شركاء روكلفر عندما أضاع مزرعته التي تقدر بـ ملايين دولار في صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبية كان في استطاعة روكلفر إنقاذه ولكنه عرف أن بدنورد قد فعل ما بوسعيه. ووجد روكلفر فرصته للمديح فهتاً بدنورد لأنّه كان قادرًا على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي استثمره.

قال روكلفر: المتعهد الفني زن بجفيلد المدهش الذي بهر برودواي حصل على سمعته الواسعة من قدرته المبهرة على (تمجيد الفتاة الأمريكية) فقد أخذ مخلوقاً متواضعاً لا حول له ولا قوة ويحوله إلى المسرح متألقاً ومبهراً.

كان عملياً، فقد رفع راتب فتيات الكورس من ثلاثين دولار في الأسبوع إلى مائة وخمسة وسبعين دولاراً.

استجابت مرة لنزعة الصوم لمدة ستة أيام بلياليها.. لم يكن الأمر صعباً فقد كنت في اليوم السادس أقل جوعاً من اليوم الثاني.

وعندما لعب الفريد لانت دور ستلر في "جمع الشمل في فيينا" قال: "ما من شيء أحتجه أكثر من منحي (الثقة في نفسي)".

"تملق! إنه لا يفلح مع الأذكياء". طبعاً التملق لا ينجح - غالباً - مع الأذكياء وهو أمر تافه وأناني وفاشل.

لماذا كان أخوان مدعي المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟
لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جمليتين مشهورتين في السينما،
بريمادونا المشهور عالمياً وبرياراة هتون مع ملايينها؟ لماذا وكيف فعلوا هذا؟

قالت أديلا روجرز سان جون في مقال بمجلة ليبرتي: "إن جاذبية مديفاني بالنسبة للرجال ستظل سراً لأجيال قادمة".

شرحـت لي ذلك بولا نجري، الخبرـرة بالرجال والفنـانـة الكـبـيرـة، قـالت: "إـنـهم يـفـهـمـون فـنـ التـمـلـقـ كـمـاـ لمـ يـفـعـلـهـ الآـخـرـونـ الـذـيـنـ عـرـفـتـهـمـ، إـنـهـ فـنـ مـفـقـودـ فـيـ هـذـاـ زـمـنـ المـادـيـ الـهـاـزـلـ. أـسـتـطـعـ أـنـ أـوـكـدـ لـكـ أـنـ ذـلـكـ هوـ سـرـ جـاذـبـةـ مدـيـفـانـيـ بـالـنـسـاءـ، أـفـهـمـ هـذـاـ".

حتى الملكة فيكتوريا كانت عرضة للتسلق. اعترف دزرائيلي إنه قام به بصورة دائمة في التعامل مع الملكة. ودزرائيلي كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء ممن حكموا الإمبراطورية البريطانية الواسعة. كان نابغاً من بين أفراد عائلته.

إن التسلق - على المدى الطويل - يضرك أكثر مما ينفعك. ونتسائل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتسلق؟

الفرق بسيط، أحدهما صادق والآخر غير صادق، يأتي أحدهما من القلب والآخر من طرف اللسان، أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر، أحدهما يتم الإعجاب به عالمياً، والآخر تم إدانته عالمياً.

شاهدت مؤخراً نصيفاً للجنرال أو بريجون في قصر تشابولتيك في مكسيكو سيتي، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أو بريجون: "لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك. كن خائفاً من الأصدقاء الذين يتلقونك".

الملك جورج الخامس كان لديه مجموعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبه في مقر باكنجهام. تقول إحدى هذه الأمثال: "علمتي إلا أقدم أو أتلقي مدحًا رخيصاً".

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قرأت ذات مرة تعريفاً للتملق، وهو جدير بالذكر: "هو إخبار الإنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط".

قال رالف والدو إميرسون: "استخدم أي لغة تريد استخدامها، فليس بوسفك أن تقول إلا ما ت يريد قوله". لو كان علينا أن نستخدم التملق فإن كل واحد سيروجه، ولأصبحنا جميعاً خبراء في العلاقات الإنسانية.

قال إميرسون: "كل رجل أقبله أعلى مني بصورة ما. وبهذا أتعلم منه". إذا كان إميرسون صادقاً. أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟ دعنا نكف عن التفكير في إنجازاتنا واحتياجاتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المحمودة في الإنسان الآخر. ثم نسيان التملق، وامتناع غيرك التقدير الأمين المخلص. ولتكن "شجاعاً في استحسانك وسخياً في مدحك". ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لسنوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماماً.

→ "إن الذي يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش":

إننا نعرف أن السمك يفضل الديدان لذلك عندما أذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشدة، بل أفكر فيما يريده السمك ولو أني أفضل أن أضع بسناري الفراولة والقشدة.

وأقول: أيها السمك: لا تحبين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سئل أحد الأشخاص: كيف نجح في البقاء في السلطة بعد قادة الحرب - ويلسون، أورلاندو: كلمنسو والذين تم نسيانهم.

أجاب: إن بقاءه في الذاكرة وفي القمة وهو من الضروري أن تزود السنارة بما يناسب السمك. إن الطريق الوحيد للتأثير في صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيف يحصل عليه.

→ رالف والد إميرسون وابنه حاولا في يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة، لكنهما ارتكبا الغلط الشائع ألا وهي التفكير فيما يريدانه فقط.. إميرسون يدفع العجل وابنه يجذبه، لكن العجل فعل نفس ما فعله، فكر فيما أراده هو، لذلك تصليبت أرجله ورفض بعناد أن يترك المراعي. شاهدت الخادمة الإيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك أو إحساس بالعجل أكبر مما لدى إميرسون. فكرت فيما أراده العجل، وضعت إصبعها في فم العجل بحنان وتركت العجل يررضع في إصبعها بينما قادته برفق إلى الحظيرة.

يقول البروفيسور هاري أ. أوفرستريت في كتابه "التأثير في سلوك الناس": "نشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذين يريدون الاقتناع، سواء في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في السياسة، هي أن

تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش.”

الصبي الاسكتلندي إندرو كارنيجي، الفقير المدقع الذي بدأ العمل بسنتين في الساعة وحصل في النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار، تعلم في حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير في الناس هو التحدث بعبارات بسيطة مما يريده الشخص الآخر. التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط، إلا أنه تعلم كيف يعامل الناس.

حقيقة زوجته كانت قلقة بشأن ولديها، كانا في ييل، وكانا مشغولين بشؤونهما لدرجة أنهاهما أهملتا خطابات أمها مهما كانت مشبعة بالحزن.

ثم قدم كارنيجي مائة دولار حتى يحصل على رد برجوع البريد، راهنه شخص ما، لذلك كتب خطاباً مطولاً ذكر أنه يرسل لكل واحد من ولدي شقيقته فئة خمسة دولارات، وأهمل مع ذلك أن يضع في طي الخطاب التقدّم.

وجاءت الردود بالشكر:

”الحال العزيز إندرو، بالنسبة لمحظتك الرقيقة.. (يمكنك إنهاء الجملة بنفسك).

هذا خطاب رئيس هيئة الإذاعة، وهي وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة. تم إرسال هذا الخطاب إلى مديرية محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة: كتبت بين قوسين () ردود أفعال على كل فقرة.

السيد / جون بلانك

بلاتك فيل

إنديانا

عزيزي السيد بلانك:

”شركة .. ترغب في الاحتفاظ بمركزها في زعامة وكالة الإعلان في المجال الإذاعي.”

(من يهتم بما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي. يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي، تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الإلترنوجي، تعثرت البورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم يتم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندى، وعندى التهاب في الأعصاب، وتقلقني قشرة الرأس، ثم أجده ما يحزنني، أصل إلى مكتبي صباحاً وأنا قلق، وأفتح بريدي لأجد هذا التافه بنيويورك يصدعني بما تريده شركته (لو أنه أدرك الانطباع السيئ الذي يتركه خطابه لترك العمل في الإعلانات وعمل في تصنيع غسول الصائن لتطهيفها من الحشرات).

"الحسابات الوطنية من الإعلانات لهذه الكالة هي حصن لأول شبكة. وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائماً على القمة كل عام".

(كبير وقوى وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعني هذا؟ لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز وجنرال الكتريك، ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معاً، لو كان لديك إحساس بسيط لأدركك أنني مهتم بكيني ولست مهتماً بكينك، كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلنيأشعر أنني صغير وغير هام).

"نرغب في خدمة أرياحنا وتميزتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة".

(أنت ترغب (أنت ترغب (أنت غبي تماماً، أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه مسؤوليني أو بنج كروسبى، دعني أخبرك بصورة نهائية بأنني مهتم فيما أرحب أنا فيه، وأنت لم تتبس بینت شفهه إلى الآن في خطابك السخيف).

"فهل يمكنك وضع شركة.. في قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية في المحطة؟ كل تفصيل سيكون مفيداً للوكالة في الوقت المحدد".

(القائمة المفضلة). إنك جريء أو تجعلني أشعر أنني ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك، ثم تسألني أن أضعك على "القائمة المفضلة" ولم تقل لي حتى كلمة "من فضلك" عندما تطلب ذلك).

"أقراركم العاجل باستلام هذا الخطاب مع إعطائنا آخر أعمالك" سيكون له فائدة متبادلة".

(يا أحمق！ ترسل لي خطاباً وضيعاً، ببعض الأجزاء والأركان، وأنت تتوقع عليّ لتسألني متى أكون قلقاً بشأن فك الرهن العقاري، والحشرات ونباتات الخبيزة الإفرنجي، وضغط دمي، لكي أجلس وأملي على شخص مذكرة باستلام خطابك المبuzzer الأركان، وتطلب مني أن أفعل هذا على "وجه السرعة". ماذا تعني بـ"وجه السرعة"؟ لا تعلم أنني مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسي، ثم من أعطاك الحق لتأمرني؟ أنت تقول: "سيكون هذا منفعة متبادلة". أخيراً بدأت تفهم وجهة نظري ولكنك غير واضح، فلم تعرّفني ما الميزة التي لي).

المخلص جداً

جون بلاك

مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيه نسخة من بلانكفييل جورنال ستكون ذات منفعة لك وربما ترغب في إذاعتها في محطةك.

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيويورك كنت أريد أن أقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بفورست هيل، سأله عمّا إذا كان منزلي مبنياً من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟ قال: إنه لا يعرف. وأخبرني بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطاباً منه في الصباح التالي. هل أعطاني المعلومات التي طلبتها؟ لم يفعل هذا، وكان يمكنه إعطائي إياها في مكالمة تلفونية في ستين ثانية، وأخبرني

ثانيةً بأنه يمكنني الحصول عليها تلفونياً بنفسي، وطلب مني أن يتناول التأمين الخاص بي.

لم يكن مهتماً بمساعدتي، كان مهتماً بنفسه فحسب، كان ينبغي أن أعيده نسخة من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة "المانع"، و"تقسيم الثروة" لوقرأ تلك الكتب وقام بتطبيق فلسفتها لربح ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بي.

يقع في نفس الخطأ المحترفون من الرجال. زرت مكتباً منذ سنوات وهو لأخصائي مشهور في فيلادلفيا، وقبل أن ينظر حتى إلى اللوزتين في حلقي سألني عن الأعمال التي أقوم بها (لم يكن مهتماً بحجم اللوزتين عندي)، كان مهتماً بحجم خزانتي، اهتمامه الأول لم يكن بكيف يستطيع مساعدتي، كان اهتمامه الأكبر كم يمكنه الحصول مني. كانت النتيجة أنه لم يحصل على أي شيء فقد خرجت من عيادته بازدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد. العالم مليء بآناس مثل هذا الأخصائي.

قال أودين دي يانج: "الرجل الذي يستطيع وضع نفسه في مكان الآخرين، والذي يمكنه فهم كيف تعمل ذهانهم، ولا يحتاج أبداً أن يقلق على مستقبله وما يدخله له".

→ إذا فزت بشيء واحد من قراءة هذا الكتاب هو زيادة اهتمامك وتفكيرك في وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من زاويته، إذا خرجت بهذا، فإنك قطعاً ستكون ناجحاً في مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكلية ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف غواصي الحساب دون اكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

أعطيت ذات مرة منهجاً في الكلام المؤثر لشباب إحدى الكليات من أجل الالتحاق بوظيفة في مؤسسة كارياري في نيو آرك بنويوجرسبي، وهي مؤسسة متخصصة في تكييف المباني والمسارح أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة، أحب لعبة السلة، لكن الأوقات قليلة، ذهبت إلى الجمانيزيوم ولم يكن لدى قدر كافٍ من يمارسون اللعبة. اثنان أو ثلاثة قدفوا الكرة الليلة الماضية وتورمت عيني، أود يا أولاد أن تأتوا ليلاً مبكرين. أريد أن ألعب كرة السلة.”

تحدث هذا الرجل في أي شيء تريده أنت؟ أنت لا تريدين الذهاب إلى الجمانيزيوم، لأنه لا أحد هناك، أنت لا تهتم بما يريده هو، أنت لا تريدين أن تتورم عينك.

هل أدرك كيف تحصل على الأشياء التي تريدها باستخدام الجمانيزيوم بالتأكيد، ذهن أكثر صفاء. المرح. النشاط. كرة السلة. أكرر النتيجة الحكيمية للبروفيسور أوفر ستريت:

→ “قم أولاً بإثارة الرغبة لدى الشخص الآخر، إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر لا يستطيع فإنه يسير في طريق موحش”.

كي. تي. دويتشمان والد آخر، مهندس تليفونات، طالب فيها لدوره، لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار، التعنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها. وسائل الوالدان نفسيهما: “كيف يمكن جعل الفتاة ترغب في ذلك؟”.

الفتاة الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة، لذلك وضع لها مقعداً وجعلها تعد طعام الإفطار ودخل عليها الأب في المطبخ - في تلك اللحظة السيكولوجية - بينما تقلب هي طعام الإفطار قالت لما رأته: “أوه، انظري يا والدي! أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح”.

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها اهتمت به، لقد حققت شعوراً بالأهمية، وجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات. فقد لاحظ ولIAM ونسر يوماً أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان”.

تذكر: "أولاً قم بإثارة الرغبة الملحة في الشخص الآخر. من يستطيع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير في طريق موحش".

تسعة اقتراحات للاستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

1- إذا كنت ترغب في الحصول على خلاصة ما في الكتاب والاستفادة منه فإن مطلباً هاماً لابد منه، وبدونه لن تتفع القواعد والدراسة إلا نفعاً محدوداً. وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أي اقتراح للاستفادة من هذا الكتاب.

ما هذا المطلب السحري؟ إنه: الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ ذكر نفسك دائماً بأهمية هذه المبادئ لك. وكيف ستساعدك في إحراز مكافآت اجتماعية ومالية.

قل لنفسك مراراً: "إن شهرتي وسعادي ودخلي لا يعتمد على الحد الأدنى من مهاراتي في التعامل مع الناس، لابد من الوصول إلى الحد الأقصى".

2- اقرأ فصل في أول الأمر لالقاء نظرة عامة و شاملة عنه. وسوف يتم استدراكك إلى الفصل الثاني. لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ مجرد الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهاراتك في العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعني هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

3- توقف مراراً للتفكير فيما تقرأ، اسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل اقتراح، هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيراً على التقدم إلى الأمام.

4- اقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر، وعندما تقابل اقتراحاً وتشعر أنه يمكنك استخدامه، ضع خطأً بجانبه. إن وضع علامات أو خطوط في كتاب يجعله ممتعاً وأسهل لمراجعةه.

5- أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ خمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركته. نعم يقرأ نفس العقود شهراً بعد شهر وعاماً بعد عام. لماذا؟ لأن الخبرة علمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ موادها يقظة في ذهنه. أمضيت عامين في تأليف كتاب عن الخطابة، وأجد الآن أنه يجب العودة إليه من وقت لآخر لكي أتذكرة ما كتبته. إن سرعة نسياناً للأشياء مذهلة.

إذا أردت الحصول على منفعة حقيقة ودائمة من هذا الكتاب، لا تتصور أن ذلك يكون بتقليل صفحات الكتاب، ليس هذا كافياً، ينبغي أن يمضي بعض الساعات في مراجعة كل شهر. احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، ألقِ عليه نظر. ولست مرغوباً في التقلب على نفسك تذكر أن استخدام هذه المبادئ يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا.

6- لاحظ برنارد شو ذات يوم: "إذا علمت أي إنسان أي شيء، فلن يتعلم أبداً". شو كان على صواب، فالتعلم عملية نشطة. نحن نتعلم بالفعل، لذلك، إذا كنت تتبع وتتفوق في دراسة هذه المبادئ، افعل شيئاً حيالها. قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة. إن لم تفعل سوف تساهماً بسرعة، فالمعروفة التي تحتفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأنني قمت بإعداد الكتاب، وأجد الآن أن من الصعب تطبيق كل شيء أوصي به.

عندما تكون غير مسرور مثلاً تكون أسرع في الإدانة والانتقاد من فهم وجهة نظر الشخص الآخر، ويكون من السهل دائماً أن تقفز إلى ذهنك أكثر من المديح، من الطبيعي أن تتحدث بما تريده أكثر من التحدث بما يريد الشخص الآخر.. وهكذا.

فعندما تقرأ تذكرة أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة. تشق طريقاً جديداً في الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً

ومثابرة يومياً. لذلك ارجع لهذه الصفحات، اعتبر هذا الكتاب دليلاً إرشادياً حيال العلاقات الإنسانية، وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تقديرك أو إرضاء زبون ضجر - في عمل شيء، لا تتدفع، ذلك خطأ. بدلاً من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي خططت تحتها. حاول تطبيق هذه الطريقة وأصبر عليها فإنها تفعل فعل السحر.

7- ادفع عشر سنوات أو دولاراً لزوجتك أو لابنك أو لبعض المحظيين بك إذا ضبطك متلبساً بمخالفة مبدأ، طبق الأصول والقواعد بمهارتك في استخدام هذه القواعد.

→ 8- وصف لي مدير بنك هام في وول ستريت، نظاماً عالي الكفاءة أمام أحد فصوصي، والذي استخدمه لتحسين الذات، وهذا الرجل نال قسطاً من التعليم الرسمي وهو الآن أهم رجال المال في أمريكا، واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق الصارم لنظامه الذي أعده، وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذي احتفظت به ذاكرتي:

"أشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التي لدى أثناء اليوم، لم تعد عائلتي أي خطط لي ليلة السبت، لأن العائلة تعرف أنني اقتطعت جزءاً من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم. انصرفت بعد العشاء بمفردي وفتحت الكتاب وفكرت في كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التي تمت خلال الأسبوع وأسأله نفسي:

"ما الأخطاء التي ارتكبتها في ذلك الوقت؟ هل ما فعلته كان صحيحاً، وفي أي طريقة أمكنني تحسين أدائي؟ ما الدروس التي يمكن تعلمها من تلك التجربة".

غالباً ما أجده أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد، اندesh كثيراً من أخطائي الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعاً، وأميل الآن - في بعض الأحيان - إلى امتداح نفسي بعد كل دورة من هذه الدورات. هذا النظام الخاص

بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاماً بعد عام، وتحسين أدائي في هذا أكثر من أي شيء حاولته على الإطلاق.

“ساعدني لتحسين قدرتي في اتخاذ القرارات، وعاونني بصورة هائلة في كل اتصالاتي مع الناس.”

لماذا لا تستخدم نظاماً مماثلاً لاختيار تطبيقك للمبادئ التي تم مناقشتها في هذا الكتاب، فإذا فعلت، فإن شيئاً سوف ينتج عن:

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولاً في عملية تعليمية جذابة لا تقدر بثمن.

ثانياً: سوف تجد أن قدرتك على الاتصال بالناس والتعامل معهم ينموا وينتشران بصورة سريعة.

9- احتفظ بمفكرة يومية دون فيها ما حققته في تطبيق هذه المبادئ فيها الأسماء والتاريخ والنتائج.

احتفظ بهذه المفكرة وسوف يلهمك هذا بذلك جهود أكبر، كما تكون هذه الملحوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الاطلاع عليها في الليالي الصافية.

لكي تحصل على الغاية من هذا الكتاب:

1. قم بتربية رغبة قوية لتكون ماهراً في العلاقات الإنسانية.
2. اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالي.
3. توقف مراراً وانت تقرأ وسائل نفسك: كيف يمكنك تطبيق كل اقتراح.
4. ضع خطأ تحت كل فكرة هامة.
5. راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

6. قم بتطبيق هذه المبادئ في كل فرصة. استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.
7. قم بدعاية طريقة بإعطاء صديق عشرين سنتات أو دولاراً كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبساً بانتهاك هذه المبادئ.
8. راجع كل أسبوع ما أحرزته. واسأله نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبناها؟ ما الذي طرأناه؟ ما الدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟
9. احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودون فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟

الفصل الثاني سُنُت طرق لِكَسْبِ مَحْبَةِ النَّاسِ

افعل هذا ولو سوف يتم الترحيب بك في أي مكان :

لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ هل من أجل أن تحظى بالأصدقاء؟ لماذا لا تتم دراسة
الطرق الفنية لأكبر فائز بالأصدقاء عرفته البشرية؟ من يكون؟

عندما كنت في الخامسة من عمري، اشتري والدي كلباً صغيراً شعره أصفر
بخمسين سنتاً، كان بهجة طفولتي، كل يوم في حوالي الساعة الرابعة والنصف
ظهراً، كان يجلس في الفناء الأمامي، وعيناه تحملقان في الممر حتى يسمع صوتي أو
يراني أحرك صحن العشاء فينطلق ويجري لاهثاً ويحييني بقفزات مرحة ونباح مرح.
كان الكلب - تيبي - رفيقي الدائم لمدة خمس سنوات، ثم في ليلة مأساوية -
لن أنساها - قتله صاعقة على بعد عشرة أقدام من رأسي. موت تيبي كان مأساة
صبايا.

لم تقرأ يا تيبي كتاباً عن علم النفس لكنك عرفت بالغريرة أن الواحد يمكن أن
يكسب المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن يصبح مهتماً بالآخرين ومهتمين به.
يمكنك تكوين المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن تصبح مهتماً بالآخرين
بصورة أكبر من استطاعتك تكوينهم في عامين عن طريق جعل الناس مهتمين بك.

نحن نعلم الذين يخطئون عبر الحياة، وهم يحاولون مخاطبة الآخرين ليصبحوا
مهتمين بهم. وهذا الأمر بالطبع لا يفلح، فالناس غير مهتمين بك، إنهم غير مهتمون
بأنفسهم طوال الوقت صباحاً وبعد الظهر وبعد العشاء.

أجرت شركة تليفونات نيويورك دراسة مفصلة عن المحادثات التليفونية لاكتشاف أي الكلام أكثر استخداماً. إنه ضمير المخاطب "أنا" .. "أنا" .. فقد تم استخدامه ثلاثة آلاف وتسعمائة وتسعين مرة في خمسمائة حديث تليفوني. "أنا" .. "أنا" ..

عندما ترى مجموعة في صورة أنت فيها، فصورة من التي تحبها أولاً؟ إذا ظننت أن الناس مهتمين بك فقم بإجابة هذا السؤال: لو توفيت الليلة، كم من الناس سيسيرون في جنازتك؟ لماذا يهم بك الناس وأنت لم تهتم بهم أولاً؟ امسك بقلبك الرصاص ودون إجابتكم.

حاول نابليون ذلك، وفي اللقاء الأخير مع جوزفين قال: "جوزفين، أنا محظوظ مثل أي رجل على وجه الأرض، وأنت من هذه الساعة الشخص الوحيد في العالم الذي أستطيع الارتكان إليه". ويشك المؤرخون فيما إذا كان يمكن الاعتماد عليها.

الطبيب النفسي ألفريد أولد قام بتأليف كتاب بعنوان "ماذا تعني لك الحياة" يقول في ذلك الكتاب:

"إن الفرد الذي لا يهتم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات في الحياة، ويلحق أكبر الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسان".

ربما تقرأ العشرات من المجلدات عن علم النفس التي ألفها جهابذة العلماء، دون أن تصادف بياناً أكثر أهمية لنا، لا أحب التكرار، ولكن بيان أولد دلّ على المعنى الذي سأكرره، وهو: "إن الفرد الذي لا يهتم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات في الحياة، ويلحق الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسان".

أخذت دورة - ذات مرة - في كتابة القصة القصيرة في جامعة نيويورك، وأثناء تلك الدورة تحدث محرر "الكونيلير" إلى فصلنا وقال: إنه يستطيع اختيار عشرات

القصص التي تمر على مكتبه كل يوم، وبعد قراءة بعض فقرات القصة يمكنه الشعور إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا.

قال: "لو لم يحب المؤلف الناس، فإن الناس لن تحب قصصه" هذا المحرر ذو الخبرة توقف مرتين في مجرى حديثه عن كتابة القصة واعتذر عن إلقاء موعظة دينية قال: "أقول لكم نفس الأشياء التي سيخبركم بها واعظمكم. لكن تذكروا أنه عليكم الاهتمام بالناس لو أردتم أن تكونوا كتاب قصة ناجحين".

لو كانت هذه حقيقة كتابة القصة أو الرواية، فيمكنك أن تكون متاكداً من أنها تحوي ثلاثة أضعاف الحقيقة في التعامل المباشر مع الناس.

مضىت أمسية في حجرة ملابس هامهارد ثورستون عميد السحر المعترف بهم وملك الألعاب السحرية، في آخر مرة ظهر فيها في برودواي. طاف العالم لمدة أربعين عاماً والمرة تلو المرة يخلق أوهاماً غامضة تثير المشاهدين و يجعلهم مندهشين، فاتحي أفواههم.

شاهد عرض أكثر من ستين مليون شخص، وربح مليون دولار. سألت مستر ثورستون عن سر نجاحه. من المؤكد أنه لا صلة لدراسته بهذا النجاح، فقد هرب من منزله وهو صبي صغير، وصار صعلوكاً، ركب في حقائب السيارات، نام في أكواخ التبن، تسلو طعامه من باب إلى باب، وتعلم القراء من النظر على العلامات في طريق السكة الحديدية.

هل كانت لديه معرفة ضخمة بالسحر؟ لا، إنه أخبرني عن مئات الكتب التي أعدها عن الألعاب السحرية، وعشرات الناس عرفوا الكثير عنها تماماً، ولكن كان لديه شيئاً ليسا لدى الآخرين.

الأول: المقدرة على وضع شخصيته عبر الأضواء السفلية للمسرح، كان أستاداً في فن العرض. عرف الطبيعة الإنسانية. فعل كل شيء، كل إشارة، كل تعبير من

تعبيرات صوته، كل رفة حاجب تدرب عليها، كل أفعاله كانت منضبطة بالثوابي، لكنه إضافة إلى ذلك كان لديه اهتمام حقيقي بالناس.

أخبرني بأن كثيراً من السحرة ينظرون إلى الجمهور ويقولون لأنفسهم: "حسن، هناك مجموعة من السدّاج والريفين، سوف أشففهم" لكن طريقة ثورستون كانت مختلفة تماماً. أخبرني أنه في كل مرة يدخل فيها المسرح يقول لنفسه: "أنا ممتن لأن هؤلاء الناس يأتون ليرونني. لقد جعلوا حياتي في صورة محبة إليّ وسوف أعطيهما أفضل ما عندي بقدر ما أستطيع".

أعلن أنه لا يخطو خطوة أمام الأضواء أسفل المسرح دون أن يقول لنفسه مراراً: "أحب جمهوري من المشاهدين. أحب جمهوري من المشاهدين".

أخبرتني بنفس الشيء مدام شومان - هيئك، أنها رغم الجوع وانكسار القلب، الحياة المليئة بالمتاسي، ورغم أنها حاولت - ذات مرة - التخلص من حياتها وقتل أطفالها، رغم كل ذلك، شقت الطريق إلى القمة حتى أصبحت مغنية فاجنر المميزة التي هزّت المشاعر، واعترفت بأن أحد أسرار نجاحها حقيقة أنها كانت مهتمة بالناس بصورة مكثفة.

وكان ذلك أيضاً أحد أسرار شعبية تيودور روزفلت المدهشة حتى أن خدمه أحبوه، فقد أعد جيمس أ. إيموس، خادمه الخاص الملون، كتاباً عنه بعنوان "تيودور روزفلت، بطل بالنسبة لخادمه الخاص" وأورد إيموس في كتابه هذه الواقعة:

سألت زوجتي في إحدى المرات الرئيس عن الحجل، لم تَرَ واحداً منهم أبداً فوصفه لها وصفاً دقيقاً. دق جرس التليفون في كوخنا ذات مرة - إيموس وزوجته يعيشان في كوخ صغير في ضيعة روزفلت في خليج أويستر - ردت زوجتي على التليفون، وكان المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه، طلبها ليخبرها بأنه يوجد حجل خارج نافذتها، وأنها لو أطلت عليه خارج النافذة لوجدته. أشياء صغيرة مثل هذه،

كانت رائعة منه. كلاماً من بخوهنا - حتى لو كنا بعيدين عن مرمى بصره - نسمعه ينادي: "أو - وو - آي" أو - أwoo - وو، جيمس " كانت تحية ودودة منه وهو يمر بنا. استدعي البيت الأبيض روزفلت يوماً عندما كان الرئيس تافت وزوجته بالخارج. وظهر حب روزفلت للناس البسطاء من تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامى، كل باسمه، حتى الخادمات في المطبخ الصغير.

كتب آركي بيت: "عندما شاهد أليس، خادمة المطبخ، سائلها عما إذا كانت لا تزال تصنع خبز الشعير، أليس أنها أحياناً تصنعه للخدم، لكن لا أحد يأكله في الطابق العلوي".

قال روزفلت: "لم يعجبهم المذاق؟! وسأل الرئيس بذلك عندما أرآه".

أحضرت أليس له قطعة على طبق، وذهب إلى مكتبه ليأكلها، وفي الطريق إليه كان يلقي التحيات على البستانيين والعمال.. وكان يدعو كل شخص بما يحب ذلك الشخص أن يدعى به كما كان يفعل سابقاً، ولا يزالون يتحدثون عن هذا، قال أميك هوفر والدموغ في عينيه: إنه اليوم الذي مر بنا منذ عامين تقريباً، لا يستطيع أحد أن يعوض ذلك ولو ورقة من فئة المائة دولار".

الاهتمام المكثف بمشاكل الناس هو نفسه الذي جعل الدكتور تشارلز أكثر الرؤساء نجاحاً في إدارة الجامعة، وسوف نذكر أنه سيطر على مصير هارفارد منذ أربع سنوات بعد انتهاء الحرب الأهلية ولمدة خمس سنوات أخرى قبل اندلاع الحرب العالمية الأولى. وهذا مثال على طريقة عمل الدكتور إليوت.

ذهب إلى جي كراندون يوماً إلى مكتب الرئيس لاقتراض خمسين دولاراً من صندوق طلاب ليون ومنح القرض.

قال كراندون: "شكرته وهممت بالرحيل" لكن قال الرئيس إليوت: "بالله عليك. اجلس" ثم مضى يقول: "إنك تطبخ وتأكل في غرفتك. قل لي، ألا أظن أن ذلك

سيئ إذا كنت تحصل على الطعام الجيد الذي يكفيك. عندما كنت في الكلية كنت أقوم بنفس الشيء هل صنعت لحم العجل المفروم مرة؟ هو من أفضل الأشياء التي يمكن تناولها، إنها لا تضيع الوقت، وهذه هي الطريقة التي أستخدمها في طهيه، ثم أخبرني كيف أنتقي اللحم، وكيف أطهوه ببطء على البخار حتى يتحول الحساء إلى جيلي فيما بعد، ثم كيف أقطعها وأضعها داخل طاسة أخرى وأأكلها باردة.

اكتشفت من تجربتي الشخصية أن الإنسان يمكنه أن يجذب إليه الأنظار ويكسب الوقت، ويحصل على المساعدة من الناس في أمريكا لأن يهتم اهتماماً زائداً.

دعني أوضح ذلك:

قمت بعمل دورة كتابة الرواية منذ سنوات في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأرددنا أن يحضر إلى بروكلي كاتلين ورئيس وفاني هيرست وعايدة طارييل والبرت بيسون تيرهون وروتيرت هاجز وآخرون لينقلوا لنا خلاصة تجاربهم. لهذا كتبنا إليهم قائلين إننا معجبون بعملهم ومهتمون بصدق بالحصول على قصائدهم وتعلم أسرار نجاحهم.

قام كل مائة وخمسين طالباً بالتوقيع على الخطاب، وقلنا إننا تحققنا من أنهم مشغولون جداً لإعداد المحاضرة، لكن أرفقنا قائمة بأسئلة موجهة إليهم ليجيبوا عنها عن شخصياتهم وعن طريقتهم في العمل، هم أحبوا هذه الطريقة؟

وباستخدام نفس الطريقة أقنعت ليسلي إم شو، وزيرة الخزانة في وزارة تيودور روزفلت، جورج وويكر شام النائب العام في وزارة تافت، وليام جيننجز بريام، فرانكلين دي روزفلت والكثير من الرجال البارزين فيما بعد بالحضور إلى دوري من الخطابة والتحدث إلى الدراسة.

واحرافه - في خضم هذه النيران المشتعلة. كتب صبي صغير إلى القيصر خطاباً بسيطاً يمتلئ عاطفة وإعجاباً. قال الصبي إنه مهما كان الآخرون وعداؤهم له، فإنه سوف يحب دائماً فيلهم كإمبراطورة. تأثر القيصر تأثيراً شديداً من هذا الخطاب، ووجه الدعوة إلى هذا الصبي الصغير ليأتي ويزوره، وحضر الصبي وأمه أيضاً وتزوجها القيصر. لم يحتاج ذلك الصبي الصغير كتاباً عن "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" لقد عرف ذلك بفطرته.

لو أردنا تكوين أصدقاء، لابد أن نعمل من أجلهم أشياء تتطلب وقتاً وطاقة وشجاعة ومراعاة لمشاعر الآخرين.

عندما كان دوق ويندسور أمير ويلز مقرراً له القيام بجولة في أمريكا الجنوبية، قضى شهوراً - قبل أن يبدأ الجولة - يدرس الأسبانية لكي يلقى الخطب بلغة أهل البلد، وكان هذا سبب حب أهل أمريكا الجنوبية له.

منذ سنوات اخترعت فكرة لاكتشاف تواريχ ميلاد أصدقائي. كيف؟ لم يكن لدى أي فكرة ولا رغبة للإيمان بالتجيم. لكنني بدأت بسؤال الآخرين.

هل يعتقد أن تاريخ ميلاد أحد له صلة بالأخلاق والطبع، ثم سأله ليخبرني بيوم وشهر ميلاده. فإذا قال الرابع والعشرون من نوفمبر، مثلاً، أظل أردد لنفسي "الرابع والعشرين من نوفمبر، الرابع والعشرون من نوفمبر" فإذا أدار ظهره كتبت اسمه وتاريخ ميلاده، ثم نقلت في دفتر تواريχ الميلاد، وعند بداية كل سنة كان يتكون لدى جدول تواريχ الميلاد هذا في التقويم الخاص بي، والذي يشد انتباхи بصورة آلية، وعندما يحل يوم الميلاد تكون برقتي أو خطابي يا له من نجاح ! أنا دائماً الشخص الوحيد على الأرض الذي يتذكر.

إذا أردنا كسب أصدقاء، دعونا نحييهم بحماس وحيوية، وعندما يطلبك شخص في التليفون استخدم نفس الفطنة، قل "أهلاً" في نغمات تظهر مدى سرورك من أن شخصاً يطلبك.

تقييم شركة تليفونات نيويورك مدرسة لتدريب عاملاتها على قول "الرقم من فضلك" بنغمة تعني "صباح الخير، أنا سعيد لأن أكون في خدمتك". تذكر هذا عندما ترد على التليفون غداً.

هل تنجح هذه الفلسفة في الأعمال؟ هل تنجح؟ يمكنني سرد عشرات الأمثلة، وإليك مثالين فحسب.

شارلز آر. وولتز، من العاملين في أحد أكبر بنوك نيويورك سيتي، تم تكليفه بإعداد تقرير سري خاص بمؤسسة معينة، وكان يعرف أن رجلاً واحداً هو الذي يمتلك الحقائق التي يحتاجها بصورة عاجلة، وقام سترونولتز بزيارة ذلك الرجل - مدير شركة صناعية كبرى - وعندما استقر مستر لتز في مكتب المدير، أطلت شابة برأسها من الباب وأخبرت المدير بأنه ليس لديها طوابع ذلك اليوم. وفسر المدير ذلك وولتز قائلاً: "أقوم بجمع الطوابع لبني البالغ الثانية عشر من عمره".

ثم بدأ مستر لتز الحديث عن مهمته، وعمره وبدأ في توجيه الأسئلة، وكان المدير غامضاً ومهماً ويتحدث بصورة عامة، لم يرد الإفصاح، ولا شيء يمكن إقناعه. فكان اللقاء قصيراً وعميقاً.

قال مستر وولتز وهو يحكى قصته للفصل:

"صراحة، لم أعرف ماذا أفعل، ثم تذكريت ما قالته سكرتيرته له - طوابع - ابن عمره اثنتا عشرة سنة.. وتذكريت أن الإدارة الخارجية في البنك تجمع الطوابع - المنزوعة من الخطابات - من كل قارة عبر البحار السبعة".

“قمت ظهر اليوم التالي بزيارة هذا الرجل، وقلت باختصار: إن لدى بعض الطوابع لأجل ابنه، هل يمكنني الدخول؟

بحماس، نعم، يا سيد.. انطلقت الابتسامات وظهرت النية الحسنة.” جورج سوف يعجب بهذا النوع” ظل يقول هذا وهو يداعب الطوابع ويقلبها أضاف: “وانظر إلى هذا إنه ثروة”.

أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع، ونتظر إلى صورة الصبي، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإعطائي المعلومات التي أردها دون أي تنويه من جانبي، أخبرني بكل ما يعرف، ثم طلب مرؤوسين وسائلهم، واتصل هاتفياً بغيرهم، وأمدني بحقائق وأرقام وتقارير ومراسلات. وكما يقول رجال الصحافة، كان لدى سبق صحفي”.

وهذا مثال آخر، حاول س. إم. نافل، من فيلادلفيا، لسنوات بيع فحم لإحدى الهيئات التي لها مخازن فحم كبيرة، لكن شركة المخازن استمرت في شراء وقودها من الفحم من بائع خارج المدينة.

وألقي مستر نافل خطاباً أمام أحد فصولي، وصبّ جام غضبه على سلسلة المتاجر، ووضعها بأنها لعنة الأمة، وظل متعجبًا من فشله في بيعها، اقترح أن يحاول مرات أخرى بطرق مختلفة، وهذا باختصار ما حدث، رتبنا مناقشة بين أعضاء الدورة الدراسية عن ”الإصرار على أن انتشار سلسلة المتاجر بالبلد ضرراً أكثر من النفع“.

اتخذ نافل الجانب السلبي من اقتراحي، وافق على الدفاع عن سلسلة المتاجر، وذهب مباشرة إلى أحد مديري التنفيذ لشركة سلسلة المتاجر التي يحتقرها وقال:

”أنا لست هنا لأحاول بيع الفحم، بل حضرت طالباً منكم معرفة“ ثم تذكر المناقشة فقال:

"جئت إليك للمساعدة، أنا أفكر في شيء يمكن أن يكون له القدرة على إعطائي الحقائق التي أريدها، أنا متلهف لأن أفوز بهذه المناقشة، وسأقدر لكم بعمق المساعدة التي تقدمونها لي".

وهذه هي بقية القصة كما يرويها نافل:

لقد سألت الرجل دقة واحدة من وقته، كان النجاح الأول أنه وافق على رؤيتي، وبعدما ذكرت قضيتي أشار إلى كرسي، وتحدث معي لمدة ساعة، وسبع وأربعين دقيقة، وطلب مديرًا آخر أعد كتاباً عن سلسلة المتاجر، وكتب إلى مؤسسة سلسلة المتاجر الوطنية، ووعد بنسخة من المناقشة بشأن الموضوع، شعر أن سلسلة المتاجر تقدم خدمة حقيقة للإنسانية، وهو فخور بما يفعله، لمعت عيناه وهو يتحدث. يجب أن أعترف أنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بها فقط. ولقد غير موقفي العقلي برمته.

وبينما أنا منصرف سار معي إلى الباب، ووضع ذراعه حول كتفي، متمنياً لي الخير في مناقشتي، وطلب مني زيارته ثانية ليعرف مدى نجاحي.

كانت آخر كلمات قالها: "أرجو زيارتي ثانية، في الربيع، أود إعداد طلب معاك لشراء الفحم".

كان ذلك معجزة بالنسبة لي، هاهو يعرض علي شراء الفحم دون اقتراح مني، لقد أحرزت نجاحاً في ساعتين عن طريق اهتمامي به وبمشاكله بصورة أكبر مما يمكنني عمله في عشر سنوات عن طريق محاولته مهتماً بي وبفحمي.

إننا لم نكتشف حقيقة جديدة يا مستر نافل، فمنذ وقت طويل، مائة سنة قبل أن يولد كريست، الشاعر الروماني القديم حيث لاحظ بابليوس سيروس: "إننا نهتم بالآخرين عندما نكتشف أنهم مهتمون بنا".

لذا لو أردت أن يحبك الناس، اتبع القاعدة الأولى وهي: أن تصبح مهتماً بالناس اهتماماً جوهرياً.

إذا أردت بناء شخصية مرحة، ومهارة فعالة في العلاقات الإنسانية، دعني أحدثك عن كتاب "العودة إلى الدين" للدكتور هنري لينك، لا تخف من العنوان، إنه ليس كتاباً متزمناً، لقد قام بتأليفه طبيب نفسي مشهور، التقى بأكثر من ثلاثة آلاف شخص جاءوا إليه بمشاكل عن الشخصية ونصحهم، أخبرني الدكتور لينك أنه استطاع بسهولة تسمية هذا الكتاب "كيف تنمو شخصيتك" وهو يتناول هذا الموضوع، ولسوف تجده ممتعاً منيراً للأذهان لو قرأته وعملت بمقتراته تأكيد من زيادة مهاراتك في التعامل مع الناس.

إذا لم تستطع الحصول عليه أرسل حواله بريدية بدولار وخمسة وسبعين سنتاً إلى الناشر - شركة ماكميلان، ستون الشارع الخامس، نيويورك سيتي.

طريق سهل لترك انطباع جيد:

حضرت مؤخراً حفل عشاء في نيويورك، إحدى الضيوف، كانت امرأة قد ورثت مالاً، وكانت متحمسة لترك انطباعاً مبهجاً على الجميع. لقد بددت ثروة على الفروع الفاخر والماضي واللؤلؤ، لكنها لم تفعل أي شيء حيال ملامح وجهها فقد كان يشع كراهية وأنانية. لم تدرك ما يعرفه كل رجل: وهو أن التعبير الذي يملأ وجه المرأة هو أهم بكثير من الملابس التي تزين بها.

أخبرني تشارلز سكواب أن ابتسامته كانت تقدر بـ ملايين دولار. إن عوامل شخصية سكواب وجاذبيته وذورته على جعل الناس يحبونه، كانت ابتسامته ساحرة. أمضيت ظهر أحد الأيام سهرة مع موريس شيفالييه، وكانت صراحة مستاء، كان قليلاً الكلام ومختلفاً بصورة حادة عما توقعته، حتى ابسم، فكان الشمس بزغت من خلال سحابة.

لو لم تكن فريما كان موريس شيفاليه ما يزال يعمل نجار موبيليا في باريس، ويشرف على تجارة والده وأشقائه. الأفعال تتكلم بصورة أعلى من الكلمات، وتقول ابتسامته: "أحبك. أنت تسعدي. أنا مسرور لرؤيتك".

إنني أتحدث عن الابتسامة الحقيقية، الدافئة الصادرة من القلب، ابتسامة من العمق وهي نوع يجعل عائزاً جيداً (في مكان السوق).

أخبرني مدير للتوظيف في أحد المتاجر الكبرى بنيويورك أنه يفضل توظيف بائعة لم تنه دراستها تحلىت بابتسامة حلوة عن توظيف دكتور فلسفة بوجه متجمهم.

وأخبرني رئيس مجلس المديرين لواحدة من أكبر شركات المطاط في الولايات المتحدة، وفقاً لكتراة ملاحظته، أن الإنسان نادراً ما ينجح في أي شيء يقوم به إذا لم يكن مسروراً يقوم به.

قال: "عرفت رجالاً نجحوا لأنهم كانوا لديهم وقت للقيام بأعمالهم، وشاهدت هؤلاء الرجال - فيما بعد - يبداؤن العمل في وظيفة صارت حملة، فقدوا المرح الوظيفي وفشلوا".

لابد أن يكون لديك وقت طيب لتقابل فيه الناس، وأن تتوقع أن لديك وقتاً طيباً للقائك. طلبت من آلاف رجال الأعمال أن يتسموا إلى أحد ما كل ساعة من اليوم لمدة أسبوع. ثم يحضروا إلى الفصل الدراسي ويتحدثوا عن النتائج وكيف نجحت؟

دعنا نرى. هاهو خطاب من وليام بي شتاينهارت، عضو بورصة الأسهم بنيويورك، حالته ليست وحيدة، ولكنها مطابقة لمئات الحالات الأخرى. قال مستر شتاينهارت:

"لقد تزوجت منذ ما يزيد على ثمانية عشرة سنة، ونادراً ما ابسمت لزوجتي طوال هذه الفترة، أو تكلمت عشرين كلمة من وقت استيقاظي واستعدادي للذهاب إلى عملي. إنني أسوأ متذمر سار في شارع برودواي على الإطلاق".

”حيث إنك طلبت مني أن أتحدث عن تجربتي مع الابتسامة، أظن أنني أحاول ذلك منذ أسبوع، ففي الصباح التالي بينما أمشط شعري نظرت إلى الوجه الكئيب في المرأة وقلت لنفسي:

”بيل، سوف تزيل التجمّم من على وجهك اليوم، ولو سوف تبسم ولو سوف تبدأ الآن فوراً“ وعندما جلست على طعام الإفطار، قمت بتحية زوجتي وقلت: صباح الخير، عزيزتي، وابتسمت كما أشرت بذلك.

”حضرتني من أنها ربما تدهش، حسن، أنت لم تقدر رد فعلها حق قدرها. كانت حائرة، حدثت لها صدمة، أخبرتها بأنه في المستقبل يمكنها أن تتوقع انتظام هذا الأمر، وظللت هكذا كل صباح لمدة شهرين.“

”هذا الموقف المتفجر من جانبي جلب المزيد من السعادة في منزلنا خلال هذين الشهرين بصورة أكبر مما كان في العام الماضي.“

”الآن عند ذهابي إلى مكتبي أقوم بتحية عامل المصعد قائلاً: ”صباح الخير“ وأبتسם. أقوم بتحية البواب بابتسامة، أبتسم لموظفي الخزينة عندما أطلب فكة نقود. أبتسم للرجال الذين لم يشاهدونني أبتسماً حتى وقت قريب، في بورصة الأسهم.“

”سرعان ما وجدت أن كل واحد يرد بابتسامة لي. أصبحت أعامل كل الذين يأتون بشكاوي أو تظلموا بأسلوب مرح. أبتسم وأنا أصفي إليهم، ووجدت أن تلك التعديلات حققت مرoneً أكبر، ووجدت أن تلك البسمات أصبحت تجلب في الدولارات كل يوم.“

”أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسماً؟ وماذا بعد ذلك؟“

” أجبر نفسك وأرغمهها أولاً على أن تبتسماً. لو كنت بمفردك أجبر نفسك على أن تصفر أو تندن بنغمة أو تغنى، تصرف كما لو كنت سعيداً بالفعل، سيجعلك هذا سعيداً. هاهي الطريقة التي وضعها البروفيسور الراحل جيمس من هارفارد.“

"يبدو أن الفعل يتبع الشعور، لكن الحقيقة هي أن الفعل والشعور يسيران معاً، وتنظيم الفعل، الذي يكون تحت سيطرة الإدراة، فإنه يمكننا تنظيم الشعور بصورة مباشرة، وهو ما كان منظماً."

"ومن ثم فالطريق إلى البهجة والسرور، لو كانت مفتقدة، هي أن تعمل بمرح تصرف وتتكلم كما لو أن البهجة متحققة بالفعل...".

كل واحد في الدنيا يسعى إلى السعادة، وتوجد طريق واحدة مؤكددة للحصول عليها وذلك بالسيطرة على أفكارك، وهي لا تعتمد على ظروف خارجية، إنما تعتمد على ظروفك الداخلية.

شاهدت وجوهاً سعيدة مستبشرة بين العتالين الصينيين الذين يتسببون عرقاً وبكدهون في حرارة الصين المهمكة من أجل سبعة سنوات في اليوم.

قال شكسبير: "لا شيء طيب أو سيئ، لكن التفكير هو الذي يجعله كذلك".

لاحظ لنكون ذات يوم أن "معظم الناس سعداء بقدر ما يصرون على أن يكونوا كذلك". نعم. لقد كان على صواب فقد شاهدت مؤخراً مثلاً واضحاً لتلك الحقيقة، كنت صاعداً درجات سلم محطة لونج إيلاند بنيويورك، كان أمامي مباشرةً ثلاثة أو أربعون صبياً يستبدلون على عصيهم وعكاكيزهم يكافحون للصعود إلى أعلى درجات السلالم. كان معهم صبي يحتاج لحمله إلى أعلى! كنت منهشاً من ضحكتهم، ومرحهم، تحدثت عن هذا إلى أحد المسؤولين عن الأولاد فقال الرجل:

"أوه، نعم، عندما يدرك الولد أنه سيكون معوقاً طوال عمره، تحدث له صدمة في أول الأمر، ولكنه بعد ذلك يتغلب على تلك الصدمة، ويستسلم عادة لقدرته، ويصبح أسعد من الأولاد الأصحاء".

شعرت أني في حاجة لأن أرفع قبعتي احتراماً لهؤلاء الصبية، فقد علموني درساً
أمل ألا أنساه أبداً.

ampisit ظهر يوم مع ماري بكمورد في وقت توقعها الطلاق من دوجلاس
فيريانكس، ربما تخيل العالم في ذلك الوقت أنها كانت مضطربة وغير سعيدة،
ولكنني وجدتها واحدة من أكثر الناس ممن عرفتهم هدوءاً وبتهاجماً بنصرهم، كانت
تشع سعادة، ما السر وراء ذلك؟ لقد كشفت عن ذلك في كتاب من خمسة وثلاثين
صفحة.

كتاب تحت عنوان (لم لا تحاول الالتجاء إلى الله) وهو من إعداد: ماري بكمورد.
نفسها أخبرتني منذ سنوات فرانكلين ستجر، الرجل الثالث سابقاً - لكاردينان سان
لويس، واحد أكثر رجال التأمين نجاحاً في أمريكا، أن أي إنسان بابتسامة يتم دائمًا
الترحيب به، لذلك قبل دخول مكتب أي إنسان توقف لحظة وفكر في الأشياء التي
يسعد لأجلها.

هذا الفن البسيط يعتقد فرانكلين أن له صلة كبيرة بنجاحه. تأمل هذه النصيحة
الحكيمة من البرت هو بارد، ولكن تذكر أن تأملها لن يأتي بنتيجة ما لم تطبقها.

"وقتما تخرج من المنزل اجعل ذقنك في مستوى أفقي، وراسك معتدلة، وأملا
رئتيك بالهواء قدر استطاعتك، استمتع بشروق الشمس، قم بتحية أصدقائك
بابتسامة، ضع روحك في يدك كما صافحت أحداً، لا تخف من عدم فهمك من
آخرين، ولا تُضيّع دقيقة في التفكير في أعدائك، ركز بشدة فيما يجب أن تفعله،
وتحرك مباشرة نحو الهدف دون تغيير الاتجاه، فكر في الأشياء العظيمة والرائعة
التي تحب أن تفعلها، ثم بمرور الأيام سوف تجد نفسك - دون أن تشعر - تتnez الفرصة
وتحقق رغبتك، ارسم صورة في ذهنك للشخص القادر والجاد والنافع الذي ترغب في
أن تكون مثله.

تفكيرك هو الذي يحولك إلى ذلك الشخص الذي حددته. الفكر شيء سام. احتفظ ب موقف ذهني صحيح، موقف الشجاعة والصراحة وطيبة النفس. التفكير هو الابتكار، تأتي كل الأشياء من خلال الرغبة، كل نداء مخلص يتم الاستجابة له، ويتحقق الذي ثبّتنا عليه قلوبنا. أجعل ذقتك في مستوى أفقى، ورأسك معتدلة، بداخلنا طاقات عجيبة مختبئة

إن الصينيين القدماء قوم حكماء في فن الحياة، لديهم مثل، علينا أن نخوض له الرؤوس: "إذا لم تستطع أن تبتسم فلا تفتح دكاناً."

فرانك إيرفنج فليتشر في أحد إعلاناته لشركة أوينهايم وكولينز منحنا هذه القطعة المحلية قال: قيمة الابتسامة في أعياد الميلاد.

الابتسامة: لا تكلف شيئاً، لكنها تخلق الكثير.

الابتسامة: تثير أولئك الذين يستقبلونها، ولا تفقد مانحها.

الابتسامة: تحدث في لمح البصر لكنها في الذاكرة تدوم للأبد. لا شيء هام يمكن الحصول عليه من غير أنها ليست مطلوبة منك، لكن فوائدها كثيرة.

الابتسامة: تخلق السعادة في البيت، تقوى النية الحسنة في الأعمال.

الابتسامة: تريح القلقين، وتثير الطريق لأصحاب الهم المثبتة.

الابتسامة: شروق للمحزونين، وأفضل دواء طبيعي للإرهاق والمشاكل.

الابتسامة: لا يمكن شراؤها، ولا استجداؤها ولا استعارتها أو سرقتها، إنها شيء لا يكون جيداً إلا إذا تم منحها.

الابتسامة: ولو في الوقت الحرج في أعياد الميلاد فإن بعض الرجال من الباعة يصيبهم التعب والإرهاق من منح ابتسامة، لهذا اترك وراءك ابتسامة.

إن أشد الناس احتياجاً للابتسامة هم أولئك الذين لا يبتسمون ! لذلك لو كانت لديك رغبة في أن يحبك الناس، طبق القاعدة الثانية: ابتسِمْ.

إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتابع:

لقد اكتشف جيم فيرلي في وقت مبكر من حياته أن الإنسان العادي يهتم باسمه أكثر من اهتمامه بكل أسماء الدنيا مجتمعة.. تذكر هذا الاسم جيداً ونادِ به صاحبه بسهولة فتكون قد قدمت إليه إطراءٍ وشأءٍ كافيين، ولكنك لو نسيته لوضعت نفسك في مأزق، فقد نظمت - على سبيل المثال - دورة للخطابة في باريس، وبعثت خطابات لكل المواطنين الأميركيين في المدينة، لكن الطباعين الفرنسيين لقلة معرفتهم باللغة الإنجليزية أخطأوا في تسجيل بعض الأسماء، وهذا شيءٌ طبيعي، لكن مدير بنك أمريكي كبير في باريس، وهو رجل مسن، كتب لي خطاباً يلومني فيه لأن اسمه كُتب خطأ !

ما السبب في نجاح إندره كارنيجي؟ والذي كان ملكاً للصلب، مع أنه كان يعرف القليل عن تصنيع الصلب، ولديه آلاف من العمال يعرفون في صناعة الصلب أكثر منه.

الجواب لأنه عرف كيف يعامل الرجل، وهذا ما جعله ثرياً. اكتسب في حياته الأولى مهارة في التنظيم، وعبقرية في القيادة. عندما كان في العاشرة اكتشف الأهمية المذهلة التي يضعها الناس لأسمائهم واستخدم هذا الاكتشاف لبناء المشاركة من الآخرين، فقد كان في حوزته في إنجلترا أربعة أم، وسرعان ما يكون لها عش ممتلئ بالأرانب الصغيرة، ولا يجد أحداً يعني بإطعامهم، ولكن فكرة لامعة طرأت في ذهنه، أخبر أولاد الجيران بأنهم لو أحضروا البرسيم الكافي سوف يُطلق أسماءهم على الصغار تكريفاً لهم، وكانت الفكرة ناجحة ولم ينسَ كارنيجي ذلك، فإنه بعد سنوات حصل على الملايين باستخدام هذه السيكولوجية في أعماله.

كان جين طومسون رئيس خطوط حديد بنسفانيا وقتها، لذا قام إندره ببناء مصنع فحم للصلب في بيتسبرغ وقام بتسميته باسم "أدجار طومسون لأعمال الصلب".
وعندما تصارع كارنيجي وجورج بولمان على احتكار عريات النوم تذكر ملك الصلب مرة أخرى درس الأرنب.

شركة التقل المركبة التي يمتلكها إندره كارنيجي كانت تتصارع مع شركة بولمان للحصول على احتكار شغل عريات النوم لخطوط حديد الباسفيك المتحدة.
خفضاً الأسعار ودمرا كل فرصته للربح.

ذهب كارنيجي وبولمان إلى نيويورك مقابلة مجلس مديرى الاتحاد الباسفيكي
وتقابلا ذات ليلة في فندق سان نيكولاوس.

قال كارنيجي: "مساء الخير مستر بولمان، لقد صرنا أحمقين؟"

سأله بولمان: صباح الخير، ماذا تقصد يا عزيزي؟

عبر كارنيجي عن دمج مصلحتهما. أصفى بولمان بعناية لما قاله كارنيجي،
ولكنه لم يكن مقتنعاً تماماً. قال بولمان في آخر حديث: بماذا ستسمي الشركة؟

أجاب كارنيجي بكل ثقة وحماس: ستكون شركة "بولمان لقصر العريات".
وهنا أشرق وجه بولمان عن ابتسامة عريضة وقال: تعال إلى غرفتي لنتحدث في الموضوع.
ذلك الحديث صنع تاريخ الصناعة. إن سياسة كارنيجي كانت مجرد التذكرة
واحترام أسماء أصدقائه والعاملين معه وهي أحد أهم أسرار زعمته.

بيرفيسيكي أيضاً جعل شيف بولمان الملون ينادي دائمًا: "مستركوبر" وكان
كوبر يحبه كثيراً.

إن الناس فخورون جداً بأسمائهم ويسعون لتخليدها بأي ثمن حتى أن بي - تي
بارنوم العجوز الصارم استاء لأنه لم يكن لديه أبناء يحملون اسمه فمنع حفيدها سبي -

هـ سـيـلـيـ خـمـسـةـ وـعـشـرـيـنـ أـلـفـ دـولـارـ إـذـاـ سـمـىـ نـفـسـهـ بـأـرـنـومـ سـيـلـيـ.ـ كـمـاـ اـعـتـادـ الـأـثـرـيـاءـ منـذـ مـائـيـ عـامـ أـنـ يـدـفـعـواـ لـالـمـوـلـفـينـ مـنـحـاـ كـيـ يـهـدـوـ كـتـبـهـ إـلـيـهـ.

مـكـتـبـةـ نـيـوـيـورـكـ الـعـامـةـ لـدـيـهاـ مـجـوـعـاتـ أـسـتـورـ وـلـينـوكـسـ -ـ كـمـاـ أـنـ مـتحـفـ مـتروـبـولـيـتـانـ خـلـداـ أـسـمـاءـ بـنـيـامـينـ أـولـتـمانـ وـجـيـ -ـ بـيـ مـورـغانـ.ـ كـمـاـ أـنـ كـلـ كـنـيـسـةـ تـقـرـيـباـ يـتـزـيـنـهـاـ بـنـوـافـذـ زـجاـجيـةـ نـقـشـ عـلـيـهاـ أـسـمـاءـ الـتـبـرـعـيـنـ بـهـ تـخـلـيـداـ لـهـمـ.

وـقـدـ قـاـمـتـ مـؤـسـسـةـ كـرـيـسـلـرـ بـعـمـلـ سـيـارـةـ خـاصـةـ لـمـسـتـرـ رـوزـفـلتـ وـقـاـمـ تـشـامـبـرـلـيـنـ وـالـمـيـكـانـيـكـيـ بـتـوـصـيلـ السـيـارـةـ لـلـبـيـتـ الـأـبـيـضـ.ـ تـشـامـبـرـلـيـنـ يـحـكـيـ مـاـ حـدـثـ لـهـ:ـ "عـلـمـتـ الرـئـيـسـ رـوزـفـلتـ كـيـفـ يـتـعـاـمـلـ مـعـ السـيـارـةـ وـالـآـلـاتـ الـجـديـدـةـ الـمـبـتكـرـةـ فـيـهـ،ـ وـلـكـنـهـ عـلـمـنـيـ الـكـثـيرـ مـنـ الـفـنـ الـرـفـيـعـ فـيـ مـعـاـمـلـةـ النـاسـ"ـ عـنـدـمـاـ تـمـ اـسـتـدـعـائـىـ إـلـىـ الـبـيـتـ الـأـبـيـضـ كـاـنـ الرـئـيـسـ مـسـرـورـاـ مـبـتهـجـاـ لـلـغـايـةـ،ـ وـنـادـاـنـيـ باـسـمـ مـاـ جـعـلـنـيـ أـشـعـرـ بـالـرـاحـةـ،ـ وـتـرـكـ لـدـيـ اـنـطـبـاعـاـ حـقـيـقـيـاـ بـأـنـهـ كـاـنـ مـهـتـمـاـ جـداـ بـالـأـشـيـاءـ الـتـيـ أـوـضـحـتـهـ لـهـ،ـ كـانـتـ السـيـارـةـ مـصـمـمـةـ لـكـيـ تـعـمـلـ بـالـيـدـ،ـ وـتـجـمـعـ حـشـدـ لـمـشـاهـدـةـ السـيـارـةـ،ـ وـيـمـكـنـ قـيـادـتـهاـ دونـ جـهـدـ،ـ أـظـنـ أـنـ هـذـاـ عـظـيمـ،ـ لـأـعـرـفـ كـيـفـ تـسـيرـ،ـ أـوـدـ أـنـ يـكـونـ لـدـيـ الـوقـتـ لـأـفـكـهـ،ـ وـأـرـىـ كـيـفـ تـعـمـلـ.

وـعـنـدـمـاـ أـعـجـبـ أـصـدـقاءـ وـالـمـقـرـيـونـ مـنـ رـوزـفـلتـ بـالـسـيـارـةـ،ـ قـالـ فـيـ حـضـورـهـ:ـ "مـسـتـرـ تـشـامـبـرـلـيـنـ،ـ أـنـاـ أـقـدـرـ بـالـتـأـكـيدـ كـلـ الـوقـتـ وـالـجـهـدـ الـلـذـيـنـ قـضـيـتـهـمـاـ فـيـ تـصـمـيمـ هـذـهـ السـيـارـةـ،ـ هـوـ عـمـلـ عـظـيمـ وـفـخـمـ،ـ أـعـجـبـ بـالـرـادـيـاتـيرـ وـالـمـرـأـةـ الـخـلـفـيـةـ وـسـاعـةـ الـأـنـوـارـ الـخـاصـةـ،ـ وـنـوعـ الـتـنـجـيـدـ،ـ وـوـضـعـ مـقـعـدـ جـلوـسـ السـائـقـ،ـ الـحـقـائـقـ الـخـاصـةـ بـالـسـيـارـةـ وـأـحـرـفـ اـسـمـيـ عـلـىـ كـلـ حـقـيـقـيـةـ،ـ بـمـعـنـىـ آخـرـ ذـكـرـ مـلاـحظـةـ عـنـ كـلـ مـوـضـعـ عـرـفـ أـنـيـ أـعـطـيـتـهـاـ جـهـداـ وـتـفـكـيـراـ.

وعندما انتهى درس القيادة، استدار الرئيس نحوي وقال: حسن، مستر تشامبرلين. لقد جعلت الاحتياط الفيدرالي ينظر ثلاثة في دقيقة. أظن أنه من الأفضل العودة إلى العمل.

أخذت الميكانيكي معي للبيت الأبيض، وتم تقديمه إلى روزفلت عندما وصل، لم يتحدث إلى الرئيس، وسمع روزفلت اسمه مرة واحدة، كان ولدًا خجولاً، وظل في الخلف، ولكن قبل انصرافنا بحث الرئيس عن الميكانيكي وشدَّ على يده وناداه باسمه وشكره على الجيء إلى واشنطن.

إن أحد الدروس الأولى التي يتعلّمها السياسي هو:

"تذكّر" اسم أحد الناخبين هو الحركة السياسية بعينها، ونسيانه هو إخفاق تام. وقدرتني على تذكّر الأسماء هو شيء هام في الأعمال والاتصالات الاجتماعية مثلما هو هام في السياسة.

نابليون الثالث إمبراطور فرنسا وابن أخي نابليون الكبير، قال إنه يستطيع تذكّر اسم كل شخص قابله رغم كل واجبات الملكية. ما وسيلة إلى ذلك؟ إنها بسيطة، عندما لا يسمع بوضوح جداً يقول: آسف جداً، لم أسمع الاسم بوضوح.

قد يستغرق كل هذا وقتاً لكنه كما قال الإمبراطور إنه سلوك جيد فيه تضحيات بسيطة.

فإذا أردت أن يحبك الناس فاستعمل القاعدة الثالثة وهي: "تذكّر أن اسم الشخص بالنسبة له هو أحلى وأهم صوت يسمعه".

طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً:

دعيت مؤخراً إلى حفل "بريدج" وأنا شخصاً لا ألعب البريدج، وكانت هناك امرأة شقراء لا تلعب البريدج أيضاً، فقطعنا الوقت في الحديث، فلما عرفت أنني كنت ذات

يوم مديرًا لوويل توماس قبل أن يلتحق بالإذاعة، وأنني رحلت معه إلى أوروبا وساعدته في إعداد حديث السفر الذي أجراه بعد ذلك، قالت: "مستر كارنيجي، أريدك أن تحدثني عن الأماكن الرائعة التي زرتها والمشاهد التي رأيتها".

وعندما جلسنا على أريكة ذكرت أنها وزوجها عادا مؤخراً من رحلة إلى أفريقيا" تعجبت وقلت: أفريقيا ! كم هي ممتعة ! أردت دائمًا مشاهدتها، لكنني بقيت هنا أربعاءً وعشرين ساع فقط في الجزائر، أخبرني، هل زرت ذلك البلد الساحر؟ ! يا لك من محظوظة، إنني أحسدك، بريك، حديثين عنأفريقيا".

كان هذا رائعاً لشغل خمس وأربعين دقيقة، لم تسأل ثانية عن الأماكن التي زرتها، ولا عما شاهدته، لم تكن لديها رغبة في الاستماع إلى حديثي وعن سفرياتي، كل ما أرادته فقط مستمعاً جيداً، أفضت ذكرياتها وتحدثت عما زارتة.

هل كان امرأة شاذة؟ كلا إنها تشبه كثيراً من الناس، فقد قابلت أخيراً عالمة نباتات متميزة في حفل عشاء أقامه جيه. وجيرننج الناشر المعروف في نيويورك. لم أتحدث إليه من قبل، ووجده ساحراً. جلست على حافة الكرسي، وأصفيفت له. أنا محدث لبق؟ كيف ولماذا؟ أنا لم أقل شيئاً على الإطلاق، فلم يكن لي أن أقول شيئاً قبل أن أغير الموضوع، فمعرفتي بعمل النبات ليست أكثر من معرفتي بتشريح طائر البطريق، ولكن كل ما فعلته أني استمتعت باهتمام لأنني كنت مشفوفاً بما كان ي قوله، وشعر هو بذلك وسرّ به بطبيعة الحال، ذلك النوع من الإصغاء هو المجاملة الكبri التي يمكن أن تقدمها إلى أي أحد.

يقول "جاك وود فورد" في كتابه "غرياء يجمعهم الحب" "قل من البشر من يرفض الشاء أمام الانصات العميق".

لقد كنت مع عالم النبات "مسرفاً في التقدير، سخياً في الشاء"، وقد أخبرته بأنني استمتعت وتعلمت، وأنني أرغب أن تكون لدى هذه المعرفة، وأنني ينبغي أن

أتجول في الحقول معه، وأنني يجب أن أراه ثانية، لقد اعتد الرجال أنني مجادل جيد، مع أن كل ما فعلته لم يزد على أنني أصفيت جيداً إليه وشجعته على الحديث.

ما هو السر الفامض في نجاح مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال؟ يقول تشارلز. وليوت: "ليس هناك سر في ذلك، رنة الانتباه والإصغاء لحديثك، لا شيء يمكن أن يسعده أكثر من هذا".

ولنأخذ تجربة جي-سي - ووثون أحد طلبتي كمثال، فقد ذكر هذه القصة في أحد فصولي الدراسية:

اشترى حالة - في يوماً ما - من أحد المتاجر في نيويورك، بولاية جيرسي بالقرب من البحر، وكانت الحلة سيئة للغاية بعد الاستعمال، زالت صبغة المعطف واسودت يافة القميص، أعاد الحلقة إلى المتجر، وقابل البائع الذي باع له، وأخبره بما حدث له، لا، إنه لم يخبره، حاول فقط، لقد قاطعه البائع بحده: لقد بعنا الآلاف من هذه الحلقات، وهذه أول شكوى نتلقاها على الإطلاق". كانت هذه كلماته، وكانت نبراته عدائة. كانت تعني شيئاً واحداً: "أنت تكذب، هل تظن أنك تخبرنا بجديد، حسن، سأجعلك ترى شيئاً أو شيئاً آخر". تدخل بائع آخر كان يستمع إلى النقاش:

"جميع الحال الداكنة يبيه لونها في أول الأمر، لا يمكن صنع شيء في هذا الأمر وبخاصة في حل - رخيصة بهذه الصبغة دائمًا تتغير".

قال مسؤول ووثون:

"كنت أغلي وأنا أستمع إلى ذلك، البائع شرك في أمانتي، والبائع الثاني ظن أنني اشتريت بضاعة من الدرجة الثانية، كنت أوشك أن أقذف الحلقة في وجوههم ولينذهبوا إلى الجحيم. ولكن فجأة ظهر رئيس الفرع واستطاع أن يغير موقفي تماماً، حولني من الغضب إلى زيون راضٍ، كيف فعل هذا؟ فعل هذا بثلاثة أشياء:

أولاً: أصفى إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني، ثانياً: ما إن انتهيت من حديثي حتى ناقش البائعين في رأيهما من وجهة نظري، وسلم معنـيـاً أنـيـاـ لـوـنـهـاـ غيرـلـونـ الـبـدـلـةـ بـوـضـوـحـ وـأـصـرـ عـلـىـ أـنـهـ لـاـ يـجـوزـ بـعـيـ أيـ مـنـتـجـ إـلـاـ أـنـ يـكـوـنـ جـيـداـ، ثـالـثـاـ: تـعـرـفـ عـلـىـ سـبـبـ المـشـكـلـةـ وـقـالـ لـيـ بـيـسـاطـةـ: مـاـذـاـ تـرـيدـ مـنـيـ أـنـ أـفـعـلـ بـالـبـدـلـةـ؟ـ سـأـفـعـلـ أـيـ شـيـءـ تـقـولـهـ؟ـ

منذ بعض دقائق كنت مستعداً لأن أقول لهم: احتفظوا بيدلتكم اللعينة بدائمة الصنع لأنفسكم، ولكنني أجبت: أنا أريد نصيحتك، أريد أن أعرف هل زوال اللون مؤقت؟ وهل يمكن عمل شيء بشأن البدلة؟.

اقتصر أن أجري البدلة أسبوعاً آخر، ووعدني: إذا لم تعجبك أحضرها، ولسوف نعطيك غيرها، ونأسف أننا سببنا لك كل هذا الإزعاج.

خذ مثلاً على ذلك. اكتشفت شركة تليفونات نيويورك منذ بعض سنوات أن عليها أن تتعامل مع أحد الزبائن، يلعن ويسب ويهدد بنزع التليفون من جذوره.

رفض دفع الرسوم وأعلن أنها ملتفقة، قدم شكاوى إلى الصحف وإلى لجنة الخدمات العامة، ورفع عدة قضايا ضد الشركة.

وأخيراً، تم إرسال أمهر موظفي الشركة إليه لهذا العميل المشاغب العاصف، واستمع الموظف للرجل، تركته يصب وابل السباب والشتائم. وقال له: نعم.. نعم. وأظهر تعاطفه معه.

قال هذا الموقف أمام أحد فصولي الدراسية وهو يحكى تجربته: أخذ الرجل يرغى ويزيد، وظللت أصفى إليه ثلاثة ساعات تقريباً، ثم عدت وأصفيفت إليه في أربع مرات متتالية، وقبل نهاية الزيارة الرابعة أصبحت عضواً لهيئة جديدة سميناها هيئة حماية مشتركي التليفونات، ولا زلت أنا ورئيسها العضويين الوحدين.

أصفيت وتعاطفت معه في كل نقطة ذكرها في اللقاءات، لم يكن أحد من الشركة تحدث معه بهذه الطريقة من قبل، صار ودياً تقريراً، النقطة التي ذهبت لزيارته من أجلها لم تذكر في أول زيارة ولا في الثانية ولا في الثالثة، ولكن في الرابعة أغلق القضية وسدد كل فواتيره بالكامل، وسحب شكاياته - لأول مرة - والتي قدمها إلى اللجنة، وانتهت متابعته مع الشركة.

هذا الرجل دون شك اعتبر نفسه مظلوماً، ويدافع عن حقه ضد الاستغلال، هذا ما حرره وما عرف من شکواه، لكنه كان في حاجة إلى الشعور بالأهمية، وحصل على هذه الأهمية في أول الأمر بالغضب والتبرم والشكوى، ولكنه عندما شعر بالأهمية من مندوب الشركة انتهت كل متابعته التي تخيلها.

→ منذ سنوات افتحم زيون غاضب مكتب جولييان. ف. ديتمر مؤسس شركة ديتمر للصوف، والذي أصبح فيما بعد أكبر موزعي المصنوعات الصوفية في العالم، قال مستر ديتمر:

كان هذا الرجل مديناً لنا بخمسة عشر دولاراً، ولكنه أنكرها، كنا نعرف أنه مخطئ، وأصرت إدارتنا على أن يدفع المبلغ وبعد عدد من الخطابات من مندوبينا، قام الرجل برحلة إلى شيكاغو وهرول إلى مكتبي وأفهمني أنه لن يدفع الفاتورة، ولن يشتري بضائع أخرى من شركة ديتمر للأصوات.

قال مستر ديتمر:

"أصفيت لكل ما قدمته بصبر، كنت أود مقاطعته، ولكني أدركت أن ذلك سيئ، لذلك تركته يعبر عن نفسه، وعندما هدا في النهاية ورأيت أن مزاجه متقلب للحديث، قلت بهدوء: أريد أنأشكرك على حضورك إلى شيكاغو لتخبرني بذلك، لقد أديت لي معروفاً عظيماً، إدارتنا قطعاً ضايفتك وربما ضايفت زبائن جيدين آخرين، وهذا أمر سيئ صدقني أنا متحمس لسماع هذا بصورة أكبر."

كلا، هذا آخر شيء يمكن توقعه مني، أظن أنه كان متضايقاً لأنه جاء إلى شيكاغو للحديث مع، ولكنني شكرته بدلاً من الشجار معه، وأكيدت أننا سوف نلفي الرسوم من الدفاتر، لأنه كان حريصاً على الحساب، بينما موظفونا وهم يعتدون بالآلاف يمكن أن يقعوا في الخطأ.

أخبرني بأنني شعرت بمشكلته، وأنني لو كنت مكانه لشعرت بما شعر به، وإنه إذ يعجبه متجرنا، ولن يستري منا بعد ذلك. فقد قمت بالتوصية عليه في بعض بيوت الأصوات الأخرى.

دعوته لتناول الغداء معي هذا اليوم، وقبل الدعوة. اعتدنا الغداء معًا كلما جاء إلى شيكاغو ولكنه قدم توريد أضخم مما قدم قبل ذلك. عندما عدنا إلى المكتب، عاد إلى منزله ومزاجه طيب كان يريد أن يكون منصفاً معنا كما كنا معه، نظر في فواتيره فوجد إحداها غير مسجلة فأرسل لنا شيئاً بخمسة عشر دولاراً مع اعتذاره.

عندما رزقت زوجته - فيما بعد - بطفل، سماه ديتمر، ظل صديقاً وزبونا للشركة حتى وفاته بعد عشرين سنة من ذلك التاريخ <

منذ سنوات، كان يوجد صبي هولندي مهاجر فقير، يقوم بغسل نوافذ مخبز بعد المدرسة بأجر خمسين سنتاً في الأسبوع وكان أهله فقراء جداً، لذلك اعتاد الخروج إلى الشارع ومعه سلة يجمع فيها قطع الفحم التي تسقط من العربات التي توزع الوقود، ذلك الولد - إدواردوك - لم ينل من التعليم إلا ست سنوات في حياته، وبعدها صار أنجع محرر في تاريخ الصحافة الأمريكية.

لقد أعلن إسحاق إف، كوسون، الذي يجري لقاءات ناجحة مع المشاهير أن كثيراً من الناس يخفقون في ترك انتظام طيب حسن في النفوس لأنهم يهملون الإصراء.

إنهم مهتمون أكثر بما يقولونه لذلك لا يفتحون آذانهم، دائمًا العظاماء من الرجال أخبروني أنهم يفضلون المستمعين الجيدين أكثر من المتكلمين، لكن القدرة على الإصقاء أندر من أي صفة جيدة أخرى.

وليس العظاماء فقط هم الذين في حاجة لستمع جيد، بل البسطاء من الناس في حاجة إلى ذلك أيضًا، مثلما ذكرت مجلة ريدرز دايجست مرة: "إن كثيرون من يستدعون الطبيب يكون كل مرادهم مستمع يصفي إليهم فحسب".

في أحلك ساعات الحرب الأهلية كتب لنكولن إلى صديق قديم في سبرنج فيلد، بولاية الينوي، يرجوه أن يحضر إلى واشنطن. لأن هناك مشكلة يريد أن يناقشها معه.

وحضر الجار الصديق القدم إلى البيت الأبيض، وتحدث معه ساعات عما يراه في مسألة تحير العبيد، فحص معه بدقة الآراء التي تؤيد والتي تعارض، ثم قرأ له الخطابات والمقالات الصحفية والتي كان بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، والبعض يلومه على التبشير في تحريرهم، وبعد هذا الحديث بساعات شد لنكولن على يد جاره القديم قائلًا له: تصبح على خير، وأعاده إلى الينوي دون أن يسأله عن رأيه.

قضى لنكولن كل الوقت يتحدث، وظل الرجل مصفيًا إلى الحديث، قال صديقه القديم: "بدا أنه يشعر بالطمأنينة بعد الحديث، لم يكن لنكولن يريد النصيحة، كان يريد مستمعاً ووداً يتعاطف معه، يلقى إليه بأوجاعه، كلنا نريد ذلك عندما نقع في بعض المتاعب، هذا ما يريد دائمًا الزيون المتبرم، والموظف الملول، أو الصديق الذي لحقه أذى.

لو أردت أن تبعد الناس عنك، ويضحكون عليك من وراء ظهرك ويحتقرونك، إليك الطريق إلى ذلك:

لَا تصغى إلى أحد، وتحدث دون انقطاع، إذا خطرت لك فكرة وصديقك يتحدث
لا تتظر أن يفرغ من حديثه، فهو ليس أذكي منك، لماذا تضيع وقتك الثمين في
الإصراء إليه، وإلى ثرثرته العميق؟ قاطعه في منتصف الجملة.

هل تعرف أناساً على هذه الشاكلة؟ أنا أعرف - لسوء الحظ - بل المدهش في
الأمر أن هؤلاء، وكلهم في حالة تضخم في الذات، يسخرون إحساسهم بأهميتهم
في أعلى السلم الاجتماعي.

يقول د. نيكولاسي بتلار، رئيس جامعة كولومبيا: "الإنسان الذي يفكر في
نفسه فحسب إنسان أذكي بائس، إنه جاهل حتى لو حصل على أعلى الشهادات".

فلو أردت أن تكون محدثاً بارعاً فكن مستمعاً يقطأ، وفي ذلك تقول مسر
تشارلز نورتم لي: "لكي تكون مهماً كن مهتماً".

أسأل محدثك أسئلة يستمتع بالإجابة عليها، شجعه على الحديث عن نفسه وعن
إنجازاته، وتذكر أن الإنسان يهتم بنفسه ويرغباته ومشاكله أكثر من اهتمامه بك
وبمشاكلك، وألم أسنانه يهم أكثر من مجاعة مهلكة في الصين، وبشرة على رقبته
تشغله أكثر من أربعين هزة أرضية تحيق بأفريقيا.

فكّر في هذا واجعله نصب عينيك، وأنت تبدأ في أي مناقشة. لذا، إذا أردت أن
يحبك الناس، طبّق القاعدة الرابعة: "لتكن مستمعاً جيداً، وشجع الآخرين على
الحديث عن أنفسهم".

كيف تثير اهتمام الناس؟

كل من زار تيودور روفلت في فيلم "أوستريا" فسوف يندهش من تنوع المعرفة
لديه ومن اتساع أفقه، قال جاما لا بل براد فورد: "سواء كان الزائر من رعاة البقر أو
مروض خيول وسياسي أو دبلوماسي كان رووزفلت يحدهم في مجال تخصصهم

الدقيق، كان روزفلت يتوقع أن يزوره أحد، يجلس حتى وقت متأخر من الليل يقرأ في الموضوع الذي يعرف أن ضيفه مهم به بصفة خاصة. فقد عرف روزفلت، مثلاً عرف كل القادة، أن الطريق إلى قلب الإنسان هو أن تحدثه عن الأشياء التي يعتز بها.

تعلم هذا الدرس مبكراً ولIAM ليون فيليبس أستاذ الأدب في جامعة "بيل" فكتب في مقالة عن "الطبيعة الإنسانية".

"عندما كنت في الثامنة من عمري كنت أقضي عطلة الأسبوع في زيارة عمتي "لبيبي لتسلي" في منزلهم في "ستراتفورد" بها وساتونك، وحضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، ولم أكن أعرفه من قبل، وبعد مناوشة مهذبة مفيدة مع عمتي، ركز انتباهه علىي، وكانت القوارب وقتها اهتمامي المفضل، وتحدث الزائر معي في الموضوع بطريقة بدت لي ممتعة بصورة خاصة، وعندما رحل تكلمت عنه بحماس شديد: يا له من رجل ! كم هو مهم جداً بالقوارب !

بين يدي - وأنا أكتب هذا الفصل - خطاب من إدوارد إي تشاليف وهو أحد رجال الكشافة النشطين:

كتب مستر تشاليف فيه:

كان معسكراً كشفي ضخم يستعد لرحلة إلى أوروبا، واحتاجت إلى خدمة من رئيس أحد أكبر المؤسسات لدفع نفقات أحد الفلمان لضيق ذات يده، ولحسن الحظ سمعت - قبل أن أذهب لرؤيته - أنه سحب شيئاً بمبلغ مليون دولار.

أول شيء فعلته بعد أن دخلت مكتبه أني طلبت رؤية هذا الشيك. شيئاً بمليون دولار ! أخبرته أني لا أعرف أحداً قبل حرر مثل هذا الشيك، وأنني سأخبر الأولاد إنني قد شاهدت فعلاً شيئاً بمليون دولار، وهو مسرور، وأعجبت به، وطلبت منه أن يخبرني بكل شيء عن الشيك وكيف حرره؟

(لعلك تلاحظ أن مستر تشاليف لم يبدأ الحديث معي عن أولاد الكشافة، أو المعسكر في أوروبا، أو مادا أراده، تحدث عما يهم الإنسان الآخر).

وهاهي النتيجة:

وما لبث أن سألني: فيما كنت تريدين؟ أخبرته قال مستر تشاليف: "لدهشتني الكبيرة استجواب لطيلي ومنعني أكثر مما طلبت، وقد طلبت أن يرسل ولداً واحداً إلى أوروبا لكنه أرسل خمسة أولاد في صحبتي وأعطاني خطاب ضمان بمبلغ ألف دولار، وأخبرنا أن نبقى في أوروبا سبعة أسابيع، وأعطاني أيضاً خطابات لرؤساء فرع هيئة في أوروبا يوصيهم بأن يكونوا في خدمتنا ويقدموا لنا التسهيلات اللازمة، وقد قابلنا بنفسه في باريس وتجلو بنا في العاصمة، ومنذ ذلك الحين أُلْقِي بعض الأولاد من المعوزين بالعمل، ولا يزال نشيطاً في مجموعتنا.

وأعرف الآن، إني إذا لم أهتم في حديثي معه بما يهتم هو به، لما كان دافئاً معي في أول الأمر، وما وجدته مسارعاً في تلبية طلبي بمقدار عشر ما لقيته.

هل هذا فن بقيمة إذا استعمل في الأعمال؟ هل هو فن ثمين؟ دعنا نرى.

ـ هنري جي دوفيرنوي، صاحب إحدى المؤسسات وأكبر المخابر في نيويورك، وكان يلح في طلب المدير كل أسبوع لمدة أربع سنوات اشتراكه في النوادي الاجتماعية التي يشترك فيها المدير، استأجر حجرة في الفندق لكي يحصل على الصفقة مع الفندق ولكن فشل.

قال مستر دوفيرنوي: "وبعد دراسة العلاقات الإنسانية قررت تغيير خططي، قررت أن أكتشف ما يهم الرجل وما يستحوذ على حماسه. اكتشف أنه ينتمي إلى نقابة رجال الفنادق وتسمى "الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق" لم يكن الرجل مجرد عضو، بل كان هو رئيساً لنقابة، ورئيساً لهيئة المستقبليين الدوليين ولم يكن الرجل مهتماً

بمكان يعقد فيه اجتماعات الهيئة، فإنه سيكون هناك حتى لو كان عليه أن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحاري والبحار ليحضر اجتماعاتها.

وعندما رأيته في اليوم التالي، بادرته بالحديث عن جماعة المستقبلين فرأيت مدى سروره، يا لها من استجابة، تحدث معي لمدة نصف ساعة عن المستقبلين، كانت نبرته فيها حماس، فهمت أن هذه النقابة هي هوايته، وقبل أن أغادر مكتبه منحني عضوية نقابته.

لم أقل في هذا اللقاء شيئاً عن الخبز، ولكن بعد بضعة أيام، اتصل بي مضيف فندق كي أحضر معه ومعي العينات والأسعار قال المضيف لي: "لا أعرف ماذا فعلت له! من المؤكد أنه رضي عنك تمام الرضا".

لذا إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة الخامسة وهي: "تكلم فيما يحب محدثك وما يهتم به".

كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟

كنت في انتظار دوري لتسجيل خطاب في مكتب لبريد بشارع 33، الطريق الثامن بنيويورك، ولاحظت أن الموظف المختص متبرم من عمله: يزن المظاريف ويسلم الطوابع ويرد باقي النقود ويستخرج الإيصالات، فقلت في نفسي: لأحاول التقرب إلى ذلك الرجل، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً عن نفسه لا عني أنا، لذا سألت نفسي: "ماذا يملك هذا ويمكّنني أن أبدى إعجابي به، ومثل هذا السؤال من الصعوبة بمكان الإجابة عليه، وبخاصة مع الغرباء، لكن في هذه الحالة كان السؤال سهلاً فقد شاهدت ما يمكن أن أبدى إعجابي به بلا حدود.

هناك قانون هام في السلوك الإنساني لو استجبنا له ما وقعنـا في المتاعب أبداً.
والقانون هو: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية دائمـاً". لاحظ البروفيسور جون ديوـي
أن الرغبة في أن تكون مهماً هي أعمق دافع إنساني.

ويقوم ويليام جيمس:

"إن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هي السعي بلهفة نحو الشعور بالأهمية".
لقد فكر الفلاسفة منذآلاف السنين في وضع قواعد العلاقات الإنسانية وبعد
طول تفكير خرجوا بمبدأ واحد، لم يكن جديداً بل هو قديم قدم التاريخ، عمله
للمجوس في فارس منذ ثلاثةآلاف سنة ووعزـب الناس كونفوشيوـس في الصيف منذ
أربعة وعشرين قرناً وعمله لتلاميذه لاوتسي مؤسس التوايزم في وادي هان. ووعظه على
صقاف الجانجز المقدس قبل خمسمائة عام قبل ميلاد السيد المسيح. الكتب
الهندوسية المقدسة علمـته منذآلف سنة قبل ذلك.

وعـلمـه المسيح بين التلال الحجرية في جوديا منذ تسعة عشر قرناً وقد لخصـها
السيد المسيح في فكرة واحدة وكانت أهم قاعدة في العالم "افعل للأخرين ما تحـبـ
أن يفعلـوه من أجلك".

أنت في حاجة لمشاركة الناس لك وترـيدـهم أن يـعـتـرـفـوا بـقـدـرـكـ وـتـرـفـضـ التـملـقـ
وـالمـاهـنةـ الزـائـفتـينـ، كما أنـكـ متـلـهـفـ إلىـ التـقـدـيرـ.

وكمما يقول تشارلز سكوب: "أصدقاءك وأصحابك مسرفين في تقديرهم أشياء في مدحهم". نعم نحن جميعاً نريد ذلك، ولكن نحن بحاجة إلى وقت طويل في كل مكان. تلك هي الخلاصة الحقيقة للشعور الصادق بالشأن.

دعنا نتساءل: هل تعتقد في نفسك أنك فوق الهندوسي الهندي؟ هذا حرق لكن مليون هندوسي يشعرون أنهم أعلى مرتبة منك.. أتدرى لماذا لأنهم لا يقررون طعاماً لوجهه ذلك. هل تعتقد أنك فوق الإسكيمو؟ هذا من حرقك.. لكنك مع الأسف مخطئ في هذا الاعتقاد.. أتدرى لماذا لأن الإسكيمو لديهم من الكسالى الذين لا يقومون بأي عمل ويطلق عليهم "الرجال البيض".

كل أمة تشعر أنها أرقى وأعرق من الأمم الأخرى وأرفع قدرًا منها وهذه الوطنية هي التي تولد الحروب.

إن أي رجل تقابله يشعر بتفوقه عليك من جانب ما.. الطريقة الوحيدة لكي تكتسبه إلى صفك وأن يحبك هي أن تدرك بأي وسيلة تهتم بهذا الجانب الصغير الذي يخصه وتتعرف عليه بصدق.

تذكر ما قاله أميرсон: "كل رجل أقابله هو أعلى مني في جانب ما ومنها يمكن أن أتعلم منه".

لقد أوضح شكسبير: "الإنسان الفخور بسلطته المتواضعة يقوم بالألعاب مخجلة أما السموات يجعل الملائكة تبكي".

→ سأحكى لك ثلاثة قصص عن رجال أعمال في دورتي الدراسية طبقوا تلك المبادئ فحققت نتائج رائعة. دعنا نأخذ الحالة الأولى:

رجل قانون فضل الا نذكر اسمه لسبب عائلي، وسنطلاق عليه مستر آر. بعد التحاقه بالدورة الدراسية بقليل استقل السيارة إلى لونج أيلاند ويصحبته زوجته لزيارة

بعض الأقارب، تركته يتحدث مع عمة عجوز من عماتها، ثم اتجهت لزيارة بعض أقاربها الرجال، وحيث كان عليه أن يتحدث عن كيفية تطبيقه لمبدأ التقدير أمام طلبتها، فكر أن يبدأ بالسيدة العجوز، لهذا نظر حول أرجاء المنزل ليرى ما يمكن أن يعجبه ليبدى شاءه عليه.

سألها: "هذا المنزل تم بناؤه حوالي سنة 1890 أليس كذلك؟".

أجبت: "نعم، بالضبط تلك هي السنة التي تم فيها البناء".

قال: "إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه، إنه منزل جميل بناه قوي، حجراته كثيرة، أتعرفين أنه من المحزن أن مثل هذه البيوت لا يشيد مثلها الآن؟".

وافقته العجوز قائلة: "أنت على صواب، الشباب في هذه الأيام لا تهمهم المنازل الجميلة، إن كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاثة كهربائية صغيرة، ثم يتجلولون في سياراتهم، ثم قالت بصوت رقيق وهي تستعيد ذكرياتها:

"هذا المنزل حلمت به مع زوجي لسنوات قبل أن نقوم ببنائه، إنه حلمنا، لم يكن لدينا مهندس بناء لقد خططنا بأنفسنا" ثم قامت معه بجولة لمشاهدة المنزل، وأعرب عن إعجابه الشديد بكل الكنوز الجميلة التي جمعتها في سفرياتها مع زوجها وتعتز بها. المنديل المزركش ومجموعته، ومجموعة الشاي الإنجليزي القديمة، الخزف الصيني النفيس، الأسرة الفرنسية والمقاعد، واللوحات الزيتية الإيطالية، المفارش الحريرية التي كانت معلقة ذات يوم في أحد القصور الفرنسية.

قال مستر (أر): "بعد أن شاهدنا المنزل، صحبتنى إلى الكراج كانت هناك سيارة "باكار" فخمة جديدة لم تمس. قالت لي العمة: "اشتراها زوجي قبل وفاته بمدة وجيزة. لم أركب السيارة منذ وفاته. أنت تقدر الأشياء اللطيفة سأعطيك هذه السيارة" قلت: ماذا يا عمتي، هذا كرم كبير منك، أنا سعيد به، لكنني لا أستطيع قبولها، فأنا

لست من أقاربك ولدي سيارة جديدة، أقاربك الكثيرون يودون امتلاك مثل هذه السيارة.”

صاحت: أقارب ! أقارب ينتظرون موتي كي يحصلوا على السيارة ولن أمكنهم من ذلك.”

قلت لها: إذا لم تعطها لهم، يمكنك بيعها بسهولة لتاجر سيارات قديمة.”

صاحت: “أبيعها ! هل تظن أنني سأبيع هذه السيارة؟ هل تظن أنني أستطيع رؤية الغرباء وهم يركبونها ويسيرون بها في الشارع، وهي السيارة التي اشتراها لي زوجي؟ إنني لن أبيعها سأهديها لك، أنت تقدر الأشياء الجميلة”. حاول التهرب من قبول السيارة، لكنه لم يستطع حتى لا يؤذني مشاعرها.

دمعنا نرى حالة أخرى، دونالد إم. ماكماهون، مراقب شركة لويس وفلنتينو أصحاب المشاتل ومهندسو متخصصون في تصميم وتزيين الحدائق بنيويورك، يحكي ماكماهون هذه القصة:

”بعد سماعي عن كتاب ”كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس“ بفترة وجيزة، كنت أقوم بتصميم مزرعة شهيرة، وجاء المالك إلى ليقي بعض المقترنات حول المكان الذي يرغب في زراعة نباتات الزينة فيه. قلت له:

→ ”سيدي القاضي، أعرف أن لك هواية رائعة، وأنا معجب بكلابك المرحة، وقد نما إلى علمي فوزك بالكثير من الأوسمة الزرقاء كل عام في عرض الكلاب الضخم في حدائق ماديسون سكوير“. وكان هذا الثناء البسيط مذهلاً فقد أجابني القاضي:

”نعم، أقضى وقتاً طيباً مع كلابي، أتود رؤية بيت كلابي؟ أمضى ساعة وهو يعرض عليّ كلابه والجوائز التي حصلوا عليها، عرفني أصل سلالتهم والصفات الوراثية التي جعلتها بهذا الجمال والذكاء وفي النهاية استدار نحوه وسألني:

هل لك ولد صغير؟

أجبته: نعم، لي ولد صغير.

قال القاضي: حسن، ألا يحب الكلاب؟

قلت: بلى، سيكون مسروراً جداً.

قال القاضي: "وهو كذلك، ساعطيه كلباً صغيراً".

بدأ يعرفي كيف أطعم الكلب الصغير، ثم كف عن الكلام لحظة وقال: سوف تتسى هذا، سأدونه لك، ودخل إلى منزله وكتب على الآلة الكاتبة تعليمات التغذية، أعطاني كلباً صغيراً قيمته مائة دولار، ومنعني من وقته الثمين ساعة ونصف، وذلك لأنني أبديت إعجابي بهوايته وإنجازاته".

→ جورج إيسستان، المشهور بـكوداك، الذي اخترع الفيلم السينمائي، والذي جعل الصور المتحركة أمراً واقعياً، جمع ثروة قيمتها مائة مليون دولار، وصار أحد أشهر رجال الأعمال، رغم كل هذه الإنجازات الضخمة كان يتوق إلى التقدير مثل كل إنسان.

منذ عدة سنوات كان إيسستان يبني مدرسة إيسستان للموسيقى في روتشرستر وصالة كلبورن ومسرحها، والذي أراد أن يحيي به ذكرى أمه. أراد جيمس آدمون رئيس شركة المقاعد الفاخرة في نيويورك أن يورد كراسي المسرح لحسابه، اتصل مستر آدمون بالمهندس وحدد موعداً لرؤيه ماستر إيسستان وعندما وصل آدمون، قال المهندس:

"أعرف أنك تريد الحصول على أمر التوريد هذا، لكنني أستطيع أن أخبرك الآن بأنك لن تحصل من وقت جورج إيسستان أكثر من خمس دقائق، فهو صارم ومشغول لهذا قصّ عليه ما تريده ثم دعه وارحل".

كان آدمون مستعداً لأن يفعل ذلك تماماً. ولما دخل آدمون إلى مكتب إيسمان وجده منحنياً فوق كومة من الأوراق أمامه. نظر مستر إيسمان إلى أعلى، خلع نظارته، وسار ناحية المهندس ومستر آدمون وهو يقول: صباح الخير أيها الظرفاء، هل من خدمة؟ قدمهما المهندس إلى بعضهما البعض، ثم قال آدمون: "اثناء انتصارك يا مستر إيسمان أعجبت بمكتبك، أنت تعلم أن تخصصي تأثير المكاتب، ولكنني لم أشاهد قط مكتباً أكثر جمالاً من هذا المكتب في حياتي".

أجابه جورج إيسمان: "أنت تذكرني بما نسيته، إنه فعلًا جميل، أليس كذلك؟ كنت أستمتع به في بداية تأسيس المكتب، لكن انشغال ذهني الدائم جعلني لا أقدر على الاستمتاع به لأسابيع طويلة.

سار آدمون ومسح على خشب الأبواب والنوافذ وهو يقول: "هذا خشب البلوط الإنجليزي، أليس كذلك، إنه يختلف كثيراً عن البلوط الإيطالي".

أجاب إيسمان: نعم، إنه خشب البلوط الإنجليزي المستورد، انتقام صديق لي متخصص في صناعة الأخشاب الرائعة.

ونهض إيسمان وهو يطوف بالغرفة، موضحاً تصميمها وألوانها والحرف اليدوي فيها وأشياء أخرى قام بها من أجل التخطيط والتنفيذ، وبينما إيسمان يتتجول في الغرفة، توقف برهة أمام النافذة وأشار على المؤسسات التي أنشأها، والتي ساعد بواسطتها في خدمة الإنسانية لجامعة روتشرست، المستشفى العام، مستشفى المداواة المالية، بيت الصدقة، مستشفى الأطفال، فهناه مستر آدمون بحرارة على الطريقة المثالية، التي استخدم فيها ثروته ليخفف من الآلام الإنسانية، وفتح إيسمان خزانة زجاجية وأخرج أول كاميرا امتلكها في حياته، وكان قد اشتراها من رجل إنجليزي سأله آدمون بالتفصيل عن كفاحه المبكر ونضاله القديم، وتكلم مستر إيسمان بصدق عن الفقر الذي عاشه في طفولته، وحكي له كيف كانت أمه الأرملة تعمل

في مكتب تأمين مقابل خمسين سنتاً في اليوم، وأن رعب الفقر ظل يطارده ليل نهار، وأنه صمم على عمل ليذر عليه ربحاً كافياً حتى لا تضطر أمه للعمل حتى الموت في بنسيون.

سأله آدمون مزيداً من الأسئلة وهو منصب ومستوعب، بينما كان يحكى تجربته مع الأفلام، وكيف أنه كان يعمل في المكتب طول اليوم، وأنه أحياناً كان يغفو قليلاً، وهو سهران ليلاً بينما الأحماض تقوم بعمليها، وأنه كان ينام بملابس له لمدة اثنتين وسبعين ساعة، لأنه كان لا يجد وقتاً لارتدائها.

دخل جيمس آدمون مكتب إيسمان في العاشر الربع وكان قد حذر بـالـا يسرف حدشه أكثر من خمس دقائق، ولكن مرت ساعتان وهما يتحدثان.

أخيراً، استدار جورج إيسمان إلى آدمون وقال:

"عندما كنت في اليابان في آخر زيارة، أحضرت بعض المقاعد المنزلي ووضعتها في الشرفة، ولكن الشمس أزالت الطلاء فاشترت بعض الطلاء وطلبتها بنفسها، هل تريد أن ترى كيف أقوم بطلاء المقاعد؟ وهو كذلك، لحضر إلى منزلي لتناول الغداء، سوف ترى ذلك".

واستجاب آدمون وذهب، وبعد الفداء أراه المقاعد التي أحضرها من اليابان. كانت لا تساوي أكثر من دولار ونصف للقطعة، لكن جورج إيسمان كان فخوراً بها لأنه قام بطلائهما بنفسه.

ارتفعت قيمة أمر التوريد (العطاء) إلى تسعين ألف دولار، فمن حصل عليه؟ إنه جيمس آدمون طبعاً، ومنذ ذلك الوقت، وحتى موته إيسمان، ظلا صديقين حميمين، أين نحن من تطبيق هذا المبدأ السحري؟ ألا وهو التقدير.

لماذا لا نبدأ في تطبيق هذه التعويذة السحرية من المنزل؟ أنا لا أعرف مكاناً في أمس الحاجة إلى التقدير مثله، ولا أعرف مكاناً أكثر حرماناً من هذا الأمر مثله. لابد أن زوجتك فيها بعض وجوه الكمال قطعاً، على الأقل إذا كانت كذلك عندما تعرفت عليها، وإلا ما أقدمت على الزواج منها. استرجع تاريخك، كم من الوقت مرّ على آخر مرة أبديت فيها إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟ منذ متى؟

منذ بضع سنوات كنت أصطاد في مياه نهر ميراميشي في نيوبورانزويك، وكانت في مسكن منعزل في أعماق الغابات الكندية، الشيء الوحيد الذي كان متاحاً للقراءة صحفة محلية، قرأت فيها كل شيء حتى الإعلانات، ومقالاً للكاتبة "دروثي ديكس" وكانت مقالتها رائعة لدرجة أنني قصصتها من الصحفة واحتفظت بها، أعلنت فيها أنها (مللت من سماع المحاضرات عن الطيور) وقالت:

ينبغي على الرجل الحكيم أن ينتحي جانباً بعروض ويهمنحها هذه النصيحة الحكيمة "لا تتزوج أبداً حتى تقبل صخرة بليزني"^(١). امتداح المرأة قبل الزواج من قبيل الرقة والعطف، لكن امتداحها بعد الزواج هو ضرورة حياتية لضمان راحة البال، إن الزواج ليس ميداناً لحسن النية فحسب والصراحة المطلقة، لا، إنه ميدان الدبلوماسية. إذا كنت تريد راحة منزلية، لا تتقى إدارة زوجتك لشؤون المنزل، ولا تعقد مقارنة بينها وبين إدارة أمك لشؤون منزليها، ولكن امتدح بحرارة أعمالها المنزليه، وهنئ نفسك أمام الجميع بأنك تزوجت امرأة جمعت بين الجمال "فينوس" و"مينوفا وهاري آن". لا تشک إذا جدت اللحم كأنه قطعة مطاط، والخبز محترقاً. فقد لاحظ أن الوجبة لم تكن على مستوى الاتقان الواجب، ولسوف تعمل زوجتك من بعدها على بذل الجهد

(١) في حصن "بلازني" بإيرلندا يشيع اعتقاد أسطوري، بأن صخرة توجد هناك، كل من يقبلها يعطي المقدرة على الكلام اللين الليف، هكذا تقول الأسطورة الإنجليزية، وفي مصر عادة مشابهة عندما يطعمون العروس قطعة من سكر كي يكون كلامها حلوأ.

حتى يصل الطعام إلى المستوى الذي ترضاه، ولكن لا تتحول فجأةً من السخط إلى التقدير، دون تمهيد حتى لا تتشكل زوجتك في حسن نواياك.

احضر لها الليلة باقة زهور، أو صندوقاً من الحلوي، وأفضل من ذلك كلّه الابتسامة المشرقة، والكلمات الرقيقة الدافئة، ولو فعل الأزواج والزوجات ذلك ما كانوا نرى أربع زيجات من ست زيجات تهار وتحطم على اعتاب محاكم رينو.

هل تود أن تعرف كييف تقع المرأة في حبك؟

حسن، هاهو السر، وهو ليس من فكري، فقد استعرتني من دوروثي ديكس، فقد أجرت مقابلة مع رجل متزوج من أكثر من امرأة، وكان يحاكم على ذلك، فقد حصل على ود هؤلاء، وعلى حسابات ثلاثة وعشرين امرأة، وقد قابلته في السجن، وعندما سأله عن السر في وقوع النساء في حبه، قال: لم يكن بالتحايل على الإطلاق، كل ما كنت أفعله هو أن أتحدث عن المرأة طول الوقت.

"تحدث مع الرجل عن نفسه ولسوف ينصت لك ساعات".

إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة السادسة وهي: "اجعل الشخص الآخر يشعر أنه مهم، وافعل هذا بصدق".

خلاصة القول: سُنْ طَرْقٍ لِكَسْبِ مُحِبَّةِ النَّاسِ تحبك:

1. أظهر اهتماماً حقيقياً بالآخرين.
2. ابتسم.
3. تذكر أن اسم الشخص هو أجمل وأحب الأسماء إليه.
4. كن مستمعاً جيداً، وقم بتشجيع الآخرين عن أنفسهم.
5. تحدث فيما يسر ويسعد محدثك ويمتعه.
6. اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية، افعل هذا بصدق.

الفصل الثالث

اثنا عشرة طريقة لتجذب الناس إلى طريقة نفكيرك

لا تجادل:

بعد انقضاء الحرب العالمية، في لندن كنت أعمل مديرًا لدى سيرروث سميث، وكان سيرروث هو الطيار الأسترالي الذي أسقط خمس طائرات معادية على الأقل في فلسطين، وبعد إعلان السلام بوقت قصير أثار دهشة العالم بطيرانه حول العالم في ثلاثة أيام في محاولة فريدة من نوعها، وأحدثت محاولته ضجة كبيرة، ومنحه الحكومة الأسترالية خمسين ألف دولار، ومنحه ملك إنجلترا لقب فارس، وفي فترة قصيرة كان هذا الرجل حديث الليالي كلها في بريطانيا العظمى.

وفي إحدى الليالي كنت أحضر مأدبة على شرف سيرروث، وأثناء الوليمة ذكر رجل جالس بجواري إحدى القصص الطريفة، واستشهد فيها بجملة محورية "تمة قدرة إلهية تحرك مصائرنا دون إرادة منا" وأشار المتحدث أن الجملة المقتبسة مأخوذة من الكتاب المقدس "إنجيل" ولكنه كان مخطئاً، فإنما أعرف الكتاب المقدس، ولا يمكن أن تكون فيه، ولكي أحصل على الشعور بأهميتي وإظهار تفوقي، شكلت لجنة سريعة لتصحيح الخطأ، واندفع الرجل يدافع عن نفسه:

ماذا؟ شكسبير، إنه سخيف ! مستحيل ! إن هذا الاقتباس من الكتاب المقدس "إنجيل" بحروفه !.

وكان المتحدث يجلس على يميني، وكان مست فرانك جاموند وهو صديق قديم ومتخصص في شكسبير، يجلس على يساري وقررنا أن نعرض الأمر على مстер جاموند، استمع الرجل إلينا وهو يرفضني بقدمه من تحت المنضدة وقال لي: "دل، إنك مخطئ، هذا السيد على حق إنه من الكتاب المقدس (الإنجيل)".

وفي طريق عودتنا قلت لمستر جاموند: "فرانك إنك تعلم أن هذا الاقتباس من شكسبير".

أجاب: نعم، إنه من هاملت، الفصل الخامس، المنظر الثاني ولكننا كنا ضيوفاً في مناسبة سارة، يا عزيزي ديل، لماذا تحاول البرهنة على أن الرجل مخطئ، هل تعتقد أن هذا الأمر سيجعله يحبك؟ لماذا لا تتركه ينقذ ماء وجهه؟ إنه لم يطلب رأيك، ولم يرده، لماذا تتفافسه؟ تتجنب الزاوية الحادة".

توصلت إلى قرار بأن هناك أسلوباً واحداً فحسب تحت السماء للوصول إلى أفضل نتيجة للجدال هي أن نتجنبه كما نتجنب الحية الرقطاء والزلزال.

في كل تسعة مرات من عشرة، ينتهي الجدل في كل مرة بين المتفاسين بأن يصبح كل منهما أكثر تعصباً لرأيه أكثر من ذي قبل، ويجزم بأنه على صواب مطلقاً لا يمكنك أن تفوز في مناقشة ما، فأنت خاسر سواء انتصرت أم انهزمت، لماذا؟ فلنفترض أنك انتصرت على الرجل الآخر، وفندت حججه، ووضعته في مأزق صعب وبرهنت على أنه شخص غير ذي قيمة！ ربما شعرت أنك رائع، لكن ماذا بالنسبة للأخر لقد جعلته يشعر بأنه أقل شأناً. لقد جرحت كبرياءه، فثمة حكمة تقول: "الرجل الذي أرغم على اعتقاد شيء يظل على نفس رأيه".

منذ عدة سنوات التحق رجل إيرلندي يدعى باتريك جيه أوهير بأحد فصولي، وكان تعليمه بسيطاً إلا أنه كان مغرياً بالجدال والتحدي، عمل فيما مضى ك وسيط لإحدى شركات النقل، ولم يحرز نجاحاً يذكر في هذا المجال، ولما استشارني وتحدثت إليه عرفت السبب. إنه دائم الشجار مع العملاء الذين يعرض عليهم صفقة ويثير فيهم العداء له، إذ قال الزيون شيئاً لينقص من ثمن الشاحنة التي يريد بيعها، يحرر وجهه بات ويقاد يمسك بحنجره، ونجح باتريك بعدد لا يأس به من الخلافات والصراعات.

لم يكن همي الأول مع باتريك جيه أوهير أن أعلم الحديث، بل كان همي تدريبه على الصمت وتجنب المشاجرات والجدال. لقد أصبح مستر أوهير أحد ألمع نجوم الباعة لدى شركة وايت "موتورز" في نيويورك، كيف وصل إلى ذلك، إليكم قصته كما تحدث بها:

"إذا دخلت مكتب أحد المشترين هذه الأيام فربما قال لي: ماذا؟ شاحنة ويتبيضاء؟ إنها ليس جيدة لأن آخذ واحدة لو أهديتها لي. سأشتري شاحنة هوزيت، فأقول: خيراً تفعل يا سيدي، لستمع إلى، إن شاحنات هوزيت جيدة، لو اشتريتها لن تكون قد أخطأت على الإطلاق إن شاحنات هوزيت يتم صنعها بأعلى مواصفات الجودة.. وبائعوها ناس طيبون.

وكلما تعود بنجامين فرانكلين الحكيم أن يقول:

"إذا جادلت وفار صدرك، وكنت على خلاف مع الآخرين، فربما استطعت أن تتصر بعض الوقت، ولكنه سيكون نقداً أجوف. لأنك لن تحصل على رضا خصمك،

ومن ثم أحسب ذلك بنفسك أي نصر يمكنك الحصول عليه: هل هو متخصص أو مسرحي مع رضا الشخص الآخر، الأمران معاً لا يمكنك الحصول عليهما.

جاء في جريدة "بوسطن تراستنكريبيت" قطعة من الشعر الهزلي:

"هنا يرقد جثمان وليام جاي"

الذي مات وهو يحتفظ بأسلوبه الصحيح

كان الحق معه حياً وميتاً

ولكنه مات كأنه كان مخطئاً.

نعم قد تكون على صواب دوماً وأنت تجادل، ولكن رغبتك في تغييررأي الشخص الآخر لا تؤدي إلى النجاح، بل إلى عقم يتساوى مع كونك على الرأي الخطأ.
أعلن "وليام ماكرو" وزير "ودرو ولسون" أنه قد تعلم من انشغاله بالسياسة أنه من الصعب الانتصار في الجدال مع رجل جاهل.

"رجل جاهل لقد كنت لطيفاً في عبارتك يا مستر ماكرو فقد علمتني التجربة أنه بالإمكان التوصل إلى أي شيء، إلا أن تغير اعتقاد أي رجل مهما كان مستوى تعليمه وذكائه في معركة لفظية.

كان فردرريك بارسونز، مستشاراً للمالية، كان يدافع بالحججة ويتجادل لمدة ساعة مع أحد مفتشي ضرائب الحكومة، وكانت المشكلة أنه يوجد بند قيمته تسعة آلاف دولار هي موطن النزاع، ادعى بارسونز أن التسعة آلاف دولار هي ديوناً معدومة، لا يمكن الحصول عليها وبالتالي فلا يمكن تحصيل ضرائب عنها، وجاء رد المفتش السريع.

"ديون معدومة ! وأمام عيني ، لابد من تحصيل الضريبة".

يقول بارسونز وهو يحكى قصته أمام أحد فضولي الدراسية :

"لقد كان هذا المفتش بارداً وعنيداً ومتجرفاً ، لقد فشلت كل محاولاتي إقناعه بالحقائق ، وكلما زاد في النقاش ازداد عناداً ، ولذا قررت تجنب المناقشة وتغيير الموضوع وإثارة إعجابه ."

قلت له : "أعتقد أن هذا الموضوع تافه بالنسبة للقرارات الحقيقة الهامة التي تتخذها ، لقد قمت بنفسي بعمل دراسة ، ولكن كان علي الاستعانة بالمعلومات النظرية ، ولكنك تحصل على معلومات من التجربة الحية ، إنني في بعض الأحيان أتمنى وظيفة مثل وظيفتك ، إنها قطعاً تعلمني الكثير ، لقد حفظت كل كلمة قلتها تماماً ."

"اعتدل المفتش في مقعده ، ومال إلى الخلف ، وتحدى فترة طويلة عن عمله وذكر لي اكتشافه للخدع الماهرة ، وبالتدريج ، أصبحت نبرات صوته ودودة ، وتحدى عن أطفاله وأخبرني بأنه سيدرس مشكلتي من جديد ويعطيني قراره خلال أيام قليلة ."
زارني بعد ثلاثة أيام في مكتبي وأخبرني أنه قرر ترك الضريبة دون زيادة كما هو مدون في الملفات ."

لقد كان مفتش الضرائب حاله من حالات الضعف الإنساني الشائعة ، كان في حاجة ماسة للشعور بالأهمية ، وكان بأهميته بتأكيد سلطته في نقاشه ، وما أن توقف الجدال وشعر الرجل بأهميته ، حتى أصبح إنساناً رقيق العواطف ."

لقد لعب كونستانت، رئيس الخدم في منزل نابليون، البلياردو كثيراً مع جوزفين. يقول كونستانت ص 73، المجلد الأول في مذكراته عن حياة نابليون الخاصة:

”رغم أنه كانت مهاراتي تخطئني قليلاً، فقد كنت أنجح في أن أجعلها تهزمني، الأمر الذي كان يجعلها تشعر بالسرور التي تثور فيما بيننا.

يقول بودا: ”إن الكراهة لا تنتهي، إنما ينهيها الحب، ولا ينتهي الجدال بالجدال، إنما باللباقة والدبلوماسية والرغبة الصادقة في فهم وجهة نظر الشخص الآخر“.

وجه لنكولن ذات مرة توبيراً قاسياً لأحد الضباط في الجيش لأنفسه في جدال حاد مع زملائه، قال لنكولن: ”لا يمكن أن يحقق ذاته ويسمو أن يضيع الوقت في خلاف شخصي لا طائل من ورائه“.

ولكي تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك فالقاعدة الأولى هي: ”إن الطريقة الوحيدة للوصول إلى نقاش أفضل هو تجنبه“.

كيف تجتني العداوات؟

عندما كان ثيودور روزفلت رئيساً للجمهورية، اعترف بأنه لو استطاع أن يكون على الحق بنسبة 75% لبلغ أعلى نجاح يمكن توقعه.

إذا كان هذا هو أعلى نجاح في رأي أهم الرجال المميزين في القرن العشرين، فماذا عنك؟

إذا كان بإمكانك أن تكون متأكداً من أنك على صواب في القرن العشرين،
فماذا عنك؟

يمكنك أن تعرف أحد الرجال أنه مخطئ بمجرد نظرة أو طريقة أدائه أو إيماءه
إذا واتتك البلاغة والفصاحة وطاواعك لسانك، وإذا قلت له إنه مخطئ، فهل يوافقك؟
على الإطلاق ! فإنك وجهت إلى ذكائه وجهة نظره وكبريائه واحترامه لنفسه لطمة
مباشرة، وهذا سيجعله يرد إهانته بالهجوم، ولن يغير رأيه على الإطلاق، ربما
حاضرته في منطق أفلاطون أو إيمانويل كانت، ولكنه لن يغير من رأيه، لأنك
جرحت كبرياءه.

لا تبدأ حديثك بمثل هذه العبارات: "سأبرهن لك ببكل هذا وكذا إن هذا أمر بغيظ،
ومعناه بالضبط: "أنا أذكي منك وسألقنك درساً يغير رأيك". وهذا تحدٍ يثير العناد
والعراك معك قبل أن تبدأ حديثك.

تحت أكثر الظروف اعتدالاً يصعب تغيير آراء الناس. لماذا تجعل الظروف أصعب؟
ولماذا تجعل من نفسك عائقاً؟ إذا كنت تريد أن تبرهن على شيء، لا تظهره مباشرة،
افعله بمهارة ولباقة حتى لا يشعر أحد أنك فعلته.

لابد وأن يتعلم الرجال منك كما لو أنك لم تعلموا، والأشياء المجهولة يعترض
عليها لأنها من عالم النسيان.

وكما قال شترفيلد ينصح ابنه: "كن أكثر الناس حكمة إذا استطعت، ولكن
لا تقل لهم ذلك".

والأآن أنا أتشكك في كل شيء آمنت به من عشرين سنة مضت، فيما عدا
جدول الضرب الذي بدأت الشك فيه عندما بدأت في قراءة "أينشتاين"، وفي عشرين

سنة قادمة ربما لا أصدق ما قلته في هذا الكتاب، فلست واثقاً من شيء كما اعتدت في الماضي، ولقد قال سocrates مراراً لأتباعه في أثينا: "هناك شيء واحد فحسب هو ما أعرفه، ألا وهو أنني لا أعرف شيئاً".

هذا، ليس بإمكانني أن أطمح أن أكون أذكي من سocrates، لذلك تخليت عن قولي للناس إنهم مخطئون، ووجدت ذلك مثماً.

هذا هو ما يفعله العلماء، فلقد أجريت مقابلة شخصية مع ستيفانسون المكتشف، والعالم الشهير الذي أمضى أحد عشر عاماً وراء المنطقة القطبية الشمالية، والذي عاش - كلياً - ست سنوات على اللحم والماء. لقد ذكر لي تجربة قام بها، وسألته عما يريد أن يؤكد، ولن أنسى رده: "العالم يحاول أن يثبت شيئاً، إنه يحاول فقط أن يجد الحقائق".

أنت تريد أن تكون عالماً في تفكيرك، أليس كذلك؟ حسناً لن يوافقك أحد سواك.

لن تدخل في متاعب إذا اعترفنا بأننا مخطئون، ذلك سيوقف كل جدال، ويبيت في المتحدث روح العدل والتفتح وسعة الأفق، وهذا سيجعله يرغب في الاعتراف أنه ربما يكون مخطئاً أيضاً.

قال مستر إس، وهو يروي تجربته لأحد مؤلفي الاجتماعيات "لقد خيم الصمت على قاعة المحكمة وبدأت درجة حرارة القاعة تتحفظ، لقد كنت على صواب وكان القاضي مخطئاً، وقلت له ذلك، ولكن هل جعله ذلك ودوداً؟ كلا، مع أنني أعتقد أن القانون كان في صفي، وإنني تحدثت بأفضل طريقة، ولكنني لم أكن مقنعاً، فقد ارتكبت خطأ فادحاً لأنني قلت لرجل مثقف ومشهور جداً أنه مخطئ".

إن قليلاً من الناس هم المنطقيون، ومعظمنا متحاملون ومحظوظون، ومعظمنا مصابون بأفة الأفكار الغامضة المسماة بالفيرة والشك وبالخوف وبالحسد والكثيراء، وكذلك معظم الناس لا يريدون تغيير أفكارهم الدينية، أو شكل قصة شعرهم أو عن الشيوعية.. وهكذا، فإذا كنت تميل إلى أن تقول للناس إنهم مخطئون فاقرأ هذه الفقرة كل صباح قبل الإفطار وهي فقرة من كتاب البروفيسور جيمس هارفي روبنسون من كتاب "صناعة العقول".

"قد نغير ما بأنفسنا وأرائنا دون مقاومة ودون افعال، ولكن متى ما أدلينا برأي وقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة، إن تكوين عقائidنا يبدو مدهشاً جداً. لكننا نمتلك تعصباً ودفاعاً عنه، حتى ليستعصي أن يسلبنا أحد إيه، ذلك أننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتها في كفة واحدة.

إذا أردت التعامل مع الناس وترويض نفسك وترقية شخصيتك، فلتقرأ السيرة الذاتية لبنيامين فرانكلين إحدى قصص الحياة الساخرة والتي تعتبر واحدة من روائع الأدب الكلاسيكي الأمريكي.

في هذه السيرة الذاتية، ذكر فرانكلين كيف تقلب على عادة اللجاج في النقاش، وصار من أكثر الدبلوماسيين المشهورين في تاريخ أمريكا.

في أحد الأيام عندما كان بننيامين فرانكلين شاباً يتحدث بحمق، انتهى به صديق قديم كويكر ومنحه مؤنباً بعض الحقائق اللاذعة:

"بن، أنت شخص يصعب التعامل معه، إن آراءك كلها إهانات لكل من يختلف معك، إنها من درجة تغاليها لم يعد أحد يهتم بها، أصدقاؤك يجدون متعة كبيرة عندما لا يجدونك بينهم، أنت تعلم كل شيء، لدرجة أنه لا يوجد شخص يمكن أن

يقول لك أي شيء. هذا كلّه قد يؤدي إلى عدم الراحة والعمل الشاق، ومن غير المحتمل أن تعرف أكثر مما تعرفه الآن، وهو قليل جدًا.

قال فرانكلين:

"لقد امتنعت عن كل تصادم مع رغبات الآخرين، وجعلتها قاعدة عامة لي، لقد حرمت على نفسي استخدام كل كلمة أو تعبير تشعر بالرأي الثابت، مثل "بالتأكيد" أو "دون شك.. الخ" واخترت بدلاً منها: "إبني أظن" و "أفهم" "أتخيّل أن شيئاً يكون كذا وكذا" وهذا ما يبدو لي في الوقت الحالي" وعندما يؤكد لي شخص ما شيئاً أعتقد أنه خطأ، فإنني أحرم نفسي متعة تكذيبه على نحو مفاجئ أو أظهر السخف في اقتراحه، وعند إجابتي أبداً بإعلان أنه في حالات أو ظروف معينة قد يكون رأيه صواباً، وفي الوقت الحالي يبدو لي بعض الاختلاف معه، وسرعان ما اكتشفت ميزة هذا التغيير في أسلوبي، وقد أسفرت المحادثات التي شاركت فيها بصورة صافية، فضلاً عن ذلك، فإن الأسلوب المتواضع الذي كنت أقترح به آرائي كان يحظى بقبول سريع، وعندما أجد نفسي مخطئاً كنت أشعر بخزي أقل، كما أن الآخرين كانوا يتخلون دون إلحاح وبسهولة عن أخطائهم، وينضمون إلى عندما أكون محقاً.

عندما شتمني رجل ولوح بقبضته في وجهي، واتهمني بالجهل بطبيعة عملي، كنت أعلى ولكنني استجمعت شجاعتي وتحكمت في نفسي وصممت على لا أجادل، وألا أحاول تبرئة نفسي، استفرق ذلك وقتاً ولكنه كان مثمراً، ولو أني قلت له إنه مخطئ، وبدأت في مناقشته، فقد كان من المحتمل إقامة دعوى قضائية ضدي، وخسارة مالية، وخسارة عميل له قيمة. نعم، إنني مقنع أن الأمر لن يكون مثمراً إذا ما ذكرت للرجل أنه مخطئ.

— إننا عشرة طريقة لنجذب الناس إلى طريقة نفكيرك —

ولتأخذ مثلاً آخر آر. في. كرولي بأنه كان يعرف أن مفتشى الخشب المنشور غلاظ القلوب كانوا مخطئين دوماً، ولقد انتصر في المناقشات وأقنعهم بأنهم مخطئون. ولكن ذلك لم يأت بنتيجة جيدة.

قال مستر كرولي:

”مفتشو الخشب المنشور أشبه بحكام كرة البيسبول، ما إن يصدروا قراراً فإنهم لا يتراجعون فيه أبداً.”

رأى مستر كرولي أن الشركة تخسر آلاف الدورات من خلال المناقشات التي يفوز بها. فقرر أن يغير من طريقة، ويتخلّى عن المناقشات، فماذا كانت النتائج؟

إليكم قصته كما حكها أحد فصولى الدراسية: في صباح أحد الأيام رن جرس التليفون في مكتبي كان على الطرف الآخر شخص قلق يقول أن إحدى سيارات الخشب المنشور على شكل ألواح والتي شحنت إلى مصنعه كانت رديئة للغاية، وأن شركته توقفت عن عملية التفريغ وطالبت بضرورة أن نعمل على إعادة التحميل لإزالة الخشب من فناء المصنع. وبعد أن تم تفريغ قرابة ربع السيارة كتب مفتش الأخشاب تقريراً يفيد أن الخشب أقل بنسبة 55% من الدرجة المطلوبة، وطبقاً لتلك الظروف رفضوا قبوله.

وعلى الفور شرعت في التوجه إلى مصنعه، وفي الطريق خطرت على ذهني أفضل طريقة لمعالجة الموقف، وفي مثل هذه الحالات، لابد أن أكون قد تعلمت قواعد الإقناع نتيجة لتجربتي ومعلوماتي الخاصة كمفتش أخشاب، وإقناع المفتش الآخر بأن الخشب في الحقيقة أعلى من درجته، وأنه كان يسيء تفسير القواعد في تفتيشه، ومع هذا فقد قررت أن أطبق القواعد التي تعلمتها.

عندما وصلت إلى المصنع وجدت وكيل المشتريات ومفتش الخشب في حالة نفسية سيئة وهم متحفزون للنقاش والشجار، سرنا إلى حيث توجد السيارة والتي كان يتم تفريغها وطلبت أن يستمروا في التفريغ حتى أتمكن من مشاهدة كيف تسير الأمور، وطلبت من المفتش أن يتقدم ويفرز القطع الجيدة في كوم مختلف.

وبعد مراقبته فترة بدأ يتضح لي أن تقنيشه كان صارماً جداً، وأنه كان يسيء تفسير القواعد، كان هذا الخشب من خشب الصنوبر الأبيض، وقد كنت أعرف أن المفتش قد تلقى تعليمه وتدربيه على الأخشاب الصلدة وأنه لم يكن مفتشاً مقتدراً على فرز هذا النوع من الخشب، وكان خشب الصنوبر تخصصي؟ فهل اعترض على الرجل وأفهمه خطأه؟

استمرت المراقبة، وبالتدريج بدأت أوجه الأسئلة حول القطع التي كانت غير مرضية، ولم أحاول للحظة واحدة أن أفهم المفتش إن كان مخطئاً، وكانت أبزر أسئلتي بأنه من أجل تقديم طلبات منضبطة من الشحنات في المستقبل لشركتهم.

وجهت الأسئلة بشكل ودي، وروح تعاونية، مع الإصرار دوماً على أنهم محقون في إبعاد الألواح التي تقي بغضهم وبدأ المفتش في الاطمئنان إليّ، وتبدد التوتر والتحفظ، وواتنتي ملاحظة عابرة وحذرة، وهي أن بعض القطع التي تم رفضها، ربما كانوا قد اشتروها من قبل، وكانت جيدة، وأنهم في حاجة إلى أصناف أغلى وكانت حريصاً لا أشعره أنني أستفيد من هذه النقطة.

وبالتدرج تغير موقفه كلياً واعتذر لي في النهاية وبدأ يسألني بعض الأسئلة عن كل قطعة خرجت من السيارة فشرحت له السبب في أن مثل هذه القطع كانت من الأصناف المحددة، مع الإصرار على أننا على استعداد لردها إذا كانت غير مناسبة

لفرضهم. وفي النهاية وصل إلى الإحساس بالذنب في كل مرة كان يضع فيها قطعة بالكوم المروض، وأخيراً رأى أن الخطأ من جانبهم.

وكانت النتيجة النهائية أنه بدأ يفحص بدقة كل حمولة السيارة مرة أخرى بعد رحيلي، وقبل الكمية كلها، وسلمانا شيئاً بالمبلغ كله كاملاً.

المنهج بسيط للغاية في هذه الحالة، وفيه العزم على الإحجام عن القول للرجل الآخر بأنه مخطئ، ووفر لشركته مائة وخمسين دولار نقداً.

الشيء بالشيء يذكر، فإني لا أقول جديداً في هذا الفصل لقد قال السيد المسيح منذ تسعه عشر قرن مضت: "وافق خصمك على الفور". وبمعنى آخر، لا تجادل عميلاً أو زوجك أو خصمك، لا تقل له إنه مخطئ، لا توتره، بل استعمل معه الكياسة.

و قبل أن يولد السيد المسيح بألفين ومائتي عام، قدم الملك أخنو العجوز ملك مصر، بعض النصائح لابنه، نصائح نحن في حاجة إليها هذه الأيام إلى حد بعيد، قال الملك أخنو العجوز منذ أربعة آلاف سنة:

كن دبلوماسياً فهذا يساعدك للوصول لهدفك. وإذا أردت أن تكسب الناس لأسلوب تفكيرك فطبق القاعدة الثانية وهي: "اظهر الاحترام لأراء الشخص الآخر ولا تقل لأي أحد إنك مخطئ".

إذا كنت مخطئاً، سلم بخطئك:

→ ذات يوم قابلت شرطياً ممتطياً صهوة حصانه في المنتزه، وكان من المغermen بإظهار سلطتهم، فوجه إلى تأنيباً قاسيًا: "ما الذي تقصده بتركك الكلب طليقاً في المنتزه، إلا تعلم أن هذا مخالف للقانون".

فأجبته بهدوء: "نعم، أعلم ذلك، لكنني لا أظن أنه سيتسبب في إضرار أحد هنا".

قال الشرطي: "لا تظن أن القانون لا يعرف الطعنون، وهذا الكلب قد يقتل سنجاباً أو بعض طفلاً، سأغفر لك هذه المرة، ولكن إذا أمسكت بالكلب دون طوق أو كمامه فإن الأمر سيصل إلى القاضي". وبكل اعتدال وعدته بالطاعة، وأطعنته فعلاً، إلا أن ركس لا يحب الطوق أو الكمامه، ولا راق لي أيضاً، فقررنا أن نغامر مرة أخرى، ولفترة كان كل شيء جميلاً، لكن لم يمض وقت حتى وقعنا في مأزق، فقد كنا نتسابق أنا وركس فوق سفح أحد التلال، فإذا بي أمام حامي حمى القانون. وحصانه منفج الساقين، وكان ركس في مواجهة الشرطي، ووقفت في ورطة فلم أنظر حتى يبدأ الحديث، وتصرفت بعجل، قلت له: أيها الشرطي، أنا مذنب، لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة، ليس لي عذر، لقد حذرته في الأسبوع الماضي من مثولي أمام القاضي إذا أحضرت الكلب دون طوق أو كمامه، ولكنني لم أستجب".

رد الشرطي بنبرة هادئة: "إن رؤيتك وهو منطق فيه إغراء لا تستطيع مقاومته".

أجبت: "من المؤكد أنه إغراء، ولكنه ضد القانون".

قال: "حسناً، إن كلباً صغيراً مثل هذا لن يضر أي إنسان".

قلت: "ولكنه ربما قتل سنجاباً".

فقال لي: "حسناً، أنت تأخذ هذا الأمر بقليل من الجدية، سأرشدك على ما تفعله، أتركه يلعب فوق التل حيث لا يمكنني رؤيتك، وانسَ ما يتعلق به".

هذا الشرطي، لأنه إنسان أراد أن يشعر بأهميته واعتباره، وعندما بدأت في لوم نفسي أمامه، تراجع، فالوسيلة التي يمكن أن يقوى بها احترامه لذاته، أن يتخذ موقف الرجل رحب الصدر الرحيم.

لكن افترض أنتي حاولت الدفاع عن نفسك، حسناً، هل جادلت شرطياً من قبل؟ طبعاً أنت تعرف النتيجة. فإنني بدلاً من الصدام معه، اعترفت بسرعة وعلانية وبحماس. إن فرصة النجاح تزيد على مائة إلى واحد إذا استخدمنا موقفاً كريماً ومتسامحاً، إن هذا الأسلوب يقلل من أخطائك.

لقد استخدم فرديناند. وارين، وهو أحد البارعين في اكتساب رضا أحد المشترين للقطع الفنية، وكان رديء الطبع سليط اللسان !

→ قال مستر وارين وهو يروي تلك القصة:

"من المهم، عند عمل رسومات لأغراض الإعلان والنشر أن تكون دقيقة ومنضبطة. لكن بعض العملاء يتطلب تنفيذ إعلاناتهم على الفور، وفي تلك الحالات قد يحدث أن تقع أخطاء بسيطة، فأنا أعرف أحد مخرجي الإعلانات وهو من ينتشون لاكتشاف الأخطاء الصغيرة، وأترك مكتبه فيأغلب الأحيان مشمئزاً. ليس بسبب النقد الذي يوجهه. ولكن بسبب أسلوب الهجوم والتسيفية. ومنذ فترة قصيرة سلمته عملاً عاجلاً طلبه مني ولكنه طلبني تليفونياً فتوجهت إلى مكتبه في الحال، وعندما وصلت كان عدوانياً - كما توقعت - سأله عن الأخطاء التي ارتكبتها، ووجدت الفرصة مناسبة لاستخدام النقد الذاتي، ومن ثم قلت له:

"سيدي إذا كان ما تقوله حقيقياً فأنا مخطئ تماماً، وليس هناك عذر لوقوع هذا الخطأ، لقد عملت في هذا النوع من الرسوم فترة طويلة يجعلني أؤدي عملي بشكل أفضل، أنا خجلان من نفسي". وعلى الفور بدأ يدافع عني.
نعم أنت محق، ولكن هذا الخطأ ليس خطيراً. إنه فقط.."

قاطعته: "ربما يكون مكلاً، وربما أثار الغضب، كان يجب أن أكون أكثر عناء".

بدأ يقطع حديثي، ولكنني لم أتركه يفعل ذلك، ولأول مرة في حياتي أنتقد نفسي، وقد سرتني ذلك.

وأكملت حديثي: "كان يجب أن أكون أكثر حرصاً من ذلك، أنت تمنعني فرص عمل كثيرة، فمن حقك عليّ أن أبذل أقصى جهد، لذا سأعيد الرسم من بدايته كلّه".

اعتراض قائلًا: "كلا ! كلا ! لا أريد أن أتبek" وامتدح عملي، وأكّد لي أن كل ما يريد هو تغيير بسيط فقط، وأن الخطأ الذي ارتكبته لم يكلف الشركة أي تكاليف، وقال لي "وفق كل ذلك، هي مجرد تفصيلات، لا تستحق مثل هذا القلق". إن مبادرتي للنقد الذاتي حسمت كل الخلاف عنده، وانتهى الأمر بأن دعاني لتناول الغداء معه، وقبل أن نفترق كلفني بعمل آخر.

الملاطف:

ماذا يمكن أن تقول لرجل يعاملك بهذا الشكل؟ عندما تكون على صواب دعنا نجتذب الناس إلى وجهة نظرنا ولأسلوينا في التفكير بلطف ولباقة، وعندما تكون مخطئين - وكثيراً ما نكون كذلك - فلنكن أمناء مع أنفسنا، فلنعرف بأخطائنا دون تردد، وهذا الاعتراف لن يؤدي إلى نتائج مذهلة فحسب بل يزداد عليه المتعة التي لن تشعر بها وأنت تحاول تبرئة نفسك وإنكار أخطائك.

تذكر المثل القديم: "بالشجار لن تحصل على شيء، ولكن باللين تحصل على أكثر مما كنت تتوقع".

وهكذا إذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك تذكر القاعدة الثالثة: "إذا كنت مخطئاً اعترف بخطئك".

أسهل الطرق إلى عقل الرجل:

إذا كنت مثاراً مفتاظاً وصبيت جام غضبك على الشخص الذي أمامك، ربما أزاحت عن نفسك عبئاً ثقيلاً، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل يشاركك شعورك؟ هل تؤدي نبرتك الهجومية إلى موافقتك؟

قال ودرو ولسن: "إذا ما حضرت إليّ وقبضت يديك مطبقتين، فإن قبضتي ستكونان أكثر انطباقاً، أما إذا جئت إليّ وقلت: دعنا نجلس ونتبادل الرأي لنعرف سبب اختلاف كل منا مع صاحبه، ستجد أننا لسنا بعيدين، فنقاط الاتفاق أكثر، ونقاط الاختلاف أقل، إن وجود الصدق في إبداء الرأي والرغبة في الوصول إلى اتفاق، فإننا سنتفاهم".

لم يقدر صدق هذه الحقيقة أكثر من جون دي روكل弗لر، ففي عام 1915، كان **ـ روكلفر أكثر الناس كراهية ومقتاً في ولاية كلورادو**. فقد كان يحتاج المدينة إضراب لم تشهده أمريكا من قبل، كان عمال المناجم سريعي الغضب ومباليين للجدال والمطالبة بأجر أعلى من شركة كلور آدم للوقود والحديد، وكان روكلفر رئيساً لهذه الشركة، ودمرت الإضرابات العنيفة الممتلكات، وتم استدعاء القوات، وسفكت دماء، وأطلق الرصاص على المضربين، وكان الضحايا كثيرون جداً، أراد روكلفر أن يكسب المضربين إلى أسلوبه في التفكير، وإليكم قصته:

لقد قضى أسابيع في توطيد الصداقات بين العمال المضريين، وأخذ يخطب فيهم خطباً رائعة أحدثت نتائج مذهلة، وأدت إلى الهدوء وأذهبت أمواج الكراهية التي كانت تهدد بابتلاع روكتفلر، وهذا جعله يكسب معجبيه. فقد عرض الحقائق بشكل ودي لدرجة أن المضريين عادوا إلى عملهم دون أن يتفوّه أحدهم بكلمة عن زيادة الأجور التي كانوا يقاتلون من أجلها.

واليكم افتتاحية تلك الخطبة الرائعة، ولاحظ روح الانتقاد فيها، وتذكر أن المتحدث كان يتحدث إلى رجال منذ أيام كانوا يطالبون بتعليقه من رقبته فوق شجرة تفاح فاسدة، وقد كان بإمكانه إلا يكون أكثر كياسة أكثر مودة، إذا ما خطب في مجموعة من العقلاط الطيبين، كانت خطبته:

إنني فخور لتواجدي هنا، وبعد زيارتي لكم في بيوتكم و مقابلتي للكثير من زوجاتكم وأطفالكم، إننا نلتقي كأصدقاء لا غرباء تجمعنا روح الصداقة المتبادلة، إن تواجدي هنا يرجع إلى حسن مجاملتكم وحسن ظنكم.

وأردف روكتفلر بقوله:

هذا يوم لا ينسى في حياتي، وهذه المرة الأولى التي يسعدني فيها الحظ بمقابلة ممثلي الشركة العظيمة وعمالها ومديريها، إنني فخور إنني هنا، وسوف أظل أذكر ذلك اليوم وهذا الاجتماع ما كنت حياً ولو لا لم يتم هذا اللقاء منذ أسبوعين لو قفت هنا غريباً عن معظمكم، فقد كنت لا أعرف إلا عدداً قليلاً من الوجوه، وبعد أن تهيات الفرصة في الأسبوعين الماضيين لزيارتكم في مسـكرات الفـحـم والتـحدـث على انفراد إلى كل واحد، إننا نتقـابـلـ الـيـومـ كـأـصـدـقـاءـ، وأـشـعـرـ بالـسـعـادـةـ لهـذـهـ الفـرـصـةـ لـكـيـ نـنـاقـشـ مـعـاـ مـصـالـحـنـاـ المشـترـكـةـ. ولـاـ كـانـ المـفـتـرـضـ أنـ يـتمـ هـذـاـ الـاجـتمـاعـ بـيـنـ مـمـثـلـيـ الإـدـارـةـ وـمـمـثـلـيـ العـمـالـ فـيـهاـ، فـإـنـ الإـحـسـاسـ بـأـنـيـ غـرـبـيـ يـسـاـورـنـيـ إـذـاـ لـمـ أـكـنـ مـنـ

هذا الفريق أو ذاك، ومع هذا فأنا أشعر بالارتباط بكم من أعماقي، فأنا أمثل كلاً من حملة الأسهم والمديرين...”.

أليس هذا مثال ممتاز في فن تحويل العدو إلى صديق؟

فإذا ما امتلاً قلب بالكراءية والبغض لك، فإنك لن تستطيع أن تكسبه إلى صفك بكل منطق الدنيا، ومن ثم يجب أن يعرف هذا الآباء المسلطون، مدورو العمال، والأزواج والزوجات المنتقدون دائمًا ولируется أن الناس لا يريدون تغيير عقولهم، ولن يجبرهم أحد أو يكرههم على موافقتك أو موافقتي، ولكن يمكن قيادتهم إذا ما تحلينا بالكياسة والود، فلنكن أكثر ودًا ودبليوماسية.

«قال لينكولن منذ ما يقرب من مائة عام: “ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل نحل تصيد به من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم، وهذا ينطبق على الرجال، فإذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك أقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص، وهذه هي (نقطة العسل) التي تصيد قلبه، وهذه هي الطريقة المؤدية إلى قلب الرجل؟”.

عندما أضرب أفالان وخمسمائة موظف في مصنع شركة وايت موتورز للمطالبة بأجر أعلى وبمؤسسة نقابية، فلم ينهرهم روبرت بلاك، ولم يصب جام غضبه عليهم ولم يدين ولم يهدد ولم يتحدث عن الاستبداد الشيوعية، بل امتدح المضريين عن العمل، ونشر إعلاناً في صحيفة كليفلاند، يمتدح فيه أسلوبهم السلمي في الإضراب وأنهم لم يخربوا من آلاتهم، واشترى لزعماء الأحزاب الكسولين مضارب مزدوجة لكرة البيسبول، وقفازات، ودعاهم إلى لعب الكرة في الفضاء، واستأجر ممراً طويلاً ناعماً للذين يفضلون لعبة البولنج.

وهذا الدور الذي قام به بلاك كان له رد فعل مذهب، فقد تناهى العمال المضريون على المكانس وعربات القمامنة وبدأوا في التقاط أعواد الكبريت والأوراق وأعقاب السجائر من حول المصنع، تخيل.. العمال المضريون هم الذين ينظفون أرض

المصنع، بينما يطالبون بنقابة عمالية وأجور مرتفعة، ولم يسمع عن مثل هذا أبداً في تاريخ الإضرابات العمالية، وانتهى الإضراب بتسوية مرضية خلال أسبوع، وانتهى الإضراب دون ترك أي إحساس بالضيق أو الحقد.

كان "Daniell وBisster" والذي كان يتحدث كإله، من المحامين الناجحين الذين عرفهم العالم، وكان يعلن في كثير من مناقشاته أنه كان يبدأ مرافعاته بمثل هذه العبارات الودية: "سأترك لهيئة المحلفين أن يقدروا...".

→ أراد مستر شتراوب، وهو مهندس، أن يخفض إيجار مسكنه، وكان يعلم أن صاحب المنزل معاند، ومتحجر القلب، قال مستر شتراوب أمام أحد فصولى الدراسية: "لقد أخطرت المالك بأنني سأترك شقتي بمجرد انتهاء عقد الإيجار والحقيقة لم أكن أريد ترك المنزل، ولكنني أردت تخفيض الإيجار، وبدا الموقف ميئوساً منه، لقد حاول مستأجرون آخرون ذلك وفشلوا، أخبروني أن صاحب العقار من الصعب التعامل معه، ولكنني قلت لنفسي: "إنني أدرس برنامج فن معاملة الناس، وسوف أجرب معه وأرى النتيجة" وما أن وصله الخطاب حتى جاء ومعه سكرتيرته الخاصة لزيارتى، قابلته عند الباب بتحية ودودة. لم أبدأ الحديث عن ارتفاع الإيجار وتحدثت معه بشكل ودي عن إعجابي بالمسكن ولقد كنت مغالية في ثناياي، مسرفاً في تقديرى، وهنأته على طريقة البناء وأنني أود كثيراً أن أمكث مدة عام آخر، ولكنني لا أستطيع ذلك.

من الواضح أنه لم يسبق له أن يعامله مستأجر بمثل هذه المعاملة، فقد كتب أحدهم إليه أربعة عشر خطاباً، ولا شك أن بعضها يتضمن إهانات. وقد هدده شخص آخر بفسخ عقد الإيجار إذا لم يمنع الساكن العلوى من الشخير أشياء النوم.

وقال لي: كم هو مريح أن أجد ساكناً راضياً مثلك.. ويبدون أن أسأله عرض تخفيض الإيجار قليلاً، وكانت أريد أن يخفض الإيجار قليلاً، وذكرت المبلغ الذي يمكنني دفعه، وقبله الرجل دون أن ينقوه بكلمة.

و قبل أن يهم بالرحيل، التفت إليّ و سأله: "ما نوع الزخرفة التي تحب أن أزين بها مسكنك؟"

ولو أني حاولت أن أخفض الإيجار بنفس الطرق التي لجأ إليها المستأجرين لوقعت في نفس ما وقعوا فيه من الفشل، ولكنني وصلت إلى ما أريد بالحديث الودود، والتقدير الحار.

ولنأخذ مثلاً آخر، فسرت دوروثي داي، قالت:

"منذ وقت قريب أقامت مأدبة صفيرة لمجموعة من الأصدقاء، وكانت المناسبة هامة، وكانت مصممة على سير الأمور في هدوء، وكان إميل رئيس الخدم يساعدني عادة في مثل هذه المناسبات، إلا أنه هذه المرة هرب، وأرسل ساقياً واحداً ليقوم على خدمتنا، ولم يكن هذا النادل لديه أي خبرة عن الخدمة المتقوفة، أصر على أن يهمل ضيفه الشرف، وقدم لها فجأة قطعة صفيرة من الكرسن في طبق كبير، وكانت اللحمة خشنة، والبطاطس مليئة بالزيت، لقد كان الأمر فظيعاً، وبدلت مجاهداً لتجاوز الأزمة، وكانت أبيتسم وأقول لنفسي:

"سأنتظر حتى أرى إميل لأقول له رأيي القاسي فيه، حدث هذا يوم أربعاء، وفي الليلة التالية استمعت إلى محاضرة عن العلاقات الإنسانية، وأصفيت بعمق إليها، وأدركت كم سيكون الأمر غير مجد إذا ما وبخت إميل، ربما غضب وربما أمات ذلك فيه كل رغبة لمساعدتي في المستقبل، حاولت أن أبحث الأمر من وجهة نظره، فهو لم يشتري الطعام، ولم يقم بطهي، لن يتحمل النتيجة، لأن أحد مساعديه كان غبياً، ربما أكون قاسية لو فعلت ذلك، ومتعجلة.

وبدلًا من أن أوجه إليه أي انتقاد، قررت أن أحادثه بشكل ودي وصريح، وكان لهذا التفاهم تأثير جميل، وفي اليوم التالي قابلت إميل وكان غاضبًا وميالاً للشجار، قلت له:

”إميل، هل تعلم أن هذا الأمر يعني الكثير بالنسبة لي، واني أريدك أن تكون ورأيي عندما يكون أحد في مضيافتي، وأنك أفضل من يقوم بهذه المهمة في نيويورك، أنت غير مسؤول عن شراء الطعام وعن طهيه، ولا يمكنني أن أملك شيئاً مما حدث يوم الأرباء.“

تبسم إميل وقال: ”بالضبط يا سيدتي، إن المشكلة كانت في الطهاة وليس غلطتي.“

وأكملت حديثي: ”لقد شرعت في إقامة ولائم أخرى يا إميل، إنني في حاجة إلى مشورتك، هل تعتقد أن تطرد الطهاة أم تعطيهم فرصة أخرى.“

”بالتأكيد يا سيدتي، ولن يحدث ذلك مرة ثانية على الإطلاق.“

وفي الأسبوع التالي أقمت مأدبة صغيرة أخرى، وأعددت مع إميل قائمة الطعام، وقد خفضت مكافأته إلى النصف، ولم أشر من قريب ولا بعيد إلى أخطاء الماضي.

وعندما حضر الضيوف - كانت المائدة تزهو باربع وعشرين وردة أمريكية ملونة، وكان إميل خلية نحل، وكان من المستحيل أن يصنع مما يفعله، وكما يحتفى بملكة كان يقوم على خدمتي، مساعدون أربعة بدلاً من واحد، وقدم لضيفة الشرف طبق حلوى بالعنانع.

وعندما هم الجميع بمغادرة المكان، وجهت إلى ضيفة الشرف سؤالاً: هل سحرت رئيس الخدم؟ إنني لم أر في حياتي مثل هذه الخدمة وتلك العناية. لقد كانت محققة، فقد سحرته بتفاهمي واستحساني لأخلاقه في خدمتي.

عندما كنت صبياً أقرأ هذه الخرافات، كانت الحقيقة التي تريد إثباتها تتجلى في مدينة بوسطن البعيدة، والمركز الثقافي والعلمي، والتي لم أكن أحمل بروتتها. إن الذي أثبتت ذلك هو الدكتور إتش بي، طبيب أصبح بعد ثلاثين عاماً من طلبتي، وإليكم قصته كما حكاهما أمام أحد فضولى:

”كانت صحيفة بوسطن تنشر إعلاناً لأدعية الطب الذين يحترفون الإجهاض علاج الأمراض المستعصية، وكان هؤلاء يتذرون أموال الناس ويروعونهم بالحديث عن فقدتهم لرجولتهم، وتسبب هؤلاء في حالات وفيات كثيرة. إلا أن العقوبات لم تكن رادعة، عقوبات مالية صغيرة، أو نجاة من العقاب عن طريق التفوذ السياسي.

تفاقمت الحالة لدرجة أن الناس البسطاء عاشوا حالة من السخط العام، وأخذ الوعاظ يصبون لعناتهم دون ملل على هؤلاء.

واستجأ الناس بالصحف لوقف هذه الإعلانات، وقد أدانت هذه الجريمة وشجبتها المنظمات الدولية ورجال الأعمال، نوادي النساء، والكنائس وجمعيات الشبان، ولكن دون جدوى، وتم شن حرب مديدة على أجهزة التشريع بالولاية لكي يصبح هذا الإعلان غير قانوني، ولكن كل ذلك باه بالفشل والهزيمة، بسبب التفوذ السياسي والابتزاز.

وكان الدكتور بي في ذلك الوقت رئيساً للجنة المواطن الصالحة في نقابة المساعي المسيحية ببوسطن الكبرى وفشل كل محاولات اللجنة، وقد بدا القضاء على هؤلاء أمراً ميئوساً منه.

لكن الدكتور بي فكر في شيء لم يخطر في بال أحد في بوسطن، حاول استخدام الرفق واللين، حاول أن يجعل ناشري الجرائد يتوقفون من تلقاء أنفسهم - عن نشر مثل هذه الإعلانات، فقد كتب لناشر جريدة بوسطن هيرالد رسالة يبدي إعجابه بجريدة بي، وأنه دائماً يحرص على مطالعتها، وأنها جريدة أسرية رائعة، صحافة

نظيفة لا تعتمد على الإثارة، ومحرروها ممتازون، وأنها واحدة من أفضل جرائد أمريكا. ثم أضاف:

لأحد أصدقائي ابنة صفيحة، وقال لي أنها كانت تقرأ إعلاناتك أمامه بصوت عالٍ الليلة الماضية، إعلاناً لأحد محترفي الإجهاض، وسألته عن معنى بعض العبارات، وبصراحة كان متخيلاً، لم يعرف ماذا يقول. إن جريدةك تدخل أحسن البيوت في بوسطن، وإذا حدث هذا في بيت صديقي أليس من المحتمل أن يحدث ذلك في بيوت أخرى؟ وإذا كان لديك ابنة صفيحة هل يسعدك أن تقرأ أمامك تلك الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك، ماذا سيكون تفسيرك؟

لكم يوسفني يا سيدي - أن تكون جردتكم - وهي المثالية من كل النواحي - لها هذا الجانب السيئ، والذي يجعل بعض الآباء يخافون على بنائهم وهم يقرأون هذه الجريدة، أليس من المحتمل أن يكون آلاف المشتركون في الجريدة يشعرون كما أشعر؟

وبعد يومين كتب ناشر البوسطن هيرالد إلى الدكتور بي وقد احتفظ الدكتور بالخطاب في أوراقه زهاء ثلث قرن وسلمه لي عندما صار أحد فريق برنامجي الدراسي إنه أمامي الآن وأنا أكتب، تاريخه يرجع إلى 13 أكتوبر 1904.

الدكتور إيه - إتش - بي

بوسطن، ماسا تشوسست

سيدي العزيز:

إنني ممتن لك حقيقة لما جاء في خطابك المؤرخ الجاري والمعنون "إلى محرر هذه الجريدة" ولقد حسم هذا الخطاب أمراً فكرت فيه منذ توليت مسؤولية الصحيفة، وبداية من الاثنين المقبل، سوف يحذف من البوسطن هيرالد كل ما يمس الفضيلة من الإعلانات المعترض عليها بقدر المستطاع، أما عن الإعلانات الطيبة فسيتم حذفها

نهايًّا، وأما الإعلانات الأخرى التي يتذرع منع نشرها، فسوف توضع في مكانها اللائق حتى تصبح كريهة.

مرة أخرى أشكرك على خطابك الرقيق، والذي كان مساعدًا لي على اتخاذ القرار الحاسم.

الملخص:

كان أيسوب عبداً إغريقياً عاش في بلاط كروسيس ونسج من خياله خرافات خالدة الذكر، ومع هذا فإن الحقائق التي درسها عن طبيعة البشر، حقيقة كتلك التي نراها في بوسطون وبرمنجهام، كما كانت منذ خمس وعشرين قرناً مضت في أثينا.

→ إن الشمس بمقدورها أن تجعلك تخالع المعطف أسرع من الريح، وإن اللطف والتفاهم والاستحسان يمكن أن يجعل الناس يغيرون أفكارهم أقوى من التبجع والاندفاع العنيف.

→ تذكر ما قاله لنكولن على الدوام: "نقطة عسل واحدة تجذب كثيراً من الذباب أكثر من جالون من العلقم المريض."

إذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوبك في التفكير، لا تسأ استخدام القاعدة الرابعة: "ابداً بأسلوب ودي، لا تقرب العنف".

سر سراط :

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "تأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن الرد بكلمة لا من أكثر العقبات، فإذا ما قال شخص لاً فإن كل كبرياء الشخص يحفظه على أن يظل ثابتاً على المبدأ الذي تفوه به، ربما يشعر فيما بعد أنه أخطأ في

إصراره على "لا" ورغم ذلك فهناك كبرياًه الذي وضع في الاعتبار، وتعذر الرجوع فيما قاله، ومن ثم كان الأجدى أن تبدأ بالناحية الإيجابية.

المتحدث اللبق هو الذي يحصل على عدد من الردود بنعم في البداية، وحينئذ يكون قد جعل نفسية مستمعه تتحرك في الاتجاه الإيجابي، إنها أشبه بحركة كرة البلياردو، ادفع بها إلى أحد الاتجاهات ستحصل على قوة تجعلها تحرف عنه، لكنها تحتاج لقوة أكبر كي تعود في الاتجاه العكسي.

الأحمال النفسية هنا واضحة تماماً، فعندما يقول شخص ما "لا" يقصد ذلك تماماً، فإنه يفعل أكثر من التفوه بكلمة مكونة من حرفين، فإن أعضاء الحيوية وكيانه كله العصبي والعضلي والنفسي يتوجه به إلى الرفض خلال وقت قصير، على عكس ما يقول الشخص نعم فلن يحدث أي نشاط ارتدادي، وعلى هذا فكون الأعضاء في حالة قبول في الاتجاه الآخر، وعلى ذلك فإنه كلما أمكننا عند الاستقلال أن نتبع الجزئيات لتوصل منها إلى حكم كلي بقول "نعم" كلما كان من المحمول أن تتوجه في جذب الانتباه واستبقاء محدثك معك.

فلتجعل تلميذك، عميك، طفلك، زوجك يقول "لا" في البداية، فإن ذلك يتطلب صبر وحكمة الملائكة لو أردت تحويله عن موقفه العدواني السلبي إلى موقف إيجابي. وباستخدام هذه البراعة الفنية لكلمة نعم، تمكّن جيمس أميرسون الموظف في بنك "جرينتش" من الاحتفاظ بعميل دائم، وكان من المحتمل أن يفقده بشكل أو بأخر. يقول مسـتر أمـيرـسـون: " جاء هـذا الرـجـل إـلـى الـبـنـك لـيـفـتح حـسابـاً فـقـدـمـت لـه اـسـتـمـارـة كـالـعـتـاد لـيـمـلـأـهـاـ، فـأـجـابـ عـن بـعـضـ الـأـسـئـلـة عـن طـيـبـ خـاطـرـ، وـأـسـئـلـةـ أـخـرىـ رـفـضـ الإـجـابةـ عـلـيـهـاـ.

قال جوزيف أليسون، وسيط شركة "وستجهاوس":

كان في منطقتي عميل تتلهف الشركة على كسبه ومعاملته وكان قد قام قبل آخرون بزيارته لمدة عشر سنوات دون أن يبيعوا له شيئاً، وعندما توليت العمل في هذه المنطقة قمت بزيارته لمدة ثلاثة سنوات دون الحصول على طلب واحد. وفي النهاية وبعد ثلاثة عشر عاماً من الزيارات المتكررة، أفلحنا في بيع عدد قليل من المحركات، وكانت أتوقع أن نحصل على صفقات عديدة منه، فهي جميعاً جيدة، ولذا فعندما قمت بزيارته بعد ثلاثة أسابيع، شعرت أنني أخطو للأمام. ولكنني لم أخط للأمام لفترة، لأن رئيس المهندسين أوصل الذعر إلى نفسي:

- أليسون، لا يمكنني شراء باقي المحركات منكم.

سألته في دهشة: لماذا؟ لماذا؟

- لأن محركاتكم ساخنة جداً، ولا يمكنني أن أمسها بيدي، وعرفت أنه لن تكون هناك جدوى من النقاش - هكذا عرفت منذ فترة طويلة، ولذا فكدت أجعله يرد بنعم نعم.

قلت: حسناً فلتنتظر الآن يا ماستر سميث، إنني أتفق معك بنسبة مائة في المائة، وإذا كانت تلك المحركات تسخن جداً عند التشغيل فلا داعي لشراء المزيد منها، ولابد أن تحصل على محركات لا تكون أسرخ من المقاييس التي حدتها لواحة جمعية الصناعات الكهربائية الوطنية، أليس كذلك.

- نعم.

- تقول لواحة جمعية الصناعات الكهربائية بأن المحرك الجيد تكون درجة حرارته 72 درجة "فهرنهايت" فوق درجة الحجرة، أليس هذا صحيحاً؟

- نعم، هذا صحيح تماماً، لكن محركاتكم أكثر سخونة من ذلك لم أناقشه بل سأله:

- كم هي درجة حرارة الغرفة؟

- 75 درجة فهرنهايت تقريباً.

- حسناً، إذا كانت درجة حرارة الغرفة 75 وأضيف إليها 72 درجة فالمجموع يصبح 147 درجة فهرنهايت، إلا تسع يدك إذا وضعتها في ماء درجة حرارته 148 درجة فهرنهايت؟

- نعم.

- عندي فكرة جيدة، أن تبعد يدك عن المحرك أثناء تشغيله.

اعترف لي أخيراً: "أنت على صواب، واستمر حديثنا فترة وجية ثم نادى على سكريته وحدد صفقة أخرى للشهر التالي قيمتها ما يقرب من 35 ألف دولار.

لقد استغرق الأمر مني عدة سنوات، وكلفني مالاً يمكن حصره من المال في عمل ضائع قبل أن أتعلم في النهاية أن النقاش غير مثمر إذا أغفلت وجهة نظر الشخص الآخر، سيكون مريحاً كثيراً النظر إلى الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر، وحاول أن يجعله يقول: نعم.

كان سocrates متقد الذكاء بالرغم أنه كان يسير حافي القدمين، وكان متزوجاً من فتاة تبلغ التاسعة عشر في حين أنه كان في الأربعين، وكان أصلع، وقد استطاع أن يفعل ما لم يفعله غيره، إنه غير مسار التفكير الإنساني بأكمله، والآن، وبعد ثلاثة وعشرين قرناً من وفاته يكرم كواحد من أ الحكم الفلاسفة في هذا العالم المتصارع.

ولكن ماذا كانت طريقته؟ هل قال الناس أنهم مخطئون، كلا، لقد برع سocrates في الا يفعل، إن براعته الفنية بأكملها والتي يطلق عليها الآن سر "socrates" كانت مبنية على الحصول على إجابة بنعم، وتوجيه الأسئلة التي يمكن لمجادله أن

يوافق عليها، ويظل سقراط يكسب رداً تلو الرد حتى يحصل على قدر كبير من نعم، ويستمر في توجيه الأسئلة وفي نهاية الأمر ينظر مجادله فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان يرفضه منذ دقائق قليلة مضت.

عندما تحاول أن تكسب شخصاً في المرة التالية لا تقل لأحد أنه مخطئ، وتذكر سقراط العجوز حافي القدمين واسأل أسئلة لطيفة تحصل من خلالها على الرد بـ: نعم.

إن الصينيين لهم مثل تجلله الحكمة عن الشرق العريق: "أن من يمشي الهويني يصل أبعد".

إذا أردت أن تكسب الناس لطريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الخامسة وهي:
"أسأل أسئلة تجعل الشخص الآخر يجيب بنعم".

صمام الأمان في معالجة المشكلات:

منذ بضعة عوام، كانت إحدى الشركات الكبرى لتصنيع السيارات تتفاوض مع بعض المصانع لمدة عام من أجل حاجتها لقماش تجديد السيارات، وكانت هناك مصانع ثلاثة هامة ناجحة في تصنيع القماش كعينات، وقد تم فحصها جميعاً من قبل مدير الشركة، وأرسل إلى كل مصنع طلب يتضمن يوماً محدداً للمندوبين لإبرام التعاقد النهائي.

وصل "جي. بي. آر" ممثلاً لأحد المصانع إلى المدينة وكان مصاباً بالتهاب حاد في الحنجرة، قال "مستر آر" وهو يحكى قصته لأحد فصولي الدراسية:

"عندما جاء دوري في الحديث، ضاع صوتي وكانت أهمس بصعوبة، وأدخلوني أحد الحجرات، ووجدت نفسني وجهاً لوجه مع مهندس النسيج، ووكيل المشتريات

ومدير المبيعات ورئيس الشركة، كانوا جمِيعاً يجلسون حول إحدى الموائد، وكتبت على ورقة: أيها السادة، إنني عاجز عن الكلام، لقد ضاع صوتي.

قال الرئيس بعد أن اطلع على الورقة:

سأتوالى الحديثة نيابة عنك، وقام بعرض عينات، وامتدح النقاط الجيدة، وثارت مناقشة حيوية حول مميزات سلعي، ووقف الرئيس بجانب سلعي، حيث كان يتحدث نيابة عنِي، وكانت مشاركتي الوحيدة ابتسامة هنا أو إيماءة هناك.

وكان من نتيجة هذا المؤتمر العزيز أنني فزت بالصفقة وهي تقدر بحوالي نصف مليون ياردة من قماش التنجيد بقيمة إجمالية حوالي مليون وستمائة ألف دولار، وهي أكبر صفقة أبرمتها في حياتي.

إنني متأكد أن فقد صوتي هو الذي جعلني أفوز بالصفقة، فقد كانت لدى فكرة خاطئة عن الموضوع كله، وقد اكتشفت بمحض الصدفة أن من المثير أن يجعل الآخرين يتحدثون.

لقد اكتشف جوزيف ويب نفس الشيء، وهو يعمل بشركة فيلادافيا الكهربائية، وكان مسترويب يقوم بِمأمورية تفتيش في الريف خلال مروره بمنطقة زراعية أهلها أثرياء من أصل هولندي، لقد وجه إلى مثل المنطقة سؤالاً عندما مرّ بمنزل ريفي نظيف: لماذا لا يستخدم هؤلاء الناس الكهرباء؟

أجاب الرجل فيما يشبه الاشمئاز: "إنهم أشخاص بخلاء لا يمكن أن نسوق لهم شيئاً، إنهم متلون من الشركة، لقد حاولت ولكن دون جدو".

ربما كان الأم كذلك، لكن ويب قرر أن يحاول بنفسه، طرق أحد أبواب الفلاحين، فتح الباب فتحة صغيرة وأطلت منه ربة المنزل ممزوجة بكنبورد.

ظهر إعلان في الصفحة المالية مؤخراً في صحيفة "نيويورك هيرالد تريبيون" يطلب "رجالاً له قدرة وخبرة فذة، فتقدم تشارلز كوبليس، وأرسل طلباً إلى العنوان، وبعد أيام وصله خطاب يدعوه لمقابلة شخصية، وقبل أن يستدعي قضى وقتاً في "وول ستريت" يجمع المعلومات عن العمل وعن صاحبه وخلال المقابلة الشخصية قال:

لا شك أنني فخور بالارتباط بشركة مثل شركتكم والتي لا توجد سجلات في أي شركة تضارع سجلاتها المشرفة، أعرف أنكم بدأتم العمل من ثمان وعشرين سنة دون شيء سوى حجرة مكتب، وكاتب اختزال، أليست هذه حقيقة؟

→ ولأن كل رجل ناجح يحب أن يستعيد ذكرياته، فقد فعل الرجل الشيء نفسه، واستترق في ذكريات كفاحه المبكر، وكيف أنه بدأ العمل وفي حوزته أربعينات خمسون دولاراً نقداً ولديه فكرة تلح عليه، وكيف كافح الفشل والخيبة وقاتل اليأس، وعمل حتى أيام الأحد والإجازات من الشتى عشرة ساعة على ستة عشر ساعة في اليوم، وأنه في نهاية المطاف (انتصر على كل العقبات حتى أنه أصبح قبلة أنظار رجال "وول ستريت" يسألونه النصيحة والإرشاد كلما احتاجوا ذلك). كان فخوراً بمثل هذا السجل من الإنجازات، وفي النهاية سأل مستر كوبليس عن خبرته، ثم استدعي أحد نوابه وقال له:

"هذا هو الرجل الذي كنا نبحث عنه".

لقد تكبد مستر كوبليس مشقة جمع المعلومات عن صاحب العمل الم قبل، وقد أظهر اهتماماً بالرجل وبمشكلاته، كما جعل الرجل يتحدث طوال الوقت، وبذلك تكون انطباعاً مريحاً.

→ قال "لاروشفوكولد" الفيلسوف الفرنسي: "إذا أردت أن يكون لك أعداء، تفوق على أصدقائك، لكن إذا أردت أن يكون لك أصدقاء، دع أصدقاءك يتفوقون عليك".

لماذا يكون هذا صحيحاً لأن أصدقاؤنا عندما يتفوقون علينا يشعرون بالأهمية، ولكن إذا تفوقنا عليهم، فإن ذلك يعطيهم إحساساً بأنهم أقل منا ومن هنا ينشأ الحسد والغيرة.

وللألمانيين مثل يقول: "إن السرور الذي نشعر به ويكون عظيماً هو ذلك السرور برؤية سوء طالع الذين حسدنـاه".

نعم، لا تتعجب فمن المحتمل أن يشعر أصدقاؤك بالرضا والسعادة إذا حاصرتك المتاعب والمشاكل، ومن ثم دعنا نقلل من شأن إنجازاتنا ولنكن متواضعين، فهذا هو النجاح الدائم، كان "أرفن كوب" له أسلوب رائع حقاً، و ذات يوم قال أحد المحامين له وهو في منصة الشهود:

إبني أفهم يا مسـتر كوب، إنك واحد من أكثر المحامين شهرة في أمريـكا فهل هذا صحيح؟

أجاب كوب: من المحتمل أنـني كنت أكثر حظاً مما أستحق" يجب أن تكون متواضعـين، فنحن لا نساوي شيئاً كثيراً، فـكـلـنا سنـموـت وـيـتم نـسيـانـنا تمامـاً بـعـد قـرن من الزـمانـ، إنـالـحـيـاـة قـصـيرـة لـدرـجـة أـنـهـا لـا تـتـحـمـلـ الآخـرـينـ كـيـ يـتـحـدـثـواـ عنـ إـنـجـازـاتـاـ التـافـهـةـ، فـلتـشـجـعـهـمـ أـنـ يـتـحـدـثـواـ عنـ شـيءـ آخرـ غـيرـهـذاـ، هـلـ تـعـرـفـ ماـ الـذـيـ يـمـكـنـ أـنـ يـجـعـلـكـ أـبـلـهـاـ؟ لـيـسـ شـيـئـاـ ضـخـماـ، إـنـهـ خـمـسـةـ سـنـتـاتـ تـشـتـرـىـ بـهـاـ يـوـدـاـ مـنـ الصـيـدـلـيـةـ الـقـرـيبـةـ وـتـحـقـنـ بـهـ غـدـتـكـ الدـرـقـيـةـ، هـذـاـ هـوـ مـاـ يـقـفـ بـيـنـكـ وـبـيـنـ التـحـاقـكـ بـمـسـتـشـفـىـ الـأـمـرـاـضـ الـعـقـلـيـةـ، يـوـدـ قـيـمـتـهـ قـلـيلـةـ، إـنـهـ لـيـسـ بـالـشـيـءـ الـكـثـيرـ الـذـيـ تـتـبـاهـىـ بـهـ، أـلـيـسـ كـذـلـكـ.

فـإـذـاـ أـرـدـتـ أـنـ تـكـسـبـ النـاسـ إـلـىـ طـرـيـقـ تـفـكـيرـكـ، طـبـقـ الـقـاعـدـةـ السـادـسـةـ وـهـيـ: "دعـ الرـجـلـ الـآـخـرـ يـتـحـدـثـ عـنـ نـفـسـهـ".

كيف تحصل على روح التعاون:

مستر "أدولف سيلتز" من فيلادلفيا، أحد طلبتي، وجد نفسه فجأة في حاجة ماسة إلى بث الحماس في عماله بعد أن فترت همتهم، وعقد اجتماعاً لهم وحثهم على الحديث عما يتوقعونه منه، وكان يكتب كل نقطة يقولونها على السبورة، بعد ذلك قال: "رأيكم في كل مطالباتكم التي تودون تحقيقها، ولكن ماذا أنتظرون منكم مقابل هذا؟"

وجاءت الإجابات السريعة: الأمانة والإخلاص والحماسة في العمل، روح التفاؤل والتعاون المثمر، ثمان ساعات من العمل اليومي، وتطوع رجل منهم بأن يعمل أربع عشر ساعة يومياً، وزرع أملاً جديداً في العمال وروحًا جديدة، وحماسة ونشاطاً، وكانت الزيادة في الإنتاج والمبيعات ضخمة بشكل لافت للنظر.

قال مستر سيلتز: "عمل الرجال معي ما يشبه الصفقة الأدبية، فأنا قائم بدوري وهم يقومون بدورهم، ومشاورتهم في أمر أماناتهم ورغباتهم فكانت الصيحة التي حفزتهم على التعاون في قوة ونشاط".

ليس هناك إنسان يود أن يبيع له شيئاً مكرهاً، أو تأمره بفعل شيء، إننا كثيراً ما نفضل الشعور بأننا نشتري طواعية دون إكراه، وأننا نعمل ما نريد، إننا في حاجة للمشاورة في شأن آمالنا، رغباتنا، أفكارنا.

يوجين ولسن خسر آلاف الدولارات على الصفقات الخاسرة قبل أن يتعلم تلك الحقيقة، وينفذ مستر ولسن الأستوديوهات التي تتنفس في تصميم الأزياء وصناعة النسيج، وكان يزور مصممي الأزياء الرئيسيين في نيويورك كل أسبوع لمدة ثلاثة سنوات. قال مستر ولسن: لم يرفض أحد مقابلتي، ولكن لم يشتري أحد مني شيئاً.

كان ينظر إلى الرسومات التي أقدمها له بعنابة شديدة ثم يقول: "إننا لم نصل إلى اتفاق".

وبعد مائة وخمسين مرة من الفشل، أدرك ولسون أنه يجب أن ينشط ذهنه، وقرر أن يفرغ إحدى الأمسيات من الأسبوع لدراسة السلوك الإنساني وتطوير أفكاره وتوليد حماسة جديدة، شعر بحافز شديد لتقديم اقتراحات جديدة، التقط نصف دستة من الرسومات التخطيطية التي لم تنته بعد، وكان الفنانون يقومون بتنفيذها واندفع إلى مكتب المشتري وقال له:

"إنني أطلب منك معرفةً صغيراً أنت تقدر عليه، هذه بعض الرسومات التي لم يتم بعد، هل تفضل وتخبرني كيف يمكن الانتهاء منها على صورة تحوز إعجابكم؟"
نظر المشتري إلى الرسومات برهة دون أن يتقوه بكلمة واحدة ثم قال: "دعهم هنا
بضعة أيام يا ماستر ولسن، ثم تعال لتزورني".

وعاد ولسون بعد ثلاثة أيام وحصل على الاقتراحات التي طلبها، وحمل الرسومات معه وعاد إلى الاستوديو وتم الانتهاء منها وفقاً لأفكار المشتري، وقبلت فوراً.

حدث ذلك منذ تسعة أشهر مضت، ومنذ ذلك الحين والمشتري يطلب المزيد، وكلها منفذة وفقاً لأفكاره، والنتيجة أكثر من ستة عشر ألف دولار كعمولة له. قال ماستر ولسون: "إنني أدرك سبب فشلي في عدة سنوات، لقد كنت أحثه على شراء ما أعتقد أنه يجب أن يشتريه، والآن أفعل العكس، أحثه على تقديم أفكاره لي، فيشعر أنه يبتكر التصميمات، وهو يفعل ذلك فعلاً، أنا لا أبيع له الآن، هو الذي يشتري".

عندما كان ثيودور روزفلت حاكماً لولاية نيويورك قام بعمل فذ، واستمر على علاقة طيبة مع الزعماء السياسيين، واستطاع أن يقوم بإصلاحات كانوا يكرهون تفويتها ويعارضونها أشد المعارضة واليكم الطريقة التي فعل بها ذلك:

عندما كانت تخلو وظيفة هامة، كان يدعوا الزعماء السياسيين لتقديم اقتراحاتهم لشغل هذه الوظيفة. يقول روزفلت: ربما كانوا يفترضون رجلاً غير صالح، فأقول لهم: إن تعين مثل هذا الرجل لن يكون مفيداً سياسياً، حيث لا يوافق الجمهور عليه. فيقدمون رجلاً آخر، فإن كان فيه ما يوحي به، ولا يصلح للمنصب أقول لهم إن هذا الرجل لن يتحقق ما يتوقعه الجمهور، ويكون مرشحهم الثالث شخصاً مناسباً للوظيفة ولكنه ليس أكثر الناس مناسبة، ثمأشكرهم وأطلب منهم أن يحاولوا مرة أخرى، ويكون اقتراهم الرابع مقبولاً لأنهم اختاروا الرجل المناسب والذي اخترته أنا، ثم أبلغ لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب وهم يعتقدون أنهم اختاروه، وأخبرتهم أنني فعلت تلك الأشياء من أجل إرضائهم.

تذكر: أنه استشار الرجل الآخر وأظهر احترام مشورته، وعندما كان روزفلت يعين أحداً يجعل الزعماء الآخرين يشعرون بأنهم هم الذين اختاروه للوظيفة، وأن تلك هي فكرتهم.

لقد انتهى مصنوعنا مؤخراً من خط إنتاج جديد لأجهزة أشعة إكس، وقد وصلت أول شحنة من هذه الماكينات إلى مصنوعنا، ولكنها ليست على ما يرام، ونحن نعلم ذلك، وسنكون ممتنين لكم بصورة عميقه ولو كان لديكم الوقت لفحصها وإبداء الرأي في كيفية جعلها أكثر قدرة على الخدمة لهنتم، نحن ندرككم أنتم مشغولون، وكم أكون مسروراً لو أرسلت لكم سياري في أي ساعة تحددونها.

قال دكتور (س) وهو يسرد هذه لحادثة أمامنا بالفصل:

"لقد اندھشت جداً عندما استلمت هذا الخطاب، فلم يسبق أن طلب أحد من صناع أجهزة إكس مشورة، هذا جعلنيأشعر بأهميتي، كنت مشغولاً طوال الأسبوع، ولكنني ألغيت موعد غداء لكي ألقى نظرة على تلك الأجهزة، ولما درستها اكتشفت بنفسي كم أنا معجب بها".

لم يحاول أحد أن يبيع لي هذه الأجهزة، شعرت أن فكرة شراء تلك الأجهزة للمستشفى هي فكرتي، لقد أقنعت نفسي بمعالمها، وزكيتها كي تحصل عليها المستشفى.

كان الكولونييل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ ضخم في الشؤون الوطنية والدولية عندما كان ويلسون رئيساً، وكان الرئيس ويلسون يعتمد على مشورة هاوس في الشؤون السرية أكثر من اعتماده على وزرائه.

فما هي الوسيلة التي استخدمها الكولونييل للتأثير على الرئيس؟

من حسن الحظ أننا نعرف تلك الخطة، فقد أفضى بها "هاوس" نفسه لصديقه آرثر هدون سميث والذي استشهد بها في إحدى المقالات التي نشرها في جريدة "ستراداي إيفنتج بوست".

قال هاوس: "بعد أن تعرفت على الرئيس، علمت أن أفضل طريقة لإيصال الفكرة إلى ذهنه هي أن أشير إليها بشكل عابر كي أجعله يهتم بها، ويفكر فيها كأنها من أفكاره هو، وقد اكتشفت هذه الحقيقة عن طريق المصادفة، فقد كنت أزوره في البيت الأبيض، وسألني بشأن إحدى السياسات التي كان ي Zum القيام بها، وأخبرته

وكان يبدو أنه لم يوافق عليها ولم يقتصر بها، ولكن بعد عدة أيام وعلى مائدة الغداء كنت مندهشاً عندما سمعته يقدم اقتراحي على أنه اقتراحي.

هل قاطعه هاوس وقال له: إنها ليست فكرتك إنها فكرتي أنا. كلا، لم يكن هاوس ليفعل ذلك فهو كيس فطن، فلم يكن مهتماً بمن ينسب له الفضل، كانت النتائج هي التي تهمه، وعلى هذا ترك ولسون يعتقد أنها فكرته، بل فعل هاوس أكثر من ذلك. إنه نسب إليه فضل اكتشاف الأفكار الفدأة.

لذا، إذا أردت أن تؤثر في الناس وتشدّهم إلى طريقة في التفكير دع الشخص الآخر يشعر أن تلك هي فكرته.

منذ خمس وعشرين قرناً مضت، قال حكيم صيني اسمه لاوتسى حكمة بلغة يمكن لقراء هذا الكتاب الاستفاداة منها والحصول على أروع النتائج وراء ذلك.

إن الحكيم الذي يرغب أن يكون أعلى الناس يكون أقل منهم، وإذا أراد أم يتقدم عليهم كان خلفهم، فإن السبب في أن الأنهر والبحار تتلقى عطايا المصارف الجبلية والجداول أنها تكون أسفل منها.

عبارة تصنع لك المعجزات :

→ يقول "كينيث جوود" في كتابه "كيف يمكنك تحويل الناس إلى ذهب":
توقف دقيقة، لكي تكتشف حجم اهتمامك بشؤونك الخاصة واهتمامك المتواضع بشؤون الناس، وتأكد أن أي إنسان يفكر ويشعر بنفس الطريقة، ويحس بنفس الإحساس، فإذا أدركت هذا فقد بلغت في معاملة الناس مرحلة متقدمة، فإن النجاح في معاملة الناس يعتمد على التفهم والإدراك لوجهة نظر الشخص الآخر.

لقد اعتدت لسنوات أن أستمتع بالمشي وركوب الخيل في أحد المتنزهات بالقرب من بيتي وكانت أبجَل شجرة البلوط، ولذا كنت أشعر بالحزن لرؤتي الأشجار الصغيرة وهي تباد بالنيران مع عدم وجود حاجة إلى ذلك، ولم تكن النيران نتيجة إهمال المدخنين، ولكن كانت بسبب الصبية الذين يذهبون إلى المتنزهات ويكونون على فطرتهم ويطهرون السجق أو البيض تحت الأشجار. وكانت النيران تحدّم أحياناً بعنف لدرجة تستدعي الاستعانة بإدارة الحريق لكافحة النيران الهائلة.

كانت هناك لافتة على حافة المتنزه تحذر من يشعل النار بالحبس أو الغرامة، إلا أن اللافتة كانت معلقة في مكان مهجور من المتنزه، وقلّ من الرواد من اطلع عليها، وكان أحد رجال الشرطة يشرف على المتنزه، ولكنه كان لا يقوم بواجبه كما ينبغي، واستمرت النيران في الاشتغال موسمًا بعد موسم

وفي أحد المرات، رأيت ناراً تشتعل فاندفعت إلى أحد رجال الشرطة وأخبرته عن النيران المشتعلة وطلبت منه إبلاغ إدارة الحريق. ولكنه رد بلا مبالاة بأن ذلك ليس من عمله، لأن المنطقة لا تقع في منطقة نفوذه، ودب اليأس إلى نفسي، ومن ثم كنت أركب حصاني، إذا رأيت ناراً مشتعلة أهرب إلى هناك على حصاني، وأحضر الأولاد بأسلوب سلطوي، وإذا رفضوا أهددهم بالقبض عليهم، وكانت فقط أفرغ شحنة مشاعري، وعينت نفسي حامياً للممتلكات العامة، كنت أفعل ذلك دون التفكير في وجهة نظر الأولاد.

ولاحاور الأطفال:

"هل تمتعمتم بوقتكم يا أولاد ما الذي ستطهونه للعشاء؟.. لقد كنت أعيش إشعال النار عندما كنت صبياً وما زلت أحب ذلك، ولكنكم تعلمون مدى خطورتها في المتنزه، وأنا أعلم أنكم لا تودون إحداث أي نوع من الضرر، إن هناك أولاداً آخرين

يرون النار التي تشعلونها ويشعلون نيراناً أخرى ولا يطفئونها عندما يرحلون إلى بيوتهم، وتلتهم النيران الأوراق الحافة والأشجار اليابسة. ولن تكون لدينا أشجار جميلة كهذه إذا لم نكن حريصين عليها، ومن الممكن الزج بكم في السجن لأنكم تشعلون النار، ولكنني لا أرغب في هذا ولا أريد أن أفسد متعتكم، إنني أحب أن أراكم وأنتم تستمتعون بوقتكم، ولكن، هلا تقضيتم بازاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار وإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم وفي المرة القادمة إذا أردتم بعض المرح، فهل تتذكرون بإشعال النار فوق التل في حفرة رملية؟ لن يحدث أي ضرر هناك، شكرأ لكم أيها الأولاد، استمتعوا بوقتكم !! .

إنه اختلاف كبير أحدهذهذا النوع من الحديث، وبما له من اختلاف في الأثر، فقد جعل الأولاد يتعاونون دون تذمر أو ضيق، ولم يضطروا أو يُجبروا على طاقة الأوامر وأنقذوا ماء وجههم، لقد شعروا بأنهم أفضل، وأحسست بالارتياح لأنني عالجت الموقف آخذنا في الاعتبار وجهة نظرهم.

قال "وي دوتهام" عميد الكلية التجارية بهارفارد: "إنى أفضل أن أسير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عميلي لمدة ساعتين قبل المقابلة من أن أقابله وليس لدى فكرة واضحة مما سأقوله وماذا سيكون ردّه، وماذا يهم وما هي اهتماماته ودوافعه".

فإذا أردت أن تغير الناس دون كراهية أو إهانة طبق القاعدة الثامنة وهي: "حاول بأمانة أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر".

ما الذي يريد كل إنسان؟

أتريد أن تمتلك عبارة سحرية تضع حدأ للجدل وتخالصك من المشاعر السيئة تجاهك وتشيع الروح الطيبة، تجعل الشخص الآخر يستمع إليك بانتباه؟

قل لمحثثك: إنني لا ألومك مقدار ذرة على إحساسك تجاه هذا الموضوع، ولو كنت مكانك لأحسست نفس الإحساس، واتخذت نفس الموقف تماماً.

إجابة من هذا النوع كفيلة بأن تهدئ أكثر الأشخاص حدة ومشاكلة وجدلاً ويمكنك أن تقول ذلك وأنت صادق مائة في المائة لأنك لو كنت مكانه لما فعلت مثلاً فعل، ولنأخذ آل كابوني كمثال، وافتراض أنك في نفس جسم ومزاج وعقل الذي أمتلكه آل كابوني، وافتراض أنك في نفس بيئته وتجاربه من الإجرام المتاهي، من المحتمل أن تكون عندئذ مثله تماماً، فالمكان الذي كان فيه جعل منه مجرماً سفاحاً. إن السبب الوحيد في أنك لم تخلق حية رقطاء، هو أن أبويك لم يكونا حيتين رقطاوين، والسبب في أنك لا تقدس البقرة ولا تعتبر الأفعى مقدسة هي أنك لم تولد في أسرة هندوسية تعيش على ضفاف نهر "ليراهما بوترا" ليس لك الفضل الكثير فيما أنت عليه، وتذكر الرجل الذي أتى إليك غاضباً، ثائراً لا يستحق منك اللوم بل يستحق أن تشفق عليه مما هو فيه، ثق به وتعاطف معه، لأنه لا دخل له فيما هو فيه. قل لنفسك ما تعود أن يقوله جوخ عندما كان يشاهد متشرداً سكيراً يتربح وهو سائر في الشارع:

→ "إن ثلاثة أربع الذين ستقابلهم غداً عطشى وتوافقون للعطف والتقدير، قدم لهم هذا العطف، يهبوك حبهم وتقديرهم".

كنت أتحدث ذات مرة في برنامج إذاعي عن "لويزا مای الكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وأنا أعرف بالطبع أنها عاشت وألفت كتبها الخالدة في "كونكورد" في ولاية "ماساوستس" ولكن دون تفكير وقعت في خطأ فذكرت أنني زرتها في بيتها في "نيو ميشيغان" وكررتها مرتين، غمرني طوفان من الخطابات والبرقيات والرسائل اللاذعة والتي كانت عبارتها تطن في أذني كنحلة، كان

الكثير من هذه الخطابات ساخطاً وبعضاها جارح، إلا أن إحدى سيدات سكان المستعمرات، وكانت تعيش وقتها في فيلادلفيا صبت غضبها على بتوح ومرارة وكأني وضعت واتهمت مس "اللوت بأنها من آكلني لحوم البشر في غينيا الجديدة".

وبينما كنت أقرأ خطابها قلت لنفسي.. "شكراً لله لأنني لم أتزوج هذه المرأة" شعرت كأنني أكتب لها وأقول لها أنه رغم ارتقابي خطأ جغرافياً فهي قد ارتكبت خطأ فادحاً في أصول الذوق واللياقة !

كان من المحتمل أن تكون هذه الكلمة هي جملتي الافتتاحية، ثم أقول لها ما أريد، ولكنني لم أفعل فقد كبحت جماح نفسي وأدركت أن الحمقى حادي الطبع بإمكانهم أن يفعلوا ذلك.

→ يقول دكتور "أرثر جيتز" في كتابه الرائع "سيكولوجية التعليم": "إن العالم كله يتلهف إلى التعاطف، فالطفل يتلهف على إظهار إصابته أو يحدث جرحاً أو كدمة لكي يكسب مزيداً من العطف.

ولنفس الغرض فإن البالغين سن الرشد يبالغون في إظهار إصابتهم وحوادثهم التي تعرضوا لها، وأمراضهم، وبخاصة تفاصيل العمليات الجراحية. وهكذا حتى يجدوا من المستمعين العطف والإشفاق، وسواء أكان الأمر حقيقة أو خيالاً فإنه شائع عند الإنسان في العالم كله. فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك، فاتبع القاعدة التاسعة، وهي: "قدر أفكار الشخص الآخر وابد عطفك على رغباته".

نداء يحبه كل إنسان:

إذا أردت أن تغير طباع الناس، وجب أن تستعين بالدعاوى النبيلة في نفوسهم، فهل ترى أن هذا أمر عسير يتعدى تطبيقه في الحياة العملية؟

لنر ذلك، ولنأخذ مثلاً، حالة هاملتون فاريل وهو صاحب شركة "فاريل مشتسل في جلنولدن بولاية بنسلفانيا".

كان عند مستر فاريل مستأجر ناقم كثير السخط، يهدد بترك المسكن، وكان متقياً على انتهاء مدة عقد الإيجار أربعة أشهر وبايجار يبلغ خمسة وخمسين دولاراً في الشهر، ومع هذا فقد أرسل إخطاراً له بأنه سيترك المكان فوراً، بغض النظر عن عقد الإيجار.

قال مستر فاريل وهو يحكى تلك القصة أمام أحد فصولي:

"كان هذا الرجل يسكن بيتي في فصل الشتاء، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكن، فإذا أخل الساكن مسكنه فأنا أعلم أنه يصعب تأجيره مرة أخرى قبل الخريف، وأن مائتين وعشرين دولاراً ستذهب هباءً، صدقوني تملكني الغضب. وكان من المحتمل أن أمسك بخناق هذا المستأجر، وأن أتصحه بقراءة عقد الإيجار مرة أخرى، وكان من الممكن أن أفهمه أنه إذا ترك المكان، فإن الرصيد الكامل للإيجار للفترة المتبقية، سوف يدفعه كاملاً، ولكنني فكرت بشكل مختلف، وسلكت طريقةً آخر وبدأت في الحديث إلى المستأجر العنيد:

"لقد استمعت إلى قصتك، وما زلت لا أصدق أنك تنوی الانتقال إلى منزل آخر، ومن خبرتي بالناس أرى أنك رجل تحافظ على كلمتك، في الحقيقة أنا متأكد من ذلك وعلى استعداد للمراهنة عليه، ولذا أقترح عليك أن توجل قرارك بعض الوقت وتفكر فيه مرة أخرى، ثم تخبرني إذا ما كنت تريد الانتقال إلى مكان آخر، وصدقني سأقبل قرارك النهائي، وسوف أمنحك حق التنازل عن حقوقك كاملاً، وأقول لنفسي إنني كنت مخطئاً في تقديرني، ومع ذلك كله، فإني لا زلت أؤمن بأنك رجل

يحافظ على وعده، وستتصرف وفقاً للعقد الذي بيننا، فنحن في نهاية الأمر إما آدميون وإما قرود، والخيار متراك لنا.

عند حلول الشهر التالي، جاعني هذا السيد، دفع الإيجار بنفسه، لقد ناقش الأمر مع زوجته، هذا ما قاله، وقررا البقاء، وتوصلا إلى أنه من الشرف لهما أن يتزما بمضمون العقد.

عندما نشرت إحدى الصحف صورة لlord "نورثكليف" وكان لا يريد نشرها فكتب خطاباً إلى رئيس التحرير، لم يقل له: برجاء عدم نشر صوري هذه مرة أخرى، إنني لا أحبها" كلا، بل لجأ إلى دافع اللعب على وتر إنساني هو حب الأبناء للأمهات، قال لهم "برجاء عدم نشر صوتي هذه بعد ذلك ! إن أمي لا تحبها".

وعندما رغب جون رووكفلر في منع الصحف من التقاط صور لأطفاله لجأ إلى دافع نبيل، فلم يقل لهم: إنني لا أريد نشر تلك الصور !" كلا، بل لجأ إلى الرغبة التي تحركنا جميعاً للإحجام عن إيذاء الصغار. قال: "أنتم لكمأطفال، بعضكم له أطفال، وتعلمون أنه ليس من المستحسن بالنسبة للصغار أن ينالوا مثل هذه الشهرة الكبيرة !"

سايروس كيرتس الصبي الفقير والذي أصبح من أصحاب الملايين، وأصبح صاحب جريدة "سترداي إيفننج بوست" ولد يزهوم جونال". في بداية حياته لم يكن يقدر على دفع أجور محررين مثل التي تدفعها مجلات أخرى، ولم يكن لديه المقدرة المالية على استكتاب كتاب من الدرجة الأولى، ولذا لجأ إلى الدوافع النبيلة، فعلى سبيل المثال، فقد حث لوبيزا مای إلکوت مؤلفة كتاب "نساء صفيرات" والمؤلفة الشهيرة أن تكتب له، وكتب لها، في مقابل أن تبرع بمئة دولار للجمعية الخيرية التي تعطف عليها.

ربما يقول بعض الشكاكين: "إن المادة ربما لا تؤثر في نورثكليف ورووكفلر أو روائية عاطفية مثل لويس، ولكن أخبرني ماذا تفعل هذه الدوافع بالنسبة للمعاندين الذين يجب أن أحصل منهم الفواتير".

ربما يكون المتشتك على صواب، فليس هناك مبدأ يسير على كل الناس ويطبق في كل الحالات، وإذا حصلت على نتائج مبهرة وجميلة فلماذا التغيير، وإذا لم نحصل على نتائج فلماذا لا نجرب؟

على كل حال، أعتقد أنك ستتمتع بقراءة هذه القصة الحقيقية التي رواها جيمس توماس، أحد طلابي السابقين:

"رفض ستة من عملاء إحدى شركات السيارات أن يدفعوا الفواتير المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهدها، وأن بعض المتصروفات كان غير صحيح، وفي نفس الوقت كان كل عميل موقعاً على عقد بأنه قد نال حقه كاملاً، وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت هذه أولى أخطائها. إذ صرحت للعملاء بذلك.

وإليك الخطوات التي اتخذها العاملون في قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

1. ذهبوا إلى كل عميل وأخبروه بفظاظة أنهم جاءوا لتحصيل الفاتورة المستحقة عليهم منذ فترة سابقة.
2. أوضحوا أن الشركة على حق دائمًا، ومعنى هذا فإن العميل هو المخطئ دوماً.
3. صرحو أن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يعلموه، ومن ثم لا معنى للمناقشة والجدل!

4. وماذا كانت النتيجة: تمازعوا وتجادلوا دون طائل: هل تصلح أي من هذه الوسائل لاسترضا العميل، أو تسوية الحساب؟ يمكنك أن تجيب بنفسك.

وفي هذه المرحلة من تأزم العلاقات، كان رئيس قسم الحسابات على وشك إحالة الأمر للقضاء للفصل وفي الخصومة لولا أنه تبه قبل فوات الأوان، وتحرى عن هؤلاء عرف أنهم من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتأخروا عن تسديد حسابهم من قبل، فأدرك أن في الأمر شيئاً خطيراً فيما يتعلق بتحصيل الفوائير، وعلى هذا استدعاني وطلب مني تحصيل تلك "الحسابات من هؤلاء العملاء"، وإليكم الخطوات التي اتخذها مستر توماس:

1- كانت زيارتي لكل عميل بطريقة مماثلة، وكنت أعلم أن الفاتورة صحيحة بالكامل، ولكنني لم أقل ذلك، وفسرت زيارتي بأنني حضرت لاكتشاف الخلل بين الشركة والعملاء، وإعادة العلاقات الحسنة إلى ما كانت عليه.

2- أوضحت أنني ليس لدي رأي لأبديه، واستمع جيداً للعميل موكداً أن الشركة لا تقطع ببطلان دعواهم.

3- أفهمته أن السيارة التي اشتراها في اعتبارنا في المحل الأول، وأنه يعرف عن سيارته أكثر من أي شخص آخر، فهو المرجع الوحيد في هذا الأمر.

4- استمعت بكل اهتمام وأبديت تعاطفاً مع وجهة نظره.

5- وفي النهاية عندما يصبح العميل في حالة نفسية معتدلة، تمكنه من النقاش الهادئ، لجأت إلى الدوافع النبيلة داخله، فأقول: إن الموضوع برمته قد أسيء فهمه ومعالجته، وأن سوء التفاهم بين مندوبي الشركة وبينه أمر يؤسف له، وما كان ينبغي أن يحدث، أني أعتذر، وحيث أنتي هنا أستمع إلى قصتك، فإبني أدرك مدى

أمانتك، وحيث أنك صبور وغير متحيز، فإني أتوسل إليك أن تفعل شيئاً من أجلي، إنه شيء تستطيع أن تفعله أكثر من أي شخص آخر، هاهي فاتورتك، وأنا أثق فيك، وأطلب منك أن تحدد المبلغ كما لو كنت مديرأً للشركة، سأترك الأمر كله لك، ولكل ما تقوله وسيعمل به".

يقول مستر توماس: "لقد علمتني التجربة أنه عندما لا تكون لديك معلومات مؤكدة عن العميل، فإن القاعدة الأساسية هي أنه مخلص وأمين وصادق، وأنه راغب في تسديد ما عليه طالما كان صحيحاً، فالناس أغلبهم يرغبون في الالتزام، الشواد بالنسبة لهذه القاعدة قليلون، وإنني مقنع أن الفرد الذي يميل إلى الاحتيال سوف يتغير إلى الشكل الإيجابي إذا جعلته يشعر أنه أمين ومستقيم وعادل. لذا إذا أردت الناس إلى جانبك وتجذبهم إلى طريقة تفكيرك، طبق القاعدة العاشرة: "الجأ إلى الدوافع النبيلة".

السينما تفعل ذلك، والإذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله أنت؟

منذ بضعة سنوات مرت، تعرضت جريدة "فيلاطفيا إيفننج بولتين" لحملة من الإشاعات والتشهير، كانت تتناولها الأيدي والألسنة، وكانت الإشاعة هي أن الصحيفة تقتصر على الإعلانات، وتکاد تخلو من الأخبار والمقالات، وإنها لم تعد تجذب القراء وأن جريدة بهذه مصيرها الفشل القريب، وكان لابد من إجراء فوري لإخماد تلك الأقاويل الكاذبة.

هاهي الطريقة التي تم القضاء بها على تلك الأقاويل:

قامت الجريدة باستخراج كل مادة إخبارية وموضوعات في يوم عادي، وقامت بتصنيفها لكتاب، وتم طبع الكتاب، وهو يحتوي كل الأخبار والمواد الأخرى في 307 صفحة، وباعته بسنتين بدلاً من دولارين.

وكان الكتاب قاضياً قضاءً تاماً على الإشاعة، واتضح أن الصحيفة تنشر المواد المسلية، وتهتم بالحقائق، وتحمل مادة نافعة مفيدة. لقد صنع الكتاب من " قالب تمثيلي" وأظهر هذه الحقيقة بأكثر ما تستطيع إظهارها المناقشات والحقائق المجردة.

ولتقرا كتاب *كينيت جوود* و *"زين كوفمان"* و *"فن العرض"*، ففيه عرض للإثارة التي يعمل بها الذين يحسنون عرض سلعهم ويربحون مكاسب طائلة. قدم ريتشارد بوردن و *"ألفين بوسي"* من جامعة نيويورك تحليلًا لخمسة عشر ألف مقابلة شخصية لمندوبي المبيعات، وألّفَا كتاباً سمهوه *"كيف تكسب المناقشات"* وقدما نفس المبادئ في محاضرة *"ستة مبادئ للبيع"* وتم تحويلها فيما بعد إلى فيلم تسجيلي لعرضه أمام مندوبي المبيعات في المئات من المؤسسات الكبرى، ولم يشرحوا المبادئ التي استبطاها من بحثهما، ولكنهما قاما بتمثيلها، وقاما بحرب *كلامية* أمام المستمعين لإظهار طرق البيع الفاشلة، وطرق البيع الناجحة.

كان على *"جيمس بوينتون"* من جريدة *"ذي أمريكان ويکلي"* أن يقدم تقريراً مطولاً عن السر الذي يجب أن يباع به منتج جديد. كانت الشركة قد قامت بإنتاج من مستحضرات *"الكولد كديم"* وكانت هناك حاجة ملحة لبيانات حول معدلات التخفيض، وتحديد السعر بشكل سريع، وكان عليه لكي يعد تقريره أن يستشير رجلاً حجة في شؤون التسعير، ولكن محاولته باعت بالفشل. لأنه أشار برأي، ورأى الخبريراً آخراً. وقد فشلت أول طريقة لإنجاز الموضوع في ذلك الحين.

قال مستريونتون: *"دخلت في مناقشات عقيمة بشأن الوسائل المستخدمة في استقصاء الحقائق، فقد أخذ ينافشني الخبر وأناقشه، قال لي أنني مخطئ في تقديري، وحاولت أن أبرهن له أنني على حق، وانتهى وقت المقابلة ولم أحصل على نتيجة."*

وفي المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً وحقائق، بل ذهبت إليه وقررت أن أسرد له الحقائق في قالب تمثيلي.

عندما دخلت عليه مكتبه كان مشغولاً بمكالمة تليفونية، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبتي وأفرغت ما فيها، اثنين وثلاثين وعاءً من المستحضر، وضعتها فوق مكتبه، وكان على كل وعاء بطاقة فيها بيان بطريقة صنعه وكيفية استعماله وسعره.

فماذا حدث؟

لم تكن هناك حاجة إلى مناقشات، إنه شيء مختلف تماماً التقط أول وعاء وقرأ المعلومات على البطاقة، ودار حوار قصير ودي بينه وبيني، طرح علي أسئلة، كان مهتماً إلى حد كبير، وكان قد أعطاني عشر دقائق لعرض ما عندي، إلا أن العشر دقائق مرت، ثم عشرين دقيقة، فأربعين دقيقة، وبعد نهاية ساعة كنا لا نزال نواصل حديثاً.

لقد عرضت عليه هنا نفس المعلومات التي عرضتها سابقاً، ولكنني هذه المرة كنت أستخدم "ال قالب التمثيلي" وكم كان الفرق كبيراً (١).

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الحادية عشر وهي: "عبر عن أفكارك في قالب تمثيلي".

عندما لا يكون هناك حل، جرب هذا:

← كان "شارلز شواب" يتقدّم أحد مصانعه، فلاحظ أن العمال لم ينجزوا إنتاج الحصة المقررة من العمل، فاستدعي المدير ووجه إليه سؤالاً: "كيف لرجل في مثل براعتك وقدرتك يعجز عن تحفيز العمال على إنتاج ما هو مطلوب منهم؟"

أجاب الرجل: "لا أعرف، لقد مدحتم ولاطفتهم، أقسمت ولعنت. هددت بالعقوبة والطرد، لكن لم يجد معهم شيء، إنهمأشخاص غير منتجين".
كانت هذه المناقشة في نهاية اليوم، وقبل حضور الوردية الليلية وانصراف وردية النهار إلى منازلهم.

قال شواب للمدير: "حسناً، اعطني قطعة طباشير" ثم التفت إلى أقرب رجل وقال:
"كم قطعة تم إنتاجها اليوم؟".
أجاب: "ست قطع".

وبدون أن ينطق بكلمة، كتب بالطباشير رقم ستة بالخط الكبير على الأرض، وانصرف، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا رقم (6) وتساءلوا عما يعني، فأجابهم عمال النهار: "لقد كان صاحب المصنع هنا، وسألنا عن الكم الذي أنتجه فقلنا له: ستة، ومن ثم خط على الأرض الرقم".

وفي اليوم التالي صار "شواب" يتفقد المصنع فوجد عمال الليل أزالوا الرقم (6) وكتبوا مكانه الرقم (7) بخط كبير.

وعندما تسلم عمال النهار العمل في الصباح رأوا الرقم (7)، مكتوباً بالطباشير على الأرض، وهكذا اعتقاد فريق وردية الليل أنهم أفضل من وردية النهار، هذا حسن، وأظهر الفريق الآخر تفوقهم، بدأوا العمل في حماس، وعندما غادروا المصنع في تلك الليلة، تركوا وراءهم الرقم (10) بخط كبير، يشير الإعجاب، وهكذا كانت الأعمال تسير إلى الأحسن، وبعد فترة قصيرة كان هذا المصنع الذي كان يسير ببطء في إنتاجه، أكثر المصانع إنتاجاً في مصانع شواب كلها.

ثُرِيَ ما الخطة التي حدثت؟ لنترك تشارلز شواب يحدثنا عن ذلك بنفسه، قال
شواب:

لا شيء يثير الحماسة في الناس أكثر من إثارة المنافسة، ولست أعني المنافسة
بمعناها الحرفي: المال الضخم، ولكنني أقصد الرغبة في التفوق.
الرغبة في التفوق، التحدي ! التخلِّي عن القفاز الواقي، أسلوب مؤكَّد للإغراء
بالنجاح لذوي الهمة.

عرف تشارلز شواب قيمة التحدي وهذا ما فعله الرئيس "بلات" وآل سميث"
عندما كان "آل سميث" محافظاً لولاية نيويورك، كان سجن سنج سنج من أكثر
سجون ويست ديفيل سوءاً في السمعة، وكان لا يوجد بالسجن مدير، وكان المجرمون
يتسللون منه، ولهذا كان الرجل ثائراً فقد كانت الإشعاعات والفضائح داخل أسوار
السجن وكانت فضائح شنيعة. وكان "سميث" في حاجة إلى رجل قوي ليحكم سجن
سنج سنج بيد من حديد، ولكن من يكون؟

استدعى "لويس لويس" من "نيوهامبتون" ثم قال له: "ما رأيك أن تتولى إدارة سجن
سنج سنج، إنهم يحتاجون إلى مدير له خبرتك وحنكتك هناك".

ارتبك لويس وجمد في مكانه، ولم يقدر على الإجابة، كان يعرف ما تتطلبي
عليه الوظيفة من أخطار، فضلاً على أن المنصب كان يخضع لتقلبات السياسة
وأهوائها، وزنوات السياسيين، لقد جاء هذا المكان مأمورو السجن وكلهم رحلوا،
أكثرهم صبراً استمر ثلاثة أسابيع، وكان يدور في نفسه سؤال لابد من حسمه: هل
يقبل المخاطرة؟ فلما رأى سميث تردداته مال إلى الخلف وقال: "أيها الشاب، إنني لا ألومك
على فزعك، إنه مكان عنيف، لا يتحمله إلا رجل قوي، سوف أبحث عنه بنفسي".

كان سميث يتحدى، وقبل لويس التحدي وتسلم الوظيفة واستمر حتى أصبح أشهر مأمور على قيد الحياة، حتى لقد بيع من كتابه "عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ، وقد أذاع في الراديو قصصاً عن حياة السجن أوحت بإنتاج العديد من أفلام السينما - أضف إلى ذلك، فإن محاولته في تهذيب الجرميين وتحويلهم إلى كائنات نافعة كانت في حكم المعجزات.

يقول "هارفي فاير ستون" مؤسس شركة "فاير ستون" الكبرى للإطارات والمطاط: "ليس المال وحده هو الذي يقرب بين الرجال الطيبين، ولكنني أعتقد أنها المنافسة التي تستطيع أن تفعل هذا".

هذا كل ما يريد الرجل الناجح، المنافسة، إنها فرصة للتعبير عن الذات وإثبات تفوق الشخصية والكسب.

وهذا هو ما يحصل في بعض السباقات. تنشط: السير على الأقدام، محاكاة صوت الخنازير وأكل الفطائير.. إنها الرغبة في التفوق والشعور بالأهمية.

فإذا أردت أن تكسب الناس ذوي الروح الوراثة، ذوي الجلد إلى جانب طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الثانية عشر، وهي: "ابدا بالتحدي".

الملخص:

إثنا عشرة طريقة لاكتساب الناس لطريقتك في التفكير:

1. لا تجادل، وأفضل طريقة لkses نقاش هو تجنبه.
2. احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه مخطئ.
3. إذا كنت مخطئاً سلم بخطئك.

4. استعن بالرفق ودع العنف.
5. اسأل أسئلة تحصل على إجابتها بنعم.
6. دع الشخص الآخر يتحدث عن نفسه.
7. دع الشخص الآخر يعتقد أن الفكرة فكرته.
8. حاول أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر.
9. تعاطف وقدر أفكار الشخص الآخر ورغباته.
10. استعن بالدوافع النبيلة.
11. صنّ وعبر عن أفكارك في قالب تمثيلي.
12. ابدأ بالتحدي.

الفصل الرابع

طرق للسيطرة على الناس دون إساءة أو إسناده

إذا كان لابد من اكتشاف الأخطاء، فإليك الطريقة:

كان أحد أصدقائي ضيفاً على البيت الأبيض في عطلة نهاية الأسبوع في عهد الرئيس "كالفين كوليدج" وبينما كان صديقي يتجه إلى مكتب الرئيس، سمعه يقول لسكرتيرته: "ما أجمل ثوبك هذا ! إنه يظهرك كامرأة فاتحة جذاب".

ربما كان هذا أجمل مدح منحه كالفين الصامت - كما كانوا يلقبونه - لإحدى سكرتيراته في حياته كلها، ومن ثم أحمر وجه الفتاة من الخجل والارتباك، ثم قال كوليدج: "لقد قلت ما قلته لأسري عنك، ولأنك كفأة ممتازة، من الآن فصاعداً أود أن تعتني عناية خاصة بالإتقان في العمل".

الراجح أن طريقة كانت واضحة المفزى إلى حد ما، إلا أن ذلك كان أروع نفسياً، فمن السهل أن نستمع إلى أشياء غير سارة بعد شيء من الثناء على خصالنا الجيدة.

يملاً الحلاق وجهه برغاوي الصابون قبل أن يحلق له، هذا ما فعله تماماً ماكينلي عام 1896 عندما كان مرشحاً لانتخابات الرئاسة. كتب أحد الشباب الجمهوريين البارزين خطبة لتدعم الحملة الانتخابية، ولكن ماكينلي شعر أنها تافهة وسيئة. فربما أثارت موجة من الغضب والنقد، وإن كانت لا تخلو من نقاط جيدة، ولم

يرغب ماكينلي أن يجرح إحساس الرجل ومشاعره، ولا أن يخمد حماسته الرائعة، وفي نفس الوقت عليه أن ينقده، فكيف فعل ذلك بدهاء؟

قال ماكينلي: "يا صديقي، إنها خطبة رائعة وجميلة، لا يستطيع أي شخص أن يعد مثلها، وهناك مناسبات عديدة قد تصلح هذه الخطبة لأن تلقى فيها، ولكن، هل تلائم هذه الخطبة الموقف الراهن؟ أنا أقدر وجهة نظرك، ولكن يجب أن أقدر وجهة نظر الحزب، عد إلى بيتك واكتب خطبة وفق الخطوط التي سأمليها عليك، وأرسل لي نسخة منها.

وهذا ما فعله الشاب تماماً، وضع ماكينلي خطوطاً عاماً بالقلم الرصاص ساعده على صياغة الخطبة الثانية، والتي كانت أروع ما قيل في الحفل.

وإليكم خطاباً ثانياً كتبه أبراهام لنكولن - وكان هذا أشهر خطاب كتبه إلى مسر بكسيبي، يعبر لها فيه عن حزنه لوفاة أولادها الخمسة في المعركة، ومن الراجح أن هذا الكتاب استفرق كتابته خمس دقائق، وقد بيع في مزاد على عام 1926 بمبلغ 12 ألف دولار، وهو مبلغ لم يستطع لنكولن أن يوفره في نصف قرن من العمل الشاق.

كان تاريخ الخطاب في يوم 26 إبريل عام 1863، خلال أحلك فترات الحرب الأهلية الأمريكية، وكان قواد الجيش الاتحادي يقودون المعركة من هزيمة إلى هزيمة، وكان الآلاف في حالة رعب، وقد فرّ الجنود بالألاف من المعركة، حتى أعضاء الحزب أنفسهم تذمروا، وكانوا يريدون إجبار لنكولن على مفادرة البيت الأبيض.

قال لنكولن: "إنني لا أكاد أرى شعاعاً من الأمل".

وأنا أورد هذا الخطاب هنا لأبين كيف حاول لنكولن تغيير عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمته، وربما كانت هذه أوقع رسالة كتبها لنكولن في حياته بعد أن أصبح رئيساً.

لقد كانت أخطاء جسيمة. لكن لنكولن لم يقل ذلك عنها، فقد كان أكثر دبلوماسية، وكتب إلى الجنرال هوكر:

"لقد وضعتك على رأس جيشي لتتوفر الأسباب التي تؤكد جدارتك بهذا المنصب، ولذا وجب أن تعرف أن أشياء وقعت جعلتني غير راضٍ عنك".

أنت جندي شجاع و Maher، وهذا ما أحبه فيك، كما أعرف أنك لا تخلط بين السياسة وبين مهنتك العسكرية، وأنت على صواب في هذا تماماً.

أنت طموح، ولو كان هذا في حدوده المعقوله لكان جميلاً، ولكنني أعتقد أنه خلال فترة قيادة الجنرال "بير نسيد" للجيش، أخذت تغذى طموحك، حين صبيت اللوم على رأسه جزافاً وحاولت إعاقته ما استطعت، وهذا أكبر خطأ ارتكبه ضد زميلك، وأكثر الضباط التزاماً، وضد أمتك بأسرها.

لقد نمى إلى علمي من مصادر موثوقة أنك قلت أن الجيش والحكومة في حاجة إلى دكتاتور، ولم أجعلك في هذا المنصب لهذا السبب، وعلى الرغم من ذلك أSENTت إليك المنصب.

إن القُواد الذين يأتون بالنصر ويحرزون نجاحات هم فقط الذين يمكن أن يكونوا مستبدین، وأنا أعرف عنك النجاح العسكري، وسوف أمنحك سلطة دكتاتورية على أن تحرز لنا النصر.

واعلم أن الحكومة ستقوم بمساندتك إلى أقصى درجة، وبقدر متساوٍ مع كل القادة لا أكثر ولا أقل، كل ما تخشاه منك أن تبدو منك روح التذمر مرة أخرى، وتغرس هذه الروح في الجنود بانتقاد القائد وحجب الثقة منه.

ولو كان نابليون حياً ما كان يمكنه الحصول على هذه الروح السائدة في الجنود، فاحذر الاندفاع والتهور، وتقديم إلى الأمام بكل طاقتكم، واقطف لنا النصر.

فلكي تسسيطر على الناس دون إثارة غضبهم أو الإساءة إليهم اتبع القاعدة الأولى وهي: "ابداً بالشأن الجميل والاستحسان المخلص".

كيف تنتقد ولا تكون مكروهاً؟!

كان تشارلز شواب يمر في أحد مصانعه التي تنتج الصلب عند الظهيرة، فالتقى مصادفة بموظفيه وهم يدخنون، وكانت فوق رؤوسهم لافتة تحمل عباره "ممنوع التدخين"، هل أشار شواب إلى اللافتة وقال لهم: "أولاً تحسنون القراءة؟" كلا، لم يفعل ذلك بل سار إليهم وناول كل واحد منهم سيجارة، وقال: "تحسنون صنعوا أيها الرجال لو دخنتم هذا في الطرق الخارجية".

عرفوا أنهم خالفوا اللوائح، وأعجبوا به لأنه لم يلهمم على ذلك، بل أعطاهم هدية صغيرة وجعلهم يشعرون بأهميتهم، فهل تقدر إلا أن تحب مثل هذا الرجل؟

في يوم 8 مارس عام 1887 مات "هنري وارد بيتر" الخطيب البلبل، وفي اليوم التالي دعا "ليمان أبوت" ليتحدث من فوق المنبر الذي تركه بيتر، ولرغبتة في أن تكون خطبته رائعة فقد أعاد كتابتها وتقييحيها بعناية بالغة، وبعدها قرأها على زوجته، وكانت الخطبة ضعيفة مليئة بالعيوب، وكان في إمكان زوجته - لو كان ذوقها فاسد - لقالت له: "ما هذا يا ليمان؟ إنها فظيعة باردة، لن يكون لها أي تأثير،

إنها ستخدّر الناس، كان ينبغي أن تكون خيراً من هذا بعد كل هذه السنوات التي قضيتها في ممارسة الخطابة ! سلحق العار بنفسك إذا قرأت هذه الخطبة ، كان من الجائز أن تقول ذلك.

ولو فعلت أنت تعرف ما الذي يمكن أن يحدث، لم تقل سوى إنها تصلح لمقال مجلة "نوث أمريكان ريفيو" ، فهي قد امتدحت الخطبة في رقة بانها لا تصلح أن تكون خطبة، وفهم ليeman وجهة نظرها، فمزق الخطبة التي أعدّها، وألقى خطبته ارتجاحاً فجاءت آية من آيات الروعة !

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طريق القاعدة الثانية وهي:
"الفت انتبه الناس بصورة غير مباشرة إلى أخطائهم".

تكلم عن أخطائك أولاً :

منذ سنوات مضت، غادرت ابنة شقيقتي "جوزفين كارنيجي" كنساس وقدمت إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، وكان عمرها تسعة عشر عاماً، وقد تخرجت من المدرسة العليا منذ ثلاث سنوات مضت، وكانت عديمة الخبرة، وهي اليوم واحدة من أكثر السكرتيرات المثاليات. وفي أحد الأيام أردت أن أنتقد تصرفاتها، ولكنني تمهلت وقلت لنفسي: "ديل كارنيجي" إن عمرك ضعف عمر جوزفين، ولذلك في العمل تزيد عن عشرة آلاف مرة عنها، فكيف تتوقع أن تكون لها نفس وجهة نظرك؟ تذكر يا ديل ما كنت تفعله وقت أن كنت في التاسعة عشر؟ هل تذكر ما فعلته فيه، لقد فعلت كذا وكذا...".

وبعد أن فكرت مليأ في الأمر، رأيت - دون تحيز - أن طريقة عمل جوزفين وهي في التاسعة عشر أفضل من طريقي عندما كنت في التاسعة عشر، وبعد تلك المرة

إذا أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ ما تعودت أن أبدأ بقولي: "لقد أخطأت يا جوزفين، ولكن يعلم الله أنه ليس شرًا مما كنت أرتكبه، أنت لا تعرفين هذه الأشياء وأنت صفيرة إنها أشياء تأتي بالخبرة، أنت أفضل مني عندما كنت في مثل سنك، قد ارتكبت حماقات سخيفة جعلتني أحجم عن ندك أو نقد أي شخص، ولكن لا ترين أنه من الصواب لو فعلت كذا وكذا...".

لن يصعب عليك الاستماع إلى أخطائك الخاصة إذا بدأ الناقد يعترف بتواضع أنه ليس مقصوماً من الخطأ.

وقد تعلم الأمير "فون بولون" هذه الحقيقة الهامة عام 1909، إذ كان وقتها رئيس حكومة ألمانيا في عهد الإمبراطور فيلهلم الثاني، المعجرف، المتكبر، وأخر قياصرة ألمانيا، وكان الإمبراطور جاداً في بناء أسطول بحري يباهي به الدنيا كلها، ولكن حدث شيء مثير فقد قال القيصر أشياء وتصريحات زلزلت القارة الأوروبية، وأفاقتها، وخلقت سلسلة من المتابعة، جعلت الأمور أكثر سوءاً، وأذاع القيصر هذا علانة بكل سخف وأنانية، وكان يقول ذلك كله وهو ينزل ضيفاً على إنجلترا، وأعطى تصريحاً ملكياً بنشر هذه التصريحات في صحيفة "الديلي تلغراف"، وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بال媿ة تجاه الإنجليز، وأنه يعني الأسطول ليواجه به اليابان، وإنه أنقذ إنجلترا من أن تقع فريسة ذليلة لروسيا وفرنسا، وإنه هو الذي وضع الخطة التي مكنت "لورد روبرتس" الإنجليزي من أن يهزم "البوير" في جنوب أفريقيا.. وهكذا".

لم يحدث أن أعلن ملك أوروبي مثل تلك التصريحات منذ مائة عام خلال السلم، وثارت القارة الأوروبية كلها، وأصبح رجال السياسة الألمان مذعورين، وفي وسط كل

هذا الذعر، اقترح الإمبراطور على الأمير فون بولون أن يعلن تحمله لهذه التصريحات، وأنه هو الذي أوصى للملك أن يقول مثل هذه الأشياء السخيفة، واحتج فون بولون قائلاً: "يا صاحب الجلالة ! من المستحيل أن يصدق أحد في ألمانيا أو إنجلترا أن لي المقدرة على نصح جلالتكم بمثل تلك التصريحات".

ادرك فون بولون بعد أن انتهى من عبارته، أنه ارتكب خطأ كبير، فقد انفجر القيصر: "اعتبري حماراً، أتفوه بحمقات أنت نفسك لا يمكنك ارتكابها أبداً !".

عرف فون بولون أنه كان يجب أن يمدح قبل أن ينقد، وحيث أن الأولان قد آن، فقد أصلح ما يمكن إصلاحه، مدح بعد أن نقد، فقد قال في إجلال واحترام: "إنني أبعد ما أكون عن مثل هذا الاعتقاد، فأنا أعتقد أن صاحب الجلالة لا يتغوق علىَّ في مجال المعلومات البحرية وال العسكرية فحسب، بل في العلوم الطبيعية فقد استعملت بذهول وإعجاب عند شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي، أو التلغراف اللاسلكي، وأشعة رونتجن" فأنا ليس لدى أي فكرة عن العلوم الطبيعية ولا عن الكيمياء أو الفيزياء، وإنني غير قادر على الإطلاق - على شرح أبسط الظواهر الطبيعية".

صمت بولون قليلاً ثم قال: "ولكن عوضاً عن ذلك فأنا أمتلك بعض المعلومات التاريخية، وبعض صفات ربما تكون مفيدة في السياسة وعلى الأخص في الجانب الدبلوماسي". وأشار وجه الإمبراطور، فقد مجده وامتدحه بولون وحطَّ من قدر نفسه، وبعد هذا كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شيء فصالح في حماسة: "الم أقل لك دائماً أن كلامنا يكمل الآخر، لذا يجب أن نتعاون معاً وسوف نفعل" وشدَّ على يد بولون عدة مرات، وفي وقت متاخر صاح وهو يقبض يديه: "من عاب الأمير فون بولون فسوف أهشم أنفه".

فإذا كان مفعول جمل قليلة تحط من قدر أحد الأشخاص، وتمتدح الطرف الآخر، وتحول إمبراطوراً متعرضاً إلى صديق وفي، فلنتخيل ما الذي يمكن أن يفعله التواضع والمديح لي ولك في علاقاتنا اليومية إذا استُخدمن بطريقة صحيحة. إنها ربما تثمر معجزات حقيقية في العلاقات الإنسانية.

فلكي تغير دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، اتبع القاعدة الثالثة، وهي: "تحذر عن أخطائك قبل أن تتقى الشخص الآخر".

لأحد يجب أن يتلقى الأوامر:

كان من دواعي سروري تناول الفداء مع الآنسة "إيداتاريل" عميدة كتاب الترجم الأمريكيةين، وحين ذكرت لها أنني أقوم بتأليف هذا الكتاب، بدأنا نناقش الموضوعات الهامة التي تُكسب الأصدقاء، قالت لي إنها عندما كانت تكتب السيرة الذاتية لـ "أوين يونج" قابلت أحد الرجال ممن قضوا ثلاثة سنوات مع مستريونج، وقد صرّح هذا الرجل لها أنه طوال تلك الفترة لم يسمع أوين يونج يصدر أوامر مباشرة إلى أي شخص، وكان دائماً يقدم بدلاً منها اقتراحات، لم يقل أوين أبداً: "افعل هذا، أو افعل ذلك" أو "لا تفعل هذا ولا تفعل ذلك" بل كان دائماً يقول: "من الجائز أن تأخذ هذا الأمر في الاعتبار" أو "أتعتقد أن هذا الأمر سيأتي ثماره؟".

وكثيراً ما كان يقول بعد الانتهاء من إملاء خطاب: "ما رأيك في هذا؟" وعندما يفحص خطاب أحد مساعديه كان يقول: "ربما لو وضعناه بهذا الأسلوب لكان أفضل، كان دائماً يعطي أي شخص الفرصة لعمل الأشياء بنفسه، و يجعلهم يتعلمون من أخطائهم دون تدخل مباشر منه.

إن أسلوباً مثل هذا يجعل من السهل على أي شخص أن يصحح خطأه، فضلاً على أن مثل هذا الأسلوب يحفظ للرجل كبرياءه ويعطيه شعوراً بالأهمية، كما يجعله متعاوناً بدلاً من تمرده وعناده.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة الرابعة وهي: "قدم اقتراحات لطيفة ولا تصدر أوامر صريحة".

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه:

منذ سنوات مضت واجهت شركة جنرال إلكتريك مهمة دقيقة وهي نقل تشارلز ستينميترز من رئاسة إحدى الإدارات، فقد كان الرجل عبرياً من الطراز الأول في مجال الكهرباء، ولكنه أخفق تماماً عندما تولى رئاسة قسم الحسابات، ولذلك لم تجرؤ الشركة على توجيه النقد له، ولم يكن بالإمكان الاستفقاء عنه، فهو مرهف الحس، وشديد الحساسية. كيف تغلبوا على هذه المشكلة؟ لقد أسندوا إليه عملاً جديداً عينوه المهندس الاستشاري لشركة جنرال إلكتريك، وهو لقب جديد للعمل الذي كان يقوم به بالفعل سابقاً، وعينوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

كان "ستينميترز" سعيداً باللقب الجديد، وسعد كذلك مدير الشركة. لقد تغلبوا على مشكلة حساسة بهدوء ودون عواصف، بأن جعلوا الرجل ينقذ ماء وجهه. وكم كان هذا مهماً فمن منا سيتوقف ليفكر في هذا الأمر؟ إننا نتعامل مع مشاعر الآخرين بقسوة، ونسعي لاكتشاف الأخطاء، ونهدد، ونوجه النقد إلى الطفل أو الموظف أمام الآخرين، دون الأخذ في الاعتبار الجرح الذي نوجهه إلى كرامتهم وكبرياتهم، بينما دقائق معدودة من التفكير، كلمة أو كلمتين، تفهم وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر، من المحتمل أن تخفف من الألم الحاد، دعنا نذكر هذا في المرة القادمة عندما نضطر لإقالة موظف أو الاستفقاء عن خادم.

كان السيد "دوايت مورو" يمتلك مقدرة خارقة للتوفيق بين اثنين لديهما الرغبة في الاقتتال ويريد كل منهما أن يطبق على عنق صاحبه. كيف؟ كان يسعى بحكمة على جانب الحق والعدل لدى الجانبين، ويرى ما يتلقان عليه فيشجعه ويمتدحه، ويزيده وضوحاً وجلاءً وإظهاراً، ومهما كانت قسوة الظروف فإنه لا يضع أياً منهما في الجانب الخطأ.

هذا ما يعرفه كل حكيم. دع الرجال ينقذون ماء وجههم. وفي الحقيقة، فإن الرجال الكبار في العالم كلهم، لا يضيئون الوقت في التأمل في زهو انتصاراتهم.

ففي عام 1922، بعد قرون من العداء المميت، قرر الأتراك طرد اليونانيين وإلى الأبد من الأراضي التركية. وقد خطب محمد كمال أتاتورك خطبة نابليونية في جنوده: "إن هدفك هو البحر المتوسط".

وحدثت واحدة من أعنف الحروب في التاريخ المعاصر، وكسب الأتراك، وبينما القائدان "تربيكوس" و "ديونيسيس" في طريقهما إلى مقر قيادة أتاتورك لتسليم أنفسهما، استطاع الشعب التركي لعنة على أعدائه المنزهمين، غير أن أتاتورك كان حالياً من زهو المنتصرين فقد قال وهو يصافحهما: "اجلسوا أيها السادة ! لا بد أنكم متعجبان".

ثم حاول أن يخفف عنهما وقع الهزيمة فقال: "إن الحرب لعبة مدمرة، قد يكون حال المنهزم أفضل حالاً من المنتصر".

حتى في ذروة انصر تذكر أتاتورك هذه القاعدة الخامسة الهامة، وهي: "دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه".

كيف تحفظ الناس على النجاح:

لقد أخبرني لوسي لويسن، أن مدح أدنى تقدم يأتي بثماره حتى مع عتاة الجرميين في سجن سنج سنج، لقد قال لويس في خطاب لي تلقيته وأنا أكتب هذا الفصل:

"لقد وجدت أن التعبير عن الاستحسان لجهود نزلاء السجن يأتي بنتائج عظيمة من أجل الحصول على تعاونهم، ويقوى دوافع إصلاحهم، حيز من النقد والإدانة القاسية لخروجهم عن القانون".

وأنا لم يسبق لي أن سجنت في سجن سنج سنج - حتى الآن على الأقل - ولكنني يمكن أن التفت إلى حياتي الماضية وأرى كيف أن كلمات مدح قليلة كانت سبباً في تغير مجرى حياتي تماماً، لا يمكنك أن تقول نفس الشيء عن حياتك؟ إن التاريخ يمتلئ بأمثلة صخمة وشواهد مدهشة على أن الثناء يأتي بتأثير لا يقاوم يشبه المعجزات، فمنذ نصف قرن مضت كان هناك صبي يبلغ عشر سنين ويعمل في أحد مصانع نابولي، كان عاملًا بسيطاً، وكانت أمنيته أن يصبح مغنياً إلا أن معلمه أحبطه فقال له: لا يمكنك الفناء يا صغيري ليس لديك أي موهبة على الإطلاق. إن صوتك يشبه ريحًا تصفق.

+ غير أن أمه الفلاحة الفقيرة طوقته بذراعها وشجعته، وقالت له إن صوته جميل وأشفقت على أدائه، وكانت تخرج حافية القدمين تكدر وتتعب حتى توفر له نفقات دروس الموسيقى، لقد أدى تشجيع الأم الفلاحة إلى تغيير حياة الصبي، وربما تكون قد سمعت عنه، إنه "كاروزو".

↗ منذ سنوات مضت كان أحد شباب لندن يطمح أن يكون كاتباً، وكان يبدو أن الأقدار تحالفت ضده، فلم يكن في مقدوره أن يلتحق بالمدرسة لعجزه عن تسديد

الرسوم المدرسية نظراً للزج بوالده في السجن وعاني في أحوال كثيرة من ألم الجوع المبرح، وفي النهاية عمل في مهنة حقيرة، كل ما كان يقوم به أنه كان يلصق ورقة على زجاجات الطلاء في مخزن مهجور تسكنه الفئران، وكان يقضي الليل في حجرة كثيبة تحت سطح المستودع مع ولدين آخرين في حي من أحياه لندن الحقيرة، وكانت لديه ثقة قليلة في مقدراته على الكتابة، حتى أنه لم يكن يكتب إلا في جوف الليل حتى لا يسخر أحد منه، وقد أرسل قصصاً كثيراً ورفضت القصة تلو القصة، وجاء اليوم الذي قبلت فيه أول قصة، صحيح أنه لم يحصل منها على شيء لكن الصحفي الذي نشر قصته امتدحه، وكان لهذا منتشياً، وأخذ يتوجول بلا خوف في الشوارع والدموع تسيل على خديه، إنه التقدير والثناء اللذين حصل عليهما بنشر إحدى قصصه غير مجرى حياته الحقيرة كلها، ولولا هذا التشجيع لقضى بقية حياته عاملأً في أحد المصانع التي تعج بالفئران، ربما تكون قد سمعت عن هذا الصبي أيضاً، إن اسمه شارلز ديكنز.

→ ومنذ نصف قرن مضى، كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كاتباً في متجر متواضع للسلع الجافة، وكان عليه أن يستيقظ في الخامسة صباحاً، وينظف المحل ويكتح لمندة 14 ساعة يومياً، وكانه عملاً شاقاً حقيراً تماماً، وكان هو نفسه يحتقره، وبعد عامين لم يعد يتحمله، لذا نهض في صباح أحد الأيام دون انتظار ل الطعام الإفطار، وقطع 15 ميلاً لكي يصل إلى أمه التي كانت تعمل كمدمرة منزل أحد الأثرياء. وتسل لأمه أن تعفيه من هذا العمل، وكان شديد الاضطراب وهدد بالتخلي من حياته إذا هي أصرت على عودته للعمل الذي يكرره. وكتب بعد ذلك خطاباً مطولاً مثيراً للشفقة إلى مدير مدرسته القديمة، وشكا إليه سوء حظه في الحياة، وأنه لم يعد يريد أن يعيش، وامتدحه ناظر المدرسة

وأكّد له أنه ذكي جدًا، ويصلح لأمور أحسن مما هو فيه، وعرض عليه العمل كمدرس، وعيّنه بالفعل مدرساً في مدرسته.

لقد غير الثناء والمديح مستقبل هذا الغلام، وأثر أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي. لقد أُلف هذا الصبي منذ ذلك الحين سبعة وسبعين كتاباً، وحصل على مليون دولار من كتاباته، وأرجح أنك سمعت عنه، إنه هـ. جـ. ويلز.

→ نستطيع أن نغير الناس إذا عملنا على إلهاب المشاعر الإنسانية لمن تتصل بهم من الناس، حتى تخرج الكنوز المدفونة التي يمتلكونها. هل هي المبالغة؟ استمع إلى تلك الكلمات من ولIAM جيمس الحكم والذى هو من أعظم علماء النفس الذين أنجبتهم أمريكا. "بالمقارنة بما يجب أن تكون عليه، فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءاً صغيراً من طاقتنا الجسمية والذهنية، وبمعنى آخر، فإن الفرد من البشر يعيش داخل إطاره الضيق، وإنه يمتلك قدرات واسعة، ولكنه يفشل في استخدامها عادة".

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة السادسة، وهي:
"امتحن أدنى تقدم وأقل إجادة، وكن مخلصاً في تقديرك وسخياً في شائك".

امتحن الكلب اسمأ محبباً :

قال "صموئيل فوكلين" مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "إنه في وسع أي إنسان أن ينقاد بك بيسراً إذا احترمت فيه شيئاً من مقدراته، فإذا أردت أن يتفوق شخص في مجال معين، تحدث معه على أن هذه الصفة من أبرز صفاتة".

ولقد قال شكسبير: "تظاهر بالفضيلة إذا لم تكن فيك" وربما كان من الأفضل أن تظهر وتصرح علانية للطرف الآخر بأن لديه الفضيلة التي تريد أن تكون فيه،

أعطه المكانة المرموقة ليتصرف وفقاً لها. وسوف يبذل مجهوداً جباراً حتى لا يخيب ظنوك فيه.

تصف "جوجييت بلان" في كتابها "حياتي مع ميترينك" المعلومات الرائعة عن فتاة بلجيكية متواضعة المستوى، قالت: "حضرت لي إحدى الخدمات وجبات طعامي من الفندق المجاور، وكانت تدعى "ماري غاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها كمساعدة في حجرة غسل الأطباق والأواني. وكانت غريبة الشكل، عيونها حولاء، وذات ساقين متقوستين.

وفي أحد الأيام بينما كانت تحمل لي صحن المعكرونة في يديها قلت لها في صراحة: "ماري إنك لا تدررين كم تخبيئ من كنوز داخلك". ولأنها تعودت أن تكتم مشاعرها، انتظرت ماري لحظات ثم وضعت الصحن على المنضدة وتهدت وقالت في براءة: "يا سيدتي لم أكن أصدق ذلك أبداً".

لم تشك، ولم تسأل أي سؤال، وعادت بكل بساطة إلى المطبخ وكررت ما قالته، وتلك هي قوة الإيمان التي لا يمكن لأي إنسان أن يسخر منها، ومنذ ذلك اليوم كانت تحظى بنوع من الاعتبار إلا أن تغييراً غريباً حدث ماري المسكونة، فقد بدأت تعتنى بوجوها وجهها بحرص شديد، لدرجة أن شبابها الذي عانى منه الحرمان بدأ يزدهر، وبكل اعتدال أخفى قبحها.

وبعد شهرين، وبينما كنت أغادر المكان، جاءت إليّ ماري وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق. قالت: "سأصبح عما قريب سيدة" قالت ذلك وهي تشكرني. لقد أعطت "جوجييت بلان" ماري غاسلة الصحون، مكانة مرموقة تصرفت وفقاً لها. وتغيرت حياتها تماماً.

لقد استخدم هنري كلاي رسيز نفس الأسلوب عندما أراد أن يؤثر في سلوك جنوده المشاة الأميركيين، فقد ذكر الجنرال جيمس هاريورد أنه الاثنين مليون جندي من جنود المشاة في فرنسا - في رأيه - من أنظف الرجال وأكثراهم مثالياً ومن سبق وقرأ عنهم، أو من كان على علاقة بهم.

ترى هل كان مغاليأً فيما يقول؟ ربما، ولكن لنرَ كيف استغل رسيز ذلك، قال رسيز: لم أكُف عن إخبار الجنود بما قاله الجنرال، ولم أتوقف لحظة لأسأله إذا كان ذلك صحيحاً أم لا. ولكنني كنت أعرف أنه حتى لو لم يكونوا كذلك فإن معرفتهم برأي الجنرال سوف تدفعهم إلى المضي قدماً إلى ذلك المستوى. وهناك مثل قديم "اعطِ الكلب اسمًا سيئاً يسهل عليك بعد ذلك أن تشنقه" ولكنَه أعطاه اسمًا جميلاً وانظر ماذا يحدث. كل شخص غني أو فقير، لص أو شريف تقريباً يتصرف وفقاً لما تهبه من سمات.

يقول واردن مدير سجن سنج سنج: "إذا كان لزاماً عليك أن تتعامل مع مخادع، فإن هناك أسلوباً واحداً من الممكن أن تحصل منه على أفضل ما فيه، تعامل معه على أنه سيد شريف، وسلم جدلاً أنه على هذا المستوى، ستتشبع غروره بمثل هذه المعاملة. لدرجة إمكانية الاستجابة الفورية لما شبه به، وأنه يتبااهي بأن شخصاً ما يثق به".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، طبق القاعدة السابعة، وهي: "امنح الرجل مكانة مرموقة ليتصرف وفقاً لها".

اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح:

منذ فترة قصيرة مضت خطب أحد أصدقائي، وكان يبلغ الأربعين من عمره فتاة، وقد دعته خطيبته أنه يتعلم دروس الرقص، قال لي:

"الله يعلم أني كنت في حاجة إلى دروس الرقص هذه، ولكنني عندما بدأته من عشرين سنة، عدت إليه كما بدأته، قالت لي المدرسة الأولى التي استعنت بها هذه الحقيقة، إنني مخطئ تماماً، وأنه لابد أنك نسيت كل شيء وأن أبدأ من جديد، وذلك جعلني أشعر بالأسى، ولم يكن لدى أي دافع، ومن ثم انصرفت عن التعلم".

قل لأي طفل، أو زوج أو موظف إنه غبي أو أحمق بالنسبة لأي شيء، وأنه معدوم المواهب، وأنه يفسد كل شيء يقوم به، إن فعلت هذا فقد دمرت لديه كل حافز للتقدم، ولكن بدلاً من ذلك استخدم الطريقة العكسية، كن سخياً في تشجيعك وأجعل الشيء الذي يفعله يبدو سهلاً، وانفث في روحه أن لديه حساسية خاصة ومقدرة متميزة، وأنه بالتدريب سوف تكبر موهبته إذا تعهدها بالرعاية، وأنه سيتفوق.

هذا هو الأسلوب نفسه الذي استخدمه "لويل توماس" وهو فنان بارع في العلاقات الإنسانية، وأنه يصعد بك الآفاق ويعطيك الثقة ويحوي لك وبيث فيك الشجاعة والإيمان، فقد قضيت معه وزوجته عطلة الأسبوع، فدعاني أن ألعبه لعبة "البريدج" أمام المدفأة التي تبث حرارتها قلت له: "لعبة البريدج" كلا، فانا لا أعرف عنها شيئاً، إنها سر مغلق بالنسبة لي كلا، كلام مستحيل.

أجاب لويل: "لماذا يا ديل فإنها ليست سراً على الإطلاق، فلا شيء تتطلبه سوى الذاكرة وصدق الحكم، إنها لعبة سهلة. إنها اللعبة التي تلائم مواهبك". ووجدتني، دون أن أدرك، مساقاً إلى مائدة البريدج، بدت لي اللعبة هينة سهلة، لا شيء إلا لأنه قيل لي أنها تناسب مواهبي وأن اللعبة تم صنعها لتبدو سهلة.

والحديث عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير "كولير ستون" فهو اسم مأثور أينما توجد اللعبة، وقد ترجمت كتبه عن اللعبة إلى العديد من اللغات، وبيعت منها ملايين النسخ ومع هذا فقد قال لي:

إنه لم يكن ليحترف تلك اللعبة إذا لم تقل له امرأة أن له استعداداً خاصاً لها. فعندما حضر إلى أمريكا عام 1922، حاول الحصول على وظيفة لتدريس الفلسفة وعلم الاجتماع، ولكنه لم يفلح، حاول بيع الفحم وأخفق وحاول بيع البن ولكنه فشل أيضاً، ولم يخطر في باله في تلك الأيام أن يدرس البريدج، ولكنه كان يلعب الورق، وكان عنيداً حتى أن أحداً لم يكن يرضى بملعبته.

ثم تقابل مع معلمة حسناء من معلمات البريدج "جوزفين ديللون" فوقع في غرامها وتزوجها، وقد لاحظت كيف يكون مدقاً في ورقها وهي تلاعبه. فأقنعته بأنه عبقرى في اللعب، وقد قال لي كوليرستون أن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه إلى أن يستخدم لعبة البريدج حرفه.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة الثامنة وهي: "شجع واجعل الخطأ الذي تريد تصحيحة يبدو سهل التصحيح واجعل العمل الذي تريد أن تتجزه يبدو سهلاً".

كيف تحب العمل إلى الشخص الآخر؟

قال كولونيال هاوس في مذكراته: "لقد أحس بريان بخيبة الأمل دون شك لما سمع عن توجهي إلى أوروبا كمبعوث سلام، وقال أنه خطط ليقوم بذلك بنفسه، ولكني بادرت بالقول إن الرئيس رأى أن من الحكم لا يبعث مندوياً رسمياً حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير التساؤلات، والأقاويل، (انظر إلى المذبح الخفي) وقد اقتضى بريان بذلك".

كان الكولونيال هاوس، فضلاً عن دهائه وقطنته، يتبع أحد إلهامه في العلاقات الإنسانية: وهي: حب افتراكك إلى الشخص الآخر.

اتبع ودرو ولسون نفس الطريقة عندما طلب من وليام ماكدو، أن يصبح عضواً في وزارته، وهو أعلى ما يمكنه أن يصل إليه طموح أي إنسان، لكن ولسون فعله بأسلوب جعل الرجل الآخر يشعر أنه مهم على نحو مضاعف وهاهي القصة كما يرويها ماكدور:

قال ولسون أنه يعتزم تشكيلاً وزارياً، وأنه من السرور له أن يقبل موقعه كوزير للخزانة، كان أسلوبه ساراً للتعبير عما يريد، وكان يترك انطباعاً مفاده أنني أسدى له معروفاً لو قبلت هذا الشرف.

اتبعت دار النشر الشهيرة دبلداي باج (صفحة اليوم المزدوج) تلك القاعدة الهامة: اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقتربه عليه، وكان لهذه الشركة من الخبرة بحيث أعلن وهنري أن دبلداي باج يمكن أن ترفض بعض قصصه بلافة وكىاسة ولدرجة أنه لا يشعر أنها رفضتها.

أعرف رجلاً يضطر إلى رفض كثير من الدعوات التي توجه إليه، والتي يرسلها الأصدقاء، وكان يفعل ذلك ببراعة تجعل الشخص الآخر على الأقل مفتعاً، ولكن كيف يفعل ذلك؟ ليس بالطبع بالحديث أنا مشغول جداً بكتنا وكذا.. كلا، فبعد أن يعبر عن استحسانه للدعوة واعتذاره المهذب عن عدم قدرته على قبولها، فقد كان يقترح بدليلاً له، وبمعنى آخر، فإنه لا يعطي الطرف الآخر الفرصة لكي يشعر بالقلق لهذا الرفض، بل يجعل الطرف الآخر يفكر على النور، في شخص آخر بدليل.

سوف يقول: "لماذا لا تتصل بصديقي كليفلا ندروجرز، رئيس تحرير جريدة "بروكلين إيجل" ليتحدث نيابة عنني؟ فكر في الاتصال بجاي هيكل. إنه يعيش في باريس منذ خمسة عشر عاماً ولديه العديد من القصص القصيرة ليقولها عن خبرته

كمراسل حربي، أو لماذا لا تتصل بـ "لونجفيلو" إنه يمتلك بعض الأفلام السينمائية المثيرة عن الهند".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غضبهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة التاسعة وهي: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بالعمل الذي توجهه له".

خطابات أثمرت نتائج إعجازية:

لاحظ في الفترة الأخيرة كيف يخفت صوت "الأنا" ويعلو صوت "أنت" لاحظ أنه يسهب في مدحه: أقدر بالطبع "أشكرك" و"تقضيك".

إنه خطاب بسيط، أليس كذلك؟ إلا أنه حقق معجزات، لأنه طلب معروفاً صغيراً من الطرف الآخر، هذا التوسل أعطاه إحساساً بالأهمية سيفلح هذا الأسلوب سواء أكنت تبيع أسقف الأسبيتوس أو تطوف أوروبا في سيارة فورد.

وأشرح ذلك فأقول: إنني وهو مر كروي فقدنا طريقنا ونحن نتجول بالسيارة داخل فرنسا، وسألنا مجموعة من الفلاحين: كيف نصل إلى المدينة الكبيرة التالية؟ كان تأثير السؤال ساحراً، فهو لاء الفلاحون الذين يرتدون الأحذية الخشبية ينظرون إلى كل الأميركيين على أنهم أغنياء، وكانت السيارة نادرة للغاية في هذه المنطقة، فأعطواهم سؤالنا شعوراً بالأهمية وبدأوا جميعاً في التحدث بصوت واحد. وأمر أحدهم الباقيين بالسكوت، وهو سعيد بهذه الفرصة النادرة. لقد أراد أن يستمتع وحده بيارشادنا للطريق.

وقد استخدم بنiamين فرانكلين هذا الأسلوب في تحويل عدو لدود إلى صديق. كان فرانكلين شاباً استثمر كل مدخراته في مشروع طباعة صغير، ونجح في أن

يجعل من نفسه رجلاً مهماً في مجلس فيلادلفيا العام، وأعطاه هذا المنصب صلاحية طباعة الأوراق الرسمية، وكانت الفائدة من وراء ذلك ضخمة، وربح كثيراً من هذه الوظيفة، وكان بنiamin حريصاً على إبقاء على هذا النجاح، إلا أن تهديداً بدأ يطارده، فقد كان أحد أغنى وأقوى الرجال في المجلس يكره فرانكلين بشدة، ولم يكن يكرهه فقط، بل إنه استقر وجود ذاته.

وكان ذلك خطراً للغاية، ولذا قرر فرانكلين أن يجعل هذا الرجل يحبه، ولكن كيف؟ كانت هذه هي المشكلة، هل يسدي معرفةً لعدوه؟ لا، فقد يثير ذلك شكوكه وربما احتقاره.

وكان فرانكلين أحكم من أن يسقط في مثل هذا الشرك. ولذلك فقد فعل التبييض تماماً، حيث طلب من عدوه اللذوذ أن يسدي له معرفةً.

لم يطلب فرانكلين أن يقترض منه عشرة دولارات، لا، لا، فقد طلب معرفةً أسعد الرجل وأرضى غروره، وعبر له بوضوح عن إعجاب فرانكلين بمعرفته وإنجازاته.

وهاهي القصة بكلمات فرانكلين:

"عندما سمعت أنه يمتلك كتاباً نادراً للغاية، كتبت له خطاباً أعرب له فيه عن رغبتي في الاطلاع على الكتاب وأن يسدي لي معرفةً بإعارتي الكتاب لعدة أيام".
وعندما التقينا في المجلس، تحدث إلى (لم يفعل هذا الشيء من قبل أبداً) بنجاح، وأعرب عن استعداده لخدمتي في جميع المناسبات، ولذلك أصبحنا أصدقاء، واستمرت صداقتنا حتى وفاته، وقد توفي فرانكلين من مائة وخمسين عاماً، إلا أن أسلوبه الذي استخدمه، ما يزال يعطي ثماره حتى الآن، ويأتي بنتائج مذهلة.

على سبيل المثال، استخدمه أحد تلاميذه وهو مستر أمسييل بنجاح ملحوظ، فهو باائع مواد سباكة، وقد ظل سنوات يحاول الحصول على عمولة من السباكين في بروكلين، وكانت أشغال هذا السباك كبيرة وثروته كبيرة، إلا أن أمسييل أخفق من البداية، فقد كان السباك يتبااهي بقوته وغلوطته وتنفيذه للناس، ويجلس وراء مكتبه وفيه فمه سيجار معلق ويكتسر في وجه أمسييل في كل مرة يفتح فيها الباب ويقول له: لا نريد شيئاً اليوم لا تضيع وقتنا ووقتك انصرف.

وفي أحد الأيام اتبع السيد أمسييل أسلوباً جديداً، فتح الباب على مصراعيه، فقد كسب صديقاً وجلب لنفسه مكاسب ضخمة.

وكانت شركة أمسييل في سبيلها لشراء متجر جديد في كوينز فيلاج بمدينة لنج آيلاند، وكانت هذه المقاطعة يعرفها السباك الكبير جداً وقام بالكثير من الأشغال بها.

وفي هذه المرة عندما استأذن أمسييل قال: يا سيدني أنا لست هنا اليوم لكي أبيع لك أي شيء، لقد جئت إليك أطلب منك معرفة، وإذا سمحت هل يمكن أن تعيرني دقة من وقتك؟

فقال السباك وهو ينقل سيجارة: ماذا لديك؟ قل.

قال أمسييل: إن شركتي تفكرون في فتح متجر في كوينز فيلاج، وأنت تعرف هذه المنطقة جداً. ولذلك جئت أسألك ماذا ترى فيها؟ هل هي خطوة عاقلة أم لا؟.

أصبح الموقف مختلفاً الآن، ولعدة سنوات كان هذا السباك يشعر بأهميته عن طريق العبوس في وجه البائعين وأمرهم بالرحيل، لكن هاهو باائع يطلب منه النصيحة، إنه باائع شركة كبيرة يريد رأيه فيما يجب أن يفعلوه.

قال وهو يقدم له كرسيًا: «أجلس. وفي الساعة التالية كان يتحدث عن المزايا الخاصة بسوق السباكة في كويزن فيلاد، ولم يجد استحسانه للموضع فقط، بل فكر في خطة كاملة لشراء المترجر وتجهيز المعدات، وبدأت التجارة توسيع في الحديث عن أموره الشخصية، وأصبح دوداً، وأخبر السيد أمسيل عن مشكلاته وخلافاته ومعاركه العائلية.

يقول أمسيل: لا ومع رحيلي في هذه الليلة، لم يكن فقط في جيبي اتفاق مبدئي بتوريد معدات، إنما كنت قد وضعت أساس صداقة متينة، وأن ألعب الجولف الآن مع هذا الشخص الذي كان سابقًا ينهرني ويعبس في وجهي. وجاء هذا التغير في معاملته بسبب طلبي معروفاً صغيراً منه، هذا جعلني أشعر بأهميته.

وهاهو خطاب آخر من خطابات كين دايك، ونلاحظ كيفطبق بمهارة "اصنع لي معروفاً".

منذ عدة سنوات، أسف دايك عن عجزه الشديد على جعل رجال الأعمال والمهندسين يردون على خطاباته.

وفي هذه الأيام كانت نسبة الردود التي يتلقاها من المهندسين تزيد على 1٪، وكان يرى أن نسبة 2٪ جيدة وأن 3٪ ممتازة، وأن 10٪ كان يراها معجزة.

إلا أن هذا الخطاب رفع النسبة إلى 50٪ أي خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة ورأى ردود خطاب من ورتين أو ثلاثة، خطابات تتوجه بالنصيحة الودية المتعاونة.

وأنت تطلع على هذا الخطاب، اقرأ ما بين السطور ! حاول تحليل شعور الشخص الذي يتلقاه ! اكتشف لماذا أعطى خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة.

جوهانز - مانقيل

22 شارع الشرقي رقم 40

مدينة نيويورك

مستر جون دو

617 شارع دو

دوقيل نيوجرسى

عزيزى السيد دو

إنني أتساءل إذا كان بإمكانك أن تخرجني من هذه الورطة؟

منذ عام مضى أقفت شركةي أن أهم ما يحتاجه المهندسون هو كتالوج يعرفهم كيفية صنع مواد البناء الخاصة بالشركة ودورها في إصلاح وإعادة تصميم المنازل، وتم إنتاج هذا الكتالوج، الذي كان الأول من نوعه، إلا أن أسهمنا انخفضت، وعندما ذكرت ذلك لرئيسي قال: كما يقول أي رئيس: إنه ليس لديه مانع من إعادة طبع الكتالوج مرة ثانية، إذا قام بالمهمة التي صمم من أجلها.

وأنا الجا إليك لطلب المساعدة، ولذلك سمحت أن أطلب منك ومن 49 مهندساً في كافة أنحاء البلاد أن يكونوا لنا المستشارين الأمناء. ولكي أسهل عليك الأمر، فقد كتبت عدة أسئلة على ظهر الخطاب، وسأعتبر نلت خلف منك معروفاً شخصياً إذا دونت الإجابات، وأضفت أي تعليقات تود إضافتها، ثم أرسلته لي.

ولست في حاجة لأن أقول لك، إن هذا لن يجبرك على شيء، وأنا أترك لك أن تقول وتشير على هذا، لذا كان يجب أن يتوقف هذا الكتالوج، أو يعاد طبعه مع

تحسينات، بناء على خبرتك ونصيحتك وفي أي مناسبة، تأكد أنني سأقدر تعاونك للغاية.

مع خالص شكري

كين دايك / مدير المبيعات

الملاخص:

هناك تحذير. فأنا أعرف بخبرتي أن قراء هذا الخطاب سيحاولون استخدام هذا الأسلوب بشكل آلي، سيحاولون تضخيم إحساس الشخص الآخر بذاته، ليس عن طريقة التقدير الصادق، وإنما عن طريق المداهنة، ولن يفلح هذا الأسلوب.

تذكر أنا جميماً نشوق للتقدير والاعتراف، وأنا ستفعل أي شيء للحصول عليه. إلا أن أحداً لا يريد المداهنة والتملق. وأكرر أن المبادئ المذكورة في هذا الكتاب ستفلح فقد عندما تخرج من القلب، إنني لا أدعو إلى ممارسة مجموعة من الخدع، إنني أتحدث عن طريقة جديدة للحياة الهانئة.

الفصل الخامس سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية سعيدة

كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة؟

منذ خمسة وسبعين عاماً، وقع نابليون الثالث، ابن أخ نابليون بونابرت في حب ماري يوجيني إيجناسيو أو جسنين دي مونتيجو، أجمل امرأة في العالم، وتزوجها، وأوضح له مستشاروه أنها مجرد ابنة كونت أسباني لا قيمة لها. إلا أن نابليون رد قائلاً "وماذا في ذلك فقد ملأه جمالها وشبابها وسحرها ورشاقتها. بهذه روحى وفي خطبته العرس تحدى من أجلها أمة بكمالها قال: "لقد فضلت امرأة أحبها وأحترمها على امرأة لا أعرفها".

وكان لدى نابليون وعروسه الصحة والثروة والنفوذ، والشهرة والجمال والحب، جميع مقومات الحياة الزوجية السعيدة، ووصلت جذوة الحب إلى أعلى درجات اشتغالها.

لكن خبت نار الحب وتحولت إلى بصيص ضوء. فقد جعل نابليون من يوجيني إمبراطورة، إلا أن الإمبراطورية وقوة حب نابليون ونفوذ العرش لم تمنع يوجيني من اختلاق أسباب النكد.

وبسبب الفيرة والشك، سخرت من أوامره واستهذأت بها وحرمته من الخلوة بنفسه، فقد كانت تقتحم مكتبه وهو منهك في شؤون الدولة، وكانت تقطع عليه

أهم المناقشات، ورفضت أن تتركه وشأنه، كانت تخشى أن يرتبط بأمرأة أخرى. كانت تجري إلى أخته، فتشكو من زوجها وتبكي وتهدد، ولم يكن في استطاعة نابليون الذي كان يمتلك القصور الفاخرة والذي كان إمبراطوراً لفرنسا، أن يجد دولاباً يستطيع أن يزعم أن يملكه. وماذا حققت يوجيني من هذا كله؟

هاهي الإجابة، وهي مأخذة من كتاب "إ. رينهات: نابليون ويوجيني مزيج من المأساة واللهم الإمبراطورية".

"كان نابليون كثيراً ما يتسلل من باب جانبي صغير، يصبحه أحد الأصدقاء المقربين، يأخذه إلى سيدة جميلة تنتظره، أو يجوب المدينة العظيمة ويمر في شوارع لا يكاد الإمبراطور لا يراها إلا في القصص الخيالية، ويتنفس الصعداء".

هذا هو ما حققته يوجيني من النكد، حقاً، إنها تجلس على عرش فرنسا وحقاً إنها أجمل امرأة في العالم. ولكن لا الملك ولا الجمال استطاعا أن يقيا الحب مشتعلًا وسط أبخرة النكد السامة.

وكان في إمكان يوجيني أن ترفع صوتها وتتحبب قائلة: "الشيء الذي خشيته حدث لي" حدث لها؟ إنها هي التي جلبته. هذه المرأة المسكينة بغيرتها ونكدها. فمن الحيل الجهنمية التي اخترعتها جميع شياطينها لتدير الحب. هو النكد، فهو أكثرها فتكاً وأثره لا يخيب أبداً إنه مثل عضة الكوبرا تدمر وتقتل دائماً.

وقد اكتشفت زوجة تولستوي ذلك بعد فوات الأوان، فقبل أن ترحل اعترفت لابنتيها: "لقد كنت سبب موت والدكم" ولم ترداً فقد كانتا تبكيان، وعرفا أن والدتهما تقول الحقيقة، عرفتا أنها قتلتة بشكواها الدائمة وانتقاداتها المستمرة ونكدها الدائم. إلا أن تولستوي وزوجته كان عليهما.. رغم كل شيء، أن يكونا

سعیدین، فقد كان أحد أشهر (الروائين) على الإطلاق. وهناك اشتنان من أشهر روایاته سیظلان إلى الأبد من الأمجاد الأدبية التي ظهرت على الأرض هما "الحرب والسلام" و "أنا كارنينا".

وكان تولستوي شهيراً ل للغاية حتى أن المعجبات به كن يتبعنه ليلاً ونهاراً وكن يكتبن كل كلمة يقولها، حتى لو قال: أعتقد أنني سأذهب للفراش" مثل هذه الكلمات التافهة كانت تكتب، والحكومة الروسية تطبع كل آثاره، وكتاباته مجتمعة تملأ مائة مجلد.

وبإضافة للشهرة، كان لدى تولستوي وزوجته الثروة والمركز الاجتماعي والأبناء ولم يكن لأي زواج ليتفتح ويزدهر في ظل ظروف أفضل من تلك. في البداية بدت السعادة كاملة. ولذلك كانوا يركعان معاً ويصليان لله لكي تستمر السعادة التي تجمعهما.

ثم حدث شيء مذهل، فقد تغير تولستوي بشكل تدريجي. أصبح شخصاً مختلفاً تماماً. أصبح يشعر بالعار من كتاباته العظيمة التي كتبها. ومنذ ذلك الوقت كرس حياته كلها يدعو للسلام ونبذ الحرب ومحو الفقر. هذا الرجل، الذي اعترف ذات مرة بأنه ارتكب في شبابه كل خطيئة ممكنة تخيلها حتى القتل - حاول أن يتبع حرفيًا تعاليم يسوع، تخلى عن جميع أراضيه وعاش عيشة فقيرة، وعمل في الحقول، قطع الأشجار، كان يصنع حذاءه بنفسه ويكتس حجرته، ويأكل في إناء من الخشب، ويحاول أن يحب أعداءه.

كانت حياة تولستوي مأساة، وكان سبب مأساته هو زواجه، كانت زوجته تحب الرفاهية، وكان هو يحتقرها، كانت تسعى إلى الشهرة والمجتمع، ولكن هذه

الأشياء لم تكن تعني شيئاً بالنسبة له، كانت تتوق إلى الفن، إلا أنه كان يعتقد أن الثروة والملكية الخاصة خطيبة ظلت سنوات تثير النكد وتعنفه وتصرخ فيه، لأنها كان يصر على أن يتنازل عن حق نشر كتبه، وكانت تريد الأموال التي تجلبها هذه الكتب.

ومن أكثر المشاهد المثيرة في حياتهما للشقة، أنه بعد 48 عاماً من الزواج كان لا يحتمل رؤيتهما: جاعته كسيرة القلب، تتشوق للعاطفة وركعت تحت قدميه، وتولست إلىه أن يقرأ لها بصوت عالي الرسائل العاطفية، الملتهبة والتي كتبها في يومياته من خمسين سنة، وعندما قرأ ما كتبه في تلك الأيام الجميلة التي ذهب بلا رجعة، بكى كل منها، فيما له من اختلاف بين حقائق الحياة والأحلام الرومانسية التي حلم بها يوماً منذ زمن بعيد.

عندما بلغ الثانية والثمانين من عمره كان تولstoi غير قادر على تحمل التعasse في بيته أكثر من ذلك، ولذلك هرب من زوجته في ليلة ثلجية من ليالي أكتوبر سنة 1910، هرب إلى الصقيع والظلام، وهو لا يعرف أين سيذهب.

وبعد أحد عشر يوماً، مات بالتهاب رئوي في محطة للسكك الحديدية وكان طلبه وهو يختفي لا يسمع لزوجته أن تأتي إلى مقبرته، هذا هو الثمن الذي دفعته زوجة تولstoi لنكدها وشكواها. وقد يشعر القارئ أنه كان لديها ما تتشاجر من أجله، وهب أن هذا كلّه صحيح، إلا أن ذلك بعيد عما تتحدث فيه، السؤال هو: هل ساعدتها النكد وأسعدتها أم أنه جعل الأمر أكثر سوءاً؟ كان آخر ما قالته زوجة تولstoi: "أعتقد أنني كنت مجنونة" قالت ذلك بعد فوات الأوان.

وكانت المأساة الكبرى في حياة أبراهام لنكولن ليست اغتياله إنما زواجه، فعندما ضغط بوت على الزناد، لم يدرك لينكولن أنه أصبح بطلق ناري - ولكن ظل ثلاثة وعشرين عاماً يجني - كما - وصفه هيرندون زميله - حصاد التعاسة الزوجية المريء" التعاسة الزوجية؟ إنه تعبير مهذب لواقع أشد قبحاً، فلمدة ربع قرن تقريباً أظلمت له الحياة.

كانت زوجته دائم الشكوى والنقد لزوجها، فلا شيء يعجبها فيه، أكتافه محنيّة، يمشي من غير مبالاة. وحركاته لا تتمتّ بالرشاقة، لم تعجبها الطريقة التي تخرج بها أذناه من رأسه وأن أنفه ليس مستقيماً، وأن شفته السفلية ملتصقة وأنه يبدو وكأنه مصاب بالسل، وأن قدميه وكفيه كبارitan وأن رأسه صغير.

كان أبراهام لنكولن وماري تود متقاضان في كل شيء، في التربية والبيئة والمزاج والذوق وطريقة التفكير، كانوا يتعمدان مضايقة بعضهما البعض.

وقد ذكر السيناتور الراحل أبدت بيفيريدج - أفضل من كتب عن لنكولن من أبناء جيله - أن صوت السيدة لنكولن المجلجل كان يسمع في الشارع، وأن انفجاراتها الغاضبة كان يسمعها الجيران. وأحياناً كان غضبها يظهر في صورة غير الكلمات، وحوادث استخدامها للعنف عديدة لا شك في صحتها".

ولكي نزيد الأمروضواحاً، فقد كان السيد لنكولن وزوجته، بعد زواجهما بفترة قصيرة، عاشا مع السيد جاكوب إبرلي، وهي أرملة اضطررتها الظروف لتسكين نزلاء في بيتها.

وذات صباح كان لنكولن وزوجته يتناولان طعام الإفطار، عندما فعل لنكولن شيئاً أثار مزاج زوجته الغاضبة، لا أحد يرى ما هو، ولا أحد يعرفه حتى الآن. إلا أن

السيدة كانت في ثورة عنيفة، فقد طرحت من القهوة الساخنة في وجه زوجها، وفعلت ذلك أمام النزلاء الآخرين.

ولم يقل لنكولن شيئاً، وجلس في مهانة وصمت، بينما جاءت السيدة إيرلي بمنشفة مبللة ومسحة وجهه وملابسها.

كانت غيرة السيدة حمقاء وشديدة وغير قابلة للفهم، حتى أن مجرد قراءة بعض المواقف المشينة التي قامت بها على الملاً بعد وقوعها بخمسة وسبعين عاماً، يجعلك تشقق من الدهشة.

وفي النهاية أصيبت بالجنون، ولعل أفضل ما يمكن قوله عن تصرفاتها أنها كانت بوادر حالة الجنون التي أصيبت بها مؤخراً.

كان في سبرنجبيلد 12 محاماً، لم يكن في إمكانهم كسب العيش هذه ولذا اعتادوا ركوب الخيل من مقاطعة إلى أخرى، في أعقاب القاضي ديفيد ديفير رئيس القضاة في الولاية، خلال عقد المحاكمات في الأماكن المختلفة، وبهذه الطريقة استطاعوا توفير أعمال تجارية في جميع مقاطعاتإقليم إيت أجدويشا.

وتقول بيس هامبورجر، والتي قضت أحد عشر عاماً في محكمة العلاقات الأسرية في مدينة نيويورك وشهدتآلافاً من حالات الطلاق: "إن أحد الأسباب التي تؤدي بالرجل إلى هجر منزله هو أن زوجته تتشاجر معه، أو كما ذكرت صحيفة بوسطن بوست:

"إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية بالتدريج بعمليات حفر صغيرة لا ينتبهن لها في أول الأمر".

لذا، إذا أرادت أن تظل حياتك الزوجية سعيدة فإن القاعدة رقم 1 هي: "لا تصيدى النكد".

دع الحب يزدهر:

قال دزرائيلي "قد ارتكب حماقات عديدة في الحياة، إلا أنني لا أنوي أبداً أن أنزوج من أجل الحب".

ولم يفعل، فقد بقي أعزياً حتى سن الخامسة والثلاثين، ثم تقدم لخطبة أرملة ثرية، تكبره بخمسة عشر عاماً، شعرها أبيض، هل يحبها؟ لا، إنها كانت تعرف أنه لا يحبها، كانت تعرف أنه تزوجها من أجل مالها، ولذلك طلبت منه طلباً واحداً: أن ينتظر عاماً لكي يعطيها الفرصة لدراسة شخصيته. وفي نهاية المدة تزوجته.

قد يبدو الأمر عادياً للفانية، المصلحة، أليس كذلك؟ إلا أن المفارقة أن زواج دزرائيلي كان من أنجح الزيجات في التاريخ.

لم تكن الأرملة الثرية التي اختارها شابة وجميلة ولا ذكية، على العكس كان حديثها يمتلئ بالأخطاء التاريخية المضحكة، فلم تكن تعلم من كان في الوجود أولاً الإغريق أم اليونان، وكان ذوقها في الملابس غريباً، وكان ذوقها في تأثيث المنزل مثيراً للعجب، إلا أنها كانت عبرية في أهم شيء وهو الزواج، فن التعامل مع الرجال.

لم تحاول أن تضع فكرها في مواجهة فكر دزرائيلي، وكان عندما يأتي منها ضجراً بعد حديث صاحب مع سيدات المجتمع كان صوت ماري آن الهامس يسمح له أن يسترخي، كان المنزل يريح عقله ويستمتع فيه بدفء الحب مع ماري آن. كانت هذه الساعات التي يقضيها في المنزل مع زوجته المسنة هي أسعد لحظات حياته. فقد كانت مساعدته ومحل ثقته ومستشارته. وكان كل ليلة يسرع إلى المنزل من

مجلس العموم لكي يخبرها بأحداث اليوم، وعندما كان يقوم بأي مهمة كانت تبت فيه أنه لن يفشل.

ولمدة ثلاثين عاماً، عاشت ماري آن من أجل دزraeli، ومن أجله فقط، حتى ثرمتها جعلتها في خدمته فكانت أسعد، وحياتها أسهل. وفي المقابل فقد جعلها دزraeli بطلته فقد أقنع الملكة فيكتوريا أن تمنح ماري آن رتبة النبلاء، وفي عام 1868 أصبحت كونتيسة. وقد حصلت بعد وفاتها على لقب "إيرل".

ومهما كانت ماري سخيفة أو مشتلة الذهن في الأماكن العامة، لم يكن ينتقدوها، لم ينطق أبداً كلمة عنيفة، وإذا جرأ أحد على السخرية منها كان يتصدى للدفاع عنها بحب شديد.

لم تكن ماري آن كاملة من كل الوجوه، إلا أنها لمدة ثلاثين عاماً لم تكل من الكلام عن زوجها، تمتده وتعبر عن إعجابها به. والنتيجة؟ يقول دزraeli: "لقد كنت زوجاً ثلاثين عاماً، لم تشعرني يوماً بالملل" (بعض الأشخاص اعتقدوا أنها ظالمة لا تعرف التاريخ فلا بد أنها غبية) ومن جانبها لم يخف دزraeli أبداً أن ماري آن كانت أهم شيء في حياته، والنتيجة أن ماري اعتادت أن تقول لأصدقائها: "فضل طيبة زوجي كانت حياتي ببساطة سعادة لا تنتهي".

وكان دزraeli يداعبها مداعبة صغيرة يقول لها: "أترفين لقد تزوجتك فقط من أجل أموالك". وكانت ماري آن تجيبه مبتسمة "نعم، ولكنك لو تقدم بك العمر مرة أخرى، فسوف تتزوجني بداع الحب أليس كذلك؟" واعترف هو أن هذا حقيقي.

لم تكن ماري كاملة، إلا أن دزraeli كان حكيمًا بقدر كافٍ، فتركها تكون على سجيتها. وكما قال هنري جيمس: "أول شيء تتعلم في التعامل مع

الآخرين هو ألا تتدخل في طرقهم الخاصة في إسعاد حياتهم، طالما كانت هذه الطرق لا تفسد علينا حياتنا نحن.

أو كما يقول ليلاند فوسترود في كتابه "النمو معاً في الأسرة": "إن النجاح في الزواج أكثر من مسألة اختيار الشخص المناسب. إنها أيضاً مسألة أن تكون أنت الشخص المناسب".

لذلك إذا أردت أن تكون حياتك الزوجية سعيدة طبق القاعدة الثانية، وهي: "دع شريك حياتك على سجيته".

افعل هذا ! سيوصلك إلى الطلاق :

كان أشد منافس لدزراييلي في الحياة العامة هو جلاد ستون العظيم، هذان الرجال تصادماً كثيراً، إلا أنهما اتفقا في شيء واحد، هو السعادة في حياتهما الخاصة.

عاش وليام وكاثرين جلاد ستون معاً، حوالي ستون عاماً، يُكللها الإخلاص، وأتخيل جلاد ستون، أكثر رؤساء وزراء إنجلترا احتراماً، وهو يمسك بكف زوجته ويرقص معها ويفني:

زوج صعلوك وامرأة ثرثارة
سنخوض طريقاً أو ننشد تارة
ونخوض مسالك دوّارة

وجلاد ستون هذا، العدو اللدود والمجادل العنيف في الحياة العامة، لم يكن ينتقد شيئاً في المنزل، وعندما قام في الصباح لتناول الإفطار اكتشف أن بقية أسرته

ما زالت نائمة، عبر بطريقة مهذبة عن لومه رفع صوته وملأ المنزل بنغمة نشاز وهو يذكرهم بأن أكثر رجل انشغالاً في بريطانيا في الدور الأسفل لتناول الإفطار. كان دبلوماسياً في البيت، مراعياً لمشاعر الآخرين، ولذلك امتنع عن توجيه الانتقادات في المنزل.

وكذلك كانت تفعل كاثرين، فقد حكمت واحدة من أكبر الإمبراطوريات التي عرفها العالم. كانت لها سلطة الحكم. الحياة أو الموت على ملايين من رعاياها من الناحية السياسية، وكانت غالباً طاغية فاسية، تشن حروباً لا جدوى من ورائها، وتأمر بإعدام العشرات في الأفران، إلا أنها لم تكن تقول شيئاً إذا أحرق الطاهي اللحم، كانت تبتسم وتأكله وهي راضية، يفعل الأزواج الأميركيون خيراً لو حذوا حذوها.

وتعلن دوروثي دويكيس، الحجة والمرجح في أسباب التعasse الزوجية أن أكثر من 50% من الزيجات فاشلة، وهي تعرف أن أحد الأسباب التي تحطم الأحلام الرومانسية على صخور المحكمة في رينو هو النقد العقيم الذي يكسر القلب ويدل النفس. ولذلك، إذا أردت أن تحافظ على حياتك الزوجية سعيدة، طبق القاعدة الثالثة، وهي: "لا تنتقد".

بابا ينسى:

بعلم: د. ليفينجستون لاريند

بني !

إنني كنت وأنت ترقد في فراشك. وكفلك الصغير ترقد تحت وجنتيك الذهبية تهفهف على جبينك. لقد تسللت إلى غرفتك وحدي، وقبلها بدقائق معدودات كنت

أقرأ جريديتي في المكتب، فجأة اجتاحتني مشاعر مذيبة غاضبة، وجلست إلى سريرك وأناأشعر بالندم. هذه هي الأشياء التي جعلتني أشعر بالندم.

لقد عبست في وجهك وعنفك وأنت ترتدي ملابسك لتذهب إلى المدرسة، لأنك مررت سريعاً بالمنشفة على وجهك، ووبختك لأنك لم تنظف حذاءك، وصحت فيك بغضب عندما أقيمت بعض أشيائك على الأرض.

وعند الإفطار رصدت أخطاء أخرى: إنك تسكب الطعام وتوقع الأشياء وتضع مرفقيك على المائدة. وتضع كثيراً من الزيد على قطعة الخبز، وعندما بدأت تلعب، وأخذت أنا طريقي للقطار، استدررت ولوحت لي بيده وهتفت: "إلى اللقاء، يا أبي" ولكنني قطبت جبيني ورددت: أبقى أكتمك مستقيمة للوراء".

ثم بدأ الأمر من أوله مرة أخرى، فعندما كنت آتياً على الطريق تلخصت عليك وأنت تجلس على ركبتيك، تلعب "بالبلي" كانت هناك ثقوب في جوربك وأهنتك أمام أصدقائك وجررتك نحو المنزل، الجوارب غالبية الثمن ولو كنت تشتريها لكان عليك أن تكون معتيناً بها أكثر.

أتتصور هذا يحدث من أب؟

ثم تذكر بعد ذلك عندما كنت أقرأ في غرفتي، كيف دخلت علي خجلان نظرة جريحة في عينيك، عندما رفعت عيني عن الجريدة، وأنا ضائق لاقتحامك خلوتي، ترددت أنت عند الباب، وصحت أنا:

"ماذا تريده؟" ولم تقل شيئاً، وإنما جريت نحوي باندفاع وألقيت ذراعيك حول عنقي وقبلتني وتشبتت ذراعاك الصغيران بحنان زرعه الله في قلبك، ولم يستطع الإهمال أن يذبله، ثم ذهبت، وصعدت درجات السلم.

بعد ذلك بقليل - يابني - سقطت الجريدة من يدي وهاجمني خوف فظيع، ما الذي تفعله العادة بي؟ عادة التفتيش عن الأخطاء، والتوبیخ، كانت هذه العادة هي مكافأة لك على أنك صبي، الأمر ليس أنني لا أحبك، إنما الأمر أنني طالبتك بأكثر مما يتحمله سنك، كنت أقيس تصرفاتك بمقاييس سنوات عمرى.

كان هناك الكثير من الأشياء الجيدة والجميلة والصادقة في شخصيتك. فقد كان قلبك الصغير كبيراً مثل الفجر على التلال الشاسعة. ظهر ذلك عندما هرعت بتلقاء ناحيتي وحييتني تحية المساء. لا شيء آخر يهم الليلة يابني، لقد جئت إلى سريرك في الظلام وركعت هناك وأناأشعر بالخجل والعار.

إنه تفكير بسيط عن تسرعي، أعرف أنك لن تفهم الأشياء إذا قلتها لك وأنت مستيقظ، لكن عندما يأتي الغد سأكون أناً حقيقياً. سوف أصادقك، وأعاني مثما تعاني، أضحك عندما تضحك، وسوف أغض لسانى عندما تأتي الكلمات المتهورة الطائشة. سأظل أردد "إنه مجرد صبي".

أشد ما يحزّ في نفسي أنني كنت أراك رجلاً، إلا أنني أراك الآن - يابني - وأنت متعب ومنكمش في مهدك، وكأنك ما زلت طفلاً. لقد رأيتكم بالأمس القريب بين ذراعي أمك، وراسك على كتفها. لقد حملتكم فوق طلاقتك.

لكي تجعل كل شخص سعيداً:

يقول الدكتور بول بوينوي مدير معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس:

"عندما يختار الرجال زوجاتهم، فإنهم لا يبحثون عن ربة منزل حاذقة، وإنما عن الإغراء والفتنة، من لديها استعداد لإرضاء غرورهم، ولعله لهذا تأتي زيجات المثقفات أكثر الزيجات فشلاً، فقد تدعى مديرية مكتب للغداء مرة وقد تتحدث طوال الوقت

عن محاضراتها عن التيارات الرئيسية في الفلسفة المعاصرة" وبعدها قد تصر على دفع الحساب، وتتركها تتناول غدائها بمفردها.

وعلى النقيض من ذلك، فإن كثيراً من غير المهتمات بدورس الجامعة، عندما تدعى للغداء، فإنها تشملك بنظرية متوجهة، وتقول لك باهتمام: "الآن حدثني عن نفسك" والنتيجة أنه سيقول لأصدقائه عنها، إنها ليست رائعة الجمال، إلا أنني لم أقابل متحدة أفضل منها.

يجب على الرجال أن يعبروا عن تقديرهم للجهود الجبارية التي تبذلها المرأة لكي تبدو بمظهر لائق وملابس لائقة، الرجال لا يدركون إلى أي مدى تهتم المرأة بالملابس، فإذا التقى رجل وامرأة ب الرجل وامرأة آخرين فإنه من النادر أن تنظر المرأة للرجل الآخر، إنها تنظر عادة لترى كيف تلبس المرأة الأخرى. وعندى في قصاصات قصة خيالية، لكنها توضح الحقيقة، وسوف أذكرها لكم:

جلست امرأة ريفية في نهاية يوم عمل شاق، ووضعت كومة من الدرис أمام رجال عشيرتها بدلاً من الطعام، وعندما تسأعلوا وقد أخذتهم الكرامة بما إذا كان قد مسها الجنون، أجابوا:

"لماذا؟ كيف أعرف أنكم ستلاحظون الفرق؟ فقد كنت أطهو لكم الطعام عشرين سنة خلت، ولم أسمع في مرة - كلمة واحدة تدل على أنكم تفرقون بين الطعام والدريس (١)."

كان الأرستقراطيون المرفهون في عهد القيصرية الروسية أفضل في سلوكهم، فقد كان من عادة الطبقات العليا، عندما كانوا يستمتعون بعشاء جيد، أن يصروا على إظهار ثائهم العذب للطاهي بعد إحضاره لحجرة الطعام.

فلمَّا لا يكون لديك مثل هذه العناية بزوجتك؟ في المرة القادمة التي تصنع لك زوجتك فيها دجاجة مقلية شهية، قل لها ذلك.. دعها تعرف أنك تقدر حقيقة الفرق بين الطعام وبين الدرس.

أو كما اعتاد تكتسas جينان أن يقول: "اعط الفتاة الصغيرة يدًا كبيرة، ولا تخش أن تدعها تعرف مدى أهميتها لديك، فقد كان ذرائيلي من أفضل رجال السياسة الذين أنجبتهم بريطانيا، إلا أنه - كما رأينا - لم يكن يخجل من أن يدع العالم كله يعرف إلى أي مدى يقدر ويحترم المرأة البسيطة.

في أحد الأيام، بينما كنت أطلاع في إحدى المجلات - وجدت حديثاً ممتعاً مع إيدي كانتور. يقول إيدي كانتور: "إنني أدين لزوجتي بأكثر مما أدين لأي شخص في العالم فقد كانت أفضل صديق لي، وساعدتني على أن أشق طريقي في الحياة، وبعد أن تزوجنا ادخرت كل دولار واستثمرته. لقد كونت ثروة لي، وأنجبنا خمسة أبناء رائعين، لقد جعلت البيت رائعًا بالنسبة لي دائمًا، فإذا بلغت إلى مكانة مرموقة في أي مكان، فالفضل يرجع لها".

في هوليوود حيث يعتبر الزواج مخاطرة لا يقدم عليها أشد المقامرين جرأة، كان أسعد الزوجات القليلة هناك هو زواج وارنر باكستر، قرينته تحملت عن عملها المرموق في المسرح عندما تزوجته، إلا أن تصريحاتها لم تفسد سعادتها أبداً. يقول وارنر باكستر عنها، "إنها افتقدت التصفيق في المسرح إلا أنني حاولت أن أجعلها واعية تماماً بتصرفاتها، وإذا كانت المرأة تجد السعادة فإنها تجدها في تقدير زوجها وإخلاصه لها. وإذا كان هذا التقدير وهذا الإخلاص حقيقيين فإنهما يكونان سبباً إضافياً للسعادة". وهنا نقول:

إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية طبق القاعدة الرابعة، وهي: "عبر عن تقدير مخلص".

إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة:

جورج كوهان، على كثرة مشاغله في برودواي، اعتاد أن يتصل تليفونياً بأمه مرتين في اليوم حتى موتها، فهل نفترض أنه كان يخبرها بأنباء في كل مرة؟ لا، إن معنى هذه الاهتمامات الصغيرة أنها تظهر لمن تحبها أنك تفكّر فيها وتريد أن تدخل السرور إلى قلبها وإسعادها وراحتها وقربها إلى قلبك.

النساء يعطين أهمية كبيرة لأعياد الميلاد والمناسبات السنوية. والسبب في ذلك سيظل أحد أسرار المرأة، ومعظم الرجال يمارسون حياتهم دون اهتمام كبير بالتاريخ، إلا أن هناك بعض التواريخ التي لا تنسى وهي عام 1492، عام 1766 وتاريخ ميلاد زوجتك، وتاريخ زواجك. وإذا احتج الأمر، يمكنك أن تفضل التاريخين الأوليين ولكن أن تهمل الآخرين.

القاضي جوزيف ساباث من شيكاغو، والذي فصل في أربعين ألف حالة خلاف زوجي، وكان سبباً في مصالحة ألفين من الأزواج، يقول: "إن الأشياء التافهة تكون أساساً لغلب التعاسات الزوجية. إن شيئاً بسيطاً مثل تلويح الزوجة لزوجها وهي تودعه عند ذهابه للعمل صباحاً قد تمنع حالات طلاق كثيرة".

كثير جداً من الرجال يهونون من قيمة هذه الأشياء اليومية الصغيرة، وكما قال جانيون مادوكس في مقال بمجلة "بيكتوريال ريفيرا": "إن المنزل الأمريكي يحتاج فعلاً لبعض الأشياء الجديدة الصغيرة، الإفطار في السرير هو أحد المتع المحببة التي

يحب أن يمارسها عدد أكبر من النساء، إن الإفطار في السرير بالنسبة للمرأة مثل النادي الخاص بالنسبة للرجال”.

وما الزواج إلا سلسلة من الأحداث التافهة، وإنني لأشفق على الأزواج الذين يتجاهلون هذه الحقيقة، وتلخص ”إرنا سانت فينسينت ميلان“ كل ذلك في أحد قصائدها القصيرة فتقول: ”ليس ضياع الحب هو الذي يشقيني ولكن الذي يشقيني أنه ضاع بسبب أشياء صغيرة“.

توقع المحاكم الطلاق - طوال أيام ست - بنسبة واحد من كل عشر زيجات كم عدد الزيجات التي نفترض أنها تدمر بسبب مأساة حقيقة، أنا واثق أنها قليلة للغاية، فلو كان بإمكانك أن تجلس فتسمع إلى شهادة هؤلاء الزوجات والأزواج العسائم، ستعرف أن الحب ذهب بسبب أشياء صغيرة.

قص هذا النص ! الصقه داخل قبعتك ! أو على المرأة، حيث تراه كل يوم وأنت تحلق ذقنك:

”سوف أمر في هذا الطريق مرة واحدة فقط، لذلك فأي خير يمكنني القيام به؟ أي عطف يمكن أن أظهره لأي إنسان لأفعله الآن، لن أسوءه، أو أهمله، لأنني لن أعبر هذا الطريق مرة أخرى. لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة الخامسة، وهي: ”أظهر قليلاً من الاهتمام“.

لا تهمل هذا الشيء :

تزوج ولتر دامروتش ابنة جيمس بلين، أحد أعظم الخطباء في أمريكا، والذي كان مرشحاً للرئاسة يوماً، ومنذ أن التقى منذ عدة أعوام في منزل إندرو كارنيجي في سكوتلند، يعيش آل دامروتش حياة سعيدة.

ما السر في ذلك؟

تجيب السيدة دامروتش فائلة: بعد العناية باختيار شريك الحياة يكمن السر في اللطف والتأدب بعد الزواج، ليت الزوجات الشابات يتعاملن مع أزواجهن باللطف الذي يعاملن به الغرباء. فأي رجل يهرب من اللسان السليط.

إن الوقاحة هي السرطان الذي يلتهم الحب، كل واحد يعرف ذلك. إلا أنه من المعروف أننا نتأدب مع الغرباء أكثر من تأدبنا مع أقاربنا. فتحن لا يمكن أن نقاطع الغرباء قائلين: "يا إلهي! هل ستحكى هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" نحن لا نفكّر أدنى تفكير في فتح خطابات أصدقائنا بدون إذنهم أو التجسس على أسرارهم الشخصية. أفراد أسرتنا فحسب، الأقربون إلى قلوبهم هم الذين نجرؤ على إهانتهم بسبب أخطائهم التافهة.

يقول هنري كلاي رينسر إن "الأدب واللطف هو الذي يحجب عن العين البوابة المشوهة، ويجعلنا نعتني بالزهور في الفضاء الذي بعد البوابة". إن الأدب مهم لزواجهك كأهمية الزيت لمotor سيارتك.

أوليفر ويندل هولمز لم يكن متساطاً في منزله، كان اهتمامه ورعايته للمنزل كبارين حتى أنه ليشعر بالحزن والإحباط إذا أصابهم ضرر، كان يحاول أن يخفى أحزانه ومشاعره عن أفراد أسرته، كان يضطر إلى احتمال هذه المشاعر بنفسه حتى لا تعكس على الآخرين.

في هولندا تخلع حذاءك على عتبة الباب قبل أن تدخل المنزل. فيجب أن نتعلم درساً من الهولنديين، وترك مشكلات العمل في الخارج قبل أن ندخل بيوتنا.

كتب وليام جيمس مرة في مقال بعنوان: "العمى البشري" يقول: "العمى الذي يعانيه البشر، والذي تتناوله هذه المقالة هو العمى الذي نتعامل به مع مشاعر المخلوقات والبشر الذين يختلفون عنا" إن العديد من الرجال لا يعلمون بأن يتحدثوا بقسوة مع أحد العملاء، أو حتى مع زملائهم في العمل، ولكنهم لا يرون بأساساً في صراخهم في وجه زوجاتهم. إن الزواج أكثر أهمية وحيوية من العمل لسعادة الإنسان. السعادة في زواجهم أسعد قطعاً من العباقة في خلواتهم.

تور جينيف، الروائي الروسي العظيم، صفق له كل العالم المتحضر، إلا أنه قال "أنا مستعد أن أتخلى عن عبقرتي، وكل مؤلفاتي لأمرأة إذا كنت قد عدت للمنزل متاخراً وتناولت عشاءي".

ولكن ما هي فرص النجاح في الزواج على كل الأحوال؟ تعتقد دوروثي ديكس أن نصف الزيجات فاشلة، إلا أن د. بول بوينونو يعتقد خلاف ذلك. فهو يقول "إن فرصة نجاح الرجل في الزواج أفضل من فرصة نجاحه في أي مشروع آخر، فمن كل الرجال الذين يعملون في التجارة يفشل 70٪ ومن بين الرجال والنساء الذين يتزوجون، نجح .٪70

وتلخص دوروثي ديكس الأمر كله على النحو التالي:

"بالمقارنة بالزواج، فإن الميلاد حادث صغير في حياتنا، والموت حادث تافه، ليس هناك امرأة تستطيع أن تفهم لماذا يبذل الرجل في تسخير أمور بيته بنفس المجهود الذي يبذلها لإنجاح عمله أو حرفة. ولكن بالرغم من أن زوجة قانعة وبيتها سعيداً هادئاً أهم للرجل من مليون دولار، فإنه ليس هناك رجل بين كل مائة رجل يفكر بشكل جدي، أو يبذل جهداً أميناً لكي ينجح زواجه، إنه يترك أهم شيء في حياته كلها للحظ،

والنساء لا يستطيعن فهم لماذا يرفض أزواجهن التعامل معهن بطريقة دبلوماسية، ويستعملون الفظاظة والغلظة بدلاً من الرقة واللطف.

كل رجل يعرف أنه إذا منحها بعض المجاملات البسيطة من أنها سيدة منزل رائعة، فإنها تساعده، وتدرره كل دولار.

كل رجل يعرف أنه لو أخبر زوجته كيف تبدو جميلة أو أنيقة في الثوب الذي اشتريه العام الماضي، فلن تقرضه في البحث عن أحد ثياب موديلات باريس.

كل رجل يعرف أنه بإمكانه أن يقبل عيني زوجته ويبقىها مغمضتين حتى تصبح عمياً، وأن عليه فقط أن يمنحها لمسة دافئة على شفتيها لكي يجعلها بكماء.

كل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الأشياء عنها، لأنها أعطته خريطة كاملة عن كيفية التعامل معها. وهي لا تعرف أبداً، إذا كان عليها أن تغضب في وجهه أم تحقره عندما يتشارج معها. وأن يدفع ثمن هذا كله. فيضطر إلى أكل الوجبات السيئة وإضاعة أمواله، وشراء ثياب جديدة وسيارة ليموزين ولأنه لها بدلاً من أن يتکبد مشقة امتداحها قليلاً ومعاملتها بالطريقة التي ترجو أن يعاملها بها.

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة السادسة، وهي: "كن مهذباً ولطيفاً".

لا تكون زوجاً أمياً:

دعت الدكتور كاثرين بيمنت ديفيز، الأمين العام لمكتب هايجين الاجتماعي، ألف امرأة متزوجة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الخاصة بصراحة مطلقة، وكانت النتيجة مفاجئة وصادرة عن التعasse الجنسية، والتي يعاني منها غالبية الأمريكيون.

وبعد الاطلاع على الإجابات التي تلقتها من هؤلاء النساء، نشرت الدكتورة ديفيز - بدون تردد - الأسباب المقنعة للطلاق في البلاد ألا وهي التوافق الجنسي المفتقد.

وتوكّد دراسة د. ج. هاميلتون هذه النتيجة، فقد قضى د. هاميلتون أربع سنوات يدرس زيجات مائة رجل وامرأة، وكان يسأل هؤلاء كل على حدة حوالي أربعين مائة سؤال بشأن حياتهم الزوجية، وكان يبحث مشكلاتهم بشكل مرضٍ حتى أن البحث بكامله استغرق أربع سنوات، واعتبر هذا العمل عملاً هاماً من الناحية الاجتماعية. حتى أن مجموعة من كبار المهتمين بالأنشطة الخيرية قاموا بتمويله. يقول د. هامilton "سيكون تهوراً وتحملاً شديدين من أي طبيب نفسٍ أن يقول إن أشد التصدعات الزوجية ليس مصدرها عدم التوافق الجنسي، حيث يمكن تجاهل التصدعات التي تتبع من مشكلات أخرى، في حالات عديدة إذا كانت العلاقة الجنسية نفسها مرضية".

وقد درس بول بوينيوي، بصفته رئيس معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس آلاف الزيجات، ووفقاً لما ي قوله يرجع الفشل في الزواج عادة إلى أربعة أسباب رتبها كالتالي:

1. عدم التوافق الجنسي.
2. اختلاف الرأي في كيفية قضاء وقت الفراغ.
3. الصعوبات المالية.
4. أن يكون أحد الطرفين غير طبيعي من الناحية العقلية أو الجسمية أو العاطفية.

لاحظ أن الجنس يجيء في البداية، والغريب أن الصعوبات المالية تأتي في المرتبة الثالثة في القائمة.

كل الثقات والخبراء في مجال الطلاق يوافقون على الأهمية العظمى للتواافق الجنسي، فمنذ عدة سنوات أعلن القاضي هوفمان، قاضي محكمة العلاقات الأسرية أن "تسعاً من كل عشر حالات طلاق يكون سببها المشكلات الجنسية".

ويقول عالم النفس الشهير جون واطسون: "الجنس هو - بلا شك - أهم موضوع في الحياة، إنه الشيء الذي يسبب أشد التصدعات في سعادة الرجال والنساء".

وقد سمعت عدداً من الأطباء المارسين في أحاديث لهم يقولون بشكل علمي نفس الشيء. أليس مثاراً للشفقة إذن أنه في القرن العشرين بكل ما لدينا من معرفة وعلم تتدمر زيجات وتتحطم حياة كثريين بسبب الجهل بهذه الفريزة البدائية الطبيعية؟

هجر أوليفر بترفيلد - بعد ثمانية عشر عاماً من عمله كقس. منبره، لكي يرأس خدمة التوجيه الأسري في مدينة نيويورك، وقام بتزويع العديد من الشباب. يقول: "أنا في بداية تجربتي كقس اكتشفت أنه بالرغم من الحب والتوايا الطيبة، فإن العديد من يأتون للزواج أميون فيما يتعلق بالزواج.

ويكمل حديثه: عندما نضع في الاعتبار أننا نترك مشكلة التواافق في الزواج للحظ، يصبح من الأعاجيب أن نسبة الزواج لدينا 16% فقط. إن عدداً رهيباً من الأزواج والزوجات ليسوا متزوجين بشكل حقيقي، وإنما فقط غير مطلقين، إنهم يعيشون في مكان بين الجنة والنار.

ويقول د. بترفيلد أن "الزيجات السعيدة نادراً ما تكون نتاج الحظ، إنها بناء معماري من حيث أنها في حاجة إلى تخطيط ذكي وواعٍ".

وللمساعدة في هذا التخطيط أصر د. بترفيلد لسنوات أن أي اثنين يقوم بتزويجهما يجب أن يبحث معهما بصراحة خططهما للمستقبل. ونتيجة لهذه المناقشات وصل إلى حقيقة مؤداها أن الكثير من المتزوجين "أميون فيما يتعلق بالزواج".

ويقول د. بيتر فيلد إن "الجنس ليس إلا أحد الأشياء المرضية الكثيرة في الحياة الزوجية، ولكن ما لم تكن هذه العلاقة على النحو الصحيح، لن يكون أي شيء على نحو صحيح".

ولكن كيف يكون على نحو صحيح؟

يقول د. بيتر فيلد: "يجب أن يستبدل الصمت العاطفي بالقدرة على المناقشة الموضوعية للحياة الزوجية، وليس هناك وسيلة لتنمية هذه القدرة أفضل من كتاب تعليمي ذي ذوق رفيع، وهناك العديد من هذه الكتب بالإضافة إلى كتابي "الزواج والتوافق الجنسي" ولذلك فإن القاعدة السابقة لكيفية الحفاظ على حياتك الأسرية سعيدة هي: "اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية".

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية أسعد:

1. لا للنكد.
2. لا تحاول أن تغير شريك حياتك.
3. لا تتقد.
4. عَبِر عن تقدير صدق.
5. اظهر قليلاً من الاهتمام.
6. كن مهذباً ولطيفاً.
7. اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

أسئلة للأزواج:

في عددها الصادر في يونيو سنة 1933 نشرت مجلة "أمريكان ماجازين" مقالاً بقلم إيميت كروزية بعنوان: لماذا تصبح الزيجات تعيسة؟ ونعيد هنا مجموعة من الأسئلة التي وردت في هذا المقال.

وقد تجد أن الأمر جاد ويستحق الاهتمام، لهذا أجب على هذه الأسئلة ثم أعط لنفسك عشر نقاط، نقطة لكل سؤال تجيب عليه بالإيجاب.

1. هل تمنحك زوجتك هدية من الزهور في المناسبات في عيد ميلادها أو في عيد زواجكم؟
2. هل تحرص على إلا تتقدّها أمام الآخرين.
3. هل تعطيها مالاً تتفقه بالكامل كما يحلو لها، بعيداً عن مصروفات المنزل؟
4. هل تبذل مجهوداً لكي تفهم مزاجاتها الأنثوية المختلفة وتساعدها خلال فترات التعب والتوتر وعدم الشعور بالارتياح؟
5. هل تقضي نصف أوقات إجازتك على الأقل مع زوجتك؟
6. هل تتمتع عن المقارنة بين طهي زوجتك أو عنایتها بالمنزل وبين طهي وعناية والدتك أو زوجة بيل جونز، إلا إذا كانت المقارنة في صالح زوجتك؟
7. هل تهتم بشكل كبير بحياة زوجتك الفكرية، ونواديها ومجتمعاتها، والكتب التي تقرأها، ورأيها في المشكلات المطروحة؟
8. هل تترك لها حرية الرقص وتلقي الاهتمام الودود من رجال آخرين دون إبداء تعليقات غيورة؟

9. هل تقتنص الفرص لكي تمدحها وتعبر عن إعجابك بها؟
10. هل تشكرها على الأشياء الصغيرة التي تفعلها من أجلك، مثل تثبيت زر، ورقة جواريك وإرسال ملابسك للتنظيف؟

أسئلة للزوجات:

1. هل تعطي لزوجك الحرية الكاملة في شؤون عمله، وهل تمنعين عن انتقاد زملائه أو اختياره لإحدى السكريترات أو الوقت الذي يمكّنه في العمل؟
2. هل تبدلين كل ما في وسعك لكي تجعلي منزلك نظيفاً وجذاباً؟
3. هل تنوعين في قائمة الطعام بحيث لا يستطيع أبداً توقع ما الذي سيجده عندما يجلس على المائدة؟
4. هل تلمين إماماً جيداً بعمل زوجك بحيث تستطيعين مناقشته؟
5. هل تستطيعين مواجهة التقلبات المالية بشجاعة وبشاشة دون انتقاد زوجك بسبب أخطائه أو مقارنته بالرجل الأكثر نجاحاً؟
6. هل تبدلين جهداً خاصاً للتودد لوالدته أو أقاربه؟
7. هل تراعين في ملابسك ما يحبه زوجك، وما لا يحبه من الألوان والمواد؟
8. هل تسويان الخلافات الصغيرة في الرأي لتحقيق الانسجام؟
9. هل تبدلين جهداً لتعلم الألعاب التي يحبها زوجك حتى تستطيعين مشاركته في أوقات الفراغ؟
10. هل تتبعين الأخبار اليومية والكتب الجديدة والأفكار الجديدة حتى تحتفظي باهتمام زوجك بك من الناحية العقلية.

نبذة عن الكاتب

ديل كارنيجي هو الرجل الذي يتواجد كبار رجال الأعمال في نيويورك، لطلب توجيهاته ونصائحه العملية فيما يتعلق بالتعامل مع الناس. وخلال الأربع والعشرين سنة الأخيرة قام بتدريب أكثر من 15000 رجل أعمال كما أوضحتنا سابقاً.

وبين هؤلاء الرجال بعض أشهر الشخصيات في أمريكا، لقد أثبتت محاضرات ديل كارنيجي في معهد كارنيجي للحديث المؤثر وال العلاقات الإنسانية حتى أن المنظمات الكبرى مثل شركة وستجهاؤس للكهرباء والصناعة، وشركة ماجدو - هيل للنشر، وغرفة بروكلين التجارية، والمعهد الأمريكي لهندسي الكهرباء، وشركة تليفونات نيويورك وجهت هذا التدريب في مكاتبها لأعضائها والتنفيذيين بها. وكتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" هو التجربة الحية والنتيجة المباشرة لهذا الجهد الفريد منه، وهو الكتاب الوحيد العملي الذي كتب لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم اليومية في العلاقات الإنسانية.

ولد السيد كارنيجي في مزرعة بميسوري وقد التحق بكلية المعلمين، حيث استقرقه في النقاش والجدل الذي يهدف إلى التغلب على عقدة الإحساس بالدونية، وبعد التخرج فكر في التدريس مقابل دولارين في اليوم، إلا أنه تخلى عن الفكرة عندما علم أن بإمكانه أن يحصل على دولارين في اليوم لو عمل كبائع مدرسة، إلا أن القرويين في ميسوري بدوا غير قابلين للتأثر بالثقافة، ولذلك نقل نشاطه لتعبئة اللحوم أو أن يسافر إلى أوماها، ومعه شحن أحصنة بربية ولحوم خنزير خلال الغرب الأوسط (ميدل إيست) لمدة عامين.

وصل إلى نيويورك سنة 1911 وسجل اسمه في أكاديمية الفنون الدرامية ومكثَّنَه هذا التدريب من الالتحاق بفرقة "بولي في أسيركاس" أو "بكرَة السيرك" إلا أنه عندما التقى بممثلين يبلغ عمرهم خمسة وستين عاماً ما زالوا يقومون بعمل غير ثابت أو دائم، قدر على الفور أن يبحث عن وظيفة توفر له مستقبلاً أكثر أماناً. وبالفعل عاد إلى نيويورك وعمل في بيع عربات النقل مقابل عمولة. ثم سأله نفسه عن أفضل شيء يناسبه في الحياة، واسترجع تجربته في النقاش والجدل: وذهب إلى شارع 125 ي.م. س. أ حيث تحدث إلى المسؤولين بشأن السماح له بتدريس منهج عن التحدث العام أمام الجمهور.

في البداية حصل على دولارين في الليلة، ولكن بعد فترة وجيزة أصبح يحصل على ثلاثين دولاراً في الليلة، ويقول عن ذلك: "لقد فاق ذلك أقصى توقعاتي".

وكانت نظريته أن يبيث الثقة بشكل تدريجي، بحيث كان يجعل الرجال يقفون على أقدامهم، ويتحدثون أولاً عن وظائفهم، وكلابهم وما يرونه من خلال نوافذ مكاتبهم، ثم يتقدم إلى موضوعات خطابية، واكتشف أن الرجل الذي يقف ويتوازن أمام حشد من الناس يصبح واثقاً من نفسه متوازناً ومحظياً في اللقاءات الأكثر شخصية في الحياة، وكان هذا التفكير هو البداية الحقيقية لمعهد كارنيجي الذي علم اليوم آلاف الناس كيف يتحدثون بشكل مؤثر فعال، وكيف يطورون شخصياتهم، وكيف يؤثرون على الرجال في مجال العمل.

- انتهى الكتاب -

صدر للمؤلف:

- دع القلق وابدا الحياة.
- فن الخطابة.
- كيف تتعامل مع الناس.
- كيف تكسب النجاح - التفوق - الثروة في حياتك.

من منشورات
دار الأهلية للنشر والتوزيع