[V1]

Welcome

[P1]

كلنا عارفين إن أصعب حاجة في الشغل هي التعامل مع الناس اللي معانا في الشغل.

وكلنا عارفين إن الناس كلها عاوزة تنجح، بس سوء التفاهم وعدم الوضوح والعوامل النفسية بتعقد أمو كتير ممكن كانت تخلص في وقت أقل وبتكلفة أقل وبالتالي بإنتاجية أعلى.

ولما بنتكلم عن التعامل مع الناس، فإحنا هنا بنقصد كل الناس، داخل شركتك، ومع الموردين اللي بيتعاملوا مع شركتك، ومع الموزعين اللي بيوزعوا لشركتك، ومع أي ستيكهولدر ليه علاقة بشغلك من قريب أو من بعيد، بشكل مباشر أو حتى بشكل غير مباشر.

في التطبيق الفعلي، قليل من الناس اللي فعلا بينجح إنه يتوصل لنتايج عملية قوية في العمل من خلال التعامل مع الناس.

والناس القليلين دول هم اللي بيقدروا يكونوا صداقات متعاونة مش بس يتعاملوا كويس مع الناس.

ممكن تقول إن الشغل شغل وملوش علاقة بالصداقة، وإن الإحترافية تخلينا نتعامل مع كل الناس.

وأنا هنا هقول إن الكلام ده صح مع الأخذ في الإعتبار حاجتين

أولا، إن الصداقة هنا بمعنى العلاقة السلسة المحترمة اللي مش هتبقى فيها مجاملات على حساب العمل ولكن هتخلي الشغل أكثر سلاسة.

ثانيا، إن طبيعة العمل دلوقت بتتطلب ساعات طويلة بنقضيها مع الزملاء أكتر حتى من اللي بنقضيها مع عائلاتنا، وبالتالي لازم جو العمل يكون مريح للجميع.

وفي الكورس ده هنفهم أكتر من خلال

إننا هنتعلم إزاي نتعامل مع الناس على اختلاف ثقافاتهم.

إزاي نسمع الناس ونخليهم يتكلموا أكتر ونفهمهم أكتر.

إزاي نكون صداقات بناءة.

نتصرف إزاي وقت الإختلاف.

ازاي نحول الإختلاف إلى اتفاق على معظم الأمور ونضع نقاط الخلاف في حجمها الصغير الحقيقي.

إزاي حياتنا في الشغل تبقى سهلة وننجز مهام أكتر في وقت أقل.

أنا شريف طه

ميديكال دكتور وفانانشيال آند بزنس كونسالتانت.

وهتكلم معاكم النهارده عن التأثير على الأشخاص بسهولة أو إنفلوينسنج بيبول سموذلي.

يلا بينا نبدأ الكورس.

[V2]

Dealing with people in general

[P1]

كل حاجة في الدنيا ليها أساسيات أو فاندامينتالز.

وزي ما الكمبيوتر أو التليفون أو البرنتر ليه مانيوال للتعامل، الناس برضو ليها مانيوال ولكنه أكثر تعقيدا.

المانيوال ده مش مجرد مهارات تواصل وقدرة على حل الاعتراضات، ولكنه بيعتمد على إننا نحط نفسنا مكان الأشخاص اللي بنتعامل معاها ونفكر بعقلهم هم مش بعقولنا إحنا.

واللي بيزيد من تعقيد المواقف، إن إحنا برضو بشر ولينا المانيوال بتاعنا اللي بيخلينا إحنا كمان محتاجين إن الناس التانية تحط مكاننا وتفكر بعقلنا.

ولو فكرنا بتجرد هنلاقي إن في معظم الأحيان إحنا بنتعامل مع الناس من خلال مجموعة من القيم إتكونت في حياتنا، بتحدد لينا إيه الصح وإيه الغلط من وجهة نظرنا إحنا.

وده لحد كبير مش غلط لإن دي طبيعة بشرية.

[P2]

اللي مش طبيعي هو إننا نحط نفسنا بإستمرار تحت ضغط إننا نعامل الناس من خلال منظورهم هم.

وفي ناس بتكسب اللي حواليهم بسرعة بس على المدى القصير، من خلال إنهم يوافقوهم على كل حاجة، وكأنهم بيلغوا نفسهم تماما من الموقف، وده برضو مش المطلوب من أي حد، لأن النجاح في العلاقات بيعتمد على إن كل الناس تكسب، مش على إن طرف يتحمل الخسارة أو ييجي على نفسه بإستمرار.

ولو إحنا بنتكلم على بناء علاقات قوية تصل إلى مستوى الصداقة، فأكيد إحنا مش بنتكلم على حاجة قصيرة المدى.

إحنا بنتكلم على حاجة مختلفة عن ال٢ دول.

بنتكلم عن حاجة مختلفة عن إننا نبقى أنانيين وبنفكر بطريقتنا بس، وبرضو مختلفة عن إننا نلغي شخصيتنا بالكامل.

وبرضو مش بنتكلم عن حل وسط، إنما بنتكلم عن حل مختلف، أو بمعنى أصح من زاوية مختلفة.

أي علاقة ناجحة لازم تكون وين – وين، يعني الجميع كسبان.

وهنوضح قدام بالتفصيل أنواع المكسب والخسارة في العلاقات.

[P3]

لو عايز تبني علاقات كويسة، وتكسب أصدقاء، فأنت محتاج تعمل حاجتين.

لازم أولا تعرف إن كل واحد ليه مجموعة من القيم اللي بتحكم تصرفاته وبتخلي عنده منظور معين للصح والغلط.

وثانيا لازم تعرف إزاي تتجنب الصدام مع القيم دي، بدون ما تلغي قيمك إنت، أو طريقة تفكيرك، وكمان بدون ما تتنازل عن تحقيق أهدافك.

يعني تحتفظ بقوة شخصيتك ولكن مع حب الناس اللي حواليك ليك.

وده اللي هنتكلم عنه بالتفصيل من خلال خطوات معينة مبنية على مراجع وقصص حقيقية.

[V3]

Obstacles while making friends

[P1]

قبل ما نتكلم عن صناعة الأصدقاء، لازم نعرف الأول إيه عوائق صناعة الأصدقاء.

الفكرة إن بناء الأصدقاء بيعتمد أولا على إزالة العوائق دي، أكتر من البناء نفسه.

ومجهود إزالة العوائق دي أو تجنبها، أكبر من مجهود البناء نفسه

الحقيقة إن فيه أكتر من باحث إتكلم في الموضوع ده، وفيه أكثر من طريقة لتناول الموضوع، وأكتر من وجهة نظر.

[P2]

بس المشترك في الحاجات دي كلها، إن الناس ليها طبيعة بتحاول تحميها من ٣ حاجات.

ال٣ حاجات دول هم اللي بيزعجوا نفسية آدمية.

ال٣ حاجات دول هم الخوف، والندم، والإحساس بالذنب.

إنت مش هتحس إن هي دي العوائق اللي بتمنع من بناء الصداقات بشكل مباشر، ولكن لو بصيت على أي تصرف بتعمله وبيخلي الشخص اللي بتتعامل معاك يقلق منك أو يبعد عنك أو ميحبكش، هتلاقي إن التصرف اللي عملته سبب له أو كان هيسبب له الإحساس بحاجة من ال٣ دول، الخوف، أو الندم، أو الإحساس بالذنب.

[P3]

تعالى ناخد مثال قبل ما نتكلم عن كل الكلام ده بالتفصيل.

كان فيه مدير للموارد البشرية في إحدى الشركات العالمية، وكان بيحط سياسات فيها شدة وضغط متواصل على الموظفين من خلال وجود لوائح كتير للعقاب وكان المدير العام مبسوط بكده، لان الشركة كانت فعلا مظبوطة زي الساعة.

وكان فيه ٢ من رؤساء القطاعات ضد الاتجاه ده عامة، وهما مدير المبيعات ومدير التسويق.

وكان ال٢ دايما بيحذروا من أن ظهور أي منافس في السوق، ممكن يستقطب كتير من الموظفين الكويسين في الشركة حتى لو بنفس المرتبات، من غير ما المنافس ده يبذل مجهود، لإن السوق عارف بعضه، وكل الناس حاسة إزاي إن البيئة في الشركة دي غير صحية.

وبالفعل الكلام ده حصل

[P4]

وتمت إستقالة موظفين كتير كويسين جدا.

وطبعا كان فيه رد فعل تجاه رئيس قطاع الموارد البشرية.

ومن الناس اللي كان ليهم رد فعل طبعا، مدير المبيعات ومدير التسويق اللي فقدوا موظفين كتير مهمين وكويسين، كانوا بيعتمدوا على أدائهم بشكل كبير.

وكان رد فعل مدير التسويق إنه قال لمدير الموارد البشرية، إنه حذره كتير من إن ده هيحصل وإنه بيلقي اللوم عليه في إستخدامه لسياسات خلت بيئة العمل غير صحية.

طبعا هو كلامه صح.

ولكن لو حطينا نفسنا مكان مدير الموارد البشرية وفكرنا للحظة، هنلاقي إنه أكيد عنده شعور بالذنب وندمان على السياسات بتاعته، وكمان ممكن يكون خايف من اللي هيحصل من إدارة الشركة تجاهه.

يعني كلام رئيس قطاع التسويق ليه هيثير عنده المزيد من الخوف، وغالبا هيخليه يحاول يبرر لنفسه ويدافع عن نفسه، بدل ما يركز في إيجاد حل للمشكلة أو على الأقل يلحق بقية الشركة قبل ما مزيد من الموظفين يستقيلوا.

[P5]

الغريب بقى كان رد فعل رئيس قطاع المبيعات

لإنه إتكلم مع مدير الموارد البشرية وتعاطف معاه وقال له إنه متأكد من إنه دلوقت في موقف سيء وعاوز يساعده على إجتياز المحنة وإنقاذ ما يمكن إنقاذه.

وعلى فكرة هو كده وصل نفس الرسالة، ولكنه تجنب إنه يحط الطرف التاني في موقف الدفاع.

وده خلى رد فعل مدير الموارد البشرية إيجابي جدا، لدرجة إنه إستعان بمدير المبيعات لمساعدته في وضع خطة لجذب موظفين جداد كويسين وإقتنع جدا إن سياسات الشركة محتاجة تعديلات.

وكمان من اليوم ده بقى ال٢ أصدقاء، لدرجة إنهم إشتغلوا مع بعض في شركة تانية كمان.

ومعنى كده، إننا في كل الحاجات اللي هنعملها عشان نبني صداقات، هنشوف إزاي نتجنب السلوكيات اللي بتتسبب في شعور الآخرين بالخوف أو الندم أو الإحساس بالذنب

[V4]  
Avoiding Balming

[P1]

طبيعتنا كبشر بتخلينا نعمل حاجتين

اول حاجة اننا نلقي اللوم على الآخرين.

تاني حاجة اننا ندافع عن نفسنا ضد لوم الآخرين.

وده لإن اللوم ممكن يثير الإحساس بالذنب.

لما إنت بتلوم شخص، فإنت في عقلك الباطن بتحاول إنك تخوفه، أو تحمله المسئولية والإحساس بالذنب، وبتبقى عاوز تنتزع منه إعتذار أو إعتراف بالخطأ، ولكن الطرف الآخر غالبا هيكون رد فعله هو الدفاع عن نفسه، وعقله الباطن دايما هيحاول يحميه من الندم

والسؤال هنا هل معنى كده إننا نكافئ المخطيء؟ أو إننا نتجاهل الأخطاء؟

طبعا لأ.

بس التعامل مع أخطاء الآخرين ممكن يعمل نتائج كويسة لو إقتنعنا الأول إن الخطأ طبيعة بشرية وممكن نتعلم منه وكمان نبني صداقات بناءة من خلاله.

خلي فيه مساحة من التسامح مع الآخرين.

وكمان خليك فاكر إن إنت كمان هتعمل أخطاء ومش عاوز اللوم يلقى عليك.

تخيل لو أخذت قرار غلط والناس كانت بتحذرك من القرار ده، ومع الوقت إكتشفت فعلا إن قرارك غلط.

[P2]

هتبقى محتاج إيه من صديق في الوقت ده؟

هل محتاج تسمع جمل من نوعية أنا قلت لك، أو أنا حذرتك أو إنت اللي عملت كده في نفسك؟

ولا هتكون محتاج تسمع جمل من نوع تعالى نشوف هنتصرف إزاي، أو خلينا نحلل الموقف ونشوف إيه اللي ممكن نتعلمه أو نستفيده من اللي حصل؟

ولو إنت دورت في ذاكرتك أكيد هتلاقي أشخاص في حياتك ممكن تلجأ لهم بسبب إنهم بيتعاملوا مع أخطاءك بطريقة بتساعدك على إنك تستفيد منها وتحولها لتجربة تتعلم منها.

الطريقة دي مش بس بتخلي الناس تحبك في الموقف نفسه، ولكن بتسيب أثر في حياتهم على المدى الطويل وبتأثر فيهم، لإنهم بيتعلموا حاجة بتفرق معاهم مستقبليا في المواقف اللي بيتصرفوا فيها من خلال اللي إتعلموه من الخطأ ده، واللي إنت كنت سبب في إنه يتحول لتجربة ناجحة.

لما بنهاجم الناس، تلقائيا كرامتهم وكبرياءهم بيخليهم يتهربوا من اللوم ويدافعوا ويبرروا، وتلقائيا عقلهم بيشعر بالخوف وبيحاول يحميهم من الندم والإحساس بالذنب.

[P3]

قليل جدا من الناس اللي عنده القدرة على الإعتراف بالخطأ، وأقل كمان اللي يقدر يعمل كده تحت ضغط لوم الآخرين.

وحتى لو تحمل منك كده وإعترف بخطأه بسبب إنك مثلا في منصب أعلى منه، فده بيهدم جزء من العلاقة وبيمنع إحتمالية إنكم تكونوا أصدقاء وبيعمل جو من الخوف.

حاول تسمح للآخرين بالخطأ، وتحوله إلى درس مستفاد وخبرة مفيدة

[V5]  
Avoiding underestimation

[P1]

فيه دراسة إتعملت على سائقي الشاحنات في إحدى الشركات.

الدراسة كانت بتقيس العوامل اللي بتجذب السائقين للعمل في الشركة والإستمرار فيها.

وكانت الشركة بتدفع مرتبات جيدة، ولكنها ليست المرتبات الأفضل في السوق.

والنتائج اللي أظهرتها الدراسة بعد تحليل إجابات الأسئلة اللي جاوبها السائقين وإحصاءهاهي إن المرتب ييجي في المرتبة الثالثة، بعد التقدير المعنوي والتشجيع من الرؤساء والبيئة الصحية في العمل.

يعني رقم واحد كان التقدير المعنوي والتشجيع

وزي ما قلنا قبل كده، بمعرفة عقبات بناء الصداقة، وتجنبها، ثم فعل ما هو عكسها، هتقدر تبني علاقات تتطور وتصبح صداقات بناءة.

تجنب عدم التقدير.

[P2]

هل عدى عليك في حياتك مدير بيعلق على كل أخطاءك، وبيتوقع منك التحسن المستمر في الأداء، ولكن في المقابل، مش بيشكرك على إنجازاتك ومش بيعلق على نشاطاتك في العمل اللي هي ماشية مظبوط حسب المطلوب منك، على إعتبار إن ده وصفك الوظيفي، وعلى إعتبار إنه من الطبيعي إنك تنجز مهامك اليومية بشكل مظبوط من غير ما يعتبر إن ده عمل بطولي مثلا

مش كلنا بنقابل النوع ده من الناس، اللي بيشتكي لما حاجة بتضايقه، بس مش بيشكر الناس على الحاجات الكويسة التانية اللي بيعملوها طول الوقت، وبيعتبر إن ده واجب عليهم، ومفيش أي فضل ليهم في إنهم ينفذوا الواجبات المطلوبة منهم بشكل منتظم

عارف الشخص اللي لو دخل مطعم وطلب أكل، بس الخدمة معجبتهوش يطلب المدير ويشتكي له، في حين إن الخدمة لو كانت ممتازة مش هيسيب أي ملاحظة طيبة ولا هيشكر أي حد؟

الشخص ده هو بالظبط اللي إنت محتاج تبقى عكسه تماما.

[P3]

لو عاوز تكسب أصدقاء إتعود على إستخدام كلمتين

من فضلك.

شكرا.

لأن في دراسة اتعملت على مجموعة الأشخاص الطبيعيين عن طريق قياس الموجات الكهربائية للمخ، عن طريق إنهم كانوا بيدوا قطعة شيكولاتة لكل واحد من الأشخاص دول، ونص المجموعة بتشكر الشخص اللي بيديهم القطعة دي، والنص التاني الكنترول جروب مش بيقول شكرا.

ولما قاسوا نشاط المخ، لقوا إن الموجات الكهربائية بتبين نشاط للفص الأمامي مرتبط بزيادة مستوى السعادة عند الأشخاص اللي بيستعملوا كلمة شكرا مع الشخص اللي أخدوا منه قطعة الشيكولاتة أثناء قياس الموجات الكهربائية للمخ في الدراسة.

يعني لما بتشجع الناس معنويا، ده بيقربهم منك، وكمان إنت نفسك بتشعر بالرضا عنهم، فهتقدر إنك تشجعهم وتقدرهم أكتر، وبالتالي علاقتك بيهم هتبقى أفضل

[V6]

First Impression

[P1]

مفيش حد مننا مسمعش المقولة اللي بتقول إن الانطباع الأول يدوم.

قد تكون المقولة دي صح أو غلط.

بس أكيد الإنطباع الأول ممكن يساعدك جدا لو كان إيجابي.

وعشان تترك إنطباع كويس من أول مرة، برضو لازم تتجنب الحاجات اللي قلنا عليها.

تجنب العبوس و التكلف والرسميات الزايدة عن الحد.

الحاجات دي كلها بتدفع الشخص اللي قدامك إلى الخوف وعدم الشعور بالأمان.

وده بيخلي الناس تبقى دفاعية والموقف بيبقى ثقيل ومعقد.

[P2]

حاول تتصرف بطريقة فيها ود وعدم تكلف مع الإحتفاظ بحضورك وقوة شخصيتك.

لما تتعرف على شخص لأول مرة، فيه حاجات بسيطة ممكن تزيل الرهبة بتاعة اللقاء وفي نفس الوقت تضيف شيء من الود والطاقة الإيجابية، زي مثلا

الإبتسامة.

التوجه بكل الجسم تجاه الشخص ده.

تعريف نفسك بالإسم الأول بدل اللقب.

ممكن تقول جملة ظريفة فيها مجاملة.

ممكن إلقاء نكتة أو أي حاجة طريفة، ولكن طبعا مش على الشخص اللي قدامك

المصافحة بشكل ودود.

وحاول تسمع كويس وتتكلم أقل.

إهتم بزيك ومظهرك بحيث إنه يليق بالمناسبة اللي إنت فيها.

[P3]

وفيه حاجات لما تعملها، هتقدر تحتفظ بيها بحضورك وقوة شخصيتك مع نفس الجو الودود ده، زي مثلا

النظر في عينين الشخص اللي قدامك.

المصافحة بيد قوية ولكن بدون مبالغة.

الحديث بهدوء وصوت معتدل، مش عالي ولا واطي، ولكن ممكن تعلي صوتك في حتت معينة لما تكون عاوز توضح نقطة معينة أو تركز عليها.

برضو الاستماع وعدم المقاطعة

خلي بالك إحنا هنا مش بنتكلم عن مهارات التواصل، وإن كانت مهارات التواصل جزء لا يتجزأ من ترك الإنطباعات الإيجابية لدى الآخرين.

[P4]

وفيه هنا حاجة الناس بتلخبطها في ترك الانطباعات.

فيه ناس بتفتكر إن الملابس المناسبة أو الأنيقة هي الملابس الغالية أو الملابس الرسمية، بس المقصود هنا مش كده نهائيا، إنما المقصود هو إن الملابس تكون ملائمة للموقف، ومش مستفزة.

تكون ملابس معتدلة، ولا هي متكلفة جدا ولا هي ملابس أقل من المناسبة اللي إنت فيها.

كل الحاجات دي مع بعض بتترك أثر كويس من أول مقابلة.

وكل ما تاخد بالك من التفاصيل أكتر، كل ما الانطباع اللي هتسيبه هيبقى إيجابي.

الإنطباع الأول مش هو كل حاجة، بس لما هتقدر تسيب إنطباع أول كويس، ده هيسهل عليك بعد كده إنك تبني عليه بشكل إيجابي، في كل مرة هتقابل بيها نفس الأشخاص.

[V7]

Win Win Relation

[P1]

إتكلمنا قبل كده عن بناء علاقات بناءة عن طريق إن الجميع يستفيد.

وده بنسميه وينوين ريلاشنشيبس.

ولكن فيه كذا نوع تاني للعلاقات بين البشر كالآتي

وين لوز أو شخص يكسب على حساب الآخر.

لوز وين أو شخص يخسر ويستسلم للآخر.

لوز لوز أو الكل يخسر نتيجة للعند.

وين أو إن الشخص عاوز يطلع كسبان، وميفرقش معاه أي طرف تاني يكسب أو يخسر.

[P2]

دكتور ستيفن كوفي بيقول في كتاب العادات السبع للناس الأكثر فاعلية، إن إنشاء علاقات وين وين، بيقوم على حدوث كتير من المواقف وينوين، بحيث إن المفهوم بين الأشخاص يثبت على هذا النوع من العلاقة بسبب تكرار المواقف دي.

وعشان تقدر تعمل الكلام ده، إنت محتاج في خلافاتك مع الناس إنك تفكر في حل جانبي أو لا تزال سولوشن، مش حل وسط، لأن الحل الوسط هو إن كل شخص يتنازل عن جزء من حقه، وبالتالي كل طرف بيحس إنه ضحى بشيء وإنه مش كسبان في الموقف ده.

الحل الجانبي أو الحل التالت هو إنك تستخدم الإبداع في حل الخلافات.

وعشان تعمل كده، لازم تستخدم الخيال والإبداع وإنت متأكد إن دايما فيه حل ما، ممكن يرضي جميع الأطراف، مهما كانت صعوبة الموقف.

الموضوع مش سهل، ولكن النتائج تستحق المحاولة.

مع تكرار الخروج من المواقف بحلول مبدعة، ممكن تبني مواقف إيجابية كتير مع الشخص اللي بتتعامل معاه، وده هيصنع منكم فريق أو بمعنى أصح، التجارب الناجحة دي بتكون رصيد كبير، بيحول العلاقة دي فيما بعد من مجرد سلسلة من التعاملات إلى صداقة إيجابية.

تخيل مثال بسيط، لو أنت وأصدقائك قررتوا إنكم تخرجوا مع بعض وتتعشوا برة.

ومجموعة منكم عاوزين ياكلوا سمك، ومجموعة تانية مش بيحبوا الأسماك، عاوزين ياكلوا في مطعم للوجبات السريعة أو ياكلوا فراخ ولحوم.

[P4]

لو معظم المجموعة بتفكر بطريقة وين لوز أو وين، يبقى هتختاروا إختيار من الإتنين والمجموعة اللي مش موافقة على الاختيار ده مش هتكون مبسوطة.

ولو عملتم الطريقة التقليدية، يبقى هتوصلوا لحل وسط، زي مثلا إنكم تاكلوا سمك، والأسبوع الجاي تاكلوا لحوم حسب إختيار الفريق التاني.

وده برضو مش حل فعال.

إنما لو مثلا واحد منكم قرر إنه يستلم زمام القيادة ويفتح الإنترنت ويدور على مطعم بيقدم الأسماك واللحوم أو الوجبات السريعة في نفس المكان، يبقى الشخص القائد ده، لقى حل تالت يرضي جميع الأطراف.

[P5]

ومع تكرار التجارب المماثلة للمجموعة دي، علاقتهم مع بعض هتبقى أقوى.

إيجاد حل تالت مش صعب.

بالعكس، مع التعود بيبقى ده الطريق الأسهل.

الموضوع بس محتاج شوية إبداع، وطبعا تعاون من الجميع لخلق مواقف وينوين متكررة.

[V8]  
Empathy

[P1]

من المنطقي طبعا إننا بنحب الناس اللي بتتعاطف معانا.

والتعاطف مش معناه الموافقة.

يعني لما يكون صديق ليك أو حتى زميل بيشتكي لك من مشكلة أو بيحكي لك موقف حصل معاه، إظهر إستماعك، واهتمامك، و تعاطفك.

ولو الكلام مش عاجبك، برضو إستمع، واهتم، وتعاطف، ولكن مش من الضروري إنك تتفق أو توافق على كل اللي بتسمعه، لأنك أصلا مش هتبدي أي رأي في البداية.

[P2]

مش مهم إنك هتوافق أو لأ لإننا مش بنتكلم عن تبادل وجهات النظر أو النقاش أو التفاوض.

الموافقة أو الرفض هييجي بعدين.

إحنا دلوقتي بنتكلم عن رد فعلك الأولاني لما تكون بتستمع لحد، سواء بيقول لك على مشكلة، أو بيحكي لك على موقف، أو حتى لو بيحكي لك على خبر سار.

[P3]

يعني مثلا لو زميل ليك كان مستني ترقية، وفوجئ إنه مش هو اللي هيترقى، وانت مقتنع إنه فعلا مش المفروض إنه يترقى، هتعمل إيه؟

طبعا هتتعاطف

لأننا هنا بنتعامل مع كيفية شعور الشخص ده ناحية القرار، مش بنتعامل مع مدى صحة أو خطأ القرار ده.

أول حاجة هتستمع كويس لزميلك.

تاني حاجة هتعبر له عن تعاطفك معاه وتفهمك لشعوره.

وحسب الموقف بعد كده، هتعمل حاجة من الإتنين.

لو الموقف لسة صعب، هتأجل الكلام الموضوعي معاه لوقت تاني.

ولو أعصابه هديت، فممكن تتكلم معاه عن الخطوات اللي جاية، زي مثلا إيه اللي ممكن يعمله عشان يترقى المرة الجاية، أو إيه اللي هيعمله عشان يلاقي مكان تاني ياخد فيه المنصب اللي هو يستحقه فعلا، أو تنصحه يتكلم مع مديره، أو أي حاجة إنت شايفها صح من وجهة نظرك.

وطبعا كل ده بدون لوم، وبعد التعاطف.

التعاطف مش معناه الموافقة، بس لازم تتعاطف أولا سواء كنت موافق أو لأ

[V9]  
12 ways to deal with people

[P1]

من أشهر الكتب في فن التعامل مع الآخرين، ومن الكتب الأولى في المجال ده كتاب كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس من تأليف ديل كارنيجي.

وكارنيجي في الفصل التالت من كتابه، بيقول ١٢ نصيحة، وبيدعي إنك إذا نفذتهم، مش بس هتجذب الناس ليك وتخليهم يحبوك، لكن كمان هتخليهم يتبعوا وجهة نظرك وهم مبسوطين.

[P2]

وال١٢ نصيحة دول هم

لا تجادل. حاول تتناقش وتسمع الآخرين أولا وبعد كده تعرض وجهة نظرك، بهدف الفهم مش بهدف الإصرار على إقناع الناس، لإن ممكن وجهة النظر التانية تكون هي اللي صح.

إحترم آراء الآخرين، لإنك لما بتقول لحد إنت غلط، فإن بتهين ذكائه وخبرته وكبريائه، وبتخليه كده ياخد الأمور بشكل شخصي ويبقى في موقف عدائي منك.

لما تغلط، إعترف بالخطأ، لإن ده فيه إحترام للغير وكمان بيعكس ثقتك بنفسك.

استعمل اللين وتجنب الغضب، لإن الغضب هيفقدك تحكمك في الموقف.

إستعمل الأسئلة اللي إجابتها نعم، وخلي الطرف الآخر هو اللي يوافق، لإن ده أفضل من إنك تفرض رأيك بالقوة وتدخل في جدال ملوش فايدة.

[P3]

متاخدش كل الحوارات لصالحك، وخلي الطرف التاني يتولى دفة الحوار.

خلي الطرف الآخر يحس إن الفكرة فكرته ويتعاون معاك.

حط نفسك مكان الطرف الآخر.

اظهر تعاطفك للطرف الآخر.

خاطب الجزء النبيل من الأشخاص الآخرين، يعني وضح لهم عشمك في صفات الخير اللي فيهم، وإستعمل عبارات تدل على إنك عارف إنهم كويسين.

حط أفكارك في إطار تمثيلي وإستخدم الأمثلة عشان توضح بيها الفوائد أو المخاطر اللي ممكن تعود على الطرف الآخر، ولكن من غير ما تهاجمه شخصيا.

إستعمل روح التحدي اللي عند الآخرين، وحفزهم على المنافسة الإيجابية الشريفة، يعني إستخدم حماسهم في تحقيق هدف معين، أو في إنجاز مهمة صعبة.

[P4]

وكلام كارنيجي منطقي جدا.

افتكر كده في أي وقت كنت بتتعامل فيه مع حد، وكان مثلا بيسمعك كويس من غير جدال، وطبعا فيه فرق كبير بين الجدال والنقاش البناء.

إيه كان شعورك تجاه الشخص ده؟

و ايه إنطباعك عنه وعن شخصيته؟

وإسأل نفسك نفس السؤال عن ال١١ حاجة التانيين، زي لما حد بيخاطب الجزء النبيل فيك، أو يعترف بخطؤه، أو يتعاطف معاك، أو أي حاجة تانية.

ال١٢ نصيحة دول ممكن فعلا يوصلوك للتأثير على الآخرين بطريقة سلسة من غير ما تحسسهم إنهم تحت ضغط

[V10]  
How to influence group of people

[P1]

كل الكلام اللي فات كنا بنتكلم عن إنك تكسب الأشخاص بشكل فردي، فتبني صداقات قوية.

لكن الموضوع بيبقى أصعب شوية لما تكون بتؤثر في مجموعات بدل من شخص واحد.

ديل كارنيجي برضو في نفس الكتاب كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الآخرين، حط ٩ طرق تقدر تستخدمهم عشان تؤثر في المجموعات أو الفرق المختلفة.

وممكن تستعمل الكلام ده مع فريقك في العمل أو حتى مع مجموعة من أصدقاءك خارج العمل.

[P2]

ال٩ طرق دول هم

إبدأ اجتماعاتك بشكر الناس وإظهار إنجازاتهم، لإن زي ما قلنا قبل كده، إن التقدير المعنوي هو الحافز الأساسي اللي بيخلي الناس تتحمس للشغل، قبل العائد المادي والترقيات وقبل أي حاجة تانية.

أما تتكلم عن الأخطاء خليك متسامح وإيجابي وركز على الدروس المستفادة من الأخطاء، وخلي كل الهجوم على الخطأ نفسه مش على الناس اللي غلطت، وطبعا متهاجمش شخص علنا قدام المجموعة كلها.

إتكلم عن أخطائك قبل أخطاء الآخرين.

قدم اقتراحات وخد رأي المجموعة لإن ده أفضل من إعطاء الأوامر. خلي الناس تشعر بأهميتها وخلي الحلول تطلع من المجموعة فتلتزم بيها.

كافيء الشخص الكويس علنا، وإشكره قدام المجموعة كلها.

[P3]

كافيء كل التصرفات الكويسة، حتى لو كانت حاجات صغيرة وبسيطة.

إتكلم عن نقاط القوة اللي في الفريق، واتكلم عن نقاط قوة كل فرد في الفريق ووضح إزاي هتفيد الفريق كله، وإعمل الكلام ده أمام المجموعة كلها.

لما تتكلم عن الأخطاء، خليها تبدو كأنها أشياء صغيرة وإستثنائية، ووضح إزاي إن الحلول سهلة، وإن الحلول دي كمان هتبقى سهلة أكتر لما الفريق كله يتحد لتنفيذها، ووضح لهم خارطة طريق واضحة وخطة تبين لهم إزاي هينفذوا الكلام ده.

خلي الفريق يحب الشغل، وإقنعهم بفايدة كل حاجة هيعملوها، وده من خلال إنك في خلال كلامك معهم تكلمهم عن الفوائد اللي هتعود عليهم قبل ما تتكلم معاهم عن تفاصيل المطلوب منهم، وركز على احتياجاتهم هم قبل احتياجاتك أو إحتياجات الشركة.

[P4]

وبرضو زي ما قلنا في ال١٢ نصيحة لكسب الأصدقاء، إن كل الكلام ده يبدو بديهي وبسيط، ولكن لما بنشوفه في قالب منظم ونركز عليه قبل كل تصرف، هنلاقي مع الوقت إنه قابل للتنفيذ وبيزداد سهولة في التنفيذ من خلال الممارسة المستمرة ومع الوقت.

المهم إنك في التعامل مع الفريق يكون دايما عندك هدفين، الهدف الأول هو بناء العلاقة وده ثابت مش بيتغير، والهدف التاني هو الهدف اللي عاوز توصل له من خلالهم، وده بيتغير على حسب الموقف.

[V11]  
Conclusion

[P1]  
في نهاية الكورس، بفكرك إن بناء الصداقة مع الآخرين مش متناقض مع إحترافية العمل

لما بتبني علاقات كويسة، فأنت بتوفر وقت، وبتوفر مجهود، وبتزود الإنتاجية، وبتقلل التكلفة.

عشان تبني صداقات ناجحة لازم الناس تحب تتعامل معاك.

وعشان الناس تحب تتعامل معاك، تجنب إنك تثير فيهم ٣ حاجات

الخوف.

الندم.

الإحساس بالذنب.

عشان تصنع أصدقاء لازم تتغلب على معوقات صنع الأصدقاء.

تجنب اللوم، والهجوم، والغضب، والشخصنة، والجدال.

سيب إنطباع أول كويس.

أشكر الناس على أفعالهم.

استعمل كلمات زي من فضلك وشكرا.

تعاطف مع الآخرين بغض النظر عن موافقتك لوجهات نظرهم.

أمدح الناس علنا.

اعترف بأخطائك.

تعامل مع الأخطاء على أنها جزء طبيعي من تكوين الإنسان.

حول الأخطاء لدروس مستفادة.

حاول تكون جزء من الحل وليس المشكلة.

شارك المجموعة في صناعة القرار.

حمس الآخرين ونشط روح التحدي فيهم.

شكرا لحضورك الكورس.

وفي النهاية أتمنى ليك النجاح، أنت وزملائك وشركتك في العمل وفي الحياة