

سلسلة المذكرات التربوية التوجيهية 2

# فن التعامل مع الناس

عبدالرحمن بن فؤاد الجار الله

## فن التعامل مع الناس

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين, نبينا محمد وعلى آله وصحبه والتابعين لهم بإحسان إلى يوم الدين...  
أما بعد:

فلما كانت الدعوة إلى الله عز وجل تحتاج من الداعية حسن التعامل والسياسة مع من يتعامل معه؛ لذلك اعتنت المؤسسات التربوية بهذا الموضوع وقدمته للمنتمين إليها, تحت عناوين عدة تدرج ضمن هذا الموضوع, وكان أصل هذا الموضوع دورة أقيمت على مجموعة من الطلاب.

وكان من فضل الله علي أن يسر لي نسخة من مادة الدورة فقامت بكتابتها وإضافة عليها وترتيبها أسأل الله أن يجعل عملي خالصاً لوجهه الكريم. إنه جواد كريم. وبعد:  
فإن موضوع فن التعامل مع الإنسان - كبير جداً - تعنتي به كل الشعوب في العالم ومن بينها الشعوب الإسلامية.

ولدى الغربيين معاهد خاصة يُدرّس فيها ما يسمى بالمهارات الاجتماعية. كيف يتحدث الإنسان؟ كيف يكسب الثقة بنفسه؟ كيف يكون لبقاً في الحديث مع الناس؟. والإسلام فيه الكثير من كنوز الآداب, ومنها آداب التعامل, وقد أعطينا القدوة من الأنبياء وخاتمهم رسول الله عليهم الصلاة والسلام جميعاً.

ولكن المسلمين لم يستطيعوا أن يستفيدوا منها ولم يتجاوزوا حتى الآن مرحلة التنظير (مرحلة الفكر) يقال: من آداب الصحبة كذا, ومن آداب العشرة كذا, ومن آداب الحديث كذا. وقليل من الناس من يتدرب ويُدرّب قومه. فليس هناك تدريب عملي إلا نادراً فالقالب هو التعليم وليس التربية, والتدريب العملي هو المطلوب<sup>(1)</sup>. وهو محور الكلام في هذا البحث:

عناصر البحث:

- اختلاف الطباع وأساليب التعامل.
- التعامل مع الإنسان.
- الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل.
- قواعد ثابتة في التعامل.
- الطعم المناسب هو الذي يصطاد السمك.
- كيف تكسب الآخرين وتؤثر في الناس؟ (أساليب التعامل).

(1) فن التعامل مع الناس ص: 6

## • خاتمة.

أولاً: اختلاف الطباع وأساليب التعامل:

الناس منذ خلقهم الله وهم مختلفوا الطباع والرغبات والميول. روى مسلم عن أبي هريرة  $\frac{1}{100}$  عن النبي  $\overline{18}$  قال: "الناس معادن كمعادن الفضة والذهب، خيارهم في الجاهلية خيارهم في الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنودٌ مجندةٌ، فما تعارف منها ائتلف وما تناكر منها اختلف" (2).

وعن أبي موسى الأشعري  $\frac{1}{100}$  أن الرسول  $\overline{18}$  قال: "إن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء بنو آدم على قدر الأرض، فجاء منهم الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، والسهل والحزن والخبيث والطيب" (3).

وتمثل بعض الشعراء بهذا المعنى، فقال:

الناس كالأرض ومنها هم \*\*\* فمن خشن الطبع ومن لين

فجندلٌ تدمى به أرجلٌ \*\*\* وإثمٌ يوضع في الأعين

ويُعلم بداهة أن معاملة هذه الاختلافات معاملة واحدة لا يستقيم. فما يلئم هذا لا يناسب ذاك، وما يحسن مع هذا لا يجمل مع غيره. لذا قيل: (خاطبوا الناس على قدر عقولهم).

فكان شأنه  $\overline{18}$  في تربية أصحابه وتعليمهم أن يراعي أحوال من يتعامل معهم وينزل الناس منازلهم. ففي فتح مكة أمر الرسول  $\overline{18}$  المنادي أن يعلن في الناس أن من دخل المسجد الحرام فهو آمن، ومن دخل بيته فهو آمن، ومن دخل دار أبي سفيان فهو آمن... ألا ترى أن دار أبي سفيان لم يكن لها ما يميزها عن دور أهل مكة، وأن دخول هذه الدار أو غيرها سيان؟

ومنها توزيعه  $\overline{18}$  بعض أموال الغنائم والفيء على أناس دون أناس. وكذلك تقسيمه الأعمال والمهام على أصحابه كل بحسبه، فما أوكل إلى حسان غير ما أوكل إلى معاذ ويصح ذلك مع أبي بكر وعمر و صهيب وخالد وبقية الصحابة رضي الله تعالى عنهم أجمعين.

إنها المعرفة بنفسيات الناس وما يطيقون وما يحبون، ومعرفة الدخول إلى قلوبهم (4).

ثانياً: التعامل مع الإنسان:

(2) مختصر صحيح مسلم كتاب البر والصلة باب الأرواح جنود مجندة، رقم الحديث 1772

(3) سلسلة الأحاديث الصحيحة عن أبي موسى  $\frac{1}{100}$  رقم الحديث 1630

(4) كلمات في التعامل ص: 25

الإنسان كما هو معلوم مكون من عدة قضايا، فهو ليس آلة من الآلات، وإنما هو إنسان بروحه وجسمه وعقله ومشاعره وهو محتاج لتغذية هذه الأمور كلها. وبعض الناس يخطئون عندما يتعاملون مع الإنسان في الجانب الدعوي مثلاً: إذ يتعاملون مع الفكر فقط أو الفعل فقط دون أن يهتموا بمشاعر الإنسان الذي يتعاملون معه. كأصحاب المصانع الذين يتعاملون مع الجسم: كم ينتج؟ كم ساعة يعمل؟، ويهملون جانب الفكر وجانب العقل وجانب المشاعر.

كثير من الناس يهملون جوانب وقضايا من قضايا التعامل مع الإنسان، ولكن لابد من التركيز عليها كاملة حتى يكون التعامل مع الإنسان شاملاً ومؤثراً. هذا التعامل الذي أكتب عنه يختلف الأثر الناتج عنه بحسب محتوى الكلام، أو طريقة الكلام، أو السلوك المصاحب للكلام، فقد يقول إنسان كلاماً معيناً تحس منه أن هذا الإنسان يقوله من قلبه، وآخر يقول الكلام نفسه غير أنك تحس أنه يقوله من فمه. شخص يقول: جزاك الله خيراً. وثان يقول: الله يجزيك الخير<sup>(5)</sup>. وثالث يقول: جزاك الله خيراً<sup>(6)</sup>.

فستشعر أن الثاني والثالث يقولان الكلمة من قلبيهما، وهذا يحتاج إلى تدريب وإلى ممارسة، فإنسان يكلمك وهو ينظر إليك فهو يحترمك ويقدرك، فهذا يختلف عن إنسان يكلمك وهو ينظر إلى ورقة أمامه أو إلى مكان آخر، حتى إذا سكت عن الحوار قال لك: تفضل أكمل وهو ينظر إلى الأرض مثلاً. إن هذا غير مهتم بك.

تلك أمثلة متعلقة بالسلوك المصاحب للكلام<sup>(7)</sup>. وهناك أمثلة تتعلق بمحتوى الكلام أو طريقته أو كيفية التعامل العملي مع الناس تأتي - إن شاء الله - ضمن البحث والمهم أن يتم التدريب العملي على كيفية التعامل.

ثالثاً: الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل:

أولاً: أن يكون من خير الناس أو خيرهم: فالمسلم يبحث عن رضا الله ومحبه، وأن تتحقق الخيرية في نفسه ويكون من خير الناس أو خيرهم. يقول الرسول 18: "خير الناس أحسنهم خلقاً"<sup>(8)</sup> فالمسلم لا يحسن خلقه ليكسب مصلحة، إنما لكسب رضا الله عز وجل، وهنا تستمر الأخلاق سواءاً رضي الناس أم لم يرضوا، تحسنت العلاقة أم لم تتحسن، كسب الود أم لم يكسب، فالأجر ثابت على أية حال، وهذا هو ضمان الاستمرارية. ويقول 18: "إن الرجل

(5) تقديم لفظ الجلالة (الله) المد فيه يوحى بالصدق ويدل عليه

(6) بالضغط على الحرف المشدد وهو حرف اللام في لفظ الجلالة (الله)

(7) فن التعامل ص: 8

(8) السلسلة الصحيحة وهو في الصحيحين بلفظ قريب

ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل وصائم النهار " (9) ويقول الرسول 18 : "المؤمن يألف ويؤلف ولاخير فيمن لا يألف ولا يؤلف , وخير الناس أنفعهم للناس " (10).

ثانياً: الأخلاق الحسنة مأموراً بها :

إن الله سبحانه وتعالى أمرنا أن نلتزم الحكمة في التعامل مع الناس وهذا عينُ العقل. يقول الله عز وجل: " ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدين ". والموعظة الحسنة هي محتوى الكلام الذي يدعو إلى شيء طيب .

وقد وصف الله تعالى رسوله 18 بأنه لين الجانب, وهو إن لم يكن كذلك لخسر الناس ولانفضوا من حوله وهم الصحابة 1/2 وهو الرسول 18, فلم يقل 18 من أراد فليأت ,ومن لم يرد فلا يهمنأ أمره, إنما كان حريصاً عليهم. يقول تعالى: "فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك". أي لو كنت يامحمد يا رسول الله فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك "فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر " فإن من وسائل المعاملة الحسنة: أن تعفو عنهم, وتستغفر لهم. أي: أن تتجاوز عن الأخطاء وتغض الطرف عنها وتستغفر لهم. فتلك وسيلة من وسائل تشجيعهم وتنمية السلوك الطيب فيهم. وتشاورهم في الأمر أي: تحترم رأيهم وتقدرهم وتعطيهم شيئاً من القيمة عندما تتعامل معهم, فما أسهل الناس وأنت تشاورهم, وما أقربهم منك وأنت تقدرهم. يقول ميمون بن مهران: "التودد إلى الناس نصف العقل " فالذي يتودد إلى الناس يعتبر مسلكه هذا نصف العقل ولكن بشرط أن يكون ودوداً وعاقلاً (11).

رابعاً: قواعد ثابتة في التعامل:

هناك قواعد ثابتة ومشتركة بين كل شعوب العالم وهي تنطلق من الفطرة, يستوي التعامل فيها مع المسلم وغيره . نلتعلم هذه القواعد أو بعضها حتى نمارسها عملياً وقد تمتد تلك الممارسة إلى سنواتٍ حتى نتخلص من طبع سيءٍ يكرهه الناس, أو نكتسب طبعاً طيباً يحبه الناس فمن هذه القواعد المشتركة:

1- أن حديثنا وموضوعنا عن التعامل مع الأسوياء من الناس, أما الشواذ فتكون لهم معالجة فردية. فالسويُّ من إذا أكرمته عرف المعروف, والشاذ من يتمرّد إذا أنت أكرمته.

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته \*\*\* وإن أنت أكرمت اللئيم تمردا

(9) رواه أحمد من حديث أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها

(10) صحيح الجامع الصغير من حديث سهل بن سعيد 1/100

(11) فن التعامل مع الناس (( بتصرف )) ص: 13

- 2- تختلف طريقة التعامل تبعاً لاختلاف العلاقة: الوالد مع ولده، الزوج مع زوجته، الرئيس مع مرؤوسه، والعكس.
- 3- أن التعامل يتغير باختلاف الأفهام والعقول. فالرجل الذكي الفاهم الواعي يختلف طريقة تعامله عن الشخص الآخر المحدود العقل المحدود الفهم المحدود العلم، فالحديث معه يكون مناسباً لطبيعته وقدرته على الفهم.
- 4- يختلف أسلوب التعامل أيضاً باختلاف الشخصية. فطريقة التعامل من شخص شكاكٍ وحساسٍ تختلف عنها مع شخصٍ سويٍّ، فالطريقة تختلف باختلاف الشخصيات والصفات التي تكون بارزةً فيهم.

خامساً: الطعم المناسب هو الذي يصطاد السمك:

يقول المؤلف دائل كارنيجي: "من هواياتي أن اصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطعم الذي أثبتته في السنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكنني أفضل استعمال طعوم الديدان على الدوام، ذلك أنني لا أخضع في انتقاء الطعوم إلى رغبتني الخاصة، فالسمك هو الذي سيلتهم الطعم... وهو يفضل الديدان فإذا أردت اصطاده قدّمت له ما يرغب فيه . والآن . لماذا لا نجرب الطعوم مع الناس ؟

لقد سئل لويد جورج السياسي البريطاني الداهية، عما أبقيه في دقة الحكم مع أن معاصريه من رجال الدول الأوروبية الأخرى لم يستطيعوا الصمود مثله، فقال: ( إنني ألائم بين ما أضعه في السنارة وبين نوع السمك ).

والواقع أن "الطعم" هذا مهمٌ للغاية... ذلك أن علاقتك مع الآخرين تُهمهم أيضاً بقدر ما تهتمك أنت، فحين تتحدث إليهم حاول أن تنظر بعيونهم، وتعبّر عما في نفسك من زاويتهم وبمعنى آخر أبد لهم اهتمامك بهم، أكثر من اهتمامك بمصلحتك الشخصية، اجعلهم يتحمسون لما تريد منهم أن يفعلوه عن طريق اتخاذ الموقف من جانبهم " (21)

سادساً: أساليب التعامل مع الناس :

في هذا العنصر أتطرق إلى بعض القضايا التي يحبها الناس وبعض القضايا التي يكرهونها، وتؤثر فيهم سلباً و إيجاباً وهذه الأساليب تجارب ناجحة، لأن قدوتنا فيها هو نبينا عليه أفضل الصلاة والسلام . وهذه الأساليب لها شواهد من السنة ومن الواقع المُجرب أذكر منها مايناسب، فمنها:

١- الناس يكرهون النصيحة في العلن :

(12) كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس(ص: 19) من الطائف عن هذا الكتاب: أني سمعت الشيخ عبدالله بن عقيل حفظه الله ينقل عن شيخه الشيخ عبدالرحمن السعدي رحمه الله أنه مدحه وأثنى عليه.

لا يختلف اثنان في أن النصيحة في العلن يكرهها الناس، لأن كل الناس يكرهون أن تبرز عيوبهم أمام غيرهم، كل الناس مسلمهم وكافرهم. ولكن أخذ الفرد ونصحه على انفراد أدعى للقبول وأدعى لفهم المسألة .

H- لا تلم أحداً عساکَ إلا ثلام ( لا تُكثر من لوم الناس ) :  
الناس يكرهون من يؤنب ويوبخ في غير محل التأنيب ومن غير تأنٍ ودون السؤال والاستفسار، بل من الخطأ أن يتمادى الإنسان في التأنيب بعد أن يعتذر صاحبه ومن يتحدث معه فالناس جميعاً ومنهم نحن عاطفيون أولاً، ثم أصحاب منطق وعقول في الدرجة الثانية . إن لنا نفوساً ذات مشاعر وأهواء، وهي تريد من الآخرين أن يحترموها كما هي. فلماذا تحاول مناقضة نفوس الآخرين، بينما تعرف أن نفوسنا من نفس النوع ؟ إن اللوم والتأنيب مرُّ المذاق ثقيلٌ على النفس البشرية فحاول تجنبه حتى تكسب حُبَّ غيرك.

— من الحكمة أن تُسلم بخطئك حين تخطيء :  
إن الاعتراف بالخطأ يزيل التحامل الذي يمكن أن يتولد في صدر الخصم أولاً، ومن ثم يخفف أثر الخطأ ثانياً... فحين ترى أنك على خطأ اعمد إلى التسليم به، وهو كفيلاً بأن يجعل الخصم يقف منك موقف الرحيم السريع العفو، وعلى العكس من ذلك إذا أصررت على الدفاع عن خطئك. وقديماً قيل : "المقر بذنبه كمن لا ذنب له".

— إياك والأنا :  
الناس يكرهون دائماً من ينسب الفضل لنفسه، فإذا حدث إخفاقٌ ألقى بالتبعة على الآخرين وإذا حدث نجاحٌ نسبته لنفسه. جاء في بحثٍ إحصائي قامت به مصلحة التليفونات في نيويورك: أن كلمة (أنا) هي أكثر كلمة ترن بها أسلاك شبكتها التليفونية. ومعنى ذلك أن اهتمام الناس كُلِّ بنفسه، هو الصفة المسيطرة على البشر، فإذا كنت تهتم بنفسك أولاً، ولا تحاول اجتذاب الآخرين بالاهتمام بهم، فكيف تنتظر منهم أن يهتموا بك إذن؟

— لا تُركِّز على السلبيات دون الحسنات :  
خذ مثلاً: علاقة المرأة المسلمة بزوجها المسلم، والتي يمكن أن يُعمم مغزاها في كل قضايا التعامل، يقول 18: "لا يَفْرَكُ مؤمنٌ مؤمنةً إن كره منها خلقاً رضي منها آخر" (31). فما أحدٌ يسلم من العيوب فلا زوجة بلا عيوب، ولا صديق بلا عيوب، ولا رئيس ولا مروض، يقول سعيد بن المسيب: "ليس من شريفٍ ولا عالمٍ ولا ذي فضلٍ إلا فيه



عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تُذكر عيوبه " فمن كان فضله أكثر من نقصه ذهب نقصه لفضله، ولا تذكر عيوب أهل الفضل تقديراً لهم. وكم من الناس ننقدهم فإذا رأينا غيرهم حمدناهم.

بكيت من عمرو فلما تركته \*\*\* وجربت أقواماً بكيت على عمرو

والرسول 18 يعطينا المثل فيذكرُ بفضل الأنصار، لأن البشر بطبعهم ينسون الحسنات. فقد أخرج البخاري قوله 18: "أوصيكم الأنصار فإنهم كرشي وعيبي (يعني بطانتي وخاصتي)، فقد قضوا الذي عليهم (يقصد أنهم وفوا بما تعهدوا به في بيعة العقبة)، وبقي الذي لهم، فاقبلوا من محسنهم وتجاوزوا عن مسيئهم " 41. إن هذا قمة الإنسانية والعدل.

٢٠- الناس يكرهون من لا ينسى الزلات:

الناس يبغضون من لا ينسى زلاتهم ولا يزال يُذكر بها ويمنّ على من عفا عنه، فالناس يكرهون ذلك الإنسان الذي يُذكرُ الناس بأخطائهم ويعيدها عليهم مرةً بعد مرة. والله عز وجل يقول: "والعافين عن الناس". ويقول الرسول 18: "من ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة " 51( فالذي يذكر ويعيد الخطأ يكره الناس الاجتماع به والارتياح إليه.

٢١- احذر من النقد المباشر:

الانتقاد لا يحتاج إلى موهبة خاصة أو بذل نشاط كبير، ففي وسع أي أحقق أن يُشنع على رجل ذي عبقرية وتميز وأن يتهمه ويسخر منه. دعنا نحاول أن نفهم الآخرين ونتلمس لهم الأعذار حين تقصيرهم فهذا أمتع من النقد المباشر. فطبيعة البشر تأبى ذلك. نعم، قد ينفذ الشخص المنتقد المطلوب منه ولو كان الأسلوب مباشر وبنقدٍ حاد، ولكن لو كانت الطريقة ألطف كان ذلك أدعى للقبول. ولنا في رسول الله 18 أسوة حسنة، ومن ذلك ما ورد في قصة القوم الفقراء والذين جاؤوا وكانوا كلهم من مضر، وتأثر الرسول 18 لما لهم من الفقر فقام وخطب الناس، ثم قال: "تصدق رجل من ديناره، من درهمه، من ثوبه، من صاع تمره " 61( ولم يقل تصدقوا ولم يعاتبهم على عدم الصدقة، فانظر النتيجة: جاء رجل من الأنصار بصرة كادت تعجز يده عن حملها، بل عجزت، وقدمها للرسول 18 فاستهل وجهه وقام الناس وتصدقوا فأصبح عنده كومة

(14) البخاري من حديث أنس بن مالك  $\frac{1}{100}$

(15) مسلم من حديث أبي هريرة  $\frac{1}{100}$

(16) أحمد في مسنده من حديث المنذر بن جرير عن أبيه



من الصدقات، وفرح الرسول 18 فقال: " من سنّ في الإسلام سنة حسنة... " الحديث (71). وهكذا . فاحذر من النقد المباشر الذي لا تكسب منه سوى إيغار الصدور .

— الفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً وبكّل لباقة:

أنت وأنا والناس جميعاً يكرهون أن ينتقدهم غيرهم إلا أننا جميعاً كثيراً ما نفعل أفعالاً تستدعي الانتقاد ، فإذا وددت انتقاد الغير وكان هناك موجب حقيقي لذلك ، فكيف نفعل ؟.

لنا في رسول الله 18 وسلم قدوة حسنة، حينما قال لعبدالله بن عمر<sup>1</sup>: "نعم الرجل عبد الله لو كان يقوم من الليل " فنجد أن الرسول 18 عالج الخطأ بكل لباقة بل وقدم المدح والثناء قبل لفت النظر إلى الخطأ.

إن المقصود بالانتقاد والتوجيه هو إصلاح الغير مع ضمان عدم إثارة البغضاء في قلبه، ولهذا كان على المنتقد أن يلجأ إلى التلميح بما يراه ناقصاً، ولكن من طرف خفي.

== تكلم عن أخطائك أولاً، وقدم اقتراحات مهذبة:

إن افعل هذا، ولا تفعل ذاك لا تعطي نتيجة طيبة كقولك : (أليس من الأفضل أن تفعل هذا ؟) أو (أليس من الأفضل أن لا تفعل ذاك ؟) ذلك أن الأمر الجازم صعب على النفس أن تتقبله، وحتى لو تقبله الرجل الذي توجه إليه الأمر فإن توجيهك ذلك له يَبْقِي في نفسه جرحاً غائراً يطول قبل أن يندمل ، أما الاقتراح (المهذب) فهو مستساغ لا يشعر المرء تجاهه بغضاضة فينفذه راضياً محتفِظاً بعزته وتقدير نفسه.

قبل بضع سنوات، قرّر مجلس إدارة شركة (جنرال إلكتريك) إقالة رئيس قسم الحسابات في الشركة وكان مهندساً كهربائياً عبقرياً طالما انتفعت به الشركة، لكنه لم ينجح في إدارة قسم الحسابات أي نجاح، وكانت الشركة تقدر للرجل فضله لكن تود كفاً يده عن قسم حيويّ فيها، فكيف تبلغه ذلك؟.

لقد اخترعت له منصب " المهندس المستشار للشركة " وجعلته عليه ثم سلمت إدارة القسم لشخص آخر... فحاول دائماً أن تحفظ ماء وجه الآخرين.

— لا تعامل الناس باستعلاء:

الناس يكرهون من يعاملهم باحتقار و استعلاء مهما كان هذا الإنسان. روى هارون بن عبد الله الجمال، فقال: ( جاءني أحمد بن حنبل بالليل - انظروا كيف يكون التصرف يريد أن يصحح خطأ! ..، فدق علي الباب، فقلت: من هذا ؟ فقال: أنا أحمد، - لم يقل: الشيخ أحمد - فبادرت وخرجت إليه فمساني و مسيته. فقلت: حاجة أبي عبد الله ؟ ) (أي: ما حاجتك ؟)، قال: شغلت اليوم قلبي. فقلت: بماذا يا أبا عبد الله ؟، قال: جُرْتُ

(17) مسلم في صحيحه من حديث المنذر بن جرير عن أبيه

عليك اليوم وأنت قاعدٌ تُحدِّث الناس في الفياء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. لا تفعل مرة أخرى، إذا قعدت فاقعد مع الناس). أنظر كيف كانت النصيحة والذي يرويها ليس الإمام وإنما ذلكم الشخص المتأثر بالنصيحة!.

... احترم آراء الآخرين، ولا تَقُلْ لأحدٍ: أنت مخطئ:

حين تبدأ كلامك مع رجل بأن تقول له: (( أنت مخطئ )) أو (( اسمع يا هذا: سأثبت بطلان ما تقول ))، أو باللهجة العامية: (( ما عندك سالفة ))، أتدري أنك في تلك اللحظة تعني: أنك أيها الرجل تعوزك براعتي و ينقصك ذكائي، قف أمامي ذليلاً لكي أدلك على الطريق الذي بلغه ذهني المتوقد وحكمتي الأصيلة؟ هذا هو المعنى بالضبط... فهل تقبل بأن يوجه إليك أحدٌ مثل هذا القول ؟ كلا طبعاً . إذن، فلماذا توجهه إلى الآخرين ؟ .

قال اللورد شستر فيلد في رسالته إلى ولده: (( يابني... كُن أحكم الناس إذا استطعت، ولكن لا تحاول أن تقول لهم ذلك )) . فلماذا يسارع الواحد منا بنشر التأكيد والجزم وحتى في أمور غامضة، لمجرد الادعاء بالعلم، أو مناكفة الغير، أفترض أن قولك: (( أنت مخطئ )) سيوصلك إلى نتيجة مع من تحدثه بنفس القدر الذي يوصلك إليه قولك: (( قد أكون أنا مخطئاً ))، فلنفتش عن الحقيقة. إن إقرارك باحتمال أن قولك غير مصيب لا يضعف موقفك كما قد يُخيلُ إليك، فالسامعون يتأثرون بك وبنزاهتك وحبك للإنصاف ، أما من قابلته مباشرة بتخطئته فيصعب عليك إقناعه بالخطأ بعد ذلك، فهذه طبيعة النفس البشرية فهي تتأثر انعكاساً . فاحترم آراء الغير مهما كانت وصغرت، يحبك الناس ويتأثرون بشخصك، وأكبر دليل على ذلك صبره □ على جفاء الأعراب حين يخاطبوه، يدخل الرجل منهم مغضباً ويخرج وأسارير الرضا على وجهه .

... ( تقدير عواطف الآخرين وعدم جرح مشاعرهم ):

روى ابن إسحاق عن ابن عباس<sup>1/100</sup>: أن النبي 18 قال لأصحابه: ( إني قد عرفت أن رجالاً من بني هاشم وغيرهم قد أخرجوا كرهاً لا حاجة لهم بقتالنا فمن لقي أحداً من بني هاشم فلا يقتله، ومن لقي أبا البَحْرِيِّ بن هشام فلا يقتله ومن لقي العباس بن عبدالمطلب فلا يقتله فإنه إنما أخرج مستكراً). فقال أبو حذيفة بن عتبة: أنقتل آبائنا وأبناءنا وإخواننا وعشيرتنا ونترك العباس، والله لأن لقيته لألحمنه أو لألجمنه بالسيف. فبلغت رسول الله 18 فقال لعمر بن الخطاب: يا أبا حفص أضرب وجه عمّ رسول الله بالسيف، فقال عمر: يا رسول الله دعني فلاضرب عنقه بالسيف فوالله لقد نافق.

فكان أبو حذيفة يقول: ما أنا بآمن من تلك الكلمة التي قلت يومئذٍ ولا أزال منها خائفاً. إلا أن تكفرها عني الشهادة، فقتل يوم اليمامة شهيداً. (الرحيق المختوم ص: H٢٠)

H٢٠- الناس يحبون من يُصحح أخطائهم دون جرح مشاعرهم: ويضربُ مثلٌ في ذلك في أحد الكتب: أن شخصاً ألقى خطاباً (محاضرةً) في عددٍ كبيرٍ، ولكنها كانت طويلة وفيها تفصيلٌ، فملَّ الناس، ولما عاد المحاضر إلى منزله سأل زوجته، فقال: ما رأيك في المحاضرة؟ قالت: هذا الموضوع يصلح مقالةً رصيفةً في مجلةٍ علميةٍ متخصصةٍ. وقد فهم المحاضر من كلام زوجته أن الموضوع لا يصلح للمحاضرة. فإياك وقول: أنت لا تصلح لكذا، أو أنت تصلح لغير ذلك.

٢١- اكسب الجدل بأن تتجنبه: جاء في الحديث الصحيح: (( أنا زعيمٌ ببیتٍ في ربض الجنة لمن ترك المراء ولو كان محقاً )) (81) .

إن حُبَّ الظهور في معظم الأحيان هو الدافع الأول إلى المجادلة، فأنت تود أن تعرض سعة اطلاعك وحُسن تنقيبك في الموضوع المطروح للجدال، ومثل هذا يُحسِّسُ الرجل الآخر الذي تجادله، فإذا قهرته بمنطقك السليم وفزت عليه، فإنه لن يعتبر ذلك إلا إهانةً منك، وجرحاً لكرامته، وهو قلماً يغفر لك ذلك. بهذا تكون قد اشتريت خصومته دون نفع يصيبك من الشراء.

٢٢- ابد للناس اهتمامك بهم أكثر من اهتمامك بنفسك: الناس يحبون ذلك الإنسان الذي يهتم بهم، وبما يفكرون، وما الذي يشغل بالهم وحينما يتحدثون ينصت إلى حديثهم وينظر إليهم ويلخص ما يقولون ويناقشهم فيه.

٢٣- كُن في حاجة الناس: (مثاله: الشيخ ابن باز - رحمه الله -) إن الناس يُقدِّرون من يسعى في حاجتهم ويشفع لهم، والرسول 18 يقول: ( أحب الناس إلى الله عز وجل أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله سرورٌ تدخله على مسلمٍ، تكشف عنه كرباً، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولو أن تمشي مع أخيك في حاجته أحبُّ إليَّ من أن تعتكف شهراً ) . (91)

ولو أدرك العامل والموظف عظم هذا الحديث لأنهي المعاملات في وقتها.

٢٤- قدِّم خدماتٍ للآخرين قبل أن يأمروك:

(18) رواه أبو داود في سننه، والطبراني في المعجم الكبير وخرجه الألباني في السلسلة الصحيحة عن أبي أمامة 1/100

(19) الطبراني في الكبير والصغير ومجمع الزوائد وكشف الخفاء من حديث ابن عمر 1/100

إن الناس يشيرون بالبنان لمن يعمل ويخدم ويقدم للآخرين لأنه يأسر قلوبهم بفعله،  
ويكفيها في ذلك قول النبي 18 : ( وعليّ جمع الحطب ) .

∞- نادى الناس بأحب أسمائهم، وتعرّف على أنسابهم:

كان 18 ينادي الناس بأحب أسمائهم، حتى الأطفال الصغار كان يكنيهم أحياناً ( يا أبا عمير ما فعل النغير ؟ ) وأبو عمير طفلٌ صغير .

"جيم فارلي" ما إن بلغ الأربعين من عمره حتى منحته أربع جامعاتٍ درجاتها الفخرية، وتم تعيينه مدير البريد العام في الولايات المتحدة... فما سر نجاحه؟؟ كان يمتلك مقدرةً فائقةً على تذكر أسماء الناس. كان يلقي الرجل فيتعرف على اسمه الكامل، وأسماء أولاده وأهله المقربين، ويستفسر عن عمله، وميوله السياسية، ونزعاته الفكرية، ثم يختزن كل ذلك في ذاكرته حتى إذا التقى به ثانية سار الحديث بينهما وكأنه لم ينقطع عنه. فيسأله "جيم" عن أولاده وزوجته وأزهار حديقته، وفي لغة يشعر معها المسنول بقرابته الفعلية من قلب "جيم" وعواطفه. وهكذا إذا أردت أن يحبك الناس فاذكر أسماءهم لأن اسم الرجل هو من أقرب الطرق لكسبه.

— أخلق في الآخر رغبةً جامحةً في أن يفعل ما تريد منه:

وهي أن تشعر الإنسان بمحبة الأمر حين تعطيه إياه وكان ذلك هو دأب الرسول 18 فكان يشوق الناس لما يأمرهم به، فلما أراد أن يُسير جيشاً قال: ( لأعطين الراية غداً رجلاً يحبه الله ورسوله ) (02) فسار كلُّ فردٍ يتمنى ذلك.

إذا أراد إنسانٌ أن يصرف شخصاً عن طبع سيئٍ مثلاً فمن الخطأ أن يقف موقف المرشد الناصح في الوعظ، فتش عن رغبةٍ يود هذا الشخص بلوغها ثم اربط تلك الغاية بالإقلاع عن هذا الطبع السيئ، وستجده ينصرف عنه فعلاً؛ طمعاً في الوصول إلى الغاية لا تائراً بصواب رأيك ابتداءً. (ولا يفهم من هذا التقليل من شأن الوعظ).

== البراعة في الحديث:

إن الناس لا يريدون منك أن تتحدث عن تجاربك وخبراتك، فلهم خبرات أيضاً، وخير مُحَدِّثٍ هو من يستمع بشغفٍ إلى الآخرين، اسأل مقابلك سؤالاً ودعه يتحدث في تخصصه، بذلك يشعر بالامتنان لك وتظفر بصداقته سريعاً، إذا أتحت له فرصة التحدث عن تجاربه وظلت مصغياً له باهتمام، إن الاستماع المشغف هو أعلى ضروب الثناء الذي يمكن أن تضيفه على محدثك فالناس يحبون من يفتح لهم المجال لتحقيق ذواتهم .

H- قدر غيرك تفز بتقديره لك:

(20) متفق عليه من حديث سلمة بن الأكوع 1/100

إن التقدير من الغير غذاءٌ للنفس كما هو الطعام للجسد، بل إن النفس أرفع حساسية وأحلُّ شأنًا؛ قد يصوم المرء وينقطع عن الطعام والشراب، أما عن حاجته إلى تقدير الغير له فلن يستطيع. إذا... لماذا لا ندع الآخرين يختزنون في ذاكرتهم أنغاماً حلوةً وكلماتٍ محبةٍ عن تقديرنا لهم وشعورنا بأهميتهم ؟ .

H- تكلم فيما تظن أنه يسر محدثك:

إذا أردت إدخال السرور إلى قلوب الناس حدّثهم فيما تظنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وبذلك تستدرجهم إلى التحدث، والحديث الشيق اللذيذ فتصغي إليهم بشغف، ويعتبرونك محدثاً بارعاً تستطيع جلب مسرتهم.

HH- امتدح الناس فيما يجيدونه:

اختر شيئاً جميلاً فيهم وحدثهم عنه ولن تُعدمَ ذلك الشيء الجميل. فالناس يختلفون ويتفاوتون، ولكنه لا يمكن إلا أن تجد شيئاً جميلاً في كل فردٍ منهم، فالناس يحبون أن تمدح الناحية الجميلة فيهم.

H- الناس يحبون الشكر والتشجيع:

وإن كان الأصل في المسلم أنه يعمل العمل ابتغاء رضا الله ولا ينتظر شكر الناس، ولكن ذلك طبعٌ في البشر وذلك لا بأس منه شرعاً. روى أحمد والترمذي: (( من لم يشكر الناس لا يشكره الله ))<sup>12</sup>. وكذلك قوله 18: (( اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة ، فأكرم الأنصار والمهاجرة ))<sup>22</sup>. وكذلك حديث: (( من صنع إليكم معروفاً فكافئوه... )) الحديث.

... ( التشجيع يسر الآخرين ):

في رواية أن سعد بن معاذ <sup>1</sup>/<sub>100</sub> قال لرسول الله 18: (لعلك تخشى أن تكون الأنصار ترى حقاً عليها ألا تنصرك إلا في ديارهم، وإنني أقول عن الأنصار وأجيب عنهم، فأضعن حيث شئت ، وصل حبل من شئت ، واقطع حبل من شئت ، وخذ من أموالنا ما شئت، واعطنا ما شئت، وما أخذت منا كان أحب إلينا مما تركت، وما أمرت فيه من أمر فأمرنا تبع لأمرك، فوالله لئن سرت حتى تبلغ البرك من غمدان لنسيرن معك، ووالله لئن استعرضت بنا هذا البحر فخضته لخضناه معك). فسُرَّ رسول الله 18 بقول سعد ونشطه ذلك، ثم قال: (سيروا و أبشروا فإن الله تعالى قد وعدني إحدى الطائفتين) .

(الرحيق المختوم ص: H-H)

H- ابتسم للناس، يبتسمون لك :

(21) رواه أحمد من حديث أبي هريرة <sup>1</sup>/<sub>100</sub> ، وقال الألباني صحيح الأسناد.

(22) متفق عليه من حديث سهل بن سعد <sup>1</sup>/<sub>100</sub>

إن قسّمات الوجه خيرٌ معبرٍ عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلةٍ لكسب الصداقة والتعاون مع الآخرين، قال 18 في الحث على البشر والتلاطف: (( تبسمك في وجه أخيك لك صدقة ))<sup>(32)</sup>.

H□- تهادوا تحابوا:

الهدية قد تكون بسيطة جداً في قيمتها ولكنها تدخل سروراً وتُظهر مدى الاهتمام بالمهدي إليه، ففي حديث أبي هريرة  $\frac{1}{100}$  عن المصطفى 18: ((تهادوا تحابوا)).<sup>(42)</sup>

H○- دع الغير يظن أن الفكرة هي فكرته:

إذا أردت أن تكسب روح التعاون عند الآخرين فاجعل الشخص الآخر يحس أن الفكرة هي فكرته ؛ فالرجل العاقل إذا أراد أن بتصدر الناس جعل نفسه خلفهم .

H∞- تفهم عواطف الآخرين، واستشر عواطفهم النبيلة:

كما أن لك عاطفة تسوقك في كثير من الأحيان إلى اتخاذ موقف معين، أو تبني رأي خاص، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار.

مهما بدا الناس عتاة قساة القلوب أو لامنطقيين، فإن طبيعتهم الإنسانية هي التي تسود آخر الأمر، إنهم ضعفاء، إنهم يطلبون التعاطف معهم بل والعطف عليهم فإذا قلت لمحدثك: إني لا أوجه إليك اللوم، إذ إني سأفعل مثل ما فعلت، لو كنت مكانك. فإن هذا كفيل بضمان انجذابه إلى جانبك، واستلال كل حقدٍ أو تصورٍ كان من الممكن أن ينشأ بينكما، إذا كنتم مختلفين على أمرٍ من الأمور.

إن استثارة العواطف النبيلة في قلوب الآخرين طريقة ناجحة تماماً في كسب الناس إلى وجهة نظرك، كما أنها لن تؤدي إلى مضرّة لو قدّر لها الفشل.

وختاماً:

ليس المقصود من هذا البحث أن تلم ببعض الحقائق العامة حول السلوك الإنساني، بل إن التطبيق العملي لتلك الحقائق والأساليب هو ما أبتغيه من كتابة البحث.

ولكن لما كان اكتساب العادة صعباً، نزل في حاجة إلى يقظة ذاتية ومحاسبة دائمة فاجعل من نفسك رقيباً على نفسك ، وجاهد نفسك ألا تميل مع التخاذل، وطبق ذلك مع أبيك، وأمك، وإخوانك، وأقربائك، وأصدقائك ؛ لأنهم ألصقُ الناس بك ومن ثم تتحول هذه الحقائق والأساليب إلى مهارات اجتماعية عملية .

\* هذا والله أعلم وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه والتابعين.

(23) مسلم عن أبي هريرة  $\frac{1}{100}$  ، رقم 1418

(24) حسنه الألباني ( إرواء الغليل ) وهو في الموطأ وغيره



$\overrightarrow{OB}$



..: مراجع استُفيد منها:

٥ فن التعامل مع الناس.

رحمه الله -

٥ كلمات في التعامل.

اللاعبون

٥ كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس؟ (مُترجم).

دايل كارنيجي

٥ الرحيق المختوم.

صفي الرحمن المباركفوري

٥ أساليب وتجارب استقيتها من أفواه بعض المربين، وتوجيهاتهم.

مع تحيات

عبدالرحمن بن فؤاد الجارالله

ص.ب: 9191- الرياض 11413