

التأثير والتأثر
محاضرة للأستاذ
أحمد بدر
المكتبة الإلكترونية العربية
www.fiseb.com

مهارات التعامل مع
الناس

إن تعلم المهارات الخاصة للتعامل مع الآخرين تكسب الانسان سعادة لا تستطيع اي مهارة اخرى ان تؤمنها له.
فهذه المهارات تغني حياتك المهنية،
والعائلية والاجتماعية، وتُكسبك محبة،
واحترام وثقة الناس، وتنال تعاونهم معك.

حقائق انسانية
الطبيعة الانسانية
كيف تُحدث الآخرين
كيف تُشعر الآخرين بأنهم مهمين
كيف تتفق مع الآخرين
كيف تُصغي للآخرين
كيف تؤثر على الآخرين
كيف تُقنع الآخرين
كيف تُكون افكار الآخرين
كيف تمدح الآخرين
كيف تشكر الآخرين
كيف تُصافح الآخرين
افكار اخرى مفيدة



مواضيع المحاضرة

كيف نتعلم ونشتري

من خلال النظر	83%	حقائق انسانية # ١
من خلال السمع	11%	
من خلال الشم	3 1/2%	
من خلال اللمس	1 1/2%	
من خلال الذوق	1%	

كيف نحفظ بالمعلومات

نحفظ فقط ب	١٠ %	حقائق انسانية # ٢
نحفظ فقط ب	٢٠ %	
نحفظ فقط ب	٣٠ %	
نحفظ فقط ب	٥٠ %	
نحفظ فقط ب	٧٠ %	
نحفظ فقط ب	٩٠ %	

حين تتعلم لماذا وكيف الناس تتصرف
تحت تأثير او عوامل محددة- حينئذ
تصبح قائدا فاعلا .

الآخرين بوجه عام مهتمين بانفسهم
وليس بك.

الشخص الآخر مهتم بنفسه اكثر
بكثير من اهتمامه بك.

عمل الانسان مدفوع بدوافع وافكار
خاصة به.

حقائق

انسانيه#3

استعمل الكلمة الاقوى بين
الكلمات المحكية !

حين تتكلم مع الآخر تحدث عن
الموضوع الاكثر اثاره له
احذف كل الكلمات التي تدل
على "الانا" مثل : انا،
خاصتي، لي،اني.

أنت!!

تخلي عن الرغبة والمتعة في التحدث عن نفسك !

ان تأثيرك وقوتك تزداد حينما
تستعمل كلمة "انت"، مثلاً:

"لهذا فوائد كثيرة لك أنت"

"هذا مفيد لعائلتك أنت"

"هذا مفيد لك أنت"

"هذا لك أنت"

دع الناس
يتحدثون عن
انفسهم !!

كيف تشعر الآخرين بأنهم مهمين ؟

كلما جعلت يشعرون الآخرين بأنهم مهمين، كلما
زاد تجاوبهم وتعاونهم معك.
اي انسان يريد ان يُعامل بوصفه شخص له
اهميته.

تذكر بأن كل شخص يعتبر نفسه مهما كما
انت تعتبر نفسك ايضاً.

افكار عن كيفية جعل الآخرين يشعرون بأنهم مهمين !

استمع لهم بانتباه
انها الطريقة المثلى لجعلهم يشعرون بأهميتهم
صفق وعبر عن افتخارك بهم.
حين يستحقون ذلك
استعمل اسماءهم وصورهم كلما سنحت لك الفرصة لذلك.
الناس يسعدهم ان يسمعوا اسماءهم ويروا صورهم.
توقف برهة قبل ان تجيبهم على اسالتهم
هذا يوحى لهم بأنك تفكر بما قالوا لك، وبان ما قالوه مهم وجدير
بالفكير.
استعمل كلماتهم وردد كلمة "انت"
وليس "انا"

كيف تتفق مع الآخرين ؟

اي شخص عادي يستطيع ان يختلف مع الآخرين.
ولكن تتطلب رجل عظيم لكي يتفق مع الآخر وخصوصا
حينما يكون الآخر مختلف معك بالرأي.

لكي تتقدم في هذه الحياة لا بد بان تتقن فن الاتفاق مع
الآخرين.

فن الاتفاق مع الآخرين ينقسم الى ستة اقسام:

١. اكتسب و تتعلم مهارات الاتفاق مع الآخرين
بأن تمرن عقلك على فن الاتفاق مع الآخرين، و طور
شخصيه متفقه مع الآخرين بشكل طبيعي.
٢. عبر للآخرين بانك متفق مع ما يقولون.
اجعل جسدك يتكلم بان تهز براسك كعلامة الاتفاق و بان تنظر
الى المتحدث، و بان تردد مثلاً هذا صحيح اننا متفقون على هذا،
معك حق في هذا، هذا راي صائب... الخ
٣. لا تقل للآخر بانك غير متفق معه الا ان يكون هذا ضرورياً.

فن الاتفاق مع الآخرين ينقسم الى ستة اقسام:

٤. اعترف بخطئك حينما تكون مخطأ
قلها باعلى صوتك، لقد كنت مخطأ، لقد اقترفت خطأ.
الاعتراف بالخطأ يتطلب رجلاً عظيماً وشجاعاً والناس
يحترمون من يستطيع ان يقوم بذلك.
٥. ابتعد عن المجادلة
المجادلة لا توصلك الى اي نتيجة حتى لو كنت على صواب.
٦. احتوي واستوعب الاشخاص مثيري الشغب
لانهم يفتشون عن سبب للقتال
الوسيلة المثلى بأن تتحاشى الاصطدام معهم، فذلك يجعلهم
منعزلين

الاسباب النفسية الكامنة وراء
اهمية فن الموافقة هي :

إن الناس تحب من يتفق
مع رأيها!

كما إنهم لا يحبون من يخالفهم
الرأي!

كيف تصغي الى الآخرين ؟

الاصغاء للآخرين يجعلك محبب الى
قلوبهم، ويجعلك محدث لبق وينمي
قدراتك العقلية.

دع الآخرين يتحدثون، فهم مغرمون
بالتحدث وسماع انفسهم يتكلمون .

هناك 5 نقاط اساسية يجب مراعاتها لكي تكون

مستمعاً رائعاً :

١. انظر الى محدثك بانتباه
ما دمت تستمع له فيجب أن تنظر اليه ايضاً
٢. اقترب من المتحدث واستمع باصغاء
وكانك لا تريد أن تفوتك أي كلمة
٣. اطرح الاسئلة
اجعل محدثك متاكداً بأنك تستمع له
٤. لا تقاطع المتحدث ولا تخرج عن الموضوع حين تساله.
٥. استعمل كلمات المتحدث حين تحاوره وتجنب استعمال (أنا)
فأنك اذا استعملت (أنا) تغير تركيز الحديث من المتحدث الى
المستمع وهذا يجعله المستمع ويجعلك المتحدث.

كيف تستطيع التأثير الايجابي على الاخرين :

١. يمكنك التأثير على الآخرين بأن تقول لهم ما يحبون سماعه.
٢. ارهم كيف سيحققون ما يرغبون تحقيقه، بأن يقوموا بما تردهم أن يفعلون.
٣. ابحث عن رغباتهم واهدافهم وما يحبونه.
٤. اعمل على أن تصيبها بدقه ليكون تأثيرك فعال.

اكتشف ماذا يريدون باحدى الطرق التالية:

١. طرح الاسئلة المناسبة
٢. استمع بانتباه الى مشاكلهم
٣. المراقبة الدقيقة لتصرفاتهم

هل يريدون فرصة ثانية
هل يسعون الى حياة افضل
هل يريدون تعليم افضل لأولادهم
هل يريدون دخل اضافي
هل يرغبون تسديد ديونهم
هل يحبون السفر ومشاهدة العالم
هل يريدون بناء منزل العمر

كيف تستطيع اقتناع الآخرين :

١. في معظم الاحيان حين تكلم الآخرين عن موضوع ذات منفعة شخصية لك فالطبيعة البشرية عند معظم الناس يساورهم الشكوك بما تعرضه عليهم.
 ٢. دع احد سواك يتكلم عن تجربته حتى لو لم يكن هذا الشخص موجوداً معكم.
- تكلم من خلال الآخرين، استعمل عبارات الآخرين، واسرد قصص نجاحاتهم.

مثلاً:

الشخص الفلاني وعائلته استعملوا منتجنا وكانوا سعداء جداً به.
الشخص الفلاني اشترى سيارة جديدة من دخله الاضافي مع هذه الشركة.
الشخص الفلاني ترك عمله لكي يلتزم كلياً بالعمل مع هذه الشركة.

كيف تؤثر على قرارات الآخرين :

حين تستطيع أن تقنع الآخرين
بما تعرضه عليهم، هذا يعني
ببساطة أن تجعلهم يقومون بما
ترغب أنت أن يقومون به.

بعض الوسائل هذه مفيدة بذلك: للقيام

١. أعط الآخرين سبب لقول نعم.
٢. بين لهم ما مدى الفائدة التي سيجنونها إن فعلوا ما تعرضه عليهم، وليس ما مدى المنفعة التي تجنيها أنت.
٣. أ طرح أسئلة لا تحتمل الاجابة ألا بنعم.
٤. هياهم نفسياً بأن تطرح عليهم اسئلة يكون جوابها نعم.
مثل : هل تريد أن تكون عائلتك سعيدة؟

كيف تستطيع أن تكون رأي الآخرين :

يمكنك أن تجعل 9 من 10 يحبونك على الفور

واليك الطريقة:

خلال الدقائق الاولى لأية علاقة حضر الجولها واكسر الجليد.
الناس يتجاوبون مع الآخرين بنفس الطريقة التي يُعاملون بها.
اسس علاقة بصرية وأبتسم بصدق في وجه الآخرين كن لبقاً
ولطيفاً.

كيف تستطيع مدح الآخرين بلباقة

**ليس بالخبز وحده يحيا الانسان !
تذكر كيف شعرت عندما أثنى أحدهم عليك
وتحدث عنك باطراء
واليك الطريقة:**

كن سخيّاً حينما تمدح . ابحث عن شخص او صفة لتمدحها .
يجب أن يكون الثناء او المدح مخلصاً وصادقاً . إن لم يكن صادقاً لا تمدح .
امدح العمل وليس الشخص . هذا يشجع المزيد من هذا العمل . مثلاً : إن
عملك خلال الشهر في المخزن كان ممتازاً يا علي . ولا تقول يا علي إنك رجل
ممتاز .
اجعل المدح محدداً بشيء ما ولا تمدح بصفة عامة .

هل تريد أن تكون سعيداً؟

إليك قاعدة السعادة !

اجعلها عادة يومية أن تقول أو تفعل شيئاً جيداً لثلاثة أشخاص على الأقل، ومن ثم راقب كيف ستشعر.

**السعادة الحقيقية تكمن في
العطاء وليس في الأخذ!**

فن شكر الآخرين !

إليك القاعدة!

حينما تكون ممتناً إظهاره للذي اسدى اليك الخدمة .فأنك سوف تنتظر المزيد منه في المرة القادمة . أما إن لم تظهر امتنانك له فأنك على الأرجح لن تحصل في المرة القادمة على شيء يذكر.

فن قول شكراً

كن صادقاً

قلها جهراً وبصوت مرتفع

انظر الى الشخص الذي تشكره

اشكر الشخص بالاسم

اشكره خلال الفرصة المناسبة

كيف تسلم على الآخرين !

اليك القاعدة!

حينما تستقبل الآخرين ابتسم وصافحهم باليد.

المصافحة الناجحة	المصافحة الفاشلة
المصافحة بكلا اليدين (القفاز)	السمكة الميتة
مصافحة باستعمال الكتف	مصافحة بالأصابع
المصافحة الكاملة	شد اليد الى الامام

افكار اخيرة لك !

المعرفة بحد ذاتها لا قيمة لها إن لم تسهم في
تطوير حياة الانسان

الحياة لا تعطيك بسبب مقدرتك على القيام بعملٍ ما . إنما
تعطيك لما تقوم بعمله بالفعل .

حكمة للاستعمال الفوري:

تستطيع أن تكونَ اصدقاء كثر خلال الشهرين القادمين من خلال
اهتمامك بهم، ولكن هل تستطع جعلهم مهتمين بك .