

كتاب شباب الجيل لريادة الاعمال

المرجع الشامل لكل
رجل اعمال

للاستاذ محمد عبد الستار السمان

استاذ علم الاجتماع و التنمية المحلية



كتاب شباب الجيل لريادة الاعمال

مرجع شامل لكل رجال الاعمال

جمع و اعداد المادة العلمية

للأستاذ محمد عبد الستار السمان

أستاذ علم الاجتماع و التنمية المحلية

ملحوظة

هذا المحتوي موجود علي الانترنت مفرقا

تم جمعه للاهمية وكل موضوع يشار الي مصدره

و يحتوي الكتاب الاتي

التفكير السلبي وقت ضائع

الادعية التي تقال للتخلص من الوسوسة

هل دعا النبي علي احد

ادعية لطلب النصر علي الأعداء

ادعية ماثورة لطلب النصر

الصور الذهنية و التخيل

سحر التخيل و قوة التصور

تعريف وجهة النظر

نظرية الثقافة

نظرية الصراع الاجتماعي

أنواع العلاقات

ذم السفه و الحمق

الاعراض عن الجاهلين

القيم

الاخلاق

الاحتياجات الإنسانية

مبادي العلاقات في الإسلام

لغة الجسد

التعامل مع الأشخاص غير المحتملين

التعامل مع المتنمرين

الفروق الفردية

الروابط الزهنية

كيف تستريح

إعادة الصياغة

خطوات اعداد البحث العلمي

التعابير المجازية

إدارة الذات و قواعدها

استراتيجية إدارة الاعمال

مهارات 13 في الإدارة يتميز بها كل مدير ناجح

كتابة الإعلان

انشاء اعلان

وضع خطة إدارية

إدارة مشروعك الصغير

إدارة اموالك

الاجتماعات

كيفية إدارة الناس

إدارة الصراعات

بدء مشروع تجاري صغير

كيف تكون صاحب مشروع تجاري ناجح

فتح مشروع تجاري صغير

تقييم الأداء

كيفية تشجيع الاخرين

كيفية تحفيز الذات

كيفية تحفيز الموظفين

فن التفاوض

فن البيع و التعامل مع الزبائن

أهمية الصدق و الأمانة

اعداد مدير محترف

دراسة الجدوي

التسويق

توفير المال

طرق تربح المال

العمل من المنزل

التفكير السلبي مجرد وقت ضائع

إذا وجهت تفكيرك نحو الإيجابي فسوف تشعر بالسعادة والارتياح. أما إذا أدمنت التفكير السلبي فسوف تتغير مشاعرك وحتى تصرفاتك أي إنسان عاقل يفكر. وتفكير الإنسان ينقسم إلى قسمين: إما إيجابي، أو سلبي، وهذا أمر طبيعي؛ ولكن المهم في الأمر هنا يكمن في اختيار الإنسان لكيفية تفكيره فهو حر في ذلك لأن العقل والمخ لا يختاران؛ فإذا وجهت تفكيرك نحو الإيجابي فسوف تشعر بالسعادة والارتياح. أما إذا أدمنت التفكير السلبي فسوف تتغير مشاعرك وحتى تصرفاتك فيظهر عليك القلق والعصبية وشروذ الذهن؛ فكلما حاولت أن توجه تفكيرك نحو الجانب الإيجابي من حياتك فأنت في غنى عن العديد من الأمور السلبية ولعل أبرزها الشعور بالحزن والكآبة والقلق، وليس هذا فقط بل إنه يضيع عليك فرصة عيش اللحظة والتمتع بها، وفرصة الاستمتاع بالجلوس مع العائلة والأصدقاء، وكذا فإن القلق الناتج عنه يمنعك وفي العديد من الأحيان من اتخاذ قرارات مناسبة وواقعية. فكلما فكرت بسلبية تجاه الأمور كلما تغيرت نظرتك إليها، وبحسب تفكيرك لتصبح نظرة سوداوية غير واقعية ولا منطقية لكل ما يحيط من حولك. ذلك لأن الأفكار السلبية تصبح تتلاطم عليك من كل حوب وصوب فبمجرد فتح باب لها وهي تزداد خاصة عندما تعطيها أهمية كبيرة وتحاول الخوض والغوص فيها وإعطائها أجوبة. والحقيقة التي يجب إدراكها هنا هي أن معظم الأشياء السلبية التي نفكر فيها والتي تزيد من قلقنا و خوفنا لا تحدث إطلاقاً فإذا حاولت أن تراجع نفسك قليلاً -تذكر- ستجد أنك وفي كثير من الأحيان تجهد وتتعب نفسك من التفكير في السلبيات التي لم تحصل وأنك أضعت وقتاً كبيراً فيها وهي مجرد محطات لا تستدعي منك كل ذلك الأخذ والرد. صحيح أن عصرنا الحالي وفترتنا المعاصرة مليئة بالقلق نظراً لتعدد الحالات الاجتماعية مما يسبب ضغطاً زائداً على الإنسان فعصرنا هو عصر التكنولوجيا والسرعة والقلق؛ ولكن الإنسان قادر على التأقلم والتغلب عليها لأن الله عز وجل وهبه وكرمه بالعقل. هذا العقل الذي لا زال العلماء والخبراء والمختصون يواصلون دراساتهم وبحوثهم عليه. ففي كل مرة تظهر دراسة توضح خصائصه وقدراته وطاقاته فالعقل أو المخ مميزات وطاقات هائلة سواء كان ذلك في تخزين المعلومات واكتسابها وحتى استرجاعها فهو الذي يستطيع تخزين المعلومات وبلا نهاية. إن قدرة الله عز وجل وإتقانه في خلق الإنسان وخاصة عقله وفكره أعظم محفز للإنسان الذي من المفروض أن يركز على استخدامه واستغلاله أحسن استغلال؛ فبه يستطيع صناعة ذاته وتحقيق أهدافه وطموحاته والتخطيط لحياته بشكل متزن وواقعي. فحياة الإنسان أكبر وأهم من أن يشغل نفسه ويضيع وقته بالتفكير السلبي والذي لا يجلب معه إلا الحزن والكآبة والخوف الذي لا يغني ولا ييسم؛ بل فقط يحاول منعك من العيش في الحياة ومن التمتع بها لحظة بلحظة ولذا وجب دائماً التركيز على الجانب المملوء من الكأس مهما كان ماؤه قليلاً فالحياة مملوءة بالأمور الإيجابية والأحداث الجميلة وقد تحدث أحياناً أمور سلبية غير متوقعة. فقط على الإنسان أن لا يقف عندها لأن لحظات الانتكاس والانكسار يمكن أن تحدث مع أي واحد منا؛ فالدنيا دار

امتحان ودار ابتلاء وأحوالها ليست مستقرة ولا ثابتة فأحداثها تتداول علينا بين الإيجابية والسلبية. فالمسلم يجرى على صبره ويطمئن لكل أحواله حامدًا شاكراً لربه، سعيداً متفائلاً بالخير. ولذا وجب الالتزام بالحديث الإيجابي مع الذات مهما كانت الظروف، والالتزام بعدم الغوص في الوسوس السلبية لأن الشيطان عدو للإنسان يحاول بقدر الإمكان النيل منه فهو يجعل من الوسوسة طريقة لنشر القلق والحزن والاضطراب في نفس المؤمن، ولهذا نهانا الرسول ﷺ من الانقياد والاستسلام لهذه الوسوس مؤكداً على ضرورة الانقطاع عنها والنزاهة والذكر والاستغفار والتوكل على الله. فمحاولة إيجاد أجوبة لوسوسك السلبية طريق الشيطان إلى تضخيمها وتوسيعها من حولك ولذا وجب التركيز على عدم الخوض فيها أو محاولة إعطائها أجوبة ولا حتى التأثير بها ووضع مشاعرك وأحاسيسك فيها؛ بل لا بد من الانقطاع المباشر عنها للتأكد من مدى تفاهتها وعدم جدواها. إن اختيار التفكير الإيجابي خطوة إيجابية للانطلاق انطلاقاً صحية لمواجهة تحديات وصعوبات الحياة بكل منطقية وواقعية ورسم خطط وإستراتيجيات تطور بها حياتك إلى الأفضل والأروع والأحسن وفي كل النواحي. فبدلاً من الاستغراق والغوص في السلبيات والأفكار التي تسبب لك تراجعاً وتجعلك تدور في مكانك وسط دوامة من التفاهات وجب استبدال التفكير الإيجابي بها، والذي بواسطته تكون هادئاً ومركزاً وعقلانياً مستعداً للتخطيط الأمثل لحياتك سواء كان ذلك داخل أسرتك أو عملك. فهو يجعلك تأخذ الأمور على حقيقتها لتتخذ قرارات مناسبة تساعدك في حياتك وبها تبني مستقبلك وتعيش حاضرک بإيجابية؛ فالالتزام التفكير الإيجابي ينسبك حتى آلام وانتكاسات ماضيك ويمكنك من التعلم من أخطاء ماضيك. فمن الألم نتعلم ولا ننكسر؛ فالألم غالباً ما يصنع لنا رجالاً عظاماً. حاول دائماً أخذ الدنيا ببساطة كقطرات المطر المتساقطة لتتهون على نفسك مشقة الأخذ والرد السلبي مع ذاتك ولتتغلب على الخوف من المستقبل. إن علم النفس الحديث بما فيه من تقدم وتطور ورفقي ليعجز -وفي كثير من الأحيان- عن حل وتفسير العديد من المشاكل والاضطرابات النفسية. وهنا تظهر أفضلية المسلم للإسلام دين لكل زمان ومكان وفي القرآن شفاء وراحة للنفوس والصدور، شفاء لكل الأمراض العضوية وحتى النفسية، شفاء للأوهام واليأس. إن نعمة الإسلام تجعل من المسلم مستريحاً بالصلوات والأذكار والصدقات، بالسجود والتضرع والدعاء والذكر لقوله تعالى: {أَلَا يَذْكُرُ اللَّهُ تَطْمِئِنُّ الْقُلُوبُ} [الرعد:28]. إنه السعادة الحقيقية التي تتلاشى أمامها الأمراض والأسقام. ففي السجود تخلص من الشحنات السلبية وتقوية للذاكرة ومنع للجلطات، وفي سماع القرآن تدمير للخلايا السرطانية، ورفع السبابة للشاهد يزيد في حجم تدفق الدم، والصيام صحة. إنها دراسات علمية واقعية توضح عظمة الإسلام وراحة المسلم باتباع تعاليمه. فلماذا إذن التفكير الزائد؟ وممّ الخوف؟ فالأمر واضح وبسيط، والمنهج موجود يسير؛ يبقى فقط التصميم والتطبيق. فمهم أن يطبق المسلم ما وصل إليه من استنتاجات وأن يواصل في التعلم من أخطائه فالمؤمن فطن وكيس ولا يلدغ من الجحر مرتين. فكل تجربة سيئة من ماضيك وجب أن تتعلم منها وتجعلها سلاحاً توجّهه لبناء مستقبلك. واعلم أن الله المستعان وهو بجانبك فقط عليك بعبادته والتوكل عليه فهو لم يخلقك ليحزنك؛ بل ليجربك ويمتحن إيمانك وصبرك، وأنت قادر بإذنه على

المواجهة والتحدي والنجاح. فأحلامك وطموحاتك بجانبك، ويكفي فقط أن تصبر وتلتزم وتمضي في الفعل. فالسعي والأخذ بالأسباب أمران مهمان. وتأكد أن أي إنسان لديه مشاكله وهمومه وأي منا قادر على التغلب عليها بالإرادة والصبر والعزم والتفاؤل. املأ نفسك بالأمل والمرونة والتحدي. إنها مهارات وجب أن تتبرمج عليها وتتعلمها لتصل إلى تحقيق تنمية في حياتك؛ تنمية اجتماعية ونفسية ومادية بطريقة إسلامية. حاول واسع جاهداً أن تجعل كل استجاباتك في الحياة إيجابية مهما كانت الظروف. اسع أيضاً إلى استغلال وقتك باحترافية كبيرة وعالية ولا تنس طبعاً الالتزام بالتفكير الإيجابي لأنه طريقك نحو السعادة والارتياح وتبسيط عقبات الحياة وإعطاء الأمور حجمها الحقيقي والطبيعي فأنت أعظم مخلوق عند الله عز وجل. حاول جاهداً أن تعدل من اتجاه أفكارك نحو الإيجابي للتغيير من الحسن الى الأحسن والأفضل بإذن الله.

سلس نجيب ياسين المصدر: خاص بموقع طريق الإسلام

رابط المادة: <http://iswy.co/e185a1>

الأدعية التي تقال للتخلص من وسوسة الشيطان

س: ما هي الأدعية التي تقال لغرض التخلص من وسوسة الشيطان؟

ج: يدعو الإنسان بما يسر الله له من الدعوات، مثل أن يقول: (اللهم أعذني من الشيطان، اللهم أجرني من الشيطان، اللهم احفظني من الشيطان، اللهم أعني على ذكرك وشكرك وحسن عبادتك، اللهم احفظني من مكاييد الشيطان)، ويكثر من ذكر الله، وقراءة القرآن، ويتعوذ بالله من وسوسة الشيطان الرجيم ولو في الصلاة.

وإذا غلب عليه الوسواس في الصلاة شرع له أن ينفث عن يساره (ثلاث مرات)، ويتعوذ بالله من الشيطان ما يجده [?] ثلاثاً؛ لأنه قد صح عن رسول الله عليه الصلاة والسلام أنه شكاه إليه عثمان بن أبي العاص الثقفي من الوسواس في الصلاة فأمره أن ينفث عن يساره (ثلاث مرات) ويستعيذ بالله من الشيطان الرجيم وهو في الصلاة، ففعل ذلك فذهب عنه ما يجده.

والحاصل: أن المؤمن والمؤمنة إذا ابتليا بهذا الشيء فعليهما: أن يجتهدا في سؤال الله العافية من ذلك، وأن يتعوذا بالله من الشيطان كثيراً، ويحرصا على مكافحته في الصلاة وفي غيرها، وإذا توضحاً فليجزم أنه توضحاً ولا يعيد الوضوء، وإذا صلى يجزم أنه صلى ولا يعيد الصلاة، وكذلك إذا كبر لا يعيد التكبير؛ مخالفة لعدو الله، وإرغاماً له، ولا ينبغي أن يخضع لوساوسه، بل يجتهد في التعوذ بالله منها، وأن يكون قويا في حرب عدو الله حتى لا يغلب عليه.

<https://binbaz.org.sa/fatwas/2307>

هل دعا النبي ﷺ على أحد؟

الحمد لله.

: أولاً

كان الغالب الأعم ، من هدي النبي ﷺ هو الدعاء للناس بالخير والهداية ، وتغليب العفو والصفح والمسامحة، رجاء أن يكتب الله عز وجل للمخطئ المغفرة، وللضال الهداية، وللمبتلى العفو والعافية؛ ولهذا لا يحفظ عن النبي ﷺ قط أنه دعا على مسلم في حياته، إلا أشياء يسيرة معدودة ، في مقامات خاصة

فلم يكن ﷺ لعانا ولا سبابا لأحد رغم المواقف الشديدة التي واجهها في حياته بسبب بعض المعاندين والمستكبرين .

روى مسلم في صحيحه (2599) عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قِيلَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ ادْعُ عَلَيَّ الْمُشْرِكِينَ قَالَ: إِنِّي لَمْ أُبْعَثْ لِعَانًا، وَإِنَّمَا بُعِثْتُ رَحْمَةً .

والقليل الذي خرج عن ذلك الأصل العام ؛ إنما كان في حق الأعداء الذين أثنوا في المسلمين الجراح، واستطالوا في ظلمهم وطغيانهم، واستبدوا على الضعفاء لردعهم عن توحيدهم وإيمانهم، ففي هذه الحالة استعمل النبي ﷺ سلاح المؤمنين، الذي هو الدعاء، وتوجه إلى الله تعالى أن يكفي المسلمين المستضعفين شر هؤلاء الظالمين المعتدين، الذين أسرفوا في الطغيان

: فالمشهور من ذلك

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه (أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ كَانَ يُصَلِّي عِنْدَ الْبَيْتِ، وَأَبُو جَهْلٍ وَأَصْحَابُ لَهُ جُلُوسٌ، إِذْ قَالَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ: أَيُّكُمْ يَجِيءُ بِسَلَى جَزُورِ بَنِي فَلَانٍ، فَيَضَعُهُ عَلَى ظَهْرٍ مُحَمَّدٍ إِذَا سَجَدَ؟ فَانْبَعَثَ أَشَقَى الْقَوْمِ فَجَاءَ بِهِ، فَنَظَرَ حَتَّى سَجَدَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَضَعَهُ عَلَى ظَهْرِهِ بَيْنَ كَتِفَيْهِ، وَأَنَا أَنْظُرُ لَا أَغْنِي شَيْئًا، لَوْ كَانَ لِي مَنَعَةٌ، قَالَ: فَجَعَلُوا يَضْحَكُونَ وَيُحِيلُ بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ، وَرَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سَاجِدٌ لَا يَرْفَعُ رَأْسَهُ، حَتَّى جَاءَتْهُ فَاطِمَةُ، فَطَرَحَتْ عَنْ ظَهْرِهِ، فَرَفَعَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَأْسَهُ ثُمَّ قَالَ: اللَّهُمَّ عَلَيْكَ بِقُرَيْشٍ. ثَلَاثَ مَرَّاتٍ، فَشَقَّ عَلَيْهِمْ إِذْ دَعَا عَلَيْهِمْ، قَالَ: وَكَانُوا يَرَوْنَ أَنَّ الدَّعْوَةَ فِي ذَلِكَ الْبَلَدِ مُسْتَجَابَةٌ، ثُمَّ سَمَى: اللَّهُمَّ عَلَيْكَ بِأَبِي جَهْلٍ، وَعَلَيْكَ بِعُنْبَةَ بْنِ رَبِيعَةَ، وَشَيْبَةَ بْنِ رَبِيعَةَ، وَالْوَلِيدَ بْنِ عُتْبَةَ، وَأُمَيَّةَ بْنَ خَلْفٍ، وَعُقْبَةَ بْنَ أَبِي مُعَيْطٍ - وَعَدَّ السَّابِعَ قَلَمٌ يَحْفَظُ -، قَالَ: فَوَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، لَقَدْ رَأَيْتُ الَّذِينَ عَدَّ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ صَرَغِي، فِي الْقَلْبِ قَلْبِ بَدْرٍ) رواه البخاري (240) ومسلم (1794))

عَنْ أَبِي سَلَمَةَ، أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ حَدَّثَهُمْ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَنَتَ بَعْدَ الرَّكْعَةِ فِي صَلَاةٍ شَهْرًا، إِذَا قَالَ: سَمِعَ اللهُ لِمَنْ حَمَدَهُ، يَقُولُ فِي قُنُوتِهِ: اللَّهُمَّ أَنْجِ الْوَلِيدَ بْنَ الْوَلِيدِ، اللَّهُمَّ نَجِّ سَلَمَةَ بْنَ هِشَامٍ، اللَّهُمَّ نَجِّ عِيَّاشَ بْنَ أَبِي رَبِيعَةَ، اللَّهُمَّ نَجِّ الْمُسْتَضْعَفِينَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ، اللَّهُمَّ اشْدُدْ وَطْأَتَكَ عَلَى مُضَرَ، اللَّهُمَّ اجْعَلْهَا عَلَيْهِمْ سِنِينَ كَسَنِي يُوسُفَ قَالَ أَبُو هُرَيْرَةَ: ثُمَّ رَأَيْتُ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَرَكَ الدُّعَاءَ بَعْدُ) رواه البخاري (1006) ومسلم (675)

عن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: (إِنَّمَا قَنَتَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَعْدَ الرُّكُوعِ شَهْرًا، أَرَاهُ كَانَ بَعَثَ قَوْمًا يُقَالُ لَهُمُ الْفُرَاءُ، زُهَاءَ سَبْعِينَ رَجُلًا، إِلَى قَوْمٍ مِنَ الْمُشْرِكِينَ دُونَ أَوْلِيكَ، وَكَانَ بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ رَسُولِ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَهْدٌ، فَقَنَتَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ شَهْرًا يَدْعُو عَلَيْهِمْ) رواه البخاري (1002) ومسلم (677)

عن عبد الله بن أبي أوفى رضي الله عنه قال: (دَعَا رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَوْمَ الْأَحْزَابِ عَلَى الْمُشْرِكِينَ، فَقَالَ: اللَّهُمَّ مُنْزِلَ الْكِتَابِ، سَرِيعَ الْحِسَابِ، اللَّهُمَّ اهْزِمِ الْأَحْزَابَ، اللَّهُمَّ اهْزِمْهُمْ وَرَازِلْهُمْ) رواه البخاري (2933) ومسلم (1742)، ومثله دعاؤه عليه الصلاة والسلام: (اللَّهُمَّ قَاتِلِ الْكُفْرَةَ الَّذِينَ يُكْذِبُونَ رُسُلَكَ، وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِكَ، وَاجْعَلْ عَلَيْهِمْ رِجْزَكَ وَعَذَابَكَ) رواه أحمد في "المسند" (247/24) وصححه . (الألباني في "صحيح الأدب المفرد" ص260)

وهذه المواقف المحدودة – كما ترى – إنما كانت نصرة للمستضعفين من المؤمنين، والتجاء إلى الله تعالى أن يكف عنهم شر الأشرار وكيد الفجار من المشركين

: ثانيا

ليس من شك في أن الأصل العام على هدى النبي ﷺ : هو الرفق في الأمر كله ، الرفق في التعليم ، والدعوة . (؛ بل : (كَان رَفِيقًا رَحِيمًا) كما ثبت في وصفه، ﷺ - رواه البخاري (6008

بل مدحه ربه جل وعلا بذلك ، فقال: لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ [التوبة: 128]. وقال سبحانه: فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ [الْمُتَوَكِّلِينَ] آل عمران: 159 .

. وإنما كان غضبه ﷺ ، وانتقامه – إذا انتقم – إنما يكون لله

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا، قَالَتْ: مَا خَيْرَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَيْنَ أَمْرَيْنِ إِلَّا اخْتَارَ أَيْسَرَهُمَا مَا لَمْ يَأْتُمْ، فَإِذَا كَانَ الْإِثْمُ كَانَ أَبْعَدَهُمَا مِنْهُ، وَاللَّهُ مَا انْتَقَمَ لِنَفْسِهِ فِي شَيْءٍ يُؤْتَى إِلَيْهِ قَطُّ، حَتَّى تُنْتَهَكَ حُرْمَاتُ اللَّهِ، فَيَنْتَقِمَ لِلَّهِ . (. رواه البخاري (6786) ومسلم (2327)

: ثالثا

وأما حديث عكرمة بن عمارة، قال: حَدَّثَنِي إِيَّاسُ بْنُ سَلَمَةَ بْنِ الْأَكْوَعِ، أَنَّ أَبَاهُ، حَدَّثَهُ (أَنَّ رَجُلًا أَكَلَ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِشِمَالِهِ، فَقَالَ: كُلْ بِيَمِينِكَ، قَالَ: لَا أَسْتَطِيعُ، قَالَ: لَا اسْتَطَعْتَ، مَا مَنَعَهُ إِلَّا (الْكِبْرُ، قَالَ: فَمَا رَفَعَهَا إِلَيَّ فِيهِ) رواه مسلم (2021).

: فقد أجاب عنه أهل العلم ، بأمور

. الأول : أن هذا الأكل بشماله ، كان منافقا

قال القاضي عياض رحمه الله: " وهذا يدل على أن الرجل كان منافقاً - والله أعلم - لقوله: (ما منعه إلا الكبر) أي: لن يتواضع بنفسه مخالفة هواها، وطاعة النبي صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فيما أمر به؛ ولهذا استحباب النبي صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الدعاء عليه، ولو علم أن قوله: (لا أستطيع) صحيحاً لما دعا عليه" انتهى من "إكمال (المعلم بفوائد مسلم" (6/ 487).

وقال أبو العباس القرطبي رحمه الله: "(لا استطعت) دعاء منه عليه؛ لأنه لم يكن له في ترك الأكل باليمين عذر، وإنما قصد المخالفة، وكأنه كان منافقا - والله تعالى أعلم - ولذلك قال الراوي: (وما منعه إلا الكبر)" انتهى من "المفهم لما أشكل من تلخيص صحيح مسلم" (5/ 297).

الثاني : أنه إنما دعا عليه لأجل مخالفته الحكم الشرعي ، ورد الحق الذي أدبه به النبي ﷺ ، من غير عذر له . في ذلك .

قال النووي رحمه الله : " وأما قول القاضي عياض رضي الله عنه : إن قوله : (ما منعه إلا الكبر) : يدل على أنه كان منافقا ؛ فليس بصحيح ؛ فإن مجرد الكبر والمخالفة : لا يقتضي النفاق والكفر . لكنه معصية ، . إن كان الأمر أمر إيجاب

وفي هذا الحديث : جواز الدعاء على من خالف الحكم الشرعي بلا عذر . " انتهى، من

. (شرح النووي على مسلم (13/ 192

وقال ابن علان رحمه الله : " وقوله (ما منعه إلا الكبر) : جملة مستأنفة لبيان الذي اقتضى دعاءه عند ذلك ، مع كمال رحمته ومزيد عفوه وصفحه ؛ أي أنه لما علم أن المانع له عن الانقياد : كبره عن الحق ، ودفعه له . : دعا عليه

. (فيه : الدعاء على من قصد الخروج عن الشريعة عمداً" . انتهى، من "دليل الفالحين" (5/ 69

وقال الملا علي القاري رحمه الله : " قَالَ (لَا اسْتَطَعْتُ) . دُعَاءٌ عَلَيْهِ لِأَنَّهُ كَذَبَ فِي اعْتِدَارِهِ (مَا مَنَعَهُ) ، أَي: مِنْ قَبُولِ الْحَقِّ. وَقَالَ شَارْحُ، أَي: مِنَ الْأَكْلِ بِالْيَمِينِ (إِلَّا الْكِبْرُ) ، أَي لَا الْعَجْزُ. قَالَ الطَّبِيْبِيُّ: هُوَ قَوْلُ الرَّأْوِيِّ وَرَدَ اسْتِنْفَافًا لِبَيَانِ مُوجِبِ دُعَاءِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - عَلَيْهِ كَأَنَّ قَائِلًا قَالَ: لِمَ دَعَا عَلَيْهِ بِمَا اسْتَطَعْتُ وَهُوَ رَحْمَةٌ لِلْعَالَمِينَ؟ فَأَجِيبُ: بِأَنَّ مَا مَنَعَهُ مِنَ الْأَكْلِ بِالْيَمِينِ الْعَجْزُ، بَلْ مَنَعَهُ الْكِبْرُ. " انتهى، من "مرقاة (9/ 3804

ولأجل ما أكرم الله به نبيه ، وغفر له ما تقدم من ذنبه وما تأخر ، وما حباه به من كمال الخلق ، وبلوغ الغاية من ذلك ، وطهارة الثوب ، ونقاء الجيب ؛ دعا رسول الله ﷺ ربه : أن يجعل ما بدر منه بحكم الجبلة البشرية : ، وما يعترئها من الغضب ؛ دعا أن يجعل الله ذلك كفارة لمن نزلت به دعوته ، ولم يكن أهلا لها

روى مسلم في صحيحه (2600) عَنْ عَائِشَةَ، قَالَتْ: دَخَلَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلَانِ فَكَلَّمَاهُ بِشَيْءٍ، لَا أَدْرِي مَا هُوَ فَأَغْضَبَاهُ، فَلَعَنَهُمَا، وَسَبَّهُمَا، فَلَمَّا خَرَجَا، قُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ مَنْ أَصَابَ مِنَ الْخَيْرِ شَيْئًا، مَا أَصَابَهُ هَذَا، قَالَ: وَمَا ذَلِكَ قَالَتْ: قُلْتُ: لَعَنْتُهُمَا وَسَبَبْتُهُمَا، قَالَ: " أَوْ مَا عَلِمْتَ مَا شَارَطْتُ عَلَيْهِ رَبِّي؟ ". قُلْتُ: اللَّهُمَّ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ، فَأَيُّ الْمُسْلِمِينَ لَعَنْتُهُ، أَوْ سَبَبْتُهُ فَاجْعَلْهُ لَهُ زَكَاةً وَأَجْرًا

وروى مسلم أيضا (2603) : عن أنس بن مالك قال: كانت عند أم سليم يتيمة، وهي أم أنس، فرأى رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اليتيمة، فقال: أنت هية؟ لقد كبرت، لا كبر سنك فرجعت اليتيمة إلى أم سليم تبكي، فقالت أم سليم: ما لك؟ يا بنية قالت الجارية: دعا علي نبي الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أن لا يكبر سني، فالآن لا يكبر سني أبدا، أو قالت قرني فخرجت أم سليم مستعجلة تلوث خمارها، حتى لقيت رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فقال لها رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ما لك يا أم سليم فقالت: يا نبي الله أدعوت علي يتيمة قال: وما ذلك؟ يا أم سليم قالت: زعمت أنك دعوت أن لا يكبر سنها، ولا يكبر قرنها، قال فضحك رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ .

ثُمَّ قَالَ: " يَا أُمَّ سُلَيْمٍ أَمَا تَعْلَمِينَ أَنَّ شَرْطِي عَلَى رَبِّي، أَنِّي اشْتَرَطْتُ عَلَى رَبِّي ، فَقُلْتُ

إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ، أَرْضَى كَمَا يَرْضَى الْبَشَرُ، وَأَغْضَبُ كَمَا يَغْضَبُ الْبَشَرُ، فَأَيُّمَا أَحَدٍ دَعَوْتُ عَلَيْهِ، مِنْ أُمَّتِي، " . بِدَعْوَةٍ لَيْسَ لَهَا بِأَهْلٍ، أَنْ يَجْعَلَهَا لَهُ طَهُورًا وَزَكَاةً، وَقُرْبَةً يُقَرِّبُهُ بِهَا مِنْهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

وروى البخاري (6361) ومسلم (2601) ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّهُ سَمِعَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: اللَّهُمَّ فَأَيُّمَا مُؤْمِنٍ سَبَبْتُهُ، فَاجْعَلْ ذَلِكَ لَهُ قُرْبَةً إِلَيْكَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

وهذا ما ننصحك أن تفقدي به من هدي النبي ﷺ، أن تستعمل العفو والصفح، وتترك نكد الدنيا وكدرها لسعة ثواب الله سبحانه وفضله. قال تعالى: وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ [عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (34) وَمَا يُلْقَاهَا إِلَّا الَّذِينَ صَبَرُوا وَمَا يُلْقَاهَا إِلَّا ذُو حَظٍّ عَظِيمٍ] فصلت: 34، 35

والطريقة الصحيحة في الاقتداء : أن تقتفي أثره ، ﷺ في حسن خلقه ، ورفقه ، ولينه ، وعفوه ، وصفحه ، وطهارة قلبه ولسانه ... ، وترك اللعن كله ، فغايته أن يكون رخصة ، إن أصبت موضعها ، ولم يرشدك النبي ﷺ إلى لعن أحد ، ولم يأمرك ، وإن كان ذلك الشخص مستحقا للعن في نفس الأمر ، فتركته ، فلا ... تثريب عليك ، ولا نقص ؛ بل قد رأيت كيف ترك النبي ﷺ لعن المشركين

ثم ما وقع من النبي ﷺ بحكم الجبل البشرية ، والغضب الذي يعترى الناس : فقد شارط النبي ﷺ ربه : أن يجعل ذلك كفارة ، لمن أصابته دعوة ، ولم يكن لها أهلا

وأنت : بماذا شارطت ربك ؟ ولأي شيء تغرر بدينك ، وتجعل حسناتك نبها ، لمن يأخذها من الناس ، كفاء ! ما سببتهم ، أو لعنتهم ؟

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: أَتَدْرُونَ مَا الْمُفْلِسُ؟ قَالُوا: الْمُفْلِسُ فِينَا مَنْ لَا دِرْهَمَ لَهُ وَلَا مَتَاعَ، فَقَالَ: إِنَّ الْمُفْلِسَ مِنْ أُمَّتِي يَأْتِي يَوْمَ الْقِيَامَةِ بِصَلَاةٍ، وَصِيَامٍ، وَزَكَاةٍ، وَيَأْتِي قَدْ شَتَمَ هَذَا، وَقَدَفَ هَذَا، وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا، فَيُعْطَى هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ (حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يُقْضَى مَا عَلَيْهِ أُخِذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطُرِحَتْ عَلَيْهِ، ثُمَّ طُرِحَ فِي النَّارِ . رواه مسلم (2581)

:وَعَنْ أَبِي الدَّرْدَاءِ، سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، يَقُولُ

. (إِنَّ اللَّعَّانِينَ لَا يَكُونُونَ شُهَدَاءَ، وَلَا شَفَعَاءَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ . رواه مسلم (2598)

والله أعلم

<https://islamqa.info/ar/answers/258248>

أدعية لطلب النصر على الأعداء

رقم الفتوى: 173347

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه، أما بعد

فإن من الأدعية الواردة في السنة في طلب النصر على العدو ما في سنن أبي داود أن رسول الله ﷺ في بعض أيامه التي لقي فيها العدو قال : اللهم منزل الكتاب، ومجري السحاب، وهازم الأحزاب، اهزمهم وانصرنا عليهم . صححه الألباني. وفي سنن أبي داود أيضا: عَنْ أَبِي بُرْدَةَ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ أَنَّ أَبَاهُ حَدَّثَهُ أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ - كَانَ إِذَا خَافَ قَوْمًا قَالَ: اللَّهُمَّ إِنَّا نَجْعَلُكَ فِي نُحُورِهِمْ وَنَعُوذُ بِكَ مِنْ شُرُورِهِمْ . قال الألباني: قلت: إسناده صحيح على شرط الشيخين، وكذا قال الحاكم والذهبي، وصححه ابن حبان والنووي والعراقي.

وفي مجمع الزوائد للهيثمي : عن ابن عباس أن رسول الله صلى الله عليه و سلم كان إذا لم يلق العدو من أول النهار آخر حتى تهب الرياح، ويكون عند مواقيت الصلاة وكان يقول: اللهم بك أصول وبك أجول ولا حول . ولا قوة إلا بالله العلي العظيم .

قال الهيثمي : رواه الطبراني في الكبير والأوسط وفيه عثمان بن سعد المكتب وثقه أبو نعيم وأبو حاتم . وضعفه النسائي وغيره وبقيته رجاله ثقات .

وفي دلائل النبوة للبيهقي : أن حبيب بن مسلمة « كان يستحب إذا لقي عدوا أو ناهض حصنا قول : لا حول ولا قوة إلا بالله وإنه ناهض يوما حصنا ، فانهزم الروم ، فقالها ، وقالها المسلمون ؛ فانصدع . انتهى . والأثر ذكره ابن القيم في الوابل الصيب

والله أعلم

<https://www.islamweb.net/ar/fatwa/173347>

أدعية مأثورة يستدفع بها البلاء

رقم الفتوى: 121032

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه، أما بعد

فيقول الله تعالى: أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ {العنكبوت:2}، ويقول سبحانه: وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ {البقرة:155} ووصح عن النبي عليه الصلاة والسلام أنه قال: إن عظم الجزاء مع عظم البلاء، وإن الله تعالى إذا أحب قوما ابتلاهم، فمن رضي فله الرضى، ومن سخط فله السخط. رواه الترمذي وقال حديث حسن غريب، ورواه ابن ماجه وأحمد، وصححه الألباني

قال شارح سنن الترمذي في تحفة الأحوزي: والمقصود الحث على الصبر على البلاء بعد وقوعه لا الترغيب في طلبه للنهي عنه

ومما يدل على ذلك قوله عليه الصلاة والسلام: أيها الناس لا تتمنوا لقاء العدو، وسلوا الله العافية، فإذا لقيتموهم فاصبروا. رواه البخاري ومسلم. فنهانا عليه الصلاة والسلام عن تمنى البلاء، وأمرنا أن نسأل الله أن يعافينا منه كذلك، كما أمرنا بالصبر عند وقوعه

وقال عليه الصلاة والسلام: تعوذوا بالله من جهد البلاء، ودرك الشقاء، وسوء القضاء، وشماتة الأعداء. رواه البخاري

وفي صحيح البخاري ومسلم عن أبي هريرة: كان رسول الله ﷺ يتعوذ من جهد البلاء ودرك الشقاء وسوء القضاء وشماتة الأعداء

وفي صحيح مسلم عن أنس: أن رسول الله ﷺ عاد رجلا من المسلمين قد خفت فصار مثل الفرخ، فقال له رسول الله ﷺ: هل كنت تدعو بشيء أو تسأله إياه؟ قال: نعم كنت أقول: اللهم ما كنت معاقبي به في الآخرة فعجله لي في الدنيا. فقال رسول الله ﷺ: سبحان الله لا تطيقه أو لا تستطيعه. أفلا قلت اللهم آتنا في الدنيا حسنة وفي الآخرة حسنة وقنا عذاب النار؟ قال: فدعا الله له فشفاه.

ففي هذه الأحاديث وأمثالها استحباب التعوذ من البلاء، وكراهة تمنيه.

فالخطأ يا أخي الحبيب ليس في سؤال الله العافية وتمني عدم البلاء، بل الخطأ في سؤال الله إياه وتمنيه.

وأما الأدعية التي يدفع بها البلاء، فمنها: سؤال الله العافية، والتعوذ من جهد البلاء ودرك الشقاء وسوء القضاء كما في الأحاديث السابقة.

وقال النبي عليه الصلاة والسلام: من قال: بسم الله الذي لا يضر مع اسمه شيء في الأرض ولا في السماء وهو السميع العليم. ثلاث مرات لم تصبه فجأة بلاء حتى يصبح، ومن قالها حين يصبح ثلاث مرات لم تصبه فجأة بلاء حتى يمسي. رواه أبو داود والترمذي وابن ماجه وأحمد وصححه الألباني.

وكان من دعاء رسول الله ﷺ: اللهم إني أعوذ بك من زوال نعمتك وتحول عافيتك وفجأة نقمتهك وجميع سخطك. رواه مسلم.

وعن عائشة أن رسول الله ﷺ علمها هذا الدعاء: اللهم إني أسألك من الخير كله عاجله وآجله، ما علمت منه وما لم أعلم، وأعوذ بك من الشر كله عاجله وآجله ما علمت منه وما لم أعلم، اللهم إني أسألك من خير ما سألك عبدك ونبيك، وأعوذ بك من شر ما عاذ به عبدك ونبيك، اللهم إني أسألك الجنة وما قرب إليها من قول

أو عمل، وأعوذ بك من النار وما قرب إليها من قول أو عمل، وأسألك أن تجعل كل قضاء قضيتته لي خيرا.
رواه أحمد وابن ماجه وصححه الألباني

واعلم أخي الكريم أن مواطن الابتلاء كثيرة، فهي لا تتحصر في الأمراض ونحوها من حالات الضراء، بل هناك أيضا فتنة السراء، وكما قد يبتلى العبد بالضراء ليختبر أيرضى أم يسخط، فإنه قد يبتلى بالسراء ليختبر أيشكر أم يكفر. قال تعالى: وَنَبَلُّوكُم بِالشَّرِّ وَالْخَيْرِ فِتْنَةً {الأنبياء:35}، وقال تعالى على لسان سليمان عليه السلام: هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ {النمل:40}، فليس بلازم أن يبتلى العبد بالضراء

والله أعلم

<https://www.islamweb.net/ar/fatwa/121032>

الدعاء من أعظم أسباب النصر على الأعداء

إن الدعاء من أعظم أسباب النصر على الأعداء، وقد اعتاد الجهلاء والسفهاء أن يهونوا من أمر الدعاء معتقدين أن من يأمر المسلمين بالدعاء على عدوهم يكتفي بالدعاء ولا يأخذ بسائر أسباب النصر من إعداد العدة، والصبر، والثبات وتقوى الله عز وجل.. الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده. وبعد: فإن الدعاء من أعظم أسباب النصر على الأعداء، وقد اعتاد الجهلاء والسفهاء أن يهونوا من أمر الدعاء معتقدين أن من يأمر المسلمين بالدعاء على عدوهم يكتفي بالدعاء ولا يأخذ بسائر أسباب النصر من إعداد العدة، والصبر، والثبات وتقوى الله عز وجل، كما في قول الله تعالى: {وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ} [الأنفال من الآية:60]. وقوله تعالى: {بَلَىٰ إِنْ تَصْبِرُوا وَتَتَّقُوا وَيَأْتُوكُمْ مِنْ فُورِهِمْ هَذَا يُمْدِدْكُمْ رَبُّكُمْ بِخَمْسَةِ آلَافٍ مِنَ الْمَلَائِكَةِ مُسَوِّمِينَ} [آل عمران:125]. وإذا كان النصر من عند الله العزيز الحكيم فقد أمر الله عباده المؤمنين أن يطلبوا منه النصر، وأن يستغيثوا به سبحانه، وأن يلحوا في الدعاء فإن الدعاء سبب للثبات والنصر على الأعداء، قال تعالى عن طالوت وجنوده: {وَلَمَّا بَرَزُوا لِجَالُوتَ وَجُنُودِهِ قَالُوا رَبَّنَا أَفْرِغْ عَلَيْنَا صَبْرًا وَثَبِّتْ أَقْدَامَنَا وَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ} [البقرة:250]، فماذا كانت النتيجة؛ {فَهَرَّ مُوَهُمْ بِإِذْنِ اللَّهِ وَقَتَلَ دَاوُودُ جَالُوتَ} [البقرة من الآية:251]. قال الله تعالى: {أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ} [البقرة من الآية:286]. فشان المولى أن ينصر مولاه، وفيه إيذان بتأكيد طلب إجابة الدعاء بالنصر، لأنهم جعلوه مرتباً على وصف محقق، ألا وهو ولاية الله تعالى للمؤمنين، قال تعالى: {اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ آمَنُوا} [البقرة من الآية:257]. وفي حديث يوم أحد لما قال أبو سفيان: "لنا العزى ولا عزى لكم"، قال النبي ﷺ: «ألا تجيبوه، قولوا الله مولانا ولا مولى لكم»، ووجه الاهتمام بهذه الدعوة أنها جامعة لخيري الدنيا والآخرة؛ لأنهم إذا نصرنا على عدوهم، فقد طاب عيشهم وظهر دينهم، وسلموا من الفتنة، ودخل الناس في دين الله أفواجا. وقال تعالى: {وَكَايْنٍ مِّن نَّبِيِّ قَاتَل مَعَهُ رَبِّيُونَ كَثِيرٌ فَمَا وَهَنُوا لِمَا أَصَابَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَمَا ضَعُفُوا وَمَا اسْتَكَانُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الصَّابِرِينَ . وَمَا كَانَ قَوْلُهُمْ إِلَّا أَنْ قَالُوا رَبَّنَا اغْفِرْ لَنَا ذُنُوبَنَا وَإِسْرَافَنَا فِي أَمْرِنَا وَثَبِّتْ أَقْدَامَنَا وَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ . فَآتَاهُمُ اللَّهُ ثَوَابَ الدُّنْيَا وَحُسْنَ ثَوَابِ الْآخِرَةِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ} [آل عمران:146-148]. وقال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا لَقِيتُمْ فِئَةً فَاثْبُتُوا وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ . وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ} [الأنفال:45-46]. والمعنى: إذا لقيتم جماعة كافرة فاثبتوا لقتالهم، والثبات هو أن يوطنوا أنفسهم على لقاء العدو وقتاله ولا يحدثوها بالتولي والفرار، وكونوا ذاكرين الله عند لقاء عدوكم ذكراً كثيراً بقلوبكم وألسنتكم. فأمر الله عباده المؤمنين وأوليائه الصالحين أن يذكره في أشد الأحوال وذلك عند لقاء العدو وقتاله، وفيه تنبيه على أن المؤمن لا يجوز أن يخلو قلبه ولسانه عن ذكر الله. وقيل: المراد من هذا الذكر هو الدعاء بالنصر على العدو، وذلك لا يحصل إلا بمعونة الله تعالى، فأمر الله سبحانه وتعالى عباده أن يسألوه النصر على العدو عند اللقاء.

وعن النعمان بن مقرن رضي الله عنه: "أن النبي ﷺ كان إذا لم يقاتل في أول النهار آخر القتال حتى تزول الشمس وتهب الرياح وينزل النصر" (أخرجه أبو داود في الجهاد، والترمذي في السير، وقال: "حديث حسن صحيح"، والحاكم وصححه على شرط مسلم، ووافقه الذهبي)، وفي البخاري: "انتظر حتى تهب الأرواح وتحضر الصلوات". وفي فتح فارس قال النعمان رضي الله عنه للجند: "يا أيها الناس، اهتز ثلاث هزات، فأما الهزة الأولى فليقضي الرجل حاجته، وأما الثانية فلينظر الرجل في سلاحه وسيفه، وأما الثالثة فإني حامل فاحملوا فإن قتل أحد فلا يلوي أحد على أحد، وإن قُتلت فلا تلوا علي، وإني داع الله بدعوة فعزمت على كل امرئ منكم لما آمن عليها، فقال: اللهم ارزق اليوم النعمان شهادة تنصر المسلمين، وافتح عليهم"، فأمن القوم، وهز لواءه ثلاث مرات، ثم حمل فكان أول صريع رضي الله عنه وفتح الله على المسلمين. وفي الآية مع الأمر بالذكر والدعاء الأمر بطاعة الله والرسول ﷺ، والأمر بالصبر والثبات، والنهي عن التنازع والفرقة والشتات المؤدي إلى الهزيمة والضعف. وقال تعالى: {إِذْ تَسْتَغِيثُونَ رَبَّكُمْ فَاسْتَجَابَ لَكُمْ أَنِّي مُمِدُّكُمْ بِالْفِ مِّنَ الْمَلَائِكَةِ مُرْدِفِينَ} [الأنفال:9]. قال أبو زميل: "حَدَّثَنِي عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَبَّاسٍ قَالَ حَدَّثَنِي عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ قَالَ: لَمَّا كَانَ يَوْمَ بَدْرٍ نَظَرَ رَسُولُ اللَّهِ إِلَى الْمُشْرِكِينَ وَهُمْ أَلْفٌ وَأَصْحَابُهُ ثَلَاثُمِائَةٍ وَتِسْعَةَ عَشَرَ رَجُلًا فَاسْتَقْبَلَ نَبِيَّ اللَّهِ الْقِبْلَةَ ثُمَّ مَدَّ يَدَيْهِ فَجَعَلَ يَهْتِفُ بِرَبِّهِ: «اللَّهُمَّ أَنْجِزْ لِي مَا وَعَدْتَنِي، اللَّهُمَّ آتِ مَا وَعَدْتَنِي، اللَّهُمَّ إِنْ تَهْلِكْ هَذِهِ الْعِصَابَةُ مِنْ أَهْلِ الْإِسْلَامِ لَا تُعْبَدُ فِي الْأَرْضِ»، فَمَازَالَ يَهْتِفُ بِرَبِّهِ مَا دَامَ يَدَيْهِ مُسْتَقْبِلَ الْقِبْلَةِ حَتَّى سَقَطَ رِدَاؤُهُ عَن مَنكِبَيْهِ، فَأَتَاهُ أَبُو بَكْرٍ فَأَحْذَرْدَاءَهُ فَأَلْفَاهُ عَلَى مَنكِبَيْهِ ثُمَّ التَّرَمَّهُ مِنْ وَرَائِهِ وَقَالَ: يَا نَبِيَّ اللَّهِ، كَفَاكَ مُنَاشِدَتَكَ رَبِّكَ فَإِنَّهُ سَيُنْجِزُ لَكَ مَا وَعَدَكَ، فَأَنْزَلَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ: {إِذْ تَسْتَغِيثُونَ رَبَّكُمْ فَاسْتَجَابَ لَكُمْ أَنِّي مُمِدُّكُمْ بِالْفِ مِّنَ الْمَلَائِكَةِ مُرْدِفِينَ}، فَأَمَدَّهُ اللَّهُ بِالْمَلَائِكَةِ"، قَالَ أَبُو زَمِيلٍ: "فَحَدَّثَنِي ابْنُ عَبَّاسٍ قَالَ: بَيْنَمَا رَجُلٌ مِنَ الْمُسْلِمِينَ يَوْمَئِذٍ يَشْتَدُّ فِي أَثَرِ رَجُلٍ مِنَ الْمُشْرِكِينَ أَمَامَهُمْ إِذْ سَمِعَ ضَرْبَةَ السَّوْطِ فَوْقَهُ وَصَوْتَ الْفَارِسِ يَقُولُ أَفْذِمَّ حَيْرُومُ فَظَرَ إِلَى الْمُشْرِكِ أَمَامَهُ فَحَرَّ مُسْتَلْقِيًا، فَظَرَ إِلَيْهِ فَإِذَا هُوَ قَدْ حُطِمَ أَنْفُهُ وَشَقَّ وَجْهُهُ كَضَرْبَةِ السَّوْطِ فَاحْضَرَ ذَلِكَ أَجْمَعُ فَجَاءَ الْأَنْصَارِي فَحَدَّثَ بِذَلِكَ رَسُولُ اللَّهِ فَقَالَ: «صَدَقْتَ، ذَلِكَ مِنْ مَدَدِ السَّمَاءِ الثَّلَاثَةِ»، فَقَتَلُوا يَوْمَئِذٍ سَبْعِينَ وَأَسْرُوا سَبْعِينَ" (رواه مسلم). وفي صحيح مسلم: "باب استجاب الدعاء بالنصر عند لقاء العدو"، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَبِي أَوْفَى قَالَ: "دَعَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ عَلَى الْأَحْزَابِ فَقَالَ: «اللَّهُمَّ مُنْزِلَ الْكِتَابِ سَرِيعِ الْحِسَابِ اهْزِمِ الْأَحْزَابَ، اللَّهُمَّ اهْزِمُهُمْ وَارْزُلْهُمْ». قَالَ الْقحطاني: "إن من أعظم وأقوى عوامل النصر الاستغاثة بالله وكثرة ذكره؛ لأنه القوي القادر على هزيمة أعدائه ونصر أوليائه، قال تعالى: {وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ} [البقرة:186]، وقال: {وَإِذَا أَدْعُونِي اسْتَجِبْ لَكُمْ إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَكْبِرُونَ عَنْ عِبَادَتِي سَيَدْخُلُونَ جَهَنَّمَ دَاخِرِينَ} [غافر:60]، وقال: {إِذْ تَسْتَغِيثُونَ رَبَّكُمْ فَاسْتَجَابَ لَكُمْ}، وقد أمر الله بالذكر والدعاء عند لقاء العدو، قال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا لَقِيتُمْ فِئَةً فَاثْبُتُوا وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ} [الأنفال:45]، لأنه سبحانه النصير، فنعم المولى ونعم النصير؛ {وَمَا النَّصْرُ إِلَّا مِنْ عِنْدِ اللَّهِ الْعَزِيزِ الْحَكِيمِ} [آل عمران من الآية:126]، ولهذا كان النبي ﷺ يدعو

ربه في معاركه ويستغيث به سبحانه، فينصره ويمده بجنوده، ومن ذلك قوله: «اللهم منزل الكتاب، سريع الحساب، مجري السحاب، هازم الأحزاب، اهزم الأحزاب، اللهم اهزمهم وزلزلهم، وانصرنا عليهم». وكان يقول عند لقاء العدو: «اللهم أنت عضدي، وأنت نصيري، بك أحول، وبك أصول، وبك أقاتل». وكان إذا خاف قوماً قال: «اللهم إنا نجعلك في نحورهم، ونعوذ بك من شرورهم». وقال ابن عباس رضي الله عنهما: "حسبنا الله ونعم الوكيل قالها إبراهيم عليه السلام حين ألقى في النار، وقالها محمد عليه السلام حين قال له الناس: {إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ}، وهكذا ينبغي أن يكون المجاهدون في سبيل الله تعالى؛ لأن الدعاء يدفع الله به من البلاء ما الله به عليم" (الحكمة في الدعوة إلى الله تعالى للقحطاني). وفي معركة ملاذ كرد سنة (463هـ)؛ خرج ملك الروم رومانوس في جمع كبير من الروم والروس والكرج والفرنجة وغيرهم من الشعوب النصرانية، حتى قدر ذلك الجمع بثلاثمائة ألف جندي، أعدم الإمبراطور لملاقاة السلطان السلجوقي ألب أرسلان، الذي ما إن علم باقتراب الروم ومن معهم حتى استعد للأمر واحتسب نفسه ومن معه، وكان في قلة من أصحابه لا تقارن بعدد الروم وأتباعه، قيل: إنهم قرابة خمسة عشر ألفاً، ولم يكن لديه وقت لاستدعاء مدد من المناطق التابعة له. وقال قولته المشهورة: "أنا أحتسب عند الله نفسي إن سعدت بالشهادة ففي حواصل الطيور الخضر أصبح وأمسي، ومن حواصل النسور الغبر رمسي، وإن نصرت فما أسعدني وأنا أمسي، ويومي خير من أمسي"، وهجم بمن معه على مقدمة الأعداء، وكان فيها عشرون ألفاً معظمهم من الروس، فأحرز المسلمون عليهم انتصاراً عظيماً، وتمكنوا من أسر معظم قوادهم. وكان السلطان قد أرسل من قبله وفداً إلى إمبراطور الروم وعرض عليه المصالحة، ولكنه تكبر وطغى ولم يقبل العرض وقال: "هيهات لا هدنة ولا رجوع إلا بعد أن أفعل ببلاد الإسلام مثل ما فعل ببلاد الروم"، وجاء في رواية: "لا هدنة إلا ببذل الرّي"، وهي بلاد شاسعة تحت إمرة المسلمين، فحمى السلطان وشاط، فقال إمامه أبو نصر محمد بن عبد الملك البخاري الحنفي: "إنك تقاتل عن دين وعد الله بنصره وإظهاره على سائر الأديان، وأرجو أن يكون الله قد كتب باسمك هذا الفتح فآلقتهم يوم الجمعة في الساعة التي يكون الخطباء على المنابر، فإنهم يدعون للمجاهدين". واجتمع الجيشان يوم الخميس الخامس والعشرين من ذي القعدة سنة (463هـ)، فلما كان وقت الصلاة من يوم الجمعة صلى السلطان بالعسكر ودعا الله تعالى وابتهل وبكى وتضرع، وقال لهم: "نحن مع القوم تحت الناقص، وأريد أن أطرح نفسي عليهم في هذه الساعة التي يدعى فيها لنا وللمسلمين على المنابر، فإما أن أبلغ الغرض وإما أن أمضي شهيداً إلى الجنة، فمن أحب أن يتبعني منكم فليتبعتني، ومن أحب أن ينصرف فليمض مصاحباً، فما هاهنا سلطان يأمر ولا عسكر يؤمر، فإنما أنا اليوم واحد منكم، وغاز معكم، فمن تبعني، ووهب نفسه لله تعالى فله الجنة أو الغنيمة، ومن مضى حقت عليه النار والفضيحة"، فقالوا: "مهما فعلت تبعناك فيه وأعناك عليه"، فبادر ولبس البياض وتحنط استعداداً للموت". وقال: "إن قُتلتُ فهذا كفني"، ثم وقع الزحف بين الطرفين، ونزل السلطان ألب أرسلان عن فرسه، ومرغ وجهه بالتراب، وأظهر الخضوع والبكاء لله تعالى وأكثر من الدعاء، ثم ركب وحمل على الأعداء، وصدق المسلمون القتال وصبروا

وصابروا حتى زلزل الله الأعداء وقذف الرعب في قلوبهم، ونصر الله المسلمين عليهم، فقتلوا منهم مقتلة عظيمة، وأسروا منهم جموعاً كبيرة، كان على رأسهم ملك الروم نفسه" (دولة السلاجقة؛ للصلابي). الدعاء للمؤمنين والدعاء على الكافرين في القنوت: روى البخاري ومسلم في صحيحهما عن يَحْيَى بْنِ أَبِي كَثِيرٍ قَالَ: "حَدَّثَنَا أَبُو سَلَمَةَ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ أَنَّهُ سَمِعَ أَبَا هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ يَقُولُ: وَاللَّهِ لَأُقَرَّبَنَّ بِكُمْ صَلَاةَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ، فَكَانَ أَبُو هُرَيْرَةَ يَقْنُتُ فِي الظُّهْرِ وَالْعِشَاءِ الْآخِرَةَ وَصَلَاةِ الصُّبْحِ، وَيَدْعُو لِلْمُؤْمِنِينَ وَيَلْعَنُ الْكُفَّارَ". وروى البخاري عن أبي هريرة رضي الله عنه: "أن رسول الله ﷺ كان إذا أراد أن يدعو على أحد أو يدعو لأحد قنت بعد الركوع، فربما قال إذا قال سمع الله لمن حمده: «اللهم ربنا لك الحمد، اللهم أنج الوليد بن الوليد، وسلمة بن هشام، وعياش ابن أبي ربيعة، اللهم اشدد وطأتك على مضر واجعلها سنين كسني يوسف»، يجهر بذلك، وكان يقول في بعض صلاته في صلاة الفجر: «اللهم العن فلاناً وفلاناً»، لأحياء من العرب حتى أنزل الله تعالى: {لَيْسَ لَكَ مِنَ الْأَمْرِ شَيْءٌ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ أَوْ يُعَذِّبُهُمْ فَإِنَّهُمْ ظَالِمُونَ} [آل عمران:128]. آفة الدعاء الاستعجال وترك الدعاء: عن خباب بن الأرت رضي الله عنه قال: "شكونا إلى رسول الله ﷺ، وهو متوسد بردة في ظل الكعبة، فقلنا: ألا تستنصر لنا، أو تدعو لنا؟ فقال: «قد كان من قبلكم يؤخذ الرجل فيحفر له في الأرض فيجعل فيها، ثم يؤتى بالمنشار فيوضع على رأسه فيجعل نصفين، ويمشط بأمشاط الحديد ما دون لحمه وعظمه، ما يبعدة ذلك عن دينه، والله ليتمن الله تعالى هذا الأمر، حتى يسير الراكب من صنعاء إلى حضرموت فلا يخاف إلا الله والذئب على غنمه، ولكنكم تستعجلون»". فهذا خباب رضي الله عنه جاء إلى رسول الله ﷺ يطلب منه الدعاء بالنصر، هكذا أطلق خباب، وهو يريد النصر الظاهر، برفع العذاب والأذى الذي كانت قريش تصبه على رسول الله ﷺ، وصحابته فنقله رسول الله ﷺ نقلة أخرى مبيناً له معنى آخر من معاني الانتصار، وهو الثبات على دين الله، وتحمل المشاق والعقبات، حتى لو ذهبت روح المسلم فداء لدينه وعقيدته، ثم يذكر له رسول الله ﷺ النصر الظاهر وأنه متحقق، ويقسم رسول الله ﷺ على ذلك، ولكنه لا يتحقق إلا بعد الثبات والصبر. قال الحافظ ابن حجر: "وليس في الحديث تصريح بأنه لم يدع، بل يحتمل أنه دعا، وإنما قال: «قد كان من قبلكم...»، تسليية لهم وإشارة إلى الصبر حتى تنقضي المدة المقدورة، وإلى ذلك الإشارة بقوله في آخر الحديث: «ولكنكم تستعجلون»". فالمذموم من الحديث هو الاستعجال قبل الأوان وليس طلب النصر. وفي الصحيح عن أبي هريرة رضي الله عنه: أن رسول الله ﷺ قال: «يستجاب لأحدكم ما لم يُعَجَلْ»، قيل: "وكيف يعجل يا رسول الله؟" قال: «يقول: قد دعوت الله فلم يستجب الله لي» (رواه ابن ماجة والترمذي، وقال: "حسن صحيح"، وصححه الألباني). الاستنصار بالضعفاء: ويستحب أن يستنصر بالضعفاء أي بدعائهم والشفقة عليهم والإحسان إليهم، لما صح عن رسول الله ﷺ أنه قال: «هل تنصرون وترزقون إلا بضعفائكم» (صحيح البخاري كتاب السير والجهاد باب من استعان بالضعفاء والصالحين في الحرب). وروي أن رسول الله ﷺ كان يستفتح بصعاليك المهاجرين، ويستحب أن يدعو عند لقاء العدو. وروى الحاكم في المستدرک عن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «كم من ضعيف متضعف ذي

طمرين لو أقسم على الله لأبر قسمه، منهم البراء بن مالك»، فإن البراء رضي الله عنه لقي زحفاً من المشركين وقد أوجع المشركون في المسلمين فقالوا: "يا براء، إن رسول الله ﷺ قال إنك لو أقسمت على الله لأبرك، فأقسم على ربك"، فقال: "أقسمتُ عليك يا ربّ لما منحتنا أكتافهم"، ثم التقوا على قنطرة السوس فأوجعوا في المسلمين، فقالوا له: "يا براء أقسم على ربك"، فقال: "أقسمتُ عليك يا ربّ لما منحتنا أكتافهم وألحقتني بنبيك"، فمنحوا أكتافهم وقُتِلَ البراء شهيداً. فالدعاء من أعظم أسباب النصر على الأعداء؛ لأن المؤمنين يعلمون يقيناً أن النصر بيد الله عز وجل، وأنه سبحانه وتعالى ناصرهم على عدوهم متى أخذوا بأسباب النصر، والله المستعان.

رابط المادة: <http://iswy.co/e10cj5>

الصور الذهنية والتخيل

أ) دائماً ما تتحول كلّ مدركاتنا الحسية الخارجية أثناء عملية الإدراك إلى مجموعة من الصور الذهنية ◀
توجد في العقل فمثلاً الكتاب الذي أراه أمامي الآن بعيني رأسي هو بدون شك مادي التكوين فهل هذا الشيء
المادي هو بنفسه الموجود داخل رأسي؟ بالطبع لا بل الموجود في الداخل هو صورة ذهنية للكتاب المادي قام
العقل بتكوينها بمساعدة الحواس وبالتالي يمكن تعريف التخيل بأنه استحضار وتكوين الصور الذهنية لمختلف
المواقف والخبرات الخارجية السابقة ولا يمكن لعملية الإدراك والتفكير أن تتم أبداً بدون وجود ظاهرة التخيل
تلك فالحواس تستقبل العالم المادي وتنقله بواسطة الأعصاب إلى المخ. حيث تتكون الصور الذهنية وتصبح
مدرکاً عقلياً وهذه الصورة العقلية ليست مطابقة تماماً لمثيلتها في العالم الخارجي بل عادة ما تكون أقل
وضوحاً وتفصيلاً عنها لأنها قابلة للتشكيل والتحوير حسب ظروفنا الشخصية فمثلاً الكتاب المادي السابق
القائم أمامي الآن يمكنني أن أتخيله في عشرات الصور الذهنية المختلفة والتي ليس من الضروري أن تطابق
الأصل تماماً. وقد نغفل في كثير منها تفاصيل متعددة موجودة في الكتاب الحقيقي لكن قد تظهر تلك الصور
الذهنية لدى بعض الأفراد على هيئة مرضية سيئة يضخم فيها الفرد بخياله ما رآه من قبل في الواقع ثم يعتقد
أنّ هذه الخيالات حقيقية ومطابقة للواقع فعلاً وهذا ما يعرف باسم الأوهام المرضية أو "الهلوسة" فمثلاً عندما
يشاهد أحد المرضى العقليين قطاً رمادياً صغيراً يتخيله بعد ذلك أسداً ضخماً تشع من عينيه النار ويريد أن
ينقضّ عليه ليفترسه فنراه يصرخ فرعاً كلما شاهد أمثال هذا القط

ب) أما عن أنواع الصور الذهنية التي يتخيلها الفرد فهي كثيرة متعددة بتعدد الحواس المدركة فهناك صور
بصرية للأشكال والمناظر المرئية يمكنني أن أستعيدها في خيالي من جديد أيضاً الصور الصوتية التي تأتي
من خلال الأذن وكذلك الروائح والأطعمة المختلفة يمكن إعادة تصورها في الخيال ولو انعدمت تلك الحواس
لدى الفرد منذ الصغر صعب عليه تخيل الصور الخاصة بها فالشخص الذي ولد أعمى لا يمكنه تكوين صور
ذهنية عن الألوان وكذلك الحال مع فاقد السمع لكنه لو فقد تلك الحواس وهو في الكبر فإنه يسهل عليه
استرجاعها ثانية لأنه أدركها وأحس بها من قبل. ويملك الأفراد أيضاً القدرة على التصور وكذلك صورة
"فلان" من الأشخاص الذي تميز بالمشي بطريقة خاصة وليس هذا التصور الحركي في الحقيقة إلا تجميعاً
لعدد كبير من الصور البصرية المختلفة ويختلف الأفراد بعضهم عن بعض في درجة تخيلهم للصور السابقة
فالبعض يغلب عليه التصور البصري والآخر يمكنه استعادة الصور السمعية بطريقة أسهل وهكذا والواقع أنّ
معظم الصور الذهنية ليست سوى كلّ مركب من مدركات حسية متعددة بين سمعية وبصرية وغيرها فقط
نميز نحن بين كلّ منها على أساس الصفة الغالبة عليها من الحواس

نلخص من السابق إلى أنّ التخيل من تلك الصور الذهنية المتعددة عندما تتماسك فيما بينها لتؤدي معنى جديداً ويتدخل التخيل في أغلب الوظائف العقلية للإنسان لأنّ التفكير لا يتم إلا بعد تحويل العالم المادي الخارجي إلى صور غير مادية يقوم العقل بإسباغ المعاني المختلفة عليها حسب اتفاق وإجماع أفراد المجتمع. وبناء على ذلك يمكننا أن نلمح عدة مظاهر مختلفة للتخيل يكون فيها أكثر وضوحاً هي. أحلام النوم، أحلام اليقظة، الإبداع والإلهام، وكلّها عبارة عن استرجاع واستحضار الأشياء المادية لكن في إطار من العقل والوجدان والخيال.

مظاهر التخيل:

أ) كثيراً ما نحلم أثناء نومنا أحلاماً متعددة لا نشعر بها إلا بعد الاستيقاظ مباشرة فنجد أنفسنا أثناء الحلم وكأننا في الواقع فعلاً والحلم نوع من تخيل الصور التي مرت بنا في الحياة قبل النوم والتي أستعيدها ثانياً أثناء النوم بأشكال متعددة فإما أنّ أضخمها أو أصغرها أو أجودها من أشكال جديدة وهكذا. فمثلاً إذا نام شخص ما في حجرة مظلمة وكانت أعصابه متوترة ومضطربة من قبل ونسمع صوت فروع الشجر تتصادم في الحديقة الخارجية فإنه سيحلم حتماً عند النوم أنّ هناك حرباً ضخمة وصراعاً كبيراً وأصواتاً مزعجة قد تدفعه لأن يستيقظ صارخاً وذلك لأنه تخيل الأحداث التي مرت به قبل النوم في هيئة ضخمة

والواقع أنّ العقل البشري لا يسكن تماماً وقت النوم كما يظن الناس بل تتوقف بعض المراكز العصبية في أثناء النوم بينما يواصل البعض الآخر عمله الذي يتمثل في الأحلام ويظن كثير من الأفراد خطأ أنّ في الإمكان التنبؤ بالمستقبل من خلال الأحلام فيؤولونها أكثر مما تحتمل لكن العلم عجز حتى الآن عن معرفة المستقبل والكشف عن الغيب وأنّ الحقيقة عكس السابق إذ أنّ الأحلام تعبير عن الماضي وليس المستقبل لأنها كما عرفنا انعكاسات لأحداث النهار التي أستعيدها ليلاً في أشكال متغيرة

وقد ظهرت عشرات التفسيرات لظاهرة الأحلام كان أبرزها تفسير المدرسة التحليلية بزعمه فرويد الذي رأى أنّ الحلم هو تحقيق رغبة في النوم لم يتمكن الفرد من تحقيقها في اليقظة. فمثلاً نجد شخصاً ما كان يتمنى أن يمتلك عربة فخمة وظل يفكر في هذه الأمنية قبل النوم أو قد يكون شاهد العربة التي يتمناها في الطريق فتجده يحلم ليلاً بأنه قد اشتراها فعلاً وأنه ينتزعه بها، ومن هنا نشأ المثل الشعبي القائل بأنّ "الجائع يحلم بسوق العيش" وقد رأى فرويد حلاً عن نفسه كان يشعر فيه بعطش شديد فجاءته زوجته في الحلم بالماء موضوعاً في إناء بلّوري فخم كان قد اشتراه من إيطاليا لكنه شعر عند الشرب بأنّ الماء شديد الملح فاستيقظ مضطرباً حيث اتضح فعلاً أنّه عطشان وكان هذا هو تفسير الشرب أمّا الملح فكان سبباً في استيقاظه كي يشرب والإناء الفخم كان فقد منه وتمنى أن يسترده ثانية فتحققت هذه الرغبة في الحلم.

ب) تعتبر أحلام اليقظة أيضاً إحدى مظاهر التخيل التي تختلف أساساً عن أحلام النوم في أنها تخيل يحدث في اليقظة من جهة وأنه يمكن التحكم فيها من جهة أخرى أي أنها في جوهرها شعورية ليستطيع الفرد أن يوقفها أو يكملها كما يشاء عكس أحلام النوم التي تحدث لا شعورياً ودون أن أتحكم فيها. وتعتبر أحلام اليقظة أكثر شيوعاً في مرحلة المراهقة حيث يتخيل الشاب ما يشاء من التخيلات والأفكار التي يتمنى تحقيقها في الواقع فهي كأحلام النوم تعتبر نوعاً من الهروب من الواقع الأليم.

وتنقسم أحلام اليقظة إلى أربعة أنواع:

1- منها ما يبدو فيه الشخص الحالم من صورة بطل أو شخصية عظيمة وفي مثل هذه النوع ينسب الشخص إلى نفسه بعض الصفات العظيمة والأعمال الكبيرة. ويكون هذا بمثابة تعويض للنقص الذي يعانيه الفرد.

2- ومنها نوع ثان يتخيل فيها الشخص حدوث الموت أو الفناء لبعض الأفراد الذين يعوقونه عن تحقيق رغباته.

3- والنوع الثالث يتخيل فيه الشخص حدوث الأذى في نفسه كفقْد عضو في جسمه أو أصابته بمرض ما وحاجته لعطف الآخرين ويكون هذا تنفيساً عن رغبة الفرد في أن يحبسه الناس. ويظهر خصيصاً لدى الأطفال المحرومين من العطف.

4- وأخيراً هناك نوع رابع عام هو الذي يحقق فيه الشخص جميع رغباته التي لا يستطيع أن يحققها في الواقع بوجه عام مثل اشتراكه في تمثيل أحد الأفلام السينمائية أو امتلاكه فيلا جميلة من بقعة هادئة وهكذا.

وإنّ لأحلام اليقظة فوائد ومضار متعددة أما فوائدها فهي كما يلي:

1- أنها وسيلة سهلة للتنفيس عن بعض الرغبات المكبوتة والتي يضرنا أن نظل في أنفسنا تؤرقنا بل أننا نشعر بالراحة عندما نحققها على الأقل في مملكة الخيال.

2- وفي أحيان أخرى تكون أحلام اليقظة من أسباب تجديد القوى وتشجيع الإنسان وزيادة مجهوده لتحقيق هذه الأحلام، وإنّ كثيراً من إنتاج العباقرة والمشهورين جاء نتيجة أحلام اليقظة التي أرادوا تحقيقها فعلاً بقوة عزيمتها ونجحوا في ذلك فمثلاً أي شخص يتخيل نفسه في المركز الفلاني وكان قوي الإرادة فإنّه يسعى كي يحقق هذا التخيل بالعمل والفعل.

وفي نفس الوقت نجد أنّ لأحلام اليقظة مضار لا تتكرر أبداً مثل:

1- إذا اقتصر الإنسان عليها واتخذها غاية في نفسها دون أن يحاول تحقيقها فإنها تصبح مرضاً بل يجب أن تكون وسيلة للتحقيق وليس غاية.

أيضاً أنّ الإسراف في أحلام اليقظة يكون مضيعة للوقت خاصة أيام الامتحانات ولكي يتحاشى الطالب 2- هذه الأحلام يمكنه أن يتحلى بقوة العزيمة والرغبة في تحقيق الأهداف التي يعمل من أجلها، وعليه أن يعرف أنّ للتخيل وأحلام اليقظة وقتها المحدود ثمّ للتنفيذ والعمل وقته الأهم

ج) توجد كذلك عدة مظاهر أخرى للتخيل تبدو بوضوح في عملية الإبداع والإلهام التي يقصد بها التوصل إلى إنتاج شيء جديد أما في مجال العلم والاختراع "الإبداع" أو من مجال الفن والأدب "الإلهام"، ويجب ملاحظة أنّ هناك تشابهاً كبيراً بين كلّ منهما يتمثل في عملية اكتشاف المجهول الجديد فجأة بما يشبه الحدس أو الإدراك المفاجئ

أما عن الإبداع فيقصد به إيجاد الشيء على نسق جديد أو التأليف بين الأشياء على نظام آخر ينتج لنا منه شيء جديد وعادة ما تكون مادة الإبداع مستمدة من العالم الواقعي المحسوس ومن ذكريات الفرد وتجاربه السابقة حين يتخيلها من جديد أوضاع متعددة. ويتميز الإبداع العلمي أو الاختراع بعدة مميزات هي

1- أن يكشف عن علاقات ووظائف جديدة بين الأشياء التي لم يدركها أحد من قبل ثم يبرزها في نظام جديد وإنّ أبلغ مثال على ذلك ما حدث لنيوتن حين كان يجلس في الحديقة وشاهد التفاحة تقع من أعلى الشجرة إلى الأرض فسأل نفسه لماذا لم تتجه التفاحة إلى أعلى؟ وظل يفكر حتى توصل إلى اكتشاف علاقة جديدة بين ثقل الجسم ووقوعه على الأرض فسرها بقانون الجاذبية

2- يتميز الإبداع أيضاً بأنه محاكاة لأشياء مختلفة حيث يؤلف بين بعض أجزائها كي يخرج لنا شيئاً جديداً. فمثلاً كيف اخترع الإنسان القارب؟ لقد نظر إلى السمكة وعرف أنّ تكوينها الانسيابي يساعدها على السباحة وأنّ الزعانف تجدف في الماء أما الذيل فمهمته تحديد الاتجاه، فسارع إلى تقليد هذا كلّه على هيئة القارب "والمجدافين والدفّة" عجلة القيادة

وأخيراً يتميز الإبداع بأنه محاولة للتحرر من قيود الزمان والمكان فمثلاً اختراع السيارة والطائرة 3- والصواريخ كلها تهدف إلى هذا التحرر والتليفون والتليفزيون وغيره كلها تريد أن تمحي عامل الزمان والمكان وتسهل على الإنسان حياته كي يشعر بالراحة

ولا تحدث عملية الإبداع تلك في صورة عشوائية بل لابد وأن يكون لها دوافع والتي تتمثل كلها في التفكير العقلي العلمي المنظم أما في ميدان الأدب والفن بأنّ الدافع يكون وجدانياً خالصاً في العادة نظراً للخلاف القائم بين كلّ من العلم من جهة والأدب والفن من جهة أخرى سواء في المنهج أو في الموضوعات لكن رغم ذلك تشترك كلّ منها في عملية التوصل الفجائي للشيء الجديد

(د) إذن يتميز الإلهام في الأدب والفن بغلبة الجانب الوجداني على العقل الذي اختص به العلم لكن الغاية واحدة وهي الحصول على النتيجة أو الحلّ المطلوب فجأة كما حدث لنيوتن من قبل وكما قال بوانكاريه عالم الرياضيات الأشهر من أنّ أغلب اكتشافاته الرياضية توصل إليها فجأة أثناء سيره في الطريق أو تنزهه في الريف، ونفس هذا الوضع قائم بالنسبة للشعراء والموسيقيين وأمثالهم من الذين يهبط عليهم الوحي في غير ما وقت. مثلاً يقول الموسيقي الألماني "فاجنر" أنّ موسيقى إحدى سيمفونياته الخالدة كان قد سمعها من قبل في الحلم فدونها عندما استيقظ بالضبط كما حدث للشاعر الإنجليزي "كوليريدج" حين نام فترة وجيزة بعد المطالعة أفاق بعدها وفي رأسه قصيدة كاملة من أروع قصائده ظل يخطها بسرعة قبل أن ينساها حتى وصل إلى البيت الرابع والخمسين ثمّ توقف سيل الإلهام فأصبحت ناقصة حتى اليوم أيضاً قال الشاعر: "جون ماتسفيلد" أنّه رأى إحدى قصائده في المنام منقوشة بحروف بارزة على أرضية معدنية، فما كان عليه إلا أن نقلاها عندما استيقظ مباشرة

:وتتم عملية الإلهام على عدة مراحل يمكن أن نستخلصها من الأمثلة السابقة

1- المرحلة الأولى هي التحضير والبحث والتحصيل وجمع عناصر المشكلة مثل رسم لوحة أو نظم قطعة شعر أو تأليف سيمفونية حيث يشرع الفنان بعدها في التنفيذ

2- فإذا كان خياله صافياً فإنّ الإنتاج سيخرج إلى حيز الوجود وبسهولة كبيرة جداً لكن قد تكون المشكلة صعبة مستعصية فيضطر الفنان إلى تركها بعض الوقت حيث تزول الأفكار الخاطئة التي تتصل بالمشكلة ويتم تقطيعها من جديد ويزداد الخيال راحة ما يساعده على حلّ المشكلة ثانية

3- وأخيراً ينزل الإلهام على الفنان من حيث لا يدري وليس عليه حينئذ إلا أن يدونه فقط كما فعل فاجنر وكوليريدج سابقاً

وأخيراً نجد أنّ كلّ من العالم والشاعر يحتاج إلى الخيال. فالاختراع العلمي مثله كمثل الإلهام الأدبي من حيث المبدأ وهو التوصل الفجائي للشيء الجديد لكن يغلب الجانب العقلي في ميدان العلم بينما يغلب الجانب الوجداني العاطفي في ميدان الأدب والفن والموسيقى؟ ولولا الخيال لما اكتشف جيمس وات قيمة البخار في تسيير القطارات ولما توصل العلماء إلى اختراع الصواريخ للوصول إلى القمر بعد أن كانت حلماً خيالياً من قبل. ونفس هذا الخيال هو الذي دفع بتهوفن وأقرانه الموسيقيين إلى تأليف روائعهم التي يطرب لها الوجدان الرفيع وهو الذين دفع العرب الأقدمين إلى نظم معجزاتهم الشعرية الخالدة التي تحتاج إلى خيال خصب وهكذا تظهر لنا قيمة تربية الخيال لدى الفرد باعتباره الأداة التي يتذوق من خلال كلّ نتاج العباقرة الآخرين سواء كانوا علماء أم شعراء وفنانين ولا بدّ للإنسان أن ينمي مخيلته منذ الصغر حتى تعمل مع بقية قواه النفسية في تطوير حياته والتي لا تعتبر حياة إنسانية لو انعدم فيها الخيال

t.ly/bLYP

سحر التخيل. وقوة التصور

ماهو التخيل ..؟

التخيل عبارة عن تدفق موجات من الأفكار التي يمكنك رؤيتها أو سماعها أو استشعارها أو ذوقها فنحن نتفاعل عقليا مع كل شيء عبر الصور.. والصور ليست فقط بصرية ولكنها قد تكون رائحة أو ملمسا أو "مذاقا" أو "صوتا"، بل هي تعبير داخلي عن تجاربك أو أوهاملك.. إنه أحد الأساليب التي يقوم من خلالها مخك بتشفير وتخزين المعلومات والتعبير عنها، وهو الأداة التي تتفاعل بها عقولنا مع أجسادنا. أنواع التخيل و تنمية الخيال : مهارة التخيل تحتاج إلى تمرين يومي لكي تكون قوية - عادة تحتاج من اسبوع الى شهر وهنا سأسرد لك أنواع التخيل و أمثلة لكل نوع

التخيل الصوري : أجمل صورة لك ، ساعة حائط ، شجرة ، سيارة حمراء-1

التخيل السمعي : صوت المطر ، صوت أمك ، صوت الرياح 3-التخيل الحسي (اللمس) : ملمس الفرو -2 ، ملمس الرخام ، ملمس سطح ساخن

التخيل الحسي (الشم) : رائحة السمك المقلي ، رائحة عطرك المفضل ، رائحة النعناع-4

التخيل الحسي (التذوق) : تذوق طعم الشاي ، طعم البطاطا المشوية-5

التخيل الصوري الحركي : شهاب يحترق في الهواء ، تخيل أنك تجري استعمالاته: وتستعمل هذه -6 الصور لتوليد حالة عميقة من الرضي والسرور. فمثلا يمكنك وعندما تشعر بالاسترخاء العميق إن تتصور نفسك هادئ مسرور مع إدخال هذا الإحساس الهادي ضمن الإحساس بالبرودة الذي أحسست به في نهاية تمرين التدريب المولد ذاتيا وذلك كنموذج . فبإمكانك إن تتخيل نفسك في إطار مكاني مثلج أو في حالة استرخاء ومشى ببطء علي مرج عشبي مغطى بالثلج أو تخيل أي صورة أخرى تعاكس الشعور بالسخونة والانزعاج. وبغض النظر عن صورة التخيل الذهني التي ترسمها لنفسك من الضروري أن يتم تحقيق الاسترخاء أولا قبل التخيل الذهني. كذلك : لا فرق بين الصورة الحقيقية و الصورة المتخيلة ! تتكون وهو جزء مختص بالعواطف limbic system الصور في جزء من المخ يدعى الجهاز الحوفي والانفعالات والإحساس بالألمى أو البهجة، ولكن إدراك الصورة المتكونة يتم في المستوى الأعلى من المخ ، وهو الجزء المختص بالذاكرة والتفسير والتبرير وبدونه تظل الصورة بلا cortex ويعرف بالقشرة معنى. ويرتبط الجزء الذي تتكون فيه الصورة بغدتين الأولى تعرف باسم الغدة تحت ، وهذه الغدة مسئولة عن تنظيم درجة حرارة الجسم ومعدل ضربات Hypothalamus gland المهادية القلب والشعور بالجوع والعطش الرغبة في النوم والنشاط الجنسي، أي أنها تنظم جميع العمليات الحيوية في التي تقود النشاط الهرموني للجسم. وبعد أن تتكون pituitary gland الجسم. والثانية الغدة النخامية على إحداث تفاعلات Hypothalamus الصورة ويدرك المخ معناها تعمل الغدة تحت المهادية فسيولوجية في جميع أعضاء الجسد فتقوم الخلايا بإرسال إشارات للمخ تعمل على تقوية الصورة لتصبح أكثر حيوية ويرسل المخ المزيد من الإيضاحات؛ وهو ما يجعل الصورة تستمر وتتواصل الدورة بين الجسد والمخ. وقد ثبت أن المخ يتفاعل بنفس الطريقة مع الصورة المتخيلة.. أي أنه لا يفرق بين الصورة الخيالية التي يبدعها خيال الإنسان دون أن تراها عينه وبين الصورة الواقعية. والتخيل أيضا عملية تعني الخيال العقلي أي ان العقل يحاول إيجاد صورة مناسبة كلما طلب منه ان يتخيله وهو ليس له صورة مسبقة في خبرته او دماغه او في ذاكرته لذا يبدأ العقل بمحاولة إيجاد الصور المناسبة في التخيل عسى ولعل تطابق ما اريد منه وقد تكون الصورة سمعية او بصرية او لمسية أو غيرها بمعنى يتخيل نبرة الصوت كيف هي؟؟ او يتخيل شكل من الاشكال او صورة معينة كما يستطيع المتخيل ان يحاول ان يتخيل ملمس الأشياء دون : لمسها مسبقا بشكل مباشر .. لذا تتوقف دقة التخيل على جملة من الامور

- 1- الخبرات السابقة للمتخيل
- 2- نوع المادة المراد تخيلها
- 3- القدرات العقلية والذهنية له
- 4- الظروف المكانية والزمانية للتخيل
- 5- حالة الضوضاء أو الهدوء التي يكون فيها
- 6- حالة الإجبار أو الاختيار عند التخيل

. البيئة الاجتماعية التي ترعرع فيها -7

علاقة التخيل بالصحة و المرض : كما يتأثر العقل والجسد بالصور والتخيل تأثيرا كبيرا؛ فالتخيل هو الصلة البيولوجية بين العقل والجسد، وكما أن وجود صورة خيالية قوية لأحد الأمراض هو أمر كاف للتسبب في ظهور أعراضه؛ فإن تحفيز الصور الخيالية للشفاء يتسبب بالفعل في الشفاء.. ف قوة الخيال تعد عاملا عظيما في الطب لا يمكن إنكاره؛ إذ قد تسبب الأمراض وقد تشفي منها !! التصور : هو استحضار صورة موجود سلفا في العقل والذاكرة وعلى الأغلب تأتي مطابقة للصورة الحقيقية الموجودة في الحياة او الواقع. التصور كلمة مشتقة من تصوير والتصوير هو صورة عن الواقع مثلا نقول تصوير فوتوغرافي لمنزل أي صورة للمنزل طبق الأصل والتخيل كلمة مشتقة من تخيل = شي غير ممكن حدوثه في بعض الأحيان التصور أقرب للواقع من التخيل فالتخيل قريب للخيال وليس الواقع عندما يتصور الإنسان يتصور شيئا قد رآه وكون له صورة في عقله ودماعه مسبقا فله اصل في ذاكرته وهو موجود في خبرته السابقة لذا يستحضر نفس الصورة الحقيقية من الواقع أضف إلى ذلك فهناك فرق بين التصور والتخيل: أن التصور تخيل لا يثبت على حال وإذا ثبت على حال لم يكن تخيلاً فإذا تصور الشيء في الوقت الأول ولم يتصور في الوقت الثاني قيل إنه تخيل، او انه (وهم) وقيل التخيل تصور الشيء على بعض أوصافه دون بعض فلهذا لا يتحقق، والتخيل والتوهم ينافيان العلم كما أن الظن والشك ينافيانه. التصور الذهني والمنافسة الرياضية: لقد استخدم الرياضيون التصور لتحسين مستوى تعلمهم وأدائهم للمهارات الرياضية ومن الضروري جدا التعلم كيف نسيطر على خيالنا أكثر من تركه على حاله كما هو في صيغة أحلام اليقظة. وقد يعتبر التصور كقوة أو كنشاط حيوي ومهم للإنسان وذكرت أننا نملك هذه القدرة في خلق وإعادة خلق الصور والأشياء والأحداث في عقولنا وبشكل مستمر وحتى في حالة اعتقادنا أنها حدثت في أوقات أخرى وأماكن أخرى وطبقا لهذا فإن التصور يستطيع إعادة خلق الماضي في تفسير كبير مشابه للحقيقة ويستطيع نقله إلى الواقع مع الحالة الانفعالية المرغوبة والتي يمكن إسقاطها أو عكسها للمستقبل أو استحداثها في حل المشكلات وكسب المساعدات الأدائية من خلال استخدام القدرات العقلية . وباختصار فإن التصور الذهني هو أداة قوية يمكنك استخدامها لتحسين أي شيء وكل الأشياء التي تقوم بها فعندما تتمرن عقليا فانك تحفظ إنجازك الذي دخل عقلك تحت ظروف المنافسة التي تتوقعها في البيئة التي تحدث فيها ، أما إذا كانت المنافسة في بيئة جديدة فانك سوف تحاول أن تحصل عليها قبل المنافسة وهكذا تستطيع أن تصبح فيما بينك والمنافسة حالة من التالف الذي يمكن أن تستخدم بموجبه التصور الذهني ، وعندما لا تستطيع ذلك فان مجموعة الصور والأفلام في كثير من الاحيان يمكن أن تقدم الإشارات والإثباتات اللازمة لكي تجعلك تؤدي الحركة بشكل

أفضل من خلال التصور الذهني اذا فالتصور والتخيل هو تقنية يمكن الاستفادة منها في كسب وحصول على تقنيات عاليه . في مجال ما.. فانت عندما تتصور او تتخيل حالة ما وتعيش ظروفها ثم تصحح كل الاخطاء المتوقعة وردات الفعل الغير مرغوب فيها .فان بذلك تكون قد عشت التجربة وان كانت في التصور والخيال وبذلك لن تتفاجاء في الواقع بل ستجد انك وضعت لها الحلول مسبقا حين تخيلتها وعشتها في مخيلتك.. لكن يجب ان تتصور وتخيل الحالة الابجابية لكل لحظه تتخيلها . وتبعد عن تخيلك وتصور. اي حالات سلبية.. وان صادفتك خلال تخيلك حالات سلبية عليك ان تجد لها الحلول. وتعكسها بأنك استعطت ان.....تجد الحل المناسب ثم تتخيل تكون حالتك وانت منتصرا واجدا كل الحلول

t.ly/NsA7

تعريف نظرية وجهات النظر

إن المفهوم الأكثر أهمية لنظرية وجهات النظر هو أن وجهات نظر الفرد تتشكل من خلال تجاربه الاجتماعية والسياسية. ويقال إن وجهات النظر متعددة الأوجه وليست أساسية: فعلى سبيل المثال، في حين أن النساء من أصل إسباني قد يشتركن عموماً في بعض وجهات النظر، ولا سيما فيما يتعلق بالعرق أو الجنس، فإنهن لا يتم تعريفهن فقط من خلال وجهات النظر هذه على الرغم من بعض السمات المشتركة، لا توجد هوية نسائية من أصل إسباني أساساً. تخلق تجارب المجموعة منظوراً عاماً ودائماً لحالة هائلة ولكن بدون تجارب شخصية لا يمكن للمرء أن يكون وجهة نظر حقاً

نظرية وجهة النظر " هي عبارة عن المكان الذي نري من خلاله العالم من حولنا، ومهما كانت أفضلية " ذلك المكان، فموقعه يميل للتركيز والاهتمام ببعض الصور الطبيعية للمجتمع وتجاهل بعض الصور الأخرى، وبعض مرادفات وجهة النظر هي الرؤية والمفهوم والوضع والمظهر، ولاحظ أن كل هذه الكلمات تفترض وجود موقع محدد من حيث الزمان أو حيز يمكن ملاحظته، دون اغفال القيم والأسلوب الشخصي

وأكد الباحثين في النظرية على فائدة مفهوم الطبيعة، أو التجريب اليومي للمعرفة. وتشكل وجهة نظر المرء (سواء تم التفكير فيها بشكل انعكاسي أم لا) أي مفاهيم يمكن فهمها، وأي ادعاءات يتم سماعها وفهمها من قبل، وخصائص العالم البارزة إدراكاً، والأسباب التي يفهم أنها ذات صلة وقوية، وأي استنتاجات ذات مصداقية

تدعم نظرية وجهة النظر ما تسميه المنظرة النسوية ساندر ا هاردينغ وجوليا بت. وود بالموضوعية القوية، أو فكرة أن وجهات نظر الأفراد المهمشين و/أو المضطهدين يمكن أن تساعد في خلق حسابات أكثر موضوعية للعالم. من خلال ظاهرة الدخيل داخل الجماعة، يتم وضع هؤلاء الأفراد في وضع فريد للإشارة إلى أنماط السلوك التي المنغمسين في ثقافة المجموعة المهيمنة غير قادرين على التعرف عليها. نظرية وجهة النظر

تعطي صوتا للفئات المهمشة من خلال السماح لهم بتحدي الوضع الراهن كطرف خارجي. الوضع الراهن الذي يمثل وضع الامتياز الذكري الأبيض السائد

والثقافة السائدة التي توجد فيها جميع الفئات لا يعيشها جميع الأشخاص أو الجماعات بنفس الطريقة. ويتم التحقق من آراء أولئك الذين ينتمون إلى فئات ذات سلطة اجتماعية أكبر أكثر من آراء الفئات المهمشة. يجب على الفئات المهمشة أن يتعلموا أن يكونوا ثنائيي الثقافة، أو أن يكونوا في الثقافة السائدة للبقاء على قيد الحياة، على الرغم من أن هذا المنظور ليس منظورهم الخاص. تعتقد كلا من ساندر هاردينج وجوليا أن الاتصال ليس بصدفة، وكأصحاب لنظرية وجهة النظر نادوا بأن " أطراف المجتمع الذي نعيش فيه يمكنهم تشكيل ما نعيشه بقوة بالإضافة الي جعلنا نستطيع فهم ونستطيع الاتصال مع أنفسنا و الآخرين والعالم " فوجهة نظرنا تؤثر علي رؤيتنا للعالم

t.ly/no0x

نظرية الثقافة

تختلف المجتمعات من حيث الثقافة التي تسودها، أي بمعنى ما دامت الثقافة من صنع الإنسان، فمن الطبيعي أنها تختلف من مجتمع إلى آخر، لأن من الواضح أن ما يفعله الناس، وما يعتقدونه وما يعطونه قيمة وغير ذلك، يختلف من مجتمع إلى آخر، وإن ما يعتقدوه فرد معين، وما يفعله وأسلوب الاستجابة المختلفة للمتغيرات في بيئة ما يتوقف على الثقافة التي يشب في ظلها هذا الفرد وينشأ. إذ تلعب الثقافة دوراً هاماً في حياة الفرد والجماعة، وبالتالي لا يمكن وضع تفسيرات وإجراء المناظرات عن سلوك الفرد أو الجماعة، أو حتى مجتمعا كاملاً دون الرجوع إلى الثقافة السائدة في المجتمع.

أنواع الثقافة ومكوناتها

يمتلك الأفراد ثقافات متعددة في المجتمع الواحد، وفي المجتمعات المتباينة، فهم يؤمنون بأفكار متباينة، ويستعملون أدوات متباينة بطريقة متباينة لذا صارت حياتهم تجرى بأشكال متباينة، وصنفت الثقافة إلى صنفين رئيسيين هما:- 1- الثقافة المادية. 2- الثقافة اللامادية. الثقافة المادية:- وهي تشمل نتاج العمل الإنساني في ذلك المجتمع من مباني وإنشاءات وأشياء أخرى ملموسة يستعملها الفرد. الثقافة اللامادية:- يشمل مفهوم الثقافة اللامادية القيم والأفكار والاتجاهات والمعتقدات التي يؤمن بها الناس. مكونات الثقافة:- تتمثل مكونات الثقافة في النقاط التالية:- 1- الأفكار:- هي النتائج المتحصل عليها من خلال معالجة الدماغ للبيانات المتحصل عليها من البيئة المحيطة

العادات:- هي الطرق المعتادة التي يؤدي بها أبناء مجتمع معين الأشياء المختلفة. 3- اللغة:- هي 2- عبارة عن مجموعة من الرموز الكلامية المتفق عليها، والتي يستخدمها الأفراد لغرض التفاعل مع بعضهم. 4- القانون:- يمثل القانون قيمة التنظيم الاجتماعي للسلوك الإنساني، حيث يحدد ما يجب على الفرد عمله، وما يجب الامتناع عنه. 5- الأعراف:- الأعراف عبارة عن أشياء تعارف عليها الإنسان، حتى أصبحت ملزمة:- للأفراد داخل المجتمع. وظائف الثقافة في تحديد السلوك

بعض الوظائف الأساسية التي تمارسها الثقافة في مجال تحديد وضبط سلوك الفرد تتمثل في النقاط الآتية:- 1- تحدد الثقافة معنى المواقف الاجتماعية. 2- تحدد الثقافة الاتجاهات، والقيم، والأهداف. 3- تحدد الثقافة الخرافات، والأساطير، والقوى الخفية التي يؤمن بها الأفراد. 4- تحدد الثقافة أنماط معينة للسلوك

الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية من الموضوعات التي لقيت اهتماماً واضحاً في الآونة الأخيرة، بغرض التعرف على ماهيتها، ومصادر تكوينها، وكيفية تشكيلها ونقلها وتعميمها، وأسباب تغيرها بحيث أصبحت الثقافة التنظيمية الملائمة والنافعة للمنظمة في مراحل معينة تصبح غير ملائمة، وضارة لنفس المنظمة في مراحل الأخرى. كما تلعب الثقافة التنظيمية دوراً جوهرياً في تنمية وتطوير المنظمات، فهي تمثل الأصل السلوكي في المنظمة الذي يمكن من خلاله توقع الأحداث. كما ينظر إلى الثقافة التنظيمية على أنها المحرك الأساسي للطاقت والقدرات، فهي تؤثر بالدرجة الأولى على الأداء، وتحقيق الإنتاجية المرتفعة نتيجة لاختيار الوسائل والأنماط وأساليب التحرك الفعال، وتعتبر أيضاً نقطة البداية الحقيقية لباقي التغيرات عند إحداث التغيير، كما تساعد ثقافة المنظمة الايجابية على تعريف العاملين داخل المنظمة بمعايير التطوير والتقدم الوظيفي لدى العاملين.

مفهوم الثقافة التنظيمية

يعرض الكثير من الكتاب والباحثين احبيبه العديد من التعريفات للثقافة التنظيمية، ويتعرض هذا الجزء من البحث لبعض هذه التعريفات، حيث عرف كل من المدهون والجزراوي الثقافة التنظيمية بأنها "مجموعة القيم التي يجلبها أعضاء التنظيم الواحد (قادة وعاملين) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لذلك التنظيم". كما عرف حريم الثقافة التنظيمية بأنها "مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها، ويمكن الحديث عن ثقافة المنظمة بصورة عامة، أو ثقافة وحدة تنظيمية، والثقافة شي لا يشاهد ولا يحس، ولكنه حاضر يتواجد في كل مكان، وهي كالهواء يحيط بكل شيء في المنظمة ويؤثر فيه".

أما جبرالد جبرنبرج وروبرت بارون، فقد عرفا الثقافة التنظيمية بأنها "إطار معرفي مكون من الاتجاهات والقيم ومعايير السلوك والتوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة". كما عرفت "عايدة سيد خطاب" الثقافة التنظيمية على أنها "نسيج من اللغة التي تتعامل بها المنظمة، والعادات التنظيمية الخاصة بها، والقانون الذي ينظم تعاملاتها، والنظام الذي ينظم قواعد ووسائل السلوك المقبول اجتماعياً".

كما عرف القربوتي الثقافة التنظيمية بأنها " منظومة المعاني والرموز والمعتقدات، والطقوس، والممارسات التي تطورت مع مرور الزمن، وأصبحت سمة خاصة للتنظيم بحيث تخلق فهماً عاماً بين أعضاء التنظيم حول ما هية التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه. أما شارلز وجاريت جونز فقد عرفا الثقافة التنظيمية على إنها "مجموعة خاصة من القيم والأعراف والقواعد السلوكية التي يتقاسمها الأفراد والجماعات في المنظمة، والتي تحكم الطريقة التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض، والتي يتعاملون بها مع باقي الأفراد". ذوى المصلحة

والتعريف الأكثر وضوحاً علي حد علم الباحث للثقافة التنظيمية على أنها " مجموعة القيم والعادات والمعايير والمعتقدات والافتراضات المشتركة التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة وطريقة اتخاذ القرارات وأسلوب تعاملهم مع البيئة، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة" ويتضح من خلال ما سبق عرضه من تعريفات قدمها عدد من الكتاب والباحثين في مجال الثقافة التنظيمية أن معظم هذه التعريفات تتفق علي أن الثقافة التنظيمية تحدد وتؤثر علي السلوك التنظيمي للعاملين في كل المستويات الإدارية بالمنظمة

t.ly/4Wei

نظرية الصراع الاجتماعي

إن نظرية الصراع الاجتماعي هي نظرية اجتماعية مبنية على الماركسية والتي تقول بأن الأفراد والجماعات (الطبقات الاجتماعية) داخل المجتمع لديهم كميات مختلفة من الموارد المادية وغير المادية (الأغنياء مقابل الفقراء) وأن الجماعات الأكثر قوة تستخدم نفوذها من أجل استغلال الجماعات الأقل قوة. يحدث هذا الاستغلال بطريقتين هما من خلال القوة الغاشمة التي عادة ما يستخدمها البوليس والجيش والاقتصاد. ويقول أصحاب نظريات الصراع الاجتماعي الأوائل أن المال هو الآلية التي تخلق الفوضى الاجتماعية. كما توضح أيضًا النظرية أن المجتمع يتم إنشاؤه من الصراع الاجتماعي الدائر بين الجماعات المختلفة. وهناك نظريات أخرى عن الانحراف، النظرية الوظيفية ونظرية التحكم ونظرية الضغط. كما أنها تشير إلى أنواع مختلفة من التفاعل الاجتماعي الإيجابي الذي قد يحدث في إطار العلاقات الاجتماعية.

فيما يتعلق بدفع إيجار للإسكان. يجادل صاحب نظرية الصراع أن هذه العلاقة غير متكافئة وتفضل " أصحاب المنازل. فقد يدفع المستأجر إيجارًا لمدة 50 عامًا وبرغم ذلك لا يكون لهم أي حق أو استفادة اقتصادية من الملكية. وهذا النوع من العلاقة هو ما يستخدمه صاحب نظرية الصراع لإظهار أن العلاقات الاجتماعية هي حول النفوذ والاستغلال

يواصل بادجيت حديثه قائلاً "يجادل ماركس أنه من خلال عملية جدلية، كان التطور الثقافي-الاجتماعي موجهاً بواسطة نتيجة صراع الطبقات الاجتماعية. وتجادل الماركسية أن التاريخ البشري يتحدث كله عن هذا الصراع، وهو أنه نتيجة لاستغلال الأغنياء الأقوياء للفقراء الضعفاء. ومن هذا المنظور، يُصنع المال من خلال استغلال العامل. وهناك من يقول أنه من أجل كسب صاحب مصنع للأموال، يجب عليه دفع أجور للعاملين أقل مما يستحقونها

وبالتالي، تقول النظرية الاجتماعية أن الجماعات داخل المجتمع الرأسمالي تميل إلى التفاعل بطريقة مدمرة، والتي لا تسمح بأي منفعة متبادلة والقليل من التعاون. ويتمثل الحل الذي تقترحه الماركسية في ثورة العمال لكسر الهيمنة السياسية والاقتصادية للطبقة الرأسمالية بهدف إعادة تنظيم المجتمع على أسس من الملكية الجماعية والرقابة الديمقراطية الشاملة

نظريات الصراع الاجتماعي

وفقاً لكارل ماركس، هناك فئتان اجتماعيتان رئيسيتان في جميع المجتمعات الطبقيّة وهما: الطبقة الحاكمة والطبقة المحكومة. حيث تستمد الطبقة الحاكمة قوتها من ملكيتها وسيطرتها على قوى الإنتاج. وتستغل الطبقة الحاكمة الطبقة المحكومة وتضطهدها. ونتيجة لذلك هناك صراع رئيسي في المصالح بين الطبقتين.

تعد مؤسسات المجتمع المختلفة مثل النظام القانوني والسياسي أدوات لهيمنة الطبقة الحاكمة كما أنها تعمل على تعزيز مصالحها. ويعتقد ماركس أن المجتمع الغربي تطور على مدار أربعة عصور رئيسية- وهي الشيوعية الأولية والمجتمع القديم والمجتمع الإقطاعي والمجتمع الرأسمالي.

يمثل الشيوعية الأولية مجتمعات ما قبل التاريخ وهي تقدم المثال الوحيد للمجتمع اللا طبقي. ومن ثم تم تقسيم جميع المجتمعات إلى طبقتين رئيسيتين - السادة والعبيد في عصر المجتمع القديم، واللوردات والعبيد في المجتمع الإقطاعي والرأسمالي والعمال العاملين بالأجور في المجتمع الرأسمالي. ويرى ويبر طبقة من الناحية الاقتصادية، فيقول إن الطبقات تتطور في اقتصادات السوق التي يتنافس بها الأفراد لتحقيق مكاسب اقتصادية.

يعرف ماكس فيبر الطبقة بأنها مجموعة من الأفراد الذين يتشاركون موقفاً مماثلاً في اقتصاد السوق وبحكم هذا الواقع يحصلون على مكافآت اقتصادية مماثلة. وبالتالي فإن وضع طبقة الشخص يمثل بشكل أساسي وضعه في السوق. وأولئك الذين يتشاركون وضع طبقة مماثلاً يتشاركون أيضاً في فرص حياة مماثلة. ويؤثر وضعهم الاقتصادي بشكل مباشر على فرصهم في الحصول على تلك الأشياء المعروفة بأنها مرغوبة في مجتمعهم.

يجادل ماكس فيبر أن الانقسام الطبقي الرئيسي يحدث بين أولئك الذين يملكون قوى الإنتاج وأولئك الذين لا يملكونها. وصنف الطبقة التالية في المجتمع الرأسمالي: الطبقة العليا المالكة وطبقة العمال المهنيين الأقل ملكية الذين يعملون بأجر والطبقة البرجوازية الصغيرة وطبقة من يمارسون العمل اليدوي.

أنواع العلاقات

عادة ما ينظر إلى العلاقة على أنها اتصال بين أفراد، مثل العلاقة الرومانسية أو علاقة الطفل بالوالدين. ويمكن للأفراد أيضًا بناء علاقات مع مجموعات من الأشخاص، مثل العلاقة بين القس ورعيته أو بين العم والأسرة أو بين رئيس البلدية والمدينة. وفي النهاية قد تبني المجموعات أو حتى الأمم علاقات مع بعضها، على الرغم من أن هذا مجال أوسع بكثير من الموضوع الذي يغطي العلاقات بين الأشخاص. (للحصول على مزيد من المعلومات حول العلاقات بين المجموعات بينما يركز معظم الباحثين في العلاقات على العلاقات الفرعية الصغيرة بين الأشخاص بما في ذلك شركاء الرومانسية أو الزوجان

وعادة ما تشتمل العلاقات بين الأشخاص على الاعتماد المتبادل. ويميل الأشخاص في حالة بناء العلاقات إلى أن يؤثروا في بعضهم، وتبادل أفكارهم ومشاعرهم والمشاركة في الأنشطة مع بعضهم. وبسبب هذا الترابط، فإن معظم الأشياء التي تتغير أو تؤثر في أحد طرفي العلاقة سيكون لها قدر معين من التأثير في الطرف الآخر.

مجال الدراسة

يحتوي مجال دراسة العلاقات بين الأشخاص على فروع عدة للعلوم الاجتماعية بما في ذلك تخصصات مثل علم الاجتماع وعلم النفس وعلم الإنسان والخدمة الاجتماعية. وتطورت الدراسة العلمية لموضوع العلاقات في أثناء تسعينيات القرن الماضي حتى أصبح يُشار إليها باسم "علم العلاقات"، التي يميز نفسه عن الدليل القصصي أو أشباه الخبراء عن طريق بناء الاستنتاجات على البيانات وتحليلها بصورة موضوعية. وتعد الروابط بين الأشخاص أيضًا أحد محاور علم الاجتماع الرياضي

تطور المجال

العلاقات بين الأشخاص هي أنظمة حيوية تتغير باستمرار أثناء وجودها. تشبه العلاقات الكائنات الحية، إذ أن لها بداية وعمراً زمنياً وأيضاً نهاية. تنمو هذه العلاقات وتتحسن تدريجياً، ففي البداية يتعرف الأشخاص على بعضهم ثم إما أن تصبح العلاقة أكثر دفئاً أو تتدهور حتى تنتهي ثم يمضي كل طرف في حياته لتكوين

أحد النماذج الأكثر (George Levinger) علاقات جديدة مع آخرين. طرح العالم النفسي جورج ليفينجر تأثيراً لنمو العلاقات. وتم صياغة هذا النموذج لوصف العلاقات الرومانسية للبالغين من جنسين مختلفين، ولكن تم تطبيقه على أنواع أخرى من العلاقات بين الأشخاص أيضاً. ووفقاً لهذا النموذج، فإن التطور الطبيعي للعلاقة يسري في خمس مراحل:

التعارف - والذي يعتمد على علاقات سابقة والقرب البدني والانطباعات الأولى ومجموعة عوامل أخرى. إذا بدأ شخصان يحب كل منهما الآخر، فقد تؤدي التفاعلات المستمرة إلى المرحلة التالية، ولكن التعارف يمكن أن يستمر إلى ما لا نهاية.

البناء - أثناء هذه المرحلة يبدأ الأشخاص في أن يثق ويرعى كل منهما الآخر. وهناك عوامل ستؤثر على ما إذا كانت العلاقة ستستمر أم لا؛ مثل الحاجة إلى الصداقة الحقيقية والتوافق وعوامل التصفية مثل الخلفية المشتركة والأهداف.

الاستمرار - تأتي هذه المرحلة عقب التزامات متبادلة لصداقة طويلة المدى أو علاقة رومانسية أو زواج. وعادة ما تطول هذه الفترة وتتسم بالاستقرار النسبي. وعلى أية حال فإن النمو المستمر للعلاقة وتطورها سيحدث في أثناء هذه الفترة. الثقة المتبادلة أمر ضروري للحفاظ على العلاقة.

التدهور - ليس حتمياً أن تمر جميع العلاقات بهذه المرحلة، ولكن العلاقات التي تتدهور تبدو عليها سمات المشاكل مسبقاً. قد يحدث نوع من الملل أو الاستياء أو عدم الرضا وحينئذ يضعف التواصل ولا يحدث الكشف عن الذات. وقد يحدث نوع من فقدان في الثقة أو حالات الخيانة كاستمرار لتدهور العلاقة وفي النهاية تنتهي (هذه العلاقة). (أو قد يجد بعض الأطراف طريقة لحل المشاكل وإعادة توطيد الثقة).

الإنهاء - تمثل المرحلة الأخيرة انتهاء العلاقة، إما بالانقضاء في حالة العلاقة السليمة أو بالانفصال.

قد تشتمل علاقات الصداقة على بعض درجات التّعدي. وبمعنى آخر، قد يصبح الشخص صديقاً لصديق صديقه الحالي. ومع ذلك، إذا كان هناك شخصان تربطهم علاقة شراكة مع الشخص ذاته، فقد يصبحون متنافسين بدلاً من صديقين. ووفقاً لذلك، فقد تنهار الصداقة بسبب الشراكة لصديق.

العلاقات المزدهرة

يستخدم علماء النفس مصطلح "العلاقات المزدهرة" لوصف العلاقات بين الأشخاص التي ليست سعيدة فحسب وإنما تتسم بالنمو والمرونة. وتسمح العلاقات المزدهرة أيضًا بالتوازن الحيوي بين التركيز على العلاقات القوية والتركيز على العلاقات الاجتماعية الأخرى

خلفية عامة

في حين ركز علماء النفس التقليديون المتخصصون في العلاقات الوثيقة على الخلل في العلاقة، يشير علم النفس الإيجابي إلى أن صحة العلاقة ليس معناها مجرد غياب الخلل في العلاقة. تُبنى العلاقات السليمة على أساس من الارتباط الآمن ويتم الحفاظ عليها بالحب وسلوكيات العلاقة الإيجابية الهادفة. إضافة إلى إمكانية "ازدهار" العلاقة السليمة. يبحث علماء النفس الإيجابيون عن أسباب ازدهار العلاقات القائمة وما المهارات التي يمكن أن يكتسبها أطراف العلاقة لتعزيز العلاقات الحالية والمستقبلية. ويفترض نهج المهارات الاجتماعية أن الأفراد يختلفون في مستوى مهارات الاتصال الشخصي التي تؤثر في علاقاتهم. العلاقات التي يمتلك فيها الأطراف مهارات اتصال ذات صلة وبياشرونها تكون أكثر إرضاءً واستقرارًا من العلاقات التي يفتقد أطرافها لمهارات الاتصال المناسبة

ارتباط الكبار ونظرية الارتباط

تُبنى العلاقات السليمة على أساس من الارتباطات الآمنة ، يمكن للأشخاص تحقيق أفضل مستوى من العلاقات المزدهرة والآمنة. وهذا يرجع إلى أن السلوكيات الاجتماعية التي تعزز مشاعر الارتباط تحفز أيضًا فرز الناقلات العصبية مثل الأوكسيتوسين والإندورفين التي تخفف الضغط وتبعث مشاعر الاطمئنان

الحب

تعطي القدرة على الحب عمقًا للعلاقات البشرية، وتقرب الأشخاص من بعضهم جسديًا وعاطفيًا، مما يجعلهم (Robert Sternberg) يفكرون مليًا في أنفسهم والعالم من حولهم. أثبت العالم النفسي روبرت ستيرنبرغ في نظرية مثلث الحب أن الحب خليط من ثلاثة مكونات: بعض (1) العاطفة أو الانجذاب (2) مشاعر المودة، و(3) الترابط، بما في ذلك قرار البدء في هذه العلاقة والمحافظة عليها. ويمثل وجود المكونات

الثلاثة الحب المتكامل؛ الذي يعد أقوى أنواع الحب. إضافة إلى أن وجود العلاقة والعاطفة في العلاقات الزوجية ينبئ بوجود حالة من الرضا والتوافق بين الزوجين. يعد التوافق أيضاً أفضل مؤشر على الرضا في العلاقة، لا سيما في العلاقات طويلة المدى. وتشتمل النتائج الإيجابية للوقوع في الحب على زيادة التقدير الذاتي والشعور بالكفاءة الذاتية.

النظريات والأبحاث التجريبية

الكونفوشيوسية

إن الكونفوشيوسية هي دراسة ونظرية حول العلاقات لا سيما في إطار التسلسل الهرمي. التسلسل الهرمي الاجتماعي - الهدف الرئيس للكونفوشيوسية - ينشأ جزئياً من أن كل فرد يعرف مكانه في الترتيب الاجتماعي، ويقوم بدوره على نحو جيد في هذا المجتمع. وتنشأ واجبات معينة من موقف كل شخص في علاقته مع الآخرين. يجد الفرد نفسه في الوقت ذاته منخرطاً في عدة علاقات مختلفة مع أشخاص مختلفين: كصغير في علاقة مع الآباء والشيوخ، وككبير في علاقته مع إخوته والطلاب الصغار وآخرين. ويعد الصغار في الكونفوشيوسية مدينين للكبار بالتبجيل والكبار عليهم برهم ورعايتهم. ويعد التركيز على مبدأ التبادلية هو السائد في ثقافات شرق آسيا حتى يومنا هذا.

علاقات الإدراك

توضح نظرية إدراك العلاقات كيفية تعزيز القربى في العلاقات. الإدراك هو "عملية المعرفة المتبادلة التي تتضمن الأفكار والمشاعر والسلوكيات المستمرة والتفاعلية في علاقة الشخص بغيره". ويشتمل "الإدراك" على خمسة مكونات:

المعرفة والتعرف: السعي لفهم الشريك

بناء علاقة-تعزيز السمات السلوكية: إعطاء فائدة الشك

القبول والاحترام: التعاطف والمهارات الاجتماعية

الحفاظ على المعاملة بالمثل: المشاركة الفعالة في تعزيز العلاقة

الاستمرار في الإدراك: الإصرار على الاهتمام

ثقافة التقدير

(John Gottman) بعد إجراء دراسة على مجموعة من الأزواج لعدة سنوات، طرح العالم النفسي جون جوتمان نظرية "المعدل السحري" للزيجات الناجحة. تشترط النظرية لنجاح الزواج أن يكون الزوجان في متوسط خمسة تفاعلات إيجابية إلى تفاعل سلبي واحد. وإذا انتقل المعدل إلى 1:1، أصبح الطلاق أكثر احتمالاً. وتشتمل التفاعلات بين الأشخاص المقترنة بعلاقات سلبية على النقد والتحقير والحيل النفسية واحتكار الكلام. وبمرور الوقت يهدف العلاج إلى تحويل الإستراتيجيات بين الأشخاص إلى أخرى أكثر إيجابية، والتي تشتمل على الشكوى والتقدير وقبول المسؤولية والتهدئة الذاتية. وبالمثل، قد يدخل أطراف العلاقات الشخصية مكونات إيجابية إلى المواضيع الصعبة لتجنب الانفصال العاطفي.

الاستفادة من الأحداث الإيجابية

قد يستفيد الأشخاص من الأحداث الإيجابية في سياق العلاقات الشخصية للعمل تجاه ازدهار العلاقات. وعادة ما يرجع الأشخاص إلى آخرين لمشاركتهم أخبارهم الجيدة (تسمى "الاستفادة"). أظهرت الدراسات أن كلاً من إخبار الغير بالأحداث الجيدة واستجابة الشخص الذي شاركك الأحداث له توابع شخصية ويؤثر في العلاقة بين الأشخاص، بما في ذلك زيادة العواطف الإيجابية والرفاهية الشخصية واحترام الذات وتعزيز مزايا العلاقة التي تتضمن العلاقة القوية والالتزام والثقة والارتباط والقربى والاستقرار. وأثبتت الدراسات أيضاً أن الاشتراك في الأحداث الإيجابية ارتبط بزيادة التأثير الإيجابي والشعور بالرفاهية (بعيداً عن أثر الحدث الإيجابي ذاته). بينما أفادت دراسات أخرى أن العلاقات التي استجاب أطرافها إلى الاتصالات التي تحمل "أنباء جيدة" قد شهدت ارتفاع العلاقة الطيبة.

المصدر بتعديلات

t.ly/WOKJ

ذم السفه والحمق في واحه الشعر

قال دعل الخزاعي

حُصِّلَتْهَا مِنْ خَلَّةِ الْأَحْمَقِ عداوة العاقلِ خيرٌ إذا
 عن ظلمك استحيا فلم يخرق لأنَّ ذا العقلِ إذا لم يرع
 دينٍ ولا ودٍّ ولا يتَّقي ولن ترى الأحمقَ يُبقي على

وقال الشافعي

فأكرهُ أن أكونَ له مجيباً يخاطبني السفيهُ بكلِّ قبح
 كعودٍ زاده الإحراقُ طيباً يزيدُ سفاهةً فأزيدُ حلماً

وقال ابن الوردي

صحبة الحمقى وأربابِ البخلِ وادَّرعُ جدًّا وكدًّا واجتنبُ

وقال المتوكل الليثي

إنَّ السَّوِيَّةَ مُعَنَّفٌ مَشْتُوْمٌ لا تتبَّعْ سُبُلَ السَّفَاهَةِ وَالْحَنَا

وقال مسكين الدارمي

إنَّما الأحمقُ كالثوبِ الخلقُ اتَّقِ الأحمقَ أن تصحبه

حرَّكته الرِّيحُ وَهناً فانخرقُ
 هل ترى صدعَ زجاجٍ متَّفِقُ
 كلُّما رَفَعْتَ منه جانباً
 أو كصدعٍ في زجاجٍ فاحشٍ
 أفسدَ المجلسَ منه بالخرقُ
 وإذا جالستَه في مجلسٍ
 زاد جهلاً وتمادى في الحمقُ
 وإذا نهته كي يرعوي

وقال آخر:

في رفعه الصَّوتِ وفي همِّه
 ما يبلغُ الجاهلُ من نفسه
 لن يسمعَ الأحمقُ من واعظٍ
 لن تبلغَ الأعداءُ من جاهلٍ
 تُرَجَى كبعدِ النِّجمِ في لمسِه
 والحمقُ داءٌ ما له حيلةٌ

وقال سالم بن ميمون الخواص:

فخيرٌ من إجابته السُّكوتُ
 عيبٌ عن الجوابِ وما عيبُ
 إذا نطق السَّفيه فلا تجبه
 سكتٌ عن السَّفيه فظنُّ أني
 قذى في جوفِ عيني ما قذيتُ
 شرارُ النَّاسِ لو كانوا جميعاً
 خزيتُ لمن يجافيه خزيتُ
 فلسْتُ مجاوباً أبداً سفيهاً

وقال صالح بن عبد القدوس:

من أن يكونَ له صديقٌ أحمقُ
 إنَّ الصَّدِيقَ على الصَّدِيقِ مصدِّقُ
 ولأن يعادي عاقلاً خيرٌ له
 فاربأ بنفسِك أن تصادقَ أحمقاً

وقال الشاعر

وأجدى من الصاحب الأحمق عدوك ذو العقل أبقى عليك

وقال آخر

أولا تلقهم بالعقل إن كنت ذا عقل تحامق مع الحمقى إذا ما لقيتهم

وقال آخر

فإنك إن أودعته منه أحمق فلا تودعن الدهر سرّك أحمقا

قال الشاعر

إلا حماقة أعيث من يداويها لكل داء دواء يستطب به

وقال آخر

ولا تجاهل في قوم حليمان ما تمّ حلم ولا علم بلا أدب
وليس يلبسه إلا سفيهان وما التّجاهل إلا ثوب ذي دنس

وأشّد الكريزي

بحسن الحلم إن العزّ فيه تجرّد ما استطعت من السّفيه
ويبرم بالّلجاجة منصفيه فقد يعصي السّفيه مؤدبيه

كعير السوء يرمحُ عالقيه تلينُ له فيغلظُ جانباه

:وأنشده محمد بن عبد العزيز لموسى بن سعيد بن عبد الرحمن بن المقنع الأنصاري

يَطْفَنَ بقلبِ المرءِ دونَ غشائِهِ ثلاثُ جلالِ كُلِّها غيرُ طائِلِ

وإعجابُ ذي الرأى السَفِيهِ برأيه هوى النَّفْسِ ما لا خيرَ فيه وشحُّها

t.ly/A0Sn

أقوال السلف والعلماء في السّفه والحُمق

- عن مجاهد قال: (كنت عند ابن عبّاس، فجاءه رجل، فقال: إنّه طلق امرأته ثلاثاً، فسكت حتى ظننت أنّه سيردّها إليه، فقال: ينطلق أحدكم فيركب الأحموقة، ثمّ يقول: يا ابن عبّاس! يا ابن عبّاس، إنّ الله قال: وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا [الطلاق: 2]، وإنّك لم تتق الله، فلا أجد لك مخرجاً، عصيت ربّك، وبانت منك امرأتك
- وعن أنس بن سيرين قال: سمعت ابن عمر، قال: (طلق ابن عمر امرأته وهي حائض، فذكر عمر للنبيّ ﷺ، فقال: ليراجعها. قلت: تُحتسب؟ قال: فمه. وعن قتادة، عن يونس بن جبير، عن ابن عمر، قال: مُرّه . فليراجعها. قلت: تُحتسب؟ قال: رأيت إن عجز واستحمق؟
- . وعن يسير بن عمرو -وكان قد أدرك الصحابة- قال: (اهجر الأحمق؛ فليس للأحمق خيرٌ من هجرانه - عن أبي جعفر الخطمي أنّ جدّه عمير بن حبيب -وكان قد بايع النبيّ ﷺ أوصى بنيه، قال لهم: (أي بني! إيّاكم ومخالطة السّفهاء؛ فإنّ مجالستهم داء، وإنّه من يحلم عن السّفية، يُسرّ بحلمه، ومن يُجبه يندم
- وعن وهب بن منبه قال: (الأحمق كالثوب الخلق: إن رفاته من جانبٍ انخرق من جانبٍ آخر، مثل الفخار . المكسور، لا يرقّع ولا يُشعب ولا يُعاد طيناً
- وسأل سليمان بن عبد الملك أبا حازم: من أحمق الناس؟ قال أبو حازم: (من حطّ في هوى رجل وهو ظالم، . فباع آخرته بدنياه غيره
- وكان شريح يقول: (لئن أزاول الأحمق أحبّ إليّ من أن أزاول نصف الأحمق، قيل: يا أبا أمية ومن نصف . الأحمق؟ قال: الأحمق المتعاقل
- . وقال الحسن: (هجر الأحمق قُرْبَةً -
- . وقال العاملي: (السكوت عن الأحمق جوابه -
- . وقال يحيى بن خالد البرمكي: (السّفية إذا تنسّك تعاضم -

- وأوصى المنذر بن ماء السماء ابنه النعمان بن المنذر، فقال: أمرك بما أمرني به أبي، وأنهاك عمّا نهاني عنه: أمرك بالشُّح في عِرْضِكَ، والانجِدَاع في مالك، وأنهاك عن ملاحاة الرِّجال وسيِّما الملوك، وعن .ممازحة السُّفهاء .
- . وقال ابن الجوزي: (السَّعة نباح الإنسان -

t.ly/iy0W

معنى السَّفَه والحُمُق لغةً واصطلاحًا

معنى السَّفَه لغةً:

السَّفَه: خِفَّة الحِلْمِ أو نَقِيضُهُ أو الجَهْلُ، والسَّفَهُ نَقْصٌ في العَقْلِ وأصله الخِفَّةُ، من سفه سفهاً من باب تعب، وسفه بالضم سفاهة وسفاهاً، أي: صار سَفِيهًا، فهو سفيه، والأنثى سفيهة، والجمع سفهاء. وسفه الحق جهله، وسفهه تسفيهاً: نسبه إلى السَّفَه.

معنى السَّفَه اصطلاحًا:

السَّفَه: نقيض الحِلْم وهو سرعة الغضب، والطَّيش من يسير الأمور، والمبادرة في البطش، والإيقاع بالمؤذي، والسَّرَف في العقوبة، وإظهار الجزع من أدنى ضررٍ، والسَّبُّ الفاحش

وقال الجرجاني: (السَّفَه: عبارة عن خِفَّة تعرض للإنسان من الفرح والغضب، فتحمله على العمل بخلاف (طور العقل، وموجب الشرع

). وقال ابن القيم: (السَّفَه غاية الجهل، وهو مركَّب من عدم العلم بما يُصْلِح معاشه ومعاده، وإرادته بخلافه

معنى الحُمُق لغةً:

الحُمُق قِلَّةُ العَقْلِ وفسادٌ فيه. وقد حَمَقَ الرَّجُلُ -بالضَّم- حماقةً فهو أَحْمَق. وحَمِقَ -أيضًا بالكسر- يَحْمُقُ حُمُقًا، فهو حَمِق. وامرأة حَمَقَاء، وقوم ونسوة حُمُق وحَمَقَى وحَمَاقَى

معنى الحُمُق اصطلاحًا:

. (قال ابن الأثير: (حقيقة الحُمُق: وضع الشيء في غير موضعه مع العلم بقُبْحه

. (وقال النووي: (حقيقة الأحمق: مَنْ يعمل ما يضرُّه مع علمه بقُبْحه

t.ly/p22U

وأعرض عن الجاهلين

كثيرا ما تتحدث كتب التربية الإسلامية والتنمية البشرية عن فنون وآداب الحوار، حيث ترشد المرء للعديد من التوجيهات الراقية والآداب السامية حين الانخراط في حوارات مع الآخرين، هذا فضلا عن حيثيات مهارات الكلام وآليات التأثير والإقناع التي تركز عليها منتديات التنمية البشرية على تنوع صورها المقروءة والمسموعة والمرئية.

ومن التوجيهات الراقية التي تذخر بها تلك المصادر، أننا يجب أن نتقن مهارة الإنصات قبل مهارة الكلام، وأننا إن أردنا أن نسمعنا الآخرين علينا أن نسمعهم أيضا، وأن الحوار الناجح يقوم على التوازن بين الإرسال والاستقبال، ومن مقولات حكيم أفريقي قديم: إن لاحظت أن الذي أمامك لا يريد سماعك، فاصمت وأنصت إليه، ربما تعلم حينها لماذا لم يكن يستمع إليك

لكن هذه المثالية في الحوارات ما يكون موقفها إن وجدت محاورك ثثارا مستأثرا بكل أطراف الحديث، ما يقوله يعيده، وما يعيده يزيده، من غير كلل ولا ملل. خاصة وإن كان أكبر منك سنا أو منصبا أو درجة علمية، حيث يرى -بلسان حاله- أنه الأحق بالكلام، والأجدر بالتحليل، والأولى بتقديم النصح بحكم أسبقيته!! العمرية أو خبرته الحياتية أو درجته العلمية

ومن المثاليات النبيلة التي تذخر بها أدبيات فنون الحوار هي جعل الرفق واللين أساسا للمحاورة المثمرة، لأن الفضاطة تغلق منافذ الاستقبال عند الطرف الآخر، وتحمله على أن يكون في موقف الخصم المعاند، أو المدافع عن النفس المشاكس، وما أجمل ما خاطب الله تعالى به موسى وهارون -عليهما السلام- حين أمرهما بالرفق في الحوار بفرعون رغم إدعائه الربوبية، فقال تعالى: {فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى} [طه:44]

لكن كيف يكون الموقف لو أنك أحسست من ثنايا الحوار أن محاورك مبعضا لك، ناقما عليك، لا يتقبل منك أي كلمة، ويعاندك لمجرد المعاندة.. فبعض الناس مثلا لا يطبق الملتحين أو المنتقبات ويرى فيهم مثلا للتطرف والجمود والإرهاب، وقد تجد مثل هذا الكره أيضا بين أرباب الصنعة أو المهنة الواحدة، تحت تأثير الحقد أو الحسد، وقد يكون البغض من مكونات الجبلة الشخصية، فمن النساء من تكره من هي أجمل منها، ومن الرفاق من يبغض من هو أكثر منه تميزا.. وهكذا

وحالات المثالية وضدها يطول سردها، لكن القصد هو كيف يكون التصرف لو وصلت مع محاورك لطريق مسدود، ووجدت أن كل المثاليات والمهارات والذوقيات الحوارية لا طائل منها، وأنت تحاول عبثاً أن تستنبتها في غير منبتها .. هنا يتوجب عليك أن تسترشد بالآية الكريمة: {خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} [الأعراف:199]

قدم المدينة عيينة بن حصن ونزل على ابن أخيه الحر بن قيس، وكان من النفر الذين يدنيهم عمر -رضي الله عنه-، وكان القراء أصحاب مجلس عمر ومشاورته كهولاً كانوا أو شباناً، فقال عيينة: يا ابن أخي، هل لك وجهٌ عند الأمير، فاستأذن لي عليه. قال سأستأذن لك عليه. قال ابن عباس: فاستأذن الحر لعيينة، فأذن له عمر، فلما دخل قال: هي يا ابن الخطاب .. فوالله ما تعطينا الجزل، ولا تحكم بيننا بالعدل. فغضب عمر حتى هم أن يوقع به. فقال الحر: يا أمير المؤمنين، إن الله عز وجل قال لنبيه -ﷺ-: {خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} وإن هذا من الجاهلين، فوالله ما جاوزها عمر حين تلاها عليه، وكان وقافاً عند كتاب الله [البخاري:4276]

إن الإعراض عن الجاهلين أدب جم، وخلق راق، وسلوك يسد باب العداوة ويحسم الخصومة، ويدحض نزغات الشيطان.

وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} أي الذين من شأنهم أن تدعوهم لا يسمعوا، وينظرون إليك وهم لا يبصرون، فتكون { مرتبة على العلة الموجبة لذلك وهي الجهل. [البحر المحيط:28/6] والأمر بالإعراض عن الجاهلين حضٌّ على التخلق بالحلم، والتنزه عن منازعة السفهاء، وعلى الإغضاء عما يسوء. كقول من قال: إن هذه قسمة ما أريد بها وجه الله، وقول الآخر: أن كان ابن عمك، وكالذي جذب رداءه -ﷺ- حتى جَزَّ في عنقه، وقال: [أعطني من مال الله [البحر المحيط:29/6]

وأعرض عن الجاهلين} من الجهالة ضد الرشد، والجهالة ضد العلم .. وهما قريب من قريب .. والإعراض { يكون بالترك والإهمال؛ والتهوين من شأن ما يجهلون به من التصرفات والأقوال؛ والمرور بها مر الكرام؛ وعدم الدخول معهم في جدال لا ينتهي إلى شيء إلا الشد والجذب، وإضاعة الوقت والجهد .. وقد ينتهي السكوت عنهم، والإعراض عن جهالتهم إلى تذليل نفوسهم وترويضها، بدلاً من الفحش في الرد واللجاج في العناد. فإن لم يؤد إلى هذه النتيجة فيهم، فإنه يعزلهم عن الآخرين الذين في قلوبهم خير. إذ يرون صاحب

الدعوة محتملاً معرضاً عن اللغو، ويرون هؤلاء الجاهلين يحمقون ويجهلون فيسقطون من عيونهم ويُعزلون! [وما أجد صاحب الدعوة أن يتبع هذا التوجيه الرباني العليم بدخائل النفوس. [في ظلال القرآن: 346/3]

وقد جمعت هذه الآية مكارم الأخلاق، لأن فضائل الأخلاق لا تعدو أن تكون عفواً عن اعتداء فتدخل في {خُذِ الْعَفْوَ}، أو إغضاء عما لا يلائم فتدخل في {وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ}، أو فعل خير واتساما بفضيلة فتدخل في {وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ} أي بالمعروف [التحرير والتنوير: 401/8] بتصرف

يقول الشيخ الشعراوي: والعرف هو السلوك الذي تعرف العقول صوابه، وتطمئن إليه النفوس، ويوافق شرع الله، ونسبته العرف؛ لأن الكل يتعارف عليه، ولا أحد يستحي منه، لذلك نسمع في شتى المجتمعات عن بعض ألوان السلوك: هذا ما جرى به العرف. وما يجري به العرف عند المجتمعات المؤمنة يعتبر مصدراً من مصادر الأحكام الشرعية

وخير مثال على ذلك: أننا نجد الشاب لا يخجل من أن يطرق باب أسرة ليطلب يد ابنتها، لأن هذا أمر متعارف عليه ولا حياء منه، بينما نجد المجتمع المسلم يستحي أن يوجد بين أفرادها إنسان يزني، والغاية من الزنا الاستمتاع، والغاية من طلب يد الفتاة هو الاستمتاع، لكن هناك فارق كبير بين متعة يحرّمها الله عز وجل، ومتعة يُحلّها الله تعالى

وفي نهاية الآية يقول الله تعالى: {وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} وكيف يكون الإعراض عن الجاهلين؟. يخطئ من يظن أن الجاهل هو الذي لا يعلم، لأن من لا يعلم هو الأمي، أما الجاهل فهو من يعلم قضية تخالف الواقع. ونلاحظ أن المشكلات لا تأتي من الأميين الذي لا يعلمون، فالأمي من هؤلاء يصدق أي قضية تحدثه عنها وتكون مقبولة بالفطرة؛ لأنه لا يملك بديلاً لها، أما الجاهل فهو من يعلم قضية مخالفة للواقع، ويحتاج إلى تغيير علمه بتلك القضية، والخطوة الثانية أن تقنعه بالقضية الصحيحة

والحق هنا يوضح: أعرض عن الجاهل الذي يعتقد قضية مخالفة للواقع ويتعصب لها، وأنت حين تعرض عن الجاهل، يجب ألا تماريه، أي لا تجادله؛ لأن الجدل معه لن يؤدي إلى نتيجة مفيدة؛ لذلك أقول لكل من يواجه قضية التدين ولم يقرأ عن الدين كتاباً واحداً، وقرأ في كتب الانحراف عن الدين المئات، أقول له: كما قرأت فيما يناهض الدين مئات الكتب، فمن الحكمة يجب عليك أن تكون عادلاً ومنصفاً فتقرأ في مجال التدين بعض الكتب الخاصة به مثلما قرأت في غيرها

وإن أردت أن تبحث قضية الدين بحثاً منطقياً يصح لك عقيدتك، فعليك أن تخرج كل الاقتناعات المسبقة من قلبك ووجدانك. وتدرس الأمرين بعيداً عن قلبك، ثم أدخل إلى قلبك الأمر الذي تترتاح إليه، لكن لا تحتفظ في قلبك بقضية وتناهض منطوقها بظاهر لسانك. والحق سبحانه وتعالى يقول: {مَا جَعَلَ اللَّهُ لِرَجُلٍ مِّن قَلْبَيْنِ فِيهِ}. [جَوْفِهِ] [الأحزاب: 4]

فأنت لك قلب واحد، إما أن يمتلئ بالإيمان واليقين وإما بغير ذلك. والقلب حيز واحد فلا تشغله أنت بباطل، حين تبحث قضية الحق، بل أخرج الباطل من قلبك أولاً، واجعل الباطل والحق خارجه، وابحث بعقلك، والذي ييسرُ إليك أن تدخله إلى قلبك فأدخله

<https://www.islamweb.net/ar/article/201268/>

وأعرض عن الجاهلين

عندما وعظ لقمان ابنه كان مما وعظه به قوله: {يَا بُنَيَّ أَقِمِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَاصْبِرْ
(عَلَى مَا أَصَابَكَ) {لقمان: 17}

"قال ابن كثير: "علم أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، لا بد أن يناله من الناس أذى ، فأمره بالصبر

ذلك أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر يأمر الناس بتكاليف الشرع وربما لا تشتهيهم أنفسهم، ولا يرضي أهواءهم، وينهاهم عن هوى النفس وملذات الحس المحرمة، فيسمع منهم ما يؤذيه، ويرى منهم ما لا يرضيه، فلزم أن يوطن نفسه على ذلك ولا يلتفت لكل قول أو فعل وإلا انقطع العمر في الأخذ والرد، وعاد الأمر بضرر أكبر.. ولهذا قال الله لنبيه صلوات الله وسلامه عليه، وهو أكبر الدعاة إلى الله: {خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ
(بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ) {الأعراف: 199}

وهذه الآية العظيمة تُعَدُّ بَلَسَمًا لكثيرٍ من الأدواء التي يُبْتَلَى بها كثيرٌ من العقلاء؛ حيثُ يُبْتَلُونَ بِمَنْ لا خلاق لهم من السفهاء الذين يُثيرون حولهم الغبار، ويُسيئون إليهم بالكلام البذيء المؤذي. وخيرُ علاجٍ لتلك الإساءاتِ هو الإعراضُ عن الجاهلين؛ فَمَنْ أَعْرَضَ أَرَاخَ نَفْسَهُ، وَسَلِمَ مِنْ سَمَاعِ مَا يُؤْذِيهِ

ولهذا كان من وصف عباد الرحمن في سورة الفرقان قوله تعالى: {وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ
(هُونًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا) {الفرقان: 63}

فهذا هو الوصف الثاني لهم بعد التواضع بالمشي على الأرض هونا وتواضعا لا بطرا وكبرا، فيأتي المظهر الخارجي الثاني لعباد الرحمن، بالإعراض عن الجاهلين، حتى صارَ فيهم سجيةً وطبعًا لا كلفةً فيه، وهو لسانهم الرطبُ وَمَنْطِقُهُمُ الْعَدْبُ، فلا يردون الإساءة بالإساءة، ولا التهمة بمثلها، وإنما آثروا السلام، وكانهم لا يعلمون شيئًا مما يقولُ الجاهلون

ومع أن الإسلام شرع للمسلم أخذ حَقِّهِ مَمَّنْ ظَلَمَهُ؛ إِلَّا أَنَّهُ يَذُكَّرُ هُنَا الْأَكْمَلَ لِعِبَادِ الرَّحْمَنِ، خَاصَّةً الدَّعَاةَ، فَقَدْ ظَلَمُوا مِنَ الْجَاهِلِينَ فَكَانَ الْمُقَابِلُ السَّلَامَ، وَهُوَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ نَبِيِّهِ {خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} (الأعراف: 199).

"قال جعفرُ الصادقُ - رحمه الله -: "ما في القرآن أجمع لمكارم الأخلاق من هذه الآية

فوائد ومنافع الإعراض عن أهل الجهالة

وقد جاء في كتاب مجالس تدبر القرآن، نقلا عن محمد بن إبراهيم الحمد، بعض فوائد ومنافع للإعراض عن جهل الجاهلين، وعدم مقابلة ذلك بمثله.. فكان مما قال

بالإعراض عن الجاهلين يحفظ الرَّجُلُ على نفسه عِزَّتَها، إذ يَرَفَعُها عن الطائفة التي تَلِدُ المهاترة والإقذاع، قال بعض الشعراء

إني لأعرض عن أشياء أسمعها حتى يقول رجال إن بي حمقا
أخشى جواب سفيه لا حياء له فسلي، وظن أناس أنه صدقا

وقال أبو العتاهية

والصمت للمرء الحليم وقاية ينفي بها عن عرضه ما يكره
فكل السفيه إلى السفاهة وانتصف بالحلم أو بالصمت ممن يسفه

"والعربُ تقول: "إِنَّ مِنْ ابْتِغَاءِ الْخَيْرِ اتِّقَاءَ الشَّرِّ

وَرُوِيَ أَنَّ رَجُلًا نَالَ مِنْ عَمْرِ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - فَلَمْ يَجِبْهُ، فَقِيلَ لَهُ: مَا يَمْنَعُكَ مِنْهُ؟.... قَالَ:
التَّقِيُّ مُلْجَمٌ

مما يعين على ذلك

-: هذا وإن من أعظم ما يُعِينُ على الإعراضِ عن الجاهلين - زيادة على ما مضى

أولاً: الترفع عن السبب؛ فذلك من شرف النَّفسِ، وعلوِّ الهمة، كما قالت الحكماء: "شرف النَّفسِ أنْ تحملِ
"المكارهَ كما تحملُ المكارمِ".

قال الأصمعي: «بَلَّغَنِي أَنَّ رَجُلًا قَالَ لِأَخْرَ: وَاللَّهِ لَئِن قُلْتِ وَاحِدَةً لَتَسْمَعَنَّ عَشْرًا. فَقَالَ الْآخَرُ: لَكِنَّكَ إِن قُلْتِ
"عَشْرًا لَمْ تَسْمَعْ مِنِّي وَاحِدَةً

".وَسَمَّ رَجُلٌ الْحَسَنَ، وَأَرَبَى عَلَيْهِ، فَقَالَ لَهُ الْحَسَنُ: "أَمَّا أَنْتِ فَمَا أَبْقَيْتِ شَيْئًا، وَمَا يَعْلَمُ اللَّهُ أَكْثَرَ

ثانيًا: استحضار كون الإساءة دليل على رفعة شأن المُساءِ إليه، وشرفه؛ فذلك مما يُهَوِّنُ ما يلقى من سبِّ
وتجريحٍ.

قال الإمام الشافعي

إذا سبني نذل تزايدت رفعة وما العيب إلا أن أكون مسابيه
ولو لم تكن نفسي علي عزيزة لمكنتها من كل نذل تحاربه

ثالثًا: الاستهانة بالمسيء؛ فذلك من ضروب العِزَّةِ والأنفَةِ، ومن مُستحسنِ الأخلاق، ومن ذلك قولُ بعض
الزعماء في شعره

أوكلما طن الذباب طردته إن الذباب إذا علي كريم

وَأَكْثَرَ رَجُلٌ مِنْ سَبِّ الْأَحْنَفِ وَهُوَ لَا يَجِيبُهُ، فَقَالَ السَّابُّ: وَاللَّهِ مَا مَنَعَ الْأَحْنَفَ مِنْ جَوَابِي إِلَّا هَوَانِي عَلَيْهِ

وَسَنَّمَ رَجُلٌ الْأَحْنَفَ، وَجَعَلَ يَتَّبِعُهُ حَتَّى بَلَغَ حَيَّهٖ، فَقَالَ الْأَحْنَفُ: يَا هَذَا إِنْ كَانَ بَقِيَ فِي نَفْسِكَ شَيْءٌ؛ فَهَاتِهِ
وَأَنْصِرْفَ؛ لَا يَسْمَعُكَ بَعْضُ سَفَهَائِنَا، فَتَلْقَى مَا تَكْرَهُ

وَأَسْمَعَ رَجُلٌ ابْنَ هُبَيْرَةَ فَأَعْرَضَ عَنْهُ، فَقَالَ: إِيَّاكَ أَغْنِي، فَقَالَ لَهُ: وَعَنْكَ أَغْضِي

رابعاً: أَنْ يَسْتَحْضِرَ أَنَّ مَجَارَاةَ السَّفَهَاءِ شَرٌّ وَبِلَاءٌ، فَهَنَّاكَ مَنْ إِذَا ابْتُلِيَ بِسَفِيهِ سَاقِطٌ لَا خَلَقَ لَهُ، وَلَا مَرْوَةَ
فِيهِ - أَحَدٌ يَجَارِيهِ فِي سَفَهِهِ وَقَبِيلِهِ وَقَالِهِ، مِمَّا يَجْعَلُهُ عُرْضَةً لِسَمَاعِ مَا لَا يُرْضِيهِ؛ مِنْ سَاقِطِ الْقَوْلِ وَمَرْذُولِهِ،
فِيُصِيحُ بِذَلِكَ مُسَاوِيًا لِلْسَفِيهِ؛ إِذْ نَزَلَ إِلَيْهِ، وَانْحَطَّ إِلَى رَتْبَتِهِ

إذا جاريت في خلق دنيا فأنت ومن تجاربه سواء

قال الأحنف بن قيس: مَنْ لَمْ يَصْبِرْ عَلَى كَلِمَةٍ سَمِعَ كَلِمَاتٍ، وَرُبَّ غَيْظٍ تَجْرَعْتَهُ مَخَافَةً مَا هُوَ أَشَدُّ مِنْهُ

خامساً: الإعراض عن الجاهلين إكرام للنفس، فيكرم المرء نفسه بذلك، ويكرم قرابة السفيه الأبرياء الأعراف؛
"لأنهم لا ذنب لهم، ولهذا قيل: لأجل عين تكرم ألف عين

وقد يظن ظان أن الإعراض عن الجاهل والإغضاء عن إساءته - مع القدرة عليه موجب للذلة والمهانة، وأنه
إقد يجر إلى تطاول السفهاء

وهذا خطأ؛ ذلك أن العفو والحلم لا يشتبه أي منهما بالذلة بحال؛ فإن الذلة احتمال الأذى على وجه يذهب
الكرامة. أما الحلم فهو إغضاء الرجل عن المكروه، حيث يزيد الإغضاء في أعين الناس رفعة ومكانة

فالعفو إسقاط حَقِّكَ جُودًا، وَكِرَمًا وَإِحْسَانًا؛ مَعَ قُدْرَتِكَ عَلَى الْإِنْتِقَامِ، فَتَوَثَّرُ التَّرِكَ؛ رَغْبَةً فِي الْإِحْسَانِ وَمَكَارِمِ
الْأَخْلَاقِ. بِخِلَافِ الذُّلِّ؛ فَإِنَّ صَاحِبَهُ يَتْرُكُ الْإِنْتِقَامَ عَجْزًا، وَخَوْفًا وَمَهَانَةً نَفْسٍ؛ فَهَذَا غَيْرُ مَحْمُودٍ، بَلْ لَعَلَّ

الْمُنْتَقَمَ بِالْحَقِّ أَحْسَنُ حَالًا مِنْهُ؛ لِأَنَّ مِنَ النَّاسِ مَنْ بَلَغَتْ بِهِ الرِّقَاعَةُ وَاللُّؤْمُ أَنْ يُفَسِّرَ الْإِكْرَامَ وَالْإِغْضَاءَ
بِالضَّعْفِ، وَعَلَيْهِ يَحْمَلُ قَوْلُ أَبِي الطَّيِّبِ الْمَتْنَبِيِّ

إِذَا أَنْتَ أَكْرَمْتَ الْكَرِيمَ مَلَكَتَهُ وَإِنْ أَنْتَ أَكْرَمْتَ اللَّئِيمَ تَمَرَّدَا

وَاسْتَعْمَالَ الْعَفْوِ وَالْإِنْتِصَارِ لِلنَّفْسِ، أَوْ اسْتَعْمَالَ الْحَزْمِ وَأَخْذَ الْحَقِّ رَاجِعًا إِلَى حِكْمَةِ الْإِنْسَانِ، وَتَقْدِيرِهِ الْأُمُورَ،
وَتَدْبِيرِهِ لِلْعَوَاقِبِ؛ فَيَعْرِفُ مَتَى يَأْخُذُ بِالْحَزْمِ، وَمَتَى يَأْخُذُ بِالْحَلْمِ

وَقَدْ قَالَ تَعَالَى: {وَلَمَنْ أَنْتَصَرَ بَعْدَ ظُلْمِهِ فَأُولَئِكَ مَا عَلَيْهِمْ مِنْ سَبِيلٍ} .. ثم قال: {وَلَمَنْ صَبَرَ وَغَفَرَ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ
عَزْمِ الْأُمُورِ}..

وَصَلَّى اللَّهُ وَسَلَّم عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَسَلَّم تَسْلِيمًا كَثِيرًا

<https://www.islamweb.net/ar/article/231232>

القيم، مفهومها، نشأتها واكتسابها

موضوع القيم من الموضوعات التي تقع في دائرة اهتمام العديد من التخصصات كالفلسفة، والدين ، والتربية ، والاقتصاد ، وعلم الاجتماع وعلم النفس ، وهذه الأهمية التي تكتسبها هذه الميادين تترك المجال واسعا للبحث والجدل القائم بين هذه التخصصات ، حيث تنتهج أساليب علمية موضوعية مختلفة في تحديدها وقياسها و إبراز أبعادها ، من حيث أنها تمس وتخص الفرد البشري فقط ، وعليه سنتطرق إلى تبيان مفهوم القيم وبعض المفاهيم المصاحبة لها ، وكذلك معرفة خصائصها . ، ووظائفها وتحديد أصنافها، وكذلك الوقوف على عوامل اكتسابها وكيفية تغييرها

: مفهوم القيم

مفهوم القيمة من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض في استخدامها، وهذا نتيجة لأنها حظيت باهتمام كثير من الباحثين في تخصصات مختلفة، ولهذا اختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لها ، ومرد ذلك الاختلاف يعزى إلى المنطلقات النظرية التخصصية لهم ، فمنهم علماء الدين ، والنفس ، والاجتماع ، والاقتصاد ، واللغة ... الخ ، فكل منهم مفهومه الذي يعرف القيم بأنها الاهتمامات، أي إذا كان أي شئ موضع parry الخاص الذي يتفق مع تخصصه. فمثلا نجد بييري وكثير من (Bogardies) اهتمام فإنه حتما يكتسب قيمة. وهناك من يعرف القيم بأنها مرادفة للاتجاهات مثل (بوجاردس ، فيعرف القيم بأنها أفكار clydekluckhohn علماء النفس يرون أن القيمة والاتجاه وجهان لعملة واحدة. أما كلايدكلاهون (حول ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه (مرعي وبلقيس 1984 ، 216-217

: تعريفات القيم

:تعريف روكيش ميلتون1973

القيم عبارة عن تصورات من شأنها أن تفضي إلى سلوك تفضيلي، كما أنها تعتبر بمثابة معايير للاختيار من بين البدائل " السلوكية المتاحة للفرد في موقف ما، ومن ثم فإن احتضان الفرد لقيم معينة يعني توقع ممارسته لأنشطة سلوكية تتسق مع تلك القيم . " فالقيم محدد ومرشد للسلوك وهي التي توجه اختيارنا من بين بدائل السلوك في المواقف المختلفة وتحدد لنا نوع السلوك المرغوب فيه في موقف ما توجد فيه عدة بدائل سلوكية كما يرى بأن التعدد في مجالات الحياة والسلوك يؤدي إلى (تعدد في نظم القيم الموجهة لسلوك الفرد.(المرجع السابق ص 218

تعريف أحمد بدري 1977

القيم أحكام مكتسبة من الظروف الإجتماعية يتشربها الفرد ويحكم بها ، وتحدد مجالات تفكيره ، تحدد سلوكه وتؤثر في تعلمه كما يرى بأن القيم الإجتماعية تعني الصفات التي يفضلها أو يرغب فيها الناس في ثقافة معينة ، وتتخذ صفة العمومية بالنسبة " لجميع الأفراد لما تصبح من موجبات السلوك أو تعتبر أهدافا له

. وهو يعتبر القيم موجبات للسلوك، و تفضيلات أساسية لما هو مرغوب فيه ، وهي أحكام قيمية لأنها تؤثر في الأفراد

من خلال هذه التعريفات يمكن أن نقول إن القيمي

أحكام معيارية توجه السلوك الإنساني

تفضيلات أساسية لما هو مرغوب فيه

ضرورية في حياة الفرد والجماعة

(البعض ينظر إليها على أنها أحكام واقعية والبعض ينظر إليها على أنها أحكام قيمية. (محمد عمر الطنوبي، 1996، ص52

تعريف عبد الرحمان هيجان: 1992

مجموعة المعتقدات الضمنية أو الصريحة، التي تعتبر بمثابة موجبات للأشخاص نحو الغايات أو الأنماط السلوكية التي يختارونها، وتفصح عن نفسها في الاتجاهات والسلوك اللفظي والفعلي معا أي فيما يقول الفرد أنه يعتقده نظريا وفيما يسلكه واقعيا، فالقيم تشمل العملية الذهنية الذاتية التي تحدد اختياراتنا ومن ثم ترتبط بالأفكار والمعتقدات الخاصة بما هو حسن " وما هو سيئ، وما هو مهم وغير مهم

تعريف ضياء الدين زاهر 1995

"القيم هي مجموعة من الأحكام المعيارية المتصلة بمضامين واقعية يتشربها، الفرد من خلال انفعاله وتفاعله مع المواقف والخبرات المختلفة ويشترط أن تنال هذه الأحكام قبولاً من جماعة اجتماعية معينة حتى تتجسد في سياقات الفرد السلوكية، اللفظية، اتجاهاته، أو اهتماماته".

تعريف شوارتز وبلسكي 2000

عرفها شوارتز وبلسكي بأنها: " عبارة عن مفاهيم أو تصورات للمرغوب، تتعلق بضرب من ضروب السلوك، أو غاية من الغايات وتسمو أو تعلق على المواقف الفرعية ويمكن ترتيبها حسب أهميتها النسبية. [عبد اللطيف محمد خليفة: 2000 ص 123]

تعريف حامد زهران 2000

كما يرى حامد عبد السلام زهران أن القيم " عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية إنفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط ". ويعبر عنها كذلك بأنها " إهتمام أو اختيار وتفضيل أو حكم يصدره الإنسان على شيء ما مهتدياً بمجموعة المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه ، والذي حده المرغوب فيه ، والمرغوب من السلوك " ((حامد عبد السلام زهران :2000ص158

تعريف معمريّة 2001

كما يعرفها بشير معمريّة أن القيم هي "مجموعة الأحكام التقويمية التي يصدرها الفرد على بيئته الإنسانية والمادية بالتفضيل أو عدم التفضيل بالخير أو بالشر، بالخطأ أو بالصواب، بالقبح أو بالجمال، بالنفع أو الضرر على الموضوعات أو الأشياء أو السلوك أو الفكر أو الإنفعال... [نادية مصطفى الزقاي 2001 ص 24

تعريف أحمد بيومي 2002

يعرف محمد أحمد محمد بيومي القيم على أنها: المرغوب فيه بمعنى أي شيء مرغوب من الفرد أو الجماعة الاجتماعية ، وموضوع الرغبة قد يكون موضوعا ماديا أو علاقة اجتماعية أو أفكارا وبصفة عامة أي شيء يرغبه الفرد والمجتمع (محمد أحمد محمد بيومي 2002 ص 106).

تعريف الزيود 2002

القيم هي مجموعة المعتقدات والمبادئ الكامنة لدى الفرد ، وتعمل على توجيه سلوكه وضبطه وتنظيم علاقاته في المجتمع " وسط الجماعة في نواحي الحياة ، وهي مجموعة من المعايير، والأحكام التي تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية بحيث تمكنه من اختيار أهداف وتوجهات لحياته يراها جديرة بتوظيف إمكانياته ، وتتجسد من خلال الاهتمامات أو الاتجاهات أو السلوك العملي أو اللفظي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة

تعريف أمطانيوس ميخائيل 2002

القيم التي نتمسك بها ، تتحكم في سلوكنا وتنعكس في أشكال النشاطات المختلفة التي نمارسها بل إن هذا الرأي أصبح " سائدا اليوم لدى الأخصائيين في العلوم الاجتماعية ، فالقيم ماهي إلا موجبات سلوكية لسائر الأنشطة التي تتصل بأي شكل من أشكال العمل

تعريف حامد زهران 2003

القيم "عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية إنفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني و أوجه النشاط" وهو يشير إلى أن القيم هي أحكام تقريرية أي أن الفرد يعبر عن رأيه في الأشياء كما هي في الواقع

عرف جودت بني جابر القيمة بأنها «الحكم الذي يصدره الإنسان على شئنا ، مهتديا بمجموعة من المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه ، والذي يحدد بالتالي المرغوب وغير المرغوب فيه» (جودت بني جابر 2004، ص288).

تعريف إيمان عبد الله 2007

القيم هي مجموعة من المعايير والمقاييس المعنوية بين الناس يتفقون عليها فيما بينهم ويتخذون منها ميزانا يزنون به أعمالهم ويحكمون بها على تصرفاتهم المادية والمعنوية ، وهي مقياس ، مستوى أو معيار نستهدفه في سلوكنا وينظر إليه على أنه مرغوب فيه أو مرغوب عنه.

ينفق هذا التعريف مع تعريف محمد عبد الغاني حسن في اعتبار القيم موجّهات لسلوك الأفراد وحسب رأيها فإن القيم تعتبر إطارا مرجعيا إذ ينطلقون منها كموجه ، بهدف الوصول إليها إما بالفعل أو عدمه ، وهي تعتبر أن القيم يكتسبها الإنسان (من خلال التربية). (المرجع السابق ص 290)

تعريف فضيلة أبو الشواشي 2007

تعرف فضيلة أبو الشواشي القيم بأنها: "عبارة عن الأحكام التي يصدرها الفرد بالترفضيل أو عدم التفضيل للموضوعات أو الأشياء ، وذلك في ضوء تقييمه أو تقديره لهذه الموضوعات أو الأشياء ، بحيث تتم هذه العملية من خلال التفاعل بين الفرد بمعارفه وخبراته في ظل الإطار الحضاري الذي يعيش فيه ، ويكتسب خبرات معارف ، أنماط سلوكية ، عادات وتقاليد في مضمونها بوضع معايير للسلوك الإنساني ، وعلى الفرد أن يتبعها وأن يلتزم بها و أن يكيف سلوكه وفقا لها . "وهي تعتبر (القيم) مجموعة أحكام قيمية بمعنى أن الفرد يعبر عن رأيه في الأشياء بما تتركه في نفسه من أثر و إحساس وهي ضوابط للسلوك يجب الالتزام بها ، وتتفق مع التعريف السابق في اعتبار أن القيم تكتسب بالتربية وذلك بتحديد ما يجب فعله وما لا (يجب فعله ، ثم يسعى الفرد لتحقيقها ذاتيا، وهي هنا تركز على القيم الفردية. (عمرو عبد الكريم سعداوى، 2000، ص 19)

وعليه فالمجمل من هذه التعاريف تتضح لدينا بأن القيمة تتعلق بالتصور الذهني والميل الوجداني نحو موضوع ما يوجه سلوك الفرد العام وكل هذه التعاريف تؤكد على أن القيم يكون فيها الاختيار والمفاضلة للفرد بين الفعل وعدم الفعل التي تخوله له طبيعته الانسانية والاجتماعية معا

مفهوم القيم في علم النفس:

القيم هي أحد المكونات الأساسية للشخصية، ويشمل تأثيرها على سلوك الأفراد، واتجاهاتهم، وعلاقاتهم. وهي بذلك توفر إطاراً مهماً لتوجيه وتنظيم سلوك الأفراد والجماعات، إذ تقوم بدور المراقب الداخلي الذي يراقب أفعال الفرد وتصرفاته. فالقيمة هي ما يعتبره الفرد مهماً، وذا قيمة في حياته، فهي تمثل معتقدات الفرد عن قدرته على إيجاد معنى لحياته، وعلى هذا تعد القيم من المفاهيم الجوهرية في جميع ميادين الحياة الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، والدينية نظراً لأنها تمس العلاقات الإنسانية بكافة صورها، وذلك لأنها ضرورة اجتماعية ولأنها معايير وأهداف لا بد أن نجدها في كل مجتمع فهي تتغلغل في الأفراد في شكل اتجاهات ودوافع وتطلعات، وتظهر في السلوك الظاهري للشخص.

وتعتبر الأسرة قوة موجهة ومؤثرة في غرس القيم والاتجاهات في نفوس أبناءها، بالإضافة إلى المؤسسات الأخرى كالمدرسة، ووسائل الإعلام وكل ما يساعد الأفراد على تقبل العادات والتقاليد والمعايير السائدة في المجتمع ولعل من أهم هذه القيم التي لها دور كبير في تشكيل الشخصية الإنسانية نجد القيم النفسية، والاجتماعية، والدينية.

إن علماء النفس يركزون اهتمامهم بخصوص القيم على دراسة قيم الفرد ومحدداتها سواء كانت نفسية، أو اجتماعية أو دينية.... حيث يمثل الفرد بؤرة ومركز اهتمام علماء النفس في دراسة موضوع القيم في حين علماء النفس الاجتماعي فيهتمون بكل جانب من جوانب سلوك الفرد في المجتمع ولا يتحدد بإطار محدد لنظام أو نسق، فعلم النفس الاجتماعي يركز عنايته على سمات الفرد، استعداداته واستجاباته فيما يتصل بعلاقاته مع الآخرين. (عليان محمد، وعسلىة عزت 2004: "الاتجاهات نحو التحديث وعلاقتها بمنظومة القيم لدى الشباب الجامعي المعاصر لانقفاضة الأقصى"، المؤتمر التربوي الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، الجزء الثاني، نوفمبر).

مكونات وعناصر القيم:

تتلخص مكونات القيم في ثلاثة مكونات: المكون المعرفي، المكون الوجداني، والمكون السلوكي.

المكون المعرفي : وتتضمن مجموعة المعارف ، والمعلومات التي تعرفنا بالقيمة*

المراد تعلمها وما تحمله من معاني مختلفة

المكون الوجداني: وهذا المكون مرتبط بتقدير القيمة والاعتزاز بها وهو مجموعة المشاعر والأحاسيس الداخلية للفرد إزاء *
قيمة دون الأخرى، وفي هذا يظهر استعداد الفرد بالتمسك بالقيمة وسعادته بذلك

المكون السلوكي: ويتضمن الترجمة الفعلية للقيمة عن طريق سلوكيات وأفعال وأداء نفس- حركي ، ولكي نضبط مفهوم *
القيم ونحدده ، يجب الإشارة إلى عناصر القيم الأساسية حتى نتمكن من فصلها عن بعض المفاهيم التي قد تتداخل معها في
: كثير من الأحيان ، ويمكن تحديد عناصر القيمة فيما يلي

- التعرف والاختيار: وفيها يتم التعرف على البدائل الممكنة ، ثم النظر في نتائج كل بديل ثم يتم الاختيار الحر
للبدل .

- تقدير القيمة والاعتزاز بها: تعني الشعور بالسعادة لاختيار القيمة

- ممارسة القيمة: وهي إعلان التمسك بالقيمة، ثم ترجمتها إلى ممارسة ثم بناء النظام القيمي

:القيم وبعض المفاهيم المرتبطة بها

تتداخل بعض المفاهيم مع مفهوم القيمة، وهناك من يعتبرها مرادفات لها، إلا أنه في الواقع توجد حدود معرفية وتطبيقية بين
مفهوم القيمة والمفاهيم الأخرى ومن أهم هذه المفاهيم نجد

...المعايير، الاتجاهات، الحاجات، السلوك

:القيم والمعايير الاجتماعية *

المعيار هو مقياس نسبي تتفق عليه جماعة معينة في موقف معين لتحكم به على مدى صحة سلوك أي فرد من أفرادها في " (هذا الموقف بالذات " (السيد عبد الرحمان 1999 ص 34

والقيم لها دورها في تحديد المعايير التي يرتضيها المجتمع وتستخدم في الحكم على مدى قبول سلوك الفرد ، فالقيم هي مستويات للتفضيل على المستوى العام بينما المعايير هي قواعد للسلوك المرغوب على مستوى الخصوصية وتختلف المعايير عن القيم في ثلاثة جوانب هي

1. الجانب الأول: القيمة تشير إلى نمط مفضل للسلوك، أو غاية من الغايات بينما يشير المعيار الاجتماعي إلى نمط سلوكي فقط.

الجانب الثاني: القيم تتسامى عن المواقف الخاصة بينما المعيار هو تحديد لسلوك أو منع لسلوك آخر في موقف معين

(الجانب الثالث: القيم أكثر شخصية وداخلية، بينما المعايير اتفاقية وخارجية (عبد الرزاق 1988 ص136

- . القيم شخصية وداخلية، أما المعايير فهي خارجة عن ذات الإنسان أو الفرد

- المعايير تحدد الواجبات والالتزامات، أما القيم فتحدد ما يفضل في المجتمع

- المعايير قواعد ذات خصوصية للسلوك، أما القيم فهي مستويات ذات عمومية في التفضيل

:القيم والحاجة *

- توجد الحاجة لدى الإنسان وسائر الكائنات وتترتب هرميا لدى الانسان بناء على أهمية الأشياء التي تسعى إلى تحقيقها، ولذلك يحول الشخص حاجته إلى قيم بصورة يقبلها مجتمعه ويصبح من السهل تبريرها والدفاع عنها وبالتالي (نجد العلاقة بين القيم والحاجات هي علاقة سببية. (حلمي، 1977ص137

:القيم والمعتقد *

تنقسم المعتقدات إلى ثلاثة أنواع وصفية وهي التي توصف بالصحة أو الزيف، وتقييمية أي التي يوصف على أساسها موضوع الاعتقاد بالحسن أو القبح ، ومعيارية حيث يحكم الفرد بقتضاها على بعض الوسائل أو الغايات بجدارة الرغبة أو (عدم الجدارة (روكيش 1973

القيم هي مجموعة من المعتقدات التي تمثل المقومات الأساسية، أو المحور الذي تبنى عليه مجموعة من الاتجاهات توجه الأشخاص نحو غايات، أو وسائل لتحقيقها أو أنماط سلوكية يختارها ويفضلها هؤلاء الأشخاص لأنهم يؤمنون بصحتها فالقيم تتضمن التفضيلات الإنسانية، وقد تتكون القيم من حالات واقعية وإدراكية توجه السلوك كما أنها قد تكون مكتسبة يتعلمها الفرد من خلال عمليات التطبيع الاجتماعي

ويرى "روكيش" أن القيمة معتقد ثابت نسبي يحمل في فحواه تفضيلا شخصيا أو اجتماعيا لغاية من الغايات ، ولشكل من أشكال السلوك الموصلة إلى هذه الغاية ، فالقيم من منظوره تحتوي على ثلاثة عناصر مثلها مثل المعتقدات فهي معرفية :من حيث الوعي ، ووجدانية من حيث شعور الفرد حيالها إيجابيا ،كان أو سلبيا وسلوكية من حيث وقوعها كمتغير وسيط أو كمعيار أو مرشد للسلوك ، في حين يفرق بعض العلماء بين القيم والمعتقدات على أساس أن القيم تشير إلى الحد الحسن . مقابل السيئ أما المعتقدات فتشير إلى الحقيقة مقابل الزيف

:القيم والسلوك *

تجتمع كثير من التعاريف على أن السلوك هو المؤشر الأساسي للقيم ، فعندما يختار المرء سلوكا دون الآخر فإنه يفعل ذلك انطلاقا من قيمة يتبناها ويهتم بتحقيقها أكثر من غيرها ، "فالقيم عبارة عن تصورات من شأنها أن تفضي إلى سلوك تفضيلي ، كما أنها تعتبر بمثابة معايير للإختيار من بين البدائل السلوكية المتاحة للفرد في موقف ما ومن ثم فإن احتضان الفرد لقيم (معينة يعني توقع ممارسته لأنشطة سلوكية تتسق مع تلك القيم "نعموني مراد 2006

:القيمة والاتجاه*

:يفرق "ميلتون روكيش" بين القيم والاتجاهات على النحو التالي

الاتجاه هو تنظيم لمجموعة من المعتقدات التي تدور حول موضوع أو موقف في حين أن القيمة تشير إلى معتقد واحد وتشمل على ضرب من ضروب السلوك أو غاية من الغايات

.تتركز القيمة حول الأشياء ويتركز الاتجاه حول موقف أو موضوع محدد

عدد القيم التي يتبناها الفرد وتتنظم في نسقه القيمي تقف على ما تعلمه الشخص من معتقدات تتعلق بشكل من أشكال السلوك أو غاية من الغايات ، أما عدد ما له من اتجاهات فيتوقف على ما واجهه من مواقف و أشياء محددة ولذلك فالاتجاهات تزيد في عددها عن القيم

.تحتل القيم مكانة مركزية وأكثر أهمية من الاتجاهات في بناء شخصية الفرد ونسقه المعرفي

. يعتبر مفهوم القيم أكثر ديناميكية من الاتجاهات ، حيث ترتبط مباشرة بالدافعية

. تقوم القيم بدور أساسي في تحقيق الذات وتحقيق توافق الفرد، وتقوم الاتجاهات بهذا الدور بأقل درجة

في حين لا يكون السلوك كأحد المؤشرات العامة لقيم الأفراد ، حيث أن الكثير من الأنماط السلوكية التي ، يصدرها الفرد أثناء تعامله مع المواقف الاجتماعية المختلفة إنما تقف كدالة لما حددته الثقافة على أنه سلوك مرغوب فيه ، أكثر منه دالة لما يتمثله الأفراد من قيم يرونها جديرة باهتمامهم ومن ثم فإن فحوى الاعتراض على اعتبار السلوك كمؤشر للقيمة يتمثل في

احتمالية انعكاس المتغيرات الثقافية والاجتماعية على تحديد سلوك الأفراد بشكل لا يجعله دالا على قيمه الخاصة (المرجع السابق).

من خلال المقاربة والتفريق بين المفهوم " القيم " وبعض المفاهيم الأخرى يمكننا تحديد " مفهوم القيم " والإلمام بمجالات استخدامه في مختلف الميادين الأخرى في النقاط التالية:

القيم محك نحكم بمقتضاه ونحدد على أساسه ما هو مرغوب فيه أو مفضل في موقف توجد فيه عدة بدائل.

. يمكن من خلال القيم الحكم سلبا أو إيجابا على مظاهر معينة من الخبرة في ضوء عملية التقييم التي يقوم بها الفرد.

"تأخذ القيم خاصية الوجوب أو الإلزام مثل: " يجب أن «، ينبغي أن

. يختلف وزن القيمة من فرد لآخر بقدر إحتكام هؤلاء الأفراد إلى هذه القيمة في المواقف المختلفة

. القيم ظاهرة اجتماعية يكتسبها الانسان بالتعلم، وهي ليست صناعة فردية وإنما صاغها المجتمع عبر مراحل تطوره

القيم ذاتية بمعنى أنها مرتبطة بذات الأفراد، وأن تفضيلات الأفراد للقيم تفضيلات تقديرية شخصية أو ذاتية بما يسمح به الإطار العام للتقييم

. القيم نسبية من حيث المكان والزمان وتختلف من ثقافة إلى أخرى ، كما تتباين داخل المجتمع الواحد عبر الزمان

: خصائص القيم

يعد مفهوم القيم من المفاهيم المتشعبة، التي تدخل ضمن العديد من التخصصات المختلفة ولذلك فقد وضع الباحثون عددا من الصفات والسمات المشتركة التي تسهم في توضيح هذا المفهوم. القيم أساسية في حياة كل انسان، فهي بمثابة مرشد وموجه لكثير من النشاط الحر الإرادي للإنسان

القيم ذات قطبين: فهي إما أن تكون إيجابية وإما أن تكون سلبية، بهذا الفعل أو ضد هذا الفعل (خيار، أو شراء، حقا أو -1 (باطلا...)). (محمود السيد أبو النيل 1985 ص 229

القيم الاجتماعية: أي أنها تنبثق من خلال التطبيع الاجتماعي فهي تنأى من تراث - 2

جان قو لفان ، (Jean golfin) المجتمع والعلوم الإنسانية وهي التصور الاجتماعي الذي يتحدد من خلال معايير المجتمع (1972 ص 148).

القيم مكتسبة: إذ يتعلمها الفرد عن طريق التربية الاجتماعية والتنشئة في نطاق الجماعة 3.

القيم تترتب هرميا: " ويعتبرها محمود السيد أبو النيل كذلك " لان هذا يعني أن هناك قيما لها الأولوية في حياة الفرد . 4 .
عن باقي القيم ، كالقيمة الدينية عند رجل الدين تقع في المنزلة الأولى لديه عن باقي القيم بل تعتبر باقي القيم خاضعة لسيطرتها ، نفس الأمر بالنسبة لرجل التجارة فالقيمة الاقتصادية لها الأولوية " . (مصطفى فهمي ومجد على القطان، 1979 ص 207)

القيم مجردة: أي أن القيمة لا تمثل شيئا محددًا فهي أكثر عموما وشمولا وتجريدا من الاتجاهات ، كذلك لا تتحدد " - 5
(بموضوعاتها على نحو مباشر " (توفيق مرعي 1984 ص 112)

القيم ذاتية وشخصية: ترتبط القيم بشخصية الفرد وذاته ارتباطا وثيقا وتظهر لديه على صور مختلفة من التفضيلات 6 .
والاهتمامات والاختيارات والحاجات والاتجاهات والأحكام مما يجعلها قضية ذاتية شخصية يختلف الناس حول مدى أهميتها وتمثلها باختلاف ذواتهم وشخصياتهم. وهي بذلك تؤثر وتتأثر بذاتية الفرد واهتماماته وميوله ورغباته وتاملاته وطبيعته ذوقه

القيم نسبية: بمعنى أنها غير ثابتة في كل مكان وزمان، وإنما تختلف من وقت لآخر ومن ثقافة لأخرى ومن شخص إلى - 7
آخر (ولكن الثبات النسبي يسمح بالتغيير والتعديل إذا

القيم ذاتية: لأنها تعتبر من العناصر الشخصية الذاتية، كل منا يحسها على نحو خاص به، لأن القيمة مسألة إنسانية - 8
(شخصية. أراد الفرد ذلك وصدقت عزيمة (عبد الحميد محمد الهاشمي، 1984 ص 142)

(القيم رمزية: إنها رمزية وتوجه السلوك كما يفسر السلوك في ضوءها (سعد جلال، 1984 ص98 – 9

10. القيم تجريدية: هي معان مجردة تتسم بالموضوعية والاستقلالية، تتضح معانيها الحقيقية في السلوك الذي تمثله والواقع الذي تعيشه، فالعدل من حيث هو قيمة يحمل معنى ذهنيا مجردا غير محسوس، لكنه يتخذ قيمة من الواقع الحي الملموس

تتصف القيم بالعمومية، فهي تشكل طابعا قوميا عاما مشتركا بين جميع طبقات المجتمع الواحد. (المعاينة 2000 ص 189-188).

تكون القيم إما صريحة تتضح من خلال التلفظ بها، أو ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد وأنشطته المختلفة (وحيد 2001 ص60).

في أربعة ParsonsTalcott تدخل القيم في كل أنظمة الفعل الإنساني للكائن الاجتماعي وهي كما وضحتها بارسونز تالكوت أنظمة فرعية: الكائن، الشخصية، المجتمع، والثقافة، ولهذه الأخيرة علاقة منطقية ووظيفية مع القيم، فالمفاهيم الثقافية العامة للمجتمع يعبر عنها نسق القيم الموجه للسلوك، لذلك ينظر علماء الاجتماع إلى القيمة على " أنها عناصر الثقافة أو المعاني المشتركة للمجتمع الذي يحمل ثقافة معينة... فالقيم دائما معاني عامة أو معايير مع البناء الداخلي " فهي ترتبط بالبناء الاجتماعي ارتباط الظواهر الاجتماعية مع بعضها نتيجة اعتمادها على باقي مكونات البناء الاجتماعي، لذلك تخضع لمنطق المجتمع ونظمه وقوانينه

وظائف القيم *

تساهم القيم في توجيه وإرشاد الأدوار الاجتماعية وتحدد مهام ومسؤوليات كل دور مما *

يؤدي إلى تناسق الأدوار في النظام الاجتماعي: ويتحقق هذا التناسق تزداد عوامل قوة النظام الاجتماعي، ويكون ذلك * أيضا من عوامل صلابته وإثرائه وتطوره إلى الأفضل

تلعب القيم دورا أساسيا في التغيير الاجتماعي إذ أن هناك علاقة تأثر وتأثير متبادل بين القيم وهذا التغيير *

يحدد نظام القيم أهدافا ومثلا عليا ينبغي على الألف ا رد والجماعات الوصول إليها من أعمالهم وفق منظور معين سواء *
تمثل بذلك إشباع الرغبات والغ ا رنر أو الوصول الى المثل العليا والغايات السامية

تساعد القيم على وصف وتحديد نوع الثواب والعقاب للأف ا رد والجماعات في إطار علاقاتهم الاجتماعية وسلوكهم *
وهي تتمتع بالقوة خاصة في هذا الصدد مما يحفظ الحقوق والواجبات في المجتمع وتجعله يلتزم بها (جليل وديع الشكور،
2000 ص 312).

تكوين القيم واكتسابها

يتم اكتساب الاتجاهات والقيم إما

. بالتعرض لموضوع الاتجاه -

- بالتفاعل مع أفراد آخرين يتمسكون بهذا الاتجاه

- أو لوجود استعدادات عميقة في الشخصية تتضمن القيم الناتجة عن طريق التنشئة في أسرة معينة. (علم النفس
(الاجتماعي د/ عبد الرحمن المعايطه، ص214)

ولبيان كيفية اكتساب الاتجاهات والقيم بالتعرض لموضوعها يمكننا أن نفسر بعض اتجاهاتنا السلبية نحو أفراد أو
موضوعات بعينها لارتباطهم ولارتباطها عندنا بخبرات سيئة. فقد نحب بعض الأفراد ونكره آخرين طبقا لخبراتنا الفعلية مع
مثل هؤلاء الأفراد. ويظهر اكتساب الاتجاهات والقيم من جراء التفاعل مع الآخرين الذين يتمسكون بالاتجاه في نشرنا لكثير
من الاتجاهات في الأسرة وقيمها نتيجة لعملية التنشئة الاجتماعية ، فالأسرة هي المسؤولة عن إعداد الطفل للمجتمع الذي
يعيش فيه ، وهي صورة مصغرة لمجتمع كبير كما أن للوراثة دورا في اكتساب الاتجاهات والقيم فكثيرا ما يحدث أن يكون

معدل النشاط عند طفل من الأطفال عاليا نتيجة لنشاط غدده ، فمثل هذا الطفل النشط سيضطر تبعا لنشاطه إلى الاصطدام . بالموانع التي تفرضها البيئة بخلاف طفل آخر تغلب عليه الاستكانة ، وهذا سوف يؤثر في تكوين شخصية كل منهما

وهناك أطفال ذوو تكوين جسماني جيد وآخرون أجسامهم ضعيفة فكل منهما سوف يؤثر تكوينه الجسماني في نوع التفاعل الذي يتم بينه وبين بيئته. ولا يكفي أن يتعرض الفرد للاتجاهات والقيم ليكتسبها إذ لا بد من وجود الدافع الذي يبسر عملية اكتسابها ومن العوامل الميسرة تقمص صورة الوالد بالتفاعل ، ومن العوامل أيضا تكوين الأسرة فالطفل الأول في الأسرة له شخصية غير الطفل الأوسط غير الطفل الأخير ، ومن أهم العوامل سلطة الآباء وتكوين الأسرة وبنائها وكيف يمارس الآباء هذه السلطة . فإذا كان الأب متسلطا ومتعسفا في سلطته فإن هذا يؤدي إلى تكوين اتجاه نحو العالم محوره القهر .(والديكتاتورية. (المرجع السابق 214

مبادئ التعلم واكتساب القيم والاتجاهات

ما دامت الاتجاهات والقيم متعلمة فإنه ينطبق عليها الكثير من مبادئ التعلم في اكتسابها ومن أنواع التعلم والمعرفة التعلم الشرطي الكلاسيكي والتعلم الشرطي بالوسيلة بما فيهما من اقتران وترابط بين المثيرات (المنبهات) والاستجابات والتعزيز (إثابة ، مكافأة) وتدعيم وتعميم لمنبهات أخرى مشابهة وهكذا بالنسبة للأطفال فالأم تقوم بإشباع حاجات الطفل الأولية فتطمعه ، فالأم مسئولة عن عمليات الإشباع ويعتبر وجودها مثيرا للراحة والطمأنينة فيتولد عنده الدافع إليها . وهذه هي النواة التي تتولد منها الحاجة إلى الحب والتقبل الاجتماعي وتؤدي بالتالي إلى اكتساب الاتجاهات والقيم ، فالطفل يسلك لإرضاء الأم بما يتفق والقيم التي تتوقعها منه كالتحصيل والنظافة وما إلى ذلك فالطفل يخرج إلى المجتمع بعد أن تكون الأسرة قد غرست فيه بذور كثيرة من القيم والاتجاهات وهذه العملية بالإضافة إلى كونها عملية تعلم فهي عملية تبادل اجتماعي إذ يعطي فيها الآباء ويأخذون كما يعطي فيها الطفل و يأخذ (تبادل في الأخذ والعطاء) ويدعم كل منهما سلوك الآخر (عن طرق الإثابة

فالطفل يتعلم الاتجاهات والقيم عن طريق التقليد، وقد يتم التعلم دون وجود إثابة أو التدعيم بشكل بارز ودون قصد التعلم إذ كثيرا ما نجد الأبناء قد أخذوا عن الآباء الكثير من التصرفات والكلام، ولكنهم ما تعلموه منهم، تعلموه دون قصد ودون إرادة [ودون وعي، كما أنهم يتعلمون من أقرانهم في المدرسة ألفاظا وتصرفات بطريقة عرضية صرفة]1

ومن العوامل المؤدية لاكتساب القيم والاتجاهات التي قد تفسر التقليد للنموذج مع عدم وجود الثواب تقمص شخصية النموذج، وامتصاصه للمعايير الاجتماعية وتثريبه لها ومعرفة

ما هو خطأ وما هو صواب وتكوين ما يسمى بالضمير. فالروابط العاطفية بالنموذج الذي يتم تقمصه من أهم العوامل التي يقوم عليها تعلم القيم الخلقية، ومن المنفق عليه بين لكثير من علماء النفس أن من مظاهر عملية التقمص أن الطفل يحذو حذو النموذج الذي تقمصه في سلوكه ودوافعه واتجاهاته وفي فكرته عن نفسه

مستويات اكتساب القيم والاتجاهات

ومن أجل تدعيم القيم تقوم المناهج التربوية على عملية مخططة تمر عبر مراحل يمكن اختصارها فيما يلي

- الاستقبال : وفي هذا المستوى يتم جذب المتعلم نحو القيمة وذلك باستغلال المثيرات التي يتفاعل معها ويستجيب لها . ويستحسن هنا جذب الأفراد إلى التفاعل والرغبة في الأعمال والاستجابة للمثيرات طوعا
- تقبل القيمة وهنا تصبح القيمة ذات أثر في سلوك الفرد ، وتكون لديه القدرة على التعبير عن إرادته تجاه . قضايا ومواضيع مختلفة
- تفضيل القيمة وفي هذا المستوى يتعدى الأمر مجرد التقبل إلى رسوخ هذه القيمة ، وازدياد الشعور بالإيجابية نحوها
- الالتزام بالقيمة والإخلاص لها وربما محاولة إقناع الآخرين بها
- التنظيم ، حيث توضع القيمة في نسق متكامل ، تساعد الفرد في التغلب على الصراعات وضبط الأولويات وتحديد العلاقات المتبادلة بين قيمه

- التمييز، حين تتكامل الأفكار والمعتقدات في فلسفة الحياة ، يصبح لدى الفرد سلوكا متميزا تجاه قضايا الحياة ومشاكلها المختلفة .

تعتبر الأسرة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تسهم في نقل القيم من جيل إلى جيل فهي التي تحدد لأبنائها ما ينبغي وما لا ينبغي في ظل المعايير الحضارية السائدة. إن تبنى الطفل لقيم ومعايير الوالدين يعتمد على مقدار الدفء والرعاية والاهتمام فتمو الضمير الأعلى يتضمن عملية التوحد أو التماهي للطفل مع والديه كما هو الصبي مع الأب و كما هي البنت مع الأم (فؤاد حيدر، 1994، ص 100) أما العوامل الأسرية الأخرى التي تؤثر سلبا أم إيجابا في عملية الاكتساب، نوع السلطة التي يمارسها الأبوان وكيفية تركيب الأسرة والمستوى الذي تحظى به من وعي وإدراك وثقافة ومعتقدات واتجاهات وقيم ((جليل وديع الشكور 1989 ص 215

تصنيف القيم

لا يوجد تصنيف موحد يعتمد عليه في تحديد أنواع القيم ، فهناك العديد من التصنيفات التي وضعها الباحثون في هذا المجال بناء على معايير مختلفة ، ويذكر (عبد الرحمان المعاينة، مرجع سابق) الأسس التي اعتمد عليها في تصنيف القيم على النحو التالي :

اختلف العلماء في الأساس الذي يعتمدون عليه في تصنيف القيم ، لأن القيم ترتبط ارتباطا وثيقا كما بيناه سابقا بأنماط السلوك والحاجات والأدوار الاجتماعية فيمكن اعتبار كل ظاهرة هي أساس تصنيف القيم ، وهناك من يصنفها على أساس الشخصية ، والمجتمع أو الثقافة ويمكن أن نحصل على التصنيفات حسب مختلف الاتجاهات النظرية فيما يلي

- تصنيف على أساس المحتوى

ويقوم هذا التصنيف على أساس المعنى الذي تحمله القيمة نفسها نذكر منها القيمة النظرية وهي أن يتخذ الفرد اتجاها معرفيا يسعى من خلاله الكشف عن القوانين التي تحكم ما يحيط به من العالم الخارجي ، أما القيمة الاقتصادية وهي الاهتمام بما هو

نافع ومفيد ، يتخذ الفرد من محيطه مصدرا لتحقيق الثروة وإنمائها وهي مميزات شخصية رجال الأعمال ، أما القيمة الجمالية تمثل اهتمام الأفراد بتقدير ما يحيط بهم من ناحية التكوين والتوافق الشكلي وهذا جانب ذوقي للفن والجمال وهناك قيم اجتماعية وسياسية ودينية تميز الأفراد في علاقاتهم مع بعضهم البعض

- تصنيف على أساس شدة القيمة

وهذا التصنيف يركز على مدى امتثال الأفراد وخضوعهم للقيم السائدة في المجتمع من حيث أثرها ووقعها على المجتمع ، فنجد القيم الإلزامية وهي الفرائض والنواهي ذات قدسية خاصة كالعقيدة والعبادات ومن هذه القيم نجد القيم التي تنظم العلاقة بين الجنسين وهي مستمدة إما من الدين أو العرف أو القانون ، أما القيمة التفضيلية تحدد ما يفضل أن يكون ولها علاقة مباشرة بسلوك الأفراد وتبلغ شدة أثر هذه القيم في توجيه السلوك عن طريق أسلوب الثواب والعقاب، في حين تمثل القيم المثالية القيم الكمالية والتي تتطلب الكمال في الأمور كمقابلة الإساءة بالإحسان وهذا النوع لا يمكن تطبيقه بصورة تامة . في المجتمع

باختلاف ظروف الفرد الاجتماعية والدينية والسياسية كقيمة التمسك بالتقاليد، أما القيم الخاصة فهي مرتبطة بطبقة اجتماعية معينة أو منطقة جغرافية محدودة وهذه القيم تعمل على تماسك أفراد هذه الفئة أو الطبقة وترابطها حتى يمكن التنبؤ بسلوك صاحبها كقيم الطبقة المتدينة

- تصنيف القيم على أساس القصد

وهي القيم التي تمثل وسائل لغايات معينة وهي نوعان القيم الإنسانية وتعرف بالقيم الوسيطة وهي تمثل سلوك الأفراد . الموصل إلى تحقيق الغايات، أما القيم الغائية فهي تعبر عن الغايات في حد ذاتها

- تصنيف القيم على أساس الوضوح

وهي القيم الظاهرة الصريحة والتي يعبر عنها الفرد بالكلام ، أما القيم الضمنية يستدل عليها من ملاحظة السلوكيات والاتجاهات الاجتماعية .

- تصنيف القيم على أساس الدوام

وهي القيم المرتبطة بعامل الزمن من حيث الديمومتها ، فهناك قيم دائمة نسبيا تنتقل للأجيال عن طريق الاحتكاك أو التنشئة الاجتماعية والمرتبطة بالعرف والتقاليد كقيم احترام كبار السن، أما القيم العابرة أو الوقتية فهي سريعة الزوال وعارضة . نجدها عند الشباب كالقيم المرتبطة بالموضة

- تصنيف القيم حسب المحتوى: إذ تنقسم القيم حسب هذا الأساس إلى قيم نظرية، قيم اقتصادية، قيم جمالية، + قيم اجتماعية، قيم سياسية، وقيم دينية
- تصنيف القيم حسب مقصدها: إذ تنقسم القيم، حسب هذا الأساس، إلى قيم وسائلية، قيم غائية +
- تصنيف القيم حسب شدتها: إذ تصنف القيم، حسب هذا الأساس، إلى قيم ملزمة، وقيم تفضيلية أي يشجع المجتمع أفرادها على التمسك بها، ولكن لا يلزمهم بها إلزاما
- تصنيف القيم حسب العمومية: إذ تنقسم القيم، حسب هذا الأساس، إلى قيم عامة يعم انتشارها في المجتمع + كلة، وقيم خاصة تتعلق بمناسبات أو مواقف اجتماعية معينة
- تصنيف القيم حسب وضوحها: إذ تنقسم القيم إلى قسمين: قيم ظاهرة أو قيم صريحة +

- وهي القيم التي يصرح بها ويعبر عنها بالسلوك أو بالكلام، وقيم ضمنية، وهي التي يستدل على وجودها من خلال ملاحظة الاختيارات والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد.
- تصنيف القيم حسب ديمومتها: إذ تصنف القيم، حسب هذا الأساس، إلى صنفين، هما: القيم الدائمة، وهي + (التي تدوم زمنا طويلا، وقيم عابرة وهي التي تزول بسرعة) المعايطة 2000 ص 187

جدول تصنيف القيم

المثال

المعنى

التصنيف

لأساس

الفلاسفة ، العلماء

اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقيقة

نظرية

المحتوى

رجال المال ، والأعمال

اهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع ، ويتخذ من البيئة المحيطة به وسيلة للحصول على الثروة عن طريق الإنتاج والتسويق

اقتصادية

الفنانون

اهتمام الفرد إلى ما هو جميل ومتوافق ومنسق

الجمالية

المصلحون والاجتماعيون

اهتمام الفرد بغيره من الناس ومساعدتهم

الاجتماعية

قادة الرأي

اهتمام الفرد بالنشاط السياسي والعمل السياسي

السياسية

رجال الدين

اهتمام الفرد وميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري، ومعرفة أصل الإنسان ومصيره... الخ

الدينية

الترقيات

تعتبر وسائل لغايات أبعد

وسائلية

المقصد

حب البقاء

تعتبر غاية في حد ذاتها

غائية

تنظيم العلاقة بين الجنسين

ما ينبغي أن يكون

ملزمة

الشدّة

إكرام الضيف

ما يفضل أن يكون

تفضيلية

كمقابلة الإساءة بالإحسان

تحدد ما يرجى أن يكون

مثالية

أهمية الدين، الزواج

يعم شيوعها وانتشارها في المجتمع كله

عامة

العمومية

الأعياد

متعلقة بمواقف معينة خاصة أو طبقة أو جماعة خاصة

خاصة

.الخدمة الاجتماعية

التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام

ظاهرة

الوضوح

. لتفاني و الإخلاص في العمل

يستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات

ضمنية

(التراث الثقافي (الأعراف،التقاليد

تبقى زمنا طويلا وتنتقل من جيل إلى آخر

دائمة

الدوام

الامتحانات المهنية

وقتيّة عارضة قصيرة سريعة الزوال

عابرة

: أنواع القيم

- القيم الدينية : ترادف القيم الدينية كل القيم الإيجابية في المجتمع ، وتتضمن مبادئ وأحكام أخلاقية ، فهي تدعو إلى السلوك القائم على المودة والتراحم التعاون والتكافل ويكون التعامل مبني على الصدق والأمانة والوفاء ، والمثالي أن تعمق مثل هذه القيم في نفسية وعقول الأطفال وبالتحديد في أولى مؤسسات التنشئة الاجتماعية. " الأسرة" وتشكل القيم الدينية جوهر التنمية البشرية لكل المجتمعات العربية ومن ثمة تشكل القيم الدينية القاعدة التي يركز عليها البناء القيمي والثقافي للمجتمع ولا يبدو هذا جليا إلا في المجتمعات الإسلامية، يختلف الأفراد في فهمهم للمعاني التي تحملها القيم الدينية بين . كلا من المدينة و الريف بسبب رسوخ ومركزية المؤسسات الدينية من خلال تواجد ما يعرف بالزوايا

- القيم الأخلاقية : تشتق القيم الأخلاقية من الضمير الأخلاقي فهو محور الشخصية الإنسانية وتهدف القيم الأخلاقية إلى تقييم الشخصية ، ولقد اعتبر قديما القيم الأخلاقية مستمدة من القيم الدينية فهي مرتبطة بالسلوك أو الفعل الإنساني ، ويتعلم الطفل منذ مراحل نموه الأولى أنه يعيش في مجتمع يستمد منه القيم الأخلاقية، وأنه عضو فيه لذلك يجب أن يكون صالحا

وقادرا على تحمل المسؤولية والمشاركة الفعالة فيه وتقوم القيم الأخلاقية على ثلاثة أركان: الفعل و غايته ، و فاعل الفعل ، والانفعال و ماهي إلا وسائل من أجل تحقيق الغاية والهدف، والتقارب والتواصل بين الأفراد والأخلاق يجب أن تكون همزة . وصل بين النشاط العقلي والفعل الإنساني، وحبذا لو أن كل نشاط يصدر عن الفرد يسترشد بالأخلاق والفضيلة

القيم السياسية والوطنية : ينشأ الفرد منذ مراحل عمره الأولى على الانتماء و الولاء وحب الوطن والدفاع عنه ، وتكمن أهمية هذه القيم في بناء الجماعة ذاتها ، وهناك تداخل بين هذه القيم وقيم المحافظة على المجتمع وهذا ما أكده إميل دوركايم

القيم الاقتصادية : إن احترام قيمة الوقت وقيمة العمل المتبع ورفض القيم الاستهلاكية القائمة على الترف والبيدخ هي من الأمور التي يتربى عليها وينشأ في ضوئها الأجيال ، كما تعتبر قيمة العمل الجماعي والمشاركة الاجتماعية والادخار هي الأساسيات التي تلح عليها كلا من المدرسة والبيت وحتى المجتمع ، وتختلف القيم الاقتصادية في المدن عما عليه في الريف ، فيسود في المدن القيم الحضارية التجارية كالربح والنجاح والكسب المادي والقيم الاستهلاكية كالرفاهية والتجمل والأزياء ، أما في الريف فتسود قيم التعلق بالأرض وتقديسها والقيم العائلية كالتكافل والقيم المعيشية كالمثابرة والصبر ، إذن الأحرى أن توحد المعاني في القيم ويستوعبها كل أفراد المجتمع بشكل سليم وصحيح موحد، حتى لا تختلف الآراء ووجهات النظر وتكون مصلحة الفرد من مصلحة المجتمع والعكس صحيح

قيم الأسرة والجماعة : يعتبر التماسك الأسري بين أفراد الأسرة الواحدة واحترام الوالدين من القيم التي ينشأ عليها الأبناء ، بل تعتبر من أبرز القيم الأساسية في حياته " وبما أن العائلة هي نواة التنظيم الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع ترى أنها هي المصدر الأهم للقيم ... في الواقع إن للقيم العائلية الأولوية الأكثر تأثيرا في السلوك من أية اتجاهات قيمية أخرى ، كما تعتبر قيم الأمن والاستقرار والاطمئنان من المفاهيم الأساسية للحياة الزوجية والتي تقوم على الحب والمودة والتكافل بين أعضاء الأسرة الواحدة وما تغرس فيهم (الأبناء) من قيم ومدى انعكاس ذلك على سلوكهم مع باقي أعضاء المجتمع ، ولقد استمدت من الأسرة عدة قيم أخذت الصورة العالمية في مطالبها فمثلا قيم المساواة بين البشر واحترام الإنسان . لأخيه الإنسان من المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان

وما يمكن استخلاصه أن الإنسان يمكن أن يتخلى عن قيم طبقته ، إلا أنه لا يتخلى عن قيم دينه ولا عائلته " إن الدين هو جزء من تراثه العائلي ، والعائلة جزء من تراثه الديني ، إذن يمكن اعتبار أن القيم مستمدة أساسا من أنماط المعيشة ومن البنية الطبقيّة والعائلية والدين والنظام العام السائد في المجتمع ككل

: عوامل تشكيل القيم

. هناك عوامل عدة تساهم في تشكيل القيم وأهمها الإطار الحضاري والأسر ووسائل الإعلام

دور الإطار الحضاري في اكتساب القيم : تعتبر القيم والرموز والأشكال السلوكية من جوانب الحضارة إذ تكتسب في إطار ثقافة المجتمع ، ولا يمكن أن تقوم إلا من خلال البناء الاجتماعي ، فالثقافة هي رموز و أنماط تضبط سلوكيات الأفراد ، لأن الطفل يولد وهو خالي من الأيديولوجية التي تعينه على التعامل مع المواقف ، والأشياء، و الأشخاص، والأهداف التي تنتظم عليها محاور حياته كما قال "جون جاك روسو" يولد صفحة بيضاء ،وتولي مؤسسات التنشئة الاجتماعية مسؤولية تعليم الأفراد وتوجيههم في ضوء ما تمليه ثقافة المجتمع وتختلف القيم المكتسبة باختلاف الطبقات الاجتماعية وتخضع : عملية اكتساب نسق القيم إلى عدة العوامل

أ. العوامل البيئية والاجتماعية: يمكن تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين الأفراد في اكتساب نسق القيم على ضوء المؤثرات : أن القيم ما هي إلا نتاج ثلاث مستويات اجتماعية Bengtsson Jenny البيئية والاجتماعية ويرى بنجتستون

- المستوى الأول: وهو المستوى الذي تحدد فيه الثقافة المفاهيم الجديرة بالرغبة فيها، وهو مرتبط بدور الإطار الحضري في اكتساب القيم .

- المستوى الثاني: حيث تتوجه الأسرة نحو قيم وغايات معينة

- المستوى الثالث: ويتمثل في الجوانب الاجتماعية الفرعية كالمستوى الاجتماعي والاقتصادي والدين والجنس . والمهنة والتعليم

ب - العوامل النفسية: والمرتبطة بسمات الشخصية والتي تلعب دورا مهما في تحديد التوجهات القيمية للأفراد ، فهناك علاقة بين القيم وسمات الشخصية ، حيث أن هناك تأثير لكل من القيم الدينية والقيم المعرفية في سمة التعاون مع الغير ، وأن هناك تأثير للقيم السياسية والجمالية والاجتماعية على سمة تأكيد الذات

ج - العوامل البيولوجية: وتشمل الملامح أو الصفات الجسمانية كالوزن، والطول والتغيرات في هذه الملامح ويصاحبها تغيرات في نسق القيم .

- دور الأسرة في اكتساب القيم : تعتبر الأسرة وسيلة اتصال بين الأجيال المتتالية عن طريق تنشئة الأطفال على القيم 2 والمبادئ والمعايير الاجتماعية ، فهي تقوم بنقل التراث بين الأجيال من أجل تكوين شخصية سوية اجتماعيا وروحيا وعقليا أن اكتساب القيم يحدث عبر عمليات متسلسلة على نحو هرمي ذات (krathwohl) وحتى جسميا ويرى ديفيد كراثول : خمس مستويات هي

- مستوى الاستقبال : وهي مرحلة وعي المتعلم وحساسيته بالمثيرات المحيطة به ، ورغبته في استقبالها وضبط . وتوجيهه نحو مثيرات معينة
- مستوى التقييم : يعطي المتعلم تقديرا وقيمة للأشياء والأفكار ، ويسلك سلوكا متسقا وثابتا إزاء الموضوعات . بشكل يجعل لديها قيمة معينة
- مستوى الاستجابة : وهي مرحلة الاندماج في الظاهرة أو النشاط مع الشعور بالارتياح في ذلك
- مستوى التنظيم : هي مرحلة تنظيم القيم ، يقف فيه المتعلم على العلاقات المتبادلة بين مختلف هذه الأخيرة ويعيد . تنظيمها في منظومة حيث تبنى وفق ترتيب وسيادة كل منها على القيم الأخرى
- مستوى الوسم بالقيمة : يستجيب المتعلم استجابة منسقة للمواقف المشحونة بالقيم ، وفقا للقيم التي يتبناها ويؤمن بها ويتم إصدار السلوك دون الإشارة للأفعال، ويوسم بقيمة تدل على نمط سلوكه وحياته .ويمكننا التأكيد على دور الأسرة كوسيط هام وأساسي بين الثقافة والفرد من خلاله يتحقق غرس القيم أو تغييرها ،وأوضحت بعض الدراسات أن هناك درجة من التجانس بين قيم الوالدين وقيم الأبناء بالرغم من وجود اختلاف بين الجيلين

- دور وسائل الإعلام : وتكمن أهميتها ودورها من حيث قيمتها الحضارية حيث تقوم بنشر أفكار ومعتقدات وتطوير 3 أنماط السلوك الاجتماعي بما يتلاءم مع الظروف الجديدة ، فهي " تقوم بدور أساسي في الحث على القيم الجديدة ، وتدعم القيم التي تخدم التطور وتلغي القيم التي تعوقه " ولا يمكن أن نخفل عن الدور الذي تقوم به في بث القيم العامة للمجتمع . والتي تهدف إلى ترسيخها وتعميقها أو في تضعيفها لدى الأفراد

قادة الرأي : يمثل قادة الرأي ذوي التأثير الكبير على أفكار وأراء ومواقف وسلوكيات الأشخاص ، كما لها دورا هاما في تشكيل الرأي العام ، وتوجيهه ونشر القيم المرغوبة فيها ويكون ذلك بصورة متكررة ولأسباب شخصية غير رسمية ليست لها علاقة بالمناصب والأوضاع الرسمية حيث "أن قادة الرأي يؤثرون في سلوك الأشخاص ويلعبون دورا رئيسيا في إلغاء القيم التي تعوق المجتمع ، ويساهمون في ترسيخ القيم النبيلة من خلال ما يقدمونه من أفكار وأراء " . ومعلومات

فمن خلال عملية القدوة يبنون قيمهم ، وأفكارهم ، ومعتقداتهم بذلك تكون عملية تمريرها إلى الأشخاص الآخرين

- المؤسسة الدينية : تقوم المؤسسات الدينية بوظائف حيوية ومهمة في نشر وترسيخ القيم ولا سيما القيمة الدينية منها ، حيث تقوم بتلقين الفرد التعاليم الدينية والمعايير الروحانية التي تنظم سلوك الفرد وتضبطه ، كما تنظم سلوكيات الأفراد حين تفاعلهم مع بعضهم البعض بالدعوة إلى التحلي بالقيم الدينية التي تؤدي إلى السلوك السوي والترغيب فيه طمعا في الثواب ورضا النفس والحث على الابتعاد عن السلوكيات المنحرفة وغير السوية ، لذلك فهي تعتبر من المؤسسات التربوية التي تساهم في عملية التنشئة الاجتماعية باعتبارها مؤسسة تربوية اجتماعية لها دورها الديني والدنيوي . الهام بإتباعها الأساليب النفسية والاجتماعية في غرس قيمها الدينية التي لها أثر كبير في التنشئة الاجتماعية

- جماعة الأقران : ينخرط الطفل في اللعب مع جماعة الأقران ، ولقد اعتبر علماء النفس "اللعب أفضل وسط قادر على إتاحة فرص باستخدام الحواس والعقل بصورة بناءة ومربية ... يكتشف الطفل بيئته ويتعرف على عناصرها ومثيراتها المتنوعة والمختلفة " ، فباحثكك الفرد مع أقرانه وتفاعله معهم يتعلم ثقافة مجتمعه وقيمه ، كما أن الفرد يحتكم إلى معايير تلك الجماعة التي ينتمي إليها ، وإذا تمرد عليها طرد من الجماعة وعادة ما تكون معايير وقيم الجماعة موافقة لمعايير وقيم المجتمع وبذلك يظهر دور جماعة الرفاق في عملية التنشئة الاجتماعية، وبالتالي نشر القيم والمعايير بين أفرادها و" يبدأ ظهور تأثير الجماعة الرفاق في تطور شخصية الطفل ، إذ يصبح الرفاق نماذج سلوكية يمكن تقليدها ...ومحكيات يقيس الطفل بواسطتها صلاحية سلوكه الخاص ومدى فعاليته لتصبح جماعة الرفاق مصدر آخر من مصادر الخطأ والصواب لسلوك الفرد

إلى أن " الرفاق وما بينهم من علاقات اجتماعية تشمل تناول الأحاديث (BECKERGARY) وقد توصل جاري بيكر . والمنافسات لما له من عظيم الأثر على القيم والسلوك

إن كل المؤسسات الاجتماعية التي يتعامل الفرد معها تتعاون وتتشابك مع بعضها البعض لتأدية وظائفها ، فيتعلم الفرد ما هو مشترك بين هذه المؤسسات ، كما يتعلم ما هو خاص بمعنى ما هو أولي من ما هو ثانوي ، وكلها تلعب دورا هاما وفعالا في تنشئة الأفراد وبث القيم الاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية ، فالقيم تكتسب من خلال عملية التطبيع الاجتماعي للفرد منذ ولادته إلى موته في المجتمع وتسمى هذه العملية بالتكوين النفسي من خلال تأثير الوالدين في الأسرة ، إلى زملاء العمل إلى المؤسسات الاجتماعية الكبرى .

وهناك من يرى أن أصل القيم ومصدرها هي الطبيعة البشرية والتكوين النفسي للفرد أما المصدر الثاني هو المجتمع ويتمثل في العقل الجماعي فهو مصدر الإلزام ، حيث يعتقد أصحاب هذا الاتجاه أن التقويم خارج عن ذوات الأفراد بل هي ذات من أصل مجتمعي حيث "أن القيمة ناشئة عن الحتمية الاجتماعية أو الحتمية الاقتصادية مما يعطيها مبرر و يجعلها متعالية عن الأفراد" ، أما الاتجاه الثالث فيردها إلى الأشياء والأفعال في ذاتها ، لأن القيم تسعى إلى تقييم الإنسان لها ، أما الرأي الرابع يرى أن مصدرها قوة خارجة عن الإنسان والمجتمع لا يعرف لها منشأ ولا كنه

ومهما كان مصدر القيم فإنها تقوم بدور إيجابي في تحديد الأدوار الاجتماعية وكيفية أداءها ، وهذا يشكل تساند وظيفي بين الأدوار والقيم ، فالأدوار تخلق القيم وتؤثر فيها والقيم تعدل الأدوار وهذا ما يحقق للبناء الاجتماعي توازنه وخصوصيته ، كما تتساند القيم وتترابط مع بعضها البعض في شكل هرمي ، كما أنه تتحرك وتتغير بما يجعلها ديناميكية وحركتها ليست مفاجئة بل بطيئة تحتاج إلى مدة زمنية كبيرة لإحداث تغيير في سلوكيات الأفراد وتوجهاتهم حسب ما تمليه . القيم الجديدة والتي تعبر عن تغير في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية

: مصادر القيم

، أن المصدر الذي تتبع وتستقى منه القيم هو المجتمع values اعتبرت العديد من الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالقيم . وأفراده ، من خلال التفاعلات الاجتماعية والبيئية

فالدين والعقل والجدل حول أيهما المصدر الوحيد للمعرفة البشرية هل هو الله أم المجتمع؟ وهناك من يؤكد على أن مصدر القيم اجتماعي ثقافي أمثال بارسونز باعتبار " أن البناء الثقافي يحدد الأهداف المقبولة والبناء الاجتماعي يحدد وسائل تحقيق هذه الأهداف لتحقيق التكامل والتوازن " (عبد الباسط عبد المعطي 1970، ص 98)، في حين ترى بعض الدراسات :
الأخرى أن للقيم مصدرين هما

- المصدر الأول:

ويتمثل في الديانات السماوية الأولى التي يستقي منها الإنسان قيمه ، والدين الإسلامي ممثلا في كتاب الله عزوجل وسنة نبيه محمد ﷺ ، حافل بكل ما يثبت دعائم القيم ويرسخ الأسس والمبادئ التي تستقيم معها الحياة الصالحة ، فالدين هو مصدر الأخلاق المثلى ، وكما أن تعاليم الدين تؤدي وظيفة مزدوجة في غرس القيم وتنميتها وإصلاح المعوج منها فهي تحدد السلوك الصادر من الأفراد تجاه الأشياء وتقوم بترشيد النسبة القليلة للسلوك الصحيح فالدين يقوم بوظيفة غير رسمية في تهذيب السلوك وتحويله إلى سلوك إنساني وهي ميزة تنفرد بها الديانات وخاصة الدين الإسلامي وبالتالي فإن الدين الإسلامي نجح في رسم العلاقة بين الانسان والمجتمع من حوله والارتقاء بسلوك الفرد وتنظيم تكوينه النفسي الداخلي (الأمانة 2000 ص.120)

- المصدر الثاني:

:ويتمثل في العالم الخارجي بما فيه من البشر والمحسوسات ونذكر منها

: الأسرة

تعد الأسرة من أهم وأولى المؤسسات التربوية الاجتماعية لما لها من دور أساسي في إكساب الأفراد القيم وتشكيل شخصياتهم وتكاملها، فهي المسؤولة عن بث روح المسؤولية، و القيم تعود الأبناء على احترام النظام والتواصل مع الآخرين، كما للأسرة دور حيوي في نقل التراث الاجتماعي من جيل لآخر

المؤسسات التعليمية:

وتبدأ هذه المؤسسات بدور الحضانة ورياض الاطفال ثم المدرسة بمراحلها ثم مرحلة التعليم الجامعي ، فلكل هذه المؤسسات دوره لمواصلة دور الأسرة في التنشئة الإجتماعية وذلك بما تقوم بغرسه من قيم إجتماعية وإنسانية للفرد فتكسبه القدرة على تحليل الواقع الذي يعيشه ،ومواجهته للتحديات والأخطار المحدقة داخليا و خارجيا ولهذا فإنه يجب أن تتضمن المناهج الدراسية قيما تساهم في البناء السوي لشخصية المتعلم

: جماعة الرفاق

تعتبر جماعة الرفاق مصدرا من مصادر إكتساب القيم بحيث ينأثر الفرد بأفكار وسلوك من حوله وتتوقف درجة تأثر الفرد بقيم وإتجاهات رفاقه بمدى تقبله وإنتمائه لأفكار هذه الجماعة

: وسائل الإعلام

تتعدد وسائل الإعلام فتشمل الإذاعة، التلفزيون، الصحافة السينما، المسرح، الكتب، والانترنت. وتلعب هذه الوسائل الإعلامية دورا فعالا في إكساب الأفراد القيم وتوجيههم نحو السلوك السوي، كما تلعب دورا في نشر بعض العادات السيئة والدخيلة على المجتمع، وهنا تظهر الحاجة لنشر القيم السليمة وكبح السلوكات غير السوية

وعليه فإن القيم هي مجموعة الأحكام التي يصدرها المرء على أي شيء مستندا في ذلك على مبادئ مستوحاة من القرآن والسنة وما يكتسبه من التنشئة الإجتماعية حيث يظهر دور الأسرة ، المدرسة والمجتمع بما فيه في ترسيخ القيم لدى أفراد المجتمع .

: الاتجاهات المفسرة للقيم

: الاتجاه النفسي في تفسير القيم

لقد تأخر الاهتمام بموضوع القيم في الدراسات النفسية ، ويرجع علماء النفس ذلك إلى أن القيم تقع خارج نطاق الدراسات الأمبريقية ، وهي جوهر علم النفس ، فصعوبة قياسها وتحديد أبعادها وعلاقتها بغيرها من المفاهيم شكل عائقا أمام دراستها بأسلوب علمي يعتمد على المنهج الأمبريقي ، كما أن اتسامها (القيم) بالذاتية وابتعادها عن الموضوعية شكل عائقا آخر . للدراسة فكانت حكرا على الدراسات الفلسفية والدينية والأنثروبولوجيا

ولقد بدأ الاهتمام بالقيم من قبل علماء النفس في الأربعينيات من القرن العشرين، ويرجع الفضل إلى العالم Spranger "والألماني "سبرانجر"Therston"ثرستون

ولقد قام بتوزيع أنماط الشخصية وفقا لسيادة إحدى القيم : القيم النظرية ، القيم السياسية ، والقيم الاجتماعية ، والقيم ، والانا الأعلى ، "EGO، والانا"ID" أن الشخصية تتكون من الهو Freud "الاقتصادية والدينية ، والجمالية ، فيرى" فرويد ولقد زاد الاهتمام بموضوع القيمة في مجالات علم النفس وخاصة علم النفس الاجتماعي الذي يحاول فهم و تفسير سلوك الفرد في الجماعة ، لأنها (القيمة) توحد سلوك الفرد وأحكامه ، واتجاهاته وفقا لما هو مرغوب فيه أو مرغوب عنه من خلال معايير وقواعد المجتمع ، ورغم ذلك تبقى الإسهامات في دراسة القيم قليلة مقارنة بدراسة الاتجاهات ، لاعتقاد « Milton Rokeach » "الباحثين أن القيم ليست لها قابلية التغير ، هذا ما كشفت عنه الدراسة المسحية لـ "ميلتون روكيش أعوام ما بين 1961- 1965 ، كما أن الاتجاهات هي التي تحدد السلوك الاجتماعي أكثر من القيم ، وبعد إضفاء الصبغة الموضوعية للقيم ومحاولة تجريبها من الذاتية بإتباع المنهج العلمي في تفسير السلوك الاجتماعي للفرد ، أخذ موضوع القيم : الطابع العلمي ، وركز علماء النفس على ثلاثة جوانب أساسية في التفسير بالتركيز التالي

- الاهتمام بالفروق الفردية في القيم وعلاقتها بباقي المتغيرات كالجنس والسمات الشخصية ، والتوافق النفسي والمهني .

- دراسة القيم من خلال علاقتها بالقدرات الإدراكية والمعرفية للفرد ، فاختيار الفرد لموضوع أو شيء معين ، وإعطاء له اهتماما أو قيمة ، واختياره على باقي المواضيع يمثل عملية إدراكية انتقائية كما أن تغير القيم عبر مختلف المراحل العمرية للفرد مرتبط بنمو وظائفه وقدراته المعرفية فالقيم هي متغيرات مستقلة ، والقدرات متغيرات ثابتة .

- ارتقاء القيم عبر العمر: بينت نتائج إحدى الدراسات التي أجريت على ثلاث فئات عمرية من المرحلة الإعدادية والثانوية والجامعية أن مستوى الحكم الأخلاقي يختلف من عمر لآخر فالأطفال ترتبط أحكامهم باللذة والمتعة ، ويتغير الحكم بتغير السن والذي يرتبط بالذات الداخلية ، كما تنتقل من الخصوصية إلى العمومية ، كما أن نسق القيم لدى المراهقين يختلف عن باقي الفئات العمرية ، كقيم الإنجاز والطموح وتقدير الذات ، وتتناقص أهميتها كلما ارتفع سن المراهقين .

وتعددت اهتمامات علماء النفس بتعدد علاقة القيم بالمتغيرات الأخرى التي تساهم في تفسير شخصية الفرد وسلوكه في ضوء التفاعل القائم بينهم ، ومن بين العلماء الذين اهتموا بالقيم وآثارها على التركيبة النفسية والعقلية نجد مثلا :

: HansEysenk أيزنك Simonnewcomb تصور نيوكمب

القيم هي مفاهيم عامة ، مجردة ومرتبطة بعملية الاختيار والتعميم لدى الفرد عبر مختلف مراحل العمرية ، فهناك مواضيع و أنشطة لها أهمية لدى الفرد تعمل على إثارة دوافعه اتجاهها بمعنى يكون لديه اتجاهها نفسيا نحوها (المواضيع والأنشطة) ، وتتنظم هذه الاتجاهات فيما بينها لتكون قيمة متعنتة عن تلك المواضيع أو الأنشطة ، أما "هانز أيزنك" فيرى أن آراء الفرد حول موضوع هو بداية مكونة للاتجاه ، وتلتقي الاتجاهات لتكون الأيديولوجية أو القيمة ، فهو يميز بين الرأي ، والاتجاه ، والقيمة على أساس البساطة ، التعقيد أو التركيب .

: يعتبر نسق قيم الفرد وحدة مركبة نتيجة تراكم التغيرات والمعارف في عدة مستويات

. المستوى الأول : توجد الآراء النوعية الطارئة والتي لا ترتبط بغيرها من الآراء ولا تمثل أهمية كبيرة لصاحبها

. المستوى الثاني : تتسم الآراء بنوع من الاستقرار والثبات

المستوى الثالث : يوجد اتجاهات تمثل مجموع الآراء المترابطة حول موضوع معين والتي تكون اتجاه معين بالإيجاب أو بالسلب .

. المستوى الرابع : وهو المستوى الذي يكون فيه تنظيم لعدد من الاتجاهات كالتحفظ أو التحرر

مع هذا الرأي حيث يرى أن الآراء يمكن التحقق منها على عكس الاتجاهات Osgood Ramberg "ويختلف" أو سجون والقيم التي تعتمد على الذوق ولا يمكن التحقق منها وهناك من يميز بين الرأي والاتجاه والقيمة على أساس الديناميكية والدافعية التي تتسم بها القيم عكس الرأي الذي يخلو من ذلك .

إذن هناك اختلاف بين الرأي ، الاتجاه ، والقيمة ، فالرأي يمكن الفرد من مواجهة الموقف ، فيقوم جزئيا على الاتجاه المرتبط بالشك في الموقف وهو أكثر اتصالا بالأناء، أما القيم فهي حالات خاصة من الاتجاه ، وتتنظم الاتجاهات حول قيمة مركزية تمثل المرجعية للفرد والجماعة .

تصور "روكيش

: القيمة عند روكيش هي ضرب من السلوك وغاية مفضلة لدى الشخص ، وتنقسم القيم في فئتين تقوم بينهما علاقة وظيفية

- القيمة الغائية : وهي خاصة بالشخص ومرتبطة بالذات ، وهي غايات في ذاتها كقيمة تقدير الذات وقيمة السلام . ، وهي قيم خاصة بالعلاقات بين الأشخاص والجماعات

. القيم الوسيالية : وتشمل القيم الأخلاقية كالصدق ، وقيم الاقتدار والكفاءة -

- وتترتب القيم حسب أولوياتها لدى الفرد أو الجماعة ،وتغيرها مرتبط بعدة متغيرات :فكرية ثقافية اجتماعية ، سياسية ، وحضارية .ويزداد اكتساب الفرد لعدد من القيم مع امتداد عمره وباختلاف بيئته الاجتماعية والثقافية

SimonToolsتصور تولز سيموند

يعتبر سيموند من الأوائل الذين اهتموا بدراسة القيم من المنظور السيكولوجي ولقد أجرى دراسة حول القيم وعلاقتها بالجنس ،وتوصل إلى أن الذكور يعتبرون المال أهم مشكلة تواجههم وتشغلهم أما الفتيات فيركزن على جاذبيتهم الشخصية وهي محور اهتمامهن كما وجد أن الجنس له علاقة بالتقييم ،فالإناث أكثر تمييزا في الترتيب التقييمي للسلوك المرغوب فيه . والمرغوب عنه اجتماعيا مقارنة بالذكور

:القيم من المنظور الاجتماعي

لقد اعترض الكثير من علماء الاجتماع على غرار علماء النفس على دراسة القيم دراسة علمية لاعتبارها من المواضيع التي نفتقد إلى الموضوعية والتي هي صفة أساسية في العلم ،زد إلى أن هذا المفهوم متعدد المعاني بتعدد المنطلقات الفكرية التي تعالجه ،قد ساهم في إبعاده من حقل الدراسات الاجتماعية ، وحتى بعد إقحامها في هذا المجال فلقد اتسمت الدراسة بطابع الفلسفة الاجتماعية في تحليل القيمة كظاهرة اجتماعية

TOMAS " ولم يظهر أي اهتمام بالقيم كموضوع بحثي إلا في عام 1918 في دراسة " بافيت لتوماس

عن الفلاح البولندي في أوروبا وأمريكا حيث ظهر الاهتمام بالقيم التي يحملها الفلاح Florian ZNENIEKI "و"زنانيكي بدراسة حول " البناء الاجتماعي للقيم " ومن هناك "Mukergee" اتجاه أرض المهجر ، وفي عام 1949 قام " مكرجي . جاء الاهتمام بموضوع القيم من خلال دراستها من بعض الزوايا

ورغم تأخر دراسة موضوع القيم دراسة كاملة في مجال علم الاجتماع ، إلا أنه لا يمكن تجاهل أهمية القيم والمعايير كجزء من البناء الاجتماعي الكلي ، ولقد ساهمت تلك الحركة الفكرية في إثراء العديد من الدراسات الاجتماعية للقيم وإعطائها

مكانة بين المواضيع والقضايا التي يهتم بدراستها علم الاجتماع ، إلى أن خصص فرعا علميا لدراسة الأخلاق والقيم كظواهر اجتماعية بعيدة عن الطرح الفلسفي المثالي فـ " أوغست كونت " حاول إضفاء الصبغة الموضوعية للقيم من خلال تجريدها من الطابع الميتافيزيقي ، فدراسته تنطلق من ملاحظة الواقع وتحليله ، والقيم عنده نسبية وليست مطلقة لأنها مرتبطة بالإنسان وتفاعلاته معها ، ويظهر اهتمامه والظواهر الأخلاقية من خلال تصنيفه للعلوم في فلسفته الوضعية ، حيث . صنف العلوم إلى ستة : الرياضيات ، الفلك ، والكيمياء ، علم الحياة ، علم الاجتماع ، وعلم الأخلاق

:الاتجاه الاجتماعي في تفسير القيم

Emile Durkheim إميل دوركايم

ويظهر اهتمام "إميل دوركايم" بالقيم والأخلاق في محاضراته عن التربية الأخلاقية (1902-1907) والتي نشرت بعد ذلك إلى عدة كتب ، منها كتاب التربية وعلم الاجتماع عام 1922

يرى "دوركايم" أن النظام الأخلاقي هو حقيقة اجتماعية تميز المجتمعات البشرية، والمجتمع ما هو إلا مجموعة من القواعد الأخلاقية ، وإذا اختفى المجتمع فإن القيم الأخلاقية ستختفي بالضرورة لأن الإنسان لا يوصف بأنه أخلاقي بمجرد تبنيه . لبعض القيم الأخلاقية في داخله ، بل لأنه يعيش في المجتمع ، فالأخلاق والقيم الأخلاقية ترتبط عضويا بالمجتمع

والقيم الأخلاقية هي وقائع اجتماعية تتصف بصفات الظواهر الاجتماعية من حيث أنها خارجة عن ذات الإنسان ، وصفتها الإلزامية والعمومية ، وأنها صفة إنسانية مرتبطة بأفعاله، فإنها إذن "لا تتشكل من أطر مثالية ، بل من العادات والمتحيزات الواعية ، فكل منا يتبع في حياته مبدأ أخلاقيا". ومصدر القيم هو العقل الجمعي (الضمير الجمعي) للمجتمع وإذا كانت المجتمعات تنقسم حسب طبيعة العلاقات الاجتماعية وأساليب السلوك ، فإن القيم والقواعد الأخلاقية هي التي تعبر عن شكل التضامن فيها ، ويختلف شكل التضامن باختلاف درجة تطور وتعقيد المجتمعات ، فإن القواعد الأخلاقية تتغير أيضا بتغير أشكال التضامن ، فهناك قواعد تنتشر في المجتمعات البسيطة ذات التضامن الآلي ، وقواعد أخرى تنتشر في المجتمعات المعقدة ذات التضامن العضوي ، وهكذا فإن القيم نسبية عند "دوركايم" وليست مطلقة كما ادعى أصحاب التيار المثالي ، . ورغم هذا التباين إلا أن القواعد الأخلاقية لها نفس الدور في مختلف المجتمعات

وما يمكن استخلاصه أن القواعد الأخلاقية عند " دوركايم " هي حقائق اجتماعية لها صلة مباشرة بالمجتمع وليست مفروضة عليه من الخارج ، وبما أن المجتمعات تختلف في تقسيمها للعمل فإن قيمها وقواعدها الأخلاقية تتباين هي الأخرى مع احتفاظها بدورها في جمع وعي المجتمع كله حول هدف واحد لتشكيل ضمير جمعي للأمة وبذلك تشكل القواعد الأخلاقية الإطار العام لروح الأمة أو لضميرها الجمعي

ورغم الطرح المعياري الذي تميز به " دوركايم " لفهم وتفسير الحياة الاجتماعية إلا أنه استطاع أن يدرس القيم كظاهرة اجتماعية شينية لها صفات الظواهر الاجتماعية الأخرى مما مكنه من دراستها وفقا لمنهجه

MaxWeberماكس فيبر

يرى فيبر أن الفعل الاجتماعي هو سلوك إنساني يحمل معنى، وتتشكل معاني الأفعال من القيم الكامنة ، وتبدو النتيجة في سلوك الفرد أو الجماعة ، فلا يمكن فهم الفعل وتفسيره إلا بالرجوع إلى القيم محركة والدافعة له

ولما كانت القيمة مرتبطة بالفعل ، والأفعال متباينة ومختلفة فإن القيم تتباين وتختلف أيضا ، ولذلك " فكما تصاغ الأفعال في أنماط متتالية (الأفعال العقلانية ، الوجدانية والتقليدية) فإن القيم الأخلاقية يمكن أن تصاغ في أنماط متتالية ، ذلك أنها تتعثر لا بين داخل المجتمعات بل داخل المجتمع الواحد." ، فالقيم عند ماكس فيبر هي متغير مستقل في التفاعل الاجتماعي ، فحاول أن يبرهن عن العلاقة النسبية بين نسق القيم الدينية وظهور الرأسمالية الحديثة ، فلقد ساهمت القيم الدينية البروتستانتية من خلال القيم التي نادى بها كقيم الإنجاز والعقلانية والحرية إلى تحفيز الرأسمالية نحو المزيد من الإخلاص والصرامة والالتزام ، وهذا ما ساهم في نمو الحضارة في المجتمعات الغربية ، فروح الرأسمالية هي نسق من القيم الأخلاقية نحو الحياة التي يجب على الفرد أن يحققها

تفسير يركز على القيم الفردية والذاتية والتي تدعم المشروع الرأسمالي وتبرز العمل الفردي ن فهو يسعى نحو "إرساء قيم " تخدم الرأسمالية الغربية التي تعد نموذجا فريدا أو مثاليا من نماذج المجتمعات التي يسود فيها نمط الفعل العقلاني

وهكذا يبين دور القيم في عملية التحول الاجتماعي

: تالكوتبارسونز: ينظر " تالكوتبارسونز " إلى الفعل الاجتماعي على أنه نسق يضم

. الاتجاه نحو تحقيق هدف أو غاية -

- وجود موقف يتفاعل فيه طرفان يستخدمان وسائل لتحقيق الغايات ، ووجود إطار معياري ينظم عملية اختيار الوسائل والغايات ، ويؤدي ترابط هذه العناصر إلى تشكيل وحدة سلوكية هي أصغر مكونات الواقع الاجتماعي ، وتتغير أنماط المجتمعات بتغير الأطر البنائية التي تحكم أفعال الأفراد والجماعات فيها

والسلوك هو نتاج التقاء دافعية الأفراد وتربيتهم الداخلية بالأطر المعيارية التي تحكم هذا السلوك والظروف الموضوعية التي تحيط به ، فالأطر المعيارية تنظم العلاقات الاجتماعية وتضبط الطاقة الدافعة في بناء الشخصية ، فالعلاقات الاجتماعية في موقف لا يخضع للمعايير ، وتتشكل القيم في علاقات التفاعل من خلال التوقعات المتبادلة بين الأفراد في مختلف المواقف عبر الزمن لتتحول إلى معايير تحكم سلوك الفاعلين وعند استقرارها داخل الفاعلين تشكل الثواب والعقاب ، " إن هذه المستويات الثلاث : التوقعات ، المعايير ، والجزاء ، هي التي تجعل العلاقات تتشكل في أدوار ، التي تشكل في تداخلها ". وتعدّها مؤسسات المجتمع وبنائه الاجتماعي

والقيم عند بارسونز هي ظاهرة اجتماعية ثقافية مصدرها البناء الثقافي ، تعمل على ضبط الفعل الاجتماعي والتحكم فيه ، فأنساق الفعل الأربعة : (النسق العضوي ، النسق الشخصي ، المجتمع ، والثقافة) تختلف بحسب امتلاكها القدرة على الضبط ، ويتوقف ذلك على كمية المعلومات في النسق، وتعتبر الثقافة أو النسق الثقافي قادرا

على ضبط السلوك والتحكم فيه لامتلاكه كميات كبيرة من المعلومات، والنسق القيمي من مكونات الثقافة، حيث له القدرة على الضبط والتحكم

فالقيم هي معايير عامة يشترك فيها أفراد المجتمع تؤدي وظيفة تحقيق الاستقرار للبناء الاجتماعي من خلال تحقيق التضامن . في المجتمع ، الذي بدوره يؤثر على البناء الاجتماعي

Georges Herbert Mead جورج هربرت ميد

يرى ميد أن الواقع كيان حي ينشأ ويتكون من خلال تفاعلات الأفراد مع بعضهم البعض ومن خلال مظاهر التفاهم المشتركة . التي تمكنهم من خلق مؤسسات والنظم ، وتتغير النظم عند تغير التعريفات الذاتية المشتركة لهذه النظم

وعملية خلق تعريفات مشتركة للواقع هي عملية خلق القيم والمعايير المشتركة ، وهي التي تميز جماعة معينة عن باقي الجماعات والتي تستدعي مدة زمنية طويلة ، فالجماعة تمر بخبرات طويلة ومراجعات ومفاوضات طويلة لكي تحقق هذا الفهم المشترك الذي يكسب حياتها استمرارية ، أما الوعي الجمعي فينشأ من تكيف الفرد (الذات) مع بيئته من خلال تفاعلهم معها ومع بعضهم البعض ، فيؤثر كل منهم على الآخرين وبالتالي يعدل كل واحد سلوكه على ضوء سلوك الآخرين ، إذن "الجماعة تستطيع أن تقيم لنفسها واقعا في داخلها إذا توصلت إلى فهم مشترك وقيم مشتركة شكلت بناءها العقلي" ، فالجماعة التي تستطيع أن تشكل لنفسها رموزا يتعارف عليها أعضاؤها فقد استطاعت أن تحقق تفاهما مشتركا وبالتالي تؤسس قيم ومعايير مشتركة وعامة

لكن الواقع الرمزي - القيمي - غير ثابت، قابل للتغيير باستمرار لأن الواقع الاجتماعي مرن ، فالأفراد يغيرون من تصوراتهم ، وبالتالي يغيرون من واقعهم باستمرار

إذن فالقيم ليست ثابتة في المجتمع بل متغيرة لأنها من صنع الأفراد ، وبالتالي فهم قادرون على تغييرها من أجل إثراء التفاعل ، وليست أطر خارجية تفرض على الأفراد من البيئة الخارجية

<https://educapsy.com/blog/valeur-419>

معنى الأخلاق لغة واصطلاحاً

معنى الأخلاق لغة:

الأخلاق جمع خلق، والخلق -بضم اللام وسكونها- هو الدّين والطبع والسجية والمروءة، وحقيقته أن صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها . وقال الرّاعب: (والخلقُ والخلقُ في الأصل واحد... لكن خص الخلق بالهيئات والأشكال والصور المدركة بالبصر، وخص الخلق بالقوى والسجايا . (المدركة بالبصيرة

معنى الأخلاق اصطلاحاً

عرّف الجرجاني الخلق بأنه: (عبارة عن هيئة للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كان الصادر عنها الأفعال الحسنة كانت الهيئة خلقاً حسناً، وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة . (التي هي مصدر ذلك خلقاً سيئاً

وعرفه ابن مسكويه بقوله: (الخلق: حال للنفس، داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية، وهذه الحال تنقسم إلى قسمين: منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج، كالإنسان الذي يحركه أدنى شيء نحو غضب، ويهيج من أقل سبب، وكالإنسان الذي يجبن من أيسر شيء، أو كالذي يفزع من أدنى صوت يطرق سمعه، أو يرتاع من خبر يسمعه، وكالذي يضحك ضحكاً مفرطاً من أدنى شيء يعجبه، وكالذي يغتم ويحزن من أيسر شيء يناله. ومنها ما يكون مستفاداً بالعادة والتدرب، وربما كان . (مبدؤه بالروية والفكر، ثم يستمر أولاً فأولاً، حتى يصير ملكة وخلقاً

وقد عرف بعض الباحثين الأخلاق في نظر الإسلام بأنها عبارة عن (مجموعة المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، التي يحددها الوحي، لتنظيم حياة الإنسان، وتحديد علاقته بغيره على نحو يحقق الغاية من وجوده في هذا العالم على أكمل وجه

t.ly/Z3Fl

أهمية الأخلاق

أولاً: الأخلاق الحسنة امتثال لأمر الله ورسوله

تضافرت النصوص من كتاب الله عز وجل على الأمر بالتخلق بالأخلاق الحسنة، ونصت على الكثير منها، فمن ذلك قوله تعالى: إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ . [النحل: 90]

[وقوله تعالى: خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ] [الأعراف: 199]

وقوله تعالى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ [نَادِمِينَ] [الحجرات: 6]

وكذلك نهت عن الأخلاق المذمومة ومن ذلك

قوله تعالى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنَاهُ وَأَتَقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ [الحجرات: 11-12]

ولما كان رسول الله ﷺ يمثل أمر الله تعالى في كل شأنه قولاً وعملاً، ويأتمر بكل أخلاق حسنة ورد الأمر بها في القرآن، وينتهي عن كل أخلاق سيئة ورد النهي عنها في القرآن؛ لذا كان خلقه القرآن. وأيضاً فإن الالتزام بالأخلاق الحسنة امتثال لرسول الله ﷺ: فهو الذي يأمر بها ويحض عليها، فعن أبي ذر رضي الله عنه ((قال لي رسول الله ﷺ: ((اتق الله حيثما كنت، وأتبع السيئة الحسنة تمحها، وخالق الناس بخلق حسن

ثانياً: الأخلاق الحسنة أحد مقومات شخصية المسلم

ف(الإنسان جسد وروح، ظاهر وباطن، والأخلاق الإسلامية تمثل صورة الإنسان الباطنة، والتي محلها القلب، وهذه الصورة الباطنة هي قوام شخصية الإنسان المسلم، فالإنسان لا يقاس بطوله وعرضه، أو لونه وجماله، أو فقره وغناه، وإنما بأخلاقه وأعماله المعبرة عن هذه الأخلاق، يقول تعالى: يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ [الحجرات: 13]، ويقول

ﷺ: ((إنَّ الله لا ينظر إلى أجسادكم، ولا إلى صوركم، ولكن ينظر إلى قلوبكم وأعمالكم)) ويقول صلى الله عليه وسلم أيضاً: ((لينتهين أقوام يفتخرون بأبائهم الذين ماتوا إنما هم فحم جهنم، أو ليكوننَّ أهونَ على الله من الجُعَل الذي يُدْهده الخِراء بأنفه، إن الله أذهب عنكم عُبيَّة الجاهلية وفخرها بالآباء، إنما هو مؤمن تقي، .)) وفاجر شقي، الناس بنو آدم، وآدم خلق من تراب

ثالثاً: الارتباط الوثيق بين الأخلاق والدين الإسلامي عقيدة وشريعة

إن ارتباط الأخلاق بالعقيدة وثيق جداً، لذا فكثيراً ما يربط الله عز وجل بين الإيمان والعمل الصالح، الذي تعدُّ الأخلاق الحسنة أحد أركانه، فالعقيدة دون خُلق، شجرة لا ظل لها ولا ثمرة، أما عن ارتباط الأخلاق بالشرعية، فإن الشريعة منها عبادات، ومنها معاملات، والعبادات تثمر الأخلاق الحسنة ولا بد، إذا ما أقامها المسلم على الوجه الأكمل، لذا قال تعالى: وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ [العنكبوت: 45]، وأما صلة الأخلاق بالمعاملات، فإنَّ المعاملات كُلُّها قائمة على الأخلاق الحسنة في أقوال المسلم وأفعاله، والمتأمل لتعاليم الإسلام يرى هذا واضحاً جلياً

رابعاً: آثارها في سلوك الفرد والمجتمع

تظهر أهمية الأخلاقية الإسلامية لما لها من أثر في سلوك الفرد، وفي سلوك المجتمع

أما أثرها في سلوك الفرد فلما تزرعه في نفس صاحبها من الرحمة، والصدق، والعدل، والأمانة، والحياء، والعفة، والتعاون، والتكافل، والإخلاص، والتواضع.. وغير ذلك من القيم والأخلاق السامية، فالأخلاق بالنسبة للفرد هي أساس الفلاح والنجاح، يقول تعالى: قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا [الشمس: 9-10]، ويقول سبحانه: قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّى [الأعلى: 14-15]، والتركية في مدلولها . ومعناها: تعني: تهذيب النفس باطناً وظاهراً، في حركاته وسكناته

وأما أثرها في سلوك المجتمع كُله، فالأخلاق هي الأساس لبناء المجتمعات الإنسانية إسلامية كانت أو غير إسلامية، يقرر ذلك قوله تعالى

وَالْعَصْرِ * إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ * إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّصُوا
[بالصَّبْر]العصر: 1-3

فالعامل الصالح المدعم بالتواصي بالحق، والتواصي بالصبر في مواجهة المغريات والتحديات من شأنه أن يبني مجتمعاً محصناً لا تنال منه عوامل التردّي والانحطاط، وليس ابتلاء الأمم والحضارات كامناً في ضعف . (إمكاناتها المادية أو منجزاتها العلميّة، إنما في قيمتها الخلقية التي تسودها وتتعلّى بها

خامساً: مكارم الأخلاق ضرورة اجتماعية

إن أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية لا يستطيع أفرادُه أن يعيشوا متفاهمين متعاونين سعداء ما لم تربط (بينهم روابط متينة من الأخلاق الكريمة

ولو فرضنا احتمالاً أنه قام مجتمع من المجتمعات على أساس تبادل المنافع المادية فقط، من غير أن يكون وراء ذلك غرض أسمى؛ فإنه لا بد لسلامة هذا المجتمع من خلقي الثقة والأمانة على أقل التقادير

فمكارم الأخلاق ضرورة اجتماعية، لا يستغني عنها مجتمع من المجتمعات، ومتى فقدت الأخلاق التي هي الوسيط الذي لا بد منه لانسجام الإنسان مع أخيه الإنسان، تفكك أفراد المجتمع، وتصارعوا، وتناهبوا مصالحتهم، ثم أدى بهم ذلك إلى الانهيار، ثم إلى الدمار

!من الممكن أن تتخيل مجتمعاً من المجتمعات انعدمت فيه مكارم الأخلاق كيف يكون هذا المجتمع؟

!كيف تكون الثقة بالعلوم، والمعارف، والأخبار، وضمان الحقوق لولا فضيلة الصدق؟

كيف يكون التعايش بين الناس في أمن واستقرار، وكيف يكون التعاون بينهم في العمل ضمن بيئة مشتركة، لولا فضيلة الأمانة؟

كيف تكون أمة قادرة على إنشاء حضارة مثلى لولا فضائل التآخي، والتعاون، والمحبة، والإيثار؟

كيف تكون جماعة مؤهلة لبناء مجد عظيم لولا فضيلة الشجاعة في ردّ عدوان المعتدين وظلم الظالمين، ولولا فضائل العدل والرحمة والإحسان والدفع بالتي هي أحسن؟

كيف يكون الإنسان مؤهلاً لارتقاء مراتب الكمال الإنساني إذا كانت أنانيته مسيطرة عليه، صارفة له عن كلّ عطاء وتضحية وإيثار؟

لقد دلّت التجربات الإنسانية، والأحداث التاريخية، أن ارتقاء القوى المعنوية للأمم والشعوب ملازم لارتقائها في سلم الأخلاق الفاضلة، ومتناسب معه، وأنّ انهيار القوى المعنوية للأمم والشعوب ملازم لانهيار أخلاقها، ومتناسب معه، فبين القوى المعنوية والأخلاق تناسب طردي دائماً، صاعدين وهابطين

وذلك لأن الأخلاق الفاضلة في أفراد الأمم والشعوب تمثل المعاهد الثابتة التي تعقد بها الروابط الاجتماعية، ومتى انعدمت هذه المعاهد أو انكسرت في الأفراد لم تجد الروابط الاجتماعية مكاناً تنعقد عليه، ومتى فقدت الروابط الاجتماعية صارت الملايين في الأمة المنحلة عن بعضها مزودة بقوة الأفراد فقط، لا بقوة الجماعة، بل ربما كانت القوى المبعثرة فيها بأساً فيما بينها، مضافاً إلى قوة عدوها

وإذا كانت الأخلاق في أفراد الأمم تمثل معاهد الترابط فيما بينهم، فإن النظم الإسلامية الاجتماعية تمثل (الأربطة التي تشد المعاهد إلى المعاهد، فتكون الكتلة البشرية المتماسكة القوية، التي لا تهون ولا تستخذي

سادساً: أهمية الأخلاق في الدعوة إلى الله عز وجل

الذي يظن أن الناس يدخلون في الدين فقط؛ لأنهم يقتنعون عقلياً فقط، لا شك أنه مخطئ... وكثير من الناس (يدخلون في الدين؛ لأنهم يرون أن أهل هذا الدين على خلق، وأن الدعوة إلى الله عندهم أخلاق، والشواهد في هذا الباب كثيرة... فالاستقامة على الأخلاق لها أثر كبير، ونفعها بليغ، ولا أدل على ذلك مما جاء في السيرة النبوية من أن أخلاق الرسول ﷺ كانت محل إعجاب المشركين قبل البعثة، حتى شهدوا له بالصدق والأمانة

عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: ((لما نزلت هذه الآية: وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ [الشعراء: 214] قال رسول الله ﷺ: أرايتكم لو أخبرتكم أن خيلاً تخرج بسفح هذا الجبل، أكنتم مصدقي؟ قالوا: ما جربنا عليك كذباً.)) قال: فإني نذير لكم بين يدي عذاب شديد

وقد بدأ انعكاس الصور السلوكية الرائعة في تأثيرها في انتشار هذا الدين في بعض المناطق التي لم يصلها الفتح؛ إذ دخل في هذا الدين الحنيف شعوب بكاملها لما رأوا القدوة الحسنة مرتسمة خلقاً حميداً في أشخاص مسلمين صالحين، مارسوا سلوكهم الرشيد، فكانوا كحامل مصباح ينير طريقه لنفسه بمصباحه، فيرى الآخرون ذلك النور ويرون به، وليس أجمل منه في قلب الظلام، وبناء على ذلك الإقبال سريعاً دون دافع سوى القدوة الحسنة، فَرُبَّ صفة واحدة مما يأمر بها الدين تترجم حية على يد مسلم صالح يكون لها أثر لا يمكن مقارنته بنتائج الوعظ المباشر؛ لأن النفوس قد تنفر من الكلام الذي تتصور أن للناطق به مصلحة، وأحسن من تلك الصفات التمسك بالأخلاق الحميدة التي هي أول ما يرى من الإنسان المسلم، ومن خلالها (...يحكم له أو عليه

سابعاً: أهمية الأخلاق في إضفاء السعادة على الأفراد والمجتمعات

لا شك أن السعادة كل السعادة في الإيمان بالله والعمل الصالح، وعلى قدر امتثال المسلم لتعاليم الإسلام في سلوكه وأخلاقه تكون سعادته، ف(التزام قواعد الأخلاق الإسلامية كفيل بتحقيق أكبر نسبة من... السعادة للفرد

الإنساني، وللجماعة الإنسانية، ثم لسائر الشركاء في الحياة على هذه الأرض وذلك بطريقة بارعة جدًا؛ يتم فيها التوفيق بالنسب المستطاعة بين حاجات ومطالب الفرد من جهة، وحاجات ومطالب الجماعة من جهة أخرى، ويتم فيها إعطاء كل ذي حق حقه، أو قسطاً من حقه وفق نسبة عادلة اقتضاها التوزيع العام المحفوف بالحق والعدل.

فمن الواضح في هذا العنصر أن أسس الأخلاق الإسلامية لم تهمل ابتغاء سعادة الفرد الذي يمارس فضائل الأخلاق ويجتنب رذائلها، ولم تهمل ابتغاء سعادة الجماعة التي تتعامل فيما بينها بفضائل الأخلاق مبتعدة عن رذائلها.

وروعة الأخلاق التي أرشد إليها الإسلام، تظهر فيما اشتملت عليه من التوفيق العجيب بين المطالب المختلفة للفرد من جهة، وللجماعة من جهة أخرى، وتظهر فيما تحققة من وحدات السعادة الجزئية في ظروف الحياة الدنيا، بقدر ما تسمح به سنن الكون الدائمة الثابتة، التي تشمل جميع العاملين، مؤمنين بالله أو كافرين، (أخلصوا له النية أو لم يخلصوا).

الإحتياجات الإنسانية.

المستوى الأول : الإحتياجات الفسيولوجية والبيولوجية -

مثل : الطعام، الماء، المسكن، النوم، الجنس، اللباس

المستوى الثاني : إحتياجات الأمان -

مثل : الإستقرار، الأمان، عدم العيش في خوف وقلق، القانون

المستوى الثالث : الإحتياجات الإجتماعية -

مثل : الحب، الصداقة، الثقة، التبعية، العضوية المجتمعية

المستوى الرابع : الحاجة إلى التقدير -

وكما صنفها ماسلو إلى تقدير الشخص لذاته، والحصول على التقدير من الآخرين

المستوى الخامس : إحتياجات إدراكية -

مثل الحاجة إلى : التعلّم، فهم الأمور، الإستكشاف، الفضول

المستوى السادس : إحتياجات جمالية -

مثل : التقدير، البحث عن الجمال، التوازن، الشكل

المستوى السابع : إحتياجات تحقيق الذات -

مثل : تحقيق الذات والإمكانيات، النمو الشخصي

المستوى الثامن : إحتياجات الرشد و الترفع و التنزه -

يتم تحفيز هذه الإحتياجات من خلال قيم تتجاوز النفس الإنسانية

مثل : الإيمان الديني، السعي وراء العلم، مساعدة الآخرين

فلسفة ماسلو في تحقيق الذات

بدلاً من التركيز على علم نفس الأمراض والسلوكيات السلبية لدى الإنسان، قام ماسلو بالتركيز على النواحي الإيجابية في السلوكيات الإنسانية

فكان ماسلو يصب تركيزه على الإمكانيات البشرية وطرق الإستفادة منها وتحقيقها

أشار ماسلو إلى أن الحافز الإنساني مبنى على حاجة الإنسان الشعور الإيجابي نتيجة قيامه بتحقيق إنجاز ما، فالأشخاص الذين يشعرون بتقديرهم لذاتهم هم الأشخاص الذين تمكنوا من تحقيق طموحاتهم وفعل كل ما يستطيعون عمله

وبالنسبة إلى ماسلو؛ 2٪ فقط من البشر يستطيعون الوصول إلى مستوى تقدير الذات، كما يتمتع هؤلاء الأشخاص بصفات محددة تميزهم عن غيرهم

: الصفات التي تميز الشخص الذي يقدر ذاته

يدرك الواقع من حوله بكفاءة عالية، كما يمكنه تحمل عدم اليقين حول أمر ما –

يتقبل نفسه كما هو، ويتقبل الآخرين أيضاً –

يكون عفواً في أفكاره وتصرفاته –

يبتعد عن الأنانية –

يملك حس دعابة غير إعتيادي –

يستطيع النظر إلى الأشياء بموضوعية -

مبدع بشكل كبير -

يهتم بمصير الإنسانية -

يستطيع تحليل الأمور بتعمق -

يحب الخصوصية -

يمتلك معايير مرتفعة للأخلاق -

t.ly/B0IG

مبادئ العلاقات في الإسلام

طبيعة الإسلام في عالمية الرسالة وعالمية التوجه والعلاقات، وأساسه قائمة على تحقيق المنافع وجلب المصالح للبشر أجمع، ودرء المعاناة والمفاسد، وقد اشتق الإسلام اسمه من السلام، ومن ثم كانت مقاصده ودعوته: السلامة والرحمة، وحيثما وجد مسلم وثمة السلامة والرحمة، ولذا حملت الشريعة الإسلامية السمحة في طياتها: التطبيق الحقيقي للعدل المبين في مبادئ العلاقات بين الجميع، وقمع الظلم ومحاربتة في جميع المستويات، فرديا أو جماعيا، بغض النظر عن جوهر الاعتقاد والأديان، مما يؤكد ازدهار الإسلام لكرامة الإنسانية بلا ازدراء. من الأسس التي قررها الإسلام في بناء العلاقات الشمولية بين الناس منذ قدومه: المساواة بين جميع الخلق قاعدة الشريعة الإسلامية تقول: لا أفضلية لأحد على آخر، ولا قومية ولا عنصرية بالألوان ولا تفخر بالجنسية والأنساب والوطنية، وكل ذلك منتنة يجب نبذها ومحاربتها، وإنما الذي يجب أن يتسابق الناس دوما إليه، وينال فيه الأفضلية التقوى كما جاء في قوله عز وجل: {إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ} [الحجرات: 13]. العدالة المطلقة العدالة سمة حميدة بارزة في قواعد الإسلام وجميع نواحيه، وهي مراعاة في الإنسان المسلم مع نفسه، ومع غيره: سواء الحبيب منهم أو العدو، مسلمهم وكافرهم، ومن ثم حرم الإسلام الظلم بجميع أنواعه، ولا يسمح مثقال ذرة من التظلم شيئا، وربنا سبحانه يقول: {وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ} [المائدة: 8]. التعايش والتعارف من مبادئ العلاقات الواضحة في دين الإسلام الدعوة إلى حسن التعايش مع الناس {وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا} [البقرة: 83] وحسن الجوار {لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ} [الممتحنة: 8] ومن أغراض التعايش: التعارف والتقرب {يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ} [الحجرات: 13] ومن خلال التعارف والمعاشة تتبين للناس محاسن الدين وأهدافه. الحرية العقدية أو الاعتقادية وعلى مر تاريخ الأمة؛ فإن أهل الديانة الأخرى في الدولة الإسلامية ممنوحون حرية التدين بلا التضييق ولا القسوة بل بالرفق والتسامح، ولا أحد يجبر بالقوة على اعتناق دين الإسلام لأنه {لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ}. وتفتح عالمية الرسالة الإسلامية أبوابها وترحب بالعلاقات بمجالاتها المختلفة وتعد المعاهدات وفق المبادئ الإسلامية السمحة. وهذا نبي الرحمة عليه الصلاة والسلام كان من هديه: مراسلة ملوك زمانه، وبعث الوفود إلى الآفاق، وفي أيام مكة يرى عليه الصلاة والسلام مواسم الحج انتهاز الفرص لتأسيس العلاقات مع الوفود وتوسيع دائرة تبليغ الدعوة إلى عموم الناس، وكذا حاول إيجاد النجدة من أهل الطائف، وعلى صعيد المستوى الخارجي نرى توجيهه عليه الصلاة والسلام لأصحابه بالخروج من مكة إلى الحبشة: "لو خرجتم إلى أرض الحبشة فإن فيها مليكا لا يظلم عنده أحد، وهي أرض

صدق حتى يجعل الله لكم فرجاً» [1] وهذا الصنيع يؤكد على مدى التعاون الدولي الذي فكر فيه ﷺ في تلك الظروف الصعبة. ثم لما قدم – عليه الصلاة والسلام- المدينة بادر في أوليات اهتمامه إلى وضع الدستور: الوثيقة الشهيرة بـ(صحيفة المدينة) التي عقدها مع غير المسلمين اليهود وغيرهم، وتضمنت تلك الوثيقة بنوداً تفصيلية عدة، تمثل النظام الإسلامي في بيان الواجبات الأساسية، وحفظ الحقوق الاجتماعية، ورعاية المصالح المشتركة بين جميع طوائف المجتمع. وبهذا الواقع التاريخي الإسلامي يتبين بأن الإسلام قد سبق الأمم في إنشاء أصول ومبادئ تبنى عليها العلاقات مع الدول والجماعات والأفراد. قيم وعلاقات يقول ابن عمر رضي الله عنهما: بعث أبو بكر الصديق يزيد بن أبي سفيان على جيش، فخرج معه يمشي وهو يوصيه، فقال: يا خليفة رسول الله! أنا الراكب وأنت الماشي؛ فإما أن تتركب وإما أن أنزل، فقال أبو بكر رضي الله عنه: ما أنا بالذي أركب ولا أنت بالذي تنزل؛ إني أحتسب خطاي هذه في سبيل الله، ثم قال: إني موصيك بعشر فاحفظهن: 1 - إنك ستلقى أقواماً زعموا أنهم قد فرغوا أنفسهم لله في الصوامع، فذرهم وما فرغوا أنفسهم له. 2 - وستلقى أقواماً قد حلقوا أوساط رؤوسهم من الشعر، فافلقوها بالسيف. 3 - ولا تقتلن مولوداً. 4 - ولا امرأة. 5 - ولا شيخاً كبيراً (هرماً). 6 - ولا تقطعن شجراً بدأ ثمره إلا لنفع، إلا شجراً يمنعكم قتالاً، أو يحجز بينكم وبين المشركين. 7 - ولا تحرقن نحلاً. 8 - ولا تخربن عامراً، ولا تغرقن نخلاً ولا تحرقنه. 9 - ولا تدبحن بعيراً أو بقرة ولا شاة، ولا ما سوى ذلك من المواشي إلا لأكل. 10 - ولا تهدموا بيعة. [2] احترام العهود والوفاء للعهد في الإسلام مكانة عالية يتعين احترامها والوفاء بها كأداء فرائض العبادات، وليس من هدي دين الإسلام الغدر والخيانة، ولم يثبت في صفحات تاريخ المسلمين نقض العهد أو نكث المواثيق، وإنما عرفوا على مد العصور بالوفاء والالتزام بالمعاهدات والعهود، لأنهم جعلوا نصب أعينهم أوامر الله الواردة في هذه الآيات: {يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود} [المائدة: 01] وقوله تعالى {وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ} [النحل: 91] وقوله سبحانه: {وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولاً} [الإسراء: 34]. و متمسكين بقاعدة الإسلام الشهيرة «وفاء بعهد من غير غدر خير من غدر بغدر» وهذه نبذة يسيرة جدا من أخلاقنا النبيلة من حيث لو قورنت بأخلاق أقوام أخرى لترى بونا شاسعا بين السلوكين، لأن مرجع الأخلاق في الإسلام من الوحيين لا محض العقل البشري.

نظرية التون مايو في العلاقات الإنسانية

تعتبر الإدارة جزءًا من نهج العلاقات الإنسانية ، وهي عبارة عن دراسة سلوك الأشخاص في العمل ، وقام بإنشاء هذا النهج إلتون مايو مع زملاؤه في كلية هارفارد ، وكان وقتها يعمل في شركة هوثورن التابعة لشركة ويسترن إلكترونيك .

في بادئ الأمر هذا النهج أوضح مدى أهمية العلاقة بين كل من العوامل الاجتماعية والإنتاجية ، فالكثيرون لا يستوعبون أن الإنتاجية في العمل مرتبطة بشكل كبير بظروف الموظفين الاجتماعية ، ومدى رضاهم عن العمل نفسه .

وقد استنتج مايو أن فعالية أي منظمة تعتمد على جودة العلاقات بين الأشخاص العاملين فيها ، لذلك يجب على المديرين أن يتفاعلوا مع الموظفين بشكل أفضل ، ويقوموا بتحليل السلوك التنظيمي لهم لكي يستطيعوا [سويًا تحقيق أهداف المنظمة . 1]

رواد مدرسة العلاقات الإنسانية

يمكن أن تكون كل هذه النظريات التي تم تقديمها لتحفيز العلاقات الإنسانية مفيدة في مساعدتنا على رفع أداء الموظفين ، وقبل إلتون مايو، كانت هناك العديد من النظريات التحفيزية التي تساعد في بناء إنتاجية مكان العمل بشكل جيد .

فقد كانت نظرية فريدريك تايلور ، التي تحدثت عن الإدارة العلمية مهمة للغاية أيضًا ، حيث أنه كان مهندسًا وكان ينظر إلى الإنتاجية من خلال هذه العدسة ، وعلى هذا النحو، لم يتم النظر لاحتياجات البشر في الإدارة العلمية .

على عكس نظرية التحفيز الخاصة بمايو التي تسلط الضوء على أهمية اهتمام المديرين بموظفيهم ، حيث [أعتقد أن كلا من العلاقات الاجتماعية ، والمحتوى الوظيفي يؤثران على الأداء الوظيفي . 2]

تعريف العلاقات الإنسانية

هي دراسة كل المشكلات الإنسانية التي تنشئ عن طريق كل من العلاقات التنظيمية ، والشخصية ، وهي عبارة عن نهج عمل يركز في الأساس على دعم الموظفين ، مما يساعد في تطويرهم الوظيفي ، ونتيجة لذلك . تربح المنظمة هي الأخرى

ولكن هذا النهج يتطلب مجموعة من المهارات الخاصة بدون شك من جانب أصحاب العمل والمديرين ، وهذا لكي يقوموا بتنفيذ ثقافة مكان العمل ، ويركزوا على العلاقات الإنسانية بشكل فعال ، وهناك خمس مهارات أساسية يجب الارتكاز عليها ، ومنها :

الاتصال

هذه المهارة هامة للغاية بالنسبة لأي مكان عمل ، فيساعد التواصل الفعال على ضمان شعور الموظفين بالحماس ، والتقدير في عملهم .

حل النزاعات

من الوارد عند إدارة الموظفين تصادف الكثير من الشخصيات المختلفة ، ووجهات نظر مختلفة أيضًا ، مما ينتج عنه الكثير من النزاعات ، لذا يجب أن تكون قادرًا على استقبال ، ووجهات النظر الفردية بصدق ورحب . لإنجاز العمل بشكل جيد .

تعدد المهام

قد يكون المدير مسئول عن نجاح الفريق المتواجد معه ، لذا يجب أن يكون قادرًا على إدارة العديد من الأولويات والمهام ، نتيجة لذلك سيحتاج أن يتميز بالمرونة .

التفاوض

من الضروري أن يحدث التفاوض بانتظام في مكان العمل ، فهذه تعتبر من المهارات القوية التي تفتح أبواب السلام بين الموظفين والمديرين ، ويجب أن يكون جميع الأطراف راضين .

التنظيم

يعتبر التنظيم من أهم مهارات العلاقات الإنسانية ، فهو يؤثر على جميع مجالات العمل الأخرى ، ويعلم [التنظيم إدارة الوقت بشكل مناسب . 4]

مدرسة العلاقات الإنسانية إلتون مايو

: هناك بعض السمات الرئيسية لمنهج إلتون مايو الخاص بالعلاقات الإنسانية ، ومن ضمن هذه السمات

. يجب أن يكون لدى المدير فهم أساسي لسلوك الموظفين من جميع النواحي

. يجب على المديرين أن يقوموا بدراسة العلاقات الشخصية بين الأشخاص في العمل

. لا يمكن تحقيق إنتاج أكبر بدون علاقة إنسانية جيدة

يجب أن يرسم المديرين اتباع مفاهيم ، ومبادئ العلوم السلوكية المختلفة الخاصة ، بعلم النفس وعلم الاجتماع [1].

نظرية العلاقات الاجتماعية

اعتقد مايو أن الموظفين لا يهتمون فقط باكتساب المال ، ولكن يجب تحفيزهم بشكل أفضل ، وذلك من خلال تلبية بعض الاحتياجات الاجتماعية الخاصة بهم أثناء العمل ، وهذا ما تجاهله الكثيرون ، وركز عليه مايو ، : ولخص هذه النظرية بأنها تساعد في

. تواصل أفضل بين المديرين والموظفين

. مشاركة المدير جزء أكبر من حياة الموظفين العاملين في المنظمة

. المساعدة في العمل في مجموعات أو فرق

[تناسبت نظرية مايو بشكل وثيق مع أسلوب الإدارة الأبوي . 3]

خصائص نظرية العلاقات الإنسانية

. العلاقات الإنسانية عملية مهمة ، يتم من خلالها دمج مواقف بين الأشخاص وعملهم

. يساهم الموظفين في المنظمة بدورهم في الحصول على الرضا الفردي والجماعي

. قد يكون الرضا الذي يرغب فيه الموظفون رضا اقتصادي ، واجتماعي ، ونفسي

. العلاقات الإنسانية ، هي نشاط مستمر

[العلاقات الإنسانية ، هي عبارة عن منهج مُركز ، ومُوجه نحو الهدف . 6]

مزايا وعيوب نظرية إلتون مايو

من مزايا نظرية إلتون مايو أنها تعطي المزيد من الحرية للموظف ، وتخلق مستوى كبير من التواصل ، والعمل الجماعي بين المدير والموظف ، وهذا قد يكون مفيد للجميع

أما عن عيوب نظرية إلتون مايو فيمكن أن تزيد من مسؤوليات الفرد ، وقد يكون هذا هو السبب الرئيسي للتوتر ، والتوتر يكون علامة على الضغط ، والمزيد من الحرية يعني أن المدير لديه سيطرة أقل على الموظف . 5]

نظرية العلاقات الإنسانية في الإدارة العامة

بدأت نظرية العلاقات الإنسانية للإدارة في التطور في أوائل عشرينيات القرن الماضي ، واليوم نظرية التون مايو للإدارة ، هي جزء لا يتجزأ من أي عمل تجاري ، وقد يكون فهم هذه المهارات ، والنظريات المعنية هما مفتاح نجاح أي موظف

وقد قام مايو بتعميم فكرة " الشخص الاجتماعي " ، فقال إنه يجب على المنظمات معاملة الموظفين كأفراد وليس آلات ، وهذه النظرية مدروسة بشكل جيد جدًا ، وتسهل على الكثيرون أن يكونوا جزءًا من فريق داعم [يعمل على التطور والنمو . 4]

إلتون مايو دراسات هوثورن

: قد تم استخراج العديد من الاستنتاجات التي نتجت عن تجارب هوثورن ، ومنها

. مكان العمل ليس وحدة اقتصادية تقنية فحسب ، بل هو منظمة نفسية اجتماعية أيضًا

. يشكل الموظفين بشكل عفوي مجموعات صغيرة غير رسمية

. تكون قواعد وقيم ، هذه المجموعات لها تأثير كبير على سلوك ، وأداء الموظفين كلهم

بالإضافة إلى ذلك الظروف المادية للعمل لها بعض التأثير على معنويات العمال أيضًا ، وإنتاجهم ، ولكن [تعتبر العلاقات الشخصية ، والاجتماعية ، والنفسية لها تأثير أكبر بكثير . 1]

المراجع

t.ly/pA1T

أهمية لغة الجسد في التواصل

أهمية لغة الجسد مفهوم لغة الجسد ما هي لغة الجسد أهمية الاتصال الفعال محتويات ١ أهمية لغة الجسد في عملية التواصل ٢ ما هي لغة الجسد ٣ فهم لغة الجسد ٤ المراجع أهمية لغة الجسد في عملية التواصل تعبر لغة الجسد عن الحالة اللحظية التي يعيشها الإنسان وهي أمر لا يمكن تفاديه أو تغطيته، وحتى عندما يكون الإنسان في حالة من الصمت فالحقيقة أنه ما زال في حالة اتصال مع البيئة والأشخاص من حوله وذلك عن طريق لغة الجسد بتعابير الوجه وحركة اليدين وغيرها من الأمور، وفيما يلي أهمية لغة الجسد في عملية تعبر عن الحالة الحقيقية التي يشعر بها الإنسان، مثل الكره والحب والرفض والموافقة التواصل: [١] 0 والغضب والثقة وغيرها من المشاعر الإنسانية. تساعد لغة الجسد على تفسير الكلام المنطوق الذي نسمعه، مثل نبرة الصوت أو تعابير الوجه. تمتاز لغة الجسد بأنها صادقة جداً، بالكثير من الناس يحتاج إلى أكثر من مجرد الكلام حتى يثق بالآخرين. تساعد لغة الجسد على كمالية عملية الاتصال من خلال تأثيرها وصدقها ووضوحها للآخرين. ما هي لغة الجسد يشير مفهوم لغة الجسد إلى نوع من التواصل الإنساني غير اللفظي والذي يعتمد على حركة الجسم مثل تعبيرات الوجه وحركة اليدين والعينين والإيماءات وذلك لنقل بغرض إيصال المعلومة أو الرسالة للآخرين، ويستخدم الإنسان لغة الجسد باستمرار بقصد أو بغير قصد منه. [٢] فهم لغة الجسد يعتبر فهم لغة الجسد من الأمور المهمة من أجل التواصل الإنساني وذلك لأنها تشكل ما نسبته 50-70% من عملية الاتصال بين الناس وفيما يلي بعض الأمور التي تساعد على فهمها: [٣] تعابير الوجه: فمثلاً يمكن أن تشير الابتسامة إلى حالة جيدة يعيشها الشخص، ويشير العبوس إلى عكس ذلك، وفي الكثير من المواقف تساعد تعبيرات الوجه على إظهار حقيقة الحالة التي يمرّ بها الشخص فربما يقول أنه بخير ولكن تعابير وجهه تدلّ على عكس ذلك. العيون: فمثلاً حين ينظر الشخص مباشرة إلى عين الشخص الذي يتحدث له فهي إشارة إلى أنه مهتم بما يُقال له، وفي موقف آخر ربما يدلّ على أن الشخص مهدد، وعندما يرمش الشخص كثيراً فهذا يدلّ على أنه غير مرتاح. الفم: فمثلاً يعتبر إغلاق الشفاه دلالة على عدم الثقة أو رفض الشخص الآخر، يعتبر عضّ الشفاه دلالة على التوتر، وتغطية الفم دلالة على محاولة إخفاء رد فعل عاطفي

t.ly/7m5t

كيفية التواصل عبر لغة الجسد

تعد لغة الجسد أداة مهمة في عملية التواصل بين البشر ويطلق عليها أحياناً "التواصل غير اللفظي". يمكن للطريقة التي تتواصل بها من خلال لغة الجسد تحديد نسبة نجاحك في علاقاتك الشخصية وحياتك المهنية على حد سواء. يمكن أن تصل درجة التواصل غير اللفظي إلى نسبة 93%، لذا فإن الاهتمام بالرسائل التي ترسلها عبر لغة الجسد يمكن أن يساعدك على النجاح

طريقة

1

فهم طبيعة لغة الجسد

اجعل جسدك منفتحاً. هذا يعني أن تصافح الناس مصافحة حازمة وأن تجلس بهدوء؛ أن تتحلى بالطاقة والانتباه وأن تسيطر على جميع إيماءاتك.

يجب أن يكون جسدك في وضعية مريحة، لكن يجب أن يظل ظهرك مستقيماً. يظهر ذلك الوضع بمظهر الراحة والثقة. اجعل كلامك هادئاً مسترسلاً لا يخلُ من الوقفات عند اللزوم حتى تتمكن من جذب انتباه المستمع وإظهار الثقة عند التحدث.

أبعد ساقيك عن بعضهما البعض كدليل على الثقة. قم بالميل قليلاً نحو الشخص المتحدث لتظهر مدى انتباهك واهتمامك (الاتكاء بعيداً يظهر عدم الاهتمام).

لا تجلس منعقد الذراعين. اسمح لذراعيك أن تكون حرة مسترخية أو قم بضمهما معاً على ساقيك؛ هذا يدل على الانفتاح للأشخاص الآخرين.

تأكد أنك تصافح الناس بشكل حازم وثابت، لكن ليس بقوة زائدة. انظر في عيني الشخص الآخر لكن لا تطيل النظر أكثر من اللازم فذلك يتسبب في إزعاجه، يمكنك أن ترمش ثم تنظر بعيداً في بعض الأحيان، حتى لا يشعر الشخص الآخر أنك تحاول تخويفه.

قم بتغيير نبرة صوتك. الطريقة التي يمكن للناس أن تتواصل بثقة هي نبرة الصوت ومفتاح النجاح هو إبراز وإظهار الثقة

تعرف على لغة الجسد العاطفية. يمكنك تحديد وفهم العواطف من خلال الاهتمام بالإشارات والتلميحات غير اللفظية، على الرغم من ذلك فإنه من المهم أن تضع في اعتبارك سياق الكلام والموقف في الوقت الذي لاحظت فيه هذه الإشارات العاطفية.

عندما يكون الناس غاضبين تصبح وجوههم ملونة باللون الأحمر ويعضون على أسنانهم ويضغطون على قبضات أيديهم ويمكن أيضاً أن يقتحموا مساحات أمان الآخرين بالميل والتقرب نحوهم.

عندما يكون الناس في حالة من التوتر أو القلق، تصيب وجوههم حمرة تختلف عن حمرة الغضب ويصيبهم الجفاف ويشرعون في شرب الكثير من الماء أو لعق شفاههم وتتغير نبرات صوتهم في الكلام. تتوتر جميع عضلات أجسامهم ويمكن أن يتمسكوا بذراعيهما ويديهما مع سحب المرفقين تجاه الجسم. هناك علامات أخرى للتوتر والقلق كارتجاف الشفاه والتملل بشكل عصبي وعدم القدرة على التنفس بشكل منتظم.

تجنب إعاقة طريق الآخرين. إذا كنت تقوم بتقديم خطاب أو تعرض فكرة وما إلى ذلك، فأنت تحتاج لأن تكون منفتحاً تجاه جمهورك بالشكل الكافي، لذا فيجب عليك أن تقوم بإزالة جميع الحواجز المادية التي من الممكن أن تحد من قدرتك على التواصل.

من أمثلة هذه الحواجز: المنصات وأجهزة الكمبيوتر وحتى الملفات والمجلدات، كلها من الحواجز التي تخلق تلك المسافة بين المتكلم والمستمع وتحجب الشعور بالاتصال الكامل.

عقد ذراعيك أو التحدث مع شخص وأنت تجلس خلف شاشة جهاز الكمبيوتر من السلوكيات التي تبني الحواجز بينك وبين المستمع.

اكتشف الشخص الكاذب. يمكن للغة الجسد أن تفضح الكاذبين، فإن كانت كلماتهم قادرة على إخفاء الأكاذيب وجعلها حقيقة تقوم أجسادهم بالكشف عن الخداع.

يصعب على الشخص الذي يكذب المحافظة على الاتصال بالعين حيث يتقلص بؤبؤ العين نتيجة للكذب.

يعد توجيه الجسد بعيداً عنك من علامات الكذب.

من العلامات الملفتة أيضاً: التغيرات في لون البشرة كاحمرار الرقبة أو الوجه، والتعرق الزائد، هذا بالإضافة إلى بعض التغيرات الصوتية.

يجب عليك أن تدرك أن بعضًا من علامات الكذب مثل التعرق أو تجنب الاتصال بالعين يمكن أن تكون مؤشرًا على التوتر والخوف.

ضع المساحات في عين الاعتبار. تعددت وجهات النظر في الثقافات المختلفة عن المساحة المادية التي يجب أن يتمتع بها الشخص في التواصل، في حين أن المسافات أو المساحات الاجتماعية تنقسم إلى أربع فئات: المسافة الحميمة. هي المسافة من الشخص حتى 45 سم إذا قمت باقتحام المسافة الحميمة للشخص فإن ذلك يكون أمرًا مزعجًا إلا إن كنت موضع ترحاب أو كنت من الأشخاص المقربين له. المسافة الشخصية. تمتد من 45 سم إلى 1.2 متر، وهي المسافة الكافية لأن تكون قريبًا لتستطيع المصافحة والتعرف على تعبيرات وجه الطرف الآخر.

المسافة الاجتماعية. هذه هي المسافة المعتادة في الحالات غير الشخصية أو في المعاملات التجارية، تمتد من 1.2 متر إلى 3.6 متر. يجب أن يكون الصوت أعلى وأن يكون هناك اتصالًا بالعينين.

المسافة العامة. هي المسافة التي تمتد من 3.7 متر إلى 4.5 متر. هناك الكثير ممن يتعاملون من خلال تلك المسافة مثل المدرسين والأشخاص الذين يتحدثون مع الناس في مجموعات. يكون التواصل غير اللفظي بالغ الأهمية لكن في كثير من الأحيان يكون مبالغًا فيه. تكون إيماءات اليد وحركات الرأس أكثر أهمية من تعبيرات الوجه حيث إن تعبيرات الوجه لا يُنْتَبه لها.

حدد أنماط لغة الجسد. ابذل جهدًا واعيًا في عملية التفكير بما يقوم به جسدك في كثير من التفاعلات المختلفة مع أشخاص مختلفين. يمكن لاستخدام المرأة أن يكون مفيدًا في دراسة تعابير وجهك وحركات جسدك، ولكن أهم ما يجب عليك أن تهتم به هو التركيز على ما يفعله جسدك في حالات الغضب والعصبية والسعادة.

حدد ما إذا كانت لغة جسدك في حالة تزامن مع رسالتك أم لا. تكون لغة الجسد فعالة في حالة الاتفاق والتزامن مع الرسالة التي تحاول توصليها. هل وضع جسدك يبرز تواصلك الثقة، أم أنها تجعلك تظهر بهيئة شخص لا يتمتع بالثقة الكافية وليس متأكدًا من ثقته بنفسه رغم أن كلماته تخرج منه بشكل واثق.

إذا كان اتصالك غير اللفظي يتطابق مع كلماتك، فإن الأمر لن يقتصر فقط على التواصل بشكل جيد وأكثر وضوحًا، بل سيجعلك تظهر فائن جذاب للمستمعين.

طريقة

2

استخدام الإيماءات للتواصل

استخدم إيماءات اليد عند التحدث. يؤمن الخبراء أن المتحدثين البارِعون هم الذين يعرفون كيف يستخدمون أيديهم أثناء الحديث، ويعتقدون بأن الإيماءات اليدوية تجعل المستمعين يشعرون بثقة أكبر في المتحدث ترتبط الإيماءات الأكثر تعقيداً والتي تكون باستخدام اليدين معاً أعلى مستوى الخصر مع حالات التفكير المعقد.

يعتبر العديد من الساسة العالميين أمثال باراك أوباما وأوبرا وينفري وإبراهيم الفقي متحدثين لديهم الكاريزما والقبول لدى الجمهور ويرجع ذلك لأنهم يستخدمون الإيماءات اليدوية

نصيحة الخبراء

حاذ إيماءاتك مع كلماتك ونواياك. إذا كانت إيماءاتك لا تتطابق مع الكلمات التي تقولها فإن من يستمع إليك "سيشعر بأن هناك خطأ ما".

2

تحرك في جميع أنحاء الغرفة. لا تعتمد فقط على حركات يديك، فالمتحدثون الرائعون يتحركون ويشيرون إلى المادة البصرية المعروضة ويتوجهون نحو الناس، فهم لا يبقون على مسافة بعيدة منهم

تجنب وضع يديك في جيوبك أثناء إجراء محادثة أو حوار، فذلك يجعلك تبدو كشخص لا يشعر بالأمان ومنغلق على ذاتك

إذا كنت تقوم بإجراء حوار أو محادثة وذراعيك في حالة حرة وكف يديك يتجه إلى أعلى، فإن هذا يثبت أنك شخص محبوب ويمكن تصديقك والثقة بك

3

ميّز الشعارات. هناك بعض الإيماءات التي تعادل بعض الكلمات في معناها وتأثيرها؛ يمكن قبول بعض من تلك الحركات الرمزية في حين يكون بعضها الآخر غير مقبول. تذكر أن تلك الإشارات والإيماءات يمكن أن تكون لها معانٍ مختلفة باختلاف الثقافات

يمكن أن يكون الضغط على قبضة اليد بقوة علامة على العدا، كما لو كان الشخص يستعد للقتال. كذلك مواجهة الناس والجلوس بالقرب منهم والقيام بحركات مفاجئة قد يكون علامة أيضاً على العدا في المقابل نجد بعض الإيماءات التي تدل على القبول والانفتاح تجاه الآخرين مثلما عندما تبعد ذراعيك قليلاً وتحفظ بكفي يديك في اتجاه جانبي في وضع يشبه عناقاً وهمياً. تدل الإيماءات البطيئة والهادئة مع خفض الرأس عندما يتحدث أحد الأشخاص على اتفاقك مع كلام هذا الشخص وعلى كونك مستمتع جيد

4

تمتع بوضع جيد. إذا ذهبت إلى مقابلة عمل وكان جسدك في وضعية سيئة فسيكون مظهرك كله غير مناسب، وستكون مقابلة سيئة جداً بالنسبة لك

يربط الناس وضعية جسدك السيئة بضعف ثققتك بنفسك وعدم قدرتك على التفاعل مع الآخرين، سيعتقد الناس أيضاً أنك كسول وغير متحمس للعمل لأنك لا تجلس في وضعية مستقيمة

لتحصل على وضع جيد لجسدك يجب أن تكون رأسك مرفوعة لأعلى ورقبتك مستقيمة، مل قليلاً للأمام إن كنت جالساً. اجلس على الجزء الأمامي من الكرسي الخاص بك، وقم بانحناءة طفيفة إلى الأمام لتظهر مدى اهتمامك ورغبتك في المشاركة

5

كن مرآة الشخص الآخر. عندما تتحرك بشكل مطابق لحالة الشخص الذي يجلس أمامك، فإنك تجعلهم يشعرون بالتواصل معك والثقة بك

يمكنك أن تقوم بمحاكاة نبرة الصوت ولغة الجسد أو وضعية الجسم الخاصة بالطرف الآخر، يجب ألا تفعل ذلك بشكل متكرر أو مزعج، افعل ذلك مرة واحدة بمهارة كافية

يُعتبر تقليد الشخص الذي تتعامل معه كالمرآة من أكثر الطرق فعالية في بناء علاقة مع شخص ما عن طريق لغة الجسد

6

أكد وجهة نظرك باستخدام الإيماءات. استخدم أكثر من إيماءة واحدة، فذلك سيساعدك في التأكيد على فكرتك. إذا أردت التأكد من أن فكرتك تم فهمها بالشكل الصحيح، قم بتكرار الإيماءات التي استخدمتها عند التحدث عن الفكرة بصوت عالٍ.

إذا لم يقم المستمع بالتفاعل مع إحدى الإيماءات فإنه سيتفاعل مع الأخرى بكل تأكيد، ولا يعني الأمر أنك تحتاج لاستخدام الإيماءات مع كل كلمة. لكنه يجب عليك أن يكون لديك مجموعة من الإيماءات التي تستطيع استخدامها لإيضاح المفاهيم الهامة التي يمكن تفسيرها بسهولة.

وجه الإيماءات الأكثر إيجابية تجاه المستمع. يجعلك ذلك الفعل متأكدًا من أنك تتيح للمستمع الوصول إلى أفضل نتيجة مناسبة له. عندما يتعلق الأمر بالإيماءات السلبية فإنه يتوجب عليك أن تجعلها بعيدة عنك وبعيدة عن المستمع. بهذه الطريقة تكون متأكدًا من أنه لا يوجد أية عقبات بينك وبين المستمع والرسالة المقصود توجيهها

7

تجنب الإيماءات التي تظهر العصبية أو انعدام الأمان. اجعل نفسك دائمًا واعيًا لجميع إشارات جسدك وقرأ لغة الجسد خاصتك. انتبه لحركة عينيك ويديك، والطريقة التي تتنفس بها

يُعد لمس الوجه من علامات القلق. قم بتحسين وضعية جسدك، فإذا كنت تقوم بالانحناء أو لمس وجهك كثيرًا فلن تظهر أبدًا بمظهر الثقة أو بمظهر ودود، ولهذا يقتضي عليك أن تعمل على تحسين وضعية جسدك، والعمل على القضاء على التشنجات اللاإرادية. من الطبيعي أن يكون الأمر في بدايته صعبًا ويحتاج بعض الوقت، ولكنك ستصل سريعًا إلى الشعور بالتحسن وستنجح في تطوير تواصلك غير اللفظي بشكل عام

تضمن لك هذه الإيماءات الصغيرة أن تصل رسالتك بشكل جيد للمستمع. لا تقلق إذا قمت ببعض الأخطاء في وقت ما

طريقة

3

تفسير تعبيرات الوجه

1

تعرف على "نسبة الهيمنة البصرية". عندما تتحدث مع شخص ما حاول أن تكون الشخص الذي يهيمن بصرياً في المحادثة لإظهار الثقة. يتم تحديد تلك النسبة من خلال معرفة من الذي يحافظ على التواصل البصري بشكل أكبر ومن يحاول أن ينظر بعيداً.

تساعد معرفة نسبة الهيمنة البصرية في تحديد المكان الذي تقف فيه في التسلسل الاجتماعي للهيمنة مقارنة مع الشخص الآخر في المحادثة، فالأشخاص الذين يقضون الوقت في محاولة النظر بعيداً هم الأقل في المكانة الاجتماعية أو هم الذين لديهم نسبة هيمنة اجتماعية منخفضة، أما الذين لا ينظرون بعيداً يكونون في المراتب الأعلى.

يُعبّر النظر لأسفل عن العجز حيث ينقل انطباع عن تجنب الانتقاد أو أي نوع من أنواع الصراعات

2

استخدم الاتصال بالعين لإرسال الرسائل. يقول المثل العيون هي نوافذ الروح، وبناء عليه يمكنك أن تتعلم الكثير عن شخص ما من خلال الانتباه لكيفية استخدامه لعينه.

يُعتبر كل من تجنب الاتصال بالعين والنظر لأسفل دلائل على الدفاعية. يكون الاتصال بالعين أكثر استمرارية في حالة أن الشخص يحاول الاستماع إليك بدلاً من أن يكون المتحدث، في حين أن النظر بعيداً عن الشخص الآخر يمكن أن يكون علامة على أن المتحدث ليس مستعد للتوقف عن الكلام والبدء في الاستماع حتى الآن.

يُعتبر النظر إلى شخص ما من علامات الانجذاب، فالأشخاص الذين يكونون مهتمين بشخص ما يكون لديهم اتصال مباشر قوي بالعين ويميلون نحو الشخص الآخر أثناء المحادثة.

يُعتمد على التواصل البصري في إظهار الاحترام اعتماداً على سياق الحديث. افعل ذلك عند تقديم عرض تقديمي لغرفة مليئة بالأشخاص، قم بتقسيم الغرفة إلى ثلاثة أثلاث، قم باختيار شخص في كل جزء وقم بالنظر إليه أثناء الحديث؛ سيظن الجميع أنك تقوم بالنظر إليهم مما سيجعلهم يمنحوك تقدير مرتفع كمتحدث

3

افهم المشاعر المُتصَنَعَة. انتبه أشد الانتباه إلى تعبيرات الوجه التي تقوم بنقل العاطفة، خاصة إذا كانت تتعارض مع الكلمات التي ينطقها المتحدث، حيث يمكن أن تساعدك في معرفة المشاعر الحقيقية للمتحدث.

هناك بعض تعبيرات الوجه التي تساعد في الحصول على فهم ردود الفعل خلال المحادثة، مثل إيماءات الرأس والتعبيرات التي تبرز الشعور بالاهتمام أو الملل. تسمح تلك التعبيرات للشخص الآخر بتقييم وفهم مدى الاتفاق أو الاعتراض خلال المحادثة، أهم ما يميز تلك التعبيرات أنها توفر فهم ردود الفعل

يمكن إظهار التعاطف تجاه الآخر من خلال بعض الحركات الإيجابية، مثل إيماءات الرأس مع الابتسام. تستخدم هذه الإيماءات عندما يتحدث الشخص الآخر وأنت تحاول منحة التعزية أو التشجيع أو إبداء موافقتك على ما يقول.

4

تجنب الدفاعية. تدل بعض إيماءات جسدك وتعبيرات الوجه على أنك تتواصل مع الآخرين بشكل دفاعي. يخلو من الثقة، ولذا فهي تجعلك تبدو مفتقدًا للتحكم والسيطرة

تدل تعبيرات الوجه المحدودة والصغيرة مع تقريب اليد والذراعين من الجسم على الدفاعية

تحريك الجسد بعيدًا عن الشخص المتكلم أو عقد ذراعيك أمام جسدك من المؤشرات الدفاعية.

5

انتبه من الانفصال عن الحضور. إذا كنت تقوم بتقديم عرض تقديمي، فأنت ترغب في أن يكون الحضور متواصل ومشارك معك، في حين لو كنت أنت من يشاهد العرض التقديمي ستود أن تكون متفاعلاً. هناك بعض العلامات التي يمكنك البحث عنها لتعرف إذا كان هناك ترابط أم لا ومنها

من علامات الانفصال: ميل الرؤوس للأسفل مع تحديق الأنظار بعيدًا

الاسترخاء على الكرسي وعدم الاهتمام والرسم والكتابة، جميعها علامات على خسارة الارتباط بين المتحدث والمستمع

أفكار مفيدة

تعرف على المقاييس الثقافية للغة الجسد. إذا انتقلت مؤخرًا إلى ثقافة جديدة عليك أن تقوم بضبط لغة جسدك حيث إن اختلاف البيئة الثقافية والاجتماعية له أن يحدد كيفية التصرف بلغة الجسد، هذا يحدث في المسافة التي يجب أن تكون بينك وبين الشخص الذي تحدثه، والمدة المعتادة لعملية الاتصال بالعين، وما هي الإيماءات التي لا يجب عليك استخدامها في هذا المجتمع. إذا كنت تستخدم لغة جسد تختلف مع السكان المحليين فإنك تتعرض لسوء الفهم، وهذا قد يكون له الكثير من العواقب غير المرغوبة.

ركز على المواقف الصعبة. من المهم جدًا أن تتأكد من أن لغة جسدك واضحة في التفاعلات مع الأشخاص الذين لا تعرفهم جيدًا. هذا يشمل المواقف التي تستحق بعض الاهتمام مثل لقاء المواعدة الأول ومقابلات العمل.

قم بمراقبة تعبيراتك الخاصة واستخدم لغة جسدك لتساعد على الشعور. إن كنت غير متأكد من شعورك حيال أمر ما راقب رد الفعل لجسدك.

اعتمد على الإيماءات الإيجابية (والسلبية في حالة الضرورة القصوى). قم بالتركيز على تعبيرات الوجه، فنحن نشكل انطباعاتنا الأكثر تمييزًا في أول خمس ثوان، ولكننا نقوم بتشكيل الانطباع الحاسم خلال آخر خمس ثوان.

كُن صادقًا ولا تصدر أحكامًا على الناس، وتذكر أن الكلام والإيماءات هي أدوات للتعبير وأنت إن قلت ما تعنيه فإن جسدك يتبعك في التعبير عنه.

تحذيرات

عليك أن تفهم أن فهم لغة جسدك بشكل خاطئ هو أمر يعود للآخرين، ولهذا حاول دائمًا أن تكون واضحًا في إظهار المعنى الحقيقي الخاص بك.

لا تفترض أنك قمت بفهم لغة جسد شخص ما بشكل صحيح تمامًا دون التحقق، فسياق الكلام يكون مؤثرًا أيضًا. على سبيل المثال: دائمًا ما يقوم الناس بنفسير عقد الذراعين كعلامة من علامات الانغلاق وأن هؤلاء الأشخاص دفاعيون، في حين أنه من الممكن أنهم يشعرون بالبرد.

تجنب أن تقوم باستخدام إيماءة غير حقيقية لتوصيل معنى معين، فإن ذلك يعد كذبًا وقد يتم فهمه بهذا النحو. عندما يقول الناس عن أحدهم بأنه شخصية زائفة، فإنهم غالبًا يشيرون إلى تصرفاته التي تبدو وهمية.

تختلف الإيماءات في معناها من دولة لأخرى، ومن مدينة لأخرى على حسب طبيعة الحياة والبيئة المحيطة. على سبيل المثال نجد أن في الولايات المتحدة يعني الوقوف مع إبعاد الساقين أنك متمسك بموقفك، في حين أن نفس المعنى يصل في دولة اليابان ولكن بشكل مختلف عندما تضم قدميك بالقرب من بعضهما البعض وتضع ذراعيك جانباً

t.ly/I5rz

راي الأستاذ محمد السمان في لغة الجسد انها مسألة نسبية يمكن التظاهر بها او تاويلها حسب الهوي فليست بالدقة الكافية و تقف عند المظهر

كيفية التعامل مع الأشخاص غير المحتملين

غالبية البشر يمر عليهم تجربة التعرف إلى هذا النوع من الأفراد، الذي يبدو أن أي موقف يجمعك به سوف يكون ثقيل الظل وغير محتمل على الإطلاق. الحديث بوضوح لهؤلاء الأفراد حول مدى صعوبة التعامل معهم، وأنهم كثيرو المطالب، لن يصل بك لأي نتيجة جيدة. الاحتمالية الأكبر، أنهم لا يدركون حقيقة مشكلتهم. من خلال المقال التالي، وسواء كانت المشكلة ترجع لاضطرابات الشخصية السلوكية أو أي مشاكل كامنة أخرى، يمكنك أن تتعلم كيفية إدارة تعاملك مع هذا النوع من الأفراد، بما يضمن لك التحكم في الوضع، وحماية سلامتك العقلية والنفسية.

طريقة

1

إدارة الخلافات

1

لا تتعامل من موقف دفاعي. حافظ على هدوئك، وكن منتبهاً إلى حقيقة أنك لن تريح أي جدال مع هذا الشخص؛ بالتأكيد أنه يتم اعتباره شخصاً غير محتمل وصعب المراس لحكمة ما! في عقلية هذا النوع من الأفراد، تكون المشكلة أنت ذاتك، ولا شيء تقوله قادر على إقناعه برؤية وجهة نظرك مهما حاولت. هو يشعر، أيًا كان، أن رأيك غير مهم بسبب أنك مذنب على نحو ما

فكر فيما سوف تقوله قبل أن تقوله، وما هو هدفك من وراء تلك المحادثة. لا تتصرف على نحو مندفع فقط لأن هذا الشخص قام بمواجهتك، أو توجيهه أي شيء مستفز نحوك. أنت لست مطالب بالدفاع عن نفسك تجاه أي شيء مع هذا الفرد

استخدم جمل "أنا" بدلاً من "أنت". بمعنى تجنب الحديث عن الطرف الآخر، والحديث بشكل واضح ومؤكّد عن نفسك. على سبيل المثال، لا تقل: "أنت المخطئ." عليك أن تستخدم بدلاً منها، شيء مثل: "أنا أشعر أن وجهة نظرك قد لا تكون مبنية على الحقيقة الكاملة".

2

الفصل، وإنهاء التواصل، وتهديئة الوضع. البقاء هادئاً أثناء لحظات التوتر البالغة، هو أمر ضروري ومهم من أجل حماية نفسك. التلطف بالكلمات الغاضبة، وانطلاق مظاهر الانفعالات العاطفية الحادة، مثل: البكاء، سوف يستفز ويحفز الطرف الآخر على مواصلة القيام بسلوكياته المزعجة أكثر. لا تتعامل بشكل شخصي مع ردود أفعال هذا النوع من الأفراد، ولا تترك لنفسك فرصة الشحن العاطفي تجاه رد فعل على هذه السلوكيات.

افصل نفسك "عاطفياً" عن الموقف، وتعامل معه بلا مبالاة. الهدف هو ألا تسمح لنفسك بالانخراط العاطفي في هذه المحادثة، ومواصلة إبقاء الطرف الآخر على مسافة آمنة، لا تتيح له فرصة توجيه أي أذى عاطفي لمشاعرك، وإفساد قدرة كلماته على جعلك تشعر بأي وضعية سلبية.

أعد توجيه الموقف أو المحادثة نحو شيء ما إيجابي عن طريق التركيز على شيء آخر غير ما بدأ الجدل حوله.

قم بتغيير الموضوع، وتحدث حول الطقس أو الصيد أو عائلة الطرف الآخر؛ أي شيء آخر يساعد في تشتيت النقاش بعيداً عن المجادلة، وبالتأكيد لا يترتب عليه بدء الجدل حول شيء آخر أكثر تعقيداً.

ضع في اعتبارك أن أي شيء سوف تفعله أو تقوله أثناء حالة الغضب، من الممكن أن يتم استغلاله ضدك. إلا إذا كنت تفضل تلقي اللوم على التعليقات الغاضبة التي قلتها قبل سنوات مضت من الآن، فمن الأفضل دائماً أن تترك الأمر يمر بسلام. الأفراد أصحاب السلوكيات غير المحتملة يرغبون دائماً في اللحظة التي تخطئ فيها القول من أجل إثبات أنك شخص سيئ.

لا تقم بإصدار الأحكام على الطرف الآخر، سواء كان على صواب أو خطأ، حتى إذا كان يبدو عليه أنه غير عقلاني أو منطقي. إصدار الأحكام تزداد مع احتمالية شعورك بالسوء.

3

تجنب الدخول في جدال معهم. إذا كان من الممكن ذلك، فلا تختلف في الرأي أبدًا مع الأفراد أصحاب السلوكيات غير المحتملة. أوجد طرقًا لضمان التوافق معهم، أو على الأقل قم بتجاهلهم. الجدل سوف يستهلكك عاطفيًا وقد يحفز ردود فعل الكر والفر. سوف يزيد ذلك من صعوبة الوصول لحالة التفكير المستقر ويمنعك عن اتخاذ ردود الفعل الصحيحة والمناسبة.

يبحث هذا النوع من الأفراد دائمًا عن العراك، لذلك عندما توافق على رأيهم، أو تعترف بالجزء الحقيقي والصواب مما يقولون، فأنت تتوقف عن منحهم ما يرغبون به من الأساس. إذا وجه الطرف الآخر لك أحد النعوت السلبية، كأن يصفك بالغباء والحماقة، على سبيل المثال، فاعترف بذلك ببساطة، واذكر المرات التي تصرفت فيها على نحو سيئ. يصحح ذلك أسلوب التعميم والمبالغة الذي يعتمد عليه الطرف الآخر، ويضعف حجته.

4

أدرك حقيقة أنك قد لا تحظى بمحادثة منطقية مهما حاولت. القيام بمحادثة متحضرة مع هذا النوع من الأفراد يعتبر أمرًا بعيد الاحتمال، على الأقل معك. استعد كل المرات، في الماضي، التي حاولت فيها بدء نقاش ناضج وعاقل، حول علاقتك مع هذا الفرد. ستجد أن الأمر انتهى بتوجيه اللوم لك على كل شيء، وعدم الوصول لأي نتيجة منطقية من وراء حديثكم، مهما امتد الأمر لساعات طويلة.

استخدم الصمت أو حاول المزاح مع الطرف الآخر، عندما تقدر على ذلك. عليك أن تعرف أنه من غير الممكن حل الوضع مع ذلك الفرد. طبيعته الشخصية تجعله غير قادر على الاستماع لصوت العقل والمنطق، مهما حاولت.

تجنب أن يتم محاصرتك وإجبارك على الدخول في حالة جدال. لا تتعامل مع هذا الطرف في مواجهة وجهًا لوجه بمفردكم. اقترح دائمًا وجود طرف ثالث. إذا رفض الطرف الآخر بشكل مبدئي، فاطلب ذلك بإصرار.

5

تجاهلهم. الأفراد أصحاب السلوكيات غير المحتملة يرغبون دائماً في لفت الانتباه، لذلك ما إن يلاحظوا أنك لن تمنحهم ما يرغبون به، سوف ينتقلون ببساطة لشخصٍ آخر يتفاعل ويتأثر بمحاولاتهم لاستفزازهم. ابتعد عن مسارهم، ولا تتدخل في شئونهم، ولا تتأثر بتدخلهم الطفلي في شئونك، وتجنب بشكل عام الحديث معهم < أو عنهم

الأفراد من هذا النوع تكون نوبات غضبهم مثل نوبات غضب الأطفال. لا تشغل بهم إطلاقاً، طالما أن أسلوبهم الغاضب لم يصل لمرحلة تخريبية وخطرة ومهددة. افعل ما بوسعك من أجل تجنب إغضاب هؤلاء الأفراد، والابتعاد عن توفير الأسباب التي يترتب عليها فقدانهم لأعصابهم

6

قم بطرح الأسئلة المحفزة للتفكير. طرح الأسئلة بدلاً من المشكلة، عند التعامل مع الأفراد أو المجموعات ذات السلوكيات غير المحتملة، قد تكون بالغة الفائدة. على سبيل المثال، يمكنك قول: "ما هي المشكلة؟" أو "لماذا تشعر بالأمر على هذا النحو؟". يظهر ذلك للطرف الآخر أنك مهتم بالمناقشة وترغب في معرفة الأسباب الكامنة وراء الخلاف. إعادة صياغة موقف الفرد غير العقلاني من أجل تسليط الضوء على سلوكياته وآراءه غير المنطقية قد يشجع الطرف الآخر على الوصول إلى استنتاج وجهة نظر أفضل. كن على معرفة مسبقة باحتمالية أن يكون رد فعل الطرف الآخر عبارة عن محاولة للاعتراض حول كل شيء، مع سلوكيات مصاحبة، مثل: إلقاء الأسماء، واللوم، وتغيير الموضوع.. وغيرهم

7

امنح نفسك فرصة لالتقاط الأنفاس. إذا تسبب الشخص الذي تتحدث معه في استنزاف كل أعصابك حتى آخر قطرة، فعليك إذاً أن تأخذ خطوة للخلف بعيداً عن الموقف الحالي. قد يظل راغباً في استثارة غضبك واستفزازك، لذلك عليك أن تظهر له أنه ليس له أي تأثير عليك. ابتعد بنفسك أو انشغل بمهمة أخرى، من أجل منح نفسك الفرصة للاسترخاء والهدوء

قم بالعد حتى الرقم 10 إذا شعرت بالحاجة لذلك

إذا كان الطرف الآخر مازال مصرًا على سلوكياته المستنزفة، فتجاهله تمامًا. سوف ينتهي الأمر بأن يتوقف. ويترجع عن استفزازك، ما أن يلاحظ أنه غير قادر على إزعاجك.

8

تعامل بثقة. تحدث بوجهة نظرك بثقة وانظر للطرف الآخر في عينه عند التواصل معه. من غير الجيد أن تبدو ضعيفًا أمام هذا النوع من الأفراد. إذا نظرت للأرض أو للمستوى فوق كتف من تحدثه، قد يتم تفسير ذلك كإشارة لضعف شخصيتك. هدفك هو أن تكون عقليًا وذو وجهة نظر سديدة، لا أن تكون خجولًا ومترددًا.

9

قم بتعديل استراتيجيتك. في بعض الأحيان قد لا تكون قادرًا على الفرار بنفسك من الموقف، لذلك تعامل مع ما يحدث على أنه لعبة استراتيجية، تتطلب منك اختيار الخطوة الأفضل. قم بملاحظة ودراسة أسلوب الطرف الآخر، ثم ابن عليه خطة مواجهة مضادة بشكل سريع. في النهاية سوف تعرف ما هي الأساليب الناجحة أو غير الناجحة، بالإضافة إلى شعورك بحالة نفسية أفضل كونك متقدمًا على الطرف الآخر، وتسبق خطواتك ورؤيتك خطواته وأسلوبه الاستفزازي، وأنت تتفوق بذكاء عليه في كل مرة. فقط ضع في تفكيرك دائمًا أن هدفك هو أن تحرر نفسك عقليًا، وأن تحمي نفسك من إيذاء الطرف الآخر النفسي والمعنوي، ليس أن تصبح الشخص الاستفزازي الأبرز، أو من يتحكم بشكل غير سوى فيمن حوله.

إذا حاول الطرف المستفز أن يهتف في أذنك بشيء ما سلبي، في وجود الآخرين، ظنًا منه أن ذلك سوف يخرجك، ولن تقدر على أخذ أي رد فعل يجذب لكما الأنظار أمام المجموعة، فعليك أن تقول بصوت عالي: "هل ترغب حقًا في الحديث حول هذا الأمر هنا والآن؟" قد يفاجئ ذلك الطرف الآخر ويتسبب في قلب الطاولة عليه؛ بما أنه هو من يتخذ سلوكًا سلبيًا في حضور الجميع.

ضع في اعتبارك دائمًا العواقب المحتملة لأفعالك، خاصة إذا لم تسر خطتك كما هو متوقع لها؛ بحيث تقدر على الاستعداد لتلك الاحتمالات الأخرى.

إذا كان الطرف الآخر مازال قادرًا على إيجاد طريق نحوك، فعليك ألا تشعر بالسوء. فقط قم بملاحظة ما يحدث، وقم بابتكار وسائل واستراتيجيات جديدة تساعدك خلال المرات التالية

الأفراد المستفزون لا يكونون مستفزين لتلك الدرجة عندما تكون قادرًا بدورك على توقع ما هو مقبل على قوله أو فعله

10

لاحظ لغتك الجسدية. كن واعيًا لوضعيتك الجسدية، والكيفية التي تتحرك بها، وتعبيرات وجهك، عندما تكون حول هؤلاء الأفراد. نحن، بوصفنا بشر، نكشف الحجاب عن الكثير من المشاعر بشكل غير لفظي. وأنت بدورك لن تجني أي شيء إيجابي من عملية الكشف غير المقصود عن مشاعرك وانفعالاتك. التحكم في لغة الجسد سوف يساعدك في المحافظة على حالة من استرخاء المشاعر، وقد يكون لها تأثيرًا مهدئًا على الطرف الآخر كذلك أثناء التعامل المشترك بينكما

يمكنك تجربة الحضور الذهني لتصبح أكثر وعيًا بجسمك مما يعطيك القدرة على مراقبة لغة جسدك بسهولة أكبر.

تحدث وتحرك بهدوء وطمأنينة قدر الإمكان

تجنب لغة الجسد المواجهة، مثل: التواصل البصري لفترة طويلة من الوقت، والإيماءات العدائية، والإشارة أو الوقوف أمام الطرف الآخر وجهًا لوجه. حافظ على تعابير وجه حيادية. لا تقم بهز رأسك، وحافظ على بقائك بعيدًا عن المساحة الشخصية للطرف الآخر.

طريقة

2

تقبل الوضع

1

ضع في اعتبارك أن الأمر قد يكون مجرد مسألة عدم توافق طبيعية. حتى إذا بدى أنه فردٌ قادرٌ على التكيف والتعامل مع أي من كان، فمزال من الممكن أن يكون غير محتمل ومستفز بالنسبة لك. بعض الأفراد يحدث بينهم تصادم، ولا يحدث بينهم توافق طيب. والفكرة أن الخطأ لا يقع على عاتق أي منهم، لكن تواجههم معاً. يتسبب في إخراج أسوأ ما فيهم.

عندما يقول أو يظن الفرد غير المحتمل شيئاً ما حول فكرة أن "الجميع يحبونني"، فهو يحاول أن ينقل اللوم عليك أنت. بينما الحقيقة أن أسلوب تعامله مع الآخرين أمر ليس ذو صلة بالموضوع، حيث أن المشكلة في طريقة تعاملكما مع بعضكما البعض. تذكر دائماً أن اللوم قد يكون موجه وغير منطقي، وأنه لا يغير أبداً أو يعبر عن الحقائق.

2

تجنب التقاط عدوى "صفات" الأفراد المستفرزين. قد تميل للتأثر بسلوكيات وتصرفات هذا النوع من الأفراد المحيطين بك، وقد تجد أنك بدورك تتبنى الصفات ذاتها التي تنتقدها ولا تحبها، بشكل غير مقصود. راقب نفسك لتجنب الانخراط في نفس النوع من السلوكيات المتلاعبة وغير المنطقية، كرد فعل على الأفراد غير المحتملين. أمسك بنفسك عند بداية التصرف على هذا النحو، وقم بمحاولة واعية للابتعاد عن محاكاة وتقليد هذه الصفات.

3

ضع في اعتبارك الأشياء التي يمكنك تعلمها. الأفراد غير المحتملين يوفرون لك فرصة حياة لا تقدر بثمن! مرورك بتجربة التعامل مع هذا النوع من الأفراد سوف يجعلك قادراً على التكيف والتعامل مع بقية البشر بشكل أسهل. حاول أن تحافظ على تفكيرك الهادئ والواعي، وأدرك أن الأشياء التي قد تبدو مجنونة بالنسبة لك، قد تكون وسيلة وأسلوب شخص آخر على التكيف والتغلب على ظروف الحياة. استغل رؤيتك لهذه الأفعال والأقوال كأسلوب تعلم مضاد؛ حيث يساعدك على بناء قوتك الشخصية المعتمدة على صفات مغايرة، مثل: المرونة، والكرم، والتسامح.

لا تنخدع بعمر، أو ذكاء، أو وظيفة وقيمة الفرد في الحياة، عند سعيك لتقييم مستوى نضجه النفسي والشخصي.

كن مستعدًا للتقلبات المزاجية والنفسية. إذا نجحت في إقناع شخص من ذوي الطباع الصعبة، أنه وقع في خطأ ما، فقد يترتب على ذلك إصابته بحالة انهيار عاطفي مفاجئة. بدلاً من الإيمان الدامغ أنه على صواب كل الوقت، سوف يقرر أنه إذا لم يكن صحيحًا هذه المرة، فهو دائمًا على خطأ. والحقيقة أن هذا الأسلوب ليس أكثر من مجرد آلية تكيف هدفها انتزاع التعاطف من الآخرين.

بعض الأفراد من هذا النوع قد يستخدمون سلوكيات شاذة، ومفاجئة، من أجل إثارة ارتباك الطرف الآخر. ومن المحتمل أنه بدوره لم يتوقع ردة الفعل تلك أو يخطط لها عن قصد. قاوم ذلك، ولا تسمح لهذه السلوكيات المبالغية أن تهددك أو تؤثر عليك.

لا تسمح لهؤلاء الأفراد التسبب في إصابتك بالارتباك عن طريق التصرف وكأنهم يتم اضطهادهم. إذا كانوا يشعرون بالسوء بشكل حقيقي وصادق بسبب شيء قمت به، فعليك أن تتخذ رد فعل إيجابي ومهتم بما يشعرون به، لكن دون أن تشجعهم على استغلالك والتلاعب بك على هذا النحو.

ركز على الإيجابيات. كل شخص لديه صفات طيبة تعوض ما فيه من عيوب، لذلك حاول التفكير في شيء ما مميز في الطرف الآخر. قد يكون شيئاً ما جيداً قام به هذا الشخص، أو وقت من الأوقات السابقة التي كان من الممكن أن تتواصل معه على نحو طيب. إذا فشلت كل محاولتك للقيام بذلك، فتحدث مع نفسك قائلاً: "حياة كل فرد مختلفة، وقيمة بحد ذاتها" أو "لعل الله يهديه ويساعده" لمساعدة نفسك على البقاء تحت السيطرة، حتى إذا كنت لا تحب الشخص الآخر ولا تقدر على الشعور بالتقدير نحوه على أي شكل.

تحدث مع شخص آخر. إذا كنت تعرف أحد الأشخاص القادر على تفهم الوضع (صديق جيد، أحد الأقارب، أخصائي واستشاري نفسي.. إلى آخره)، فبادر بالتحدث معه. سوف يقدر دون شك على فهم ما تمر به،

وسوف يساعدك على الشعور بحالة أفضل تجاه الوضع. من الأفضل أن يكون المستمع ليس على معرفة (مسبقة بالشخص، وغير متورط بدوره في الأزمة (على سبيل المثال، ليس زميل عمل مشترك بينكما قم بالتنفيس عن نفسك من خلال دفتر المذكرات أو أحد المجتمعات الإلكترونية، إذا شعرت بالحاجة للقيام بذلك.

مشاركة مشاعرك (سواء مع شخص آخر أو بالتدوين في دفتر اليوميات) ستساعدك على تجنب الانغمار في المشاعر السلبية.

طريقة

3

حماية نفسك

1

حافظ على احترامك لنفسك. المحافظة على صورة ذاتية إيجابية عن نفسك في مواجهة الفرد، الذي يحاول وضعك في خانة الشخص السيئ، يتطلب منك الكثير من الجهد. بدلاً من الاستماع والتسليم بما يحاول هذا الفرد قوله، ركز على الأفراد الذين يساهمون في شعورك الجيد حيال نفسك، ويوفرون لك الدعم والثقة. أدرك حقيقة أن الشخص صاحب الصفات غير المحتملة يحاول دائماً أن يجرحك؛ بهدف الشعور الجيد حيال نفسه هو.

أدرك أن المشكلة الحقيقية متعلقة بشخصيته هو وليس بشخصيتك أنت. التفكير على هذا النحو من العمليات الصعبة، بسبب أن الطرف الآخر سوف يحاول دائماً، وبكفاءة عالية، أن يلقي باللوم عليك أنت، وجعلك تشعر أنها غلطتك وأزمتك أنت. في نفس الوقت حافظ على تقبل تحمل المسؤولية، والاعتراف بعيوبك وأخطائك، ومحاول التحسين من نفسك. لا تجعل محاولات الأفراد غير الأسوياء نفسياً ناجحة في تحميلك أكثر من طاقتك.

عندما يقوم الطرف الآخر باستخدام الأقوال الهادفة لجعلك تشعر بالإحباط والسوء حيال نفسك، أدرك أن حقيقة ما يرغب به هي أن يصبح كل من حوله سيئين، بحيث ينال هو بسهولة لقب الأروع على الإطلاق. اعرف أنك لا تحتاج الاعتراف أو الثقة من شخصية مماثلة.

طالما أن الإهانات واللوم غير مبنيين على أي حقيقة في الواقع، فببساطة قم بتجاهلهم. أنت لست سيئاً على هذا النحو الذي يروج له الطرف الآخر، والذي يحاول إقناعك أنت وكل الآخرين به.

2

قم بحماية خصوصياتك ومساعدتك الشخصية. سوف يحاول الأفراد من هذا النوع، في كثير من الأحيان، استخدام المعلومات الشخصية، حتى البسيط والتافه منها، من أجل الإيقاع بك. يمتلكون الموهبة السيئة لاختلاق وصناعة قصص كاملة حول هذه التفاهات، واستغلالها في تصويرك على أنك شخصية سيئة وشنيعة، من مجرد تعليق قولته أو فعل بسيط للغاية قمت به. وبوصفهم أفراد متميزون وخبراء في التلاعب والاستغلال، سوف يكون الفرد غير المحتمل متفوقاً وجيداً جداً في التمهيد لك، وجعلك تتحدث معه بحرية، [وإخباره بالكثير من التفاصيل الشخصية عن نفسك

لا تخبر هؤلاء الأفراد بأي شيء شخصي عن نفسك، حتى إذا ظهر عليهم أنهم أفراد طبيعيين ويتصرفون معك بشكل ودود ولطيف في بعض الأحيان. الأشياء التي تقولها أو تشاركها بثقة وارتياحية مع الآخرين، قد يتم استغلالها بشكل مفاجئ ضدك، وتصبح وسيلة لمطاردتك والتدخل في أمور حياتك الشخصية والمهنية.

3

كن شخصية مغايرة لهم 180 درجة. كن شخصية طيبة ومحبوبة، أو ما يمكن وصفه بالشخصية المحتملة خفيفة الظل. اجعل من نفسك وحياتك مثلاً على التسامح، والصبر، والتواضع، والطيبة. حاول دائماً أن تكون شخصية عقلانية. ضع كل جوانب الموضوع في الاعتبار قبل محاولة الخروج بأي استنتاج

تماماً كما أن للسلوكيات السيئة قدرة على التأثير السلبي علينا كأفراد، فإن التصرف بتسامح، وصبر، وطيبة، قادر في الكثير من الأحيان على جعل الطرف الآخر يشعر بأنه في حالة نفسية ومعنوية أفضل

أدرك حقيقة أنك شخص غير مثالي. ليس مطلوباً منك أن تقوم بكل شيء بشكل صحيح في كل الأوقات، لكن كل ما عليك فعله هو أن تصل لأفضل ما لديك. تعامل باحترام مع الجميع، وإذا لم تتلقى نفس الاحترام في المقابل، فافهم أن هذه مشكلة الطرف الآخر وليست مشكلتك أنت. اقتنع تماماً كذلك أنك تمر في حياتك بأيام طيبة وأخرى صعبة، تماماً مثل أي فرد أو شيء آخر في الحياة.

4

لا تجعل تركيزك منصباً عليه. حتى إذا كنت غير قادر على تجنب هذا النوع من الأفراد في حياتك اليومية، فعلى الأقل لا تسمح لهم بشغل أوقات فراغك. السماح لنفسك بالشعور بالتوتر والقلق بسبب هذا الفرد كل الوقت، يجعل الموقف وكأنك تهبه وتمنحه وقت حياتك الثمين عندما يكون هو غير منشغل ولا مهتم بك على الإطلاق. اهتم بممارسة الأنشطة الأخرى في حياتك وتكوين صداقات جديدة؛ بهذا الشكل أنت لا تضيع وقتك في التفكير حول هذا الفرد أو ما قاله أو ما فعله.

ركز أفكارك على ما ترغب في تحقيقه في حياتك، بدلاً من التركيز على ما ترغب في الابتعاد عنه. يساعدك هذا على التركيز على ما هو إيجابي في حياتك بدلاً من رؤية الأمور السلبية فقط.

5

انتبه إلى احتمالية أنك تتعامل مع شخص يحاول استغلالك عاطفياً. الاستغلال العاطفي هو محاولة شل حركتك عن طريق الأفعال والأقوال المباشرة وغير المباشرة بالغة التأثير على نفسك. قد يستخدم الطرف الآخر أساليب، مثل: الإذلال، والإنكار، والانتقاد، والهيمنة، وإلقاء اللوم، والمطالب الزائدة، والابتعاد وافتعال الزعل؛ من أجل جعلك متعلقاً عاطفياً بشكل مرضي معهم. لا تسمح أبداً بأقوال هؤلاء الأفراد المستغلين أن تكون ذات تأثير على تعريفك ونظرتك لنفسك. واقتنع بأن الأشياء التي يقولونها أو يفعلونها تكون نابعة من مشاكلهم في مراحل الطفولة، وأزماتهم النفسية الخاصة، التي يحاولون علاجها من خلالك أنت!

أفضل شيء يمكنك القيام به هو أن تحافظ على تصرفك بشكل طيب وودود، مهما حاول الطرف الآخر أن يتصرف بشكل أحمق، بهدف لفت الانتباه والأنظار نحوه.

إذا كان الطرف الآخر يشعر بالوحدة، ولكنه لا يعرف كيفية لفت الانتباه لذلك، فسوف يقدر جداً ما تحاول فعله، وسوف يغير من نفسه.

إذا كان الطرف الآخر مجرد شخص أحرق بالفطرة، يحب ويعشق إصابة الآخرين بالجنون والقلق، فمحاولاتك الطيبة سوف تجعله غاضبًا ومضطربًا للغاية؛ لأنه لا يملك وسيلة فعّالة للتأثير عليك. وفي النهاية، كما نأمل، سوف يتركك وشأنك، ويتوقف عن سعيه الدائم لإيذائك

أحيانًا ما يكون الشخص الذي يُظهر هذه السلوكيات معتلاً اجتماعيًا! قد يبدو المعتل اجتماعيًا في البداية ساحرًا للغاية وجذابًا، لكنه سرعان ما يصبح مسيطرًا ومسيئًا وأنانيًا؛ ونظرًا لأنه يفتقر إلى التعاطف، فهو لا يهتم بك من الأساس

6

وضع الحدود الفاصلة. أكد على القواعد الخاصة بالفصل بين ما هو مسموح وما هو غير مسموح في هذه العلاقة. قرر بشكل واضح أن أي منكما لن يحاول أبدًا الحديث حول بعض المواضيع، أو الأحداث، أو الأفراد المعينين، ولن يتصرف بأسلوب معين. قد يكون بالغ الفائدة أن تجلس مع الطرف الآخر، وأن تطلعه حول الأشياء التي لا تتقبلها، وما الذي سوف يترتب على أي انتهاك لهذه الحدود الفاصلة. اترك له حرية اختيار الالتزام بهذه القواعد الجديدة أو انتهاكها وتحمل عواقب ذلك الانتهاك

قم بتدوين بعض الأفكار؛ من أجل جعل رغباتك واحتياجاتك أشياء واضحة في عقلك. اجلس مع الطرف الآخر وابدأ الحديث. إذا حاول مقاطعتك، فأوقفه وواصل كلامك حتى تنتهي تمامًا. كن صادقًا. وجه إنذارًا. أخيرًا إذا اضطررت لذلك، لكن ركز على فوائد البقاء سويًا مع الاهتمام بالتغيير من السلوكيات السلبية إذا قررت مواصلة العلاقة التي تجمعك بالشخص صاحب السلوكيات غير المحتملة، فعليك أن تبقى تركيزك منصبًا على نفسك

. مارس هواية، أو انضم إلى واحدة من مجموعات الدعم، أو ركز على الأنشطة الدينية والروحية

تأكد من التزامك بالعواقب التحذيرية التي سوف تضطر إليها في حالة تعدي الطرف الآخر على حدودك الشخصية. لا تسمح لأي شيء غير مقبول أن يمر مرور الكرام. إذا قلت إنك سوف ترحل في حالة حدوث كذا، فعليك أن ترحل

السير في طرق منفصلة. في النهاية، قد يضطرك الوضع إلى الانفصال بنفسك عن الشخص صاحب هذا النوع من السلوكيات. حتى إذا كان أحد أفراد عائلتك، أو واحد من أصدقائك المقربين في الماضي، فقد يكون الاختيار الأمثل والأخير هو أن تبتعد عنه في نقطة معينة من الوقت. العلاقات طويلة المدى مع الأفراد غير [المحتملين أمر غير صحي. انفصل بحياتك عنه في أقرب فرصة ممكنة. [١٢]

حافظ على البقاء بعيدًا بعد الانفصال عن الشخص. مهما كانت درجة حبك له، أو مهما حاول أن يثبت لك أنه. تغيير؛ لا ترجع أبدًا.

إذا كنت غير قادر على الابتعاد أو إبعاد الطرف الآخر في الحال، فعليك على الأقل أن تتخلى عن العلاقة ذهنيًا وعاطفيًا، حتى يأتي الوقت الذي تقدر على القيام بها بشكل مادي كامل.

قطع العلاقة قد يكون أمرًا مؤلمًا وشاقًا في البداية، ولكنك سوف تشعر بالتحرك الهائل ما أن تجد أنك تخطيت تلك العادات والمواقف المزعجة القديمة، التي كنت تُجبر عليها عند تواجدك مع ذلك الشخص.

طريقة

التعامل مع أنواع الشخصيات

حاول أن تكتشف ما هو الشيء الذي يزعجك حول ذلك الشخص. لدينا جميعًا جوانب من شخصيتنا يمكن أن يصفها الآخرون من خلال بعض الكلمات القليلة. بعض الأفراد يكونون متشبهين بالآخرين، أو متحكمين، أو يعشقون لعب دور الضحية، أو عدوانيين بشكل سلبي، أو عاطفيين بشكل زائد، أو مهووسين بالمنافسات. إذا كنت قادرًا على وصف الصفة المعينة في شخصية الفرد حاد الطباع صاحب السلوكيات غير المحتملة التي تحدث التباسًا وسوء تفاهم معك؛ قد تكون قادرًا على التحديد الدقيقي لطرق التعامل معه.

الأفراد المتشبهون بالآخرين يرجع السبب وراء ذلك أنهم لا يشعرون بالأمان، ويائسون للغاية بحثًا عن الحب والعاطفة، ويشعرون بالضعف والتقديس أمام الآخرين أصحاب الشخصيات القوية.

الأفراد المتحكمون يكونون مهووسون بتحقيق الكمال، بشكل سلبي، حيث يرغب دائمًا أن يكون هو الفرد صاحب الرأي الصحيح، ويعطي نفسه الحق الدائم لانتقاد سلوكيات الآخرين.

الأفراد المهووسون بالمنافسة يرغبون دائمًا في تحقيق الربح، ويتعاملون مع كل أنواع العلاقات والنقاشات والنشاطات بمثابة السباق والنزال المطلوب تحقيق الانتصار فيه؛ من أجل إثبات أنهم متميزون في شيء ما.

الأفراد أصحاب السلوكيات العدوانية السلبية يستخدمون أساليب النزاع غير المباشرة، عن طريق إثارة غضب وحقن الآخرين بدهاء وخفية. من أمثلة ذلك جملة "لا تقلق عليّ، أنا بخير". تعرف منها أنه مهما فعلت الآن، سوف تكون هناك مشكلة ضخمة يخفيها الطرف الآخر بانتظارك فيما بعد.

2

تعرف على ما لا يحقق النتائج المرجوة. بعض الأشياء دون غيرها تعمل بشكل أفضل مع كل نوع من أنواع الشخصيات. قد يتطلب الأمر منك بعض المحاولات والأخطاء من أجل اكتشاف الأشياء التي تحقق أو لا تحقق النتيجة المرجوة مع الطرف صاحب السلوكيات غير المحتملة. من المحتمل كذلك ألا يوجد أي شيء ممكن القيام به، من أجل التواصل مع هذا الشخص بطريقة أسهل وأفضل.

تَجَنَّب الأفراد المتشبهين سوف يجعلهم يحاولون معك أكثر. ورفضهم علنًا قد يحولهم إلى أعداء. وإذا حاولت البقاء بمعزل عنهم، فإن مشاعرهم قد تتعرض للأذى.

مع الأفراد أصحاب السلوكيات التحكمية، لن تقدر أبداً على إثبات أنك على صواب وهم على خطأ. يجب أن يكون دائماً هو صاحب الرأي الصحيح. أيّاً ما كان، ومهما بذلت المزيد من المجهود من أجل إثبات وجهة نظرك، فإن ذلك لن يحقق لك أي نتائج جيدة مهما حاولت.

الأفراد أصحاب السلوكيات التنافسية سوف يستغلون نقاط ضعفك، التي تظهر لهم، ضدك؛ لذلك لا تعبر عن مشاعرك أمامهم. إذا ما دخلت في تنافس معهم محاولاً تحقيق الانتصار، فسوف يكون ميلهم إما إلى التخلي عنك، أو عدم الانتهاء من ذلك التنافس أبداً إلا بتحقيقهم هم للانتصار.

لا توافق بشكل صوري أو تحاول استرضاء الأفراد المتذمرين. سوف يخلقون أي شيء آخر لمواصلة الشعور بالغضب حوله.

محبو لعب دور الضحية يرغبون أن تشعر بالأسف والحزن من أجلهم. لا تعرض عليهم التعاطف، ولا تسمح لهم باختلاق الأعذار لأنفسهم كذلك. اهتم بالبقاء منطقيًا وعمليًا واعرض عليهم المساعدة بوسائل أخرى.

3

تعرف على طرق التواصل التي تحقق النتائج الجيدة. عليك أن تستغل بعض الصفات المعينة لأنواع الشخصيات المذكورة؛ لمساعدتك على التعامل مع الجوانب السلبية. استغل نقاط قوتهم من أجل مساعدتك على علاج النزاعات وضغط العلاقات المتبادلة والتقليل من نقاط الضعف. التعامل مع بعض الشخصيات بهذا الأسلوب قد ينجح في الوصول بك للعديد من النتائج الإيجابية.

4

التعامل مع الشخصية المتشبهة بالآخرين، أو المتحكمة، أو التنافسية. حاول أن تستوعب الأسباب التي تدفع بعض الأفراد للتصرف على هذا النحو. الأفراد المتشبهون بالآخرين يحتاجون إلى التوجيه والمسئولية

لمساعدتهم على اكتساب الثقة. الأفراد أصحاب الميول التحكمية يرجع السبب وراء ذلك لكونهم غير شاعرين بالأمان أغلب الوقت، ولخوفهم من ضعف شخصيتهم. الأفراد التنافسيين يهتمون للغاية بصورتهم الشخصية، وقد تتفاجئ أنهم يكونون في غاية اللطف والكرم، بشرط أن يكون ذلك بعد تحقيقهم للمكسب.

اعرض على الشخص المتشبهت كيفية القيام بالأشياء، ثم اتركه يكتشف بعد ذلك بنفسه. لا تتركه يحاول أن يقتنعك أنه لا يجب أن يجرب ذلك، لأنك قادر على القيام به بشكل أفضل منه. اهتم كذلك بتحري الأوقات التي تحتاج فيها للمساعدة، واطلب منهم أن يقدموا لك تلك المساعدة.

لا تشعر بالرهبة أو تسمح لما يقوله الأفراد المتحكمون أن يؤثر عليك. اهتم بتقييم نفسك وتحديد إذا كانت [أفعالك جيدة أم لا، لكن لا تجادل معهم عندما يحاولون بإصرار لومك والتقليل من شخصك. [٢٢

يمكنك ببساطة أن تترك الفرصة سانحة بالكامل للأفراد التنافسيين لتحقيق الفوز. إذا كنت تجري مع أحدهم نقاشاً، لا يبدو أن له نهاية إلا بتسليمك برأي الطرف الآخر، فاعترف بتقديرك لما يقوله، ثم اطلب منه منحك [بعض الوقت للمزيد من البحث حول الأمر. [٢٣

5

التعامل مع الأفراد المغرورين، وكثيري الشكوى، ومتقصي دور الضحايا. عليك أن تستوعب أن الأفراد المغرورين يحتاجون فقط إلى الشعور بأن الآخرين يستمعون إليهم. الأفراد كثيري الشكوى بدورهم يكون بداخلهم الكثير من الغضب الداخلي بسبب المشكلات غير القابلة للحل، وقد يكونون بحاجة إلى من يستمع إليهم كذلك. وهؤلاء الذين يضعون أنفسهم في دور الضحية دائماً تحدث لهم أشياء سيئة حقيقية في حياتهم، ما يوفر لهم العذر الذاتي الذي يمنعهم عن تحقيق أي شيء في حياتهم.

عند التعامل مع الشخص المغرور، فعليك أن تستمع إليه.

اشعر بالتسامح تجاه الأفراد كثيري الشكوى، واعترف بما يشعرون به والمشاكل التي تواجههم في حياتهم. حافظ كذلك على البقاء بعيداً قدر الإمكان.

تغافل عن الأسباب التي يقدمها الأفراد الذين يعتبرون أنفسهم ضحايا كل الوقت. تصرف معهم بشكل طبيعي، كما تتصرف مع أي شخص آخر. يمكنك أن تقدم لهم النصيحة، لكن لا تشتبك معهم عاطفيًا. حاول أن تقدم لهم المساعدة من أجل بدء التعامل مع الواقع كما هو، دون الإسراف في التركيز على أنهم مضطهدون أو أصحاب حظ سيئ دائمًا.

6

التعامل مع الأفراد أصحاب الأداءات التمثيلية أو السلوكيات العدوانية غير المباشرة. الفرد التمثيلي يعيش من أجل لفت الانتباه، وفي أغلب الأحيان سوف يذهب لأبعد مدى ممكن فقط من أجل الحصول عليه. من الضروري لهم أن يعيشوا في مكان السكن الأروع، وارتداء الملابس الأفضل، وإرسال أطفالهم للمدارس الأكثر شهرة. الأفراد أصحاب السلوكيات العدوانية السلبية عادة ما يكون سببهم من وراء ذلك، هو قدرتهم الضعيفة في التعبير عن رغباتهم واحتياجاتهم.

بغض النظر عن كونه ذكرًا أو أنثى، فإن الفرد التمثيلي يتم الإشارة إليه عادة بمصطلح "الدراما كوين: ملكة الدراما". عليك أن تتجنب الوقوع في دوامة العواطف التي يتسبب بها هذا النوع من الأفراد. استمع إليهم، لكن مع المحافظة على المسافة الفاصلة الكافية.

تعامل مع الأفراد أصحاب السلوكيات العدوانية السلبية عن طريق تحرى الدقة والوضوح حول السلوك أو الموقف المعين الذي قد يكون هو السبب الرئيسي وراء الأزمة. ثم حاول أن تعالج المشكلة بعيدًا عن أخذ أي رد فعل تجاه عدائية الطرف الآخر. قم بوضع الحدود الفاصلة، وشجع الطرف الآخر على التعبير عن رغباته واحتياجاته في نفس الوقت الذي تعبر فيه عن احتياجاتك ورغباتك أنت بشكل حازم وصريح.

أفكار مفيدة

إذا كنت تظن أنك بدورك تحمل بعض السلوكيات غير المحتملة، فأنت بالفعل في المرحلة الأولى لإدراك حقيقة أنك شخص غير محتمل. تعلم كيفية وضع آراء الآخرين في الاعتبار، وأن تكون منفتحًا ومستعدًا للتعامل مع الآخرين بأسلوب طيب ومتزن. حافظ على أرائك الشخصية، لكن أدرك أن كون الرأي هو رأيك، لا يجعله هو الرأي الصحيح بالضرورة.

حافظ على هدونك ورباطة جأشك، ولا تستخدم السخرية والتهكم، خاصة عند التعامل مع الأفراد صعبى المراس فى العمل. قد تخسر وظيفتك أو يتم كتابة تقارير سلبية عنك بسبب ذلك، لذلك حافظ على أسلوبك الاحترافى والمهني

t.ly/WoVa

كيفية التعامل مع المتتمرين

يظهر البلطجية والمتسلطون في حياتنا بمختلف الأشكال وفي العديد من الأوقات، ويضطر غالبيتنا للتعامل معهم في حالة أو أخرى. وخاصة الأطفال - حيث تشير الدراسات أن 1 من كل 4 أطفال يتعرض للمضايقات والتسلط من شخص أكثر منه قوة. [١]. التتمر مشكلة خطيرة، ولا تحدث فقط في المدرسة، فلها أشكالها الأخرى في أماكن العمل أو في المنازل أو من أصحاب النفوذ والسلطة أو من بلطجية الشارع. يجب التعامل مع هذا النوع من البشر بحرص شديد، والقيام بما يجب عليك القيام به من أجل إيقاف تلك المضايقات المستمرة. من المهم جدًا كذلك أن نضع تعريفًا محددًا لعملية البلطجة أو التتمر، بحيث لا نصنف كل التعاملات الاجتماعية السلبية تحت نفس الاسم. البلطجة: هي السلوك العدواني الغير مرغوب فيه، الذي يحدث من طرف لآخر أضعف منه وغير مكافئ له في القوة. ويكون السلوك متكررًا، أو توجد احتمالية لتكراره. يجب الإشارة كذلك أن كلا الطرفين، سواء البلطجية/ المتتمرين أو الضحايا، يكون لديهم مشاكل حقيقية ومستمرة تتطلب الانتباه لها وحسن التعامل معها والعمل على علاجها. [٢]

طريقة

1

تعلم آليات المواجهة

1

لا تُظهر للشخص المعتدي أنك شعرت بالإهانة أو أنه نجح في التأثير عليك. كل ما عليك هو أن تبعد عنه. يحصل البلطجية والمتتمرون على مكسبهم الشخصي من خلال جرح مشاعر الآخرين وإصابتهم بالحرج والضيق، لذلك فإن رد الفعل والتجاوب معهم سوف يشجعهم أكثر على فعل المزيد. [٣] يرغب الشخص المعتدي في جذب الانتباه، وتركيزك معه ووضوح مدى جرح مشاعرك وضيقك من أفعاله، سوف يجعله مستمتعًا أكثر بما يفعل.

النهج السابق قد يأتي بنتائج عكسية بناءً على البلطجي نفسه، لذلك اقرأ الموقف من حولك بحرص. بعضهم إذا شعر بالأمان لمواصلة إيذائك (حيث يكون مصدر سعادته ناتج عن فعله نفسه وليس رد فعلك عليه)، ولم يجد منك أي محاولة لمنع أو الصد، لن يتوقف عن فعلته

إن كان تجاهلهم لا يعمل، جرب قول شيء مثل "هذا ليس مضحكاً" أو "توقف عن مضايقتي"

من غير المنطقي التحدث العقلي لشخص غير عقلاني. واجهه بكرامة وقوة، وأخبره أنك لا تجد الوقت للانشغال بمثل هذه المضايقات وأنت لديك في حياتك أشياء أكثر أهمية. دافع عن نفسك بحزم، وواجه قوة المعتدي بقوة أكبر. احرص كذلك على الوقوف في صف الأشخاص المعرضين للمضايقات والدفاع عنهم.

2

اشعر بقوتك الداخلية. لكل منا قوته الداخلية التي يمكنه الاعتماد عليها. المشكلة فيما يخص التعرض للتعدي أو المضايقة من البلطجية أنهم يحاولون جعلك تشعر بأنك تفتقد تلك القوة، وأنت أقل وأضعف منهم وغير قادر على التصدي لهم. كن حذرًا من أي محاولة متعمدة للتقليل من شأنك وجعلك تشعر بأنك ضعيف.

في بعض الأحيان نشعر بالخضوع الشديد لهم وبأنهم قادرون دائماً على سلبنا كل قوانا وقدراتنا الداخلية. كن دائماً على يقين أنك أقوى من الطرف المعتدي. هذا اليقين هو ما سيمنحك القوة دائماً للتصدي لأي محاولات لإيذائك.

3

تجنب التعرض لهم. اعمل على تجنب التعامل مع المتنمرين في المدرسة أو مختلف المواقف الاجتماعية التي تزداد احتمالية تواجدهم بها. إذا كانوا يأخذون نفس الطريق للمدرسة الذي تسير به، فاستخدم طريقاً آخرًا. تفاديك لمواجهة سيحرمهم فرصة العمل على إيذائك. عليك أن تجعل عملية التفادي تلقائية وهادئة بحيث لا يظهر أنك تهرب منهم بسبب خوفك. شعورك بالخوف سوف يجعلهم يشعرون بالنجاح في مسعاهم للتضييق عليك، وسيحفزهم لإيذائك أكثر وأكثر.

لا تكن بمفردك. وجودك مع صديقك أو في جماعة من الآخرين يمنحك الأمان اللازم. تزداد احتمالية أن يبادر أحد الموجودين بالدفاع عنك وحمایتك، ما يزيل عنك صفة الضعف التي تتوفر وأنت بمفردك في مواجهة المعتدي. أصدقاؤك يحدثون حالة من موازنة القوة، وتواجههم يهدد الشخص المتنمر بأنه سيتعرض للعديد من المشاكل إذا اقترب منك، وأنت لن تكون لقمة سائغة له. وهو بالتأكيد أضعف من أن يواجهك وأنت في موقف قوة مماثل له.

4

لا تسخر من نفسك من أجل إثبات أنك غير مهتم بما يقوله عنك أو للتأكيد على أنه غير قادر على جرح مشاعرك. لن ينجح ذلك سوى في إرضائه أكثر وأكثر وسيحفزه لمواصلة إهانتك والسخرية منك من أجل إضعاف احترامك لذاتك. لا تجعل نفسك مستهدفاً، ولا تهبط لمستواهم وتشارك في التقليل من قدرك. لن يؤتي ذلك نفعاً. بل الأفضل أن تكون قوياً وأن تظهر ثقتك واعتزازك بنفسك

لا يوجد أي شيء مضحك فيما يخص التسلط والإهانات. موافقتك على ذلك - سواء كانت السخرية منك أو من شخص آخر - تسبب تفاقماً للأزمة. النكات والسخرية في مثل هذه المواقف، وإن كانت في الوهلة الأولى تبدو حلاً لنزع فتيل التوتر والحرص، إلا أنها في الحقيقة تغذي النار وتزيد الوضع سوءاً

5

قم بالرد على الإهانة بهجوم لفظي ذكي. قيامك بذلك، خاصة في التجمعات، سوف يسبب السخرية والضحك من الشخص المعتدى. وهو ما يعد الكابوس الأسوأ للمتنمر، حيث يلقي به بعنف من على عرش القوة والتحكم، ويجعله الطرف الأضعف وموضوع التهكم والإهانة. قم بذلك مع الحرص على عدم إظهار الاهتمام الزائد بالشخص المتنمر، حيث سيزيد التجاهل من مأساته

تجنب السخرية من الشخص المتنمر إذا كان قد تعرض لك بالهجوم الجسدي من قبل. لا تدخل في صراع لا يمكنك الانتصار فيه. بدلاً من زيادة الأزمة تعقيداً، من الأفضل تجنبه وتجاهله. عليك كذلك أن تطلب المساعدة من شخص بالغ أو من أحد سلطات القوة، سواء في المدرسة أو العمل أو الشرطة، من أجل حماية نفسك، إذا شعرت أنك معرض لخطر أو اعتداء محتمل من الشخص المتنمر

لا تستمر في فعل هذا كثيرًا حيث يمكن أن يتسبب في ضرب المتنمر لك. حاول كذلك أن تفكر في ردود جيدة كي تخرج المتنمر أكثر وتقلب الطاولة عليه.

6

كن أكثر دهاءً ومكرًا. البلطجية والمتنمرون لا يكونون أشخاصًا فاقني الذكاء ولا بارعين أو سريعَي الحيلة، وهو ما يجب عليك استغلاله لصالحك. فيما يلي بعض الأفكار

اضحك على كل شيء يقولونه، وكلما كانت الإساءة الموجهة لك أصعب، كلما جعلت ضحكك أكثر وبصوت أعلى. حاول أن تفكر في الأمر بمثابة المزحة السيئة التي عليك بدورك أن تسخر منها وأن تضحك على مدى سذاجتها. سيسبب ذلك بلا شك إصابة الشخص المتنمر بالإحباط، لأنه يرغب في رؤيتك تبكي وليس تضحك استخدم ردود الفعل والجميل الغير تقليدية. تحديدًا إذا داس على قدميك أو فعل شيئًا مزعجًا دون كلام. استخدم جملاً غير منطقية وغريبة وعشوائية في الرد وقتها، من أجل خلق حالة من عدم الإلتزان والمفاجأة للطرف الآخر. ما سيمهد لك الخروج من الموقف المخرج

طريقة

2

بناء قوتك الشخصية

1

احضر دروسًا لتعلم فنون الدفاع عن النفس. الكاراتيه والكونغ فو والتايكوندو والجودو والمصارعة اليابانية أو أي رياضة مشابهة. سوف يزيد ذلك من ثقتك بنفسك، ويعزز بنيتك الجسدية ويكسبك المهارات القتالية والقدرة على الدفاع عن النفس. يحب الشخص البلطجي أن يتعرض لمن يظن أنهم أضعف منهم، لذلك إظهار أنك قادر على العراك والدفاع عن نفسك سوف يردعهم ويجعلهم يفكرون عشرات المرات قبل محاولة التعرض لك. كذلك مهارات الدفاع عن النفس سوف تكسبك معرفة كيفية عدم الظهور كفريسة سهلة

لست في حاجة لاكتساب مظهر المحارب القوي، يكفي أن تكون شخصية جادة وقوية، تظهر أنه ليس من السهل الإساءة أو التعرض لك، وأن التتمر عليك لن يمر مرور الكرام، لأنك قوي كفاية لرد الصاع صاعين لأي معتدي. من الأفضل أن تكون متحفظاً ومستعداً للحرب، بدلاً من أن تكون غارقاً في الكدمات والإصابات. تتمنى لو أنك كنت أكثر قدرة للدفاع عن نفسك.

2

كن ذكياً وعلى وعي بكل شيء. قم بدراسة الأوضاع المحيطة من أجل معرفة طرق الهرب الممكنة، والأماكن التي يكثر بها تواجد المعتدي، والمناطق التي تزيد بها احتمالية الصدام، والمناطق الآمنة. كن على وعي بأنماط المعتدي في الهجوم، وخاصة أتباعه وعصابته ومحاولتهم لخلق أي اشتباك مفتعل معك. سيكون للمعرفة الجيدة بالعدو وبالحالة المحيطة في مناطق المقابلة والاشتباك دوراً هاماً، ليس فقط في من أجل الهروب وتجنب الهجوم عليك، ولكن أيضاً في المواجهات المباشرة.

كن واثقاً من نفسك. امش بثقة وتأنى، وأظهر قوة شخصيتك، واستعدادك للرد على أي محاولة للعبث معك. ارفع رأسك لأعلى، وانظر في الاتجاه الذي تسير فيه، واستغل النظرة المحيطة من أجل إدراك كل الناس الذين يسرون حولك. احرص دائماً على التصرف بثقة في نفسك، وأن تمد جسدك وتقف وتسير ممشوق القوام، بغض النظر عن صدق هذا الشعور بالثقة بداخلك من عدمه. الظهور واثقاً يمنحك الكثير من القوة.

3

تعلم حركات الدفاع عن النفس. من الضروري جداً ذلك خاصة عند اضطرارك للعراك (والذي لا تتمنى حدوثه). لن تكون وقتها في حاجة إلى أدوات حادة، بقدر احتياجك لاستخدام نصائح وطرق الدفاع عن النفس. افعل الخطوات التالية، بكامل عزمك وقوتك وبلا تردد:

الضربة السريعة بين الفخذين. سوف تصيب المتتمر بالوجع الشديد المباغت وتشعره بالحرج لفترة كافية، بما يمنحك فرصة جيدة للهرب.

استخدم كذلك الضربة في الضفيرة الشمسية (أسفل الأضلاع مباشرة، المنطقة بين السرة وعظم الصدر). أو وجه ضربات للركبة من أجل إضعافه وجعله يتعثر

إذا كان البلطجي يحاول جذبك أو دفعك، فصدق أو لا تصدق، إنها فرصة في صالحك. ابذل كل جهدك من أجل الحفاظ على اتزانك، ثم اسحب أحد أذرعك بيدك اليسرى واضرب على كوعه/مرفقه باليد الأخرى، ثم استخدم يدك الأخرى من أجل دفع الذراع المتبقية

بمجرد وجود فرصة لذلك، اهرب وأوجد لنفسك مكاناً آمناً للاحتباء أو طلب المساعدة

4

عزز مشاعرك الجيدة وفهمك الإيجابي لنفسك. تعرف على نقاط قوتك ونقاط ضعفك وأهدافك. اعرف ما الذي تريده وما الذي تقدر على تحقيقه. الثقة في النفس ستساعدك كثيرًا للتعامل الجيد مع الإساءات اللفظية، حيث ستحافظ على اتزانك عند تلقى أي إساءة وبالتالي القدرة على إيجاد الرد الذكي والمناسب عليها دون قلق، وأيضًا لن تجد محاولات التقليل من قدرك أي فرصة للتأثير السلبي عليك وعلى ما تظنه حول نفسك. كن على ثقة كذلك أن محاولات الإساءة اللفظية تعتمد على قول المفارقات والملاحظات التافهة من أجل إثارة السخرية المفتعلة في حضور الآخرين لغرض الضحك أو قيام الشخص المتسلط بصرف النظر عن نفسه ومحاوله منه لاكتساب الثقة عن طريق التقليل من الآخرين. المقصود هنا أنها لا تكون أبدًا متعلقة بما هو حقيقي ولا تنص على أي نقد إيجابي لعيوبك

تغلب على الشائعات. تحدث بوضوح وثقة للآخرين حول أن ما يُقال ليس حقيقيًا وأن الشخص المتنمر يرغب فقط في لفت الانتباه. قم ببرد الاتهام ناحية المعتدي. قم بالإشارة لميله الدائم للتسلط ولأي درجة هو منعدم الثقة والأمان وغير سعيد للدرجة التي تجعله طول الوقت في حاجة للإساءة والسخرية من الآخرين

هذه الإساءات والطريقة التي يعاملك بها الشخص المسيء ليس لها أي علاقة بما هو حقيقي حول نفسك أو صفاتك. والأمر ليس متعلقًا بعيوبك أنت بل بعيوبه هو. الحاجة للتنمر والتسلط على الآخرين إشارة واضحة لمدى عدم الأمان والافتقار للسعادة الذي يعانيه الشخص المتسلط. ولو لم تكن أنت موضع النقد، كان سيكون أي شخص آخر، لأنه في النهاية في حاجة دائمة لتلبية تلك الرغبة المريضة بداخل نفسه وعقله

5

لا تخضع لإغراء تبادل الإساءة. آخر شيء عليك التفكير به هو أن تهبط لمستوى الشخص المتسلط. بالتأكيد عليك مواجهة محاولاته لإيذائك، وأن تتصدى له بكل قوة، لكن لا تلجأ أبداً إلى سلوكيات مماثلة له. لأن ذلك يجعلك في نفس الخانة بجواره، ولا يحميك قدر ما يمنحه المزيد من القوة والقدرة على التأثير عليك وعلى طبيعتك والتقليل من قدرك بلا شك.

اللجوء للسلوكيات المماثلة للشخص المتسلط سيضعك في العديد من المشاكل كذلك. ففي حالة تطور الأمر ودخول السلطة أو الأشخاص العقلاء للحكم بينكما، سيكون من الصعب معرفة من هو الشخص المظلوم ومن هو المخطئ الحقيقي.

طريقة

3

تجنب ومنع حدوث المضايقات

1

حدد نوع التسلط أو البلطجة الذي تتعرض له. يتبع المتسلطون عدة طرق: فالبعض يستخدم الإيذاء الجسدي، والبعض اللفظي، ومنهم من يستخدم الحيل العقلية أو يعبت معك نفسياً. والعديد منهم يكون أسلوبه عبارة عن مزيج من كل ما سبق. أيًا كانت طريقة الشخص المعتدي، فسيساعدك أن تتعرف على النمط والنهج المستخدم ضدك.

هل يعتمد الإساءة الجسدية لك؟ فالمتسلطون العدوانيون يميلون لاستخدام الضرب واللكم والركل وسحب الشعر. يفعلون ذلك بلا تردد. وهذا النوع لن يكون غريباً عليه أن يبدأ العراكات الجسدية، ثم إلقاء اللوم كله عليك أو أنك أنت من افتعلت الأمر منذ البداية.

هل الشخص المتسلط يستخدم أكثر الإساءات اللفظية؟. بحيث يقول الأشياء المزعجة لك، و يطلق عليك الأسماء السخيفة، ولا يتوقف عن المزاح والسخرية من صفاتك أو أفعالك أو طبيعتك الجسدية.

هل يتظاهر بأنه صديق لك، لكنه يسخر منك أمام الآخرين؟. إنه أحد أنواع التسلط العاطفي. ويكون منها كذلك التهديد بكسر شيء ما مهم لك، أو القيام بشيء يجعلك موضوعًا للسخرية والاستهزاء، أو قول الأشياء الكاذبة والإشاعات عنك لجعل الآخرين يكرهونك. المتتمرون الخبيثاء الذين يفعلون إساءتهم بشكل غير مباشر يُعرفون بمروجي الشائعات أو بالطعان في الظهر

2

تفهم أن التسلط والتنمر الإلكتروني يعد أمرًا في غاية الخطورة تمامًا مثل التسلط في الواقع أو وجهًا لوجه. بلطجية الانترنت يسيئون للآخرين عن طريق الرسائل الفورية أو البريد الإلكتروني أو بقية الوسائط الإلكترونية الأخرى. الطريقة الأمثل من أجل التعامل مع بلطجية الانترنت هي أن تحذف رسائلهم وألا تقرأها، وأن تقوم بحجبهم تمامًا بحيث لا يقدر على الوصول لك في أي فرصة مقبلة

إذا تعرضت لمثل هذه المواقف، فأنت مهدد وضحية لعملية غير شرعية تمامًا مثل المضايقات وجهًا لوجه. عند الحاجة، وإذا وجدت أن الأمر يصبح جدًّا أكثر من قدرتك على التحكم به، فلا تتردد في إخبار والديك أو مديرك في العمل أو معلم الفصل أو الشرطة. لا تهمل حماية نفسك ولا تتسامح مع تعرضك لأي نوع من الإساءة أيًا كان مصدرها

3

قم بالإبلاغ عن الأمر. اطلب مساعدة والديك أو الأخصائي الاجتماعي في المدرسة أو مديرك أو الشرطة أو أي شخص آخر قادر على التعامل مع ذلك الاعتداء عليك وإبقائك آمنًا. من الضروري كذلك أن تتحدث مع شخص تثق فيه حول مشكلتك من أجل الوصول لحل في أسرع وقت. لا يعد ذلك نوعًا من الجبن أو الضعف. ولكنها شجاعة منك أن تواجه ذلك وأن تحافظ على نفسك آمنًا وبعيدًا عن أي خطر محتمل

لا تقلق من التعرض لأي انتقام من قبل الشخص المعتدي بسبب قيامك بالتبليغ عن الحادثة. سوف يتسبب في مضايقتك وإلحاق الضرر بك على أي حال، ومحاولة استرضائه لن تكون هي الوسيلة لحل المشكلة. يمكنك كذلك أن تخبر أحد أصدقائك الأقوياء الطيبين، بحيث يقف بجوارك في مواجهة ذلك المتنمر

في مجموعات النقاش أو الاستبيانات في المدرسة حول عمليات البلطجة والتنمر التي يتعرض لها الطلاب، لا تخل من كتابة اسمك والتحدث عن الأمر بوضوح وصراحة. سيمهد لك ذلك فرصة الحديث مع شخص

متخصص وهو ما سيساعدك أكثر مما تتخيل على تخطي الأمر وعلاجه. لا تظن أن تعرضك للإساءة يجعلك تظهر كشخص ضعيف وضئيل القدر والأهمية. في الحقيقة أنك أقوى وأفضل من الشخص المعتدى وأشرف منه بكثير.

4

ساعد الآخرين الذين يتعرضون للتسلط والاعتداءات. يميل الشخص البلطجي أو المتسلط لفرض نفوذه والظهور قوياً ومتحكماً. أول ما يرغب به هو جذب الانتباه وتحقيق الانتصارات على من هم أضعف منه. اعمل على سلبه تلك القوة المتخيلة والوقوف ضد انتصاراته وستجد أنه لا يملك أي شيء بعدها. تعرضك للتجربة ومعرفتك بمدى تأثيرها السلبي ومن ثم كيفية مواجهة ذلك، يجعلك الشخص الأمثل لتقديم المساعدة للآخرين المعرضين لنفس هذا النوع من التسلط والمضايقات.

أول وأبسط الطرق لمساعدة الآخرين على مواجهة المضايقات من المتنمرين هو تغيير كيفية فهمهم لما يتعرضون له. أكد لهم على فكرة أن الشخص المتسلط نفسه غير سعيد وأنه محبط ويمتلك نفسية وعقلية في غاية الضعف والبؤس، وأن محاولاته للتحكم فيهم الغرض منها هو أن يخلق لنفسه أي انتصارات مزيفة تشعره بالقوة والتحكم. إنه نوع من الضعف المفرط والحزن الداخلي الذي يجعل من السهل مواجهته بقليل من الثقة والحكمة. البلطجية (سواء بشكل جسدي أو لفظي) هم أشخاص في غاية الضعف، لكنك فقط تحتاج أن تعرف كيفية السليمة للتعامل معهم وردعهم.

إذا أتى لك شخص يمر بموقف مشابه لما مررت به، فاذهب معه للإبلاغ عن المشكلة. سوف ينالون استفادة قصوى من دعمك المعنوي لهم. وإذا كانوا مصابين بالقلق وفقدان القوة، فإنهم سوف يستمدون من قوتك وطاقتك أنت.

5

نشر القضية. التسلط والبلطجة مشكلة في غاية الأهمية. ليست من الأشياء التي يصح تجاهلها أو التعامل معها ببساطة وهدوء. تحمل مسؤوليتك وتحدث عن الأمر. دافع عن القضية. اطلب من إدارة المدرسة أن تنظم محاضرات وجلسات نقاش ومصارحة بين الطلاب حول ما يتعرضون له، بغرض جعل المشكلة نصب أعين

الجميع. اجعل الكل يعرف أن هذه الأزمة يتعرض لها الكثير من الأفراد يوميًا، وأن العديد منهم لا يجدون الدعم الكافي. عندما ينظر الجميع للأزمة، سيصبح من الممكن العمل على علاجها

قد تشعر أنك بمفردك أو أنك لا تعرف آخرين تعرضوا لنفسك المشكلة. وهو ما سيشعر به الجميع إذا كان رد الفعل السائد هو الصمت والخجل من الحديث حول الأمر. إذا بدأت أنت بكسر الحاجز الجليدي، سوف تتفاجأ بعدد الناس الذين سيشاركونك في حركتك ضد هذه الظاهرة السلبية

طريقة

4

فهم التنمر

1

اعرف ما هو التنمر. من المهم أن تعرف ما هو التنمر بالضبط لتجنب تصنيف كل فعل اجتماعي سلبي على أنه حالة تنمر، فبعض الخلافات أو الشجارات لا علاقة لها بالتنمر ويمكن أن تكون علامة على التمتع بعلاقة طبيعية وصحية. التنمر عبارة عن سلوك عدواني غير لطيف بين طرفين بينهما اختلاف حقيقي أو متصور في القوة، كما يكون هذا السلوك متكررًا أو يمكن أن يكون متكررًا بمرور الوقت، وقد يكون كل من المتنمرين والضحايا يعانون من مشاكل خطيرة ودائمة

2

اعلم أن أفعال المتنمرين قد لا يكون لها علاقة بك أنت شخصيًا. يمكن أن يكون التنمر بسبب أمر شخصي يحدث في حياة المتنمر نفسه، وليس الضحايا إلا كيس ملاكمة يفرغ فيه المتنمر غضبه أو حزنه! لا تأخذ هذا الأمر على أنه إهانة شخصية لك أنت، فهو على الأرجح لا علاقة له بك على الإطلاق

أفكار مفيدة

لا تتأثر بما يقوله الشخص المتسلط، إنهم لا يستحقون أن تتضرر مشاعرك أو أن تبكي بسبب أقوالهم أو أفعالهم. لا تسمح لكلماتهم المسيئة عديمة المعنى في التأثير السلبي عليك ومنعك من تحقيق أهدافك. أظهر الثقة، وأن كلماتهم لا تعنى لك أي شيء وأنها بلا تأثير على مشاعرك

بعض المتسلطين يرجع سبب قيامهم بذلك هو الغيرة منك. إنهم يفعلون ذلك بسبب امتلاكك لموهبة يفتقدون إليها، لذلك كن فخورًا بما تفعله. إطلاق الأسماء عليك ليس أمرًا مضحكًا، وتكرار مضايقتك جسديًا ونفسيًا هو نوع من الضعف المتواري منهم، لأنهم في الحقيقة لا يملكون الشجاعة ولا المهارة للقيام بما تقدر أنت على القيام به بكفاءة وإتقان.

في الفترة الأخيرة، لا تتعامل المدارس بالطريقة المناسبة مع عمليات التنمر والتسلط. بحيث تحتاج دائمًا لوجود دليل (وهو ما لا يقدر الأغلبية على توفيره خاصة في مواقف التعدي العاطفي). مع وضع في الاعتبار أن الشخص المعتدي قد يكون متقنًا للكذب أو يستخدم شاهد زور لدعم موقفه. عليك أن تخبر والديك أولاً ومن ثم إدارة المدرسة.

حافظ على هدوء أعصابك، حيث سيربك ذلك الشخص المتنمر ويحبطه ويفسد عليه محاولته لإثارتك للقيام برد فعل عصبي.

فكر في كل ما قد يجعل الشخص المتسلط غير سعيد وفي حالة عدم اتزان نفسي تدفعه للقيام بتلك المضايقات الغير أخلاقية. قد يكون في حالة صحية غير جيدة، أو أنه ليس لديه العديد من الأصدقاء، أو أن يشعر بالخوف من شيء ما. ثم فكر في ما الذي يجعلك جزءًا من هذه الجوانب ومضايقتك المستمرة هي وسيلته للانتقام منها، فقد يكون دائم الشعور بالغيرة منك لأنك لديك تلك المزايا التي يفتقدها. معرفتك لما سبق ستجعلك قادرًا على تهدئة الموقف عن طريق تجنب تلك المواضيع التي تثيره في كل مرة عندما تتواجدان معًا. كذلك ستجعلك تعرف السبب الحقيقي لقيامه بمضايقتك، وأنه ليس لعيب ما بك، قدر ما أن الأشياء الجيدة التي تتميز بها عنه هي السبب.

إذا لم تتعامل المدرسة مع بلاغات الإساءة التي تقدمها بالكيفية المناسبة، فالجأ لوالديك من أجل نفاك إلى مدرسة أخرى أو لأخذ موقف حاسم مع إدارة المدرسة من أجل طرد أو معاقبة الشخص المتنمر.

إذا كانت الإساءة تحدث عبر الانترنت، فقم بأخذ صورة للشاشة بحيث تسجل الأمر وتحفظ لنفسك بإثبات لعملية التعدي. كذلك قم بإبلاغ الموقع أو الأمن الإلكتروني عن ذلك الشخص، وقم بحجبه ومنعه من الوصول لحساباتك الإلكترونية الخاصة. وتمتع بالشجاعة لإخبار أحد المحيطين بك بما تعرضت له من مضايقة.

إذا حاول الشخص المتمتر قول الأشياء السيئة عنك، فتجنبه تمامًا. أنت تعرف من أنت وما الذي أنت بصدد إنجازه وتحقيقه في حياتك وما هي أهدافك. لا يبدو من المحتمل أن تتعامل مع هذا الشخص أو تقابله في بقية حياتك. لذلك لا تهتم بما يقوله ولا تهتم به.

قد تشعر بالخوف والقلق من رد فعل الشخص المعتدي إذا قمت بإخبار الآخرين أو الإبلاغ عنه، لكن على المدى البعيد ستعرف أن ذلك كان هو الأفضل لك. إذا تركت الفرصة للآخرين للتعدي عليك، فسواصلون الاستهزاء بك وسلبك حقوقك للأبد.

تجنبهم لكن لا تهرب منهم خائفًا. جنب نفسك أي احتمالية للتواجد في المواقف التي تزداد فيها فرص تعرض الشخص المتمتر لك (مثل الوقت قبل أو بعد المدرسة)، وتأكد من أنك تتواجد مع شخص ما قادر على حمايتك، لكن دون المبالغة في ذلك ودون الإصابة بالذعر أو الخوف الشديد بمجرد رؤية الشخص الذي يتربص بك. كن قويًا ولا تمنحه الشعور بلذة أنك تخاف منه وتخشاه.

لا تبتك أمام الشخص المتسلط. إذا وجدك تتأثر عاطفيًا مما يفعله معك، فإن ذلك سيدفعه لمضايقتك أكثر وأكثر.

تجنب الشخص المتربص بك، وابتعد عنه أو اذهب لإبلاغ أحد أساتذتك في المدرسة أو والديك أو الناظر، أو تحدث حول الأمر مع أحد أصدقائك.

في المملكة المتحدة، يمكنك أن تتصل بالخط الساخن لمشاكل الأطفال من أجل التحدث الشخصي السري حول ما تتعرض له من تسلط وتهديدات. سيتم الأمر بسرية تامة، ولن تظهر مكالماتك في فاتورة التليفون تحذيرات

لا تضع نفسك أمام البلطجية والمتمترين

قيام الشخص المتمتر بتهديدك أو التعرض لك، هو جريمة مكتملة الأركان. عليك أن تتحدث في الحال حول الأمر مع أي جهة مختصة بالمساعدة، وألا تبقى بمفردك عرضة لهذه التهديدات والمضايقات. يمكنك كذلك أن تتصل بالخط الساخن لمساعدة الأطفال في بلدك أو إبلاغ الشرطة

تختلف طرق المتمترين باختلاف الأشخاص. قد يواصل بعضهم مضايقتك والتعرض لك حتى إذا أظهرت لهم أنك غير مهتم بما يفعلونه أو يقولونه. لذلك سيكون عليك وقتها أن تتحدث مع أحد الأساتذة

يظن العديد من الأطفال أن الشخص المتنمر إذا كان يسخر منهم فقط، فإنه لن يقوم بأي إساءة جسدية. ولكن ذلك ليس حقيقياً، فمن المحتمل دائماً أن يتصاعد الأمر. كن حذراً، وابقَ في الأماكن العامة ووسط الآخرين (خاصة أصحاب النفوذ والسلطة القادرين على توفير الدعم والحماية لك) عندما يحاول الشخص المتنمر التعرض لك.

مجدداً، لا تأخذ ما يقولونه على محمل الجد، ولا تتح لهم الفرصة للتأثير السلبي على مشاعرك وثقتك في نفسك. كذلك لا تتخدع بمحاولاتهم الكاذبة للتقرب منك. إذا قاموا بالتصرف بطريقة لطيفة معك، فكن حذراً تجاه ذلك. امنحهم الفرصة، لكن مع وضع في اعتبارك أنها قد تكون مجرد كذبة ومحاولة جديدة للإساءة لك، وتجاهلهم بمجرد التأكد من هذا الشك في أنها محاولة غير صادقة للتقرب منك.

دائماً، قم بإبلاغ أحد الشخصيات أصحاب السلطة والقوة الكافية لحمايتك (المدرسة، شخص بالغ، الشرطة)، ولا تتراجع قبل أن يتم الاستماع لك. التجاهل قد يكون طريقة جيدة في مواجهة الإساءة، نعم، لكن التحدث عن الأمر وإسماع صوتك والإبلاغ عما تعانیه من مضايقات هو الحل الأفضل.

لا تتعارك جسدياً مع المتنمرين والبلطجية، خاصة عندما تكون المعركة محسومة مسبقاً وفرص تعرضك للأذى الجسدي كبيرة. من الذكاء تجنب المعارك الخاسرة، والاندفاع يعد أمراً غير حكيم في مثل هذه المواقف.

الفروق الفردية : مفهومها ، وكيفية مراعاتها

: مقدمة

إن الله سبحانه وتعالى لما خلق الخلق جميعا ونثر عليهم من نعمه وهباته، جاء كل واحد منهم مختلفا عن الآخر لا يشابهه ولا يطابقه، وقد أكد الله سبحانه هذا الاختلاف { وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ } . وهذا التفضيل قد يكون بالجسم أو بالعلم أو بطريقة التفكير أو بالأموار المادية. قال الله حكاية عن طالوت: { وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا قَالُوا أَتَىٰ يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِّنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ (وَالْجِسْمِ وَاللَّهِ يُؤْتِي مُلْكَهُمَن يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ } (البقرة 247)

لذلك حرص الإسلام على مخاطبة الناس على قدر عقولهم وعلى مقدار ما يستوعبون ويفهمون؛ فورد في صحيح الإمام مسلم عن ابن مسعود رضي الله عنه: " ما أنت بمحدث قوما حديثا لا تبلغه عقولهم إلا كان لبعضهم فتنة". وورد عن علي رضي الله عنه " حدثوا الناس بما يعقلون، أتحبون أن يكذب الله ورسوله؟". ومعنى هذا الكلام كله أن الإسلام أقر بالفروق الفردية بين الأشخاص والأفراد، أو بمعنى آخر أقر مبدأ الاهتمامات المختلفة، فما أهتم به أنا ليس بالضرورة أن تهتم به أنت، وما يهتم به ولدي هو غير الذي أهتم به أنا.. وهكذا

وفي العملية التعليمية يلاحظ أن تلاميذ الفصل الواحد رغم تقاربهم في السن ، يختلف بعضهم عن البعض الآخر في كثير من الصفات الجسمية كالطول والحجم ، واعتدال القامة ، وهذه الاختلافات تبدو واضحة ، وهي بالضرورة تدفع المعلم على اتخاذ موقف معين بإزائها ، فقد يعيد تنظيم مقاعد التلاميذ ، بحيث يجلس في الصفوف الأولى قصار القامة وضعاف البصر ، بينما يجلس في الصفوف الأخيرة طوال القامة حتى لا يجذب السبورة طويل القامة عن غيره من التلاميذ وقد ينصح بعض التلاميذ باستخدام نظارة طبية ، أو يقوم بتحويل أحدهم إلى الصحة المدرسية ليعالج من مرض طارئ أو ألم مفاجئ يشكو منه

فالتلاميذ في الفصل الدراسي الواحد ليسوا متجانسين ولا متساوين فيما يملكونه من صفات وخصائص ، رغم أنهم متقاربون في أعمارهم الزمنية ، وهذه الفروق أمر طبيعي بين الأفراد ، وظاهرة عامة بين جميع الكائنات الحية فلا يوجد تطابق تام بين فردين حتى ولو كانا توأمين

إذن .. فالفروق الفردية ظاهرة عامة في جميع الكائنات ، وهي سنة من سنن الله في خلقه ، فأفراد النوع الواحد يختلفون فيما بينهم ، فلا يوجد فردان متشابهان في استجابة كل منهما لموقف واحد ، وهذا الاختلاف والتمايز بين الأفراد أعطى للحياة معنى

، وجعل للفروق الفردية أهمية في تحديد وظائف الأفراد ، وهذا يعني أنه لو تساوى جميع الأفراد في نسبة الذكاء -على سبيل المثال- فلن يصبح الذكاء حينذاك صفة تميز فرداً عن آخر ، وبذا لا يصلح جميع الأفراد إلا لمهنة واحدة

وتعد الفروق الفردية ركيزة أساسية في تحديد المستويات العقلية و الأدائية الراهنة والمستقبلية للأفراد ، ولذلك فقد أصبحت الاختبارات العقلية وسيلة مهمة تهدف إلى دراسة احتمالات النجاح أو الفشل العقلي في فترة زمنية لاحقة

أما عن الفروق الفردية في الشخصية ، فنجد أن كل إنسان متميز بذاته ، ولا يمكن أن يكون كذلك إلا إذا اختلف عن الآخرين . وقد اقترح البعض في كتاباتهم عن القدرات العقلية تعريفاً للشخصية في إطار الفروق الفردية ، حيث وصفوا الشخصية بأنها . ""البنية الكلية الفريدة للسمات التي تميز الشخص عن غيره من الأفراد

وتعتمد مقاييس الشخصية على ظاهرة الفروق الفردية في الكشف عن العوامل الرئيسة التي تحدد نجاح الأفراد ، حيث إن النجاح يمتد في أبعاده ليشمل كل مكونات الشخصية ، في تفردها من فرد إلى آخر

وتعد ظاهرة الفروق الفردية من أهم حقائق الوجود الإنساني التي أوجدها الله في خلقه حيث يختلف الأفراد في مستوياتهم العقلية ، فمنهم العبقري والذكي جداً والذكي ومتوسط الذكاء ومنخفض الذكاء والأبله ، هذا فضلاً عن تمايز مواهبهم وسماتهم المختلفة

أولاً: الفروق الفردية : مفهومها وأهمية اكتشافها في العملية التعليمية : يعرف البعض الفروق الفردية بأنها (الانحرافات الفردية عن المتوسط الجماعي في الصفات المختلفة

.) (كما أنها) تلك الصفات التي يتميز بها كل إنسان عن غيره من الأفراد سواءً كانت تلك الصفة جسمية أم في سلوكه الاجتماعي

ولعل أشهر هذه الفروق تبدو في الصفات الجسمية كالطول والوزن ونغمة الصوت وهيئة الجسم وهذه الفروق الجسمية تطفو على السطح فنشاهدها وهناك أيضا فروق كثيرة في النواحي الإدراكية والانفعالية

: أهمية اكتشاف الفروق الفردية

لا يستطيع إنسان واحد مهما أوتي أن يستغني عن غيره من الأفراد ، إنهم يتعاونون في بناء حياة إنسانية سليمة فردية اجتماعية فإن إهمال مابين الأفراد من الفروق له أثره السيئ بالفرد نفسه أو بالمجتمع الذي يعيش فيه وتتجلى هذه الأهمية : بما يلي

: أهمية التنشئة والتربية

فرعاية الفروق الفردية من أسس الصحة النفسية والتربية السليمة التي تقوم على الاعتراف بالفردية وأهمية كشفها وحسن استغلالها وتوجيهها إلى أقصى الحدود الممكنة لتكامل الحياة ونجاحها، فالتربية السليمة تعتبر كل فرد غاية ووسيلة في حد ذاته ويجب أن تستغل مواهبه لتحقيق مبدأ التكامل والتضامن

أهميتها في الإعداد المهني والوظيفي للحياة : إن الفرد يحمل استعداد النوع من الأعمال دون غيرها والحياة تتطلب أنواعاً مختلفة من العمل والكفاءات يتم بعضها بعضاً لتكون مجتمعاً متضامناً. وهذا يقتضي كشف تلك الفروق بين الأفراد وإعداد الظروف والعوامل المساعدة على نموه فالفروق الفطرية والمكتسبة هي إمكانيات هائلة للإعداد المهني والتطور في جميع الأعمال وبذلك يوضع الفرد المناسب في العمل المناسب له

: أهمية خلقية

إذ أن معرفة الفروق بين الأفراد تساعد على فهم الآخرين وإلقاء الضوء على كثير من تصرفاتهم فلا يجوز للإنسان أن يطلب من كل إنسان أن يعامله نفس المعاملة فلكل فرد أسلوبه الخاص في التعبير الانفعالي وأداء السلوك

: أهمية ذاتية

فمعرفة الفروق الفردية تساعد الفرد على تفهم نفسه واستغلال مواهبه ومعرفة إمكانياته ولعل الإنسان ولا سيما في مراحل الرشد والنضج، إذا كان مثقفاً يستطيع أن يفهم كثيراً من إمكانياته وأن يسعى لاستغلالها بطريقة إيجابية يضمن بها النجاح. : وترجع أسباب الفروق الفردية وتفاعلاتها إلى عاملين أساسيين هما

عامل الوراثة والاستعداد الفطري: ويشمل الجسم وأجهزته وحواسه وأعصابه وغدده وهذا عموماً ينقل صفاته الأساسية من الأصل إلى النسل ومن الآباء إلى الأبناء حسب قوانين علم الوراثة في أعضاء الجسم ووظائفها

عامل البيئة الاجتماعية : ويشمل المنزل والأسرة والمدرسة والأصدقاء والمؤسسات التربوية والاجتماعية والإعلامية والمهنية والعملية. هذه العوامل تفاعل. بمعنى آخر أن أحدهما يؤثر في الآخر ويتأثر فمثلاً الاستعداد للكلام هو وراثي فطري ولكن لا بد من تكلم الإنسان من بيئة إنسانية للتكلم، فلو نشأ طفل بين حيوانات لشب عاجزاً عن الكلام الإنساني بل هي أصوات حيوانية بدائية وإذا عاش الإنسان في بيئة إنسانية يتكلم نوعية اللغة الخاصة

: أهمية معرفة الفروق الفردية في المجال التعليمي

. إعداد المناهج بما يتناسب مع قدرات و استعدادات الطلاب المتباينة

إدراج العديد من الأنشطة والبرامج الإضافية التي تتناسب مع تباين مستويات الطلاب مثل رعاية الموهوبين ، النوادي العلمية والثقافية ، المسابقات العلمية ، دروس التقوية ، التي لتلبي احتياجات الطلبة المختلفة

. المعرفة بتلك الفروق تساعد على توجيه الطلبة لاختيار التخصصات المناسبة لقدراتهم واستعداداتهم وميولهم

اختيار أنسب طرق التدريس والأنشطة والبرامج الإضافية

. تساعد المعلم أن يقوم بدوره في قيادة العملية التعليمية

: ثانياً : كيفية مراعاة الفروق الفردية في التعليم

إن المعلم هو أداة فعالة في أية خطة تعالج الفروق الفردية . ونحن نحتاج إلى معلمين مطلعين على أهمية الفروق الفردية ومتحسسين بالحاجات الفردية وقادرين على التكيف مع المنهج الدراسي ، كما نحتاج إلى معلمين يتقبلون الفروق الفردية ويعتبرون وجودها أمراً طبيعياً بين الطلاب ، والمشكلة إننا في مدارسنا لم نتهياً بعد للتعامل مع الفروق الفردية، فالطلاب في الصف الواحد كلهم عندنا سواسية في التعامل والتذكر والحفظ والفهم لانفرق بينهم في النواحي الجسمية والعقلية اعتقاداً منا أن هذا هو العدل بعينه . والصحيح أننا عندما نتعامل بهذه الطريقة ونتبع هذا الأسلوب فنحن مخطئون ، فمن الضروري مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب في العملية التعليمية وذلك باستخدام طرق تدريسية تراعي تلك الفروق وتتكيف مع البيئة المدرسية وتناسب قدرات الطلاب، ومن الطرق التدريسية التي تعطي أهمية للفروق الفردية

: طريقة المجموعة ذات القدرة الواحدة

عمدت بعض المدارس في الدول المتقدمة إلى تقسيم التلاميذ حسب قدراتهم العقلية ، وتقوم هذه الطريقة بوضع تلاميذ متجانسين من الناحية العقلية في شعبة واحدة ، وقد انتقدت هذه الطريقة بشدة على أساس أن مثل هذا التوزيع قد يؤدي إلى شعور التلاميذ بالتمايز، وبالتالي قد ينعكس ذلك على تصورهم لذاتهم في حياتهم الدراسية والاجتماعية ، ومثل هذا التوزيع يؤدي أيضاً إلى حرمان التلاميذ الأقل ذكاء من زملائهم الأذكيا

: طريقة التقسيم العشوائي

يتجه المربون في المدرسة الحديثة إلى تقسيم التلاميذ تقسيماً عشوائياً بحيث يضم الصف الواحد تلاميذ مختلفين في الاستعدادات لمواجهة الفروق الفردية وذلك باختبار مناهج طرق التدريس التي تناسب الاستعدادات وقدرات كل تلميذ ، وينتقد أصحاب هذه الطريقة لتوزيع التلاميذ حسب درجات الذكاء أو التحصيل ؛ لان ذلك لا يضمن التجانس التام الذي يسعى إليه المعلم من تقسيم الطلاب

: طريقة التعلم الجمعي

من مميزات هذه الطريقة أنها بدلا من الاعتماد على معلم واحد في تدريس موضوع واحد في الصف فإنها تستخدم مجموعة من المعلمين يقومون بمسؤولية التخطيط والتنفيذ والتقسيم للمنهج الدراسي ، ويمكن تطبيق هذا المنهج في المدارس الابتدائية والثانوية ، وكل معلم له اختصاص بموضوع معين ويكون من المناسب وجود مرشد تربوي مع المجموعة ، وهذه الطريقة مستخدمة في بعض البلدان الأجنبية وتطبيقها يتطلب وجود معلمين مؤهلين في اختصاصات مع ضرورة وجود منهج يتلاءم ومتطلبات هذه الطريقة

: ومن أهم الأساليب التي يمكن للمعلم أن يستخدمها لمراعاة الفروق الفردية

(التنويع في أساليب التدريب مثل (الحوار - تمثيل الأدوار - القصة - العصف الذهني - حل المشكلات

تنويع الأمثلة عن المفاهيم والمبادئ المطروحة وإتاحة الفرصة للطلاب للتعليق وإبداء الرأي من خلال الأمثلة الواقعية في بيئاتهم المحلية وخلفياتهم الثقافية

توظيف وسائل متنوعة ومثيرة وفعالة لتفريد التعليم مثل (صحائف الأعمال و البطاقات التعليمية المختلفة ومنها بطاقات التعبير و بطاقات طلاقة التفكير و بطاقات التعليمات و بطاقات التدريب و بطاقات التصحيح .. إلخ

التنويع الحركي : يعني التنويع الحركي ببساطة أن يغير المعلم من موقعه في حجرة الدراسة ، فلا يظل طول الوقت جالساً أو واقفاً في مكان واحد . وإنما ينبغي عليه أن ينتقل داخل الفصل بالاقتراب من التلاميذ ، أو التحرك بين الصفوف أو الاقتراب من السبورة ، هذه الحركات البسيطة من جانب المعلم ، يمكن أن تغير من الرتابة التي تسود الدرس وتساعد على انتباه الطلاب ، على أنه ينبغي ألا يبالغ المعلم في حركاته أو تحركاته . فيبدو أمام التلاميذ عصبياً مما قد يؤدي إلى تشتت انتباه الطلاب أو يثير أعصابهم

تحويل التفاعل : يعتبر التفاعل داخل الفصل من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة فاعلية العملية التعليمية ، وهناك ثلاثة أنواع من التفاعل يمكن أن تحدث داخل الفصل : تفاعل المعلم والطلاب ، وتفاعل بين المعلم وطالب ، وتفاعل بين طالب وطالب

والمعلم الكفاء لا يقتصر على نوع واحد من هذه الأنواع الثلاثة ، بحيث يكون نمطاً سائداً في تدريسه ، وإنما يحاول أن يستخدمها جميعاً في الدرس الواحد ، وفق ما يتطلبه الموقف ، وهذا الانتقال من نوع من أنواع التفاعل إلى نوع آخر : يؤدي وظيفة مهمة في تنويع المثيرات ، مما يساعد على انغماس الطلاب في الأنشطة التعليمية ويعمل على جذب انتباههم

: الصمت

على الرغم من أن التوقف عن الكلام أو الصمت للحظات كان من الأساليب التي يستخدمها الخطباء منذ القدم للتأثير على سامعيهم وجذب انتباههم ، فإن تأثيره في العملية التعليمية لم يخضع للدراسة والبحث إلا منذ وقت قريب ، ويبدو أن كثيراً من المعلمين ليست لديهم القدرة على استخدام هذا الأسلوب بفعالية في حجرة الدراسة، حتى ولو كان ذلك لبرهة قصيرة . ونتيجة لذلك فإن كثيراً منهم يلجئون إلى الحديث المستمر ، لا كوسيلة للتواصل والتفاهم الفعال بل كحيلة دفاعية للمحافظة على نظام الصف وضبطه . والواقع أن الصمت والتوقف عن الحديث لفترة قصيرة ، يمكن أن يستخدم كأسلوب لتنويع المثيرات مما يساعد على تحسين عملية التعلم والتعليم

: التنويع في استخدام الحواس

كلنا يعلم أن إدراكنا للعالم الخارجي يتم عن طريق قنوات خمس للاتصال ، وهي ما تعرف بالحواس الخمس ، وتؤكد البحوث الحديثة في مجال الوسائل التعليمية ، أن قدرة الطلاب على الاستيعاب يمكن أن تزداد بشكل جوهري إذا اعتمدوا في تحصيلهم على استخدام السمع والبصر على نحو متبادل ، ولكن لسوء الحظ ، فإن غالبية ما يحدث داخل فصولنا الدراسية لا يخاطب إلا حاسة واحدة هي حاسة السمع ، فقد وجد أن حديث المعلمين يستغرق حوالي سبعون بالمائة من وقت الدرس ، وهي لغة لفظية تخاطب حاسة السمع فقط

وهذا يعني أن المعلم لا ينبغي له أن ينسى أن لكل طالب خمس حواس ، وعليه أن يعد درسه بحيث يخاطب كل قنوات الاتصال عند الطالب ، وهنا يمكن أن يحدث تنويع المثيرات عن طريق أي انتقال من حاسة لأخرى

: التعزيز

إن للمعلم دوراً رئيساً في خلق الظروف التعليمية الجيدة في حجرة الدراسة ، فشخصية المعلم وسلوكه يجعلان منه نموذجاً للسلوك ، يحتذى به طلابه ، كما أن سيطرة المعلم على عمليات الثواب والعقاب داخل الفصل ، تخلق إطاراً مناسباً تتحقق من خلاله أهداف العملية التعليمية ، ونحن نفضل أن نشير إلى عملية الثواب والعقاب هذه بأنها عملية تعزيز لسلوك الطلاب ، سواء كان هذا التعزيز سلبياً أو إيجابياً

والتعزيز الموجب ، أي أن إثابة السلوك المرغوب فيه ، يزيد من احتمال تكرار هذا السلوك ، وكلما كان التعزيز فورياً أي عقب حدوث السلوك مباشرة كلما زاد احتمال حدوث السلوك المعزز تكراره ، لأنه يشعر الطالب بالمتعة والسرور ، كما أن علماء النفس الاجتماعي يضيفون إلى ذلك أن هذا التأثير لا يقف عند سلوك الطالب المعزز وحده ، وإنما يتعدى ذلك إلى التأثير في سلوك رفاقه أيضاً ، ولقد أوضحت نتائج الدراسات أن إثابة أو عقاب سلوك طالب ما ، يمكن أن يكون له تأثير قوي على حدوث هذا السلوك من قبل الطلاب الآخرين

: بناء المناهج على مراعاة ما بين التلاميذ من فروق فردية

لن نكون مبالغين إذا نظرنا للطلاب من جميع النواحي : كيف يفكر ؟ كيف يسلك ؟ كيف يتعلم ؟ وما يمكن أن يتعلمه ؟ وما الاتجاهات والقيم التي يجب أن تكون لديه ؟ ما العادات التي يجب أن يكتسبها ؟ .. كل هذه الجوانب وغيرها يجب أن يعني بها محتوى المنهج ، فليس المحتوى مجرد مجموعة من الحقائق والمعارف وإنما هو مركب يتضمن كافة النواحي مع دراية كاملة بطبيعة المتعلم وإمكانياته ودوافعه بما يتضمن تنفيذ المنهج على أفضل صورة ممكنة

: ثالثاً : النتائج التي تتحقق بمراعاة الفروق الفردية

. الاهتمام بتعليم جميع المستويات

. الارتفاع بمخرجات العملية التعليمية

. التقليل من الفاقد التعليمي

. الوصول بكافة مستويات الطلاب إلى الأهداف المنشودة

: مراعاة الحاجات المختلفة لأعداد كبيرة من الطلبة داخل الصف. وأخيراً.. من الضروري ملاحظة مايلي

الطالب الذي لديه مشكلة ما ، حاول تشجيعه للحصول على الإجابة الصحيحة وعند إجابته إجابة خاطئة لا تلمه وحاول إسماعه إجابة صحيحة من أحد زملائه

. إشراك جميع الطلاب في الدرس

. التدرج في طرح الأسئلة من السهل إلى الصعب

تعزيز الطلاب الضعاف باستمرار سواء لفظياً أو كتابياً ... الخ

تحريك أماكن الطلاب داخل الصف بحيث يمكن نقل الطالب الضعيف إلى الصفوف الأمامية

(مراعاة الفروق الفردية الصحية بين الطلاب) ضعف نظر ... قصر قامه

. رفع الصوت أثناء الشرح

(..توضيح الكتابة على السبورة) تكبير الخط ، استخدام أكثر من لون

. استخدام سجل متابعة الطلاب باستمرار داخل الفصل

.الطالب الذكي المتفوق يحتاج إلى نشاطات تتحدى قدراته حتى يستمر في تفوقه

. الطالب البطيء التعلم يحتاج إلى تأن ورفق في التعليم

الطالب الخجول يحتاج إلى أن يعامل بطريقة لا يتعرض بها إلى الإحراج الشديد أمام زملائه

t.ly/pBpG

الروابط الذهنية

ان تسمع شيئاً أو ترى شيئاً أو تشم أو تحس بشيء... يذكرك بشيء آخر*

...الروابط تتعلق بالحواس الخمسة*

تجربة بافلوف: ربط موعد الطعام لدى الكلب بصوت الجرس لعدة مرات متتالية، ومن ثم يضرب الجرس في أي وقت فيسبب *
...لعاب الكلب

تجربة الفأر والكهرباء وقطعة الجبن: يوضع فأر في متاهة.. بحيث تكون في نهايتها قطعة من الجبن، ولكن قبلها بفترة يلمس *
سلك كهربائي يجدي إلى صعقه فيتدحرج من أثرها ثم يكمل طريقة إلى قطعة الجبن ليأكلها.. وتكرر ذلك لمدة.. وبعدها وضع
في نفس المتاهة ولكن هذه المرة دونما صعق.. فوجد أنه في نفس المكان الذي كان يصعق فيه يتدحرج بنفس الطريقة ثم
... يكمل إلى قطعة الجبن رغم غياب الكهرباء

وهكذا ارتبط كل هذا الجو للفأر مع بعضه فأصبحت كلها متلازمة

عقد الدكتور ابراهيم اجتماعا للمدراء الجدد في شركته... وخلال الاجتماع لاحظ أن أحدهم يضحك كثيرا خلال حديثه... وبعد *
الاجتماع سأله عن سبب ذلك.. فتبين أن له زميلا يروي له النكت، ويسأله دوما هل هي ممتازة.. وكلمة ممتاز هذه كان الدكتور
.. ابراهيم يذكرها عدة مرات خلال الاجتماع... فأصبحت الكلمة رابطا للضحك عند الرجل

... كذلك روابط التدخين التي ذكرت من قبل: فالمدخن يربط كل أحواله بالتدخين... ولذلك فكل أحواله تذكره بالتدخين*

في التدخين الذي يريح هو: طريقة التنفس العميق.. وليس السجارة في ذاتها*

قاعدة الروابط الذهنية

أي تجربة في حياتنا يكون فيها أحاسيس ومشاعر عالية، وفي نفس وقت حدوثها يحدث منه معين.. يتم الربط بين الحادثتين
في الجهاز العصبي واللاوعي... ولذلك عند حدوث المنبه في أي وقت تعود نفس الحالة النفسية للذاكرة

..يمكن أن تستخدم رابطك بطريقة مفيدة..فيكون لك رابط بالخشوع..أو رابط بالثقة*

يمكن أن يكون رابطك في الخشوع: أنك عندما تخل في الصلاة، ومع قولك الله أكبر تشعر نفسك بكل مواقف الخشوع مثل (... الكعبة - رمضان)

أو أن تربط حالتك النفسية بدعاء معين أو ذكر ..كل

.الرابط : هو ما يتم عن طريق تفعيله إثارة مشاعر معينة *

.فقد يكون الرابط عبارة عن صورة أو كلمة أو رائحة أو طعم أو إحساس

: كيف يتم اختيار الرابط *

1. يجب أن تختار التجربة التي تكون الحالة الشعورية فيها قوية .
2. يجب أن يختاره عندما تصل المشاعر إلى أقصى وأعلى قوتها .
3. يجب أن يكون هذا الرابط فريداً ومميزاً .
4. يجب أن يكون هذا الرابط سهل الاستعمال بحيث أن يكون بمقدور الشخص إعادته بنفس الصورة وبدون تشوش .

:كيف تصنع الرابط لنفسك أو لغيرك *

1. اختر الحالة التي ترغب أن تكون عليها كالثقة بالنفس أو القوة أو الراحة .

- 2.. اختر اشيء الذي سوف تربط به كأن يكون القبض باليد اليمنى أو التحليق بين السبابة والإبهام أو غيرها.
3. حدد التجربة من ماضيك مررت خلالها بنفس الشعور المراد استثارته.
4. عش التجربة أنها تحدث الآن.
5. تعمق في الشعور، وتقمص بمشاعرك وأحاسيسك وتنفس بنفس الطريقة.
6. وعندما تبلغ أحاسيسك ذروتها المس الرابط ثم أطلقه بعد مدة لا تزيد عن خمس عشرة ثانية.
7. اخرج من الحالة وانظر حولك وغير وضع جلوسك وعد للحاضر تماماً.
8. اختبر الرابط : المس الرابط الآن ولاحظ ماذا يحدث لك هل تشعر بنفس الأحاسيس في جريتها في الرابط في الخطوة رقم 6 ؟

فإذا كانت الإجابة بنعم فقد نجحت في إيجاد الرابط

t.ly/B9yh

كيف تشرح أفكارك بطريقة أفضل وأسهل؟

هل وجدت نفسك يومًا تفهم موضوعًا ما لكنك لا تستطيع شرحه للآخرين؟ هناك طريقة سهلة للغاية يمكنك استخدامها حتى وقد ابتكرها ريتشارد باول "SEE-I" تتمكن من شرح أفكارك وتوصيل المفاهيم للآخرين بشكل أفضل، هذه الطريقة تُسمى وليندا إيدر ثم طورها إلى شكلها الحالي جيرالد نوسيش، فما تلك الطريقة؟ وكيف يمكن تطبيقها؟

"SEE-I" ما طريقة

هذه الطريقة عبارة عن أسلوب تفكير نقدي منهجي سهل الاستخدام يساعد الناس على توضيح أفكارهم، وتشمل تلك الطريقة 4 نقاط متتالية: ذكر الموضوع وتفسيره وتبسيطه وتوضيحه

ذكر الموضوع: وتعني شرح الفكرة بوضوح وبساطة في جملة أو اثنتين على الأكثر "State it"

التفسير: وتعني شرح الفكرة باستخدام كلماتك الخاصة "Elaborate"

التعبير: وتعني تقديم أمثلة توضح الموضوع وأمثلة مضادة لتوضيح الفكرة بشكل أفضل "Exemplify"

التوضيح: وتعني شرح الموضوع باستخدام صور ورسوم بيانية لتوصيل الفكرة بأكثر من طريقة "Illustrate"

بشكل أساسي تبدأ الطريقة بجملة موجزة لتوضيح المفهوم، يليها شرح الموضوع وتفسيره بكلماتك الخاصة، ثم بعدها تقديم أمثلة وأمثلة مضادة للمفهوم لتوضيح الفكرة أكثر، وفي النهاية ينتهي الشرح بعرض توضيحي للموضوع باستخدام صور أو رسومات بيانية تشرح المعنى

والآن هذا المثال التالي يشرح الطريقة

المفهوم المراد شرحه: التفكير النقدي

ذكر الموضوع: التفكير النقدي هو عملية ذاتية التوجيه نتخذ من خلالها خطوات مدروسة للتفكير بمستوى جودة أعلى.

تفسير الموضوع: بمعنى آخر التفكير النقدي هو التفكير في التفكير لتوضيح الأمور بشكل أفضل.

التعبير بالأمثلة: التفكير النقدي عبارة عن تحليل وتقييم وتحسين، فهو يحلل الأفكار بالتركيز على الأجزاء والعناصر، ويقمّم الأفكار بالتركيز على جودتها، ويحسن من التفكير باستخدام ما تعلمته سابقًا.

التوضيح: استخدام صورة تفاعلية لتوضيح التفكير النقدي.

لشرح المواد "SEE-1" كيف تستخدم طريقة

هذه الخطوات تشرح لنا بشكل أفضل كيف نستخدم تلك الطريقة في الشرح.

State it: الخطوة الأولى

حدد المفهوم أو الفكرة التي ترغب في توصيلها بشكل واضح ومختصر.

مثال: التعليم يعني اكتساب المعرفة والفهم والقدرة.

Elaborate: الخطوة الثانية

استخدم عبارات مثل "بمعنى آخر" للتوسع في تفسير المفهوم بطريقتك.

مثال: بمعنى آخر؛ فالتعليم عملية يكتسب فيها الشخص معرفة معينة، هذه المعرفة تتضمن درجات مختلفة من التقدم، تحدث عملية التعلم من خلال تكرار المفهوم كثيرًا بما يسمح للشبكات العصبية أن تتكيف مع المدخلات المتكررة، والتعليم الحقيقي يعني استيعاب المعرفة التي تعلمتها، فأنا أدرك أنني تعلمت شيئًا ما عندما أستطيع تكرار المعلومات وشرحها واستخدامها ودمجها مع عناصر المعرفة الأخرى.

Exemplify: الخطوة الثالثة

استخدم عبارات مثل "على سبيل المثال" لذكر الأمثلة والأمثلة المضادة التي توضح المفهوم بشكل أفضل.

مثال: على سبيل المثال؛ يتعلم الطفل ركوب الدراجة ببطء من خلال عملية إرشادية ثم التدريب العملي والسقوط عدة مرات حتى التعلم، المثال المضاد هو أنه قد يكرر نفس الأخطاء مرارًا وتكرارًا.

Illustrate: الخطوة الرابعة

اعثر على صورة أو صمم صورتك الخاصة لشرح المفهوم، أو يمكنك استخدام التشبيه والاستعارة.

مثال: التعلم مثل الأسفنج؛ يمتص جميع السوائل التي تصل إليه، لكنه لا يتشبع بأي منها.

الملخص

توفر لنا طريقة سرد واضحة وموجزة لشرح أي مفهوم أو فكرة وتوضيحها جيدًا، بمعنى آخر تسمح لنا الطريقة "SEE-I" طريقة بإعادة صياغة الفكرة مع تقديم أمثلة قوية تدعم المفهوم وأمثلة مضادة لتوضيحه بشكل أفضل.

تعبر الطريقة بوضوح عن الفهم الفردي لمفهوم ما من خلال السرد وتقديم أمثلة توضيحية قوية باستخدام الصور والرسوم البيانية والتشبيه، وهي في جوهرها طريقة سهلة ومبسطة لشرح أي شيء لأي شخص.

كيفية إعادة الصياغة وأهميتها

إعادة الصياغة وهي عبارة عن عملية صياغة معلومات نص معين أخرى تشابه هذه الكلمات وتعطي نفس المعنى لكن بطريقة تعبيرية أخرى، مع ضرورة الحفاظ على المعنى الأصلي وعدم تغييره.

ولقد تم تعريف إعادة الصياغة لغة واصطلاحاً، أما تعريف إعادة الصياغة لغة فهو الشرح والتبيين، فيقال أنك لخصت الشيء ولخصته بالحاء والخاء، ويقال لخص لي خبرك أي بين لي أحوالك.

أما تعريف إعادة الصياغة بالاصطلاح فهو إبراز النص الأصلي بأسلوب جديد، ويكون هذا الأسلوب خاص بالباحث، بحيث يقدم النص بطريقة جديدة، وبعدد قليل من الكلمات مع المراعاة على المحافظة على معنى النص الأصلي.

وفي حال قام الباحث بإعادة الصياغة من أحد المصادر فعليه أن يقوم بتوثيق هذا الأمر، وذلك لكي يكون قادراً على تجنب السرقة الأدبية.

ويعد الهدف الرئيسي من إعادة الصياغة تبسيط النصوص المعقدة وتوضيح كافة الأفكار والمفاهيم الموجودة فيها، كما يعمل الباحث من خلال إعادة الصياغة على إزالة التداخل بين فكرة النص الأصلي والأفكار التي يقوم الباحث بعرضها في بحثه العلمي.

ولقد تم تعريف إعادة الصياغة بالتلخيص والتي تعني تكرير المحتوى الذي يقرأه أو يسمعه الإنسان بطريقة يدل من خلالها على فهمه لهذا المحتوى بشكل كامل.

ويجب على الباحث عندما يقوم بإعادة الصياغة أن يركز على المحتوى الذي تم التعبير عنه بشكل كبير بحيث يقوم الباحث بتقديم هذا المحتوى بأسلوب جميل وطريقة جميلة.

ما هي أهداف إعادة الصياغة؟

كما تحدثنا سابقا إن إعادة الصياغة تساهم في تبسيط المعلومات التي يريد أن يقدمها الباحث وتختصرها، حيث أن الباحث يقوم بإعادة الصياغة من أجل أن يبسط المعلومات التي يقتبسها في بحثه العلمي، ولإعادة الصياغة أهداف عديدة ومن أبرز أهداف إعادة الصياغة:

التخليص: فمن خلال التلخيص يقوم الباحث بأخذ المعلومات التي تناسب بحثه من المصدر الأصلي، حيث قد يوجد في المصدر الأصلي العديد من الشروحات التي لا يحتاجها الباحث في بحثه العلمي، لذلك فمن خلال التلخيص يقوم الباحث باختيار الأفكار المناسبة له والتي تتناسب مع البحث العلمي الذي يقوم فيه، لكن يجب أن يحرص الباحث على التوثيق أثناء قيامه بالبحث العلمي، وذلك لكي لا يتم اتهامه بالسرقة الأدبية.

الوضوح: تساعد إعادة الصياغة في توضيح النقاط التي قد توجد في النص الأصلي والتي تحتاج إلى أهل الاختصاص لفهمها، فيقوم الباحث بتبسيط المصطلحات التي ترد في المصدر الأصلي الأمر الذي يجعل القارئ العادي يفهم النص، وهذا الأمر يساهم في انتشار النص الأصلي بين عدد كبير من الناس.

تجنب وجود اللغة العامية: في حالة نادرة للغاية قد توجد هناك مجموعة من المصادر التي تحدثت في بعض فقراتها باللغة العامية، لذلك يجب على الباحث أن يحرص على إعادة هذه الفقرات بلغة فصيحة ومميزة.

كيفية إعادة الصياغة بطريقة صحيحة

في البداية يجب أن يقوم الباحث بقراءة النص الذي يريد إعادة صياغته قراءة دقيقة ومتأنية

بعد ذلك يجب أن يقوم بتحديد العناصر التي تتشابه في المعنى في هذا النص ويجمعها تحت عنصر واحد بحيث يصبح النص مجموعة من العناصر المقسمة إلى مجموعة من الأقسام الموضوع ضمن إطار واحد

بعد ذلك يجب على الباحث أن يقوم بتحديد الأفكار الرئيسية والأفكار الفرعية ومن ثم يبدأ بعملية صياغتها بحسب الأسلوب الذي يريده، وبالطريقة التي يبسط من خلالها هذا الموضوع للقارئ

كما يجب على الباحث أن ينتبه لأمر مهم وهو أن إعادة صياغة الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة أمر ممنوع نهائياً

كما يجب أن يحرص الباحث عند قيامه بإعادة الصياغة على أمر ما على تنسيق وتنظيم هيكل الموضوع في فقرات بحيث تكون كل فقرة من هذه الفقرات مختصة بأمر معين

كما يجب أن يحرص الباحث أثناء قيامه بإعادة الصياغة على اختصار العبارات وتفصيل المصطلحات الغامضة فيها

كما يجب أن يلتزم الباحث أثناء قيامه بإعادة الصياغة بالشروط العلمية فيكون حريصاً على عدم نسخ الفكرة الأصلية أو الفرعية، كما يجب أن يهتم بذكر المصدر الأصلي الذي قام منه بإعادة الصياغة.

تدوين الأفكار التي يتم فهمها من خلال قراءة النص ومن ثم يبدأ الطالب بتلخيص.

يجب على الباحث أن يقوم بحذف الجمل التي لا ترتبط بالموضوع بشكل رئيسي.

كما يجب على الباحث أن يقوم بحذف الألفاظ التي تكرر دون أن يكون هناك أي فائدة من تكرارها، أما الألفاظ التي تؤكد صحة المعنى وتثبته فيجب على الباحث أن يحرص على إبقائها.

كما يجب على الباحث أن يقوم بحذف التوسع الذي يقوم به الباحث خلال البحث العلمي أو النص.

بالإضافة إلى ذلك يجب على الباحث أن يقوم بحذف المعاني المترادفة الموجودة في الجمل.

بعد أن ينتهي الباحث من إعادة الصياغة يجب عليه أن يقوم بالتأكد من خلو النص من الأخطاء اللغوية والنحوية، كما يجب عليه أن يتأكد من قوة الصياغة وخلوها من الركاكة.

t.ly/uCsj

خطوات إعداد بحث علمي

تتمثل عملية إعداد البحث العلمي بعدة مراحل، لا يمكن إغفال أي جزء منها، فكل جزء يمثل عنصراً مهماً لإظهار البحث بصورة علمية موثوقة. اختيار الموضوع تُعدّ هذه المرحلة من أهم مراحل إعداد البحث العلمي، فبناءً عليه يتم اختيار موضوع واحد من بين العديد من المواضيع. وبعد تحديد الموضوع، يتم اختيار عنوان البحث والذي يشترط أن يكون مختصراً، واضحاً، ومعبراً، وغير قابل للتأويل، ويجب أن يكون اختيار الموضوع مبنياً على عدّة أسس منها: [١]

مدى قابلية الموضوع للبحث. أهمية الموضوع وفائدته للمجتمع وللمتخصصين فيه. معرفة إذا ما كان الموضوع قديماً ومستهلكاً أم جديداً. نوع الحلول التي سيقدمها؛ تطبيقية أم إنسانية. إمكانية إتمام الباحث دراسته في ذلك الموضوع. توفر المصادر والمراجع، وسهولة جمع المعلومات والتأكد من صحتها. تحديد المشاكل تُعدّ المشكلة في البحث العلمي أساس البحث، وهي الشرط المسبق للقيام في البحث العلمي. فبعد تحديد الموضوع المراد البحث فيه، تُحدد المشكلة الرئيسية فيه، بالاعتماد على الخبرات العملية، أو القراءات، أو الدراسات، أو البحوث التي يطّلع عليها بكل سهولة الباحث، ثم يقوم بصياغتها على شكل عبارة أو سؤال واضح ومحدّد ومفهوم

جمع المادة العلمية

يلجأ الباحث إلى جمع المادة من عدّة مصادر للحصول على مادة علمية ثرية، إذ يمكن للباحث أن يبحث في المصادر النظرية للمعلومات كالكتب والمقالات العلمية الموثوقة. أو عن طريق المعلومات الميدانية عن طريق الاستبانة، أو المقابلات الشخصية، أو عن طريق إجراء اختبارات تُطرح على مجموعة معينة للحصول على حلولٍ مقترحة، أو عن طريق الملاحظة وهي إحدى الأدوات التي يستخدمها الباحث لجمع المعلومات عن طريق الانخراط في المشكلة. [٢] ولأنّ المصادر التي يمكن أن تُستخدم متنوعة ومتعددة، فقد يقوم الباحث بجمع المعلومات بطريقة عشوائية، تؤدّي لضياع الجهد، وعدم الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها، وعليه فقبل البدء بجمع المعلومات، على الباحث أن يتّبع ما يأتي: [٣] تحديد نوع البيانات التي يحتاجها. تحديد مصدر البيانات المقصودة. تحديد الوسيلة المناسبة والفعّالة لجمع البيانات. معرفة كيفية الحصول على الوسيلة المناسبة للبحث. المقارنة بالوسائل الأخرى وتحديد الوسيلة الأكثر كفاءة.

تنظيم البيانات وتحليلها بعد جمع البيانات التي تخدم المشكلة المحددة، يستخدم الباحث عدّة أساليب لتنظيم البيانات والمعلومات، كالجداول، أو الأشكال، أو الرسومات البيانية، أو قد يستخدم الأساليب الإحصائية كالوسط الحسابي والوسيط وغيرها. وهذه الوسائل تُساعد الباحث على تنظيم المعلومات للحصول على أفضل النتائج. [٣] تحديد النتائج يتوصّل الباحث للنتائج بعد دراسته الشاملة لموضوع البحث، وهذه هي المرحلة التي يتوصّل فيها لأجوبة عن أسئلته التي طرحها في بداية البحث. وعند عرضها لا بدّ أن تكون مفسّرة وموضّحة، ومدعّمة بالخطوات العلمية التي توصّل بها الباحث لنتائجه، وأن تكون النتائج المفترضة مرتبةً وفق تسلسلٍ منطقيّ، مع عرض للأدلة التي تدعم نتائج البحث. [٤] تحرير البحث ينبغي على الباحث الالتزام بسلاسة التعبير، والدقّة في اختيار الألفاظ، والبعد عن الحشو والتكرار. كما يجب أن يراعي وضع علامات الترقيم، لسلامة الكتابة الإملائية، والقواعد اللغوية، والاستخدام الصحيح للأزمنة. ومن المهمّ توضيح الألفاظ الغريبة، والأماكن الغريبة، وغيرها ممّا قد يشكّل لبساً على القارئ، بالإضافة إلى توثيق جميع المعلومات المذكورة بمصادرها، باستخدام أساليب التوثيق المختلفة. [١] كتابة البحث قد ينتهي البحث بكمّ هائل من المعلومات والنتائج، والتي تكون مكتوبةً على بطاقات مُعدّة للبحث، ليأتي الباحث بالخطوة المهمّة لتنظيم بحثه في إطار تنسيقيّ محدد مكوّن من أجزاء عديدة، منها المقدمة والخاتمة. المقدّمة: تشكّل المقدمة ما نسبته 5-10% من حجم الدراسة، وهي الجزء الذي يتبع الإهداء والشكر، وتتضمّن في محتواها: [١] أهميّة البحث وسبب اختياره. عرض الإشكالية ووضعها في إطار زمنيّ ومكانيّ. تحديد أهداف الدراسة. النموذج الخاص بالدراسة. توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المستخدمة. عرض دراسات سابقة. تحديد المنهجية المتبعة لحلّ المشكلة. توضيح وسائل البحث المستخدمة. المصطلحات الإجرائية الخاتمة: وهي الجزء الأخير لرسالة البحث، والتي تعرض النتيجة النهائية التي توصّل إليها الباحث في دراسته، وتُبيّن الأحكام والأجوبة، فبينما تحتوي المقدّمة على الموضوع الرئيسيّ للبحث، إلى جانب بعض موضوعات البحث بطريقةٍ مختصرةٍ، يجب أن تتصف الخاتمة باحتوائها على أفكار مرتّبة بطريقة واضحة، وبصياغة مباشرة وقويّة، مع مراعاة استخدام جمل وعبارات تعطي القارئ انطباعاً بنهاية البحث. [٥] تنسيق البحث قبل طباعة البحث، يخضع البحث بمحتواه لتنسيق يراعى فيه ما يأتي: [١] فهرس المحتويات: يُساعد الفهرس على توفير الوقت، وتسهيل الوصول للمعلومات. ترقيم الصفحات: يبدأ الترقيم بعد صفحة العنوان والتواقيع. المصادر والمراجع: توضع بعد انتهاء

البحث بالكامل، وهي تتضمن جميع المصادر التي استخدمها الباحث في بحثه. خصائص البحث العلمي يراعى عند كتابة البحث العلمي الالتزام ببعض الخصائص العامة للبحث، ليظهر بصورة احترافية، خالية من الضعف أو عدم الاتزان بين المحتوى والأسلوب المتبع في صياغة المعلومات. ومن أهم الخصائص التي يجب مراعاتها عند كتابة البحث: [٦] الموضوعية: وذلك يعني بأن يقوم الباحث بكتابة الموضوع، والحلول، والنتائج بشكل موضوعي، بعيداً عن التحيز، أو التزمّت لفكرة، أو اعتقاد شخصي. الاختيارية والدقة: ونعني بذلك أن تكون النتائج المترتبة على البحث قابلة للبرهنة، كما يجب أن تكون المعلومات دقيقة ومن مصادر موثوقة. المنطقية: فعند اقتراح حلول معينة لا بد أن تكون خاضعة للقواعد والأصول المستمدة من المهنجية العلمية. التبسيط والاختصار: حيث يبيّن الباحث جميع المعلومات والحلول التي توصل إليها في دراسته، ولكن بطريقة مختصرة باختيار أهم النقاط المتعلقة بالمشكلة. الأمانة العلمية: يوثق الباحث جميع المعلومات بمصادرها، ويذكر الآراء والأفكار بدقة. أهمية البحث العلمي تهتم جميع المجالات العلمية والأدبية بالبحث العلمي وذلك لأنه: [٧] تسجيل آخر ما توصل إليه الفكر الإنساني في ميدان أو موضوع ما. إبراز الحقيقة في موضوع معين، ومعالجة مشكلة ما ووضع حلول لها سواء كانت ثقافية، أو سياسية، أو اجتماعية، أو غيرها من المجالات. تقديم اكتشافات جديدة، وتطوير الآلات أو بعض النظريات المعينة. تقديم الفائدة والوعي عن طريق المعلومات الموثوقة التي توضع في البحث. المساعدة على النهوض بالمجتمع، وزيادة تطوره ونموه ليواكب التطور الحضاري للأمم. مفهوم البحث العلمي يُقصد بالبحث العلمي بأنه الطريقة العلمية أو المنهج العلمي الذي يتم اتّباعه لتحقيق أهداف العلم، وإضافة بعض المعارف، والتثبت من صحتها عن طريق اختبارها بالطريقة العلمية، وقد وضعت العديد من التعريفات التي توضح مفهوم البحث العلمي، منها ما عرفه الباحث فريدريك كرلنجر الذي أشار إلى أنّ البحث العلمي ما هو إلا "تقصّ تجريبيّ ناقد ومنظم ومضبوط لافتراضات تحدد طبيعة العلاقات بين متغيرات ظاهرة معينة"، بينما عرفه الباحث عبد الفتاح خضر بأنه "عملية فكرية منظمة تتم من أجل تقصي الحقائق في شأن مشكلة معينة باتباع طريقة علمية منظمة للوصول إلى حلول ملائمة". [٨]

التعابير المجازية

؟ التعبير المجازي هو عملية استخدام كلمة أو جملة معيّنة في سياق غير سياقها الاعتيادي. ويستخدم عادة في اللغة لإضفاء نوع من الجمالية على النص. قد يكون لاستخدام التعابير المجازية عدّة أهداف تشمل: التأكيد، عذوبة التعبير، أو الوضوح. على الرغم من أنّ الهدف الأخير لا ينطبق على جميع التعابير المجازية نظرًا لأنّ أغلبيتها تحدث نوعًا من الغموض فيما يتعلّق بالمعنى الحقيقي والمجازي. عند استعمال التعابير المجازية في أيّ لغة، لابدّ من الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات التالية: عندما تستخدم تعبيرًا مجازيًا فأنت في الغالب تقول شيئًا لا تعنيه حقيقة. المعنى الحرفي لجملة تحتوي تعبيرًا مجازيًا يكون في الغالب خاطئًا. نستخدم في حياتنا الكثير من التعابير المجازية دون أن نعي ذلك. تسهم التعابير المجازية في إضفاء جمالية للنصّ وإعطائه لمسة شخصية ممّا يجعله أكثر قابلية للقراءة من النص المباشر الذي يخلو من هذه التعابير.

ما هي أنواع التعابير المجازية في اللغة الإنجليزية؟ تزخر اللغة الإنجليزية بالعديد من التعابير المجازية التي تستخدم في مختلف أنواع الكتابة. يقتصر وجود بعض هذه التعابير على النصوص الأدبية والشعر في حين يمتدّ استخدام بعضها الآخر إلى اللغة العامية المستخدمة في حياتنا. يعدّ Simile اليومية. وفيما يلي أشهر أنواع التعابير المجازية شائعة الاستخدام: 1- التشبيه التشبيه طريقة مباشرة للمقارنة بين شيئين مختلفين تمامًا. وتستخدم في الغالب للتوضيح، أيّ أن القارئ يجب أن يفهم المقارنة دون أيّ تعقيدات. إليك في ما يلي أشهر التعابير الإنجليزية التي تحتوي على التشبيه، مع ترجمتها إلى العربية

يعتبر الكثيرون أنّ الاستعارة هي أحد أفضل التعابير المجازية Metaphor الاستعارة -2 المستخدمة في الكتابة سواءً كانت أكاديمية أو كتابة مقالات أو كتابة محتوى. وهو أمر صحيح تمامًا نظرًا لما تضيفه من جمالية للنص دون أن تجعله غامضًا. تشبه الاستعارة التشبيه إلى حدّ كبير من حيث أن كلا التعبيرين يتضمنان مقارنة بين شيئين مختلفين. لكنهما يختلفان من حيث أنّ فبدلاً من القول: إنه شجاع كالأسد، "Like" أو "As": الاستعارة لا تتضمن أدوات التشبيه مثل نكتب الجملة هكذا: إنه أسد! بمعنى آخر، بدلاً من تشبيه شيء بشيء آخر، فإننا نصف شيئًا بأنه

شيء آخر مختلف. ألق نظرة على الجدول التالي الذي يتضمن أمثلة من الحياة اليومية على استخدام الاستعارة في اللغة الإنجليزية، مترجمة إلى اللغة العربية. وهنا لابد من التأكيد أن بعض الاستعارات باللغة الإنجليزية قد لا تكون مستخدمة في اللغة العربية، وقد ذكرناها هنا بهدف التوضيح فقط.

يُقصد بالجناس تكرار استخدام نفس الكلمة أو العبارة في بداية الجمل **Anaphora** 3- الجناس أو الأبيات الشعرية المتتالية. ممّا يضيف نوعاً من القوة والجمالية للنصّ ويثير عاطفة القارئ. وفيما يلي مجموعة من الأمثلة باللغة الإنجليزية على استخدام هذا التعبير المجازي:

يُقصد بالطباق عملية الجمع بين أفكار أو كلمات متناقضة في جملة **Antithesis** 4- الطباق واحدة منطقية ومتوازنة. كأن تقول في اللغة العربية: "كلّما زاد علمك، قلّ كلامك". وكذلك الحال في اللغة الإنجليزية، إذ أنّ هذا التعبير المجازي مستخدم بكثرة في مختلف أشكال الكتابة، وفيما يلي مجموعة من الجمل التي تحتوي على الطباق:

ستخدم الكناية أو ما يعرف أيضاً بـ "لطف التعبير" لوصف جملة أو **Euphemism** 5- الكناية فكرة قد تكون صريحة جداً أو جارحة أو قاسية أو ربما محرّجة. حيث يستخدم الكتاب عادة هذا التعبير المجازي للتحدث بسلاسة عن المواضيع السياسية الشائكة، أو تلك التي لا يتقبّل مجتمعهم الحديث عنها بصراحة. ولعلّ أكثر الأمثلة شيوعاً فيما يتعلّق بالكناية، وصف الموت، الذي يتمّ التعبير عنه في كثير من الأحيان بجمل مثل: "انتقل إلى العالم الآخر"، "غطّ في سبات أبدي"، أو "التحق بالرفيق الأعلى". أما في اللغة الإنجليزية، فنجد أيضاً العديد من الجمل التي تستخدم هذا التعبير المجازي الملطف، مثل ما يلي

كما يدلّ عليها الاسم، تعبّر السخرية عن مواقف يتمّ في **Irony** 6- السخرية

استعمال جمل أو كلمات متناقضة يقصد بها عكس معناها الحرفي تماماً، كما قد تأتي السخرية في شكل مواقف يتعارض فيها معنى الفكرة مع الجملة أو العبارة المستخدمة للتعبير عنها، الأمر الذي يضيف لمسة فكاهية وممتعة على النصّ ويجعله أكثر إمتاعاً للقارئ. إليك في يلي مجموعة من الأمثلة عن هذا النوع من التعبيرات المجازية، مع ترجمتها إلى العربية لتوضيح المعنى

المبالغة هي تعبير مجازي يبالغ فيه المؤلف أو المتحدث عن قصد **Hyperbole** - المبالغة وبشكل واضح إلى أقصى الحدود. حيث يتم استخدام التعبير لجعل الوصف أكثر إبداعاً وإيضاحاً روح ولمسة شخصية له. من الجدير بالذكر أنّ المبالغة لا تعطي معنى حرفياً إذ يعرف القارئ أو المستمع أنّ التعبير مجازي وحسب. فيما يلي أشهر تعابير المبالغة المستخدمة في اللغة الإنجليزية.

المفارقة، وتعرف أيضاً بالتناقض، هي تعبير مجازي يستخدم ليعطي **Paradox** 8- المفارقة جملة متناقضة. كأن تقول: "إنّها بداية النهاية!". يستخدم هذا التعبير المجازي في جعل النصّ أقرب للواقع، نظراً لأن عالمنا مليء بالتناقضات. لذا عندما تستخدم المفارقة لوصف شخصية معيّنة فأنت بذلك تجعلها أكثر قرباً للواقع بدلاً من كونها مجرد شخصية باهتة ممّلة. كما أنّ التناقض حين يستخدم بذكاء، فهو يضفي لمسة الغموض والتشويق للنصّ. يمكنك فيما يلي الاطلاع على بعض الجمل باللغة الإنجليزية التي تحتوي هذا التعبير المجازي.

من خلال استخدام التشخيص في الكتابة، يتمّ إظهار **Personification** 9- التشخيص الجمادات وكأنّها قادرة على التصرفّ كالبشر، فمثلاً عندما نقول في اللغة العربية: "انتحبت السماء"، فإننا نعطي السماء القدرة على البكاء، وهي صفة لا يمتلكها سوى البشر. يضفي التشخيص جمالية على النصوص، ويجعلها أكثر إمتاعاً وجذباً للقارئ. يمكنك إلقاء نظرة على بعض الجمل باللغة الإنجليزية التي استخدم فيها هذا التعبير المجازي: كانت هذه قائمة بأشهر التعابير المجازية المستخدمة بكثرة في اللغة الإنجليزية، حيث يوجد العديد من التعابير الأخرى التي قد يتركز استخدامها على وجه الخصوص في النصوص الأدبية البحتة. بعد أن تعرّفت على هذه التعابير المجازية، قد تساءل نفسك الآن:

كيف أستخدم التعابير المجازية بشكل صحيح وأين؟ في الواقع لا يكاد يخلو أيّ نص مهما كان نوعه من وجود التعابير المجازية فيه، إذ لا يسع أيّ أحد كتابة مقال أو قصة من دون الاستعانة بهذه المحسنات اللغوية، وإلاّ سيكون النصّ مملاً للغاية. ولكن يفضل أن تستخدم هذه التعابير باعتدال، خاصّة في المقالات الأكاديمية، حيث أننا رأينا أنها لا تعطي معنى حرفياً، ممّا يعني أنّ

الكاتب يجب أن يكون حذرًا في استخدامها ويتأكد من أن قرائه قادرين على استنتاج المعنى الحقيقي المراد من وراء هذه التعبيرات. أما عند كتابة النصوص والمراسلات الرسمية، مثل رسالة الدافع، أو رسالة التغطية، أو بريد إلكتروني رسمي، فنحن ننصحك في هذه الحالة أن تتوجه نحو نصّ مباشر بعيد عن التعبيرات المجازية الغامضة أو غير المألوفة، حتى تضمن إيصال المعنى الذي تريده وتتجنب أن يتم رفض طلبك بسبب غموضه. تصفح على موقع فرصة

t.ly/s12K

إدارة الذات و قواعدها

الإدارة الذاتية تعتبر ذات أهمية كبرى بالنسبة للإنسان فهي التي تدفعه إلى تنمية، و تطوير قدراته، و مهاراتة بالشكل الذي يقوده إلى النجاح في شتى المجالات، و سوف نتعرف خلال السطور التالية لهذه المقالة على مفهوم إدارة الذات، و قواعدها .

أولاً ما المقصود بإدارة الذات ..؟ يقصد بإدارة الذات أن يقوم الإنسان بألزام نفسه بعدة قواعد، و مخططات، و كذلك لا بد أن يراقب الإنسان نفسه، و أن يتحكم جيداً الإنسان بنفسه جيداً، و تعتبر الإدارة من أهم الوسائل التي تعين الإنسان على تحقيق أهدافه بشكل سريع، و ذلك لأنها تعلمه العديد من المهارات التي تساعد على ذلك مثلاً كإدارة الوقت، و تمنح إدارة الذات الإنسان الثقة التي تعينه على استغلال الفرص، و عدم الشعور بأن هناك فرص ضائعة بل تعينه على حسن استغلال الفرص، و من هنا يمكن تعريف إدارة الذات على أنها القدرة على توجيه المشاعر، و الأفكار بشكل صحيح يصل به في نهاية الأمر إلى تحقيق ما يسعى إليه، و أعظم ما يقود الفرد لإستغلال ما يملكه من طاقات، و مواهب هو إيمانه بالله سبحانه، و تعالى و الثقة، و الإعتماد على الله عزوجل

ثانياً ما هي خصائص إدارة الذات ..؟ تتسم إدارة الذات بعدة خصائص أبرزها ما يلي

- . الفهم الجيد للصعوبات و محاولة التغلب عليها –
- . تحسين و تطوير حياة الفرد –
- . المشاركة بشكل كامل في صنع، و اتخاذ القرارات –
- . التعرف و التوصل للطرق المناسبة لحل المشكلات –
- . الإعتماد على الأسلوب المناسب للحياة –

. الحصول على الخدمات الخاصة بالدعم و استغلالها بالشكل المناسب -

ما هي أسس الإدارة الذاتية ..؟ تعتمد الإدارة الذاتية على مجموعة من الأسس حتى تقوم بتحقيق ما تسعى إليه ، وفي المقدمة تأتي في مقدمتها المعرفة ، و يعني تعني الإلمام الكامل بكافة نقاط القوة ، و الضعف ، و بعد ذلك التقييم ، و يقصد به تقييم الحالة الصحية للفرد ، و الملاحظة الجيدة لتقلبات مزاجه و بعد ذلك الاختيار ، و التصرف .

ما هي قواعد إدارة الذات ..؟ تقوم ادارة الذات على عدة قواعد من أهمها ما يلي

- * الاستناد إلى القيم الأخلاقية المبادئ الخاصة بالفرد ، و في حالة غياب المبادئ ، و الأخلاقيات لن يجد الفرد قاعدة ثابتة يستند عليها لإدارة ذاته .
- * الإفصاح عن حديثك فلا بد ألا يقوم الفرد بالتحدث بصوت خافت بل عليه أن يبوح بما يتحدث به دون أن يشعر أحد بالقلق أو التوتر و الارتباك .
- * الإلتزام بالوعد فعدما يخلف الشخص وعود يفقد مصداقيته عند الآخرين ، و ربما لا يستطيع التأثير فيهم . فيما بعد .
- * يجب أن يكون الفرد ذات شخصية ايجابية بمعنى أن يتخلص جيداً من كافة العادات التي تترك آثار سلبية على حياته .
- * جذب اهتمام الآخرين ، و يتحقق ذلك اذا كان الفرد ذات ثقافة واسعة ، و مقدرة على التحدث لهم ، و الإستماع إليهم .
- * حسن التعامل مع الآخرين ، و الإهتمام بهم ، و لكن مع الإحتفاظ التام بالكرامة *

الخلاصة .. ادارة الذات تعني قدرة الفرد على ضبط انفعالاته ، و عواطفه ، و كذلك من أجل تحقيق توازن نفسي و اجتماعي ، و من هنا نصل إلى أن الشخص الذي يقدر على ادارة ذاته بشكل جيد يمكنه أن الوصول إلى نقاط القوة ، و الضعف ، و أن يستغل نقاط القوة لصالحه ، و يحاول جاهداً القيام بتحسين مستوى معيشتة و الوصول إلى أعلى مراتب النجاح و يجب أن يملك الفرد رؤية ، و أهداف واضحة تمكنه من إدارة ذاته بشكل صحيح

t.ly/yf81

استراتيجية إدارة الأعمال

المؤثرات التجارية والثقافية والاجتماعية

يتغير العالم أسرع مما يظن معظم الناس، ولكن على نحو أدق وأخفى مما يظنون، وكما يحدث في عملية التقدم في العمر، لا نعرف سرعة ومدى التغيير الذي حدث إلا عندما ننظر إلى الماضي، بل إن النظر إلى الماضي نادرًا ما يُعطينا صورة كاملة لما حدث، وعند تقدير حجم التغيير الاجتماعي والسلوكي وآثارهما، نجد أن التوجهات الجديدة لا تظهر إلا عندما تدفعها إلى السطح تطورات جديدة في عالم الأعمال، أو ابتكارات تكنولوجية كبرى، أو أحداث سياسية أو اجتماعية، وفهم كيفية نشأة المؤثرات الثقافية والاجتماعية ومعرفة مكاننا في الوقت الحالي والمكان الذي سنتوجه إليه أمران ضروريان لفهم كيفية وضع استراتيجيات العمل، فالمشروعات التجارية تتأثر بسياق اجتماعي وسياسي واقتصادي واسع، وكثيرًا ما يقال بأن التغيير السريع الإيقاع هو الثابت الوحيد، لكن ما الذي يتحكم في هذا التغيير؟ وما تأثير هذا على استراتيجيات العمل؟ من المُثير للاهتمام أن المؤثرات التي توجه المشروعات التجارية تستمد قوتها وطاقتها من هذه المصادر القوية للتغيير الاجتماعي.

إحدى نتائج هذا التغيير أن عددًا من الأسس التي تقوم عليها مبادئ عالم الأعمال قد بليت، فالكثير من التوجهات والمعتقدات التي كانت يُنظر إليها على أنها هامة منذ ثلاثين أو عشرين سنة، فقدت الآن جزءًا من أهميتها إن لم تكن فقدتها تمامًا. وإذا أردنا أن تكون قرارات الأعمال التي نتخذها فعالة ومؤثرة وسليمة فيجب أن تكون هذه القرارات نابعة من نظرة إلى الحاضر والمستقبل المرتقب.

عالم سمته التغيير

يؤمن بيتر دراكر، وهو علامة بارزة في مجال الإدارة بأن عالم الأعمال الذي نعرفه يتغير تغيرًا جوهريًا، ويُرجح أن هذا التغيير سيستمر إلى الأبد، وعلى هذا فإن الوقوف على كنه هذا التغيير وأسبابه ونتائجه أمر لا غنى عنه لواقعي الاستراتيجيات.

وهذا التغيير السريع يتسم بثلاثة تناقضات كبرى فيما يتعلق بالقيادة وصنع القرار، وهي

في عالم متقلب سريع التغيير على القادة أن يُوفروا الاستقرار والأسس الراسخة، وعليهم أن يضعوا وينشروا مجموعة ثابتة من المبادئ والقيم حتى يتعاملوا مع عملية التغيير بنجاح، أي على القادة أن يُثبتوا أقدامهم على أرض صلبة قوامها رؤية محددة قبل أن يضطلعوا بقيادة العاملين في هذا العالم المتغير المليئ بالاحتمالات

يحتاج القادة إلى المعلومات حتى يتمكنوا من فهم الجوانب المعقدة للبيئة التي يعملون فيها ويضمنوا فعالية ما يتخذونه من إجراءات، والعمل وفقاً لمجموعة ثابتة من المبادئ التي تمكننا من الحصول على المعلومات المتصلة بالموضوع وترشيحها ثم اتخاذ إجراء فعالة بناء عليها

يحتاج القادة إلى اتباع منهجي استباق الأحداث ورد الفعل، فيتعاملون بنفس الكفاءة مع الأحداث المُخطّط لها مسبقاً والأحداث الطارئة، وهذا التآرجح ليس سهلاً، لذا نجد أنه في كثير جداً من الأحيان تتبع المؤسسات واحداً من المنهجين، فهي إما أن تعتمد على استراتيجيات وخطط تركز على رؤية بعيدة المدى قد تفسدها الأحداث، أو تواجه الطوارئ وتتفاعل مع الظروف مع وجود أمل ضعيف أو لا أمل على الإطلاق في تحقيق نمو ثابت ودائم. وتحقيق التوازن المثالي بين الأمور التي تبدو متناقضة هو الأهم، ومفتاح فهم وإدارة التناقض هو التوقيت

المعرفة مهمة

أصبحت المعرفة أهم مقومات الحياة الاقتصادية، فهي المكون الأساسي لما نبيعه ونشتره، وهي المادة الخام التي نعمل بها، فقد أصبح رأس المال الفكري، وليس الموارد الطبيعية أو الآلات أو رأس المال المادي الأصل الذي لا يمكن الاستغناء عنه من بين أصول المؤسسات

يقول ستيورات

يُصبح الذكاء رصيّدًا من أرصدة الشركة عندما نخلق من القدرة العقلية المنطلقة بلا ضابط نظامًا نافعًا، فالفكر الموجود في مؤسسة ما لا يُصبح رأسمال فكريًا إلا عندما نتمكّن من تنظيمه وتوظيفه في إنجاز شيء لا يُمكن إنجازُه إن ظل مبعثرًا كالنقود المبعثرة في بئر مسعود

:ويرى ليف إدفنسون بأنّ رأس المال الفكري ينقسم إلى ثلاثة أقسام

رأس المال البشري: وهو ذلك الكامن في رؤوس الموظفين

رأس المال الهيكلي: وهو ذلك الذي يبقى في المؤسسة

رأس مال العملاء: ذلك المستمد من علاقات الشركة بعملائها، وعادةً ما يُعد رأس مال العملاء جزءًا من رأس المال الهيكلي

:الندرة مهمة

تحتل نظرية العرض والطلب مكان القلب من اقتصاديات السوق، وتحقيق الربح يتطلب الندرة التي زاد الاعتماد في تحقيقها على عنصر تفرد المعرفة وكلّما زاد حجم العرض من سلعة أو خدمة ما انخفض سعرها، لدرجة قد لا تجعل إنتاجها وبيعها مربحًا، وعلى العكس كلّما قل حجم العرض ووقفت حواجز براءات الاختراع أو الخبرة أو غيرها من صور المعرفة عائقًا أمام المنافسة، زادت فرصة أن تحقق السلعة أو الخدمة ربحًا

ثانيًا: أفكار على أرض الواقع

إنّ مهمة وضع الاستراتيجيات مهمة معقدة، وذلك لأنّ مجموعة التحديات والفرص المطروحة أمام أي مؤسسة تتسم بالتعقيد وتتغير مع مرور الوقت، على أنّ فهم نظريات الإدارة والقيادات التي ظهرت في الماضي من شأنه أن يساعد صانعي القرار في التغلّب على هذا التعقيد الشديد

أساليب صنع القرار

المدير التقليدي هو أقدم نماذج صانعي القرارات أو واضعي الاستراتيجيات، ويُعد هنري فايول أحد من أرسوا أسس هذا النموذج الذي عُرف بمدرسة الإدارة التقليديّة، وقسم المهام الإداريّة العامة إلى خمسة أقسام هي:

التخطيط: أي التفكير في المستقبل وتحديد أهداف المؤسسة ووضع خطة العمل

التنظيم: ويتضمن تنظيم الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وهيكلية المؤسسة على نحو يُمكنها من القيام بعملها

إصدار الأوامر: وذلك لأنّه من المهم أن نستغل العاملين الاستغلال الأمثل، فهم غالبًا ما يكونون أعلى عناصر العمل تكلفة

التنسيق: يتضمن توجيه طاقات العاملين، لضمان نجاح العمل

المراقبة: تتضمن التحقق من أنّ كل شيء يسير وفقًا لما حُطّط له وإدخال التعديلات وقت الحاجة

التنظيم الذاتي

في بيئة عمل معقدة سريعة التغير، يكون التفوق من نصيب المؤسسة الذكيّة التي تتكيف مع رياح التغير، ولا بُدّ لتحقيق هذا أن تتمتع المؤسسات بالقدرة على تشكيل ملتقيات تعليميّة، أي مجموعات من الناس يعملون معًا من أجل رفع كفاءتهم دون الخضوع لهيكل الإدارة التقليدي الذي يسري من أعلى إلى أسفل، من أجل إيجاد حلول مبتكرة للتعامل مع الفرص التجاريّة، ويُعد الإبداع والتعاون من المهارات التي لا غنى عنها للعمل في البيئات السريعة التغير التي تصعب السيطرة عليها.

تحويل المسار:

يُركّز هذا المنهج على تحويل مجرى أداء المؤسسة المتدهور، ربما بسبب فشل واجهه واحد من القادة أصحاب الرؤية، ويتسم هذا المنهج بأنه استبدادي وصارم وسريع، وأنه كثيرًا ما يكون مرتبطًا بسياق محدد، وفي جميع الأحوال يكون الهدف من هذا المنهج إدارة المؤسسات وقت الأزمات

ومن المهم لكي تنجح استراتيجية التحوّل الإسراع بتطبيق أنظمة رقابة جديدة، والتركيز على أسباب التدهور وعلاجها، على أن يصاحب هذا اتباع أيسر الطرق التي تقود إلى النمو الفوري، وفي هذا المنهج تكتسب القضايا قصيرة الأجل أهمية قصوى، ويصبح من الضروري تغيير المنظور الشامل تغييرًا جذريًا

أكفا المناهج:

تفسّر هذه الرؤى المختلفة لعمليّة صنع القرار كيفية ظهور المناهج الجديدة للقيادة الاستراتيجية، ويستحيل القول إنّ هذه المناهج أفضل من الآخر، فكل منها لاقى تأييدًا بفعل ظروف معينة، وهذا الحال لم يتغير إلى الآن، ويعتمد اختيار أصلح هذه المناهج على الأحداث التي تواجهها المؤسسة، وأسلوب قاداتها وميولهم

والأرجح أن الأفكار الرئيسية التي سادت في القرن الماضي ستحتفظ بأهميتها لبعض الوقت، لذا فمن المفيد فهمها، وهي تشمل الأفكار الآتية

يجب أن تكون هناك قيادة استراتيجية فعّالة قادرة على صنع القرار في جميع مستويات المؤسسة. يجب أن تكون القيادة قادرة على التنبؤ بالمجهول ومواجهته، وهذا يتطلب بديهية سليمة وبصيرة نافذة وقدرة على الاستجابة للأحداث بسرعة وكفاءة وإبداع. يجب أن تتمتع القيادة بالقدرة على مواجهة الظروف الصعبة، كانهيار الأسواق، أو فشل المنتجات، ويجب أن يتمتع هيكل المؤسسة وثقافتها بدرجة من المرونة تتيح سرعة اتخاذ القرارات والإجراءات لاستعادة الاستقرار.

ثالثاً: القضايا المالية

القضايا المالية الرئيسية التي تؤثر على القرارات الاستراتيجية هي إدارة النقد، إدارة المخاطر، وإعداد الموازنة، وأهم جوانب الإدارة المالية هي إدارة الثروة المستقبلية، ولهذا فهي تُهيمن على القرارات الاستراتيجية.

إدارة النقد وتدقيقه

فالمال هو شريان الحياة لأي شركة، ولهذا يكون دائماً أهم العوامل عند اتخاذ قرارات استراتيجية مثل: هل ستنمو الشركة نموًا طبيعيًا، أم عن طريق الاستحواذ، وتحديد حجم النفقات ووقت إنفاقها، وشروط الدفع التي تملئها على العملاء والتي تطلبها من الموردين، وإذا لم تحتل القضايا الخاصة بإدارة النقد موقع القلب من القرارات الاستراتيجية فإن هذا يعني فتح باب الكوارث على مصراعيه

الرقابة المالية

يقع عدد غير قليل من كبرى الفصائح الماليّة في مجال الخدمات الماليّة، وسبب هذا هو بسيط وهو أنّ هذا هو المجال الذي يتعامل فيه الأفراد مع مبالغ مالية كبيرة، لكن مشاكل الاحتيايل، واتخاذ عدد أكبر من صغار الموظفين قرارات ماليّة لا تخضع للرقابة لا تقتصر على القطاع المالي، فكل شركة تحتاج إلى رقابة ماليّة كافية، قد يبدو ما أقول أمرًا بديهياً، لكن الواقع أنّه من المعتاد أن تجد في المؤسسات الكبيرة، ذات الهياكل الإدارية المرنة، قصورًا في الرقابة على مستوى معين، خاصة عند اتخاذ القرارات أو تحمّل النفقات

الرقابة على التكاليف

يُعد سلوك الأفراد أحد أهم ركائز عمليّة الرقابة على التكاليف، فعندما ينتشر في جميع نحاء المؤسسة الوعي بالحقائق الماليّة التي تحكم عالم الأعمال، والرغبة في تحقيق مكاسب تفوق النفقات، فإنّ هذا يُشكّل فارقًا كبيرًا، وقضايا الرقابة على التكاليف تختلف وفقًا لما يأتي

مجال العمل: على سبيل المثال هل تعمل الشركة في تقديم الخدمات، أم في التصنيع، أم أنّها تنتمي لقطاع آخر كالقطاع الحكومي

نوع الشركة: فالقضايا التي من الممكن أن تواجهها مكتب محاماة تختلف عن تلك التي تواجهها شركة تقدم خدمات أخرى كوكالات الإعلانات مثلًا

نضوج الشركة: فالشركة المبتدئة على سبيل المثال ستبنى أسلوبًا لرقابة التكاليف يختلف عن الأسلوب الذي تتبناه شركة كبرى متعددة الجنسيات

ثقافة الشركة وآراء وتوجهات موظفيها ومورديها وعملائها وحاملي أسهمها

البيئة الخارجيّة والظروف الاقتصاديّة

هنا نكون قد أنهينا تلخيص بعض الأفكار الرائعة والمهمة الواردة في كتاب استراتيجيّة إدارة الأعمال للمؤلف جبرمي كوردي، هذا الكتاب الذي يُقدم لنا الكثير من الأفكار المهمة في عالم الأعمال والاقتصاد.

t.ly/qzUZU

مهارة في الإدارة يتميز بها كل مدير ناجح 13

1. التواصل: قد يبدو الأمر بديهياً، حيث تعدُّ القدرة على التواصل مهارة إدارية أساسية؛ فالمدير هو صلة الوصل بين الفريق والإدارة العليا والموردين والعملاء وحتى عامة الناس، ويجب أن يكون واثقاً عند التعامل مع كلِّ منهم. يمكن للمدير الممتاز أن ينقل بوضوح وبشكل دقيق أهداف المؤسسة، وتقارير العملاء، والمهام المنجزة من المشاريع، وغيرها من الأمور شفهيّاً وكتابياً. لا يتمتع المدير بمهارة التواصل مع الناس فحسب، بل هو مصغ ممتاز أيضاً؛ فبصفتك مديراً، يجب أن تدرك أهمية تهيئة ظروف يشعر فيها موظفوك بالأمان. سواء تعلق الأمر بمشاركة الأفكار، أم التعامل مع لحظات القلق والصراعات، أم مناقشة الطرائق البديلة للقيام بالعمل؛ تؤثر طريقة تواصلك مع فريقك تأثيراً كبيراً في انفتاحهم وتعاونهم لإنجاز العمل المطلوب.

2. اتخاذ القرارات: سيطلب منك اتخاذ القرارات كلَّ يوم؛ لذا تذكر أنّك قد حصلت على هذا المنصب لأنَّ رئيسك يثق بك لتعطي الأولوية لأهداف المؤسسة ومهمّاتها. ستتضمن القرارات التي تتخذها: إعطاء الأولوية لأمر العمل، وتعيين موظفين جدد، وتوزيع المهام، ومعالجة شكاوى العملاء أو الموظفين؛ ورغم أنّ بعضها سيكون سهلاً ويسيراً، إلا أنّ هناك أموراً أخرى ستكافح لأجلها، ولن تتخذ القرار السليم دوماً. يقول روبي (Finmark) ، مدير العلاقات العامة والمحتوى في فينمارك ساونا (Robbie Thompson) تومبسون ينبغي للمدير أن يتمتع بالقدرة على معالجة المشكلات المتكررة التي تنشأ، وأن يكون مسؤولاً عن " (Sauna) تصرفاته". سترتكب الأخطاء، فهي تحدث مهما كنت حذراً في التعامل مع المشكلات أو إدارة المشاريع؛ لكنَّ إصرارك على التمسك بقراراتك والإيمان بها حتى عندما تفشل، علامة على أنّك مدير متميز فعلاً

3. التفويض: يدرك المدير الجيد أنّ فريق العمل أشبه بفريق الرياضة؛ فإن أراد أن يحقق الفريق أهدافه، فعليه أن يفوض أعضاء الفريق للقيام ببعض المهام؛ كما يدل التفويض على أنّك تثق بفريقك لتوليه مهمّة ما؛ (Timeless) ، المدير الإداري لشركة تايملس تشيسترفيلدز (Matt) Deighton) فكما قال مات ديتون يشجع التفويض فريقك ويمكّنه من إيجاد حلول للمشكلات". أنت لست خارقاً، ولا يمكنك (Chesterfields): أن تفعل كل شيء بنفسك؛ لذا يسمح لك تفويض المهام بالتركيز على عمل آخر قد يكون أكثر إلحاحاً، ويساعد في تطوير فريقك؛ ممّا يعود بالفائدة على الشركة ككل.

4. القدرة على التكيف: يدرك المديرون المتميزون أنهم لا يستطيعون الإحاطة بكل شيء، فهم على استعداد لتبني أساليب جديدة ومطورة والتكيف معها، وهي مهارة إدارية بالغة الأهمية. يجب أن يكون المديرون منفتحين على تجربة التقنيات الجديدة مع التغيير المستمر في هذا العالم الرقمي، إذ لا يُشترط أن تنجح الأشياء التي كانت تعمل في السابق إن لم تكن مواكباً لتطورات العصر، فقد تعاني أنت وفريقك في كثير من المجالات.

5. القدرة على التحفيز: إنَّ لطاقتك وموقفك تجاه عملك -بالإضافة إلى شغفك- تأثير كبير على الأشخاص الذين تديرهم، كما تعدُّ عاملاً محفزاً لهم؛ فإن كنت تأتي للعمل متفائلاً ومستعداً لبدء اليوم بنشاط، فمن المرجح أن يتبعك فريقك في هذا. عندما يواجه أعضاء فريقك مشكلات في أداء عمل ما أو مشكلات منزلية، فمن واجبك أن تعيد تركيزهم إلى العمل؛ حيث يعلم المدير الجيد كيف يفعل هذا، وكيف يجعل فريقه يقدم أفضل ما لديه؛ فهو يدرك أهمية تشجيع الفريق وتحفيزه، فضلاً عن تقدير إنجازاته

6. التنظيم: لا شك أنَّ التنظيم مهارة إدارية أساسية، ويجب عليك أن تكون منظماً، خاصة عندما يكون لديك مجموعة من الموظفين المسؤولين أمامك؛ إذ لا تقتصر مسؤولية المديرين على الموظفين فحسب، بل هم مسؤولون أيضاً عن الميزانيات، وأوقات تسليم المشاريع، وتوقعات العملاء، وغيرها الكثير. يستطيع المدير المنظم تقدير ما يمكن للفريق تحقيقه في إطار زمني محدد، وما لا يمكن تحقيقه أيضاً؛ فهو يعرف كيف يرتب الأولويات على أساس يومي وأسبوعي وشهري، ويعرف بمن يضع ثقته لاستلام مشروع معين والعمل عليه، ومن يحتاج إلى مزيدٍ من التوجيه؛ كما أنَّ عليه أن يكون على رأس عمله دوماً

7. حل المشكلات: باعتباري صاحب شركة، فأنا أوظف مديرين ممتازين لأنني لا أملك الوقت أو الرغبة للتعامل مع كل مشكلة صغيرة تحصل. تقع على عاتقك كمدير مسؤولية توقع الصعوبات وحلها قبل أن تتحول إلى مشكلة كبيرة، حيث يعرف المديرون الممتازون متى يمكن حل أي مسألة داخلياً، ومتى يجب إعلام الإدارة العليا للتدخل. تستطيع العمل بالتعاون مع فريقك على تقييم المشكلات، وإيجاد حلول مناسبة لها دون أن تتسبب بخلق جو من التوتر أنتم في غنى عنه.

8. بناء العلاقات: هذه مهارة إدارية أساسية أخرى تتمثل في القدرة على بناء علاقات جيدة مع الناس؛ فسواء أكنّا نتحدث عن فريقك أو عملائك، تشكل العلاقات الجيدة أهمية أساسية لنجاح الشركة. تذكرنا مديرة قسم بما يأتي: "يعمل الأشخاص بشكل أفضل في بيئة (Bridie Gallagher) الزجاج الرقمي بريدي جالاغر سعيدة وداعمة؛ لذا فإنّ المدير الجيد لا بد أن يكون ودوداً وجذاباً، ويستطيع المحافظة على هدوئه عندما ، مدير التسويق في شركة أالينس أونلاين (Mike Hardman) تسوء الأمور"؛ ويضيف مايك هاردمان يقدر المدير العظيم أنّ كل شخص مختلف عن الآخر، ويهدف إلى بناء علاقة جيدة " (Alliance Online): مع كل عضو في الفريق؛ وهذا من شأنه أن يُشعرهم وكأنّ مديرهم يتعامل معهم كأفراد، وليس مجرد اسم ضمن قائمته". يتخذ المدير الجيد القرارات التي تصب في مصلحة فريقه؛ فهو يخلق بيئة لا يخشى فيها الناس من طرح الأسئلة، ويعلمون أنّه متواجد دوماً ليسمعهم، وأنّه يفكر ملياً في إجاباته؛ ممّا يبني الثقة بينه وبين فريقه، ويجعل العمل معه أمراً ممتعاً.

9. مهارات القيادة: كي تكون مديراً ناجحاً، عليك أن تكون قائداً رائعاً؛ فالأمر يعود لك لتوحيد أفراد الفريق المختلفين وحثهم على العمل لبلوغ الرؤية المشتركة للمنظمة، ووحده القائد الناجح من يستطيع فعل ذلك. يتضمن دورك كمدير: إدارة الاجتماعات، وتحديد الأهداف، ودعم أعضاء الفريق، وتفويض المهمات، وغيرها الكثير؛ فعندما تكون قدوة لفريقك، فإنّك تحدد الأسلوب العام للفريق، وتضفي جواً من السعادة والإنتاجية على بيئة العمل

10. إدارة الوقت: غالباً ما نفكر في إدارة الوقت على أنّها العمل على زيادة عدد ساعات العمل حتى تكون أنت أو فريقك منشغلين دائماً؛ ولكنّ الوقت يكلف المال، وقد تبدو مدة تنفيذ العمل سريعة نظرياً، في حين أنّها أكثر تعقيداً في الواقع. يأخذ المدير الجيد في اعتباره مقدار الوقت الذي يحتاجه التفكير في العصف الذهني وحل المشكلات والأداء، والوقت المناسب للتسليم قبل الاتفاق على جدول زمني؛ ممّا يساعده على إدراك التوقعات غير المنطقية التي قد يحددها أصحاب العمل أو العملاء فيتجنبها مسبقاً

11. القدرة على التوجيه: برأيي، قد يكون التوجيه والإرشاد أحد أعظم المهارات التي يمكن أن يتمتع بها المدير؛ فكل عضو في الفريق قادر على أن يكون أفضل، وأن يقدم أداء أفضل. يدرك المدير الجديد الإمكانيات غير المستغلة لدى الموظفين، ويساعدهم على إطلاق العنان لها؛ فهو يعرف كيف يزرع الثقة في

نفوس موظفيه، ويعرف متى يتحداهم، ومتى يعزز من مهاراتهم، ومتى يتراجع ويدعمهم يتولون زمام المسؤولية. كن واضحاً وشاركهم تجاربك وخبراتك برحابة صدر، وتذكر أن إنجازاتهم هي نتيجة عملية استثمار الوقت والطاقة فيهم.

12. التخطيط: كي تبني فريقاً ماهراً، تحتاج شخصاً خبيراً بالتخطيط يمتلك مهارة التفكير الاستراتيجي. يمكنك التخطيط مسبقاً لكل مرحلة من مراحل المشروع الذي تديره، وتوقع العقبات وحالات التأخير المحتملة التي قد تنتج عن ذلك؛ كما عليك معرفة إن كنت بحاجة خبير استشاري مستقل، أو فيما إن كان لديك وقت لتعزيز مهارة العاملين عندك. لا يمكن للمدير الممتاز تحديد أفضل طريقة للقيام بالأمر فحسب، بل أيضاً تحديد أعضاء الفريق الأكثر ملاءمة لمهمة معينة؛ ويساعد هذا كله في تحقيق أهداف الشركة فيما يتعلق بالميزانية والوقت المحدد دون التأثير سلباً في الفريق

13. التعاطف: لا يتمتع الجميع بمهارة التعاطف بصورة فطرية، ولكنها مهارة أساسية جداً؛ والأهم من ذلك إنه " (Rob Weatherhead) أنه يمكن تعلّمها. يقول خبير التكنولوجيا الرقمية والمستشار روب ويذر هيد لمن الصعب إدارة الناس إن لم تكن قادراً على فهم موقفهم، ولا يعني هذا أن تتفق معهم دوماً؛ ولكن إن كان بوسعك أن تفهمهم، فبوسعك أن تديرهم بناء على ذلك". تذكر أن البشر كائنات عاطفية، وسيشكلون روابط أقوى مع المديرين الذين يتعاطفون معهم.

الخلاصة: لا يُشترط أن يتمتع المدير المتميز بالمهارات الإدارية المذكورة أعلاه كافة، ولكنه سيجمع بين عدد من هذه المهارات؛ ويتيح له ذلك تعزيز مواهب أعضاء فريقه وتطويرها لتحقيق أهدافه. إذا كنت مديراً أو تطمح إلى ذلك، فاستخدم هذه القائمة لتحديد مواطن القوة الأساسية لديك والنقاط التي عليك تحسينها، ثم اتخذ الإجراءات اللازمة

كيفية كتابة إعلان

تعرف بالطبع إذا كنت صاحب عمل أنك تحتاج للإعلانات لتجذب الزبائن ولزيادة المبيعات وتحقيق أهداف مشروعك. سيجذب الإعلان الجيد الانتباه وسيولد الاهتمام بمنتجك وسيخلق لدى زبائنك رغبة كبيرة لشراؤه. انظر للخطوة الأولى وما بعدها لمعرفة مبادئ كتابة إعلان مثير وفعال.

1

إتقان الأساسيات

1

قرر أين ستنتشر الإعلان. هل ستنتشر إعلانك في جريدة أم مجلة أم على موقعك على الإنترنت أم على فيسبوك؟ سيؤثر المكان الذي تختار لنشر الإعلان على طريقة كتابته. اعرف خصائص مساحتك الإعلانية كعدد الكلمات المسموح لك وحجم الخط وما إذا كان بإمكانك استخدام صور أو فيديو. سيمكنك في النهاية نشر الإعلان المبوب العادي في أي وسيلة، ولكن قد تحتاج لبعض التعديلات ليلائم المساحة المتوفرة لك.

يمكنك التلاعب بفقرة من الكتابة إذا كان لديك مساحة من ربع صفحة لصفحة كاملة في جريدتك المحلية.

ولكن سيكون إعلان فيسبوك أو الإنترنت عمومًا محدودًا بجملته أو اثنتين.

تذكر في كل حال أن كل كلمة تهتم عند كتابة الإعلان، فقد يؤدي كلامك الغامض أو كونه أكثر من اللازم لمرور القراء على الإعلان بسرعة من دون قراءته جيدًا، لذلك ستنطبق نفس مبادئ الكتابة على الإعلان مهما كان نوعه.

نصيحة الخبراء

مؤسسة وكالة استشارات إعلانية على منصات التواصل الاجتماعي

فكر في إنشاء فيديو إعلاني على شبكات التواصل الاجتماعي. تقول إميلي هيكي، مؤسسة وكالة لنمو شبكات التواصل الاجتماعي أنه يجب عليك ألا تخاف من فكرة إنشاء مقاطع فيديو: "أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي بالفعل منصة تضع الفيديوهات أولاً، خاصة على منصات مثل فيس بوك وإنستغرام. عملية إنشاء

مقطع فيديو ليست معقدة؛ يمكنك حتى تصوير منتجك عدة صور وتجميعها في مونتاج لفيديو مع بعض النص الوصفي أو التعليق الصوتي.

2

صمم الإعلان وفقاً لطبيعة جمهورك. من هم الزبائن الذين تستهدف الوصول إليهم؟ ربما أن النتيجة المثالية هي أن يُريد كل شخص يقرأ إعلانك شراء منتجك، ولكنك ستحصل على نتائج أفضل في الواقع إذا فصلت إعلانك خصيصاً لجمهور محدد سيهتم بمنتجك غالباً أكثر من بقية العالم. استخدم لغة وإيحاءات تتحدث للفئة التي تستهدف منتجاتك. قد يبعد هذا زبائن آخرين، ولكن يجب التحدث لقلوب من يمكن أن يصبحوا زبائن مخلصين.

ستحتاج مثلاً لاستخدام لغة تبدو مثقفة وأنيقة إذا كنت تباع خدمة تسمح للأشخاص بنشر كتبهم الخاصة. سيعرف بهذه الطريقة جمهورك المستهدف (الأشخاص الذين كتبوا كتباً ويريدون نشرها) أنهم في أيد أمينة مع شركتك.

ابتعد نهائياً عن اللغة الرسمية إذا كنت مثلاً تريد جذب جمهور من الصغار لعلوى جديدة تجعل لون الفم في لون قوس قزح، وفي المقابل استخدم لغة يفهمها ويحبها جمهورك (الأطفال الذين يريدون إنفاق مصروفهم). على الحلوى أو يستطيعون حث آبائهم على شرائها لهم.

3

اكتب عنواناً جذاباً للانتباه. هذا هو الجزء الأهم في إعلانك لأنها الفرصة الوحيدة التي تملكها لجعل الزبون يقرأ الإعلان. لا تتوقع أن يستمر الزبون في قراءة بقية الإعلان مهما كان مكتوباً بعناية إذا كان العنوان غامضاً أو صعب الفهم أو غير مثير. ستكون بهذا كأنك تخبر الزبون أن الشركة ليست مبدعة كفاية لكتابة عنوان مثير جذاب للانتباه، مما سينعكس سلباً على منتجك حتى لو كان رائعاً.

تتنافس مئات الأشياء على انتباه الأشخاص الذين يقلبون في فيسبوك أو في مجلة بينما هم في المواصلات، فكيف يمكنك المرور خلال كل هذه الضوضاء وجعلهم يركزون على منتجك؟ فكر في عنوان جذاب لدرجة أن يجبر الشخص الذي يقرأه على الانتباه إليه.

قد يكون عنوانك شيئاً صادمًا أو غريبًا أو مثيرًا للمشاعر... إلخ. لا يهم هذا طالما جذب انتباه القارئ، فيمكنك
مثلاً:

أن تكتب شيئاً غامضاً مثل لا تكن سعيداً ولكن اشعر بالرعب

أو أن تكتب شيئاً لا يستطيع الناس تفويته، مثل: احصل على خصم 75% على تذكرة الطيران لباريس

أو أن تكتب شيئاً عاطفياً، مثل: بقي لديها أسبوعان للعيش

4

لا تبدأ بسؤال. يمكنك استخدام سؤال في غاية الإبداع والبلاغة والإثارة، ولكن ابتعد عن الأسئلة التقليدية من قبيل "هل تريد سيارة جديدة؟"، فقد قرأ القراء بالفعل آلافًا من الأسئلة المشابهة وسئموها منها. تحتاج للذهاب أبعد قليلاً للحصول على انتباههم. توصل إلى الطريقة المناسبة لإخبار الناس أنك لديك ما يريدون التعرف عليه دون أن تسأل سؤالاً واضحاً

5

اكتب جملة أولى جاذبة تدفع القراء للاستمرار في تصفح الإعلان. سيكون السطر التالي فرصتك الحلوة والقصيرة لخلق انطباع جيد عن الشركة في نظر جمهورك. ستحتاج لإتباع عنوانك الصادم/ الغامض/ العاطفي بشيء حقيقي وإلا سيصبح عنوانك مجرد ضجيج. [١] استخدم الجملة الجاذبة أو "الجسر" لإخبار جمهورك بما يوفر له منتجك

تكلم باختصار عن الفوائد الرئيسية التي سيوفرها منتجك للزبون. [٢] يجب أن تحتوى الجملة الأولى على أقوى نقاط البيع في منتجك

نصيحة: تذكر أن كل كلمة مهمة. تحتاج أن تكون لغة الجملة الجاذبة بنفس قدرة العنوان على الجذب، فما زالت هناك احتمالية لخطر أن تخسر الشخص قبل أن يواصل القراءة لنهاية الإعلان

6

اخلق الرغبة لمنتجك. تفيدك الجملة الأولى أيضاً في خلق رغبة قوية لدى الزبائن لشراء منتجك، وهذه فرصة للعب بمشاعر جمهورك ولجعلهم يشعرون أن المنتج يُوفر لهم شيئاً يحتاجون إليه بالفعل. قد يبدو هذا

متلاعبًا، وهو بالفعل كذلك، ولكن لا عار في ذلك مادام المنتج سيساعد الناس بالفعل، ولا عار في كتابة إعلان يتلاعب بقلوب الناس لشراء منتج سيحسن حياتهم

يمكن أن يكون الحنين للماضي أداة فعالة لسحر قلوب الناس. يمكنك مثلًا أن تكتب نحن نستخدم أفضل أنواع الفلفل التراثي لصناعة صوص حار بجودة وصفة جدتك السرية

سيحرز اللعب على مخاوف الناس الصحية نتائج جيدة أيضًا. قل مثلًا أنت تفعل الشيء الصحيح بالتوقف. دعنا نساعدك على استعادة حياتك

لا تنس وضع اسم منتجك وشركتك في مكان ما في الإعلان

7

أخبرهم كيف يمكنهم الحصول على منتجك. إنه الإعلان بنهاية قوية تخبر جمهورك بما يحتاجون لفعله بالتحديد الآن. أخبرهم بالوسيلة التي تيسر عليهم شراء منتجك أو الاتصال بك

يمكنك أيضًا أن تكتفي بذكر موقعك الإلكتروني، وسيعرف الناس أنهم بحاجة لزيارته لشراء المنتج

ملاحظة: ينتشر في الإعلانات استخدام أوامر مباشرة مثل اتصل برقم 555-5555 للحصول على مزيد من المعلومات

طريقة

2

تحسين إعلانك

1

افحص الإعلانات السيئة. يساعدك إن كنت جديدًا في مجال الإعلانات أن تحلل إعلانات أخرى لتعرف أسباب فشلها. استعرض بعض الإعلانات السيئة (ستعرفها من رغبتك في تخطيها بسرعة) وحاول معرفة ما جعلها غير فعّالة. أكان السبب العنوان؟ أم الجملة الأولى؟ أم الأسلوب؟

فكر بعد معرفتك فيما يجعل الإعلان سيئًا وكذلك كيفية جعله أفضل. أعد كتابة الإعلان واجعله أكثر فاعلية

ألق نظرة على إعلانات فعالة أيضاً وحاول معرفة ما يجعلها كذلك

2

اجعل الإعلان يبدو طبيعياً. حاول عند كتابة إعلانك الخاص جعله يبدو طبيعياً قدر المستطاع. اكتبه كما لو كنت تقوله لشخص آخر. ينجذب الناس للكتابة الطبيعية لأنها تتحدث إليهم بطريقة لا تستطيعها الكتابة الرسمية الجافة.

لا تكن جافاً جداً لكي يشعر القراء أنهم مقبولون وأنت تفهمهم

لا تبدُ ودوداً جداً كذلك، فقد يجعلك هذا تبدو مزيقاً

3

أبق الإعلان مختصراً. يجب أن تُبقي إعلانك قصيراً ولطيفاً مهما كان مكان نشره، فلا يمتلك الناس الوقت لقراءة إعلان يستغرق 30 ثانية من انتباههم أو حتى أقل، فسيقابلون إعلانك وهم في طريقهم لفعل شيء آخر، مثل: قراءة مقال أو النزول من القطار أو الباص. يجب أن يكون إعلانك مثيراً كفاية لترك انطباع كبير في ثوانٍ معدودة.

[اجعل إعلانك محددًا جداً بما أنه سيكون قصيراً ولا تستخدم لغة غامضة. اوصل لما تريد قوله مباشرة. ٣]

استخدم جملاً قصيرة بدلاً من الطويلة التي يصعب فهمها في وقت قصير

نصيحة: تلاعب بمساحتك الإعلانية حتى يمكنك قول كل ما تحتاج قوله بأقل عدد ممكن من الكلمات. لا يجب أن تستخدم جملاً كاملة طالما وصلت رسالتك بوضوح

4

فكر في استخدام توصيات. يقرأ الناس هذه الأيام المراجعات والتوصيات قبل شراء منتج، ولن يفتنعوا بتجربته حتى يتأكدوا من أنه عمل جيداً مع آخرين. يمكنك لذلك بناء ثقة جمهورك مباشرة عن طريق إضافة شهادة أو توصية أو أكثر في إعلانك

اقتبس كلمات زبون محترم إذا أمكن. اقتبس مثلاً كلام طبيب إذا كنت تباع منتجاً طبيياً

يمكنك وضع التوصيات على موقعك على الإنترنت بدلاً من الإعلان إذا لم تكف مساحته

5

استخدم الصور بحكمة. فكر بعناية في تركيب إعلانك إذا كانت لديك الفرصة لاستخدام صورة أو فيديو فيه. تسمح لك الصورة باستخدام كلمات أقل، فلن تحتاج لوصف خصائص منتجك ولا ما يفعله، في حالة استخدامك لصورة مميزة تشرح كل شيء بصرياً. يمكنك بدلاً من ذلك الاكتفاء بوضع الصورة أو الفيديو مع عنوان أو شعار مثير وعنوان موقع شركتك على الإنترنت

ستكون الصورة أو الفيديو المختار بنفس أهمية الكلمات التي تكتبها، إن لم يكونا أكثر أهمية. اختر الرسومات التي ستجذب القارئ على المستوى العاطفي وستجعله يريد المنتج

6

سجل لنفسك وأنت تقرأ الإعلان. سجل لنفسك بينما تقرأ الإعلان أو تقوله بعدما كتبتة، ثم شغله واسمعه مرة أخرى. هل يبدو كأنه محادثة؟ هل هو جذاب؟ أسيتير اهتمامك إذا قيل لك؟ تساعدك القراءة بصوت عالٍ على رؤية العيوب التي قد تجعل إعلانك يفشل

7

اختبر إعلانك. انشر إعلانك في بعض الأماكن لتري نوع الاستقبال الذي يحظى به، وربما ترى مبيعاتك ترتفع؛ يمكنك التأكد أن الإعلان الجديد هو السبب بسؤال الزبائن أين سمعوا بمنتجك، وستأكد من أن إعلانك [ينجح إذا كانت إجاباتهم أنهم سمعوا عن طريقه.] ٤

8

أعد كتابة الإعلان أكثر من مرة إلى أن ترضى عنه. لا تستمر في نشر إعلان لا يزيد مبيعاتك، بل أعد كتابته ما يلزم من المرات إلى أن تصير واثقاً أنه يجلب مزيداً من المبيعات، فقد يسبب الإعلان المكتوب بصورة سيئة، لا تمثل شركتك كما هو مأمول، ضرراً أكثر من النفع. أبق إعلانك محدثاً بإعادة كتابته والتعديل عليه كل بضعة أشهر ليمثل منتجاً أو ميزة جديدة تتواصل من خلالها مع الجمهور الراغب دائماً في كل ما هو حديث

كيفية إنشاء إعلان

قد يبدو من الصعب إنشاء إعلان يحفز المستهلكين المحتملين، ولكنه أبسط مما تظن. في الواقع، الأبسط أفضل. يلخص الإعلان كل ما هو ذكي وإبداعي ومميز في علامتك التجارية، ولا يمكن الاستغناء عنه في السوق الاقتصادية الحالية. لاحظ أن الإعلانات تتطور سريعاً في البيئة الرقمية العصرية. تتجنب العديد من الشركات استخدام إعلانات تقليدية، بل تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي. رغم أن المنصات تتغير مع مرور الوقت فإن مبادئ الإعلانات الأساسية تظل ثابتة. اتبع الخطوات التالية لتخطيط وكتابة وتصميم واختبار إعلان.

1

فهم جمهورك

1

حدد العميل المستهدف. قد يكون عمالك أو منتجك يستهدف نطاقاً واسعاً من المستهلكين، ولكن يجب التفكير بمجموعة فرعية من ذلك الجمهور لاستهدافها بالإعلان. لا يمكن لإعلان واحد أن يستهدف كل الناس. عليك قبول هذه الحقيقة ثم التفكير بالمستهلكين الأكثر أهمية لهذا المشروع.

2

صف العميل المستهدف. تخيل العميل المستهدف في عقلك. ما السن التقريبي أو الجنس؟ هل يعيش في مدينة كبرى أم الريف؟ ما نطاق دخله؟ ما المنتجات الأخرى التي يستخدمها؟

كلما تمكن فريقك من تقديم وصف أكثر تفصيلاً كلما أكثر الإعلان أكثر استهدافاً وفعالية.

3

صف علاقة العميل المستهدف بالمنتج. فكر الآن بكيفية تعامل العميل مع منتجك بعد وصفك لأسلوب حياتك ومعلوماته الديموغرافية الأساسية. متى سيستخدم المنتج وبأي تواتر؟ هل سيتعرف على فوائده أو وظيفته فوراً أم ستحتاج لتعليمه؟

4

حدد المنافسة. هل توجد منتجات أخرى ذات وظائف مشابهة؟ يجدر بك تصميم منتجك واضعًا المنافسين في ذهنك، والآن فكر كيف سيتمكن إعلانك من تحدي جهود المنافسين الإعلانية وكيف سيتعاملون مع نشاطك الإعلاني.

5

صف السوق الحالية. فكر في موضع منتجك الحالي بالسوق من حيث القدم أو الحداثة. كيف يمكنك تمييز منتجك عن غيره؟ هل يقر العملاء بعلامتك أو يثقون بها بالفعل؟ فكر كذلك في المشهد التنافسي والعملاء المستهدفين حاليًا. هل تنوي تحويل العملاء الذين يستخدمون المنتج المنافس أم ستلجأ لاستهداف أولئك الذين ليس لديهم حل حالي؟ كل مقاربة لها تحدياتها الخاصة

6

طور استراتيجية. بعد أن جمعت معلومات عن جمهورك الذي تحاول الوصول إليك والكيفية المحتملة لتعاملهم مع منتجك فأنت الآن مستعد للتفكير في خطة إعلانية. يجب أن تضع خطتك في الاعتبار ما يُعرف الثلاثة: الشركة (أنت) والعميل (الهدف) والمنافسة C باسم حروف

تعد الاستراتيجية موضوعًا معقدًا، ولكن إن ركزت على الرغبات ومواطن القوة والإجراءات المستقبلية المحتملة للاعبين الثلاثة (أنت والمستهلك والمنافس) فستتمكن من تطوير استراتيجية معقدة مع مرور الوقت

جزء

2

كتابة الإعلان

1

ابتكر شعارًا جذابًا وخفيًا. لا يحتاج المنتج في المتوسط لأكثر من ست أو سبع كلمات. إن تلفظت بالشعار وبدا صعبًا فقم بتغييره. يجب أن يجذب الشعار انتباه المستهلك ويقنعه بأن منتجك مختلف عن الآخرين. جرب استخدام الآتي:

القافية.

الدعابة.

التلاعب بالكلمات.

الخيال الإبداعي.

الاستعارة.

الجناس.

التعهد الشخصي.

التصريح المكبوح.

2

اجعله يعلق بالذاكرة. يجب أن تكون رسالتك في عقل المستهلك عندما يشتري. إن لجأت لاستخدام عبارات إعلانية شائعة (مثل "جديد ومحسن" أو "مضمون" أو "هدية مجانية") فسيصبح الإعلان سهل النسيان لتشابهه مع آلاف العبارات الأخرى. الأهم من ذلك هو أن المستمعين قد اعتادوا على الإعلانات التقليدية لدرجة أنهم لم يعودوا يستمعون إليها.

الأهم هو كيف يشعر المستهلك وليس ما يفكر به. إن شعر بشعور جيد حيال علامتك التجارية فقد أديت وظيفتك.

إن كان لديك الكثير لتقوله فعليك مفاجأة القارئ لجذب انتباهه. لا يمكنك مثلاً إنشاء إعلان يستهدف البيئة ويجذب أنظار القارئ إن لم يتضمن شعاراً غير تقليدي ومجابه، بحيث يضطر القارئ للاستمرار في القراءة لفهم المزحة.

اعرف كيفية الموازنة بين المسلي والمثير للجدل. يُعد من الشائع أن تتماهى في دفع حدود الذوق الجيد لزيادة جاذبية إعلانك، ولكن لا تبالغ. يجب أن يكون المنتج معروفاً بمميزاته الخاصة وليس لأنه مرتبط بإعلان خالٍ من الذوق.

3

استخدم أسلوبًا قاطعًا. لا يعني الأسلوب القاطع أنه مقنع، بل يكمن السر في جعل المستهلك يشعر بشعور جيد حيال منتجك مقارنة بغيره. إن كيفية شعور الناس حيال المنتج تحدد ما يشترونه. إليك بعض الطرق المثبتة التي يعتمد عليها المعلنون لزيادة فاعلية إعلاناتهم. تتضمن الآتي

التكرار: يعني أن تذكر الجمهور بمنتجك عبر تكرار كلمات أساسية. يحتاج الناس عادة لسماع اسمك عدة مرات كي يعلموا حتى أنهم قد سمعوه. إن لجأت لهذا الأسلوب فعليك إيجاد أسلوب تكرر إبداعي وغير واضح. يظن الناس أنهم يكرهون التكرار، ولكنهم يتذكرون ما يسمعونه بشكل متكرر، وهذا له تأثير كبير

المنطق: يعني أن تتحدى المستهلك للتفكير بسبب منطقي لعدم شراء منتجك أو خدمتك

الدعابة: يعني أن تجعل المستهلك يضحك وبالتالي تكون محبوبًا ومذكورًا أكثر. يتأقلم ذلك أيضًا مع الصدق. هل أنت لست أكثر أصحاب الأعمال نجاحًا في فنتك؟ أعلن عن أن خطوطك أقصر

الضرورة: يعني إقناع المستهلك بأن الوقت قصير. يمكن فعل ذلك عبر تقديم عروض محدودة بوقت وعروض سريعة وما شابهها، ولكن تجنب أيضًا العبارات المفرغة من معناها والتي لا تجذب أنظار المستهلك

4

اعرف المستهلك. لن ينجح أفضل إعلان لو لم يرق للجمهور المستهدف. هل تبحث عن فئة عمرية معينة؟ هل تبحث عن أشخاص ذوي مستوى دخل محدد؟ أو هل تبحث عن جمهور ذي اهتمام محدد؟ تفقد الجمهور المستهدف دائمًا وحدد إن كان سيستجيب للإعلان أو لا

تذكر الجمهور المستهدف دائمًا عندما تطور نبذة ومظهر الإعلان. تذكر أنه يجب أن يروق للجمهور قدر الإمكان ويتجنب إهانته أو التحقير من شأنه. يميل الأطفال لفرط التحفز مما يعني أنك ستحتاج لجلب انتباههم على مستويات عدة (كاللون والصوت والصورة). يقدر حديثو البلوغ الدعابة ويميلون للاستجابة للحدثة وتأثير النظراء. البالغون أكثر فطنة واستجابة للجودة والدعابة المطورة والقيمة

5

جد طريقة لتوصيل رغبات المستهلكين بما تعلن عنه. تفقد استراتيجيتك من جديد، واحرص على التركيز على أكثر جوانب منتجك جذبًا. لماذا قد يستهوي المستهلكين؟ ما الذي يميزه عن غيره من المنتجات المشابهة؟ ما أفضل ما تحبه في المنتج؟ تُعد تلك جميعها نقاط بدء جيدة للإعلان

اسأل نفسك إن كان منتجك مثيراً للإلهام. هل تبيع شيئاً يشتريه الناس لتحسين شعورهم حيال وضعهم الاجتماعي أو الاقتصادي؟ قد تبيع مثلاً تذاكر لحفل مخصص للشعور بالأناقة والفخامة رغم أن السعر أقل بكثير من مقدرة الأثرياء. إن كنت تبيع منتجاً ملهمًا فحاول جعل إعلانك معبراً عن ذلك

حد ما إن كان منتجك مخصصاً لأغراض عملية. إن كنت تبيع شيئاً مثل مكنسة كهربية مصممة لأداء مهام شائعة أو تسهيل حياة المستهلك فاسلك طريقاً مختلفاً. بدلاً من التركيز على الفخامة، ركز على مدى الراحة والسلام الناجمين عن استخدام المستهلك لمنتجك

هل توجد رغبة أو حاجة غير ملبأة لدى المستهلك تؤدي لخلق سوق لمنتجك؟ قيم مدى حاجة السوق لمنتجك أو خدمتك

6

احرص على تضمين كل المعلومات ذات الصلة. إن كان المستهلك بحاجة لمعرفة مكانك أو رقم هاتفك أو موقعك الإلكتروني (أو كل ما سبق) من أجل الوصول للمنتج فقد بتقديم تلك المعلومات بالإعلان. إن كنت تعلن عن مناسبة فضمن المكان والتاريخ والوقت وسعر التذكرة

أهم عنصر بالإعلان يسمى "دعوة العمل". ما الذي يفترض بالمستهلك فعله مباشرة بعد مشاهدة الإعلان؟ أعلمه بذلك

7

قرر أين ومتى ستعلن. إن كنت تعلن عن مناسبة فابدأ بالتسويق لها قبل 6-8 أسابيع على الأقل إن كان الحاضرون أكثر من 100 شخص، وإن كانوا أقل من ذلك فاجعلها 3-4 أسابيع. إن كنت تعلن لمنتجك ففكر في الوقت من السنة الذي يكون فيه الناس مستعدين أكثر لشراء ما تبيعه. إن كنت مثلاً تسوق لمكنسة كهربية فستكون المبيعات أفضل بفصل الربيع عندما يلجأ الناس للتنظيف الموسمي

جزء

3

تصميم إعلان

1

اختر صورة بارزة. الجأ لما هو بسيط وغير متوقع. انظر مثلاً لإعلان الأيبود التي بها ظلالاً ملونة بالكاد تظهر شكل الأجهزة، فهي مشهورة جداً لأنها لا تشبه غيرها من الإعلانات

2

ميز نفسك عن أكبر منافسيك. جميع المنتجات متشابهة، ولكن إن فكرت بهذه الطريقة فلن تتمكن من بيع منتجك أبداً. استخدم إعلانك لتوضيح مميزات منتجك مقارنة بالمنافسين. تجنب الدعاوى القضائية عبر جعل إعلانك يركز على منتجك وليس منتج المنافس. يقوم مثلاً إعلان برجر كينج بالسخرية من حجم البيج ماك بينما يتحدث عن حقيقة حرفية: هذا "هو" صندوق بيج ماك، وبهذه الطريقة لا يوجد لدى ماكدونالدز سند قضائي للانتقام

3

صمم شعاراً لشركتك (اختياري). الصورة خير من ألف كلمة، وإن كان الشعار فعالاً فإنه قد يغنيك عن النص (مثل شعار شركة نايكي أو تفاحة شركة أبل أو أقواس ماكدونالدز). إن كنت ستعلن بالطباعة أو عبر التلفاز: فحاول إضافة صورة بسيطة وجذابة تعلق بأذهان المستهلكين. ضع الأمور الآتية في اعتبارك

هل لديك شعار بالفعل؟ ابحث عن طرق إبداعية لتجديده قدر الإمكان

هل لديك سمة لونية شائعة الاستخدام؟ إن كانت علامتك التجارية مشهورة بألوان الإعلان أو الشعار فاستخدم ذلك لمصلحتك. توجد أمثلة جيدة لهذا الأمر مثل ماكدونالدز وجوجل وكوكاكولا

4

ابحث عن برنامج أو أسلوب لإنشاء الإعلان. تعتمد طريقة إنشائك للإعلان على الوسط الذي تستخدمه للإعلان. لاحظ أنك إن كنت تبدأ من الصفر فستحتاج وقتاً طويلاً لاكتساب مهارة استخدام تطبيق للتصميم أو التصميم نفسه. قد يكون من الأفضل في تلك الحالات تفصح مواقع الأعمال الحرة مثل كريجسليست و99 ديزاينز للحصول على مساعدة. إن كنت تريد القيام به بنفسك فإليك بعض الاقتراحات التقنية للبدء

إن كنت تنشئ إعلاناً مطبوعاً صغير الحجم (مثل إعلان بمجلة أو ملصق) فجرب استخدام برنامج مثل أدوبي إن ديزاين أو فوتوشوب، وإن كنت تبحث عن خيار مجاني فيمكنك استخدام جيمب أو بيكسلر

إن كنت تنشئ إعلان فيديو فجرب استخدام أي موفي أو بيكاسا أو ويندوز ميديا بلاير

بالنسبة للإعلانات الصوتية، يمكنك استخدام أوداسيتي أو آيتيونز

بالنسبة للإعلانات المطبوعة بحجم كبير (مثل لوحة أو يافطة) فستحتاج على الأرجح للاتصال بمتجر طباعة لإنجاز العمل. اسأل عن نوع البرنامج الذي يوصون باستخدامه

t.ly/2CaG

كيفية وضع خطة إدارية

تصف الخطط الإدارية آلية الإدارة وآلية سير العمل داخل المؤسسات أو الشركات. تسمح لك كتابة خطة الإدارة بإضفاء الطابع الرسمي على هيكل الإدارة والعمليات في شركتك، كما أنها تضمن أن يكون الجميع على نفس المذهب في العمل، وأن أهدافك سوف تتحقق. يمكنك بسهولة كتابة خطتك الإدارية الخاصة من خلال عدة خطوات بسيطة.

1

البدء في وضع خطتك الإدارية

1

حدّد أن العمل بحاجة لخطة إدارية. تضيف خطة العمل الإدارية طابعاً رسمياً على السياسات والإجراءات المصيرية لمؤسستك ومسؤوليات وسلطات كل من يشارك في إدارتها. بدون وجود خطة إدارة العمل، قد تتضارب عملياتك وتكون المسؤوليات غير واضحة، وقد تصبح المؤسسة غير مستعدة لأحداث بعينها.

تتيح الخطة الإدارية لكل فرد في المؤسسة أن يدرك مكانه بوضوح، بحيث يعرف كل موظف من هو الشخص المنوط باستلام التقارير منه ومن المنوط بتسليم تقارير إليه وما هي مسؤوليات منصبه.

إن تحديد الأدوار بتلك الصورة يخلق مساحة للمساءلة، وذلك من خلال توضيح دور كل فرد في المؤسسة في [حدث أمر ما من عدم حدوثه].

2

ضع خطوطاً عريضة لخطتك. لا بد أن تحتوي خطتك الإدارية على عدد من العناصر الأساسية. حدّد خطوطاً أولية بسيطة على سبورة بيضاء أو ربما باستخدام برنامج الورد لتوضح أقسام خطتك بحيث يمكنك أنت وفريقك الخوض في تفاصيلها، يجب أن تضم خطتك الأقسام الآتية

وصف الهيكل الإداري

قسم تفصيلي يضم أعضاء مجلس الإدارة ومسئولياتهم وسلطاتهم

مخطط تفصيلي يصف حيز المسؤوليات والتفاعلات بين المستويات المختلفة في مؤسستك

قسم شارح للأركان المختلفة لمؤسستك وآلية إدارتها وسياسات وإجراءات هذه الإدارة

[جدول زمني لتطوير وتعزيز وتنمية الإدارة والخطة الإدارية]. ٢

3

صِف هيكلك الإداري. لدى كل مؤسسة أو هيئة أعمال اختلافات طفيفة في هيكلها الإداري. في بداية خطتك الإدارية، خطط بوضوح باستخدام الكلمات أو المخططات بنية هيكلك الإداري. حدّد من هو صاحب القرار النهائي؛ سواء كانت الإدارة أم مجلس الإدارة أم شخص بعينه. ضمّ صنّاع القرار الداخليين والخارجيين والاستشاريين. إذا لزم الأمر، اشرح كيف تُوزَّع أدوار صنع القرار في المستويات المختلفة من تسلسل القيادة. ٣]

4

اصنع قائمة بالجوانب المختلفة لمؤسستك التي تُدار بموجب الخطة. قسّم جميع الوظائف والعمليات التي تُدار كجزء من خطتك الإدارية إلى فئات، قد تتمثل هذه الفئات في مجموعة الأقسام المختلفة في شركات الأعمال الكبيرة أو العمليات التنفيذية في الشركات الصغيرة. تشمل جوانب العمليات الإدارية الشائعة إدارة الموظفين والإشراف على الشؤون المالية والتحكم في المخزون أو الإمدادات والتسويق أو العلاقات العامة والعمليات التنفيذية (كالتصنيع أو المبيعات). قسّم الجوانب المختلفة لمؤسستك كي تتمكن من تحديد مهام وإجراءات الإدارة لكل منها. ٤]

جزء

2

توصيف الملكية والإدارة

أوضح نوع سياسات الملكية المعمول بها في المكان. صِف طبيعة ملكية شركتك بطريقة واضحة؛ يجب تمييز ما إن كانت الشركة عامة أو خاصة أو مؤسسة غير هادفة للربح. إذا كان هناك العديد من المالكين أو

المستثمرين، عليك بتوضيح كيفية توزيع السلطة والمسؤولية وحصص الأسهم. على سبيل المثال، قد تكون ملكية الشركة مقسمة من خلال اتفاقية شراكة أو من خلال حصص لأصحاب الأسهم في الشركة. [٥]

2

حدّد أعضاء مجلس إدارتك. إذا كانت شركتك تضم مجلس إدارة، فيجب عليك تحديد أعضائه بوضوح. اكتب ملخصًا موجزًا لقدراتهم القيادية وخبراتهم السابقة ونقاط قوتهم ونقاط ضعفهم. [٦] شركات الأعمال الصغيرة لا تضم على الأغلب مجلس إدارة، لذلك لن تحتاج لإضافة هذا الجزء إن لم تكن تملك مجلس إدارة

أدرج نسخة من سياسات مجلس الإدارة، والتي تشمل سياسات الانتخابات وطول المدة والمسؤوليات والسلطة. وفض المنازعات. يجب ذكر هذه المعلومات بالضرورة في اتفاقيات التشغيل أو مستندات التأسيس الأخرى

3

قدّم أعضاء الإدارة الأساسيين. اعرض مؤهلات وخبرات كل عضو من أعضاء الشركة المهمين. بالإضافة إلى المالكين وأعضاء مجلس الإدارة، سيشمل هذا الجزء المستثمرين والمديرين التنفيذيين والمديرين وأفراد طاقم العمل الموظفين المهمين ورجال الأعمال. استعرض خلفية هؤلاء الأعضاء جنبًا إلى جنب مع خصائصهم وكيف سيسهم كل منهم في نجاح هذا العمل. [٧]

4

اعرض نقاط قوة كل فرد من الفريق الإداري. صِف كيف تكون هذه السمات ذات قيمة للمناصب التي يشغلها [كل إداري منهم. أدرج سمات مثل المهارات التحفيزية والقدرات المالية وكفاءة العمل. [٨]

ضع قائمة بالمناصب والواجبات السابقة لكل عضو منهم والتي تنطبق على التزاماتهم الإدارية الحالية. اشرح كيف تُبرز هذه الالتزامات مهاراتهم التطبيقية وكيف تُعزز من مناصبهم الإدارية

سلِّط الضوء على الخلفيات التعليمية ذات الصلة لكل من المديرين. اشرح كيف سيفيد مستوى تدريبهم الشركة. أدرج فقط الخبرات التعليمية ذات الصلة بالوظائف التي يشغلونها حاليًا

إذا كنت الموظف الوحيد في شركتك، فاحرص على تضمين خبرتك ونقاط قوتك

5

صِف عملية التوظيف. اشرح الأسس التي سيتم على أساسها تعيين الموظفين الجدد، اذكر نوع الخبرات والمؤهلات المطلوبة لكل منصب، وبالأخص إذا لم تكن قد عينت أي مديرين حتى الآن. ضمّن عملية التدريب وأي برنامج حوافز أو مكافآت تتبناها. من الممكن أيضًا إضافة توصيف لبرنامج المزايا والمكافآت [الذي تقدمه الشركة]. ٩

6

حدّد أي مستشارين أو خبراء خارجيين ستقوم بتعيينهم. هؤلاء هم الأشخاص الذين ترجع إليهم من أجل التسويق أو من أجل المشورة الشخصية أو من أجل الاستشارة المالية. [١٠] على سبيل المثال: قد تضم شركتك كلاً من المناصب الآتية:

محامون.

محاسبون.

سماسة التامين.

استشاريون.

7

لخص إمكانيات فريقك الإداري. اكتب ملخصًا قصيرًا عن سبب نجاح هذا الفريق. في نهاية الخطة الإدارية، يجب أن توضح على وجه التحديد السبب الذي يجعل هذا الفريق يضمن نجاح العمل. حدّد بوضوح كيف يمكن لهذه التشكيلة من المديرين أن تفيد شركتك في السنين المقبلة. ينبغي أن يربط هذا الجزء النقاط المختلفة [من خطتك معًا]. ١١

على سبيل المثال: "يملك فريقنا، بما يحظى به من مجموعة متنوعة من المهارات، ما مجمله 40 عامًا من الخبرة في هذا المجال، وبإمكانه العمل معًا بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج؛ وذلك بفضل بنيتنا التوافقية. في ظل وجود هذا الفريق، نحن على ثقة بأن شركتنا ستحقق ربحية في غضون عامين

8

صِف شكل العلاقات التي تربط بين ممثلي الإدارة والمالكين والموظفين. أحد الجوانب الرئيسية في إدارة العمليات هو التفاعل ما بين مستويات الإدارة المختلفة وكذلك ما بين الإدارة/الملاك والموظفين. وضّح

السلطات والمسؤوليات والأدوار لكل مستوى وضمن كل جانب من العمليات. اشمل عمليات صنع القرار وأشكال التعاون المشترك إلى جانب أي اجتماعات أو خطوط اتصال مطلوبة. اعمل مع كل المستويات [الضمان أن الجميع متوافق فيما يخص حل النزاعات وتقاسم السلطة]. ١٢

جزء

3

كتابة السياسات والإجراءات

1

راعِ احتياج شركتك للسياسات المكتوبة. تفيد السياسات المكتوبة في إضفاء طابع رسمي على عمل أي مؤسسة كبيرة، فهي تعطي اتساقاً للعمل وتضمن أن تجري كافة العمليات بسلاسة. مع ذلك، قد لا تحتاج الشركات والمؤسسات الصغيرة إلى مثل هذه المجموعة من السياسات. في الواقع، قد يؤدي تحديدها بهذه الطريقة إلى تقييد التعاون وإبطاء نمط العمل ضمن المجموعات الصغيرة من الموظفين. فكر في حجم [واحتياجات مؤسستك قبل تخصيص الوقت لتحديد السياسات]. ١٣

2

اجمع مجموعة من المديرين والموظفين ذوي الصلة. لكل من الأوجه المحددة للعمليات، اجمع مجموعة من المديرين والموظفين المتأثرين بصورة مباشرة أو المسؤولين عن هذه العملية أو المجال. اعمل على تحديد السياسات والإجراءات لهذا المجال مع المجموعة مع أخذ المعطيات و تأكيد التفاصيل أثناء العمل عليها. سيسمح ذلك بأن تُبنى خطتك على عمليات حقيقية كما يمنح موظفيك إحساساً بالملكية تجاه الخطة [الإدارية]. ١٤

3

اكتب السياسات والإجراءات الخاصة بكل جانب من جوانب الشركة. سوف يُستخدم كل ذلك معاً في توجيه الإدارة والموظفين وتعريفهم كيف يُدار أي قسم محدد من منظمتك. سياسات الشركة، باعتبارها الفلسفة والقواعد الحاكمة لمنظمتك، صممت لتعميق أهدافك والحفاظ على اتساق عمليات الشركة مع مبادئ المنظمة. يتم التعبير عن هذه السياسات من خلال الإجراءات، والتي هي عبارة عن طرق محددة لكيفية إتمام [الأمر]. ١٥

على سبيل المثال: إذا كانت سياسة الشركة تنص على استخدام وبيع المواد والمنتجات الصديقة للبيئة فقط، فقد تكون إجراءات دعم هذه السياسة هي الشراء من موردين معتمدين لمنتجات صديقة للبيئة أو التحقق من التأثير الحيوي لكل مادة أو منتج مستخدم

4

تأكد من أن هذه السياسات تناسب ثقافتك وفلسفتك. يجب تصميم سياساتك -وبالتبعية إجراءاتك- بما يتماشى مع أهدافك وفلسفتك الشاملة. راجع كل بند من بنود سياساتك للتأكد من اتساقهم جميعاً معاً بما يحقق الوصول لنفس الهدف. إذا كان بعضها لا يبدو مناسباً أو وجدت بعض الإجراءات المشكوك في أمرها، فعليك تعديلها [لكي تتسق بشكل أفضل مع أهدافك]. ١٦]

جزء

4

مراجعة خطتك

1

راجع خطتك بعناية. إذا أردت أن تبدو خطتك الإدارية احترافية، فلا بد إذاً أن تخلو من أي أخطاء إملائية أو نحوية أو كتابية، كما يجب طباعتها على ورق أبيض غير مجعد وخالٍ من البقع. [١٧]

2

نسّق خطتك بوضوح. يجب أن يكون تنسيق خطة الإدارة مماثلاً للتنسيق المستخدم في بقية مقترح العمل. يمكنك تمييز الأقسام الرئيسية بعناوين مكتوبة بالخط العريض. يجب أن يكون الخط سهل القراءة. يعتبر خط بحجم 12 هو الخط القياسي. كما يمكنك إضافة قائمة نقاط رئيسية لسرد الخبرات Times New Roman والإمكانيات والمسؤوليات أو يمكنك كتابة فقرات قصيرة تتناول كافة المعلومات الرئيسية

3

اطلب من مستشار أعمال أن يراجع الخطة. كلما عرضت خطتك على عدد أكبر من المستشارين، كان ذلك أفضل. بإمكان مستشار الأعمال أو المستشار المالي أن يمدك بنصيحة أفضل على مسودة خطتك الإدارية. اجتمع بمستشاريك، حيث سيكون بوسعهم تحديد أي ثغرات أو تضاربات في خطة عملك

4

أرسل خطة العمل إلى كل المالكين. من المهم أن يوافق كافة المالكين والمديرين رفيعي المستوى في الشركة على خطة الإدارة. [١٨] تأكد من أن كل مالك لديه نسخة. قد يرسلون إليك بعض التعديلات والمراجعات؛ التفت إليها بعناية، وإذا كنت لا توافق على أي تعديل من تعديلاتهم، اجتمع معهم للوصول إلى التسويات التي ترى أنها في صالح عملك.

عند موافقتهم، اطلب من جميع المالكين التوقيع على الخطة قبل تقديمها للمستثمرين أو المصرف أو هيئات التمويل.

5

التزم بتعديل خطتك حسب الضرورة. أي خطة إدارية من تصميمك ستكون غير مختبرة، وستحتاج على الأغلب لمراجعة عند البدء في تنفيذها. ستحتاج لتضمين أحكام يمكن من خلالها مراجعة وتعديل الخطة طوال مدتها. ابدأ بوضع جدول زمني للتقييم، مع تحديد الأوقات التي ستجتمع فيها المجموعة لمناقشة فاعلية الخطة ومدى نجاح تنفيذها أو فشله.

احرص على توافر وسيلة متاحة لكافة الموظفين والإدارة لإبداء تعليقاتهم بخصوص الخطة.

[حدّد بعد ذلك الطريقة التي يتم من خلالها الموافقة على التغييرات في الخطة وتنفيذها. [١٩]

أفكار مفيدة

يبدأ أغلب المستثمرين بقراءة قسم الإدارة في خطة عملك قبل أي قسم آخر، بما في ذلك قسمي التسويق والشؤون المالية، لذا يجب أن تحرص على تقديم أفضل عرض ممكن. [٢٠]

تحذيرات

لا تهمل خطة الإدارة لصالح خطتك المالية، فكلاهما مهم بنفس القدر لخطة العمل.

t.ly/Xowy

كيفية إدارة مشروعك الصغير

كونك صاحب مشروع تجاري صغير يعود عليك بالتحديات الفريدة من نوعها حسب حجم ووظيفة العمل. يجب على صاحب المشروع الصغير أن يتعامل مع جميع التحديات سواء البيع، التوصيل، التمويل، إدارة وتطوير المشروع مع عدد قليل من الموظفين أو بدونهم جميعاً، في محاولة منه لإنجاح المشروع. والأهم من ذلك كله هو الحفاظ على مصلحة كل المعنيين مثل العملاء، والبائعين والفريق وذلك لبناء زخم في فترة زمنية قصيرة. إدارة مشروع صغير من شأنه أن يكون مُجزياً بصورة كبيرة على الصعيد الشخصي والمالي.

1

صياغة خطة عمل قابلة للتنفيذ

1

أكتب فكرتك. من المهم أن تتلقي الأفكار من رأسك وتكتبها على ورقة. تعرض معظم الأعمال الناجحة منتج أو خدمة جديدة أو تملأ فجوة موجودة في السوق. ومهما كانت أفكارك لبدء مشروع صغير، احرص على [كتابته بشكل واضح ودقيق]. [١]

قد يكون الأمر مفيداً لكتابة العديد من المسودات أو المراجعات لخطة مشروعك

أكتب قدر ما تستطيع من التفاصيل في خطة عملك. كثرة التفكير حول التفاصيل لن يكون في حجم أضرار إهمالها.

قد يكون الأمر مفيداً أيضاً إن كتبت بعض الأسئلة في مسودة خطة عمل مشروعك. فتحديد ما لا تعرفه مفيد بنفس قدر الأشياء التي تعرفها حق المعرفة. فأنت لا ترغب في طرح خطة مشروع فيها أسئلة مجهولة الإجابة على مستثمرين، لكن يُساعدك طرح الأسئلة ذات الصلة في مسوداتك الأولية على مساعدتك في تعريف الأسئلة التي تتطلب إجابات في خطة العمل النهائية.

2

اجتمع مع المركز المحلي لتطوير الأعمال الصغيرة. سيمدك المركز بمساعدة في جميع مراحل دورة حياة المشروع. من شأنهم أن يُساعدوك على إيجاد خطة عمل ممتازة للحصول على مستثمر ودائمًا ما تكون [مشورتهم مجانية]. ٢]

3

تعرف على قاعدة العملاء الخاصة بك. وفي خطة مشروعك، تحتاج إلى تحديد من سيشتري منتجك أو خدمتك من وجهة نظر. لم يحتاج هؤلاء الأفراد منتجك أو خدمتك؟ ينبغي أن تساعد الإجابة على هذه [الأسئلة على تحديد جميع جوانب إدارة مشروعك]. ٣]

ويكون هنا من المفيد طرح الأسئلة حول خدمتك أو منتجك. على سبيل المثال، قد ترغب في طرح مثل هذه الأسئلة، هل يستهدف منتجي | خدمتي الشباب أم الكبار في السن؟ هل أن منتجي | خدمتي في تناول المستهلكين ذوي الدخل المنخفض أم أنه منتج في منتهي الغلاء؟ هل يستهدف منتجي | خدمتي أناس في بيئة معينة؟ فلن تبيع إطارات خاصة بالثلج في ولاية هاواي أو تبيع منشفات الشاطئ في ألاسكا، لذا كن واقعيًا في الفئة المستهدفة من منتجك.

4

. . اشرح الخطوط العريضة لتمويلاتك. تحتاج إلى أن تُعنون المسائل الرئيسية عن وضع مشروعك الائتماني كيف يقوم منتجك | خدمتك بتوليد المال؟ كم سيولد؟ ما هي تكلفة إنتاج خدمتك | منتجك؟ كيف ستقوم بدفع التكاليف التشغيلية وراتب الموظفين؟ هذه الأسئلة وغيرها، مسائل حاسمة تحتاج للإجابة عنها في التخطيط [للمستقبل المالي لمشروعك الصغير]. ٤]

5

تطور المشروع. تحتاج جميع الشركات الصغيرة للتوسع من قاعدة عملائها ومن قدرتها الإنتاجية خلال [السنوات القليلة الأولى من التشغيل. احرص على تحديد إمكانية استجابة مشروعك للتطور المحتمل]. ٥]

كن واقعيًا حيال التطور المحتمل. ضع في اعتبارك أن نمو مشروعك سيتطلب زيادة في رأس المال الاستثماري أيضًا. فالتخطيط للكثير من التطوير في فترة قصيرة من الوقت أمر من شأنه منع المستثمرين المحتملين.

طريقة

2

إنشاء ممارسات جيدة

1

اجعل البنك يعمل لديك. قم بإدارة مشروعك الصغير بكفاءة من خلال استكشاف كل الخيارات التي تقدمها البنوك لأصحاب المشروعات الصغيرة واختر البنك المناسب لخطة مشروعك المالية. تعرض العديد من المؤسسات المالية حسابات برسوم منخفضة، وقروض بمعدلات فائدة منخفضة أو برامج الودائع المجانية لأصحاب حسابات المشاريع الصغيرة. فالتعامل المالي مع أفضل مؤسسة تعطيك أفضل العروض سيُساعذك على الربح من كل دولار.

مقارنة الخيارات المصرفية ببعضها البعض للحصول على أكبر رأس مال مقدم وأقل نسبة فائدة. على سبيل المثال، إن عرض عليك أحد البنوك قرض بقيمة \$10000 بفائدة تصل 4%، قد تكون قادرًا في هذه الحالة على عرض هذا القرض على بنك منافس وتري ما إن أمكنهم توفير مقدم أكبر أو نسبة فائدة أقل.

2

تدبير قرض أو أحد الأنواع الأخرى من الاستثمار. تحتاج الشركات الناجحة إلى رأس مال للتخلص من تخوفاتهم. احرص على ترتيب وتدبير الدعم المالي الكافي لتغطية تشغيل مشروعك الصغير، الإنتاج، [وتكاليف التسويق حتى يكون مشروعك قادرًا على الإنتاج والتشغيل بأرباحه الذاتية].^٦

احرص على التحقق من نسب الفائدة المختلفة السارية على قروض المشروعات الصغيرة.

3

اضمن أن طرق التحصيل تسير على الطريق الصحيح. تأكد من حسابك كيفية تحصيل مشروعك الديون المستحقة والمستحقة الخاصة بشركتك. يحتاج المشروع الناجح إلى تدفق نقدي ثابت. وعدم قدرتك على قبول [مدفوعات العملاء أو الانتظار على هؤلاء الذين يُدينون لك بالمال سيُعرقل لك مشروعك].^٧

ستحتاج إلى أن تقرر ما إن كنت ستقبل من عملائك وزبائنك النقدية، بطاقات الائتمان، الشيكات، أو مزيج من هذه الطرق الثلاثة.

إن التعاملات اليومية هي الأسهل في التعامل بها على أساس يومي، إلا أنها تصعب غالبًا لأن تُتبع على فترات طويلة. أيضًا، يجعل التعامل نقديًا تدبير التدفق النقدي للشركة أمرًا أكثر صعوبة، كما أنه من السهل للموظفين أن يسرقوا من المشاريع القائمة على أساس نقدي.

في حين أن قبول الشيكات يُساعد على منع السرقة داخل المشروع، بإمكان الشيكات أن تُعاد لعدم كفاية الرصيد، مما تتفرغ للتعامل مع قضايا عالقة مع البنك.

يُعد كلا من بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم هما الشكل الأكثر أمانًا للمدفوعات، إلا أن قبولهم يتطلب منك أن تتحمل رسوم إضافية تُدفع لمختلف شركات بطاقات الائتمان، يكون الدفع حسب حجم وتعقيد عمل [مشروعك، الأمر الذي قد يكون غير مُجدي]. ٨

4

فكر في استخدام تطبيق الرقابة على الائتمان. هذه تطبيقات تُساعد المشروعات الصغيرة على تحسين التدفق النقدي من خلال إدارة أفضل للحصيلة النقدية اليومية ومهام المراقبة على انتمانات العملاء. من شأن هذا الأمر أن يسمح لك بضم عملاء جدد أو مراقبة العملاء الحاليين، تتبع دفع الفواتير أو إدارة التحصيل المالي بأمان أكثر. هناك العديد من مبرمجي برامج الكمبيوتر القادرين على مساعدتك في مثل هذا الأمر كالمنظمة [حيث يمكنك الحصول على نسخة تجريبية]. ٩ (iKMC) الدولية

5

قم بإدارة المخزونات بكفاءة. فمسألة إدارة المخزون بالنسبة لمشروعات التجزئة هي مسألة حياة أو موت للمشروع، لذا احرص على إدارته بعناية لتتأكد بأنك تحقق أقصى فائدة من كل دولار تنفقه. استثمر في كميات المخزون الصغيرة في بداية الأمر وراقب أرقام المخزون باستمرار لمعرفة ما يُباع وما لا يُباع. قم [بتدوير المخزون بشكل متكرر لإزالة المبيعات البطيئة واستبدالهم بعناصر جديدة]. ١٠ [١١]

غالبًا ما يُدار المخزون بما يُسمى "العمر التخزيني" للمنتج الذي تبيعه. على سبيل المثال، إن كنت تتعامل مع مواد قابلة للتلف، فمن الأهمية أن تتصرف في أقدم المنتجات أولاً لتحقيق أقصى قدر من الأرباح في مشروعك.

6

فكر في التعاقد مع متخصصين ماليين. قد يكون الأمر مفيداً من الناحية المالية أن تقوم بتعيين أحد الموظفين المتفانين الذي باستطاعته أن يراقب الشؤون المالية لمشروعك التجاري الصغير. يمكن للمحاسبين أن يُساعدوك على تحديد جوانب مشروعك التي لا تعمل بكفاءة ماليًا، ومن ثم يسمح لك بتحقيق أقصى ربح

لا تحتاج بالضرورة لموظف بدوام كامل ليتعامل مع المسؤوليات المالية. على سبيل المثال، إن كان لديك فهم عميق بإدارة تدفق المخزون الخاص بك وتدفق الأموال، فقد تحتاج فقط إلى محاسب موثوق عندما يحين وقت الضرائب.

طريقة

3

إدارة مشروعك الصغير

1

أحصل على ترخيصك. تذكر أن تُسجل وأن تحصل على رخصة لمشروعك الصغير في قطاع الأعمال الذي ينتمي إليه مشروعك. تعد هذه الخطوة مهمة لضمان إدارتك المشروع بصورة قانونية ووفقاً لقواعد الصناعة. تأكد من تسجيلك للحصول على تصاريح مختصة بالخدمة التي تقدمها، مثل إصلاح المنازل أو إعدادات الضرائب، والتي قد تتطلب التسجيل وإصدار شهادات. لن يمكنك تعيين موظفين كفاء إن لم يكن مشروعك [يعمل بالتراخيص والتصاريح السليمة]. ١٢

لا تتطلب كل الشركات تراخيص. تأكد من التحقق مع إدارة مشروعك الصغير لتعرف ما الذي يتطلبه مشروعك.

2

امنح الموظفين شهادات. توظيف الأفراد ذوي الشهادات في مجال عملك، كتوظيف المحاسبين المعتمدين أو الفنيين الكهربائيين. فامتلاك جميع الموظفين لديك شهادات سيؤكد أن موظفيك بارعون على أعلى مستوى [وسيزيد من ثقة العميل في عملك]. ١٣

3

ابق منظماً. فتنظيم وقتك، وموظفيك، ومالياتك، والمخزون يُعد واحداً من المفاتيح الناجحة لإدارة مشروع صغير. طور جدول بيانات يُساعدك على تتبع كل التفاصيل المهمة لكي لا يتوجب عليك حفظهم في رأسك، [وحدد وقتاً لمراجعة كل شيء، مرة في الأسبوع على الأقل]. ١٤

تنظيم الاجتماعات الأسبوعية أو النصف شهرية أو الشهرية بينك وبين موظفيك قد يساعد على ضمان أن الكل متفق على نفس الهدف، وسيُساعدك على تجنب الوقت المُهدر أو حتى التداخل في المسؤوليات المختلفة بين أعضاء فريقك. قد تساعدك الاجتماعات أيضاً على تحليل من لا يؤدي ومن يؤدي الواجبات المسندة إليه [بشكل كفاء]. ١٥

4

فوض المسؤوليات. لا يمكنك فعل كل شيء بنفسك، لذا فوض وظائف ومسؤوليات مختلفة لموظفين مؤهلين لذلك. تحتاج المشروعات الصغيرة غالباً إلى موظفين الذين يتولون العديد من المهام والمسؤوليات والتي قد لا تقع في مجال خبراتهم بصورة كاملة.

غالباً ما يكون الأمر مفيداً لتقسيم كافة عمليات التشغيل في مشروعك إلى وظائف محددة تُفوضها إلى عديد من الموظفين وأعضاء فريقك.

عندما تقوم بتفويض المسؤوليات، احرص على أن تُسند الوظيفة للشخص المؤهل. على سبيل المثال، قد لا ترغب في أن ينوب عنك محاسب في مسألة قانونية أو أن يقوم محام بموازنتك دفاترك المالية. فتفكيرك عن مشروعك بهذه الطريقة يجب أن يساعدك على تحديد الاحتياجات الخاصة بك أثناء عملية تعيينك الموظفين.

5

انخرط. بمجرد تقريرك من ينبغي أن يكون مسؤولاً عن الواجبات في مشروعك، تحتاج حينئذ أن تكون منخرطاً لتتأكد من أن جميع موظفيك يتابعوا تنفيذ المهام التي أوكلتها لهم. عليك أيضاً أن تكون سريع الاستجابة لاحتياجات زبائنك. تأكد من أنك على بينة من احتياجات العملاء ومن التقييمات ولا تتعد عن الانخراط مع قاعدة العملاء الخاصة بك، حتي إذا تم إسناد هذه المهمة لأحد الموظفين.

وستحتاج من وقت لآخر إلى تعيين أو رفق أحد الموظفين. تأكد من أنك على علم بجميع قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المختصة بالمساواة في التوظيف وقوانين مكافحة العنصرية الموجودة بمنطقتك ومدي [تعلقهم بالتوظيف، والرقد، وتأديب ومعاملة الموظفين]. ١٦

وقوع ردود فعل العملاء القوية في أيدي موظفيك هو نهج إداري خطير. قد يستفيد الموظفون من تقديمك بمعلومات مشوهة عن رضا العميل أو جدوى المنتج، والتي بدورها، سيقودك إلى اتخاذ قرارات إدارية سيئة للشركة كلها. وعلى هذا النحو، لا تقبل ببساطة ما يُخبرك به موظفوك عن مشروعك بدون رؤية أدلة على مزاعمهم. إنها شركتك وينبغي أن تضع نفسك في موقف الخطر، لذا كن سباقاً في الإشراف على نتائج مشروعك.

طريقة

4

تنامي قاعدة العملاء

1

استعمل حملات ترويجية وتسويقية. فمن المهم أن ينتشر الكلام عن شركتك. تأكد من الأموال التي خصصتها للتسويق تُصرف جيداً عن طريق أبحاث ديموغرافية. فسوف يُساعدك هذا على تصميم خطتك التسويقية [لتكون فعالاً قدر الإمكان]. ١٧

من المفيد أن تفكر في الترويج والتسويق بما يُناسب قدرة مشروعك. فدفعك المال لإدارة حملة تجارية على المستوى المحلي سيفيدك خاصة إن كان مشروعك مُصمم لاستهداف المستوى المحلي فقط.

فكر فيمن هو الأكثر عرضة لشراء منتجك ولماذا يشتروه. على سبيل المثال، إن كنت تبيع أطقم الأسنان، فسيكون الأمر أكثر منطقية أن تجعل الشباب يُشاركون في أبحاث التسويق الخاصة بك.

2

أنشئ علاقات قدر الإمكان. أحصل على دعم من المشروع الصغيرة المحلية بإنشاء العلاقات مع أصحاب المشروعات الصغيرة. انضم للجمعيات التجارية الصغيرة وشارك في الفعاليات المجتمعية لرفع مستوى الوعي بمشروعك. شارك في الوظائف المجتمعية لذا سيكون عملائك المحتملين على بينة من الخدمات التي [تقدمها]. ١٨

3

اعرف عملك. ابق على رأس ما هو جديد أو شائع في عملك لكي يتبقى مشروعك على مستوى تنافسي في الصناعة. اشترك في الأخبار الدورية أو الأونلاين لتبقي مُطلعًا على الأحداث الجارية في صناعة مشروعك الصغير. فالبقاء في طليعة صناعتك أمر من شأنه أن يساعدك على جذب عملاء من الشركات المنافسة. [١٩] ٢٠]]

4

اطرح المراجع. اجمع قائمة من العملاء المقتنعين الذين هم على استعداد أن يكونوا مراجع للعملاء المحتملين. سيُعطي هذا العملاء المستقبليين القدرة على التحقق من عملك ومن خدمة العملاء الخاصة بك. [٢١] [٢٢]

5

كن في المتناول. احرص على أن يكون في استطاعة العملاء المحتملين والعملاء الحاليين التواصل معك والتواصل مع مشروعك في الوقت الذي يُريدونه. فالطريقة الأفضل لتطوير سمعتك كشركة محترمة هو أن تكون سريع الاستجابة لاحتياجات عملائك. [٢٣]

في سعة الشركات الكبيرة أن يكونوا هاملين وأن يفقدوا قليل من العملاء من وقت لآخر. أما بالنسبة لك كصاحب مشروع صغير، فالأمر متروك لك لأن تجعل نفسك وشركتك في متناول عملائك المحتملين وقاعدة عملائك. قد يتطلب منك هذا أن تجعل رقم هاتفك أو الإيميل الشخصي في متناول العملاء في محاولة منك لتطوير مشروعك.

6

نفذ ما تعد به. سيحتاج مشروعك الصغير إلى تقديم منتج أو خدمة من نوع ما ليكون ناجحًا. ومع ذلك، إن أردت تنمية مشروعك عن طريق تنمية قاعدة العملاء الخاصة بك، ليس عليك فقط إعطاء الناس ما يريدون، لكن ما وعدتهم به. إن لم يكن منتجك يتطابق مع ما تُعلن عنه باستمرار، ستجد صعوبة لا تصدق في زيادة قاعدة عملائك. [٢٤]

يبدأ تنفيذ ما وعدت بالطريقة التي تنتهج بها في مبيعاتك. إن كنت أنت وفريقك تُقدموا الوعود الكثيرة، فسيشعر عملائك بخيبة الأمل عند استلامهم أو استخدام منتجك أو خدمتك، مما سيؤدي إلى ملاحظات سلبية وانتشار الكلمة السيئة عن مشروعك. تذكر، يجب أن تكون أساليب المبيعات الجيدة متمحورة حول تحديد

وفهم احتياجات عملائك وجعلهم يُدركوا فوائد المنتج، وليس الكذب على العملاء ولا الزبائن حول إمكانيات منتجك.

t.ly/zeeM

كيفية إدارة أموالك

إدارة الموارد المالية الشخصية مادة لا يتم تدريسها في العديد من المدارس، ولكنها أمر بالغ الأهمية ويضطر الجميع تقريبًا للتعامل معها في حياتهم. يمكننا في البداية أن نطلع على بعض الإحصائيات: على سبيل المثال، نحو 58% من الشعب الأمريكي لا توجد لديهم خطة تقاعد عن العمل تهدف لترتيب التعامل مع التزاماتهم المادية عند الوصول لمرحلة عمرية متأخرة. [١] وبينما الغالبية من الأفراد يرون أنهم بحاجة لما يقارب 300 ألف دولار لدعم أنفسهم وعائلتهم عند مرحلة التقاعد، إلا أن الغالبية من الأفراد يقومون بتوفير حوالي 25 ألف دولار فقط عند وقت التقاعد. [٢] متوسط ديون بطاقات الائتمان للأسرة بين الأمريكيين يصل لقيمة مخزية هي \$15,204. [٣] كل هذه الحقائق بمثابة تحذير هام للجميع، عليك أن تسير منذ الآن عكس الإتجاه، وأن تواصل قراءة المقال التالي من أجل معرفة كل النصائح والطرق الممكنة التي تتيح لك عيش مستقبل أفضل.

طريقة

1

وضع ميزانية

1

لمدة شهر، راقب كل النفقات والمصروفات التي تقوم بها. ليس من الواجب أن تحد من مصروفاتك، فقط ابدأ بمعرفة الكيفية التي تنفق بها أموالك خلال شهر من الشهور. احتفظ بكل الإيصالات، وخذ ملاحظات بحجم الأموال النقدية التي تحتاجها مقارنة بالنفقات التي تتحملها من خلال البطاقة الائتمانية، واكتشف حجم الأموال التي وفرتها مع نهاية الشهر.

2

بعد هذا الشهر الأول، قم بتقييم نفقاتك. لا تكتب ما كنت تتمنى أن تنفقه، لكن اكتب فقط ما أنفقته بالفعل. قم بتصنيف مشترياتك بشكل منطقي ومناسب لك. قائمة النفقات الشهرية قد تكون بالشكل التالي

\$دخل شهري: 3,000

:مصرفات

\$إيجار المنزل: 800

\$فواتير منزلية (خدمات/كهرباء/غاز): 125

\$البقالة: 300

\$تناول الطعام خارج المنزل: 125

\$وقود للسيارة: 100

\$طوارئ طبية: 200

\$مصرفات إضافية: 400

\$مدخرات: 900

3

الآن قم بكتابة الميزانية الفعلية. بناءً على النفقات خلال هذا الشهر المرصود، ومعرفتك بتاريخ مصاريفك الشهرية، قم بوضع ميزانية تحدد القدر الذي ترغب في تخصيصه لكل فئة خلال كل شهر. ابدأ في استخدام ، الذي Mint.com برنامج وضع ميزانية إلكتروني، إذا كان يناسبك ذلك. الخيارات متعددة، منها: تطبيق يساعدك على التحكم في ميزانيتك

في ميزانيتك، قم بوضع عمودين منفصلين، الأول للميزانية "المتوقعة" والثاني للميزانية "الحقيقية". الميزانية المتوقعة هو كمية الأول التي تنوي صرفها على هذه الفئة؛ ويجب أن تظل ثابتة من شهر لآخر وأن يتم حسابها في بداية الشهر. بينما الميزانية الحقيقية هي ما ينتهي بك الأمر بإنفاقه على هذه الفئة. وهي ما تتغير من شهر لآخر ويتم حسابها في نهاية الشهر

العديد من الأفراد يقومون بترك مساحة كبيرة ضمن ميزانيتهم من أجل المدخرات. ليس من الواجب عليك أن تقوم بتنظيم ميزانيتك لكي تتضمن المدخرات، ولكنها فكرة جيدة في العموم أن تقوم بذلك. مخطوط الميزانيات المحترفون ينصحون عملائهم أن يضعون على الأقل ما بين 10% إلى 15% من أرباحهم [ودخلهم الكلي كمدخرات شهرية. [٤] [٥]

4

كن صادقًا مع نفسك عند وضع الميزانية. إنها أموالك أنت، وأنت من تراقب نفسك. لا يوجد مبرر يجعلك تكذب على نفسك عند تحديدك لقدرة نفقاتك عند وضع الميزانية. الشخص الوحيد الذي تتسبب في أذيته عند القيام بذلك هو أنت. على الجانب الآخر، إذا لم يكن لديك فكرة واضحة عن قدر مصروفاتك، فقد تستغرق الميزانية عدة أشهر من أجل أن تترسخ وتصبح متماسكة البنود والقيمة. في خلال ذلك الوقت، لا تقم بوضع أي أرقام ثابتة حتى تتأكد من أنك تضع قيمة واقعية وصادقة تعبر عن مصروفاتك بشكل صحيح.

على سبيل المثال، إذا كان لديك \$500 مخصصين لبند المدخرات خلال كل شهر، ولكنك كنت تعرف أنه سوف يكون من الصعب دائمًا أن تقدر على الوصول لهذا الهدف، فلا تقم بكتابته ضمن الميزانية. بدلًا قم بوضع رقم واقعي وقابل للتحقيق. لذلك أعد إلقاء النظر على ميزانيتك وراقب إذا ما كنت قادرًا على ضغط الميزانية في بند آخر، وتوجيه الأموال الموفرة هناك لضخها في بند المدخرات الشهرية.

5

راقب ميزانيتك بمرور الوقت. أصعب جزء في الميزانية هو أن المصروفات قد تتغير من شهر لشهر. في المقابل أروع ما يتعلق بعملية وضع الميزانية ومراقبتها أنك إذا أدركت تلك التغيرات ووضعتها في الحساب، سوف يمنحك ذلك فكرة واضحة حول أين تذهب أموالك عبر العام.

وضع الميزانية سوف يفتح عينيك على كمية الأموال التي تنفقها. الكثير من الأفراد بعد وضع الميزانية، يدركون أنهم ينفقون أموالهم على الكثير من الأشياء الصغيرة التافهة. هذه المعرفة تساعدهم بعد ذلك على ضبط عادات إنفاقهم ومصروفاتهم وتوجيه الأموال لمناطق ذات فائدة وأهمية أكثر.

ضع ضمن تخطيطك الأشياء غير المتوقعة. وضع الميزانية، وبعد تحصيل بعض الخبرات، سيجعلك تتعلم أنك لن تعرف أبدًا متى سوف تضطر إلى الدفع من أجل شيء غير متوقع! ستجد أن الأشياء الغير المتوقعة تفرض نفسها وتصبح أمرًا واقعيًا من اللازم عليك التعامل معه. من الصعب أن تخطط لتكاليف إصلاح

سيارتك بعد التعرض لحادثة مفاجئة، أو احتياجات طفلك الطبية، ولكنك بشكل عام تقدر أن تتوقع حدوث هذه الحالات الطارئة، وأن تكون مستعدًا ماليًا للتعامل معها عند حدوثها

طريقة

2

إنفاق الأموال بشكل صحيح

1

عندما يكون من المتاح أن تقترض أو تؤجر، فلا تقم بالشراء. كم مرة قمت بشراء أشياء مماثلة لجهاز ، فقط لاستخدامه مرة واحدة، ومن ثم تركه يجمع الغبار بمرور السنين، دون استخدامه؟ الكتب، DVD ، وأنواع معينة من الأدوات، ولوازم الحفلات، والمعدات الرياضية وغيرها من DVD والمجلات، وأجهزة الأشياء، كل ذلك يمكن تأجيره أو استعارته مقابل كمية قليلة من الأموال. التأجير يوفر عليك كذلك الاضطرار إلى عمليات الصيانة، وتوفير مكان لتخزين تلك المعدات، وبشكل عام يساعدك على التعامل مع هذه الأدوات والعناصر بطريقة أفضل

لا تقم بالاستئجار بتهور. إذا كنت ستستخدم ذلك الشيء لفترة طويلة من الوقت، فمن الأفضل أن تقوم بشراءه. قم بعمل عملية تحليل تكاليف بسيطة وسريعة، لمعرفة إذا ما كان التأجير أم الشراء هو الذي يحقق لك الفائدة الأفضل

2

إذا كنت تملك الأموال، فقم بدفع دفعة أولية عالية، فيما يخص شراء العقار الخاص بك. للعديد من الأفراد تكون عملية شراء المنزل هي الأكثر تكلفة وعملية الدفع الأضخم في حياتهم كلها. لهذا السبب، سوف يساعدك أن تعرف كيفية إنفاق أموالك خلالها بطريقة ذكية وحكيمة. هدفك من دفع قيمة المنزل هو أن تقلل من تكاليف الفائدة والمصاريف التالية، مع موازنتها مع بقية بنود ميزانية مصروفاتك

ادفع بشكل مسبق مبكرًا. خلال أول خمس إلى سبع سنوات من الرهن العقاري الخاص بك، عادة ما تكون الفائدة على مدفوعاتك، بقيمة عالية. [٦] إذا كنت قادرًا على ذلك، قم بتوجيه أي مدخرات أو الأموال العائدة من الضرائب نحو سداد جزء من سعر المنزل أو العقار الذي تملكه. الدفع المبكر سوف يساعدك على زيادة القيمة المدفوعة من ثمن العقار، وبالتالي تقليل فوائد المدفوعات

فكر في عملية الدفع كل أسبوعين بدلاً من كل شهر. بدلاً من جعل المدفوعات تتم عبر 12 عملية دفع خلال العام، فكر في أن تدفع على مدار 26 عملية دفع. سوف يتيح لك ذلك توفير الكثير من الأموال، بافتراض أنه لا توجد أي رسوم مترتبة على ذلك. بعض بائعي العقارات والمقرضين يفرضون رسوم باهظة (\$300 إلى \$400) من أجل منحك هذا الامتياز، في هذه الحالة، التزم بالدفع الشهري أفضل

تحدث مع المقرض حول إمكانية إعادة التمويل. إذا كان يمكنك أن تعيد تمويل القرض الخاص بك بقرض آخر بمعدل فائدة أقل، من 6.7% إلى 5.7% على سبيل المثال، مع الإبقاء على نفس قيمة المدفوعات، فاستخدم ذلك على الفور. [٧] قد يساعدك ذلك على إسقاط سنوات من مديونية الرهن

3

افهم أن امتلاكك لبطاقة ائتمانية هو أمر بالغ الضرورة من أجل إنشاء الائتمان الخاص بك. درجة الائتمان 750 أو أعلى قد تتيح لك الحصول على أسعار فائدة أقل بكثير وفرص للحصول على قروض جديدة. وهو ما يستحق الاهتمام البالغ منك. حتى إذا كنت تستخدم البطاقة الائتمانية بشكل نادر، فمن الضروري أن تمتلك واحدة. إذا كنت لا تثق بنفسك، وتخشي من إساءة استخدامها، قم بإخفائها في الدرج

تعامل مع بطاقتك الائتمانية مثل الأموال النقدية. هذا هو ما هي عليه في الأساس. بعض الأفراد يتعاملون مع بطاقتهم الائتمانية على أنها أجهزة إنفاق غير محدودة، ما يجعلهم ينفقون أرصدة لا يمكنهم تسديدها فيما بعد، ويقدررون بالكاد على القيام بالحد الأدنى لعمليات الدفع الشهرية. إذا كنت ستتعامل مع الأمر باستهتار يؤدي لوقوعك في هذا الخطأ، فجهز نفسك من الآن لتسديد كميات ضخمة من أموالك على مدفوعات الفائدة والرسوم

استهدف استخدام منخفض للائتمان. ويقصد به أن الدين الذي تضعه في بطاقتك الائتمانية يكون منخفضًا بشكل متناسب مع الحد الكلي الخاص بك. في جملة واضحة أكثر، المقصود أنك إذا كان لديك متوسط رصيد شهري \$200 في بطاقتك الائتمانية، ولكن الحد الأقصى لك هو \$2,000، فإن نسبة الديون الخاصة بك إلى

الحد الأقصى منخفضة جدًا، حوالي 1:10. إذا كان متوسط رصيدك الشهري هو \$200 في بطاقتك الائتمانية، وكان الحد الأقصى لك هو \$400، فإن استخدامك للائتمان سوف يرتفع جدًا ليصبح حوالي 1:2.

4

قم بإنفاق الأموال التي تملكها، وليس ما تأمل أن تملكه. قد تعتبر نفسك كشخص يربح أموال كثيرة، ولكن إذا لم تصل أموالك إلى هذا القدر المأمول، فأنت تعرض نفسك للكثير من المشاكل. القاعدة "الأولى" و"الأهم" على الإطلاق في عملية إنفاق الأموال هي: طالما أن الأمر ليس بالغ الضرورة، فعليك فقط أن تنفق الأموال التي تملكها، وليس الأموال التي تتوقع أن تربحها. سوف يساعدك ذلك على أن تظل بعيدًا عن الوقوع في المديونات وبالتالي التخطيط بشكل أفضل للمستقبل.

طريقة

3

القيام باستثمارات ذكية

1

تعرف على خيارات الاستثمار المختلفة. كلما كبرنا في العمر أكثر، ندرك أن عالم الأموال معقد أكثر مما تصورنا ونحن أطفال. متاح لك خيارات أن تتاجر في بضائع "خيالية" حرقياً، وهناك فرص أن تراهن على أشياء لم تحدث بعد، وهناك إمكانية للاستثمار في حزم معقدة للغاية من الأسهم والأوراق المالية. كلما تعرفت أكثر على الأدوات والاحتمالات الاستثمارية، كلما أصبحت عملية استثمارك لأموالك أفضل، حتى إذا كانت كل الحكمة التي ستجنيها هي أن تعرف متى يجب عليك أن تتراجع وتمتنع عن الاستثمار من خلال ذلك الطريق.

2

استفد من أي خطط تقاعد عن العمل يتيحها لك صاحب العمل. عادة ما يتاح للموظفين خطة تقاعد تعمل على تحويل جزء من راتبك الشهري تلقائيًا إلى حساب إيداع. وهذه الطريقة ممتازة لمساعدتك على إيداع أموال للمستقبل ولفترة التقاعد عن العمل، بسبب ميزة أن خصم الجزء من الراتب قبل وصوله ليديك، يجعل الكثير من الأفراد لا يلاحظون أي نقص في الراتب، وهي الأموال التي تعود لك مجمعة في نهاية فترة خدمتك

تحدث مع مسئول الموارد البشرية في الشركة عن أنظمة برامج التقاعد الأخرى المتاحة. بعض الشركات الكبيرة التي تتوفر بها خطط الفائدة القوية سوف تقوم بعملية مطابقة لكمية الأموال التي تضعها في حساب إيداعك للتقاعد، ما يعود بالفائدة الكبيرة على مضاعفة استثمارك. بمعنى أنك إذا قررت أن تضع \$1,000 من كل راتب، فإن شركتك قد تدفع لك \$1,000 إضافية، ما يجعلك تقوم بإيداع \$2,000 كل راتب

3

إذا كنت سوف تقوم باستثمار بعض أموالك في سوق الأوراق المالية، فلا تقامر بهم. الكثير من الأفراد يحاولون تحري يوم الصفقات في سوق الأوراق المالية، بغرض الرهان على مكاسب وخسارات صغيرة في الأسهم الفردية كل يوم. وبينما أن هذا الأسلوب قد يكون جيدًا بغرض ربح الأموال للأفراد الخبراء في سوق الأوراق المالية، إلا أنه عامر بالمخاطر، وأقرب للمقامرة منه للاستثمار. "إذا كنت ترغب في استثمارات آمنة في سوق الأوراق المالية، فاستثمر على المدى البعيد." [٨] ما يعني أن تترك أموالك في عجلة الاستثمار لمدة 10، 20، 30 عام أو أكثر

قم بالاطلاع على القواعد والقوانين المنظمة، عند اختيارك لأسهم الشركة التي تنوي الاستثمار بها. ويقصد بذلك: (كمية الأموال النقدية التي تملكها الشركة، تاريخ وتقييمات المنتج الخاص بهم، مدى تقديرهم للموظفين، وما هي تحالفاتهم الاستراتيجية). يعتمد أسلوب الاستثمار في سوق الأوراق المالية على رهانك [على أن سعر السهم الحالي أقل من قيمته، وأن هذا السعر سوف يرتفع مستقبلًا. ٩]

بغرض الرهانات الأفضل، اطلع على "صناديق الاستثمار" عند شرائك للأسهم. صناديق الاستثمار هي حزم من الأسهم مجمعة معًا بغرض تقليل الخطر. فكر فيها على النحو التالي: إذا قمت باستثمار كل أموالك في سهم واحد، وحدث أن انهار سعر هذا السهم، فأنت خسرت كل شيء؛ أما إذا قمت باستثمار أموالك بالتساوي على 100 سهم مختلفين، فإن العديد من الأسهم قد تتعرض للخسارة دون أن يؤثر ذلك الحد الأدنى للأمان والربح الخاص بك. هذا تحديدًا هو أسلوب عمل صناديق الاستثمار على تخفيف المخاطر

امتلك غطاء "تأمين" جيد. من الأقوال الشائعة: الأشخاص الأذكاء هم القادرون على توقع ما لا يمكن توقعه، ومن لديهم خطة دائمة للتعامل في حالة أي مفاجأة غير سارة. لن تعرف أبدًا متى سوف تحتاج كمية كبيرة من الأموال في حالة طوارئ. امتلاكك لأموال تأمين كافية تساعد في دعمك حتى تتخطى الأزمة الطارئة

(التأمين على الحياة (إذا تعرضت أنت أو زوجتك للموت

(التأمين على الصحة (إذا اضطررت للدفع مقابل ظرف صحي مفاجئ

(التأمين على المنزل (إذا تسببت أي حادثة مفاجئة في الضرر بمنزلك

.) (التأمين على الكوارث (الأعاصير، والزلازل، والفيضانات، والحرائق.. إلى آخره

ترتيبات التقاعد الفردية". بالإضافة إلى، أو ربما بدلاً من، خطة التقاعد " Roth IRA " فكر في خيارات التقليدية - التي تتيحها لك في العادة شركتك أو مكان عملك وتختلف بشكل ضئيل من صاحب عمل لآخر - قم بالتحدث مع أحد المستشارين الماليين للتعرف أكثر على خيارات ترتيبات التقاعد الفردية. ويقصد بهذه الترتيبات أنك تقوم بشكل منفرد باستثمار كمية من أموالك، مع أحقية الحصول عليها مجمعة، ومعفاة من (الضرائب، عند وصولك لسن 60. (حسناً، عملياً، يكون عند وصولك لـ 59 عام و نصف

عادة ما يتم استثمار أموال التقاعد الفردية في الأوراق المالية، والأسهم والحزم الاستثمارية، وصناديق الاستثمار المجمعة، والمرتببات السنوية، ما يتيح لها فرصة أن تنمو بشكل متزايد على مدى السنين. إذا قمت بالاستثمار في أموال التقاعد الفردية مبكراً، فإن الفائدة المركبة التي تجمعها (ربح الفائدة على كل فائدة تربحها) قد تمنحك زيادة هائلة في أموالك المستثمرة بمرور الوقت

قم باستشارة خبير تأمين حول خيارات "الدخل المضمون". هذا النوع من الخطط يتيح لك الحصول على مبلغ مضمون عند التقاعد يتكرر كل عام، دون توقف، لنهاية حياتك. يحميك هذا الأمر من نفاذ الأموال في مرحلة

تقاعدك عن العمل، وعدم وجود أي مصدر رزق آخر. وفي بعض الحالات تتواصل هذه المدفوعات لزوجتك حتى بعد وفاتك.

طريقة

4

بناء مدخراتك

1

ابدأ بادخار أكبر قدر ممكن من الدخل الفائض. اجعل عملية الادخار أولوية في حياتك. حتى إذا كان دخلك قليلاً، فقم بضبط بنود صرفك بحيث تقوم بادخار أكثر من 10% من دخلك الشهري الكلي.

فكر في الأمر كالتالي: إذا استطعت أن تدخر \$10,000 سنوياً، وهو ما يعني أنك توفر أقل من \$1,000 شهرياً، فستجد أنك تجمع ما يصل إلى \$150,000 خلال 15 عام. هذه الأموال كافية لتكاليف جامعة أبنائك اليوم، ولكن مستقبلاً، خاصة إذا كان هذا الطفل لم يولد بعد، فلن تكون هذه الأموال كافية. لذلك ابدأ في الادخار منذ الآن، ووفر أكبر كمية ممكنة من الأموال، بحيث تقدر على تحمل تكاليف أبنائك المستقبلية، أو لشراء منزل رائع لأسرتك.

ابدأ في الادخار وأنت شاب. حتى إذا كنت مازلت في المدرسة أو الجامعة، فإن الادخار يظل أمر بالغ الأهمية. الأفراد المتميزون في الادخار يعاملون الأمر كعادة أخلاقية، أكثر ما هو ضرورة مفروضة عليك. إذا قمت بالادخار من سن مبكر، ثم قمت باستثمار هذه الأموال بحكمة، فإن رؤوس الأموال الأولية الصغيرة قادرة على تحريك كرة الثلج (الربح المركب) وصولاً لأرباح هائلة. من الجيد دائماً أن تفكر بشكل مستقبلي.

2

قم بالادخار من أجل الطوارئ. الادخار هو عملية توفير الدخل الإضافي. وامتلاكك لدخل إضافي يعني أنك لست مضطراً لتحمل الديون. عدم وجود ديون تثقل عاتقك يعني أنك على استعداد لأي من حالات الطوارئ.

وبالتالي، الأموال المدخرة للطوارئ أو لتحمل أوقات توقف الدخل لأي سبب، سوف تساعدك للغاية بما أننا نتحدث عن ادخار الأموال

فكر في الأمر على النحو التالي: تعرضت سيارتك لحادثة اصطدام وأنت بحاجة ماسة لمبلغ كبير من أجل إصلاحها. أنت لم تخطط لكيفية تحمل هذا الأمر من قبل، ما يجعلك الآن مضطراً إلى أخذ قرض أو استعارة بعض الأموال من صديق. رصيد الائتمان في الحسابات البنكية يضع قيود كثيرة على عاتقك، حيث أن معدلات الفائدة قد تكون عالية للغاية. خلال فترة قصيرة ستجد أنك تدفع 6% أو 7% فائدة على القرض الصغير الذي حصلت عليه، ما يعيق قدرتك على الادخار خلال نصف العام التالي.

إذا كان لديك حساب ادخار للطوارئ، فقد تجد أنك تجنب نفسك الوقوع تحت قيد الديون، ومعدلات الفائدة المتعلقة بذلك. البقاء مستعداً للأمر يساعدك كثيراً في مثل هذا الوقت

3

عندما تبدأ الادخار لفترة التقاعد أو ادخار الأموال لأوقات الطوارئ، قم بتوفير تكاليف من 6 إلى 9 أشهر. [١٠] مرة أخرى، الادخار هو عملية ان تكون مستعداً لما لا يمكنك التيقن منه على الإطلاق. إذا تم تسريحك من العمل لأي سبب مفاجئ، أو قامت الشركة بتخفيض نسبة الأرباح الخاصة بك، فلا يجب أن تعرض نفسك وقتها للديون من أجل أن تحافظ على مستوى حياتك المادي. قيامك بتوفير ما يصل إلى 3، أو 6، أو 9 أشهر من تكاليفك الشهرية سوف يساعدك على التأكد من أنك في أمان، حتى إذا حدثت أي كارثة مفاجئة

4

قم بتسديد ديونك بمجرد الوقوف على قدميك. سواء كان دين البطاقة الائتمانية، أو دين الرهن العقاري، أو دين من أحد أصدقائك أو أفراد عائلتك، فإن هذه الديون قد تعيق قدرتك على الادخار. ابدأ بالديون التي يوجد عليها نسب فائدة متزايدة كلما تأخرت في سدادها. (وفي حالة الدين العقاري، فحاول أن تقوم بتسديد قدر كبير منه مرة واحدة). ثم انتقل بالتدريج إلى الديون والقروض ذات معدلات الفائدة الأقل. واصل العمل حتى تنتهي من كل الديون المفروضة عليك

قم بتكثيف الادخار من أجل التقاعد. إذا وصلت للمرحلة العمرية (45 إلى 50 عام)، وكنت لم تبدأ بعد في الادخار من أجل فترة التقاعد، فمن الضروري أن تكثف العمل على ذلك في الحال. قم بمساهمات مضاعفة فيما يخص خطط التقاعد الفردية، أو خطط التقاعد العادية المقدمة من الشركة أو جهة العمل. إذا كان عمرك أكبر من 50، يمكنك أن تبحث عن ما يسمى بخيارات "ادخار ملاحقة الوقت"، من أجل اكمال وتغطية النواقص في مدخراتك للتقاعد.

اجعل الادخار لفترة التقاعد هو الأولوية الأولى لك، حتى على حساب الادخار من أجل التعليم الجامعي لأطفالك أو ما شابه. من المتاح لك أن تحصل على تمويل وقروض بغرض التعليم الجامعي، لكن من الصعب أن تفعل ذلك من أجل تمويل مصاريفك أثناء فترة التقاعد.

إذا كنت لا تعلم نهائياً الأموال التي يجب عليك ادخارها، فقم باستخدام حاسبة مدخرات التقاعد عبر الإنترنت. موقع "كيبلينجر" متاح عليه هذا التطبيق (هنا) يمكنك الاعتماد عليه.

احصل على استشارة مخطط مالي. إذا كنت ترغب في مضاعفة مدخراتك للتقاعد ولكنك لا تعرف أي دليل عن كيفية البدء في ذلك، فيمكنك أن تتحدث مع خبير مالي متخصص وحاصل على رخصة عمل موثوقة. هؤلاء المخططين مدربون على كيفية استثمار الأموال بحكمة، وحاصلين عادة على سجل عائدات الاستثمار سوف تكون مُطالب بدفع ثمن هذه الاستشارات، لكن على الجانب الآخر، أنت تدفع لهم بغرض ROI. مضاعفة أرباحك المالية. ما يجعلها صفقة لا بأس بها.

أفكار مفيدة

في أوقات زيادة حبس الرهن، لا يكون ذلك هو الوقت الأفضل لشراء منزل، بسبب أن قانون العرض والطلب سوف يجبر الأسعار على الانخفاض أكثر، بسبب أن البنوك تصبح متحفزة

بعد ذلك، عندما يتم بيع الرهنيات المحبوسة كلياً من قبل البنوك، فإن قانون العرض والطلب سوف يجبر الأسعار على العودة لطبيعتها

كلما لم تكن هناك العديد من حبس الرهنيات، فأمسك على ملكياتك، بسبب أن الأسعار سوف ترتفع

قم بتطوير مؤهلاتك. امنح نفسك الوقت لتطوير معرفتك ومهاراتك بحيث تظل على قمة المنافسة. سوف يعزز ذلك فرصك لربح الأموال مستقبلاً

بطاقة الدين تعتبر بديل سيئ للبطاقة الائتمانية. إنها تمنح للآخرين أحقية الوصول المباشر لحسابك البنكي بدون وجود الجهة التي أصدرت لك البطاقة الائتمانية كوسيط. بالإضافة لذلك، العقود المؤقتة من قبل التجار تمنعك من الوصول لأموالك، حتى إذا انتهى بك الأمر بعدم شراء أي شيء (على سبيل المثال، بعض محطات الغاز سوف تحسب عليك \$100 بمجرد وضعك لبطاقة الدين، بغض النظر عن كمية الغاز التي سوف تقوم بشرائها. لا توجد مشكلة بالنسبة للبطاقة الائتمانية، لكن ذلك قد يكون سيئاً لحساب الفحص (الخاص بك).

استخدم جرة ادخار المال. امتلك ست جرار من الأموال، واحدة لكل من: الضروريات، الترفيه، الأعمال الخيرية، المدخرات، الاستثمارات، التعليم. قم بتحديد نسبة مئوية من دخل الشهري لكل من هذه الجرار. على سبيل المثال، 60% للضروريات، و10% للمدخرات، و10% للترفيه، و10% للاستثمار، و5% لكل من الأعمال الخيرية والتعليم. قم بتصنيف مصروفاتك اليومية بحسب هذه الجرار. قم بتسجيل مصروفاتك (اليومية). هذه الجرار قد تكون حقيقية أو حسابات الادخار عبر الإنترنت.

قد يكون من الأفضل لك أن تلتزم بقاعدة (7%) . نسبة 7% من كمية مدخراتك للتقاعد، هي ما يمكنك صرفه كل عام، دون أن تقلق من أن تنفذ مدخراتك. بمعنى أنه: $07. \times \$30,000 = \$2,100$ في العام يمكنك أن تنفقها، مع انقاص الضرائب على هذا الدخل، زائد أي دخل إضافي مثل "الضمان الاجتماعي". إذا كانت ميزانيتك أعلى أو أن مصاريفك متذبذبة أو الفائدة المكتسبة انخفضت، فإن 30 ألف ليست كمية كافية لك للعيش عليها بقية حياتك.

تحذيرات

عندما تستقبل مكاملة من البنوك من أجل عروض الاشتراك في البطاقات الائتمانية، فلا تقبل هذه العروض التي تزيد من ديونك، مهما كانت المميزات المعروضة عليك في المقابل. لا يوجد شيء سوف يزعجك ويقلق راحتك أكثر من مطاردة البنك بسبب المدفوعات المتأخرة التي لا تقدر على تحملها

كيفية إدارة اجتماع

تتطلب الأعمال التجارية درجة محددة من التعاون، خاصةً تلك التي تقام داخل المكاتب. على سبيل المثال، تتطلب القرارات الهامة عادةً أكثر من وجهة نظر شخصية وتحتاج مختلف مهام العمل لخبرة العديد من الأشخاص ليتم إنجازها. الاجتماعات وسيلة منظمة وفعالة للتعاون، لكن يمكن للاجتماعات أن تصبح غير فعالة وأطول مما ينبغي إذا فقدت بصلة التركيز على هدفها الرئيسي أو لم يتم السيطرة عليها. تؤدي قدرتك على التخطيط والتحضير والقيادة في حالة إدارتك لإحدى الاجتماعات إلى إحداث تغييرات وتحقيق الأهداف المطلوبة بشكل واضح، وهو ما يميز الاجتماع الفعال عن الاجتماع غير الفعال.

1

التحضير للاجتماع

1

ناقش موضوع الاجتماع القادم مع الحاضرين. حينما تعلم أنك ستترأس اجتماعًا قادمًا، فأول شيء يجب أن تفعله هو أن تقضي بعض الوقت في التحدث مع قائمة حضور ذلك الاجتماع (خاصةً أصحاب المراتب العالية أو الأشخاص المهمين). اسألهم إذا كان هناك ما يريدون مناقشته بشكل خاص في الاجتماع. اطلع على إجاباتهم واستخدمها لترشدك حينما تضع برنامج الاجتماع.

يعتبر سؤال الحاضرين عما يرغبون في مناقشته خطوة ذكية، ليس لأنها ستسهل عليك وضع برنامج الاجتماع فقط، بل لأنها ستشركهم في الاجتماع قبل حتى أن يبدأ. يميل الناس للحضور والتركيز في الاجتماعات إذا كانوا على علم بأن القضايا والموضوعات المهمة بالنسبة لهم ستطرح في تلك الاجتماعات.

2

اكتب ووزع برنامج الاجتماع. يمكن لبرنامج الاجتماع أن يكون أداة مفيدة ومهمة ليس فقط لمدير الاجتماع ولكن للحاضرين أيضًا. تحتوي برامج الاجتماعات على معلومات قيمة حول الاجتماع، مثل: مواعده ومكانه والأشخاص الحاضرين، والأهم من ذلك هو احتواء تلك البرامج على الخطوط العريضة للموضوعات التي سيتم مناقشتها، وهو ما يتيح للجميع التحضير المسبق. أرسل برنامج الاجتماع، ليس من واقع أنه التزام ثقيل

الظل، ولكن بوصفه أداة تحضيرية لدعم الاجتماع نفسه؛ كلما زادت أهمية اجتماعك، كلما كان من الأفضل إرسال البرنامج مبكرًا.

يجب أن يحتوي جدولك للاجتماع على المدة الزمنية المحددة تقريبًا لكل موضوع ستتم مناقشته. يساعدك وجود جدول محدد مسبقًا في تسهيل الحفاظ على مسار الاجتماع الصحيح، وبالرغم من أن بعض البنود في برنامج الاجتماع ستتطلب وقتًا أطول (وغيرها سيتطلب وقتًا أقصر)، سوف يُسهل عليك الجدول متابعة تلك البنود ووضعها في الاعتبار وتعديلها وفقًا لذلك.

3

ابحث وادرس موضوعات النقاش وأي اجتماعات سابقة. قد لا يكون حضور الاجتماع ملمين بجميع الموضوعات التي تخطط لمناقشتها — قد تجد أن بعض الحاضرين لم يحضروا الاجتماعات السابقة بينما نسى غيرهم ما تم مناقشته سابقًا. لذا سيفيدك التعرف على تاريخ نقاش تلك الموضوعات حتى الآن بصفتك مدير الاجتماع. حاول التحدث مع الأشخاص الذين حضروا الاجتماعات المهمة السابقة لتتعرف على الأمور والقضايا المهمة غير المنتهية التي يجب أن تذكرها وتطرحها في اجتماعك. قد ترغب أيضًا في طلب محاضر الاجتماعات السابقة من مسؤول التسجيل الرسمي ليساعدك في توجيه تخطيطك الخاص بالاجتماع.

يمكن لمحاضر الاجتماعات السابقة أن تكون مصادر مهمة بالنسبة لك كمدير للاجتماع. تلخص تلك المحاضر النقاشات والقرارات التي تمت أثناء الاجتماعات السابقة، لتواكب الأحداث بسرعة وسهولة. قد ترغب حتى في توزيع محاضر الاجتماعات المهمة على الحاضرين بجانب البرنامج.

4

احرص على تجهيز مكان اجتماعك في وقت مبكر. ستحتاج في يوم الاجتماع أن تتأكد من أن الغرفة أو المكان الذي تنوي عقد الاجتماع فيه نظيفًا وأنيقًا وجاهزًا لاستقبال الحضور. ستحتاج أن تتأكد من أن أي معدات تكنولوجية ستحتاجها في الاجتماع تعمل جيدًا ومستعدة على أكمل وجه (مثل: العروض التقديمية وأجهزة العرض والشاشات وغيرها) — قد تهدر الأعطال الفنية الكثير من الوقت وتُخرج اجتماعك عن مساره الصحيح.

إذا كنت تنوي استخدام عرض تقديمي إلكتروني (مثل: برنامج باوربوينت أو غيره) خذ وقتك لتتعرف على جهاز التحكم عن بعد أو جهاز النقر الذي ستستخدمه للتنقل عبر شرائح العرض المختلفة. لن ترغب في تضيق الوقت في الوقوع في الخطأ أثناء استخدام جهاز التحكم، وهو ما يلهيك أنت وحضور الاجتماع من مناقشة القضايا الهامة.

جزء

2

التصرف كمدير الاجتماع

1

ابدأ الاجتماع في الحال. حينما يحين الموعد المحدد لبدء الاجتماع وتجد أن جميع المشاركين موجودون (أو على الأقل الشخصيات الهامة منهم)، احرص على جذب انتباه كل الموجودين في الغرفة إليك والإعان عن بدء الاجتماع. قدم نفسك كمدير الاجتماع ووضح الغرض منه. أطلع الحضور على الحيز الزمني المحدد للاجتماع مُخبرًا الجميع بموعد انتهاء الاجتماع — قد تطول أو تقصر مدة الاجتماع عن الوقت المحدد، لكن سيساعدك إعلام الجميع بالحد الزمني المحدد بشكل مسبق في الحفاظ على المسار الصحيح للاجتماع. في حالة لم يكن هناك سابق معرفة بين بعض الحضور، خذ لحظة لتُعرف فيها الحاضرين ببعضهم البعض بشكل مختصر، خاصة الأفراد المهمين منهم.

ضع في الاعتبار أن بعض الشركات والمنظمات لديها إجراءات صارمة وواضحة لبدء وإجراء الاجتماعات. على سبيل المثال: يستخدم الاتحاد الأمريكي لموظفي الدولة والمقاطعة والبلدية نظامًا يسمى "قواعد النظام لروبرت" والتي تتضمن بدء الاجتماع بالضرب بالمطرقة ووجود قواعد محددة جدًا لاتخاذ وتمرير [الاقتراحات والقرارات]. ١

2

اجمع النقاط ذات الصلة من الاجتماعات السابقة. سترغب في تزويد الحاضرين بحالة المشروع وتطوراته حتى الآن عبر ملخص سريع لأي أحداث أو قرارات متعلقة تمت في الاجتماعات السابقة؛ يتم ذلك تحديدًا في

بداية الاجتماعات التي تعتبر جزءاً من مشروع مستمر لفترة طويلة. قد لا تجد أن جميع الحاضرين على دراية كاملة بالمواضيع المطروحة للنقاش، لذلك يضمن لك مواكبة جميع الحضور للتطورات أن تقطع شوطاً كبيراً في المناقشة وتجعل الاجتماع فعالاً ومؤثراً.

بدلاً من تلخيص الاجتماعات السابقة بنفسك، قد ترغب تعيين مسئول رسمي للتسجيل أو مدون للاجتماعات ليقراً محاضر الاجتماعات السابقة، وهو ما يضيف إحساساً بالرسمية.

قد تفكر أيضاً في قراءة أي مراسلات هامة تمت منذ الاجتماع الماضي.

ضع في الاعتبار أنه إذا قدمت نسخاً من المحاضر أو المراسلات للحاضرين، فغالباً لن تكون هناك حاجة [للقراءة بصوت مرتفع].^٢

3

اسمح للأفراد المهمين من الحضور بشرح الوضع الحالي للأمر. اسمح بعدها للأشخاص ذوي المعرفة ذات الصلة بإخبار الحضور بالتطورات الجديدة أو الحالية التي حدثت منذ آخر اجتماع. يمكن لتلك الأمور أن تكون أي شيء — على سبيل المثال، يمكن في تلك الفقرة أن تُذكر المشاكل الجديدة التي تواجه الشركة أو المنظمة وتحدث عن التغييرات التي حدثت في الموظفين وتطورات المشروع وتغييرات الاستراتيجية. سيرغب الحاضرون كذلك في سماع نتائج أي إجراءات محددة تم تنفيذها وفقاً للقرارات التي اتخذت في الاجتماع السابق.

4

اذكر الأمور غير المنتهية حتى الآن. إذا كان هناك مشاكل ما باقية دون حل أو قرارات لم تتخذ بعد من الاجتماع السابق، اهتم بطرح تلك الأمور قبل الانتقال للمشاكل الجديدة. يتسبب استمرار المشاكل القديمة دون حل في احتمالية أن ينتهي الأمر دون تحمل أيًا من الحاضرين لمسئوليتها، لذلك حاول أن تحدد وتحل أي مشاكل وأمور غير منتهية خلال الاجتماع بشكل عاجل وحازم. تسجل عادة الأمور غير المنتهية تحت عنوان "لم يؤخذ فيه قرار" أو "مؤجل لنقاش مستقبلي" في محاضر الاجتماعات.

قد يكون للشركة أو المنظمة إجراءات محددة للوصول لقرار بعينه حسب الثقافة والقواعد الموجودة في بيئة عملك — على سبيل المثال، قد يحتاج المشاركون في الاجتماع للوصول إلى موافقة الأغلبية أو قد يتم تكليف مجموعة من الأفراد ذوي المكانة المرتفعة بمهمة اتخاذ جميع القرارات بخصوص قضية معينة

لاحظ أن هناك أمورًا أكبر من أن تنتهي وتتحقق بين الاجتماعات. لن تحتاج بالضرورة إلى التركيز على تقدم المشاريع طويلة الأجل التي لم تنته بعد. مع ذلك، يجب عليك طرح قرارات أو مشروعات تتطلب اتخاذ إجراءات حالية

5

اطرح أي أمور جديدة. بعد ذلك، اطرح المشكلات والشئون والقضايا الجديدة التي تحتاج لأن يتم مناقشتها. يجب أن تكون هذه الأمور نابعة بشكل طبيعي من التطورات التي حدثت بين الاجتماع السابق والحالي. حاول الخروج بقرارات محددة من المشاركين — كلما زادت الأمور المتروكة دون قرار واضح، كلما زادت الأمور غير المنتهية التي ستطرح في الاجتماع القادم

6

لخص استنتاجات ونتائج الاجتماع. عندما تنتهي من تناول الأمور السابقة والحالية، خذ دقيقة لتلخيص استنتاجات الاجتماع لكل الحضور. حلل نتائج جميع القرارات التي تم اتخاذها، وإذا لزم الأمر صِف الإجراءات المحددة التي من المتوقع أن يتخذها الحاضرون قبل الاجتماع التالي

يجب أن تكون هذه الخطوة حاسمة؛ فهي الفرصة الأخيرة لتتأكد من أن جميع الحاضرين سيغادرون وهم يعرفون تحديدًا حالة المشاريع ومدى تطورها وما هو المتوقع منها

7

أنه الاجتماع بالتحضير ووضع أساس الاجتماع القادم. أخبر الجميع في النهاية ما ينتظر حدوثه في الاجتماع القادم، وإذا كنت بدأت في التخطيط له بالفعل، أخبرهم بموعده ومكانه. يساعد ذلك على إعطاء الحاضرين

الشعور بالاستمرارية والانتقال من مشروع أو قرار مهم إلى آخر ويمنحهم المدة الزمنية الكافية للعمل على المهام المؤكدة إليهم أو إنجازها بشكل تام.

ضع في الاعتبار أنك لست مضطراً للتخطيط لاجتماع آخر إذا عالجت جميع الأمور والقضايا السابقة والحالية في اجتماعك الحالي. مع ذلك، يمكن أن يكون تخطيطك لاجتماع آخر فكرة جيدة إذا كان هناك ما يكفي من الأمور غير المكتملة المؤجلة لنقاش مستقبلي أو إذا كنت تنتظر لتتري مدى تطور المشاريع الحالية.

جزء

3

قيادة الاجتماع بفعالية

1

قد النقاش لكن لا تسيطر عليه. واحدة من أدوارك كمدير للاجتماع هي الحفاظ على استمرارية النقاش وتركيزه حول النقاط أو المهام المطروحة، لكن لا ينتظر أن يكون دورك هو إبداء رأيك في كل قضية أو الحفاظ بهوس شديد على جدول زمني صارم ومحدد للاجتماع. ينصح دائماً بأن تتحلى ببعض المرونة؛ اترك للحضور مساحة للتحدث بحرية واسمح للمواضيع الجديدة للظهور في دائرة النقاش حتى إذا لم تكن مسجلة في البرنامج. قد تحتاج لإنهاء أو تغيير بعض مواضيع المحادثة ببراعة لتحافظ على مسار الاجتماع الصحيح، لكن لا يجب أن تشعر أنك تتحكم في كل جانب من جوانب الاجتماع، ففي النهاية الاجتماع وسيلة تعاونية للنقاش وليست لفرد تحكم المدير.

تابع جدول الأعمال وبرنامج الاجتماع مع استمرار الاجتماع نفسه. إذا كنت متأخراً عن البرنامج، قد تضطر إلى تخطي بعض المواضيع أو تأجيلها لوقت لاحق توفيراً للوقت. لا تخف من القيام بذلك إذا كانت المواضيع التي يتم مناقشتها هي المواضيع المهمة بشدة.

2

شجع جميع الحضور على المشاركة. الدور الأساسي لرئيس الاجتماع هو إجراء مناقشة مفتوحة وثمرية. إذا لاحظت أن بعض الحضور لديهم معلومات ذات صلة بالقضايا المطروحة لكنهم لا يشاركون المجموعة،

شجعهم على التحدث. لست مضطراً لأن تتحدثهم أو تناديهم مباشرة — يمكنك فقط أن تقول جملة بسيطة مثل: "أظن أن خبرة السيدة فلانة ستكون مفيدة بالنسبة لنا في هذه النقطة"، وهي طريقة مفيدة للغاية لإشراك الحضور الأقل نشاطاً.

3

تأكد من فهم الجميع للمواضيع التي تُناقش. في لحظات احتدام النقاش، قد يكون من الصعب تذكر أنه بعض الحضور ليس لديهم الخبرة أو المعرفة الكاملة حول مواضيع المناقشة. احرص على انتهاز الفرصة وتبسيط القضايا أو الموضوعات المعقدة التي تُطرح باختصار، لتتأكد من أن كل من حضر الاجتماع لم يشرد باله. ويعتبر حضوره مضيعة للوقت، وهو ما ينال تقدير كبير من الحاضرين ذوي المعرفة الأقل بلا شك.

4

لا تتجاهل الأسئلة الصعبة أو الغريبة. إذا لم يسيطر مدير مؤهل على الاجتماعات، فقد تصبح الاجتماعات غير منتجة على الإطلاق. حاول أن تتأكد من معالجة ونقاش كل موضوع مهم جئت لتناقشه. لا تسمح للحاضرين بإلقاء اللوم أو تقديم أعذار غامضة حول المشاكل التي لم تعالج أو تطرح. حاول توضيح الأمور والحصول على إجابات محددة حول الموضوعات التي لا يرغب أحد في مناقشتها أو معالجتها. على الرغم من أن هذا ليس بالضرورة ما يريده كل الحاضرين، إلا أن هذا النوع من الأسئلة المحرجة هي بالتحديد أكثر الأسئلة التي تحتاج لإجابات ليصبح الاجتماع مفيداً ومؤثراً قدر الإمكان.

تأكد من أن القرارات الهامة موثقة (إذا كان هناك مدون رسمي للاجتماع أو مدون لمحاضر الاجتماعات، اطلب منه تولى عملية التدوين). سوف تتحمل خلال الاجتماع عناء طرح الأسئلة الصعبة، لذا من الضروري التأكد من توثيق الإجابات التي ستحصل عليها وتسجيلها جيداً.

5

كن على دراية بالوقت. يوجد سبب مهم للسمعة السيئة التي تمتلكها الاجتماعات — يعتقد الكثيرون أن الاجتماعات هي عبارة عن مضيعة كبيرة للوقت. لتجنب استهلاك اجتماع لوقت أطول من اللازم، استخدم

سلطتك كمدير للاجتماع وحافظ على استمرارية النقاش ضمن الإطار الزمني المحدد مسبقاً. لا تخف من تأجيل القضايا والأمور أو المحادثات الحالية غير المهمة لوقت لاحق، خاصة إذا بدا أن اجتماعك سيستغرق وقتاً أطول من المتوقع. كن مستعداً وراغباً في تعديل جدولك على الفور لتتأكد من أنه لن يتم إهدار الوقت الثمين لأي من الحاضرين.

t.ly/MTKt

كيفية كتابة محاضر الاجتماعات

لقد انتخبت أو عينت مؤخرًا للعمل سكرتيرًا في اللجنة التي تنتمي إليها. خالص تهانينا! ولكن هل تعرف كيفية "Robert's Rules of Order" كتابة محاضر الاجتماعات وإعدادها وتقديمها؟ وسواء أكنت تتبع الكتاب التشريعي أو تكتب المحاضر بطريقة أقل رسمية من ذلك، فإليك الطرق والوسائل المهمة لتتبعها [١] Order

1

الإعداد المسبق

1

تعرف على سياسات الاجتماعات في المؤسسة التي تعمل بها. وإذا كان من المتوقع أن يكتب السكرتير Robert's محاضر الاجتماعات بطريقة رسمية، فاسأل إذا كانت المؤسسة تطبق قواعد كتاب قواعد التنظيم أو أي دليل آخر. أما في الحالات غير الرسمية، فاسأل عما ينبغي أن يشتمل عليه Rules of Orders المحاضر وكيفية استخدامها.

بوصفك كاتب المحاضر، فإنك لست بحاجة إلى التعرف على جميع ما ورد في كتاب قواعد التنظيم. ومع ذلك، فإن حصولك على نسخة منه (أو استعارته من رئيس مجلس الإدارة)، من شأنه أن يكون نافعًا لك في الإجابة على أسئلة بعينها.

تعرف على دورك، فبعض مسؤولي السكرتارية لا يشاركون في الاجتماع، بينما يتولى البعض الآخر كتابة المحاضر حال المشاركة في المناقشة. وفي أي من الحالتين، فيجب للسكرتير ألا يشارك في دور رئيسي آخر، [كأن يكون رئيس مجلس الإدارة أو الميسر]. ٢]

أعد النموذج مقدمًا، واعلم أن كل محضر سيحتوي على تلك المعلومات نفسها. ويتشكل النموذج من تنسيق [واحد ثابت لسهولة الرجوع إليه]. [٣] كما يشتمل النموذج على مساحة للمعلومات التالية. [٤]

اسم المؤسسة.

نوع الاجتماع. فهل هو اجتماع أسبوعي أو سنوي منتظم، أم اجتماع للجنة أصغر، أم اجتماع معقود لغرض خاص؟

(التاريخ والوقت والمكان. اترك فراغًا لأوقات البدء والانتهاج) بدء الاجتماع وإرجاؤه.

(اسم رئيس مجلس الإدارة ورئيس الجلسة واسم السكرتير (أو بدائلهم

قائمة "الحضور" وقائمة "المعتذرون عن الحضور". وما هذا إلا مصطلح تخيلي لقائمة الحضور. وملاحظة (بشأن حضور النصاب القانوني (عدد الأشخاص الكافي للتصويت

فراغ لتوقيعك. فبوصفك كاتب المحضر، يجب عليك التوقيع على عملك دائمًا. وقد يتطلب الأمر توقيعًا إضافيًا عند اعتماد المحضر، وفقًا للسياسة المتبعة في المؤسسة

جدول الأعمال، في حالة توافره، فإذا لم يطلب منك الرئيس أو ميسر الاجتماع إعداد مسودة لجدول الأعمال، فإنه يجب توافر جدولًا للأعمال عند الطلب. واعلم أن وجود جدولًا للأعمال تشير إليه وقت الحاجة سيساعد في تنظيم ملاحظتك خلال الاجتماع

أحضر كمبيوتر دفترتي أو كمبيوتر محمول. ولكن تأكد من أنك تحضر شيئًا تألف التعامل معه، فإذا عهدت إلى كتابة المحضر، فجنب أحد الحواسيب الدفترية لهذا الغرض أو أنشيء مجلدًا على حاسوبك

إذا كتبت محضرًا لاجتماع سابق ولم يقره الحضور بعد، تأكد من إحضار هذا المحضر كذلك

على الرغم من إمكانية استخدام مسجل صوتي في تفريغ المحاضر فيما بعد، إلا أنه ليس بديلاً عن كتابة الملاحظات. فإذا سجلت الاجتماع، فتأكد من موافقة جميع الحضور ولا تستلم إلى نقل كتابة النص كلمة بكلمة.

إن تعلم اختصار الكلام يساعدك في الإسراع في كتابة الملاحظات، ولكن اعلم أنه ليس عليك أن تنقل كل كلمة تقال حتى تكتب محضر الاجتماع، وحقيقة الأمر أنه ينبغي لك تجنب ذلك.

إذا طلب منك تدوين الملاحظات علناً خلال الاجتماع، استخدم حامل جهاز العرض الضوئي أو العرض [التقديمي]. وتأكد من إمكانية أخذ الملاحظات بحالة جيدة حتى يتسنى لك استخدامها في كتابة المحضر. [٥]

جزء

2

كتابة الملاحظات في الاجتماع

1

وزع كشف الحضور. بمجرد حضور جميع الأشخاص، وزع ورقة (أو أكثر في الاجتماعات الكبيرة) تحتوي على فراغات حتى يتمكن كل شخص من كتابة اسمه ومعلومات الاتصال. ويمكنك استخدامها بعد الاجتماع لملء قسم الحضور في النموذج، أو إرفاق التوقيعات المثبتة في الورقة بالمحضر المكتمل.

إذا كنت على معرفة بكثير من الحضور، ارسم مخططاً في وقت سابق واملأ بياناته كأنك تطلب من كل شخص تعريف نفسه. احتفظ بهذا المخطط قريباً منك حال تدوين الملاحظات في الاجتماع حتى يتسنى لك [الرجوع إلى الأشخاص بأسمائهم متى كان ذلك مناسباً (كما هو مبين أدناه)]. [٦]

2

استوف بيانات النموذج قدر الإمكان. وفي وقت انتظار بدء الاجتماع، اكتب اسم المؤسسة وتاريخ الاجتماع ومحلّه، ونوع الاجتماع (مثل اجتماع مجلس إدارة أسبوعي، اجتماع لجنة خاصة). وعند بدء الاجتماع، اكتب توقيت البدء.

إذا لم يكن لديك نموذجًا تعمل عليه، سجل هذه المعلومات في بداية ملاحظات الاجتماع.

إذا كان الاجتماع قد دعي إليه لغرض خاص أو في وقت خاص، احتفظ بنسخة من الإخطار المرسل للأعضاء. وينبغي لك إرفاق نسخة من هذا الإخطار بالمحضر بعد كتابته.

3

اكتب نتيجة الاقتراح الأول. تبدأ معظم الاجتماعات الرسمية باقتراح لاعتماد جدول الأعمال، لذلك تبدأ هذه الخطوة بهذا الاعتماد على سبيل المثال. وإذا بدأ الاجتماع باقتراح مختلف، تأكد من تسجيل جميع المعلومات [ذات الصلة: ٧]

"يبدأ الاقتراح بكلمة "أقترح". وعادة ما يكون الاقتراح "أقترح اعتماد جدول الأعمال

(اسم المقترح (الشخص الذي قدم الاقتراح

نتيجة التصويت. إذا كان التصويت لصالح الاقتراح، اكتب "التصويت بنعم." إذا كان التصويت ضد الاقتراح، اكتب "التصويت بلا

يمكنك أن تطلب من المقترح تقديم اقتراحه مكتوبًا، إذا كان طويلًا، وكنت غير قادر على كتابته بدقه. وإذا تكررت هذه المشكلة، اسأل بين الاجتماعات إذا كان ثمة سياسة رسمية تُعنى بالاقتراحات التي تتجاوز عددًا [معينًا من الكلمات: ٨]

إذا وضعت مسودة لجدول الأعمال، يمكنك أن تكون مقدم هذا الاقتراح فضلًا عن كونك سكرتير الاجتماع. ويبدو ذلك رائعًا، فطالما تتحلى بالموضوعية، فليس ثمة مشكلة من تسجيل إجراءاتك

4

سجل الاقتراحات الأخرى المقدمة في الاجتماع. استمع جيدًا إلى جميع المناقشات، ولكن لا تسجل جميعها (إلا أن تصلك تعليمات خلافًا لذلك!) وعند تقديم اقتراح جديد، سجل المعلومات ذات الصلة. تذكر، يجب أن يشتمل كل اقتراح على محتوى الاقتراح واسم مقدم الاقتراح ونتيجة التصويت. تتطلب بعض الاقتراحات مثن قبل الانتقال إلى التصويت. فإذا قال أحدهم "أثني على الاقتراح" أو ما شابه، سجل اسم هذا الشخص بوصفه المثنى. إذا لم تكن على علم باسم مقدم الاقتراح أو تحتاج إلى تكرار الاقتراح، قاطع الاجتماع بأدب واسأل عما تريد. واعلم أن تسجيل المعلومات بدقة من الأهمية بمكان على نحو يسوغ لك مقاطعة الاجتماع في حالة تعديل أحد الاقتراحات، عدل محتوى الاقتراح في ملاحظاتك. فإذا كان هذا التعديل مثيرًا للجدل، فلا [حاجة إلى تسجيل هذا التعديل حال وقوعه]. ٩

5

استمع إلى التقارير واحصل على النسخ. عند قراءة أحد التقارير أو النشرات أو أي من الأمور المشابهة، سجل اسم التقرير وقارئه (أو اسم اللجنة الفرعية التي عملت على صياغته). في حالة إرفاق أحد المقترحات بالمحضر، يجب تسجيله كأى مقترح آخر من العملي الحصول على نسخة في نهاية الاجتماع. اكتب ملاحظة بشأن مطالبة قارئ الاقتراح أو رئيس الاجتماع (الرئيس) للحصول على نسخة منه بعد انتهاء الاجتماع. ثم أرفق نسخة من كل تقرير بالمحضر بعد كتابته. إذا كانت النسخ غير متوفرة، اكتب ملاحظة بشأن مكان الاحتفاظ بالمستند الأصلي. وقد تلجأ في هذه الحالة إلى السؤال عن هذه المعلومة بعد انتهاء الاجتماع. إذا قدم أحد الأعضاء اقتراحًا شفهيًا (بدلًا من قراءة الاقتراح من أحد المستندات)، اكتب ملخصًا موضوعيًا [وموجزًا عن التقرير. وليس عليك كتابة دقائق التفاصيل أو نقل حديث مقدم الاقتراح حرفيًا]. ١٠

6

سجل الإجراءات المتخذة. ويشمل ذلك التحقق من المهام المقيدة في الاجتماع الأخير، فضلا عن الإجراءات الجديدة. فإذا طلب من أحدهم كتابة أحد الخطابات؟ قيد اسمه والتعليمات المملاة عليه بناء على مدى رسمية الاجتماعات، قد تدرج الكثير من تلك الإجراءات تحت مظلة "الاقتراحات". وبالنسبة للاجتماعات الأقل رسمية، فإنك كذلك بحاجة إلى الانتباه للقرارات غير المنظمة جيداً. اكتب لمحة وجيزة عن الأساس المنطقي الذي عليه اتخذ القرار، حال توافره.

7

سجل جميع نقاط الأمر أو الحكم. وعند وجود أي اعتراض على أحد الإجراءات، سجل الاعتراض كاملاً، فضلا عن الحكم الذي أصدره رئيس مجلس الإدارة. أن النظام الداخلي للمؤسسة Robert's Rules of Order تأكد من وجود أي مراجع لكتاب قواعد التنظيم أو بروتوكول الشركة.

8

سجل ملخصات المناقشات إذا طلب منك ذلك. واعلم أن المحاضر -على النحو الرسمي- هي تسجيل ما تم فعله، لا ما قيل فحسب. [١١] ومع ذلك، ينبغي لك الوفاء بأي من المتطلبات الخاصة التي تحددها المؤسسة عند تسجيل المناقشة، تحلى بالموضوعية قدر الإمكان. و اكتب النقاط الملموسة لا الآراء، وقلل من استخدام [الصفات والظروف. واعلم أن هدفك هو كتابة مستند جاف جامديتسم بالممل!][١٢] لا تشر إلى الناس بأسمائهم في ملخص المناقشة. وهذا الأمر من الأهمية بمكان، لا سيما في المناقشات الحادة التي قد تتسبب في حدوث المشكلات.

9

الأعمال الختامية في نهاية الاجتماع. سجل توقيت إنهاء الاجتماع. ولا تنس الحصول على أي من نسخ التقارير أو تذكير أحدهم لإرسالها إليك.

اقرأ ملاحظتك بسرعة لتعرف إذا كان ثمة شيء ما مفقود أو يحتاج إلى توضيح. وإذا احتجت إلى طرح سؤال على شخص ما، افعل ذلك حالاً قبل أن يغادر الحضور.

جزء

3

تدوين محضر الاجتماع

1

ابدأ عملية التدوين في أقرب وقت ممكن. من الأفضل أن تبدأ تدوين المحاضر الرسمية على الفور بعد انتهاء الاجتماع، حيث يظل العقل ملماً بالأحداث. [١٣]

2

استخدم الحاسوب لكتابة ملاحظات الاجتماع. وقد تكون قد أجريت هذه المرحلة بالفعل إذا كنت تستخدم حاسوباً محمولاً في الاجتماع، وحينها عليك حفظ الملاحظات، وإنشاء مستند جديد للمحضر حتى يتسنى لك مقارنة الملاحظات بالمحضر.

3

نسق الملاحظات في فقرات مرتبة. يجب أن يكون كل اقتراح أو قرار أو نقطة نظام جديدة في فقرة مستقلة. [عند العمل على تنسيقها، تأكد من: ١٤]

استخدام قواعد الإملاء والنحو الصحيحة، واستخدام المدقق الإملائي حال الحاجة إليه.

استخدم الزمن نفسه من البداية إلى النهاية، فينبغي لك أن تستخدم الماضي أو الحاضر، ولكن لا تلجأ أبدًا إلى التحول بينهما في المستند نفسه.

التحلي بالموضوعية قدر الإمكان، فلا ينبغي لك إحكام رأيك على المحضر مطلقًا، ذلك أنك تعمل على كتابة سجل موضوعي ليستخدمه الجميع.

استخدم لغة دقيقة بسيطة. وينبغي استبدال اللغة الواضحة بأي لغة مبهمه غامضة. ويجب حذف الوصف المنمق تمامًا.

اكتب أي إجراءات متخذة بدلاً من كتابة المناقشات فحسب. وما لم تطلب منك تسجيل المناقشات، فعليك التركيز على ما "تم" لا ما "قيل" فحسب.

رقم الصفحات لسهولة الرجوع إليها.

4

وزع مسودة المحضر على الأعضاء. أرسل نسخة لكل عضو باستخدام معلومات الاتصال المدونة في ورقة التوقيعات. وإذا لم يكن لديك معلومات الاتصال الخاصة بهم، فينبغي لرئيس الاجتماع أن يكون قادرًا على الوصول إليها.

5

اعتمد محضر الاجتماع. قد يطلب منك قراءة المحضر على الحضور في الاجتماع التالي وتقديمه لاعتماده. [إذا اعتمد الاقتراح، ضع علامة تشير إلى قبول المحضر. ١٥]

في حالة تعديل المحضر قبل الموافقة عليه وقبوله، عليك إحداث تلك التغييرات في المستند والإشارة في نهاية المحضر بأنه تم تصحيحه، ولكن لا تعتمد إلى وصف التصحيحات بعينها.

إذا قُدم اقتراح لتصحيح المحضر بعد الموافقة عليه، اكتب نص الاقتراح في المحضر ذي الصلة واذكر إذا تم اعتماده أم لا.

جزء

4

استخدام نماذج محاضر الاجتماعات

1

زر موقع تجميع نماذج الاجتماعات. توفر هذه النماذج المعدة مسبقًا وقتك المبذول في تنظيم المحضر، كما تساعدك في تجنب الأخطاء.

2

اقض بعض الوقت في تصفح كل موقع. واستخدم وظائف البحث وتداول في الخيارات للوصول إلى أفضل النماذج بالنسبة لك.

إذا كنت بحاجة إلى نوع معين من النماذج، سواء أكان نموذجًا عامًا أو قياسيًّا، على سبيل المثال -تصفح هذه المواقع للوصول إلى احتياجاتك المعينة ونزلها بالنقر فوق زر "تنزيل" أو "استخدم النموذج". تأكد من حفظه في مكان يسهل الوصول إليه لتجنب فقدته فيما بعد.

3

أو برنامج Microsoft Word افتح الملف. بعد تنزيل الملف، فك ضغطه وافتحه باستخدام معالج الكتابة Microsoft للحصول على أفضل جودة وسهولة الاستخدام، استخدم النسخة الأخيرة من برنامج Excel. واعلم أن تحديث هذا البرنامج يبسط لك الأمور ويسمح لك باستخدام ما فيه من وظائف جديدة. Word.

4

أضف شعار الشركة وعلامة حقوق النشر في رأس الصفحة. احذف نموذج الشعار الآخر، لكن تأكد من قراءة شروط الاستخدام الخاصة بأي موقع تحصل منه على النموذج قبل استخدامه. واعلم أنه لا حاجة للدخول في أي مشكلات قانونية، أليس كذلك؟

5

غير العنوان. في جزء العنوان، ظلل الكلمات "اجتماع/مجموعة" واكتب العنوان الفعلي لمحضر اجتماعك

6

غير لون الخلفية (اختياري). حتى يبدو محضر الاجتماع أجمل وأكثر احترافية، اعمد إلى تغيير الألوان أو اختيار لون خلفية معد مسبقاً. والأمر في غاية البساطة: فقط انقر فوق علامة تبويب "مخطط الصفحة" ثم قسم "الألوان والخلفيات"، حيث يمكنك تخصيص شكل النموذج. كما يمكنك اختيار لون يتوافق ولون شعار الشركة.

7

خصص أقسام النموذج بالأسماء. عادة ما يكون هناك العديد من أسماء المجالات في النموذج، وقد يحتاج المرء إلى المزيد منها أو ما هو أقل، أو قد لا يجب أن يقسم المستند بهذا الشكل، ولكن عليك تخصيص أسماء الأقسام لتلائم احتياجات الاجتماع

8

احفظ النموذج على حاسوبك المحمول حتى يتسنى لك إحضاره إلى الاجتماع لبدء كتابة المحضر. إذا ، فستجد الأمور سهلة وسريعة، ولكن عليك أن تكون Microsoft Office استمريرت في استخدام برنامج قادراً على مواكبة الاجتماع مواكبة أكثر تنظيمًا ودقة مما سبق. وبدلاً من ذلك، يمكنك طباعة النموذج وكتابة ملاحظتك بخط يدك، ولكن تأكد من ترك فراغات مناسبة لتلائم المعلومات التي تحتاج إلى كتابتها

راجع النموذج. خالص تهانينا! لقد أنجزت نموذج محضر الاجتماع. وينبغي لك الآن أن تزيد إنتاجيتك ودقتك في الكتابة أضعافاً مضاعفة، ذلك لأنك لديك نموذجاً يرشدك وينظم لك الأفكار. وحال العمل على أي مشروع، ينبغي لك أن تقرأ تفاصيل النموذج قراءة سريعة لترى إن كان ثمة شيء مفقود أو غير واضح. وعند التأكد من ترتيب وتنظيم كل شيء، فإن النموذج جاهز الآن للاستخدام وأنت على أتم استعداد للاجتماعات التالية.

أفكار مفيدة

اكتب المحضر على الحاسوب فور الانتهاء من الاجتماع، فمن الأفضل فعل ذلك وما يزال عقلك ملماً بالأحداث. كما أنه من المهم أن يحصل كل مشارك على نسخة بنود العمل في أقرب فرصة بعد انتهاء الاجتماع.

اجلس بالقرب من رئيس الاجتماع، مما يتيح لك الاستماع إلى كل الشيء وطرح السؤال للتوضيح دون الحاجة إلى رفع صوتك.

اطلب من الناس كتابة اقتراحاتهم حتى لا تحتاج إلى تدوينها على الفور.

احتفظ بمحاضر الاجتماعات في مكان آمن.

لا تخش من المقاطعة أثناء الاجتماع واطلب من الحضور توضيح أي شيء في أي وقت.

اعلم أن المحاضر مهمة للغاية، لذلك يجرى حفظها حيث أنه يمكن الرجوع إليها لسنوات في المستقبل. فإذا كان الأمر قانونياً، على سبيل المثال، فإنه قد تتأثر به سمعة أحد الأشخاص.

خاصة فيما يتعلق بقسم Robert's Rules of Order اقرأ أجزاء معينة من كتاب قواعد التنظيم السكرتارية.

اكتب الأشياء كما تحدث، وإذا نوقش أمر ما مرتين، فلا تجمعهما سوياً.

التحذيرات

لا تكتب الكثير من التفاصيل في محضر الاجتماع، وحتى إذا طلب منك تسجيل المناقشات، فعليك بالتلخيص قدر الإمكان، وقيد نفسك بتسجيل النقاط الرئيسية التي أثارها الحضور وإلا ستصاب بالإرهاق وسيزدحم المحضر بالتفاصيل غير الضرورية.

لا يجب تسجيل المداخلات الشخصية من كاتب المحضر.

إذا كان جزء من الاجتماع يندرج تحت حق التحدث بين المحامي وموكله، "فلا يجوز" تسجيل هذا الجزء. وبدلاً من تسجيلها، اكتب "أخبر المستشار القانوني أن هذا النقاش يخضع لحق التحدث بين المحامي وموكله، [لذلك لم يسجل هذا النقاش]." [١٦]

إذا طلب منك تسجيل مناقشة سرية مثل تلك الجارية بين أحد المحامين وموكله، افعل ذلك في محضر "منفصل" واحفظ المحضر في مكان منفصل عن محاضر الاجتماعات العامة. واكتب على هذه المحاضر [أنها سرية وكذلك اكتب عليها بوضوح من له حق الاطلاع عليها]. [١٧]

كيفية إدارة الناس

يمكن تصنيف إدارة الناس كفن أكثر من كونها علمًا، فليست هناك معادلة سرية أو مجموعة قواعد تتبعها لتدبير الآخرين. تتطلب الإدارة (مثل أي فن آخر) أسلوبًا شخصيًا متميزًا والتزامًا حقيقيًا لتطوير ذلك الفن وإتقانه.

الخطوات

1

تخلص من كلمة "مدير" واطردها خارج ذهنك واستبدلها بكلمة "قائد". لا يحتاج القائد ألقابًا أو ترقيات، بل هو الشخص الملهم والمُحفز دون الاهتمام بألقاب أو منصب في الفريق.

2

حافظ على حسك الفكاهي. سيجعلك ذلك ودودًا أكثر وسيساعدك على تكوين وجهات نظر صحيحة ومتكاملة. لا تأخذ نفسك على محمل الجد بشكل زائد عن حده، وذلك لأن جميع البشر متساوون في نهاية المطاف.

3

تذكر أن الموظفين بشر. لا تعتبر الموظفين مواردًا أو أملاكًا على هيئة بشر، لأنهم أناس لهم عائلاتهم ومشاعرهم ومشاكلهم الخاصة. لن تتمكن أبدًا من فصل العمل عن الحياة اليومية والخاصة للموظفين. كن على دراية بأن لكل موظف حياته الشخصية، لذلك ابذل ما في وسعك لتنتفهم ذلك وكن حساسًا قدر الإمكان تجاه ذلك الأمر. عامل الجميع بمساواة بغض النظر عن مناصبهم. تذكر أن تبتسم كثيرًا وأن تتصرف بود وولطف.

4

تعرف على نقاط قوتك ونقاط ضعفك. تعرف على نقاط قوة فريقك ونقاط الضعف واسمح بتطوير تلك النقاط

5

ضع خطة واضحة للأمور التي تريد إنجازها. إذا فشلت في التخطيط فأنت تخطط لأن تفشل. التزم دائماً بأن تضع لنفسك ولفريق العمل أهدافاً طويلة المدى وأخرى قصيرة المدى

6

كن حاسماً. عندما تُسأل عن رأيك، فكر فيه بعناية وتركيز، ثم اعرضه بشكل مقنع. لا تماطل ولا تترثر بالكثير من الكلام غير المفيد. ضع موعداً نهائياً بالنسبة للقرارات الحاسمة واتخذ قرارك بحلول ذلك الموعد. إذا طرح أحدهم حجة مقنعة بالنسبة لك لتغير بها قرارك، اعترف بذلك وتبنّ الفكرة الجديدة بشكل نهائي

7

عبر عن توقعاتك. اكتب توقعاتك في مكان مرئي للجميع في أقرب وقت ممكن. اطلب تقييم ورأي الأشخاص الذين تقودهم واعرف ما يتوقعونه منك. عالج وناقش أي تناقضات بشكل واضح في الحال

8

كوّن فكرة واضحة في ذهنك عن الأمور التي يمكنك تغييرها والأمور التي لن تتمكن من تغييرها. تقبل ببساطة الأمور التي لن تتمكن من تغييرها مهما حاول، ولا تبذل أي مجهود أو طاقة فيها أيًا كانت ماهيتها، وفي المقابل ركز كل مجهوداتك على الأمور التي يمكنك تغييرها. توجد رغبة في سوق العمل للأشخاص الفاعلين أصحاب المهارة في اتخاذ القرارات العملية الذكية، كما أنهم في النهاية هم القادرون على تحقيق النجاح أكثر من غيرهم

9

تذكر أن المحفزات تختلف من شخص لآخر، وأن الموظفين سيقومون بكل ما في وسعهم في سبيل شيء ما حُفِزوا للقيام به. التأكيد من أن حوافز ودوافع هؤلاء الأفراد تلائم أهدافك واحدة من مهامك. على سبيل المثال، إذا كنت تعطي مكافأة مادية للأشخاص الذين ينتجون قطعاً أكثر، فلا تتفاجأ إذا وجدت أن الجودة بدأت في التراجع مقابل زيادة الكمية.

10

حافظ على ثقة الجميع في المؤسسة. يمتلك المدراء حق الدخول على معلومات وبيانات أكثر من بقية الموظفين، لذلك من المهم ألا تخون ثقة الشركة ومديرك وأقرانك وموظفيك. تأكد من أن الجميع يشعر تجاهك بالثقة وامنح الثقة لكل العاملين معك في نفس فريق العمل بدورك.

11

كن ثابتاً. يجب أن تكون أفعالك وردود أفعالك ثابتة وقوية. لن ترغب في أن تكون ذلك المدير الذي يتساءل الجميع عن حالته المزاجية قبل أن يقبلوا عليه ليخبروه بمشكلة ما.

12

تحلّ بالمرونة. المرونة بدورها أمرٌ بالغ الأهمية ولا تتعارض مع الثبات. تحلّ بالمرونة لتغيير وجهتك والقواعد المتبعة والمصادر والموارد لتظل في المنافسة.

13

ركز على الحل فقط وليس على المشكلة. يجذب الناس نحو الأفراد المائلين إلى العثور على الحلول.

14

وظف ببطء واطرد سريعاً. خذ وقتك في توظيف الأشخاص ذوي الكفاءة. أجر مقابلة مع العديد من الأشخاص وافحص خلفية كل شخص منهم بشكل شامل. مع ذلك، عند وجود شخص يتسبب في المشاكل أو شخص يفشل في تحقيق المطلوب منه، خذ الإجراءات اللازمة لتتخلص منه في أسرع وقت ممكن.

أفكار مفيدة

لا تخف من الفشل. ستكتشف في كل مرة تفشل فيها سواء أنت أو أحد العاملين معك طريقة لا تؤدي إلى النجاح، وهو ما يبدو للوهلة الأولى إخفاً لكنه في حقيقة الأمر يعني أنك تقترب أكثر من اكتشاف الطريقة الصحيحة التي ستحقق النجاح.

عالج المشاكل مباشرة بدلاً من أن تصبح ذلك المدير الذي يضع سياسات وطرق لحل مشكلات فردية. على سبيل المثال، إذا وجدت أن أحد أعضاء فريقك يرسل رسائل بريد إلكتروني شخصية أكثر من تلك الرسائل الخاصة بالعمل، لا تجعل ذلك يضطرك إلى وضع سياسة خاصة بالقسم بأكمله تمنع استخدام أجهزة الحاسوب الخاصة بالعمل في إرسال رسائل شخصية؛ حيث سينتج عن ذلك معاقبة جميع الأشخاص بسبب خطأ شخص واحد. بدلاً من ذلك، عالج المشكلة بشكل مباشر مع ذلك الشخص الذي يستغل امتيازاته تلك وأخبره بأنه يسيء استخدام تلك الميزة، وإذا لم يتوقف عن ذلك في الحال فسيتم اتخاذ موقف تأديبي تجاهه.

تذكر دائماً قواعد وضع الأهداف، وهي أن الأهداف يجب أن تكون: واضحة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وواقعية ومرتبطة بفترة زمنية محددة وأخلاقية وذات صلة بما تعملون عليه.

عندما تواجه شخصاً ما، ركز على تصرفاته فحسب. سيتصرف الطرف الآخر الذي تواجهه على أساس أن مواجهتك له وهجومك عليه هو هجوم شخصي. سيساعدك التركيز على التصرفات غير اللائقة على الحفاظ على احترافية وجدية المناقشة بينكما.

لا تخبر أي شخص أن شيء ما يستحيل تحقيقه. يمكن تحقيق أي شيء إذا توفر الوقت والموارد الكافية. أجب دائماً على النحو التالي: "يمكن تحقيق هذه الأمور ولكن ستتطلب في المقابل فترة طويلة للتحقيق وستكلفنا الكثير من الموارد".

تحذيرات

لا تخف من الاعتراف بخطئك. يقع الجميع في الأخطاء، وأنت بدورك ستقع في الخطأ في نهاية المطاف مثل الآخرين. لكن عندما تخطئ، اعترف بخطئك وتعلم منه. يعتبر الوقوع في الأخطاء أمراً مقبولاً، لكن تكرار نفس الخطأ هو الأمر غير المقبول.

تذكر أنك لن تستطيع التحكم في الأشخاص أو الأحداث. الشيء الوحيد الذي يمكنك التحكم فيه في حياتك هو تصرفاتك وأفعالك فقط؛ لذلك استغل تصرفاتك في تشجيع وإلهام الآخرين. لا تضيع وقتك محاولاً التحكم في الآخرين؛ فلن تتمكن من القيام بذلك.

لا يعني معرفتك بحياة الآخرين الشخصية أنه يجب عليك إقحام نفسك في تلك الحيات الخاصة. ركز على العمل بينما تضع في الاعتبار أن لكل شخص آخر حياته الشخصية التي يلتزم تجاهها. تجنب إعطاء النصائح الخاصة بمشاكل الحياة والعلاقات الشخصية للآخرين.

t.ly/MKes

كيفية إعداد جداول أعمال الاجتماعات

يكره الجميع الاجتماعات، أو هذا ما قد يقوله الأغلبية على سبيل التعميم، لكن حقيقة الأمر أننا فقط لا نحب الاجتماعات التي تهدر الوقت ويشوبها وسط الكثير من اللغط وعدم التنظيم، وبعد كل ذلك تنتهي بدون تحقيق أي غرض أو فائدة! هنا تتجلى أهمية ما يُسمى جدول الأعمال أو "الأجندة" التي تنظم سير الاجتماعات. قد تكون أنت - بمقتضى مهام وظيفتك - المسؤول عن إعداد هذا النوع من الملفات أو قد تجدها فكرة مناسبة لتسهيل إدارتك لاجتماع مهني مقبل، وهو ما يستدعي منك تجهيز سيناريو مسبق للكيفية التي يجب أن يسير ذلك الاجتماع وفقاً لها. بالطبع يحتاج الأمر لما هو أكثر من مجرد تحديد الموضوعات التي يجب مناقشتها في الاجتماع وتخصيص مدة زمنية لكل منها، وهو ما نستعرضه سوياً في الفقرات التالية من المقال. تذكر دائماً أن التخطيط الذكي والمسبق للاجتماعات، والالتزام كلياً بجدول الأعمال، هو الوسيلة الأمثلة لتحقيق الاستفادة القصوى من الاجتماع وتجنب إهدار وقتك الثمين أنت وزملائك في العمل.

1

وضع الخطة الأساسية

1

اطلب المعلومات من زملائك. سوف يشعر المشاركون في الاجتماع بالتفاعل أكثر إذا كان لهم حق إبداء القول فيما يخص إعداد جدول الأعمال، لذا اطلب من زملائك أو فريق العمل المسؤول عن إدارته أن يقترحوا عليك الموضوعات التي يجب نقاشها في الاجتماعات المقبلة، واحرص كل الحرص على الاستفادة [من تلك المقترحات في أثناء عملك على إعداد جدول الأعمال. ١]

يمكنك مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني أو زيارتهم فرداً لفرد من أجل الاستماع لتلك المقترحات

تأكد من إعلان تلقيك للمقترحات قبل موعد الاجتماع بمدة 6-7 أيام على أقل تقدير حتى يجد أعضاء الفريق الفرصة للتفكير في الأمر وتقديم مقترحات مفيدة، ولكي تجد بدورك الفترة الكافية لجمع هذه المقترحات وتقييمها وتحديد ما يمكن إدراجه بالفعل لجدول أعمال الاجتماع. تحتاج بدورك إلى الانتهاء من تجهيز جدول الأعمال قبل يوم الاجتماع بـ 3-4 أيام على أقل تقدير.

2

حدد الهدف/ الأهداف الرئيسية من الاجتماع. يجب أن يكون لكل اجتماع غرض واضح ومحدد، كأن ينتهي باتخاذ قرار في قضية معينة أو وضع خطط مستقبلية للمشروعات أو لمشاركة المعلومات أو إعداد تقارير المتابعة والتقدم... وغير ذلك من الأهداف المهنية المختلفة بحسب سياق العمل وطبيعة الاجتماع. بالتأكيد أنه [يوجد غرض وهدف من وراء الاجتماع الذي تخطط لتنفيذه، وإلا من الأفضل إذاً ألا يتم عقد الاجتماع]. [٢]

يمكن أن يكون للاجتماع أكثر من هدف. على سبيل المثال: يمكن مشاركة المعلومات بين أعضاء فريق العمل والأقسام المختلفة داخل المؤسسة ومتابعة تقدم العمل على المشروعات، وكل ذلك من أجل اتخاذ قرارات ووضع خطط مستقبلية.

3

ركز على القضايا التي تحتاج للحل بين أكثر من فردين. يحضر الاجتماع ممثلون من الأقسام المختلفة وعدد كبير من فريق العمل، إن لم يكن الفريق كله، لذا وفقاً لذلك، لا حاجة لإهدار وقت الجميع للحديث عن أمور فرعية يمكن حلها من خلال اجتماعات مُصغرة ثنائية أو ثلاثية، أو من خلال أن تجلس وجهًا لوجه مع الفرد المسؤول. استبعد هذا النوع من المشكلات واستغل الوقت الثمين في الاجتماع من أجل مناقشة الموضوعات [التي تحتاج إلى مساهمة كل الحضور بتعليقاتهم وآرائهم حولها]. [٣]

إذا كنت بحاجة مثلاً للجلوس مع مسؤول شبكات التواصل الاجتماعي من أجل مناقشة بعض المشكلات في أسلوب الدعاية والتواصل مع عملاء الشركة عبر الإنترنت، خطط للجلوس معه في اجتماع بشكل منفرد. ومناقشة كل الجوانب المتعلقة بهذه القضية.

استهلاك مدة الاجتماع في مناقشة قضايا مهمة لبعض الأفراد فقط من الحضور دوناً عن البقية يتسبب في شعور الآخرين بأنهم يهدرون وقتهم بلا طائل. يجب احترام مسؤوليات الحاضرين ووقتهم وأن يُستغل وقت الاجتماع في مناقشة ما يستدعي حضور وتعليقات الجميع، على أن تُوجَل أي نقاشات فرعية إلى وقت لاحق. وفي اجتماعات مُصغرة

4

قل عدد الموضوعات المدرجة في أجندة الاجتماعات واحتفظ فقط بأهم الموضوعات التي تريد مناقشتها. ربما أنه لا يوجد اجتماع في العالم يكفي لمناقشة كل ما يجب مناقشته، لذا يقضي فقه الأولويات أن تستغل الاجتماع في مناقشة القضايا الأهم ثم المهم ثم الأقل أهمية. اجعل كل تركيزك منصباً على الخروج بقرارات [في القضايا الأبرز التي لا تحتمل التأجيل]. [٤]

على سبيل المثال: قد تكون بحاجة لمناقشة "مواعيد تسليم المشروعات" و"تقييم تقارير سير العمل" و"إجراء جلسة عصف ذهني للمشاريع المستقبلية"، لكنك وفقاً للالتزامات فريق العمل وطبيعة وقت انعقاد الاجتماع، قد تجد أنه من الأفضل تأجيل جلسات العصف الذهني لوقت لاحق

يمكنك في وقت لاحق إجراء بعض الاجتماعات المُصغرة والمكثفة من أجل الانتهاء من الموضوعات التي اضطررت لاستبعادها من جدول أعمال الاجتماع الرئيسي

5

ضع الموضوعات المهمة في بداية الاجتماع. لا يكفي تحديد أولوية ما يجب مناقشته وما يمكن تأجيله فقط، بل تحتاج كذلك لتحديد أولوية الموضوعات التي تحتاج للمناقشة. من المقترح دائماً أن تُقدم الموضوعات بالغة الأهمية وتضعها في أول جدول الأعمال لكي يتم مناقشتها وكل فريق العمل في أقصى تركيزهم وطاقاتهم في بداية الاجتماع، وكذلك لكي يتم اتخاذ قرارات بها بشكل واضح وتحصل على حقها الكامل من وقت الاجتماع

يقترح مثلاً أن تأتي عمليات اتخاذ القرار في المقام الأول وبشكل مسبق لموضوعات متابعة سير العمل (طالما لم تكن بحاجة لمتابعة سير العمل والاطلاع على التقارير المتعلقة من أجل عملية اتخاذ القرارات نفسها)

قد يحدث ما يفرض إنهاء الاجتماع في وقت مبكر عن موعد انتهائه المفترض أو قد يغادر بعض الحضور لسبب أو آخر. وقتها تكون قد ضمننت أنك انتهيت من مناقشة الموضوعات الأهم وغير القابلة للتأجيل

6

حدد مدة زمنية لكل عنصر من عناصر جدول الاجتماع. لا يمكنك أن تعرف أبداً المدة الزمنية التي يستغرقها كل نقاش من نقاشات الاجتماع، لكن ذلك لا يمنع أهمية وجود توقع مسبق. ضع في اعتبارك مدة الاجتماع

الكلي وعدد الموضوعات التي يجب مناقشتها، ووفقاً لذلك احرص على تخصيص المدة الزمنية الكافية لكل [موضوع مع ترك مساحة زمنية أطول للموضوعات الأهم]. ٥

على سبيل المثال: يمكنك تخصيص 30 دقيقة من أجل قراءة تقارير المتابعة و10 دقائق للنقاشات و10 دقائق للتصويت على المواعيد النهائية الجديدة.

يمكنك الاسترشاد بالمدد الزمنية المخصصة للحفاظ على سير الاجتماع وعدم إهدار الوقت، وهو ما يضمن لك الانتقال من موضوع لآخر في الوقت الزمني المحدد، وبالتالي المضي قدماً في مناقشة كل عناصر جدول الأعمال. يلعب الوقت المتاح (مدة الاجتماع) والوقت المخصص (مدة مناقشة كل موضوع) دوراً بالغ الأهمية، وقد يوضح لك منذ البداية ما إذا كان من الممكن تغطية كل محتويات جدول الأعمال أم يجب استبعاد بعضها لصالح موضوعات ذات أولوية أهم.

ضع في اعتبارك عدد الحاضرين للاجتماع وأنت تحدد المدة الزمنية لكل بند من بنود جدول الاجتماع. مثلاً إذا كان عدد الحضور 15 فرد، ومنحت كل موضوع 15 دقيقة، فمعنى ذلك أن كل شخص سوف يتحدث لمدة أقل من دقيقة حول كل موضوع! وحتى إذا لم يكن الجميع يتحدثون حول كل موضوع، تظل مدة زمنية ضيقة للغاية ولا تتيح للحاضرين المشاركة والتفاعل. وفقاً لما سبق، من البديهي توقع أن تستغرق [الاجتماعات الأكثر حضوراً وقتاً زمنياً أطول]. ٦

طريقة

2

وضع جدول الأعمال

1

ابدأ بوضع عنوان لجدول الأعمال أو الاجتماع. يفترض أن يتعرف القارئ من خلال هذا العنوان على أنه بصدد قراءة أجندة لجدول أعمال واحدة من الاجتماعات وأن يعرف كذلك موضوع هذا الاجتماع. اختر عنوانك المناسب لمحتوى وطبيعة هذا الاجتماع، على أن تكتبه بخط كبير في منتصف أعلى صفحة فارغة بيضاء قبل المضي قدماً في كتابة مستند جدول الأعمال. تأكد من اختيار عنوان بسيط وواضح ومباشر.

على سبيل المثال: يمكن أن يكون عنوان جدول الأعمال: "جدول أعمال اجتماع شهر يوليو: مناقشة أفكار". "المشاريع الجديدة" أو "جدول أعمال أغسطس 2019: تحديث المواعيد النهائية لتسليم المشروعات

واضح واحترافي، بلا أي إفراط في الزخرفة أو (Font) "اكتب ذلك العنوان بخط كتابة إلكتروني "فونت Times) "استخدام خطوط التصميمات المبالغ فيها. يمكنك الاعتماد على أي من خطي "تايمز نيو رومان (Calibri" أو "كاليبيري (New Roman).

2

خصص فترة زمنية في بداية الاجتماع للتحية والترحيب بحضور الاجتماع. سوف يستغرق هذا الأمر مساحة من الوقت، فمن الطبيعي الترحيب بالحاضرين والتعريف بهم -في حالة انضمام أفراد جدد للاجتماع- وغير ذلك، ولا يمكن أن تدخل مباشرة في صلب النقاشات من أول لحظة في الاجتماع. تستغل فترة الترحيب كذلك في الحديث عن جدول الأعمال، سواء تحدثت أنت أو أي من مشرفي الاجتماع الآخرين، ويتم خلال ذلك ذكر [عناوين الموضوعات التي يجب تغطيتها والحديث حولها في أثناء الاجتماع. ٧]

استغل فترة التحية والترحيب كذلك في كسر الحواجز بينك وبين الحاضرين وبينهم وبين بعضهم البعض، خاصة في حالة لم تكن تجمع معرفة مسبقة قوية بين كل الحاضرين. تحدث بشكل ودي أو اذكر مزحة بسيطة أو اقترح تناول كوب من القهوة وحدوث التعريف بين الأفراد الجدد والقدامى، قبل أن يبدأ الالتزام التام بجدول الأعمال.

في جداول أعمال الاجتماعات الكبرى (لنقل مثلًا المؤتمرات)، يجب تخصيص فترة كبيرة من الوقت للترحيب والتحية والحديث عن جدول الأعمال وتقديم الحاضرين لبعضهم البعض. في المقابل، وفي الاجتماعات المُصغرة في الشركات أو المؤسسات ونحو ذلك، قد لا يستغرق الترحيب أكثر من دقيقتين أو ثلاث.

يمكنك ترك مساحة من الوقت في مقدمة مستند جدول الأعمال في حالة حدوث أي طارئٍ يستدعي إجراء تغيير في أجنده الاجتماع.

3

فكر في صياغة عناصر جدول الأعمال على هيئة أسئلة من أجل استثارة أعضاء فريق العمل للمشاركة. تتسبب العناوين والتسميات غير الواضحة لبنود جدول الأعمال في حيرة فريق العمل وعدم فهم ما تقصد.

الحديث حوله تحديداً، لهذا من الأفضل اختيار صيغة واضحة، وربما بلاغية على هيئة سؤال، ليفهم فريق العمل ما يجب عليهم الإجابة عنه بوضوح من خلال مناقشة هذا البند، والتفكير استباقياً في مشاركات فعالة [وإجابات. ٨]

على سبيل المثال: بدلاً من كتابة "الموعد النهائي لتسليم المشروع"، فكر في كتابة: "هل يمكن تقديم الموعد النهائي لتسليم المشروع للإيفاء بالطلب المتزايد على المؤسسة؟"
يمكن حسب الحاجة كتابة وصف مختصر أسفل السؤال

4

اكتب المدة الزمنية المتوقعة بجوار كل بند من بنود جدول الأعمال. لا تحتاج بالضرورة لكتابة ذلك في مستند جدول الأعمال، إلا أنه يساعد المشاركين في الاجتماع على الاستعداد ومعرفة المدة المستغرقة في مناقشة ذلك البند وغيره من البنود، وهو ما يضمن لك تهيئة مشاركاتهم في النقاش وفقاً لتلك المدة أو طلب زيادة أو [اختصار المدة على حسب الحاجة. ٩]

توضح المدة المخصصة لكل موضوع مدى أهميته، وبالتالي إما استفادة المشاركين في استعراض كل تفاصيل البند إذا خصصت له مدة طويلة، أو في المقابل اختصار مشاركاتهم وفقاً للفترة الزمنية الضئيلة المخصصة لذلك البند

5

ضع تصورًا للحديث حول كل بند في قائمة جدول الأعمال. يفترض بهذا التصور أن يحدد الكيفية والمدة الزمنية التي سيتم من خلالها مناقشة كل بند مُدرج في أجندة الاجتماع. يفكر كل شخص بشكل مختلف عن الآخرين، لذا مع كل بند سوف يكون لكل فرد من فريق العمل تصوره الخاص في طريقة نظره للأمر، ولكل مُشارك أدلته واستنتاجاته، وللآخرين تكون تلك الأدلة استنتاجات وتلك الاستنتاجات أدلة، وهنا يحدث الارتباك والخلافات والسير في دوائر مفرغة في الاجتماعات. للتغلب على ذلك، يجب أن يكون لمدير الاجتماع تصور مسبق حول طريقة النقاش والانتقال السلس، ليس فقط بين البنود، ولكن في البنود الفرعية

لكل بند بما يضمن المضي قدماً وبقاء كل المشاركين على نفس الموجة. هل تبحث عن توضيح أكثر؟ تابع [المثالي فيما يلي:] ١٠

لنقل أن أحد بنود جدول الأعمال "هل يمكن تقديم مواعيد التسليم النهائية من أجل تلبية عروض عمل أخرى؟". وفقاً لذلك، يمكن أن يكون التصور الزمني لعملية مناقشة هذا البند كما يلي: "10 دقائق لمناقشة سير العمل الحالي. 15 دقيقة للحديث حول متطلبات زيادة الإنتاجية. 10 دقائق للحديث عن مميزات وعيوب تقديم موعد التسليم. 5 دقائق للتصويت حول الموافقة أو رفض الفكرة." وفقاً لذلك، أنت لم تحدد فقط 40 دقيقة لمناقشة هذا البند، لكنك أيضاً تعرف بالتحديد ما الذي يجب أن يحدث خلال تلك الأربعين دقيقة لتخرج بنتائج فعّالة من عملية النقاش خلال الاجتماع

6

خصص شخصاً للإشراف على كل قسم من أقسام الاجتماع. يمكن أن يتم توزيع مهام إدارة الاجتماع على أكثر من فرد، وهو ما يجب ألا يحدث بشكل مفاجئ للمشرف المنتظر، بل يجب أن تتحدث إليه مسبقاً وتُطلعته على الموضوعات التي سوف يكون مسؤولاً عن مناقشتها وتستمع إلى تعليقاته واقتراحاته والاستفادة منها في إعداد جدول الأعمال. يمكنك كذلك أن تكتب بوضوح في جدول الأعمال أسماء المشرفين على مختلف أقسام الاجتماع. [١١]

في حالة وجود شخص واحد مُشرف على الاجتماع، سواء أنت أو مدير الشركة أو مجلس الإدارة، يمكنك كتابة ذلك في أعلى مستند جدول الأعمال

7

خصص وقتاً في جدول الأعمال من أجل ضيوف الاجتماع. يحدث في المؤتمرات الكبرى أو في الاجتماعات المُصغرة في المؤسسات والشركات على حد سواء أن يحضر أحد الضيوف المميزين من أجل التعليق حول أحد الموضوعات الهامة، لذا من الضروري أن تخصص جزءاً من وقت الاجتماع من أجل هذا النوع من المساهمات. يمكنك تخصيص بند واحد في جدول الأعمال من أجل حديث كل ضيف من الضيوف، حتى في حالة رغب هذا الضيف في الحديث حول أكثر من موضوع، وبهذه الطريقة، يترك للضيف حرية تنظيم موضوعات حديثه وفقاً لرؤيته الخاصة

يُتّرح دائماً أن تبادر بالتواصل مع الضيف ومعرفة المدة الزمنية الكافية لتغطية جوانب حديثه خلال الاجتماع، وهو ما يجعلك على أهبة الاستعداد ويساعدك على تنظيم الإطار الزمني للاجتماع بكفاءة أفضل. ويُجنبك الصدمات وسوء التنظيم أثناء الاجتماع بسبب استغراق أحد الضيوف لوقت أطول من المتوقع.

8

اترك مساحة في الاجتماع لتناول الموضوعات الأخرى. يُدرج بند "موضوعات أخرى" في نهاية أجندة الاجتماعات، وخلال تبادر بطرح السؤال على المشاركين حول ما إذا كان لدى أي منهم رغبة في مناقشة موضوع إضافي آخر أو الاستفسار حول أمر معين قبل إنهاء الاجتماع. يجب ألا يرحل أي من الحضور وبدخله شيء لم يحصل على مساحته من النقاش، فربما تفتح هذه المبادرة بالنقاش في واحدة من أهم القضايا التي تخص سير العمل والغائبة عن نظر الإدارة، كما أنها فرصة كذلك في حالة احتاج أحد أفراد فريق العمل لاستيضاح نقطة معينة أو واحدة من الموضوعات التي تم مناقشتها خلال الاجتماع ولم تختتم في ذهنه على [النحو الملائم بعد. ١٢]

تتأكد من خلال إدراج بند "الموضوعات الإضافية" في جدول الأعمال من ثقة المشاركين في الاجتماع أنهم لديهم فرصة للمشاركة الفعالة في الاجتماع وحق اقتراح واحدة من الموضوعات الهامة التي يحتاجون للحديث عنها ولم يتم إدراجها في جدول الأعمال لسبب أو آخر.

يمكنك كذلك إدراج بند مخصص لطرح الأسئلة وتلقي الإجابات بين أفراد فريق العمل.

طريقة

3

الانتهاء من جدول الأعمال

1

اكتب المعلومات التفصيلية الخاصة بالاجتماع في مستند جدول الأعمال. يجب أن تحتوي "أجندة الاجتماع" على التاريخ والوقت والمكان المنتظر أن يُقام به الاجتماع. يمكنك كذلك إضافة أسماء حضور الاجتماع،

وهو ما يُطلع كل الحاضرين بشكل مسبق حول بقية الحضور ومن يمكنهم التواصل معهم من أجل التجهيز [للمناقشات في الاجتماع. ١٣]

يمكنك كذلك كتابة أسماء الأفراد المفترض حضورهم لكنهم لن يقدرُوا على ذلك لسبب أو آخر. اكتب بشكل مسبق في مستند جدول الأعمال أن هؤلاء الأفراد لن يقدرُوا على الحضور

أدرج خريطة أو رسمة توضيحية تُسهل على المدعوين للاجتماع الوصول إلى مكان إقامة الاجتماع

2

استعد جيدًا لإقامة الاجتماع من خلال الإشارة إلى الأعمال التحضيرية المطلوبة. لا يتم الاجتماع فقط بين لحظة بدايته ونهايته، لكنه قد يتطلب عمل تحضيرى كثير، سواء منك كمدير أو مشرف على إقامة هذا الاجتماع، أو من قائمة المدعوين المنتظر حضورهم للاجتماع. قد يحتاج زملائك في العمل مثلًا لإتمام عمليات بحث أو تجهيز تقارير لعرضها على الحضور، وعلى أقل تقدير قد يكونون بحاجة لتجهيز أفكار [وحلول للمشكلات المنتظر مناقشتها في الاجتماع. ١٤]

خصص لقسم "الأعمال التحضيرية" مساحة في نهاية مستند جدول الأعمال، واحرص على كتابة محتواها بخط عريض أو مميز يضمن أن يراها بوضوح كل المشاركين في الاجتماع، وبالتالي معرفتهم لما يجب تحضيره قبل حضور الاجتماع

3

راجع مستند جدول الأعمال جيدًا قبل البدء في توزيعه. يجب ألا يحتوي هذا المستند على أي أخطاء، سواء إملائية أو لغوية، أو أخطاء تتعلق بالمحتوى نفسه. بعد كل الفقرات السابقة، لا حاجة الآن لشرح المزيد حول أهمية هذا المستند ودوره في نجاح الاجتماع المنتظر، لكن يجب أن تضع نصب عينك اعتماد كل الحاضرين على جدول الأعمال في التجهيز للاجتماع وأثناء إقامته، لذا من الضروري أن يصل إليهم مُراجعاً ودقيقاً لأقصى درجة ممكنة، وإلا قد تضرب بنفسك مهنية واحترافية إقامة الاجتماع في مقتل. أظهر الاحترام لنفسك وللعمل وللحضور من خلال الاستغراق في مراجعة كل صغيرة وكبيرة في مستند جدول الأعمال قبل طباعته

وتوزيعه أو إرساله للمشاركين عبر البريد الإلكتروني. راجع المحتوى وتأكد أنه دقيق وكامل ويحتوي على كل شيء تريد وضعه في المستند، واحرص كذلك على مراجعة المستند إملائياً ولغوياً

4

أرسل مستند جدول الأعمال إلى قائمة الحضور قبل 3-4 أيام من موعد الاجتماع. يستفيد الحضور من الاطلاع المسبق على جدول الأعمال الخاص بالاجتماع المنتظر، ويضمن استعدادهم جيداً لمناقشة الموضوعات والقضايا المطلوبة. على الجانب الآخر، يجب ألا ترسل إليهم جدول الأعمال قبلها بفترة طويلة للغاية من الوقت، لكيلا يضيع وسط زحام ضغط العمل والمسؤوليات المختلفة، لذا قد يكون الأفضل هو [إرسال هذا المستند قبل الاجتماع بثلاثة أو أربعة أيام على أقصى تقدير. [١٥]

تحديد المدة الزمنية أمر نسبي، فمثلاً في الاجتماعات الضخمة والمؤتمرات قد تكون مُلزمًا بإرسال جدول الأعمال قبلها بعدة شهور

أفكار مفيدة

استفد من استخدام قوالب جداول الأعمال المُعدة مُسبقًا والمتاحة للاستخدام على غالبية مُحررات/ برمجيات تحرير النصوص، مثل: "مايكروسوفت أوفيس" أو "بيدجيز" (على أجهزة الماك) وغيرهما. سوف تجد على تلك البرمجيات قوالب مُعدة مسبقًا لمختلف الخيارات الشخصية والمهنية، ومن بين ذلك أجنداث وجداول أعمال الاجتماعات، والتي تسهل عليك عملية إعداد وتنسيق مستند جدول الأعمال وتختصر عليك الوقت، كما تضمن لك أيضًا الشكل الاحترافي النهائي للمستند

في حالة وجود مستند افتراضي لتنسيق جداول الأعمال في شركتك أو المؤسسة التي تعمل بها، يجب الالتزام بهذا القالب في إعداد كل جداول الأعمال الخاصة بالاجتماعات

الترم بجدول الأعمال، سواء فيما يتعلق بالموضوعات أو الإطار الزمني، لكن تحلّ كذلك ببعض المرونة. اترك المساحة للجميع للإدلاء بآرائهم وامنح كل موضوع مساحته من الوقت وفق ما تقتضيه الأولوية والأهمية، وفي نفس الوقت أبق عينك منبهة إلى ساعتك، وكلما وجدت الفرصة سانحة لذلك، انتقل بتأدب إلى البند التالي من جدول الأعمال معتذرًا للحضور أن "هذا الموضوع استغرق ما يكفي من الوقت، ويجب الانتقال إلى الموضوع التالي لكي ننجح في مناقشة كل القضايا الهامة قبل انقضاء الوقت

كيفية إدارة الصراع

الصراع هو أمر لا مفر منه ويحدث في كل علاقة، بالإضافة إلى الصراع الداخلي مع أنفسنا. بشكل عام، مؤشرات الصراع هي فرصة للتغيير والنمو، وتطوير التفاهم والتواصل بشكل أفضل، سواء كان ذلك مع نفسك أو مع الآخرين. [١] على الرغم من أن إدارة الصراعات ليست بالأمر السهل، من المهم أن تعمل على تسهيل عملية إجراء المناقشة والتوصل إلى حل، لأن الصراعات في النهاية جزء لا يمكن فصله عن حياتنا اليومية.

1

إدارة الصراع بين الأشخاص

1

حدد المشكلة. حل الصراع لمساعدتك في التعرف على القضية الأساسية أو القضايا الأساسية. [٢] تبدو بعض الصراعات معقدة للغاية ويمكن تصور أنها شبكة من القضايا المختلفة مع كثير من التقلبات والمنعطفات. بيد أن التفكير ملياً في الوضع يساعدك على إيجاد قضية مركزية أو قضيتين في لب الصراع، وبالتالي القدرة على تركيز موقفك والتعبير بشكل أفضل عن مخاوفك.

بعض الأسئلة المفيدة التي يمكنك التفكير بها هي: ما الحدث أو اللحظة التي أثارت الصراع؟ ما الذي لم تحصل عليه وأنت تريده؟ ما الذي تخشى فقدانه؟ هل إحباطك وغضبك ملائمين ومناسبين للموقف أم أنك [تبالغ قليلاً؟] ٣

اصنع قائمة بالقضايا المعروفة بالنسبة لك من خلال فترة التفكير، ثم دون ملاحظة حول القضايا التي تتداخل وتترابط. إذا كنت غير قادر على تحديد الموضوع الرئيسي فوراً، سيساعدك اكتشاف مواطن التداخل على الوصول إليه بسرعة إلى حد ما.

نصيحة الخبراء

ركز على المشكلة وليس على الشخص الآخر. يقول جين لينيتسكي، مؤسس شركة ناشئة ومهندس برمجيات: "عندما يكون لديّ موظفون في خلاف مع بعضهم، فإنني أحثهم على الكتابة على سبورة الأشياء التي يتفقون عليها ويختلفون فيها بشأن المشكلة. من المهم أن يعبروا عن هذه الأشياء فيما يتعلق بالمشكلة نفسها، وليس "التفاعل مع آراء أو منهجيات بعضهم البعض".

2

حدد الأطراف الأساسية. من المهم أيضًا أن تتأكد من معرفتك للأفراد الأساسيين في هذا الصراع. اسأل نفسك حول الشخص الغاضب منه، وإذا ما كنت تصب مشاعرك على هذا الشخص أو في مكان آخر؟ معرفة من تخاطب هو أمر مهم، وإن لم يكن أكثر أهمية فهو على أقل تقدير مماثل لمعرفة ما تنفوه به، لكي تدير الصراع بفعالية.

افصل الشخص عن المشكلة. انظر للمشكلة باعتبارها سلوك محدد أو مجموعة من الظروف بدلًا من لصقها لشخصية فرد ما. تجعل هذه الطريقة المشكلة أكثر قابلية للإدارة ويمكن إنقاذ علاقتك مع هذا الشخص، خلافًا [إذا كنت قد اتخذت موقفًا شخصيًا أو قررت أنك لن تحبه بعد الآن]. ٤

3

أفصح عن مخاوفك. دع الشخص الآخر يعرف ما تشعر به وما هي المشكلة تحديدًا وتأثيرها عليك. يساعد ذلك في جعل المحادثة حول احتياجاتك ومشاعرك، بدلًا من الهجوم على الشخص الآخر وسلوكه. ٥

استخدم العبارات التي تقوم على ضمير المتكلم "أنا" للمساعدة في ذلك، مثل: "أنا أشعر.."، و"أنا أفكر.."، عندما قمت أنت (وصف موضوعي للمشكلة)، شعرت...، أو "أفضل أن (ما تريد من الشخص الآخر القيام به في المستقبل لمنع المشكلة)...". يمكنك أن تقول: "أشعر أننا لم نقض وقتًا كافيًا مع بعضنا البعض"، والتي تكون أكثر فعالية من جملة "أنت تهملني دائمًا". ٦

استخدم لغة محايدة. في كثير من الأحيان، عندما يندمج الأفراد في الصراع، يستخدمون لغة تحريضية، بما في ذلك الألفاظ البذيئة والتنازب بالألقاب والتهكم. هذه اللغة ترفع حدة الصراع فقط وغالبًا ما تُبعد المحادثة كليًا عن القضايا الأساسية المطروحة. حاول استخدام لغة محايدة أو أكثر موضوعية، والتي تشير إلى موقفك للمساعدة في جعل المحادثة أقل حدة عاطفيًا.

كن محددًا. ضع سيناريوهين أو ثلاثة محددين لتوضيح ما تعنيه لمساعدة الشخص على استيعاب وجهة نظرك. على سبيل المثال، إذا شعرت بالتجاهل من صديق، ضع حالة سيناريو محدد للتعبير عن ذلك، مثل "شعرت بالإحباط بالفعل عندما غادرت حفلة عيد ميلادي مبكرًا لتلتقي بأصدقائك الآخرين بدلًا من قضاء المزيد من الوقت معي".

4

كن مستمعًا فعالًا. الاستماع الفعّال هو واحد من أقوى الأدوات التي يمكن إتقانها. إنه مناسب للحياة اليومية ويعزز من التواصل الإيجابي والمتفتح الذي لا يهدد أحدًا. الهدف الوحيد من الاستماع بعناية هو أن تضمن [فهمك]. فيما يلي بعض النصائح حول كيفية أن تكون مستمعًا جيدًا: [٧]

ركز على الشخص الآخر. ضع جانبًا أي تحيزات ذاتية، وضع في نيتك أن ما يقوله الشخص الآخر مهم لك. تحصل على معلومات مهمة من خلال الاستماع تساعدك على إيجاد حل للصراع.

(حافظ على حزمك (لكن لا داعٍ للاتصال العيني العدواني

تجنب لغة الجسد التي تشير إلى الحكم أو الغضب، مثل: حركة العين المبالغ فيها أو تربيع يديك بإحكام أو الجلوس واضعًا قدمًا على قدم أو تكلف الإبتسامة. أنت هنا لجمع المعلومات وليس للحكم، وتريد أن تجعل الشخص الآخر يثق فيك.

امنح الشخص الآخر المساحة المناسبة والوقت الملائم للحديث. حاول تجنب مقاطعته لتفصح عن رأيك، وبدلًا من ذلك وفر تعليقاتك وأسئلتك بعد انتهائه من طرح وجهة نظره.

شجع الطرف الآخر بتعليقات بسيطة مؤكدة أو إيماءات. على سبيل المثال، حرك رأسك قليلاً أو قل: "يمكنني استيعاب مدى إزعاج ذلك". قل: "ممم" وهذه الأصوات الشبيهة لجعل الطرف الآخر يعرف أنك معه لحظة بلحظة. تظهر هذه التعليقات والإيماءات التفاهم وتشجع استمرار المحادثة.

أظهر التعاطف. أظهر الاستيعاب لموقف الشخص الآخر. يعرب هذا أيضًا عن الاهتمام بالإضافة إلى الفهم [العام أن كليكما بشر وليس إنسان آلي]. [٨]

انتبه إلى إشارات الجسد. تعلم كيفية قراءة لغة الجسد وتفسير الإشارات غير المنطوقة للآخرين، بما في ذلك كيفية جلوسهم ونبرة صوتهم وتعابير الوجه. لغة جسد الآخرين معبرة مثلها مثل الكلمات، إن لم تكن أشد [وطأة منها]. ٩]

5

فكر وتأمل الأحداث والمواقف. في كثير من الأحيان ينبع الصراع من شعور أحد الأطراف أنه لا يُسمع له أو لا يتم فهمه. يعني هذا أن بعض الصراعات يمكن إدارتها ببساطة من خلال إثبات أنك قد سمعت ما يقوله الشخص الآخر. خذ بعضًا من الوقت خلال المحادثة لتعكس للشخص الآخر أنك مُلم بما قاله. يساعدك ذلك [على توضيح مدى فهمك وتنقل للشخص الآخر شعور أنك بالفعل قد استمعت إليه واستوعبت ما قاله]. ١٠]

على سبيل المثال، إذا عانيت من صراع مع زميلك في العمل، وبعد الاستماع لحديثه، أوجز مخاوفه واعكسها له عن طريق قول: "إذا فهمت ما قلته بشكل صحيح، فأنت تشعر أنه تم تجاهلك في المشروع الجديد وكنت ترغب في أن تكون جزءًا من لجنة التخطيط..." ثم انتظر رد فعل الشخص الآخر للتأكيد أو التصحيح.

6

اعملا معًا لحل المشكلة. التعاون وسيلة مثالية لحل الصراع، وهو ما لن يتحقق إلا إذا توقف كلا الطرفين عن إلقاء اللوم على الطرف الآخر وأن يعمل الطرفان على احتواء المشكلة. أجر اتفاقًا ملزمًا مع الطرف الآخر على العمل معًا لحل الصراع المطروح بفعالية. [١١] يوجد عدد من التقنيات التي تساعد على التوصل إلى اتفاقية أو حل

تجاوز عن المواقف الماضية. "الموقف" هو النتيجة المترتبة من الصراع والذي عادة ما يكون غير قابل للتفاوض ويؤدي إلى طريق مسدود. قد يكون موقفك هو "أريد زميل حجرة جديد" أو "أنا أرفض العمل مع [هذا الشخص بعد الآن]". لحل الصراع بشكل معقول، يجب على كل شخص التجاوز عن مواقفهم. [١٢]

ركز على الشخص والمستقبل. تميل الصراعات إلى التركيز على أخطاء الماضي وسلوكياته. لذلك واحدة من أهم الطرق لكلا الطرفين لاحتواء هذه المشكلة هي الاعتراف بضرورة صرف النظر عما حدث في

الماضي؛ يحتاج كلا منكما إلى التركيز على كيفية تخفيف حدة المشكلة وتحسينها في الحاضر
[والمستقبل]. ١٣

كن مُبدعًا. كقاعدة عامة، التوصل إلى قرار يُرضي الطرفين بالتساوي ليس أمرًا سهلًا، وغالبًا ما يتطلب الأمر بعض المرونة والتفكير بذكاء. في كثير من الأحيان، الاتفاقات التي يتم التوصل إليها مبكرًا أو سريعًا في عملية إدارة الصراع لا تدوم، لأنه لم يتم النظر إلى كل الأبعاد الناتجة عن الاتفاقية بفعالية (على سبيل المثال، إذا قررت أنت وزميل غرفتك أنكما ستشتريا كل احتياجاتكما من البقالة بشكل منفصل؛ من إبدأ سيشتري السلع المشتركة، مثل: مناديل الحمام؟). ضع مجموعة من الخيارات والبدائل لتفكر "خارج الصندوق". ١٤

كن محددًا في حل الصراع. تأكد من أن تكون دقيقًا ومحددًا عندما تحل الصراع مع شخص آخر. [١٥] على سبيل المثال، من الممكن أن تُعاني من صراع مع زميل غرفتك، وهو ما فرض أن يكتب كل طرف نص "اتفاقية الزمالة في الغرفة". قبل التوقيع، تأكد من فهم الطرفين للشروط بشكل كامل (على سبيل المثال، إذا نصت الاتفاقية على تنظيفك للحمام مرة نصف أسبوعية، هل هذا يعني مرتين أسبوعيًا أو مرتين شهريًا؟). وقع على الاتفاقية بمجرد توضيح أي تساؤلات أو نقاط غامضة يمكن أن يتم تفسيرها بشكل مختلف.

7

تقبل حتمية الاختلاف. لكل شخص وجهة نظره الفريدة ونادرًا ما يتفق على كل التفاصيل. من المهم عدم [محاولة معرفة أيًا منكما على "حق". أن تكون على حق لا يهم ولن يساعد في حل الصراع]. ١٦

ضع في اعتبارك أن الحقيقة نسبية؛ ما يعتقد طرف أنه صحيح ليس بالضرورة أن يوافق عليه الطرف الآخر. على سبيل المثال، توقع أن تكون الشهادة المختلفة من شخص وآخر ممن رأوا نفس حادثة السيارة، [بسبب أن كل منهما ينظر إليها من زاوية مختلفة. تعتمد الحقيقة على وجهة نظر الشخص]. ١٧

8

اعرف متى تتنازل. لا يمكن حل بعض القضايا برضا كامل لكلا الطرفين، وخاصة إذا اختار أحد الطرفين رفض المفاوضات والثبات على ما يريد. [١٨] لذلك، يجب أن تسأل نفسك: إلى أي مدى تهتمك القضية ما وراء الصراع؟ وإذا ما كنت على استعداد للتنازل أو الاستمرار في الحوار للوصول إلى حل مختلف؟

هل القضية ذات أهمية حقيقية ومادية؟ يجب عليك أن تسأل نفسك هذا السؤال. إذا رفض الطرف الآخر التراجع عن موقفه وأدركت أن القضية بالغة الأهمية بالنسبة لك ولا يمكن تجاهلها، إذًا هو الوقت للتوصل إلى حل ووضع حد للصراع.

لا يجب أن تكون الأحداث دراماتيكية. قل ببساطة: "حسن، سمعت ما قلته في اليوم الآخر عندما ناقشنا اختلاف الجدول. بينما لازلت أشعر أنه يمكن تجاوز ذلك، أعتقد أن شعورك تجاه القضية أقوى مما أشعر، وأنا على استعداد لوضع الخلاف جانبا. أنا على استعداد للحفاظ على الجدول الذي وضعناه." يمكنك دائمًا امتلاك رأيك الخاص أثناء دعمك للآخرين.

9

خذ فترة من الوقت. إذا وصلت إلى طريق مسدود، اطلب من الطرف الآخر بعض الوقت للتفكير بشأن اتفاقيته. لا تترك الطرف الآخر مُعلقًا أيضًا. حدد يوم ووقت يمكن فيه إعادة فتح المناقشة مرة أخرى. [١٩]

يمكنك أيضًا أن تطلب من الشخص الآخر أن يقضي بعض الوقت في التفكير في موقفك كذلك

خلال هذه الهدنة، ضع نفسك مكان الشخص الآخر وفي موضعه وتساءل عن ما هي أهمية القضية بالنسبة له. إذا كنت في موضع الطرف الآخر، كيف ستفاوض مع شخص مثلك؟

كن متأكدًا أيضًا من إعادة تحليل وجهة نظرك. هل هناك أمورًا أقل أهمية يمكن التنحي عنها للمحافظة على ما يهيك بصورة أكبر؟

إذا كان هذا النزاع يخص عمل تجاري أو مهني أو نزاع متعلق بمكتب العمل، ضع في اعتبارك إرسال ملخص غير تهديدي وموضوعي للطرف الآخر من مناقشتك الأخيرة. بجانب تكرار التأكيد على تفهمك للوضع، فإنه أيضًا بمثابة تأكيد على من وجهة نظرك الخاصة، والذي يمكن أن تبرهن من خلاله على وجود طرق مهنية ينبغي أن تؤخذ لحل هذه القضية في مرحلة ما. كما تعد طريقة احترافية لمساءلة كلا الطرفين وحل النزاع.

10

حافظ على السرية. حافظ على حدود لإدارة الصراع بينك وبين الطرف الآخر. بشكل عام، يجب عليك التعامل مباشرة مع الشخص المشترك معك في الصراع. يؤدي تجنب إدخال أطراف إضافية في الصراع أو [التفيس للآخرين إلى عدم تصاعد حدة الصراع ويوفر عليك انتشار الشائعات وتطور الأزمة]. ٢٠

11

سامح. إذا أخطأ الطرفين في بعضهما البعض، سوف يكون من الضروري أن تجدا وسيلة لتقبل ذلك والاعتذار والغفران، حتى إذا كان من غير الممكن نسيان ما حدث. هذه هي طريقة الناضجين، وستكون [وسيلة تمهيد نحو الحل والتعاون في المستقبل]. ٢١

إذا كنت لا تستطيع مسامحة الشخص الآخر على الإطلاق، يجب عليك إيجاد طريقة لإدارة علاقتك وفق الحد الأدنى من التواصل، خاصة إذا كان لا يوجد مفر من رؤية هذا الشخص وقضاء الوقت معه. يتطلب الأمر أن تمتلك شخصية قوية ورحمة في قلبك لتقدر على مسامحة الطرف الآخر. إذا كنت قادرًا على مسامحة شخص أذاك، يجب إذاً أن تكون فخورًا بنفسك، لكونك قادرًا على المسامحة والمضي قدمًا وإنهاء الصراع.

إذا انتشرت الشائعات بالفعل، شجع الشخص الآخر على الجلوس معًا ووضع خطة لإنهاء الشائعات.

12

اطلب من طرف ثالث المساعدة. إذا شعرت أنه لا حيلة لك وأن كل محاولتك تزيد الأمور سوءًا، اطلب المساعدة إذاً من أجل إدارة هذا الصراع، سواء قررت أن تستشير متخصص أو تطلب مشورة زوجتك أو تطلب المساعدة من صديق مشترك قريب من الطرفين.

غالبًا ما يكون للشخص الثالث منظور أفضل للوضع، بحيث يشعر الشخصان طول الوقت باستفزاز عاطفي. يمنعهم عن التفكير بشكل سوي في الأمر.

جزء

2

إدارة الصراعات داخل الذات

1

تفهم طبيعة الصراع الداخلي. الصراعات الداخلية أو صراعات الذات هي تلك النزاعات التي تمتلكها مع نفسك، بعبارة أخرى تكون "صراعات لي" بدلا من "صراعات معنا" لأنها لا تشمل شخص آخر.

ترتبط الصراعات الداخلية بمشاعرك أو أفكارك أو قراراتك ولكن قد ترتبط أيضا بشخص أو شيء آخر. على سبيل المثال، ربما تشعر بالغيرة من العرض الجديد الذي حصل عليه أفضل أصدقائك. أنت فخور بصديقك وتريد الأفضل له ولكنك لا تقو على وجود شعور الغيرة. إذا فإن الصراع ليس مع صديقك ولكن مع مشاعرك لذا فإن الصراع مع نفسك بشكل مباشر.

الصراعات مع الذات بالرغم من صعوبتها إلا أنه قد تكون أيضا قوة دافعة كبيرة في حياتنا. غالبًا تقودنا للتغير وإلى اكتشاف فرص جديدة للنمو. [٢٢]

2

حدد الصراع. اسأل نفسك ما المشاعر التي تشعر بها وما السبب وراء امتلاكك لهذه الانفعالات العاطفية. احفظ بدفتر يوميات لكي تبقى على علم بما تفعله وما تشعر به. قد يكون دفتر يومياتك مصدرا عندما تشعر أنك غير مستقر مع نفسك لأنه يمكنك استشارته في محاولة منك لكشف سبب الصراع الداخلي.

يتراوح الصراع مع الذات من قرارات بسيطة وعادية حول إذا ما كنت تريد تناول وجبات غذاء عضوية إلى [قرارات مصيرية في الحياة مثل الإقلاع عن التدخين أو إنهاء علاقة أو تغيير مهنتك]. [٢٣]

3

حاول الوصول إلى أساس الصراع. ترتبط العديد من الصراعات التي يمتلكها الناس مع أنفسهم بشيء يشير إليه عالم علم النفس باسم التنافر المعرفي، وهي حالة تنطوي على تضارب المواقف أو المعتقدات أو

السلوكيات. [٢٤] تقترح نظرية التنافر المعرفي أننا جميعًا نمتلك محرك داخلي لجعل سلوكياتنا ومعتقداتنا في [تناغم مع أفعالنا لتجنب عدم الانسجام أو (التنافر)]. ٢٥

على سبيل المثال، دعنا نقول أنك تشعر بالأسى من الانفصالحتى إذا فكرت في أنك من قمت به. مشاعرك إذاً لا تتلائم مع أفعالك. أو لإعطاء مثال آخر، دعنا نقول أنك تدخن على الرغم من معرفتك أنها عادة سيئة على [صحتك. إن فعل التدخين هنا لا يتماشى مع ما تعرفه عن التدخين]. ٢٦

4

اعترف بمشاعرك. لا يمكن لأي شخص أن يجعلك تشعر بأي شيء. هذا لا يعني أنك قد لا تمتلك مشاعر أو [عواطف كرد فعل هل كلام أو أفعال شخص آخر، ولكن في نهاية المطاف فإن مشاعرك تخصك أنت. [٢٧] كن على دراية بمشاعرك الخاصة حتى المشاعر السلبية مثل الحزن والوحدة والأسى والحسرة. الاعتراف بالعواطف هي أول خطوة لحل أي صراعات داخلية

5

امنح نفسك وقتًا. احتضان الصراع مع العلم أنك في نهاية المطاف لن تربط نفسك بعقد التردد وانعدام الأمن. والإنكار. بالتأكيد كنت هنا من قبل لمواضيع أخرى واستطعت تجاوزها. امنح لنفسك الوقت في كثير من الأحيان لا يجذب الناس إعطاء الوقت قيمته لأن القرارات السريعة والسهلة تُتخذ على الفور. مع ذلك عندما يتعلق الأمر بالتغيرات الشخصية والعواطف، فإن الوقت هو صديقك المفضل. بمرور الوقت يمكننا فحص القضية والتأكد من أننا نتعامل مع هذه المشاعر بشكل مثمر وهو مفتاح النجاح

6

انظر للخيارات المتاحة أمامك. يوجد لديك ثلاث حلول ممكنة عند التعامل مع التنافر المعرفي: تغيير [معتقداتك، أو تغيير فعلك، أو تغيير تصورك للفعل عن طريق إيجاد تفسير منطقي له. [٢٨]

في حالة الانفصال وشعورك بالحزن، ابدأ بالتفكير بعناية فيما دفعك للانفصال. التفكير في الصراع سيساعدك في حله، هناك احتمالات أن تدرك أنك فعلت الشيء الصحيح وأنت تعزي إمكانية علاقتك وليس الشخص الفعلي الذي انفصلت عنه والذي عاملك بشكل بمرير

في حالة تدخينك مع العلم أنه أمر ضار للصحة، يحاول العديد من المدخنين وضع طرق مختلفة لإيجاد تفسير منطقي وتبرير لسلوكهم لإبعاد هذه المشاعر من الصراع الداخلي. على سبيل المثال، يقول بعض المدخنين أنها تساعدهم على تقليل التوتر، وتمنعهم من الإفراط في تناول الطعام (عادة سيئة أخرى) أو أنهم يدخنون السجائر "الخفيفة" وهي أكثر صحية من السجائر العادية. بالطبع يوجد أيضًا بعض المدخنين الذين يغيرون [أفعالهم ويقنعوا عن التدخين]. [٢٩]

كن الطبيب المعالج لذاتك أثناء تقييم الخيارات المتاحة لك. اسأل نفسك الأسئلة الصعبة من أجل إيقاف الصراع (بعبارة أخرى ما هو أسوأ شيء يمكن أن يحدث إذا استمررت بالتدخين؟ هل بالفعل كنت سأصبح أكثر سعادة لو لم أفصل عنه؟ هل أنا غيور من صديقي أم أنني أكافح مع حقيقة أن موقفي في العمل غير متقدم؟ وما إلى ذلك). قد تصارع مع المشكلة ولكن على الأرجح تعرف الأسئلة الصحيحة التي يجب أن تسألها لذاتك. إذا كنت الصديق المقرب لذاتك، ما الأسئلة التي ستطرحها لمساعدة نفسك على تخطي صراعك؟

7

تحدث مع شخص ما بشأن صراعك مع ذاتك. يمكن للصراعات الداخلية أن تكون صعبة التعامل معها إذا كنت بالفعل تصارع لحل شفرة أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك. قد تسبب أيضًا عدم الإرتياح والأرق وحتى الاكتئاب. انظر إلى التواصل مع شخص ما، مثل صديق أو فرد من أفراد أسرته وذلك لمساعدتك في [تخفيف حدة قلقك]. [٣٠]

إذا شعرت بعدم القدرة على حل الصراع الداخلي أو مشاعر عدم الثقة أو القلق أو الحزن لدرجة تعرقل عملك اليومي، يجب عليك اتحدث إلى متخصص في الصحة النفسية الذي يمكنه العمل معك من أجل وضع استراتيجيات فعالة لإدارة الصراع الداخلي

أفكار مفيدة

[تعامل دائمًا مع الصراع. تتفاقم الصراعات وتتصاعد عند إهمالها]. [٣١]

الجزء الأهم في حل الصراع هو ليس بشأن ماهية الصراع، ولكن كيف يتم إدارته. في الواقع، قد تكون [عملية إدارة الصراع أكثر قيمة من النتيجة النهائية].^{٣٢}

t.ly/t3Y8

كيفية بدء مشروع تجاري صغير

بدء مشروع تجاري صغير دون شك مسؤولية ضخمة، ولكن لحسن الحظ يمكن لأي شخص لديه فكرة جيدة وأخلاقيات عمل قوية وقدر كاف من الموارد أن يقوم به. بدء المشاريع التجارية يتضمن بشكل أساسي النقاط التالية: التفكير في النموذج التجاري، كتابة خطة العمل، فهم الجوانب المالية، وفي النهاية عمليات التسويق والإطلاق.

1

تحديد الأساسيات

1

اختيار الفكرة. قد تكون منتجًا معينًا لطلما رغبت في صناعته أو خدمة تشعر أن الأفراد من حولك بحاجة إليها. قد تكون شيئًا لم يعرف المستخدمون أنهم بحاجة له بعد بسبب أنه لم يخترعه أحد حتى الآن

سوف يكون من المفيد للغاية أن تجمع الأفراد الأذكياء والمبدعين الذين تثق بهم وأن تجرى جلسة اقتراح للأفكار. ابدأ بطرح سؤال بسيط، مثل: "ما الذي يجب علينا القيام به؟" الغرض هنا ليس وضع خطة عمل، ولكن أن تقوم بإنتاج أكبر قدر من الأفكار المحتملة. الكثير من هذه الأفكار سوف تكون فاشلة وتافهة، وسوف يتم ذكر بعض الأفكار العادية جدًا كذلك، لكن دون شك القليل من الأفكار المقترحة سوف تظهر أن لديها قدرة حقيقية على تحقيق النجاح

ضع مواهبك وخبراتك ومعرفتك في الاعتبار عند محاولة اختيار فكرتك المبدئية المجردة. إذا كان لديك مجموعة معينة من المهارات والمواهب، ففكر في كيفية استغلال تلك الثروة من أجل تلبية احتياج معين في السوق التجاري. جمع المهارات والمعرفة مع مطالب السوق يرفع من فرص وصولك إلى فكرة مشروع تجاري ناجحة

على سبيل المثال: ربما تكون خضت تجربة عمل لعدة سنوات في أحد مصانع الإلكترونيات. ولاحظت كذلك احتياج مجتمعك إلى نوع معين من الأجهزة الإلكترونية. ببساطة، عملية الجمع بين خبراتك السابقة مع احتياجات السوق سوف يسمح لك أن تجذب العديد من العملاء

2

حدد أهدافك الأساسية. هل تريد تحقيق الاستقلال المادي ثم في النهاية بيع مشروعك لأعلى مشتري؟ هل ترغب في مشروع تجاري صغير ومستمر تحب العمل عليه ويمكنك من خلاله تحقيق دخل ثابت؟ هذه الأشياء يجب أن تعرفها وتحددها بشكل مبكر للغاية من أجل وضع حجر أساس متزن يمكنك البناء عليه من خلال الخطوات التالية

3

العمل تحت مظلة اسم ما. يمكنك أن تختار لنفسك اسماً قبل وجود أي فكرة خاصة بالمشروع التجاري. إذا كان الاسم جيداً قد تجد أنه يساعدك على تعريف فكرة المشروع. مع نمو وتطور الخطة وتبلور الأشياء ووضوحها، فإن الاسم الأمثل قد يأتي لخاطرك، لكن ذلك لا يجب أن يمنعك عن اختيار اسم ما في المراحل الأولى المبكرة. اختر اسماً يمكنك أن تستخدمه أثناء التخطيط والعمل على المشروع، ومن جهة لا تتردد أن تغيره عندما تجد فكرة أفضل فيما بعد

ابحث دائماً لمعرفة إذا كان هذا الاسم يستخدمه أي شخص آخر قبل أن يقع عليه اختيارك. حاول أن تختار اسماً بسيطاً وقابلاً للتذكر

فكر في اسم أحد أشهر العلامات التجارية، مثل "شركة أبل". الاسم بسيط وسهل نطقه ويمكنك أن تذكره دائماً دون عناء

4

تحديد فريق العمل. هل سوف تقوم بالعمل كله بمفردك؟ أم أنك بحاجة لدعوة فرد أو اثنين جديرين بالثقة للانضمام لك؟ وجود فريق عمل يجلب الكثير من الدعم على طاولة العمل، حيث يقوم أفراد الفريق بتقييم

ومناقشة أفكار بعضهم البعض. العمل الذي يقوم به فردين معًا ينتج شيئًا أعظم مما يحاول كل منهم بشكل منفصل أن يصل إليه.

فكر في بعض قصص النجاح الأعظم على الإطلاق في العصر الحديث، مثل: جون لينون وبول ماك كارتني/ بيل جيتس وبول آلين/ ستيف جوبز وستيف وزنيك/ لاري بيدج وسيرجي برين. نجاحات هؤلاء الأفراد لم تكن أبدًا نتاج عمل فردي، بل إن الشراكة الفعّالة ترتب عليها إخراج أفضل ما في طرفي المعادلة.

فكر في المناطق التي تظهر بها نقاط ضعفك أو قلة المعرفة. عملية العمل على إيجاد الشريك المتوافق مع شخصيتك والقادر على ملء ثغرات المهارات أو المعرفة التي تعاني منها وسيلة رائعة من أجل ضمان وجود الموارد التي يحتاج إليها المشروع التجاري من أجل تحقيق النجاح.

5

اختر شريكك بحكمة. فكر بحرص شديد عند اختيار الفرد أو المجموعة التي سوف تعمل على بناء مشروعك التجاري معهم. حتى إذا كان هذا الشخص هو صديقك المفضل، فلا يعني ذلك أنه سوف يكون شريك المثالي في العمل التجاري؛ اهتم بأن تبدأ الأمر مع شخص على قدر الثقة. من الأشياء التي يجب عليك وضعها في الاعتبار عند اختيار الشركاء وفريق العمل:

هل يكمل الطرف الآخر نواحي ضعفك؟ أم أن كل منكما يملك نفس النوع من المهارات والخبرة؟ إذا كانت الإجابة هي الحالة الثانية، فانتبه إلى ما سوف يترتب على ذلك من عواقب سيئة وضارة لمسار المشروع لأقصى حد. قد ينتهي الأمر بوجود الكثير من الأفراد المهتمين بالقيام بنفس الشيء، بينما العديد من المهام الأخرى لا تجد الشخص المناسب القادر على الالتزام بها.

هل تتفق معهم فيما يخص الصورة الكاملة؟ الجدالات حول التفاصيل أمر طبيعي ولا بد منه وبالغ الأهمية كذلك من أجل الوصول إلى الصورة الصحيحة التي يتم بها الأمر، لكن الاختلاف هو الصورة الكاملة للمشروع، والغرض الحقيقي من وراء هذا العمل التجاري، قد يتسبب في انقسامات غير قابلة للإصلاح. كن متأكدًا من أن فريق العمل يهتم ويؤمن بأهداف المشروع بنفس قدر إيمانك واقتناعك بها.

عند إجراء مقابلات العمل مع الأفراد ابذل بعض المجهود من أجل اكتشاف الموهبة الحقيقية من وراء الشهادات التعليمية المميزة أو في حالة عدم وجودها. المجال الذي ينال فيه الفرد تعليمه الرسمي لا ينبغي بالضرورة أن يكون نفس مجال موهبته وتميزه، بل قد يكون المتقدم للوظيفة صاحب خلفية دراسية فيما يتعلق

بالمحاسبة، على سبيل المثال، لكن خبراته الحقيقية وتقييمك لمهاراته يجعل ميالاً أكثر لاستخدامه في مجال التسويق.

جزء

2

كتابة خطة العمل

1

وضع خطة العمل. تساعدك خطة العمل على تعريف الأشياء التي تظن أنك بحاجة إليها من أجل إطلاق مشروعك التجاري، سواء كان ضخماً أو صغيراً. يتم من خلالها تلخيص الشكل العام لمشروعك التجاري في ملف واحد، كما أنها تعمل كخارطة توضيحية للمستثمرين والمصرفيين والأطراف المعنية الأخرى عند الحاجة لتقرير الطريقة الأمثل لتقديم المساعدة لك، وتساعدهم على تقرير ما إذا كان مشروعك التجاري قابل للتطبيق على أرض الواقع أم لا. مشروعك التجاري يجب أن يتكون من العناصر المذكورة في الخطوات التالية.

2

اكتب وصف مشروعك التجاري. اهتم بكتابة وصف أكثر تحديداً لمشروعك التجاري وكيف أنه يلائم وضعية السوق بشكل عام. اذكر نوع الشركة سواء كنت شركة عادية أو شركة محدودة المسؤولية أو ملكية فردية، والسبب الذي دفعك لاختيار هذا المسار. قم بوصف منتجك، ومميزاته الأكبر، ولماذا سوف يكون المستهلكون بحاجة إليه. اهتم بالإجابة على الأسئلة التالية

من هم عملائك المحتملون؟ استنتج استراتيجيات التسويق ما أن تستوعب بوضوح من هم وما الذي يرغبون به.

ما هي الأسعار التي يمكنهم دفعها من أجل منتجك أو خدماتك؟ ما الذي يجعلهم يدفعون مقابل منتجك أو خدماتك أنت دوناً عن بقية المنافسين؟

من هم منافسوك؟ اهتم بعمل تحليل للتنافسية من أجل تحديد منافسيك الرئيسيين. ابحث واسع إلى التعرف على من يقومون بأشياء مماثلة لما تخطط له ولأي درجة حققوا النجاح. من جهة أخرى، من الضروري التعرف على التجارب غير الناجحة، ومحاولة الوصول للأسباب التي جعلت مشروعاتهم تنهار.

3

اكتب "الخطة التشغيلية". يتم من خلالها وصف الكيفية التي يتم بها إنتاج أو تقديم المنتج أو الخدمة الخاصة بك وكل التكاليف المتعلقة

كيف ستقوم بإصدار المنتج الخاص بك؟ هل هي خدمة تقوم بتقديمها أم أن الأمر معقد أكثر من ذلك (برمجيات أو منتج مادي: لعبة أو أداة مطبخ أو ما شابه)؟ كيف سيتم إيجاد هذا المنتج؟ اوصف عملية الإنتاج، بدءًا من توفير المواد الخام، ثم تجميعها، ثم إكمالها، وعمليات التعبئة والتخزين والشحن. هل سوف تحتاج إلى عمال إضافيين؟ هل سيتم الاعتماد على مجموعات عمل خارجية في أي من المراحل؟ يجب أن يتم أخذ كل هذه النقاط في الاعتبار

من سيقود ومن سينفذ التعليمات؟ قم بتعريف الهيكل العملي في منطمتك، بدءًا من موظف الاستقبال وصولاً إلى الرئيس التنفيذي، والمهام المطلوبة من كل فرد، سواء من الناحية المادية أو الوظيفية. معرفة الهيكل الخاص بالمنظمة سوف يساعدك على التخطيط بشكل أفضل من أجل تكاليف التشغيل والضبط الدقيق لكمية رأس المال التي سوف تحتاج إليها من أجل العمل بفاعلية

أخذ ردود الفعل. الأصدقاء والعائلة هم المصدر الأفضل لطرح الأسئلة ومعرفة ردود الفعل. لا تتردد في الاعتماد عليهم بمثابة هيئة النصح والمشورة

هل أنت بحاجة لزيادة مساحة المباني الخاصة بك؟ يحدث هذا الأمر بكيفية أسرع من المتوقعة، فبمجرد ما إن تبدأ طلبات العمل في التكدس، قد تجد أن المنتجات تتراكم في غرفة معيشتك، وغرفة النوم، وحديقة المنزل. فكر في استئجار مباني خاصة بالتخزين عند الحاجة لذلك

4

كتابة خطة التسويق. الخطة التشغيلية تشرح كيفية الإنتاج التي سيتم بها عملية الإنتاج، بينما خطة التسويق تشرح كيف ستقوم ببيع هذا المنتج. عند العمل على إنشاء الخطة التسويقية، فحاول أن تجيب على أسئلة "كيف" ستجح في الوصول بمنتجك إلى العملاء المحتملين، ولفنت انتباههم للدرجة التي تدفعهم لأخذ قرار الشراء منك دون غيرك

سوف تحتاج كذلك إلى تحديد نوعية التسويق التي سوف تعتمد عليها. على سبيل المثال: هل ستستخدم إعلانات الراديو أم وسائل التواصل الاجتماعي أم الإعلانات الترويجية أم ألواح الإعلانات أم حضور فعاليات التشبيك والمجتمعات، أم كل ما سبق؟

سوف تحتاج كذلك إلى تعريف رسالتك التسويقية. بمعنى آخر، ما الذي سوف تقوله في محاولتك لإقناع وهي الميزة (USP) العملاء من أجل اختيار منتجك؟ هنا، أنت مطالب بالتركيز على "ميزة البيع الفريدة الفريدة التي من خلالها يقدر منتجك على علاج مشكلة معينة لدى العملاء. على سبيل المثال: قد تقوم بتقليل التكلفة أو تقديمها بشكل أسرع أو بكفاءة أعلى مقارنة بمنافسك

5

ضع نموذج للتسعير. ابدأ بعملية فحص المنافسين واعرف السعر الذي يتم به بيع المنتجات المماثلة لمنتجك. هل يمكنك أن تضيف لمنتجك شيئاً ما (إضافة قيمة) من أجل جعله مختلفاً، وبالتالي جعله بسعر مغري أكثر؟

المنافسة لا تتعلق فقط بالبضائع أو الخدمات بحد ذاتها. الأمر كذلك وثيق الصلة بمصداقيتك الاجتماعية والبيئية. أصبح المستهلكون مؤخرًا يمتلكون وعياً متزايد بالحاجة لإظهار أن مشروعك التجاري مهتمًا بما يخص شروط العمالة وأنه لا يتسبب في الإضرار بالبيئة. الحصول على شهادات الاعتماد والتقييمات من المؤسسات المرموقة والجهات المعنية الموثوق بها يضمن للمستهلك أن منتجك أو خدمتك أكثر توافقًا مع مبادئهم وقناعاتهم الشخصية من مقدمي الخدمة المفققرين لنفس الاعتمادات والشهادات التي لديك

6

التغطية المالية. بيانات الحالة المالية تقوم بترجمة الخطط التسويقية والتشغيلية إلى أرقام (عوائد وأرباح وتدفقات مالية). يتم من خلالها تعريف كمية الأموال التي سوف تحتاج إليها والأموال المحتمل ربحها. وبما أن هذا الجزء هو الأكثر حيوية فيما يخص خطة العمل، وربما الأكثر أهمية على الإطلاق من أجل تحقيق

الاستقرار طويل المدى، فعليك أن تحدّثه شهرياً خلال العام الأول، وبشكل ربع سنوي في العام الثاني، ثم بشكل سنوي فيما بعد ذلك.

تغطية تكاليف بدء التشغيل. كيف ستقوم بتمويل مشروعك التجاري بشكل مبدئي؟ القروض البنكية أم أصحاب رؤوس الأموال أم المستثمرين الملائكة (وهم الأثرياء الذين يقبلون تقديم رأس المال للشركات الناشئة؛ غالباً مقابل سندات قابلة للتحويل أو حصص في المشروع)، أم جهات تمويل المشاريع الصغيرة، أم من خلال مدخراتك الخاصة. كل ما سبق يعد من الخيارات القابلة للتطبيق. عند محاولتك لإنشاء مشروعك التجاري، عليك أن تكون واقعياً لأقصى درجة. الاحتمال الأكبر أنه لا توجد أي فرصة لتحقيق أرباح بنسبة 100% أيًا كان ما تقدمه بمجرد دخولك لحقل المنافسة، لذلك عليك أن يكون لديك ما يكفي من الاحتياطي الجاهز من أجل تمويل احتياجاتك إلى أن تقف على قدميك وتسير وتيرة العمل بشكل منتظم. من أكثر الطرق الممكنة للوصول للفشل هي أن يكون لديك قصور في رأس المال.

ما هو السعر الذي تنوي به بيع المنتج/ الخدمة التي تقدمها؟ ما هي التكلفة التي سوف تتحملها من أجل إنتاجها؟ اعمل على الوصول لتقدير تقريبي صحيح لصافي الربح؛ واضعاً في الاعتبار التكاليف، مثل: الإيجار، وفواتير الطاقة، والموظفين.. إلى آخره.

7

كتابة الملخص التنفيذي. الجزء الأول من أي خطة عمل هو الملخص التنفيذي. ما أن تقوم بوضع وتطوير الأجزاء الأخرى، عليك أن تصف المفهوم الشامل للمشروع التجاري وكيف ستحقق من خلاله الربح المادي وكمية التمويل التي تحتاج إليها والوضعية الحالية للمشروع، بما فيها الوضعية القانونية، والأفراد المنخرطين في العمل، ونبذة تاريخية قصيرة، وأي شيء آخر يساهم في إظهار مشروعك التجاري على أنه حسان رهان. قادر على تحقيق الفوز.

8

بناء المنتج الخاص بك أو تطوير الخدمة التي تقدمها. ما أن يتم تخطيط كل شيء متعلق بالمشروع التجاري وتوفير التمويل اللازم ووجود الحد الأدنى من فريق العمل، فحان وقت بدء العمل. الآن حان وقت الجلوس

مع المهندسين وبدء العمل على كتابة واختبار البرنامج المطلوب تنفيذه، أو بدء عمليات استيراد المواد المطلوبة وشحنها في غرفة العمل الخاصة بك (الجراج أو ورشة العمل)، أو بدء عمليات الشراء بالجملة وتحديد أسعار البيع بالتجزئة. عملية البناء تلك هي الوقت الذي تهتم فيه بالاستعداد لدخول السوق. أثناء ذلك الوقت، قد تكتشف أشياءً مثل:

الحاجة إلى تعديل الأفكار. ربما يجب أن يكون المنتج بلون أو ملمس أو حجم آخر. ربما يجب أن تكون الخدمة التي تقدمها ذات نطاق أوسع أو أضيق أو أكثر تفصيلاً. الآن هو الوقت الذي يجب عليك فيه أن تستعد لأي شيء مفاجئ يظهر لك أثناء عمليات التجربة والاختبار والتطوير. سوف تعرف بشكل بديهي عندما يكون من اللازم أن تعدل وتغير من شيء ما بهدف جعله أفضل أو مختلفاً عما يقدمه منافسيك بشكل معتاد.

جزء

3

إدارة الأموال

1

تأمين تكاليف بدء التشغيل. غالبية المشاريع التجارية بحاجة إلى رؤوس الأموال من أجل البداية. الأموال مطلوبة عادة من أجل شراء اللوازم والمعدات، وكذلك من أجل تحريك العمليات التجارية في الفترة قبل أن يصبح المشروع التجاري قادرًا على إدخال الأرباح لنفسه. أول مكان يجب عليك أن تنظر نحوه من أجل [توفير رأس المال هو أنت.] ١

هل لديك أي استثمارات أو مدخرات؟ لو ذلك صحيح، فكر في إمكانية استخدام بعض منها من أجل تمويل مشروعك التجاري. لا يجب أن تستثمر كل مدخراتك في مشروع واحد بسبب خطر التعرض للخسارة، كما لا يجب أبدًا أن تستثمر أي أموال موضوعة جانبًا تحسبًا لحالات الطوارئ (يقترح الخبراء توفير ما بين ثلاثة إلى ستة أشهر من الدخل، من أجل هذا الغرض) أو الأموال التي سوف تحتاج إليها خلال السنوات القليلة المقبلة بسبب أي التزامات متوقعة.

ضع في اعتبارك إمكانية الحصول على قرض بضمان المنزل. إذا كنت تمتلك منزلًا فإن عملية البحث عن فرص الحصول على قرض بضمان المنزل أحد الخيارات الحكيمة بما أن هذه القروض يكون من السهل

الموافقة عليها، كما أن معدلات الفائدة الخاصة بها عادة ما تكون منخفضة (راجع القوانين المنظمة الخاصة (بهذا الأمر في بلدك).

إذا كنت تملك خطة تقاعد من خلال جهة العمل الخاصة بك، ففكر في أن تقترض مبلغًا ما منها. عادة ما تسمح لك خطط التقاعد أن تقترض ما يصل إلى 50% من حسابك، بشرط ألا يزيد ذلك عن حد أقصى معين. ابحث من أجل معرفة المزيد عن هذا الأمر، وفق الشروط المنظمة المتبعة من جهة العمل الخاصة بك.

ضع في اعتبارك عملية الادخار خلال المرحلة المقبلة كبديل آخر. إذا كنت تعمل في وظيفة ما، فقم بادخار جزء من دخلك الشهري، وبمرور الوقت ستجد أنك تغطي تكاليف بدء مشروعك المأمول.

زر البنك من أجل السؤال حول قروض المشاريع الصغيرة أو خطط الائتمان. في حالة قيامك بهذه الخطوة، تأكد من زيارة مختلف البنوك الممولة لضمان أنك تحصل على العرض الأفضل فيما يخص كمية الأموال المقترضة من جهة، وسعر الفائدة وشروط التسديد من جهة أخرى.

2

إدارة تكاليف التشغيل. راقب عن كثب تكاليف التشغيل الخاصة بك واجعلها متوافقة مع توقعاتك المسبقة حول هذا الأمر. ما أن تجد أنك تنفق الأموال بإسراف من أجل أحد الأشياء (مثل الكهرباء أو فواتير التليفون أو الأدوات المكتبية أو التعبئة والتغليف) فعليك أن تنظر من حولك من أجل إيجاد سبب المشكلة وتحديد ما الذي تحتاج إليه وما الذي يمكنك الاستغناء عنه من أجل توفير التكاليف لأقصى درجة ممكنة. فكر بأسلوب بسيط غير بذخ في مرحلة البداية، وضع في اعتبارك تأجير الأشياء بدلاً من شرائها، واستخدام الخطط مسبقاً الدفع فيما يخص الخدمات التي يحتاج إليها مشروعك التجاري، بدلاً من تحميل نفسك عبء العقود طويلة المدى.

3

وفر أموال أكثر من الحد الأدنى. د تقرر أن مشروعك التجاري بحاجة إلى 50 ألف جنيه من أجل البدء؛ ستحتاج في توفير هذا المبلغ ثم ستبدأ في شراء المكاتب وآلات الطباعة والمواد الخام الأولية، ثم يأتي الشهر الثاني، وأنت ما زلت في مرحلة الإنتاج، ومطالب بتسديد الإيجار، وبحاجة لدفع مرتبات الموظفين، جنباً إلى

جنب مع اقتراب الموعد المستحق لتسديد مختلف الفواتير. عندما يحدث ذلك سوف يكون مصدرك الوحيد المتاح هو أن تتوقف عن القيام بما تقوم به. إذا كان بمقدورك ذلك، فوفر في البداية احتياطي يغطي مدة سنة كاملة بدون تحقيق أي أرباح.

4

وفر كل قرش ممكن. خطط لأن تكون عمليات شراء معدات المكتب وسقف النفقات العامة مقتصرة على أقل حد ممكن، خاصة في مرحلة البداية. لا يجب أن يكون مقر العمل في مبني بالغ الروعة، مع أحدث طراز من كراسي المكتب، وأعمال فنية ثمينة على الجدران. مجموعة من قطع الأثاث الأساسية في مقر في منطقة حيوية قد يكون كافي جداً، أو يمكنك إجراء الاجتماعات مع العملاء الخاصين بك في مقهى محلي. العديد من الأعمال التجارية الناشئة تفشل في تسديد ثمن الأدوات واللوازم الإضافية، بدلاً من التركيز على مشروعهم التجاري نفسه.

5

حدد الوسيلة التي سوف تستقبل بها عمليات الدفع. أنت بحاجة إلى الاستعداد لاستقبال عمليات الدفع من عملائك وزبائنك. يمكنك أن تسأل عن الخيارات البنكية الخاصة بالمشاريع التجارية الصغيرة، حيث تتطلب منك حد أدنى من الأوراق والمستندات، وتكاليفها ضئيلة نوعاً ما. إذا كنت لا تشعر بالارتياح تجاه التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، فيمكنك أن تسأل عن حسابات الأعمال التجارية التقليدية الأخرى.

حساب التجار هو عقد بموجبه يقوم البنك المستحوز بمد خط ائتماني خاص بالتاجر، الذي يرغب في قبول عمليات الدفع من خلال بطاقات خاصة بعلامة تجارية معينة. فيما سبق، بدون وجود مثل هذا التعاقد، كان التاجر لا يقدر على قبول أي عمليات دفع من قبل العلامات التجارية الكبرى الموفرة للبطاقات الائتمانية. لكن بعض التحديثات الخاصة بهذا الأمر والخدمات المقدمة من قبل البنوك غيرت ذلك، لذلك لا تفكر في أنك مقتصر أو مضطر لهذا الاختيار. ابحث من أجل الوصول إلى الاختيار الأفضل.

جهاز يتم توصيله مع الهاتف الذكي أو جهاز الكمبيوتر اللوحي؛ بحيث يعمل على The Square خدمة تحويل هذا الجهاز إلى وسيلة لتسجيل النقدية نوعاً ما. ربما أنك شاهدت هذا الجهاز في المشاريع التجارية

التي تتعامل معها بشكل متكرر، حيث أنه أصبح شائعاً في المقاهي، والمطاعم، وبقية المشاريع التجارية ((ابحث عن الطوابع المربعة التي تحمل اسم الخدمة على الأجهزة الموصلة بالتابلت أو الهاتف لاحظ أن الباي بال وإن ثيوت وأمازون يوفرون نفس الحلول والخدمات. تأكد من الاطلاع على مختلف الخيارات المتاحة أمامك قبل اتخاذ قرارك الأخير إذا كان مشروعك التجاري يعمل بشكل أساسي عبر الإنترنت، فإن خدمات مثل باي بال تقدم لك طريقة ممتازة من أجل استقبال المدفوعات وإجراء التحويلات

جزء

4

تغطية الجانب القانوني

1

ضع في اعتبارك تعيين محامي أو مستشار قانوني. سوف يكون أمامك الكثير من العواقب التي يجب عليك اجتيازها، والنتيجة عن انتقالك من مرحلة العمل الشاق إلى مرحلة صاحب المشروع التجاري الصغير الذي يعمل أكثر من طاقته ولا يتقاضى أجرًا. بعض من هذه العقبات سوف تكون أكوام الوثائق والمستندات، والقواعد والقوانين المنظمة، بدءًا من تعهدات البناء وصولاً إلى القانونيين المحلية المنظمة، وتصاريح المحافظة، واشترطات الحكومة، والضرائب، والرسوم، والعقود، والأسهم، والشراكات، وأكثر من ذلك. تواجد الشخص الذي يمكنك الاتصال به وطلب استشارته عن الحاجة لن يوفر لك فقط راحة البال، ولكن سوف يضمن لك توافر مصدر خبير أنت بأشد الحاجة له من أجل مساعدتك على تحقيق النجاح

اختر شخصًا أنت على قدر كافٍ من التفاهم والقدرة على التواصل معه، والذي يظهر بدوره فهمه واهتمامه بمشروعك التجاري. سوف تحتاج كذلك إلى شخص لديه معرفة مسبقة بهذا المجال حيث إن المستشار القانوني قليل الخبرة قد يتسبب في وصولك إلى مشاكل قانونية أو حتى الاضطرار إلى تسديد غرامات والوقوع تحت طائلة المسائلة القانونية، وربما قضاء بعض الوقت في السجن

2

تعيين محاسب. سوف تحتاج كذلك إلى شخص قادر على التعامل بحكمة مع المالية، وحتى إذا كنت تظن أنك قادر على تسيير المعاملات المادية الخاصة بك، فسوف تظل بحاجة إلى وجود شخص يفهم كيفية التعامل مع الأمور الضريبية وغيرها من النقاط المتخصصة. الضرائب الخاصة بالمشاريع التجارية قد تصبح أمرًا بالغ التعقيد، لذلك سوف تحتاج (على الأقل) وجود مستشار للضرائب. وبغض النظر عن كمية الأموال التي سوف يتعامل معها المحاسب المسؤول، فمن الضروري جدًا أن يكون شخصًا جديرًا بالثقة.

3

سوف يكون عليك أن تقرر أي نوع من الكيانات التجارية ترغب في أن تكونه من أجل الأغراض الضريبية وكذلك من أجل جذب المستثمرين. سوف تقوم بذلك بعد أن تقرر ما إذا كنت ستحتاج الأموال من الآخرين سواء من خلال الأسهم العادية أم القروض، وبناءً على النصيحة المقدمة من خبراء الشؤون القانونية والمحاسبة. إنها واحدة من آخر الخطوات التي يكون عليك الالتزام بها قبل البدء في إنفاق الأموال بشكل فعلي، أو طلب الأموال من أحد الأشخاص. غالبية الأفراد على معرفة مسبقة بالشركات والشركات محدودة المسؤولية وغيرهم. لكن بالنسبة للغالبية الشائعة من أصحاب المشاريع التجارية، فإنك سوف تكون بحاجة : [لإنشاء واحدة من الكيانات التالية: ٢]

الملكية الفردية، إذا كنت ستقوم بتشغيل هذا المشروع التجاري (دون أن يتضمن ذلك أي موظفين) بمفردك أو مع زوجتك على سبيل المثال

الشراكة العامة: إذا كنت ستقوم بإدارة المشروع مع شريك

الشراكة المحدودة: تتألف من القليل من الشركاء المتضامنين المسؤولين عن الأمور والمشاكل المختلفة المتعلقة بهذا المشروع، والقليل من الشركاء المحدودين والمسؤولين فقط عن كمية الأموال التي يستثمرونها في هذا المشروع التجاري. الجميع يتشارك الأرباح والخسارة

الشراكة محدودة المسؤولية حيث لا يكون أي شريك مسؤولاً عن إهمال أو تراخي الشركاء الآخرين

جزء

5

تسويق المشروع التجاري

1

إنشاء موقع إلكتروني. إذا كنت مهتمًا بعملية البيع عبر الإنترنت، فاهتم باختيار منفذ البيع الإلكتروني المناسب لك، أو ربما تنشئ موقعًا خاصًا بك. هذه هي واجهتك الأمامية، لذلك اهتم بالقيام بأي شيء وكل شيء يمكنك القيام به من أجل جعل المستخدمين "يرغبون" في زيارة موقعك الإلكتروني ويرغبون في البقاء عليه وتصفح المزيد والمزيد من صفحاته.

على خلاف ذلك، إذا كان مشروعك التجاري ذا توجه أكثر ناحية التعامل وجهاً لوجه، فإن التسويق التقليدي قد يكون أكثر أهمية. على سبيل المثال، إذا كنت مهتمًا بإنشاء مشروع تجاري مختص بتشجير الحدائق، فركز على الحصول على ثقة وترشيحات من الجيران والمعارف قبل البدء في العمل على إنشاء الموقع الإلكتروني.

عند إنشاء الموقع الإلكتروني، ضع في اعتبارك أن البساطة والوضوح هما كلمتا السر. التصميم البسيط الذي يعبر بوضوح عما تقوم به وكيفية قيامك به وتكاليف الحصول عليه هو الأمر المطلوب تحديداً الذي يحقق الفاعلية والكفاءة المطلوبة. عند إنشاء موقعك الإلكتروني، تذكر أن تؤكد من خلاله على الأسباب التي تجعلك الخيار الأفضل بالنسبة للعملاء.

2

وظف مصمم احترافي. إذا قررت أن تنشئ موقعًا إلكترونيًا، فتأكد من أنه يتمتع بالمظهر المحترف. قد يضع ذلك على عاتقك حملاً ماديًا إضافيًا، لكن الموقع ذو الشكل الجيد والجدير بالثقة هو أمر بالغ الأهمية، وسوف يؤدي نتائجًا إيجابية على المدى البعيد. يجب أن يكون الموقع الإلكتروني ذو مظهر احترافي ويعمل ببساطة وكفاءة. إذا كنت ستقدم عمليات تحويل الأموال من خلال موقعك، فاضمن استخدام آليات تشفير آمنة ومراجعة عمليات تحويل الأموال من شركات موثوق بها.

3

اكتشف "الدعاية الداخلية" الخاصة بك. ربما تؤمن حقًا بالمنتج أو الخدمة التي تقدمها، لكن لضمان نجاحها يجب أن يؤمن بها الجميع كذلك. إذا كانت تلك هي تجربتك الأولى مع الدعاية والتسويق أو إذا كنت لا تحب التعامل مع أساليب التسويق، فالوقت قد حان للتغلب على هذا الشعور والاعتماد على شخصيتك التسويقية. يجب عليك أن تجد لنفسك وسيلة دعاية مختصرة ومميزة من أجل إقناع الأفراد الذين يحتاجون منتجك أو الخدمة التي تقدمها؛ تقدر من خلالها على التعبير عن قيمة ما تقدمه، والغرض والإمكانيات التي تقدمها من خلال مشروعك التجاري. اكتب هذه الدعاية بالعديد من الطرق حتى تصل إلى واحدة تشعر بالرضا عنها؛ وتقدر على قولها بسهولة ووضوح في كل مرة تحتاج إليها. ثم تمرن عليها بجنون وحماس

بناءً على نوعية مشروعك التجاري، قد يكون من المناسب أن تمتلك بطاقات عمل دعائية (كروت شخصية) مطبوعة بشكل مثير للذهن ولافت للعين.

4

ابدل وقتًا ومجهودًا كافيًا من أجل بناء حضورك الإلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي. يجب عليك القيام بهذه الخطوة بوقت كافي قبل انطلاق المشروع، بهدف زيادة الترقب. استخدم الفيسبوك وجوجل بلس وتويتر وأي وسيلة تواصل اجتماعي أخرى ممكنة؛ من أجل بناء حالة من الإثارة ولفت الانتباه ونشر الأخبار المتعلقة بك. أنت بحاجة لخلق حالة من الجدل بحيث يبدأ الناس في متابعة العملية. (اهتم باستخدام حسابات خاصة بالعمل بالنسبة لنشاطاتك التجارية على هذه المواقع، وابتعد عن حساباتك الشخصية. وكل رسالة تقوم بها يجب أن يتم تصميمها بشكل مختلف، بناءً على من يستقبل الرسالة

5

تنفيذ خطط التسويق والتوزيع. عليك أن تبدأ التسويق مع وجود النسخة النهائية من منتجك أو إتمامك لعملية تطوير شكل تقديم الخدمة المعينة التي تعمل عليها، ومع وجود توقع منطقي للوقت الذي سيكون من المتاح به عمليات البيع.

إذا كنت ستعمل على عمليات التسويق من خلال الدوريات الإعلانية، فسوف يكونون بحاجة لنسخة أو صور على الأقل قبل شهرين من عملية الطبع والنشر.

إذا كنت ستقوم بعمليات البيع في المحلات، فاحصل على طلبيات شراء مسبقة ومساحة مخصصة على الرفوف. إذا كنت ستقوم بالبيع عبر الإنترنت، اعمل على تجهيز موقع التجارة الإلكترونية من أجل بدء عمليات البيع.

إذا كنت تقدم خدمة معينة، فاهتم بالدعاية في المجالات التجارية والمتخصصة المناسبة ومن خلال المواقع الإلكترونية المتعلقة.

جزء

6

إطلاق المشروع التجاري

1

تأمين مساحة العمل اللازمة. سواء كان ذلك عن طريق مقر المكتب، أو بالنسبة للمستودعات التخزين فكونك بحاجة إلى مساحة أكبر من ورش العمل الخاصة بك أو غرفة النوم المستخدمة من المنزل، فالآن هو الوقت المناسب للاهتمام بذلك.

إذا كنت لا تحتاج بشكل عام إلى وجود مقر عمل ثابت ولكنك تحتاج أحياناً إلى أماكن لإجراء المقابلات، فعادة ما توجد أماكن توفر لك هذه الاحتياجات. ابحث عبر جوجل عن أماكن العمل الحر أو اسأل الأفراد في مجتمعك المحلي عن خيارات التأجير اليومي لقاءات العمل والمقابلات.

تأكد من التواصل مع البلدية/ هيئة المحليات من أجل التعرف على القوانين المنظمة. بعض أنواع المشاريع التجارية الصغيرة لا يمكن أن تتم بداخل المنازل، لذلك من الضروري أن تتأكد من أن مشروعك التجاري يتم تنفيذه في مكان متوافق مع قواعد الحماية والأمان والشروط التجارية المنظمة.

2

إطلاق المشروع. ما أن تتم عملية إنشاء المنتج الخاص بك وتخزينه أو تجهيزه بأي شكل ما وكونه جاهزاً للبيع أو عندما تصبح الخدمة التي تعمل عليها تعمل بكفاءة وجاهزة للانطلاق واستقبال العملاء، عليك أن

تنظم حدثًا مميزًا من أجل إطلاق مشروعك التجاري. اهتم بإصدار بيان صحفي، وأعلن عن نشاطك للعالم كله. قم بالكتابة عن الأمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واجعل كل أركان السوق تضج بالحديث عنك وعن مشروعك التجاري الجديد.

نظم حفلة وادع كل الأفراد القادرين على المشاركة في نشر المعلومات عنك. لا يجب أن تكون حفلة باهظة التكاليف؛ قم بشراء الطعام من خلال عروض التخفيضات التي تقدمها المحلات الكبرى، واطلب من عائلتك وأصدقائك المساعدة في عملية إعداد الطعام (يمكنك أن تمنحهم المنتجات أو الخدمة التي تقدمها مجانًا في المقابل).

أفكار مفيدة

اهتم دائمًا بتقديم الفائدة والخدمة لهؤلاء المحتمل أن يكونوا عملاء لك، حتى إذا لم يكونوا كذلك في الوقت الحالي. أنت ترغب، عندما يحتاجوا لذلك المنتج من جديد، أن تكون أول من يخطر على بالهم.

مع ظهور الإنترنت، أصبحت التجارة الإلكترونية أسهل طريقة ممكنة لبدء المشاريع التجارية وأقل تكلفة فيما يخص بناء المشروعات الناشئة مقارنة مع نظيرتها من الشركات التي تستخدم موقع وأبنية حقيقية من أجل تشغيل أغراضها التجارية.

واصل التعلم وكن متكيفًا مع التغييرات. أوجد لنفسك الزملاء والمستشارين أصحاب الخبرات والمنظمات المحلية التجارية ذات الصلة والمنتديات الإلكترونية ومواقع الكتابة التعاونية "ويكي" من أجل مناقشة التفاصيل اليومية المتعلقة بإدارة مشروعك التجاري الصغير. من الأسهل على الجميع أن يصلوا لأداء أفضل "الشركات التجارية وتحقيق الازدهار، عندما لا يهدرون وقتهم وطاقتهم على عملية "إعادة اختراع العجلة

غالبية الشركات المعتمدة على عمليات البيع المباشرة تستخدم رأس مال مبدئي قليل مقارنة بالشركات الضخمة ذات مقرات العمل التقليدية. يمكنك أن تحقق الأرباح بشكل أسرع مقارنة من المشاريع التجارية العادية كذلك.

Overstock أو eBay يمكنك كذلك أن تضع في اعتبارك المتاجرة من خلال المواقع الإلكترونية، مثل

من الجيد أن تبدأ صغيرًا بمنتج أو اثنين ثم إضافة المزيد والمزيد بمرور الوقت

لا تخف من التجربة مع الأسعار. يجب عليك أن تحدد الحد الأدنى للسعر الخاص بمنتجك أو الخدمة التي تقدمها، لكن من جهة أخرى جرب مع مختلف الأسعار القليلة أو العالية

كن واثقًا من نفسك دائمًا حتى في الأوقات التي لا تكون فيها وضعيتك المالية في أفضل الأحوال

تحذيرات

انتبه إلى الأفراد الذين يطلبون منك الأموال قبل أن يقدموا لك أي عمل تجاري. التجارة تؤدي إلى الازدهار والرخاء عن طريق "تبادل ومشاركة" المكسب [٣] ، لذلك فإن العمل التجاري يجب أن يعود عليك بالنفع المادي حتى تقبل بالعمل به. (محلات الامتيازات أو البيع من المنزل قد تكون ذات تكاليف شرعية في البداية، لكنهم رغم ذلك يجب أن يعبروا عن تكاليف منطقية من أجل جعلك تبدأ في هذا المشروع، بما يجعل المدراء يحققوا الأرباح من خلال نجاحك، وليس فقط من مجرد ضمك لهذا المشروع

انتبه إلى الأعمال التجارية التي يبدو أنها تحقق لك الربح مقابل اللا شيء. تعتمد هذه عادة على أخذ شيء من شخص ما (عادة ما يكون أنت). يوجد أشكال متنوعة لهذا النوع من العمليات التجارية غير الصحيحة، بعضها يكون جاذبًا للأنظار دون غيره. من أمثلة ذلك: الاستثمارات الهرمية [٤] ، وعمليات الاحتيال عبر [الإنترنت]. [٥]

t.ly/rVlp

كيفية أن تكون صاحب مشروع تجاري ناجح

سوف يخبرك كل أصحاب المشاريع التجارية أن إنشاء مشروع تجاري هو أحد أصعب التحديات الشاقة من جهة، وأكثرها فائدة وتحقق فيما يخص كسب الأموال. أن تكون صاحب مشروع تجاري ناجح يتطلب كمية هائلة من العمل الجاد والإخلاص، ولكنه بشكل عام يعتمد على مجموعة من الصفات الشخصية والممارسات التجارية التي يتشاركها غالبية رواد الأعمال الناجحين. هذه الخصائص والصفات المميزة تكمن بقدر ما في المبادئ التأسيسية للمشروع، وكذلك في الممارسات اليومية، وتملى على صاحب المشروع التجاري كل القرارات التي يحتاج إلى أخذها. عن طريق اتباع الإرشادات التالية، سوف تقدر على زيادة فرص نجاحك في إنشاء مشروع تجاري جيد، أو إعادة مشروعك التجاري الحالي لمساره الصحيح

1

التمتع بالعقلية السليمة

1

قم بما تعرف القيام به. يجب عليك أن تبدأ مشروعك التجاري فيما تملك خبرة كافية حوله. هذه الخبرة قد تكون خبرة عمل سابقة، أو هواية شخصية ترغب في أن تستفيد منها في بناء مسارك الوظيفي. حتى إذا كانت فكرة المشروع التجاري تبدو عالية الأرباح بشكل نظري، عليك ألا تبدأ العمل على هذا المشروع إلا إذا كان قلبك معلقاً به؛ تشعر بالشغف والرغبة في العمل على كل تفاصيل هذا المشروع. وبينما أن الأرباح المالية أمر بالغ الفائدة، إلا أن الأموال بمفردها لن تحقق لك الحافز الكافي الذي يدفعك للاستيقاظ في صباح [كل يوم والعمل بجدية أكثر وأكثر من أجل دفع عجلة النمو والتطور.] ١

على سبيل المثال، افترض أن لديك خبرة في صناعة القهوة كباريستا أو نادل، وكنت ترغب في تحويل شغفك بصناعة القهوة الجيدة إلى مشروع تجاري صغير. أنت تعرف بالفعل بشكل كافي حول الصناعة، وسوف تكون قادرًا على تطبيق، ليس فقط معرفتك، ولكن أيضًا شغفك، من خلال العمل على هذا المشروع

2

ابداً بوجود هدف واضح المعالم. بينما أن الفائدة المادية لامتلاك مشروع تجاري قد تكون كبيرة، إلا أن الدافع الأول المحرك لغالبية أصحاب المشاريع التجارية ليس جنى الأموال. حتى تقدر على وضع حجر الأساس القوي لمشروعك، سوف تكون بحاجة لوجود هدف واضح. هذا الهدف يجب أن يكون شيئاً غير ملموس، على خلاف الأموال، كأن تساعد في تطوير مجتمعك من خلال توفير الوظائف للأفراد أو حل مشكلة معينة تواجهك في حياتك اليومية أو متابعة شغف معين. لا يعنى ذلك أنك مطالب بعدم السعي لتحقيق الأرباح، لكن [المقصود هو أن يكون هدفك الأساسي هو تحقيق غرض أشمل وأسمى]. [٢]

بالنسبة لمثال القهوة السابق، فالهدف قد يكون هو تقديم كوب من القهوة الرائعة ذات الجودة العالية لكل عميل يأتي إليك، أو على خلاف ذلك، إنشاء مجتمع من الأفراد بداخل المقهى الخاص بك؛ حيث يقدر الأفراد على الالتقاء مع أصدقائهم وقضاء بعض الوقت الطيب.

3

حدد الخطوة الأولى بدلاً من الوجهة العامة. يجب أن تبدأ من خلال نموذج عمل تجاري قابل للتنفيذ والعمل بشكل سريع من خلال ميزانية قليلة. تبدأ العديد من المشاريع التجارية الناشئة بأهداف مبالغ بها تتطلب كمية هائلة من رأس الأموال والمستثمرين، لكن المشاريع الناجحة سوف تعمل من خلال نموذج تجاري قابل للاستخدام على الحالات الأصغر. سوف يضمن ذلك للمستثمر المحتمل أن فكرتك صالحة لتحقيق الأرباح، [وتزيد من فرص حصولك على التمويل أكثر من أي وقت مضى (إذا كان هذا هو ما تبحث عنه)]. [٣]

مع مواصلة التطبيق على نفس المثال، لنفترض أنك ترغب في إنشاء شركة كبيرة تقوم بالحصول على وتوريد وتحميص وتعبئة حبوب البن الخاصة بها والتي يتم بيعها بعد ذلك أو تقديمها من خلال محلات القهوة الخاصة بها. بدلاً من السعي للمشاركات الضخمة من المستثمرين بهدف شراء كل هذه المعدات، سوف تحتاج أولاً إلى إنشاء محل قهوة صغير، ثم بعد ذلك تجربة استيراد وتصدير حبوب القهوة، ثم العمل من هناك على بناء علامتك التجارية.

4

بناء شبكة الدعم. من أهم الأجزاء فيما يتعلق بإنشاء مشروع تجاري ناجح هو أن تتخلى عن غرورك الذاتي وتطلب المساعدة. سوف يكون مصدرك الأكبر لتلقى النصائح بالغة الأهمية والتأثير الإيجابي عليك من خلال مجموعة شركاء العمل والمحترفين الآخرين الذين يشاركونك أهدافك. اجعل نفسك محاطاً كل الوقت [بمجموعة من الأفراد الناجحين أصحاب المعرفة الواسعة، وتغذى على أفكارهم وحماسهم.] ٤

ابحث كذلك عن النصائح والأفكار المفيدة المتعلقة بإنشاء الأعمال التجارية الصغيرة عبر الإنترنت. تعد المقالات الإلكترونية واحدة من أكبر مناجم المعلومات في العصر الحديث. فقط تأكد أنك تستخدم المعلومات القادمة من المصادر الجديرة بالثقة

5

اعثر على مستشار/معلم خاص. ويقصد به في هذه الحالة أحد الأشخاص الذين سبق لهم النجاح في إنشاء مشروعه التجاري الخاص. ابحث بين أفراد عائلتك وأصدقائك ومعارفك على هذا الشخص. من خلال الحديث المتبادل الدائم بينك وبينه، سوف تكون قادرًا على استشارته حول أي شيء تحتاج إليه بدءًا من معرفة كيفية التعامل مع الموظفين ووصولاً لعمليات التعامل الضريبية والمستندات القانونية وغير ذلك. كون خبرات هؤلاء الأفراد ناتجة عن تجارب واقعية حقيقية ونجاحات متحققة فسوف يكونون الأكثر قدرة على [تقديم المساعدة الشخصية لك أكثر من أي مصدر آخر.] ٥

على الرغم من عدم ضرورة أن يكون مشروع ذلك الفرد من نفس نوع المشروع الذي ترغب في إنشائه، إلا أن توفر هذه الميزة سوف تكون لصالحك. على السبيل المثال، الحديث مع مؤسس محل قهوة سوف يضمن لك الحصول على أكثر المعلومات دقة فيما يخص إنشاء مقهاك الخاص، بينما الحديث مع صاحب مطعم سوف يكون لا بأس به بدوره

طريقة

2

إدارة مشروعك التجاري بكفاءة

1

ضع تركيزك على العمليات الرئيسية أولاً. تجنب المسارعة إلى فرصة تجارية تظهر في طريقك. من الأفضل أن تكون متقناً لشيء واحد من أن تكون عادياً ومتوسط المستوى في خمسة أشياء. ينطبق ذلك أكثر ما يكون على اتخاذ قرارات تنويع جهات الاستثمار كما تنطبق على قبول العمل على مشاريع إضافية بعيداً عن مجال المشروع الأساسي. التركيز على شيء واحد سوف يضمن لك أن توجه كل مواردك وقدراتك [عليه، وبالتالي أن تصبح أكثر إنتاجية وتحقيقاً للنجاح في هذا المسعى. ٦]

لنفترض أن أحد محلات القهوة الأخرى تحقق أرباحاً من خلال بيع البضائع المخصصة ذات الصلة بالقهوة. قد يدفعك ذلك للرغبة في استغلال ذلك السوق بدورك، لكن قيامك بذلك قبل بناء هدفك الأساسي (صناعة القهوة) قد يترتب عليه الكثير من المخاطرة، وقد ينتقص من قدرتك على التركيز على صناعة قهوة بجودة عالية.

2

حافظ على وجود سجلات مفصلة. من أجل أن تكون ناجحاً، سوف تحتاج إلى تسجيل كل المصاريف والأرباح التي تحققها الشركة وكل قرش واحد يتدفق عبرها. تجعلك معرفتك الدقيقة جداً لحالة الأموال بداخل الشركة ومن أين أتت ولأين تذهب أكثر قدرة على إدراك المشاكل المالية قبل حدوثها. بالإضافة إلى ذلك، فإن القيام بهذا الأمر سوف يمنحك فكرة أفضل عن أين تحديداً يمكنك التعديل بهدف تخفيض النفقات أو زيادة [الأرباح. ٧]

في مثال محل القهوة، سوف تكون مطالباً بوضع سجلات دقيقة عن كمية القهوة التي اشتريتها والتي بعتهها خلال شهر معين وقدر الأموال الخاص بكلا الأمرين. سوف يساعدك ذلك على تحديد إذا ما كان، على سبيل المثال، سعر حبوب القهوة متزايداً بشكل طردي أم لا وعلى التخطيط المسبق لاحتياجك لرفع سعر القهوة المقدمة من خلالك من عدمه أو ربما البحث عن موردين آخرين.

الحد من النفقات قدر الإمكان. على الرغم من بديهية هذه الفكرة، لكن حاول أن تعيد التفكير في الأجزاء التي يمكنك أن تنتج نفس النتيجة بها، لكن مع إنفاق قدر أقل من الأموال. ضع في اعتبارك أن تستخدم بعض المعدات المستعملة أو إيجاد طرق دعائية أرخص (على سبيل المثال، النشرات الإعلانية بدلاً من إعلانات الجرائد) أو التفاوض على شروط دفع أفضل مع الموردين أو العملاء من أجل توفير بعض الأموال هنا أو هناك. [٨] حاول أن تحافظ على عادات إنفاق منخفضة وأنفق الأموال في المكان والوقت المناسب وعندما لا يوجد لديك أي حلول أخرى.

استكمالاً للمثال المستخدم في هذا المقال، فقد يعني ما سبق أن تبدأ مشروعك بمجموعة من مطاحن القهوة المستعملة (طالما أنها مازالت تعمل بكفاءة) ومحاولة الحصول على أكبر قدر من اللوازم من نفس المورد ((بهدف الحصول على عروض شراء وتخفيضات أفضل)).

ضع في اعتبارك كفاءة الموردين. التكاليف، وبالتالي الأرباح، تعتمد على وجود جهة توريد متميزة. عن طريق بناء علاقة جيدة مع الموردين وتنظيم شحنات التسليم وتقديم الخدمة في الوقت المناسب للعملاء، فإنك تزيد من أرباحك وسمعتك، كذلك سوف تساعدك عملية الإدارة الناجحة لسلسلة التوريدات على إزالة أي جزء من المشروع التجاري يتسبب في إهدار الموارد، مثل: المواد الخام أو العمالة

على سبيل المثال، المقهى المذكور سوف يكون لصالحه وجود علاقة طيبة مع مورد حبوب القهوة ووجود بناء منظم لسلسلة التوريدات للعديد من الأسباب. سوف يضمن لك ذلك بالتحديد عدم نفاذ القهوة، ولكن أيضاً سوف يضمن أنك تحصل على عمليات تسليم أكثر انتظاماً وتجربة أنواع جديدة من حبوب القهوة عندما تكون متاحة وكذلك التفاوض على أسعار أقل.

فكر في إيجاد شركاء استراتيجيين. تمامًا مثل المستشار الجيد، فإن وجود شريك فاعل وصاحب تأثير قد يضمن لك الدفعة التي تحتاج إليها من أجل بناء مشروعك التجاري. كَوْنُ شراكات إستراتيجية عن طريق التواصل مع المشاريع التجارية التي تظن أنها قد تفيد مشروعك، سواء من خلال الموردين أو متعهدي الخدمات التكنولوجية أو الشركات ذات الأعمال المتكاملة. سوف تضمن العلاقة الجيدة مع شركة أخرى الدعاية المجانية لكل منكما وانخفاض تكاليف المشروع التجاري، وتسمح لك بالتوسع في أسواق جديدة؛ بناءً [على الشريك الذي تختاره. ٩]

على سبيل المثال، قد يستفيد المقيى الخاص بك من الشراكة الإستراتيجية مع المورد الذي يمنحك مجموعة من التخفيضات أو فرص الحصول على منتجات جديدة. على خلاف ذلك، فإن الشريك الاستراتيجي في الأعمال التكميلية لك، مثل: متجر حلويات، قد يساعد كلا الطرفين على الوصول إلى عملاء جدد وزيادة الأرباح. يمكن أن تتم الشراكة عن طريق ترشيح بعضكم البعض للعملاء أو تقديم منتجات شريكك التجاري من خلال منافذ بيعك والعكس صحيح

تحمل مسئوليتك فيما يتعلق بالديون. من الضروري للغاية أن تقوم بتقييم قدرتك على سداد الديون والقروض التي تحصل عليها، بشكل واقعي. دائمًا ما يحمل إنشاء وإدارة المشاريع التجارية جانب من المخاطرة، لذلك حاول أن تقلل من التزاماتك والضغوط الواقعة على عاتقك؛ عن طريق جمع الأموال التي تحتاج إليها فقط لا غير. وعندما تضطر إلى استدانة بعض الأموال، فكن متأكدًا من هيكلية التدفقات النقدية الخاصة بك بما [يضمن أن تسدد الدين بأسرع شكل ممكن. اجعل تسديد الدين هو الأولوية الأهم لك قبل أي شيء آخر. ١٠]

على سبيل المثال، إذا قمت بجمع 20,000 جنيه من أجل بدء مشروعك التجاري، فلا تفكر في التوسيع من نوعية المنتجات التي تقدمها أو تحديث المعدات والأجهزة إلا بعد أن تقوم بتسديد القرض المطلوب منك أولاً

طريقة

قم بصقل الحديث التعريفي الخاص بالمشروع التجاري. جهز خطابًا قصيرًا، يستغرق 30 ثانية ليس أكثر، تشرح من خلاله مشروعك التجاري بشكل مختصر ودقيق قدر الإمكان بحيث يتضمن: معلومات حول هدفك من المشروع والخدمات/المنتجات التي تقدمها. التمرن الجيد على هذا الحديث التعريفي، الذي يمكنك قوله بشكل سريع لأي شخص، سوف يساعدك في حالات مثل محاولة إتمام عملية بيع لأحد العملاء، وكذلك عند محاولة ضم أحد المستثمرين للمشروع. [١١] إذا كنت غير قادر على شرح مشروعك التجاري في هذه المدة القصيرة، فإن خطة مشروعك التجاري بحاجة لإعادة النظر والصقل من جديد.

بالنسبة لفكرة مشروع المقهى، فأنت مطالب بشرح ما الذي تقوم به (بيع القهوة) وخدماتك (المشروبات التي تقدمها) وما الذي يجعلك مميزًا (ربما أن القهوة التي تقدمها نادرة أو يتم تحميصها بشكل محلي) وما الذي تخطط للقيام به مستقبلاً (التوسع في مكان آخر، ومنتجات جديدة.. إلى آخره).

اكتساب سمعة تقديم الخدمة الجيدة. بناء السمعة الإيجابية بمثابة الدعاية المجانية؛ سوف يهتم عملاؤك بالحديث عن مشروعك التجاري مع أصدقائهم، والعودة من جديد للتعامل معك. [١٢] تعامل مع كل عملية بيع على أن نجاح أو فشل مشروعك التجاري يعتمد عليها. ويعني ذلك أيضًا أن تكون واعيًا وملتزمًا تجاه [الخطوات التي يأخذها مشروعك التجاري وحريصًا على كل تفاعل مع العملاء. ١٣]

قد يعني ذلك شيئًا بسيطًا، مثل: التخلص من كمية القهوة المحترقة؛ بحيث تضمن أن عملائك يحصلون دائمًا على أفضل منتج يمكنك تقديمه.

راقب منافسيك عن قرب. عليك دائماً أن تنتظر تجاه السوق المنافسة من أجل جمع رؤية جيدة عن العملاء والمنافسين، خاصة في مرحلة بداية مشروعك التجاري. بنسبة كبيرة، سوف تتعلم الكثير من الأشياء المتميزة التي يقومون بها. إذا كنت قادراً على اكتشاف الممارسات الإيجابية والسلبية التي يقومون بها، فستتمكن من تطبيق ذلك على مشروعك الخاص، وتجنب مرحلة التجريب والخطأ التي مروا بها -دون شك- في سبيل [الوصول لبناء مشروع تجاري مستقر. [٤]

من أفضل طرق القيام بذلك، أثناء مرحلة البداية، أن تقوم بدراسة استراتيجيات التسعير الخاصة بالمنافسين. في مثال المقهى، سوف يكون من الأسهل عليك للغاية أن تقوم بتسعير القهوة بشكل مشابه للمنافسين، بدلاً من تجربة أسعار مختلفة من تلقاء نفسك.

تطلع دائماً إلى فرص النمو. ما إن تكمل مرحلة التأسيس، سوف يكون عليك البحث عن جوانب التوسع والنمو بمشروعك التجاري. سواء كان ذلك عن طريق الانتقال إلى واجهة محل أكبر، أو زيادة مساحة التصنيع؛ من أجل زيادة كمية الإنتاج، أو فتح فروع جديدة، فإن ذلك سوف يعتمد في المقام الأول على قوة مشروعك التجاري وأهدافك العملية والشخصية. يعرف أصحاب المشاريع التجارية حقيقة أن أحد العوائق الأساسية لعملية النمو طويل المدى هو البقاء محلك سر وعدم أخذ خطوات تطويرية جديدة. من الجيد لمشروعك التجاري أن تبادر بتقبل مخاطر التوسع بدلاً من الاسترخاء والاكتفاء بما أنت عليه. عدم أخذ خطوات للأمام يعني أنك تأخذ خطوات هائلة للخلف دون أن تدرك ذلك

بالتأكيد يوجد أماكن قريبة منك محرومة من وجود المشروع التجاري الذي تعمل عليه (مشروع المقهى على سبيل المثال). ما أن تنجح في إطلاق الفرع الأساسي وتسير وتيرة العمل به بسلاسة، عليك أن تقوم بالبحث عن فرص فتح فروع جديدة. قد يعني ذلك أيضاً أن تنتقل من مكان صغير إلى مقهى كبير في منطقة ذات حركة تجارية أفضل.

تنويع مصادر الدخل. من الطرق الأخرى المتبعة من أجل زيادة قيمة المشروع التجاري هي السعي إلى مناطق أخرى يمكنك تحقيق الأموال من خلالها. بافتراض أنك قمت بالفعل ببناء مشروعك الأساسي، عليك الآن أن تنتظر من حولك لرؤية فرص تقديم خدمات أو منتجات مختلفة. ربما أن عملائك الدائمين يقومون بزيارة المحل الخاص بك من أجل شراء منتج معين، ثم يذهبون مباشرة لمحل آخر من أجل منتج ثانٍ. [اكتشف ذلك المنتج واعمل على تقديمه من خلال محلاتك الخاصة]. [١٥]

من خيارات التنويع البسيطة بالنسبة للمقاهي، أن تقوم بتقديم المخبوزات، والساندويتشات، أو شراء الكتب أفكار مفيدة

قم بدفع جميع التأمينات مقدماً لمدة سنة. واهتم بتسديد الديون بأسرع شكل ممكن

كن مستعداً من خلال توفير 6 أشهر من قيمة رأس المال العامل، من أجل ضمان تحقيق التوازن والاستقرار في مشروعك التجاري، أثناء مرحلة عدم استقرار الأرباح

هذا المقال يعمل كدليل مبدئي لأصحاب المشاريع التجارية، من أجل تحقيق أفضل النتائج. للمزيد من الدلائل التي تغطي التفاصيل الدقيقة المتعلقة بعملية إنشاء المشاريع التجارية، اطلع على بقية المقالات المتعلقة بزيادة الأعمال وإدارة المشاريع التجارية على موقع ويكي هاو العربي

تحذيرات

قد تخسر الكثير من الأموال إذا قمت بعمليات استثمار فردي لأموالك

t.ly/Wyui

كيفية فتح مشروع تجاري صغير

ما أن تتخذ قرارك بإنشاء مشروعك التجاري صغير المدى وتضع خطة العمل المنظمة لخطواتك الأولى وتنجح في توفير التمويل اللازم والموقع المناسب المضمون، يصبح أمر فتح المتجر الخاص بك وانطلاق المشروع التجاري مجرد مسألة وقت لا غير. التخطيط للمشاريع التجارية يشتمل على الكثير من التحديات، وبدء المشروع التجاري وتحويله من فكرة واعدة إلى نتائج استثمارية ناجحة على أرض الواقع لا يخلو من الصعاب المستمرة. الانطلاقة الجيدة ليست كافية بحد ذاتها، لكن تحقيقك للنجاح طويل الأمد يعتمد كثيرًا على جودة تلك الانطلاقة التي تبدأ بها وتُعلن من خلالها عن نفسك وعن تواجدك في السوق. فيما يلي نتناول القليل من النصائح الخاصة حول أهم النقاط التي تساعدك على بدء مشروعك التجاري بجودة عالية، وهي: الجانب القانوني لإنشاء مشروعك التجاري، كيفية تعيين فريق العمل والموظفين، الإعلان عن منتجاتك وجذب العملاء، تنظيم حفل الافتتاح الكبير.

طريقة

1

التأسيس القانوني للمشروع التجاري

1

تأكد من وضع خطة العمل. خطة العمل هي أمر بالغ الأهمية من أجل إنشاء مشروعك التجاري وتعتبر هي الملف الكتابي الذي يصف مشروعك التجاري والمنتج أو الخدمة التي تقدمها والسوق الذي تنافس به، كما أنها تشرح كيفية نمو وتوسع مشروعك التجاري خلال 3-5 سنوات من الآن. خطة العمل هي خريطة الطريق الأساسية التي يسير مشروعك التجاري بناءً عليها من أجل مواصلة التقدم نحو تحقيق الأهداف المستقبلية طويلة أو قصيرة المدى.

كتابة خطة العمل للمشروع التجاري هي عملية يتم من خلالها العمل على تغطية العديد من الجوانب، منها: تحديد سوق العمل وقابليتها للاستمرار وقدرتها على النمو، التعريف الواضح لاحتياجات مشروعك التجاري المبدئية وتكاليف بدء التشغيل، تعريف المستثمرين المحتملين، وضع استراتيجية المشروع التجاري وخطة التسويق، صناعة ملف موجز وواضح ينتهي بما يسمى "الملخص التنفيذي"؛ والذي تستخدمه في عملية بيع مشروعك التجاري إلى المستثمرين وغيرهم من الأطراف المهتمة. اهتم بمعرفة كل التفاصيل المتعلقة بإعداد التقارير والملفات الخاصة بالنقاط السابق ذكرها

اطلع على مقالات إدارة الأعمال والمشاريع التجارية على موقع ويكي هاو العربي، مثل: المقال العام حول كيفية بدء مشروعك التجاري الصغير. تعرّف كذلك على التفاصيل الخاصة بإنشاء مشاريع تجارة التجزئة الصغيرة، والمقالات التي تتناول نفس نوع المشروع التجاري الذي ترغب في إنشائه. اهتم أيضاً بالاطلاع على المقالات الإلكترونية وصفحات المنتديات التي تتناول الخبرات حول إنشاء مشروع تجاري في نفس مدينتك أو حيّك السكني

تُقدم الوكالة الأمريكية الحكومية لإدارة الأعمال الصغيرة قائمة مرجعية من 10 خطوات، تساعدك على ضمان بدئك لمشروعك التجاري بأفضل شكل ممكن. [١] في الأجزاء التالية من المقال نقل لك أجزاء هذه القائمة بشكل مختصر

2

حدد الهيكل القانوني للمشروع التجاري. من المهم بالنسبة لأي مشروع تجاري أن يتم تحديد الهيكل القانوني الخاص به أو ما يسمى أيضاً بالتعريف القانوني. يجب أن يتم ذلك بشكل سابق لعمليات إنشاء المشروع وتقديم الأوراق الحكومية والقانونية اللازمة. الخيارات الأساسية العامة فيما يخص الهيكل القانوني للمشاريع يترتب على (LLC التجارية هي: الملكية الفردية، الشراكة، الشركة، الشركة محدودة المسؤولية (ذ.م.م. اختيارك للهيكل القانوني للمشروع العديد من الآثار المتعلقة بالمسائل القانونية والضرائب والتي تختلف من [نوع لآخر. ٢]

الملكية الفردية: ويقصد بها المشروع التجاري الذي يدار وتعود ملكيته إلى شخص واحد، بحيث لا يوجد تفرقة بين المالك والمشروع التجاري. بمعنى أن كل أرباح المشروع التجاري وخسائره وديونه والالتزامات الخاصة به هي مسؤوليتك بشكل أساسي. يجب عليك اختيار هذا النوع من الهيكل القانوني للمشروع التجاري إذا كنت أنت المالك الوحيد وترغب في تحمل المسؤولية الكاملة الخاصة بالمشروع

الشراكة: وتشير إلى وجود شراكة في ملكية المشروع التجاري بين شخصين أو أكثر. يقصد بها أن كل شريك يمتلك حصة متساوية مثل بقية الشركاء (ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك) من الأرباح والالتزامات ومسؤولية إدارة المشروع. يعتبر هذا الخيار هو الأفضل في حالات تجمع رؤوس الأموال والأفراد أصحاب الخبرة من أجل بدء مشروع تجاري.

الشركة: الشركة هي كيان قانوني مستقل مملوك من قبل المساهمين. بشكل عام لا يكون من المناسب اختيار هذا الهيكل القانوني في حالة المشاريع التجارية الصغيرة.

هذا الهيكل القانوني مشابه جدًا لحالة "الشراكة" إلا أن الأعضاء (LLC) الشركة محدودة المسؤولية (ذ.م.م) يكونون بعيدين عن تحمل مسؤولية قرارات وإجراءات الشركة بشكل شخصي. على سبيل المثال، في حالة تعرض الشركة لأي دعوة قضائية فإن الممتلكات الشخصية للشركاء عادة ما تكون معفية من أي مساءلة قانونية. في حالة كنت قلقًا من التعرض الشخصي للدعاوي القضائية أو الديون الناتجة عن مشروعك التجاري، فالشركة محدودة المسؤولية هي اختيارك الأفضل.

3

قم بإعداد المستندات اللازمة لتأسيس الهيكل القانوني المُختار. تختلف الإجراءات المطلوبة من أجل تأسيس كل نوع من أنواع الهياكل القانونية المميزة للمشاريع التجارية، بحيث يتطلب بعضها الكثير من العمل والمستندات بينما يُعتبر البعض الآخر سهلًا وبسيطًا للغاية. يمكنك أن تطلع على المزيد من التفاصيل حول كيفية تأسيس كل نوع من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة الحكومية المنظمة لعمليات تأسيس [المشاريع التجارية الخاصة ببلدك]. [٣]

تأسيس مشروع تجاري ملكية فردية هو الأمر الأبسط، حيث أنه لا يحتاج غالبًا إلى أي إجراءات رسمية. اطلب الحصول على رقم تعريف صاحب العمل (سوف يتم شرحه بالتفصيل في الأجزاء التالية من المقال)، وقم بوضع الاسم التجاري (مشروح بالتفصيل أدناه)، كما يمكن أن تشمل على الإيرادات التجارية الخاصة بك على إقرارك الضريبي الشخصي.

تأسيس الشركة محدودة المسؤولية أو الشراكة أو الشركات أمر يتطلب المزيد قليلًا من الأعمال الورقية والمستندات. لمعرفة المزيد حول هذا الأمر، اطلع على شروط وخطوات تأسيس الأعمال التجارية من خلال

الهيئة المحلية المسؤولة في بلدك أو تواصل مع الجهات المختصة من خلال الأرقام الهاتفية أو البريد الإلكتروني.

4

احصل على رقم التعريف الضريبي. رقم التعريف الضريبي، أو المعروف أيضًا برقم تعريف الموظف يستخدم من أجل التعرف الضريبي على مشروعك التجاري. الحصول على الرقم الضريبي عملية (EIN) بسيطة ويمكن أن تتم بخطوات بسيطة من خلال الهيئة الحكومية المختصة في بلدك. [٤]

لاحظ أنه في حالة إنشاء شراكة أو شركة ملكية فردية قد لا يكون من الضروري الحصول على رقم تعريف ضريبي (لاحظ اختلاف القوانين من بلد لآخر)، لكن بشكل عام لا يوجد ما يمنع الحصول عليه. عدم وجود رقم تعريف ضريبي سوف يفرض عليك أن يتم تعريف مشروعك التجاري من خلال رقم الضمان فيما يتعلق بالأغراض الضريبية. لاحظ أيضًا أن حماية خصوصية رقم الضمان (SSN) الاجتماعي. [الاجتماعي الخاص بك يقلل من احتمال تعرضك لسرقة الهوية. [٥]

5

قم بتسجيل اسمك التجاري. طالما أنك لا تدير مشروعك التجاري تحت اسمك الشخصي، مثل: "إبراهيم خلف للأعمال الخشبية"، فإن غالبية القوانين المنظمة تتطلب منك أن تقوم بتسجيل اسم "شخصية اعتبارية" من أجل الضرائب والأغراض القانونية. تسجيل الاسم المستعار/ الاسم التجاري/ الاسم الاعتباري يتم من خلال المكاتب الحكومية المختصة. قم بالبحث عن ما تحتاج إليه والشروط الخاصة من أجل القيام بذلك. [٦]

تسجيل الاسم التجاري عادة لا يستغرق أكثر من دقائق قليلة وتظهر فائدته الكبيرة خاصة إذا كان مشروعك التجاري ملكية فردية. عند تأسيس مشروع ملكية فردية، سوف يتم ربط اسم المشروع باسمك الشخصي بشكل تلقائي طالما أنك لم تطلب الحصول على اسم اعتباري منفصل. الاسم التجاري يفصل بين المشروع واسمك الشخصي وهو ما قد يمنحك الكثير من المزايا مستقبلاً.

6

اطلب الحصول على رخصة تجارية. الجهة المحلية المختصة التابع لها مشروعك التجاري سوف تطلب منك وجود رخصة تجارية. عادة ما يمكنك الوصول إلى هذه الاستمارات من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بمدينتك أو محافظتك.

لملاء هذه الاستمارة سوف تكون بحاجة إلى وجود تعريف لنوع مشروعك التجاري والعنوان الخاص به وعدد الموظفين والرقم الضريبي وأي معلومات ممكنة فيما يخص تحقيق الأرباح (بشكل تقديري على الأقل).

ضع في اعتبارك أن شروط الترخيص تنطبق في كثير الأحيان على المشاريع التجارية المنزلية أو الإلكترونية وكذلك أيضًا المؤسسات التجارية التقليدية. تختلف الشروط من بلد لآخر، لذلك تأكد من التواصل مع الجهة الحكومية المحلية المختصة من أجل التعرف على ما تحتاج إليه تحديدًا من أجل الحصول على الرخصة التجارية.

7

استفسر كذلك عن التصاريح التجارية الأخرى اللازمة. كل دولة أو مدينة قد تختلف في التصاريح المطلوبة من أجل إنشاء مشروع تجاري، ويتضمن ذلك تصاريح من نوعية "تصريح امتلاك المنزل" فيما يخص المشاريع التجارية المنزلية، أو تصاريح (الحملات التجارية، ساعات العمل الإضافية، الأكواد، والكاونترات، موقف السيارات في المساحات العامة، استخدام الأسلحة النارية).

تواصل مع مكتب التصاريح الحكومية للمشاريع التجارية أو أي جهة مشابهة، أو اذهب إلى الغرفة التجارية المحلية أو جمعية رجال الأعمال من أجل معرفة المزيد من المعلومات.

8

إنشاء حساب بنكي لمشروعك التجاري. من الضروري للغاية ألا تخلط بين المبيعات الشخصية وتلك الخاصة بالمشروع التجاري، حيث أن ذلك قد يترتب عليه أزمات مع الجهات الرقابية المختصة. كما أن وجود حساب بنكي منفصل للمعاملات الخاصة بالمشروع التجاري عن حسابك البنكي الخاص يُسهل من عمليات المحاسبة وتحصيل الضرائب.

تواصل مع فرع البنك الخاص بك أو الاتحاد الائتماني من أجل إنشاء حساب بنكي خاص بالمشاريع التجارية.

9

تواصل مع محاسب أو محامي متخصص في المشاريع التجارية الصغيرة من أجل المزيد من المعلومات. إنشاء مشروع تجاري ملكية فردية يعتبر عملية بسيطة نوعاً ما قد لا تحتاج بالضرورة إلى استشارة شخص متخصص في المحاماة أو المحاسبة. لكن على الجهة الأخرى يتطلب تأسيس شركة محدودة المسؤولية أو شركة كبيرة أو شراكة إلى وجود محامي أو محاسب لضمان القيام بالخطوات بشكل صحيح.

يمتلك الشخص المتخصص الخبرة الكافية من أجل توجيهك فيما يخص ملء الاستمارات والملفات الخاصة بإتمام عملية التأسيس، كما أنه يساعدك في إعداد مسودات الوثائق الهامة الخاصة بعملية توزيع الحقوق والواجبات بين الشركاء. على سبيل المثال، تحتاج في أثناء تأسيس الشراكة أو الشركة محدودة المسؤولية إلى وجود وثائق تحدد الأجزاء من الملكية التي تعود إلى كل شريك. هذه الأمور ينبغي بالضرورة أن يتم تحديدها بشكل صحيح من الناحية القانونية.

طريقة

2

الاستعداد لفتح المشروع التجاري

1

اهتم بإتمام مسؤولياتك بصفقتك صاحب العمل. اتخذ الخطوات اللازمة قبل البدء في تعيين الموظفين. الإجراءات التالية -من بين العديد من المزايا الأخرى- تجعلك قادرًا على: تحصيل ضرائب الأجور وتقديم ضمان يثبت أهلية الموظف للحصول على الوظيفة والحصول على تعويضات التأمين الخاصة بالموظفين.

واحدة من التزاماتك الأساسية أن تتأكد من أهلية الموظفين للعمل في دولة إقامتك. ويتم ذلك عادة عن طريق الحصول على إذن العمل من الجهات المختصة في خلال أيام من توقيعك للعقود وتعيينك لموظف جديد في مشروعك التجاري. الانتهاء من هذه الاستمارة يتطلب منك تقديم المستندات التي تثبت إقامة الموظف وأهليته

للعمل في الدولة. يمكنك عادة أن تحصل على هذه الاستثمارة من الموقع الإلكتروني الخاص بهيئة الهجرة والجمارك. قد لا يكون من الضروري أن يتم تقديم هذه المستندات إلى الجهة الحكومية مباشرة، ولكنك سوف تكون بحاجة إلى الاحتفاظ بهذا الملف لمدة ثلاثة سنوات من تاريخ التعيين أو سنة من تاريخ فسخ العقد (أيهما أبعد).

تأكد من التسجيل في برامج التعويضات والتأمينات للعمال من خلال الجهة المحلية أو الحكومية المختصة بعمليات التأمين على الموظفين.

يجب أن يُقدم لك أي موظف -قبل إتمام عملية التعيين- ما يسمى باستمارة الوضع الضريبي، والتي ترسلها بدورك إلى مصلحة الضرائب. من خلال البيانات الواردة في هذه الاستثمارة حول الحالة الاجتماعية للموظف وغيرها من العوامل، تكون قادرًا على تحديد القدر من الضرائب الذي يتم استقطاعه من راتب الموظف. يمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات حول عملية التوظيف ومسؤولية صاحب العمل من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة العمل أو الهيئات الحكومية المنظمة لعمليات التوظيف والعمالة في بلدك.

2

قم بتوظيف الأشخاص المناسبين. الانطباع الأول الذي يحصل عليه العملاء في تجربة التعامل الأولى مع المشروع التجاري يكون بالغ الأهمية والتأثير على مستقبل المشروع. وطالما أنك لا تقوم بكل العمل بنفسك من الألف إلى الياء، فإن هذا الانطباع سوف يتشكل على نحو أو آخر من خلال الدور الذي يقوم به الأفراد العاملين معك.

الشكل المثالي لعملية التعيين هو أن تصل إلى شخص صاحب خبرة ومعرفة سابقة بالمشروع التجاري (مثال: شخص على خبرة بعمليات الخبز وصناعة البيتزا إذا كنت ترغب في إنشاء مطعم للبيتزا). لكن الأمر الأهم هو أن تقوم بتعيين الأفراد المستعدين للتعلم ومن لديهم شغف بالعمل والتقدم في مسيرتهم المهنية. أنت بحاجة إلى موظفين قادرين على الاندماج مع أسلوب عملك وتمثيل المشروع التجاري على أفضل شكل من خلال المعاملات مع الزبائن.

يجب أن تكون على استعداد للتخلص قليلاً من الملكية التامة للمشروع. بالتأكيد أن هذا المشروع التجاري يمثل لك الكثير منذ كان فكرة صغيرة خطرت لعقلك، ثم ما بذلته عليه من مجهود واستعدادات للانطلاق بالشكل الأمثل، لكن بمجرد خروج هذا المشروع للعالم سوف تصبح بحاجة إلى المساعدة من الآخرين للحفاظ

عليه. ابحث عن الموظفين الراغبين في المشاركة بالأفكار وتحمل المسؤولية، خاصة في الأوقات الأولية التي يعاني فيها المشروع من أجل تثبيت أقدامه

قم بواجباتك الأساسية. اطلع على السير الذاتية المختلفة. تواصل مع جهات التعيين والتوصية بالموظفين. لا تكتفِ بتعيين ابن أخيك في محاولة لإرضاء والده. (انتظر حتى يقف مشروعك التجاري على قدميه من خلال تواجد الموظفين الأكفاء أولاً)

يمكنك أن تستغل مقابلات العمل في التعرف على الكثير من صفات الموظف المحتمل ودرجة ما يملكه من طموح وإبداع وأخلاقيات العمل عن طريق طرح الأسئلة الرئيسية، مثل: "اذكر لنا بعض المواقف العملية التي نجحت فيها في حل مشكلة معينة؟" [٧] عدم قدرة الطرف الآخر على الإجابة تعتبر إشارة سيئة على استعدادك للعمل في الوظيفة، لكن على الرغم من ذلك يجب أن تضع في اعتبارك أن هذه النوعية من الأسئلة أصبحت شائعة ومشهورة للغاية ما يجعل الكثير ممن تُجري معهم المقابلة على معرفة مسبقة بها ومستعدين بإجابات مخزنة غير صادقة. بالإضافة لهذه النوعية من الأسئلة، فكر كذلك في المزيد من المواقف المفترضة المتعلقة بنوعية مشروعك التجاري، واطلب من الطرف الآخر مشاركتك بالحلول والاقتراحات؛ من أجل معرفة مدى قدرته على التعامل مع المواقف المستقبلية المتعلقة بالوظيفة

3

تجهيز الموقع الحقيقي والإلكتروني. سواء كان نشاطك التجاري يتم من خلال موقع مادي حقيقي على الأرض أو من خلال موقع افتراضي على شبكة الإنترنت، فإن الانطباع الذي يتركه المظهر الخارجي على الزبائن المحتملين سوف يلعب دورًا كبيرًا في تحديد مدى قدرتك على تحقيق النجاح المستقبلي

إذا كان مشروعك التجاري يحتاج إلى واجهة خارجية (مثال: محل حلويات أو كتب مستعملة)، فمن الضروري أن تقوم بتجهيز هذه الواجهة بشكل يعبر عن رؤيتك العامة لمشروعك التجاري. قم بتنسيق الألوان والديكورات بشكل متوافق مع شعارك (العلامة التجارية الخاصة بك). يمكنك كذلك أن تضيف لمسة شخصية على المكان عن طريق إضافة صورك العائلية في حالة كان سيساعد ذلك على تقوية الرابطة بينك وبين المشروع التجاري. من الجيد أن تقوم بتعيين مهندس ديكور أو أحد خبراء تصميم وزخرفة الأماكن

التواجد على شبكة الإنترنت يصبح يومًا بعد آخر أمر بالغ الضرورة للمشاريع التجارية الصغيرة، لذلك لا تتهاون في تغطية هذا الجانب في أثناء خطواتك الأولى نحو إطلاق مشروعك التجاري. من الجيد أن تهتم

بصناعة موقع إلكتروني سهل الاستخدام ومناسب للعملاء المحتملين ولهوية العلامة التجارية التي ترغب في بنائها لنفسك. تعيين مصمم ويب محترف قد يكون فكرة جيدة للغاية

إذا كانت ميزانيتك محدودة على نحو ما و/أو كانت طبيعة مشروعك التجاري لا تتطلب واجهة تقليدية، فلا يوجد ما يستدعي إنفاق أموالك على صناعة مقر لن يفيدك في شيء. المقاهي المحلية قد تكون مكانًا مناسبًا للغاية من أجل مقابلة العملاء أو يمكنك تأجير أحد الأماكن لساعات قليلة كلما دعت الضرورة إلى مثل هذه التجمعات. يمكنك أن تنتظر بعض الوقت إلى أن يستقر مشروعك التجاري قبل محاولة التوسع والحصول على مقر خاص به.

4

فكر في القيام بافتتاح تجريبي. لا يوجد قاعدة تفرض عليك أن يتم الافتتاح الكبير مع اليوم الأول للمشروع التجاري. امنح نفسك فرصة للتعرف على ومعالجة مكامن الخلل من خلال الاعتماد على افتتاح مبدئي صغير [وفرة من العمل التجريبي قبل أن تعلن عن نفسك أمام فئة أكبر من الجمهور. ٨]

المطاعم قد تكون المثال الأكثر شهرة الذي يلجأ إلى الافتتاح التجريبي؛ حيث يتم تنفيذ بروفة اختبار تجريبية للخدمات من خلال مجموعة صغيرة من الضيوف التي قد لا تخرج عن دائرة العائلة والأصدقاء. لكن تظل الفكرة صالحة للاستخدام مع مختلف أنواع المشاريع التجارية الصغيرة. قم بإرسال طاقم العمل الخاص بشركة صناعة الحقائق الخاصة بك للعمل في منازل أقاربك أو قومي بإجراء صديقاتك بالحصول على عروض خاصة في الأيام الأولى لصالون التجميل الخاص بك أو أقمع أصدقاء الدراسة بالحضور لمناقشة الخيارات التأمينية التي تقدمها من خلال مكتب التأمين الجديد الخاص بك

ابدأ مشروعك التجاري بشكل رسمي بدون ضجة هائلة لمدة أسبوع أو أسبوعين، قبل أن تقوم بتنظيم حفل الافتتاح الكبير (المعلن عنه بشكل واسع وجيد للجمهور). سوف يحضر إليك أعداد هائلة من الجمهور، ولكن ذلك يعتبر ميزة لصالحك من أجل التدريب بسهولة على العمل بشكل صحيح قبل الاندفاع المأمول للأعداد الكبيرة من الجمهور بعد حفل الافتتاح الضخم

طريقة

3

الدعاية والانتشار

1

ابدأ مبكرًا. لا تنتظر إلى يوم الافتتاح أو حتى إلى أن تعرف متى سوف يكون موعد الافتتاح. كن سابقًا بنشر فكرتك والحديث عن عملك على إنشاء مشروعك التجاري الخاص بحيث يساعد ذلك في بناء معرفة لدى الجمهور وأصدقائك ومعارفك حول علامتك التجارية. وضع يافطة "الافتتاح قريبًا" على واجهة المحل تعتبر خطوة أولى جيدة ولكنها ليست كافية بحد ذاتها

قم بتوفير الجزء الأكبر من ميزانية التسويق من أجل "الافتتاح الكبير"، لكن على الجهة الأخرى استفد مبكرًا من الخيارات قليلة التكلفة، مثل: النشرات الإعلانية (فلايرز) ورسائل البريد الإلكتروني الدعائية والتواجد على وسائل التواصل الاجتماعي، في الدعاية والإعلان عن نفسك بفترة كافية قبل الافتتاح

اعمل على بناء اسم علامتك التجارية حتى ما قبل أن يصبح موقع المشروع التجاري جاهزًا. إذا كنت تعمل على بيع القلائد والحلي المصنوعة يدويًا، فابحث عن أحد الأسواق الخاصة بالحرف أو المهرجانات المحلية حيث يمكنك أن تضع طاولة وتبيع من خلالها سلعتك الخاصة (تأكد من استغلال هذه التجربة في الإعلان عن محلك المستقبلي). إذا كنت تعمل على إنشاء مكتب محاسبة، يمكنك أن تتطوع بتقديم النصائح الخاصة (بالضرائب في أحد التجمعات المحلية أو المكتبات) وقم بتوزيع الكارت الشخصي الخاص بك

2

قم بوضع ميزانية التسويق. فترة الافتتاح وما يسبقها من وقت والشهور الأولى لبدء المشروع التجاري تساهم بشكل كبير سواء سلبياً أو إيجابياً على قدرة المشروع على النجاح والاستمرار، وهو ما يجبرك على الاهتمام بأفضل شكل ممكن بخطواتك المبدئية في عملية التسويق والدعاية

من الاقتراحات الشائعة أن تقوم بتخصيص 20% من ميزانية التسويق في السنة الأولى من أجل الافتتاح الكبير. هذه الكمية من الأموال من المفترض أن تكون كافية بشكل كبير من أجل نشر دعايتك بشكل موسع من خلال الإعلانات، خاصة في الوقت الذي تكون فيه الإعلانات هي الوسيلة الأكثر فاعلية في عملية الدعاية. لكن من جهة أخرى لا يجب أن تنفق كل ما لديك على نوع أو فترة واحدة من الدعاية بشكل يحد من [قدرتك على المواصلة في عمليات الدعاية في الفترات اللاحقة]. [٩]

على سبيل المثال، قم بتخصيص 5 آلاف جنيه من أجل الدعاية للافتتاح الكبير وهو المبلغ المناسب عادة من أجل الحصول على مساحتين إعلانيين في الجرائد المحلية أو المنصات الإلكترونية. إذا كنت لا تقدر على تخصيص هذا المبلغ فقد يكون البديل هو الاعتماد على مزيج من النشرات الإعلانية (فلايرز) ورسائل البريد الترويجية والوسائل الدعائية (مثل: البالونات واللافتات "بانرز" .. إلى آخره) التي يتم وضعها في الميادين [المزدحمة، حيث تكلف هذه الوسائل ما يقارب 2000 جنيه.] ١٠

الأرقام السابقة تفترض بالطبع وجود ميزانية كبيرة نسبياً للدعاية تصل إلى 25000 ألف جنيه (5 آلاف جنيه هو 20% من 25 ألف). لكن بما أن العديد من المشاريع التجارية قد تعتمد على ميزانية تسويق أقل (بضعة آلاف جنيه فقط لا غير)، فالقاعدة الأساسية هي أن تقوم بتخصيص 20% من ميزانيتك الكلية من أجل الدعاية للافتتاح.

3

استخدم الدعاية من خلال وسائل الإعلام التقليدية. إذا كانت ميزانية التسويق تسمح لك بذلك، فاجأ إلى الدعاية من خلال وسائل الإعلام التقليدية، مثل: الراديو والجرائد. وفي حالة كنت قادرًا على الإعلان من خلال التلفاز كذلك، فهي ميزة إضافية رائعة سوف تساعدك على توسيع دائرة الجمهور الذي يصل إليه الإعلان.

قبل الاستغناء البديهي عن الراديو بصفته أحد وسائل الإعلام التي عفا عليها الزمن، عليك أن تنتبه إلى وجود فئة كبيرة من الجمهور ما زالت تستمع إلى الراديو، خاصة في السيارات وأثناء الازدحامات المرورية، كما أنه يوجد جمهور يُفضل الاستماع إلى الراديو كوسيلة الإعلام الأساسية. ما سبق يجعل من الراديو طريقة دعاية جيدة بشكل خاص بالنسبة لمتاجر البيع بالتجزئة والمطاعم. انتبه إلى تحديد الفئة المستهدفة عن طريق اختيار نوعية الإذاعة التي تبث عليها الإعلان (الأغاني، الأخبار، الأسرة والمجتمع، الشباب..) والوقت من [اليوم؛ من أجل مضاعفة الأثر الناتج عن الإعلان.] ١١

الجرائد تعتبر وسيلة إعلامية شائعة بين البالغين الأكبر عمرًا من 35 عام، لكن أيضًا نسبة كبيرة من الشباب الأصغر عمرًا يقرأون الجرائد من وقت لآخر. تتميز الجرائد بأنها وسيلة فعالة من حيث التكلفة للوصول إلى الآلاف من الزبائن المحتملين.

فكر في استخدام قسائم الشراء كذلك. كوبونات الدعاية التي تقدم للزوار تخفيضات مخصصة لا تُشجع الزبائن على زيارة مشروعك التجاري فقط ولكن أيضاً تخلق تواصل ملموس بينك وبين عملائك المحتملين. الأمر الإضافي هو أنها تُسهل من مهمة مراقبة فعالية وسيلة الدعاية، بحيث تحكم رقمياً على عدد قسائم الشراء التي تعود إليك الخاصة بوسيلة دعاية معينة، ويكون ذلك دليلاً على نجاح الدعاية في تحقيق هدفها أم لا. [١٢]

قد تفترض أن ميزانية التسويق الخاصة بمشروعك الصغير لا تحتل بند الدعاية التلفزيونية، لكن حقيقة الأمر أنه توجد خيارات لإنتاج وعرض إعلانات منخفضة التكاليف، في بعض الأحيان من خلال مساعدة شبكة البث المحلية. ضع في اعتبارك عرض الإعلانات خلال البرامج المرتبطة بالفئة المستهدفة من الجمهور. على سبيل المثال، قم بعرض إعلانات مكتب المحاماة أثناء عرض البرامج الاجتماعية والمعنية بالشؤون الأسرية أو إعلان الأكاديمية الرياضية على القنوات الرياضية. [١٣]

4

استخدم وسائل التواصل الإلكترونية. قد تكون معرفتك الشخصية في التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي ضئيلة للغاية، وقد تفترض بدورك أن محل الخياطة الخاص بك لا يحتاج إلى التواجد على شبكات التواصل الإلكترونية، لكن لا يجب أن يمنعك ذلك عن الاستفادة من مختلف السبل والوسائل التي تدعم انتشار مشروعك التجاري. 80% من المشاريع الصغيرة أصبحت تلجأ للاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي [في عمليات الدعاية]. [١٤]

ما يزيد من جاذبية الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي هو تكلفتها المنخفضة من جهة، والتواصل المباشر بينك وبين العملاء من جهة أخرى. لكن الضريبة المفروضة عليك في مقابل ذلك هي ما تفرضه عليك من التزام لفترات أطول من الوقت. قم بتحليل مفصل لقاعدة عملائك الحاليين والمستهدفين وحاول أن تدمج بين هوية علامتك التجارية والرسائل الخاصة التي تنقلها من خلال تلك المنصات الإلكترونية. [١٥]

مع التزايد الملحوظ لمنصات التواصل الاجتماعي، قد تشعر بإغراء أن تكون نشطاً أكثر من اللازم على هذه المنصات. لكن يظل من الضروري أن تستهلك مشروعك التجاري (أو نفسك) أكثر من اللازم. إذا كان مركز التجميل الخاص بك يستهدف الحصول على 50 عميلة من السيدات المستخدمات للفيس بوك، فضع تركيزك على هذا الهدف فقط لا غير، دون أن تتشغل بنشر الكثير من التحديثات واستخدام كل منصات التواصل

بإفراط. النشر لعدد مرات قليل أسبوعياً سوف يكفي للغاية. لا تنسَ أنك سوف تكون مشغولاً بالعديد من [التفاصيل الأخرى المتعلقة بافتتاح مشروعك التجاري]. [١٦]

يوجد طرق لربط العديد من منصات التواصل الاجتماعي معاً، بحيث تقوم بإضافة المنشور مرة واحدة على واحدة من المنصات ثم يتكفل التطبيق الإلكتروني بنشره على البقية. فكر في الاعتماد على هذه الأدوات إذا كنت قادراً على استخدام عدة منصات دون -ونكرر ذلك- أن يتسبب ذلك في استهلاك قواك في الفترات المزدهمة من العمل.

التواجد على وسائل التواصل الاجتماعية أمر بالغ الأهمية خاصة إذا كان مشروعك التجاري مرتكزاً بالأساس على شبكة الإنترنت. من جهة أخرى سوف يكون من المفيد أن تعتمد على أدوات أخرى من الدعاية تتيح لك هذه الخدمة من جوجل أن يظهر مشروعك Adwords. الإلكترونية، مثل: إعلانات جوجل التجاري للمستخدمين في كل مرة يتم البحث عن الكلمات الدلالية المرتبطة بنشاطك التجاري. على أن تكون مطالباً بالدفع في كل مرة يضغط المستخدم على إعلانك. بالنسبة للمشاريع التجارية المعتمدة بالأساس على الحضور الإلكتروني على شبكة الإنترنت، فإن هذا النوع من الدعاية بالغ الأهمية لأنه يربط بين مشروعك والنطاق الواسع من شبكة الإنترنت. كما أنه يظل مفيداً بالنسبة للمشاريع التجارية التقليدية، لأنه يجعلك على تواصل مع الفئة من الجمهور التي تستخدم الإنترنت بشكل أساسي على خلاف بقية أنواع الوسائل الإعلامية.

[١٧]

طريقة

4

فتح المشروع التجاري

1

فكر في الوقت المناسب لإقامة "الافتتاح الكبير". كما ذكرنا من قبل، لا يوجد ما يفرض عليك أن يكون يوم عملك الأول هو يوم الافتتاح الضخم، بل على خلاف ذلك من الأفضل أن تستغرق عدة أسابيع من العمل التجريبي قبل حفلة الافتتاح الكبرى.

حدد يوم ووقت الافتتاح بشكل متناسب مع المنتج والخدمة التي تقدمها. على سبيل المثال، يوم الجمعة مساءً من أجل المطاعم، والخميس ليلاً من أجل محل الآيس كريم والحلوى، وفي وقت مبكر من المساء من أجل [افتتاح صالة تعليم الألعاب الرياضية]. [١٨]

2

اجعل يوم الافتتاح بمثابة الحدث المميز. ابذل كل ما بوسعك من أجل خلق حالة من التشويق والحماسة في الأيام (أو الأسابيع) السابقة ليوم الافتتاح الكبير لمشروعك التجاري.

استخدم مصطلح "الافتتاح الكبير" في حملات الدعاية الخاصة بك، وهو ما يجعل الحدث يبدو مميزاً أكثر من مجرد الإعلان أن المقر أصبح مفتوحاً للعمل. اصنع حالة من الإثارة والانتباه لدى الجمهور عن طريق تقديم [الجوائز والهدايا والعروض الخاصة للزوار الحاضرين في اليوم الأول لمشروعك التجاري]. [١٩]

قم بتعيين مصور فوتوغرافي لالتقاط الصور الخاصة باليوم؛ لاستخدامها في وسائل الإعلام والدعاية (الإلكترونية والعادية). قم بتجهيز فعاليات ترفيهية للحضور وعدد إضافي من العمالة وأفراد حماية إذا كنت [تتوقع حضور عدد كبير من الجمهور]. [٢٠]

إذا كان موقع مشروعك التجاري لا يسمح بتنظيم احتفالية كبيرة في هذا اليوم، ففكر في اللجوء إلى تنظيم حفلة غداء في أحد المطاعم أو الحدائق القريبة على سبيل المثال.

3

تواصل مع أفراد المجتمع المحلي. اهتم بخلق روابط اتصال بينك وبين المجتمع المحلي المحيط بمشروعك التجاري منذ اللحظة الأولى لانطلاق وبدء العمل. اجعل من الملحوظ للجمهور قدرة مشروعك التجاري على إضفاء تأثير إيجابي على المجتمع لسنوات قادمة.

قم بدعوة الصحافة المحلية لحضور حفل الافتتاح، لكن لا تنس كذلك وجود أصحاب المشاريع التجارية الأخرى والقادة المجتمعيين. اصنع شبكة من التواصل مع أكبر قدر ممكن من الأفراد بحيث تفرض نفسك [كلاعب أساسي في المجتمع التجاري المحلي]. [٢١]

إذا أمكنك، حاول أن تجمع بين حفل الافتتاح وبين وجود حدث كبير على المستوى المحلي في نفس الوقت. سوف تضمن من ذلك وجود تجمع كبير من الجمهور المحلي. يمكنك أن تجعل حفل الافتتاح جزءًا من احتفالية كبرى؛ قم بتنظيم حفل ترفيهي كجزء من الاحتفال بأعياد الربيع أو بدء الإجازة الصيفية أو الأعياد القومية لبلدك. وفي حملات الدعاية ادمج بين إعلانك عن مشروعك التجاري وبين الحدث المجتمعي البارز [بشكل يؤكد على صلتك القوية بالأحداث في مجتمعك المحلي]. ٢٢

4

اضمن الخدمة المميزة للعملاء في حفل الافتتاح. قم بالتخطيط المسبق وافعل كل ما بوسعك لضمان حصول كل فرد من الحضور على تجربة أولى مميزة وقدرة مشروعك التجاري على ترك انطباع إيجابي لدى الجميع. الأخطاء البسيطة، مثل: عدم وجود أماكن لوقوف السيارات أو الطوابير الطويلة للحصول على الطعام أو سوء حالة الحمامات، قد يترتب عليها ردود فعل غاضبة وسلبية من الحضور بشكل ينعكس [بالضرر على مستقبل مشروعك التجاري]. ٢٣

تأكد من وجود عدد إضافي من فريق العمل بحيث لا يعاني العملاء من التجاهل أو يُجبروا على الانتظار لفترات طويلة من أجل الحصول على الخدمة

إذا كان مكان موقف السيارات من المشكلات المتوقعة، فحاول أن تقوم بترتيب بعض الحلول بشكل مسبق عن طريق التواصل مع أصحاب المشاريع التجارية الأخرى المحيطة بك أو أفراد المجتمع المحلي. يمكنك على سبيل المثال أن تقوم بتوفير مكان للسيارات من خلال ساحة إحدى الحدائق القريبة

قم بمهاداة الحضور بشيء ما كنوع من التقدير والامتنان. على أن يحتوي على الشعار الخاص بك، جنبًا إلى جنب مع قسيمة شراء/ أو عروض خاصة في حالة عودتهم من جديد

t.ly/tSJK

تقييم الأداء

مقدمة 8/1

يعتبر تقييم الأداء من أهم الأنشطة والعمليات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وهو أحد النظم الفرعية المكونة لهذه الإدارة الذي يحقق النفع للفرد والمنظمة في صورة استخدام أفضل للموارد البشرية حيث يدور تقييم الأداء حول أهم عنصر من عناصر تحقيق الكفاية الإنتاجية وهو العنصر البشري.

لذلك فإن الأمر يقتضي أن تعهد المنظمات بالوظائف إلى الأكفاء من العاملين، حيث يتسنى لهم القيام بمسؤولياتهم والنهوض بأعبائها. وحتى يمكن التعرف على مستويات الكفاءة. لابد من قياس وتقييم مستويات الأداء وهذا بدوره يتطلب وضع معايير ومستويات للأداء وتطوير أساليب التقييم.

مفهوم تقييم الأداء 8/2

يقصد بتقييم الأداء: "تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكهم فيه وقياس صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانية تقلدهم لمناصب ووظائف ذات مستوى أعلى".

فعملية تقييم الأداء عملية تستطيع المنظمات من خلالها تقييم الأداء للوظيفة وعندما يتم تقييم الأداء بطريقة سليمة يتحقق مزايا لكل من العاملين والرؤساء وإدارة الموارد البشرية والمنظمة ككل.

فالعاملون يتعرفون على أدائهم ومدى النجاح في عملهم الحالي وكذلك هي يستمرون بنفس المعدل أم هناك إمكانية للنمو والتقدم لأدائهم، أما الإدارة فهي ترغب في معرفة مستوى أداء العاملين وبالتالي تستطيع اتخاذ القرارات المناسبة التي تضمن لها تحقيق أهداف المنظمة وبين الإدارة والمرووسين هناك الرؤساء الذين يقومون بتقييم العاملين بهدف تحسين أدائهم وإنتاجهم (Botton, et al, 1997).

أسس التقييم الفعال 8/3

عمران،)، (Cynthia, et al, 1999) إن التقييم الفعال للأداء لا بد وأن يستند على مجموعة من الأسس منها (1999):

1. استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لقياس وتقييم العاملين في العمل الواحد، أو المجموعة الوظيفية المتجانسة بما يكفل وحدة وموضوعية القياس والتقييم.
2. يجب توضيح أن التقييم ليس تصيداً للأخطاء أو اتهاماً أو تجريحاً لشخص الفرد، وإنما هو تعرف على نمط ومستوى أدائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض، لتحديد ما قد يوجد من قصور، ومساعدة الفرد على تداركه.
3. توافر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرووسين على اختلاف مستوياتهم حتى يتيح النقل الواضح والسليم لمفهوم وأهداف ومعايير التقييم للمرووسين ومن ذلك نقل أداء وتبريرات المرووسين لرؤسائهم.

4. إدراك الرؤساء والمرؤوسين لمفهوم وأهداف ومعايير التقييم، وضرورة أيمانهم بفعاليتها بحيث يسهل على الرؤساء تطبيق المعايير وتحقيق الموضوعية وتحقيق التنمية.
5. توفر المعلومات عن أداء الأفراد من مصادرها الأصلية المعتمدة مثل الفرد نفسه ورئيسه المباشر. وعند تقييم الرئيس يمكن الاعتماد على أداء مرؤوسيه، وذلك دون الاستماع إلى آراء الآخرين التي قد تؤثر على موضوعية التقييم.
6. المشاركة في عملية التقييم، ويتم ذلك من خلال اشتراك المرؤوسين والرؤساء في عملية التقييم وذلك بالطرق والأساليب المختلفة كما سيرد فيما بعد.

أهداف عملية تقييم الأداء 8/4

لأشك أن عملية تقييم الأداء تحقق العددي من الفوائد والأهداف للمنظمة أو العاملين أنفسهم ومنها ما يلي (Donald, 1987):

1. المساهمة في تخطيط الموارد البشرية حيث أن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض العاملين وذلك ليس لضعف قدراتهم ومهاراتهم وإنما يرجع لعدم انسجامهم مع متطلبات وظائفهم، وذلك يعد مدخلاً لنقلهم إلى أعمال أخرى تتفق مع قدراتهم.
2. تفسير عملية تقييم الأداء في الحكم على مدى سلامة مراحل وعمليات التعيين.
3. تساهم عملية تقييم الأداء في رسم سياسة التدريب والتطوير للعاملين بالمنظمة من خلال معرفة نواحي القصور سواء من عدم كفاءة الأنشطة التدريبية أو من ضعف تقييم البرامج وطرق التدريب.
4. تساعد عملية تقييم الأداء في رفع معنوية العاملين وخلق مناخ صالح لبناء العلاقات الإنسانية.

5. تساعد عملية تقييمي الأداء في توفير الأساس الموضوعي والعاقل للكثير من الأنشطة والأعمال المرتبطة باستخدام الموارد البشرية مثل: الترقية، النقل، الأجور، التحفيز.
6. أن عملية تقييم الأداء تسهم في إشعار العاملين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم وسلوكهم ستكون موضع تقييم من رؤسائهم.
7. كشف ما قد يوجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء إذا تبين قصور فهم المرؤوسين لأهداف ومعايير التقييم.
8. إن وجود نظام عادل لتقييم الأداء يؤدي إلى تدعيم العلاقة الطيبة بين الإدارة والعاملين وذلك لشعور الآخرين بأن معاملة الإدارة لهم تتم على أسس موضوعية عادلة لا مجال فيها للمحاباة أو الأهواء الشخصية.

عناصر نظام تقييم الأداء 8/5

- تتعدد عناصر تقييم أداء العاملين لتشكّل إطاراً متكاملًا يفيد في تقييم هذا الأداء بما يسهم في تحقيق أهداف (Storeg, 1995)؛ (Cerill, et: al, 1998) المنظمة، وفيما يلي عناصر ومراحل نظام تقييم الأداء
1. تحديد أهداف المنظمة: حيث أن الرؤساء يقيمون أداء مرؤوسيهم بناءً على مدى إسهامهم بأدائهم في تحقيق أهداف الإدارات التي يعملون بها وبالتالي أهداف المنظمة.
 2. تحديد مجالات التقييم: ويقصد بذلك تحدد العناصر أو المؤشرات التي تقيس درجة انضباط وفعالية سلوك الفرد. ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجالات أو عناصر هي

- أ. عناصر توضح طبيعة ودرجة الأداء الفني مثل حجم ونوعية الإنتاج ودرجة السرعة والدقة فيها
- ب. عناصر توضح سمات السلوك مثل المبادأة والتعاون والحماس والالتزام، والابتكار ومهارات التعامل مع الرؤساء/ الزملاء/ المرؤوسين/ العملاء
- ت. عناصر توضح التوقعات بشأن درجة كفاءة الأداء في المستقبل
- (ويمكن تحديد اهم مجالات التقييم فيما يلي (مصطفى، 2000

أ. مستوى المهارة في أداء المهام

- ب. عدد الوحدات المنجزة بدرجة جودة محددة في فترة زمنية معينة وهذا ما نطلق عليه الإنتاجية
- ت. مدى اتساع وعمق المعلومات المهنية ودرجة الاستعداد لزيادتها وتحديثها
- ث. مدى الإدراك والالتزام بالتوجيهات الخاصة بنظم وأساليب العمل
- ج. مراعاة سلامة وكفاءة ما يستخدم في الأداء من أدوات ومعدات أو آلات
- ح. الانضباط والالتزام بمواعيد الحضور والانصراف وبتحديد الإجازات والمسوحات الزمنية
- خ. المبادأة والإيجابية في الأداء عموماً في المواقف العادية وغير العادية والتكيف في الاقتراحات الخاصة بتحسين الأداء كماً ونوعاً وتقديم افكار مبتكرة
- د. مهارات الاتصال والقدرة على تحليل وتشخيص المشكلات وصنع واتخاذ القرارات

1. تحديد أهداف تقييم الأداء: ان أهداف تقييم الأداء تمثل مرشداً للرؤساء في عملية التقييم فيجب ألا تكون تصيداً للأخطاء بقدر معالجتها لها، فأهداف تقييم الأداء يجب أن تكون إيجابية بناءة
2. تحديد معايير التقييم: لا يمكن متابعة تقييم الأداء في غياب المعايير التقييم التي يقاس عليها الأداء: وهناك أربعة تقسيمات لهذه المعايير وهي:

أ. معيار الجودة

ب. معيار خاص بكم الإنتاج في وقت محدد

ت. معيار التكلفة

ث. معيار السلوك

ويجب أن تتكامل معايير الأداء بما يهيئ تقيماً متكاملاً هادفاً وفاعلاً ويجب إعلان معايير التقييم بشكل واضح للرؤساء والمرووسين بحيث تؤخذ في الاعتبار من كلا الطرفين خلال وبعد التقييم

1. تحديد انسب طرق التقييم: حيث تتعدد طرق تقييم الأداء ويتطلب الأمر المفاضلة بين هذه الطرق لاختيار إحداها أو بعضها بشكل متكامل بما يضمن تقيماً سليماً
2. تقديم شرح طريقة التقييم للرؤساء والمرووسين حيث يجب إعلام الرؤساء والمرووسين بطريقة أو بطرق التقييم التي تعتمد عليها الإدارة
3. تدريب الرؤساء على طريقة أو طرق التقييم المعتمدة فلا بد من تدريب الرؤساء على ممارسة طرق التقييم حتى تكتمل مقومات عملية التقييم

4. متابعة عملية التقييم: أن ما يتم من عمليات تقييم للأداء يجب أن يكون موضع تقييم، حيث يتعين تقييم مدخلات التقييم بالرئيس ومدى صلاحيته للقيادة والتقييم والمرؤوس ومدى استيفائه لمتطلبات الأداء والمعلومات عن المرؤوس من حيث مصادرها ومدى كفايتها ودقتها وحدثتها وكذلك يجب تقييم الطرق المستخدمة في التقييم ومدى فعالية الرئيس في تطبيقها.

طرق تقييم الأداء 8/6

هناك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها في عملية تقييم الأداء ويمكن للمنظمة أن تعتمد على طريقة أو أكثر من هذه الطرق ونلقي الضوء على بعض هذه الطرق الشائعة الاستخدام في الواقع العملية على الوجه التالي: (السلمي، 1981)، (Randol, et al, 1989) التالي

1. طريقة التوزيع الإجباري

وفقاً لهذه الطريقة يتم تقييم الأداء العام للفرد وتقوم هذه الطريقة على أساس فكرة التوزيع الطبيعي والتي ترى أن أي ظاهرة تميل إلى التركيز حول القيمة المتوسطة للظاهرة ويقل تركيزها عند الطرفين ويتم التقييم وفقاً لهذه الطريقة على النحو التالي

- (تحديد مستويات معينة للأداء مثل (امتياز، جيد جداً، متوسط، ضعيف، ضعيف جداً أ
ب تحديد نسبة العاملين الواجب وضعهم عند كل مستوى

مثال:

- من الأفراد ذوي قدرات ومستويات أداء عالية ممتازة 10% [?]
من الأفراد ذوي قدرات ومستويات أداء جيدة جداً 20% [?]
من الأفراد ذوي قدرات ومستويات أداء متوسطة 40% [?]

من الأفراد ذوي قدرات ومستويات أداء ضعيفة 20% [?]

من الأفراد ذوي قدرات ومستويات أداء ضعيف جداً 10% [?]

:أي أن التوزيع يكون على الوجه التالي

وهذه الطريقة تؤدي إلى تلافي عملية التساهل والتشدد في عملية التقييم والتي قد يترتب عليها ميل المقيمين إلى إعطاء أو تقديرات أقل من الحقيقة هذا بالإضافة إلى سهولة وبساطة تطبيقها

ولكن يعيب هذه الطريقة صعوبة تطبيقها على المجموعات الصغيرة من العاملين كذلك لا تعطي فرصة لتوضيح الفروق الفردية بين العاملين حتى داخل المجموعة الواحدة

2. طريقة الاختيار الإجباري

وفقاً لهذه الطريقة يتم إعداد مجموعة من العبارات التي تصف بعض جوانب الأداء، عبارتان منهما تعبران عن الجوانب الإيجابية الأخرتان تعبران عن الجوانب السلبية. ويتولى المقيم اختيار واحدة من العبارات الإيجابية وأخرى من العبارات السلبية الأكثر انطباقاً على الفرد المراد تقييمه ويتم إعداد شفرة خاصة لتحديد العبارة التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية وهذه الشفرة لا يعرفها المشرف القائم بعملية التقييم

ويتم طبع تلك العبارات في قوائم خاصة كل منها تحتوي على أربع عبارات، اثنتان تعبران عن النواحي الإيجابية واثنتان تعبران عن النواحي السلبية (غير المرغوبة) ويطلب من المقيم (المشرف) وضع علامة أمام تلك العبارة الأكثر انطباقاً على الشخص والعبارة الأقل انطباقاً على الشخص وبمراجعة العبارات المختارة على الشفرة السرية يمكن تحديد قيمة أداء الشخص عن طريق احتساب العبارات المختارة والتي تتفق والعبارات الواردة في الشفرة فقط أي إذا كانت العبارة التي اختارها المشرف (المقيم) هي نفسها التي كانت محددة في الشفرة فإنها تحسب على الشخص أو للشخص

مثال: إذا كان المتغير المراد تحديد مستوى كفاءة العامل بالنسبة له هو: مدى استغلال وقت العمل

ويفرض أن الشفرة السرية لقيم هذه الصفات كانت ما يلي:

يعمل طوال الوقت درجتها = 10

لا يستغل الوقت في العمل درجتها = 2

وإذا فرض أن المشرف (المقيم) قد اختار العبارة "يعمل طوال الوقت" فإن درجة الفرد في هذه الصفة سوف تساوي 10، أما إذا كانت الصفة المختارة "يعمل اغلب الوقت" فإنه لا تحسب للعامل. وتتميز هذه الطريقة بالموضوعية والحد من اخطاء التحيز والتقييم الشخصي. ولكن يعيبها صعوبة الاحتفاظ بشفرة المقيم، وصعوبة تقييم العبارات المعبرة عن كل صفة من صفات الأداء، هذا بالإضافة إلى أنها لا تمكن الشخص الذي يتم تقييمه من التعرف على نواحي الضعف، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة تحديد السبيل المناسب لتنمية أدائه.

3. طريقة الترتيب التنازلي

وفقاً لهذه الطريقة يقوم الرئيس بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من خلال مقارنة المستوى العام لأداء بعضهم ببعض، وقد يبدأ الرئيس بتحديد أحسن مرؤوسيه وأسوأهم ثم يحدد مستويات الباقيين بين هذين المستويين حتى ينتهي من الترتيب العام لمرؤوسيه، ورغم سهولة هذه الطريقة فهي غير موضوعية حيث تتوقف على كل من التقدير والاتجاه الشخصي للرئيس، وما يشوبه من تحيز، كما أن إغفال تقدير مستوى الأداء في كل عنصر على حده قد لا يمكن من الوصول إلى صورة مفيدة عن نواحي القوة والضعف التي تعتبر أساس (التقييم، هذا بالإضافة إلى صعوبة استخدامها في حالة زيادة عدد المرؤوسين (هاشم، 1972).

4. طريقة المقارنة المزدوجة للعاملين

طبقاً لهذه الطريقة لا توجد معايير محددة للتقييم، حيث أنه لا بد من مقارنة أداء الفرد بأنماط معيارية للأداء، تتم مقارنة كل فرد بغيره من الزملاء العاملين معهم في نفس القسم أو الإدارة وحتى يتم تطبيق هذا الطريقة لا بد من:

1. Pairs. تقسيم العاملين إلى أزواج.

2. تحديد مجموعة عناصر للتقييم والمقارنة مثل كمية الإنتاج ودرجة التعاون.

3. تجري مقارنة كل فرد من المجموعة بغيره، وتحدد عدد المجموعات الثنائية من المرؤوسين وفقاً
حيث (ن) = عدد المرؤوسين ن (ن-1) ÷ 2 للمعادلة التالية

4. يتم ترتيب الأفراد حسب مدى تميزهم بالنسبة لغيرهم. هذا الطريقة قد تتميز بدرجة من الموضوعية ولكنها تصبح معقدة في حال تعدد المرؤوسين حيث تستغرق عملية التقييم في حالة زيادة العدد وقتاً كثيراً لتعدد الأزواج.

مثال:

لتقييم خمسة مرؤوسين هم أحمد، محمد، مصطفى، فواز، شريف يمكن مقارنة أداء أحمد مع محمد، محمد مع مصطفى، مصطفى مع فواز، فواز مع شريف ويمكن أن تتمثل نتائج المقارنة فيما يلي

5. طريقة الإدارة بالأهداف والتقييم بالنتائج:

تعتبر طريقة الإدارة بالأهداف والتقييم بالنتائج من أبرز الطرق التي تتبع من جانب بعض المنظمات لتقييم أداء العاملين، وتتم هذه الطريقة بعدة خطوات هي:

1. قيام كل مرؤوس بكتابة توصيف لوظيفته محدداً مسؤولياته

2. قيام المرؤوسون بتحديد الأهداف الأدائية للفترة القادمة

3. الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على هذه الأهداف.
4. إعداد طرق قياس الأداء.
5. القيام بإعداد التقييم المشترك للنتائج في ضوء الأهداف التي اتفق عليها من قبل.

هذا بالإضافة إلى اعتماد هذه الطريقة على مدى الدقة في تحديد الأهداف، مدى اقتناع الإدارة العليا بهذه الطريقة، مدى التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين في تحديد الأهداف وتقييم النتائج، كذلك أن تكون الأهداف قابلة للقياس مثل زيادة الإنتاج بمقدار 20% خفض النفقات العامة بمقدار 30% خفض الديون بمقدار 30% وهكذا.

غير أنه يعاب على هذه الطريقة:

1. وجود ظروف خارجه عن إرادة العاملين تمنعهم من تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً مثل تغير البيئة أو نقص الخامات، إضرابات العمال.
2. تركيز الفرد على تحقيق النتائج دون الأخذ في الاعتبار الوسائل التي يستخدمها لتحقيق النتائج.

أما ما يميز هذه الطريقة:

1. التركيز على الأداء ذاته وليس على العوامل الشخصية.
2. لا تتأثر بالرأي الشخصي للفرد القائم بالتقييم.
3. توفير المناخ المناسب لإتمام عملية التغذية المرتدة أو العكسية التي تساعد على تحسين الأداء.

6. طريقة التقييم الذاتي

وفقاً لهذه الطريقة يقوم الفرد المرؤوس بتقييم أدائه وفقاً لعدد من المعايير المحددة مسبقاً في النموذج المستخدم لتقييم الأداء، وتعطي للمرؤوس وفقاً لهذه الطريقة الحرية في تقديم المقترحات التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة مستوى الأداء.

وجدير بالذكر أن الرغبة في إيجاد نوع من التقييم الذاتي تكون إضافية إلى الطرق المتبعة في التقييم والتي سبق توضيحها بمعنى أن التقييم الذي يستخدم يكون متمماً لطرق أخرى مستخدمة وألا يعتقد البعض أنه يعتبر بديلاً عن الطرق الأخرى في تقييم الأداء لأن ذلك قد لا يصل بنا إلى حقيقة الأمور حيث احتمال التحيز قائم من جانب الفرد صاحب المصلحة أولاً وأخيراً في الحياة العملية.

8/7: علنية أو سرية تقارير تقييم الأداء

يجب ان تكون تقارير تقييم الأداء لها صفة العلنية حيث أنه لا فائدة من وضع تقرير عن كفاءة العامل إذا لم يعلم العامل نفسه بدرجة التقدير التي وضعتها عنه جهة الإدارة

فالعامل في حاجة إلى أن يعلم ماذا تتوقع منه الإدارة ثم ما حققه فعلاً وما هو رأي رئيسه في عمله وما هي حتى يحصل على تعاونه في معالجة Weak points أو نقاط الضعف Strength points نقاط القوة عيوبه وسد اوجه النقص في كفاءته، فالعامل ذو الكفاءة العالية في حاجة إلى ان تخبره الإدارة بذلك بل وتشيد بكفاءته كمثال وقدوة حسنة يحتذى بها غيره من العاملين في المنظمة

أما إذا كان العامل ذا كفاءة منخفضة فهو في حاجة إلى الوقوف على جوانب الضعف في كفاءته وكيف يمكن تقوية هذه الجوانب وتحسين أدائه لعمله

لذلك فمن الضروري أن تكون لتقارير الكفاءة الدورية صفة العلنية حيث أن ذلك يفيد في خلق جو من الألفة والتعاون بين الرئيس ومرؤوسيه وإزالة أوجه الخلاف ودعم العلاقات بينهم ولا شك أن الاتجاهات الحديثة (Gill, 1980) تميل إلى هذه الطريقة حيث أن هناك الكثير من المتغيرات التي تقتضي ذلك وهذا ما يؤكد حيث يرى أن الأعوام القادمة سوف تشهد اتجاهاً أكبر نحو جعل تقارير الأداء غير سرية بل معلنة وذلك نتيجة تغير المناخ الاجتماعي وزيادة تأثير النقابات العمالية خاصة نقابات المهنيين والإداريين.

مقابلة تقييم الأداء 8/8

تعتبر مقابلة تقييم الأداء فرصة لقاء بين الرئيس ومرؤوسه ليوضح لهم مستويات أدائهم وكيفية العمل في المستقبل إلا إنها تعتبر من اصعب نماذج المقابلات بالنسبة للمدير حيث أن المقابلة تتناول موضوعات حساسة خاصة إذا كان أداء العامل منخفضاً وغير سليم كما أن هذه المقابلة تحتاج لمهارة عالية من جانب المدير حتى تؤتي ثمارها المطلوبة بالإضافة إلى صعوبة تعلم المدير من الآخرين لأنها مقابلات سرية (وبالتالي يجب أن يتعلم من نفسه فقط (كامل، 1996

وتهدف مقابلة تقييم الأداء إلى

1. خلق حالة من الفهم والتعاون وتبادل الأفكار البناءة بحسن استماع الرئيس المباشر للعامل.
2. تتيح فرصة لمناقشة كل جوانب العمل الأمر الذي ينتج عنه ملاءمة بعض الأخطاء في الأهداف أو التقييم أو مكونات العمل المعين.
3. أن يتعايش الرئيس المباشر مع أفكار العامل وظروف الأداء ويتقبل هذه الأفكار بعقل مفتوح ومناقشتها للوصول إلى درجة من وحدة الفهم.

4. متابعة تنفيذ ما تم التوصل إليه مع العامل من وسائل للارتفاع بكفاءة أدائه ومعرفة مدى تقدمه في العمل.

وهناك على الأقل ثلاث طرق لإعداد المقابلات التي يتم فيها اطلاع العاملين على نتائج الأداء وتختلف هذه المقابلات اختلافاً واضحاً في الهدف من المقابلة والدور الذي يقوم به المقابل والافتراضات القائمة عليها كل (طريقة ورد الفعل لدى العامل والنتائج التي نصل إليها) (السلمي، 1985)

Tell and Sell: الطريقة الأولى: الإخبار بالنتائج

أن الهدف الأساسي من هذه الطريقة هو إخبار الفرد بنتيجة التقييم دون محاولة اخذ وجهة نظره أو الاستماع إلى تعليقه وفائدة مثل هذه الطريقة محدودة ويتوقف نجاحها على مدى مهارة وقدرة المشرف على كسب احترام العامل وإقناعه بعدالة وصحة التقييم ويعيب هذه الطريقة أنها لا تسمح للعامل بالتعبير عن رأيه

Tell and Listen: الطريقة الثانية: الإخبار بالنتائج والاستماع إلى العامل

وهذه الطريقة تسمح للعامل بالحديث ومناقشة المرشرف فيما توصل إليه من رأي، أي أن المشرف لا يقتصر دوره على إخبار العامل بالنتائج بل يستمع إلى وجهة نظره، ولكن هذا لا ينعكس في الغالب في شكل تعديل للنتائج ولكنه سيصلح كقاعدة للتفاهم على أسباب انخفاض مستوى الكفاءة مثلاً وسبل علاجها

Problem Solving: الطريقة الثالثة: مدخل المشاكل

وهذه الطريقة تقوم أساساً على التفاهم المشترك بين المشرف والعامل وتبادل وجهات النظر بهدف الوصول إلى حل مشكلة العامل ومساعدته على تحسين أدائه ورفع مستوى إنتاجيته

ولا شك أن الطريقة الثالثة هل الافضل إذا توافرت الإمكانيات من حيث الوقت والجهد اللازمين لإتمامها

أخطاء تقييم الأداء 8/9

(Stone, 1998) هناك العديد من الأخطاء التي تحدث عند إجراء عملية تقييم الأداء، واهم هذه الأخطاء ما يأتي

1. Halo Error: خطأ الهالة

حيث يميل المدير لتكوين انطباع إيجابي أو سلبي عن مرؤوسيه على أساس أحد ملامح شخصيته أو أحد مجالات أدائه فقط دون إدراك باقي عناصر الشخصية أو مجالات الأداء. وهنا يقيم المدير المرؤوس تقيماً شخصياً وليس تقيماً موضوعياً

2. Stereo Types: خطأ الانطباعات المسبقة

حيث يميل الرئيس لتقييم مرؤوسيه إيجابياً أو سلبياً أو بشكل محايد، متأثراً بانطباعاته الشخصية المسبقة عن تقييم معين من الناس (كبار السن – صغار السن، النساء – الرجال، خريدي المدارس العربية – خريجي المدارس الأجنبية...) فهو يتصور أن لكل تقسيم من الناس سمات مشتركة طيبة أو غير طيبة، ويلصقها بأي فرد ينتمي لتقسيم معين، وعلى ذلك فالانطباع الشخصي للرئيس هنا هو انطباع غير مباشر، إنما هو انطباع عن التقسيم ثم بالتبعية عن الفرد الذي ينتمي إليه

مثال: كبار السن ليس لديهم مقدرة على أداء الأعمال الذهنية، الرجال أكثر قدرة من النساء في أداء وظائف معينة. ولا شك أن ذلك يجعل عملية التقييم عملية شخصية وليست عملية موضوعية

3. Central Tendency: الميل ناحية الوسط

هذا الخطأ في الواقع من أكثر الأخطاء شيوعاً في التطبيق العملي، حيث يقوم المقيم بإعطاء تقدير متوسط للكفاءة لجميع أو غالبية العاملين والواقع أن المقيم هنا قد يكون في شك من تقديره، أو لا تتوافر لديه البيانات والمعلومات الكافية للتقدير السليم، أو ليس لديه الوقت الكافي لوضع التقدير على أسس موضوعية سليمة أو

أنه غير مهتم بوضع تقرير سليم وهنا أيضاً تبدو أهمية تدريب المقيم لتوجيهه إلى أهمية تقدير الأداء سواء للمنظمة أو للعاملين بصفة عامة.

4. Too Hard: التقدير القاسي أو العنيف

يميل المقيم إلى إعطاء تقديرات منخفضة للكفاءة ونادراً ما يعطي التقديرات النهائية وهذا الميل يكون طبيعياً لدى المقيم بمعنى أنه جامد أو صلب بطبيعته حتى في أمور حياته العادية ويوضح الشكل التالي مثالاً لموقف المقيم المتشدد فنجده عادة يستخدم النصف الأدنى من مدى التقديرات ومن الشكل يتضح ان متوسط التقديرات ثلاث درجات فقط.

5. Too Lenient: الميل إلى التساهل أو التيسير الزائد

وهذه الطريقة عكس الطريقة السابقة حيث يميل المقيم إلى التساهل الزائد عن الحد في تقديراته عن كفاءة العاملين ويوضح الشكل التالي مثالاً لموقف هذا المقيم فنجده عادة يستخدم النصف الأعلى من مدى التقديرات ومن الشكل التالي يتضح أن متوسط التقديرات هو سبع درجات.

6. Personal Bias: التحيز الشخصي

في هذه الطريقة يتجه بعض الرؤساء إلى تقييم المرؤوسين متأثرين تماماً ببعض قيمهم الشخصية وإحساساتهم ومشاعرهم (حب/ كراهية الآخرين) وفي تلك الحالة يصبح التقييم غير متأثر مبدى تحقيق الأهداف بواسطة المرؤوس وإنما بقيم واتجاهات الرئيس المقيم.

ولا شك أن أخطاء التقييم تسفر عن تقييم أناس بأقل أو أكثر مما يستحق نمط ومستوى ادائهم الفني وتقرير أو إسقاط حقهم في العلاوات أو المكافآت أو الترقيات على غير أساس سليم بينما التقييم العادل للأداء يعد حافزاً بحد ذاته فلو تم التقييم بشكل موضوعي سليم سيتاح للمرؤوسين الحصول على الحافز المستحق لهم بشكل سليم أيضاً.

وهناك أخطاء كثيرة منها: النسيان، التأثير من آخر تقييم، التأثير بمركز الوظيفة أو مسماها، التأثير بالعرض من التقييم، والتأثر بجماعات الضغط

t.ly/3vKa

كيفية تشجيع الآخرين

تشجيع الآخرين جزء مهم من كونك أحد أفراد العائلة أو المجتمع أو أي مجموعة من البشر. يبذل الجميع قصارى جهدهم في هذه الحياة، وأحياناً ما تكون كلمة التشجيع الطيبة بمثابة يد عون تُشعر الآخرين أنهم ليسوا بمفردهم، كما أ، التشجيع طريقة للاعتراف بالأفعال الخيرة التي يقوم بها الآخرون، وبالتالي حثهم على القيام بالمزيد. الإطراء على نجاحات الآخرين يجعلهم يدركون أن مجهوداتهم تعني الكثير لك، سواء كانوا معارف أو غرباء عنك. اقضِ القليل من وقتك في تشجيع الآخرين الذين تتقاطع حياتك اليومية معهم.

1

شجع حتى أقل المجهودات. قد تبدو المجهودات الصغيرة بسيطة لفاعلها، ولكن الاعتراف بها قد يمثل أمراً كبيراً ومهماً لهذا الشخص وتشعل حماسه ليستمر في تحديات حياته. والأكثر من ذلك، التشجيع قد يكون [طريقة مهمة لمساعدة المجهودات البسيطة على النمو والتحول إلى شيء كبير]. ١

2

توقف عن تصيد الأخطاء وأطر على الأشياء الجيدة كبديل. بالتركيز على مشاكلنا وتصيد أخطائنا وأخطاء الآخرين، نعجز عن رؤية الشيء الجيد الذي يقومون به. على العكس، بالتركيز على الأشياء الجيدة وعض النظر عن الأشياء التي لا تعجبنا، هناك احتمالية أكبر لرؤية المزيد من التصرفات الجيدة والصحيحة [والاستجابة الرائعة. ارو الأزهار التي تود رؤيتها تزهر بدلاً من ري الحشائش الضارة]. ٢

3

ابحث عن طرق ظاهرية لتشجيع الشخص. تصلح النجوم أو الوجوه التعبيرية الباسمة للأطفال، بينما تصلح الشارات والشهادات والهدايا والملاحظات اللطيفة للموظفين وزملاء العمل والأصدقاء والطلبة وأفراد العائلة. يمكن لصورة لكما تفاعلان شيئاً جيداً سويًا بدافع التذكير والشكر أن تمثل طريقة رائعة لتشجيع الطرف الآخر [والتعبير عن تضامك مع مجهوداته]. ٣

4

امتنع عن ردود الفعل السلبية. تجنب العبوس لأنه يوازي إرسال خطاب كراهية أو ترك تعليقات لئيمة على الإنترنت. هناك دائماً مساحة للتحسن، والجميع يعي ذلك، ولكن ليس هناك مساحة للتوبيخ أو النقد سيئ النية. سيجعلك هذا تشعر بالذكاء لوهلة، ولكن الانتقادات اللاذعة تترك علامات دائمة دون فائدة. تحلّ بروح المساعدة بدلاً من الهجوم، وكن واعياً بمشاعرك الداخلية لأن رغبتك في إحباط شخص ما تنبع من عدم شعورك بالرضا الداخلي. تعامل مع هذا الشعور بشكل مباشر بدلاً من إحباط شخص آخر

5

اترك تعليقات إيجابية. قل للأطفال "كان عملك إبداعياً" أو "يمكنني رؤية أنك بحثت كثيراً عن هذا الموضوع وتوصلت لنتائج رائعة، وهذا عظيم". أخبر الآخرين عن مدى روعتهم في القيام بشيء ما، أو في مواجهة مخاوفهم، أو في تخطي عقبات حياتهم والنجاح في مختلف الأشياء، حتى أبسطها. حتى وإن كرهت شخصاً ما أو شعرت بالغيرة تجاهه، فبالأكيد هناك شيء ما إيجابي يمكنك مدحه في هذا الشخص. ابحث عن هذه [الصفة وشجعها كي تقل عدد الأشياء التي تزعجك في هذا الشخص!]؛ ٤

6

اكتب تعليقات مشجعة. اجعل تعليقاتك بناءة ومحفزة، سواء كانت تعليقات تتعلق بالعمل أو باستعراض النظراء أو بواجب منزلي لطفل ما أو أي تعليق مكتوب يخص عملاً قام به شخص آخر. نقد عمل شخص آخر قد يُشعرك بالرضا ولكن فرض رأيك بقسوة قد يجعلك تفشل في توجيه الشخص للطريق الصحيح أو تحسين الأمر.

بدلاً من أن تكون سلبياً، حاول ترك تعليقات لطيفة مثل "لقد أحببت طريقة قيامك بذلك، وأثق في أنك ستقوم بالأمر بشكل أفضل في المرة القادمة" أو "لقد بذلت مجهوداً كبيراً وقيماً، وأقترح عليك التركيز أكثر على كذا وكذا في المرة القادمة للحصول على نتائج أفضل" إذا كنت تتحدث إلى طفل. يمكنك بالطبع الإشارة إلى أي شيء يستدعي التحسين، ولكن انتبه "الطريقة" الإشارة للأمر، فهنا يكمن الفرق

7

أخبر الناس بأشياء إيجابية عن أنفسهم. يحب الناس معرفة أنك تراهم بطريقة إيجابية، ففي نهاية المطاف نحن أكثر النقاد اللاذعين لأنفسنا، ويكون من الرائع دائماً سماع رأي شخص آخر يخبرنا عكس ما نعتقد عن أنفسنا وأخطائنا ومساوئنا. كمثال، يمكنك الإشارة إلى مدى رقة ولطف واهتمام ومساعدة وإبداع شخص ما. حاول الإشارة إلى أمثلة واضحة توضح وجهة نظرك في هذا الشخص لمساعدته على رؤية مدى صدقك في [مدحه]. ٥

8

لاحظ عندما يقوم شخص ما بشيء جيد. لماذا نصمت عندما يعجبنا شكل شخص أو شجاعته في التصرف أو الظهور بشكل مختلف؟ هذا شيء مؤسف، حيث يسمح للثقافة الحاكمة السائدة في مجتمع المشاهير بالانتشار أكثر والسيطرة على حيواتنا. جزء مهم للابتعاد عن تلك الهجمات الشخصية يتضمن استخدام الإطراءات الشخصية كبديل طوال الوقت. بالقيام بهذا باستمرار، ستمثل قدوة لتشجيع الناس بدلاً من إحباطهم. كمثال: يمكنك التعليق على طريقة ارتداء الناس للملابس أو تهذيبهم لمظهرهم، مثل قول: "أحب ملابسك" أو "أحب طريقة تمشيئك لشعرك".

9

كن صادقاً وحقيقياً. يعرف الناس حقيقة أنفسهم، وبالتالي سيعرفون أنك تجاملهم بدلاً من الإطراء عليهم من أعماق قلبك. لا تعد المجاملة نوعاً من التشجيع، بل يصاحبها الرغبة في الحصول على شيء ما من هذا

الشخص. لذا، حاول الالتزام بعادة إلقاء الإطراءات الصادقة فقط وستكف عن التعليق على الأشياء بالنميمة [والإشاعات تمامًا]. ٦]

10

عض لسانك عندما تشعر أنك تتصرف بلؤم. نشعر جميعًا باللؤم من حين لآخر، خصوصًا عندما نكون متعبين أو محبطين أو جوعانين أو عند الشعور بالإذلال بأي شكل، وهذا جزء مهم من رحلة حياتنا لتتعلم السيطرة على أوقات الحزن والإحباط. أهم درس يمكن تعلمه من هذا هو أن تعض على لسانك وتتوقف عن قول أشياء سلبية ومحبطة للآخرين لإبعادهم عنك. بدلاً من ذلك، يمكنك تشجيعهم أو ببساطة تجنب قول أي شيء حتى تشعر بالتحسن.

إذا تجاوزت حدودك (ومن منا لم يتجاوزها من قبل؟)، اعتذر. يؤكد هذا أنك تود القيام بشيء جيد تجاه الطرف الآخر. لن تجبره على مسامحتك بالطبع أو نسيان ما قمت به تجاهه، ولكن عليك دائمًا محاولة تصحيح الأخطاء والاستمرار في فعل تصرفات بناءة من هذه اللحظة. تعلمت الدرس، لذا تجاوز الأمر.

11

تبين سلوكًا متفانيًا. انظر لنصف الكوب المملوء بدلاً من نصفه الفارغ. يشعر الجميع بسلبية الآخرين من "حوله، ولكن تذكر النصيحة الخالدة "لتقل خيراً أو لتصمت

أفكار مفيدة

امنح نفسك عن التفكير فيما يجب على الناس أن يكونوه. يجب عليك تقبل الناس على طبيعتهم وقبولهم كما هم. لن يجبرك أحد على تقبل شخصيات غير متوافقة مع شخصيتك، ولكن عليك احترام وتقدير كرامة الآخرين. ما زال بإمكانك رؤية الأشياء الخيرة في الأشخاص الذين لا يمكنك التعايش معهم، عليك فقط البحث باهتمام أكبر.

لا تكن متسلطًا. ربما يبدو الأمر كأنك تحاول إخبار الآخرين "كيفية القيام بشيء ما" أو "ما يجب" أو "لا يجب" عليهم فعله لصالحهم، ولكن هذا يجعلك تبدو متسلطًا ومثبطًا للهمم. بدلاً من ذلك، حاول احترام الأشخاص الذين تتعامل معهم وتجنب استخدام صيغة "يجب عليكم" وستجد نفسك في الناحية الآمنة.

يتمحور التشجيع حول رؤية أفضل ما في الآخرين. إذا كنت متسلطاً للغاية، قد يتطلب الأمر بعض الوقت لتعلم تلك المهارة، ولكن كن قوياً ومثابراً، فالجميع يمكنهم تعلمها. بمرور الوقت وبعرض التدريب، يمكنك التحول من رؤية الأسوأ في الآخرين دائماً وتثبيط عزيمتهم إلى كونك شخصاً مشجعاً وداعماً

يساعد التشجيع على زرع التفاؤل في الطرفين

t.ly/byum

كيفية تحفيز الذات

نحتاج جميعًا إلى دفعة التشجيع والحماس التي تساعدنا على تحقيق ما نحتاج إلى القيام به، لكن للأسف هذا الحماس – الداخلي أو الخارجي على حد سواء – قد لا يتوفر لنا من تلقاء نفسه في كل الأوقات. يجب أن نتحكم بزمام نفسك وتوفر لها التشجيع والتحفيز الذي تحتاجه للتغلب على معاناتك مع بدء أو إنهاء العمل على مختلف المهام في حياتك، وهو ما يعود بالنفع على نجاحك في الوصول إلى أهدافك. لا بأس كذلك من القليل من الضغط الإيجابي، لذا اطلب المساعدة من صديق أو أحد أفراد العائلة أو انضم لمجموعة عمل وتحفيز مشترك تساعدك على الالتزام التام بما يجب عليك الالتزام به. لا يتعلق الأمر بمسألة التحفيز والإيمان بالنفس فقط لا غير، بل يجب أن تحدد أهدافك بأسلوب ذكي؛ أي أن تكون أهداف واضحة وقابلة للتحقيق بالفعل، وأن تستوعب فكرة الهدف قصير المدى والهدف بعيد المدى، وهو ما يمكنك في الحفاظ على مستوى جيد من التركيز والحوافز المتجددة كل الوقت.

1

الشعور بالحماس

1

أعد تذكير نفسك بالأسباب التي تدفعك للعمل على أمر معين. الإنسان كائن منطقي، أي تحركه الأسباب والدوافع، ولن يكون للفعل فائدة إذا لم تعرف بشكل واضح لماذا تقوم به، بينما في المقابل كلما أعدت تذكير نفسك بتلك الدوافع كلما تكوّن بداخلك الدفعة القوية للعمل على المهمة أو المشروع. اكتب تلك الدوافع أو [ردها بصوت مرتفع دون أن تنسى كذلك التطلع للفوائد التي تترتب على إتمامك لتلك المهام.] ١

على سبيل المثال: يمكنك أن تقول: "سوف أذهب لصالة الألعاب الرياضية بشكل منتظم حتى أتمتع بجسد أقوى وأجمل" أو "يجب أن أنتهي من ذلك الواجب المدرسي للحصول على درجة امتياز".

نبه نفسك إلى أخطار التكاثر والتأجيل. ركز على التعزيزات الإيجابية، كأن تقول: "إذا انتهيت من ذلك الآن يمكنني أن أرحل في وقت مبكر عن العمل" أو "بعد الانتهاء من تلك المهمة، يمكن أن أمارس نشاط مرح". للترويح عن نفسي.

اصنع لوحة مرئية تستعرض من خلالها الأهداف والمهام التي ترغب في القيام بها، سواء على مستوى مشروع عمل معين أو في حياتك الشخصية ككل. يساعدك ذلك على تحديد أهدافك من جهة، كما ستعمل [بمثابة أداة تذكير دائم بما تحتاج للاهتمام والتركيز عليه. ٢]

2

قسم مهام العمل الكبيرة إلى أجزاء أصغر. قد تشعر بثقل ساعات العمل الطويلة المطلوبة لإتمام أمر معين، لكنك تقدر في المقابل على عبور ذلك التحدي بكفاءة أكبر من خلال تقسيم يومك إلى أقسام صغيرة. ابدأ بالمهام البسيطة التي يمكنك الانتهاء منها بسرعة، وهو ما يشعرك بالحماس ويغرس بداخلك قوة دفع للأمام. على سبيل المثال: بدلاً من التفكير في "أنا مضطر للعمل لساعات طويلة في الصباح"، انظر للأمر أو نظم يومك على النحو التالي: "سوف أكتب هذا التقرير خلال ساعة واحدة ثم أذهب إلى اجتماع الفريق في الساعة [11، ثم يحين بعد ذلك موعد الغداء والراحة القصيرة." ٣]

نظم فترات اليوم أو المهام من خلال تطبيق للتخطيط أو التقويم على الهاتف الذكي. استخدم الترميز اللوني في الإشارة إلى مختلف المهام وفترات الوقت. يمكنك ذلك من تقسيم يومك إلى عدة أجزاء والتسهيل من عملية الانتقال من مهمة لأخرى بسلاسة وفاعلية وتحقيق أقصى استفادة من الوقت، دون الشعور بأنه يوجد حمل ثقيل فوق ظهرك.

3

اجعل مهامك ذات طابع مرح. يقف الشعور الداخلي بالانزعاج من مهمة معينة كحائط صد بينك وبين بدء العمل عليها. في هذه الحالة يجب عليك إيجاد وسيلة أو أخرى لتحويل تلك المهمة من حمل ثقيل إلى نشاط مرح تستمتع بالقيام به. احرص على أداء تلك المهمة بمساعدة أفراد آخرين أو تحد نفسك بوسيلة أو أخرى أو فكر في طريقة أخرى للقيام بما يجب عليك القيام به. القليل من الإثارة واللعب قد يكون كلمة السر لفك طلاسم [المهام صعبة المراس، في العمل أو المذاكرة أو الحياة اليومية. ٤]

على سبيل المثال: قد تكون راغبًا في إنقاص وزنك لكنك لا تجد راحتك في صالة الألعاب الرياضية، لكنك في المقابل تستمتع بحضور تمارين اللياقة أو الألعاب القتالية (مثل الملاكمة) أو تحبين رقص الزومبا، لذا يُفضل اختيار الأمر الممتع الذي يحقق نفس الفائدة، وستجد أن مهامك أصبحت أسهل

إذا كنت تذاكر لاختبار مدرسي فتتنافس مع زميلك في الفصل. تحداه حول من يقدر على الإجابة الصحيحة على أسئلة أكثر من الآخر أو من يقدر على حل مسائل الرياضيات والفيزياء بسرعة وبشكل صحيح بالطبع.

4

او عد نفسك بجائزة عندما تنتهي من العمل. شجع نفسك دائمًا بمكافأة بشكل أو آخر مهما كان الإنجاز الذي حققته بسيطًا. احصل على فترة راحة قصيرة من العمل أو تناول وجبة طعام خفيفة أو كوب من القهوة ذات النكهة المميزة التي تعشقها للغاية أو اذهب لجلسة تدليك. خطط لاحتفال مع صديق أو أحد أفراد العائلة أو اذهب بمفردك إلى السينما. تساعدك تلك المتع البسيطة في الحفاظ على مستويات الحماس والتحفيز وتجعلك [مستعدًا أكثر للخطوة التالية. ٥]

5

امنح نفسك فترات راحة من وقت لآخر لتجنب إنهاك قواك. من الضروري للغاية أن تتجنب المشتتات الكثيرة، لكن العمل لفترات طويلة متصلة قد يكون سببًا بحد ذاته في خفض إنتاجيتك. رتب وقتك بما يضمن لك الحصول على فترات راحة على مدار اليوم بين فترات العمل وبعضها البعض، وكذلك احصل على أيام راحة منظمة في العطل الأسبوعية وخطط لإجازة طويلة كل 6 أشهر أو عام، وهو ما إنعاش قواك والعودة [للعمل بتركيز أكبر. ٦]

على سبيل المثال: امنح نفسك 5 دقائق راحة بعد كل ساعة من العمل واستغلها في الذهاب إلى الحمام أو أداء بعض تمارين التمدد

رتب فترات الراحة تلك على مدار اليوم بما يضمن أن تتطلع لها أثناء العمل. نقصد هنا أن تتفق مع نفسك على ما يلي: "إذا انتهيت من هذا التقرير بحلول الساعة الثانية ظهرًا، فيمكن أن أحصل على فترة راحة تامة لمدة نصف ساعة".

تجنب أداء أكثر من مهمة في نفس الوقت ولا تشتت نفسك بتصفح رسائل البريد الإلكتروني والهاتف الذكي. لن تجني من وراء ذلك إلا الإضرار بمستوى الإنتاجية

6

شجع نفسك وتأكد من أنك قادر على تحقيق كل شيء. لا تخدع نفسك بوضع أهداف غير منطقية، لكن في نفس الوقت لا تقس على نفسك بالنقد الحاد. يمكن تحقيق كل شيء بشرط معرفة الطريقة الصحيحة للقيام به ومنح نفسك المدة الزمنية الكافية والتركيز في كل وأدق تفاصيل العمل على خطوات الوصول لتلك الأحلام والطموحات الكبرى. جنباً إلى جنب مع ما سبق، احرص دائماً على دفع نفسك للأمام من خلال الحديث الذاتي الإيجابي. لا تظن أنه مجرد كلام فقط لا غير، بل إنك تقوم بما يُسمى عملية "الاستعداد الذهني [والنفسية]؛ أي أنك تضع نفسك في الحالة الذهنية التي يمكنك من خلالها تحقيق ما تريده بالفعل. [٧]

بدلاً من التفكير السلبي في واحدة من المهام، أجبر نفسك على إعادة النظر إلى ما تقوم به من منظور إيجابي. مثلاً، استبدل أسلوب التفكير السلبي "أنا مجبر على أداء عمل ضخم كل يوم. لن أنجح أبداً في ذلك"، وقل لنفسك مشجعاً: "إذا بدأت الآن واستجمعت قواي وركزت على ما أقوم به فقط لا غير، فسوف أنجح لا شك". في الانتهاء من العمل قبل موعد التسليم

طريقة

2

الالتزام والفاعلية

1

اختر لنفسك شخص مسؤول عن مراقبتك (شريك المساءلة). يمكنك اختيار صديق أو أحد أفراد العائلة وتوكيله مسؤولية أن يراجع معك من وقت لآخر عملك على أهدافك ومشاريعك العملية والشخصية. يكون للمستشار الشخصي (شخص قدوة وصاحب خبرة) أهمية كبيرة في العمل على هذا الدور، من خلال التواصل الدائم معك، لكن يمكنك توكيل المهمة إلى زميل عميل أو أخيك الصغير، طالما أنك تثق في قدرته على [دعمك ومراقبتك بشكل فعّال. [٨]

رتب مع الطرف الآخر مجموعة من اللقاءات والمكالمات الهاتفية من وقت لآخر بحيث يكون لديك وقت محدد يُفترض بك أن تنتهي من مجموعة أهداف معينة بحلوله. يعمل ذلك بمثابة الضغط الإيجابي وعوامل التحفيز للالتزام بما يجب عليك القيام به.

أرسل عملك إلى شريك المساءلة واطلب منه تقييمه والتعليق عليه. شجعه على أن يتحدى بأقصى درجات الأمانة والحرية في نقد وتقييم العمل.

يفترض بشريك المساءلة أن يُرسل إليك تذكيرات من وقت لآخر للتأكد من بقائك على المسار الصحيح، كأن يرسل لك عبر الهاتف: "لا تنس أننا سوف نرسل تقرير العمل في نهاية الأسبوع" أو "هل قدمت إلى المنحة الدراسية أم لا؟"

2

اكتب لنفسك قائمة بالمهام. ضع تلك القائمة في مكان مرئي، كأن تضعها فوق مكتبك أو على شاشة الكمبيوتر. مع انتهائك من كل مهمة، أشر بجوارها بعلامة صح أو اشطب عليها للإشارة إلى أنها لم تعد مطلوبة منك بعد الآن. تحقق لك رؤية العناصر المكتملة من قائمة مهامك شعورًا بالحماس ويجدد حوافرك لمواصلة العمل على البقية. والأروع أن تستمر بالفعل إلى أن تنتهي من كل القائمة وتنتقل إلى مشروع آخر [تالي، وستلاحظ بنفسك روعة شعور التحقق والرضا الذي سيسيطر عليك وقتها. ٩]

على أجهزة الهاتف، مثل تطبيقات: "أبل ريميندرز" (To Do List) يوجد العديد من تطبيقات قوائم العمل و"مايكروسوفت تو دو" و"جوجل تاسكس". تتيح لك تلك التطبيقات كذلك ضبط أدوات تنبيه لتذكيرك بما يجب عليك القيام به من وقت لآخر.

اكتب قائمة يومية بالمهام التي يجب عليك إتمامها، أما مع المشاريع الأكبر حجمًا، فاستخدم قائمة مهام منفصلة توضح من خلالها مجموعة الأهداف طويلة وقصيرة المدى بشكل محدد.

3

انضم لمجموعة عمل تُركز على نفس المهام. يساعدك الوجود وسط مجموعة من الأفراد (مع شخص واحد آخر على الأقل) في الحفاظ على تركيزك وإبقائك على المسار الصحيح. يوفر لك الآخرون الدعم والنقد

الإيجابي وكلمات التشجيع والمدح التي تدفعك للأمام أكثر وأكثر. الخروج من المنزل والانضمام إلى المجموعة سلوك اجتماعي متجدد أقوى من عملية أن تبدأ كل يوم العمل بمفردك، لذا نجد مثلاً العديد من مساحات العمل المشترك التي تجمع بين العاملين أو المتعلمين بشكل مستقل، فقط لتعويض إحساس التجمع في مقر الشركة أو الجامعة. ابحث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو مراكز المجتمع المحلي [والمكتبات عن هذا النوع من المجموعات]. [١٠]

إذا كنت من محبي الكتابة – سواء الكتابة الأدبية (رواية) أو الكتابة غير الأدبية (الأطروحات العلمية والمقالات) – لا تتردد في البحث عن مجموعة كتابة محلية في مدينتك. ابحث عن تلك المجموعات في الجامعات والمكتبات والمقاهي ومنافذ بيع الكتب.

الرياضة نشاط رائع لا تحرم نفسك متعة ممارستها مع الآخرين. يوجد بنسبة كبيرة – وعلى مقربة منك للغاية – مجموعة تشاركك نفس الاهتمام، سواء كنت تحب الجري أو كرة القدم أو تمارين القوة وبناء العضلات. انضم لهم واستمتع بالتواصل الاجتماعي جنباً إلى جنب مع تحقيق أهداف تدعيم لياقتك البدنية.

توجد مجموعات داخل المدارس والجامعات مخصصة لدراسة مواد معينة، كما يمكنك تنظيمها بنفسك مع زملائك. تساعدك المذاكرة في حضور زملائك وأصدقائك على فهم الموضوعات الصعبة من المواد والعمل سوياً على الاستمتاع بالمذاكرة.

انضم إلى فصل تعليمي من عدد كبير من الأفراد لتعلم مهارة أو هواية جديدة. بدلاً من تعلم العزف على الجيتار بمفردك في المنزل، استفد من الفصول التعليمية في تجديد حوافرك حصة بعد أخرى والاستمتاع بعملية التعلم المشترك مع الآخرين.

4

ضع لنفسك نظام عمل ثابت والتزم به. اصنع لنفسك برنامج أو جدول زمني متوافق مع شخصيتك مع الحرص كل الحرص على الالتزام به يوماً بعد آخر. ابذل كل ما بوسعك للقيام بنفس النشاطات أو المهام في نفس الوقت من كل يوم، حتى إذا كنت لا تشعر بالرغبة في القيام بهذه المهمة الآن. يمكنك من خلال التعود على نظام ثابت أن تفرغ المساحة من وقتك (وتركز كل طاقتك الذهنية) للانتهاء من تلك المهمة، وستصبح [أقل صعوبة يوماً بعد آخر]. [١١]

على سبيل المثال: لإنشاء موقعك الإلكتروني الخاص، خصص ساعة من مساء كل يوم للعمل على الكود والتصميم الخاص بالموقع.

حدد الوقت الذي يمكنك العمل فيه من اليوم كأفضل ما يكون. على سبيل المثال: إذا كنت تعمل بتركيز أكبر في الصباح، فخصص في جدولك الوقت من الصباح للمهام الصعبة.

ما أن يكون لديك نظام عمل، لا مفر من الالتزام به مهما كانت حالتك المزاجية. يجب أن تراعي بكل حرص الالتزام بجدول العمل الذي وضعته لنفسك حتى في أكثر أوقات فقدان الطاقة أو الشعور النفسي السيئ وانعدام الحماس. ركز. أعد تجميع قواك. شجع نفسك على الانتهاء من العمل المطلوب منك.

5

خطط بشكل مسبق لكيفية تعاملك مع العوائق والإخفاقات. خطط للمشكلات والعقبات من قبل أن تحدث. يضمن لك ذلك أن تكون مستعداً أكثر للتعامل مع تلك المشكلات وقت حدوثها بدلاً من الاستسلام لكونها [تعيقك عن تحقيق أهدافك والاستمرار في العمل المنشود]. [١٢]

لا بأس من الشعور بالإحباط قليلاً إذا لم تحقق واحدة من مشاريعك النجاح المطلوب، لكن من الضروري وقتها منح نفسك فترة للهدوء وممارسة نشاط يساعدك على إنعاش قواك من جديد. يمكنك مثلاً التمشية أو الرسم العشوائي على الورق أو الاتصال بصديق أو الحديث مع زوجتك عن الأمر.

ربما يتعرض جهاز الكمبيوتر فجأة لأعطال كثيرة تمنعك عن كتابة تقرير العمل المطلوب. توقع هذا النوع من الأزمات، وتأكد من معرفتك لرقم مسؤول الإصلاحات التقنية. خطط طرق بديلة لاستعارة جهاز كمبيوتر أو ابحث إمكانية استخدام الأجهزة العامة في المقاهي أو المكتبات. يضمن لك ذلك وجود خطة بديلة للتغلب على المشكلات وقت وقوعها.

طريقة

3

تحقيق الأهداف طويلة المدى

حدد لنفسك أهدافًا ختامية واضحة ومحددة. من الطبيعي أن تواجه صعوبة في تحفيز نفسك إذا كنت لا تعرف بوضوح لأي شيء بالتحديد تحتاج هذا التحفيز أو ما الذي يجب عليك القيام به وإلى أين تحتاج إلى أن تتحرك! تغلب على ذلك التشوش الذهني من خلال وضع الأهداف النهائية الواضحة والقابلة للتنفيذ وممكنة [التحقيق. ١٣]

على سبيل المثال: وأنت في المدرسة هدفك الأهم في تلك المرحلة هو الالتحاق بكلية معينة أو النجاح في الحصول على منحة دراسية.

لا يعتبر امتلاك شركة هدفًا واضحًا، بينما في المقابل تحتاج إلى تعريف نوعية تلك الشركة؛ هل ترغب في بيع المنتجات؟ أي منتج بالتحديد؟ هل ترغب في تقديم الدعم والمشورة للشركات الأخرى؟ أم أنك تُقدم خدمة لمجتمع العملاء المستهدف؟

كن محددًا في أهدافك لأقصى درجة. على سبيل المثال: إذا كنت ترغب في السفر حول العالم، فأين تريد أن تذهب؟ وأين تريد أن تذهب أولاً؟ هل تفضل الرحلات الجوية أم الرحلات البحرية؟ هل ترغب في التجول حول العالم بشكل متتالي؟ أم من خلال عدة رحلات منفصلة قصيرة من وقت لآخر؟

لا تسمح لقائمة أهدافك بتشتيتك عن الجوانب الأخرى من الحياة! نعم، يمكن أن يحدث ذلك في الكثير من الحالات. تأكد من ضبط مستوى الأولويات في حياتك؛ بمعنى أن تخصص لكل هدف كمية الجهود المتناسب مع حجمه وأهميته.

قسم الأهداف الكبرى إلى مجموعة من الأهداف الأصغر. ما أن تعرف تحديداً وجهتك النهائية، فمن الممكن الآن أن تضع لنفسك نقاط توقف مُحددة على مدار الطريق وصولاً لنهايته. اكتب مجموعة من الخطوات الجادة التي تساعدك على تحقيق هدفك، وهو ما يجعل الهدف أكثر قابلية للتحقيق ويساعد كذلك في إنهاء [مهامك واحدة بعد أخرى. ١٤]

إذا كنت تحلم بامتلاك منزلك الخاص، ستحتاج لتحقيق ذلك إلى وضع مجموعة من الأهداف الصغيرة، بدءًا من ادخار الأموال وتقليل النفقات والإعداد للتقدم للحصول على قرض (إذا احتجت إلى ذلك) والتخطيط لعملية البحث عن الموقع والمنزل المناسب.

هل ترغبين في الاستقالة من وظيفتك وتكريس كل جهدك لمشروع المشغولات المنزلية المباعة عبر الإنترنت؟ تحتاجين من أجل ذلك لوضع قائمة بالمنتجات وتوفير المال الكافي لشراء مواد العمل. فكري كذلك في كيفية افتتاح المحل الإلكتروني وعدد المنتجات المطلوب للبدء في البيع. ما هي خطتك المنظمة كذلك للتسويق والدعاية؟

3

ابحث لنفسك عن شخص قدوة نجح في تحقيق نفس الهدف من قبل. يكون من الأسهل بكثير تحقيق هدف معين من خلال تفقي آثار شخص سبق له النجاح في الوصول لنفس الأمر. يمكنك النجاح بمفردك ولا يشترط وجود ذلك المثال بالضرورة، لكنك لست مضطراً كذلك لإعادة اختراع العجلة مع كل هدف تضعه لنفسك. استند من خبرات وتجارب ذلك الشخص، فيما يخص الأساليب الفعّالة والأساليب غير الفعّالة، من أجل العمل بكفاءة وفاعلية أكثر على تحقيق هدفك. استعد من وقت لآخر تفاصيل قصته وحقيقة أنه نجح بالفعل في [الوصول لذلك الهدف كوسيلة لتحفيز نفسك]. [١٥]

قد يكون قدوتك شخص تعرفه من الحياة الحقيقية، مثل فرد من العائلة أو مدير العمل أو أستاذ جامعي أو مستشارك الشخصي. قد يكون كذلك شخصاً مشهوراً، مثل عالم أو رجل أعمال مميز.

إذا كانت تجمعك معرفة مسبقة مع قدوتك، فاحرص على التواصل معه وسؤاله حول ما قام به لتحقيق تلك الأهداف، بينما إذا كان شخصاً فائق الشهرة، فابحث عن اللقاءات الصحفية وكتب السيرة الذاتية الخاصة به لمعرفة المزيد من التفاصيل عن حياته. اجعله قدوتك ومصدر إلهامك المتجدد.

4

اكتب مجموعة من الأقوال التحفيزية واجعلها من حولك في أماكن مرئية. يمكنك تعليق مُلصق فوق حائط المكتب أو لصق مجموعة من الملاحظات الورقية الصغيرة على مرآة الحمام أو على باب الثلاجة. ستحتاج للتحفيز والحماس من وقت لآخر، لذا احرص على إحاطة نفسك بتلك الرسائل التحفيزية المُشجعة في كل مكان. يجب أن تؤمن بداية بأهمية هذه المقولات وأن تتأملها بالكثير من التقدير والاحترام كلما وقعت عينك عليها، محاولاً استحضارها والسماح لها بالتغلغل داخلك والتأثير الإيجابي عليك وإعادة خلق الدوافع بداخلك.

[١٦]

فكر في تعليق المقولات التحفيزية ذات العلاقة الوثيقة بأهدافك في مكان متعلق بتلك الأهداف. مثلاً إذا كنت ترغب في إنقاص وزنك فاحرص على وضع المقولة على باب الثلاجة أو بالقرب من الميزان المنزلي الخاص بك؛ إذا كانت مقولة متعلقة بمشروع كبير في العمل، فالصق تلك المقولات التحفيزية على الحائط المجاور لمكتبك أو على جهاز الكمبيوتر.

ابحث عن تلك المقولات في الكتب والمواقع الإلكترونية والفيديوهات التحفيزية عبر الإنترنت. يمكنك شراء الملصقات عبر الإنترنت أو تحميلها وطباعتها أو حتى كتابتها يدوياً بورقة وقلم فقط لا غير.

5

تخيل أنك تحقق أهدافك وأحلامك. يمكن تسمية ذلك بأحلام اليقظة الإيجابية؛ اجلس لدقائق قليلة على مدار كل يوم وابدأ في تخيل نفسك وقد وصلت إلى ما تتمناه من طموحات وأحلام. تخيل نفسك تصل لهدفك؛ تخيل نفسك تقوم بأدق التفاصيل الصغيرة المتعلقة بالمهام والخطوات التي تؤدي لتحقيق ذلك الحلم. تخيل نفسك تصل لما تتمناه وكن في أحلامك تلك الشخصية التي تطمح لأن تكونها. ما الذي تشعر به؟ اسأل نفسك ذلك السؤال، وبعد انتهاء لحظات التخيل البصري الحالم للمستقبل، أعد طرح السؤال على نفسك من جديد: كيف هي حالتك المعنوية؟ أنت الآن ممتلئ بالطاقة والحماس؛ ابدأ في استغلال ذلك على أرض الواقع في دفعك [نحو الانتقال للخطوة القادمة في طريقك نحو هدفك. ١٧]

تخيل أدق وأبسط التفاصيل المتعلقة بمراحل هذا الحلم قدر الإمكان. تخيل المكان وما تقوم به وما ترتديه من ملابس. كيف هو مظهرك؟ من معك من معارفك وأصدقائك؟ تخيل الملمس والطعم والرائحة لكل التفاصيل المحيطة بك. تخيل مشاعرك وأفكارك وتفاعلك مع تحقيق ذلك الحلم.

اصنع ما يُسمى بلوحة الأحلام المرئية، وهي لوحة تساعدك في سبيل السعي لأهدافك. اصنع صوراً مُجمعة (كولاج) أو صورة تعرض من خلالها أحلامك وأهدافك الشخصية. ضع تلك الصور الدالة على أحلامك في مكان يمكنك رؤيته يومياً، كأن تضعها في مكتبك أو على الثلاجة. في كل مرة ستنظر فيها إلى تلك الصور، ستشعر بالكثير من الحماس والرغبة في مداومة العمل على أهدافك بشكل يومي.

تحذيرات

تواصل مع أخصائي نفسي أو طبيب إذا كان انعدام الحوافز مقترناً بمشاعر الاكتئاب أو التوتر أو الوحدة أو نوبات البكاء، وخاصة إذا وصل الأمر إلى ميول ذاتية لإيذاء نفسك أو الآخرين. ستحتاج وقتها إلى تعامل

طبي متخصص ومدرّس لضمان تغلبك على تلك الحالة. لا تخجل من طلب المساعدة، ولا تجبر نفسك على التغلب عليها وحيداً.

t.ly/22ms

كيفية تحفيز الموظفين

لا يعد تحفيز الموظفين في العمل تحديًا شاقًا على الإطلاق مقارنة بالماضي، فالأمر أصبح أسهل بكثير؛ إذا أردت أن تحفز موظفينا فما عليك إلا أن تجعلهم يشعرون بالحماس للحضور إلى العمل يوميًا وقضاء الوقت معك ومع بعضهم البعض، والسؤال الآن: كيف تفعل ذلك؟ إليك الإجابة

1

خلق بيئة عمل لطيفة

1

اخلق جوًا لطيفًا. يقضي الموظفون جزءًا كبيرًا من حياتهم في العمل، لهذا ينبغي عليك أن تجعل هذا المكان لطيفًا ومحبيًا إلى قلوبهم قدر المستطاع، فإذا خلقت لهم جوًا ودودًا ومريحًا نفسيًا، يصبح الموظفون أكثر شغفًا [للحضور إلى العمل يوميًا؛ إليك كيفية فعل ذلك: ١]

اترك مساحات معقولة في المكتب أو مكان العمل ولا تكس المساحة. هل يشعر الموظفون أن لديهم مساحة يمشون ويتنفسون فيها أم يشعرون بأنهم متكسسون في علبه سردين؟ فكلما وجدوا مساحة أكبر يتحركون فيها كلما كانوا أسعد

احرص على ضبط الحرارة في المكان بحيث لا يكون الجو بالداخل حار جدًا أو بارد جدًا؛ لن يتحمس الموظفون للعمل إذا شعروا أن أطرافهم تتجمد أو إذا كانوا يتصببون عرقًا ويفقدون تركيزهم

اخلق جوًا لطيفًا من خلال الإضاءة؛ بالرغم من أنه قد لا يكون الأمر بيدك إن كان المكتب مجهزًا بمصابيح الفلورسنت القوية إلا أنه يمكنك أن تحدث فرقًا كبيرًا بإضافة بعض المصابيح الهادئة المريحة للعين

احرص على أن يحصل الموظفون على الكثير من الإضاءة الطبيعية، ولهذا حاول أن تضع مكاتبهم بالقرب من الشرفات قدر الإمكان، لأنهم بالتأكيد لن يشعروا بالخنقة إن كانوا بجانب النور والهواء الطلق

أما إذا كانت بيئة العمل غير رسمية، فيمكنك إضافة قطع أثاث مريحة أكثر في أرجاء المكتب، مثل: الأرائك، حتى يستطيع الموظفون العمل عليها من حين لآخر خلال اليوم إذا لم يكن بالضرورة بقائهم على مكاتبهم طوال الوقت

استغل مساحات الحوائط. فالكثير من الموظفين يقضون الكثير من الوقت في التحديق في الحوائط؛ ولهذا السبب فإنها تُعد مكانًا جيدًا لجذب انتباههم وتحفيزهم على العمل بشكل أفضل. إليك بعض الأشياء التي يمكنك [وضعها على الحوائط]: ٢]

ضع لوحة خشبية يستطيع الموظفون تعليق الصور أو بطاقات أعياد الميلاد أو أي معلومات شخصية يريدون مشاركتها مع زملائهم عليها؛ يجعلهم ذلك يشعرون بالراحة والآنس حتى أنهم قد يبتسموا عندما يختلسون النظر إليها.

قدّر الموظفين المبدعين رغم أنه لا يتعين عليك وضع اسم "الموظف المثالي" كل شهر على الحائط، إلا أنه يمكنك أن تكتب ملاحظة صغيرة بها إنجازات أحد الموظفين على لوحة بيضاء يراها الجميع.

إذا كانت الشركة تتطور ويكبر حجمها فضع ملصقات تبين ذلك التطور حتى تُحفز الموظفين على العمل بشكل أفضل.

يمكنك أيضًا تعليق بعض الاقتباسات أو الشعارات التحفيزية، لكن لا تفرط في الأمر فأنت لا تريد شعور الموظفين بالضيق من الشعارات الفارغة المنتشرة في أرجاء المكان.

علّق بعض الصور أو اللوحات البسيطة المريحة للعين على الحوائط، وحاول قدر الإمكان ألا تكون صارخة بل إن بضعة صور أو لوحات جميلة لكن بسيطة تفي بالغرض.

استخدم الطعام كنوع من التحفيز. لا تستخف أبدًا بقوة تناول الطعام والشراب مع الزملاء في العمل، فالناس تتحفز إلى الذهاب إلى العمل عند معرفة أنه يوجد طعام بانتظارهم، وإليك بضعة أشياء يمكنك تجربتها لتحفيز الموظفين:

ضع الكثير من الشاي والقهوة في المطبخ حتى يقضي الموظفون وقتًا أطول في المكتب دون الحاجة إلى الخروج لتناول الشاي أو القهوة في أحد المقاهي.

اجلب بعض الحلويات والدونتس والكرواسون وما شابه يوم واحد في الأسبوع أو حتى في الشهر، فهذا يجعل الموظفين يأتون باكراً قليلاً ليتشاركوا في إفطار خفيف مع بعضهم البعض.

اطلب لهم البيتزا على الغداء من حين لآخر، حتى أنه يمكنك تخصيص "يوم البيتزا" كل شهر.

ضع التصبيرات أو الوجبات الخفيفة في المطبخ، مثل: الفشار أو شرائح البطاطس أو حتى اطلب من الساعي أن يخبز لكم البراونيز.

خصص يوماً للطعام المفتوح، بحيث يجلب كل موظف نوعاً من الطعام فهذه طريقة غير مكلفة لتوفير أنواع كثيرة من الطعام بحيث يأكل كل شخص ما يريد، كما أنه يجعل الموظفين يقضون وقتاً مع بعضهم البعض ويتجاذبوا أطراف الحديث.

اجلب "التورته" أو بعض الكب الكيك للاحتفال بأيام ميلاد الموظفين.

استخدم الطعام في الاحتفال بالمناسبات، مثل: أن تأتي بالبيض الملون وقت شم النسيم أو بعض الحلوى قبل الكريسماس أو الكحك وقت عيد الفطر حتى يشعر الجميع وكأنهم بالبيت.

تذكر فقط أن توفر بعض الاختيارات الصحية أيضاً لأن بعض الناس يكتسبون الوزن عندما يبدأوا العمل في مكان يوفر الكثير من الطعام.

4

خصص أياماً لارتداء الملابس "الكاجوال". يمكنك لارتداء الملابس "الكاجوال" أن يجعل الموظفين أكثر حماساً للذهاب إلى المكتب حيث يشعرون بالراحة في بيئة العمل وأنهم غير مقيدين بالملابس الرسمية؛ يمكن مثلاً تخصيص يوم الخميس أو حدد بعض الأيام في التقويم.

وقد تجعل يوم الملابس "الكاجوال" مرتبطاً بموضوعات أو أحداث معينة، فيمكنك مثلاً مع اقتراب دوري كرة القدم أن تطلب من الموظفين ارتداء "التيشيرتات" الخاصة بفرقهم الرياضية المفضلة.

يمكن أيضاً أن يرتدي الموظفون ملابس تتعلق بالأعياد أو الاحتفالات، مثل: ارتداء اللون الأحمر يوم عيد الحب أو ارتداء الملابس السوداء والبرتقالية يوم الهالووين.

جزء

تقدير ومكافأة إنجازات الموظفين

قدّر الموظفين على المستوى الفردي. إذا فعل أحد الموظفين شيئاً رائعاً فمن حقه أن تقول له ذلك، فبدلاً من أن تقول على الملأ أن الجميع يقوم بواجبه على أكمل وجه، خذ من وقتك القليل لتستدعي أحد الموظفين إلى مكتبك وتشكره وجهاً لوجه أو تبعث له رسالة أو بريداً إلكترونياً لتقول له أنه يقوم بعمله بشكل رائع.

يمكنك أيضاً تقدير هذا الموظف بتعليق إنجازاته في لوحة الإعلانات أو إرسال رسالة تتضمن جميع الموظفين تهنئه فيها على عمله أو إنجازه.

أما إذا قام هذا الموظف بعمل شيء غير مسبوق، مثل أن يأتي للشركة بصفقة مع إحدى الشركات الكبرى، يمكنك حينها أن تعلن هذا الإنجاز على الملأ وتشكره أمام جميع الموظفين ولا تخجل من أن تصفق له بعد نهاية حديثك إن شعرت بالحاجة لذلك، طالما أن التصفيق لن يكون مبالغاً فيه وفقاً للموقف.

وبالرغم من أهمية تقدير الموظفين المجتهدين على المستوى الفردي إلا أنه ينبغي عليك أن تحرص ألا يشعر أحد الموظفين أنه لا يتم تقديره إن كنت دائماً تقدر فئة قليلة من الموظفين.

نصيحة الخبراء

الرئيس التنفيذي لشركة ويكي هاو

إليزابيث دوغلاس، الرئيس التنفيذي لمواقع ويكي هاو، تنصح بما يلي: "من المهم أن تتذكر أن الأشخاص مختلفين وبالتالي سيستفيدون من أنواع مختلفة من التحفيز، لذلك عليك أن تتعلم ما الذي ينجح مع كل فرد على حدة وكذلك على مستوى الفريق ككل. الأمر لا يتعلق فقط بالأحداث الكبيرة، بل أنت ترغب في محاولة تقدير الإنجازات الصغيرة كذلك".

قدّر الموظفين تقديرًا جماعيًا. ينبغي عليك أن تخصص من وقتك القليل لتعلم موظفيك أنهم يقومون بعمل رائع كفريق عمل واحد وأنت تقدّر مجهوداتهم دائمًا، ففضاء بضعة دقائق من يومك تمدح فيها موظفيك على قيامهم بمهام فريق العمل على أكمل وجه سوف يحفزهم على العمل بجدّ أكبر، وإليك كيف تفعل ذلك:

اعقد اجتماعًا عامًا لتناقش أمور الشركة ككل ولتوضح للموظفين مدى مساهمة مجهوداتهم في تحقيق أهداف الشركة، فالموظفون لا يحبون الشعور أنهم مجرد تروس في ماكينة بل يكونون بحاجة للشعور بمساهماتهم في شيء ذي قيمة، ولهذا ينبغي عليك أن تخصص بعض الوقت لتوجيه التقدير للموظفين، فإذا كانت لديك أيضًا حقائق وأرقام تدل على قدر إسهام الموظفين في تحقيق أهداف الشركة، فسيكون أفضل بكثير.

ابعث بريدًا إلكترونيًا أو نشرة أسبوعية تقوم فيها بإخبار موظفيك أن عملهم لا يضيع هباءً، وأظهر لهم تقديرك لجهودهم واستخدم ألفاظًا إيجابية تؤكد على تقديرك لعملهم الجيد.

أما إذا شعرت أنه توجد مساحة للتحسين من أنفسهم، فلا تتردد في قول ذلك، وكن صريحًا مع موظفيك فيما يتعلق بالعمل الذي ينبغي أن يتم إنجازه، لكن احرص دائمًا على الثناء على موظفيك أكثر من انتقادهم، فالهدف هو شعور الموظفين بالإيجابية تجاه العمل الذي يقومون به.

كافيء موظفيك على العمل الجاد. من أفضل طرق تحفيز الموظفين أن تضع نظامًا للمكافآت، وأيًا كانت طريقة سواء كانت مسابقة لتعرف من يحقق إنجازًا معينًا قبل الآخرين في موعد محدد، أو مسابقة أخرى ترى من يستطيع تحقيق أكبر عائد للشركة بحلول نهاية الشهر؛ فأى مسابقة وإن كانت تافهة، سوف تبقى الموظفين متحفزين لإنتاج عمل ملموس يتم مكافئتهم عليه. وإليك بعض المكافآت التي تعطيتها للموظفين لتحقيقهم مهمة بشكل جيد:

كافئهم بهدايا بسيطة، مثل: إعطائهم تذكرتين سينما أو قسيمة شرائية من أحد المحلات أو تذاكر لحضور مباراة هامة، لكن احرص أن تعرف مسبقًا من الموظفين ما الهدية المجزية من وجهة نظرهم، فهم لن يشعروا بالتحفيز إن لم يتحمسوا للهدايا.

كافيء موظفيك بالوقت، فسوف تفاجأ عندما ترى الموظفين يبدأون العمل بسرعة ونشاط بعد أن تقول لهم أنك سوف تسمح لهم بالرحيل مبكرًا عن موعدهم 15 أو 30 دقيقة، أو إذا أعطيت لهم اختيار أن يأتوا في اليوم التالي متأخرين ساعة عن موعد بدء العمل.

كافيء موظفيك بالعمل عن بُعد، بأن تسمح للموظف الذي قام بأفضل أداء أن يعمل من المنزل لمدة يوم، لكن تذكر ألا تجعل الجميع يريد العمل من المنزل لأن هدفك في الأساس هو أن تجعل الجميع متحفزين للذهاب إلى العمل.

كافيء موظفيك بأن تقوم ببعض المهام نيابة عنهم، فالناس يعشقون رؤية مديرهم يقوم بمهامهم، سواء كان هذا بعمل القهوة بدلًا منهم أو القيام ببعض المكالمات الهاتفية إلى العملاء.

كافئهم بالسماح لهم بارتداء الملابس الكاجوال، فالموظفون يحبون أن يشعروا بالراحة من خلال ارتداء الملابس الكاجوال، فيمكنك مكافأة أحد الموظفين بهذه الطريقة في أحد الأيام.

كافيء موظفيك بدعوتهم على الغداء، فالموظف الذي يفوز بأحد المسابقات يمكنه مشاركتك الغداء من دون أن يدفع، كما أنها فرصة جيدة للتعرف عليك.

جزء

3

تطوير علاقات رائعة في بيئة العمل

1

تعرف على موظفيك. قد تشعر أنك مشغول جدًا على تخصيص وقت للتعرف على كل موظف على حدة، لكن ينبغي أن تفكر في الأمر مجددًا، لأنك إن وطدت علاقتك بموظفيك لن تعرف ما يجعلهم يتحفزون للعمل [فقط، لكنهم سيحبونك أيضًا مما يحفزهم أكثر على العمل معك. وإليك كيف تفعل ذلك: ٣]

اعمل مبادرة "قهوة الخميس" حيث تقضي من 20 إلى 30 دقيقة تتحدث مع أحد الموظفين في مكتبك وأنتم تشربون القهوة. ولا يتوجب الحديث عن العمل على الإطلاق بل من الأفضل أن تتحدثا عن الهوايات

والاهتمامات المشتركة والحياة الأسرية بصفة عامة. لا تخش أن تسأل الموظفين عن رأيهم بعد تلك المقابلات، فهم مرجعك في معرفة ما يحفزهم بحق.

اعرف شيئاً عن أسر موظفيك، ولتتذكر أن الموظفين أناس حقيقيون، ولديهم أسر وصراعات حقيقية، فإذا علمت أسماء أزواجهم، أو زوجاتهم، أو أطفالهم، أو حتى حيواناتهم الأليفة فسوف يصبح لديك أشياء أكثر كي تتحدث عنها معهم، كما أنك ستبدو مهتماً أكثر عندما تسأل عن صحة أفراد أسرهم.

اعرف شيئاً عن اهتمامات موظفيك، فإذا علمت مثلاً أن أحد الموظفين يتابع نفس البرنامج الذي تتابعه أنت فسوف يفتح لك هذا الأمر باباً للحوار معه.

وتذكر أن هناك فرقاً بين بناء علاقة قوية بينك وبين موظفيك وبين مصادقتهم، فأحاديثك معهم يجب أن تكون ودودة ومفتوحة لكن ليست خاصة جداً.

2

رتب أحداثاً اجتماعية. يمكنك من خلال التحضير لبعض الأحداث الاجتماعية والإعلان عنها مساعدة الموظفين في المكتب على معرفة بعضهم البعض بشكل أكبر، فالموظفون يتحفزون أكثر للذهاب للعمل إن كانت تربطهم علاقة صداقة بزملائهم في العمل أو حتى علاقة مودة. وإليك كيف تقوم بهذا:

حدد يوم كل شهر يتناول جميع الموظفين الغداء مع بعضهم البعض، فهذا الأمر سيجعلهم غير منعزلين عن بعضهم وقت الغداء في الأيام الأخرى ويساعدهم على التعرف على بعضهم البعض بشكل أكبر.

اعمل فريق كرة قدم أو أي رياضة أخرى، فلن يكون هذا الأمر وسيلة للتقريب بين الموظفين فقط بل سيجعلهم يشعرون بروح فريق العمل أكثر بما أنهم يعملون كيد واحدة في فريق آخر من نوع مختلف (الفريق الرياضي)، وسوف يصبح الأمر أفضل إن تباريتهم مع فرق شركات أخرى أو بين أقسام الشركة وبعضها.

حدد ساعة السعادة للموظفين كي يستريحوا ويمرحوا بعد العمل، ويمكنك توكيل تنظيم هذا الأمر إلى أحد الموظفين ولا تخش من مشاركتهم تلك الساعة إن شعرت أن الجو مناسب.

اعمل فريق متطوعين في الخير، وهو ما لن يكون غرضه الأعمال الخيرية فقط، بل تمنح لكم الفرصة لتعرفوا الجانب الصالح في بعضكم أكثر.

استخدم أيام الاحتفالات لصالحك. فأيام الاحتفالات تعد طريقة رائعة ليتعرّف الموظفون على بعضهم البعض والشعور بالحماس للذهاب إلى العمل، ففي أيام الاحتفالات يصبح الموظفون أكثر ارتياحًا ويقضون وقتًا للتعرف على بعضهم أثناء العمل، وإليك بضعة أفكار تستخدمها لتقوية العلاقات بين الموظفين في بيئة العمل من خلال الاحتفالات:

اجعل يومًا للاحتفال بالطعام، ولتطلب من كل موظف أن يجلب معه نوعًا من الطعام من بلد مختلف عن غيره، مثل أن يأتي أحد الموظفين بأكله مكسيكية، ويأتي الآخر بأكله هندية، ويأتي الثالث بأكله مغربية. احتفلوا بالأعياد والمناسبات من خلال الملابس، ولا يتعين أن يحتفل الموظفون بهذه المناسبات بارتداء حل أو ملابس تنكرية كاملة حتى لا ينقلب المكتب إلى حفل، لكن سيكون من اللطيف إذا ارتدى بعض الموظفين قبعة بابا نويل أو ملابس تنكرية في الحفلات الترفيهية مثلًا.

يمكنك عمل احتفال رياضي أيضًا، حيث يرتدي كل موظف ملابس الشخصية الرياضية المفضلة لديه. اعمل يوم "هاواي" في الصيف واطلب من الموظفين ارتداء ملابس الشاطيء مثل الفساتين أو القمصان ذات رسومات الزهور وسوف يشعر الجميع براحة نفسية كبيرة.

أفكار مفيدة

يمكنك ترتيب تدريبات للموظفين للعمل كفريق عمل واحد حتى تطور من مهارات الموظفين وتقوي علاقاتهم ببعض.

ادعم الموظفين في حياتهم خارج إطار العمل وتعرف التحديات الشخصية التي يواجهونها وتقف بجانبهم في أزماتهم الشخصية.

لا تخش من سؤال الموظفين عن رأيهم، فبالأكيد سوف تستطيع تحفيزهم بشكل أفضل إن علمت ما يشعرون به تجاه العمل وبيئة العمل.

إذا كان هناك إخفاقا ما بالشركة فاسأل الموظفين عن رأيهم واجعلهم يشعروا بأنهم جزء هام من فريق العمل.

فكر في القادة الذين تركوا أثرهم في نفسك سابقًا، ما الذي يلهمك فيهم؟ وما الصفات الموجودة في أولئك القادة. وتستطيع تحفيزك؟ استخدم هذه التجارب في بناء استراتيجيتك التحفيزية

كن سخيًا في مدحك وبخيلًا في نقدك، وتذكر أن الانتقاد يوتي بثمار سلبية أكثر من الإفراط في المدح. كن ودودًا مع الموظفين وغير بعيد عنهم، وابتسم دائمًا في وجه كل موظف وقل له "صباح الخير" لتوصل له رسالة بأنك سعيد لرؤيته.

لا تلم أحد الموظفين على المأ أبدأ، بل حدد له موعدًا لتناقش معه المشكلة في مكتبك

أظهر الاهتمام الحقيقي بموظفيك، وشجّعهم على الحديث عن أنفسهم وأصغ لهم باهتمام، فالموظفون يحبون صاحب العمل أو المدير الذي يهتم بهم شخصيًا وليس بعملهم فقط

تدريب الموظفين وإعادة تدريبهم من أفضل الطرق العملية لتحفيزهم، لكن تذكر أن تقوم بالأمر بشكل مرح واجعله كنشاط فيه تحدي، بدلًا من القيام به كعمل إضافي يتوجس منه الجميع

فن المفاوضات وكيفية إتقان مهارة التفاوض

كونك لطيفاً لا يعني أنك ساذج كما يقول جورج فولر بكتابه دليل المفاوضات. وهناك مواقف عديدة يجب ألا تتفاوض وتكون سعيداً بهذا القرار، وخطط للحصول على الكثير بالقليل، وحدد بدائلك وخياراتك، فكلما كثرت البدائل تحسن القرار، وكلما زادت معلوماتك عن موضوع التفاوض وعن الآخر كلما زادت قدرتك على إحراز تفاوضات ناجحة، فالمعلومات قوة.

مهارات لا بُدَّ منها لتكون مفاوضاً ناجحاً:

وهناك مهارات لازمة للمفاوضين وهي قدرتهم على الاتّصال الفعال بوضوح لتجنب الأخطاء المكلفة، ويمكنك أن تعرف الكثير عن طريق الاستماع الفعال، فهناك تكتيكات القبول أو الرفض وكيف تحولها لمفاوضات، وهناك تكتيكات قسمة الفرق وما به من شرك، وهناك أسلوب القطعة بالقطعة والنكلة بالمليم.

والمرونة قوة، فالشخص المرن هو الأقدر على تحقيق أهدافه، وعليك أن تتجنب الدخول في صراعات ذاتية، وهناك خطوات لاجتياز الطرق المسدودة، وعليك النقاش بفعالية دون عدا، ويك أن تدفع الآخر على تقديم أول عرض، ولا تطرح العرض الأول، وعليك أن تطلب المستحيل حتى تحصل على ما تريده، وهناك مواقف من الواجب عليك أن تخفض مطالبك، وهناك بدائل للتفاوض من تحكيم ووساطة.

ماهي المفاوضات؟

وإنّ المفاوضات هي عملية نحاول من خلالها الوصول إلى أسس وشروط تتعلّق بما نريد أن نحصل عليه من الآخرين وما يحصلون عليه ممّا كما عرفه كيفن كين في كتابه المفاوضات المثالي، وهناك أربع مراحل لعملية التفاوض وهي الإعداد والتحاوّر والعرض والتساوم.

فعليك أن تحدد مطالبك، وأن تستخدم التحاوّر كوسيلة لتقييم رؤى المفاوضات الآخر، وأن تتجنب التهديدات، وتشجيع جو المودة، وأن تستمع بإيجابية وتطرح أسئلة مفتوحة، ويتكون العرض من مكونين وهما الشرط والعرض، فالشرط يتضمن مطالبك، والعرض يتضمن ما سوف تعطيه للطرف الآخر نتيجة تلبية لمطالبك.

وكما يقول روبرت ماير في كتابه كيف تفوز في أي مفاوضات بأن الفوز هو عبارة عن توجه ذهني.

كيف تتمكّن من السيطرة على مقاليد الأمور في حياتك؟

فالسيطرة على مقاليد الأمور في حياتك تبدأ بتطوير عقليتك، وضمن أسرار التأثير على الآخرين بالارتباط والانحياز والاحتياجات والتحكم والتقييم والفهم، فالشخص الآخر ليس أنت، ويستنتج الآخرون الحقائق من انطباعاتهم، وإدراكاتهم، وافتراساتهم الداخلية، وعندما تبدأ المشاعر في التحكم، يتصرف الأذكىء بحماقة، فهم ينسون أنك بإمكانك أن تأخذ الحصان للماء، ولكنك لا تستطيع أن تجعله يسبح على ظهره، ومن حماقات أنهم لا يعترفون بخطئهم، ومن حماقات أنهم بدلاً من التركيز على كيفية أداء شيء ما، يركزون على أسباب عدم أدائه بهذه الكيفية من قبل.

ولكي تتغلب على الرفض، عليك أن تقسم النقاط المزعجة إلى جزئيات صغيرة، والمشكلة التي تصاغ بصورة جيدة هي مشكلة قطعت نصف الطريق إلى الحل، وعليك أن تهدف لتحقيق أهداف محددة، فالمساومة في السوق هي حدث أما التفاوض هو عملية مستمرة، فما لا يحدث لك الآن يمكن أن يحدث لك لاحقاً.

لنعرف أكثر عن موضوع التفاوض

مفاهيم لا غنى عنها في التفاوض

وكما يقول ريتشارد لوكي وباترسون بأنه توجد ثلاثة مفاهيم لا غنى عنها في التفاوض الناجح وهي البدائل والسعر المقبول ومنطقة الاتفاق المحتمل، والمستمع الجيد يستمع، ويفسر، ويقيم ويتفاعل

ولحل الصراع هناك عدة استراتيجيات ومنها الانسحاب والتجنب، والتهديئة والمواءمة، والتسوية، والإكراه والتنافس، وحل المشاكل والتعاون، وللحزم أهمية كبرى في المفاوضات، ولكي تتعامل مع الصراعات بحزم عليك أن تواجه بلطف، وتقول لا بحزم، وتعطل فعالية المعارضة، وتعالج غضبك، وتلجأ لطرف ثالث قوي، وتتبادل المواقع مع خصمك، فاعرف كل ما يمكنك معرفته عن الطرف الآخر، وتخيل صورة ذهنية لاتفاق مثالي.

لإتقان التفاوض عليك إتقان عدة فنون

ولإتقان التفاوض عليك بإتقان عدة فنون لا بد منها كما قال فيليب روبنز في كتابه التفاوض فن الفوز وهي، فن الحوار، وفن الإنصات، والتعامل مع الضغوط، وضبط المشاعر، وإتقان فن التواصل

وكما تقول باربارا أندرسون بأن التفاوض جزء أصيل من حياة الانسان، إلى حد أنه يمكن القول بأن الانسان كائن مفاوض، فهو في حالة مفاوضات دائمة

استراتيجيات التفاوض

وهناك عدة استراتيجيات للتفاوض منها الصبر، فبالصبر تبلغ ما تريد، ومنها المفاجأة، والأمر الواقع، والانسحاب الهادئ والانسحاب الظاهري، والكر والفر أو التحول أي يمكنك التحرك للأمام أو الخلف، والقيود أي نهاية المطاف، والخداع

من صفات المفاوض الناجح:

ومن صفات المفاوض الناجح كما تقول باربارا أندرسون في كتابها التفاوض الفعال بأنه لديه قوة التحمل ونضج الشخصية، ويتمتع بالذكاء والدهاء، ولديه حسن التصرف وسرعته، وإجادة فن الاستماع والانصات، وسرعة الملاحظة والفتنة، واللباقة والكياسة، والإدراك الشامل والكامل

شروط التفاوض:

وشروط التفاوض هي القوة التفاوضية، والمعلومات التفاوضية، والقدرة التفاوضية، والرغبة المشتركة، والمناخ المحيط

مبادئ التفاوض:

وهناك 23 مبدأ للتفاوض وهي

1. أن تكون على استعداد دائم للتفاوض وفي أي وقت

2. وألا تتفاوض أبداً دون أن تكون مستعداً للتفاوض

3. والتمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب

4. وعدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه

5. ولا تتسرع في اتخاذ القرار وخذ الوقت في التفكير

6. وأن تستمع أكثر مما تتكلم وإن تكلمت فلا تقل شيئاً له قيمة خلال التفاوضات التمهيديّة

7. وليست هناك صداقة دائمة ولكن هناك مصالح دائمة

والإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية

والحذر والحرص على عدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة

ولا أحد يحفظ أسرارك مثل شفقتك

وتبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية وليس على التمنيات

وأن تتفاوض من مركز القوة، والاعتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به

وإستخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك

وضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسياً لتقبل الاعتناع بالرأي الذي نتبناه

وهدوء الأعصاب والابتسامة هي مفتاح النجاح في التفاوض

والتفاوض الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة

والتجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي

وعدم البدء بالتفاوض بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية

أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان

والتحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية

والاستمتاع بالعمل التفاوضي

ولا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه

وعدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائماً من عكسها

مهارات المفاوض:

ومن مهارات المفاوض تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، ومعرفة أنواع البشر وخصائصهم وكيفية التعامل معهم، ومهارات الاتصال الشخصي، ومهارات الاتصال وكيف تخاطب الآخرين وتؤثر فيهم، وفن الإنصات، وفن المقابلة، وحل المشكلات، وفن المحادثة، ومهارات البيع والإقناع

وهناك مصادر ثمانية للقوة التفاوضية التي ذكرتها باربارا أندرسون في كتابها التفاوض الفعال، وهي مجموعة في كلمة:

NO TRICKS (Need, Options, Time, Relationships, Investment, Credibility, Knowledge, and Skills)

تقنيات التفاوض:

ومن تقنيات التفاوض أن تطلب أكثر مما تتوقع الحصول عليه، وتظهر الدهشة والذهول عند العرض الأول، ولا تقل نعم للعرض الأول مهما يكن، ولا تجعل تنازلك الأول كبيراً، ولا تتنازل في التفاوض حتى تحصل على شيء بالمقابل، وتستخدم تقنية الشخص الطيب والشخص الشرير، ولا تبدأ ولا توافق على تقسيم الفرق المالي.

وكما قال نابليون بونابرت بأن الخطيئة التي لا تغتفر للقائد، أن يقوم بتشكيل صورة مفترضة لتصرفات العدو وردات فعله بطريقة معينة لحالة هجوم معينة، في حين أن ردة فعل العدو قد تكون مغايرة تماماً

وكما يقول مايكل دونالدسون في كتابه الجرأة في التفاوض بأنه عليك قبل أن تبدأ المفاوضات أن تحدد أمنيتك، وهي هدفك الذي تهدف لتحقيقه، ورغبتك، وهي النتيجة التي ستنتهي إليها المفاوضات حسبما تريد، وذلك وفقاً لقوى السوق الخارجية، وإنها النتيجة التي تنتهي إليها الغالبية العظمى من الصفقات

نقطة إيقاف التفاوض:

ونقطة إيقاف التفاوض، وهي النقطة التي ستترك فيها المفاوضات، لأنك ببساطة، تجد الأمر لا يستحق الاهتمام، إذ ستخسر نقودك، أو كبرياءك، أو منصبك إن أتممت الصفقة، أو تشعر كما لو كنت قد خسرت، مما يدفعك لعدم إتمامها.

كيف تكون مفاوضاً ناجحاً ومحكماً؟

فلكي تكون مفاوضاً ناجحاً ومحكماً فقط كن على سجيتك، وقوتك متجذرة في قدرتك على إيقاف التفاوض، والمعرفة قوة، وللأرقام قوة، وللمبدأ قوة، وللعاطفة قوة.

ففكر في أمنيتك ورغبتك ونقطة إيقافك للتفاوض على أنها إشارات مرور داخلية، فالأمنية هي ضوء أخضر راسخ، وتحركك أمر مستحب، وأمامك مجالات واسعة، أما الرغبة فهي وميض ضوء أصفر متقطع وتحذيري، وتمهل نقطة إيقاف التفاوض هي ضوء أحمر يشير إلى التوقف وهو ضوء المكابح، وعندما ينقضي كل شيء، فإن الأمرين الأكثر أهمية هما استقامتك وسمعتك الحسنة.

مقاله الباحثون والعلماء حول التفاوض

وكما يقول وارن بافيت بأنه يستغرق بناء سمعة طيبة ستين عاماً، أما تدميرها فلا يحتاج إلا إلى ستين ثانية.

وكما يقول جون كينيدي بأننا لنبدأ من جديد، وندكر دائماً أن الأدب ليس علامة ضعف، وأن الإخلاص يحتاج دوماً لما يبهرن عليه، دعونا لا ننقل مخاوفنا إلى بعضنا البعض، دعونا لا نخشى التفاوض والحوار.

وكما يقول دين أتشيسون بأن التفاوض بالمعنى الكلاسيكي الدبلوماسي هو افتراض أن الطرفين راغبان في الاتفاق أكثر من عدم الاتفاق.

وكما تقول آشلي بريلياننت بأنه إذا لم تستطع أن تدور حوله، أو أن تقفز من فوقه، أو تنفذ من خلاله، فمن الأفضل أن تتفاوض معه.

فكل شيء قابل للتفاوض، وهناك فارق بين المناظرة أو المساومة والتفاوض، والتفاوض يعتبر مشروعاً تعاونياً، ولكي تكون ناجحاً، عليك أن تكون قادراً على التواصل مع الآخرين، ويجب أن يكونوا راضين عن شخصيتك لكي يتمكنوا من إقامة علاقات عمل معك وبناء علاقات تستند إلى الثقة المتبادلة كما يقول جورج روس.

وكما يقول كارل ألبرخت بأنه ابدأ بهدف وانه باتفاق، وهو يؤكد على أهمية التحضير للتفاوض وإنهاء التفاوض، وذلك بأن تعرف نفسك، وأن تحدد القضايا، وتدرس التفاصيل.

ويؤكد براين تريسي على أهمية وجهات النظر المختلفة والأهداف المتماثلة فيقول بأن قدرتك على التفاوض والتواصل والتأثير وإقناع الآخرين بالقيام بالأشياء هي جزء لا يتجزأ إطلاً من أي نجاح تحققه في الحياة، إن أكثر الرجال والنساء تأثيراً في مختلف المجالات هم أولئك القادرون على تنظيم ما يتلقونه من الآخر من تعاون ومساعدة بكفاءة وتوجيهه نحو إنجاز الأهداف والغايات المهمة.

وإن طبيعتك تعلن عن نفسها بصوت مرتفع، لذا لا أستطيع سماع ما تقول كما يقول إيمرسون، لذا عليك أن تفهم المفوضين الآخرين والمفاتيح غير اللفظية أيضاً.

وكما يقول فيكتور كيام بأن المعلومات هي أعظم أسلحة المفاوضات.

قوة التفاوض تكمن في معرفتك لحيله

حيل بداية التفاوض

وكما يصنفها روجر داوسون في كتابه أسرار قوة التفاوض، فحيل بداية التفاوض وهي اطلب أكثر مما تتوقع الحصول عليه، فقد نكون أحياناً بحاجة لافتعال طريق مسدود، ولا توافق أبداً على العرض الأول، فثمة خطأ ما إن وافقت بالتأكيد، وناك بعض المواقف التي يجب عليك أن تقبل العرض الأول وهي محدودة، وتجهم عند سماع العرض، وتجنب المواجهة أثناء التفاوض، وحيلة البائع المتحفظ والمشتري المتحفظ، فحينما يصيبك اليأس تقمص حيلة البائع المتحفظ، واستخدم الأسلوب الملزم

حيل لوسط التفاوض

وهناك حيل لوسط التفاوض، تظاهر بأنك لا تملك سلطة القرار، وتهوي قيمة الخدمات، وإياك أن تقترح اقتسام الفارق، وكيف تتعامل مع الموقف المتأزم، والموقف المتعثر، والموقف المتفاقم، واطلب دائماً المقابل، ولا تطلب شيئاً بعينه

حيل نهاية التفاوض

وحيل نهاية التفاوض من حيلة الفتى الطيب والفتى الشرير، والاقتناص، وكيف تتدرج في تقديم التنازلات، وحيلة سحب العرض المقدم، وكيف تهيب الجانب الآخر لقبول العرض

حيل التفاوض الغير أخلاقية

وهناك حيل غير أخلاقية وهي الطعم، وهي إبعادك عن القضايا الأساسية بقضايا هامشية، وحيلة سمك الرنجة الأحمر، وهو افتعال قضية مفتعلة لإجبارك على التنازلات، وحيلة التقاط الكرز، ولمواجهتها عليك بجمع المعلومات وتوسيع الخيارات، وحيلة الخطأ المتعمد، والمغالطة، والتصعيد، والمعلومة المقصودة

ومن مبادئ التفاوض أن تحمل الطرف الآخر على أن يسبقك في الالتزام، ومن الذكاء التظاهر بالحماسة، ولا تدع الطرف الآخر يحرر العقد، واقرأ العقد في كل مرة، والنقود المرححة، فاستخدم الفواصل عند إعطائك لأرقام واستخدم الكسور فهي أكثر إقناعاً، ويميل الناس لتصديق كل ما هو مكتوب، والتركيز على القضايا

واسع دائماً لتهنئة الطرف الآخر، حتى لو كان أداءه عادياً

كيف تعالج قضايا التفاوض الصعبة؟

ولمعالجة قضايا التفاوض الصعبة، هنالك فن الوساطة، ووجوب اعتبار الوسيط شخصية محايدة، وفن التحكيم، وفن فض الصراع، وهناك نقاط ضغط في التفاوض وهي عامل الوقت، وقوة المعلومات، فلا تخش الاعتراف بأنك لا تعرف، ولا تتردد في طرح السؤال، فيمكنك أن تعالج قضايا ضخمة بمجرد طرح بعض الأسئلة، واعمد إلى طرح السؤال المفتوح، ويشكل المكان الذي يطرح فيه السؤال أهمية كبرى، ولا تسأل الشخص الذي سوف تقوم بالتفاوض معه

واستخدم الأسئلة التي تقودك للوصول لما هو أبعد من المعلومات، وكن مستعداً للانسحاب من المفاوضات، ولك أن تقبل أو أن ترفض، واستراتيجية الأمر الواقع، والبطاطا الساخنة، وهي أن يقوم أحد الأشخاص برمي مشكلته بوجهك على اعتبار أنها مشكلتك أنت وعليك أن تحلها، فلا تسمح للآخرين بإلقاء مشاكلهم فوق عاتقك، والإنذار، وهو يحوي نقطة ضعف وهي إنك إن هددت ولم تطبق التهديد فقد فقدت قوتك التفاوضية

السمات الشخصية للمفاوض المحنك

ومن السمات الشخصية للمفاوض المحنك القدرة على التنقيب عن المزيد من المعلومات، والصبر اللازم للصمود أمام المفاوضات الأخرى، والقدرة على المطالبة بالمزيد، والنزاهة التي تملي عليك الوصول إلى حل

يرضي الطرفين، واستعدادك لأن تكون مستمعاً جيداً، واستعدادك لمواجهة المواقف الغامضة، والروح التنافسية، وعدم الشعور برغبة ملحة في اجتذاب محبة الآخرين.

ولكي تقوي سطوتك على الجانب الآخر هناك السلطة الشرعية، وهي سلطة اللقب، وهناك بعض الألقاب لا تعني شيئاً، وسلطة الثواب، وسلطة العقاب، وسلطة القيم، وسلطة التأثير في الآخرين، وسلطة الخبرة، وسلطة الموقف، وسلطة المعلومات، وتضافر السلطات، وسلطة الجنون وهي سلطة لا ينصح بها، وقد يكون لها شكل آخر وهو أن تكون قادراً على أن تقنع الآخر بأنك غير متنبأ التصرفات، ولا يوجد توقع لتصرفاتك، فهي تمنحك السطوة والسلطة، وهناك أنواع أخرى للسلطة وهي سلطة الإرباك، وسلطة المنافسة.

وبتعلمك لمهارات التفاوض فأنت تتقن فن فض الصراعات وحل جميع المشاكل التي قد تعترضك، بحيث تقودنا إلى مستقبل مشرق يكون فيه العنف والجريمة والحروب حوادث عرضية، وبإتقانك لفن المفاوضات تستطيع كسب القلوب، وأن تكسب العلاقات بشكل كبير، وأن تتجنب الصراعات والمشاكل

t.ly/v9Wy

فن البيع والتعامل مع الزبائن

يقول توم هوبكنز بأن بناء العلاقات الإنسانية مع جميع الناس هو أساس فن البيع، لذا بدأت مبكراً في بداية عملي بإرسال رسائل شكر لكل من اشترى مني في سياق عملي وحياتي، ووضعت هدفاً شخصياً بشكل يومي، ألا وهو إرسال 10 رسائل شكر كل يوم. هل تعرف ما الذي حدث بعدها؟ بنهاية عامي الثالث من عملي كرجل مبيعات، أصبحت كل مبيعاتي تأتي عن طريق أناس نصحوا غيرهم بالشراء مني!

البيع هو عرض السلعة مُقابل الحصول على المال، وهو مهارة من المهارات الضرورية لكل عمل تقريباً، لأن أغلب الأعمال تعتمد على عملية البيع والشراء، إلا أننا نجد بعض الأشخاص لا يضعون فن البيع في الحسبان بل يكتفون ببعض المهارات المكتسبة من خلال التعامل مع الزبائن، وقد يلجؤون لإتباع أساليب تقليدية في البيع، علماً أن للبيع فنون لا بدّ من مراعاتها لتكون العملية مُجدية ومثمرة، فيمكن أن يكون الزبون متردّد في عملية الشراء ولكن مهارة البائع وأسلوبه في البيع تلعب دور هام في إقناع الزبون بشراء هذه السلعة، وكأي شيء في الحياة نتعلّمه يمكننا إتقان فن البيع من خلال اتباع هذه الخطوات التالية:

1- معرفة طلب الزبون -1

على البائع أن يعلم ما هو طلب الزبون من لحظة دخوله للمحل وبحثه عن السلعة التي يُريدها لأن ذلك يسهل عملية البيع، ويساعد على إتمامها بشكل أسرع، فعندما يبدأ الزبون بالتجول في المحل، لا داعي لإزعاجه أو سؤاله عن ماذا يبحث مباشرةً، بل يجب اختيار الوقت المناسب للتدخل وعرض مساعدتك عليه بألطف الكلمات.

2- معرفة نوع المنتج -2

من المهارات الضرورية لإتقان فن البيع معرفة البائع بطبيعة السلعة وخصائصها، ويشمل ذلك معرفة نوع المنتج، وميِّزات استخدامه، وطرق الاستخدام، وكيفية شرح التفاصيل حول المنتج وتقديمها للمشتري، وتقديم الخيارات المتاحة من ذات السلعة، وتعريف الزبون بها، وتقديم مقارنات بينها، في حال طلب المشتري مُساعدة البائع، وتقديم النصائح المناسبة بعد التأكد من المنتج الذي اختاره الزبون، وترك الخيار مفتوحاً أمامه.

3- الأسلوب المتَّبَع في التعامل مع الزبائن

من الضروري أن يفهم البائع كيفية التعامل الجيِّد مع الزبون من خلال الابتسامة الدائمة والترحيب به، بالإضافة لتحمل الأسئلة المتكرِّرة من قبل بعض الزبائن حول المنتجات، فقد تواجه بعض الأشخاص يحبون الإكثار من الأسئلة، حيث يلعب الأسلوب دور مهم في إتمام عملية البيع، لذا لا بدّ من معرفة كيفية التعامل مع زبون ضعيف الثقافة بطريقة بسيطة ومصطلحات يمكنه فهمها وتناسب مستواه الثقافي والمعرفي.

4- الصدق

في مجال المبيعات من الضروري أن تكون ذو مصداقية مع العملاء الذين يرغبون بشراء المنتج من خلال شرح مزايا هذه المنتج وعدم تقديم معلومات مغلوطة، كالمبالغة في فعالية وجودة المُنتج، وزيادة السعر، أو التلاعب في تاريخ إنتاج وانتهاء صلاحية المنتج الاستهلاكي.

5- الإقناع

أغلب الزبائن قد لا يكونوا على استعداد لشراء السلعة من الوهلة الأولى، فقد يعتقد بأن السلعة قد تكون غير مرضية لذا يتردّد في شرائها وفي هذه الحالة يحاول البائع إقناع المشتري بأن هذا التردّد لا أساس له. وبأن السلعة في الواقع ذات منفعة للمشتري. ويمكن أن تبدد مخاوف المشتري من خلال إعطائه فترة لتجربة

المنتج وعلى هذا الأساس يمكن أن يقوم بشراء السلعة، وإذا كان المنتج لم يلبي حاجة الزبون فبإمكانه أن يقوم بإرجاع السلعة خلال فترة معينة واسترداد كافة نقوده، أحياناً يأتي الرفض للسلعة نهائي أي أن الزبون قرر عدم شراء السلعة. وفي هذه الحالة يجب إيقاف محاولات الإقناع بلباقة.

نصائح لرجل المبيعات:

كُن خبيراً، وذلك بجمع المعلومات حول المنتج وفهمها جيداً، وحاول أن تحفظها وحضر نفسك للإجابة على أي استفسار.

حافظ على التوازن ما بين إعطاء العميل راحة وبين الاحترافية في التعامل.

تعلم جيداً الأسئلة الشائعة من العملاء وكُن مستعداً للإجابة عليها.

اترك وسيلة اتصال قبل انصرافك وأكد للعميل بثقة أنك في انتظار اتصاله يوماً ما.

اسمع ما يريد أن يقوله العميل ولا تكن الطرف الوحيد الذي يتحدث بل اتبع أسلوب النقاش، ولا تنس التركيز على الهدف المقصود من هذا النقاش.

ضع أسوأ الاحتمالات أمام عينيك واستعد لتقبلها تماماً ولا تظهر له الارتباك، وحاول أن تقدم له الدلائل المنطقية على ذلك.

استخدم لغة الجسد، فبعض الحركات تدلّ على أنك قد تخفي عيوب المنتج، كالتحدّث بنبرة عالية وحكّ الأنف، كما يجب أن تقرأ ردود فعل الزبون من خلال حركات جسده وكلامه ونبرة صوته.

اقرأ أيضاً: مفاتيح رجل المبيعات لإغلاق الصفقات

حافظ على ابتسامتك، وكُن صادقاً واضحاً في تعاملك معه، وبذلك ستتمكن من النجاح في إقناعه.

أظهر الاهتمام بعملائك وبأنتك حريص عليهم من خلال تفاعلهم معهم، كأن تُخبره بأنها قد تمطر اليوم.

حاول أن يكون الانطباع المبدئي للعميل إيجابي حول المنتج، واستخدام اسم العميل في حوارك معه.

حفّز العميل على شراء المنتج مع الشرح له كيفية الاستخدام الأمثل للمنتج.

ضع خطط لتسليم بعض السلع باليد للعملاء، مع ضرورة تقديم الضمانات الكافية لهم بالإضافة للكتيبات التي توضح طريقة استخدامها.

تقديم المساعدة الممكنة للعميل وخصوصاً بعد بيعه أي منتج، كأن تشرح له خطوات تركيب هذا المنتج عندما يأخذه للمنزل.

يبقى رجال المبيعات الجنود المجهولين في عالم الأعمال، فهم يقاتلون يومياً وبشجاعة ضد الشركات المنافسة، وضد المستهلكين الذين يفضلون التشبّث بمالهم الذي حصلوا عليه بشقّ النفس، فيجمعون معلومات عن ما يُفضّله المستهلكون وعن تحركات الخصوم المنافسين، لذلك عندما يمتلك رجل المبيعات الموهبة في التعامل التجاري مع الزبائن سيكتسب صفة النجاح ويكون منفوقاً بشكل دائم.

t.ly/TZV4

أقوال وحكم عن أهمية الصدق والأمانة

تُعتبر صفة الصدق والأمانة من أهم الصفات التي يجب على الإنسان أن يتحلّى بهما، وذلك لأنّ الشخص الصادق والأمين هو شخصٌ نزيه من المستحيل أن يتسبب بالأذى لنفسه أو للآخرين، ولقد حضّ الله سبحانه وتعالى الإنسان على الإلتزام بهذه الصفات في جميع كتبه السماويّة واعتبرهما رمز لكل إنسان مؤمن في هذه الحياة، فيما يلي سنتوقّف عند مجموعةٍ من أهم الأقوال والحكم التي تحدثت عن أهمية الصدق والأمانة في الحياة.

من ضيّع الأمانة ورضي بالخيانة فقد تبرّأ من الديانة

لا تودعن سرّك عند من لا أمانة له

مشاركة الفكر يخلق وعياً جماعياً والكلمة أمانة فأنظر ماذا تشارك

علم بغير أمانة أشر من الجهل، وذكاء لا يصاحبه صدق اللهجة نكبة على العقل

أفضل الأمانة الوفاء بالعهد

لم يسبق لي أن شعرت برضا أكبر من تحقيق نجاح من خلال التعامل بأمانة والالتزام الصارم بمبدأ أنك لكي تريح يجب أن يريح كذلك من تتعامل معهم

الأمين يُغيّر أفكاره لتتناسب مع الحقيقة، والمخادع يغيّر الحقيقة لتتلاءم مع أفكاره

الأمانة أول فصل في كتاب الحكمة

كن شريفاً أميناً، لا لأن الناس يستحقون الشرف والأمانة، بل لأنك أنت لا تستحق الضعف والخيانة

أفضل الأمانة الوفاء بالعهد

أداء الأمانة مفتاح الرزق

ازرع الصدق والرصانة تحصد الثقة والأمانة

إذا لم تتعلم الصدق من الآخرين فلا تحاول أن تعلمهم طريقتك الفريدة في الكذب

إذا كنت صادقاً فلماذا تحلف

الصدق عمود الدين وركن الأدب وأصل المروءة

الصدق عز والباطل ذل

الصدق أفضل شيء أنت فاعله... لا شيء كالصدق لا فخر ولا حسب

الصدق يبرز في المحافل عارياً... والكذب لا يكفيه ألف ستار

إن حضارة الإنسان وتاريخه ومستقبله رهن كلمة صدق وصحيفة صدق وشعار صدق.. فبالحق نعيش،
وليس بالخبز وحده أبداً

الصدق ربيع القلب، وزكاة الخلقة، وثمره المروءة، وشعاع الضمير

النجاة في الصدق

عليك بالصدق وإن قتلك

لخيانة الأمانة رائحة... وعدم وجود أدلة ملموسة على خياناتهم... لا يعني أنّ الخائن بريء لهذا ثِقْ بأنفك
أكثر من عينيك

إن لم تكن أميناً لن تكن صادقاً

كن أميناً تهواك القلوب

كن أميناً لتصبح روحاً جميلاً تطلق في سماء الأوفياء

الأمانة كتاب يحتفظ بمعجزاته للعالم

لتفوز برضى الله ومحبة الآخرين لك، اجعل أهم قواعدك بالحياة هي الأمانة

أمانتك تصف عظمة خُلقك

إن كنا أمناء سوف نستطيع أن نطبق العقيدة

الامانة كالسراج ينير لك حياة أخرى

كان إنسان راقياً محب للخير محافظ على الأمانة

أمانتي دليل صدقي ودخول جنتي

الأمانة كنزٌ في الدنيا... سعدٌ في الآخرة

t.ly/Ha8F

اعداد مدير محترف

يتّصف عالم الأعمال بالتغيرات الدراماتيكية السريعة في هيكلية مؤسسات العمل وطرق إدارتها، بالإضافة إلى التطور السريع في الطرق والأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية لإيصال الطلاب والمتدربين إلى أعلى مستويات الأداء، وللأسف الشديد فإن مجتمع الأعمال العربية يسير خطواته العائرة الأولى على هذا الطريق

مبادئ وافتراضيات البرمجة اللغوية العصبية

الفصل الأول: المقدمة

يُطلق على البرمجة اللغوية العصبية اليوم اسم علم وفن التفوق الشخصي وأيضاً دراسة الخبرة الذاتية، ويُساعدنا هذا العلم على ملاحظة الفروقات بين أفعالنا التي تقضي إلى نتائج متواضعة إلى الفشل، وبين تلك التي تقودنا إلى النجاح والتفوق، إنها تطرح أسئلة مثل: كيف يُمكنني القيام بعملٍ جيد؟ كيف يُمكنني القيام به بالشكل الأفضل؟ ولا يقتصر بحث البرمجة اللغوية العصبية على السلوك الخارجي فقط الذي يُمكن ملاحظته، بل يتعداه إلى طريقة التفكير، أي إلى العمليات العقلية التي تُسيطر على جميع تجاربنا وإنجازاتها. إنها تتعاطى مع التجربة الإنسانية كبناء متكامل، حتّى منها ما يقودُ إلى أصغر الأفعال، في محاولة لصياغة عملية التفكير والمشاعر والمعتقدات التي تؤدي السلوك الإنساني المميز. تهتم البرمجة اللغوية العصبية بشكل خاص بموضوع التواصل، سواء التواصل الذاتي أم التواصل مع الآخرين

وعلى الرغم من وجودها لفترةٍ طويلة نسبياً إلا أنها شهدت نمواً سريعاً وأخذت تلقى اهتماماً في بعض المجالات كالإدارة والتدريب، وكذلك بالنسبة لك كمدبر فبإمكانك أن تستخدم مبادئ وتقنيات البرمجة اللغوية العصبية لإحداث تغييرات جوهرية في سلوكك سواء في عملك أو في حياتك الشخصية

التواصل هو طريقك إلى التفوق

التواصل هو صلب كل تغيير إداري، وله قصب السبق دوماً في سلم ومعايير النجاح خصوصاً في مجال القيادة. ولقد أعظمت نظريات التواصل التقليدية الصفات التقنية لناقل الرسالة وشكلها، وفيما بعد التقنية المستخدمة نفسها. أما البرمجة اللغوية العصبية فهي تهتم أكثر بتعدد وتنوع الملاحظات والمواقف والمعتقدات ذات الصلة، وعلى وجه التحديد: الحصيلة المطلوبة أو الغرض من التواصل أو السلوك، ودرجة تحقيقه، فهي تهتم بالجدوى وليس بالنظرية الأنيفة التي تلفت الأنظار.

بإمكانك أن تكون جزءاً من الثورة

إنّ البرمجة اللغوية العصبية قد وُجدت لتغيير الوضع القائم، لذا يُمكن القول: ثمة ثورة بشكلٍ ما. تشقُّ طريقها، وبقدر تفاعلك معها سيكون دورك فيها

يُمكنك الحصول على ماتريد

يُمكنك كمدبر الحصول على ما ترغب به من البرمجة اللغوية العصبية، فيُمكنك على سبيل المثال

أن تُصبح أكثر قدرة على الإقناع

البدء بإجادة فن التواصل والإستمتاع به

القيام بأمور مذهلة تساعدك على تحقيق أهدافك

استبدال مُعتقداتك السلبية بأخرى أكثر إيجابية

البدء بالتحكّم بمشاعرك في الأوقات الحرجة

يُمكنك استدعاء واستحضار مخزونك الجيد من الماضي لتطبيقها عندما تريد

يُمكنك أن تقتبس سلوك ومهارات شخص آخر

(إيضاح الأسم (البرمجة اللغوية العصبية

:البرمجة

تشير هذه الكلمة إلى الطريقة التي تُمكننا من تنظيم و برمجة أفكارنا ومشاعرنا ومعتقداتنا بهدف تحقيق التغيرات المرجوة في السلوك

:اللغوية

تشير إلى نماذج اللغة المختلفة التي نستخدمها وتؤثر على فهمنا للأمور، ويتوقف عليها معظم تواصلنا، فمن الصعوبة بمكان أن نُفكر بعقلنا الواعي دون لغة

:العصبية

تدل على تفكيرنا أو منظورنا: العمليات العقلية، الجملة العصبية التي تشكل أساس كل سلوك، وهي تشير إلى العمليات العصبية الداخلة في الإدراك والحواس بصرية، سمعية، حسية، ذوقية، وشمية

كيف تستفيد من هذا الكتاب بالشكل الأمثل؟

كن ذو عقلية منفتحة

لا تتعاطى مع الموضوع من وجهة نظرك كمدبر فقط، بل كإنسان

كن مستعداً لاستبعاد المعتقدات المُقيدة لك، ولتحديد رغباتك اللاواعية

اختبر كل شيء

كُن صبوراً

:احتفظ بهذه الأسئلة الأساسية حاضرةً في ذهنك أثناء قراءة الكتاب

كيف ومتى يُمكنني تطبيق هذا؟

كيف أستطيع الاستفادة من هذا المبدأ، أو الفكرة، أو النموذج، أو التقنية؟

كيف يُمكنني تعديل هذا لجعله أكثر منفعةً لي؟

هل هناك ما هو أفضل؟

ما الفرص التي أستطيع الاستفادة منها أو خلقها لفعل ذلك؟

الفصل الثاني:

تحقيق الحويلة:

تستند البرمجة اللغوية العصبية من أجل تحقيق الهدف إلى نموذج بسيط ليس حكراً عليها بل يُشبهه أي منظومة أخرى كالتسخين المركزي المنزلي أو الإنسان الآلي، والتي تستخدم التغذية الراجعة من أجل التصحيح المسير للنظام نفسه وصولاً إلى الهدف، ونموذج النجاح هذا مرن بما يكفي لتطبيقه على كافة أشكال العمل الجماعي والفرق والمؤسسات بالإضافة إلى الأشخاص.

قرر ماذا تريد:

يُعتبر تحديد الأهداف من أساسيات العمل الإداري التي لا يُمكن التغاضي عن أهميتها، ولا يفقد هذا الجانب قيمته بالنسبة للمدراء كأفراد بالرغم من كونه مطبقاً بشكل أساسي على مستوى الشركات والمؤسسات ككل. يُمكنني القول من خبرتي الشخصية أنّ الكثيرين ممن يحضرون الندوات والبرامج التدريبية يأتون دون أهداف واضحة في ذهنهم، حتى فيما يتعلق بمجال عملهم سيكون بلا طائل طالما كان بلا هدف. فالسلوك لا يكون مثمراً أو يستحق العناء إن لم يكن خاضعاً لمبدأ، فإذا لم تكن تعلم إلى أين تمضي فإنك ستسلك أي طريق كان.

اعمل شيئاً:

على الرغم من كون مرحلة العمل موجودة دائماً بشكلٍ ضمنى، فليس من الضروري أن تُذكر دائماً في أدبيات اللغوية العصبية، إلا إنه لا بد من التركيز على هذه المرحلة عندما يكون الأمر متعلقاً بالمدراء،

فالنتائج في العالم الحقيقي تعتمد على الفعل أياً كانت قوة دوافعنا لتحقيق أهدافنا. فثمة فرق بين الحالمين والراغبين وحتى أولئك المُصممين والثابتين وبين المُنجزين الحقيقيين، وأفضل ما يُمكن أن تقوم به لتحقيق مخطتك هو العمل.

لاحظ ما يحدث:

إن إرهاف الحواس هي سمة هامة في البرمجة اللغوية العصبية، وتتلخصُ بقدرتنا على ملاحظة النتائج المتأتية عن أي سلوك تقوم به، وذلك عن طريق الرؤية والسمع والإحساس. وبمقدار تطور ملاحظتنا تزدادُ قدرتنا على تحديد سلوكٍ مختلف يُقربنا من هدفنا، وبالطبع علينا أن نكون يقظين، وهذا يعني أن علينا استخدام حواسنا جميعها بكل ما لهذا الكلام من معنى.

كُن مرناً:

عليك أن تكون متأهباً لإحداث تغييرات على ما كنت تقوم به سابقاً بناءً على ملاحظتك، وذلك في سبيل تحقيق هدفك، إنَّ هذا بالتحديد هو ما يُشكل العقبة الأساسية خاصة بالنسبة للمدارء أو غيرهم من المحترفين الذين لم يتعزز لديهم الإبداع بالتدريب، إنَّ تعدد وجهات النظر هو أمرٌ مطلوب عملياً، والحكمة الرئيسية هي جربٌ وجربٌ ثم جرب، ومفهوم البرمجة اللغوية العصبية هو إذا لم تنجح في المرة الأولى حاول ثانية ولكن بطريقةٍ أخرى، فوحده السلوك الناتج عن خبرة حقيقية يضمنُ نجاح مساعيك.

الفصل الثالث:

المبادئ والفرضيات المُسبقة:

استطاعت بعض الأفكار التي تبلورت مع تطور البرمجة اللغوية العصبية والتي كان يُشار إليها باسم الفرضيات، أن تصمد مع مرور الزمن وأن تحافظك على القبول الذي لقيته لدى الدارسين والمهتمين بالبرمجة اللغوية العصبية. وحالياً تتشكل هذه الفرضيات المبادئ الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية، وعلى عكس القوانين الرياضية الجامدة، فإنَّ هذه المبادئ تتسم بالمرونة وهي لا تُعتبر صحيحةً بشكلٍ مطلق وإنما

يُؤخذ بها على أساس كونها مفيدة. كما تعكس هذه الفرضيات الطبيعة الذاتية والمتقلبة للتفكير والسوك الإنساني.

جميعنا نعمل بالشكل الأكمل:

يتمتع الإنسان بفعالية عالية جداً عندما ننظر إليه كنظام موجه لتحقيق الأهداف، وهذا ما يجعلنا نصل إلى النتائج ذاتها في كل مرة نكرر نفس العملية ضمن نفس الظروف. إن مثل هذه الملاحظة تؤكد أن النظام يعمل بشكل صحيح، بل حتى بطريقة مثالية. وبنفس الطريقة إذا حصل بشكل ما أن تسالت الأفكار السلبية إلى هذا النظام، فإنها ستجد طرقها إلى التحقيق، فالمخاوف والمنغصات التي تشغل بالنا غالباً ما تتحول إلى واقع، فالأفكار والأفعال والمشاعر الخاصة تقضي بالضرورة إلى نتائج خاصة

مغزى الاتصال هو الاستجابة التي تحصل عليها من المخاطب

يتوقف نجاح الاتصال على تحقيقه الحصيلة المطلوبة، فالغرض منه كأي سلوك آخر هو الوصول إلى غاية محددة مثل نقل المعلومة، تحذير، تشجيع أو أيّاً كان، ولا يمكن اعتبار الاتصال ناجحاً مهما كان شكل الرسالة التي يحملها ما لم يُحقق الغاية المرجوة في النهاية، وبالعكس، فإننا نعتبر الاتصال الذي يُحقق الحصيلة المطلوبة ناجحاً حتى وإن كان صامتاً ولا يحمل رسالة مميزة

لا نستطيع أن نتواصل

نحن نتواصل جميعنا طيلة الوقت، وغالباً دون كلام، فأقل ابتسامة أو حتى انحناءات الجسم تعتبر جميعها اتصالات مهما كان قصدك الواعي، وكأنّ ثمة شخصاً يقرأ كتاباً من خلالها، لذلك فإن معرفة تأثير الأشكال المختلفة للاتصال أداة فاعلة لكل مدير

الخريطة ليست الواقع:

لكل منا رؤيته الفريدة للعالم، وكأنّ لكلّ خريطة خاصة به للعالم الحقيقي والتي شكّلها بنفسه، إلا أنّ أيّاً من خرائطنا ليس الواقع الحقيقي وهو لا يُمكن أن يكون، لذلك فإنّ البرمجة اللغوية العصبية تؤمّن نموذجاً يُساعدنا على فهم الخرائط والتصورات العقلية، وهذا ما يُساعدنا على مشاركة الآخرين في تجاربهم الخاصة

بنية الخبرة:

إنّ للأفكار والمشاعر أنماط خاصة بها فالدماغ يُحاول تصنيف كل ما يستقبله عبر العينين والأذنين وباقي الأجهزة الحسية، وهذا التصنيف هو ما يُساعدنا على إعطاء معنى لهذا الكم الهائل للمعطيات التي تتدفق إلينا، لهذا يُمكننا القول بأنّ رؤيتنا للأمور بطريقة مختلفة ستُغيّر بنية تفكيرنا

نحن نمتلك كل الموارد التي نحتاجها:

تبدأ جميع مهارتنا وإنجازاتنا من العقل، وذلك على شكل صور وأحلام أو تصورات لما يُمكن أن نحققه، وهذه الدعائم الأساسية التي تُبنى عليها مصادر قدرتنا العقلية والفيزيولوجية المتوفرة لنا جميعاً، حيثُ يُمكننا تغيير مشاعرنا وتوجيه طاقتنا على كل ما نرغب بتحقيقه

يختار الإنسان أفضل الخيارات المتاحة له:

لكل منا حياته الزاخرة بالخبرات التي يعود إليها في قراراته واختياراته، ومهما كان تقييم الآخرين لنجاحنا فإننا بذلك النجاح نكون قد أخذنا بأفضل الفرص التي أتاحتها لنا خبراتنا. فنحنُ نستمر باختيار أفضل ما يُمكن من خيارات

ليس هناك فشل بل نتائج وخبرات

إن أضعفت كرة الغولف فهذا لا يعني أنّك خسرت اللعبة، بل ببساطة يعني أنّك اختبرت معنى فقدان كرة الغولف، ولنقل أنّ ألف رمية خائبة ستُساعدك في النهاية على تحقيق ما تريد تحقيقه على الأرض، فلا يوجد فشل عندما يتعلق الأمر بالمهارات التي تعتمد على الممارسة

:الجسم والعقل جزءان من نظام واحد

تتأثر حالتنا الجسدية كالتوتر العضلي والتنفس بشكل مباشر بحالتنا الذهنية التي تتأثر بدورها بحالتنا الجسدية، فعندما نقوم بتغيير إحدى الحالتين فنحن نغير الأخرى بالتوازي معها

t.ly/Kpdh

اعداد مدير محترف 2

يُعتبر علم البرمجة اللغوية العصبية واحداً من أهم العلوم وأكثرها تأثيراً على تقدم الإنسان ونجاحه، في حياته الخاصة والمهنية، ومن خلال السطور التالية سنكمل تلخيص أهم الأفكار

:الفصل الرابع

:تقنية تحقيق الهدف

إنّ عمليتي التخطيط ووضع الأهداف تنصدران لائحة اهتماماتك وتركيزك كمدير، ينظر معظمنا إلى التخطيط على أنه استثمار ناجح حيث أنّ الوقت والجهد اللذين تستنزفهما هذه المرحلة لا يذهبان هباء بل يُعطيان مردوداً جيداً. إنّ نصف دقيقة نقطعها من وقتنا للتفكير بما نبغيه من وراء إجراء مكالمة هاتفية أو من لقاء قصير، وفي التفكير بالكيفية التي نستطيع عبرها للوصول لأفضل النتائج، ستزيد من فعاليتنا كما ستضاعف معدل النجاح في تحقيق المطلوب

:الوصول إلى الحالة المطلوبة

يُمكننا أن نتبيّن من اللحظة الأولى أنّ المشكلة الأساسيّة في تحقيق الأهداف تكمنُ في الانتقال من حالة إلى حالة جديدة، وهي الحالة التي نرغب بالوصول إليها، ويُعد الهدف هنا كرزمة، فهو يتضمن شعورك، أو حالتك، بالإضافة إلى ما تريد تحقيقه بالمعنى المادي أو الفيزيائي، فمثلاً لكي تستطيع أن تقدم تقريراً جيداً عن عملك في الوقت المناسب قد تحتاج لأنّ تشعر بأنك قد أنجزت العمل بإتقان وأن عملك هذا سيكون فعلاً وموضع تقدير من قبل الآخرين.

:القصد اللاوعي

قد لا تكون الأهداف والمقاصد الكامنة موضوعة في حسابنا، حتّى أنّنا قد نجهل وجودها أصلاً ولا نُعبّرُ عنها بشكلٍ صريحٍ ورسومي، ومع ذلك فهي تؤثرُ بشدّةٍ على معدّل النجاح والفشل لدينا. بالتالي، كلّما حدّدت ماذا تريد بشكلٍ أدق وأسرع كلما انعكس ذلك إيجابياً على النتائج التي ستحصدها لاحقاً.

:تقريب الهدف

لتحقيق هدفك عليك أن تردم الفجوة الموجودة بين الحالتين الراهنة والمطلوبة، بعد أن تكون قد حددت إلى أين ستصل، وأن تصبح هذه العملية شغلك الشاغل. وستبدو الحصائل العديدة الثانويّة في هذه الرحلة كجمع الموارد واكتساب المهارات أكثر سهولةً بالتحقيق وأقلّ إجهاداً من الهدف النهائي الذي نسعى إليه، وإنّ هذه العملية على الأغلب ستتضمن تغييراً في السلوك والأفكار كما أنّها ستتطلبُ العزم والمقدرة.

:المشاعر المساندة

يُعتبر مصطلح الحالة مصطلحاً واسعاً، وقد يتضمن حالتك الذهنيّة الفعلية. غالباً ما تعتمد أهدافنا الشخصيّة الهامة على حالتنا الذهنيّة بشكلٍ أكبر من اعتمادها على العوامل الأخرى المادية أو الموضوعيّة، وهذه المشاعر في الحقيقة هي ما يدفعنا نحو النجاح.

عملية التعلم:

إنّ عملية التعلّم من العمليات التي يُمكن تكرارها مرات عديدة حتّى نصل إلى تحقيق التوافق والقدرة على التنبؤ بنتائج أهدافنا أيّاً كانت طبيعة هذه الأهداف، لا تختلف أدمغتنا عن تلك التي يمتلكها الأشخاص الناجحون الذين حققوا إنجازاتٍ هامة خلال مسيرة حياتهم، والفرق الوحيد بيننا وبينهم هو أنّهم تعلّموا الطريقة الصحيحة اللازمة لتحقيق ما يُريدون.

بنية التغيير:

تضم بنية التغيير العوامل التي قد تؤثرُ على انتقالك من حالةٍ إلى أخرى، ضمن حصانك الأخرى وحصائل الآخرين التي قد تكون ذات تأثيرٍ واعٍ أو غير واعٍ على ما تفعله وعلى ما إذا كنت ستنتج، فعلى سبيل المثال قد يُدمرُ هدفك الذي وضعته على صعيد العمل أهدافك الاجتماعية وعلاقتك الأسريّة، وذلك عندما تسعى لتحقيقه متناسياً أهدافك الأخرى.

بلوغ الهدف دون عناءٍ كبير:

إنّ تحقيق أهدافنا لا يتعلّق بما نقومُ به عن وعيٍ وإرادة فقط، حيثُ نجدُ أحياناً كثيرة أنّنا نبتعد عن هدفنا على الرغم من الجهود الكبيرة التي نبذلها في سبيله، بل يتعلّق بمدى ثقتنا بقدرتنا الفطريّة على تعقّب الأهداف والغايات الموضوعية بوضوح في أذهاننا. الفكرة هنا ليست في كون هذه الأهداف غير واعية، بل في جعلها واضحةً وجليّةً لدرجةٍ نقوم معها بما يلزم لتحقيقها بشكلٍ تلقائي، وهذا ما يُساعدنا كثيراً في الوصول إلى غايتنا.

نظم تحقيق الأهداف:

توصف هذه النظم في تحقيق الأهداف بأنها سبرناتية، ويتضمن النموذج السبرناتي لتحقيق الأهداف عدة أمور هي الهدف أو الحصيلة الواضحة وآلية التغذية الراجعة التي تُنبهنا في حال خروجنا عن الطريق الصحيح، بالإضافة إلى القدرة على تصحيح المسار بشكلٍ تدريجي حتى الوصول إلى الهدف المطلوب.

النظام السبرناتي لدى الإنسان:

يُشكل النظام العصبي والدماغ لدى الإنسان مثلاً نموذجياً للنظام السبرناتي وهو على درجة مذهلة من التعقيد، ويظهر جلياً في الطريقة التي تجري بها العمليات الحيوية كالتنفس والنبض بدقة عالية ودون أي وعي أو تفكير منّا لكيفية حدوثها، وعلى سبيل المثال عندما تنخفض حرارة الجسم عن الحد الطبيعي يقوم الجسم بالارتعاش ليولد الحرارة اللازمة لإعادة الوضع إلى الحالة الطبيعية.

تسخير القدرات الطبيعية:

يتحقق سحر تحقيق الهدف حينما نخضع هذه القدرات السبرناتية، وذلك بالعمل على المستوى اللاواعي بدلاً من المحاولة في الواعي، نحن نتفوق في مختلف الحالات إذا ما استطاع النظام أن يؤدي عمله بالشكل الأمثل، فعندما ينطلق هذا النظام ويبدأ العمل فإنك ستكون قادراً على أن تُنظف أسنانك، أو تقود سيارة، أو أن تشرف على مشروع، أو تدير قسماً، أو أي مشروع يتطلب مهارة بتفوق لا وعي مدهل.

الكفاءة اللاواعية:

إن فكرة الكفاءة اللاواعية تتكرر بشكلٍ مستمر في البرمجة اللغوية العصبية وهي أحد المفاتيح اللازمة للوصول إلى الفعالية الذاتية، استفسر من أصدقائك عن الأمور التي تجيدها فعلاً، من المرجح أنك ستحصل على إجابات تتضمن مواهب ومهارات يعتبرها الآخرون على درجة عالية من التميّز لم تكن لتخطر على بال، إن أفضل الإنجازات لدينا نحققها بلا جهدٍ واعٍ، وهذا ينطبق على المواهب والمهارات التي نطنّ أنّها فطرية لدينا.

الفصل الخامس:

اختيار الحصيـلة المُتقنة:

هناك عدة اختبارات بسيطة يُمكن تطبيقها على أي هدف كان، وهذه الاختبارات ستزيدُ من فرصك في النجاح بشكلٍ مثيرٍ للغاية. ولقد طُبقت معايير الحاصل المتقنة هذه بنجاح في كافة أنواع البيئات التنظيمية، ولكن تأثيرها الكبير أتى في المستوى الفردي.

هل هدفك محدد:

تبدو بعض الأهداف أقرب إلى الأحلام والأمنيات منها إلى الأهداف، ولهذا فإنّ لهذه الأهداف حظٌ قليل في النجاح، لذلك فإنّك كلما كنت أكثر تحديداً كلما ازدادت فرصتك بتحويل هدفك إلى واقع حقيقي.

حدد ماذا تريد بدقة:

يُمكن تطبيق اختيار التحديد بطرقٍ عديدة، ولكن ما لم تكن أهدافك محددة فإنّ تحقيق رغباتك سيكون بعيد الاحتمال.

حدد وقتاً مُعيناً لإنجاز ما تُريد:

أن تكون محدداً هذا يعني أن تحدد وقتاً لتحقيق هدفك عوضاً عن ترك الوقت مفتوحاً بلا حدود.

كيف ستعرف أنّك قد نجحت؟

كلما كان هدفك محدداً كلما كنت أقدر على استشعار دلائل إنجازهِ سواء بالرؤية أو بالسمع أو بالإحساس، إنّ حصولك على دليل حسي ملموس لنجاحك هو معيار هام جداً خاصةً بما يتعلق بالحافز الفردي الذي يُشكّل مرحلة حيوية وهامة بالنسبة للنجاح المنظماتي.

:الدليل الحسي

الدليل الحسي هو عبارة عن شهادة مرئية وملموسة تثبت أنك حققت هدفك، وهناك حالات قد تستوجب منك ابتكار الدليل الحسي بنفسك لكي تجعل إنجازك أكثر وضوحاً

:المقاييس الخارجية

قد يكون عليك فيما يتعلق بالأهداف الشخصية كالأهداف المتعلقة بالعائلة أو بالصحة اختراع طرق مختلفة للقياس وذلك كي تكون النتائج النهائية لهذه الأهداف واضحة وملموسة، فإنّ تحديدك لغايتك النهائية ووجود دليل قاطع على النجاح سيؤمّن لك مخزوناً نافعاً عند قيامك بأي تغيير

كيف سأعرف؟

إنّ تحديد الدليل الحسي الذي يُمكن تطبيقه على أهداف مُتعلقة بالعمل كتحديد نسبة المبيعات هو أمرٌ يُسهل القيام به، فكلما كانت الأهداف مُحددة بدقة كلما كان تحديد طبيعة الدليل المطلوب استخدامه أسهل

هل وضعت هدفك في المستوى الصحيح؟

إنّ لحجم هدفك تأثير جوهري وهام على عملية إنجازهِ، فإن كان صغيراً قد لا يُشجعك على البدء بالعمل على تحقيقه، وإن كان كبيراً قد تخشى القيام بأي خطوة باتجاه تحقيقه، إنّ هذا الموضوع متعلق بالإدراك، فقد يقوم شخص ما باتخاذ المبادرة للقيام بعمل يخشى الآخرون القيام به

:عتبة الأداء الأمثل

لكل منا عتبة مثلى يستطيع عندها العمل بأفضل شكل ممكن، إذ يحتاج العديد من المدراء إلى أن يشعروا بالتحدي كي يُقدموا أفضل ما لديهم. عندما نصل بعمَلنا إلى العتبة المثلى، فإننا نكون بحالةٍ من العطاء المُتدفق.

بُعد الزمن

يُعتبرُ الزمن واحداً من الأبعاد التي يُمكن استخدامها كمتغيرٍ مناسب لتحديد الحجم الأمثل للهدف.

التضخيم والتصغير

ابداً بفهم مستوى أهدافك، لتضمن أنك لن تفشل بسبب حجم المهام، وكي تمضي على طريق النجاح نحو الأفضل فتحقيق الهدف عملية قابلة للتعلّم، ويعني هذا التعلّم أنه سيكون من الممكن لك أن تجعل أهدافك أكبر أو أن ترفع مستوى التحدي في كل مرة، ويُعرف ذلك في البرمجة اللغوية العصبية بالتضخيم أو التصعيد، فيمكنك أن تصعد عملاً بتكبيره وجعله أكثر استحقاقاً، أو بتصغيره وجعله أصغر من المضمون.

هل هدفك إيجابي؟

حدد المستويات التي ترديها عملياً وقم بصياغتها إيجابياً، وليكن ذلك على شكل نسب مثلاً ستتحول هذه المهارة البسيطة إلى عادة، ومع الزمن سيُصبح موقفك أكثر إيجابية.

إنجازات لا إخفاقات

ليس ذلك مجرد كلمات أو ألفاظ، حيثُ يبدو أن الدماغ البشري مبرمج على الإستجابة بإيجابيات بشكل أفضل مما يفعل بالنسبة للسلبيات، وعلى الرغم من كون آلية تحقيق الأهداف على درجة عالية من التعقيد، إلا أن الدماغ قد يُسيئ أحياناً فهم الرسائل الواصلة إليه إذا كانت مُصاغة بصيغة السلبية.

خداع العقل:

يجب أن لا ننظر إلى الأهداف المتعلقة بالأعمال كما ننظر إلى عملية مكافحة الحرائق والتي تتبع معايير النجاة المحدودة والتي تكون الغاية منها هي إتمام إنجاز العمل فقط لتحتال على دماغك وتجعله إيجابياً وفعالاً، قم بتغيير مزاجك واجعله إيجابياً

السعادة بدلاً من الألم:

تندرج جميع تصرفاتنا ضمن خانة واحدة وهي تحقيق السعادة وتجنب الألم، إنّ مبدأ الأيجابية يعني أن نخطط للحصول على السعادة لا أن نخطط لتجنب الألم

ماذا ستفعل لتحقيق أهدافك؟

من غير المُحتمل أن تحقق الأهداف التي لا تخضع لسيطرتك أو تأثيرك، على الأقل على مستوى الطرق الممكنة والتي يُمكن التنبؤ بها، إنّ البرمجة اللغوية العصبية لا تدور بالنهاية حول الذهن فقط بل تشتمل كذلك على حقائق تطبيقية

الوصول إلى النتائج عبر الآخرين

يُعتبر هذا المبدأ هاماً بالنسبة للمؤسسات أو المدراء الذين ينالون نتائجهم من خلال الآخرين، إنّ العوامل الرئيسية هنا هي السلطة والنفوذ

التأثير على الفريق:

يُعتبر هذا المبدأ حاسماً بالنسبة لكبار المدراء بسبب اعتمادهم الكبير على الآخرين، فالحصائل المؤسسية لا تتحقق عادةً بمجهود رجل واحد

هل حصلت على الموارد؟

عندما يكون الهدف متعلقاً بالمنظمة فإنّ المصادر اللازمة لتحقيقه يُمكن أن تشكل عنصراً جوهرياً وحاسماً، فمثلاً دون أخذ الاستثمار المالي اللازم بعين الاعتبار فإنّ هذه الأهداف الطموحة ستُصبح بلا معنى

الموارد الفطرية والموارد المكتسبة

قد لا تتوفر لديك المهارة لتبأشر هدفاً كبيراً، لكن بإمكانك أن تكتسبها، باستطاعتك تعلم ما يجب أن تتعلمه، لتبني جسراً يعبرُ الهوة الفاصلة بين حالتك الراهنة والحالة المطلوبة خطوةً بخطوة

الإيكولوجيا: ماذا ومن أيضاً يُمكن أن يتأثر؟

كنا قد عرفنا الإيكولوجيا بأنّها الإطار المحيط بنموذج تغيير الحالة، إذ تحدث الأهداف الكثيرة منعزلةً. قد يكون تحقيق أحد هذه الأهداف شرطاً لازماً لتحقيق هدف آخر

الانسجام الأفقي والعمودي

إنّ تحقيق الانسجام هو أمر ضروري لأية منظمة مهما كان حجمها، وهذا يكون ببعدين البعد الأول هو البعد العمودي حيثُ ترتبط المستويات الدنيا بها في المستويات العليا، أما البعد الثاني فهو تحقيق الانسجام الأفقي ما بين الأقسام أو المناطق أو الوظائف المختلفة في المؤسسة

أهداف العمل والأهداف الشخصية

تزداد أهمية الدور الذي تلعبه الإيكولوجيا عندما نتحدث على المستوى الشخصي، حيثُ أن حصيلة أي هدف قد تؤثرُ على بقية الأهداف

:المقاصد الإيجابية

إنّ لكل سلوك قصد إيجابي وهنا يُمكن أن يكون للايكولوجيا كمعيار على المستوى الشخصي أهمية ووقت أكبر.

على من وماذا ستؤثر أهدافنا؟

لا يكفي أن يكون هدفك واضحاً ومحددأ فقط، بل على أهدافك أن تكون متكاملة وتخدم بعضها البعض، بدلاً من أن تكون متعارضة وتتنافس فيما بينها

:الفصل السادس

:التخيّل المُبدع

يبدو أنّ معظم المدراء يستخدمون الجزء الأيسر من دماغهم. المسؤول عن العمليات المنطقية والتفكير المتسلسل، أكثر مما يستخدمون الجزء الأيمن المبدع والرمزي إلى حدٍ ما

:التصور العقلي المُحقق لذاته

تكمّن أهمية هذا الموضوع بالنسبة للأهداف في أنّه يتوجب علينا تسخير كامل طاقات الدماغ في سبيل تحقيق ما نريده، فإذا كنا من الأشخاص الذين يُسيطر الجزء الأيسر من الدماغ على حياتهم سيكون علينا العمل على تنشيط الجزء الأيمن المبدع والخلاق

:تخيّلات الدماغ الأيمن في تحقيق الهدف

إنّ الأهداف التي نضعها ليست هامة فقط، بل حيوية وخطيرة كذلك، كون النظام السبرناتي لدى الإنسان يعتمد عليها

هناك عدة طرق لتسجيل أهدافنا، وهي أقوى بكثير من مجرد تدوينها. يُمكننا التخيل من خلق الأهداف داخل الذهن بالتفصيل الذي نريده، وهكذا نستطيع عيش النتائج قبل حدوثها. نستطيع من خلال التخيل معايشة وتجربة الحالات الذهنية داخلياً. يُمكن استخدام التخيل كتقنية لجعل الهدف عاملاً ملحاً أكثر من كونه محفزاً ودافعاً. إن إعطاء هدفك أبعاده الداخلية بهذه الطريقة يُمكن الوظائف اللاواعية من العمل على حصيلتك لإخراجها إلى الواقع. إن هذا يتناغم مع الفكرة المعروفة عن الكفاءة اللاواعية والتي تقول بأن المهارات تؤدي عملها بلا أي جهد يُذكر.

هناك عدة درجات لوضوح الهدف، فقد يكون الهدف مُغرياً أو قد يكون أقل جاذبية.

لا حاجة إلى تخيل كيفية إنجاز الأهداف.

الهدف الذي يتم تصوّره بشكلٍ واضح أكثر قابلية لإيصاله إلى الآخرين.

البروفة الذهنية:

إن الصفة المميزة للبروفا الذهنية كتقنية مستخدمة لتحقيق الأهداف هي أنك حتى وإن فشلت فإن فشلك لن يكون واقعياً بل سيكون افتراضياً، وبهذه الطريقة يُمكننا جعل الدماغ يختبر طعم النجاح.

استراتيجية تحقيق الأهداف:

تلعب طريقة تصورنا للأهداف دوراً كبيراً فيما نحققه فعلياً، وهناك فرق بين الطريقة التي نبنى فيها أفكارنا وتصوراتنا عن الأهداف التي يبدو أننا لن نحققها أبداً، وتلك التي نعتقد بقدرتنا على تحقيقها.

الفصل السابع:

التواصل من أجل النتائج:

قد تكون قد اعتدت كمدير ممارسة أنواع تواصل مختلفة دون إغارة مزيد من الاهتمام لملاءمتها لحصائل محددة، وبجميع الأحوال فإنّ باب التطوير وتحسين الأداء في مجال التواصل مفتوح دوماً، وبالتالي يُمكنك في كل حالة أن تتساءل فيما إذا كان هناك وسيلة ملائمة أكثر ، أو إذا ما كان الاتصال مطلوباً لتحقيق: حصيلتك، وإليك عدد من الأمثلة

.المكالمات الهاتفية

.العروض الجماعية

.المقابلات الشخصية والإفرادية

.التواصل ذو الصبغة غير الرسمية وجهاً لوجه

.الخطب الرسمية

.تدريب المجموعات

.تدريب الأفراد

.إرسال الفاكسات

.رسائل التحذير الرسمية

.التقارير المطلوبة

.عرض التقارير

:حدد حصيلتك

:يُمكن أن يكون التواصل على المستوى الأول واحداً مما يلي

.الإعلام والإخبار

الحث والتحريض على الفعل أو عدم الفعل

إثارة الإعجاب

التحذير

الحصول على معلومات

فهم المشاعر

طلب الرأي

تقديم عرض ما

تقديم النصيحة

تقديم الاقتراحات

التلخيص والإيجاز

بينما يكون الغرض في المستويات المتوسطة

إقناع دون البدء بإعداد التقارير بشكلٍ عاجل

توضيح الأثر المتوقع للمشروع الجديد على كامل المنطقة الشماليّة

اقتراح أفضل لكتابة التقارير

جعل أماندا تجلس هادئة

أما في المستويات الأعلى فقد يكون الغرض

تحصيل مردود المبيعات

الحصول على عمل أفضل

بناء علاقة طيبة مع المدير

إعادة تنظيم القسم

عيش حياة هانئة

ملاءمة الوسيلة للخصيلة

إذا كان عليك توضيح أمر حساس لعدد من أفراد عملك عليك أن تختار إحدى الطرق التالية

لقاء مباشر غير رسمي

لقاء مخطط له سواء كان رسمياً أم لا

مذكرة أو ملاحظة مكتوبة بخط اليد

مقاربة الموضوع بحس فكاهي

مقاربة جدية أكثر

التواصل من خلال وسيط

هز الرأس، الرفع بالحاجب، أو الإيماء

ركّز على ما تريد

ما الذي أريد تحقيقه؟

هل هناك أهداف متناقضة مع ذلك؟

ماهي الطريقة المثلى لإيصال رسالتي؟

كيف أستطيع بناء الألفة والمحافظة عليها؟

هل أنا الشخص المناسب للقيام بالتواصل؟

كيف سيتم تقبل ما أقوله؟

مبدأ الشبه

يميل الأشخاص المتفائلون إلى تحقيق تواصل سريع سلس مع الأشخاص المشابهين لهم أكثر مما يفعلون مع الأشخاص المتشائمين.

قد يواجه الأشخاص الذين يُعنون بالمشكلات مشاكل مع الأشخاص ذوي التعامل البسيط والسهل.

يتواصل الأشخاص القلقون مع بعضهم البعض بسهولة.

يتعامل الأشخاص الذين يتكلمون بسرعةٍ أو الذين يتكلمون ببطءٍ بشكلٍ جيد مع بعضهم.

لا يستطيع الأشخاص العمليون أن يتواصلوا بسرعةٍ مع الأشخاص الحالمين.

قد لا يستطيع الشخص البصري أن يتعامل بسهولةٍ مع الشخص الحسي.

t.ly/oL9c

اعداد مدير محترف 3

تساعدنا البرمجة اللغوية العصبية على ملاحظة الفروقات بين أفعالنا التي تقضي إلى نتائج متواضعة أو إلى الفشل، وبين التي تقودنا إلى النجاح والتفوق، فيما يلي سنتحدث وبشكلٍ مختصر عن أهم المعلومات

الفصل الثامن: سحر الألفة

التطابق بالتوافق:

إنّ تواصلك مع شخص تختلف لغته الجسديّة عن لغتك سيكون أمراً أصعب من المتوقع، إنّ التطابق الفيزيولوجي سواء كان في الصوت أو في غيره من الخصائص يزيد الألفة ويحسن التواصل، والعكس صحيح أيضاً، إنّ عدم التطابق الفيزيولوجي يوحي بألفة ضعيفة، لهذا فإنّ كسر الألفة طريقة فعّالة في الإنهاء السريع لاجتماع أو مقابلة تود إنهاءها.

معايرة الألفة:

يُمكن استخدام هذا المبدأ بطرقٍ مختلفة فالمحاكاة النشيطة تزيد من الألفة عن طريق مراقبة الآخر بحثاً عن دلائل على التطابق، كما يُمكن من خلالها تحديد مدى الألفة التي وصلت إليها مع الشخص الآخر: هل أنتما على اتصال حقيقي؟ أم أنّ المسألة لا تتعدى أنّك تتحدثُ وهو يُصغي؟ يشكّل هذا أحد مظاهر ما نسميه في البرمجة اللغوية العصبية بالمُعيرة.

التطابق في وضعيات المجموعات:

يعمل التطابق بنجاح أيضاً في الحالات الجماعيّة، فإذا ما وضع أحدهم رجلاً على رجل هذا الآخرون حذوه في غضون دقائق محدودة، وعادةً ما يكون هذا الشخص هو رب العمل أو الشخص الأكثر نفوذاً في المجموعة، لذلك فإنّ التعرف على أصحاب القرار ومالكي السلطة ضمن المجموعة لن يكون بالأمر الشاق.

العبور إلى التطابق:

إنّ الفكرة غاية في البساطة إلى درجة إنّ الكثير من المدراء لم ينتبهوا إلى قوة وفعاليّة هذه العمليّة. لتختبر مدى فعاليّة التطابق عليك أولاً بمراقبة الآخرين ثمّ بعد ذلك حاول تجربة التطابق بنفسك، فإذا كان التطابق محرّجاً لك نظراً لخوفك أن يُلاحظ الطرف الآخر أنّك تقوم بمحاكاته، تستطيع استبدال التطابق التام بمقاربة معدّلة نسميها العبور إلى التطابق.

التقابل الكلامي والصوتي

لا يقتصر التطابق على تعابير الوجه ووضعيات الجسد، وتظهر أهمية المحاكاة الصوتية عند إجراء المحادثات الهاتفية التي تفقد معها ميزة الرؤية وبالتالي القدرة على التعرف على الإيماءات الجسدية. على أي حال، يُمكن تحقيق النتيجة نفسها فيما يتعلق ببناء الألفة عن طريق الاستفادة من خصائص الصوت المتغيرة. إن هذا ما يقوم به الأشخاص الذين يتصرفون بعفوية عندما يتحدثون عبر الهاتف، وكذلك الخبراء التي يستخدمون الهاتف للقيام بعمليات البيع، فهم يقومون بذلك بكفاءة وتلقائية ومن دون تفكير.

المجارة والقيادة

يُمكن بالاعتماد على هذا المبدأ استخدام التطابق على مستويات أعلى وبطريقة أكثر إيجابية. فعندما تبرمج نفسك بشكل يتطابق مع الآخر تستطيع عندئذ قيادته بحنكة وذكاء من خلال استخدام تعابير الوجه أو نبرة الصوت أو وضعية الجسد لتقوم بتغيير حالته الذهنية مع المحافظة على الألفة الموجودة.

التدرج في القيادة

بعد تأسيس ألفة مقبولة من خلال المجارة التي حققتها عن طريق محاكاة لغة الجسد والكلمات المستخدمة، فإنك تستطيع قيادة الآخر تدريجياً بالاتجاه الذي تريده. إن كان الشخص الذي تتواصل معه بحالة من الغضب الشديد فإنك تستطيع تقليل سرعته أثناء الكلام وخفض نبرة الصوت تدريجياً، ثم يُمكنك أن تبطئ من حركات ذراعيك، إلى أن تدفعه تدريجياً إلى القيام بالمثل.

تطبيقات خاصة بالمدراء

تهدئة أعصاب المتقدم لمقابلة العمل إذا كان في حالة توتر

تهدئة زميل أو رب عمل هادئ

إقناع زميل أو عميل مُتشكك

دفع الشخص الذي يأخذ الأمور بعينيه إلى اتخاذ مواقف أكثر جدية

.إعطاء الجو العام طابعاً مريحاً

.قيادة الاجتماع نحو إنهاء قضية ما أو تنظيمها أو إقناع المجموعة بها

.إثارة الحماس لدى الأشخاص الخاملين

.تغيير الحالة

.إنهاء التواصل بسرعة

الفصل التاسع: استخدام الحواس

إليك قائمة ببعض الكلمات والعبارات الاستدلالية المألوفة والمفضلة لدى كل نمط من الأنماط التمثيلية الخمس التي تعرفنا إليها:

البصري: أنني أرى ما تعنيه، نقطة عمياء، يظهر ذلك، ستعيد النظر بالأمر، العين بالعين، عين العقل

السمعي: من أسلوب الكلام، أدار الأذن صماء، كلمة مقابل كلمة، جهوري واضح، على نفس الموجة، لم يسمع به قبلاً

الحسي: أهدأ للحظة، زبونٌ بارد، شخص دافئ القلب، شخصٌ ذو جلد سميك، نقاشٌ حار، خدش السطح

الشمي والذوقي: أشم رائحة مصيبة، له طعم مرٌّ كالعلم، تعليق لاذع، ابتلع الأمر، مسألة ذوق

الإشارات الحسية غير اللفظية: تعكس لغتنا الجسدية وخصائص صوتنا تفضيلاتنا أو طريقة تفكيرنا الحالية، تماماً كما تفعل الكلمات التي نستخدمها أثناء الحديث

إشارات الوصول العينية: تُعتبر حركة العين من إحدى الطرق التي نستطيع الاعتماد عليها للتعرف على الطريقة المفضلة في التفكير لدى الآخرين، وعادةً ما تكون هذه الحركات مؤشراً موثقاً لتحديد كيفية التفكير التي يتبعها الأشخاص

تطبيقات المدراء

من أجل تحديد طريقة التفكير المفضلة لدى الأشخاص الذين نتعامل معهم باستمرار، يُمكنك القيام بعدة أمور،
وهي:

حاول أثناء التقاط عبارات الاستدلال التي تدل على الأنماط الإدراكية الثلاث وهي الرؤية والسمع والشعور
قم بقراءة تقرير أو ما يُشابهه من الأمور التي قام الآخرون بكتابتها، بدقة باحثاً فيها عن عبارات الاستدلال
ابداً باستخدام عبارات الاستدلال التي لا حظتها في محادثتك المباشرة أو من خلال تواصلك الكتابي مع
الآخرين بشكلٍ يتطابق مع ما يُفضلونه

اعمل على ملاحظة الخصائص السلوكية غير اللفظية وإشارات الوصول العينية كدلائل أكثر عمقاً
احتفظ بالتفضيلات الحسية الخاصة بالشخص حاضرة بذهنك عندما تقوم بإعداد تقرير سيُقدم له أو عندما
تكتب مذكرة إليه

تحديد تفضيل التفكير لديك

البصري:

من أقاربك أو أصدقائك هو صاحب الشعر الأطول

تذكر وجه معلم علمك في المدرسة

تخيّل الخطوط التي يحملها فراء النمر

حاول تخيّل لون الباب الرئيسي للمنزل أو العمل

السمعي:

حاول الاستماع إلى نغمتك المفضلة ذهنياً

تخيل أنك تسمع صوت أجرأ كنيسة تفرع من بعيد.

إسمع صوت إقلاع محرك سيارة في صباح بارد.

تخيل سماع صوتك تحت الماء.

الحسي:

تخيل الإحساس الذي ستشعر به إن وضعت يدك اليسرى في وعاءٍ يحوي ماءً مُثلجاً.

تخيل أنك ترتدي زوجاً من الجوارب المُبتلة.

تخيل القفز من على جدار بارتفاع أربعة أمتار.

الفصل العاشر:

فهم استراتيجيات الآخرين:

يمتلك كلُّ منا بالإضافة إلى التفضيلات الحسيّة العامة، استراتيجيات أو برامج تؤثرُ على سلوكه وتصرفاته كل الوقت وفي جميع المواقف، فعندما يقوم شخصان أحدهما متفائل والآخر متشائم بتفسير نفس الحدث فهما يستخدمان استراتيجيات مختلفة للقيام بذلك.

برامج ميتا:

إنّ الفهم العام للعمل أو الحياة إجمالاً وطريقة التعاطي معها والتي تشمل كوننا متفائلين أو منفتحين على العالم من حولنا، هي مثالٌ على الاستراتيجيات العليا أو ما نسميه برامج ميتا، وهو يعني ما وراء أو فوق، وتعتبر معرفتنا لاستراتيجيات التفكير الأساسيّة لدى الآخر أو ما يُعرف ببرنامج ميتا، القاعدة الرئيسيّة لبناء التواصل، وذلك كونها المسؤولة عن تشكيل نصوره وخريطته الخاصة بالواقع.

المتعة أم الألم:

نتصرّف جميعاً بطريقة ننشد فيها زيادة متعتنا أو تقليل الآمنا، وبالطبع إنّ مفاهيم الألم والمتعة تتباين من شخصٍ لآخر حيث ماقد يجده شخصٌ ما مصدر بهجة وحبور قد يجده آخر سبب تعاسة وشفاء

المرجعية الداخلية أم الخارجية

عادةً ما تكون الجوائز والمكافآت على اختلاف أنواعها هي دافعنا للعمل والعطاء، لكن يختلف الأشخاص في هذا الأمر، ففي حين أنّ بعضهم يشعر بالقناعة والرضى نتيجة إنجازهم لعملٍ جيد وفق معاييرهم الخاصة للنجاح، فقد يحتاج آخرون إلى التقدير الخارجي كبرهان على نجاحهم في أداء أعمالهم

تطبيقات للمدراء

قد تكون قادراً الآن على تحديد الاستراتيجية التي يتبّعها رؤسائك بالعمل أو زملائك، أهي داخلية أو خارجية؟ إنّ قيامك بهذا التحديد سيُمكنك من تحسين أي تواصل معهم من خلال تعديل سلوكك وطريقة كلامك بحيث تدفعهم لإعطاء أفضل ما لديهم

التشابهي والفروقي

يُصنف بعض الأشخاص الأمور والأشياء من خلال نظرة شمولية، بينما يلاحظ الآخرون الشيء المختلف فيها، حيث يميل الشخص التشابهي إلى التعميم عادةً، بينما يركّز الشخص الفروقي على دقائق الأمور

الضرورة أم الخيال

يعمل بعض الناس بدافع ما هو ضروري أكثر مما هو اختياري ومُحتمل، حيث يفعلون ما يفعلون لأنّ عليهم القيام بذلك وليس لأنهم يريدون ذلك أو لأنهم وجدوا الخيارات المناسبة أثناء عملهم، بينما يكون غيرهم أكثر انفتاحاً وتقبلاً للاحتتمالات والخيارات الجديدة، وأكثر جرأةً في اقتحام المجهول

الأسلوب:

يعمل كلُّ منّا بأسلوبٍ مختلفٍ عن عمل الآخر، حيثُ يُفضل البعض العمل بشكلٍ إفراديٍّ ومستقلٍّ بينما يُفضل آخرون العمل الجماعي الذي يجعلهم على احتكاكٍ مع الآخرين.

بُعد الزمن

يتعاطى البشر مع مفهوم الزمن بطريقٍ مختلفة، ويُعتبرُ هذا الاختلاف أحد الخلافات الجوهرية بينهم. يعيش بعض الأشخاص مع ذكريات الماضي، بينما يعيش آخرون المستقبل، في حين أنّ غيرهم يعيش الحاضر فقط بمعزل عن الماضي والمستقبل.

خلال الزمن وفي الزمن

تنعكسُ الاختلافات المسماة خطوط الزمن عصبياً لدى كل منّا في طريقة استحضاره للماضي وطريقة تصوره للمستقبل. فهناك الطريقة المسماة خلال الزمن وفي هذه الطريقة يكون صور كل من الماضي والمستقبل أمامنا كما في الرؤية العادية، ويكون الماضي محتلاً لجهة بينما المستقبل الجهة المقابلة، أمّا الطريقة الأخرى هي أن يتم تخيل الزمن ممتداً من الأمام إلى الخلف وعادةً ما يكون الماضي هو ما يوجد في الخلف الذي يتضمن جزءاً من الوقت الحاضر، وبهذه الحالة إن أردت رؤية الماضي سيتوجبُ عليك أن تدير رأسك نحو الخلف، وتُسمى هذه الطريقة بـ في الزمن، حيثُ أنّ جزءاً من خط الزمن يمر من خلاله.

خط الزمن الخاص بك

لحسن الحظ أدمغتنا قادرة على إدخال الزمن بشكلٍ معقولٍ في اعتبارها، فهو قادرٌ على التمييز بين نشاطاتك الاعتيادية التي قمت بها هذا الصباح وبين تلك المشابهة لها والتي قمت بها منذُ خمس سنوات مضت، وتلك التي ستقومُ بها في المستقبل، تستطيع البرمجة اللغوية العصبية أن تساعدنا على تحديد الفروقات العصبية الحقيقية المسؤولة عن الإدراك الفطري للزمن.

إدراك الزمن والتواصل

لتحقيق الأهداف الآتية نحن بحاجة لأن نفهم أنّ إدراك الآخرين للوقت قد يختلف عن إدراكنا له، وبالتالي لا يكون تواصلنا فعالاً، فالكلمات التي نستخدمها قد تُعطي مؤشراً على طبيعة إدراكنا للوقت

الزمن وتحقيق الأهداف

إنّ أحد العوامل الأكثر أهميّة في الإدارة والعمل عموماً يختص فيما إذا كنا نتصرف وفق حصائل قصيرة الأمد أو طويلة الأمد في عقولنا، حيثُ يجب أن تتضمن كل عملية من عمليات بناء الأهداف مدّة محددة للإنجاز.

مضامين الحياة

يُمكن لنموذج مضامين الحياة كغيره من نماذج البرمجة اللغوية العصبية مساعدتنا على فهم أنفسنا وفهم الآخرين، الأمر المطلوب بشدة لتحقيق الألفة وبناء التواصل الناجح

العمل

إنّ التواصل المبني بأكمله على أساس تقديم المعلومات إلى الآخرين، في الوقت الذي تكون فيه هذه المعلومات ليست ذات قيمة كبيرة لديهم، يكون مصيره الفشل على الغالب. وعلى العكس، فإن فرصة نجاح رسالة تحمل بين طياتها الدافع نحو القيام بعمل ما حتّى لو كان فورياً وفيه الكثير من التحديات، تُعطي النتائج المرجوة عندما يتم توجيهها إلى الأشخاص العمليين

التملك

بالنسبة للأشخاص الذين يهتمون بالتملك والأخذ فعلى الأرجح أن يكون امتلاكهم للمكتب ذو الحجم المناسب، ووجود الكرسي الملائم وأشياء كثيرة مثلها، هي أهم لديهم من توفير المعلومات المطلوبة والقيام بالعمل الضروري لإنجاز المهام.

المعرفة:

يحتاج البعض أن يعرفوا قبل أن يفعلوا أو يمتلكوا، مثل هؤلاء الأشخاص سيقومون بقراءة كل الكتب السياحية قبل أن يقوموا بإجراء الحجز لقضاء عطلتهم القادمة، كما سيقومون بقراءة كامل دليل الاستخدام قبل أن يجرؤوا على تشغيل أي جهاز جديد.

الارتباط:

إنّ الارتباط هو أمرٌ مشابه لما رأيناه من قبل في موضوع الحاجة إلى التقدير الخارجي، فعندما تكون العلاقات هي المهمة بالنسبة لنا يُصبح الآخرون هم المرجع لتصرفاتنا.

الكينونة:

إنّ الكينونة ترتبط بالحاضر وبالأهداف العليا وبطبيعة الشخص، مثل كونه قنوعاً أو كونه فاعلاً، أكثر من ارتباطها بالأهداف الأدنى الأكثر محدودية كالحصول على زيادة في الراتب أو الإلتحاق بصفوف مدرسة ليلىة.

تحديد برامج ميتا:

بقدر ماهي برامج ميتا متنوعة ومختلفة بقدر ماهي عامة، و عليك كي تتمكن من التعرف عليها أن تقوم بالمراقبة والإنصات وطرح الأسئلة. وفي جميع الأحوال، حالما تصبح مدركاً للفروقات الرئيسية في برامج ميتا، فإنك لن تواجه صعوبة تذكر في تحديد البرامج الخاصة بالآخرين خاصة الذين تتصل بهم بشكلٍ منتظم.

اعداد مدير محترف 4

في الوقت الي أصبحت فيه البرمجة اللغوية العصبية تستخدم بكثرة لتنظيم أمور الحياة والمجتمعات الإنسانية في العالم، إلا أنّ مجتمعنا العربي وللأسف لا يستخدم هذه التقنية بالشكل المناسب الذي يسمح لتطوير المجتمع وتقدمه، لهذا جاء كتاب البرمجة اللغوية العصبية للمدراء لكي يُشجّعنا على استخدام هذا العلم الرائع وتطبيقه على مختلف جوانب الحياة.

الفصل الحادي عشر: اجعل من اللغة سلاحاً فعالاً بين يديك

نموذج ميتا

سيكون من غير المؤلف تناول موضوع التواصل دون التطرق إلى اللغة، حتّى اللغة المتضمنة أصلاً في العنوان (البرمجة اللغوية العصبية). يستطيع الذين يقومون بالتواصل بشكلٍ ناجح معرفة كيفية استخدام اللغة والتلاعب بها لمصلحتهم، ويعتبر نموذج ميتا أحد أول النماذج الأساسية في البرمجة اللغوية العصبية، وهو يهتم بطريقة استخدامنا للغة وبالكيفية التي تساعدنا على فهم خرائط الآخرين الذهنية، وعلى الرغم مما تتمتع به اللغة من إعجازٍ فهي لا تتعدى كونها عرضاً متواضعاً لكم الأفكار الهائل الموجود لدينا، والذي يكون بحاجة إلى التعبير عنه ونقله للآخرين.

إنّ عملية تبسيط اللغة تعني قيامنا بالأمر التالي

التعميم: أي أننا لا نقوم بنقل الكثير من الجزئيات والتفاصيل

الحذف: أي إهمال ذكر المعلومات التي نفترض أنّها معروفة من قبل الآخر سلفاً، أو إهمال المعلومات التي لا تُقدم أهميّة تذكر للتواصل

التشويه: أي تشويه المعنى وتحريفه سواء كان ذلك عن عمدٍ أو غير عمد

التركيب السطحي والتركيب العميق

يُحدد نموذج ميتا نماذج اللغة العامة التي تشكل أمثلة على هذه الأشكال من التبسيط. عندما ندرك الأساليب اللغوية بشكلٍ كامل. أي عندما ندرك التركيب السطحي المستخدم في تواصلنا اليومي مع الآخرين، وندرك التركيب العميق الذي يتضمن جميع أشكال النماذج الفكرية، فإنّه لن يصعب علينا فهم كيف يُمكن للمعنى أن يُشوّه أو أن يضيع

التعميم:

أدوات التعميم: إنّ استخدام بعض العبارات العامة والمطلقة المعنى تشكل الضمانة الأكيدة لزيادة التوتر ولإنهاء التواصل. ومن الأخطاء الشائعة في التواصل هو ألا تدع مجالاً للأخذ والرد بينك وبين الآخرين

صيغ الإمكان: تكون الكلمات الدلالية في هذه الحالة لا أستطيع، ممكن، أو هذا مستحيل، ويقوم نموذج اللغة هذا بإلحاق الضرر بإنجازتنا كما أنّه يُعيق عملية التواصل، إنّهُ يعكس حالة عقلية سلبية شائعة من التجاوب الذاتي.

صيغ الضرورة: يُمكن التعرف على هذا النموذج من خلال كلمات مثل يجب، لا يجب، يُفترض، لا يُفترض، ويستدعي هذا المفهوم الضمني حججاً أقوى أو الاعتماد على بعض القواعد والقوانين المستترة غير المكتوبة

التكافؤ المُركب: أحياناً قد يتم ذكر عبارتين في نفس السياق لإعداد الانطباع بأنهما تحمّلان المعنى ذاته، على سبيل المثال لا بد من أنّه مستاء، لم يقوموا بإرسال نسخةٍ إليه أو يبدو أنّه غير مكترث، لم يقل كلمة واحدة. في هذه الحالة تعتبر جملة لم يتم إرسال نسخةٍ إليه مُكافئةً لجملة لا بُد من أنّه مستاء، قد يلعب استخدام الجمل بالشكل المذكور بهذا النموذج دوراً سلبياً ومخادعاً، حيث أنّ هذه الجمل لا تقوم بإثارة المشاعر فقط بل إنها تُغيّر المعنى الحقيقي من خلال التعميم الذي تحمله بين طياتها

الحذف:

الأسماء غير المُحددة: إنّ العجز عن استخدام لغة واضحة عادةً ما يعني عدم وضوح الهدف من التواصل، الأمر الذي توليه البرمجة اللغوية العصبية الأهمية الكبيرة. والمسألة هنا ليست مسألة استخدام الكلمات بذكاء أو مسألة قواعد نحوية سليمة وجيدة، بل هي مسألة متعلقة بالتواصل الفعّال

الأفعال غير المحددة: يُمكن للأفعال أن تحذف كذلك كما في إنّ موقفه يُزعجني، أو لقد رفضتُ العرض المُقدم لها، ما هي الطريقة التي رفضت بها العرض المُقدّم لها، كلها أسئلة يستدعيها غياب الفعل من الجمل السابقة، أحياناً قد يُذكر الفعل في الجملة لكنه يكون عاماً فلا يُعطي المعنى الكامل

المصدر: تصادفنا المصادر كل الوقت نذكر منها الخوف، الفشل، النجاح، الإدارة، التعليم، الميول، المعتقدات، إنّ لكل كلمة من هذه الكلمات معنىً محدد بالنسبة لقائلها أو بالنسبة للمواقف المذكورة ضمنه

إصدار الأحكام: إنّ هذا النموذج اللغوي هو ما يشار إليه أحياناً ب عدم ذكر القائل وعلى الرغم من الرهبة التي قد يشعرك بها هذا المصطلح فإنّه في الواقع يتعلق بإصدار أحكام عامة، كقولنا يُمكن للحمية أن تكون خطيرة، وهنا عليك معرفة مصدر هذه الأحكام والمعايير الذي استندت عليها، وأفضل رد ممكن في هذه الحالة هو من قال لك هذا؟

المقارنات: يحدث هذا عن استخدام صيغ التفضيل مثل من أو الأفضل، أسوء من، أو الأسوء، أو أي كلمة تتطلب بعض المقارنة ليكون لها معنى واضح، مثل غني، فقير، ضعيف، ذكي، وهكذا فكل كلمة من هذه الكلمات لوحدها تفتقد إلى معيار المقارنة.

التشويه:

قراءة الأفكار: الشكل الآخر لقراءة الأفكار هو عندما يبدو أن الآخر قادر على قراءة الأفكار، وإنّ مثل هذه الفرضيات قد تكون مبنية على نوع من القراءة الحسيّة.

السبب والتاثير: نتحدث هنا عن الربط بين السبب المفترض والتاثير المفترض المرافق له، فالقول مثلاً إنّ لونها هو السبب في كونها رخيصة الثمن هو السبب في كونها رخيصةً الثمن يُفترض بأنّ السبب في كون السلعة رخيصة الثمن هو لونها.

الفرضيات: إنّني لا أستطيع البدء ببناء مستقبل مهني جديد وأنا في هذا العمر، مثال على ما ندعوه بالفرضيات، تشكل الفرضيات جزءاً مُكماً لنظرتنا المفترزة عن العالم، وهذا في ذلك تعتمد على المُعتقدات وغيرها من الخلفيات المتنوعة التي قد نشأنا بين أحضانها، كما وأنّها تعكسُ قيمنا ومخاوفنا الشخصية.

تطبيقات من أجل المدراء

إنّ مهارة استخدام نموذج ميتا ستمكنك من القيام بالعديد من الأمور منها

الوصول السريع إلى صلب الموضوع بمعزلٍ عن الظاهر.

أن تكون سريع البديهة يُعطيك ثقة إضافية بالنفس عندما تعمل ضمن إطار جماعي.

اكتشاف النوايا المخفية.

حل المشاكل من خلال طرح أسئلة متدرجة حول الحالات القائمة

التفكير بشكل أوضح

السيطرة على المشاعر وعدم التفاعل الزائد مع اللغة السطحية

أن تكون أكثر صلابة وإصرار بدون وجود تخطيط مسبق لسلوكك

تحسين مهارتك في الإصغاء

التعرف على طريقة تفكير الآخرين وشعورهم

إنّ فرض التطبيق والممارسة سنُتاح لك في جميع المواقف الإدارية التي تتعامل معها مثل

النقاشات مع فريق العمل

المفاوضات مع الزبائن

الدورات التدريبية

العروض المُتضمنة طرح أسئلة وتقديم تعليقات

جميع أشكال التواصل المكتوبة

حل المشاكل

الفصل الثاني عشر

تغير السلوك: إنّ ما يُهمنا من وجهة نظر البرمجة اللغوية العصبية هو النتائج والحصائل التي يتم تحقيقها من قبل الأفراد، في حين تُشنت طرق الإدارة التقليدية تركيزهم بطريقة واهية لتوجههم نحو الأساليب والهيكلية والأنظمة والتقنيات

السلوك الفعّال: تتحدد فعاليتك بما تقوم به. إنّ المعرفة هي سلاحُ فعّال بين يديك، إلا أنّ ما يُحدث الفرق ليس ما تعرفه، بل ما تفعّله بهذه المعرفة. إنّ بلوغ الأهداف لا يتوقف على الأفكار السامية أو الأحلام العريضة، بل يتوقف بشكلٍ كلي على الأفعال

العمل بدون تفكير: تدرك البرمجة اللغوية العصبية أنّ معظم سلوكنا يحدث بشكلٍ لا واعي وببساطة، نحنُ نعمل من دون أن يكون هناك حاجة للتفكير فيما نقومُ به. ينطبقُ هذا الأمر على جميع نشاطاتنا الاعتيادية كارتداء الملابس والاعتسال، وبهذا يكون للجزء اللاواعي من تفكيرنا نظيراً في سلوكنا وهو ذلك الجزء الذي يحدث من دون أن يكون لعقلنا الواعي يد فيه

نحو كفاءة لا واعية

تستخدم البرمجة اللغوية العصبية ومصطلح الكفاءة اللاواعية للتعبير عن المقدرة وهي تشكل جزءاً من نموذج ناجح لتعليمنا كيف نكون فعّالين، ويتضمن هذا النموذج أربع مراحل وهي

لا كفاءة في اللاوعي ونكون في هذه الحالة غير مدركين لنقص معين في معرفتنا أو مجمل مهارتنا. لا كفاءة في الوعي وهذه المرحلة من المراحل الهامة في مسيرتنا التعليمية، فهي تفتح المجال واسعاً أمام معارف ومهارات جديدة

كفاءة في الوعي حيثُ يمكننا بلوغ مستوى معين من الكفاءة من خلال التعليم والتدريب

كفاءة في اللاوعي وتعتبر هذه المرحلة هي من أهم مراحل الوصول إلى التفوق

الطريق السهل للفعالية

يتمتع مفهوم الكفاءة اللاواعية المرتبط بالفعالية الشخصية بثلاثة مظاهر عامة هي

القيام بعدة أمور في وقتٍ واحد

نمذجة الآخرين.

أداءً أمثل.

مؤد السلوك الجديد: تمتلك البرمجة اللغوية العصبية طرقاً مختلفة لتغيير السلوك وإحدى طرقها الشائعة هو ما يُعرف باسم مؤد السلوك الجديد، تساعدنا هذه الطريقة على القيام بتغيير أي سلوك نقوم به لكننا لسنا (راضين عنه، ويرتكز هذا الأسلوب على الأنظمة التمثيلية الأساسية الثلاث) الرؤية والسمع والشعور.

توليد التجربة: يُمكنك القيام بتنظيم جدول أعمالك والظروف المحيطة بك بحيث تُخلق الفرصة الملائمة لتجربة سلوكك الجديد، وتذكر أنّ بإمكانك تطبيق هذا النموذج على جميع المواقف، وكلما قمت بتكراره مراتٍ أكثر كلما أصبح أكثر فعالية.

الوصول إلى الجاهزية العقلية: إن واجهتك صعوبة بالقيام بما سبق فربما تكون بحاجة إلى تدريب نفسك أكثر على عملية خلق التصورات الذهنية الحقيقية. لا شيء مستحيل، لكن وكما هو حال ضمور العضلات الذي يحتاج إلى التدريب ليتم علاجه، كذلك بحاجة إلى المزيد من التدريب قبل أن تصبح جاهزاً عقلياً.

الفصل الثالث عشر:

التحكّم بالمشاعر والمعتقدات

تتأثر السلوك بالمشاعر، وهذا التأثير يحدث بطريقتين، إحداهما سلبية والأخرى إيجابية. فإذا شعرت ببعض الوهن أو بنقص الحافز فإنّ سلوكك سيعكس ذلك، وربما تقضي ساعات طوال من العمل المُضني بلا طائل يُذكر، وعلى العكس إن كنت تتمتع بروحٍ معنويةٍ عالية وتشعر بأنك قادرٌ على العطاء فإنك ستشعرُ وكأنك قادرٌ على اجتراح المعجزات.

المثيرات العاطفية:

يُمكن لأبسط الكلمات أو الإيماءات أو تعابير الوجه أو لأحداث كصوت جرس الهاتف أو شم رائحة مميزة مرتبطة بذاكرة قديمة لدينا أن تُغير من طبيعة شعورنا

كيف يُمكنك تحسين شعورك في ستين ثانية؟

ضع سلماً متدرجاً من الرقم واحد إلى الرقم عشرة كي تستخدمه كمقياس لمشاعرك، حيثُ تشير الدرجة عشرة إلى أنك في قمة السعادة، بينما تشير الدرجة الأدنى أنّ مشاعرك في الحضيض

فكر في إحدى التجارب الأكثر إمتاعاً وإسعاداً لك في الحياة، قم بتجميع كل هذه التجارب والذكريات الجميلة في ذهنك واختبر سعادة التجربة كأنك تعيشها الآن

عُد إلى الواقع رويداً رويداً وقم بتسجيل ما تشعرُ به

المشاعر والحالة الفيزيولوجية

يُمكن تغيير المشاعر عن طريق تغيير طريقة التفكير وفق ما تراه مناسباً أو من خلال التصرف بشكلٍ مختلف وبالطبع بحسب رغبتك كذلك، أو من خلال القيام بالأمرين معاً. يستندُ السلوك الذي نتبعهُ للوصول إلى أهدافك على المشاعر المُحفزة الإيجابية والتي تستندُ بدورها على كيفية سلوكك

تحويل المُعتقدات والمواقف

تتعلقُ المواقف كما المشاعر بكيفية تفسيرنا وترجمتنا لما يجري من حولنا، حيثُ وجود غيوم متفرقة وبعيدة في السماء يُمكن أن يُفسر بطرقٍ عديدة، وذلك تبعاً لكون الشخص الذي يُفسرُ متشائماً أو متفائلاً، وتُعبّر البرمجة اللغوية العصبية عن تفسيرات السلوك الشخصي بمصطلح المُبررات

المُبررات: يُمكن تصنيف المُبررات ضمن ثلاث فئات هي: المُبررات الزمانية والمكانية والشخصية

المُبررات الزمانيّة: يُمكن لهذه المُبررات أن تكون مؤقتة أو دائمة،

المُبررات المكانية: يُمكن لهذه المُبررات أن تكون محددة أو عائمة

المُبررات الشخصية: يُمكن لهذه المُبررات أن تكون ذاتية أو موضوعية غير ذاتية

المُعتقدات السائدة والمُعتقدات المُعينة: تكمن المُعتقدات خلف كل ما نقوم به، وشعور نحسُ به، وهي ما يُحدد إن كنا سنُحقق أهدافنا أم لا

سوء تفسير التجربة: في الواقع إنّ العديد من المُعتقدات مبنية بالأصل على سوء تفسير التجارب الماضية إننا نتعامل مع المُعتقدات وكأنها حقائق راسخة، غافلين عن كونها ليست في الواقع أكثر من مفاهيم مُتغيرة بتغيُّر الزمن، المُعتقدات هي التي تعطي معنى لكل ما نقوم به

الإيمان بهدفك: قبل أن تباشر بابتهاج الاستراتيجية التي ستوصلك إلى هدفك، عليك أن تؤمن أولاً بأنّ النجاح سيكون حليفك، إنّ ما تؤمن به هو أنت، فمعتقداتك هي ما تصوغ شخصيتك

الإيمان بنفسك: عندما يكون الحديث عن الفعالية الشخصية، يُمكننا القول بأنّ المُعتقدات المتعلقة بالذات، اليد الطولى بالموضوع، حيثُ تلعبُ هذه المُعتقدات دوراً في بناء صورتك الذاتية كما أنها تؤثرُ على سلوكك

القواعد الداعمة للمُعتقدات

لا تُبَحِّ بمعلومات كثيرة لمروسيك

لا تظهر بمظهر الشخص الضعيف

كن حاسماً

لا تتعامل بلطف زائد مع العاملين الأقل منك مرتبة

اجعل الأداء هو المعيار الوحيد للقياس

تعلم أن لا تثق بأي شخص

بعض القواعد الداعمة الخاصة:

تجنب العروض المباشرة

قم بعقد اجتماعات غير رسمية

حاول التعرف على الآخرين بصورة شخصية

غادر المناسبات العامة مبكراً

اخترق الأعذار لتجنب حضور مناسبات تتطلب منك التواصل المباشر

تأكد من وجود مرؤس لديك يكون جاهزاً عند الطلب

اشرب كاسين من الماء قبل ذهابك لإلقاء خطاب عام

لا تقم بعقد الاجتماعات الإدارية

انتدب شخصاً ينوب عنك

كن بارداً وتنفس بسرعة

الدعائم المرجعية المساندة:

لضمان أنّ ما تقوم به سيقودك إلى ما تريده احرص على القيام بالأمور التالية

حدد معتقداتك

حدد فيما إذا كانت هذه المعتقدات مساندة أم معيقة

حدد القواعد التي تنتجها هذه المعتقدات

حدد المراجع التي تركز عليها هذه المعتقدات

استبدل معتقداتك بأخرى أكثر مساندة

بعض المعتقدات السلبية أو المعيقة الشائعة

إنني عاجز عن رسم خط مستقيم

إنني أعجز عن رسم نغمة الحديث

إنني أحب الوحدة نوعاً ما

إنني أعاني من مشكلة تذكر الأسماء

لا يمكنني أن أصبح مديراً أبداً

لا فائدة ترجى مني في الأمور العلميّة

t.ly/r4ysA

كيفية عمل دراسة جدوى

هل لديك فكرة جديدة ومميزة لمنتج أو خدمة؟ من الممكن أن تكون المربي التي تصنعها في المنزل مميزة للغاية ما بين العائلة والأصدقاء، وتريد الآن أن تقوم بإنتاجها بشكل أوسع، أو ربما ترغب في إنشاء شركة خاصة لتوفير جليسات الأطفال في المنطقة ولكنك غير مُتأكد من جدوى ذلك. قد تكون عاملاً في إحدى المؤسسات الحكومية وقد تم توكيل مهمة عمل دراسة جدوى لك من أجل تقييم فكرة إنشاء متنزه جديد. في كل الحالات سيكون هناك استفادة كبيرة من إجراء دراسة جدوى لتقييم فكرة المشروع، إن دراسة الجدوى هي عملية اختبار الفكرة وتحديد إذا ما كانت ستعمل على نحو جيد أم لا. [١] على الرغم من أن الأسئلة التي ستجيب عنها ضمن دراسة الجدوى ستختلف بناء على طبيعة فكرة مشروعك، إلا أن هناك بعض الخطوات الأساسية العامة لإجراء دراسة الجدوى. اقرأ الخطوات التالية في هذه المقالة لتتعرف على هذه الأساسيات.

جزء

1

التحقق من احتياجك لدراسة الجدوى

1

أجر تحليل مبدئي. [٢] قد يبدو الأمر غريباً عندما نقول أنك تحتاج لتحديد إذا ما كنت في حاجة لدراسة جدوى أم لا، ولكنها الحقيقية حيث أن القليل من البحث والفحص سوف يُمكنك من تحديد إذا ما كنت في حاجة لاستكمال العمل على دراسة جدوى متكاملة أم لا. بإمكانك معرفة المزيد من خلال استكمال هذه المقالة.

2

تعرف على الاختيارات المتاحة أمامك. تحتاج دراسة الجدوى إلى الكثير من الوقت والجهد، [٣] كما أنك تحتاج إلى الاحتفاظ بوقتك وجهدك واستثمار نقودك في عمل دراسة جدوى لأكثر أفكارك استحقاقاً.

على سبيل المثال: إذا كانت فكرتك هي أن تبدأ في بيع المربي منزلية الصنع التي تقوم بعملها في المنزل، فيجب أن تفكر أولاً بشكل مختلف قبل إجراء دراسة جدوى، فمن الممكن أن تقوم ببيع الفاكهة الخاصة بمزرعتك في السوق بدلاً من تحويلها لمربي.

3

قيّم مستوى الطلب على الخدمة أو المنتج الذي تنوي العمل عليه. قد يخبرك الجميع بأنك تقوم بصنع أفضل مربي يُمكن صناعتها منزلياً، ولكن هل يحتاج السوق بالفعل إلى هذا المنتج؟ هذا هو السؤال فقد يكون الزبائن في غير حاجة لإنفاق الأموال على منتجات عضوية منزلية الصنع.

يجب أن تقيّم بشكل موضوعي الحاجة لمنتجك قبل الشروع في إجراء دراسة جدوى، فإذا ما وجدت أن هناك طلباً على ما ستقدمه فيمكنك حينها البدء بدراسة الجدوى، أما في حالة لم يكن هناك حاجة لمنتجك فلا داعي [لإضاعة وقتك وجهدك، وابدأ بالتفكير في فكرة جديدة]. ٤

أذهب لزيارة المتاجر المجاورة إذا ما كنت تنوي بيع منتجك على نحو محلي، تفحص الرفوف في المتاجر وإذا ما وجدت منتجات المربي منزلية الصنع متوفرة فهذا يعني أن السوق ليس في حاجة لمنتجك، كما أن عدم توفرها لدى المحلات قد يعني عدم اهتمام السكان المحليين بشراء هذا المنتج من الأساس.

إذا كنت تنوي بيع منتجك على الإنترنت، يُمكنك البحث على الإنترنت عن منتجات مشابهة فإذا ما وجدت أن هناك سوق محتملة لمنتجك فهذا يعني أن هناك نوع من الطلب للمنتج، ولكن يتحتم عليك بناءً على بحثك أن تحدد إذا ما كنت ستقدر على المنافسة أم لا.

4

قيّم المنافسة. إذا ما وجدت أن هناك طلب على منتجك أو خدمتك، فيجب حينها أن تفكر في طبيعة المنافسة [في السوق عندما يتعلق الأمر بخصوص المنتجات المماثلة]. ٥

على سبيل المثال: إذا كنت تنوي أن تباع المربي كما سبق وتناولنا، فقد يكون عليك تحديد أنواع المنتجات المشابهة في السوق والتي يتم بيعها في المتاجر المتخصصة، وأن تسأل نفسك هل سيكون لديك القدرة على تقديم منتج مختلف ومميز للزبائن أم لا.

كذلك الأمر إذا كنت تنوي البيع على الإنترنت فيجب عليك أن تتعرف على جميع المنتجات المتاحة ومشابهة لمنتجك، هذا لتستطيع من حسم نقطة قدرتك على المنافسة أم لا. يُمكنك حينها أن تفكر في استهداف شريحة [معينة من العملاء لا تستهدفها المنتجات الأخرى المتاحة]. ٦

5

قيّم التحديات. يجب عليك أن تقوم بتقييم التحديات المختلفة التي قد تواجهك في إخراج فكرتك للنور، وذلك [قبل أن تشرع في خطوة القيام بدراسة جدوى فعلية]. ٧

على سبيل المثال: لا يمكنك بيع الطعام المصنع بالمنزل في حالة تواجد أي من الحيوانات الأليفة داخل المنزل في أي وقت. [٨] هذا يعني أنه سيكون عليك صناعة الطعام في مكان آخر غير المنزل.

في حال لن تكون قادرًا على توفير المقومات اللازمة لاستكمال فكرتك، فيجب عليك أن تجد بعض الحلول البديلة أو أن تؤجل العمل على فكرتك لبعض الوقت.

6

حدد إذا ما كنت في حاجة لنصيحة الخبراء. يُفضل أن تحصل على مساعدة شخص خبير في الأعمال إذا ما وجدت أن هناك مستقبل لفكرتك، حيث يقوم هذا الخبير بإجراء دراسة الجدوى. قد يتوجب عليك أيضًا الحصول على بعض التقارير الموثقة على يد خبراء في مجالات مختلفة، هذا بالطبع على حسب فكرتك التي تعمل عليها.

تحقق أولاً من احتياجك لعون الخبراء واعرف مُسبقًا ما حجم التكاليف التي ستحتاجها لتغطية نفقاتهم. قد تقرر أن تكلفة نصيحة الخبراء عالية لدرجة لا تسمح لك بمواصلة إجراء دراسة الجدوى.

أنت ترغب في أن يكون التقرير النهائي لعملية التقييم تلك صادقًا وحققيًا، ولهذا احرص على أن توضح [للخبير الذي تطلب منه المساعدة أن يُعطيك نتائج صادقة وليس النتائج التي ترغب في الاستماع إليها]. ٩

7

ضع جدولًا مُنظمًا. إذا ما أثبت التحليل المبدئي لمشروعك النجاح المبدئي لفكرتك، حينها يُمكنك إجراء دراسة الجدوى والتي عادة ما تتطلب وقتًا كبيرًا، ولهذا يجب أن تقوم بوضع جدول منظم لهذه العملية وأن تحرص على الالتزام به.

إذا كنت مُتلتزمًا بتقديم دراسة الجدوى في موعدٍ مُحدد لشخص أو جهة (مستثمر محتمل أو رئيسك في العمل أو مجلس المدينة)، فيجب عليك أن تحدد لنفسك تاريخًا أقرب من هذا الموعد وأن تلتزم بإنهاء العمل فيه تحسبًا لأيّة تأخيرات.

جزء

2

إجراء بحث وتحليل السوق

1

تعرف على السوق المحتمل. يجب عليك التعرف على طبيعة السوق الذي سيستقبل فكرتك (سواء كانت مُنتج أو خدمة)، لتعرف الطريقة الأمثل لإطلاق منتجك إلى هذا السوق. [١٠] لقد أُجريت بالفعل الاستطلاعات بشأن السوق من قبل، ولكن في هذه المرحلة ستحتاج لأن تتعرف على السوق بشكل أعمق

إذا ما رغبت في بيع المربي منزلية الصنع خاصتك، سيتوجب عليك الخروج والتحدث مع المحلات وأصحاب المتاجر عن طريقة حصولهم على المنتجات المختلفة. على سبيل المثال: اسأل أصحاب المنتجات المنزلية الآخرين عن تجربتهم مع بيع هذه المنتجات، وهل توفر لهم الأرباح بشكل كافي أم لا

تعرف على المنتجات الأكثر تحقيقًا للربح في متاجر المنتجات منزلية الصنع، وهل تقوم المتاجر ببيع هذه المنتجات بشكل دائم أم في وقت محدد من السنة. على سبيل المثال: هل تزداد المبيعات في فترة الأعياد الرسمية؟ يجب أن تعمل على تجميع المعلومات اللازمة عن السوق قبل البدء في إطلاق منتجك

2

احرص على الاطلاع على البيانات الإحصائية الاقتصادية. إذا ما توفر لديك في بلدك، فيمكنك الاطلاع على البيانات الإحصائية المتعلقة بالعمليات الاقتصادية والتي تصدرها الحكومات على فترات زمنية محددة (كل [خمس سنوات في الأغلب]. [١١]

تطلب الحكومات من أصحاب الأعمال أن يقدموا إحصائيات دورية عن المبيعات وعدد الموظفين [والمصاريف ونوع المنتجات وغيرها من المعلومات الهامة]. [١٢]

يمكن الحصول على هذه المعلومات من مصادر مختلفة سواء على الإنترنت أو من خلال التواصل مع وزارة التجارة أو غرفة التجارة المحلية في مدينتك، أو ربما من مكتبة المدينة.

3

اسأل أصحاب الأعمال والعملاء بشكل مباشر. تساعدك الأسئلة المباشرة التي توجهها لأصحاب الأعمال والعملاء المحتملين على جمع بعض المعلومات الهامة. اطرح الأسئلة التي تدور بذهنك بشكل واضح [محدد]. ١٣

على سبيل المثال: اطلب من العملاء في المتاجر المحلية أن يقوموا بالإجابة عن استبيان بخصوص عادات الشراء الخاصة بهم والمنتجات المفضلة، وفي المقابل اعرض عليهم عينات مجانية من مُنتجك.

4

أجر استبيانات السوق بطرق أخرى. يُمكنك إرسال استطلاعات الرأي عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني لتحصل على الإجابات التي ترغب فيها.

على حسب العملاء المحتملين ستجد أنه من الأسهل القيام بالأمر من خلال المكالمات الهاتفية أو البريد الإلكتروني، أو من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك.

5

صمم الاستبيانات بشكل جيد. احرص على تصميم الاستبيانات بشكل جيد لتحصل على الإجابات الوافية [أسئلتك. خذ وقتك في تحديد الأسئلة بالتفاصيل التي ترغب فيها]. ١٤

على سبيل المثال: إذا ما كنت تنوي بيع المربي، فيمكنك أن تسأل أسئلة عن من يقوم بشراء المربي من أفراد الأسرة، وما سبب شراء المربي في الأساس (هل هي للأطفال مثلاً). اسأل عن المذاقات المفضلة للعملاء، وعن السعر الذي تستطيع الأسرة أن تتحمله.

اسألهم أيضاً عن الأمور التي يحبونها في المنتج الذين يقومون بشرائه حالياً، هل اللون أو القوام أو الشركة من ضمن هذه التفضيلات؟

6

أجر تحليلًا للمنافسة في السوق. من الضروري أن تتعرف على المنافسين في السوق الذي تنوي إطلاق منتجك أو خدمتك فيه، وأن تعرف ما هي النسبة التي يشارك به المنافس الواحد بنفس المنتج في السوق [لنتمكن من تحديد إمكاناتك وتبني خطتك]. ١٥

على سبيل المثال: إذا ما اكتشفت أن هناك شركة محلية معينة تحتكر إنتاج المربي منزلية الصنع وأن العملاء لديهم ولاء كبير لهذا المنتج، فمن الأفضل أن تبدأ في التفكير بفكرة جديدة غير هذه

[لا تنس أن تستغل المعلومات المتوفرة في الإحصائيات الاقتصادية التي يمكنك الإطلاع عليها]. ١٦

7

حدد حصة السوق خاصتك. يجب عليك أن تصبح قادرًا على تقييم حصتك التي ستساهم بها في السوق، خاصة بعد تعرفك على المنافسين المختلفين. يجب أن توفر لك دراسة الجدوى المعلومات اللازمة بخصوص [حصتك المحتملة في السوق على شكل أرقام ونسب والارتفاعات والانخفاضات مع الوقت]. ١٧

على سبيل المثال إذا ما حصلت على نتيجة أنك ستتمكن من تقديم المربي لنسبة 10% من العملاء الذين يفضلون المربي العضوية منزلية الصنع، فهذا يتم ترجمته إلى حجم الإنتاجية الذي يجب أن تقدمه

جزء

3

إجراء التحليلات التقنية والتنظيمية

1

حدد ما يلزمك للعمل. تشمل دراسة الجدوى على تفاصيل المكان الذي ستستخدمه لعملك

على سبيل المثال: قد تحتاج إلى مساحة خاصة مغلقة كمكتب أو مركز للمشروع خاصتك، وقد تحتاج قطعة أرض بمواصفات خاصة إذا ما كنت تنوي التوسع في العمل

احرص على اختيار المكان والمساحة المناسبة لعملك، ويبدأ ذلك من خلال البحث عن الأماكن المحتملة المختلفة

2

فكر في تكوين فريق العمل خاصتك. إذا لم تكن تنوي القيام بالمشروع وحدك، فهذا يعني أنك في حاجة لتحديد عدد الأشخاص في فريق العمل خاصتك، وكم عدد المتطوعين في مقابل الموظفين الذين سيحصلون على أجر، وما هي المهام التي ستحتاجها من كل فرد في فريق العمل. يجب أن تجيب على هذه الأسئلة [بخصوص هذا الشأن: ١٨]

ما هي المؤهلات التي تحتاجها في فريق العمل؟ هل ستقوم بتعيين الموظفين أم طلب المساعدة من المتطوعين؟ كيف ترى تغيرات فريق العمل مع مرور الوقت على نمو المشروع؟ هل ستحتاج إلى مجلس إدارة لمشروعك؟ ما هي المؤهلات الواجب توفرها لأعضاء المجلس؟ من سيقوم بالأعمال في هذا المجلس؟

3

حدد الخامات والأدوات التي ستحتاجها. [١٩] هنا يتوجب عليك أن تبحث بشكل دقيق عن كل المتطلبات والوزم التي ستحتاجها لبدء مشروعك، بل ولكل مرحلة في المشروع

ما هي الخامات التي يحتاجها المشروع؟ من أين ستحصل عليها؟ على سبيل المثال: هل تنوي زراعة الفاكهة الخاصة بك أم ستقوم بعملية الشراء بكميات كبيرة؟ ما مقدار السكر والبكتين الذي ستحتاج إليه على نحو دوري؟ هل ستحتاج إلى نقل المواد بنفسك أم يمكن إيصالها إليك؟

يجب عليك التفكير في التفاصيل الصغيرة مثل خامات وأدوات التعليب وكيفية نقل المنتج للسوق. لا تنس أيضاً أن تضع في الاعتبار الأدوات المكتبية التي ستحتاج إليها

4

حدد سعر المواد التي تحتاجها. احرص على أن تقوم بتسجيل الأسعار المحتملة لكل مادة من المواد التي تحتاج إليها في مشروعك، حتى تستخدم هذه الأسعار أثناء العمل على الجزء المالي في دراسة الجدوى [خاصتك: ٢٠]

هل يمكنك الحصول على عروض أسعار مختلفة لكل مادة؟ أم أنك ستضطر للشراء من مصدر واحد لكونه متاح؟

5

حدد التكنولوجيا التي تحتاج إليها. هل تحتاج إلى أية أدوات تكنولوجية محددة؟ يجب عليك إذن القيام بالبحث [عن هذه الأدوات أو الأجهزة ومعرفة ما إذا كانت مُتاحة أم لا]. ٢١

على سبيل المثال: إذا ما كنت تنوي بيع منتجاتك على الإنترنت، فهذا يعني أنك تحتاج إلى جهاز كمبيوتر جيد، وكاميرا لتصوير المنتجات، وبرنامج مُحاسبي خاص لعمليات الشراء والدفع وإصدار الفواتير

جزء

4

إجراء التحليل المالي

1

حدد تكاليف ونفقات مرحلة البدء بالمشروع. يجب أن تتضمن دراسة الجدوى على ميزانية مُفصلة تشتمل [على تكاليف ونفقات المرحلة الخاصة ببدء مشروعك]. ٢٢

على سبيل المثال: ما هي المعدات التي ستحتاج لشرائها أو تأجيرها؟ هل ستحتاج إلى قطعة أرض خاصة أو مبان خاصة للمشروع؟ هل تحتاج إلى معدات أو أدوات معينة؟ حدد السعر الخاص بكل من هذه العناصر

.إن نفقات مرحلة البدء هي النفقات التي تحتاجها لإطلاق مشروعك، ولكنها لن تصبح نفقات دورية بعد ذلك

2

حدد تكاليف ونفقات التشغيل. هذه هي تكاليف عملية تشغيل المشروع بشكل يومي وتشمل على الإيجارات [والمواد الخام والمرتببات التي تحتاج لدفعها بشكل دوري]. ٢٣

3

احسب الأرباح المحتملة. من خلال قيامك بعمليات بحث السوق، يُمكنك تحديد الربح المُحتمل لمشروعك من [خلال مقارنة البيانات الخاصة بتكاليف الإنتاج في مقابل الربح المتوقع]. ٢٤

يجب أيضًا أن تحدد إذا ما كنت ترى أن الربح سيكون مستقرًا خلال فترة زمنية طويلة أم سيزداد أم سيقول. اعمل ذلك من خلال حساب النفقات الثابتة لمشروعك (الإيجار والمواد الخام والمرتببات وغيرها)، ومن ثم

[حساب معدلات نمو الربح إما على نحو تفاؤلي أو على نحو سلبي]. ٢٥

يعتمد النموذج السلبي لحساب نمو الأرباح على حساب نمو الأرباح مع زيادة في النفقات الثابتة، في حين ان النموذج التفاولي أكثر إيجابية حيث يحسب نمو الأرباح بناء على زيادة في الربح الدوري مع ثبات نسبي للنفقات الثابتة.

4

قدّر نتائج المشروع غير المادية. قد تكون النتائج الخاصة بمشروعك غير مادية مثل تأثير المشروع على المجتمع المحيط على نحوٍ مُعين، ولهذا يجب عليك أن تقوم بتضمين هذا في دراسة الجدوى خاصتك دون قلق بخصوص حساب الربح المادي.

كم عدد الأشخاص المستفيدين من المشروع؟ وما هي أوجه الاستفادة؟ يُمكنك هنا استغلال النتائج التي حصلت عليها من الاستبيانات التي قمت بها مُسبقاً.

على سبيل المثال: إذا كنت تدرس جدوى افتتاح متنزه جديدة في المنطقة، فيفترض أن تكون قد طرحت الأسئلة على السكان وتعرف على رأيهم في هذا الأمر وإذا ما كانوا ينوون زيارة المتنزه أم لا، وهل في رأيهم أنه من الأفضل إعادة تأهيل المتنزهات الموجودة بالفعل أم افتتاح متنزهات جديدة. يُمكنك استغلال هذه المعلومات في تقييم النتائج والتأثيرات الخاصة بمشروعك على أهالي المنطقة.

5

حدد مصادر التمويل خاصتك. يجب أن تحدد كيف ستقوم بتغطية النفقات والتكاليف الخاصة بالبدء والتشغيل. [حدد مصادر التمويل المحتملة ومصادر الدخل التي قد تساعد في استمرارية المشروع. ٢٦]

على سبيل المثال: هل لديك حساب مدخرات يُمكنك استخدامه؟ هل تحتاج إلى مستثمرين؟ هل تنوي الحصول على قرض من البنك وهل قدمت فعلياً للحصول على القرض أم ليس بعد؟

6

حلل الربح النهائي. يجب أن تقوم بإجراء تحليل الأرباح الصافية المحتملة في نهاية التحليل المالي في دراسة [الجدوى. ٢٧]

لحساب الربح الصافي يجب أن تقوم بطرح النفقات من الأرباح، ومن ثم تحديد إذا ما كنت ستتمكن من تغطية نفقاتك بشكل دوري في مقابل الحصول على ربح صافي معقول، ومن ثم حدد إذا ما كان الأمر مُجدياً أم لا.

يجب أن تفعل ذلك حتى مع المشاريع غير المربحة مادياً والتي تكون نتائجها ملموسة بشكل آخر. احسب عدد الأشخاص المستفيدين على سبيل المثال

جزء

5

إنهاء العمل على دراسة الجدوى

1

اجمع كل المعلومات. ابدأ بترتيب المعلومات التي توصلت إليها أثناء قيامك بالمراحل المختلفة في دراسة الجدوى والتي سبق توضيحها

اجمع كل الاستبيانات والمعلومات التي حصل عليها الخبراء أو فريق العمل، بالإضافة إلى تحليلات الميزانية وغيرها

2

افحص التوقعات المالية أولاً. افحص التوقعات المالية بخصوص الأرباح من المشروع بشكل صادق وحقيقي، وحدد إذا ما كنت ستكون راضياً عن هذه التوقعات

هل سيكون لديك مصدرًا للمال يوفر لك الأمان في حال حدوث أية مشاكل أو تراجع؟ على سبيل المثال: قد يحتاج مشروعك لإجراء بعض الإصلاحات في الأدوات والمعدات الخاصة بإنتاج المربي، هل ستتمكن من تغطية هذه النفقات في حال مرورك بموسم بيع ضعيف؟

يجب عليك أن تعيد النظر في المشروع إذا كانت الأرقام الخاصة بالربح المحتمل غير مبشرة

3

وازن ما بين الأرباح المحتملة واحتياجاتك المالية. يجب أن تتوفر أمامك الميزانية الشخصية الخاصة بك لتتعرف إذا ما كان مشروع سينجح في توفير نفقات المعيشة لك ولأسرتك أم لا

حدد إذا ما كانت أرباح مشروعك كافية بتغطية نفقات معيشتك

لا تنس أن تضع في الاعتبار النفقات غير المتوقعة نتيجة بعض الظروف مثل الحاجة للرعاية الطبية أو ضرورة إصلاح سيارتك.

4

فكر في الموارد البشرية الخاصة بمشروعك. مع افتراض أن الأرقام الخاصة بمشروعك مُبشرة، فيجب عليك أن تضع في الاعتبار قدرتك على تخصيص الوقت والجهد لمشروعك. هل أفراد عائلتك وفريق عملك مستعدون لهذا التحدي أم لا؟

5

[حلل النتائج التي حصلت عليها. هل يبدو لك المشروع مُبشراً بالخير مع كل النتائج التي حصلت عليها؟] ٢٨
قد يكون هذا القرار هو قرار الإدارة التي طلبت منك إجراء دراسة الجدوى وحسب، ولكن في كل الأحوال يجب أن توفر استنتاجاً بشأن مستقبل المشروع في نهاية دراسة الجدوى اعتماداً على تحليلك للنتائج.

6

أنه العمل على دراسة الجدوى وقم بتوزيعها. احرص على أن تصل دراسة الجدوى للأشخاص الصحيحة المعنية بتقييم المشروع، إلا إذا كنت تقوم بها لغرض شخصي ولتقييم جدوى فكرة مشروعك دون الحاجة لعرضها على أي من الأطراف الأخرى.

احتفظ بدراسة الجدوى لمشروعك الشخصي حتى يقوم المستثمرون المحتملون بالإطلاع عليها عندما يحين الوقت.

احرص على أن تصل دراسة الجدوى خاصتك للأشخاص الصحيحة لتقييم المشروع إذا ما كنت تقوم بها بناء على طلب شركتك أو مجلس المدينة على سبيل المثال.

أنت الشخص المسئول عن إضافة النتائج السليمة ضمن دراسة الجدوى، ولهذا يجب عليك الحرص على تقديمها بصورة جيدة مصحوبةً بالصور والوسائط البصرية المناسبة حتى يتمكن القارئ من الفهم الجيد للمشروع المُحتمل

أهم المعلومات عن التسويق

إنّ التطوّر العلمي والتكنولوجي الذي شهده العالم فرض بعض التغيّرات وخاصة على بيئة العمل وهذا ما دفع الشركات الكبرى إلى اتّباع منهج التسويق لتلبية احتياجات الأفراد ولمعرفة رغباتهم فاشتدت المنافسة بين الشركات في السيطرة على الأسواق المحلية والعالمية، وفي الآونة الأخيرة تحوّل التسويق لقسم قائم بحدّ ذاته يصدر عنه مجموعة من البحوث والدراسات التي على أساسها تقوم الشركة بتعديل خطة إنتاجها واستراتيجياتها، اليوم سنسلط الضوء على التسويق تعاريفه وأنواعه ومدى أهميته.

أولاً: تعريف التسويق

هناك عدة تعريفات أوضحت ماهية التسويق سنستعرض بعضها فيما يلي:

هو مجموعة من العمليات أو الأنشطة التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء (المستهلك)، والقيام بتطوير مجموعة من المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة بغية إشباع رغباتهم، وتحقيق المكاسب المادية للشركة خلال فترة قصيرة.

يعرّف البعض التسويق بأنه فن البيع، إلا أن المبيعات هي جزء من العملية

من الناحية المجتمعية، يرى أنّ التسويق هو الرابط الذي يجمع بين احتياجات المجتمع المادية وبين الاستجابة لأنماط الاقتصاد من خلال تقديم منتج، أو خدمة إلى العملاء

ينظر للتسويق على أنه وظيفة عمل لمؤسسة ما، ومجموعة من الآليات التي تخلق وتوصل القيمة إلى العملاء، والتعامل مع العملاء على نحو جيد بشكل يحقق الأرباح للمؤسسة، والمساهمين في رأس مالها.

أما من الناحية العلمية التسويق هو عبارة عن عملية يتم من خلالها تحديد السوق المستهدف، ومن ثم القيام بتحليل، وتجزئة السوق، وفهم توجهات العملاء، وتقديم قيمة عالية لهم

التسويق هو علم قائم بحد ذاته، ويتمثل في عملية تهتم بتحديد رغبة العميل والسعي لتلبية هذه الرغبة

التسويق بحسب فيليب كوتلر ليست إلا عملية إدارية اجتماعية يحصل من خلالها الأفراد والمجموعات على ما يحتاجون إليه، ويتم تحقيق ذلك من خلال إنتاج، وتبادل المنتجات ذات القيمة مع الآخرين

التسويق هو جميع أوجه الأنشطة التي تؤدي إلى انسياب السلع والخدمات من المنتج أو المستورد إلى المستهلك الأخير، أو المشتري الصناعي

التسويق هو ذلك النشاط المستقل والمتخصص للعمل الاجتماعي الذي يستند إلى إيجاز وساطة مهنية في مجال دورة السلع المادية

وهناك من يعرف التسويق بأنه النشاط الرامي إلى تلبية الاحتياجات المادية للسكان وتأمينها بما يضمن السير السليم للحياة الاقتصادية، وتحقيق التوازن في السوق

التسويق هو الوسيط الذي يربط الإنتاج بالاستهلاك ويساهم مساهمة فعالة في تكرار عملية الإنتاج والتبادل وتوزيع الدخل

التسويق هو نشاط إنساني يهدف بشكل أساسي إلى إشباع الاحتياجات، والمطالب الإنسانية عن طريق عملية تبادلية

التسويق هو مجموعة من الجهود والأنشطة التي تسهل وتصاحب انتقال السلعة، أو الخدمة، أو الفكرة من مصدر إنتاجها (الشركة) إلى مشتريها (المستهلك)، وذلك بغرض تحقيق المنافع الاقتصادية والاجتماعية لكل الأطراف

أما تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق بأنه عملية تخطيط وتنفيذ التصور الكلي لتسعير وترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات لخلق عملية التبادل التي تشبع حاجات الافراد والمنشآت

ثانياً: أهمية التسويق

للتسويق أهمية كبيرة لكل من الشركة، والاقتصاد، والمجتمع فهو يؤدي دوراً حيوياً في حياتنا، وهذا ما ساهم على تطور الفكر التسويقي عبر السنين، أما أهمية التسويق فتتجلى في

أهمية التسويق على مستوى الشركة

يتيح التسويق القدرة على إدخال التغييرات على سياسة الشركة، وإعادة هيكلة الاستراتيجية الخاصة بها بناءً على التغييرات التي يفرضها السوق مع مرور الزمن، مع الأخذ بالحسبان جذب الزبائن المحليين، والخارجيين بشكل مستمر.

يفتح التسويق المجال لتسهيل التواصل مع الناس، وذلك من خلال تعريفهم بالشركة بشكل واضح، والدفاع عن جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها، وشرح آلية تحسّن ما تُقدّمه الشركة والسعي لتطوير خدمة الزبائن، وكيف يمكن تقديم المزيد من خدمات الدعم للشركاء الاستراتيجيين.

يسهم التسويق في الحفاظ على سمعة الشركة في السوق وتقديم رؤية واضحة لكل موظفي الشركة قبل الزبائن، فهذا الأمر يسهم في تحقيقها المزيد من الأرباح ما يضمن استمراريتها.

أهمية التسويق على مستوى الاقتصاد

يترك التسويق آثار إيجابية هامة على مستوى الاقتصاد فهو يزيد من حجم نمو اقتصاد العالم الحالي فالتسويق يزيد الطلب على المنتجات، ويُخفّض معدلات البطالة، وذلك من خلال السعي الدائم لتطوير الإنتاج والخدمات والسلع فيسمح هذا بخلق فرص عمل في كل المجالات الصناعية، والزراعية، والتعدين.

أهمية التسويق على مستوى المجتمع

من خلال التسويق يتم تقديم معلومات تتعلّق بالشركة للمستهلك مثل: العنوان، ورقم الهاتف، وتاريخ المنتج، وكيفية التخزين وما إلى ذلك، فالتسويق لا يهدف فقط إلى تحديد حاجة المستهلك إنما إظهار أهمية المنتجات والخدمات التي يقدمها له وهذا ما يشجعه على إتمام عملية الشراء.

من أهم الأمور التي يقوم بها التسويق أنّه يتنبأ توقعات العملاء والزبائن ويقوم بإدارتها، مثل الانتباه إلى أنّ العملاء يعتمدون على العلامة التجارية الموثوقة، كما تستخدم الشركات التسويق لإخبار المستهلكين بآخر التطوّرات والتغيّرات التي وقعت بها مثل حدوث شراكة، أو نقل الملكية، فهذه الأمور تؤثر بشكل كبير على عروض المنتجات، وأحياناً تؤدي إلى تحسين الجودة.

لا يخفى على أحد دور التسويق في زيادة فرص العمل في المجتمع، وفي الحقيقة ساهم التسويق في تطوير علم النفس السلوكي والتنبؤ الاقتصادي، وزاد من حملات التوعية للقضايا العامة وخاصة القضايا الاجتماعية واعتمد عليها في دراسة البيانات التسويقية مما ساعد على معرفة علاقة هذه القضايا بسلوك المستهلك، واكتشاف السبب الذي دفع الناس لاتخاذ قرارات معينة

ثالثاً: خصائص التسويق الأساسية

يتمتع التسويق بمجموعة من الخصائص التي تميزها أبرزها

التسويق عملية متطورة متجددة

أكبر دليل على هذا الأمر النظر إلى الطريقة التي كانت تسوق بها أنواع السلع والخدمات وما أصبحت عليه اليوم، فقد دفعت الظروف المتغيرة والمتطورة في الأسواق إلى إدخال التطورات والتغيرات الدائمة على التسويق، وهذا ما ساعد في تحسين جودة السلع والخدمات

التسويق يخلق التنافسية

يحرص التسويق على استخدام أساليب متجددة بطرق إبداعية لتقديم وترويج السلع والخدمات وإظهارها على أنها الأفضل من غيرها ولا يوجد بديل عنها يحمل ذات الجودة، أما الهدف من ذلك هو التأثير على قرار المستهلك وتحفيزه على شراء السلعة دون غيرها ما يخلق التنافسية في السوق

التسويق يُركّز وظيفته على الناس

محور عمل التسويق الناس، حياتهم، واحتياجاتهم، ورغباتهم، وهمّ الوحيد أو هدفه الأساسي هو تقديم السلع والمنتجات والخدمات التي تشتري وتباع من قبل الناس، واستخدام أساليب وطرائق تسويقية مفهومة ومقبولة وبسيطة بحيث يفهمها كل الناس على اختلاف ثقافتهم، وأجناسهم، وخبراتهم

سيطرة المؤسسات التسويقية ذات الحجم الصغير

معظم المؤسسات التسويقية تُوظّف عدد قليل من العمال وفي الدول المتقدمة لا يتجاوز عدد العاملين بها خمسة أفراد ويكونون أصحاب رأس المال، أما من حيث كمية المبيعات بالمبالغ النقدية فهي تتمركز في المؤسسات الكبيرة مثلًا في الولايات المتحدة الأمريكية عدد قليل من المؤسسات مسؤولة عن نسبة عالية من المبيعات.

رابعاً: ما هو النشاط التسويقي؟

يتألف النشاط التسويقي بحسب الأستاذ والاستشاري جيروم ماكارتي إلى أربعة عناصر رئيسية وهي

ما يتم عرضه في السوق نفسه، خاصة المنتج، والتغليف، ومجموعة الخدمات التي (Product) المنتج يحصل عليها المشتري عند شرائه للمنتج

هي الترتيبات التي تهدف إلى جعل المنتج في متناول يد المشتري، ووصوله إلى (Place) التوزيع أو المكان السوق المستهدف

تشمل نشاطات الاتصال مثل الإعلان، وترويج المبيعات، والبريد المباشر، (Promotion) الترويج وإعلانات التنوير، والإغراء، أو تذكير السوق المستهدف بخصوص تواجد المنتج وفوائده

يعني القيمة النقدية للمنتج بالإضافة إلى الرسوم الأخرى مقابل التوصيل والتصريح (price) السعر

وأضاف كوتلر عنصرين أساسيين آخرين للنشاط التسويقي هما

بعض قوانين الدول تحظر إعلانات السجائر والمشروبات الكحولية، هذا الحظر (Politics) السياسات يؤثر سلباً على حجم مبيعات ومردود شركات السجائر وشركات الكحوليات

مثلاً فيما مضى كان المجتمع الأمريكي ينظر إلى لحوم الأبقار بنظرة (Public Opinion) الرأي العام غير محببة، وهذا ما دفع شركات منتجي لحوم الأبقار أن تقوم بدفع أموال طائلة في الإعلانات والتسويق من أجل تغيير صورة المنتج أمام رأي العام.

:أما لارزفيدو فقد وضع عنصر آخر جديد للمزيج التسويقي وهو عنصر

ويعتبر من الأهم في مجال التسويق فما الفائدة من منتج تم إنتاجه بأعلى مقاييس الجودة، Pace السرعة وتم الترويج له على نطاق واسع، وكان سعره جيد ومناسب، لكن حتى نحصل عليه نحتاج إلى أسبوع، أو أكثر حتى يصل إلينا، هذا التأخير يؤثر سلباً على العملية التسويقية

:أضاف جودين أربعة عناصر للمزيج التسويقي أهمها عنصر

عنصر التداول: حيث يقول جودين (إن الطريقة الوحيدة المثلى لتنمية مشروعاتك تتمثل في مساعدة عملائك (على إخبار الآخرين بأمر منتجك *جهاز الساحة ثم أفسح الطريق

خامساً: مهمة النشاط التسويقي

:للنشاط التسويقي عدة مهام يمكن حصرها بالنقاط التالية

يقوم النشاط التسويقي بمهمة أساسية تتمثل في التعرف على فئة الزبائن المستهدفين

يسعى النشاط التسويقي إلى دراسة الزبائن المحتملين خصائصهم، وسلوكياتهم، وعاداتهم اليومية، والشرائية، ومعرفة ما هي احتياجاتهم، ورغباتهم، وتطلعاتهم المستقبلية

تقديم المعلومات الناتجة عن الدراسة السابقة للمنشأة من أجل توجيه جهودها نحو إنتاج السلع والخدمات التي تشبع رغبات الزبائن بالكلم المناسب وفي أسرع وقت، وبالجودة الملائمة لهذه الشريحة المستهدفة

توجيه المؤسسة نحو الترويج لمنتجاتها عبر الإعلانات في الصحف، والمجلات، والتلفزيون، والإذاعة، وإعلانات الطرقات بغية إعلام هذه الفئة بتوفر السلع

نحو استخدام الأساليب والطرائق التي تسهم في إقناع العميل، (Sales Men) توجيه جهود رجال البيع ودفعه إلى شراء المنتج بسرعة دون تردد.

توجيه جهود المنشأة نحو وضع طرق معينة لقياس رضا العميل عن المنتج والخدمة، وتأسيس مركز خدمة الزبائن، واستقبال الشكاوى التي قد تصدر عن رجل البيع، أو المنتج نفسه.

توجيه جهود المنشأة نحو البحث عن طرق وأساليب تهدف إلى زيادة رضا العاملين بالشركة بهدف الاحتفاظ بهم، والاستفادة من كفاءاتهم، وإضافة زبائن جدد وبالتالي تحقيق المزيد من الأرباح.

توجيه الجهود نحو معرفة الأسعار السائدة في السوق من ثم اتباع سياسة تسعير ملائمة تتوافق مع القوانين الموجودة، ومع الحصة السوقية، وأثر المنافسين في السوق.

سادساً: أنواع التسويق

للتسويق أنواع عديدة سنذكر أهمها فيما يلي:

E marketing التسويق الإلكتروني

viral marketing التسويق الفيروسي

Referral marketing التسويق بالتوصية

Word of mouth التسويق بالمدح

Buy one get one free التسويق بعرض شيء مجاني

Freebie marketing التسويق بالعينات المجانية

التسويق المباشر

سابعاً: أفضل طرق التسويق

:هناك العديد من الطرق التي تُساعد في نجاح التسويق، سنذكر فيما يلي أفضلها

الإعلان: من طرق التسويق التقليدية لكن أكد على مدار السنين فاعليته في إنجاح التسويق، حيث يتم تخصيص ميزانية مالية ضخمة له من أجل الترويج للسلع والخدمات، وعادة ما يتم تصميم الإعلانات الداخلية من قبل قسم مُتخصّص بالدعاية والإعلان، أو يتم الاستعانة بالشركات الإعلانية

العلاقات العامة: من طرق التسويق الناجحة الاعتماد على العلاقات العامة، حيث يستخدم هذا القسم مجموعة متنوعة من الأساليب والطرق للوصول إلى الزبائن، مثل الرسائل الإعلامية التي تحتوي على معلومات حول الشركة.

المبيعات: تستخدم المبيعات على نطاق واسع في العملية التسويقية، وتختلف أساليبه واستراتيجيات البيع من شركة إلى أخرى، لكن عندما تتمتع المبيعات بالجودة والكفاءة يتم استخدامها كطريقة تسويقية

الوسائل الرقمية: من أهم أنواع الطرق وأكثر فاعلية وحداثة في إنجاح العملية التسويقية تعتمد بشكل أساسي على شبكة الإنترنت، والأساليب الرقمية التفاعلية، ومن أهمها البريد الإلكتروني، والإعلانات الرقمية، والحملات الترويجية

التسويق ليس إلا مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى معرفة حاجة المستهلك ورغباته، ومن ثم السعي لإنتاج سلعة أو خدمة تلبي هذه الحاجات والرغبات، إذًا التسويق علم قائم بحد ذاته ولا يمكن الاستغناء عنه في الشركات والمؤسسات الكبرى

t.ly/p8G1

كيفية توفير المال

إن مسألة ادخار المال سهلة عند التخطيط لها وصعبة عند محاولة تطبيقها، فالكل يعرف أن توفير المال أمر مفيد على المدى البعيد ولكن الكثير منا يواجه صعوبة في توفير المال بالفعل. هناك العديد من الطرق لتوفير وادخار المال غير مجرد ترشيد النفقات، على الرغم من أن مجرد ترشيد النفقات قد يكون أمرًا صعبًا. على المدخر البارع استكشاف طرق ذكية لإنفاق المال الذي يمتلكه بالفعل مع البحث عن طرق أخرى لزيادة دخله. ابدأ بالخطوة الأولى أدناه لمعرفة طريقة وضع أهداف واقعية والتحكم في النفقات وتحقيق أكبر استفادة ممكنة من أموالك على المدى البعيد.

جزء

1

ادّخار المال بشكل جاد ومسؤول

1

ادفع لنفسك أولاً. أسهل طريقة لتوفير المال عوضًا عن إنفاقه هي الحرص على "عدم امتلاك فرصة لإنفاق المال في المقام الأول". إن تخصيص جزء من الراتب لإيداعه في حساب توفير أو حساب تقاعد يخلصك من التوتر والحيرة الحاصلين عند محاولة تحديد كم المال الذي ينبغي ادخاره والكم الذي يمكن إنفاقه شهريًا، وستتمكن بذلك من ادّخار جزء من المال تلقائيًا وإنفاق الجزء الباقي كيفما تشاء. تزيد المواظبة على إيداع ولو جزء بسيط من راتبك في حساب التوفير من مدخراتك تدريجيًا مع مرور الوقت (وخصوصًا عند وضع الفوائد المستحقة في الحساب). لذا ابدأ فورًا بادخار المال في حساب بنكي لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

تحدّث مع مسؤول المرتبات في شركتك (أو القسم المسؤول عن الرواتب في الشركة) حول إمكانية إيداع جزء من راتبك في حساب منفصل بشكل أوتوماتيكي. ستتمكن عادة من تحقيق المطلوب دون مشاكل إن

تمكنت من تقديم بيانات حساب توفير منفصلة عن حسابك الجاري العادي ليتم إيداع جزء من الراتب فيها بشكل منفصل.

إن لم تتمكن لأي سبب من الأسباب من إيداع جزء من الراتب في حساب توفير منفصل بشكل أوتوماتيكي (كحالة العمل الحر أو تلقّي الأجر نقدًا)، عليك حينها أن تحدد مبلغًا نقديًا لإيداعه في حساب التوفير الخاص. "بك يدويًا بصفة دورية كل شهر ومن ثم "الالتزام بالهدف الذي حدّدته لنفسك

2

تجنب مراكمة الديون الجديدة. لن تتمكن من التخلّص من بعض الديون. فعلى سبيل المثال، لن يتمكن سوى الأشخاص الأثرياء من شراء منزل دون دفع أقساط في حين أن الملايين من الناس لا يستطيعون شراء منزل إلا عن طريق الاقتراض وسداد الأقساط على فترة زمنية طويلة. اعلم على أي حال أن تجنّب الديون هو الخيار الأفضل عند التمكن من ذلك، واعلم كذلك أن دفع مقدّم يوفّر لك المال على المدى البعيد حتى لا تستمر بدفع أقساط متساوية القيمة مع تراكم الفائدة على المبلغ المتبقّي من القرض.

إن كان لابد من الاقتراض، حاول أن تدفع أكبر مقدّم يمكنك تحمّله، فكلّما زادت قيمة المقدّم المدفوع كلما تمكنت من تسديد أقساط الدين بشكل أسرع وكلما قلّت الفائدة التي ستضطر لدفعها.

على الرغم من تباين الأوضاع المالية بين الأشخاص، تنصح معظم البنوك بأن تكون قيمة القسط 10% من دخلك قبل حسم الضرائب، وتعدّ القيمة جيّدة طالما أنها لم تتعدّ نسبة 20% من الدخل قبل حسم الضرائب. [هذا وتعدّ نسبة 36% "الحد الأعلى" لقيمة أقساط الدين المناسبة.] ١

3

ضع أهدافًا منطقية ومقبولة للادخار. يكون الادخار أسهل كثيرًا إن كنت تمتلك هدفًا تدّخر من أجل تحقيقه، لذا حدّد لنفسك أهدافًا يمكن تحقيقها لحمل نفسك على اتخاذ القرارات المالية الصعبة اللازمة لادخار المال بشكل جاد. قد تستغرق عملية تحقيق بعض الأهداف الجادة كشراء منزل أو التقاعد عدة سنوات أو عقود، ومن المهم في هذه الحالات تفقد تقدّمك فيما يتعلّق بالادخار بشكل منتظم من خلال التوقف كل فترة وإلقاء نظرة شاملة على الموقف ككل لتقييم مدى التقدم الذي أحرزته والمقدار المالي الذي لا تزال بحاجة لادخاره.

قد يستغرق تحقيق بعض الأهداف الكبيرة مثل التقاعد وقتًا طويلًا، ومن المرجّح أن تختلف الأسواق المالية عن وضعها الحالي عند حلول وقت تحقيق هذه الأهداف. لهذا السبب، قد تحتاج إلى قضاء بعض الوقت في توقّع وضع أسواق المال المستقبلية قبل تحديد هدفك. إن كنت في أوج سنوات تلقّي الدخل مثلًا، يقول معظم

المحللين الماليين أنك ستحتاج إلى 60-85% من دخلك السنوي الحالي للمحافظة على نفس أسلوب الحياة [التي تعيشها حالياً بعد التقاعد]. ٢]

4

حدّد إطاراً زمنياً لأهدافك. يمكن أن يعمل تحديد أطر زمنية طموحة (ومنطقية) لإنجاز أهدافك كأداة رائعة لتحفيز نفسك على إنجاز الأهداف التي تحددها. لنقل على سبيل المثال أنك حدّدت هدفاً هو امتلاك منزل خلال سنتين من يومنا الحالي، وفي هذه الحالة ستحتاج إلى البحث عن متوسط تكلفة المنازل في المنطقة التي ترغب بالعيش فيها وأن تبدأ بادّخار المال لامتلاك قيمة الدفعة المبدئية لشراء المنزل الجديد (كقاعدة عامة، [ستحتاج إلى دفع 20% من ثمن المنزل على الأقل كدفعة مبدئية]. ٣]

في مثالنا السابق، إن كان متوسط ثمن المنازل في المنطقة 300000 دولار، ستحتاج إلى ادّخار مبلغ قدره $300000 \times 20\% = 60000$ دولار خلال عامين. قد تجد أن هذا الأمر ممكن أو غير ممكن اعتماداً على دخلك الحالي.

تكتسب عملية وضع الأطر الزمنية أهمية خاصة عند التعامل مع الأهداف الأساسية قصيرة المدى. إن كنت بحاجة لتغيير صندوق نقل الحركة في سيارتك مثلاً إلا أنك لا تمتلك المال الكافي لشراء ناقل الحركة الجديد، ستحتاج إلى ادّخار المبلغ المطلوب لشراء ناقل الحركة بأسرع شكل ممكن حتى لا تجد نفسك دون وسيلة للوصول إلى العمل، ويمكنك الاستفادة من وضع إطار زمني معقول لتحقيق هذا الهدف.

5

التزم بميزانية. من السهل الالتزام بأهداف ادّخار المال الطموحة، إلا أنك ستواجه صعوبة شديدة في تحقيق الأهداف إن لم تكن تمتلك طريقة لتتبع نفقاتك. لتتبع نفقاتك بانتظام، حاول أن تضع ميزانية لدخلك في بداية كل شهر. إن تخصيص جزء من دخلك لكل نفقاتك الرئيسية قبل الحاجة إليها قد يساعدك على تجنب إهدار المال، وخصوصاً إن كنت تقسم راتبك بحسب ميزانيتك عند تلقّي راتبك مباشرة.

يمكنك تقسيم راتب قدره 3000 دولار بالشكل التالي على سبيل المثال

السكن/الخدمات: 1000 دولار

قرض الدراسة: 300 دولار

الطعام: 500 دولار

الإنترنت: 70 دولار

الوقود: 150 دولار

المبلغ المدّخر: 500 دولار

نفقات متنوّعة: 200 دولار

الرفاهية: 280 دولار

6

سجّل نفقاتك: إن الحفاظ على ميزانية متوازنة أمر حتمي إن كنت ترغب بادّخار المال، إلا أنك ستواجه صعوبة كبيرة في الالتزام بأهدافك إن لم تتبّع نفقاتك. يمكنك الاستفادة من تتبّع نفقاتك كل شهر لتحديد المناطق "المشكلة" وتعديل طريقة إنفاقك لتناسب ميزانيتك. من ناحية أخرى، قد يتطلّب تتبّع النفقات انتباهًا كبيرًا للتفاصيل. على الرغم من أنه ينبغي على الجميع تتبّع النفقات الرئيسية كنفقات الإسكان وتسديد الديون، إلا أن كم الانتباه الذي يجب تخصيصه للنفقات الصغيرة يزيد بزيادة خطورة وضغط المالي.

يمكنك الاستفادة من الاحتفاظ بمفكرة صغيرة معك دائمًا. اعتد على تسجيل كل نفقاتك والاحتفاظ بإيصالات الدفع (خصوصًا في حالة النفقات الكبيرة). اكتب النفقات في دفتر أكبر أو في جدول بيانات على جهاز الكمبيوتر للاحتفاظ بها على المدى البعيد عند التمكن من ذلك.

لاحظ أن بإمكانك حاليًا تنزيل العديد من تطبيقات الهواتف المحمولة لمساعدتك على تتبّع نفقاتك (وبعض هذه التطبيقات مجاني).

إن كنت تعاني من التبذير، لا تخف من الاحتفاظ بكل إيصالات مدفوعاتك. قسم الإيصالات في نهاية كل شهر إلى تصنيفات مختلفة وأوجد مجموع كل تصنيف. قد تتفاجئ من كم المال الذي تنفقه على مشتريات لا تعدّ أساسية على الإطلاق.

7

ابدأ بادّخار المال في أسرع وقت ممكن. تتراكم الفوائد على المبالغ المالية المحفوظة في حسابات التوفير مع مرور الوقت، وتزيد نسبة الفائدة المستحقة على المبلغ المالي بزيادة المبلغ الموجود في الحساب. لهذا السبب، يعدّ ادّخار المال بأسرع شكل ممكن مفيدًا جدًا بالنسبة لك. ينبغي عليك أيضًا ادخار المبالغ الصغيرة في

حساب توفير إن لم تكن تقدر على ادخار مبالغ أكبر في مراحل عمرية مبكرة. يمكن أن تتراكم فوائد تتعدى قيمتها الإجمالية المبلغ الأصلي عند ادخار مبالغ مالية صغيرة مع مرور الوقت

لنقل مثلاً أن العمل في وظيفة ذات دخل محدود وأنت في عشرينيات عمرك يُفضي إلى ادخار 10000 دولار وأنت ادّخرت هذا المبلغ في حساب توفير بعائد قدره 4% سنويًا، سيؤدي ذلك إلى تراكم فائدة قدرها 2166 دولار خلال 5 سنوات. على أي حال، يؤدي ادخار هذا المال قبل ذلك بعام واحد إلى كسب 500 دولار إضافية في نفس النقطة الزمنية دون أي مجهود إضافي. يعدّ هذا المبلغ ضئيلاً إلا أنه مفيد بلا أدنى شك.

8

فكّر بالاستفادة من حساب تقاعد. قد تعتقد أن التقاعد مرحلة بعيدة جدًا لا يجدر التفكير بها عندما تكون شابًا صغيرًا مليئًا بالحيوية والصحة والنشاط، إلا أنك سرعان ما ستجد أن التقاعد هو "كل ما تفكّر به" بعد التقدّم بالعمر. ينبغي التفكير في ادّخار المال للتقاعد فور امتلاك مسيرة مهنية ثابتة، إلا إن كنت من المحظوظين القلائل الذين سيرثون مبلغًا كبيرًا من المال. كما ذكرنا سابقًا، على الرغم من أن أوضاع كل شخص مختلفة عن غيره إلا أنه من الحكمة التخطيط لامتلاك 60-85% من دخلك السنوي الحالي في كل عام من أعوام التقاعد حتى تتمكن من المحافظة على المستوى المعيشي الذي تمتلكه حاليًا

تحدّث مع صاحب العمل حول إمكانية الاشتراك في حساب معاشات إن لم تكن قد فعلت ذلك بالفعل. تسمح لك حسابات المعاشات هذه بإيداع مبلغ معيّن كل شهر بشكل أوتوماتيكي من راتبك مما يسهّل من عملية الادخار. أضف إلى ذلك أن حسابات المعاشات لا تخضع عادة لنفس نسبة الضرائب المستحقة على باقي راتبك. في الختام، يقوم العديد من أصحاب العمل بتقديم برامج أخرى مماثلة تتوافق نسبيًا مع الخدمات التي توفرها حسابات المعاشات، مما يعني إيداع صاحب العمل لنفس النسبة المئوية تقريبًا من كل راتب

صدر تشريع في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2004 ينص على أن الحد الأقصى المسموح بإيداعه في [حسابات المعاشات هو \$17500 في العام الواحد]. ٤

9

استثمر أموالك في سوق الأسهم مع التزام الحيطة. إن كنت تدّخر المال بشكل مسؤول في الفترة السابقة وكنت تمتلك كمية إضافية من المال في متناول يديك، يمكن أن يكون استثمار المال في سوق الأسهم فرصة رائعة (ولكنها خطيرة) لكسب المزيد من المال. قبل الاستثمار في سوق الأسهم، من المهم جدًا معرفة أن أي

مبلغ تستثمره في سوق الأسهم يمكن أن تفقده للأبد، وخصوصًا إن لم تكن ملماً بطريقة الاستثمار في سوق الأسهم، لذا لا تعتمد على هذه الطريقة كطريقة للادخار على المدى البعيد. قم عوضًا عن ذلك بالتعامل مع سوق الأسهم كطريقة للانخراط في مجازفات محسوبة بمال يمكن فقده دون التأثير عليك. بشكل عام، لا [يحتاج معظم الأشخاص للاستثمار في سوق الأسهم على الإطلاق للادخار بشكل مسؤول من أجل التقاعد].^٥

ابحث عن مقال يعلمك طريقة استثمار المال في سوق الأسهم لتتمكن من اتخاذ قرارات استثمارية أكثر ذكاءً

10

لا تشعر بالإحباط. من السهل فقد رباطة جأشك عند مواجهة مشاكل تعيق خطتك لادخار المال. قد تشعر بأن وضعك ميؤوس منه، وقد تعتقد أنك لن تتمكن من ادخار المال لتحقيق أهدافك طويلة المدى على الإطلاق. على أي حال، بغض النظر عن مدى صغر المبلغ الذي تبدأ به، من الممكن "دائمًا" البدء بادخار المال، وتتمكن من تحقيق الأمان المالي بشكل أسرع كلما أسرعت بالبدء في ادخار المال.

إن كنت تشعر بالإحباط من وضعك المالي، ففكر بالتحدث مع شركة استشارات مالية متخصصة. تعمل هذه الشركات، التي تقدم خدماتها مجانًا أو مقابل مبلغ زهيد، على مساعدتك لتحقيق أهدافك المالية. ستجد كذلك [العديد من المؤسسات غير الربحية التي تعمل لمساعدتك على تحقيق هذا الهدف].^٦

جزء

2

ترشيد النفقات

1

اشطب مصروفات الرفاهية من ميزانيتك. من الحكمة البدء من هذه النقطة إن كنت تعاني من مشكلات فيما يتعلق بادخار المال. ستجد أن هناك العديد من النفقات التي تعتبرها ضرورية على الرغم من أنها ليست كذلك على الإطلاق. يعد التخلص من هذه النفقات الزائدة خطوة أولى رائعة لتحسين وضعك المالي لأن ذلك لن يؤثر على جودة حياتك أو على قدرتك على أداء عملك بكفاءة. على الرغم من أنك قد تجد صعوبة في تخيل الحياة بدون سيارة قوية تستهلك كمية كبيرة من الوقود أو بدون اشتراك في خدمة الكابل، ستفاجئ من مدى سهولة العيش بدون هذه الأشياء بعد التخلص منها في حياتك. ستجد فيما يلي بعض الطرق السهلة لتقليل نفقاتك على مصروفات الرفاهية

إلغاء الاشتراك الخاص بباقة قنوات التلفاز أو باقات خدمة الإنترنت الاختيارية

تغيير باقة الإنترنت على هاتفك المحمول واستخدام باقة أكثر توفيرًا

الاستعاضة عن السيارة الباهظة بأخرى أكثر اقتصادية في استهلاك الوقود ولا تحتاج للكثير من النفقات

بيع الملحقات التكنولوجية التي لم تعد تستخدمها

شراء الملابس وفرش المنزل من متاجر السلع المستخدمة

2

ابحث عن سكن أقل تكلفة. تشكّل نفقات السكن الجزء الأكبر من ميزانية معظم الأشخاص، ولهذا فإن توفير المال فيما يتعلّق بالسكن سيتيح لك مبلغًا ماليًا كبيرًا يمكن استغلاله في نشاطات مهمة أخرى كالادخار للتقاعد. على الرغم من أن تغيير وضعك السكني ليس بالأمر السهل دائمًا، ينبغي عليك إعادة التفكير في وضع سكنك بشكل جاد جدًا إن كنت تعاني من مشاكل في ادّخار المال في ميزانيتك

إن كان مسكنك مُستأجرًا، يمكنك محاولة التفاوض مع مالك المسكن لخفض قيمة الإيجار. بما أن معظم المُؤجّرين يرغبون بتجنّب الخطر المصاحب للبحث عن مُستأجرين جدد، قد تمكن من الحصول على صفقة أفضل إن كانت علاقتك بمالك المسكن جيّدة. يمكنك أيضًا التفاوض مع مالك المسكن لتقايض بعض العمل (كالاعتناء بالحديقة أو القيام بالمهام المنزلية) مقابل خفض قيمة الإيجار

إن كنت تدفع قسطًا لشراء منزل، تحدّث مع المُقرض لإعادة تمويل وجدولة القرض الخاص بك، وقد تتمكن من الحصول على صفقة أفضل إن كان وضعك المالي جيّد. عند إعادة جدولة القرض، حاول أن تجعل جدول الدفعات قصيرًا على قدر الإمكان

يمكنك أيضًا التفكير بالانتقال إلى مسكن أرخص أساسًا. قم كذلك بالبحث عن دراسات محلّية توضّح أرخص الأماكن التي يمكن شراء أو استئجار مسكن فيها بداخل بلدك. [٧]

3

تناول طعامًا أرخص. يُنفق العديد من الأشخاص على الطعام قدرًا أكبر مما يُفترض بهم إنفاقه. على الرغم من أنك قد تنسى بسهولة ضرورة الترشيد في الإنفاق عند تناول الطعام في مطعمك المفضّل، إلا أن النفقات التي تتعلّق بالطعام قد تتفاقم بشكل كبير إن سمحت للأمر بالخروج عن السيطرة. بشكل عام، شراء كميات

كبيرة من الطعام أرخص على المدى البعيد عن شراء كميات قليلة. لهذا السبب، يمكنك الاشتراك في متجر غذائي ضخم يقدم تخفيضات على الكميات إن كانت نفقاتك المتعلقة بالطعام مرتفعة للغاية. شراء وجبات من المطاعم هو الخيار الأعلى إجمالاً، لذا فإن الاجتهاد لتناول الطعام في المنزل عوضاً عن تناوله في الخارج سيوفر لك الكثير من المال.

اختر أطعمة مغذية زهيدة الثمن. جرب شراء الأطعمة والخضراوات الطازجة من متجر البقالة القريب منك عوضاً عن شراء الأطعمة المُحضّرة. قد تُفاجئ من مدى التوفير الذي ستحققه عن طريق تناول أطعمة صحية! على سبيل المثال، يمكنك شراء الأرز البني المغذي الذي يُشعرك بالشبع في أكياس كبيرة مقابل ثمن زهيد للغاية.

استفد من التخفيضات. تقوم العديد من المحال التجارية ومتاجر البقالة (وخاصة السلاسل الكبرى) بتوزيع إكوبونات وخصومات للتوفير عند طاولة دفع الحساب، لذا لا تدع تلك الفرصة تفوتك إن كنت تتناول الطعام خارج المنزل كثيراً، توقّف عن فعل ذلك. ستجد أن طهي وجبة في المنزل أرخص من طلب مثيراتها من أحد المطاعم. يؤدي طبخ طعامك في المنزل بانتظام إلى تعليمك مهارات مهمة يمكنك استخدامها للترفيه عن أصدقائك أو عائلتك أو لتدليل شريكك.

لا تخف من الاستفادة من مصادر الطعام المحلية المجانية إن كان وضعك المالي حرج. يمكن أن تقدم الملاجئ وبنوك الطعام وغير ذلك من الجهات غير الربحية وجبات غذائية للأشخاص الذين يحتاجون إليها. إن كنت بحاجة للمساعدة، تواصل مع قسم الخدمات الاجتماعية في مدينتك للحصول على مزيد من المعلومات.

4

اخفض استهلاك الطاقة. يتقبل معظم الأشخاص سعر فواتير الخدمات التي يتلقونها شهرياً دون تمحيصها. في الحقيقة، من الممكن خفض استهلاكك من الطاقة (مما يؤدي إلى انخفاض قيمة الفاتورة) بمجرد اتخاذ خطوات بسيطة. هذه الخطوات بسيطة للغاية بحيث أنك لن تجد عذراً لعدم تطبيقها من أجل ادّخار المال. الأفضل من ذلك كله هو أن خفض كمية الطاقة التي تستهلكها يؤدي أيضاً إلى خفض كم التلوّث الحادث بسببك بشكل غير مباشر، ويؤدي ذلك إلى خفض الإضرار بالبيئة.

قم بإطفاء المصابيح عند عدم التواجد حولها. لا حاجة لترك المصابيح مُضاءة أثناء عدم تواجدك في الغرفة أو في المنزل، لذا أطفئها عند المغادرة. جرّب أن تلتصق ملاحظة على الباب إن كنت تعاني لتذكّر إطفاء المصابيح.

تجنّب استخدام جهاز التكييف عند عدم الحاجة إليه. للحفاظ على برودة المكان، اترك النوافذ مفتوحة أو استخدم مروحة صغيرة لنفسك، وللحفاظ على الدفء ارتد عدة طبقات من الملابس، أو ارتد بطانية، أو استخدام مدفئة.

استثمر المال لعزل المنزل بشكل جيد. إن كان بإمكانك استثمار المال في مشروع كبير لتحسين المنزل، استعض عن المواد العازلة المتسرّبة في جدران المنزل بأخرى جديدة عالية الكفاءة لتوفير المال على المدى البعيد عن طريق الحفاظ على تدفئة المنزل أو برودته باستخدام المواد العازلة.

استثمر المال لشراء ألواح طاقة شمسية إن كان ذلك بالإمكان. استخدام ألواح الطاقة الشمسية يعدّ استثماراً رائعاً لمستقبلك (ولمصلحة الكوكب أيضاً)، لذا فإنه يجدر بك استخدام ألواح الطاقة الشمسية. على الرغم من أن الدفعة المقدمة لت تركيب الألواح قد تكون كبيرة، إلا أن تكنولوجيا الطاقة الشمسية تُصبح أرخص بمرور السنوات.

5

استخدم مواصلات غير مكلفة. قد يؤدي امتلاك سيارة والاضطرار للاهتمام بها إلى استهلاك جزء كبير من دخلك، وقد يكلفك الوقود الكثير من المال شهرياً، ويعتمد ذلك على مقدار استخدامك للسيارة. فوق كل ذلك، سيكلفك امتلاك سيارة مصاريف الترخيص والصيانة أيضاً. عوضاً عن قيادة سيارة، استخدم بدائل أرخص (أو مجانية). إضافة إلى توفير المال، سيؤدي ذلك أيضاً إلى إتاحة مزيد من الوقت الذي يمكنك تخصيصه لممارسة التدريبات الرياضية والتخلّص من التوتر والضغط العصبي في حياتك اليومية.

تعرف على وسائل النقل العامة القريبة منك. اعتماداً على مكان سكنك، قد تجد العديد من المواصلات العامة زهيدة الثمن التي يمكنك الاستفادة منها. تمتلك معظم المدن الكبيرة قطار أنفاق وخط مترو ومواصلات عامة. تمر بأرجاء المدينة بالكامل، بينما تمتلك المدن المتوسطة خطوط حافلات وقطارات يمكن التنقل باستخدامها.

فكر بالمشي أو ركوب الدراجة الهوائية إلى العمل. يعدّ كلا من المشي أو ركوب الدراجة خيارات رائعة إن كنت تعيش في مكان قريب وكان استخدام أحدهما ممكن بالنسبة لك حيث أنها طرق مجانية، إضافة إلى أنك تحصل على الهواء المنعش أثناء وصولك إلى العمل.

إن كان ركوب السيارة أمر محتوم، جرّب مشاركة السيارة مع زملائك في العمل. يؤدي ذلك إلى السماح لك بتشارك تكلفة الوقود مع الآخرين الذين يشتركون معك في فكرة تشارك ركوب السيارة. أضف إلى ذلك أيضاً أنه سيتاح لك فرصة التحدّث مع شخص آخر أثناء الرحلة

6

استمتع بوقتك من خلال وسائل زهيدة (أو مجانية). على الرغم من أن خفض نفقاتك الشخصية "قد" يعني التخلّي عن بعض الرفاهيات في حياتك، إلا أنه لا حاجة للتخلّي عن المتعة في حياتك عند محاولة ادّخار المال. إن تغيير عاداتك في الاستمتاع والانخراط بالنشاطات الاستجمامية والاستعاضة عنها بأخرى أزهّد ثمناً يسمح لك بإحداث توازن مثالي بين الاستمتاع والتخلّي بالمسؤولية. قد تُفاجئ من قدر المتعة التي يمكنك إحصائها مقابل مبلغ زهيد عند معرفة الوسائل المناسبة

تابع الأحداث المجتمعية وابقَ على اطلاع دائم بها. تقوم العديد من المدن والبلدان بنشر تقويم بالأحداث التي ستجري في المنطقة على موقع إلكتروني. ستجد عادة أن الأحداث التي تنظمها الهيئات الحكومية أو المجتمعية زهيدة الثمن أو مجانية. ستجد مثلاً أنه يمكنك في المدن متوسطة الحجم استكشاف المعارض الفنية المجانية ومشاهدة الأفلام في المتنزه وحضور سباقات مجانية تعتمد على التبرعات

اقرأ. الكتب زهيدة الثمن مقارنة بالأفلام وألعاب الفيديو (خصوصاً إن كنت تشتري الكتب من متجر كتب مستخدمة). قد تكون الكتب الجيدة أسرة للغاية، ويسمح لك ذلك أن تستكشف العالم من خلال عيون الشخصيات المثيرة التي تقرأ عنها وأن تتعلم أشياء جديدة لم تكن لتعرفها على الإطلاق

استمتع بالأنشطة الزهيدة مع رفاقك. لا يوجد حدود للأشياء التي يمكن فعلها مع أصدقائك بمبلغ زهيد أو بدون مال على الإطلاق. يمكنك مثلاً التنزّه على الأقدام أو لعب ألعاب الزهر أو مشاهدة فيلم قديم في سينما قديمة بسعر زهيد أو استكشاف أجزاء من المدينة لم تستكشفها من قبل أو لعب الرياضة وما إلى ذلك

7

تجنّب العادات المكلفة. هناك بعض العادات السيئة التي قد تهدّد مسعاك في ادّخار المال. في أسوأ حال، قد تتحوّل هذه العادات إلى حالة إدمان لا يمكن التغلّب عليها بسهولة دون مساعدة خارجية. الأسوأ من ذلك أيضاً هو أنّ حالات الإدمان هذه قد تكون خطيرة جداً على صحّتك على المدى البعيد. وقرّ على جيبك (وعلى جسمك) عناية امتلاك هذه الإدمانات عن طريق تجنّبها في المقام الأول

أقلع عن التدخين. أصبحت الآثار الضارة والمدمرة للتدخين معروفة تمامًا في عصرنا الحالي. من المعروف أن التدخين قد يسبب سرطان الرئة وأمراض القلب والعديد من الأمراض الأخرى. [٨] إضافة إلى ذلك، [أسعار السجائر باهظة الثمن للغاية، وتتباين الأسعار بحسب مكان عيشك. ٩]

لا تتناول المشروبات الكحولية. قد يؤدي الإفراط بتناول المشروبات الكحولية إلى مشاكل صحية هائلة على المدى البعيد، ويشمل ذلك أمراض الكبد واختلال الوظائف العقلية واكتساب الوزن والدوار، بل وحتى الوفاة. [١٠] أضف إلى ذلك أن شرب المشروبات الكحولية قد يشكّل عبئًا ماديًا هائلًا

لا تتعاطى العقاقير التي تسبب الإدمان. هناك بعض المواد التي تسبب الإدمان الشديد مثل الكوكايين ، وقد يكون لهذه المواد تأثيرات شديدة الضرر (أو قاتلة)، كما methamphetamine والهيرويين ومادة أنها أعلى ثمنًا من الكحول والتبغ. من القصص التي تستدعي الذكر في هذا المقام أنه من المشاع أن المغني [كان يُنفق أكثر من \$1500 على إدمانه للكوكايين بشكل يومي. ١١] Waylon Jennings

إن كنت بحاجة للمساعدة للتغلب على إدمان ما، لا تتردد في التواصل مع خط ساخن لمساعدة المدمنين. ابحث على الإنترنت عن خطوط المساعدة الساخنة في بلدك

جزء

3

إنفاق المال بذكاء

1

أنفق المال على الضروريات الحتمية قبل غيرها. هناك بعض الأشياء التي لا يمكن التخلي عنها تمامًا عندما يتعلق الأمر بإنفاق المال، وتكون هذه الأشياء (الطعام، والماء، والسكن، والملابس) أولويتك الأساسية عندما يتعلق الأشياء بإنفاق المال الذي تمتلكه. من البديهي أنه إن أصبحت مشرّدًا أو كنت تعاني من مجاعة فسيصبح من الصعب للغاية تحقيق بقية أهدافك المالية، لذا فإنه ينبغي عليك التأكد من امتلاك الحد الأدنى من المال لتلبية احتياجاتك الأساسية قبل تخصيص المال لأي هدف آخر

على أي حال، لا يعني كون الطعام والماء والماوى أشياء مهمة أنه ينبغي التبذير في الإنفاق عليها. ستجد على سبيل المثال أن خفض نفقات تناول الطعام خارج المنزل طريقة سهلة لخفض نفقات الطعام بشكل كبير.

على نفس المنوال، ستجد أن الانتقال إلى منزل بإيجار زهيد أو إلى منطقة تكون فيها الإيجارات منخفضة طريقة رائعة لخفض الإنفاق على المسكن

قد يستهلك المسكن جزءًا كبيرًا من دخلك اعتمادًا على مكان عيشك. ينصح معظم الخبراء بشكل عام بعدم [الموافقة على أي عقد سكن يكفك أكثر من ثلث دخلك]. ١٢

2

قم بعد ذلك بالادخار لحالات الطوارئ. إن لم تكن تمتلك حساب طوارئ يحتوي على كم كافٍ من المال لإنقاذك إن فقدت دخلك بالفعل، ابدأ بإنشاء حساب طوارئ على الفور. يؤدي امتلاك كم كافٍ من المال في حساب توفير مخصص للطوارئ إلى منحك حرية وإمكانية ترتيب أمورك إن حدث أي ظرف أدى إلى فقد وظيفتك. بعد الاهتمام بالأساسيات، ينبغي تخصيص جزء من دخلك لزيادة هذا الحساب الادخاري حتى يحتوي على مالٍ يكفي لمعيشتك لمدة 3-6 أشهر

لاحظ أن نفقات المعيشة قد تتفاوت اعتمادًا على المناخ المالي المحلي. قد تجد أنه يمكنك العيش بمبلغ مالي قليل لمدة شهر في بعض المدن في بلدك، إلا أن هذا المبلغ لن يكفيك لاستئجار شقة صغيرة في مدينة أخرى كبيرة. إن كنت تعيش في منطقة ذات أسعار باهظة، ستحتاج بالطبع إلى امتلاك حساب طوارئ أكبر

إضافة إلى منحك راحة البال لأنك تعرف أنك ستكون على ما يرام إن حدثت أي مشكلة أدت إلى فقد وظيفتك، قد يؤدي امتلاك حساب طوارئ أيضًا إلى كسب المال على المدى البعيد. إن فقدت وظيفتك ولم تكن تمتلك حساب طوارئ، قد تضطر إلى القبول بأول وظيفة تُعرض عليك حتى إن لم يكن راتبها مناسب بالنسبة لك. من ناحية أخرى، إن كان بإمكانك العيش لفترة دون عمل، يمكنك اختيار الوظيفة المناسبة لك واختيار عمل بأجر مناسب لك

3

قم بعد ذلك بتسديد ديونك. ستؤدي الديون إلى تثبيط جهودك لادّخار المال إن لم تهتم بسدادها. يؤدي دفع الكم الأدنى الممكن للأقساط عند تسديد ديونك إلى الانتهاء لدفع فائدة أكبر على إجمالي الدين من حالة تسديد الأقساط بشكل أسرع. ادّخر المال على المدى البعيد عن طريق تخصيص جزء من دخلك لتسديد الدين حتى تتمكن من سداد الدين في أسرع وقت ممكن. القاعدة العامة هي أن تسديد القروض ذات الفائدة المرتفعة أولاً هي الطريقة الأفضل لاستغلال مالك

بعد تغطية نفقاتك الأساسية وامتلاك حساب طوارئ يحتوي على مبلغ مناسب، يمكنك تخصيص كل ما بقي من مالك تقريباً لتسديد ديونك. من ناحية أخرى، إن لم تكن تمتلك حساب طوارئ، قد تحتاج إلى قسم دخلك الإضافي حتى تستخدم جزءاً لتسديد الدين كل شهر بالتزامن مع ادّخار بعض المال في حساب طوارئ.

إن كانت مصادر ديونك متعدّدة بحيث يؤدي سدادها إلى إرهاقك مادياً، اطّلع على خيارات "تجميع الديون". قد تجد أنه بإمكانك تجميع كل ديونك على هيئة قرض واحد بمعدّل فائدة منخفض. من المهم ملاحظة أن خطط الجدولة لهذه الديون المجمّعة قد تكون أطول من حيث المدة الزمنية لدينك الأساسي.

قد تحتاج أيضاً إلى محاولة التفاوض مع المقرض مباشرة للحصول على معدّل فائدة منخفض. ليس من مصلحة المقرض تركك تصل إلى مرحلة الإفلاس، لذا فإنه قد يوافق على معدّل فائدة منخفض ليمكّنك من تسديد الدين.

ابحث عن مقالات تفصيلية تعلّمك طريقة التخلّص من الديون.

4

قم بعد ذلك بادّخار المال. إن كنت قد أنشأت حساب طوارئ وسدّدت تقريباً كل (أو معظم) ديونك، يفضل أن تبدأ بادّخار المال الإضافي في حساب توفير. يختلف المال الذي تدّخره بهذه الطريقة عن المال المدّخر في حساب الطوارئ حيث أنه يتوجّب عليك تجنّب سحب المال من حساب الطوارئ إلى في حالات الطوارئ الشديدة، أما الحساب الادخاري العادي فيمكن اللجوء إليه في حالة المشتريات المهمة والكبيرة كحالة إصلاح السيارة التي تستخدمها للوصول إلى العمل. ينبغي عليك على أيّ حال تجنّب استخدام حساب التوفير حتى تزيد مدّخراتك مع مرور الوقت. حاول أن تخصصّ 10-15% من دخلك الشهري لحساب التوفير ابتداءً من [عشرينيات عمرك حيث يعتقد معظم العلماء أن هذا الهدف الادخاري مفيد ومناسب جداً]. [١٣]

قد تشعر برغبة جارفة للشراء عند تلقّي راتبك مباشرة، وينبغي عليك إيداع المال في حساب "في أسرع وقت ممكن" لتجنّب الخضوع لهذه الرغبة. إن كنت تحاول مثلاً أن تدّخر 10% من دخلك وكان راتبك \$710.68، قم بإيداع 10% من راتبك مباشرة (احسب القيمة عن طريق تحريك الفاصلة العشرية لخانة واحدة نحو اليسار)، وستكون القيمة في هذه الحالة \$71.07. قد يساعدك ذلك في تجنّب النفقات غير الضرورية وأن يؤدي إلى ادّخار مبلغ جيّد على مرّ السنوات.

الفكرة الأفضل من ذلك هي جعل العملية أوتوماتيكية على قدر الإمكان حتى لا تشعر بإغراء لصرف المال في المقام الأول. تناقش مع صاحب العمل مثلاً حول جعل عملية الإيداع أوتوماتيكية من خلال البنك أو من

خلال خدمة مالية خارجية. يمكنك بهذه الطريقة تحويل نسبة من كل راتب إلى حساب جار أو حساب توفير دون الحاجة لمجهود إضافي من قبلك.

5

قم بعد ذلك بالإنفاق على الأشياء الذكية غير الأساسية. إن تبقى لك بعض المال الفائض بعد إضافة كمية مناسبة من المال إلى مدّخراتك كل شهر، ينبغي عليك حينها الانخراط في استثمارات غير أساسية يمكنها أن تحسّن إنتاجيتك وفرص كسبك للمال وجودة حياتك على المدى البعيد. على الرغم من أن هذا النوع من المشتريات غير أساسي كحال الطعام والماء والمسكن، إلا أنها تعدّ خيارات ذكية طويلة المدى يمكنها أن تزيد من المال المدخّر على المدى الطويل.

ستجد مثلاً أن شراء كرسي مريح للجلوس عليه أثناء العمل ليس بالأمر الأساسي جدّاً، إلا أنه يعدّ خياراً ذكياً على المدى البعيد لأنه يسمح لك بإنجاز كمية أكبر من العمل مع تقليل ألم الظهر (وقد يكون علاج ألم الظهر مكلفاً إن تطوّر ليصبح مشكلة كبيرة في حياتك). أحد أمثلة المشتريات الذكية الأخرى هي استبدال سخّان المياه المعطوب في منزلك. على الرغم من أن السخان القديم قد يؤدي الغرض على المدى القريب، إلا أن شراء سخّان جديد يعني أنك لن تضطر لإنفاق المال على إصلاح السخان القديم عند تعطله مما يؤدي إلى توفير المال على المدى البعيد.

تتضمّن الأمثلة الأخرى المشتريات التي تسمح لك بالوصول إلى العمل بثمن زهيد كاشتراكات المواصلات الشهرية أو السنوية، والأدوات التي تساعدك على العمل بشكل أكثر فعالية كسماعات الهواتف التي تسمح لك باستخدام يديك في العمل، وكذلك المشتريات التي تُسهّل العمل كدعامات الجسم التي توضع في الأحذية للحفاظ على وضع جسم سليم.

6

أنفق المال على الرفاهية أخيراً. لا يعني ادّخار المال العيش بشكل قاس دائماً، فبعد تسديد الديون وإنشاء حساب طوارئ وإنفاق المال على المشتريات الذكية التي تحتاج إليها وتفيدك على المدى البعيد، لا ضير في إنفاق بعض المال على نفسك. إنفاق المال على رفاهيتك بشكل مسؤول أحد الطرق للحفاظ على سعادتك عند العمل بشكل جاد، لذا لا تخف من ترتيب نفقاتك بشكل جيد وتخصيص جزء من إنفاقك على مشتريات الرفاهية التي تحبها.

تتضمّن مصروفات الرفاهية أي منتج أو خدمة غير أساسية دون وجود فائدة طويلة الأمد لهذا المنتج أو الخدمة. يشمل هذا التصنيف الواسع أشياء على شاكلة تناول الطعام في المطاعم الباهظة والعطلات وشراء مركبة جديدة وشراء الملحقات باهظة الثمن وغير ذلك الكثير.

أفكار مفيدة

احتفظ بكامل أو معظم أي مبلغ مالي لم تكن تتوقع الحصول عليه في حساب التوفير الخاص بك، ولكن استمر بادّخار المبلغ الذي خطّطت لادّخاره أيضاً. سيؤدي ذلك إلى الوصول لأهدافك المالية بشكل أسرع.

اسأل نفسك "هل أحتاج لهذا الشيء حقاً؟" حتى وإن كنت تمتلك رغبة شديدة لشراء هذا الشيء. ستجد أن الإجابة غالباً هي لا.

يمكن لمعظم الأشخاص ادّخار مبلغ مالي بغض النظر عن قدر دخلهم، ويؤدي البدء بادّخار المال إلى الاعتياد على ادّخار المال. حتّى ادّخار مبلغ بسيط كادّخار \$5 شهرياً سيعلمك أنك لا تحتاج للمبلغ الذي تعتقد أنك تحتاج إليه في نفقاتك الشهرية.

اعتد دائماً على المبالغة في تقدير نفقاتك والبخس من تقدير دخلك.

اهتم بممتلكاتك. سيؤدي ذلك إلى تقليل الحاجة لاستبدال هذه الممتلكات. لا تقم كذلك باستبدال أغراضك إلا إن كان ذلك أمر ضروري للغاية. مجرد تعطل المحرّك الموجود في الفرشاة الكهربائية لا يعني أنه لا يمكن استخدامها كفرشاة أسنان. استمر باستخدام الفرشاة وقم بشراء أخرى جديدة أو تفقّد الضمان عندما يحين الوقت لذلك.

اشتر الأغراض بالمال واحتفظ بالباقي دائماً. استخدم حصّالة أو علبة للاحتفاظ بالعملات المعدنية. قد تعتقد أن العملات المعدنية أو الباقي ليس ذا قيمة، إلا أن تجميع العملات المعدنية قد يساعدك على الادخار مع مرور الوقت. تقدّم بعض البنوك حالياً ماكينات مجانية لعد القطع النقدية المعدنية. عند تحويل العملات المعدنية إلى نقود ورقية، اطلب تلقي الدفع من خلال شيك حتى لا تشعر بإغراء لإنفاق المال.

عند التوجّه لشراء شيء ما، فكّر في الشيء الذي تدّخر المال من أجله وفي النسبة المئوية التي ستقتطعها لشراء هذا الشيء وسيؤدي ذلك عادة إلى تغيير وجهة نظرك لعدم شراء هذا الشيء.

سيكون ادّخار المال بحسب ميزانية محدّدة مع مرور الأيام أسهل إن كان دخلك ثابتاً بشكل دوري، وسيكون توفّر النفقات أصعب إن كان دخلك متغيّراً لأنك لن تعرف موعد الدفعة القادمة التي ستلتقها. قم بفرز

تصنيفات ميزانيتك بحسب أهميتها وقم بالإففاق على الأغراض الأهم أولاً. أمّن نفسك دائماً حيث سينقضي بعض الوقت قبل تلقّي المال من جديد.

استخدم التأكيدات. قم مثلاً بتكرار هذا التأكيد حتى يعلق في ذهنك: الدين ليس بخيار يمكن اللجوء إليه.

إن لم تمتلك الجرأة لإتلاف كل بطاقاتك الائتمانية، قم على الأقل بتجميدها. ما نعيه هنا هو تجميدها حرفياً، لذا ضع البطاقات الائتمانية في وعاء واملاه بالماء ثم ضعه في المجمّدة. الاستفادة في ذلك هو أنه عند شعورك برغبة في استخدام البطاقات الائتمانية ستضطر إلى الانتظار حتى يذوب الثلج، وستتمكن خلال هذا الوقت من الرجوع إلى رشدك ومعرفة أنك لا تحتاج فعلاً لشراء الشيء الذي كنت ترغب بشرائه باستخدام البطاقة الائتمانية.

هل تمتلك هواية؟ ادّخر المال بالقدر الذي تنفقه على هوايتك. أحد العادات المهمة للادخار عند امتلاك هواية هي وضع قاعدة صارمة بادّخار مبلغ مماثل للمبلغ الذي تقوم بإنفاقه على هوايتك. إن أنفقت مثلاً \$50 لشراء مستلزمات تخص هوايتك، ينبغي عليك حينها إضافة \$50 إلى مدّخراتك.

استمتع بالأشياء البسيطة في الحياة. يستمر الناس بالاستمتاع بحياتهم خلال فترات الكساد الاقتصادي، والأمر المختلف هو أنهم لا يستمتعون من خلال نفقات باهظة. ستجد أن الناس كانوا يستمتعون بأوقاتهم في أوقات الكساد الاقتصادي فيما مضى من خلال نشاطات بسيطة كالمسابقات ولعب الألعاب الورقية والاستماع للراديو والقراءة وغير ذلك. اجتمع مع أصدقائك للعب بعض الألعاب البسيطة أو القراءة أو التناقش حول موضوع ما أو الرقص وغير ذلك من النشاطات الاجتماعية غير المكلفة. لقد كان الأمر فيما مضى يحتاج إلى مخيطة خصبة للاستمتاع، إلا أن الناس قد حظوا بالكثير من المرح ويمكنك فعل ذلك أيضاً.

هل أنت جاد بشأن الادخار؟ حاول أن تدّخر ضعف ما تنفقه على هواياتك! تؤدي هذه الخطط الادخارية إلى حصول أمرين: ادّخار المال بشكل منظم وسريع، وتعريفك بقدر المال الذي تنفقه على هواياتك لأنك تضطر إلى ادّخار ضعف ما تنفقه عليها.

حاول أن تجد قرشاً واحداً على الأرض كل يوم على الأقل. ضع المال الذي تجده في وعاء واكتشف القدر! الذي سيؤول إليه المال الذي تجمعه وسرعة ذلك.

حاول أن تشارك الآخرين الأشياء التي تمتلكها، كمشاركة المسكن أو الأجهزة أو غير ذلك. سيقوم أصدقائك برد الجميل لك، وستجد أنه سرعان ما يفعل أصدقائك الأمر ذاته معك ليستفيد الجميع.

تحذيرات

لا تؤنّب نفسك عند الإخفاق. كل ما عليك فعله هو الإبلاء بشكل أفضل في المرة القادمة التي تتلقى فيها المال. لا تتجول في المتاجر لشراء ما تصادفه عند امتلاك المال. كل ما سينتج عن ذلك هو إنفاقك للمال الذي تحتاج إليه بشدة، لذا لا تتسوق إلى بعد كتابة قائمة بالأشياء التي ترغب بشرائها.

قد تجد أنك تخبر نفسك بأنك تستحق إنفاق بعض المال على الرفاهية بعد انقضاء أسبوع عمل طويل. تذكر أن الأشياء التي تشتريها ليست بهدايا تقدّمها لنفسك وإنما هي صفقات (مقايضة المنتجات بالمال). قل: "أنا أستحق ذلك بالتأكيد، ولكن هل يمكنني تحمّل تكلفة ذلك؟ إن لم أكن أقدر على تحمّل تكلفة المنتج فإني لازلت شخصًا ذا قيمة ولازال بإمكانني تحقيق أهدافي الادخارية.

لا تحاول أن تسلك طرقًا مختصرة فيما يتعلّق بالصحة إلا في المآزق المالية الشديدة جدًّا (كأن تكون على وشك طردك من مسكنك وتضوّر أطفالك جوعًا). قد يكلفك الاهتمام بنفسك أو بعائلتك عن طريق زيارة الطبيب الآن من باب الوقاية أو تناول قرص مطهر معوي بعض المال الآن، إلا أن إهمال ذلك سيؤدي إلى الإسهام بحدوث مشاكل تتطلب إنفاق المزيد من المال في المستقبل.

إن كان هناك أشخاص يبذرون المال دائمًا في مجموعة أصدقائك، حاول أن تجهّز قائمة بالأعذار التي ستقدّمها لهم عند رفض طلبات مصاحبتهم دائمًا.

كيفية ربح المال

لا يتعلق ربح المال بالوظائف عالية المرتبات فحسب، بل يشمل أيضا إيجاد حلول مبتكرة لمشاكل الناس، والذي لا يتطلب شهادة عليا لتحقيقه. إليك بعض الطرق المختلفة لتملأ جيوبك بالمال بالإضافة للمزيد من النصائح المالية العامة وأفكار مبتكرة لربح المال للأطفال.

طريقة

1

رابحو الأموال

بيع المنتجات

1

اشتر كتبنا منخفضة الثمن. يمكنك استخدام المساعد الرقمي الشخصي أو التطبيق المختص على هاتفك النقال والكشف عن الرقم الدولي المعياري للكتب في المتاجر التي تباعها ثم مقارنتها بالأسعار المطروحة في الأماكن الأخرى كموقع أمازون، فإذا صادفت كتابا أرخص في المتجر (والذي لن يحدث كثيرا، ولكن لا بأس من المحاولة)، فانتبه الفرصة واشتره من المتجر ثم بعه مجددا على الانترنت. يجب الحرص عند اتخاذ تلك الطريقة، لأن ما تفعله لن يعجب صاحب المتجر البتة.

2

ابحث عن العروض الجيدة في المتاجر ودكاكين التوفير. إذا كانت لديك خبرة في مجال معين كالفصيات أو الدمى أو الجغرافيا أو لديك حس عالي بالجودة الجيدة، فيمكنك زيارة المتاجر مبكرا لإيجاد عروض غير متوقعة.

3

جده الأثاث القديم. يمكنك شراء أثاث قديم وإصلاحه وتجديده بالأدوات كالورنيش وورق السنفرة والطلاء بالإضافة لبعض المهارة اليدوية، ثم بيعه بمكسب جيد

4

أخذ الأخشاب المتكسرة. يمكن الحصول على تلك الأخشاب بسهولة من أماكن البناء أو الجامعات أو المباني التي يتم ترميمها أو المستودعات، ثم تجفيفها في الفرن المنزلي وكشف جمالها المخفي، وبعد ذلك يتم بيعها على تلك الحالة أو يمكنك حتى صنع أثاث جميل منه (لا تنسى الإعلان أن هذا الخشب مستصلح، فهذا يدفع الناس لدفع المزيد من المال للحصول عليه).

5

بع البيوت والشقق. إذا كنت تمتع بحس عالي من الفن والتصميم وخبرة كبيرة في الأشياء القيمة المتعلقة ببناء المنازل، فيمكنك شراء وترميم العقارات ثم بيعها مجدداً. يتطلب ذلك دفع بعض النقود مقدماً وبعضاً من العمل الشاق، ولكن الربح يكون مجزياً للغاية.

شارك في الدراسات

1

اشترك في مجموعات التركيز في مجالك. يتاح لك في بعض الأحيان المشاركة في الدراسات التي تربح مالا جيدا يصل إلى ما يزيد عن 200 جنيه في الساعة، كما يمكنك البحث عن مجموعات التركيز على الانترنت، ولكنك ستصادف الكثير من الفرص والمواقع الزائفة التي تتطلب دفع مال مقدم لمنحك فرصة الاشتراك قبل أن تصل للمكان الجيد

ابحث عن الأعمال الفنية

1

بع الصور الفوتوغرافية. إذا كان لديك كاميرا جيدة وتتمتع بحس فني عالي بالألوان والأضواء فيمكنك التقاط الصور وبيعها بمجهود قليل، حيث يتم استخدام الصور التي لا معنى محدد لها كصور توضيحية في المقالات أو المنتجات على الانترنت، ومن أمثلة تلك الصور: صنوبر مياه الحريق أو حائط بجانب شجرة غريبة أو أي صورة من الخلفيات الموجودة على شاشة سطح المكتب لحاسبك الآلي، وإذا أردت ربح المزيد من المال يمكنك التقاط الصور للناس كصورة لأشخاص يتناقشون أو يقبلون بعضهم أو يضحكون، فهذا النوع له استخدامات أكثر ويتطلب موافقة مكتوبة من الأشخاص الذين تم تصويرهم، والآن كل ما عليك هو البحث عن تاجر أو قاعدة بيانات ذات سمعة طيبة تدفع لك مبلغا جيدا لقاء أعمالك

2

صمم الصور على الويب. يمكنك استغلال حسك الفني مصحوبا ببرامج التصميم والصور لإنتاج خلفيات وصور تبيعها لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي، كما يمكنك تصميم شعارات للبرامج وأيقونات الكمبيوتر. إذا كنت متعلما أو تريد أن تتعلم البرمجة على الكمبيوتر، ففكر جيدا في تصميم صفحات الويب، فمن السهل إيجاد المبرمجين، ولكن يصعب للغاية إيجاد مبرمجين عندهم حس فني عالي

3

تعلم الحرف وبع المنتجات. إذا كنت تتمتع بمهارات يدوية فيمكنك بيع بضائعك على موقع إيتسي، كما يمكنك ربح مال أكثر من المشاريع المعقدة كالقرع المحروق بأشكال جميلة، فحتى المشاريع البسيطة يمكنها أن تدير ربحا جيدا إذا تم إنتاجها بكميات كبيرة، بل وقد يصل بك الأمر إلى اتخاذ وظيفة من تلك الأعمال الحرفية

شارك في البحوث التسويقية

1

كن متسوقا مقنعا. يعني هذا أنك تتعامل مع عدة شركات وتقيم منتجاتهم وخدماتهم دون علمهم، وقد يبدو الأمر سهلا، ولكنه يتطلب الحرص والدقة وتذكر كل التفاصيل الدقيقة كاسم كل من ساعدك أو خدمك كزبون، بالإضافة لمال كافي تدفعه مقدما لشراء المنتجات ثم انتظار الشركة لتعيد لك أموالك بعد معاينة رأيك في المنتج

2

اكتب رأيك في المنتجات. تدفع الكثير من الشركات لك أكثر بكثير من جنيته مقابل كل جنيه تنفقه على منتجاتهم، فتعد معاينة المنتجات طريقة رائعة لجني المال، والتي لا تتطلب خلفية مسبقة أو خبرة مما تتطلب وظائف الكتابة الأخرى.

ابدأ عملاً ممتعاً

1

أنشئ موقعاً أو مدونة على الإنترنت. لا شك أن المنافسة في عالم الإنترنت شديدة، إلا أن ما يميز المواقع والمدونات الجيدة اجتهاد وحماس كاتبه. تركز الكثير من المواقع على تحسين محركات البحث والكلمات الأساسية، وبالرغم من أهمية تحسين محركات البحث في مساعدة موقعك على جني المال إلا أن التركيز على كتاباتك هو ما سيميزك عن غيرك من المنافسين.

2

أنشئ مشروعاً بسيطاً. يظهر الشغف عادة في صورة منتج جيد وخدمة أجود، وهو ما يسعى إليه الناس في عصرنا هذا كالمعاينات التي تستغرق دقيقة واحدة على الإنترنت. إذا كنت قلقاً من عدم توافر زبائن مهتمين بمنتجاتك، فهناك سوق عملاقة للمنتجات المتخصصة كحفاضات الحمام وفساتين الزفاف المصنوعة من سلاسل المعدن وغيرها، وقد يصل بك الأمر أن يتبع الآخرون ذوقك وموضتك في الأشياء. لفتح متجر على الإنترنت يمكنك إنشاء موقعك الخاص على الويب أو البيع على المواقع مثل إي باي.

كتابة الإعلانات. يبحث المدونون وأصحاب الشركات عن كاتبين مستقلين لمساعدتهم في حملات التسويق على الإنترنت، فإذا كنت تتمتع بمهارة التسويق بالفيديو أو كتابة البيانات الصحفية وإعلانات المنتجات ومعايناتها فيمكنك استغلال كل ذلك في جني المال. قد يتطلب الأمر أن تتعلم بعض مهارات تحسين محركات البحث الأساسية، فمعظم وظائف كتابة الإعلانات تلك تتطلب خبرة في كيفية عمل محركات البحث، فهم [يبحثون عن أكبر عدد ممكن من المستخدمين]. [1]

قم بالوظائف الغريبة

1

راقب أو تمشى مع الحيوانات الأليفة لجيرانك. يعد المشي والتنزه مع الحيوانات الأليفة أسبوعيا حتى الحديقة طريقة جيدة للاستمتاع وبمثابة تمرين مفيد للجسم والالتقاء بأشخاص جدد مع ربح بعض المال إلى جانب ذلك.

2

اهتم بالبساتين. يمكن لجز الأعشاب أو قطع الأخشاب أن يدير ربحا جيدا وزبائن مخلصين، كما يساعدك هذا على توفير المال في ذات الوقت، فمثلا إذا كلفت بجمع إبر الصنوبر فيمنك نشرها على تربة الورود الخاصة بك لتحسين حموضتها وقتل الأعشاب الضارة، كما إذا كلفت بقطع شجرة آيلة للسقوط فيمكنك استخدامها لتدفئة منزلك في الشتاء.

3

قم بالمهام التي يكلفك بها كبار السن. تواصل مع المجتمع من حولك لتتعرف على احتياجات كبار السن من شراء للخضروات والفواكه أو تنظيف للمزارب أو الذهاب لمكتب البريد، كما يساعدك ذلك على تشكيل صداقات معهم أيضا.

4

ابحث عن وظائف غريبة على الانترنت

بع الأشياء التي تجدها خارج منزلك

1

إذا كانت لديك شجيرات المنانزانيا: يمكنك تهذيب وتجفيف الأفرع وبيعها على الانترنت، فالكثير من الناس يحبون استخدامها في المشاريع الحرفية، في الواقع، توجد الكثير من الأشياء حولك التي لا تلقي لها بالا يطلبها الآخرون خصيصا من الانترنت لعدم توافرها في منطقتهم.

2

إذا كان لديك شجرة صفصاف: يمكنك تهذيب وبيع الفروع المتعرجة على الانترنت للحرفيين أو لبائع زهور قريب منك، حيث يتم استخدام تلك الفروع في عمل باقات الزهور.

3

إذا كان لديك شجرة صنوبر: بع أكواز الصنوبر التي تتساقط كل خريف، فالأكواز الكبيرة يتم استخدامها للتزيين في أيام العطلة والمناسبات مصحوبة بشرائط ملفوفة

4

إذا كنت تعيش قريبا من الشاطئ: بع الأخشاب الطافية التي جلبها المد والجزر والتي يمكن استخدامها في الحرف، أما إذا كانت كبيرة فيمكن استخدامها لتزيين الأحواض البحرية

5

إذا كان لديك بركة: اجمع وجفف أعشاب البركة قبل أن تتساقط البذور الناعمة ثم بعها لتستخدم في تزيين باقات الزهور، كما يمكنك بيع الزنبق المائي وزهرة الياقوتية والطالب وغيرها من النباتات التي تتسبب في تآكل بركتك

6

إذا كان لديك شجرة غارقة في الدبق الطفيلي: يمكنك قطع الدبق وعمل مجموعات منه مغلقة بالشرائط ثم بيعها أيام المناسبات

7

إذا كنت تبيع شيئا لا تعلم أو لا تستطيع التأكد إذا كان معالج صناعيا أم لا: يمكنك أن تعلن تجاريا أن هذا المنتج عضوي طبيعي تماما، والذي من شأنه أن يرفع قيمة منتجك

8

إذا كنت لا تملك أيا من تلك الأشياء: اجمعها من الناس مقابل المال، فالكثير من الناس يرغبون بكل سرور في استئجار أحدهم لتهديب شجيرات المانزانيا خاصتهم أو النزول في البركة وتجميع الزنبق المائي، بمعنى أنه يمكنك جني المال بتجميع تلك المنتجات أو بيعها في ذات الوقت

ربح المال تلقائيا دون مجهود

1

كن إعلانا تجاريا متحركا. يمكنك جني المال بتغليف سيارتك بالإعلانات التجارية ثم الذهاب لمكان عمك المعتاد والحصول على مبلغ شهري مقابل ذلك، فبعض مغلفي السيارات في سان فرانسيسكو يربحون ما يصل إلى مئات الجنيهات شهرياً من خلال ذلك، [٢] ولكن بالطبع يختلف ذلك على حسب حجم المدينة التي تعيش بها وعدد مرات استخدامك للسيارة، كما يمكنك ربح المال عن طريق ارتداء تي شيرت عليه شعار شركة معينة، خاصة إذا كنت ترتديه في مكان يعج بالناس كالمدرسة أو الجامعة

2

أجر مكانا للآخرين. إذا كان لديك غرفة إضافية أو مكان لركن السيارات أو مساحة فارغة أمام المنزل في مكان مزدحم من المدينة أو حتى إذا كان لديك مكان لركن السيارات لا تمنع أن يتم تحويله لحديقة عامة، فيمكنك تأجيرها والاستمتاع بالعائد الشهري

3

جرب تسويق المنتجات. يشمل هذا الترويج للمنتجات أو الخدمات لقاء المال دون شرائها فعليا، وتوجد عدة طرق لفعل ذلك من خلال موقعك على الويب أو مدونتك أو صفحتك، كالإعلانات الجانبية في الموقع (فعاليتها ليست كبيرة حيث يتجنبها الناس) والمقالات المرتبطة (والتي أثبتت فعاليتها خاصة إذا كان محتوى المقال مثري ولا يبدو احتيالا) وفيديوهات الترويج للمنتجات (والتي أثبتت نجاحها خاصة عندما يقوم بها من لديه شخصية جذابة أو روح عالية من الفكاهة)، كما يمكنك التسويق دون أن يكون لك موقع على الانترنت: بعدة طرق تشمل

التكلفة مقابل كل نقرة: يتم دفع مبلغ صغير لك مقابل كل نقرة من أحدهم على المحتوى الخاص بك تنقله لموقع المنتج أو الشركة، والتي تعمل بشكل جيد في المواقع المزدحمة

التكلفة مقابل القيادة: يتم دفع مبلغ أكبر لك في كل مرة يسجل أحدهم مع المعلن أو يملأ استمارة بفضل المحتوى الخاص بك

التكلفة مقابل الشراء: يتم دفع مبلغ ثابت أو نسبة عمولة لك في كل مرة يشتري أحدهم منتجا من المعلن بفضل المحتوى الخاص بك، والذي يتطلب محتوى مركز ذا جودة عالية

ربح المال بسرعة

1

بع الأقراص المدمجة أو أقراص الدي في دي. احتفظ بالأغاني خاصتك على الحاسب الآلي أو قرص صلب خارجي، ثم بع الأقراص الأصلية لتلك الأغاني، فهذا سيدير ربحا سريعا لك ويوفر مساحة فارغة في غرفتك في ذات الوقت، فإذا كان لديك أقراص اشتريتها في عروض بسعر أرخص فبع كل قرص بشكل منفرد بقيمته الحقيقية، وفيما عدا ذلك كن حريصا جدا في بيع الأقراص، فيمكن لزبائنك المحتملين الحصول على نفس أغانيك فورا بتحميلها من الانترنت بسعر أرخص، فإذا بعته القرص الواحد بـ4 دولارات فقط فستتمكن من تجميع مبلغ عملاق بعد أن تبيع الكثير منها.

2

للمزيد من الأفكار يمكنك القراءة عن كيفية ربح المال بسرعة

طريقة

2

الحكمة في التعاملات المالية

1

استغل مبدأ العرض والطلب لصالحك. إن مبدأ العرض والطلب مألوف لمعظم الناس، والذي ينص على أنه كلما توافر الشيء قلت قيمته، وفي المقابل كلما ندر المنتج كلما ارتفعت قيمته، ولكن بدلا من الذهاب لمتجر الألعاب للاصطفاف مع الآخرين لشراء اللعبة الجديدة التي يتهافت عليها الأطفال يجب علينا أن نطبق مبدأ العرض والطلب في حياتنا و عملنا بشكل خاص، على سبيل المثال إذا كنت ترغب في مزاولة وظيفة يقوم بها الكثيرون (بل وبعضهم يؤديها كهواية)، فسيشكل هذا تحديا كبيرا لجني المال عن طريقه، في المقابل يمكنك كسب المال بسهولة عن طريق مزاولة الأعمال التي لا يريد أحد القيام بها أو لا يوجد من يقوم بها بشكل جيد، بمعنى آخر، اختر مجال الصيدلة بدلا من مجال التصوير.

2

إذا كان مجال عملك الحالي لا يدير ربحا جيدا، فيمكنك الاستقالة والبحث عن مجال آخر. ابحث عن مرتبات الوظائف. ابحث عن وظيفة جيدة المرتب واستثمر في التعلم والإعداد للحصول على تلك الوظيفة، كما يجب أن تبحث عن الموظفين الذين يقدمون مرتبات تنافسية وفرص كبيرة للتقدم في هذا المجال والترقية.

3

إذا كان هدفك جني مال كافي لتقاعد مبكرا، فأعط الأولوية للمرتب بدلا من الرضا النفسي بالوظيفة وظروفها بما أنك تخطط للخروج من سباق الوظائف مبكرا على أية حال. ابحث عن الوظائف التي تدير ربحا كبيرا جدا مقابل الكثير من العمل الشاق والقليل من الرضا النفسي وأسلوب الحياة المشغول، كالاستثمار في البنوك والمبيعات والهندسة، فإذا أمكنك إبقاء نفقاتك منخفضة وأداء تلك الوظيفة لحوالي 10 سنوات فستتمكن من التقاعد مبكرا أو حتى تحظى بمال يدعمك خلال قيامك بوظيفة بسيطة غير مربحة تحبها بالفعل بعد التقاعد، ولكن ضع في الاعتبار أن الرضا النفسي المتأخر يتطلب أن تكون أهدافك واضحة ولديك قوة إرادة عالية.

4

اعلم أن الوقت يعد مالا. تنسب هذه الحكمة إلى بنيامين فرانكلين الذي كان مخترعا أمريكيا كبيرا وصحفيا وطابعا ودبلوماسيا وسياسيا، فلقد كان يتقن مجالات كثيرة. تعد قدرتك على إدارة الوقت والتوقف عن التكاسل جزءا مهما في هدفك لربح الأموال، فيجب أن تراقب ما تفعله في وقتك سواء كنت في موظفا أو تعمل مستقلا، فلتسأل نفسك: "أي من هذه الأنشطة يدير مالا كثيرا وأيها مضيعة للوقت؟"، ثم أكثر من النشاط الأول وتجنب الثاني بكل بساطة، كما يجب أن تؤدي مهامك جيدا وبسرعة إذا كنت تركز على المهام ذات الأولوية القصوى لديك، فالعمل بهذه الفعالية يوفر وقتا لعميلك أو موظفك وستلقى التقدير على ذلك. تذكر أن الوقت يعد موردا محدودا تستثمره أنت، وحبذا أن يعود عليك هذا الاستثمار بالنفع.

5

ارفع أسعارك. إذا كنت تقدم للآخرين مهارات وخدمات أو منتجات عليها طلب كبير وتوفرها قليل كما تأخذ من وقتك الكثير فيجب أن تطلب منهم الكثير من النقود لقاء جودة عملك، وللأسف يخجل الكثيرون بتواضعهم من طلب حقهم في المال، فضعاف الشخصية أمثال هؤلاء هم من يتم استغلالهم في الحياة، فلا تكن واحدا منهم وتعلم توقف عن إرضاء الناس، كما يجب عليك أن تطالب بالترقية أو زيادة في مرتبك إذا كنت تعمل عند أحدهم، فإذا لم تنفع أي من محاولتك فعد إلى الخيارات المتاحة لديك من الوظائف المذكورة أعلاه. إذا كنت تعمل مستقلا فيجب أن تتأكد أن زبائنك يدفعون ما عليهم في الوقت المحدد لذلك، فهذا يمكن أن يحسن

دخلك من المال، كما يمكنك أن تقارن دخلك وأسعارك بمنافسيك، فإذا كانت أسعارك أقل منهم فلماذا؟ إن منتجاتك وخدماتك عالية الجودة ويجب أن تحصل على مكسب متوسط على أقل تقدير، مالم يكن ربحك يعتمد على الإنتاج بكميات كبيرة، وفي هذه الحالة فأنت على الأرجح تربح الكثير من المال بالفعل ولم تكن لتقرأ هذا المقال على أية حال

6

كن سباًقاً. تذكر قانون مورفي: "إذا توفرت الإمكانية لشيء سيء ان يحدث، فسوف يحدث"، لذا ضع الخطط والحسابات بقدر ما يمكنك ثم توقع أن تحدث مشكلة في الطريق، ثم ضع خطة بديلة لكل سيناريو ممكن، ولا تترك شيئاً للحظ. إذا كنت تضع خطة لعملك فحاول أن تقدر متى ستتساوى نفقاتك مع مكسبك، ثم اضرب هذا الرقم في 3 لتصل لتاريخ أكثر واقعية، كما يجب أن تضيف 20% على النفقات التي حددتها خشية أن تظهر نفقات لم تكن تتوقعها، أفضل طريقة للدفاع عن نفسك ضد قانون مورفي هو افتراض الأسوأ دائماً والاستعداد له، كما يمكنك أن تحصل على تأمين مالي جيد. لا تنس نصيحة الكيميائي الفرنسي لويس باستور الذي قام "بالعديد من الطفرات في اكتشاف أسباب الأمراض والوقاية منها: "ينحاز الحظ دائماً لمن يعد نفسه جيداً

7

أعد تعريف الثراء. أدهشت الدراسات على المليونيرات الناس بعد اكتشاف أن معظم الأثرياء ليسوا من الأطباء أو المحامين أو أصحاب الشركات بمنزلهم الكبيرة وسياراتهم الفخمة، بل هم يعيشون بزهد بما يملكونه من وسائل ويستثمرون الفائض لديهم ويحولونه لمكاسب، بدلاً من تحويله لعوائق. [4] يجب أن تفهم أن تلك النصائح لربح المال ترفع دخلك ولكن لا تجعلك بالضرورة ثرياً، ولاحظ أن معظم من يتفاخرون بثرائهم لديهم في الواقع ثروة قليلة لأن عليهم ديون كثيرة، بمعنى آخر، يدينون بكثير من المال مقارنة بما يمتلكونه بالفعل، كما أن النصائح المذكورة هنا ستجني لك المال، ولكنك لن تصبح ثرياً أبداً إذا كنت مديوناً للآخرين.

8

وفر نقودك. يمكنك حساب الضرائب التي تدفعها مقابل كل قرش تكسبه، فستلاحظ أن توفير النقود يعود عليك بنفع أكبر من زيادة دخلك، خاصة إذا كان المكسب الإضافي سيزيد ضرائبك بشكل كبير، على سبيل المثال افترض أنه لديك خيار توفير 100 جنيه أو كسب 100 جنيه إضافية، فإذا دفعت ضرائب 15% على مكسبك الإضافي فسينقص إلى 85 جنيه فقط، بينما إذا وفرت 100 جنيه من ميزانيتك الفعلية فستحتفظ بها

كلها، كما أنه يمكنك كسب المزيد من المال على ما توفره عن طريق الفوائد التي توفرها لك البنوك، وستحول نقودك القليلة التي وفرتها إلى مبلغ كبير مع الوقت

9

استغل قانون الضرائب إذا كنت تعمل مستقلاً. إن النقود التي توفرها ولا تدفعها في الضرائب تعد توفيراً أيضاً، فالعمل مستقلاً يتيح لك تقليل نفقاتك، حيث تستخدم منزلك وسيارتك ومكتبك، كما يمكنك الاستغناء عن تأمينك الصحي وخصمه من ضرائبك، فتلك القوانين الهدف منها تشجيع التجارة ونمو العمل، لذا لا تهملها خاصة إذا كنت تريد كسب المال

10

إذا كنت تعمل لدى شركة فاسأل إذا كان لديهم خطة للتقاعد. يدفع الموظفون أحياناً لك نقوداً لتقاعدك على حسب إسهاماتك في العمل إذا كنت محظوظاً، كما تتيح لك خطط التقاعد تأجيل دفع ضرائبك، وبالتالي يمكنك توفير النقود وزيادتها في البنك بالفوائد، لذا ابدأ في ذلك ولا تتأخر

11

تعرف على الفرق بين المكسب والعائق. يمكنك تحديد ذلك على حسب إذا كان هذا الشيء يعود عليك بالربح أو يسبب لك خسارة المال. [٥] على سبيل المثال يعد منزلك عائقاً، لأنك تنفق عليه الكثير ولا يعود بالربح عليك ما لم تكن تؤجره أو تباع منه للأخرين، فيجب أن تستثمر نقودك في المكاسب كأسهم البورصة والأعمال ذات الحقوق المحفوظة والامتيازات، فقد تصل في النهاية لأن تقوم مكاسبك بالمهمة بدلاً عنك على مرأي منك

12

احذر من التضخم الذي يقلل من مكاسبك. كلنا نسمع كلام كبار السن عن القيمة الكبيرة للعملة المعدنية الصغيرة على أيامهم، فالتضخم يواصل تقليل قيمة النقود بشكل مستمر، ولكي تنتصر على التضخم والزمن فيجب أن تستثمر أموالك في الأماكن الصحيحة. قد يساعدك التوفير في البنوك على مواكبة التضخم، ولكن لتصل إلى شيء أكبر يجب أن تستثمر في البنود والسندات المالية وأسهم البورصة وغيرها من الاستثمارات. % التي تعود بربح يفوق معدل التضخم، والذي يصل حالياً إلى 3%-4%

طريقة

3

ربح المال للأطفال

1

اطلب من والديك مالا إضافيًا مقابل القيام بالمزيد من الأعمال المنزلية. ربما أنت بالفعل تساعد عائلتك الآن في الأعمال المنزلية بالمجان، ولكن إذا كنت ترغب في كسب بعض المال فيمكنك أن تسأل والديك ما يمكن فعله إضافة لذلك مقابل مال قليل، على سبيل المثال قد تكون والدتك كارهة كل الكره لتهديب ملابس الغسيل ولديها استعداد لدفع 100 جنيهًا أسبوعيًا للقيام بتلك المهمة، وأيا كان ما تفعله فأخبر والديك أنك على استعداد للقيام بالمزيد من العمل مقابل المال.

2

كن على قدر كلمتك. إذا وكلت بمهمة فيجب أن تقوم بها بالشكل المطلوب لا أن تهمل في أدائها، وقد تتلقى المزيد من المال لقاء ذلك!

3

افتح محلا صغيرا لبيع عصير الليمون أو ما شابه. يفتح كثير من الأطفال محلات لبيع الليمون والمشروبات الباردة على الأرصفة الجانبية أمام منازلهم، وذلك أيام الصيف الحارة، وإليك بعض النصائح للبدء في هذا المشروع:

4

بع شيئا مناسباً للجو الحالي. تباع المشروبات الباردة بشكل أفضل في الأيام الحارة عن الممطرة، فإذا كان الجو باردا للغاية فيمكنك الانتظار حتى يتحسن لمواصلة عملك.

5

حافظ على نفقاتك منخفضة. إذا أردت الربح مما تبيع، فيجب أن تبيع شيئا رخيص الصنع، فعصير الليمون شائع لأن مكوناته من الماء والسكر والليمون رخيصة إلى حد ما ويسهل الحصول عليها، كما أن المصاصات تباع بكميات كبيرة أيضا.

6

افتح متجرك في منشأة عامة. يمكنك فتح المحل على الرصيف الجانبي أو الحديقة العامة أو أي مكان آخر لا يملكه أحد بشكل خاص، وذلك لتجنب الاتهامات بالتعدي على ممتلكات الغير، وكن على دراية أن بعض الحقائق الكبيرة قد تتطلب الحصول على تصريح قبل السماح لك بالبيع فيها.

7

أعلن عن أسعارك. أحضر ورقة كبيرا أو ملصقا واكتب عليه ما تبيع وسعره، فيمكنك مثلا أن تكتب "ليمون، جنهين". اجعل أسعارك معقولة بحيث يمكن ان تدفعها أنت إذا كنت زبونا، فإن لم تكن تعلم الأسعار المعقولة فاسأل والديك أو أيا من البالغين الجديرين بالثقة

8

حافظ على نقودك في مكان آمن. أحضر محفظة أو صندوق أمانات أو ظرفا لتحافظ على أرباحك فيه

9

قم بالمهام الغريبة في حيك. من أمثلة تلك المهام جز الأعشاب ومجالسة الأطفال وكنس أوراق الأشجار وجرف الثلوج وغسل السيارات والحيوانات الأليفة، فإذا أمكنك فعل أيا منها ولديك الوقت الكافي، فاطرق أبواب جيرانك الذين تعرفهم جيدا واعرض عليهم خدماتك مقابل المال

10

اعمل لدى من تعرفهم جيدا أو يعرفهم والديك فقط، ولا تعمل لدى الغرباء أبدا

11

كن جديرا بالثقة. يحب الناس أن يعمل لديهم من هو جدير بالثقة ومن يمكنهم ائتمانه على أشياءهم وأطفالهم، بل يمكنهم دفع المزيد مقابل راحة البال تلك، لذا كن عادلا وصادقا في كل تعاملاتك ولا تسرق أبدا، وسيعود ذلك بالنفع عليك لاحقا

12

كن مستعدا للتفاوض. قد يكون لديك جاران أحدهما مستعد لدفع 20 جنيهًا مقابل جرف رصيف منزله بينما الآخر يدفع 3 فقط، فإذا كان الجار الذي يدفع أقل كبير السن ويعيش بمرتبة ثابتة أو معاق أو عليه ديون

كثيرة أو ما شابه، فيمكنك اختيار السعر الأقل لتبني قاعدة من الزبائن لديك، وتذكر أن من يدفع لك أقل يمكن أن يوصي غيره ممن يدفعون المزيد بخدماتك

أفكار مفيدة

وفر المال، فلن تنفك أي من تلك النقود الإضافية إذا لم تقدر على الاحتفاظ بها

سدد ما عليك من ديون، فما تربحه من مال إضافي يذهب لجيب من أنت مديون له، وكلما سددت ديونك مبكرا كلما احتفظت بما تكسبه لنفسك

حلل قراراتك بمنظور الشركات. تهدف الشركات تبعا لعلم الاقتصاد إلى زيادة أرباحها بأكثر مما يمكن، فالشركات الجيدة تستثمر أموالها فيما يعود عليها بمال أكثر فقط، كما يخصصون كل مواردهم للاستهلاك بأكثر صورة مربحة. بالطبع أنت لست شركة ولديك اهتمامات أخرى، ولكن إذا جعلت غالبية قراراتك المتعلقة بالزمن والوقت قائمة على أساس الاستثمار الذي يعود بأكثر ربح ممكن فستربح المزيد، وهذا خبر جيد لمن يشاركك في المال من عائلتك

تحذيرات

لا تنس ما يهملك خلال مهمتك لربح المال، فبالطبع ستربح المزيد إذا عملت فترات أطول، ولكن هل سيمكنك الوقت الكافي من الاستمتاع بهذا الربح الإضافي مع عائلتك؟ يتيح لك المال القيام بالكثير، ولكن لا تجهد نفسك في العمل حتى الموت، فأموالك لن تموت معك

كن حذرا من الإعلانات التجارية المتعلقة بالثراء في أسرع وقت! يقع الكثيرون في هذا الفخ الذي يندر أن تكون له مصداقية، فمن يريد الثراء ينشغل بالعمل ليصل إليه، ولا يضع إعلانات تجارية للآخرين لطرق الوصول للثراء

t.ly/uz7j

كيفية ربح المال و العمل من المنزل

هل سئمت رؤية تلك الإعلانات الكاذبة عبر الإنترنت بشأن العمل من المنزل، وترغب حقًا بوظيفة تلائم جدول انشغالاتك واحتياجاتك؟ من الممكن الحصول على وظائف فعلية يتم إنجازها من المنزل (وليست التسويق الشبكي)، لذا أكمل القراءة بالأسفل لتعرف كيف

جزء

1

تعزيز دخلك الحالي

1

(Mechanical) كخدمة العملاء للمواقع الإلكترونية. توجد العديد من المواقع، مثل موقع ميكانيكال ترك التابع لأمازون، تدفع لك دولارًا أو اثنين مقابل إكمال مهمة سريعة وبسيطة، ما يجعلها وسيلة ممتازة (Turk) لكسب بعض المال الإضافي بين فترات إنجازك لواجباتك المنزلية لدعم وظيفة بدوام جزئي

2

ابدأ مدونة. ابدأ موقعًا وضع إعلانات عليه وابدأ بنشر محتوى يُمتع الزائرين. ستحتاج للقيام ببعض الدعاية من أجل ضمان حصولك على عدد كافٍ من الزوار (SEO) وتحسين المحتوى ليلائم محركات البحث لكسب بعض المال، وهي المهام المعقدة نسبيًا، ولكن في النهاية سوف تنجح في تطوير مدونتك إن كنت كاتبًا جيدًا ومُسليًا.

3

احرص على تغطية مدونتك لواحدة من الموضوعات التي تعرف عنها الكثير، وفي نفس الوقت أن يكون شيئًا مثيرًا للاهتمام بالنسبة لعدد كبير من الناس؛ من المرجح أن تحصل على زوار أكثر على مدونة تقدم النصح للآباء مقارنة بمدونة مختصة في إعادة طلاء نماذج قطارات ثمانينيات القرن الماضي

اعتن بحيوانات الآخرين الأليفة. إن كان لديك مكان مناسب، يمكنك كسب بعض المال الإضافية بتمشية الكلاب أو العناية بها. احرص على أن يعلم الملاك إن كنت تتعامل مع أكثر من حيوان في آن واحد، فبعض الكلاب لا تحسن التعامل مع غيرها

يمكنك البدء بالعناية بحيوانات أشخاص تعرفهم. ما أن يصير لديك بعض الشهود على قدرتك فيمكنك الدعاية لنفسك في متجر البقالة المحلي، وما أن تحصل على عدد عملاء جيد يمكنك الإعلان عبر مواقع الإنترنت، مثل: ياهو و كريجسليست، وكذلك مجموعات فيسبوك المحلية

4

اعتن ببيوت الآخرين. يمكنك العمل في وظائف الاعتناء ببيوت الآخرين؛ اعمل بدوام جزئي كمنظف بيت أو خادم، أو استفد من حقيقة أن بعض الناس يخشون ترك المنازل خالية عند الخروج في عطلات طويلة، و اعرض عليهم الاعتناء بالمنزل ومراقبته خلال تلك الفترات. قم ببناء سمعة جيدة مع الكثير من المصادر. وستجد أن الناس يدفعون لك مقابل الإقامة في منازلهم

ابدأ بالعمل لأشخاص تعرفهم كالأصدقاء والعائلة، ثم ابن سمعتك وأعلن على الإنترنت أو في الحي

قد لا يكون هذا عملاً من المنزل بالمعنى التقليدي، ولكن ستتمكن من جني المال أثناء الإقامة في منزل. هذه الطريقة مناسبة أكثر لطلاب الجامعات مقارنة بربات المنازل

5

قم ببيع مخلفات الآخرين (روبابيكيا). قم ببيع ممتلكات الآخرين مقابل جزء من الأرباح أو احصل على أشياء مجانية من كريجسليست وترميمها ثم بيعها. يمكن أن تكون هذه طريقة ممتازة لجني بعض المال الإضافي. ابدأ بالعمل لأفراد العائلة ثم أعلن عن خدماتك للآخرين

يمكنك بيع نفاياتك الخاصة كذلك. إن كنت بحاجة لكسب مال قليل فقط لشراء بلاي ستيشن جديد، فجرب جمع ممتلكاتك والاستفادة ماليًا من بيع بعضها قبل محاولة العمل في بيع أشياء الآخرين

6

اشتغل بالتصوير الأرشيفي. التصوير الأرشيفي هو قيامك بالتقاط صور عالية الجودة للعديد من الأشياء البسيطة وبيع حقوق استخدام تلك الصور للشركات والمواقع. توجد العديد من المواقع التي تشتري منك الصور الأرشيفية، وكل ما تحتاجه هو كاميرا جيدة ونظرة فنية

الكاميرا المبسطة سريعة الانتقاط ليست مناسبة في معظم الأحيان

7

تدفع قدرًا صغيرًا من المال لنتج (Listiverse) وليستفيرس (eHow) اكتب مقالات. المواقع مثل إي هاو لها محتوى. إن كنت سريع الكتابة ولديك فكرة لبعض المحتوى فقد تكون هذه طريقة ممتازة لكسب مال إضافي.

جزء

2

الحصول على حياة مهنية من المنزل

1

كن مساعدًا افتراضيًا. يمكنك ربح المال من المنزل بأن تكون مساعدًا يعمل لشخص أو أكثر عبر الإنترنت. ستتضمن مهمتك أداء مهام يقوم بها المساعدون الاعتياديون في المكاتب. يقوم العديد من أصحاب الأعمال بتعيين مساعدين بدوام جزئي للقيام بأعمال مثل كتابة وثائق وتلقي مكالمات وإرسال رسائل بريد إلكتروني تسويقية للعملاء. إن أردت أن تكون مساعدًا بدوام كامل، فيمكنك مساعدة أكثر من عميل.

2

كن كاتبًا حرًا. أحد طرق كسب المال من المنزل هي بالكتابة على الإنترنت. هناك العديد من فرص العمل للكتاب الأحرار على الإنترنت، حيث تعتمد العديد من الشركات حاليًا على التسويق الإلكتروني والكتاب القادرين على تحسين المقالات لمواقع البحث وإنشاء محتوى إلكتروني لمواقعها. يمكنك أيضًا التدوين وبيع المال من الإعلانات أو التدوين لمصلحة شخص آخر والحصول على دخل ثابت كل شهر. يمكن للكتاب الإلكترونيين أيضًا كتابة الأخبار أو الكتب الإلكترونية أو التأليف باسم مستعار للعملاء.

3

اعمل بالنسخ الإلكتروني. هناك أسباب عديدة لحاجة الناس إلى تحويل المستندات الورقية إلى نسخ إلكترونية بدءًا من المعاقين بصريًا إلى الأطباء. قد تجد وظيفة لنفسك بأن تعرض خدمات النسخ على كل الناس بدءًا من خريجي الجامعات وحتى المحامين.

تذكر أنه بالنسبة للنسخ الأكثر تخصصًا قد تحتاج لخلفية في المجال، مثل: النسخ القانوني والطبي.

نظرًا لأنه من المرجح أن يدفع لك بالنسخة الواحدة، فستحتاج لأن تكون سريعًا ودقيقًا في القراءة والكتابة.

4

كن مصمم ويب أو جرافيكس. نظرًا لتزايد احتياجات أداء الأعمال على الإنترنت فإن الحاجة لأشخاص ينشئون مواقع وجرافيكس على الإنترنت تتزايد كذلك. يكون ذلك ممتازًا للأشخاص ذوي المعرفة بلغات الكمبيوتر المختلفة وتصميم الجرافيكس وبرامج إنشاء الصور والبرمجة. ابقَ على اطلاع بأخر تطورات التكنولوجيا لتجعل موهبتك مطلوبة.

5

اكتب أوراقًا أكاديمية. هناك العديد من الناس بدءًا من طلاب المدارس المتوسطة إلى دارسي الدكتوراه الذين لديهم أعمال أكثر من قدرة احتمالهم. يمكنك الحصول على مال مقابل القيام بتلك الأعمال لهم. يمكن أن تكون كتابة أوراق الدراسة للآخرين وسيلة ممتازة لكسب المال إن كنت تحسن الكتابة ومستعدًا لتعلم مواضيع مختلفة. هناك شركات مختلفة تقدم هذه الخدمة ويمكنك العمل لمصلحتها.

الأمر قانوني بالنسبة لك، وإن لم يكن كذلك بالنسبة لعملائك. إن لم تكن تمنع هذا فيمكنك العمل بهذا المجال.

6

كن مهندس برمجيات. هذه وظيفة تتطلب منك صنع برمجيات جديدة كليًا (أو إصلاح أو إعادة هيكلة برمجيات حالية) لمصلحة شركات أو أفراد. يتطلب هذا قدرًا كبيرًا من المهارات والتدريب، ولكن إن كنت تفضل العمل بملابس النوم وعدم التعامل مع زملاء عمل فهي وظيفة ممتازة.

7

كن مسؤولًا ماليًا. يكره الناس التعامل مع الأجزاء المملة المتعلقة بامتلاك المال، وبالتالي يحتاجون إلى مستشار مالي أو محاسب أو مساعد ضرائب. إن كنت تحسن التعامل مع الأرقام وكنت مستعدًا لتعلم كيفية إدارة المال بكفاءة، فابدأ بفتح عمل أو العمل لشركة تقوم بهذا.

8

كن مترجمًا. إن كنت تتحدث أكثر من لغة بطلاقة، فأنت جاهز للعمل بترجمة المستندات والمواقع الإلكترونية والكتب وغيرها من الأعمال المكتوبة لأي لغة تتكلمها. يعني هذا أن تكون طليقًا في كلتا اللغتين، وبالتالي فإن دراسة لغة ما في المدرسة الثانوية لا تكفي.

وفري خدمة رعاية الأطفال الصغار. إن كنت ربة منزل، فيمكنك امتلاك وظيفة منزلية وهي رعاية أطفال إضافيين بجانب أطفالك ومساعدة من تحتاج من الأمهات العاملات لمن يرعى أبنائهن في أوقات العمل. احرص على الحصول على مقابل كافٍ لتغطية نفقات رعاية الأطفال بجانب أجرِك الخاص. تذكر أنه في معظم الأماكن ستحتاجين للحصول على رخصة للقيام بهذه الوظيفة.

اعمل كمدرس. إن كانت لديك المؤهلات فيمكنك العمل كمدرس في مدارس وجامعات عبر الإنترنت. يمكنك أيضاً بمؤهلات أقل أن تعمل كمدرس خاص للمدارس الإلكترونية أو خدمات التحضير للامتحانات. هناك عدد من المدارس والخدمات الإلكترونية، لذا تفقد كل خيارك قبل الالتحاق بوظيفة.

بدء عمل في المنزل

حدد مهارة تمتلكها ويمكن تحويلها إلى عمل منزلي. لا يمكن أداء كل الوظائف بكفاءة من المنزل، لذا تفقد مواطن قوتك وخبرتك لتحديد ما إن كان يمكنك العمل من المنزل بكفاءة وفقاً لظروفك الشخصية أنت وعائلتك.

قيم مقدار ما ستجنيه من المال. حدد قدر المال الذي ستحتاج لكسبه من أجل الحياة بشكل مريح. في بعض الأحوال قد تحتاج لأن تضع في الاعتبار التكاليف الأولية لبدء العمل والمدة التي ستتطلبها للبدء بالحصول على أرباح. اجمع فواتيرك الشهرية للمساعدة في تحديد الكمية الإجمالية التي عليك ربحها وتحديد كم تود إضافته لحسابك الادخاري.

حدد إن كانت لديك الأدوات اللازمة لإنجاح عملك المنزلي. عليك تضمين ما ستحتاجه من أدوات في التكلفة الأولية. في بعض الحالات يكفيك جهاز كمبيوتر وبرنامج معين، أما إن كنت تقوم بعمل آخر، مثل: خياطة الملابس أو إعداد وتوريد الطعام، فقد تحتاج لشراء معدات محددة خاصة بتلك الأعمال.

قرر إن كنت بحاجة لمساعدة أم أنك قادر على إنجاز العمل وحدك. ضع في اعتبارك شيئاً آخر وهو إن كان بإمكانك القيام بالعمل وحدك أو إن كنت ستحتاج لمساعدة. إن كنت ستبدأ مثلاً شركة دهان منازل، فقد تحتاج لاستئجار موظف أو اثنين لمساعدتك في إكمال المهام الأكبر.

حدد مساحة معينة في منزلك تسميها "المكتب". حتى إن كنت تخطط لإجراء معظم العمل بالأساس خارج المنزل فستحتاج لمساحة خاصة بك لحفظ الأوراق والفواتير سواء كانت طاولة المطبخ أو غرفة كاملة.

2

تعلم كيفية التخطيط ليوم منظم. التحفيز الذاتي أمر حيوي لتكون عاملاً فعالاً من المنزل. إن لم تكن شخصاً منظمًا بالفعل، فأنت أمام تحدي كبير للغاية للتغلب على ذلك والتعود على العادات التنظيمية الفعالة؛ استخدم أدوات التنظيم ومفكرة تخطيط يومية لإبقائك مركزاً على الجدول اليومي الذي تضعه لنفسك

استخدم مفكرة تخطيط يومية أو استخدام برنامج تنظيمي على الكمبيوتر. ما من أحد آخر سيقيك منظمًا (لا يوجد مدير عمل يراقبك أو مساعد ينظم لك مواعيدك) لذا عليك بتدوين كل موعد لقاء وكل تاريخ نهائي لإنجاز عمل. تجنب محاولة تذكر الأشياء وحسب لأنك ستفشل

جرب العمل على مدار مختلف ساعات اليوم لمعرفة أي الساعات تناسبك. إن كنت والداً مشغولاً وبحاجة لمغادرة المنزل خلال اليوم لاصطحاب الأطفال، فحدد ساعات هادئة خلال اليوم يمكنك تخصيصها للعمل، أو قد تحتاج مثلاً للعمل خلال الليل إن كنت مشغولاً مع الأطفال خلال النهار

أنشئ نظاماً للتنظيم يساعدك في متابعة عملائك. إن كان لديك عدة عملاء، فأنشئ نظام حفظ ملفات مناسب لك. في بعض الأحوال قد يفيدك وضع كل أوراق ومعلومات كل عميل في مجلد واحد كبير، بينما في أحيان أخرى يمكنك تعليق المعلومات على لوحة معلقة على الحائط

أنشئ نظام فوترة متخصص وأرسل الفواتير إما كل أسبوعين أو أسبوع. استخدم قوالب الفوترة على الكمبيوتر أو أنشئ الفواتير باستخدام إكسل. حدد موعد الفوترة وتأكد من إرسال الفواتير في نفس اليوم من الشهر لضمان استقرار الدفع. ضع سياسة تأخر 10 أيام إن أمكن للتأكد من تلقي المال سريعاً

3

خطط للدعاية لعملك وابحث عن عملاء. حتى إن كنت ستبدأ العمل مع عدد قليل من العملاء، ستظل بحاجة لتقوية عمالك ببعض الاهتمام الإضافي. في هذا الاقتصاد المترنح قد ينسحب أي عميل في أي وقت

وسائط التواصل الاجتماعي. قم بالترويج للمعلومات ذات الصلة على قنوات التواصل الاجتماعي خصوصاً الأخبار أو المعلومات المثيرة للاهتمام المثيرة للحديث. إن كنت مثلاً ترأس شركة تموين أطعمة عضوية من المنزل فانشر مقالات عن فوائد الطعام العضوي أو تقديم وصفات سهلة

الإعلانات التقليدية. رغم أن الإعلان التقليدي يظل مهمًا فإن الإعلان على التلفاز والراديو والوسائط المطبوعة قد يكون مكلفًا، لذا فكر في طباعة منشورات دعائية أو نشر بطاقة عملك في المتاجر أو الأماكن التي تزورها.

تكوين العلاقات. انضم للغرفة التجارية أو مجموعات الصناعة لجذب عملاء جدد. إن كنت مدونًا ماليًا مثلاً فإذهب للمنزل ومعارض التجارة لبناء شبكتك

فحص الإعلانات المبوبة الإلكترونية. العديد من المواقع الإلكترونية والمجموعات على فيسبوك قد تقدم لك بعض المعلومات ولكن فكر في البحث عن مهنتك على جوجل. إن كنت كاتبًا مثلاً، فابحث عن "وظائف". "كتاب" أو "وظائف كتابة".

4

أعد جدولًا واقعيًا مناسبًا لظروفك وتطلعاتك. بعض الأعمال المنزلية يتم إجراؤها في مكان العمل بينما غيرها تتطلب العمل على الكمبيوتر. أيًا كان نوع العمل الذي تقوم به فستحتاج لفهم أن تضييع أيام العمل على حساب الشركة قد انتهت. أنت المسؤول، وذلك يعني أنني أنك وحدك تحدد ما إن كنت ستجني المال أو لا.

قد لا يكون من الممكن أخذ عطلات نهاية الأسبوع أو الموسمية. صدق أو لا تصدق أنك قد تضطر للانشغال بمهام الوظيفة في ليلة العطلة الأسبوعية أو خلال يوم العيد. معظم الأعمال المنزلية المستقلة تتمحور حول تقديم العمل/ المنتج قبل موعد نهائي، وإن كان ذلك الموعد في نهاية الأسبوع أو بعدها فقد تحتاج للعمل بينما الجميع يستمتعون بالعطلة

سيكون العمل في الليل وأيام العطلة جزءًا من الواقع، وحتى خلال الرحلات الترفيهية قد تضطر للعمل، لذا كن مستعدًا لأن يصلك الناس عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني

كن متاحًا لعملائك طوال الوقت لتسبق غير من المنافسين. في كل مجالات العمل، ستحتاج لتفرقة نفسك عن المنافسين. يعني ذلك أن تكون متاحًا بشكل مستمر وتبذل مجهودًا إضافيًا لتوصيل منتج فائق. ستحتاج للحصول على ثقة عملائك الكاملة واعتمادهم عليك وعدم الإخلال بأي موعد نهائي

تعلم باستمرار وضمن مهارات جديدة في عملك. ثمة طريقة أخرى للتفوق على منافسيك وهي بتعلم مهارات جديدة أو طرق جديدة لتحسين عملك. خذ دورات دراسية أو محاضرات إلكترونية لتوسيع آفاقك

أفكار مفيدة

يتم إجراء معظم الوظائف المنزلية عبر الإنترنت، ولكن يمكنك أيضًا كسب المال من المنزل إن لم تكن خبيرًا بالتكنولوجيا من خلال إنشاء حضانة رعاية نهائية للأطفال. من المهم لك أن تجد وظيفة منزلية تريحك وتجيد القيام بها بحيث تربح قدرًا كافيًا من المال مناسبًا للحفاظ على أسلوب حياتك الحالي

امنح عملك المنزلي وقتًا لبدء الربح والنجاح، فبناء قاعدة عملاء لا يحدث بين عشية وضحاها لذا لا تقسُ على نفسك

تحذيرات

قد يظل العمل من المنزل خاضعًا للقوانين الضريبية بناءً على بلدك؛ تحدث مع مستشار ضريبي بشأن ما يمكنك وما لا يمكنك اقتطاعه من نسبة الضرائب وكيفية دفع الضرائب على أرباحك

t.ly/Y7Cv

دعاء عن النبي لإزالة الوحشة و الكائبة

"سبحان الله الملك القدوس، رب الملائكة و الروح ، جللت السموات و الأرض بالعزة و الجبروت"

تم الكتاب بحمد الله