

كيف تؤثر على

الآخرين

الكتاب : كيف تؤثر على الآخرين وتكسب الأصدقاء؟.
الكاتب : ديل كارنيجي.
الفئة : تطوير ذات .



رقم الإيداع
الترقيم الدولي
2025/14844
978- 633- 8330- 09- 5

جميع الحقوق محفوظة للناشر ©

وأي اقتباس أو تقليد أو إعادة طبع أو نشر دون موافقة كتابية يُعرض صاحبه للمساءلة القانونية،
والآراء والمآدة الواردة وحقوق الملكية الفكرية بالكتاب خاصة بالكاتب فقط لا غير.

كيف تؤثر على الآخرين
وتكتسب الأصدقاء ؟

دليل كارنيجي

تقديم: أقصر طريق للتفوق

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

وقد كشفت هذه الدراسة عن أن اهتمام البالغين الأساسي هو الصحة، ورغبتهم تعلم التناغم بينهم وبين الآخرين والتأثيرات فيهم. إنهم يريدون ما

يمكّهم من استخدام مقترنات (خاصة) في أعمالهم واتصالاتهم الاجتماعية.. وعندما أرادوا أن يضعوا خطة للدرس لم يجدوا كتاب دراسي واحد ليستعينوا به لمساعدة الناس على حل مشاكلهم اليومية في علاقاتهم الإنسانية.

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

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

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

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

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

نعم.. هذا الصبي الذي كان فاشلاً عندما يحاول الكلام أصبح الآن مديرًا شخصياً لي.. إنني أعترف أن نجاحي الشخصي يعود للتدريب على يد ديل كارنيجي لم يكن الحظ مواتياً لكارنيجي الذي كان يناضل من أجل التعلم.. فها هي المزرعة القديمة التي تقع في شمال غرب نهر الميسوري تتعرض لفيضان النهر الذي يدمرها عاماً. بعد عام.. الحبوب تغرق.. والقش يحتاج المزرعة.. حتى الخنازير لقيت مصرعها بسبب مرض الكوليرا.. ولقي سوق البغال والماشية كсадاً لم يعهد من قبل.

وهاهو البنك يهدد بوقف فك الرهن.. وبيعت المزرعة لفك الرهن.. واشتربت عائلة كارنيجي مزرعة أخرى بالقرب من كلية المعلمين الحكوميين

في دار نزيورج في ميسوري وأقام كارنيجي في المزرعة وكان يمتهن حصانه للذهاب إلى الكلية كل يوم.. كان هذا الشاب الطموح يحلب الأبقار.. يقطع الخشب.. يطعم الخنازير الجيرسي الحمراء التي يقوم والده بتربيتها في المنزل للحصول على سلالة أصلية منها.. ومع كل هذا لذاك لابد أن نعرف أنه كان يدرس اللاتينية على ضوء مصباح يعمل على الغاز.. وبعد أن ينتهي من دراسته الليلية يدخل سريره بعد منتصف الليل ويضبط جرس المنبه على الساعة الثالثة.. ليستيقظ للعناية بصغار الخنازير.. وكان هذا دأبه كل يوم..

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

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

وعندما تخرج كارنيجي من الكلية بدأ ببيع سلسلة من المحاضرات بالمراسلة للعديد من مربى الماشية في نبراسكا الغربية ويونج الشرقية.. إلا

أنه لم ينجح بعمله هذا وشعر بالإحباط وشدة اليأس إلى حد البكاء. وعندما فكر بالعودة إلى الكلية لم يستطع لظروفه المادية الصعبة لذا قرر السفر إلى أوماها والحصول على عمل هناك.. ولما لم يكن لديه نقود لشراء تذكرة سفر لذا سافر فوق قطار بضائع وهو يقوم بإطعام وسقاية الجياد البرية المحمولة في عربتين من عربات القطار مقابل انتقاله.

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

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

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

"إنك حققت ما بدا غير ممكن".

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

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

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

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

ويعلن ديل كارنيجي أن أي إنسان يمكنه التحدث عندما يغلي الغضب بداخله بقوله: "إنك لو لكت أجهل إنسان على فكه وطرحته أرضاً سوف

ينهض على قدميه ويتحدث بفصاحة وبشكل قاطع لدرجة تفوق ولIAM
جينجز بريان في أيامه المزدهرة".

كما يقول:

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

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

وكان يشجع أي رجل على الحديث قائلاً:

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

ويقول البروفيسور ولIAM جيمس من جامعة هارفارد:

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

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

المقدمة

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

"الكثير" هل أنت قلت هذا؟

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

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

كيف ولماذا تم تأليف هذا الكتاب؟

سوف يضطري ذلك إلى تكرار بعض الحقائق التي قرأتها لتوك في مقدمة للسيد دول توماس بعنوان "طريق مختصر للتفوق".

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

لقد قمت بدورات في الخطابة وهي دورات متخصصة للكبار، وهذه تحتاج إلى خبرة فعالة كي يفكروا بأنفسهم ويعبروا عن أفكارهم بوضوح

وفاعلية ولكنني أدركت بمرور الوقت أن هؤلاء الكبار مع حاجتهم إلى التدريب في الخطابة والتدريب على الانسجام مع الناس في الأعمال اليومية والاتصالات الاجتماعية.

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

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

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

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

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

يستطيع المرء - على سبيل المثال - استئجار مهارات فنية في الهندسة والمحاسبة والفن المعماري، أو في أي حرفية أخرى بخمسة وعشرين دولاراً

إلى خمسين دولاراً في الأسبوع على سبيل المثال، ولكن الإنسان الذي يمتلك معرفة فنية وقدرة على التعبير عن أفكاره والاضطلاع بالزعامة وإثارة الحماس بين الرجال ذلك هو الإنسان الذي يحصل على أعلى كسب مادي.

أخبر جون دي روكلر مايروس براسن وهو في قمة نشاطه بأن:

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

قال جون دي:

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

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

الأول، ويأتي في المرتبة الثانية كيف تفهم الناس وتنسجم معهم، كيف تنقل خبرتك إلى الآخرين، وكيف تكسب الآخرين إلى طريقة تفكيرك؟

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

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

هاهو الكتاب بين يديك وأرجو أن يعجبك.. وأن يفي بالغرض الذي تحتاجه. لقد قرأت كل شيء أمكنني العثور عليه في هذا الخصوص.. قرأت كل شيء بداية من دروري ديكس وسجلات محكمة الطلاق ومجلة الآباء، إلى البروفيسور أوفرستريت والفريد أولد ووليم جيمس، كما كلفت باحثاً ليقضي عاماً ونصف العام في مكتبات مختلفة ليقرأ كل شيء فاتني ويثابر على دراسة المجالات الضخمة المتخصصة في علم النفس والانكباب على قراءة المئات من مقالات المجالات ويبحث في ترجمات عديدة، ومحاولة معرفة كيفية تعامل العظماء من كل الأعمار مع الناس، وقرأنا حياة كل القادة العظام من جوليوس إلى توماس أديسون.. حتى أثنا قرأتنا أكثر من مائة كتاب في سيرة حياة ثيودور روزفلت وحده وآلينا على أنفسنا على أن لا

ندر وقتاً ولا نفقات لنكتشف كل فكرة عملية يكون أي واحد قد استخدمها عبر الأعمار ليكسب الأصدقاء و يؤثر في الناس.

و قمت - شخصياً - بقاء العديد من الناجحين مثل ماركوني فرانكلين دي روزفلت، أوبن دي - يانج، كلارك جيبل، ماري بكتورد، مارتن جونسون، محاولاً اكتشاف الأسلوب الذي استخدموه في علاقاتهم الإنسانية.

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

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

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

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

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

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

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

"لقد تعلمت الكثير في خلال أربعة عشر أسبوعاً خلال نظام التدريب عن موضوع، "التأثير في الناس" وما تعلمته لم أتعلمها في الجامعة خلال أربع سنوات".

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

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

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

قال الدكتور جون دي - هيбин، الرئيس السابق لجامعة برنستون: "التعليم هو القدرة على مواجهة مواقف الحياة".

ولو أنك بمرور الوقت فرغت من قراءة الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب،

ولم تكن مؤهلاً بصورة أفضل لمواجهة مواقف الحياة، سأعتبر هذا الكتاب فاشلاً. فهذا الكتاب ناجح بقدر اهتمامك به، لأن هيربرث سبنسر قال:

"الهدف الكبير من التعليم ليس المعرفة وإنما الفعل".

وهذا الكتاب كتاب فعل.

دعنا ندخل في صلب الموضوع.

الفصل الاول: الفنون الاساسية في معاملة الناس

إذا أردت جمع العسل، لا تركل الخلية:

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

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

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

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

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

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

"تحت معطفِي يوجد قلب مرهق، لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد". كرولي، قبل هذا بوقت قصير كان في حفل تقبيل في الطريق إلى لونج آيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال: "دعني أرى رخصة قيادتك".

سحب كرولي مسدسه دون أن ينبع بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يُحتضر، قفز كرولي من السيارة وانزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضاً. كان ذلك هو القاتل الذي قال: "تحت معطفِي قلب مرهق، لكنه قلب طيب، لا يلحق الأذى بأحد".

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

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

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

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

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

المجرمون في سنج سنج.. هؤلاء الأشرار إنهم بشر مثلي ومثلك وهم ييررون سلوكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أو قد تكون منطقية لكنهم يوضّحوا بإصرار بأنه لا ينبغي أن يُسجّنوا إطلاقاً.

حتى الراحل جون واناميكر اعترف قائلاً:

"تعلّمت منذ ثلاثين عاماً مضت أنه من الحماقة أن أوبّخ لأنّي استطعت التغلب على الكثير من المتّاعب.. تغلبت عليها بذكائي.. حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوي".

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

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

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

دعونا نستعرض إحدى الحقائق الشهيرة:

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

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

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

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

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

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

أتعلم أن هذه الفضيحة هددت بدمار الحزب الجمهوري ووضعت البرت فول خلف قضبان السجن بعد أن أدين وسيق إلى المذبح وتم صلبه هاربنج كان سببه القلق الذهني الذي سببته خيانة صديقه فول.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

وكان يقول: "لا تدينوا كي لا تدانوا".

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

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

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

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

وعندما جلس لنكولن كان مستاءً كتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزي الجنرال:

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

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

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه: "لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحة مشاعري لكنه سيجعل ميد ييرر أفعاله وربما أداني

وسوف يثير في مشاعر قاسية ما تجعلني تلك المشاعر أحسنَ بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الاستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: إنني كرئيس عندما تواجهني مشكلة معقدة أنظر إلى الخلف إلى لوحة ضخمة للنكورن معلقة على مكتبي في البيت الأبيض وأسال: ماذا كان لنكورن يفعل لو كان مكاني؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفوشيوس: لا تشك من الثلج الذي على سطح جارك، وعتبة بابك مسدودة بالثلج.

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

لم يتضايق ديفيز، إنه ببساطة أعاده إلى مع ملحوظة أسفه تقول: "سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة".

أقولها بصرامة أني أخطأت ولكنني تضايقـت جداً لدرجة أنني عندما قرأت عن موت ريتشارد هاردنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة في ذهني وأنا خجل من اعتراضي.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لاتتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتنئة بالشر والكبراء والغروه. والانتقاد شرارة ربما سببت انفجاراً في مخزن البارود.

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

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

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

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

بدلاً من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم.. هذا مفيد جداً خير من الانتقاد وبالتالي فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

"كي تفهم الجميع، سامح الكل".

وكما قال الدكتور جونسون: الله ذاته يا سيدني لا يُحاكم الإنسان إلا بعد موته" فلماذا نحاكمه نحن في حياته؟".

السر الكبير للتعامل مع الناس:

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

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

أنت عزيزي القارئ ماذا تريده؟

إن كل إنسان طبيعي يطمح بتلهف إلى:

1. الصحة وحفظ الحياة.

2. الغذاء.

3. النوم.

4. المال والأشياء التي يشتريها.

5. الحياة المستقبلية.

6. الاكتفاء الجنسي.

7. رفاهية أطفالنا.

8. الشعور بالأهمية.

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

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

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

هاهو كاتب البقال غير المنظم والفقير الذي درس بعض كتب القانون التي عثر عليها في قاع برميل النفايات. هل عرفته؟ إنه إبراهام لنكولن!! يقول: إزي. مالروني، مفتش شرطة سابق في نيويورك: "المجرم الشاب العادي اليوم مليء بالشعور بالأهمية، وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلاً، التنبؤ غير المستحب لأخذ "الضريبة الساخنة" من الكرسي الكهربائي يبدو بعيداً، طالما يمكنه التأمل في الأشخاص الذين يشبهون في صور باب روث، لاجارديا، أينشتاين، لينديبرج، توسكانيني أو روزفلت".

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت. ذلك يحدد صفتكم.

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

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

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

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

ما هو سبب الجنون؟

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

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية، وهو طبيب حائز على أوسمة الامتياز والجوائز التي نالها لبرا عته

في مهنته، أخبرني هذا الرجل صراحة أنه لا يعرف سبباً لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال: إن كثيراً من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة، ثم حكى لي هذه القصة:

"لدي الآن مرضية، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الاجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزوجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي، لم يكن لها أطفال ولا مكانة اجتماعية، أصيّبت بالجنون، وفي مخيلتها أنها طلقت زوجها واسترددت اسمها كما كان قبل الزواج، وتعتقد الآن أنها تزوجت من أرستقراطي إنجليزي، وتصر على مناداتها ليدي سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تخيل أن لها طفلاً جديداً تحصل عليه كل ليلة، كل مرة أزورها تقول: دكتور، كانلدي مولود الليلة الماضية".

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

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

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

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

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدراته على التعامل مع الناس: سأله عن كيفية قيامه بهذا. وهما هو السر دونه بنفسه، وهي كلمات كان ينبغي أن تصب في لوحات برونزية وعلق في كل منزل ومدرسة ومحل ومكتب، كلمات ينبغي على الأطفال أن تظل عالقة بذاكرتهم بدلاً من إضاعة وقتهم في تصرفات الأفعال اللاتينية، أو كمية سقوط المطر سنوياً في البرازيل، كلما سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

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

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

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

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

إدوارد بدنورد أحد شركاء روكتلر عندما أضاع مزرعته التي تقدر بـ 30 مليون دولار في صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبيّة كان في استطاعة روكتلر إنقاذه ولكنه عرف أن بدنورد قد فعل ما بوسعيه. ووُجد روكتلر فرصته للمديح فهُنّا بدنورد لأنّه كان قادرًا على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي استثمره.

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

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

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

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

"تملّق ! إنه لا يفلح مع الأذكياء". طبعاً التملّق لا ينجح - غالباً - مع الأذكياء وهو أمر تافه وأناني وفاسد.

لماذا كان أخوان مدعي المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟

لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جمليتين مشهورتين في السينما، بريماندونا المشهور عالمياً وبربارة هتون مع ملايينها؟ لماذا وكيف فعلوا هذا؟

قالت أديلا روجرزان جون في مقال بمجلة لييرتي: "إن جاذبية مدفاني بالنسبة للرجال ستظل سراً لأجيال قادمة".

شرحت لي ذلك بولا نجري، الخبيرة بالرجال والفنانة الكبيرة، قالت: "إنهم يفهمون فن التملّق كما لم يفعله الآخرون الذين عرفتهم، إنه فن مفقود في هذا الزمن المادي الهازلي. أستطيع أن أؤكد لك أن ذلك هو سر جاذبية مدفاني بالنسبة للنساء، أفهم هذا".

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

إن التملق - على المدى الطويل - يضرّك أكثر مما ينفعك. ونتساءل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

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

شاهدت مؤخراً تمثلاً نصفيًّا للجزرال أو بريجون في قصر تشابولتبيك في مكسيكوسيتي، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أو بريجون: "لا تحف من الأعداء الذين يهاجمونك. كن خائفاً من الأصدقاء الذين يتملقونك".

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

إذن التملق هو المديح الرفيع.

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

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

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

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

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

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

وأقول: أيها السمك: ألا تحبّين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

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

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

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

يقول البروفيسور هاري أ. أوفر ستريت في كتابه "التأثير في سلوك
الناس":

"ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذين يريدون الاقتناع، سواء في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في السياسة، هي أن تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش".

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

حقيقة زوجته كانت قلقة بشأن ولديها، كانا في بيل، وكانا مشغولين بشؤونهما لدرجة أنهاهما أهملتا خطابات أمهاهما كانت مشبعة بالحزن.

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

وجاءت الردود بالشكر:

"الحال العزيز إندره، بالنسبة لملحوظتك الرقيقة.. (يمكنك إنهاء الجملة بنفسك).

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

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

السيد / جون بلانك

بلاتك فيل

إنديانا

عزيزي السيد بلانك:

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

(من يهتم بما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي. يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي، تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الإفرنجي، تعثرت البورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم يتم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندي، وعندي التهاب في الأعصاب، وتقلقني قشرة الرأس، ثم أجد ما يحزنني، أصل إلى مكتبي صباحاً وأنا قلق، وأفتح بريدي لأجد هذا التافه بنويورك يصدعني بما تريده شركته ! لو أنه أدرك الانطباع السيء الذي

يتركه خطابه لترك العمل في الإعلانات وعمل في تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

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

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

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

(أنت ترغب ! أنت ترغب! أنت غبي تماماً، أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه موسوليسي أو بنج كروسي، دعني أخبرك بصورة نهائية بأنني مهتم فيما أرغب أنا فيه، وأنت لم تنبس ببنت شفه إلى الآن في خطابك السخيف).

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

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

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

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

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

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيويورك، كنت أريد أن أقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بفورست هيل،

سألته عما إذا كان منزلي مبنياً من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟ قال: إنه لا يعرف. وأخبرني بما أعرفه بالفعل.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

تحدث هذا الرجل في أي شيء تريده أنت؟ أنت لا تريدين الذهاب إلى الجمانزيوم، لأنه لا أحد هناك، أنت لاتهتم بما يريده هو، أنت لا تريدين أن تتورع عينك.

هل أدى ذلك كيف تحصل على الأشياء التي تريدها باستخدام الجمانزيوم بالتأكيد، ذهن أكثر صفاء، المرح، النشاط، كرامة السلة. أكرر النتيجة الحكيمية للبروفيسور أوفر ستريت:

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

ك. تي. دويتشمان والد آخر، مهندس تليفونات، طالب فيا لدوره، لم يستطع أن يجعل ابنته تناول طعام الإفطار، التعنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها. وسائل الوالدان نفسيهما: "كيف يمكن جعل الفتاة ترغب في ذلك؟".

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

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها اهتمت به، لقد حققت شعوراً بالأهمية، وجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات.

فقد لاحظ وليام ونتر يوماً أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان".

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

تسعة اقتراحات للاستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

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

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

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

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

2- اقرأ فصل في أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه. وسوف يتم استدراجك إلى الفصل الثاني. لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ لمجرد

الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهارتك في العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعني هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

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

4- اقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر، وعندما تقابل اقتراحـاـ وتشعر أنه يمكنك استخدامـهـ، ضع خطـاـ بجانـبـهـ. إن وضع علامـاتـ أو خطـوطـ في كتاب يجعلـهـ مـمـتـعاـ وأـسـهـلـ لـمـرـاجـعـتـهـ.

5- أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ خمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركـتـهـ. نعم يقرأ نفس العقود شهـراـ بعد شهر وعامـاـ بعد عامـ.ـ لماذا؟ لأنـ الخبرـةـ علمـتـهـ أنـ ذلكـ هوـ السـبـيلـ الـوحـيدـ ليـحـفـظـ موـادـهـ يـقـظـةـ فيـ ذـهـنـهـ.

امضـيـتـ عامـيـنـ فيـ تـالـيـفـ كـتـابـ عنـ الـخـطـابـةـ،ـ وأـجـدـ الـآنـ أـنـ يـجـبـ العـودـةـ إـلـيـهـ مـنـ وـقـتـ لـآخرـ لـكـيـ أـتـذـكـرـ مـاـ كـتـبـتـهـ.ـ إـنـ سـرـعـةـ نـسـيـانـاـ لـلـأـشـيـاءـ مـذـهـلـةـ.

إـذـاـ أـرـدـتـ الـحـصـولـ عـلـىـ مـنـفـعـةـ حـقـيقـيـةـ وـدـائـمـةـ مـنـ هـذـاـ الـكـتـابـ،ـ لـاتـتـصـورـ أـنـ ذـلـكـ يـكـونـ بـتـقـلـيـبـ صـفـحـاتـ الـكـتـابـ،ـ لـيـسـ هـذـاـ كـافـيـاـ،ـ يـنـبـغـيـ أـنـ

يمضي بعض الساعات في مراجعة كل شهر. احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، القِ عليه نظر. ولتستمر في التغلب على نفسك تذكر أن استخدام هذه المبادئ يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا.

6- لاحظ برنارد شو ذات يوم: "إذا علمت أي إنسان أي شيء. فلن يتعلم أبداً". شو كان على صواب، فالتعلم عملية نشطة. نحن نتعلم بالفعل، لذلك، إذا كنت تبرع وتفوق في دراسة هذه المبادئ، افعل شيئاً حيالها. قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة. إن لم تفعل سوف تنساها بسرعة، فالمعرفة التي تحفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب. ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأنني قمت بإعداد الكتاب، وأجد الآن أن من الصعب تطبيق كل شيء أوصيت به.

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

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة. تشق طريقاً جديداً في الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً ومثابرة يومياً. لذلك ارجع لهذه الصفحات، اعتبر هذا

الكتاب دليلاً إرشادياً حيال العلاقات الإنسانية، وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تفكيرك أو إرضاء زيون ضجر - في عمل شيء، لا تندفع، ذلك خطأ. بدلاً من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي خططت تحتها. حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل فعل السحر.

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

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

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

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

غالباً ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد، انددهش كثيراً من أخطائي الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعاً، وأميل الآن - في بعض الأحيان - إلى امتداح نفسي بعد كل دورة من هذه الدورات. هذا النظام الخاص بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاماً بعد عام، وتحسين أدائي في هذا أكثر من أي شيء حاولته على الإطلاق.

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

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

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولاً في عملية تعليمية جذابة لا تقدر بثمن.
ثانياً: سوف تجد أن قدرتك على الاتصال بالناس والتعامل معهم ينموا
وينتشران بصورة سريعة.

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

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

لكي تحصل على الغاية من هذا الكتاب:

1. قم بتنمية رغبة قوية لتكون ماهراً في العلاقات الإنسانية.
2. اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالي.
3. توقف مراراً وأنت تقرأ واسأل نفسك: كيف يمكنك تطبيق كل اقتراح.
4. ضع خطأً تحت كل فكرة هامة.
5. راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.
6. قم بتطبيق هذه المبادئ في كل فرصة. استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.
7. قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشر سنتات أو دولاراً كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبساً بانتهاك هذه المبادئ.
8. راجع كل أسبوع ما أحرزته. واسأل نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبها؟ ما الذي طرأ؟ ما الدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟
9. احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودون فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟

الفصل الثاني: ست طرق لكسب محبة الناس

افعل هذا ولوسوف يتم الترحيب بك في أي مكان:

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

عندما كنت في الخامسة من عمري، اشتري والدي كلباً صغيراً شعره أصفر بخمسين سنتاً، كان بهجة طفولي، كل يوم في حوالي الساعة الرابعة والنصف ظهراً، كان يجلس في الفناء الأمامي، وعيناه تحملقان في الممر حتى يسمع صوتي أو يراني أحرك صحن العشاء فينطلق ويجري لاهتاً ويجيئني بقفزات مرحة ونباح منح.

كان الكلب - تيبي - رفيقي الدائم لمدة خمس سنوات، ثم في ليلة مأساوية - لن أنهاها - قتله صاعقة على بعد عشرة أقدام من رأسي. موت تيبي كان مأساة صبאי.

لم تقرأ يا تيبي كتاباً عن علم النفس لكنك عرفت بالغريزة أن الواحد يمكن أن يكتسب المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن يصبح مهتماً بالآخرين ومهتمين به.

يمكنك تكوين المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن تصبح مهتماً بالآخرين بصورة أكبر من استطاعتك تكوينهم في عامين عن طريق جعل الناس مهتمين بك.

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

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

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

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

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

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

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

أخذت دورة - ذات مرة - في كتابة القصة القصيرة في جامعة نيويورك، وأثناء تلك الدورة تحدث محرر "الكوليير" إلى فصلنا وقال: إنه يستطيع اختيار عشرات القصص التي تمر على مكتبه كل يوم، وبعد قراءة بعض فقرات القصة يمكنه الشعور إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا.

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

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

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

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

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

الأول: المقدرة على وضع شخصيته عبر الأصوات السفلية للمسرح، كان أستاذًا في فن العرض. عرف الطبيعة الإنسانية. فعل كل شيء، كل إشارة، كل تعابير من تعابيرات صوته، كل رفعة حاجب تدرب عليها، كل

أفعاله كانت منضبطة بالثوابي، لكنه إضافة إلى ذلك كان لديه اهتمام حقيقي بالناس.

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

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

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

وكان ذلك أيضاً أحد أسرار شعبية تيودور روزفلت المدهشة حتى أن خدمه أحبوه، فقد أعد جيمس أ. إيموس، خادمه الخاص الملون، كتاباً

عن بعنوان "تيودور روزفلت، بطل بالنسبة لخادمه الخاص" وأورد إيموس في كتابه هذه الواقعه:

سألت زوجتي في إحدى المرات الرئيس عن الحجل، لم تر واحداً منهم أبداً فوصفه لها وصفاً دقيقاً. دق جرس التليفون في كوخنا ذات مرة - إيموس وزوجته يعيشان في كوخ صغير في ضيعة روزفلت في خليج أوسيتر - ردت زوجتي على التليفون، وكان المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه، طلبتا ليخبرها بأنه يوجد حجل خارج نافذتها، وأنها لو أطلت عليه خارج النافذة لوجدها. أشياء صغيرة مثل هذه، كانت رائعة منه. كلما مر بـكوخنا - حتى لو كنا بعيدين عن مرمى بصره - نسمعه ينادي: "أو - وو - آي ! " أوو - وو - ، جيمس ! " كانت تحية ودودة منه وهو يمر بـنا.

استدعاً البيت الأبيض روزفلت يوماً عندما كان الرئيس تافت وزوجته بالخارج. وظهر حب روزفلت للناس البسطاء من تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامي، كل باسمه، حتى الخادمات في المطبخ الصغير.

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

قال روزفلت: "لم يعجبهم المذاق؟! وسأخبر الرئيس بذلك عندما أراداه".

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

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

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

قال كراندون: "شكريه وهممته بالرحيل" لكن قال الرئيس إليوت: "بالله عليك.. اجلس" ثم مضى يقول: إنك تطبخ وتأكل في غرفتك. قل لي، ألا أظن أن ذلك سيء إذا كنت تحصل على الطعام الجيد الذي يكفيك. عندما كنت في الكلية كنت أقوم بنفس الشيء هل صنعت لحم العجل المفروم مرة؟ هو من أفضل الأشياء التي يمكن تناولها، إنها لا تضيع الوقت، وهذه هي الطريقة التي أستخدمها في طهيه، ثم أخبرني

كيف أنتقي اللحم، وكيف أطهوه ببطء على البخار حتى يتحول الحساء إلى جيلي فيما بعد، ثم كيف أقطعها وأضعها داخل طاسة أخرى وأكلها باردة".

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

دعني أوضح ذلك:

قمت بعمل دورة كتابة الرواية منذ سنوات في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأرددنا أن يحضر إلى بروكلي كاتلين ورئيس وفاني هيرست وعايدة طاربيل والبرت بي崧ون تيرهون وروبرت هاجز وآخرون لينقلوا لنا خلاصة تجاربهم. لذا كتبنا اليهم قائلين إننا معجبون بعملهم ومهتمون بصدق بالحصول على قصائدهم وتعلم أسرار نجاحهم.

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

وباستخدام نفس الطريقة أقنعت ليسلي إم شو، وزيرة الخزانة في وزارة تيودور روزفلت، جورج وويكر شام النائب العام في وزارة تافت،

ولiam جيننجز بريام، فرانكلين دي روزفلت والكثير من الرجال البارزين فيما بعد بالحضور إلى دورتي من الخطابة والتحدث إلى الدراسة.

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

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

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

منذ سنوات اخترعت فكرة لاكتشاف تواريخ ميلاد أصدقائي. كيف؟ لم يكن لدي أي فكرة ولا رغبة للإيمان بالتنجيم. لكنني بدأت بسؤال الآخرين.

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

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

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

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

تشارلز آر. وولترز، من العاملين في أحد أكبر بنوك نيويورك سيتي، تم تكليفه بإعداد تقرير سري خاص بمؤسسة معينة، وكان يعرف أن رجلاً

واحداً هو الذي يمتلك الحقائق التي يحتاجها بصورة عاجلة، وقام ستر وولتز بزيارة ذلك الرجل - مدير شركة صناعية كبرى - وعندما استقر مستر لترز في مكتب المدير، أطلت شابة برأسها من الباب وأخبرت المدير بأنه ليس لديها طوابع ذلك اليوم. وفسر المدير ذلك وولتز قائلاً: "أقوم بجمع الطوابع لابني البالغ الثانية عشر من عمره".

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

قال مستر وولتز وهو يحكي قصته للفصل:

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

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

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

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

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

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

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

"انا لست هنا لأحاب بيع الفحم، بل حضرت طالباً منكم معروفاً" ثم تذكر المناقشة فقال:

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

وهذه هي بقية القصة كما يرويها نافل:

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

وبينما أنا منصرف سار معي إلى الباب، ووضع ذراعه حول كتفي، متمنياً لي الخير في مناقشتي، وطلب مني زيارته ثانية ليعرف مدى نجاحي. كانت آخر كلمات قالها: "أرجو زيارتي ثانية، في الربع، أود إعداد طلب معك لشراء الفحم".

كان ذلك معجزة بالنسبة لي، هاهو يعرض علي شراء الفحم دون اقتراح مني، لقد أحرزت نجاحاً في ساعتين عن طريق اهتمامي به

وبمشاكله بصورة أكبر مما يمكنني عمله في عشر سنوات عن طريق
محاولته مهتماً بي وبفحمي.

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

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

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

طريق سهل لترك انطباع جيد:

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

أخبرني تشارلز سكواب أن ابتسامته كانت تقدر بـمليون دولار. إن عوامل شخصية سكواب وجاذبيته وذدرته على جعل الناس يحبونه، كانت ابتسامته ساحرة.

أمضيت ظهر أحد الأيام سهرة مع موريس شيفالييه، وكنت صراحة مستاءً، كان قليل الكلام ومختلفاً بصورة حادة عما توقعته، حتى ابتسם، فكان الشمس بزغت من خلال سحابة.

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

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

أُخبرني مدير للتوظيف في أحد المتاجر الكبرى بنيويورك أنه يفضل توظيف بائعة لم تنه دراستها تحلّت بابتسامة حلوة عن توظيف دكتور فلسفة بوجهٍ متوجهٍ.

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

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

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

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

"لقد تزوجت منذ ما يزيد على ثمانية عشرة سنة، ونادراً ما ابتسمت لزوجي طوال هذه الفترة، أو تكلمت عشرين كلمة من وقت استيقاظي

واستعدادي للذهاب إلى عملي. إنني أسوأ متذمر سار في شارع برودواي على الإطلاق".

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

"ييل، سوف تزيل التجهم من على وجهك اليوم، ولسوف تبتسם ولسوف تبدأ الآن فوراً" وعندما جلست على طعام الإفطار، قمت بتحية زوجتي وقلت: صباح الخير، عزيزتي، وابتسمت كما أشرت بذلك.

"حدرتني من أنها ربما تندهش، حسن، أنت لم تقدر رد فعلها حق قدرها. كانت حائرة، حدثت لها صدمة، أخبرتها بأنه في المستقبل يمكنها أن تتوقع انتظام هذا الأمر، وظلت هكذا كل صباح لمدة شهرين.

"هذا الموقف المتغير من جانبي جلب المزيد من السعادة في منزلنا خلال هذين الشهرين بصورة أكبر مما كان في العام الماضي.

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

"سرعان ما وجدت أن كل واحد يرد بابتسامة لي. أصبحت أعامل كل الذين يأتون بشكاوي أو تظلموا بأسلوب مرح. أبتسם وأنا أصغي إليهم، ووجدت أن تلك التعديلات حققت مرونة أكبر، ووجدت أن تلك البسمات أصبحت تجلب في الدولارات كل يوم.

أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسم؟ وماذا بعد ذلك؟

أجبر نفسك وأرغمها أولاً على أن تبتسم. لو كنت بمفردك أجبر نفسك على أن تصفر أو تدندن بنغمة أو تغني، تصرف كما لو كنت سعيداً بالفعل، سيجعلك هذا سعيداً. هاهي الطريقة التي وضعها البروفيسور الراحل جيمس من هارفارد.

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

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

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

شاهدت وجوهاً سعيدة مستبشرة بين العتالين الصينيين الذين يتصبّون عرقاً ويُكذّبون في حرارة الصين المهلكة من أجل سبعة سنتات في اليوم.

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

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

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

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

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

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

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

"وقتما تخرج من المنزل اجعل ذقنك في مستوى أفقى، ورأسك معتدلة، واملأ رئيتك بالهواء قدر استطاعتك، استمتع بشروق الشمس، قم بتحية أصدقائك بابتسامة، ضع روحك في يدك كما صافحت أحداً، لا تخف من عدم فهمك من الآخرين، ولا تُضع دقة في التفكير في أعدائك، ركز بشدة فيما يجب أن تفعله، وتحرك مباشرة نحو الهدف دون تغيير الاتجاه، فكر في الأشياء العظيمة والرائعة التي تحب أن تفعلها،

ثم بمرور الأيام سوف تجد نفسك - دون أن تشعر - تنتهز الفرصة وتحقق رغبتك، ارسم صورة في ذهنك للشخص القادر والجاد والنافع الذي ترغب في أن تكون مثله.

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

إن الصينيين القدامى قوم حكماء في فن الحياة، لديهم مثال، علينا أن نخفض له الرؤوس: "إذا لم تستطع أن تبسم فلا تفتح دكاناً".

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

الابتسامة: لا تكلف شيئاً، لكنها تخلق الكثير.

الابتسامة: تثري أولئك الذين يستقبلونها، ولا تفقد مانحها.

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

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

الابتسامة: تريح القلقين، وتنير الطريق لأصحاب الهمم المثبطة.

الابتسامة: شروق للمحزونين، وأفضل دواء طبيعي للإرهاق والمشاكل.

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

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

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

إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتابعة:

لقد اكتشف جيم فيرلي في وقت مبكر من حياته أن الإنسان العادي يهتم باسمه أكثر من اهتمامه بكل أسماء الدنيا مجتمعة.. تذكر هذا الاسم جيداً وناد به صاحبه بسهولة فتكون قد قدمت إليه إطاراً وثناءً كافيين، ولكنك لو نسيته لوضعت نفسك في مأزق، فقد نظمت - على سبيل المثال - دورة للخطابة في باريس، وبعثت خطابات لكل المواطنين الأميركيين في المدينة، لكن الطباعين الفرنسيين لقلة معرفتهم باللغة الإنجليزية أخطأوا في تسجيل بعض الأسماء، وهذا شيء طبيعي، لكن

مدير بنك أمريكي كبير في باريس، وهو رجل مسن، كتب لي خطاباً يلومني
فيه لأن اسمه كتب خطأ!

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

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

كان جين طومسون رئيس خطوط حديد بنسلفانيا وقتها، لذا قام
إندرو ببناء مصنع فحم للصلب في بيتسبورغ وقام بتسميته باسم "أدغار
طومسون لأعمال الصلب".

وَعِنْدَمَا تَصَارَعَ كَارْنِيَّجِيْ وَجُورْجُ بُولْمَانُ عَلَى احْتِكَارِ عَرَبَاتِ النَّوْمِ تَذَكَّرُ مَلِكُ الْصَّلْبِ مَرَةً أُخْرَى دَرْسُ الْأَرْبَبِ.

شركة النقل المركزية التي يمتلكها إندره كارنيجي كانت تتصارع مع شركة بولمان للحصول على احتكار شغل عربات النوم لخطوط حديد الباسفيك المتحدة. خفضاً الأسعار ودمراً كل فرصته للربح.

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

سؤاله يولمان: صباح الخير. ماذا تقصد يا عزيزي؟

عبر كارنيجي عن دمج مصلحتيها. أصفع بولمان بعنایة لما قاله كارنيجي، ولكنه لم يكن مقتنعاً تماماً. قال بولمان في آخر حديث: لماذا ستسمى الشركة؟

أجاب كارنيجي بكل ثقة وحماس: ستكون شركة "بولمان لقصور العربات". وهنا أشرق وجه بولمان عن ابتسامة عريضة وقال: تعال إلى غرفتي لنتحدث في الموضوع.

ذلك الحديث صنع تاريخ الصناعة. إن سياسة كارنيجي كانت مجرد التذكر واحترام أسماء أصدقائه والعاملين معه وهي أحد أهم أسراره.

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

إن الناس فخورون جداً بأسمائهم ويسعون لتخليدها بأي ثمن حتى أن بي - تي بارنوم العجوز الصارم استاء لأنه لم يكن لديه أبناء يحملون اسمه فمنح حفيدة سي - ه سيلي خمسة وعشرين ألف دولار إذا سمي نفسه بارنوم سيلي. كما اعتاد الأثرياء منذ مائة عام أن يدفعوا للمؤلفين منحاً كي يهدوا كتبهم إليه.

مكتبة نيويورك العامة لديها مجموعات أستور ولينوكس - كما أن متحف متروبوليتان خلداً أسماء بنiamين أولتمان وجي - بي مورغان. كما أن كل كنيسة تقريباً يتم تزيينها بنوافذ زجاجية نقش عليها أسماء المتبوعين بها تخليداً لهم.

وقد قامت مؤسسة كريسلر بعمل سيارة خاصة لمستر روزفلت وقام تشارمبرلين والميكانيكي بتوصيل السيارة للبيت الأبيض. تشارمبرلين يحكى ما حدث له: "علمت الرئيس روزفلت كيف يتعامل مع السيارة والآلات الجديدة المبتكرة فيها، ولكنه علمني الكثير من الفن الرفيع في معاملة الناس" عندما تم استدعائي إلى البيت الأبيض كان الرئيس مسروراً مبهجاً للغاية، وناداني باسم مما جعلني أشعر بالراحة، وترك لدى انطباعاً حقيقياً بأنه كان مهتماً جداً بالأشياء التي أوضحتها له، كانت السيارة مصممة لكي تعمل باليد، وتجمّع حشد لمشاهدة السيارة، ويمكن قيادتها دون جهد،

أظن أن هذا عظيم، لا أعرف كيف تسير، أود أن يكون لدى الوقت لأفكها، وأرى كيف تعمل.

وعندما أعجب أصدقاؤه والمقربون من روزفلت بالسيارة، قال في حضورهم: "مستر تشامبرلين، أنا أقدر بالتأكيد كل الوقت والجهد اللذين قضيتهما في تصميم هذه السيارة، هو عمل عظيم وفخم"، أعجب بالرادياتير والمرآة الخلفية وساعة الأنوار الخاصة، ونوع التنجيد، ووضع مقعد جلوس السائق، الحقائب الخاصة بالسيارة وأحرف اسمى على كل حقيقة، بمعنى آخر ذكر ملاحظة عن كل موضع عرف أني أعطيتها جهداً وتفكيراً.

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

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

إن أحد الدروس الأولى التي يتعلمها السياسي هو:

"تذكر" اسم أحد الناخبين هو الحنكة السياسية بعينها، ونسianne هو إخفاق تام". وقدرتى على تذكر الأسماء هو شيء هام في الأعمال والاتصالات الاجتماعية مثلما هو هام في السياسة.

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

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

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

طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً:

دعني مؤخراً إلى حفل "بريدج" وأنا شخصاً لا العب البريدج، وكانت هناك امرأة شقراء لا تلعب البريدج أيضاً، فقطعنا الوقت في الحديث، فلما عرفت أنني كنت ذات يوم مدير لتوبيل توماس قبل أن يلتحق بالإذاعة، وأنني رحلت معه إلى أوروبا وساعدته في إعداد حديث السفر الذي أجراه بعد ذلك، قالت: "مستر كارنيجي، أريدك أن تحدثني عن الأماكن الرائعة التي زرتها والمشاهد التي رأيتها".

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

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

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

يقول "جاك وود فورد" في كتابه "غرباء يجمعهم الحب" "قل من البشر من يرفض الثناء أمام الإنصات العميق".

لقد كنت مع عالم النبات "مسرفاً في التقدير، سخياً في الثناء"، وقد أخبرته بأنني استمتعت وتعلمت، وأنني أرغب أن تكون لدى هذه المعرفة، وأنني ينبغي أن أجول في الحقول معه، وأنني يجب أن أراه ثانية، لقد اعتقاد الرجال أنني مجادل جيد، مع أن كل ما فعلته لم يزد على أنني أصغيت جيداً إليه وشجعته على الحديث.

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

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

اشترى حلة - في يوما ما - من أحد المتاجر في نيويورك، بولاية جيرسي بالقرب من البحر، وكانت الحلة سيئة للغاية بعد الاستعمال، زالت صبغة المعطف واسودت ياقفة القميص، أعاد الحلة إلى المتجر، وقابل البائع الذي باع له، وأخبره بما حدث له، لا، إنه لم يخبره، حاول فقط، لقد قاطعه البائع بحده: لقد بعنا الآلاف من هذه الحلل، وهذه أول شكوى نتلقاها على الإطلاق". كانت هذه كلماته، وكانت نبراته عدائية. كانت

تعني شيئاً واحداً: أنت تكذب، هل تظن أنك تخبرنا بجديد، حسن، سأجعلك ترى شيئاً أو شيئاً، تدخل بائع آخر كان يستمع إلى النقاش: "جميع الحلل الداكنة يبهت لونها في أول الأمر، لا يمكن صنع شيء في هذا الأمر وبخاصة في حلل - رخصة بهذه، الصبغة دائماً تتغير".

قال مستر ووثون:

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

أولاً: أصغى إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني، ثانياً: ما إن انتهيت من حديثي حتى ناقش البائعين في رأيهما من وجهة نظرى، وسلم معى أن الياقة لونها غير لون البدلة بوضوح وأصر على أنه لا يجوز بيع أي منتج إلا أن يكون جيداً، ثالثاً: تعرّف على سبب المشكلة وقال لي ببساطة: ماذا تريد مني أن أفعل بالبدلة؟ سأفعل أي شيء تقوله؟

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

اقترب أن أجرب البذلة أسبوعاً آخر، ووعدني: "إذا لم تعجبك أحضرها، ولسوف نعطيك غيرها، ونأسف أننا سببنا لك كل هذا الإزعاج".

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

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

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

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

أصغيت وتعاطفت معه في كل نقطة ذكرها في اللقاءات، لم يكن أحد من الشركة تحدث معه بهذه الطريقة من قبل، صار ودياً تقريباً، النقطة التي ذهبت لزيارته من أجلها لم تذكر في أول زيارة ولا في الثانية ولا في

الثالثة، ولكن في الرابعة أغلق القضية وسدد كل فواتيره بالكامل، وسحب شكاياته - لأول مرة - والتي قدمها إلى اللجنة، وانتهت متابعته مع الشركة.

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

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

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

قال مستر ديتمر:

"أصغيت لكل ما قدمته بصبر، كنت أود مقاطعته، ولكنني أدركت أن ذلك سيء، لذلك تركته يعبر عن نفسه، وعندما هدأ في النهاية ورأيت أن مزاجه متقبل للحديث، قلت بهدوء: "أريد أنأشكرك على حضورك إلى

شياغو لتخبرني بذلك، لقد أديت لي معروفاً عظيماً، إدارتنا قطعاً ضايفتك وربما ضايفت زبائن جيدين آخرين، وهذا أمر سيء صدقني أنا متحمس لسماع هذا بصورة أكبر".

كلا، هذا آخر شيء يمكن توقعه مني، أظن أنه كان متضايقاً لأنه جاء إلى شيكاغو للحديث مع، ولكني شكرته بدلأ من الشجار معه، وأكدت أنا سوف نلغي الرسوم من الدفاتر، لأنه كان حريصاً على الحساب، بينما موظفونا وهم يعتنون بالآلاف يمكن أن يقعوا في الخطأ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

قضى لنكولن كل الوقت يتحدث، وظل الرجل مصغياً إلى الحديث، قال صديقه القديم: "بدا أنه يشعر بالطمأنينة بعد الحديث، لم يكن لنكولن يريد النصيحة، كان يريد مستمعاً ودوداً يتعاطف معه، يلقى إليه بأوجاعه، كلنا نريد ذلك عندما نقع في بعض المتابع، هذا ما يريده دائماً الزبون المتبرم، والموظف المملو، أو الصديق الذي لحقه أذى.

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

"لا تصح إلى أحد، وتحدث دون انقطاع، إذا خطرت لك فكرة وصديقك يتحدث لا تنتظر أن يفرغ من حديثه، فهو ليس أذكي منك،

لماذا تضيّع وقتك الثمين في الإصغاء إليه، وإلى ثرثرته العميق؟ قاطعه في منتصف الجملة.

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

يقول د. "نيكولاسي بتلر" رئيس جامعة كولومبيا: "الإنسان الذي يفكّر في نفسه فحسب إنسان أثاني بائس، إنه جاحد حتى لو حصل على أعلى الشهادات".

فلو أردت أن تكون محدثاً بارعاً فكن مستمعاً يقظاً، وفي ذلك تقول مسز تشارلز نورتام لي: "لكي تكون مهمّاً كن مهمّاً".

أسأل محدثك أسئلة يستمتع بالإجابة عليها، شجّعه على الحديث عن نفسه وعن إنجازاته، وتذكّر أن الإنسان يهتمّ بنفسه وبرغباته ومشاكله أكثر من اهتمامه بك، وبمشاكلك، وألم أسنانه يهمّ أكثر من مجاعة مهلكة في الصين، وبثرة على رقبته تشغله أكثر من أربعين هزة أرضية تحيق بأفريقيا.

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

كيف تثير اهتمام الناس؟

كل من زار تيودور روفلت في فيلم "اويسطرياي" فسوف يندهش من تنوع المعرفة لديه ومن اتساع أفقه، قال جاما لابل براد فورد: "وسماء أكان الزائر من رعاة البقر أو مروض خيول وسياسي أو دبلوماسي كان روزفلت يحدثهم في مجال تخصصهم الدقيق، كان روزفلت يتوقع أن يزوره أحد، يجلس حتى وقت متأخر من الليل يقرأ في الموضوع الذي يعرف أن ضيفه مهتم به بصفة خاصة. فقد عرف روزفلت، مثلما عرف كل القادة، أن الطريق إلى قلب الإنسان هو أن تحدثه عن الأشياء التي يعتز بها.

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

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

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

كتب مستر تشارليف فيه:

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

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

(العلك، تلاحظ أن مستر تشارليف لم يبدأ الحديث معي عن أولاد الكشافة، أو المعسراً في أوروبا، أو ماذا أراده، تحدث عما يهم الإنسان الآخر).

وهاهي النتيجة:

وما لبث أن سأله: فيما كنت تريدين؟ أخبرته قال مستر تشارليف: "الدهشة الكبيرة استجابة لمطلي و منحني أكثر مما طلبت، وقد طلبت

أن يرسل ولداً واحداً إلى أوروبا لكنه أرسل خمسة أولاد في صحبتي وأعطاني خطاب ضمان بمبلغ ألف دولار، وأخبرنا أن نبقى في أوروبا سبعة أسابيع، وأعطاني أيضاً خطابات لرؤساء فرع هيئة في أوروبا يوصيهم بأن يكونوا في خدمتنا ويقدموا لنا التسهيلات الالزمة، وقد قابلنا بنفسه في باريس وتجول بنا في العاصمة، ومنذ ذلك الحين ألحق بعض الأولاد من المعوزين بالعمل، ولا يزال نشيطاً في مجموعتنا.

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

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

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

لأصحاب الفنادق" لم يكن الرجل مجرد عضو، بل كان هو رئيساً لنقابة، ورئيساًً لهيئة المستقبليين الدوليين ولم يكن الرجل مهتماً بمكان يعقد فيه اجتماعات الهيئة، فإنه سيكون هناك حتى لو كان عليه أن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحاري والبحار ليحضر اجتماعاتها.

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

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

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

كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟

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

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

ويقوم ويليام جيمس:

"إن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هي السعي بلهفة نحو الشعور بالأهمية".

لقد فكر الفلاسفة منذآلاف السنين في وضع قواعد العلاقات الإنسانية وبعد طول تفكير خرجوا بمبدأ واحد، لم يكن جديداً بل هو

قديم قدم التاريخ، عمله للمجوس في فارس منذ ثلاثة آلاف سنة ووعظ به الناس كونفوشيوس في الصيف منذ أربعة وعشرين قرناً وعمله للاميذه لاوتسى مؤسس التوايزم في وادي هان. ووعظه على صناف الجانجز المقدس قبل خمسة وعشرين عاماً قبل ميلاد السيد المسيح. الكتب الهندوسية المقدسة علمته منذ ألف سنة قبل ذلك.

وعلّمه المسيح بين التلال الحجرية في جوديا منذ تسعه عشر قرناً وقد لخصها السيد المسيح في فكرة واحدة وكانت أهم قاعدة في العالم "افعل للأخرين ما تحب أن يفعلوه من أجلك".

أنت في حاجة لمشاركة الناس لك وتريدهم أن يعترفوا بقدرك وترفض التملق والمداهنة الزائفتين، كما أنك متلهف إلى التقدير.

وكما يقول تشارلز سكواب: "أصدقاءك وأصحابك مسرفين في تقديرهم أسيخاء في مدحهم". نعم نحن جميعاً نريد ذلك. ولكن نحن بحاجة إلى وقت طويل في كل مكان. تلك هي الخلاصة الحقيقة للشعور الصادق بالثناء.

دعنا نتساءل: هل تعتقد في نفسك أنك فوق الهندي الهندي؟ هذا حرقك لكن مليون هندي يشعرون أنهم أعلى مرتبة منك.. أتدرى لماذا؟ لأنهم لا يقربون طعاماً لوطه ظلك. هل تعتقد أنك فوق الإسكيمو؟ هذا من حرقك.. لكنك مع الأسف مخطئ في هذا الاعتقاد.. أتدرى لماذا؟ لأن

الأسكيمو لديهم من الكسالى الذين لا يقومون بأي عمل ويطلق عليهم "الرجال البيض".

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

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

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

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

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

رجل قانون فضل ألا نذكر اسمه لسبب عائلي، وسنطلق عليه مستر آر. بعد التحاقه بالدورية الدراسية بقليل استقل السيارة إلى لونج أيلاند وبصحبته زوجته لزيارة بعض الأقارب، تركته يتحدث مع عمة عجوز من عماتها، ثم اتجهت لزيارة بعض أقاربها الرجال، وحيث كان عليه أن يتحدث عن كيفية تطبيقه لمبدأ التقدير أمام طلبتها، فكر أن يبدأ

بالسيدة العجوز، لذا نظر حول أرجاء المنزل ليرى ما يمكن أن يعجبه
ليبدي ثناءه عليه.

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

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

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

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

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

صاحب: أقارب! أقارب ينتظرون موتي كي يحصلوا على السيارة ولن
أمكّنهم من ذلك".

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

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

دعنا نرى حالة أخرى، دونالد إم. ماكماهون، مراقب شركة لويس وفلنتينو أصحاب المشاتل ومهندسو متخصصون في تصميم وتنزيين الحدائق بنيويورك، يحكى ماكماهون هذه القصة:

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

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

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

هل لك ولد صغير؟

أجبته: نعم، لي ولد صغير.

قال القاضي: حسن، ألا يحب الكلاب؟

قلت: بلى، سيكون مسروحاً جداً.

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

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

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

منذ عدة سنوات كان إيسمن يبني مدرسة إيسمن للموسيقى في روتشستر وصالة كلبورن ومسرحها، والذي أراد أن يحيي به ذكرى أمه. أراد جيمس أدمون رئيس شركة المقاعد الفاخرة في نيويورك أن يورد كراسى المسارح لحسابه، اتصل مسؤول أدمون بالمهندس وحدد موعداً لرؤيه مسؤول إيسمن وعندما وصل أدمون، قال المهندس:

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

كان آدمون مستعداً لأن يفعل ذلك تماماً. ولما دخل آدمون إلى مكتب إيسمان وجده منحنياً فوق كومة من الأوراق أمامه. نظر مستر إيسمان إلى أعلى، خلع نظارته، وسار ناحية المهندس ومستر آدمون وهو يقول: صباح الخير أيها الظرفاء، هل من خدمة؟

قدمهما المهندس إلى بعضهما البعض، ثم قال آدمون: "أثناء انتصارك يا مستر إيسمان أعجبت بمكتبك، أنت تعلم أن تخصصي تأثير المكاتب، ولكني لم أشاهد قط مكتباً أكثر جمالاً من هذا المكتب في حياتي".

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

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

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

ونهض إيسمان وهو يطوف بالغرفة، موضحاً تصميمها وألوانها والحرف اليدوي فيها وأشياء أخرى قام بها من أجل التخطيط والتنفيذ،

وبينما إيسمان يتجلو في الغرفة، توقف برهة أمام النافذة وأشار على المؤسسات التي أنشأها، والتي ساعد بواسطتها في خدمة الإنسانية لجامعة روتشرست، المستشفى العام، مستشفى المداواة المالية، بيت الصدقة، مستشفى الأطفال، فهناه مستر آدمون بحرارة على الطريقة المثالية، التي استخدم فيها ثروته ليخفف من الآلام الإنسانية، وفتح إيسمان خزانة زجاجية وأخرج أول كاميرا امتلكها في حياته، وكان قد اشتراها من رجل إنجليزي سأله آدمون بالتفصيل عن كفاحه المبكر ونضاله القديم، وتكلم مستر إيسمان بصدق عن الفقر الذي عاشه في طفولته، وحكي له كيف كانت أمه الأرملة تعمل في مكتب تأمين مقابل خمسين سنتاً في اليوم، وأن رعب الفقر ظل يطارده ليل نهار، وأنه صمم على عمل ليدر عليه ربحاً كافياً حتى لا تضطر أمه للعمل حتى الموت في بنسيون.

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

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

أخيراً، استدار جورج إيسمان إلى آدمون وقال:

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

واستجاب آدمون وذهب، وبعد الغداء أراه المقاعد التي أحضرها من اليابان. كانت لاتساوي أكثر من دولار ونصف للقطعة، لكن جورج إيسمان كان فخوراً بها لأنه قام بطلائها بنفسه.

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

لماذا لانبدأ في تطبيق هذه التعويذة السحرية من المنزل؟ أنا لا أعرف مكاناً في أمس الحاجة إلى التقدير مثله، ولا أعرف مكاناً أكثر حرماناً من هذا الأمر مثله.

لابد أن زوجتك فيها بعض وجوه الكمال قطعاً، على الأقل إذا كانت كذلك عندما تعرفت عليها، وإلا ما أقدمت على الزواج منها. استرجع

تاريك، كم من الوقت مر على آخر مرة أبديت فيها إعجابك بجاذبيتها؟
منذ متى؟ منذ متى؟؟

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

ينبغي على الرجل الحكيم أن ينتهي جانباً بعروس ويعيدها هذه
النصيحة الحكيمية "لا تتزوج أبداً حتى تقبل صخرة بليزني⁽¹⁾". امتداح
المرأة قبل الزواج من قبيل الرقة والعطف، لكن امتداحها بعد الزواج هو
ضرورة حياتية لضمان راحة البال، إن الزواج ليس ميداناً لحسن النية
فحسب والصراحة المطلقة، لا، إنه ميدان الدبلوماسية. إذا كنت تريد
راحة منزلية، لا تنتقد إدارة زوجتك لشؤون المنزل، ولا تعقد مقارنة بينها
و بين إدارة أمك لشؤون منزلها، ولكن امتدح بحرارة أعمالها المنزلية، وهنئ
نفسك أمام الجميع بأنك تزوجت امرأة جمعت بين الجمال "فينوس"
و "ميفرفا وهاري آن". لا تشک إذا جدت اللحم كأنه قطعة مطاط، والخبز
محترقاً. فقد لاحظ أن الوجبة لم تكن على مستوى الإتقان الواجب،
ولسوف تعمل زوجتك من بعدها على بذل الجهد حتى يصل الطعام إلى

المستوى الذي ترضاه، ولكن لا تتحول فجأة من السخط إلى التقدير، دون تمهيد حتى لا تتشكك زوجتك في حسن نواياك.

(1) في حصن "بلازني" بـإيرلندا يشيع اعتقاد أسطوري، بأن صخرة توجد هناك، كل من يقبلها يعطى المقدرة على الكلام اللين الليف، هكذا تقول الأسطورة الإنجليزية، وفي مصر عادة مشابهة عندما يطعمون العروس قطعة من لسكركي يكون كلامها حلواً.

احضر لها الليلة باقة زهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من ذلك كله الابتسامة المشرقة، والكلمات الرقيقة الدافئة، ولو فعل الأزواج والزوجات ذلك ما كنا نرى أربع زيجات من ست زيجات تتهر وتحطم على اعتاب محاكم رينو.

هل تود أن تعرف كيف تقع المرأة في حبك؟

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

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

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

خلاصة القول: سنت طرق لجعل الناس تحبك:

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

الفصل الثالث: اثنتا عشرة طريقة لتجذب الناس

إلى طريقة تفكيرك

لاتجادل:

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

وفي إحدى الليالي كنت أحضر مأدبة على شرف سير روث، وأثناء الوليمة ذكر رجل جالس بجواري إحدى القصص الطريفة، واستشهد فيها بجملة محورية "ثمة قدرة إلهية تحرك مصائرنا دون إرادة منا" وأشار المتحدث أن الجملة المقتبسة مأخوذة من الكتاب المقدس "الإنجيل" ولكنـه كان مخطئاً، فأنا أعرف الكتاب المقدس، ولا يمكن أن تكون فيه، ولـكي أحصل على الشعور بأهميـتي وإظهـار تفـوقـي، شـكـلت لـجـنة سـرـيعة لـتصـحـيـحـ الخطـأـ، وانـدفعـ الرـجـلـ يـدـافـعـ عـنـ نـفـسـهـ:

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

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

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

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

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

في كل تسع مرات من عشرة، ينتهي الجدل في كل مرة بين المتنافسين بأن يصبح كل منهما أكثر تعصباً لرأيه أكثر من ذي قبل، ويجزم بأنه على صواب مطلقاً.

لا يمكنك أن تفوز في مناقشة ما، فأنت خاسر سواء انتصرت أم انهزمت، لماذا؟ فلنفترض أنك انتصرت على الرجل الآخر، وفندت حججه، ووضعته في مأزق صعب وبرهنت على انه شخص غير ذي قيمة! ربما شعرت أنك رائع، لكن ماذا بالنسبة للآخر لقد جعلته يشعر بأنه أقل شأناً. لقد جرحت كبرياءه، فثمة حكمة تقول: "الرجل الذي أرغم على اعتقاد شيء يظل على نفس رأيه".

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

لم يكن همي الأول مع باتريك جيه أوهير أن أعلمك الحديث، بل كان همي تدرييه على الصمت وتجنب المشاجرات والجدال. لقد أصبح مسـ

أو هير أحد ألمع نجوم الباعة لدى شركة وايت "موتورز" في نيويورك، كيف وصل إلى ذلك، إليكم قصته كما تحدث بها:

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

وكما تعود بنجامين فرانكلين الحكيم أن يقول:

"إذا جادلت وفار صدرك، و كنت على خلاف مع الآخرين، فربما استطعت أن تنتصر بعض الوقت، ولكنه سيكون نقداً أجوف. لأنك لن تحصل على رضا خصمك، ومن ثم احسب ذلك بنفسك أي نصر يمكنك الحصول عليه: هل هو متخصص أو مسرحي مع رضا الشخص الآخر، الأمران معاً لا يمكنك الحصول عليهما".

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

"هنا يرقد جثمان ولIAM جاي

الذي مات وهو يحتفظ بأسلوبه الصحيح

كان الحق معه حياً وميتاً

ولكنه مات كأنه كان مخطئاً".

نعم قد تكون على صواب دوماً وأنت تجادل، ولكن رغبتك في تغيير رأي الشخص الآخر لا تؤدي إلى النجاح، بل إلى عقم يتساوى مع كونك على الرأي الخطأ.

أعلن "وليام ماكرو" وزير "ودرو ولسون" أنه قد تعلم من انشغاله بالسياسة أنه من الصعب الانتصار في الجدال مع رجل جاهم.

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

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

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

يقول بارسونز وهو يحكى قصته أمام أحد فصوصي الدراسية:

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

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

"اعتدل المفتش في مقعده، ومال إلى الخلف، وتحدت فترة طويلة عن عمله وذكر لي اكتشافه للخدع الماهرة، وبالتالي، أصبحت نبرات صوته ودودة، وتحدت عن أطفاله وأخبرني بأنه سيدرس مشكلتي من جديد ويعطيني قراره خلال أيام قليلة.

زارني بعد ثلاثة أيام في مكتبي وأخبرني أنه قرر ترك الضريبة دون زيادة كما هو مدون في الملفات.

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

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

"رغم أنه كانت مهاراتي تخطئني قليلاً، فقد كنت أنجح في أن أجعلها تهزمي، الأمر الذي كان يجعلها تشعر بالسرور التي تثور فيما بيننا. يقول بودا: "إن الكراهيّة لا تنتهي، إنما ينهيّها الحب، ولا ينتهي الجدال بالجدال، إنما باللباقة والدبلوماسية والرغبة الصادقة في فهم وجهة نظر الشخص الآخر".

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

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

كيف تجئي العداوات؟

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

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

إذا كان بإمكانك أن تكون متأكداً من أنك على صواب في القرن العشرين، فماذاعني وعنك؟

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

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

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

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

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

والآن أنا أتشكك في كل شيء آمنت به من عشرين سنة مضت، فيما عدا جدول الضرب الذي بدأت الشك فيه عندما بدأت في قراءة "أينشتاين"، وفي عشرين سنة قادمة ربما لا أصدق ما قلته في هذا الكتاب، فلست واثقاً من شيء كما اعتدت في الماضي، ولقد قال سقراط مراراً لأتباعه في أثينا: "هنا لك شيء واحد فحسب هو ما أعرفه، ألا وهو أنني لا أعرف شيئاً".

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

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

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

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

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

قد نغير ما بأنفسنا وآرائنا دون مقاومة ودون افعال، ولكن متى ما
أدلينا برأي وقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة،
إن تكون عقائدهنا يبدو مدهشاً جداً. لكننا نمتلك تعصيًّا ودفعاً عنه، حتى

ليستعصي أن يسلبنا أحد إياته، ذلك أننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتها في كفة واحدة.

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

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

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

"بن، أنت شخص يصعب التعامل معه، إن آراءك كلها إهانات لكل من يختلف معك، إنها من درجة تغاليها لم يعد أحد يهتم بها، أصدقاؤك يجدون متعة كبيرة عندما لا يجدونك بينهم، أنت تعلم كل شيء، لدرجة أنه لا يوجد شخص يمكن أن يقول لك، أي شيء. هذا كله قد يؤدي إلى عدم الراحة والعمل الشاق، ومن غير المحتمل أن تعرف أكثر مما تعرفه الأن، وهو قليل جداً."

قال فرانكلين:

"لقد امتنعت عن كل تصادم مع رغبات الآخرين، وجعلتها قاعدة عامة لي، لقد حرمت على نفسي استخدام كل كلمة أو تعبير تشعر بالرأي الثابت،

مثل "بالتأكيد" أو "دون شك.. الخ" واخترت بدلاً منها: "إنني أظن" و"افهم" "اتخيل أن شيئاً يكون كذا وكذا" و"هذا مابيذلي في الوقت الحالي" وعندما يؤكد لي شخص ما شيئاً أعتقد أنه خطأ، فإنني أحرم نفسي متعة تكذيبه على نحو مفاجئ أو أظهر السخف في اقتراحه، وعند إجابتي أبدأ بإعلان أنه في حالات أو ظروف معينة قد يكون رأيه صواباً، وفي الوقت الحالي يبذلي بعض الاختلاف معه، وسرعان ما اكتشفت ميزة هذا التغيير في أسلوبي، وقد أسفرت المحادثات التي شاركت فيها بصورة صافية، فضلاً عن ذلك، فإن الأسلوب المتواضع الذي كنت أقترح به آرائي كان يحظى بقبول سريع، وعندما أجد نفسي مخطئاً كنت أشعر بخزي أقل، كما أن الآخرين كانوا يتخلون دون إلجاج وبسهولة عن أخطائهم، وينضمون إلي عندما أكون محقاً.

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

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

قال مستر كرولي:

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

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

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

وعلى الفور شرعت في التوجه إلى مصنعه، وفي الطريق خطرت على ذهني أفضل طريقة لمعالجة الموقف، وفي مثل هذه الحالات، لابد أن

أكون قد تعلمت قواعد الإقناع نتيجة لتجربتي ومعلوماتي الخاصة كمفتش أخشاب، وإقناع المفتش الآخر بأن الخشب في الحقيقة أعلى من درجته، وأنه كان يسيء تفسير القواعد في تفتيشه، ومع هذا فقد قررت أن أطبق القواعد التي تعلمتها.

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

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

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

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

وبالتدرج تغير موقفه كلياً واعتذر لي في النهاية وبدأ يسألني بعض الأسئلة عن كل قطعة خرجت من السيارة فشرحت له السبب في أن مثل هذه القطع كانت من الأصناف المحددة، مع الإصرار على أننا على استعداد لردها إذا كانت غير مناسبة لغضهم. وفي النهاية وصل إلى الإحساس بالذنب في كل مرة كان يضع فيها قطعة بالكوم المرفوض، وأخيراً رأى أن الخطأ من جانبهم.

وكانت النتيجة النهائية أنه بدأ يفحص بدقة كل حمولة السيارة مرة أخرى بعد رحيلي، وقبل الكمية كلها، وتسليمنا شيئاً بالمثل بالكمية كله كاملاً. المنهج بسيط للغاية في هذه الحالة، وفيه العزم على الإحجام عن القول للرجل الآخر بأنه مخطئ، ووفر لشركته مائة وخمسين دولار نقداً.

الشيء بالشيء يذكر، فإنني لا أقول جديداً في هذا الفصل لقد قال السيد المسيح منذ تسعه عشر قرن مضت: "وافق خصمك على الفور". وبمعنى

آخر، لا تجادل عميلك أو زوجك أو خصمك، لا تقل له إنه مخطئ، لا توتره، بل استعمل معه الكياسة.

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

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

إذا كنت مخطئاً، سُلّم بخطئك:

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

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

قال الشرطي: "ألا تظن أن القانون لا يعرف الظنون، وهذا الكلب قد يقتل سنجاباً أو بعض طفلاً، سأغفر لك هذه المرة، ولكن إذا أمسكت بالكلب دون طوق أو كمامه فإن الأمر سيصل إلى القاضي". وبكل اعتدال وعدته بالطاعة، وأطعنته فعلاً، إلا أن ركس لا يحب الطوق أو الكمامه، ولا

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

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

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

قلت: "ولكنه ربما قتل سنجاباً".

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

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

لكن. افترض أني حاولت الدفاع عن نفسي، حسناً، هل جادلت شرطياً من قبل؟ طبعاً أنت تعرف النتيجة. فإنني بدلاً من الصدام معه، اعترفت بسرعة وعلانية وبحماس.

إن فرصة النجاح تزيد على مائة إلى واحد إذا استخدمنا موقفاً كريماً ومتسامحاً، إن هذا الأسلوب يقلل من أخطائك.

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

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

"سيدي إذا كان ما تقوله حقيقياً فأنا مخطئ تماماً، وليس هناك عذر لوقوع هذا الخطأ، لقد عملت في هذا النوع من الرسوم فترة طويلة تجعلني أؤدي عملي بشكل أفضل، أنا خجلان من نفسي". وعلى الفور بدأ يدافع عني.

"نعم أنت محق، ولكن هذا الخطأ ليس خطيراً. إنه فقط..
قاطعته: "ربما يكون مكلفاً، وربما أثار الغضب، كان يجب أن أكون أكثر عناية".

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

وأكملت حديثي: "كان يجب أن أكون أكثر حرصاً من ذلك، أنت تمنحي فرص عمل كثيرة، فمن حluck على أن أبذل أقصى جهد، لذا سأعيد الرسم من بدايته كله".

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

الملخص

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

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

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

أسهل الطرق إلى عقل الرجل:

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

قال ودرو ولسن: "إذا ما حضرت إلى وقبضت يديك مطبقتين، فإن قبضتي ستكونان أكثر انطباقاً، أما إذا جئت إلى وقلت: دعنا نجلس ونتبادل الرأي لنعرف سبب اختلاف كل منا مع صاحبه، ستتجد أننا لسنا بعيدين،

فنقاط الاتفاق أكثر، ونقاط الاختلاف أقل، إن وجود الصدق في إبداء الرأي والرغبة في الوصول إلى اتفاق، فإننا سنتفاهم.

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

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

وإليكم افتتاحية تلك الخطبة الرائعة، ولاحظ روح الانتقاد فيها، وتذكر أن المتحدث كان يتحدث إلى رجال منذ أيام كانوا يطالبون بتعليقه من

رقبته فوق شجرة تفاح فاسدة، وقد كان بإمكانه ألا يكون أكثر كياسة أكثر مودة، إذا ما خطب في مجموعة من العقلاط الطيبين، كانت خطبته:

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

وأردف روکفلر بقوله:

"هذا يوم لا ينسى في حياتي، وهذه المرة الأولى التي يسعدني فيها الحظ بمقابلة ممثلي الشركة العظيمة وعمالها ومديريها، إنني فخور إنني هنا، وسوف أظل أذكر ذلك اليوم وهذا الاجتماع ما كنت حياً ولو لا لم يتم هذا اللقاء منذ أسبوعين لوقفت هنا غريباً عن معظمكم، فقد كنت لا أعرف إلا عدداً قليلاً من الوجوه، وبعد أن تهياًت الفرصة في الأسبوعين الماضيين لزيارتكم في معسكرات الفحم والتحدث على انفراد إلى كل واحد، إننا نتقابل اليوم كأصدقاء، وأشعر بالسعادة لهذه الفرصة لكي نناقش معاً مصالحنا المشتركة. ولما كان المفترض أن يتم هذا الاجتماع بين ممثلي الإدارة وممثلي العمال فيها، فإن الإحساس بأني غريب يساورني إذا لم أكن من هذا الفريق أو ذاك، ومع هذا فأنا أشعر بالارتباط بكم من أعمق، فأنا أمثل كلاً من حملة الأسهم والمديرين...".

أليس هذا مثال ممتاز في فن تحويل العدو إلى صديق؟

إذا ما امتلأ قلب رجل بالكراهة والبغض لك، فإنه لن تستطيع أن تكسبه إلى صفك بكل منطق الدنيا، ومن ثم يجب أن يعرف هذا الآباء المتسطلون، مدورو العمال، والأزواج والزوجات المنتقدون دائمًا وليرفوا أن الناس لا يريدون تغيير عقولهم، ولن يجبرهم أحد أو يكرههم على موافقتك أو موافقتي، ولكن يمكن قيادتهم إذا ما تحلينا بالكياسة والود، فلنكن أكثر ودًا ودبلوماسية.

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

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

وهذا الدور الذي قام به بلاك كان له رد فعل مذهب، فقد تنافس العمال المرضىون على المكانس وعربات القمامنة وبدأوا في التقاط أعواد الكبريت والأوراق وأعقاب السجائر من حول المصنع، تخيل.. العمال المرضىون هم الذين ينظفون أرض المصنع، بينما يطالبون بنقابة عمالية وأجور مرتفعة، ولم يسمع عن مثل هذا أبداً في تاريخ الإضرابات العمالية، وانتهى الإضراب بتسوية مرضية خلال أسبوع، وانتهى الإضراب دون ترك أي إحساس بالضيق أو الحقد.

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

- أراد مسترشاوب، وهو مهندس، أن يخوض إيجار مسكنه، وكان يعلم أن صاحب المنزل معاند، ومتحجر القلب، قال مسترشاوب أمام أحد فصولي الدراسية: "لقد أخطرت المالك بأنني سأترك شقتي بمجرد انتهاء عقد الإيجار والحقيقة لم أكن أريد ترك المنزل، ولكني أردت تخفيض الإيجار، وبذا الموقف ميئوساً منه، لقد حاول مستأجرون آخرون ذلك وفشلوا، أخبروني أن صاحب العقار من الصعب التعامل معه، ولكني قلت لنفسي: "إني أدرس برنامج فن معاملة الناس، وسوف أجرب معه وأرى النتيجة" وما أن وصله الخطاب حتى جاء ومعه سكرتيرته الخاصة لزياري، قابلته عند الباب بتحية ودودة. لم أبدأ الحديث عن ارتفاع الإيجار

وتحدثت معه بشكل ودي عن إعجابي بالمسكن ولقد كنت مغالياً في ثنائي، مسراً في تقديرني، وهنأته على طريقة البناء وأنني أود كثيراً أن أمكث مدة عام آخر، ولكنني لا أستطيع ذلك.

من الواضح أنه لم يسبق له أن يعامله مستأجر بمثل هذه المعاملة، فقد كتب أحدهم إليه أربعة عشر خطاباً، ولاشك أن بعضها يتضمن إهانات. وقد هدده شخص آخر بفسخ عقد الإيجاد إذا لم يمنع الساكن العلوي من الشخير أثناء النوم.

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

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

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

ولنأخذ مثالاً آخر، فسرت دوروثي داي، قالت:

"منذ وقت قريب أقامت مأدبة صغيرة لمجموعة من الأصدقاء، وكانت المناسبة هامة، وكانت مصممة على سير الأمور في هدوء، وكان إميل رئيس

الخدم يساعدني عادة في مثل هذه المناسبات، إلا أنه هذه المرة هرب، وأرسل ساقياً واحداً ليقوم على خدمتنا، ولم يكن هذا النادل لديه أي خبرة عن الخدمة المتفوقة، أصر على أن يهمل ضيافة الشرف، وقدم لها فجأة قطعة صغيرة من الكرفس في طبق كبير، وكانت اللحمة خشنة، والبطاطس مليئة بالزيت، لقد كان الأمر فظيعاً، وبذلت مجهوداً لتجاوز الأزمة، وكنت أبتسם وأقول لنفسي:

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

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

"إميل، هل تعلم أن هذا الأمر يعني الكثير بالنسبة لي، وإنني أريدك أن تكون ورائي عندما يكون أحد في مضاييفي، وأنك أفضل من يقوم بهذه

المهمة في نيويورك، أنت غير مسؤول عن شراء الطعام وعن طهيه، ولديكني أن أملك شيئاً مما حدث يوم الأربعاء".

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

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

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

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

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

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

عندما كنت صبياً أقرأ هذه الخرافات، كانت الحقيقة التي تريد إثباتها تتجلّى في مدينة بوسطن البعيدة، والمركز الثقافي والعلمي، والتي لم أكن أحمل برأيتها.

إن الذي أثبتت ذلك هو الدكتور إيه إتش بي، طبيب أصبح بعد ثلاثة عاماً من طلبي، وإليكم قصته كما حكّاها أمام أحد فصوّلي:

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

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

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

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

لكن الدكتور بي فكر في شيء لم يخطر في بال أحد في بوسطن، حاول استخدام الرفق واللين، حاول أن يجعل ناشري الجرائد يتوقفون من تلقاء أنفسهم - عن نشر مثل هذه الإعلانات، فقد كتب لناشر جريدة البوسطن هيرالد رسالة يبدي إعجابه بجريدة، وأنه دائماً يحرص على مطالعتها، وأنها جريدة أسرية رائعة، صحفة نظيفة لا تعتمد على الإثارة، ومحرروها ممتازون، وأنها واحدة من أفضل جرائد أمريكا. ثم أضاف:

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

لكم يؤسفني يا سيدى - أن تكون جردنكم - وهي المثالية من كل النواحي - لها هذا الجانب السيئ، والذي يجعل بعض الآباء يخافون على بناتهم

وهم يقرأون هذه الجريدة، أليس من المحتمل أن يكون آلاف المشتركين في الجريدة يشعرون كما أشعر؟

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

الدكتور إيه - إتش - بي

بوسطن، ماساتشوستس

سيدي العزيز:

إنني ممتن لك حقيقة لما جاء في خطابك المؤرخ الجاري والمعنون "إلى محرر هذه الجريدة" ولقد حسم هذا الخطاب أمراً فكرت فيه منذ توليت مسؤولية الصحيفة، وبداية من الاثنين المقبل، سوف يحذف من البوسطن هيرالد كل ما يمس الفضيلة من الإعلانات المعرض عليها بقدر المستطاع، أما عن الإعلانات الطبية فسيتم حذفها نهائياً. وأما الإعلانات الأخرى التي يتعدر منع نشرها، فسوف توضع في مكانها اللائق حتى تصبح كريهة.

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

الملخص:

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

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

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

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

سر سقراط:

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن الرد بكلمة لا من أكثر العقبات، فإذا ما قال شخص لا" فإن كل كبراء الشخص يحفزه على أن يظل ثابتاً على المبدأ الذي تفوه به، ربما يشعر فيما بعد أنه أخطأ في إصراره على لا" ورغم ذلك فهناك كبراءه الذي وضع في

الاعتبار، وتعذر الرجوع فيما قاله، ومن ثم كان الأجدى أن تبدأ بالناحية الإيجابية.

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

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

فلتجعل تلميذك، عميك، طفلك، زوجك يقول "لا" في البداية، فإن ذلك يتطلب صبر وحكمة الملائكة لو أردت تحويله عن موقفه العدواني السلبي إلى موقف إيجابي.

وباستخدام هذه البراعة الفنية لكلمة نعم، تمكن جيمس أميرسون الموظف في بنك "جرينتش" من الاحتفاظ بعميل دائم، وكان من المحتمل أن يفقده بشكل أو آخر.

يقول مستر أميرسون: "جاء هذا الرجل إلى البنك ليفتح حساباً فقدمت له استماراة كالمعتاد ليملاها، فأجاب عن بعض الأسئلة عن طيب خاطر، وأسئلة أخرى رفض الإجابة عليها.

قال جوزيف أليسون، وسيط شركة "وستتجهاوس":

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

- أليسون، لا يمكنني شراء باقي المحركات منكم.

سألته في دهشة: لماذا؟ لماذا؟

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

نعم.

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

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

- كم هي درجة حرارة الغرفة؟

75 - درجة فهرنهايت تقريباً.

- حسناً، إذا كانت درجة حرارة الغرفة 75 وأضيف إليها 72 درجة فالمجموع يصبح 147 درجة فهرنهايت، ألا تلسع يدك إذا وضعتها في ماء درجة حراته 148 درجة فهرنهايت؟

- نعم.

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

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

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

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

ولكن ماذا كانت طريقة؟ هل قال الناس أنهم مخطئون، كلا، لقد برع سocrates في ألا يفعل، إن براعته الفنية بأكملها والتي يطلق عليها الآن سر "سocrates" كانت مبنية على الحصول على إجابة بنعم، وتوجيه الأسئلة التي يمكن لمجادله أن يوافق عليها، ويظل سocrates يكسب ردًا تلو الرد حتى

يحصل على قدر كبير من نعم، ويستمر في توجيهه الأسئلة وفي نهاية الأمر ينظر مجادله فيرى أنه انتهى إلى مبدأً كان يرفضه منذ دقائق قليلة مضت.

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

إن الصينيين لهم مَثَل تجلله الحكمة عن الشرق العريق: "إن من يمشي الهويني يصل أبعد"

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

صمام الأمان في معالجة المشكلات:

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

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

"عندما جاء دوري في الحديث، ضاع صوتي وكنت أهمس بصعوبة، وأدخلوني أحد الحجرات، ووجدت نفسي وجهاً لوجه مع مهندس النسيج، ووكيل المشتريات ومدير المبيعات ورئيس الشركة، كانوا جميعاً يجلسون حول إحدى الموائد، وكتبت على ورقة: أيها السادة، إنني عاجز عن الكلام، لقد ضاع صوتي".

قال الرئيس بعد أن اطلع على الورقة:

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

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

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

لقد اكتشف جوزيف ويب نفس الشيء، وهو يعمل بشركة فيلادلفيا الكهربائية، وكان مسؤول ويب يقوم ب厰أمورية تفتيش في الريف خلال مروره.

بمنطقة زراعية أهلها أثرياء من أصل هولندي، لقد وجه إلى ممثل المنطقة سؤالاً عندما مرّ بمنزل ريفي نظيف: لماذا لا يستخدم هؤلاء الناس الكهرباء؟

أجاب الرجل فيما يشبه الاشmentaz: "إنهم أشخاص بخلاء لا يمكن أن نسوق لهم شيئاً، إنهم متآملون من الشركة، لقد حاولت ولكن دون جدوى".

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

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

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

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

"هذا هو الرجل الذي كنا نبحث عنه."

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

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

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

وللألمانيين مَثَل يقول: "إن السرور الذي نشعر به ويكون عظيماً هو ذلك السرور برؤيه سوء طالع الذين حسدنناهم".

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

إني أفهم يا مسْتَر كوب، إنك واحد من أكثر المحامين شهرة في أمريكا
فهل هذا صحيح؟

أجاب كوب: من المحتمل أنني كنت أكثر حظاً مما أستحق "يجب أن تكون متواضعين، فنحن لا نساوي شيئاً كثيراً، فكنا سنموم و يتم نسياننا تماماً بعد قرن من الزمان، إن الحياة قصيرة لدرجة أنها لا تتحمل الآخرين كي يتحدثوا عن إنجازاتنا التافهة، فلتتشجعهم أن يتحدثوا عن شيء آخر غير هذا، هل تعرف ما الذي يمكن أن يجعلك أبلهاً؟ ليس شيئاً ضخماً، إنها خمسة سنتات تشتري بها يوداً من الصيدلية القرية وتحقق به غدتك

الدرقية، هذا هو ما يقف بينك وبين التحاقك بمستشفى الأمراض العقلية، يود قيمته قليلة، إن هذا ليس بالشيء الكثير الذي تتباهى به، أليس كذلك. فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقة تفكيرك، طبق القاعدة السادسة وهي: "دع الرجل الآخر يتحدث عن نفسه".

كيف تحصل على روح التعاون:

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

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

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

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

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

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

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

"أني أطلب منك معرفةً صغيراً أنت تقدر عليه، هذه بعض الرسومات التي لم تتم بعد، هل تتفضل وتخبرني كيف يمكن الانتهاء منها على صورة تحوز إعجابكم؟"

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

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

عندما كانت تخلو وظيفة هامة، كان يدعوا الزعماء السياسيين لتقديم
اقتراحاتهم لشغل هذه الوظيفة. يقول روزفلت: ربما كانوا يقترحون رجالاً
غير صالح، فأقول لهم: إن تعين مثل هذا الرجل لن يكون مفيداً سياسياً،

حيث لا يوافق الجمهور عليه. فيقدمون رجلاً آخر، فإن كان فيه ما يؤخذ عليه، ولا يصلح للمنصب أقول لهم إن هذا الرجل لن يحقق ما يتوقعه الجمهور، ويكون مرشحهم الثالث شخصاً مناسباً للوظيفة ولكنه ليس أكثر الناس مناسبة، ثم أشكراهم وأطلب منهم أن يحاولوا مرة أخرى، ويكون اقتراحهم الرابع مقبولاً لأنهم اختاروا الرجل المناسب والذي اخترته أنا، ثم عبر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب وهم يعتقدون أنهم اختاروه، وأخبرتهم أني فعلت تلك الأشياء من أجل إرضائهم.

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

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

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

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

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

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

فما هي الوسيلة التي استخدمها الكولونيل للتأثير على الرئيس؟

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

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

السياسات التي كان يزمع القيام بها، وأخبرته وكان يبدو أنه لم يوافق عليها ولم يقتتنع بها، ولكن بعد عدة أيام وعلى مائدة الغداء كنت مندهشاً عندما سمعته يقدم اقتراحٍ على أنه اقتراحه".

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

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

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

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

عبارة تصنع لك المعجزات:

→ يقول "كينيث جوود" في كتابه "كيف يمكنك تحويل الناس إلى ذهب":

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

لقد اعتدت سنوات أن أستمتع أن أستمتع بالمشي وركوب الخيل في أحد المنتزهات بالقرب من بيتي و كنت أبجّل شجرة البلوط، ولذا كنت أشعر بالحزن لرؤيتي الأشجار الصغيرة وهي تباد بالنيران مع عدم وجود حاجة إلى ذلك، ولم تكن النيران نتيجة إهمال المدخنين، ولكن كانت بسبب الصبية الذين يذهبون إلى المنتزهات ويكونون على فطرتهم ويطهون السجق أو البيض تحت الأشجار. وكانت النيران تحتدم أحياناً بعنف لدرجة تستدعي الاستعانة بإدارة الحريق لمكافحة النيران الهائلة.

كانت هناك لافتة على حافة المتنزه تُنذر من يشعل النار بالحبس أو الغرامة، إلا أن اللافتة كانت معلقة في مكان مهجور من المتنزه، وقلّ من الرواد من اطلع عليها، وكان أحد رجال الشرطة يشرف على المتنزه، ولكنه

كان لا يقوم بواجبه كما ينبغي، واستمرت النيران في الاشتعال موسمًا بعد موسم

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

ولأحوار الأطفال:

"هل تتمتع بوقتكم يا أولاد؟ ما الذي ستطهونه للعشاء؟.. لقد كنت أعيش إشعال النار عندما كنت صبياً وما زلت أحب ذلك، ولكنكم تعلمون مدى خطورتها في المتنزه، وأنا أعلم أنكم لا تودون إحداث أي نوع من الضرر، إن هناك أولاداً آخرين يرون النار التي تشعلونها ويشعرون نيراناً أخرى ولا يطئونها عندما يرحلون إلى بيوتهم، وتلتهم النيران الأوراق الجافة والأشجار اليابعة. ولن تكون لدينا أشجار جميلة كهذه إذا لم نكن حريصين عليها، ومن الممكن الزج بكم في السجن لأنكم تشعلون النار، ولكنني لا أرغب في هذا ولا أريد أن أفسد متعتكم، إنني أحب أن أراكم وأنتم

تستمتعون بوقتكم، ولكن، هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار وإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم وفي المرة القادمة إذا أردتم بعض المرح، فهل تتكرمون بإشعال النار فوق التل في حفرة رملية؟ لن يحدث أي ضرر هناك، شكرأ لكم أيها الأولاد، استمتعوا بوقتكم !!.

إنه اختلاف كبير أحدهه هذا النوع من الحديث، ويا له من اختلاف في الآخر، فقد جعل الأولاد يتعاونون دون تذمر أو ضيق، ولم يضطروا أو يُجبروا على طاقة الأوامر وأنقذوا ماء وجوههم، لقد شعروا بأنهم أفضل، وأحسست بالارتياح لأنني عالجت الموقف آخذأ في الاعتبار وجهة نظرهم.

قال "وي دوتهايم" عميد الكلية التجارية بهارفارد: "إني أفضل أن أسيير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عملي لمدة ساعتين قبل المقابلة من أن أقابله وليس لدى فكرة واضحة عما سأقوله وماذا سيكون ردّه، وماذا يهم وما هي اهتماماته ودوابعه".

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

ما الذي يريد كل إنسان؟

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

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

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

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

كنت أتحدث ذات مرة في برنامج إذاعي عن "لوبيزا ماي ألكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وأنا أعرف بالطبع أنها عاشت وألفت كتبها الخالدة في "كونكورد" في ولاية "ماساوستس" ولكن دون تفكير وقعت في خطأ فذكرت أني زرتها في بيتها في "نيو ميشيغان" وكررتها مرتين، عمرني طوفان من الخطابات والبرقيات والرسائل اللاذعة والتي كانت عبارتها تطن في أذني كنحلة، كان الكثير من هذه الخطابات ساخطاً وبعضها جارح، إلا أن إحدى سيدات سكان المستعمرات، وكانت تعيش وقتها في فيلادلفيا صبت غضبها علىّ بتوقع ومرارة وكأني وضعت واتهمت مس "اللوت بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة".

وبينما كنت أقرأ خطابها قلت لنفسي.. "شكراً لله لأنني لم أتزوج هذه المرأة" شعرت كأني أكتب لها وأقول لها أنه رغم ارتكابي خطأً جغرافياً فهي قد ارتكبت خطأً فادحاً في أصول الذوق واللباقة!

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

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

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

نداء يحبه كل إنسان:

إذا أردت أن تغير طباع الناس، وجب أن تستعين بالدعاوة النبيلة في نفوسهم، فهل ترى أن هذا أمر عسير يتعدى تطبيقه في الحياة العملية؟! لنر ذلك، ولنأخذ مثلاً، حالة هاملتون فاريل وهو صاحب شركة "فاريل مشتسل في جلنولدن بولاية بنسلفانيا".

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

قال مسّتر فاريل وهو يحكى تلك القصة أمام أحد فصولي:

"كان هذا الرجل يسكن بيتي في فصل الشتاء، وهوأسوا فصول السنة وأكثرها ازدحاماً بрагبي السكن، فإذا أخل الساكن مسكنه فأنا أعلم أنه

يصعب تأجيره مرة أخرى قبل الخريف، وأن مائتين وعشرين دولاراً ستدهب هباءً، صدقوني تملكني الغضب. وكان من المحتمل أن أمسك بخناق هذا المستأجر، وأن أنصحه بقراءة عقد الإيجار مرة أخرى، وكان من الممكن أن أفهمه أنه إذا ترك المكان، فإن الرصيد الكامل للإيجار للفترة المتبقية، سوف يدفعه كاملاً، ولكنني فكرت بشكل مختلف، وسلكت طريقاً آخر وبدأت في الحديث إلى المستأجر العنيد:

"لقد استمعت إلى قصتك، وما زلت لا أصدق أنك تنوی الانتقال إلى منزل آخر، ومن خبرتي بالناس أرى أنك رجل تحافظ على كلمتك، في الحقيقة أنا متأكد من ذلك وعلى استعداد للمراهنة عليه، ولذا أقترح عليك أن تؤجل قرارك بعض الوقت وتفكر فيه مرة أخرى، ثم تخبرني إذا ما كنت تريده الانتقال إلى مكان آخر، وصدقني سأقبل قرارك النهائي، وسوف أمنحك حق التنازل عن حقوقك كاملة، وأقول لنفسي إني كنت مخطئاً في تقديري، ومع ذلك كله، فإني لا زلت أؤمن بأنك رجل يحافظ على وعده، وستتصرف وفقاً للعقد الذي بيننا، فنحن في نهاية الأمر إما آدميون وإما قروود، والخيارات متروك لنا."

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

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

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

سايروس كيرتس الصبي الفقير والذي أصبح من أصحاب الملايين، وأصبح صاحب جريدة "سترداي إيفننج بوست" و"ليد يزهوم جونال". في بداية حياته لم يكن يقدر على دفع أجور محررين مثل التي تدفعها مجلات أخرى، ولم يكن لديه المقدرة المالية على استكتاب كتاب من الدرجة الأولى، ولذا لجأ إلى الدوافع النبيلة، فعلى سبيل المثال، فقد حثّ لويزا ماي إلكوت مؤلفة كتاب "نساء صغيرات" والمؤلفة الشهيرة أن تكتب له، وكتبت له، في مقابل أن تبرع بمئه دولار للجمعية الخيرية التي تعطف عليها.

ربما يقول بعض الشكاكين: إن المادة ربما لا تؤثر في نور ثكليف وروكفلر أو روائية عاطفية مثل لوبيزا، ولكن أخبرني ماذا تفعل هذه الدوافع بالنسبة للمعاندين الذين يجب أن أحصل منهم الفواتير!"

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

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

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

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

1. ذهبوا إلى كل عميل وأخبروه بفظاظة أنهم جاءوا لتحصيل الفاتورة المستحقة عليهم منذ فترة سابقة.

2. أوضحوا أن الشركة على حق دائمًا، ومعنى هذا فإن العميل هو المخطئ دومًا.

3. صرحو أن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يعلموه، ومن ثم لا معنى للمناقشة والجدل!

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

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

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

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

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

4- استمعت بكل اهتمام وأبديت تعاطفاً مع وجهة نظره.

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

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

يقول مستر توماس: "لقد علمتني التجربة أنه عندما لا تكون لديك معلومات مؤكدة عن العميل، فإن القاعدة الأساسية هي أنه مخلص وأمين وصادق، وأنه راغب في تسديد ما عليه طالما كان صحيحاً، فالناس أغلبهم

يرغبون في الالتزام، الشواد بالنسبة لهذه القاعدة قليلون، وإنني مقتنع أن الفرد الذي يميل إلى الاحتيال سوف يتغير إلى الشكل الإيجابي إذا جعلته يشعر أنه أمين ومستقيم وعادل. لذا إذا أردت الناس إلى جانبك وتجذبهم إلى طريقة تفكيرك، طبق القاعدة العاشرة: "الجأ إلى الدوافع النبيلة".

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

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

ها هي الطريقة التي تم القضاء بها على تلك الأقاويل:

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

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

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

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

قال مستريونتون: "دخلت في مناقشات عقيمة بشأن الوسائل المستخدمة في استقصاء الحقائق، فقد أخذ يناقشني الخبير وأناقشه، قال

لي أني مخطئ في. تقديري، وحاولت أن أبرهن له أني على حق، وانتهى وقت المقابلة ولم أحصل على نتيجة".

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

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

فماذا حدث؟

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

لقد عرضت عليه هنا نفس المعلومات التي عرضتها سابقاً، ولكني هذه المرة كنت أستخدم "ال قالب التمثيلي" وكم كان الفرق كبيراً! .

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

عندما لا يكون هناك حل، جرب هذا:

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

أجاب الرجل: "لا أعرف، لقد مدحthem ولاطفهم، أقسمت ولعنت. هددت بالعقوبة والطرد، لكن لم يجد معهم شيء، إنهم أشخاص غير منتجين".

كانت هذه المناقشة في نهاية اليوم، وقبل حضور الوردية الليلية وانصراف وردية النهار إلى منازلهم.

قال شواب للمدير: "حسناً، اعطي قطعة طبشير!" ثم التفت إلى أقرب رجل وقال: "كم قطعة تم إنتاجها اليوم؟".

أجاب: "ست قطع".

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

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

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

تُرى ما الخطة التي حدثت؟ لترك تشارلز شواب يحدثنا عن ذلك بنفسه، قال شواب:

لا شيء يثير الحماسة في الناس أكثر من إثارة المنافسة، ولست أعني المنافسة بمعناها الحرفي: المال الضخم، ولكني أقصد الرغبة في التفوق.

الرغبة في التفوق، التحدي! التخلي عن القفاز الواقي، أسلوب مؤكّد للإغراء بالنجاح لذوي الهمة.

عرف تشارلز شواب قيمة التحدي وهذا ما فعله الرئيس "بلات" و"آل سميث" عندما كان "آل سميث" محافظاً لولاية نيويورك، كان سجن سنج سنج من أكثر سجون ويست ديفيل سوءاً في السمعة، وكان لا يوجد

بالسجن مدير، وكان المجرمون يتسللون منه، ولهذا كان الرجل ثائراً فقد كانت الإشاعات والفضائح داخل أسوار السجن وكانت فضائح شنيعة. وكان "سميث" في حاجة إلى رجل قوي ليحكم سجن سنج بيد من حديد، ولكن من يكون؟

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

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

كان سميث يتحدى، وقبل لويس التحدي وتسليم الوظيفة واستمر حتى أصبح أشهر مأمور على قيد الحياة، حتى لقد بيع من كتابه "عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ، وقد أذاع في الراديو قصصاً عن حياة السجن أوحى بإنج العديد من أفلام السينما - أضف

إلى ذلك، فإن محاولته في تهذيب المجرمين وتحويلهم إلى كائنات نافعة كانت في حكم المعجزات.

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

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

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

فإذا أردت أن تكسب الناس ذوي الروح الوثابة، ذوي الجَلَد إلى جانب طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الثانية عشر، وهي: "ابدأ بالتحدي".

الملخص:

إثنتا عشرة طريقة لاكتساب الناس لطريقتك في التفكير:

1. لا تجادل، وأفضل طريقة لكتساب نقاش هو تجنبه.

2. احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه مخطئ.

3. إذا كنت مخطئاً سلم بخطئك.

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

الفصل الرابع: طرق للسيطرة على الناس دون إساءة أو استبداد

إذا كان لابد من اكتشاف الأخطاء. فـإليك الطريقة:

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

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

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

يملاً الحلاق وجهه برغاوي الصابون قبل أن يحلق له، هذا ما فعله تماماً ماكينلي عام 1896 عندما كان مرشحاً لانتخابات الرئاسة. كتب أحد الشباب الجمهوريين البارزين خطبة لتدعميم الحملة الانتخابية، ولكن

ماكينلي شعر أنها تافهة وسيئة. فربما أثارت موجة من الغضب والنقد، وإن كانت لاتخلو من نقاط جيدة، ولم يرغب ماكينلي أن يجرح إحساس الرجل ومشاعره، ولا أن يخمد حماسه الرائعة، وفي نفس الوقت عليه أن ينقده، فكيف فعل ذلك بدءاً؟

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

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

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

كان تاريخ الخطاب في يوم 26 إبريل عام 1863، خلال أحلك فترات الحرب الأهلية الأمريكية، وكان قُواد الجيش الاتحادي يقودون المعركة من

هزيمة إلى هزيمة، وكان الآلاف في حالة رعب، وقد فرّ الجنود بالآلاف من المعركة، حتى أعضاء الحزب أنفسهم تذمروا، وكانوا يريدون إجبار لنكولن على مغادرة البيت الأبيض.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

فلي تسيطر على الناس دون إثارة غضبهم أو الإساءة إليهم اتبع القاعدة الأولى وهي: "ابدأ بالثناء الجميل والاستحسان المخلص".

كيف تنتقد ولا تكون مكروهاً؟!

كان تشارلز شواب يمر في أحد مصانعه التي تنتج الصليب عند الظهيرة، فاللتقي مصادفة بموظفيه وهم يدخنون، وكانت فوق رؤوسهم لافتة تحمل عبارة "ممنوع التدخين"، هل أشار شواب إلى اللافتة وقال لهم: "أولاً

تحسنون القراءة؟"، كلا، لم يفعل ذلك بل سار إليهم وناول كل واحد منهم سيجارة، وقال: "تحسنون صنعاً أيها الرجال لو دخنتم هذا في الطرق الخارجية".

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

في يوم 8 مارس عام 1887 مات "هنري وارد بيتشر" الخطيب البلبل، وفي اليوم التالي دعا "ليمان أبوت" ليتحدث من فوق المنبر الذي تركه بيتشر، ولرغبته في أن تكون خطبته رائعة فقد أعاد كتابتها وتنقيحها بعناية بالغة، وبعدها قرأها على زوجته، وكانت الخطبة ضعيفة مليئة بالعيوب، وكان في إمكان زوجته - لو كان ذوقها فاسد - لقالت له: "ما هذا يا ليمان؟ إنها فظيعة باردة، لن يكون لها أي تأثير، إنها ستخدر الناس، كان ينبغي أن تكون خيراً من هذا بعد كل هذه السنوات التي قضيتها في ممارسة الخطابة! ستلحق العار بنفسك إذا قرأت هذه الخطبة"، كان من الجائز أن تقول ذلك.

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

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

تكلم عن أخطائك أو لاً:

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

وبعد أن فكرت ملياً في الأمر، رأيت - دون تحيز - أن طريقة عمل جوزفين وهي في التاسعة عشر أفضل من طريقةي عندما كنت في التاسعة عشر، وبعد تلك المرة إذا أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ ما تعودت أن أبدأ بقولي: "لقد أخطأت يا جوزفين، ولكن يعلم الله أنه ليس شرّاً مما كنت أرتكبه، أنت لا تعرفين هذه الأشياء وأنت صغيرة إنها أشياء تأتي بالخبرة، أنت أفضل مني عندما كنت في مثل سنك، قد ارتكبت حماقات

سخيفة جعلتني أحجم عن ندك أو نقد أي شخص، ولكن لا ترين أنه من الصواب لو فعلت كذا وكذا...".

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

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

لم يحدث أن أعلن ملك أوروبي مثل تلك التصريحات منذ مائة عام خلال السلم، وثارت القارة الأوروبية كلها، وأصبح رجال السياسة الألمان مذعورين، وفي وسط كل هذا الذعر، اقترح الإمبراطور على الأمير فون بولون

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

أدرك فون بولون بعد أن انتهى من عبارته، أنه ارتكب خطأً كبيراً، فقد انفجر القيصر: "أتعتبرني حماراً، أتفوه بحماقات أنت نفسك لا يمكنك ارتكابها أبداً!".

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

صمت بولون قليلاً ثم قال: "ولكن عوضاً عن ذلك فأنا أمتلك بعض المعلومات التاريخية، وبعض صفات ربما تكون مفيدة في السياسة وعلى الأخص في الجانب الدبلوماسي". وأشار وجه الإمبراطور، فقد مجده وامتدحه بولون وحظ من قدر نفسه، وبعد هذا كان بإمكان القيصر أن

يعفو عن أي شيء فصاح في حماسة: "ألم أقل لك دائمًا أن كلامنا يكمل الآخر، لذا يجب أن نتعاون معاً وسوف نفعل!" وشدّ على يد بولون عدة مرات، وفي وقت متأخر صاح وهو يقبض يديه: "من عاب الأمير فون بولون فسوف أهشم أنفه".

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

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

لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر:

كان من دواعي سروري تناول الغداء مع الآنسة "إيداتاريل" عميدة كتاب الترجم الأمريكية، وحين ذكرت لها أنني أقوم بتأليف هذا الكتاب، بدأنا نناقش الموضوعات الهامة التي تُكسب الأصدقاء، قالت لي إنها عندما كانت تكتب السيرة الذاتية لـ "أوين يونج" قابلت أحد الرجال من قضاوا ثلاثة سنوات مع مسoster يونج، وقد صرّح هذا الرجل لها أنه طوال تلك الفترة لم يسمع أوين يونج يصدر أوامر مباشرة إلى أي شخص، وكان دائمًا يقدم بدلاً منها اقتراحات، لم يقل أوين أبداً: "افعل هذا، أو افعل ذلك" أو "لا

تفعل هذا ولا تفعل ذلك" بل كان دائمًا يقول: "من الجائز أن تأخذ هذا الأمر في الاعتبار" أو "أعتقد أن هذا الأمر سيأتي ثماره؟".

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

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

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

دع الرجل الآخر ينقد ماء وجهه آآ

منذ سنوات مضت واجهت شركة جنرال إلكتريك، مهمة دقيقة وهي نقل تشارلز ستينميتر من رئاسة إحدى الإدارات، فقد كان الرجل عبرياً من الطراز الأول في مجال الكهرباء، ولكنه أخفق تماماً عندما تولى رئاسة قسم الحسابات، ولذلك لم تجرؤ الشركة على توجيه النقد له، ولم يكن بالإمكان الاستغناء عنه، فهو مرهف الحس، وشديد الحساسية. كيف تغلبوا على هذه المشكلة؟ لقد أسندوا إليه عملاً جديداً عينوه المهندس الاستشاري

لشركة جنرال إليكتريك، وهو لقب جديد للعمل الذي كان يقوم به بالفعل سابقاً، وعيّنوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

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

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

هذا ما يعرفه كل حكيم. دع الرجال ينقدون ماء وجوههم. وفي الحقيقة، فإن الرجال الكبار في العالم كلهم، لا يضيعون الوقت في التأمل في زهو انتصاراتهم.

وفي عام 1922، بعد قرون من العداء المرير، قرر الأتراك طرد اليونانيين وإلى الأبد من الأراضي التركية. وقد خطب مجد كمال أتاتورك خطبة نابليونية في جنوده: "إن هدفكم هو البحر المتوسط".

وحدثت واحدة من أعنف الحروب في التاريخ المعاصر، وكتب الأتراك، وبينما القائدان "تريكوبس" و "ديونيس" في طريقهما إلى مقر قيادة أتاتورك لتسليم أنفسهما، استمطر الشعب التركي لعناته على أعدائه المنهزمين، غير أن أتاتورك كان خالياً من زهو المنتصرين فقد قال وهو يصافحهما: "اجلسوا أيها السادة! لابد أنكم متعجبان".

ثم حاول أن يخفف عنهم وقع الهزيمة فقال: "إن الحرب لعبة مدمرة، قد يكون حال المن هزم أفضل حالاً من المنتصر".

حتى في ذروة انصر تذكر أتاتورك هذه القاعدة الخامسة الهامة، وهي:
"دع الرجل الآخر ينقد ماء وجهه".

كيف تحفز الناس على النجاح:

لقد أخبرني لوسي لوبيسن، أن مدح أدنى تقدم يأتي بثماره حتى مع عتاة المجرمين في سجن سنج سنج، لقد قال لويس في خطاب لي تلقيته وأنا أكتب هذا الفصل:

"لقد وجدت أن التعبير عن الاستحسان لجهود نزلاء السجن يأتي بنتائج عظيمة من أجل الحصول على تعاونهم، ويقوى دوافع إصلاحهم، حيّز من النقد والإدانة القاسية لخروجهم عن القانون".

وأنا لم يسبق لي أن سجنت في سجن سنج سنج - حتى الآن على الأقل - ولكنني يمكن أن التفت إلى حياتي الماضية وأرى كيف أن كلمات مدح قليلة كانت سبباً في تغيير مجرى حياتي تماماً، ألا يمكنك أن تقول نفس الشيء عن حياتك؟ إن التاريخ يمتلئ بأمثلة ضخمة وشواهد مدهشة على أن الثناء يأتي بتأثير لا يقاوم يشبه المعجزات، فمنذ نصف قرن مضت كان هناك صبي يبلغ عشر سنين ويعمل في أحد مصانع نابولي، كان عاملاً بسيطاً وكانت أمنيته أن يصبح مغنياً إلا أن معلمه أحبطه فقال له: لا يمكنك الغناء يا صغيري ليس لديك أي موهبة على الإطلاق. إن صوتك يشبه ريحأ تصفق.

غير أن أمه الفلاحة الفقيرة طوقة بذراعها وشجعته، وقالت له إن صوته جميل وأشفقت على أدائه، وكانت تخرج حافية القدمين تكدر وتنطبع حتى توفر له نفقات دروس الموسيقى، لقد أدى تشجيع الأم الفلاحة إلى تغيير حياة الصبي، وربما تكون قد سمعت عنه، إنه "كاروزو".

منذ سنوات مضت كان أحد شباب لندن يطمح أن يكون كاتباً، وكان يبدو أن الأقدار تحالفت ضده، فلم يكن في مقدوره أن يلتحق بالمدرسة لعجزه عن تسديد الرسوم المدرسية نظراً للزج بوالده في السجن وعاني في

أحوال كثيرة من ألم الجوع المبرح، وفي النهاية عمل في مهنة حقيقة، كل ما كان يقوم به أنه كان يلصق ورقة على زجاجات الطلاء في مخزن مهجور تسكنه الفئران، وكان يقضي الليل في حجرة كثيبة تحت سطح المستودع مع ولدين آخرين في حي من أحياه لندن الحقيقة، وكانت لديه ثقة قليلة في مقدراته على الكتابة، حتى أنه لم يكن يكتب إلا في جوف الليل حتى لا يسخر أحد منه، وقد أرسل قصصاً كثيراً ورفضت القصة تلو القصة، وجاء اليوم الذي قبلت فيه أول قصة، صحيح أنه لم يحصل منها على شيء لكن الصحفي الذي نشر قصته امتدحه، وكان لهذا منتشياً، وأخذ يتتجول بلا خوف في الشوارع والدموع تسيل على خديه، إنه التقدير والثناء اللذين حصل عليهما بنشر أحدى قصصه غير مجرى حياته الحقيقة كلها، ولو لا هذا التشجيع لقضى بقية حياته عملاً في أحد المصانع التي تتعج بالفئران، ربما تكون قد سمعت عن هذا الصبي أيضاً، إن اسمه تشارلز ديكنز

ومنذ نصف قرن مضى، كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كاتباً في متجر متواضع للسلع الجافة، وكان عليه أن يستيقظ في الخامسة صباحاً، وينظف المحل ويكتح لمندة 14 ساعة يومياً، وكأنه عملاً شاقاً حقيقة تماماً، وكان هو نفسه يحتقره، وبعد عامين لم يعد يحتمله، لذا نهض في صباح أحد الأيام ودون انتظار ل الطعام الإفطار، وقطع 15 ميلاً لي يصل إلى أمه التي كانت تعمل كمدمرة منزل أحد الأثرياء. وتوسل لأمه أن تعفيه من هذا العمل، وكان شديد الاضطراب وهدد

بالتخلص من حياته إذا هي أصرت على عودته للعمل الذي يكرهه. وكتب بعد ذلك خطاباً مطولاً مثيراً للشفقة إلى مدير مدرسته القديمة، وشكا إليه سوء حظه في الحياة، وأنه لم يعد يريد أن يعيش، وامتدحه ناظر المدرسة وأكد له أنه ذكي جداً، ويصلاح لأمور أحسن مما هو فيه، وعرض عليه العمل كمدرس، وعينه بالفعل مدرساً في مدرسته.

لقد غير الثناء والمديح مستقبل هذا الغلام، وأثر أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي. لقد ألف هذا الصبي منذ ذلك الحين سبعة وسبعين كتاباً، وحصل على مليون دولار من كتاباته، وأرجح أنك سمعت عنه، إنه "ه. ج. ويلز".

نستطيع أن نغير الناس إذا عملنا على إلهاب المشاعر الإنسانية لمن تتصل بهم من الناس، حتى تخرج الكنوز المدفونة التي يمتلكونها. هل هي المبالغة؟ استمع إلى تلك الكلمات من وليام جيمس الحكم والذى هو من أعظم علماء النفس الذين أنجبتهم أمريكا. "بالمقارنة بما يجب أن تكون عليه، فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءاً صغيراً من طاقتنا الجسمية والذهنية، وبمعنى آخر، فإن الفرد من البشر يعيش داخل إطاره الضيق، وإنه يمتلك قدرات واسعة، ولكنه يفشل في استخدامها عادة".

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة السادسة، وهي: "امتدح أدنى تقدم وأقل إجاده، وكن مخلصاً في تقديرك وسخياً في ثنائك".

امنح الكلب اسمًا محببًا:

قال "صموئيل فوكلين" مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "إنه في وسع أي إنسان أن ينقاد بك بيسراً إذا احترمت فيه شيئاً من مقدراته، فإذا أردت أن يتفوق شخص في مجال معين، تحدث معه على أن هذه الصفة من أبرز صفاتك".

ولقد قال شكسبير: "تظاهر بالفضيلة إذا لم تكن فيك" وربما كان من الأفضل أن تظهر وتصرح علانية للطرف الآخر بأن لديك الفضيلة التي تريد أن تكون فيه، أعطه المكانة المرموقة ليتصرف وفقاً لها. وسوف يبذل مجهوداً جباراً حتى لا يخيب ظنك فيه.

تصف "جوجيت بلان" في كتابها "حياتي مع ميرلينك" المعلومات الرائعة عن فتاة بلجيكية متواضعة المستوى، قالت: "أحضرت لي إحدى الخادمات وجبات طعامي من الفندق المجاور، وكانت تدعى "ماري غاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها كمساعدة في حجرة غسل الأطباق والأواني. وكانت غريبة الشكل، عيونها حولاء، وذات ساقين متقوستين.

وفي أحد الأيام بينما كانت تحمل لي صحن المعكرونة في يديها قلت لها في صراحة: "ماري إنك لا تدررين كم تخبيئ من كنوز داخلك". ولأنها تعودت أن تكتم مشاعرها، انتظرت ماري لحظات ثم وضعت الصحن على المنضدة وتنهدت وقالت في براءة: "يا سيدتي لم أكن أصدق ذلك أبداً".

لم تشك، ولم تسأل أي سؤال، وعادت بكل بساطة إلى المطبخ وكررت ما قالته، وتلك هي قوة الإيمان التي لا يمكن لأي إنسان أن يسخر منها، ومنذ ذلك اليوم كانت تحظى بنوع من الاعتبار إلا أن تغييراً غريباً حدث لماري المسكينة، فقد بدأت تعتنى بوجوها وجوسمها بحرص شديد، لدرجة أن شبابها الذي عانى منه الحرمان بدأ يزدهر، وبكل اعتدال أخفى قبحها.

وبعد شهرين، وبينما كنت أغادر المكان، جاءت إلى ماري وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق. قالت: "سأصبح عما قريب سيدة" قالت ذلك وهي تشكرني. لقد أعطت "جوجيت لابلان" لماري غاسلة الصحون، مكانة مرموقة تصرفت وفقاً لها. وتغيرت حياتها تماماً.

لقد استخدم هنري كلاي رسizer نفس الأسلوب عندما أراد أن يؤثر في سلوك جنوده المشاة الأميركيين، فقد ذكر الجنرال جيمس هاريوارد أنه الاثنين مليون جندي من جنود المشاة في فرنسا - في رأيه - من أنظف الرجال وأكثرهم مثالية ممن سبق وقرأ عنهم، أو من كان على علاقة بهم.

ترى هل كان مغالياً فيما يقول؟ ربما، ولكن لنرى كيف استغل رسizer ذلك، قال رسizer: لم أكف عن إخبار الجنود بما قاله الجنرال، ولم أتوقف لحظة لأسأله إذا كان ذلك صحيحاً أم لا. ولكني كنت أعرف أنه حتى لو لم يكونوا كذلك فإن معرفتهم برأي الجنرال سوف تدفعهم إلى المضي قدماً إلى ذلك المستوى. وهناك مثل

قد يُعطى الكلب اسمًا سيئًا يسهل عليك بعد ذلك أن تشنقه" ولكنه أعطاه اسمًا جميلاً وانظر ماذا يحدث. كل شخص غني أو فقير. لص أو شريف تقريباً يتصرف وفقاً لما تهبه من سمات.

يقول واردن مدیر سجن سنج سنج: "إذا كان لزاماً عليك أن تتعامل مع مخادع، فإن هناك أسلوباً واحداً من الممكن أن تحصل منه على أفضل مافيه، تتعامل معه على أنه سيد شريف، وسلم جدلاً أنه على هذا المستوى، ستتشبع غروره بمثل هذه المعاملة. لدرجة إمكانية الاستجابة الفورية لما شبه به، وأنه يتباهى بأن شخصاً ما يثق به".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، طبق القاعدة السابعة، وهي: "امنح الرجل مكانة مرموقة ليتصرف وفقاً لها".

اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح:

منذ فترة قصيرة مضت خطب أحد أصدقائي، وكان يبلغ الأربعين من عمره فتاة، وقد دعته خطيبته أنه يتعلم دروس الرقص، قال لي: "الله يعلم أنني كنت في حاجة إلى دروس الرقص هذه، ولكني عندما بدأته من عشرين سنة، عدت إليه كما بدأته، قالت لي المدرسة الأولى التي استعنت بها هذه الحقيقة، إنني مخطئ تماماً، وأنه لابد أنك نسيت كل شيء وأن أبدأ من جديد، وذلك جعلني أشعر بالأسى، ولم يكن لدي أي دافع، ومن ثم انتصرت عن التعلم".

قل لأي طفل، أو زوج أو موظف إنه غبي أو أحمق بالنسبة لأي شيء، وأنه معدوم المواهب، وأنه يفسد كل شيء يقوم به، إن فعلت هذا فقد دمرت لديه كل حافز للتقدم، ولكن بدلاً من ذلك استخدم الطريقة العكسية، كن سخياً في تشجيعك واجعل الشيء الذي يفعله يبدو سهلاً، وانفث في روحه أن لديه حساسية خاصة ومقدرة متميزة، وأنه بالتدريب سوف تكبر موهبته إذا تعهد لها بالرعاية، وأنه سيتفوق.

هذا هو الأسلوب نفسه الذي استخدمه "لوويل توماس" وهو فنان بارع في العلاقات الإنسانية، وأنه يصعد بك الآفاق ويعطيك الثقة ويوجي لك ويبث فيك الشجاعة والإيمان، فقد قضيت معه وزوجته عطلة الأسبوع، فدعاني أن ألاعبه لعبة "البريدج" أمام المدفأة التي تبث حرارتها قلت له: "لعبة البريدج كلا، فأنا لا أعرف عنها شيئاً، إنها سر مغلق بالنسبة لي كلا، كلا" مستحيل.

أجاب لوويل: "لماذا يا ديل فإنها ليست سراً على الإطلاق، فلا شيء تتطلبه سوى الذاكرة وصدق الحكم، إنها لعبة سهلة. إنها اللعبة التي تلائم مواهبك". ووجدتني، دون أن أدرك، مساقاً إلى مائدة البريدج، بدت لي اللعبة هينة سهلة، لا شيء إلا لأنه قيل لي إنها تناسب مواهبي وأن اللعبة تم صنعها لتبدو سهلة.

والحديث عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير "كولير ستون" فهو اسم مألف أينما توجد اللعبة، وقد ترجمت كتبه عن اللعبة إلى العديد من اللغات، وبيعت منها ملايين النسخ ومع هذا فقد قال لي:

إنه لم يكن ليحترف تلك اللعبة إذا لم تقل له امرأة أن له استعداداً خاصاً لها. فعندما حضر إلى أمريكا عام 1922، حاول الحصول على وظيفة لتدريس الفلسفة وعلم الاجتماع، ولكنه لم يفلح، حاول بيع الفحم وأخفق وحاول بيع البن ولكنه فشل أيضاً، ولم يخطر في باله في تلك الأيام أن يدرس البريدج، ولكنه كان يلعب الورق، وكان عنيداً حتى أن أحداً لم يكن يرضى بملاءعته.

ثم تقابل مع معلمة حسناء من معلمات البريدج "جوزفين ديللون" فوقع في غرامها وتزوجها، وقد لاحظت كيف يكون مدققاً في ورقها وهي تلاعبه. فأقنعته بأنه عبقرى في اللعب، وقد قال لي كولير ستون أن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه إلى أن يستخدم لعبة البريدج حرفة.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة الثامنة وهي: "شجع واجعل الخطأ الذي ت يريد تصحيحه يبدو سهلاً". واجعل العمل الذي ت يريد أن تنجزه يبدو سهلاً".

كيف تحب العمل إلى الشخص الآخر؟

قال كولونيل هاوس في مذكراته: "لقد أحس بريان بخيبة الأمل دون شك لما سمع عن توجّهي إلى أوروباكمبوعث سلام، وقال أنه خطط ليقوم بذلك بنفسه، ولكنني بادرت بالقول إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يبعث مندوبياً رسمياً حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير التساؤلات، والأقاويل، (انظر إلى المديح الخفي) وقد اقتنع بريان بذلك".

كان الكولونيل هاوس، فضلاً عن دهائه وفطنته، يتبع أحد إلهامه في العلاقات الإنسانية: وهي: حبّب اقتراحك إلى الشخص الآخر.

اتبع ودرو ولسون نفس الطريقة عندما طلب من وليام ماكدو، أن يصبح عضواً في وزارته، وهو أعلى ما يمكنه أن يصل إليه طموح أي إنسان، لكن ولسون فعله بأسلوب جعل الرجل الآخر يشعر أنه مهم على نحو مضاعف وهذا هي القصة كما يرويها ما كدور:

قال ولسون أنه يعتزم تشكيلياً وزارياً، وأنه من السرور له أن يقبل موقعه كوزير للخزانة، لأن أسلوبه ساراً للتعبير عما يريد، وكان يترك انطباعاً مفاده أنني أؤدي له معروفاً لو قبلت هذا الشرف.

اتبعت دار النشر الشهيرة دبلداي باج (صفحة اليوم المزدوج) تلك القاعدة الهامة: اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقرّره عليه، وكان لهذه

الشركة من الخبرة بحيث أعلن وهنري أن دبليو دبليو ي يمكن أن ترفض بعض قصصه بلباقة وكىاسة ولدرجة أنه لا يشعر أنها رفضتها.

أعرف رجلاً يضطر إلى رفض كثير من الدعوات التي توجه إليه، والتي يرسلها الأصدقاء، وكان يفعل ذلك ببراعة تجعل الشخص الآخر على الأقل مقتنعاً، ولكن كيف يفعل ذلك؟ ليس بالطبع بالحديث أنا مشغول جداً بهذا وكذا.. كلا، وبعد أن يعبر عن استحسانه للدعوة واعتذاره المهذب عن عدم قدرته على قبولها، فقد كان يقترح بديلاً له، وبمعنى آخر، فإنه لا يعطي الطرف الآخر الفرصة لكي يشعر بالقلق لهذا الرفض، بل يجعل الطرف الآخر يفكر على النور، في شخص آخر بديل.

سوف يقول: "لماذا لا تتصل بصديقك كليفلا ندروجرز، رئيس تحرير جريدة "بروكلين إيجل" ليتحدث نيابة عنك؟ فكر في الاتصال بجاي هيكلو. إنه يعيش في باريس منذ خمسة عشر عاماً ولديه العديد من القصص القصيرة ليقولها عن خبرته كمراسل حربي، أو لماذا لا تتصل به "لونجفيلي" إنه يمتلك بعض الأفلام السينمائية المثيرة عن الهند".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غضبهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة التاسعة وهي: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بالعمل الذي توجهه له".

خطابات أثمرت نتائج إعجازية:

لاحظ في الفترة الأخيرة كيف يخفت صوت "الآن" ويعلو صوت "أنت" لاحظ أنه يسهب في مدحه: أقدر بالطبع "أشكرك" و"تفضلك".

إنه خطاب بسيط، أليس كذلك؟ إلا أنه حق معجزات، لأنه طلب معروفاً صغيراً من الطرف الآخر، هذا التوسل أعطاه إحساساً بالأهمية سيفلح هذا الأسلوب سواء أكنت تبيع أسقف الأسبيتوس أو تطوف أوروبا في سيارة فورد.

وأشرح ذلك فأقول: إنني وهو مر كروي فقدنا طريقنا ونحن نتجول بالسيارة داخل فرنسا، وسألنا مجموعة من الفلاحين: كيف نصل إلى المدينة الكبيرة التالية؟ كان تأثير السؤال ساحراً، فهؤلاء الفلاحون الذين يرتدون الأحذية الخشبية ينظرون إلى كل الأميركيين على أنهم أغنياءً وكانت السيارة نادرة للغاية في هذه المنطقة، فأعطاهم سؤالنا شعوراً بالأهمية وبدأوا جميعاً في التحدث بصوت واحد. وأمر أحدهم الباقيين بالسكت، وهو سعيد بهذه الفرصة النادرة. لقد أراد أن يستمتع وحده بإرشادنا للطريق.

وقد استخدم بنيامين فرانكلين هذا الأسلوب في تحويل عدو لدود إلى صديق. كان فرانكلين شاباً استثمر كل مدخراته في مشروع طباعة صغير، ونجح في أن يجعل من نفسه رجلاً مهماً في مجلس فيلادلفيا العام، وأعطاه هذا المنصب صلاحية طباعة الأوراق الرسمية، وكانت الفائدة من وراء

ذلك ضخمة، وربح كثيراً من هذه الوظيفة، وكان بنiamين حريصاً على إبقاء على هذا النجاح، إلا أن تهديداً بـأي طارده، فقد كان أحد أغني وأقوى الرجال في المجلس يكره فرانكلين بشدة، ولم يكن يكرهه فقط، بل إنه استنكر وجود ذاته.

وكان ذلك خطراً للغاية، ولذا قرر فرانكلين أن يجعل هذا الرجل يحبه، ولكن كيف؟ كانت هذه هي المشكلة، هل يسدي معروفاً لعدوه؟ لا، فقد يثير ذلك شكوكه وربما احتقاره.

وكان فرانكلين أحكم من أن يسقط في مثل هذا الشرك. ولذلك فقد فعل النقيض تماماً، حيث طلب من عدوه اللدود أن يسدي له معروفاً.

لم يطلب فرانكلين أن يفترض منه عشرة دولارات، لا، لا، فقد طلب معروفاً أسعد الرجل وأرضى غروره، وعبر له بوضوح عن إعجاب فرانكلين بمعرفته وإنجازاته.

وها هي القصة بكلمات فرانكلين:

"عندما سمعت أنه يمتلك كتاباً نادراً للغاية، كتبت له خطاباً أعرب له فيه عن رغبتي في الاطلاع على الكتاب وأن يسدي لي معروفاً بإعاراتي الكتاب لعدة أيام".

وعندما التقينا في المجلس، تحدث إلي (لم يفعل هذا الشيء من قبل أبداً) بنجاح، وأعرب عن استعداده لخدمتي في جميع المناسبات، ولذلك

أصبحنا أصدقاء، واستمرت صداقتنا حتى وفاته، وقد توفي فرانكلين من مائة وخمسين عاماً، إلا أن أسلوبه الذي استخدمه، ما يزال يعطي ثماره حتى الآن، ويأتي بنتائج مذهلة.

فعلى سبيل المثال، استخدمه أحد تلاميذه وهو مسْتَرْ أمسييل بنجاح ملحوظ، فهو بائع مواد سباكة، وقد ظل سنوات يحاول الحصول على عمولة من السباكيين في بروكلين، وكانت أشغال هذا السباك كبيرة وثروته كبيرة، إلا أن أمسييل أخفق من البداية، فقد كان السباك يتباھي بقوته وغلوظته وتنفیره للناس، ويجلس وراء مكتبه وفي فمه سیجار معلق ويکشر في وجه أمسييل في كل مرة یفتح فيها الباب ويقول له: لا نريد شيئاً اليوم لا تضییع وقتی ووقتك انصرف".

وفي أحد الأيام اتبع السيد أرسيل أسلوباً جديداً، فتح الباب على مصراعيه، فقد كبس صديقاً وجلب لنفسه مكاسب ضخمة.

وكانَتْ شرِكَةً أَمْسِيلْ فِي سُبِيلِهَا لِشَرْاءِ مَتْجَرٍ جَدِيدٍ فِي كُوِيْنِيْزْ فِي لَاجْ بِمَدِيْنَةِ لَنْجِ آيْلَانْدْ، وَكَانَتْ هَذِهِ الْمَقَاطِعَةُ يَعْرُفُهَا السَّبَّاكُ الْكَبِيرُ جَيْدَاً وَقَامَ بِالْكَثِيرِ مِنِ الْأَشْغَالِ بِهَا.

وفي هذه المرة عندما استأذن أمسييل قال: "يا سيدى أنا لست هنا اليوم
لكي أبيع لك أي شيء، لقد جئت إليك أطلب منك معرفةً، وإذا سمحت
هل يمكن أن تعيرني دقةً من وقتك؟"

فقال السباتك وهو ينقل سيجارة: "ماذا لديك؟ قل".

قال أمسيل: "إن شركتي تفكر في فتح متجر في كويز فيلاج، وأنت تعرف هذه المنطقة جيداً. ولذلك جئت أسألك ماذا ترى فيها؟ هل هي خطوة عاقلة أم لا؟".

أصبح الموقف مختلفاً الآن، ولعدة سنوات كان هذا السباتك يشعر بأهميته عن طريق العbos في وجه البائعين وأمرهم بالرحيل، لكنها هو باع يطلب منه النصيحة، إنه باع شركة كبيرة يريد رأيه فيما يجب أن يفعلوه.

قال وهو يقدم له كرسيأً: "اجلس. وفي الساعة التالية كان يتحدث عن المزايا الخاصة بسوق السباكة في كويز فيلاد، ولم يجد استحسانه للموضع فقط، بل فكر في خطة كاملة لشراء المتجر وتجهيز المعدات، وبدأت التجارة توسيع في الحديث عن أموره الشخصية، وأصبح ودوداً، وأخبر السيد أمسيل عن مشكلاته وخلافاته ومعاركه العائلية.

يقول أمسيل: لا ومع رحيلي في هذه الليلة، لم يكن فقط في جيبي اتفاق مبدئي بتوريد معدات، إنما كنت قد وضعت أساس صداقة متينة، وأن العب الجولف الآن مع هذا الشخص الذي كان سابقاً ينهرني ويعبس في وجهي. وجاء هذا التغير في معاملته بسبب طلبي معروفاً صغيراً منه، هذا جعلنيأشعر بأهميته.

وها هو خطاب آخر من خطابات كين دايك، ونلاحظ كيف طبق بمهارة "اصنع لي معروفاً".

منذ عدة سنوات، أسف دايك عن عجزه الشديد على جعل رجال الأعمال والمهندسين يردون على خطاباته.

وفي هذه الأيام كانت نسبة الردود التي يتلقاها من المهندسين تزيد على 1%， وكان يرى أن نسبة 2% جيدة وأن 3% ممتازة، وأن 10% كان يراها معجزة.

إلا أن هذا الخطاب رفع النسبة إلى 50% أي خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة ورأى ردود خطاب من ورقتين أو ثلاثة، خطابات تتوهج بالنصيحة الودية المتعاونة.

وأنت تطلع على هذا الخطاب، اقرأ ما بين السطور! حاول تحليل شعور الشخص الذي يتلقاه! اكتشف لماذا أعطى خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة.

جوهانز - مانقيل

22 شارع الشرقي رقم 40

مدينة نيويورك

مستر جون دو

دوقيل نيوجرسي

عزيزي السيد دو

إنني أتساءل إذا كان بإمكانك أن تخرجني من هذه الورطة؟

منذ عام مضى أقنعت شركتي أن أهم ما يحتاجه المهندسون هو كتالوج يعرفهم كيفية صنع مواد البناء الخاصة بالشركة ودورها في إصلاح وإعادة تصميم المنازل، وتم إنتاج هذا الكتالوج، الذي كان الأول من نوعه، إلا أن أسهمنا انخفضت، وعندما ذكرت. ذلك لرئيسي قال: كما يقول أي رئيس: إنه ليس لديه مانع من إعادة طبع الكتالوج مرة ثانية، إذا قام بال مهمة التي صمم من أجلها.

وأنا الجأ إليك لطلب المساعدة، ولذلك سمحت أن أطلب منك، ومن 49 مهندساً في كافة أنحاء البلاد أن يكونوا لنا المستشارين الأمناء. ولكي أسهل عليك الأمر، فقد كتبت عدة أسئلة على ظهر الخطاب، وسأعتبر نلت خلف منك معروفاً شخصياً إذا دونت الإجابات، وأضفت أي تعليقات تود إضافتها، ثم أرسلته لي.

ولست في حاجة لأن أقول لك، إن هذا لن يجبرك على شيء، وأنا أترك لك أن تقول وتشير على هذا، لذا كان يجب أن يتوقف هذا الكتالوج، أو

يعاد طبعه مع تحسينات، بناء على خبرتك ونصيحتك وفي أي مناسبة،
تأكد أنني سأقدر تعاونك للغاية.

مع خالص شكري.

الملخص؟

هناك تحذير. فأنا أعرف بخبرتي أن قراء هذا الخطاب سيحاولون استخدام هذا الأسلوب بشكل آلي، سيحاولون تضخيم إحساس الشخص الآخر بذاته، ليس عن طريقة التقدير الصادق، وإنما عن طريق المداهنة، ولن يفلح هذا الأسلوب.

تذكر أننا جميعاً نتшوق للتقدير والاعتراف، وأننا سنفعل أي شيء للحصول عليه. إلا أن أحداً لا يريد المداهنة والتملق. وأكرر أن المبادئ المذكورة في هذا الكتاب ستفلح فقد عندما تخرج من القلب، إنني لا أدعو إلى ممارسة مجموعة من الخدع، إنني أتحدث عن طريقة جديدة للحياة الهانئة.

الفصل الخامس: سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية

سعيدة

كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة؟

منذ خمسة وسبعين عاماً، وقع نابليون الثالث، ابن أخ نابليون بونابرت في حب ماري يوجيني إيجناسى أو جسنين دي مونتيجو، أجمل امرأة في العالم، وتزوجها، وأوضح له مستشاروه أنها مجرد ابنة كونت أسباني لا قيمة له. إلا أن نابليون رد قائلاً "وماذا في ذلك فقد ملأه جمالها وشبابها وسحرها ورشاقتها. بهناه روحي وفي خطبته العرس تحدى من أجلاها أمة بكمالها قال: "لقد فضلت امرأة أحبها وأحترمها على امرأة لا أعرفها".

وكان لدى نابليون وعروسه الصحة والثروة والنفوذ، والشهرة والجمال والحب، جميع مقومات الحياة الزوجية السعيدة، ووصلت جذوة الحب إلى أعلى درجات اشتعالها.

لكن خبت نار الحب وتحولت إلى بصيص ضوء. فقد جعل نابليون من يوجيني إمبراطورة، إلا أن الإمبراطورية وقوة حب نابليون ونفوذ العرش لم تمنع يوجيني من اختلاق أسباب النكد.

وبسبب الغيرة والشك، سخرت من أوامره واستهذأت بها وحرمته من الخلوة بنفسه، فقد كانت تقتتحم مكتبه وهو منهمك في شؤون الدولة، وكانت تقطع عليه أهم المناقشات، ورفضت أن تتركه وشأنه، كانت تخشى

أن يرتبط بامرأة أخرى. كانت تجري إلى أخته، فتشكو من زوجها وتبكي وتهدد، ولم يكن في استطاعة نابليون الذي كان يمتلك القصور الفاخرة والذي كان إمبراطوراً لفرنسا، أن يجد دولاباً يستطيع أن يزعم أن يملكه. وماذا. حققت يوجيني من هذا كله؟

هاهي الإجابة، وهي مأخوذة من كتاب "إرินهات: نابليون ويوجيني مزيج من المأساة المليئة الإمبراطورية".

"كان نابليون كثيراً ما يتسلل من باب جانبي صغير، يصحبه أحد الأصدقاء المقربين، يأخذه إلى سيدة جميلة تنتظره، أو يجوب المدينة العظيمة ويمر في شوارع لا يكاد الإمبراطور لا يراها إلا في القصص الخيالية، ويتنفس الصعداء".

هذا هو ما حققته يوجيني من النكد، حقاً، إنها تجلس على عرش فرنسا وحقاً إنها أجمل امرأة في العالم. ولكن لا الملك ولا الجمال استطاعا أن يبقيا الحب مشتعلأً وسط أبخرة النكد السامة.

وكان في إمكان يوجيني أن ترفع صوتها وتنتخب قائلة: "الشيء الذي خشيته حدث لي" حدث لها؟ إنها هي التي جلبته. هذه المرأة المسكينة بغيرتها ونكرها. فمن الحيل الجهنمية التي اخترعتها جميع شياطينها لتدير الحب. هو النكد، فهو أكثرها فتكاً وأثره لا يخيب أبداً إنه مثل عضة الكوبرا تدمر وتقتل دائماً.

وقد اكتشفت زوجة تولستوي ذلك بعد فوات الأوان، فقبل أن ترحل اعترفت لابنتها: "لقد كنت سبب موت والدكما ولم ترداً فقد كانتا تبكيان، وعرفا أن والدتهما تقول الحقيقة، عرفتا أنها قتلتة بشكواها الدائمة وانتقاداتها المستمرة ونكدتها الدائم. إلا أن تولستوي وزوجته كان عليهما.. رغم كل شيء، أن يكونا سعيدين، فقد كان أحد أشهر (الروائيين) على الإطلاق. وهناك اثنان من أشهر رواياته سيظلان إلى الأبد من الأمجاد الأدبية التي ظهرت على الأرض هما "الحرب والسلام" و "أنا كارنينا".

وكان تولستوي شهيراً للغاية حتى أن المعجبات به كن يتبونه ليلاً ونهاراً وكن يكتبن كل كلمة يقولها، حتى لو قال: أعتقد أنني سأذهب للفراش "مثل هذه الكلمات التافهة كانت تُكتب، والحكومة الروسية تطبع كل آثاره، وكتاباته مجتمعة تملأ مائة مجلد.

وبالإضافة للشهرة، كان لدى تولستوي وزوجته الثروة والمركز الاجتماعي والأنباء ولم يكن لأي زواج ليتفتح ويزدهر في ظل ظروف أفضل من تلك. في البداية بدت السعادة كاملة. ولذلك كانا يرکعان معاً ويصليان لله لكي تستمر السعادة التي تجمعهما.

ثم حدث شيء مذهل، فقد تغير تولستوي بشكل تدريجي. أصبح شخصاً مختلفاً تماماً. أصبح يشعر بالعار من كتاباته العظيمة التي كتبها. ومنذ ذلك الوقت كرس حياته كلها يدعو للسلام ونبذ الحرب ومحو الفقر. هذا الرجل، الذي اعترف ذات مرة بأنه ارتكب في شبابه كل خطيئة ممكنة

تخيلها حتى القتل - حاول أن يتبع حرفياً تعاليم يسوع، تخلى عن جميع أراضيه وعاش عيشة فقيرة، وعمل في الحقول، قطع الأشجار، كان يصنع حذاءه بنفسه ويكنس حجرته، ويأكل في إناء من الخشب، ويحاول أن يحب أعداءه.

كانت حياة تولستوي مأساة، وكان سبب مأساته هو زواجه، كانت زوجته تحب الرفاهية، وكان هو يحتقرها، كانت تسعى إلى الشهرة والمجتمع، ولكن هذه الأشياء لم تكن تعني شيئاً بالنسبة له، كانت تتوق إلى الغنى، إلا أنه كان يعتقد أن الثروة والملكية الخاصة خطيبة ظلت سنوات تثير النكد وتعنفه وتصرخ فيه، لأنه كان يصر على أن يتنازل عن حق نشر كتبه، وكانت تري الأموال التي تجلبها هذه الكتب.

ومن أكثر المشاهد المثيرة في حياتهما للشفقة، أنه بعد 48 عاماً من الزواج كان لا يحتمل رؤيتهم: جاءته كسيرة القلب، تتشوق للعاطف وركعت تحت قدميه، وتوسلت إليه أن يقرأ لها بصوت عالي الرسائل العاطفية، الملتهبة والتي كتبها في يومياته من خمسين سنة، وعندماقرأ ما كتبه في تلك الأيام الجميلة التي ذهبت بلا رجعة، بكى كل منهما، فيا له من اختلاف بين حقائق الحياة والأحلام الرومانسية التي حلما بها يوماً منذ زمن بعيد.

عندما بلغ الثانية والثمانين من عمره كان تولستوي غير قادر على تحمل التعasse في بيته أكثر من ذلك، ولذلك هرب من زوجته في ليلة ثلوجية من

ليالي أكتوبر سنة 1910، هرب إلى الصقيع والظلم، وهو لا يعرف أين سيدهب.

وبعد أحد عشر يوماً، مات بالتهاب رئوي في محطة للسكك الحديدية وكان طلبه وهو يختفي ألا يسمح لزوجته أن تأتي إلى مقبرته، هذا هو الثمن الذي دفعته زوجة تولستوي لنكدها وش��واها. وقد يشعر القارئ أنه كان لديها ما تتشاجر من أجله، وذهب أن هذا كله صحيح، إلا أن ذلك بعيد عما تتحدث فيه، السؤال هو: هل ساعدتها النك وساعدها أم أنه جعل الأمر أكثر سوءاً؟ كان آخر ما قالته زوجة تولستوي: "أعتقد أنني كنت مجنونة" قالت ذلك بعد فوات الأوان.

وكانت المأساة الكبرى في حياة أبراهام لنكولن ليست اغتياله إنما زواجه، فعندما ضغط بوث على الزناد، لم يدرك لينكولن أنه أصيب بطلق ناري - ولكنه ظل لثلاثة وعشرين عاماً يجني - كما - وصفه هيرندون زميله - حصاد التعasse الزوجية المريض" التعasse الزوجية؟ إنه تعبر مهذب لواقع أشد قبحاً، فلمدة ربع قرن تقريباً أظلمت له الحياة.

كانت زوجته دائمـة الشكوى والنقد لزوجها، فلا شيء يعجبها فيه، أكتافه محنية، يمشي من غير مبالاة. وحركاته لا تتمتع بالرشاقة، لم تعجبها الطريقة التي تخرج بها أذنـاه من رأسـه وأن أنفـه ليس مستقيـماً، وأن شفـته السفلـى ملتصـقة وأنـه يبدو وكـأنـه مصابـ بالسلـ، وأنـ قدمـيه وكـفـيه كـبـيرـتان وأنـ رأسـه صـغـيرـ.

كان أبراهم لنكولن وماري تود متناقضان في كل شيء، في التربية والبيئة والمزاج والذوق وطريقة التفكير، كانا يعتمدان مضايقة بعضهما بعضاً.

وقد ذكر السيناتور الراحل أبديت بيفيريدج - أفضل من كتب عن لنكولن من أبناء جيله - أن صوت السيدة لنكولن المجلجل كان يسمع في الشارع، وأن انفجاراتها الغاضبة كان يسمعها الجيران. وأحياناً كان غضبها يظهر في صورة غير الكلمات، وحوادث استخدامها للعنف عديدة لا شك في صحتها".

ولكي نزيد الأمروضوحاً، فقد كان السيد لنكولن وزوجته، بعد زواجهما بفترة قصيرة، عاشا مع السيد جاكوب إبرلي، وهي أرملة اضطرتها الظروف لتسكين نزلاء في بيتها.

وذات صباح كان لنكولن وزوجته يتناولان طعام الإفطار، عندما فعل لنكولن شيئاً أثار مزاج زوجته الغاضبة، لا أحد يرى ما هو، ولا أحد يعرفه حتى الآن. إلا أن السيدة كانت في ثورة عنيفة، فقد طرحت من القهوة الساخنة في وجه زوجها، وفعلت ذلك أمام النزلاء الآخرين.

ولم يقل لنكولن شيئاً، وجلس في مهانة وصمت، بينما جاءت السيدة إيرلي بمنشفة مبللة ومسحة وجهه وملابسها.

كانت غيرة السيدة حمقاء وشديدة وغير قابلة للفهم، حتى أن مجرد قراءة بعض المواقف المشينة التي قامت بها على الملاً بعد وقوعها بخمسة وسبعين عاماً، يجعلك تشهق من الدهشة.

وفي النهاية أصيّبت بالجنون، ولعل أفضل ما يمكن قوله عن تصرفاتها أنها كانت بواحد حالة الجنون التي أصيّبت بها مؤخراً.

كان في سبرنجبيلد 12 محاميًّا، لم يكن في إمكانهم كسب العيش هذه ولذا اعتادوا ركوب الخيل من مقاطعة إلى أخرى، في أعقاب القاضي ديفيد ديفير رئيس القضاة في الولاية، خلال عقده المحاكمات في الأماكن المختلفة، وبهذه الطريقة استطاعوا توفير أعمال تجارية في جميع مقاطعات إقليم إيتث أجوديشال.

وتقول بيس هامبورجر والتي قضت أحد عشر عاماً في محكمة العلاقات الأسرية في مدينة نيويورك وشهدت آلافاً من حالات الطلاق: "إن أحد الأسباب التي تؤدي بالرجل إلى هجر منزله هو أن زوجته تتشاجر معه، أو كما ذكرت صحيفة بوسطن بوست:

إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية بالتدريج بعمليات حفر صغيرة لا ينتبهن لها في أول الأمر".

لذا، إذا أرادت أن تظل حياتك الزوجية سعيدة فإن القاعدة رقم 1 هي: "لا تتصدري النك".

دع الحب يزدهر:

قال دزرائيلي "قد ارتكب حماقات عديدة في الحياة، إلا أنني لا أتمنى أبداً أن أتزوج من أجل الحب".

ولم يفعل، فقد بقي أعزبًا حتى سن الخامسة والثلاثين، ثم تقدم لخطبة أرملة ثرية، تكبره بخمسة عشر عاماً، شعرها أبيض، هل يحبها؟ لا، إنها كانت تعرف أنه لا يحبها، كانت تعرف أنه تزوجها من أجل مالها، ولذلك طلبت منه طلباً واحداً: أن ينتظر عاماً لكي يعطيها الفرصة لدراسة شخصيتها. وفي نهاية المدة تزوجته.

قد يبدو الأمر عادياً للغاية، المصلحة، أليس كذلك؟ إلا أن المفارقة أن زواج دزرائيلي كان من أنجح الزيجات في التاريخ.

لم تكن الأرملة الثرية التي اختارها شابة وجميلة ولا ذكية، على العكس كان حديثها يمتلئ بالأخطاء التاريخية المضحكة، فلم تكن تعلم من كان في الوجود أولاً الإغريق أم اليونان، وكان ذوقها في الملابس غريباً، وكان ذوقها في تأثيث المنزل مثيراً للعجب، إلا أنها كانت عبقرية في أهم شيء وهو الزواج، فن التعامل مع الرجال.

لم تحاول أن تضع فكرها في مواجهة فكر دزرائيلي، وكان عندما يأتي منها ضجراً بعد حديث صاحب مع سيدات المجتمع كان صوت ماري آن الهامس يسمح له أن يسترخي، كان المنزل يريح عقله ويستمتع فيه بدفء

الحب مع ماري آن. كانت هذه الساعات التي يقضيها في المنزل مع زوجته المسنة هي أسعد لحظات حياته. فقد كانت مساعدته ومحل ثقته ومستشارته. وكان كل ليلة يسرع إلى المنزل من مجلس العموم لكي يخبرها بأحداث اليوم، وعندما كان يقوم بأي مهمة كانت تبث فيه أنه لن يفشل.

ولمدة ثلاثين عاماً، عاشت ماري آن من أجل دزرائيلي، ومن أجله فقط، حتى ثروتها جعلتها في خدمته فكانت أسعد، وحياتها أسهل. وفي المقابل فقد جعلها دزرائيلي بطله فقد أقنع الملكة فيكتوريا أن تمنح ماري آن رتبة النبلاء، وفي عام 1868 أصبحت كونتيسة. وقد حصلت بعد وفاتها على لقب "إيرل".

ومهما كانت ماري سخيفة أو مشتتة الذهن في الأماكن العامة، لم يكن ينتقدها، لم ينطق أبداً كلمة عنيفة، وإذا جرأ أحد على السخرية منها كان يتصدى للدفاع عنها بحب شديد.

لم تكن ماري آن كاملة من كل الوجوه، إلا أنها لمدة ثلاثين عاماً لم تكل من الكلام عن زوجها، تمتدحه وتعبر عن إعجابها به. والنتيجة؟ يقول دزرائيلي: "لقد كنت زوجاً ثلاثين عاماً، لم تشعرني يوماً بالملل (بعض الأشخاص اعتقادوا أنها ظالمة لا تعرف التاريخ فلابد أنها غبية) ومن جانبه لم يخفِ دزرائيلي أبداً أن ماري آن كانت أهم شيء في حياته، والنتيجة أن ماري اعتادت أن تقول لأصدقائها: "بفضل طيبة زوجي كانت حياتي ببساطة سعادة لا تنتهي".

وكان دزرائيلي يداعبها مداعبة صغيرة يقول لها: "أترفين لقد تزوجتك فقط من أجل أموالك". وكانت ماري آن تجيبه مبتسمة "نعم، ولكنك لو تقدم بك العمر مرة أخرى، فسوف تتزوجني بداع الحب أليس كذلك؟" واعترف هو أن هذا حقيقي.

لم تكن ماري كاملة، إلا أن دزرائيلي كان حكيمًا بقدر كافٍ، فتركها تكون على سجيتها. وكما قال هنري جيمس: "أول شيء تتعلم في التعامل مع الآخرين هو ألا تتدخل في طرقهم الخاصة في إسعاد حياتهم، طالما كانت هذه الطرق لا تفسد علينا حياتنا نحن".

أو كما يقول ليلاند فوستروود في كتابه "النمو معًا في الأسرة". "إن النجاح في الزواج أكثر من مسألة اختيار الشخص المناسب. إنها أيضًا مسألة أن تكون أنت الشخص المناسب".

لذلك إذا أردت أن تكون حياتك الزوجية سعيدة طبق القاعدة الثانية، وهي: "دع شريك حياتك على سجيته".

افعل هذا سيوصلك إلى الطلاق:

كان أشد منافس لدزرائيلي في الحياة العامة هو جlad ستون العظيم، هذان الرجالان تصادما كثيًراً، إلا أنهما اتفقا في شيء واحد، هو السعادة في حياتهما الخاصة.

عاش ولIAM وكاثرين جlad ستون معاً، حوالي ستون عاماً، يُكللها الإخلاص، وأتخيل جlad ستون، أكثر رؤساء وزراء إنجلترا احتراماً، وهو يمسك بـكف زوجته ويرقص معها ويغنى:

زوج صعلوك وامرأة ثثارة

سنخوض طريقاً أو ننسد تارة

ونخوض مسالك دوّارة

وجlad ستون هذا، العدو اللدود والمجادل العنيف في الحياة العامة، لم يكن ينتقد شيئاً في المنزل، وعندما قام في الصباح لتناول الإفطار اكتشف أن بقية أسرته ما زالت نائمة، عبر بطريقة مهذبة عن لومه فقد رفع صوته وملأ المنزل بنغمة نشاز وهو يذكرهم بأن أكثر رجل انشغالاً في بريطانيا في الدور الأسفل لتناول الإفطار. كان دبلوماسياً في البيت، مراعياً لمشاعر الآخرين، ولذلك امتنع عن توجيه الانتقادات في المنزل.

وكذلك كانت تفعل كاثرين، فقد حكمت واحدة من أكبر الإمبراطوريات التي عرفها العالم. كانت لها سلطة الحكم. الحياة أو الموت على ملايين من رعاياها من الناحية السياسية، وكانت غالباً طاغية قاسية، تشن حروباً لا جدوى من ورائها، وتأمر بإعدام العشرات في الأفران، إلا أنها لم تكن تقول شيئاً إذا أحرق الطاهي اللحم، كانت تبتسم وتأكله وهي راضية، يفعل الأزواج الأميركيون خيراً لو حذوا حذوها.

وتعلن دوروثي دويكيس، الحجة والمرجح في أسباب التعاشر الزوجية أن أكثر من 50٪ من الزيجات فاشلة، وهي تعرف أن أحد الأسباب التي تحطم الأحلام الرومانسية على صخور المحكمة في رينو هو النقد العقيم الذي يكسر القلب ويدل النفس. ولذلك، إذا أردت أن تحافظ على حياتك الزوجية سعيدة، طبق القاعدة الثالثة، وهي: لا تنتقد".

بابا ينسى:

بني!

إنني كنت وأنت ترقد في فراشك. وكفك الصغير ترقد تحت وجنتيك الذهبية تههه على جبينك. لقد تسللت إلى غرفتك وحدي، وقبلها بدقة معدودات كنت أقرأ جريدي في المكتب، فجأة اجتاحتني مشاعر مؤذية غاضبة، وجئت إلى سريرك وأناأشعر بالندم. هذه هي الأشياء التي جعلتني أشعر بالندم.

لقد عبست في وجهك وعنفتك وأنت ترتدي ملابسك لتذهب إلى المدرسة، لأنك مررت سريعاً بالمنشفة على وجهك، ووبختك لأنك لم تنظف حذاءك، وصحت فيك بغضب عندما أقيمت بعض أشيائك على الأرض.

وعند الإفطار رصدت أخطاء أخرى: إنك تسكب الطعام وتوقع الأشياء وتضع مرفقيك على المائدة. وتضع كثيراً من الزيد على قطعة الخبز،

وعندما بدأت تلعب، وأخذت أنا طريقي للقطار، استدرت ولوحت لي بيديك وهتفت: "إلى اللقاء، يا أبي" ولكن قطبت جبيني وردت: أبقي أكتفك مستقيمة للوراء!".

ثم بدأ الأمر من أوله مرة أخرى، فعندما كنت آتياً على الطريق تلخصت عليك، وأنت تجلس على ركبتيك، تلعب "بالبلي" كانت هناك ثقوب في جوربك وأهنتك أمام أصدقائك وجررتك نحو المنزل، الجوارب غالبية الثمن ولو كنت تشتريها لكان عليك أن تكون معننياً بها أكثر.

أنتصور هذا يحدث من أب؟

ثم تذكر بعد ذلك عندما كنت أقرأ في غرفتي، كيف دخلت علي خجلان نظرة جريحة في عينيك، عندما رفعت عيني عن الجريدة، وأنا ضائق لاقتحامك خلوفي، ترددت أنت عند الباب، وصحت أنا:

"ماذا تريدين؟" ولم تقل شيئاً، وإنما جريت نحوه باندفاع وألقيت ذراعيك حول عنقي وقبلتني وتشبتت ذراعاك الصغيران بحنان زرعه الله في قلبك، ولم يستطع الإهمال أن يذبله، ثم ذهبت، وصعدت درجات السلم.

بعد ذلك بقليل - يا بني - سقطت الجريدة من يدي وهاجمني خوف فظيع، ما الذي تفعله العادة بي؟ عادة التفتيش عن الأخطاء، والتوبیخ، كانت هذه العادة هي مكافأةي لك على أنك صبي، الأمر ليس أنني لا أحبك،

إنما الأمر أني طالبتك بأكثر مما يتحمله سنك، كنت أقيس تصرفاتك
بمقاييس سنوات عمري.

كان هناك الكثير من الأشياء الجيدة والجميلة والصادقة في شخصيتك.
فقد كان قلبك الصغير كيراً مثل الفجر على التلال الشاسعة. ظهر ذلك
عندما هرعت بتلقائية ناحيتي وحييني تحية المساء. لا شيء آخر يهم
الليلة يا بني، لقد جئت إلى سريرك في الظلام وركعت هناك وأناأشعر
بالخجل والعار.

إنه تفكير بسيط عن تسرعي، أعرف أنك لن تفهم الأشياء إذا قلتها لك
وأنت مستيقظ، لكن عندما يأتي الغد سأكون أباً حقيقةً. سوف أصادفك،
وأعاني مثلاً تعاني، أضحك عندما تضحك، وسوف أغض لساني عندما
تأتي الكلمات المتهورة الطائشة. سأظل أردد "إنه مجرد صبي".

أشد ما يحزّ في نفسي أني كنت أراك رجلاً، إلا أني أراك الآن - يا بني -
وأنت متعب ومنكمش في مهدك، وكأنك ما زلت طفلاً. لقد رأيتكم بالأمس
القريب بين ذراعي أملك، ورأسك على كتفها. لقد حملتك فوق طاقتكم.

لكي تجعل كل شخص سعيداً:

يقول الدكتور بول بويني مدیر معهد العلاقات الأسرية في لوس
أنجلوس:

"عندما يختار الرجال زوجاتهم، فإنهم لا يبحثون عن ربة منزل حاذقة، وإنما عن الإغراء والفتنة، من لديها استعداد لإرضاء غرورهم، ولعله لهذا تأتي زيجات المثقفات أكثر الزيجات فشلاً، فقد تدعو مديرية مكتب للغداء مرة وقد تتحدث طوال الوقت

عن محاضراتها عن التيارات الرئيسية في الفلسفة المعاصرة" وبعدها قد تصرّ على دفع الحساب، وتتركها تتناول غدائها بمفردها.

وعلى النقيض من ذلك، فإن كثيراً من غير المهتمات بدورس الجامعة، عندما تُدعى للغداء، فإنها تشملك بنظرة متوجهة، وتقول لك باهتمام: "الآن حدثني عن نفسك" والنتيجة أنه سيقول لأصدقائه عنها، إنها ليست رائعة الجمال، إلا أنني لم أقابل متحدة أفضل منها.

يجب على الرجال أن يعبروا عن تقديرهم للجهود الجبارية التي تبذلها المرأة لكي تبدو بمظهر لائق وملابس لائقة، الرجال لا يدركون إلى أي مدى تهتم المرأة بالملابس، فإذا التقى رجل وامرأة ب الرجل وامرأة آخرين فإنه من النادر أن تنظر المرأة للرجل الآخر، إنها تنظر عادة لترى كيف تلبس المرأة الأخرى. وعندى في قصاصات قصة خيالية، لكنها توضح الحقيقة، وسوف أذكرها لكم:

جلست امرأة ريفية في نهاية يوم عمل شاق، ووضعت كومة من الدرис أمام رجال عشيرتها بدلًا من الطعام، وعندما تساءلوا وقد أخذتهم الكرامة عما إذا كان قدمسها الجنون، أجبت:

"لماذا؟ كيف أعرف أنكم ستلاحظون الفرق؟ فقد كنت أطهو لكم الطعام عشرين سنة خلت، ولم أسمع في مرة - كلمة واحدة تدل على أنكم تفرقون بين الطعام والدريس!".

كان الأرستقراطيون المرفهون في عهد القيصرية الروسية أفضل في سلوكهم، فقد كان من عادة الطبقات العليا، عندما كانوا يستمتعون بعشاء جيد، أن يصروا على إظهار ثنائهم العذب للطاهي بعد إحضاره لحصة الطعام.

فلماذا لا يكون لديك مثل هذه العناية بزوجتك؟ في المرة القادمة التي تصنع لك زوجتك فيها دجاجة مقلية شهية، قل لها ذلك.. دعها تعرف أنك تقدر حقيقة الفرق بين الطعام وبين الدريس.

أو كما اعتاد تكساس جينان أن يقول: "أعط الفتاة الصغيرة يدًا كبيرة، ولا تخش أن تدعها تعرف مدى أهميتها لديك، فقد كان دزرايلي من أفضل رجال السياسة الذين أنجبتهم بريطانيا، إلا أنه - كما رأينا - لم يكن يخجل من أن يدع العالم كله يعرف إلى أي مدى يقدر ويحترم المرأة البسيطة.

في أحد الأيام، بينما كنت أطالع في إحدى المجالات - وجدت حديثاً ممتعاً مع إيدي كانتور. يقول إيدي كانتور: "إنني أدين لزوجتي بأكثر مما أدين لأي شخص في العالم فقد كانت أفضل صديق لي، وساعدتني على أن أشق طريقي في الحياة، وبعد أن تزوجنا ادخلت كل دولار واستثمرته. لقد كونت ثروة لي، وأنجبنا خمسة أبناء رائعين، لقد جعلت البيت رائعاً بالنسبة لي دائماً، فإذا بلغت إلى مكانة مرمودة في أي مكان، فالفضل يرجع لها".

في هوليوود حيث يعتبر الزواج مخاطرة لا يقدم عليها أشد المقامرين جرأة، كان أسعد الزيجات القليلة هناك هو زواج وارنر باكستر، قرينته تخلت عن عملها المرموق في المسرح عندما تزوجته، إلا أن تصحيتها لم تفسد سعادتها أبداً. يقول وارنر باكستر عنها، "إنها افتقدت التصفيق في المسرح إلا أنني حاولت أن أجعلها واعية تماماً بتصفيقي لها، وإذا كانت المرأة تجد السعادة فإنها تجدها في تقدير زوجها وإخلاصه لها. وإذا كان هذا التقدير وهذا الإخلاص حقيقيين فإنهما يكونان سبباً إضافياً للسعادة".

وهنا نقول:

إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية طبق القاعدة الرابعة، وهي: "عبر عن تقدير مخلص".

إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة:

جورج كوهان، على كثرة مشاغله في برودواي، اعتاد أن يتصل تليفونياً بأمه مرتين في اليوم حتى موتها، فهل نفترض أنه كان يخبرها بأنباء في كل

مرة؟ لا، إن معنى هذه الاهتمامات الصغيرة أنها تظهر لمن تحبها أنك تفكّر فيها وتريد أن تدخل السرور إلى قلبها وإسعادها وراحتها وقربها إلى قلبك.

النساء يعطين أهمية كبرى لأعياد الميلاد والمناسبات السنوية. والسبب في ذلك سيظل أحد أسرار المرأة، ومعظم الرجال يمارسون حياتهم دون اهتمام كبير بالتاريخ، إلا أن هناك بعض التواريХ التي لا تنسى وهي عام 1492، عام 1766 وتاريخ ميلاد زوجتك، وتاريخ زواجك. وإذا احتاج الأمر، يمكنك أن تغفل التاريخين الأولين ولكن أن تهمل الآخرين.

القاضي جوزيف ساباث من شيكاغو، والذي فصل في أربعين ألف حالة خلاف زوجي، وكان سبباً في مصالحة ألفين من الأزواج، يقول: "إن الأشياء التافهة تكون أساساً أغلب التعاسات الزوجية. إن شيئاً بسيطاً مثل تلويح الزوجة لزوجها وهي تودعه عند ذهابه للعمل صباحاً قد تمنع حالات طلاق كثيرة".

كثير جداً من الرجال يهونون من قيمة هذه الأشياء اليومية الصغيرة، وكما قال جانيون مادوكس في مقال بمجلة "بيكتوريال ريفيرا": "إن المنزل الأمريكي يحتاج فعلاً لبعض الأشياء الجديدة الصغيرة، الإفطار في السرير هو أحد المتع المحببة التي يحب أن يمارسها عدد أكبر من النساء، إن الإفطار في السرير بالنسبة للمرأة مثل النادي الخاص بالنسبة للرجال".

وما الزواج إلا سلسلة من الأحداث التافهة، وإنني لأشفق على الأزواج الذين يتجاهلون هذه الحقيقة، وتلخص "إرنا سانت فينسينت ميلان كل ذلك في أحد قصائدها القصيرة فتقول: "ليس ضياع الحب هو الذي يشقيني ولكن الذي يشقيني أنه ضاع بسبب أشياء صغيرة".

توقع المحاكم الطلاق - طوال أيام ست - بنسبة واحد من كل عشر زيجات كم عدد الزيجات التي نفترض أنها تدمر بسبب مأساة حقيقة، أنا واثق أنها قليلة للغاية، فلو كان بإمكانك أن تجلس فتسمع إلى شهادة هؤلاء الزوجات والأزواج التعساء، ستعرف أن الحب ذهب بسبب أشياء صغيرة.

قص هذا النص! أصدقه داخل قبعتك! أو على المرأة، حيث تراه كل يوم وأنت تحلق ذقنك:

"سوف أمر في هذا الطريق مرة واحدة فقط، لذلك فأي خير يمكنني القيام به؟ أي عطف يمكن أن أظهره لأي إنسان لأفعله الآن، لن أسوءه، أو أهمله، لأنني لن أعبر هذا الطريق مرة أخرى. لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبّق القاعدة الخامسة، وهي: "أظهر قليلاً من الاهتمام!".

لا تهمل هذا الشيء:

تزوج وولتر أمروتش ابنة جيمس بلين، أحد أعظم الخطباء في أمريكا، والذي كان مرشحاً للرئاسة يوماً، ومنذ أن التقى منذ عدة أعوام في منزل إندرو كارنيجي في سكوتلند، يعيش آل دامروتش حياة سعيدة.

ما السر في ذلك؟

تجيب السيدة دامروتش قائلة: بعد العناية باختيار شريك الحياة يمكن السر في اللطف والتأدب بعد الزواج، ليت الزوجات الشابات يتعاملن مع أزواجهن باللطف الذي يعاملن به الغرباء. فأي رجل يهرب من اللسان السليط.

إن الوقاحة هي السرطان الذي يلتهم الحب، كل واحد يعرف ذلك. إلا أنه من المعروف أننا نتأدب مع الغرباء أكثر من تأدبنا مع أقاربنا. فنحن لا يمكن أن نقاطع الغرباء قائلين: "يا إلهي! هل ستحكي هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" نحن لا نفك أدنى تفكير في فتح خطابات أصدقائنا بدون إذنهم أو التجسس على أسرارهم الشخصية. أفراد أسرتنا فحسب، الأقربون إلى قلوبهم هم الذين نجرؤ على إهانتهم بسبب أخطائهم التافهة.

يقول هنري كلاي رينسر إن "اللطف والأدب هو الذي يحجب عن العين البوابة المشوهة، ويجعلنا نعني بالزهور في الفضاء الذي بعد البوابة". إن الأدب مهم لزواجهك كأهمية الزيت لمotor سيارتك.

أوليفر ويندل هولمز لم يكن متسلطاً في منزله، كان اهتمامه ورعايته للمنزل كثرين حتى أنه ليشعر بالحزن والإحباط إذا أصابهم ضرر، كان يحاول أن يخفى أحزنه ومشاعره عن أفراد أسرته، كان يضطر إلى احتمال هذه المشاعر بنفسه حتى لا تتعكس على الآخرين.

في هولندا تخلع حذاءك على عتبة الباب قبل أن تدخل المنزل. فيجب أن نتعلم درساً من الهولنديين، ونترك مشكلات العمل في الخارج قبل أن ندخل بيوننا.

كتب وليام جيمس مرة في مقال بعنوان: "العمي البشري" يقول: "العمي الذي يعانيه البشر، والذي تتناوله هذه المقالة هو العمي الذي نتعامل به مع مشاعر المخلوقات والبشر الذين يختلفون عنا" إن العديد من الرجال لا يحلمون بأن يتحدثوا بقسوة مع أحد العملاء، أو حتى مع زملائهم في العمل، ولكنهم لا يرون بأساً في صراخهم في وجه زوجاتهم. إن الزواج أكثر أهمية وحيوية من العمل لسعادة الإنسان. السعادة في زواجهم أسعد قطعاً من العباقرة في خلواتهم.

تور جينيف، الروائي الروسي العظيم، صفق له كل العالم المتحضر، إلا أنه قال "أنا مستعد أن أتخلى عن عقريتي، وكل مؤلفاتي لامرأة إذا كنت قد عدت للمنزل متأخراً وتناولت عشاءي".

ولكن ما هي فرص النجاح في الزواج على كل الأحوال؟ تعتقد دورثي ديكس أن نصف الزيجات فاشلة، إلا أن د. بول بوينوني يعتقد خلاف ذلك. فهو يقول "إن فرصة نجاح الرجل في الزواج أفضل من فرصة نجاحه في أي مشروع آخر، فمن كل الرجال الذين يعملون في التجارة يفشل 70٪ ومن بين الرجال والنساء الذين يتزوجون، نجح 70٪.

وتلخص دورثي ديكس الأمر كله على النحو التالي:

"بالمقارنة بالزواج، فإن الميلاد حادث صغير في حياتنا، والموت حادث تافه، ليس هناك امرأة تستطيع أن تفهم لماذا يبذل الرجل في تسيير أمور بيته بنفس المجهود الذي يبذله لإنجاح عمله أو حرفته. ولكن بالرغم من أن زوجة قانعة وبيتاً سعيداً هادئاً أهم للرجل من مليون دولار، فإنه ليس هناك رجل بين كل مائة رجل يفكر بشكل جدي، أو يبذل جهداً أميناً لكي يُنجح زواجه، إنه يترك أهم شيء في حياته كلها للحظ، والنساء لا يستطيعنفهم لماذا يرفض أزواجهن التعامل معهن بطريقة دبلوماسية، ويستعملون الفظاظة والغلظة بدلاً من الرقة واللطف.

كل رجل يعرف أنه إذا منحها بعض المجاملات البسيطة من أنها سيدة منزل رائعة، فإنها تساعد، وتدرّر له كل دولار.

كل رجل يعرف أنه لو أخبر زوجته كيف تبدو جميلة أو أنيقة في الثوب الذي اشتريه العام الماضي، فلن تغدر في البحث عن أحدث موديلات باريس.

كل رجل يعرف أنه بإمكانه أن يقبل عيني زوجته ويبقيها مغمضتين حتى تصبح عمياً، وأن عليه فقط أن يمنحها لمسة دافئة على شفتيها لكي يجعلها بكماء.

كل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الأشياء عنها، لأنها أعطته خريطة كاملة عن كيفية التعامل معها. وهي لا تعرف أبداً، إذا كان عليها أن تغضب في وجهه أم تحتقره عندما يتشارج معها. وأن يدفع ثمن هذا كله. فيضطر إلى أكل الوجبات السيئة وإضاعة أمواله، وشراء ثياب جديدة وسيارة ليموزين ولائئ لها بدلاً من أن يتکبد مشقة امتداحها قليلاً ومعاملتها بالطريقة التي ترجو أن يعاملها بها.

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة السادسة، وهي: "كن مهذباً ولطيفاً!"

لا تكن زوجاً أمياً:

دعت الدكتور كاثرين بيمنت ديفيز، الأمين العام لمكتب هايجين الاجتماعي، ألف امرأة متزوجة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الخاصة بصراحة مطلقة، وكانت النتيجة مفاجئة وصادرة عن التعasse الجنسية،

والتي يعاني منها البالغون الأميركيون. وبعد الاطلاع على الإجابات التي تلقتها من هؤلاء النساء، نشرت الدكتورة ديفيز - بدون تردد - الأسباب المقنعة للطلاق في البلاد ألا وهي التوافق الجنسي المفتقد.

وتوكّد دراسة د. ج. هاميلتون هذه النتيجة، فقد قضى د. هاميلتون أربع سنوات يدرس زيجات مائة رجل وامرأة، وكان يسأل هؤلاء كل على حدة حوالي أربعيناثة سؤال بشأن حياتهم الزوجية، وكان يبحث مشكلاتهم بشكل مرضٍ حتى أن البحث بكماله استغرق أربع سنوات، واعتبر هذا العمل عملاً هاماً من الناحية الاجتماعية. حتى أن مجموعة من كبار المهتمين بالأشطة الخيرية قاموا بتمويله. يقول د. هامilton "سيكون تهوراً وتحاملاً شديدين من أي طبيب نفسي أن يقول إن أشد التصدعات الزوجية ليس مصدرها عدم التوافق الجنسي، حيث يمكن تجاهل التصدعات التي تتبع من مشكلات أخرى، في حالات عديدة وإذا كانت العلاقة الجنسية نفسها مرضية".

وقد درس بول بوينيوي، بصفته رئيس معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس آلاف الزيجات، ووفقاً لما يقوله يرجع الفشل في الزواج عادة إلى أربع أسباب رتبها كالتالي:

1. عدم التوافق الجنسي.
2. اختلاف الرأي في كيفية قضاء وقت الفراغ.

3. الصعوبات المالية.

4. أن يكون أحد الطرفين غير طبيعي من الناحية العقلية أو الجسمية أو العاطفية. لاحظ أن الجنس يجيء في البداية، والغريب أن الصعوبات المالية تأتي في المرتبة الثالثة في القائمة.

كل الثقات والخبراء في مجال الطلاق يوافقون على الأهمية العظمى للتتوافق الجنسي، فمنذ عدة سنوات أعلن القاضي هوفمان، قاضي محكمة العلاقات الأسرية أن "تسعاً من كل عشر حالات طلاق يكون سببها المشكلات الجنسية".

ويقول عالم النفس الشهير جون واطسن: "الجنس هو - بلا شك - أهم موضوع في الحياة، إنه الشيء الذي يسبب أشد التصدعات في سعادة الرجال والنساء".

وقد سمعت عدداً من الأطباء الممارسين في أحاديث لهم يقولون بشكل علمي نفس الشيء. أليس مثاراً للشفقة إذن إنه في القرن العشرين بكل ما لدينا من معرفة وعلم تندمر زيجات وتحطم حياة كثرين بسبب الجهل بهذه الغريرة البدائية الطبيعية؟

هجر أوليفر بترفيلد - بعد ثمانية عشر عاماً من عمله كقس. منبره، لكي يرأس خدمة التوجيه الأسري في مدينة نيويورك، وقام بتزويج العديد من

الشباب. يقول: "وأنا في بداية تجربتي كقس اكتشفت أنه بالرغم من الحب والنوايا الطيبة، فإن العديد ممن يأتون للزواج أميون فيما يتعلق بالزواج.

ويكمل حديثه: عندما نضع في الاعتبار أننا نترك مشكلة التوافق في الزواج للحظ، يصبح من الأعاجيب أن نسبة الزواج لدينا 16٪ فقط. إن عدداً رهيباً من الأزواج والزوجات ليسوا متزوجين بشكل حقيقي، وإنما فقط غير مطلقين، إنهم يعيشون في مكان بين الجنة والنار.

ويقول د. بترفيلد أن "الزيجات السعيدة نادراً. ما تكون نتاج الحظ، إنها بناء معماري من حيث أنها في حاجة إلى تخطيط ذكي وواعٍ".

وللمساعدة في هذا التخطيط أصرد. بترفيلد لسنوات أن أي اثنين يقوم بتزويجهما يجب أن يبحث معهما بصرامة خططهما للمستقبل. ونتيجة لهذه المناقشات وصل إلى حقيقة مؤداها أن الكثير من المتزوجين "أميون فيما يتعلق بالزواج".

ويقول د. بيترييلد إن "الجنس ليس إلا أحد الأشياء المرضية الكثيرة في الحياة الزوجية، ولكن ما لم تكن هذه العلاقة على النحو الصحيح، لن يكون أي شيء على نحو صحيح".

ولكن كيف يكون على نحو صحيح؟

يقول د. بيترييلد: "يجب أن يستبدل الصمت العاطفي بالقدرة على المناقشة الموضوعية للحياة الزوجية، وليس هناك وسيلة لتنمية هذه

القدرة أفضل من كتاب تعليمي ذي ذوق رفيع، وهناك العديد من هذه الكتب بالإضافة إلى كتابي "الزواج والتوافق الجنسي" ولذلك فإن القاعدة السابقة لكيفية الحفاظ على حياتك الأسرية سعيدة هي: "اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية".

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية أسعد:

1. لا للنكد.
2. لا تحاول أن تغير شريك حياتك.
3. لا تنتقد.
4. عّبر عن تقدير صدق.
5. اظهر قليلاً من الاهتمام.
6. كن مهذباً ولطيفاً.
7. اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

أسئلة للأزواج:

في عددها الصادر في يونيو سنة 1933 نشرت مجلة "أمريكان ماجازين" مقالاً بقلم إيميت كروزية بعنوان: لماذا تصبح الزيجات تعيسة؟" ونعيد هنا مجموعة من الأسئلة التي وردت في هذا المقال.

وقد تجد أن الأمر جاد ويستحق الاهتمام، لذا أجب على هذه الأسئلة ثم أعط لنفسك عشر نقاط، نقطة لكل سؤال تجيب عليه بالإيجاب.

1. هل تمنح زوجتك هدية من الزهور في المناسبات في عيد ميلادها أو في عيد زواجكما؟
2. هل تحرص على ألا تنتقدها أمام الآخرين.
3. هل تعطيها مالاً تنفقه بالكامل كما يحلو لها، بعيداً عن مصروفات المنزل؟
4. هل تبذل مجهوداً لكي تفهم مزاجاتها الأنثوية المختلفة وتساعدها خلال فترات التعب والتوتر وعدم الشعور بالارتياح؟
5. هل تقضي نصف أوقات إجازتك على الأقل مع زوجتك؟
6. هل تمتنع عن المقارنة بين طهي زوجتك أو عنایتها بالمنزل وبين طهي وعنایة والدتك أو زوجة بيل جونز، إلا إذا كانت المقارنة في صالح زوجتك؟
7. هل تهتم بشكل كبير بحياة زوجتك الفكرية، ونواديها ومجتمعاتها، والكتب التي تقرأها، ورأيها في المشكلات المطروحة؟
8. هل ترك لها حرية الرقص وتلقي الاهتمام الودود من رجال آخرين دون إبداء تعليقات غيورة؟

9. هل تقتتنص الفرصة لكي تمدحها وتعبر عن إعجابك بها؟
10. هل تشكرها على الأشياء الصغيرة التي تفعلها من أجلك، مثل تثبيت زر، ورقة جواربك وإرسال ملابسك للتنظيف؟
- ### أسئلة للزوجات
1. هل تعطي لزوجك الحرية الكاملة في شؤون عمله، وهل تمنعين عن انتقاد زملائه أو اختياره لإحدى السكريات أو الوقت الذي يمكثه في العمل؟
2. هل تبدلين كل ما في وسعك لكي تجعلني منزلك نظيفاً وجذاباً؟
3. هل تنوعين في قائمة الطعام بحيث لا يستطيع أبداً توقع ما الذي سيجده عندما يجلس على المائدة؟
4. هل تلمين إماماً جيداً بعمل زوجك بحيث تستطعيين مناقشه؟
5. هل تستطعيين مواجهة التقلبات المالية بشجاعة وبشاشة دون انتقاد زوجك بسبب أخطائه أو مقارنته بالرجل الأكثر نجاحاً؟
6. هل تبدلين جهداً خاصاً للتودد لوالدته أو أقاربه؟
7. هل تراعين في ملابسك ما يحبه زوجك، وما لا يحبه من الألوان والموديلات؟
8. هل تسويان الخلافات الصغيرة في الرأي لتحقيق الانسجام؟

9. هل تبذلين جهداً لتعلم الألعاب التي يحبها زوجك حتى تستطعيين مشاركته في أوقات الفراغ؟
10. هل تتبعين الأخذات اليومية والكتب الجديدة والأفكار الجديدة حتى تحتفظي باهتمام زوجك بك من الناحية العقلية.

المحتوى

3.....	تقديم: أقصر طريق للتفوق.
الفصل الاول: الفنون الاساسية في معاملة الناس	
20.....	إذا أردت جمع العسل، لا تركل الخلية:
30.....	السر الكبير للتعامل مع الناس:
33.....	ما هو سبب الجنون؟
39.....	إذن التملق هو المديح الرفيع.
40.....	لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟
الفصل الثاني: ست طرق لكسب محبة الناس	
54.....	افعل هذا ولوسوف يتم الترحيب بك في أي مكان:
68.....	طريق سهل لترك انطباع جيد:
71.....	أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسم؟ وماذا بعد ذلك؟
75.....	إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتابع:
80.....	طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً:
90.....	كيف تثير اهتمام الناس؟
94.....	كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟
105.....	هل تود أن تعرف كيف تقع المرأة في حبك؟

الفصل الثالث: اثنتا عشرة طريقة لتجذب الناس إلى طريقة تفكيرك	
لاتجادل: 107	
كيف تجذب العداوات؟ 113	
إذا كنت مخطئاً، سلم بخطئك: 122	
أسهل الطرق إلى عقل الرجل: 126	
سر سفرات: 137	
صمام الأمان في معالجة المشكلات: 142	
كيف تحصل على روح التعاون: 147	
عبارة تصنع لك المعجزات: 153	
ما الذي يريد كل إنسان؟ 155	
نداء يحبه كل إنسان: 158	
عندما لا يكون هناك حل، جَرَبْ هذا: 167	
الفصل الرابع: طرق للسيطرة على الناس دون إساءة أو استبداد	
لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر: 180	
دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه: II 181	
كيف تحفز الناس على النجاح: 183	
امنح الكلب اسمًا محببًا: 187	

189.....	اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح:.....
192.....	كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر؟.....
194.....	خطابات أثمرت نتائج إعجازية:.....
الفصل الخامس: سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية سعيدة	
201.....	كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة؟
208.....	دع الحب يزدهر:.....
210.....	افعل هذا سيوصلك إلى الطلاق:.....
214.....	لكي تجعل كل شخص سعيداً:.....
217.....	إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة:.....
220.....	لا تهمل هذا الشيء:.....
220.....	ما السر في ذلك؟.....
223.....	لا تكن زوجاً أمياً:.....
227.....	أسئلة للأزواج:.....