

دیل کارنیجی

الحمد لله
میں

کیفہ نکسب الأصدقاء

ونؤثر فحی الناس؟؟؟



دار الفکر
٤٥ شارع النصارى
٢٥٩١٦٠١١

إعداد وتقديم
ممدوح الشيخ

كيفه ...

نكسبه ...

الأطدقاء ...

ونؤثر فى الناس؟؟

دیل کارنیجی

إعداد وتقديم
ممدوح الشيخ

دار الحرم للتراث

اسم الكتاب : كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس

اسم المؤلف : ديل كارنيجي

إعداد وتقديم : ممدوح الشيخ

الناشر : دار الحرم للتراث

العنوان : 45 سوق الكتاب الجديد بالعتبة - القاهرة

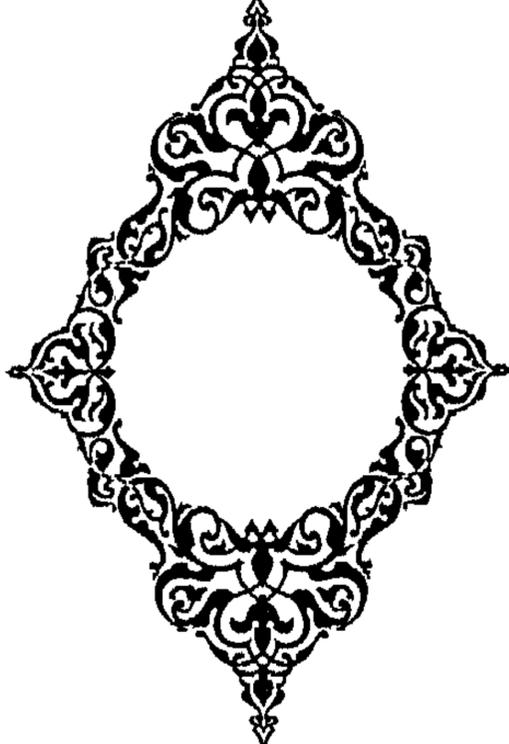
التليفون : 0101532145-0105624581-25916021

رقم الإيداع : 2008/24205

الترقيم الدولي : 1-58-6038-977

تجهيزات الكمبيوتر : اليمامة سنتر - المنصورة 0108166871

تصميم الغلاف : الفنان/محمد سلطان



جميع حقوق الطبع محفوظة
لا يجوز نشر أى جزء من هذا الكتاب
أو تخزينه أو تسجيله بأى وسيلة
أو تصويره دون موافقة خطية

الطبعة الأولى

2009

هذا الكتاب: كيف.. ولماذا؟

أصدر الناشرون خلال سنوات قليلة مضت ما يقرب من ٥٠ مليون كتاب مختلف، فكان كثير منها موسوما بالجمود وغياب الروح، وفشل معظمها ماديا فشلاً ذريعاً، حتى لقد قال لي ناشر كبير إن مؤسسته لم تزل - بعد ٧٥ عاماً من التجارب - تخسر أموالها في سبعة كتب من كل ثمانية تنشرها!

فلماذا، إذن، أتهور فأكتب هذا الكتاب؟! وهل تجد فيه ما يدعو لقراءته؟

إن من حقلك - أيها القارئ - أن أجيبك عن هذين السؤالين:

قال جون روكفلر ذات يوم: "إن القدرة على معاملة الناس "بضاعة" يمكن شراؤها كالسكر والبن! وأنا مستعد لأن أدفع فيها أكثر من أي شيء آخر في الوجود".

وأجرت جامعة شيكاغو استفتاءً واسعاً النطاق لمعرفة ما يريد الكبار، في قرارة نفوسهم، أن يتعلموه، فوجهت لطائفة كبيرة منهم ١٦٥ سؤالاً، منها:

ما عملك؟ ما مدى ثقافتك؟

كيف تقضي أوقات فراغك؟

كم دخلك؟ ما هواياتك؟

ماذا تريد أن تتعلم؟.. إلخ).

وتبين من هذا الاستفتاء أن "الصحة" أهم ما يشغل الكبار، وأن "الناس" ثاني ما يعنيههم: أي كيف يفهم الناس ويحسن عشرتهم.. وكيف يتودد إليهم ويجذبهم إليه.. وكيف يقنعهم.. إلخ؟

وقبل أن تهتدي جامعة شيكاغو إلى هذه الحقيقة بزمن هدتني تجاربي إليها، وبالتالي بدأت البحث عن كتاب ذي طبيعة عملية في العلاقات الإنسانية وأسسها وقواعدها، فلما يئست من العثور على مثل هذا الكتاب، فقررت الاعتماد على نفسي لسد هذا النقص، بأن أضع كتاباً يكون مرجعاً لطلبة معهدي.

وها هو الكتاب بين يديك. وأقصى ما أتمناه أن ينال رضاك. . ولإخراج هذا الكتاب، قرأت كل ما صادفني من كتب تمس - من قريب أو بعيد - العلاقات الإنسانية. . كما استخدمت رجلاً مدرساً على البحث والإطلاع، فقضي عاماً ونصف يبحث في مختلف المكتبات، ويقراً كل ما فاتتني قراءته مما يتصل بالموضوع ببعض منذ أقدم عصور التاريخ إلى عصرنا هذا.

ولقد أثر عن عالم النفس "وليم جيمس" قوله: "لو عقدنا مقارنة بين أنفسنا كما هي، وكما يجب أن تكون عليه لوجدنا أننا أشباه أحياء؛ فنحن لا نستخدم إلا جزءاً محدوداً من مواردنا الجسدية والذهنية. أو بمعنى آخر: فإن الفرد منا يعيش في نطاق ضيق محدود يصطنعه داخل حدود الطبيعة، فهو يملك قوى مختلفة الأنواع، ولكنه - كالعادة - يخفق في استخدامها".

هذه القوى التي كل منا يخفق، بحكم العادة، في استخدامها هي التي لأجلها وضعنا هذا الكتاب ليساعدك على اكتشافها وتنميتها والانتفاع بها.

ديل كارنيجي

تسعة اقتراحات تساعدك على الاستفادة القصوى من الكتاب

- ١- اخلق في نفسك رغبة عميقة في استزادة مقدرتك على معاملة الناس.
- ٢- اقرأ كل فصل مرتين قبل أن تنتقل إلى الفصل الذي يليه.
- ٣- توقف عن القراءة أحياناً، واسأل نفسك: كيف يمكن تطبيق كل اقتراح يصادفك.
- ٤- ضع علامة أمام كل فكرة هامة.
- ٥- راجع هذا الكتاب كل شهر مرة.
- ٦- طبق هذه المبادئ في كل مناسبة، واتخذ هذا الكتاب مرجعاً عملياً يساعدك على مشكلاتك الشخصية.
- ٧- حول تطبيق هذه المبادئ إلى متعة بأن تمنح قريباً أو صديقاً لك قرشاً أو جنيهاً في كل مرة يضبطك فيها متلبساً بخرق أحد هذه المبادئ.
- ٨- راجع نفسك مرة كل أسبوع فيما كسبت أو خسرت، وسائل نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبتها وما التقدم الذي طرأ عليك، وما الدروس التي تستخلصها للمستقبل؟
- ٩- احتفظ بمفكرة خاصة وسجل فيها كيف ومتى طبقت هذه المبادئ.

الجزء الأول

أسس في معاملة الناس

الفصل الأول

لا تحطم الخلية لكي تجمع العسل!^(١)

في السابع من مايو ١٩٣١ اعتقل في نيويورك سفاح لم تشهد المدينة في تاريخها مثيلاً له في عتوه وتجبره: إنه "كرولي ذو المسدسين" القاتل الذي لم يدخن ولم يحتسب الخمر أبداً! في ذلك اليوم، ضرب ٥٠٠ شرطي من الأشداء سياجاً صارماً حول منزل عشيقته، وحاولوا إخراج كرولي بالغازات المسيلة للدموع: فلما فشلت الحيلة صعدوا على أسطح المنازل المجاورة، وصار حي "وست إند" الراقى، يهتز لدوي المدافع ساعة كاملة!

وعند اعتقاله قال قائد الشرطة إنه: "من أخطر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك. لقد كان يقتل لأتفه الأسباب".

ولكن.. كيف كان كرولي يرى نفسه؟!

بينما كان رصاص الشرطة ينهمر على المنزل الذي يختبئ فيه، كان كرولي يكتب خطاباً وجهه إلى "من يهمله الأمر" جاء فيه: "إن بين جوانحي قلباً محيراً، ولكنه رحيم.. قلباً لا كراهية فيه لأحد ولا يبغى شراً لإنسان!!"

وقد حكم عليه بالإعدام بالكروسي الكهربائي فلما جرى به لغرفة الإعدام لم يقل: "هذا عقابي على ما سفكت من دماء بريئة"، وإنما قال: "هذا جزائي على دفاعي عن نفسي!!"

(١) إشارة إلى فكرة معروفة في ثقافات عديدة، وهي تماثل الأسطورة المعروفة في الثقافة العربية عن الدجاجة التي كانت تبيض لصاحبها كل يوم بيضة من ذهب فقرر - بفعل الطمع والتعجل - أن يذبح الدجاجة ليحصل كل ما بداخلها فحسر هذا الكثر ثمائياً!

والمغزى هنا أن "كرولي ذا المسدسين" لم يلم نفسه أبداً!

فهل كان كرولي - في موقفه هذا - استثناءً بين القتلة والسفاحين؟ استمع إلى هذا: "لقد قضيت زهرة عمري أمنح الناس ما يسعدهم ويملاً أوقات فراغهم، فكان عقابي على هذا سعي رجال الشرطة إلى سفك دمي" ! من تظنه قال هذا؟ إنه "آل كابوني"^(١) عدو الشعب رقم ١، وزعيم أخطر عصابة إجرامية ظهرت في شيكاغو! إن "كابوني" لم يلم نفسه قط على جرائمه، بل نظر إلى نفسه كـ "مصلح اجتماعي" لم يقدره الناس، ولم يفهموه!

وكذلك كان "شولتز الهولندي" أحد أشهر مجرمي نيويورك فقد صرح يوماً لأحد الصحفيين بأنه "مصلح اجتماعي"، ولم يشك أبداً في صحة اعتقاده هذا.

(١) هو "الفونس كابوني": تخذل اسمه في عالم الإجرام، وكان الشعب الأمريكي يعتبره (روبن هوود العصر الحديث) اللص الذي كان يسرق الأغنياء ليطعم الفقراء، ويعد الفونس كابوني أو "آل كابوني" أبرز رئيس مافيا في تاريخ العصابات الأمريكية المنظمة يلقب بـ "وجه الندبة" واشتهر بقدرته العجيبة على الإقناع والمراوغة وإرادته الشديدة وعزمته في الحصول على ما يريد بأقصر الطرق. ولد سنة ١٨٩٩ لأبوين لاجئين بولاية نيويورك بمدينة بروكلين، ورغم الذكاء والدهاء اللذين يميزانه إلا أنه لم يكمل تعليمه، حيث بدأت تظهر عليه بوادر العدائية وحب التملك منذ الصغر، فتم طرده من المدرسة بعد أن صفع معلمته في المدرسة أثر ضربها له. وبعد تركه المدرسة بدأت مغامراته التي جعلته أسطورة المافيا. وقد فصل مبكراً من المدرسة وبعد فتره قصيرة انخرط كابوني في أولى مراحل الإجرام حيث انضم كعضو في إحدى عصابات الشوارع. وفي سنة ١٩٢٠م ذهب إلى شيكاغو، ليبدأ تكوين أسطورة الإجرام التاريخية. ومما زاد سمعة كابوني أنه قضى على إحدى العصابات بالكامل. وقد بدأت التحقيقات الفيدرالية تحوم حول كابوني وازدادت إثر رفضه المثول أمام المحكمة الفيدرالية وبعد قليل أدين كابوني في عدد من القضايا وحكم عليه بالسجن ١١ عاماً ثم نقل إلى سجن الكتراز، وهناك أدهش العالم حيث كان يقوم بإدارة مصالحه من السجن وكانت زناناته تقارن بالغرف الفندقية الفخمة. وبعد إطلاق سراحه عانى كابوني اضطرابات في المخ ودخل المستشفى. وفي سنة ١٩٤٦ صرح المستشفى بأن كابوني يعاني تآزماً في حالته العقلية حيث إن عقله أصبح يوازي عقل طفل في الثانية عشرة من العمر وقد توفي في ٢٥ يونيو ١٩٤٧.

(الفونس كابوني (روبن هوود) المافيا الإيطالية - مقال - إعداد وليد الشهري - جريدة الجزيرة السعودية - ٢٣

وقد جرت بيني وبين مدير سجن "سنج سنج" مراسلات طريفة حول هذا الموضوع فكتب لي مرة يقول: "يندر أن تعثر بين المجرمين على من يرى نفسه شريرا أثيما. إن نظرة المساجين لأنفسهم لا تختلف عن نظرتك لنفسك. وهم يستخدمون منطقهم الخاص في تبرير جرائمهم، مؤكدين أنه لم تكن هناك حاجة على الإطلاق لاعتقالهم!".



آل كابوني

فإذا كان "آل كابوني"، و"كرولي ذو المسدسين"، و"شولتز الهولندي" وأمثالهم من المجرمين لا يلومون أنفسهم أبداً، فكيف نتوقع من الناس "المحترمين" الذين نتعامل معهم أنت واتصل بهم أنا أن يقبلوا اللوم؟!!

قال لي "جون أنا ميكرو" المالي المعروف: "لقد علمتني تجارب ٣٠ عاماً أن من حماقة أن تلوم أحداً؛ ومن ثم شغلت بإصلاح عيوب نفسي عن التحسر على أن الله لم يشأ توزيع موهبة الذكاء بالتساوي بين الناس!!" (١).

(١) من الحقائق المهمة في قضية نظرة الإنسان لنفسه ونظرة الآخرين له أن القرآن ذكر النفس اللوامة في القرآن الكريم: " لا أَقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَلَا أَقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَامَةِ " (سورة القيامة ١ - ٢). وقد أثر عن الحسن البصري قوله: "إن الفاجر يمضي قُدماً ما يعاتب نفسه"، فالنفس اللوامة التي تكثر لوم صاحبها على المعاصي. ومن الحقائق المهمة أيضاً أن النفس الإنسانية تكره اللوم ولذا فإن من أجمل وأرق ما علمنا الرسول من آداب يجب اتباعها عند لفت نظر الناس لأخطائهم أن نفعل ذلك دون أن نؤذي مشاعرهم أو نثير حفيظتهم، وقد كان صلى الله عليه وسلم يوجه أصحابه بشكل غير مباشر قائلاً: "ما بال أقوام يفعلون كذا، وما بال أقوام يقولون كذا". أما الانصراف إلى معالجة عيوب النفس بدلا من الانشغال بعيوب الآخرين فمنهج تؤكد التجربة الإنسانية وتقود إليه الفطرة السليمة، فضلا عن أنه من آداب تربية النفس في الإسلام، وعن أنس رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "طوبى لمن شغله عيبه عن عيوب الناس" (أخرجه البزار بإسناد حسن). لكن من الحقائق المهمة أيضاً أن الإنسان السوي هو من يحاسب نفسه بنفسه، وقد قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا" ..

تعلم ميكر هذا الدرس مبكراً، أما أنا فتخبطت في الدنيا ثلث قرن قبل أن أدرك هذه الحقيقة: وهي أن ٩٠٪ من الناس لا يلومون أنفسهم على شيء بالغاً ما بلغ من الخطأ!

فاللوم لا ثمرة له لأنه يضع الإنسان في موقف الدفاع عن نفسه، ويحفزه لتبرير موقفه، ويدافع عن كرامته الشخصية. ويمكنك أن تجد ألف مثل ذلك الآلاف من صفحات التاريخ!

خذ مثلاً النزاع الذي نشب بين "ثيودور روزفلت"^(١) والرئيس "تافت"^(٢)



ثيودور روزفلت

فعندما غادر "روزفلت" البيت الأبيض عام ١٩٠٨ لرحلة صيد في أفريقيا، أناب عنه "تافت" في تصريح شئون الدولة. ولما عاد روزفلت من رحلته كاد ينفجر غيظاً وحنقاً! ووجه اللوم الشديد لـ "تافت"، وانتقد تقاعسه بينما يقترب فيه موعد الانتخابات الرئاسية! وكان روزفلت محقاً في اللوم والانتقاد؛ فما إن جرت الانتخابات حتى هزم فيها الحزب

(١) ثيودور روزفلت (٢٧ أكتوبر ١٨٥٨ - ٦ يناير ١٩١٩) كان نائباً للرئيس الأمريكي الخامس والعشرين وأصبح الرئيس الأمريكي السادس والعشرين خلفاً للرئيس وليم ماكينلي الذي تم اغتياله. وفي سن الثانية والأربعين كان روزفلت أصغر من تولى منصب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية. وكان نشاط روزفلت ومهارته أمراً مميزاً له، وكان: مؤلفاً، مشرعاً، جندياً، صياداً، ديبلوماسياً، محافظاً على البيئة، من المتحمسين للقوة البحرية، صانع سلام، ومصالح اقتصادي. ولإنجازاته الاقتصادية ودره الكبير أثناء وجوده في البيت الأبيض اعتبر من الرؤساء الأمريكيين العظام، وهو - أيضاً - ابن عم الرئيس الأمريكي اللاحق فرانكلين روزفلت. (نقلاً عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org>)

(٢) ويليام هوارد تافت: الرئيس السابع والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية ولد في ١٥ سبتمبر ١٨٥٧ وتوفي في ٨ مارس ١٩٣٠م. مدة حكمه (١٩٠٩ - ١٩١٣). (نقلاً عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org>)

الجمهوري برياسة روزفلت هزيمة شنعاء!

فهل لام "تافت" نفسه؟! كلا! بل قال والدموع ملء عينيه: "إنني لا أتصور أن ما فعلته يختلف عما كان ينبغي لي أن افعله!".

فعلى من يقع اللوم حقيقة: روزفلت أم تافت؟ في الواقع لا أعرف، ولا يعني أن أعرف، لكن ما يعني أن لوم روزفلت لم يقنع تافت بأنه كان مخطئاً، بل جعله يحاول تبرئة نفسه وهو يبكي!

وخذ مثلاً آخر فضيحة: "تيبوت دوم" التي رجعت الصحف أصداءها مدى سنوات طوال، واستنكرها لشعب كله!

فقد عهد إلى "ألبرت فول" وزير الداخلية في عهد رياسة "هاردننج" (١) بتأجير الاحتياطي النفطي الحكومي الأمريكي في منطقة "إلك هل وتيبوت دوم"، وهو نפט كان مخصصاً لاستعمال البحرية الأمريكية، على أن "فول" بدلاً من إباحة التنافس الحر على الصفقة سلم العقد الكبير فوراً لصديقه الحميم "إدوارد روهني". وفي المقابل أعطى الوزير "فول" ما كان الأخير يفضل أن يسميه "سلفة" ١٠٠ ألف دولار!

ثم أمر الوزير "فول" القوات الأمريكية بإبعاد أصحاب آبار النفط المجاورة للآبار الحكومية، إذ كانت الآبار الأولى تسحب النفط من الاحتياطي في "إلك هل"، فما كان من أصحاب تلك الآبار إلا أن هرولوا إلى القضاء يشكون "فول" كاشفين النقاب عن فضيحة المائة ألف دولار. وسرعان ما هبت موجة استنكار شعبية قوية حطمت رياسة "هاردننج" وهددت بتحطيم الحزب الجمهوري نفسه، وزج بألبرت فول في السجن!

(١) وارن هاردنج: الرئيس التاسع والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية ولد في ٢ نوفمبر ١٨٦٥م وتوفي في ٢ أغسطس ١٩٢٣م. مدة حكمه (١٩٢١-١٩٢٣) مات قبل أن يتم ولايته. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة

وعندما سقط الوزير " فول " هذه السقطة الشنيعة التي ربما لا نظير لها، هل تراه ندم ولام نفسه على ما فعل؟! أبداً! . فبعد ذلك بسنوات، ألقى الرئيس " هوفر " (١) خطاباً عاماً جاء في سياقه أن موت الرئيس " هاردنج " يرجع للصدمة العنيفة التي سببتها له خيانة صديق!.

فلما سمعت زوجة " فول " ذلك - وكانت بين الحضور - هبت من مقعدها باكية وملوحة بقبضة يدها، وصارخة: " ماذا تقول؟ زوجي خان هاردنج؟ كلا إن زوجي لم يخن أحداً. إن ملء هذا المكان ذهباً لم يكن ليغري زوجي بالخيانة. إنه هو الشخص الذي خانته الناس وأدوا به للموت والاستشهاد ". إنها الطبيعة الإنسانية! المخطئ يلومه كل الناس إلا نفسه!!

وإذن، فعندما نخطر ببالك أن تلوم شخصاً، عليك أن تتذكر " آل كابوني "، و" كرولي ذا المسدسين " و" ألبرت فول "، واذكر أن اللوم كالطيور القريبة من ديارها، تتردد دائماً إليها!.



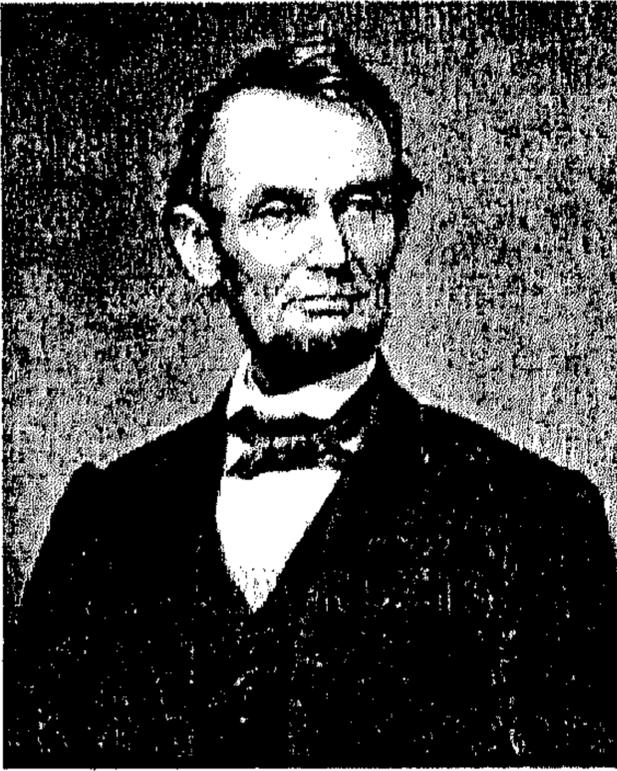
صباح السبت ١٥ إبريل ١٨٨٥ رقد " إبراهيم لنكولن " (٢) في سكرات

(١) هربرت كلارك هوفر: (١٠ أغسطس ١٨٧٤ - ٢٠ أكتوبر ١٩٦٤) الرئيس الحادي والثلاثون للولايات المتحدة، مهندس مناجم ناجح، إدارياً وإنسانياً. مثل مكونات حركة التأثير لمناطق التطوير، مجادلاً الحلول التقنية شبه الهندسية لكل المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، الأمر الذي تحده الكساد الكبير الذي بدأ في رئاسته. (نقلا عن [موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا](http://ar.wikipedia.org))

(٢) أبراهام لينكون: (١٢ فبراير ١٨٠٩ - ١٥ أبريل ١٨٦٥). الرئيس السادس عشر للولايات المتحدة الأمريكية، حيث تولى الرئاسة من عام ١٨٦١ إلى عام ١٨٦٥ م. ويعتد من أهم رؤسائها على الإطلاق، إذ قامت في عهده الحرب الأهلية الأمريكية بعد انفصال إحدى عشرة ولاية وإعلانها تكوين دولة مستقلة سميت الولايات الكونفدرالية الأمريكية، فتمكن لينكون من الانتصار وإعادة الولايات المنفصلة إلى الحكم المركزي بقوة السلاح، كما كان لينكون صاحب قرار إلغاء الرق في أمريكا عام ١٨٦٣. وقد مات لينكون مقتولاً عام ١٨٦٥. (نقلا عن [موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا](http://ar.wikipedia.org))

الموت في منزل حقير أمام مسرح "فورد"، حيث رماه "يوث" بالرصاص. وإذ رقد لنكولن على فراش الموت، قال "ستانتون" وزير الحربية آنذاك: "هنا يرقد أكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة!".

فماذا كان سر نجاح لنكولن في معاملته للناس؟



إبراهام لنكولن

هل كان مغرمًا بلوم الناس؟ نعم. عن دما كان صبيًا في "وادي بيجون كريك" بولاية إنديانا - مسقط رأسه - لم يكن حينذاك يلوم وحسب، بل كان يكتب الرسائل والقصائد التي يهزأ فيها من الناس، ثم يلقي بها في عرض الطريق حيث لا بد للنظر من الوقوع عليها! وقد تسببت إحدى تلك الرسائل في إثارة نزاع استمر عمراً بأكمله!

بل حتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً متنقلاً بين "سبرنج فيلد" و"إلينوى" أراد أن يهاجم خصومه علناً في خطابات تنشرها له الصحف، ولكنه لم يفعل ذلك سوى مرة واحدة!

ففي خريف عام ١٨٤٢ سخر لنكولن من سياسي أيرلندي متعجرف يدعى "جيمس شيلدز"، مدبجاً مقالاً مملوءً بالاستهزاء عن السياسي العتيد، ونشره في صحيفة "سبرنج فيلد" دون أن يوقعه بإمضائه وضجت البلدة بالضحك بينما امتلأ "شيلدز" غضباً ونقمة، واجتهد في معرفة كاتب المقال حتى عرفه فطلبه للمبارزة! ولم يكن لنكولن يريد القتال، ولكنه لم يستطع الانسحاب إرضاءً لكرمه وفي اليوم المحدد للمبارزة التقى الخصمان على ضفة نهر المسيسيبي لكن شاهديهما

تدخلنا في اللحظة الأخيرة، وسعيًا إلى عقد الصلح، وأبطلاً المبارزة!

تلك كانت النقطة السوداء الوحيدة في حياة لنكولن وقد علمته درساً لا ينسى في معاملة الناس، فلم يكتب بعدها خطاباً مهيناً لأحد، ولم يسخر من أحد، ولم يلم أحداً كائناً ما كان السبب. وفي خلال الحرب الأهلية وضع لنكولن عدداً من القادة على رأس جيشه - جيش الشمال - فلم يسلم أحد منهم من التهور والطيش. وهب نصف الشعب ينتقد هؤلاء القادة الحمقي، ولكن لنكولن لم يوجه لأحدهم كلمة لوم، وكان يردد دائماً قوله المأثور: " لا تلم أحداً عسى ألا تلام!".

وعندما كانت زوجته وغيرها من أقرببه يحملون على أهل الجنوب، كان لنكولن يقول: " لا تلوموهم، فقد كنا مرشحين لأن نفعل مثلما فعلوا لو كنا مكانهم!".

ومع ذلك، فلو أن إنساناً كان لديه الحق ليلوم كيف يشاء، لما كان ذلك سوى لنكولن، وإليك هذا المثال: بدأت معركة "جيتسبرج" في مطلع يوليو ١٨٦٣ وفي المساء الرابع من يوليو، بدأ الجنرال "لي" قائد جيش الجنوب في التراجع جنوباً، بينما الأمطار تغمر البلاد بطوفان شديد. فلما وصل "لي" إلى بلدة "بوتوماك" بجيشه المنهزم، وجد أمامه نهراً ثائراً لا يمكن عبوره، ومن خلفه يتربص جيش الشمال.

كان "لي" في مأزق لا يستطيع منه فراراً وعرف لنكولن ذلك، وأدرك أنها فرصة ذهبية هيأتها له الأقدار ليأسر جيش "لي" وينهي الحرب. وأبرق لنكولن بأوامر إلى جيشه، ثم أرسل مبعوثاً خاصاً إلى قائده "ميد" يطلب إليه العمل سريعاً. فماذا فعل "ميد"؟ لقد راح يؤجل وأبرق إلى لنكولن يعتذر بثتى الاعذار، ويرفض في النهاية مهاجمة "لي"!

وأخيراً انحسر الماء عن النهر الثائر، وتمكن "لي" من النجاة بجيشه!

واشتعل غضب لنكولن يومها، وصرخ في ابنه " روبرت " : " يا إلهي! ما معنى هذا؟ لقد كانوا في قبضة يدنا، ورغم ذلك، فإن كل ما قلته وفعلته لم يحفز جيشنا للعمل! ".
وجلس لنكولن في خيبة أمل مريرة، وكتب هذا الخطاب إلى " ميد " :
" عزيزي الجنرال " .

" لا أظنك تقدر مبلغ سوء الطالع الذي ينطوي عليه فرار جيش الجنرال " لي " . لقد كان في قبضة يدنا، ولو أننا أطبقنا عليه لوضعنا لهذه الحرب نهاية، وأما والحال هذه، فالحرب لا محالة ستطول إلى أجل لا يعلم إلا الله منتهاه. فإذا كنت لم تهاجم " لي " وأنت آمن، يوم الإثنين الماضي، فكيف بالله يمكن أن تهاجمه جنوبي النهر حيث لا يمكنك إلا أن تأخذ معك عدداً قليلاً من جنودك؟ لم يعد متوقفاً أن تفعل الآن شيئاً مؤثراً، لقد فاتتكم الفرصة الذهبية، وإن ذلك لأقصى حداً! " .

ولكن " ميد " لم يقرأ هذا الخطاب أبداً! لأن لنكولن لم يرسله! وقد وجد بين أوراقه بعد موته!

أما أنا فأرجح - وهذا مجرد استنتاج - أن لنكولن بعد أن كتب خطابه هذا، نظر من النافذة، وقال لنفسه: " لحظة واحدة... لا يجوز لي أن أسارع بلوم " ميد " . فإن من السهل أن أجلس هنا في دفاء " البيت الأبيض " وأمر " ميد " بالهجوم، لكنني لو كنت في " جيتسرج " ورأيت من الدماء النازفة، وسمعت آهات الجرحى وحشجة الموتى مثلما رأى " ميد " وسمع، ربما كنت أفعل ما فعله! وعلى أي حال، فما زال النهر طافحاً قرب الجسر، وإذا أنا أرسلت الخطاب الآن. فقد يزيح ذلك هما عن صدري، ولكنه سيجعل " ميد " يحاول تبرئة نفسه، وتبرير تصرفه، ومن يدري؟ فقد يحاول أن يلومني أنا؟ وقد يستقيل من الجيش؟ " ومن ثم وضع لنكولن خطابه جانبا، لأن التجربة علمته أن اللوم لا ثمرة له^(١)!

(١) ينقل التراث العربي شعرا ونثر بالحكم والنصائح المحذرة من الإفراط في اللوم لعل أشهرها قول الشاعر العباسي بشار بن برد:

صديقك لم تلق الذي لا تعاتبه
مقارف ذنب مرة ومجانبه
ظمئت وأي الناس تصفو مشاربه.

إذا كنت في كل الأمور معاتباً
فعلش واحداً أو صلب أخاك فإنه
إذا أنت لم تشرب مراراً على القذى

وقد أُثِرَ عن الرئيس "تيودور روزفلت" أنه كلما واجهته مشكلة محيرة، كان يسند ظهره إلى مقعده، ويتأمل لوحة كبيرة متسائلاً: "ماذا كان لنكون يفعل لو أنه كان في مكاني؟ كيف كان يحل هذه المشكلة؟".

هل في ذهنك الآن شخص ترغب بقوة في تقويم طباعه، وتهذيب خلقه؟ إذا كان الأمر كذلك، فهذه إيجابية تشكر عليها، ولكن.... ولم لا تبدأ بنفسك أولاً؟ فمن وجهة النظر الغريزية، فإن الاهتمام بالنفس أحب بكثير من الاهتمام بالغير، وأقل خطراً كذلك؟

قال "براوننج": "عندما تبدأ معركة المرء بينه وبين نفسه فهو عندئذ شخص يستحق الذكر".

先師孔子行教像



كونفوشيوس

وما قولك في أن تخصص عاماً كاملاً - مثلاً - لإتمام نقص نفسك وتصحيح عيوبها؟! ولك بعد هذا أن تخصص الأعوام التالية كلها لتقويم الناس وتهذيب خلقهم.

ولكن أتم نقص نفسك أولاً:

قال "كونفوشيوس"^(١): "لا تتبرم من الجليد

المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ما تراكم على عتبتك أولاً!".

(١) كونفوشيوس: فيلسوف صيني شهير ولد عام ٥٥١ قبل الميلاد، ويعتبر أحد مؤسسي الديانات غير السماوية، وقد استمرت فلسفته تحكم العقل الصيني أكثر من ألف عام.

عندما كنت فتى يافعاً، حاولت جاهداً لفت الأنظار إليّ لإرضاء غروري، فكتبت يوماً رسالة إلى "ريتشارد هاردنج ديفيز"، وكان يومئذ مؤلفاً ذائع الصيت. قلت له فيها: إنني أعد مقالة لإحدى المجلات عن مشهوري المؤلفين، ثم رجوته أن يكشف لي عن طريقته في التأليف، وكنت قد تلقيت قبل ذلك رسالة من كاتب شهير، ذيلت بهذه الحاشية "أملت ولم تراجع" فوقعته هذه الحاشية من نفسي موقعاً عميقاً وأحسست أن الكاتب لابد أن يكون كثير العمل، عظيم الشأن، ولم أكن كثير العمل، ولا عظيم الشأن، ولكنني أردت أن أقع من نفس "ديفيز" هذا الموقع، فختمت رسالتي إليه بهذه الحاشية "أملت ولم تراجع"!

ولم يتكلف "ديفيز" عناء الرد على رسالتي، واكتفى بأن ردها إلى بالبريد وعليها عبارة: "إن سوء أدبك لا يفوقه إلا سوء أدبك"، ولا شك أنني كنت أستحق هذا التأييب. ولكنني إنسان؛ ولهذا امتعضت، وثرث ثورة شديدة حتى إنني حين قرأت نعي "ديفيز" بعد ذلك بعشر سنوات، - كم ينجلني أن أقول هذا! - ستشعر الألم الذي سببته لي عبارته!

ينبغي أن تذكر في معاملتك للناس أنك لا تعامل أهل منطق، بل أهل عواطف وشعور وأنفسا حافلة بالأهواء، مملوءة بالكبرياء والغرور.

واللوم شرارة خطيرة يمكنها إضرار النار في وقود الكبرياء. وهي نار قد تعجل بالموت أحياناً!



توماس هاردي

ولقد حدا بالنقد الروائي الشهير "توماس هاردي" ^(١) الذي قدّم للأدب الإنجليزي ثروة طائلة، إلى الكف عن الكتابة للأبد، كما دفع الشاعر الإنجليزي المرهف الحس "توماس شاترتون" للانتحار!

وكان "بنيامين فرانكلين" ^(٢) في شبابه، تنقصه اللباقة والكياسة في معاملة الناس. ثم اشتهر بعد ذلك بلباقة التي رشحته لمنصب سفير أمريكا في فرنسا. فما سر تحوله؟

لقد صهرته التجارب حتى أدرك عقم اللوم، فقال قولته الشهيرة: "سوف لا أتكلم بسوء عن أحد، بل سأتكلم عن الخير الذي أعرفه في كل إنسان".

إن أي أحق يمكنه أن يلوم ويتهم وينتقد؛ بل إن هذا ما يفعله معظم الحمقى، فدعنا بدلاً من أن نلوم الناس نحاول أن نفهم ونلتمس لهم الأعذار فيما فعلوا ^(٣)،

(١) توماس هاردي: (١٨٤٠-١٩٢٨) روائي إنجليزي، كتب الرواية والقصة القصيرة والشعر. تتميز أعماله بطابع معين، حيث الشخصيات أسيرة مشاعرها وانفعالاتها، كما تتحكم البيئة والأقدار في مصائر شخصياته. تدور أحداث معظم أعماله في عالم شبه خيالي في مقاطعة ويسكس الإنجليزية. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org>).

(٢) بنيامين فرانكلين: (١٧ يناير، ١٧٠٦ - ١٧ أبريل، ١٧٩٠). واحد من أهم وأبرز مؤسسي الولايات المتحدة الأمريكية. كان مؤلفا، عالما، مخترعا، رجل دولة، ودبلوماسيا. ولد في بوسطن، ماساتشوستس وتعلم الطباعة من أخيه الأكبر وأصبح ثريا جدا وكاتبا وناشرا. كما اكتسب شهرة دولية بسبب تجاربه الشهيرة. وفي آخر حياته، أصبح واحدا من أبرز دعاة إلغاء حكم الإعدام، وبعد وفاته كرمته أمريكا بطبع صورته على ورقة العملة الوطنية من فئة المئة دولار. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org>).

(٣) التماس الأعذار للناس حلق إسلامي ورد ذكره في العديد من الآثار، وشاع بين الناس أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "التمس لأخيك سبعين عذرا" وهو ليس حديثا، بل هو قول لجعفر بن محمد، وأخرج الإمام البيهقي =

فهذا أمتع من اللوم، وهو يعقب الشفقة، والرحمة، والاحتمال. ولنذكر قول الدكتور "جونسون": "إن الله يا سيدي لا يحاسب إنساناً إلا بعد أن ينتهي أجله".

فلماذا نعجل أنا وأنت بمحاسبة الناس؟!

=بسنده في شُعَب إِيْمَانِ أَنْ جَعْفَرُ بْنُ مُحَمَّدٍ قَالَ: "إِذَا بَلَغَكَ عَنْ أَخِيكَ الشَّيْءَ تَنَكَّرَهُ فَالْتَمَسْ لَهُ عَذْرًا وَاحِدًا إِلَى سَبْعِينَ عَذْرًا، فَإِنْ أَصَبْتَهُ، وَإِلَّا، قُلْ لَعَلَّ لَهُ عَذْرًا لَا أَعْرِفُهَا"، وَأَخْرَجَهُ ابْنُ عَسَاكِرَ بِسَنَدِهِ إِلَى مُحَمَّدِ بْنِ سِيرِينَ مِنْ قَوْلِهِ أَيُّ مَنْ قَوْلِ ابْنِ سِيرِينَ، وَلَفْظُهُ: قَالَ ابْنُ سِيرِينَ: "إِذَا بَلَغَكَ عَنْ أَخِيكَ شَيْءًا فَالْتَمَسْ لَهُ عَذْرًا، فَإِنْ لَمْ تَجِدْ لَهُ عَذْرًا فَقُلْ لَعَلَّ لَهُ عَذْرًا"، وَيُنَسَّبُ إِلَى عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَوْلُهُ: "أَعْقِلِ النَّاسَ أَعْذِرْهُمْ لِلنَّاسِ". وَهُوَ مِنْ حَسَنِ الظَّنِّ بِالنَّاسِ.

الفصل الثاني

أكبر أسرار النفس

ليس هناك سوى طريقة واحدة تحمل بها شخصاً على قبول عمل ما، هي ترغيبه في هذا العمل. نعم. إن بإمكانك دفعه إلى الرغبة في إعطائك ساعته إذا ألصقت فوهة مسدسك بضلوعه! ويمكنك أن تحمل موظفاً لديك على فعل ما تأمره به. إلى أن تدير له ظهرك! وفي استطاعتك أن تجبر طفلك على تنفيذ إرادتك إذا لوحت له بالعقاب. غير أن هذه طرق "بدائية" ليست من الإنسانية الراقية في شيء. فالطريقة المهذبة الوحيدة التي تجعلك تقبل على العمل - أي عمل - هي أن أمنحك ما تريد.



صورة لسيمون فرويد، 1938

ولكن.. ماذا تريد؟

يقول عالم النفس "فرويد"^(١): "إن كل ما يصدر عن البشر من يصدر عن قاعدتين اثنتين: الغريزة الجنسية، والرغبة في العظمة".

ويقول "جون ديوي"^(٢) مثل هذا القول، ولكن بصياغة مختلفة قليلاً:

(١) سيمون فرويد: (١٨٥٦ - ١٩٣٩) طبيب أمراض عصبية نمساوي يعتبر أحد أشهر علماء النفس وأبعدهم أثراً في الفكر الحديث. أسس طريقة التحليل النفسي وأكد أثر اللاواعي والغريزة الجنسية في تكوين الشخصية. أصيب بالسرطان حوالي عام ١٩٢٣. أشهر مؤلفاته: "دراسات في الهستيريا" و"تفسير الأحلام". (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة نراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٢٢)

(٢) جون ديوي: (١٨٥٩ - ١٩٥٢) فيلسوف وعالم نفس ومربي أمريكي يعتبر أبرز ممثلي الحركة التقدمية في علم التربية بالولايات المتحدة الأمريكية. طور الفلسفة البراجماتية وأنشأ مذهباً جديداً يعرف بالوسائلية، من أهم مؤلفاته: "المدرسة والمجتمع"، و"الخبرة والطبيعة". (المصدر السابق - صفحة ١٩٩).

"أعمق دافع لدى الإنسان للعمل هو الرغبة في أن يكون " شيئاً مذكوراً... " ، فاذا ذكر هذه العبارة جيداً " الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً " فسوف تسمعها كثيراً في هذا الكتاب!

وقد اتضح من استطلاع آراء الكبار أن الأشياء التي يرغبونها هي على الترتيب:

١ - الصحة.

٢ - الغذاء.

٣ - النوم.

٤ - المال.

٥ - الحياة بعد الموت.

٦ - الاكتفاء الجنسي.

٧ - معاش لائق لأبنائه.

٨ - " أن يكون شيئاً مذكوراً " .

وكل تلك الرغبات، غالباً، مجابة مسورة عدا واحدة، تلك هي ما سماها فرويد: "الرغبة في العظمة" ، وأطلق عليها ديوي: "الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً" .

فتلك رغبة إنسانية ملحة، لا شك في وجودها، فمن أمكنه إشباع تلك الرغبة فيمن يعاملهم من الناس، جمع قلوبهم في يده، ودفع حتى " الحانوتي " إلى الأسف على موته!

ورغبة كل امرئ في أن يكون شيئاً مذكوراً، من أهم ما يميز الإنسان عن الحيوان، ودعني أضرب لك الأمثال على ذلك:

كان أبي يربي في مزرعته بولاية "ميسوري" مجموعة من الماشية الجيدة، وقد اعتاد أن يعرض الماشية في معارض تقيمها البلدية من آن لآخر، وكثيراً ما نال

أوسمة حريرية زرقاء تهديها المعارض لأصحاب أجود الماشية المعروضة، وما زلت أذكر كيف كان أبى يجمع تلك الأوسمة، ويلصقها في شريط حرير طويل، فإذا حضر ضيف لزيارتنا، قام أبى إلى الشريط الحريري، ووضع في يدي أحد طرفيه، وأمسك هو بالطرف الآخر ثم راح يعرض الأوسمة على الضيف وهو ممتلىء زهواً! وطبعاً لم يكن أمر هذه الأوسمة يعني الماشية. لكنه كان يعني أبى، لأنها تشبع فيه الرغبة في أن يكون "شيئاً مذكوراً".



١٧١

تشارلز ديكنز

نعم، وهذه الرغبة نفسها هي التي دفعت كاتباً صغبراً في محل تجاري، لم ينل غير قدر ضئيل من التعليم، أن يدرس كتب القانون التي عثر عليها مصادفة في قاع برميل فارغ. ... ولعلك سمعت بهذا الرجل.. إنه إبراهيم لنكولن!

وهذه الرغبة نفسها هي التي دفعت "تشارلز ديكنز" (١) لتأليف رواياته الخالدة.

كما أنها جعلت "روكفلر" (٢) أغنى أغنياء العالم.

وهذه الرغبة نفسها هي التي تحفز أغنى رجل في بلدتكم لأن يبني قصرًا كبيراً يزيد كثيراً عما يحتاج لسكنائه. وهي أيضاً التي تغرى بإرتداء أحدث الأزياء

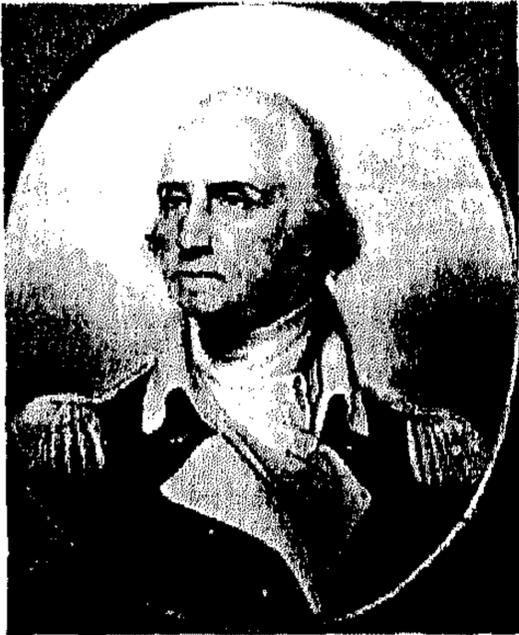
(١) تشارلز ديكنز: (١٨١٢ - ١٨٧٠) روائي إنجليزي يعتبر بإجماع النقاد أعظم الروائيين الإنجليز بلا استثناء، ولا يزال كثير من أعماله يحتفظ بشعبيته حتى اليوم. من أشهر مؤلفاته: "تويست" و"قصة مدينتين". (نقلاً عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف مسير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - وصفاة ١٩٧).

(٢) جون دايفيسون روكفلر (١٨٣٩ - ١٩٣٧) رجل مال وأعمال أمريكي سيطر على صناعة تكرير النفط الأمريكية وكان أول من حمل لقب "ملياردير" في التاريخ.

وشراء أحدث ماركات السيارات وهي التي تدفعك للتحدث عن أبنائك الأذكاء، وبناتك المتفوقات! بل إن هذه الرغبة نفسها هي ما يدفع كثيراً من الأحداث لأن يجيدوا عن الطريق السوي، ويصبحوا مجرمين.

قال لي "ا.ب. ماروني" قائد الشرطة سابقاً في نيويورك: "إن أول ما يطلبه المجرم "المعاصر" - عند القبض عليه - الجريدة الصفراء التي أحاطت جرائمه بإطار البطولة الزائفة، أما صورة النهاية البشعة التي تنتظره على الكرسي الكهربائي، فتبدو له بعيدة تماماً. إن كل ما يعنيه هو أن يرى صورته في صدر الصحيفة بجوار صور: إينشتين، وتوسكاني، ورزفلت!"

والآن، أخبرني كيف تشبع رغبتك في أن تكون شيئاً مذكوراً أخبرك أي الرجال أنت؟ فهذا هو الشيء الذي يدل عليك أكبر دلالة! فمثلاً، "جون روكفلر" كان يشبع رغبته تلك بمنح الأموال الطائلة لإقامة مستشفى في الصين يلقي فيه العلاج والعناية آلاف من الناس، من غير وطنه وجنسه، بينما كان "دلنجر" يشبعها بتكوين عصابة من المجرمين!



جورج واشنطن

والتاريخ حافل بالأمثلة الممتعة التي تروى لنا كيف كان مشاهير الرجال على مر العصور، يشبعون رغبتهم تلك، ومن ذلك أن "جورج واشنطن" ^(١) "رغب حمل لقب: "صاحب المجد، رئيس الولايات المتحدة" و"كريستوفر

(١) جورج واشنطن: (١٧٣٢ - ١٧٩٩) زعيم عسكري وسياسي أمريكي. أول رئيس للولايات المتحدة (١٧٨٩ -

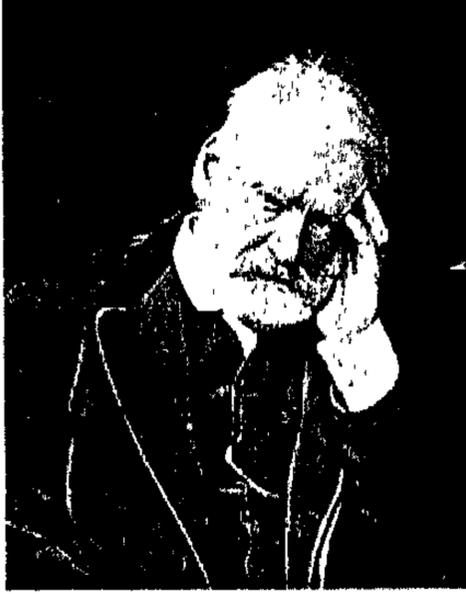
١٧٩٩). تولى قيادة القوات الأمريكية في حرب الاستقلال، وكان يلقب بـ "أبي الاستقلال". (نقلا عن: معجم

أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد"

- تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى

١٩٩٢ - صفحة ٤٩٢).

كولمبس" ^(١) منح نفسه لقب "أميرال المحيط، نائب الملك في الهند" وكانت "كاترين العظيمة" ^(٢) كانت ترفض أن تفض أي خطاب لا يسبق اسمها فيه بعبارة: "صاحبة الجلالة الإمبراطورة"، وذات يوم صاحت زوجة "لنكولن" في زوجة الجنرال "جرانت" كالنمرة: "كيف تجرئين على الجلوس أمامي قبل أن أدعوك لذلك؟".



فيكتور هوغو، 1883

وقد تنافس أصحاب الملايين على التبرع بسخاء للرحالة "الأميرال بيرد" إبان اعتزازه استكشاف القطب الجنوبي. طمعاً في أن يطلق على قمم الجبال الثلجية أسماءهم بعد موتهم. ولم يكن "فيكتور هيجو" ^(٣) يطمع في أقل من "باريس" نفسها لتسمى باسمه تخليداً لذكراه!

وكثير من الناس يصيبهم المرض إذا عجزوا عن نيل عطف الناس واهتمامهم، و"السيدة ماكينلي" ^(٤) اضطرت زوجها للتخلي عن مهام الرياسة وإهمال شئون الدولة ليبقى بجوارها مطوقاً عنقها بذراعيه متوسلاً إليها أن تنام.

(١) كريستوفر كولومبس: (١٤٥١ - ١٥٠٦) ملاح إيطالي عمل في خدمة إسبانيا. مهدت رحلاته إلى العالم الجديد السبل لحركة الاستكشاف والاستعمار الأوروبية وغيرت مجرى التاريخ. حاول الوصول للشرق عبر الإبحار غرباً فاكتشف الأمريكتين بالصدفة. (المصدر السابق - صفحة ٣٧٦).

(٢) كاترين الثانية (العظيمة): (١٧٢٩ - ١٧٩٦) إمبراطورة روسيا (١٧٦٢ - ١٧٩٦) أصلحت الإدارة وحاولت أن تضع دستوراً ديمقراطياً وانتزعت شبه جزيرة القرم من العثمانيين. (نقلاً عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم أشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٥٢).

(٣) فيكتور هوغو: (١٨٠٢ - ١٨٨٥) شاعر، روائي، ومسرحي فرنسي، تزعم الحركة الرومانتيكية الفرنسية. ومن أشهر مؤلفاته: "البؤساء". (المصدر السابق - صفحة ٤٨٢).

(٤) ولیم ماكنلي: (١٨٤٣ - ١٩٠١) سياسي أمريكي. الرئيس الخامس والعشرون لأمريكا (١٨٩٧ - ١٩٠١) في عهده نشبت الحرب الأهلية الإسبانية التي أسفرت عن بروز أمريكا كقوة عالمية عام ١٨٩٨. (المصدر السابق -

وكانت تغذي رغبتها الملحة في " الإحساس بالأهمية " بالإصرار على بقائه بجوارها وهي تعالج أسنانها!

ويرى بعض علماء النفس أن بعض الناس يسعون إلى الجنون بأنفسهم عسى أن يجدوا في عالمه إحساسا بالأهمية افتقدوه في عالمهم!

فما سبب الجنون؟

إن نصف المرضى عقليا يرجع مرضهم إلى أضرار تصيب المخ نتيجة تعاطي الخمر أو المخدرات، أو إصابات مختلفة، لكن . . لماذا يمرض النصف الآخر؟!

سألت عن ذلك طبيبا كبيرا بمستشفى أمراض عقلية فقال: " لا أعرف بالضبط - ولا أظن أحداً يعرف - لماذا يجن بعض الناس، لكن الملاحظ المؤلف أن بعضهم يشعرون لأنفسهم بأهمية لم يستطيعوا الحصول عليها في عالم الحقيقة " .

قال هذا ثم حكى هذه القصة:

" عندي مريضة قبيل مرضها تحول زواجها لمأساة، كانت تريد الحب، والأبناء، والمركز الاجتماعي نكن الحياة حطمت آمانياتها! لم يكن زوجها يحبها، وأبت عليها الأقدار أن تنجب أطفالاً. فلما جنت أصبحت تتخيل أنها طلقت من زوجها، وتزوجت نبيلاً إنجليزياً، وأصبحت تصر على أن نناديها باسم " ليدي سميث " ! أما عن الأطفال فإنها تتخيل الآن أنها تنجب مولوداً كل ليلة، وفي كل مرة أزورها فيها تقول لي: " هل علمت يا دكتور أنني رزقت بمولود بالأمس؟ " .

أتظن أن جنون هذه السيدة فاجعة أليمة؟ طبيبها يقول: " لو استطعت رد عقل هذه السيدة إليها لما فعلت! لقد نالت الآن السعادة التي كانت ترجوها، وأرضت إحساسها بالأهمية الذي لم ترضه دنيا الحقيقة " .

نعم.. إن المجانين أكثر سعادة مني ومنك! كيف لا وقد حلوا مشكلاتهم،

ووجدوا في دنيا الوهم الأهمية التي طالما تمنوها في أعماق نفوسهم؟ إن بإمكان أحدهم أن يمنحك شيكاً بمليون جنيه أو خطاب توصية لأغاخان^(١)!

فإذا كان بعض الناس يتلهفون على العظمة والأهمية إلى حد الجنون، فأى معجزات تلك التي تستطيع أنت وأنا أن نأتي بها لو أشبعنا في الناس تلك اللهفة؟!

لم يعرف التاريخ^(٢) سوى رجلين كان راتب كل منهما مليون دولار سنوياً؛ أحدهما: "والتر كرايزلر" والثاني: "تشارلس شواب". فلماذا كان "أندرو كارينجي" يدفع لمدير مصانعه "شواب" مليون دولار سنوياً، أي أكثر من ثلاثة آلاف يومياً؟

هل كان "شواب" عبقرياً فذاً؟ كلا! هل كان يعرف عن إنتاج الصلب أكثر مما يعرف أنداده؟ كلا! فقد قال "شواب" نفسه إنه كان يعمل معه مرؤوسون كان لديهم معرفة وخبرة يعرفون عن ذلك تفوق ما لديه، لكن "شواب" كان يتقاضى هذا الراتب، قبل كل شيء لمقدرته على معاملة الناس!

وقد سألته عن سر مقدرته تلك، فقال: "إنني اعتبر مقدرتي على استثارة الحماس في نفوس الناس أثمن ما أملك! وسبيلي إلى ذلك سهل، فأني أمنحهم الكثير من الإطراء، وأبالغ في التشجيع. فأشد الأشياء جناية على روح المرء المعنوية النقد الذي يوجهه إليه رؤساؤه! أما أنا فلا أنتقد أحداً أبداً، ولا أفتش قط عن أخطاء أحد، فإذا كان لي أن أصف نفسي، قلت: إنني رحل مسرف في الشناء والتقدير!"

فماذا نفعل نحن؟

(١) لقب بحمله كل من تولى رئاسة الطائفة الإسماعيلية، إحدى فرق الشيعة المتطرفة، وهم معروفون بالثراء الشديد.

(٢) حق صدور الكتاب بالإنجليزية لأول مرة.

العكس تماماً! إذا لم يرضنا شيء، رفعنا أصواتنا بالنقد واللوم والتأنيب، وإذا رضينا عن شيء لم نقل شيئاً على الإطلاق! ولقد كان الإسراف في المديح والتشجيع من أسرار نجاح روكفلر، ذلك النجاح الباهر. وقد حدث أن تهور أحد شركائه في صفقة كبرى، نتج عنها خسارة الشركة مليون دولار، ولو شاء روكفلر لصب اللوم على شريكه لكنه كان يعلم أنه فعل أقصى ما في وسعه، ومن هنا وجد روكفلر منفذاً للثناء عليه، فاجزل له المديح لأنه استطاع إنقاذ ٦٠٪ من المال المستثمر في الصفقة.



شارع برودواي

و"زيجفليد" الذي طالما بهر "برودواي"^(١) وسحر جمهورها، جني شهرته الكبيرة فائقة بمقدرته الاستثنائية على إضفاء العظمة على "الفتاة الأمريكية". فدائماً كان يلتقط مخلوقة متواضعة لم يفكر شاب مطلقاً في النظر إليها، فقدمها على خشبة مسرحه. حسناء فاتنة تشع سحراً وجاذبية، كان يعرف قيمة الثقة، فجعل النساء يشعرن بأنهن جميلات لمجرد ثقته بجمالهن.

حاولت الصوم مرة واستمر ذلك ٦ أيام متوالية فلم أجده صعباً بل لقد كنت أقل اشتهاً للطعام في اليوم الأخير عما كنت في اليوم الثاني، ورغم ذلك فإن كثيرين يقتلهم ضميرهم تعذيبها لو منعوا الطعام عن يعولون أياماً ستة، ولا يحرك ضميرهم ساكناً إذا منعوا عن ذويهم، وأبنائهم، ومرءوسيهـم "التقدير" الذي

(١) شارع المسارح في نيويورك.

يشتهونه كما يشتهون الطعام.

إننا نتعهد بالغذاء أجساد أبنائنا وذوينا، ولكننا قلما نطفئ ولو جزءاً يسيراً من ظمئهم إلى أن يكونوا شيئاً مذكوراً! وبينما نغدق عليهم الطعام والشراب نضن عليهم بكلمات التقدير والتشجيع الكفيلة بأن تحتزن في ذاكرتهم، وتتجاوب أصداءها في صدورهم على مر السنين كتغريد البلابل.

وأحسب بعض القراء، وهم يقرأون هذه السطور، سيقولون لأنفسهم ساحرين: "رياء.. ونفاق!.. إنها عملة زائفة لا تنطلي على أحد.. على الأقل ليس على الأذكىاء!".

وهؤلاء محقون! فالنفاق، لا يجوز على أذكى الناس، بغض النظر عن أن البعض يصبحون ظمأى إلى التقدير بحيث يتجرعون من كل ما يقدم إليهم دون تمييز، كمثّل المسافر في الصحراء لا يمتنع عن شرب الماء الآسن إن وجد.

مثال هؤلاء الإخوة "ميديفاني" الذين كانوا موفقين تمام التوفيق في الزواج، فتزوجوا اثنين من جميلات السينما فضلاً عن المليونيرة الحسنة "بربارة هاتون" أتدري لماذا؟ قالت لي النجمة "بولانجري" يوماً: "لقد كان الإخوة "ميديفاني" يجيدون التملق كما لم يتوفر لإنسان من قبل، وفن التملق - كما تعلم - منسي في هذا العصر الواقعي".

بل إن الملكة فيكتوريا^(١) نفسها استجابت لتملق. إذا صرح دزرائيلي^(٢) بأنه

(١) الملكة فيكتوريا: (١٨١٩ - ١٩٠١) ملكة بريطانيا العظمى (١٨٣٧ - ١٩٠١) اقترن عهدها بالتمنيع واتساع

رقعة الإمبراطورية. (نقلاً عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى

والحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم

للاولين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٤٠ - ٣٤١).

أسرف في استخدامه مع الملكة!.



الملكة فيكتوريا

لكن دزرائيلي كان من أدهى الدهاء الذين حكموا الإمبراطورية البريطانية، فإذا كان الإطراء قد أفاده، فليس من المحتم أن يفيدك أو يفيدني، بل ربما ارتد هذا السلاح على حامله وأحدث عكس التأثير المرجو!

فما الفرق إذن بين "التقدير" و"النفاق"؟ الأمر بسيط: الأول نقي خالص،

والثاني مغشوش. الأول يصدر عن القلب، والآخر يصدر عن اللسان؛ الأول مجرد من الأنانية، والثاني قطعة من الأنانية. الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع!

ومؤخراً شاهدت تمثالاً للجنرال "أوبريجون" في قصر "شابولتيك" في مدينة "مكسيكو"^(٢) فرأيت على قاعدة التمثال هذه الكلمات الحكيمة المنتقاة من فلسفة الجنرال "أوبريجون": "لا تخش الأعداء الذين يهاجمونك، ولكن اخش الأصدقاء الذي يتملقونك!"

كلا! كلا! لا اقترح عليكم التملق، وإنما أنا أدعوكم إلى أسلوب جديد في معاملة الناس.

(١) بنيامين دزرائيلي: (١٨٠٤ - ١٨٨١)، سياسي بريطاني زعيم حزب المحافظين. يعتبر أحد أبرز رجال الدولة في القرن ١٩. اشترى على مسؤوليته الشخصية حصة الخديوي إسماعيل من أسهم قناة السويس عام ١٨٧٥. (المصدر السابق - صفحة ١٨٨).

(٢) عاصمة المكسيك.



جورج الخامس

كان الملك جورج الخامس^(١) يحتفظ بقائمة

تحتوي ٦ حكم معلقة على جدار غرفة مكتبه بقصر
بكنجهام تقول إحداها: " لا تعلمني إجمال العطاء، ولا
الترحيب بالمديح الرخيص"، وهذا هو التملق! مديح
رخيص!

وقرأت يوماً تعريفاً بالتملق يحسن أن أنقله

هنا: " التملق هو قولك للرجل الآخر ما يظه في نفسه "!

وإنما التقدير الذي أعنيه هو ما ينطبق عليه قول " رالف والدو إيمرسون ":

" كل إنسان أقبله يفضلني في شيء واحد على الأقل، ولهذا فأنا أتعلم منه " .

فلنحاول إذن أن تعدد الصفات الطيبة في كل إنسان تلقاء، انس النفاق،

وامنح تقديرك المخلص المنزه. كن مسرفاً في مديحك وفي تقديرك يحفظ الناس

كلماتك ويكررونها حتى بعد أن تنساها أنت بسنوات طوال!

(١) جورج الخامس: (١٨٦٥ - ١٩٣٦) ملك بريطانيا (١٩١٠ - ١٩٣٦) ويعتبر عهده فترة من فترات الاضطراب

في التاريخ البريطاني. نشبت في عهده الحرب العالمية الأولى وكثير من المؤرخين يعتبره أول ملك دستوري. (نقلاً

عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القنمي والمحدثين مستقاة من

"موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت -

الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ١٦١) باختصار وتصرف يسير.

الفصل الثالث

"من فعل هذا اخازت له الدنيا"

ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً"

من عاداتي صيد السمك في "مين" كل صيف كما أنني أحب بالكريز المخفوق بالكريمة، ولكنني أعرف أن السمك يفضل الديدان، ولهذا أرتحل لصيد السمك فقط! فأنا لا أعلق بالسنارة كريزاً ولا كريمة، وإنما أضع بها دودة صغيرة أدليها للسمك وأنا أقول: "أتحب أن تأكل هذه؟"

فلماذا لا نصطاد الناس بهذا "المنطق"؟!

لقد كان "لويد جورج"^(١) يفعل هذا، وذات يوم سأله رجل كيف أمكنه البقاء في الحكم بينما لم يستطع سياسة الحرب العالمية الأولى جميعهم: ولسون^(٢)، وأورلاندو^(٣)، وكليمنصو^(٤)؟ فأجاب بأن ذلك يرجع لسبب واحد، هو قدرته على

(١) لويد جورج: (١٨٦٣ - ١٩٤٥) سياسي بريطاني، زعيم حزب الأحرار. يعتبر أحد أبرز رجال السياسة العالميين في الثلث الأول من القرن العشرين. تولى وزارة المال (١٩٠٨ - ١٩١٥) وتولى رئاسة الوزارة خلال الحرب العالمية الأولى فقاد بريطانيا للنصر. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٩٤).

(٢) وودرو ولسون: (١٨٥٦ - ١٩٢٤) سياسي أمريكي. من أركان الحزب الديمقراطي، الرئيس الثامن والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية (١٩١٣ - ١٩٢١) في عهده دخلت بلاده الحرب العالمية الأولى. وقد منح جائزة نوبل للسلام عام ١٩١٩. (المصدر السابق - صفحة ٤٩٦).

(٣) فيكتور عمانوئيل أورلاندو (١٨٦٠ - ١٩٥٢) سياسي إيطالي. رئيس الوزراء (١٩١٧ - ١٩١٩). تولى بعد الحرب العالمية الثانية رئاسة الجمعية التأسيسية الإيطالية المنتخبة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٧٣).

(٤) جورج كليمنصو (١٨٤١ - ١٩٢٩) سياسي راديكالي فرنسي يعتبر أحد أبرز رجالات السياسة في "الجمهورية الفرنسية الثالثة". رئيس الوزراء لمرتين بين عامي (١٩٠٦ - ١٩٢٠). قاد فرنسا للنصر في الحرب العالمية الأولى (المصدر السابق - صفحة ٣٦٨).

المواءمة بين ما يضعه "بالسنارة" وبين ما يرغب فيه السمك!

فلماذا تتكلم دائماً عما تحب؟! بداهة أنت تحب ما تحب، وسوف تحبه دائماً، لكن محدثك قد لا يشاركك هذا الحب، وبالتالي فإن فالطريق المؤدي إلى التأثير في "الآخر" هي أن تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه، وأن تدله على طريقة الحصول عليه! فاذا ذكر ذلك غداً عندما تحاول حمل "الآخر" على فعل شيء: فمثلاً، إذا أردت منع ابنك من التدخين، فلا تتخذ موقف الواعظ، ولا تحدثه فيما ترغب فيه أنت، بل بين له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة في الكرة - مثلاً - أو سباق في العدو! وافعل مثل هذا سواء في مع الأطفال، أو صغار العجول والقرودة!

لقد أراد "رالف والدو إيمرسون"، وابنه الصبي أن يدفعاً عاجلاً صغيراً للعودة إلى حظيرته، ولكنهما لم يفلحا لأنهما فكرا فقط فيما يرغبان فيه: ظل إيمرسون يدفع العجل، وظل ابنه يجر. دون جدوى، فالعجل الصغير فعل مثلما فعلاً تماماً. وضع نصب عينيه ما يرغب فيه هو فثبت قوائمه في الأرض وأبى أن يتزحزح عن مكانه قيد أنملة!

وشاهدت زوجة إيمرسون هذا المشهد من نافذة دارها، ولم تكن - كزوجها - تكتب الفصول، وتؤلف الكتب، ولكنه كانت تعرف ما يريد صغار العجول، فأسرعت إلى العجل الصغير ووضعت اصبعها بحنان الأمومة في فمه، وتركته يمتصه راضياً.

يقول "هاري. أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في التصرف الإنساني": "كل نشاط إنشائي مصدره رغبة نفسية متأصلة، وبالتالي فإن أفضل نصيحة لمن يستهدفون إقناع الناس في العمل أو البيت، أو المدرسة أو في السياسة هي هذه: اخلق، أولاً في "الشخص الآخر" رغبة قوية في أن يفعل ما تريد. فمن يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً إلى صفه، أما من لا يفعل، فيسبر وحده طريقاً طويلاً!"

بدأ "أندرو كارنيجي" ^(١) الصبي الاسكتلندي الفقير حياته بعمل كان يتقاضى منه سنتين ^(٢) (٢ سنت) في الساعة، فلما مات ترك ثروة قدرها ٣٦٥ مليون دولاراً فكيف أمكنه هذا؟ لقد تعلم في مستقبل حياته أن الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هي التكلم فيما يرغبه الناس!

درس كارنيجي في المدرسة أربع سنوات وحسب، ولكنه تعلم - دون مدرسة - كيف يعامل الناس! وقد قلقت زوجة أخيه يوماً على ولديها اللذين كانا يدرسان في "بيل" وانبصرفا إلى الدراسة لدرجة أنهما أهملتا أن يكتبتا إلى أمهما، ولم يردا بكلمة على خطاباتها المتكررة، فما كان من كارنيجي إلا أن تبرع بمائة دولار لمن يغري هذين الشابين على الكتابة لأمهاتهما برجوع البريد؟ وقبل أحد الأشخاص رهانه، وأوصى كارنيجي أن يكتب لكل من الشابين خطاباً يقول فيه - عرضاً - إنه أرفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة دولارات، ثم يغفل وضع الحوالة. وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين: "نشكر لعننا العزيز أندرو عطفه وكرمه و..". ولا شك أنك تستطيع تكملة الجملة بنفسك!

اعتدت أن أستأجر الردهة المطلية على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة كل موسم لألقى فيها سلسلة محاضرات، وفي بداية أحد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت دفعه، وقد

(١) أندرو كارنيجي: (١٨٣٥ - ١٩١٩) صناعي أمريكي. اسكتلندي المولد. يعتبر أحد أبرز ملوك صناعة الفولاذ في عصره. كتب مقالة شهيرة بعنوان "إنجيل الثروة" قال فيها إن على الموسر أن ينفق فائض ثروته في سبيل الخير العام. أنشأ أكثر من ٢٥٠٠ مكتبة عامة في الولايات المتحدة الأمريكية. (نقلا عن: معجم أعلام الموردين - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة الموردين" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - ص ٣٥٣ - ٣٥٤).

(٢) الدولار الأمريكي يساوي ١٠٠ سنت.

أتاني هذا الإخطار بعد أن وزعت تذاكر الدعوة وظهرت الإعلانات في الصحف! وطبعاً لم أكن أرغب في الزيادة، لكن ما فائدة أن أحدث أصحاب الفندق فيما أرغب فيه؟ ذهبت إلى مدير الفندق، وقلت له: لقد صدمت حقيقة عندما وصلني إخطاركم، ولكنني لا أومكم على الإطلاق، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه، فإن من واجبك كمدير لهذا الفندق، أن يأتي بأكثر ما يمكنك من الأرباح، فإذا توانيت في ذلك، فربما أقلت من وظيفتك، ولكنني أرجو أن تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم إذا ألحتم في طلب زيادة الإيجار. قلت هذا ثم تناولت ورقة وقلماً ورسمت بالقلم خطأ عمودياً يقسم الورقة في قسمين، كتبت في أعلا القسم الأول كلمة "الفوائد"، وفي أعلا القسم الثاني كلمة "المضار"، وكتبت تحت عنوان "الفوائد" هذه العبارة "الاحتفاظ بالردهة"، ثم تابعت حديثي للمدير: "وطبعاً يفيدكم أن تحتفظوا بالردهة خالية لتؤجروها للرقص، أو للحفلات، أو غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات!"

"والآن لننتقل إلى "المضار" فأولاً، بدلاً من أن تزيدوا دخلكم ستقللونه، بل الحقيقة إنكم ستفقدونه تماماً، لأنني لا أعتزم أن أدفع هذا الأجر الباهظ. ثم هناك "فائدة" أخرى لكم. تلك هي أن المحاضرات سوف تجتذب إلى فندقكم طلائفة من المثقفين ذوى المراكز والوجاهة، وهذا فيما أظن خير إعلان للفندق. أليس كذلك؟ بل الحقيقة أنكم إذا أنفقتم ٥,٠٠٠ دولار على الإعلان عن فندقكم في الصحف لما أمكنكم أن تأتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقكم!"

ثم سلمت الورقة للمدير وقلت: "كم أود أن تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها، ثم تبلغوني ردكم النهائي". وفي اليوم التالي تسلمت خطاباً من المدير يخبرني

فيه أنه قرر زيادة الإيجار بمقدار ٥٠٪ فقط بدلاً من ٣٠٠٪!!

والمهم في هذا كله، أنني حصلت على هذا التخفيض دون أن أنبس بكلمة مما أرغب فيه، وما حضرته لأجله، بل كنت أتكلم، على طول الخط، عما يرغب فيه محدثي، وأريه كيف يحصل عليه!

ولنفرض أنني فعلت مثلما يفعل سائر الناس.. هب أنني اندفعت إلى مكتب مدير الفندق قائلاً: "ما معنى رفع الأجر بنسبة ٣٠٠٪ وأنت تعرف أن تذاكر الدعوة وزعت، وأن الإعلانات نشرت في الصحف... هذا ابتزاز.. هذه سرقة.. لن أدفع شيئاً من هذا". فما الذي كان يحدث عندئذ؟.. سينشب - بالطبع - جدل عنيف، وأنتم تعلمون كيف ينتهي الجدل عادة! وحتى لو أقنعته بأنه مخطئ، لمنعه كبرياؤه عن الإقرار بخطئه!

أليكم واحدة من أئمن النصائح في فن العلاقات الإنسانية، قال "هنري فورد"^(١): "إذا كان هناك سر واحد للنجاح، فهو القدرة على إدراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر للأشياء بالمنظار الذي ينظر به إليها". وأي فرد عادي يمكنه أن يلمس صدق هذا القول، ورغم ذلك، فإن ٩٠٪ من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩٠٪ من الوقت!

آلاف البائعين يجوبون البلاد طولاً وعرضاً متعبين يائسين لا يكادون يحصلون على كسب يذكر، لماذا؟ لأنهم يدأبون طوال الوقت على التفكير فيما

(١) هنري فورد: (١٨٦٣ - ١٩٤٧) صناعي أمريكي. يعتبر أحد أبرز رواد صناعة السيارات، أحدث ثورة في هذه الصناعة. أسس شركة "فورد" لصناعة السيارات التي أصبحت إحدى أكبر شركات صناعة السيارات في العالم. (المصدر السابق - صفحة ٣٣٠).

يرغبون فيه هم أنفسهم، ولو استطاعوا أن يرغبونا في بضاعتهم لخرجنا إليهم نحن واشتريناها!

بينما أنا متجه يوماً إلى المحطة لأستقل القطار، التقيت بمسجل عقود طالما باع واشترى للناس من المنازل المقامة في "لونج أيلاند"، وكان الرجل خبيراً بمنطقة "فوريست هيلز" - حيث أقيم - فسألته هل البيت الصغير الذي أزمع شراؤه مبني "بالمسح"، فأجابني بأنه لا يدري، ونصحني بما كنت أعرفه سلفاً: أن استعلم عن ذلك من "اتحاد حدائق فوريست هيلز"، ثم رجاني - بعد هذا - أن أدعه يتولى عقد الصفقة!

لم يكن هذا الرجل يهتم بمساعدتي، وإنما كان يهتم بمساعدة نفسه وحسب، وكان ينبغي أن أعطيه نسختين من كتابي "فاش يونج" الرائعين: "البائع"، "ثروة لك منها حظ". فلو أنه قرأ هذين الكتابين، وعمل وفقاً للمبادئ الواردة فيهما لأفاده ذلك في حياته العملية فائدة لا تقدر بثمن.

منذ بضع سنوات كنت أدخل عيادة اختصاصي شهير في الأنف والأذن والحنجرة، في فيلادلفيا، وقبل أن يفحص الطبيب حنجرتي، سألني ما عملي؟ إن اهتمامه لم يكن منصباً على مرضي بقدر ما كان منصباً على "مقدرتي المالية"! ولم يكن شاغله الأول ما الذي يمكنه أن يسدي لي، بل ما الذي يستطيع أن يحصل عليه مني!

وماذا كانت النتيجة؟ لقد غادرت عيادته وكلي ازدراء له! والعالم مليء بمثل هذا الطبيب. ناس يسيطر عليهم الجشع والأنانية، ومن ثم فمن يسعى مخلصاً لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هي أن منافسيه ليسوا كثيرين!

قال "أوين يونج" مرة: "إن من يمكنه أن يضع نفسه مكان الآخرين، ويفهم عقلياتهم لا ينبغي أن يخاف من المستقبل!"

فلو أنك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد فقط: ميل راسخ لوضع نفسك مكان الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بمنظاره، لكان هذا - على قلته - حجراً للزاوية في نجاحك وبناء شخصيتك.

كان أحد طلبتي شديد القلق على طفله الذي كان معتل الصحة، فاقد الشهية، واستعمل وزوجته الطريقة المعتادة: نهرا الطفل ولاماه، "أمك تريدك أن تأكل هذا". "أبوك يرغب في أن تكبر وتصبح رجلاً". فهل اهتم الطفل بهذه "الرغبات" كما تهتم أنت بأيام الأعياد الدينية! وإلا فهل يتوقع إنسان بالغاً ما بلغ من الغباء، أن يستجيب طفل في الثالثة لوجهة نظر أب في الثلاثين؟!

وقد أدرك تلميذي، أبو الطفل، أخيراً خطأ تفكيره، فجعل يسائل نفسه: "ماذا يريد الطفل؟ وكيف أوفق بين ما أريد وما يريد؟". وحين بدأ يفكر بهذا المنطق، سرعان ما حلت المشكلة. فقد كان للطفل دراجة يجلو له أن يركبها ولكنه كان يهاب صبياً يكبره سناً يقطن بالقرب منه، ويجب دائماً أن ينحي الطفل عن دراجته ليركبها هو عنوة، فكان صاحبنا الصغير يهرع لأمه باكياً فتخرج للصبي، وتستعيد منه الدراجة!

فماذا كان الطفل يريد؟ لقد كان يريد - طبعاً - الانتقام من هذا الصبي الذي طالما جرح كبرياءه، وأذل إحساسه بالأهمية!

وعرف أبوه هذا فأقبل عليه يمينه بأنه يمكنه الانتقام من غريمه هذا لو أنه أكل ما تريده أمه أن يأكله، وعندئذ حلت المشكلة! فقد أبدى الطفل استعداداً لأن

يتناول أصناف الطعام بلا استثناء لينمو ويكبر، ويتمكن من تأديب ذلك الشرير الذي طالما أصاب عزة نفسه في الصميم؟

"اخلق، أولاً، في الشخص الآخر رغبة قوية، فمن يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً في صفه، أما من لا يفعل فيسير وحده طريقاً طويلاً".

الجزء الثاني

٦ طرق لكي تحبب الناس إليك

الفصل الأول

افعل هذا تكن موضع ترحيب أينما ذهبت

ما كان أخلقك، بدلاً من قراءة هذا الكتاب، أن تأخذ فن اكتساب الأصدقاء عن أكبر مكتسب للأصدقاء في العالم أجمع! أتعرفه؟ قد تصادفه غداً وأنت تعبر الطريق، فإذا اقتربت منه أخذ يهز لك ذيله سروراً، وإذا وقفت وربت ظهره كان أن يقفز من جلده، ليعبر لك عن مقدار حبه وامتنانه! وليس وراء هذا الحب الذي يبديه غرض ولا مقصد، فهو لا يريد أن يبيعك أطيانه، ولا يود أن يزوجك ابنته!... إنه الكلب!

هل فكرت يوماً في أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل شيئاً من أجل اكتساب رزقه؟ فالدجاجة تضع بيضاً، والبقرة تدر لبناً، وعصفور "الكناريا" يغني بصوت شجي، أما الكلب فلا يحسن إلا الحب!

عندما كنت في سن الخامسة اشتري والدي كلباً جميلاً، ذهبي الشعر، كان مصدر سروري وكان إذا حان موعد عودتي من المدرسة انتظر أمام باب الدار، وصبوب عينيه الجميلتين إلى الطريق، وبمجرد سماعه صوت خطواتي ينطلق وهو يسابق الريح، إلى أعلى التل ليحييني بقفزات الفرح، ونباح السرور. وظل "تبي" - وهذا هو اسمه - رفيقي المخلص خمسة أعوام، ثم في ليلة مشئومة - لن أنساها قط - قتل علي بعد عشرة أقدام مني. . قتلته الصاعقة! وقد كان موتي "تبي" مأساة طفولتي!

ألا إنك "ياتبي" لم تقرأ كتاباً في علم النفس، وما كان أغناك عن ذلك،

كنت تعرف بغزيرة إلهية ركبت فيك أن في وسع المرء أن يعقد من الصداقات -
 خلال شهرين - عن طريق اهتمامه بالناس، أكثر مما قد يتسنى له - خلال عامين -
 عن طريق حمل الناس على الاهتمام به!

أجرت "شركة تليفونات نيويورك" دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة
 التي نستخدمها في المحادثات التليفونية أكثر من سواها. هل استتجتها؟ إنها ضمير
 المتكلم "أنا" لقد استخدمت هذه الكلمة ٣٩٩٠ مرة في ٥٠٠ محادثة تليفونية!

وإذا كنت في شك من هذا، فأجب عن هذا السؤال: عندما تتأمل صورة
 جماعة من الناس أنت بينهم، فإلى من تنظر النظر أولاً؟!

فلماذا يبدي الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟ وكيف
 تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم؟



لقد اقترف نابليون^(١) ذلك الخطأ، حتى أنه
 قال لجوزفين^(٢) في لقاءهما الأخير: "لقد نلت يا
 جوزفين من المجد والسطوة والسلطان ما لم ينله إنسان،
 ورغم ذلك فها أنا الآن لا أجد صديقاً مخلصاً يمكن
 الاعتماد عليه سواك". . . ويشك المؤرخون في أنه كان

(١) نابليون بونابرت: (١٧٦٩ - ١٨٢١) إمبراطور فرنسا (١٨٠٤ - ١٨١٥) ويعد أحد أبرز القادة العسكريين في
 ل العصور. غزا مصر (١٧٩٨ - ١٨٠١). هزم هزيمة حاسمة في ووترلو (١٨١٥) فنفاه الإنجليز إلى جزيرة سانت
 هيلانة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين
 مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين -
 بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٤٥٠).

(٢) جوزيفين دو بوارنيه (١٧٦٣ - ١٨١٤) وزجة نابليون بونابرت (١٧٩٦) وامبراطورة فرنسا حتى عام ١٨٠٩
 حيث طلقها نابليون بسبب شكه في إخلاصها وعجزها عن إنجاب وريث للعرش. (المصدر السابق - صفحة

يستطيع الاعتماد حتى عليها!!

كتب "الفرد أدلر" (١) عالم النفس النمساوي الشهير كتاباً أسماه "ما يجب أن تعنيه لك الحياة"، وفيه يقول: "إن الشخص الذي لا يهتم بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة شدايد الحياة، وفي مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الإنسانية في مختلف صورها!"

حين كنت أدرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر مجلة "كوليرز" على فصلنا كلمة قال فيها: إن في وسعه أن يلتقط إحدى القصص التي تتناثر على مكتبه كل يوم ويلقى عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور، هل يجب كاتب القصة الناس أم لا؟ ثم أضاف: "...إذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه!"

وقضيت ذات مرة أمسية وراء الكواليس في غرفة "هوارد ترستون" ملك السحرة والحواة، الذي قضى أربعين عاماً يحب العالم ويبهر شعوبه بألعابه السحرية المدهشة وقد شهد حفلاته خلال تلك المدة، أكثر من ٦٠ مليوناً وجني من وراء ذلك ثروة تقدر بمليون دولار!

وقد طلبت من السيد ترستون أنذاك، أن يطلعني على سر تأثيره العجيب في مشاهديه، فقال: "إن كثيراً من السحرة ينظرون لجمهورهم نظرتهم لعصبة من المغفلين الحمقى، لكن نظرتي إلى جمهوري تختلف، ففي كل مرة اعتلى فيها خشبة المسرح أقول لنفسي: "كم أنا شاكر لهؤلاء الناس فضل قدومهم لمشاهدتي، إنهم يمكنوني من اكتساب رزقي بصورة

(١) ألفريد أدلر: (١٨٧٠ - ١٩٣٧) طبيب نفسي نمساوي شهير. مؤسس "علم النفس الفردي" الذي يرى السيطرة أقوى الدوافع البشرية. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٥٠).

مرضية، فسوف أبذل أقصى ما في طاقتي لإرضائهم بدوري".

وحدثني السيدة "شومان هينك" المغنية الشهيرة، بمثل ما حدثني به ترستون، فقد بلغت من الفقر حداً مؤلماً، حتى أنها فكرت يوماً في أن تقتل نفسها وأطفالها، ورغم هذا الذروة، أصبحت أعظم مغنية لأوبرات "فاجنر" وأمكنها أن تسلب ألباب المستمعين، وتلعب بمشاعرهم، وقد صرحت لي بأن سر نجاحها ينحصر في شغفها المتزايد بالناس.

وهذا أيضاً كان سر الشهرة الذائعة التي تمتع بها "ثيودر روزفلت"؛ فقد جمع قلوب الناس جميعاً، حتى خدمه، على حبه! وقد زار يوماً - بعد تنحيه عن الرياسة - البيت الأبيض في عهد رياسة "تافت" - وكان "تافت" وزوجته خارج البيت - فأخذ روزفلت يحادث خدم البيت، ويناديهم بأسمائهم، متطلفاً مداعباً.

وقد كتب ابنه عن هذه الزيارة يقول: "عندما رأى والدي "أليس" طاهية البيت الأبيض، سأها أما زالت تصنع فطائر الأذرة، فقالت: إنها تصنعها أحياناً. للخدم، أما أسياد البيت الأبيض فلا يتناولوا منها شيئاً! وهنا بدا الاستياء على وجه والدي وهو يقول: هذا أكبر دلالة على فساد الذوق، وسأقول هذا للرئيس تافت حين أراه.

وجاءته "أليس" بقطعة من هذا الفطير في طبق! فتناولها ومضي إلى مكتب الرئيس وهو يلتمها. وما زال خدم البيت الأبيض يتذكرون ذلك اليوم للآن، بل قد قال لي "إيت هوفر" - بستاني البيت الأبيض - والدموع في عينيه: "كان ذلك أسعد يوم مر بنا منذ عامين كاملين، ولن يرضى أحد منا أن يستبدل بذكراه ورقة بمائة دولار!" وكان هذا الشغف بالناس وبمشكلاتهم الخاصة سر نجاح الدكتور "تشارس

إلوت " أحد أعلام الأساتذة الذين تعاقبوا على رئاسة جامعة " هارفارد " وإليك مثلاً من طريقة الدكتور " إيلوت " في التحبب إلى الناس. أتى إليه في مكتبه طالب في السنة الإعدادية يدعى " كراندون " ليقترض خمسين دولاراً من " صندوق أمانة الطلبة ". فأعطاه الرئيس المبلغ الذي أراده. قال كراندون: " وشكرت للرئيس عطفه وكرمه، واستدردت نحو الباب، ولكن الرئيس استوقفني وقال: " تفضل بالجلوس ". ثم استطرد: " لفرط دهشتي، يقول: " لقد سمعت أنك تطهو طعامك بنفسك في غرفتك، وإني أهنتك على هذا، فقد كنت أنا أفعل الشيء نفسه عندما كنت في مثل سنك. هل صنعت مرة فطيراً محشواً باللحم؟ إنه ألد أنواع الفطائر وأشهاها. وهذه هي الطريقة التي كنت أصنعه بها ". وبدأ الرئيس يقص على كيف أنتقي اللحم، وأقطعه وأطبخه على نار هادئة ثم أحشوه به الفطير! ".



وقد وجدت بالتجربة، أن في وسع المرء أن يفوز باهتمام أرفع الناس قدرأ، وأعظمهم درجة لو أنه أبدى بهم اهتماماً ودعني أدل على ذلك: منذ سنوات مضت، كنت أدرس فن كتابة القصة في " معهد بروكلين للآداب والعلوم " ورجبنا نحن الطلبة في دعوة " كاثلين توريس " و " فاني هيرست " و " أيدا تاربل " و " ألبرت بيسون تبهون " و " روبرت هيوز " وغيرهم من أعلام القصة ذوي الأوقات الثمينة الضيقة، لنفيد من تجاربهم. فكتبنا لهم نبثهم إعجاباً بفنهم، ونشرح شغفنا بقصصهم ولهفتنا على سماع نصائحهم الغالية، وتعلم أسرار نجاحهم وقد وقع هذه الخطابات أكثر من مائة وخمسين طالباً. ولم ننس أن نذكر في خطاباتنا تلك أننا نعلم سلفاً كثرة مشاغلهم الأمر الذي قد يتعذر عليهم الحضور شخصياً ومن ثم أرفقنا قائمة تتألف من عدة أسئلة لكل منهم، تتعلق بحياته الشخصية، وطريقته في الكتابة راجين الإجابة عنها. فماذا تظن كانت النتيجة؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير أعمالهم، وانصرفوا عن أبراجهم العاجية وحضروا إلى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد

المساعدة!

وباستخدام هذه الطريقة نفسها استطعت ان أقنع "ليلي شو" وزير الخزينة في حكومة "ثيودور روزفلت" و"جورج ويكرشام" وزير العدل في حكومة "تافت"، و"وليم جينجز بريان" و"فرانكلين روزفلت" (١) وكثيرين غيرهم بالحضور لمعهدي والتحدث إلى طلبتي!

فنحن جميعاً - سواء كنا صعاليك أو ملوكاً متوجين - نرضى عمن يبدي إعجابهم بنا. . خد مثلاً غليوم^(٢) قيصر ألمانيا السابق: لقد ناله بعد الحرب العالمية الأولى من الذلة والمهانة ما لم ينل "عظيماً" آخر، حتى إن شقيقه انقلب عليه بعد أن فر هارباً إلى هولندا لينجو برقبته من حبل المشقة! كانت كراهية الناس له ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودت ملايين منهم لو مزقت جسده إرباً أو أحرقتة حياً. . وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحقد والغضب، كتب له غلام صغير خطاباً يفيض شفقة وإعجاباً، وقال له فيه إنه مهما يظن به الناس، فإنه سيظل له مخلصاً وفياً وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب، ودعاً الغلام إليه، وذهبت في صحبته أمه. فتزوج القيصر أم الغلام!

فهذا الغلام لم يكن يحتاج إلى قراءة كتاب في اكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه!

(١) فرانكلين روزفلت: (١٨٨٢ - ١٩٤٥) سياسي أمريكي. زعيم الحزب الديمقراطي، الرئيس الثاني والثلاثون للولايات المتحدة والوحيد الذي أعيد انتخابه ثلاث مرات متواليات، وفي عهده دخلت بلاده الحرب العالمية الثانية. (المصدر السابق - صفحة ٢١٠ - ٢١١).

(٢) غليوم الأول: (١٧٩٧ - ١٨٨٨) ملك بروسيا (١٨٦١ - ١٨٨٨)، وإمبراطور ألمانيا (١٨٧١ - ١٨٨٨). كان معروفاً بزعته إلى الاستبداد وإيمانه بحق الملوك الإلهي، نشبت في عهده الحرب الفرنسية البروسية وانتهت بتحقيق الوحدة الألمانية وتتويجه إمبراطوراً عليها. (المصدر السابق صفحة ٤٩٦ - ٤٩٧).

إذا نحن أردنا نكتسب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا في خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يداً مخلصه نافعة مجردة من الأنانية والمصلحة الذاتية. عندما كان دوق وندسور ولياً للعهد، اعتزم زيارة أمريكا الجنوبية، واستعداداً لهذه الزيارة عكف شهوراً على دراسة اللغة الأسبانية، حتى يتمكن من أن يلقي في مضيفيه خطاباً بلغة بلادهم! وقد أحبه أهل أمريكا الجنوبية لذلك، وحفظوا له هذا الجميل.

وقد افتتحت "شركة تليفونات نيويورك" منذ سنوات مدرسة لتعليم عاملات التليفونات كيف يقلن للمتحدث "التمرة من فضلك؟" كما لو كن يقلن "صباح الخير إنني جد سعيدة لأن أكون في خدمتك"، فاذا ذكر ذلك عندما تتحدث غداً في التليفون!

فهل تجدي هذه الفلسفة في دنيا المال والأعمال؟

إن في وسعي أن أسوق لك عشرات الأمثلة للتدليل على ذلك، ولكن المجال لا يتسع إلا لسرد مثلين اثنين: كلف السيد "تشارلس والترز" الموظف بأحد المصارف الكبيرة في نيويورك، بإعداد تقرير سري عن شركة معينة وكان "الترز" يعرف أن ثمة رجلاً واحداً في وسعه أن يمده بما يطلبه من المعلومات. فذهب لمقابلته، وهو مدير شركة صناعية كبيرة.

وما إن دخل والترز عليه واستقر أمامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير إنها يؤسفها ألا يكون لديها طوابع بريد أخرى اليوم! . . . وعلق المدير على ذلك قائلاً للسيد والترز: "إنني لا أجمع طوابع البريد لنفسني، بل لابني الصبي البالغ من العمر اثني عشر عاماً". وشرح والترز غايته من الزيارة، وبدأ يلقي أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة، مبهمه، وبعد قليل أنهى الحديث، وكان عقيماً!

قال السيد والترز، وهو أحد طلبتي: "وتولتني الحيرة ولم أدر ماذا أفعل. ثم تذكرت فجأة طوابع البريد. وابنه البالغ من العمر اثني عشر عاماً! وتذكرت أيضاً أن المصرف الذي أعمل به تأتيه طوابع بريد من كل قارة!

"وطرقت باب المدير عصر اليوم التالي وبعثت إليه من ينبئه أن معي طوابع لابنه الفتى. وسرعان ما كان الرجل في استقبالني بحماسة، وأخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتربه مثله لو أنني حملت إليه نبأ انتخابه عضواً بالكونجرس!"

"وراح الرجل يتأمل الطوابع التي أتيتها بها، ويعرضها واحداً بعد واحد وهو يقول: "يا لله! سوف يسر "جورج" بهذا الطابع النادر. انظر إلى هذا: إنه كنز؟". وقضينا نصف ساعة نتكلم في الطوابع، ونطالع صورة ابنه العزيز ثم قضينا ساعة نتحدث في المسألة التي أتيت حقيقة من أجلها: سرد لي كل ما يعرفه، ثم نادى معاونيه، بدورهم، وسأل بعض معارفه بالتليفون، حتى أوشكت وأنا أنصرف أن أنوء بما حملني من الحقائق، والأرقام والتقارير".

وإليكم المثل الآخر:

حاول السيد "نافل"، من فيلادلفيا، بكل ما وسعه من جهد أن يبيع الفحم الذي يتجر به لشركة كبيرة تملك سلاسل من المحلات! ولكنها أصرت على شراء ما تحتاجه من الفحم من متعهد آخر!

وفي تلك الأثناء ألقى السيد نافل - وهو بدوره من طلبتي - خطاباً أمام أحد زملائه صب فيه جام غضبه على مثل هذه الشركات جميعاً، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الأمة! ثم حدث أن نظمتنا مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها "ضرر سلاسل المحلات للأمة أكثر من نفعها". . . وهناك نصحت "نافل" أن يتخذ الجانب المعارض، وأن يستعين على إعداد كلمته بمدير الشركة الذي يحقد عليه!

وذهب "نافل" من فوره إلى مدير الشركة وقال له: "إنني لا أحاول أن أبيعكم

فحمأ هذه المرة، وإنما جئت أسألك أن تسدي إلى يداً"، وقص عليه نبأ المناظرة، واستطرد يقول: "لقد جئت أطلب مساعدتك لأنني لا أظن أن أحداً سواك يستطيع أن يمدني بالحقائق التي أريدها. إنني متلهف على كسب هذه المناظرة، وسوف أحمد لك أية مساعدة يسعك أن تسديها إلى" ولأدع "نافل" يروي لكم ماذا حدث، وقال: "سألت مدير الشركة حين دخلت عليه أن يمنحني دقيقة واحدة من وقته، وعلى هذا الأساس وحده وافق على مقابلتي. فلما شرحت له موضوع المناظرة أشار إلى بالجلوس، وجعل يحدثني ساعة و٤٧ دقيقة بالضبط! ثم استدعى أحد موظفيه - وكان قد ألف كتاباً عن متاجر السلاسل وطلب إليه أن يهديني نسخة منه، ثم كتب إلى "اتحاد المحلات المسلسلة" واستطاع أن يحرز لي نسخة من مناظرة أقيمت في هذا الموضوع عينه، كان الرجل يحس أن هذه الشركات تؤدي خدمة حقيقية للإنسان! وينبغي أن أعترف بأنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، بل لقد غير اتجاه ذهني تماماً فلما هممت بالإنصراف أوصلني بنفسه إلى الباب، ولف ذارعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المناظرة، ثم رجاني أن أمر عليه لأخبره بنتيجتها. وكانت آخر كلماته لي: "وأرجو أن تفضل بزيارتي مرة أخرى في أواخر الربيع فإني أرغب في أن أوصيك بكمية كبيرة من الفحم"! وبدأ لي ذلك كالمعجزة! - فهذا هو يرغب - من تلقاء نفسه - في شراء الفحم دون أن أشير أنا إلى هذا الموضوع بكلمة!

"لقد شققت لنفسي في مدى ساعتين - بأن أظهرت له اهتمامي بشركته وعمله - طريقاً ما كنت لأشقها في مدى عشرة أعوام لو أنني حاولت أن أجعله يهتم بي، وبالفحم الذي أبيع!"

ألا إنك يا سيد "نافل" لم تكتشف حقيقة جديدة ففي السنة المائة قبل الميلاد، قال "ببليوس سيروس" أحد شعراء الرومان الأقدمين: "إننا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا".

فإذا أردت أن يحبك الناس، فاتبع القاعدة الأولى:

أظهر اهتماماً بالناس

الفصل الثاني

كيف تترك أثراً حسناً فيمن تلتقيه للمرة الأولى

دعيت يوماً لمأدبة عشاء، فلفت نظري أن إحدى المدعوات - وهي ممن ورثن ثروة طائلة - كانت تحاول جاهدة أن تطبع في المدعوين أثراً طيباً. وكان من الواضح أنها أنفقت ثروة على زيتها وثيابها لكن ملامح وجهها ظلت خالية من زينة المحبة الخالصة والوداد الصافي!.. كانت قسماتها تنطق بالجمود والأنانية، وقد غاب عنها أن التعبير الذي يرتسم على وجه المرأة أهم بكثير مما تريديه من ثياب وما تتزين به من حلي!

(وعلى فكرة: يصلح هذا القول السالف الذكر لأن تحفظه وتقول له لزوجتك إذا أبدت رغبتها في شراء معطف من الفراء!!).

قال لي "تشارلس شواب" إنه ربح من ابتسامته مليون دولار! وهو على حق. فمقدرته الفائقة على اكتساب قلوب الناس هي وحدها المسئولة عن نجاحه الكبير، وأحد مظاهر هذه المقدرة، ابتسامته المشرقة دائماً!

وقضيت أحد الأيام مع النجم الفكاهي الفرنسي "موريس شيفالييه" والحق أقول إنني حين جلست معه منيت بخيبة أمل شديدة. فقد وجدته عبوساً، جامد الوجه، مختلفاً تماماً عما توقعت. . إلى أن ابتسم! عندئذ بدا لي كأن الشمس أشرق من وراء السحب وأخذت ترسل على الكون ضياءها ودفئها. وأغلب الظن أنه لولا هذه الابتسامة لظل "موريس شيفالييه" نجاراً متواضعاً في باريس، كما كان أبوه وإخواته.

إن صوت تعبيرات الوجه أعمق أثراً من صوت اللسان. وكأنها تقول لك نيابة عن صاحبها: "إني أحبك. إنك تمنحني السعادة. إني سعيد برؤيتك"!.

ولهذا السبب تنجح الكلاب نجاحاً باهراً في اكتساب الأصدقاء، فهي لا تنطق بشيء، ولكنها تعبر عن سرورها برؤيتنا خير تعبير، حتى لتكاد تقفز من جلدها سروراً بنا، فليس عجباً أن نسر نحن، كذلك، برؤيتها.

ولا تحسب أنني أعنى بالابتسامة مجرد "علامة" ترتسم على الشفتين لا روح فيها ولا إخلاص، كلا! فهذه لا تنطلي على أحد، وإنما أتكلم عن الابتسامة الحقيقية التي تأتي من أعماق نفسك، تلك هي الابتسامة التي تجلب الربح الجزيل!

حدثني مدير المستخدمين في مخزن كبير بنيويورك فقال إنه يفضل استخدام فتاة لم تتم تعليمها الثانوي ولكنها ذات ابتسامة مشرقة جذابة على استخدام دكتور في الفلسفة ولكنه عبوس متجهم الوجه!

وقال لي مدير إحدى شركات المطاط الكبرى إن الرجل كلما ينجح في عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعابة والمرح، إذن فهذا الرجل الذي يعد من أقطاب الصناعة لا يؤمن بالحكمة القديمة القائلة إن الجهد وحده هو وسيلة النجاح! ثم استطرد يقول: "عرفت رجالاً نجحوا في أعمالهم لأنهم كانوا يقبلون عليها كإقبالهم على وسائل التسلية والترفية عن النفس، ثم رأيت هؤلاء الرجال أنفسهم وقد حصروا همهم كله في العمل فإذا هو قد امتلأ غضاظة، وإذا هم قد فقدوا استمتاعهم به ففشلوا". وسألت عشرات من رجال الأعمال - من طلبتي - أن يتسموا لشخص معين طوال اليوم لمدة أسبوع، ثم يحدثوا زملائهم في الفصل عن النتائج. وإليك "عينة" من هذه النتائج:

قال "وليم ب شتينهارت" الذي يعمل وسيطاً في سوق الأوراق المالية

بنويويورك: "إنني متزوج منذ أكثر من ١٨ عاماً، وقلما ابتسمت لزوجتي خلال هذا العمر الطويل! بل قلما حدثتها أكثر من بضع عبارات، ابتداءً من الساعة التي اصحوا فيها حتى أغير البيت قاصداً إلى عملي. لقد كنت أسوأ مثل للرجل العبوس، المتجهم، فلما طلبت أن أحدث زملائي عن تجاربي في الابتسام، فكرت في أن أجرب الابتسام مع زوجتي".

ففي الصباح التالي، بينما أنا أمشط شعري أمام المرآة تطلعت إلى صورتي وقلت لنفس: "اسمع يا ويليام: إنك ستمحو اليوم هذا العبوس المخيم على سحتك، ستبتسم دائماً، وستبدأ في التو واللحظة". وإذا جلست إلى مائدة الإفطار حيث زوجتي بهذه الكلمات: "صباح الخير يا عزيزتي" وابتسمت وأنا أقول ذلك.

لقد أنذرتني يا سيدي أنها ستدهش. ألا إنك قلت كثيراً من حجم التأثير المتوقع،.. لقد ذهلت! لكنني أسرعت فوعدها أن تنتظر مني التحية على الدوام. وقد جر هذا - الموقف الجديد على بيتنا - خلال الشهرين الماضيين سعادة لم نذق مثلها خلال العام الماضي كله!

والآن عندما أتوجه لمكتبي أحيي عامل المصعد قائلاً: "صباح الخير" وأشفع هذه التحية بابتسامة مشرقة، وابتسم للصراف في شبك المحطة، وعندما أقف في قاعة "البورصة" ابتسم لرجال لم يروني ابتسم من قبل!

وسرعان ما وجدت كل إنسان يتسم لي بدوره، وأعجب من هذا أن الابتسامات أصبحت تدر على مزيداً من المال كل يوم!

ويشاركني في مكثي وسيط آخر لديه كاتب شاب، مرح منبسط الأسارير دائماً، وعندما رأى مدى التغير الذي طرأ على، تشجع وصارحني بأنه عندما وقع نظره على لأول مرة، ظني شخصاً جامداً عبوساً لا تطاق عشرته، ولكنه غير ظنه

بي!

"وقد تخلصت في معاملتي للناس، كذلك، من اللوم والانتقاد، وأنا الآن أمنح كلمات التقدير والمديح لكل من ألقاه، كما امتنعت عن التحدث إلى الناس فيما أرغب فيه، وأصبحت أحاول دائماً الوقوف على وجهة نظر الشخص الآخر. وقد أحدث هذا التحول ثورة مباركة في حياتي. فأنا الآن شخص مرح سعيد، كثير الأصدقاء".

تذكر أن هذا الحديث صادر عن رجل يعد من أبرع المضاربين في سوق الأوراق المالية، وهو عمل من الصعوبة بحيث إن ٩٠٪ ممن مارسوه فشلوا!

فإذا لم تستشعر حافزاً على الابتسام فماذا تفعل؟

أولاً، أجبر نفسك على الابتسام. وإذا كنت وحدك فأجبر نفسك على الصفير المرح أو التمتمة بالغناء، وثانياً، اظهر بمظهر الشخص الحققة. وفي هذا يقول عالم النفس وليم جيمس: "ما يبدو لنا أن الأفعال تتلو الإحساس، لكن الواقع أن الفعل والإحساس يسيران جنباً إلى جنب، أو هما مظهران لشيء واحد، فإذا نحن سيطرنا على "العقل" الذي يخضع لسلطان الإرادة، أمكننا بطريق غير مباشر أن نسيطر على الإحساس".

كل إنسان في هذه الحياة يطمح إلى السعادة. وثمة طريق مضمونة تؤدي إليها هي أن تسيطر على أفكارها، فالسعادة لا تعتمد في شيء على العوامل الخارجية، بل جل اعتمادها على ما في داخل النفس. والسعادة ليست ما تملك، ولا من أنت، ولا أين أنت، ولا ماذا تفعل، وإنما السعادة هي رأيك فيها ونظرتك إليها. فقد تجد شخصين يعملان عملاً واحداً ولهما حظان متساويان من المال والمركز، ومع ذلك تجد أحدهما مبتئساً والآخر سعيداً. ولماذا؟ لأن لكل منهما اتجاهات ذهنياً

مختلفاً! ولقد رأيت وجوهاً سعيدة بين العمال الصينيين الذي يتصبب منهم العرق، وقد أضناهم العمل في حر الصين اللافح لقاء بضعة قروش في اليوم، مثلما أرى كل يوم من الأشخاص السعداء في طريق "بارك" بنيويورك.

وليام شكسبير



قال شكسبير^(١): "ليس هناك جميل ولا قبيح،

وإنما تفكيرك هو الذي يصور لك أحدهما".

وقال إبراهيم لنكولن: "يصيب الناس من

السعادة بقدر ما يوظفون عزمهم على أن يصبحوا

سعداء!" وهو محق، فقد رأيت أخيراً مثلاً حياً على

صدق هذا القول: كنت أصعد درج محطة "لونج

أيلاند" في نيويورك، فوجدت أمامي مباشرة نحو أربعين طفلاً من العجزة، وهم

يستعينون بالعصا الخشبية على صعود الدرج. وقد أذهلني البشربادي عليهم

وأبدت هذه الملاحظة للمشرف عليهم فقال لي: "إن الطفل عندما يتبين أنه

سيصبح عاجزاً مدى حياته يصدّم أول الأمر، ولكنه بعد أن يتغلب على صدمته

ينقلب راضياً بنصيبه ويصبح أسعد من الأطفال الأصحاء".

وقد أحسست بأني أريد أن أخلع قبعتي إكباراً لهؤلاء الأطفال فقد علموني

درساً أمل ألا أنساه أبداً.

(١) وليام شكسبير: (١٥٦٤ - ١٦١٦) كبير الشعراء الإنجليز. كان ممثلاً ومؤلفاً مسرحياً. من أشهر أعماله:

"هاملت"، "عطيل"، "مكبث". (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب

القدامي والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار

العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٢٦٧).

قال لي "فرانكلين بتجر" أحد رجال التأمين على الحياة الناجحين، إنه وجد منذ زمن مضي أن الرجل المبتسم أهل للترحيب في كل مكان، ومن ثم اعتاد قبل أن يدخل مكتب أحد عملائه أن ينتظر لحظة ويفكر في الأفضال التي من بها الله سبحانه عليه، والتي ينبغي أن يسعد بها فترسم على وجهه ابتسامة مشرقة راضية، ثم يدخل المكتب. . وهو يعزو إلى هذه الخطة البسيطة نجاحه الكبير في بيع عقود التأمين.

أمعن الفكر في هذه النصيحة التي قالها "هربرت هبارد" ولكن أذكر أن مجرد قراءتها لا يجديك ما لم تحاول تطبيقها: "إذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك، واملأ رئتيك بالهواء، وحي أصدقاءك بابتسامة مشرقة، وبث الروح في كل مصافحة. لا تخش أن يساء فهمك، ولا تضع لحظة في التفكير في خصومك، بل حاول أن تتبين هدفك جيداً في ذهنك، ثم تقدم إليه مباشرة. احصر ذهنك في الآمال الكبار التي تريد تحقيقها، وسوف تجد بمرور الأيام أنك تقتنص الفرص، دون أن تقصد ذلك. تمثّل في ذهنك صورة الشخص الناجح الذي تريد أن تكونه، وستحولك هذه الصورة رويداً إلى ذلك الشخص الذي تطمح في أن تكونه. إن التفكير أرقى مميزات الإنسان، وأن تفكر تفكيراً صحيحاً هو أن تخلق وتبتكر، فكل الآمال الكبار تبدأ رغبة، وإننا آخر الأمر صائرون إلى المثل الأعلى الذي ترغبه قلوبنا وتشتهيه".

كانت لأهل الصين القدامى حكمة رائعة، ومنها هذه الحكمة التي يجمل بنا أن نعلقها على صدورنا كي لا ننساها أبداً: "إن الرجل الذي لا يعرف كيف يتسم لا ينبغي له أن يفتح متجرّاً!"

فإذا أردت أن يحبك الناس:

ابتسم.

الفصل الثالث

إذا لم تفعل هذا.. عليك أن تتوقع المتاعب

حدث في قرية "ستوني بوينت" الصغيرة بولاية نيويورك، أن توفي طفل لأحد سكان البلدة؛ وبينما جيرته يستعدون لتشييع جنازته، ذهب "جيم فارلي" إلى "الإسطنبول" ليعد جواده ليشارك مع أهل بلده في تشييع الجنازة. وكانت الأرض مكسوة بالبرد، والجو زمهيراً والرياح تصفر، وبينما الجواد يمشي على الأرض التي غدت أشبه بالمستنقع، إذا به يقفز فجأة ويرفع رجله الخلفيتين إلى أعلا ويضرب بهما "جيم فارلي" فيقتله لساعته! وشهد سكان القرية الصغيرة، في ذلك اليوم جنازتين لا واحدة!

وخلف "جيم فارلي" وراءه أرملة وثلاثة أولاد، وبضع مئات من الدولارات هي قيمة التأمين على حياته.

وكان ابنه "جيم" في العاشرة من عمره حينذاك، فذهب يبحث عن عمل، حتى وجدته في مصنع لطوب البناء، حيث راح يحمل الرمل ويصبه في القوالب، ثم يعرضه للشمس حتى يجف. لم ينل هذا الصبي من التعليم إلا قدراً يسيراً، ولكنه بغريزته كان يجيد التحبب إلى الناس، واستطاع، بمرور الوقت، أن يربى في نفسه مقدرة فائقة على تذكر أسماء الناس. فما إن بلغ الأربعين من عمره حتى منحته جامعات درجاتها الفخرية، وكما أصبح - لاحقاً - "رئيس اللجنة الديمقراطية القومية" ومديراً عاماً للبريد في الولايات المتحدة!

أما كيف خلق "جيم" هذه المقدرة على تذكر أسماء الناس فأمرهين: كان إذا

التقى بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء ذويه المقربين، ووقف على طبيعة عمله، ولونه السياسي، وآرائه العامة ومن ثم يحتفظ بهذه الصديق، فمتى التقى به ثانية، وسعه أن يربت كتفه ويسأله عن أولاده، وزوجته، والأزهار الجميلة التي تنبت في حديقة داره، فلا عجب إذن أن يكون له على مر الأعوام، معارف وأصدقاء يفوق عددهم الحصر!

وقبل أن يبدأ فرانكلين روزفلت حملته الانتخابية بأشهر، عكف "جيم فارلي" على كتابة مئات الرسائل كل يوم لأشخاص يعرفهم في جميع أنحاء الولايات المتحدة، ثم استقل القطار وظل مدى ١٩ يوماً يجوب أنحاء الولايات، وقطع في هذه الجولة ١٢ ألف ميل!

وكان إذا حل ببلد قابل معارفه فيها على مائدة الإفطار أو الغداء، أو العشاء فيقضي معهم زمناً يلقي عليهم فيه تحية قلبية مخلصه، ثم يتركهم ليستأنف رحلته. فلما عاد من رحلته انتقى من كل بلد زاره رجلاً واحداً وسأله أن يعد له قائمة من الأسماء، ومع ذلك، فكل اسم ورد في تلك القوائم حظى صاحبه بمحادثة ودية مع "جيم فارلي".

وكانت الرسائل التي يكتبها "جيم" تبدأ دائماً بهذه العبارة: "عزيزي بل" أو "عزيزي جو" وكلاهما من أسماء التذليل، وكان الإمضاء دائماً "جيم" مجرداً! لقد اكتشف "جيم فارلي" في وقت مبكر من حياته أن أحب الأسماء للإنسان هو اسمه! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به في المرة التالية التي تلتها فيها، فثق أنك أدت له مجاملة لطيفة باقية الأثر.

أما لو نسيت اسمه، أو نطقت به مغلوطاً فقد ارتكبت ذنباً لا يغتفر!

مثال ذلك أنني نظمت، مرة برنامجاً في الخطابة العامة بباريس، ورسلت عدة

خطابات إلى الأمريكيين المقيمين هناك أدعوهم إلى الاشتراك في هذا البرنامج.
وقد وقع الكتبة الفرنسيون على الآلة الكاتبة في بعض أخطاء عند كتابة
أسماء المدعويين، فأرسل إلى مدير أحد المصارف الكبيرة في باريس خطاباً يؤنبني فيه
تأنيباً شديداً لوقوعي في خطأ هجائي عند كتابة اسمه!

ماذا كان سبب نجاح أندرو كارنيجي؟

كان يلقب بملك الصلب، ولكن خبرته بصناعة الصلب كانت - باعترافه
هو - تتضاءل بجانب العشرات من مرؤوسيه. أما السبب الحقيقي في نجاحه فهو
خبرته بمعاملة الناس. فقد أظهر منذ صباه حباً للنظام ومقدرة الزعامة فلما بلغ
العاشرة استكشف الأهمية العظمى التي يعلقها الناس على أسمائهم، وقد
استخدم هذه الحقيقة التي وقف عليها في اكتساب قلوب معاونيه وعماله.

مثال ذلك أنه عندما كان صبياً في وطنه، اسكتلنده، ولدت له أرنب برية
عشرة أرناب صغيرة. ولم يكن لديه ما يطمعهم به، ولكنه اهتدى إلى فكرة نيرة: قال
للصبيان من جيرانه إنه سوف يسمى الأرناب الوليدة بأسمائهم إن هم ذهبوا
واستحضروا له ما يطمعهم به! وفعلت هذه اللحظة فعل السحر! ولم ينس
كارنيجي ذلك قط.

وبعد ذلك بأعوام استطاع أن يصبح من أرباب الملايين مستعيناً بهذه الخطة
ذاتها. حدث أنه كان يسعى لبيع منتجات من الصلب لشركة "سكك حديد
بنسلفانيا" وكان رئيساً عندئذ "إدجار تومسون" فما كان من كارنيجي إلا أن شيد
مصنعاً ضخماً في "بتسبرج" لصناعة عربات السكك الحديدية وسماه "مصنع
إدجار تومسون لأشغال الصلب"!

وعندما كان "أندرو كارنيجي" و"جورج بولمان"^(١) يتنازعان السيطرة على صنع عربات النوم، تذكر "ملك الصلب" قصة الأرانب! كانا كلاهما يتباريان في تخفيض الأسعار وتحطيم كل أمل لهما في الكسب الجزيل. وذهب كل من كارنيجي وبولمان إلى نيويورك ليقابلا رئيس مجلس إدارة "اتحاد الباسفيك". والتقيا، مصادفة، ذات مساء في فندق "سانت نيكولاس"، فأقبل كارنيجي على منافسة وهو يقول: "ألا ترى يا سيد بولمان أننا نتصرف كالحمقى؟! " وسأله بولمان: "ماذا تعني؟" وعندئذ عرض عليه كارنيجي أن تتحد شركتهما، وتوخي في عرضه أن يبين المنافع المشتركة التي سوف تعود عليهما إن عملا متعاونين، بدلاً من أن يعمل أحدهما ضد الآخر: وأنصت بولمان باهتمام، ولكنه لم يقتنع تماماً، وأخيراً سأل كارنيجي: "وماذا نسمى هذه الشركة الجديدة؟" فأجاب كارنيجي على الفور: "شركة عربات بولمان الفخمة" طبعاً!

وأشرق وجه بولمان وقال: "تعال إلى مكنتي ولنتكلم جدياً في هذا الموضوع"، وقد خلق الحديث الذي دار بينهما في تلك الليلة حدثاً تاريخياً في عالم الصناعة!

وكان أندرو كارنيجي يباهي بأنه يسعه أن ينادي عماله على وفرة عددهم، بأسمائهم الأولى، وبأنه عندما كان يدير أعماله بنفسه لم يعكر صفو العمل في أفران الصلب الضخمة التي يملكها إضراب واحد!

وهل أدل على حب الناس لأسمائهم، واعتزازهم بها من أن "بارنم" عندما أبت عليه الأقدار أن يعقب ولداً يحمل اسمه أوصى لحفيده "سيلبي" ٢٥

(١) جورج مورتيمر بولمان: (١٨٧٥ - ١٩٧٥) مخترع وصناعي أمريكي. صنع أول حافلة من حافلات السكة الحديد مزودة بأسباب الراحة والترف التي تمكن المسافر من النوم والأكل (١٨٦٥). (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم أشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة

ألف دولار على أن يسمى نفسه باسم " بارنم سيلبي " ؟!

ومنذ قديم الزمان اعتاد الأثرياء أن يمنحوا المؤلفين مبالغ مالية ليصدروا مؤلفاتهم بإهداء يوجهونه إليهم!

والمكتبات والمتاحف في كل بلد من بلاد العالم تدين بأثمن ما فيها من مجموعات لرجال أرادوا أن تخلد أسماءهم ولا تكاد تخلوا كنيسة تقريباً من أركان مزخرفة تخلد أسماء من ساهموا في إنشائها!

وإذا سألت أكثر الناس؛ لماذا لا يتذكرون الأسماء لانتحلوا أنفسهم العذر بكثرة المشاغل! ولكنهم، على الأرجح ليسوا أكثر انشغالاً من فرانكلين روزفلت الذي كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقي بهم.

حدث أن صنعت له شركة " كرايزلر " سيارة خاصة قادهما للبيت الأبيض السيد " تشمبرلين " رئيس الشركة وأحد العمال، وأمامي الآن خطاب من السيد تشمبرلين يروى فيه ما حدث في ذلك اليوم: " لقد علمت الرئيس روزفلت كيف بقود السيارة دون عناء، ولكنه علمني الشيء الكثير عن فن معاملة الناس! فما إن وصلت إلى البيت الأبيض حتى استقبلني وهو بادي المرح والسرور، وناداني باسمي الأول، ورحب بي أصدق ترحيب. وكانت السيارة مصممة بحيث يمكن قيادتها باليدين وحسب (فقد كان روزفلت مشلول الساقين). وقد ازدهاني سرور الرئيس بتصميم السيارة وقوله لي: " إنها رائعة. وكم أحب أن يتسع أمامي الوقت لأفك أجزاءها عسى أن أرى كيف تعمل! " وعندما أبدي أصدقاء روزفلت ومن معه إعجابهم بالسيارة قال لي روزفلت في حضرتهم: " إنني أقدر يا سيد تشمبرلين الوقت والجهد والعناية التي بذلتها في تصميم هذه السيارة وصنعها. إنه عمل رائع

عظيم " وقد أبدى الرئيس إعجابه بالمحرك والمرآة العاكسة والساعة الآلية، والمصباح الكهربائي الكشاف، ومقعد السائق، والحقائب الخاصة بالثياب، وعلى الجملة امتدح كل شيء عرف أنني أوليته عناية خاصة. وقال لي: إنه سيلفت إلى هذه الأشياء أنظار السيدة روزفلت؛ ووزير العمل، وسكرتيره الخاص. بل لقد أشرك بواب البيت الأبيض الزنجي في الموضوع وقال له مازحاً " عليك يا جورج أن تولى حقائب الثياب أحسن عنايتك " .

" وكنت قد اصطبحت معي عاملاً ميكانيكياً، قدمته إلى الرئيس روزفلت حال وصولنا. وكان العامل فتى خجولاً فظل طوال المقابلة صامتاً ساكناً، لكن الرئيس، قبل أن يودعنا ناداه باسمه، وشد على يده، وشكره على زيارته! ولم يكن في شكره شيء من الاصطناع بل كان يعني كل كلمة قالها " .

" وبعده عودتي إلى نيويورك ببضعة أيام، تسلمت صبورة الرئيس، ممهورة بتوقيعه، وكلمة قصيرة يعرب فيها عن شكره وتقديره. . أما كيف استطاع الرئيس أن يجد الوقت الذي يكتب لي فيه هذه الكلمة فمما يصعب عليّ تعليقه!

لقد كان الرئيس روزفلت يعرف أن إخذى الطرق السهلة المضمونة لاكتساب قلوب الناس هي تذكُّر أسمائهم، وجعلهم بهذا يشعرون بأهميتهم. فكم منا يفعل ذلك؟! .

إننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب، نتبادل، نضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى أن نذكر اسمه عندما يجينا لينصق!

إن من أهم الدروس التي يتلقاها السباسي؛ هذا الدرس:

" إن تذكر اسم أحد الناخبين هو نصف الطريق إلى نباهة الذكر، أما نسيانه فهو نصف الطريق إلى الخيبة والإخفاق!"



نابليون الثالث

وكان نابليون الثالث^(١)، إمبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم يباهي بأنه، رغم واجبات الملك الملقاة على عاتقه، يستطيع أن يذكر اسم كل شخص التقى به. فماذا كانت خطته! إنها تبلغ الغاية في البساطة. كان إذا لم يسمع اسم محدثه واضحاً قال له: "آسف لم أستطع أن ألتقط الاسم تماماً" فإذا كان الاسم على شيء من الغرابة سأل: "كيف يتهجى؟" ثم يأخذ على عاتقه، خلال المناقشة أن يكرر الاسم جملة مرات ويحاول أن يربطه، في ذهنه، بصورة صاحبه، وملاحظه، وتعبيراته ومظهره العام.

وإذا كان الرجل على قدر من الأهمية، قام نابليون فضلاً عن هذا بعمل شاق آخر: فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على شيء من الغرابة سأل: "كيف يُتَّهَجَّى؟" ثم يتعمد خلال المناقشة أن يكرر الاسم عدة مرات محاولاً ربطه، في ذهنه، بصورة صاحبه. وإذا كان الرجل على قدر من الأهمية، قام نابليون فضلاً عن هذا بعمل شاق آخر: فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قبطاس، ثم يتأمله، ويحصر ذهنه فيه، وبهذا يكون فكرة "بصرية" عن الاسم كما كون فكرة "سمعية" فلا يبقى هناك سبيل لسيانته!

فإذا أردت أن يحبك الناس... اتبع القاعدة الثالثة:

تذكر أن اسم الرجل أجمل الأسماء وأحبها إليه.

(١) نابليون الثالث: (١٨٠٨ - ١٨٧٣). رئيس الجمهورية الفرنسية الثانية. إمبراطور فرنسا (١٨٠٢ - ١٨٧٠). انتخب رئيساً للجمهورية عام ١٨٤٨ وأعان نفسه إمبراطوراً عام ١٨٥٢ وخلع عن العرش عام ١٨٧٠ وقضى بقية حياته في المنفى. (نقلاً عن: معجم أعلام لمورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأحزاب القدامى والحديثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إيتداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٤٥٠)

الفصل الرابع

كيف تصبح محدثاً لبقاً

دعيت مؤخراً لحضور مباراة "بريدج" رغم أنني أنا شخصياً لا أعب "البريدج"، وقد صادفت هناك فتاة شقراء هي الأخرى لا تلعب "البريدج"، فرحنا نقطع الوقت بالحديث، وحين عرفت الفتاة مني أنني كنت أستاذ "لويل توماس" وأنني ارتحلت معه إلى أوروبا، وعاونته في التقاط أفلامه السينمائية "Lustrated Travel Talk". أقبلت عليّ بلهفة وهي تقول: "هل تسمح يا سيد كارنيجي أن تحدثني عن كل الأماكن التي زرتها، والمناظر التي رأيتها؟" وقبل أن ألي طلبها قالت لي عرضاً، إنها قد عادت إلى زوجها أخيراً من رحلة إلى أفريقيا، فما كدت أسمع ذلك حتى هتفت: "حقاً؟! لكم تمنيت دائماً أن أزور أفريقيا! ولكني للأسف! لم أحقق بعد هذه الأمنية، المهم إلا لمدة ٢٤ ساعة قضيتها في الجزائر، هل زرت تلك المدينة الساحرة؟! كم أنت محظوظة، إنني أحسدك، من فضلك حدثني عن أفريقيا".

وكان حديثها عن أفريقيا كافياً لقضاء ٤٥ دقيقة، لم تسألني بعدها عن مشاهداتي في أوروبا، والحق أنها لم تكن تريدني أن أتحدث إليها عن رحلاتي، بل كانت تريد أن تظفر بمستمع شغوف! يعينها على استعادة ذكرياتها!

فهل كانت هذه الفتاة استثناءً بين الناس كلا؟ فمعظم الناس هكذا، وقد جمعني مؤخراً بأحد علماء النبات المرموقين حفلة عشاء أقامها الناشر المعروف "ج. جرينبوج" ولم أكن قد تحدثت إلى أحد علماء النبات من قبل، لذلك وجدت في الاستماع إليه لذة كبرى، جلست على حافة مقعدي، وأصغيت إليه وهو يتحدثني عن الحشائش والأزهار، والحدايق المنزلية، وكان من اللطف بحيث أوضح لي كيف

أحل بعض مشكلات حديقتي. وكنا - كما أسلفت - في حفلة عشاء؟ ولكني ضربت بقوانين اللياقة عرض الحائط، وتجاهلت سائر المدعوين، ومضيت أتحدث إلى هذا العالم ساعات بأكملها!

وانتصف الليل فتمنيت للمدعوين ليلة سعيدة وانصرفت وعاد عالم النبات إلى مضيفنا وبالغ له في الثناء على. . . فقد كنت - على حد تعبيره "مثيراً جداً". وكنت هذا وكنت ذاك ثم اختتم حديثه للمضيف بقوله: "حقاً إن السيد كارنيجي يحدث بارع"؟! أنا؟! وكيف؟! انني لم أقل شيئاً على الإطلاق! بل ما كان لي أن أقول شيئاً قبل أن أغير موضوع الحديث، فلست أعلم من النبات أكثر مما استمعت بشغف؛ قد فعلت ذلك لأنني كنت شغوفاً حقاً بما يقول، وقد أحس هو بذلك، وسره، هذا بطبيعة الحال، فالاستماع بشغف أعلى ضروب الثناء الذي يمكن أن تضيفه على محدثك!



يقول "جاك وود فورد" في كتاب "غرباء يجمعهم الحب": "قليل من البشر هم من يجمد أمام الثناء الذي يتضمنه الإنصات باهتمام".

ولقد ذهبت أنا إلى أبعد من ذلك مع عالم النبات، كنت مسرفاً في تقديري مبذراً في ثنائي، قلت له إنني تسليت وأفدت كثيراً، وقد فعلت! وقلت إنني أود لو تكون لي معلوماته الغزيرة وإنني والله، لأود! وقلت: إنني أتمنى لو أطوف معه بالحقول ليسمى لي النباتات والأزهار بأسمائها، وإنني أتمنى فعلاً! وقلت له إنه ينبغي لي أن أراه مرة أخرى وشيكاً، وإنه حقاً لينبغي!!

ولهذا وصفني الرجل بالمحدث البارع، وأنا الذي لم أزد على أن كنت مستمعاً جيداً شجعه على الحديث.

ما سر الصفقات الناجحة التي تعقد في مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال؟ يقول "تشارلس إليوس": "ليس في ذلك سر، سوى أن تصغي باهتمام لمحدثك، فلا شيء آخر يسره أكثر من ذلك".

شيء واضح. أليس كذلك؟ ولا تحتاج ٤ سنوات من الدراسة في جامعة "هارفارد" لتصل إليه! ولكني، رغم هذا أعرف - وأنت تعرف ولا شك - تجاراً يستأجرون أفخم المتاجر، ويبيعون بضائعهم بسعر معتدل، ويزودون واجهات محالهم بأكثر اللافتات اجتذاباً للأنظار، وينفقون الأموال الطائلة على الدعاية والإعلان، ثم يستخدمون، بعد ذلك باعة لا يجيدون الإصغاء باهتمام. باعة يجادلون زبائنهم، ويقاطعونهم ويناقضونهم الرأي، وقد يغلظون لهم القول، ويوشكون أن يقذفوا بهم خارج المتجر!

خذ، مثلاً من قصة "س. دوتون" - أحد طلبتي - اشترى يوماً حلة جديدة من متجر كبير معروف وبعد أيام، اكتشف "دوتون" أن صباغتها رديئة، وأن لونها يتغير إذا أصابها شيء من العرق. فأخذ الحلة وعاد بها إلى المتجر، وقصد إلى البائع الذي باعه إياها وقص عليه القصة. هل قلت: "قص عليه"؟! استغفر الله. بل "حاول أن يقص عليه" ولكنه لم يستطع. فقد قطع عليه البائع السبيل وقال له: لقد بعنا آلافاً من هذه الحلل، وهذه هي أول شكاية نسمع بها! تلك كانت كلماته، أما "لهجة" فكانت أقبح بكثير! ولم يكن لها إلا ترجمة واحدة: "أنت كذاب! أتظن أنك ستحملنا التبعة؟ حسناً سوف ترى لمن تكون الغلبة!"

وعند احتدام المناقشة، تدخل بائع آخر في الموضوع وقال: "كل الحلل القائمة بتغير صباغها في أول الأمر ولا يسعنا أن نفعل شيئاً إزاء ذلك، وبخاصة للحلل التي تباع بمثل هذا الثمن الرخيص!!".

قال السيد "ديتون": "...وكنت على تلك اللحظة مجرد غاضب وحسب، فلما ألمح البائع الثاني إلى أنني اشتريت بضاعة رخيصة بدأت أغلى كالمرجل! وأوشكت أن أقول لهم: "خذوا حلتكم واذهبوا بها إلى الجحيم" لكن رئيس القسم دخل علينا في تلك اللحظة، واستطاع أن يذهب غضبي، ويهدئ ثورتي. كيف؟ بأن استخدم ثلاثة أشياء:

أولاً: استمع إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني بحرف واحد!
ثانياً: ما إن أكملت حديثي حتى سلم معي بأن لون الصبغة تغير فعلاً، وأنذر البائع ألا يبيع شيئاً أبداً ما لم يتأكد من جودته.
وثالثاً: سألني ماذا أريد أن يفعل بالحلة، وأظهر عزمه على أن يفعل حسبما أشير عليه.

"وكنت إلى بضع دقائق خلت، على استعداد لأن أقول لهم، "احتفظوا بضاعتكم الرديئة لأنفسكم" ولكنني عندئذ، أجبتة: "إني أسألكم النصيحة بدوري، أريد أن أعرف هل ستظل الحلة تفقد لونها، أم هذا طارئ مؤقت!". وهنا اقترح على رئيس القسم أن أجربها لمدة أسبوع آخر، فإذا لم أرض عنها أرجعتها إليهم.

"وغادرت المتجر راضياً. وقد صلحت حال الحلة في نهاية الأسبوع واستعدت ثقتي التامة ببضاعة هذا المحل. وليس بعجيب أن يصبح هذا الرجل رئيساً لقسمه. أما البائعان فإنهما سيظلان. .. -- كنت على وشك أن أقول إنهما سيظلان، مجرد سائعين طول حياتهما - كلا! بل ربما أن لا درجة إلى قسم حزم البضائع حيث لا تكون لهما صلة بالعملاء على الإطلاق".

حتى أشد الناس جفافاً في الطبع، وغلظة في القول لا يملك إلا أن يلين إزاء مستمع صبور عطوف. . . مستمع يصمت إذا أخذ محدثه الغاضب يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك!

مثال ذلك أن "شركة تليفونات نيويورك" صادفت منذ عدة أعوام، عميلاً من أسوأ العملاء خلقاً وقد سب الرجل مندوب الشركة، ورفض دفع الأقساط "الملفقة" "المدسوسة عليه" كما وصفها! وكتب المقالات إلى الجرائد، وأرسل الشكاوي إلى "لجنة الخدمة العامة" وبدأ حملة عاصفة ضد شركة التليفونات! وأخيراً عهد إلى موظف بارع من "كاسحي المتاعب" في الشركة المذكورة بمقابلة هذا العميل المشاكس. . . واستمع "كاسح المتاعب" وأرخص العنان للرجل الغاضب الثائر ريثما أفرغ ما في جعبته.

وحدث "كاسح المتاعب" طلبتي بما جرى بعد ذلك، فقال: "ظل الرجل يعصف وظللت استمع ساكناً زهاء ثلاث ساعات تقريباً. . . وعدت إليه في اليوم التالي، واستمعت مرة أخرى وقابلته أربع مرات، وفي المرة الرابعة كنت قد عينت عضواً في هيئة شرع في تأليفها وسماها "هيئة حماية مشتركي التليفون" وما زلت - على قدر ما أعلم - العضو الوحيد في هذه الهيئة بجانب رئيسها!

"كان كل ما فعلته أنني استمعت للرجل باهتمام وأقررتة على كل كلمة قالها، ولم يكن الرجل قد اعتاد أن يحدّثه موظف بشركة. فلم أثير إليه قط في الزيارات الثلاث الأولى - وفي الرابعة أسدلت الستار على المشكلة تماماً، فقد ساء الرجل - من تلقاء نفسه - حسابه كله، ولأول مرة منذ بدء نزاعه مع الشركة سحب كل شكاواه ضدها!"

لا شك في أن هذا العميل كان يعتبر نفسه مجاهداً مظلوماً يدافع عن الحقوق

العامّة ضد استغلال معيب! لكنه في الحقيقة كان محتاجاً إلى "الإحساس بالأهمية"، وكان يجني هذا الإحساس أول الأمر من التبرم والشكوى، ولكنه ما إن حصل عليه من أحد مندوبي الشركة، حتى اندثرت مظالمه المتوهمة!

ومنذ سنين مضت، بلغ الفقر بأحد الغلمان الهولنديين، المهاجرين إلى أمريكا حد أنه كان يشتغل بتنظيف نوافذ مخبز، بعد عودته من المدرسة مقابل ٢٠ سنتاً أسبوعياً! وهذا الغلام ويدعى "إدوارد يوك" لم تزد المدة التي قضاها في المدرسة على ٦ سنوات، ورغم ذلك أمكنه أن يصبح واحداً من أنجح الصحفيين في تاريخ الصحافة الأمريكية. كيف؟ هذه قصة طويلة، وسنكتفي بجانب منها: بدأ "يوك" باستخدام المبادئ التي ضمناها هذا الفصل: ترك المدرسة وهو في السادسة عشرة من عمره، واشتغل "ساعياً" في شركة "وسترن يونيون" لقاء ٦,٥ دولار أسبوعياً، لكنه لم يتخل قط عن فكرة إتمام دراسته، فبدأ يعلم نفسه، اقتصد من أجور المواصلات وثمان عشائه ما مكّنه من شراء دائرة معارف "التراجم الأمريكية". . . ثم فعل شيئاً غير مسبوق: قرأ سير مشاهير المعاصرين، وأرسل لهم يسألهم معلومات أكثر عن طفولتهم. . . كان مستمعاً جيداً، وشجع مشاهير الناس على التحدث عن أنفسهم. كتب إلى "الجنرال جيمس جارفليد" وكان مرشحاً للرئاسة - وسأله هل كان صبيّاً شقيّاً مشرداً حقاً. . . وكتب إلى "الجنرال جرانت" يسأله عن معركة معينة فرسم له جرانت خريطة، ودعا هذا الغلام - البالغ من العمر ١٤ سنة - إلى العشاء معه، وكتب إلى "إيمرسون" وشجعه على الكلام عن نفسه!

وسرعان ما كان هذا "الساعي" يرسل أعظم الناس في البلد: إيمرسون،

وفيليب بروكس، وأوليفرونديل هولمز، ولونجفيلو، والسيدة إبراهيم لنكولن، ولويزا ماي إلكوت، والجنرال شيرمان، وجيفرسون ديفيز!

ولم يكتف بمراسلة هؤلاء العظماء وحسب، بل زار أكثرهم في بيوتهم بمجرد أن حصل على عطلة من عمله، وقد ملأته هذه التجارب ثقة لا تقدر بثمن.

وقد صرح لي "إيزاك ماركسون" (بطل العالم في مقابلة المشاهير) إن: "معظم الناس يفشلون في طبع أثر جيد في نفوس من يقابلونهم لأول مرة لأنهم يهملون الإصغاء باهتمام! إنهم يحرصون همهم في الكلام الذي سيقولونه، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع. وقد قال لي عظماء الناس: إنهم يفضلون المستمعين الجيدين على المتكلمين الجيدين، ولكن يبدو أن المقدرة على الاستماع أندر من أي صفة طيبة أخرى!"

وليس العظماء وحدهم هم الذين يحتاجون إلى مستمع جيد، بل الناس جميعاً هكذا، وكما قالت مجلة "ريدرز دايجست" ذات مرة: "إن أكثر الناس يستعدون الطبيب لا ليفحصهم بل ليسمعهم!"



خلال أحلك ساعات الحرب الأهلية، كتب لنكولن إلى صديق قديم في "سبرنجفيلد"، بولاية "إلينوي" يسأله أن يأتي إلى واشنطنجتون، لأن ثمة مشكلات يريد أن يناقشها معه. وأتى الصديق للبيت الأبيض وتحدث إليه لنكولن ساعات طوالاً عما يراه في مسألة إصدار قرار بتحرير العبيد، وعرض لنكولن لكل الآراء التي تحبذ الموضوع والتي تعارضه، ثم قرأ عليه عدة خطابات، ومقالات، بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، وبعضها يلومه في تبكيه في تحريرهم فلما فرغ لنكولن من حديثه الطويل، شد على يد صديقه وتمنى له ليلة سعيدة، وورده إلى "الينوي" دون أن يسأله حتى رأيه!

قضي لنكولن طوال الوقت يتحدث، وصديقه صامت يصغي، وفي ذلك يقول الصديق: "وقد بدا على لنكولن الارتياح عندما انتهى من كلامه، فلم يكن، في الواقع، يحتاج إلى نصيحة، بل كان يريد مجرد مستمع صبور ليكاشفه بنياته. ويجدته بما يدور في خلدته".

وهذا ما يريده كل منا عندما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات، وهذا - غالباً - ما يريده زبون غاضب، أو موظف افترسه السأم، أو صديق تعرض لمهانة!

إذا كنت تريد أن ينفذ الناس من حولك، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك، فأليك "الوصفة": "لا تعط أحداً فرصة الحديث. . . تكلم بغير انقطاع عن نفسك، وإذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه: إنه ليس ذكياً مثلك ولا أريباً، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟! اقتحم عليه الحديث واعترضه في منتصف كلامه!"

هي تعلم أناساً يعملون بهذه الوصفة؟! أنا أعرف، لسوء الحظ! والمدهش أن بعضهم أسماء لامعة في المجتمع!

يقول الدكتور "نيكولاس بتلر" رئيس جامعة كولومبيا: "الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر إلا في نفسه فقط، ومن يفكر في نفسه فقط جاهل تدعو حاله للثرثاء، إنه أمة النفس بغض النظر عن مدى تعليمه!"

فلكي تصبح محدثاً بارعاً كن، أولاً، مستمعاً جيداً، وفي ذلك يقول السيد "تشاريس نورتام لي": "لتكون مهما كن مهتماً".

اسأل محدثك أسئلة تظن أنه سيكون سعيداً بالإجابة عنها. شجع على الكلام عن نفسه، وأعماله، وعن المحيط الذي تخصص فيه وتذكر أن محدثك يهتم بنفسه ويرعباته ومشكلاته أكثر، بمائة ضعف، من اهتمامه بك، وبمشكلاتك وإن ضرساً

يؤلمه هو أهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين، أو كارثة تنزل بأهل أفريقيا. .
فاجعل ذلك نصب عينيك في أول نقاش قادم.

فإذا أردت أن يحبك الناس... اتبع القاعدة الرابعة:

كن مستمعاً جيداً، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

الفصل الخامس

كيف يسر بك الناس

كل من زار ثيودور روزفلت في "أويسترباي" أعجبه اتساع أفقه ووفرة إطلاعه. فسواء كان الزائر من رعاة البقر، أو من هواة الخيل، أو من كبار الساسة، فإن روزفلت كان يحدث كلاً منهم في ميدان تخصصه! فكيف أمكنه ذلك؟ الإجابة بسيطة: كان روزفلت إذا توقع زيارة شخص ما قضي جانباً من وقته يقرأ شيئاً عن الموضوع الذي يعرف أن ضيفه يهتم به أكثر من سواه، ذلك أن روزفلت كان يعلم أن الطريق إلى قلب الإنسان هي أن تكلمه في الأشياء التي يلم بها أكثر من غيرها.

وقد تعلّم "وليم ليون فيلبس" أستاذ الأدب السابق بجامعة "ييل" هذا الدرس نفسه مبكراً، فقد كتب فيلبس في مقالة "عن الطبيعة الإنسانية" يقول: "عندما كنت في الثامنة من عمري، اعتدت أن أمضي عطلة نهاية الأسبوع في ضيافة عمتي "ليبي لنسلي" في "ستراتفورد" وذات مساء حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، لم أكن رأيت من قبل، وكنت آنذاك شغوفاً بالقوارب، فما إن علم الزائر بذلك، حتى صب حديثه معي عن القوارب. وما يتصل بها. وقد ترك حديثه في نفسي أحسن الأثر وأبقاه، فلما انصرف سألت عمتي من عنه وعن اهتمامه بالقوارب؟ فأخبرني أنه محام من نيويورك، وأنه لم يهوَ القوارب أبداً! فسألته عن سبب ترك حديثه عن القوارب؟ فقالت: لأنه رجل لطيف المعشر، رأى أنك يهتم بها فتكلم عما عرف أنه يهتمك أكثر من غيره!



وأمامي وأنا أكتب هذا الفصل، خطاب من "إدوارد شاليف" - أحد رجال "الكشافة" العاملين - وفيه يقول: "كان جمع كبير من الكشافة يستعد للقيام برحلة لأوروبا تحت إشرافي، وكان بينهم غلام شديد الشوق إلى الاشتراك في هذه الرحلة، ولكن ضيق ذات يده أوشك أن يمنعه، فرغبت إلى مدير إحدى الهيئات الكبرى أن يتبرع له بمصاريف الرحلة.

"وقبيل ذهابي إلى - المدير، سمعت أنه كان قد كتب "شيكا" بمبلغ مليون دولار، فلما صرف "الشيك" احتفظ به لديه، فما إن دخلت مكتبه، حتى رجوته أن يريني هذا "الشيك" وقلت: "شيك بمليون دولار؟! إنني لا أذكر أن إنساناً من قبل كتب "شيكا" بمثل هذا المبلغ! لكم أود أن أخبر غلماني أنني رأيت "شيكا" بمليون دولار بعيني! وأراني الرجل "الشيك" والسرور يطفح من وجهه، فسألته أن يقصّ عليّ كيف كتبه ولماذا.

(ولا شك أنك لاحظت أن السيد شاليف لم يبدأ بالحديث عن الفتى الكشاف، وعن الجمع الذي يزعم الرحيل إلى أوروبا!).

وما لبث الرجل أن سألني: "على فكرة. . ما الشيء الذي رغبت في أن تراني بخصوصه؟ وهنا أخبرته بالعرض من زيارتي ولشد ما كان عجبني حين أجاب مطلي فوراً، بل فعل ما هو أكثر: لقد سألته أن يرسل فرداً واحداً إلى أوروبا، ولكنه تطوع فتكفل بنفقات خمسة أفراد فضلاً عني! وأعطاني خطابات توصية إلى رؤساء فروع هيئته في عواصم أوروبا يوصيهم بأن يقدموا لنا كافة التسهيلات الممكنة، وقد قابلنا بنفسه في باريس، وطاف معنا بالمدينة. وإنني لعلي يقين من أنني لو لم أمسك بطرف الحديث الذي يسره ويحلو له لما أمكن أن أجده مسارعاً إلى تلبية طلبي بمقدار عشر ما وجدته!"

أترى هذه خطة ناجحة في الأعمال؟

خذ، مثلاً، "هنري دوفر نوى" صاحب المخابز المعروفة باسمه، وهي من أكبر مخابز نيويورك. كان "دوفر نوى" يبيع الخبز لأحد الفنادق المعروفة وظل يزور مدير هذا الفندق مرة كل أسبوع لمدة ٤ سنوات متتالية، واشترك في النوادي الاجتماعية التي يتردد عليها المدير، بل استأجر غرفة في فندقه وسكن فيها ليحصل على الصفقة، ولكن. . دون طائل!

يقول السيد "دوفر نوى": ". ثم بعد أن درست العلاقات الإنسانية، صممت على تغيير خططي، قررت التعرف على الشيء الذي يسر هذا الرجل أكثر من سواه. وقد اكتشفت أنه ينتمي إلى جماعة تضم أصحاب الفنادق تسمى "الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق" ولم يكن الرجل مجرد عضو فيها، بل إن حماسه الشديدة لها نصبتة رئيساً عليها، ورئيساً لهيئة "المستقبلين الدوليين" فضلاً عنها! ولم يكن الرجل يهتم أن تعقد الهيئة اجتماعاتها، فقد كان على استعداد لأن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحارى والبحار ليحضر اجتماعاتها.

"فلما قابلته بعد وقوفي على هذه المعلومات، بدأت أجاذبه الحديث عن "جماعة المستقبلين" فرأيت من لهجته المشبعة بالحماسة أن هذه الهيئة هي مبعث سروره، وبهجة حياته. وقبل أن أبرح مكتبه في ذلك اليوم، عيني عضواً في تلك الجمعية! ولم أقل خلال اللقاء شيئاً عن الخبز. وبعد أيام هاتفني الرجل طالبا حضورى ومعى "العينات" والأسعار!

فتخيّل هذا، لقد ظللت أطرق بابه ٤ سنوات متوالية محاولاً الحصول على الصفقة!. والأرجح أنني كنت أظل أطرق بابه إلى اليوم لو لم أبذل جهداً لمعرفة الشيء الذي يسره أن يتحدث عنه!"

فإذا أردت أن يحبك الناس.. اتبع القاعدة الخامسة:

تكلم فيما يجب سامعك.

الفصل السادس

هكذا يحبك الناس

لأول وهلة (من أول نظرة)

كنت أنتظر دوري في صف منتظم أمام مكتب البريد لأسجل خطاباً؛ فلاحظت أن موظف التسجيل متبرم بعمله، ملول منه: يزن المظاريف، ويناول الطوابع، ويرد باقي النقود، ويجرر الإيصالات. . حلقه مفرغة من العمل المتشابه الذي عهده لسنوات، فقلت في نفسي: فلأحاول التحبب إلى هذا الشاب. ويدهي أنني إذا أردت التحبب إليه فيجب أن أقول له قولاً لطيفاً لا عن نفسي، وإنما عنه هو! وساءلت نفسي: ترى ما الذي يستحق أن أبدي إعجابي به؟ وأحياناً تكون الإجابة عن هذا السؤال وبخاصة إزاء الغرباء، لكنها في تلك المناسبة بالذات كانت يسيرة، فسرعان ما لمحت شيئاً اعتزمت أن أبدي له إعجابي به.

وبينما الشاب يزن مظروري قلت له في لهجة مخلصة: "كم أتمنى لو كان لي مثل شعرك الفاحم اللامع!" فنظر إلى الشاب نصف ذاهل، وقد أشرق وجهه بالسرور وقال في تواضع: "حقاً؟ إنه ليس في سثل بهائه الأول" فأكدت له أنه ما زال جميلاً أخذاً، وقد سر لذلك أيما سرور، وقال: إن كثيرين قبلي أبدوا إعجابهم بشعره. وأراهن أن هذا الشاب ذهب إلى منزله ظهر ذلك اليوم وهو يكاد يظن: يا رب الهة! وأراهن أنه ما إن دلف إلى منزله حتى قصص ما جرى بيني وبينه على زوجته وأراهن أيضاً أنه نظر لصورته في المرآة وقال لنفسه: "حقاً! إنه شعر جميل!"

تسألني ماذا جنيت من ذلك؟ فهل يتحتم أن أجنبي شيئاً؟ هل ترضى الاستسلام للأناية البغيضة فلا تهب شيئاً من السعادة لغيرك من الناس دون أن تنتظر جزاء؟ هل تقبل أن تظل نفسك مطبقة بعضها على بعض، كالثمرة النيئة التي تضر ولا تنفع؟ أنت إذن تستحق الخيبة والفشل!

بلى. لقد جنيت شيئاً ولم أتكلف في سبيله مالاً ولا جهداً: جنيت الإحساس بأنني وهبت هذا الشاب شيئاً، دون أن يهيني شيئاً مقابله! وهذا، دون شك إحساس يرضيك، ويظل ماثلاً بذاكرتك أمداً طويلاً.

هناك مبدأ على جانب عظيم من الأهمية في السلوك الإنساني لو عملنا به لما وقعنا في مشكلات أبداً ذلك هو: "اجعل الشخص الآخر يحس دائماً بأهميته".



زرادشت نبي الديانة الزرادشتية

لقد ظل الفلاسفة على مر العصور يبحثون قواعد العلاقات الإنسانية، ومن هذا البحث الطويل كله خرجوا بمبدأ ليس هناك ما هو أسمى منه، مبدأ علمه "زرادشت"^(١) للمجوس في بلاد فارس منذ حوالي ٣ آلاف سنة، ووعظ به كونفوشيوس أهل الصين قبل ٢٤ قرناً، ولقنه

(١) زرادشت: (?-?) مؤسس الديانة الزرادشتية (المجوسية). لا نعرف شيئاً يقينياً عن حياته. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٢٢٠ بتصرف واختصار).



بوذا

"لاو" ^(١) لتلاميذ الطاوية ^(٢) في وادي "هان"، وبشر به "بوذا" ^(٣) على ضفاف "الجانج" ^(٤) المقدس قبل الميلاد بخمسة قرون وأوردته الكتب الهندوكية ^(٥) قبل ذلك بألف عام، ونادى به كل نبي في أمته، وكل حكيم في عصره، وذلك هو: "أحب لأخيك ما تحب نفسك" ^(٦)!

أنت تريد استحسان الناس لك، وتريد اعترافاً

(١) لاو تسي: (?-?) فيلسوف صيني يعتبر مؤسس الطاوية، ولا يعرف على وجه التحديد الكثير من المعلومات اليقينية عن حياته. (المصدر السابق - صفحة ٣٨٦).

(٢) الطاوية: إحدى أكبر الديانات الصينية القديمة التي تستلزم العودة إلى الحياة الطبيعية مع ضرورة الإيمان بوحدة الوجود إذ الخالق والمخلوق شيء واحد. وقد تأسست هذه الديانة أرضية في الصين، ومعنى الطاوية الأصلي هو طريق يسير عليه الإنسان، ووسع القدماء هذا المعنى إلى المبادئ القانونية. وقد راقب لاو مؤسسا التغيرات الطبيعية والعلاقات الإنسانية. وهو يرى أن الطاوية أكثر الأشياء واقعية والمصدر الأخير لإحداث كل الأمور. (نقلا: الموسوعة الميسرة في الأديان والمذاهب والأحزاب المعاصرة - الندوة العالمية للشباب الإسلامي - نسخة إلكترونية على موقع: صيد الفوائد: www.saaid.net - وموقع إذاعة الصين الدولية <http://arabic.cri.cn> بتصرف واختصار).

(٣) بوذا: (?-?) فيلسوف هندي مؤسس الديانة البوذية. ولد في أسرة نبيلة وقرر التنسك وبعد سنوات أسس جماعة "الرهبان المتسولين". (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ١١٦).

(٤) لُهر "الجانج" أكبر مجرى مائي في الهند، ومن أكبرها في العالم. تكمن أهميته لدى الهنود في الدور الذي يؤديه في الديانة الهندوسية حيث يتجمع الهندوس على شواطئه في "الحج الهندوسي الكبير" الذي يحدث كل ١٢ عاماً ويعتقد الهندوس أن الاستحمام في هذا النهر يعني التطهر نهائياً من الذنوب التي ارتكبوها في الأعوام الاثني عشر الماضية. (نقلا عن: <http://www.islamonline.net>)

(٥) الهندوسية: وتسمى أيضاً البرهمية وهي ديانة وثنية يعتقدونها معظم أهل الهند، وليس في الهندوسية دعوة إلى التوحيد، بل إنهم يقولون بأن لكل طبيعة نافعة أو ضارة إليها يعبد، ثم قالوا بوجود آلهة ثلاثة من عبد أحدها فقد عبدها جميعاً وهي: براهما وفشنو وسيفا. (نقلا: الموسوعة الميسرة في الأديان والمذاهب والأحزاب المعاصرة - الندوة العالمية للشباب الإسلامي - نسخة إلكترونية على موقع: صيد الفوائد: www.saaid.net).

(٦) قال صلى الله عليه وسلم: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه" (متفق عليه).

بقدرك وقيمتك، وتتعطش إلى أن تكون ذا شأن في دنياك الصغيرة، وتأبى أن تستمتع إلى مدهانة رخيصة، أو تملق مجرد من الإخلاص وإنما يبغى "تقديراً" مخلصاً، وتريد أن يكون أصدقاؤك ومعارفك على حد قول "شواب": "مُسرفين في تقديرهم لك، مبذرين في مدحهم إياك" . . . كلنا يريد ذلك. . . فدعنا إذن، نتبع هذا المبدأ الذهبي الذي هو: دعنا نمنح الآخرين ما نحب أن نحصل عليه.

كيف؟ أين؟

الجواب هو: في كل زمان ومكان.

سألت مرة موظف الاستعلامات في "شركة راديو سيتي" عن نمرة مكتب "هنري سوفين". وكان الموظف يرتدي بزة رسمية أنيقة، وأراد أن يزهو أمامي بإجادته لعمله، فأجاب في وضوح وجلاء: "هنري سوفين (لحظة من الصمت). . . غرفة رقم ١٨١٦".

واتجهت إلى المصعد، ولكنني توقفت فجأة، وعدت إليه أقول: "أريد أن أهنتك على القدرة الفائقة التي أجبت بها عن سؤالي. لقد كنت غاية في الدقة والوضوح. لقد فعلت ذلك كفنّان مبدع، وهذا شيء تستحق عليه التهنئة!"

واهتز الفتى سروراً، وجعل يفسر لي ماذا كان يعني بكل لحظة من لحظات الصمت، ولماذا نطق بكل عبارة بالطريقة التي نطقها بها، وحلته كلماتي يصلح وضع رباط عنقه استكمالاً للزهو الذي استشعره!

وبينما أنا أنطلق إلى الطابق الثامن عشر، تولاني الإحساس بأنني ساهمت، بعض الشيء، في ترويج "الإحساس بالسعادة الإنسانية"!



وليس عليك أن تنتظر حتى تعين سفيراً لدى فرنسا لكي تستخدم هذه الفلسفة: بل إنك تستطيع أن تفعل بها فعل السحر في كل يوم، ومع كل إنسان! فمثلاً، إذا جاءك خادم المطعم يحمل صحناً من البطاطس المسلوقة وتكون قد طلبت بطاطس محمرة، فقل له: "آسف لإزعاجك. ولكني أفضل البطاطس الفرنسية المحمرة" فسيجيب: "لا إزعاج إطلاقاً" وسيسعه أن يجدمك لأنك أظهرت له احتراماً.

عبارات كهذه. "آسف لإزعاجك" أو "هل أطمع في..". و "هل تفضل"، و "هل تسمح"، و "إني أشكر لك" تفعل فعل السحر في نفوس الناس، وتضع الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تدور متشابهاً في سأم وملل!

هل قرأت إحدى روايات "هول كين"؟ ملايين لا حصر لها من الناس قرأت رواياته. كان هذا الرجل ابن حداد، ولم يقض في المدرسة أكثر من ثماني سنوات، ورغم ذلك فقد أصبح، فيما بعد، من أوفر رجال الأدب ثراء!

وتلك قصته: كان "هول كين" يهوى من الشعر القصائد القصيرة فالتهم كل ما أنتجه "دانييل جابريل روسيتي"، وألقى محاضرة يتغنى فيها بشعر "روسيتي"، وارسل نسخة منها إلى "روسيتي" نفسه! وقد سر "روسيتي" لذلك أبلغ السرور، ولا يبعد أن يكون قد قال لنفسه: "إذا كان هناك شاب له مثل هذا الرأي في فني فلا بد وأن يكون ذكياً أريباً!" ومن ثم دعا "روسيتي" ابن الحداد إلى لندن ليعمل سكرتيراً خاصاً له!

وكانت تلك نقطة التحول في حياة "كين" وكان بحكم هذا يلتقي بأشهر أدباء وفناني تلك الحقبة وقد انتفع بمخالطتهم، ودب فيه الأمل بفضل تشجيعهم، فاتخذ له وجهة خاصة في ميدان الأدب رفعت اسمه عالياً. وقد أصبح بيته، "جريباً

كاستل " في جزيرة "مان" كعبة الزوار من أقاصي الأرض، بعد وفاته، وخلف
تركة تقدر ٢,٥ مليون دولار!

ومن يدري؟ فرما مات " هول كين " فقيراً معدماً منسياً لو لم يكتب إلى رجل
شهير مبدياً إعجابه به!

نعم. كان " روسيتي " يعتبر نفسه شخصاً مهماً، وكل منا يعتبر نفسه شخصاً
مهماً. بل مهماً جداً! ". فهل تعتقد أنك أصفى معدناً من اليابانيين؟ الحقيقة أن
الياباني يعتبر نفسه أصفى منك معدناً. فالياباني المحافظ يشتغل غضباً لو رأى رجلاً
" أبيض " يراقص سيدة يابانية! وهل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكي؟! هذا ظنك
أنت! أما الهندوكي فيشعر بسموه عليك، حتى إنه لا يمس طعاماً وقع عليه ذلك.

وهل تظن أنك أرفع قدراً من الإسكيمو؟ مرة أخرى أنت مخطئ! فهل تعرف
ماذا يظن بك الإسكيمو^(١)؟ إن بين الاسكيمو طائفة من الناس الكسالي الذين
الذي لا نفع فيهم، ولا يعهد إليهم بعمل، وهؤلاء يسميهم الاسكيمو " الرجال
البيض " تعبيراً عما يشعرون به نحو البيض من احتقار وازدراء!

نعم. كل امة تشعر أنها أرقى، وأعرق، وأرفع قدراً من الأمم الأخرى، وتلك
هي الوطنية المتطرفة التي تولد الحروب. إذ كل رجل تلقاه يكاد يشعر أنه أحسن

(١) الإسكيمو شعب يعيش في المناطق القطبية الشمالية والمناطق القريبة منها. ويمتد موطن الإسكيمو من الطرف
الشمالي الشرقي عبر ألاسكا (وهي ولاية أمريكية في أقصى شمال القارة)، وشمال كندا إلى جرينلاند. ويعيش بعض
الإسكيمو في الجزء الشمالي من المناطق القطبية التي لا يستطيع أن يقطنها أي شعب آخر. أخذ اسم الإسكيمو من
كلمة هندية أمريكية تعني أكل اللحم النيء أو الناطقين بلغة غريبة. ويطلق الإسكيمو على أنفسهم عدة أسماء
مثل: إنويت في كندا، وإينوويات ويويك في ألاسكا، ويويك في كل من سيبيريا وجزيرة سانت لورنس. وهم
يفضلون أياً منها على كلمة إسكيمو التي يعتبرونها مهينة، إلا أنهم، على أية حال، اشتهروا بالإسكيمو. (نقلا عن
موقع: الموسوعة العربية العالمية <http://www.mawsoah.net> - الناشر: شركة أعمال الموسوعة للإنتاج

منك، في ناحية ما على الأقل، وليس هناك إلا سبيل واحد يفضي بك إلى قلبه، ذلك هو أن تشعره - بطريقة مباشرة - أنك تعترف بأهميته، وأنتك تعترف بذلك في إخلاص!

تذكر قول إيمرسون: " كل شخص ألقاه، يفوقني في ناحية واحدة على الأقل، وفي هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه " .

أقص عليكم قصتين واقعتين، طَبَّقَ فيهما اثنان من رجال الأعمال الذين درسا برنامجي هذه المبادئ فحصلوا على أروع نتائج.

القصة الأولى بطلها رجل قانون يفضل ألا يذكر اسمه فلندعه السيد "س" . ارتحل السيد "س" عقب انضمامه إلى معهدي بمدة قصيرة إلى "لونج أيلاند" في صحبة زوجته؛ ليزورا بعض أقاربهما وهناك قصدا إلى عمه لزوجته عجوز، حيث تركته زوجته وخرجت لتزور بعض أقاربها الآخرين. ولما كان يتحتم على السيد "س" أن ينهي إلى طلبة فصله بنتيجة تطبيقية لمبدأ، "إظهار التقدير للناس" فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى السيد "س" نظرة في أرجاء البيت فاحصة ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له، وما لبث أن سأل العمة العجوز: " ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟"، فأجابته العجوز: " بلى هذا على وجه التحديد العام الذي بني فيه!"

فقال: " إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل قوي البناء؛ فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد الآن". وأقرته السيدة العجوز قائلة: " نعم. فإن شباب هذه الأيام لا يهتمون بالبيوت الجميلة، كل ما يريدونه هو شقة ضيقة، وثلاجة كهربائية، وسيارة

يسرحون بها طيلة اليوم"، ثم أردفت في صوت مرتجف لفرط ما يحمل من الذكريات السعيدة: "لقد قام هذا البيت على الحب، حلمنا به، زوجي وأنا، وظللنا نحلم به سنوات قبل أن يخرج إلى حيز الوجود، ولم نستعن بمهندس، بل وضعنا تصميمه بأنفسنا"، ثم طافت به العممة العجوز حول المنزل، فأبدى تقديره الصادق للذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها، من أوانٍ خزفية؛ ولوحات إيطالية، وستائر حريرية كانت يوماً معلقة في قصر فرنسي عظيم.

يقول السيد "س": "فلما فرغنا من جولتنا بأفحاء المنزل اقتادني العممة إلى الحديقة حيث الجراج، وهناك وجدت سيارة "باكار" فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس، وقالت لي العممة في لهجة رقيقة: "اشتري زوجي هذه السيارة قبل وفاته بوقت قصير! ولم أركبها قط منذ وفاته: إنك يا سيد "س" تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة، فخذ هذه السيارة، إنها لك مع أخلص تحياتي" .. وأخذت بهذه المفاجأة، وقلت كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعاً ولكني لا أستطيع قبول هديتك، إنني لست حتى قريباً لك، ولديك أقارب كثيرون، يودون أن تكون لهم هذه "الباكار" فقالت السيدة العجوز في ازدراء: "أقارب؟! نعم: لدي أقارب لا همّ لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة! ولكن بعداً لهم!" فقلت لها: "حسناً إذا كنت لا تريدين أن تعطيتها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟" فصرخت: "أبيعها؟! أتحبني أن أبيع هذه السيارة؟! أتظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بها؟! هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إنني سأهديها لك يا سيد "س" فأنت تقدر التذكارات حق قدرها!" وحاولت التملص بشتى السبل من قبول السيارة ولكني كفت خشية أن أؤذي مشاعرها! ".

إن هذه السيدة العجوز التي يضمها بيت كبير حافل بتذكارات غرامها البائد، كانت تتلهف إلى شيء من التقدير، والاعتراف بأهميتها. لقد كانت، ذات يوم

شابة حسناء يخطب ودها الشبان وقد بنت هذا البيت الكبير الذي وهبته حرارة الحب دفئها، وجمعت له التحف من أنحاء أوربا. فلما بلغت خريف العمر، وقضي عليها أن تعاني الوحدة القاسية التي فرضتها عليها سنها، أصبحت تتلهف على شيء مما اعتادته من التقدير المخلص، والاعتراف بقدرها، فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير - في شخص السيد "س" - لم تجد أقل من سيارة "باكار" تهديها له لتعبر بها عن امتنانها وشكرها!

وإليك القصة الثانية: لقد اخترع "جورج ايستمان" (المعروف باسم "كوداك") الشريط الحساس الذي جعل التصوير الفوتوغرافي، فضلاً عن "السينما" أمراً ممكناً، فجمع من وراء ذلك ثروة تقدر بحوالي ١٠٠ مليون دولار، وارتفع إلى مصاف مشاهير رجال الأعمال، ولكنه رغم ذلك كله يتوق للتقدير والاعتراف بقيمته. . تماماً مثلي ومثلك!

ومنذ عدة سنوات مضت، شرع ايستمان في بناء "مدرسة ايستمان للموسيقى" في "روشستر"، ومسرح "صالة كالبورن" الذي أراد به تخليد ذكرى أمه. ورغب جيمس "آدامسون" مدير "شركة المقاعد الفخمة" في نيويورك أن يتعهد تزويد المسرح بالمقاعد التي تنتجها شركته، ومن ثم اتصل بمهندس البناء الذي استخدمه "ايستمان" وطلب منه أن يحصل له على موعد لمقابلة ايستمان. وفي الموعد المحدد كان آدامسون على باب جورج ايستمان، حيث قابله المهندس وحذره قائلاً: "أنا أعلم أنك تسعى إلى عقد صفقة مربحة، ولكنني أحذرك ألا تمكث في حضرة "ايستمان" أكثر من خمس دقائق؛ فهو رجل حاد الطبع، كثير العمل، فأوجز في حديثك بقدر طاقتك". . فوعد آدامسون بأن يعمل بنصيحته. ولما دخل آدامسون بصحبة المهندس إلى مكتب ايستمان وجده مكباً على كومة ورق فوق مكتبه فلما فرغ من فحصها، قدمه المهندس إليه، وهنا أسرع آدامسون يقول: "أود

أولاً يا سيد ايستمان أن أبدي لك إعجابي الشديد بأثاث غرفة مكتبك. وأنت تعلم أنني اشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى، ولكني لم أر في حياتي أثاثاً بهذه الروعة! فأشرق وجه ايستمان وإجابة ببشاشة: "أنت تذكرني بشيء قد نسيتَه تماماً! إنه أثاث جميل، أليس كذلك؟! لقد راقني عندما استحضرتَه لأول مرة، ولكني الآن، لفرط انشغالي بالعمل، قلما ألقى نظرة على محتويات غرفة مكنتي".

وتمشّي آدامسون في الغرفة، وصار يمسح بيده على خشب الأبواب والنوافذ، وهو يقول: "هذا من البلوط الإنجليزي، أليس كذلك؟ إن لمعتَه تختلف عن لمعة البلوط الإيطالي" وأجاب ايستمان: "نعم إنه بلوط إنجليزي مستورد، لقد انتقاه لي صديق متخصص في صناعة الأخشاب". ونهض ايستمان وجعل يطوف بآدامسون في أرجاء الغرفة الفسيحة، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها، تأثيثها، فلما وقفا أمام النوافذ، أشار ايستمان من خلالها بأصبعه إلى طائفة من المنشآت التي أسسها، وحاول بوساطتها أن يسهم في خدمة الإنسانية كجامعة روشستر، والمستشفى العام، ومستشفى الأطفال، فهناه آدامسون بجرارة، وأثنى على الأريحية التي حفزته على تخفيف ويلات الإنسانية!

وفتح ايستمان صندوقاً زجاجياً، وأخرج منه أول آلة تصوير اقتناها في حياته، وقد اشتراها من رجل إنجليزي. وسأله آدامسون عن كفاحة المبكر في معترك الحياة، فتكلم ايستمان عن فقره في طفولته وصباه، وكيف كانت أمه الأرملة تشرف على شؤون البيت، بينما هو يكد في عمله بإحدى شركات التأمين لقاء عشرين سنتاً يومياً!

واستدراجه آدامسون إلى الحديث. ببضعة أسئلة أخرى، وراح ينصت له في شغف واهتمام وهو يروي قصة تجاربه في التصوير بالورق الحساس، وكيف كان يصل الليل بالنهار في العمل دون أن يصيب غير إغفاءة قصيرة، وكيف كان ينام

مرتدياً ثيابه أحياناً حتى لا يضيع وقتاً في ارتدائها إذا استيقظ. ولقد حذر المهندس آدامسون ألا يمكث أكثر من خمس دقائق، ولكن ساعتين انقضتا وما زال آدامسون في حضرة ايستمان.

أخيراً التفت ايستمان إلى آدامسون وقال له: " عندما كنت في اليابان ابتعت بعض المقاعد وأحضرتها معي ووضعتها في شرفة منزلي فكان أن تحت الشمس طلاءها، فاشترت بعض الطلاء لأطليها بنفسي، أتريد أن ترى كيف أفعل؟ تعال إلى بيتي وتغد معي". . وذهب آدامسون، فلما تناولا الغداء أطلعته ايستمان على المقاعد التي ابتاعها من اليابان، ولم يكن المقعد منها يساوي أكثر من دولار ونصف، لكن جورج ايستمان كان فخوراً بها لأنه طلائها بنفسه!

وارتفعت قيمة العطاء تأثيث المسرح وحصل عليه جيمس آدامسون طبعاً!



أين ينبغي لك ولي أن نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية: " التقدير "؟ لماذا لا نبدأ في عقر دارنا؟ أنا لا أعرف مكاناً آخر أشد حاجة إلى ذلك من بيوتنا، ولا أشد منها حرماناً!

لابد أن لزوجتك أوجه كمال. . أو على الأقل لابد أنك ظننت ذلك عندما أقدمت على الزواج منها! فبالله، كم مضي من الزمن على المرة الأخيرة التي أبدت فيها إعجابك بجمالها؟ كم؟

كنت في رحلة صيد بدلتا نهر "ميراميش" في "نيوبرونزويك"، عندما وقع نظري على جريدة محلية، فقرأت كل ما فيها، وضمن ذلك الإعلانات، لكي أقتل الوقت في معسكر الصيد النائي. . وقد وجدت في تلك الجريدة مقالاً للكاتبة الشهيرة "دوروني ديكس" أعجبت به لدرجة أنني فصلته عن الجريدة واحتفظت به!

قالت "دوروني" في مقالها ذاك إنها ضاقت بالاستماع إلى النصائح العقيمة

التي تزجى للعرائس والعرسان، وأجدى من هذا أن ينتحي شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له لا تتزوج حتى تقبل صخرة " بلارني " عسى ألا تنقطع عذوبة حديثك عن زوجتك، واعلم أن امتداح بعد الزواج هو من قبيل الميل والانعطاف، أما امتداحها بعد الزواج فهو من قبيل الضروريات للمحافظة على راحة البال والهناء العائلي، إن الحياة الزوجية ليست ميداناً لإثبات الإخلاص وحسن النية بقدر ما هي للكياسة وحسن التدبير!

إذا أردت أن تحظى براحة البال في حياتك الزوجية فلا تنتقد الطريقة التي تدير بها زوجتك شؤون البيت، ولا تعقد المقارنات بين ما تفعله زوجتك وما تفعله أمك أو شقيقتك، ولكن كن على النقيض، ممتدحاً دائماً لتدبيرها، وهنيئ نفسك جهراً على أنك قد تزوجت من امرأة جمعت بين محاسن " فينوس " ^(١)، و " منيرفا " ^(٢) و " ماري آن "!

حتى لو وجدت قطعة اللحم التي أمامك كأنها قُدَّت من الجلد، ولو وجدت الخبز أمامك كالحجر الصلد، فلا تشك، ولا تسخط بل أبد ملاحظة عابرة كقولك: " اللحم لم يصل إلى حد الكمال المعتاد "، وسوف تعمل زوجتك، بعدئذ، على أن يأتي الطعام عند حسن ظنك!

ولكن لا تتحول من السخط إلى التقدير، من الانتقاد إلى الامتداح فجأة دون تمهيد، فقد تشتهبه زوجتك في حسن نواياك. بل استحضر لها الليلة شيئاً من الزهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من هذا استحضر لها كذلك ابتسامة مشرقة، وبعض العبارات المخلصة.

(١) فينوس: إلهة الحب والجمال والخصب عند الرومان ويضرب بها المثل في الجمال. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٦٢ - صفحة ٣٤٤ - باختصار شديد).

(٢) منيرفا: من إلهات الرومان، ابنة جوبيتر وجونو واعتبرت الإلهة العذراء المختصة بالمحاربين والشعر والطب والحكمة والتجارة والحرف. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة: ويكيبيديا - <http://ar.wikipedia.org>).

ولا تقل: "أي والله ينبغي أن أفعل هذا" . . بل افعله! فلو أن أكثر الأزواج -
والزوجات فعلوا هذا، فليت شعري أتظل واحدة من كل ٦ زيجات تتحطم على
أعتاب محاكم الطلاق؟

أحب أن تعلم كيف توقع امرأة في حبك؟

حسناً، ها هو السر، وهو ليس من بنات أفكار بل إنني اقترضته من
"دوروني ديكس" إذ تقول: "قابلت، ذات يوم رجلاً قبض عليه متلبساً بتهمة تعدد
الزوجات (وعلى فكرة، لقد قابلته في السجن!)، وسعه أن يكتسب قلوب ثلاث وعشرين امرأة
- وأن يكتسب رصيدهن في المصارف أيضاً - فلما سألته كيف كان يوقع النساء في حبائل حبه،
قال إنه لم يستخدم الخداع أبداً، كل ما كان يفعله هو أن يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت!".
وهذه اللحظة تنفع مع الرجال كذلك، قال دزرائيلي: "حدث رجلاً عن نفسه ينصت
لك ساعات".

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس... اتبع القاعدة السادسة:

أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.

وفي النهاية:

إليك ٦ ست طرق لكي تحب الناس إليك

- ١ - اظهر اهتماماً بالناس.
- ٢ - ابتسم.
- ٣ - تذكر أن اسم الرجل أجمل الأسماء وأحبها إليه.
- ٤ - كن مستمعاً جيداً وشجّع غيرك على الكلام عن نفسه.
- ٥ - تكلم فيما يجب سامعك.
- ٦ - أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.

الجزء الثالث

١٢ طريقة لتقنع بوجهة نظرك

الفصل الأول

لا تجادل

كنت مدعواً إلى مأدبة لتكريم سير "روس سميث" وبينما نحن جلوس إلى مأدبة العشاء، روي الرجل الجالس بجواري قصة محورها هذه العبارة: "ثمة قدرة إلهية تكيف مصائرنا رغم إرادتنا" زاعماً أن هذه العبارة من الكتاب المقدس وكان مخطئاً! فلكي أرضى إحساسي بالأهمية وشكلت من نفسي لجنة متطفلة لتصحيح قوله! واندفع الرجل يدافع عن وجهة نظره في إصرار عنيد: "ماذا؟ شكسبير؟! هذا محال! هذه العبارة من الإنجيل وأنا على يقين!"

كان المتحدث يجلس إلى يميني، وكان السيد "فرانك جاموند" وهو صديق قديم، يجلس إلى يساري، وقد أفرد السيد جاموند سنوات طويلة من عمره لدراسة شكسبير، فوافقنا - المتحدث وأنا - على أن نحتكم إليه، وأنصت إلينا السيد جاموند ثم ركلي بقدمه ركلة خفيفة وقال لي: "إنك مخطئ، هذه العبارة من الإنجيل!"

وخلال عودتنا قلت للسيد "جاموند": "أصدّقني القول، ألم تكن العبارة من شكسبير؟" فأجاب: "طبعاً من "هاملت"^(١) الفصل الخامس، المنظر الثاني. ولكننا كنا ضيوفاً في مأدبة يا عزيزي، فلماذا تسيء إلى أحد الضيوف بأن تثبت له أنه مخطئ؟ أسيحمله ذلك على استلطافك؟ لماذا لا تدعه يحتفظ بوجهة نظره؟ إنه لم يسألك رأيك، ولم يكن يريد، فلماذا تجادله؟ تجنّب دائماً "الزاوية الحادة"!

(١) هاملت: مسرحية للكاتب البريطاني ذائع الصيت شكسبير، وقد سبق التعريف به.

"تجنّب دائماً الزاوية الحادة" . . لقد مات الرجل الذي قال هذه العبارة لكن
الدرس الذي ألقاه عليّ ما زال راسخاً في نفسي، وقد كنت في مسيس الحاجة إلى
هذا الدرس لأنني كنت مجادلاً عنيفاً. فحين كنت صبياً اعتدت المجادلة في كل شيء،
فلما ذهبت إلى الجامعة درست المنطق لأستعين به على الجدال، ورحت أسهم في
المنافسات أياً كان موضوعها. كان عليّ أن أشبع "حب الظهور" بأي ثمن! وأخيراً
بدأت أدرس المناظرة وطرق الجدال في نيويورك، وأوشكت ذات يوم (وكم ينجلني
هذا) أن أضع كتاباً في هذا الموضوع! ولقد خرجت من هذا كله بنتيجة واحدة، هي
أن ثمة طريقة واحدة لتكسب جدالاً، تلك هي أن تتجنبه كما لو كان حية رقطاء،
أو زلزلاً مدمراً!

نعم. لا يمكنك أن تفوز قط في جدال، لأنك سواء انتصرت أم هزمت فأنت
خاسر على أي حال. لماذا؟ افترض أنك فنّدت أقوال الشخص الذي تجادله،
وحطّمت وجهات نظره، وسفّهت أقواله، فما الذي يحدث؟ قد تحس بالرضا
والارتياح، ولكن بماذا يحس هو؟ إنه لن يسلم بانتصارك أبداً ما دمت قد جرحت
كبريائه وخذشت اعتباره. وثمة حكمة مأثورة تقول: "الرجل الذي أرغم على أن
يعتقد ما ليس يعتقد لا يزال عند اعتقاده الأول!" ؛ وقد رسمت "شركة بن
للتأمين على الحياة" سياسة حميدة لمندوبيها، ليس لأحدكم أن يجيد عنها، تلك هي:
"لا تجادل!"



منذ سنوات مضت ألتحق بمعهد إيرلندي مولع بالجدال والتحدي. كان
يشتغل وسيطاً لإحدى شركات سيارات النقل، ولكنه لم يصادف نجاحاً يذكر، ولهذا
لجأ إليّ فاستكشفت أن سر إخفاقه طول باعه في اللجاجة والجدال. وعندئذ لم يكن

همي الأول أن أعلم "باتريك أوهير" ، وهذا هو اسمه، كيف يتكلم، بل كان همي الأخرى أن أدربه على ألا يتكلم! والسيد "أوهير" الآن في القمة بين وسطاء شركة "هوايت" للسيارات في نيويورك، فكيف تأتي له ذلك؟ تلك قصته كما رواها: "دخلت يوماً مكتب عميل كنت أرغب في أن أبيع له سيارة جديدة، فما إن علم بمهمتي حتى صاح: "ماذا؟ سيارة من "هوايت" إنها أسوأ السيارات جميعاً، بل إنني لا أقبلها لو أعطيتني إياها بلا مقابل! إنني سأشتري سيارة من شركة "هوسيت"! . وعندئذ قلت له: خيراً تفعل يا سيدي. إن سيارات هوسيت مشهورة لها بالجودة وقوة الاحتمال".

وسرعان ما زالت عن الرجل حدته الأولى. فلم يبق هناك مجال للجدال مادمت قد أقررت على وجهة نظره! إنه لن يقضي طول اليوم يقول: "إن سيارة "هوسيت" أحسن - ما دمت أنا قد وافقته على ذلك. وانتهزت فرصة سكوته، فرحت أتناول نواحي القوة في سيارات "هوايت"، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات "هوايت"، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات "هوسيت"، فلم أغادر مكتبه ذلك الصباح حتى كنت قد بعته سيارة جديدة!

وقد مر بي زمن كانت فيه عبارة جارحة كتلك التي فاه بها العميل، تجعل الدم يغلي في عروقي فأشن على العميل حرباً عنواً، وأهاجم سيارات، "هوسيت" في قسوة عنيفة، وكلما أزددت هجوماً على "هوسيت" في قسوة عنيفة، وكلما أزددت هجوماً على "هوسيت" كلما استمسك المشتري برأيه في أفضليتها، وكلما أمعن المشتري في الجدال كلما كان أدنى إلى شراء بضاعة منافسي!

وأنا إذ أنظر إلى الماضي، أعجب كيف أمكنني أن أبيع شيئاً على الإطلاق! لقد ضيعت سنين من عمري، في الجدال والشجار بلا جدوى.

يقول بنجامين فرانكلين: "إذا جادلت، وتحديت وناقضت. فربما استعطت أن تنتصر أحياناً، ولكنه نصر أجوف، لأنك ستخسر، على أي حال، حُسن علاقتك بمحدثك، فماذا تفضل: انتصاراً أجوف، أم علاقة طيبة بالرجل؟ فأنت قلما تفوز بالاثنين معاً!"

وقد نشرت جريدة "بوسطن ترانس كريت" ذات مرة هذا النظم الرمزي:

"هنا يرقد جثمان "وليم جراي"

"الذي عاش مجادلاً ومات مجادلاً"

"كان الحق في جانبه، وظل محقاً دائماً"

"ولكنه مات تماماً كما لو كان مخطئاً"

نعم قد يكون الحق في صفك وقد تظل محقاً دائماً في جدالك، لكن محاولتك إلغاء رأى الشخص الآخر مسلك عقيم! تماماً كما لو كنت مخطئاً!

صرح "وليم ماك آدو" وزير الخزينة في عهد الرئيس "ودرو ولسون" بأنه تعلّم من السنوات التي قضاها في معترك السياسة، أن من المحال أن تقهر بالجدال رجلاً جاهلاً!

"رجلاً جاهلاً"؟! بل إنك تتلطف في سوق العبارة يا سيد ماك آدو، فقد دلّني تجاربي على أنك قد تتوصل إلى أي شيء إلا أن تغير اعتقاده أي رجل - بغض النظر عن مستوى علمه وذكائه في أي معركة كلامية!

قال بوذا: "لا تنتهي الكراهية أبداً بالكراهية، وإنما تنتهي بالحب" وكذلك الجدال لا ينتهي أبداً بالجدال، وإنما بالكياسة، والتلطف، والرغبة الصادقة في أن تعرف وجهة نظر الشخص الآخر. وقد لام لنكولن ذات مرة، أحد الضباط الشبان على نزوعه إلى الجدال العنيف مع زملائه، قائلاً: "لا يجد الرجل الذي يتطلع إلى

تحقيق مثله العليا زمناً ينفقه في الجدال دون طائل. إنه لا يقوى على احتمال الشدائد بدليل فقدته السيطرة على نفسه! سلم بالأشياء الهامة التي تكون حججك فيها مساوية التافهة ولو كانت لمحدثك كل الحجج؟ فأن نخلي الطريق للكلب العقور خشية أن يعضنا، خير من أن نقتله بعد إن يعقرنا، فإن قتله، في هذه الحال، لن يفيد في علاج عضته شيئاً!"

فلكي تقنع الناس بوجهة نظرك... القاعدة الأولى:

لا تجادل.. واعلم أن تجنّب الجدل أفضل السبل لكسبه!

الفصل الثاني

وصفة مجرية لصنع الأعداء

عندما كان "ثيودور روزفلت" رئيساً للجمهورية، صرح بأنه لو استطاع أن يكون على صواب ثلاثة أرباع الوقت لبلغ حد الكمال، فيما يرى!

فإذا كان هذا هو الكمال في رأي رجل من أشهر رجال القرن العشرين فماذا عنك وعني؟ لو وسعك أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت فقط لأمكنك عندئذ، أن تذهب إلى "وول ستريت" - حي الأعمال في نيويورك - وتكسب مليون دولار يومياً، وان تشتري لك "يختاً" بخارياً، وتتزوج غادة هيفاء! وإذا لم تستطع أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت، فكيف تقول للناس إنهم مخطئون؟



أفلاطون في مدرسة أثينا فساداً خلالها
إسمائك أفلاطون إلى السماء فمتيلاً لنظرية
الأشكال التي كان يؤمن بها اللوحة للفنان
ليوناردو دا فينشي.

إن في يوسعك أن تقول للرجل إنه مخطئ بمجرد نظرة، أو لفتة، أو إشارة، وتكون في ذلك بليغاً بلاغتك فيما لو استخدمت الألفاظ. وإذا قلت لرجل إنه مخطئ، فهل تريد أن يقرك على ذلك؟ أبداً. فإنك قد سددت إلى ذكائه، و حكمه، وكبريائه، واعتباره ضربة مباشرة ولكنها لن تجعله يجيد عن رأيه. نعم في استطاعتك أن تغرقه في بحر من منطق

"أفلاطون"^(١) أو "إيمانويل كانت"^(٢)، لكنك لن تغير من رأيه شيئاً ما دمت قد جرحت كبريائه.



٥٦

إيمانويل كانت

ولا تبدأ حديثاً قط يقولك لمحدثك: "سأثبت لك هذا أو ذاك" فإن هذا القول يعدل قولك: "إنني أذكى وأقدر منك، وسألقى عليك درساً لألغي ما يدور بذهنك" هذا تحد يستثير العناد، ويحفز على النضال حتى قبل أن تبدأ حديثك!

إذا كنت ستثبت شيئاً فلا تعلن ذلك سلفاً. بل أثبتته في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر أحد بأنك فعلت!

قال لورد شترفيدل ينصح ولده: "إذا استطعت كن أكثر الناس حكمة، ولكن لا تقل ذلك للناس". إنني لا أومن اليوم بشيء كنت أومن به منذ عشرين عاماً اللهم إلا



٥٧

لوحة وفاة سقراط

"جدول الضرب" وحتى هذا أتشكك فيه عندما أقرأ بشيء مما ذكرت في هذا الكتاب؛ فلست الآن واثقاً من شيء كما اعتدت أن أكون!

قال سقراط^(١) لأتباعه في أثينا: "أنا لا

(١) أفلاطون: (حوالي ٤٢٨ - ٣٤٧ ق. م.) فيلسوف يوناني. أحد أهم مؤسسي الفلسفة الغربية. من أم مؤلفاته: "المحاورات"، و"الجمهورية". (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٦٠).

(٢) إيمانويل كانت: (١٧٢٤ - ١٨٠٤) فيلسوف ألماني. يعتبر أحد أعظم الفلاسفة في كل العصور. من أشهر كتبه: "نقد العقل الخالص". (المصدر السابق - صفحة ٣٦٩).

أعلم شيئاً علم اليقين إلا أنني لا أعلم شيئاً" ! فإذا قال متحدث شيئاً وظننته خطأ - وقد تجزم بأنه خطأ! - أليس من الأفضل أن تقول له " إنني أرى رأياً آخر لكنني قد أكون مخطئاً، فكثيراً ما أخطئ. . فإذا كنت مخطئاً فإني أحب أن تصحح خطئي، فدعنا نختبر الحقائق ". .

هناك سحر، أي سحر، في عبارات كهذه " قد أكون مخطئاً"، أو " أنا كثيراً ما أخطئ" و " دعنا نختبر الحقائق"، فلا أحد يستطيع أن يعترض على قولك، " قد أكون مخطئاً" وثق أنك لن تقع في المشكلات ما دمت، تسلّم بأنك قد تكون مخطئاً فهذا كفيلاً بأن يوقف كل جدال، ويبث في محدثك روح العدل والإنصاف، فيحاول اتخاذ الموقف نفسه الذي اتخذته، ويسلم بأنه هو الآخر، قد يكون مخطئاً، فإذا أصررت بعد هذا، على أن تقول للناس إنهم مخطئون، فاقراً الفقرة التالية كل صباح قبل الإفطار، إنها من كتاب الأستاذ " جيمس هارفي روبنسون" بعنوان: " خلق العقل": " قد نغير أحياناً ما بأنفسنا دون صعوبة أو غضاضة، ولكننا متى أدلينا برأي فقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح، والسهولة التي تتكون بها آراؤنا وعقائدنا، في مبدأ الأمر، تدعو حقاً إلى الدهشة، ولكننا لا نلبث حتى نمتلى إيماناً بها وتعصباً لها، حتى ليستعصي على امرئ أن يسلبنا إياها، ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة". .

إن " ضمير المتكلم" هو أهم محرك للشئون الإنسانية جميعاً والاعتدال في استخدامه أول الحكمة، فنحن نعلق على ضمير المتكلم أقصى الأهمية، سواء ألحق بكلمات كهذه " عشائي"، و"كلي"، و"بتي"، أو أضيف إلى كلمات كتلك "أبي"، و" وطني"، و"إلهي" ولن تجد أحداً يسلم في سهولة، بأن ساعته مخطئة، أو

(١) سقراط (٤٧٠ - ٣٩٩ ق. م.): فيلسوف يوناني، يعتبر هو وأرسطو واضعي أسس الثقافة الغربية. لم يترك سقراط

كتبا لكنه كان يتحول متحدثاً للناس وقد حكم عليه بالإعدام بتهمة إفساد الشباب. (نقلاً عن: معجم أعلام

المسورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المسورد" -

تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢

- صفحة ٢٣٨ - ٢٣٩ - باختصار وتصرف).

أن سيارته ليست جميلة ولن يسلم أحد بأنه مخطئ في معلوماته أيا كانت!

إننا مطبوعون على متابعة الاعتقاد فيما اعتدنا أن نعتقد فيه، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقداتنا رحنا نتلمس السبل كافة لتبرير تعلقنا به والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر، إنما هو - حقيقة الأمر - التماس للمبررات التي تسوغ لنا متابعة الاعتقاد فيما نعتقد.

فهل تجدي هذه الفلسفة في مجال الأعمال؟ دعنا نرى: يشتغل "في. ماهوني" ببيع آلات استخراج البترول وتنقيته. تقدّم إليه عميل هام في "لونج أيلاند" يطلب صفقة من آلاته، وأوشكت الآلات أن يتم صنعها ثم حدث أن حذر العميل بعض أصدقائه من آلات السيد "ماهوني"، وأنذروه بأنه وقع في خطأ مبین. وقلق العميل، واشتد به الحنق، فأصرح يطلب السيد "ماهوني" بالتليفون، وأقسم له أنه لن يقبل الآلات التي أوصى بصنعها!

قال السيد "ماهوني" وهو يقص هذه القصة: ". . . كنت أعلم أن هذا العميل وأصدقائه مخطئون في ظنهم ولكن أدركت أن من خطأ الرأي أن أقول لهم ذلك. فذهبت إلى "لونج أيلاند" لمقابلة العميل، وإذ دخلت عليه، نفر من مقعده، وأقبل على وهو يتكلم في سرعة وصخب، فقد كان شديد الإهتياج بحيث يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني! نال مني ومن صناعتي، ثم اختتم حديثه بقوله: "والآن ماذا سنفعل؟" فقلت له في هدوء تام إنني على استعداد لأن أفعل كل ما يشير به على، ثم أردفت: "أنت الرجل الذي سيدفع الثمن، فمن حقا ان تحصل على الشيء الذي تريده. وعلى أية حال فينبغي لأحدنا أن يتحمل المسؤولية، فإذا كنت تظن أنك على حق فأعطنا الفرصة للمضي في إكمال الآلات التي أوصيت بها فإذا لم تأت كما طلبتها تماماً فأنا على استعداد لن ألغي الصفقة وأتحمل ما أنفقته في

سبيلها من مال، طمعاً في إرضائك. ولكن إذا أتت الآلات كما طلبتها تماماً فعليك أنت أن تتحمل المسؤولية وأن تدفع الثمن " وكانت ثائرة الرجل قد هدأت عندئذ. فقال: "حسناً. امض في العمل... .." وقد أتت الآلات كما ينبغي، وأوصاني بعدها بطلبين آخرين.

"عندما أهاني هذا الرجل ولوح بقبضته في وجهي، وألح إلى أنني لا أعرف صناعتي كما ينبغي، اقتضاني ذلك كل ذلك ما وسعني من قوة الإرادة كي لا أحاول تبرئه نفسي! وقد أجداني هذا كثيراً فلو أنني قلت له إنه مخطئ، وبدأت معه جدالاً هذا كثيراً فلو أنني قلت له إنه مخطئ، وبدأت معه جدالاً، فربما جر ذلك إلى قضية في المحاكم وخسارة مادية، فضلاً عن خسارته كعميل". "نعم أنا اعتقد ألا جدوى من أن أقول للرجل إنه مخطئ".

فلا تجادل أحداً، لا تقل لأحد إنه مخطئ. بل استخدم الكياسة. . كن كيساً فهذا يساعدك على كسب محادثك.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك... ..اتبع القاعدة الثانية.

احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لأحد إنه مخطئ

الفصل الثالث

الاعتراف بالخطأ فضيلة

على مسيرة دقيقة واحدة من بيتي غابة برية عذراء تفتح فيها الأزهار ناصعة البياض، وتبني العصافير أعشاشها، وتربي صغارها، وتتناول الأعشاب على أرضها حتى تكاد تبلغ عنق الجواد. هذه الأرض المشجرة المزهرة التي لم تمسها يد التهذيب والتنسيق، يطلق عليها اسم "فورست بارك" أي منتزه الغابة وهي في الواقع لا تنقص عن الغابة شيئاً ومن المحتمل أنها لم تتغير كثيراً عما كانت في ذلك المساء الذي استكشف فيه "كولومبس" (١) القارة الأمريكية!



كريستوف كولومبس

وكثيراً ما أتنزه في هذه الغابة مع "ركس" كلي الصغير "البولدوج". ولما كنا نادراً ما نلتقي بأحد خلال نزهتنا، فقد اعتدت أن أطلق العنان لركس يجري ويمرح كيف يشاء، وقابلنا ذات يوم أحد رجال البوليس الراكبين، ويبدو أنه كان متلهفاً على إظهار سلطته، فسألني في لهجة اللوم والتقريع: "ماذا تعني بإطلاق العنان لهذا الكلب يجرى بلا طوق يشده إليك؟ ألا تعرف أن هذا مخالف للقانون؟! " فأجبت في لهجة رقيقة: "نعم أعرف ذلك، لكنني ظننت أنه لن يؤذي أحداً هنا".

(١) كريستوفر كولومبس: (١٤٥١ - ١٥٠٦) ملاح إيطالي. عمل كولومبس في خدمة إسبانيا وقام بأربع رحلات مهدت الطريق لحركة اكتشاف ما سمي "العالم الجديد" واقتسامه بين القوى الاستعمارية الأوروبية، وبالتالي غيرت مجرى التاريخ. وقد اكتشف أمريكا دون أن يدري في ١٢ أكتوبر ١٤٩٢. (المصدر السابق - صفحة ٣٧٦ - بتصرف واختصار).

فقال الشرطي بلهجة صاحب السلطة: " ظننت؟! إن القانون لم يعمل حساباً للظنون! من الجائز أن يعرض طفلاً، أو يقتل عصفوراً. سأدعك تمر لحالك هذه المرة، ولكني إن رأيتك تطلق العنان لهذا الكلب مرة أخرى، فابحث عن سبب يقنع القاضي!"

وقد أطعت الشرطي فعلاً. . عدة مرات! ولكن " ركس " لم يعجبه الطوق، ولم يعجبني أيضاً، فقررنا - ركس وأنا - أن نغامر مرة أخرى! وبدأ كل شيء، في مبدأ الأمر، على خير ما يرام. . ثم سرعان ما وقعنا في الفخ! فقد كنت وركس نتسابق على سفح التل الذي يجد الغابة، عندما رأيت " حامي حمى القانون " أمامي ممتطياً جواده! . .

وكان ركس على قيد خطوات منه! وعرفت على الفور أنه لم تعد لي حجة أبدية، فلم انتظر حتى يبدأني الشرطي بالكلام، بل بادرت أقول له: " لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة ولا مبرر لي ولا عذر! لقد أنذرتني بأن تسوقني للقاضي إن خالفت القانون مرة أخرى، ولكني لم أتراجع! "

وهنا قال الشرطي في لهجة رقيقة: " أنا أعرف أن في رؤيتك هذا الكلب يجري منطلقاً هنا وهناك إغراء يصعب عليك مقاومته! "، فقلت: " نعم. ولكن هذا مخالف للقانون! ". فقال: " ولكن هذا الكلب الصغير لن يؤذي أحداً ". قلت: " ولكنه قد يقتل عصفوراً؟ " فقال باسمًا: " حسناً: هل أدلك على ما يحسن أن تفعله؟ أطلقه يجرى هناك على السفح الآخر للتل... حيث لا أستطيع أن أراه! "

لما كان هذا الشرطي إنساناً، فقد رغب في إشباع إحساسه بالأهمية والاعتبار، فلما بدأت أدين نفسي، وأحكم طوق الاتهام حول عنقي، أصبح سبيله الوحيد لتغذية إحساسه بالأهمية أن يقف مني موقف الحاكم الرحيم الذي يهب العفو وهو

قادر!. ولكن هب أنني حاولت تبرئة نفسي!..هل جادلت مرة شرطياً؟! إذن فأنت تعرف النتيجة!

وإذا عرفنا أننا سنمنى بالهزيمة على أي حال، أفليس من الأحكم أن نسبق نحن الشخص الآخر إلى التسليم بها؟ أليس من الأفضل أن نستمع إلى النقد الذي نوجهه نحن إلى أنفسنا بدلاً من أن ننصت إليه من شخص آخر؟

اذكر كل المثالب التي ترى أن الشخص الآخر يريد قولها عنك، وقلها عن نفسك قبل أن تسنح له الفرصة! فأنت عندئذ تجس الرياح عن شراعه. والأرجح أنه سيأخذ - عندئذ - بالتي هي أكرم، ويقف منك موقف الرحيم العافي، ويهون من عيوبك وأخطائك. . تماماً كما فعل معي الشرطي!

وقد استخدم الرسام " فرديناند وارين " هذا الأسلوب لاكتساب قلب عميل فظ، سيء الخلق، قال السيد وارين وهو يروي القصة: " ينبغي، حين نضع الرسوم الخاصة بالإعلانات، أو أغراض النشر الأخرى، أن نراعى الدقة التامة. ولكن رئيسي هذا كانت هوايته البحث عن الأخطاء في الرسوم التي تقدم له. وكثيراً ما غادرت مكتبه وقد تملكني اشمئزاز، لا بسبب النقد، ولكن بسبب طريقته في اللوم والتسفيه "!

وحدث أن سلمته يوماً ما كان أوصاني به من رسوم، ولكنه ما لبث أن استدعاني، بالتليفون. فلما ذهبت إليه سألني في غلظة كيف وقعت في كذا وكذا من الأخطاء؛ فكظمت غيظي ورأيته فرصة لتجربة مبدأ نقد الذات، فكان هذا الحوار:

" يا سيدي. إذا كان ما تقوله صحيحاً، فإننا نخطئ وليس ثمة مبرر لحماقتي. لقد ظلت أرسم لك مدة طويلة كانت كافية لأن تجعلني أجيد فني. إنني خجل من نفسي!

- أنت محق. . لكنه ليس خطأ غير مهم.

- إن أية غلطة قد تكون باهظة الثمن، ثم إنه كان ينبغي أن أكون أشد عناية.

وجعل المدير يحاول أن يصل حبل كلامه، ولكنني لم أمكنه. كنت - لأول مرة - استمتع بالتحدث إلى هذا الرجل! كنت أنتقد نفسي، وقد أمتعني ذلك! وتابعت حديثي قائلاً:

- كان يجب أن أكون أشد حرصاً. لقد أتحت لي فرصة العمل والكسب، فمن حقك على أن أبذل أقصى الجهد فيما أقدمه لك من رسوم. وعلى هذا يجب أن أعيد هذا الرسم من جديد! فرفض قائلاً: كلا. كلا. لم يخطر لي قط أن أجشمك هذا العناء! ثم امتدح مقدرتي، وأكد لي أنه لا يريد إلا تغييراً طفيفاً. لقد انتزعت نفسي من الاندفاع إلى انتقاد نفسي بمجهود جبار في ذلك اليوم! ثم أنهى المدير حديثه معي بدعوتي لتناول الغداء معه. وقبل أن نفترق في ذلك اليوم كان قد عهد إلى بعمل آخر!

إن أي مغفل يمكنه الدفاع عن أخطائه - ومعظم المغفلين يفعلون! - أما أن تسلم بأخطائك فهو سبيلك إلى الارتفاع درجات فوق الناس، وإلى الإحساس بالرقى والسمو.

يعد "ألبرت هبارد" واحداً من الكتاب الذين استطاعوا أن يثيروا شعباً بأسره. فطالما أثارت عباراته التمرد والعناد في نفوس قرائها. . غير أن "هبارد"، مع قلة حظه من المقدرة على معاملة الناس، استطاع في أحوال كثيرة أن يحول أعداءه إلى أصدقاء!

مثال ذلك أن قارئاً ساخطاً كتب إليه مرة يقول إنه لا يقره على ما جاء في إحدى مقالاته، وأنهى خطابه بأن وصف "هبارد" بما لا يجب من الصفات! فما

كان من " هبارد " إلا أن أرسل له يقول: " هل لك أن تتفضل بزيارتي لنبحث معاً هذا الموضوع؟ أنا نفسي لا أقر ما كتبت. فما كل ما كتبت بالأمس يروق لي اليوم. وكم يسعدني أن أطلع على آرائك يروق لي اليوم. وكم يسعدني أن أطلع على آرائك في هذه الموضوع "

فماذا تستطيع أن تقول لإنسان يعاملك بهذا الأسلوب؟! عندما تكون على صواب، دعنا نحاول أن نكسب الناس بلطف وكياسة على وجهة نظرنا. وإذا كنا مخطئين - وكثيراً ما نكون إلى حد يدعو للدهشة! - فدعنا نسلم بأخطائنا في سرعة وحماسة. فاتباع هذه الطريقة لن يعقب لك نتائج مدهشة وحسب، بل سوف يعود عليك بمتعة لا تحسها حين تحاول تبرئة نفسك، وإنكار أخطائك.

فإذا أردت أن تقنع الناس بوجهة نظرك... تذكر القاعدة الثالثة:

إذا كنت مخطئاً... سلّم بخطئك.

الفصل الرابع

أقصر الطرق إلى قلب الرجل

إذا كنت متوتراً محنقاً مغيظاً وصبيت جام غضبك على الشخص الآخر، فلا شك أنك ستزيج عن كاهلك عبثاً كان يرهقك. ولكن ماذا عن الشخص الآخر؟! أيشاركك راحتك؟! أتجعله لهجتك الحادة، وموقفك العدائي منه أقرب إلى موافقتك، ومشاطرتك الرأي؟!!

قال "ودرو ولسن" يوماً: "إذا أتيت إلى وقد أطبقت قبضتك، فإني أعدك أن أطبق قبضتي بأسرع مما فعلت، أما إذا أتيت إلى وقلت: "دعنا نتبادل الرأي"، فحتى إذا اختلفنا، فلن نلبث أن نجد أننا لم نبعد كثيراً أحدنا عن الآخر!".

ولم أعرف من قدر هذه الحقيقة حق قدرها مثل "جون روكفلر" الابن ففي عام ١٩١٥ كان روكفلر أوفر الناس حظاً من البغض والمقت في ولاية كولورادو. وكان يهز هذه الولاية أعنف إضراب في تاريخ الصناعة الأمريكية، هو ذلك الذي قام به عمال المناجم يطالبون شركة "كولورادو للفحم" - وعلى رأسها روكفلر - برفع أجورهم. وبينما الثورة الجامحة تعصف بالملكات والأرواح، وبينما الصدور موعرة بالحنق والكراهية والبغضاء؛ أراد روكفلر تحقيق التهدئة، وقد فعل! فكيف؟ تلك هي القصة:

قضي روكفلر أسابيع يحاول أن يوطد الصداقة بينه وبين رؤساء العمال الثائرين، وذوى النفوذ فيهم. ثم جمع هؤلاء وألقى فيهم خطاباً سرعان أذهب أمواج البغض المتدافعة، التي هددت باكتساح روكفلر، وأكسبته نفراً غفيراً من

المعجبين المحبين، حتى إن المضرين عادوا بعد ذلك إلى العمل دون أن يقولوا كلمة عن مسألة رفع الأجور التي جاهدوا من أجلها جهاداً مريراً. وها هو مطلع الخطاب الشهير؛ واذكر وأنت تقرأه أن روكفلر كان يتحدث به إلى رجال كانوا، حتى أيام قليلة مضت يريدون شنقه في الطريق العام! ورغم ذلك لم يكن في استطاعته، وهو يخاطبهم، أن يكون أكرم، ولا أكثر وداً وصدقة.

بدأ روكفلر خطبته قائلاً: "إنه يوم مشرق من أيام عمري، وساعة ميمونة الطالع من ساعات حياتي هذه التي ألتقي فيها بكم ممثلي العمال؛ فاسمحوا لي أن أبدي شديد اغتباطي، بالأصالة عن نفسي، وبالنيابة عن موظفي الشركة والقائمين عليها جميعاً، مبلغ اعتزازنا بهذا الاجتماع التاريخي الذي سنذكره ما حيناً. ولو أن هذا الاجتماع تم قبل أسبوعين، لكنت أقف اليوم بينكم غريباً عن معظمكم، لا أتميز من وجوهكم إلا القليل. أما بعد أن سنحت لي الفرصة، في الأسبوع الماضي، فزرتكم في مخيماتكم وحظيت بالتحدث إليكم فرداً فرداً، كما زرتكم، بعد هذا في منازلكم وقابلت زوجاتكم وأبناءكم. . أقول: أما بعد هذا فإننا نلتقي اليوم كإخوة وأصدقاء، وكم يسرني أن تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لأناقش معكم أغراضنا المتحدة، ومنافعنا المتبادلة، ولما كان المفروض أن يتم هذا الاجتماع بين ممثلي إدارة الشركة وممثلي العمال فيها، فإني أحس كأني دخيل عليه، إذ لم يسعدني الحظ فأكون من هذا الفريق أو ذاك، ومع ذلك أشعر ان ثمة رابطة قوية تشدني إليك أيها الرفاق".

أليس هذا مثلاً رائعاً يعز نظيره في فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء أوفياء؟!

هب أن روكفلر سلك طريقاً أخرى. . افترض أنه جادل العمال، وقذف في وجوههم الحقائق الصارمة. . وافترض أنه ألح إلى أنهم مخطئون وأقنعهم بكل ما في علم المنطق من حجج وبراهين بأنهم على خطأ مبين، فما الذي كان يحدث؟! أن

تستشري الثورة، ويستفحل الشر والطغيان!

"إذا كان قلب الرجل ممتلئاً بالحقد عليك والكراهية لك، فليس بإمكانك أن تقنعه بوجهة نظرك بكل ما في الوجود من منطق.

فلتعلم هذا من الآباء اللائمين، والأزواج المنتقدين، والمديرين الطاغين.. ولكن الأقرب إلى الاحتمال أن يصل هؤلاء إلى أغراضهم إذا توسلوا باللطف، والرفق، واللين.

قال لنكولن منذ مائة عام مضت: "ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل علقم!" وكذلك الحال مع البشر: إذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك فأقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص. فهذه "نقطة عسل" تصيد قلبه، وتلك وحدها الطريق المؤدية إلى قلبه!

كان "دانييل ويستر"، المتشبه بالآلهة الذي يتكلم كما يتكلم يهوذا (اسم الإله عن اليهود) واحداً من أنجح المحامين الذين عرفهم العالم. ذلك لأنه كان يسوق حججه القوية وبراهينه الدامغة مسبوقة بمثل هذه العبارة الودية: "هل لكم يا حضرات المحلفين أن تقدروا"، و"قد يكون هذا يا حضرات السادة شيئاً جديراً بالتفكير"، و"إليكم بعض الحقائق التي اعتقد أنها لا تخفى عليكم"، و"أنتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية". فلا تحد، ولا إكراه، ولا محاولة لفرض رأي!

وأنت قد لا تمر بتجربة فض إضراب، أو مخاطبة محلفين، لكنك قد تريد تخفيض إيجار منزلك - مثلاً - فهل يجديك التمهيد الودي، والكلام اللين اللطيف؟ دعنا نرى: أراد السيد "وب" تخفيض إيجار منزله، رغم ما كان يعهده في المالك من

عناد، واستبداد بالرأي، وقد نجح في ذلك، فكيف؟ قال "وب" وهو يروي القصة: "كتبت للمالك أخطره بأني سأخلي مسكني بمجرد أن ينتهي عقد الإيجار. والحقيقة أنني لم أكن أريد إخلاءه، وإنما قصدت التمهيد لطلب خفض الإيجار ولكن الموقف بدا ميئوساً منه، إذ قد جرب مستأجرون غيري هذه الوسيلة فلم تجدهم نفعاً. وعندئذ قلت لنفسي: "إنني أدرس برنامجاً في فن معاملة الناس، فلماذا لا أجرب المبادئ التي درستها، مع صاحب البيت، وأرى ما يحدث!" .

"وأتى المالك لزيارتي، ومعه سكرتيره، بمجرد أن تسلم خطابي. فقابلته بتحية حارة، وترحيب بالغ، مشفوع ببسمة مشرقة وبشاشة ظاهرة. ولم أبدأ الحديث عن فداحة إيجار مسكني، وإنما رححت امتدح له المسكن، واثني على الأيام السعيدة التي قضيتها فيه. والحق أنني كنت "مسرفاً في ثنائي، مخلصاً في تقديري"، ثم أبدت له إعجابي بالطريقة التي يدير بها أملاكه، وقلت إنني أود لو أمكث في المسكن سنة أخرى، لو لا أن مقدرتي المالية لا تسمح".

"ولاح لي كأن الرجل لم يعهد هذا الاستقبال الحار من مستأجر آخر. وبدأت عليه الحيرة، ولم يدر ماذا يقول!. ثم انطلق يقص على ما يلقاه من المستأجرين من عناء، حتى إن أحدهم أرسل له أربعة عشر خطاباً في شهر واحد بعضها جارح مهين. وهذا آخر يهدد بفسخ عقد الإيجار إن لم يكف ساكن الطابق الذي يعلوه عن شخيره المزعج!". "ثم أردف قالاً: "فياها من سعادة أن أجد مستأجراً راضياً مسالماً مثلك". ودون أن أسأله شيئاً، قبل الرجل أن يخفض إيجاري إلى الحد الذي أريده!". "وبينما أنا أودعه التفت إلى وسألني: أمن زخرفة أستطيع أن أزين بها مسكنك؟. فلو أنني حاولت أن أخفض إيجار مسكني بالطرق التي يستخدمها المستأجرون الآخرون، لكنت حقيقاً بأن أحصل على الخيبة نفسها التي صادفوها، ولكنني بلغت ما أريد بفضل الحديث الودي، والعطف والتقدير!"

حين كنت فلاحاً حافي القدمين أقطع الغابة إلى مدرستي القروية في شمال غرب "ميسوري" قرأت أسطورة عن الشمس والرياح تقول: "اختلفت الشمس والرياح، هذه تقول إنها أقوى وأفعل وأشد بأساً، وتلك تزعم هذه الصفات لنفسها دون الأخرى وأخيراً قالت الرياح للشمس: أترين هذا العجوز المتدثر بمعطفه؟ أتحداك أن تجعله يخلع معطفه بأسرع مما أستطيع!"

"فقبلت الشمس التحدي، وطلبت من الرياح الدليل وأسرعت الشمس فاخبت وراء غمامة ثقيلة، بينما زجرت الرياح وراحت تصول وتجول، ولكنها كلما ازدادت عصفاً كلما أحكم الرجل معطفه حول جسده، وشد أطرافه إليه. فلما يئست الرياح سلمت بإخفاقها، وابتسمت في دعة ورفق للعجوز، فسرعان ما تخلص من معطفه!" "وعندئذ قالت الشمس للرياح: إن للرفق أو اللين قوة تفوق ما للغضب والعنف!"

وعندما كنت غلاماً مغرماً بالقصص والأساطير، كانت صحف "بوسطن" تغص بإعلانات أدعياء الطب الذين يزعمون المقدرة على معالجة الأمراض المستعصية، وهم في الحقيقة يبغون أن يسلبوا الناس أموالهم! وكانت طريقتهم في "العلاج" قائمة على استبقاء ضحاياهم في خوف مستمر من تطورات أمراضهم، ولا يعطونهم علاجاً على الإطلاق. وقد تسبب هؤلاء المحتالون، وبخاصة منهم من تخصصوا في إجهاض الحوامل، في موت الكثيرين ممن أوقعتهم سوء الطالع بين براثنهم. ولكن ما نالوه من عقاب كان ضئيلاً هيناً بالقياس إلى شناعة جرمهم.

وضج أهالي بوسطن من هذه الحال، ونهض الوعاظ يصبون لعناتهم على الجرائد التي تسمح بنشر إعلانات هؤلاء المحتالين، وابتهلوا إلى العناية الإلهية أن ترحم الناس الأهلين من شرور هؤلاء الأفاكين. كما ساهمت المنظمات

الاجتماعية، ونوادي النساء وجمعيات الشبان في صب اللعنات بدورها، ولكن دون طائل!

وكان الدكتور "ب" حينذاك - وقد أصبح فيما بعد أحد تلاميذي - رئيساً "للجنة المواطن الجيد" في "اتحاد بوسطن المسيحي للمساعي المشكورة"، وقد ساهمت لجنته في محاربة هؤلاء الأعداء، ولكنها منيت بالخيبة والإخفاق، ولاح كأن الحرب في سبيل القضاء على هؤلاء المجرمين المتكررين في مسوح الأطباء لا أمل فيها ولا رجاء. ثم حدث أن حاول الدكتور "ب" شيئاً لم يخطر ببال أحد من أهالي "بوسطن" ولم يجرب به أحد من قبل: حاول أن يستخدم الرفق واللين. حاول أن يجعل ناشري الجرائد يريدون - من تلقاء أنفسهم إيقاف تلك الإعلانات.

قام الدكتور "ب" إلى مكتبه وكتب إلى ناشر جريدة "بوسطن هيرالد" رسالة أبدى فيها إعجابه بالجريدة، وامتدح ما تتضمنه من أخبار ومقالات ووصف الجريدة بأنها أليق الجرائد بالعائلات الكريمة، ثم استطرد "ب" يقول: "على أن صديقاً لي له ابنة شابة. حدثني يوماً فقال: إن ابنته قرأت إعلاناً في جريدتكم عن أحد محترفي الإجهاض، فسألته، في براءة عن معاني ما ورد في الإعلان من عبارات وألفاظ، والحق إن صديقي تلعثم، ولم يدر بم يجيب!... إن جريدتكم، يا سيدي، تدخل أحسن البيوت في "بوسطن" وإذا كان مثل هذا الذي حدثتكم به حدث في بيت صديق لي، أفليس من المحتمل أن يحدث في بيوت أخرى؟ ولو كانت لك ابنة شابة، فهل يسرك أن تقرأ هذه الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك عنها، فهل تفسر لها ما ورد فيها؟... لكم يؤسفني، يا سيدي، أن يكون بجريدتكم - التي بلغت حد الكمال من كل ناحية - هذا النقص الوحيد الذي يحدو ببعض الآباء على الفرع عندما يرون بناتهم يلتقطونها قراءتها! أليس من المحتمل أن آلفاً من قرائكم يشعرون ن تجاه هذا الموضوع، مثلما أشعر، ويشعر صديقي؟"

وبعد يومين تلقى الدكتور "ب" رسالة من جريدة "بوسطن هيرالد" رداً على خطابه ؛ وقد احتفظ الدكتور بهذا الخطاب مدى ثلث قرن من الزمان وها هو ذا أمامي وأنا أكتب هذا، وهو مؤرخ في ١٣ أكتوبر عام ١٩٠٤:

الدكتور ا. هـ. ب.

بوسطن، ماساشوستس.

سيدي العزيز

"إنني مدين لك بالشكر على خطابك المؤرخ في ١١ الجاري لأنه أعاني أخيراً على حسم أمر طالما قلبت أوجه النظر فيه منذ أن عهد إليّ بأمر التحرير. فابتداءً من يوم الإثنين المقبل، ستظهر جريدة "بوسطن هيرالد" وقد خلت تماماً من كل الإعلانات التي يؤخذ عليها. وسوف تتلاشى إعلانات أدعياء الطب، نهائياً".

تذكّر دائماً ما قاله لنكولن: "نقطة غسل واحدة تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل علقم".

فإذا أردت إقناع بوجهة نظرك... اتبع القاعدة الرابعة:

استعن بالرفق واللين ودع الغضب والعنف.

الفصل الخامس

سر سقراط!

عندما تناقش أحداً، لا تبدأ بالأشياء التي تختلف وإياه عليها بل ابدأ بتأكيد الأشياء التي تتفق معه عليها، واستمر في تأكيدها - إن استطعت - فإنكما، عندئذ، تسعيان إلى غرض واحد، والخلاف الوحيد بينكما إنما هو على الوسيلة لا الهدف! دع الرجل الآخر يظل يقول: "نعم" في مبدأ الأمر، وقِفْ ما أمكنك - وبين قوله: "لا"!

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن كلمة "لا" عقبة كؤود يصعب التغلب ليها، فمتى قال أحد "لا" أوجبت عليه كبرياؤه أن يظل مناصراً لنفسه. وقد يحس فيما بعد أن "لا" لم تكن في موضعها، ولكن كبرياءه تكون قد وضعت موضع الاعتبار، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبي، ومن ثم كان الأرجح أن تبدأ شخصاً الحديث مولياً اهتمامك للناحية الإيجابية، ومتجاهلاً الناحية السلبية تماماً. فالمتحدث اللبق، هو من يحصل في مبدأ الأمر على أكبر عدد من الإجابات بنعم، فهو عندئذ يوجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلي عنها، تماماً كما توجه كرة "البلياردو" وجهها في أي اتجاه شئت يصعب عليك بعدئذ أن تحيد بها عنه. ومتى قال إنسان: "لا" فهو قد فعل أكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين: "إن كيانه جميعاً - أجهزته الغددية، والعصبية، والعضلية - تتحفز لتناصره في اتجاهه إلى الرفض، أو بمعنى آخر؛ يحول الجهاز العصبي العضلي عندئذ بين الرجل، وبين التقهقر، في حين أنه لو

قال " نعم " لم يكلفه ذلك أي نشاط جسماني بل يتخذ الكيان كله، عندئذ، وجهة الاستطراد، والمضي قدما ومن هنا استرد ما استطعت من " نعم " عسى أن تفلح في استبقاء كيان محدثك متجها إلى الهدف الأخير !

وقد مكنت خطة " نعم " تلميذي السيد " جيمس ايرسون " الموظف بمصرف " جرينتش " بنيويورك من الاحتفاظ بعميل أو شك المصرف أن يفقده.

يقول السيد ايرسون: " أتى هذا العميل ليفتح حساباً في المصرف، فأعطيته "الاستمارة" المعتادة ليملاً خاناتها فأجاب عن بعض الأسئلة راضياً ورفض أن يجيب على بعضها الآخر، وأصر على الرفض. وقبل أن أدرس العلاقات الإنسانية، كنت على الأرجح سأقول لهذا الزبون: " إذا لم تقدم للمصرف هذه البيانات فسوف يرفض أن يفتح لك حساباً ". وطبيعي أن مثل هذا القول كان يشعرني بالزهو والارتياح، فقد أريت الرجل، عندئذ، أنني أمثل هذا المصرف وأن قوانين المصرف ونظمه لا يمكن خرقها، لكن المؤكد أن مثل هذا الموقف لن يقابل من جانبه بالارتياح والسرور!

"وبالتالي صممت على التعقل والتدبر، وقررت ألا أشير إلى ما يريده المصرف، بل ما يريده الزبون؛ وفضلاً عن هذا انتويت أن أدع العميل يجيب "بنعم" منذ البداية، فوافته على رأيه، وأخبرته أن المعلومات التي رفض إعطاءها بالغة الأهمية ثم قلت له: افترض أن لك رصيذا في هذا المصرف، فلو حدث لك حادث - لا قدر الله - أفلا تريد أن يحوله المصرف إلى صاحب الحق فيه من ذويك؟! فقال الرجل: نعم، طبعاً. أفلا تراها إذن، فكرة صائبة أن تعهد إلينا باسم هذا الذي تؤول إليه أموالك؟ فلما أدرك الرجل من وراء أسئلتنا نبغي هذه

المعلومات لمصلحته هو؛ انطلق من نفسه يزودني بكل البيانات عن نفسه بل زاد على ذلك فافتتح حساباً - تلبية لاقتراح قدمته له - باسم والدته بوصفها وارثته، وأجاب عن كل سؤال بشأنها أيضاً! وهكذا وجدت أنني باستدراجه إلى الإجابة بـ "نعم" وسعني أن أنسيه وجه الخلاف الذي بيننا. وأن أحصل على البيانات التي أريدها دون أن يجد في ذلك حرجاً".

قال "جوزيف أليسون" وسيط شركة "وستنجهاوز" للمنتجات الكهربائية: "كان في بلدتنا عميل تتلهف شركتنا على معاملته. وبعد ١٣ عاماً من المحاولات المتكررة، والمساعي الدائبة، أفلحنا في أن نبيعه شيئاً من منتجاتنا. لكنني إن زرتة بعد هذه الصفقة بقليل حتى فاجأني بقوله: إنني لن اشتري منكم شيئاً ما حييت!"

- لماذا؟

- لأن محركاتكم شديدة الحرارة لا أستطيع حتى أن ألمسها بيدي أثناء اشتغالها!

وأدركت أن الجدل لن يجديني فتيلاً، فرأيت أن أطبق مبدأ الإجابة بنعم قلت له:

- إذا كان ما تقوله صحيحاً، يا سيد سميث، فلا ينبغي لك أن تشتري مناً شيئاً بعد اليوم. إن من حَقك أن تحصل على محركات لا تزيد درجة حرارتها عن المعدل الذي حدده اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني أليس كذلك؟

- نعم..

- لقد قرر "اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني" ألا تزيد درجة حرارة المحرك

على ٧٢ درجة "فهرنهايت" فوق درجة حرارة الغرفة التي يدار فيها المحرك. أليس كذلك؟

- نعم. . ولكن محركاتكم تزيد عن ذلك بكثير! ولم أجادله، بل سألته:

- كم درجة حرارة الغرفة؟

- ٧٥ درجة "فهرنهايت" على وجه التقريب. .

- حسن، إذا كانت درجة، حرارة الغرفة هي ٧٥ درجة، وأضيفت إليها ٧٢

درجة أخرى، لأصبح المجموع ١٤٧ درجة "فهرنهايت". أفلا تلسع يدك إن أنت وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنهايت؟

- نعم. .

وعندئذ قلت مقترحاً:

- أفلا يحسن بك إذن أن تبعد يديك عن المحرك أثناء دورانه؟

- أفلا يحسن بك إذن أن تبعد يديك عن المحرك أثناء دورانه؟

فقال أخيراً: أظن انك على صواب!

"وقبل أن أنصرف في ذلك اليوم، طلب شراء ما قيمته ٣٥,٠٠٠ دولار من الآلات!"

كان سقراط عبقرياً رغم أنه كان يمشي حافي القدمين ورغم أنه تزوج من فتاة في التاسعة عشرة من عمرها عندما كان هو رجلاً أصلع، دميمة الخلق في الأربعين من عمره. . ذلك لأنه فعل شيئاً لم يستطع أحد من قبله أن يفعله: لقد غير اتجاه

التفكير الإنساني جميعاً!

وما زال سقراط، بعد انقضاء ٢٣ قرناً على وفاته يعد من أحكم الفلاسفة، وأبرع المناطقة الذي عرفهم هذا العالم المشاكس العنيد! فماذا كانت طريقته في الإقناع؟ هل كان يقول للناس إنهم مخطئون؟ كلا! ليس سقراط من يفعل هذا! بل كان يسأل أسئلة لا يملك مجادلة إلا الإجابة عنها بنعم! ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى ينظر مناظره، آخر الأمر، فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان ينكره منذ دقائق خلت!

ففي المرة التالية، عندما تحاول إقناع شخص لا تقل له إنه مخطئ، بل اذكر سقراط حافي القدمين واسأل محدثك أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم! وللصينيين مثل يزخر بالحكمة الماثورة عن الشرق العريق: "من يمشي هوناً يمشي دهنراً"، قال الصينيون هذا المثل بعد أن لبثوا ٥ آلاف سنة يدرسون الطبيعة البشرية!

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك... اتبع القاعدة الخامسة:

اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

الفصل السادس

صمام الأمان في حل المشكلات

معظم الناس يظنون أن خير طريقة لإقناع محدثهم بوجهات نظرهم هي أن يمسكوا دفعة الحديث! والمشتغلون بالبيع والتجارة أكثر الناس وقوعاً في هذا الخطأ. لكن الأحكم والأرشد أن تدع الشخص الآخر يتولى معظم الحديث، استدرجه إلى الحديث بالأسئلة ودعه يكشف عما في نفسه. وقد يروق لك أن تقاطعه وتعرض استرساله. ولكن لا تفعل ما دامت في حديثه بقية! بل أنصت إليه بصبر، ووعي متيقظ، وشجعه على إبداء آرائه بجرية تامة.

فهل تجدي هذه الطريقة في ميادين الأعمال؟

هذه قصة رجل "اضطر" إلى محاولتها: منذ بضعة أعوام، كانت شركة سيارات كبرى تفاوض بعض المصانع لعقد صفقة ضخمة مع أفضل هذه المصانع لتزويدها بالآلات. وبعثت المصانع نماذج من منتجاتها حيث عرضها المشرفون عليها، ثم أرسلوا إلى كل منها يطلبون منه إيفاد مندوب، في يوم محدد، على أن يستعد كل مندوب لإبداء نقط الجودة في مصنوعات مصنعه، تمهيداً لإبرام العقد مع المصنع الذي يقع عليه الاختيار. وذهب "ج. ب. ر" مندوباً عن أحد هذه المصانع وكان في ذلك اليوم مصاباً بالتهاب شديد في حنجرته، قال سيد "ر" وهو يروي القصة أمام طلبتي:

"عندما أتى دوري لحديث أمام المؤتمر وجدت نفسي وجهاً لوجه أمام مهندس الشركة ووكيل قسم المشتريات، ومدير المبيعات، ورئيس الشركة، وكانوا

جميعاً جلوساً حول المائدة، فكتبت على قطعة من الورق ما يلي: يا حضرات السادة: "لست أقدر على الكلام"، فقال الرئيس بعد أن أطلع على الورقة: "حسناً، سأتكلم أنا نيابة عنك". ثم نهض يعرض النماذج التي أحضرتها، وامتدح نقط الجودة فيها. ودارت المناقشة حول مميزاتها، ولما كان الرئيس يتكلم نيابة عني، فقد التزم، بطبيعة الحال جانبي خلال المناقشة التي اشتركت فيها ببضع ابتسامات وجملة إشارات! وكانت نتيجة هذه المناقشة الغريبة أن حصلت على العقد الذي كان ينص على إيجار ما يملأ مساحة مليون ياردة مربعة من العدد والآلات يقدر ثمنها بمبلغ ١٦٠٠٠ دولار!... ..وأني لموقن أنني كنت أفقد العقد لو لم أفقد صوتي!... ..فقد اكتشفت بالمصادفة البحتة كيف يجدي أن تدع الشخص الآخر يتولى الكلام وحده!".

وقد توصل "جوزيف. و. ب"، بشركة فيلادلفيا الكهربائية، إلى هذا الاكتشاف نفسه، كان يقوم برحلة تفتيشية فسأل ممثل الإقليم وهما يمران بيت قروي أنيق: "لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم الكهرباء!" فقال ممثل الإقليم في استنكار: "إنهم متعصبون ضد شركة الكهرباء! وطالما حاولت الشركة إقناعهم، ولكن بلا جدوى!" ولكن "وب" قرر أن يحاول بنفسه. وطرق باب المنزل القروي فانفرجت منه شقة ضيقة أطلت منها ربة البيت، وكانت تدعى "السيدة دركنورد".

قال "سيد وب" وهو يروي هذه القصة: "فلما أدركت ربة البيت أنني ممثل شركة الكهرباء، أغلقت في وجوهنا الباب بعنف". ولكنني طرقته مرة أخرى، ففتحت الباب، ولكنها انطلقت تبدي رأيها الصريح في الشركة التي أمثلها! فقلت،

بعد أن هدأت ثائرتها: "آسف لإزعاجك يا السيدة دركنورد، ولكني ما أردت سوى أن اشترى منك بعض البيض!"

ففتحت الباب أكثر من ذي قبل، ولاح الشك على قسماط وجهها، فاستطردت أقول: "لقد لاحظت أن دجاجك من نوع "الدومينيك" وأود أن اشترى "دسته" من بيضه الطازج"، فسألني في دهشة: كيف عرفت أن دجاجي من نوع "الدومينيك"؟، "إنني أربي الدجاج بدوري، ولكني، والحق يقال، لم أر مثل دجاجك هذا". فسألني وهي ما تزال علي ربتها: "ولماذا لا تأكل بيض دجاجك؟" "لأن دجاجي من نوع "الليجورن"، وأنت بلا شك طاهية ماهرة، تعرفين الفرق بين بيض النوعين".

ولم تلبث السيدة دركنورد أن خرجت إلينا، بعد أن زال عنها الشك، واتخذت منا موقفاً ودياً. ولفت نظري أن البيت مزود بمصنع لمنتجات الألبان فقلت لها: إنني أراهن يا السيدة دركنورد أنك تكسبين من دجاجك هذا أكثر مما يكسب زوجك من بيع منتجات الألبان! وبالله! كم طربت! لقد وافقتني على رأيي، وصارحتني بأن زوجها العجوز لا يريد أن يسلم بهذا!

ثم دعنا إلى فناء الدار لنشاهد بيت الدجاج، وإبان جولتنا اقترحت عليها أصنافاً معينة لإطعام الدجاج، ودرجة محددة تتوخاها في بيت الدجاج، وسرعان ما كنا نقتل الوقت في حديث ودي طلي. وأخيراً أشارت هي إلى أن بعض جيرانها أدخلوا الكهرباء إلى منازلهم وهم راضون مغتبطون، ثم سألتني رأيي الصريح في جدوى الكهرباء بالنسبة لها. ولم يمض أسبوعان حتى كان دجاج "السيدة دركنورد" يمرح في ضوء الكهرباء الساطع!

ولكنني - وهنا بيت القصيد - ما كنت لأبيع الكهرباء لهذه القروية لو لم

أستدرجها في مبدأ الأمر إلى الحديث عن نفسها، وحياتها، وما يههما".

نشر يوماً، رجل أعمال في الصفحة المالية بجريدة "نيويورك هيرالد تريبون" إعلاناً يطلب "رجلاً ذا خبرة واسعة ومقدرة فذة"، فتقدم "تشارلس جوبيليس" وبعد بضعة أيام دعي لمقابلة صاحب العمل. واستعداداً لهذه المقابلة، قضي "تشارلس جوبيليس" ساعات عدة في "وول ستريت" (حي الأعمال في نيويورك) يجمع كل ما يمكنه جمعه من المعلومات عن صاحب العمل وعن عمله.

وخلال المقابلة قال جوبيليس: "كم يشرفني أن أكون في خدمة شركة كشركتكم، لها هذا السجل الحافل من الكفاح! إنني اعرف أنكم بدأت العمل منذ ٢٨ عاماً وليس لكم أكثر من غرفة واحدة، وكاتب للاختزال".

نعم! إن كل رجل ناجح يجب أن يستعيد ذكريات كفاحه الأول، ولم يكن هذا الرجل استثناء من القاعدة، فراح يتكلم طويلاً عن جهاده، وكيف بدأ العمل برأس مال ٤٠٠ دولار، وروي كيف حارب الخيبة، وقاتل اليأس، ودأب على العمل حتى في أيام الآحاد، وأيام العطلة ما بين ١٢ ساعة، و١٦ ساعة يومياً، وكيف أنه نجح أخيراً رغم كل العقبات التي صادفها، وأصبح اليوم قبلة أنظار رجال "وول ستريت" يسألونه النصيح والإرشاد كلما حزبهام أمر!! كان فخوراً سأل جوبيليس باختصار عن خبرته، ثم استدعى أحد معاونيه وقال له: "أحسب أن هذا هو الرجل الذي أبحث عنه!"

لقد تحمّل جوبيليس مشقة جمع المعلومات عن رئيسه القادم، وأظهر شغفاً به وبعيائه، وحثه أن يتولى معظم الكلام فأعطى بهذا فكرة عن نفسه باقية الأثر!

والحقيقة إن الناس يفضلون الحديث عن أنفسهم وأعمالهم على الإنصات

إلينا ونحن نفاخر بأعمالنا أو نباهي بأنفسنا!

قال " لاروشفوكو" ^(١) الفيلسوف الفرنسي: " إذا أردت خلق الأعداء فتميز على أصدقائك، وإذا أردت كسب الأصدقاء فدع أصدقائك يتميزون عليك!".
فأصدقائك عندما يتميزون علينا يحسون بالأهمية والاعتبار، وعندما نتميز نحن عليهم يحسون بالنقص، فيثير فيهم هذا الحسد والغيرة!

وللألمان حكمة تقول: " إن أعظم السرور هو ذلك الذي يطغى علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسدهم من الناس!".

نعم: لا تستبعد أن يسعد بعض أصدقائك إذا أخذت المشكلات بخناقك أو أملت بك الأزمات. فطامن قليلاً من كبريائك، وتواضع، ولا تستكف أن تدع أصدقائك يعلنون عليك!.

كان " أرفن كوب" كاتباً ذائع الصيت، وقد سأله أحد المحامين ذات مرة وهو في منصة الشهود " أعرف يا سيد كوب أنك واحد من أشهر الكتاب في أمريكا، فهل هذا صحيح؟" فأجاب كوب: " ربما كنت سعيد الخط أكثر مما ينبغي!".

ولعل مما يدعوك إلى التواضع أننا - حقيقة - لا نساوي شيئاً مذكوراً. فأنا وأنت سنصبح مجرد ذكرى بعد قرن على أحسن الفروض! فلا تضع بهجة الحياة في أسماع الناس قصص بطولتك فتخلق منهم بذلك حساداً وأعداء، بل شجعهم على أن يتكلموا هم، فتكسب بذلك ودهم وصدقتهم.

(١) السدوق فرانسوا لاروشفوكو (١٦١٣ - ١٦٨٠): كاتب فرنسي. تقوم شهرته على كتابه: "خواطر وحكم أخلاقية" (١٦٦٥). (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٨٣ - باختصار).

ثم أتعرف ما الذي يحول بينك وبين أن تصبح أبلها؟ نقطة لا تساوي أكثر من قطرة يود، تستنزف من غدتك الدرقية! فإذا أمكن طبيب أن يفتح غدتك الدرقية ويستخرج منها نقطة واحدة من اليود انقلبت أبلها! وليس هذا - في تقديري - الشيء الذي تستطيع أن تفخر به!

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك... اتبع القاعدة السادسة:

دع الرجل الآخر يتولى دفعة الحديث.

الفصل السابع

كيف تستثير روح التعاون

هل تعتز بالآراء التي تتوصل إليها بنفسك أكثر مما تعتز بتلك التي تُقدّم إليك على طبق من ذهب؟ فإذا كان الأمر كذلك، فلماذا تحاول أن تجبر شخصاً آخر على تجرّع آرائك مرغماً؟ أليس من الأحكم أن تسوق له اقتراحات مجردة، وأن تدعه يتوصل إلى الرأي من تلقاء نفسه؟

السيد "أدولف سلتز"، من فيلادلفيا، وجد نفسه يوماً، مضطراً لبث الحماسة في جماعة من عماله أوشك اليأس أن يقتل نشاطهم، فقعد لهم اجتماعاً وسألهم أن يصارحوه بكل ما يريدون منه أن يحققه لهم، وكان يكتب كل بند يطلبونه على سبورة، فلما انتهوا قال لهم: "حسناً، سأجيبكم إلى هذه المطالب جميعاً. الآن أريد منكم أن تخبروني ما عسى أن أنتظر منكم مقابل هذا؟" وجاءته الإجابات سريعة حاضرة: الأمانة، والإخلاص، والحماسة في العمل، وروح التفاؤل، والتعاون المثمر، و٨ ساعات عمل يومياً، بل تطوُّع رجل بأن يعمل ١٤ ساعة يومياً!

وفض الاجتماع بعد أن أشرق العمال بروح الأمل، وامتلاؤوا حماسة ونشاطاً، وكانت النتيجة زيادة الإنتاج بشكل ملموس!

قال لي السيد يلتز بعد أن روي هذه القصة: "لقد عقدت مع العمال صفقة أدبية، فطالما أنا قائم على تنفيذ نصيبي من الصفقة، فهم كذلك قائمون بنصيبهم! أما مشاورتهم فيما يتمنون فكانت الصيحة التي استنهضتهم إلى العمل في قوة ونشاط".

وعندما كان "ثيودور روزفلت" محافظاً لنيويورك، صنع شيئاً يكاد يعد من المعجزات؛ ذلك أنه ظل على وفاق مع رؤساء حزبه، وأمكنه مع ذلك إجراء إصلاحات كان الحزب يعارضها أشد المعارضة! فكيف أمكنه ذلك؟

كان إذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم فيمن يشغلها، يقول روزفلت: "قد يقترحون في مبدأ الأمر رجلاً، من أشياع الحزب لا يتمتع بالقبول، فأقول لهم إن تعيين مثل هذا الرجل ليس من الكياسة في شيء ما دام الجمهور لن يرضى عنه. . . وعندئذ يقترحون رجلاً آخر إن لم يكن ثمة ما يؤخذ عليه، فهو ليس أصلح الناس للمنصب فأقول لهم إن الرجل لن يحقق ما يرجوه منه ويكون مرشحهم الثالث "رجلاً مناسباً" ولكنه ليس أنسب الناس. فأسألهم في لباقة أن يحاولوا مرة أخرى، وأقبل في الحال مرشحهم الرابع. . . ذلك لأنهم يرشحون في المرة الرابعة الرجل الذي اختاره أنا، وعندئذ أعبّر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب، وأعزو إليهم الفضل كل الفضل في اختيار الرجل المناسب!"

فهل رأيت إلى أي حد كان روزفلت يذهب في سبيل مشاوره "الشخص الآخر" وإظهار الاحترام لنصحه؟ لقد كان يملأ منصباً هاماً برجل يختاره هو، ولكنه كان يشعر رؤساءه بأنهم أصحاب الفضل، وأن الفكرة فكرتهم!

وقد استخدم تاجر سيارات في "لونج أيلاند" هذه الخطة نفسها لبيع إحدى سياراته لرجل اسكتلندي. عرض هذا التاجر على زبونه الاسكتلندي سيارة بعد أخرى، وفي كل مرة كان المشتري يجد في السيارة عيباً! وفي هذه الأثناء، عرض التاجر - وهو طالب في معهدي - الأمر على زملائه في الفصل طالباً منهم العون،

فنصحناه ألا يبيع للرجل بل يدع الزبون يشتري من تلقاء نفسه! قلنا له: "بدلاً من أن تخبر الرجل ماذا يفعل دعه يخبرك بما يريد، دعه يحس أن الفكرة فكرته"! .

وجرب تاجر السيارات هذه الخطة. . فبعد ذلك ببضعة أيام أراد زبون آخر لديه أن يستبدل بسيارته المستعملة سيارة جديدة، وفورا، أدرك التاجر أن هذه السيارة المستعملة تتوفر فيها الشروط التي يطلبها الاسكتلندي، فتناول سماعة التليفون ورجاه أن يتفضل بالحضور ليسأله النصح في أمر ما.

وعندما حضر الاسكتلندي قال له التاجر: "لقد توسمت فيك خبرة دقيقة بنقط الجودة في السيارة، فهلا تفضلت وألقيت نظرة على هذه السيارة وجربتها، وأخبرني كم ينبغي لي أن أتقاضى ثمناً لها؟" وسرعان ما ارتسمت على شفطي الرجل ابتسامة عريضة ألم يسأله التاجر النصح، معترفا بمواهبه وخبرته؟! .

وقاد الرجل السيارة في طريق ذهاباً وإياباً، ثم قال للتاجر: "لا يجوز أن تحصل على أقل من ٣٠٠ دولار ثمناً لهذه السيارة"، فقال له التاجر: "أأنت مستعداً لشرائها بهذا الثمن!" طبعاً! أليست هذه فكرته؟! وتمت الصفقة!

كان الكولونيل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ عظيم في الشؤون الداخلية والدولية معاً في عهد رئاسة "ودرو ولسن"، فكان الرئيس يعتمد على نصحه أكثر مما يعتمد على أعضاء حكومته، فما الخطة التي كان الكولونيل يتبعها للتأثير في الرئيس؟ من حسن الحظ أننا نعرف هذه الخطة فقد أفضى بها "هاوس" نفسه لصديقه "آرثر هدون سميث" الذي نشرها في جريدة "سترداي إيفننج بوست".

قال هاوس: "بعد أن عرفت الرئيس عن قرب، أدركت أن أحسن الطرق لتقريب فكرة إلى ذهنه هي أن أشير على هذه الفكرة بصورة عابرة، على أن

أصوغها بحيث تلفت نظره وبحيث تستدرجه إلى التفكير فيها وكأنها من أفكاره هو! وقد وقفت على هذه الحقيقة عن طريق المصادفة أول الأمر. كنت أزور الرئيس في البيت، فنصحته صراحة باستخدام سياسة معينة، ولكنه لم يرض عنها. ثم بعد بضعة أيام، وبينما نحن نتناول العشاء، دهشت إذ رأيته يردد اقتراحي السابق كما لو كان هو من ابتكره! "

فهل قاطعه "هاوس" قائلاً: "هذه ليست فكرتك، إنها فكرتي؟" كلا! بل كان أكثر كياسة من هذا، فلم يكن يعنيه إلى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته، بل إنه فعل أكثر من هذا! "

فقد عزا إلى ولسون جهراً فضل ابتداع هذه الفكرة النيرة!

فتذكّر أن الناس الذين تلتقيهم مثل ودرو ولسون، كما أن شخصاً ما استخدم معي هذه الخطة نفسها، وحصل على ما كان يريد!

كنت أنوي القيام برحلة نهريّة للصيد في "نيويورك" فكتبت إلى مكتب رحلات ليمدني بما أريد من المعلومات. ويبدو أن اسمي وعنواني قد وضعا في قائمة عامة أرسلت لمن يهمهم الأمر، إذ سرعان ما أنهال على عدد عديد من الخطابات والمنشورات، والمطبوعات عن المعسكرات حتى تملكنتي الحيرة ولم أدر أيها اختار. ثم فعل أحد أصحاب المعسكرات شيئاً بارعاً: أرسل إلى قائمة بأسماء وارقام وتليفونات عدد من أهالي نيويورك الذي قام بخدمتهم وشهدوا له بالكفاية والخبرة، ودعاني إلى الاتصال بهم حتى أقف بنفسي على نوع الخدمة التي يوفرها لزيائنه.

ووجدت أنني أعرف واحداً ممن وردت أسماءهم في القائمة، ولما اتصلت به تليفونياً، اتنى على الرجل أشد الثناء، فسرعان ما أبرقت له أنبئه بموعد وصولي!

كان الإدلاء الآخرون يحاولون أن يبيعوني خدماتهم كرهاً، لكن هذا الرجل حفزني إلى أن "اشترى" من تلقاء نفسي، ففاز عليهم.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك... .. اتبع القاعدة السابعة:

دع الشخص الآخر يحس أن الفكرة فكرته.

الفصل الثامن

عبارة تأتي لك بالعجائب

قد يكون الشخص الآخر مخطئاً... ولكنه لن يسلم بخطئه أبداً. فلا تلمه. إن أي أحق يمكنه أن يلوم، ولكن حاول أن تفهمه، واستعن عليه بالصبر الجميل. وسوف تجد أن هناك سبب خفي عليك دفع الرجل لأن يفكر على النحو الذي فكر به، أو يتصرف كما يتصرف، فإذا عرفت هذا السبب، ألقيت بين يديك مفتاح شخصيته جميعاً. حاول مخلصاً أن تضع نفسك مكانه. قل لنفسك: "كيف أحس وكيف أتصرف لو أنني كنت مكانه؟" (١).

وعندئذٍ ستري أنك وفرت على نفسك وقتاً طويلاً وعناء شديداً! فضلاً عن أنك ستكتسب خبرة بفن معاملة الناس. يقول "كينيث جودي" في كتابه: "كيف تحول الناس إلى ذهب": "تمهّل لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشؤونك الخاصة واهتمامك السطحي بشؤون غيرك من الناس، واعلم عندئذ، أن أي إنسان في الوجود يحس تماماً مثلما تحس. فإذا أدركت هذا، فقد بلغت في فن العلاقات الإنسانية مكاناً متقدماً، ذلك أن النجاح في معاملة الناس يعتمد على فهم مقرون بالتعاطف لوجهة نظرهم".

وقد اكتسبت أنا أكثر خبرتي بطبائع البشر أثناء تجولي بقصد النزهة في حديقة بجوار منزلي. وأنا أحب شجر البلوط حباً جماً، لذا أحزنني أن أرى هذه الأشجار

(١) قبل سنوات كان هناك برنامج إذاعي مصري شهير جداً يستوحى هذه الفكرة، كان يقدم في الإذاعة المصرية، واسمه: "ماذا تفعل لو كنت مكاني؟"، وكان يعده ويقدمه الإعلامي المعروف ضياء الدين بيبرس.

تقتلها الحرائق، التي لم تكن نتيجة إهمال المدخنين، بل كان معظمها ناشئاً عن أولئك الصبيان الذين يذهبون إلى الحدائق ليتشبهوا بأجدادهم الأولين ويطهروا طعامهم على نار يوقودنها تحت جذوع الأشجار!

وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل ناراً بالحبس أو الغرامة، ولكنها وضعت في مكان من الحديقة غير مطروق، وقليل من الرواد من وقع بصره عليها! وكان أحد رجال البوليس الراكبين موكلاً بالإشراف على هذه الحديقة، لكنه لم يكن يتشدد في أداء واجبه حيال هؤلاء الصبية، فاستمرت الحرائق تتكرر موسماً بعد موسم!

وذات مرة هرعت إلى الشرطي وقلت له إن النار تنتشر بسرعة في أرجاء الحديقة، وطلبت إليه أن يستدعى رجال المطافئ، ولكنه أجابني في برود بأن هذا ليس من اختصاصه ما دامت النار لم تشب في منطقة مسؤليته! واستولى عليّ اليأس في نفسي، وقررت بعدها العمل كما لو كنت " لجنة " موكلة بحماية مصالح الناس! والحق إنني لم استطلع وجهة نظر الصبيان في مبدأ الأمر، فكنت إذا رأيت ناراً مشتعلة أسرع إلى مصدرها، ونهرت الصبية وأنذرتهم بإبلاغ البوليس إن هم لم يطفئوا النيران! لم أكن أزيد على أن ألقى بالحمل الذي يثقل كاهلي دون اعتبار لوجهة نظرهم! وماذا كانت النتيجة؟ كان الصبية يطيعون والعناد باد في وجوههم، ومن المحتمل أنهم كانوا يعودون إلى إشعال النار بعد انصرافي، ويتمنون لو أنها أتت على الحديقة بأكملها!

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة بالطابع الإنسانية، وبعض الرغبة في رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر. وعندئذ انصرفت عن إصدار الأوامر، وكنت بدلاً من هذا أذهب إلى الصبية وأنا ممتط جوادي، وأقول لهم شيئاً كهذا:

"لعلكم تستمتعون بوقت طيب يا شباب، ماذا تطهون للغداء؟. . لقد كنت - وأنا في مثل سنكم، شغوفاً بإشعال النار مثلكم تحت جذوع الأشجار لأطهو طعامي، وما زلت أحن إلى ذلك، ولكن. . أتدرون أن في إشعال النار خطراً يهدد هذه الحديقة الجميلة بالدمار؟ أنا أعلم أنكم لا تنوون شراء، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون إلى هنا ويشعلون النار ثم لا يطفئونها وهم عائدون إلى بيوتهم، فتنتشر بين الأغصان الجافة وتلتهم هذه الأشجار الباسقة! نعم إنها مخالفة للوائح أن تشعوا النار هكذا، ولكني لا أريد اتخاذ هيئة المتسلط فأتدخل في هوكم، وأحب رؤيتكم تستمتعون بوقت طيب، ولكن. . هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار، وهل تفضلون بإهالة التراب على النار قبل انصرافكم؟ وفي المرة القادمة، هل لكم أن تشعلوا النار على سفح التل؟ إنها لا ضرر منها هناك. شكراً جزيلاً يا شباب وأرجو لكم وقتاً طيباً!"

ما الفارق بين هذا الضرب من الكلام وذاك؟ إن هذا الضرب الأخير جعل الصبية يرغبون في العمل بنصيحتي، فلم تنطق وجوههم بالاستنكار والعناد! لأنهم لم يرغبوا على إطاعة الأوامر، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة وأحسست أنا بالارتياح - كما أحسوا - لأنني عاجلت الموقف معالجة من يقدر وجهة نظرهم! غداً، قبل أن تسأل أحداً أن يطفىء ناراً، أو يشتري أنبوبة من سائل مطهر، أو يتبرع لهيئة خيرية، لماذا لا تتمهل لحظة وتغمض عينيك، وتحاول أن تعرض الموقف كله من وجهة نظر الشخص الآخر؟ سائل نفسك لماذا عساه يريد أن يفعل هذا؟ وقد يستغرق هذا وقتاً، ولكنه سيكسبك أصدقاء ويجزيك نتائج باهرة بأقل خسارة ممكنة!

قال "دنهام"، عميد كلية هارفارد التجارية: "إنني أفضل أن أسير ذهاباً وإياباً

أمام مكتب عميل، لساعات، قبل مقابلته على أن أدخل مكتبه فجأة دون تهيئة ذهني بفكرة كاملة لما سوف أقوله له، ولما يحتمل أن يجيب به عليّ!".

فلو أنك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد: رغبة في تقدير وجهة نظر الشخص الآخر، والتطلع إلى الأشياء من الزاوية التي ينظر منها إليها. إذا خرجت بهذا وحده. فإنه كفيلاً بأن يكون حجر الأساس في بناء مستقبلك ونجاحك في الحياة.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك دون أن تسيء أو تستفز عنادهم... ..

اتبع القاعدة الثامنة:

حاول بإخلاص أن ترى الأشياء من وجهة نظر الطرف الآخر.

الفصل التاسع

ما يوده كل إنسان

أتريد أن تتعلم عبارة سحرية يمكنها تنقية جو الحوار من أي شيء يعكره، وتشيع فيه روحاً ودودة، وتدفع الطرف الثاني للإنصات إليك باهتمام؟ ها هي ذي: قل لمحدثك: "إنني لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف، وإحساسك هذا الإحساس، ولو كنت مكانك لأحسست تماماً مثلما تحس، واتخذت مثل الموقف الذي تتخذاً". فعبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدة أشد الناس سفاهة! وبإمكانك أن تقولها مخلصاً صادقاً. لأنك - ربما - لو كنت مكانه لصنعت فعلاً مثلما صنع؛ وإليك أمثلة:

خذ "آل كابوني"^(١) المجرم العتيد، مثلاً. وتخيّل أنك ورثت صفاته الجسدية والعقلية، وافترض أيضاً أنه كانت له بيئته وتجاربه، أفلا تنشأ، حتماً، مثله. فأنت ليس لك فضل في الحال التي أنت عليها إلا قليلاً، فاذاً ذلك جيداً، واذكر أن الرجل الذي يأتيك محنقاً مغضباً، صاخباً ثائراً لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الأسف والرثاء، لأنه بدوره ليس له فضل في الحال التي هو عليها، فاعذره

(١) تأثير البيئة الأسرة أو الاجتماعية في مصير الإنسان أمر لا شك فيه، لكنه يظل تأثيراً جزئياً لا يمكن المبالغة في تقدير أثره ليصبح تأثير هذه العوامل حتمياً، وكذلك القول بتأثير الوراثة سواء بالمعنى البيولوجي أو بالمعنى الاجتماعي، فهناك ما يسمى "وراثة الاستعداد" لسمة معينة وهناك "الانتخاب الاجتماعي"، لكنها جميعاً "مؤثرات"، والمصير الإنساني يظل محكوماً في المقام الأول بحرية الإنسان الفرد في الاختيار ومسئوليته عن اختياراته. وبالتالي فإننا نوافق ديل كارنيجي (جزئياً فقط) على الفكرة الواردة بهذه الفقرة، ذلك أن، تقدير مواقف الآخرين لا يعني أبداً إزالة الحدود الفاصلة بين الحق والباطل وبين الصواب والخطأ ل يبدو الأمر كما لو كان مجرد اختلاف في الموقف أو زاوية النظر. (ممدوح الشيخ)

واشمله بعطفك، وابد نحوه حسن إدراك، وكرم خلق. إن ثلاثة أرباع من ستقابلهم غداً من الناس محتاجون لعطفك وتقديرك، فارو ظمأهم يهبوك قلوبهم جزاء وفاقاً!.

أذعت مرة حديثاً من محطة الإذاعة عن "لويزا ماي الكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وكنت أعلم أنها تعيش في "كونكورد" بولاية "ماساشوستس" وأنها ألفت كتبها الخالدة هناك. ولكني وقعت في خطأ غير مقصود، فتحدثت عن زيارتي لها بمنزلها في "كونكورد" بولاية "نيوهامبشير"! ولو أنني ذكرت "نيوهامبشير" ذكراً عابراً لكان الخطب، ولكني للأسف، ذكرتني مرتين؟

وما أسرع ما غمرني سيل من الرسائل والبرقيات اللاذعة التي جعلت عبارتها تطن في خاطري كما تن خلية من الزنابير! كان أكثرهم يلهج بالاستنكار، وكان أقلها جارحاً مهيناً! وكتبت لي إحدى السيدات اللواتي نشأن في "كونكورد" بولاية ماساشوستس، خطاباً صبت فيه جام غضبها على أم رأسي ولعمري لم تكن تلك السيدة تستطيع أن تكون أكثر إسفافاً في امتهاني لو كنت قد وصفت الأنسة "الكوت" بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة! ولم أتمالك نفسي من الغيظ بعد أن قرأت خطابها أن حمدت الله سبحانه وتعالى، أن جنبني الزواج من مثل هذه السيدة!

وأحسست برغبة جامحة في أن أرد عليها وأقول لها إنني وإن كنت ارتكبت خطأ في حق علم الجغرافيا، إلا أنها ارتكبت خطأ أكبر في الذوق واللياقة! نعم. تلك كانت توشك أن تصبح أولى عبارات ردي عليها! ثم إنني كنت أعتزم أن أشمر عن ساعدي وأنطلق شاتماً لاعناً ساخراً هازئاً ولكنني لم أفعل! - ومن ثم أردت أن

أعلو عن طبقة الحمقى، واعتزمت أن أحيل عداوتها لي إلى صداقة وطيدة، فهذا -
فيما رأيت - نوع من الرياضة الأدبية المجدية!

فلما زرت فيلادفيا، بعد ذلك - حيث كانت تقيم - اتصلت بها تليفونياً
وجرت بيننا المحادثة التالية:

أنا: السيد...؟! لقد كتبت إلى خطاباً منذ بضعة أسابيع، وأود أن أشكر
عليه!

هي (في نبرة حازمة ولهجة مثقفة): من الذي أتشرف بمحادثته!

أنا: إنني غريب عنك، اسمي "ديل كارنيجي" لقد استمعت إلى إذاعة لي عن
"لويزا ماي ألكوت" منذ بضعة أسابيع، وقد ارتكبت في أثناءها غلطة لا تغتفر، إذ
قلت إنها من "نيوهامبشير"! لقد كانت غلطة شائنة أريد أن اعتذر عنها. وكم كان
جميلاً منك أن تنفقي بعض الوقت في الكتابة إلى تصحيحاً لهذا الخطأ!

هي: إنني آسفة يا سيد كارنيجي على أن كتبت لك بمثل تلك اللهجة الحادة،
لقد فقدت سيطرتي على نفسي، إنني مدينة لك بالاعتذار.

أنا: كلا، كلا، أنا الذي يجب أن يعتذر! إن أي طفل في سنته الدراسية الأولى
لا يخطئ مثل هذا الخطأ الذي وقعت فيه! لقد اعتذرت في إذاعتي يوم الأحد الذي
تلا حديثي الأول، وأريد الآن أن اعتذر لك شخصياً.

هي: إن عائلتي تستوطن "كونكورد" منذ قرنين من الزمان، وهي من الأسر
المرموقة فيها، وإنني فخورة جداً بالولاية التي نشأت فيها، ولهذا - في الحقيقة -
سأني جداً، قولك إن الأتسة "ألكوت" ولدت في "نيوهامبشير" ولكنتي أحس
بالخجل الآن من اندفاعي في الكتابة إليك!

أنا: أؤكد لك أن غضبك لم يكن سوى معشار غضبي، إن غلطي لم تؤذ
 "ماساشوستس" بقدر ما آذتني أنا! وليت الناس الذين هم في مثل مركزك،
 وثقافتك، يجدون الوقت ليصححوا خطأ أمثالي! كم يسعدني أن تكتبي إلى إذا
 استكشفت غلطة فيما أذيع من أحاديث!

هي: الحق أنني معجبة غاية الإعجاب برحابة الصدر التي تقبلت بها انتقادي،
 لا بد أنك شخص غاية في الرقة واللفظ، وكم أود أزداد معرفة بك.

وهكذا أصبت بضعة أهداف بجبر واحد:

* اعتذار السيدة وتقديرها لوجهة نظري

* الرضا عن نفسي لضبطي عواظي ودفعي الإساءة بالحسنى

* قسط من الترفية، وأنا أسمعها تبدي إعجابها برقتي ودمائة خلقي!

ظل "س. هوروك" ٢٠ عاماً متصلة مديراً لأعمال كبار الفنانين أمثال
 "شاليابن" و"ايزادرورا دنكان" و"بافلوف" ! وقد حدثني بأن من أجدى الدروس
 التي تلقاها من صلته بهؤلاء الفنانين ذوي الحس المرهف، ضرورة إبداء العطف
 لهم، وإغداق الحب عليهم، لقد لبث ٣ أعوام مديراً لأعمال "ثيودور شاليابن"
 المغني الذي طالما لعب بأفئدة غلية القوم في ملهى "المتروبوليتان" فلم ير شاليابن في
 يوم من الأيام، طوال هذه الفترة إلا شاكياً متوجعاً! كان يتصرف كالطفل الذي
 أفسده التدليل. أو - على حد قول هوروك نفسه - "كان قطعة من الجحيم!"

مثال ذلك أن شاليابن كان يتصل بالسيد هوروك تليفونياً ظهر اليوم الذي
 يغني فيه ويفاجئه بقوله: "إنني لست على ما يرام اليوم! إن حلقي جاف كالعصا.

مستحيل أن أغني الليلة!" ، فهل كان السيد هوروك يجادلُه؟ كلا؟ بل كان يهرع إلى الفندق الذي ينزل به شاليابن ويقول له وهو يقطر عطفاً: "لهفي عليك يا صديقي المسكين! طبعاً لن تغني الليلة! سألغى الحفلة حالاً. صحيح أنك ستخسر ألفي دولار، لكن هذه الخسارة الضئيلة لا تقاس إلى جانب شهرتك الواسعة" ، وعندئذ يزفر شاليابن زفرة حارة ويقول: "ربما يحسن بك أن تمر عليّ مرة أخرى بعد الظهر: تعال في الخامسة، فرمما طراً عليّ بعض التحسن".

وفي الخامسة يسرع هوروك ثانية إلى الفندق وهو يفيض حناناً، ويصر مرة أخرى على إلغاء الحفلة، فيتهدد "شاليابن" مرة ثانية ويقول: "هلا مررت على في الساعة"؟!!

والساعة السابعة والنصف يوافق المغنى الكبير على الغناء شرط أن يسبقه السيد هوروك إلى خشبة المسرح ليعلن أن "شاليابن" يعاني برداً شديداً.

يقول الدكتور "آرثر جيتس" في كتابه الرائع "علم النفس التربوي": "إن الجنس البشرى كله يتلهف على العطف. فالطفل يسرع بإظهار ما لحقة من أذى بل إنه قد يحدث الأذى بنفسه ليحصل على العطف! والبالغون، بدورهم يبدوون ما أصابهم من أذى، ويتداولون أخبار مرضهم، ويعنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية ليحظوا من سامعيهم بالعطف والاشفاق! وإبداء العطف على النفس في مواجهة الشدائد والمصائب. سواء كانت حقيقة أو متوهمة، أمر شائع لا يكاد يخلو منه إنسان!.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك... اتبع القاعدة التاسعة:

قدّر أفكار الطرف الآخر وأظهر عطفك على رغباته.

الفصل العاشر

النداء الذي يسيطر على قلوبنا جميعاً

نشأت على حدود البلدة التي ولد فيها "جيسي جيمس" (١) "الرص الشريف" الذي ذاعت شهرته في الآفاق. كثيراً ما زرت مزرعة "جيمس" - حيث لا يزال ابنه يعيش إلى اليوم - واستمعت إلى زوجته وهي تقص على القصص عن جهاد "جيمس" في سبيل الفقراء، وكيف كان يعرض يعطى المال المسلوب للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم!!

ولاريب أن "جيسي جيمس" كان يؤمن، في قرارة نفسه، بأنه إنسان مثالي نبيل، تماماً كما كان يؤمن "شولتز" و"كرولى ذو المسدسين" و"آل كابونى" من بعده بجيلين!

ولم لا؟! إن كل من تلقاه من الناس - حتى الشخص الذي تراه عندا تنظر في المرأة! يحمل لنفسه تقديراً كبيراً ويجب - مع هذا - أن يقال عنه إنه متحرر من الأتانية، برئ من حب الذات!

فإذا شئت تغيير طباع الناس، وجب أن تلجأ إلى الدوافع النبيلة في نفوسهم،

(١) تشبه هذه الشخصية التي تسرق الأغنياء لتعطي الفقراء شخصية أسطورية في الثقافة الغربية هي شخصية روبن هود، وكان روبن هود بريطانيا مطلوباً للعدالة وكان شخصيته إلى جانب ذلك تتصف بصفات مثالية: شجاعة وفروسية... لكنه في الحقيقة تحول إلى "ثغرة أخلاقية" يحاول كثير من المعاصرين التبرير عبر الإشارة إليها. (يمكن الرجوع إلى: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٢٠٩).

فهل هذا أمر عسير يتعذر تطبيقه في الحياة العملية؟

دعنا نرى:

كان لدى "هاملتون فاريل"، وهو صاحب شركة مستأجر مشاكس لا يتوقف عن التهديد بإخلاء مسكنه من وقت لآخر قبل انقضاء عقد الإيجار. وهذا المستأجر أنذر السيد "فاريل" بأنه سيخلى مسكنه، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما!

قال السيد "فاريل" وهو يروي القصة أمام الفصل.

"قضى هذا الرجل في بيتي فصل الشتاء بطوله، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغي السكنى، ومن ثم أيقنت أنه إذا أخلى مسكنه فسيتعذر على أن أجد بديلاً عنه قبل حلول الشتاء التالي، ورأيت بعين خيالي ٢٢٠ دولاراً - هي المبلغ المتبقى في عقد الإيجار - تذروها الرياح، فأظلمت الدنيا في ناظري، وتولاني الهم. وكنت في حالة كهذه أهرع إلى المستأجر، وأنصحته ساخراً، أن يقرأ العقد مرة ثانية، فإذا اعتزم إخلاء المسكن، وجب أن يدفع باقى الإيجار نقداً وعداً" ..!

ولكننى بدلاً من تمثيل هذا المشهد، قررت أن أجرب أسلوباً آخر، فذهبت إلى المستأجر العنيد وبدأت حديثي معه:

"سيد "دو" لقد استمعت إلى قصتك، ولكنى ما زلت أشك في أنك تنوى الانتقال حقاً. إن خبرة أعوام طويلة في تأجير المنازل علمتني شيئاً عن الطبيعة الإنسانية، وقد توسمت فيك من البداية رجلاً يحافظ على وعده، وما زلت عند حسن ظنى بك، ولهذا أقترح عليك أن تنحي قرارك جانباً لبضعة أيام وتفكر في الأمر. فإذا اتيت إلى قى أول الشهر المقبل - عندما يحل موعد دفع الإيجار -

وأخبرتني أنك ما زلت مصرأً على الانتقال، فإنى أعدك أن أتنازل عن حقوقى كافة، وأسلم بأنى كنت مخطئاً فى ظنى! على أنى ما زلت اعتقد أنك رجل يحافظ على كلمته، ويفى بوعدده! فنحن، فى النهاية، إما آدميون أو قرده، والخيار عادة متروك لنا!. فلما أقبل الشهر التالى، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم قال لى إنه وزوجته فى الموضوع فاستقر رأيهما على أنه أكرم لهما وأشرف أن يفيا بتعهداتهما لى!"

وحدث أن نشرت إحدى الصحف صورة للورد "نورثكليف" لم يكن يجب أن تنشر، فكتب محرر تلك الصحيفة يقول: "أرجو ألا تنشروا صورتي هذه مرة أخرى، فهى لا تروق لأمى!"، وكان يهدف بهذا إلى الضرب على وتر حساس فى قلوب البشر جميعاً هو حب الأبناء للأمهات!

وعندما أراد جون روكفلر، الإبن، أن يدفع مصوري الصحافة للامتناع عن التقاط صور أبنائه، توسل بدوره إلى الدوافع النبيلة قال: "إنكم تعرفون أنه مما يفسد الصغار كثرة ظهورهم فى الإعلام!"

وعندما بدأ "سيروس كيرتس" - الصحفى الذى نشأ فى فقر مدقع، وأصبح مالكاً لجريدتي "سترداى إيفننج بوست" و"ليديز هوم جورنال" - عندما بدأ حياته الصحفية، لم يكن قادراً على دفع أجور محرريه كتلك التى تدفعها المجلات الأخرى، ولم يكن بإمكانه استكتاب كتاب من الصف الأول، لأن المال كان ينقصه، ومن هنا توسل إلى الدوافع النبيلة فى نفوس هؤلاء وهؤلاء.. فمثلاً أقنع "لويزا ماى ألكوت"، وهى فى أوج شهرتها أن تكتب له حين وهب ١٠٠ دولار للجمعية الخيرية التى كانت "لويزا" ترعاها!

وقد يقول قارئ: "ربما ينفع مع نورثكليف، وروكفلر ورواثة عاطفية مثل

لويزا، وكم أود أن ينفع مع أولئك الرجال ذوى القلوب الغليظة الذين أحصل على أجري كل شهر!"

وهو على حق! فليس هناك مبدأ يسرى على الناس كلهم سواء بسواء! فإذا كنت راضياً عن الحال التي أنت عليها فلا داعي لأن تغيرها. وإذا لم تكن راضياً، فلماذا لا نجرب؟ دعنا، على أية حال، نستمع إلى جيمس توماس - أحد تلاميذى السابقين - وهو يروى قصته الطريفة هذه:

"رفض ستة من عملاء شركة سيارات دفع المبالغ المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهداتها معهم، بينما كان كل منهم موقفاً بإمضائه على أنه نال حقه كاملاً!.. وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت أولى غلطاتها أنها صارت عملاءها بذلك!"

وإليك الخطوات التي اتخذها مندوبو قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

* ذهبوا إلى كل عميل بدوره وقالوا له إنهم "جاءوا لتحصيل" المتأخرات! ثم أوضحوا له أن الشركة على صواب (ومعنى ذلك بالطبع، أن العميل هو المخطئ!)

* صرحوا له بأن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يطمع هو في أن يعرفه عنها في يوم من الأيام، فلماذا إذن يتغنى المشاكسة والعناد؟!

وماذا حدث؟ ظل الجميع يتجادلون دون طائل!

وأوشك رئيس قسم الحسابات أن يحيل الأمر إلى القضاء للفصل فيه، لولا أن المدير انتبه للأمر قبل فوات الأوان!

وبحث المدير أمر هؤلاء العملاء فوجد أنهم جميعاً كانوا من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتوانوا من قبل عن تسديد حسابهم كاملاً.. وهنا أيقن أن في الأمر شيئاً، فاستدعاني وطلب مني تحصيل المبالغ المتأخرة لدى هؤلاء العملاء. وهذه هي الخطوات التي اتخذتها:

* زرتهم جميعاً ولم أفاتح أحداً منهم قط في الموضوع الذي أتيت من أجله، بل كنت أقول للعميل إنني أتيت لأرجع علاقته الحسنة بالشركة إلى ما كانت عليه.

* بعد الاستماع لقصة العميل كنت أقول له إنني ليس لي رأي أبدي، وأن الشركة لا تزعم أن دعواه باطلة. ثم أفهمه أن السيارة التي اشتراها هي الأولى بالاعتبار عندنا، وأنه يعرف عنها أكثر من أي شخص آخر، فهي سيارته!

* وكنت أتركه يتكلم وأنصت إليه باهتمام وأبدي عطفًا وتقديرًا على وجهة نظره.

* وأخيراً، عندما يصبح قادراً على المناقشة الهادئة، أتوسل إلى الدوافع النبيلة في نفسه، فأقول: إن سوء التفاهم الذي وقع بينه وبين مندوبي الشركة أمر مؤسف وكان ينبغي ألا يقع ثم أبادر بالاعتذار إليه نيابة عن الشركة، وأردف قائلاً:

على أني أطمح بما ألمسه فيك من إنصاف ورحابة صدر، أن تسدي إلي معروفًا، ها هو ذا كشف بحسابك، سأتركه لك وأدع لك النظر فيه كما لو كنت مديراً للشركة، وسأرضى بحكمك أيا كان.

فهل تراه كان يسدد حسابه؟ طبعاً! وهكذا سدد العملاء الستة حسابهم إلا واحداً رفض أن يدفع دولارات قليلة! أما الخمسة الباقون فسددوا المبالغ المتأخرة كافة، ثم لم يكذبوا على عاين حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة!" .

والمغزى الذي يمكن أستخلاصه من هذه القصة أن الناس - كقاعدة -

مخلصون وقليلون منهم هم الذين يشذون عن هذه القاعدة. والرجل الذي يبدو
مشاكساً عنيدا يتحول إلى شخص منصف مخلص إذا تمت معاملته بوصفه منصفاً
مخلصاً.

فإذا أردت أن إقناع الناس بوجهة نظرك، فالأولى لك أن تتبع القاعدة العاشرة:

خاطب في الناس أنبل ما فيهم.

الفصل الحادى عشر

افعل مثلما تفعل السيئها

منذ عدة سنوات تعرضت جريدة " فيلادلفا إيفننج بولتين " لحملة شعواء من التجريح والتشهير، فقد انتشرت شائعة عجيبة سرعان ما سرت مسرى النار فى المهشيم، ومفادها أن تلك الصحيفة تكاد تقتصر على الإعلانات وتوشك أن تخلو من الأخبار والمقالات، وجريدة كهذه مصيرها البوار العاجل!
كانت الشائعة جد خطيرة، ومن ثم كان على المسئولين عنها وضع حد لها.
لكن كيف؟!

إليك ما حدث:

انتزعت الجريدة من أحد أعدادها المادة الإخبارية وضممتها كتاباً أسمته " يوم واحد " " One Day "، فجاء مؤلفاً من ٣٠٠ صفحة - أى فى حجم كتاب يباع بدولارين - وباعته الجريدة مقابل ٢ سنت للنسخة!

وقد كان إخراج هذا الكتاب كفيلا بوضع الأمور فى نصابها، إذ اتضح - بما لا يقبل الجدل - أن الجريدة تحمل حملاً ثقيلاً من المادة المفيدة.. بل لقد صاغ الكتاب هذه الحقيقة فى " قالب تمثيلى " وأظهرها بما لم يكن يظهرها به الجدل والنقاش، والاستعانة بلمنطق والأرقام!

واقراً " فن العرض " لمؤلفيه " كنىت جودى " و " زين كوفمان " تجد فيه صوراً مثيرة لما يجنيه أولئك الذين يحسنون عرض سلعهم، من أرباح طائلة.. وتجد فيه كيف تدعو شركة " اللكترولكس " لمراوحها الكهربائية بإشعال عيدان الثقاب قريباً

من أذن الزبون، للبرهنة على صمت المروحة!. وكيف يبيع "سيزر رويك" القبعة بما يقرب من دولارين لأن عليها توقيع "آن سوزرن" ممثلة السينما!.. وكيف شق "ميكى ماوس" طريقه إلى دائرة المعارف - بعد أن شقها إلى شاشة السينما - وكيف أن إطلاق اسمه على لعب الأطفال انتشل إحدى مصانع اللعب من الخراب!.. وترى أيضا كيف تجذب "شركة إيسترن للخطوط الجوية" المارة إلى واجهة بها نماذج مصغرة لطائرات من طراز "دوجلاس"! وكيف يثير "هارى الكسندر" المشترين بإذاعة مباراة ملاكمة متخيلة بين بضاعته وبضاعة منافس آخر!.. وكيف يوقف "كرايزلر" الفيلة الضخمة على أسقف سياراته ليبرهن على متانتها!.

هذا زمن العرض.. هذا عصر التمثيل. فتقديم الحقائق مجردة لم يعد يكفي، ويجب أن نسوقها فى قالب تمثيلي يؤثر فى النفوس. نعم. ينبغى لك أن تتقن فن العرض كما تتقنه السينما وتتقنه الإذاعة!.

كان "جيمس بوينتون" مكلفاً من شركته بأن يقدم تقريراً عن السعر الذي يجب أن يباع به نوع جديد مبتكر من "الكولد كريم" أنتجته الشركة ليكون بلا منافس. وكان يتحتم عليه، ليعد تقديره، أن يستشير رجلاً حجة فى شئون التسعير لكن محاولته الأولى باءت بالفشل لأنه رأى رأياً، ورأى الخبير رأياً آخر.

قال السيد بوينتون: "وجدتني انساق إلى جدال عقيم. فلما قال لى الخبير إننى مخطئ فى تقديري، انطلقت أبرهن له على أننى مصيب، وأفلحت أخيراً، لكن الوقت المحدد للزيارة كان قد أزف، وانتهت المقابلة دون أن أنتهي إلى نتيجة!"

وفى المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً، وحقائق، بل ذهبت إليه وقد عزمت على صوغ الحقائق فى قالب تمثيلي!. وعندما دخلت إلى مكتبة وجدته مشغولاً

بحديث تليفوني، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبة جلدية، واستخرجت منها ٢٣ وعاء من "الكولد كريم" وضعتها فوق مكتبه، وفوق كل وعاء بيان قصير بطريقة صنعه، وبيان تكاليقه، وسعره!. فماذا حدث؟.

"لم تكن هناك حاجة للجدال.. التقط الرجل الوعاء الأول، ثم الثاني.. ودار بيننا حديث قصير ألقى خلاله بضعة اسئلة.. لقد عرضت عليه في هذه الزيارة الحقائق نفسها التي عرضتها عليه في المرة السابقة، لكنني هذه المرة أستعين بالتمثيل! وكم أحدث هذا من فرق!"

فإذا أردت اجتذاب الناس لوجهة نظرك.. اتبع القاعدة الحادية عشرة:

ضع أفكارك في قالب تمثيلي

الفصل الثاني عشر

عندما لا تجدي وسيلة أخرى.. جرب هذا

بينما كان "تشارلس شواب" يتفقد أحد مصانعه لاحظ أن عماله المصنع لم ينجزوا ما كان مطلوباً منهم، فاستدعى مدير المصنع وقال له: "كيف تعجز، مع قدرتك وبراعتك، عن حفز العمال إلى إنتاج المطلوب منهم؟".

فأجاب المدير: "أنا في الحقيقة لا أدري! لقد جربت كل السبل.. لاطفتهم وحشتهم، بل تهيتهم وأنذرتهم، لكن بلا جدوى! إنهم لا يريدون زيادة الإنتاج!".

دارت هذه المناقشة قبيل انصراف عمال النهار إلى منازلهم وتسلم عمال الليل ورديتهم: فقال شواب للمدير: "حسناً: "أعطني قطعة طباشير"، ثم توجه لأقرب عامل وسأله: "كم قطعة أنجزتم اليوم؟" فقال: ٦. فكتب شواب على أرض المصنع بالطباشير (٦) بالطباشير بحجم كبير، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا الرقم (٦) مكتوباً على الأرض واستفسروا عن السبب، فأجابهم عمال النهار: "لقد كان الرئيس هنا اليوم، وسألناكم قطعة أنجزنا، فلما قلنا: ٦، كتبها على الأرض!".

وفي اليوم التالي تفقد شواب المصنع فوجد أن عمال الليل قد محوا الرقم (٦) وكتبوا بدلاً منه (٧) بالحجم الكبير!. وعندما تسلم عمال النهار العمل ورأوا الرقم (٧) مكتوباً.. فعمال الليل يظنون أنهم أقدر منهم وأبرع؟! حسناً لسوف بلقنونهم درساً لن ينسوه! وانكبوا على العمل في حماسة، وقبيل انصرافهم خلفوا وراءهم الرقم (١٠) مكتوباً على أرض المصنع! وسرعان ما أصبح هذا المصنع

الذى كان العمل فيه يسير بطيئاً أكثر مصانع الشركة إنتاجاً!

فما المبدأ الذى استخدم هنا؟

سأدع شواب يصوغه فى عباراته الخاصة: " لا شئ يبث الحماسة فى القلوب، ويحفز إلى سرعة الإنجاز مثل المنافسة! ولست أعني المنافسة فى أسوأ معانيها، تلك التى تهدف إلى جمع المال، ولكنني أقصد بها الرغبة فى التفوق!"

الرغبة فى التفوق! رمى القفاز فى الوجه!

هذه طريقة لا تحيب أبداً فى التوسل إلى اناس فيهم روح تتوثب!

وبغير التحدى لم يكن "ثيودور روزفلت" ليصبح رئيساً للولايات المتحدة، كان "الفارس العنيد" - كما كانوا يلقبونه - قد وصل توأ من "كوبا" وعين محافظاً لنيويورك، وسرعان ما انبرى له المعارضون يشنون عليه حملة شعواء، ويبرهنون بكل ما وسعهم من حجج قانونية على خطأ تعيينه فى هذا المنصب!

وأوشك الخوف أن يستولي على قلبه، وفكّر فى التنحي عن منصبه، غير أن صديقه "توماس كوليريلات" قال له: "هل تحوّل بطل "سان جوان هل" إلى جبان؟!".

وصمد روزفلت إلى النهاية، وهذا "التحدى" لم يغير تاريخ روزفلت وحده بل تاريخ أمة بأكملها! لقد عرف "تشارلس شواب" قيمة التحدي، وكذلك عرفها "بلات" "آل سميث".

عندما كان "آل سميث" محافظاً لنيويورك، تواترت الأنباء بأن المجرمين من نزلاء سجن "سنج سنج"، فى غرب "جزيرة الشيطان" يتسللون خارج السجن متهزيين فرصة خلو منصب مدير السجن!

ورغب آل سميث في أن يعين للسجن حارساً حازماً قوياً فمن يختار: أرسل في طلب لويس لويس "من نيوهامبتون" ثم قال له: "ما رأيك في أن تتولى إدارة سجن "سنج سنج" إنهم يحتاجون إلى مدير حازم محنك هناك!".

وتجمّد لويس! فقد كان يعرف ما ينطوي عليه هذا المنصب من مخاطر، فضلاً عن أن المنصب كان خاضعاً لتقلبات السياسة وأهوائها!. فلما رأى سميث تردد لويس: أسند ظهره إلى ظهر مقعده وابتسم قائلاً: "إنني لا ألومك ايها الشاب على خوفك. إنها وظيفة خطيرة لا يلائمها إلا رجل قوي حازم، وسوف أبحث عنه!".

وقبيل لويس الوظيفة وأصبح أشهر مديري السجون على الإطلاق!.

حتى لقد بيع من كتابه "٢٠ ألف سنة في سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ! واستنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد، عشرات من مخرجي السينما إلى العمل، وأتت محاولاته تحويل المجرمين إلى بشر أسوياء بالمعجزات.

قال "هارفي فايرستون" مؤسس شركة "فايرستون" الكبرى للمطاط: "لا أحسب أن المال وحده يستطيع أن يجمع الرجال الطيبين ويبقيهم معاً، لكن المنافسة وحدها تستطيع". هذا كله ما يريده الرجل الناجح: المنافسة! المجال لإثبات التفوق! الفرصة السانحة لإظهار المقدرة!.

فإذا أردت كسب الناس الطموحين إلى صفك... اتبع القاعدة الثانية عشرة:

ضع المرء في موضع تحدي

وفي النهاية

١٢ قاعدة لتقنع الناس بوجهة نظرك:

القاعدة الأولى: لا تجادل.. واعلم أن تجنّب الجدل أفضل السبل لكسبه!

القاعدة الثانية: احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لأحد إنه مخطئ

القاعدة الثالثة: الاعتراف بالخطأ فضيلة.

القاعدة الرابعة: استعن بالرفق واللين ودع الغضب والعنف.

القاعدة الخامسة: اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

القاعدة السادسة: دع الرجل الآخر يتولى دفعة الحديث.

القاعدة السابعة: دع الشخص الآخر يحس أن الفكرة فكرته.

القاعدة الثامنة: حاول بإخلاص أن ترى الأشياء من وجهة نظر الطرف الآخر.

القاعدة التاسعة: قدر أفكار الطرف الآخر وأظهر عطفك على رغباته.

القاعدة العاشرة: خاطب في الناس أنبل ما فيهم.

القاعدة الحادية عشرة: عير عن أفكارك بأسلوب تمثيلي.

القاعدة الثانية عشرة: ضع المرء في موضع تحدي.

الجزء الرابع

٩ طرق لتملك زمام الناس
دون أن تسيء إليهم

الفصل الأول

إذا لم يكن مفر من كشف الأخطاء فإليك الطريقة

إذا لم يكن بد من كشف الأخطاء فإليك الطريقة: ذات مرة نزل صديق لي ضيفاً على البيت الأبيض في عهد الرئيس "كالفن كولدج"^(١) وبينما صديقي في طريقه إلى مكتب الرئيس سمعه يقول لأحدى سكرتيراته: "ما أجمل ثوبك هذا! إنه يظهر كفاتنة جذابة!".

وربما كان هذا أجمل مديح صدر عن "كال الصامت" - كما كانوا يلقبونه! - لإحدى سكرتيراته في حياته كلها! بل كان هذا المديح مفاجئاً، حتى أن الفتاة احمر خداها وبدأ عليها الارتباك! ثم أردف كولدج: "لا تقفى جامدة هكذا، فقد قلت هذا لأروح عنك، وأرجو أن تهتمي من الآن فصاعداً بالمحافظة على مواعيد العمل!".

وأحسب أن كلاً منا لا يجد غضاضة مطلقاً في أن يستمع إلى ما لا يسوؤه، أو ما يذكره بنقص فيه بعد أن يمدح ولو قليلاً!

وهذا بعينه ما كان يفعله "ماكنلي" عندما كان مرشحاً للرئاسة. فقد كتب أحد شباب جمهوري آنذاك خطبة، كان يعتقد أنها أروع وأبلغ مما كتب "شيشرون"

(١) كالفن كولدج: (١٨٧٢ - ١٩٣٣) سياسي أمريكي. الرئيس الثلاثون للولايات المتحدة الأمريكية (١٩٢٣ -

١٩٢٩). (نقلاً عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأحباب القدامى والمحدثين

مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين -

بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٣٧٥).

و "باتريك هنري" ، "ودانييل ويستر" جميعاً!

ثم قرأ هذا الشاب خطبته في حماسة دافقة، وصوت جهورى على: "ماكنلى".
وصحيح أنها كانت تحمل بعض عناصر الروعة لكنها كانت تافهة، تستحق - لو
ألقيت - أن تثير عاصفة من النقد.. ولكن "ماكنلى" لم يشأ أن يجرح إحساس
الفتى، ولم يرد أن يقتل فيه حماسه المتقدة، فكيف حسم هذه المشكلة الدقيقة؟!.

قال "ماكنلى" للشاب: "يا بني، هذه الخطبة رائعة حقاً ولا يستطيع أحد غيرك
أن يعد مثلها! وهناك مواقف كثيرة تستحق أن تلقى فيها هذه الخطبة، ولكن، أترى
الخطبة تلائم هذا الموقف؟ أنا أقدر وجهة نظرك، ولكن من المحتم على أن أقدر
وجهة نظر الحزب كذلك، فهلا رجعت إلى بيتك وكتبت خطبة على النمط الذي
أشير به عليك، ثم أرسلت لي نسخة منها؟!".

وقد فعل الشاب، وأعمل "ماكنلى" قلمه الأزرق في الخطبة الثانية، مشيراً
على الشاب أن يعيد كتابتها من جديد، وما زال بالشاب حتى أصبحت خطبته من
أعظم الخطب التي أقيت في ذلك الحفل!.

وها أنا أسوق إليك الرسالة الشهيرة الثانية التي كتبها "إبراهام لنكولن" - أما
الرسالة الشهيرة الأولى فقد كتبها إلى "السيدة بكسي" يعبر فيها عن أسفه لمقتل
أبنائها الخمسة في ساحل القتال!.

ومن المحتمل أن يكون لنكولن كتب رسالته تلك - وهي موجهة للجنرال هوكر
- في ٥ دقائق، لكنها بيعت في مزاد علني عام ١٩٢٦ بمبلغ ١٢ ألف دولار! وهو
مبلغ يزيد بكثير عما استطاع لنكولن أن يدخره خلال ٥٠ من العمل الشاق
المرهق!.

كتب لنكولن هذه الرسالة في ٢٦ إبريل عام ١٨٦٣ خلال فترة حالكة من

تاريخ الحرب الأهلية الأمريكية: كان " جيش الاتحاد " آنذاك يتعثر في هزيمة تلو أخرى ويخرج من مذبحه مروعة ليخوض غمار مذبحه أقسى وأمر! وروعت الأمة وهي تشهد مصارع أبنائها وهجر آلاف من الجند صفوف الجيش، وثار الجمهوريون من أعضاء مجلس الشيوخ، وطالبوا بطرد لنكولن خارج طالبيت الأبيض!.. عندئذ كتب لنكولن رسالته هذه التي جاء فيها قوله: " إنه ل يبدو لي ونحن نتخبط على حافة الدمار النهائي أن العناية الإلهية تعادينا فلست أتبين في حلقة هذا الظلام المريب بصيصاً من النور ولو قليلاً! ".

وأنا أورد هذه الرسالة هنا لأنها تبين كيف حاول لنكولن تغيير عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمته. وربما كانت تلك أوجع رسالة كتبها لنكولن بعد أن أصبح رئيساً للجمهورية، ورغم ذلك فقد امتدح فيها الجنرال " هوكر " قبل أن يتكلم عن أخطائه الخطيرة. نعم، كانت هناك أخطاء خطيرة، ولكن لنكولن لم يصفها بهذا الوصف.. واليك مطلع الرسالة: " لقد وضعتك على رأس الجيش بعد ما اجتمع لدي من الأسباب ما يثبت جدارتك بهذا المنصب، ومع هذا يحسن بي أن اصارحك بأن ثمة أشياء لا أستطيع أن أتفق معك تماماً بصددها! ".

" إن ثقتي في شجاعتك، ومهارتك، وجدارتك بمنصبك لا يتطرق إليها الشك، وهذه الصفات أحببتك من أجلها، وأحببتك فضلاً عنها، لأنك لا تخلط السياسة بمهنتك العسكرية وأنت في هذا محق تماماً.

" وأنت طموح، وهذه صفة، لو التزمت حدودها المعقولة، لنفعت ولم تضر. ولكن أظنك حين صببت اللوم جزافاً على زميلك الجنرال " برنسيد " قد انصعت لصوت طموحك وحده فعطلت هذا الزميل ما استطعت، وأتيت خطأ كبيراً نحو

أخ لك فى السلاح، ونحو البلاد عامة!" .

"وقد سمعت من مصدر لا أكذبه، أنك صرحت بأن الجيش والحكومة معاً فى حاجة إلى ديكتاتور! وأنا لم أولك القيادة بسبب هذا، بل أوليتك إياها رغم هذا! القادة الظافرون وحدهم هم أصحاب الحق فى أن يكونوا حكاماً مطلقين! على أننى سأخاطر بمنحك سلطة مطلقة مقابل أن تمنحنا النصر!" .

"واعلم أن الحكومة ستناصرك بأقصى طاقتها، لا بأكثر مما ناصرت سواك من القادة، ولا باقل منه، ولكن بمثله! وكل ما أخشاه أن تترد إليك روح التذمر التى أثمرتها فى الجنود بانتقادك مسلك قائدهم "برنسيدي" وسحبك الثقة منه! ولعلك تعلم أن نابليون نفسه لو كان حياً اليوم لما وسعه أن يحصل على خير ما فى جنوده بإظهار مثل هذه الروح التى أظهرت، فاحذر التهور والاندفاع، وتقدم فى قوة وعزم لا يلين، وامنحنا النصر!" .

وانت لست كولدج، ولا ماكنلى ولا لنكولن، فهل تريد أن تعرف كيف تنفعك هذه الفلسفة فى حياتك اليومية؟ حسناً: سأضرب لك مثلاً:

خذ قصة السيد "جو" وهو مواطن عادى مثلى ومثلك وقد روى هذه القصة أمام الفصل: كانت شركة "دارك" للبناء - التى اشتغل بها - قد تعاقدت على إتمام بناء ضخمة لإحدى المؤسسات فى فيلادلفيا فى موعد محدد، وأشرف البناء فعلاً على الانتهاء ولم يبق إلا الزخرفة البرونزية التى تزين واجهته الخارجية، وهنا أعلن متعهد الزخارف أنه لن يستطيع تسليم المطلوب منه فى الوقت المحدد! وجرت المحادثات التليفونية، واشتد الجدل العنيف، لكن دون جدوى! ومن ثم أوفدتنى الشركة إلى نيويورك لألزم "أسد البرونز" حظيرته!

وما إن دخلت عليه مكتبه حتى قلت له: "عندما غادرت القطار هذا الصباح

فتشت في دليل التليفون عن عنوانك وقد وجدت أنك تحمل اسماً لا يشاركك فيه أحد قط!"

فتهللت أسارير التاجر الكبير وقال: "حقاً؟ إنه اسم غير عادي! لقد أتت عائلتي من هولندا واستقرت في نيويورك منذ ٢٠٠ عام تقريباً!"

ثم انطلق يتحدث عن عائلته وأجداده، فلما أنهى الحديث أبدت له إعجابي بضخامة شركته، وعقدت مقارنة بينها وبين بعض الشركات الأخرى التي زرتها. فقال: "لقد أنفقت عمري كله في تأسيسها، وإني لفخور بها... هل لك في جولة في المصنع؟"

وخلال تلك الجولة، أبدت إعجابي بكل ما تقع عليه عيناى، فلما فرغنا من الجولة؟ أصر المدير على دعوتى للغداء معه وبعد الغداء قال: "والآن لنعد إلى العمل. لقد أدركت طبعاً، لماذا جئت والحق أنني لم أتوقع أن زيارتك ستكون ممتعة بهذا القدر! في وسعك أن تعود إلى فيلادلفيا، ومعك وعد قاطع بأن تصل المواد المطلوبة في موعدها، ولو اقتضى الأمر تأخير بعض الطلبات الأخرى!"

وهكذا نال السيد جو مطالة دون أن يطلب شيئاً! ووصلت المواد في موعدها وتم تسليم البناء في اليوم المتفق عليه: فهل كان يحدث ما حدث لو لم يستخدم السيد "جو" هذه الطريقة الفعالة؟!

فلكى تستطيع قيادة الناس بسلاسة.. إليك القاعدة الأولى:

ابدأ بالثناء والتقدير المخلص.

الفصل الثاني

كيف تنتقد، وتتقي الكراهية!

كان "تشارلس شواب" يطوف ظهر أحد الأيام، بأحد مصانع الصلب التي يشرف عليها، فرأى بعض العمال يدخنون وفوق رؤوسهم مباشرة لافتة تحمل عبارة "التدخين ممنوع"!. .. فهل أشار شواب إلى الافة وعنف عماله قائلاً: "ألا تحسنون القراءة؟! " كلا! ليس شواب من يفعل هذا! بل سار إليهم وناول كلاً منهم سيجاراً فاخراً وقال: "أرجو أن تفضلوا مشكورين، بتدخين هذه السيجار في الساحة الخارجية"، وعرفوا فوراً ما يرمي إليه، فأكبروا فيه امتناعه عن لومهم - واللوم من حقه! - فهل تملك إلا أن تحب مثل هذا الرجل!؟

وكان "جون وانا ميكر" يستخدم هذا الأسلوب نفسه في معاملة عماله. فقد اعتاد أن يقوم بجولة يومية في متجره الكبير، في فيلادلفيا. وذات يوم رأى زبونا ينتظر صابراً دون أن يهتم به أحد من العمال! فأين كان الباعة؟ كانوا في طرف ناء من المتجر يسمرون ويتندرون!

ولم يفه "وانا ميكر" بكلمة، بل تسلل في هدوء إلى ما وراء الحاجز - حيث يقف الباعة ولبي طلب الزبون بنفسه ثم سلم "البضاعة" لأحد عماله ليغلفها، وانصرف لحاله!!

في الثامن من مايو ١٨٨٧ توفي الخطيب المفوه "هنرى وارد بيتشر" وفي يوم الأحد التالي، دعي "ليمان أبوت" ليتكلم من فوق المنبر الصامت الذي هجره رائده "بيتشر"، وكان "ليمان" يتحرق شوقاً لأن تأتي خطبته أروع ما تكون،

وبالتالي كتبها عدة مرات وأودعها كل ما يملك من قدرات لغوية ثم قرأها على زوجته. ولكنها - أي الخطبة - كانت ككل الخطب المكتوبة، ضعيفة، ظاهرة العيوب، ولو أن زوجته كانت سقيمة الذوق لقاتلته فوراً: "ما هذا يا ليمان؟ إنها فظيعة! إنك ستدفع الناس إلى النوم! كان ينبغي لك أن تكون خيراً من هذا، بعد الوقت الطويل الذي قضيته في ممارسة الخطابة، فبحق السماء لماذا لا تتكلم كإنسان؟ لماذا لا تكون على السجية؟ إنك تسعى إلى نفسك أبلغ إساءة إذا تلوت هذه الخطبة!".

هذا ما كانت تقوله، ولو أنها قالتها فأنت تعرف ماذا كان يحدث، وكانت هي تعرف كذلك! ولهذا لم تقل سوى أنها: "تلاحظ أنها تصلح كمقال لمجلة "نورث أميركان ريفيو" .. أي أنها امتدحت الخطبة وألححت - في الوقت نفسه - من طرف خفي، ألي أنها لا تصلح خطبة! وأدرك ليمان وجهة نظرها، فمزقها، وارتجل خطبة جاءت آية في البلاغة والروعة!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة الثانية:
اجعل إشارتك للخطأ من طرف خفي.

الفصل الثالث

تكلم عن أخطائك أولاً

منذ بضع سنوات تركت ابنة عمي " جوزفين كارنيجي " بيتها في " كانساس " وقدم إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، كانت إذاً ذلك، في التاسعة عشرة من عمرها، وقد اتمت دراستها قبل ذلك بثلاثة أعوام. وكانت تجاربهها في الحياة تزيد بقليل على العدم! ولكنها اليوم إحدى السكراتيرات البارعات المحنكات!

وذات يوم أوشكت أن انتقد مسلكاً لها، ولكنني سكت فجأة، وقلت لنفسني: " لحظة واحدة يا ديل كارنيجي! إن سنك ضعف سنها، ولك من تجاربك في الحياة أضعاف ما لها، فكيف يمكن أن يكون لها مثل وجهة نظرك؟ وحكمتك، ومقدرتك، مهما كانت، هذه متواضعة؟! وماذا كنت أنت تعمل وأنت في التاسعة عشرة من عمرك؟ أتذكر أخطائك الفاضحة، وحقاقتك المتكررة؟ أتذكر الوقت الذي فعلت فيه كذا وكذا، وكيت؟! "

فلما قلبت الأمر على وجوهه، انتهيت إلى أن جوزفين، وهي في التاسعة عشرة من عمرها، أفضل بكثير مما كنت وأنا في مثل سنها! ولم يكن هذا - للأسف! - من قبيل إدخال السرور على قلب جوزفين!!

وبعد تلك المرة، صرت كلما أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ أبدأ بقولي: " لقد أتيت باجوزفين خطأ، ولكن الله يعلم انه ليس شراً من كثير مما أتيت! فانت لم تولدى ولك صدق الحكم على الأشياء، بل يتأتى هذا عن طريق التجربة وحدها، وأنت أفضل مما كنت أنا في مثل سنك. إنني أحمل عبئاً كبيراً من الأخطاء الغبية

السخيفة، حتى إنه لا رغبة لدي إطلاقاً في انتقادك أنت أو غيرك. ولكن... هل يكون أصوب لو فعلت كذا وكذا؟! "

وثق أنه يثقل عليك أن تنصب إلى إحصائية مطولة بأخطائك الشخصية لو أن المنتقد بدأها مسلماً بأنه، بدوره ليس معصوماً من الأخطاء!

وقد تعلم الأمير "فون بولو" هذه الحقيقة عام ١٩٠٩ كان إذ ذاك رئيساً لحكومة ألمانيا في عهد غليوم الثاني - الإمبراطور المتكبر المتعجرف، آخر أباطرة الألمان - وكان الإمبراطور جاداً في بناء جيش وأسطول يفاخر بأن الدنيا لم تشهد لهما نظيراً. ثم حدث شيء يستدعي الدهشة! لقد أدلى الإمبراطور بتصريحات رجّت أوروبا، وتسببت بسلسلة من الأزمات ظلت جاثمة كالكابوس، زمناً، على صدر العالم! وزاد الأمور سوءاً أن التصريحات كانت علنية، وفي الوقت الذي كان فيه ضيفاً على إنجلترا! ثم زاد الإمبراطور على ذلك أن أعطى إذنه الإمبراطوري الكريم بنشر التصريحات لمندوب صحيفة "الديلي تلجراف"!

وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالود نحو الانجليز! وأنه يبنى أسطولا يواجه به اليابان! وأنه - وحده - أنقذ إنجلترا من السقوط إلى الحضيض على أيدي فرنسا وروسيا! وأن مشروع الحملة الذي وضعه "هو" مكن "لورد روبرتس" من هزيمة "البوير"^(١) في جنوب أفريقيا.. إلخ.

(١) حرب البوير الأولى: حرب نشبت بين البوير الشعب الذي ينحدر من أصول هولندية والإنجليز في جنوب إفريقيا بين عامي ١٨٨٠ و ١٨٨١. والبوير هم جنوب أفارقة من أصل هولندي. وقد استولت إنجلترا على المستعمرة الهولندية عام ١٨٠٦ أثناء الحروب النابليونية. إلا أن هذا الاستعمار البريطاني قوبل بالمقاومة من البوير الذين رفضوا تحويلهم إلى الطائفة الإنجيلية والسياسات البريطانية التي تمنع العبودية. وفي عام ١٨٣٣، بدأ البوير الهجرة الجماعية إلى الأراضي الأفريقية حيث انشأوا جمهوريات (ترانسفال) و(أورانج فري). وعاش شعبا الجمهوريتين في سلام مع جيرانهم من البريطانيين حتى عام ١٨٦٧. واندلعت الحرب الأولى بين البوير والإنكليز عندما حاولت الحكومة البريطانية توحيد مستعمراتها في جنوب إفريقيا وهي: الكاب، وناتال مع جمهوريات البوير، التي هي: الترانسفال وولاية أورانج الحرة، بغرض تشكيل اتحاد فيدرالي. عندما صار اللورد كارنافون سكرتيراً للمستعمرات عام =

ولم يحدث قط من قبل - أن جرت مثل هذه التصريحات على لسان ملك أوروبا في وقت السلم! واشتعلت الدول الأوروبية غضباً وهاجت إنجلترا وماجت، وجعل السياسة الألمان أيديهم على قلوبهم توجساً، وفي خضم هذا التوتر العنيف، وبينما الأزمة تضرب نطاقها حول الإمبراطور، اقترح على الأمير فون بولو أن يعلن مسؤوليته عن هذه التصريحات، وأنه هو من أوعز بها للإمبراطور!

واحتج "فون بولو" قائلاً: "ولكن يا مولاي.. لن يصدق أحد في ألمانيا أو إنجلترا أنني من الدهاء بحيث أنصح لجلالتكم بإلقاء مثل هذه التصريحات!" وفي اللحظة التي انطلقت فيها هذه الكلمات من بين شفתי "فون بولو" أحس لتوه انه قد ارتكب خطأ جسيماً! وانفجر الإمبراطور صائحاً كالعاصفة: "أعتبرني، إذن، حماراً ارتكب من الأخطاء ما لا يمكن أن ترتكبه أنت!؟"

عندئذ عرف "ون بولو" أنه كان يجب أن يمتدح قبل أن ينتقد!.. ولما كان هذا قد فات أو انه، فقد فعل أفضل ما هو ممكن في مثل هذا الوقت: امتدح بعد أن انتقد!

فقد اجاب في إجلال وتوقير: "إنني أبعد ما أكون عن أشير ولو مجرد إشارة إلى هذا!! فجلالتكم تفوقوني في نواحٍ تنكر لا في المعرفة البحرية والعسكرية وحسب

= ١٨٧٤ بدأ في التفاوض من أجل تحقيق هذه الغاية. فشلت المفاوضات عام ١٨٧٧، فأرسل اللورد كارنافون، السير ثيوفيلس شيبستون لضم الترانسفال. سافر مندوبان من البوير إلى لندن للاحتجاج على الضم، لكنهما لم يحرزا شيئاً، لذلك، قرر شعب البوير إجبار القوات البريطانية على الخروج بالقوة. وفي عام ١٨٨٠، انتخب البوير كلا من باول كروجر وبييه جوبير وبريتوريوس قادة لهم في هذا الصراع. حدث أول اشتباك عام ١٨٨٠، عندما اجتاحت البوير حامية بريطانية، وبعد أربعة أيام، هزموا رتلا بريطانيا بقيادة الكولونيل فيليب أنستروتر. في عام ١٨٨١، هزمت القوات البريطانية في معركة ماجوبار، واعترف البريطانيون بالهزيمة، ومنحوا الترانسفال الاستقلال. حرب البوير الثانية حرب استمرت من ١١ أكتوبر ١٨٩٩ إلى ٣١ مايو ١٩٠٢ بين الإمبراطورية البريطانية وجمهورية بوير مستقلتين. وبحلول عام ١٩٠٠، نجحت القوات البريطانية في السيطرة على معظم المدن البويرية. تمثلت خطورة البويريين في شنههم لبعض الهجمات المسلحة. لكن الإنجليز بفضل خططهم المدروسة قضوا على معظم الوحدات البويرية المسلحة. في الوقت ذاته اعتقلت أسر جنود البوير في معسكرات اعتقال. (نقلا عن موقع الموسوعة العربية "ويكيديا"، ar.wikipedia.org) ومصادر أخرى ثانوية.

بل في العلوم الطبيعية، وكم كنت أستمع بشرح جلالتم لجهاز البارومتر (جهاز قياس الضغط الجوي) والتلغراف اللاسلكي وأشعة "روتجن" إنني جاهل جهلاً شديداً، يامولاي، بكل فروع، العلوم الطبيعية فليس لدى أدنى فكرة عن الكيمياء أو الطبيعة، وأنا عاجز عن تفسير أبسط الظواهر الطبيعية!"

وصمت "فوم بولو" قليلاً، ثم قال "ولكنني قد استعصت عن هذا ببعض المعرفة التاريخية، وربما ببعض صفات تنفع في ممارسة السياسة، وخاصة الناحية الدبلوماسية".

وإشرف وجه الامبراطور من جديد! لقد امتدحه "فون بولو"، بل ارتفع به إلى عليين، وأهوى بنفسه إلى الحضيض! كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شيء بعد هذا، فصاح في حماسة:

"ألم اقل لك مراراً إننا نكمل أجدنا الآخر؟ ينبغي أن نقف دائماً جنباً إلى جنب، وسنقف!" وشد على يد "فون بولو" لا مرة واحدة، بل عدة مرات. وظل طول يومه ملازماً حماسته حتى أنه صاح ملوحاً بيده في الهواء: "أي شخص يسيء إلى "فون بولو" سألكم في أنفه!"

فإذا كانت بضع عبارات تلزم بها نفسك حدود التواضع، وترفع بها شأن محدثك بما تضيفه عليه من مديح وثناء يمكنها تحويل إمبراطورا غاضب إلى صديق حميم، فتصور ما يستطيع التواضع والمديح أن يفعلاه لك ولي في اتصالاتنا اليومية!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة الثالثة:

ابدأ بتوجيه النقد لنفسك قبل انتقاد الآخرين.

الفصل الرابع

لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر

حظيت أخيراً بشرف تناول العشاء مع الأنسة " أيداتاربل " عميدة كتاب السير الذاتية الأمريكيين. وحين أخبرتها أنني عاكف على وضع هذا الكتاب، بدأنا نتناقش في موضوع امتساب الأصدقاء، فقالت إنها عندما كانت تكتب سيرة " أوين يونج " قابلت رجلاً أمضى مع السيد " يونج " ٣ سنوات، وقد صرح لها هذا الرجل بأنه خلال هذه الفترة، لم يسمع " أوين يونج " يوماً يصدر أمراً لشخص، بل كان يستغني عن ذلك بالاقتراحات المهذبة.

لم يقل يونج أبداً " إفعل " أو " لا تفعل " بل كان يقول دائماً: " هل لك أن تفعل هذا؟ " أو " أترى أن من الأصوب أن تفعل كذا؟ ". وكثيراً ما كان يقول لسكرتيه بعد أن يملي عليه رسالة: " ما رأيك فيها؟ "، وإذا راجع خطاباً كتبه أحد معاونيه كان يقول له: " ربما لو أضفنا إليه هذه العبارة كان أفضل.. "، كان دائماً يفسح للشخص الآخر المجال ليتصرف من تلقاء نفسه!

أسلوب كهذا، في معاملة الناس، يجعل من الهين على الشخص الآخر أن يصحح خطأه.. وأسلوب كهذا يحتفظ للطرف الآخر بكبريائه، ويشيع فيه إحساساً بالأهمية، ويسلس قياده ويدفعه للتعاون بدلا من أن يحفزه للثورة والعناد!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم

إليك القاعدة الرابعة:

اقترح بشكل مهذب بدلا من صيغة الأمر الصريح.

الفصل الخامس

دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته

منذ سنوات مضت كانت "شركة جنرال الكتريك" تواجه مهمة دقيقة هي إقالة "تشارلس شتينمتر" من رئاسة أحد أقسامها! وكان "شتينمتر" عبقرياً في الكهرباء، ولكنه ما إن عين رئيساً لقسم الحسابات بالشركة حتى أظهر عجزاً فاحشاً، ورغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده أو الإساءة إليه. لم يكن لها غنى عنه، وكان هو شديد الحساسية مرهف الشعور فكيف حسموا هذه المشكلة الدقيقة؟ لقد خلعوا عليه لقباً جديداً، جعلوه "المهندس المستشار للشركة" ثم نصبوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

وقد سَعِدَ "شتينمتر" بهذا اللقب، وسَعِدَ به كذلك مديرو الشركة، فقد حلوا مشكلة دقيقة حساسة دون جلبه ولا ضوضاء!

أما نحن فنعمد مباشرة إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علناً وأمام الأعراب، دون أن نقدر الجرح العميق الذي يصيب كبرياءه، بينما بضع دقائق من التفكير، وكلمة مهذبة أو اثنتين، وإدراكاً لوجهه نظر الطرف الآخر، كفيلة بتخفيف وطأة اللطمة، وكسر حدتها: فدعنا نذكر هذا في أول مرة تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل.

كان للسيد "دوايت مورد" مقدرة لا تُنافس على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما أن يطبق في عنق الآخر! فكيف؟ كان يسعى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين، فيؤكد في وضوح تام، وإيا كانت

الظروف فإنه لا يضع أحدهما منهما في الجانب الخطأ والآخر في الجانب الصواب!



مصطفى كمال أتاتورك

وفى عام ١٩٢٢، وبعد قرون طويلة من العداوة المستحكمة، اعتزم التراك طرد اليونانيين للأبد من الأراضى التركية، وخطب "مصطفى كمال" (١) فى جنوده خطبة "نابليون" قال فيها: "إن هدفكم هو البحر البيض المتوسط!". واشتعلت إحدى الحروب المريرة التى عرفتها الأزمنة الحديثة، وانتصر فيها الأتراك! وفيما كان القائدان اليونانيان "تريكوبس" و"ديونيس" فى طريقهما الى مركز قيادة "مصطفى كمال" طالبين التسليم، استمطر الشعب التركى لعنات السماء على أعدائه المهزومين! لكن "كمال" كان متحرراً من زهو المنتصرين، فقال للقائدين المهزومين وهو يصفحهما: "تفضلاً بالجلوس فلا بد أنكما متعبان" ثم جاهد ما استطاع كى يخفف عليهما وقع الهزيمة بقوله لهما: "ربما كانت حال المنتصر فى هذه الحرب أسوأ من حال المهزوم!"

فى نشوة الانتصار الباهر لم ينسى "مصطفى كمال" هذه القاعدة الأساسية.. القاعدة الخامسة

دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته.

(١) مصطفى كمال أتاتورك (١٨٨١ - ١٩٣٨) حاكم تركى. علماني متطرف يوصف بأنه مؤسس تركيا الحديثة. ألقى الخلافة الإسلامية عام ١٩٢٤ وأحل الحرف اللاتيني محل الحرف العربى. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٢٦٩ - بتصرف واختصار).

الفصل السادس

كيف تحفز الناس للنجاح

قضى "بيت بارلو" حياته كلها يجوب الأقطار مع "سيرك" متنقلاً يعرض التمثيليات الهزلية ومعه كلب وحصان. وكنت أستمتع بمراقبته وهو يدرّب الكلاب الجديدة على اللعب، فلا حظت أنه في اللحظة التي يأتي كلبه فيها بفعل يدل على الإجادة، فإنه يسارع فيربت ظهره، ويمتدحه ويلقى له قطعة لحم، ويجعل هذه الإجادة اليسيرة شيئاً كبيراً!

وإنى لأعجب لماذا لا نستخدم نحن هذه الخطة نفسها مع الناس!! لماذا لا نستخدم "اللحم" بدلاً من "السوط"؟ لماذا لا نستخدم المديح بدلاً من الانتقاد؟ لماذا لا نمتدح أقل إجادة؟ فهذا يحفز الشخص الآخر حتماً على مواصلة الإجادة!.

لقد وجد "لويس لويس" بالتجربة أن امتداح أقل إجادة يجدي حتى مع المجرمين في سجن "سنج سنج"، وقد تلقيت منه خطاباً، يقول فيه:

"لقد وجدت أن تقديري لما يبذله نزلاء السجن من جهود يأتي بنتائج، ويستحث خطاهم نحو الإصلاح، أكثر مما يفعل النقد والتفتيش عن الأخطاء".

وأنا على أية حال لم يزوج بي بعد في "سنج سنج"، لكنني أستطيع النظر إلى ماضي حياتي فأرى أن شيئاً قليلاً من التقدير غير مجرى حياتي كلها. والتاريخ ممتليء بالشواهد على المعجزات التي صنعها التقدير.

فقبل ٥٠ عاماً كان صبي في العاشرة من عمره يشتغل عاملاً في مصبع بمدينة "نابولي" الإيطالية، وكان يطمح إلى شيء واحد هو أن يصبح مغنياً، ولكن معلمه

الأول دفعه لليأس قائلاً: "صوتك يشبه عصف الرياح"، لكن أمه، رغم كونها فلاحاً فقيرة، احتضنت طموحه وامتدحت صوته وأفرطت في الثناء على طريقتة في الغناء، بل كانت تخرج حافية القدمين تعمل بكد واجتهاد لتوفر له ما ينفق منه على دروس الموسيقى، وبفضل التقدير الذي أسبغته هذه الفلاحية البسيطة، تغير مجرى حياة هذا الصبي كلها، ولعلك سمعت به: إنه "كاروزو".

وكان هناك شاب آخر في لندن يحلم أن يكون كاتباً وبدأ له أن الظروف تعمل ضد حلمه. إنه لم يقض في المدرسى سوى ٤ سنوات، ثم دخل أبوه السجب لعجزه عن سداد ديونه، وانتهى الشاب أخيراً لعمل حقير كانت مهمته فيه أن يلصق أوراقاً مطبوعة على زجاجات للطلاء، وكان يؤدي هذا العمل في مخزن مهجور مليء بالفئران، وكان ينام في غرفة على سطح مع صبيين آخرين من مشردي لندن، وكان قليل الثقة في قدرته على الكتابة، حتى إنه لم يكن يقوم ليكتب، إلا بعد مرور جزء كبير من الليل، حتى لا يضحك منه أحد زميليه! ورُفِضت له قصص عديدة، وأخيراً جاء يوم يئس من أن يأتي، إنه اليوم الذي قيلت فيه إحدى قصصه وصحيح أنه لم يحصل عنها على أي مال، ولكن



تشارلز ديكنز

الصحفى الذي قيل نشر القصة امتدح كاتبها وأشاد بموهبته، حتى إن الشاب جاشت عواطفه في ذلك اليوم المشهود من حياته، فظل يجوب الشوارع على غير هدى، ودموع الفرح تنهمر على خديه! وقد غير التشجيع مجرى حياته تماماً، ولو لم يأت هذا التشجيع في موعده لحُرم العالم من أديب كبير، إنه يدعى: "تشارلز ديكنز"!

ومنذ خمسين عاماً كان صبي آخر من لندن يشتغل كاتباً بسيطاً في متجر

متواضع، وكان يستيقظ في الخامسة صباحاً فيكنس المتجر وينظمه ثم ينكب على عمله ١٤ ساعة يومياً! وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويكرهه، وبعد عامين طفق الكيل، ولم يعد يحتمل شيئاً فوق ذلك، فنهض ذات صباح وقطع ١٥ ميلاً كانت تفصل بينه وبين؟ أمه التي كانت تعمل في بيت أحد الأثرياء، وتوسّل الصبي إلى أمه أن تعفيه من هذا العمل، واقسم لينتحرن إن هي أصرت على عودته لعمله ذلك! ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة إلى ناظر مدرسته القديمة، شاكياً إليه سوء حظه في الدنيا، فأسبغ عليه ناظر المدرسة التقدير،



ه. ج. ويلز

مؤكداً أنه شاب كفاء ذكي، وعيّنهُ في مدرسته. وغير هذا التقدير مستقبل الصبي وترك فيما بعد أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي الحديث فقد كتب هذا الصبي منذ ذلك الحين إلى اليوم أكثر من سبعين كتاباً، وجنى من قلمه أكثر من ٢ مليون دولار، ريال! ربما تكون قد سمعت به: إنه "ه.ج. ويلز"^(١)!

أتبغى تحسين أحوال الناس، أو من يهملك أمره منهم؟. لو أننا، أنت وأنا، شجعنا الناس الذين نتعامل معهم على إدراك مواهبهم الخفية لذهبنا إلى أبعد من مجرد تحسينهم.. إذن لخلقناهم من جديد! أتظن هذه مبالغة؟ إذن فانصت إلى هذه الكلمات الحكيمة التي قالها "وليم جيمس"، ولعله أعظم عالم نفس أنجبته أمريكا في تاريخها: "إذا نحن عقدنا مقارنة بين أحوالنا كما هي، وما يجب أن تكون عليه

(١) هربرت جورج ويلز: (١٨٦٦ - ١٩٤٦) اشتهر في العربية باسم "اتش جي ويلز"، كاتب إنجليزي. يعد من أبرز أعلام الرواية العلمية. ومن أشهر مؤلفاته في هذا المجال "آلة الزمن"، وقد تحولت عدة أعمال روائية له إلى أفلام خيال علمي غريبة شهيرة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والحديثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٤٩٦ - بتصرف واختصار).

لوجدنا أننا أنصاف أحياء! إننا نستخدم جزءاً يسيراً وحسب من مواردنا البدنية والذهنية، أو بصياغة أخرى: يعيش كل منا في نطاق ضيق يصطنعه داخل حدوده الواسعة! إنه يملك قوى مختلفة الأنواع ولكنه يجيد - عادة - عن استخدامها".

نعم، أنت - أيها القارئ - تملك قوى مختلفة الأنواع ولكنك تحيد عن استخدامها. وإحدى هذه القوى: القدرة على امتداح الناس، وبث الأمل في نفوسهم بلفت أنظارهم إلى مواهبهم الكامنة.

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم

أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة السادسة

امتدح كل عمل جيد مهما صَغُر، وابذل التقدير مخلصاً، وكن كريماً في بذل الثناء.

الفصل السابع

اجعل لـ "الكلب" اسماً جميلاً

ألحقت صديقة لي تدعى السيدة "أرنست جنت" بخدمتها خادمة جديدة وأوصتها بالحضور لتسلم عملها الاثني التالي، وفي هذه الأثناء اتصلت "السيدة جنت" بسيدة كانت تستخدم هذه الخادمة من قبل، فاتضح لها أن الفتاة عيوباً لا يجوز السكوت عليها، فلما جاءت الخادمة لتسلم عملها قالت لها السيدة جنت: "إصغ إلى يا "نيللي لقد اتصلت أمس بالسيدة التي كنت تشتغلين لديها، فأكدت أنك مخلصه أمينة، وطاهية ماهرة، لكنها قالت إنك لا تبالين بالنظافة كثيراً وأظنها تبالغ! فها أنت ترتدين ثياباً نظيفة، وأنا واثقة من أنك ستهتمين بنظافة البيت مثل اهتمامك بنظافة ثيابك تماماً!". وكانت الخادمة فعلاً عند حسن ظن السيدة بها، فأصبح البيت بفضلها لامعاً براقاً! بل إن "نيللي" كانت تفضل قضاء ساعة إضافية في التنظيف حتى لا تخيب ظن السيدة بها!

قال لي "صمويل فوكلين"، مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "في وسع أي إنسان أن ينقاد لك طواعية إذا أظهرت له أنك تحترم فيه نوعاً واحداً من القدرة، فإذا أردت الإفادة من شخص في ناحية، فما عليك إلا أن تؤكد له أن هذه الناحية بالذات من نواحي القوة فيه؟".

وقال شكسبير: "تظاهر بفضيلة إن لم تكن فيك"، وإنه ليحذر بك أن تتظاهر دائماً بأن الشخص الآخر له الفضيلة التي يجب أن تكون له. أعطه صيتاً حسناً يقيم على الاحتفاظ به وتدعيمه، ويبدل جهد الجبارة حتى لا يخيب ظنك فيه!

وقد وصفت "جورجيت لوبلان" في كتابها "حياتي مع مترلنك" التحول العجيب الذي طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء، فقالت: "اعتادت فتاة كانت تعمل

خادماً في فندق مجاور أن تحضر لي وجبات طعامي وكانت تدعى ماري، وتلقب "بغاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها في مغسل الفندق، وكانت دميمة الخلقة حولاء العينين، معوجة الساقين.. وذات يوم، بينما هي تحمل لي صحن "المكرونه" قلت لها: إنك لا تدرين أية كنوز دفينه فيك!".

"وجرياً على عاداتها فى السيطرة على عواطفها، لبثت بضع دقائق لا تحير حركاً ثم وضعت الصحن على المائدة وزفرت زفرة جرى، وقالت: "يا سيدي لم أكن لأصدق ذلك أبداً". إنها لم تبد شكاً، ولم تلق سؤالاً، بل عادت، بكل بساطة إلى المطبخ وأعدت لنفسها ما قلته لها. ثم اشتد به إيمانها حتى إن أحداً لم يعد يسخر منها بعد ذلك أبداً!".

على أن أغرب ما فى التحول الذى طرأ عليها، هو ما استولى على مشاعرها! فقد آمنت بأنها مستودع للروائع غير المنظورة، فبدأت توجه عنايتها نحو وجهها، وجسدها، حتى بدا كأن شبابها الذابل بدأ يتفتح من جديد! وبعد مضى شهرين، وبينما استعد للرحيل جاءت إلى ماري وتخبرني بخطبتها لابن عم رئيس الطهاة فى الفندق وقالت: "سأصبح عما قريب سيدة!". وهكذا غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها!". وثمة مثل قديم يقول: "أعط الكلب اسماً بغيضاً سهل عليك بعد ذلك أن تخنقه"، ولكن امنحه اسماً جميلاً ثم انظر ماذا يحدث!.

ويقول "لويس لويس" مدير سجن "سنج سنج": "هناك وسيلة واحدة لأن تنال من مجرم شرير على خير مافيه: عامله كما لو كان سيداً شريفاً وسيستجيب لهذه المعاملة فوراً!".

فلكى تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم.

إليك القاعدة السابعة

امنح الرجل ثناءً حسناً وسيعمل هو على تأكيده.

الفصل الثامن

أظهر الخطأ يسير التصحيح

منذ وقت قصير، وقع أحد أصدقائي في غرام فتاة وسرعان ما خطبها، وبعد قليل من الخطوبة، رغبت إليه خطيبته في أن يتعلم الرقص فاستجاب لرغبتها، قال لي وهو يروي القصة: "الله يعلم أنني كنت في أشد الحاجة لدروس الرقص. كنت قد تعلمت الرقص منذ نحو ٢٠ سنة، فلما عدت إليه، عدت كما بدأت، وقد صارحتني المدرسة الأولى التي قصدت إليها، بهذه الحقيقة صادمة، ثم قالت لي إنني على خطأ بيّن، وأنه يجب نسيان ما تعلمته سابقاً وأن أبدأ من جديد! لكن هذا احتاج مني مجهوداً كبيراً، ولم يكن لديّ دافع يدفعني لمواصلة التعليم فتركها".!

"وربما تكون المعلمة الثانية قد كذبت عليّ، ولكنني فضلتها! قالت لي إن رقصي قديم العهد بعض الشيء، لكن المبادئ في جوهرها صحيحة. وأكدت أنني لن ألقى عناء في تعلّم بعض خطوات جديدة. لقد بثت المعلمة الأولى اليأس في نفسي بتأكيداتها أخطائي، أما الثانية ففعلت العكس تماماً: امتدحت الشيء الوحيد الصحيح في رقصي، وهوّنت كثيراً من شأن أخطائي. وكانت تقول لي دائماً: "إن لك أذنًا موسيقية.. إنك راقص موهوب"، ورغم إيماني بأنني كنت - وسأظل - راقصاً من الدرجة الرابعة، إلا أنني كنت أتشكك أحياناً وأقول لنفسى: ربما كانت تعني ما تقول!. والواقع أنني كنت أدفع لها بسبب ما تتابعني به من تشجيع وتقدير!"

قل لطفل، أو لزوج، أو لموظف إنه غبي أو أحمق عندما يفعل شيئاً ما، وإنه

ليست له المقدرة على إتيانه، يستمر في الخطأ ومحطما كل دافع للتحسن. وفي المقابل، أجعل شخصا آخر يدرك أن لك فيه ثقة، ولك بمقدرته إيمان وأنه لديه موهبة لم يتعهد لها كما ينبغي، تجده يتدرب حتى يتفوق! وهذا هو الأسلوب نفسه الذي استخدمه "لويل توماس" وصدقني إنه لفنان مبدع فى مضمار العلاقات الإنسانية إنه يخلقك من جديد، ويمنحك الثقة، ويبث فيك الشجاعة والإيمان!

قضيت معه وزوجته، أخيراً، عطلة نهاية الأسبوع، فدعاني إلى ان ألاعبه وزوجته "البريدج". قلت: "ولكن لا أعرف عن هذه اللعبة شيئاً؟! إنها تبدو لي كالسر المغلق!". فقال: "كيف؟ ليس فى الأمر سر إطلاقاً. ولا شئ يتطلبه "البريدج" غير الذاكرة وصدق الحكم، وقد كتبت أنت فصلاً عن الذاكرة ذات مرة، إن "البريدج" هو اللعبة التى تلائم مواهبك!".

ووجدتنى، قبل أن أدرك ما أنا فاعل، أجلس إلى مائدة البريدج، وقد بدت لى اللعبة شيئاً هيناً، لا لشيء، إلا لأنني قيل لي إن لدي استعداداً طبيعياً لها!.

والكلام عن "البريدج" يذكرنى باللاعب الشهير "إلي كلبرستون"، الذى تجد اسمه مذكوراً فى كل بيت يلعب فيه "البريدج" وقد ترجمت كتبه فى هذه اللعبة إلى ١٢ لغة، وبيع منها حوالي مليون نسخة، ومع ذلك قال لي إنه لم يكن ليتخذ من هذه اللغة حرفة لو لم تقل له سيدة شابة إن له استعداداً خاصاً لها!.

فحين أتى إلى أمريكا عام ١٩٤٢، حاول أن يشغل مدرساً للفلسفة وعلم الاجتماع أخفق، ثم حاول أن يشتغل ببيع الفحم وأخفق أيضاً. وحاول أن يشتغل ببيع البن فأخفق كذلك!. ولم يكن فى تلك الأيام لاعب ورق خائب وحسب، بل كان عنيداً صلب الرأى، حتى إن أحداً لم يكن يرضى ملاحظته. ثم التقى سيدة حسنة من معلمات "البريدج" هي "جوزفين ديلون" فأحبها وتزوجها. وقد

لاحظت دقته واهتمامه بتحليل ورقها وهي تلاعبه، فأقنعتة بأنه عبقرى فى اللعب، وقد قال لى كلبرستون إن هذا التشجىع وحده هو الذى دفعه لانتخاى "البرىىىج" حرفة!

فلكى تملك زمام الناس دون أن تسئ إىهم أو تستثىر عنادهم،

إلىك القاعدة الثامنة:

اجعل الغلطة المراد إصلاحها تبدو ميسورة التصحىح وأجعل العمل المراد إنجازه يبدو سهلا.

الفصل التاسع

كيف تجعل الطرف الآخر يحب العمل؟

في عام ١٩١٥ كانت دول العالم ينقض بعضها على بعض بشكل وحشي لا سابقة له التاريخ! وكان السؤال الحائر الذي يتردد على الشفاه هو: هل يمكن إعادة السلام؟!

لم يكن أحد يدري! ولكن "ودرو ولسون" كان عازماً على المحاولة، فأرسل مبعوثاً شخصياً له إلى أوروبا، ليتشاور مع قادة الحرب هناك. وكان "وليم جننجزيان"، وزير الخارجية آنذاك يرغب في أن يكون مبعوث الرئيس، إذ رآها فرصة سانحة ليسدي للإنسانية خدمة عظيمة، ويخلد اسمه في التاريخ! ولكن "ولسون" عين صديقة الحميم "الكولونيل هاوس"، وزاد على ذلك أن طلب من هاوس أن ينقل نبأ اختياره لبريان!

قال هاوس في مذكراته: "كان واضحاً أن "بريان" أحس بخيبة أمل مريرة عندما علم أنه لن يكون مبعوث الرئيس إلى أوروبا، ولكنني بادرت به بقولي إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يوفد رجلاً ذا صفة رسمية، حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير تساؤل الناس (أرأيت هذا الميدح المقنع؟!). وقد اقتنع "بريان" عندئذ! " كان الكولونيل هاوس - فضلاً عما يمتاز به من كياسة ولباقة - يتبع إحدى القواعد الهامة في فن العلاقة الإنسانية، وهي: اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه!

وكانت "السيدة جنت" - وقد أسلفت ذكرها - تتبرم بالصبية الذين يلهون أمام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله، وقد جربت معهم اللوم والتعنيف بلا

جدوى، وأخيراً حاولت أن تضيفي على أسوأ الصبيان في العصابة وأكثرهم عبثاً، مركزاً وسلطاناً فجعلته "جاسوسها"، ونصّبته مشرفاً على حديقة منزلها، وأوقد "الجاسوس" ناراً خلف البيت، وحمى فيها قضيباً من الحديد، وهدد أن يكوي كل من يطأ الحديقة بقدمه!

هكذا الطبيعة الإنسانية!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم.

إليك القاعدة التاسعة:

اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه.

وفي النهاية

إليك ٩ قواعد لتستطيع قيادة الناس دون الإساءة أو استشارة العناد

القاعدة الأولى: إبدأ بالثناء والتقدير المخلص.

القاعدة الثانية: اجعل إشارتك للخطأ من طرف خفيّ.

القاعدة الثالثة: ابدأ بتوجيه النقد لنفسك قبل انتقاد الآخرين.

القاعدة الرابعة: اقترح بشكل مهذب بدلا من صيغة الأمر الصريح.

القاعدة الخامسة: دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته.

القاعدة السادسة : امتدح العمل الجيد مهما صَغُر، وابذل التقدير مخلصا،
وكن كريما في الثناء.

القاعدة السابعة: امنح الرجل ثناءً حسنا وسيعمل هو على تأكيده.

القاعدة الثامنة: اجعل الغلطة المراد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح وأجعل
العمل المراد إنجازه يبدو سهلا.

القاعدة التاسعة: اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه.

الجزء الخامس
رسائل أت بنتائج كالمعجزات

أراهن أنني أعرف ما يدور بذهنك الآن! إنك تقول لنفسك "رسائل أتت بنتائج كالمعجزات؟! كلام فارغ! إن هذا ليس إلا كإعلانات أدعياء الطب!".
ولست ألومك!! فربما قلت أنا مثلما تقول لو أنني قرأت كتاباً كهذا منذ ١٥ عاماً!

أأنت متشكك؟! عظيم فأنا أحب المتشككين الراغبين في الاقتناع؟ فكل تقدم طرأ على التفكير الإنساني هو وليد التشكك، والفضل فيه راجع إلى المتسائلين، المتشككين، القائلين: "أرنا"!.
الحق أنه ليس فيه من المبالغة شيء! هو وصف لما دون الحقيقة، وقد اخترته بعد تفكير عميق. فبعض الرسائل الواردة بهذا الفصل أتت بنتائج تقدّر بضعف النتائج التي تأتي بها المعجزة عادة! ومن الذي وضع هذا التقدير؟ وضعه "كمين دايك"، وهو من خيرة المتخصصين في فن الدعاية والإعلان، مدير قسم "ترويج البيع" في شركة "كولجيت - بالموليف - بيت" سابقاً، ورئيس مجلس إدارة "اتحاد المعلمين الوطني حالياً".

يقول السيد دايك في الرسائل التي اعتاد أن يرسلها في طلب البيانات والمعلومات من تجار التجزئة الذين تعاملهم شركته قلما استجاب لها ٥ أو ٨ ٪ من العملاء، وكانت ١٥ ٪ شيئاً خارقاً للعادة، واستجابة ٢٠ ٪ شيئاً لا يقل عن المعجزة!.

لكن رسائل دايك - المنشورة هنا - استجاب لها أكثر من ٤٢ ٪ من العملاء. أي أن هذه الرسالة بعبارة أخرى أتت بضعف ما تأتي به المعجزة!.

كلا! لا تضحك، فقد وضع الرسالة لتأتي بهذه النتيجة واسمع تعليل دايك

لهذه الزيادة الكبيرة: " كان عيبي الوحيد أن الرسائل التي اعتدت إرسالها لعملائي كانت تبدأ بتمهيد خاطئ، ولكنني في رسالتي الأخيرة عملت على تلافي هذا الخطأ، فأحدث هذا تأثيرا يزيد بمقدار يتراوح بين ٥٠٠ و ٨٠٠ ٪ على تأثير الرسائل السابقة " .

وهذه رسالة " السيد دايك " وقد وضعت تعليقاتي الخاصة عليها بين قوسين:

" السيد جون بلانك

بلا نكفيل انديانا.

" عزيزي السيد بلانك.

" ترى هل استطيع الاعتماد على معونتك في حل مشكلة تواجهني؟.

(وتخيّل صاحب مصنع لخشب البناء في " أريزونا " يتسلم خطابا من مدير بشركة " جوهانز مانفيل " بنيويورك، فيجد في السطر الأول منها أن المدير الكبير يسأله المخرج من مشكلة يواجهها! لكأني بصاحب المصنع يقول لنفسه شيئا كهذا: " حسنا، إذا كان هذا المدير النيويوركي في حاجة إلى المعونة فهو ولا شك قد قصد الشخص الملائم!! إني أحاول دائما أن أكون كريما أساعد الناس، فلنر ما الذي يعكر عليه صفوه ").

ولقد وفّقت في العام الماضي إلى إقناع شركتنا بإسداء خدمة حقة لعملائنا، هي

أن تقوم بجملة للدعاية عن طريق الخطابات المباشرة نتكفل نحن بنفقاتها كافة.

(وربما توقّف العميل عند هذه الفقرة ووال لنفسه: " طبعا يجب أن يتحملوا

النفقات جميعا! إن المكسب يتسرب كله لجيوبهم! إنهم يربحون الملايين بوصفهم

تجار جملة، بينما أنا تاجر التجزئة المسكين، أجاهد وأكافح لأدفع إتيجار متجرى

والآن ما خطب أخينا هذا؟

وقد أرسلت أخيرا إلى ١٦٠٠ من عملائنا أسألهم عن مدى نجاح حملة العام الماضي. وكم كان سروري عظيما حينما أيد معظمهم نجاح هذا النوع من الدعاية الذي رأوا فيه عوناً لهم على زيادة مبيعاتهم. الأمر الذي شجعنا على تكراره هذا العام.

وصباح اليوم استدعاني الرئيس الكبير وناقشني في التقرير الذي وضعه عن حملة العام الماضي. ثم سألتني - كما يفعل سائر الرؤساء - إلى أي حد أستطيع الاعتماد عليك في خدمة أغراضنا وأغراض عملائنا المشتركة هذا العام، ولم أجبه إجابة شافية، بل أمهلته ريثما أسألك النصح..

(هذه عبارة حسنة "أمهلته ريثما أسألك النصح"! فقد أضفت على العميل أهمية، وتضمنت تقديراً له، ولعلك لاحظت أن "دايك" لم يتحدث عن أهمية شركته، بل صب الاهتمام كله على محدثه، وأقرّ بأنه لا يستطيع الإجابة عن سؤال الرئيس إلا بمساعدته. وبما أن هذا العميل إنسان، فهو ولا شك يروقه هذا التقدير).

وما أطمع أن تسديه إلى الآن أن تدوّن في البطاقة التي تجدها مرفقة بخطابي هذا، أولاً: الكيفية التي ساعدتكم بها حملة العام الماضي، وثانياً: الربح الصافي الذي عادت به عليك الحملة.

"ومقدماً، اشكر لك حسن صنيعك".

المخلص كين. ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

رسائل عادية، أليس كذلك؟ لكنها أتت بالمعجزات، ذلك لأنها توصلت للشخص الآخر أن يمد يد المعونة، وقد منحه هذا التوصل إحساسا بالأهمية والاعتبار.

إن هذا أسلوب يؤتي أكله دائما، سواء كنت تبيع وتشتري أم كنت تجوب أوروبا في سيارة!.

ذلك أنني وصديقي "هومر كروي" ضللنا الطريق ذات مرة، ونحن نجوب بسيارتنا أنحاء فرنسا، فأوقفنا السيارة بصعوبة، وسألنا جماعة من الفلاحين كيف يمكننا الوصول لأقرب أقرب مدينة؟. وكان تأثير هذا السؤال كالسحر. فهؤلاء الفلاحون الذين ينتعلون الأحذية الخشبية يعتبرون الأمريكيين جميعا من الأثرياء، لهذا كان زهولهم بالغا حين سعينا إليهم - نحن الأغنياء! - وقبعاتنا في أيدينا نسألهم أن يسدوا إلينا معرفا. لقد منحهم هذا السؤال إحساسا بالأهمية والاعتبار، فأسرعوا يتكلمون جميعا في وقت واحد، وانتهز شاب منهم هذه الفرصة النادرة، فأشار للباقيين بالسكوت، واستأثر وحده بشرف إرشادنا إلى وجهتنا.

جرب هذا بنفسك في المرة التالية التي تنزل فيها ببلدة غريبة: استوقف واحدا من أهلها ممن هم أدنى مرتبه ودرجة وقل: "هل أطمع في أن تسدي إليّ معروفا؟! هلا أرشدتني من فضلك، إلى..."

ومنذ أعوام، كان السيد دايك شديد الأسف على عجزه عن الحصول على المعلومات التي يريدونها من عملاء شركته. وكان نادرا ما يحصل على رد ١ من كل ١٠٠ عميل يتلقون خطاباته! وكان يعتبر نسبة من الردود قدرها ٢٪ حسنة جدا، ونسبة قدرها ٣٪ ممتازة، ونسبة قدرها ١٠٪. كيف؟ إنها المعجزة!.

ولكن الرسالة التي أوردتها فيما يلي رد عليها ما يقرب من ٥٠ المائة من

العمولاء! وأية ردود؟ رسائل مكونة من صفحتين وثلاث وهي بروح الصداقة، والنصح، والتعاون. وها هي الرسالة. حاول وأنت تقرأها أن تستشف ما بين سطورها، وأن تحلل مشاعر من تسلّمها وقرأها وفسّر أنت كيف أتت بأثر يساوي ٥ أضعاف أثر المعجزة!

جوهانز ما نفيل

٢٢ شارع الشرقى رقم ٤٠

مدينة نيويورك

السيد جون دو

٦١٧ شارع دو

دوفيل - نيوجرسي.

عزيزى السيد دو

ترى هل أطمع في أن تساعدني على حل مشكلة تواجهني؟ منذ عام مضى، اقترحت عليّ شركتنا - تسهيلا لمهمة المهندسين من عملائنا - أن تصدر كتابا يعرض كيفية صنع أدوات البناء التي تنتجها الشركة، ونقط الجودة فيها واستجابات الشركة لهذا الاقتراح، وأخرجت الكتاب - الذي ترى نسخة منه مع هذا الخطاب - غير أن الكميات التي لدينا منه بدأت الآن تتناقص، فاقترحت على الرئيس إعادة طبعه، وهنا قال لي - كما يقول الرؤساء - إنه لا يمانع في إعادة الطبع الكتاب شرط أن أنه حقق الهدف من إصداره.

ولهذا أتيت أطلب العون منك، وها أنا أسمح لنفسي أن أسألك وأربعة وتسعين مهندسا آخر في مختلف البلاد أن تشهدوا لي!

ولكى أسهّل عليك المهمة كتبت بضعة أسئلة في ظهر هذه الرسالة، وإنني لأعتبرها منة أذكرها لكم على الدوام، لو تفضلتم بالإجابة عن هذه الأسئلة، فضلا عن أي تعليق آخر يترأى لكم. وإنني أترك لكم الآن القول الفصل في أمر وقوف

الكتاب عند هذا الحد، أو إعادة طبعه بعد إدخال تحسينات عليه أساسها تجربتكم ونصحكم.

وإني لمقدر حسن معاونتكم حق قدرها.

وتفضلوا بقبول فائق التحية الشكر"

المخلص

كين. ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

بقيت كلمة تحذير:

إنني أعلم بالتجربة أن بعض الأفاضل من قراء هذا الكتاب سيستخدمون مثل هذا الأسلوب بشكل آلي! سيحاولون إشاعة روح الاعتداد بالنفس في الشخص الآخر عن طريق المداهنة والرياء! ولكنهم لن يظفروا من وراء ذلك بطائل!.

نعم، إننا جميعاً نتلهّف على التقدير والثناء، ولكن لا أحد منا يريد النفاق، ودعني أكرر: "إن المبادئ الواردة في الكتاب إنما تؤتي ثمارها إذا صدرت من أعماق القلب" .. فلست أبيع حقيبة ملاءى بالحيل ووسائل الخداع، وإنما أحاول إلقاء الضوء على طريقة مجدية من طرق المعيشة السعيدة!.

الجزء السادس

سبع قواعد لتحقيق السعادة الزوجية

الفصل الأول

أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية!

منذ ٥٥ عاما وقع نابليون الثالث إمبراطور فرنسا، وابن عم نابليون بونابرت، في غرام ط "مارى أوجينى إجناس أوجستين دى مونتيجو" كونتيسة "تيا" وأجمل نساء الدنيا آنذاك... وتوَّج هذا الحب بالزواج. ورغم أن ناصحيه حاولوا صرفه عن الزواج منها محتجين بأنها ابنة كونت أسباني لا يُعرف له ماضٍ، فقد مضى في طريقه متحمدا شعبا بأكمله، إذ صرح في خطبه العرش بقوله: "لقد فضلت امرأة أحبها وأقدرها على أخرى غريبة عنى لا أحبها!".

وقد توفرت لنابليون وأوجينى كل مقومات السعادة الزوجية: الصحة والجاه، والشهرة، والجمال، والحب... لكن هذا الحب الجارف الذي جمع قلوبهما سرعان ما خبت ناره المتأججة واستحالت رمادا باردا. إن نابليون جعل أوجينى إمبراطورة على عرش فرنسا بعد أن أجلسها على عرش قلبه، ولكن لا عظمة العرش ولا قوة الحب استطاعا منعهما من أسباب النكد! فقد استولى عليها شيطان الغيرة، وملك عليها الشك نفسها فأنكرت على نابليون أقل جنوح إلى الإنفراد بنفسه بعيدا عنها. كانت تندفع إلى مكتبه، وهو منهمك في تصريف شئون الدولة، فتعرقل مهمته وترفض أن تتركه لهامه.. كانت تخشى دائما أن يكون قد اتخذ بدلا منها امرأة أخرى!

وعلام حصلت أوجينى من وراء هذا؟ إليك الجواب، وهو مستخلص من كتاب "ا. رينهارت" "نابليون وأوجينى الفاجعة الهزلية فى تاريخ إمبراطورية":

" كان نابليون كثيرا ما يتسلل خارج قصره من باب خلفي، متدثرا في أستار الظلام، وقد وضع على رأسه قبعة رخوة أسدل حافتها على عينيه، مصطحبا أحد المقربين، وموليا وجهه شطر غادة حسناء تكون في انتظاره!:"

هذا ما جلبه النكد الذي تصطنعه أوجيني! صحيح إنها تربعت على عرش فرنسا، وصحيح إنها كانت أجمل نساء عصرها، ولكن لا الجلال ولا الجمال أمكنهما استبقاء الحب مزدهرا في جو النكد! نعم. إن النكد أقسى المبتكرات الجهنمية التي افتن في اختراعها أبالسة الجحيم لتحطيم الحب.. وهو أعظمها فتكا إنه كلدغة الحية الرقطاء، ليس له دواء!..

وقد استكشفت هذه الحقيقة، زوجة الكونت تولستوي لكن بعد فوات الأوان؟
فقد صرحت لابنتيها قبل أن تمضي أنها قتلت أباهما! ولم تجب ابنتها بشيء، فقد كانتا تعلمان أن أمهما تقول الصدق، وأنها قتلت أباهما بالنكد والتغيب الدائمين!



الإسم: ليو تولستوي
الميلاد: ٩ أغسطس ١٨٢٩
الوفاة: ٢٠ أكتوبر ١٩١٠
مكان الميلاد: يازانسكايا بوليانا، روسيا القيصرية

كان تولستوي^(١) من أبرع القصاصين في التاريخ، وستظل اثنتان من ثمرات عبقريته: "الحرب والسلام" و"أنا كارنينا" تتلألآن بين المفاخر الأدبية التي خلفها أبناء هذه الدنيا.. وكان تلامذته ومريدوه يلاحقونه ليلا ونهارا ويدونون كل كلمة يقولها حتى لو قال: "أظن أنه يحسن أن أنام الآن"!!.. وقد عكفت الحكومة الروسية على طبع آثاره كلها التي يقدر لها أن تملأ ١٠٠ مجلد!

(١) ليو تولستوي: (١٨١٧ - ١٨٧٥) شاعر، راوائي، ومسرحي روسي، اشتهر بالكثير من الأعمال الأدبية ذات الصلة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف مير البعلكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ١٤٦ - بتصرف).

وبالإضافة إلى الشهرة، كان تولستوى وامرأته على حفظ موفور من المال، والبنين، والمركز الاجتماعي، فكان جديرا بهما أن يبلغا قمة السعادة الهناء.. وقد بلغاها، في أول الأمر حتى إنهما كانا يسجدان لله، ويبتهلان له أن يديم عليها هذه السعادة الغامرة. ثم حدث شيء عجيب، فقد تغير تولستوى، تدريجيا حتى أصبح شخصا مختلفا تماما، فقد راح يحتقر مؤلفاته وزهد في الدنيا، وجاهها، واعتزم تكريس حياته لإصدار نشرات تحث على السلام، ومحو الحرب والفقر من هذا العالم.. وجعل تولستوي وهو من صرح يوما بأنه اقترف في شبابه، كل إثم وارتكب كل خطيئة يمكن تصوُّرها.. حتى القتل! - جعل يحاول الاسترشاد بهدي المسيح، فتخلَّى عن أراضه، وعاش عيش التقشف، وأخذ يزرع الأرض، ويقطع الأشجار، ويصنع أحذيته بنفسه، ويكنس غرفته بيده، ويتناول طعامه في وعاء خشبي!

ولكن زوجته كانت تحب الترف!. وكانت تشتهي المال والجاه والثروة التي يملكها! وكانت تتلهف على الشهرة والمركز، والصيت التي يزدريها! ومن هنا ظلت تختلق له النكد، وتنغص عليه حياته وتسفه آراءه وتصخب وتلعن حين يصر على نشر كتبه دون أن ينال عنها أجرا، أو يلحقه بسببها مجدا!

وإذا اخفقت، مع هذا، عن إثناؤه عن عزمه، أسلمت نفسها لقبضة "الهستريا"، وجعلت تتمرغ على الأرض وزجاجة السم على شفيتها، وهي تقسم لتتحرن ما لم ينزل عند إرادتها. وقد أسلفت أن هذين الزوجين نعما زما بالسعادة الوارفة، وغرقا في أحضان النعيم الغامر، فلما أوشك نصف قرن أن ينقضي على زواجهما أصبح تولستوي لا يحتمل حتى مجرد رؤية زوجته!

وذات مساء، سعت إليه هي وقد استبد بها الظمأ إلى العطف والحب، وجثت على ركبتيها أمامه، وتضرعت إليه أن يتلو عليها رسائل الحب التي كتبها لها قبل

زواجه منها! وبينما هو يقرأ ما سطره في تلك الأيام الجميلة الخالية بكيا في حرقة وحرارة!

وعندما بلغ تولستوى الثمانية والثمانين من عمره، عجز عن احتمال الشقاء الذي يظلل بيته، فما كان منه إلا أن تسلل هاربا ذات ليلة عاصفة ممطرة من ليالي شهر أكتوبر عام ١٩١٠، فاحتواة البرد، ولفة الظلام وهو سائر لا يدري إلى أين! وبعد ذلك بأحد عشر يوما مات تولستوى متأثرا بالتهاب رئوي، ووجدت جثته ملقاة في فناء محطة سكة حديد. وكانت الوصية التي أوصى بها قبيل موته ألا يؤذن لزوجته برؤيته!

هذا هو الثمن الذي تقاضته الكونتسية تولستوى لقاء ما قدمت من النكد والتنغيص، والشكاية والهستيريا!

ولعل القارئ يحس أنه كان هناك الكثير مما يستحق النكد في حياة تولستوى، ولكن هذا خروج على الموضوع، فالسؤال هو: هل ساعد النكد زوجته على بلوغ ما تريده؟ أم تراه أحال الأمر من سئ إلى أسوأ؟!.

وكان زواج ابراهام لنكولن - لا مقتله! - مأساة مؤثرة! كانت السيدة لنكولن دائمة الشكوى، دائمة الانتقاد.. حتى مظهر زوجها لم يسلم من انتقادها فكتفاه - في رأيها - مهدلتان ومشيته تنقصها الرشاقة، وأذناه كبيرتان، وأنفه معوج، وشفته السفلى مدلاة، وأطرافه كأطراف القردة! هكذا كانت تصفه، لا فيما بينها وبينه، بل أمام معارفها ومعارفه!

كان ابراهام لنكولن و"ماري تود لنكولن" على طرفي نقيض في كل ناحية: في التعليم والبيئة، والخلق والدوق، والثقافة. وقد كتب "ألبرت بفرديدج" - عضو مجلس الشيوخ الأمريكي، ولعله أعظم مرجع في تاريخ لنكولن - ذات مرة يقول:

كان صوت السيدة لنكولن المجلجل يسمع من الطريق، وكان غضبها يتخذ سبيلا آخر إلى الظهور غير الكلمات، وليس لحوادث شراستها وفضاعتها من حد يحددها.

"مثال ذلك: ان لنكولن وزوجته كانا يعيشان في الفترة التي تلت زواجهما - مع السيدة "جاكوب آرلى" وهي أرملة طيب من "سبرنجفيلد" اضطرتها الظروف إلى تأجير جانب من مسكنها لتستعين بالأجر على المعاش - وذات صباح، وبينما لنكولن وزوجته يتناولان الإفطار، أخطأ لنكولن خطأ تافها.. وهو خطأ لم يعد أحد يذكره لفرط تفاهته، وأما ما فعلته السيدة لنكولن فقد دوَّه التاريخ لفرط شذوذه وفضاظته.. فقد قذفت بقدرح القهوة الساخنة في وجه زوجها وهي تسب وتلعن!. ولم يقل لنكولن شيئا، ولم يفعل شيئا، بل جلس ساكنا في ذلة كأنه طفل. وأسرعت السيدة "آرلى" بخرقة مبللة مسحت بها وجهه وثيابه!

نعم كانت السيدة لنكولن من الحماسة والشراسة بمكان لا يصدقه العقل، حتى إن مجرد قراءتك شيئا من حوادث غلظتها بعد ٧٥ عاما من وقوعها، تجعلك تحبس أنفاسك دهشة وعجبا.. وقد انتهى بها الأمر إلى الجنون، ولعل أقل ما توصف به أفعالها أنها كانت أفعالا جنونية حقا!

فهل غير النكد والتغيب والشجار من لنكولن؟ نعم: فقد غير موقفه منها: وأصبح يندب حظه الذي أوقعه في برائتها، وأصبح يتجنب رؤيتها ما استطاع!

وكان في "سبرنجفيلد" ١١ محاميا، ولما كان من المتعذر عليهم أن يكسبوا أرزاقهم في هذه البلدة وحدها، فقد كانوا يمتطون صهوات الجياد ويتنقلون من بلدة إلى أخرى وراء القاضى "دافيد ديفيز"، رئيس قضاة الولاية، وكانوا يعودون إلى سبرنجفيلد، مساء كل سبت لقضاء نهاية الأسبوع بين أسرهم.. عدا لنكولن، فقد كان يخاف الذهاب إلى بيته، وكان يفضل عليه الفنادق الريفية المتواضعة!

تلك كانت النتائج التي حصلت عليها السيدة لنكولن، والإمبراطورة أوجيني، والكونتيسة تولستوى بما خلقن من نكد، وتنغيص: لم يجرن على حياتهن سوى الأسى، والألم والمرارة!

يقول القاضى "بس هامبورجر" الذى ظل أحد عشر عاما قاضيا لمحكمة "الأحوال الشخصية" فى نيويورك، ونظر آلاف من حالات الهجر والانفصال بين الزوج، إن الأسباب الرئيسة التي يهجر الرجال بسببها منازلهم هي أن زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنغيص.

وتقول جريدة "بوسطن بوست": "إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية تدريجيا بوساطة سلسلة من الحفريات الصغيرة التي قد لا يؤبه لها فى أول الأمر!"

فإذا أردت - أيتها الزوجة - أن تحتفظي بسعادتك الزوجية،

اتبعي القاعدة الأولى:

لا تختلقي النكد.

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلي يوما " قد أرتكب كثيرا من حماقات في هذه الحياة، ولكنني لا أنوي أبدا الزواج على أساس الحب! ".

وقد برَّب بوعده! بقي عزبا حتى الخامسة والثلاثين من عمره. ثم تزوج أرملة ثرية تكبره بخمسة عشر عاما وقد ابيض شعرها بتأثير خمسين شتاء تعاقبت عليه!

أكان الحب هو السبب؟ كلا. فقد كانت الأرملة تعلم علم اليقين أنه لا يجبها وأنه لم يتزوجها إلا طمعا في مالها، وبالتالي سألته قبل يعقد عليها أن ينتظر سنة واحدة ليتيح لها الفرصة لدارسة أخلاقه وطباعه، فلما انتهى العام تزوجته!

قد يبدو هذا الزواج أشبه بصفقة تجارية خالصة لكنه كان موفقا، كان واحدا من أنجح الزيجات في تاريخ العلاقات الزوجية!

لم تكن الأرملة التي اختارها دزرائيلي شابة، ولم تكن جميلة، ولا ذكية، بل كانت بعيدة عن هذا كله: كان حديثها يثير الضحك لفرط ما يعتره من أخطاء لغوية وتاريخية فاضحة، مثال ذلك أنها لم تكن تعلم أيهم أتى قبل الآخر الإغريق أم الرومان، وكان ذوقها في اختيار الثياب ممجوجا، وكانت طريقتها في تدبير شئون المنزل تثير العجب، ولكنها كانت عبقرية موهوبة في أشد الأمور لزوما للزواج، ذلك هو فن معاملة الرجال!

لم تحاول قط أن تعترض طريق زوجها: كان إذا وصل البيت سأمنا، بعد يوم

من النقاش العنيف مع الدوقات الداهيات وجد في "مارى آن" ما ينسيه تعبها، ويخلد به إلى الراحة وسكينة النفس. كان يجد البيت - لفرط سروره - مكانا يرفه فيه عن أعصابه المرهقة. ويسكن فيه إلى دفاء الإعصاب الذى تضيفه عليه "مارى آن". لقد كانت أسعد أيام حياته هي التي قضاها في البيت مع العجوز، حتى لقد كان يتلهف إلى العودة إلى البيت كل ليلة عقب خروجه من مجلس العموم ليروي لها أخبار اليوم وحوادثه.

ومهما تكن تبعاته ومهامه من الضخامة والخطورة - وهنا بيت القصيد! - فإن "مارى آن" كانت تعتقد بكل بساطة، أنه لا يمكن أن يفشل في القيام بها! وقد عاشت "مارى آن" من أجل دزرائيلي - ومن أجله وحده! - مدى ٣٠ عاما.. حتى ثروتها، كرستها له، لتجعل حياته ألين وأرغد!

ومقابل هذا جعلها دزرائيلي بطلة: فمع أنه حمل لقب "ايرل" بعد وفاتها، إلا أنه سعى في حياتها، لدى المملكة فكتوريا وما زال بها حتى رفعت زوجته إلى مرتبة النبلاء. ومنحتها عام ١٨٦٨ لقب "فيكونتيسة بيكونز فيلد"!

ومهما كانت "مارى آن" تبدو تافهة، ساذجة، أمام الناس فإن دزرائيلي لم ينتقدها أبدا، ولم يتفوه بكلمة لوم موجهة لها، وإذا اجترأ إنسان على السخرية منها التزم جانبها ودافع عنها في صدق وإخلاص. وكان أحيانا يتفكهان فيقول لها دزرائيلي: "إنني لم أتزوجك إلا لملك على أية حال!! فتبتسم "مارى آن" وتجيب: "صحيح ولكن لو خيَّرت أن تعيد الكرة الآن، أفلا تعيدها باسم الحب"؟! ويسلم بذلك!.

كلا لم تكن مارى آن كاملة من جميع الوجوه، لكن دزرائيلي كان من الحكمة بحيث جعلها تعيش على سجيته!.

ويقول هنرى جيمس: " أول ما ينبغي أن تتعلمه في فن معاملة الناس هو ألا تعترض الطرق التي يستمدون منها السعادة، اللهم إلا إذا كانت هذه تعترض بالقوة طريقك أنت!"

إذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الثانية:

اترك لشريك حياتك حرية أن ينطلق على سجيته

الفصل الثالث

أقصر طريق إلى الطلاق

كان "جلادستون"^(١) أشد الناس منافسة لذرثيلي، فطالما اصطدم الاثنان، واحتدم بينما الجدال، ورغم ذلك كان هناك تشابه شبه بينهما: كان كلاهما سعيداً في حياته الزوجية!

فقد عاش ولیم وكاترين جلادستون ٥٩ سنة يظلهما الحب ويحيطهما الوفاء والإخلاص. ولكم أحب أن أتصور جلادستون - أشد وزراء إنجلترا وقارا - وهو ممسك بيد زوجته وهما يرقصان، ولم يكن جلاستون، وهو الخصم العنيد، خصماً أبداً في البيت! كان إذا نزل إلى البهو لتناول إفطاره واستكشف أن سائر أهل المنزل ما زالوا نياماً، صاغ تأنيبه في أسلوب طريف، إذ جعل يصيح بأعلى صوته، ويملاً جو البيت بنغمات نشاز مشوشة تذكر أهل البيت بأن أكثر الرجال ازدحاماً بالعمل في الامبراطورية ينتظر إفطاره، نعم. كان في البيت سياسياً مهذباً لا يقدر على النقد إطلاقاً، ولا يسوق اللوم صريحاً!

وعلى غراره كانت "كاترين العظيمة" إمبراطورة إنجلترا فرغم أنها كانت تملك تتحكم في حياة لملايين ممن ترعاهم، ورغم أنها كانت، من الناحية السياسية، طاغية عاتية، تشن الحروب وتحكم على عديد من أعدتها بالقتل رمياً بالرصاص فقد كانت إذا إساءت الطاهية طهو اللحم، مثلاً، ابتسمت لها الإمبراطورة العظيمة في

(١) ولیم جلادستون: (١٨٠٩ - ١٨٩٨) سياسي بريطاني. تولى رئاسة الوزراء عدة مرات بين ١٨٦٨ و ١٨٩٤، ويعتبره البعض أعظم سياسي بريطاني في القرن التاسع عشر. (المصدر السابق - صفحة ٣٠١ - بتصريف واختصار).

رفق!

وقد صرحت "دوروثي ديكس"، الحجة الأولى في أسباب الشقاء الزوجي، أن أكثر من ٥٠٪ من الزوجيات تتحطم على صخور محاكم الطلاق في مدينة "رينو" بسبب النقد وحده.. النقد العقيم الذي يكسر القلب، ويذل النفس!

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الثالثة:

لا تنتقد

الفصل الرابع

الطريق لسعادة كل الناس

يقول الدكتور "بول بويينو" مدير "معهد الصلات العائلية في لوس أنجيلوس": "إن معظم الشباب الراغبين في الزواج لا يهتمون أن تكون الزوجة المنشودة ربة بيت من الطراز الأول بقدر ما يهتمون أن تشبع غرورهم، وتمنحهم الإحساس بالأهمية والاعتبار!".

ولعل هذا هو سبب أن أكثر الفتيات المثقفات يفشلن في الحصول على زوج، فأنت قد تدعو الفتاة المثقفة للغداء معك، فلا تلبث أن تتركك وقد تحمست لدراسة "التيارات الهامة في الفلسفة المعاصرة" مثلاً، وماذا تكون النتيجة؟ تتناول غداءها بعد ذلك بلا رفيق. لكنك قد تدعو إلى الغداء فتاة تعمل على الآلة الكاتبة ولم تدرس قط في الجامعة، فلا تلبث أن تثبت نظرها عليك وتقول لك: "حدثني عن نفسك" وماذا تكون النتيجة؟ وسوف تقول حتماً لأصحابك: "صحيح أنها ليست على قدر كبير من الجمال لكنني لم ألتق بمحدثة لبقة مثلها!".

هذا عن النساء وغير المثقفات، فماذا عن الرجال؟ إنك لن تجد رجلاً - اللهم إلا فيما ندر - يقدر الجهد الذي تبذله المرأة لتظهر بالمظهر الذي يعجبه. إن أكثر الرجال غافلون عن شغف النساء بالثياب، وعنايتهم بالزينة والهندام! أفلا ينظرون إلى المرأة إذا صادفت امرأة أخرى في الطريق كيف تتأملها ملياً وتملأ عينها من زيناها وهندامها؟! فماذا لا يفوق الرجال من غفلتهم، ويحاهرون بتقدير الهندام الذي أرهقت المرأة نفسها في إحكامه لتروق في نواظرهم؟!.

توفيت جدتي لأمي منذ أعوام، وهي في الثامنة والتسعين من عمرها، وحدث قبيل وفاتها أن أطلعناها على صورة التقطت لها قبل ذلك بنحو ٣٠ عاماً فلم تستطع عيناها الضعيفتان التطلع إليها، ولكنها ألقت سؤالاً واحداً لم أنسه ما حيت، فقد رسمت على شفيتها ابتسامة باهتة، واستجمعت أنفاسها اللاهثة لتقول: "أي الثياب كنت أرتدي؟!".

هل تتخيل عجوزاً في نهاية شهر ديسمبر من شتاء عمرها، لا تستطيع أن تنهض على رجلها، وقد أضمحلت ذاكرتها حتى لم تعد تتعرف على بناتها، لا تزال، رغم ذلك، تهتم باستطلاع الهدام الذي كانت تبدو فيه قبل ذلك بثلاث قرن. ولن تجد رجلاً واحداً من قراء هذه السطور يعنيه أن يتذكر أي الحلل، ولا أي القمصان كان يرتدي منذ ٥ سنوات، لكن النساء مختلفات جداً: وهذه حقيقة يجب أن يدركها الرجال تماماً!

ومن الأساطير التي تجري مجرى الأمثال، أن امرأة قروية أتت يوماً بكومة من علف الماشية، ووضعتها أمام رجال عشيرتها بدلاً من الطعام، فصرخ الرجال في وجهها وقد حسبوا أن مساً من الجنون أصابها، فما كان إلا أن قالت لهم: "وما أدراني أنكم ستلاحظون الفارق؟! لقد ظللت أطهو لكم طعامكم ٢٠ عاماً، فلم أسمع منكم، طوال هذه المدة ما يطمئني إلى أنكم تفرقون حقاً بين الطعام الجيد، وعلف الماشية!".

وكان أبناء الطبقة الراقية في عهد القيصرية الروسية، إذا استحسنوا طعاماً، أصروا على أن يؤتى بالطاهي أمامهم ليسبغوا عليه آيات شكرهم!.. أفليست زوجتك أحق بالشكر والتقدير من طبخ روسي؟!!

في المرة التالية عندما تطهو لك زوجتك دجاجة محمرة، أظهر لها إعجابك

بطريقة طهوها، دعها تحس أنك تفرّق بين علف الماشية والطعام الجيد!

منذ بضعة أيام صادفت في مجلة حديثاً ممتعاً للنجم السينمائي " ادي كانتور "، وفيه يقول: " إنني أدين لزوجتي أكثر مما أدين لشخص آخر في الوجود. فقد عاونتني على شق طريقي في الحياة، وادخرت كل قرش أمكن ادخاره، وجعلت لي ذلك ثروة تنفع في الأيام الحالكة، وقد أنجبنا ٥ أطفال فأحسنتم تربيتهم، وأمكنها أن تهين لي من البيت جنة، فلو أنني بلغت في الحياة مكانة مرموقة، فكل الفضل يرجع إليها " .

فإذا أردت الاختفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الرابعة:

أظهر لزوجتك التقدير التقدير المخلص

الفصل الخامس

إنها تساوي الكثير بالنسبة للمرأة

يُجمِع الناس على أن الزهور لغة الحب، وأنها على صمتها أبلغ من كل بيان، وهي مع هذا لا تكلف كثيراً فباعتها في كل ركن من أركان الطريق، وبقاقتها تتكلف القليل، ولكنك متى عرفت كم ينذر أن يحمل الزوج لزوجته باقة منها، لحسبت أنها من أغلى الأشياء ثمناً وأصعبها منالاً!

لماذا، بالله، تنتظر حتى تدخل زوجتك المستشفى لكي تحمل إليها باقة من الزهور؟!.

لماذا لا تحمل إليها باقة منها غداً مساءً وأنت عائد إلى البيت؟

اعتاد "جورج كوهان" - ولعله أكثر الناس ازدحاماً بالعمل في "برواودي" (١) - أن يتصل بأمه تليفونياً مرتين يومياً؟ أفتظن أنه كان ينقل إليها كل مرة أخباراً جديدة؟ كلا، لكنها لفتة بسيطة يُظهر بها لأمه أنه يفكر فيها ويريد إسعادها، وأن سعادتها عزيزة عليه، قريبة إلى قلبه! النساء تعلق أهمية كبرى على الأعياد السنوية والمناسبات، أما لماذا؟ فهذا سر مغلق من أسرار حواء.

وإنك لترى الرجل منا ينسى في زحمة الحياة أكثر الأعياد والمناسبات، وهو في هذا معذور، ولكنه ليس معذوراً أبداً إذا نسي في هذه المناسبات اثنتين: عيد ميلاد زوجته، وعيد زواجه! يمكنك أن تستغني عن الاحتفال بالمناسبات كافة، أما هاتان،

(١) شارع المسارح في نيو يورك.

فلاحتفال بهما أشبه بضريبة عليك أن تؤديها حفظاً لهناك العائلي!.

ويقول القاضي " جوزيف ساباث " الذي فصل في حوالي ٤٠ ألف خلاف عائلي، ووفق في نحو ٢٠٠٠ منهم: " إنك لتجد التوافق دائماً في قلب كل شقاء زوجي، فإغفال الزوجة - مثلاً - عبارة " مع السلامة " تقولها لزوجها، وهي تلوح له بيدها عند انصرافه لعمله في الصباح، شيء تافه، لكنه كثيراً ما أدى إلى الطلاق! ".

في مدينة " رينو " تمنح المحاكم احكام الطلاق بمعدل حكم واحد كل ١٠ دقائق! فكم من هذه الزيجات أخفق بسبب مأساة حقيقة؟ لو أنك جلست في محاكم رينو وأنصت إلى أقوال أولئك الأزواج الأشيقاء لعرفت حقاً أن الحب ذهب لأتفه السبب!

افصل هذه الفقرة التي أسوقها إليك هنا، والصقها فوق مرآتك عسى أن تراها كل صباح وتعمل بها: " لن أمر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة. فأني فضل يمكنني عمله، وأية رحمة أستطيع أن أدرك بها إنساناً ينبغي أن أعجل بها: لن أتردد، ولن أتوانى، ولن أوجل، فلن أعيش هذا اليوم سوى مرة واحدة! ".

إذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الخامسة:

اللفتات البسيطة لها في الزواج آثار كبيرة، فلا تهملها.

الفصل السادس

اللياقة مطلب رئيس

تقول "السيدة دامردش" ابنة "جيمس. ج. بلين" الذي كان مرشحاً يوماً للرياسة، والتي يعد زواجها من "والتر دامردش" أنجح الزيجات وأكثرها وفاقاً ووثاماً: "أهم شيء بعد العناية في اختيار الزوج المناسب - في رأيي - هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج. فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع أزواجهن كما يلتزمنا مع الأعراب، لعض كل زوج لسانه إذا اندفعت إليه الكلمات اللادغة!".

نعم. إن الكلمات اللادغة هي "السرطان" الذي يقضي على الحب ويستأصل شأفته. ورغم أن هذه حقيقة بدهية إلا أننا جميعاً بلا استثناء، أكثر تلطفاً مع الغرباء منا مع الأقرباء! إننا لا نجرؤ على مقاطعة الغرباء قائلين مثلاً: "أتعيد على هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" ولا يخطر لنا ببال أن نفتح خطابات أصدقائنا ومعارفنا دون استئذانهم، أو أن ندس أنوفنا في أمورهم الشخصية، ولكن نفعل هذا وأكثر منه مع أقرب الناس إلينا وأعزهم علينا، ولا نفتأ نصبحهم ونمسيهم بالاهانات، واللوم، والتفتيش عن الأخطاء!

ويقول "هنري كلاي رزور": "إن اللياقة تستطيع أن تحجب عن الأنظار الباب المشوه الصديء، وأن تكشف ما وراءه من الزهور المتفتحة الجميلة!".

كان "أوليفر وندل هولمز" الذي خلعوا عليه لقب "الحاكم بأمره" شيئاً آخر بالمرّة غير الحاكم المطلق متى احتواه بيته. وكان إذا لقي نفسه، لأمر ما محزوناً مهتماً، حاول جاهداً إخفاء حزنه على أفراد أسرته، وفضّل أن يتحمل أعباء

الانطواء على همه على أن يسمح لهم بمشاطرته إياه!.

هذا ما كان يفعله "أوليفر وندل هولمز" فماذا نفعل أنا وأنت؟ إذا انتاب العمل الكساد، أو باءت الصفقة بالخسران، أو أسمعنا المدين ما لا نحب أن نسمع، فما أسرع ما نتهلف على العودة إلى البيت لنلقي حملنا الثقيل على أكتاف الأسرة!!
لماذا، بالله، لا نخلع همومنا على عتبة دارنا كما يخلع الرجل في هولندا نعليه قبل دخوله بيته؟!

لقد حظى "تورجينيف"، الروائي الروسي الشهير بإعجاب العالم المتمدن كله، ورغم ذلك كان يقول: "إنني أتنازل راضياً عن كل ما حققته من مجد لامرأة يساورها القلق إذا تأخرت قليلاً عن موعد عشائي!"، فكم أمامنا من الفرص لنيل السعادة في الزواج؟!

يقول الدكتور "بول بوبينو": "إن فرص نجاح الزواج أمام الرجل تزيد على تلك التي أمامه للنجاح في أي عمل آخر يقدم عليه. فالثابت بالإحصاء أن ٧٠٪ ممن اشتغلوا بالتجارة باءوا بالخسران في النهاية، وعلى النقيض من هذا نجد أن ٧٠٪ ممن تزوجوا تكلموا بزواجهم بالنجاح!"

وتقول "دوروثي ديكس": "إن الميلاد بالقياس إلى الزواج حدث تافه، والموت حدث أتفه! فكيف بالله يقعد الرجل عن بذل الجهود في سبيل هنائه العائلي؟ وكيف يعزف عن الكفاح من أجل السعادة في الزواج، وهو يركب الصعب، ويخوض الأهوال في سبيل أن يكسب مليون دولار؟! فأيهما أجلب للسعادة: أكداس من المال، أم زواج قائم على الوفاق والوثام؟!.

إن الرجل يترك أهم الأحداث في حياته نهياً للظروف، ويدع أمر سعادته أو شقائه بين يدي الحظ وحده! ولا تستطيع امرأة أن تفسر انصراف زوجها عن

تعاملتها بالكياسة واللفظ، وتفضيله الغلظة والفظاظة. وكل رجل يعرف أنه يستطيع أن يغري امرأته بأن تفعل من أجله أي شيء لو أنه أهداها من آن لآخر شيئاً من الهدايا التي لا تكلف مالا يذكر مكافأة لها على حسن تدبيرها للبيت، أو إجادة طهوها لطعامه!.

وكل رجل يعلم أنه لو قال لامرأته: "كم يبدو جمالك رائعاً وضاءاً في ثوب العام الماضي، لما رضيت أن تستبدل بهذا الثوب القديم أحدث مبتكرات باريس"

وكل رجل يعرف أن بإمكانه أن يقبل عيني زوجته فيغمضها حتى تكاد تكون كالعمياء، وأنه يستطيع أن يطبع على شفيتها قبلة تفقدها القدرة على النطق!

وكل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الحقائق، ولكنها لا تعرف أتجن أم تحتقره حين يقتل معها لأنها قصرت يوماً في طهو الطعام كما ينبغي، أو لأنها اشترت ثوباً جديداً!! أما كان الأحرى به أن يستعين باللياقة، وأن يتحمل مشقة امتداحها ولو قليلاً ليصل إلى ما يهدف إليه؟! "

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة السادسة:

عليك باللياقة والكياسة في معاملة زوجتك

الفصل السابع

لا تكن جاهلاً في العلاقات الزوجية

أجرت الدكتورة "كاترين ديفيز" السكرتيرة العامة لمكتب الصحة الاجتماعية، استفتاءً بين ١٠٠٠ زوجة من مختلف الأوساط فكانت نتيجة الاستفتاء صدمة عنيفة! كانت تنطق بمدى ما تعانيه البالغة الأمريكية من التعاسة الجنسية! فلما اتضحت هذه الحقيقة للدكتورة كاترين ديفيز، بادرت بنشرها على الملأ، وأعلنت صراحة أن من أهم أسباب الطلاق في هذه البلاد عدم التوافق الجنسي بين الأزواج!

وقد أدت أبحاث الدكتور "هاملتون" إلى هذه النتيجة نفسها فقد بحث الدكتور هاملتون حالة ١٠٠ زوج، ووجه إلى الرجال والنساء كل على إنفراد، نحو ٤٠٠ سؤال عن خصائص حياتهم الزوجية، واقتضاه هذا البحث ٤ سنوات كاملة، حتى لقد اعتبر هذا البحث من الأعمال الاجتماعية الهامة وأمده بالمال عدد من الجمعيات الإنسانية، فماذا كانت النتيجة؟! .. يحسن بك أن تطالعها في كتاب: "ما خطأ الزواج؟" الذي ألفه الدكتور هاملتون، وكينيث ماكجوان!

فما خطأ الزواج؟!

يقول الدكتور هاملتون: "إن عدم التوافق الجنسي يجثم دائماً في عمق كل زواج فاشل، فكل المشكلات الأخرى التي ترافق الزواج يمكن التغاضي عنها لو أن التوافق الجنسي تحقق بينهما!"

وقد بحث الدكتور "بولبوينول" مدير معهد الصلات العائلية " في لوس

أنجيلوس، آلفاً من الزيجات، وخرج من بحثه الواسع بأربعة أسباب رئيسة تؤدي للفشل في الزواج، وهو يرتبها هذا الترتيب.

• عدم التوافق الجنسي.

• تضارب الآراء.

• المشكلات المادية.

• الشذوذ العقلي، أو العاطفي، أو الجسماني.

ولعلك تلاحظ أن الناحية الجنسية أتت في المرتبة الأولى وأن المشكلات المادية -

لفرط الدهشة! أتت في المرتبة الثالثة!

ويقول العالم النفسى الشهير "جون واطسون": "الناحية الجنسية هي بلا

جدال أهم أسس الحياة، وهي الشئ الذي يتحكم أكثر من سواه فى إسعاد الرجال

والنساء أو إشقائهم!" .

أفليس من المؤسف، ونحن في القرن العشرين، ولنا ما لنا من العلم والمعرفة، أن

يتحطم الزواج، وتدبر السعادة، ويقبل الشقاء بسبب الجهل الفاضح بصدد أهم

الغرائز الطبيعية وأولاها بالاعتبار!؟

لقد قضى القس "أوليفر بترفيلد" ٢٠ عاماً من حياته يربط بين الرجال والنساء

برباط الزواج المقدس، فاسمعه يقول: "لقد وجدت في مستهل أعمالى الكنسية أن

أكثر الأزواج الذين حضروا لعقد قرانهم كانوا رغم ما يعمر قلوبهم من حب جهلة

أميين!؟". ثم يستطرد: "وعندما ندرك أننا غالباً ما نترك مسألة الوفاق في الزواج

نهياً للظروف، يتولانا العجب، كيف تقتصر نسبة الطلاق عندنا على ١٦ ٪

وحسب! ". "ولعل من الحقائق الأليمة أن عدداً ضخماً من الزواج والزوجات لا

يجب أن يسلكوا في واقع الأمر، في عداد المتزوجين بل أخرى بهم أن يسلكوا في عداد غير المطلقين". ويخرج بترفيلد بعد هذا، بالنتيجة التالية: "إن الزواج السعيد ليس وليد الظروف، بل هو كالبناء المشيد لا بد له من أساس قوي متين". ولكي يساعد بترفيلد على وضع هذا الأساس القوي المتين، كان يصر على أن يخبر كل من طرفي الزواج بنواياه في المستقبل بصراحة تامة، وكنتيجة لهذه المناقشات خلص بترفيلد إلى قوله المأثور: "أن كثيراً من الأزواج " المتعلمين " هم، رغم ذلك، أميون!"

فما السبيل إلى "تثقيف" هؤلاء الأزواج جنسياً؟!

يقول بترفيلد: "ليس هناك وسيلة لاكتساب هذه الثقافة أفضل من قراءة كتاب عن الحياة الجنسية. وإني لأحتفظ في مكتبي بعدد من هذه الكتب فضلاً عن مجموعة الكتب التي ألفتها بعنوان "الزواج والتوافق الجنسي"، "ويبدو لي أن أفضل الكتب المعروضة الآن في المكتبات وأوقفها للقارئ المتوسط هي هذه الكتب الثلاثة: "الصحة في الزواج" و"الناحية الجنسية للزواج" و"العامل الجنسي في الزواج".

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة السابعة:

اقرأ كتاباً قيماً في الثقافة الجنسية.

وإذا كنت تشعر بمرح من الحصول عليها من الكتب، إذن لعل في قول الدكتور "بوينو" ما يبده حرجك: "إن أهم عوامل الحد من انتشار الطلاق، نشر الثقافة الجنسية بين الأزواج عن طريق الكتب".

وفي النهاية

إليك سبعة قواعد لتحقيق السعادة الزوجية:

القاعدة الأولى: لا تخلقوا النكد

القاعدة الثانية: اترك لشريك حياتك حرية أن ينطلق على سجيته.

القاعدة الثالثة: لا تنتقد

القاعدة الرابعة: أظهر لزوجتك التقدير التقدير المخلص

القاعدة الخامسة: اللفتات البسيطة لها في الزواج آثار كبيرة، فلا تهملها.

القاعدة السادسة: عليك باللياقة والكياسة على معاملة زوجتك.

القاعدة السابعة: اقرأ كتاباً في الناحية الجنسية.

دیل کارنیجی و کتابه

تناولنا بشيء من التفصيل سيرة حياة ديل كارنيجي (١٨٨٨ - ١٩٥٥) في الدراسة التي ألحقناها بكتابه ذائع الصيت "دع القلق وابدأ الحياة"^(١)، والكتابان معا أحرزا من النجاح الاستثنائي والتوزيع المليونى والترجمة إلى عشرات اللغات. وكارنيجي مطور دروس يعتبر من مؤسسي الكتابة في مجال "التنمية البشرية".

واهتمام ديل كارنيجي بموضوع كس الأصدقاء والتأثير في الناس مدخل مهم جدا لفهم السبب في انتشار كتابه في ثقافات عديدة فهو تمثيل جيد للثقافة الإنجلوسكسونية بطبيعتها المتفائلة وقدرتها على التأثير في الثقافات التي يشكل الدين مقوما رئيسا من مقوماتها، فهو على عكس الثقافة الأوروبية، يدعو إلى بناء محيط إنساني يتصف بالدفء.

ولعل قليلين هم من يعرفون أن القرآن الكريم ذكر الصداقة وجعل بيت الصديق من الأماكن التي يجوز للمؤمن أن يأكل فيها دون حرج، وهو "حكم شرعي"، ولعلها لفظة ذات دلالات عظيمة في تقدير القرآن لقيمة الصداقة، قال تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ آبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ إِخْوَانِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَخَوَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَعْمَامِكُمْ أَوْ بُيُوتِ عَمَّاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَخْوَالِكُمْ أَوْ بُيُوتِ خَالَاتِكُمْ أَوْ مَا مَلَكَتْهُم مِّفْتَاحُهُ أَوْ صَدِيقِكُمْ لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَأْكُلُوا جَمِيعًا أَوْ أَشْتَاتًا فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةٌ طَيِّبَةٌ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ﴾ (سورة النور - الآية ٦١).

(١) دع القلق وابدأ الحياة - ديل كارنيجي - إعداد وتقديم ودراسة: ممدوح الشيخ - دار الحرم للتراث - مصر -

ونفضل هنا أن نعقد مقارنة سريعة بين كتاب ديل كارنيجي وكتاب الصداقة والصديق لأبي حيان التوحيدي وهو واحد من أهم الكتاب في تاريخ الثقافة العربية وأكثرهم شهرة، وهو يوصف بأنه "أديب الفلاسفة وفيلسوف الأدباء"، وقد مر فس حياته بفترة عصيبة وتخطاها بفضل ما قدمه له أحد أصدقائه المخلصين من عون. فقد عصفت الظروف بأبي حيان وتعرض إلى فقر مزمن وحاجة إلى المال البسيط لمواصلة حياته الطبيعية المتسمة بالزهد والتواضع، ولكنه وجد نفسه عبارة عن إنسان معزول لا يستطيع مقاومة الحاجة، فكتب لصديقه أبي الوفاء المهندس رسالة يطلب منه المعونة وأنه في حالة يرثى لها. وكان هذا الصديق آنذاك أحد سمار الوزير أبي عبد الله العارض، فتوسط لديه بضم أبي حيان إلى ندوته التي كان يعقدها مع العلماء والأدباء، ولما وافق الوزير أصبح أبو حيان أحد سماره. وقد سامره أبو حيان نحو ثمان وثلاثين ليلة، وحينما انقضت اقترح عليه صديقه أبو الوفاء المهندس تسجيل تفاصيلها وما دار بينه وبين الوزير، وبذلك ظهرت هذه الجلسات على شكل كتاب حمل عنوان (الإمتاع والمؤانسة).^(١)

وأبو حيان ولد سنة ٩٥٣م وتوفي عام ١٠٢٣، وكانت ولادته في مدينة شيراز، وانتقل بعد ذلك إلى بغداد حيث عمل وزيراً لدى أمير الأمراء معز الدولة. وبعد وفاة الأمير انتقل إلى الري فصحب ابن العميد والصاحب ابن عباد. ولكن تمت الوشاية به إلى الوزير المهلي فطلبه فاستتر وتخفى عنه. وكان أبو حيان التوحيدي، شخصاً غاضباً في عصره، ناقماً على الحياة. ساخطاً على الأحياء. ثورة شبت في كيانه وتفجرت في كل البلاد التي ارتحل إليها، هي ثورة تمرد على واقع فاسد يعلو فيه المنافق ويتوارى الشريف العبقرى الذي لا يملك سوى أدبه وعلمه.

(١) أبو حيان التوحيدي.. أديب الفلاسفة وفيلسوف الأدباء - مقال - نجم عبد الكريم - الشرق الأوسط - ١٦

لقد اتخذ التوحيدي الأدب سبباً من أسباب الرزق، وسبيلاً من سبل الثراء. ولكنه لم يحقق ما كان يصبو إليه. فقد واجه البخلاء والمنافقين والحاسدين وذم اخلاقهم وحياتهم، لذلك لم يجد من يقف بجواره أو يناصره. وظل وحيداً، منبوذاً، يعاني الفقر والحاجة، ويبعث بشكواه إلى كل مكان، صاباً سيول غضبه على الناس والأمراء والعالم من حوله. ويقول التوحيدي في وصف حياته: "إن عياني منهم في الحياة هو الذي حققه ظني بهم بعد الممات. وكيف أتركها لأناس جاورتهم عشرين عاماً فما صح لي من أحجهم وداد، ولا ظهر لي من إنسان منهم حفاظ. ولقد اضطررت بينهم بعد العشرة والمعرفة في أوقات كثيرة، إلى أكل الخضر في الصحراء، وإلى التكفف الفاضح عند الخاصة، والعامّة، وإلى ما لا يحسن بالحر أن يرسمه بالقلم وي طرح في قلب صاحبه الألم". ويقال أيضاً إن التوحيدي مات منتحراً، وهذا الأمر ليس غريباً إذا علمنا أنه أصيب في أواخر حياته بالكآبة الشديدة. وقد صفه ياقوت الحموي في كتابه "معجم الأدباء" بأنه كان متفنناً في جميع أنواع العلوم، وكان مع ذلك محدوداً يتشكى زمانه، ويبكي في تصانيفه على حرمانه. هذا الرجل الذي يعتبر واحداً من أكثر الفلاسفة والأدباء الذين أثروا عصرهم في شتى العلوم والآداب، كان يعاني من اضطرابا في المزاج، وهو بالتعبير المعاصر "اكتئاب مزمن". أما كتابه "الصداقة والصديق" فوصفه ياقوت الحموي بأنه كتاب حسن نفيس.^(١)

ومما قاله أبو حيان في الكتاب متحدثاً عن نفسه: "فلقد فقدت كل مؤنس وصاحب، ومرافق ومشفق، ووالله لربما صليت في الجامع، فلا أرى جنبي من يصلي معي، فإن اتفق فبقال أو عصار، أو نداف أو قصاب، ومن إذا وقف إلى جانبي أسدرني بصنانه، وأسكرني بنتنه، فقد أمسيت غريب الحال، غريب اللفظ، غريب

النحلة، غريب الخلق، مستأنساً بالوحشة، قانعاً بالوحدة، معتاداً للصمت، ملازماً للحيرة، محتملاً للأذى، يائساً من جميع من ترى .

وفي الكتاب يشير التوحيدي إلى أنه قال لأبي سليمان محمد بن طاهر السجستاني: إني أرى بينك وبين ابن سيار القاضي ممزجة نفسية، وصدقة عقلية، ومساعدة طبيعية، ومواتاة خلقية. فمن أين هذا؟ وكيف هو؟ فقال: "يا بني! اختلطت ثقتي به بثقته بي، فاستفدنا طمأنينة وسكوناً لا يرثان على الدهر، ولا يحولان بالقهر، ومع ذلك فبيننا بالطالع، ومواقع الكواكب مشاكلة عجيبة، ومظاهرة غريبة، حتى أنا نلتقي كثيراً في الإرادات، والاختيارات، والشهوات، والطلبات، وربما تزاورنا فيحدثني بأشياء جرت له بعد افتراقنا من قبل، فأجدها شبيهة بأمور حدثت لي في ذلك الأوان حتى كأنها قسائم بيني وبينه، أو كأنني هو فيها، أو هو أنا، وربما حدثته برؤيا فيحدثني بأختها فنراها في ذلك الوقت أو قبله بقليل، أو بعده بقليل ."

وهذه صورة أسطورة للصدقة تختلف تماماً عن صورتها عند ديل كارنيجي.

ويكمل أبو حيان التوحيدي رواية هذا الحوار الشيق العميق فيقول: ثم قال أبو سليمان: "الصدقة التي تدور بين الرغبة والرغبة شديدة الاستحالة، وصاحبها من صاحبه في غرور، والزلة فيها غير مأمونة، وكسرها غير مجبور.

ثم يبدأ في تقسيم البشر إزاء الصدقة:

فأما الملوك فقد جلوا عن الصدقة، ولذلك لا تصح لهم أحكامها، ولا توفي بعهودها، وإنما أمورهم جارية على القدرة، والقهر، والهوى، والشائق، والاستحلاء، والاستخفاف.

وأما خدمهم وأولياؤهم فعلى غاية الشبه بهم، ونهاية المشاكلة لهم، لانتسابهم بهم، وانتسابهم إليهم، وولوع طورهم بما يصدر عنهم، ويرد عليهم.

وأما أصحاب الضياع، فليسوا من هذا الحديث في غير ولا نفي.

وأما التجار فكسب المال سد بينهم وبين كل مروءة، وحاجز لهم عن كل ما يتعلق بالفتوة.

وأما أصحاب الدين والورع فعلى قلتهم فرجما خلصت لهم الصداقة لبنائهم إياها على التقوى، وتأسيسها على أحكام الحرج، وطلب سلامة العقبي.

وأما الكتاب وأهل العلم فإنهم إذا خلوا من التنافس، والتحاسد، والتماري، والتماحك فرجما صحت لهم الصداقة، وظهر منهم الوفاء، وذلك قليل، وهذا القليل من الأصل القليل.

والغريب أن أبا حيان وهو يكتب عن الصداقة والصديق يؤكد أنه لا يوجد أصدقاء، وهو نزوع تشاؤمي، يقول أبو حيان: "وقبل كل شيء ينبغي أن نثق بأنه لا صديق، ولا من يتشبه بالصديق، ولذلك قال جميل بن مرة في الزمان الأول حين كان الدين يعانق بالإخلاص، والمروءة تتهادى بين الناس، وقد لزم قعر البيت، ورفض المجالس، واعتزل الخاصة والعامة، وعوتب في ذلك فقال: لقد صحبت الناس أربعين سنة فما رأيتهم غفروا لي ذنباً، ولا ستروا لي عيباً، ولا حفظوا لي غيباً، ولا أقالوا لي عثرة، ولا رحموا لي عبرة، ولا قبلوا مني عذرة، ولا فكوني من أسرة، ولا جبروا مني كسرة، ولا بذلوا لي نصرة، ورأيت الشغل بهم تضييعاً للحياة، وتباعداً من الله تعالى، وتجرعاً للغيب مع الساعات، وتسليطاً للهوى في الهنات بعد الهنات، ولذلك قال الثوري لرجل قال له أوصني قال: أنكر من تعرفه، قال: زدني، قال: لا مزيد. ويستطرد أبو حيان: "وكان ابن كعب يقول: لا خير في مخالطة الناس، ولا فائدة في القرب منهم، والثقة بهم والاعتماد عليهم".

الفهرس

| الصفحة | الموضوع |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ٧ | الجزء الأول: أسس في معاملة الناس |
| ٩ | الفصل الأول: لا تحطم الخلية لكي تجمع العسل |
| ٢٢ | الفصل الثاني: أكبر أسرار النفس |
| ٣٣ | الفصل الثالث: "من فعل هذا المحازت له الدنيا.. ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً" |
| ٤١ | الجزء الثاني: ٦ طرق لكي تحبب الناس إليك |
| ٤٣ | الفصل الأول: افعل هذا تكن موضع ترحيب أينما ذهبت |
| ٥٢ | الفصل الثاني: كيف تترك أثراً حسناً فيمن تلتقيه للمرة الأولى |
| ٥٨ | الفصل الثالث: إذا لم تفعل هذا.. عليك أن تتوقع المتاعب |
| ٦٥ | الفصل الرابع: كيف تصبح محدثاً لبقاً |
| ٧٤ | الفصل الخامس: كيف يسرك الناس |
| ٧٧ | الفصل السادس: هكذا يحبك الناس لأول وهلة (من أول نظرة) |
| ٩١ | الجزء الثالث: ١٢ طريقة لتقنع بوجهة نظرك |
| ٩٣ | الفصل الأول: لا تجادل |
| ٩٨ | الفصل الثاني: وصفة مجربة لصنع الأعداء |
| ١٠٣ | الفصل الثالث: الاعتراف بالخطأ فضيلة |
| ١٠٨ | الفصل الرابع: أقصر الطرق إلى قلب الرجل |
| ١١٥ | الفصل الخامس: سر سقراط! |
| ١٢٠ | الفصل السادس صمام الأمان في حل المشكلات |
| ١٢٦ | الفصل السابع: كيف تستثير روح التعاون |
| ١٣١ | الفصل الثامن: عبارة تأتي لك بالعجائب |
| ١٣٥ | الفصل التاسع: ما يوده كل إنسان |
| ١٤٠ | الفصل العاشر: النداء الذي يسيطر على قلوبنا جميعاً |
| ١٤٦ | الفصل الحادي عشر: افعل مثلما تفعل السينما |
| ١٤٩ | الفصل الثاني عشر: عندما لا تجدي وسيلة أخرى... جرب هذا |
| ١٥٣ | الجزء الرابع: ٩ طرق لتملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم |
| ١٥٥ | الفصل الأول: إذا لم يكن مفر من كشف الأخطاء.. فإليك الطريقة |
| ١٦٠ | الفصل الثاني: كيف تنتقد، وتتقي الكراهية! |
| ١٦٢ | الفصل الثالث: تكلم عن أخطائك أولاً |

| الصفحة | الموضوع |
|--------|----------------------------------------------------|
| ١٦٦ | الفصل الرابع: لا أحد يجب أن يتلقى الأوامر |
| ١٦٧ | الفصل الخامس: دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته |
| ١٦٩ | الفصل السادس: كيف تحفز الناس للنجاح |
| ١٧٣ | الفصل السابع: اجعل لـ "الكلب" اسماً جميلاً |
| ١٧٥ | الفصل الثامن: أظهر الخطأ يسير التصحيح |
| ١٧٨ | الفصل التاسع: كيف تجعل الطرف الآخر يحب العمل؟ |
| ١٨١ | الجزء الخامس: رسائل أتت بنتائج كالمعجزات |
| ١٨٩ | الجزء السادس: سبع قواعد لتحقيق السعادة الزوجية |
| ١٩١ | الفصل الأول: أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية! |
| ١٩٧ | الفصل الثاني: دع الحب يزدهر |
| ٢٠٠ | الفصل الثالث: أقصر طريق إلى الطلاق |
| ٢٠٢ | الفصل الرابع: الطريق لسعادة كل الناس |
| ٢٠٥ | الفصل الخامس: إنها تساوي الكثير بالنسبة للمرأة |
| ٢٠٧ | الفصل السادس: اللياقة مطلب رئيس |
| ٢١٠ | الفصل السابع: لا تكن جاهلاً في العلاقات الزوجية |
| ٢١٤ | دليل كارنيجي وكتابه |
| ٢١٩ | الفهرس |

طَوَقُ الحَمَامَةِ

فِي

الْإِفْتَاءِ وَالْأَلْفِ

الْفَه

الفقيه الأديب أبو محمد علي بن أحمد بن حزم

المولود ٣٨٤ هـ ٩٩٤ م

المتوفى ٤٥٦ هـ ١٠٦٤ م

حقق أصوله ووثق نصوصه

وضبطه وكتب مقدماته وتعليقاته ووضع فيها

طه عبد الرؤوف سعد

من علماء الأزهر الشريف

الناشر

دار الحرم للتراث

سورالأزبكية - ٥٩١٦٠٢١

شرح

المعلقات السبع

شرحها الأديب القاضي المحقق

أبو عبد الله الحسين بن أحمد بن الحسين الزوزنى

حققها وقدم لها وضبطها بالشكل وعلق عليها

الشيخ / طه عبدالرؤف سعد

من علماء الأزهر الشريف

دار الحرم للتراث

دع القلق

وابداً الحياة



دليل كارينجي

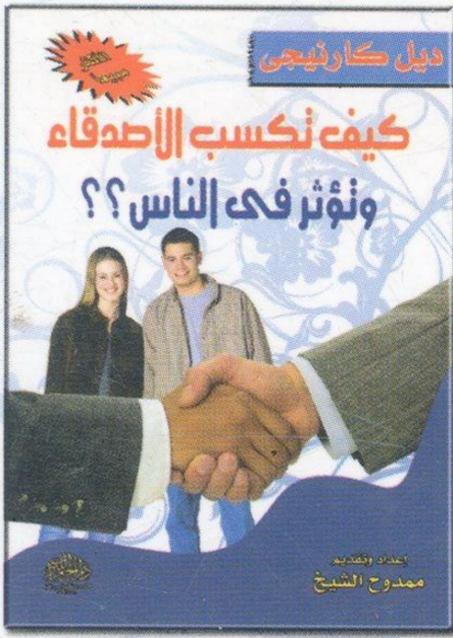


إعداد وتقديم ودراسة

ممدوح الشيخ

دار الحرم

للتراث



هذا الكتاب

كيف تكسب الأصدقاء

وتؤثر فى الناس؟؟

رائعة من روائع دليل كارنيجي وهو كتاب مؤثر إنسانى غنى بالتجارب الإنسانية، لكن السؤال الذى نحاول الإجابة عنه فى دراستنا للكتاب هو لماذا انتشر هذا الإنتشار الواسع ولماذا نسعى لكسب الأصدقاء؟

والكتاب يتناول الصداقة كإحتياج إنسانى وعلاقة تفاعل بين الإنسان ومحيطه الإجتماعى. ولعل الميزة الرئيسية فى الكتاب أنه يستخلص الحقائق من حياة الناس اليومية ويحفل بقصص مؤثرة بشكل استثنائى. مكنت الكتاب من أن يحقق انتشاراً اسطورياً فى مختلف الثقافات.

فقد ترجم إلى لغات عديدة لأنه قريب بمحتواه ولغته من الفطرة الإنسانية، وهو فضلاً عن ذلك يتصف بدفء شديد على خلاف الدراسات المتخصصة بلغتها الباردة وإغراقها فى التنظير.

وهذا الكتاب الذى وضعه صاحبه ليعلمك:

(كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس) هو نفسه رسالة حميمة من صديق ونحن ندعوك لإقتنائه ونثق أنك ستجد فيه خير صديق.

دار الحرم للتراث

٤٥ سوق الكتاب الجديد - العتبة - القاهرة

ت: ٠٢/٢٥٩١٦٠٢١