

كتاب طالب

كيف تنجح في صناعة العلاقات



دار
المجدة
البيضاء



كيف تنجح في
صناعة العلاقات

سلسلة فنون التعامل مع الناس

كيف تنجح في
صناعة العلاقات

محمد هاوي

دار الحكمة للنشر والتوزيع

حقوق الطبع محفوظة
الطبعة الأولى
١٤٢٢ هـ - ٢٠٠١ م

رسيروت - بيروت - حارثة حرث - ص. س. ب. : ١٤/٥٤٧٩
تلفاكس : ٠١/٥٥٢٨٤٧ - خليوي : ٠٣/٢٨٧١٧٩



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ
مَلِكُ يَوْمِ الدِّينِ
إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ
أَهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ
صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ
غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا الضَّالِّينَ

المقدمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين.

والصلوة والسلام على سيدنا محمد، وعلى أهل بيته
الطيبين الطاهرين.

وبعد . . .

النجاح في العلاقات العامة ليس موهبة يولد بها البعض،
ويحرم منها آخرون.

وإنما هو «فن» له قواعده وأسسه. وكل من تعلم هذا
الفن، والتزم بتلك القواعد كان النجاح من نصيبه.

فما هي تلك القواعد؟

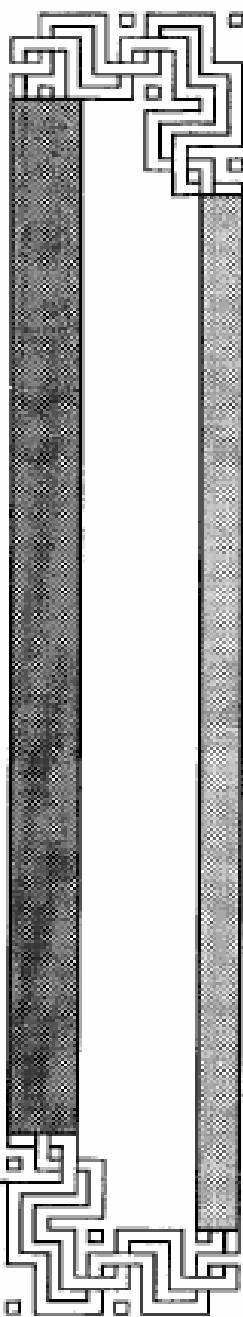
وكيف نتعلم هذا الفن؟

إن هذا الكتاب الذي بين يديك يتکفل بذلك.

والله تعالى من وراء القصد.

هـ. مـ

أقصر الطرق لكسب
الآخرين



دُعيت ذات مرة للقاء محاضرة في أحد المعاهد التابعة
لرجال الدين وكان موضوع المحاضرة:

«أهمية الصداقة في حياة علماء الدين، وضرورة اغتنام
فرصة الدراسة لتكوين الصداقات بين زملاء الدراسة».

وحين أتممت المحاضرة سئلتني أحد الحاضرين:

- «ما هو أقصر الطرق لكسب مزيد من الأصدقاء؟

حينها لم أكن في حالة تسمح لي بالإجابة المفصلة على
هذا السؤال، إذ كان هنالك موعد آخر يتظرني للقاء محاضرة
في موضوع آخر.

فقلت له: ضع هذا الحديث المروي عن رسول الله ﷺ
نصب عينيك، وستصل إلى أفضل طريقة للتعامل مع الناس،
يقول النبي ﷺ: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب

لنفسه^(١) أو قوله: «ضع يدك على رأس من شئت وأحبب له ما تحب لنفسك»^(٢).

رکز الشاب عينيه في وجهي، بينما شعرت أن روحه بدأت تتفاعل مع الحديث الشريف. وفيما بعد كان من أنجح من عرفت في كتب الصداقات، والتأثير في الناس.



قل لي: ما هي الطريقة التي ترغب من الناس معاملتك على أساسها؟

كل ما تفترحه على الآخرين هي الطريقة الفضلى لاستخدامها في التعامل معهم، فالإنسان لا ينتظر من الناس إلا معاملة حسنة، ولن يقبل منهم أية إهانة، ولا يرضى أن يتهمه بما ليس فيه، كما يرفض أن يكشف أحد عيوبه للآخرين، وإن كانت حقيقة.

فهذا الذي نطلبه نحن من الآخرين لا بد أن نطبقه معهم، وحيثما نجد أن غالبية الناس يرغبون في التقرب إلينا والمصادقة معنا.

إلا أن ما اعتدنا عليه عند معاملتنا للآخرين، أننا نتصرف

(١) منية العريف ص ٢٩٠.

(٢) كتب الأحاديث.

معهم كما نريد نحن، وليس كما يريد أولئك، وقد ننسى أننا نتعامل مع بشر، لهم إرادات وعواطف ورغبات ومشاعر، فنريدهم أدوات طبيعة تخضع لأقوالنا وأفعالنا، وعندما لا يتصرفون كما نريد، نضعهم في قائمة من تجب مقاطعتهم.

وعجبًا لهذا الإنسان، كيف لا يريد إعطاء الناس ما يريدون لكتبيهم، وهو لا يستطيع أن يصطاد سمكة إلا بعد إعطائها ما تشتهي من الطعام؟!

وليجرب كل فرد صيد السمك بأفخر الطعام الذي يرغب فيه «الصائد» فهل يصيد شيئاً؟

إن الصيد لا يتم إلا بوضع طعم في صنارة الصياد من النوع الذي يحبه السمك، لا من النوع الذي يرغب فيه الصياد! .

كذلك الحال بالنسبة لكتب الناس، فلا تستطيع أن تكتب قلوب الآخرين إلا إذا قلت لهم ما يرغبون في سماعه هم، وليس ما ترغب أنت في طرحه عليهم.

ألا ترى أن الجماهير ترفض الخطيب الذي يجل نفسه، وإن كان صادقاً في المدح، ذلك أن الناس يريدون الاستماع إلى من يجلهم، ويعطيهم الثقة بقوتهم وقدرتهم.

من هنا :

فإذا ما كنت في حديث مع شخص تريد إقناعه بأمر ما،

فلا تحاول أن تدخل معه في نقاش حول ما تريد أنت وإنما تحول مما ت يريد إلى ما يريده، وقل له ما يرغب فيه، ثم اطرح رأيك فسوف يقنع به.

يقول أحد الكتاب :

«اعتدت أن أزاول صيد السمك في «منطقتنا» كل صيف، وأنا شغوف بالكريز المحفوق بالكريمة، ولكنني أعرف أن السمك يفضل الديدان، ولهذا تراني عندما أرتحل لصيد السمك لا أفكراً فيما يعجب السمك فقط! فأنا لا أعلق بالصيارة كريزاً ولا كريمة، وإنما أضع بها دودة صغيرة أدليها للسمك وأنا أقول: «هل لك في هذه؟».

فلماذا لا تستخدم مثل هذا «المنطق» في «اصطياد» الناس؟!

فلماذا تتكلّم دائمًا عما تحب؟!

بديهي أنت تحب ما تحب، وسوف تحبه دائمًا، ولكن محدثك قد لا يشاطرك هذا الحب. وإذان فالطريق المفضلة في التأثير في «الشخص الآخر» هي أن تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه، وأن تدلّه على طريقة الحصول عليه!

فاذكر ذلك غداً عندما تحاول أن تحمل «الشخص الآخر» على أن يفعل شيئاً: فإذا كنت ت يريد أن تمنع إيناك - مثلاً - عن التدخين، فلا تخذ موقف الواعظ، ولا تحدثه فيما

ترغب فيه أنت، بل بين له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة في الكرة - مثلاً - أو سباق في العدوا وأفعل مثل هذا في كل حال، سواء في تربية الأطفال، أو في التعامل مع الناس.

يقول أحدهم «كل نشاط إنساني مصدره رغبة متصلة في النفس، ومن ثم فأفضل نصيحة للذين يستغلون بإفناع الناس، سواء في العمل، أو في البيت، أو المدرسة أو في ميدان السياسة هي النصيحة التالية: أخلق، أولاً في «الشخص الآخر» رغبة جامحة في أن يفعل ما تريد.. فإن الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا جمِيعاً إلى صفة، أما الذي لا يفعله، فسوف يكون وحيداً في طريقه».

يقول أحد خبراء العلاقات الإنسانية:

«اعتقدت أن أستأجر الردهة المطلة على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة في كل موسم لأنقي فيها سلسلة من المحاضرات، وفي بداية أحد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت أن أدفع، وقد أتاني هذا الإخطار بعد أن وزعت تذاكر الدعوة، وظهرت الإعلانات في الصحف!».

«ولم أكن أرغب - طبعاً - في الزيادة، ولكن ما فائدة أن أحدث أصحاب الفندق فيما أرحب فيه؟».

«وذهبت إلى مدير الفندق، وقلت له: «القد صدمت حقيقة عندما وصلني إخطاركم، ولكنني لا ألومكم على الإطلاق، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه، فإن من واجبكم مدير لهذا الفندق، أن تأتني بأكثر مما يمكنكم من الأرباح، فإذا توانيت في ذلك، فربما أقالوك من وظيفتك... ولكنني أرجوكم أن تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم إذا أحجمتم في طلب زيادة الإيجار».

«قلت هذا، ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطأ عمودياً يقسم الورقة إلى قسمين، كتبت في أعلى القسم الأول كلمة «الفوائد»، وفي أعلى القسم الثاني كلمة «المضار» وكتبت تحت عنوان «الفوائد»، هذه العبارة «الاحتفاظ بالردهية خالية»، ثم تابعت حديثي للمدير: «... وطبعاً يفيدكم أن تحتفظوا بالردهة خالية لتزجروها للرقص، أو للحفلات، أو غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات!».

«والآن لنتنقل إلى «المضار». فأولاً، بدلاً من أن تزيدوا دخلكم ستقللونه، بل الحقيقة أنكم ستفقدونه تماماً، لأنني لا اعتزم أن أدفع هذا الأجر الباهظ، ثم هناك «فائدة» أخرى لكم... تلك هي أن المحاضرات سوف تجذب إلى فندقكم طائفة من المثقفين ذوي المراكز والوجاهة، وهذا فيما أحوال

خير إعلان للفندق، أليس كذلك؟ بل الحقيقة إنكم إذا أنفقتم ٥,٠٠٠ دولار على الإعلان عن فندقكم في الصحف لما يمكنكم أن تأتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدو فندقكم»!.

«ثم سلمت الورقة للمدير قائلاً: «كم أود أن تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها، ثم تعطوني كلمتكم الأخيرة».

وفي اليوم التالي سلمت خطاباً من المدير يخبرني فيه أنه قرر زيادة الإيجار بمقدار ٥ بالمئة فقط بدلاً من ٣٠٠ بالمئة!!

«والعهم في هذا كله، أنتي حصلت على هذا التخفيض دون أن أنسى بكلمة مما أرغب فيه، وما حضرت لأجله، بل كنت أتكلم، على طول الخط، عما يرحب فيه محدثي، وأريه كيف يحصل عليه!

«ولنفرض أنتي فعلت مثلما يفعل سائر الناس... فأندفعت مثلاً إلى مكتب مدير الفندق قائلاً: «ماذا تعني برفع الأجر بنسبة ٣٠٠ بالمئة، في حين أنك تعرف أن تذاكر الدعوة قد وزعت، وأن الإعلانات قد نشرت في الصحف... ثلاثة في المائة؟ هذا ابتزاز. هذه سرقة. لا. لن أدفع شيئاً من هذا». فما الذي كان يحدث عندئذ؟... سينشب - بالطبع - جدال عنيف، وأنتم تعلمون كيف ينتهي الجدال عادة! وحتى لو أقنعته بأنه مخطيء، لمنعه كبرياً وعنه الإقرار بخطئه!

.. هاكم نصيحة من أثمن ما يُقدم اليوم في فن
العلاقات الإنسانية:

«إذا كان هناك سر واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على
إدراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بالمنظار
الذي ينظر به إليها».

وأي فرد عادي يسعه أن يلمس صدق هذا القول؛ ويرغم
ذلك، فإن ٩٠ بالمائة من الناس يتتجاهلون هذه الحقيقة
بالمائة من الوقت!».

آلاف من البائعين يجوبون البلاد طولاً وعرضًا متعبين
ياشين ولا يكادون يحصلون على كسب يذكر.. أتدرى لماذا؟
لأنهم يبدأون طول الوقت على التفكير فيما يرغبون فيه
هم أنفسهم، ولو استطاعوا أن يرغّبوا في بضاعتهم لخرجننا
إليهم نحن واشتريناها!..

ثم أتعرف كيف يعمل الإعلام الناجح؟ إنه في الحقيقة
يقوم بالإجابة على السؤال التالي:

- كيف تخلق لدى الناس الرغبة لكي يقبلوا ما تعرض
عليهم؟

فلو أرادوا الترويج لبضاعة ما، فإنهم يتسللون بكل
الوسائل من أجل أن يقنعوا الناس بأن ما يعرضونه عليهم إنما
هو في صالحهم.

وهذه هي الطريقة المؤثرة في الدعاية فأنت تندفع لشراء نوع معين من معجون الأسنان دون الأنواع الأخرى عندما تحس أن هذا النوع يفدي أسنانك أكثر من غيرها. من هنا فإننا نلاحظ أن الدعاية لمعجون الأسنان تتم كالتالي:

يظهر طبيب أمام شاشة التلفاز، ويبين أن هناك ميكروبات قد تترسخ في الأسنان ثم تبدأ بنخرها حتى تخرقها إلى اللثة، فتفسد اللثة والأسنان في آن واحد.

ويكرر الطبيب شرحه عدة مرات، وبعد ذلك مباشرة تظهر الدعاية لنوع من معجون الأسنان، وتركز هذه الدعاية على أن هذا النوع من المعجون قادر على اقتلاع ذلك الميكروب من الأسنان.

ولأن الإنسان يكون قد انتابه الخوف من الميكروب، فإنه سيرغب في هذا المعجون ويندفع لاقتنائه، وكان يبدأ خلفه تدفعه لذلك.

هكذا هي طرق الإعلام الناجح، وعندما ترون بائعاً مرهقاً كثير العمل، وفي ذات الوقت يخسر، فتأكدوا أنه لا يستخدم أسلوب ترغيب الناس في شراء بضاعته، وإنما يريد فرضها عليهم.

كذلك الأمر بالنسبة لمخاطبة الناس، ومحادثتهم، والتعامل معهم فلن يتقبل الناس ممن يريد أن يفرض رأيه

عليهم، ولن يصادقوا من يجعل من نفسه رقيباً عليهم.
إنما يرتاحون لمن يعبر عن ضماناتهم، ويتكلّم لهم
حسب ما يحبون.

وهذا هو أسلوب القرآن الحكيم في دفع الناس، إلى
الإيمان بقيم السماء، ورسالات الأنبياء.

يقول ربنا في كتابه العزيز:

﴿ولو أن أهل القرى آمنوا واتقوا، لفتحنا عليهم بركات
من السماء والأرض﴾^(١)!

وقد جاء في الحديث القدسي عن الله - سبحانه وتعالى -
قوله:

«يا عبادي! إني لم أخلقكم لأربع عليكم، بل لتربحوا
عليّ».

والربح هنا في الدنيا والآخرة... أما في الدنيا فقوله
تعالى:

﴿ومن يتق الله يجعل له مخرجاً * ويرزقه من حيث لا
يحتسب﴾^(٢).

وأما الربح في الآخرة فقوله تعالى:

(١) سورة الأعراف، آية: ٢٩.

(٢) سورة الطلاق، آية: ٣ - ٢.

﴿جنة عرضها السموات والأرض، أُعدت للمتقين﴾^(١).

ومن هنا فإن الأنبياء يبذلون بتبشير الناس، وإذا لم ينفع معهم، استخدموا أسلوب الإنذار.

﴿كان الناس أمة واحدة، فبعث الله النبئين مبشرين ومنذرين، وأنزل معهم الكتاب بالحق ليحكم بين الناس فيما اختلفوا فيه﴾^(٢).

وهكذا فإنك إذا أردت أن ترحب فرداً في عمل ما، بين له مصلحته من هذا العمل وأهميته بالنسبة إليه.

فإذا أردت أن تمنع إنساناً من شرب الخمر، لا تأخذ سوطاً بيده، وكلما وجدته يشرب نزلت عليه بساطك.

صحيح إن السوط رادع، ولكن قبل ذلك أنت بحاجة إلى إيجاد المانع أي أن الأفضل قبل ضربه ببساطه أن تبين له، إنه إذا شرب الخمر فهو يخسر صحته، وعلاقاته، وعائلته بينما لو امتنع عنه فهو يربح سلامته وعلاقاته وعقله جميعاً.

والدين لم يأت بالعقوبات الرادعة، لمن يشرب الخمر، إلا بعد آيات كثيرة وأحاديث مطولة، وجمهرة من التعليمات، ووضحت خطورة الخمر على الفرد والمجتمع، وخطرها عليهم.

(١) سورة آل عمران، آية: ١٣٣.

(٢) سورة البقرة، آية: ٢١٣.

يقول أحد المؤلفين :

إن رجلاً وابنه كانا يريدان جرّ عجل إلى زريبته، وكان العجل يمتنع، فدارت معركة بين الابن والده من جهة، والعجل من جهة أخرى، واستمرت الحالة على ذلك بسبب تصميم العجل على عدم الاستجابة لهما.

وعلى مقربة منها كانت تقف زوجة الرجل، فأخذت تفكّر كيف تستطيع أن تقنع العجل بالتوجه إلى زريبته دون تعب ومشقة؟!

ولما اهتدت إلى ذلك جاءت وبيدها حزمة من البرسيم، فقدمتها للعجل وعندما أراد المزيد ابتعدت عنه قليلاً، وهكذا دواليك حتى أدخلته إلى زريبته.

لاحظوا: إن كل ما عملته هذه المرأة، هو تقديم حزمة من البرسيم، كان يحتاجها العجل فخضع لها وأطاعها.. هكذا الأمر بالنسبة إلى العلاقة مع الناس فمن أراد اجتذاب الآخرين إليه فلا بد أن يعطيهم ما يرغبون فيه

يقول الإمام علي :

«أحسن إلى من شئت تكون أميرا»^(١).

فإذا أردت أن تكون أميراً لكل الناس فأحسن إليهم

(١) غر الحكم ودرر الكلم ١٢٨/٨٨.

جميعاً، وانظر في حاجاتهم فاقضها لهم.

فإن في مسألة سد حاجات الناس قانون غيببي، فمن أعطى الناس أعطاء الله، ومن منع عن الناس من الله عنه في وقت آخر.

وأفضل دافع إلى قضاء حاجات الناس، والتعامل الحسن معهم هو أن تضع نفسك مكان الآخرين.

فلو استطاع كل واحد منا وفي كل موقف، أن يضع نفسه في موقع الطرف الآخر، لأصبحت معاملته على أفضل ما تكون.

ولاني أضمن لم يتبع هذه القاعدة السعادة والنجاح له في الحياة.

وقد تسألني كيف؟

وجوابي: ادرسو حياة كل العظماء لتجدوا أنهم كانوا من النوع الذي يتعامل مع الناس على أساس وضع أنفسهم في موقع الآخرين.

أترون أن الناس يجتمعون حول من لا يفتا ب مدح نفسه؟
ويجعلها فوق الآخرين؟

بالطبع لا... وإنما يجتمع الناس حول من يتواضع لهم، ويحسهم بالفضل عليه.

تماماً، كما كان رسول الله ﷺ يتعامل مع أصحابه، فلم يترفع عليهم في يوم ما لكونه قائدتهم، ونبيهم، وصاحب الفضل في إنقاذهم من الضلالة والضياع.

ولقد نقل لنا التاريخ الكثير من المواقف التي تنازل فيها رسول الله للناس في ما يتعلق بأمور الحياة. بل وكان يطالبهم بأن يتعاملوا معه كواحد منهم.

ولقد وصف الإمام علي عليه السلام طريقة رسول الله في التعامل مع الناس بقوله «كان فيما كأحدنا».

ترى ألا يشق المرء رجلاً من هذا الطراز الرفيع؟

وإذا كنت كذلك بالنسبة للناس، فلا شك أنهم سيلتصقون بك، وسيضطرون ب حياتهم من أجلك.

أما إذا رأى الناس رجلاً ينفع في نفسه، ويشمخ بأنفه، ويتكبر عليهم، فإنهم لن يرتاحوا له، وسينفرون منه، وإن كان من المقربين لهم.

إذن لكي تكون ناجحاً في الحياة عليك أن تعمل بوصية الإمام علي عليه السلام لولده الحسن عليه السلام:

«يابني اجعل نفسك ميزاناً فيما بينك وبين غيرك، فاحب لغيرك ما تحب لنفسك، واكره له ما تكره لها، ولا

تظلم كما لا تحب أن تُظلم، وأحسن كما تحب أن يُحسن إليك، واستقبع من نفسك ما تستقيع من غيرك^(١).

وقيمة هذه الورصية الذهبية ليست فقط في أنها تكشف عن القواعد السليمة للتعامل مع الناس، بل في أنها تطلب منك أن تكون أنت المبادر إلى ذلك، وهذا ما يعني الإمام بقوله: «أحسن كما تحب أن يحسن إليك»^(٢).

فهناك من يحسن إلى غيره من واقع رد الفعل، كأن يرد السلام إذا سلم عليه الناس، ويقدم هدية لمن قدم له هدية، ويحترم الناس عندما يحترمونه.

وهذا مطلوب ولا شك.. ولكن الأحسن منه أن يكون الإنسان هو المبادر إلى الخير. كما يحب أن يبادر الآخرون إليه بالخير.

يقول القرآن الكريم بهذا الشأن:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾^(٣) فـالله يطالينا بـرد الخير بـخير مـثله، وهو العـدل كما يـطالـنا بـالمـبـادـرة إـلـى الخـير.. وـهو الإـحسـان..

يقول الإمام علي عـلـيـهـالـسـلـامـ :

(١) تحـفـ العـقـولـ صـ ٥٦ـ .

(٢) تحـفـ العـقـولـ صـ ٥٦ـ .

(٣) سـوـرـةـ النـحلـ ، آـيـةـ ٩٠ـ .

«أرض من الناس بما ترضاه لهم من نفسك»^(١).

واعتقادي أن قيمة هذه الجملة في وصيته عليه السلام، نابعة من أن بعض الناس يجوزون لأنفسهم ما يمنعونه عن الناس، فيتوقعون منهم الكثير بينما يكتفون بالقليل الذي يعطونه للناس.

يقول أحد الناجحين في العلاقات العامة:

«إذا كان هنالك سر واحد للنجاح، فهو القدرة على إدراك وجهات نظر الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء، بالمنظار الذي ينظر به الآخرون».

وهذا في اعتقادي قول صحيح، ليس في مجال العلاقات فحسب، بل وحتى في مجال التحرك السياسي والاجتماعي أيضاً.

ولو حاولنا اكتشاف الأسباب التي تكمن خلفها قدرة القائد على تحريك جماهير شعبه، لما وجدناها إلا قدرته العملية على أن يضع نفسه مكان الآخرين، ليدرك آلام شعبه، بحيث يتحول إلى ضمير في أمه، يمثل تطلعاتهم في الحياة.

فكل من استطاع أن ينظر إلى الأشياء بمنظار الآخرين، يتحول إلى ضمير في أمه وسوف يمسك دفة قيادة هذه الأمة.

وإن خير مثل لنا في ذلك، هو الإمام الحسين عليه السلام، إذ

(١) تحف العقول ص ٥٦.

تحول إلى ضمير للإنسانية جماء.

لقد وصل الظلم في أيام حياته إلى أقصاه، فجاء ليعبر عن الرد الفطري للإنسانية الإنسان عندما تعيش في مثل هذه الظروف الخانقة، وكان بذلك محوراً لاتفاق الشاريين حوله في كل العصور، وهم ضمائر الأمم في الحياة.

إن إدراك رغبة الآخرين والتعامل معهم وفقها، ليس الأسلوب الأنفع في ما يتعلق الصداقة ومعاملة الكبار فحسب، بل وحتى في تربية الأطفال فإنها قائمة على مراعاة رغبة الطفل أيضاً، ولإيضاح ذلك أذكر هذه القصة:

«كان هناك طفل قد أتعب والديه في الأكل حيث كان يرفض كل ما يقدمان له من طعام، فكان صعباً عليهما جداً إقناعه بأن يأكل، ولقد أكثر الآباء النصائح والعتاب له، وكانت طريقتهما في سبيل إقناعه تدور حول أنهما يرغبان في أن يأكل، وكانا يقولان له مثلاً أنهما لا يرتأحان لتصرفه، وحرقاً أيضاً الكثير من أقربائه لإقناعه بذلك ولكن الجميع باه بالإخفاق، واستمر الطفل في رفض الطعام، وكان جسمه يزداد نحافة يوماً بعد يوم.

بعد ذلك بدأ الأب يفكر جدياً في أفضل طريقة يقنعه بها بأن يأكل وببدأ يفكر كما لو كان هو الطفل، فبحث عن عواطف الطفل ودوافعه.

فوجد أن طفله يعاني من الخوف من ابن جارهم، حيث كان هذا الأخير يقف له بالمرصاد دائمًا، ويصادر منه دراجته ثم يضرره، ولأنه كان أصغر منه فلم يكن بمقدوره الرد بالمثل.

أما أبواه فكان دورهما التوعيد فقط بالاقتصاص من ابن الجار، وتسكينه.

عندما تذكر الأب ذلك جاء إلى ولده بالطعام وقال له:

- «هل تريد أن تتغلب على ابن الجيران، وتتصبح أكثر قوة منه، بحيث لا يستطيع أن يأخذ منك دراجتك ويؤذيك؟

قال الطفل بلهفة: - نعم يا أبي.

فقال له الأب: - إن الطعام يعطيك القوة ويمنحك العضلات التي تستطيع بها أن تصرع ابن الجيران.

وجاءت أمه، وشجعته أيضًا على ذلك، فإذا بالطفل ينهى على الأكل وكأنه جائع منذ أسبوع!.

ومنذ ذلك الحين بدأ يأكل ابنهم على أمل أن يصبح قويًا في يوم ما، ويصرع خصمه.

إن رغبة الأب والأم بالنسبة لابنها لم تكن قادرة على حمل الطفل على الأكل ولكنها عندما اكتشفا حاجة ابنها، وأدركوا وتر آلامه ورغباته، استطاعوا أن يدفعاه إلى الطعام بكل شغف.

وأنت أيضاً لك رغبات، وشهوات، وتطلعات، فإذا أردت أن يعشقك الناس فحقق رغباتهم، وادفعهم نحو تحقيق تطلعاتهم، وساهم قدر استطاعتك في مدد العون لهم.

وهذه الخصلة لن تتم إلا بتنازلك عن ذاتيتك، وامتلاك مشاعر الارتفاع مع رغبات الآخرين.

فإذا كنت عالماً، فاعط الناس من علمك، وإذا كنت رسالياً فاعط للناس رسالتك، وإذا كنت مقاتلاً شريفاً، فدرب الناس على القتال.

فالناس يقلرون من يرفعهم معه، ويضعونه في مقدمتهم، فلكي تُحترم في المجتمع لا بد أن تحترم الناس دائماً، ولكي تحقق رغباتك لا بد أن تحقق رغبات الناس.

يقول أحد الخبراء في العلاقات العامة:

«كنت أتساءل كثيراً: لماذا يبدي الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتوجه نظرك أولاً إليهم؟».

لقد اقترف نابليون ذلك الخطأ، حتى أنه قال لصديقه جوزفين في لقائهما الأخير: «القد نلتُ، من المجد، والسلطة، والسلطان ما لم ينله إنسان قط، وبيرغم ذلك، فها أنذا الساعية لا أجد صديقاً مخلصاً يمكن الاعتماد عليه سواك». . ويشك المؤرخون في أنه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها!».

ويقول:

«حين كنت أدرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر إحدى كبريات المجالات الفنية على فصلنا كلمة قال فيها: أن في وسعه أن يلتفت إحدى القصص التي تنشر على مكتبه كل يوم، ويلقي عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور، هل يحب كاتب القصة الناس أم لا؟»

ثم أردف: «... فإذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه!».

وقد وجدت بالتجربة، في وسع المرء أن يفوز باهتمام أرفع الناس قدرأ، وأعظمهم درجة لو أنه أبدى بهم اهتماماً.

ودعني أدلل على ذلك:

منذ سنوات مضت، كنت أدرس في فن كتابة القصة ورغبتا - نحن الطلبة - في أن نستدرج أعلام القصة ذوي الأوقات الثمينة الضيقة، لنتفيد من تجاربهم.. فكتبنا لهم بثيم إعجابنا بفنهم، وشرح 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 يتذرع معه 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 إبراجهم العاجية وحضروا إلى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد المساعدة!

ويستخدم هذه الطريقة نفسها تستطيع أن تقنع من تزيد حضوره إليك.

فنحن جميعاً - سواء كنا صداقتك أو ملوكاً - نرضى عنمن يبدي إعجابه بنا... خذ مثلاً غليوم قيصر ألمانيا السابق: لقد ناله بعد الحرب العالمية الأولى من الذلة والمهانة ما لم ينل «زعيم» آخر، حتى أن شقيقه انقلب عليه، بعد أن فر هارباً إلى هولندا لينجو برقبته من حبل المشنقة! كانت كراهية الناس له، ونقمتهم عليه من الشدة بحيث وذت ملايين منهم لو مزقت جسده إرياً أو أحرقته حياً. وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحق والغضب، كتب له غلام صغير خطاباً يفيض شفقة وأعجاضاً، وقال له فيه إنه مهما يظن به الناس، فإنه سيظل مخلصاً وفيما وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب، ودعا الغلام إليه، وذهبت في صحبته أمّه... فتزوج القيصر من أم الغلام!

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

إذا نحن أردنا أن نكتب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا في خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يداً مخلصة نافعة، مجردة عن الأنانية والمصلحة الذاتية.

ذات مرة كُلف أحد الموظفين بمصرف كبير في نيويورك، بإعداد تقرير عن شركة معينة. وكان يعرف أن ثمة رجلاً واحداً في وسعه أن يمده بما يطلبه من المعلومات. فذهب لمقابلته، وهو مدير شركة صناعية كبيرة.

وما أن دخل الموظف عليه واستقر أمامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير أنها يؤسفها إلا يكون لديها طوابع بريد أخرى اليوم!.. وعلق المدير على ذلك قائلاً لمستر والترز: «إنني أجمع طوابع البريد لا لنفسي، بل لأبني الصبي البالغ من العمر اثنى عشر عاماً».

وشرح الموظف غايته من الزيارة، وبدأ يلقي أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة، مبهمة، متعددة، وانتهت الحديث بعد أمد قصير، وكان عقيماً!

قال الموظف المذكور: «تولتني الحيرة ولم أدر ماذا أفعل.. ثم على حين فجأة تذكرت طوابع البريد.. وابنه البالغ من العمر اثنى عشر عاماً.. وتذكرت أيضاً أن المصرف الذي أعمل فيه تأتيه طوابع بريد من كل قارة ترمي على شطآنها أمواج البحار السبعة!».

«وطرقت باب المدير في اليوم التالي، وبعثت إليه من بيته أن معي طوابع لابنه الفتى. وسرعان ما كان الرجل في استقباله بحماسة زائدة، وأخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو أني حملت إليه نبا انتخابه عضوا بالكونجرس!».

«وراح الرجل يتأمل الطوابع التي أتيته بها، ويعرضها واحداً بعد واحد وهو يقول: «بالله! سوف يسر ولدي 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 نادي معاونيه، بدورهم، وسأل بعض معارفه بالتلفون، حتى أوصكت وأنا أصرف أن أنوه بما حملني من الحقائق، والأرقام والتفاصيل».

واليك المثل الآخر:

حاول رجل من فيلادلفيا، بكل ما وسعه من جهد، أن يبيع الفحم الذي يتاجر به لشركة كبيرة للمخازن المسلسلة، ولكن عبثاً! فقد أصرت هذه الشركة أن تبتاع حاجتها من الفحم من معهد آخر.

وفي تلك الأثناء ألقى هذا الرجل خطاباً أمام أحد زملائه صب فيه جام غضبه على شركات المخازن المسلسلة جميراً، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الأمة! ثم حدث

أن انتضمت مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها «ضرر المخازن
المسلسلة للأمة أكثر من نفعها».

واتخذ الرجل الجانب المعارض ، وكان عليه أن يستعين
في إعداد كلمته بمدير شركة المخازن المسلسلة الذي لا تجده.

وذهب الرجل من فوره إلى مدير الشركة وقال له: «إني
لا أحاول أن أبعكم فحماً هذه المرة، وإنما جئت أسألك أن
تسدي إلي يدأ».

وقص عليه نبذة المناظرة ، واستطرد يقول: «القد 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 إلي»
ويروي الرجل ما حدث بعد ذلك قائلاً :

«سألت مدير الشركة حين دخلت عليه أن يمنعني دقيقة
واحدة من وقته ، وعلى هذا الأساس وحده وافق على مقابلتي .
فلما شرحت له موضوع المناظرة أشار إلي بالجلوس ، وجعل
يحدثني ساعة وسبعاً وأربعين دقيقة بالضبط! ثم استدعى إليه
أحد موظفه - وكان قد ألف كتاباً عن أول المسلسلة - وطلب
إليه أن يهديني نسخة منه ، ثم كتب إلى «الاتحاد المخازن
المسلسلة» واستطاع أن يحرز لي نسخة من مناظرة أقيمت في
هذا الموضوع عينه ، كان الرجل يحس أن المخازن المسلسلة
تؤدي خدمة حقيقة للإنسانية! وينبغي أن أعترف بأنه فتح عيني

على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، بل لقد غير اتجاهي الذهني تماماً فلما همت بالإنصراف أوصلني بنفسه إلى الباب، ولف ذراعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المقابلة، ثم رجاني أن أمر عليه لأخبره ب نتيجتها . وكانت آخر كلماته لي : «أرجو أن تفضل بزيارة مرة أخرى في أواخر الربيع ، فإني أرغب في أن أوصيك بكمية كبيرة من الفحم ! وبذا لي ذلك كالمعجزة ! فها هو يرحب - من تلقاء نفسه - في شراء الفحم دون أن أشير أنا إلى هذا الموضوع بكلمة ! .

«القد شفقت لنفسي في مدى ساعتين - بأن أظهرت له اهتمامي بشركته وعمله - طريقةً ما كنت لأشقاها في مدى عشرة أعوام لو أنني حاولت أن أجعله يهتم بي ، وبالفحm الذي أيعده ! .»

والإسلام لا يطالنا بأن نحب للأخرين ما نحب لأنفسنا فحسب ، بل يريدنا أن نؤثر الآخرين على أنفسنا وهذه هي البطولة ، والروح السامية في العلاقة بالناس .

فمن يضحى للأخرين يكون بالطبع سيدهم ، ومن ثم يكون عظيمًا فيهم .

إن التاريخ خلد الكثير من العظماء ، لأنهم ضححوا بحياتهم من أجل غيرهم ، فإن كانوا أغنياء افتقروا في سبيل غيرهم ، وإن كانوا وجهاء قربوا البساطة إليهم ورفعوهم .

ولننظر إلى حياة الإمام علي عليه السلام، ولنتدبر في هذه الزاوية
الرائعة منها:

إنك حينما تذهب الآن إلى الكوفة، تجد آثار دار الإمارة الضخمة، وهي موقع الحاكم الإسلامي ذلك اليوم، وإلى جانبها تجد بيتاً صغيراً متواضعاً، هو بيت الإمام علي عليه السلام الذي كان بناء بيده وعاش فيه، عندما كان حاكماً على خمسين دولة من دولنا اليوم.

لقد رفض الإمام أن يعيش في القصر الكبير، وصنع لنفسه كوخاً من جريد التخل وجلس فيه. وأثر عنه عليه السلام، عندما جاء إلى الحكم قوله:

«إن رسول الله صلوات الله عليه وسلم لم يكن بيت شيئاً من المال (أي كان يوزعه فور وقوعه في يده) وإن أبا بكر كان بيت وينفقه في الصباح، وإن عمر دون الدواوين وربما كان يؤخر إلى الغول.. ولكتني، سأفعل ما فعله رسول الله».

فالبطولة هي أن تؤثر الآخرين على نفسك، وهو ما يطالعنا به القرآن، حيث يقول:

﴿وَيُؤثِّرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَا كَانَ بِهِمْ خَصَاَّةٌ﴾^(١).

يقول الإمام علي عليه السلام:

(١) سورة الحشر، آية: ٩.

«ذلوا أخلاقكم بالمحاسن، وقودوها إلى المكارم،
وعودوها الحلم، وأصبروا على الإيثار أنفسكم»^(١).

إن النفس ليجعلها الإيثار فعندما يكون لدى الإنسان شيء ويحتاج إليه جاره ويتحرك ضميره لإعطائه إياه تأثيره نفسه الأمارة بالسوء لتكبّح تحركات الضمير. فإذا آثر الآخرين يكون له أجر كبير.

يقول الإمام الصادق ع: :

«إن الله جنة لا يدخلها إلا ثلاثة، رجل حكم على نفسه بالحق، ورجل زار أخاه في الله، ورجل آثر أخاه المؤمن في الله»^(٢).

وقد يعتقد بعض الناس، أن سر انتصار المسلمين في فجر الرسالة الإسلامية، راجع لحملهم السيف؟ نعم... ولكن كان السيف جزءاً واحداً من أسباب النصر...

وقد يظن آخرون أن الانتصار، جاء لخططيتهم العسكري
السليم.

نعم... ولكن التخطيط العسكري هو الآخر كان جزءاً من عوامل النصر.

(١) تحف العقول ص ١٦٠.

(٢) أعلام الدين ص ١١٥.

إلا أن من أهم أسباب النصر هو أنهم كانوا متقدمين حضارياً على أعدائهم، فانتصارهم جاء بسبب التزامهم بالأخلاق، والمثل العليا سواء فيما كان يرتبط بتعامل بعضهم مع البعض الآخر، أم بإدارة الصراع مع أعدائهم.

وأعظم خلق التزموا به - سواء في أوقات الشدة وال الحرب - كان هو الإيثار.

فكانوا عندما يقومون بفتح مدينة، يرفعون شعار رفع الأغلال عنها، وتحريرها من عبودية البشر إلى الخضوع لله خالق البشر.

ويذكر لنا التاريخ أنه في إحدى الغزوات سقط عشرة جرحي، وجيء لهم بالماء في كوز واحد، فقدم للأول وهو في حالة شديدة من العطش.

سأل: هل سقيتم صاحبي ماء.

قالوا: لا.

قال فاسقه قبلي لعله أحوج مني إلى الماء.

فجاءوا للثاني، فطلب منهم أن يعطوا الماء لرميده الجريح، وهكذا الثالث والرابع، إلى العاشر، رغم أنهم جميعاً كانوا في أشد الحاجة للماء. وكانت الجراح قد أخذت منهم مأخذة عظيمة، إلا أن ذلك لم يمنعهم من تطبيق جزئيات الأخلاق الرسالية.

... ومرة أخرى ...

«أهدي إلى رجل من أصحاب رسول الله ﷺ رأس شاة فقال لنفسه:

«إن أخي كان أحوج مني إليه فبعث إليه به فلم يزل يبعث الواحد إلى الآخر حتى تداولته سبعة أبيات حتى رجع إلى الأول»^(١).

بل إنهم أحياناً كانوا يؤثرون الحيوانات على أنفسهم.

فقد روي أن عبد الله بن جعفر خرج إلى ضيعة له فنزل على نخيل قوم وفيها غلام أسود يعمل فيها إذ أتى الغلام بقوته ودخل الحائط كلب ودنا من الغلام فرمى إليه الغلام بقرص فأكله، فرمى إليه بالثاني والثالث فأكله وعبد الله ينظر فقال: يا غلام كم قوتك كل يوم؟
قال: الذي رأيت.

قال: فلم آثرت به هذا الكلب؟

قال: هذه ليست بأرض كلاب فعرفت إنه جاء من مسافة بعيدة جائعاً فكرهت رده.

قال عبد الله: فما أنت صانع اليوم؟

قال الغلام: اطوي يومي هذا.

(١) المحجة البيضاء ٦/٨٠.

فقال عبد الله بن جعفر: «ألام على السخاء إن هذا الغلام لأسخى مني فاشترى الحائط والغلام وما فيه من الآلات، وأعتق الغلام ووهبه له^(١).

وأحياناً كان الإيثار يطال حتى النفس وليس المال وحده، فقد نام الإمام علي رض في فراش رسول الله ص ليلة الهجرة لـ ليُقيه بنفسه من عثرة قريش.

فأوحى الله تعالى إلى جبرائيل وميكائيل ﷺ إنني أحيت
بينكما وجعلت عمر أحدكما أطول من عمر الآخر فلما يرثى
صاحبها بالحياة فاختار كلاهما الحياة وأحباها فأوحى الله إليهما
أفلا كنتما مثل علي بن أبي طالب، إنني أحيت بينه وبين نبيي
محمد فبات على فراشه يفديه بنفسه ويؤثره بالحياة، اهبطا إلى
الأرض فاحفظاه من عدوه، فكان جبرائيل عند رأسه وميكائيل
عند رجليه ينادي بخ بخ من مثلك يا ابن أبي طالب يا هي الله
بك الملائكة، فأنزل الله تعالى : «وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يُشْتَرِي نَفْسَهُ
أَيْغَاءَ مَرْضَةَ اللَّهِ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعَادِ» (٢) .

وليس وحده التاريخ هو الذي خلد مواقف الإيثار في حياة المؤمنين ، بل الله سبحانه وتعالى أيضاً خلد لنا مواقف الإيثار في حياة حملة الرسالة ، وكان ذلك بنزول سورة كاملة في القرآن الكريم . وهي سورة الدهر ، في القرآن وهي السورة التي جاء فيها :

(١) المراجعة المبكرة ٦/٨

(٢) المحجة البيضاء / ٦ - ٨٠ - ٨١

﴿وَيَطْعَمُونَ الطَّعَامَ عَلَى حِبَّةٍ مَسْكِنًا وَيَتَمَّا وَأَسِيرًا * إِنَّمَا
نَطَعْمَكُمْ لِوَجْهِ اللَّهِ لَا تَرِيدُونَكُمْ جَزَاءً وَلَا شَكُورًا﴾^(١).

فقد كان سبب نزولها أن كلاً من الحسن والحسين حفداً
رسول الله ﷺ مريضاً وهم صبيان صغيران فعادهما رسول
الله ﷺ ومعه رجلان فقال: يا أبا الحسن لو نذرت في ابنيك
نذراً إن الله عافاهما؟

قال: أصوم ثلاثة أيام شكرًا لله عز وجل، وكذلك قالت
فاطمة ؓ وقال الصبيان: ونحن أيضاً نصوم ثلاثة أيام،
وكذلك قالت جاريتهم فضة.

فأليسهما الله العافية فأصبحوا صياماً وليس عندهم طعام،
فانطلق علي ؓ إلى جار له من اليهود يقال له شمعون يعالج
الصوف، فقال: هل لك أن تعطيني جزءاً من صوف تغزلها لك
ابنة محمد بثلاثة أصوات من شعير؟

قال: نعم فأعطيه، فجاء بالصوف والشعير فأخبر
فاطمة ؓ فقبلت وأطاعت، ثم عمدت فغزلت ثلث الصوف ثم
أخذت صاعاً من الشعير فطحنته وعجنته وخربت منه خمسة
أقراص لكل واحد فرضاً.

وصلى علي ؓ مع النبي ﷺ المغرب ثم أتى منزله
فوضع الخوان وجلسوا خمسة، فأول لقمة كسرها على ؓ

(١) سورة الإنسان، آية: ٨ - ٩.

إذا بمسكين قد وقف بالباب فقال: السلام عليكم يا أهل بيته محمد أنا مسكيٌّ من مساكين المسلمين أطعمني مما تأكلون أطعمكم الله على موائد الجنة».

فوضع علي عليه السلام اللقمة من يده وأعطاه للمسكين.

وعمدت فاطمة عليها السلام إلى ما كان على الخوان فدفعته إلى المسكين وباتوا جياعاً، وأصبحوا صياماً لم يذوقوا إلا الماء القرابح.

ثم عمدت إلى الثلث الثاني من الصوف فغزلت ثم أخذت صاعاً من الشعير فطحنته وعجنته وخبزت منه خمسة أقراص لكل واحد قرضاً، وصلى على عليه السلام المغرب مع النبي صلوات الله عليه وآله وسلامه ثم أتى منزله، فلما وضع الخوان بين يديه وجلسوا خمستهم فأول لقمة كسرها علي عليه السلام فإذا يتيم من يتامى المسلمين قد وقف بالباب فقال: السلام عليكم أهل بيته محمد أنا يتيم من يتامى المسلمين أطعمني مما تأكلون أطعمكم الله، فوضع علي عليه السلام اللقمة من يده:

ثم عمدت فاطمة فأعطيته جميع ما على الخوان وباتوا جياعاً لم يذوقوا إلا الماء القرابح، وأصبحوا صياماً وعمدت فاطمة عليها السلام فغزلت الثلث الباقية من الصوف وطحنت الصاع الباقى وعجنته وخبزت منه خمسة أقراص، لكل واحد قرضاً، وصلى على عليه السلام المغرب مع النبي صلوات الله عليه وآله وسلامه ثم أتى منزله فقرب إليه الخوان وجلسوا خمستهم، فإذا بأسير من أسراء المشركين قد

وقف بالباب فقال: السلام عليكم يا أهل بيته محمد تأسروننا وتشدوننا ولا تطعمونا؟ فوضع على اللقمة من يده وعده إلى قرصه فأعطاه له:

وعلدوا إلى ما كان على الخوان فأعطوه وباتوا جياعاً وأصبحوا مفترين، وليس عندهم شيء، قال شعيب في حديثه وأقبل على الحسن والحسين نحو رسول الله ﷺ وهو يرتعش كالفراغ^(١) من شدة الجوع.

فلما بصر بهم النبي ﷺ قال يا أبا الحسن شد ما يسوعني ما أرى بكم أنطلق إلى ابنتي فاطمة.

فانطلقا وهي في محاربها قد لصق بطنها بظهرها من شدة الجوع، وغارت عيناه^(٢) فلما رأها رسول الله ﷺ ضمها إليه وقال: واغوثا بالله انتم منذ ثلاث فيما أرى فهبط جبرائيل ﷺ فقال: يا محمد خذها هيأ الله لك في أهل بيتك، وأنزل سورة الدهر التي تقول^(٣):

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿هَلْ أَتَى عَلَى الْإِنْسَانِ حِينَ مِنَ الدُّهْرِ لَمْ يَكُنْ شَيْئاً مَذْكُوراً * إِنَا خَلَقْنَا إِنْسَانَ مِنْ نُطْفَةٍ أَمْشَاجٍ نَبْتَلِيهُ فَجَعَلْنَاهُ

(١) الفراغ جمع الفرغ: ولد الطافر.

(٢) غارت عينه: دخلت في الرأس وانحفت.

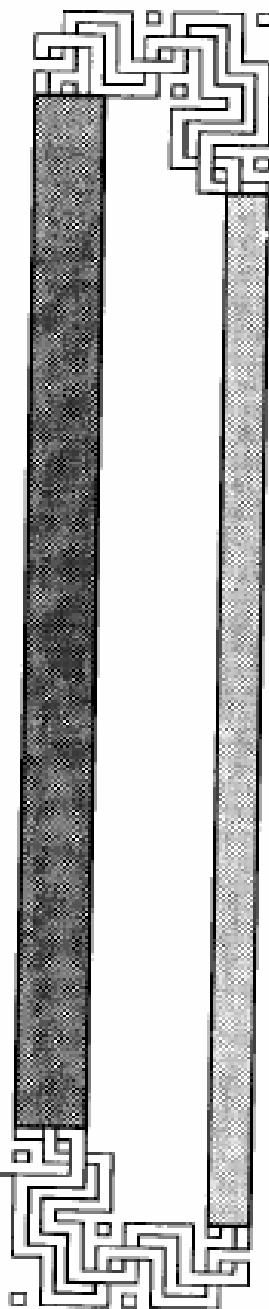
(٣) تفسير نور النقلين ٥/٤٧٧ - ٧٧٤ .

سمعاً بصيراً * إنا هديناه السبيل إما شاكراً وإما كفوراً * إنا
اعتنينا للكافرين سلاسل وأغلالاً وسعيراً * إن الأبرار يشربون
من كأسِ كان مزاجها كافوراً * عيناً يشرب بها عباد الله
يفجرونها تفجيراً * يوفون بالنذر، ويحافظون يوماً كان شرهُ
مستطيراً * ويطعمون الطعام على جبه مسكيناً ويتيمأ وأسيراً *
إنما نطعمكم لوجه الله لا نريد منكم جزاءً ولا شكوراً^(١).

. . وهكذا فإن أفضل طريقة للتعامل مع الناس ، بالدرجة
الأولى ، أن يضع الإنسان نفسه في محلهم ، ويعامل معهم
بالشكل الذي يحب أن يتعاملوا معه . والأفضل من ذلك أن
يؤثر الآخرين على نفسه .

(١) سورة الإنسان ، آية : ٦ - ٩.

تعلم كيف تثير الكوامن
الذيرة في الناس



يقول الله تعالى:

﴿ولو كنْت فظاً غلِبَتِ الْقُلُوب لَانفَضُوا مِنْ حَوْلِك﴾^(١).

ويقول:

﴿قُولُوا لِلنَّاسِ حَسَناً﴾^(٢).



كيف تتعامل مع الأصدقاء؟

هل جربت في يوم من الأيام، أن تنصب مصيدة لطير
تريد أن تصطاده، حباً في أكل لحمه، أو اشتياقاً للاحتفاظ به
لسماع تغريده.

(١) سورة آل عمران، آية: ١٣٩.

(٢) سورة البقرة، آية: ٨٣.

ولو أردت أن تجرب ذلك، فماذا تفعل؟ .

لا شك أنك في البداية تهياً مصيتك، وتجعل وترها متوسط الشد، ثم تبحث عن طعم مغرى للطائر، وتختر المكان الجميل الذي يحبه، مثل كومة من الخوص تتوسطها عصا تميس به إذا حلّ عليها، ومن ثم تحاول بحركاتك الهادئة، أن تغري الطائر بحنان لكي يميل إلى مصيتك . وما هي إلا دقائق وتكون مصيتك قد حفت به .

ولو قمت بعكس هذا العمل، لرأيت نفسك كلما اقترب الطائر إلى المصيدة كلما أحس بالرعب وعدم الأمان، وطار مسافة بعيدة، هارباً منك . .

وكما في حالة الطائر، كذلك في حال البشر فمن السهل جداً أن يكسب المرأة الصداقة معبني جنسه، بحكم ميله الطبيعي إلى من على شاكلته والفطرة الجماعية التي فطره الله عليها، ولكن ليس ذلك كل ما في الأمر، لأن السؤال المطروح هنا لك هو: كيف يتصرف الإنسان مع الذين يكسبهم حتى تستمر علاقاته معهم؟

وكيف يدخل إلى أعماق القلوب؟

وكيف يبعد علاقاته عن الروتين، ويجعلها صداقه متجدة؟ .

ها هو رسول الله ﷺ يرشدنا إلى الجواب، ويعطينا

الطرق الناجحة للتأثير فيهم، يقول:

«يا بني عبد المطلب! إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم،
فسعوهم بأخلاقكم»^(١).

ويقول أيضاً:

«أقربكم مني غداً في الموقف أصدقكم للحديث، وأدائم
للامانة، وأوفاكم، وأحسنكم خلقاً، وأقربكم من الناس»^(٢).

إن الذين يحملون صورة سيئة عن أنفسهم لقليلون،
وكذلك الذين يحملون نيات سيئة لآخرين. وذلك لأن الله -
عز وجل - يخلق الإنسان نظيفاً في فطرته. ومن هنا فإن في
أعمق كل إنسان دوافع نبيلة، وإيماناً بقيم أصيلة، والتزاماً
بالأخلاق الفاضلة، يستطيع أن يسخرها الإنسان في عملية
التأنخي والمصادقة، مع الناس.

وحينما تعامل مع إنسان آخر على أساس الخلق الرفيع،
فإنه سيلتزم معك على الأقل بالمثل.

ذلك أن الناس يتأثرون بك كما تتأثر بهم ويتعاملون
معك كما تتعامل أنت معهم. فحينما تنزل مع إنسان إلى
مستوى معين من المزاج، فإنه سيعامل معك على هذا
المستوى. وحتى لو كان من المستعدين عادة بالحشمة مع

(١) الكافي ١٠٣/٢.

(٢) تحف العقول ص ٣٨.

الآخرين، فإنه سيخلع عن نفسه ذلك معك... ولكن حينما تعامله على أساس من الرزانة والاحترام، فلن يخيب ظنك فيه، وسيعاملك على أساس ما حدده أنت.

فإذا قلت لشخص ما: إنني أثق بك وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كان من ليس كذلك لا بد وأن يحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التي رسمتها عنه.

فحينما تبني للإنسان قسراً من الزجاج في قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجرًا.

وأني لا أعتقد أن الكثيرين جربوا، كما جربت أنا هذه الطريقة.. فأنا حينما أريد من شخص عملاً خيراً، أبدأ كلامي بهذه الجملة: «إنني أتوسم فيك الخير».. ومن النادر أن يخيب ظني فيه بعد ذلك.

وقد تساءل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة في ذهنك، وتولست بدوافع النبل في أعماقه.

وما من إنسان إلاً ويحب الخير والصلاح في قراره قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس لا بد وأن يثير الكواطن الخيرة المودعة فيه وتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح فالإنسان حتى ولو كان شريراً فإنه لن يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعى الصلاح والصدق في تعامله مع الناس.

يقال أن صحافياً أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية في حالة غير لائقة لأحد المشاهير فالتفت إليه الرجل وقال له: «إن مثل هذه الصورة لن تروق لأمي ولن ترضيها». وأثرت تلك الجملة على الصحافي وحرّكت مشاعره النبيلة فامتنع عن التقاط تلك الصورة.

وقد تساءلني: بماذا توسل هذا الإنسان؟ إنه بلا شك، توسل بدافع نبيل مودع في كل شخص وهو حبه لأمه، ومحاولته جلب رضاها. والسؤال الآن: ما هي الوسيلة الطبيعية لتحريك الدوافع النبيلة في النفوس؟

والجواب: عن طريق اعتماد الإنصاف! لنفترض أنك ت يريد أن تكسب إنساناً إلى وجهة نظرك ضع رأيه في الميزان وطالبه أن يكون منصفاً في الحكم عليه. أي لا تصدر أنت الحكم لنفسك، بل أجعله حكماً بينك وبينه! وإذا كانت وجهة نظره خاطئة، فحاول أن تبيّن له ببلطف، كيف أن ذلك يخالف الإنصاف الذي يلتزم به أي إنسان، وتتوسل بعطفه وشجاعته، وصفاته الإيجابية الأخرى. وستكتشف أنه يتقبل تقييمك هذا برحابة صدر.

الآن ترى كيف كان الأنبياء يثيرون في أتباعهم الدوافع النبيلة الكامنة في أعماقهم؟ ويعنونهم الشجاعة، والبطولة، والثقة بالنفس؟.

أليس القرآن الكريم يشير في الإنسان - دائمًا - الدوافع
النبوية، فيبين للناس أنهم يولدون على الفطرة، ويخاطب فيهم
عطفهم، ورحمتهم، وإنسانيتهم، وكرمهم، وشجاعتهم،
وإيمانهم بالخلق؟ .

فهو لا يخاطب الناس باعتبارهم صغاراً وحقراء وإنما
على أساس أنهم عظماء مكرمون .

يقول تعالى :

﴿ولقد كرّمنا بني آدم﴾^(١) .

ويخاطب الناس بعد أن يرفعهم إلى مستوى المنادي
الم Krishm قائلًا :

﴿وأَتَمُ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾^(٢) !

ولكي تعرف أن الناس يتعاملون معك بناء على الصورة
التي رسمتها عنهم في ذهنك، انظر كيف تتصرف أنت مع
الآخرين .. أنت تتصرف أنت كقائد، إذا كان الناس يحملون
عنك صورة القائد، بينما تتصرف كلاعب مع من يحمل عنك
صورة من يلعب في الحارة! .

وكما أنت .. كذلك كل الناس ..

(١) سورة الإسراء، آية: ٧٠.

(٢) سورة آل عمران، آية: ١٣٩.

وضع في اعتبارك أن كل من يبدأ كلامه مع الناس بقوله «إنكم جهلة ولا تساون شيئاً، اعملوا كذا وكذا». لن يجد منهم غير الجفاء.

ثم إذا كنت تعتبرهم جهلة وساقطين، فكيف تتوقع منهم أن يكونوا شيئاً مذكوراً؟

ولو أن أحداً خاطب الناس قاتلاً: أيها الناس:

أنت شجعان، وكرماء، وعظماء» ومن ثم طلب منهم ما يريد من أعمال، فإنهم س يستجيبون لنداءاته برغبة ورحابة صدر.

إن المطلوب في التعامل مع الناس أن يتصرف الواحد منا ليس كقاضي يحكم على هذا بالسجن، وعلى الآخر بدفع غرامة، وعلى الثالث بالإعدام وما شابه ذلك، وإنما كصياد للقلوب، من دون أن يتسلل بالشدة في ذلك، لأن القلوب وحشية، تفرّ من العنف، كما تفرّ جموع الغنم إذا داهمتها الذئب.

وكما يقول الإمام علي عليه السلام:

«قلوب الرجال وحشية، فمن تألفها أقبلت عليه»^(١).

إن من الممكن أن يفرض حاكم مستبد على شعب بأكمله

(١) شرح نهج البلاغة ١٨٠/١٨.

إطاعة ما يصدره من قوانين باستخدام القوة، ولكن من المستحيل أن يكسب قلباً واحداً بالإكراه. لأن الله - جلت قدرته - جعل منطقة القلب، منطقة محرمة على الإكراه.

يقول الله تعالى:

﴿لا إكراه في الدين، قد تبيّن الرشد من الغي﴾^(١).

وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن الله لا يريد كسب جسم الإنسان، بل كسب عقله ووجدانه، ليصنع منه إنساناً عقائدياً صلباً.

وهكذا فإنه لا يمكن أن تكتب صديقاً بالقوة والإكراه عن طريق استخدام لغة السب والشتم، بل الوسيلة الوحيدة لذلك هي لغة الرفق واللين فقد تستطيع أن تقنع طرفاً معيناً بأن يحبك عقلياً، ولكن كن متاكداً أنه لن يحبك بعاطفة فياضة، إلا بمراعاة عاطفته واحترام مشاعره، والتوصل بالدowافع الإنسانية فيه.

يقول أحد الخبراء في العلاقات الإنسانية:

إن كل من تلقاءه من الناس - حتى الشخص الذي تطالعك صورته في المرأة! يحمل لنفسه تقديرًا كبيراً، ويحب - مع هذا - أن يقال عنه أنه متحرر من الأنانية، بريء من حب الذات!.

(١) سورة البقرة، آية: ٢٥٦.

فإذا شئت أن تغير طباع الناس، وجب عليك أن تتوصل إلى الدوافع النبيلة في نفوسهم. افترى هذا أمراً عسيراً يتعذر تطبيقه في الحياة العملية؟! .

دعنا نرى :

كان لدى صاحب شركة كبيرة مستأجر مساكين لا يفتأ يهدد بطرده من مسكنه بين حين وآخر. وقبل انقضاء عقد الإيجار بأربعة شهور، أذر المستأجر بأنه سيخلّي مسكنه، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما! .

قال صاحب الشركة وهو يروي القصة:

قضى هذا الرجل في بيته فصل الشتاء بطوله، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكنى، ومن ثم أيقن أنه إذا أخلى مسكنه فسيتعذر إيجاد بدليل عنه قبل حلول الشتاء الثاني، ورأيت بعين خيالي مائتين وعشرين دولار - هي المبلغ المتبقى في عقد الإيجار - تذروها الرياح، وكنت في حالة كهذه أهرب إلى المستأجر، وأنصحه ساخراً، أن يقرأ العقد مرة ثانية، فإذا اعترض إخلاء المسكن، وجب أن يدفع باقي الإيجار نقداً وعداً ..

ولكنني بدلاً من تمثيل هذا المشهد، قررت أن أجرب أسلوباً آخر، فذهبت إلى المستأجر العيد وبدأت حديثي معه. كالتالي :

«القد استمعت إلى قصتك، ولكنني ما زلت مسترقباً في أنك تبني الانتقال حقاً. إن خبرة أعوام طويلة في تأجير المنازل قد علمتني شيئاً عن الطبيعة الإنسانية، وقد توسمت فيك من البداية رجلاً يحافظ على وعده، وما زلت عند حسن ظني بك، ولهذا أقترح عليك أن تتحمّل قرارك جانباً لبضعة أيام وتتفكير في الأمر. فإذا أتيت إليّ في أول الشهر المقبل - عندما يحل موعد دفع الإيجار - وأخبرتني أنك ما زلت مصراً على الانتقال، فإنني أعدك أن أتناول عن حقوقك كافة، وأسلم بأنني كنت مخطئاً في ظني! على أنني ما زلت أعتقد أنك رجل يحافظ على كلمته، ويقوم على تنفيذ وعده! إذ نحن، آخر الأمر، إما آدميون أو فردة، والختار عادة متروك لنا!».

فلما أقبل الشهر التالي، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم حدثني بأنه تناقش وزوجته في الموضوع، فقر رأيهما على أنه أكرم لهما وأشرف أن يوفيا بتعهداتهما لي!».

إن القاعدة الذهبية في كسب الأصدقاء هي أن تعطي لكي تأخذ، وأن تواضع للناس لكي يرفعوك، وأن تحبهم لكي يعشقوك، وأن تتسلل معهم بالدعايف النبيلة لكي يبادلوك المشاعر.

أما إذا حاولت الأخذ دون العطاء، فتكبرت عليهم دون أن تواضع لهم، ولم تمنحهم حبك، فكن متأكداً أنهم لن يحبوك، لأن «الحب» بضاعة ثمنها اللين والرفق وحدهما!

وهو «انعكاس» لما تفعله بالآخرين .

يقول القرآن الكريم :

﴿قولوا للناس حنأ﴾^(١) .

ويقول مخاطباً نبيه الكريم :

﴿ولو كنت فظاً غليظ القلب، لانقضوا من حولك﴾^(٢) .

ويبدو من توجيه الخطاب إلى النبي ﷺ أنه لا يكفي لكتاب الناس، أن يكون عالماً فاضلاً، فعلم الشخص، وفضله، وتقواه، وحتى النبوة لا تكفي، بل لا بد، من وجود قلب عطوف، يتعامل مع الناس برفق ولين .

فلا يقولن قائل: «أنا عالم، ولا بد أن يتجمع الناس حولي لكتاب العلم مني، فصحيح أن للعلم مكانته الخاصة . . ولكن المعاملة الخشنة تنفر الناس، سواء كان صاحبها عالماً أم جاهلاً . . فالناس لكي يحصلوا على العلم لن يتنازلوا عن عواطفهم ومشاعرهم، فهم يريدون عالماً خلوقاً، فإذا لم يجدوه فإنهم سيولون وجوههم نحو الكتب، وأشرطة الكاسيت لتلقي العلوم بدل الجلوس إلى عالم لا يتمتع بالأخلاق .

وفي حالة حدوث نزاع بينك وبين الأصدقاء، فإن من السهل جداً أن تصيب جام غضبك عليهم، إلا أنك بهذا العمل

(١) سورة البقرة، آية: ٨٣.

(٢) سورة آل عمران، آية: ١٥٩.

لن تجني سوى ثمرة واحدة، ألا وهي خسارتك لهم نهائياً.
فمن يدخل على الناس وهو يلوح بقبضته، سيواجه حتماً
قبضاتهم، ولكنه لو دخل عليهم ويده ممدودة للمصافحة
لتهافت عليه مئات الأيدي، وهكذا هي طبيعة الحياة، لكل
 فعل رد فعل يعاته في القوة ويضاده في الاتجاه.

فإذا ضربت سُرْضَرْبٍ . . وإذا شتمت سُرْشَتْمَ . . وإذا
أعطيت سُعْطِيَ . . وإذا منعت يدك عن الناس، سيمعنون
أيديهم عنك .

«فمن منع عن الناس يده، منع عنهم يداً واحدة، ومنع
 عنه أيادي كثيرة» - كما يقول الإمام علي عليه السلام

ولو جئت لأي شخص وقلت له في رقة ولين: ليس
 هناك خلاف جوهري بيننا، فدعنا نتبادل الرأي. فلربما أعطاك
 من وقته ما تحتاج إليه وأصغى إليك بشكل جيد.

أما لو بدأت معه الكلام، وأنت تخطئه، أو تشتمه فهل
 هناك أمل بأن يصغي إليك، أو يقبل وجهة نظرك؟.

هناك مثل جميل يقول: «إن نقطة من العسل، تصطاد من
 الفراشات، أكثر من برميل من العلقم» . . فلكي تكسب الناس
 لا بد أن يجدوا فيك نقطة العسل هذه.

فأين هي نقطة العسل؟

والجواب: هي الرفق.

يقول رسول الله ﷺ: وهو يكشف لنا عن نقطة العسل هذه:

«إنه من أعطي حظه من الرفق أعطي حظه من خير الدنيا والآخر، ومن حرم حظه من الرفق حرم حظه من خير الدنيا والآخرة»^(١).

ويقول: «من حرم الرفق فقد حرم الخير كلّه»^(٢).

ويقول ﷺ أيضاً:

«إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي عليه ما لا يعطي على العنت»^(٣).

ويقول الله - سبحانه وتعالى - :

«محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار، رحماء بينهم»^(٤).

والآن وقد عرفت أن نقطة العسل هي الرفق واللذين ، فما المانع أن تكون رفيقاً لأخيك المؤمن إلى درجة الذلة، والقرآن الكريم يصف عباده الصالحين بقوله:

«أذلة على المؤمنين أعزّة على الكافرين»^(٥).

(١) المحجة البيضاء ٣٢٣/٥.

(٢) تحف العقول ص ٤١.

(٣) المحجة البيضاء ٣٢٣/٥.

(٤) سورة الفتح، آية: ٢٨.

(٥) سورة المائدة، آية: ٥٤.

ثم إذا كنت ممن يسرع إليه الغضب، فلماذا لا تدخله
لطغاة العصر المتحكمين برقب الشعوب المستضعفة؟ بدل أن
تصبه على رؤوس أخواتك وأصدقائك؟.

جاء في الأساطير: إن الشمس والسماء والرياح،
تجادلت حول من هو الأقوى منها وقررت كل واحدة أن
تجرب قوتها في رجل كان يستظل في ظل شجرة هناك.

فقالت الشمس للرياح. أترى هذا العجوز المستتر في
معطفه؟ أتحداك أن تجعله يخلع ثيابه أسرع مما أستطيع أنا.

و قبلت الريح التحدي، وبدأت تهب عليه مستعملة كل
قوتها وشدتها وغضبتها، ولكنها كلما كانت تشتد، كلما كان
العجز يتشبث ببردائه، حتى لا يطير عنه.

وحينما عجزت الريح، عن إجبار العجوز على خلع
معطفه سلمت بإخفاقها.

و تقدمت السحب وبدأت تمطر العجوز بوابل من المطر،
ولكنه تمسك بمعطفه أكثر، واستسلمت السحب أيضاً واعترفت
بعجزها.

وهنا تقدمت الشمس، وبدأت تساقط عليها أشعتها ودفتها
رويداً رويداً وكلما كان الدفء يزداد، كلما كان العجوز يخلع
مزيداً من ثيابه حتى خلعها تماماً، وهنا قالت الشمس للريح
والسحب: إن الرفق واللين في موقعه قوة، والعنف في غير
 محله ضعف!.

يقول الإمام علي عليه السلام :

«من استعمل الرفق، لأن له الشديد»^(١).

ويقول عليه السلام في حديث آخر :

«الرفق في المطالب يسهل الأسباب»^(٢).

ويقول عليه السلام أيضاً :

«لِنْ لَمْ نَعْلَمْكَ فَإِنَّهُ يُوشِكُ أَنْ يَلِينَ لَكَ»^(٣).

ويقول :

«كُمْ مَنْ صَعِبَ تَسْهِيلُ بِالرُّفْقِ»^(٤).

يُقال: إن رجلاً، كان يستأجر شقة في بناية، وكان جيرانه يسعون لتخفيض الإيجار، ولكنهم جميعاً أخفقوا في ذلك، نظراً إلى أن صاحب البناء كان شديداً في البخل ..

يقول الرجل: في البداية كتبت له رسالة، وأخبرته بأنني سأخلِّي المسكن بمجرد أن ينتهي عقد الإيجار، إذا لم يخفض الإيجار. ولكن المحاولة بدت ميؤوساً منها، لأن سكاناً آخرين، حربوا مثل هذا التهديد من دون أن ينفع، فقلت

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩٦.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩٨.

(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٨٥.

(٤) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٤٤/ح ٤٩٩١.

لنفسِي، لم لا أستعمل طريقة أخرى؟

فقررت أن أستخدم اللين، بدل العنف، والمديح بدل الشتائم، وبينما كنت أفكر في الأمر دخل عليّ صاحب الشقة ومعه سكريپر، والرسالة التي فيها التهديد.

فرحت به باحترام، بدل أن أكيل له كلمات التجريح،
ولم أتحدث عن إيجار المسكن، بل بدأت أتحدث عن جمال
شقتها، وامتيازاتها، ونقطات الجودة فيها، وأبديت له التقدير
المخلص:

ثم أردفت قائلاً: «إن ما أحصل عليه من الراتب لا يكفيني لكي أستمر في استئجار هذه الشقة. وفوجيء المالك بهذا الموقف الرقيق، لأنـه - كما يبدو - كان يتوقع التجريح، وقد هيا رداً على ذلك. ولكنه ماذا يفعل وقد واجهـته برفقـه؟».

فماذا كانت التسخنة؟

إنه ومن دون أن أطلب منه خفض قيمة الإيجار، بدأ يتحدث لي عن الأخلاق الغير حسنة لبقية المستأجرين، وقال: «أني تلقيت أربعة عشر خطاباً في شهر واحد، بعضها جار ومهين، ولم أخفض لها إطلاقاً».

ثم أردف قائلاً: «فيما لها من سعادة هائلة، أن أجده
مستأجراً مثالياً راضياً مثلك!».

وحينما أراد أن يخرج من باب الشقة، التفت إلى
وسألي في حنان: أمن زخرفة أستطيع أن أزين بها مسكنك؟
ولم يتردد في تخفيض الإيجار لي.

إن الإسلام يوصينا بالرفق في أكثر من موقع، ويصفه
بصفات لا أجمل منها ولا أتفى.. ويعتبره سبباً لكثير من
الأمور الهامة. وفيما يلي جملة منها:

أولاً: الرفق سبب للنجاح، فإذا أردت أن تكون موفقاً
في الحياة، فلا بد لك أن تعتمد على الرفق في أمورك كلها.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق مفتاح النجاح»^(١).

ويقول عليه السلام أيضاً:

«الرفق مفتاح الصواب»^(٢).

ثانياً: الرفق علامة النبل في الإنسان.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق عنوان النبل»^(٣).

ثالثاً: الرفق وسيلة التوفيق.

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٢/٣٤٧.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٣/٣٦٤.

(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ٣٩/٧٩٣.

يقول الإمام علي عليه السلام :

«أرقى توفيق»^(١).

رابعاً: الرفق بـر كـبـير.

يقول الإمام علي عليه السلام :

«أـكـبـرـ الـبرـ الرـفـقـ»^(٢).

خامساً: الرفق قفل الإيمان.

يقول الإمام الباقر عليه السلام :

«إن لكل شيء قفلاً وقبل الإيمان الرفق، ويعطى على الرفق ما لا يُعطى على العنف»^(٣).

سادساً: الرفق زينة.

يقول الحديث الشريف :

«إن الرفق زينة لم يوضع على شيء إلا زانه، ولا نزع من شيء إلا شانه»^(٤).

سابعاً: الرفق علامة الكرم.

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/١٢٤/٧.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/١٨٠/٣٩.

(٣) المحجة البيضاء ٥/٣٢٣.

(٤) المحجة البيضاء ٥/٣٢٣.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق بالأتباع من كرم الطباع»^(١).

ثامناً: الرفق يُسهل المشاكل، سواء المشاكل الطبيعية، أم المشاكل التي هي من صنع الإنسان.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الرفق يُسر الصعاب، ويُهَلِّل شدید الأسباب»^(٢).

الا تدرى أنه حينما صنعوا العجلات للسيارة، كان جل تفكيرهم ينصب على أن السيارة التي تزن قرابة طن واحد، تحتاج إلى عجلات قوية جداً لتحملها، ولكنهم نسوا أنه حينما تكون العجلات قوية وصلبة، فستقاومها الأرض، فكانت العجلات تتصلع وتتمزق. وفي نهاية المطاف توصلوا إلى حل يعتمد على الرفق بدل الشدة، فاستعملوا الهواء المضغوط في الكاوتشوك، لكي تستطيع العجلات أن تتحمل ثقل السيارة وقوة الأرض معاً، وهكذا تخلصوا من خطر تمزق العجلات كما تخلصوا من الأصوات الصاخبة التي تبعث من العجلات الحديدية القاسية.

ومن هنا كان علينا استعمال الرفق حتى في العقوبات.

يقول الحديث الشريف:

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١٥٣٤ / ٧٤ .

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٤٩٩٤ / ٢٤ .

«إذا عاقبت فارفق»^(١).

تاسعاً: الرفق سبب لإدامة الصداقة.

يقول الحديث الشريف: «من لانت كلمته، وجبت محبته»^(٢).

عاشرأً: الرفق سبب من أسباب الثواب الكثير.

يقول رسول الله ﷺ:

«أتدرؤن من يُحرم على النار؟ كل هين لين سهل قریب»^(٣).

ويقول الإمام الباقر ع:

«من أعطي الخلق والرفق، فقد أعطي الخير والراحة، وحسن حاله في دنياه وآخرته، ومن حرم الخلق والرفق، كان ذلك سبيلاً إلى كل شر وبليه إلا من عصمه الله تعالى»^(٤).

ويقول أمير المؤمنين ع:

«المؤمن هين لين سهل مؤمن»^(٥).

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٢٧٥.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ٢/١٦٣.

(٣) جامع السعادات ١/٣٠٥ - ٣٠٦.

(٤) كشف الغمة ٢/١٣٣.

(٥) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٤٩٢.

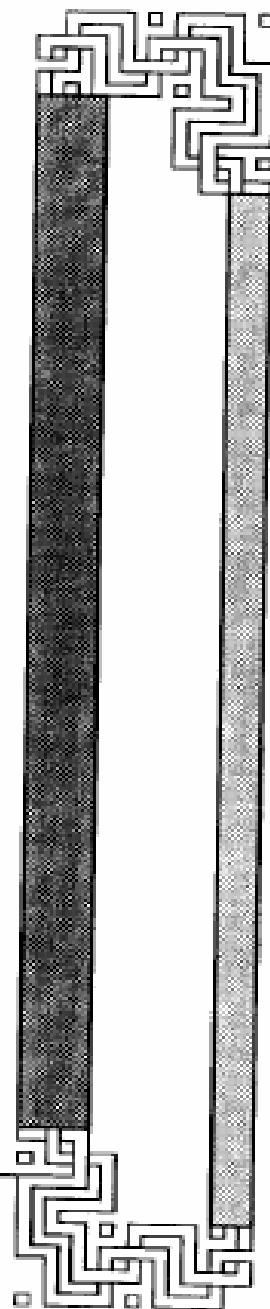
وبالطبع فإن الرفق المطلوب إنما هو في الموضع الصحيح
وفي الحدود التي بينها الإسلام .
وليس بشكل مطلق ومن غير حدود .

يقول أمير المؤمنين عليه السلام :

«كن ليناً من غير ضعف، وشديداً من غير عنف»^(١).
فاللين مطلوب، ولكن الميوعة ليست مطلوبة إطلاقاً،
كما أن الشدة مطلوبة أحياناً في مجال التربية، إلا أن العنف
غير مطلوب فيها .

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٢٩/١٠٦ - ١٠٥/٢.

انظر إلـه الأشـيـاء بـمنظـار
غـيرـك



الحوار وسيلة من وسائل اكتساب العلم والمعرفة، وترسيخ الخبرة والتجربة، كما أنه طريقة للتّفهيم والتّفاهم ومن هنا كان مطلوباً... إلا أن ما يحدث للبعض أحياناً، أن تكون طرائقهم في الحوار سبباً لابتعاد الناس عنهم، ومن ثم يتحول الحوار عندهم إلى حجر عثرة في طريق علاقتهم بالناس، والحصول على مزيد من الأصدقاء.

ليس هذا فقط، بل قد تكون الطريقة السيئة للنقاش هي الفتنة التي يسقط فيها الإنسان، فتدخله نار جهنم، وقد جاء في الحديث الشريف عن رسول الله ﷺ قوله:

«وَهُلْ يُكْبُّ النَّاسُ عَلَىٰ مَا نَخْرَهُمْ فِي النَّارِ إِلَّا حَصَانِدُ الْأَسْتَهْمِ»^(١).

ويقول أحد الحكماء:

(١) أعلام الدين ص ٢٠١

المُقتَلُ الرَّجُلُ بَيْنَ فَكِيهِ^(١).

ويقول الإمام علي عليه السلام:

«الممر ، مخبأ ، تحت لسانه»^(٢).

ويقول الشاعر أبو تمام:

وَمَا كَانَ الْحُكْمَاءُ قَالُوا لِسانُ الْمُرِئِ مِنْ تَبَعِ الْفَوَادِ^(٣)
وَهُنَّ لَا يَنْسَطُونَ فِي فِتْنَةِ النَّقَاشِ السَّيِّءِ، نَبِيِّنَ الطَّرِيقَةَ
الصَّحِّحةَ لِذَلِكَ فِي النَّقَاطِ التَّالِيَةِ:

أولاً: ابدأ حوارك بالتأكيد على نقاط الاتفاق، ورَجِّزْ عليها في المناقشة، ثم انتقل بعد ذلك إلى نقاط الاختلاف.

وبهذه الطريقة، تكون قد كسبت الطرف الآخر، وأصبح النقاش ينكمأ بعيداً عن الأنانية.

إن الحوار يجب أن يكون وسيلة للوصول إلى اتفاق، وليس سبباً لتعزيز الخلاف، والقطيعة.

إن الإنسان - مهما اختلف مع الآخرين - فلا بد أن تكون هناك نقاطاً يتفق فيها معهم .. فلماذا لا نبدأ الحوار بها .. يدل أن نبدأ ب نقاط الاختلاف؟.

(١) أدب الدنيا والدين، ص ٢٦٩.

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٤٨/١٠٢٦

(٣) أدب الدنيا والدين، ج. ٢٦٧.

ثم أن أفضل طريقة لكسب الآخرين إلى وجهة نظرك ليس هو أن تدفعهم إلى أن يتخذوا موقفاً مضاداً منك منذ البداية. وإنما أن تفهم إلى جانبك ، من خلال إشعارهم بأنك معهم ، وإن بينك وبينهم نقاطاً كثيرة لا تختلف معهم عليها .

وهذه الطريقة - كما هي نافعة في العلاقات الاجتماعية - فإنها نافعة حتى في المفاوضات السياسية ، أو العسكرية أيضاً ..

إن قدرة النجاح وزير الخارجية الأمريكية الأسبق كيسنجر ، كانت تمثل في طريقة في الحوار في الدرجة الأولى ..

بالرغم من وجود اختلافات عميقة بين طرفين متذاعين ، فإنه كان يبدأ معهما الحوار عبر التأكيد على النقاط المشتركة ، وإصدار بيان حول نقاط الاتفاق أولاً ، وبذلك كان يدفع الطرفين نحو المصالحة بدل الحرب ..

إن الأمريكيين حاربوا مصر في عام ١٩٧٣ - وأقاموا جراً جوياً لمساعدة الإسرائيليين - إلا أن كيسنجر استطاع أن يجمع بين النظام المصري وإسرائيل .

ترى : إذا كان أمثال كيسنجر يستخدمون هذا الأسلوب في الجمع بين مسلمين ويهود ، فلماذا لا نستخدمه نحن للتوفيق بين إخوان الدين الواحد؟

فإذا كان بينك، وبين أحد أصدقائك خلاف فلا تزيدن
«الطين بلة»، ولكن اجعل نقاط الاختلاف تبدو وكأنها ثانوية
بالنسبة إلى نقاط الاتفاق.
كما أن عليك إذا رأيت صديقين مختلفين أن تضيق من
شقة اختلافهما . . .

بل وحتى لو كان كل واحد منهما، قد جمع نقاطاً عديدة
عن الآخر فإن من واجبك أن تقول لكل واحد منهما: إن ما
مضى انقضى، وما فات مات، ولتبدأ صفحة جديدة، وتطرح
نقاط الاتفاق. بمعنى أنك مع الطرف الآخر، حاول أن تضعه
على سكة الإيجاب، لا على سكة النفي، ومن ثم تستطيع
تحريك القطار بالاتجاه الذي تريده.

يقول أحد الحكماء:

«دع الرجل الآخر يقول نعم في مبدأ الأمر، لأن الكلمة
(لا) عقبة كأدأة يصعب التغلب عليها، فمتي ما قال أحد «لا»،
أوجبت عليه كبرياً أن يظل مناصراً لنفسه».

فالمتحدث اللبق، هو ذلك الذي يحصل على أكبر عدد
ممكن من الإجابات بالإيجاب. وأثني يكون قد وجه الطرف
الآخر توجيهاً إيجابياً.

يقول الإمام الحسن عليه السلام «الشرف موافقة الإخوان، وحفظ
الجيران، وحسب المرء من صداقته كثرة موافقته، وقلة
مخالفته».

إن الإنسان إذا قال: لا، فهو فعل بأكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين، بل إن كيانه بأسره يتحفز باتجاه الرفض.

إن علينا أن نحارب الخلافات وإلاً لافسدت علينا أمورنا جميعاً.

يقول أمير المؤمنين عليه السلام:

«ليس مع الخلاف ائتلاف»^(١).

ويقول عليه السلام أيضاً:

«الخلاف يهدم الآراء»^(٢).

ويقول عليه السلام:

«الأمور المنتظمة يفسدها الخلاف»^(٣).

ويقول عليه السلام:

«كثرة الخلاف شقاق»^(٤).

ويقول الإمام الجواد عليه السلام:

«من علامة المحبة كثرة الموافقة، وقلة المخالفة».

(١) غرر الحكم ودرر الكلم .٥٨/١٣٥/٢

(٢) غرر الحكم ودرر الكلم .١٩٢٢/١٥٢/١

(٣) غرر الحكم ودرر الكلم .١٢١٨/٥٧/١

(٤) غرر الحكم ودرر الكلم .٥/١٠٠/٢

يقال عن سocrates أنه ما خاض نقاشاً إلا وكتب، فكيف
كان يتصرف؟

كان يطرح على الطرف الآخر - في البداية - أسئلة
يحصل على أجوبتها بالإيجاب. ويظل يكسب الجواب تلو
الجواب بنعم، حتى إن المناظر، كان يرى في آخر الأمر أنه
انتهى إلى الاعتقاد بمبدأ ما كان ينكره قبل دقائق خلت، من
حيث يريد أو لا يريد.

تعالوا نتعلم هذه الطريقة مع كل الناس.. لنفترض مثلاً
أنك تريد أن تدفع إنساناً للإيمان بالله، فلماذا لا تبدأ معه
 بالإيجاب؟ وما المانع من ذلك؟.

قل له: بنظرك، أليست الشمس موجودة؟ سيرجيب بنعم.
وأليس الليل موجوداً؟ سيقول نعم.
وأليس القمر موجوداً؟ سيقول نعم.

وهكذا تدريجياً تستطيع أن تقنعه بأن ينظر إلى الكون
نظرة إيجابية حتى يرى الله فيه.. أليست تلك هي طريقة القرآن
الكريم في جلب الناس إلى حديقة الإيمان. إنه يقول. ﴿أَتَنْ
خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ﴾^(١)؟، ﴿أَفَلَا يَنْظَرُونَ إِلَى الْإِبْلِ كَيْفَ
خَلَقْتَهُ﴾^(٢).

(١) سورة النحل، آية: ٦٠.

(٢) سورة الفاطحة، آية: ١٧.

فحربي بنا أن نستخدم الطرق القرآنية في إقناع الناس،
والتعامل مع الأصدقاء حتى نكسبهم ونؤثّر فيهم.

لقد كان لأحد الأشخاص مقدرة لا تبارى على التوفيق
بين اثنين يوشك كل منهما أن يطبق في عنق الآخر!

كيف؟

كان يسعى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه
وجهتا نظر المتخاصلين، فيؤكدها، ويزيدها وضوحاً وجلاءً،
ومهما تكون الظروف فإنه لا يضع أحداً منها في جانب الخطأ
والآخر في جانب الصواب!.



ثانياً: أن تفهم وجهة نظر الآخرين.

يقول الله - سبحانه وتعالى - في القرآن الكريم:

﴿وَإِذْ أَخْذَنَا مِيثاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهُ
وَبِالوَالِدِينِ إِحْسَانًاً وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَقَوْلُوا
لِلنَّاسِ حَسَنًاً وَأَتَيْمُوا الصَّلَاةَ وَأَتَوْا الزَّكَاةَ﴾^(١).

إن كلمات مثل: أنا على حق، وأنت على باطل!

وأنا على صواب، وأنت على خطأ! لا تجلب لك إلا

(١) سورة البقرة، آية: ٨٣.

الدمار . . ومنطق كهذا ليس جديراً إلا بالحمقى إذ ما معنى أن يعتبر الإنسان نفسه على صواب بشكل دائم ، وعلى حق بصورة مستمرة ، ما دام أن الله أودع العقل في كل الناس ، ووزعه بالتساوي بينهم ، ولم يعط كل الحكمة لأحد حتى يمكنه ادعاء ذلك ؟

ومن هنا فلا يجوز أن نسد آذاننا ، وعقلونا عن كلام الآخرين ، بل يجب أن نستمع إليهم ، حتى وإن كنا نعتقد بأن وجهة نظرهم خاطئة . فلعلنا نجد في منطقهم كلمة توافقنا . بل لعل فكرتهم الخاطئة تلامس فكرتنا ، وتعطينا آفاقاً جديدة ، وتبليور أفكارنا . .

أما من يغلق نوافذ تفكيره عن الاستماع للآخرين ، وفهم وجهة نظرهم ، إنما هو - في الواقع - يحكم على نفسه بالجهل .

يقول الإمام الصادق عليه السلام :

«من أخلاق الجاهل : الإجابة قبل أن يسمع ، والمعارضة قبل أن يفهم ، والحكم بما لا يعلم »^(١) .

إنه من العقل أن شارك الآخرين في عقولهم ، وذلك بأن ننظر إلى الأمور من نفس الزاوية التي ينظرون إليها .

وحتى لو أردنا تغيير وجهة نظر أحد ، فمن المفضل أن

(١) أعلام الدين ص ٣٠٣.

ننظر إلى الأمور بمنظاره أولاً، ثم نحاول تغيير ما يؤمن به بعد أن نعرف كيف تدخل على فكره، وما هي نقاط الضعف فيه ...

ثم إنه لا يجوز دائمًا أن نلوم الآخرين على مواقفهم وأفكارهم، فلعلك لو كنت في موقعه الاجتماعي وظروفه الموضوعية فلربما لم تكن لك أفكار وممارسات تختلف عن أفكاره وممارساته. إن من الضروري أن تقول لنفسك كلما واجهت موقفاً من صديق: يا ترى كيف كنت أتصرف لو كنت مكانه؟

وستكتشف أنك بذلك توفر على نفسك وقتاً كثيراً لمعروفة دوافعه ومنطلقاته، فضلاً عن أنك سوف تكسب خبرة في فن معاملة الناس.

لقد استخدم النبي إبراهيم ﷺ هذه الطريقة مع قومه، وكان ﷺ الوحد الذي يؤمن بالله - عز وجل - فيهم، بينما كان هناك أناس من قومه يعبدون الشمس، وأخرون يعبدون القمر، وغيرهم يعبدون النجوم، وكان هو على ثقة تامة بأنهم على خطأ، ولم يتتابه الشك في إيمانه فقط، إلا أنه عرف كيف يغير أفكارهم من خلال الدخول إليهم من وجهاً نظرهم.

فهم كانوا منبهرين بذلك الشيء المعلق في صفحة السماء الذي يبعث النور إلى الأرض فيعتبرونه رب والإله. ولو أنك كنت واحداً منهم، وبمستوى مداركهم وثقافتهم الضحلة، لربما كنت تفعل كما كانوا يفعلون!

إذن، فقد واجه إبراهيم الخليل ، جماعة لهم وجهة نظر في عبادة الشمس والقمر والنجوم، حيث كانوا ينظرون إليها من زاوية أنها أشياء منورة تسبح في السماء....

فهل واجههم إبراهيم ، بالتفريع؟

هل قال لهم منذ البدء بصراحة: أنتم على خطأ؟.

وماذا عساه كان يسمع منهم، غير مزيد من الإصرار على ما هم عليه؟.

من هنا، فإن إبراهيم، بدأ عملية الهدایة معهم، من خلال النظر إلى ما يعبدون من وجهة نظرهم، ثم بدأ بتصحيحها لهم، أي أنه لفت انتباهم إلى الوجه الآخر للحقيقة التي غفلوا عنها..

فهم رأوا «الوجه المشرق» للشمس والقمر والنجوم، وغاب عنهم الوجه المظلم، وهو «الأفول» فكان لا بد من لفت انتباهم إلى ذلك، ولكن بطريقة تلقي قبولهم ..

يقول الله تعالى:

﴿فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيلُ رَأَى كَوْكَبًا، قَالَ: «هَذَا رَبِّي؟»
فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ: لَا أُحِبُّ الْأَفْلَئِينَ!﴾^(١).

﴿فَلَمَّا رَأَى الْقَمَرَ بَازْغَأً، قَالَ: «هَذَا رَبِّي؟» فَلَمَّا أَفَلَ

(١) سورة الأنعام، آية: ٧٦.

قال: «لَعْنَ لَمْ يَهْدِنِي رَبِّي، لَا كُوْنَنِ مِنَ الْقَوْمِ الضَّالِّينَ»^(١).

«فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بِازْغَةً، قَالَ: هَذَا رَبِّي.. هَذَا أَكْبَرُ»، فَلَمَّا أَفْلَتَ، قَالَ: يَا قَوْمَ اتَّنِي بِرَبِّيِّهِ مَا تَشْرِكُونَ، إِنِّي وَجَهْتُ وَجْهِي لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ»^(٢).

وهكذا فإن النبي إبراهيم الخليل عليه السلام انطلق لإرشادهم وهدايتهم إلى التوحيد، من خلال النظر إلى آلهتهم بمظارهم هم. ثم دَلَّلُوهُمْ إِلَى عَجَزِهَا أَمَامَ قَدْرَةِ اللهِ، وَأَفْوَلُوهُمْ فِي النَّهَايَةِ.. .
ولو أنه أظهر خطأ وجهة نظرهم منذ البداية، لرفضوا كلامه، لأنهم كانوا يرون جانباً إيجابياً في الشمس والقمر والنجوم.

وإذا كان النظر إلى الأمور، من خلال منظار الآخرين ضروريأً حتى مع المنحرفين، فكيف ذلك مع الأصدقاء، والمؤمنين؟ أو من تحاول إرشاده، وهدايته؟.

وأنت كذلك يجب أن تنظر من خلال وجهة النظر الأخرى، حتى ولو كنت على ثقة من أنك على حق، وأن الطرف الآخر على باطل.

يقول أحد الكتاب:

(١) سورة الأنعام، آية: ٧٧.

(٢) سورة الأنعام، آية: ٧٨ - ٧٩.

«تمهل لحظة، وقارن بين اهتمامك الشديد في شؤونك الخاصة، واهتمامك السطحي بأمور غيرك الناس. واعلم أن أي إنسان في الوجود يحس تماماً مثلما تحس أنت. وإذا أدركت ذلك فقد بلغت في فن العلاقات الإنسانية شأن مذكوراً. ذلك أن النجاح في معاملة الناس، يعتمد على فهم وجهة نظر الطرف الآخر.

وينقل أحد الخبراء في فن العلاقات هذه القصة الطريفة:

يقول: «القد اكتسبت خبرة في طبائع البشر أثناء نزهاتي راكباً أو راجلاً لحدائق في جوار منزلي. وأنا أحب شجر البلوط حباً جمِّاً. وطالما ساءني أن أرى هذه الأشجار الباسقة، تقتلها الحرائق المتكررة. ولم تكن تلك الحرائق ناجمة عن إهمال المدخنين، ولكن معظمها كان ناجمة عن أولئك الصبيان الذين يرتادون الحدائق ليتكبروا وليفتخرروا بأجدادهم الأولين، ويقودوها ناراً تحت جذوع الأشجار. وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل ناراً، بالحبس أو الغرامة. ولكنها نصبت في مكان غير منظور، وقليماً وقع نظر الرواد عليها.

وكان أحد رجال البوليس موكلأً بالإشراف على هذه الحديقة، ولكنه لم يكن يتلزم بأداء واجبه حال هؤلاء الصبية. واستمرت الحرائق تتكرر موسمياً بعد موسم.

وفي إحدى المرات هرعت إلى الشرطي، وقلت له: إنَّ

النار تنشر بسرعة في أرجاء الحديقة!

وطلبت منه أن يستدعي رجال المطافئ، ولكنه أجابني
بأن هذا الأمر ليس من اختصاصه.

ودب اليأس في نفسي. وعولت بعدها أن أعمل كما لو
كنت لجنة موكلة بحماية مصالح البلاد.. والحق أنني لم
أستطلع وجهة نظر الصبيان في بادئ الأمر، فكلما رأيت ناراً
مشتعلة، جررت أذيالي إلى مصدرها، ونهرت الصبية،
 وأنذرتهم بإبلاغ البوليس، إن هم لم يطفوا النيران. فلم يكن
ذلك مجدياً، وكانت النيران تتكرر، والصبية يكررون هذا
العمل، إلا أنهم كانوا في بعض الأوقات يطيعون، ولكن
العناد باد على وجوههم، ولذلك كانت الحرائق تتكرر.

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة في الطيابع
الإنسانية، وبعض الرغبة في رؤية الأشياء من وجهة نظر
الشخص الآخر، وعندئذ ابتعدت عن إصدار الأوامر، وكانت
بدلاً من ذلك أذهب إلى الصبية وأنا منت جوادي وأقول لهم
 شيئاً كهذا:

«العلكم تستمتعون بوقت طيب أيها الرفاق! ماذا تصنعون
من غذاء؟ لقد كنت أنا في مثل سلكم شغوفاً بإشعال النار
تحت جذوع الأشجار، لطهي الطعام، وما زلت أحذر إلى
ذلك».

«أتدرؤن أن في إشعال هذه النار خطراً كبيراً يهدد الحديقة الكبيرة الجميلة - بالدمار؟ أنا أعلم أنكم لا تنوون شرًا، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون إلى هنا ويشعلون النار، ثم لا يطفئوها وهم عائدون إلى بيوتهم، وتنتشر النار بين الأغصان الجافة فتلتهم هذه الأشجار الخضراء».

«نعم، إنها مخالفة قانونية أن تشعلوا النار هكذا، ولكنني لا أريد أن أتخذ هيئة المتسلط، وأتدخل في شؤونكم وأموركم الداخلية، وإنني أحب أن أراكם تستمتعون بوقت طيب وجميل».

«ولكن هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار، واعتنيتم بإهالة التراب عليها قبل إيايكم إلى بيوتكم. وفي المرة القادمة، هل لكم أن تشعلوا النار على سفح التل، بدل أن تكون عند جذوع الأشجار؟ فلا ضرر منها هناك، وشكراً جزيلاً أيها الرفاق! وأرجو لكم وقتاً ممتعاً».

ويضيف صاحب القصة: «ما الفارق بين هذا النوع من الكلام، وذاك؟

«إن هذا النوع من الكلام جعل الصبية يرغبون في أن يعملوا بنصيحتي، ولم تمتلىء وجوههم بالاستنكار، والعناد، وذلك لأنهم لم يرغموا على إطاعة الأوامر، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة، وأحسست أنا بالارتياح، كما أحسست أنني عالجت الموقف معالجة المقدار لوجهة نظر الطرف الآخر».

قيل أن أحد العلماء جاء إلى مجموعة من الناس فرأهم يرقصون في أوقات الصلاة فدخل معهم حلبة الرقص. فتعجب زملاؤه - من العلماء - من عمله هذا، ولكن رغم ذلك بقي معهم، فتركوه ومشوا عنه.

وحينما عاد زملاؤه، بعد فترة من الزمن رأوا أن صاحبهم قائم للصلوة، وكل أولئك الذين كانوا يرقصون قبل أيام يصلون خلفه!

وحينما سأله عن طريقة في هدايتهم، قال:

- «إنني في أول يوم وقفت معهم، ولكن قلت لهم فيما بعد: أيها الأصدقاء! لماذا الرقص دائمًا؟ دعونا نصلّي أيضًا. وبمرور الزمن قلت لهم: وما فائدة التطبيل والتزمير؟ وإذا بهم قد تركوا كل ذلك وتوجهوا إلى الصلاة وعبادة الله!».

إن احترام وجهة النظر الأخرى تتطلب أخذها بعين الاعتبار، وذلك من أجل فهم الحقيقة أولاً، أو على الأقل لعدم خسارة الآخرين.

وكم قال (فولتير) في كلمته المعروفة:

«قد أخالفك في الرأي، ولكنني مستعد للقتال دفاعاً عن وجهة نظرك».

فأنت حينما تقدر وجهة نظر الطرف الآخر، فإنك لا تقدر فكرته فقط، وإنما كرامته أيضاً، فإن لكل إنسان كرامة،

وتنجلى كرامته في آرائه، كما تتجلى في مصالحه وممتلكاته.

ولأنك تريد الحقيقة فلا تقل لمن يخالفك: إن كلامك هذا سخيف. لأنك آنذ تكون قد أهنته لأنَّ أفكار الإنسان جزء من ذاته، وإهانة فكرته، هي إهانة مباشرة له.

لنعلم أن نسبة كبيرة من الناس - تصل إلى ٨٠٪ - يتلهفون إلى العطف، فيبحثون عن التقدير والرحمة. وإن الطفل يسارع في بعض الأحيان إلى إظهار ما لحقه من الأذى، للحصول على العطف. بل أن بعض الأطفال ربما يلحقون الأذى بأنفسهم من أجل أن يكسبوا عطف الناس ويوصلوا للآخرين ما يريدون قوله.

ولقد قال أحد الأطباء: أن كثيراً من المرضى يأتون إلى، لا لكي يستمعوا مني، وإنما لكي استمع منهم! . ومن هنا فما من مريض إلا ويريد أن يقرأ الأسفار كلها على طبيبه.

وقد يأتيك إنسان ويقول لك: «صدقني إني لم أذق طعم النوم - البارحة - حتى بان الفجر في الأفق».

والذي يقصده من ذلك هو أن يكتب منك قليلاً من العطف، فهو يريدك أن تقول له مثلاً: «ساعدك الله» أو «كان الله في عونك» ومن ثم تستمع إلى شكاوه، وينقل لك وجهة نظره في بعض القضايا فلماذا لا نعطيهم ما يريدون فنستمع إليهم، ونعطيهم، وننظر إلى الحياة بمنظارهم أيضاً؟

إن الأنبياء، كُلّفوا أن يتكلموا مع الناس على قدر عقولهم . - كما تؤكّد الروايات . - فلماذا نحاول نحن دائمًا أن نتكلّم معهم على قدر عقولنا ، ولماذا لا نحاول أن ننظر إلى الحياة ، بمنظارهم؟ ولماذا لا نستمع إلى الجميع ونفهم وجهة نظرهم؟

يقول الله تعالى : **﴿الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه﴾**^(١).

إن الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين ، والتعاطف معهم ، والتودّد إليهم أمور يأمرنا بها الدين والعقل والضمير جميعاً .

يقول رسول الله ﷺ :

«رأس العقل بعد الدين التودّد إلى الناس ، واصطناع الخير إلى كل بُرٌّ وفاجر»^(٢).

ويقول ﷺ أيضًا :

«رأس العقل بعد الإيمان التحبّب إلى الناس»^(٣).

ويقول الإمام عليؑ :

(١) سورة الزمر ، آية: ١٨.

(٢) صحيح الإمام الرضا عليه السلام . ٥٢ / ٥٣ ح

(٣) روضة الوعظتين ص ٣.

«رأس العقل التوడد إلى الناس»^(١).



ثالثاً: أشر إلى الأخطاء بشكل غير ملتفت.

إن النصيحة هدية، وهي جيدة ومطلوبة وواجبة أحياناً، ولكنها يجب أن تكون في السر. أما إذا كانت في العلانية فلربما تحول إلى إهانة، والإهانة محرمة. ومن يريد الإصلاح فعليه بالنصح، فإننا بالنصح نستطيع الوصول إلى أهدافنا، لا عبر الإهانة.

يقول الله تعالى:

﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حَسَنًا﴾^(٢).

إن الله قد أخذ من بني إسرائيل مثاقاً برفع الجبل على رفوسهم، لكي يلتزموا بالأخلاق، ويقولوا للناس حسناً.

ومن الحسن في القول أن لا تهين الطرف الآخر، ولا تقرعه أمام الناس، ولا تهينه في الكلام.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«النصح بين الملا تقرير»^(٣).

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ١/٣٧١/٢٥.

(٢) سورة البقرة، آية: ٨٣.

(٣) شرح نهج البلاغة ٢٠/٣٤١.

ويقول عليه أيا :

«من وعظ أخاه سراً فقد زانه، ومن وعظه علانية فقد
شانه»^(١).

إن القاعدة السليمة تقول :

أشر إلى أخطاء الطرف الآخر بشكل خفي .
فكيف يكون ذلك؟

لنتعلم من رسول الله ﷺ الذي كان إذا رأى خطأً من أحد أصحابه صعد المنبر، وأشار إلى الخطأ بدون أن يذكر اسم أحد، فلم يكن المخطئ يشعر بامتحان لكرامته، بل كان يعرف ذلك في قراره نفسه فيتراجع عنه، ويتبّع منه .

يقول أحد مدراء مصانع الصليب: كنت ذات يوم أتفقد المصنع، فوقع بصربي على بعض العمال وهم ينفثون دخان سجائرهم، وكانت فوق رؤوسهم - مباشرة - لافتة كتب عليها «التدخين ممنوع»، وفي البدء قررت أن أقول لهم: أولاً تحسنون القراءة؟ وألا ترون هذه اللافتة؟. ولكنني تذكرةت أن هذا الأسلوب لن يفعل شيئاً، وربما يدفعهم إلى الإصرار على ما يفعلون .

وبدلاً من كل ذلك ذهبت إليهم وناولت كلًا منهم

(١) كشف الغمة ٢/٣٥٠.

سيجارة خاصة، وقلت له: سأقدر لك صنيعك أيها الصديق لو دخنت هذه السيجارة في الردهة الخالية. وبهذا فإنني قد أشرت إلى أخطائهم بشكل غير ملتف، وبطريقة الإحسان، ولذلك فإنهم اهتموا بالأمر وتركوا التدخين.

نقل لي أحد الأصدقاء، أنه كان يسير في أحد الشوارع في بلغاريا، وبيده مقدار من الموز، فأكل واحدة منها، ورمي قشرتها على حافة الشارع..

وأضاف: «بعد فترة قصيرة، سمعت هاتفًا يناديني من الخلف.. في البداية لم ألتقط إليه، ولما تكرر نداءه، وقفت له فتقدم إلي وناولني جريدة مطوية، وقال لي: خذها فإن لك فيها هدية ثمينة.

فأخذتها، وفتحتها فإذا في وسطها قشرة الموز التي رميها في الشارع!

ثم قال لي الرجل بأدب جم: لقد رأيتكم ترمي هذه القشرة في الشارع، وكنت أنا في شرفتي، ولما عرفت أنك غريب، نزلت إليك، لأدلك على الطريقة الصحيحة لمثل هذا العمل.

ثم أخذ بيدي إلى صندوق للقمامة كان هناك، وقال:
ـ «والآن أرجو أن ترميها هنا...».

وأضاف:

ـ «أما الجريدة فيمكنك أن تقرأها لكي تتطلع على آخر الأنباء!».

وهكذا علمني الرجل درساً في النظافة لن أنساه... .
وحتماً لو أنه كان يواجهه بخطئه فلربما أصرّ عليه،
وحاول الانتقام لكرامته، ولكن الإشارة إلى الخطأ من طرف
خفي وبهذه الطريقة هو الذي دفعه إلى أن يتعلم درساً لن
ينساه... .

يقول الإمام علي عليه السلام: «تلويح زلة العاقل له، أمضى عتاب»^(١).

ويقول عليه السلام أيضاً:

«العبد يُقرع بالعصا، والحر تكتفيه الملامة»^(٢).

إن الإشارة إلى الخطأ وبشكل غير مباشر، يكون أبلغ من التقرير وأفضل تأثيراً، لأن في التقرير إسقاطاً لهيبة الطرف الآخر، الأمر الذي يدفعه إلى الإصرار عليه.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«عقوبة العقلاء التلويح لا التصريح»^(٣).

(١) غرر الحكم ودرر الكلم ٣٧/٣١٢/١.

(٢) شرح نهج البلاغة ١١٧/١٦.

(٣) غرر الحكم ودرر الكلم ٤٤/٤٢/٢.

ويقول ~~شيء~~ أيضاً:

«من أكتفى بالتلويح، استغنى عن التهريج»^(١).

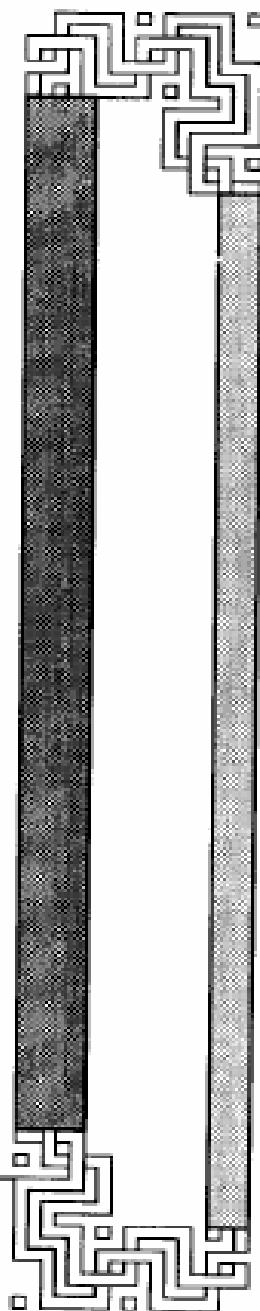
ويقول ~~شيء~~:

«إذا لوحت للماعقل، فقد أوجعته عتاباً»^(٢).

(١) خبر الحكم ودرر الكلم ٢/٢٠٨/١٠٥٧.

(٢) خبر الحكم ودرر الكلم ٦/٥١٨.

خمس وصايا للنجاح في العلاقات العامة



الوصية الأولى

«لا تصدر الأوامر لأحد، بل اطلب ما ت يريد في صورة تحنيات».

إن كل شخص يرى الكون كله بعينيه، لا بعيني غيره،
وهو يحب كل شيء لنفسه، ولا يحب ذاته لغيره.

ومن هنا، فإن لكل من تلقاءه، أو تصادقه كرامة عند نفسه
وان كان وضيعاً في نظر الآخرين، ولذلك فلا يوجد إنسان
يرى نفسه أمامك - مهما أöttت من علم أو مال أو سلطان -
عبدأً ذليلاً يتلقى الأوامر، بل يراك زميلاً له في الخلق.

وما دام أن الناس زملاؤك، فلا يجوز أن تصدر لهم
الأوامر، وتتصب من نفسك زعيماً على قبيلة، تأمر فتطاع،
وتنهي فيتهون.

وتتأكد أن الناس يرفضون ما يصدر لهم من أوامر، بينما لا يمانعون في تنفيذ ما يطلب منهم في صورة «رجاء» أو «تمني» أو ما شابه ذلك.

ويمكنك أن تجرب ذلك، بأن تقول لأحد زملائك:

«أني أتمنى أن تساعدني في عمل كذا...».

لتجد كيف سيحاول أن يفعل ما طلبته منه... .

بينما لو أصدرت له أوامرك، فإنه قد يرد عليك بقوله:
«لن أفعل».

وإذا سأله: لماذا.. .

فلربما يقول لك بصراحة: - «من أنت حتى تصدر لي
أوامرك؟».

إننا حين نقرأ القرآن الكريم، نجد أن الله تعالى - وهو الجبار المتكبر سبحانه - كثيراً ما يصدر أوامره في صيغة تمني، أو ترجي، أو في صيغة «يريد الله» أو أنه يذكر صفات المتقين، وعباده الصالحين، بدون أن يطلب من الناس مباشرة أ عملاً معينة.. فكان يحب إلى الناس الإيمان والتقوى، عبر ذلك.

يقول تعالى:

﴿آلم * ذلك الكتاب لا ريب فيه هدى للمتقين * الذين

يؤمنون بالغيب ويقيمون الصلاة وما رزقناهم ينفقون . . . »^(١).

فهو بدل أن يصدر أوامره قائلًا: يا أيها الناس آمنوا بالغيب، وأقيموا الصلاة، وأنفقوا، يصف المتقين بتلك الصفات.

أو مثلاً بدل أن يصدر أوامره الأخلاقية يصف عباد الله الصالحين، بقوله: «وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَعْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هُوَنًا إِذَا خَاطَبُهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا، وَالَّذِينَ يَبْتَوِنُ لِرَبِّهِمْ سَجْدًا وَقِيَامًا» . . . إلى آخر الآيات.

وهكذا فإنه يقرب إليك صفات المتقيين، وعباده الصالحين بهذا الأسلوب الرفيع.

إذا كان الله - وهو جبار السماوات والأرض - لا يطلب الناس دائمًا بما يريد في صورة أوامر، فلماذا تصدر أنت لهم الأوامر دائمًا؟

هناك بعض العظماء الذين لم يذكر التاريخ أنهم صدروا أوامر للناس، رغم أن الناس كانوا يطاعونهم. فهم بدل أن يقولوا: «افعل هذا أو ذاك» أو «لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك» كانوا يقولون «هل لك في أن تفعل هذا؟» أو «أتظن أن من الأصول أن تفعل هذا؟» فهم كانوا غالباً يفسحون المجال للشخص الآخر لكي يتصرف من تلقاء نفسه.

(١) سورة البقرة، آية: ١ - ٣.

ذلك لأن من الممكن أن ينفذ الآخرون أوامرك، ولكن إذا صدرت لهم الأمر في صورة تمنيات، فإنهم يندفعون من أنفسهم إلى تنفيذه، بينما صدوره في صورة «أمر» يجعلهم ينفذونه، بمقدار «إسقاط الواجب».

فالتمنيات تدفع الآخرين إلى الاستجابة لها في إطار «العطاء»، بينما الأوامر تدفعهم إلى تنفيذها بمقدار ما يرفع عنهم العتب.

وفرق كبير بين العطاء، وبين التنفيذ، فصاحب العطاء يحاول أن يأتي عمله في أحسن ما يكون، بينما صاحب التنفيذ يحاول أن يأتي عمله بمقدار إسقاط الواجب فحسب..

ثم إن أسلوب الاقتراحات، والتمنيات، يجعل من الهين على الشخص الآخر أن يصحح خطأه، لأنه يحتفظ بكبريائه ويشبع فيه الإحساس بالأهمية، ويسلس قياده، ويدفعه إلى التعاون بدل أن يخفره إلى العناد..

إذن ..

لكي تصلح الناس، وتؤثر فيهم قدم أوامرك في صورة اقتراحات أو تمنيات، وتجنب إصدار أوامر صريحة.



الوصية الثانية

«لا ترق «ماء وجه» الطرف الآخر».

جاء رجل إلى الإمام علي عليه السلام وأراد أن يسأل شيئاً، فقال له الإمام: «اكتب حاجتك على الأرض، حتى لا أرى ذل السؤال في وجهك». فهو لم يكن يحب للرجل أن يريق ماء وجهه.

ثم إنه كما لا يجوز أن نريق «ماء وجه» الآخرين عن طريق إذلالهم، كذلك لا يجوز نذل أنفسنا عند الآخرين.

يقول الإمام الصادق عليه السلام:

«إن الله تبارك وتعالى فرض إلى المؤمن كل شيء إلا إذلال نفسه»^(١).

ويقول عليه السلام أيضاً:

«لا ينبغي للمؤمن أن يذل نفسه».

قيل له: وكيف يذل نفسه؟

قال: يتعرض لما لا يطيق فيذلها^(٢).

وإذا كان الأمر كذلك بالنسبة إلى الإنسان نفسه، فكيف بالنسبة إلى إخوانه وأصدقائه؟

(١) مشكاة الأنوار ص ٢٤٤.

(٢) مشكاة الأنوار ص ٢٤٥.

وفي الحقيقة فإن مشاعر الناس ليست من الخرسانة المسلحه بل هي من الزجاج، والزجاج ينكسر من صدمة حجر صغير، وإذا انكسر فلا يمكن إعادته إلى وضعه السابق من دون أن يترك أثراً.

وكما في الزجاج كذلك في مشاعر الناس . . إنها إذا انكسرت فلا تعود بسهولة إلى وضعها السابق، بل يبقى في النفس منها شيء . . .

يقول الشاعر :

جراحات السنان لها التيام ولا يلتام ما جرح اللسان
إذن : ما يفخر به البعض بقوله :

« جاءني فلان ، فقلت له كلمة اصفر لها وجهه ! »

أمرٌ بعيد عن الإنسانية . . وهو اعتزاز بالعمل السيء ،
ولا شك أن من يرتاح من إراقة ماء وجه الآخرين ، ليس أكثر من طاغوت صغير . لأنه لا يجوز إراقة ماء وجه أحد حتى الأطفال لأن ذلك يصنع في نفسه جرحاً لا يندمل بسهولة . .

ولتذكر دائماً كلمة رسول الله ﷺ التي كان يقولها البعض الآباء حينما كانوا يأتون إليه بأطفالهم ليؤذن في آذانهم ، فكان بعض الأطفال يبول على ثياب النبي ، فكان الآباء ينهرونهم . . إلا أن النبي ﷺ كان يمنعهم من ذلك قائلاً :

- « دعه يكمل بوله . . فإن هذا الثوب يطهّره الماء . .

وماذا يطهّر نفسية هذا الطفل؟

ذات مرة أرادوا تغيير شخص من موقع مسؤوليته، إلى موقع آخر. وكان مرهف الإحساس، رقيق العاطفة، فغيروا موقعه بطريقة لبقة جداً، ومن دون إراقة ماء وجهه، وذلك بأن عينيه «مستشاراً» فسرى الارتياح في نفسه، لأن منصبه قد ارتفع، ولكنهم في الحقيقة كانوا قد حولوه من مسؤول له حق اتخاذ القرار، إلى مجرد مستشار.

إن بعض دقائق من التفكير وكلمة مهذبة، أو اثنتين، وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة، وتكسر حدتها، فدعنا نذكر هذا الأمر ونعمل به في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل ..

إن إراقة ماء وجه الآخرين، إهانة لهم، والإهانة محّرمة حتى لمن يحكم عليه بالموت شرعاً.. فكيف بالنسبة إلى الناس، وخاصة الأصدقاء؟.

عندما جيئ بأسارى قبيلة «طيء» إلى رسول الله ﷺ، كانت فيهم (سفانه) ابنة حاتم الطائي. فلما وصلوا إلى المدينة وقفت سفانه أمام النبي قائلة: «يا محمد! مات الوالد وغاب الوافد وأنا ابنة سيد قومي، وكان أبي يحب مكارم الأخلاق، ويفك العاني ويحمي الزمار، ويقرى الضيف، ويُشبع الجائع، وما جاءه طالب حاجة إلا ورذه بها».

قال النبي ﷺ :

- «هذه صفات المؤمنين .. من أبوك؟».

قالت: أنا سفانة ابنة حاتم الطائي.

قال رسول الله ﷺ: حقاً لو كان أبوك مؤمناً لترحمنا عليه.

ثم أردد قائلاً لأصحابه: «خلوا عنها، كرامة لا يليها».

قالت: أنا وحدي؟ أم أنا ومن معي؟

قال النبي ﷺ: خلوا عنّي معها كرامة لها.

ثم أمر لها بحمر النعم (الإبل والبقر والغنم)، فأعطي لها حتى ستة ما بين جبيلين.

قالت: يا محمد.. هذا عطاء من لا يخاف الفقرا

قال رسول الله ﷺ: هكذا أدبني ربي فاحسن تأدبي.

ثم قالت: أي محمد! أناذن لي بالدعاة؟

رفع النبي ﷺ يديه علامه الإذن.

قالت: «أصاب الله بيرك مواقعه، ولا جعل لك إلى لثير حاجة، ولا سلب نعمة قوم إلا وجعلك سبباً لردها عليهم».

قال النبي ﷺ: آمين.

ثم أرسلها رسول الله ﷺ مع جماعة من قومها لإيصالها

إلى إهلها - وهي مشركة وابنة مشرك -. وبعد ذلك التفت النبي ﷺ إلى أصحابه وقال قوله الشهيرة:

«إرحموا ثلاثاً: - وحق أن يُرحموا - عزيزاً ذل من بعد عزه، وغنياً افترى من بعد غناه، وعالماً ضاع بين جهال»^(١).

وهكذا احتفظ النبي ﷺ بماء وجه هذه الأسيرة، وأطلقها ومن معها من الأسرى، وأعطتها أكثر مما كانت تتوقع.

فلماذا لا تتعلم من رسول الله ذلك؟



الوصية الثالثة

«اذكر حسنات الناس وشجعهم على أعمال الخير».

تلك قاعدة أخرى من قواعد الإصلاح، وهي من أنجح الطرق وأنفعها، وأقربها لتحقيق الصلاح.

غير أن أغلب الناس يتصرفون بالمقلوب تماماً.. فهم يلجأون إلى تذكير الأطراف المخطئة بسلبياتها وأخطائها، ظناً منهم أن هذا التذكير سيساهم في إزالة السلبيات وتصحيح الأخطاء.

ولا شك في أن هذا الأسلوب خاطئ، سواء كان مع

(١) بحار الأنوار ٧٤/٤٠٥.

الناس أو الأصدقاء... والأسلوب الصحيح هو ذكر الحسنات والتوجيه إليها، وفقاً لمبدأ إزالة السيئات بالحسنات وطرد الفساد بالإصلاح.

فعندهما تزيد أن تطرد الظلام فلا يكفي أن تلعنه، بل لا بد أن تشعل بدل ذلك شمعة... وحينئذ سيفضي الظلام إلى الهروب.

وفيما يرتبط بالمجتمع فإن مسؤوليتك هي أن تشعل في قلوبهم شمعة الآمال، بدل أن تلعن ظلمات الصفات السيئة التي بداخلهم، بالإضافة أن في ذلك أجر كبير عند الله.

يقول الإمام علي عليه السلام:

«الكل مسلم على من أثني عليه مثوبة من جراء، وعارفة من عطاء»^(١).

والثناء هو ذكر الحسنات، والتوجيه إليها، مما يعود على المعني بالجزاء والعطاء: الجزاء من عند الله وهو ثابت، والعطاء من عند الناس وهو متغير، فإذا لم يتحقق العطاء الدنيوي فلا شك أن الجزاء الآخروي من عند الله تبارك وتعالى سيتحقق له.

يقول الإمام علي عليه السلام في عهده إلى مالك الأشتر.

(١) غرر الحكم ٤٥/٢١٩.

«ولا يكون المحسن والمسيء عندك بمنزلة سواء، فإن في ذلك تزهيداً لأهل الإحسان في الإحسان، وتدريبًا لأهل الإساءة في الإساءة، وألزم كلًا منهم ما ألزم نفسه»^(١).

وعليه فإن الإحسان خصلة تستحق الثناء والتقدير، وواجبنا هو المدح لأقل إجادة بدل النقد لأي خطأ، الأمر الذي يبحث الطرف الآخر على مواصلة الإجادة ومحاولة تكرارها.

ونحن عن طريق الثناء والتشجيع نستطيع أن ندفع حتى الحيوانات إلى أن تفعل ما نريد، فحيوانات السيرك مثلاً لم يروضها مدربوها عبر النقد والضرب، وإنما عبر التقدير والتشجيع.

وقد تأسّل: كيف كان ذلك؟

والجواب:

يقول أحد المؤلفين «راقبت مدرب السيرك وهو يجوب الأخطار ويعرض تمثيلياته، ودهشت من قدرته على السيطرة على الحيوانات المتواحشة كالكلاب والذئاب والأسود والنمور والفيلة، فبدأت أبحث عن سبب إطاعة هذه الحيوانات له، فلاحظت أن ذلك تأتي له عبر التشجيع، فمثلاً إذا أبدى الكلب شيئاً من الإجادة لحركة معينة - ولو يسيراً - أسرع إليه وربت

(١) نهج البلاغة ص ٤٣٠ - ٤٣١.

على ظهره، وألقى إليه قطعة من اللحم».

فإذا كان التشجيع نافعاً مع الحيوانات المتواحشة، فكيف هو مع البشر؟

يقول مدير أحد السجون عن سجنائه، وهم مجموعة من السراق وال مجرمين والقتلة: «القد وجدت أن تقديرني للجهود التي يبذلها نزلاء السجن يأتي بنتائج باهرة، ويستحسنهم إلى الصلاح أكثر مما يفعل النقد والتفيض عن الأخطاء».

وحتى في سجون الطغاة يمارسون عملية «غسيل المخ». وهي قائمة على أمرين: التعذيب الوحشي المنظم والدائم من جهة... والتشجيع والترعيب من جهة أخرى، حيث يأتي المكلف بالتعذيب أولاً وينزل بالسجين أبغض الوان التعذيب والتنكيل، ثم يأتي من يربت على كتفه، ويخاطبه بأسلوب عاطفي ويتسل إليه أن يعترف حتى يخلص نفسه، فإذا اعترف السجين بكلمة واحدة شجعه عليها، وحاول أن يستدرجه إلى المزيد من الاعترافات.

إنك تستطيع أن تلوم ابنك إذا لم يقرأ خلال شهر إلا كتاباً واحداً فقط فتأتي إليه وتلقي عليه محاضرة وتقول له: «أيها الجاهل الأحمق، إن غيرك يطالع في اليوم الواحد أكثر من كتاب، وأنت لم تطالع إلا كتاباً واحداً فقط؟».

هذا الأسلوب لن يجدي معه شيئاً، ولكن ربما تدفعه إلى

أن يمدد يده تحت سيف التقرير إلى كتاب آخر ويذهب إلى الشاطئ، ثم يطالع أمواج البحر بدل الكتاب.

ولكذلك لو ذكرت حسنته وقلت له: «إن مطالعتك لهذا الكتاب دليل على اهتمامك بالعلم، وإن كل الذين سبقوك من العلماء والعظماء إنما كانوا يتدرجون في المطالعة، فإذا ما أتموا كتاباً ذهبوا لآخر - حتى أن بعضهم يقرأ في اليوم الواحد أكثر من كتاب واحد».

هذا الأسلوب الإيجابي غير الجارح سيدفعه بلا ريب إلى المطالعة المستمرة برحابة صدر، وتقبل نفسي واقتناع تام.

إن التشجيع هو الطريقة المثلثة القادرة على أن تكشف لكل إنسان مواهبه، ومن يريد إصلاح الناس لا بد أن يتعلم كيف يشجعهم على إدراك كفاءاتهم، واكتشاف المخزون الضخم من الطاقات والقدرات التي أودعها الله تعالى فيه.

أما التقرير فإنه لا ينفع إلا العبيد، فإذا رغبت أن تعامل مع الأحرار لا مع العبيد، ومع البشر لا مع مجموعة آلات... فعليك بالتشجيع لا التقرير، ويجب أن لا تنسى أن ٩٩٪ من الناس أحرار في تقييماتهم وليسوا عبيداً فيها.

وهكذا يجب أن لا تستعمل مع الناس إلا التشجيع وذكر الحسنات، وأن تبين لهم أية طاقات هائلة مكتونة فيهم.

لا بد أن نقول لمن تلقاه: «فيك يرقد عظيم من عظماء

التاريخ فايقظه، وفيك ينام مغير عظيم للبشرية فلا تدعه يموت».

وهكذا يتقدم الإنسان، وتتفجر طاقاته.. أن تمدحه وتشجعه لا أن تذمه وتبطئه.. أن تقول له «إنك عظيم إن طالعت.. وكبير إن تعلمت.. وناجع إن عملت...». حتى يرى نفسه بهذا الحجم، فينطلق نحو المطالعة والعلم والعمل، ليكون في يوماً ما بالمستوى الذي رسمته له.

وأعتقد أن فريق كرة القدم يدرك أي أثر للتشجيع يتركه المشاهدون عليهم، حتى أن الواحد منهم يبدى من النشاط والإجادة خلال ساعة أو ساعتين ما يعتبر محالاً في الحالات العادبة - والسبب هو أن آلاف الأكف تصفق له، ومن ثالث الأفواه تهتف له بالتشجيع.

وهكذا الأمر بالنسبة إلى المؤلف، والقاريء، والعالم، والثائر، فإذا وجدوا تشجيعاً كافياً، فإنهم يواصلون دربهم بمعزid من النشاط والفاعلية.

وحتى بالنسبة إلى من فقد شيئاً مادياً، فإن التشجيع يعوضه أمراً معنوياً.. ويقوم بحفظ حالة التوازن في نفسه، فلا ينتهي به الأمر إلى أن يصاب بالانهيار تحت وطأة الخسارة والمصيبة.

يقول أنس بن مالك: «خدمت رسول الله صلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عشر سنوات، فما قال لي «أفي» قط، ولا قال لشيء صنعته: لم

صنعته؟ ولا لشيء تركته: لم تركته!»^{٩٠}

وال التاريخ يؤكد بأن رسول الله لم يكن ينتقد إنساناً فقط، وإنما إذا رأى من أحد خطأ صعد المنبر وقال «ما بال أقوام يفعلون كذا وكذا».»^{٩١}

فهو لا ينتقد المخطيء بل ينتقد الخطأ، ولا ينتقد المفسد بل ينتقد الفساد، أما المفسد فقد كان يشجعه على الصلاح ويدفعه إلى الخير.

والخلاصة: إن انتقاد المخطيء أسلوب غير صحيح، لأنه منفر للطرف الآخر مما يجعله في حالة من عدم التجاوب و«اللامبالاة»، وإن الأسلوب الأمثل هو تشجيعه على الصلاح والاكتفاء بانتقاد الخطأ وحده دون المساس بكرامة المخطيء.

إن التشجيع مثل إشعال النور في الظلام، فهو يطرد الظلمة بشكل طبيعي، بينما الانتقاد مثل لعن الظلام، فلو استمر مليون عام فلن يغير شيئاً.

إن التقدير والمديح قد يغيّران حياة الإنسان تماماً.. وهذا ما حدث لصاحب القصة التالية:

منذ أكثر من نصف قرن، كان صبي من لندن يستغل كاتباً بسيطاً في متجر متواضع. وكان يستيقظ في الخامسة صباحاً فيكتس المتجر وينظفه.. ثم ينكب على عمله أربع عشرة ساعة في اليوم!.

وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويمقته، فلما انقضت ستان طفع منه الكيل، ولم يعد يتحمل شيئاً فوق ذلك، فنهض ذات صباح وقطع خمسة عشر ميلاً كانت تفصل بينه وبين أمه التي كانت تعمل مستخدمة في بيت أحد الأثرياء، وتتوسل الصبي إلى أمه أن تعفيه من هذا العمل، وأنقسم أنه سوف يتحرر إن هي أصرت على عودته إلى عمله البغيض!

ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة إلى ناظر مدرسته القديمة، شكا فيه سوء حظه في الحياة، فمتحملاً ناظر المدرسة التقدير، وأكد له أنه شاب كفء، ذكي، وعيته مدرساً في مدرسته. وقد غير هذا التقدير مستقبل الصبي، وأثر بعد ذلك أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي الحديث، فقد كتب هذا الصبي منذ ذلك الحين نيفاً وسبعين كتاباً، إنه «هـ. جـ. ويلز».

أتبتغى أن تحسن أحوال الناس، أو من يهمك أمره منهم؟

لو إننا شجعنا الناس الذين تتصل بهم على إدراك مواهيبهم الخفية لذهبنا إلى أبعد من مجرد تحسيئهم.. لبنينا حياتهم من جديد!

أتظن أن هذه مبالغة؟ إذن فانصت إلى هذه الكلمات الحكيمية التي قالها واحد من علماء النفس.

«إذا نحن قارنا أحوالنا كما هي، بما يجب أن تكون

عليه لوجدنا أننا أنصاف أحياء! إننا نستخدم جزءاً يسيراً من طاقاتنا الذهنية والجسمية، أو بصيغة أخرى: يعيش الفرد هنا في نطاق يصطنعه داخل حدوده الواسعة! إنه يملك قوى مختلفة الأنواع، ولكنه يجده عادة عن استخدامها».



الوصية الرابعة

«امنح الآخرين الثقة بأنهم قادرٌون على الإصلاح».

إذا أردت أن تدفع إنساناً إلى عمل يحتاج إلى شجاعة، فما عليك إلا أن تخبره بأنك واثق من شجاعته، ذلك لأن إنجاز أي عمل بحاجة إلى ثقة بقدره في نفس الإنسان..

فالمؤلف لا بد أن يمتلك مقداراً كافياً من الثقة بحجم ما يريد الكتابة فيه، والمقاتل لا بد أن يمتلك من الثقة بما يعادل من حجم العملية القتالية التي ينوي القيام بها.

وطالما أن الثقة لا تولد بالضرورة مع الإنسان، وليست دائماً موجودة فيه فينبغي أن يشحن باستمرار بهذه الثقة، سواء من قبل نفسه أو من قبل الآخرين.

فلزرع الثقة في الآخرين لا تحتاج إلى أكثر من «الكلام» وتحريك اللسان.. فلا تبخل بزرع الثقة في الناس، ولا تظن أن الثقة مخزون كامن في النفس البشرية، ولا تقل إن من يشق

بنفسه لا يحتاج إلى من يعطيه ذلك . . .

إن الثقة في الحقيقة «عملة» يتداولها الناس فيما بينهم، وكذلك «التبسيط» والفارق هو أن التبسيط عملة مزورة لا تسمى ولا تغنى من جوع، بينما الثقة عملة صحيحة . . فإذا أردت إصلاح الناس فإن من واجبك أن تبين لهم بأنك واثق من قدرتهم على التغيير نحو الصلاح، وإذا أردت دفع شعب إلى تغيير جذري في حياتهم فلا بد أن يشقولوا بأنهم فعلاً بحاجم ذلك، وأنك واثق من قدرتهم على تحقيق ما يريدون.

يقول أحد الناجحين :

«إن في وسعك أن تجعل أي إنسان ينقاد لك عن طيب خاطر، إذا أظهرت لك أنك تحترم فيه ولو نوعاً واحداً من المقدرة».

من هنا إذا أردت الاستفادة من شخص في ناحية ما، فما عليك إلا أن تؤكده له بأن هذه الناحية بالذات هي من نواحي القوة فيه.

ومن الخطأ أن تطلب من شخص - مثلاً - أن يلقي محاضرة ثم تقول له: «أنا أطلب منك ذلك، بالرغم من أنني واثق بأنك غير قادر على هذا الأمر».

لأن هذا يعني أنك تقضي على كل ما لديه من الثقة بالنفس، ومع فقدان الثقة بالنفس كيف يمكن لأحد أن يحقق شيئاً.

إن إعطاء الثقة للطرف الآخر، والظاهر بقدرته على تحقيق أمر ما، سيدفعه إلى محاولة الاحتفاظ بهذه الثقة وإلى عدم تخيب ظنك فيه.

وفي هذا المجال نروي القصة الآتية: «ذات مرة نُقل موظف من مسؤول لأخر، وكان فيما قاله مسؤوله السابق لمسؤوله الجديد: «إن هذا الشاب يتمتع ببعض الصفات الحسنة، إلا أنه لا يواكب على الموعيد، ولا ينجز الأعمال حب الوقت المتفق عليه».

هنا رأى المسؤول الجديد نفسه بين خيارين:

الأول: أن يصب جام غضبه على الشاب بمجرد أن يتسلمه ويقول له: إن مسؤولك السابق قد ذكر سلبياتك، وأوضح لي عدم اهتمامك بالموعيد، وأننا أحذرك من مغبة الاستمرار في هذه الصفة السيئة... والآ...

ال الخيار الثاني: أن يدي ثقته له بقدرته على التخلص من تلك السلبية، ويشجعه على ذلك، وهذا ما فعله المسؤول الجديد، حيث كان متاكداً أن هذا الخيار هو الأسهل والأفضل والأنفع...

وفي أول لقاء بينهما التزم الشاب بالموعد على خلاف عادته، فقال له مسؤوله الجديد: «إن مسؤولك السابق امتدح فيك كثيراً من الصفات الحسنة، ولكنه ذكر بأنك لا تحافظ

على مواعيده، إلا أنني أعتقد أنه كان مخطئاً في ذلك. فها أنت قد حضرت في الموعد المحدد، وإنني على ثقة بأنك سوف تهتم بهذا الأمر الخطير معي دائمًا».

وكانت النتيجة أن هذا الشاب لم يحافظ على مواعيده فحسب، بل صار التزامه أفضل من التزام كلٍّ من مسؤوله السابق والجديد، وفوق ذلك كان يحاول أن ينجز الأعمال قبل موعدها وليس فقط في موعدها، كل ذلك من أجل أن لا يفقد ثقة مسؤوله الجديد فيه.

بينما لو سلك المسؤول الجديد الخيار الأول لما حاول الشاب أن يصلح نفسه، لأنه في هذه الحالة سيرى أن شخصيته ممزقة ومتاهية عند مسؤوله.. فلماذا يحاول ترميمها وإعادتها؟.

وتحمة قصة أخرى ذكرتها إحدى المؤلفات في كتابها حيث وصفت التحول العجيب الذي طرأ على فتاة بليجيكية بلهاء فقالت:

«اعتدت فتاة كانت تعمل خادمة في فندق مجاور أن تحضر لي وجبات طعامي، وكانت تدعى مريم وتلقب «بغاسلة الصحون» لأنها بدأت عملها في مغسل الفندق، ومريم فتاة عانس بلهاء ذميمة الخلقة حولاً العينين معوجة الساقين.. وهذا ما يدعوها إلى أن تبقى غسالة الصحون في ذلك الفندق..

و ذات يوم وبينما هي تحمل طبق «المعكرونة» قلت لها:
«يا مريم إنك لا تدررين أية كنوز هي دفينة فيك!». . .
و جرياً على عادتها في السيطرة على عواطفها لبشت بضع
دقائق لا تحرك شيئاً، ثم وضعت الصحن على المائدة وقالت:
«يا سيدتي، لم أكن أصدق ذلك أبداً».

إنها لم تبد شكاً ولم تلق سؤالاً، بل عادت ببساطة إلى
المطبخ وأخذت تكرر على نفسها العبارة: «يا مريم إنك لا
تدررين أية كنوز هي دفينة فيك»، ثم اشتد إيمانها بذلك،
 واستولى على مشاعرها الاعتقاد بأنها مستودع للروائع غير
المنظورة! حتى لم يعد أحد يسخر منها، وبدأت توجه عنانتها
نحو وجهها وجسدها حتى بدا كأن شبابها الذاوي قد تفتح من
جديد.

وبعد مضي شهرين، وفيما أنا أستعد للرحيل جاءت مريم
وأعلنت لي خطوبتها لأبن عم رئيس الطهاة في الفندق،
وأخبرتني بأنها ستصبح سيدة عما قريب!
وهكذا.. غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها.

فإذا كانت لزرع الثقة هذا المفعول السحري في الناس،
فلم إذا لا تستفيد منه أنت من أجل الإصلاح؟

إن الثقة بالنفس لا تُشتري من المكاتب أو المحلات
التجارية، بل هي بين يديك إن شئت منحتها للناس بلا صعوبة
وإن شئت منعها عنهم.

وهناك قصة أخرى، تكشف عن المفعول السحري لزرع الثقة في نفوس الآخرين.

خطب شاب فتاة، فرغبت إليه في أن يحفظ القرآن كله قبل أن يتزوجا. وكان الشاب راغباً في حفظ القرآن باعتباره كتابه المقدس ومبدأه ورسالته، وكان قد بدأ منذ فترة قديمة بحفظ القرآن ولكنه أخفق إخفاقاً ذريعاً مما جعله يحمل يأساً مسبقاً في قدرته على هذا الأمر.

وكان السبب الأكبر في ذلك الإخفاق هو أن المعلم الذي استشاره في ذلك قد ثبّط عزيمته، مما زرع في نفسه اليأس من قدرته على إنجازه.

وبعد خطوبته من تلك الفتاة وطلبها منه ذلك استشار رجلاً آخر وشرح له إخفاقه السابق فنفوجيء بأن الرجل يعتبر ذلك الإخفاق عامل نجاح له، لأن محاولته الأولى - حسب رأيه - تدل على أمرتين:

أولاً - الرغبة، لأن أول خطوة لتحقيق أي إنجاز هو الرغبة فيه.

وثانياً - إن ذاكرته لا تزال تحتفظ ببعض الآيات والكلمات فلن يكون صعباً عليه حفظ القرآن من جديد. ولما استمع الرجل إلى الشاب وهو يتلو بعض الآيات وجد أن أخطاءه كثيرة، لكنه لم يصارحه بذلك. . بل قال له:

«صحيح أن حفظك قديم، ولكن يبدو أنك قادر على حفظ القرآن كله مع جهد أقل من السابق! ..

وكانَ النتيجة أن الشاب بدأ حفظ القرآن بثقة أكبر بنفسه بالرغم من أنه كان يشكك بين فترة وأخرى في صحة كلام الرجل .. إلا أنه كان يقول لنفسه: «العل الرجل صادق».

ولم يمر ستة شهور إلا وقد حفظ القرآن كله وتزوج تلك الفتاة المؤمنة حسب شرطها .

وتلك هي آثار الثقة بالنفس .. وعكسه تماماً التفريح والتبليط فيما لا يمنعان الإنسان من الإجاده فحسب، بل يدفعانه نحو الهلاك. ولا زلت أتذكر شاباً في ريعان عمره أصيب بالجنون، وأدخل مستشفى الأمراض العصبية. وكان قبل ذلك شاعراً جيداً ومؤلفاً ناجحاً. اندشت من حالته وسألت ابن أخيه عن سبب الجنون فقال: «السبب هو أبوه».

قلت: كيف؟

قال: كان هذا الابن ما قبل الأخير في أولاد جدي، وجدي كان يحب ولده الأكبر والأصغر وما بينهما .. إلا هذا فهو لم يكن يحبه، وكان في صغره حينما يلاعبه مع بقية إخوانه يأتي متذمراً إلى حضن أبيه، ولكن الأب كان يبعده بقوله قائلاً :

«ابعد عني يا مجنون، فإنك لن تصبح شيئاً». .. وكان إذا
كسر صحنًا زجاجياً مثلاً يصرخ أبوه في وجهه قائلاً له: أنت
مجنون.. .

وبالفعل كانت هدية والده إليه أن جعله مجنوناً حقيقة!

ومن هنا فإن من الواجب على كل مصلح أن يشعر
الطرف الآخر بأنه جدير بالثقة، وأن له من المواهب والقدرات
الكثير مما يمكن استغلالها.

فلو أردت أن تدفع إنساناً إلى الخطابة، أخبره بأنه يملك
موهبة الخطابة بالفعل، وبلا ريب سيدفعه ذلك إلى التمرин
والتدريب حتى يجدها تماماً.

وكتجربة شخصية، حول ما يتعلق بالكتب الاجتماعية
التي ألفتها فإني قبل أن أتعلم الكتابة والتأليف التقيت بمن
كنت أحترمه وسألته: في أي مجالات الحياة تفتتح على
أكتب؟

فقال: «أكتب في المجالات الاجتماعية». وحينها لم
أكن أعرف بالضبط ما تعنيه كلمة «المجالات الاجتماعية»،
فأوضح لي ذلك وأعطاني ثقته بقدرتي على التأليف.. .

ولا أخفي بأنني ما زلت مدیناً لذلك الرجل بممؤلفاتي في
الحقل الاجتماعي... .

وهكذا فإن شحن الناس بالثقة، والكشف عن قدراتهم،

وتحبيب الأعمال الجيدة إليهم، يأتي بنتائج كبيرة وإنجازات عظيمة.

وفي الحقيقة فإن في وسع أي إنسان أن ينقاد لك عن طيب خاطر إذا أظهرت له أنك تحترم فيه، ولو ضرباً واحداً من المقدرة. فإذا أردت أن تنمي في أي شخص إحدى المواهب، فما عليك إلا أن تؤكد له أن تلك الموهبة بالذات من نواحي القوة فيه؟.

تقول الحكمة:

«اظاهر بفضيلة إن لم تكن فيك».

وإنه ليحسن أن تظاهرة دائمًا بأن الشخص الآخر له الفضيلة التي تحب أن تكون فيه. أعطه صيتاً حسناً في ذلك الجانب، لكي يبذل جهد الجبارية حتى لا يخيب ظنك فيه.



الوصية الخامسة

«أعط لكل شخص موقعًا متميزاً».

هذه أيضًا قاعدة مهمة في نجاح الإصلاح الاجتماعي، فإذا أردت تحويل خطيب عادي إلى خطيب مفوه أعطه مسؤولية تدريب مجموعة خطباء.. وسيصبح هو بالضرورة خطيباً ناجحاً.

وقد تقول: «ولكن فاقد الشيء لا يعطيه؟».

وأقول: هذا صحيح، ولكن عن طريق هذه المسؤولية سيدرب هو حتى يصل إلى المستوى الذي تريده أن يكون فيه، فيصبح خطيباً مفوهاً كما يدرب غيره على ذلك.. فإعطاؤك للطرف الآخر دوراً يجعله بطبيعة الحال يحاول أن يكون بمستوى المسؤولية الجديدة.

ومن هنا قيل: إن الرئاسة تصنع الرئيس.

فلو عينوك رئيساً، فإنك ستتصرف وكأنك رئيس بالفعل، وستترك العادات السابقة التي لا تليق بالرئيس..

يروي رجل قصته قائلاً:

«كنت أتبرم من مجموعة أطفال يلهون ويلعبون أمام بيتي ويفسدون الزرع الذي من حوله، ولكن دخلت معهم في لوم وتعنيف.. ولكن بلا جدوى..

وأخيراً قررت أن أعطي لأكثرهم شيئاً مركزاً ودوراً في ضبطهم، فعيته مسؤولاً عن بقية الأطفال ومشرفاً عليهم.

⊗ ⊗ ⊗

ورغم أنه هو الذي كان يثير الشغب، ويُزعج النيران حول بيتي إلا أنه تغير مع إعطائي له الثقة بقدرته على قيادة مجموعة الأطفال.. وتولى مهمة الدفاع عن بيتي وعن الحديقة..

إذن إن إعطاء الدور هو تعبير آخر من إعطاء الثقة . .
وسيحاول الطرف الآخر الذي تعطيه الدور والثقة أن يكون
بالمستوى الذي تتوقعه منه .

الفهرست

٧	المقدمة
٩	أقصر الطرق لكب الآخرين
٣٥	تعلم كيف تثير الكوامن الخيرة في الناس
٦٩	انظر إلى الأشياء بمنظار غيرك
٩٣	خمس وصايا للنجاح في العلاقات العامة:
٩٥	١ - لا تصدر أوامر
٩٩	٢ - لا ترق ماء وجه الطرف الآخر
١٠٣	٣ - اذكر حسنات الناس وشجعهم على أعمال الخير
١١١	٤ - امنح الآخرين الثقة بأنهم قادرؤن على الاصطلاح
١١٩	٥ - إعط لكل شخص موقعًا متميزاً