

المقدمة

الحمد لله ربّ العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، نبينا محمد ، وعلى آله وصحبه أجمعين ، أما بعد : فهذه ورقات كنت جمعتها منذ عدة سنوات ، وألقيتها ، في عدّة أماكن ، وبعض المناسبات ، ونسيتها ، ولم أذكرها ، وكنت أبحث في مكتبتي ، وإذا بي أقع عليها ، فقلت : لم لا أطبعها ، وأضيف بعض تجاربي في هذا الموضوع ، من باب الفائدة ، ونفع الآخرين ، لأن بعض التجارب التي يخوضها الإنسان في حياته ، وتأتي بلا تكلف ، وتُعرض كما هي ، قد تكون أدعى للقبول ، والتأثير في النفوس . وهذه الأوراق عبارة عن مجموعة قواعد مختصرة ، أسميتها :

(تجرّبي في التعامل مع الآخرين)

وإني أعتذر من نقل بعض الأفكار التي لم أستطع إحالتها إلى مصدرها وذكر من كتبها ، لأنني كتبت هذه الورقات من عدة سنوات ، ولم أدون بعض المصادر التي نقلت منها ، ولعلي أحصل عليها وأذكرها مستقبلا بإذن الله ؛ من باب الأمانة العلمية. لذا فما كان من خطأ وزلل فإني أستغفر الله منه ، وإن كان من خير ، وصواب ، فهو من الكريم الغفور سبحانه . وصلى الله على نبينا ، وحبیبنا محمد .

إعداد

د. إبراهيم بن فهد بن إبراهيم الودعان

Ebrahim f.w@gmail.com

القاعدة السابعة : اتقن فن الإصغاء

هذه قصة حقيقية ترجمت إلى (فيلم) تتحدّث عن شاب أمريكي ، تحوّل من عامل لغسيل الصحون بأحد المطاعم ؛إلى معالج نفسي شهير، والسبب وراء ذلك يعود إلى ميزة يتمتع بها هذا الشاب ، وهي " فن الإصغاء لقد اكتشف هذا الشاب أن عنده مهارة ذاتية ، فوجد أنّ الكثير من زملائه ، وأصدقائه تُحلّ مشاكلهم بمجرد طرحها عليه ، فكان دوره في كل مرّة هو : الإصغاء ، ولا شيء سوى الإصغاء ، مع استخدام تعابير الوجه .

فلو دمعت عينا الطرف الآخر، دمعت عيناه ، ولوضحك ذاك ؛ ضحك هو.

فأخذت تتحسن أحوال من يأتون إليه؛ بمجرد أن ينصت لهم وتسمى (الفضفضة) ، ثمّ بعد ذلك طرأت عليه فكرة أن يكون معالجا نفسيا ، عندها قام بتزوير شهادة (معالج نفسي) ، وترك بلدته إلى بلدة أخرى ، حتى تضبط الأمور معه ، وكسب من ذلك الملايين ، إلى أن اكتشف أمره ، ورفعت أوراقه للمحكمة ، ولكن خُفّف عليه الحكم ؛ بسبب وقفة المرضى الذين عالجهم ، وشفّوا على يده . (٣١)

- كنت خارجا من المسجد بعدما صليت بالجماعة ، وإذا بأحد المأمومين ؛يسلم عليّ ، ويطلب منّي أن استمع إلى مشكلته ، فقلت : تفضل هات ما عندك ، قال لي : منذ ثلاثة أيام ، وأنا لا أنام وإنما أغفو قليلا ، والكوابيس تطاردني ، لأنني دعست قِطّة . قلت : هل قصدت دعسها ؟ فحلف بأغلظ الأيمان أنه لم يقصد ، بل حاول الابتعاد عنها. قلت : لا عليك ، وإذا به يقول : لقد أرحتني ، وإنّي أحسّ الآن بطمأنينة ، لقد أزلت ما في نفسي من همّ . إنّ عرض المشكلة وحدها ؛ كفيل بإذن الله بالتخفيف عن الطرف الآخر ، بل وكسب ودّه . لأنّه يجد من يشاطره الهمّ ، ويشاركه في المعاناة .

وحُسُنُ الإنصات : مبدأ من الأهمية بمكان في الحوار ، لأنك بحسن الإنصات ستكسب الطرف الآخر ، وهو فن عظيم من فنون التعامل مع

(٣١) مقال د. علي بن صحفان الزهراني ، جريدة الرياض ٢٤/١٠/١٤٢٩هـ ، عدد ١٤٧٣٢ .

الآخرين ، وكما هو أدب من آداب الحوار ، فهو أيضاً أدب مطلوب من آداب الحديث ، لذا يقول النبي ﷺ : " استنصت الناس " . (٣٢)

ومما يلاحظ أن الكثير من المجالس مع الآخرين لا يراعى فيها آداب الاستماع ، وحسن الإنصات ، فما إن يبدأ شخص ما في طرح فكرة معينة ، حتى يقوم آخر باقتحام الحديث عليه ، والأشهر من ذلك أن يسكته ويكمل هو ، ويُمسك دفة الحديث ، ولا يبالي بمشاعر المتحدث. (٣٣) ولنقرأ بعض الآيات من كتاب الله يتجلى فيها أدب الاستماع ، وفن الإنصات ، يقول سبحانه حاكياً على لسان نبيه سليمان عليه السلام : " قَالَ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَيُّكُمْ يَأْتِينِي بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَنْ يَأْتُونِي مُسْلِمِينَ " (٣٤) فسليمان عليه السلام أخذ بتوجيه سؤال لمن حوله ، ثم أحسن الإنصات واستمع للإجابة ، فكانت إجابة الأول : " قَالَ عَفْرَيْتُ مِنَ الْجِنِّ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ تَقُومَ مِنْ مَقَامِكَ وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ " (٣٥) مع أن الجواب يكفي من دون قوله : " وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ " (٣٦) ومع هذه الإضافة التي مدح فيها العفريت نفسه إلا أن نبي الله سليمان أرهف له السمع وتركه يتكلم حتى أتم كلامه .

ثم أجاب الثاني : " قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ " . (٣٧) فمن هذا المثال القرآني البديع ، وغيره كثير ، يتبين لنا أهمية الاستماع ، وحسن الإنصات ، وأن له شأنًا ، وقيمة كبرى في التعامل مع الآخرين ، وكسب ودِّهم ، والدخول معهم في علاقات طيبة ، ومثمرة . (٣٨)

- جأني أحد الأخوة ، يشكو اثنين من أبنائه ، في سوء سلوكهم ، فقلت : إذا جلست معهم في السيارة ، افتح موضوعا ، واستمع إلى كلامهم ، وانصت

(٣٢) صحيح مسلم ١٨٨ .

(٣٣) كيف تحاورين لعبة الهرش ص ٦٢ .

(٣٤) سورة النمل آية ٣٨ .

(٣٥) سورة النمل آية ٣٩ .

(٣٦) سورة النمل آية ٣٩ .

(٣٧) سورة النمل آية ٤٠ .

(٣٨) تعلّم كيف تحاور ص ٢٤ للمؤلف بتصرف (منشور في النت موقع صيد الفوائد) .

لهم ، ولا تتبرّم ، وقدّر رأيهم ، وأخبرني بعد ذلك ماذا يحدث ! وكلمني بعد يومين أو ثلاثة ، وقال لي : أبشرك زانت الأمور بيني وبين الأبناء .

- أحد الإخوة عرض عليّ رؤيا طويلة ، فقلت له : إنّ الودّ بينك وبين زوجتك معدوما ، أو شبه ميّت ، فقال لي : صحيح ، وقلت له : إنّ لغة التفاهم بينك وبين زوجتك تتسم بالغلظة ، والقسوة ، فقال لي : صحيح ، وقلت له : أنت تدخل مع زوجتك في حوار؛ لكن تخرجان منه بمشاكل محمّلة بأعاصير ، وثورات ، تستمرّ أيّاما ، فقال لي : نعم . مع أنّ هذا الرجل أعرفه لفترة طويلة بخُلقه ، وأدبه الرفيع ، لكن - يا سبحان الله - يوجد على شاكلته الكثير ، الذي يكون مع الناس كالحمل الوديع ، ومع زوجته ، وأبنائه كالثور الهائج . يقول حبيبنا ﷺ : " خيركم خيركم لأهله ، وأنا خيركم لأهلي " . (٣٩)

(٣٩) سنن الترمذي ٣٨٩٥ ، سنن ابن ماجه ١٩٧٧ ، وصححه الألباني في صحيح الجامع ٣٣١٤ .

القاعدة الثامنة : الكلمة الطيبة صدقة

- هذه القاعدة مأخوذة من قول النبي ﷺ : " والكلمة الطيبة صدقة " . (٤٠)
والصدقة في نظري : كلمة جامعة لكل خير ، وشاملة لكل برّ تدلّ على
صدق صاحبها ، وإخلاصه ، لأجل أن تُقبل ، وتؤتي ثمارها .

كنت أسير في أحد الشوارع ، وغمزت بالإشارة إلى جهة اليسار ، ولما
رأني صاحب سيارة ؛ كان يسير خلفي لكنّه كان بعيدا ، وإذا به يزيد من
سرعته ؛ ليمنعني من الدخول جهة اليسار ، وأنا حقيقة لم أبال به لأنه كان
بعيدا عني - كما قلت - لكنّه أخذ يؤشّر بالأنوار الأمامية ، ويضرب بالمنبّه
بشكل متواصل ، وكأني سددت الطريق عليه ، مضيت في طريقي ، فأخذ
يلاحقني ، وعلمت أنّه يريد أن يقول شيئا ، حتى وصلت قريبا من الإشارة ،
وتمنيت أن تفتح ؛ حتى لا أقف بجانبه ، ويكون هناك صراع بالألسن ، لكن
قدّر الله أن الإشارة توقفت باللون الأحمر ، فوقفت مضطرا ، وقلت لنفسي :
لا بدّ أن أهدأ ، وأنصرف بأدب ، وأتى بجانبني من الجهة اليمنى ، وفتح
نافذته وأنا أرقبه بطرف عيني ، وأخذ يشير بيده إشارات ، عرفت معناها ،
أنه غاضب ، ويتكلم بكلام لا أفهمه ففتحت نافذتي ، وألقيت عليه السلام
، وبسرعة قلت له : أسأل الله أن يغفر ذنبك ، ويسعدك ، ثمّ قلت له :
سامحني وأنا أخوك لقد أخطأت . فلما رأى ذلك ، قال : أنت مثل والدي ،
وعلى رأسي ، وأشار بيده إلى رأسه ، وأخذ يقول كلمات جميلة ، ويؤمن
على دعائي .

-إنّ الألفاظ الجميلة ، والعبارات اللطيفة ، لها وقع عظيم على النفوس ، بل
وهي عبادة تتقرب بها إلى الله ، كما في الحديث السابق . فهي صدقة على
نفسك ، وصدقة متعدّ نفعها إلى غيرك .

- جلست مع أحد الزملاء ، ولأوّل مرّة ألّقتي به ، وتحدثنا عن العلم وفضله
، وهو في الأربعينات ، ومنتزوج ، وله عدة أبناء ، وفي وظيفة طيبة ، ويقرأ
على الناس ، وقد نفع الله به الكثير ، وسألته عن دراسته وإذا به قد توقف
عند الثانوية ولم يكمل ، فحثته على إكمال تعليمه الجامعي ، خاصّة أن
عمله يسمح له بذلك ، ولديه القدرة المطلوبة ، والهمة المنشودة ، لكنه تعذّر
بانشغاله ، وأنه سينقطع عن القراءة ، ونفع الناس ، فقلت له : قبل وقت

(٤٠) صحيح البخاري ٢٧٠٧ ، صحيح مسلم ١٠٠٩ .

الاختبارات ضع إعلانا بالتوقف إلى التاريخ الذي تنهي فيه الاختبارات ، لا سيّما أن الدراسة عن طريق الانتساب وموقع الجامعة في الشبكة العنكبوتية فلم يعجبه كلامي ساعتها .ولكن بعد أسبوع ، أو أسبوعين ؛ التقيت به وتحدثنا عن العلم ، وأعطيته جرعات تحفيزية ، وكلمات تنشيطية ، وإذا بالله سبحانه يفتح صدره لإكمال الدراسة ، بل وطلب منّي أن أكتب له ورقة بخطّي ؛ فيها اسمه ثلاثيا ، وقبلها حرف دال ، وكتبنا السنة التي سيصبح فيها حاصلا - بإذن الله - على شهادة الدكتوراه .وها هو الآن قد أنهى البكالوريوس بفضل الله سبحانه ، والتحق بالجامعة لإكمال الماجستير وعنده همّة عالية إلى الدكتوراه وهو في الخمسين من عمره .

ابذل الكلمة الطيبة ، ولا تقف تنتظر ثمرتها الآنية ،فقد تراها في وقتها ، وقد يبدو صلاحها بعدُ . فأنت مأجور غير مأزور بإذن الله .

الخاتمة

أختم ورقات هذا الكتاب ، بهذه الكلمات :

- ١- إنّ قواعد التعامل مع الآخرين كثيرة ، ولكنّي رأيت أنّ هذه القواعد من الأهميّة بمكان .
- ٢- لا مانع من تطبيق هذه القواعد في الحياة ، فإنّ نتائجها إيجابية ، وطيّبة .
- ٣- من الأمور المهمّة التي لا بدّ منها ؛ استحضر النية في كل عمل نقوم به ، حتى نؤجر ، ونثاب من الله سبحانه .
- ٤- ضع لك بصمة تعيد مجد الأُمّة ، من خلال تعاملك الراقى ، وحسن أخلاقك مع الآخرين .
- ٥- عوّد لسانك على الكلمات الجميلة ، والعبارات الرائعة، فلن تخسر أبداً بإذن الله .
- ٦- لا تتردد في تدريب نفسك على الابتسامه ، واجعل أوّل من يفوز بها منك هم أقرب الناس إليك .

سبحانك اللهم وبحمدك ، أشهد ألا إله إلا أنت استغفرك ، وأتوب إليك .

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
٣	القاعدة الأولى : اهتّم باللقاء الأوّل.....
٦	القاعدة الثانية : امدح ولا تبالغ
٨	القاعدة الثالثة : ابتسم فلا يكلفك شيئاً
١٠	القاعدة الرابعة : تهادوا تحابوا
١٣	القاعدة الخامسة : تجاوز عن الهفوات
١٦	القاعدة السادسة : قدّم الخدمة للآخرين
١٨	القاعدة السابعة : اتقن فنّ الإصغاء
٢١	القاعدة الثامنة : الكلمة الطيبة صدقة
٢٣	الخاتمة
٢٤	فهرس الموضوعات