



بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا



ترجمة من كتاب "أحصل على النتائج مع البرمجة اللغوية

العصبية" مؤلفه: أليس ميور

الصفحات من (2-80)

**A Translation from the Book "Get Results with
Neuro Linguistic Programming" by Alice Muir**

(Pages from 2-80)

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الترجمة العامة

إشراف الدكتور:

هلري مارينو فيتيا لافي

إعداد الدارس:

خطاب علي محمد الأمين حاج الصادق

إستهلال

قال تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ 1 ﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿ 2 ﴾ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ

﴿ 3 ﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿ 4 ﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿ 5 ﴾

صدق الله العظيم

إهداء

إلى سائر أسرتي الكريمة .

وإلى زملائي وأصدقائي الفضلاء .

شكر وعرهان

من بعد شكر الله وتوفيقه أتقدم بجزيل الشكر والعرهان إلى
مشرىة الدكتور / هلري مارينو الذي أشرف على هذا البحث
وإخراجه في صورته الأخيرة. وكذلك الشكر كل
الشكر إلى الأخوة والنرملاء الذين قدموا لي المساعدة في كل ما
يخص هذا البحث.

الفهرست

رقم الصفحة	الموضوع
1	الفصل الأول: البدء بالإقناع
6	الفصل الثاني: عشرون طريقة للتخاطب بشكل أفضل
14	الفصل الثالث: كيف باستطاعة البرمجة اللغوية العصبية تغيير حياتك
23	الفصل الرابع: لماذا يجب عليك أن تعرف الحزم
28	الفصل الخامس: كيف تحدد بالضبط إلى أين أنت ذاهب
32	الفصل السادس: ما يجب أن يعلمه كل فرد عن الإنصات
35	الفصل السابع: كيف تنصت لما يقوله جسدك
42	الفصل الثامن: العلاقة الحميمة
51	الفصل التاسع: أسرار التعبير عن رسالتك بوضوح للآخرين
59	الفصل العاشر: طرق سهلة لإبعاد التوتر العصبي
61	الفصل الحادي عشر: ما تحتاج معرفته عن النزاع والتفاوض
70	الفصل الثاني عشر: عشر خطوات للحصول على نتائج

مقدمة المترجم:

تناول الدارس أطروحته من خلال ترجمة اثني عشر فصلاً من كتاب بعنوان الترجمة اللغوية العصبية والتي تحتوي على حقائق كما تضمنها الفصل الأول من الكتاب حول كيفية أجعل الإنسان أكثر إقناعاً بحيث لا تكون هذه الطريقة قهرية ومتعجرفة أو سلبية، وسوف تكشف إمكانية حصولك على رسالتك المبتغاة عبر طرق التواصل حيث ستساعدك على إحتوائك للناس والحصول على النتائج التي تريد البرمجة اللغوية والعصبية تقديمها بجانب تقنيات أقوى لتحسين التواصل والإقناع.

ولأهمية ما تضمنه هذا الكتاب قام الدارس بترجمة الفصول المذكورة أعلاه، وتتلخص أهميته في أمور عديدة منها ما يلي: قلة الأعمال المترجمة في مجال البرمجة اللغوية العصبية، كيفية اتباع أفضل الطرق للتواصل، كيفية خلق صلات حميمة، الطرق الناجعة للحصول على النتائج.

اطلع الدارس على النص الأصلي باللغة الإنجليزية مراراً وتكراراً لمعرفة مفهومه العام ومعانيه ومن ثم قام بنقله للغة العربية مستخدماً أساليب الترجمة المباشرة، حيث كان يطل النص ويستخلص معناه ثم يصيغه بلغة الترجمة مراعيًا مبادئ الترجمة.

الفصل الأول

البدء بالإقناع

هذا الكتاب يتناول كيفية قدرة المرء على أن يحقق أكبر نجاحا، وتتجز أكثر، وكذلك تحسين نوعية الحياة التي نعيشها، ومعرفة ما تريده و تحقيق أهدافك بسلاسة، يستهل الفصل الأول بذاتك في النظر إلى كيفية جعلك أكثر إقناعاً ولكن بطريقة أنه بإمكانك الإقناع أكثر من ذي قبل ولكن بطريقة ما بحيث لا تكون هذه الطريقة قهرية ومتعجرفة أو سلبية، وسوف تكشف إمكانية حصولك على رسالتك المبتغاة عبر طرق التواصل حيث ستساعدك على إحتواءك للناس والحصول على النتائج التي تريد البرمجة اللغوية العصبية سيتم تقديمها بجانب تقنيات أقوى لتحسين التواصل والإقناع.

تعريف الإقناع

إن هذا العمل هو بمثابة الحصول على حياة مفعمة قد تبدو في غاية السهولة لبعض الناس بإظهار الهدوء الطبيعي بالنسبة لهم وهو ما يتم فعله إذ يولد البعض من الناس بشخصية جذابة ويتوقع حصولهم على الأفضل في هذه الحياة ويظنون أناساً مخضرمين في هذا العالم طيلة حياتهم، ولكن ذلك يخبرنا بشيء وهو أنه إذا كنت تتوقع الأفضل فإنه بإمكانك تحقيق ذلك غالباً ولا تحتاج لأن تولد جذاباً وساحراً ودمت الخلق، بل يمكنك تعلم ذلك ولن يكون هذا إدعاءً بالتظاهر فبإمكانك تعلمه وممارسته في الحقيقة - لأنه عند التصرف بثقة وبطريقة ودية ولكونك تشعر تماماً بهذه الأشياء وعندها سيدأ الناس ردة فعل تجاهك وكأن تلك الأشياء قد كنت تعلمها من قبل، وهي ليست مفتعلة بل حقيقية. وقد لا تكون قد وصلت لهامات الكاريزما الطبيعية لأمثال: المهاتما غاندي، جون فندي، الأميرة ديانا أو أليزابيث تايلور لكن باستطاعتك تحديداً تعلم كيفية لإحراز قليلاً من التقدم نحو هذا الطريق.

ويعد هذا كثيراً جداً لإيصال الإقناع بحس إيجابي وبدون ضغط، ولو كان هذا ينطوي على الإكراه أو الإجبار أو التهديد، فإننا قد سلطنا ذلك جيداً وتخطينا ما وراء الحدود لما

يمكن اعتباره إقناعاً وعلى أي حال فإن هذا لا يعني أن الإقناع يفنق إلى القوة والتأثير وما هي الوسائل لجعل إقناع الآخرين يمكن بكل هدوء من خلال التواصل بالثقة والاستدلال.

أحب تسمية هذا (بالفورسي HCS) (الهدوء، الاستدلال، الثقة والتواصل) للإقناع المؤثر القدرة على التواصل بالاستدلال والهدوء والثقة ستؤكد بأنك:

- ستحصل على مبتغاك عبر رسالة.
- انها وقد نالت آذاناً صاغية.
- بأنك قد منحت أفضل انطباع لديك يمكن تقديمه.
- قد نلت انجذاب الناس نحوك.
- تحظى بالاحترام.
- تشجيع وتحفيز الناس.
- تبدو سليماً وأكثر وثوقاً ومصداقية.
- باستطاعتك التأثير على الناس.
- أن تصبح أحد الموثوقين بهم.
- تشجيع الناس فعل ما تريد منهم أن يفعلوه.
- السيطرة على حياتك بشكل أكبر.
- إمام الناس.
- الحصول على النتائج المحتملة لكلا الأطراف المعنية.
- تحسين واكتشاف كاريزمتك الخاصة بك.

التواصل والإقناع؛

إن الإقناع يعد تواملاً جيداً وإن المحاور الجيد هو من نستمع إليه بجدية وهو شخص صادق نثق به وفي شعوره بما يخالجه فهم ما نحب بوقع تجوالنا، إنه الشخص الذي نشعر بأنه ينصت إلينا.

إن الخصائص الرئيسية التي تساعدك على احتواء الناس وقد تساعدك في الحصول على مبتغى رسالتك وهي:

النزاهة. الإخلاص. الثقة بالنفس. التعاطف. الهدوء. الاحترام.
الإيجابية. المصادقية. الأصالة.

ومع هذه الخصائص فإن الشخص المقنع لا يحتاج إلى أن يقول ما يريد قوله أو التفكير بما يجب عليه عمله وسيكون قادراً على وضع الحالة وتركها لك لاتخاذ قرارك النهائي، ومن المرجح بأنك ستقوم بما يريدونه منك لأنك تثق بهم وتحترمهم وأنهم لن يضلوك.

البرمجة اللغوية العصبية:

عرفت (إن إل جاي) لأول مرة من قبل الدكتور - الطبيب - ريتشارد باندلر المختص بعلم الرياضيات وجون جيندر البروفيسور المساعد للغويات اللذان عملا سوياً في جامعة كاليفورنيا وكانا قد أحضرا البرمجة اللغوية العصبية إلى حيز الاستخدام في السبعينات - ومنذ ذلك الحين تنامت وتساعدت هذه المادة ويوجد الآن مدرسة واسعة النطاق ومتعددة الاستخدامات ومن الصعب إعطاء تعريف واحد لها ولكن في الأساس فإن الأنماط والبحوث قد تمت من خلال استخدام أساليب الناس الروتيني، وقد قدمت أيضاً نطاقاً عريضاً للمناهج والأنماط لمساعدتنا في فهم تفكير الناس وأساليبهم وكيفية ارتباطهما مع بعضهما البعض وكيفية تغييرها، وللمهارات والتقنيات التي تحتاجها للتعريف بها . ولتحقيق اهدافنا وتشجيعنا البرمجة اللغوية العصبية يتذكر أن مدخلاتنا الحسية تأتي عن طريق خمس طرق مختلفة من جميع الحواس الخمسة، وبمقابل ذلك فإن الخواطر والذكريات والحوار الداخلي للأفكار قد يختلف بالاعتماد على أي من هذه الحواس التي لها أغلب الانطباع والأثر في عقولنا. بعضاً منا له تفكيره الرئيسي في شكل مرئي أو صوتي لذا يميلون لاستخدام الكلمات المرئية عندما يصفون الأفكار - أرى ما تعنيه - أو أنه يظهر بأن - أو تبدو فيلتي جانب النهر.

كما توجد الأنماط المشابهة للأحاسيس الأخرى ولهذا وعلى سبيل المثال يستخدم بعضاً من العبارات والجمل ذات العلاقة بالمشاعر أو الملامسة مثل: اللمس وأساسها الملموسات أو القبض. وتعود إلى نظام الكيناييسشيتك المتعامل مع المشاعر داخلياً أو خارجياً. وقد تكون مماثلاً شميماً لحاسة الشم وتستخدم عبارات ذات صلة بالأنف مثلاً: استخدام مصطلح رائحة بخاخ طيبة. ثم هنالك من يركز على سمع استخدام العبارات مثل: أنا سمعت ما قلته لقد سمعت ما قلته أو أذناي إلى تلك الموسيقى.

تاريخ الإقناع:

قد تعود الأفكار والكتابة عن الإقناع إلى الفيلسوف الإغريقي اليوناني أرسطو في القرن الرابع قبل الميلاد ونظريته في الإقناع كانت جزءاً من العلم الفلسفي الرئيسي، حيث تشكلت الآن ثلاث كتب شهره كتبت عنها في العام 350 قبل الميلاد في عالم أرسطو كان الإقناع كله بأن تستخدم الكلمات ذات الوقع المؤثر في الحديث أو الكتابة وفي كلمات أخرى البلاغة.

ويذكر ان أستاذ أفلاطون كان يرى أن ذلك انتصاراً للروح على الحوار وأن الفلاسفة الآخرون آنذاك ومنذ محاباتهم لاستخدام اللهجات أكثر من البلاغة ذاتها فقد كانوا يرون أن البلاغة ذاتها فقد كانوا يرون أن البلاغة حديثها طويل قليلاً أو أنها رسالة أعطيت عن طريق شخص ما حيث أن اللهجات أكثر من البلاغة جميعاً عن الحوار بين شخصين يحوزان على وجهات نظر مختلفة ويتمنيان إقناع بعضهم البعض، والقليل في موضوع الإقناع يمكن أن تجده إلى أن جاء الرائد ديل كارينجي، والذي لا يزال صاحب أفضل الكتب مبيعاً وكيفية نيل واكتساب الأصدقاء والتأثير على الناس.

والذي تم نشره في العام 1936 ويعتبر هذا الكتاب أول كتاب يؤكد أهمية المواقف والسلوك في تعاملنا مع الآخرين أكثر من التركيز الأساسي على كيفية التصرف وما يجب قوله.

وقد ولد ديل كارينجي لأبوين مزارعين فقيرين في العام 1888م في ولاية ميزوردي بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد كان لكارينجي ميل طبيعي للخطابة العامة وقد عمل في الحقل الزراعي لإتمام ودعم دراسته في الكلية ، ومن ثم عمل كبائع متجول وفناناً ممثلاً قبل عمله المهني الناجح في تعليم الحوار للعامة في مدينة نيويورك في العم 1912 وله منشورات مكتوبة ودورات مرافقة أنت سويماً كأول كتب متسلسلة له، وقد روج كارينجي هذه الأفكار:

- الصداقة
 - الابتسامه.
 - الاستماع.
 - تذكر أسماء الناس.
 - عدم المجادلة وإعابة الأخطاء.
 - كن ودياً.
 - التعبير بالتقدير.
 - جعل الناس يشعرون بالرضا تجاه أنفسهم.
 - كن صادقاً ومخلصاً في اهتمامك بالناس.
- وهذا ما أقترحه من أفكار وهي أفضل الطرق للتأثير على الناس واحتواءهم لطريقتهم في التفكير واقناعهم بعبارات أخرى وقد ولدت هذه الأفكار وهذا الكتاب العديد من السياقات الأخرى المماثلة ذات الصلة.

الفصل الثاني

عشرون طريقة للتخاطب بشكل أفضل

في هذا الفصل سنتكشف لماذا يلعب التخاطب الجيد دوراً محورياً في الوصول إلى نتائج. وستكتشف أيضاً لما هو مستحيل بأن لا نتخاطب حتى عندما لا نقول شيئاً. عشرون منهجاً مكتشف هنا لتخاطب جيد، وكلا منها يعد مباشراً ويمكن استيعابه بسهولة وسيكون هنالك أسراراً للغة الجسد وتلميحات لجعل الناس تتحدث.

النوع الأيمن من الأسئلة هي للسؤال: لماذا يصنع الإنصات تخاطب جيد؟ ولماذا يميل الناس لمنحك انطلاقة تسبق الحديث، كل شيء من خلال هذا الكتاب وهذا الفصل يمكن استخدامه في التواصل لكل نمط: على الهاتف وعبر البشر أو عبر المواقع الإلكترونية أو الرسائل النصية حسب النمط المناسب للتواصل .

1/ تذكر بأنه لا يمكنك التواصل:

عند طرقتك باب جارك بعد انتقاله للتو في منزله لسؤاله عما إذا كان بالإمكان أخذ رقم الاتصال الخاص بك حال تعطل جهاز انذارك بينما انت خارجاً (أو في الخارج) وأنت لم تقابل أحداً من جيرانهم بعد، وتبدو هذه الطريقة جيدة لتقديم نفسك والحصول على عمل آخر للقيام به ضمن قائمة اعمالك.

فتح الباب بشلك مفاجئ ورجل طويل نحيل في الخامسة والأربعين من العمر حليق اللحية القصيرة ممشطاً شعره بعناية ويبدو مستنداً بشكل عمودي، وقائلاً بصوت مرتفع وبنبرة حادة ومعبرة قليلاً تبدو على وجهه (نعم؟!).

في تلك الثواني القصيرة قد تمّ التواصل عن الكثير من المعلومات لك، وبأنه ليس هو؟ كما قرأت أنت هذا؟ كما أنك قرأت بأنك لديك صورة واضحة جداً عنه في بصيرتك - عن عقلك - عين الاعتبار أو أنك قد قدمت متعباً إلى المنزل من العمل مشتت الذهن متخبطاً على الأريكة أسفلاً بجانب شريكك ذات الخمس أعوام وصولاً لاحتضانها، ولكنها

تميل بعيداً عنك تجنباً لعناقك دون أن تدير رأسها لتتنظر إليك وستعرف فوراً - بأنك في بيت الكلب لأمر ما وأنه لن يكون هنالك مساءً أمر للاسترخاء.

ما تعرضه لك كل هذه الأمور بوضوح بأنه لا محالة للتواصل بمجرد أننا ضمن شخص ما، على مرأى / مرمى - شخص ونتواصل بالتوقف عن إعطاء الرسائل بأجسادنا. مظهرنا وسلوكنا يمكن أن يخبر الآخرين بالكثير عنا وبما لم نفعله أو نقوله.

2/ تعرف على نقطة البداية:

عندما تشرع في التفكير بكيفية إقناع الآخرين فإنك لن تبدأ ذلك من مكان مبهم وإنه من المصيري وللأبد بأن تعي بأن الرسالة التي سترسلها حالياً ومن ثم تقوم بتغييرها وتكييفها إذا لزم الأمر لتواصل الرسالة التي تود إعطاءها.

3/ حسن مهارتك:

من المستحيل عدم التواصل والإقناع إنما الإقناع هو شكل من أشكال التواصل ويمكن تحسين المهارات المتضمنة والمكتشفة بالطبع في الفصل الأول. بأن السمات كالنزاهة، الإخلاص، التعاطف، الاحترام، الأصالة والمصادقية هي أشياء أساسية تحتاجها لتتواصل جيداً ولإقناع دعنا نرى الآن ما هي الطرق الفعالة للتواصل مع الآخرين.

4/ كن مستمعاً جيداً:

من أهم الصفات لتواصل المقنع على الأرجح كونك منصتاً جيداً وربما يأتي هذا بشيء ما كالإلهام ولن يكون مقنعاً كلياً بما نقوله أو كيف نقوله؟ وهذا جيد؟ نعم ولكن لتعلم ما نقوله وكيف نقوله عليك بالإنصات أولاً وسمع ما يقال لك وعليك بالتفكير بها وكيف يتكلم أحدهم وبما سمعناه وعليك بالاعتقاد به وبالطريقة التي يفكرون بها عن العالم وصنع القرارات. وكل هذه الدلائل هي دلائل أساسية تحتاجها للبدء في طلب العمل خارجاً وبما سنقوله وكيف سنقوله. الاستماع هو المهارة الأساسية ويقع يميناً في قلب الأشياء وجوهرها، ولكن لا يعني الاستماع الجلوس فقط بسلبية وامتصاص كل ما قيل

إنما هو التفاعل معه بنشاط وترجمة القول وعمل الإسهامات المفيدة للمحادثة أيضاً وسيكون هناك الكثير عن كيفية الاستماع بنشاط في الفصل السادس.

5/ احترام الآخرين:

من النادر يوماً أن لا تسمع أو تقرأ شكوى أحدهم وافنقاره للاحترام - الأطفال للمعلومية والعامّة للشرطة، الشباب للعجزة، وجميع البقية ولكن ما هو الاحترام بالضبط؟، يأتي الاحترام من العقل المنفتح ومن القبول اللامشروط والمطلق للآخرين وحقوقهم ويعني هذا القبول بالانفتاح وتقبل سلوك ووجهات النظر من الآخرين مهما كانت وإن كان مخالفة لك.

6/ محبة الآخرين:

إذا احترمت الآخرين فمن المحبب أيضاً بأنك سوف تحب عامة الآخرين من الناس غراراً بحظوظك بالجماعات الأخرى وهذه الصفات مفيدة جزئياً للتواصل الجيد كما أنها تجعل معظم الأشياء الأخرى في مكانها وعلى نطاق واسع دون التفكير بها - بعض الناس بطبيعتهم لديهم مهارات جيدة في التواصل وعموم هذا بسبب انفتاح عقولهم وما عليهم لاحترام الآخرين.

7/ الأصالة:

اتسق مع نفسك، فجميعنا نعرف أناساً يختلفون في كل مرة نقابلهم فيها ونجد أن شيئاً ما يربك ويقلق تحسن علاقة التواصل مع شخص ما ونفسك مهمة بما يدور عليها وتظهر لها، وفي هذا الكتاب ستتعلم اكتساب مهارات وتقنيات عدة جديدة ولكن عليك امتلاكها وهي لهذا السبب مريحة ويناسبك امتطاؤها ومن المستحيل المحافظة على صدارة وطلائعة أي منها على المدى الطويل وسيقو فيك استخراجها تشكل علاقة جديدة بشكل كبير.

8/ حسن التعاطف:

هذه الميزة قد تكون مألوفة وتستخدم غالباً في سياق المشورة لكن التعاطف أيضاً له أهمية أوسع وهي أن تكون قادراً على فهم أوضاع الآخرين والطرق الأخرى المشتركة للتفكير العاطفي وهي المقدرة على رؤية العالم بفهم عميق للشخص الآخر والمقدرة على الشعور بهم ومعرفة ما يحبون ارتدائه وبالطواف حولهم كل يوم.

9/ إظهار الدفء:

إظهار الدفء لشخص ما يعني مجيئك له وللتخاطب معه والإقناع بشكل جيد وإظهار الدفء يعني هدف ما، كما أنه يجذب الآخرين نحوك وسيشعرون بهذا الدفء سريعاً جداً كما يمكنك فعل هذا عن طريق:

- إظهار أصالتك.
- إظهار تعاطفك.
- الانصات والاستجابة للدعم عن طريق الاهتمام.
- استخدام صوت ذو نغمة حنونة دافئة.
- استخدام وضع الحالة المفتوحة والمسترخي.
- ردود الأفعال بأشكال مناسبة لما يقوله الطرف الآخر.
- استخدام التواصل البصري الجيد عن طريق الأيميل.

10/ تشجيع الناس للحديث:

الأسئلة هي دفة عمل التواصل ولكن يجب أن تكون هذه الأسئلة من النوع الملائم والصحيح فالأسئلة المغلقة والمقولات يمكن إجابتها (بنعم) أو (بلا) أو ببعض الكلمات مما يجعل هذه العجلات - الدفة عاجزة تماماً عن العمل ومجمدة التوقف.

ولكن يجب على الناس تجنب هذه النقطة وهذا الوضع (هل رأيت صديقك البارحة؟) (أين تقطن؟) (أين تعمل؟) استخدام (لماذا) قد يوضع جزئياً قبالة (لماذا فعلت ذلك؟) (لماذا لم تكن أكثر حذراً) مما يهدف لجعل القضية مفتوحة ولهذا فإنه سيتطلب القليل من العبارات

أو استجابات أكثر كما سوف تتضمن الأسئلة المفتوحة أو المقولات في العادة كلمات أو عبارات مثل:

كيف؟. أي نوع من؟. أخبرني عن. أخبرني أكثر. صف. ما ظنك - ما اعتقادك.

11/ استخدام الأسئلة:

التحضير الجيد والحديث الترويحي والمفصل لزملاء العمل أو العملاء المحتملون أو الحديث المطنب بدقة والموجه لأطفالك سيرسخ المعلومة بما يجعل هذا أفضل بالنسبة إليك؟ ويعمل هذا السؤال لأي من الجمهور المذكور ثم طرح السؤال التالي (منذ متى وهذه المشكلة) وعلى نحو مفاجئ فإن لديك بداية تواصل ومنه تأتي العلاقة وفي نهاية الأمر يصبح الإقناع أكثر سهولة ليتم تحقيقه.

12/ التأمل:

بالتأمل رجوعاً لما قلته قد يبدو غريباً لكنها طريقة مفيدة لإبداء استماعك وتعاطفك مع شخص ما وهي تشجيع له بالاستمرار والاسترسال فيما يخبرك به أكثر وإذا كان أحد أقرائك يخبرك بمشكلاته في إجازة الأسبوع الماضي وكنت قد واجهتها الأسبوع الماضي فقد تشعر بالحزن والاستياء إزاء ذلك، وقد يكون الرد جيداً وكنت متأكداً من أنها لم تكن لتنتهي عندما أفكر بها فقد كانت بالغة قبل البدء بهذا.

13/ إعطاء نتيجة رد فعل على نقاط القوة:

لو كان لديك خبرة لأحد أقرائك في أي شيء تعرض نقاط القوة لبعض الأنواع فإنك ستخبرهم بتلك النقاط وقد أبدت شجاعة فيها بعرضك لمثل هذه المبادرة هناك وهذا يغرس الفخر والاعتزاز ويوهج الدفء في الأشخاص الآخرين ويظهر التعاطف والدفء والاحترام من جانبك - وهذه علاقة عظيمة تبني الثقة. وإنه من الممكن في العادة إيجاد الشيء الإيجابي عن أي شيء تقريباً يحتاجه الآخرون حقاً فيما تفعله أنت بنفسك.

14/ فكر بالظهر وبلغة الجسد:

غالباً ما يقول الناس شيئاً واحداً بكلماتهم وبصوتهم وعلى نحو تام آخر بأجسادهم وقد يظهر ذلك الوصول إلى قرار في محادثاتهم ولكن لا يزال التوتر والتأمل ظاهراً طبيعياً ولا يزالون غير متأكدين من هذه الاقتراحات وبإمكانك سؤالهم عن هذا - قلت بأنك قد قررت التحدث إلى مديرِك بشأن هذا الطلب ، ولكن لا تزال تبدو غير متأكد قليلاً وربما تستنتج الإجابة (أنا هنا غير متأكد من هذا الطلب) (وقد تجاوزنا الميزانية فعلاً) أنظر الفصل 7 لمعرفة المزيد في الموضوع المهم من لغة الجسد.

15/ السيطرة على التوتر:

بقدرتك على أن تكون مسيطراً على توترِك وبظهورك هادئاً ومسترخياً على السواء فهو شيء أساسي للإقناع. فالناس لا يشترون من الباعة المتترفين في معارض السيارات أو يسألون عن الرهن من أمين الصندوق المستأء والمتفرز. أنظر الفصل (15) لمعرفة المزيد عن هذا الموضوع الهام.

16/ تحلى بالصبر والتقديره على العوده بقوة:

عندما تسمع عن الحدث نفسه بتفاصيل قد تبدو عظيمة للمرة الثالثة أو أن شريكك قد غير رأيه بقرار في نهاية يوم مضني، وذلك عندما تحتاج إلى كلاهما الصبر والمرونة فإن صبرك سينجح لك ويمكنك من إتاحة ما يحتاج إليه الشخص الآخر ويسمح له بالمضي قدماً في الوصول إلى القرار أو العمل خارجاً وتحتاج أيضاً للمرونة للتصدي على تنوع البشر الكثير الذي قد يصادفك وللتغلب مع الغير متوقع. فالعنوان أكبر بقليل بحيث قد يتطلب منك التفكير فقط وبأنه لن يتبقى شيء لديك لتعطيه.

17/ تذكر الأشياء:

استخدام أسامي الناس ولو كنت قد قابلتهم للتو أو عند معرفتك لهم عن طريق الصدفة في حدث اجتماعي ما، وهو مسلك عظيم لعمل وقع التأثير، وإذا كان بإمكانك السؤال عن قضاء الإجازات وأمراض العائلة والحيوانات الأليفة وكل ذلك فإن هذا مفيد للتخاطب وبناء

العلاقة ولإنجاز هذا بالرغم من أنك تحتاج لبعض الطرق في تذكر أدوات كهذه، فربما يكون لديك ذاكرة جيّدة في أي حالة اضطررت فيها لعمل بداية رائعة، ولكن معظمنا يحتاج شيئاً ما ليساعده خارجاً خصوصاً عندما يصيبنا التقدم في السن وإن أسهل طريقة في جعل بعض السجلات وأن أعرف بأنها مملة ولكنها أفضل طريقة للنجاح بهذا الشأن. إذا كنت قد التقيت ببعض الناس للمرة الأولى وكانت المقدمة ضبابية لذلك الأمر وقد تمت بسرعة فإن هنالك طريقتين لتحسين الحقائق في ذاكرتك الأولى هي التركيز بجدية وواقعية في الشخص كما تم تقديمه والحديث بكثب عن التفاصيل بقدر المستطاع وعمل مشاركة عقلية بين أوجههم وبين أسمائهم فربما ترى أسماؤهم مكتوبة على جبينهم. والطريقة الثانية الأسهل وهي إعادة تقديم أنفسكم عندما تتاح لكم الفرصة للحديث مع البعض على انفراد. فتبدأ قولك بشيء ما تحبه. الإرشادات عبر الرأس "هل تمنع بالبداية مجدداً" أو آسف" لم أحرز إسمك معظمنا يجد نفس المشكلة مع الأسماء وسيكون سعيداً تماشياً مع هذا ليس أننا لا نتذكر الاسم، وإنما ذلك التشبب عادة بأشياء أخرى ولا تقوم حتى بتسجيلها عند تقديمها.

18/ فكر قبل أن تتحدث:

من المحتمل أن الخطوة الأهم نحو المحاور الممتاز أكثر من المحاور الجيد جداً وهو التفكير قبل الحديث وحتى التفكير مرتين قبل أن تتحدث فالأولى في الكلمات الخارجية هناك وبأن لا تستطيع استردادها مرة أخرى مهما كانت المحاولة قاسية. بأن تتفوه بأشياء خاطئة أعقابها حيث لا مكان لها أن تكون إذا كنت تريد أن تكون مقنعاً. **ملاحظة:** شعور شخص ما، أو الحالة المزاجية التي يبدو ويظهر عليها، سواء كان متسرعاً أو قبل انشغاله.

تجنب البدء بنفسك أو خاصتك أو لماذا كأشياء تميل للتعليق السلبي.

19/ ابني الصلات الطيبة للتعبير عن رسالتك بوضوح:

تضمن هذا الفصل بناء العلاقة الجيدة وبهذا بإمكانك أسر الانتباه والوصول لمبتغى رسالتك عبرها على نحو فعال.

تقع العلاقة في مركز الحديث الجيد والجوانب الرئيسية الهامة لكيفية بناء علاقة مقدمة ومدخلة في هذا الفصل ولكن يبقى الكثير هناك عن هذه المواضيع العامة في فصول لاحقة وستكتشف كيف تكون منصتاً جيداً وما يجب عليك فعله لتكون أكثر حزمًا وما يجب أن تحذره في الآخرين لجعل الحصول على مبتغاك أكثر سهولة.

20/ استخدام البرمجة اللغوية العصبية:

الكثير من المهارات الموصوفة إلى الآن هي أيضاً جزء من ترسانة التقنيات والمعتقدات المعروفة كالبرمجة اللغوية العصبية، وهناك تداخل كبير في بعض الأحيان بين تقنيات البرمجة اللغوية أنظر الفصل (3) لتعلم أكثر عن استخدامات البرمجة اللغوية العصبية وتقنياتها لتحسين مهاراتك في التواصل والحديث.

الفصل الثالث

كيف باستطاعة البرمجة اللغوية العصبية تغيير حياتك

يتناول هذا الفصل مفاتيح المميزات للبرمجة اللغوية العصبية وافترضاها الرئيسية، وسوف يعرض لك كيفية هذه التقنيات وكيفيةها لمساعدتك في الحصول على المزيد مما تريد في الحياة، وسوف تتعلم عن الدعائم أو الركائز الأربعة للبرمجة اللغوية العصبية كيف تعبر عن اهتماما للكلمات، فنحن نستخدمها بانتظام وهذا يمكن أن يكون كاشفاً جداً، وأن سر الحركات في أعيننا الصغيرو سوف يكشف لك ما تفكر به حقاً، وسوف تتعلم بأن جميعنا يستخدم الفلاتر الذهنية لذا فإننا لا نرهن بالمعلومات وستكتشف الطرق الواضحة والبسيطة حيث بإمكان البرمجة اللغوية العصبية مساعدتك في الحديث والتواصل بشكل أفضل في جميع المستويات وتحسين الإدراك لنفسك والآخرين.

ما هي البرمجة اللغوية العصبية؟

هنالك العديد من الأوصاف للبرمجة اللغوية العصبية، كما أنها مدرسة واسعة وعريضة وللأهداف في هذا الكتاب سننظر في ما هي البرمجة اللغوية العصبية في الحقيقة هي أسهل حقيقة من أي محاولة لشرحها. جرب أن تصف رمزاً ما مثل البرتقالة في بضع كلمات أو أن تشرح ما يمكنه فعلك مع البرتقالة. دون أخذها فعلياً في يدك وسترى ما أعنيه، إذ البرمجة اللغوية العصبية تماماً كذلك.

إن أساس وجوهر البرمجة اللغوية العصبية بوصف التفاعل بين عقولنا ولغتنا وكيف تؤثر هذه في سلوك أجسامنا وفي مضمون البرمجة اللغوية العصبية يظهر لنا كيف تصبح واعياً ومدركاً لأنماطنا الاعتيادية في التفكير والتعلم والسلوك، وتخبرنا أيضاً. وهذه الأنماط المبينة والمنصوصة عادة والمؤسسة في مرحلة الطفولة. وتؤثر في كل طريقة المعيشة والتفاعل مع الآخرين. وفي الناحية العملية تساعدنا البرمجة اللغوية العصبية في تقديم الأدوات والأساليب والطرق والنماذج قدماً.

وتجعلنا البرمجة اللغوية العصبية أكثر وعياً وإدراكاً لأحاسيسنا، وكيف تؤثر هذه الأحاسيس في طريقة التفكير التي ن فكر بها. حيث أن الطريقة التي نصف بها أفكارنا تعطي علامات ومؤشرات لكيفية تفكيرنا، وما إذا كانت أفكارنا صوراً خاصة عموماً، فإننا سنميل إلى استخدام الكلمات المرئية أكثر وينطبق الشيء نفسه مع بقية الأحاسيس الأربعة الأخرى، السمع واللمس والشم والتذوق. وعلى سبيل المثال: فإن بعض الناس يميل إلى استخدام الكلمات والعبارات ذات العلاقة باللمس مثل "القبض والمسك" مع أو الإمساك للحظة. فتعود هذه في البرمجة اللغوية العصبية لنظام كينسشيتك "وهو النظام التمثيلي في البرمجة للتعامل مع المشاعر داخلياً وخارجياً - تماماً بالمثل فربما تكون أننا تسمى عبارات مثل "تعلو الورد" أو أن تكون مرئياً أكثر أو سمعي وتستخدم عبارات مثل "من وجهة نظري" أو تصم آذانك - تتعالى.

معظم الناس لديهم طريقتهم المفضلة في التفكير والتحدث بتلك النكهات الصور والأصوات أو المشاعر وقلة من الناس يفكر بطريقة الشم أو التذوق، وهذا طريق نكهتها المفضلة في النظام التمثيلي - التصويري.

وهنا بعضاً من الأمثلة لهذه النظم التصويرية التمثيلية كما تعرف بـ (فاكوج) وهي اختصار للأحرف الأولى من كلا من (المرئي، السمعي، نظام كينسشيتك، الشمي، والذوقي).

مثال العبارات	مثال الكلمات	
بأخذ النظرة الخاطئة أرى أن المستقبل يبدو مشرقاً	أنظر، ركز صورة، مشهد	المرئي (مشهد)
الرأي بلا أحب نبرة صوت خارجاً	صوت عال، أحرص السمع، (والأحرص هو من ذهب نطقه خلقة أوعياً)	السمعي (الإنصات)
إبقى على تواصل على أساس اللمس والدفع للتغير	(اللمس، الشعور بالنعومة، الخشونة)	كينسشيتك (الخبرة، الجسدية، اللمس، الشعور)
رائحة النجاح طيبة، استخدام الأنف لشم الأشياء المرعبة والمشبوهة	نكهة، رائحة، أنف	الشمي (الرائحة)
تذوق ذلك الطعام بالاعتقاد بملء الغذاء الفكري.	مر، تذوق نكهة، وجبة	ذوقي (تذوق)

تؤثر اللغة بكيفية التفكير والسلوك والاستجابة لهذا فهو من السهل استيعاب أهمية هذا، وفي العلاقات إذا مال شخص ما إلى التفكير في العموم بطريقة مرئية بينما يفكر الآخر بطريقة كينسشتيك والمشاكل والتوترات التي قد تخلق حيث يصعب تحديدها لو كان نصف فريقك في العمل يفكرون بالعبارات مثل اللمس أو عندما تقسى، بينما النصف الآخر يستخدم عبارات مثل الموجهة الصوتية أو (أنا أسمع ما تقوله أنت) فإن هذا قد يقود إلى صراع، وارتفاع نسبة الوعي لهذه الاختلافات يمكن أن يعزز العلاقات ويشجع سير الأشياء بسلاسة في المنزل وفي العمل.

وبالمثل لو كان باستطاعتك المناغمة أكثر لخط مدراءك استخدام اللغة أو ذلك المشتري الذي يحاول أن تبيعه منتجك أو حتى ابنك أو ابن مدرسك وعندها ستجدها أكثر سهولة لبناء علاقة معهم وفي النهاية تحريكهم لاتجاهك في التفكير وإقناعهم.

لغة البرمجة اللغوية العصبية:

لاشك في أنك قد لاحظت بالطبع بأن للبرمجة اللغوية لغة خاصة بها/ لغتها الخاصة وقد قدمت مسبقاً وفعالياً عدداً من المفاهيم بأسماء مركبة لحد ما لكنك لا تتذكر هذه الأسماء والمصطلحات لكي تفهمها أو أنك في حاجتها لاستخدامها في حياتك وقد أشملتها هنا لمجرد المعلومة والكمال والاستيفاء لهذه الفائدة الخاصة في البرمجة اللغوية العصبية ومفاهيمها، أو لمن يحب سماع القصة بأكملها.

وتؤكد بقية هذا الكتاب بأنه يقل أدنى عنه بالنسبة إليك إذا لم تكن تتذكر أياً من هذه المصطلحات الجديدة.

وأن الشيء الرئيسي هو استيعابك لما يقال وكيفية استخدام التقنيات المتنوعة لصالحك.

الإتساع العريض:

على الرغم من أن لمدرسة البرمجة اللغوية العصبية في الواقع، والتي تغطي نطاقاً واسعاً للمواضيع والأفكار، والاستخدامات العملية والأفكار فإن هنالك عدداً من المظاهر الكامنة تبقى ثابتة وهنا يدعم مفتاح.

الافتراضات الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية:

- كل شخص يعيش في عبودية الفريد في العالم.
- يستجيب الناس ويتصرفون بنسق مع نماذجهم في العالم.
- خريطتك الداخلية للعالم هي فقط الطريق الوحيد للنظر إليها.
- لا يمكنك التواصل.
- إذا كان ما تقوم به لا يعمل فأعمل شيئاً مختلفاً.
- يختار الناس أفضل الخيارات المتاحة لديهم.
- لا يوجد شيء كالفشل والنتائج فقط.

الحصول على منبهات العين:

مظهر آخر من مظاهر البرمجة اللغوية العصبية مثير للاهتمام فهو يخبرنا الكثير عن كيفية استخدامنا للعيون ونوع الحركات التي تعلمها معهم، وهذا ليس عن حركات الرأس بأكملها ولكن عن كيفية حركة الأعين لدى البشر. وما يمكن أن يخبرنا به وعما يحدث بعمليات التفكير في عقولهم، ويشمل ذلك ما إذا كانوا يكذبون بشأن شيء ما (أنظر الفصل 7 للمزيد عن هذا).

الدعائم الأربع للبرمجة اللغوية العصبية:

بينت البرمجة اللغوية العصبية دول مفاتيح المفاهيم الأربعة والمعروفة بركائز البرمجة اللغوية العصبية وهي: العلاقة والمرونة السلوكية والوعي الحسي وحصيلة التفكير.

العلاقة:

وقد قابلنا هذا المظهر الهام للتواصل وهو مظهر أساسي للبرمجة اللغوية العصبية وله علاقة جيّدة مع استعراض البعض بنفسه في جري المحادثات بسلاسة وبطريقتين للتواصل.

وبالنظر خارجاً فعليك أن ترى أثنان من الناس متشاركين بإنصاف حديثاً حيويًا يحتوي إظهاراً لما يفعلونه ويعطي الكثير للتواصل عن طريق العين (أنظر الفصل 8 للمزيد عن الركيزة الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية).

الوعي الحسي:

وهو عبارة عن ترددات الوعي الحسي وعن ارتفاع الوعي بحواسك وجعل استخدامها أكثر، وتشجعنا البرمجة اللغوية العصبية لاستخدام جميع حواسنا لكي نصبح أكثر حساسية لما يجري حولنا ولمساعدتنا في فهم الطريقة التي يفكر بها الناس ويتصرفون وفي العلاقات على وجه الخصوص وما هي الطريقة المستخدمة لديهم في الحواس.

الحصيلة – نتيجة التفكير:

بالتركيز أكثر على المشكلة ومظاهرها السلبية والاختلافات فإن هذا المظهر للبرمجة اللغوية العصبية يشجعك على التركيز على النتائج وبعبارة أخرى إذا اردت البقاء مفكراً لما تريده وإلى أين تتوجه فإنه سوف يكون أسهل في صنع الخيارات الجيدة وضع أفضل القرارات. سواء كنت تخطط لنزهة عائلية في نهاية الأسبوع أو قررت سواء التعاون مع شريك أعمال جديد وبالطبع فإن نفس الشيء يطبق إذا كنت متضمناً لشريكك في إعادة ديكور منزلك أو اقناع زميل بتنظيم لقاء للمناقشة في إعداد مشروع جديد.

المرونة السلوكية:

وكما يوحي هذا المفهوم بجاهزية إعطاء شيء آخر ومحاولة ما إذا كان ما تعمله لا يعمل. فالمرونة هي أحد الجوانب للبرمجة اللغوية العصبية والإقناع وستجدها قد بنيت على كل شيء قد قبل عن الإقناع طوال هذا الكتاب. وعلى سبيل المثال: في شركك المفصل والمطنب بقضاء وجهة العطله في البرتغال لن تحظى برضاء شريكك، وعندها قم بتجربة مسار آخر، وربما أن التركيز في الحقيقة قد ركز على الواقع بأدنى مما يراه الآخرون، والبقاء مرناً يعطيك خيارات أكثر وفرصاً أكثر للنجاح.

القيم والمعتقدات:

وكما نضجنا جميعاً أو أصبحنا بالعين بالتدرج الشكلي المناسب والمميز يضبط من القيم والمعتقدات عن كل شيء في عالمنا، وهذا يبني ببطء من خلال خبراتنا ومن خلال ما تعلمناه، وبعضاً منها قد إكتسبناه من الناس المهمين حولنا ومن خلقتنا الثقافية وكيف نحن نشعر بالآخرين من الناس والعائلة، وما نريده من الحياة ومن نحترم وكيف نتصرف حيال المواقف المختلفة بمعرفة ما هو الصحيح وما هو الخطأ وكل هذا ما هو إلا نمط معقد من القيم والمعتقدات. وبعضاً من على وعي بهذا النظام بينما هو للآخرين فما هو فقط جزء منهم حيث أنهم قد أخذوه للضمان ولن يكن بمثابة سؤال فعلي بالنسبة إليهم أو بمجرد التفكير به.

إنّ أهمية القيم والمعتقدات لها تأثير قوي في دوافعنا وفي سلوكنا وهي أرض تمثل كنوع من الفلاتر في واقعنا وتشكل كيف نرى حياتنا وربما الأكثر أهمية من ذلك وربما الأكثر أهمية، معتقداتنا هي ليست بالشيء الدقيق أو المشبوه بطريقة أو يمكن أن تحدد بكيفية الحياء التي نحيها بأن نصبح واعين نحو تمهيد الطريق نحو التحسينات في علاقاتنا وخبرتنا.

حدة المعايير والحسية:

المعايير والحسية جميعاً هي عن الملاحظة وما يجري حولك وبرصدها بالتفاصيل باستخدام جميع حواسك. هل بإمكانك تذكر من هو الشخص الأخير الذي يتحدث إليك اليوم وما كان يرتديه؟ وما تشبه تعابيره الودهية؟ هل كان يبدو سعيداً أم حزيناً أو شيئاً آخر. في البرمجة اللغوية العصبية يحظى الناس بالاهتمام الأول لذا فإن المعايير الحسية مهمة. ملاحظة الآخرين من الناس ورصد أوضاعهم ومواقفهم وتعابيرهم الوجيهة ونبرة الصوت وما إلى ذلك. والمعايير هي ملاحظة وترجمة الأنماط في سلوك الأشخاص فإذا شمل الفم لدى شريكك بعمل عند عدم رغبته في فعل شيء ما قد اقترحه له والتعبير في صورة مديرك عندما يريد التأييد والمحابة أو التوهج الطفيف على وجنتي صديقتك عندما

تحدث عن فتاها الصديق الجديد، وهذه الإشارات الخارجية تعطينا النتائج في تفاعلاتنا مع الآخرين من الأشخاص ويمكنها أن تكون بمثابة عامل حيوي في تفاعل ناجم وإن الإقناع هو نمط للتفاعل وإن هذه العملية يمكن تعلم كما يمكن تحسينها.

البرامج التعريفية:

حتى وإن لم تعر اهتماماً لكل هذه التفاصيل التي حولك، فإنه لا يزال هناك متسع هائل من المعلومات يؤثر على أحاسيسنا في كل لحظة من كل يوم، وهناك أنواع من الأصوات: من المذياع إلى ضجة الازدحام المروري، وأحاديث البشر من حولنا وإلينا وصوت الرياح والأمطار ومواء القط أو أزيد مقلاة الإفطار المشتعلة ومرئياً فإنه لا نهاية لما يحيط بنا: الألوان، الأقمشة، والحركة أجسام الكائنات والبشر وابتسامة من نحب. ومن ثم فإن هنالك الرائحة والطعن واللمس مضافاً إلى هذا.

ولتجنب إرهاب عقولنا باستخدام كل هذه الأنواع من الفلاتر وأخذ المواد الدخيلة خارجاً فإن ذلك ليس مهماً بالنسبة لنا في الوقت الحالي فحسب بل وتسجل أكثر المواد ذات الصلة.

وهذه الفلاتر تدعي البرامج التعريفية (الميتا) منشقة عن الكلمة الإغريقية ميتا والتي تعني ما وراء أو فوق" وتشير بذلك إلى أن هذه البرامج تعمل ما وراء أو فوق برامجنا اليومية للتصرف والسلوك وتولد دون وعي. وهي عبارة عن قطعة مثل فيروسك الخاص بحماية عمل البرمجيات بعيداً في الخلفية في جهاز الحاسوب الخاص بك. فهي تسمح الفيروسات أو كعمل الطيار الآلي بتوجيه الطائرة بينما يحتسي كابت الطائرة كوباً من القهوة.

وهي ظاهرة معروفة في الغرف المزدحمة بثرثرة البشر فإننا سنزال نسمع أسماؤنا إذا ذكرت في محادثات أخرى أو إذا نادانا أحدهم بالخارج فإن الفلاتر النموذجية الأخرى تسمح لنا بالتعميم والتلخيص أو اختيار المادة الواردة، وستلاحظ بأنك ستذكر فقط خلاصة القصة أو بعض المحادثات وليس كل كلمة.

البرامج التعريفية والإقناع:

إدراك وجود هذه الفلاتر في تفكيرك وفي الآخرين يجعل العلاقة أفضل كما يعمل أيضاً تأثيراً بالتفاوض مع أو اقناعاً أسهل للآخرين.

وإدراك كيفية التفكير في شخص ما وكيف يصنع قراراته يضعك على شفا خطوتين على الأقل تجاه ما تود اقتراحه وما نود من الآخرين - وعلى سبيل المثال - إذا كنت تقنع صديقاً بالذهاب إلى المخيم برفقتك وأنت على عاك بميله إلى التفاصيل بشأن هذا القرار ومهتم بالبقاء دافئاً مع طعام جيد، إذا هذا سوف يؤثر على كيفية اقناعك لهم وعندها نتحدث عن حجم التفاصيل بالضبط ومواصفات الخيمة وحقيقة النوم التي ستبقيك دافئاً وجافاً ومن ثم نصف حجم ونمط المعدات التي بحوزتك لإعداد الوجبات أكثر من التركيز على القوائد للفضاء المفتوح والهواء الطلق والمنعش وعليك الابتعاد كلياً.

النمذجة:

هنالك العديد من دور النمذج المحاطة بنا لأي مما نحتاجه لنصبح جيداً في الرقص السباحة الطب الموسيقى الأصدقاء السائقين الممثلين الرياضيين ورواد الأعمال والوالدين والكتاب والأكاديميين ورجال الأعمال وسيدات الأعمال والأساتذة وما إلى ذلك فإن واحدة من أسهل الطرق بأن تصبح جيداً في شيكي كا هو أن تصمم سلوكنا على حسب رغباتهم وما يفعلونه يجعلهم متميزون؟ إذا كنت ترصد عن كثب وعناية وتتنظر إلى جوهر ما يجعل الفرد جيداً فيما يفعله فإنه بإمكانك تشكيل سلوكك على هذا وتصبح أفضل فيها بنفسك أو يخبرنا هذا بالطريقة الفعالة والسريعة لتكون أكثر إقناعاً، ولانتقاء ما يقومون بعمله حيث يجعلهم فاعلين وعليك بتجربة هذا لنفسك خارجاً، التعلم والمشاهدة.

وضعك - الحالة التي أنت عليها:

الجميع معروفون بعبارات مثل: (ما طعمها أو أنظر إلى حالته) لكن البرمجة اللغوية العصبية تستخدم هذه المصطلحات بشكل مختلف تماماً وبطريقة محددة. إنما اقرب قليلاً لكيفية استخدام الكيميائي أو الفيزيائي لكلمة (الحالة) لوصف الظرف الكيميائي أو الشيء

المتحرك تماماً نزولاً لأصغر التفاصيل، وتدرك البرمجة اللغوية العصبية بأن البشرية هي جميع من كل ذلك الحادث في عقولهم وأجسادهم، وأن جميع وظائف الأعضاء ومركب الكيمياء الحيوية والمخرجات من الخبرات السابقة وخلاصة الفكر عبر رؤسائنا في آن واحد وتسمى البرمجة اللغوية العصبية هذا (بالحالة) وإنها مشابهة لحالاتنا المزاجية لكنها أكبر من ذلك كما أنها تتضمن مظاهر أخرى مثل كيف نشعر طبيعياً أو كم لدينا من الطاقة.

والحالة التي نحن عليها في أي حركة ستعرف بما نشعر به وكيف نتصرف وكيف ننجز أي من المهام المطلوبة علينا.

فالحالة مهمة لذا فإن رصدك ووعيك لحالة أحدهم سوف يصنع الاختلاف الكلي إذا أردنا اقناعهم بشيء ما حتى ولو كان قديماً لعامين لمن يريد أن يثبت العجن.

السرد والاستعارات؛

إذا كنت تستخدم الطرائف الحكايات أو القصص فإنه من الغالب أن تصل رسالتك عبرها فالقصص وبيت الاستعارات في عواطف الناس وذكرياتهم وتساعد في بناء العلاقة كما أنها تساعد الفرد أيضاً في الفهم عندما لا تجدي طريقاً يمكن أن تصيب به الهدف.

الفصل الرابع

لماذا يجب عليك أن تعرف الحزم

أن تكون حازماً هو كل شيء متعلق بالإنصاف والتواصل المبني على الاحترام وهو عن التذكر بأن كل الأفراد سواسية ولهم نفس الحقوق وذلك هو ما يجب علينا احترامه لانفسنا والآخرين في هذا الفصل سوف نعرض عليك كم هو بسيط بأن تكون أكثر حزماً كل ما يلزم هو بعض الخبرة وبعض الممارسة الحذرة ويتضمن الحزم الأكثر رفع الوعي، لسلوكك الحالي ومن ثم تعلم الاستراتيجيات لتحسن هذا.

لذا بإمكانك تعلم الطرق لقول لا، أو الحديث مع نفسك، كما يمكنك أيضاً اكتشاف كيفية الوصول لما تريد متى وكلما أسكن ذلك وأن تصل للقبول التوفيقي المتبادل وإن لم يكن. فالحزم له إسهام أكثر للإقناع.

كم أنت حازم:

قطعاً إن الحزم ليس بأن تكون أناني وعدواني إنما هو الوقوف لنفسك ولكن باستمرار احترامك للآخرين، وهنا بعض الأمثلة لأناس غير حازمين، فهل تعترف بنفسك أو شخص ما نعرفه في هذه القائمة من الأشخاص الذين:

تجدهم لا يستطيعون قول لا.

- لا يستطيعون البوح عن احتياجاتهم للآخرين.
- متعجرفون، أفظاظ أو عدوانيون تجاه الآخرين.
- لهم طريقهم يجعل الآخرين يشعرون بالذنب.
- لا يستطيعون النقد دون بخس الآخرين.
- عليهم أن ينتصروا مهما كلف الأمر.
- لا يمكنهم اتخاذ قرار.
- يلجئون للسخرية.
- لا يستمعون لوجهة نظرتك أو ما تقوله.

لذا نحن نعلم بأنه ليس حازماً، ولكن ما هو الحزم بالضبط؟ كيف تعرفه عند رؤيته؟

يتضمن الحزم الآتي:

- معرفة احتياجاتك الخاصة.
- أن تكون على وعي ومعرفة بقولك وضعفك.
- الصدق مع احترامك لذاتك.
- الصدق مع احترام الآخرين.
- أن تكون منفتحاً ومخلصاً إخلاصاً مباشراً متى كان ذلك ملائماً.
- ألا تأخذ ما تريده بالضبط في كل مرة.

السلوك غير الحازم:

يختلف سلوك كل شخص باختلاف المواقف ومن يوم ليوم ولكن إذا كان الكثير ما عمله ليس حازماً أو لا يتضمن (الفورسيس 4CS) المصدقية Credibility الكفاءة Competency الصراحة Condidence الاهتمام Conscered الثقة Confident. وفي ذلك الحين فإن ما تصبو إليه في إقناع الناس قد يكون مشكلة صغيرة بالنسبة إليك، عندما لا نكون حازمين (وغير مقنعين) فنحن من المرجح أن تكون:

- عدوانيون.
- لدينا ثقة مفرطة.
- متلاعبين.
- منفعلين سلبيين (نرضخ للآخرين).

الحزم وبدائله:

الحزم: السكون الهدوء الثقة احترام الذات احترام الآخرين الانفتاح والإخلاص التحفز للتسوية، والتحفز لسماع وجهات نظر الآخرين.

العدوانية: الغضب التلطف البذئ التهديد الاستبداد والتنافس العقائدي له طريقه للنصر والنجاح ويجب أن يكون محقاً.

التلاعب (أو العدوان غير المباشر): بالحصول على طريقتك الخاصة لجعل الآخرين يشعرون بالذنب، الاستيلاء بالسخرية والتحقير.

الثقة المفرطة: لا توجد مشكلة بالنجاح بأنك تعلم أفضل ولديك أفكار ممتلئة وتعرف كل شيء، المزايدة.

الانفعال: اسقاط التلميحات، تصنع الأعذار والحجج، وغير قادر على قول لا، صعوبة صنع القرارات الوضعية، الاعتذار طوال الوقت، وضع الآخرين في المقدمة طوال الوقت. هل تعترف بنفسك في بعض أو كل من هذه الأوصاف؟ نذكر سلوكنا المتنوع من موقف لآخر فربما تتلاعب مع شريكك بعدوانية في العمل مع الباعة من باب لآخر، فإن سلوكك يمكن أن يتفاوت من يوم لآخر، تذكر ببساطة بان الحزم بأن تكون قادراً على التعبير باحتياجاتك ووجهة النظر بطريقة مؤثرة تحترم كلا الآخرين المعنيين وتحترمك.

وفي هذا الفصل سنتعلم كثيراً من الصراحة وبطرق بسيطة في المعنى وهنا بعض الاقتراحات لأن تصبح أكثر حزماً أكثر الوقت أعمل ملاحظة لأي من هذه الأشياء التي ربما تجدها مفيدة لك عموماً. قيمة ذاتك. قيمة الآخرين.

انجاز وانت في حوجته خارجاً ما تريده في الحياة، ولكن كن مهياً لتسوية هذا جميعاً.

أبقي رأسك مرتفعاً مع بقاء جسدك وكتفك في وضع الاسترخاء.

واستخدام التواصل بالعين بشكل منتظم مع الحفاظ على الاستقامة بشكل عمودي واستخدام الوضع المفتوح للثقة.

• لا تفقد أعصابك وتمثل العدوانية.

• لا تكن خجولاً.

• لا تنتظر لدليل قيمتك كشخص آخر من خلال طرق التزامك.

إذا كنت تريد القول بـ لا:

• دعها قصيرة وقلها بهدوء وثقة.

• اعط سبباً إذا كنت تريد ذلك.

استخدام عبارات قصيرة تشعر بالراحة نحوها: لا أريد أن - أنا أفضل أن لا - أو ربما بعض الوقت الآخر.

- أعد قول لا بهدوء إذا لم يقبل بكلمة لا الأولى.

طرق أخرى لتكون حازماً:

يوجد هنا بعض التقنيات يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي وضع.

احترم نفسك واحترم الآخرين - ففي كل التفاعلات مع الآخرين فإن المهارة الأساسية الأكثر من الأخريات هي إعطاء الاحترام لذاتك ولاحتياجاتك وللآخرين من الأشخاص ولاحتياجاتهم وقد يكون هذا تحولاً طفيفاً لعمله لكنه ذو أهمية مركزية في أن تكون حازماً.

استخدام التكرار:

التكرار الهادئ لنقطتك أو لطلبك يساعدك على البقاء في وضعك وحالتك. إذا كان الشخص الذي تتحدث إليه قد صرف الانتباه بعذر أو جدل أو تلاعب في التعليق ببساطة وبدفء وهدوء أرجع إلى نقطتك لتؤكد عليها ثانياً، وبدعى هذا في بعض الأحيان بتقنية (بالأسطوانة المشروخة) وهنا بعض الأسئلة:

- لقد سمعت ما تقول، لكن أود منك أن تنتهي هذا اليوم.
- أنا متفهم لصعوباتك، ولكن أنا حقاً أريد أن ينتهي هذا اليوم.

استخدام صوتك:

إن صوتك هو رصيدك الهائل في كونك حازماً ومقنعاً فكر بالحازمين والمقنعين من الأشخاص الذين تعرفهم - أي نوع من الأصوات يستخدمون؟ الدافئ شديد الانخفاض نسبياً والهادئ مع تغيرات مصاحبة في الانحدار والسرعة في أداة هائلة، أعمل تسجيلاً لسماع صوتك وممارسة عمل تحسينات تستحق القيام بها.

التفاوض:

التفاوض هو المهارة الحاسمة في الحزم والإقناع بعد كل ذلك فأنت تهدف إلى احترام ومعرفة حوائجك كما أنه يتضمن أولئك الآخرين من الناس فالحزم ليس هو الانتصار فهو

في الغالب جداً عن التفاوض والتسوية والوصول لحل عملي متبادل ومقبول حيثما استحقاه الموقف، أنظر الفصل (11) لتفاصيل أكثر حول مهارة التفاوض.

أعمل فرصة واحدة مرة من الوقت:

تذكر بأنه لا يجب عليه محاولة استخدام كل هذه المهارات الجديدة للحزم مرة واحدة – جرب واحدة لمرة ومارسها إلى أن تصبح جيداً فهي وبالطبع فإن هنالك هنالك دائماً صعوداً وهبوطاً عندما تتعلم شيئاً ما جديداً.

الفصل الخامس

كيف تعدد بالضبط إلى أين أنت ذاهب

من المهم أن تكون متأكداً من النتائج التي تريدها في حياتك وأنت لن تتطلق بسيارتك دون فكرة إلى أين ستتجه، أو أن تثبت إلى أي حافلة مارة أو أن تأخذ كرسي على أي طائرة على وشك الإقلاع في المطار. لكن الكثير منا قد فعل ذلك في حياته تقريباً كل يوم فتمضي في الحياة دون إعطاء الاتجاه للتفكير كثيراً وعندها نتساءل لماذا لم نصل لأي مكان أو ننهي ذلك بتحديد إلى أين لا نريد. فرحلتك خلال الحياة قد بدأت جديدة اليوم وفي هذا الفصل سنعرض لك كيف تخطط ذلك أن تبقي على المسار الذي تريده حقاً.

هنالك اختصار معروف بأن نقطة البداية الجيدة تبدأ عندما تصنع أهدافاً لأي نوع، فكلمة سمارت (ذكي) فإنها تصف مفتاح الجوانب للهدف: ذكي، قابل للقياس، مناشد وجذاب، واقعي وموقوت. إذا قمت بتقييم أي هدف باستخدام حواجز نقاط الفحص هذه ستأكد بأن لديك أهداف أنت فعلاً تريدها وستعلم ذلك أيضاً وبأن الهدف واضح ومعقول ضمن نطاق زمني واضح وقياسي وأن لديك قياساً لبعض الأنواع لذا فبإمكانك التأكد من أنك قد أنجزتها.

ما هي المسائل الحقة بالنسبة إليك؟

وحتى بعد العمل لتطلعات أهدافك فإنه من الممكن أن تزال الصعوبة أمر لا يصدق في معرفة من أين البداية وإذا لم تكن تعلم من أين ستبدأ، فإنك لن تبدأ إطلاقاً. وكل شيء قد لا يسفر عن شيء على الرغم من جهودك كلها فالطريق الجيد الآخر هو ترتيب وفرز ما تريد أن تعمل أولاً أو يمكن دفعه مباشرة هو يأخذ قليلاً من الوقت لفرز وترتيب الأولويات.

الأهداف أو المخرجات:

تستخدم البرمجة اللغوية العصبية، مخرجات النتائج بالتفصيل للهدف أو الهدف الموضوعي وليس هذا عن كلمات التغيير والتعديل فحسب أو بوجود الفكر المنخزل بلا

مبرر، وأنه من المهم جداً أن الهدف هو ما نهدف إليه وأنه شيء نريده قطعاً، ولكن النتائج التي نحصل عليها فعلياً نتيجة لما نقترفه من أفعال وهذه المخرجات قد لا تكون ما نريدها ونهدف إليها، وفي أي حالة تسميها البرمجة اللغوية العصبية بالنتائج غير المرغوب فيها، وتستخدم البرمجة اللغوية العصبية هذا المصطلح لهذه الأشياء التي تريد انجازها حقاً.

ومن المهم أيضاً أن تصف البرمجة اللغوية العصبية المخرجات غير المرغوبة بالمخرجات الجيدة فالبرمجة اللغوية العصبية تصنع معيار أو شروط بأي قد تقرره بالمخرجات الصحيحة المرغوبة هي: ويساعدك هذا أيضاً في أن تكون واضحاً في دوافعك وتمكنك من كيفية زيادة وزن نجاحك في انجاز تلك المخرجات، وهنا بعض من هذه المعايير فأسأل نفسك:

إذا كان هدفك صريحاً ومعلنأ بإيجابية (أن أريد... أكثر من... أنا لا أريد)؟

- هل هو ضمن حدودك؟
- هل هو واضح ومحدد؟
- هل أن كلا المصادر المطلوبة متوفرة الداخلية مثل (المهارات والمعرفة) والخارجية مثل (المعدات وجهات الاتصال)؟

• هل الفوائد موجودة ومحفوظة أو أن عليك فقدان شيء منها لانجاز هذه النتيجة؟

• هل تعلم ما هي خطوتك الأولى؟

• هل هي سليمة بيئياً - من الناحية البيئية؟

في مصطلحات البرمجة اللغوية العصبية لا يعمل هذا مع القضايا البيئية والعالم بل إنه ما تعمله في عالمك وبعبارات أخرى سيكون هنالك طرقاً للأثار عليك أو على أي من المناطق الأخرى لحياتك. فهل هذه الآثار سلبية أو إيجابية؟

وهل هنالك أجندة مخفية بالنسبة إليك؟ هل هنالك شيء ما لن يحدث إذا انجزت هذه المخرجات - شيء ما كنت تفضله أكثر لم يحدث؟

معادلة النجاح:

أولوياتك الآن أوضح وهذه النقاط الأربع للمعادلة سوف تقودك لكيفية التأكيد لك بأن لديك أفضل فرصة للإنجاز الذي تريده من المخرجات.

وربما واضحاً تماماً في أنك تريد أن تقنع سلطاتك المحلية بأن منطقتك تحتاج لمدرسة ابتدائية جديدة أو بأن تريد أخذ سنة الإجازة جولة حول العالم ولكن سوف تبقى للأبد كشيء تريده أو كشيء دائماً ما كنت تعني عمله ولن يتحقق وكيف يمكنك إعطاء الفرصة الأفضل؟

1/ أعرّف نتائجك: كن متأكداً تماماً مما تريد واستخدام معياراً أعلى لتتأكد من أن النتائج المرغوبة قد شكلت جيداً. وأعمل أي تغييرات ورتب أياً من المواعيد الدقيقة على صقل المخرجات المرغوبة.

2/ اتخذ إجراءً: ليك بأخذ الخطوة الأولى ومن ثم التالية فالتالية، إذا كنت متأكداً من أن الأشياء تحدث متحركاً نحو نتائجك.

3/ امتلاك الوعي الحسي: استخدم جميع حواسك وكن واعياً تماماً لما يمكن أن تراه وتسمعه وتشعر به فلن يكون هناك بقع عمياء ولا التفافاً لغض البصر ولا تفاؤلاً كاذباً وإذا أخبرتك حواسك بأنها لن تأتيت بحسب النظم الغاية فسخر هذه المعلومات لتكيف ما تفعل وحصولاً على المسار الصحيح الطريق الصحيح.

4/ امتلاك المرونة السلوكية: الارتباط الوثيق الصلة بالنقاط السابقة هو الحاجة للمرونة – فلن يكون هنالك رؤوس في الرمال ضيقة الأفق ولا (دوغماتية) أي: الليل لوضع المبادئ على النحو الصحيح وبما لا يقبل الجدل ودون النظر في الأدلة أو آراء الآخرين – وهذا مفتاح الفكرة للبرمجة اللغوية العصبية. إذا كان ما تعمله لا يعمل فأعمل شيئاً مغايراً.

لا يوجد فشل، إنما النتائج فحسب:

وهذا مضمون مهم للبرمجة اللغوية العصبية، وهو جدير بالمعاودة، وإن ضبط الأهداف ليس عملاً لمرة واحدة في الحياة، فهو عمل بشكل مستمر لمراجعة والتغيير لأنه لا يمكنك التوقع للحصول على جميع الحقوق لأول مرة، فنحن بشر ويمكن الجهل بالخيارات بسلوكنا ويمكننا تغيير أولوياتنا.

وتمضي الحياة ويجب علينا أن نكون قادرين على تغيير أهدافنا دون الشعور بأننا قد اقترفنا خطأ لأننا لا نملك شيئاً ولا توجد أخطاء ولا يوجد فشل بل هي ردود الأفعال والنتائج فحسب. وهذه النتائج ستساعدنا باستمرار للموافقة والتكيف لأهدافنا وتذكر بأن للحياة عادة على الطريق وهي إلقاء المطارق غير المتوقعة في الأعمال أو حتى أنها تقدم لنا المفاجآت من المكاسب!. فمراجعة الحياة والأولويات هي مهارة للعيش.

الفصل السادس

ما يجب أن يعلمه كل فرد عن الإنصات

للحصول على النتائج فأنت تحتاج أن تكون قادراً على الاستماع حقاً لفهم لما يقوله إليك الناس وهذا يعني أن تكون (مستمعاً جيداً) ولكن ماذا يعني ذلك؟ وما هو الشيء الذي يجعل شخصاً ما مستمعاً جيداً؟ كل الأفراد لهم جانب سلبي واحد للاستماع يسمع الكثير من المعلومات والعواطف بأن تمر ببساطة عبرنا وفي هذا الفصل سيكشف الأهمية للاستماع الجيد ويصف ما هو وكيف تحصل على ذلك بحق. ويستطيع أيضاً تقنيات البرمجة اللغوية العصبية حيث تجعل من عملية الاستماع برمتها أكثر فاعلية ومحبة أكثر تساعد في تحقيق ما تريد.

المفتاح لتكون مستمعاً فاعلاً:

الاستماع الجيد هو عملية فعالة وهو الانصات فعلياً لما قيل وفهمه وهي الاستعراض بطريقة ما لسماعك وفهمك ومعرفة تريد قوله أو عندما تومئ برأسك وتقول (أمضي قدماً) وهو معرفة متى تسأل سؤالاً ومن ثم تأخذ وقت للاستماع والإجابة، والاستماع الجيد ليس بشق واحد بل شقين وهو تفاعل فردان مع الآخر.

مهارات الاستماع الجيد:

هنالك طرق عديدة بسيطة لتتأكد من أنك مستمع نشط:

- أعر اهتماماً وانصت بصدق.
- انخرط بفعالية لما يقال.
- كن مهتماً لما يقال.
- استمع للعواطف في الكلمات وفي الصوت.
- أنظر إلى لغة الجسد.
- مجانية الكلمات يفكر به الشخص ولما يشعر.
- أومئ برأسك في اللحظات المناسبة أو قل (نعم).

- تفاعل بشكل مناسب لما يقال.
- أسأل بشكل يناسب أوقات السؤال أو لمزيد من المعلومات.

إبداء التعاطف:

وهذه الصفة قد تطرقت إليها في الفصل (2) وهي واحدة من أساسيات الاستماع والإنصات والتواصل جيداً وكن على مقدرة جيّدة لإنجاز بناء علاقة جيّدة. وهنا تذكير بالتعاطف:

- تضمن الاحترام وفهم وضع الشخص الآخر.
- تضمن القدرة على الشعور بحق كيف تبدو ومكانهم.
- إمكانية العرض بعناية لمرة أخرى دون الانتقاد أو التعليق لما يقوله الشخص أو يشعر به.

لغة الجسد:

الوضع المسترخي المنفتح هو الأفضل والمفضل مع يدين فارغتين قليلاً أو كلياً واهدف لأن تكون على نفس مستوى العين للشخص الذي تتواصل معه وتجنب طي الذراعين لما يخلفه هذا الوضع كحاجز ويمكن أن يترجم بمثابة قفل أو إغلاق بعدم الاهتمام أو حتى عدم الموافقة أو الاستحسان إذا كنت تجلس فاجلس جيداً ومل قليلاً للأمام لإظهار الحماس والرغبة والاستعداد في التفاعل.

وهذا مشجع ويظهر التفاعل الحقيقي وتجنب ارتداء ملابس أو مجوهرات تشغل وتحديداً حاول بأن لا تحرك أصابعك بالأقراط والشعر والهاتف المتحرك والقلم أو أي شيء آخر عندما يتحدث الشخص الآخر، أومئ بشكل مناسب للحظات أو قل نعم وتواصل جيداً بالعين واستخدام التعابير الوجهية التي تعكس الاهتمام والفهم لما يقال.

وعندما تتحدث استخدم النبرة الدافئة والحميمة للصوت ولا تتراحم الآخرين وكن متأكداً لسماح مساحة مريحة بينكم (انظر الفصل 7 لتفاصيل أوفى في أهمية موضوع لغة الجسد).

البرامج التعريفية:

الفكرة للبرامج التعريفية قد قدمت وهذه المرشحات التي تحوزها طنين بعيد في خلفية عقولنا وتختار المواد التي نعيها اهتماماً في أي وقت.

والبرامج التعريفية هي أيضاً جوانب مهمة لتفكير الشخص الآخر حيث يجب سماعها، ويهتم هذا الفصل بالمقام الأول على مهارات السمع الأساسية لكن في الفصول 8، 9، 11 و12 ستجد المزيد عن هذه الفكرة للبحث في الذات وفي البرامج التعريفية للآخرين.

الفصل السابع

كيف تنصت لما يقوله جسدك

سيبحث هذا الفصل في لغة الجسد وفي الكم الهائل لها وما يمكن أن يخبرك به، إذا كنت تعلم ما الذي تبحث عنه واعرت اهتماماً أكثر لها، وستتعلم أيضاً كيف تستخدم لغة جسدك لإرسال الرسائل التي تريد إرسالها وبالتالي تحسين علاقتك وعندما تأتي لحجرتك قف وتحدث فهناك نفوذ هائل في الطريقة التي تمضي بها، فلغة الجسد من المسائل الأكثر تأكيداً إذا أردت اقناع شخص ما فأنت تحتاج لأن تبدو مقنعاً وإذا كنت ترغب في النتائج التي تريد فعليك أن تعني ذلك وبإمكانك حتى تعلم كيف تبدو أكثر وثوقاً مما أنت عليه بالفعل.

الحوارات الصامتة:

القوة الهائلة التي يمتلكها الحوار الصامت بلغة الجسد قد لامسناها فالإشارات الغير لفظية أو السلوك يمكن أن يقول بنفس القدر أكثر ما لم نقله بأصواتنا فلغة أجسادنا يمكن قول أشياء مختلفة تماماً مما نقوله لفظاً ولغة الجسد هي الغالبة في العادة والأكثر دقة وهي الاختيار الآخر الذي يؤمن به الناس، فكلنا نقرأ لغة أجساد الآخرين دون وعي ونحن على وعي كامل بكيفية تأثير لغة أجساد الآخرين علينا، فنحن فقط واعون للاستنتاجات التي نرسمها ونحصل عليها منهم.

القياس الواحد لايلاءم الجميع:

لاشك بأنك ترى برامج التلفاز حيث أن العديد من المشاهير يتم تحليل لغة جسدهم عن طريق الخبراء بطريقة أن قياساً واحداً لا يلاءم الجميع (فيقول ستيفن أنفه فلا بد بأنه يكذب) أو شارون تقاطع ساقها باتجاه توم - فهذا يعني أنها منجذبة إليه كنوع من التحليل وبمعزل عن الحقيقة بأن لدى ستيفن نزلة برد تعتقد شارون بأن منظر ساقها يبدو أفضل أمام الكاميرا عندما تقاطعها بذلك الاتجاه. فمن المهم الاعتراف بأن لغة أجسادنا

مثل أحلامنا فهي خاصة بنا وتعتمد على تعدد العوامل مثل الشخصية والعوامل البيئية مثل الشعور بالبرد أو الحر أو تحت الضغط والمزاج الذي نحن فيه والبقية جميعاً.

إرسال الرسالة الخاطئة:

إذا كنت تقول الكلمات الصحيحة وكنت تعاطفياً ومهتماً بلغة جسدك فربما يجعلك الإرهاق أو كنت مفتقراً للثقة أو لم تكن متحمساً جداً بما فيه الكفاية فربما يجعلك أسفلاً وهذا هو الاستعراض المحتمل من خلال لغة جسدك ومن الجدير عمل شيء حيال ذلك، فكلما قابلت شخصاً أو دخلت إلى الغرفة فيمكنك إعطاء الناس الانطباع الخاطئ وبداية سيئة ومن ثم يمكن أن يخلق هذا حلقة مفرغة مع ردود أفعال الناس لك وتجعلك تشعر باطمئنان أقل حيث أنك قد سمعت لهفوة انزلاق في لغة جسدك وهلم جرا. فبإمكانك عمل شيء ما حيال ذلك وعلى أي حال فإن في هذا الفصل ستكتشف كيف تصنع الانطباع الذي تريده.

كيف تخطو:

كيف تبدو مقنعاً؟ هنا بعض الأفكار في كيفية عمل جسدك يبدو أكثر قناعاً وثقة. حتى ولو كنت تشعر بأنك واثقاً فسيكون هنالك شيء ما لك (أنظر أيضاً التقنيات البسيطة للاسترخاء في الفصل العاشر حيث يمكنها مساعدتك إذا كنت تشعر بالعصبية والقلق).

الوضع المفتوح والمسترخي هو الأفضل والمفضل مع وضع الدين القليل أو الفارغ. والوضع المنفتح يعني الاستقامة عمودياً والكتفين مرتاحة للخلف والرأس للأعلى دون تشكيل حواجز باليدين أو الأذرع وارتياح الذراعين على جانبيك أو راحة اليدين المفتوحة بسهولة للثني عند الجلوس وإيحاء الثقة والاسترخاء.

تجنب طي الأذرع لأن هذا يخلق ويمكن أن يترجم كاهتمام مغلق أو عدم موافقة أو استحسان وقد يسكن هذا المعنى أناساً آخرين من حديثهم لك.

العصبية وافتقار الثقة قد يجعلك تقبض يديك أو التشبث بحقيبة اليد والمحفظة أو الكأس كبطانية الراحة وسيلاحظ هذا دون وعي أو بشيء من الوعي وقد تكون صعبة في البداية إذا اعتدت الإمساك بشيء ما للشعور بالراحة فقد حان الوقت لنتخلى عن ذلك.

وعندما تجلس بشكل جيّد فإن هذا جيّد ومريح لظهرك أيضاً! والتراخي على الكرسي أو على زاوية قد يكون مريحاً لكنه يبدو دفاعياً وغير جاذب، فاجلس بميل قليل للأمام تجاه الآخرين فهذا يظهر الاهتمام ويشجع الناس. تقاطع الساقين أو الكارهنين يميل أرضاً لإظهار وضع دفاعي وسلبي.

المصافحات:

إن أول شيء نفعله في الغالب عندما نقابل شخصاً هو مصافحته وقد لا نعتقد شيء في هذا لكنها تعطي انطباعاً لنا للآخرين وإن أفضل شكل للمصافحة هو الثابت نسبياً لكن ليس ثابتاً جداً. فللوصول للشخص الآخر بثقة بيدك المحدودة في وضع عمودي (مواجهة راحة اليد واستقامة الأصابع والإبهام للأعلى) وبهذا سيدرك يدك بطريقة بسيطة مع الهز للأعلى والأسفل بخفة مرتين إلى ثلاث مرات والتوقف بسلاسة بعد ذلك والانسجام بالتواصل العيني عن طريق العيون والابتسامة الدافئة وهذا ترحاب - تحية - بشكل ودود.

استخدام صوتك:

من المهم كلغة جسدك استخدام صوتك وكيف تستخدمه، لغة الجسد ونبرة الصوت ينقلان سوباً معظم ما نريده في التواصل مع الآخرين. فنبرة الصوت مهمة حقاً في الإقناع وتهدف للدغء واللفظ بالنبرة المنخفضة والودودة بانسجام مع ما قيل لك وهي جديرة بالاهتمام وإذا لم تكن متأكداً من صوتك جرب ذلك باستخدام وعمل تسجيل لصوتك واستمع إليه.

ما على العين:

اجعل تواصلًا عينيًا لمرتين لثلاث مرات في العادة للحديث الصحيح والمريح والتواصل الجيد ولكن احكم ذلك بنفسك، فتميل المرأة لاستخدام التواصل العيني أكثر بقليل من الرجل، وتجنب التحديق باستمرار لأن هذا لا يظهر اهتماماً عميقاً مما نفكر في بعض الأحيان، فهذا يظهر عداً قليلاً أكثر نوعاً ما ومن الاشمئزاز ذلك التشابه بالمثل وإذا نظرت بعيداً جداً من هذا سيجعل منك تبدو غير مهتماً أو مشتت الذهن - منصرف الذهن.

التنوع الثقافي:

ومن الجدير بالذكر بأنه كل ما قيل حتى الآن عن لغة الجسد والبيئة المحيطة بنا هام جداً لطبق على الأرجح على فردين من نفس الخلفية الثقافية ومن نمط المجتمع الغربي، وعندما يتفاعل اثنان من نفس الخلفية الثقافية أو الأخلاقية مع شخص آخر فبإمكانهم قراءة لغة جسد كل منهما للآخر، كما أنهم يتشاركون لغة واحدة ولكل خلفية ثقافية لها لغة جسد محددة على أية حال وخصوصاً مع احترام مساحة الراحة للإيماءات الشخصية، وحتى مع إيماءة الرأس التي قد تعني شيئاً مختلفاً.

وإذا كنت أنت والشخص الآخر من نفس الخلفية الثقافية غير الغربية فإنك ستطبق مجموعة القواعد الخاصة بك وإذا كنت تتحدث إلى شخص ما من مجموع ثقافي مختلف منك فكن على حذر من هذه الاختلافات وتحقق من ذلك من الشخص نفسه إذا لم تكن متأكداً من الشيء تماماً.

البرمجة اللغوية العصبية الآن بشكل أدكى قليلاً:

كل ما قيل عن لغة الجسد تقريباً ولحد ما هو معرفة أساسية للغة الجسد، فدعنا الآن نقلي إضفاءً قليلاً لبُعد البرمجة اللغوية العصبية وفي أحد الركائز الأربع للبرمجة اللغوية العصبية التي قدمت في الفصل الثالث كانت بمثابة الوعي الحسي، بحيث تخبرنا برفع مستوى الوعي لدينا لكل المعلومات الحسية المؤثرة على حواسنا ستساعدنا في فهم

الآخرين بشكل أفضل، وأن الفكرة أيضاً قد قدمت للبراعة الجسية - الفطنة الحسية - وكان هذا كله عن استخدام جميع حواسنا للرصد بتفاصيل أوفى، لذا فإننا نلاحظ أن ابن العشر سنوات تأخذه الإلفة عندما نطلب منه ترتيب حجرته أو الطابع الطفيف لصوت الأب ذو الخمس وسبعين عاماً وكأنه يخبرنا بكلبه العجوز بأنه لم يأكل بشكل جيد هذا الأسبوع.

فانتبه أيضاً لتفاصيل البشر الدقيقة في تعابيرهم، وهي ومضات الابتسامات المفاجئة أو العبوس حيث تذهب كلها في لحظة ما، لكن إظهار المشاعر الدفينة التي ربما يحاول أصحابها فمعها أو إخفاءها فمن السهل أن تبتسم باستخدامك لقمك وأسنانك لكن الابتسامة الحقة هي التي يجب أن تلامس الأعين أيضاً، وهناك كم شاسع من المعلومات الصامتة والساكنة عن الآخرين التي من السهل أن تتوفر لنا فكل ما نحتاجه هو الانتباه لها، وهذا سيساعدنا في الاستماع والتواصل بشكل أفضل وبناء علاقات أفضل وفي النهاية سيساعدنا هذا في أن نكون أفضل إقناعاً، وسيتحسن هذا بالممارسة المنتظمة لذا إبدأ الآن وحاول التركيز عليها:

- **الإيماءات** (مثال: الإيماءات القليلة، الكثيرة اللافتة).
- **حركات لجسد العامة** (مثال: ثني الأذرع، النقر بالأقدام، هز اليدين).
- **حركات الجسد الصغرى** (مثال: حركات العين، الارتجاف، شد العضلات).
- **الصوت** (مثال: الهدوء، الصراخ، السعادة والفرح، الضجر).
- **التعابير الوجيهة** (مثال: الابتسام، العبوس، الخوف، ارتفاع الحواجب والتعابير الدقيقة)
- **الحالة والوضع** (مثال: الاستقامة، التحذب والانحناء، الاسترخاء، التوتر، التيقظ والانتباه، الضجر، الانفعال والحماس)
- **الجلد** (مثال: النضارة والتوهج).
- **التنفس** (مثال: تنفس سطحي، سريع، تنهيد وتأوه)

- **المظهر العام** (مثال: أنيق، أشعث بغير العادة، تماماً كالمعتاد).

التفسير:

رصد المعلومات الحسية شيء واحد ولكن تفسير ما تعنيه أو بالبرمجة اللغوية العصبية فإنها ستقول شيء آخر وهي المعاييرة والفحص وقد تطرقت لهذه الفكرة وهي جديرة بإعادة الاهتمام وبالطبع فإن هنالك تشابه بيننا جميعاً ففي النهاية نحن جميعاً بشر ولكن كأفراد فقد ترعرعنا بشكل منفرد وخاص بنا من الإيماءات وحالات الأوضاع وباستخدام الصوت وتعابير الوجه. فأنا أعرف أناساً يبتسمون ويبدون سعادة طوال الوقت مهما حدث وآخرون لا يبتسمون كثيراً منظور خط من الرسوم على وجوههم وأكنهم أكبر سناً ويظهر هذا على حياتهم بوضوح.

والطريق لمعرفة هذا بشكل جيد هو إضفاء الميزة لمعرفة الناس، رصدهم وملاحظاتهم فدياً لأنماط سلوكهم فالزميلة التي تلعب بخاتمها عندما تصنع قراراً، ابنتك التي تمضغ شفقتها عند تفكيرها بجدية في حل واجبها المنزلي لعلم الأحياء، الضحكة الهزلة لحد ما لزوجك عندما يغضب، فتلك المعاييرة هي العملية لتحديد مزاجالشخص الآخر وحالته بالرصد بحذر لفوارق سلوكياتهم.

إيماءات العين:

لقد تم التطرق إليها في الفصل (3) ولكن النقطة الجاذبة ولها أسرار أكثر هي الكشف عن الحركات الصغيرة للعين، مثال: عندما نفكر إذ نحن ننظر لأعلى متوسط المسافة أو للأسفل دخولاً للمشاعر، فنحرك أعيننا بانحراف جانب اليمين أو اليسار عند سماعنا أصواتاً داخلية للأسفل اليسار وعادة ما يخالجننا اقتراح حوار داخلي، فالبعض ينظر للأسفل وللأسفل يميناً شعورياً وتذكر أشياء ينتج عنها في العادة حركة ليسارك والتخيل أو صورة أو شيء محسوس ليمينك ومن المهم أن تعي حركات العين هذه لا جميع حركات الرأس وقد تتضمن هذه الحركات للرأس أيضاً.

وبرصدنا لأحدهم نستطيع الحصول على بعض الأفكار بطريقة تفكيرهم وبالطبع التذكر بأن كل الحركات يميناً ويساراً تعكس ما إذا كنت تبحث عن شخص ما آخر، ومثالاً جيداً في الحصول على بعض الدلالات إن كان شخص ما يكذب علينا وعندما يتذكر شخص ما شيئاً (وهذا يعني أنه محتمل صحيح) فهم يميلون للنظر ليمينك (يسارهم) لكن إذا كان يبنون شيئاً ما (وهذا يعني إصلاح أمر ما وقضاءه - يعني كذباً) فهم يميلون للنظر ليسارك (يمينهم) الشكل 1-7 يظهر هذه التفاصيل:



المطابقة والإنعكاس:

من المحتمل أن تكون هذه واحدة من أفضل وأقدم التقنيات للبرمجة اللغوية العصبية وبإمكانك استخدام لغة جسدك للتماثل والتطابق أو مرآة شخص آخر للغة جسده ونمط الصوت أيضاً والحديث لكي تظهر التعاطف أو الموافقة وبهذا تعزز العلاقة شخصان يجلس كلاهما بطريقة الساقين، المتقاطعين كما يفعل الآخر فهم متطابقين ويمتثلان للغة جسد كل منهما تماماً، وهم من المحتمل أنهم لا يعون تماماً بأنهم يفعلون هذا ولكنهم سيشعرون بالقرب والموافقة مع بعضهم.

الهدوء واللفظ:

تذكر عدم المبالغة بكل هذه التقنيات للغة الجسد دفعة واحدة، فستصبح مشتتاً جداً وغير طبيعي في سلوكك وهذا لن يحسن العلاقة والإقناع كلياً، ركز على شيء واحد كل مرة ومارس برغبة مع أصدقاءك أو زملائك أنظر للمرأة وأرصد كثيراً وبإمكانك الرجوع دائماً لهذا الكتاب لتفاصيل أوفى عندنا تتقن قليلاً من التقنيات الأساسية، وعلى القدرة لرصد لغة جسد الآخرين عن كذب وترجمة ما تفعله، لذا واصل الممارسة!.

الفصل الثامن

العلاقة الحميمة

أنت كلمة العلاقة من الكلمة الفرنسية (**Rapporter**) والتي تعني الرجوع أو الاسترجاع وبمقارنة العلاقة الجيدة مع جمع لعبة التنس بالكرة ذهاباً وإياباً بتناغم وحماس ونشاط. يعرض هذا الفصل كيفية تحسين العلاقة الجيدة ويبحث في كيفية التواصل من خلال حديثنا ولكن أيضاً من خلال نبرة الصوت وتعابير الوجه ولغة الجسد. نهاية بتواصل كاريزمي جيد وهذا مقدم في هذا الفصل مستجدة تحديداً وببساطة أكثر مما تعقد لتصبح أكثر جاذبية.

كيف لا تبني العلاقة؛

في فصل العلاقة قد يبدو هذا في العودة إلى مقدمة المقاربة والنهج ولكن سوف أبدأ بعرض ما يجب عليك تجنبه عندما تريد بناء علاقة وإذا تجنبت سلوكاً محدداً ومميزاً فإنك بذلك قد صنعت الخطوات الجبارة لبناء هذه العلاقة فعلاً. فكر بالناس الذين لا تستمتع بالحديث معهم وأنت تعلم من يناون جانباً لتجنب ذلك إن كنت تراهم قادمين وقد يكون من المعارف أو الجيران أو أناساً قد لاقيتهم خلال العطلة وماذا عن الزملاء والمدراء في العمل ومع من لاقيتهم وأنه يصعب نقاش الأشياء بشكل سليم معهم، لم نفس هذه الصفة أكثر من هذه الصفات:

- يتحدثون طوال الوقت ولا يعطون الفرصة لغيرهم للحديث.
- يتحدثون مطولاً دون التفكير عن المتاح من وقتك.
- التعليق سلباً عن مظهرك.
- يعيرون انتباهاً لهواتفهم ورسائلهم النصية خلال الحديث معك.
- ينتقدونك.
- التغاضي والتجاهل.
- لمس الذراع أو التريبت الودي أو على الظهر.

- التسلطة والهيمنة في الحديث.
- التلاعب بك.
- يخطئونك.
- الإسراف والاضطراد.
- يلقون برايهم عليك.
- الحكم عليك.
- لا يستجيبون لما قلته.
- يضجرون ويشتكون بلا حد عن مشاكلهم.
- لا يطلبون شيئاً منك.
- يقاطعونك أثناء الحديث.
- يعرضون المزايدة علناً.

ما هي العلاقة؟

بناء العلاقة كسلوك لها طريقتن جيدتين للحديث ولهما إيقاع وحماس دفع وهما عن الجودة التالية في الحديث. فالكثير من المهارات قد قدمت في الفصل (2) عن الحديث وفي الفصل (6) عن الإصغاء والاجتماع والفصل (7) عن لغة الجسد والتي ستساعدك أيضاً في بناء علاقة. فالمهارات مثل الاحترام وإظهار التعاطف والدفء تحول منعطف الحديث وتجعل من التواصل عن طريق العين شيئاً يمكن تذكره وانطباق عرض التناسق والإخلاص وانعكاس حدة الممارسة الحسية وترصد وفحص حركات العين.

الهدف من الصفات:

دعنا نكتشف ما يمكن إضافته لمزيج بناء العلاقة من بداية محايدة. فكر بالناس الذين تحتك بهم في لقاء العمل أو السعادة بسماعهم في نهاية المكالمة الهاتفية وما تعني إليك بأنك قد استمتعت بلقائهم والحديث معهم؟ وهنا قائمة مفصلة بهذه الصفات:

- متفتح العقل.

- القبول الغير مشروط للآخرين.
- الميل للآخرين.
- الالتزام.
- الانصات الجيّد.
- الصبر.
- الدفاء.
- التعاطف.
- الإخلاص.
- التناسق.
- الإيجابية.
- المجاملة.
- حس الدعابة.
- الأشياء المشتركة.
- البهجة والمرح.
- الإخلاص.
- الثقة والمصادقية.

إعادة التقمص العاطفي:

لقد تعلمت القليل عن التعاطف في الفصل (2) ولكنك قد تتساءل كيف يختلف أكثر عن الأمر المألوف للتعاطف بينما أن التعاطف فيمكن أن يوصف كالشعور بالأسف والأسى لشيء ما والتعاطف يوصف في بعض الأحيان كالشعور بالأسى مع شيء ما وهناك اختلاف تماماً؟ هل تود أن يشعر أحدهم بالأسى نحوك أو الأسف؟ آسف لهذا النوع من الأسف لشخص ما متأزم الموقف أو لوضع أعلى من ذلك لكن (الأسف) له شعور

مختلف تماماً وهو ليس اقتراح حكيم أو ترفع لكنه شعور بالتواضع والاحترام وفهم الآخر وموقفه. ولانعاش ذاكرتك فإن التعاطف هو:

- المقدرة على الفهم العميق للعالم والشخص الآخر.
 - أن تكون صدوقاً وضمناً.
 - إظهار الدفاء والإصغاء الجيد وبنبرة الصوت والموقف المحدد.
 - إظهار واسترجاع ما يقول شخص مالك.
- والحذر من الميل للتفوه بقول أي شيء طوال (أنا أعلم بما تشعر به) لكي تظهر التعاطف لأنه يلاقي بثبات استجابة أنه لا يعلم أحداً كيف أشعر أو بما لا تعلم.
- أنا أشعر أو لا أنت لا تعلم، ويشعر الناس تكراراً بمواجهتهم لشيء ما لا يفهمه الآخرون على الرغم من خبرتهم به أيضاً ومن المحتمل أنك شعرت بهذا من قبل في وضع ما. والتعاطف عادة أفضل تعبيراً بالكلمات مثل (لا أستطيع فهم كم الروع الذي تشعره اليوم).

الدفاء:

فكرة الدفاء المقدمة في الفصل (2) لأهميتها في التواصل الجيد ونحوه وهي مهمة للعلاقي أيضاً فجميعنا نعرف أناساً يعتبرونه برداً، لذا نحن نعلم حساً ما هو الدفاء ويمكننا تعرفه تحديداً عندما نفقده وعلى أي حال فهي فكرة صعبة الشرح أو التعريف بها بالضبط.

واكتشفنا في الفصل (2) أنه بإمكانك إظهار الدفاء من خلال التعاطف وبنبرة الصوت وإيقاع الحديث والوضع المفتوح والمسترخي والابتسامة / التبسم بشكل مناسب وباستخدام تواصل الأعين بشكل جيد.

أصالة:

تعرف الفكرة في الفصل (2) كنوع لما تراه وهو ما تحصل عليه من ميزة، وهو على علاقة جزئية هنا، كما أنه من السهل فقدان شعورك بمن تكون وبشخصيتك عندما تشرع باستخدام تقنية جديدة للتواصل ولخلق علاقة، فإنه من المهم جداً أن تعي استمرار نفسك

وهو ما تبدو عليه تمام وإمكانك الأخذ على عاتقك ما تعلمته في هذا الكتاب ببطء وجذر مارس وجرب مهارتك الجديدة خارجاً كما تريد بأي شيء آخر قد تعلمته وقبل الاستخدام الحقيقي كعمل الموسيقى قبل أداءه للحفلة أو السائق في طور التعلم قبل السماح له بالقيادة مفرداً بالبقاء في شوارع الجوار الهادئة والقيادة ببطء وهدوء والممارسة إلى أن يجهز للانطلاق بمفرده في الشوارع العاجزة الموجودة في حياتنا اليوم.

استخدم أسماء الناس:

يجب الناس استخدام اسماءهم فهم يجدون ذلك دافئاً ومدعماً مشجعاً، وأنت لا؟ وعلى أي حال لا تعم بعمل افتراضات وتحقق دائماً ما إذا كان الشخص يريدك أن تستخدم اسماءهم الأولى أو أنهم يفضلون أكثر الألقاب الرسمية وباستخدام الاسم الأول بدون سماح منهم قد يزعج البعض، وحاول أيضاً تجنب الوقوع في أخطاء باستخدام أسماء خاطئة كما أن هذا هو هدام جدام في تطوير العلاقة.

اجعل الناس يشعرون بالتحسن والأهمية:

ويجب أن يهتم هذا بثقة أو أن لا يتم مطلقاً فكلمة تحدثت للناس وابدبت اهتماماً بهم كلما لجأو إليك وستجد ذلك واضحاً وجلياً حتى إذا كان شخصاً فظاً ورتاً فإن لديهم قصة يروونها لك وفي بعض الأحيان من أشخاص ذوو طبقة أو ساحره هندام قد لا تتخيلهم ابداً.

كيف تجري نقاشاً صغيراً:

قد تجد أن فكرة هذا النقاش مملة وحجة قديمة يستخدمها معظم الناس ولكن لسوء الحظ هذا ما يحدث خصوصاً في غالب الحياة الاجتماعية وأنه وبلا ريب فإنه من العادة ما تبني العلاقة لأناس قد تعرفهم من قبل. وتبدأ النقاشات الصغيرة في العادة ببساطة مثل (كيف حالك؟) أو (لدينا طقس عظيم) ومن ثم السؤال عن العائلة والشريك - الرفيق أو الوظيفة.

أما بالنسبة للناس الذين لم تحظى بلقائهم من قبل فإن بدء المحادثة سيكون بالإرشاد والتوجيه ثم التعليقات عن الحدث الذي تحضره وكيفية حضورك ومن ثم للنقاش البسيط العام مثل من أين أنت. والعمل سواء إذا كان الأمر كذلك وهكذا. فالناس يحبون الحصول على رسم صورة مصغرة عن شخص ما قبل التوجه لإعادة الحديث المصغر ولن يكون هناك نقطة للسؤال شخص ما من غير الموظفين لمدى ثلاثة أعوام أين قضاوا اجازة ذلك الصيف. وإنه من المساعد إذا كان بإمكانك الاحتفاظ قليلاً بعين على مجريات الشؤون الاخبارية الحالية حتى وإن لم تكن عادتك كذلك فاشترى جريدة معروفة أو مجلة بشكل منتظم للاحتفاظ بصلة لما هو جديد وحدث ماهو ليس بجديد، وشاهد قليلاً من معظم البرامج التلفزيونية لكافة الأعمار واهتمامات المجموعات فقط لتبقى على تواصل وكلها يستحق جهداً وخذ القليل من الأفكار الجاهزة على مدى المواضيع اليومية لتتاسب أي شخص تلاقيه فإن ذلك لن يكون هدراً وتبديداً.

استخدام الأسئلة المفتوحة الجانبين والمقولات:

سوف نتذكر أننا قمنا باستطلاع في الفصل الثاني لأسئلة مغلقة يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا أو بوضع كلمات وعلى سبيل المثال (هل كان لديك يوم عطلة البارحة؟) (هل لديك سجلاً للفصل اليوم؟) فهذه أسئلة ذات جانب واحد وليست جيّدة للعلاقة فالأزواج بإمكانهم الإنزلاق بسهولة لهذا النوع من المحادثات المتقطعة مع أطفالهم عند عودتهم من المدرسة للمنزل أو عندما يكونون خارجاً مع أصدقائهم فاختر أسئلتك مع قليلاً من الأفكار وأهداف لاستخدام الأسئلة المفتوحة أو المقولات التي تأخذ ثواني للرد عليها والإجابة بشكل أفضل، جرب (كيف كانت المدرسة اليوم؟) أو أخبرني عنها فهذا يبعث عمقاً مضافاً للحديث ويسمح بإيقاع العلاقة بالتطور سريعاً وبسهولة.

البرامج التعريفية:

هذه الفلاتر في طريقة تفكيرنا قد قدمت بالفعل وهي تساعدنا لتنظيم أفكارنا وتقرر ما يجب أن نعيه الاهتمام. إذا كنا نهدف لعلاقة جيّدة وسنحتاج أن نعي لهذا في الآخرين

كما في أنفسنا وتميل البرمجة اللغوية العصبية لوصف البرامج التعريفية في مصطلحات من التواصل لنقيضين.

وهنا بعض لأكثر أساليب الإقناع ذو الصلة حيث بإمكانك البحث عنها:

التفاعلي / الاستباقي:

مثل أن تقود وتحصل على الأشياء المتحركة (الاستباقي) في نهاية واحدة لهذا التدرج. وتلك الأكثر انتظاراً لشخص ما للقيام بها (التفاعلي) في النهاية الأخرى.

بعيداً عن / باتجاه:

وتلك التي تتضمن وتحوي الحصول على الأشياء (باتجاه). وتلك التي تتجنب أو تتجاهل المشكلات والقرارات (بعيداً عن).

الخيارات / الإجراءات:

تلك التي تتمتع بالاختيار وبالطرق الجديدة لعمل الأشياء (الخيارات) وتلك التي تفضل وتؤثر القواعد وطرق الدلالية والأساليب (الإجراءات).

داخلياً / خارجياً:

تلك التي تفضل صنع القرارات لنفسها (داخلياً) وتلك التي تعتمد على النصح أو البيئية من مصدر خارجي (خارجياً).

التفصيل / العموم:

تلك التي تفضل النظر للصورة الكبيرة (عامية) وتلك التي تفضل التحديد والتفاصيل المعينة (النوعي).

النفس / الآخر:

بنهاية هذا التدرج فهناك أناس قليلون ممن يركزون بالمقام الأول على أنفسهم وهم مركزيون النفس (نفس) والعامية منا على أقصى الجانب الآخر (الآخر) وبناء العلاقة أوضح وأكثر سهولة مع الأخير.

الجاذبية:

في فصل العلاقة فإنه من المستحيل ألا تفكر في الجاذبية فبعض الناس لديهم هذا النوع من الهالة أو الشخصية المغناطيسية التي تلفت الآخرين لهم وتشجعهم على عمل ما يريدونه وما يقولونه بمحاكاة ما يفعلونه ليكونوا مثلهم وبإمكانهم إشعال / إنارة أي غرفة يدخلونها.

فكر ب أوبرا وينفري والسيد ونستون تشرشل، باراك أوباما، نيسلون مانديلا فهم أناس جذابون في التواصل ويبنون العلاقة دون جهد يذكر.

ما هي الكاريزما بالضبط؟ كالضباب المنحصر والمتعلق بالأسفل والمعروف بالصعوبة الملحوظة الإنجاز.

لعبة العقل:

يوجد هنا 15 خمسة عشر مفتاحاً مميزاً لهؤلاء الجذابون أقرأها وقيم نفسك ضمن نطاق من 0-15 لكل منها. وهذا سيعطيك نتيجة ممكنة ل 150 كيف تبدو جذاباً؟

- واثقاً ولكن ليس متعجرفاً.
- أصيلاً محترماً للآخرين.
- تظهر اهتمامك الحقيقي وتميل للآخرين من الناس.
- متقدراً لا تتبع الجماعة.
- متحمساً لأهدافك ووجهات نظرك وأهدافك.
- قادراً على الحديث بوضوح وثقة.
- قادراً على الحديث بقناعة وحماس.
- قادراً على الحديث بالعاطفة.
- لست انتهازياً أو مستتبداً.
- جيداً في قراءة الآخرين.
- جيداً في الضبط مع الآخرين.

- تتحرك برباطة جأش وكياسة.
- تظهر وتبدو مفعماً بالحيوية.
- شغوفاً بمعتقدات الآخرين.
- هادئاً ووثقاً في لغة جسدك.

ولا تقلق إذا كانت نتيجتك ليس بعالية كما كنت تأمل فقليلون منا جذابون طبيعياً. وعلى أي حال فهناك طرق بإمكانك أن تزيد نتيجتك فيها بهذا الاختبار وأن تصبح أكثر جاذبية. جميعنا نعطي إيماناً بالذات والجهد مما يتيح لنا تطوير الكاريزما / الجاذبية إما بإحضارها خارجاً عند حاجتنا لها أو أكثر بشكل دائم وهنا بعض من الطرق التي تساعد في تحسين وتطوير الجاذبية / الكاريزما:

- الاسترخاء.
 - كن ذو نظرو وثقة وسليمة.
 - حب نفسك وحب الآخرين.
 - كن مهتماً بالناس وحساساً لاحتياجاتهم وعواطفهم.
 - كن متواصلاً مع الآخرين عاطفياً ومع عواطفك.
 - لا تخف من إظهار مشاعرك.
 - كن إيجابياً.
 - الاعتماد على النفس.
 - كن مفعماً بالحيوية.
 - تحدث مع العاطفة وبقناعة.
 - طور من رؤيتك، أهدافك ورسالتك.
 - اجعل الناس يشعرون بأنهم متفردون.
- وهناك إرشاد لكيفية عمل هذا جميعاً في فصول أخرى من الكتاب.

الفصل التاسع

أسرار التعبير عن رسالتك بوضوح للأخرين

قد لا تعلم بأن فرصة الحصول لما تريد سوف تحضر بنفسها لذا كن منتهياً دائماً فهي أسهل مما تعتقد للحصول على اهتمام الناس وفي هذا الفصل سيعرض لك كيف يتم ذلك وستتعلم كيفية انتزاع ولفت الانتباه والاحتفاظ به وكيف تصنع رسالتك بوضوح لذا فإن الناس تستمع إليك ولما يجب أن تقوله وكيفية انتقاءك للكلمات بعناية يمكن أن يصنع الفرق كلياً لعلاقة جيدة. وستكتشف أيضاً أن التواصل هو الرسالة المتلقاة وليست تلك التي تعتقد بأنك قد أرسلتها.

جوهر الإقناع:

لكي تقنع عليك أن تكون قادراً عبر الحصول على رسالتك وهذا ما يقع ضمناً في قلب الإقناع وأكثر مما نبحث عنه ونكشفه حتى الآن في هذا الكتاب سيكون مفيداً عندما تحصل على رسالتك عبر إقناع شخص ما وربما طفل مدرستك أو رئيسك أو مجموعة من الناس مثل لجنة نادي الجولف، مجلس البلدية أو فريقك في العمل. وبينما في بداية الكتاب قد قدمت الـ (4CS) الثقة والسكون والتواصل الاستدلالي وقد أنشأنا بعضاً من أكثر المتطلبات الأساسية أهمية لتكون محاوراً جيداً وقادراً على الحصول على رسالتك عبر ذلك واحتواء الناس وقد تحب التصفح المسبق لبعضاً من التقنيات الأخرى في الفصول السابقة وكل هذا سيساعدك في الحصول على رسالتك.

كيف تفقد اهتمام الناس:

وكما هو في الفصل السابق عن بناء العلاقة فإن هذا قد يبدو كبداية غريبة ولكنها معقولة وأنا أؤكد لك ذلك بأنك لا تستطيع إقناع شخص ما إذا لم يكن يصغي إليك أو يعيرك أي اهتمام؟ فكر بذلك - وكيف يفقد الناس اهتمامهم بالنسبة إليك؟ أو ما هي الوجبة التي تستمتع بتناولها مع أصدقائك وأنت تنظر للأفواه والأسنان تتحرك وتستمتع لأصوات الكلمات ولكنك لا تأخذ بتلك الكلمات. وهنا يأتي الفرع، ألا توافقني؟ انه التسمر بإمكانني

الاتفاق معك؟ إذا فعلت ما أتوافق معه؟ وفي حالات كثيرة فإن إغارة الانتباه لك إلى أن تفقده ولا حرج عليه إلى أن يثبت جرمك.

وعندما يريد أحدهم البدء بالحديث في إحدى المناسبات فإن كل الأعين تكون عليه ويعم هنالك ترقب صامت وكل ما عليك عمله هو البقاء على تلك الطريقة واضعاً رأسك نحو الباب وبينما يستدير الجميع للإصغاء لما يجب عليك قوله. وأنت المدعو المتحدث أو بطلبك لتسليم تقريرك أو بسؤالك بكل بساطة أو باصطدامك بأحدهم في الممر/ الرواق أو الشارع أو بالسوبرماركت، فإن هذه هي فرصتك للحصول على رسالتك عبر ذلك ما هو الشيء الذي يطفئ الناس؟ وما هو الشيء الذي يجعل انتباههم منحرف؟

- التحدث بشكل سريع جداً.
- إعطاء المعلومات والتفاصيل الكثيرة.
- عدم ترك مسافة للتوصيل.
- الانقطاع لدى المستمع.
- البقاء في عالمهم الصغير.
- الاستمتاع بأصوات حديث الآخرين بشكل كبير.

وأنا متأكد من أنك ستفكر فيمن تعرفهم من الناس ممن يفقدون إعارتهم لاهتمامك لأسباب مشابهة، وصديقة لي اعتادت على إسقاط كوب القهوة فجأة، حيث كان لذيذاً وقد قدرت لها ذلك، ولكنها تتحدث بشكل متواصل ولا تترك مجالاً لي للرد أو التعليق. وأنا أخشى من سماع صوت طرقها على أقدامها على الطريق حتى فكرت بأنها كانت صديقة جيدة ويمكن الوثوق بها. وبالطبع فإن هنالك طرق أخرى كثيرة لفقد اهتمام الناس وهنا فقط بعضاً منها:

- عدم الاستجابة لرد فعل المستمع.
- التحدث بشكل روتيني.
- التحدث بشكل بطيء

- التحدث بشكل مطول.
- التحدث بشكل كثير جداً.
- عدم الوصول للغاية.
- كونك المتحدث المبهم - الغامض.
- عدم عمل عملية التواصل بالأعين مع المستمع.

كيفية الإبقاء متهاً والحصول على مبتغى رسالتك؛

إذا كنت ذاهباً لإقناع شخص ما بطريقة ما فمن الأساسي إغارة الاهتمام والحصول على رسالتك عبر ذلك الاهتمام له وبوضوح، فكلنا نعلم أناساً يبدون قادرين على فعل هذا بسهولة، وأود أن أنوه باختصار هذا التخمين لمعظم المقنعين الناجحين والعامل الحاسم لذلك إعدادنا الجيد والتحضير لأي موقف من فرصة اللقاء شخص واحد إلى لحظة الإلقاء الرسمية.

ومن المهم أخذ القليل من الوقت لجمع المعلومات وبهذا استيعابك للموقف الذي بين يديك سواء كان نقاشاً عائلياً حول مائدة الطعام في المطبخ أو لقاء مع الجيرات أو لأخذ أذيتك للمحل أو اجتماعاً رسمياً تأكد بأنك تصل لذلك بسرعة وهنا بعضاً من الأفكار للتفكير بها عندما تريد إيصال رسالتك:

تذكر بأننا جميعنا لسنا سوى بشر ولدينا احتياجات انسانية واهتمامات وقيود. تجنب النقد للآخرين أو تسليط الانتباه على أخطائهم، تذكر بأن البرمجة اللغوية العصبية لديها مقولة فكر بالحلول لا بالمشاكل، وفكر بما تريده وتحتاج إليه لا أن لديك سند الانتقاء معها أو الحاجة لوضعه في نفس مكانه.

إذا كان بالإمكان تجنب من البداية بعبارات مثل (أنت) كما أنها تأتي غالباً بنتائج عكسية، وتدخلك الدائم وأنت لا تعلم متى تتوقف.

وتعطيلك للحاسوب المحمول لم يكن بك! فهو من الأفضل بكثير البدء بعبارات مثل أنا كما أنه ابناءة: أشعر بالقلق حيال هذا - أنا فقط أود تدبر هذا الأمر - أنا أحبك وأود لك الأفضل فحسب.

لا يمتد انتباه الناس لفترة طويلة وبحوالي عشر دقائق بعد الاستماع لأحدهم فنحن نفقد التركيز لذا فإنه من الأفضل تغيير ما نفعله بطريقة ما بحول ثمان إلى عشر دقائق للمحادثة للمحافظة على إعارة الاهتمام.

فنحن لا نستطيع تذكر كل التفاصيل لما قلناه ولكن نتذكر الخلاصة فحسب.

الوسائل المرئية والقصص المرئية والدراما والطرفات من النوادر والحكايات جميعها مساعدة.

الفكاهة يمكن أن تكون جيدة للغاية أيضاً إذا استخدمت بشكل مناسب. فأنظر إلى الكم الهائل من الإعلانات التي تستخدم الفكاهة لبيع منتجاتها.

واستخدام حيوان النمى بشكل مسل إعلانياً على الانترنت مقارنةً بالموقع وقد أصبحت نجومًا إعلامية بحد ذاتها.

أهمية الأفعية - الطابع الملموس - وهي عن تجنب المقولات المغطاة والغامضة والمتسمة بالفوضى حيث يصعب التنقل بها.

وإحدى هذه النقاط قد جعلت هنا بداية الجملة ب (انا) أو تضمنت (خاصتي) في دور فعّال ونشط أعظم رفعاً للإقناع الناجح.

بدء الحملة ب (أنا) له الاثر في إعطاءك حالات وقوة أكثر بما يتيح للناس الاستماع. وانا شخصياً أجد أن البدء بمكالمة هاتفية أو بزيارة محل متوافقة كثير لما أضعه وبشكل أسهل إذا بدأت ب.

(أتساءل عما إذا كان بإمكانك مساعدتي) لقد اشتريت هذا ... وهنا بعضاً لبدايات الجمل والمقولات لتجربتها بنفسك:

• انا اود قول.

- انا اعتقد.
- انا اشعر.
- انا اشتبه.
- انا اتساءل عما إذا
- تبدو لي.
- بقدر ما استطيع ان ارى..

قاعدة الثلاث:

استخدمت هذه التقنية في الكتابة وفي الحديث لمئات السنين، وهي قوية جداً وتؤكد على النقاط وتجعلها جديرة بالذكر وأكثر إقناعاً والكثير من التسجيلات الصوتية تستخدم هذه التقنية وهنا أمثلة للبعض منها الجديد والقديم:

يوليوس قيصر: فيني فيدي فيسي (انا قادم، انا أراك، أنا الغازي) ، الكتاب المقدس الثلاثة رجال حكماء يحملون الذهب واللبان المر.

عنوان الفيلم: الحسن، السيء القبيح. وبالشعار وباللغة الفرنسية مكتوب كذلك

تونيبير: التعليم، التعليم، التعليم وشعار الأمان من الحريق توقف واستلق وتدحرج.

وبإمكانك استخدام هذا في المواقف اليومية مع شريك:

(أنا أقدرك حقاً إذا صنعت لي كوباً من القهوة – أنا تعب وارتشح وقد سئمت) أو بإمكانك

استخدامها في العمل: (أنا حقاً أريدكم جميعاً وضع جل ثقلكم على هذا المشروع وبذا

نستطيع إنهاء العمل سريعاً وبتكلفة أقل ووقت وجيز..

التجانس مع الحضور:

بالإضافة إلى الأفضلية في أنظمة المصطلحات التمثيلية والبرامج التعريفية في الميل

لاستخدامهم فقد اختلف الناس في الاستخدام العام للغة وعلى سبيل المثال: البعض منهم

واضح جداً في التعبير عن أنفسهم بشكل جيد بينما الآخرون يتنازعون في هذا وبعضاً

منهم يلتقط أفكار جديدة سرعة شديدة بينما الآخرون يحتاجون وقت للتفكير أو ربما يحتاجون أشياء موضحة ومشروحة أو موصوفة مجدداً.

وستكون أنت في العادة قادراً على الشعور بهذا خلال بضع لحظات من اللقاء والحديث مع شخص ما، وأنه من المفيد تكييف نمط لغتك والجنو على نسق المسار لما تجده دون أن تفقد أصالتك. وهذا لا يعني تفضيل أي شخص فعليك أن تعي بسهولة وأن تحتك الاختلافات الواسعة بين الناس.

ولمرة أخرى فإن معظمنا هذا تقريباً وبشكل طبيعي على أية حال. اجعل وقت للتفكير لجمهورك - فكلنا نحتاج لذلك ولا يهم إذا كنا احترافيين فيه وخصوصاً إذا كانت فرصة العقل أو القرار مطلوبة تحدث باعتدال وببطء وأعمل نقاطاً بوضوح واترك فواصلًا للوقت لترسيخ النقاط نفسها في أذهان مستمعك.

وظل متيقنا لسرعة استخدامك للغة مهما كانت التقنية وطبقها من خلال هذا الكتاب وتذكر رغم ذلك أنه عليك الإبقاء دائماً لعلامة ونمط معين للحديث في قلب ما عمله ولا تغفل نفسك.

انتقي كلماتك بعناية؛

لقد ذكرت سابقاً بأنه في بعض الأحيان وليس بما تقوله إنما بالطريقة التي تقال بها والتي تصنع اختلافاً كبيراً وهناك الكثير لهذه الفكرة من نبرة الصوت أو موقف مشروعك عندما تتحدث. وفي بعض الأحيان الكلمات الفعلية التي يستخدمها قد تفتح الأبواب الموصدة أو توصلها بشكل عنيف في وجهك ويوجد هنا بعض الأمثلة حيث بإمكانك إيجاد أكثر الأشكال إقناعاً لكل منها؟ يجب عليك أداء وإحضار واجبك المنزلي مبكراً انها لمساعدة جليلة إذ أنهيت واجبك المنزلي مبكراً لقد حان دورك لجلي الأواني.

أقدر لك فعلاً إنهاء جلي الأواني الليلة يا توني.

إن سعرك مرتفع جداً.

فأنظر إلى تخفيضه قليلاً.

يجب عليك أن تصنع ألعابك بعيداً الآن
ستساعديني حقاً إذا وضعتي ألعابك بعيداً إيميلي.

يجب عليك مهاتفة ذلك الوكيل اليوم.

سيكون من الجيد حقاً إذا أجريت مكالمة هاتفية اليوم.

ثم هنالك كلمات من الممكن أن تجعل الأشياء سيئة وتجعلها أقل من قدر رسالتك التي
تريد ويقل احتمال نجاح اقناعك وهي الكلمات التي تشمل: أبداً، دائماً، على الجميع،
جميعكم..

في كلا من الأزواج التالية حيث على الأرجح حصولها على الاستجابة الجيدة والمخرجات
الجيدة للنتائج أو الأكثر إقناعاً.

لماذا نقوم بذلك العمل دائماً؟

لدي فكرة، لما لا تفعل

كل ما تفعله مضيعة للوقت ...

كيف واصلت تحقيق ذلك دانيال..

لا أستطيع المساعدة بملاحظة تأخرك في تقاريرك...

لم تأخذني أبداً لتنازل وجبة في الخارج / خارجاً...

ماذا عن تناولنا الطعام خارجاً هذا الخميس؟

التواصل الإلكتروني:

في الفصل السادس تعلمت جميع المهارات الفعّالة للاستماع وهي ذات أهمية حيوية في
التواصل وبناء العلاقة.. ويركز هذا تماماً على التواصل بالهاتف أو وجهاً لوجه ولكن
الملايين من الناس الآن يتواصلون كل يوم وفي الغالب لمرات كثيرة في اليوم الواحد
باستخدام النصوص أو البريد الإلكتروني عبر المواقع الاجتماعية لشبكة الانترنت مثل
الفيس بوك أو التويتر ويذهب معظم الإقناع في المضي يومياً والحدوث عبر هذه الوسائل

فإذا كانت قد اقتنعت بأحدهم بعمل شيء ما عن طريق شخص حقيقي وواقعي قد تحدث إليك أو بسبب لأنها كانت نصية أو عبر البريد الإلكتروني أو بتعليق على الفيس بوك؟ وإذا كنت ترغب في الإقناع على الانترنت أو عن طريق النصوص فمن المهم أن تكون قادراً على بناء علاقة إلكترونية وأن تصغي بشكل فعال للوسائل الإلكترونية أكثر من الرسائل اللفظية وأكثر مما قيل في فصول التواصل الجيد.

فبناء العلاقة ومهارة الاستماع والحصول على رسالتك يطبق ويقع بنفس الطريقة هنا كما لو كانت في مواضع وجهاً لوجه وهذه الوسائل على أية حال تعرض وتقدم شيئاً مختلفاً. وهناك طرق جديدة ومبتكرة لجعل استخدام هذه الوسائل للتواصل ومع إقناع الآخرين. ويشمل هذا بشكل أساسي زيادة في ملفك الشخصي بالبقاء متصلاً بانتظام وتحسين وتطوير تدفق المعلومات. وهذه تقنية عظيمة في إبقاء الجميع في حلقة واستجابتنا لوجهات النظر والاهتمامات والحصول على رسالتك على نحو فعال.

وأيضاً تجعل من عملية التواصل أسرع مما تعتقد بإعادة رسالتك غالباً أو بطرق مختلفة أخرى وأيضاً مساعدة في عبورها. لهذا تلجأ الإعلانات للإعادة مراراً وتكراراً وهنا بعض الاقتراحات لكيفية استخدام هذه التقنية ومشاركة ما تود أن تقوله:

صنف موقعك... أصنع مجلتك الخاصة على الانترنت لترسلها لمن حولك وللبقاء متصلاً مع الكثير من الناس.. استخدم المرونات للكتابة المنتظمة للرسائل أياً كانت. استخدم مواقع التدوين مثل تويتر بحيث يسمح لك بعمل تردد قصير للمقالات. استخدم مواقع الاجتماعي بشكل متوالي مثل الفيس بوك واللينكد لتبقى على اتصال دائم مع مئات الكثير من الأصدقاء والزملاء وأعضاء الجمعيات والمجموعات متشابهة الاهتمامات ولحفظ بصمة على كثير من القلوب. إبقاء الحضور على المواقع مثل اليوتيوب، ديغ وريدت. استخدام المواقع مثل بنق حيث يسمح لك بكتابة رسالتك أو كتابة المعلومات لمرة واحدة ومن ثم الوكز لجميع مواقع الأخرى...

الفصل العاشر

طرق سهلة لإبعاد التوتر العصبي

إذا رغبت في التواصل الجيد فابدأ ببناء علاقة ثم احصل على النتائج، إذ ينبغي أن آخر ما توده هو الإجهاد والهيّاج والتقلب أو العصبية، وكلها للحظة فمن السهل الشعور قليلاً بحدة في المزاج إذا كان شيئاً مهماً بالنسبة إليك.. لذا تعلم كيف تبقى هادئاً وتظهر بمظهر البارد المسترخي.

حتى وإن لم تكن تشعر بذلك فإنه يجب عليك وفي هذا الفصل سنشرح كيف تستطيع عمل ذلك وبتقديم الكثير من التقنيات لتساعدك في الشعور بالاسترخاء بسهولة أينما كنت ومهما كنت تفعل.

أبقى هادئاً إذا كنت تريد الإقناع: من السهل الشعور قليلاً بحدة في المزاج إذا كان شيئاً مهماً بالنسبة إليك أو إذا كنت تحاول إنجاز تلك الصفقة لبعض شهور أو إذا كان ذلك المشروع الذي تريد قد روج له بالبيع عن طريق فريق عملك.. فتعلم كيفية البقاء هادئاً والظهور بمظهر المسترخي حتى وإن لم تكن تشعر بذلك فلا بد منه...

الشعور بالهدوء:

خذ وقت للتأنٍ وخصص وقتاً للاسترخاء.. فهناك جميع الأنواع لطرق الاسترخاء ووصولاً لخياراتك. فالشيء المهم هو السماح لجسمك بالتأني والاسترخاء التام كلياً لمرة واحدة على الأقل يومياً الحمام البطيء الثقيل والتواصل الاجتماعي والتسوق والموسيقى والأعمال الحداثقية والطبخ والأعمال الحرفية والرقص واليوغا وركوب الدراجة الهوائية ومشاهدة التلفاز وهلم جرا..

وتقنيات الاسترخاء الخاص مفيدة لأنه من الممكن إنجازها حقاً وبسرعة ويمكنك ملائمتها عادة ليومك. وهي مفيدة أيضاً في الاسترخاء في أي مكان وفي أية وضع.

مسح الجسد:

تنفس بلطف بينما تسمح جسديك لتجد أين يكمن التوتر، ثم الزفير ببساطة واسترخي أي توتر تجده ثم أعد ذلك..

احبس انفاسك وركز على تنفسك وعد بهدوء وسكينة للوراء من ما إلى صفر وقل الرقم التالي بهدوء في كل مرة تتنفس فيها..

فكر بتنفسك:

التنفس بشكل طبيعي يمكن أن يساعد في إزالة وتخفيف الكثير من الأعراض للتوتر وسيساعد أيضاً في بقاءك هادئاً وفي أن تتغلب وتتصدى بشكل أفضل في المواقف والمواضع المجهدة.

ويوجد هنا تقنية بسيطة لتساعدك على الإبطاء في تنفسك وتنظيمه وللبقاء متيقناً للآن. خذ نفساً لطيفاً للداخل ببطء وعد 1، 2، 3 ثم تنفس للخارج طبيعياً بنفس وقتك العادي ثم كرر ذلك. واصل تنفسك بلطف على هذا الإيقاع لدقيقتين أو لثلاث دقائق.

مشاركة وتقاسم المشكلات:

جميعنا نحتاج لمن يعتني بنا ويهتم لاهتماماتنا فيما نفعله وقد يجلب هذا الارتياح من التوتر الموجود ويمكن حتى أن يساعدنا أيضاً في حمايتنا من الشعور بالتوتر في المقام الأول. فالمشاركة في المشكلات تقلص هذا حقاً.

ضغط العمل:

أصبح الضغط المسبب بالعمل متزايداً بشكل عام اليوم وأصبح الموظفون أكثر وعياً لهذا اليوم وتقدم الكثير من العروض التدريبية أو المشورة للمساعدة. وأكثر الطرق شيوعاً للتعامل مع ضغوطات العمل هو التخفيف على نفسك منها باستخدام الإرشاد المغطي وخصوصاً الاسترخاء والاستراحة والدعم الاجتماعي ونمط الحياة الصحية والنشاط الترفيهي فكر بعناية قبل مواجهة ومعالجة المشكلة التي أمامك في العمل وتذكر بأنها قد تكون انعكاسات لوظيفتك أو لمستقبلك المهني...

الفصل العادي عشر

ما تحتاج معرفته عن النزاع والتفاوض

قد لا يتوافق الناس دائماً مع بعضهم البعض ولن يحتاجوا للشيء نفسه دائماً،، لذا فإذا كنت متحمساً وتوافقاً للنتائج فإنك ستحتاج للعناية بالتفاوض والمعارضة أيضاً وأن تتعلم كيفية التعامل معها للحصول على الأفضل من الموقف إذا عولج بعناية وبشكل فعال فالمعارضة قد تؤدي لإنتاج تفهم عميق ومتزايد للمعرفة وتعزز الاحترام المتبادل.. وهذا الفصل سيشرح الفوائد الهادفة لمخرجات النصر وستصف أيضاً كيفية عمل التقنيات للبرمجة اللغوية العصبية للإسهامات الحيوية مثل التذكير على التركيز على الحلول أكثر من التركيز على المشكلات.

تغيير سلوك الناس:

دیل كارنيجي يؤمن بأنه إذا رغبت في تغيير سلوك الناس للأفضل فلا يجب عليك أن تلفت انتباههم لأخطائهم مباشرة وإنما يجب عليك إيجاد طريقة ما لحفظ ماء وجههم وقد قدم هذا العرض في كتابه المشهور عام 1936م (كيف تكسب صديقاً وتؤثر على الناس) وهذا لا يزال صحيحاً لليوم لمدى أكثر من 70 عاماً فيما بعد وربما لأكثر وهذه الفكرة بديهية على أية حال ومعظم الناس لا يفكرون بهذه الطريق للكثير من التنافس والأهداف الحياتية بينما يشعر الآخرون بذلك إذا ارتكب أحدهم خطأ ما فيجب أخذ زمام وتولي ذلك الأمر ويجب عليك قول شيء ما وأن تتبنى الأمر ولكن لا يوجد هنالك قاعدة تقول بأن عليك عمل ذلك..

وتتناسب وجهة نظر كارنيجي تماماً على الفكرتان الأساسيتان للبرمجة اللغوية العصبية التي تواجهها فعلياً. فيجب عليك التركيز أولاً على الحلول لا المشكلات وثانياً بأن هنالك نية حسنة إزاء كل سلوك وهذه الأفكار محورية عندما تواجه التعارض..

المعارضة:

يميل الناس للتفكير سلباً عن المعارضة على أي مستوى وبيرونها شيئاً هداماً.. وبالطبع فإن المعارضة يمكن أن تحصل ولكن بعضاً منها قد يكون إيجابياً في العادة أيضاً شريطة التعامل معها بشكل إيجابي. ويوجد هنا بعض المخرجات الإيجابية التي من الممكن حدوثها بالمعارض:

- زيادة الفهم والمعرفة للوضع.
- التمعن في الناس.
- احترام متبادل وأقوى
- تحسن المقدرة على العمل سوياً.
- تحسن المعرفة الذاتية.

وأينما نشأت المعارضة فإن هنالك ثلاثة أشياء تهدف لـ:

السماح لحدة الانفعال بالهدوء وتشتيت المشاعر السلبية بعيداً.
السماح لمن هم في النزاع أياً كانوا لفهم المشكلة وإخلاء الطريق لاستمرار العمل في الأشياء ودياً.

صب الاتفاق الموجه للمشكلة واللا مجير لأحد ومن ثم الموافقة لكل المعنيين.

الهدف الأخير عن التفاوض والاتفاق برضاء الجميع، بعد انقشاع الغبار وعودة الهدوء.
وستجد هذه الطرق لاحقاً في هذا الفصل، أولاً دعنا نلقي نظرة في كيفية انجاز أول هدفين تهدئة الأشياء وتأكيد الفهم بالمشكلة لجميع الأطراف المعنية وإيجاد فرصة لفرز الأشياء وتنظيمها.

حل وتسوية النزاع:

يوجد هنالك الكثير من التصورات الممكنة لإدراجها هنا لكن الطريق للوصول لأي نزاع متشابه جداً أي تضمنت أو إذا لديك الإرشاد حول التعامل مع الوضع كما يوجد هنا بعض الإرشادات:

- خذ استراحة ودع الانفعال يهدأ وعندما يهدأ الجميع ثم عاود الحديث عنه.
- ومن ثم الاتفاق على بعض القواعد الأساسية كتعامل الجميع بعضهم لبعض باحترام وإذا غضب شخص ما خذ وقتاً ليهدأ والتزام التمسك بالمسألة التي في متناول يديك وتجاوز السيرة السابقة أو المسائل الصادرة..
- الموافقة على القاعدة الأساسية لحفظ المسؤوليات خارج النقاش وفصل المشكلة من المعنيين من الناس.
- السماح لنفسك بالمشاهدة والإطلاع على حاجات الآخرين.
- هنالك الكثير من القضايا من حيث الموضوعية أو المعرفة والدراية كطرفاً ثالثاً يحيى بروح المعلومة أو كحدث محايد الحكم والوساطة يمكن أن يجعل الأشياء تتحرك بسرعة أكثر نحو الخاتمة / الختام.
- تأكد من أن كل الأطراف تستمع لما يقوله الطرف الآخر دون مقاطعته.
- الموافقة على حقائق لا جدال فيها وعلى المعلومات ذات العلاقة بالحدث المتناول.
- دعوة كلا الطرفين أو الأكثر من طرف لعرض الحلول الممكنة والمحتملة.
- وكما تقترح البرمجة اللغوية العصبية عمل شيء آخر إذا لم يعمل هذا بشتى المراحل.

من النزاع للتفاوض:

وحتى الآن لما تعلمته من بعض المهارات الأساسية للتعامل مع النزاع لذا فإن الطريق أصبح مفتوحاً لبدء التفاوض. ويجب أن يأتي التفاوض مثالياً أولاً ويمنع انبثاق حدوث الصراع والنزاع في المقام الأول ولكن في الحياة وفي معظم المواقف اليومية هنالك القليل أو اللا خلاف وتحرك الأشياء بسرعة لمرحلة التفاوض.

التفاوض المدهش:

جميعنا نتفاوض أكثر غالباً مما ن فكر وسيكون لديك مسبقاً طريقك المؤسس لعمل هذا والمحدد تقريباً والمعني على الأقل بوحدة من هذه التفاوضات أو شيئاً مشابه، البيع أو الشراء لسيارة، الوصول لاتفاقية أعمال ضبط وقت حظر تجول المراهقين، المساومة على

سعر في السوق أو في معرض الأثاث أن تقرر أنت أو شريكك من سوف يقود ذهاباً للحفل، التفاوض على زيادة أجر بيع المنزل أو الحوجة لاتفاق نشر!.

كل هذه المفاوضات تظهر لتختلف على السطح ولكن النهج العام الواقع لهذه متفاوت لاحتياجات الأوضاع ليكون نفسه إذا كنت تريد تأكيد الأفضل من المخرجات الممكنة والمتحملة وهناك تقنيات أساسية وصريحة يجب أن تشكل الأساس لأي تفاوض وفي هذا الفصل سوف نشرحها وكيفية استخدامها لتحسين مهاراتك للتفاوض.

ونبدأ من البداية:

لن يكون من المفاجئ لك بأن التفاوض قد يتهج مع عدد متنوع من العقليات وفي العام 1970م كينيث توماس ورالف كيلمان قد عرفا خمسة أنماط رئيسة للتفاوض وللتعامل مع النزاع:

1/ التسوية: اتفاق كلا الطرفين سوبياً لحل: وعلى سبيل المثال: دعنا فقط نتقاسم الأشياء 50:50 نصفاً بنصف أو أنا سوف أجلي الصحون إذا قمت أنت بجز العشب.

2/ التباري والتنافس: (خاسر - فائز) إذا لم تكن مهتماً قط بحاجيات الآخرين وتريد فقط أن تزيد مما تحصل عليه من التفاوض فأنت على نهج تنافسي وهذا شائع جداً خصوصاً إذا كنت تعلم بأنك على حق أو لديك أخلاقيات رفيعة أو إذا كان الشخص الآخر على خطأ واضح وجلي.

3/ الاستيعاب والاحتواء: هذا النوع من المقابل التنافسي فتصنع القليل من الجهد والمحتوى للطرف الآخر ليحصل على الأغلب من التفاوض وقد تفعل هذا إذا كنت تشعر بأنهم لا يستحقون ذلك أو إذا ارتكبت خطأ ما، أو إذا كنت تحلم ببساطة أن لا فرصة لديك..

4/ لا تظهر الإنهاء والإبطال: إذا لم تكن تشعر بأنك مكافح أو كل الجهد الذي ستشعر به قد تجنب أي تفاوض ناشئ أو ربما لأن هنالك لقاء حامياً وقد اكتفيت وربما لأن الفوائد المحتملة لا تستحق المشاحنة.

5/ **التعاون:** (النصر - الفوز) ويدعي هذا غالباً بنهج النصر - الفوز للتفاوض ويركز كلا الطرفين فيه للحصول على أكثر ما يمكن لكلا الأطراف - وهذا شائع من خلال علاقات الثقة الراسخة والعلاقات لفترات طويلة في مجال الأعمال. حيث أن عقليتك في نهج التفاوض تعتمد على شخصيتك وعلى احتياجاتك واهتماماتك في الموقف، ولكن أود اقتراح أن المثالية تهدف لنهج الفوز - النصر. لكن هذا هو العالم الحقيقي وأن هذه المثالية لن تكون متاحة دائماً ولن تكون الطريقة الأمثل دائماً وكل ما لديك هو اختيار النهج الأفضل للملاءم للموقف الذي تحب نفسك فيه.

الفوز بالتفاوض:

سيدات ورجال الأعمال يعود دائماً لما يحدث في الجانب الآخر لأعمالهم ويعلمون عن كل الاحتياجات للأطراف الأخرى ولمهامهم، وهذه الممارسة جيدة دائماً في الأعمال والنهج اللا معطن والغالب غالباً والمتكيف للتفاوض بين الأعمال كهذه الأعمال. التفاوض مع الأصدقاء العائلة أو الأطفال سيأتي غالباً براهية النصر.

التفاوض بمهارة:

التقنيات الأكثر أهمية في التفاوض هي هذه التي قد تناولناها بالفعل هنا يجب أن تشكل الأساس لأي تفاوض لتكون ناجحة وألا تكون بغیضة وغير مثمرة أو عقيمة التجربة لكل المعنيين وبهذه التقنيات يأتي التنوع لمهارات البرمجة اللغوية العصبية المتناولة في فصول أخرى وهنا تذكير لمفتاح المهارات والتقنيات:

- أن تعلم إلى أين ولما أنت ذاهب.
- استخدام التواصل الجيد.
- التصرف في كل الأوقات بنزاهة واحترام وتعاطف.
- واستخدام حواسك جميعاً.
- ترجمة سلوك الآخرين.

- استخدم لغة جسدك.
 - رصد لغة الجسد للآخرين وحركة الأعين.
 - ملاحظة أي الأنظمة التمثيلية يستخدمها الآخرون.
 - الانتباه لدليل البرامج التعريفية للآخرين لاستخداماتهم.
 - استخدام الانصباب الفعّال.
 - خلق العلاقة الجيدة.
 - الحصول على رسالتك.
 - كن حازماً
 - ابق هادئاً.
 - كن جاهزاً للتغلب على أي نزاع قد ينشأ.
- وبهذه النقاط فأنت في الطريق الجيد لتحقيق نتيجة جيدة..

السرد والمتابعة:

كم مرة وجدت نفسك تذهب بلا نهاية أكثر فأكثر في مشكلة وكلها متنوعة المظاهر؟ من تسبب بالمشكلة؟ يجب أن يعلم بشكل أفضل لمن شملت أيضاً؟ وكم هي مزعجة ولا يجب أن تحدث بالمقام الأول.

فالقص والمتابعة هو أن تعلم ما هي المشكلة وأن التدرّب اللامحدود لها لن يفيد بمنقال ذرة لتحسن الأشياء ولن يكون ضرورياً استدعاء الاسم والإحلال للعدم. وتوقف الإنزلاق الغادر للأسفل والمضي باستقامة للدرجة التالية للسلم. وباستخدام استراتيجية البرمجة اللغوية العصبية.. للتركيز الحلول لا على المشاكل فالمشاكل هي الماضي والحلول هي المستقبل وتوقف عن إهدار وقت الجميع وأمضي قدماً للحلول ولما تريد؟ ولما يجعل الأشياء أفضل؟ استخدم كل وقتك وطاقتك في الإجابة على هذه الأسئلة.

التخطيط الجيد:

تأكد من أنك قد أنهيت بحثك واعلم باحتياجات واهتمامات الآخرين من الناس فعلياً قبل البدء وتفهم الضغوط الواقعة عليهم أيضاً وعلى سبيل المثال: إذا كان يحظر على صديقات ابنتك التجول عن التاسعة والنصف مساءً في المدارس ليلاً فلا تدفع بهم عند التاسعة مساءً.

وإذا كانت شريكك في السكن تعمل لساعات طويلة تعمل لساعات طويلة وتعود متأخرة فلا تتوقع منها بأنها تتوق لمعاملة حيث تعني بأنها قد تسوقت أثناء عودتها من العمل وأنت تقوم بالكنس الكهربائي فعليك أن تعلم ما هو المهم للشخص الآخر ولكن بالتساوي وأن تعلم ما هو المهم بالنسبة إليك وأن تبقيه في طليعة ذهنك.

لا تكن شخصياً:

وهي واحدة من المبادئ الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية والكامنة لكل سلوك، فهناك النية الإيجابية وهذه هي الفكرة البسيطة لها ولكنها صعبة للأخذ بها تقريباً على منتهى ما يقال هو ذلك على كل حال الشاذ والطائش أو السلوك الهدام المدمر الظاهر وسيكون هناك نية إيجابية وراء ذلك حتى ولو كان في البداية. فتارة يبدأ بمسار كالنهلة الأولى أو التاريخ أو للصفحة التجارية والخطوة التالية قد تحدث للقليل من الخيارات.

وفي بعض الأحيان النية الإيجابية في البداية قد تكون خطأ جلياً أو حكماً سيئاً أو مخرجاً لأخذ نصيحة سيئة ولكن سرعان ما تبدأ الأشياء بالذهاب لإثارة العواطف بشكل خاطئ وسلبى حيث من الممكن أن يبني الاستياء والغضب وحتى الكراهية في نفسك وفي أي شخص آخر ومن كل هذه العواطف السلبية ثم الوثب لسوء النية وسلوكه والأحداث السلبية المصاحبة للتداعيات ولكن في بدايتها جميعاً لتكون إيجابية النية وقد تبدو صعبة ربما إذا كان بمقدورك تحمل هذا في عقلك في أي تفاوض ولا يهم أيماً الأفضل في الأشياء التي ستصبح / ستؤول عليها وحاول أخذ خطوة عقلية بعيداً عن أي قضايا.

ستجدها أكثر سهولة في أخذ كل الأشياء بشكل أقل شخصياً والوصول لمخرجات مرضية حيث ستكون أقل ألماً لجميع المعنيين..

التدرج للأسفل للتفاصيل الجوهرية:

لا يهم لما نتفاوض وما هي المشكلة فإنّ في نهاية الأمر ستصل للأشياء الصغيرة والبصمة الصغيرة، إذا أحببت ذلك.. وهنا بعض الإستراتيجيات والأفكار لتسهيل تلك العملية..

التبني المباشر ولكن بلطف الأسلوب على الطوال.

بالإضافة لإستخدام تقنيات لغة الجسد والمغطة مسبقاً في الفصول مثل التطابق وجعل لغة جسّدك مطابقة والوجه المبهم الغامض، مارس هذا أمام المرآة لتتري ما هو الانطباع الذي تعطيه حقاً فمن السهل أخذ هذا الانطباع المبهم والغامض لحد بعيد، وإبداء المطاردة وعدم الاهتمام، واهدف رغماً لتبدو غير آبه، استرخ ولكن بتيقظ حثيث ومحايد، كما كنت تقرأ كتاباً جيداً ولا تحرك أصابعك عبثاً بالقلم أو الجواهر أو العملات المعدنية في جيبك وراقب خارجاً لإفساخ الطريق للتنهيدات والآهات أو الابتسامات في جانبك إيماءات بعيدة عندما تشعر بأنك قد حصلت على ما تريد وبطريقة مماثلة ابق عينك على أي إشارة وعلى تواصل غير شفوي تستقبله من الجانب الآخر.

• لا تروج لنفسك موجزاً، واعرف ما يستحق مناقشة والمهم ولا تعط شيئاً بعيداً أو أسهل مما يجب.

• أفهم من البداية بأنك سوف تقدم تنازلات محتملة وقد تتجزأ أقل مما هو متوقع وكن مرناً.

• اعط شيئاً قاصراً لحد ما ومبكراً وبعيداً لما يمكن غالباً حدوثه أكثر مثل ما سيمنحه الطرف الآخر وربما جوهري أكثر فيما بعد..

- استمع بنشاط وتأكد لما يقال حقاً وأسأل للتوضيح إذا لم تكن متأكداً من شيئاً ما، فقد تصبح نقطة حاسمة ومصيرية فيما بعد وكن واضحاً مع نفسك. وتأكد من أن هنالك فماً عاماً لماهية المشكلة.
- لا تكن متسرع جداً في الاتفاق وخذ وقتاً للتفكير.
- وقبل شروعك خذ وقاءاً في وراء عقلك وحيث لا تذهب فحسب وإنه من السهل انجاز ذلك والذهاب لأكثر مما يجب عليك الذهاب إليه لكي تصل لاتفاق أو لأن الوقت يضايقك فإنه من الأفضل انتفاء الأشياء في تاريخ لاحق من الاندفاع إلى شيء ما تتدم عليه لاحقاً.
- في الأوضاع وحيث الخيار الواحد، كن مستعداً للخطو بعيداً، ففي بعض الأحيان لا يوجد اتفاق أفضل من المعاملة ذاتها مهما كلفت.

الفصل الثاني عشر

عشر خطوات للحصول على نتائج

قد تعلمت الآن الكثير من المهارات الجديدة والتقنيات للحصول على النتائج التي تريدها من الحياة وقد قرأت عن القرار حيث يجب عليك التوجه والمضي وكيفية التواصل بفعالية وبناء علاقة مع الآخرين وكيفية البقاء هادئاً وطرق حصولك على رسالتك عبر ذلك. ولانعاش ذاكرتك فإن هذا الفصل يحمل في طياته هذه المهارات المتنوعة سوياً بطريقة منظمة لك وللرجوع إليها أينما تشاء.. ووضع هذه التقنيات الأساسية للممارسة سيدفع لك بالنتائج الرائعة والمتضمنة لجعلك أكثر حيوية وأكثر تواصلاً مع نفسك داخلياً ومع العالم المحيط بك..

الخطوة الأولى:

تأكد مما تريده (انظر الفصل 5) فكر وخطط لهذا بعناية.

- اختر بشكل جيد المخرجات وأن المخرجات التي بحوزتك هي مصادر للإنجاز حيث تتحكم من خلالها.
- جسد مخرجاتك بطريقة إيجابية وفكر من خلالها بآثارها في كل المناطق لحياتك.
- كن جاهزاً ومرناً بما فيه الكفاية لتبني خطتك كما هي وعند الضرورة.

الخطوة الثانية:

ابق هادئاً (انظر الفصل 10)

- إذا لم يكن لديك مشكلة ابق هادئاً وضع علامة لهذا المربع / الصندوق.
- حتى وإن أهديت انزلاق للضغط أو الغضب فاستخدم الاسترخاء البسيط وتقنيات إدارة الضغط لتهدئتك.

الخطوة الثالثة:

إذا لم ينجح ما تعمله فاعمل شيئاً آخر (انظر الفصل 3)

- تذكر دائماً الفكرة الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية.

- كن مرناً لأقصى حد.

الخطوة الرابعة:

- ارصد وقرر الحالة المزاجية أو وضع الآخرين (انظر الفصل 7)
- ابق الفكرة الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية أيضاً في رأسك
- تكيف مع ما تعمل بخط موازٍ لحالة الآخرين.

الخطوة الخامسة:

- افتح أحاسيسك وترصد لكل شيء (انظر الفصول 1،3،6،7،8).
- خذ الحدة الحسية في عقلك ولاحظ جميع المعطيات من أحاسيسك وارصد التفاصيل.
- استمع دائماً بنشاط.
- ادرس أنماط الناس الآخرين كل يوم لتفكيرهم واللغة وتعلم السلوك ووائم ذلك مع نفسك.
- راجع وطابق الأنظمة التمثيلية المهيمنة للآخرين.
- لاحظ المميز في سلوك الناس الآخرين وترجم ما يمكن أن يعنيه.
- انتبه للبرامج التعريفية المستخدمة وخذها بالاعتبار.

الخطوة السادسة:

- فكر دائماً بلغة الجسد (انظر الفصل 7).
- فكر دائماً بلغة جسدك وارصد لغة الجسد لدى الآخرين.
- استخدم مظهرك وهذ اليدين ولغة الجسد والصوت لإعطاء الانطباع الذي تريده.
- ترجم بعناية لغة الجسد التي تراها في الآخرين.
- حلل حركات الأعين للآخرين من الناس لإعطائك معلومات أكثر.
- طابق وباري لغة الجسد والصوت والسلوك العام لتعزيز العلاقة ولكن اعمل هذا بعناية ونزاهة.
- خذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية في لغة الجسد.

الخطوة السابعة:

خلق العلاقة (أنظر الفصل 8،1،9)

- كن ودوداً وابتسم واستمع.
- كن أصيلاً في اهتمامك للناس.
- لا تنتقد أو تجادل.
- حب واحترم الآخرين وكن أصيلاً ومتسقاً وإيجابياً.
- تواصل دائماً بدفء وتعاطف.
- اجعل الناس يشعرون بالتحسن والرضا عن أنفسهم.
- استخدم الأسئلة المفتوحة الإجابة والمقولات.
- راقب البرامج التعريفية للآخرين والتي يستخدمونها واعمل بها.
- اظهر الحماس والشغف في كلمات الآخرين وكن جذاباً كما تريد.

الخطوة الثامنة:

عندما يكون لديك علاقة فانت على استعداد لتلقي رسالتهم عبر ذلك (انظر الفصل

9،4،3،1)

- ما ادعوه بال 4CS الهدوء والثقة والتخاطب الاستدلالي هي الأسرار للحصول على الرسالة التي تريد..
- كن مستعداً في جميع الأوقات لأخذ الفائدة من الفرصة المتاحة.
- اعرف ما تود قوله وانتق كلماتك بعناية.
- اجعل رسالتك واضحة..
- قرر عما إذا كان يجب عليك النظر للصورة الكبرى أو التركيز على التفاصيل.
- لا تحاول إقناع شخص ما لا يمكن إقناعه بوضوح.
- انظر للحلول الملائمة والأسهل مع وضع الآخرين (التثبيت السريع الواقع على المسامح المفتوحة والمصغية)

- احظر وكن مستعداً بالطرائف والحكايات المساعدة والتشكيل والاستعارات وسرد القصص والدراما والفكاهة ودور الوسائل البصرية والثلاثية.

الخطوة التاسعة:

التفاوض الضروري (انظر الفصل 11)

- احفظ في عقلك المبدأ الأساسي للبرمجة اللغوية العصبية والكامن بأن وراء كل تصرف هنالك نية إيجابية.
- كن مستعداً دائماً وجاهز للتفاوض.
- أيا كان ممكناً الهدف لتحقيق النصر والفوز.
- تجنب الانتقاد.
- تجنب البدء بالعبارات البادئة بـ أنت.
- تصرف بحزم (لا بغضاضة)
- ركز على الحلول لا المشكلات.
- ومهما يكن صعباً المنال فابق موضوعياً لا شخصياً.

الخطوة العاشرة:

كيف تمضي؟

- وعندئذ راجع كيف تذهب الأشياء وتمضي، فهل حصلت على ما كنت تريده؟ هل وصلت لاتفاق للنصر والفوز؟ ما الذي ذهب جيداً؟ ما الذي لم يكن جيداً.
- وتذكر شعار البرمجة اللغوية العصبية ردود الأفعال فحسب لا الاخطاء...

*all you need to
get started*

get
results
with
NLP

flash

get results with NLP

Alice Muir

flash.

Acknowledgements

I so appreciate the varied contributions made by these people when I was writing this book: my husband Jim, daughter Cathy, son Colin, Victoria Roddam from Hodder Education, Mandy from Watson Little, Sandra and Carl, Nicki Beveridge and Kay Hoy.

Hodder Education

338 Euston Road, London NW1 3BH.

Hodder Education is an Hachette UK company

First published in UK 2012 by Hodder Education

Copyright © 2012 Alice Muir

The moral rights of the author have been asserted

Database right Hodder Education (makers)

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission in writing of Hodder Education, or as expressly permitted by law, or under terms agreed with the appropriate reprographic rights organization. Enquiries concerning reproduction outside the scope of the above should be sent to the Rights Department, Hodder Education, at the address above.

You must not circulate this book in any other binding or cover and you must impose this same condition on any acquirer.

British Library Cataloguing in Publication Data: a catalogue record for this title is available from the British Library.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

The publisher has used its best endeavours to ensure that any website addresses referred to in this book are correct and active at the time of going to press. However, the publisher and the author have no responsibility for the websites and can make no guarantee that a site will remain live or that the content will remain relevant, decent or appropriate.

The publisher has made every effort to mark as such all words which it believes to be trademarks. The publisher should also like to make it clear that the presence of a word in the book, whether marked or unmarked, in no way affects its legal status as a trademark.

Every reasonable effort has been made by the publisher to trace the copyright holders of material in this book. Any errors or omissions should be notified in writing to the publisher, who will endeavour to rectify the situation for any reprints and future editions.

Hachette UK's policy is to use papers that are natural, renewable and recyclable products and made from wood grown in sustainable forests. The logging and manufacturing processes are expected to conform to the environmental regulations of the country of origin.

www.hoddereducation.co.uk

Typeset by Cenvo Publisher Services.

Printed in Great Britain by CPI Group (UK) Ltd, Croydon, CR0 4YY.



Contents

1	Let's start with persuasion	2
2	Twenty ways to communicate better	8
3	How NLP can change your life	18
4	Why you have to know about assertiveness	28
5	How to work out exactly where you're going	34
6	What everyone should know about listening	40
7	How to hear what your body is saying	44
8	Rapport, rapport, rapport	54
9	The secrets of getting your message across	64
10	Easy ways to chase the nerves away	74
11	What you need to know about conflict and negotiation	78
12	Ten steps to getting results	88



*let's
start with
persuasion*

This book is about being able to succeed more, and achieve more. It's about improving your quality of life, knowing what you want, and fulfilling your objectives more easily. This first chapter will start you off on that road by looking at how you can be more persuasive, but in a way which isn't negative or overbearing. You'll discover how to get your message across, and communicate in ways which help you to take people with you and get the results you want. Neuro-linguistic programming will be introduced, along with other powerful techniques for improving communication and persuasiveness.

What is persuasion?

This business of getting the most out of life can seem so easy for some people. It appears to come quite naturally to them – and it does. Some people are born charismatic, and expect to get the best from life, and they continue to be one of the world's sunny people throughout their lives. But that tells us something. If you expect the best, you very often can achieve it. You don't need to be born charming and affable, you can learn how. And this won't just be 'pretend' – you can learn to do it for real. Because when you act confident and approachable, you begin to feel exactly those things, and people begin to react to you as if you are those things, and before you know it, it's not an act, it's the real thing. You may not reach the heights of the naturally charismatic like Mahatma Gandhi, John F. Kennedy, Princess Diana or Elizabeth Taylor, but you can most certainly learn how to progress a little of the way towards this.

This is very much about persuasion delivered in a positive sense, and with no pressure. If coercion or threat is involved, we have gone well beyond the limits of what could be considered as persuasion. This doesn't mean, however, that persuasion should lack strength and impact. What it means is being able to persuade others through calm, confident and constructive communication. I like to call this the 4Cs of effective persuasion.

Being able to communicate calmly, confidently and constructively will ensure that you:

- * get your message across
- * are heard
- * make people want to listen to you
- * give the best impression you can
- * attract people to you
- * are respected
- * encourage and motivate people
- * look and sound more self-assured and credible
- * can influence people

- * become someone people will trust
- * encourage people to do what you want them to do
- * are more in control of your life
- * inspire people
- * get the best possible outcome for both parties involved
- * develop or discover your own personal charisma.

Persuasion and communication

Persuasion is really just very good communication. The good communicator is someone we listen to and take seriously. It is someone we trust and believe to be sincere. It is a person whom we feel understands what it's like to be in our shoes, and walk around in them. It's the person we feel listens to us.

The main characteristics that help you to get your message across, and to take people along with you are:

- * integrity
- * sincerity
- * self-confidence
- * empathy
- * calmness
- * respect
- * positivity
- * trustworthiness
- * genuineness.

With these characteristics, the good persuader doesn't even need to say what it is they want, or think you should do. They will be able to put a case, and then leave it to you to make the final decision. And you will probably do just what they want, because you respect and trust them, and know they wouldn't mislead you.

Neuro-linguistic programming

Neuro-linguistic programming, or NLP for short, was first defined by Dr Richard Bandler, a mathematician, and John

Grinder, an Associate Professor of Linguistics. They worked together at the University of California, and brought NLP in to use in the 1970s. Since then, the subject has grown immensely in popularity, and is now a very broad school, with a multitude of uses. It is difficult to give one single definition but, in essence, NLP explores the patterns of thought and behaviour people use routinely. It also provides a wide range of methods and models to help us understand how people think and behave, how these are linked, and how they can change. NLP also provides the skills and techniques needed to define and achieve our goals.

NLP encourages us to remember that our sensory input comes in five different ways, from all five senses. This in turn suggests that our memories, thoughts and internal dialogue may differ depending on which of these senses has most impact on our minds.

Some of us think mainly in picture or visual form, so may tend to use more visual words when describing thoughts: 'I see what you mean', or 'It *appears* that...' or 'My flat *looks* out over the river'.

A similar pattern exists for the other senses. So, for example, some of us use words and phrases related to feeling or touching, such as '*touch* base' or 'get to *grips* with'. These are referred to as kinaesthetic.

Similarly, you may be more olfactory' and use phrases relating to the nose, like 'the sweet *smell* of success'.

Then there are those who concentrate on the auditory and use phrases like 'I *hear* what you're saying' or 'that's music to my *ears*'.

The history of persuasion

Thoughts and writing about persuasion can be traced as far back as Aristotle, the Greek philosopher, in the fourth century BCE. His theory of persuasion was part of a major philosophical work, which formed three now famous books written around 350 BCE. In Aristotle's world, persuasion was all to do with

using words effectively in speaking or writing, in other words, rhetoric. Plato, his teacher, saw this as 'winning the soul through discourse'. Other philosophers, at the time and since, favour the use of 'dialectics', rather than rhetoric. They see rhetoric as a longish speech or letter given by one person, whereas dialectics is all about a dialogue between two people holding different views and wishing to persuade one another.

Little more on the subject of persuasion can be found until Dale Carnegie's ground-breaking and still best-selling book, *How to Win Friends and Influence People* was published in 1936. This book is regarded by many as the first self-help book. It was the first book to assert the importance of attitude in our dealings with others, rather than focussing mainly on how to behave, and what to say. Born to poor farming parents in 1888 in Missouri, USA, Carnegie had a natural flair for public speaking. He worked on the farm to support his college education, then worked as a travelling salesman and an actor before he began a very successful career teaching public speaking in New York City in 1912. The leaflets he had written to accompany his courses came together as his first and subsequent books.

Carnegie promoted these ideas:

- * being friendly
- * smiling
- * listening
- * remembering people's names
- * not arguing or finding fault
- * expressing appreciation
- * making people feel good about themselves
- * being genuinely interested in people.

This, he suggested, was the best way to influence people, and bring them round to your way of thinking – in other words, persuading them. These ideas and this book have since spawned a multitude of others in a similar vein, and on related subjects.

2

*twenty
ways to
communicate
better*

In this chapter you will find out why good communication plays such a pivotal role in getting results. You'll also discover why it's impossible not to communicate, even if you say nothing. Twenty approaches to good communication are explored here. Each is straightforward and easily digested. There will be secrets of body language, hints to get people talking, the right kinds of questions to ask, why good listening makes for good communication, and why just liking people will give you a head start. Everything in this chapter, and throughout the book, can be used in communication of every type: in person, on the telephone, on the web or via text or e-mail – just adapt to suit.

1 Remember that you can't not communicate

You knock on a neighbour's door to ask if they will take a contact number for you, in case your alarm goes off when you're out. Having just moved in, you haven't met any of your neighbours yet. This seems a good way to introduce yourself and get another job off your to-do list. The door opens abruptly, and a tall, slim man, aged about 45, clean shaven with short, neatly combed mossy hair and a very upright bearing appears, and says loudly and coldly, with little expression on his face,

'Yes?'

In those few short seconds he has communicated lots of information to you, hasn't he? As you read this, you may even have quite a clear picture of him in your mind's eye.

Or, you come home from work, tired and distracted. You flop down on the sofa, beside your partner of five years, and reach out to give her a hug. But she leans away from you to avoid your embrace, without turning her head to look at you. You know immediately you're in the doghouse for something, and it's not going to be a relaxing evening.

What all this shows clearly is that it is impossible not to communicate. As soon as we are within sight and sound of someone, we are communicating, giving off messages with our bodies, our appearance and our behaviour. We can even be telling others a lot by what we're not doing or saying.

2 Know your starting point

When you begin to think about how to persuade others, you're not starting from nowhere. It's crucial to be aware of the messages you are currently sending out, and then to adapt and change these if necessary to communicate the message you want to give.

3 Improve your skills

It is impossible not to communicate, and persuasion is just one form of communication. And as with all forms of communication, the skills involved can be improved. We've already discovered in Chapter 1 that characteristics such as integrity, empathy, sincerity, respect, trustworthiness and genuineness are essential should you want to communicate well, and persuade others. Let's look now at ways you can effectively communicate these to other people.

4 Be a good listener

The first and most important characteristic required for persuasive communication is probably being a good listener. This may come as something of a revelation. Isn't being persuasive all about what we say, and how we say it? Well, yes, but to know what to say, and how to say it, you have to have listened first, and have heard what is being said. You have to have thought about how and why someone is saying what you're hearing, and you have to have thought about how they think about the world, and make decisions. All this is fundamental evidence we need to have established in order to work out what we are going to say and how we will say it. Listening is a core skill, and it lies right at the heart of things.

But listening is not just about sitting passively absorbing what is being said. It is about actively interacting with and interpreting what is said, and making useful contributions to the conversation too. There will be much more on how to listen actively in Chapter 6.

5 Respect others

There is seldom a day when I don't hear or read someone complaining about lack of respect – children for teachers, the

public for the police, young people for older people, and all the rest. But what exactly is respect? Respect comes from having an open mind and from unconditionally accepting other people, and their rights. Unconditional acceptance means being truly open and accepting of the views and behaviour of others, whatever these are, even if these differ from your own.

6 Like other people

If you respect other people, it is also likely that you will generally like other people, and enjoy being in the company of others. These attributes are particularly helpful for good communication, as they make most other things fall into place, largely without you having to think about it. Some people quite naturally have good communication skills, and this is generally because of their open-minded respect and liking for others.

7 Be genuine

Genuineness is all about being yourself, and being consistent. We all know people who are different each time we meet them, and we find this confusing and disconcerting. Communicating and developing rapport with such a person is well nigh impossible. It is important that you be yourself, and that you are exactly what you appear to be. In this book, you'll be learning many new skills and techniques, but you need to make them your own, so that they fit you like a comfortable pair of slippers. It is impossible to maintain any kind of front in the long term, and being found out will significantly undermine rapport and a newly forming relationship.

8 Develop empathy

This is a characteristic with which you may already be familiar. It's often used in a counselling context, but empathy has much wider importance too. It is about being able to

understand another person's position. Another common way of thinking about empathy is to see it as the ability to have a deep understanding of the world of another person; being able to feel what it's like to be in their shoes; to know what it is like to wear those shoes and walk around in them every day.

9 Show warmth

To warm to someone means to start to like someone. For good communication, and persuasiveness, showing warmth is something to aim for, as it attracts others to you – they will warm to you very quickly. You can do this by:

- * being genuine
- * showing empathy
- * listening and responding in a supportive and interested way
- * using a friendly and warm tone of voice
- * using an open and relaxed posture
- * reacting appropriately to what the other person is saying
- * using good eye contact.

10 Encourage people to talk

Questions oil the wheels of communication. But they have to be the right kind of questions. Closed questions and statements, which can be responded to with a 'yes' or 'no', or a few words, make the wheels seize up completely, put people on the spot and are to be avoided. (Did you see your friend yesterday? Where do you live? Where do you work?) The use of 'why' can be particularly off-putting. (Why did you do that? Why can't you be more careful?) Aim to make them open-ended so that they require a few sentences or more in response. Open-ended questions or statements will usually include words or phrases such as:

- * how
- * what sort of
- * tell me about

- * tell me more
- * describe
- * what do you think of.

11 Use questions

A detailed and well-prepared promotional talk for work colleagues or potential clients, or a lengthy diatribe about punctuality addressed to your children, however well sculpted and informational, will impress much less than you expect. But ask a question, and you suddenly have their attention. 'What would make this better for you?' This question works for any of the audiences mentioned. Then ask another. 'How long has this been a problem?' Suddenly you have the start of communication, and from that comes rapport and, ultimately, persuasion becomes much easier to achieve.

12 Reflect

Reflecting back what you've been told may sound odd but it is a very powerful way to show you are listening to someone with empathy. It is also likely to encourage someone to go on and tell you more. If someone has just related to you all about their problems on holiday over the past week, you might say, 'You've been really up against it this past week. You must feel bad about that.' They may well respond 'I sure do. It never seems to end. Just when I thought it was over. Before all this started, I...'

13 Give feedback on strengths

If someone relates to you an experience in which they have shown a strength of some kind, tell them about that strength. 'You were very brave doing that.' 'You showed such initiative there.' This instils pride and a warm glow in the other person, and shows empathy, warmth and respect from you. This is great for rapport and building trust. It is usually possible to find

something positive about almost anything another person does – or indeed in what you do yourself.

14 Think about appearance and body language

People often say one thing with their words and voice, and quite another with their body. They may appear to have reached a decision in their conversation, but still appear nervous and fidgety physically. This suggests they are still unsure, and you could ask them about this. 'You said you had decided to talk to your manager about this order, but you still look a bit unsure' may elicit the response, 'I'm really not sure about the order. We're already over budget.' See Chapter 7 for more on the important subject of body language.

15 Manage your stress

Being able to manage stress, and appear calm, relaxed and together is essential for persuasion. People don't buy from a nervous salesman in the car showroom, or ask about a mortgage from the jittery bank teller. See Chapter 10 for more on this important topic.

16 Develop patience and resilience

When you're hearing about the same event in great detail for the third time, or your partner changes their mind on a decision at the end of a long tiring day – that's when you need both patience and resilience. Your patience will enable you to give the person what they need, and to allow them to go at their own pace in reaching a decision or working something out. You also need resilience to cope with the many and varied people you may come across, and to cope with the unexpected, the little bit extra which may be required of you just as you thought you had nothing left to give.

17 Remember things

Using a person's name, even though you've just met, or when you bump into an acquaintance by chance at a social event, is a great way to make an impact. If you can also ask about holidays taken, family illnesses, pets and all of that, this is advantageous for communication, and building a rapport. To pull this off, though, you need some way of remembering material like this. You may have a good memory, in which case you're off to a fantastic start, but most of us need something to help us out, especially as we get older. The simplest way to keep track is to keep some kind of record. Boring and tedious, I know, but it's the best way to succeed with this.

If you're meeting people for the first time and the hurried introductions quickly become a blur, there are two ways to improve your memory of the facts. One is to really concentrate on the person as they are being introduced, taking in as much detail as you can, and making an association in your mind between their face and their name. See the name written on their forehead perhaps.

The second, easier, way is to re-introduce yourselves, when you have a chance to speak with someone individually. Begin by saying something like, 'Introductions go over my head. Would you mind if we start again?' or, 'Sorry, I didn't catch your name.' Most of us find we have the same problem with names, and will be very happy to go along with this. It's not that we don't remember a name, it's that we are usually distracted by other things, and don't even register it when we are introduced.

18 Think before you speak

Probably the most important step towards being an excellent communicator, rather than a very good one, is to think before you speak – even to think twice before you speak. Once the words are out there, you can't take them back, no matter

how hard you try. Say the wrong thing and you're on the back foot, which is not the place to be if you want to be persuasive.

- * Notice how someone is feeling, or the mood they appear to be in, whether they're in a hurry, or pre-occupied.
- * Avoid beginning with 'you' or 'your' or 'why' as these tend to make for a negative comment.

19 Build rapport and get your message across

In essence this chapter is about building a good rapport so that you can capture attention and get your message across effectively. Rapport lies at the centre of all good communication. Key aspects of how to build rapport have been introduced in this chapter, but there will be much more on these important subjects in later chapters, and you'll also explore how to be a good listener, what to do to be more assertive, and what to look out for in others to make getting what you want much easier.

20 Use NLP

Many of the skills described so far are also part of the armoury of techniques and beliefs known as NLP. Sometimes, there is considerable overlap between purely NLP techniques and others. See Chapter 3 to learn more about using NLP techniques to improve your communication skills.

3

*how
NLP can
change
your life*

This chapter investigates the key features of NLP and its basic assumptions, and will show you how these techniques can help you to get more of what you want from life. You'll learn about the Four pillars of NLP, and how paying attention to the words we use regularly can be very revealing. The secrets of our tiny eye movements will show what we're really thinking, and you'll learn how we all use mental filters so that we won't be overwhelmed with information. You'll discover straightforward ways in which NLP can help you to communicate better at all levels, and improve your understanding of yourself and other people.

V
7
D
D

What is NLP?

There are many different descriptions of NLP, as it is a very broad school. For the purposes of this book, we will look at what NLP is, and those aspects that are most useful in influencing and persuading people, and in getting a message across. NLP is in fact simpler than any attempt to explain it. Try describing something simple, like an orange, in a few words, or explaining what you can do with it, without actually having an orange to hand, and you'll see what I mean. NLP is just like that.

At its most fundamental, NLP describes the interplay between our mind and our language and how this affects our body and behaviour. In essence, NLP shows us how to become aware of, and understand, our habitual patterns of thinking, learning and behaving. It also tells us how to change these for the better. By observing other people, we can become aware of their patterns of thinking, learning and behaving too. These patterns are usually laid down and established in childhood, and affect our whole way of living and interacting with others.

In practical terms, NLP helps us by offering us a wide range of straightforward methods, tools and models.

NLP makes us more aware of our senses, and how these can affect the way we think. The way in which we describe our thoughts gives an indication as to how we think. If our thoughts are mainly pictures, we will tend to use more visual words. The same applies to the other four senses: hearing, touch, smell and taste. For example, some people tend to use words and phrases related to touch, such as 'get to grips with' or 'hold on a moment'. These are referred to as kinesthetic. Similarly, you may be more olfactory and use phrases like 'coming up roses', or be more visual or auditory and use phrases like 'from my point of view' or 'turning a deaf ear'.

Most people have a preferred way of thinking and speaking that favours pictures, sounds or feelings. Fewer people think in smells or tastes. This preferred way is our favoured representational system.

Here are some examples of these representational systems, also known as VAKOG (Visual, Auditory, Kinesthetic, Olfactory, Gustatory)

	<i>Examples of words</i>	<i>Examples of phrases</i>
Visual (sight)	Look, focus, picture, review	Taking a dim view The future looks bright I see
Auditory (hearing)	Loud, speechless listen	Sound you out I don't like your tone Voice an opinion
Kinesthetic (bodily experience/touch/feel)	Touch, feel, smooth, rough	Keep in touch Touch base Push for change
Olfactory (smell)	Aroma, smell, nose, odour	Sweet smell of success A nose for it Something smells fishy
Gustatory (taste)	Bitter, taste, flavour, meal	A taste for it Food for thought I've had my fill of this

Language affects how we think, behave and respond, so it's easy to understand why this might be important. In relationships, if one person tends to think mainly in a visual way, while the other thinks mainly in a kinesthetic way, problems and tensions may be created, which can be hard to pin down. If half of your team at work are thinking with phrases like 'touch base' or 'when the going gets tough', while the other half are using phrases like 'sounding board' or 'I hear what you're saying', this may lead to conflict. Raising awareness of these differences can enhance relationships and encourage things to run smoothly at home and at work.

Likewise, if you can be more tuned in to your line manager's use of language, or that of the buyer you are trying to sell your product list to, or even that of your son or your son's teacher, then you'll find it much easier to build a rapport with them,

and ultimately, to move them in your direction of thinking, and persuade them.

The language of NLP

You'll no doubt have noticed already that NLP has a language all of its own. I've already introduced a number of concepts with fairly complex names but you don't have to remember these names and terms in order to understand them, or indeed to use them in your life. I have included them here merely for information and completeness for those with a special interest in NLP and its concepts, or who just like to hear the whole story. Rest assured, this book will be no less indispensable to you if you don't remember any of these new terms. The main thing is that you understand what they are saying, and how to use the various techniques to your advantage.

Basic assumptions of NLP

Although NLP is a very broad school indeed, covering a wide range of topics, ideas and practical uses, there are a number of underlying features that remain constant. Here are some of the key assumptions that underpin all of NLP:

- * everyone lives in their own unique model of the world
- * people respond and behave in line with their model of the world
- * your internal map of the world is just one way of looking at it
- * you can't not communicate
- * if what you're doing isn't working, do something different
- * people make the best choices available to them
- * there's no such thing as failure, only feedback.

Eye accessing cues

Another intriguing aspect of NLP is that it tells us so much about how we use our eyes, and the kind of movements we make with them. This isn't about full head movements, but about how people's eyes move, and what this can tell us about the thinking processes going on in their mind, including whether they might be lying about something. (See Chapter 7 for more on this.)

Four pillars of NLP

NLP is built on and around four key concepts, known as the pillars of NLP. These are: rapport, sensory awareness, outcome thinking and behavioural flexibility.

Rapport: we've already met this important aspect of communication, and it is a fundamental aspect of NLP. Having a good rapport with someone shows itself in a smoothly running conversation, and a two-way connection. Looked at from the outside, you should see two people contributing fairly equally to an animated conversation, appearing content with what they're doing, and giving lots of eye contact. (See Chapter 8 for more on this central pillar of NLP.)

Sensory awareness: just as it sounds, sensory awareness is about raising awareness about your senses, and making more use of them. NLP encourages us to use all of our senses in order to become more sensitive to what's going on around us, and to help us understand how other people think and behave, especially in relation to how they are using their senses.

Outcome thinking: rather than focussing on a problem and all its negative aspects and difficulties, this aspect of NLP encourages you to concentrate on the outcome. In other words, if you keep thinking about what it is that you want, and where you're headed, it will be easier to make good choices and make the best decisions, whether you're planning a family picnic for

the weekend, or deciding whether to collaborate with a new business partner. And, of course, the same applies if you want to get your partner involved in redecorating your home, or persuade a colleague to arrange a meeting to discuss setting up a new project.

Behavioural flexibility: as it suggests, this concept is about being ready to give something else a try if what you're doing is not working. Flexibility is a key aspect of NLP and of persuasion, and you will find it is built in to everything said about persuasion throughout this book. If, for example, your long-winded detailed explanation of what a good holiday destination Portugal would be isn't winning your partner over, then try another tack. Maybe focus on the fact that it's much cheaper than the others you've looked at. Being flexible gives you more options, and more chance of success.

Values and beliefs

As we grow up and become adults, we all gradually form a quite distinct set of values and beliefs about everything in our world. These slowly build through our experiences and through what we learn. Some we absorb from important people around us and from our cultural background. How we feel about other people, and about family, what we want from life, who we respect, how to behave in different situations, knowing what is right and what is wrong – all of this is part of an intricate pattern of values and beliefs. Some of us are aware of this system, while for others, it is just a part of them which they take for granted and never really question or think about.

The importance of values and beliefs is that they have a powerful impact on our motivations, and our behaviour. They also act as a kind of filter on our reality, shaping how we see our lives. Perhaps more importantly, our beliefs are sometimes not accurate or are distorted in some way, or they can be limiting how we live our lives. Becoming aware of this can pave a way towards improvements in our relationships and life experiences.

Sensory acuity and calibration

Sensory acuity is all about noticing what's going on around you, and observing this in detail, using all of your senses. Can you remember what the last person who spoke to you today was wearing? What was their facial expression like? Did they seem happy, sad or something else? In NLP, people are the main concern, so sensory acuity is important – noticing other people, and observing their posture, facial expression, voice and so on.

Calibration is about noticing and interpreting patterns in a person's behaviour. The mouth shape your partner makes when they don't really want to do something you've suggested, the change in your line manager's voice when he wants a favour, or the slight pinkish glow in your friend's cheek when she talks about her new boyfriend. These outward signs give us feedback on our own interactions with other people, and can be a vital factor in a successful interaction. Persuasion is just one type of interaction that this process can inform and improve.

Meta programmes

Even if you're not yet paying attention to all the details of your surroundings, there is still a vast amount of information impinging on our senses every moment of every day. There are sounds of all kinds: from the radio, to traffic noise, people talking around us and to us, the wind and rain, the cat softly purring, or the breakfast sizzling in the frying pan. Visually, there is no end to what is around us: colour, texture, movement, people, objects, a loved one's smile. Then there's smell, taste and touch to add to this.

To prevent overloading, our brains use all sorts of filters to take out the extraneous material that isn't important to us at the time, and only register the most relevant material. These filters are called meta programmes, from the Greek *meta* meaning 'beyond' or 'above', indicating that these are programmes working above or beyond our everyday programmes of behaviour. They operate

unconsciously. It's a bit like your virus protection software working away in the background of your computer, scanning for viruses. Or the autopilot steering the plane while the captain has a cup of coffee.

It's a well-known phenomenon that in a crowded room of chattering people, we will still hear our name if it is mentioned in another conversation, or if someone calls out to us. Other typical filters allow us to generalize and summarize, or select incoming material. You'll have noticed you only remember the gist of a story or some conversations, not every single word.

Meta programmes and persuasion

Being aware of the existence of these filters in your own thinking and in other people's makes for a better rapport. It also makes influencing, negotiating with or persuading others easier to do. Being aware of how someone thinks, and how they make decisions, puts you at least two steps ahead if you are making a suggestion that you want them to take on board. For example, if you were persuading a friend to go camping with you and you know that the friend tends to focus on the detail of a decision, and is concerned about staying warm and well fed, then this would affect how you persuade them. You would talk about the exact size and detailed specifications of the tent and sleeping bag you have to keep you warm and dry, and describe the size and type of equipment you'll have for preparing meals, rather than focussing on the benefits of the open spaces and fresh air and getting away from it all.

Modelling

There are many excellent role models around for whatever it is we want to become good at: dancers, swimmers, doctors, friends, drivers, musicians, entrepreneurs, actors, athletes, parents, academics, writers, business men and women, teachers and so on. One of the easiest ways to become good at something is to model our behaviour on theirs. What is it that they are doing that makes them excel? If you observe closely

and look for the essence of what is making the person good at what they're doing, you can model your behaviour on this, and become better at it yourself.

What this tells us is that a fast and effective way to be more persuasive is to closely observe people who are good at persuading. Pick out what it is that they're doing which makes them effective, and try this out for yourself. Watch and learn, watch and learn.

The state you're in

Everyone is familiar with phrases such as 'what a state she's in' or 'look at the state of him', but NLP uses this term in a quite different and specific way. It's a bit closer to how chemistry or physics uses the word 'state' to describe the condition of a chemical or a moving object completely, down to the smallest detail. NLP recognizes that human beings are the sum of all that's going on in their mind and body, all the physiology, complex biochemistry, the outcomes from previous experiences and thoughts flitting through our heads at any one time. NLP calls this our 'state'. It's similar to our mood, but it's bigger than that, as it includes other aspects such as how physically well we feel, or how much energy we have. The state we are in at any moment is going to define how we feel, how we behave and how we perform on any task that is required of us.

State is important. Observing and being aware of someone's state will make all the difference if we want to persuade them about something, even if it's a two-year-old who wants to jump in a puddle!

Metaphors and storytelling

If you use anecdotes, tales or stories it is often easier to get your message across. Stories and metaphors home in on people's emotions and memories, and help to build rapport. They can also help a person to understand when no other way could quite hit the spot.

4

*why you
have to
know about
assertiveness*

Being assertive is all about fair and respectful communication. It's about remembering that everyone is equal, has the same rights, and that we should have respect for ourselves and each other. This chapter will show you how simple it is to be more assertive. All it takes is some know-how and some careful practice. Becoming more assertive involves raising awareness of your current behaviour and then learning strategies to improve this. So you can learn ways of saying no, or how to speak up for yourself. You can also find out how to get what you want whenever possible, and reach a mutually acceptable compromise if not.

Assertiveness has much to contribute to persuasiveness.

How assertive are you?

Assertiveness is definitely not about being self-centred and aggressive. It's about standing up for yourself, but still having respect for the other person.

Here are some examples of people who are not being assertive. Do you recognize yourself or anyone you know in this list?

People who:

- * find they cannot say no
- * cannot speak up about their own needs to others
- * are overbearing, rude or aggressive to others
- * get their own way by making others feel guilty
- * cannot give criticism without devaluing the other person
- * have to win at all costs
- * can't make up their minds
- * use sarcasm
- * don't listen to your point of view or what you have to say.

So, we know what assertiveness isn't. But what exactly is assertiveness? How do you know it when you see it?

Assertiveness involves the following:

- * knowing your own needs
- * being aware of and acknowledging your own strengths and weaknesses
- * having genuine respect for yourself
- * having genuine respect for others
- * being open, direct and honest whenever appropriate
- * not having to get exactly what you want every time.

Non-assertive behaviour

Everyone's behaviour varies from situation to situation, and from day to day, but if a lot of what you do is not assertive,

or doesn't involve the 4Cs, then getting what you want and persuading people may be a bit of a problem for you. When we are not assertive (and not persuasive) we are likely to be:

- * aggressive
- * over-confident
- * manipulative
- * passive (giving in to others).

Assertiveness and its alternatives

Assertive:

Calm, quietly confident, respecting yourself, respecting others, open and honest, prepared to compromise, prepared to listen to others' points of view...

Aggressive:

Angry, verbally abusive, threatening, domineering, competitive, dogmatic, must have own way, must win, must be right...

Manipulative (or indirect aggression):

Getting your own way by making others feel guilty, by sulking, by sarcasm and put-downs...

Over-confident:

Nothing's a problem, loud, you know best, full of ideas, you know everything, one-upmanship...

Passive:

Dropping hints, making excuses, unable to say no, the dogsbody, difficulty making decisions, apologizing all the time, putting everyone else first all the time...

Do you recognize yourself in some or all of these descriptions? Remember our behaviour varies from situation to situation. You might be manipulative with your partner, passive at work and aggressive with door-to-door salespeople. Your behaviour can even vary from day to day.

Remember, assertiveness is simply about being able to express your needs and views in a calm effective manner that

respects both you and the others involved. In this chapter you'll learn many straightforward and simple ways to go about this.

Here are some suggestions for becoming more assertive more of the time. Make a note of any of these you might find helpful:

General:

- * value yourself
- * value other people
- * work out what you need and want in life – but be prepared to compromise over these
- * keep your head up, shoulders and body relaxed, use regular eye contact and keep an upright, open and confident posture
- * don't lose your temper and act aggressively
- * don't be too timid
- * don't look for proof of your value as a person from others through your obliging ways.

If you want to say no:

- * keep it short, and say it confidently and warmly
- * only give a reason if you want to
- * use a simple phrase you're comfortable with, such as 'I don't want to', 'I'd rather not' or 'maybe some other time'
- * calmly repeat your 'no' if the first one is not accepted.

Other ways to be assertive

Here are some other techniques that you can use anytime, and in any situation.

Respect yourself and the other person

In all interactions with other people, the most basic skill of all is to give respect to you and your needs, and to the other person and their needs. This may be a bit of a ground shift to make, but it is of central importance in being assertive.

Use repetition

A calm repetition of your point or request helps you to keep to your position. If the person you're talking to distracts you with excuses, or argumentative or manipulative comments, simply return calmly and warmly to your point, and restate it. This is sometimes called the 'broken record' technique. Here are some examples:

- * I hear what you're saying, but I would like you to finish this off today.
- * I understand your difficulties, but I really need this finished today.

Use your voice

Your voice is a huge asset in being assertive, and in being persuasive. Think about assertive and persuasive people you know. What kind of voice do they use? A warm, relatively low-pitched and calm voice, with variations in pace and pitch, is a tremendous tool. Making a recording to hear your voice and practising making improvements is well worth doing.

Negotiate

Negotiation is a crucial skill in assertiveness, and in persuasion. After all, you are aiming to respect and acknowledge your needs, as well as those of the other person involved. Assertiveness isn't about winning. It's very often about negotiation and compromise, and reaching a workable and mutually agreeable solution whenever the situation merits it. See Chapter 11 for more about negotiation skills.

Make one change at a time

Remember that you shouldn't try to use all of these new assertiveness skills at once. Try one at a time, and practise it until you become good at it. And, of course, there are always ups and downs when learning something new.

5

*how to
work out
exactly
where
you're going*

It's important to be sure about the results you want in your life. You wouldn't set off in the car with no idea where you were going, or jump onto just any passing bus, or take a seat on whichever plane happened to be sitting ready for take-off at the airport. But many of us do exactly that with our lives nearly every day. We go through life without giving the direction much thought. Then we wonder why we get nowhere, or end up precisely where we didn't want to be. Your journey through life begins afresh today. This chapter will show you how to plan this, and stay on the track you really want to be on.

There is a well-known acronym that is a good starting point when setting goals of any kind: SMART. It describes the key aspects of a goal:

S	Smart
M	Measurable
A	Appealing
R	Realistic
T	Timed

If you evaluate any goal using these check points, you'll ensure you have goals you really want. You'll also know that the goal is clear and sensible, with an obvious timescale, and that you'll have a measure of some kind so you can be sure you've achieved it.

What really matters to you?

Even after working out your goals and aspirations, it can still be incredibly difficult to know where to start. And if you don't know where to start, you won't start at all, and the whole thing may come to nothing, in spite of all your effort. Another good way to sort out what to do first, or what to push for straight away, is to take a little time to sort out your priorities.

Goals or outcomes?

NLP uses the term 'outcome' in preference to 'goal' or 'objective'. This is not just about tweaking words or being needlessly pedantic though. It is very significant. A goal is what we aim for, something we definitely want, but an outcome is what we actually get as a result of our actions. This outcome

may not be what we were aiming for or what we wanted, in which case NLP calls it an 'undesirable outcome'. NLP uses the term 'desirable outcome' for those things we really want to achieve.

It is also important that a desirable outcome is a well-formed outcome. NLP sets criteria or conditions by which to decide how well formed your desired outcome is. These also help you to be clear on your motives, and enable you to weigh up how successful you've been in achieving that outcome. Here are some of these criteria. Ask yourself:

- * Is your goal stated in the positive: 'I want...', rather than 'I don't want...'?
- * Is it within your control?
- * Is it clear and specific?
- * Are the required resources available, both internal (e.g. skills, knowledge) and external (e.g. equipment, contacts)?
- * Are existing benefits preserved, or do you have something to lose by achieving this outcome?
- * Do you know what your first step is?
- * Is it 'ecologically' sound? In NLP terms, this is not to do with the world and green issues; it's to do with your world. In other words, will there be knock-on effects on you or on any other areas of your life? Are these effects positive or negative? Is there a hidden agenda for you? Is there something that won't happen if you achieve this outcome – something you'd rather didn't happen?

The formula for success

With your priorities now clearer, this four-point formula will guide you on how to ensure you have the best chance of

achieving your desired outcome. You may be perfectly clear that you want to persuade your local authority that your area needs a new primary school, or that you want to take a year off to tour the world, but it may remain forever as something you want, or as something you always meant to do, and never even get off the ground. How can you give it your very best shot?

1 Know your outcome

Be sure of exactly what it is you want, and use the criteria above to make sure the desired outcome is well formed. Make any changes and sort out any fine-tuning on your well-formed desirable outcome.

2 Take action

You have to take the first step, and then the next, and the next, if you're going to make sure things happen, and keep moving towards your outcome.

3 Have sensory awareness

Use all your senses. Be completely aware of what you can see, hear and feel. There should be no blind spots, no turning a blind eye and no false optimism. If your senses tell you things are not going according to plan, harness this information to adapt what you're doing and get you back on track.

4 Have behavioural flexibility

Closely tied in with the previous point is the need to be flexible. There should be no heads in the sand, no blinkered approaches and no dogmatism. This is a key NLP idea – if what you're doing isn't working, do something different.

There is no failure, only feedback

This important theme of NLP is worth re-visiting. Setting goals is not a 'once in a lifetime' act. It is constantly up for review and change because you can't expect to get it all right first time. We are human, and we can make ill-informed choices, and our values and priorities can change. Life goes on and we should be able to change our goals without feeling we've made a mistake – because we haven't. There are no mistakes, and no failure, only feedback. This feedback will help us to constantly fine-tune and adapt our goals and targets. And remember that life has a habit of getting in the way, and throwing all sorts of unexpected spanners in the works, or even presenting us with surprise windfalls! Life auditing and prioritizing is a skill for life.

6

*what
everyone
should
know about
listening*

To get results, you need to be able to hear and really understand what people are telling you. And that means being a 'good listener'. But what does that really mean? What is it that makes someone a good listener? Everyday one-sided passive listening allows so much information, and so much emotion, to simply pass us by. This chapter will reveal the importance of 'active listening', and describe what it is and how to get it right. It will also explore the NLP techniques which make the whole listening process more effective, and more likely to help you accomplish what you want.

The key to being an active listener

Good listening is an active process. It's about actually hearing what is said and understanding it. It's about showing somehow that you've heard and understood. It's about knowing when to say something, or when to nod your head and say, 'Go on.' It's about knowing when to ask a question, and then taking time to listen to and understand the answer. Good listening is not a one-way street. It's actually a two-way street. It's about two people interacting with one another.

Active listening skills

There are many simple ways to make sure that you listen more actively:

- * really listen and pay attention
- * actively engage with what is being said
- * become interested in what's being said
- * hear the emotion in the words and the voice
- * look at the body language
- * get behind the words to what the person is thinking and feeling and why
- * at appropriate moments, nod, or say 'uh-huh'
- * react appropriately to what's being said
- * at appropriate times, ask a question, or for more information.

Showing empathy

This is a characteristic which has already been touched on in Chapter 2, and it is one of the cornerstones of listening and communicating well, and being able to achieve a good rapport. Here is a reminder. Empathy:

- * involves respecting and understanding the other person's position

- * involves being able to really feel what it's like to be in their shoes
- * can be shown by carefully reflecting back, without comment or criticism, what the person is saying or feeling.

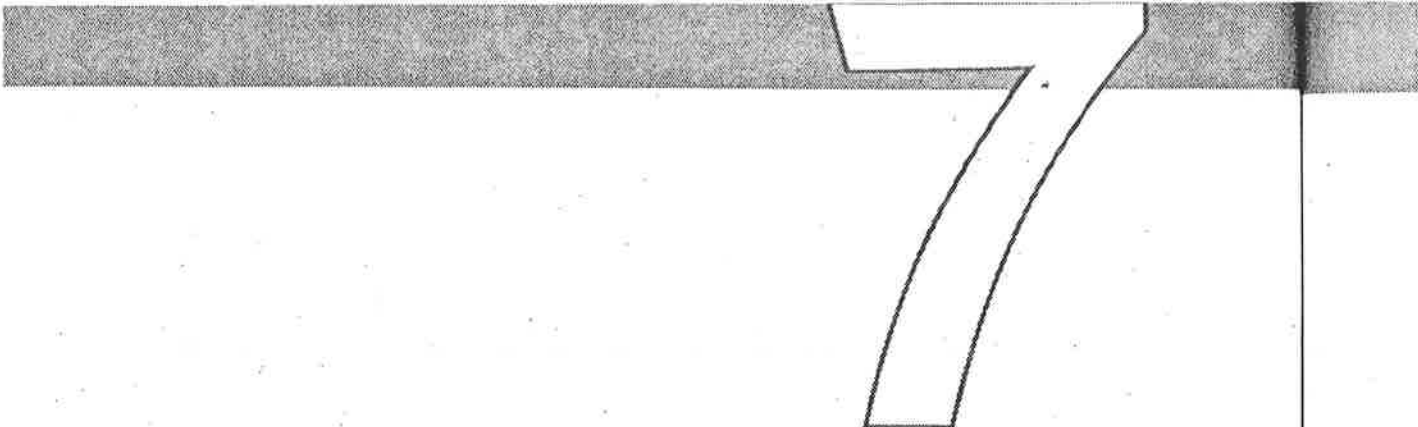
Body language

An open, relaxed posture is best, preferably with little or nothing in your hands. Aim to be at the same eye level as the person you are communicating with. Avoid folding your arms as this creates a barrier, and can be interpreted as a lack of interest, or even disagreement or disapproval. If you're seated, sit up well, and lean forward a little, to show enthusiasm and a willingness to interact. This encourages and shows real interest. Avoid wearing distracting clothing or jewellery, and certainly try not to fiddle with earrings, hair, mobile phone, pen or any other object. When the other person is speaking, nod at appropriate moments, or say 'uh-huh', make good eye contact, and use facial expressions that reflect interest in, and understanding of, what they are saying. When you are speaking, use a warm and friendly tone of voice. Don't crowd the other person – be sure to allow a comfortable space between you. (See Chapter 7 for more on the important subject of body language.)

Meta programmes

The idea of meta programmes has already been introduced. These are the filters we all have whirring away in the background in our brain selecting the material we should pay attention to at any time.

Meta programmes are also important aspects of the other person's thinking, which we should be listening out for. This chapter concentrates primarily on basic listening skills, but in Chapters 8, 9, 11 and 12, you'll find out much more about this idea of looking out for your own, and other people's meta programmes.



*how to
hear what
your body
is saying*

This chapter will explore body language and the huge amount it can tell you, if you know what to look for and pay more attention to it. You'll also learn how to use your own body language to send the messages you want to send, and to improve rapport. There is immense power in the way you walk, talk, stand and come into a room. Body language most certainly matters. If you want to persuade someone, you need to look and sound like a persuader. If you want results, you need to look like you mean it. You can even learn how to look more confident than you really are.

The silent communicator

The amazing power of communication possessed by our silent body language was touched on earlier. Non-verbal cues or behaviour can say as much if not more than what we say with our voices. Our body language can even say something quite different from what we are saying verbally – and the body language is usually the over-riding and most accurate one. It's the one other people believe it there is a choice. We all read each other's body language quite unconsciously, and we are usually completely unaware of how other people's body language is affecting us. We are just aware of the conclusions we are drawing from it.

Not one size fits all

You've no doubt seen TV programmes in which experts analyse ^{التحليل من المشاهير} various celebrities' body language in a 'one size fits all' way. The 'Steven is ^{فرك} rubbing his nose, he must be lying' or 'Sharon has her legs crossed in Tom's direction, so she is attracted to him' sort of analysis. ^{بمعزل} Apart from the fact that Steven may have a cold, and Sharon thinks her legs look better on camera when crossed in that direction, it's important to realize that our body language is like our dreams. They are personal to us. Their meaning is personal to us, and depends on a ^{كثرة - تعدد} multitude of factors such as personality, environmental factors such as feeling hot or cold or under pressure, the mood we're in, and all the rest. ^{جميع ما تبقى}

Sending the wrong message

^{عاطفي} Even if you are saying all the right words, and being empathic and interested, your body language might be letting you down. If you're ^{مترقب} stressed or ^{ضعف الثقة} lack confidence, or you're just not very ^{محمي} enthusiastic, this is probably showing through your body language, and it's worth doing something about that.

Whenever you meet someone or enter a room, you could be giving people the wrong impression, and getting off to a bad start. This can then create a vicious circle, with people's reactions to you making you feel even less assured, which you let slip in your body language, and so on.

You can easily do something about this, however. In this chapter you'll discover how to make the impression you want to make.

How to walk the walk

How do you look like a persuader? Here are some ideas on how to make your body appear more confident and assured. Even if you already feel you look confident, there will be something here for you. (See also the simple relaxation and breathing techniques in Chapter 10 which can really help if you feel nervy or anxious.)

- * An open and relaxed posture is best, preferably with little or nothing in your hands. Open posture means comfortably upright, shoulders comfortably back, head up, with no barriers formed by your hands or arms. Arms comfortably by your sides, or open hands resting easily on your lap when sitting convey quiet, relaxed confidence.
- * Avoid folding your arms as this creates a barrier, and can be interpreted as a lack of interest, or even disagreement or disapproval. This will inhibit other people from talking to you.
- * Nerves and lack of confidence can make you form a fist with your hands, or cling to a handbag, briefcase or drink, like a comfort blanket. This will be noticed unconsciously, or sometimes consciously, by those you are with. It can be difficult at first if you've been used to holding on to something for comfort. It's time to let go.

- * When sitting, sit up well. This is good for your back too! Slouching into a chair or a corner can be comforting, but looks defensive and uninviting. Sit up and lean forward a little towards others. This shows interest and encourages people.
- * Crossed legs or ankles also tend to appear defensive or negative.

Handshakes

Often, the first thing we do when we meet someone is to shake hands with them. We may think nothing of this, but it gives an impression of us to others. The best form of handshake is fairly firm, but not too firm. Approach the other person confidently, with your outstretched hand in a vertical position (your palm facing the side, fingers straight, thumb to the top), so that they will grasp your hand in a similar way. Pump up and down lightly two or three times, then smoothly break. Teamed with good eye contact and a warm smile, this is a friendly, welcoming form of greeting.

Using your voice

Almost as important as your body language is your voice and how you use it. Body language and tone of voice together convey most of what we communicate to others. Tone of voice is really important in persuasion and aiming for a warm, gentle, low-pitched and friendly tone, in tune with what is being said to you, is well worthwhile. If you're not sure how you sound, try making a recording and have a listen.

The eyes have it

Making eye contact for about two-thirds of the time is usually about right for a comfortable conversation and good communication, but judge this for yourself. Women tend to use

eye contact a little more than men do. Avoid staring constantly – this doesn't show deep interest as is sometimes thought, it is more likely to appear a little aggressive, and is very off-putting. Similarly, if you look away too much this can make you seem uninterested or distracted.

Cultural variations

It is worth remembering that all that has been said so far about body language, surroundings and so on, is most likely to apply for two people from the same cultural background and in a western-type society. When people from the same cultural or ethnic background interact with one another, they can very easily read the other's body language, as they share that language. Each cultural background has its own specific body language, however, especially with respect to gestures, personal space and comforting. Even a nod of the head can have a different meaning. If both you and the other person are from the same non-western background, your own particular set of rules will apply. If you are talking to someone from a cultural group different from your own, be aware of these differences and check this out with the person if you are at all unsure of anything.

Now for the clever bit – NLP

All that's been said so far is fairly basic knowledge about body language. Let's now add a little stardust – the NLP dimension. One of the four pillars of NLP, which was introduced in Chapter 3, was sensory awareness, which told us that raising our level of awareness of all the sensory information impinging on our senses would help us to understand other people better. The idea of sensory acuity was also introduced. This was all about using all our senses to observe in more detail, so that we notice when our ten-year-old son's nostrils flare when asked to tidy his room, or the slight timbre in 75-year-old Dad's voice as

he tells us that his elderly dog, Jack, has not been eating properly this week.

Look out for people's micro-expressions too. These are sudden flashes of a smile, or a frown, which are there and gone in an instant, but show underlying feelings that their owner is perhaps trying to suppress or hide. It's easy to smile using your mouth and teeth, but a genuine smile must reach the eyes too.

There is a vast amount of silent information about other people easily available to us. All we need do is look for it. This will help us to listen better, communicate better and build rapport better. Ultimately this will help us to be better persuaders. This improves with regular practice, so start now! Try focussing on:

- * gestures (e.g. lots, few, pointing)
- * general body movements (e.g. arms folded, foot tapping, handshake)
- * smaller body movements (e.g. eye movements, tremor, muscle twitch)
- * voice (e.g. calm, loud, bored, happy)
- * facial expression (e.g. smile, frown, afraid, eyebrows raised, micro-expressions)
- * posture (e.g. hunched, upright, relaxed, tense, attentive, bored, keen)
- * skin (e.g. pale, flushed)
- * breathing (e.g. shallow, fast, sighing)
- * general appearance (e.g. smart, unusually dishevelled, same as usual).

Interpreting

Observing sensory information is one thing, but interpreting what it means, or as NLP would say 'calibrating' it, is another. I've already touched on this idea, and it's worth drawing your attention to it again. Of course, there are similarities between us all – we are all human beings after all. But, as unique individuals, we have all grown into our own unique set of gestures and postures, use of voice and facial expressions.

I know people who smile and look happy all the time, no matter what's going on, and I know others who never smile, so much so that the line patterns that develop on their faces as they grow older show these lifetime habits clearly

The way to get these things right is to individualize them. Get to know people. Observe them and notice their individual patterns of behaviour. A colleague who plays with her rings when she's about to make a decision; your daughter who chews her lip when she's thinking hard about her biology homework; the funny little laugh your partner has when he's nervous. That's calibration – the process of determining another person's mood state by carefully observing the nuances of their behaviour.

Eye accessing cues

It has already been touched on in Chapter 3, but a fascinating area that has yet more secrets to reveal is that of small eye movements. For example, when we're thinking, if we look up or into the middle distance, we are visualizing; if we look downward we are accessing feelings. We move our eyes sideways to the right or left when we hear sounds internally. Looking down to our left usually suggests internal dialogue is going on. Someone looking down and to their right is often feeling low and down. Remembered material usually produces a movement to your left, and imagined or constructed material or images, to your right. It's important to be aware that these are eye movements, not whole head movements, though some head movement can be involved too.

By observing someone, we can get some idea of how they are thinking. Remember, of course, that all of the right-left movements are reversed if you are looking at someone else. A good example is getting some indication that someone is lying to us. When someone is remembering something (i.e. it's probably true), they tend to look to your right (their left), but if they are constructing something (i.e. making it up – a lie), they

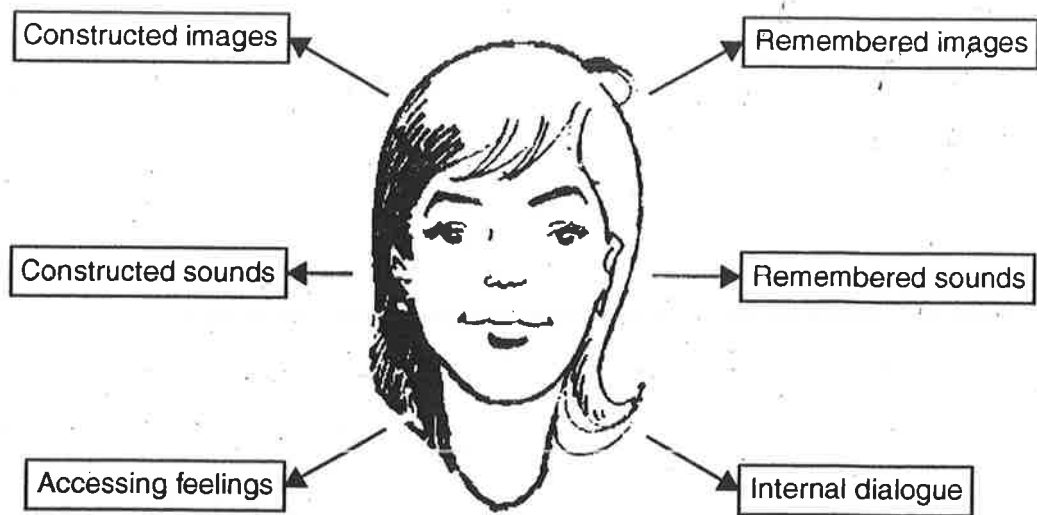


Figure 7.1 *Eye movements as you look at other people.*

tend to look to your left (their right). Figure 7.1 shows this in detail.

Matching and mirroring

This is probably one of the best known and oldest NLP techniques. You can use your body language to match or mirror another person's body language, and also voice and speech style, in order to show empathy, or agreement, and thus enhance rapport. Two people both sitting with legs crossed, and both hands on the table, holding a coffee mug, each taking a sip from their mug about the same time as the other, are matching and mirroring each other's body language perfectly. They are probably completely unaware they are doing this, but they will feel very together, close and in agreement with each other.

Softly, softly

Remember not to go overboard with all of these body language techniques at once – you'll become too distracted and unnatural in your behaviour and this won't improve rapport and persuasiveness at all! Concentrate on one thing at a time. Practise with willing friends or colleagues. Look in the mirror. Do lots of observing. You can always refer back to this book for more ideas, when you've mastered a few basic techniques. The ability to observe others' body language more closely and to interpret what it means improves the more you do it, so keep practising!

8

*rapport,
rapport,
rapport*

The word 'rapport' comes from the French word 'rapporter' which means to return or bring back, and a good rapport has been compared to a rally in a game of tennis, with the ball going back and forth rhythmically, enthusiastically and energetically. This chapter shows how to develop a good rapport and explores how we communicate through our speech, but also through tone of voice, facial expression and body language. The ultimate in good communication is charisma, and this is introduced in this chapter. You'll find out what it is exactly, and how it's simpler than you think to become more charismatic.

How not to build rapport

In a chapter on rapport, this may seem a back-to-front approach, but I'm going to start by showing you what you should avoid when you want to build rapport. If you simply avoid certain behaviours and characteristics, you'll have made giant steps towards establishing a rapport already.

Think about people you don't enjoy talking to. You know, the ones you pop round a corner to avoid, if you see them coming. They may be neighbours or acquaintances or people you meet on holiday. What about colleagues and managers at work with whom you find it hard to discuss things properly? What is it about these people that makes your heart sink a little when you have to talk with them? It's likely that they have one or more of these characteristics:

- * talking all the time, and not giving you a chance to speak
- * talking for too long without thinking about how much time you have
- * commenting negatively about your appearance
- * taking phone calls or texts during your conversation
- * criticizing you
- * winking
- * touching your arm, or giving you friendly pushes or back slaps
- * dominating the conversation
- * dominating or manipulating you
- * saying you're wrong
- * flirting
- * pushing their own views on you
- * judging you
- * not responding to what you're saying
- * complaining endlessly about their own problems
- * not asking anything about you
- * interrupting you
- * displaying one-upmanship.

What is rapport?

Building a rapport is about having a good two-way conversation, which has a rhythm, enthusiasm and a momentum of its own. It's about high-quality two-way communication. Many of the skills already introduced in Chapter 2 about communication, Chapter 6 about listening, and Chapter 7 about body language will also help you to build rapport: skills such as having respect, showing empathy and warmth, taking turns, making good eye-contact, remembering things, displaying consistency and genuineness, matching and mirroring, practising sensory acuity and calibration, and observing eye movements.

Characteristics to aim for

Let's discover what we can add in to the mix to build rapport from this neutral starting place. Think about those people you're pleased to bump into, have a meeting with at work, or are happy to hear at the end of the phone. What is it about them that means you enjoy meeting and talking with them? Here is a non-exhaustive list of characteristics:

- * open mind
- * unconditional acceptance of others
- * respect for others
- * liking for others
- * commitment
- * good listener
- * patience
- * warmth
- * empathy
- * honesty
- * consistency
- * positivity
- * complimentary
- * sense of humour

- * things in common
- * cheerfulness
- * genuineness
- * trustworthiness.

Are some of your own thoughts included in this list?

Empathy revisited

You've already learned a little about empathy in Chapters 2 and 6, but you may be wondering how it differs from the more familiar term, sympathy. While sympathy can be described as feeling 'sorry for' someone, empathy is sometimes described as feeling 'sorry with' someone. There's quite a difference, isn't there? Would you prefer someone to feel sorry *for* you, or sorry *with* you? 'Sorry for' suggests a kind of looking down on someone's plight from a judgemental or superior position, but 'sorry with' has a quite different feel to it. It does not suggest judgement or superiority, but rather a feeling of being shoulder to shoulder, and respecting and understanding the other person's position. To refresh your memory, empathy:

- * is the ability to have a deep understanding of the world of another person
- * involves being able to really feel what it's like to be in their shoes
- * has to be genuine and come from within
- * can be shown by warmth, active listening, and by tone of voice and posture
- * can be shown by reflecting back what a person is saying to you.

Watch out for being tempted to say anything along the lines of 'I know how you feel' in order to show empathy because it is invariably met with the response of 'Nobody knows how I feel' or 'No you don't.' People frequently feel that they are experiencing something that no one else can understand, unless they've experienced it too. You've probably felt like that yourself at some point. Empathy is usually better expressed by words

such as, 'I can't begin to understand how awful you must be feeling today...'

Warmth

This idea of warmth was introduced in Chapter 2, as being important for good communication, and as such, it will be important for rapport too. We all know people we would regard as 'cold', so we know intuitively what 'warmth' is, and we can certainly recognize when it is absent. It is, however, a difficult idea to explain or define exactly. We discovered in Chapter 2 that you can show warmth through empathy, tone of voice, speech rhythm, an open and relaxed posture, smiling appropriately and using good eye contact.

Genuineness

This idea was introduced in Chapter 2: a kind of 'what you see is what you get' characteristic. It's particularly relevant here, as it's easy to lose your sense of who you are, and your individuality, when you begin to use new techniques to communicate and create rapport. It is so important that you continue to be yourself, and that you are exactly what you appear to be. You can do this by taking on board all you're learning in this book slowly and carefully. Practise and try out your new skills, as you would with anything else you were learning, before using them for real – just as a musician does before performing at a concert, or a learner driver does before being allowed to drive alone. Stay in the quiet back roads, drive slowly and practise often, until you are ready to fly solo on the big busy motorways that are our lives today.

Use people's names

People like you to use their name. They find this warm, supportive and encouraging. Don't you? However, don't make assumptions. Always check whether the person wants you to use

their first name or prefers a more formal title. Using a first name without permission can upset some people. Also, try to avoid making a mistake and using the wrong name, as this is very destructive to a developing rapport.

Make people feel good and important

This must be done genuinely, or not at all. The more you talk to people, and become interested in them, the more they'll give back to you, and you'll find that even the most apparently insignificant, quiet and mousy-looking person has a story to tell, and sometimes a more fascinating one than you could ever imagine.

How to do small talk

You may find the idea of small talk boring and old hat, and many people do, but unfortunately this is what socializing is often about, and it's definitely how rapport is usually built. For people you already know, small talk usually begins with a simple 'How are you?' or 'Great weather we're having', then moves on to asking about their partner, family or job.

For people you haven't met before, a conversation is more likely to begin with introductions, then move to comments about the event you're attending and how you got there, then to simple general discussion of where you're from, whether you work and if so at what, and so on. People like to get a thumbnail sketch of someone before moving forward with small talk. There would be no point in asking someone who's been unemployed for three years where they went on holiday that summer.

It helps if you can keep a bit of an eye on the news and current affairs, even if you don't usually. Buy a popular newspaper or magazine regularly to keep up with 'what's hot and what's not'. Watch a few of the most popular TV programmes for all ages and interest groups, just to keep in touch. It's all worth the effort. Having a few thoughts and ideas ready on a range of everyday topics to suit anyone you meet will never be a waste.

Use open-ended questions and statements

You will remember that in Chapter 2 we explored closed questions, which can be answered with a 'yes' or 'no' or a few words, for example, 'Did you have a day off yesterday?', 'Did you have a history class today?' These are very one sided and not good for rapport. Parents can easily slip into this kind of staccato conversation with their children when they come in from school, or from being out with friends. Choose your questions with a bit of thought. Aim to use open questions, or statements that take a few sentences or more to answer. Try 'How was school today?' or 'Tell me all about it.' This adds depth to the conversation, and allows rhythm and rapport to develop easily.

Meta programmes

These filters on our thinking have already been introduced. They help us to organize our thoughts and decide what to pay attention to. If we are aiming for a good rapport, we will want to be aware of these in others, as well as in ourselves. NLP tends to describe meta programmes in terms of a continuum with two extremes. Here are some that are most likely to be relevant to persuasion, which you can be on the look-out for:

- * **proactive/reactive:** those who are likely to take a lead and get things moving (proactive) at one end of this scale, and those who'd rather wait for someone else to do it (reactive) at the other end
- * **towards/away from:** those who get involved and get on with things (towards) and those who avoid or ignore problems and decisions (away from)
- * **options/procedures:** those who enjoy a choice and new ways of doing things (options) and those who prefer rules and set methods (procedures)

- * **internal/external:** those who prefer to make decisions for themselves (internal) and those who rely on advice or evidence from an outside source (external)
- * **global/detail:** those who prefer to look at the big picture (general) and those who prefer the detail (specific)
- * **self/other:** at one end of this scale there are a few people who focus primarily on themselves and are self centred (self); the majority of us are at the other extreme (other); building rapport is clearly much easier to do with the latter.

Charisma

In a chapter about rapport, it's impossible not to begin to think about charisma. Some people have this kind of aura or magnetic personality that draws others to them, and encourages others to want to do what they say, copy what they do, and be more like them. They can light up any room they enter. Think of Oprah Winfrey, Sir Winston Churchill, Barack Obama, Nelson Mandela. Charismatic people communicate and establish rapport effortlessly.

What exactly is charisma? Pinning down such a nebulous concept is notoriously difficult to achieve.

Brain game

Here are 15 key characteristics of those who are charismatic. Read over them, and rate yourself on a scale of 0 to 10 on each. This will give you a score out of a possible 150. How charismatic are you?

- * Confident but not arrogant
- * Genuine and respectful of others
- * Shows real interest and liking for other people
- * An individual who doesn't follow the crowd

- * Enthusiastic about your purpose, views and aims
- * Able to speak clearly and confidently
- * Able to speak with conviction and enthusiasm
- * Able to speak with emotion
- * Not pushy or domineering
- * Good at 'reading' other people
- * Good at 'tuning in' with other people
- * Moves with poise and grace
- * Appears full of energy
- * Passionate about their beliefs
- * Calm and confident body language.

Don't be concerned if your score isn't as high as you would like. Few of us are naturally charismatic. There are, however, ways that you can increase your score on this test, and be more charismatic. Everyone, given self-belief and effort, can develop charisma, either to bring out when needed, or as a more permanent way of being.

Here are some ways to improve and develop charisma:

- * relax
- * look and sound confident
- * like yourself and like other people
- * be interested in people, and sensitive to their needs and emotions
- * be in touch with other people's emotions, and your own
- * don't be afraid to show your emotions
- * look and sound positive
- * be self-reliant
- * look and sound full of energy
- * speak with passion and conviction
- * develop your own vision, purpose and message
- * make people feel special.

There is guidance on how to do all of these in other chapters of this book.

9

*the secrets
of getting
your
message
across*

You never know when an opportunity to get what you want will present itself. So always be prepared. It's easier than you think to get people's attention. This chapter will show you how. You'll learn how to grab attention and keep it, how to make your message clear so that people hear what you have to say, and how choosing your words carefully can make all the difference to a good rapport. You'll also discover that communication is about the message that is received, not the one you think you've sent.

The essence of persuasion

In order to persuade, you must be able to get your message across. This is what lies right at the heart of persuasion. Much of what we've explored so far in this book will be useful when you want to get your message across and persuade someone, be it just one person, perhaps your child's teacher, or your boss; or a group of people, such as the golf club committee, town council or your team at work.

Right at the very start of the book, I introduced my 4Cs of effective persuasion: calm, confident, constructive communication. We also established some of the most basic of requirements for being a good communicator, and being able to get your message across, and take people with you.

You might also like to skim back over some of the other techniques covered in previous chapters, as these will all help you to get your message across.

How to lose people's attention

As in the previous chapter about building rapport, this may seem an odd place to start, but it is a sensible one, I assure you. You can't persuade someone if they aren't listening to you or paying you any attention. Think about it – how do people lose your attention? You're at a meeting at work and listening intently. What is it that sets your mind wandering off? Or you're enjoying a meal with friends; you can see the mouth and teeth moving and you hear the sound of the words, but you're not taking in a word. Then comes the dreaded, 'Don't you agree?' It's rabbit in the headlights time. 'Do I agree? If I do, what am I agreeing with?

In many cases, attention is yours until you lose it. It's a bit like innocent until proved guilty. On most occasions when someone starts to speak, all eyes are on them, and there is an expectant hush. All you have to do is keep it that way. You put your head round a door, and everyone turns to hear what you

have to say. You're the invited speaker, or you're asked to deliver your report or you're simply asked a question. You bump into someone in the corridor or the street, or at the supermarket. This is your opportunity, your chance to get your message across. What is it that turns other people off? What is it that makes their attention drift?

- * speaking too fast
- * giving too much information and detail
- * leaving no gaps in the delivery
- * not being relevant to the listener
- * being in their own little world
- * enjoying the sound of their own voice too much.

I'm sure you can think of people you know who lose your attention for similar reasons. A friend of mine used to drop in unexpectedly for a coffee, which was very nice, and I did appreciate it, but she talked non-stop, and there was no space for me to comment or reply. I came to dread the sound of her footsteps on the path, even though she was a good friend – reliable and trustworthy. Of course, there are many other ways to lose people's attention. Here are just some of them:

- * not responding to the listener's reactions
- * speaking in a monotone
- * speaking too slowly
- * talking for too long
- * talking too much
- * not getting to the point
- * not being clear – a 'fuzzy' speaker
- * not making eye contact with the listener.

How to keep attention and get your message across

If you're going to persuade someone in some way, it is essential that you keep their attention and get your message across to them clearly. We all know people who seem to be

able to do this with ease. I would hazard a guess that for most successful persuaders, a crucial factor is that they are well prepared: prepared for any situation from a chance meeting with one person, to an official presentation.

It's important then to take a bit of time to collect information, so that you understand the situation you're going in to. Whether it's a family discussion round the kitchen table, or the Neighbourhood Watch-meeting, or taking shoes back to the shop, or a formal board meeting, make sure you're up to speed. Here are some other ideas to think about when you want to get your message across:

- * Remember that we are all only human – we have human needs, interests and limitations.
- * Avoid criticizing other people, or drawing attention to their mistakes – remember the NLP adage 'think solutions, not problems'. Think about what it is you want, not 'I have a bone to pick with her' or 'he needs putting in his place'.
- * If possible, avoid beginning sentences with 'you', as these often come out in a counter productive way: 'You always interfere', 'You just don't know when to stop', 'You broke the lap-top, not me!' It's far better to begin sentences with 'I', as these are much more likely to come out constructively: 'I feel worried about this', 'I'd just like us to work this out', 'I love you, and I just want the best for you.'
- * The human attention span is not long; after about ten minutes listening to someone, we are all likely to lose concentration, so it's best to change what you're doing in some way around eight to ten minutes into a conversation, to maintain attention.
- * We can't remember every detail of what we're told; we only remember the gist.
- * Visual aids, storytelling, dramatization and anecdotes all really help.
- * Humour can be very good too, if used appropriately. Look at how many adverts use humour to sell their

products – the meerkats used in an amusing advert for an online comparison site have become media stars in their own right.

- * 'Concreteness' is important – this is about avoiding blanket statements and vagueness and woolly thinking, from which it is difficult to move on.

One of the points made here is that beginning a sentence with 'I', or including 'me' in an active role, is a great lever for successful persuasion. Beginning a sentence with 'I' has the effect of giving you more status, and power, and makes people listen. I personally find beginning a telephone call or visit to a shop with a complaint is made considerably easier if I begin with 'I wonder if you could help me, I bought this....' Here are some beginnings of statements for you to try:

- * I would say...
- * I think...
- * I feel...
- * I suspect...
- * I'm wondering whether...
- * It seems to me...
- * As far as I can see...

The rule of three

This is a technique that has been used in writing and in speeches for hundreds of years. It is very powerful and emphasizes points, making them more memorable and more persuasive. Many of today's sound bites use this technique. Here are some examples, old and new:

Julius Caesar: *Veni, vidi, vici* (I came, I saw, I conquered)

The Bible: Three Wise Men carrying gold, frankincense, and myrrh

Film title: *The Good, the Bad, and the Ugly*

French motto: *Liberté, Égalité, Fraternité*

Tony Blair: Education, education, education

Fire safety motto: Stop, Drop and Roll

You could use this in everyday situations with your partner: 'I would really appreciate it if you could make me a coffee – I'm tired, cold and fed up.' Or you could use it at work: 'I really need you all to pull your weight on this project, so that we can get the job done faster, more cheaply and on time.'

Matching to your audience

As well as their preferences in terms of the representational systems and meta programmes they tend to use, people differ in their general use of language. For example, some are very articulate and express themselves well, while others struggle with this. Some pick up new ideas very quickly, while others need time to think, or might need things explained or described again.

You will usually be able to get a feel for this within a few moments of meeting and talking with someone. It is useful to adapt your style of language and pace in line with what you find, without losing your genuineness. That is not to say that you should patronize anyone. You should simply be aware of and have respect for the wide differences in people. Once again, most of us do this quite naturally anyway.

Allow thinking time for your audience – we all need this, no matter how highly professional we are, especially if a change of mind or a decision is required of us. Speak fairly slowly, make points clearly and leave little gaps to allow time for a point to embed itself in your listener's mind.

Remain aware of your pace and use of language whatever technique from this book you are applying. Remember, though, that you should always keep your own particular brand and style of speaking at the heart of what you are doing. Never lose sight of who you are.

Choose your words carefully

I mentioned earlier that sometimes it's not what you say, it's the way you say it that makes all the difference. There is

much more to this idea than just the tone of voice or attitude you project when you speak. Sometimes the actual words you use can either unlock doors, or slam them in your face. Here are some examples. Which would you find most persuasive from each pair?

You must get your homework done earlier.

It would be a great help if your homework was finished earlier.

It's time you took a turn at the washing up.

I would really appreciate it if you did the washing up tonight, Tony.

You're price is way too high.

You might like to consider a bit of a reduction.

You must put your toys away now.

It would really help me if you put your toys away, Emily.

You must phone that client today.

It would be really good if you could fit that phone call in today.

Then there are words that can only make things worse, and make it much less likely your message will get across, and even less likely that your persuasion will succeed. These are blanket words such as never, always, everybody, all, every. In each of the following pairs, which is more likely to get a good response, produce a good outcome, or be more persuasive?

Why do you always have to do that?

I've got an idea, why don't you...

All you ever do is waste time.

How are you getting on with that, Daniel?

Every report you give me is late.

I can't help noticing you have a tendency to be late with your reports, Janine.

You never take me out for a meal.

How about we eat out this Thursday?

Electronic communication

In Chapter 6, you learned all about the skill of active listening and its vital importance in communicating and building a rapport. This focussed entirely on telephone or face-to-face communication, but millions of people now communicate every day, often many times in a day, using texts or e-mail or via social networking sites such as Facebook or Twitter. Much of the persuasion that goes on every day is happening via one of these media. Were you most recently persuaded to do something by a real person talking to you, or was it because of a text or an e-mail, or a comment on Facebook?

If you want to persuade online or by text it's just as important to be able to build a rapport electronically, and 'listen' actively to electronic messages rather than verbal messages. Much of what was said in the chapters on good communication, building rapport, listening skills and getting your message across applies in the same way here as it does in face-to-face situations. These media, however, offer something different. There are new and innovative ways to make use of these media to communicate with and persuade others.

This mainly involves increasing your public or private profile, keeping in regular contact and improving information flow. The technology is great for keeping everyone in the loop, responding to people's views and interests, and getting your message across effectively. It also makes communication faster than you would have believed possible. Repeating your message often, or in different ways, also helps to get it across. That's why adverts are repeated so frequently. Here are some suggestions for how to use technology to share what you have to say:

- * compile your own website
- * make up your own online magazine, or e-zine, to send round, and keep in touch with many people
- * use blogging to write a regular message of any kind

- * use microblogging sites such as Twitter, which allow you to make frequent short statements
- * use social networking sites such as Facebook and LinkedIn to keep in constant touch with many hundreds of friends, colleagues, members of associations, similar interest groups, and to keep a finger on many pulses
- * keep a presence on sites such as YouTube, Digg and Reddit
- * use sites such as Ping, which allow you to write your message or information just once and then have it 'Pinged' to all your other sites.

10

*easy ways
to chase
the nerves
away*

If you want to communicate well, build rapport and get results, the last thing you want to be is stressed, agitated, jumpy or nervous. These are all instant turn-offs. It's easy to feel a little uptight if something's important. So, learning how to stay calm and appear cool and relaxed, even if you don't feel it, is a must. This chapter will explain how you can do that, and provides lots of techniques to help you feel relaxed and at ease wherever you are, and whatever you're doing.

Stay calm if you want to persuade

It's easy to feel a little uptight if something's important, or it's that deal you've been trying to pull off for months, or that project you want to sell to your team at work. Learning how to stay calm and appear cool and relaxed, even if you don't feel it, is a must.

Feeling calm

Slow down and make time for relaxation

There are all sorts of ways to relax. It's down to your preferences. The important thing is that you allow your body to slow down and completely relax at least once every day. A lazy bath, a walk, socializing, shopping, music, gardening, cooking, crafting, dancing, yoga, cycling, watching TV, and so on.

Special relaxation techniques are useful because they can be done really quickly and you can usually fit them into your day. They are also helpful for relaxing anywhere, and in any situation.

- * **Body scan:** Breathe in gently, while silently scanning your body to find where the tension is. Then, as you breathe out, simply relax any tension you found. Then repeat.
- * **Count your breathing:** Focus on your breathing, and count silently backwards from 10 to 0, saying the next number silently each time you breathe out.

Think about your breathing

Breathing normally can help to relieve many of the symptoms of stress, and will also help you stay calm and cope better in stressful situations. Here is an extremely simple technique to help you to slow and regulate your breathing, yet still remain alert.

- * Take a gentle breath in to your own slow silent count of 1... 2... 3... then breathe out in your own time, again to your own slow and silent count of 1... 2... 3....
- * Continue gently breathing to this rhythm for two or three minutes.

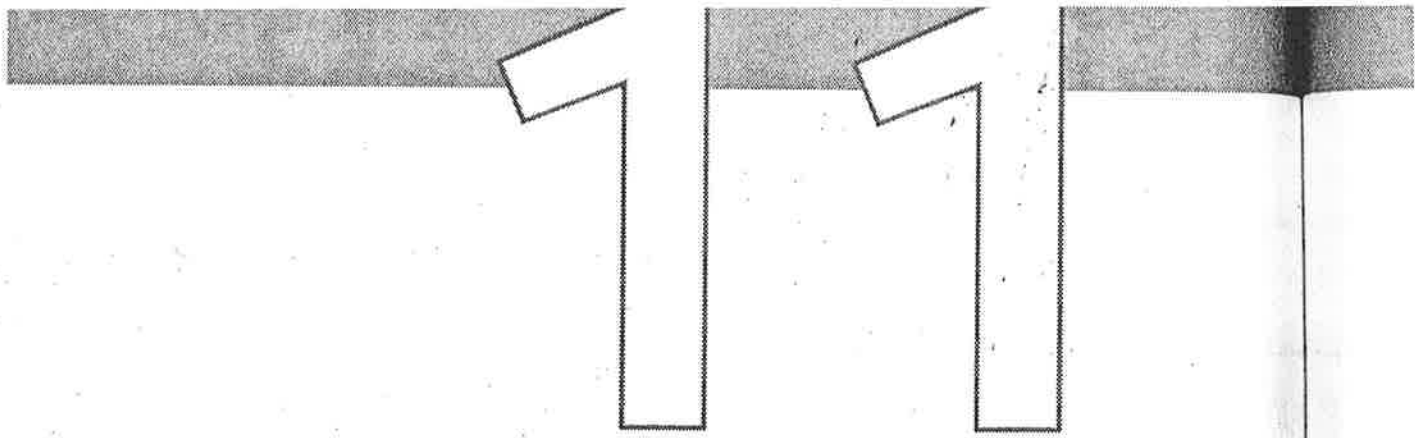
A problem shared...

All of us need someone who cares about us and who is interested in what we do. This can bring relief from existing stress, and can even prevent us from feeling stressed in the first place. A problem shared really is a problem halved.

Work stress

Stress caused by work is becoming increasingly common today. Employers are becoming more aware of this and many offer training or counselling to help.

The most common way to deal with work stress is to cushion yourself from it using the tips covered so far, especially relaxation, breaks, social support, a healthy lifestyle and leisure activities. Think very carefully before you tackle a problem head on at work. Remember there may be repercussions for your job or future career.



*what you
need to
know about
conflict and
negotiation*

People won't always agree with each other, and won't always want the same things. So, if you are keen to get results, you'll need to have an interest in conflict and negotiation too, and know how to deal with these to get the best from a situation. If handled carefully and effectively, conflict can lead on to produce improved understanding, increased knowledge and enhanced mutual respect. This chapter will explain the benefits of aiming for a 'win-win' outcome, and provide lots of suggestions on how you can achieve this. It will also describe how NLP techniques can make a vital contribution, such as remembering to focus on solutions rather than on problems.

Changing people's behaviour

Dale Carnegie believed that if you wanted to change people for the better, you shouldn't draw attention directly to their mistakes, and should facilitate a way for them to save face. He made this powerful point in his famous 1936 book, *How to Win Friends and Influence People*. This is still true today, over 70 years later, perhaps even more so. This idea is counter-intuitive, however, and most people don't think in this way. For many, there's a competitive, points-scoring edge to life. Others feel that if someone's made a mistake, they have to be taken to task about it. It's as if the mistake is there, so you can't let them get away with it, and you have to say something. But you don't. There's no rule that says you have to.

Carnegie's view sits perfectly on two fundamental NLP ideas that we've met already. First, that you should concentrate on solutions, not problems; second, that behind every behaviour there is a good intention. These ideas are pivotal when faced with conflict.

Conflict

People tend to think negatively about conflict, at whatever level, and see it as destructive. Of course conflict can be, but something positive can usually come from it too, provided it is dealt with properly. Here are a few positive outcomes that can come from conflict:

- * increased knowledge and understanding of a situation
- * deeper insight into people
- * stronger mutual respect
- * improved ability to work together
- * improved self-knowledge.

Whatever the conflict that has arisen, there are three things to aim for:

- * Allow tempers to calm, and negative emotions to diffuse away.

- * Make it possible for those in dispute, whoever they are, to understand what the problem is, and then clear the way to go on to work things out amicably.
- * Come to an agreement that addresses the problem, has not been forced on anyone, and is agreed by all concerned.

This last aim is all about negotiating an agreement everyone is happy with, after the dust has settled and calm has returned. You'll find out ways to do this later in the chapter. First, let's look at how you can achieve the first two aims, calming things down and ensuring all concerned understand what the problem is and have an opportunity to sort things out.

Resolving conflict

There are too many possible scenarios to list here, but the way to approach any conflict is very similar, whether you are involved in it yourself, or you have the responsibility of dealing with the situation. Here are some guidelines:

- * Take a break to let tempers calm. When people are calm, then and only then, begin to talk about it.
Then agree some ground rules such as: everyone treats each other with respect, anyone who becomes angry or aggressive takes time out to calm down, stick to the issue in hand, and don't bring up previous history or other issues.
- * Agree another ground rule to keep personalities out of the discussion; separate the problem from the people involved.
- * Allow yourself to see the other person's needs and interests – these will explain why there is a problem.
- * There are many cases where an objective or knowledgeable third party, brought in to give information or act as a neutral arbiter, can make things move more quickly towards a conclusion.

- * Make sure each side listens to what the other side is saying, without interrupting.
- * Agree on a set of indisputable facts and information relating to the matter in hand.
- * Invite both (or more) sides to offer possible solutions.
- * As NLP would suggest, if this isn't working at any stage, do something else.

From conflict to negotiation

So far you've learned some basic skills for dealing with conflict so that the way becomes open for negotiation to begin. Ideally, the negotiation should come first and prevent conflict arising in the first place, but such is life.

In most everyday situations, there is little or no conflict, and things move quickly to the negotiation stage.

Negotiation de-mystified

We all negotiate more often than we think, and you'll already have established your own way of doing this. You've almost certainly been involved in at least one of these negotiations, or something similar: buying or selling a car, reaching a business agreement, setting a teenager's curfew time, haggling over a price at a market stall or antiques fair, deciding if you or your partner will drive to the party, negotiating a pay rise, a house sale, or indeed a publishing deal!

All of these negotiations appear to be different on the surface, but the general underlying approach to these disparate situations needs to be the same if you want to ensure the best possible outcomes. There are fundamental and straightforward techniques that should form the basis of any negotiation, and this chapter will explain these and how to use them to improve your negotiation skills.

Let's start at the very beginning

It will be no surprise to you that a negotiation can be approached with a number of diverse mindsets.

In the 1970s Kenneth Thomas and Ralph Kilmann identified five main styles of negotiation and dealing with conflict:

1 Compromise

Both parties agree on a solution jointly, for example: 'Let's just split things 50:50' or 'I'll wash the dishes if you mow the lawn.'

2 Compete (*win-lose*)

If you are not at all interested in the other person's needs, and just want to maximize what you get from a negotiation, you are approaching it competitively. This is very common, especially if you know you are right, or have the moral high ground, or if the other person has clearly been at fault.

3 Accommodate (*lose-win*)

This is kind of the opposite of being competitive. You make little effort and are content for the other party to gain the most from the negotiation. You might do this if you're feeling undeserving, or if you've made an error, or simply know you have no chance.

4 Avoid (*no-show*)

If you don't feel like a fight, or the effort of it all, you'll feel like 'avoiding' any negotiations that come up. Or perhaps there have been previous heated meetings and you've had enough. Maybe the potential benefits are not worth all the hassle.

5 Collaborate (*win-win*)

This is often called the 'win-win' approach to negotiation. Both sides are focussing on getting the most they can for both parties. This is common within solid trusting relationships and long-term business relationships.

Which mindset you are in as you approach a negotiation depends on your personality, and your needs and interests in the situation, but I would suggest that the ideal to aim for is the win-win approach.

But this is the real world, and this ideal will not always be possible and will not always be the best approach. What you have to do is choose the approach that best suits the situation you find yourself in.

Win-win negotiating

Businessmen and women are usually aware of what's going on in the other businesses in their field, and know about each other's needs and targets. This has always been good business practice. An unspoken win-win approach is often adopted in negotiations between businesses like this.

Negotiating with your friends, family or children will often come under the win-win banner.

Negotiate with skill

The most important techniques in negotiating are those we've already covered here and in previous chapters. No matter which approach to a negotiation you're taking, these techniques should form the basis of any negotiation if it's to be a success and not an unpleasant and unproductive experience for all concerned. With these techniques come the various NLP skills we've also covered in previous chapters. Here is a reminder of these key skills and techniques:

- * know where you're going and why
- * use good communication
- * behave at all times with integrity, respect and empathy
- * use all your senses
- * interpret the behaviour of others
- * use your body language
- * observe others' body language and eye movements

- * notice which representational system others are using
- * look out for evidence of the meta programmes others use
- * use active listening
- * create a good rapport
- * get your message across
- * be assertive
- * stay calm
- * be ready to cope with any conflict that arises.

With these in place, you are well on your way to achieving a good result.

Cut to the chase

How many times have you found yourself endlessly going over and over a problem and all its various aspects? Who caused the problem? They should have known better. Who else was involved? What a nuisance it all is. It should never have happened in the first place.

Cut to the chase. You know what the problem is. Endlessly rehearsing it won't help one jot to improve things. Nor will needless name calling and placing of blame. Stop slithering down the snakes, and go straight up the next ladder. Use the NLP strategy of focussing on solutions not problems. Problems are the past, solutions are the future. Stop wasting everyone's time, and go straight to solutions. What is it you want? What would make things better? Use all your time and energy answering those questions.

Good planning

Make sure you've done your research. Know what the other person's interests and needs really are before you start. Understand the pressures on them too. For example, if all your daughter's friends have a curfew of 9.30 p.m. on school nights, don't push for 9 p.m. If your flatmate works long hours and gets in later than you, don't expect her to be keen on a deal which means she does the shopping on the way back from work, and

you do the hoovering. Know what's important to other people, but equally, know what's important to you, and keep it in the forefront of your mind.

Don't get personal

One of the basic tenets of NLP is that 'underlying every behaviour, there is a positive intention'. This is a simple idea, but one that's quite difficult to actually take on board. What it's saying is that however bizarre, reckless or destructive a behaviour appears, there will have been a positive intention behind it, even if just at the start. Once started on a path, such as the first drink, or the first date, or a business deal, the next steps can happen with little choice involved.

Sometimes the positive intention at the start was plain wrong or ill-judged, or the outcome of taking bad advice, but as soon as things begin to go wrong emotions will be aroused, and a negative spiral sets in which can build up resentment, anger and even hatred, both in you and in anyone else involved. From all these negative emotions can then spring ill-intentioned behaviour and actions with negative repercussions. But at the start of it all was a positive intention. Difficult as it may seem, if you can bear this in mind in any negotiation, no matter how bitter things have become, and try to take a mental step away from any issues, you'll find it much easier to take everything less personally, and reach a satisfactory outcome which will be much less painful for all concerned.

Getting down to the nitty gritty

No matter why you are negotiating, and what the problem is, you'll eventually get down to the small stuff – the small print, if you like. Here are some more strategies and thoughts to smooth that process:

- * Adopt a direct but pleasant approach throughout.
- * In addition to using the body language techniques already covered in earlier chapters, such as mirroring, make your

body language and face inscrutable. Practise this in a mirror to see what impression you're giving, and that you're getting it right. It's easy to take this inscrutable expression too far, and appear haunted and uninterested. Aim instead to look interested, relaxed but attentive, motivated but neutral; as if you were reading a good book. Don't fiddle with pens or jewellery or the coins in your pocket. Watch out for give-away signs, groans or smiles on your part. Avoid celebratory grins or other give-away gestures when you feel you've got what you wanted. Likewise, keep your eye on any signs and non-verbal communication you're receiving from the other side.

- * Don't sell yourself short – know the worth and importance of what you're discussing, and don't give something away more easily than you should.
- * Understand from the start that you will probably have to make concessions, and you may achieve less than you expected. Be flexible.
- * Giving something fairly minor away early on can often make it more likely that the other party will concede something, perhaps more substantial, later on.
- * Listen actively, and make sure you really hear what's being said. Ask for clarification if you're not sure of something. It could become an absolutely crucial point later on. Likewise, be clear yourself. Make sure there is a common understanding of what the problem is.
- * Don't be too hasty in agreeing – take time to think it out.
- * Before you start, have a backstop in mind beyond which you just won't go. It's easy to get carried away, and go further than you should in order to reach an agreement, or because time is pressing. It's better to pick things up at a later date than be rushed into something you'll regret.
- * In situations where it is an option, be prepared to walk away. Sometimes, no deal is better than a deal at any cost.

12

ten steps to getting results

You've now learned many new skills and techniques to get the results you want from life. You've read about deciding where you're going, how to communicate effectively and build rapport with others, how to stay calm and cool, and ways to get your message across. To refresh your memory, this chapter brings these varied skills together in a structured way for you to refer to whenever you like. Putting these fundamental techniques into practice will pay you back fantastic rewards, including making you feel more alive and more in touch with both your inner self and the world around you.

Step one

Be sure of what you want (see Chapter 5)

- * Think about and plan this carefully.
- * Choose 'well-formed outcomes', that is, outcomes that you have the resources to achieve, and which are within your control.
- * Frame your outcomes in a positive way, and think through their effects on all areas of your life.
- * Be ready and flexible enough to adapt your plan as and when it is necessary.

Step two

Stay calm (see Chapter 10)

- * If you have no problem staying calm, that's this box ticked.
- * If you can sometimes appear even slightly stressed or anxious, use simple relaxation and stress-management techniques to calm you.

Step three

If what you're doing isn't working, do something else (see Chapter 3)

- * Always remember this fundamental NLP idea.
- * Be fully flexible.

Step four

Observe and decide what 'mood' or 'state' others are in (see Chapter 7)

- * Always keep this fundamental NLP idea in mind too.
- * Adapt what you do in line with the 'state' others are in.

Step five

Open up your senses and observe everything (see Chapters 1, 3, 6, 7 and 8)

- * Always have 'sensory acuity' in mind – notice all input from your senses, and observe detail.

- * Always listen actively.
- * Study other people's everyday patterns of thought, language, learning and behaviour and harmonize yours with these.
- * Check out other people's dominant representational systems and match these.
- * Notice distinctiveness in other people's behaviour and interpret what this could mean.
- * Look out for meta programmes being used and take these into consideration.

Step six

Always think about body language (see Chapter 7)

- * Always think about your own body language and observe other people's.
- * Use your appearance, handshake, body language and voice to give the impression you want to give.
- * Carefully interpret the body language you see in others.
- * Analyse other people's eye movements to give you more information.
- * Match and mirror body language, voice and general demeanour to enhance rapport – but do this with care and integrity.
- * Take into account cultural differences in body language.

Step seven

Create a rapport (see Chapters 1, 8 and 9)

- * Be friendly, smile and listen.
- * Be genuinely interested in people.
- * Don't criticize or argue.
- * Like and respect others and be genuine, consistent and positive.
- * Always communicate with warmth and empathy.
- * Make people feel good about themselves.
- * Use open-ended questions and statements.

- * Look out for the meta programmes others are using and work with these.
- * Show passion and enthusiasm, in other words, be as charismatic as you want!

Step eight

When you have a rapport, you're ready to get your message across (see Chapters 1, 3, 4 and 9)

- * What I call the 4Cs are the secrets to getting your message across: calm, confident and constructive communication.
- * Be prepared at all times to take advantage of an opportunity.
- * Know what you want to say and choose your words carefully.
- * Make your message clear.
- * Decide if you should look at the big picture or focus on detail.
- * Don't try to persuade someone who is clearly not persuadable.
- * Look for solutions that easily fit with the other person's situation (a quick fix falling on open ears).
- * Avoid criticizing and steer clear of sentences beginning with 'you'.
- * Behave assertively (not aggressively).
- * Prepare and be ready with helpful anecdotes, modelling, metaphors, storytelling, drama, humour, the rule of three or visual aids.

Step nine

If necessary, negotiate (see Chapter 11)

- * Keep in mind the NLP fundamental tenet that 'underlying every behaviour there is a positive intention'.
- * Always be prepared and ready to negotiate.
- * Whenever possible, aim for a win-win.
- * Avoid criticizing.

- * Avoid using sentences beginning with 'you'.
- * Behave assertively (not aggressively).
- * Focus on solutions, not on problems.
- * No matter how difficult it gets, stay objective and don't get personal.

Step ten

How did it go?

- * Afterwards, review how things went. Did you get what you wanted? Did you reach a win-win agreement? What went well? What wasn't so good?
- * Remember the NLP mantra 'no mistakes only feedback'.

