



مهارات الحياة

د. أوسم وصفي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مهارات الحياة
د. أوسم وصفي

لكي تقرأ هذا الكتاب، تحتاج لأنْ تقلبه بين يديك الآن ١٨٠ درجة.
ولكي تتعلّم، ليس من هذا الكتاب فحسب؛ بل مِنْ أيِّ كتاب أو شخص أو أيِّ شيء آخر، فإنَّك قد تحتاج
لأن تكون مستعدًّا لتغيير اتِّجاهك أيضًا لمقدار ١٨٠ درجة.

فهرس المحتويات

المقَدِّمَةُ

الجزء الأول

مهاراتُ التَّعاملُ مع النَّفس

- المهارة ١: التَّعرُّفُ على المشاعر ١٤
- المهارة ٢: التَّعبيرُ عنِ المشاعر ١٦
- المهارة ٣: التَّعاملُ مع الخوف ١٩
- المهارة ٤: استخدامُ ضَبْطِ النَّفس ٢٢
- المهارة ٥: توكيدُ الحقوقِ الشَّخصيَّة ٢٥
- المهارة ٦: المحافظةُ على اللياقة البدنيَّة ٢٨

الجزء الثاني

مهاراتُ التَّعاملُ مع الناس «المهاراتُ الاجتماعيَّة»

- المهارة ٧: الاستماع ٣٤
- المهارة ٨: بدءُ حوار ٣٨
- المهارة ٩: الاستمرارُ في حوار ٤١
- المهارة ١٠: إقامةُ الصَّداقات ٤٣
- المهارة ١١: طَلَبُ المساعدة ٤٧

- المهارة ١٢: الاعتذار ٥٠
- المهارة ١٣: العتابُ وتنقيّةُ الأجواء ٥٢

الجزء الثالث

مهاراتُ التَّعاملُ مع الضُّغوط

- المهارة ١٤: التَّحليُّ بالرُّوح الرياضيّة ٦١
- المهارة ١٥: التَّعاملُ مع الإحراج أو التَّجاهل ٦٤
- المهارة ١٦: التَّعاملُ مع الفشل ٦٦
- المهارة ١٧: التَّصدّي للإقناع (أن لا تقول «لا») ٦٨
- المهارة ١٨: التعامل مع سُخريّة الآخرين ٧١
- المهارة ١٩: تَجَنُّبُ الشُّجار ٧٣

الجزء الرابع

مهاراتُ التَّخطيط

- المهارة ١٢٠: وَضْعُ الأهداف ٧٩
- المهارة ٢١: معرفةُ القدرات الشخصية ٨٢
- المهارة ٢٢: جَمْعُ المعلومات ٨٤
- المهارة ٢٣: تَرْتِيبُ الأولويّات ٨٦
- المهارة ٢٤: صُنْعُ القرارات ٩١
- المهارة ٢٥: التَّركيزُ على إتمام مَهْمَةٍ واحدة ٩٤
- خاتمة ٩٨



مقدمة الكتاب

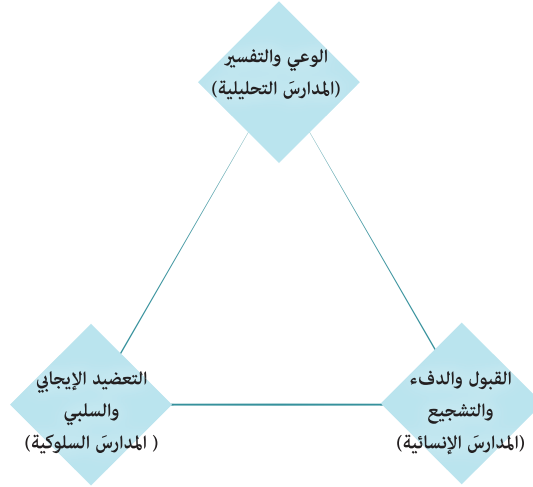
عندما تواجهنا مواقف تكشف لنا حاجتنا إلى التغيير، فإننا نتساءل: «هل يمكن أن نتغير؟ هل يمكن أن تتغير عادات التفكير والسلوك التي عشنا بها أغلب عمرنا؟ وإذا كان التغيير ممكناً، فكيف يمكن أن يحدث؟»

هذه التساؤلات كانت -وما تزال- هي التساؤلات الأساسية التي تدور حولها كل مجهودات علم النفس والعلوم السلوكية والاجتماعية خلال الجزء الأكبر من القرن الماضي. لقد كانت هناك توجهات ثلاثة للإجابة عن هذه التساؤلات، وكانت هذه التوجهات تمثل المدارس الرئيسية الثلاث لعلم النفس.

التوجه الأول هو التوجه التحليلي والذي تبنته بكل تأكيد المدارس التحليلية والديناميكية. يفترض هذا التوجه أن الإنسان يُغيّر سلوكه فقط عندما «يفسر» سلوكياته ويعرف الدوافع اللاواعية التي تدفعه لفعل ما يقوم به (مثلاً، أن يفهم أن تمرده على السلطة هو بسبب مشكلة مع الأدب في الطفولة، أو أن هوس الكمال الذي عنده هو بسبب عقدة ذنب دفينه، وهكذا دواليك)، وعندما يدرك أيضاً السبب وراء «المقاومة» التي تمنعه من أن يفعل ما يرى أنه صواب (أن تدرك الفتاة أنها لا ترغب في الزواج بسبب إساءة جنسية في الطفولة، أو بسبب زواج سيئ رآته في علاقة والديها). أما التوجه الثاني فتتبناه المدرسة الإنسانية التي لا تميل إلى توجيه «العميل»، بل إلى إتاحة المناخ المناسب له ليتغير، فيتغير. تفرض هذه المدرسة أن قوى التغيير نحو الأفضل كامنة داخل كل إنسان، وهي فقط تحتاج إلى البيئة المناسبة لكي تخرج إلى النور. وتركز هذه المدرسة على دفع العلاقات والقبول والمحبة والاشتراك في الوجدان (Empathy) بصفاتها عوامل أساسية لتشجيع التغيير الذي ينبع من داخل الإنسان نفسه وليس من أمر خارجه.

التوجه الثالث بالتأكيد هو توجه المدرسة السلوكية التي تقول إن الإنسان سيتغير عندما يؤثر فيه شيء من الخارج من خلال الثواب والعقاب، أي من خلال التعزيز الإيجابي والسلبي الذي يدفع الإنسان نحو سلوك ما، أو يدفعه بعيداً من سلوك آخر.





الشكل رقم (١): التوجُّهات الرئيسيَّة للتَّغيير «العلاجيَّ» للسلوك

تكمُن غالبًا الصعوبة، لا سيَّما بالنَّسبة إلى الشَّباب، في أنَّ الشَّابَّ لا يعرفُ كيف يمارِس هذه المهارات الاجتماعيَّة؛ لأنَّ أَحَدًا لم يُعَلِّمه إيَّاهَا، أو لم يمارِسْهَا أُمَامَهُ بشكلٍ كافٍ.

في أوائل سبعينيَّات القرن العشرين، ظهرت مدرسةٌ جديدةٌ رفَعَتْ لِوَاءَ «التعليم والتدريب» بدلًا من التفسير أو خَلْقِ البيئة أو التحفيز الخارجي. وقد استندَتْ هذه المدرسةُ الجديدةُ إلى «نظريَّة التعلُّم» (Learning Theory) ورأت أنَّ المدارسَ الثلاثَ السابقة، على الرُّغم من صَحَّة فرضيَّاتها ووجاهتِها، فإنَّها كلُّها افترضَتْ أنَّ لدى الإنسانَ قدرةً على ممارسة السلوكيَّات السليمة، وكلُّ ما يحتاجُ إليه هو أن يفهمَ سببَ عدم ممارستها، أو أن يُزِيلَ العَقَبَات أو يقدِّمَ المكافآت أو العقوبات. وتكمُنُ غالبًا الصعوبة، لا سيَّما بالنَّسبة إلى الشباب، في أنَّ الشَّابَّ لا يعرفُ كيف يمارِس هذه المهارات الاجتماعيَّة؛ لأنَّ أَحَدًا لم يُعَلِّمه إيَّاهَا، أو لم يمارِسْهَا أُمَامَهُ بشكلٍ كافٍ. لذا فهو يحتاجُ إلى تَعَلُّمِها والتدربُ عليها. وتمثِّلُ هذه المدرسةُ النَّقْلَةَ من التوجُّه «العلاجيَّ» (Therapeutic) لأزمة مهارات الحياة، إلى توجُّه «التعليم التدريبي».



تمثّل هذه المدرسةُ النقلةَ مِنَ التوجُّه «العلاجيِّ» لأزمة مهارات الحياة إلى التوجُّه «التعليميِّ التدريبيِّ»، وذلك من خلال تقديم خطواتٍ عمليّةٍ واضحة، ثم تقديم أُمُودَجٍ عمليٍّ حيٍّ وفرصةٍ للتّقليد وتقديم ردود الأفعال، ثُمَّ التّكرار وتعميم المهارة على مواقف الحياة الفعلية.

(Educational)، وهذا يتمُّ من خلال تقديم خطواتٍ عمليّةٍ واضحة، ثُمَّ تقديم أُمُودَجٍ عمليٍّ حيٍّ، وفرصةٍ للتّقليد وتقديم ردود الأفعال، ثُمَّ التّكرار وتعميم المهارة على مواقف الحياة الفعلية. إنّ هذا الكتابُ يمثّلُ ذلك التوجُّه الجديد. وقد جَرَتِ الاستعانةُ في إعداده (بحدودٍ وتصرُّف) بكتاب «تدريبُ المراهقين على المهارات» (Skillstreaming The Adolescent) لآرنولد غولدشتاين^(١) في الكتاب الذي بين يديك، سنُحاولُ أن نقدّم مجموعةً مُنتقاةً مِنَ المهارات نشعرُ بأنَّ شبابنا يحتاجُ لأن يتدرَّبَ عليها لكي يواجهَ المواقِفَ الصّعبةَ التي يواجهُها كلُّ يومٍ في البيت وفي المدرسة وفي الجامعة وفي الملعب وفي الشارع، إضافةً إلى الموقف الاجتماعيّة المختلفة.

يمكن أن نستفيدَ مِنْ هذا الكتاب بقراءته وتجربته ما يقدّمه من تدريباتٍ إمّا بمفردنا، وإمّا عبر الاستعانة به في جوٍّ تدريبيٍّ من خلال مُدرِّبٍ يشرحُ المهارةَ على السبورة، ويقدمُ مثالاً تمثيليّاً لاستخدام المهارة في مواقفٍ واقعيّةٍ مِنَ الحياة، وبعد هذا يدرِّبُ أعضاء المجموعة واحداً واحداً على هذه المهارة في إطار تمثيليٍّ (Role Play) أمام أفراد المجموعة الآخرين، والذين بدورهم يقدّمون «ردّ فعلٍ» أو «تغذية راجعة» (Feedback)، وهكذا بالتناوب بحيث يقدّم كل عضوٍ في المجموعة تلك المهارة، ويستمعُ إلى ردّ فعل الأعضاء الآخرين. بعد ذلك يُشجّع المدرِّبُ الأعضاء على ممارسة هذه المهارة في حياتهم الفعلية، وتقديم تقاريرٍ إلى المجموعة عن ممارستهم لهذه المهارات، وكيف أثّرَتْ في تعاملهم بشكلٍ أفضل مع المواقِف التي يواجهونها.

(١) Arnold P. Goldstein, Skillstreaming The Adolescent (Revised Edition).
(Cham- paign, Illinois: Research Press, 1997).



الجزء الأول



مهارات التعامل مع النفس

- * التعرفُ على المشاعر.
- * التعبيرُ عن المشاعر.
- * التعاملُ مع الخوف.
- * استخدامُ ضَبْطِ النفس.
- * توكيدُ الحقوق الشخصية.
- * المحافظةُ على اللياقة البدنية.



«البَطِيءُ الغَضَبِ خَيْرٌ مِنَ الجَبَّارِ، وَمَالِكٌ رُوحَهُ خَيْرٌ مِمَّنْ يَأْخُذُ مَدِينَةً».

(أَمْثَال ١٦: ٣٢)

إنَّ المهاراتِ التي تنطلقُ منها كُلُّ المهاراتِ، هي مَهَارَاتُ قِيَادَةِ النَّفْسِ. عندما يستطيعُ الإنسانُ أن يقودَ أفكاره ومشاعره وجسده، فهو عندئذٍ يستطيعُ أن يقودَ المواقفَ الصعبةَ المختلفةَ التي يمرُّ بها. وتقولُ الآيةُ المذكورةُ أعلاه من سفر الأمثال إنَّ البَطِيءَ الغَضَبِ أقوى مِنْ صاحبِ القوَّةِ البدنيَّةِ الجَبَّارَةِ؛ فالتحكُّمُ في الغضبِ يُظهرُ قوَّةَ الإنسانِ الحقيقيَّةِ. فمالكُ زمامِ رُوحه ومشاعره ولسانه (انظر يعقوب ٣: ٨) أقوى مِمَّنْ يفتحُ مدينةً ويملكُ زمامها، ويخبرنا التاريخُ والخبرةُ الشخصيَّةُ دائماً بأخبارِ أشخاصٍ ينجحون في أشياء كثيرةٍ في العملِ والدراسةِ، ويفشلون في الحِفاظِ على صحتهم والتحكُّمِ في سلوكياتهم وعلاقاتهم، لأنَّهم لا يحسِنون قيادةَ أجسادهم ومشاعرهم وأفكارهم وكلامهم.

لن نتكلَّمْ كلاماً نظرياً كثيراً، بل سنتناوَلُ بعضَ المهاراتِ الأساسيَّةِ لقيادة النفسِ، ونقدِّمُ في كُلِّ مَهارةٍ عدَّةَ نَصائِحٍ عمليَّةٍ بسيطةٍ وأمثلةٍ واقعيَّةٍ يمكننا فيها أن نطبِّقَ هذه المهاراتِ. سنتحدَّثُ بشأنِ التعرُّفِ على المشاعر والتعبيرِ عنها، ثُمَّ بشأنِ التَّعاملِ مع الخوفِ، وهذا أمرٌ غايةٌ في الأهميَّةِ؛ لأنَّه عندما لا نستطيعُ التَّعاملَ مع الخوفِ، فإنَّه يحرِّمنا مِنْ حَوَاضِ تحدِّياتٍ مُهمَّةٍ في حياتنا، كمات يحرِّمنا من استخدامِ الكثيرِ من قدراتنا وطاقاتنا. سنتحدَّثُ بشأنِ ضَبْطِ النَّفْسِ وكيف نندَرِّبُ أن نقولَ لأنفسنا «لا» عندما تكون هذه الـ «لا» في مصلحتنا. وأخيراً سنقدِّمُ بعضَ النصائحِ العمليَّةِ للحفاظِ على الصِّحَّةِ واللياقة البدنيَّةِ.



المهارة الأولى

التعرّف على المشاعر

«مشاعرنا هي أصدق الطرف نحو الحقيقة»
أودري لورد (Audre Lode)^(١)

أولى خطوات التّعامل السليم مع المشاعر (الدّكاء الوجدانيّ) هي أن يدرك الإنسانُ ما يحدثُ في نفسه من تحركاتٍ وجدانيّة. ولأنّ المشاعرَ هي طاقةٌ حركيّةٌ تحدثُ داخلَ الإنسانِ ثمّ تخرجُ إلى الخارجِ لتحريكِ الإنسانِ (e-motion)، فبداية التحكّم في حركةِ الإنسانِ تبدأ من الوعيِ بهذه المشاعر والتّعامل معها.

الخطوات:

- ١- حاول أن تُركّزَ مع جسدك؛ فالجسدُ يعكسُ المشاعرَ بصورةٍ مباشرة. ركّز على قدميك وكيف تشعرُ بهما؟ هل تشعرُ بهما ثابتتين على الأرض أم ماذا؟ أحياناً عندما تكونُ مشاعرُ الخوفِ أو الغضبِ شديدة، نكادُ لا نشعرُ بأقدامنا ثابتةً على الأرض. لاحظْ أيضاً تنفّسك وسرعته وعمقه.
- ٢- حاول تحريكَ جسدك. ربّما من خلال المشي أو بتمديد العضلات، عندما تُحرّك أجسادنا يزدادُ وعينا بها. حاول أن تتعرّف على المناطق المُنبّضة أو المُتوتّرة في جسدك. هل تشدُّ فكّيك ضاغظاً أسنانك؟ أو تكوّرُ قبضتيك بقوة؟ هل عضلاتُ ساقيك مشدودة؟ هل تشعرُ بتقلُّصٍ في بطنك؟ هل تشعرُ بسُخونةٍ في وجهك أو رأسك؟ حاول أن تفعلَ العكس وأرخِ هذه المناطق.
- ٣- إذا كنتَ تستطيع، استلقِ على الأرض وحاول أن تُرخي كلّ عضلاتِ جسدك.
- ٤- اسأل نفسك عن السبب الذي يجعلُك تشعرُ بهذا. ما الحدثُ الذي بعده بدأتَ مشاعرك وأحاسيسُ جسدك تتغيّر؟ أهو كلمةٌ قالها أحدهم؟ أهو مشاجرةٌ أم مفاجأةٌ أم ماذا؟
- ٥- حاول أن تَجِدَ اسماً لهذا الشعور. هل أنت: غاضبٌ أم حزينٌ، أم خائفٌ، أم تشعرُ بالخزي (أحياناً نُسَمِّيه الذَّنْب)؟ هل أنت سعيدٌ؟ راضٍ؟ فرحانٌ؟ إذا وجدتَ خبرتكُ الشعوريّةَ قريبةً من واحدٍ من هذه التصنيفات، فهذا قد يُعطينا نقطةً جيّدةً نبدأ منها. إذا لم تستطع التحديد الآن فلا

(١) كاتبة أميركية من أصول كاريبية.



تقلّق؛ فالأمر يحتاجُ إلى تدريب.

هناك مشاعرٌ أدقُّ. هناك الإحراج (فهو مزيجٌ من الخوف والخزي)، وهناك الإحباط (وهو مزيجٌ من الحزن والخزي وبعض الغضب)، وهناك الإثارة (وهي خليطٌ من الفرح والخوف والحماس). مواقف يمكن أن تشعرَ فيها بمشاعرٍ قويّة

في المدرسة أو في الشارع

إنّ تعرّفَكَ مشاعركَ في حد ذاته هو أمرٌ يُسهّلُ عليك مَهَارَاتٍ أُخرى مثل التعبير عن المشاعر والتحكّم فيها. ربّما تشعرُ بالإحراج عندما يُطلقون عليك لقبًا فيه استهانةٌ عندما ترفضُ مثلًا أن تشاركهم في تدخين سيجارة. في مثل ذلك الوقت عندما «تدركُ» مشاعرك و«سببها»، فهذا يُهدّي المشاعرَ ويساعدك أن تتعاملَ مع المواقفِ على نحوٍ أهدأ. أيضًا عندما تتعلّم أن «تعبّر» عن مشاعرك (وهذه مهارةٌ مستقلّةٌ سنتحدّث بشأنها لاحقًا) فهذا يُهدّي منها أكثرَ ويساعدك على التحكّم فيها.

في هذا الموقف أنت تحتاجُ إلى مَهَارَاتٍ أُخرى (سنتناولها أيضًا) مثل التّعاملِ مع ضغوط مجموعة الأصدقاء (الشّلّة)، أو كيفةٍ عدم الاستجابة للإقناع وقول «لا» دون خوفٍ أو خجل. أمّا هنا فنحن نتحدّثُ بشأن مهارةِ التعرّفِ على المشاعر فقط؛ لأنّ هذه المهارةَ في حدّ ذاتها تُسهّلُ عليك التدرّب على المهارات الأخرى. فعندما تتعاملُ مع الموقفِ وأنت متّصلٌ بمشاعرك وجسدك، فإنّك تتعاملُ بشكلٍ أفضل.

في البيت

ربّما تشعرُ بالغضبِ بسبب مُعاملةٍ سيئةٍ أو بسبب عدم الاستماع لرأيك. من الممكن في هذه الحالة أن تشعرَ بضيقٍ في التنفّس، وسخونةٍ في الرأس، وتسرّعٍ في ضربات القلب، وانقباضٍ في أغلبِ عضلاتك، ورغبةٍ في تكسير شيء. عندما تدركُ أنّك غاضبٌ وأنّ لديك رغبةً في التّدمير؛ وحين تُمضي بعضُ الثواني مع نفسك، فهذه أولى الخطوات إلى قيادة نفسك وإدارة غضبك بشكلٍ سليم (وسنتحدّثُ بهذا الأمر لاحقًا).

في الجامعة أو مع مجموعة الأصدقاء (الشّلّة)

ربّما تشعرُ بالحماس والسعادة وبعض التوتر إذا قال فيك أحدُهم كلامًا جميلًا. في هذه الحالة ستشعرُ بتسرّعِ ضربات قلبك قليلًا، كما أنّك تجدُ نفسك تبتسمُ ابتسامةً عريضةً دون أن تقصد، وربّما تجدُ صعوبةً في أن تجدَ الكلمات المناسبة. عندما تدركُ أن هذا بسببِ شعوركِ بالسّعادة والإثارة، فسْتفهْمُ نفسك ممّا يُساعدك على التصرّف على نحوٍ أفضل.



المهارة الثانية

التعبير عن المشاعر

«عيني رأت مَوْلودَ على كتف أمِّه يصرخ. تهنُّن فيه ... يصرخ ... تضمُّه ... يصرخ ... تقول يا بني ما تنطق كلام ... ده اللي ما يتكلَّمش يا كُتر همَّه ... من رباعيَّات صلاح جاهين» على عكس ما قد نَظُنُّ، فإنَّنا كلُّما عبَّرنا عن المشاعر التي نحسُّ بها بالكلام أو حتَّى بالكتابة أو الرسم، فإنَّنا نستطيعُ أن نديرَها ونتحكِّم فيها. يقول المثلُّ الشعبيُّ الشائع: «إِنَّ الكَبْتَ يولِّد الانفجار»، وهذا معناه أَنَّ التعبيرَ أوَّلًا بأوَّلٍ يَقيِنًا شرَّ «الانفجار». بالتَّأكيد ينبغي أن نتدرَّب على الطريقة التي نُعبِّر بها، وأن نأخذَ في الحسبان الأشخاص الذين نُعبِّر أمامهم. ثُمَّ بعد أن نتحدَّث، علينا أن نهْدأ ونصمِت وإلَّا صارَ التعبيرُ ثرثرةً واستِعراضًا.

الخطوات:

- ١- ركَزْ مع جسدِكَ كما سبق ودَكرْنَا.
 - ٢- حدِّدْ ما الذي حدثَ وجعلَكَ تشعرُ بهذه المشاعر. متى كان آخرَ وقتٍ كنتَ مستَقَرًّا؟ ما الذي حدثَ بعد ذلك؟
 - ٣- حدِّدِ الشعور (كما سبق ودَكرْنَا).
 - ٤- فكِّرْ في الطُّرُقِ المختلفة التي يَمكنُكُ بها أن تُعبِّرَ عن مشاعرك.
- * هناك طرُقٌ للتَّعبيرِ تَزيدُ مِنْ تَواصلِكَ الاجتماعيِّ بالنَّاسِ، كأنَّ تتحدَّثَ بشأنَ مشاعرك مع شخصٍ مَقَرَّبٍ مثلاً.
- * يَمكنُكُ أن تُعبِّرَ عن مشاعرك للشَّخصِ الذي تسبَّبَ فيها، أو يَمكنُكُ أن تكتُبَ رسالةً له.^(١)
- * يَمكنُ أن تكتُبَ شعوركَ بخطِّ كبيرٍ وتلوِّثَه «أنا غاضب!»، أو يَمكنُكُ مثلاً أن ترسُمَ شيئاً يُعبِّرُ عن الغضب.
- * يَمكنُنا أن نذكرُ هنا أيضًا النشاطَ الجسديَّ. فعندما تكونُ غاضبًا، يَمكنُكُ أن تخرُجَ للتَّمشِّي أو للجري أو لممارسة تَمرينات «الضغط» (Push ups) أو غيرها.



* يمكنك أن تبتعد عن المكان أو الموقف الذي حدثت فيه المشاعر (تُنهي المكالمة أو تترك المكان أو تطفئ التلفاز أو الراديو ... إلخ).

* يمكنك أن توجّل التعبير عن المشاعر وتحدّد وقتًا لاحقًا للتعبير عنها.

مواقف يمكن أن تشعر فيها بمشاعر قويّة وتعبر عنها

في المدرسة

ربّما تذهب إلى المدرّس وتقول له إنّك تشعر بالقلق من الامتحان، أو قد تُعبرُ لزميلٍ لك أنّك غضبت عندما تجاهلك، أو ربّما تعبرُ عن حبك لإحدى الموادّ الدراسيّة وكراهيتك لموادّ أخرى. وقد تعبرُ لإحدى المدرّسات بأدبٍ أنّ الواجب البيتيّ مرهقٌ وطويلٌ جدًّا.

في الجامعة

ربّما تشعرُ بأنّ أفرادَ «شِلَّتِكَ» يقاطعونك ولا يتحدثون إليك. تشعرُ بالإحباط والحزن وربّما الغضب والثّورة. قد تجلسُ لتكتبَ مشاعرك وخواطرك تُجاههم، وتحدّد ما قد فعلوه وكيف استقبلته أنت، وبما شعرت حينها. ثمّ بعد ذلك قد تفكّر في مواجهتهم بما فعلوه، مع بيان مقدار تأثيره فيك.

في الشارع

ربّما تعبرُ لأصدقائك أنّك تشعر بالملل، أو ربّما تشارك أصدقاءك بما ترغب فيه، فرّبّما ترغب في الدّهاب إلى شاطئ البحر مثلاً أو ركوب الخيل أو قيادة درّاجة ناريّة.

في البيت

يمكن أن تذهب إلى والدك وتقول له إنّك تشعر بالإحراج عندما يُعاملُك أمام الناس كأنّك طفلٌ. أو ربّما تُعبرُ لوالدتك أنّك غضبت عندما أفشّت سرّاً شاركتها به، أو ربّما تعبرُ لأختك أنّك تحبّها.

مع مجموعة الأصدقاء (الشّلّة)

يمكنك أن تحتضنَ صديقك عندما تعرف أنّه نجح في الامتحان، أو يمكنك أن تقول لأصدقائك إنّ صداقتهم تعني لك الكثير.

بعض الأفكار الخاطئة عن التعبير عن المشاعر

* أنا لا أستطيع التعبير عن مشاعري.

ربّما لم تتدرب، لكنّك بالتّدريب ستستطيع ذلك. الأمر يحتاجُ إلى وقتٍ ومحاولاتٍ مكرّرة.

* إذا عبرت عن مشاعري فلن أستطيع التحكم فيها.



بمرور الوقت ومن خلال التدرُّب على فَحْصِ الأفكار التي وراء المشاعر؛ ومن خلال تَنْمِيَةِ طُرُقٍ مختلفة للتَّعامل مع المشاعر، ستَجِدُ أَنَّكَ صرْتَ أَقْدَرَ على إدارة مَشاعرك.

على العكس: فالتَّعبير عن مشاعرك سَيُسَاعِدُكَ على التحكُّم فيها. ربَّما في المَرَّات الأولى التي تُعَبِّرُ فيها عن مشاعرك، لن تَسْتَطِيعَ التحكُّم فيها، لكنْ بمرور الوقت ومن خلال التدرُّب على فَحْصِ الأفكار التي وراء المشاعر؛ ومن خلال تَنْمِيَةِ طُرُقٍ مختلفة للتَّعامل مع المشاعر، ستَجِدُ أَنَّكَ صرْتَ أَقْدَرَ على إدارة مَشاعرك. * التعبيرُ عن المشاعر صَعْفٌ أو عملٌ غير «ذكوري».

غيرُ صحيح؛ فالقوَّة ليست في كَبْتِ المشاعر بل في إدارتها والتحكُّم فيها.



* التعبير عن المشاعر لا يُجِدِي، فهو لا يُغَيِّرُ من الموقف.

التَّعبيرُ عن المشاعر لا يُغَيِّرُ الموقفَ لكنَّه يجعلُكَ في مَوْقفٍ أَفضَلَ للتَّعاملِ معه، بشرط أن تكونَ لديك مهاراتٌ أُخرى للتَّعاملِ معه.

* ماذا لو استخَفَّ الآخرون بِمشاعري؟

ليس بِالضَّرورة أن يحدثَ ذلك، لا سيَّما إذا اختَرْتَ الشخصَ المناسبَ والوقتَ المناسبَ والطريقةَ المناسبةَ. وإذا حدثَ واستخَفَّ أَحَدٌ بِمشاعري، فهذه مشكلته هو.

المهارة الثالثة

التعامل مع الخوف

«هناك فوائد للخوف، أمّا الجبن فليس له»

مهاتما غاندي (Mahatma Ghandi)

كلُّنا خائف، ولا نستطيعُ إلّا أن نخافَ عندما نتعرّضُ لِمَا يُخيف. أمّا ما نستطيعُ أن نفعلَه فهو أن نتعاملَ بشكلٍ جيّدٍ مع مخاوفِنا، فلا تزداد إلى مستوًى يعوّقنا. إنّ هذه مهارةٌ تحتاجُ إلى التدريب.

الخطوات

الخوفُ مِنَ الخوفِ يزيدُ الخوفَ. والتفكيرُ في أسبابِ الخوفِ يقلّله.

- ١- قرّرْ ما إذا كنتَ بالفعل تشعرُ بالخوف. هل تشعرُ بانقباضٍ في صدركَ وبصعوبةٍ في التنفّس؟ هل تشعرُ بجفافٍ في الحلق؟ هل تشعرُ بتعرقِ الكفّين؟ هل تشعرُ ببعض الارتعاش؟ هل تشعرُ بتوتّرٍ وارتعاشٍ في عضلاتك وكأنّ ساقيك لن تحملاك؟ هل تشعرُ بتسارعٍ في ضربات القلب؟
- ٢- فكّر في ما تخافُ منه؟ قد تكونُ هناك عدّة احتمالات. اخترِ الأقرب.
- هل أنا خائفٌ مِنْ خطرٍ مادّيٍّ مَلَموس (مرض، هجوم شخص، خسارة ماليّة، حدوثُ أدّى مادّيٍّ لشخصٍ محبوب ... إلخ)، أم خطرٍ معنويٍّ (إهانة، فضيحة، موقفٌ مُحرج، اتّهام، فشل ... إلخ)؟
- ٣- فكّر: ما نسبةُ حدوثِ ما تخافُ منه؟ هل هو تهديدٌ واقعيٌّ أم مُتخيّلٌ؟ ربّما تحتاجُ لأن تُراجعَ هذا مع شخصٍ آخر، أو أن تجمّعَ المزيدَ مِنَ المعلوماتِ لكي تقتربَ أكثرَ من الواقع وتقاومَ أفكارَ الخوفِ غير الواقعيّة.
- ٤- اتّخذْ خطواتٍ للتقليلِ مِنْ خَوْفِكَ. ربّما تشاركُ مخاوفَكَ مع شخصٍ آخر، أو قد تتركُ المكانَ، أو تقتربُ مِنَ الموقفِ الذي تخشاه لتكتشفَ عدم واقعيّةِ مخاوفِكَ.
- ٥- فكّر: ما الذي يمكنُ أن تفعلَه؟ هناك مخاوفُ نستطيعُ أن نفعلَ شيئاً لمنعها، وهناك مخاوفُ لا نستطيعُ أن نفعلَ إزاءها شيئاً. مِنَ الممكنِ في أيّ وقتٍ أن يُصابَ أيُّ إنسانٍ بالسّرطان مثلاً،

وهذا أمرٌ لا نستطيعُ أنْ نمنعه، لكننا نستطيعُ أنْ نمنعَ العدوى الميكروبيّة مثلاً. حوادثِ الطرقِ محتملةٌ طوال الوقت، ولا نستطيعُ أنْ نتوقّف عن استخدامِ الطرق. كلُّ ما علينا فعله هو أنْ نقودَ سيّارتنا بحرصٍ وكفى. إذا كان ما تخافُ منه هو أمرٌ لا تستطيعُ أنْ تفعلَ شيئاً إزاءه، فما عليكِ إلّا أنْ تستسلمَ لله.

٦- أحياناً تكونُ لدينا فكرةٌ سحريةٌ أنّ القلقَ يمنعُ الخطر. والحقيقة أنّ القلق لا يمنعُ الخطر؛ فالقلقُ أمرٌ ذاتيٌّ يحدثُ داخلنا وليس له تأثيرٌ في العالمِ الخارجيّ.

٧- يمكنُ أنْ نمارسَ بعضَ تدريباتِ استرخاءِ الجسدِ إذا كان هناك توترٌ شديد.

مثل على أحدِ تمارينِ الاسترخاءِ

(يجبُ أنْ يُمارَسَ على الأقلِّ مرّتينِ إلى ثلاثِ مرّاتٍ يوميّاً حتّى يتمكّن المرءُ من التحكمِ في هذه المهارة لدرجة القدرة على الاسترخاءِ الذهنيّ دون استخدامِ الجسد).

* **أولاً:** قبل بدءِ التمرين، ابحث عن كرسيٍّ مريحٍ لتجلسَ عليه. اخلع النظارة، وخفّف من ضيق الحزام أو فك رِبطة العنق.

* **ثانياً:** أغمض عينيكَ وركّز على تنفّسك. خذ نفساً عميقاً، واحتفظ به، ثمّ أخرجْه كلّهُ. كرّر ذلك وحاولُ أنْ تحافظَ على إيقاع تنفّسك منتظماً خلال الوقت المتبقّي من التمرين حتّى النهاية. التنفّس العميقُ الذي نقصده هو التنفّس الذي يجعلُ بطنك يرتفعُ وينخفضُ مع كلّ نفسٍ (عدّ من ١-٥ في ذهنك في أثناء الشّهيق، و١-٥ في أثناء الزّفير).

* **ثالثاً:** مع التنفّس العميق المنتظم، ابدأ في شدّ كلّ عضلات الجسمِ ثمّ إرخائها بالترتيب. (قد تجدُ أنّ من السهل أن تشدّ العضلاتِ في أثناء الشّهيق، وتُرخيها في أثناء الزّفير).

١- أغمض عينيكَ بشدّة، وصرّ على أسنانك بقوة، وضّم شفّتيك، شدّ كل عضلاتِ وجهك، ثمّ أرخها كلّها. كرّر هذا مرّةً أخرى بحيث تأخذُ الشّهيق في أثناء شدّ العضلات، ثمّ الزّفير في أثناء إرخائها. كرّر هذا مرّةً ثالثة.

٢- ارفعْ كتفيكَ نحو أذنيكَ في أثناء الشّهيق. دع كتفيكَ ترتخيان نحو الأسفل مع الزّفير. كرّر هذا مرّتين حتّى تشعرَ بأنّ التوترُ أخذَ يزول من رقبَتِكَ وكتفيكَ.

٣- شدّ عضلاتِ ذراعيكَ، وأبقها مشدودةً لثوانٍ، ثمّ أرخها مع الزّفير.

٤- شدّ عضلاتِ قبضةِ يديكَ لثوانٍ ثمّ أرخها. كرّر هذا مرّتين أخريين بينما تستمرّ في التنفّس العميق.

٥- خذْ نفساً عميقاً، وحاولُ أنْ تشعرَ بعضلاتِ صدركَ وبطنك تتمدّد. احتفظْ بالنفس في صدرك لثوانٍ ثمّ



أُخْرِجْهُ. كَرَّرْ هذا وأَعِدْ تَنْفُسَكَ إلى الإيقاع المنتظم.

٦- شَدَّ عضلاتِ بطنِكَ مع الشهيق، ثُمَّ أخرجْ نفسك بهدوء وبالتدرّج. كَرَّرْ هذا مرّتين.

٧- مع الشهيق التالي، شَدَّ عضلاتِ النصف السفليِّ مِنْ ظهرك ومؤخّرتك. احتفظ بها مشدودةً لثوانٍ، ثُمَّ أَرْخِهَا. كَرَّرْ هذا مرّتين أُخَرَيْنِ.

٨- كَرَّرِ الأَمْرَ نفسه مع عضلاتِ فخذَيْكَ ورجليكَ.

٩- اجذبْ قَدَمَكَ نحو جسمِكَ موجّهاً أصابعَ قَدَمَيْكَ إلى أعلى، هذا سيَشَدُّ عضلاتِ «ربلة الساق» (العضلة الخلفية الممتدة مِنَ الكاحل إلى الركبة، وتُعرَف بأسماء السمانة أو البطة) ثُمَّ أَرْخِهَا. كَرَّرْ هذا مرّتين.

١٠- استمرّ في التنفّس البطيء العميق المنتظم.

١١- اسْمَحْ لذهنك بأن يسرّحَ في أفكارٍ مُسرّةٍ بالنسبة إليك، وتخيّل مشاهدَ هادئةٍ جميلةٍ مثل شاطئ البحر.

١٢- يَمَكُنُكَ الاستعانة بموسيقى هادئة (توجَدُ بعض التّسجيلات الخاصة بذلك).

١٣- افْتَحْ عَيْنَيْكَ وحرّكْ جسمَكَ بهدوء بينما تستعيدُ وعيَكَ لما هو حولك.

مواقف يمكن أن تشعرَ فيها بالخوف

في المدرسة

عندما تَطْلُبُكَ مديرةُ المدرسة للحضور إلى مكتبها، ما الأفكارُ المُقلِّقةُ التي تفكّرُ فيها؟ عندما تَجِدُ زملاءك يتكلّمون معًا ثُمَّ يَصْمَتون عندما تأتي، ما الأفكار التي تحضرُ إلى ذهنك؟

في الجامعة

عندما تكشفُ أَنَّكَ لن تستطيعَ الانتهاءَ مِنَ البَحْثِ في الموعد المحدّد؛ لأنّ زملاءكَ في مجموعة البحث لم يقوموا بأدوارهم، ما شعورك؟ وفيمْ تفكّر؟ وماذا ستَفْعَلُ عندئذٍ؟

في البيت

بينما أنت في البيت بمفردك، أخذتَ تشعرُ بالخوف. ما الذي تخافُ منه؟ هل الخوف مِنْ مرضٍ ما قد يصيبُك أو يصيبُ أحدَ المقرّبين منك، أم من وفاةٍ أَحَدِ أفرادِ الأسرة، فتذهب للتأكّد في أثناء نومهم إن كانوا ما يزالون يتنَفَّسون أم لا؟

في الشارع

ربّما تخافُ أن تُواجهَ مجموعةً مِنَ الشباب، ما الأفكار التي تجولُ في ذهنك؟ هل تخافُ أن تتعرّضَ للضّرب مثلاً؟ أم للسُّخْرية والتهكُّم؟



المهارة الرابعة

استخدام ضبط النفس

(عندما يزداد الغضب، فكّر في العواقب).

كونفوشيوس (Confucius)

في إحدى المرات عندما كنتُ مع ابني الطفل في مدينة الملاهي، كان يريدُ أن يلعبَ كلَّ الألعاب. عندئذٍ قلتُ له إنِّي أريدُ أن أعلمه لعبةً أفضلَ مِنْ كلِّ هذه الألعاب، فهي ستُفيده في كلِّ حياته. سألني في فضول: «ما تلك اللعبة يا أبي؟» قلتُ له إنَّ هذه اللعبة هي لعبة أن تكونَ قويًّا، فتلعبَ بعضَ الألعاب وتقول لنفسك «لا» عندما تطلُب المزيد. الأشخاص الأقوياء هم فقط الذين يعرفون أن يلعبوا هذه «اللعبة». نظرَ إليَّ مفتخرًا وقال: «أنا قويٌّ، وسألعبها!».

الخطوات

١- ركّز على ما يحدثُ داخلَكَ. هل أنت على وشك أن تفقدَ السيطرةَ على نفسك؟ هل تشعرُ بالتوتر والشدَّ العصبي؟

٢- ما الذي يحدثُ حولك بحيثُ يدفعُكَ لهذه الحالة؟ وما الذي يحدثُ فيكَ (مِنْ أفكار)؟

التوقُّفُ (Pause) يسمَحُ بإعادة التَّوجيه. فبدلًا مِنْ أن تفعلَ ما تجدُ نفسك مندفعًا نحوه، يمكنكُ أن تفعلَ شيئًا آخر أو أن تختارَ ألا تفعلَ شيئًا البتَّة، ممَّا قد يُنقِذُ حياتَكَ أو موقفَكَ أو حياةَ شخصٍ آخر.

٣- ماذا ستفعلُ إذا فقدتَ السيطرةَ على نفسك؟ هل ستضربُ شخصًا ما؟ هل ستكسرُ شيئًا أو أشياء؟ هل ستستخدمُ أحدَ الأسلحة؟ هل ستوجّه إهاناتٍ بالغة؟ هل ستقطعُ علاقاتٍ معيَّنة؟ هل ستمارسُ سلوكياتٍ جنسيَّةً مُنفلتة؟ هل ستغرِقُ نفسك في الأكل؟ هل ستتركُ العملَ بسبب هذه المشادَّة؟

٤- فكّر في نتائج كلِّ تصرفٍ بناءً على الخبرات السابقة. توقّع ردود أفعال الآخرين. ماذا سيقولون؟



كيف سيبدو مظهرك؟ كيف ستكون مشاعرك؟ هل ستشعر بالندم؟ كيف ستبرّر ما فعلته أمام نفسك أو أمام الآخرين؟ ماذا سيحدث لو انتظرت قليلاً؟

٥- حاول أن تتوقّف ولا تفعل أيّ شيء لبعض الوقت (Pause) إنّ هذا التوقّف يسمح بإعادة التوجيه؛ فبدلاً من أن تفعل ما تجد نفسك مندفعاً نحوه، يمكنك أن تفعل شيئاً آخر أو أن تختار ألا تفعل شيئاً البتّة، ممّا قد يُنقذ حياتك أو موقفك أو حياة شخص آخر.

٦- خذ نفساً عميقاً (عدّ في ذهنك من ١-٥ في الشهيق، ومن ١-٥ في الزفير) حتّى تشعر ببعض الاسترخاء.

٧- تحدّد الأفكار الخاطئة التي قد تكون في ذهنك في ذلك الوقت:

* يجب أن أفعل شيئاً حاسماً الآن.

ربّما «يجب» ألا تفعل شيئاً حاسماً الآن. كلُّ شيء يمكن أن ينتظر.

* بعدما وصلت إلى هذه الحالة، لا يمكنني التراجع.

غير صحيح؛ إذ يمكنك أن تراجع عند أيّة نقطة. كلُّ خطوة تتخذها في الطريق الخطأ تزيد من الخسارة، وكلّما توقفت مبكراً، قللت الخسارة.

* إنّهُ هو من جعلني أفعل ذلك.

الإنسان مسئول عن تصرفاته وليس عن تصرفات الآخرين.

* أنا عصبى بطبعي.

ربّما يكون بعض الناس أسهل وأسرع استثارةً من غيرهم، لكنّ هذا لا ينفي إمكانية أن يتدرّب الإنسان على تهدئة نفسه. يكون هذا التدريب أسهل بالنسبة إلى بعض الأشخاص من غيرهم، لكنّ الكلّ يمكن أن يتدرّبوا.

٨- قُمْ بأفعالٍ بديلة. مثلاً: اذهب إلى مكانٍ بعيدٍ بمفردك، واطلب أن تُترك وحدك فترةً من الوقت. اتّصل بصديق وتكلّم معه بموضوعٍ آخر. مارس عملاً يدوياً مجهّداً، مثل تنظيف شيءٍ أو ما شابه. قرّر أن تنفصل عن كلّ ما حولك وأن تستمع للموسيقى مثلاً .. إلخ.

مواقف يمكن فيها أن تشعّر بأنك ستفقد السيطرة على نفسك



في المدرسة أو الجامعة أو في الملعب ينتقدك المدرس وتشعر بأنك على وشك أن تصيح فيه أو أن تسبّه. لم يسمح لك مدرّسك في الجامعة بالدخول لأنك تأخّرت. قرّر المدرّب إخراجك من الملعب، فشعرت حينها بأنّ قوّة داخلك تدفعك لأنّ تذهب وتعتّرض على القرار وتتشاجر معه. يتهكّم مجموعة من الزملاء عليك، وتشعر بأنك تريد أن تنفجر فيهم وتضربهم، ويحدث ما يحدث.

في البيت

لقد منّع والدي لعبة البلاي ستيشن (Play Station)، وأشعر بأنّي أريد أن أكسر كلّ ما في البيت لأنّي على موعدٍ للعب مع أحد الأصدقاء عبر الإنترنت. تحرمّني والدي من الخروج، وأشعر بأنّي أريد أن أدفعها وأندفع نحو الباب وأخرج رغماً عنها.



المهارة الخامسة

توكيد الحقوق الشخصية

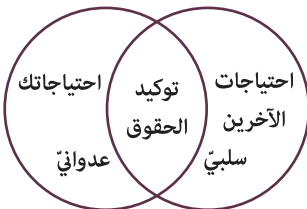
«أَكِّدْ نَفْسَكَ لِتَعْرِفَهَا»

ألبرت كامو (Albert Camus)

القدرة على توكيد الحقوق هي منطقة الاتزان والوساطية بين العنف والسلبية؛ بين عدم احترام حقوق الآخرين واحتياجاتهم، وعدم احترام الحقوق والاحتياجات الشخصية.

القدرة على توكيد الحقوق (Assertiveness) هي القدرة على اتخاذ موقفٍ وسطيٍّ بين حالة العنف وحالة السلبية. وهي تعني أن يؤكِّد الإنسان على حقوقه دون التعدي على حقوق الآخرين ودون السماح للآخرين بالتعدي على حقوقه. إنَّ القدرة على توكيد الحقوق هي منطقة الاتزان والوساطية بين العنف والسلبية؛ بين عدم احترام حقوق الآخرين واحتياجاتهم من جهة، وعدم احترام الحقوق والاحتياجات الشخصية من جهة أخرى.

في مرَّاتٍ كثيرة، يتأرجح الإنسان بين السلبية والعنف إذ يبتلعُ إساءاتٍ ويكظمُ غَيْظاً ويدفنُ حقداً وكرهيةً، حتَّى يأتي وقتٌ ينفجرُ فيه لسببٍ تافهٍ لا يتناسبُ البتَّة مع حجم ما حدث. وقد رصدت الثقافة الشعبية الفطرية هذه الحالة في المثل الشعبي المشهور: «أتقِ شرَّ الحليم إذا غضب»، لكن ما نريد أن نُعقِّب عليه هنا هو أنَّ هذا الشخص المسمَّى «حليماً»، الذي يصيرُ غضبه ثورةً عارمة، ربَّما لم يختَرْ اختياراً واعياً أن يكونَ حليماً، وإمَّا هو غالباً شخصٌ كَتَمَ في نفسه غضباً شديداً لوقتٍ طويلٍ ثُمَّ انفجرَ. ربَّما يكونُ مِنَ التفسيرات المهمة لتوجُّه المراهقين المنحرف إلى تعاطي المخدرات أو إلى الانحلال الجنسي والسلوكيات المعادية للمجتمع، أنَّها حالة انفجارٍ بركانٍ نشِطٍ تراكم منذ الطفولة نتيجة لإساءاتٍ متكررة في تلك المرحلة من العمر. سيقولون؟



الشكل رقم (٢): توكيد الحقوق هي منطقة الاهتمام بحقوق الآخرين وحقوق النفس في الوقت ذاته

وقد يلجأ بعض الأفراد أيضاً إلى ما يُسمَّى «العنف السلبي»، وهو نوعٌ من العنف غير المباشر الذي فيه يُخرج الإنسان غضبه تجاه شخصٍ آخر لكن بطريقةٍ غير واضحةٍ وغير متحدية، كالنميمة مثلاً، والتكلم بشأن ذلك الشخص بصورةٍ سلبيةٍ في غيابه، أو تدبير المكائد والمشكلات له في الخفاء، أو حتّى بالكلام معه بجفاءٍ ودون مشاعر دافئة، أو أحياناً بالتهكُّم عليه والسُّخرية منه، أو بتجاهله تماماً.

الخطوات

١- البداية دائماً بأن تُركِّزَ مع نفسك وجسدك ومشاعرك؛ لتعرفَ ما الذي يحدثُ في داخلك. هل يقولُ جسدُك ومشاعركُ لك (وهما لا يكذبان) إنَّك تشعرُ بعدم الرضا؟ ربّما يقولان لك ذلك من خلال انقباض بعض العضلات، وحدوث تقلُّصات في المعدة، وغيرها من الأعراض كما سبقَ وأشرنا.

٢- حدِّدِ بدقة الأمر الذي جعلك تشعرُ بعدم الرضا أو بالظلم. هل تتعرَّضُ للاستغلال؟ أم للإهانة؟ أم للإهمال؟ أم لعدم الفهم؟ هل تُعاملُ باحتقارٍ أم بسُخرية؟ ما حقُّك المسلوبُ الذي تشعرُ بالحاجة لأن تُقَفَّ للدِّفاع عنه؟

٣- اطلبِ المساعدة. تكلمْ مع شخصٍ مُقربٍ منك بشأن ما تشعرُ به وتفكرُ فيه. ربّما تحتاجُ إلى شخصٍ يرى الموقفَ من منظورٍ آخر. لعلَّ عندك بعض النقاط العَمياء التي لا تراها ويمكن أن يساعدك شخصٌ آخرُ على رؤيتها. خذ رأيَ أكثر من شخصٍ من أنواعٍ مختلفةٍ من الناس ممَّن تثقُ بهم، وليستْ لهم مصلحةٌ مشتركةٌ أو تحيُزُ معيّن.

٤- اخترِ الزمانَ والمكانَ المناسبين لدى مواجهة الموقف. ربّما يكونُ التأجيلُ أفضلَ في مرّاتٍ كثيرة، حتّى تهدأ وتفكرَ. ربّما تحدثُ انفراجةً في الموقف، ويعتذرُ الشخصُ لك قبل أن تتدخلَ لكي تؤكِّدَ حقَّك.

٥- عبّر عن حقِّك بطريقةٍ مباشرةٍ ومهدبةٍ ومعقولة.

أمثلة:

- أنا أشعرُ بالظلم!

- أنا أحترمُك وأقدِّركُ لكن ليس من حقِّك أن تفعلَ ذلك!

- هذه المعاملةُ غيرُ مقبولة!

مواقف يمكنُ تشعرُ بأنَّك تحتاجُ فيها إلى توكيد حقوقك



في المدرسة:

مواجهةُ المُدرِّس مثلاً بأنَّ طريقته في العقاب ليست عادلة.

في الجامعة:

مواجهةُ الأستاذ أنَّ مَوعِدَ تسليم البحث غير واقعي، لذا فأنت تُطالبُ بأسبوع إضافي.

في البيت:

مواجهةُ الوالد أو الوالدة، والطلبُ منهما أن يتكلَّما معكَ بصورةٍ الطَّف: «أبي، من فضلك لا تصرُخْ في وجهي! أشعرُ بالألم»، أو «أمِّي، من فضلكِ توقَّفي عن مُقارَنتي بالآخرين!»، أو «أمِّي، أريدُ أن أكونَ بمفردي قليلاً، مِن فضلك اخرجي وأغلقي الباب!».

مع مجموعة الأصدقاء:

أحبُّ أن أمزحَ معكم، لكنِّي لا أحبُّ هذه الطريقة في المزاح.



المهارة السادسة

المحافظة على اللياقة البدنية

«صحتك ثروتك»

إمرسون (Emerson)^(١)

ينبغي أن يكونَ جَسَدُكَ صَدِيقَكَ؛ فَأَنْتَ سَتَعِيشُ مَعَهُ كُلَّ أَيَّامِ حَيَاتِكَ، إِنَّهُ «الْبَيْتُ» الذي لن تُغَادِرَهُ حَيًّا- كَمَا يَقُولُونَ- والمرَكَبَةُ التي تستقلُّها طَوَالَ الرحلة، لذلك ينبغي أن تعتني به. ربَّما تشعرُ بِوَفرةِ الصَّحَّةِ والعافية في هذه السنين الأولى مِنَ الحياة، لكنَّ هذه الثَّروة تحتاجُ إلى الحفاظ عليها وصيانتها لكي يظلَّ جَسَدُكَ يخدمُكَ بكفاءةٍ طَوَالَ عمرك.

يقولُ الأطبَّاءُ الآن: «إنَّ ارتفاعَ نسبةِ الدُّهون والكولسترول يُصيبُ الأطفالَ أيضًا، ممَّا يجعلُ الإصابةَ بأمراضِ القلب تحدثُ بشكلٍ متزايدٍ في سنِّ الشباب».

نصائح عملية للحفاظ على صحتك

١- استمرَّ في الحركة. إنَّ أغلبَ ما نمضيه مِنْ أوقاتنا اليومَ يكونُ في أنشطةٍ نمارسُها فقط بعيوننا وأصابعنا، وأقصَدُ بذلك الحاسوب، ومواقع التواصل الاجتماعي، وألعاب الحاسوب، والتلفاز وألعابه (مثل البلاي ستيشن). إنَّ أجسادنا مخلوقةٌ لتتحرك. وعددُ العضلات وحجمها لدينا يقولان لنا إنَّ أجسادنا ينبغي أن تتحرك. وهذا ليس فقط في مصلحة الرشاقة وشكل الجسد، بل أيضًا هو نافعٌ للقلب والأوعية الدموية؛ إذ إنَّ أكثرَ ما ينشطُ القلب والأوعية الدموية وكلَّ العمليَّات الحيويَّة في جسم الإنسان هو أن يتحركَ الجسم. إذا لم تكن تمارس رياضةً منتظمةً بشكلٍ دوريٍّ، فإنَّه ينبغي لك أن تمشي كثيرًا، بما لا يقلُّ عن نصف ساعةٍ في اليوم. اقتراحاتٌ عمليَّةٌ لممارسة الرياضة:

* هذا يحتاجُ لأن تغيِّرَ طريقةَ تفكيرك. لقد صرنا نفكرُ في أنَّ كلَّ مترٍ نمشيه هو خسارة. فعندما

(١) رالف والدو إمرسون هو كاتبٌ وشاعرٌ أمريكيٌّ عاش في القرن التاسع عشر.

يوصلنا سائق التاكسي بعيدًا قليلًا من المكان المقصود لأنه لا يريد أن يدخل الشارع المزدهم، فإننا نحسب أن الأمر خسارة. وعندما لا نجد مكانًا لاصطفاف السيّارة أمام المنزل ونُضطرُّ إلى الاصطفاف بعيدًا قليلًا، فإننا نشعر بأن الأمر خسارة. من الآن فصاعدًا احسب هذه الأحداث مكسبًا لا خسارة.

* ليس المشي فقط، بل عليك بممارسة أي شيء يجعلك تتنفس بقوة أكثر من المعتاد. هذا يجعل قلبك يضخ الدم إلى كل مكان من جسدك فيعيد الحيوية إليه. يمكنك أن تجري مثلًا، أو أن تقود دراجة، أو أن تسبح بسرعة، كما يمكنك أن تستخدم جهازًا رياضيًا في منزلك، مثل الدراجة الثابتة أو جهاز «الجري في المكان» المعروف باسم «التريدميل» (Treadmill).

لا تنس أن عليك أن تبدأ بالتدريج. ابدأ في المشي ثم الجري لفترات قصيرة ثم زد الفترات بالتدريج.

* يجب أن تمارس الإحماء وإطالة العضلات (Stretching) قبل البدء في ممارسة الرياضة.

* إذا كنت تستمتع بالرياضة بصحبة أشخاص معينين، فلترتب معهم؛ لأن هذا يزيد من المتعة ويقلل من الإحساس بالواجب والملل. الرياضات الجماعية أو التنافسية مثل كرة القدم وغيرها، تضيف متعة على ممارسة الرياضة وتضيف إليها فرص تكوين الصداقات وتنمية المهارات الاجتماعية.

فكر بشكل إيجابي واستمتع. إن الراحة والضحك والاسترخاء والتفكير بشكل إيجابي هي ليست أمورًا لمجرد المتعة، ولكنها نوع من «الصيانة» المستمرة لجسدك. المشاعر المؤلمة وطرق التفكير السلبية تفرز سمومًا كيميائية في جسم الإنسان تؤثر في حيويته. حاول أن تفعل ما تحبه لأن هذا يجعلك أحسن حالًا. ما لم يكن هذا مضرًا ومضيقًا للوقت، اذهب دائمًا إلى الأماكن التي تشعر فيها بالسعادة والراحة.

٣- قلل من مشاهدة التلفاز واستخدام الحاسوب والألعاب الإلكترونية. يمكن للبعض أن يمارسوا التدريبات الرياضية داخل المنزل (الدراجة الثابتة مثلًا أو جهاز الجري في المكان) في أثناء مشاهدة التلفاز.

٤- كل ثلاث وجبات كل يوم (الإفطار والغداء والعشاء) واحرص أن تحتوي على الكثير من الخضار والفاكهة ومنتجات الألبان. هناك كثيرون لا يتناولون وجبة الإفطار ويهرعون إلى أعمالهم، ولا يأكلون شيئًا طوال النهار تقريبًا، ثم يتناولون طعامًا ثقيلًا في الليل عندما يعودون إلى المنزل، إذ يشعرون بالجوع الشديد. وهكذا عندما يستيقظون لا يشعرون بالرغبة في الإفطار وتكرر الدائرة المفرغة.



- ٥- اشرب الكثير من السوائل حتى وإن لم تشعر بالعطش، فالماء يغسل الجسم من الداخل وينشط عمل الكلى. يُنصح أيضًا بتقليل تناول المشروبات الغازية^(١). يمكنك أن تصطحب معك زجاجة ماء صغيرة في أثناء تجوالك لتشرب منها كلما سنحت الفرصة.
- ٦- قلّل تمامًا من الوجبات السريعة؛ لأنها غنيّة بالدهون والكوليسترول والأملاح والسكريّات. يقول الأطباء الآن: «إنّ ارتفاع نسبة الدهون والكوليسترول يُصيب الأطفال أيضًا، ممّا يجعل الإصابة بأمراض القلب تحدث بشكل متزايد في سنّ الشباب، ولا سيّما بين البدناء ومن لا يمارسون الرياضة».
- ٧- عند تناول أيّ طعام بين الوجبات (وهذا أحيانًا يكون ضروريًا)، فلنبتعد عن كلّ ما يحوي دهونًا. يمكن أن نأكل قطعة خبز بدلًا من البطاطس المقلية (كثيرة الزيت)، أو فواكه أو بوشارًا (فشارًا) دون زبدة، أو يمكن تناول محمّصات (برتنلز) بدلًا من الكيك والشوكولاتة.
- ٨- احصل على قدر كافٍ من النوم يوميًا (٨-٩ ساعات يوميًا).
- ٩- ابتعد عن التدخين والكحوليات وبالتأكيد المخدّرات.

(١) يفضّل شرب الماء أو العصائر: لأنّ المشروبات الغازية تعمل على طرد الماء من الجسم.



ختم الجزء الأول

لاحظنا في هذا الجزء أن كل المهارات تبدأ عندما يركّز الإنسان مع جسده ومشاعره، ثم يركّز على ما يحدث. والسؤال الأول دائماً هو: «ما الذي أشعر به؟» ثم يأتي السؤال الثاني: «لماذا أشعر بهذا؟ ما الذي حَدَث؟ ما الموجودُ على أرض الواقع؟ كيف أفسّره وأفهمه؟ ماذا يعني لي ما يحدث؟» ثم في النهاية: «كيف سأتصرّف؟ وما نتائج تصرّفاتِي؟».

إنَّ الهدفَ مِنَ التدريب على هذه المهارات هو أن نعرفَ بعضَ أساليب التعامل مع المواقف المختلفة والتمرّن عليها. تماماً مثل الموسيقي الذي يحفظُ مقطوعاتٍ موسيقيةً مختلفة ويعرفُ أن يعزفها عندما يطلبُها الجمهور. نحن أيضاً نحتاجُ لأن نتعلّمَ مهاراتٍ وجدانيّة وسلوكيّة واجتماعيّة ونتدرّب عليها لنكونَ قادرين على أن «نعزفها» عندما يتطلّب الموقف. في هذا الجزء تناوَلنا مهاراتِ تعاملِ الإنسان مع نفسه ومشاعره وجسده. وفي الجزء الثاني سنتناوَلُ مجموعةَ مهاراتِ التعاملِ مع الآخرين. كيف نستمعُ إلى الآخرين؟ وكيف نبدأ حواراً ونستمّر فيه؟ وكيف نطلبُ المساعدةَ من الآخرين؟ وكيف نتعاملُ مع سُخرية الآخرين، وكيف نتجنّبُ الشجار؟ وعندما نخطئُ في حقّ الآخرين، كيف نعتذر؟ وكيف نحافظُ على العلاقاتِ بحيث لا تكونُ طريقتنا الوحيدة في تجنب الشجار هي قطع العلاقاتِ؟



الجزء الثاني



مهارات التعامل مع الناس «المهارات الاجتماعية»

- * الاستماع.
- * بدء حوار.
- * الاستمرار في حوار.
- * إقامة الصداقات.
- * طلب المساعدة.
- * الاعتذار.
- * العتاب وتنقية الأجواء.



«إِذَا يَا إِخْوَتِي الْأَحْبَاءَ، لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْاسْتِمَاعِ مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ، مُبْطِئًا

فِي الْغَضَبِ».

(يعقوب ١: ١٩)

«لِذَلِكَ اطْرَحُوا عَنْكُمْ الْكَذِبَ، وَتَكَلَّمُوا بِالصِّدْقِ كُلُّ وَاحِدٍ مَعَ قَرِيبِهِ، لِأَنَّا بَعْضُنَا

أَعْضَاءُ الْبَعْضِ».

(أفسس ٤: ٢٥)

بحسب تعريف إدوارد ثورندايك (Edward Thorndike)، الذي يُعَدُّ أَوَّلَ مَنْ وَصَّحَ تعبيرَ «الدَّكاء الاجتماعي» سنة ١٩٢٠م، فإنَّ الدَّكاء الاجتماعيَّ هو «قدرةُ الرِّجال والنِّساء والأولاد والبنات على التصرُّف بحكمةٍ في العَلاَقَاتِ الْإِنْسَانِيَّةِ»^(١). وبالنَّسبة إلى العَالِمِ النَّفْسِيِّ المعاصِرِ دانييل جولمان (Daniel Goleman)، الكاتبُ الرَّائدُ في مجال الدَّكاء الوجداني والاجتماعيِّ، فإنَّه يرى أنَّ الدَّكاء الاجتماعيَّ شديداً الارتباط بالدَّكاء الوجدانيَّ (أي القدرة على إدارة المشاعر)؛ فالمشاعرُ لا تنشأُ إلَّا في إطار العَلاَقَاتِ، وليستُ لإدارتها قيمةٌ إلَّا من خلال تأثير ذلك في العَلاَقَاتِ. فأكثرُ ما يُثِيرُ غَضَبَنَا هم البشر، وأكثرُ ما يجعلُنَا نحاولُ أن نتحكَّم في غَضَبِنَا، هم أيضاً البشر.

إنَّ التدريبَ على المهارات الاجتماعية يجعلُ لدينا دَخِيرَةً (Repertoire) من ردود الفعل الاجتماعية التي نعرفُها جيِّداً، والتي نستطيعُ أن نقومَ بها للخُروج من المواقف الاجتماعية المختلفة بأفضل نتيجة ممكنة. تُفيدُ عَلاَقَاتُنَا، وتُفيدُ أَعْمَالُنَا وحَالَتَنَا النَّفْسِيَّةَ، وتُفيدُ أيضاً الآخرين من حولنا.

(١) http://en.wikipedia.org/wiki/Social_intelligence (من ويكيبيديا، الموسوعة الحرة)



المهارة السابعة

الاستماع

«كما أنَّ الشجاعة هي أن تَقِفَ وتكَلِّمَ، فهي أيضًا أن تجلسَ وتسمع».

ونستون تشرشل (Winston Churchill)^(١)

قبل التحدُّثِ بمهارة الاستماع، هناك مهارة الانتباه والحضور. يُعَدُّ الحضورُ مع الآخر والانتباه له مهارةً أساسيةً مِنْ مهاراتِ العَلاَقَاتِ الصَّحِيَّةِ. وغيابُ مهارة الحضور هو سمةٌ غالبيةً في العلاقات الاجتماعية العابرة؛ فنحن كثيرًا ما نكونُ مع الآخرين بأجسادنا فقط أو بعقولنا على أفضل تقدير، أمَّا الحضور على المستوى الوجداني العميق فهو أمرٌ صعبٌ ويتطلَّبُ مجهودًا ومهارةً وتدريبًا. أن تكونَ حاضرًا مع شخصٍ ما في وقتٍ ما يعني أن تُعيرَه كُلَّ انتباهك واهتمامك خلال ذلك الوقت المحدد.

خطوات الانتباه والاستماع

١- وَضْعُ الجسد (تمثِّل هذه النقاط الخمس وضعَ الانتباه الجسدي الذي ينقُلُ الحضورَ النفسي الحقيقي).

* في واجهة الآخر وليس بجانبه. هذا ينقُلُ رسالته فحواها: «أنا متاحٌ لك، ومستعدٌّ للانتباه لما ستُشاركه».



* تلاقي العينين (Eye Contact). يُساعدُ على التَّمييز والتَّواصلِ الوجداني. إن كان الكلامُ أسهلَّ وأدقَّ وسيلةً للتعبير عن الأفكار، فالعينُ هي عضوُ التعبيرِ الأصدق عن الوجدان.

* جِلْسَةٌ مفتوحة (دون تشبيك الذراعين أو وَضْعِ ساقٍ على ساق). وتنقُلُ هذه الجِلْسَةُ موقفًا غيرَ دفاعي، ورسالةً فحواها: «أنا معك، ومستعدٌّ لأنْ أقبَلَ ما تقوله».

(١) رئيس وزراء بريطانيا خلال الحرب العالمية الثانية.

* الميْلُ مرَّاتٍ عديدةٍ نحو الآخر. وتنقُلُ هذه الحركة الاهتمامَ بالحوار الدائر والرغبة في فهمِ كلِّ كلمةٍ تُقالُ واستيعابِها. يمكنُ أيضًا إظهارُ بعض الإيماءات (لكن ليس بصورةٍ مبالغ فيها)، وإصدارُ صوتٍ يوحي بأنَّك معه وتستمعُ إليه.

* الاسترخاء وهو ينقلُ رسالةً فحواها التقبُّل والراحة المتبادلة بين المتكلِّم والمستمع. لا تَقُمْ بحركاتٍ متكرِّرةٍ بجسدك مثل هزِّ الرجلين أو القرع باليدين على شيءٍ ما، ممَّا يوحي بأنَّك تشعرُ بالضَّجر. لا تنظُرْ إلى السَّاعة، ولا تُظهرْ اهتمامًا واضحًا بأيِّ شيءٍ آخر.

٢- بعد تحقيق الانتباه والحضور، فكِّرْ في الكلام الذي يُقال. اسأل نفسك عمَّا يريدُ هذا الإنسانُ أن يوصله. فكِّرْ أيضًا في حركات الجسد: فالجسدُ يتكلَّمُ أيضًا، وليس الفمُ فقط.

فكِّرْ أيضًا في حركات الجسد؛ فالجسدُ يتكلَّمُ أيضًا، وليس الفمُ فقط.

٣- لا تقاطع ولا تتكلم بمجرد أن يصمت من يتكلم، وكأنك كنت تنتظر دورك للكلام ولم تكن تسمع ما يقال.

٤- عندما تشعرُ بأنَّ المتكلِّم قد قال جملةً مهمَّةً بالنسبة إليه. كرِّرها بأسلوبك لكي يتأكَّد من أنَّك قد سمعتها فعلاً- كرِّرها بأسلوبٍ ليس فيه رفضٌ أو موافقة، بل فقط إقرارٌ بأنَّك سمعتَ ما قد قيل.

٥- إذا كان هناك أمرٌ تُريدُ أن تستوضحه، فلا مانع من السؤال.

٦- بعد أن تشعرُ بأنَّك قد استمعتَ إليه جيِّدًا، يمكنُ أن تشاركه وجهةَ نظرك، لكن بشكلٍ اقتراحيٍّ. مثلاً، يمكنُ أن تقولَ عباراتٍ من قبيل: «أنا أتصوِّر ...» أو «أظنُّ ...» أو «لا أدري. صحَّحني إن كنتُ مخطئًا ...» أو «لو كنتُ مكانك لرَبَّما فعلتُ ...».

أمثلة على مواقف يمكن فيها للاستماع أن يلعبَ دورًا مهمًّا في العلاقة في المدرسة:

يشرحُ المدرِّس الواجبَ والطالبُ يستمع، ويدورُ بينهما الحوار التالي:

- المدرِّس: «بعد قراءة الدرس جيِّدًا، أرجو حلَّ التدريبات الخاصة به على الصفحات من ١٠-١٥».

- الطالب: «تقصِّدُ بأنْ نقرأ الدرسَ كلَّه أوَّلًا قبل حلِّ التدريبات؟».

- المدرِّس: «أجل؛ لأنَّك إذا حاولتَ حلَّ التدريبات دون قراءة الدرس، فسَتَجِدُ الأمرَ صعبًا».



- الطالب: «تقصّد بأنّك تُريدنا ألاّ نبدأ في حلّ التدريبات دون قراءة، وألاّ نكتفي فقط بالعودة إلى الدّرس إذا صادفنا صعوبةً ما؟».
- المدرّس: «أجل؛ لأنّك قد تستطيع حلّ بعض التّدريبات جيّدًا بالصدفة. ولكنّ إذا جاءت في الامتحان بطريقةٍ أُخرى، فإنّك قد لا تستطيع حلّها؛ لأنّك لا تعرف القواعد جيّدًا».
- الطالب: «إذا تقصّد بأنّ قراءة الدرس جيّدًا يُفيدنا في معرفة كلّ القواعد، وهكذا فإنّنا نحلّ بناءً على أساس، وليس بالتّخمين؟».
- المدرّس: «بالضّبط».
- الطالب: «شكرًا. سأفعل ذلك».
- في المنزل:
- الأمّ تعبّ عن مشاعرها، بينما يستمع ابنها إليها. أو تحكي الأخت مشكلةً صادفتها في المدرسة لأخيها، فدار بينهما الحوار التالي:
- الأخت: «كان يومًا سيّئًا اليوم في المدرسة».
- الأخ: «كيف كان هذا؟ احكِ لي».
- الأخت: «انفجرت المعلّمة غضبًا فيّ أنا وزميلتيْن؛ لأنّنا كنّا نتكلّم في أثناء الدّرس، وقد أرسلتْنا إلى المدير».
- الأخ: «وماذا حدث بعد ذلك؟».
- الأخت: «واجهتْنا أمّام المدير بينما كانت تصيحُ، ووجّهتْ إلينا كلامًا جارحًا».
- الأخ: «وكيف كان شعورك؟».
- الأخت (وقد بدأت تدمع): «شعرتُ بالظلم».
- الأخ: «يعني أنّك لم تكن تتحدّثن معًا في أثناء الدرس، وهي ظلمتكن؟».
- الأخت: «لا. لقد كنّا نتكلّم بالفعل، لكنّها وجّهتْ إلينا كلامًا جارحًا بقولها إنّنا بناتٌ غيرُ محترّمات. لا نحترم الصفّ الدراسيّ أو الدّراسة، ولا نحترم أيضًا المعلّمات، وقالت إنّنا متكبّرات.. الخ».
- الأخ: «فقط لأنّك تكلمتُن معًا في أثناء الدرس؟».
- الأخت: «أجل. أعترف بأنّ هذا خطأ، لكنّه لا يستدعي كلّ ما جرى».
- الأخ: «أجل. هو خطأ يمكنك أن تعتذرن عنه».



- الأخت: «وهذا ما حَدَثَ بالفعل. لقد اعتذرنا، لكنّها لم تقبلِ اعتذارنا».
- الأخ: «غريب».
- الأخت: «ربّما كانت في حالة سيّئة. أنا أقدرُ أنّها كانت عصبية؛ لأنّها كانت تشرّح موضوعاً صعباً، وقد طلبتُ إحدى الطالبات أن تُعيده أكثرَ من مرّة».
- الأخ: «لا أدري. ربّما شعرتُ بعدم احترامك للصفّ الدراسي؛ إذ إنّها كانت مُجهدّة وفي قمّة تركيزها، ثمّ اكتشفتُ أنّك تتكلّمَنَ غيرَ مبالٍات بها».
- الأخت: «ربّما».
- الأخ (يربّتُ كتف أُخته): «لكن أن تهينكَنَ هكذا فهذا ظلّم».
- الأخت: «حسنًا. لقد اعتذرتُ لنا واعتذرنا نحن لها وانتهى الأمر. غير أنّنا ظللنا متوتّراتٍ خلال ما تبقي من اليوم».
- الأخ: «تحدّثُ هذه الأمور أحياناً».
- الأخت: «نعم».
- مع مجموعة الأصدقاء
- صديقٌ يشرّحُ فلماً أعجبه.
- ردود فعلٍ لا تنمّ على الاستماع
- * الجوابُ بسؤالٍ ينمّ عن الاعتراض على ما قيل: «ماذا تقصدين؟».
- * إسداء نصيحةٍ نتّم عن لوم: «لو كنتَ تعبّرتُ عن رأيك، لما استغلّك أصدقاؤك».
- * الاختلاف: «أنا لا أرى أنّ هناك مشكلة».
- * الشرح: «أنا أرى أنّ كلّ المشكلة تقع في...».
- * التقليل من شأن المسألة: «ليس الأمر بهذا السوء».
- * الغضب: «لقد سئمتُ. كلما رأيتُ وجهي، تشكّين لي».
- * التعبير عن مشاعره هو (المنافسة): «لقد واجهتُ مشكلةً كبيرةً اليوم».
- * محاوله حلّ المشكلة: «أنا أرى أنّ حلّ المشكلة هو أن...».
- * تقديم مُحاضرة: «عادةً مثل هذه الأفلام تميّزُ بالسّطحيّة؛ لأنّها تعتمدُ على الموسيقى والرقص وليست لها قصّة عميقة المغزى».



المهارة الثامنة

بدء حوار

«اعرف أولاً معنى ما تقوله قبل أن تقوله»

إبيكتيتوس (Epictetus)^(١)

أحياناً يكون من الصعب على بعض الشخصيات، ولا سيما الشخصيات الخجولة أن تبدأ حواراً مع شخص جديد. إن بداية الحوار هي بداية العلاقات والزمان، وربما بداية الصداقة. لذا فإن مهارة بدء الحوار هي مهارة مهمة لإقامة الصداقات. قد يشعر الميألون إلى الوحدة أحياناً بأنهم لا يحتاجون إلى الصداقات، لكن تأتي أوقات نشعر فيها باحتياجنا إلى الصداقة. يحدث هذا عندما نحتاج إلى مشاركة مشاعرنا المؤلمة، أو عندما نحتاج إلى نصيحة بشأن أمر مهم. كما نشعر بأهمية وجود الأصدقاء عندما نحتاج إلى تضيئة بعض الوقت في التسلية، أو الخروج لمشاهدة فلم سينمائي، أو حتى للتمشي أو ممارسة الرياضة، أو لاحتساء فنجان قهوة، أو الخروج لتناول الطعام، أو لتضيئة الوقت برفقة مجموعة من الناس.

خطوات بدء حوار

١- ألق التحية بطريقة مناسبة. اختر الكلمة التي ترى أغلب الناس يستخدمونها. بعض الناس يقولون «صباح الخير» أو «هاي» أو «كيف الحال؟»، كما يفضل بعض الناس المصافحة. اختر المكان والزمان المناسبين والطريقة المناسبة تبعاً للأعراف الاجتماعية والخلفية الثقافية للمجموعة التي تتعامل معها.

٢- أبدأ كلاماً معتاداً كالحديث بشأن الرياضة، أو حالة الجو، أو السياسة (إن كان هناك موضوع سياسي يشغل أغلب الناس في ذلك الوقت). وإذا كانت هناك أحداث مدرسية أو جامعية مهمة، فإنه يسعدك أن تبدأ الحديث بشأنها، كالامتحانات أو الأنشطة الرياضية أو أي أمر يحدث.

(١) أحد الفلاسفة اليونانيين (الرواقين).



٣- قبل أن تواصل الحديث، تأكّد من أنّ الشخص الآخر يستمع إليك. هل ينظر إليك؟ هل يوميئ برأسه؟ هل يُبدي اهتمامًا؟ إذا لم يُبدِ اهتمامًا؛ غيّر الحديث أو حوّل حديثك تجاه شخص آخر، أو توقّف عن الحديث بالموضوع بطريقة مناسبة (قُلْ مثلاً: «لا بأس! سلام الآن أراكم لاحقًا»، أو إذا كان هناك شخص آخر يتكلّم، استمع إليه والتقط منه طرف الحديث، وشارك معه في الحوار بينما يتكلّم بالموضوع).

٤- إذا وجدت أنّ الأحوال مُواتية، ابدأ الحديث بالموضوع الذي تريد الحديث بشأنه.

أمثلة على مواقف يمكن بدء الحوار فيها
في الجامعة:

حديث مع الأستاذ لشرح ما حدث في محاضرة يوم أمس، وذلك لكي تُخبرها بأنك لم تقصد أن تكون سيئ الأدب عندما اعترضت على صعوبة الامتحان.

- الطالب: «صباح الخير يا أستاذة».

- الأستاذة: «صباح الخير يا أيمن».

- الطالب: «أعتذر».

- الأستاذة: «لماذا؟ لماذا تعتذر؟».

- الطالب: «أقصد ... بالنسبة إلى ما حدث يوم أمس».

- الأستاذة: «تقصد الامتحان؟».

- الطالب: «أجل!».

- الأستاذة: «آه ... يجب أن تعرف يا أيمن أنّ من حقك أن تعترض على صعوبة الامتحان، لكن ليس من اللباقة أن تتحدّث بهذه الطريقة».

- الطالب: «ماذا تقصدين؟ كيف كانت الطريقة؟».

- الأستاذة: «كنت تتكلّم بنبرة فيها سُخرية».

- الطالب: «سُخرية؟ لم أقصد ذلك قط».



- الأستاذة: «أعرفُ أنّك لم تقصد. لكنّ أيضًا من واجبي أن أعلمك أسلوبَ الكلام السليم؛ فعندما تقولُ إنّ الامتحانَ صعبٌ حتّى إنّ المدرّسين لا يستطيعون الإجابةَ عنه، فهذا كلامٌ غير مقبول، لا سيّما عندما تضحك وتجعّل الطلبة الآخرين يضحكون».

- الطالب (وهو يشعر بالخجل): «أنا آسف يا أستاذة. أنا فقط أردتُ أن أعبرُ أنّه كان صعبًا».

- الأستاذة: «أفهمُ ذلك، لكنّ في المرّة المقبلة حاول أن تختارَ أسلوبًا أفضلَ للتعبير عن رأيك».

- الطالب: «حاضر. أعتذرُ مجددًا».

في البيت:

مناقشةُ المصروف مع الوالد.

مع مجموعة الأصدقاء:

الاتّفاق على الخروج بعد المدرسة يوم الخميس.



المهارة التاسعة

الاستمرار في حوار

«الكلمة الطيبة البسيطة تظل تتردد لوقتٍ طويل»

الأم تيريزا (Mother Teresa)

يكون من الصعب على بعض الناس أن يبدأوا حوارًا، لكن بمجرد أن يبدأوا الحوار ينسابون بحرية وسلاسة. وهناك آخرون يجدون صعوبة في الاسترسال وخلق الأفكار الجديدة وربطها معًا. بالتأكيد تتنامى مهارة الاستمرار في الحوار مع الممارسة. لكن يمكن هنا أن نقدّم بعض النصائح البسيطة كإدّية.

خطوات الاستمرار في الحوار:

- ١- قل ما لديك.
- ٢- اسأل الآخر عن رأيه في ما قلّت.
- ٣- استمع جيّدًا لرأيه دون أن تقاطع أو تدافع.
- ٤- كرّر بعض جملة ليتأكّد من أنك سمعت وفهمت ما قاله.
- ٥- عبّر عن رأيك في ما قال. ربّما تحتاج أيضًا لأن تطرح مزيدًا من الأسئلة أو تضيف مزيدًا من المعلومات.

٦- أضف بعض الملاحظات الختامية، التي ربّما تكون تلخيصًا للموقف، أو اروي قصةً طريفةً تقدّمها بصفتها مثالًا على ما تريد أن تقوله. قبل الوصول إلى هذه الخطوة الختامية، يمكن أن يدور الحوار بينكما جيئةً وذهابًا أكثر من مرّة قبل أن يصل إلى الملاحظات الختامية.

أمثلة على مواقف يمكن إجراء حوار فيها

المدرسة أو الجامعة

الحديث بشأن الامتحانات، أو بشأن باصات المدرسة، أو بإحدى الموادّ الدراسيّة.

البيت

الحديثُ مع الإخوة بشأن خُطَط تَمْضِيَةِ الإجازة الصيفية.

مجموعةُ الأصدقاء

الحديثُ بشأن التَّخَصُّصات المطلوبة في سوق العمل، وأفضل الكليَّات والجامعات الموجودة



المهارة العاشرة

إقامة الصّدقات

«الأصدقاء هم أقرباء تختارهم لنفسك»
(١) أوستاش دي شام (Eustache Deschamps)

يتمنى أغلبنا أن يكونَ له أصدقاء^(٢) يفضّل بعضنا الصّدقاتِ القليلة العميقة، فيما يفضّل آخرون الصّدقاتِ الكثيرة والعلاقاتِ الاجتماعيّة المتعدّدة. على أيّة حال، تختلف المهاراتُ الاجتماعيّة من شخصٍ إلى آخر، فنحن نجدُ أنّ بعضَ الناس يقيمون الصّدقات بسرعةٍ وسهولةٍ أكثرَ من غيرهم، ونجدُ أيضًا أشخاصًا يحافظون على الصّدقات بِجدٍّ واجتهادٍ أكثرَ من غيرهم. بالتّأكيد هناك طباعٌ في الشّخصيّة تجعلُ هذا سهلًا بالنّسبة إلى بعض الأفراد أكثرَ من غيرهم، لكنّا يمكنُ أن نزيده، ولو قليلًا، من مهارتنا في إقامة الصّدقات والمحافظة عليها.

خطوات إقامة الصّدقات

- ١- أمض مزيدًا من الوقت مع الناس.
- ٢- تكلم مع الناس.
- ٣- احتفظ بوجه ودودٍ ولغةٍ جسيديّةٍ مرحّبة.
- ٤- تعلّم مهارة بدء الحديث.
- ٥- بادِر إلى ترتيب لقاءٍ آخر.
- ٦- لا تزعط ولا تلم.
- ٧- كن مُخلصًا.
- ٨- كن أهلًا للثقة.
- ٩- استخدِم مواهبك ومهاراتك، وشجّع مواهب الآخرين ومهاراتهم.

(١) شاعر. فرنسيّ من القرن الرابع عشر.

(٢) بتصرّف من <http://www.wikihow.com/Make-Friends>

١٠- لا تعزّل صديقك عن أصدقائه الآخرين.

١- أمضِ مزيداً من الوقت مع الناس. لا يأتي الأصدقاء ليدقّقوا أبوابنا. عندما نكون مع الناس في أماكن التجمّعات العائليّة، والأندية والأماكن الثقافيّة، وأماكن التطوُّع للخدمات الاجتماعيّة، وأماكن العبادة، فإنّنا ليس فقط نقابل أشخاصاً يمكننا أن نجعل منهم أصدقاء، بل أيضاً نتعلّم بالمشاهدة والمحاكاة والتقليد، كيف يمارس الناس المهارات الاجتماعيّة. إنّنا نتعلّم لغتنا الأمّ من خلال الأسرة والحضور بين الناس في المدرسة والجامعة والنادي والشارع. هناك أيضاً نتعلّم كيف يتعامل الناس في إطار الثقافة التي ننتمي إليها.

٢- تكلم مع الناس. لا تبدأ العلاقات عميقة بل تبدأ سطحيّة ثمّ تتعمّق، عندما تقيم علاقات ومعارف كثيرة سطحيّة، فأنت تزيد من فرص تكوين علاقات أعمق، حيث يمكن أن تصير إحدى هذه العلاقات علاقة صداقة حميمة. حتّى العلاقات الاجتماعيّة العابرة تُشبع فينا احتياجاً إلى التواصل بالبشر. لم لا نتكلّم وتمزح مع بائع الصحف وتحصل على بعض الابتسامات في الصباح؟ ولم لا تتجادب أطراف الحديث مع أحد الموظفين؟ ولم لا نلقي مثلاً تحية الصباح على جيراننا عندما نتقابل عند المصعد؟ إنّ التواصل الإنسانيّ هو احتياج حقيقيّ لكل إنسان، وعليك أن تتأكّد أنّ من تتواصل معه هو أيضاً يحتاج إلى هذا التواصل مثلك تماماً. التّواصل عبر شبكات التّواصل الاجتماعيّ مثل «فيسبوك» وغيرها يُشبع فينا بعض الاحتياج إلى التّواصل الفكريّ، لكن ينبغي ألا ننسى أنّنا نحتاج إلى التّفاعل وجهاً لوجه.

٣- احتفظ بوجه ودود ولغة جسدٍ مرحّبة. الوجه الدودود يميل إلى الابتسام عند التّفاعل مع الناس، ويميل إلى تلاقي العينين مع الناس. كُن متاحاً. لا ترتدّ نظارة شمسيّة بينما تكون مع الناس؛ فهي تنقل رسالة فحواها أنّك «لست متاحاً». يجب أيضاً أن تكون لغة جسدك منفتحة ومرحّبة. لا تضع يديك في جيوبك، ولا تضع كوباً أمام وجهك. أبعد يديك عن وجهك وفمك بينما تتكلّم. لا تكتفّ ذراعيك أمامك، ولا تضع ساقاً على ساق، ولا تغطّس في المقعد بحيث تظهر وكأنك نائم في المقعد؛ لأنّ هذا يوصل رسالة فحواها أنّك «غير متاح» لمن معك، و«غير مُبالٍ» بهم.

٤- تعلّم مهارة بدء الحديث (كما سبق وذكرنا)، وحاول أن تكتسب مهارة بدء حوارٍ عابر (Small Talk) بشأن الأحوال الجويّة، أو الأحداث الجارية، أو السياسة، أو الرياضة، أو أيّ أمرٍ آخر.

٥- بادر إلى ترتيب لقاء الحديث (كما سبق وذكرنا)، وحاول أن تكتسب مهارة بدء حوارٍ عابر (Small



(Talk) بشأن الأحوال الجوية، أو الأحداث الجارية، أو السياسية، أو الرياضة، أو أي أمرٍ آخر. ((زيادة عن نص الكتاب))

٥- بادِرْ إلى ترتيب لقاءٍ آخر. إذا شعرتَ برغبتك ورغبة الطرف الآخر في تعميق العلاقة، بادِرْ إلى ترتيب لقاءٍ آخر. إِنَّ العَلاَقَاتِ العميقة لا تقومُ بالحوارات العابرة فقط. إذا اكتشفتَ أَنَّ هناك اهتمامًا مُشترَكًا بينك وبين هذا الشخص، ربّما يكون من المناسب أن تتّفقا على إجراء لقاءٍ مُمارسان فيه هذا الاهتمام سواءً كان اهتمامًا رياضيًا أم اجتماعيًا، أم لمجرد احتساء القهوة أو تناول الغداء معًا (لا سيّما إذا كنتم تَسْكُنَان أو تَعْمَلَان بالقرب من بعضكما بعضًا).

مثلاً: أنا مُضطرٌّ لأنّ أذهب الآن، لكنّ إذا كنتَ تحبُّ أن نلتقي لشرب القهوة معًا، فيمكنُ أن نتقابلَ في يومٍ آخر بعدَ العمل أو في عطلة نهاية الأسبوع. ما رأيك؟

٦- لا تَضْغَطْ ولا تَلْمُ. إِنَّ في ثقافتنا الشرقيّة مَيْلاً إلى الضَّغْطِ واللَّومِ للتعبير عن الحبِّ والاهتمام. لذا فإنّنا نبدأ في التعبير عن الشوق بأن نلوم الآخر لأنّه لم يتصل، أو لم يردّ على اتّصالٍ سابق. هذا يَضْعُ قِيودًا وأثقالًا على العلاقة. لا أَحَدَ يحبُّ أن يتصلَ بإنسانٍ يبدأ في لومه مباشرةً بعد التحيّة! مِنَ المريح أن نتركَ للآخرين «مساحة» لحرّيّة الحركة، ومريحٌ أيضًا أن يتركوا لنا «مساحة» مُشابهة. إِنَّ السيطرة واللَّوم والضُّغوط هي أمورٌ تخنقُ الصّدقات. مِنْ أمثلةِ عدم الضَّغْطِ وتَرْكِ مساحةٍ أَلَّا تطلُبَ مِنَ الشخص رَقْمَ الهاتف. يمكنُ أن تُبادِرَ إلى إعطاء رَقْمِكَ وتتركَ الحرّيّةَ للآخر أن يُعطيك رَقْمَهُ، إن أرادَ ذلك.

حاولُ أن تجعلَ الوقتَ الذي مُضيه مع صديقك خبرةً ممتعةً يُحبُّ أن يكرّرها.

٧- كُنْ مُخْلِصًا. إِنَّ المحافظةَ على الحدود والمساحة لا تعني عدم الإخلاص والولاء. تصيرُ المعارفُ الاجتماعيّةُ صداقةً عندما يصيرُ هناك ولاءٌ واهتمام، مثل أن نسألَ عن بعضنا بعضًا، ونهتَمُّ بأعياد الميلاذ، ونَتبادَلُ المبادراتِ (بحيثُ يبادر الطّرفان). وتتعمّقُ الصّدقةُ أكثرَ مِنْ ذلكَ عندما يصيرُ لدينا استعدادٌ لأنّ نفتَحَ قلوبنا ونُشارك ما فيها، ونقول ما لا نقوله للآخرين. وتتعمّقُ العَلاَقَاتُ عندما نثِقُ في بعضنا بعضًا، ونتمكّنُ مِنْ أن نشارك همومنا ونعبّر عن مشاعرنا في وقتٍ نَسْتَطِيعُ فيه أن نَسْتَمَعَ جيّدًا. أيضًا تصيرُ المعارفُ الاجتماعيّةُ صداقاتٍ عندما نكونُ مستعدينّ لأنّ نُسانِدَ بعضنا بعضًا في الأزمات والأوقات العصبة، وعندما نُضحي مِنْ أجل بعضنا بعضًا، بالوقت أو بالمال أو بالجهد.



٨- كُنْ أَهْلًا لِلثِّقَةِ فِي التِّزَامِ الْمَوَاعِيدِ وَحِفْظِ الْأَسْرَارِ. لَا تَعْرِضْ خِدْمَاتٍ لَا تَسْتَطِيعُ الْقِيَامَ بِهَا بِالْفِعْلِ، وَلَا تَقُلْ كَلَامًا مُبَالِغًا فِيهِ لَا تَسْتَطِيعُ الْوَفَاءَ بِهِ. إِنَّ لَدَى بَعْضِ النَّاسِ مَشْكَلَاتٍ فِي الثِّقَةِ بِسَبَبِ خِبْرَاتٍ سَيِّئَةٍ، لِذَا يَكُونُونَ حَسَّاسِينَ. أَنْتَ لَا تَعْرِفُ قَدْرَ حَسَّاسِيَّةِ هَؤُلَاءِ الْأَصْدِقَاءِ الْجُدُدِ، فَلَا تُثْرِ مَخَافَهُمْ بِتَصَرُّفَاتٍ رَهْمًا تَجْعَلُهُمْ يَعْتَقِدُونَ أَنَّكَ لَسْتَ أَهْلًا لِلثِّقَةِ.

٩- اسْتَخْدِمْ مَوَاهِبَكَ وَمَهَارَاتِكَ، وَشَجِّعْ مَوَاهِبَ الْآخَرِينَ وَمَهَارَاتِهِمْ. إِذَا كُنْتَ تَتَمَيَّزُ بِخَفَّةِ الظِّلِّ، فَلِمَ لَا تَسْتَخْدِمُ ذَلِكَ (ضَمْنَ حَدُودٍ وَدُونَ مِبَالِغَةٍ)؟ فَالنَّاسُ يَحْبُونَ أَنْ يَضْحَكُوا، كَمَا يَحْبُونَ أَنْ يَكُونُوا بِرَفَقَةٍ أَشْخَاصٍ مَرَحِينَ مُنْطَلِقِينَ. إِنَّكَ كَانْتَ لَدَيْكَ مَعْرِفَةٌ وَاسِعَةٌ بِأُمُورٍ كَثِيرَةٍ، فَشَارِكْ بِمَعْرِفَتِكَ (أَيْضًا ضَمْنَ حَدُودٍ وَدُونَ تَظَاهُرٍ)؛ فَكَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ يَحْبُونَ أَنْ يُمَضُّوا وَقْتًا مَعَ أَشْخَاصٍ يُثْرُونَ خِبْرَتَهُمُ الْإِنْسَانِيَّةَ. إِذَا كَانَتْ لَدَيْكَ قِصَصٌ كَثِيرَةٌ مِنْ وَاقِعِ الْحَيَاةِ، فَشَارِكْ بِهَا إِنَّ شَعْرَتَ بَأَنَّ صَدِيقَكَ يَحِبُّ مِثْلَ هَذِهِ الْقِصَصِ. وَإِنْ شَعْرَتَ بَأَنَّ صَدِيقَكَ يُشَارِكُكَ الرَّغْبَةَ فِي مُنَاقَشَةِ بَعْضِ الْقَضَايَا، فَاجْعَلْ هَذَا الْأَمْرَ جُزْءًا مِنَ الْوَقْتِ الَّذِي تُمَضُّونَهُ مَعًا. حَافِظًا أَنْ تَجْعَلَ الْوَقْتَ الَّذِي تُمَضِّيه مَعَ صَدِيقِكَ خِبْرَةً مُمْتَنِعَةً يُحِبُّ أَنْ يَكْرِّرَهَا. لَاحِظْ أَيْضًا مَهَارَاتِ صَدِيقِكَ وَقُدْرَاتِهِ، وَشَجِّعْهُ عَلَى مِمَارَسَتِهَا. نَحْنُ كُلُّنَا نَحْتَاجُ إِلَى التَّشْجِيعِ، وَنَحْتَاجُ لِأَنْ نَشْعُرَ بِأَنَّنا نُسَهِمُ بِشَكْلِ فَعَالٍ فِي حَيَاةِ الَّذِينَ حَوْلَنَا.

١٠- لَا تَعْزِلْ صَدِيقَكَ عَنْ أَصْدِقَائِهِ الْآخَرِينَ، وَلَا تَحَاوِلْ ضَمَّهُ إِلَى مَجْمُوعَتِكَ أَوْ الْإِسْتِثْنَاءَ بِهِ. لِتَكُنْ صِدَاقَتَكَ مَصْدَرًا كَسْبٍ لَا مَصْدَرَ خَسَارَةٍ لَهُ. حَتَّى إِذَا اسْتَجَابَ. لِذَلِكَ فِي الْبَدَايَةِ، فَسَيَنْفَرُ مِنْكَ فِيمَا بَعْدَ؛ لِأَنَّهُ سَيَشْعُرُ بِأَنَّكَ جَعَلْتَهُ يَخْسِرُ أَصْدِقَاءَهُ الْقُدَامَى.



المهارة الحادية عشرة

طلب المساعدة

«النُّصْحُ هو طَلَبُ الْمُسَاعَدَةِ عِنْدَمَا تَحْتَاجُ إِلَيْهَا، وَالاعْتِمَادُ عَلَى نَفْسِكَ عِنْدَمَا لَا تَحْتَاجُ إِلَيْهَا»
مِنْ أَدَبِيَّاتِ التَّعَاوِي مِنَ الْعِزَّةِ الْمُتَوَاطِنَةِ^(١)

لا يَسْتَطِيعُ أَحَدٌ أَنْ يَسْتَمِرَّ فِي الْحَيَاةِ دُونَ أَنْ يَحْتَاجَ إِلَى مُسَاعَدَةِ الْآخَرِينَ. وَيَكُونُ أَمْرُ طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ سَهْلًا عِنْدَ بَعْضِ النَّاسِ، فِيمَا يَشْعُرُ آخَرُونَ بِصُعُوبَةِ طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ.

حَاوِلْ أَنْ تَحَدِّدَ الْمَشْكَلَةَ وَتَفْصَلَ الْمَشْكَلَاتِ عَنْ بَعْضِهَا بَعْضًا، إِذْ يُمَكِّنُ أَنْ تَكُونَ الْمَشْكَلَةُ الْوَاحِدَةَ مُرَكَّبَةً مِنْ عِدَّةٍ مُشْكَلَاتٍ.

بِالتَّأَكِيدِ هُنَاكَ أَسْبَابٌ رُوحِيَّةٌ وَنَفْسِيَّةٌ لَصُعُوبَةِ طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ، مِثْلَ الْكِبَرِيَاءِ أَوْ بَعْضِ الْمَعْتَقَدَاتِ الدَّفِينَةِ الْخَاطِئَةِ مِثْلَ الَّتِي تَقُولُ إِنَّ الْإِنْسَانَ الضَّعِيفَ فَقَطْ هُوَ مَنْ يَطْلُبُ الْمُسَاعَدَةَ، أَوْ كَالَّتِي تَقُولُ إِنَّ أَحَدًا لَا يُسَاعِدُ أَحَدًا، أَوْ إِنَّ أَحَدًا لَا يُسَاعِدُ أَحَدًا دُونَ مُقَابِلِ، أَوْ إِنَّ النَّاسَ مُسْتَغْلَّةٌ، أَوْ إِنَّ طَلَبَ الْمُسَاعَدَةِ مِنَ النَّاسِ يُوَدِّي إِلَى التَّشْتِيتِ بِسَبَبِ آرَاءِ النَّاسِ الْمُخْتَلِفَةِ. بِالتَّأَكِيدِ، تَحْتَاجُ هَذِهِ الْأَسْبَابُ الرُّوحِيَّةَ وَالْفِكْرِيَّةَ إِلَى تَحْدِيدِهَا، لَكِنْ لَيْسَ هَذَا هُوَ هَدَفُنَا مِنْ هَذَا الْكِتَابِ، حَيْثُ إِنَّنَا فِي هَذَا الْكِتَابِ نَحَاوِلُ أَنْ نَقْدِمَ نَصَائِحَ عِلْمِيَّةَ لِمَنْ اقْتَنَعَ بِالْفِعْلِ أَنَّهُ يَحْتَاجُ لِأَنْ يَتَخَلَّى عَنْ فِكْرَةِ «عَدَمِ طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ»، لَكِنْ لِأَنَّهُ أَمَضَى عَمْرًا طَوِيلًا لَا يَطْلُبُ الْمُسَاعَدَةَ، فَهُوَ لَا يَعْرِفُ كَيْفَ يَفْعَلُ ذَلِكَ، وَيَحْتَاجُ إِلَى التَّعَلُّمِ وَالتَّدْرُبِ عَلَى كَيْفِيَّةِ طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ بِشَكْلِ فَعَّالٍ.

خُطُوات طَلَبِ الْمُسَاعَدَةِ

١- تَعَرَّفْ أَوَّلًا حَقِيقَةَ الْمَشْكَلَةِ الَّتِي تَوَاجِهُكَ وَطَبِيعَتَهَا. حَاوِلْ أَنْ تَحَدِّدَ الْمَشْكَلَةَ وَأَنْ تَفْصَلَ الْمَشْكَلَاتِ عَنْ بَعْضِهَا بَعْضًا، إِذْ يُمَكِّنُ أَنْ تَكُونَ الْمَشْكَلَةُ الْوَاحِدَةَ مُرَكَّبَةً مِنْ عِدَّةٍ مُشْكَلَاتٍ. مِثْلًا،

(١) Al- Anon.

يمكن أن تكون لديك مشكلة دراسية، وقد سببت لك مشكلة مع الوالدين، وفي الوقت نفسه، لديك مشكلة أخرى مع أحد الأصدقاء.

٢- حاول أيضًا أن تحدّد الأسباب المتعددة للمشكلة، والتأثيرات المتعددة التي تسببها المشكلة (أو المشكلات) فيك.

٣- اعترف بأنك تحتاج إلى المساعدة، وبأنك بمفردك لن تستطيع حل المشكلة. أو اعترف بأنك إذا طلبت مساعدة شخص (أو أشخاص) آخرين، فإن ذلك سيزيد من فرص التعامل مع المشكلة بشكل أفضل.

٤- حاول أن تحدّد احتياجاتك (بحسب ما ترى الآن).

٥- ضع قائمة بالأشخاص الذين يمكنهم أن يساعدوك في هذا الأمر، وضع لهم -بحسب رأيك- ترتيبًا وفق قدرتهم على التعامل مع الأبعاد المختلفة للمشكلة. ربّما تحتاج إلى أكثر من شخص بسبب وجود أبعاد مختلفة للمشكلة. مثلاً، قد تحتاج إلى مساعدة أحد الأقارب لحل مشكلتك مع الوالد، وتحتاج لأن تسأل عن مدرّس لمساعدتك على حل المشكلة الدراسية.

٦- عليك أن تقرّر باستمرار أن «تبلع» كبرياءك أكثر من مرة. ربّما تكون قد قرّرت أن «تبلع» كبرياءك في البداية عندما أقنعت نفسك بأنك تحتاج إلى مساعدة، ثم اكتشفت مثلاً أنك تحتاج إلى مساعدة في أمر كنت تظن أنك تجيده، هنا يتطلب الأمر أن «تبلع» كبرياءك ثانية. ربّما تكتشف أن من سيستطيع مساعدتك هو شخص يصعب عليك -بشكل خاص- أن تعترف بضعفك أمامه.

٧- ابحث عن الشخص وابدأ معه «رحلة» تعرّف المشكلة بكل أبعادها وتفصيلها، حتّى يستطيع أن يراها بوضوح وبالتفصيل.

٨- كن مستعداً للتعامل مع ردود فعل هذا الشخص. ربّما يكون مستعداً ومتحمّساً، وقد لا يكون كذلك في البداية؛ لأنّه لا يعرف تفاصيلها، ولا يعرف إذا كان يستطيع حلّها أم لا. في هذه الحال، عليك أن تتحمّل عدم حماسه المبدئي. وبالمناسبة، الحماس المبدئي ليس هو المؤشّر الوحيد إلى القدرة على الالتزام. من الممكن أن يفقد المتحمّس ذلك الحماس مع الوقت ولدى حساب التكلفة، على الرغم من أنّه كان متحمّساً للمساعدة في البداية. وربّما يظهر غير المتحمّس في البداية التزاماً أكبر فيما بعد (متى ٢١: ٢٨-٣١).

بعض المواقف التي يمكن أن نحتاج فيها إلى طلب المساعدة



في المدرسة
في فَهْمِ دَرَسٍ أو حَلِّ واجبٍ بَيْتِي.
في الجامعة
في طَلَبِ المحاضرات التي فَاتَتْكَ مِنْ صديق، أو في طَلَبِ أن يشرحَ لَكَ زميلٌ جزءًا صَعَبًا مِنَ المادَّةِ المقرَّرة.
في البيت
في طَلَبِ مساعدةِ الوالد في التَّعاملِ مع مشكلةٍ وَقَعَتْ مع أَحَدِ الأصدقاء.
مع مجموعة الأصدقاء
في طَلَبِ نصيحةِ الأصدقاء في مشكلةٍ عاطفيَّة
٩- اسْتَخْدَمْ مَوَاهِبَكَ ومهاراتِكَ، وشجِّعْ مواهبَ الآخرين ومهاراتهم.

المهارة الثانية عشرة

الاعتذار

«لا تفسد الاعتذار بتقديم تبرير»
كمبرلي جونسون (Kimberly Johnson)^(١)

الاعتذار هو الاعتراف بأخطاءٍ نرى بالفعل أنها أخطاءٌ، وليس تغيير الآراء والمعتقدات لإرضاء الآخرين.

لا يوجد إنسانٌ لا يخطئ، ومن ثمَّ لا يوجد إنسانٌ لا يحتاج لأن يعتذر، لذا فإنَّ هذه المهارة هي مهارةٌ غاية في الأهمية لاستمرار العلاقات وإدامتها. إنَّ الاعتذار مثل طلب المساعدة يحتاج إلى التعامل مع قضية الكبرياء. لكن لا يوجد ما يُقوِّي العلاقات أكثر من القدرة على العتاب والاعتذار. ينبغي أن نفهم أولاً أنَّ العتاب لا يعني الهجوم واللوم، كما أنَّ الاعتذار لا يعني تغيير المواقف والتراجع عن المبادئ. إنَّ العتاب هو المواجهة بحبَّة، والاستعداد للاستماع والحوار وتغيير الآراء والاعتذار هو الاعتراف بأخطاءٍ نرى بالفعل أنها أخطاءٌ، وليس تغيير الآراء والمعتقدات لإرضاء الآخرين.

خطوات الاعتذار

١- في البداية، حدِّدْ إنَّ كانَ عليك أن تعتذر عن شيءٍ فعلته. ربَّما تعتذر لكونك كسرت شيئاً أو أضعت شيئاً آخر. ربَّما تعتذر لأنك ارتكبت خطأً تسبَّب في خسارة لأحد الأشخاص، أو ربَّما قلت كلمةً أدركت بعد ذلك أنَّه ما كان ينبغي قولها. قد تعتذر لأنك قاطعت شخصاً في أثناء الكلام، أو لأنك ارتكبت تصرفاً شعرت بأنَّه جرَحَ شخصاً آخر.

٢- فكَّر في الطرق المختلفة التي يمكنُ بها أن تعتذر. هل عليك أن تقول شيئاً، أم أن تُرسل بطاقةً، أم أن تتصل بالهاتف، أم أن تبعث برسالةٍ عبر البريد الإلكتروني؟ هل عليك أن تزور الشخص؟ هلا

(١) شاعرةٌ أميركيةٌ معاصرة.



- عليك أن تَشْتَرِيَ هَدِيَّةً؟ كُلِّمَا كَانَ الْعُذْرُ وَجْهًا لَوَجْهِ، كَانَ فَعْلًا أَكْثَرَ، وَنَقَلَ رِسَالَةَ احْتِرَامٍ إِلَى الْآخَرِ.
- ٣- اخْتَرِ الزَّمَانَ وَالْمَكَانَ. يُفَضَّلُ أَلَّا يَمُضِيَ وَقْتُ طَوِيلٍ عَلَى الْإِسَاءَةِ قَبْلَ أَنْ تَعْتَذِرَ عَنْهَا. اخْتَرِ أَيْضًا الْكَلِمَاتِ بِعِنَايَةٍ.
- ٤- لَا تَعْتَذِرْ فِي الْعَلَنِ إِلَّا إِذَا كَانَتِ الْإِسَاءَةُ فِي الْعَلَنِ، وَأَثَرَتْ فِي صُورَةِ الْآخَرِ أَمَامَ هَذِهِ الْجَمَاعَةِ بِالذَّاتِ.

لَا تَلْمِ الْآخَرَ بَيْنَمَا تَعْتَذِرُ؛ فَلَعَلَّ أَكْثَرَ مَا يُبْعِدُكَ عَنِ الْآخَرِ هُوَ أَنْ يَكُونَ مَجْرُوحًا وَتَلُومُهُ!

٥- قَدِّمِ اعْتِذَارَكَ وَاسْتِعْدَادَكَ لِلتَّعْوِيزِ عَمَّا فَعَلْتَ إِنْ كَانَ التَّعْوِيزُ مُمْكِنًا.

ملاحظات وإرشادات للاعتذار

* اذْكُرِ الْمَوْقِفَ الَّذِي حَدَثَ بِدَقَّةٍ وَبِالتَّفْصِيلِ.

* كُنْ مُسْتَعِدًّا لِأَنْ تَسْتَمَعَ إِلَى وَجْهَةِ نَظَرِ الشَّخْصِ الَّذِي تَعْتَذِرُ لَهُ، وَأَنْ تَسْمَعَ أَيْضًا كَيْفَ اسْتَقْبَلَ مَا حَدَثَ.

* لَا تَنْدَفِعْ فِي الدَّفَاعِ عَنْ نَفْسِكَ، وَتَبْرِيرِ رَأْيِكَ، أَوْ شَرْحِ وَجْهَةِ نَظَرِكَ. تَذَكَّرْ أَنَّكَ «هَنَا» لِكَيْ تَعْتَذِرَ، وَلَيْسَ لِكَيْ تَبَرِّرَ نَفْسَكَ.

* لَا تَبْدَأْ بِعِبَارَةٍ: «إِذَا كُنْتُ قَدْ أَخْطَأْتُ فِي حَقِّكَ...»؛ فِالْعُذْرِ هُوَ أَنْ «تَعْتَزِفَ» بِأَنَّكَ أَخْطَأْتَ، وَلَيْسَ أَنْ «تَفْتَرِضَ» أَنَّكَ أَخْطَأْتَ.

* لَا تَلْمِ الْآخَرَ بَيْنَمَا تَعْتَذِرُ. لَا تَقُلْ: «لَقَدْ فَعَلْتُ هَذَا لِأَنَّكَ جَعَلْتَنِي أَفْعَلُ ذَلِكَ عِنْدَمَا...» وَلَا تَتَّهَمُهُ بِالْحَسَّاسِيَّةِ الْمُفْرِطَةِ؛ فَلَعَلَّ أَكْثَرَ مَا يُبْعِدُكَ عَنِ الْآخَرِ هُوَ أَنْ يَكُونَ مَجْرُوحًا وَتَلُومُهُ!

* لَا تَقْدِّمْ مَبَرَّاتٍ. هَذَا يَقْلِلُ مِنْ قُوَّةِ الْعُذْرِ وَيُمْكِنُ أَنْ يَرَاهُ الْآخَرُ لَوْمًا لَهُ بِأَنَّهُ يُضَخِّمُ الْأُمُورَ، أَوْ بِأَنَّهُ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يَلْتَمِسَ الْأَعْدَارَ لِلنَّاسِ.



المهارة الثالثة عشرة

العتاب وتنقية الأجواء

(١) «الاعتذار العنيف هو إهانة جديدة» جي. كاي. تشسترتون (G. K. Chesterton)

مِنَ الأسهلِ بالنسبةِ إلينا أن نبتلعَ الإساءةَ أو أن نلومَ ونهاجمَ. أمّا العتابُ وتنقيّةُ الأجواءِ دون الانجرافِ إلى الهجومِ وزيادة الفجوة فهو صعبٌ ونادر.

بعد أن تكلمنا بشأن كيفية الاعتذار، لعلّ من المناسب أن نتكلّم بشأن المهارة المُقابِلة لها، والتي ربّما تكونُ أصعبَ بالنسبةِ إلى البعض، وهي مهارةُ العتاب. قد يكون من الأسهلِ بالنسبةِ إلينا أن نبتلعَ الإساءةَ أو أن نلومَ ونهاجمَ. أمّا العتابُ وتنقيّةُ الأجواءِ دون الانجرافِ إلى الهجومِ وزيادة الفجوة فهو صعبٌ ونادر. وأحياناً نبتلعُ الكثيرَ من الإساءاتِ ثُمَّ تنفجرُ بشكلٍ مُبالغٍ فيه بعد ذلك. في كتاب «قوّة الغضب»^(٢) هناك إشاراتٌ إلى الخلفياتِ الرُوحِيّةِ والنفسِيّةِ لمهاراتٍ مُهمّةٍ مثل تأكيد الحقوق، والعتاب، والاحتمال، والغفران، والفروق بينها. أمّا الآن فسندقّم خطواتٍ عمليّةٍ يمكنُ بها أن نعاتبَ من نشعرُ بأنهم أخطأوا في حقنا، وذلك بطريقةٍ تحافظُ على العلاقةِ وتعمّقها ولا تُعرّضها للخطر.

خطوات العتاب

- ١- حدّد ما حدثَ بدقّةٍ قبل أن تواجهه وتعاتب. ربّما تحتاجُ لأنّ تكثّب ما حدثَ بالتفصيل لئلاّ تنسى أيّ شيء. كثيرًا ما يؤدّي النسيانُ إلى اتهاماتٍ مؤلمةٍ بالكذب.
- ٢- اختر الزمانَ والمكانَ المناسبين، واطلبْ بوضوحٍ وجديّةٍ (وبلطفٍ أيضًا) من الشخص الذي تريدُ أن تُعاتبه أنكَ تريدُ أن تتكلّمَ معه في أمرٍ مهمٍّ لكي يكونَ مستعدًّا، ويخصّصَ الوقتَ الكافي لذلك،

(١) كاتبٌ وفيلسوفٌ مسيحيّ.

(١) أوسم وصفي، سلسلة ١٨٠ درجة قوّة الغضب (عمّان: أوفير، ٢٠١٠م).



وأيضاً لَيْسْتَعْدَّ نفسياً لإجراء حديثٍ جادٍ. عادةً ما يستطيعُ أن يستنتجَ أنَّكَ تريدُ تُعَاتِبَهُ، لا سيَّما إذا كان ما حَدَثَ واضحاً.

٣- ابدأ بالكلام بما «حدثَ بالفعل»، وليس بمشاعركِ أو استنتاجاتِكَ أو الطريقة التي استقبلتَ بها ما حدث. مثلاً، يا (فلان)، يوم السبت بعد الدَّرس، كنتُ أَتَكَلَّمُ إِلَيْكَ ثُمَّ فجأةً تركتني وغادرتَ عندما جاء صديقُكَ (فلان). لقد تركتني أَتَكَلَّمُ وقتها دون أن تعتذر أو تستأذن.

٤- تكلِّم بعد ذلك بشأن مشاعرك في ذلك الوقت، وليس بشأن «حُكْمِكَ» على ما فعله. لا تقل له: «هذا في رأيي عدم احترام». إذا فعلتَ ذلك فأنتُ تتَّهَمُهُ ولا تُعَاتِبُهُ. وهذا سيُسْخِرُهُ بالجَرَحِ والإهانة، وسيبدأ في الدِّفاع عن نفسه وربما يهاجمك. وحتى إذا لم يحدثْ هذا، فعلى أقلِّ تقديرٍ ستصيرُ جلسةَ العتابِ جولةً مِنَ النَّقاشِ والجدلِ. تكلِّم بشأن ما شعرتَ به، وتأكِّدْ مِنْ أَنَّ ما تقوله هو مشاعرٌ وليستْ أفكاراً. قُلْ مثلاً: «لقد شعرتُ بالإحراج، أو بالخجل، أو بالحزن، أو بالغضب»، ولا تقول: «لقد شعرتُ بأنَّكَ لا تحترمني»؛ لأنَّ هذا ليس شعوراً، بل فكرةٌ وحُكْمٌ، ناهيك بِكُونه اتهاماً له بأنَّه لا يحترمُ الآخرين. عندما نتواصل مع الآخرين وجدانياً، فهذا يُقَرِّبُنَا من بعضنا بعضاً أكثرَ ممَّا يُقَرِّبُنَا حينما نناقشُ فكرياً.

٥- بعد أن نتكاشفَ ونتواصلَ وجدانياً بالتَّعبيرِ عن المشاعر، يمكنُ أن نتكلِّمَ بشأن الأفكار بعد أن نكونَ قد اقتربنا وجدانياً، فلا يودِّي الاختلافُ في الأفكارِ إلى احتكاكِ أو صراعٍ^(١). اكتشفِ الأفكارَ التي تَكُونُ في ذهنك عند حدوث هذا الموقف. مثلاً، ما فعلته جعلني أشعرُ بأنَّكَ تحتقِرني ولا تُقيم لي وزناً.

٦- وحتى لا تعيشَ في الماضي كثيراً، ولئلاَّ تميلَ إلى إشعارِ الآخر بالذَّنْبِ، عُدْ إلى الحاضر وعَبِّرْ عن احتياجاتك. قُلْ مثلاً: على العموم، ما فات قد فات. لكن أرجو أن تُراعيَ ألاَّ تفعلَ ذلك مجدداً، فأنا أحتاجُ منك أن تسمَعَنِي بينما أَتَكَلَّمُ، وإذا اضطررتَ إلى المغادرة، عليك أن تستأذنَ بالمغادرة، ولا تتركني بينما أكون في منتصف حديثي.

(١) اكتبْ هذا الكلامَ الآنَ (أيار/ مايو ٢٠١٢م) بينما تستعدُّ مصر (بلدي) لأوَّل انتخاباتٍ رئاسيةٍ تنافسيةٍ حقيقيةٍ في تاريخها. جرِّبْ عندما أَسْتَقِلُّ سيارَةَ أجرة أن أعبِّرَ عن المرشَّح الرئاسي الذي أدعاه، بينما أتناوَلُ أطرافَ الحديث مع السائق، فإذا كُمان السائق يدعُمُ مرشَّحاً آخرَ، فإنَّنا قد ندخُلُ في جدَلٍ واختلافٍ، لكن عندما أبدأ بالكلام عن مخاوفي ممَّا قد يحدثُ في الانتخابات ومخاوفي على البلد؛ ويبدأ هو أيضاً يُشاركني مخاوفه وآماله وتفاؤله أو تشاؤمه، فإنَّنا نشعرُ بالافتراق؛ لأنَّنا نتكلِّمُ بشأن المشاعر التي تجمَعُنا. عندما نتكلِّمُ معَربين عن آراءنا السياسية، فإنَّنا نكونَ أَقْدَرَ على قبول بعضنا بعضاً، وعلى الاختلافِ دون خِلافٍ أو احتِداد.



٧- بعد ذلك ننتقل إلى المستقبل. عَبَّرَ عن استعدادك أنت أيضًا لأنَّ تقدِّمَ إليه الشيءَ ذاته الذي تطلبُه منه. مثلًا قل: أنت أيضًا عاتبني وواجهني إذا فعلتُ أمرًا ضايقًا، وأنا مستعدٌّ للاعتذار والتوقُّفَ عما يُزعجك. فقد ربحت أخاك

الهدف الأول هو «ربح» الآخر وليس إحراجَه والتفوقُ عليه، ولا حتَّى منَع الضرر.

هذا هو العتابُ الذي يجعلنا «ربح» الآخر، بل أيضًا تصيرُ العَلاقَةُ به أَفْضَلَ ممَّا كانت عليه قبلَ العتاب. إذا تأملنا الفِقرةَ التي تكلم فيها السيِّدُ المسيح بشأن العتاب (متى ١٨: ١٥-٢٠)، فإنَّه يمكننا أن نستخلص منها النصائح التالية:

* ينبغي أن تكونَ متأكَّدًا من الخطأ، حيثُ يقول السيِّدُ المسيح لنا: «إنَّ أخطأ» وليس: «إنَّ كنتَ تشكُّ في أنَّ أخاك قد أخطأ».

* ينبغي أن تبادرَ، ولا تنتظرَ أن تُتاحَ فرصة. لذلك يقول: «اذهب»، ولا يقول: «عندما تُقابله».

* ينبغي أن يكونَ العتابُ في السِّرِّ وليس أمام الناس «بينك وبينه وحدكما».

* ينبغي أن يكونَ الهدفُ الأوَّلُ هو «ربح» الآخر، وليس إحراجَه أو التفوقُ عليه أو حتَّى منَع الضرر.

* ينبغي أن تكونَ مُصرًّا أيضًا على ربح أخيك، وعلى تنقيَّة الأجواء معه، وعلى عَدَم التنازُل عن حقِّكَ بسرعة (تحبُّ قريبك كنفسك). ويظهرُ هذا الإصرارُ في صورةِ أَخِذٍ واحدٍ آخر أو اثنين لكي يكونَ هناك رأيٌ موضوعيٌّ يراجعكما فيما تقولانه، ويشرحُ لك وجهةَ نظره، ويشرحُ له وجهةَ نظرك. كما تظهرُ صورةُ الإصرارِ أيضًا في الذهابِ إلى «الكنيسة» عندما لا يستمعُ الأخُ إلى هؤلاء الوسطاء. هنا، وبسبب رَفُضِ الأخ أن يستمع؛ ولأنَّكَ تشعرُ بأنَّ لك حقًّا لم تأخُذه بعد، يمكنُ التَّخَلِّيَ عن سريَّة العتاب وتصعيد الأمرِ إلى شخصٍ أو شخصين، ثُمَّ إلى القيادة الكنسيَّة. عندما نفشلُ في حلِّ مشكلاتنا معًا، فإنَّنا نحتاجُ إلى الآخرين.

* ينبغي أن تحرصَ على حماية نفسك من الإيذاء وذلك من خلال «تخفيض مستوى العَلاقَةِ»، بأن تحسبَ الآخر «كأنَّه» وثنيٌّ أو عَشَّار. وتذكَّرُ أنَّ عليك أن تحبَّ الوثنيَّ والعَشَّارَ حبًّا غيرَ مشروط. وأن تغفرَ له وتحتملَه وتتنازَل -بحسب الطاقة- عن حقِّكَ. لكن لا تتوقَّع منه الكثيرَ لئلا تُحبطَ، ولا تقتربَ منه كثيرًا



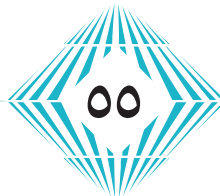
لئلا تتعرّض للضرر.

إذا كنت ممن يميلون إلى العتاب كثيراً، فربما يكون من المفيد أن تدرب نفسك على التماس الأعذار للناس والانتظار، فربما يتضح الأمر قبل أن تذهب إلى العتاب وتخلق أزمة من أمر عابر. مثلاً، عندما تُلقِي التحية على زميلك في العمل ولا يردّ، فقبل أن تُسرّع في اعتبار أنه تجاهلك قاصداً فتذهب إلى عتابه، عليك أن تفترض أنه لم يكن منتهباً وانتظر إلى منتصف النهار مثلاً وتحدّث إليه. إذا وجدته يُعاملُك بطريقةٍ طبيعيّة، فعلى الأرجح أنه لم يكن منتهباً في الصباح.

وفي حال كنت أنت من يتعرّض للعتاب كثيراً من الآخرين، فتذكّر أنّ العتاب -إذا كان عتاباً حقيقياً- هو ليس هجوماً بل فرصةً لتنقيّة الأجواء. لكن إن كان هناك شخصٌ كثيرُ العتاب، فاعرف أنّ هذا بسبب حساسيّة زائدة لديه. حاول أن تتحمّل عتابه الكثير، وإن لم تستطع، فعاتبه على كثرة عتابه، مع التعبير له عن الحبّ والتقدير، فعلى الأرجح تعود حساسيّته الزائدة هذه إلى شعوره بالنقص والجوع إلى الحبّ.

ختام الجزء الثاني

لعلّ قيادة النفس، وقيادة التفاعل والتواصل مع الآخرين، هي المهارات التي تقود الإنسان إلى النّجاح في الحياة أكثر من الذكاء العقلائي أو التفوق الأكاديمي أو المهارة اليدويّة. في الجزء الثالث من هذا الكتاب، سنتناول مجموعة من المهارات الأصعب التي إذا أجداها، سنستطيع أن ننجح في الحياة بينما نكون «تحت الضغط». من ضمن الاختبارات التي ترجّح كفّة شخص على شخص آخر عند التّقدّم إلى وظيفة مثلاً هي «القدرة على العمل تحت الضغوط». نستطيع جميعنا أن نعمل وننتج ونبدع في الأوضاع المواتية، لكننا لا نستطيع أن نجعل الأوضاع مواتية دائماً؛ فالمشكلات تحدث والضغط لا يمكن تفاديها، لذا فالأشخاص الناجحون هم الذين يستمرون في الإنتاج بالكفاءة نفسها تقريباً عندما يتعرّضون للضغط النفسي والاجتماعية المختلفة.



ختم الجزء الثاني

لعلَّ قيادة النفس، وقيادة التفاعل والتواصل مع الآخرين، هي المهارات التي تقود الإنسان إلى النجاح في الحياة أكثر من الذكاء العقلائي أو التفوق الأكاديمي أو المهارة اليدوية. في الجزء الثالث من هذا الكتاب، سنتناول مجموعة من المهارات الأصعب التي إذا أجداها، سنستطيع أن ننجح في الحياة بينما نكون «تحت الضغط». من ضمن الاختبارات التي ترجح كفة شخص على شخص آخر عند التقدم إلى وظيفة مثلاً هي «القدرة على العمل تحت الضغوط». نستطيع جميعنا أن نعمل وننتج وبُدع في الأوضاع المواتية، لكننا لا نستطيع أن نجعل الأوضاع مواتية دائماً؛ فالمشكلات تحدث والضغوط لا يمكن تفاديها، لذا فالأشخاص الناجحون هم الذين يستمرون في الإنتاج بالكفاءة نفسها تقريباً عندما يتعرضون للضغوط النفسية والاجتماعية المختلفة.

الجزء الثالث



مهارات التعامل مع الضغوط

- * التحلي بالروح الرياضية.
- * التعامل مع الإحراج أو التجاهل.
- * التعامل مع الفشل.
- * التصدي للإقناع (أن تقول «لا»)
- * التعامل مع سُخْرِيَةِ الآخرين.
- * تجنب الشجار.



«مُكْتَبِينَ فِي كُلِّ شَيْءٍ، لَكِنْ غَيْرِ مُتَضَائِقِينَ [مُضْغُوطِينَ مِنْ كُلِّ جَانِبٍ لَكِنْ غَيْرِ مُنْسَحِقِينَ] مُتَحِيرِينَ، لَكِنْ غَيْرِ يَائِسِينَ. مُضْطَهَدِينَ، لَكِنْ غَيْرِ مَتْرُوكِينَ. مَطْرُوحِينَ، لَكِنْ غَيْرِ هَالِكِينَ. حَامِلِينَ فِي الْجَسَدِ كُلِّ حِينٍ إِمَاتَةَ الرَّبِّ يَسُوعَ، لِكَيْ تُظَهَرَ حَيَاةُ يَسُوعَ أَيْضًا فِي جَسَدِنَا».

(٢ كورنثوس ٤: ٨-١١)

«أَفَاسْتَغِطُ الْآنَ النَّاسَ أَمْ اللَّهَ؟ أَمْ أَطْلُبُ أَنْ أُرْضِيَ النَّاسَ؟ فَلَوْ كُنْتُ بَعْدُ أُرْضِي النَّاسَ، لَمْ أَكُنْ عَبْدًا لِلْمَسِيحِ».

(غلاطية ١: ١٠)

ينبغي أن نتعلّم مهارة السقوط والقيام بسرعة. والعودة إلى الميدان لنواصل الكفاح والإنتاج لمجد الله وخير البشر، بما فيهم أنفسنا.

لا يستطيع أيّ لاعب كرة قدم أن يقول إنّه ماهرٌ حتّى إنّه لا يمكن أن يسقط أرضاً في أيّة مباراة. اللاعب الماهر ليس هو الذي لا يسقط، بل هو ذلك الذي «يسقط جيّداً»، بمعنى أنّه يكون مُدَرَّباً على السقوط بطريقة لا تُسبّب له الإصابة. أيضاً لا يمكن قياس مهارة التّحكّم في الكرة بالنّسبة إلى لاعبٍ بينما يجري بالكرة بمفرده دون ضَغْطٍ مِنَ الخصم؛ فهذه الحالة لن تحدث في المباريات. إنّ مهارة اللاعب في كرة القدم تُقاس بقدرته على تسلّم الكرة مِنْ زميلٍ تحت ضَغْطٍ، والجري بها بسرعةٍ تحت ضَغْطٍ، وتمزيقها، وتسجيل الهدف تحت ضَغْطِ الخصم.

الشيء نفسه يحدث في الحياة. فكما أنّه لا توجد كرة قدم دون المزاخمة والسقوط أرضاً، فالحياة الخالية مِنَ الفشل هي أيضاً حلْمٌ سحريّ. وكما أنّ مهارات كرة القدم ينبغي أن تُمارَس كلّها تحت ضغط، فإنّ مهارات الحياة اليوميّة أيضاً ينبغي أن تدرَّب على عيشها تحت الضغوط المختلفة.





في هذا الجزء مِنَ الكتاب، سَتَتَنَاوَلُ مَهَارَاتِ التَّعَامُلِ مع الضغوطِ المتكرِّرةِ في الحياة، مثل الفشل والإحباط، واستفزازِ الآخرين وسُخْرِيَّتِهِمْ، ومحاوَلَاتِ الناسِ إقناعنا بما لا نريدُ أن نفعَلَه، والدعواتِ التي توجَّهُ إلينا كُلَّ يَوْمٍ للدُّخولِ في شِجارٍ واحتِكاكاتٍ. كيف نَتَعَامَلُ مع هذه الضغوطِ دون أن ننهارَ، ودون أن نفقِدَ قَدْرًا كبيرًا مِنْ طاقاتنا النفسيَّة والجسديَّة، ودون أن نخسرَ عَلاقَتنا بالآخرين؟



المهارة الرابعة عشرة

التَّحَلِّيُّ بِالرُّوحِ الرِّيَاضِيَّةِ

«تَحْمُلُ الْفَشْلَ يَبْنِي الشَّخْصِيَّةَ»
ريتشارد نيكسون (Richard Nixon)^(١)

الروح الرياضية هي التَّحَلِّيُّ عَنِ التَّنَافُسِيَّةِ الشَّدِيدَةِ الَّتِي تُفْقِدُنَا الِاسْتِمْتَاعَ بِالْحَيَاةِ وَالْعَلَاقَاتِ

إنَّ هذا المفهومَ ينطبقُ ليس فقط على الرياضة، بل على كلِّ مجالات الحياة. التَّحَلِّيُّ بِالرُّوحِ الرِّيَاضِيَّةِ هو الاستعدادُ لَتَقْبُلِ الهزيمةِ بِصَدْرِ رَحْبٍ ودونِ حَسَّاسِيَّةٍ. الروحُ الرِّيَاضِيَّةُ هي التَّحَلِّيُّ عَنِ التَّنَافُسِيَّةِ الشَّدِيدَةِ الَّتِي تُفْقِدُنَا الِاسْتِمْتَاعَ بِالْحَيَاةِ وَالْعَلَاقَاتِ. كانت طرقُ التربية والتعليم القديم تَمِيلُ إلى إِذْكَاءِ روحِ التَّنَافُسِ بَيْنَ التَّلَامِيذِ بِهَدَفٍ دَفَعَهُمْ لِتَحْقِيقِ نَتَائِجٍ أَفْضَلَ. لَكِنْ بِمَرُورِ الْوَقْتِ وَ مِنْ خِلَالِ التَّجَرُّبَةِ، ثَبَتَ أَنَّ الضُّغُوطَ النَفْسِيَّةَ الشَّدِيدَةَ الَّتِي يَقَعُ تَحْتَهَا الشَّبَابُ بِسَبَبِ رُوحِ التَّنَافُسِ، تُوَدِّي بِمَرُورِ الْوَقْتِ إِلَى نَتَائِجٍ سَلْبِيَّةٍ، حَتَّى إِذَا أُدْتُ إِلَى نَتَائِجٍ إِيجَابِيَّةٍ فِي الْبَدَايَةِ.

خطوات التَّحَلِّيِّ بِالرُّوحِ الرِّيَاضِيَّةِ فِي مَجَالِ الرِّيَاضَةِ

- ١- عندما تحررُ نقطةً خلال المباراة، لا تتفاخَرُ بطريقةٍ مُسْتَفَزَّةٍ لِلْمُنَافَسِ.
- ٢- لا تجادلِ الحَكَمَ ولا تستفزَّهُ.
- ٣- من الطبيعيُّ أَنْ تفرَحَ للفوزِ وتحزنَ للهزيمةِ، لَكِنْ لَا تَسْتَسَلِمَ لِلتَّفَكِيرِ فِي النَتِيجَةِ أَكْثَرَ مِنْ اللَّازِمِ بعد المباراة. فَكِّرْ فِي أَدَائِكَ وَفِي أَدَاءِ الْمُنَافَسِ فِي الْمُبَارَاةِ.
- ٤- شَجِّعْهُ عَلَى أَدَائِهِ وَشَجِّعْ نَفْسَكَ مَهْمَا كَانَتِ النَتِيجَةُ. لِكِي تَسْتَطِيعَ أَنْ تَفْعَلَ ذَلِكَ، أَنْتِ تَحْتَاجُ

(١) أَحَدُ رُؤَسَاءِ الْوَلَايَاتِ الْمُتَّحِدَةِ الْأَمْرِيكِيَّةِ.



لأنّ تفعلَ مع نفسك الأمرين التاليين:

* الأول: ذكّر نفسك أنّ هذه ليستْ آخرَ مباراةٍ تلعبُها، وليستِ الرياضةُ والفوزُ والهزيمةُ هي كلّ شيءٍ في الحياة. بالتّأكيد، لكي «نركّز» في المباراة، علينا أن ننسى كلّ شيءٍ آخر في الحياة وكأنّ الحياة كلّها قد اختُزِلت في هذه المباراة. لكنّ عندما تنتهي المباراة يجب أن نستعيدَ رؤيةَ الحياة بشكلٍ كامل وواقعيّ، ونرى الحجمَ الحقيقيّ للمباراة والرياضة أو التنافس بشكلٍ عامّ.

* الثاني: لكي نعودَ إلى حالتنا الطبيعيّة، يجب أن نعودَ إلى تفكيرنا الطبيعيّ ونذكّر أنفسنا أنّ المباراة ما هي إلّا جزءٌ من الحياة، وليستْ كلّ الحياة بالتّأكيد. كما أنّنا أيضًا نحتاجُ لأنّ نُعيدَ حالتنا الجسديّة إلى الطبيعة المعتادة من خلال إرخاء العضلات والتنفّس بعمق.

٥- فكّر في مجاملةٍ لطيفةٍ تقولُها للآخر سواء كان فائزًا أم مهزومًا. «هنئيّا لكم بالفوز» أو «حظًا أوفر في المرّة القادمة» ... إلخ.

٦- لو كانتِ اللعبةُ التي تلعبُها لعبةً جماعيّة، فلا تلمّ زملاءك على أدائهم. شجّعهم وحافظْ على روح الفريق.

مواقف «في مجالاتٍ غير الرياضة» نحتاج فيها إلى التّحليّ «بالروح الرياضيّة»

* في الامتحانات الدراسيّة والمنافسات المدرسيّة مثل المسابقات الثقافيّة، أو المباريات الدراسيّة بين الفصول، أو مع المدارس الأخرى، أو في مسابقات المواهب.

* في التنافس على اقتناء الأشياء والممتلكات. حاول أن ترضى بما عندك إذا كان يفي باحتياجاتك، كحاسوب أو هاتفٍ نقالٍ أو درّاجةٍ أو ملابس. ذكّر نفسك أنّ الحديثَ يوجَدُ دائمًا ما هو أحدثُ منه، وإذا ظللنا نفكّر في البحثِ عن الأحداث، فلن نرضى بأيّ شيء. إذا كان الجهازُ الذي معي يفي باحتياجاتي، فلأفرّج به.

* في التنافس على الصداقة والعلاقات. بعضُ العلاقاتِ تتقوَّى بمرور الوقت، فيما تضعفُ أخرى. فمن الممكن أن تضعفَ علاقتك بأحدِ الأصدقاء وتجد أنّ علاقةَ هذا الصديق بصديقٍ آخرٍ جديدٍ قد صارت أقوى. حاول أن تقبلَ هذا بروح رياضيّة، وتقاومَ الغيرة والرغبة في الاستئثار بالأصدقاء وتملّكهم.



* عندما ينجح الآخرون في شيءٍ فشلت فيه. ذكّر نفسك أنّك ربّما نجحت في أمرٍ آخر لم ينجحوا هم فيه، أو يمكنك أن تبحث عن مجالٍ جديدٍ تكون فيه مميّزًا. بدلًا من أن تغار من تميّز الآخرين، ابحث أنت عن نقاطٍ تميّزك. عند النظر إلى إحدى الماكينات الكبيرة، نجد فيها أنواعًا وأحجامًا مختلفة من التروس، ولكل واحدٍ منها أهمّيّته لحركةِ الماكينة ككلّ.



المهارات الخامسة عشرة

التَّعامل مع الإحراج أو التَّجاهل

«الإنسان شديد التَّحفظ، ربَّما يكون شخصًا متكبرًا يخشى الإحراج أكثر من اللازم»
جاي. بي. بريستلي (J. B. Priestley)^(١)

في أغلب الأحيان، يكون التَّجاهل أو الضَّحك هما أفضل علاجٍ للمواقف المحرجة التي تكون خارجةً عن إرادة الجميع

إنَّ التعرُّض لمواقفٍ مُحرجةٍ هو أمرٌ وارد، فيمكنُ مثلاً أن تشتري شيئاً ثمَّ تكتشف أنَّك نسيت نقودك في المنزل، أو أن تكونَ وَسْطَ مجموعةٍ مِنَ الناسِ ويصدر صوتٌ عالٍ مِنْ أَمَعائك، أو أن يَقَعَ الطعامُ أو الشرابُ على ملابسك بينما تتناولُ الطعام، أو ربَّما تنطقُ كلمةً بطريقةً خاطئة فتُثير عاصفةً من الضحك، ويمكنُ مثلاً أن تكتشفَ فجأةً أنَّ هناك شيئاً غيرَ مُناسبٍ في ملابسك لم تفتنَّ له، وربَّما تعطسُ فيخرج مخاطٌ من أنفك.

هناك أيضاً مواقف اجتماعيةٌ يمكنُ أن تشعرَ فيها بالتَّجاهل، وأنَّك سَقَطْتَ مِنْ حسابات الآخرين. عندما تكونُ مع مجموعةٍ مِنَ الزملاء في المدرسة، أو أيَّ تَجْمُعٍ آخرِ ثمَّ تكتشفُ أنَّهم انْفَقوا معاً على الخروج ولم يُخبركَ أَحَدٌ بذلك، أو ربَّما تكتشفُ أنَّ أغلبَ أصدقائك مدعوون لحفل عيد ميلاد أَحَدِ الزملاء وأنَّك لم تُدْعَ، أو أن تكتشفَ أنَّ هناك خبراً ما يعرفه الجميع وقد أخفَّوه عنك أنت بالذَّات، كيف يمكنُ أن تتعاملَ مع هذه الضُّغوط؟

للتَّعامل مع الإحراج

في أغلب الأحيان، يكونُ التَّجاهلُ أو الضَّحك هما أفضل علاجٍ للمواقف المحرجة التي تكونُ خارجةً عن إرادة الجميع مثل صوت الأمعاء أو غير ذلك. ولكي نستطيعَ أن نتجاهلَ هذه الأمور، علينا أن

(١) روائي إنكليزي.



نذكر أنفسنا بالحقائق التالية:

* أولاً: هذه الأمور تحدث للجميع.

* ثانياً: هذه أمور لا إرادية والجميع يدرك ذلك.

* ثالثاً: أي رد فعل غير التجاهل أو الضحك، يطيل من وضع هذا الحدث تحت دائرة الضوء.

* رابعاً: إذا كانت هذه الأمور لا إرادية، فرد فعلك عليها هو الإرادي. فإن كان رد فعلك مبالغاً فيه فهذا أشد إحراجاً.

* خامساً: إن هذه الأمور تمر وينساها الناس بعد دقائق.

للتعامل مع التجاهل

١- عندما تشعر بالإحراج أو بالضيق لأن أصدقاءك تجاهلوك، تأكد أولاً من أنهم تجاهلوك بالفعل، وأن هذا مقصود ولم يحدث سوء تفاهم أو سوء تواصل.

٢- إذا تأكدت من أن هذا أمر مقصود؛ وأنه جرى تجاهلك أو رفضك بالفعل، فعليك قبل أن تتخذ أي رد فعل أن تفكر في السبب. ما الذي جعلهم يتجاهلونك؟ هل السبب فيك أم فيهم؟ راجع نفسك فرمما يكون هناك سبب في طريقة تعاملك معهم، وحاول أن تغيرها. ربما كنت تمزح بطريقة سخيفة ضايقت بعضهم، أو ربما كنت مسيطرًا وحاولت أن تفرض رأيك، ولم تكن مرناً بما فيه الكفاية.

٣- قرر ما الذي ستفعله؟

* ربما تأخذ الأمر ببساطة، وتطلب منهم أن يدعوك لمثل هذه الأحداث. يمكن ببساطة أن تقول: «لقد كنت أود أن أخرج معكم هذه المرة، فإذا خرجتم مرة أخرى، أرجو منكم أن تخبروني». قد يلفت هذا نظرهم إلى أنهم قد نسوا، أو يجعلهم يشعرون بخطأ أنهم تجاهلوك. كما أن هذا يعطيك فرصة جديدة لتصلح من طريقتك التي ربما سببت لهم الضيق.

* ربما تبادر أنت لأن تنظم نشاطاً وتدعوهم للحضور.

* قد تشغل نفسك بأنشطة أخرى، أو في تمضية وقت مع الأسرة.

* إذا تكرر الأمر، فإنه يمكنك حينها أن تخبرهم بأن مثل هذا السلوك يضايقك، لا سيما أنهم يحسبونك صديقهم.

* قد تدرك أن عليك أن تبحث عن أصدقاء جدد.

أن تعاتبه أنك تريد أن تتكلم معه في أمر مهم لكي يكون مستعداً، ويخصص الوقت الكافي لذلك،



المهارة السادسة عشرة

التَّعامل مع الفشل

«أستطيعُ أن أقَبَلَ الفشل، لكنْ ما لا أستطيعُ قَبُولَهُ هو عَدَمُ المحاولة»
(1) مايكل جوردان (Michael Jordan)

التاريخُ حافلٌ بالأمثلة على أشخاصٍ حقَّقوا نجاحاتٍ أسطوريَّةً بسببِ استِطاعتهم التَّعامل مع الفشل.

لا يستطيعُ أن يَصَلَ إلى النجاح مَنْ لا يعرفُ أن يُروِّضَ الفشل. ومَنْ يستطيعُ أن يُروِّضَ الفشلَ هو مَنْ يستطيعُ أن يراه محطةً مِنْ الواردِ المرور بها في الطريقِ إلى النجاح. التاريخُ حافلٌ بالأمثلة على أشخاصٍ حقَّقوا نجاحاتٍ أسطوريَّةً بسببِ استِطاعتهم التَّعامل مع الفشل، ولعلَّ مِنْ أهمِّ ما قاله توماس إديسون (Thomas Edison): «إذا وجدتُ عشرةَ آلاف طريقةٍ لا تنجح، فأنا لم أفسَلْ ولن أشعُرَ بالإحباط؛ لأنَّ كُلَّ محاولةٍ خاطئةٍ تُقَرِّبُنِي أكثرَ مِنْ الطريقةِ التي تنجح، فأنا عندئذٍ أكون قد اكتشفتُ عشرةَ آلاف طريقةٍ لا يعملُ بها المصباح الكهربائي»⁽²⁾.

يمثِّلُ هذا التوجُّه ما يُسمَّى «المرونة النفسية» (Resiliency). وتعني المرونةُ قُدرةَ الإنسان أن ينضِغَ دون أن ينكسرَ، بل يعودُ إلى حالته الطبيعيَّة بسرعة ويعاودُ المحاولة. فالفرقُ إذاً بين كُرَّةِ التَّنِيسِ وثمرَةِ الطماطم هو أنَّ ثمرَةَ الطماطم تنسحقُ تحت الضَّغط، أمَّا كُرَّةُ التَّنِيسِ فتتلقَّى ضغطاً شديداً، لكنَّها تعودُ إلى حالتها الطبيعيَّة بسرعة، وتستخدمُ الضَّغطَ لتتقدَّم بسرعةٍ فائقة نحو الأمام.

(١) لعبُ كُرَّةِ سَلَّةٍ أميركي.

(٢) اويكيبيديا (الموسوعة الحرة).



خطوات التَّعامل مع الفشل

- ١- حدّد نوعَ الفشل وطبيعته: أهو فشَل أكاديمي، أم رياضي، أم فشَل في والعلاقات ؟
- ٢- حاول أن تحتفظَ بهدوئكَ. فكّر في الأمر بالطريقة التالية: توتّرني لن يحلّ أيّة مشكلة، بل على العكس، عندما أحتفظُ بهدوئي، فإنّي سأتعاملُ بشكلٍ أفضل مع الأمر.
- ٣- لا تُصَبِّ غضبك على الآخرين، ولا تبحثْ عن «كبش فداء».
- ٤- أفسح المجال لنفسك لتتخلّص من المشاعر الناتجة عن الفشل. من الطبيعي أن يكونَ هناك بعضُ الحزن والإحباط، وربما الغضب.
- ٥- إذا أثّرت أفكارُ عن اليأس والانسحاب. افحصها جيّدًا وفكّر في نتائجها. حاول أن تسترجعَ المرات التي فشلتَ فيها من قبل واستطعتَ أن تجعلَ الفشلَ يصيرُ نجاحًا.
- ٦- لا تهتمّ كثيرًا بما يقوله الناسُ عنك .. ما يظنُّه الناسُ أو يقولونه عنك لا يؤثّرُ فيك. ما تقوله أنتَ عن نفسك وما تفعله هو ما سيؤثّرُ فيك.
- ٧- استرخ ورفّه عن نفسك قبل بدء التفكير في سبب الفشل وكيفية التَّعامل معه.
- ٨- ادرسِ العواملَ المختلفةَ التي أدّت إلى الفشل. ما دورُك في الفشل؟ ما دورُ الآخرين؟ ما دورُ الأوضاع المحيطة التي ليستَ لأحد يدٌ فيها؟ هل فشلتَ العلاقةَ بسببِكَ أم بسببِ الطرف الآخر، أم بسببِكُمَا معًا؟ ما دورُك أنتَ، وما دورُ الآخر؟ هل حدثَ هذا الفشلُ الأكاديميُّ لأنك أهملتَ الدّراسة، أم لأنَّ الامتحان كان صعبًا فعلاً، أم أنّ هناك أحوالًا أُسرِيّةً في البيت أدّت إلى فشلك؟
- ٩- فكّر كيف تتعلّم من هذا الفشل. ما الصوابُ الذي لم تفعله وستفعله في المرّة المقبلة؟ ما الخطأ الذي وقعتَ فيه ولن ترتكبه ثانية؟ هل الفشلُ المتكرّر في أمرٍ ما هو إشارةٌ إلى أنّ هذا الأمرَ ليس من ضمن مواهبك ودعوتك في الحياة لذا فإنّ عليك أن تُغيّره؟ هذا أيضًا من الأمور التي يمكن أن نتعلّمها من الفشل. غالبًا ما نحتاجُ في هذا لأنّ نستشيرَ شخصًا آخر نثقُ به، ويمكن أن يقدمَ إلينا وجهةَ نظرٍ موضوعيّة.
- ١٠- قرّر ما إذا كنتَ ستحاولُ مرّةً أخرى.
- ١١- كرّر المحاولةَ مُستخدِمًا ما تعلّمتَه في المرّة الأولى.



المهارة السابعة عشرة

التَّصَدِّي للإقناع

«أَنْ تَقُولَ»: «لَا»

« مِنْ سِمَاتِ الْقِيَادَةِ أَنْ تَسْتَطِيعَ أَنْ تَقُولَ «لَا» فِي الْوَقْتِ الْمُنَاسِبِ »
توني بلير (Tony Blair) ^(١)

أحيانًا نَخْضَعُ لَضُغُوطِ الْإِقْنَاعِ لِنُحَافِظَ عَلَى الْعَلَاقَةِ، مَعَ أَنَّ الْعَلَاقَاتِ الصَّحِيَّةَ الَّتِي تَسْتَحِقُّ أَنْ نَحَافِظَ عَلَيْهَا هِيَ الْعَلَاقَاتُ الَّتِي تَحْتَرِّمُ حُرِّيَّةَ أَطْرَافِهَا وَاسْتِقْلَالِيَّتَهُمْ.

إِنَّ مِنْ أَهَمِّ عِلَامَاتِ نُضْجِ الشَّخْصِيَّةِ، أَنْ يَسْتَطِيعَ الْإِنْسَانُ أَنْ يَتَعَاطَلَ مَعَ «ضَغْطِ الْإِقْنَاعِ» مِنَ الْآخَرِينَ، لَا سِيَّمَا عِنْدَمَا يَكُونُ الْآخَرُونَ مُهِمِّينَ بِالنِّسْبَةِ إِلَيْهِ. لَا يَعْنِي أَنْ يَكُونَ لِلْإِنْسَانِ أَصْدِقَاءُ مُقَرَّبُونَ، أَلَّا يَسْتَطِيعَ أَنْ يَرْفُضَ لَهُمْ طَلِبًا، أَوْ أَلَّا يَخْتَلِفَ مَعَهُمْ فِي رَأْيٍ. فَهَذَا يَسْتَلْزِمُ أَنْ نَفْهَمَ أَنَّهُ مَهْمَا كَانَتْ عَلَاقَتُنَا قَرِيبَةً مِمَّنْ نَحُبُّهُمْ، يَظُلُّ لِكُلِّ إِنْسَانٍ كِيَانُهُ الشَّخْصِيُّ الْفَرِيدُ الْمُسْتَقِلُّ عَنْ أَيِّ إِنْسَانٍ آخَرَ. لَقَدْ خَلَقَنَا اللَّهُ مَتَشَابِهِينَ لِنَحْتَاجَ إِلَى بَعْضِنَا بَعْضًا، وَخَلَقَنَا أَيْضًا مُخْتَلِفِينَ كَأَلْوَانٍ فَرِيدَةٍ فِي «لَوْحَةٍ فَنِيَّةٍ» جَمِيلَةٍ تَتَنَاسَقُ وَتَتَنَاعَمُ لَكِنْ لَا تَتطَابَقُ. فَإِلَّا تَطَابَقَتْ، لَا تَكُونُ هُنَاكَ «لَوْحَةٌ» الْبَتَّةَ.

أحيانًا نَخْضَعُ لَضُغُوطِ الْإِقْنَاعِ لِنُحَافِظَ عَلَى الْعَلَاقَةِ، مَعَ أَنَّ الْعَلَاقَاتِ الصَّحِيَّةَ الَّتِي تَسْتَحِقُّ أَنْ نَحَافِظَ عَلَيْهَا هِيَ الْعَلَاقَاتُ الَّتِي تَحْتَرِّمُ حُرِّيَّةَ أَطْرَافِهَا وَاسْتِقْلَالِيَّتَهُمْ، فَتَسْمَحُ بِالِاقْتِنَاعِ وَالِاخْتِلَافِ فِي إِطَارٍ مِنَ الْمَحَبَّةِ وَالاحْتِرَامِ، كَمَا أَنَّهَا تُعْطِي لَنَا مَسَاحَةً لِنُفَكِّرَ وَنُقَرِّرَ؛ نَقْتَنِعَ وَنَخْتَلِفَ؛ نَقْبَلَ وَنَرَفُضَ؛ نَقْتَرِبَ وَنَبْتَعدَ؛ وَنَظِلُّ دَائِمًا عَلَى نَهْجِ الْحُبِّ وَالِاحْتِرَامِ.

(١) رئيس وزراء بريطانيا الأسبق.



خطوات التعامل مع الإقناع

- ١- استمع إلى رأي الشخص الآخر أو اقتراحه بانفتاح، محاولاً أن ترى وجهة نظره.
- ٢- حدّد نقاط القوة والضعف في هذا الرأي.
- ٣- فكّر جيّداً في الموضوع، وحدّد وجهة نظرك أنت. لا بأس أن تطلب وقتاً للتفكير والتأمل.
- ٤- حاول أن تحرّر نفسك من المشاعر التي تؤثر في تفكيرك، بأن تدرك هذه المشاعر جيّداً وتفهم أسبابها. مثلاً:

- * هل أشعر بالإحراج من رفض طلبه؟ هل سيظنني عنيداً متكبّراً؟
 - * هل أشعر بالخوف ألا تعود علاقتنا كما كانت؟
 - * هل أشعر بالخوف أن يُغيّر رأيه في؟ أن يحسبني جباناً مثلاً أو متزمتاً؟
 - * هل أشعر بالغضب لأنّي أراه يحاول أن يؤثر فيّ ويسيطر عليّ؟
 - * هل أشعر بالحيرة والصراع لأنّ هناك رأيين وجيهين؟
- ٥- حدّد رأيك في الموضوع. ربّما تحتاج إلى كتابة قائمة من المزايا والعيوب، وبعدها تختار القرار ذا المزايا الأكثر والعيوب الأقل.
- ٦- عندما تشعر بضغطة من زملائك لتفعل شيئاً ما لا تريد أن تفعله -أو ربّما تشعر ببعض الإغراء لكنك في النهاية لا تريد- فإليك بعض النصائح:
- * استخدم الفكاهة لتقليل التوتر (مثلاً، لو قال لك أحدهم: «لنفعل هذا؛ فهو سيَجلبُ السعادة» يمكن أن تقول ضاحكاً: «أنا شخصٌ بائس، وليس لي نصيبٌ من سعادتكم هذه!»).
 - * يمكن أن تقدّم سبباً يوضح رفضك هذا السلوك، كأنّ تعدّد مضارّه مثلاً، أو إذا لم يكن سلوكاً معروفاً الضرر، فيمكنك أن ترفضه لسببٍ آخر؛ حيثُ يمكنكُ بشجاعةٍ أن تقول إنّك مشغولٌ ولن تستطيع ذلك.
 - * إذا استطعت أن تُغيّر الموضوع وتجاهل العرض، يمكن لمن حولك أن يفهموا أنّك غير مستعدّ.

- * أحياناً يحتاج الأمر إلى «لا» واضحةٍ وصريحة، كأنّ تقول: «شكراً! لكنّي آسف ولن أستطيع».
- * إذا كنت تتعرّض للإغراء وبدأت تدخل في صراع، فإنّه يمكنكُ أن تترك المكان.
- * حاول أن تكون دائماً برفقة أشخاص متفقين معك في المبادئ لتُساندوا بعضكم بعضاً في هذه المواقف.



المواقف التي يمكن أن تتعرّض فيها لضغط الإقناع
في المدرسة أو الجامعة
يمكن أن تتعرّض للإقناع بالاشتراك في نشاطٍ ليس لديك وقتٌ للمشاركة فيه.
في البيت
يمكن أن يحاول إخوتك أن يُقنعوك أن تخرُجَ معهم، بينما عليك أن تدرسَ لامتحانٍ ما.
مع الأصدقاء
التّدخين، أو تناولُ الخمر، أو الدّهَاب إلى أماكن لا تُريدها.



المهارة الثامنة عشرة

التَّعامل مع سُخرية الآخرين

«السُّخْرِيَّةُ لَا تَنَالُ مِنْ كِرَامَتِكَ. أَنْتَ الَّذِي تَتَنَازَلُ عَنْ كِرَامَتِكَ بِمَا تَفْعَلُهُ»
مايكل جاي. فوكس (Michael J. Fox)^(١)

إِنَّ الْجُرْعَةَ وَالطَّرِيقَةَ وَطَبِيعَةَ الْعَلَاقَةِ وَحَالَةَ الْإِنْسَانِ الْمَزَاجِيَّةَ تَتَحَكَّمُ فِي دَرَجَةِ احْتِمَالِنَا لِلْسُّخْرِيَّةِ كَنُوعٍ مِنَ الدُّعَابَةِ.

إِنَّ التَّعَرُّضَ لِلْسُّخْرِيَّةِ هُوَ أَمْرٌ يُمْكِنُ أَنْ يَكُونَ شَدِيدَ الْإِيلَامِ، لَا سِيَّما إِذَا جَاءَ مِنْ أَشْخَاصٍ نَعْرِفُهُمْ وَنَحْبُهُمْ. أحيانًا يَسْتَعْمِدُ بَعْضُ النَّاسِ السُّخْرِيَّةَ كَنُوعٍ مِنَ الْفَكَاهَةِ، لَكِنْ لَيْسَ كُلُّ النَّاسِ يَقْبَلُونَ ذَلِكَ وَيَحْبُونَهُ. وَمَهْمَا كَانَتْ الْحَالُ، فَالْأَمْرُ عِنْدَمَا يَزِيدُ عَنْ حُدِّهِ لَا يَصِيرُ مَسْتَسَاعًا الْبَتَّةَ. إِنَّ الْجُرْعَةَ وَالطَّرِيقَةَ وَطَبِيعَةَ الْعَلَاقَةِ وَحَالَةَ الْإِنْسَانِ الْمَزَاجِيَّةَ تَتَحَكَّمُ فِي دَرَجَةِ احْتِمَالِنَا لِلْسُّخْرِيَّةِ كَنُوعٍ مِنَ الدُّعَابَةِ. يَقُولُ سَفَرُ أَمْثَالِ سَلِيمَانَ: «يُوجَدُ مِنْ يَهْدُرٍ مِثْلَ طَعْنِ السَّيْفِ، أَمَّا لِسَانُ الْحُكَمَاءِ فَشِفَاءٌ» (أَمْثَالُ ١٢: ١٨)، وَأَيْضًا مِنْ ضَمَنِ السَّلُوكِيَّاتِ الَّتِي يُوَصِّي الرَّسُولُ بُولُسَ أَهْلَ أَفْسَسَ بِتَجَنُّبِهَا مَا يُسَمِّيهِ «الْقَبَاحَةَ، وَكَلَامَ السَّفَاهَةِ، وَالْهَزْلَ» «أَفْسَسَ ٥: ٤». رَجَاءُ أَنْ يَكُونَ صَعْبًا أَنْ نَتَوَقَّفَ عَنْ هَذِهِ الطَّرِيقَةِ فِي الْكَلَامِ إِذَا كُنَّا قَدْ اعْتَدْنَاهَا، لَكِنَّ الْأَصْعَبَ هُوَ أَنْ نَتَعَامَلَ بِحِكْمَةٍ مَعَ مَنْ يَسْتَعْمِدُ هَذَا الْكَمَّ مِنَ السُّخْرِيَّةِ مَعَ الْإِحْتِفَازِ بِاللُّطْفِ وَالْمَحَبَّةِ.

خطوات التَّعامل مع السُّخْرِيَّةِ

١- مِثْلَ كُلِّ شَيْءٍ يَجِبُ أَنْ تَحَدَّدَ بَدَقَّةً مَا إِذَا كُنْتَ تَتَعَرَّضُ لِلْسُّخْرِيَّةِ حَقًّا أَمْ أَنَّ الْأَمْرَ يَبْدُو كَذَلِكَ فَقَطْ؟ هَلْ يَتَهَامَسُ الْبَعْضُ وَيَنْظُرُونَ نَحْوَكُ وَيَضْحَكُونَ؟ هَلْ يَقُولُونَ كَلَامًا لَا يُمْكِنُ أَنْ يُفَسَّرَ إِلَّا بِكَوْنِهِ سُخْرِيَّةً مِنْكَ؟

(١) ممثِّل أميركي.



- ٢- إذا قال أحدهم شيئاً عنك، يمكنك أن تبتسم بثقة وتقول له: «هل تعتقد ذلك؟!» إذا كان الكلام عن شكلك مثلاً، يمكنك أن تقول: «هذا رأيك! مع أيّ معجبٍ بشكلي هكذا، وكثيرون مُعجبون به أيضاً!» تذكرُ أنَّ مَنْ يسخرُ مِنَ الآخرين ربّما يشعرُ في أعماقه بالغيرة أو عدم الأمان، وهو يستمتعُ بأن يرى الآخرين يشعرون هم أيضاً بالحرَج وعدم الأمان، أو ربّما الغضب. لا تُعطه «المكافأة» التي ينتظرها لئلا يتّماذى.
- ٣- تذكرُ أنَّ مشاعرك هي ملكك أنت. ربّما يريدُك هو أن تشعرَ بالإهانة، لكنك تستطيعُ أن تقرّرَ ألا تشعرَ بالإهانة. ربّما تختارُ أن تشعرَ بالشفقة عليه، أو بعدم الاهتمام بما يقوله.
- ٤- يمكنك أن تستخدمَ الفكاهة وتجعلَ الأمرَ يبدو دعابةً.
- ٥- يمكنك أن تتركَ المكان.
- ٦- احرصُ ألا تُهينَ أحداً لئلا يتضخّم الموقفُ ويتعقّد.
- ٧- في كلّ الأحوال، ذكرُ نفسك أنَّ الذي يسخرُ هو صاحبُ المشكلة، ولستَ أنتِ صاحبها، وحاولِ أن تحتفظَ بهدوئك.
- أمثلة على مواقف يمكن أن تتعرّضَ فيها للسخرية
- في المدرسة أو الجامعة أو في الشارع
- التعرّضُ للتنمّر (Bullying) بسببٍ أو دون سبب، مِنْ قِبَل فردٍ أو جماعة.
- في البيت
- سُخريةٌ مِنْ قِبَل الإخوة والأخوات
- ٤- شجّعهُ على أدائه وشجّع نفسك مهما كانتِ النتيجة. لكي تستطيعَ أن تفعلَ ذلك، أنتِ تحتاجُ



المهارة التاسعة عشرة

تَجَنَّبُ الشَّجَارَ

«كُمُوسُكَ أُذُنِي كَلْبٌ، هَكَذَا مَنْ يَعْبُرُ وَيَتَعَرَّضُ لِمَشَاوِرَةِ لَا تَعْنِيهِ»

سفر الأمثال ٢٦: ١٧

يُمْكِنُ مَهَارَاتُ التَّعَامُلِ مَعَ السُّخْرِيَّةِ أَنْ تَكُونَ مَفِيدَةً جَدًّا فِي تَجَنُّبِ الشُّجَارِ. لَكِنْ فِي بَعْضِ الْمَرَّاتِ يَكُونُ الْمَوْقِفُ أَصْعَبَ عِنْدَمَا تَكُونُ هُنَاكَ إِهَانَةً بِالْغَةِ، أَوْ تَحَرُّشٌ صَرِيحٌ. رَجَاءً يَكُونُ هُنَاكَ شَخْصٌ يَتَحَرَّشُ بِكَ وَيُرِيدُ أَنْ يَتَشَاوَرَ مَعَكَ. وَفِي بَعْضِ الْمَرَّاتِ تَشْعُرُ بِأَنَّكَ تَرَعَّبُ فِي الشُّجَارِ، لَكِنَّكَ تَرِيدُ أَنْ تَتَحَاكَّمَ فِي نَفْسِكَ. فِي هَذِهِ الْحَالَاتِ يَجِبُ أَنْ تَذَكَّرَ نَفْسَكَ أَنَّ الْقُوَّةَ لَيْسَتْ فِي الْإِنْتِصَارِ عَلَى الْآخَرِ بَدْنِيًّا، بَلْ هِيَ فِي الْقُدْرَةِ عَلَى الْحِفَافِ عَلَى الْهَدْوِ (To stay cool)، وَالتَّحَكُّمِ فِي الْمَوْقِفِ وَفِي الْأَعْصَابِ. فَالْأَفْوَى هُوَ مَنْ يَتَحَكَّمُ فِي غَضَبِهِ.

خطوات تَجَنَّبِ الشُّجَارِ

- ١- احْتَفِظْ بِمَسَافَةٍ بَيْنَكَ وَبَيْنَ الشَّخْصِ الَّذِي يَتَحَرَّشُ بِكَ.
- ٢- فَكِّرْ لِمَاذَا يَرِيدُ هَذَا الشَّخْصُ أَنْ يَتَشَاوَرَ مَعَكَ. يُمْكِنُ أَنْ تَسْأَلَهُ بِهَدْوٍ: «مَا الْمَرْءُ؟» إِذَا كُنْتَ مِنْدَفَعًا تَرِيدُ أَنْ تَتَشَاوَرَ.
- ٣- فَكِّرْ فِي النَّتَائِجِ عَلَى الْمَدَى الْبَعِيدِ. مَا الَّذِي يُمْكِنُ أَنْ يَحْدُثَ إِذَا دَخَلْتَ فِي شُجَارٍ؟
- ٤- فَكِّرْ فِي الْبَدَائِلِ الَّتِي أَمَامَكَ. فِي حَالَةِ عَدَمِ الْعَنْفِ وَعَدَمِ التَّعَرُّضِ لِلْإِهَانَةِ الشَّدِيدَةِ، تَكَلِّمْ إِلَى الشَّخْصِ وَانْظُرْ إِلَيْهِ فِي عَيْنَيْهِ، وَحَاوِلْ أَنْ تَعْبُرَ عَنْ حَقِّكَ بِهَدْوٍ وَبِطَرِيقَةٍ تَجْعَلُهُ يَهْدَأُ. إِذَا كَانَ الْأَمْرُ أَصْعَبَ مِنْ ذَلِكَ، انْسَحِبْ بِهَدْوٍ وَلَا تُلْقِ بِالْأَمْرِ لِمَحَاوَلَاتِهِ اسْتِفْزَاكَ بِالسَّبِّ وَالْإِهَانَةِ مَهْمَا كَانَتْ.
- ٥- إِذَا اسْتَطَعْتَ التَّحَكُّمَ فِي نَفْسِكَ، احْسَبْ هَذَا إِنْتِصَارًا، وَكَلِّمْ اسْتَفْرَكَ بَيْنَمَا أَنْتِ لَا تُسْتَفَرُّ، احْسَبْ هَذَا إِنْتِصَارًا أَكْبَرَ.



- ٦- لَاحِظْ أَيْضًا الْأَوْضَاعَ الْمُحِيطَةَ: المكان، والناس، والوقت -نهارًا أم ليلًا-؛ فبعضُ الأوضاعِ المحيطة تكونُ أصْعَبَ مِنْ أَوْضَاعٍ أُخْرَى. لَاحِظْ أَيْضًا أَنَّ الشَّخْصَ قَدْ يَكُونُ مَخْمُورًا أَوْ فِي غَيْرِ وَعْيِهِ.
- ٧- إِذَا شَعُرْتَ بِخَطَرٍ شَدِيدٍ، فَلَا عَيْبَ مِنَ الْجُرْيِ وَإِنْقَاذَ نَفْسِكَ لَنْ تَسْتَفِيدَ أَبَدًا إِذَا تَشَاوَجَرْتَ وَأُصِبتَ إصَابَةً يُمْكِنُ أَنْ تُؤَثِّرَ فِي حَيَاتِكَ وَمُسْتَقْبَلِكَ دُونَ سَبَبٍ يَسْتَحِقُّ.
- يُمْكِنُ أَنْ تُحَدِّثَ هَذِهِ الْمَوَاقِفَ كَثِيرًا فِي الْمَدْرَسَةِ أَوْ الْجَامِعَةِ أَوْ فِي الشَّارِعِ أَوْ مَعَ الْأَخِ الْأَكْبَرِ أَوْ الْأَصْغَرِ فِي الْبَيْتِ.



ختم الجزء الثالث

لا بدّ أن تأتي الضُّغوطُ، ولكنْ لَيْسَتْ كُلُّ الضُّغوطِ سيِّئَةً، فهناك ضغوطٌ إيجابيةٌ تجعلنا نُخرجُ أفضلَ ما فينا. المهمُّ هو أن نَسْتَطِيعَ أن نَتَعَامَلَ مع الحياة تحت الضغط. اختصاراً تبدأ مَهَارَاتُ التَّعَامُلِ مع الضُّغوطِ بأن نَحْدَدَ سَبَبَ الضغطِ ونَوْعَهُ، وأن نَخْتَارَ أن نفكِّرَ بشكلٍ سليمٍ. وهنا نَطْرَحُ عدَّةَ أسئلةٍ:

* ما الذي حدث؟

* كيف أشعر؟

* كيف أرى الأمر؟ هناك دائماً أكثرُ مِنْ رؤيةٍ، وهناك حقائقٌ مُهمَّةٌ يجبُ أن نذكّر أنفسنا بها وقت الضُّغوطِ، وهي أننا مسئولون عن حالتنا، وينبغي ألا تكون تصرفاتنا ردودَ فعلٍ لما يفعله الآخرون. فعندما نتصرّف بردود فعل، نكون عندئذٍ تحت سيطرة الآخرين. سنُسْتَفْزُ عندما نختارُ أن نسمَحَ لأنفسنا بأن نُستَفْزَ.

* كيف أتصرّف؟ ما الخيارات المتاحة؟

* ما نتائجُ كُلِّ تصرّف؟ التفكيرُ بسرعةٍ في النتائج البعيدة لكل تصرّف، واختيار التصرّف الذي نتأجّه أفضل على المدى البعيد هما مَهَارَتَانِ ينبغي التدرُّبُ عليهما.

إنَّ التدریبَ يعني التَّكرارَ، و مِنْ ثَمَّ الفشل والنجاح والتعلُّمُ مِنْ كُلِّ منهما حتّى نستطيع فعلَ كُلِّ هذه الخطوات بأقصى سرعةٍ ممكنة؛ لأنَّ بعضَ المواقف تكون فجائيةً وتتطلَّبُ التَّفَاعُلَ والتصرّف بسرعة.

في الجزء الرابع والأخير، سنَتَنَاوَلُ مَهَارَاتٍ أُخْرَى يُمْكِنُ أن نُسمّى مَهَارَاتُ التَّخْطِيطِ. كيف نعرفُ قدراتنا الشخصية، ونَضْعُ أهدافاً مَتَّفِقَةً مع هذه القدرات؟ كيف نَضْعُ قائمةً بالأولويّات، ونجمَعُ المعلومات، ونَضْعُ الأهداف، ونَتَّخِذُ القرارات المناسبةَ لتحقيق هذه الأهداف والتركيز عليها في العمل حتّى نتحقّق؟

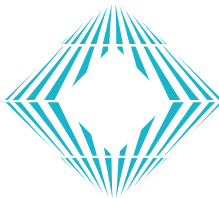


الجزء الرابع



مهارات التّخطيط وَضْعُ الأهداف

- * معرفة القدرات الشخصية.
- * جَمْعُ المعلومات.
- * تَرْتِيبُ الأولويات.
- * صُنْعُ القرارات.
- * التَّرْكِيزُ على إتمام مَهْمَةٍ واحدة.



أَوْ مَن مِّنْكُمْ وَهُوَ يُرِيدُ أَنْ يَبْنِيَ بُرْجًا لَا يَجْلِسُ أَوَّلًا وَيَحْسَبُ النَّفْقَةَ، هَلْ عِنْدَهُ مَا يَلْزَمُ لِكَمَالِهِ؟ لئَلَّا يَضَعَ الْأَسَاسَ وَلَا يَقْدَرَ أَنْ يُكْمَلَ، فَيَبْتَدِئَ جَمِيعُ النَّاظِرِينَ يَهْزَوْنَ بِهِ. وَأَيُّ مَلِكٍ إِنْ ذَهَبَ لِمُقَاتَلَةِ مَالِكٍ آخَرَ فِي حَرْبٍ، لَا يَجْلِسُ أَوَّلًا وَيَتَشَاوَرُ: هَلْ يَسْتَطِيعُ أَنْ يُلَاقِيَ بَعَشْرَةَ آلَافٍ الَّذِي يَأْتِي عَلَيْهِ بَعَشْرِينَ أَلْفًا؟ وَإِلَّا فَمَا دَامَ ذَلِكَ بَعِيدًا، يُرْسَلُ سَفَارَةٌ وَيَسْأَلُ مَا هُوَ لِلصُّلْحِ»

(لوقا ١٤: ٢٨-٣٢)

«وَقُلْتُ لِلْمَلِكِ: «إِنْ حَسُنَ عِنْدَ الْمَلِكِ فَلْتُعْطَ لِي رِسَالَةٌ إِلَى وُلَاةِ عِبْرِ النَّهْرِ لِكِي يُجِيزُونِي حَتَّى أَصَلَ إِلَى يَهُودَا، وَرِسَالَةٌ إِلَى آسَافَ حَارِسِ فِرْدَوْسِ الْمَلِكِ لِكِي يُعْطِيَنِي أَخْشَابًا لِسَقْفِ أَبْوَابِ الْقَصْرِ الَّذِي لِلْبَيْتِ، وَلِسُورِ الْمَدِينَةِ، وَلِلْبَيْتِ الَّذِي أَدْخَلَ إِلَيْهِ»

(نحميا ٢: ٧-٨)

كُلُّ دَقِيقَةٍ مُضِيهَا فِي التَّخْطِيطِ، تَوْفَّرَ لَكَ عَشْرَ دَقَائِقَ فِي التَّنْفِيزِ. وَهَذَا يُعْطِيكَ ١٠٠٠٪ عَائِدًا لِلطَّاقَةِ الَّتِي تَبْذُلُهَا»

(١) برايان ترايسي (Brian Tracy)

عندما نندفع في العمل دون تخطيط، تتبدد جهودنا، وربما نكرّر أمورًا لا لزوم لها، أو نصرف وقتًا طويلاً في أمورٍ لا تحتاج عادةً إلى وقتٍ طويل.

(١) ممثل أميركي.



كلُّنا نحتاجُ إلى التَّخطيط في أيِّ شيءٍ نفعله أو نفكرُ فيه. سواءً كان تخطيطاً في العمل أم حتّى في ترتيبِ حفلةٍ أم تمضية إجازة. إنّ التَّخطيط هو رَسْمُ المسار الذي ينبغي أن يسيرَ فيه النّشاط. ورَسْمُ المسار يحتاجُ إلى معرفةِ نقطةِ البداية ونقطةِ النهاية، ثُمَّ تحديدِ المسار الذي ستسيرُ فيه من البداية إلى النهاية. أن تعرفَ نقطةَ البداية يعني أن تعرفَ المكانَ الذي أنت فيه، وماذا لديك من طاقاتٍ وإمكانات. هذا يتطلّبُ أن تعرفَ نفسك وتُدركَ إمكانياتك جيّداً، وتُدركَ أيضاً ما تحتاجُ لأن تفعلَ لكي تزيدَ مِنْ إمكانياتك. أمّا أن تعرفَ نقطةَ النهاية فذلك يعني أن تعرفَ إلى أين تريدُ أن تذهبَ بالتَّحديد. مِنْ نقطةِ البداية إلى النهاية، نحتاجُ لأن نحدّدَ «الخطَّ» الذي ستسيرُ فيه. ومن هنا تأتي كلمة «التخطيط». إنّ الخطَّ الذي ستسيرُ وفقه يتضمّنُ الكثيرَ مِنَ التفاصيل: المعلومات المتاحة، وأساليب العمل، والأولويّات، والأهداف الفرعية، وتنسيق الجهود بين العاملين. عموماً، يُرشدُ التَّخطيطُ الجهدَ ويحقّقُ الأهداف؛ لأنّه يجعلُنا نعرفُ ما لدينا من وقتٍ وإمكانيّات، وما فملكه من وسائلٍ وآليّات، وما نريدُ أن نحقّقَه من أهدافٍ وغايات. عندما نندفعُ في العمل دونَ تخطيط، تتبدّدُ جهودُنا، وربّما نكرّرُ أموراً لا لزومَ لها، أو نصرفُ وقتاً طويلاً في أمورٍ لا تحتاجُ عادةً إلى وقتٍ طويل. التَّخطيطُ يجعلُنا أيضاً نستطيعُ أن ننظّمَ عمَل الجماعة، فلا تتداخل الاختصاصاتُ ولا تتصارعُ الأهدافُ الفرعيةُ للعاملين معاً، ممّا قد يُعيقُ تحقيقَ الهدفِ العام. في الجزء الأخير مِنْ هذا الكتاب، سنتناوّل هذه المهارات.

نلاحظُ دائماً أنّ كلّ المهارات تنبعُ مِنْ «معرفة النفس» -معرفة المشاعر والأفكار والقدرات الشخصية. ثُمَّ بعد ذلك تأتي مهارةُ جَمْعِ المعلومات ووضْعِ الأهداف العامة والفرعية، ثُمَّ يأتي وقتُ اتّخاذ القرارات ووضْعِ قائمةِ الأولويّات، والتركيزُ على كلّ مهمّةٍ قبل الانتقال إلى الأخرى، وهكذا دواليك. الشيءُ نفسه يحدثُ في الحياة. فكما أنّه لا توجدُ كرةٌ قدِمَ دون المزامحة والسقوط أرضاً، فالحياةُ الخاليةُ مِنَ الفشل هي أيضاً حلْمٌ سحريّ. وكما أنّ مهاراتِ كرة القدم ينبغي أن تُمارَسَ كلّها تحت ضغط، فإنّ مهاراتِ الحياة اليومية أيضاً ينبغي أن نتدربَ على عيشها تحت الضغوط المختلفة.



المهارة العشرون

وضع الأهداف

«إذا كنتَ تُريدُ أن تعيشَ حياةً سعيدةً، اربطْ حياتَكَ بأهدافٍ وليسَ بأشياءٍ أو أشخاصٍ»
ألبرت أينشتاين (Albert Einstein)

مَنْ لا يحدِّد وجهته بوضوح، لا يذهب إلى أيِّ مكان. ومَنْ لا يحدِّد أهدافه بوضوح، لا يحقق أيَّ شيء.

هناك الكثيرُ مِنَ الألعابِ الرياضيَّة. غير أنَّ أكثرَ الألعابِ شهرةً وشعبيةً هي تلك الألعابُ التي تحتوي على «مرمى» لتسجيل «الأهداف» مثل كرة القدم، وكرة السلة، وكرة اليد؛ وهذا لأنَّنا مُصمِّمون لنعيش مُتجهين نحو هدف. عندما يعيش الإنسانُ منطلقاً نحو هدف ما، فإنَّ كلَّ قدراته وطاقاته تتحد وتتحرك نحو بؤرة واحدةٍ قويَّة دون تشتيت. مَنْ لا يحدِّد وجهته بوضوح، لا يذهب إلى أيِّ مكان. ومَنْ لا يحدِّد أهدافه بوضوح، لا يحقق أيَّ شيء. أمَّا مَنْ يستطيع أن يحدِّد هدفه بدقة، فإنَّ هذا الهدفَ المحددَ يجعله يحدِّد ما يحتاجُ إليه من معلوماتٍ وموارد، كما يجعله يحدِّد أيضاً الطريقَ الذي سيسلكه لتحقيق هذا الهدف. إنَّ الهدفَ المحددَ يجعلنا ندركُ بسرعة أنَّنا انحرَفنا عن مسارنا، وذلك عندما نجدُ أنَّ الهدفَ يبتعدُ ولا يقترب، أمَّا إذا كُنَّا نجدُ الهدفَ يقتربُ أكثرَ فأكثر، فهذا يعني أنَّنا على الطريق الصحيح. عندما نرى الهدفَ في خيالنا ونحلمُ به ونتصورُ أنه قد تحقَّق، فإنَّ هذا يُلهبُ حماسنا، ويحشدُ طاقاتنا لنجعلَ مِنْ هذا الحلمِ حقيقة.^(١)

(١) بالإضافة إلى وَضْع هدفٍ محدَّد (Specific Goal)، يكونُ مفيداً أن يكونَ الهدفُ قابلاً للقياس (Measurable)، وقابلاً للتحقيق (Attainable)، ومرتبَّطاً بنتائج محدَّدة (Relevant)، وذا إطارٍ زمنيٍّ محدَّد (Timely)، ويُشارُ إلى هذا باختصارٍ بعبارة ((الهدف الذكي)) (SMART Goal). للمزيد يمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني التالي:

http://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria



خطوات تحديد الهدف

١- الخطوة الأولى دائماً هي أن تعرف نفسك وماذا تريد من الحياة. ما نوعيَّة شخصيتك، ونوعيَّة الحياة التي تحبُّ أن تحياها، وما رؤيتك في الحياة؟ للمزيد في هذا الموضوع يمكن قراءة كتاب «تطوير الذات»^(١).

٢- يمكن أن تحدّد أهدافاً صغيرة -مرحليّة-، وعندما تحقّق أحد الأهداف، تتحرّك نحو الهدف الذي يليه. ربّما يكون وضع هدفٍ أكبر من اللازم أمراً يسبّب الإحباط، ولا سيّما عندما يمضي وقتٌ طويلٌ ولا يتحقّق شيء. يمكنك أن تُقسّم الهدف الكبير عدّة أهدافٍ مرحليّة بحيث يكون لكلّ هدفٍ تاريخٌ تقريبيّ لتحقيقه. مثلاً، إذا كان لديك هدفٌ أن تدخل بطولة النادي في لعبة التنّس، والتي ستقام بعد ستّة أشهر، يمكن أن

تَضَع الأهداف التالية:

- * اتّفِق مع أحد المدربين، وانتظِم في التّدرب معه مرّتين في الأسبوع بواقع نصف ساعة كلّ مرّة على مدى شهر، وواظِب خلال الشهر على الجريّ مدّة نصف ساعة في اليوم لزيادة لياقتك البدنيّة.
- * زد فترة التّدريب لتصير ساعة في اليوم مدّة شهر، مع ساعة من الجري يومياً. وابدأ «حميّة غذائيّة» لإنقاص وزنك بمقدار ثلاثة كيلوغرامات شهريّاً إلى أن يأتي مَوْعد البطولة.
- * زد فترة التّدريب لتصير ثلاث مرّات في الأسبوع للشهور الأربعة التالية، مع الاستمرار في الجري والذهاب إلى صالة الألعاب مرّتين في الأسبوع.
- * شاهد على التّلفاز كلّ بطولات التنّس العالميّة التي تُداع في ذلك الوقت.
- اكتب هذه الأهداف وتابع تحقيقها كتابةً. ربّما تحبُّ أن تعلّق هذه الورقة في مكان ظاهر. بجانب المرأة أو داخل خزانتك. يمكن كتابتها في صورة جدول على النحو التالي:

(١) أوسم وصفي، تطوير الذات - سلسلة ١٨٠ درجة (عمّان: أوفير، ٢٠١١م) ص ٩-١٥.



الهدف	الحد الزمني لتحقيقه	المدة الزمنية	سأطلب مساعدة من؟
اتَّفَقْ مع أحد المدربين.	نهاية هذا الأسبوع.	ثلاثة أيام.	رامي؛ لأنه يلعبُ التنس تحت إشراف مدرب
أَصِلْ بِحِمْل التدريب إلى ثلاث مرَّاتٍ في الأسبوع، بواقع ساعةٍ كلَّ مرَّةٍ	نهاية شهر أيار / مايو. أنا الآن في الأسبوع الأخير من آذار / مارس.	شهران.	مُدْرَبُ التَّنِس. الاتفاقُ مع والدي لتوصِّلني إلى النَّادي في هذه الأوقات.

- ٤- اجمَعْ كُلَّ ما تحتاجُ إليه مِنْ معلوماتٍ بشأن الهدف الذي تريدُ تحقيقَه. ربَّما تسألُ أصدقاءك، أو تتصفَّحُ الإنترنت، أو تشتري كتابًا عن الموضوع، أو تسألُ الهيئاتِ المسؤولةَ عن الأمر.
- ٥- تَحَلَّ بِتَوَجُّهٍ إيجابيٍّ. مثلاً، إذا كنتَ تَدَّخِرُ لِشِراءِ حذاءٍ رياضيٍّ غالي الثَّمَن، فكلَّما مرَّرتَ بالمتجر الذي يُعرَضُ فيه الحذاء، انظُرْ إليه وقُلْ له مثلاً: «سَتَكُونُ مُلْكِي بعد سِتَّةِ أشهر!». ٦- لا تَوَجَّلْ، بل خُذِ الخطوةَ الأولى نحو تحقيقِ الهدفِ بمجردَ أن تحدِّده.



المهارة الحادية والعشرون

معرفة القدرات الشخصية

«أَيْضًا كَوْنُ النَّفْسِ بِلَا مَعْرِفَةٍ لَيْسَ حَسَنًا، وَالْمُسْتَعَجِلُ بِرَجْلَيْهِ يُخْطِئُ»
أمثال ١٩: ٢

مِنَ المظاهر المهمة للحكمة الإنسانية أن نرى قدراتنا وعجزنا بشكل واقعي، وأن نعرف نقاط قوتنا ونحاول تنميتها، وأن نعرف أيضًا نقاط ضعفنا ونعمل على تقليل تأثيرها السلبي في حياتنا.

كلما زادت درجة نُضجنا الروحي والنفسي، زادت درجة معرفتنا بأنفسنا، وكان مفهومنا عن ذاتنا (Self- concept) قريبًا من الواقع. من المظاهر المهمة للحكمة الإنسانية أن نرى قدراتنا وعجزنا بشكل واقعي، وأن نعرف نقاط قوتنا ونحاول تنميتها، وأن نعرف أيضًا نقاط ضعفنا ونعمل على تقليل تأثيرها السلبي في حياتنا. في كتاب «الصورة الذاتية»^(١) تحدثنا بشأن العوامل التي تؤثر في رؤيتنا لأنفسنا مثل التشنئة وخبرات الماضي وغيرها. وفي السطور التالية لن نتحدث بأمور نفسية أو روحية عميقة، بل سنقدم مقترحات عملية تساعدنا أن نقرر القدرات التي نحتاج إليها لتحقيق هدف معين، وما إذا كنا نمتلك هذه القدرات أم لا.

خطوات الحكم على القدرات الشخصية

- ١- حدد القدرات التي تحتاج إليها للقيام بالمهمة التي أمامك. ينبغي أن تضع في حُسبانك الوضع الحالي والأوضاع المحيطة من جهة والهدف المنشود من جهة أخرى.
- ٢- فكر في ما فعلته في الماضي عندما حاولت أن تستخدم هذه القدرات. فیم نجحت و فیم لم

(١) أوسم وصفي، الصورة الذاتية. سلسلة ١٨٠ درجة، (عمان: أوفير ٢٠٠٨م).



تَنجَح؟ ما الذي اسْتَمْتَعْتَ بفعله؟ وما الذي لم تَسْتَمْتَعْ به؟

٣- اسأل آخرين عن آرائهم؛ فالآخرون يرون أحياناً ما لا نراه. إذا اتَّفَقَ عددٌ مِنَ الناسِ مِنْ خَلَفِيَّاتٍ متنوّعة وكانوا يَعْرِفونَكَ جيّداً؛ وأنتِ تَتَقَيَّ بأنَّهم يَرونَ فيكَ بعضَ القدراتِ، فعلى الأرجح هي مَوْجُودَةٌ فيكَ، حتّى إنْ لم تُكُنْ متأكّداً منها. يمكنكُ أن تُجَرِّبَ وترى.

٤- يمكن أن تُجَرِّبَ بعضَ اختبارات الشخصية^(١) لتعرّف الأمور التي تَنجَحُ فيها، آخذاً في الحسبان أن بعض أنواع الشخصيات تَنجَحُ في أنواعٍ محدّدةٍ من المهامِّ والوظائف. أمثلة على القدرات التي نحتاجُ لأن نفهمها عن أنفسنا في المدرسة

معرفةُ القدرات الشخصية مِنْ أجل اتِّخاذ القرار بشأن الموادّ التي نريد أن نأخذَها في منهاج الدراسة، و مِنْ نَمِّ نوع الدراسة الجامعيّة. فَمَنْ يَحِبُّ الموادّ العلميّة مثل الأحياء (البيولوجيا)، ربّما يَتَفَوَّقُ في الدراسات الطَبّيّة. وَمَنْ يَمِيلُ إلى الرياضيات والفيزياء ربّما يَنبَغُ في الهندسة أو العلوم. أمّا مَنْ يَهْوَى اللغات فسيَجِدُ نفسه في الدراسات الأدبيّة والإنسانيّة، كالأدب وعلم النفس والتاريخ والفلسفة. في البيت

هل تستطيع القيام بالمهامّ اليدويّة كإصلاح الدراجة مثلاً؟

مع مجموعة الأصدقاء

هل لديك أذنٌ موسيقيّة؟ هل تُحِبُّ رياضةً ما؟

(١) أأخذُ اختبارات الشخصية يحدّدُ ((لون)) الشخصية مستخدماً أربعة ألوان يكون لدى جميعنا ((تنويعات)) مختلفة منها وهي: الميل إلى السيطرة والقيادة (D). والميل إلى التأثير من خلال العلاقات الاجتماعية (I)، والميل إلى الاستقرار (S)، وأخيراً الأشخاص أصحاب الضمير اليقظ والرغبة في الالتزام (C).



المهارة الثانية والعشرون

جمع المعلومات

«تكمُنُ العبقريةُ في القدرة على تقييم المعلومات»
ونستون تشرشل

التحدّي الآن في ظلِّ غَمْرِ المعلومات المتاحة هو أن تكونَ لدينا القدرةُ على تقييم المعلومات وتصنيفها لكي نعرَفَ بالتَّحديدِ المعلوماتَ التي نحتاجُ إليها.

المعلوماتُ هي قوَّة. فمن خلال جَمْع المعلومات نستطيعُ أن نستفيدَ مِنْ أخطاء الآخرين ونجاحاتهم، فلا «نعيدُ اختراعَ العجلة» مِنَ البداية. بهذه الطريقة نحن نبدأ مِنْ حيثُ انتهى الآخرون. مِنْ أهمِّ ما يميِّزُ عصرنا الحاليَّ هو أَنَّهُ عَصُرُ المعلومات؛ فقد تَزَايَدَ بشكلٍ رهيبٍ حجمُ المعلومات التي تراكمتْ لدى الإنسان. وليس ذلك فقط، بل صارتِ المعلوماتُ مُتاحةً أَكْثَرَ مِنْ أيِّ وقتٍ مضى. تستطيعُ في ثوانٍ أن تحصلَ على المعلومةِ التي تحتاجُ إليها فقط مِنْ خلال بعض نَقَرَاتٍ على لوحةِ مفاتيحِ الحاسوب.

التحدّي الآن في ظلِّ غَمْرِ المعلومات المتاحة هو أن تكونَ لدينا القدرةُ على تقييم المعلومات وتصنيفها لكي نعرَفَ بالتَّحديدِ المعلوماتَ التي نحتاجُ إليها، إضافةً إلى القدرة على تَمييز المعلوماتِ المفيدة من التافهة، وتَحَرِّي دَقَّة المعلومات وصِدْقِها.

خطوات جمع المعلومات

١- حدِّدْ نَوْعَ المعلومات التي تحتاجُ إليها. أهي معلوماتٌ عامَّةٌ يمكنُ الحصولُ عليها مِنْ الإنترنت مثلاً، أم هي معلوماتٌ خاصَّةٌ يجب أن تَبَحَثَ عن شخصٍ مختصٍّ تسأله عنها؟ هل تحتاجُ لأنْ تذهبَ إلى مكانٍ ما لِيَجْمَعَ معلوماتٍ ميدانيَّةٍ إضافيةً، أم تكفي المعلوماتُ التي تحصلُ عليها مِنْ خلال الاتِّصال عن بُعْد؟ في بعض الأحيان يُفَضَّلُ الحصولُ على خِبراتٍ شخصيَّةٍ من خلال سؤال الآخرين، وعادةً ما تكونُ الوسيلةُ الأفضل هي اللقاءُ وجهًا لوجه.



٢- لا تكتفِ بقدرٍ قليلٍ أو مصدرٍ واحدٍ للمعلومات. حاول أن تحصلَ على معلوماتٍ من أكثر من مصدر، ومن مَصادِرَ موثوقٍ بها من موسوعاتٍ توجَدُ على الإنترنت مثل «ويكيبيديا»، أو دوائر المعارف المختلفة. ربّما تحتاجُ إلى زيارة بعض المكتبات العامة.

٣- أيضًا لا تكتفِ بسؤال شخصٍ واحدٍ أو عددٍ محدودٍ مِنَ الأشخاص للحصول على المعلومات؛ حيثُ إنّ نوعَ الشخصية وطبيعة الخبرة قد يؤثّران في رأي الشخص.

٤- انتبه إلى حقيقة أنّ المعلومات التي ستجمّعها قد تُغيّر من طبيعة القرار الذي ستتّخذه، وقد تُغيّر أيضًا من طبيعة الهدف الذي سبق أن وضّعته. فقد تكتشف بعد أن تجمّع قدرًا كافيًا مِنَ المعلومات أنّ الهدف الذي وضّعته كان غير واقعي.

٥- تجنب ألا تغمر نفسك بمعلوماتٍ أكثر من اللازم تُعيّقك عن التّحرّك نحو الأمام. عندما تشعر بأنك حصلتَ على القدر الكافي مِنَ المعلومات، أبدأ في العمل وحاول أن تحصلَ على المزيد مِنَ المعلومات في أثناء قيامك بالعمل. وقد تزداد قدرتك على معرفة نوع المعلومات التي تحتاج إليها بدقّة أكبر عندما تدخل حيّز التّطبيق العملي. أمثلة على المواضيع التي قد تحتاج إلى جمع المعلومات عنها

في المدرسة

جمّع المعلومات عن الجامعات المختلفة ونظّم الدّراسة فيها، مثل التّخصّصات التي تُدرّس في الجامعات المختلفة؛ فبعض الجامعات تُشتهر بقوة الأقسام العلميّة فيها، بينما تُشتهر أخرى بالتّخصّصات الأدبيّة، أو جمّع معلوماتٍ عن متوسط الدرجات في الثانويّة العامّة (المعدّل) التي تتطلّبها كلّ جامعةٍ والمصروفات الخاصّة بها، وهكذا دواليك. وقد تحتاج إلى جمع المعلومات عن المدرّسين الخصوصيّين وكفاءاتهم.

في الجامعة

يمكنُ مثلاً أن نحتاج إلى جمع المعلومات الخاصّة بالبحوث النظرية أو الميدانية، أو قد نحتاج إلى جمع معلوماتٍ خاصّة بسوق العمل قبل اختيار التّخصّص في الجامعة أو قبيل التّخرّج، إذ يمكننا أن نحاول معرفة المجالات التي يحتاج إليها سوقُ العمل لكي نختارها -إذا كانت توافِق ميولنا ورغباتنا- كي نزيد من فرص حصولنا على وظائف.

في البيت

جمّع المعلومات عن أجهزة إلكترونيّة، والمفاضلة بين الأنواع المختلفة منها.

مع مجموعة الأصدقاء

جمّع المعلومات السياحيّة عن مكانٍ

لإقامة مُعسكرٍ رياضيّ



المهارة الثالثة والعشرون

ترتيب الأولويات

«هدفٌ دون خُطة هو مجردُ أمنية»

لاري إلدر (Larry Elder)^(١)

اُتْرُبُ الأولوياتُ بعدّة طرق. ربّما الطريقة الأكثر شيوعاً أن تُرتَّبَ بحسب درجة الإلحاح (Urgency). في هذه الحال، يصيرُ المُلحُ في قِمّة الأولويات، حتّى إنّ لم يكن هو الأهمّ. في أحيانٍ أخرى تُرتَّبُ الأولوياتُ بحسب الأهميّة عندما لا يكونُ عنصرُ الزمن مؤثِّراً كثيراً. بعض الناس يَضَعون الأهداف الأصعب في البداية لِيَسْتَغْلُوا قوّة الدَفْع، إذا كانوا ممّن يتحمّسون في البداية ثمّ يَفقدون حماسهم وطاقتهم بالتدرّج. آخرون يُفَضِّلون أن يَضَعوا الأهداف الأسهل في البداية لكي يشعروا بالنّجاح والإنجاز عندما يَجِدون أنفسهم قد أنجزوا عدّة مهامّ في مدّة قصيرة.

خطوات ترتيب الأولويات

١- فكّر في المهامّ الموضوعّة أمامك، وحدّد الطريقة التي سترتّبهم وفقها: هل على أساس الإلحاح الزمنيّ أم الأهمية، أم على أساس علاقتها بشخصيّة مهمّة بالنسبة إليك؟

تحدّد نفسك، لكنّ ليس أكثر من اللازم.

٢- تخيّل الخطوات في ذهنك لكي تحدّد ترتيبها المنطقيّ. ربّما تحتاجُ لأن تهتمّ بالمواقع الجغرافيّة

لكي تجمّع المهام الموجودة في أماكن متقاربة معاً، لئلا تفقد الكثير من الوقت في المواصلات.

٣- كُن مرناً في تحديد الطريقة التي بها سترتّب الأولويات. مثلاً، يمكن أن تقومَ بمهمّة أقلّ أهميّة فقط لأنّها في مكان قريبٍ من المهمّة التي قبلها بهدف توفير الوقت.

(١) مذيّع تلفزيونيّ أمريكيّ.



٤- كُنْ واقعياً عند وَضْعِ جدولِ زمنيٍّ. صَغْ جَدُولًا زمنيًّا يَتَحَدَّكَ أَنْ تَعْمَلَ بِطَاقَةٍ أَكْبَرَ مِنَ الْمُعْتَادِ قَلِيلًا؛ حَتَّى تُدَرِّبَ نَفْسَكَ عَلَى مَزِيدٍ مِنَ الْعَمَلِ وَالْإِنْجَازِ. عِنْدَمَا تَضَعُ جَدُولًا زمنيًّا وَكَمَا مِنَ الْعَمَلِ يُوَافِقُ مَا اعْتَدْتَهُ، فَلَنْ تَنُمُو مَهَارَاتِكَ وَقَدْرَتَكَ عَلَى الْعَمَلِ. وَفِي الْوَقْتِ نَفْسَهُ، عِنْدَمَا تَضَعُ مَهَامَّ ضَخْمَةً فِي وَقْتٍ قَصِيرٍ، فَسُتُصَابُ بِالْإِحْبَاطِ عِنْدَمَا تَفْشَلُ فِي إِنْجَازِ تِلْكَ الْمَهَامِّ. بِكَلِمَاتٍ أُخْرَى، تَحَدَّ نَفْسَكَ، لَكِنْ لَيْسَ أَكْثَرَ مِنَ الْإِلْزَامِ.

٥- لَا تَنْسَ احتِياجَكَ إِلَى الرَّاحَةِ وَالتَّرْفِيهِ وَالتَّوَاصُلِ الْاجْتِمَاعِيِّ.

٦- كُنْ مَرِنًا وَمُسْتَعِدًّا لِتَغْيِيرِ التَّرْتِيبِ بِحَسَبِ مَا يَسْتَجِدُّ. رُبَّمَا تَجِدُ فُرْصَةً سَاحِئَةً لِلْقِيَامِ الْآنَ بِمَهْمَةٍ لَمْ يَأْتِ تَرْتِيبُهَا فِي الْقَائِمَةِ بَعْدَ. افْعَلْهَا وَاعْتَنِمِ الْفُرْصَةَ، وَلَا تَكُنْ مُقَيَّدًا بِالتَّرْتِيبِ الَّذِي وَضَعْتَهُ سَابِقًا، لَكِنْ دُونَ أَنْ تَأْخُذَ مَكَانَ مَهْمَةٍ أَهَمَّ أَوْ أَكْثَرَ إِحَاحًا.

٧- كُنْ دَائِمًا مُسْتَعِدًّا لِأَنْ تُوَكَّلَ بَعْضُ الْمَهَامِّ لِآخَرِينَ إِذَا اقْتَنَعْتَ أَنَّهُمْ يَسْتَطِيعُونَ الْقِيَامَ بِهِمْ عَلَى نَحْوِ أَفْضَلِ مِنْكَ، أَوْ إِنْ اقْتَنَعْتَ أَنَّكَ تَحْتَاجُ إِلَى وَقْتٍ لِلْقِيَامِ بِمَهَامِّ أَهَمَّ.

أمثلة على قوائم الأولويات

في المدرسة

جدولُ الدِّراسة وإجراء الواجبات المنزليَّة.

في الجامعة

وَضْعُ خُطَّةٍ لِلْقِيَامِ بِالْبَحْثِ، مِنْ حَيْثُ جَمَعَ الْمَعْلُومَاتِ وَزِيَارَةُ الْمَكْتَبَاتِ وَجُلُوسَاتُ الْعَمَلِ مَعَ الْمَجْمُوعَاتِ الْبَحْثِيَّةِ وَغَيْرِ ذَلِكَ. يُمْكِنُ مِثْلًا وَضْعُ قَائِمَةٍ مُتَسَلِّسَةٍ بِالْمَهَامِّ كَمَا يَلِي:

ترتيب المهام للقيام ببحثٍ دراسيٍّ:

١- لِقَاءُ مَعَ مَجْمُوعَةِ الْبَحْثِ لَوْضْعِ قَائِمَةٍ بِالْمَرَاجِعِ الْمَطْلُوبَةِ، وَالاتِّفَاقِ عَلَى تَكْلِيفِ كُلِّ وَاحِدٍ مِنَ الْفَرِيقِ بِزِيَارَةِ إِحْدَى الْمَكْتَبَاتِ.

٢- الدَّهَابُ إِلَى الْمَكْتَبَاتِ لِتَجْمِيعِ الْمَرَاجِعِ وَتَحْدِيدِ الْأَجْزَاءِ الْمَطْلُوبَةِ مِنْهَا.

٣- لِقَاءُ مَعَ مَجْمُوعَةِ الْبَحْثِ لِلْمُشَارَكَةِ بِمَا تَحْوِيهِ الْمَرَاجِعِ.

٤- كُلُّ عَضْوٍ فِي الْفَرِيقِ يَقْرَأُ الْمَرَاجِعَ وَيَضَعُ تَصَوُّرًا لِبِنَاءِ الْبَحْثِ.



- ٥- لقاء المجموعة للاتفاق على بناء البحث: المقدمة والخلفية النظرية، والفرضية والدفاع عنها، والاستنتاجات وملخص البحث.
- ٦- كتابة المادة فصلًا فصلًا، ثم الاجتماع مع المجموعة للبحث والنقاش.

في البيت

ترتيب قائمة بالأعمال أو «المشاوير» المنزلية.

مع مجموعة الأصدقاء

ترتيب قائمة بالمهام والاحتياجات اللازمة لترتيب حفل عيد ميلاد أحد الأصدقاء، أو الذهاب لحضور مباراة كرة قدم مثلاً.

مثل على ترتيب المهام لحضور مباراة كرة قدم:

- ١- التأكد من بعض المعلومات الأساسية مثل موعد المباراة ومكانها (من الصحف اليومية أو مواقع الإنترنت)، إضافة إلى مواعيد طرح التذاكر للبيع وأماكن بيعها.
- ٢- التفكير في الذهاب مع مجموعة من الأصدقاء؛ لأن هذا يزيد من الاستمتاع بمثل هذه الأحداث.
- ٣- الاتصال بهم لترتيب مكان اللقاء وزمانه.
- ٤- الاستعداد للاختيار والتصرف إذا تعارضت رغبتهم مع جدول الشخص ومهامي. إلى أي مدى سأتنازل عن برنامجي لكي أستطيع أن أخرج بصحبة هذه المجموعة؟
- ٥- اتخاذ القرار ما إذا كنت سأهتم بالحصول على مقعد خاص في المدرج، وهذا يعني الذهاب قبل موعد المباراة بوقت كافٍ ربما يصل إلى عدة ساعات.
- ٦- إذا كان عليّ أن أهتم ببعض الأمور التي تحتاج إلى تركيز و طاقة، عليّ التأكد من القيام بها قبل المباراة؛ لأن حضور المباريات عادةً منا يستهلك الكثير من الطاقة الجسدية والنفسية.
- ٧- التأكد إذا كان من الممكن أن آخذ معي شيئاً لقراءته أو القيام به في الوقت الضائع بين دخولي الاستاد وبدء المباراة، إذا كنت قد قررت أن أذهب قبل المباراة بوقت كافٍ لضمان الحصول على مقعد مميز.
- ٨- بعد دراسة الجدول اليومي، يمكن تقرير الوقت الذي سأذهب فيه لشراء التذاكر.
- ٩- تقييم الوقت اللازم للوصول إلى الاستاد ووقت المباراة (مع حساب الاستراحة بين الشوطين والوقت



الضائع، وربما الوقت الإضافي).

١٠- التأكد من وسيلة المواصلات والوقت اللازم للوصول إلى الاستاد.

١١- التأكد على مجموعة الأصدقاء، أو الاعتذار منهم إذا وجدت أن خطتي لن تتفق مع خططهم.

١٢- بدء التنفيذ.

هذا بالنسبة إلى التخطيط للقيام بعمل ما. أمّا بالنسبة إلى تخطيط اليوم لضمان التنسيق بين الأعمال المختلفة، فإن علينا أن نحدّد بعض المبادئ لتخطيط اليوم.

* أولاً: هناك الثوابت اليومية التي ينبغي أن نحافظ عليها، إلّا إذا كنّا في حالة طوارئ. ونذكر من الثوابت: أوقات الأكل والنوم والصلاة والتأمل؛ فهذه الأنشطة واجبة لرعاية كياننا الجسدي والروحي.

* ثانياً: يجب مراعاة الالتزامات الثابتة مثل وقت دوام المدرسة والدروس الخصوصية، إن وجدت.

* ثالثاً: ينبغي مراعاة التوازن بين ثلاثة أمور في ما يتعلّق بتخصيص الوقت. الأول هو الأهميّة، والثاني هو الإلحاح، والثالث هو الوقت المتاح. فمثلاً، الدراسة أهم من حضور مباراة مهما كانت ملحّة. لكن في الوقت نفسه، لو كان هناك وقت متاح للدراسة، فإنّه يمكن تأجيلها قليلاً، ومشاهدة المباراة للتّرفيه ثمّ العودة إلى الدراسة مجدّداً. أيضاً يمكن إجراء بعض التنازلات كأنّ نشاهد المباراة على التلفاز بدلاً من الذهاب إلى الاستاد، أو يمكن فقط مشاهدة الشوط الثاني بدلاً من الأول: حيث إنّهُ هو الشوط الحاسم والأكثر إثارة.

* رابعاً: يجب مراعاة إعطاء وقت كافٍ وواقعي للراحة.

* خامساً: يجب أن نفهم أنّ النجاح الحقيقي هو تحقيق المهام في وقتها، وفي إطار الحياة اليومية، وليس «توقيف الحياة» تماماً فنجاز المهام.



وإليك مثلاً على برنامج يوميّ لطالب جامعيّ يريد إتمام بحثٍ، ولديه دوامٌ دراسيٍّ، ويستعدُّ للامتحان، ويحبُّ أن يُشاهد مباراةً مهمّةً في كرة القدم.

٧,٠٠	استيقاظ ثمّ صلوات وتأمّلات
٨,٠٠	إفطار واستعدادٌ للذهاب إلى الجامعة.
٩,٠٠	الوصول إلى الجامعة، وبدء أوّل محاضرة (يمكن ترتيب ساعةٍ في أثناء اليوم الجامعيّ لتحديد فقراتٍ من المراجع في مكتبة الكلية لإعداد البحث).
٣,٠٠	نهاية اليوم الجامعيّ
٤,٠٠	وصولٌ إلى المنزل وتناولُ الغداء
٥,٠٠	راحةٌ مدّة ساعة (نوم أو استرخاء)
٦,٠٠	نصف ساعة على الحاسوب لمتابعة البريد الإلكترونيّ والتواصل الاجتماعيّ.
٦,٣٠	إجراء البحث ... تبدأ المباراة في تمام الساعة السابعة والنصف. يمكن الانتظار إلى حين بدء الشوط الثاني (نحو الساعة ٨,٣٠).
٨,٣٠	الشوط الثاني من المباراة
٩,٢٠	نصف ساعة من الراحة، والتمشّي في الشارع بالقرب من البيت
٩,٥٠	دراسة مدّة ساعتين تقريباً
١١,٣٠	نوم



المهارة الرابعة والعشرون

صنع القرارات

«كن متمسكاً بقراراتك ومرنًا في اختيار طرق تحقيقها»
توني روبنز (Tony Robbins)^(١)

ربما لا يحتاج اتخاذ القرارات إلى مهارة وتدريب بقدر ما يحتاج إلى جرأة وجسارة ومبادرة وقُدرة على تحمّل مسؤولية القرار، أمّا صنع القرارات فيحتاج إلى كثير من التّأني والتّدريب والتّعلّم.

من الأخطاء الشائعة التي نرتكبها نحن العرب في اللغة الإنكليزية هي أن نقول: «I will 'take' a decision»، وهذا الخطأ يكشف حقيقة أنّ الذي يتكلّم يفكر باللغة العربية، بينما يتكلّم باللغة الإنكليزية؛ لأننا في اللغة العربية نقول: سوف «أَتَّخِذُ» قرارًا، بينما في اللغة الإنكليزية يقولون: «I will 'make' a decision». والهدف من ذكر هذا الخطأ اللغوي تحديدًا هو أن أوضح أن القرارات «تُصنَع» قبل أن «تُتخذ». ربما لا يحتاج اتخاذ القرارات إلى مهارة وتدريب بقدر ما يحتاج إلى جرأة وجسارة ومبادرة وقُدرة على تحمّل مسؤولية القرار، أمّا صنع القرارات فيحتاج إلى كثير من التّأني والتّدريب والتّعلّم.

نحن نتخذ آلاف القرارات يوميًا، فكلُّ شيءٍ نفعله أو نقوله هو نتيجة لقرار. ونحن نتخذ أغلب القرارات بسرعة وبطريقة عابرة، وربما بنصف وعي. أمّا القرارات المصيرية فنحتاج فيها إلى التّأني والتّفكير، وربما نضطر إلى الصّراع بشأن قرارين لكل منهما وجهته. في هذه الحالة علينا أن نكون مُدربين على النّظر إلى الموقف من أكثر من منظور، وتحديد إيجابيات كل قرار وسلبياته. بعد أن نقوم بذلك، يأتي دور «جسارة» اتخاذ القرار وتحمّل تبعاته.

(١) كاتب ومحاضر أميركي، متخصص في التنمية البشرية.



خطوات صنع القرارات

١- رتب قائمةً بالخيارات المتاحة أمامك. قد يبدو في البداية أنَّ خيارًا واحدًا هو المتاح، لكننا غالبًا ما نجدُ بعد التفكير المتأنِّي أكثرَ من خيار. في هذه المرحلة اکتفِ بالعَصْفِ الدَّهْنِيّ (Brain Storming) وكتابة كلِّ الخيارات المتاحة دون دراسةٍ أيٍّ منها. ربَّما تكتشفُ عدمَ معقولِيَّةِ بعض هذه الخيارات لاحقًا، لكن اسمَحْ لآيَّةِ فكرةٍ أن تجدَ طريقها إلى الورق؛ فربَّما تأتي الفكرةُ المبدعةُ بصورةٍ شبه «مجنونة» في البداية.

٢- اجمع أكبرَ قدرٍ من المعلومات، واسأل أكبرَ عددٍ ممكنٍ من الناس. ربَّما تأتي القرارات الخلاقَة التي تحتاجُ إليها من شخصٍ لا تتوقَّعه.

٣- ادرس النتائج التي يمكنُ أن تنتجَ عن الخياراتِ المختلفة. صنفْ هذه النتائج إلى نوعين: «إيجابي» و«سلبي».

٤- بالنسبة إلى كلِّ «سيناريو» من السيناريوهات، قيِّم الإيجابيات والسلبيات. إذا كانت الإيجابيات مرغوبةً جدًّا والسلبيات يمكنُ تحملها، فهذا يرجِّح السيناريو. أما إذا كانت السلبيات لا يمكنُ تحملها على الرغم من قوَّة الإيجابيات، فعليك باستبعاد هذا السيناريو. مثلاً، إذا اخترت سيناريو من الممكن أن يُفقدَ علاقهُ مهمَّةً لا تستطيعُ فقدانها، فراجع نفسك في هذا السيناريو.

٥- أمام كلِّ سيناريو ضَعْ نسبةً من الواقعيَّة. بمعنى أنَّ هذا السيناريو يمكن أن يتمَّ كما هو مكتوبُ بنسبة ٨٠٪ أو ٦٠٪ وهكذا. وقد تجعلك درجةُ صعوبةِ التطبيقِ تُصرفُ النظرَ عن سيناريوهاتٍ بعينها بسبب صعوبة تطبيقها.

٦- هنا يأتي دورُ الاختيار. اختر السيناريو الذي يخطئُ بأكثرِ عددٍ من الإيجابيات وأقلَّ عددٍ من السلبيات، والذي يخطئُ بنسبةٍ تحقيقٍ كبيرة.

٧- لا تنسَ أنَّ لحَدَسَكَ (Intuition) أيضًا دورًا في الأمر، ففي بعض الأحيان تختارُ مشاعرنا بحكمةٍ أكثرَ من عقولنا. غالبًا ما يكونُ أفضلُ خيارٍ هو الذي يتَّفِقُ عليه عقلك (الإيجابيات والسلبيات والواقعيَّة) وقلبك (إحساسك الفطري).

٨- كُنْ مُسْتَعِدًّا لتحملِ مسؤوليَّةِ القرار، ولتكنْ عندك حُطَّةٌ بديلةٌ للتعاملِ مع فشَلِ القرار أو نتائجه السلبيَّة.



٩- طَبِّقْ قَرَارَكَ بِكُلِّ قَلْبِكَ وَبِحِمَاسٍ. وَعِنْدَمَا تَبْدَأُ فِي تَنْفِيزِهِ، لَا تُفَكِّرْ فِي الْخِيَارَاتِ الْأُخْرَى.

١٠- قِيِّمِ النَتَائِجَ بِأَمَانَةٍ، وَكُنْ مُسْتَعِدًّا لِلاعْتِرَافِ بِالْفَشْلِ وَالتَّعَلُّمِ مِنْهُ.

أُمَثِّلُهُ عَلَى صُنْعِ الْقَرَارَاتِ

فِي الْمَدْرَسَةِ أَوِ الْجَامِعَةِ أَوِ الْعَمَلِ

طُرُقُ تَنْفِيزِ مَشْرُوعٍ مَدْرَسِيٍّ أَوْ بَحْثٍ، أَوْ التَّقَدُّمِ لوظيفةٍ مِنَ الْوُظَائِفِ.

فِي الْبَيْتِ

كَيْفِيَّةُ إِنْفَاقِ مَبْلَغٍ مِنَ الْمَالِ أَوْ مَهْزِيَّةٍ وَقْتِ الْإِجَازَةِ الصَّيْفِيَّةِ: هَلْ فِي مُعَسَّكِرٍ رِيَاضِيٍّ، أَمْ عِبْرَ السَّفَرِ إِلَى الْخَارِجِ، أَمْ بَتَعَلُّمِ رِيَاضَةٍ جَدِيدَةٍ؟ يُمْكِنُ وَضْعُ هَذِهِ الْقَرَارَاتِ فِي جَدُولٍ مَعَ ذِكْرِ الْإِيجَابِيَّاتِ وَالسَّلْبِيَّاتِ وَالْإِحْتِمَالَاتِ الْمَخْتَلِفَةِ.

سَفَرٌ إِلَى الْخَارِجِ	مُعَسَّكِرٌ رِيَاضِيٌّ	
سَأَلْتُ خَبَرَ مَعْرِفَةِ مَنَاطِقٍ جَدِيدَةٍ مِنَ الْعَالَمِ. سَأَتَعَلَّمُ الْاعْتِمَادَ عَلَى نَفْسِي. سَأُتِمِّكُنْ مِنْ شِرَاءِ أَشْيَاءٍ جَدِيدَةٍ جَمِيلَةٍ.	سَيَبْنِي جَسَدِي. سَأَتَعَرَّفُ إِلَى أَصْدِقَاءٍ جُدِّدٍ. سَأَتَعَلَّمُ أَشْيَاءَ جَدِيدَةً رِيَاضِيَّةً وَرُوحِيَّةً وَثَقَافِيَّةً.	الإِيجَابِيَّاتِ
يَحْتَاجُ إِلَى مَبْلَغٍ كَبِيرٍ لَا أَمْلِكُ الْآنَ إِلَّا نِصْفَهُ، وَلَا أَدْرِي إِذَا كُنْتُ سَأَسْتَطِيعُ تَوْفِيرَ الْبَاقِي قَبْلَ مَوْعِدِ السَّفَرِ. صُعُوبَةُ الْحَصُولِ عَلَى تَأْشِيرَةِ السَّفَرِ.	فِي الْوَقْتِ ذَاتِهِ الَّذِي تُقَامُ فِيهِ بَطُولَةُ كُرَةِ الْقَدَمِ الَّتِي كُنْتُ أَنْتَظَرُهَا، وَلَا أَدْرِي إِذَا كَانَ سَيُسَمَحُ لَنَا بِمُشَاهَدَةِ الْمُبَارَاةِ.	السَّلْبِيَّاتِ
رَبَّمَا يُعْطِينِي وَالَّذِي الْفَارَقَ إِذَا حَقَّقْتُ نَتَائِجَ مُرْتَفَعَةً فِي الْإِمْتِحَانَاتِ.	رَبَّمَا يُسَمَحُ لَنَا بِمُشَاهَدَةِ الْمُبَارَاةِ.	الْإِحْتِمَالَاتِ

مَعَ مَجْمُوعَةِ الْأَصْدِقَاءِ

نَوْعُ الْعَمَلِ فِي أَثْنَاءِ الصَّيْفِ الَّذِي يُمْكِنُ أَنْ يُوقَّرَ مَبْلَغًا مِنَ الْمَالِ لِشِرَاءِ حَاسُوبٍ جَدِيدٍ أَوْ هَاتِفٍ مَحْمُولٍ حَدِيثِ الطَّرَازِ.



المهارة الخامسة والعشرون

التَّركيز على إتمام مُهمَّة واحدة

«وَحِينَ تَمَّتِ الْآيَاتُ لَارْتِفَاعِهِ ثَبَّتَ وَجْهَهُ لِيَنْطَلِقَ إِلَى أُورُشَلِيمَ»

(لوقا ٩: ٥١)

يُعَدُّ التَّشْتِيت مِنْ أَهَمِّ أَعْدَاءِ النِّجَاحِ وَالْإِنِّجَازِ. وَفِي مَا يَلِي سَنُقَدِّمُ بَعْضَ النَّصَائِحِ الْعَمَلِيَّةِ لِلتَّركيزِ، سِوَاءِ التَّركيزِ الذَّهْنِيِّ فِي الدِّرَاسَةِ، أَمْ التَّركيزِ فِي إِتِمَامِ الْمِهَامِ الْعَمَلِيَّةِ. خُطُواتُ التَّركيزِ فِي أَثْنَاءِ الدِّرَاسَةِ

- ١- حَاولْ أَنْ تَكْتَشِفَ مِصَادِرَ تَشْتِيتِكَ: مَا الَّذِي يَجْعَلُكَ لَا تَسْتَطِيعُ التَّركيزَ؟ هَلْ تَحْتَاجُ إِلَى مِهَارَةٍ أَكْبَرَ فِي التَّخْطِيطِ وَتَرْتِيبِ الْأَوَّلَوِيَّاتِ؟ رَاجِعِ الْمِهَارَاتِ السَّابِقَةَ.
- ٢- احْصُلْ عَلَى الرَّاحَةِ وَالاسْتِرْخَاءِ وَالنَّوْمِ الْكَافِي فِي أَثْنَاءِ اللَّيْلِ. لَيْسَ مِنَ الْمَفْضَلِ أَنْ تَقْلَبَ لَيْلَكَ نَهَارًا وَنَهَارَكَ لَيْلًا. النَّوْمُ لَيْلًا حَيْثُ الْهَدُوءُ وَحَيْثُ تَعْتَادُ أَنْ تَنَامَ هُوَ أَفْضَلُ مِنَ النَّوْمِ فِي أَثْنَاءِ النَّهَارِ. عَمُومًا، حَدِّدْ مَا إِذَا كُنْتَ مِنَ الْأَشْخَاصِ النَّهَارِيِّينَ أَمْ اللَّيْلِيِّينَ^(١) وَنَظِّمْ جَدْوْلَكَ عَلَى هَذَا الْأَسَاسِ.
- ٣- حَاولِ التَّحَكُّمَ فِي الْأَفْكَارِ الْمُقْلِقَةِ. هَلْ هُنَاكَ عِلَاقَاتٌ فِيهَا مَشْكَلاتٌ تُشْتَتُّ تَفْكِيرَكَ؟ هَلْ تَخْضَعُ لَضُغُوطٍ مِنَ الْأَصْدِقَاءِ أَوْ مِنْ أَجَوَاءِ تَنَافُسٍ؟ حَاولْ أَنْ تَتَعَاطَلَ مَعَ هَذِهِ الْأُمُورِ وَتَتَخَلَّصَ مِنْهَا أَوَّلًا بِأَوَّلٍ. مِثْلًا، ذَكِّرْ نَفْسَكَ بِبَعْضِ الْحَقَائِقِ الْمُهَمَّةِ:

- * كَثِيرٌ مِنَ الْأَشْيَاءِ يُمْكِنُ تَأْجِيلُهَا إِلَى مَا بَعْدَ الدِّرَاسَةِ وَالْامْتِحَانَاتِ.
- * الدِّرَاسَةُ هِيَ عَمَلُكَ الَّذِي يَنْبَغِي أَنْ تَقُومَ بِهِ بِأَمَانَةٍ، وَلَيْسَتْ هِيَ مَسَابِقَةٌ لِإِثْبَاتِ الذَّاتِ.
- * آرَاءُ النَّاسِ فِيكَ أَمْرٌ يَخُصُّهُمْ لَا يَقَعُ ضَمَنُ مَسْئُولِيَّتِكَ، وَلَا تَسْتَطِيعُ أَنْ تَتَحَكَّمَ فِيهِ. مَا عَلَيْكَ إِلَّا أَنْ تُرَاجِعَ أَفْعَالَكَ وَأَنْ تُصَحِّحَهَا، وَعَلَيْكَ أَلَّا تَهْتَمَّ بِأَكْثَرِ مِنْ ذَلِكَ؛ لِأَنَّ هَذَا فَقَطْ هُوَ مَا أَنْتَ مَسْؤُولٌ عَنْهُ.

(١) النَّهَارِيُّونَ يَشْعُرُونَ بِالنَّشَاطِ وَالتَّركيزِ الْعَالِي مِمَّجَرَّدِ اسْتِيقَاضِ مَنْ النَّوْمِ، وَيَكُونُونَ فِي أَفْضَلِ حَالَاتِ تَرْكِيزِهِمْ فِي أَثْنَاءِ النَّهَارِ، أَمَّا اللَّيْلِيُّونَ فَيَكُونُونَ فِي مَزَاجٍ سَيِّئٍ عِنْدَ اسْتِيقَاضِ وَفِي سَاعَاتِ النَّهَارِ الْأَوَّلَى، وَيَزِيدُادُ تَرْكِيزُهُمْ وَنَشَاطُهُمْ فِي الْمَسَاءِ.

- ٤- اختر الأماكن التي توفر لك أكبر قدر من التركيز. كثيرون يفضلون الأماكن الهادئة للدراسة، بينما يفضل آخرون أن يكونوا وسط الناس، لكن دون أن يتحدث إليهم أحد كالمقاهي والأندية.
- ٥- حاول أن تجعل دراستك أمرًا ممتعًا. يمكنك أن تستخدم الرسوميات أو الملصقات، وحاول أن تجد طرقًا خلاقية للقضاء على الملل. نوع من طرق حفظك للمعلومات، فقد تكون كتابة أو تسجيلًا صوتيًا أو رسمًا.
- ٦- حاول أن توفر بالقرب منك كل ما تحتاج إليه قبل أن تبدأ في الدراسة، مثل الأوراق والأقلام وأغراض القرطاسية الأخرى؛ لئلا تشتت نفسك بالبحث عن هذه الأشياء.
- ٧- تأكد من غلق هاتفك المحمول -إلا إذا كنت تحتاج إليه- وغيره من الأجهزة الإلكترونية، وابتعد عن الحاسوب والإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي في أثناء الدراسة.
- ٨- ضع جدولًا زمنيًا واقعيًا، وحاول التقيد به. قسم «حمل» الدراسة أقسامًا صغيرة لتشعر بالإنجاز، وكافئ نفسك عندما تتقيد بالجدول الموضوع.
- ٩- وفر لنفسك وجبات خفيفة تشعرك بالشبع دون أن تملأ معدتك وتشعرك بالخمول.
- ١٠- حاول ألا تجعل من الدراسة واجبًا ثقيلًا، بل فرصة للتعلم ولأداء واجبك في الحياة. لا بأس ببعض الخوف الصحي من الامتحان؛ فالضغط الصحي (Eustress)، أو ربما الغضب، يشحذان من طاقاتنا إلى حد كبير.
- ١١- لا بأس ببعض الموسيقى الخفيفة -دون كلمات- لئلا تشتت انتباهك.
- خطوات التركيز في أثناء العمل
- ١- ضع قوائم بالمهام اليومية والأسبوعية. اجعلها واقعية وليست خفيفة أو ثقيلة أكثر من اللازم.
- ٢- رتب هذه القوائم بحسب الأولوية (راجع مهارة ترتيب الأولويات).
- ٣- كن مرنًا، وتوقع أن بعض المهام قد تتطلب وقتًا أكثر من المحدد لها. وتوقع أيضًا أن تحدث أمور طارئة.
- ٤- امنح نفسك وقتًا كافيًا للاسترخاء والراحة والاهتمام بصحتك وممارسة الرياضة.
- ٥- خصص وقتًا لواجباتك الاجتماعية وعلاقاتك الإنسانية.
- ٦- ركز على أمر واحد في الوقت نفسه، ولا تبدأ مشروعًا قبل أن تكمل ما تقوم به الآن. إذا كانت هناك أفكار خلاقية خاصة بمشروع آخر غير الذي تعمل عليه، يمكنك أن تسجلها قبل أن تنساها.



٧- راجعُ ترتيبِ الأولوياتِ، وحاولُ أن تتقيّدَ به.

٨- راجعُ سِجَلْ ما أنجزته خلال الأسبوع، أو الشهر، أو خلال الأشهر الثلاثة الماضية، لترى إذا كنتَ تتقيّدُ بتحقيقِ أهدافك. وممكنُك أن تحدّدَ أيضًا الأمورَ التي تُعطّلُك دائمًا، مع تحديدِ الطُّرُقِ لتحسينِ أدائك. هل تحتاجُ مثلًا إلى تقليلِ عددِ ساعاتِ نومك؟ هل تحتاجُ إلى تقليلِ عددِ ساعاتِ جلوسك «التّرفيهي» أمامِ الجلوسِ أو التلفاز؟ هل تضغطُ نفسك كثيرًا فتُصابُ مِنْ وقتٍ إلى آخرٍ بإرهاقٍ، أو ربّما باكتئابٍ بسببِ نقصِ التّرفيه؟

نقومُ بذلك، يأتي دورُ «جسارة» اتّخاذِ القرارِ وتحملِ تبعاتِهِ.



خاتمة

لقد حاولنا في هذا الكتاب أن نقدّم نصائحَ عمليّةٍ بشأن مجموعةٍ من المهارات الأساسيّة للحياة والعمل. إنّ الهدف من هذه النصائح هو فقط فتح الطريق أمامنا لنحاول ونجرب، مع عدم الرّهبة من صعوبة الأشياء وعدم اعتيادنا القيام بها. بمرور الوقت ومع الممارسة، ستكتشف بنفسك طرقًا أخرى، وستعرف بدقّة أكبر طريقتك في التفكير والسلوك، وستعرف أيضًا الطريقة المثاليّة التي تقودُ بها نفسك في السلوك والعمل والعلاقات.

إذا حاولنا تلخيص الخطوات الأساسيّة في كلّ هذه المهارات، سنجد أنّها كلّها تدورُ حول سبعة مبادئ الأساسيّة أحبُّ أن أتركها معك في نهاية هذا الكتاب:

* اعرف نفسك - مشاعرك وأفكارك؛ خطّطك وأهدافك؛ نقاطَ ضعفك وقوّتك؛ أولويّاتك وأهدافك.

* أعرف العالم من حولك - الأشياء والأشخاص والمعلومات التي تحتاجُ إليها.

* فكّر واضبط حساباتك جيدًا.

* اتّخذ القرارات، وكنْ مسئولًا عنها.

* كنْ مرّناً ومُنفتحًا ومُسْتَعِدًّا للعمل تحت الضُّغوط.

* تعلّم من النجاح والفشل على حدٍّ سواء.

* احتفِظْ بنظرةٍ إيجابيّةٍ إلى الحياة وإلى الآخرين وإلى نفسك أيضًا.