

الفصل السادس

لا تسكت عن شيء

لا أحد يستطيع أن يجعلك تشعر بالدونية من دون موافقتك.

إليانور روزفلت

في وسعك اتقاء التعليقات المهينة عن طريق نموذج التواصل ذي الخطوات الأربع، الذي تعلّمته أنا في جامعة التدريب. عندما يجرحك أحدهم، أو يستثير غضبك بالقول أو بالفعل، فإن هذا لا يحصل إلاّ بموافقتك. تبين لك النقاط التالية كيف تستطيع إيقاف هذا السلوك برفقٍ وفعالية في آن معاً. لتطبيق هذا النموذج بنجاح يجب أن تحافظ على هدوئك وموضوعيتك مع كل خطوة. لا يجوز أن ترفع صوتك ولا أن تخفضه. تذكر دوماً أنك تنقل معلومة للشخص المعني. وهذا لا يختلف عن قولك لأحدهم: "السماء زرقاء". لا انفعالات، لا اضطراب، ونبرة الصوت حيادية تماماً. بهذه الطريقة يمكنك أن تقول للآخرين كل شيء تقريباً، طالما بقيت موضوعياً.

1- بين للشخص المعني.

"هل تدرك في الواقع أنك تصرخ؟" أو "ألا ترى أنك جرحتني بهذا التعليق؟" أو "لم أطلب رأيك". إذا لم يتوقّف الشخص المعني عن سلوكه، تنتقل إلى الخطوة الثانية (وليس قبل أن تحاول بالخطوة الأولى).

2- اطلب من الشخص المعني أن يتوقّف عن ذلك.

"أودّ أن أطلب إليك أن تتوقّف عن الصراخ في وجهي" أو "إن

كنت تريد انتقادي، أرجو أن يكون انتقادك بناءً". إذا لم ينفع هذا أيضاً، حاول بالخطوة الثالثة.

3- أصرّ على موقفك.

"أودّ أن أطلب إليك مرة أخرى أن تكفّ عن الصراخ في وجهي". وإذا واصل الشخص المعني الصراخ في وجهك مع ذلك، تنتقل إلى الخطوة الرابعة.

4- انصرف (محافظاً على هدوئك).

"لا يمكنني التحدّث معك وأنت تصرخ في وجهي، وسوف أنصرف الآن". إن كنت تعيش في إطار علاقة، وطبقت هذا النموذج تكراراً، بيد أن شريكك لم يغيّر سلوكه، فلا بد لك من إنهاء العلاقة و/أو مراجعة مستشار زواج، فمن يحبك فعلاً يحترم حدودك.

عرفت سوزان الآن (الفكرة رقم 5) كيف يُفترض بها أن ترتكس في حال صرخت مديرتها في وجهها مرة أخرى. ولكن كنْ حذراً! إن لم تُجدْ نبرة الصوت الحيادية، فهذا قد يكلفك وظيفتك. لا تطبّق نموذج الخطوات الأربع بدايةً إلا مع الأصدقاء والمعارف. عندما صرخت المديرية في وجه سوزان مرة أخرى، ردّت سوزان بكل هدوء، ومن دون أدنى نفحة من السخرية: "ألا ترين في الواقع أنك تصرخين في وجهي؟ أنا أودّ أن أعطي أفضل ما عندي فعلاً، وأنا واثقة من أن أدائي يكون أفضل عندما تلفتين نظري إلى أخطائي بهدوء وموضوعية". وبعد أن أوقفت مديرتها عند حدّها، هدأت هذه الأخيرة في الحال، واعتذرت من سوزان. يمثل هذا النموذج في الواقع شكلاً دمثاً وفعالاً للغاية من التواصل.

ربما تفكّر الآن قائلاً في نفسك: "أجل، ربما نجح الأمر مع سوزان هذه، ولكنني لا أستطيع التكلّم مع مديري على هذا النحو أبداً". أنا أسمع هذه الإجابة من كل زبائني. لا داعٍ للقلق، فالأمر ليس بهذه الصعوبة إطلاقاً. تكلم بصوتٍ حيادي تماماً، وتصرف بكل أدب. هذه هي الحيلة المطلوبة لمثل هكذا محادثة. لا تصحّ لربّ عمك أو لأيّ إنسان بهذا الشكل بحضور آخرين. حاول أن تدير المحادثة من دون أيّ تشنّج، ولا تتطفّل على أحد؛ فأنت لا تريد في النهاية تكبير الموضوع بطبيعة الحال.

أحسّ لي أن رؤساءه يؤبّبونه، فضلاً عن أن مديرتة كانت قد أرجأت إلى

موعدٍ آخر مناقشةً مع أحد الزملاء من دون أن تستشيريه بوصفه مدير الفرع. لم يكن في نيّة لي إهانتها بأيّ حال من الأحوال. وبوصفها رئيسة قسم فقد حدّدت له أخيراً سقف عمولته، كما جرحه في الوقت نفسه التجاهل الذي كانت تقابل به عمله. وحينما اتصلتُ به هاتفياً في اليوم التالي بخصوص تقرير عمل، أعلن لي انتقاده. وأوضح قائلاً: "أخبرني عامل الصندوق لديّ أنك أرجأت لقاءك به إلى موعدٍ آخر. إن تنظيم المواعيد سوف يكون أسهل بكثير إن أنت أعلمتني مستقبلاً عن مثل هذه التغييرات". هذا كان كل شيء. لقد أبلغ لي رئيسته بصوتٍ حيادي أنها تجاوزت الحدود. وصدّقني، عزيزي القارئ، أن لي شعور بقلقٍ مخيف من هذه المحادثة، ولكنها كانت نافعة وأنت أكّلهما. ففي التغيير التالي في الموعد اتصلتُ المديرية بلي وكلفته إبلاغ موظفيه بذلك.

نصحتُ لي بإعلام رئيسته مستقبلاً بانتظام بكل وقائع العمل، حتى عندما لا تطلب أيّ تقرير، عليه أن ينظّم مذكرة موجزة أسبوعياً. على هذا النحو سيكون في وسعه إعلامها في كل لحظة بوضع العمل الراهن. فضلاً عن ذلك عليه أن يتّفق معها على لقاءٍ أسبوعي لتقديم تقريره عن العمل. لم يمضِ شهر واحد حتى أبلغته رئيسته بأنها ترى أن اللقاء الشهري كافٍ، وأن بإمكانه الاستغناء عن تقاريره الأسبوعية مستقبلاً. هكذا فاز لي بثقة رئيسته، وتمتّع أخيراً بفسحة الحرية التي كان يتمناها.

بعد أن تركتُ مارسيا عملها طوال النهار كمهندسة، لم تعدتُ تكسب رزقها، بل باتت ربة منزل وأماً لثلاثة أطفال. فبعد ولادة طفلها الثالث قرّرتُ ترك وظيفتها وتكريس نفسها لأطفالها بضعة أشهر. وبعد انقضاء "إجازة الأمومة" هذه أرادتُ القيام بخطوة باتجاه استقلاليتها في العمل. كان مرتبها يتبحّر هنا وهناك، وأخذ ضميرها يؤنبها لأنها لم تعدتُ تكسب المال، بل تتفقه. وما زاد الطين بلّة أنها كانت تسمع من الآخرين تعليقاتٍ مثل: "لم تعودتي تعملين، لذلك يُفترض أن لديك من الوقت ما يكفي لكسب الزبائن" أو "من المغربي بالتأكد أن تكفي برعاية الأطفال طوال اليوم، بينما يكدح زوجك لكسب لقمة العيش". أوضحتُ لها أن عليها أن ترسم حدوداً هنا أيضاً، بحيث لا يستطيع الآخرون مستقبلاً أن يحطّوا من شأن عملها. وقرّرتُ مارسيا وضع هذه النصيحة موضع التنفيذ في الحال. في اليوم التالي رافقها زوجها إلى المستشفى من أجل فحص المراقبة، وعندما سألتُ الممرضة عن مهنتها، أجاب زوجها بقوله: "ربة منزل". أحسّت مارسيا بالإهانة من هذا

التعليق، وعرفت أن زوجها تجاوز الحدود، وكلمت زوجها لاحقاً. وأكد لها أنه لم يكن يقصد أن يجرحها بأي حال من الأحوال، وأنه رأى في هذه الإجابة الحلّ الأسهل وحسب. ورجته مارسيا أن يذكر مهنتها مستقبلاً، مستشارة إدارية، وأن يعطي رقم مكتبها، وأعرّب زوجها عن استعداده لذلك عن طيب خاطر.

عندما تُفهم أحدهم أنه تجاوز الحدود معك، عليك دوماً أن تتيح له فرصة إيضاح الأمر. إن إهمال هذه النقطة يُفسد نجاح نموذج التواصل هذا. لنأخذ مثال مارسيا. عندما ردّ زوجها بقوله: "أرجو المعذرة. لم يكن في نيّتي الإقلال من قيمة عملك بهذا القول"، كان يمكن أن تجيبه: "ولكنك فعلت هذا تحديداً، أيها الخسيس!". لا تضحك الآن، عزيزي القارئ؛ فقد سبق لنا جميعاً أن ارتكبنا هذا الخطأ. امنح الآخر فرصة. وإذا لم يعتذر، في وسعك أن تطلب منه ذلك، بلا حرج. "أريد منك أن تعتذر عن ذلك"، بيد أن الاعتذار وحده لا يكفي في بعض الأحيان، وفي هذه الحالة عليك أن تطلب إلى الشخص المعني أن يتدارك الضرر الذي لحق بك. عندما يسكب أحدهم نبيذاً أحمر على ثوبك المفضّل مثلاً، من حَقك بلا شك أن تطلبِي إليه أن يتكفّل بنفقات تنظيفه. "أقدّر اعتذارك، ولكنني أقترح أن تدفع أجرة التنظيف".

معظم الناس يُهملون الخطوة 1 و2 في حالة المواجهة، وينتقلون إلى الخطوة 3 و4 على الفور، علماً أن نبرة الصوت الحيادية كثيراً ما تفضل أيضاً. عليك ببساطة الالتزام بالوقائع (الفكرة رقم 7).

والآن إليك الخبر السار: عندما نرسم الحدود لأول مرة، لن يعود يخطر في بال الآخرين أن يقيّموك. لا شك في أن الكثيرين يخشون من انفضاض الآخرين عنهم بسبب حدودهم. ولكن الواقع على العكس تماماً؛ فبمجرد أن تضع حدوداً واضحة، يكفّ الآخرون عن معاملتك كممسحة. فحدودك تجعل منك شخصية قوية يكنّ لها الآخرون الاحترام.

عندما كنتُ في الصفّ الأول، كنتُ أتعرّض للإهانة بانتظام من قبل صبيّ من الصفّ الخامس (كان هذا الصبي عملاقاً بالنسبة لي). شكوتُ أمره لوالدي، فعلمني كيف استخدم قبضتي. وحينما عاد الصبي وأصدقائه إلى مضايقتي، وظفّت معرفتي المكتسبة مؤخراً، وكم كانت دهشتي كبيرة عندما سقط الصبي على الأرض مباشرة. وما إن رأتُ التلّة بطلها ينطرح أرضاً، وأنفه مدمّى، حتى انعقدتُ ألسنتهم. ولما كنتُ خائفة جداً من أن ينهض الصبي ويوسعني ضرباً، فقد

وليت الأذبار مسرعة. وفي اليوم التالي أيضاً كنتُ لا أزال أشعر بشيءٍ من القلق. ولكن دهشتي الكبرى كانت عندما ألقى عليّ التحية وعاملني بكل احترام، ومنذ ذلك اليوم كفّ الصبي بلاه عني، وأصبحنا أخيراً أصدقاء؛ فقد انتزعتُ احترامه انتزاعاً. يبين هذا المثال بوضوح مدى أهمية حدودنا.

في بعض الحالات يدرك الأشخاص حق الإدراك أنهم يهينونك أو يذلّونك أو يستغلّونك أو يسخّرونك. بعبارةٍ أوضح هم لا يبغون أكثر من أن تلزمهم حدّهم. وإذا لم تتدخل أو تتخذ أيّ إجراء، فأنت لا تقلّ من قدرك وحسب، بل من قدر الآخرين أيضاً. ما الحدود الشخصية التي تريد وضعها؟ ضع قائمةً تضمّ خمس نقاط على الأقل.

