

الفصل السابع

اخرج عن صمتك

الثقة بالنفس أساس كل المشاريع الكبرى.

صموئيل جونسون

سوف تساعدك هذه الفكرة على تعزيز ثققتك بنفسك، حيث ثمة صلة وثيقة بين الثقة بالنفس والنجاح. من المهم أولاً أن تكف عن غض الطرف عن الوخزات اللاذعة والمظالم التي تتعرض لها. هل مس أحدهم كرامتك؟ إذا أخرج عن صمتك. ربما كنت ترى أن الحياة تكون أيسر مع جلد سميك حيال صغائر الأمور، موفراً بذلك طاقتك للأمور المهمة فعلاً، ولكن هذا خطأ؛ فأنت لا تضعضع بذلك إلا ثققتك بنفسك على المدى الطويل. وهذا ثمن باهظ ولا شك. دافع عن نفسك - وفي الحال! "بالمناسبة أنت لم تنظف الأطباق المتسخة". أرجو ألا ترتكب الخطأ الذي ارتكبته أنا. لا تفعل ذلك موهماً نفسك بالأضير عليك من ذلك، لأنك إنسان لطيف ووديع. الشخصيات القوية فعلاً لا تسمح بالتعامل معها بوقاحة. حينما يعلّق زميل لك في العمل على أخطائك بقوله: "لا يمكن لأحد أن يكون بهذه الحماسة"، على سبيل المثال، لا تسكت عن ذلك، بيّن له أنه يهينك: "ألا ترى أن تعليقات من هذا النوع تجرحني؟"، أو: "آه! لقد آلمني هذا"، أو: "كان تعليقك قاسياً ولا داع له". إن وضع حد لهذه الوخزات لا يكلفك كثيراً، أيّاً كان الشخص المعني، صديقاً أم فرداً من الأسرة أو حتى شخصاً غريباً، وسوف ترى: عندما تطبّق نموذج التواصل (الفكرة رقم 6) بانتظام، سيتأكد لك أن الآخرين سيعاملونك بمزيد من الاحترام. لست مضطراً إلى الاستمرار في أداء دور الشهيد. ولن تعود علاقاتك تعاني من "سماحتك"، وتزداد ثققتك بنفسك.

ما إن ترسم هذه الحدود الجديدة، حتى تكتشف كم كنت تعاني فعلاً من

تعليقات الغير المستهترة. تعلّم معظمنا أن الإنسان "اللطيف" يتجاهل التعليقات. مما يعني أننا لم نتعلّم أبداً مواجهة هذه المشكلات مباشرةً، ولهذا السبب تجد أنك في المرحلة الأولى كثيراً ما لا تلاحظ أنك ابتلعت مجدداً إهانة صغيرة إلا بعد فوات الأوان. إليك ما حدث لإحدى زبوناتي: التحقتُ جون بدورة رقص، وراقصتُ بدايةً راقصاً جيداً استطاعتُ تتبّع خطواته بلا صعوبة، ولكن بُعيد ذلك طلبها إلى الرقص مشتركٍ آخر، وتبيّن لكليهما أنه لا يزال عليها تعلّم بعض الأمور، حيث كان مراقصها مُحِبّاً نوعاً ما، وغادرها وهو يقول: "أنت خرقاء". دُهَلتُ جون إلى حدّ أن لسانها انعقد. ولم تكتشفُ إلا في وقتٍ لاحق أنه كان في وسعها أن تلزمه حده بقولها مثلاً: "لم يكن هذا لائقاً الآن". لم يكن الأمر يتطلب أكثر من ذلك. واليوم لا تتردّد جون في مثل هذه المواقف أبداً. وقد أخبرتني بُعيد ذلك كيف وضعت حدوداً جديدة في مكان عملها. كان مديرها قد كلّف ابنه بإدارة العمل أثناء إجازته، بيد أن هذا الأخير أخذ يستغلّ مركزه بلا حياء، ويوجّه تعليقاتٍ مستهجنة للموظفين المرة تلو الأخرى. استاءت جون من هذا السلوك الوقح إلى حدّ أنها ناقشت ذلك الشاب برفقٍ ودماثة، ولكن بشكل حازم، وطلبتُ إليه أن يكفّ عن تلميحاته التي اتّهمها فيها بسرقة نقود من الصندوق، وأن يقدم لها توضيحاً عن سبب إهانتته لها بهذا الشكل. فأوضح لها أن تعليقه لم يكن جدياً، وأن الموضوع قد انتهى. هكذا ألزمتُ جون المدير بالوكالة حدّه، وكانت فخورة بارتكاسها السريع.

أنت أيضاً سوف تشعر بالغبن من حين لآخر. بمجرد أن تكتشف أن أحداً قد جرحك، أو أغاظك بتعليقٍ ما، عليك مخاطبته بهذا الشأن. علماً أن هذا ممكن لاحقاً أيضاً: "ألا ترى في الواقع أن تعليقك بالأمس كان يخلو من اللباقة إلى حدّ ما؟ فهو لم يفارقُ ذهني، وأريدك أن تعتذر عنه". يفضّل الكثيرون عدم متابعة الأمر، فإذا استطعتَ نسيان المسألة فعلاً، أمكنك تجاوز الأمر بارتياح. ولكن حذار من أن تجرّج معك الغيظ طوال سنين. في الحقيقة إن جون لا تزال تتذكّر إلى اليوم ما حدث في مدرسة الرقص، وقد تبيّن بوضوح أن ذلك التعليق كان قد جرحها. وبرأيي أنها لم تكن لتتذكّر الواقعة لو أنها أدّبتُ هذا الشخص على الفور. يا لتبديد الطاقة! تحلّ بالجرأة. لا تتلع غيظك بعد الآن.

إذا كنتَ لا تزال تتذكّر تعليق ابنة عمّك، على سبيل المثال، والذي يعود إلى خمس عشرة سنة خلت، فكلمها في الأمر؛ فهذا أفضل على كل حال من استمرار غيظك خمس عشرة سنة أخرى. ما دمتَ تتذكّر إهانة أحدهم لك، فأنت لم

تسامحه بعد. احسم المسألة، اتصل بالشخص المعني وبيّن له، محافظاً على موضوعيتك، أنك تريد أخيراً إنهاء المسألة. قد يتيح هذا الأمر للآخر أن يعرض المسألة من وجهة نظره، فيما إذا كان لا يزال يتذكّر الواقعة أصلاً. وصدّقني إن الشخص المعني سوف يعتذر في معظم الحالات، وفي حال اتخذ الآخر موقفاً دفاعياً، فذلك يعود في الغالب إلى أنك لم تكن موضوعياً فعلاً. ولكن في النهاية لا أهمية لهذا. المهم أن تتطرق أخيراً إلى هذه النقطة، التي تتآكلك طوال هذه السنين، وأن تطلب إلى الآخر تقديم اعتذاره، أو بالأحرى تعويض الضرر. وعندئذ فقط يمكنك أن تغفر له.

جيمس، على سبيل المثال، لم يستطع أن ينسى أن مديره وزملاءه لم يتيحوا له فرصة القيام برحلة مع خطيبته. كانت هذه الأخيرة قد تكفلت برحلة مدتها أسبوعين إلى فلسطين، لأنها أرادت أن تعرفه بأسرتها. إنما فاتها، للأسف، أن تخبر ربّ عمله بالموعد. وفي موعد الرحلة المحدد كان أحد الزملاء قد طلب إجازة. شرح له جيمس الوضع. صحيح أن زميله أبدى أسفه، إنما لم يكن في وسعه، ولا في نيّته، تغيير مخطّطات إجازته، كما لم يكن الآخرون على استعداد لتأجيل إجازاتهم، مما اضطر جيمس أخيراً إلى إلغاء الرحلة إلى فلسطين. بعد ثلاث سنوات من هذه الواقعة كان جيمس لا يزال مستاءً من تصرف زملائه السابقين (كان في هذه الأثناء قد رُقّي، ويعمل في قسم آخر). طلبتُ إليه أن يتصل بهم هاتفياً، ويفتح معهم الموضوع مجدداً، ويسألهم لماذا لم يغيروا مخطّطات إجازاتهم وقتئذٍ، لكنه أبى أن يفعل ذلك، لأن هذه الاتصالات، برأيه، لم تكن لتقود إلى شيء. مع ذلك طلبتُ إليه أن يحاول على الأقل. فاتصل بأحد زميلاته السابقات، وبيّن لها أن هناك مسألة لا بد من حلّها. وعرض جيمس الحثييات مرة أخرى، ثم سألتها لماذا لم تؤجل إجازتها آنذاك. وتبيّن له أنها كانت تجهل تماماً مدى أهمية تلك الإجازة بالنسبة له، وأن برنامج إجازتها كان ثابتاً في الواقع في ذلك التوقيت، علماً بأنها قد غيّرتَه بعد ذلك أيضاً. وعرف جيمس أن غيظه طوال الوقت كان سدي، وأنه قد بدّد طاقته بغير موجب. وقد برهن له هذا الاتصال أنه كان قد أخذ المسألة برمتها مأخذاً شخصياً من دون وجه حق، وكانت مكالمة واحدة كافية لحسم المسألة أخيراً.

عند هذه النقطة يطرح عليّ زبائني تكراراً السؤال ذاته: "ألا يعدّني الآخرون عندئذٍ شخصاً شديد الحساسية؟". هذا ممكن بالطبع. أوضّح لهم أنك حسّاس،

وأن عليهم أن يعاملوك من الآن فصاعداً بمزيد من الاحترام؛ فالحساسية ليست عيباً، بل إن الأشخاص الحساسين قادرون على كشف أفكار الآخرين ومشاعرهم الخفية. كلما ازدادت حساسيتك، كنت بحاجة إلى حدودٍ أشد وضوحاً. لا تتردد في وضع حدودٍ واضحة (الفكرة رقم 5).

يخلط بعض زبائني بين الحدود والأسوار. لكنك تعرّف عن طريق الحدود ما تسكت عنه من تصرفات الآخرين، وما لا تسكت عنه، ليس إلا، إنما لا تمنع الغير من الاقتراب منك. إذا لم تضع أيّ حدودٍ عرضتَ نفسك لأن تُجرَح من قبل الآخرين، مما يضطرك إلى إقامة أسوار؛ فبمجرد أن ترسم حدوداً راسخة، تشعر بأمانٍ أكبر. وباستطاعتك الانفتاح على الأشخاص الذين يحترمون حدودك. ولكن أرجو أن تتذكّر أن بعض الأشخاص لن يكونوا على استعداد لاحترام حدودك. في هذه الحالة عليك أن تقطع اتصالك بهم. وربما تضطر إلى إنهاء علاقات أو إلى تبديل عمك أيضاً.

عندما تتطرّق بالحديث بشكل واضح ومباشر ما أمكن، إلى الأمور التي تزعجك أو تغيظك، يمكنك أن تستغني مستقبلاً عن "اللولولة والشكوى". وبعد شيءٍ من الوقت يدرك الآخرون حدودك ويحترمونها تلقائياً. حسبك أن تفكّر في الأشخاص الذين يفرضون احترامهم عليك وعلى الآخرين بمجرد حضورهم. ثم هنالك أشخاص لا يقيم لهم المرء وزناً. والفارق بينهم وبين الأشخاص ذوي المكانة والهيبة هو افتقارهم للحدود. حينما تسكت عن كل الوخزات اللاذعة الصغيرة، قد ينفجر الغيظ بكامله دفعةً واحدة في النهاية، فتخرج عن طورك وتريق ماء وجهك. إذاً: تطرّق بالحديث إلى هذه الأمور في الحال برفقٍ ودماثة، ولكن بشكل حازم، وسوف يحترمك الآخرون.

في الوقت الذي كنتُ فيه موظفةً في مصرف، كان عملاء الفرع الذي أعمل فيه معروفين بوقاحتهم، وقد تعلّمتُ في إطار تدريب المدراء أنه لا بد للعملاء من أن "يهدئوا من روعهم"، قبل أن أتمكن من مساعدتهم. وبما أنني كنت مديرة هذا الفرع، كان المطاف ينتهي بمثل هؤلاء عندي، بعد أن يضيق الموظفون ذرعاً بهم. بالتالي كنتُ أقضي جزءاً كبيراً من وقت عملي في الاستماع إلى الشتم والسباب. إلى أن قرّرت أخيراً أن أضع حدوداً في المصرف أيضاً. في اليوم التالي دخل المصرف عميل ثمل قليلاً، وأخذ يهين الموظفین بأسوأ ما يكون السباب. وقد وصل صراخه إلى مكّتي. خرجتُ إلى صالة الزبائن لأضع معرفتي المكتسبة موضع التطبيق.

وحيثما رأني هذا العميل تحوّل بغضبه واستيائه إليّ أيضاً، وبصوتٍ عالٍ. رددت بصوتٍ حيادي تماماً: "هل تعني في الواقع أنك تصرخ في وجهي؟". فردّ بصوتٍ لا يزال مرتفعاً: "أنا لست غاضباً منك، بل من المصرف". قلت: "ولكنك مع ذلك تصرخ في وجهي، أرجو أن تخفض نبرة صوتك". (كنت في هذه الأثناء، إذاً، في الخطوة رقم 2 - الرجاء). وفي الحال رجع إلى أرض الواقع، وتمتم بشيءٍ غير مفهوم، ثم صرف شيكته لدى أحد الصناديق، واتجه بعد ذلك إلى شبّاك الاستعلامات، واعتذر من الموظّفين. وكم كانت دهشتي كبيرة عندما اعتذر مني أيضاً. إذاً: فمسألة الحدود تعمل في المصرف كذلك، وبصورة فعّالة للغاية، فقد حلّت المشكلة، وكان العميل راضياً، ولا شك في أن هذا العميل لن يرفع صوته أو يصرخ في فرعنا مستقبلاً. ولو طلبتُ إليه أن يهدّئ من روعه أولاً، لبقني متبرّماً بالتأكيد، ولعاد إلى "العريضة والإخلال بالنظام" مستقبلاً. كانت هذه الواقعة بالنسبة لي واقعة مفصلية. وقد أطلعت الموظّفين على أسرار نموذج التواصل ذي الخطوات الأربع والنبرة الحيادية، وطلبت إليهم تطبيق هذه الطريقة من الآن فصاعداً. ولم تمض بضعة أسابيع حتى ساد في المصرف جوٌّ مختلف تماماً، حيث أصبح العملاء يتصرّفون بهدوءٍ وأدب، كما لو أنهم في مكتبة عامة، ولم يعد واحد منهم يزق أو يصرخ بصوتٍ عالٍ، ويات الموظّفون الآن مسلّحين من أجل التعامل مع العملاء الوقحين، علاوةً على أنهم لم يعودوا يرتعشون أمام كل عميل خوفاً من أن ينهال عليهم بوابلٍ من السباب. لا شك في أن هذه الطريقة سهلة التطبيق وفائقة الفعّالية، وقد ساعدت العديد من المؤسسات، بما في ذلك مستشفيات كانت تشكو من مشكلاتٍ في التعامل مع المرضى المتبرّمين، أو كليات حقوق اضطرت إلى أن توضح لطلابها أنه يستحيل عليها تأمين عمل لجميع الخريجين. جرّب الطريقة وانظر ما يحصل.

