الفصل الثامن والثلاثون

أنجزْ العمل على أكمل وجه

هناك خطيئة فعلية واحدة فقط، وهي تتمثّل في أن المرء يوهم نفسه أن الثاني في الترتيب شيء مختلف عن الثاني في الترتيب.
دوريس ليسينغ

ربما تعتقد أن بإمكانك توفير الوقت إذا فرغتَ من مهمّاتك بأسرع ما يمكن. قد يصحّ هذا على المدى القصير، إنما على المدى الطويل توفّر كثيراً من الوقت، إن أنت أنجزت عملك على أكمل وجه. عدا عن أن بإمكانك إنهاء العمل بكل اطمئنان، والالتفات إلى مشروعٍ جديد. حينما تعمل بشكل جذري ومتقَن، لا حاجة بك إلى الخوف من مواجهة المسألة مرة أخرى.

ما معنى هذا في الحياة المهنية؟ تصوّرْ أن أحد العملاء يتّصل هاتفياً ليشكو من أنه حُسِبَت عليه خدمات لم يطلبها أصلاً. فيوضّح مستشار الزبائن بقوله: "ما من مشكلة، سوف أهتمّ بالأمر". فيعوّض للعميل المبلغ المحسوم خطأً، ويشعر العميل بالرضا. من وجهة نظر العميل فقد حلّ مستشار الزبائن المشكلة. إنما، ولضيق الوقت، لم يتم التحرّي عن السبب. لو أن مستشار الزبائن تعمّق في عمله أكثر، للاحظ أن رقم حساب العميل قد استُبدِلَ برقم حسابٍ آخر. وهكذا حُسِمَت خطأً مبالغ من حساب العميل مرة أخرى، بيد أن العميل كان أقل لطفاً في شكواه هذه المرة، ولم يكتفِ بالكلام مع المدير، بل خطّ كتاب شكوى إلى إدارة الشركة، مما اضطرّ موظّفين عديدين إلى الاهتمام بالأمر ومعالجته. لو أن مستشار الزبائن تعمّق في عمله أكثر، لما حدث كل هذا.

يمكن تطبيق هذا المبدأ على العلاقات بين الناس أيضاً. كيف ستكون

علاقاتك لو أنك لا تهمل شيئاً، وتقول وتفعل ما ينبغي قوله وفعله. اعتادت صديقتي، على سبيل المثال، أن تودّع أبويها بعناقٍ من حيث المبدأ. عندما أقامتْ حفلة، وانصرف أبواها بصورة باكرة نسبياً، لم يتّسع لها الوقت لذلك. ولما توفّيت والدتها في الليلة ذاتها باحتشاءٍ في القلب، دبّ اليأس في قلبها، ولامت تلوم نفسها أشد اللوم، لأنها تركت والدتها تغادر في هذا المساء من دون أن تعانقها. كان في وسعها أن تجد بضع دقائق من الوقت لتعانق أبويها. إنما لا بد من القول، من ناحية أخرى، إنها كانت تُبدي لأبويها كل الحبّ والحنان على الدوام. سبق لي أن تحدّثت إلى كثيرٍ من الأشخاص لم يسبق لهم يوماً أن عبّروا عن امتنانهم لأبويهم أو أظهروا لهما محبّتهم. أنا أطلب من زبائني من حيث المبدأ أن يعبّروا للوالدين عن مدى حبّهم لهم.

سام، مطلَّق في أواخر الخمسينيات من عمره مع ثلاثة أولاد راشدين، كان يرى أن والده كان شديد الانتقاد له في طفولته، ولم يكن يُرضيه شيء - لا شيء كان في نظره جيداً بما يكفي (بالمناسبة، أصبح سام في هذه الأثناء رجل أعمال ناجح للغاية، وعضو مجلس إدارة في شركات مختلفة). أوضحتُ لسام أن انتقاد والده يرجع إلى محبّته الشديدة لولده وإلى رغبته في أن يكون أفضل إنسان، ونصحتُه بأن يتحدّث مع والده، الذي تجاوز الثمانين في هذه الأثناء، قبل أن يفوت الأوان، ولا يعود بإمكانه التعبير له عن مدى محبّته. لم يتحمّسْ سام كثيراً لهذه الفكرة. ورأى أن الأوان قد فات فعلاً، وأن والده لن يفهم هذا على كل حال. فرددتُ عليه بأن استجابة والده ليست مهمة، وأن الأمر لا يتعلّق إلاّ بما يفعله هو، أي سام. قلْ لأبويك كم تحبّهما، واعذرْهما وسامحْهما طالما هما على قيد الحياة. أخذ سام بنصيحتي أخيراً، وشعر بالارتياح، ولو أن والده الجلف لم يلحظْ شيئاً. صدّقني إنك تهيّئ لنفسك احتياطياتٍ ذهنية كبيرة، عندما تنجز العمل بكامله في جميع مجالات حياتك، ولا تؤجّلْ شيئاً.