

الفصل الرابع والسبعون

اجعل من الشكاوى مقترحات

قال: "كن مطمئناً عندما يخبرك أحدهم عن سوء حظّه على نحو لا تستطيع معه أن تخالفه الرأي...".

اقتباس من سيرة جيمس بوزويل د. صاموئيل جونسون: الحياة والآراء

من يشكو هو عديم الجاذبية. ما من أحد يشعر بالانجذاب نحوه، حتى أنت. إذاً، إذا أردتَ اجتذاب النجاح، عليك أن تكفّ عن الشكوى. هل يسرّك أن تُصغي إلى من يشكو إليك متاعبه وآلامه؟ كلا على الأرجح، فلماذا يُفترض بمشكلاتك أن تكون أكثر جدارةً بالاهتمام؟ عندما يحدثك أحدهم عن مشكلاته، انظر في وجهه، هل تجده جذاباً؟ هذا هو لبّ الموضوع. قد يكون تبادل الشكوى مرضياً بشكل من الأشكال، ولكنه ليس مُنتجاً أو خلاقاً إلا في حالاتٍ استثنائية. والحق أن المرء يتهرّب بذلك من المشكلة عادةً ليس إلا.

والحلّ بسيط. اجعل من الشكوى اقتراحاً. لنأخذ الشكوى المحبّبة من المهنة مثلاً: "آه، أنا أكره عملي!". ما الذي يزعجك بالضبط؟ "أنا أحب عملي في الواقع، بيد أن مديري ببساطة يكلفني أكثر مما في وسعي، ويراقبني باستمرار". ما الذي تودّ أن تقترحه على مديرك؟ "عليه أن يتكرّم عليّ ويدعني أقوم بعملي بهدوء". حسن، وكيف تستطيع أن تجعل من هذا اقتراحاً بنّاءً؟ ما رأيك لو قلت له: "يمكنني أن أعمل بشكل أفضل فعلاً، حينما لا أشعر أنني مراقب. أنا أفضل أن أعلمك مرة أسبوعياً عن سير عملي. هل توافق على ذلك؟".

في هذه الحالة ثمة ثلاثة احتمالات لاستجابة الشخص المعني لاقتراحك. باستطاعته أن يقبله - "أجل، إنها فكرة ممتازة"، أو قد يرفض اقتراحك - "كلا"،

أو بإمكانه أن يقدم اقتراحاً مقابلاً - "موافق، إنما أرجو أن تتصل بي في الشهر الأول مرتين في الأسبوع". وهنا بإمكانك الردّ على اقتراحه المقابل باقتراح جديد، وبذلك تخلق أساساً للمحادثة. إذا أردت الشكوى من شيء ما في المرة القادمة، حاول أن تجعل منها اقتراحاً. لا تتحرّج من الطلب إلى الأصدقاء والأقارب أن يدعموك في هذا المسعى وأن يسألوك، إذا ما أردت الشكوى مرة أخرى، ما الذي تريد اقتراحه.

كان إدوارد مدير قسم في مصنع كبير، وعندما استخدمني كان مُحبطاً ومنتهياً؛ كان دائم الشعور في منصبه بأنه مسؤول عن جميع المشكلات في قسمه، حيث كان يقضي يومه في الاستماع إلى شكاوى وتظلمات موظفيه، ويكون مرهقاً كلياً بعد انتهاء الدوام. في الواقع تكمن المشكلة في حالة إدوارد أيضاً في افتقاده للحدود، لذلك أوضح لموظفيه في الاجتماع التالي أنه سيتعامل مع الشكاوى من الآن فصاعداً بصورة مختلفة. صحيح أنه سيبقى دوماً إلى جانب موظفيه، بيد أن الشكاوى ينبغي أن تُقدّم على شكل اقتراح بناءً. أي بدلاً من: "الجوّ حار جداً هنا"، يجب أن يُقال: "أيمكننا تشغيل جهاز التكييف؟". صحيح أن الأمر استغرق بعض الوقت حتى اتّبع جميع الموظفين توجيهاته هذه، ولكن إدوارد حقّق هدفه في النهاية، وبات العمل يُمتعته من جديد. لم يعد يشعر بذلك الإرهاق مساءً، واشتدّ الحافز عند موظفيه وتحسّن أداؤهم. نعم، سوف تظهر المشكلات في حياتك المرة تلو الأخرى، ولكن الحياة من غير شكاوى ممكنة بلا شك.

ربما يلفت انتباهك أن بعض أصدقاؤك متدمّرون مزمنون (أنت بالطبع لا!)، وسوف تدرك حينئذ حجم الطاقة الذي تستنزفه صحة هؤلاء الأشخاص. لست بحاجة إلى قطع العلاقة بطبيعة الحال، إنما عليك فقط أن توجه سلوكهم قليلاً. تذكر أنك أنت من سمح للآخرين بالشكوى لك. إذاً أعطهم ما يكفي من الوقت أيضاً، حتى يعتادوا على حدودك الجديدة. كن منطقياً ومثابراً ودمثاً. فمع إشارتك الثالثة على أبعد تقدير، سوف يكفّ الشخص المعني عن الشكوى لك. عندما التقيتُ بعد خمس سنوات بصديقٍ قديم، على سبيل المثال، تُبّت لي أنه لا يزال يشكو من الأمور ذاتها كما في السابق؛ كان لا يزال يرزح تحت الديون، ويعاني من الآلام ذاتها، وكان غير راضٍ عن وظيفته. وأتضح لي، من ناحية أخرى، أنني لم أكن أختلف عنه فيما مضى. فقد تأسّست صداقتنا في جزئها الأكبر على أن كلا منا راح يشكو متاعبه للآخر بشكل متبادل. سوى أنني كنت قد تغيّرت في هذه

الأثناء، ولم أكن على استعداد للاستماع إلى "نقّه" مجدداً. هكذا أوضحتُ له قائلةً: "ميتش، هل تدرك في الواقع أنك لا تفعل طوال الوقت سوى الشكوى لي؟ أفضل أن أسمع الأمور الإيجابية التي حدثت في السنوات الخمس الماضية"، وقد نجح الأمر فعلاً، وبات لدينا الكثير لنتحدث فيه.

