

## الفصل التاسع

# التصرفات المضادة للعب

كما أنه توجد تصرفات مُولدة للعب، فإن هناك مواقف تزيل التوتر وتُنقي العلاقات.

### حُلوا الخلافات واحداً فواحداً

ابدؤوا بالمشكلات واحدة تلو الأخرى، وابقوا مركزين جهودكم على كل مشكلة حتى تُحل، ثم انتقلوا إلى الأخرى. إذا حاول مُحاوركم أن يخلط المشكلات، فأعيدوه إلى الموضوع بهدوء. «نعم، هذا الأمر هو مشكلة أيضاً، وسوف نعود إليه بمجرد أن نجد حلوًا للمشكلة التي نحن بصددها».

### تصرفوا في أثناء ست ساعات:

إننا لا نربح شيئاً بترك الخلافات تستقر، وكلما انتظرتُم أصبح حل المشكلة أصعب.

إن قاعدة ست الساعات تسمح بحل الخلافات كلما ظهرت، دون أن تقرض ضغط الاستعجال، فقد يكون من المستحب عدم الرد سريعاً، وأن يعطي الإنسان نفسه فرصة للتفكير قبل أن يعود للمشكلة، ولكن

لا تناموا عليها. فإذا كنتم تركتم لعبة تستمر مدة طويلة، فمن الممكن دائماً تصفية الأجواء عبر التصدي لها، ولكن بحكمة طبعاً.

«عزيزي، في أثناء شهر غسل زواجنا قبل عشر سنوات، لم أتجرأ أن أقول لك: إنني لا أحب رقاقت الذرة (كورن فلكس)، لأنك كنت تجد تناولنا الشيء نفسه على طعام الفطور رومانسياً، ولكنني حقيقة أفضل شطائر الخبز، ولم أعبر عن ذلك. أما اليوم مع معرفتنا بقوة حبنا، فيبدو لي أنه سيقاوم تركي لتناول رقاقت الذرة أليس كذلك؟».

### تواصلوا مباشرة مع الشخص المعني:

لقد تعرضنا للموضوع في فصل نقل المسؤولية: إن اللجوء لوسيط لتوصيل رسالة طريقة تدل على الجبن ومزعجة في آن واحد. وهذا يؤدي حتماً لتسميم الوضع. ومع ذلك فنحن نعرف أنه ليس من السهل البدء في نقاش، وخاصة عندما تشعر بأنه سيكون حاداً.

يمكنكم أن تستعدوا لمواجهةكم كما يحضر المرء نفسه لمقابلة مهنية:

• حددوا شكاواكم بكتابتها لتوضيحها، واتركوا جانباً المشكلات التافهة؛ لتركزوا على ثلاث أو أربع نقاط حقيقية فعلاً.

• حددوا لأنفسكم هدفاً بأن تكون مواقفكم سلمية، وحضروا عباراتكم، بحيث تكون واضحة تزود بالمعلومات وغير عدائية. اقترحوا حلولاً وحلولاً وسطى.

• توقعوا ردود الفعل المحتملة والممكنة لمحاووركهم، والطريقة التي يمكن لكم بها إدارتها.

وحتى تستطيعوا البقاء هادئين عيشوا، وإذا احتاج الأمر فرغوا عواطفكم قبل اللقاء. إذا كانت المواجهة تبدو صعبة جداً فحضروا للقاء بمساعدة معالج مختص.

### التزموا الوقائع:

إن تحضيراً جيداً لمقابلاتك يسمح لك بأن تكون وسطياً وموضوعياً. يجب التوقف عن التأويل والاتهام وتشويه المعاني. وحتى يكون حوارك مقبولاً، وحتى لا تشك أنت في دوافع موقفك، التزم الحقائق. إليك طريقة مقوية للذاكرة تذكرك بالأسئلة المتعلقة بالوقائع. إنها (م م م أ ك ك) من؟ ماذا؟ متى؟ أين؟ كيف؟ كم؟ لا تنس أنه إذا كان مقابلك لاعباً للعبة المثلث، فإنه متعطش للاعتراف به، وفي هذه الحالة فإن الالتزام بالوقائع يعني كذلك تعلم الاعتراف بميزات الآخر، وحسن نيته بموضوعية، فإذا اعترفتم بنواياه الطيبة بنزاهة في مقابل الأشياء السلبية التي تثيرونها، فإن رسالتكم ستمر بسهولة أكبر. أعلنوا الوقائع وعواقبها المحتملة المادية والفكرية. اعترفوا بالنوايا الطيبة لمحاوركم والأعمال البناءة التي استطاع أن يقوم بها سابقاً، وأضيفوا طلباً بالتغيير مصوغاً بوضوح ودقة، فيصبح احتمال أن يُسمم الجو ضعيفاً.

### ابق مؤدباً، وزنْ كلامك:

حدد هدفاً لك أن تحتفظ بموقف لبق ومحترم مع محاوريك، مهما كان المنحى الذي يأخذه الحوار في مواجهتك مع الآخر. لا تستخدم

الصفات المحددة مسبقاً أو الألقاب، ولا تلجأ للتهكم أو المبالغة. وخاصة لا تقم بإخافة الآخر، ومارس التمسك بالمبدأ بهدوء.

### اعتنِ بنفسك، واستجب لطلباتها:

ولكي يؤكد الإنسان موقفه بهدوء وحزم فإن عليه أن يعرف سابقاً حاجاته الخاصة، ويعرف كيف يقدرها ويعلمها أمام الآخرين. وأحياناً يتطلب ذلك برنامجاً متكاملأ من تطوير النفس يجب تطبيقه!

### أخيراً لا تنسَ أبداً أن:

«كل طلب لم يُعبر عنه لا يُلبى»

فإذا لم أطلب بوضوح ما أريد، فأنا لا أستطيع لوم الآخر لأنه لم يفهم قصدي. إذا لم يطلب مني شيئاً، فأنا لا أستطيع تخمين مطلبه. هذه قاعدة رئيسة من قواعد التواصل، فلا تلجؤوا بعد الآن لقراءة الأفكار.

واليكم مثلاً لما يمكن لتطبيق هذه التعليمات المذكورة أنفاً أن يعطي: «عزيزي، أريد أن أكلمك. أنا أعلم أن عمك مرهق، وأنتك تبذل جهداً في مساعدتي في المنزل. وأنا ممتنة كثيراً لذلك، وأنسى كثيراً أن أقول لك ذلك. إن المصدر الوحيد لخلافنا هو المرآب، وأنا أعتقد أن هذا مؤسف. أنا أقترح عليك بأن نفكر سوية بالطريقة الأفضل لحل هذه المشكلة. وأنا بالتأكيد متفقة معك على أن عطلة نهاية الأسبوع هدفها الراحة، ولكننا في الوقت نفسه لا يمكننا حل هذه المشكلة في أثناء الأسبوع. فإذا

خصصنا معاً ولو ساعة كل نهاية أسبوع، فإن المرآب سيكون مرتباً قبل حلول الصيف، وفي الأيام الجميلة سيمكننا المرور بدراجاتنا دون أن نخدش دهان السيارة».

لكي تطوروا قدراتكم على تفكيك العنف يمكنكم أن تتعلموا هذه الإرشادات الرئيسية بتعلم تقنيات تواصل هادئة أثبتت فاعليتها في حل خلافات شائكة جداً.

اقرأ الكتب الأخرى حول التواصل الهادئ، مثل:

الكلمات هي نوافذ (أوجدران) تأليف مارشال برونزبرغ دار لاديكوشيرت (الاكتشاف) عام 2005، أو كتاب: التواصل الهادئ في حياتنا اليومية تأليف مارشال برونزبرغ. دار جوفانس (الفتوة) عام 2003.

