

كيف تُعبّر؟

كيف تتصرف؟

بطريقة أفضل

## © حُفُوقُ الصَّيْحِ مَحْفُوضَةٌ

اسم الكتاب: كيف نُعبر؟ كيف نتصرف؟ بطريقة أفضل

مراجعة لغوية: رنا أبو الغيط

تأليف: جمال زكريا

القطع: 21X14

تصميم داخلي: سالم عبد المعز سواح

سنة النشر: 2025

الناشر: دار الزيات للنشر والتوزيع

تم الإيداع بدار الكتب والوثائق المصرية برقم: 11348 / 2025

الترقيم الدولي (ISBN): 7 - 635 - 844 - 977 - 978



دار الزيات للنشر والتوزيع

المشهرة قانونًا بسجل تجاري رقم / ٤٩٣٥١

ت: ٠١٠٦٦٧٣٦٧٦٥ - ٠١٠١٥٧٦٦٠١٤ / [shahnda71@gmail.com](mailto:shahnda71@gmail.com)

ISBN 978-977-844-635-7



9

789778

446357

كيف تُعبر؟

كيف تُصرف؟

بطريقة أفضل

رؤية وإعداد

جمال زكريا

٢٠٢٥



# المقدمة

كيف تُعبر؟ كيف تتصرف؟ بطريقة أفضل

---

## مُقَدِّمَةٌ

هل حاولت يوماً أن تروج نفسك بين الناس لتكون أكثر قبولاً وتأثيراً؟ هل حظيت بالسيرة الطيبة وأصبح مشهوداً لك بحسن التعامل مع الآخرين؟ كلنا يتمنى ذلك، ولكن في بعض الأحيان تقف عدم قدرتنا على التعبير والتصرف بصورة مناسبة عائقاً ضد تحقيق هذه الأمنيات. ففي اعتقاد كل شخص منا أنه على صواب في قناعاته، ويظل همه الأول والأخير الدفاع عن هذه القناعات.

عليك التوقف عن محاولاتك المستمرة للتمسك بالمثالية والتحيز للذات وتعايش مع عدم الكمال. تعرف إلى ذاتك بصدق واسمح لنفسك أن تكون كما أنت وكما تحب أن يراك الآخرون!

يساعدك هذا الكتاب على تحسين جودتك في التعبير والتصرف، بداية من تهيئةك للتغير، مرورًا بتحسين مهارات التواصل والتعاطف لديك، ثم مهارات التفكير والتركيز، وصولًا لمهارة المرونة. لتجد نفسك، حتى لو كنت خجولًا أو غامضًا أو متكاسلًا أو متعجلًا، قد تجد نفسك خفيف الظل، صريخًا، طموحًا، يشجع من يتحدث معه، وتفكر بتلقائية في حل المشكلات بدلًا من أن تكون صانعًا لها.

**هيا بنا نتغير. هيا بنا نعبّر الحدود،،**

# كيف تعبّر الحدود؟



إذا المشكلة ليست في امتلاك العاطفة، وإنما في التعبير عنها بصورة أكثر وضوحًا وإقناعًا. وهناك عدة ممارسات يمكن اتباعها لتهيئة أنفسنا للتغيير والتعبير الواضح المقنع،،

## (١) شك في نفسك أولاً

إن وضع أنفسنا موضع الشك هو أمر ثقيل علينا لكنه مفيد لنا. عليك دائماً أن تسأل نفسك: ماذا لو كنت مخطئاً؟ عندما تشعر أن مشاعرك هي المسيطرة على تصرفاتك، بينما يجب على العقل أن يكون هو المسيطر، اسأل نفسك: ماذا لو كنت مخطئاً؟ فما هو رد فعلك تجاه شخص يغربك ويخبرك بأن كل شيء على ما يرام والحقيقة غير ذلك؟ من المؤكد أن رد فعلك سيكون عنيفاً تجاهه. فلا تكن أنت نفسك ذلك الشخص الذي يغرب بنفسه ويضعها في مرمى سخرية الآخرين. لذلك، انفصل عن ذاتك وضع رأيك على محك النقد مثلما تفعل مع آراء الآخرين، وشك في نفسك أولاً وراجع نفسك بنفسك لتقليل أخطائك وتحسين مستوى أدائك. كن دائماً متأكداً من نفسك أقل من ذي قبل.

تقول النظرية النفسية الشهيرة "وهم التفوق": الحمقى طاغوا الثقة، أي أن الأشخاص متدني الذكاء وقليلي الكفاءة واثقون من قدراتهم الضعيفة لأقصى حد. على الجانب الآخر، تجد كثيراً من الموهوبين والأذكياء يعانون

من شكوك بأنهم لا يستحقون النجاح الذي وصلوا إليه، وهو ما يطلق عليه "متلازمة المحتال".

فمثلاً، عندما تحاول فتح زجاج سيارتك ولا يفتح معك، شك في نفسك! قد تكون ضغطت على الزر الخاطيء؟ اضغط على الزر الصحيح وحل المشكلة. هذا في حال التعامل مع الأشياء المادية. الأمر سيختلف في حال تعاملك مع الأشخاص، فمراجعتك للأخطاء يجنبك الحرج الشديد الذي قد تقع فيه نتيجة اتهام الآخرين بشيء أنت نفسك السبب في حدوثه.

رأت الزوجة جارتها تنشر الغسيل فقالت فوراً: الغسيل ليس نظيفاً، إنها لا تعرف كيف تغسل بشكل صحيح! نظر زوجها إلى الخارج ولكنه بقي صامتاً. وفي كل مرة تقول الزوجة ذات التعليقات. بعد شهر، دهشت الزوجة لرؤية غسيل نظيف على حبل جارتها، فقالت لزوجها: انظر، لقد تعلمت جارتنا كيف تغسل، ولا أدري من علمها هذا؟ فقال لها زوجها: لقد استيقظت مبكراً هذا الصباح، وقررت بتنظيف نوافذ بيتنا!

## (٢) راجع نفسك في عيون الآخرين

إن مراجعة مواقفك وتصرفاتك من خلال الآخرين يجبرك بصدق: أين أنت؟ وإلى أين تتجه؟ راجع نفسك من خلال نظراتهم، تعاملاتهم، احترامهم، لغة جسدهم، نبرات صوتهم. بعض الإشارات قد تكشف انطباعات لا تُقال صراحة. فهل يعتقدون أنك بدون أهمية أم أن لك تأثيرًا؟ هل عندما تكون حاضرًا مثلما تكون غائبًا؟ هل وجودك مثل عدمه؟ أم أن عدمه أفضل؟ اكتب انطباعاتهم المتكررة عنك والتي تسمعها بانتظام وتحتاج إلى التحسين، واسأل نفسك: هل هذا الانطباع عني يتعارض مع قناعاتي؟ وإذا سمعت انطباعاتًا غامضًا، اطلب التوضيح لفهم الجذور. وتنبه إلى أن الانطباعات المؤقتة كحكم شخص عليك في يوم سيئ لا يعكس حقيقتك، وأن مراجعتك لنفسك هي دافع للنمو وليست أداة لتعذيب ذاتك. فالفرق بين مراجعة نفسك من خلال الآخرين والإفراط في الاهتمام بأرائهم كالفرق بين المرأة والمجهر: الأولى تظهرك طبيعيًا، والثاني يكبر تفاصيلك لحد التشوه. التقط لنفسك كل فترة بالموبايل صورًا أو فيديوهات، وشاهد نفسك بعيون الآخرين. شاهد تجاعيد وجهك،

شاهد الشعر الأبيض برأسك، شاهد تناسق جسمك ومظهرك، فهي وسيلة مجدية للتحسين ومراجعة نفسك بعيون الآخرين.

دخل فتى إلى محل وطلب إجراء اتصال هاتفي. بدأ صاحب المحل بالاستماع. قال الفتى: سيدي، أيمكنني العمل لديك في تهذيب حديقتك؟ أجاب السيد: لدي من يقوم بهذا العمل. قال الفتى: سأخذ نصف الأجر الذي يأخذه. أجاب السيد بأنه راضٍ عن عمل ذلك الشخص. أصبح الفتى أكثر إلحاحًا وقال: سأنظف أيضًا الرصيف أمام منزلك. ومرة أخرى أجابه السيد بالنفي. تبسم الفتى وأقفل الهاتف. التفت صاحب المحل إلى الفتى وقال له: لقد أعجبتني همتك العالية وأعرض عليك العمل لدي. أجابه الفتى بالاعتذار وقال له: كنت أتأكد من أدائي للعمل الذي أقوم به حاليًا. إنني أعمل لدى هذا السيد الذي كنت أتحدث إليه على الهاتف.

### (٣) توقف عن لوم الآخرين

عندما يحدث شيء ضد توقعاتنا، فلا بد أنه حدث بسبب شخص آخر. عندما لا تعثر على المفاتيح الشخصية الخاصة بك، فلا بد أن شخصاً قد حركها. عندما تتأخر عن العمل، فلا بد أن المنبه كان عاطلاً. عندما تصرف أكثر من اللازم على منزلك، فلا بد أن زوجتك طلباتها كثيرة. عندما لا أفهم الدرس، فذلك لأن المدرس لا يشرح جيداً.

إن توجيه اللوم بعيداً عنا هو عبارة عن تحرير أنفسنا من المسؤولية لتكون بعيدين عن النقد والإحباط عندما لا نفعل ما نعرف أنه ينبغي علينا فعله. إذا وجدت نفسك تلوم الآخرين بكثرة، عليك مراجعة طريقة تعاملك معهم! فهناك فرق بين اللوم والتعبير عن المشكلة، هناك فرق بين أن تقول: "أنت بتجاهلني ليه؟" وبين أن تقول: "أشعر بالإحباط عندما لا ترد عليّ".

كانت سيدة تنتظر حافلة الأتوبيس، وأثناء انتظارها اشترت علبة بسكويت وكتاباً. أثناء قراءتها للكتاب، جلس إلى جانبها رجل، وفوجئت بأن الرجل

بدأ بتناول قطعة بسكويت من نفس العلبة. وكلما تناولت قطعة بسكويت، كان الرجل يتناول قطعة أيضًا، مما يزيد عصبيتها. وعندما بقي في العلبة قطعة واحدة، تساءلت: ترى ماذا سيفعل هذا الرجل قليل الذوق؟ قسم الرجل القطعة إلى نصفين وأكل النصف وترك لها الآخر. كظمت غيظها وأخذت كتابها وصعدت إلى الحافلة، وبعد أن جلست فتحت حقيبتها، وإذا بها تتفاجأ بعلبة البسكويت الخاصة بها بالحقيبة! شعرت بالخجل وأدركت بأن علبتها كانت في حقيبتها طول الوقت، وأنها كانت تلوم الرجل على شيء هي السبب في حدوثه عندما لم تتأكد أن العلبة خاصة بها!

## (٤) تحرر من العادات السيئة المتجذرة لديك

تحرر من العادات السيئة المتجذرة لديك واتخذ عادة جديدة، إن أفضل طريقة لتغيير عادة هي استبدالها بعادة جديدة، بالطبع الأمر ليس بهذه السهولة نتيجة لما يسميه علماء النفس "المقاومة". فالإستمرار في ممارسة العادة يعززها، فعندما نعتاد على شرب القهوة بكثرة، هذه العادة نمارسها نتيجة محفزات تثير الرغبة لدينا في تناولها باستمرار مثل أن نشم رائحتها الفواحة أو نرى شخصاً ممسكاً بفنجان قهوة أو أثناء مرورنا بكافية، هنا يستجيب العقل للرغبة وخاصة إذا كانت وسيلة الحصول عليها سهلة ميسرة، ويعزز تمسكنا بهذه العادة أيضاً ما ينتج عنها من إحساس بالرضى والمكافأة بعد الانتهاء من تناولها. لذلك إن أردت الإقلاع عن عادة متجذرة عليك بإثارة رغبة جديدة وتقليل الاحتكاك بأماكن تواجد الرغبة القديمة لتصعيب الحصول عليها، وإقنع نفسك أن المكافأة منها غير مرضية، فمثلاً كثرة شرب القهوة تؤدي إلى ارتفاع في ضغط الدم. وكما أن العادات السيئة المتجذرة قد تكون ملموسة كالإفراط في تناول القهوة، فمنها غير الملموس مثل عدم الإنصات لآراء الآخرين، عليك بالإنصات

فطالما وقفت من كلام الناس موقف الاحترام والاستماع فسيستمعون لك  
بالقدر الذي أصغيتهم له وربما كان لديهم القبول لما تقول. استمع كأنك  
مسمار، فنحن لدينا أذنان وفم واحد لكي ننصت أكثر مما نتكلم، وكثير من  
الناس يتوق لبسط التحدث عن نفسه ووجهة نظره، وعدم إنصاتك يجعل  
المتحدث في وضعية غير مريحة. عليك الإنصات بأذن ثالثة، وإذا كان  
صديقك غاضباً أو زوجتك ثائرة، يكون من الأفضل أن تدعهم يلقون  
محاضرتهم عليك وأن تستمع بإنصات، ثم تقول: إنك فعلاً على حق، ثم  
سأنسى أنا وهو وهي ما حدث.

## (٥) اعترن بنفسك

بداية: حياتك تتغير عندما تتغير أنت، عندما تتغلب على الخوف من رفض الآخرين وتتخلص من هشاشتك النفسية، فلا تتضخم المشاكل، ولا تلتمس العذر لأي خطأ، وتتقبل النصيحة. حياتك تتغير عندما تسيطر على هلاوس القلق والتوتر لديك، فمثلاً تشعر أنك تركت باب المنزل مفتوحاً، ونسيت عين البوتجاز مشتعلة، وصبور المياه لم تقفله ويجب أن تعود مسرعاً للبيت. لكن أليست هناك طريقة للخروج من كل هذا؟

يُحكى أن فأراً قال للأسد في ثقة: اسمح لي أيها الأسد أن أتكلم وأعطني الأمان. فقال الأسد: تكلم أيها الفأر. قال الفأر: أنا أستطيع أن أتخلص منك في غضون شهر. ضحك الأسد باستهزاء وقال: أنت أيها الفأر؟! فقال الفأر: نعم، فقط أمهلني شهراً. فقال الأسد: موافق، ولكن بعد الشهر سوف أتخلص منك إن لم تتخلص مني.

مرت الأيام...

الأسبوع الأول: ضحك الأسد لكنه كان يرى في بعض الأحلام أن الفأر يقتله فعلاً، ولكنه لم يبال بالموضوع.

الأسبوع الثاني: الخوف يتغلغل إلى صدر الأسد.

الأسبوع الثالث: كان الخوف فعلاً في صدر الأسد ويحدث نفسه: ماذا لو كان كلام الفأر صحيحاً؟!

الأسبوع الرابع: كان الأسد مرعوباً.

وفي اليوم المرتقب، دخلت الحيوانات مع الفأر على الأسد، وكم كانت المفاجأة كبيرة لما رأوا الأسد جثة هامدة.

هذا الأسد هو أنت، أما الفأر فهو الخوف من رفض الآخرين لك، هو هشاشتك النفسية، هو ثقتك الزائفة بنفسك وهلاوس القلق لديك، هو الهم الذي يكون صغيراً بحجم الفأر وما يلبث أن يتضخم ليكون بحجم أسد يلتهمنا. فكم مرة انتظرت شيئاً ليحدث ولم يحدث؟!

اعتنِ بنفسك وتخلص من الهم سريعاً. كن قوياً بإيمانك، حدث نفسك وقل لها: "إنك أكبر وأقوى وتستطيع"، وقل لها: أنا أفعل ما بوسعي، ولن أقسو

على نفسي، ولن أصدر ملاحظات سلبية عن نفسي. فإذا كنت أعتقد أنني شخص مميز، فسيصل هذا الإحساس للآخرين، وإذا كان مظهري الخارجي جيداً فسيشعروني هذا بمشاعر داخلية أفضل. فكلما مررت من أمام صالون للحلاقة وراقبت الخارجين منه، لاحظت عليهم ثقة أعلى بالنفس.

وتذكر أن: لا أحد يركز معك، فللناس همومهم الخاصة، وليس لديهم الوقت ليضيعوه في تتبع أمورك. لا تتخيل أن الآخرين يضعونك تحت الميكروسكوب ويتابعونك باستمرار، فطالما كنت بعيداً عن ضررهم لن تكون محل مراقبتهم.

فكر في ما يستنزف طاقاتك؟ إجمالاً ساعات اليوم ٢٤ ساعة، ومتوسط وقت النوم ٨ ساعات، ووقت العمل متضمناً الذهاب والعودة ٩ ساعات، والوقت المستهلك في صيانة الحياة (أكل، نظافة، طلبات) ٤ ساعات. لديك ٣ ساعات، اجعلها للعناية بنفسك.

وللعاطفة شقان:

تواصل وتعاطف. فهيا بنا نتواصل،،،

**تواصل**

**بعفوية**



التواصل بعفوية عملية يتم فيها نقل كلمات ومشاعر إلى طرف آخر لتحقيق أهداف ينشدها المتصل، فهي أشبه بضغط أزرار رقم هاتف معين، إذا أغفلت منه رقمًا فإن المكالمة لن تتم، وأشبه برقم حساب بنكي، فحتى تتأكد من سلامة عملية التحويل، فأنت بحاجة إلى جميع الأرقام بترتيبها الصحيح. فلا تدع الفرصة تمر دون أن يكون التواصل كاملاً ودقيقاً بينك وبين الآخرين، فقد يسبب سوء تفسير الكلمات مشاكل شاسعة، حيث وُجد أن بعض الكلمات لها أكثر من ٢٨ تفسيرًا. لذلك، كن محددًا ودقيقًا حتى لا يُساء فهم ما تقوله، واستخدم كلمات واضحة قريبة من وجدان المستمع. استخدم باستمرار كلمات، أنا واضح - هل تفهمني؟ وراجع باستمرار مدى وصول كلامك لذهن المستمع، قل له هل تسمعني؟

والآن كيف تتواصل بعفوية؟

## (١) امتلاك كلمات لطيفة عفوية

بعض الناس يجدون صعوبة في أن يقولوا كلمة صديقي أو عزيزي أو حبيبي للآخرين. لاحظ أنه قد يختفي هذا الإحساس إذا وضعت في حسابك أنك عندما تتحدث بعفوية فإنك تذيب الجليد الذي بينك وبين الآخرين وتروج لنفسك كما يفعل صناع الشهرة. فإذا توقع رد فعل شخص تقول له: أنت إنسان عظيم - أنت إنسان رائع - أنت إنسان ممتاز - تسلم يا صديقي - تبدو وسيماً - لقد أديت عملاً جيداً - أنا مسرور جداً لمقابلتك. وعندما تطلب منه طلباً، تطلبه بلباقة: ممكن أطلب منك - ممكن تساعدني - من فضلك - لو سمحت - بعد إذنك. إن استخدامك لهذه الكلمات العفوية يجذب ويستقطب الآخرين نحوك، فيكون تأثيرك حاضراً لديهم باستمرار، يتذكرونك ويبادلونك نفس الكلمات العفوية اللطيفة.

ولكن هل الأمر بهذه البساطة؟ هل لا يوجد خجل؟

الخبجل سييء، يجعلك أبطأ في التعبير عما تريد، لذلك عليك التخلص منه. اتخذ قرارك بأن تصبح ذلك الشخص الذي يسمعه ويراه الجميع. ولكن كيف؟ خليك جريء، اجبر نفسك على التحدث. تحدث مع الجيران، تحدث في المواصلات، تحدث في طابور البنك، ابتسم واختلط بالناس، اصنع حوارًا معهم ومادة للحديث تجذبهم.

والجراحة لا تعني انعدام الخوف وإنما الاستعداد للتصرف على الرغم من الخوف، مع الوضع في الحسبان أن بعض المواقف قد تضعك في مواجهة أشخاص ضيقي الصدر، فلا تتوقف. ولنفترض أنك ارتكبت خطأ في حديث ما، فربما تلوم نفسك وتقول: لماذا أنا فاشل؟ ولكن لنفترض أنك سألت نفسك نفس السؤال بطريقة مختلفة: ماذا يمكن أن أتعلم من هذا الخطأ؟ هل يمكن أن أفعل أفضل؟ ستكون إجابتك: يمكن، وستفعل.

ويجب التنويه إلى أنه ليس معنى أن تكون جريئاً أن تكون متطفلاً. لا تضغط على أحد وهو في حالة نفسية سيئة، فإذا أراد أن يكون صامتاً دعه وشأنه، فأقصى ما يمكن أن تقوله له أنك موجود بجواره لو أراد الحديث.

## (٢) لا تنتقد ولا تؤذي مشاعر الآخرين

إن النقد مثل السباب، فلا تنتقد ولا تقلل من قيمة أي أحد، فالميل للنقد ليس فقط لا يحل مشكلة، ولكنه يساهم في تفاقمها واشتعالها. قاوم رغبتك في الانتقاد، وكن على وعي ودراية أن استخدامك للكلمات وألفاظ غير مناسبة لا يعظم مكاسبك، بل على العكس يزيد من حجم خسائرك. فماذا تتوقع رد فعل شخص تقول له: أنت لا تفهم أبدًا - أنت قليل الذوق - غضب عنك - أنت مش نافع معك شيء - لقد أفسدت هذا العمل - أنت السبب في المشكلة؟ من المؤكد أن رد فعله سيكون غير لطيف، فبعض الكلمات لا يمكن استرجاعها، وتشعر الطرف الآخر بالهجوم عليه مما يدفعه للدفاع عن نفسه أو الانسحاب من الحوار.

فالنقد السلبي اللاذع غير المبرر يضعف التواصل، ويخلق حاجزاً لدى الطرف الآخر، ويعتبر في بعض الثقافات إهانة غير مقبولة.

على الوجه الآخر، فالنقد ليس سيئاً بطبيعته، بل أسلوب تقديمه هو ما يحدد تأثيره. كما أن الاعتراف بالجزء الخاص بك في المشكلة يقلل من تصعيد

حدة الخلاف، فالناجحون يقدمون النقد كما يقدمون العسل، وبطريقة تجعله سهل البلع. لذلك، استخدم كلمات مثل: ربما أسأت الفهم، هل يمكنك توضيح وجهة نظرك؟، أعذرنى لم أكن مركزاً معك.

### (٣) اعتذر واعترف بالخطأ عندما تخطئ

إن أحد أهم المفردات التعبيرية هو الاعتذار. عود نفسك عليه حتى ولو لم يُطلب منك. قد تجده ثقيلًا، لكنه صفة الشجعان. الاعتذار هو الخضوع للحق والاعتراف بالخطأ. اعتذر عندما تجرح مشاعر الآخرين، اعتذر عندما تخطئ بقصد أو بدون. عندما أعتذر أتعلم، عندما أعتذر أنتصر على ذاتي، عندما أعتذر أمنح الطرف الآخر شعوراً بأن مشاعره مهمة.

الاعتذار ليس إذلالاً ولا تقليلاً، ولكنه تواضع في محله. الاعتذار ذكاء، فعندما تعتذر تصلح خطأك ويتحول تلقائياً إلى صفر وكأنك لم تخطئ من الأساس. لكن إذا كبرت كي تبين أنك لم تخطئ محاولاً الحفاظ على مظهرك أمام الآخرين، سيتحول الخطأ إلى خطأين أو أكثر: الخطأ الأول وما يتبعه من مبررات.

الاعتذار ليس مجرد كلمات تُقال، بل هو جسر لإصلاح التواصل مع الآخرين.

وإليك بعض أمثلة للاعتذار: آسف لأنني تجاوزت حدودي / كان يجب  
أن أحترم وجهة نظرك / أعتذر عن التأخير / سأحرص على تنظيم وقتي  
/ آسف لأنني قاطعتك / آسف لأنني رفعت صوتي / كيف يمكنني  
إصلاح هذا؟ / آسف لأن كلماتي جرحتك.

## (٤) تعلم الشكر والامتنان

تعلم كيف تشكر الناس، إن شكرك لمن قدم إليك معروفًا هو واجب عليك. الشكر هو الامتنان، فمن لا يشكر الناس لا يشكر الله. الشكر ليس مجرد كلمة، بل اعتراف بقيمة الآخر مما يشعره بأنه مهم. الشكر مكافأة، كافي بالشكر. الشكر أداة اتصال قوية تُحيي العلاقات وتجعلك أكثر إنسانية. اشكر وامتنن على النعم الكثيرة بحياتك: اشكر والديك - اشكر زوجتك - اشكر أقاربك - اشكر أولادك - اشكر أصدقاءك - اشكر بيتك - اشكر سيارتك - اشكر الشجر - اشكر الطريق - اشكر موبايلك - اشكر كتابك. استخدم عبارات مثل: بشرك على جهدك معيا / بشرك على دعمك الكبير لي / كل الشكر والتقدير لحضرتك / أشكرك من أعماق قلبي.

قل شكرًا مانحًا للقوة. قل شكرًا ولا تنتظر عفوًا. قل شكرًا يؤثر بعمق، أخبره عن الفارق الذي أحدثه فعله معك. كذلك، تعلم تقبل الشئ ومنح كلمات الشكر، فما العيب في أن تتقبل الشئ وتقول شكرًا؟ تذكر أنك إن

ظلت ترفض الثناء فلن يتم منحك المزيد. ما الذي ستخسره عندما تبادل الثناء بالشكر؟ كل ما عليك فعله أن تقول كلمتين فقط: "شكراً لك".

اشكر بطرق مختلفة: اهدِ باكو شوكلاتة لعامل نظافة المنطقة، وافعل نفس الشيء مع زملائك في العمل. اترك مبلغاً صغيراً كبقشيش لعامل البوفيه الذي يقدم لك القهوة كل يوم. اترك مبلغ إكرامية لبواب العمارة. احتفظ بكيس من حبات الحلويات ووزع منه على من يطلب مساعدة في إشارات المرور وفي الشوارع، ولا ترد يدًا فارغة. أرسل رسائل لأصحابك وأقاربك وزملائك عبر الإيميل والواتساب والماسنجر.

يُحكى أن رجلاً في مدينة كبيرة عُرف بحكمته، فأجمع الناس عليه ليكون حاكماً بينهم. وفي أول يوم من حكمه التف حوله الناس ليستمع إلى مشاكلهم، فقال لهم: ليكتب كل واحد منكم شكواه ويضعها في هذا الصندوق، ثم يأتيني غداً لسمع الجواب. بالفعل، فعل الناس ما طلبه منهم، وكان يوماً حاشداً وامتلاً الصندوق بالأوراق التي حملت هموم الناس وشكواهم. وفي اليوم التالي، توافد الناس إلى الحكيم ينشدون الإجابة. وكان الحكيم قد أمر الحارس بأن يدخلهم واحداً واحداً، وكان

يقول لكل واحد منهم: افتح الصندوق واستخرج ورقتك واقرأها لي، ولا تستعجل. فكان ذلك سبباً في أن الشخص يقرأ أوراق الآخرين وهو يبحث عن ورقته.

وسمع الحكيم الأفواه تنطق في كل مرة: "الحمد لله.. الحمد لله". وعندما سأهم: لماذا تحمدون الله؟ يرد الشخص الذي يبحث عن ورقته: "مصيبي أهون من مصيبة غيري". وهكذا إلى أن خرج جميع الناس من عنده وهم شاكرون حامدون على مصيبتهم التي تعد أخف من مصيبة غيرهم.

## (٥) تعلم فن المجاملة

من الضروري أن تعرف كيف تجامل الناس وتشكرهم وتحادثهم، إذ بدون ذلك لن تستطيع كسب ودهم. ولكن ما هي المجاملة؟ المجاملة هي قدرتك على تحويل مجرى النقاش إلى الوجهة التي تلذ لمحدثك، محاولاً كسب قلبه. على الجانب الآخر، يجب عليك تقبل المجاملات وألا تشعر بحمرة الخجل والارتباك، فالمشكلة أننا نعتقد أن مجرد قبول المجاملة مظهر من مظاهر التعالي، فنقوم فوراً برد أي شخص يمدحنا لمجرد أن نشبت أننا متواضعون.

**فطرياً:** يجب كل شخص أن يتم مدحه ومجاملته. فعندما يمدحك شخص قائلاً: كم أنت لبق، أو أن ملابسك أنيقة، فإن هذا يسعدك ويجعلك ترد المجاملة قائلاً: إن عينيك هما ما تريان الأشياء جميلة، أو: أنت أيضاً تبدو أنيقاً. هذا بالضبط ما نسعى إليه، أن نفعل شيئاً يجعل الآخرين يمدحوننا. المجاملة تكسر الجليد بينك وبين الآخر وتبني الجسور، مثل أن تقول: أعجبني ترتيبك للعمل اليوم / طريقتك في حل المشكلة كانت مبدعة /

نحن محظوظون بوجود شخصية مثلك معنا / أعجبني جدًا طرحك  
للموضوع بهذه الطريقة السهلة.

وضع في اعتبارك رد المجاملة دائمًا، ولا تكن فظًا غليظًا. فمثلاً، لو أحد  
صنع لك كوب شاي، قل له: تسلم إيديك. ولو أحد جلب لك هدية، قل  
له: تسلم أنك افكرتني. ولو أحد تخاصم معك، قل له: هنحل الموضوع  
عشان الذكريات الحلوة اللي بينا. المجاملة عطاء، وتزيد باستمرار رصيدك  
لدى الآخرين. كن دائماً متفائلاً كي ترى كل حلو وجميل ومميز في كل  
موقف يحدث معك.

قدم سيرك مشهور إلى قرية، وكان من بين أفراد الصف الطويل مزارع  
متواضع المظهر وقف فخوراً بزوجته وأطفاله الأربعة الذين كادوا يطيطون  
فرحاً لقرب مشاهدتهم عروض السيرك التي طالما انتظروها. ولما جاء دوره  
في شراء التذاكر، طلب المزارع تذاكر دخول له ولعائلته، إلا أن الثمن الذي  
ذكره البائع جاء كوقع الصاعقة على رأسه، إذ كان الثمن أكثر مما معه من  
مال. وقف المزارع لا يعرف ماذا يفعل، والعرق يتصبب منه، وزوجته  
خافضة الرأس، وأولاده يتطلعون إليه بجزع. لاحظ الرجل الذي يقف

خلفه ما يجري، بالرغم من أنه لم يبدُ أفضل حالًا من المزارع، إلا أنه أخرج بعض النقود من جيبه وتظاهر أنها تسقط على الأرض، ثم قال للمزارع أمامه: عفواً سيدي، لقد وقع منك مبلغ من المال. نظر المزارع إلى الرجل نظرة حملت كل معاني التقدير والامتنان وهو يقول: شكرًا يا سيدي.. شكرًا جزيلًا.. لن أنسى لك هذا الفضل ما حييت.

بعد الانتهاء من الشق الأول للعاطفة علينا بالثاني.

هيا بنا نتعاطف،،،

**تعاطف**

**بصدق**



التعاطف بصدق هو الوجه الآخر للتواصل بعفوية. فإذا كان التواصل هو نقل الكلمات والمشاعر للآخرين، فإن التعاطف هو فهم هذه الكلمات والمشاعر. فالتعاطف هو التفاعل باحتواء مع رسالة التواصل. وحتى نصل إلى هذا التعاطف الصادق، علينا امتلاك بعض الملكات.

## (١) اجعل كل شخص

### يشعر أن له وضعًا خاصًا لديك!

استخدام كلمات مثل: حبيب قلبي، لما بشوفك بحس إن الدنيا بخير، لما بسمع صوتك مودي بيتغير، أتمنالك حظًا سعيدًا موفقًا. اهتم به وركز على فهم الطريقة التي يفعل بها الأشياء ولماذا وكيف يفكر ويشعر؟ وما هو ذا معنى بالنسبة له وما هو غير ذي معنى. ضع نفسك مكانه باستمرار: ماذا تفعل لو كنت مكانه؟ سأبذل كل جهدي لكي أستمع إلى كل ما أقوله من خلال أذن من يستمعون إلي، وسأصيح كلماتي من وجهة نظرهم حتى أستطيع تعلم كيفية رؤية الأشياء من خلال مجموعة جديدة من العيون، والتعاطف بصدق هو ما يمنحنا هذه العيون الجديدة.

تخيل أن صديقًا لك يجلس أمامك، وهذا الصديق طُرد من عمله للتو وهو في حالة إحباط شديد. في هذا الوقت هو بحاجة لكلمات لطيفة تخفف عنه ما هو فيه، ولكن ما الذي نفعله؟ نقوم بنقده ونتهمه بأنه السبب فيما آل إليه، دون أن نعرف الأسباب. لكن ماذا لو كنت أنت هذا الشخص الذي

خسر عمله؟ كيف ستحدث إلى نفسك في هذا الموقف؟ بالتأكيد ستكون كلماتك أكثر لطفًا وهدوءًا.

اعتمد على فن الاستماع. يحكي أحد المستشارين النفسيين أنه جاءه أحدهم وهو مملوء غضبًا وحنقًا. يحكي المستشار النفسي أنه لم يضع لهذا الرجل حلًا لمشكلته سوى أنه جلس يستمع إلى مشكلته ما يقرب من الساعتين، وخرج الرجل وأحس أن المشكلة قد حُلت.

مارس التقبل. يذكر أن أحد المحللين النفسيين قال: لو أن الناس مارسوا التقبل بالفعل لتوقفت أعمالنا، ذلك أن جوهر علم النفس التحليلي هو أن يجد المريض شخصًا يتقبله، وهذا الشخص هو الطبيب النفسي ذاته.

تصالح مع مصطلح "بالنسبة لك"، تصالح مع فكرة "بالنسبة لك". فما يناسبك قد لا يناسب غيرك، وما لا يعجبك قد يعجب غيرك، وما تراه ليس مهمًا لك قد يكون مهمًا لغيرك. فلا تحكم على غيرك لمجرد أنك لو كنت مكانه لن تتصرف مثله، لأنك لو لم تتقبل فكرة "بالنسبة لك" فأنت بالفعل لست مكانه.

سأل الثعلب جملاً واقفاً على الضفة الأخرى من النهر: إلى أين يصل عمق الماء؟ فأجابه الجمل: إلى الركبة. قفز الثعلب إلى النهر، فإذا بالماء يغطيه. سعى جاهداً أن يخرج رأسه من الماء، وبعد جهد ومشقة استطاع أن يقف على صخرة في النهر. وما أن التقط بعض أنفاسه صرخ في وجه الجمل قائلاً: ألم تقل إن الماء يصل إلى الركبة؟ قال: نعم، يصل إلى ركبتي!

## (٢) لا تنزعج وخرج ذاتك من ردود أفعالك

عندما نتعرض لنقد نشعر فوراً بأننا جرحنا، وقد نصاب بالإحباط، وكرد فعل نقوم بالهجوم على من نقدنا. لكن إذا نظرت إلى النقد الموجه إليك بواقعية وبصيرة فإنك ستوافق على أن الأمر ليس بهذا السوء. ولكن ماذا نفعل كي نتعافى؟ نظف عقلك وانفض غبار النقد واسترخ، ولا تحمل همّاً وكأنك أخذت حماماً دافئاً وذهبت للفراش. عندما تتعرض للنقد أخبر نفسك أن هذا أمر محبط وأتفهم أنني منزعج، لكنها ليست نهاية العالم، فالغضب لن يعيد الأمور إلى نصابها. وتوقف عن الاعتقاد بأنك تفقد كل جوانب السيطرة عندما تتعرض للنقد. إذا قام أحد بشيء يزعجك: توقف لحظة وراجع ما حدث وحدد ما الذي أزعجك؟ هل يعود ذلك لخطأ حدث منك؟ أم أنه فعلاً تجاوز الحد معك؟ تصرف وكأن الخطأ خطأك، تغافل، فالعاقل من يتغافل وهو يعلم. ابتعد عن المثالية والتحيز للذات وتعايش مع عدم الكمال، فأنت إنسان معرض للخطأ. إن أسوأ خطأ يمكن أن نرتكبه بحق أنفسنا هو ألا نتسامح معها أو لا نتسامح مع من يقوم بنقدها. فمحاولة إدراك الكمال يجرنا بعيداً عن التعاطف، بعيداً عن أن

نكون ودودين وعطوفين. حاول دائماً أن تستمتع بالتجربة، إذا اشتريت سيارة عليك الاستمتاع بالتجربة لا أن تبحث عن القصور. سيكون هناك دائماً شيء لم تخطط له، سيكون هناك بعض التفاصيل التي تظهر فجأة، لا تشغل بالك بها. عليك تقبل حقيقة أن هناك متغيرات خارجة عن نطاق تحكّمك، وعليك إقناع نفسك أن الأشياء وارد قصورها وهي دائماً بحاجة للإصلاح.

يروى أن أسداً كان يأتي في إحدى القرى ليلاً ويطلق زئيراً يظن معه أهل القرية أن الأسد غاضب منهم. وفي أحد الأيام خرج رجل يدعى أندروكليس ليتجول، ثم بدأ المطر بالسقوط فلجأ إلى الكهف حيث يعيش الأسد. ظن أندروكليس أن الأسد سيأكله، لكنه لاحظ أن لدى الأسد شوكة في قدمه. لم يكن الأسد يكره الناس ولكنه كان يزار لأن الشوكة تؤلمه لكنهم لم يفهموا. أندروكليس كان شخصاً استثنائياً استطاع أن يرى الشوكة في قدم الأسد وأدرك سبب تعكر مزاج الأسد. بالمثل علينا دائماً تخيل الأشواك التي لا نستطيع رؤيتها وتؤذي الآخرين وتجعلهم في مزاج سيء، ونبحث عن طريقة للحل والمساعدة.

## (٣) تعلم فن الصبر

الصبر هو المثابرة بهدوء وثبات وأنت تنتظر حدوث المزيد من الأمور. الصبر هو أهم وسائلك للحل باستخدام آلية الانتظار. الصبر أن تكيف تسارعك بما يلائم الواقع، أن تنجز أمور حياتك على مراحل، ولكل مرحلة وقتها، وأن أي حل يتم إنجازه على خطوات وفترات متتابعة وليس بضغطة زر. أن تكون صبوراً يعني أن تسمح لنفسك بأن تتماشى مع أحداث الحياة. الصبر يجعل من صدامك مع الآخرين محطة أخيرة للحل ويجنبك انطباع الآخرين عنك بأنك شخص صدامي. الشخص الصبور هو الذي ينتظر لفهم حقيقة ما يجري حوله ولا يتعجل النتائج. إذا جرتك الحياة إلى ما تريده فأنت لست صبوراً، أما إذا أمسكت بلجام تسارع الأحداث حولك فأنت صبور. اسأل نفسك: هل هذا الموقف مهم حقاً كما يبدو لي؟ اسأل نفسك: ماذا سيكون الحال عليه بعد مرور يوم أو يومين؟ إجابتك تحدد درجة تسارعك مع الأحداث. أخيراً، الصبر يقوي التعاطف، فعندما تتحلى به ونصبر على شخص يمر بأزمة ما ويحتاج وقتاً مناسباً لتحسن

ظروفه، هنا يصبح الصبر تعاطفًا وتفهمًا لظروف الآخرين وحفظًا لمشاعرهم.

دخل عنتر بن شداد في تسابق مع أحد البدو: أن كلا منهما يعض على إصبع الآخر، والمهزوم الذي يصرخ أولاً. عندما صرخ البدوي، مدح الناس عنتر، فقال لهم: لو أنه صبر للحظة لصرخت أنا، وذلك ما يطلق عليه الصبر حتى اللحظات والأنفاس والأمطار الأخيرة.

## (٤) الاستدرج

الاستدرج كلمة سيئة، معناها قربه واستقطبه لشيء يريد إقناعه به على سبيل التدرج في الإقناع درجة بعد درجة. والشخص يكون مستعداً للموافقة على طلب مهم طالما وافق مسبقاً على طلب أقل أهمية. فالصعوبة ليست في اتخاذ قرار والموافقة عليه، بل إنك ستضطر للتعايش مع تبعات هذا القرار طوال حياتك. وليس معنى أن تتعاطف بصدق أن يتم استدراجك، وعادة ما يتم الاستدراج بأسلوب ما بعد الحقيقة أو تجاوز الحقيقة، وهو أسلوب يعتمد على تزييف الحقائق والتشكيك فيها وتبرير المواقف الخاطئة.

في بيئة ما بعد الحقيقة، يصبح الخط الفاصل بين الحقيقة والزيف غير واضح، معتمداً على التعميم والتضليل والتلاعب العاطفي. ويؤدي التأكيد والتكرار المستمر لبعض المقولات -بغض النظر عن صحتها- إلى قبولها كحقيقة من قبل جزء كبير من الناس.

فمثلاً، مقولة: كل الأمور على نفس القدر من الأهمية. مقولة ليست حقيقية، لأنه عندما تصبح كل المهام على نفس القدر من الأهمية، تصبح كلها متساوية ومطلوب الانشغال بها على قدر واحد، وهو أمر غير قابل للتحقق ويؤدي للتشتت وعدم التركيز.

كذلك، مقولة "الغاية تبرر الوسيلة" مقولة خاطئة تُستخدم لتبرير انتهاك الأخلاق وتتجاهل أن الوسائل الفاسدة تفسد النتائج حتى ولو كانت جيدة.

ومقولة: طول عمرنا ماشين بالنظام ده، هنغير ليه؟ مقولة خاطئة تنصير للعادة على التحديث والتطوير.

ومقولة: كل الناس بتعمل كده، هي جت عليّ؟ مقولة خاطئة تُستخدم لتبرير الخطأ بدعوى أنه شائع، رغم أن تفشي الخطأ لا يجعله صحيحاً.

دخلت محل بقالة، قابلني بائع يبلغ من العمر ٦٠ عامًا:

من فضلك ممكن ربع فلامنك.

إشمعني فلانك؟ بحبها. وعرفت مين إنك بتحبها؟ أكلت الجبنة  
البيمستر الهولندي ولا الإمتال؟

لأ. يبقى إنت ما بتحبش الفلانك، إنت متخيل إنك بتحبها علشان ما  
جربتش الأحلى منها. ممكن تفهمني أكثر؟ أفهمك. إنت مثلاً متخيل إنك  
راجل محترم، لكن الحقيقة ممكن تكون غير كده لأنك ما اتخطيتش تحت  
ضغط يطلع النقص اللي جواك! إنت ذكي عشان اللي حواليك أغبى منك!  
مثقف عشان اللي حواليك أجهل منك! الفلانك زي الإسطنبولي، الطعم  
ده إيجاء نفسي.

طب إنت عاوز إيه من الآخر؟ علشان أنا بدأت أشك في نفسي.

عاوز أقولك خد ربع إسطنبولي علشان ما عنديش فلانك!

ولكن كيف لا نستدرج؟ عليك أن تقول لنفسك "قف" أمام المقولات  
والمعلومات المضللة. لذلك، اسأل نفسك دائماً عن صحة هذه المقولات  
قبل أن تصبح مألوفة لديك، فقد تكون اجتهادات يمكن أن تكون  
صحيحة وقد تكون خاطئة، قد تصلح لوقت ولا تصلح لغيره، وقد  
تُستخدم لغرض ليس ضمن السياق الطبيعي للأحداث.

عليك أن تكون يقظًا وتساءل نفسك: هل هذا حقيقي؟ هل هذا حدث حقًا؟ حدد ما هي الحقائق والمعلومات الغائبة عنك؟ ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث؟ وهل أنت مستعد له؟ وما النتيجة التي تريدها؟ كن على استعداد من حيث المبدأ للتخلي عن رأيك إذا ما تبين خطؤه.

وخذ البلاغة ولا تؤخذ بها، وحاول أن تسلك نفسك، فإنك ستقابل أشخاصًا ستشعر أثناء حوارك معهم أنك تسبح ضد التيار ولن تصل معهم لشاطئ. هؤلاء الأشخاص سلك لهم، بمعنى أن تتوقف عن الحوار معهم لتخرج بأقل الخسائر. انسحب من الموقف بلباقة، فليست جميع المواقف قابلة للحل، وانسحابك من الموقف خيار منطقي عندما يكون الاستمرار غير ذي جدوى.

## (٥) لا تكن مستباحاً

استباح الأمر بمعنى عده مباحاً غير ممنوع وأقدم عليه وانتهكه، فالتعامل مع الآخرين باحتواء وصبر وتعاطف وروية قد يدفعهم للتجرؤ عليك. فكيف لا تُستباح؟

خذ أكشن، رد فعل فوري كالتجاهل، فمن أمن العقاب أساء الأدب. عندما تتجاهل لن يرضى من تجرأ عليك، أما عندما تبحث عن رضاه فإنك تركض خلفه وستظل تركض حتى تفقد وده واحترامه. لذلك، تجاهل حتى لا تُستباح.

قم بحظر كل شخص سلبي يستنزف طاقتك، اعمله بلوك.

قلل من عدد ترددك، قلل من عدد ظهورك، فالمسافة بين السيارة والأخرى تمنعها من التصادم. إذا أردت أن تستمر علاقتك مع الآخرين دون مشاكل، أتقن فن المسافات.

لا تبرر تصرفاتك باستمرار لأنه ليس لأحد حق التدخل في شؤونك الخاصة أو معرفة ما تفكر فيه. وحتى لا تكون مخترقاً وتطلع الآخرين على

نقاط ضعفك فيستخدمونها ضدك، تذكر أن الآخرين لن يلاحظوا ضعفك ما لم تلفت انتباههم إليه من خلال تبريراتك. فأني شخص عبارة عن صندوق أسود، لا يستطيع الآخرون معرفة ما فيه إلا بالقدر الذي يبوح لهم به. فلا تلقي الضوء على نفسك كثيراً بشكل مبالغ فيه ثم تتهم الآخرين بأنهم يستبيحون حياتك ويفسدونها.

تعود قول "لا"، ليست لمجرد الرفض، ولكنها تكون ضرورية لتجنب زيادة المشاكل والأعباء، وخاصة عندما يُطلب منك شيء لا تود تلبيةه. ارفض بلطف واحسم موقفك بـ "لا"، ولا تغرق في قول نعم المطلقة. وتذكر أن من أهم أسباب الاستباحة العجز عن قول "لا".

**وللعقل شقان: تفكير وتركيز، فهيا بنا نعدل التفكير،،،**

عدل

منهجية

تفكيرك

# عدل منهجية تفكيرك



الميتاليتي مصطلح يشير إلى طريقة التفكير أو العقلية التي يتبناها الشخص وتحدد سلوكه وردود أفعاله، فمثلاً: تعتقد أن قدراتك محدودة ولا يمكن تغييرها، أو تعتقد أن قدراتك يمكن تطويرها بالجهد والتعلم.

والسؤال الآن: هل الميتاليتي ثابتة، أم يمكن تطويرها وتغييرها بالوعي والممارسة؟ الإجابة هي: ليست ثابتة ويمكن تغييرها. ولكن كيف نغير الميتاليتي؟

كل ما عليك فعله هو أن تمنح نفسك الفرصة لثوانٍ كي تفكر قبل أن تتحدث، وأن تمنح نفسك الفرصة لدقائق كي تفكر قبل أن تتصرف، خاصة أن عملية التفكير وإعمال العقل هي عملية مجانية تتم دون أي مقابل يُذكر. كن واعياً لأفكارك، وتحدّ المعتقدات السلبية، وتعلم من الفشل ومن تجارب الآخرين، ومارس التفاؤل والإيجابية.

وتذكر دائماً أن النتائج الخارجة من شخص عقلائي يتحقق من المعلومة، مرتب لأولوياته، ولا يقفز إلى الاستنتاجات هي نتائج تستحوذ على ثقة الآخرين. وعلى العكس من ذلك، نجد أن النتائج الخارجة من شخص

يفكر بسطحية، ولا يتحقق من المعلومة، غير مرتب لأوليياته، ويقفز إلى الاستنتاجات، هي نتائج سيئة.

الغرض الأساسي من تعديل منهجية التفكير هو تبني ثقافة السهولة والبساطة وعدم تعقيد إجراءات حل المشاكل. ولكن كيف يكون تعديل نشاط العقل؟ كيف يكون تعديل الميئاليته؟

## (١١) فكر قبل أن تفعل

فكر بعقلية كيف؟ بدلاً من عقلية لماذا؟. فكر في: كيف أستطيع تجاوز ذلك؟ بدلاً من: لماذا حدث لي ذلك؟. دائماً ما يسأل الأشخاص غير الناجحين لماذا السببية؟، مثل: لماذا حدثت هذه المشكلة؟.

عندما نفكر بلغة لماذا؟، فإننا لا نرغب في بذل أي جهد لحل المشاكل ونقبل بأقرب حل يطرأ في عقلنا، مما يجعلنا نتوقف عن التفكير بأي حلول أخرى، وذلك للهروب من حالة الإزعاج التي يسببها التفكير في بدائل متعددة للحل، مما يضيق دائرة الحلول ويفتح الباب للأسئلة المتنتعة، وبالتالي التعامل مع أي صعوبات تظهر في سياق العمل على أنها مشاكل كبيرة نتوقف أمامها دون أي تقدم.

وعلى الرغم من أن لماذا؟ تأخذك لفهم أعمق للأسباب الجذرية للمشكلة: لماذا حدث هذا؟ ولماذا أدى ذلك إلى؟ وتستمر حتى تصل إلى جذر المشكلة، إلا أن سعيها المستمر نحو معرفة الأسباب الجذرية للمشكلة

يفقدها بريقها الجذاب، لأنه عند الوصول لمعرفة السبب تتوقف عن التقدم باتجاه الحل.

يقول صاحب عقلية لماذا؟: لن أستطيع أن أكمل العمل، ثم يذكر السبب ويتوقف، فمثلاً يقول: مش هقدر أكمل الشغل علشان السيستم الإلكتروني لا يقبل تسجيل بيانات العميل، ويتوقف عن العمل.

وهنا تبرز عبقرية التفكير بعقلية كيف؟، التي تركز على: كيف أستطيع تجاوز ذلك؟، كيف أجد حلاً؟، كيف أتصرف؟، كيف أحل المشكلة؟، وهي بذلك توسع دائرة الحلول وتقطع الطريق على أي أسئلة لا تفيد، لأن بوصلتها تتجه باستمرار نحو استنساخ بدائل للحل.

وبالتالي، تتعامل مع أي صعوبات تظهر في سياق العمل على أنها أمور عادية من الطبيعي التعامل معها. فمثلاً، في المثال السابق، تقوم كيف؟ بالتواصل مع قسم البرمجيات لحل مشكلة عدم قبول السيستم تسجيل بيانات عميل، أو تسأل: كيف يتم تسجيل بيانات عميل بصورة صحيحة؟ أو: ما هي خطوات تسجيل بيانات العميل بشكل سليم؟.

والأشخاص الناجحون دائماً ما يسألون أنفسهم كيف؟ لاستكشاف العلاقات بين عناصر الموقف الواحد ومدى ترابطها، وتحديد العنصر الحاكم بينها، وبالتالي القدرة على صياغة تقدير سليم للموقف، والتفكير في الأثر التالي للقرار في: ماذا بعد؟، وهو أمر يتعلق بدراسة العواقب والأضرار المحتملة على المدى القصير والبعيد، وفهم متطلبات الموارد المطلوبة، وضبط درجة حساسية الإحساس بالخطر "سنسر الخطر".

هناك رجل يقف على جسر ومطلوب منه أن يختبر كل من يريد المرور إن كان صادقاً أو كاذباً، فإذا كان كاذباً يشنقه. أتى رجل ذكي يريد المرور، وقال له: "سوف أموت مشنوقاً!".

إذا فكر الرجل الواقف على الجسر بعقلية لماذا؟ ليختبر صحة أو كذب ما يقوله هذا الرجل، فإذا سمح له بالمرور ولم يشنقه فهو يكون كاذباً ويجب شنقه، وإذا شنقه عندها سوف يكون صادقاً ويجب عدم شنقه. وهنا لن يستطيع الوصول إلى محصلة ثابتة أو التقدم في وضع حل للموقف.

والأفضل له أن يفكر بعقلية "كيف أستطيع تجاوز ذلك؟" ببذل مزيد من الجهد والخروج من دائرة حق المرور. فمثلاً، يمكنه الاستفادة من ذكاء

كيف تُعبر؟ كيف تتصرف؟ بطريقة أفضل

---

الرجل ويعرض عليه العمل معه، أو يمنعه من المرور على أن يسمح له بالعودة من حيث أتى.

## (٢) تحقق من المعلومة قبل تصديقها

تقول الحكمة: لا تصدق كل ما تسمع ونصف ما ترى! لذلك احذر، فدائمًا ما يستخدم مروجو الشائعات طريقة محاكاة ماثلة لما يحدث على أرض الواقع. لذلك، اختبر مصداقية ما تسمعه قبل تصديقه. هل هو مقبول؟ هل هو منطقي؟ هل هو مبالغ فيه؟ اسأل دائمًا عن مصدر المعلومة قبل التفاعل معها وتصديقها. هل هي من مصدر موثوق به؟ أم مصدرها غير معلوم؟ حاول التواصل مع مصدر المعلومة إن أمكن للتأكد من صحتها.

دقق في تاريخ المعلومة: هل هي بتاريخ حديث؟ أم بتاريخ مر عليه سنوات؟ إذا لم تكن متأكدًا فاتبع منهج الحيطه، فقد يكون من الحكمة ألا تتصرف حتى يتاح لك المزيد من الأدلة. فعلى الرغم من أن عدم اليقين لا يرقى إلى المطالبة بعدم التصرف، فإنه يجب الموازنة بين الحذر والتصرف.

على الجانب الآخر، ينبغي ألا تتبع حدسك باستمرار، فعادةً نصدق ما نميل إليه حتى عندما يكون ما نصدقه أمرًا يجب ألا يتم تصديقه، وبالتالي نسمح بتشويش تفكيرنا وتوجيه أفعالنا توجيهًا خاطئًا.

فالحقيقة الحدسية التي تأتي من الحدس وليس من الكتب قد تكون مضللة إذا اعتمد عليها الإنسان بشكل مفرط دون تحقق. لذلك فمن المهم معرفة كيفية الحد من الاعتماد المبالغ فيه على الحدس.

اسأل نفسك: هل حدسك مبني على حقيقة أم مجرد شك؟ هل يمكن تفسير هذا الشعور بشكل آخر؟ تأكد من صحة الحدس من خلال أدلة ملموسة تدعمه. تأمل في التجارب السابقة التي كان فيها حدسك صحيحًا أو خاطئًا. ناقش حدسك مع الأصدقاء، فقد يقدمون لك وجهات نظر مختلفة. خذ الوقت الكافي وتأن، وإذا كان الموقف يسمح، قم بتأجيل القرار حتى تتأكد.

نشرت الطالبة المصرية سارة منشورات على حسابها إنستجرام، ادعت فيها أن وكالة ناسا قد استجابت للفكرة التي طرحتها بإقامة حفلة لشواء الدجاج واللحوم تحت محركات منصة إطلاق الصواريخ قبل انطلاقها، ليتناول العالم مشويات في أقل من دقيقة.

امتألت السوشيال ميديا بالصخب، وعرض عليها موقع بازفيد الإخباري تغطية نفقات الحدث، وطلبت شركة نتفليكس مرافقتها لتسجيل فيلم وثائقي عن الحدث، وعرض الطاهيان العالميان جوردان وجرام القيام بعملية الشواء. وعلى الفور، بدأ رواد مواقع التواصل الاجتماعي في تداول القصة باعتبارها قصة نجاح، وأن الأفكار مهما بدت صغيرة يمكن أن تنجح، وتناولت وسائل الإعلام القصة دون أن تحاول التواصل مع سارة أو وكالة ناسا للتأكد من صحتها. وبعد يومين فقط من وصول الترنند إلى ذروته، خرجت سارة لتفاجئ الجميع بأن ما نشرته كان مجرد تجربة، كلها أخبار كاذبة، وقالت إنها استخدمت اسم وكالة ناسا في تجربة لاختبار قوة السوشيال ميديا في تحقيق الشهرة من اللاشيء.

### (٣) توقف عن القفز إلى الاستنتاجات

يعتبر القفز إلى النتائج أمرًا فعالاً إذا كان من المرجح أن تكون النتائج صحيحة، أو إذا كانت عملية القفز توفر الوقت والجهد. لكنها غالبًا ما تكون محفوفة بالمخاطر، خاصة إذا كان الموقف غير مألوف والمعلومات المتاحة عنه قليلة. في هذه الحالة، فإن عملية القفز تورطك في الوصول إلى نتائج غير مبررة بسبب عدم وجود أدلة تدعمها. فحين يقرر الشخص الحكم على شيء ما دون أن يكون ملماً بكافة الحقائق حوله، فكأنه يتعمد عدم التمييز بين ما يلاحظه مباشرة وبين ما استنتجه، وهو بذلك يورط نفسه في الوصول إلى نتائج لا صحة لها بسبب عدم وجود أدلة كافية تدعم هذه الاستنتاجات.

لاحظ مدير المصنع أثناء تجوله وجود شاب يستند إلى الحائط ولا يقوم بأي عمل، فاقرب منه وقال له بهدوء: كم راتبك؟ تفاجأ الشاب بالسؤال وأجاب: ٥٠٠٠ جنية يا سيدي. أخرج المدير المبلغ من محفظته وأعطاه للشاب، ثم قال: أنا أدفع للناس هنا لكي يعملوا وليس لكي يقفوا بلا عمل! والآن هذا راتبك الشهري مقدماً، خذه واخرج من هنا. فأخذ

الشاب المبلغ و ذهب، ثم نظر المدير إلى باقي الموظفين وقال بنبرة شديدة: هذا ينطبق عليكم جميعًا، فمن لا يعمل سننهي عقده فورًا. بعد ذلك اقترب المدير من أحد العمال وسأله: في أي قسم كان يعمل الشاب؟ فجاءه الرد المفاجئ: لقد كان عامل توصيل البيتزا ولا يعمل هنا من الأساس!

وترجع مسببات القفز إلى الاستنتاجات والاستخلاص المتسرع للنتائج لعدد من الأسباب، منها المبالغة في التوقعات السلبية والإفراضات العشوائية والإعتماد على الحدس. فقد تفترض أن شخصًا ما لا يتسم أثناء حديثك معه، فهو غاضب منك، بينما في الحقيقة هو مشغول بشيء آخر، وعدم ابتسامته لا علاقة له بك شخصيًا. كذلك من أسباب القفز إلى الاستنتاجات الإفراط في التعميم والتصنيف، فتفترض أنه نظرًا لأنك واجهت نتائج سلبية من موقف ما مرة واحدة، فسوف تواجه دائمًا نتائج سلبية مع تكرار نفس الموقف.

فمثلًا، عندما نعاني من مشاكل مع مادة الرياضيات ولدينا امتحان قادم، نفترض أننا لن نحصل على درجات جيدة، وهذا قد يؤدي بنا إلى التغيب عنه لأنه يبدو أنه لا جدوى منه. أيضًا من أسباب القفز إلى الاستنتاجات

الميل لشغف استقراء الأفكار والتهويل، فنفترض أننا نعرف ما يفكر فيه شخص آخر، وعادة ما يكون ذلك بطريقة سلبية. فمثلاً، إذا لم يرد شخص ما عندما تقول له صباح الخير، فقد تعتقد أنه يكرهك.

مما يجعل عملية الاستنتاج غير مقيدة بأية أدلة أو مبررات منطقية. ولمعالجة هذا الأمر، تذكر المواقف التي كانت استنتاجاتك فيها خاطئة. خذ وقتاً للتفكير في الموقف قبل التوصل إلى استنتاج، وفكر في المزايا التي يمكن أن تفقدها بسبب استنتاجك المتسرع. إسأل نفسك: هل ترى الصورة الكاملة؟ هل أفكارك مبنية على حقائق أم مشاعر؟ ضع نفسك في مكان شخص آخر وفكر في الاستنتاجات التي قد يتوصل إليها. فالشخص الذي يقفز إلى نتائج ربما يفكر أن هناك شخصاً لا يحبه دون وجود دليل، لذلك من المفيد التفكير فيما يجعل الواقع أفضل بدلاً من الإلتهاؤ بالسيناريوهات السلبية.

فإذا كان الشخص يخشى طرده من العمل، فعليه أن يبذل جهده ليقدم أفضل أداء ممكن. فمثلاً، يتخوف البعض من تفعيل تطبيقات للدفع على الموبايلات الخاصة بهم خوفاً من التعرض لسرقة أموالهم إلكترونياً. ولكن

إذا تم التعامل مع هذا الاستنتاج المتسرع بمراجعة الحقائق حوله، وهل ما نشعر ونحس به له شواهد على أرض الواقع؟ هل حدثت اختراقات لهذا التطبيق من قبل؟ وما هي المزايا الإيجابية التي سآفقدھا نتيجة تخوفي هذا؟ هل الناس بدائرة معارفي وأصدقائي يستخدمونه؟ وما هي انطباعاتهم وتجربتهم معه؟ هل مبالغتي في توقعي السلبي ومحاولتي تجنب الخطر بنسبة ١٠٠٪ أمر مفيد، أم أنه غير منطقي ويعرضني للخسارة؟

## (٤) رتب أولوياتك

أين يذهب وقتك كله؟ إذا كان الجميع يمتلكون نفس القدر من الساعات في اليوم، فلماذا يحقق البعض قدرًا أكبر من المهام مقارنة بغيرهم؟ الإجابة: لأنهم يركزون على الوصول إلى جوهر الأمور ويجعلونها صميم منهجهم، ويتجاهلون الأمور التي يمكنهم فعلها ويهتمون بفعل الأمور اللازم فعلها. فالنجاح يتحقق عندما نقوم بالقليل من المهام على نحو جيد. لذلك، رتب أولوياتك حسب تأثيرها في حياتك. قم ببساطة بحذف أي خطوة غير مؤثرة، واسأل نفسك: ما هو أسوأ ما يمكن حدوثه إذا حذفتها؟ وإذا كان حذفها دون خسارة، احذفها فورًا، ثم رتب المهام المتبقية حسب تأثيرها:

- إنجاز المهام المستعجلة والجوهرية أولاً.
- تأجيل المهام المهمة وغير العاجلة والتي يمكن أن تتأخر.
- توكيل المهام التي يمكن لشخص آخر القيام بها.

كما يمكنك ترتيب أولوياتك بحيث لا تستنفد كل طاقاتك وتشعر بالارتياح. فإذا كنت مثل معظم الناس، فمن الممكن أن تجد نفسك تقول نعم لأشياء لا تشكل أولوية بالنسبة لك. فمثلاً، قد توافق على زيارة أحد الزملاء لمجرد أنه كرر طلبه لك عدة مرات. في هذه الحالة، فكر في عدم استنفاد طاقاتك ولا تحاول التأقلم مع أوضاع غير مريحة لك. أنت بيدك أن تقرر ما ستفعله وما تمتنع عن فعله. فإذا لم تقل نعم، فلن يزدحم يومك، وإذا لم تقل نعم إلا للأشياء التي تريدها حقاً، فستجنب الشعور بعدم الارتياح عندما تضطر لفعل شيء لا تود فعله. ابحث عما يستنزفك وتخلص منه. وحتى تشعر بالارتياح، يمكنك أن تترك شخصاً آخر ينظف لك السيارة مثلاً أو يحضر لك طلباتك المنزلية دليفرى.

إن استئجارك شخصاً للقيام ببعض المهام الخاصة بك هو فكرة مريحة، لكنها قد لا تروق لك لأنها تتضمن تحميلك نفقات أكثر. وكذلك عليك أن تبذل جهداً للتغلب على فكرة أن "لا أحد غيري يمكنه القيام بهذا العمل". ولكن إذا فكرت في الأمر على أنه احتفاظ بمستوى طاقتك وعدم استنزافها، فسيغير تفكيرك. إن راحة بالك تستحق الاستثمار فيها حقاً.

وضع ضفدع في ماء على النار، وكلما سخن الماء عدل الضفدع درجة حرارة جسمه إلى أن وصل الماء إلى درجة الغليان ومات الضفدع في التجربة. وبدأ العلماء دراسة سلوك الضفدع الذي لم يحاول القفز للخروج من الوعاء، على الرغم من أن الوعاء كان مفتوحًا من الأعلى. وتوصلوا إلى أن الضفدع استخدم كل طاقاته في معادلة درجة حرارة الماء ليتأقلم مع المناخ الذي حوله، إلى أن وصل إلى درجة أنه استنزف كل طاقاته ولم يتبقَّ لديه طاقة للتأقلم أو إنقاذ نفسه فمات.

على الجانب الآخر، ما الذي يمنعك من قول لا؟ ربما لأنك لا تريد تخيب آمال الآخرين وخلق صراعات معهم. ولكن تذكر أنه إذا كان قول لا مشكلة، فلا بد من أن نتعلم كيف نقول لا بلطف. فمثلًا، درب نفسك على قول: آسف / ليس لدي وقت / سأتصل بك لاحقًا.

وحتى لا تستنفد طاقاتك وتشعر بالارتياح، يمكنك ترتيب أولوياتك على النحو التالي:

١. نعم المطلقة للمهام التي ترغب أن تنجزها بنفسك.
٢. نعم المشروطة للمهام التي يمكن تركها لشخص آخر يفعلها.

٣. لا للمهام التي لا ترغب في فعلها.

أخيراً، يمكنك ترتيب أولوياتك وفقاً لحسابات المكسب والخسارة. فلا يوجد موقف دون مكسب وخسارة، عوائد وتكاليف، مميزات وعيوب، منافع ونفقات. فكل ما عليك فعله هو محاولة تعظيم المكاسب وتقليل التضحيات قدر الإمكان، فلا تكلف نفسك ١٠٠ جنيه لتتجنب خسارة ١٠ جنيهات. واطعاً في الاعتبار أن المكاسب والخسائر لا تتوقف عند الأموال فحسب، لكنها قد تتضمن مشاعر وعواطف وخواطر الآخرين. والعبرة ليست في وجود تضحيات، ولكن في قبول فكرة التضحية وعدم التوقف أمامها أو اقتحامها أو التعامل معها.

فمثلاً، إذا عرض عليك أن تختار ما بين الحصول على ٢٠٠ جنيه اليوم أو ٢٠٠٠ جنيه بعد ٦ أشهر، فأيهما ستختار؟ إذا كان هدفك الحصول على أكبر قدر من المال، ستختار الحصول على ٢٠٠٠ جنيه. ومن الغريب أن معظم الناس لا يختارون هذا الخيار. ربما يرجع ذلك لأن الأشياء البعيدة تبدو أصغر. أما إذا كانت الأمور واضحة لديك خلال فترة الستة أشهر القادمة، فالسؤال سيكون: إذا حصلت على الـ ٢٠٠ جنيه اليوم، هل تحقق

هدفي اليوم أم لا؟ وهل من الأفضل الحصول على ٢٠٠٠ جنيه لسداد مصاريف دراستي بعد ٦ أشهر مثلاً؟

لذلك نحتاج إلى طريقة تفكير بسيطة لنحدد الأولوية الصحيحة والاقتراب من الهدف تدريجياً. فنقول: ما الشيء الذي يمكنني فعله هذا الشهر كي أحقق هدف الستة أشهر؟ وما الشيء الذي يمكنني فعله هذا الأسبوع كي أحقق هدف هذا الشهر؟ وما الشيء الذي يمكنني فعله اليوم كي أحقق هدف هذا الأسبوع؟ وهكذا نتعلم طريقة التفكير التدريجي بخطوات صغيرة.

أما إذا حاولت تخطي هذه الخطوات وسألت نفسك: ما الشيء الوحيد الذي يمكنني فعله الآن كي أحقق الهدف بعد ستة أشهر؟ ستجد أن الأمور غامضة وغير واضحة وستشعر بالإرهاق الذهني. وهذا سبب عدم اقتراب معظم الناس من أولوياتهم، لأنهم لم يربطوا اليوم بأيام الغد. اربط اليوم بأيام الغد، وتدرج في تحقيق أهدافك حتى تزيد من فرص الاختيار الناجح وتقلل من الشعور بالإرهاق الذهني.

قام علماء النفس بمراقبة عدد من الطلاب لرؤية تأثير التخيل على نتائجهم. فطلبوا من الطلبة التخيل بإحدى طريقتين: الأولى أن يتخيلوا حصولهم على تقدير امتياز في الامتحان، والثانية تخيل العملية اللازمة لتحقيق النتيجة المرغوبة مثل جلسات المذاكرة اللازمة للحصول على تقدير الامتياز في الامتحان. وفي النهاية، كان أداء الطلبة الذين تخيلوا العملية أفضل في كل الجوانب. فقد ذكروا مبكرًا وبشكل متكرر وحصلوا على تقديرات مرتفعة مقارنة بأولئك الذين تخيلوا النتيجة فحسب.

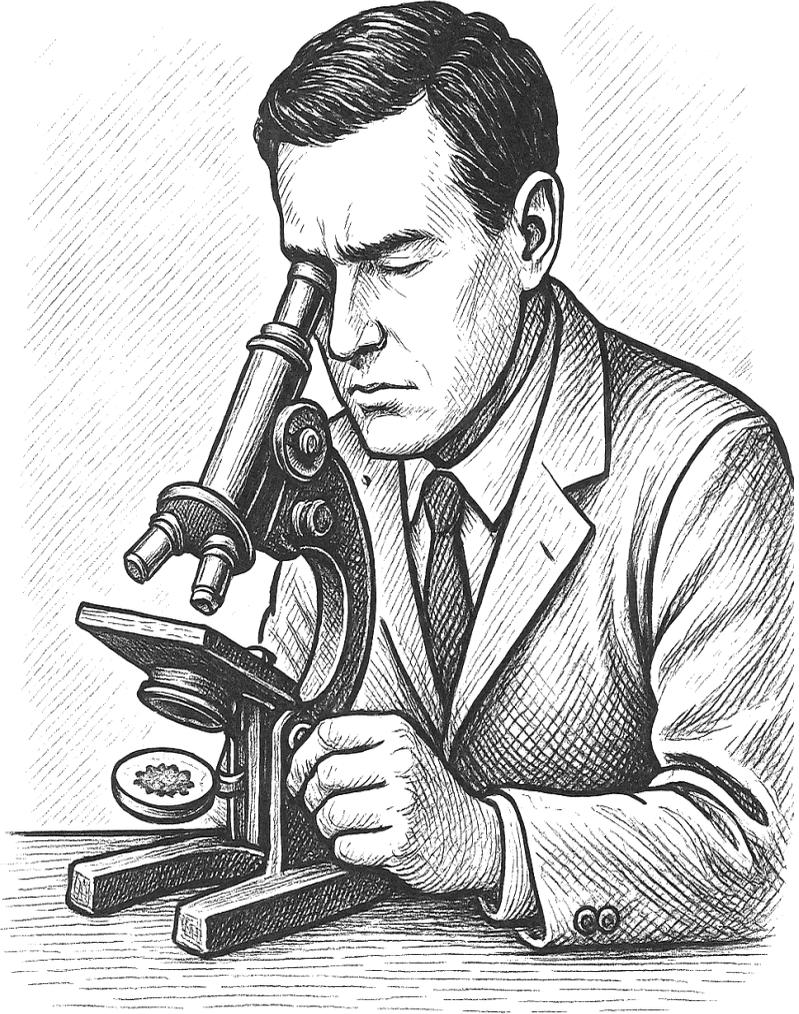
بعد الانتهاء من الشق الأول للعقل، علينا بالثاني.

هيا بنا نركز،،،

ركز

على

المضمون



من المهم تحديد الهدف، ولكنه ليس الغاية، ومن المهم السير في إجراءات إنجاز الهدف، ولكنه أيضًا ليس الغاية. إنما الغاية الحقيقية هي إنجاز الهدف، لأن عدم إنجازه رغم تحديده والسير في إجراءات تحقيقه هو مضيعة للوقت والجهد والمال. وإذا كان إنجاز الهدف غاية مهمة، فإن كشف ومعرفة أهداف الآخرين وما يدور في أذهانهم ودواخلهم هي غاية مأمولة ومحتوى مهم أيضًا.

## (١) ركز على

هل حدث معك من قبل أن خرجت من مناقشة أو مقابلة وأنت محبط لأنك لم تقل ما كنت تنوي قوله، ثم بعد أن خرجت استرجعت بالتفصيل ما كان يجب عليك قوله؟ هذا ما يسمى بالقدرة على التركيز بعد فوات الأوان. ففي بعض الأوقات تفقد القدرة على التعبير عما تريده، وتجذ نفسك شارداً ذهنياً وأن عقلك مشغول بنشاط يخرجك عن اللحظة الحاضرة. عندما تنتبه لهذه اللحظة وتمسك نفسك عن الشرود وتحتضن ما هو قائم، لحظة الانتباه هذه تعرف باليقظة الذهنية. وهي الطريقة التي يتبعها الدماغ لاختيار شيء واحد للتركيز عليه من بين مجموعة كبيرة من الأشياء دون أن تكون مغموراً بما يجري حولك، مدرغاً أين أنت وماذا تفعل.

بمعنى تركيز وعيك على اللحظة الحالية، فلا تستغرق في اجترار الماضي ولا تشغل بالتطلع إلى المستقبل، وأن تكون حاضرًا تمامًا في هذه اللحظة. ومن أبسط الطرق لممارسة اليقظة الذهنية هي التركيز على تنفسك؛ خذ نفساً عميقاً وأغلق عينيك، ركز على أنفاسك وهي تدخل وتخرج من جسدك. كرر التمرين ولو لدقيقة واحدة. هذا التمرين يجعل كيانك بالكامل في حالة

تركيز مع عمليتي الشهيق والزفير دون أن يطرأ إلى ذهنك أي مشتت يشتت بالك، حتى ولو حاولت، ولن يكون حاضرًا بذهنك أي شيء آخر بخلاف عملية التنفس العميق.

وطالما استطعت أن تصل لهذه الحالة من الانتباه واليقظة الذهنية في موقف ما، مثل موقف التنفس العميق، فإنك تستطيع أن تصل إليها في مواقف عدة مثل الصلاة وقراءة القرآن وفي جلسات الاستماع كالاجتماعات والمحاضرات والمؤتمرات. فالتركيز أن تنتبه بوعي لحركاتك وترتكز على ما تفعل وأنت تأكل، وأنت تمشي، وأنت تلبس، وأنت تقود السيارة، حتى لا تأخذك تفاصيل ما حولك لتشتت ذهنك عن جوهر الأمر.

في إحدى المناقشات الساخنة بين محاسب الشركة ومراجع الحسابات بالشركة، لفت انتباه المحاسب دفاع المراجع عن وجهة نظره باستماتة شديدة. فأخبره أن الأمر أبسط من ذلك، مذكراً إياه أن الإجراء الذي لا يرغب في تمريره عليه رفضه. فقد لاحظ المحاسب أن تركيز المراجع على أمور جانبية جعله لا يتذكر الصلاحيات المخولة له برفض الإجراء الذي قد لا يقتنع به، وذلك بكل بساطة.

## (٢) المضمون

المضمون هو المحتوى، هو الهدف، وإذا فقد الشيء الهدف منه أصبح غير ذي جدوى. والتركيز على المضمون يجعلك قليل الخسائر، لذلك يقول لك: "خليك في المضمون". فمثلاً، عندما يضع الشخص الكمامة على فمه معلقة على أذنيه دون أن يضعها على أنفه قلت الغاية منها. عندما يستخدم الصابون كورنيشاً للأحذية، فقد الهدف وأصبح غير ذي جدوى. عندما يتم تخزين بعض الأشياء القديمة للاستفادة منها مستقبلاً وتتراكم ولا يتم الاستفادة منها، فقدت قيمتها وأصبحت عبئاً ثقيلاً عليك.

وحتى تصل لمضمون أو محتوى الشيء، اسأل نفسك سؤالاً هاماً: هل سيكون هذا الأمر مهماً بعد عام من الآن؟ هل بعد عام من الآن لن تهتم بذلك؟ هل هو مهم بعد مرور شهر، أسبوع، يوم؟ إجابتك تصل بك إلى جوهر الأمر وليس للشوائب حوله. تخيل نفسك ممسكاً بميكروسكوب وتقوم بعمل زووم حتى تصل لقلب وجوهر المشكلة، وتجاوز إلى المحتوى لتصل لما تريد ولا تشتت نفسك بما حول المشكلة من شوائب وأمور فرعية.

يروى أن جنديًا بريطانيًا ركب حمارًا في طريقه إلى ثكنة بالعباسية، وكان صاحب الحمار وهو يجري خلفه يوجه إليه ألوانًا من السباب ثقة منه أن الجندي لا يفهم العربية. ولكن أحد المارة استوقف الجندي وقال له: إن صاحب الحمار يسبك. فقال له الجندي: وهل هذه الألفاظ تمنعني من الوصول للثكنة؟ قال: لا، طبعًا. قال: فدعه يقل ما يشاء، ما يهمني أن أصل حيث أريد.

### (٣) تجاوز المشاكل العابرة

إن من أهم وسائل التركيز على المضمون هي تجاوز المشاكل العابرة وتفريغ الذهن والعقل من الفرعيات والمشتتات قدر الإمكان. فكثيراً ما نسمح لأنفسنا أن نستفز بسبب أمور بسيطة، عندما نقرب منها نجد أنها لا تمثل شيئاً. فالكثير من الناس يستنزفون كثيراً من طاقتهم في القلق على الأمور الصغيرة، لدرجة تجعلهم يفقدون طاقات كبيرة قادرة على جعلهم أكثر استمتاعاً بالحياة. إذا تعلمنا التغافل وألا نقلق بشأن الأمور الصغيرة، فسيكون هناك فرق شاسع. فدائماً اختر معاركك بحكمة ولا تهدر طاقتك في معارك لا تخصك، ولا تسمح للأشياء الأقل أهمية بالنسبة لك أن تسرق الوقت من الأشياء الأكثر أهمية. عليك أن تدع الآخرين يشعرون أنهم على صواب في صغائر الأمور وتمنحهم الإحساس بالانتصار. تذكر أن الأشخاص المميزين يقومون بأشياء مميزة. إن أردت أن تكون مميزاً: امنح الآخرين حولك ما يحتاجونه، كن مريحاً في تعاملاتك معهم لتجاوز العقبات، واكتفِ بهدف رئيسي تركز طاقتك نحوه، فأنت لن تستطيع تحقيق أكثر من طموح عظيم مهما حاولت.

عندما ركبت الأتوبيس، ادعى الراكب بجانبى أنه حاجز المقعد بجوار الشباك، وكان مصممًا على ذلك. وعلى الرغم من أن هذا ليس صحيحًا، إلا أنني ابتسمت وقلت له ببساطة: ليست هناك مشكلة، فهذا أمر لا يستحق الدخول في معركة، فمسافة الطريق ليست أكثر من ساعتين، وتركت المقعد له.

## (٤) انظر للأمور من الأعلى!

النظر للأمور من أعلى يساعدك على رؤية الصورة كاملة بدلاً من الانغماس في التفاصيل الصغيرة. فالرؤية العالية تكشف مناطق أوسع، أما الإضاءة المنخفضة فرؤيتها ضعيفة. والخطوة الأساسية لرؤية الأمور من أعلى هي أن تكون ملماً بكافة البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بالموضوع، لأن غياب إحدى المعلومات من المؤكد أنه سيغير تماماً رؤيتك للأمور، ولن تكون الرؤية واضحة ومتكاملة، وبالتالي تقل قدرتك على التمييز الواضح بين جواهر الأمور والأخرى الفرعية. اسأل نفسك: ماذا سيكون عليه الحال بعد شهر من الآن؟ يمكنك استخدام نظرية ١٠ / ١٠ / ١٠: كيف سأشعر حيال هذا الأمر بعد ١٠ أيام؟ ١٠ أشهر؟ ١٠ سنوات؟ واسأل نفسك: هل الأمر تحت سيطرتي؟ إذا كان كذلك، فكيف أتعامل معه؟ وإذا لم يكن، فكيف أتقبله؟ العب دور المحامي الشيطان ودافع عن الرأي المعاكس لرأيك في النقاشات، وابتعد عن الانفعالات والعواطف التي تجعل من الصعب رؤية الأمور بوضوح.

أخيرًا، لا تنظر تحت قدميك حتى لا تستدرجك المنافع والمكاسب العاجلة السريعة.

أراد رجل أمريكي أن يبيع منزله ليتنقل إلى منزل أفضل، فذهب إلى أحد أصدقائه، كان خبيرًا في أعمال التسويق، وطلب منه أن يساعده في كتابة إعلان لبيع المنزل. وكان الخبير يعرف المنزل جيدًا، فكتب وصفًا مفصلاً له أشاد فيه بالموقع الجميل والمساحة الكبيرة، ووصف التصميم الهندسي الرائع، ثم تحدث عن الحديقة وحمام السباحة. وقرأ كلمات الإعلان على صاحب المنزل الذي أصغى إليه باهتمام شديد، وقال: أرجوك أعد قراءة الإعلان. وحين أعاد الخبير قراءة الإعلان مرة أخرى، صاح الرجل: يا له من منزل رائع! لقد ظللت طوال عمري أحلم باقتناء مثل هذا المنزل، ولم أكن أعلم أنني أعيش فيه إلى أن سمعتك تصفه. ثم ابتسم قائلاً: من فضلك، لا تنشر الإعلان فيبيتي غير معروض للبيع!

أما الخطوة الأخرى لرؤية الأمور من أعلى، فهي أن تعرف هدف الآخرين، توجهاتهم ورؤيتهم للأمر، وتوقعك لتصرفاتهم وردود أفعالهم. بمعنى أن تكون كاشفًا لداخليات من تتعامل معهم وكأن معك مصباح إضاءة أو

جهاز أشعة يكشف ما يحاول الآخرون تغطيته أو يكشف ما لا يستطيعون توصيله، حيث إن بعض الناس لا يتعاملون فيما يريدونه تلقائياً ولا يصرون به مباشرة. حاول التوصل لما يريدون من خلال التحدث معهم والاطلاع على وجهات نظرهم والاستفادة بتجاربهم، مع الوضع في الاعتبار أن معاملة الناس من خلال وضعهم في تصنيف واحد يحمل من المخاطر أكثر مما يحمل من الفوائد. أنت، من خلال تعاملك معهم ومعرفتك بهم، ستكون على دراية بما يريدون.

فالقدره على فهم ما يريد الآخرون قبل أن يصرحوا به تتطلب مهارة عالية في الذكاء العاطفي وقراءة ما بين السطور. هذه المهارة تُبنى مع الوقت، وقد يساعدك على تنميتها استخدام بعض الأدوات مثل ملاحظة تعابير الوجه ووضعية الجسم، فانغلاق الذراعين قد يدل على التحفظ، وتغيير الوضعية المفاجئ قد يشير إلى التوتر. هل هو مباشر أم يجب التلميح؟ تعرف إلى خلفيته التعليمية والثقافية. استخدم أسئلة مفتوحة مثل: هل هناك شيء يقلقك؟ استخدم أسئلة غير مباشرة، ولكن إجاباتها تجعلك تحصل على ما

تريد معرفته. فمثلاً، بدلاً من سؤاله: كم راتبك؟ أسأله: ما هي المصاريف التي يحتاجها الإنسان ليعيش حياة جيدة؟ إجاباته توضح حجم دخله.

جلست في الباص بجوار امرأة قالت لي إنها ممرضة، وأخذت تجربني عن الأشياء الخاطئة بالمهنة. شعرت أن المرأة تبالغ في التعميم لدرجة أنني اقتنعت أنها ليست ممرضة. لاحظت أنني بينما أستمع إليها كنت أكتف يدي على أعلى صدري، وعندما اكتشفت أن هذا الموقف غير مريح فهمت ما كان يحدث بداخلي وعدلت من وضعي، وجربت طريقة أخرى للاستماع، فأكّأ ذراعي وبدأت أستمع إليها بانتباه أكثر. فأصبحت أقل تجنباً عليها وأكثر مقدرة على أن أتيقن أنه بالرغم من عدم موافقتي لحديثها في البداية، إلا أنها أصبحت تقول أموراً مهمة ومفيدة أعجبتني ونالت رضاي.

أخيراً، يساعدك على تفعيل أسلوب النظر للأمر من أعلى الطموح العالي والهمة العالية، فالشخص الطموح لا يرضى بالأفكار المحدودة، بل يسعى دائماً للنظر للأمر من منظور أوسع. فكلما زاد طموحك، كلما شعرت بضرورة الخروج من الصندوق، مما يجعلك ترى العقبات كفرص وليست كحواجز. فصاحب الهمة العالية لا يرضى بالسطحي أو العادي، بل ينظر

إلى الحياة والتحديات كأنه يراها من قمة جبل. فلا يتوه في التفاصيل الصغيرة ولا ينشغل بالمؤقتات، ويرى الصعوبات من الأعلى فتبدو أصغر، فيتعامل معها بقوة وتفانٍ، مبتكرًا حلولًا غير تقليدية. والخلاصة أن الطموح العالي هو المحرك الذي يدفعك إلى الارتقاء، أما رؤية الأمور من أعلى فهي البوصلة التي توجهك نحو تحقيق ذلك الطموح. وعندما تجمع بينهما تصبح قادرًا على تحقيق إنجازات استثنائية.

**عندما تتوافق العاطفة والعقل، تتشكل المرونة.**

**كن صاحب مرونة،،،**

كن

صاحب

مرونة

# كن صاحب مرونة



كن صاحب مرونة كي تتغير ظروفك، تقبل السلبيات وتطلع إلى الإيجابيات وتعلم التفاؤل، فالشيء الذي يصعب كسره هو الأكثر مرونة. المرونة قوة خفية تمكنك من الانحناء دون أن تنكسر. إن المرن الحق هو الذي يعرف متى يقول "لا" ومتى يقول "نعم"، ويعرف أن يوازن بين ما يريد وما يمكن أن يتخلى عنه في سبيل حصوله على ما يريد بإقناع الطرف الآخر بالتنازل ولإقناع نفسه بالتنازل أيضًا. المرن الحق يحل النزاعات بذكاء ولا يتعصب لرأيه، ويبحث عن حلول وسطى ويتكيف مع الشخصيات المختلفة، يتمرن على التفكير الإيجابي ويركز على الحلول بدل المشكلات، يخرج من منطقة الراحة ويجرب أشياء جديدة، يتعلم من الفشل كفرصة للتحسن ويتقبل الآراء المخالفة فهي تزيد من حكمته.

فاز محمد علي بأول بطولاته العالمية في ملاكمة الوزن الثقيل عندما كان عمره ٢٢ عامًا، وتغلب على الملاكم المرعب سوني ليستون، رغم أن الكثير من المتابعين لم يتوقعوا فوز محمد علي. لكن المفاجأة أنه فاز بأداء في قمة الرشاقة عكس ملاكمي الوزن الثقيل. بعد ١٠ سنوات، تأقلم محمد علي مع وضعية جسمه الذي لم يعد بالرشاقة ذاتها، وفاجأ المتابعين باستحداث

أسلوب دفاعي جديد اسمه "الالتكاء على الحبال"، والهدف منه استنزاف طاقة الخصم في لكمات غير فعّالة. وقد نجح نجاحًا باهرًا في أعظم نزال في الملاكمة تم عام ١٩٧٤ بينه وبين جورج فورمان. لم يكن محمد علي مرشحًا للفوز؛ فقد كان عمره ٣٢ فيما كان عمر جورج ٢٥. درس محمد علي أسلوب خصمه ولاحظ أن غالبية انتصاراته بالضربة القاضية في الجولات الأولى، لذلك قرر أن يلجأ لاستراتيجية الصمود التي تهدف إلى جر خصمه لوضعية لم يعتد عليها، وهي النزال لأكثر من ٥ جولات، ما يؤدي إلى إرهاقه. واعتمد خلال تحضيره لهذا النزال على تدريبات خاصة تعزز قدرته على التحمل، والتدرب مع هولمز الذي يتمتع بخصائص قتالية مشابهة لجورج. وفعلاً، نجح محمد علي في الفوز وبالضربة القاضية.

وإليك بعض الخواطر التي قد تساعدك لتكون صاحب مرونة:

## (١) ليست كل المكتسبات مكاسب

ليس كل ما يلمع ذهبًا! والامتلاك ليس دائمًا مصدرًا للسعادة، بل قد يأتي معه أعباء. فمثلاً، الحصول على منصب أعلى يصاحبه ساعات عمل أطول ومسؤوليات أكبر. عليك أن تسأل نفسك: هل هذه المكتسبات مفيدة لي أم لا؟ تخلص من تلك التي تسبب أعباء غير ضرورية، فإن الإنسان دائماً ما يبحث عن المزيد، ولكن إذا كان المزيد محملاً بالمزيد من الأعباء، فما هو العائد من اقتنائه والاستحواذ عليه؟ وحتى لا تورط نفسك في قرارات ليس من ورائها طائل، وتصر على اقتناء بعض المكتسبات وهي في النهاية دون عائد مجزٍ، عليك حساب المكتسبات والأعباء المرتبطة بكل قرار تتخذه، خاصة أن العلاقة بينهما علاقة طردية. فكلما زادت المكتسبات زادت الأعباء، وازداداً في الحسبان أن المكتسبات مرتبطة بوضع مستقبلي، فأنت لم تمتلك شيئاً بعد وبالتالي تكون بلا أعباء يمكنك تجنب تحملها بالكامل في حالة رفضك للبديل المعروض عليك، إلا أنك ستفقد معه المكتسبات الناتجة عن ملكية ذلك البديل في حالة الرفض. فإذا كنت تفضل الحرية وعدم الالتزام، فقد يكون التخلي عن المكتسبات وعدم الامتلاك

مناسباً لك، وإذا كنت تبحث عن الاستقرار وبناء الثروة، فقد يكون الامتلاك مع تحمل أعبائه خياراً أفضل. والتوازن المطلوب ليس تجنب الأعباء تماماً، بل اختيار ما تكون مكتسباته تستحق تحمل أعبائه.

حاول إقناع نفسك بالاعتناء أو التخلي من خلال فهمك لذاتك ومعرفة قدراتك جيداً، والتعاطف مع نفسك، والصبر عليها، وفهم احتياجاتك ورغباتك الحقيقية. حاول أن تتوافق، تتألف، تتصالح، تتأقلم، وتتكيف مع نفسك، فليس كل المكتسبات مكاسب؛ بعضها أعباء.

يروى أن سيارة نقل دخلت نفقاً فأنحشرت تحته، وحاول رجال الدفاع المدني تحريك السيارة ولكن لم يستطيعوا، إلى أن جاء فتى وسأل عن المشكلة، فلما أخبروه قال ببساطة: لماذا لا يفرغون الهواء من الإطارات فيخفض ارتفاع السيارة وبالتالي إخراجها؟ وبالفعل كان هذا هو الحل المرن.

## (٢) لن تحصل على كل ما تريد

لا تحاول الإفراط في الاهتمام بصورتك وإثبات تفوقك على الآخرين، ولا تكثر من قول المواعظ، وتخلي عن صلابتك الفكرية، وركز على فهم وجهة نظر الآخر حتى لو لم تتفق معها. كل هذا يمنحك المزيد من المرونة وبالتالي الابتعاد عن التفكير بعقلية إما كل شيء أو لا شيء، لأننا عندما نطلب شيئاً ولا نحصل عليه فإننا إما أن نتحيز لأنفسنا ونطلب كل شيء أو نتقبل الأمر ولا نأخذ شيئاً. والمكاسب دائماً تأتي مع تنازلات، إلا أن الكثير يعتقدون أن التنازل لمرة واحدة يفقد الإنسان نفسه وذاته ليتبعها سيل من التنازلات، مما يجعله يعاند في أغلب المواقف التي يمر بها، حتى وإن كان مدركاً في داخله أن عناده أمر خاطئ. لكن حقيقة الأمر أن التنازل فن لا يتقنه الجميع، ومن يتقنه بالشكل الصحيح يحصل على أثره الإيجابي. فالشخص الذي يلجأ للتنازل عليه أن يدرس الأمر بعيداً عن موضوع الكرامة، وإذا رأى أن الأضرار التي قد تلحق به سلبية، عليه أن يسأل نفسه: هل يستحق أن أتنازل أم لا؟

وحتى لا تتورط في قرارات ليست ذات عائد مجزٍ عليك حساب التنازلات والمكاسب المرتبطة بكل قرار تتخذه، فالتنازلات تمثل التكلفة التي يدفعها الإنسان للحصول على مكاسب معينة، والمكاسب هي المنفعة التي يحصل عليها. والعلاقة بينهما علاقة عكسية، أي أنك تتنازل عن شيء لتحصل على شيء مقابله، ووضعاً في الحسبان أن التنازلات مرتبطة بوضع موجود أنت فيه تمتلك شيئاً ومطلوب منك التنازل عنه مقابل آخر، ما يعني توفر حالة الامتلاك فعلياً وبالتالي يكون القرار أصعب لأنه يتضمن تنازلاً وتضحية. لذلك عليك الحذر حتى لا تتناقص مكاسبك وتزيد تنازلاتك، لذلك جهز نفسك جيداً ورتب عناصر القوة لديك كالأهمية النسبية للتنازل المحتمل، والفترة الزمنية، وسياق الأمر، وقدرتك على التحمل، وتراكم الثقة من عدمه. وحاول إقناع الطرف الآخر بالتنازل من خلال التواصل المباشر، والاستماع النشط، والذكاء العاطفي، والصبر، وفهم الاحتياجات والرغبات، والسعي لإيجاد أرضية مشتركة، والفصل بين المشكلة والشخص، وعدم التشكيك في النوايا. حاول أن تتوافق، تتآلف، تتصالح، تتأقلم، وتتكيف مع الآخرين، فإنك لن تحصل على كل ما تريد.

شخص معه كمية كبيرة من الذهب ويطارده مجموعة من اللصوص. فقام بتقسيم الذهب لجزئين: جزء كبير وضعه في كيس وحفر حفرة عميقة ووضعها فيها وردد عليه، والباقي القليل وضعه في كيس آخر ووضعها في نفس الحفرة لكن في منسوب أعلى من منسوب الكيس الأول وردد عليه. عندما حفر اللصوص وصلوا للكيس الأول وأخذوه وذهبوا، رجع هو وحفر أعمق ووصل للكيس الكبير. وهكذا استطاع أن يتنازل عن القليل ليحمي الكثير. يمكنك أنت أيضًا استخدام نفس الفكرة، فعندما يطلب منك أحد مبلغًا من المال وليكن ١٠ آلاف جنيه، وتُشكُّ في عدم قدرته على السداد وفي نفس الوقت لا تريد إحراجه، يمكنك أن تخبره أن المبلغ المتاح لديك ١٠٠٠ جنيه فقط تعطيها إياه، وهكذا تتنازل عن القليل لتحمي الكثير.

### (٣) فكر خارج الصندوق

كلما زادت بدائلك في التصرف كلما زاد تصرفك مرونة وليونة، وما يزيد عدد البدائل المتاحة لديك للتصرف هو مهارة التفكير خارج الصندوق، وهي مهارة تُكتسب بالممارسة والجرأة في طرح الأفكار، فهي كالعضلة كلما تمرنت عليها زادت قوتها. فإذا كنت تريد تحقيق نتائج مختلفة، فلا تفعل نفس الأشياء بنفس الطريقة، فلا يمكن حل المشكلات بنفس أسلوب التفكير الذي أوجدها. حاول أن تسأل: ماذا لو فعلنا العكس تمامًا؟ ماذا لو لم تكن هناك قواعد؟ كيف يمكن توصيف المشكلة باختلاف؟ وإليك بعض الأساليب التي قد تساعدك في هذا الصدد:

## ● أسلوب التفكير العكسي

بعض المحلات تستخدم أسلوب التفكير العكسي لمنع السرقة من خلال جعلها غير مجدية بالنسبة للشارق، فتضع ملصقًا ظاهرًا مكتوب فيه: "نرحب باللصوص! جميع المنتجات مراقبة بكاميرات، وسيتم نشر صورتك على وسائل التواصل"، مما يقلل الرغبة في السرقة دون تكلفة عالية.

اقترض مزارع مبلغًا من المال، مقرض المال رجل عجوز أعجب بانبئة المزارع، وقدم عرضًا، قال: إنه سيعفيه من القرض إذا تزوج ابنته. رفض المزارع وابنته. عندئذ اقترح مقرض المال بأنه سيضع حصاتين، سوداء وبيضاء، في كيس، وعلى الفتاة التقاط إحداهما: إذا التقطت السوداء تصبح زوجته ويتنازل عن القرض، وإذا التقطت البيضاء لا تتزوج ويتنازل عن القرض، أما في حالة رفضها التقاط الحصاة فسيسجن أبيها. انحنى مقرض المال ليلتقط حصاتين، وانتبهت الفتاة إلى أنه قد التقط حصاتين سوداوين ووضعها في الكيس، ثم طلب من الفتاة التقاط إحدى الحصاتين. أدخلت الفتاة يدها في الكيس وسحبت منه حصاة وبدون أن تفتح يدها تعثرت قدمها وسقطت الحصاة من يدها على الأرض المملوءة بالحصى. وحيث إنه

لا يمكن الجزم بلون الحصاة التي التقطتها الفتاة، فمن الطبيعي مراجعة لون الحصاة المتبقية بالكيس، وبما أنها سوداء، فحتمًا ستكون الفتاة قد التقطت الحصاة البيضاء. وبهذا غيرت الفتاة ما ظهر أنه موقف مستحيل، خاصة أن مقرض المال لن يجروء على فضح عدم أمانته.

● أسلوب ماذا لو؟

ماذا لو غيرنا أسلوب التفكير التقليدي وبسطنا الأمر؟ ماذا سيحدث لو جعلنا خدمة العملاء دون قيود بحيث يتمكن العملاء من التحدث للموظفين في أي وقت خلال الـ ٢٤ ساعة ولعدة ساعات لحل مشكلاتهم؟

كان (مهاتير محمد) ضيفاً في حفل لإحدى المدارس، وقد قام بطرح فكرة مسابقة للمدرسين وهي توزيع بالونة على كل مدرس، ثم طلب من كل مدرس أن ينفخ البالون ويربطه في قدمه والتجمع في ساحة محددة، وقال لهم: لدي مجموعة من الجوائز وسأبدأ بحساب دقيقة واحدة، بعدها سيأخذ كل مدرس لا زال محتفظاً بالونته جائزة قيمة!! لم يكمل مهاتير حديثه إلا وقد بدأ المدرسون بالدعس على أقدام بعضهم طمعاً بالجائزة، وبعد أن انتهى الوقت ظل شخص وحيد هو المحتفظ بالونته!! وقف مهاتير محمد متعجباً وقال: لم أطلب من أحد تفجير بالونة الآخر! ولو أن كل شخص وقف بدون اتخاذ قرار سلبي لنال الجميع الجوائز.

● أسلوب الدمج بين أشياء غير متوقعة

حيث يتم تقديم أكثر من خدمة في نفس المكان كما هو الحال في سلسلة المراكز التجارية ككارفور وهايبر وان، حيث تعد مناطق ترفيهية تسويقية تتضمن الكثير من الخدمات. كذلك في العملية التعليمية تم استبدال بعض الفصول المدرسية التقليدية بفصول مدرسية افتراضية على الإنترنت تجمع بين المدرس وطلابه باستخدام تطبيقات مرئية ومسموعة. كذلك تم تحويل صناديق الحاويات لتتحول إلى محلات متنقلة كمطاعم تيك أوي ووجبات سريعة وكافيهات ومتاجر لبيع الهدايا ولعب الأطفال، كذلك تحول بعض المقاهي لتقدم مساحات للعمل والاجتماعات وليس مكاناً لتناول القهوة والمشروبات.

● أسلوب تحويل العيب إلى ميزة

قام صديق لي بتحويل نيش سفرة إلى دولاب ملابس من خلال استبدال ألواح الزجاج بألواح خشبية وتعديل أماكن الرفوف لتناسب الوضعية الجديدة.

هاجر مزارع هولندي إلى أفريقيا للبحث عن حياة أفضل، وكان قد باع كل ما يملك لشراء أرض خصبة يحولها إلى مزرعة، وبسبب عدم خبرته دفع كل ماله في أرض جدباء، واكتشف أنها مليئة بالأفاعي القاذفة للسم. وبينما هو جالس يندب حظه خطرت بباله فكرة: لماذا لا ينسى مسألة الزراعة؟ ويستفيد من كثرة الأفاعي حوله لإنتاج مضادات السموم. وبالفعل لأنه لا يوجد أحد غيره تخصص في هذا المجال فقد حقق نجاحًا سريعًا وتحولت مزرعته إلى أكبر منتج للقاحات في العالم.

● أسلوب الاستفادة من الموارد غير المستغلة

من أبرز التوجهات في هذا الصدد هو: لماذا لا يستأجر الناس غرفاً في منازل الآخرين بدل الفنادق؟ وبالفعل تم تحويل المنازل العادية إلى مصدر دخل، وتم الاعتماد عليها في حل مشكلة عدم وجود أماكن إقامة بأسعار معقولة خلال الفعاليات والمهرجانات والمؤتمرات الكبرى وتحويل الشقق السكنية إلى أماكن إيجار مؤقت عبر منصة رقمية. وكذلك تم ربط السائقين بالركاب عبر تطبيق لاستخدام السيارات الخاصة كوسيلة للنقل ومصدر للدخل.

● أسلوب قلب المشكلة رأسًا على عقب

تطلع دائمًا لتفعيل مبدأ "فيد واستفيد" مبدأ "نفع واستنفع"، فمثلاً عندما تساعد زميلك في إنجاز مهمة، قد تحصل على دعمه في المستقبل، وعندما تقدم الدعم للأصدقاء ستجدهم بجانبك في الأوقات الصعبة. حاول دائماً أن تلمس الوتر الحساس وترکز على تحريكه.

طرقت إحدى مندوبات شركة بيع الكتب باب أحد المنازل، ففتحت لها ربة المنزل، ففاجأتها قائلة: أود أن أعرض عليك مجموعة من الكتب. وقبل أن تكمل، قاطعتها ربة المنزل: "لا أريد.. شكراً". في اليوم التالي طرقت الباب نفس البائعة، فلما فُتح الباب، قالت البائعة: أحسب أن لديك ولدين بوبي وبيتي من تلاميذ مدرسة بلانك؟ قالت السيدة: نعم. قالت البائعة: لقد كنت بالمدرسة أمس وعلمت أن لديك من تلاميذها المتفوقين. ابتسمت السيدة وقالت: نعم. قالت البائعة: أحسبك ترغيبين في مساعدتهم على التفوق. قالت السيدة: طبعاً. قالت البائعة: لقد أعددت لك بعض المعلومات حول دوائر المعارف المختلفة، فهل تسمحين لي بلحظة من وقتك؟ فأجابتها بالقبول.

عندما تصبح مرناً وسهلاً فإنك تستطيع التغلب وبكل سهولة على الشعور بالوحدة والملل والضيق والقلق والإحباط والضغط والعصبية والتفكير المفرط وصعوبة تبسيط الأفكار وأخيراً الاتهام بالتكبر والعجرفة، وهي المشكلات العشرة التي يعاني منها مرتفعو الذكاء.

هيا بنا نختم،، الخاتمة

# الخاتمة

كيف تُعبر؟ كيف تتصرف؟ بطريقة أفضل

---

إن عدم قدرتك على التعبير عن نفسك أو مشاعرك، هو أمر مزعج حقاً، فهو لا يعني فقط أن تشعر بالعجز وانعدام الثقة بالنفس، ولكن يعني مزيداً من الخسائر الحقيقية لك.

تذكر أن الصمت يعني الموافقة، وللإمام علي بن أبي طالب مقولة جاء فيها: (تكلّموا حتى تُعرفوا، فإن المرء مخبوء تحت لسانه)، أما الفيلسوف أرسطو فيقول: (تكلم حتى أراك). تحدث مع نفسك أو أمام المرآة، ابدأ بكلمات بسيطة ولا تسترسل في الحديث، تحدث ببطء حتى لا تتوتر وتحذف بعض الكلمات فيصعب على الناس فهم ما تقوله. استعن بالكتابة، وقرأ ما كتبت بصوت مسموع، فهذا يساعدك على رؤية الكلام بشكل واضح، ويتيح لك الفرصة لمراجعة ما كتبت قبل قوله. تحدث مع شخص تثق به واختر الشخص المناسب، الذي يستمع بإنصات ويحفظ السر.

واجه مخاوفك فإنها تتلاشى عندما تواجهها، ومهما كانت المواجهة سيئة فلن تكون إطلاقاً أسوأ من كونك سجيناً لتلك المخاوف. وهناك مقولة شهيرة للأديب المصري نجيب محفوظ تقول: "الخوف لا يمنع من الموت

ولكنه يمنع من الحياة"، وهكذا ردد السابقون بأن "وقوع البلاء أهون من انتظاره".

ابتعد دائماً من التمرکز حول ذاتك وتجنب التعميم والتهويل والتحيز والتطرف، فالمسطرة لها درجات متعددة للقياس وليست طرفي المسطرة فقط. ولا تنفِ وجود الشيء لمجرد أنك لا تعلمه، واحذر من مرض التعود على النعمة، وأن تألف نعم الله عليك وكأنها ليست نعماً، فلا تشكر الله عليها دائماً وأبداً، واحذر من نفاذ رصيد الستر لديك، فهو أيضاً نعمة من نعم الله التي لا تعد ولا تحصى.

حاول أن يكون لديك ما تقدمه مقابل ما تأخذه، أو بعبارة أخرى: "إذا أردت أن تأخذ يجب أن تعطي". فهل هذه النصيحة تبدو كمقايضة: هذا مقابل ذاك؟ نعم، إنها كذلك بشكل ما.

حاول دائماً أن تكون أفضل وليس الأفضل، أن تكون أفضل من نفسك وليس من الآخرين، أن تركز مع نفسك وليس مع الآخرين، أن تهتم بشؤونك وتدعك من شؤون الآخرين. حياتك تتغير فقط عندما تتغير أنت، وتظل جامدة عندما تقف عند حدود وضعتها أنت لنفسك.

## المحتويات

- مقدمة..... ٥
- (أ) كيف تعبر الحدود ..... ٩
- (١) شك في نفسك أولاً ..... ١٢
- (٢) راجع نفسك في عيون الآخرين ..... ١٤
- (٣) توقف عن لوم الآخرين ..... ١٦
- (٤) تحرر من العادات السيئة المتجذرة لديك ..... ١٨
- (٥) اعتنِ بنفسك ..... ٢٠
- (ب) تواصل بعفوية ..... ٢٣
- (١) امتلك كلمات لطيفة عفوية ..... ٢٦
- (٢) لا تنتقد ولا تؤذي مشاعر الآخرين ..... ٢٨

٣٠ ..... (٣) اعتذر واعترف بالخطأ عندما تخطىء

٣٢ ..... (٤) تعلم الشكر والامتنان

٣٥ ..... (٥) تعلم فن المجاملة

٣٩ ..... (ج) تعاطف بصدق

٤٢ (١) اجعل كل شخص يشعر أن له وضعًا خاصًا لديك!

٤٥ (٢) لا تنزعج وخرج ذاتك من ردود أفعالك

٤٧ (٣) تعلم فن الصبر

٤٩ (٤) لا تستدرج

٥٣ (٥) لا تكن مستباحًا

٥٥ ..... (د) عدل منهجية تفكيرك

٥٩ (١) فكر قبل أن تفعل

٦٣ (٢) تحقق من المعلومة قبل تصديقها

- (٣) توقف عن القفز إلى الاستنتاجات..... ٦٦
- (٤) رتب أولوياتك..... ٧٠
- (٥) ركز على المضمون..... ٧٧
- (١) ركز على..... ٨٠
- (٢) المضمون..... ٨٢
- (٣) تجاوز المشاكل العابرة..... ٨٤
- (٤) انظر للأمور من الأعلى!..... ٨٦
- (و) كن صاحب مرونة..... ٩١
- (١) ليست كل المكتسبات مكاسب..... ٩٥
- (٢) لن تحصل على كل ما تريد..... ٩٧
- (٣) فكر خارج الصندوق..... ١٠٠
- الخاتمة..... ١٠٩

كيف تُعبر؟ كيف تتصرف؟ بطريقة أفضل

---