تصدير

طريقة ١٠ – ١٠ – ١٠

(خارطة طريق نحو حياة تصنعها بيديك)

إننا جميعًا نريد إلى أن نحيا حياة من صنع أيدينا. ولكن، وسط هذا العالم الذي تحكمه الصيرورة والسرعة، والذي يتميز بالتنافس الشديد بين أولوياته المختلفة، ووسط هذا الكم الهائل من المعلومات والخيارات التي تبعث على الحيرة، يمكن أن نجد أنفسنا نرزح تحت وطأة الضغوط والنزعات النفعية بكل بساطة. فهل يمكن أن تكون القرارات التي نتخذها هي تلك القرارات الصائبة ؟ أم أن اتخاذنا للقرار يحكمه ويسيطر عليه عامل الوقت، وتتحكم في نوايانا الحسنة تلك الحاجات وليدة اللحظة ؟

إن الطريقة التحولية الجديدة لاتخاذ القرار – والتي أسميها طريقة ١٠– ١٠– ١٠ – إنما هي أداة تساعد في إصلاح شأن حياتك في كل من المنزل والعمل والحب. والعملية واضحة وبسيطة. في الواقع، عندما تواجهك مشكلة ما، فإن كل ما تتخذه لكي تستهل العمل في حل هذي المشكلة يتمثل في ثلاثة استفسارات :

١. ما هي آثار أو نتائج القرار الذي سأتخذه في خلال عشر دقائق ؟

٢. ما هي آثار أو نتائج القرار الذي سأتخذه في خلال عشرة شهور ؟

٣. ما هي آثار أو نتائج القرار الذي سأتخذه في خلال عشر سنوات ؟

هل تبدو لك العملية بسيطة ؟ ليس بالضبط. فمن خلال سرد بعض الروايات المؤثرة في حياة سوزي ويلش Suzy Welch وفي حياة العديد من الذين كرسوا جهودهم لاستعمال طريقة ١٠- ١٠- ١٠ ، تكشف لنا سوزي ويلش كيف يبرز اكتشاف آثار قراراتنا- التي نتخذها في أوقات مختلفة- رغباتنا وحاجاتنا ومخاوفنا ومخططاتنا التي تكمن في اللاوعي إلى السطح، كما يساعد ذلك الكشف أيضاً أن تفهم ونحيا وفقاً لأهدافنا وقيمنا العزيزة إلى أنفسنا.

سوزي ويلش :

صحفية معروفة ومؤلفة وخطيبة بارعة. لها عمود دائم **فو** شهرة عالمية على صفحات مجلة أوبرا Oprah Magazine، وقد ساهمة في تأليف كتاب السعادة. الكبير. كما عملت كمسئولة إدارية بالمدرسة الداخلية بمركز جامعة بابسون للقيادة النسائية. وسوزي هي أم لأربعة أبناء في سن المراهقة تقريبًا، وقد عملت أيضاً كمحررة بمجلة هارفارد بيزنس Harvard Business Review لفترة. وهي فوق كل ذلك قد شاركت زوجها جاك ويلش jack Welch في تأليف موسوعة ووينج Winning التي تعد أكثر بيعًا في العالم كله. وهما الآن لا يزالان يكتبان في عمودهما الدائم " طريقة آل ويلش " The Welch Way الذي ينشر بمجلة بيزنس ويك Business week على المستوى القومي، وعلى صفحات مجلة نقابة نيويورك تايمز New York Times على المستوى الدولي.

www.suzywelch101010.com

إن سهولة استخدام وتطبيق طريقة ١٠- ١٠- ١٠ لا مثيل لها، ويمكن أن تكون لها عدة فوائد على نطاق واسع. فإذا كان من يستخدم تلك الطريقة هم من طلاب

الجامعات أو الأمهات اللائي لا يمكن المزيد من وقت الفراغ أو من كبار المسئولين في مجال الأعمال التجارية أو الفنانين أو المسئولين والداريين الذين يعملون في القطاعات الحكومية أو كبار رجال الأعمال، فقد كشفت طريقة ١٠- ١٠- ١٠ عن فعاليتها في اتخاذ القرارات الصغرى والكبرى، والقرارات العادية والجذرية، بحيث تغير وجهة الحياة إلى ما هو أفضل. لقد اكتشف قراء مجلة " O " تلك الفكرة الإبداعية العملية عندما قدمتها سوزي ويلش لأول مرة في عمودها الدائم الذي تكتب فيه باستمرار. والآن، من خلال صفحات هذا الكتاب المفيد والملهم، تقوم بشرح وبيان قوة طريقة ١٠- ١٠- ١٠ ، وهي عبارة عن فكرة للتغيير بإمكانها أن تبدل الفوضى إلى نظام، والترح إلى فرح، واللبس والغموض إلى وضوح وشفافية.

هذا الكتاب الذي يتمتع بالبلاغة والحكمة والذكاء يعد انتصارًا على عدة مستويات، فلا يوفر فقط دروسًا ملهمة وبناءة لاتخاذ القرارات الشخصية، بل يعرض روايات شخصية من واقع الحياة تشرح وتفسر طريقة سوزي ويلش في اتخاذ القرارات بأسلوب يبهر ويجذب انتباه القارئ من البداية إلى النهاية.

(دوريس كيرنس جودوسين Doris Kearns Goodwin

مؤلف كتاب " فريق المنافسين " Team of Rivals)

تتألق سوزي ويلش بالعديد من الأفكار اللماحة والذكية. فبطريقة ١٠- ١٠- ١٠ تعرض أداة أصيلة يسهل تطبيقها، وتحول اتخاذ القرار من عملية غاية في الصعوبة إلى عملية غاية في البساطة، كما أنها تجعلك تقابل الوضوح والشفافية وسط ملابسات الحياة المربكة. فلو كنت تسائل نفسك عما يجب أن تفعل، وأي

السبل التي يجب أن تتبعها، فإن طريقة ١٠- ١٠- ١٠ سوف تعينك على اكتشاف طريقك مهما كان الأمر، وسواءً توجب عليك الرحيل أم البقاء.

(دانيل جولمان Daniel Goleman مبتكر نظرية الذكاء

الوجداني (العاطفي) Emotional Intelligence)

مقدمة

قبل الشروق

ولدت في بورتلاند بمقاطعة أوريجون Oregon. إنها بورتلاند الغريبة exotic عن العالم كما أحب دائمًا أن أسميها لأن معيشتك بها تبعث على السرور والابتهاج. وأعتقد أن الجميع يعتبرونها بلدًا هادئاً bland. إن بورتلاند بلد جميلة.

كل هذا رائعًا باستثناء وجود الأفاعي. عندما كنت صغيرة جدًا، ولجت أفعى الحديقة الخلفية لمنزلنا، وعندما ركعت على ركبتي لأختبر هذا الشيء، هرولت أمي إلى خارج المطبخ لتجهز عليها فورًا باستخدام الجاروف.

لقد كانت أمي جميلة جدًا، وفوق ذلك كانت رزينة ورشيقة أيضاً، ولا أرغب أبدًا في أن ينتابك شعور أو انطباع بأنها تشبه المرأة الغريبة التي تنزع إلى الشراسة. إن الأمر لا يعدو مجرد ميل المرأة اليائسة إلى أن تسلك سلوكاً يائسًا أيضاً. هذا ما أستطيع أن أؤكده لك.

كان أبي يعمل مهندسًا معماريًا. بعد مرور حوالي خمس عشر سنة من حادثة الأفعى علمني كيف أتوافق مع ذاتي بنفس الأسلوب الذي يتخذه الناس عندما تشعر نفوسهم بالتناغم الهندسي، وتفهم عقولهم مادة الفيزياء، وبنفس الأسلوب أيضاً الذي يتخذونه عندما يعلمون البعض ليصبحوا مؤلفين وكتابًا بأسلوب روحي، ويعلمون الآخرين فهم الشعر واستساغته عقليًا. أما الآن، فدائمًا ما نضحك عندما نتذكر ذلك.

ولا تكمن تحت سيطرتنا. فلابد أن للصدف والمعجزات وجودًا، وهي فعلاً وبلا أدنى شك تحدث في حياتنا.

ومع ذلك فالأعم الأغلب هو أن حياتنا تشكلها قرارات يمكننا السيطرة عليها والتحكم فيها، رغم أننا يمكن ألا نشعر بذلك أبدًا. ففي عصرنا الحالي الذي يتسم بالسرعة وبالكم الهائل من المعلومات والخيارات المعقدة والاقتصاد العالمي المقلق والثقافات المتصارعة، يمكن أن تبدو قراراتنا التي نتخذها – أو الكثير منها – شديدة التعقيد، أو تبدو وكأنها متشعبة أو كثيرة ومتعددة تصنع وتتخذ في فترة زمنية قصيرة. إذا، فإننا نتخذ قراراتنا دون أن نصنعها، أو نتخذها عندما ندع غرائزنا الداخلية تعمل دليلاً ومرشدًا لنا. فنحن غالبًا ما نطلب من أصدقائنا النصيحة، كما نستشيرهم أيضًا مثلما يتم استشارة ألواح " أويجا "* Ouiga boards، أو أننا نبحث عن علامات أو إشارات، كما كان يفعل القدماء في بحثهم عن أساليب استشارية أو عن طلب للمشورة بقراءة ما هو مكتوب على جباه الوسطاء الروحيين oracle bones. ما زلنا نأمل فيما هو أفضل !

واليوم، قد تجددت حياتي، فأصبحت قراراتي مدروسة، وهادفة، وتتميز بالثقة. ولكن منذ خمس عشرة سنة مضت، كنت أمكث " هناك "، في ذاك المكان الذي يصطرع بالآمال. فحتى مع وجود جميع مؤهلاتي وشهاداتي وإنجازاتي التي حققتها، ومع وجود أسرتي المحبوبة، وأصدقائي الأعزاء، وحتى مع وجود الود

* أويجا Ouija هو لوح مسطح مرسوم عليه بعض الأحرف والأرقام وبعض الرموز الأخرى، وبه مؤشر. يزعم البعض أن هذا اللوح يمكن استخدامه للتخاطب مع الأرواح أو الموتى، حيث يقوم المشتركان بوضع أصبعيهما على المؤشر ويقومان بتحريكه حسب الإجابات المزعومة من قبل الأرواح. وحتى الآن لم يتم إثبات هذا الزعم من قبل أية اختبارات علمية، ورغم ذلك فقد ثبت أنها إحدى صور تأثير إيديوموتور ideomotor effect . فإذا قمت مثلاً بوضع غمامة على أعين الشخصين المحركين للمؤشر فستكون حركة المؤشر بلا معنى. وقد زعم بعض المتخصصين أن كلمة " أويجا " ذات أصل مصري قديم وتعني " الحظ السعيد ". ولكن هناك آراء أخرى ترى بأنها مشتقة من كلمة Oui أي " نعم " بالفرنسية وكلمة Ja أي " نعم " بالألمانية والهولندية، أو من اسم مدينة وجده المغربية. ويرجع أقدم الألواح المتشابهة لألواح أويجا إلى عام ١٢٠٠ ق.م. في الصين (المترجم).

والاحترام اللذين كان يحابيني بهما القدر، كنت أتخذ العديد من القرارات كما لو أنني كنت أرمقها من خلال نافذة سيارة مُسرعة. أحياناً ما كانت الأمور تسير بحساب، وفي أحايين كثيرة ما كانت لا تبدو كذلك. وقد عرضت حياتي كل ذلك. فكانت ما تسير على ما يرام لمدة يوم أو أسبوع أو حتى شهر، إلا و تنقلب انقلابًا مجنوناً. كانت مرة مملة، ثم تنقلب مرة أخرى محبطة، ثم آسنة، ثم صافية. كانت حياتي سعيدة وممتعة، ثم تفرض علي الوحدة. كانت تهرع للأمام، ثم ترتد إلى الخلف.

لم أك أعيش حياتي. بل هي التي كانت تعيشني. ثم هل شهر فبراير من عام ١٩٩٦. كنت في هاواي، ولم أك أقضي إجازة أو عطلة هانئة. ورغم انشغالي بوظيفتي الشاغلة بمجلة هارفارد بيزنس، ورغم وجود أربعة أطفال تحت سن السادسة معي، ورغم زواجي المضطرب، لم أستمتع حينئذ بالمزيد من الإجابات. كنت في هاواي لأدلي بحديث في مؤتمر لكبار المسؤولين الإداريين والمديرين التنفيذيين بشركات التأمين الذين عرضوا علي دفع ثمن بعض قسائم الرهن العقاري مقابل قيامي بإعطائهم فكرة عن تاريخ الإدارة.

لقد انشرح صدر رئيستي بهذه الرحلة. فقد كنت بالنسبة لها كما أرادت هي بالضبط "أجني مزيدًا من الفائدة للمؤسسة ". لكني كنت أعلم أنني لا يمكنني أن أترك زوجي بمفرده وفي كنفه أربعة أطفال. لذلك فقد قررت أن أبسط الأمور لكل فرد بأن أصطحب معي طفلي البالغ خمس سنوات والأخرى البالغة ستاً. وحتى لا يصيب منسقة الرحلة القلق، قمت بطمأنتها وأكدت لها أن طفلي كبيران بالقدر الكافي بحيث يمكنهما القيام بخدمة نفسيهما. إنهما كبيران نوعاً ما بحيث يمكن ألا يدرك المرافقون لنا وجودهما. لقد وعدتها بذلك.

عدت إلى ألبانيا وضممت روسكو وصوفيا بين ذراعي، وقلت لهما :

- سوف نذهب في مغامرة رائعة !! سوف تعمل والدتكما لخدمة بعض العملاء، ولكنكما لم تلحظا وجودهم معي.

بخطة واحدة تتسم بالمهارة الفائقة قمت أخيرًا بكسر قواعد الملل في حياتي العملية، بينما كنت أضع المال في البنك ! أو هكذا كان قراري ؟! شئ رائع بالنسبة لي.

إن من كانت تستحق الشكر فعلاً هي المضيفة الجوية التي كانت تصطحبنا أثناء الرحلة. شكرًا لها لأنها لم تسع إلى قتلي عندما قضت ابنتي صوفيا حوالي اثنتي عشرة ساعة وهي تستعمل حقائب " دوار السفر بالجو " وهي حقائب بيضاء. مسكينة ابنتي الصغيرة. لقد كانت شاحبة اللون قبل هبوطها بدقائق قليلة. ومع ذلك – لكي أعمل على طمأنة نفسي – قلت في نفسي إن قضاء بضع سويعات على الشاطئ يمكن أن يخلق لها عالمًا جميلاً. فسوف يفعل ذلك العجائب بالنسبة لنا جميعاً. فسوف نعيش وقتها حياة أسرية، ونصنع قلاع الرمال، وسنقوم بالتزلج على الماء، ونعيش ذكريات سعيدة.

أما بالنسبة لتسمم البشرة التي قد تسببه أشعة الشمس، فلم أنس أن أحضر معي ما يعزل هذه الأشعة، فلابد من وضع واق على بشرة روسكو الشمالية الناصعة البياض، ثم لابد من تغطيته بقميص أو قبعة أو فوطة كإجراء وتأتي جيد. لقد كنت أمًا حرة وحكيمة، فقد حولت ابني الصغير إلى فرن نقال !! ما لم يدهشني فعلاً هو أنني قد احتجت إلى أكياس من الثلج وبعض المسكنات التي كان يجب أن أستخدمها لإيقاف نواح الطفل، ثم انتهى بي المطاف بالوصول إلى مكان احتفال العملاء متأخرة جدًا في هذه الليلة الليلاء. ومع ذلك، فلكي أعوض الجميع عما حدث، اتجهت فورًا إلى استخدام أسلوب " الدردشة والفرفشة " لكي أقدم نفسي لكل فرد.

لقد بدا أسلوبي ناجحًا إلى حد بعيد، فمعي العديد من المديرين التنفيذين العاملين بالتأمينات بعد قضاء يوم بملاعب الجولف، ولكنني لاحظت فعلاً مجموعة من الناس موجودين بالحفل ولا يرغبون في الدردشة والفرفشة معي. لم يكن الموظفون أنفسهم هم الذين لا يرغبون في ذلك، بل كانت عدم الرغبة واضحة جلية من قبل زوجات هؤلاء المسئولين. ربما كن يتساءلن عن عدم وجود زوجي معي. أو ربما كن يفكرن بأسلوب صحيح وينظرون إلي كامرأة مفزعة لديها طفلان " شقيان " في غرفتها، ثم إن لها حديثاً سوف تلقيه عليهم في الغد.

بعد عدة ساعات، انتهى الحفل وعدت فورًا إلى طفلي وقضيت معهما وقتاً كبيرًا من الليل، وكان كل منا يعاني من إرهاق السفر. طلب كلاهما الاستماع إلى قصة "حورية البحر الصغيرة" The Little Mermaid، أما أنا فكنت في احتياج إلى قراءة عناوين الصحف. لكنهما أرادا الاستماع أيضًا إلى قصة أخرى من قصص "نوني والثعبان" Nonnie and the Snake، ولكنني اشتقت إلى أن أغمض عيني واستغرق في النوم.

في الساعة الخامسة صباحًا، حتى يشعر جميعنا بالاطمئنان، طلبت من خدمة الفندق إحضار آيس كريم مع الفطور، ثم بدأت الوجوه يعلوها السكينة، واستغرقنا جميعًا في النوم.

على أية حال، لم نستغرق في النوم طويلاً، ففي الساعة التاسعة صباحًا استيقظنا كلنا، وقمت بإرسال طفلي الاثنين إلى مخيم للرقص يديره أحد الفنادق المجاورة على الشاطئ وارتديت بزتي. بعد ذلك صعدت السلم واتجهت نحو منتصف المنصة وأنا أمسك بيدي مؤشرًا لأشير به على الموضوعات التي سأقوم بعرضها. ثم قضيت ساعة كاملة وأنا أجتذب أعين المشاهدين التي يعلوها بريق من الانبهار. لقد

قمت بعرض المبادئ أو الأسس الأربعة للإدارة، وهي لفريدريك تايلور، والأفكار المؤثرة في تدرجات القيادة والسيطرة لماكس ويبر، والأسس الهامة لتحديد المصادر الخارجية لبيتر دروكر. ربما لم أكن متألقة تمامًا، ولكنني كنت ملتزمة بعمل حاد ومنظم بحيث كنت أقوم بعرض شريحة واحدة من برنامج باور بوينت Power point في كل مرة.

عندما شارف حديثي على الانتهاء، نظرت محملقة إلى نهاية المصاف بقاعة المحاضرات فرأيت طفلي الصغيرين وهما يحاولان دخول القاعة. كانا يقومان بدفع الأبواب الزجاجية بالضغط عليها بجسميهما الصغيرين، ويضعان أيديهما فوق أعينهما وكأنهما يمسكان بمنظار حتى يتمكنا من البحث عني وسط ذلك الجمهور الغفير.

لقد تحققت منهما. إنهما فعلاً روسكو وصوفيا يرتديان تنورة الرقص. لقد تسللا من عبر سور المخيم وجاءا للبحث عني. قمت بجمع متعلقاتي وأنا أقف على المنصة بسرعة فائقة، ولم يكن لدي وقت للاستماع إلى الأسئلة أو الرد عليها. ثم توجهت إلى خلف القاعة لأتمكن من الذهاب بهما بعيدًا عن المكان. لن أنسى أبدًا معاناتي من هذا الموقف إلى درجة أنني كنت أرتعد، ولن أنسى نظرات كبار المسئولين الإداريين وهم ينظرون إلى، يرفع كل منهم حاجبًا من شدة الاستغراب، حيث رأوا المشهد بالكامل.

نعم، نعم. لقد أدركت الآن أنه كان ينبغي علي أن أجمع متعلقاتي وأن اتجه بهما لأعود فورًا إلى سكناي. ومع ذلك، فإن عزمي على أن أشعر طفلي الاثنين بالسعادة جعلني أتناسى كل شئ. لا يزال أمامي أربع وعشرون ساعة قررت خلالها أن نقضيها معًا في الغوص تحت الماء حتى ينهكهما التعب فيخلدان للنوم

بعدها مباشرة، وأذهب أنا بمفردي إلى عملائي وأبهرهم بفتنتي حتى الشروق.

لم أضع في اعتباري أبدًا ما حدث. لقد جعلت المياه المالحة روسكو يسعل بصفة مستمرة كما أن الاحتفال مع العملاء لم يستمر حتى الصباح كما توقعت، ولم أك أبدًا فاتنة كما كنت أتمنى. بل كنت مضطربة ومنهكة إلى درجة أنني كدت أجهش بالبكاء. وفي لحظة من اللحظات، وضعت رأسي على المائدة وأغمضت عيني. وعندما فتحتهما مرة أخرى، رأيت زوجة أحد العملاء وهي ترمقني بنظرات وكأنها تكشر عن أنيابها بصورة جارحة، ثم قالت لي :

- أنتن أيتها الأمهات العاملات !!

قالت لي ذلك بأسلوب لاذع وكأنه يقطر خلاً. ثم استطردت قائلة :

- لا أعرف كيف تقومون بكل تلك المهام !

فرددت عليها بنبرة كأنها تتميز بالإبتهاج :

- إننا فقط ندخن ونستخدم المآة.

فردت على تعليقي باستعلاء :

- يجب على زوجك أن يتحلى بالصبر الجميل.

فصدقت على حديثها قائلة :

- نعم. إنه كذلك فعلاً.

بعد هذه الكذبة الكبرى، غادرت زوجت العميل المكان. وأخيرًا، غادرت المكان أيضًا، وذهبت إلى غرفتي وأنا أشعر بأنني في حاجة إلى نظافة كاملة. ولكني سمحت لجليسة الأطفال بالمغادرة، وجلست في مقعدي بالشرفة يسيطر علي

الانهيار الكامل. في تلك الأثناء، كانت الشمس الساطعة بلونها الذهبي تصعد، وكأنها تبدو في مشهد مطبوع بإحدى البطاقات البريدية، في سماء زرقاء صافية لتعلن صباح يوم جديد. لم أك أدرك ذلك فعلاً، ولكن يومًا جديدًا يبدو متألقاً. قلت في نفسي :

- لابد أن أوقف هذا الجنون.

ربما استغرقت في النوم لبرهة، أو ربما شردت بذهني لفترة محدودة. كان عقلي الواعي يخبو ويسطع وكأنه هاتف خلوي يستخدم في منطقة جبلية. فقلت لنفسي مرة أخرى.

- لابد أن أجد طريقة أخرى.

لم أدر ما الذي حدث بعد ذلك، أو لماذا حدث ما حدث، وأعتقد أنني لن أتذكر ذلك أبدًا. ربما وصل بي الأمر إلى المرحلة التي تتطلب التغيير فعلاً، فلم يعد ثمة بديل للتغيير.وربما تمثل تلك الرحلة العامل الأخير في معادلة التجارب الذاتية التي تشكل عملية إصدار الحكم، أو التي تشكل رؤيتي أو معرفتي. ربما تلقيت بكل بساطة "هدية". كل ما أدريه فعلاً هو أن ثمة فكرة وانتني عندما كانت الشمس تشرق فوق صفحة البحر. إنها فكرة تمثل لي " حبل السلامة " و " طوق النجاة " بدءًا من تلك اللحظة فصاعدًا.

إنها بداية رحلة الاكتشاف والتجديد والبعث التي قمت بها بنفسي، والتي نوشك جميعًا أن نقوم بها ... إنها طريقة ١٠- ١٠- ١٠.