الجزء الرابع

توكيد الذات

كانت ابنة أخي (ميشائيلا) تعمل في ورشة لتصميم المفروشات، وكان من بين مهامّها إدخال كشوف البضائع الموجودة في الكومبيوتر. بين الحين والآخر كانت (ميشائيلا) تضطرّ إلى استفسار مديرها عن بعض تفاصيل استخدام البرنامج. وغالباً ما كانت أجوبة المدير تحمل في نبرتها الرسالة التالية: «ربّاه، هل هي قاصرة عقلياً تماماً، لقد سبق لي أن شرحت لك ذلك ألف مرة». كانت (ميشائيلا) تسمع النبرة المنفعلة وتشعر بالضغط وتحس باستخفاف المدير بها. وعندما تعود إلى البيت

مساء لا تحتفظ في ذاكرتها عملياً إلاّ أنها تُزجّر وتُؤنَّب طوال النهار. فيراودها الخوف من الفشل، مما يزيد بالطبع من ارتكابها للأخطاء. الخوف من الفشل والضغط النفسي يشلاّن الإنسان. وشيئاً فشيئاً أصبح الوضع غير محتمَلٍ بالنسبة لـ (ميشائيلا). فاتّخذت قراراً.

ذات يوم، عندما طرحت على المدير سؤالاً جديداً، وكان ردّ فعله متوتّراً كالمعتاد، انفجرت قائلةً: «أنا لست فتاةً طائشة عمرها 15 سنة، ولست صبيّاً عندك. حتى لو كنت لا أزال لا أجيد القيام ببعض الأمور، فهذا لا يبرّر إطلاقاً تعاملك معي على هذا النحو. أنا لا أقبل هذا الأسلوب. وهناك إمكانيتان لا ثالث لهما: إما أن نتعامل باحترام متبادَل ويسود بيننا التفاهم . أو أترك العمل».

كانت مفاجأة المدير شديدة، إذ لم يكنْ سابقاً مدركاً لوقعه الظاهري ، واعتذر لابنة أخي. وكفّ بعد ذلك عن الكلام معها بهذا الأسلوب.

ماذا فعلت (ميشائيلا)؟ لقد تمرّدت ودافعت عن موقفها. من هو المسؤول عندما يزعجك شيء ما أو تعاني من سلوك شخص آخر؟ أنت! ويجب عليك أنت أن تبيِّن له حدوده. يجب عليك أنت أن تخبره بما يزعجك. تكون واهماً لو اعتقدت أنه يُفترَض بالآخر أن يلاحظ بنفسه مدى الألم والإساءة التي يسبّبها لك.

إذا كنت أنت من يعمل ساعات إضافية دائماً لأن زميلك في العمل يقدّم باستمرار أعذاراً وجيهة للانصراف من العمل مبكّراً، وهاهو اليوم يفعل ذلك مجدداً، فليس من شأن الآخر أن يدرك أخيراً أنك تعاني من ذلك، بل هي مهمتك وحدك أن تعلن موقفك أخيراً.

إذا كنت امرأة ولا تريدين أن يتمادى مديرك في وضع يده على كتفك، فمن واجبك أنت أن تخبريه أن ذلك يزعجك.

إذا أصبح المناخ في شركتك غير محتمَل، أمكنك في سياق محادثة ما أن تهدِّد بترك العمل. أنا أسمع منذ الآن صرختك: مستحيل، لم يعد بالإمكان فعل هذا منذ زمن؛ وإلاّ انتهى المرء في الشارع، ولن يحصل على أي عمل بعد ذلك.

دعني أضيف إلى ذلك أمرين اثنين. أولاً: 99 بالمئة من الحالات لن يكون ردّ فعل مديرك على النحو الذي تتخوّف منه. (نحن ميّالون إلى الظنّ بوجود أفكار سوداء في أذهان الآخرين). ومن يدافع عن قضاياه الخاصة يلقى احتراماً أكبر ممن يحاول إرضاء الجميع ولا يريد لفت الأنظار، لا سمح الله. ثانياً: سوف تجد دائماً عملاً جديداً.

وهنا أسمع الصرخة الثانية: مع هذا الركود الاقتصادي، مع هذه البطالة، أنا كبير في السنّ، ليس هناك عقود عمل، لا وجود لأصحاب عمل في الجوار، الكثير من أبناء مهنتي

عاطلون عن العمل، سوق العمل يفيض بأشخاص بمثل مؤهّلاتي. . .

فكّرْ فيما يلي: يوجد حوالي ستة مليارات إنسان على وجه البسيطة. من بينهم شخص واحد على الأقل في مثل سنّك، أو حتى أكبر منك سنّاً، يقطن في منطقة تضمّ العدد نفسه أو حتى عدداً أكبر من العاطلين على العمل، وهو في مثل تعليمك أو حتى أقل تعليماً منك. وهذا الشخص قد وجد عملاً جديداً. هناك دائماً من أمثال هذا الشخص. ففي جميع مجالات الحياة يصحّ ما يلي:

دائماً! اذكرْ لي سبباً وجيهاً واحداً لماذا لا تكون أنت ذلك الشخص؟ والسؤال فقط هو التالي: أتريد أن تكون ذلك الشخص، أم أنك تريد الاستمرار في عداد الجموع المتشائمة؟ القرار قرارك.

عندما تعلن موقفك أمام من يسيء إليك ويسبّب لك المعاناة، وتهدِّد بالاستقالة، كنْ على يقين بأنك لن تخسر أبداً. لنستمعْ مرة أخرى إلى كلمات ابنة أخي: «إما أن نتعامل باحترام متبادَل ويسود بيننا التفاهم، أو أترك العمل». وليس أمام المدير الآن إلاّ أن يقرّ بمطلبها ويحاول تغيير سلوكه، أو يقول لها: «إذن، مع السلامة»، الأمر الذي لن يفعله في 99 بالمئة من الحالات، وحتى لو فعل، فذلك مخرج جيد أيضاً. حينئذ يكون

قد آن الأوان لترك هذه الشركة. أخيراً يتّخذ أحدهم القرار الذي كان عليك اتّخاذه منذ زمن. فمع مدير بهذه الطباع كان الأساس واهياً منذ زمن طويل، وكل دقيقة تبقى فيها معه لهي وقت ضائع بالنسبة لك.

النهوض إذا ما نبا أحدهم بعباراته

لنفترض أنك تعاني من النبرة الغليظة أو المهينة للمدير أو لأحد الزملاء. جرِّبْ أولاً الاستراتيجية الرائعة التالية.

تنهض، تنظر في عينيه، وربما تتقدّم منه خطوة أيضاً، وتقول بكل هدوء: «أنا لا أسمح بالكلام معي على هذا النحو، عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!». ثم اجلسْ ثانيةً أو غادر المكان.

ما الذي حدث؟ أن تنهض! مديرك لا يتوقّع منك هذا، فيُصاب بالذهول بدايةً. كما أنك تنهض في الوقت ذاته داخلياً أيضاً. أنت تنطق بلغة الجسد قائلاً: «هذا هو موقفي، لقد طفح الكيل». وما يقوم به جسدك يؤثّر بدوره في اعتدادك بنفسك. وتشعر أنك أكثر قوةً. فأنت لم تعد المرؤوس، إنما الندّ للندّ. «عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!».

وعندئذ أدرْ له ظهرك. لست مضطرّاً إلى فعل هذا، إنما بإمكانك فعله. بذلك يُتاح لك قطع التواصل. فعندما تكفّ عن

النظر إلى أحدهم أو تهمّ بالانصراف، يكون عليه تخطّي حاجز هائل كي يردّ بشيء ما. لا شك في أن هذا ليس بالأسلوب اللبق، ولكن مرادك في هذه الحالة وقف معاناتك والإصرار على إيضاح موقفك.

الكلمة السحرية «شكراً»

الكلمة الأخيرة في المثال المذكور أعلاه هي «شكراً». وبوصفها الكلمة الأخيرة في جملة طلبية، فإنها تشير صراحةً إلى نهاية الاتصال من جانبك. يالها من كلمة سحرية؛ صحيح أن لها وقع مهذّب، ولكنها في هذا السياق تعني: «هذا كل ما لدي».

هذا ما يمكن توظيفه في مواقف وحالات مختلفة.

لنفترض أنك المرأة الوحيدة في المقهى، ويقوم أحد الرجال بمخاطبتك. ولكنك لم تجدي في نفسك ميلاً إلى التعاطف معه أو الاستجابة له. عندئذ تقولين بكل أدب، ولكن بشكل حازم: «طوال النهار وأنا أتكلّم. وأنا هنا لأشرب كأساً من البيرة بهدوء. شكراً!».

تعني هذه الـ «شكراً» ما يلي: «لستَ في حاجة الآن إلى أن تردّ بأي شيء. بالنسبة لي الموضوع انتهى». أما الطاقة التي يجب على الآخر أن ينفقها الآن للدخول في الحديث مرة أخرى

فهي كبيرة جداً. صحيح أنه ليس من المستبعد أن يشرع في محاولة جديدة، ولكن الاحتمال ينخفض بشكل هائل. قولي له هذا بتودّد، ولكن قوليه. كلما كان وقع صوتك أكثر هدوءاً ورزانةً، كان التأثير أشدّ.

- عندما يخاطبك عضو في طائفة ما في الشارع، يمكنك القول:

  لا أرغب في أي حديث ديني. شكراً!

- إذا ما نبا المدير بعباراته، فقلْ:

  نتكلّم ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طيّبة. شكراً!

- إذا كنت امرأةً، ومديرك يتمادى في وضع يده على كتفك، يمكنك القول:

  أطلب إليك الكفّ عن هذا، إنه يزعجني. شكراً!

- عندما يتدافع الجميع أمام أحد المداخل، وتضطرّ أنت إلى التكفّل بالنظام:

  اصطفّوا بالدور من فضلكم. شكراً!

على هذا النحو يمكنك، كمدير أيضاً، أن تعطي تعليماتك. وعندما تكون تعليماتك واضحة وصريحة، تشعّ منك سلطةً ونفوذاً أكثر طبيعيةً مما لو أنك تقدّم شبه اعتذار مع كل تكليف بمهمة.

تفحّصْ وقع كل من الطلبين التاليين:

- (فرانس)، هل يضيرك النزول إلى القبو وإحضار ملفّات السنة

الماضية، لو سمحت؟

في هذه الحالة يتريّث (فرانس) وهو يفكّر فيما إذا لم يكن هذا يضيره فعلاً. وأنت الذي دفعته إلى هذا. أما الإمكانية الأخرى فهي:

▪ (فرانس)، هلاّ نزلت إلى القبو من فضلك وأحضرت ملفّات السنة الماضية؟ شكراً!

الآن يشعر (فرانس) أيضاً أنك تعرف بالضبط ما تريد.

وبكلمة «شكراً» الختامية تعتبر أن طلبك مجاب سلفاً. فأنت تعلن: «هذا كل ما لدي، ولا أنتظر منك ردّاً». إنها طريقة قوية للتعريف بمركزك صراحةً.

الرفض القطعي للاتهامات (25)

عندما يسجّل أحدهم عليك مأخذاً، لا تبرّر ولا تدافع عن نفسك. ولا تفكّر حتى فيما إذا لم يكن في الأمر شيء من الحقيقة، بل ارفض الاتهام رفضاً قاطعاً.

بذلك أنت تُلزِم المهاجم حدّه بوضوح وتحكم على هجومه في الوقت ذاته، في غير لبس ولا غموض، بأنه «خاطئ». وهذا عبارة عن هجوم مضاد صغير مستور.

بهاتين الكلمتين تدلّل على موقعك وتحول دون سقوطك في نموذج التبرير المألوف. «لا، غير صحيح» تعني نسفاً صريحاً

لأي مأخذ. إليك بعض الأمثلة على ذلك. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول بنفسك أولاً.

- ما الأخطاء التي ارتكبتها؟
  ⇐ غير صحيح، أنا لم أرتكب أي خطأ. . .
- ما الذي أردت قوله في محاضرتك في الواقع؟ فهذا لم يتوضّح.
  ⇐ لا، غير صحيح، فقد كان واضحاً كل الوضوح.
- إنما أنت تتظاهر فقط.
  ⇐ لا، غير صحيح، أنا لا أتظاهر!
- ألا زلت تضرب زوجتك؟
  ⇐ لا، غير صحيح، أنا لا أضرب زوجتي.
- ها قد أضعت المستندات!
  ⇐ لا، غير صحيح، فتّشْ عنها جيداً مرة أخرى.

بدلاً من «غير صحيح» يمكنك أن تقول أيضاً: «أخطأ ظنّك. . .».

هذان الجوابان القياسيان يناسبان كل مأخذ تقريباً.

جوابان قياسيان:

- لا، غير صحيح.
- أخطأ ظنّك.

عدم الإجابة عن أسئلة «لماذا» بـ«لأن» أبداً

اقرأ الجوابين التاليين من فضلك، وقرّرْ أيهما أكثر تعبيراً عن الاعتزاز بالنفس وتوكيد الذات:

- لماذا لم تتزوّج؟
  - لأن الزواج يقتل الحبّ.
  - الزواج لا يقتل الحبّ.

تُستهلّ الجملة الأولى بكلمة «لأن»، والأخرى لا. ولكلمة «لأن» وقع التبرير والدفاع. ويمكنك حذفها دوماً دون بديل. عندما يطرح عليك أحدهم سؤال «لماذا» بنبرة لوم وتأنيب، ردّ عليه بجواب مقتضب وصريح من غير استعمال كلمة «لأن»، فأنت بذلك تُدلي بمقولة بدلاً من التبرير.

أجبْ عن الأسئلة التالية دون استعمال كلمة «لأن». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- لماذا لم تأتِ بالحافلة العامة كالآخرين؟
  - أحبّ أن أسافر وحدي بالسيارة.
- لماذا لم تنجز هذا بعد؟
  - كان علي القيام بما هو أهم. غداً يكون على مكتبك.
- لماذا لم تردّ على الهاتف؟
  - كان الهاتف معطّلاً.

- لماذا لا ترتدي لباسك العسكري؟

المكانة الطبيعية لا حاجة بها إلى اللباس العسكري.

دحض المآخذ عن طريق الموافقة (26)

في برنامج الظهيرة التلفزيوني الحواري أرابيلا جرى تناول موضوع «السباحة عاري الصدر»، حيث كان ضيف الاستديو رجل مسنّ. وعندما سألته مقدّمة البرنامج عن رأيه، أقرّ أنه يطيب له النظر إلى الفتيات العاريات على الشاطئ. فطلب الكلام مشاهد شاب وقال: «لا شك في أنك تنتمي إلى ذلك الصنف من العجائز الذين يدخلون سرّاً إلى الأماكن الإباحية كي يستثيروا شهواتهم هناك». فوقف الرجل أمام كاميرا التلفزيون مجروحاً بشكل ملحوظ، فاغراً فاه وعاجزاً عن الكلام.

كيف كان أن عليه أن يرتكس في هذه الحالة؟ كان بإمكانه أن يردّ قائلاً: «صحيح تماماً. أنت محق! أتُراك لا تفعل هذا؟»، وهكذا كان سيكسب الضاحكين إلى صفّه أو بالأحرى يُحرِج المهاجم.

ليس للمأخذ قوة مدمّرة بالنسبة لك إلاّ إذا تبنّيت نظام قيم الآخر وقبلت بأن ما يجده الآخر سيّئاً هو سيئ فعلاً. فعندما ترفض أن ترى في الأماكن أو المجلات الإباحية شيئاً مُنكَراً، تغدو منيعاً لا يطاولك شيء.

بإمكانك نقل هذا إلى المآخذ والإهانات في أي مجال تريد:

إذا كنت ضعيف السمع. إذا كنت رجلاً وتميل إلى الرجال. إذا كنت امرأة وتميلين إلى النساء. إذا كنت مسناً. إذا كنت قصير القامة. إذا كنت امرأة ويحلو لك أن تتسلّي مع رجال مختلفين. إذا كنت تتمتّع بمشاهدة المجلات الإباحية. إذا كنت سميناً. إذا كان شعرك خفيفاً. . . . مهما كان الوضع، لا يمكن مهاجمتك إلاّ إذا قبلت أن هذا شيء سيئ. أما إذا كنت مؤيّداً له كل التأييد، فلا يعود بالإمكان الهجوم عليك.

تنطوي هذه القاعدة على أكثر من مجرد أسلوب سطحي لسرعة البديهة. فالأمر يتوقّف على موقفك الأساس السليم. ينبغي عليك تأييد ما أنت عليه، ما تمثّله وما تفعله، بمعزل عن رأي الآخرين في ذلك. ففي اللحظة التي تشرع بتبرير سلوك ما أو تعليله، تكون في الواقع قد خسرت. ولا يعود بإمكانك الفوز باللعبة أبداً.

عليك أن تردّ بالجواب المبدئي: «صحيح تماماً». عندما يقذفك أحدهم على سبيل المثال قائلاً: «أنت تستأثر بالحديث»، يمكنك أن تجيب بقولك: «صحيح، صحيح تماماً». بذلك تسحب البساط من تحت قدميه. فما يراه المهاجم أمراً مُستنكَراً يتلاشى تماماً ويذهب أدراج الرياح في اللحظة التي تؤيّده فيها كلياً. (إذا لم تخرج من هذا الكتاب سوى بهذا الموقف فقط، يكون الكتاب قد استحقّ قراءتك له).

إليك بعض الأجوبة الممكنة ردّاً على مآخذ شتى:

- أنت قصير القامة.
  ⇐ ملاحظة قوية.

- أنت سمين.
  ⇐ واضح طبعاً، ألا يُرى هذا؟

- تكاد تفقد شعر رأسك بالكامل.
  ⇐ أجل، رائع.

- لعلك تتفرّج على المجلات الإباحية؟
  ⇐ بالطبع أتفرّج عليها، أتُراك أنت لا تفعل؟

- كاترين، أنت يمكن لأي كان أن يمتلكك.
  ⇐ طبعاً، أنا أختار. وهذا ممتع للغاية.

أكرّر مرة أخرى: أيّدْ كلياً المآخذ المسجَّلة عليك. وارفضْ قبول السلوك النموذجي بوصفه نموذجاً للسلوك. قلْ: «بالطبع، صحيح تماماً». هذا يسحب البساط من تحت قدمي المهاجم.

فيما يلي بعض المآخذ الأخرى التي عليك الردّ عليها بتأييدك الكامل للمأخذ المسجَّل. غطّ الردود من فضلك وحاول أولاً إيجاد ردودك الخاصة.

- أنت أخفيته، وهذا يُعدّ سرقة.
  ⇐ بالطبع، ماذا تظنّ إذاً؟

- أنت تشرب بكثرة.
  طبعاً، أنت لا؟
- ماذا؟ ألا تعرف كاندينسكي؟
  لم أسمع به أبداً. من يكون هذا؟
- ألا ترى أن هذا مريب أخلاقياً؟
  لا، على الإطلاق.
  هل جُنِنت؟
- هذه قلّة شرف.
  صحيح، هي كذلك بالضبط.
- الزبائن يشكون منك.
  آه، هذا يسرّني.
- أنت تقمع الناس هنا.
  صحيح!
- هاأنت تتأخّر مجدداً.
  طبعاً.
- أنت متعجرف.
  سوف تعتاد على ذلك.
- من غير اللائق أن تتخطّى دورك مزاحماً نحو الأمام.
  بلى، هو كذلك.

- لديك بقعة على بنطالك.
  ملاحظة قوية.

أجوبة قياسية:

- ملاحظة قوية!
- سوف تعتاد على ذلك.
- بالطبع، أتراك أنت لا؟
- ما لا تقوله أنت!
- صحيح تماماً!

أهم النقاط بنظرة واحدة

- إذا كنت تعاني من سلوك شخص آخر، فمن واجبك وحدك أن تتمرّد عليه وتُفصح عن همّك ومطلبك.
- هناك دائماً أشخاص يفلحون في فعل ما تقول عنه أنت إنه مستحيل.
- إذا ما نبا أحدهم في عباراته معك، فانهض وانظر في عينيه، وربما تتقدّم منه خطوة أيضاً، وقلْ بهدوء: «ليس هذا هو الأسلوب الذي اعتدت أن يتحدّث به أحد معي. عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!»
- مع كلمة «شكراً» في ختام المقولة الواضحة تقرّر نهاية

المحادثة.

- أسلوب الإجابة (25): عندما يسجِّل عليك أحدهم مأخذاً، ارفض الاتهام رفضاً قاطعاً. انطقْ بالعبارة السحرية: «لا، غير صحيح...».
- أسلوب الإجابة (26): أيّدْ على نحو غير متوقَّع ما يقذفك به المرء. ما يراه المهاجم أمراً مُستنكَراً يتلاشى ويذهب أدراج الرياح في اللحظة التي تؤيّده فيها كلياً.