

السيطرة على القوى

لا أحد يطيق الانتظار. لا أنا، ولا أنت، ولا أحد على الإطلاق. ويبدو أن السرعة في عالم الأعمال الأمريكي أصبحت النظام اليومي للحياة. «أنهي الأمور، وأنهىها بسرعة». وعلى الرغم من إدراكي لفكرة أن الترتيب من الصفات المناقضة لثقافتنا الموسومة بالسرعة والاحتياج. إلا أن تطبيقها في الوقت المناسب، مع الأشخاص المناسبين وفي الظروف المناسبة يمكن أن يحدد الفرق بين النتائج الناجحة والنتائج الفاشلة على مستويات حياتنا المهنية والشخصية. لذلك فإن السيطرة على القوى تعمل على استثمار آخر الخصال - ولكن ليس الأخيرة - العشر للمفكر الإيجابي، ألا وهما الهدوء والصبر.

ومن بين الخصال الأخرى يبدو أن هاتين الخصلتين هما من الخصال التي يصعب على المرء تنشيطهما وتطبيقهما على عالم الأعمال. ذلك أن وعينا العام لا ينفك يغرس فينا أنه إذا فقدنا صبرنا، أصبحنا عصبيين وقلقين. وبالمقابل، حينما نكون في حالة تشوش فكري، نصبح أقل صبراً تجاه الظروف وتجاه

الآخرين. وعلى هذا، فإن الصبر والهدوء هما من العناصر المركبة التي يمكن أن ينظر إليهما كوحدة متكاملة. ولكن، وبالتحديد سنجد أن هناك فروقاً دقيقة بينهما تدفعنا إلى دراسة كل واحدة منهما على حدة.

السيطرة على القوى: الصبر

يعرف الصبر على أنه إرادة المرء على انتظار الفرصة والجاهزية لانتظار النتائج الخاصة به وبالأخرين. وأذكر أن الدهشة قد أصابتنى حينما قرأت ذات مرة الجذر اللاتيني للكلمة Pati والتي تعني «المعاناة». في البداية، لم أشعر أن هناك ارتباطاً بين الكلمتين. ولكنني بدأت أدرك تدريجياً أن في الصبر معاناة، ليس على مستوى الألم الجسدي، بل على مستوى الألم الذهني الذي نعاني منه في بعض الأحيان حينما نضطر إلى الانتظار لفترات طويلة من الزمن. ويعبر المرء عن صبره كلما:

- حافظ على اتزانه في الشدائد.
- انتظر بهدوء أوان الفرص والمناسبات.
- استغل عامل الوقت لمصلحته.
- اتخذ القرار الواعي في الاستجابة إلى فترات الانتظار بروية واتزان.
- ابتعدت استجاباته عن العنف إذا اضطر إلى الانتظار.
- امتنع عن قبول النتائج حين تكون أدنى من المستوى المطلوب، فقط حتى ينتهي من الأمر.

- ترك للعلاقات والظروف أن تظهر ما خفي من الأمور مع مرور الوقت.
- أتاح للآخرين فرصة إتمام مهامهم حسب توقيتهم الشخصي كلما أمكن ذلك.

لجأت الكثير من المؤسسات، العاملة منها في حقل الخدمات على وجه الخصوص، على تطوير أساليب ذكية تهدف إلى الحفاظ على صبر الزبائن. فوضعت المرايا على سبيل المثال قرب المصاعد في الفنادق حتى تشغل انتباه الضيوف أثناء انتظارهم، كما وضعت أنواع هادئة من الموسيقى، أو نوع لطيف من الرسائل، حين يكون الزبون على الخط، كما عمدت بعض المطاعم إلى وضع أنواع معينة من الألعاب لتشغل روادها أثناء تحضير وجباتهم... الخ ففي أيامنا هذه، لسنا بارعين في انتظار أي شيء، بصبر.

قد يؤدي هذا الوضع بالكثير إلى النظر لعدم الصبر على أنه جزء من النظام الطبيعي للأمر. فيعامل الصبر على أنه ميزة يمكن أن يتميز بها الإنسان أو لا. ولكن، عد إلى تعريف الصبر ثانية، وبالتحديد إلى «إرادة المرء على الانتظار...». . . تفترض هذه العبارة وجود فكرة الوقت، وبكلمات أدق، مرور الوقت. أمعن التفكير بهذه العبارة. ألا تجد أن هناك ترابطاً طبيعياً بين الوقت وبين سائر الكائنات الحية؟ يحتاج الطفل إلى المكوث في رحم أمه لمدة تسعة أشهر قبل أن يولد، والبذرة تحتاج إلى

أياماً عدة حتى تنبثق. والأعاجيب الطبيعية الجامدة، كالوادي البديع، احتاج إلى ملايين السنين ليتشكل على هذا الجمال الأخاذ. أحد الأسباب التي جعلتني أحب العيش في نيو انجلند يكمن في التغيير البارز للفصول التي تتعاقب بإشارة واحدة، تماماً كما كانت دائماً. وهذا الإيقاع الطبيعي الذي يعبر عنه تغيير الفصول يعزز الفكرة القائلة أن الطبيعة هي أساس الصبر. وبأي حال من الأحوال، فإن عدم الصبر هو سلوك مكتسب تدفعه رؤيتنا لاستجابة الآخرين للمواقف التي تتطلب الصبر.

بالأمس تماماً، كنت أقود سيارتي وبرفقتي أطفالتي جينيفر وأندرو، حينما توقفت عند إشارة المرور لفترة بدت أنها طويلة جداً. فعندما أصبحت الإشارة خضراء، ولم تتحرك السيارة التي كانت واقفة أمامي مباشرة، قالت جينيفر: «هيا لماذا لا تطلق يا أبي بوق السيارة لتحث الآخرين على الحركة؟» تذكرت حينها كل المرات التي قمت فيها بإطلاق بوق سيارتي لأولئك الذين يقودون سياراتهم ببطء، وبكل الكلمات البديئة التي قلتها عنهم دون أن أعي أبدأ أن أطفالتي يخزنون كل هذا في نفوسهم.

عدم الصبر، ميزة أنانية يعتقد حاملها أنه مركز الكون. وهي في جزء منها نابعة عن احتياج للإشباع الفوري المدعم بمجموعة من العوامل الأخرى. فعلى سبيل المثال، أتاح لنا التقدم إمكانية التسوق بضغط بسيطة على زر المؤشر في الكمبيوتر. وعملت أجهزة الفاكس وخدمات البريد العاجل، والبريد الإلكتروني والهواتف النقالة على تسهيل الاتصال مع

الآخرين عبر كل أرجاء المعمورة، بسرعة شديدة وفي أي وقت. وهذا من شأنه أن يعزز فينا عدم الطاقة على الصبر.

الآثار السلبية لعدم الصبر على جو العمل

تنشأ الكثير من المشاكل الناتجة عن عدم الصبر من بيئة العمل. فالمديرون الذين لا طاقة لهم على الصبر يشكلون ضغطاً غير مبرر على الموظفين، ولا يتيحون لأنفسهم الوقت للاستماع إلى أفكار وحلول المشاكل غالباً. ومن خبرتي كمستشار جودة، صادفت الكثير من المشاكل المتعلقة بالجودة والتي لم تكن تطرح منذ سنوات طوال لأن المديرين ما كان ليطلقون أن يصبروا على حل بالجودة بالأساليب المنهجية. بل كانوا يلجأون إلى الإسعافات الأولية من أجل الإصلاحات السريعة. وأنا لا أقول إن المديرين لا يتصفون بروح السرعة في ظل الخطر الذي قد ينجم عن الانتظار الطويل مما يضيع الفرص الجيدة، ولكنني أشير إلى الكثير من القرارات الضعيفة الناتجة عن عدم الصبر، وإلى الكثير من فرص البيع التي تضيع حين يقوم المندوب بالضغط على الزبون في اتخاذه لقرار الشراء. حينما يشعر الزبون أنه يريزخ تحت وطأة ضغط الشراء، فإنه لا يشتري. حتى وإن كان معجباً بالمنتج. الحساسية العالية للتوقيت الجيد هي واحدة من أهم مقومات المندوب الناجح المحترف، والتوقيت الجيد هو معرفة اللحظة المناسبة للقيام بالعرض، والمتابعة، ووضع الطلبية... الخ.

الصبر وتغيير الإدارة

يُخطئ المديرين عادة عندما يتجاهلون الإيقاع الطبيعي المتأصل في نفوس الناس خلال فترات التغيير. قبل سنوات عدة قرر أحد الذين أتعامل معهم أن يطور ويحسن أنظمة الكمبيوتر في مؤسسته. هذه العملية تفترض إحداث تغييرات جذرية في آلية وخطوات وسياسات العمل. وأثرت الفوضى الناتجة عن هذا التغيير على كل العاملين في المؤسسة وعلى زبائنها. كما كان له الأثر الكبير على كل شيء ابتداءً من وضع الزبائن لطلباتهم وانتهاءً بأسلوب دفعهم لقيم هذه الطلبات. وهذا ما جرى: انطلاقةً من استثمار مئات الآلاف من الدولارات، ومن القناعة أن كل أفراد المؤسسة سيرحبون بهذا التغيير، قرر نواب المديرين تسريع آلية العمل عبر تحديد موعد اعتباطي ليكون «نهاية السنة».

وعلى الرغم من أنني لم أكن موجوداً في هذه الآلية فلقد شعر النائب الثاني لرئيس المؤسسة والمسؤول عن قسم الموارد الإنسانية أن الحد الموضوع للتغيير النهائي قصير جداً، وعلى هذا طلب مني النصح. كان أول ما اقترحته هو تأخير هذا الموعد لمدة ستة أشهر على الأقل. لقد شعرت أن الموظفين بحاجة إلى وقت أطول ليتمكنوا من استيعاب وفهم كل التغييرات. وكانت لدي مخاوف أن استجابة الزبائن المهمين لهذه التغييرات، لم تؤخذ في الحسبان. لكن المديرين لم يروا ضرورة في استشارة هؤلاء الزبائن. وانطلق التغيير في الوقت

المحدد فارضاً على الموظفين استعمال الأجهزة الجديدة، واتباع خطوات جديدة أكثر تعقيداً. ولسوء الحظ، تحقق السيناريو الأسوأ. الموظفون ثاروا، والزبائن أحجموا. وانشغلت خطوط الهاتف بطلبات إلغاء الطلبيات وتسجيل الشكاوى والتعبير عن الاستياء. «لماذا لم نعلم عن هذا التغيير قبل الآن؟ كان عليكم أن تتركوا لنا بعض الوقت» هذه هي فحوى الاتصالات. لم يكن غضب الزبائن عالياً وحسب، بل كان مكلفاً. وعلى الفور قامت الإدارة بوقف آلية التغيير وعكست الاتجاه ومددت زمن التغيير. صحيح أن التغيير حصل في النهاية ولكنه كلف الكثير من الحزن والمال.

الصبر الظرفي

حينما يتعلق الأمر بالصبر بالمعنى العام، تنخفض نتائج الأشخاص بشكل عام. لكن إذا تناولنا مفهوم الصبر ضمن شروط معينة، فإن مستويات الغالبية العظمى تتباين. فهذه المستويات تتأثر بالمزاج المعين والنفسية السائدة في أوقات محددة. فإذا أردت أن تقوم مستويات الصبر الخاصة بك على أسس يومية تبعاً للحالة التي تعيشها، لابد وأنك ستشهد تبايناً واضحاً في هذه المستويات. أدرس الحالات التالية وتخيل طبيعة وسبب المستوى الذي ستظهره.

الحالة رقم -1-

كانت الشركة التي تعمل فيها تعيد هيكلية ذاتها خلال

الشهور الستة المنصرمة، وهذا أدى إلى سلسلة من التسريحات. أكد لك مديرك أن المركز الذي تشغله آمن، ولكن هذا الانطباع كان قد أعطي لأولئك الذين سرحوا. كانت الشائعات تدور حول إلغاء القسم الذي تعمل به ونقله إلى مدينة أخرى، لكن الإشاعة الأقوى كانت في أن مديرك سوف ينقل إلى قسم آخر، وستكون أنت المدير الجديد لهذا القسم. كنت حائراً بين هاتين الإشاعتين. زملاؤك في العمل قلقون وعصبيون. أنت تحب المركز الذي تشغله، لكن شريكك لن يوافق على النقل. إذا أصبحت المدير الجديد للقسم ستشعر بالقلق حيال عناصر هذا القسم، لأن أفضل الموظفين في القسم يتطلعون إلى مناصب في مواقع جديدة.

الحالة رقم -2-

تشغل منصب المدير لأحد مشاريع التطوير الجديدة الأساسية والتي تعقد عليه مؤسستك الآمال الكبيرة. ففي حال نجاحه ستحصل على مكافأة سخية. يذكرك مديرك باستمرار بمواعيد التسليم على رغم تقديمك لجدول يتضمن كل المواعيد. بالإضافة إلى هذا، تأخر استلامك لاثنتين من المعدات الهامة لتطوير المشروع لمدة أسبوعين. لقد وعدك المتعهد بتسليمك المعدات «غداً» لمرتين لكنك، ولغايتته لم تستلم أي شيء. تواجه المشاكل مع أعضاء فريق التطوير وتشكو من الفوضوية الكاملة لاثنتين منهم. فعلى الرغم من كونهما موظفين جيدين، الا أنهما يضيعان بين الأوراق حينما

تطلب منهما تزويدك بتقارير الوضع ثم لا يلبثان أن يطلبوا العودة إليك فيما بعد، وعادة ما تكون العودة خلال النهار ذاته. ثلاثة عناصر أخرى تنتهج المواقف الضعيفة بشأن أهمية المشروع. موظفة أخرى من أعضاء الفريق ستذهب في إجازة أمومة لأشهر عدة مقبلة.

الحالة رقم - 3 -

قبل أشهر خلت، تحدثت مع مديرك بشأن أهدافك الوظيفية، ولقد كان هذا المدير بمثابة الصديق الحميم خلال العامين اللذين عملت فيهما لحسابه. ونتيجة المحادثات، طلب منك المدير أن تضع خطة تفصيلية توضح فيها أهدافك للسنوات الثلاث المقبلة. أمضيت وقتاً طويلاً في إعداد الخطة وسلمتها منذ شهر. ومنذ ذلك الوقت وأنت تطالب بسماع رأيه بشأن الخطة ولكن المدير مستمر في إرجاء الحديث عن هذا الموضوع مقديماً لك أعذاراً غامضة تمنعه من مراجعة خطتك. فتحت معه الموضوع هذا الصباح، ولكنه أصبح عدوانياً وأخبرك أنه سينظر في الخطة في وقت لاحق.

لو كنت الشخص الموصوف في هذه الحالات، ما هو الحد الذي سيكون عليه صبرك؟ ماذا كنت ستفعل لو أن استجابتك تميزت بفقدان الصبر؟ ربما كنت ستضغط بشكل أقوى، أو قد تتخذ قراراً متسرعاً.

أنا لا أقترح عليك الثبات وعدم التصرف. أحياناً نخلط بين

مفهوم الصبر ومفهوم الثبات. ففي الحالة الثالثة على سبيل المثال، قيامك بالتصرف الفوري لمعرفة ماذا يجري سيكون مبرراً. ولكن لأن فقدان الصبر يمكن أن يخلف الكثير من المشاعر السلبية (انظر أعداء الصبر الثلاثة أدناه) فإنك قد ترغب ببعض الحيلة أثناء مواجهة المدير وذلك تجنباً للمشاعر السلبية التي يمكن أن تعترض طريق النقاش الهادف.

الاعتناع بالحاكم قد يأتي من الصبر
واللسان اللطيف يمكن أن يحطم الحجر

أمثلة 25: 15

الأعداء الثلاثة للصبر

إن المغالاة في عدم الصبر تخلق الأفكار السلبية، التي تخلق بدورها المشاعر والعواطف السلبية، ونتيجة الإفراط في عدم الصبر، تطفو على السطح ثلاثة مشاعر سلبية محددة:

الإحباط

يخيم هذا الشعور بغيومه فوق الأحكام التي تطلقها ويدمر نفسيته الخلاقية لأنه يشل قدرتك على التفكير الواضح.

تثبيط الهمة

حينما نفقد شجاعتنا، «نفقد قلوبنا» بالمعنى الحرفي (أمعن النظر في كلمة «نفقد»، بالمقارنة مع كلمة «شجاعة») (الكلمة

المشتقة من اللاتينية والتي تعني قلب) حين نفقد شجاعتنا، فإننا نميل إلى الاستسلام بيسر وسهولة، الأمر الذي يؤثر بالطبع على مستوى إحدى الخصال العشرة - التصميم.

الغضب

وهنا تكون النهاية. فالغضب هو أكثر أعداء الصبر قوة للتدمير. فحينما يسيطر عليك غضبك، تصبح عرضة للغير في التصرف، الذعر وفقدان السيطرة.

حينما تعيش أي واحدة من هذه المشاعر، يقوم الجسد بردود الأفعال. ويخبرنا الأطباء أن المشاعر المرتبطة بفقدان الصبر تؤثر على الوظيفة الإيقاعية لعضلات المعدة الصغيرة، كما يمكن أن تزيد من معدل ضربات القلب، وأن ترفع الضغط الدموي. وكل واحدة من هذه العوارض تؤدي إلى التصرفات السلبية التي تعزز في النهاية عواقب وخيمة.

أذكر المرة الأولى التي كنت أتفاوض فيها مع أولى صفقات العمل المتميزة. ولمعرفتي بقلة خبرتي، استعنت بنصيحة أحد الخبراء، وهو محام صديق ممن يمتلكون خبرة واسعة في حقل الصفقات التداولية وذلك بهدف تدريبي طوال العملية. كنت أتوقع أن تتم الصفقة في غضون أسبوعين أو ثلاثة، وكنت أشعر بالقلق وبرغبة قوية في إنجازها. لكن الأسابيع امتدت لشهور، بدأت على أثرها أفقد صبري. وفي الواقع كان فقدانني لصبري

ناتج عن أنني كنت أتوقع إتمام الصفقة بعد جلسة المفاوضات الأولى بعد أن شعرت بعدالة المفاوضات عند هذه النقطة. ولكنني آثرت الانتظار لبعض الوقت تحت الإلحاح الهادئ والقوي لناصحي وبفضله استطعت الحصول على صفقة متميزة الربح لشركتي، وأرضيت كلا الفريقين. والدرس الأكبر الذي تعلمته من هذه التجربة، هو القوة التي يتميز بها الصبر

تعلم أن لا تحاول إنجاز كل شيء على الفور، ولهذا السبب تميز الوقت أنه قابل للتمدد.

د. نورمان فنسنت بيل

الصبر يبني علاقات قوية

تحدث قصة «الأمير الصغير» للكاتب أنطوان دو سانت ايكسييري، عن معاني الثقة والصداقة والصبر. وعلى الرغم من أنها قصة للأطفال إلا أنها تحتوي على دروس قوية للراشدين. ولقد كانت هذه القصة مقررة لطلاب المرحلة الأولى في جامعة نوردهام لخريجي مدرسة الأعمال منذ سنة 1993. وتطور أحداث القصة حول ولد يافع، وهو الأمير الصغير، تخلى عن كوكبه الصغير لاكتشاف عوالم أخرى فتقوده رحلته إلى كوكب الأرض حيث يقابل هناك ثعلباً. ولأن الفتى لم يكن قد رأى ثعلباً من قبل، فلقد شعر بالاستغراب الشديد منه. ولكن، وتحت وطأة الوحدة والتعاسة، طلب الأمير الصغير من الثعلب أن يلعب معه قائلاً: «تعال والعب معي فأنا تعس جداً». فشرح

الثعلب للأمير الصغير أنه لا يستطيع اللعب معه لأنه غير مروّض. فسأله الأمير الصغير بلغة استفهامية: «مروض؟ ماذا يعني هذا؟» فشرح له الثعلب معنى كلمة مروّض فسأله الأمير: «ماذا عليّ أن أفعل حتى أروضك؟» فأجابه الثعلب: «يتحتم عليك أن تكون شديد الصبر. وفي البداية، يجب أن تجلس على العشب، وعلى مقربة مني هكذا. وسأنظر إليك من زاوية عيني دون أن تنفوه بأي كلمة فالكلمات هي مصدر سوء الفهم. وستقرب كل يوم مني أكثر فأكثر». ومع الأيام، استطاع الأمير ترويض الثعلب وصارا صديقين حميمين.

إلا أن العقلية التي يتميز بها جو العمل مختلفة تماماً. فنحن نفخر بقدرتنا على العمل بسرعة، وبفاعلية وتأثير. ولا يبدو أننا سنسمح للعلاقات أن تنمو وتتطور فتحصل في النتيجة علاقات عرضية اصطناعية نحسبها وبشكل خاطئ علاقات صداقة، غير مدركين أن الصداقات الدائمة تحتاج إلى الكثير من الوقت، وإلى الكثير من روابط الثقة. غالباً ما نسعى إلى الصداقات السريعة وكأننا نقول: «دعني أصادقك حتى أحصل على ما أريد، وسأظهار أنني أحمل لك الود والاهتمام طالما أنت تقوم بالدور المطلوب». فما أحوجنا الآن إلى تذكر قصة الثعلب والأمير الصغير لنأخذ منها الدرس والعبرة في بناء الصداقات المتينة.

تطور مستوى الصبر فينا

إن اغلب الأشخاص الذين أعرفهم بقلة صبرهم، ينظرون

إلى هذا الموضوع على أنه مصيبة لا يستطيعون حيالها شيئاً. ويبررون موقفهم بأن: « الصبر فضيلة لم أحبها». ولكن الأمل موجود، حتى بالنسبة لأولئك الذين لا أمل منهم. الخطوة الأولى هي في عزل الأسباب المحددة لعدم الصبر.

عدم الصبر الظرفي

تمعن في المواقف المهنية التالية والتي يمكن أن تخلق في نفسك الشعور بعدم الصبر. هل تنجح أي منها في اختبار صبرك بشكل منتظم؟

- الوقت يقترب، والأمور لم تتم كما كنت تحب.
- لم تتم الأمور بصورة جيدة من المرة الأولى.
- يوجد نقص في الأدوات أو المعلومات التي تحتاجها لإنجاز المهمة.
- التعامل بيروقراطية.
- التعامل مع الأشخاص الذين يفتقدون إلى المهارة اللازمة لإنجاز المهام الموكلة إليهم.
- التعامل مع الأشخاص الذين لا يتمتعون بسرعة البديهة اللازمة لفهم ما تطلب منهم أن يقوموا به.
- التعامل مع الأشخاص الذين لا يتحملون القيام بالمهام الموكلة إليهم.
- التناقض في المعلومات المقدمة من الآخرين.
- عدم قيام الآخرين بالمهام بذات الطريقة التي تقوم بها.

- احتياج الآخرين للكثير من اهتمامك ووقتك .
- عدم وجود الوقت الكافي لتقوم بعملك على أكمل وجه .
- اضطراك لانتظار الآخرين .
- أزمات اللحظات الأخيرة، أو طلبات الوقت الضائع التي تعكر يومك وتزعج مخططاتك .
- حركة السير، الطقس الرديء، عطل في الأداة المستعملة، أو أية أمور عرضية تعيق من إنتاجيتك والتزامك بالتوقيت .

إن إدراكنا للظروف المعينة التي تؤدي إلى فقداننا لصبرنا، يزيد من قدرتنا على التعامل مع هذه الظروف . فيمكن أن نصاب مثلاً بالإحباط بسبب افتقار الآخرين للمهارات اللازمة لإنهاء المهام الموكلة إليهم . ولكن عوضاً عن فقداننا لصبرنا، يمكن أن ننتظر لبعض الوقت ريثما نلم بالوقائع إماماً شاملاً . فقد نكتشف أن افتقار الآخرين للمهارة اللازمة ناتج عن تخفيض ميزانية دورات التدريب، أو حتى انعدامها . فبمراقبة الصبر، نستطيع أن نوجه طاقاتنا نحو إيجاد حلول لهذه المشكلة .

ندرج أدناه بعض الأسباب العامة المتعلقة بالبيئة المهنية والتي يمكن أن تُجرد الإنسان من صبره .

التعب

- قد لا يتخيل المرء التأثير الشديد لقلة النوم على جسده .
- فالتعب يجردنا من الطاقة اللازمة لنكون صبورين .

التحيز

تحيزنا ضد بعض الأشخاص يقلل من إمكانية صبرنا عليهم، وبشكل عام فنحن نميل إلى الصبر على من نحب.

انعدام الاهتمام

يمكن ببساطة، أن لا نهتم لبعض المواضيع أو الأشخاص، وهذا يحدثنا على الانتقال إلى مواضيع أخرى.

الأنا

شعور بعض الأشخاص بالفوقية والمركزية يعمل على استفاد صبرنا كأن يقولوا: «ما أريد قوله مهم جداً، بينما ما تريد قوله هو عديم الأهمية. لهذا، لا آبه لما ستقول».

التخطيط الإداري السيئ

التأجيل المتكرر والضعف في التنظيم الشخصي يؤديان إلى استعجال الآخرين بما يمكن أن يضعهم في النهاية ضمن مساراتنا وأن يجعلهم يعتمدون علينا بشكل كامل.

المرض

حينما لا نكون على ما يرام، أو أثناء الوعكات الصحية فإن مستوى الصبر لدينا يتدنّى بشكل كبير.

الضغط

عالمنا الحالي يتوقع منا تحقيق الكثير، بسرعة شديدة، باستعمال القليل.

العامل الفردي

بالنسبة للشخصيات التي لا ترضى الا بالمراتب الاولى، فإن العجلة والسرعة هما الاساس. «كل شيء على عجلة ويجب أن يتم الآن».

إن تحديدك للأسباب الظرفية التي تؤدي بصبرك هي الخطوة الأولى باتجاه التحول نحو شخص صبور. ففي اللحظة التي تتمكن فيها من عزل ما يمكن أن تعتبره سبباً قوياً، تصبح مستعداً للقيام بما يمكن أن يوهلكك للتعامل مع هذا السبب. فإذا كان التخطيط الإداري السيئ هو المشكلة العظيمة التي تعاني منها، فيمكن لك أن توجه استثمارك نحو الآداب والحلقات الدراسية التي تعمل على تطوير مهارات إدارة الوقت لديك. فمن النادر أن يقتصر الأمر على سبب واحد، ولكن إذا تمكنت من إزاحة أهم العوامل، فإن التخلص من العوامل الأخرى يغدو أكثر سهولة ويسر.

إرشادات حول بناء مفهوم الصبر

1. لا تتعامل مع التأجيل وكأنه موضوع شخصي.

تجنب المناجاة الداخلية السلبية. فحينما تكون في انتظار شخص ما، أو شيء معين، فإنك على الأرجح ستفكر في الأسوأ. «السبب في تأخرهم عن الرد على اقتراحي يكمن في اتخاذهم لقرار التعامل مع متعهد آخر». أو «لم أحصل على جوابها بشأن ملاحظاتي المتعلقة بالموظفين لأنها غاضبة مني لسبب ما».

تختلف آلية العمل من شخص لآخر. فالوقت الذي تنظر إليه على أنه وقت منطقي، قد لا يكون منطقياً بالنسبة لشخص آخر. فإذا كنت تنظر لأحد ما، أو لشيء ما بصبر نافذ، انظر إلى هذه الفترة على أنها فترة سخيفة. وتحري عن الأمر إن كانت سخيفة. وفكر في كل الأسباب المحتملة الأخرى للتأخير إن لم تكن. وبهذا، ستتوقف عن التعامل مع هذا التأخير على أنه مشكلة شخصية، وستتمكن أخيراً من التأقلم معه.

2. اشغل نفسك

الانتظار صعب. خصوصاً عندما يكون المرء تحت الضغط. دعيت قبل فترة قصيرة إلى مساعدة إحدى شركات بيع التجزئة في بوسطن لتطوير رضا الزبائن. وكان أحد أسباب شعور الزبائن بعدم الرضا يكمن في الزمن الطويل الذي يحتاجه الزبون لإعادة غرض ما. شعر المديرون بالدهشة حينما أخبرتهم عن هذا السبب. «صحيح أن الصنفوف طويلة، ولكن الأمر لم يكن يحتاج إلى أكثر من أربع دقائق». فقررت إيجاد الرابط بين الانتظار في الصف، وشعور الزبون بعدم الرضا. طلبت من المديرين إغلاق أعينهم وإبقائها مغلقة حتى أطلب منهم فتحها. انتظرت لدقيقة ونصف، طلبت منهم بعدها أن يفتحوا عيونهم، ثم سألتهم عن الفترة التي ظلت فيها عيونهم مغلقة. أفادت الإجابات أن الزمن تجاوز الثلاث دقائق. زمن الانتظار قد يبدو أطول مما هو عليه فعلاً. ثم طلبت منهم أن يتخيلوا أنفسهم واقفين في الصف لأربع دقائق لإعادة سلعة

ما، وبجانهم طفلين يبكيان ويصرخان. كان هذا كافياً ليوافقوا على أثره تخفيض زمن الانتظار، وعلى ابتكار طرائق يبدو فيها الانتظار أقل طولاً.

يتوجب علينا في بعض الأحيان أن نشغل أنفسنا بمواضيع أخرى. لأن تركيز ذهن المرء لا ينصب إلا على موضوع واحد. فعلى سبيل المثال، أعمل على اصطحاب مجموعة من الكتب لأقرأها أثناء سفري. وحينما أواجه ما يمكن أن يمثل إعاقة لوصولي إلى وجهتي، أعمل على القراءة التي تمنع ذهني من التركيز على ما يمكن أن يثير مشاعر الإحباط من جراء حدوث أوامر لا سلطة لي عليها.

3. فكر ملياً بنتائج القيام بالعمل عوضاً عن الانتظار

في كثير من الأوقات، نشعر بالارتياح حينما نزيح عن صدورنا عبء بعض المواضيع حتى ولو تميز تصرفنا بالانفعالية. ولكننا نكتشف لاحقاً أن تصرفنا السريع ساعد فعلاً على تعقيد الأمور وعلى هز موقفنا. لذلك تأكد من تجهيزك لورقة توازن عليها سليات وإيجابيات التصرف الآني مقارنة مع الانتظار.

يقدم ستيفن ر. كونفي في نسخة حديثة من مجلة «النجاح»، وهو من الكتاب الذين يتميزون بمستوى عالٍ من الإدارة، والتي تحقق كتاباته مبيعات عالية، يقدم النصح للمتعهدين الديناميين النشطين الذين يتسرعون في الدخول إلى المواقف دون أن يأخذوا عامل الحذر في الحسبان. فيقول: «لقد تعلمت خلال

السنوات الماضية أن ألجأ إلى تكنولوجيا بسيطة في تجنب التعرض للمشاكل. ساعدَ للعشرة، وأحياناً حتى المئة إزاء أفكار العمل الجديدة، وإزاء الانفعالات الخلافة لهذه الأفكار، حتى أتمكن من إقحام فاصل صغير بين ما يثيرني في هذه الأفكار وبين استجاباتي لها. وأثناء عملية العد، سأسأل نفسي. والآن، أين مكن الحكمة؟ وهذه التكنولوجيا الأساسية تساعدني على كبح حماسي والسيطرة على المشاعر التي قد لا تكون حكيمة.

مهما تعددت أسباب فقداننا لصبرنا، نستطيع بالتدريب والممارسة أن نطوع أنفسنا لتكون أكثر صبراً وثباتاً.



أشرت في بداية هذا الفصل إلى أن عملية توجيه قوى الصبر والهدوء هي عملية مترابطة في ظاهرها، ولكنها في الواقع عملية مختلفة وبشكل متميز. يستطيع الكثير من الناس السيطرة على مستوى صبرهم -على الأقل في الشكل الخارجي- ولكن هذا لا يعني أنهم لا يعانون من الداخل. فقدرتك على الانتظار لا تعني شعورك بالراحة من هذا الانتظار. وبعض الأشخاص مجبرين على الصبر سواء أعجبهم هذا أم لم يعجبهم.

أصبت ذات مرة بعارض صحي مشابه للأعراض المصاحبة لمرض السرطان توجهت إلى الطبيب العام، فطلب مني مباشرة التوجه إلى أحد الأطباء المختصين. كان هذا يوم الجمعة، وكان عليّ الانتظار بقلق حتى نهاية العطلة الأسبوعية. في صباح

يوم الاثنين توجهت مباشرة إلى الطبيب المختص معتقداً أنه سوف يجري بعض الفحوصات، وأنه سيقوم بمعائنتي. ولكنه عوضاً عن ذلك، طلب مني القيام بفحوصات أخرى لدى متخصصين آخرين. وكنت محكوماً بجداول مواعيدهم مما يعني فترات انتظار إضافية. وحالما انتهيت من إجراء الفحوصات، كان على الطبيب الاختصاصي الأول مراجعتها وتحليلها. وكان عليّ معاناة ألم الانتظار مرة ثالثة. لم أستطع القيام بما يمكن أن يسرع هذه الخطوات، وكل ما كنت أستطيع القيام به هو انتظار جلاء الأمور. ولأن طبيعة العارض الصحي كانت تعني حياتي أو موتي، كان قلقي يزداد إثر كل فحص أقوم به. لذلك قررت ذات مرة الاتصال بطبيبي في محاولة مني لحثه على الإسراع. قبل ذلك، اتصلت بزوجتي كاثرين لأسألها عن رأيها (على اعتبار أنها الشخص الذي يستطيع الاحتفاظ بهدوئه أثناء الأزمات) أخبرتها أنني سأتصل بالطبيب، وأرغب بمعرفة رأيها بهذا الشأن. فقالت لي: «لم يبق لك إلا ستة أيام على موعد الفحوصات وستنجلي بعدها الأمور. وبضعة أيام لن تشكل أي فرق. لذلك انتظر قليلاً، وحاول في هذه الأثناء أن تسترخي». لقد شعرت بالإحراج لأنني اكتشفت أنني أمارس «قوة التفكير السلبي». لقد أقنعت نفسي أن النتائج لا بد أن تكون سيئة. ومنذ تلك اللحظة، قررت أن لا أكون صبوراً فحسب، ولكن هادئاً أيضاً وطوال العملية قمت بتطبيق الكثير من تكنولوجيا التفكير الإيجابي التي ناقشتها في هذا الكتاب، بما في ذلك ثوابت

المناجاة الداخلية الإيجابية. عدت إلى إيماني فوجدت فيه السكينة والراحة التامة. حتى أنني أعدت قراءة كتاب الدكتور بيل «قوة التفكير الإيجابي» فراودني شعور طاغ من الأمن والهدوء. مرت الأيام الستة التالية بهدوء وسرعة وأظهرت نتائج التحليل أنها سلبية للمرض، وأن لا مخاوف حقيقية من وجود مشكلة صحية جدية عدا تلك المشاكل التي خلقتها لنفسني من جراء استحواذ المخاوف عليّ.

أما على صعيد الحياة المهنية يخطر لي مثال آخر على إمكانية تطوير «قوة التفكير الإيجابي في العمل». كنت قد انتهيت لتوي من عملي المريح والهادئ في معهد جوارن، حيث انتدبتني إدارة مركز بيل لوضع خطة عمل له. كانت الإدارة قد استصدرت موافقتها على التمويل اللازم للمشروع ولكنها كانت بحاجة إلى دراسة التفاصيل. قدمت خطتي بعد أشهر عدة متوقفاً مباشرة فورية له. إلا أنني أُخبرت أن المشروع برمته سيجمد، بسبب اندماج مركز بيل مع كبرى مؤسسات النصح الإرشادي مما يعني ضرورة الحصول على موافقة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة الجديد. ولقد أعلمني نائب رئيس مجلس إدارة مركز بيل أن المركز في الوقت الحاضر يعمل على مشاريع تنافسية مشتركة بمصادر محدودة، وأنه عليّ انتظار قرار المجلس المشترك. كما قال إن هذا قد يمتد لبضعة أشهر حتى يتمكن مسؤولوا الشركتين من فرز المشاريع حسب درجة أولويتها.

لقد شعرت بالخذلان التام بعد أن كنت تواقفاً للمباشرة

بالمشروع لأنني، في النهاية، كنت قد تركت عملي السابق لأبأشر بهذا المشروع المحدد، وفكرت في نفسي، ماذا سيحدث لو أنني انتظرت ثم قرروا عدم المضي بهذا المشروع؟ كنت متشوقاً لمعرفة القرار في الحال، لأنني لم أكن أريد إضاعة وقتي. وقد كان من الواضح أن أي ضغوط لن تسرع في إصدار القرار لما عُرف عن نائب رئيس مجلس الإدارة من دقة ومنهجية في أسلوب الإدارة، هذه الدقة التي ستفرض عليه الحصول على كل المعلومات الضرورية. اتخذت قراري أنني سأنتظر القرار. ولأنني لا أملك السيطرة على الزمن، عملت على تنفيذ المراحل التي لا تحتاج إلى المصادر المالية والموافقات البديلة. وخلال فترة الانتظار، استطعت مشاركة خطة العمل مع خبراء الشركة الأخرى، الخطوة التي تبين أنها كانت خطوة مهمة لم تكن قد وضعت في الحسابان. مستغلاً الوقت في تطوير الخطة في أدق تفاصيلها، وقدرتي وصبري على تطبيق هذه التفاصيل، كان له الأثر الأكبر في بناء جسور الثقة والمصادقية بيني وبينهم. وصرت مقتنعاً أنني لو كنت قد مارست الضغط على الإدارة الجديدة قبل إعطائها الوقت الكافي لدراسة المشروع، لكانت رفضت المشروع برمته.

والآن، فلنحول اهتمامنا إلى أكثر القوى المطلوبة، وأكثرها خداعاً، قوة الهدوء.

توجيه القوى: الهدوء

يعرف الهدوء على أنه المحافظة على الثبات، والسعي نحو الاتزان اليومي في مواجهة الأزمات والتحديات والمصاعب، وأخذ الوقت في التفكير والاستجابة.

ويمثل المرء هدوءه كلما:

- توقف ليفكر قبل العمل.
- تأمل في سبب شعوره بالتوتر.
- وازن بين العمل وبين أسلوب استجابته للمتطلبات الروحية والعاطفية والجسدية.
- حافظ على وضعية الاسترخاء والثبات كنقيض للتوتر والعصبية.
- امتنع عن السماح لمواضيع معينة من أن تقلقه وأن تستحوذ عليه.
- رفض للمشاعر السلبية أن تؤثر وتسيطر على حالته الذهنية.
- سيطر على استجاباته العاطفية.
- توقف ليستعيد منظوره ورؤيته للحياة.

إن التلغظ بكلمة «هدوء» وتكرارها بصوت منخفض ورقيق من شأنه أن يشيع جو الهدوء. والكلمة في جذورها تستدعي السلام، كما تستدعي الأفكار والصور الآمنة. وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية Kavma والتي تعني «الحرارة» ويقال إن الناس

الذين يعيشون في أمكنة دافئة ومناخات مشمسة كجنوب كاليفورنيا وفلوريدا ميالون إلى أن يكونوا هادئين وسهلي المراس. حتى وإن كانت هذه المقولة صحيحة، فلا يمكن لكل الناس أن يعيشوا في تلك الأمكنة، والتحدي يكمن في تعلم الهدوء والثبات في المكان الذي تعيش فيه وأينما كان.

حين نعيش حالة التوتر والشد العصبي والقلق، فإن مشاعرنا تغطي أحكامنا. ويشير الدكتور بيل في كتابه «الدليل إلى الحياة الواثقة» إلا أن العامل الأساسي في حالة التوتر هو الفوضى الذهنية. فالذهن المشوش دائم الشعور بالتخمة. وهذه الحالة من التشوش الذهني تعني الارتباك، وبالتأكيد، التوتر. وهذا النوع من الأذهان يقبع على تلة من المشاكل بطريقة لا يقوى فيها على اتخاذ القرار. فهو يقفز بعصبية من مشكلة معلومة إلى أخرى مجهولة دون الوصول إلى أي نتيجة، وفي الواقع دون أن يقترب من المشكلة الأساسية. وبهذا تتراكم القرارات المؤجلة. والنتيجة؟ استسلام الذهن والصراخ بيأس «إني أغرق» فقط لأنه غير منظم. إنه دائم التأجيل ولهذا فهو يبدو دائم الانشغال. والتركيز هنا على كلمة «يبدو».

حينما نكون هادئين وثابتين، يسهل علينا تنظيم أذهاننا، وتكون النتيجة شعوراً بالقوة والتحكم بالنفس. فتتعاظم طاقتنا على العمل، كما يتعاظم شعورنا بالاستمتاع بما نقوم به. بينما يتضاءل التوتر والشد العصبي.

لاحظ الشاعر والكاتب الأمريكي إيدوين ماركهام أن «مركز

الهدوء يكمن في قلب الإعصار الحلزوني الذي يمزق السماء». فالإعصار، يستمد قوته من مركز الهدوء. وكذلك نفعل نحن. فمن الاسترخاء تأتي الطاقة الموجهة. فالقوة تنبع وتولد من مركز الهدوء. ولطالما دمرت الطاقة بحركتها غير المراقبة الكثير من الأمور وعبر السنين.

لا أحد يحب العمل مع الأناس العصبيين. ويبدو أحياناً وكأن تصرفاتهم هي نوع من أنواع التهريج، إلا أنها تعشش بهم على المدى الطويل. وتمتلئ الصحف في أيامنا هذه بالقصص التي تعج بالعنف والغضب العارمين المتمثلين في أحداث العنف على الطرق السريعة وأمكنة العمل والمدارس والأحداث الرياضية والمراكز التجارية، والتي أصبح ينظر إليها على أنها حالات وبائية. لا اعرف سبباً لهذا العنف، ولا اعتقد أن هذا النوع من الأمزجة الانفجارية يسكن أذهان أغليتنا، ولكن هناك دليل آخذ في التنامي يفيد أن ضغوطات الحياة المعاصرة يمكن أن توقع الأشخاص المعتدلين ذهنياً في مشكلة السيطرة على عواطفهم السلبية وخصوصاً الأقوى منها، الهدوء.

يعرف الشخص الهادئ الذي تعلم السيطرة على نفسه كيفية التعامل مع الآخرين حيث يقومون بدورهم باحترام قوته الروحية، كما يشعرون أن بإمكانهم التعلم منه والاعتماد عليه. فكلما زاد اتزان المرء، زاد نجاحه وتأثيره وقوته نحو الخير.

استعد للحظة النتائج التي حققتها في اختبار قائمة التفكير الإيجابي في الفصل السادس. ما المرتبة التي حققتها في ميزان الهدوء؟ والآن من كل هذا السياق، أين ترغب أن تكون؟

إذا تخلينا عن الهدوء، فلن نجد أماناً إلا حزمة من المشاعر السلبية كالخوف والقلق والتوتر والتوجس. وستدفعنا هذه المشاعر إلى الاستجابة إلى تحديات الحياة بطريقة مرتبكة وهزيلة. بعدها نترك أنفسنا عرضة للمخاوف والقلق، والانزعاج والازدراء والهياج.

إذا وضعت نتائجك على أسفل سلم الهدوء في قائمة التفكير الإيجابي، فمن المرجح أنك شخص قلق، وقد يكون هذا القلق مبرراً. فلقد ناقش كل من الدكتور جيليان باتلرو والدكتور توتي هوب في كتاب «إدراك حياتك» أن يكون قلقك من الجوانب الإيجابية إذا كان نابعاً عن واحدة من الحالات الثلاث التالية:

- كإشارة إلى وجود خطر ما، فالقلق في هذه الحالة يحذرك من وجود مشكلة معينة. فالقلق من شكاوى الناس أفضل من تجاهلها.
- كمحرض لك لتعمل، فإذا أجبرك القلق على القيام بالفعل، فإن هذا القلق مرجح عموماً. فالذهاب إلى الطبيب على سبيل المثال، بسبب الكشف على سعال مزعج أفضل من تجاهله أو اعتباره لا شيء.
- كإشارة للتعود على شيء، فالقلق يمكن أن يدفعك إلى

القيام بأعمال وقائية، كما يحضرك للتعود عليها. فكما ذكرنا في المقال السابق، فإن زيارة الطبيب يمكن أن تؤدي إلى زيارات دورية منظمة من أجل إجراء الفحوصات الهامة.

ومع ذلك، فإن القلق حالة مرضية هدامة لما فيها من إضاعة للجهد والوقت ولما لها من تدخل على قدرة الذهن على التركيز. فهي تؤدي إلى مشاكل صحية خطيرة. وبحسب باتلرو وهوب، ثلاثة أمور يجب أن لا يقلق الإنسان منها، رغم أنها تشكل الغالبية العظمى من مخاوفنا.

1. الأمور الشخصية: معظم الأشياء التي نقلق بشأنها لا تستحق ببساطة أن نقلق بشأنها. إنها أقل من تافهة. وعلى المرء أن يسأل نفسه «هل أنا فعلاً مهتم بهذا الأمر؟ هل ساهتم لها في غضون العشرين سنة المقبلة؟».

2. الأمور غير الواردة: نشعر بالقلق إزاء أمور لن تحدث أبداً. فنؤلف حوارات لأسوأ ما يمكن أن يكون من النتائج ونقنع أنفسنا أن هذه النتائج حتمية.

3. الأمور الغامضة: «لن تعرف أبداً، ما لم تعرف». نضطر أحياناً إلى انتظار الموقف حتى ينتهي، ناسين أن الظروف يمكن أن تتغير في أي لحظة، وبشكل لا يمكن توقعه.

إذا أتت نتيجتك في قائمة التفكير الإيجابي في الدرجة

الأخيرة من سلم خصلة الهدوء فهذا يعني أيضاً أنك تعاني من ضغوط معينة في أغلب الأحيان. لقد دأب الخبراء على إخبارنا وعلى مر السنين أن كمية معينة من الضغوطات أمر إيجابي. فالضغط جزء من غريزة البقاء لا يمكننا العيش بدونه. فالالتزامات في شتى أنواعها، والمواعيد النهائية تشكل لدينا قدراً معيناً من الضغط يدفعنا إلى القيام بالعمل وإنهائه. ولكن الإفراط منه يؤدي إلى كرب شديد الأذى علينا. والأدب مليء بالمعلومات المتعلقة بالآثار المدمرة للكرب.

إرشادات حول بناء مفهوم الهدوء

1. واجه المشاكل بشكل فوري ومباشر.

إذا سمحنا للمشاكل أن تتفاقم وتنتفح، فإن ذلك سوف يحث من قلب هدوئنا. تعلم مواجهة المشاكل بسرعة وقبل أن تفلت من بين يديك.

عليك أن تقرر أولاً إذا كانت المشكلة ضمن نطاق سيطرتك أو لم تكن، فإذا لم تكن قادراً على فعل أي شيء، أسقطها من ذهنك. أما إذا كنت قادراً على فعل أي شيء، فتعامل مع المشكلة خطوة خطوة. فمشكلة الجوع العالمي على سبيل المثال، سوف تحطمك وتسحقك. وهناك قصة ظريفة تقول: «كيف تستطيع أن تأكل فيلاً؟ بأن تقطعه إلى لقيمات صغيرة». تعامل مع الجزء القابل للتطويع من المشكلة وحاول حله أولاً، بعد ذلك تحرك إلى الجزء التالي. روي كروك، الشخص الذي

حول مكدونالدز إلى سلسلة مطاعم متعددة البلايين من الدولارات، كان له دلوه في هذا السياق. «... لقد تعلمت كيف أمنع المشاكل من أن تسحقني. لم أكن أقلق لأكثر من مشكلة واحدة خلال الوقت الواحد. ولم أكن أسمح للقلق العقيم حيال أي مشكلة، بالغاً ما بلغت، أن تمنعني من النوم».

2. أفرغ ذهنك من القلق

تدرب على إفراغ ذهنك من المخاوف والكرهية وعدم الأمن والندم والشعور بالذنب. تخيل أن كل ما يسبب لك القلق الآن يتلاشى من أمام ناظرك، فيذوي شيئاً فشيئاً حتى يتلاشى (مجرد المحاولة ستشعرك بالراحة). أفرغ ما في جعبتك من هموم تشغل تفكيرك في شخص تثق به، فبهذا، ستتمكن من استعادة المنظور الموضوعي الواعي لنفسك. دون مخاوفك على ورقة صغيرة وصمم على القيام بعمل ما حيال هذه المشاكل في الوقت المناسب.

أخبرني أحد أصدقائي الذي فقد أباه قبل سنوات عدة، أنه وعلى الرغم من السنين الطويلة لم يستطع التخلص من غضبه وازدرائه لأبيه. فلقد كان الأب سكيراً، ومن الواضح أنه حول حياة العائلة إلى بؤس لا يطاق. ورغبة من صديقي في تجاوز هذه المشاعر، طلب المشورة والنصح، فطلب منه أن يكتب رسالة إلى والده، يشرح له فيها غضبه وألمه وإحباطه وازدرائه، وأن يتوجه بهذه الرسالة إلى قبر والده، ويحرقها هناك. إن هذا

العمل يحتوي على كثير من الدلالات الرمزية بالنسبة للابن. لقد أفرج بهذا عن مشاعره وحررها فغفر لوالده ونسي كل المشاعر التي كان يحملها له، ثم مضى في طريقه.

تنفع هذه التكنولوجيا مع الأمور المناقضة أيضاً. أي أننا نحتاج إلى الغفران في بعض الأحيان. فحينما كنت في الكلية، ذهبت مرة في عطلة نهاية الأسبوع إلى أحد منتجعات التأمل الروحي التي كانت ترعاها الكنيسة الكاثولوكية. تجمعننا في المساء في غرفة معتمة الإضاءة وناقشنا في القوة التي يحتويها طلب الغفران عن الأخطاء التي كنا قد ارتكبناها خلال حياتنا. وطلب منا أن ندون بشكل سري كل خطيئة نذكر أننا ارتكبناها على ورقة صغيرة (احتاج البعض منا إلى أوراق كبيرة). وبعد أن انتهينا من الكتابة، قمنا بتعليق هذه الأوراق على عارضة خشبية تمثل الغفران والمحبة غير المشروطة. وبعدها، واحداً تلو الآخر، قمنا بنزع أوراقنا وأضرمنا النار فيها ثم ألقيناها عند قدمي الصليب. وما زلت أذكر إلى الآن، وبعد مرور عشرين سنة، الهدوء الشديد الذي كنا فيه أثناء كتابتنا لأخطائنا. وعندما تحولت الأوراق إلى رماد، ما زلت أذكر الأصوات الصادرة عن أنوف الرجال وهم يحاولون إخفاء عيونهم من جراء المناديل المتناثرة حول الغرفة. كان الجو مليئاً بالصحوه والشفاء التامين، كانت لحظات قوية لكل فرد منا. بإمكان المرء أن يطبق هذه الممارسة على البيئة المهنية، وبإمكانه الحصول على النتائج نفسها مع فارق وحيد في الاستعاضة عن حرق القصاصات

الورقية، أن يضعها في جهاز إتلاف الورق.

3. تعامل مع العوارض الجسدية للضغط بشكل فوري

راقب المؤشرات الجسدية التي يخلفها الضغط. لأن فقدانك لهدوئك ينعكس بشكل مباشر على جسدك. ضغط في منطقة الصدر، ارتعاش، قساوة في الفك وخلف الرقبة، اصطكاك في الأسنان وما إلى ذلك. المعالجة الفورية لهذه العوارض الجسدية تمنع مضاعفاتها. فالعوارض الجسدية التدريجية يمكن أن تتحول إلى مشاكل بحد ذاتها. وأفضل طريقة لمعالجة هذه العوارض هي ببساطة في اتباعك لآلية التنفس الهادئ المرخي للأعصاب. وهو تمرين مثالي نظامي لمواجهة الأعراض الجسدية.

4. استفد من معتقداتك وقم بالتركيز على خصالك

يلعب الإيمان دوراً قوياً في المحافظة على الهدوء. وللتذكرة أقول، إن الإيمان هو ثقة المرء بنفسه وبالآخرين وبالقوى الروحية العليا التي تقدم له النصح والدعم لدى الحاجة. وأحياناً فإن استشارة صديق موثوق، أو مستشار إرشادي أو ناصح أو رجل دين هي كل ما نكون بحاجة إليه في عبورنا للمواقف الصعبة التي تعكر صفو هدوئنا. الكثير من الناس يخشون طلب المساعدة إذ أنهم يعتبرونها إشارة على الضعف. فإذا كنت من المؤمنين بالقوى الروحية العليا، اقترح عليك توثيق علاقتك بهذه القوى. فبالنسبة لي فإن البقاء على اتصال مع الله، عبر الصلاة والتأمل وعبر قراءتي لكتابه، كفيل أن يعيد لي أمني وهدوئي.

إضافة إلى ذلك، فإن زيادة مستوى تركيزك يعتبر من العوامل المهمة. فحينما تحاول القيام بأشياء كثيرة في وقت واحد يتشتت تركيزك وتصبح في فوضى عارمة فيؤدي بك هذا، وكما أسلفنا القول إلى الكرب. أما تخطيط وسلسلة الأولويات على أسس منتظمة، سيمنحك الشعور بالقدرة والسيطرة اللتان ستقودانك إلى ذهن هادئ وواضح.

5. تحلم بالطريقة التي تتحدث بها إلى نفسك وإلى الآخرين.

ثبت منذ اللحظة التي تستيقظ فيها في الصباح مواقف هادئة ومرتزة وآمنة. ومن الأهمية بمكان أن تعمل على إزاحة الأفكار السلبية من أية نقاشات تخوضها لأنها ستعمل على رفع معدلات التوتر والضغطات الداخلية. وتذكر أن الكلمات التي تلتفظ بها لها تأثيرها غير المحدود على أفكارنا، والتي تؤثر بدورها على مشاعرنا وتصرفاتنا.

6. ناضل من أجل اتزان أكبر لحياتك.

إن تحقيق الاتزان في الحياة أمر صعب. فإذا كنت مثل سائر الناس، ستجد أن إعطاء الأهمية لإحدى خواص الحياة كالمهنة مثلاً، معناه أن تضحي بالخواص الأخرى كالعلاقات الشخصية مع الشريك والأولاد والأصدقاء والآخرين. ولا يمكن النظر إلى مفهوم الاتزان على أنه مفهوم إحصائي، بل على أنه من المفاهيم الحركية المتغيرة التي تتبدل دائماً (أحياناً بشكل غير متوقع) والسر يكمن في معرفتك لخواص الاتزان (الأمر

الروحانية، العلاقات، المال، المهنة، الثقافة، الصحة... الخ) وفي التعامل مع هذه الخواص على أساس الأولوية ابتداءً بأهمها نسبياً، وحالما تعمل على إعداد قائمة الأولويات، يصبح تقييمها ودراستها من الأمور السهلة عليك. وخصوصاً تقييمك لحياتك كما تعيشها فعلاً بالمقارنة مع الحياة التي ترغب أن تعيشها، مما يمكنك من إجراء التصحيحات الضرورية.

إن توجيه القوى يتطلب التزاماً هائلاً لأن التوجيه يتناقض مع متطلبات النجاح التي نعتقدها. كربطنا للتقدم والإنجاز مع السرعة. لتوجيه القوى أهمية كبيرة فإذا وجهت القوى بشكل فعال كانت النتائج مثيرة وقوية.

جوهر هذا الكتاب يكمن في القوى الأربع للتفكير الإيجابي: التركيز - التصعيد - التوجيه والسيطرة. ولا بد أنك تتساءل: «كيف لي أن أتذكر كل شيء؟ والأهم من هذا، كيف أطبق كل هذا؟» الجواب هو، التدريب ثم التدريب ثم التدريب. يوجد في نهاية هذا الكتاب فصل متعلق بالمصادر. ويحتوي هذا الفصل على ورقة عمل خاصة بالتحديات الاحترافية. هذه الورقة تقدم قالباً للتطبيق المنهجي لمبادئ التفكير الإيجابي، وللتكنولوجيا والنقاط التي تمت دراستها في هذا الكتاب. لذلك أقترح عليك قراءة هذا الفصل بإمعان دقيق. وستعمل هذه الورقة على قيادتك عبر خطوات «خريطة الطريق الى التفكير الإيجابي» وستعمل كدليل يساعدك على الإبحار

بنجاح. لقد استمتعنا كثيراً بالنجاح الكبير الذي حققناه مع الكثير من الأشخاص الذين خضعوا لبرنامج «قوة التفكير الإيجابي في الأعمال» وسأكون سعيداً بسماع الأخبار عن نجاحك مع التفكير الإيجابي. وسيسرني أن أشاركك هذه التجربة عبر مراسلتي على العنوان البريدي sventrella@aol.com

كما يمكن لك زيارة موقعنا على الانترنت على الموقع:
www.positivedynamics.com

وفي هذه الأثناء، أوصيك بعدم الاستسلام. فمع التفكير الإيجابي فإن أي شيء، وكل شيء ممكن.

المصدر: ورقة عمل خاصة بالتحديات الاحترافية

أفضل طريقة لتحقيق أعلى النتائج بعد قراءتك لهذا الكتاب هي في تطبيق مفاهيمه على الفرص والمشاكل والتحديات الفعلية التي تواجهها، أو التي تتوقع مواجهتها في القريب العاجل. ورقة العمل الخاصة بالتحديات الاحترافية هي وسيلة صممت لمساعدتك على العمل ولتوثيق المشاكل التي تعيشها، والمواقف التي تواجهها. وتتبع هذه الورقة التسلسل البسيط لخريطة طريق التفكير الإيجابي، والتي قرأتها في الفصل الأول. فبقدر الإمكان، ومن خلال توقعك وتوثيقك للموقف قبل أن يحصل، ستكون على استعداد للتعامل معه، ومحققاً بذلك إمكانية تحقيقك لنتائج طيبة فيه. قد يتطلب إملاء الورقة بعض الوقت والالتزام، ولكن الخطوات في النهاية تصبح مألوفة لك وبحيث يصبح التنقل بين مراحلها سهلاً ويسيراً. مما يؤدي إلى تطبيق تلقائي لخطوات التفكير الإيجابي.

مثال على ورقة عمل خاصة بالتحديات الاحترافية

ورقة عمل خاصة بالتحديات الاحترافية

1. ما هي المشكلة، أو الوضع الذي تواجهه؟

«أنا مضطر على إعلام الإدارة عن التطورات الحاصلة في مشروع عي في غضون أسبوع واحد. المشروع تجاوز الميزانية وتأخر عن موعد التسليم لأسبوعين».

2. ماذا تقول لنفسك عن هذه المشكلة.

ما هي الحوادث التي أدت إلى هذه المشكلة؟

لقد علم فريق المشروع عن وجود حل بديل، وكان هذا البديل بحاجة إلى دراسة تحليلية أدت إلى ارتفاع التكاليف وتأخير موعد التسليم. والإدارة لم تُعلم ولو بشكل مختصر عن هذا التغيير في الأداء.

• ماذا تقول لنفسك عن هذه المشكلة

(ما هي مناجاتك الداخلية)؟

«لقد ضيعت وقتاً طويلاً. لا يمكن الوثوق بي في أي من المشاريع الكبيرة. أنا شخص غير مسؤول. كان علي الالتزام بالحل الأساسي وما كان علي الاستماع إلى آراء أعضاء فريق العمل».

• هل يتوافق ما تقوله لنفسك مع الواقع كما هو، أم أنه

يتوافق مع الواقع الذي كنت ترغب به؟

«كان رهاني مع نفسي سيئاً، فالأمور لم تمش كما كان

مخططاً. وأنا لا أحب ارتكاب الأخطاء فهي تجعلني أبدو كشخص فاشل. ولكنني أدركت أن هذا كان وهماً. لقد خرجت الأمور عن مسارها في هذا الموقف، ولكن الأسباب كانت جيدة».

• ما هي أكثر الطرق واقعية وعقلانية وبناءة استطعت من خلالها النظر إلى هذه المحادثة؟

«صحيح أننا تجاوزنا الميزانية وموعد التسليم المحدد، إلا أن هذا الحل الجديد سوف يوفر وبشكل كامل الوقت والأموال، بما يمكننا من تقديم أفضل الخدمات للزبائن. لقد قدمنا للشركة الوضع الأفضل».

• كيف كان من الممكن النظر إلى هذه المحادثة بمنظور واقعي وعقلاني وبناء على أنها أكثر إفادة لك ولأي شخص آخر مرتبط بهذا المشروع؟

«سوف تساعدني على تركيز طاقتي واستثمارها في طريقة بناءة وفاعلية أكبر من مجرد الإشارة بالأصابع. وسأتحاشى المواقف العدوانية في محاضرتي».

• كيف تستطيع تغيير مناجاتك الداخلية الأساسية لتعكس منظورك الجديد للمحادثة؟

«أنا مدير كفؤ. ولقد قمت بإنجاز الكثير من المشاريع الناجحة، والإدارة تعرف أن ماضيّ الوظيفي كان جيداً. كما أنني اكتسبت البصيرة القيمة التي ستساعدني في المشاريع المستقبلية».

3. ما هي النتيجة التي ترغب في الوصول إليها؟

قم بكتابة هدف زمني واقعي محدد قابل للقياس ويتميز بالحركة حول هذا الموقف.

الهدف رقم (1): حافظ على دعم الإدارة لمشروعك.

- تأكد من حصولك على موافقة الإدارة في تمويل إضافي بنسبة 10 ٪ خلال أسبوع واحد من المحاضرة.
- تأكد من حصولك على موافقة الإدارة على تمديد موعد التسليم لشهر إضافي.

الهدف رقم (2): إنه المشروع المعدل خلال الزمن المحدد، وضمن الميزانية الممنوحة له.

- قدم للإدارة التوصيات النهائية ضمن تاريخ غايته 31 كانون الأول/ديسمبر.
- استثمر الأموال في حدود الميزانية الجديدة (10٪).
- حول الأهداف إلى ثوابت بحيث تصبح الأهداف عبارات شخصية قوية.

الثابت (1): تم الحصول على دعم الإدارة للمشروع.

- سوف استلم التمويل الإضافي اللازم لإنهاء المشروع.
- سوف أحصل على الموافقة بتمديد موعد التسليم.

الثابت (2): إنني أنتهي من مشروعني المعدل خلال الزمن المحدد والميزانية الممنوحة له.

- ها أنا أقدم توصياتي الأخيرة بحلول تاريخ 31 كانون الأول/ديسمبر .
- ها أنا أطبق مراحل المشروع ضمن الميزانية الجديدة، والموعد الجديد .

4. أعبر إلى خصالك

التركيز (زيادة): حاول التركيز على فوائد الحل الجديد عوضاً عن إبداء الأسف حيال الانحراف عن الخطة الرئيسة .

الهدوء (زيادة): يمكن أن يشعر بعض أعضاء مجلس الإدارة بالانزعاج، ولكن حاذر من أن تفقد هدوءك . حافظ على ثباتك، خصوصاً حينما تكون تحت مرمى النار، ولا تكن عدائياً .

الحماس (نقصان): قد يشعر البعض أن الفريق قد أخفق . وبالتالي فإن الإفراط في الحماس قد يثبت لهم أنك شخص لا يبالي بالوقت أو الميزانية .

الصبر (زيادة): قد تحتاج الإدارة إلى بعض الوقت لاتخاذ القرار . لا تستعجل الأعضاء، وكن مستعداً لتقديم المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرار .

5. تدرب ذهنياً على الموقف

على صعيد التخيل :

- من يتواجد مع الحاضرين؟

- أين سيجلسون؟
- أين سأقف؟
- ما هي الأداة التي سأستعملها في محاضرتي؟
- كيف سأستخدمها؟
- ما هي استجاباتي للأسئلة الصعبة؟

6. قم بالفعل

- حضر المحاضرة.
- حضر الهوامش.
- نظّم جدول عملك.
- وزّع هذا الجدول.
- كن في مكان المحاضرة قبل الموعد بثلاثين دقيقة لتفقد التجهيزات.
- وزّع الهوامش قبل الاجتماع.
- تعامل مع الأسئلة بعد نهاية المحاضرة.
- حضر تفاصيل الاجتماع.
- وزّع تفاصيل الاجتماع.
- قم بمتابعة الإدارة.

7. الدروس المستخلصة: (تُملأ هذه الفقرة بعد انتهاء الاجتماع)

«على الرغم من وجود بعض التوتر في البداية، فلقد سار الاجتماع بشكل جيد، واستطعت التوصل إلى النتائج المرغوبة. وسأحرص في المستقبل على تقديم تقارير مكتوبة لتشرح الوضع

للإدارة قبل أن تخرج الأمور عن سيطرتي . إذ أن هذا سيزيد من ثقتي بنفسي حينما أعد التقارير للإدارة لامتلاكي على معلومات تدعم موقفي بشكل مسبق . وبهذا سأكون مستعداً للتعامل مع الأسئلة الصعبة» .

شكر وعرفان

لقد امتد هذا الكتاب لفترة طويلة من الزمن. وأنا ممتن للمساعدات التي تلقيتها من أقسام مختلفة متعددة، حتى وقبل الشروع في كتابة هذه الصفحات في بعض الأحيان.

أتوجه بشكري إلى جاك نافارو، المفكر الإيجابي الفذ الذي ما انفك يبقيني مخلصاً لمبادئ هذا الكتاب. البروفيسور جيم ستونر من جامعة فوردهام على نصحه وإرشاده الحكيمين. البروفيسور ديث فيرون من جامعة كونيكيتكت المركزية الذي ساعدني على تصفية مهاراتي الكتابية واللغوية. روبرت رويس، لما أظهره من الحماس والطاقة والإلهام. جيم أندروز - فينيس، دوالي - جوان ديركوب - ديورا دولينغ - ديك دانغتون - فيل فليمنغ - ذكرى ويندل فوربس - جيرى هادلي - ايدنيومان - آرثر بيل - دان كوين - فرانك تروها - ومايكل ورفولك. لكل الدعم والبصيرة الذي قدموه لي. كما أتوجه بشكري إلى وكيل الأعمال الأدبية پاتي دي ماتو التي آمنت بالكتاب لكونها تعيش مع المبادئ، وإلى الناشرين سيمون وتشستر، فريد هيلز وثيرا

هيرانانداي لما تكبدوه من الصبر وعناء التفهم والاقتراحات الطباعية التي قدموها. كما أتوجه بالشكر إلى مساعدي في كتاب الحركات الإيجابية، ستيفاني بينت وكرستين ريشتر اللذين ما انفكا يحثاني على الكتابة، وإلى روث ستافورد بيل التي منحني امتياز تطوير ورشة العمل الخاصة بهذا الكتاب، اليزابيت بيل، التي قدمت لي بوصفها مدير مركز بيل، وعضو مجلس الإدارة الدعم المستمر والتوجيه الدائم، جورج هارت مؤرخنا، والأمين على أرشيفنا. والذي سمح لي بالاستفادة من المعلومات والمواد اللازمة لكتابة هذا الكتاب، جوان الكيفتش لما قدمته لي من دعم إداري وأخلاقي. مؤسسة جايد بوستس، جون تيمبل رئيس مجلس الإدارة، وكل من ديف تيتلر وبيجي كاوهيد الأعضاء في شركات للخدمات العالمية، مايك روجز من مؤسسة فورت جيمس، ماري موني من شركة بيبسي كولا. فيوليت فيكاري من شركة بطاريات انترستيت. كما أتوجه بالشكر على وجه الخصوص لكل من سالي آرشر، بريان أيك، بلان جادفري، لورا هالوران، كارين كينغ بوب ويلسون. وعلى رأس هؤلاء، أتوجه بالشكر لأبوابي اللذان أنشأني لأكون مفكراً إيجابياً، ولأشقائي لما قدموه لي من الدعم والتشجيع وعلى مر السنين، وإلى أخوات زوجتي فريد ومادلين دوريست لما قدماه لي من النصح والإرشاد.

الفهرس

- الأثار السلبية لعدم الصبر على جو العمل 255
الآخرين على خطأ، وأنا من سيصلحهم 155
أش (ماري كي) 201
آمن بامتلاكه للمعرفة والحدس... 239
آمن بنفسك 237
آمن بنفسك، آمن بقدراتك... 13
آن دي 222
آه سيؤلمني كثيراً 102
آه نعم، وكأنهم يهتمون لأمرنا 59
آه هذا لن ينجح أبداً 178
الأب سكير 280
أبتكر خطة ذهنية لإتمام العمل 116
إبداء الاهتمام بالطرف الآخر 73
الأبطال الأولمبيون يضعون أهدافاً لأنفسهم 92
الأبطال يولدون وهم أبطال... 111
أبقراط 18
أبقى على تواصل مع غاياتي 116
إبن وحافظ على تكاملك 169
اتخاذ القرار السليم 219
اتخاذ القرارات المتسرفة 205
الاتزان في الحياة أمر صعب 283
اتهام ولوم الآخرين 82
إثبات الذات 215، 222
أثر بجماليون 147
أثر التفكير السلبي في الأعمال 28
الإحباط 24، 71، 185، 241، 260
الإحباط الشديد 67، 205
احترام الذات 72
احتساب النتائج 117
احتكار المعلومات 147
احفظ التزاماتك 169
أخشى أن الأمر قد انتهى 81
أخشى من 246
الإخفاق بالتواصل 147
إخفاق الناس في الوصول إلى أفضل ما لديهم
في العمل 15
اخلق الحماس عبر تفكيرك بالحماس 209
الإدارة دائمة التغيير للخطط 36
أدامن 172
إدراك حياتك 277
أديسون (توماس) 227
إذا أردت أن تكون مفكراً إيجابياً... 41
إذا أردت النجاح، عليك تقبل العالم كما هو 83
إذا عاملت الآخرين بشكل عادل... 67
إذا لم تتخذ القرارات في حياتك... 33، 47
إذا لم تستمتع بما تقوم به... 207
إذا لم تكن تعرف إلى أين المسير... 170
إرادة المرء على الانتظار... 253
الارتباك 47، 114، 275
ارتكاب الأخطاء 74، 157
أرح عقلك 103
إرشادات حول بناء التفاؤل 196
إرشادات حول بناء صفة الحماس لديك 209
إرشادات حول بناء مفهوم التصميم 226
إرشادات حول بناء مفهوم الثقة 245
إرشادات حول بناء مفهوم الشجاعة لديك 235
إرشادات حول بناء مفهوم الصبر 267

- إرشادات حول بناء مفهوم الهدوء 279
- إرشادات حول بناء مفهوم الإيمان 157
- إرشادات حول بناء مفهوم التركيز 174
- إرشادات حول بناء مفهوم التكامل 167
- إرضاء الذات 147
- أريد ما أريد حين أريد، وأريد ذلك الآن 79
- أريزونا 221
- أزح عن ذهنك وعن طاولتك... 176
- الازدراء 277، 241
- الازدواجية 153
- استخدام لغة وثيقة 246
- استراحة القهوة الصباحية 99
- أستطيع القيام بذلك؟ نعم أستطيع 134
- أستطيع القيام بهذا 135
- استعد الحادثة بعد انتهائها 103
- استعمال العبارات الطنانة 86
- استفد من معتقداتك وقم بالتركيز على خصالك 282
- الأسد الجبان 229
- الأسف 233
- الأسفار والمغامرة 202
- الأسلوب الذكي 88، 96
- أشغل نفسك (بالتحضير والممارسة) 248، 268
- الاشمئزاز من النفس 241
- أصحاب الإجابات السلبية 32
- الاضطرابات 70
- اضمحلال العواصف 204
- أطباء فيزيائيون 44
- أطلب النصح والمساعدة من الآخرين 248
- أظهر روح التحدي 228
- أظهر طاقة عالية ملحوظة 198
- الأعاجيب الطبيعية الجامدة 254
- إعادة الثقة 245
- الإعادة الكاملة للمراجعة بنسبة 360 درجة 121
- إعادة هيكلية 69
- أعبر إلى خصالك (الإيجابية) 25، 291
- أعبر إلى نتائج أعمالك 27
- الاعتقاد - التفكير - الشعور - التصرف 66
- 137
- أعتقد أنه بإمكانني القيام بهذا 244
- الاعتماد على الآخرين 36
- الأعداء الثلاثة للصبر 260
- الأعداء الثلاثة للصبر 57
- اعرف بضاعتك واستعد لبيعها 210
- اعرف ما تريد 174
- أعطي الآخرين فرصة إيجاد حلولهم 115
- اعلم أن الموقف الذي أنت فيه... 227
- اعمل على تقييم المواقف 196
- افتقار الآخرين للمهارة اللازمة 265
- الإفراط بالثقة (في جو العمل) 243، 242
- أفرغ ذهنك (من القلق) 177، 178
- أفضل أن أكون آمناً على أن أكون أسفياً 85
- أفعالك ترسم شخصيتك 153
- الآفاق الضيق 128
- الأفكار (الجديدة) 53، 137
- الأفكار السلبية 18
- الإفلاس 32
- أفلام الكرتون 171
- أقلت الغصن 155
- الافتقار بالحاكم قد يأتي من الصبر... 260
- الأقدام ترتعش 38
- الإقرار والتأكيد 25
- أقوى المحفزات الإيجابية 222
- أكره أن أُمش 56
- الالتزام الشديد بالمواعيد 124
- الله 153
- الإلهام 88
- إلى أين المسير؟ 129
- ألين (جيمس) 276
- الأمان 215
- الامتحان الحقيقي للتفاؤل... 188
- أمثلة على المواضيع التي تتطلب الشجاعة في بيئة العمل 236
- أمريكا (الأمريكيون) 42، 148

- أمضي قدماً وبشكل حاسم 121
 أمعن النظر في الفروقات... 122
 الأمل 194
 الأمور الشخصية 278
 الأمور غير الواردة 278
 الأمير الصغير (قصة الأمير الصغير) 262
 إن أعظم مكان في هذا العالم ليس... 174
 إن أفضل الاعتقادات هي تلك المتوافقة مع الواقع 137
 أن تعرف أنك تمتلك كل ما تحتاجه 157
 أن تكون سعيداً وغير مهزوم 31
 إن زوجي مفكرٌ إيجابي بالفطرة 34
 إن المسيح عليه السلام يقويني لفعل كل شيء 97
 إن معتقداتنا هي التي تشكل سلوكنا... 41
 الأنا، 96، 266
 أنا أقول الصدق 115
 أنا امرأة قوية... 97
 أنا إيطالي والإيطاليون عاطفيون 81
 أنا بخير ولم أكن أتوقع... 197
 أنا شخص عجوز... 234
 أنا غير مندهش من النتيجة... 133
 أنا غير موافق على الاستقالة 247
 أنا قد حققت هدفي 96
 أنا لست متشائماً ولكنني واقعي 183
 أنا لن أرسب 96
 أنا لن أغضب 96
 أنا متأكد من أنك ستطردني لما ارتكبتك 247
 أنا مدير كفو... 289
 أنا من سيدير هذه العملية 244
 أنا هادئ وواثق ومتمكن 96
 الأناس العصبيون 276
 الأناة 56
 الانتماء 231
 الانتصارات الكبيرة 245
 الانتظار 251، 268، 270
 الانتظار صعب 268
 إنتق معركتك بحكمة فتربح الحرب 178
 الانتكاسات 195
 الانتماء 215
 أندرو، 7، 254
 الاندفاعية 128
 اندماج مركز بيل مع... 272
 الانزعاج 277
 إنسان سيء 78
 الانضباط 176
 انعدام الاهتمام 266
 انعدام الثقة 241، 243
 الانفتاح (الاقتصادي) 159، 221
 الانقلابات 70
 إنكار (الحقائق) 41، 42، 44
 الانكماش 158
 إننا أشخاص غير كفوئين... 186
 إننا لن نتمكن من تغيير ما في نفوس الناس 57
 إنهاء الأمور بشكل حاسم 213
 إنهاء المهمة 216
 إنهم محافظون... 43
 أنهي الأمور وأنهئها بسرعة 251
 إنني أغرق 275
 إنني أنجح 96
 الأهداف 226
 الأهداف الآمنة 91
 الأهداف الفردية 94
 أهمية التفكير الإيجابي 33
 أورليك (تيري) 101
 أورليوس (ماركس) 49
 أوكونور (ساندرا دي) 221، 222
 أي خطة علي أن أستعمل؟ 129
 أي متعة تجددين في هذا العمل؟ 208
 الإيطاليون عاطفيون 81
 إكسبيرتي (انطوان دو سانت) 262
 إيليس (البرت) 66، 82، 86
 الإيمان 26، 111، 118، 139، 142، 150، 158، 235، 248

- الإيمان بالآخرين 146
 الإيمان بالله يجعل كل شيء ممكناً 49
 الإيمان بالله يؤدي إلى الإيمان بالذات 49
 الإيمان بالنتائج الإيجابية 112
 الإيمان بالنفس 142
 الإيمان بقوة روحية أعلى 148
 الإيمان مرتبط مع التركيز 141
 الإيمان المسيحي 166
 الإيمان يفترض الثقة بالنفس وبالآخرين 248
 إيمرسون (رالف والدو) 49
 أين سأقف؟ 292
 أين مكن الحكمة 270
 بات 53، 54، 55، 56
 باتلرو (جيليان) 277
 بارك (التييم) 173
 بالتأكيد 275
 پانيستر (روجر) 44
 بجماليون (في الإدارة) 147، 148
 برنامج ناجح 13
 برودواني 79
 البطالة 221
 بعض الأشياء التي تريدها هي أبعد من المنال 94
 البلاتين 165
 بلانشارد (كين) 167
 بماذا تشعر؟ 114
 بماذا تفكر؟ 114
 بماذا تؤمن؟ 156
 بناء مفهوم الثقة 245
 يوب 38، 71، 126، 127
 يودا 153
 بوتر (إليانور هـ) 249، 40
 بوسطن 268
 پولارد (بيل) 208
 بولورايد لاند كاميرا 166
 پولوي 40
 پوليانا 39، 40، 249
 پوليانى - غير واعى 128
 پوليانى (شخص) 39
 بيت 82
 بيت 85
 پيل 45، 48، 49، 91، 109، 149، 167، 177، 272، 275
 پيل (بارسل) 245
 پيل (د. نورمان فنسنت) 9، 13، 47، 102، 146، 161، 171، 176، 194، 199، 207، 262
 پيل (روث ستافورد) 10
 تأثير الحماس على جو العمل 203
 التأجيل المتكرر 266
 التأمل (الروحي) 281، 282
 التبادل في المعاملة العادلة 68
 تتكوّن العبقورية من إلهام بنسبة (1/1) ... 227
 تثبيط الهمة 26
 تجارة القهوة 42
 تجاهل المناجاة الداخلية المدمرة للنفس 246
 تجدد النتائج عبر ما يجول في الخواطر ... 199
 التحديات الاحترافية 288
 التحديد الدقيق لعبئة التفاؤل لديك 192
 تحرك 26
 التحريض (الذاتي) 88، 214
 تحسين زمن الاستجابة 88
 تحصل على الخبرة اللازمة والمعرفة اللازمة 245
 التحفيز هو مفتاح التصميم 222
 تحقق من دوافعك ... 167
 تحلم بالطريقة التي تتحدث بها إلى نفسك وإلى الآخرين 283
 تحليل النتائج 119
 تحويل المواقف 60
 التحيز 266
 التخطيط الإداري السيء 266، 267
 تخفيض النفقات 92
 التخلي 197
 التخيل 99
 التخيل الإيجابي هو أمر سهل 103

- تخيل دائماً أنك كامل الأداء 103
تخيل هدفك، وحافظ على... 176
تدرّب ذهنياً على الموقف 291
تدرّب على إفراغ ذهنك من... 280
تدرّب على الموقف فكرياً 26
التدريب ثم التدريب ثم التدريب 284
التدريب الفكري 26
تذكّر أن الحياة سلسلة متحركة... 196
تذكّر هدفك 226
التذمر 28
الترباط 26
التراث 9
التراجع 158
التردد 128، 47
الترقية 188
ترقية الموظفون المشاكسون 70
التركيز 26، 118، 139، 170، 284، 291
التركيز على عوامل التحفيز لديك 219
تركيز القوى 139
تركيز القوى: الإيمان 142
تركيز القوى: التركيز 170
تركيز القوى: التكامل 159
التركيز يشبه شعاع الليزر 173
ترين (والف) 49
تزوير الثقة بالنفس موجود 38
تستطيع القيام بذلك 239
التسلسل الكهنوتي 215
التسليم 57
التسليم أن النجاح يتطلب... 157
التشاؤم 178، 182، 183، 185، 193
التشتت الذهني 177
تشجيع (الآخرين) 249
التشوش الذهني 275
التصرف (التصرفات) 137، 161
تصرف بهدوء وثبات... 239
التصرف - الشعور - التفكير - الإيمان 134
تصرّف وكأنك... 132، 134، 246
- التصرفات السلبية تؤدي إلى عواقب سلبية 55
التصرفات الهشة 66
التصعيد 284
التصعيد إلى ثوابت 95
تصعيد القوى 14، 181
تصعيد القوى: التفاؤل 181
تصعيد القوى الحماسي 197
تصعيد القوة، موجود فيك دائماً... 211
التصميم 26، 112، 113، 118، 140، 213، 221، 222،
261، 226
التصور الخاطيء للنفس 238
التصور والتخيل 25
تضخم الأنا 242
تطور مستوى الصبر فينا 263
تطوير الذات 13
التعاسة 262
تعال والعب معي فأنا تعس جداً 262
التعامل ببيريوقراطية 264
التعامل مع الحقائق المعروفة 44
تعامل مع العوارض الجسدية للضغط بشكل
فوري 282
التعب 265
التعبير 119
تعريف الخصال العشر للمفكر الإيجابي 111
التعريف الذهنية 177
التعزيز من الآخرين 245
تعظيم القيمة الإنسانية للمتكم 86
تعلم أشياء جديدة 202
تعلم أن لا تحاول إنجاز كل شيء على الفور...
262
تعلم الرفض 169
تعويذة أوز = فيلم تعويذة أوز
التغذية الرجعية 236
تغيير الإدارة 256
تغيير أفكار ومشاعر الناس 20
تغيير أفكارنا 58
تغيير الواقع 33

- توقع حصول المعجزات... 158
 التوقعات الشخصية الإيجابية 148
 توقف - قد تؤدي نفسك... 110
 توقف ليفكر قبل العمل 274
 توين (مارك) 234
 ستافارد (فِيْنِي) 193
 الثبات 260
 الثروة (في الشركة) 191، 77، 28
 الثقة 26، 112، 118، 120، 122، 140، 213، 235، 238، 262، 243
 الثقة بالذات 49
 الثقة بالقوى الرجعية العليا 153
 الثقة بالنفس (وبالآخرين) 33، 38، 150، 176، 241
 الثقة الدائمة الإيجابية 248
 الثقة ستعرفها حين تراها 240
 الثقة هي... 155
 ثمة احتكاك سيحصل بين الكرة والمضرب 104
 الثوابت 94، 98
 جارنر (جيمس) 167
 جاك 188
 جامعة بنسلفانيا 183
 جامعة كارنيج ميلون 185
 جامعة نورث كارولينا 77
 جامعة نوردهام 262، 229
 جامعة هارفرد 49، 135، 242
 جان 53، 54، 55، 56
 جان يبدو أنك مشغولة جداً... 57
 جائزة مالكوم بالدرج ناشيونال كوانتي 14
 جيان 229
 جروس (دانيل) 173
 جروف 203
 جريدة النيوزويك 239
 جريدة (النيويورك) تايمز 104، 144، 186، 187، 231
 جريفين (جاك) 163
 الجسد يتأرجح بما يتأرجح به العقل 60
 التفاعلات الداخلية بين الإيمان - الأفكار... 135
 التفاؤل 26، 112، 118، 119، 140، 181، 182، 187، 197، 196
 التفاؤل الحماسي الإيمان... 110
 التفاؤل الظرفي 188
 التفكير الإيجابي 13، 22، 27، 28، 33، 133
 التفكير الإيجابي الظرفي 125
 التفكير الإيجابي للخروج من المأزق 22
 التفكير الإيجابي مثير للجدل 121
 التفكير السلبي 28
 التفكير هو سلف التصرف 54
 التقدير 215
 تقويض جهود الآخرين 28
 التقيد التام بالمهام 124
 التقييم المنخفض للنفس 17
 تكاليف السلبية 30
 التكامل 112، 118، 139، 159، 160، 165، 235
 تكساس 152
 تكمن الشجاعة في مقاومة الخوف... 234
 تكنولوجيا تحويل المواقف 60
 تكنولوجيا التخيل 104
 تكنولوجيا الصدق في التفكير 194
 تلمنا المعاناة لأن... 187
 التنافس الإيجابي 210
 التنافس مع الآخرين 202
 التناقضات الأخلاقية 160
 التنفّس 152
 التهديد (التهديدات) 235، 236
 التوتر 275
 توتو (الكلب) 242
 التوجس 277
 التوجيه 284
 توجيه القوى 140، 213
 توجيه القوى: التصميم 213
 توجيه القوى: الشجاعة 227
 توجيه القوى: الهدوء 274
 توقع الأفضل، تحصل على الأفضل 45

- الحياة المسيحية 47
 الحياة مليئة بالخيارات 47
 حيث أنني شخص متفائل... 184
 حينما أخرج... 203
 حينما تتوقع الأفضل... 146
 حينما تشرع المؤسسة خطوطاً جديدة
 لأغراضها وأهدافها 224
 حينما تكون أفكارك مشتتة... 171
 حينما تكون التكاليف أعلى من الفوائد 225
 حينما يتحدث العقل يستمع الجسد... 59
 حينما يصبح تأثير علاقتنا الشخصية أو
 المهنية سلبياً 225
 خاطر دون أن تكون النتائج مضمونة 228
 الخجل 71
 خدمات البريد العاجل 254
 خدمات الزبائن 219
 الخدمة في فريق 216
 الخذلان التام 272
 خرق الحكومة الصينية للحقوق الإنسانية 168
 خريطة الطريق 21، 22، 27
 خريطة الطريق إلى التفكير الإيجابي 284
 الخسارة 18
 خشية عدم تقبل الآخرين 234
 الخصال العشر للمفكر الإيجابي 109، 111، 137،
 139، 251
 خطة تخفيض النفقات... 92
 خفض زمن الاستجابة بواقع (25٪) 91
 خفض مرتجعات الزبائن... 92
 الخمول 128، 185، 200، 220
 الخوف 16، 24، 36، 47، 223، 229، 234، 241
 الخوف من الفشل (المجهول) 234
 الخوف من نقص السيولة المالية 229
 الخوف هو أعظم ما يمكن أن يخافه المرء 235
 الخيال والتخيل 203
 خيبة الأمل 197
 الدروس المستخلصة 292
 الدعايات التلفزيونية 166
- جسر ثروجزنك 231
 جند خدمات الآخرين... 196
 جنوب كاليفورنيا 275
 جورج (العم جورج) 163
 جون 61
 جونج (كارل) 100
 جوني 163، 164
 جيم 166، 167
 جيمس (ويليام) 46، 54، 135
 جينييفر 7، 254
 الحادثة 125
 حافظ على اتزانه في الشدائد 252
 حافظ على دعم الإدارة لمشروعك 290
 حالما أسدّد ديوني 195
 الحالة رقم (- 1 -) (- 2 -) (- 3 -) 257، 158،
 259
 الحالة في التفكير الإيجابي 11
 الحب 215
 الحد من الذات 66
 حدد قوتك 236
 حدد الموقف 22
 حدد نقاط ضعفك 236
 الحرارة 274
 الحرب العالمية الأولى والثانية 48
 حركات هستيرية 126
 حركة السير 265
 الحزام الأسود 101
 الحزن العميق 48
 حصلت على حقي 77
 الحكم على شخص أنه مفكر إيجابي... 39
 الحكماء الأقدمون 239
 الحلم (الأعظم) 174
 الحماس 112، 118، 133، 140، 197، 198، 201، 209،
 291
 الحمد لله 152
 الحياة سلسلة متحركة 196
 الحياة لا تهمني 117

- الأخطاء والإخفاقات 246
- الرهيبة 234
- رواية إيليانور پورتر پوليانا 249
- روح التسامح 225
- الروحانية 148
- الروحانية مشتقة من... 152
- الروحانية والدين 151
- روزفلت (فرانكلين د.) 235
- روزنتال (روبرت) 148
- رومان 187
- الرؤية الخيالية للعالم 31
- رؤية المرء للحياة بشكل عام 66
- الرياضيون الأولمبيون (المحترفون) 177، 59، 26
- ريغان (رونالد الرئيس) 221
- زمن الاستجابة (الحالي) 89، 91
- زودها حتى تتمكن منها 39، 135
- زوي 187
- ساحق نصرأ كبيراً هذه المرة 60
- سأصبح نجماً تلفزيونياً مميّزاً 171
- ساعدي يا الله 155
- ساوث ويست إيرلاينز 28
- ساميون (ريتشارد) 133
- سباق ماراثون 186
- السيورة 48
- ستاربكس 42
- ستانفورد 221
- ستنال أخيراً جزء ما اقترفته 76
- ستون (ستيرلنغ ليفنغ) 148
- ستوفر (جيمس) 229، 230
- السعادة 133، 233
- سكالز (تشارلز) 172
- سكوت أدامز منشأ شخصية Dilbert
- الكوميديا 171
- سكوت، أردت فقط إعلامك أن... 40
- سكوت، لقد مضى على وجودي هنا عشر سنين... 68
- سكوت هناك رجل في البهو... 46
- دفع الرشوة 162
- الدليل إلى الحياة الواثقة 275
- الدور الذي يمكن أن تقوم به... 220
- دورثي 242، 78
- الدوغماتية 128
- ديزني 172، 173
- ديلبيرت 173
- الدين 48، 151، 156
- الدين مسألة شخصية 151
- الدين وأثره على البيئة المهنية 156
- الذعر 261
- ذهنية مليئة بالأمل والتوقع 46
- ذو التفكير الإيجابي 26
- ذوو مواقف سيئة 21
- الراتب 218
- الراحة 100، 233
- راقب المؤشرات الجسدية 282
- راقب نفسك وأنت تناجيتها 60
- رايت (السيد رايت) 144، 145، 146
- الرب 153
- ريح تحت أي ظرف 178
- رجال الإطفاء 232
- رجال الأعمال الناجحين 26
- رجال الدين 163، 282
- رجال الشرطة 232
- رد الفعل 55
- الرسائل الإلكترونية 37
- الرشوة 162
- الرضا التحفيزي 218
- رضا الزبائن 175، 230، 268
- الرغبة في الانتقام 67
- الرفض 169
- رفض الخوف... 238
- الرق 168
- ركّز على خصال الإيمان والتكامل والثقة 235
- ركز على فوائد تحقيق الأهداف 227
- ركز على نجاحاتك السابقة وليس على

- شركة ياسفيك بيل 171
 شركة بولورايد 166
 شركة خمسمائة (500) Fortune 101
 شركة زيروكس 15
 شركة فيدكس 15
 شركة ماستر سيرفيس 208
 شركة موتورولا 15
 شركة ميلي كين 15
 شركة واين ويستنج هاوس 15
 الشريك حاد الطباع 70
 الشعور بالتحمة 275
 الشعور بالدونية 36، 238
 الشعور بالذنب 280
 الشعور بالراحة 232
 الشعور بالشجاعة 136
 شعور الزبون بعدم الرضا 268
 شعور المرء بلا قيمته 62
 الشعورية 20
 الشك 226
 الشك بالذات... 143
 الشك عدو التصميم 226
 الشك العدو الرئيس للإيمان 143
 الشكاوى 29
 شكر وعرفان 295
 شكسبير 226
 الشكل الحلزوني التنازلي 240
 شكوك اليوم هي العائق... 144
 شوارع نيويورك الخمسة 187
 شولتز (هورست) 14، 15
 شيكاغوسن تايمز 163
 شيبير (مايكل ف.) 185
 صب قلبك فيه 42
 صباح الإثنين... 62
 الصبر 26، 36، 112، 118، 128، 140، 223، 252،
 255، 260، 262، 267، 270، 291
 الصبر بالمعنى العام 257
 الصبر الظرفي 257
 سكوت يا بني... 38
 سكير = الأب سكير
 السلبية 28، 57، 241
 السلبية في التفكير 34
 السلبية هي سلوك مكتسب بالأساس 35
 سلسلة (الإيمان - التفكير - الشعور -
 التصرف) 134
 سلسلة ال-ت.ش.ص. (التفكير - الشعور -
 التصرف) 54، 56، 65
 السلسلة: ع.ت.ش.ص. 66
 سلم ماسلو 223
 السلوك 41، 54
 سلوك الآخرين 57
 السلوكيات الإيجابية 22
 سو 71
 السوداوية 21
 سوف 96
 سوف تساعدني على تركيز طاقتي... 289
 السيد رايت = رايت
 سيد شولتز ما هو أهم... 15
 سيد هدوء 123
 سيطر على استجاباته العاطفية 274
 السيطرة 45، 284
 السيطرة على القوى: (الصبر) 140، 251، 252
 سيليجمان (مارتن) 183، 185
 شتاء إنكليزي بارد 226
 الشجاعة 26، 112، 118، 128، 140، 213، 223، 227،
 233، 234، 260
 الشجاعة الحقيقية 228
 الشجاعة في العمل 232
 الشخص الذي أساء لنا 77
 شخص بولياني 33
 الشد العصبي 275
 الشرف 159
 الشركات المسيحية البروتستانتية في
 تكساس 152
 شركة أي بي إم (IBM) 156

- الظلم 78
- عالم - عالٍ 129
- عالم - منخفض 130
- عالم القوى الروحية 151
- العالم اللاشعوري 94، 96
- العامل الفردي 267
- العبارات الطنانة 86
- العباقة المنبوذون 214
- العجرفة 128، 242، 243
- العجز 199
- العدالة 68، 159، 160
- عدم الاستسلام 285
- عدم الأمن 280
- عدم التشارك بالأفكار 147
- عدم رضا (الزبائن) 28، 70، 74
- عدم الشعور بالأمان 241
- عدم الصبر (الظرفي) 254، 255، 264
- عدم المساواة 69
- عدم وجود دعم إداري 18
- العذر الكبير 81
- العرفان كان قد خدعها 78
- العرفان بالجميل 211
- عفن بعفن 59
- عقار الكريبيايوزين 144، 145
- العلاقة بين الإيمان والتركيز 172
- العلاقة بين التحريض والتصميم 214
- العلاقة بين الشجاعة والمغامرة 233
- علم النفس القياسي 113
- على عاتق من تقع مسؤولية سن المبادئ... 162
- عليك أن تدرك أن ما تؤمن بحدوثه... 158
- العم جورج = جورج
- العمل بسرية 147
- عمل جاهداً لمشاركة الربح من الآخرين 159
- عملية توجيه قوى الصبر والهدوء 270
- عندما نبحث عن هدف ما... 17
- العواطف 41، 54
- الصبر فضيلة لم أحبها 264
- الصبر وتغيير الإدارة 256
- الصبر يبني علاقات قوية 262
- صحيح أن الصفوف طويلة ولكن... 268
- الصحيح هو العكس 45
- صحيفة النيويورك تايمز = جريدة النيويورك تايمز
- الصدقات السريعة 263
- الصدقة 262
- الصدق 160
- الصدق في التفكير 24، 83
- الصدق في الدعاية 83
- الصدق في العطاء... 83
- صراع الحياة اليومية 250
- الصفات الشخصية 48
- الصلاة 282
- الصلابة بالنفس 13
- الصورايخ العشوائية 170
- الصين 168
- الضربة التي تقتلني تزيدني صلابة 195
- الضعف 235
- ضعف الأداء 71
- الضعف في التنظيم الشخصي 266
- الضغط 266
- ضمن المهمة التي لا تشعر بالحماس... 210
- الطاقة الإيجابية 198
- الطاقة الدائمة 133
- الطائفة النظامية البروتستانتية 47
- طبق تكنولوجيا تصرف وكأنك 246
- الطريق إلى التفكير الإيجابي 22
- الطعام الصيني 14
- الطقس الرديء 265
- الطلاق 143
- طور التشكل 114
- طور خطة عمل 237
- طور موقف العرفان بالجميل 211
- الظروف الخارجية 35

- العواطف السلبية 260
 عواقب الإفراط في التصميم 223
 العوالم الشعورية واللاشعورية 135
 العوامل التي تؤخذ بالحسبان لدى تنظيم
 خصال التفكير 128
 العوامل الخارجية 18
 العوائق الداخلية 19، 36
 الغباء 128
 الغرور 128
 الغش 164
 الغضب 24، 261
 الغفران 281
 الفاشلون الموهوبون 214
 الفخر 233
 الفرائشات 39
 الفردية 143
 الفرصة 235
 فريق الجت 245
 فريق نيويورك جيتز 193
 الفشل (الذريع) 60، 157
 فظاظة الآخرين 57
 فقدان الثقة 36
 فقدان السيطرة 261
 فقدان الصبر 260، 261
 فقدان المبادرة الذاتية 240
 فقدان النية الطيبة 28
 فكر ملياً بنتائج القيام بالعمل عوضاً عن
 الانتظار 269
 فلنكن متواضعين... 243
 فلوريدا ميالون 275
 فوائد تحقيق الأهداف 227
 فورتشن 21
 الفوقية 266
 في أغلب الأحيان تمنع الظروف الخارجية...
 35
 في البحث عن الكمال 101
 فيديمان (جيمس) 17
 ثيل 72
 الفيلم تعويذة أوز 229، 242
 ثينوس 147
 الفئة (1) (2) 216، 217
 فئة كونك تحت الإدارة 189
 فئة كونك في الإدارة 190، 192
 فئة المؤسسة والثقافة 190
 فئة النظير، وعلاقات الزبائن 191
 قابلة للتطبيق 90
 قابلة للقياس 89
 قاعدة الـ 10٪ أضف 10٪ على هدفك 91
 قاموس ماريام وبستر 152
 قانون التوقع الإيجابي 148
 قائمة المفكر الإيجابي 112
 قتل ساعي البريد 190
 قراءة أفكار الآخرين 57
 القسوة 78
 قصة الأمير الصغير = الأمير الصغير
 قصة روجر بانيستر 44
 قصة عن التصميم 221
 القلق 24، 47، 70، 275، 277
 القلق حالة مرضية هدامة 278
 القلق العميق 280
 القلق من عدم إمكانية التغيير 57
 قلة التصميم 223
 القلوب تدق بشدة... 38
 القليل من الشجاعة تصنع جباناً 229
 قم بالفعل 292
 قم بتحليل معادلة الـ: ق - ض - ف - ت 235
 قهر العوائق 46
 القهوة الجيدة 42
 قوُ من شعور الفرد بالفخر 176
 قول الصدق 160
 القوة 235
 القوة التي يتميز بها الصبر 262
 قوة التفاؤل 186
 قوة التفكير الإيجابي 13، 47، 48، 97، 149، 272

- قوة التفكير الإيجابي في (الأعمال) العمل 9،
109، 149، 272، 285
- قوة التفكير السلبي 271
- قوة الخوف في الأعمال 229
- القوة المحركة 107
- قوة الهدوء 273
- القوى 11
- القوى الأربع للتفكير الإيجابي 284
- القوى الروحية العليا (في العمل) 148، 149،
150، 153، 248، 282
- القوى في الإدارة الأخلاقية 167
- القوى المحركة: الثقة 238
- القيام بما هو جيد للآخرين 216
- الكتابة 210
- كاثرين 7، 124
- الكاثوليكيون 151
- كارلتون (رتز) 14
- كأس باول 193
- كان رهاني مع نفسي سيئاً... 288
- كانت العوائد أكبر من التكاليف 232
- الكتاب المقدس 97
- الكرامية 280
- الكرج 283
- كروك (روي) 279
- الكريبيوزين = عقار الكريبيوزين
- كل شيء أسوأ مما كنت أعتقد 185
- كل شيء على عجلة ويجب أن يتم الآن 267
- كن المدير المسؤول عن نفسك 169
- كوبولوتيز (زوي) 186
- كودار (مايكل) 83
- كوروبريت أمريكا 150
- كوليدج (كالقن) 214
- كونفي (ستيغن ر.) 269
- كيث 71، 72
- كيف أتعامل مع الأشخاص الذين تختلف
معتقداتهم عن معتقداتي؟ 155
- كيف أمضيت عطلة نهاية الأسبوع؟ 62
- كيف تستطيع أن تاكل فيلاً؟ 279
- كيف تستطيع تغيير مناجاتك الداخلية... 289
- كيف تستطيعين القيام بذلك؟ 208
- كيف لي أن أتذكر كل شيء؟ 284
- كيف لي أن أقوم بذلك؟ 134
- كيف نصنف الاستعمال المفرط... 127
- كيف يعمل العقل 53
- كيف يمكن أن تتخيل النجاح 103
- كيندي (فرانكلين د.) 144
- كينغ (مارتين لوثر) 174
- لا آية لما ستقول 266
- لا أحتمل فكرة أن بوب غاضب مني 71
- لا أحد يحب القلق والانزعاج... 71
- لا أحد يحبني 71
- لا أحد يطبق الانتظار 251
- لا أستحق فرصة ثانية 73
- لا أستطيع 246
- لا أستطيع. لا أستطيع القيام بذلك... 105
- لا أستطيع السيطرة على مشاعري 67، 80
- لا أسمح لأخطائي أن تثبط عزيمتي 121
- لا أسمح للقلق أن ينال من أفضل ما أملكه 117
- لا أسمح للمخاطر والازمات أن تشلني 115
- لا أصلح لهذا العمل 59
- لا إنجاز من دون ألم 71
- لا بأس با بنّي. الكل يقوم بذلك 163
- لا بد أن أحصل على ما أريد، حين أريد 79
- لا بد أن الجميع مهمم 63
- لا بد أن هذا الشخص واثق من نفسه 240
- لا بد أنني فاجأت جان... 56
- لا بد للآخرين من الاستماع إليك... 209
- لا تتعامل مع التأجيل وكأنه موضوع
شخصي 267
- لا تتوقف عن الإيمان مهما كانت الأسباب 158
- لا تخشى أن تكون متفائلاً 197
- لا تخلط بين الإيمان وبين الثقة 154
- لا تستطيع القيام بذلك 239
- لا تسمح للآخرين أن يثبطوا عزيمتك... 178

- لماذا يريدون الاستماع إليّ؟ 38
 لن أتمكن من القيام بذلك فأنا مجرد... 246
 لن أحصل على الترقية 73
 لن أستسلم حين تواجهني الجبال... 215
 لن أكون نافعاً ما لم أتصرف بشكل جيد 75
 لن تستطيع التأقلم مع بعض الظروف 94
 لن تستطيع تحسين ما لا يمكن قياسه 89
 لن تستطيع تطوير مهارات معينة... 94
 لن نتمكن من تغيير الواقع... 33، 45
 لن نستطيع إجبار الناس على محبتنا 72
 لن يتمكن أحد من إيقافني 60
 ما أريد قوله مهم جداً... 266
 ما الذي يلهب حماسك؟ 201
 ما كان لعمل أن يتم دون اللعب بالخيال... 100
 ما هو المقصود بإنكار الحقائق؟ 41
 ما هو المناخ العام؟ 128
 ما هي حقيقة مشاعري لنفسي؟ 168
 ما هي المشكلة، أو الوضع الذي تواجهه؟ 288
 ما هي النتيجة التي ترغب في الوصول إليها؟ 290
 ما هي النتيجة المرغوبة؟ 25
 المآزق الأخلاقية 161، 162، 166
 ماذا بمقدورنا أن نفعل؟ 90
 ماذا نقول لنفسك (عن هذه المشكلة؟) 24، 288
 ماذا كان يمكن أن يكون الأفضل؟ 27
 ماذا كانت مناجاتك الداخلية؟ 83
 ماذا كانت مكونات النجاح؟ 27
 الماراتون 187
 مارس السلوك الواثق 246
 مارس ما تعظ به 168
 ماركهام (إيروين) 275
 ماريس (روجرز) 104
 ما زلت أذكر اسمه. جيمس 46
 ماسلو (أبراهام هـ) 72، 215، 223
 ماكغوير (مارك) 104
 مالدين (مطاحن) 154
 المبادئ في العمل 160
 المبيعات العالية تأتي من الحماس 209
 لا تفكر بنفسك على أنك شخص فاشل 102
 لا تطلق (حتى يحين موعد القلق) 166، 177
 لا توجد مشكلة (لا يمكن أن لها حلاً) 32، 222
 لا نتخيل الفشل 103
 لا يمكن أن تكتمل (لا بد من...) 66، 69
 لا يوجد في الدنيا ما يمكن أن يحل مكان الإصرار... 214
 اللاءات 35
 اللااستقرار 242
 اللاتعاونية 242
 لاعب الغولف 100
 اللامبالاة 200، 220
 لاند (إيدوين) 166
 لدى تخيل القيام بالفعل... 101
 لست نافعاً. ولا أصلح لشيء 73
 لعب دور الضحية 36
 لعب الغولف 162
 اللغظ 28
 اللفظ والثروة في الشركة 191
 لقد تصادف أنني يهودي، وأن... 156
 لقد تم خفض ميزانيتي 36
 لقد خلق الله لنا الغد لنصلح فيه أخطاء أمس 247
 لقد ضيعت وقتاً طويلاً 288
 لقد عشت طفولة مدللة 82
 لقد قدمت الحب 217
 لقد مشينا مسافة ميل في حذائهم 57
 لك أن تتخيل النجاح العظيم... 110
 للتفكير الإيجابي في العمل فوائد كثيرة 28
 لم أعد أحتمل. إنه يقتلني 59
 لم أكن أملك الخيار 232
 لم يكن أداؤنا بالمستوى المطلوب... 186
 لماذا أنا كثير التفاؤل حيال هذا الموقف؟ 194
 لماذا تختلف ردود أفعال الناس... 62
 لماذا لم نعلم عن هذا التغيير قبل الآن؟ 257
 لماذا هو من البلاطين؟ 165
 لماذا يحصل هذا الأمر لي دائماً؟ 84
 لماذا يخفق الكثير من الناس... 15

- المتشائمون 183، 184، 185
 المتفائلون 185
 المتفائلون مفكرون إيجابيون 181
 المتواضع 243
 متى يتوجب علينا التوقف؟ 224
 المثابرة 36
 مجلس أريزونا البرلماني 222
 مجلة أنداستراي ويك (Industrial Week) 154
 مجلة ستانفورد لو (Stanford low) 221
 مجلة النجاح 269
 مجلة هارفارد للأعمال والمنشور 147
 مجلة وول ستريت (Journal Wall Street)، 77،
 99
 المحترفون 59
 محددة 88
 محددة الوقت 92
 المحدودة 18، 19
 محكمة أريزونا 221
 المحكمة العليا (في الولايات المتحدة) 221، 222
 مدرسة أيل باسو الداخلية 221
 المدير أحق 58
 مدير التسويق المتسرع في تصميمه 223
 مديرو النوعية 38
 المديرون التنفيذيون الناجحون... 100
 المذهب البيورتاني 48
 المرء السلبي ولد سلبياً 33، 34
 مراجعة النتائج 120
 المرض 266
 مركز بيل 109، 111، 113، 272
 مركز الهدوء يكمن في قلب الإعصار
 الطلوني... 275
 المركزية 266
 مروض 263
 المستوى المثالي للثقة 243
 المسيح (عليه السلام) 97، 153
 المشاركة مع الآخرين 202
 المشاعر 137
 المشاعر السلبية (كالخوف والقلق والتوتر
 والتوجس) 47، 66، 277
 مشاعر اللراحة والاستقرار 166
 المشرف العام 220
 المشروبات الكحولية 49
 مشفى لونغ بيتش، كاليفورنيا 144
 مشينا مع عقارب الساعة أو عكسها 136
 مصطلحات التفكير الإيجابي مثيرة للجدل 121
 المصممون 223
 المصور: ورقة عمل خاصة بالتحديات
 الاحترافية 287
 مطاحن مالدين = مالدين
 المعاناة 252
 المعايير البلاتينية 165
 المعتقدات 66
 المعتقدات التي تحد من الذات 66
 المعتقدات الصحيحة 155
 المعتقدات العالمية 67
 المعتقدات اللاواعية اللامسؤولة 85
 المعتقدات المنطقية 83
 معتقداتنا (المسؤولة عن أفكارنا) 41، 65
 معرفتك لذاتك (للآخرين) 126
 معرفة الهوية (الهدف) 173
 معنى التفكير الإيجابي 31
 معهد جوارن 272
 معيار (ي) البلاتيني 165، 166
 المغامرة (الجسدية) (العاطفية) 232، 233
 المغناطيس 45
 المفكر الإيجابي 41، 109
 المفكرون الإيجابيون هم أناس واقعيون
 (متفائلون) 32، 181
 مفهوم الثقة بالنفس هو مفهوم يمكن التلاعب
 به 38
 مقالة مجلة وول ستريت (Journal Waal
 Street) 99
 مكتب العمل الأمريكي 28
 المكتب الوطني للمعايير 165

- مكدونالدز 280
 النظر إلى الحياة بمنظار ملون بالأزهار 31
 ملائكة الحراسة 187
 الممل 210
 مُلهم 198
 من الأفكار الهدامة إلى الأفكار الإيجابية 51
 من أين أتت هذه النسبة؟ 91
 من المرعب أن أرتكب الأخطاء 73
 من منا سيفعل هذا؟ 81
 المناجاة الداخلية 244
 المناجاة الداخلية السلبية الهدامة 59
 المنافسة الحادة على المواهب الجيدة 221
 منخفض - عالٍ 131
 منخفض - منخفض 132
 منطقة الراحة 100
 المنظومة الذكية 92
 مهما حاولت جاهداً، لن تستطيع الهرب من
 ذاتك 161
 مهما كان دينك... 98
 المواقع الجنسية 162
 المواقف الأخرى 191
 موانع النجاح 16
 مؤسسة ليفي ستراوس 168
 مؤسسة هاررد 43
 المؤسسة والثقافة 192
 الموقف 115
 الناس! بطاقتهم ونشاطاتهم ومواقفهم المهمة
 15
 ناضل من أجل إتران أكبر لحياتك 283
 النجاحات السابقة 244
 نحن في عملية تحجيم 36
 نحن نتحدث إلى أنفسنا طوال النهار 58
 الندم 280
 نسبة 75٪ من الأمريكيين يؤمنون بقوى
 روحية أعلى 148
 النشأة 47
 النصح النوعي 38
 نصيحة بوب 38
 نفقد 260
 نقص التدريب 18
 نقص في الثقة 16
 نقص المصادر 16
 نقص الموارد 18
 نهرو (جواهر لال) 243
 نورمان 9
 نيتشيه 195
 نيو إنجلند 254
 نيو مكسيكو 221
 نيويورك 186، 208، 231
 النيويورك تايمز = جريدة النيويورك تايمز
 هاجم الشكوك حالما تزحف إليك 226
 هارتلي (مارييت) 167
 هاس (بوب) 168
 هايكاوا (س. ي.) 62
 الهدف 95
 الهدوء 26، 56، 112، 118، 128، 140، 252، 274،
 277، 291
 هذا مستحيل 246
 هل أثق بالقوى الروحية العليا؟ 154
 هل أمضي بعض الوقت... 154
 هل أنا فعلاً مهتم بهذا الأمر؟ 278
 هل تتميز معتقداتي بالتناقض؟ 153
 هل تعيش حياة مغامرة أم... 238
 هل صحيح أنني هكذا؟ 120
 هل من أحد هناك 155
 هل نستطيع كمدبرين أن نغير أفكار ومشاعر
 الآخرين؟ 20
 هل هذا العمل قانوني؟... 167
 هل يتوافق سلوكي مع معتقداتي؟ 153
 هوب (توتي) 277
 هوفر (إيريك) 168

- وله بعلم النفس 49
ويتلي (دينيس) 59، 111
ويست (فيليب) 144
اليأس 71
يا لهذه الفكرة المجنونة 178
يتألف الناس بما في... 249
يتألف الشك من عنصرين هما... 226
يجب أن لا يمنعك التركيز عن رؤية كامل
الصورة 178
يجب أن يعاقب كل من يعاملني بسوء 76
يجب على الناس معاملتي بشكل جيد (عادل)
67، 77
يجب على الناس معاملتي على أنني شخص
محبوب 71
يستطيع المرء الناجح أن يوقد شعلة الحماس
201
يظهر الخوف في أغلب الأحيان... 235
يعتقد بعض الناس أن التشبث بالشيء... 226
يعرف الشخص الهادئ الذي تعلم السيطرة
على نفسه... 276
ينظر المتفائل ذو العقل القوي إلى... 194
يهودية / مسيحية 149
يهوه 153
- هؤلاء هم أعز الناس في حياتي... 208
هولمز (أوليڤر ويندل) 174
الهيلاج 277
الهيكل البيروقراطية 191
واجه أي تحد بالهدوء... 196
واجه تحدياً معيناً 182
واجه المشاكل بشكل فوري ومباشر 279
واشنطن دي. سي 165
واقعية 90
والث ديزني 28، 172
الوتر الإكليلي 193
الوجود المتعاطم للقوى الروحية 150
الوحدة 262
ورقة عمل خاصة بالتحديات الاحترافية 287،
288
وصف التفكير الإيجابي 49
الوصول إلى منبع الأفكار السلبية 65
وضّح توقعات الفرد 176
وضع الاهداف (الإيجابية للعمل...) 25، 87
وضع الثوابت (التخيل) 87، 93
الوقائع أكثر أهمية من المواقف 33، 46
الولايات المتحدة الأمريكية 168، 221
ولد ليخسر 111