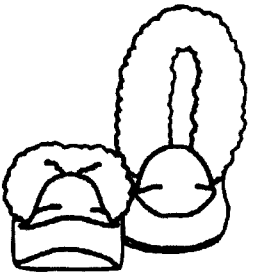
الجزء السابع

الخف الوردي



«امشِ بحذر إنَّ هذا عمل الخف الوردي. تصوَّر نفسك وكأنك تتعامل مع عائلتك».

«لقد أَمْضَتْ معنا وقتاً طويلاً. هي مُخْتلفة جداً. لكننا نحتاج إلى شخصٍ آخر في هذا الموقع. ارتدِ خفَّك الوردي وتصرَّف».

«إذا لم نكن حذرين فإن الكثيرين سوف ينزعجون، من الأفضل أن نرتديَ خفافنا الورديّة وأن نخطوَ بحذر. إذا تصرفنا بحماقة سيفشل المشروع كلُّه» «انظر، إن العضلات لا تحلُّ كلَّ المشاكل. نعرف أنك تجيد استخدام أسلوب القوَّة. هل تستطيع استخدام الأسلوب الآخر، أسلوب الخف الوردي؟».

الوردي لونٌ دافئ. الورديُّ لون أنثوي مريح: الأزرق للصبي والوردي للبنت. بعض المراكز الصحية تحتوي على غرف مطليَّة بالوردي للمرضى العنيفين أو المضطربين؛ لأن اللون الوردي يهدِّئهم.

يهتم نمط عمل اللون الوردي بالمشاعر الإنسانية والحنان والتعاطف والعناية المبنيَّة على المحبَّة. إن اعتناء الناسِ ببعضهم هو روح العائلة، وهو ما يعرِّفُ المجتمعَ الناجح، إن اهتمام الناسِ ببعضهم هو روح الحضارة، إن قيم

العناية بالإنسان التي تدعو إليها كُلُّ الأديان هي نمط الخف الوردي.

إن الأخذية الوردية خفيَّة نوعاً ما وتصعب رؤيتها. يوحي الخفُّ بالراحة. إنَّ التعامل الإنساني يتناسب مع نمط العمل الوردي بشكلٍ مباشر. من الصعب أن تكون هجومياً وأنت ترتدي الخف الوردي.

إذن من اللون ومن طبيعة الخف نستطيع ن نكوِّن تصوُّراً عمّا يعنيه نمط عمل الخف الوردي.

١٠,٣٠ صباحاً بتوقيت بريطانيا، ٢,٣٠ صباحاً بتوقيت لوس أنجلوس. توقف من أجل النوم. الاستيقاظ ثانية الساعة ١ ظهراً بتوقيت بريطانيا و٥ صباحاً بتوقيت لوس أنجلوس. الوقت: الكلُّ نائمون. الإنارة غير كافية للطباعة.

إن نمط الخف الوردي يتضمَّن كل الأعمال التي تشمل المشاعر الإنسانية والعناية بالإنسان. غالباً ما تتدخل الشرطة في مواقف يظهرون فيها على أنهم حماة القانون والنظام، لكنهم يلعبون في كثيرٍ من الأحيان دور من يقدِّم العناية ـ العناية بضحايا الجرائم والتعامل مع النزاعات المحليَّة والتعامل مع الأشخاص المختلّين عقلياً.

إن الطب والتمريض هما مهنتا الخف الوردي بشكل أساسي على الرغم من أن التكنولوجيا قد نقلت تركيز المهن الصحيَّة من العناية بالناس إلى الفهم العلمي. قد تفهم جيِّداً طبيعة المرض لكنَّك لا تقدم العناية الكافية للمريض. إن الأم تيريزا هي أكبر مثال على العناية بالإنسان وعلى نمط عمل الخف الوردي.

بعض المواقف تتكوَّن من نمط الخف الوردي بشكل تام، ولكن كما في النمط البرتقالي فإن كثيراً من المواقف تتضمَّن بعض جوانب الخف الوردي.

إن نمط العمل الذي غالباً ما يكون مختلطاً بأنماط الأعمال الأخرى ـ فردةُ خفٍّ وردي وفردةُ جزمة مطاطية برتقالية.

في كل ظرف يكون الناس جزءاً منه يوجد عنصر الخف الوردي، لكنَّ ذلك لا يحتاج إلى ذكره في كل حالة. فقط عندما نحتاج إلى التركيز على عنصر العناية يمكننا ذكر نمط الخف الوردي. إن العديد من المواقف الواقعية تحتاج إلى فردة من الحذاء البني المتين وفردة من الخف الوردي.

ما الذي نقصده بالعناية؟

هل نقصد بالعناية التعاطف والحنان والتفهُّم أم الأعمال التي تتماشى مع هذه المشاعر؟ بعض الناس قد يجيدون التعبير عن المشاعر لكنهم لا يجيدون القيام بالأعمال. قد تبكي أسفاً لمصيبةٍ نزلت بشخصٍ آخر لكنَّ ذلك لا يعني أنك خفَّفتَ عنه. إن المشاعر لها قيمةٌ بحدِّ ذاتها لكنها ليست كقيمها عندما تتحوَّل إلى عملٍ كأن تعتني بالآخرين. إن نمط الخف الوردي لا يتطلب منك أن تكون حساساً وأن تشعر الشعور الصحيح فقط لكنه يتعلَّق بالعمل.

بالطبع من الصعب أن يعتني الإنسان بالآخرين إذا لم تكن لديه مشاعر العناية، لكن المشاعر لوحدها ليست كافية. في الحقيقة هناك بعض الحالات التي تكون فيها المشاعر نوعاً من الاستغراق في الذات بحيث لا تفيد أحداً.

إنَّ مـا يهمُّ هنـا ليس الشـعـور بالتـعـاطف وإنما نيَّـةُ الاعـتناءِ بالآخـرين والأعـمـال الناجـمـة عن هذه النيَّـة. إذا شاهدت صورة مـأساويَّة لطفلٍ جائع قد تشعر بالحزن ولكن إذا تبرَّعت إلى جمعيَّة خيرية فهذا هو العمل.

هل من الضـروري أن يكون لديك فهم جيِّد لعلم النفس أو الطبـيـعـة الإنسـانيـة لكي تُبـدي العناية بالآخـرين؟ إن الأطفال والأشـخاص البسطاء يبدون من العنايةِ بالآخرين مثل ما يبديه المجازون في علم النفس وربَّما أكثر.

إن الطفل الذي يشـعـر بالأسف على حـيـوانٍ مـصـاب يعـتني به بشكل حـقـيـقـي لكنَّه قـد لا يعـرف إلا القليل عن تعقيدات علم النفس.

إن العناية بالآخـرين عـاطفـةٌ إنسـانيـة وليـست تمـريناً عقلياً.

العناية والعمل

إن استعمال نمط عمل الخف الوردي يأخذ عادة شكلين اثنين:

- نمط الخف الوردي الذي يضيف عنصر العناية الإنسانية والحنان إلى الأعمال الأخرى: إن نمط عمل الخف الوردي قد يذكِّر الناس بالجوانب الإنسانية من الموقف، إن الشخص الذي يتصرف بخشونةٍ قد يُذكَّر بأهمية نمط عمل الخف الوردي. بهذا المعنى فإن نمط الخف الوردي يعدِّل الأعمال الأخرى.
- نمط الخف الوردي كنشاط أساسي: إن تهدئة ضحايا حادثٍ ما قد تحتاج إلى سلوك الخف الوردي فقط. كذلك التعامل مع - العمال المستائين أو مع زبونٍ منزعج. إن التدخُّل في النزاعات المحليَّة يحمل إلى حدٍّ كبير طبيعةَ الخف الوردي.

التدرُّب على العناية

إن عنصر العناية قد يعدِّل الأعمال الأخرى وقد يكون هو الغاية الأساسية من العمل. تُصمَّمُ أعمال العناية لإبداءِ العناية وتقديم العون.

إن الطبيعة العمليَّة للأعمال تختلف من موقفٍ إلى آخر لكنَّها تتضمَّنُ بعض الأمور الأساسية كالرغبة، في الإنصاف.

الناسُ مهمُّون، لقد أدرك رجال الأعمال خلال السنوات الأخيرة أن الناسَ مهمُّون. لقد أصبح تحفيز الموظفين المفتاح الأساسي في نجاح الأعمال. لقد كانت أقسام الموارد البشرية مهملة في الماضي لكنَّها أصبحت الآن في رتبةِ أقسام الأبحاث والإنتاج والأقسام المشابهة، إنَّ عالم الأعمال يشجِّع كُل الشعارات التي «تضع الناسَ أوَّلاً» لقد أطلقت الخطوط الجوية الإسكندنافية هذه الموضة عندما ذكَّرت

موظفيها بأنَّ الزبائن هم الذين يدفعون رواتبهم في النهاية. ركَّز توم بيتر في كتابه (البحث عن التفوق) على الناس، وعلى الرغمِ من أنَّ كثيراً من الشركات المتفوِّقة التي ذكرت في هذا الكتاب أفلست في النهاية إلا أنَّ التركيز على الموارد البشرية هو أمرٌ منطقي.

لقد انتقل هذا الاهتمام إلى كل مجالات العمل حتى أنه بدأ بالتأثير على الخدمات الحكومية. اليوم تركِّز العديد من البرامج الرسمية على العناية بالزبون وكذلك العناية بالناس الذين يعملون ضمن المنظَّمة. لقد تبيَّن أن الناس يعملون بشكلٍ أفضل عندما يكونون متحفِّزين ومهتمِّين بالأعمال التي يقومون بها.

يحدث التغيُّر في طريقة التفكير عندما يشاهد الناس أشرطة الڤيديو التي تشرح خدمة الزبائن السيئة. عندما يتم إبراز هذا النوع من السلوك وتضخيمه فإن الناس يميلون إلى تجنبه. لا أحد يحب أن يُرى أنَّه عديم الإحساس.

العناية تعني أن تهتمَّ بالآخرين. إن الإيماءات البسيطة قد تكون مهمَّة، إنها تُظْهِرُ أنَّ أحداً ما مُهم، وأنَّ أحداً ما يقدِّم العناية. قد يكون ذلك بدعوة الناس بأسمائهم وتذكُّر هويَّتهم واهتماماتهم.

عـرض المسـاعـدة بطرقٍ بسـيطة. إبداءُ الرغـبـة في الانصاف. السؤال عن عائلة شخصٍ ما، كلُّ هذه طرقٌ تُظهِر بهـا أنَّ الآخـرين مـهـمِّين بـالنسـبـة لك. أحـيـاناً يُبـالَـغُ في استعمال هذه الأساليب وقد تبدو مصطنعة.

ولكن كما هو الأمـر في الحالات الأخرى، إن العملية البسيطة المكوَّنة من تسمية موقفٍ ما على أنه يحتاج إلى نمط الخف الوردي يحدِّد إطاراً خاصاً للعمل.

الآن سيتمُّ إدراك حاجات العمل بطريقةٍ خاصة. إن الإدراك أمرٌ مهم: في الموقف الذي يحتاج إلى نمط العمل البـرتقـالـي أنت منبَّـهٌ إلى الأخطار، أما في مـوقف النمط الوردي فـأنت منبَّـهٌ إلى الجـوانب الإنسـانيـة. إنَّ الناس يجـيـدون لعب اللعـبـة المطلوبة منهم في وقتٍ معين، ولكن يجب تحديد قواعد اللعبة بشكلٍ واضح. هذا ما يقوم به نظام تسمية أحذية العمل الستة. لا يعني ذلك التمثيل أو التصنُّع أو التظاهر. إنه تذكيـر بطبيعـة الموقف وبالعمل المطلوب، إنه وصفٌ محـدَّد للتـعـبـيـر أو الشـعـور المرافق للمواقف، إنه لا يعني فقط إخبارَك أيَّ حذاء عمل يجب أن تستخدمه وإنما يعني أن تخبـر نفسك بموجزٍ عن طبيعةِ العمل الذي ستقوم به؛ في الحقيقة إن تسمية الطريقة بشكل مُصْطَنع هو ميَّزة؛ لأنها تعلقُ بقوَّةٍ في الذهن عندما تقول «استخدم نمط العمل الوردي» سيكون كلامك أكثر تأثيراً من القول «كن شَفوقاً، اعتنِ بالآخرين».

مستويات العناية

هناك عدَّة مستويات محتملة للعناية:

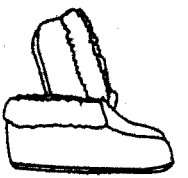
- النية: الرغبة في العناية.
- الشعور: التعاطف وتفهم مشاعر الآخرين
- الإيماءات: أعمال مرئية تُبدي العناية بالآخرين.
- العمل: المساعدة الحقيقية والعناية.

من الصعب أن تولِّد المشاعر ـ المستوى الثاني من العناية ـ إذا لم تنشأ هذه المشاعر بشكلٍ تلقائي. ولكن كما وجدت العديدُ من الأديان ليس من الضروري دائماً أن تعيش المشاعر، يمكن للأعمال أن تنبثق مباشرة من النيات. إن نيَّة الاعتناء بالآخرين قد تولِّد أعمال العناية التي يتصف بها الخفقُ الوردي حتى في غياب مشاعر العناية القوية. إن إدراك هذا الأمر مهم؛ لأنك لا تستطيع أن تطلب

من الناس أن يشعروا بالرغبةِ في العناية بالآخرين، لكنك تستطيع أن تطلب منهم أن يقوموا بأعمال العناية. إذا لم يكن الأمر كذلك فإن نجاح عمل الخف الوردي سيعتمد بشكل كلّي على الطريقة التي يشعر بها الناس في وقت معين.

سيكون من المستحيل أن تقوم بعملٍ أكثر من حثِّ الناس على تقديم عناية أفضل للآخرين.

في الحقيقة حتى لو تمَّ القيامُ بنمط عمل الخف الوردي بشكلٍ آلي وروتيني فإنه يظلُّ ذا قيمة.



التفاعل مع أنماط العمل الأخرى

من المحتمل أن يشعر الإنسان بالأسف على شابٍ انجرف مع رفاق السوء مما قاده إلى ارتكاب جريمة. إلى أيِّ مدى يمكن لهذا الشعور أن يؤثر على طريقة التعامل مع الجريمة؟ الجواب هو أنَّ الشعور يجب أن لا يتدخل بشكلٍ مباشر. من المحتمل أن تشعر بالتعاطف مع إنسانٍ ما، ومع ذلك تتابع العمل بمقتضى القانون. على كُلِّ حال إذا اعتُقل شخص يسرق خبزاً يمكن مساعدة العائلة عن طريق الخدمة الاجتماعية أو ترتيبات الدعم. بعبارةٍ أخرى إنَّ عمل الخف الوردي يدعم الأعمال الأخرى لكنَّه لا يعرقل هذه الأعمال.

أحياناً قد تصطدم الرِّقة المطلوبة في الخف الوردي مع الموضوعية والرسمية التي يقتضيها روتين حذاء البحريَّة. في هذه الحالات من الضروري أن تشرح الحاجة إلى الروتين.

أحياناً وخصوصاً في نمط العمل البني قد يتم تجاوز اعتبارات الخف الوردي بالاعتبارات الأخرى؛ لأنها قد تصبح الجزء المركزي من الموقف، إن الواقعية والمرونة التي يتصف بها نمط عمل الحذاء البني المتين تصبح عادةً حسَّاسة لعوامل الخف الوردي.

بشكل عام يجب القيام بالأمور التي يجب القيام بها ولكن بشكلٍ إنساني، هذا هو تأثير الخف الوردي وهو يتوافق مع ما ذكرته سابقاً من أنَّ نمط الخف الوردي يعدِّل الأعمال الجارية أو قد يكون هو العمل الرئيسي بحد ذاته.

أحياناً يكون الهدف الرئيس من العمل هو تقديم العناية الإنسانية، ثمَّ تُختار الأعمال التي تحقق هذه الغاية.

إن الأولويَّة هنا للعناية بالإنسان، كما كانت الأولوية في نمط العمل البرتقالي هي تقليل الخطر.

استخدام نمط عمل الخف الوردي

«سوف يذهب أحدكم لإخبارها أن ابنها الثاني قد قُتل في غارةٍ على مروِّجي المخدرات، قد تشعر بأن هؤلاء الرجال يستحقون ما يحدث لهم لكن ذلك لا ينطبق على الأم. إنه عمل الخف الوردي. افعل ما بوسعك».

«ليس لديه مكانٌ يذهب إليه. لقد طردوه عندما اكتشفوا إصابته بالإيدز. افعل ما بوسعك وأنت ترتدي خفَّك الوردي».

«ماذا عن الذين خسروا هذه الصفقة؟ هل يجب أن نشعر بأيِّ شيء تجاههم ماذا عن بعض عمل عمل الخف الوردي؟ هل هذا ممكن؟»

«إنّ الناس لم يُخبَروا بالمعلومات الصحيحة، لكنهم قلقين حقاً بشأن السموم المنبعثة من هذه الأجهزة. إنهم لا يحتاجون فقط إلى معلوماتٍ أفضل. بل يحتاجون إلى بعض تفهُّم الخف الوردي».

«أحياناً يكون كل نشاط الخف الوردي المطلوب منك هو أن تنصت. إن الإنصات شكلٌ جزءاً أساسياً من العناية بالآخرين».

«هؤلاء المصابون بالفصام الذين لا يوجد لديهم مكان يأوون إليه يحتاجون هم وعائلاتهم إلى الرعاية الطبية وإلى رعاية الخف الوردي».

«يجب أن نخفِّض عدد العمال. لن يكون أمراً سهلاً. إنه النمط البرتقالي والخف الوردي معاً. لا توجد طريقة أخرى للخروج من المشكلة».

«إنه لا يصلح كقائدٍ أبداً. إنه يعرف ما الذي يجب فعله لكنه يفتقر إلى مهارات الخف الوردي».

«أعتقد أن ذلك صراخٌ لجلب الانتباه كطريقةٍ لطلب بعض عناية الخف الوردي».

وحوش

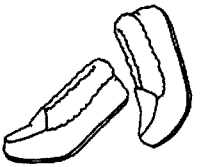
يتصرف بعض الناس بشكل غير إنساني. إن معسكرات الاعتقال النازية تشكِّلُ مثالاً على ذلك. حتى الحراس القساة يبدون اللطف تجاه عائلاتهم أو حيواناتهم المنزلية. بعض الناس يرسمون خطاً حول الناس الذين من المفترض أن يعتنوا بهم ويعتبرون كُلَّ من هم خارج الخط أعداء ـ دون البشر أو حيوانات أو مخلوقات لا تستحق أيَّ اعتبار.

إن هذا هو الشكل الوحشي لعقلية (نحن) مقابل (هم). لقد تعامل اليابانيون بوحشيِّة مع أعدائهم في معسكرات الاعتقال؛ لأنَّهم يعتقدون أن الشرفاء لا يستسلمون، وهكذا وبالتعريف فإنَّ السجناء ليسوا شرفاء، وبالتالي لا يستحقون الاحترام. معظم الأديان تركِّز على الجوانب الإنسانية التي تجمع كُلَّ البشر.

إن عمل الخف الوردي يزيح هذه الخطوط والحواجز لكي يدرك الإنسان أنَّ كُلَّ شخصٍ يستحقُّ العناية الإنسانية.

هذا ليس سهلاً وخصوصاً عندما تتوقع معاملة مماثلة من الطرف الآخر.

إنَّ العبارات السائدة في مجال العمل هي محاولة لتغيير التصوُّرات من «هذا شخصٌ من عامة الناس ويجب أن يقبل ما تقدِّمه له» إلى «هذا هو الزبون الذي سيدفع راتبك في النهاية».



الخلاصة

الوردي لونٌ لطيفٌ وأنثـــوي. يوحي اللون الوردي بالإنسانية واللطف، ويوحي الخف بالراحة وشعور الإنسان وكأنه في بيته؛ لذلك يركز نمط عمل الخف الوردي على المشاعر الإنسانية - على العناية والرحمة. ترافق المشاعرُ العناية، لكن الأعمال هي التي تظهرها. حتى لو لم تكن هناك مشاعر يجب القيام بالأعمال.

في بعضِ الأحيان يكون نمط العمل الوردي هو الغاية الرئيسية من العمل كما هي الحال في تقديم المساعدة والعناية. في أحيانٍ أخرى يعدِّل نمط العمل الوردي الأعمال الأخرى بحيث يتم القيام بها بشكلٍ إنساني يوحي بالرغبة في العنايةِ بالآخرين.

إن نمط العمل الوردي هو تذكير بأن الناس مهمُّون دائماً.

يمكن تطبيق نمط عمل الخف الوردي على كل إنسان.