

الفصل الخامس

التعاطف كقوة للذكاء الاجتماعي

التعاطف أيضاً أحد مكونات الذكاء الاجتماعي، لكن هذا البعد تحديداً يدعونا إلى التدقيق وإمعان النظر في مدى وعينا ومراعاتنا بحق لمشاعر الآخرين، هل أنت قادر على التعامل مع الآخرين كأشخاص متفردين؟ هل تبين أنك مستعد وقادر على تقبلهم كما هم؟ إن الدلالة المعتادة على كونك متعاطفاً تعني التوحد مع شخص آخر وتقدير مشاعره أو مشاركته فيها، إلا أن هناك - في سياق الذكاء الاجتماعي - مستوى إضافياً من العمق - الإحساس بالارتباط - يشجع على التعاون، وتعريف التعاطف في هذه المناقشة أنه "حالة من الشعور الأيجابي بين شخصين يشار إليها في المعتاد على أنها حالة ألفة ومودة".

يخبرنا الحس السليم بأن البشر يكونون أقرب إلى التعاون والاتفاق معك ودعمك ومساعدتك إذا أحبوك وشاركوك نوعاً من الاحترام والمودة المتبادلة، ويعنى تحقيق التعاطف مع شخص آخر أن تجعله يشترك معك في الشعور بالارتباط، وهو ما يجعله يتحرك معك ونحوك، وليس ضدك أو بعيداً عنك.

وبالطبع فإن النقيض من هذا هو المعارضة، وهو شعور يدفع الشخص إلى الابتعاد عنك أو الوقوف ضدك، وبالطبع فإن السلوكيات الضارة تهدم التعاطف، بينما السلوكيات المعززة تبنى التعاطف، وأحياناً يستخدم المتخصصون مصطلح "شخصية منفردة" لوصف الأشخاص الذين يبعدون الآخرين عنهم وينفرونهم.

إذا كنا نرغب في كسب الفوائد الشخصية والعملية التي تنجم عن تنمية حس التعاطف مع الآخرين والحفاظ على علاقات قوية معهم، فعلينا القيام بأمرين:

١- تجنب أو الابتعاد عن السلوكيات الضارة.

٢- تبنى أو زيادة السلوكيات المعززة.

ليس من الواقعية في شيء أن نظن أنه من حقنا أن نسب الآخرين، أو أن نهينهم، أو نحط من شأنهم ونقلل من أهميتهم، أو أن نمتدحهم ونثنى عليهم فقط عندما نحتاج لخدماتهم ونتجاهلهم حينما لا نحتاجهم، وبعد ذلك نتوقع منهم أن يشعروا بالارتباط القوي معنا، التعاطف يتطلب استثماراً طويلاً الأجل، وليس مجرد استخدام مؤقت.

ولنتأكد أولاً من أننا نعرف الطريقة التي لا ينبغي أن نعامل الناس بها ثم يمكننا استكشاف طرق البناء على مشاعر الاحترام والمودة التي اكتسبناها.

السلوكيات الضارة والسلوكيات المعززة:

لنتذكر هنا أن كون المرء مفيداً ومعززاً هو أمر يتطلب ما هو أكثر من أن يكون غير ضار فحسب، إن التخلص من السلوكيات الضارة لا يسهم في التحلى بأي نوع من التعاطف، إن تجنب المعارضة والكراهية يصل بك إلى اللامبالاة وليس إلى التعاطف، أما التعاطف فيتطلب منك التزاماً إيجابياً مبادراً، أنت في حاجة إلى أن تضيف قيمة إلى الآخرين.

بينما تقرأ قائمتي السلوكيات المتضادتين، عليك أن تحدد أي السلوكيات الضارة ترى أنك تمارسها، وهل تمارسها على نطاق ضيق أم واسع؟ حدد أي سلوكيات معززة ترى أنك لم تفعلها في حياتك، ربما لا تشعر بألفة شخصية أثناء قراءة هذه القائمة، لكنها يمكن أن تظل مفيدة لك بطرق عديدة، أتمنى بالتأكيد ألا تعاني نوبة من نوبات القلق أو الذنب، فمن المفترض أن تكون تلك تجربة استكشاف ونمو إيجابية وليست تدريباً على جلد الذات.

السلوكيات الضارة:

- الامتناع عن التشجيع.
- المزاح المستفز.
- الإهانات غير اللفظية.
- التفضل أو التعالي على الآخرين.
- السعى المفرط وراء الثناء والاستحسان.
- الإطراء على الآخرين بخبث.
- فقد الأعصاب بسهولة.
- التلاعب بالناس وخداعهم.
- الاختلاف باستمرار.
- التحدث بتعصب وعدم مرونة.
- التبجح والتكبر والصلف.

- إفضاء الأسرار.
- حنث الوعود والاتفاقات.
- المزاح فى أوقات غير مناسبة.
- احتكار المحادثة.
- مقاطعة الآخرين بشكل مكرر.
- تغيير الموضوع عن عمد.
- كثرة الشكوى.
- العناد والتشبث بالرأى.
- الإصرار على فرض الأسلوب الشخصى.
- نقد أو مهاجمة الآخرين.
- خلق مشاعر الذنب فى الآخرين.
- السخرية من الآخرين.
- نقد وهدم أفكار الآخرين.
- تقديم نصائح غير مرغوب فيها.

السلوكيات المعززة:

- منح التشجيع.
- المزاح الأيجابى.
- معاملة الآخرين بعدل ومساواة.
- التحدث والتصرف بحسم.
- تقديم مجاملات صادقة.
- كبح ردود الفعل الغريزية.
- التعاون والتشجيع.
- الاتفاق متى أمكن.
- استخدام المرونة اللفظية الدلالية.
- مشاركة الآخرين نجاحهم.

- الحفاظ على الأسرار.
 - قطع الوعود التي يمكن الوفاء بها.
 - اختيار وقت المزاح.
 - إشراك الآخرين في المحادثة.
 - الإنصات إلى الآخرين باحترام.
 - الالتزام بالموضوع وعدم الخروج عنه.
 - تقديم اقتراحات بناءة.
 - التفاوض وعدم العناد.
 - التوصل لاتفاق مقبول.
 - المواجهة البناءة.
 - الإقناع بصدق.
 - العطف على الآخرين.
 - الإنصات للأفكار وتأجيل الحكم عليها.
- هناك أحد السلوكيات اللفظية شديدة الضرر، والتي تكون شديدة التدمير في مواقف العمل وفي الشركات تحديداً، ذلك هو سلوك قتل أفكار الآخرين، ويتضمن هذا السلوك قول عبارات مثل:
- لن يفلح هذا أبداً.
 - لقد جربنا هذا من قبل.
 - ستكون التكاليف باهظة.
 - هذا بالغ التعقيد.
 - هذه ليست فكرة عملية.
 - ليس لدينا وقت لتجربة هذه الفكرة.
 - لن يتحمسوا لها.
 - لم نجرب هذا من قبل.
 - الميزانية لا تتحمل.

- لنعمل بالطريقة التي نعرفها.
 - إنها غير قانونية على الأرجح.
 - ربما في العام القادم، أما الآن فلا.
- والوقاية من سلوك قتل الأفكار الذي انتشر وسيطر بشدة هذه الأيام تكمن في ممارسة (بيع الأفكار)، وهذا الأسلوب عبارة عن استخدام بعض العبارات الرئيسية المحددة التي تضع الشخص في حالة ذهنية تجعله أكثر قابلية لتلقي أفكارك.
- يمكنك في كثير من الأحيان أن تجعل الناس ينجسون ويتجاوبون بعقول أكثر انفتاحاً معك إذا استخدمت عبارات بيع الأفكار في محادثاتك من قبيل:
- هل يمكن أن أطرح سؤالاً؟
 - قبل أن نتخذ قراراً نهائياً، دعونا نستعرض خياراتنا.
 - أقترح ألا نستبعد أي خيار في هذه المرحلة.
 - هل نحن جاهزون لاتخاذ القرار؟ هل نحن متأكدون من أننا درسنا كل العوامل الرئيسية؟
 - لنناقش الأسلوب الذي نتعامل به مع هذه المشكلة.
 - أود أن أعود للوراء خطوة كي أوضح نقطة معينة.
 - أتمنى أن نكون قد ركزنا كثيراً على التفكير الجماع.
 - لقد سمعت عن (كذا)، فهل لديكم أي معلومات عنه؟
 - هناك عاملان جديان ربما لا تعلمون بهما.
 - ربما نحتاج أن نعيد دراسة هذه النقطة.
 - قد تبدو هذه الفكرة صعبة الإدراك، لذلك دعوني أشرحها قبل أن تقدموا أي استجابة بشأنها.
 - لدي فكرة أريد أن أعرضها عليكم.
 - أريد سماع رأيكم بشأن ...
 - ما رأيكم في ...؟
 - هل فكرتم في تنفيذ ذلك بطريقة (كذا)؟
- ربما كانت أبسط رسالة تتبثق من هذه المناقشة هي أن التعاطف يكمن في التفاصيل.

مقويات التعاطف:

لنفترض أن هناك فرصتين لبناء حسن التعاطف؛ الخبرة الحياتية المستمدة من التواصل مع الناس، وعملية صيانة التعاطف، وهي التي من خلالها تبقى على العلاقة صحية مهما مر الوقت، ولنبدأ أولاً بالجزء اللحظي.

في موقف معين تستطيع بناء صلة تعاطف قوية مع شخص أو مجموعة من الأشخاص من خلال التركيز على ثلاثة أنماط سلوكية محددة، وفي هذه الحالة يمكننا أن نفكر وفقاً لثلاث سمات:

١- الانتباه:

نحتاج أولاً إلى التدريب على فقاعاتنا الذهنية والانتباه للأشخاص الآخرين بوصفهم أفراداً لكل منهم شخصيته المتفردة، كل إنسان طبيعي يجب أن يحظى بالاهتمام، والإنصات إليه، والتعامل معه بجدية، وهؤلاء الذين يصطنعون الاهتمام غالباً ما يفتضح أمرهم من خلال إشارات غير لفظية تناقض ما يحاولون اصطناعه. وأفضل طريقة لإظهار الاهتمام بشخص ما هي أن تكون مهتماً بالفعل، فالاهتمام الحقيقي الصادق بالإنصات، وربما التعلم من شخص آخر، يظهر في سلوكياتك الواعية واللاواعية، كما أن بعض الإشارات غير اللفظية المعينة يمكن أن تدل الشخص الآخر على أنك تقدره وتعرف قيمته كفرد.

فالتوجه بجسدك نحو الآخر مثلاً، والنظر في عينيه والصمت والإنصات باهتمام أثناء حديثه، والإيماء بالرأس بما ينم عن أنك تتابع ما يقول، كل هذه الإشارات تساعدك على تنمية حس الانتباه، وإذا كنت شخصاً يستطيع أن يعبر عن نفسه بشكل معقول، فربما لا تجد صعوبة في هذه الإشارات، فهي تأتي بصورة طبيعية، أما إذا كنت من النمط الخجول المتحفظ، فاعمل على زيادة استخدام تلك الإيماءات، وعلى إضافة الحيوية إلى تواصلك مع الناس.

من صور الانتباه الفعالة للغاية - رغم عدم شهرتها - التوافق غير اللفظي، وهو ما يعني التوافق بوضع الجسد، والتوجه الجسدي العام، والإيماءات، كما

يمكنك أن تشعر بنفس أنماط الإشارات هذه لتعرف ما إذا كان الآخر يشعر بصلة تعاطف معك بدوره أم لا ، والأرجح أنك لاحظت أنه حينما يتحاور شخصان بود ، فإن وضع جلوسهما ونبرة صوتهما وإيماءاتهما وتعبيرات وجهيهما ، بل حتى أنفاسهما تميل إلى التوافق والانسجام ، ولو أنك شعرت بعدم انسجام بين هذه العوامل غير اللفظية ، فالأرجح أن هذا دليل على نوع من عدم الألفة أو على الخلاف أو الصراع بين الطرفين.

ولكي تؤسس علاقة ألفة ومودة مبدئية ، يجب أن تبدأ بالتوافق مع الإشارات غير اللفظية للشخص الآخر ، ليس بشكل واضح ، أو كنوع من التلاعب أو الخداع ، ولكن بصورة طبيعية ، هذا من شأنه أن يضيف إلى مجموعة الإشارات الطبيعية التي تدل على التعاطف وقوة الارتباط ، والتي يمكنك أن توصلها من خلال الإشارات غير اللفظية ، بفرض أنك منته ومهتم بحق بالطرف الآخر ولا تتصنع هذا.

التوافق الصوتي يسهم بدوره في بناء التعاطف ، وهو عادة ترديد الكلمات والتعبيرات والتشبيهات التي يستخدمها الآخر ، فإذا كان الشخص الآخر يستخدم مجازاً بعينه ، فإن استخدام نفس المجاز في ردك يعني تصديقك على فكرته ، ويعد بمثابة تأكيد ضمني على قوة ارتباطك به ، كما يمكنك أن تقوم بتوفيق ومحاكاة الأسلوب اللغوي للطرف الآخر ، فمثلاً يميل بعض الناس إلى استخدام صور مجازية معينة تهدف إلى إكساب حوارهم التشويق والتركييز على نقاط بعينها ، وقد زاد تقبل هذا النوع من السلوك خلال السنوات الأخيرة ، على أنه من الأفضل أن تبتعد عن هذه اللغة القوية ما لم تكن لغة الطرف الآخر تسير على نفس الدرب ، وعندها يمكنك أن تسأير أسلوبه اللغوي.

إن البنية الدقيقة للحوار بين البشر معقدة ومتنوعة ، ولن يمكننا في هذا الكتاب سوى أن نذكر النذر القليل من هذه الديناميكية المهمة ، وكما أوضحت من قبل ، فإن الانتباه يصبح طبيعياً إذا اخترت أن تتنبه بالفعل للآخر كفرد ، ولن يضيرك أن تتعلم بعض الطرق أو الأساليب للمساعدة في تدعيم الارتباط.

٢- التقدير:

هل تظهر للآخرين أنك مستعد وقادر على تقبلهم كما هم؟ قد تختلف مع معتقداتهم الدينية أو السياسية، وقد تكون قيمك وخبراتك وقناعاتك متناقضة مع قيمهم وقناعاتهم وخبراتهم، ومع هذا تستطيع الإقرار بحقهم في الحياة بأفكارهم هذه، وهذا يعني على المستوى غير اللفظي أن إشاراتك تعبر عن التقبل، أو على الأقل عدم الرفض والعداء، فإذا قلت لنفسك إنك قادر على التعايش معهم في سلام حتى إذا كنت تختلف معهم حول بعض الأشياء فمن المؤكد أن شعورك بالتقبل والتقدير سيكون طبيعياً.

وبالإضافة إلى الإشارات الطبيعية التي تدل الناس على أنك تتقبلهم وتقدر حقهم في أن يكونوا ما هم عليه، يمكنك القيام ببعض الأشياء الأخرى التي تدعم رابطة الاحترام المتبادل هذه، ومن بين المهارات المهمة التي تؤدي إلى دعم مشاعر الاحترام والقبول والتقدير استخدام اللغة النظيفة التي تحدثنا عنها معاً في الفصل السابق. ومن خلال تبني نمط لغوي مرن ومتسامح، وتجنب التعنت والسخرية والتهكم وغيرها من السلوكيات السلبية وحسن استغلال عناصر التحديد والتقييد اللفظية الدلالية، تستطيع تجنب معارضة الآخرين لأفكارك، فعندما يعتقدون حقاً أنك تحترمهم وتحترم أفكارهم، فإنهم سرعان ما سيميلون إلى الإنصات لك ولأفكارك بدورهم.

٣- التوكيد:

من السهل أن تحب وتحترم وتقرب من شخص يشترك معك في نفس القيم والأفكار مقارنة بشخص تختلف معه بشدة حول أمور مهمة وجوهرية ولكن في نفس الوقت، من الممكن أن تؤكد على قيمة الشخص الذي تختلف معه من خلال طرق تعاملك معه، فكما يقول أحد خبراء تربية الأطفال: "يمكن أن تحب الطفل وتغضب من سلوكه"، فإن الأمر نفسه ينطبق على الكبار، إذ يمكن أن تختلف مع أحد الأشخاص، ومع هذا تتعامل معه بأسلوب يدفعه إلى أن يحترمك بل ويعجب بك، بل لا أعد مبالغاً إذا قلت إن هذا قد يتسع ليشمل المجرمين وغيرهم

من الفئات العنيدة صعبة المراس، إلا أنه من حسن الحظ أن ليس على المرء أن يتعامل مع أمثال هؤلاء أغلب الأوقات.

إننا بطبيعتنا كبشر نحتاج ونريد ونسعى للحصول على توكيد الآخرين من خلال ثلاثة مستويات على الأقل:

١ - قابلية الحب.

٢ - القدرة.

٣ - القيمة والاستحقاق.

يحتاج كل منا إلى الشعور بأن هناك من يقدره كشخص ويقدر ما يستطيع القيام به، وهنا يكون للمعاملة الصادقة والمخلصة دورها، فقد أشار الخبير التحفيزي الأسطوري "ديل كارنيجي" إلى أن معظم البشر يتوقون إلى الدعم العاطفي؛ وهو نوع من التقدير والقبول والثناء، والتوكيد من السهل إعطاؤه في الواقع، وهذا المبدأ بسيط لدرجة خادعة: إذا ساعدت الناس على الشعور بالرضا والمشاعر الطيبة تجاه أنفسهم، فسيشعرون بالرضا والمشاعر الطيبة تجاهك.

قد يعارضني البعض - وربما الكثيرون - عند هذه النقطة متسائلين: "وماذا عنا نحن الانطوائيين؟ إن كل تلك السلوكيات التي تبني التعاطف قد تكون سهلة المنال للشخص المنفتح على المجتمع، إلا أن الجميع ليسوا على هذا الانطلاق وسهولة التواصل مع البشر، فماذا عنا نحن غير الميالين إلى النشاط الاجتماعي بطبيعتهم؟

في الواقع قد لا يكون العالم مليئاً بالمنفتحين على النحو الذي يظنه الانطوائيون، بل إن واقع الحال أن كثيراً ممن يبدو لنا ودودين ظاهرياً، ومنطلقين واجتماعيين، هم داخلياً أقرب إلى الانطوائية منهم إلى الانفتاح والاجتماعية، فمثلاً العديد من مدربي المهارات في الندوات المختلفة هم في الواقع أشد انطوائية بكثير مما قد يظنه الحاضرون، لكنهم تلقنوا القدرة على التواصل مع مجموعة من البشر عن طريق القصة والدعابة والطرفة، لأجل تحقيق الهدف من التدريب، فهم يلعبون هذا الدور حينما يطلب منهم ذلك، مستعينين بعنصر "الحضور" في الذكاء الاجتماعي.

وما إن ينتهي هؤلاء من البرنامج التدريبي اليومي، حتى يكون التعب قد نال منهم وأجبرهم على طلب الراحة لإعادة شحن طاقاتهم الاجتماعية والعقلية، فتجد أحدهم يقترح على زملائه قائلاً: "هيا بنا لتناول شيء من الطعام أو الشراب" فعندها يجيبه زميل مرهق: "أشكرك ولكن على أن أنال قسطاً من الراحة قبل الغد"، فهو تواق لأن يسارع بالعودة إلى منزله والحصول على قسط من الراحة والطعام والنوم بما يكفي لمعاودة العمل في اليوم التالي، أو الانتقال للعمل في مدينة جديدة.

وبالنسبة لمهارات النشاط الاجتماعي المرغوبة، فأليك سرّاً اكتشفته منذ وقت طويل جداً: ليس عليك أن تكون ماهراً في التواصل الاجتماعي حتى يمكنك أن تستفيد من المزايا العديدة لذلك، فكل ما عليك هو أن يكون لديك صديق أو اثنان من المنفتحين اجتماعياً، وهؤلاء سيتولون المهمة نيابة عنك، فإذا كنت في حاجة إلى طبيب أو خبير في العناية بالأشجار مثلاً، فكل ما عليك القيام به هو أن تتصل بجارك أو صديقك الاجتماعي المنفتح، الذي سيكون سعيداً لأنك اتصلت به لطلب المساعدة، وما أن تبين لي أن بوسعي أن أستعين بخدمات خارجية في أداء الأنشطة الاجتماعية، لم أعد أشعر بالعجز تجاه كوني الانطوائي المتكيف الذي هو أنا في الواقع.

القاعدة الذهبية:

جميعنا يعرف النصيحة التي كانت تسمى بالقاعدة الذهبية، ألا وهي "عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك"، إلا أن هذه النصيحة من الممكن أن تكون خاطئة إلى حد ما، يقول "جورج برنارد شو" الأديب الشهير: "لا تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك، فقد تختلف الأذواق"، ربما حملت عبارة "برنارد شو" ما هو أكثر من مجرد الرد اللبق، بل هي تقترح وجهة نظر مختلفة تجاه مفهوم التعاطف.

وقد يكون منطقياً طبقاً لرأي "برنارد شو" أن نعيد صياغة هذه النصيحة، ونسمها القاعدة الماسية "عامل الآخرين كما يحبون أن تعاملهم".

وما إن نخرج عن نطاق انشغالنا الأناني باحتياجاتنا وأولوياتنا، حتى نستطيع أن نفهم كيفية الحصول على ما نريد من خلال ضمان أن يحصل الآخرون على ما يريدون

بدورهم، بل ويمكننا القول بأن محاولة معاملة الناس بالصورة التي نتصور نحن أنهم يريدونها أن نعاملهم بها قد تتسبب في العديد من المشكلات.

فمثلاً، المختصون بالرعاية الصحية - من أطباء وممرضات - يحبون التعامل مع المريض المطيع غير الشكّاء، أي الشخص السلس الذي لا يتسبب في المشكلات بسبب اعتراضه على ما يتخذ الأطباء من قرارات، أو الشخص الذي يطلب معرفة المعلومات، أو الحصول على اهتمام خاص، ومع هذا فإن الدراسات البحثية التي أجريت على المرضى تشير بوضوح إلى اختلافات كبيرة في الأسلوب الذي يفضل المرضى أن يتعاملوا به من يرعونهم طبيياً، وأساس هذا هو العامل النفسي.

من المؤكد أن هناك مرضى مطيعين وديعين يأتمنون أهل الرعاية الطبية على صحتهم بل على حياتهم، إلا أن هناك كذلك مرضى يتوقعون أن يتعامل معهم الأطباء وكأنهم عملاء، وليس أطفالاً مطيعين، كما أن هناك نوعاً من المرضى يعتبرون أنفسهم مسئولين عن حالتهم الطبية، ويتوقعون من الأطباء أن يشرحوا لهم ما يعانون منه بالضبط.

ويبدو أن أسلوب القاعدة الذهبية الذي لا يناسب مجال الرعاية الصحية يوحى بأننا نحب أن نعامل بنوع من التنازل، وألا نتحصل سوى على القليل من المعلومات خلاف ما نطالب بأن نعرفه، وأن نعامل على أننا قطع من الغنم، أما القاعدة الماسية البديلة، فتقترح أن نكتشف الاحتياجات الخاصة للأفراد في مواقف بعينها، وأن نهتم بهم كأفراد، مع وضع هذه الاحتياجات في الاعتبار.

هذا أحد المبادئ الرئيسية للنعاطف في سياق الذكاء العاطفي: إقامة علاقة صلة وارتباط فعالة مع الآخر تعتمد على مكانته واحتياجاته ونظرتة إلى الموقف، وتحديدته للأولويات، فبعض الناس يحبون الأحضان، وبعضهم لا يحبونها، وبعض الناس يحبون الملاسة وبعضهم لا يحبون ذلك، والبعض يحبون استخدام لغة قوية جارحة، والبعض لا يحبون ذلك، كما أن هناك من يحب أن يشاركه الآخرون مشاعره وحياته الشخصية، وكذلك هناك من لا يحبون ذلك، جانب كبير من التعاطف يكمن في بذل الجهد الواعي لفهم المواقع الحياتية للآخرين والإقرار بها والتعامل معهم على أساسها.

المهن القائمة على التعاطف:

الأطباء النفسيون وعلماء النفس وجميع المتخصصين في مجال الرعاية النفسية والعقلية يأتون في المرتبة الأولى فيما يتعلق بحالات الانتحار، فالإحصائيات تبين أنهم في مقدمة المهن التي يقدم أصحابها على الانتحار، ربما بسبب ضغوط العمل، وربما بسبب ضغوط المهنة نفسها، أو بسبب أنهم كانوا مكتئبين عند بداية دراستهم لهذا المجال. فيكف لمن يعمل في مثل هذه المهنة الإنسانية أن يقدم على الانتحار؟ هل هم يستنفدون مخزونهم العاطفي لصالح كل هؤلاء الذين يزعونهم؟ أم أنهم يبدأون في ممارسة هذه المهنة وهم على حافة الهاوية بالفعل؟

عندما تتحول المثالية إلى نوع من الإنهاك النفسى تصبح أمراً خطيراً في بعض مهن الرعاية الإنسانية، فهناك العديد من رجال الإسعاف والإطفاء والشرطة ممن تعاملوا مع الكوارث الفظيعة - مثل أحداث الحادى عشر من سبتمبر - قد أقدموا على الانتحار، لأسباب بدت منطقية بالنسبة لهم، بعدما عجزوا عن التكيف مع ما يرونه. هل من المحتمل أن بعضهم لم يكن مناسباً لمثل هذه المهنة؟ المفارقة في هذه المهن القائمة على التعاطف تكمن في أنه من الممكن أن يمارسها شخص غير مؤهل لممارستها، وهناك الكثير من الأمثلة لأشخاص اختاروا المهنة الخطأ.

- ❖ أطباء بارعون يستحقون أن يكونوا في المختبرات لإجراء الأبحاث على السرطان أو الأيدز، وليس الوقوف بجوار سرير مريض في المستشفى لا يشعرون تجاهه بأي تعاطف.
- ❖ أطباء يقضون أوقاتاً طويلة في تسجيل المعلومات على أجهزة الكاسيت بدلاً من الكشف السريري على المرضى، علماً بأن الطب يقوم على تخفيف آلام المرضى وتقديم العون لمن يعانون من مزيج من الألم والقلق.
- ❖ المعلمون الذين لا يحبون التعامل مع الأطفال.
- ❖ رجال الشرطة الذين يقضون أوقاتاً طويلة في الدوريات قابعين في عرياتهم دون أي نشاط.
- ❖ الأطباء العقليون الذين يعانون هم أنفسهم من مشكلات عويصة، حتى أنهم يحتاجون لعلاج أنفسهم قبل علاج الآخرين.

- ❖ العاملون في إصلاحيات المراهقين وهم لا يحبون التعامل معهم أو الاضطرار للتعامل مع سيئي الخلق منهم.
- ❖ عمال الإغاثة الذين ينفرون من التعامل مع الفقراء والمنكوبين.
- ❖ الممرضات المنزليات اللاتي يتضجرن من العناية بالمسنين.
- ❖ المحامون الذين لا يحبون الجدل ولا يحبون القانون ذاته.
- ❖ العاملون في خدمة العملاء، الذين تجدهم غير ودودين.

الوجه الحجري:

من بين المؤشرات التي تدل على أن الشخص يجد صعوبة في إيجاد القدرة على امتلاك ودعم حس التعاطف لديه، ما يسمى بمتلازمة "الوجه الحجري"، وبعض من يسقط ضحية هذا الاختلال يعجز عن الابتسام، ويتبنى مظهراً وسلوكاً ييثر رسالة تقول للآخرين: "ابقوا بعيداً عني"، وذلك بالإضافة إلى التثاقل في حياته اليومية، ويبدأ الناس في تجنب هؤلاء الأشخاص، وتختفي المحادثات، ويجدون أنفسهم في حيرة أمام السبب الذي يدفع الناس إلى وصفهم بالتجهم وسوء الطباع.

والسؤال الصعب هو: لماذا؟ أما الرد السهل فهو: لأنهم كانوا قد بدؤوا يفقدون إحساسهم بإنسانيتهم وبدأت مهنتهم تثقل كاهلهم وتؤثر بالسلب على ما كانوا يتحلون به من مثالية وارتباطات عاطفية مع الآخرين.

هنا قد يعترض أحدهم قائلاً: "ولكن تصرفنا هذا حتمي بالنسبة لنا، وإلا ظن الناس أننا ضعفاء أو أغبياء أو حتى غير جادين"، قد تسمع كثيراً مثل هذا التعليق من ضباط الشرطة وضباط الجيش، ورجال الإسعاف والأطباء، وغير ذلك من المهن الذكورية، حيث يمكن لإبداء الكثير من الإنسانية - كالتبسم في وجه الآخرين - أن يمثل انتقاصاً من رجولة أو احتراف هؤلاء الأشخاص، أو قد يعكس ضعفاً فيهم، فليس من المفترض أن يبكي الطبيب أو رجل الشرطة حينما يحاصره الموت والألم من كل ناحية، لذا تجدهم يلجئون إلى إكساب ملامحهم قلباً صلباً لا يتغير، حتى يصعب على من يراقبهم أن يلتقط أي ملمح من ملامح تأثرهم بما يرونه حولهم.

وفي أفضل الأحوال، يلجأ من يجدون أنفسهم عالقين عند مفترق الطرق المهني هذا إلى صنع تغيير في حياتهم، فقد يتقاعدون أو يستقيلون، أو ينتقلون إلى مهنة يميلون إليها بدلاً من تلك التي هم مكرهون على القيام بها، فمن الشائع أن تقابل أشخاصاً عانوا من حياة مهنية طويلة وصعبة وقد تقاعدوا ليقوموا بشيء ليس له صلة على الإطلاق بمهنتهم السابقة.

اكتساب الشعور بالتعاطف:

أرى أن الدكتور "جورج تومسون" هو تجسيد لإنسان عصر النهضة، فقد ألف عدة كتب، وأدار سلسلة من الندوات التدريبية، وأدار معهداً في "نيومكسيكو"، وكل هذا كان قائماً على مفهومه عن التواصل، والذي أطلق عليه "الجودو اللفظي"، لقد تم تدريس أفكاره لرجال الشرطة والمعلمين والعاملين في مجال الطب والصحة العقلية، وغيرهم من مقدمي الخدمات التي تحمل نوعاً من الخطورة لمساعدتهم على التعامل بشكل أفضل مع الأشخاص الغاضبين أو الساخطين أو حتى الخطرين.

يعتمد نموذج "د. تومسون" على خمسة عناصر تعكس الحاجة إلى الإنصات على مستويات متعددة، وتقديم الدعم للآخر، وحل أي مشكلة تطرأ بما يحقق رضاه، وليس بالضرورة رضاك أنت.

ومع أن هذه الخطوات تبدو واضحة في بعض جوانبها، فمن المعلوم أن قلة قليلة من الناس هم الذين يتبعونها، فهناك فارق بين أن تفهم السلوكيات وتؤمن بها وأن تضعها موضع التنفيذ، ويمكننا تسمية هذه العناصر الخمس اختصاراً: الإنصات، التعاطف، طرح الأسئلة، إعادة الصياغة، التلخيص.

١- الإنصات:

أظهر الإنصات الإيجابي من خلال الإيماء بالرأس، والميل بالجسد نحو المتكلم، والنظر في عينيه، والإنصات الحقيقي.

يبدأ الإنصات الإيجابي من خلال محاولة إقامة ارتباط إنساني بالطرف الآخر، أما أكبر عقبة أمام هذا فهي الاحتياج البشرب إلى القيام بعدة مهام في آن واحد، فمن السهل في عالمنا اليوم أن يشعر من هم في دوامة العمل بأن عليهم إنجاز المزيد،

حتى ولو كانوا يودون أن يحافظوا على تركيزهم في اللحظة التي يعيشونها، ويشتمل تعدد المهام في عالم الشركات مثلاً على أن يقوم الموظف بالرد على الهاتف، بينما يحاول أن يجري محادثة ثنائية، وأن يفحص بريده الإلكتروني، أو محاولة القراءة والتفكير والتحدث في وقت واحد، ولا عجب في أن الأشخاص الغاضبين يصبحون أكثر غضباً عندما يشعرون بأنك غير منتهب إليهم، أحياناً يعتمدون إلى القيام بما يجذب انتباهك.

الأمر يعني الكثير بالنسبة لأي شخص عندما تتوقف عما تقوم به، وتلفتت إليه، وتبين له بطريقة لفظية أو غير لفظية أنه صار يمثل الأولوية في تلك اللحظات، وإذا لم تكن تصدقني، فعد بذاكرتك إلى فترة الطفولة، حينما يكون أي من أبويك منشغلاً عنك بمشاهدة التلفزيون، أو قراءة الجريدة، أو تقطيع الخیار، وبالتالي لا ينصت إلى همومك، الكثير من الناس لا ينصتون حقاً، وإنما ينتظرون حتى تنهي كلامك ليبدأوا هم في التحدث.

٢- التعاطف:

يحدث هذا حينما تتبين حجم المشكلة من وجهة نظر الآخر، وتشعر بها كما يشعر هو بها.

٣- طرح الأسئلة:

ابداً في طرح الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة، حتى تحصل على المزيد من المعلومات، واترك الفرصة للآخر كي يبوح بما في داخله، حيث تخلق الأسئلة جواً من الحوار الثنائي يفيد من يشعر بالغضب ويتيح له تفريغ الطاقة بالتحدث إليك، كما أن توجيه الأسئلة يمنحك قدراً من السيطرة على الموقف من خلال توجيهه إلى ما ترغب في أن يوضحه، عبر أسلوب التواصل المشترك.

٤- إعادة الصياغة:

قم بإعادة صياغة أفكار الآخر، مستخدماً كلماته هو بقدر الإمكان، إن الشخص الغاضب نادراً ما يستمع إلى كلامك، إلا أنه غالباً ما ينصت حينما تقوم بإعادة صياغة حديثه بصورة جديدة، هذا يمنحك بعض الوقت، ويظهر تعاطفك

معهُ، والأهم هو أنه اختبار تتأكد من خلاله أنك بالفعل تفهم ما بداخله، وأنه بدوره يصدق تفهمك وتعاطفك معه.

٥- التلخيص:

ابحثاً معاً عن الحلول المناسبة لجميع الأطراف، وساعده على أن يكتشف ما يمكن أن يحل المشكلة القائمة، وإذا اتفقتما على اتخاذ خطوات معينة - أو التوقف عن تصرفات معينة - فمن الجيد أن تصوغا عناصر الحل كتابة.

بناء مهارات التعاطف:

- ❖ راقب شخصاً يبدو لك عاجزاً عن التواصل مع الآخرين بسهولة، وحدد السلوكيات التي لاحظتها عليه والتي يبدو أنها عوامل هذا العجز.
- ❖ راقب شخصاً يجيد التواصل مع الآخرين، وحدد السلوكيات التي تمثل عوامل جذب للآخرين للتواصل معه.
- ❖ في أقرب فرصة تشهد فيها جدلاً - أو تشترك فيه - حدد السلوكيات الضارة للتعاطف سواء قولاً أو فعلاً قد أسهم في تعميق الفجوة بين الأطراف، أو زاد من صعوبة الموقف.
- ❖ إذا كان لديك صديق عزيز أو شريك حياة، فاعرض عليه صفقة أن تقضيا مدة خمس دقائق كلما التقيتما لتحدثا فيها عن بعضكما البعض، وألا تعودا لممارسة الأعمال اليومية حتى تتأكدا من أن العلاقة بينكما قد عادت إلى المستوى الشخصي الحميمي.

