

12

ليس الهزل كلمة تتألف من ثلاثة حروف.. إلا أن العمل كذلك.

كيف تبقى معافى، سليم العقل، وسعيداً في العمل؟

مرتين يومياً في الحادية عشرة صباحاً، وفي الخامسة مساءً، تسير مجموعة من البط على سجادة حمراء في تشكيل يشبه نافورة الماء في فندق بييدي في ممفيس - تينسي. مجموعة البط التي تتهادى في مشيتها تغطس مجتمعة في بركة السباحة وسط تصفيق الضيوف، والموظفين، والعاملين المجتمعين لرؤية المنظر الجميل ابتهاجاً، واستحساناً. يتوقف العمل مرتين يومياً، ويحتشد جميع العاملين لمشاهدة مجموعة البط. ألا تحب أن يكون في ميدان عملك برنامج مشابه يساعد على الاسترخاء؟ ربما يكون السبب الذي يجعل زملاءك في العمل شديدي المشاكسة هو عدم وجود طريقة تضيفون عبرها شيئاً من الهزل، والمرح على حياتكم. سوف نستعرض -عبر هذا الفصل من الكتاب- أساليب قد تتمكنك من التخفيف من حدة الأعباء الملقاة على عاتق كل من حولك، ومن إدخال البهجة والسرور إلى قلوبهم. أحد الأسباب التي تجعل العمل شديد الوطأة علينا يكمن في نسياننا لهذه الأداة الضرورية.

هل من هزل يمكن للمرء أن يتمتع بشيء منه في عالم

لائق وشديد الحساسية لجهة إزعاج الآخرين؟

كل إنسان في مكتبي شديد الحساسية هذه الأيام!

لم يعد بوسعنا أن نستمتع بشيء من الهزل في أثناء العمل!

لماذا كل إنسان في شركتي شديد الحساسية لجهة إزعاج الآخرين؟

في بعض الأحيان، قد يكون الشخص المشاكس ضمن فريق عملك هو ذاك الذي تعده حساساً جداً فقط. بوصفي سيدة أمضت سنين من عمرها وهي تجري تدريبات ميدانية تتعلق بالتنوع، والإزعاجات. فأنا معتادة، تماماً على شكوى الاستثارة الشخصية. إلى أي مدى تعد هذه الشكاوى على حق؟ حسناً عليّ أن أعترف بأن هناك بعض الواقعية فيها، بيد أن الدافع لها مرتبط بجنون الارتباب، والاضطهاد أكثر من ارتباطه بالواقع. يتخوف الناس هذه الأيام من قول أو فعل الأشياء التي قد تضايق أحداً. هذا الوضع يرتكز - كما أقول وأكرر دوماً - على سوء فهم كامل للقانون، والسياسة في هذا المعترك.

ليس علينا أن نقلق حيال ما قد يزعج أحدهم. وبالفعل إن نحن قمنا بذلك فلن ننجز أي عمل، وسنكون قد بددنا كل وقتنا محاولين تحديد الشخص أو الشيء الذي يمكن أن يكون مزعجاً. أفضل توظيف للوقت إنما يكون في تعلم ما ينص عليه القانون فعلاً، وفهم كيفية تفسير مؤسستنا. كما هو موجز في الفصل الثالث، أستطيع أن أضمن لك - بغض النظر عن موقعك، أو شركتك - عدم ممانعة القوانين لإبداء أي رأي يمكن أن يزعج أحداً ما.

يوجد ملايين الأشياء التي نستطيع أن نضحك منها أو نتندر بها في عملنا أو في واقعنا، أحد معتقداتي الجوهرية هو أن الحياة قصيرة جداً، ولا ينبغي أن نقضيها دون أن نمزح في العمل! وأقول: اتجه نحو ذلك المرح بشرط ألا نتندر بالموضوعات الإثني عشر المثيرة للمشاعر:

■ العرق

■ الجنس

■ الخلفية الأثنية

■ الوضع العسكري

■ الإعاقات

■ السن

■ الجندر

■ الميول الجنسية

■ الحمل

■ الأصل القومي

■ الدين

هذه هي! الآن لا يبدو هذا أمراً بالغ الصعوبة، أليس كذلك؟ إن كنت تعمل في بعض الأحيان ضمن مجموعات مصرة على التذمر حيال هذه الأشياء سأجبرهم على وضع قائمة بكل ما يوافقون على التندر به. تتضمن القائمة موضوعات مثل أناس مكروهين، ومحامين، وفرق رياضية، وسياسيين، ومشاهير، والمكتب الفرعي، وعدم أهلية المقرر الرئيس

للمؤسسة. قد يتطلب استخدام الدعابة المناسبة مزيداً من القدرة على الإبداع. تحدث لأطفالك. تخبرني تجربتي أنهم يعرفون فكاهات ذات دفع قوي، فكاهاتٍ عن شريك، وهكذا دواليك.

إن التعمق في معرفة زملائك يوفر مجالاً لكثير من المرح. خلافاً للمعتقد الشائع، تستطيع التحدث عن الأماكن التي ترعرع فيها الأشخاص، وعن معاني أسماء أسرهم، ولتكون الطفل الذي يمرح عليك فقط أن لا تمزح بأسلوب ازدرائي أو عدواني. كيف يمكن لك أن تتأكد من كونك لا تغزو مجال أحدهم أو خصوصيته؟ اعرض معلومات مماثلة عن نفسك أولاً. إذا كانت الشكوك لا تزال موجودة لديك حيال استعمالك فيما إذا كان مرحباً به أم لا، اسأل، اسأل الأشخاص عن الطريقة التي يرغبون أن يتعاملوا بها، لا تفترض أنهم يرغبون في أن يعاملوا بالطريقة ذاتها التي تعاملهم بها.

القاعدة البلاغية

في الثقافة الغربية، ينسجم معظمنا مع القاعدة الذهبية: تصرف مع الآخرين كما تريد أن يتصرفوا معك. سندخل بعض التعديلات الطفيفة من أجل القاعدة البلاغية. عامل الآخرين كما يحبون أن يعاملوا.

إنه جهد إضافي بالطبع، ولكن في عالم العمل التنوعي لن يفي بالغرض ما كان دون ذلك. دعني أقترح بعض الأفكار لتصل إلى معرفة الأشخاص إلى درجة تمكنك من المرح.

إذا مرحت مع أحدهم قل احتمال تصنيفك إياه على أنه شخص مشاكس! إذا رأيت شخصين هما صديقان أو زميلان مقربان في العمل،

تستطيع أن تسألها باستمرار كيف التقيا. وبالإضافة لذلك تستطيع أن تعرض عليهما شيئاً من تاريخك، أو من خلفيتك، إن بذلنا جهودنا كي نكون صريحين مع الآخرين. فلنفسح لهم في المجال ليكونوا صريحين معنا.

إحدى الطرق للقيام بذلك تكون بمشاركة الآخرين بالتمرين الذي نؤديه من ضمن تماريننا عن الاختلاف حيث نطلب من المشتركين أن يتذكروا مرة أحسوا عندها أنهم مختلفون نوعاً ما عن الثقافة السائدة في عملهم، زمناً خبروا فيه معنى عدم انتمائهم إلى مكان عملهم. على سبيل المثال، أكرر مشاركة الناس باطلاعهم على أن عملي الأول بعد كلية القانون كان في ديفر مع اثنين من المحامين. ولدا وترعرعا في مدينة نيويورك. وكذلك كان هذا عملهما الأول بعد كلية القانون والمرة الأولى التي يقيمان فيها خارج نيويورك. وكما يفعل الناس عندما يشرعون في التعارف، كنا نتشارك الحديث عن خبرتنا التي واكبت تقدمنا في مسيرة العمر. كما أنني حدثتهم كيف نشأت في كولورادو الغربية على حافة وادي البلاك كاينون في مزرعة للخراف. ليس عند نهاية العالم تماماً، ولكنك تستطيع أن تراها من هناك.

أخبرت زميلي النيويوركيين كيف كنت أرى الغنم ممتطية سهوة جواد في أثناء العطل الصيفية. فوق مدينة البحيرة. كان ذلك يبدو لهم غريباً لدرجة ظنوا معها أنني أمزح، أو أتصنع ذلك. لم يتمكنوا من تصديق أن أي شخص لا يزال يفعل ذلك. كانا يعتقدان أنها مادة تصلح للأفلام الغربية، وأنها أقرب للأساطير منها للواقع في الزمن الحاضر. في الواقع عملت مع هذين الزميلين لعامين لم يصدقاني في أثنائهما البتة.

كانت يتندّران عن كوني راعية بقر، ويلقيان الفكاهات عن الخراف، وعلى العموم اعتقدوا أنني بارعة في الخداع، والتهكم، والسخرية.

أقلعت أخيراً عن محاولة إقناعهما، وتركتهما على اعتقادهما بأنني كنت أمزح طوال الوقت.

إنها المرة الأولى في حياتي التي أدركت فيها بأن الطريقة التي نشأت فيها كانت مختلفة عن الطرق التي نشأ فيها الآخرون، حيث كان الناس يرفضون تصديقها. عندما نتشارك في هذه القصص عبر تدرجاتنا الخاصة بالتنوع، نجعل كل اثنين من المتدربين معاً، ونطلب من أحدهما أن يطلع الآخر على تجربة عاشها، وشعر فيها أن الآخرين لم يكونوا يصدقونه. ثم يعيد من كان يستمع إلى القصة ما فهمه من روايتها ويمنح درجة على إصغائه. ثم يبدأ من كان في المرة الأولى مستمعاً برواية قصة عاشها، بينما يكون في هذه المرة من روى قصته أولاً مستمعاً، ثم يعيد كل منهما ما اعتقد أنه قد سمعه.

استخدام الدعابة للتواصل مع الأشخاص المشاكسين.

إن تبادل فكاهة مع أحدهم يمكن أن يقود إلى صلة أكبر ويقلل من إحساسه بالمصاعب. جرب قائمة الدعابات الطريفة النظيفة على موقع (www.gcfi.net) عندما تكون مرهقاً حقاً، يمكنك الحصول على اشتراك مجاني للحصول على «طرفة» كل يوم حتى إنه بإمكانك أن تصنف كل النكات. جميع النكات معروضة على موقع مضيف عام، وبذلك لديك الحرية بزيارته. فأى مواقع العمل تلك التي لا تستطيع أن

تأخذ جرعة من المرح الخفيف الطريف؟ كما تساعدك الدعابة أيضاً على بناء التفاهم مع زملائك بحيث إذا طرأت مشكلة ما يكون لديك الأرضية المشتركة للتفاهم معهم.

ساعد في تخفيف العبء

إذا كنت لا تستمتع بالعمل، فمن السهل أن تشعر بالانزعاج من كل الأشخاص والأشياء. ربما يمكنك عوضاً عن ذلك أن تعين نفسك زعيم المرح في مجموعة عملك. على سبيل المثال، بنت موكلتي: الخطوط الجوية الجنوبية الغربية اسمها التجاري عن طريق جعل تجربة السفر ممتعة للمسافرين، والموظفين، حيث يتجول أفراد طاقم الخدمة بين الركاب، وهم يعلقون على الإعلانات التي تذاق على متن الطائرة على سبيل الممازحة.

ابتهج: التبسم هو جزء من الزي الرسمي

ألا زلت تعاني وجود مشكلة في الاستمتاع في العمل؟ فكر في إجبار نفسك على التبسم. نعم، إنها حقيقة علمية: فالتبسم لا يقوم بتحريك عضلات الوجه فقط، بل يحتال على هرمونات السعادة عن طريق التفكير، بأنها تعمل أفضل مما هي عليه، ونحن نستطيع أن نصطنع التبسم إلى أن نتمكن من التبسم فعلياً. أو افتتح نادياً للضحك في عملك إذا كنت جريئاً حقاً. ما سأقوله جدّاً، وليس هزلاً. الدكتور مادان كاتاريا -طبيب معالج من مومباي في الهند- هو مؤسس يوغا الضحك، وكبير المرشدين في هذا المجال. يوغا الضحك حركة افتتحت منذ عام 1995، خمسة آلاف ناد للضحك. يجتمع الناس فيها دورياً من أجل الضحك وحده. يوجد

حتى هذا التاريخ نحو 200 فقط من نوادي الضحك في الولايات المتحدة. من بينها تلك الموجودة في أتلانتا، نيويورك، أورانيدو، فلوريدا، سانت لويس، توكسون في أريزونا. ولكن كاتاريا يأمل بتغيير ذلك عبر السنوات الخمسة القادمة عن طريق تدريب مزيد من الأساتذة (لتعرف أكثر زر موقع www.loughteryoga.com) «إن غرضنا هو بناء مجتمع دولي من الناس المؤمنين بالحب والضحك» مقتبسة عن كاتاريا في مجلة اليوغا.

ينفق معظم الوقت على ما يدعوه كاتاريا «تقنية الاختراق»: وهو تمرين مصمم لجعل الناس يضحكون دون سبب واضح. تجمع هذه التقنية مع تقنيات اليوغا للتنفس البسيط و «التأمل الضاحك» لتشكيل قلب اليوغا الضاحكة. بالرغم من أن البحث السريري الذي تم إنجازه يعد قليلاً حتى الآن، يعد كاتاريا بأن اليوغا الضاحكة تخفف الضغط، وتدعم المناعة، وتحارب الاكتئاب، وأخيراً تحول الناس إلى مفكرين أكثر إيجابية.

يفسر كاتاريا السبب الذي يجعل الضحك مفيداً للجسم بقوله: «عندما تبدأ الضحك، فإن تغييراتك الكيميائية، والفيزيائية، تعني مزيداً من الفرص لتختبر السعادة». ويقول: «ليست اليوغا الضاحكة سوى إعداد الجسم والعقل للسعادة». يدعي كاتاريا بأن الضحك يمتلك مصدرين: أحدهما من الجسم والآخر من العقل. ويعتقد أن الراشدين يميلون للضحك من العقل. يقول: «نقوم بإجراء محاكمة وتقويم لما هو مضحك وما هو غير ذلك». يضحك الأولاد بصورة متكررة أكثر من الراشدين، يضحكون انطلاقاً من الجسد؛ من الجسم. ويقول: «يضحكون كل الوقت الذي يلعبون فيه. اليوغا الضاحكة معتمدة على إخراج مسرحيتك الطفولية. نمتلك

جميعنا طفلاً داخلنا ينتظر الضحك، كما ينتظر اللعب». نظريته هي أننا نستطيع إعادة تعلم ما علمناه كأولاد، بأن نضحك من جسدنا أكثر من أن نضحك من دماغنا. إن فكرة أن في الضحك شفاء ليست جديدة. فقد دون نورمن كزينس، الناشر للستردى ريفيو، علاجه الشخصي بالضحك في كتاب تحليل المرض كما يفهمه المريض. لقد شخصت حالة كزينس في منتصف الستينيات من القرن الماضي على أنها التهاب يصيب النسيج الضام. المرض المؤلم الذي وصل لدرجة متدهورة في النسيج الرابط ما جعله ضعيفاً وبالكاد يقوى على الحركة. أعطاه الأطباء نسبة للشفاء هي واحد من خمس مئة. رافضاً المعالجات التقليدية، سدد كزينس حساب المشفى وذهب إلى فندق، حيث شغل آلة عرض الأفلام واضعاً أفلاماً فكاهية. ثم تناول جرعة ضخمة من فيتامين سي، وغمس نفسه لساعات في أفلام ماركس برذرز.

كتب كزينس: «اكتشفت اكتشافاً يبعث على السرور وهو أن عشر دقائق من الضحك الحقيقي من القلب لديه تأثير المخدر ويمنحني على الأقل ساعتين من نوم خال من الأوجاع. تماثل كزينس للشفاء وعاش اثنين وستين عاماً آخرين وملهمين بتجربته نوعاً ما، فإن حفنة من العلماء شرعوا يبحثون في قوة الضحك القادرة على المعالجة.

يدعى أحدهم ويليام فراي، الذي كان في وقته طبيباً نفسياً من جامعة ستانفورد وفي سلسلة من الدراسات وباحتراف امتد لأكثر من خمسين عاماً، دون فراي بعضاً من المنافع الصحية لما دعاه «الضحك الباعث على المرح». لقد وجد أن الضحك يزيد من سرعة الدورة الدموية، ويقوي نظام

المناعة، ويمرن العضلات، حتى إنه ينشط المخ كما وجد باحثون آخرون أن الضحك يقلل من هرمون الضغط وربما ساعد على الحماية من أمراض القلب. وحتى دون الإشارة إلى أن الضحك يحرق السعرات الحرارية، فكم هو رائع ذلك؟ أعرف أنك تتساءل إذا ما كان الضحك المصطنع -الضحك من دون فكاهاة، الضحك الإجباري بدلاً من التلقائي- يمكن أن يكون له التأثيرات المفيدة نفسها. يعتقد فراي أنه باستثناء الإثارة العقلية التي تنتج في لحظة الاكتشاف وأنت تسمع طرفة جيدة أو تلاعباً ثميناً بالألفاظ، فإن التأثيرات الفيزيائية والشعورية هي نفسها على الأغلب. «أظننا نافعة» هكذا يقول فراي، وهو الذي سمع عن اليوغا الضاحكة ولكنه لم يجربها. ويقول: «إني مؤيد لهذا البرنامج» إن لم يكن ثمة من نفع في الضحك سوى أنه يخفف عنك من وطأة الكذابين والطفة، والأفظاظ الذين يدفعون بك إلى حافة الجنون، فحسب ذلك سبباً يحفزك على الانخراط في تجربة يوغا الضحك.

مرح الدعابة المؤكد

لعلك تعتقد أنك ستكون أكثر سعادة في العمل إذا غادر جميع الأشخاص المشاكسين، ولكن هل هذا واقعي فعلاً؟ هل نعرف حقاً ما الذي يمكنه أن يجعلنا سعداء؟

مؤخراً، تحدى العلماء النفسانيون أمثال مارتين سيلجمان من جامعة بنسلفينيا وزملاؤه الرؤية الشائعة بأن الناس محكومون بضبط أساسي لمؤشر حرارة سعادتهم. تلك الرؤية القديمة انطوت على أن التأثيرات

النتيجة عن أحداث الحياة السيئة والجيدة كما في الزواج وزيادة الأجر والطلاق والإعاقة ستتلاشى بسهولة مع مرور الوقت. لكن الدراسات الحديثة وعلى المدى الطويل أظهرت أن الجهاز المسؤول عن تنظيم السعادة هو أكثر طواعية.

أظهرت دراسة كشف النقاب عنها مؤخراً، وكانت قد أجريت على آلاف الألمانين على مدى 17 سنة وجود تغير في مستويات السعادة. لقد طرأت تغيرات جوهرية مهمة -مع مرور الوقت- على مستوى الشعور بالرضا عن الحياة عند 25% ممن أجريت عليهم الدراسة. قرابة عشر المشتركين الألمان تغيروا بثلاث نقاط أو أكثر على مقياس مؤلف من عشر نقاط.

أحد الأشياء الذي يبدو واعداً بالفعل في خلق مزيد من السعادة هو شيء بسيط جداً، ولعلك تجنح للتخلص منه. قبل أن تذهب للنوم ليلاً، فكر في ثلاثة أمور جيدة حصلت ذلك اليوم وحل أسباب حصولها. تقول: أكاثيا بارك زميلة سيلغمان: «بمجرد أن يبدووا بها، سيحافظ الناس على القيام بهذه الأشياء من أجل أنفسهم، لأنهم سرعان ما سيحصلون على المكافأة، وعلى الرغم من أن هذه التقنية تبدو شديدة التفاؤل، ستجد نفسك مركزاً على الأمور الجيدة التي حصلت، والتي لعلها ستسبب لولا ذلك بسبب الإحباطات اليومية. مقارنة ثانية تلك التي بدت واعدة في مجموعة سيلغمان بأن تجعل الناس يكتشفون قدراتهم الشخصية عبر استبيان تخصصي، ومن ثم يقع الاختيار على أكثر من خمس القدرات تميزاً. في كل يوم ولدة أسبوع، يجب على كل شخص أن يطبق واحدة أو

أكثر من قدراته بطريقة جديدة - لأمر مثل المقدرة على إيجاد الدعابة أو استحضار المتعة، أو تقدير الجمال، أو الفضولية وحب التعلم. لعل التمرين طريقة جيدة لتخرط في النشاطات المرضية، وبتقويم مستوى الرضا العام الخاص بك، ولا سيّما في العمل. ولمزيد من الأفكار عن رفع معدل منظم السعادة في العمل، اقرأ كتاب سيلغمان: السعادة الحقيقية.

لماذا أصر على أن أستمّر في العزف على وتر تشجيعك على زيادة مستوى السعادة الخاص بك في العمل؟ يكمن السبب جزئياً في أن المرح هو المرح، ولكنه يعود أيضاً لتصور يدعو علماء النفس «الإسقاط»، حيث نميل لنسقط مشاعرنا الداخلية على هؤلاء الذين يحيطون بنا، ولا سيّما الأشخاص الذين يوجد توتر في علاقتنا معهم.

تحسين مستوى سعادتنا الداخلية يساعد في تخفيف ردة فعلنا تجاه هؤلاء الأشخاص المشاكسين ممن نعمل معهم. وبالإضافة لذلك، من الممكن أن يجعل ذلك الشخص المشاكس يشعر بأنه أكثر سعادة، أو أكثر هدوءاً، وهكذا تتغير الكيفية التي يتعامل بها معنا. وحتى إنك ستجد في الفصل اللاحق مزيداً من الأفكار حول الكيفية التي تلتطف بها من التفاعلات الصعبة.

| كيف تتحول من شخص منزعج إلى آخر قوي | |
|--|---------------------------------------|
| منزعج | قوي |
| التعامل مع العمل بجدية أكثر مما ينبغي | البحث عن أساليب لتوفير المرح في العمل |
| التندر بال«جندر»، والخلفية الأتنية للناس | استخدام أسلوب مناسب لتوفير المرح |