



يساعدك هذا الفصل على:

- تنظيم مهاراتك الخفية - جوانب خبرتك المسلّم بها.
- معرفة طرائق جديدة للنظر إلى أدواتك.
- نقل مهاراتك إلى زملائك أو مديريك أو أرباب عملك.
- تحديد إنجازات والتعبير عنها على شكل قصص صغيرة.
- تأليف جمل ذكية للعرض.

إن عملي لعبة - لعبة جديدة جداً. إم. سي. إسكرو

لماذا النظر إلى المهارات أمر له شأنه؟

نحن نستخدم المهارات ونلاحظها كل يوم، وأنت ربما تعتقد أنك خبير في تصنيف مهاراتك الخاصة. سل معظم الناس وسيخبروك «إن خبرتك واضحة... وإنما مجرد معرفة ما أنت ماهر به». إن أحد أكبر أسباب إخفاق الناس في تحقيق مهن محرّضة هو أنهم دائماً يرون نصف المهارات التي يتمتعون بها. إنهم فقط يعرفون ويطورون ٢٥٪ من تلك المهارات، ولا ينقلون للآخرين إلا جزءاً يسيراً منها.

إذا أردت أن تضمن أن لا تحصل إطلاقاً على مهنة عظيمة، فإن أحسن خطة تحقق لك ذلك عدم إظهار جميع مواهبك إطلاقاً. وإذا

كنت مصمماً على الاستمرار في القيام بعمل يُخفق في انتشارك وملاءمة طموحاتك، فإن ذلك سيحقق لك ما تريد .

أيضاً، نحن ليس فقط ما يرى الآخرون فينا. ومن السهل للغاية أن نُسلّم فقط بالمهارات التي يصفها الآخرون - إن أصدقاءك يرون ويؤكدون على المهارات التي يقدرونها، إنهم لا يرون دائماً المهارات التي تُعرضُك فعلاً.

مثال. يستخدم بيل الكمبيوتر كل يوم إلا أن اهتمامه الحقيقي هو التاريخ الطبيعي. ويمنح بيل مدرسته المحلية وقتاً سخياً التي تطلب منه أن يأتي لحل مشاكل الكمبيوتر أو تقديم مشورة تتعلق ببرامج الكمبيوتر. وإذا استدعاه أحد للقيام بأي شيء من أجل الأطفال فغالباً ما يكون تقديم تفسير وشرح عن الكمبيوتر. إنه ماهر في هذه المسألة. وربما لا تستطيع المدرسة أن تجد أفضل منه. ولكن ما يرغب بيل أن يقوم به حقاً هو مخاطبة الأطفال والتحدث معهم عن حياة البحيرات.

قائمة أول انطباع:

قسّم قطعة من الورق إلى أربعة أقسام: الأشياء، الناس، المعلومات، والمفاهيم:

■ الناس الذين يتعاملون مع الأشياء (والحيوانات) بصورة أساسية - يشتمل هذا القسم على المهندسين ومشغلي الآلات ومراقبي المحميات الطبيعية والأطباء البيطريين والنجارين ومصممي السيارات والعاملين في الحدائق.

■ الناس الذين يتعاملون مع الناس بصورة أساسية - يشتمل هذا القسم على المعلمين والعاملين في الخدمة الاجتماعية والمستشارين والمدربين والبايعين والمسؤولين عن شؤون الموظفين.

■ الناس الذين يتعاملون مع المعلومات بصورة أساسية - يشتمل هذا القسم على العاملين في الأبحاث العلمية وأمناء المكاتب والكتاب والقيمين على السجلات والمحفوظات ورؤساء التحرير والباحثين ومحلي الأنظمة.

■ الناس الذين يتعاملون مع المفاهيم والأفكار بصورة أساسية - يشتمل هذا القسم على رواد التجارة الإلكترونية وأخصائي التسويق والفنانين والكتاب ومديري المحلات ومصممي الأنظمة.

الآن أكتب في أي من الأقسام الأربعة المهارات التي تظن أنك غالباً ما تستخدمها ومن ثم ضع هذه القائمة جانباً ثم عد إليها عند نهاية هذا الفصل.

اكشف عن مواهبك:

عندما يجتمع الحب والمهارة في العمل، توقع رائحة من الروائح. تشارلز ريد.

فقط فئة قليلة منا تلاحظ المهارات الخارقة التي أُعطينا إياها. نحن نستخدم المهارات دون أن نقدرها أو ننسبها إلى صاحب الفضل علينا كما نخفق في إبراز مواهبنا الكامنة متعامين عن الضوء. لقد مُنحت مواهب فريدة. فريدة ليس بسبب مهارة واحدة أساسية ومبهرة تثير

إعجاب الناس، وإنما بسبب الطريقة التي من خلالها اجتمعت جميع مواهبك على نحو فريد. مواهب فريدة لأنك الشخص الوحيد الذي بهذه المهارات التي تمارسها من خلال شخصيتك وتاريخك ووجهة نظرك. لا يمكن لأحد أن يكون ما أنت عليه، في موقفك الخاص في الحياة. أنت تستطيع أن تجد دائماً شخصاً يستطيع أن يستخدم مهارة محددة بأسلوب أفضل من أسلوبك ولكنه لا يستطيع أن يكون أنت وما أنت عليه.

أنت تملك مجموعة غنية من المهارات. ونحن نملك ما تملك. وإذا كان عقلك ميال إلى القيم الروحية، فربما قد اكتشفت أن الله أو الحياة أو الكون قد منحك مجموعة من المواهب. ومن المفيد أن ننظر إلى مهارتنا كمواهب، لأن ذلك يذكرنا أن ما نقوم به من خلال هذه المهارات أمر مهم حقاً، وعلينا أن نحسن استخدامها.

يعتقد هنود الهوبي أن كل شخص يولد متمتعاً بموهبة وأن الغرض من حياتنا أن تفهم بوضوح تلك الموهبة بطريقة ملموسة. إن الكشف عن مواهبك واكتشافها والاحتفال بما قد مُنحت وأُعطيت لا ينبغي أن يكون من أجل العمل فقط أو التسلية أو الواجب، وإنما من أجل اكتشاف السبب الذي من أجله أنت هنا.

خطوات للتعرف على المهارات:

توحي لي خبرتي التي اكتسبتها من خلال أولئك الذين يغيرون مهنتهم أن معظمنا يملك مهارات ونحن نعرفها بصورة حسنة ونشعر بالراحة من خلالها ولكن لا يزال هناك مجالات واسعة من المهارات غير

منظمة أو مرسومة بتفصيل كافٍ. وقد تجد فئتك الشخصية الخاصة، ولكن جرب هذه الفئات:

كم مهارة من مهاراتك

غير مكتشفة	غير ملموسة
غير مقدرة تماماً	غير متطورة
غير منجزة	غير مسموعة

غير مصقولة

مهارات غير ملموسة:

هي تلك غير الممكن رؤيتها. هي مهارات مستخدمة كثيراً ولكن نادراً ما نلاحظها. وهناك من يصفها بعبارة «مهارات ورق الجدران»: إنها موجودة دائماً ولكن أحداً لا يلاحظها، كورق الجدران.

مثال: تظهر مهارة (آمي) الهائلة في قدرتها على جعل الناس يشعرون بحالة أفضل نحو أنفسهم وذلك من خلال حديثها إليهم. ويراهم الناس وهي تقوم بذلك: كأنها تزود الدواليب بالزيت لتلين حركتها، إنه شعور اجتماعي طيب. وهي غالباً ما تقوم به بصورة عفوية دون أن تدرك ماذا تفعل. ولم يخطر على بالها أنها مهارة إلى أن قال لها صديق: «أتدرين ماذا تفعلين معظم الوقت؟ أنت تربطين لَبِنَات مجتمعتاً معاً».

الحل: قد تعني مهارات «ورق جدرانك» عندما يلفتك الآخرون إليها، وهذا أمر حسن عندما يكون هناك من يلاحظ من الأصدقاء أنك لا تدرك ذلك الشيء الذي تقوم به على أحسن وجه. وهناك أسلوب أكثر فعالية لاكتشاف مهارات غير ملموسة؛ وهو قياس ما تقوم به من أجل محيطك: «كيف أنا أدخل تغييراً بانتظام؟ سل أصدقائك: «ما هي مهارات ورق جداراني؟» (ثم عليك أن تشرح هذا المصطلح).

مهارات غير مكتشفة:

المهارات غير المكتشفة هي تلك التي نستخدمها أحياناً، وربما تحت ضغط أو في لحظات خاصة. وغالباً أنت لا تلاحظ ممارسة هذه المهارات أثناء ضغط أو انفعال يحدث في تلك اللحظة، أو لأنك لا تدعي ملكية تلك المهارة: هكذا حدثت الأمور. في حالة الطوارئ مثلاً غالباً ما يكون هناك شخص يتمتع بصفاء الذهن، فتراه ينظم الناس ويدعو سيارة الإسعاف ويمنع الخوف.

مثال: تمتاز مهارة «مورني» الهائلة في إيجاد حل للمواقف الشخصية الشائكة. فهي تعمل بهدوء بعيداً عن الأنظار، تساعد الناس على رؤية المسائل بوضوح وتشجع الفرقاء أن يضعوا الغضب جانباً ويسعوا وراء أسلوب تفاهم مشترك. لا يتاح لها فرصة لاستخدام هذه المهارات في العمل، ولذلك تأتي الفرصة بين حين وآخر فقط.

الحل: تذكر ذلك الشعور بالمفاجأة - شيء ما تغير بسبب مشاركتك. لماذا؟ ماذا فعلت؟ سل نفسك (أو شخصاً رأيك أثناء عملك). لا تسأل

«ماذا حدث؟» بل «ماذا أنا فعلت؟» و«كيف يمكن استخدام هذه المهارة مراراً وتكراراً».

مهارات غير متطورة:

ربما ترى في نفسك مجرد بداية مهارات غير متطورة. ابحث عن قدرتك الكامنة في المؤشرات، أي البذور الصغيرة التي يمكن أن تنمو إلى شيء يثير الدهشة والإعجاب. مثال: لا تستطيع «نورما» أن تسيير بالقرب من نسيج قماشي دون أن تلمسه. فهي تتمتع بنظرة ثاقبة فيما يتعلق بالنسيج واللون والزخرفة. كما تقوى على ملاءمة ما يلزم لغرفة ماكي تبدو جميلة بصورة بسيطة ورخيصة، فهي تتمتع ببراعة خاصة ومعرفة ما تحتاج غرفة كي تبدو أكثر إبهاجاً وانسجاماً وذلك بإدخال تعديلات طفيفة. وفي السنة الماضية، أبرزت صديقتها هذه المهارات الكامنة غير المتطورة والتي يمكن استغلالها وتسويقها - كي تصبح «دكتورة بيوت» أي تساعد الآخرين على بيع بيوتهم بسرعة وذلك بمعرفة ما يدور في ذهن المشتري وتقديم سلسلة من حلول رخيصة لا تخطر على بال من أجل إظهار البيت بمظهر حسن وبيعه بسرعة.

الحل: أنظر إلى ماذا تفعل، ولو بطريقة بسيطة. انظر إلى العناصر المكونة: فكر بالأشياء التي تحب أن تتعامل معها، والكلمات التي تحب أن تسمعها. فكر بمهارات كلبينات بناء يمكن أن تشكل منها بنية لا تستطيع أن تحددها الآن. على ماذا يمكن أن تبني وتنشئ؟ وماذا يمكن أن تعرف أكثر وأكثر؟ ما هي المهارات التي يمكن أن تستخدمها بطريقة مختلفة؟ توسع نحو آفاق جديدة. اقرأ كتباً فيها مواضيع تثير فيك

القليل من التشويق. انتسب إلى دورات لا تعرف عن مواضيعها شيئاً. والآن، ماذا تفعل كي يحل شيء محل شيء آخر حقيقي؟ أتشتري مثلاً بطاقات بريدية فنية عندما يكون ما تريد أن تفعله حقاً هو ملء بيتك باللوحات الزيتية؟.

مهارات غير مقدرة تماماً:

إنها تلك المهارات التي تدركها ولكنك تشعر أنها ذات قيمة ضئيلة. وسوف تقول لنفسك: «أنا أستطيع ذلك، ولكن من يكثرث بما أفعل؟» أنت تهناً باستخدامك هذه المهارات، ولكنك تشعر أن ليس لها إلا انتشار ضئيل أو تداول قليل. ولذلك لا تبذل أي مجهود من أجل رعايتها أو نشرها.

أحد الأمور التي كنت أقوم بها دائماً أثناء تدريبي لمكاتب التوظيف: ليس هناك أشخاص غير محرّضين. هناك دائماً أولئك الذين يُظهرون طاقتهم في العمل، وهناك أولئك المدفوعون بممارسة مهارات يشعرون أن ليس لها قيمة بالنسبة لرب العمل. وغالباً يعتبرونها «مهارات هواية».

مثال: تعتقد «سو» أن ولعها الخفي يكمن في الرقص في قاعة الرقص، ولم تدوّن هذا الولع يوماً في خلاصة مؤهلاتها وخبراتها. كما تتجنب ذكر ذلك في مكان العمل لأنها تعتقد أن ليس لهذا الولع علاقة بالعمل. وفي يوم من الأيام، سمعت عن محاضر في كلية من الكليات كان يعلم المهارات التجارية من خلال الرقص في قاعة الرقص، يعلمُ الرقصُ المنهجيُّ التوقيتَ والاستجابةَ والقيادة والاتباع وفهم الإشارة وتوقع التغيير والانتباه إلى المسافة بين الأشخاص. وعرفت «سو» أن

استخدام هذه المهارات في العمل كان السبب الذي من أجله احتلت منصب المساعد اللامع للشؤون الشخصية. والآن تسير «سو» بفخر إلى الرقص في قاعة الرقص كمهارة من مهاراتها الأساسية.

الحل: هذه المهارات من تلك المهارات التي أنت تُثمنها عالياً. وغالباً ما تستخدم وقتك الشخصي لاكتشاف أناس يشعرون بالطريقة نفسها نحو علم الأنساب أو الآثار القديمة أو صيد السمك الطيار وغير ذلك. فإذا كانت هذه ذات قيمة بالنسبة إليك، اجعلها ذات قيمة بالنسبة للآخرين. أنظر ثانية إلى المهارات غير المقدرة تماماً، تجدها في مكان ما في حياتك العملية وفي حالة غير ملموسة أو غير متطورة. تخيل كيف سيكون العالم بدون إسهامك. وفكر بأمكان أخرى حيث يمكن أن تستخدم مهاراتك. أحياناً لا تُقدّر هذه المهمات حق قدرها من آخرين.

مثال: أنت ماهر في خلق جو مرتب وهادئ في بيتك. ولكن هل هناك من يقدر ماذا تفعل؟ ولذلك أنت ترتب وتنظف وأنت منقبض الصدر. ولكن كيف يمكن أن تشعر إذا وُجد من يُقدّر عملك؟ إذا كان عليك أن تهَيئ مكان استقبال مريح ومبهج - أي إذا أحدثت جهودك تغييراً؟ فهل هذه هي المهارات التي تحبها إذا أحبها شخص آخر؟.

الحل: عليك أن تبحث، في أية مهارة تمارسها، عن عنصر أساسي واحد: الولع بها. كي تجد مهنة ملهمة، ينبغي أن يكون هناك مُسرّع (جهاز) يتكثك في داخلك.

ويكرر: «هذه هي الأشياء التي أحب أن أقوم بها وأستطيع أن أقوم بها على نحو حسن. هذه هي الأشياء التي أحب أن أقوم بها أكثر وأكثر».

إذا كان مطلوب منك مهارات لا تتمتع باستخدامها، تعلم أن تحبها أو تعلم أن تقول «لا». أخبر الناس عن العمل الذي تهنأ به، واطلب فرصاً حيث تتعلم العمل بالممارسة. إذا أردت حلاً وسطاً، درب شخصاً آخر يجب حقاً أن يفعل ما تفعل بصورة حسنة. حاول أن تنقل تلك المهارات إلى الآخرين.

ولكن ماذا لو كانت مهاراتك محجوبة بالنسبة للآخرين وغير ذلك نظرتك إليها أيضاً. فإذا كنت تفعل شيئاً بانتظام وعلى نحو حسن، سل نفسك «هل عليّ أن أفعل شيئاً آخر بصورة مختلفة أم أقوم بهذه الأشياء في مكان ما حيث يمكن أن تُقدَّر؟» إن مهاراتنا، وخاصة تلك التي اكتشفتها حديثاً، براعم غضة تحتاج حباً ورعاية.

مهارات غير مسموعة:

هي تلك المهارات التي حددتها وقيمتها، وربما تلك المهارات التي أنت تشعر أنها على صلة ما بالعالم. ولكنك لا تتشرها أو تعلن عنها. أنت لم تكتشف بعد اللغة المناسبة التي يمكن أن تتكلم من خلالها بأسلوب ينقلها إلى شخص ما له شأنه. وغالباً ما يقول الزبون «أنا دائماً أتكلم عن هذه المهارات، ولكن لا أعرف من أين أبدأ كي أحدث رب العمل عنها».

غالباً ما تدعى هذه المهارات بعبارة مهارة «سهلة». ولكن ليست هذه العبارة إلا مثلاً «جيداً عن التفكير الجزئي في عالم التجارة - بالمقابل المهارات الصعبة مهارات مفيدة بصورة مباشرة (البيع، الصناعة، الدفع، العمل) أما المهارات السهلة فهي رخيصة وبعيدة عن الأنظار (خيال،

شعور، تدريب، مشاركة) وغالباً ما نشعر بالاستياء لأن مهارتنا «السهلة» تبدو مبهمة ومثقلة بالتفاصيل غير المهمة.

شغلت «سالي» عدداً من الوظائف الطوعية التي لها علاقة بالمدرسة أو الكنيسة أو مرشدات الكشافة. وخلال العشرة أعوام الماضية عملت كأمين صندوق، وقائد، ومدير مصادر، ومنسق نقل، ومتعهد تقديم طعام إلى الحفلات والسهرات ومدير فريق. وتختصر «سالي» ذلك كله في خلاصة مؤهلاتها وخبراتها بعبارة سهلة وهي «اهتمامات طوعية».

في الواقع، غالباً ما يظن أرباب المصالح أن العمل الذي يجري في محيط طوعي خلو «من الضغط والتوتر وغير وثيق الصلة بالعالم الواقعي. بيّن لهم أنه ليس كذلك: اذكر لهم أمثلة عن عمل ملتزم بآحر موعد أو عمل يجري في جو من الضغط أو حسب الميزانية. وشرح لهم كم من الصعب أن تدير متطوعين حيث عليك أن تعتمد على الإقناع وضرب الأمثلة، وليس على التهديد أو الإكراه. واعلم أن العمل الطوعي يخلق مديرين لامعين وأشخاصاً يتميزون بالمبادرة الذاتية.

الحل: ابحث عن تلك اللحظات عندما تقول: «الأمور مجرد حدثت هكذا.. وجميع الأمور جاءت معاً في اللحظة الأخيرة». لكن من جعلها تأتي معاً؟ فإذا كنت وراء كل ذلك، فكيف فعلت ذلك؟ أخيراً، خصص وقتاً تكتشف فيه مهاراتك، إنها رحلة مهارات داخلية تستحق الجهد لأن:

اللحظة التي تبدأ فيها أن تفعل ما تريد حقاً أن تفعله، فإنها حقاً نوع مختلف من الحياة.

(بي. فولار).

مهارات غير مسموعة:

مهاراتك غير المنجزة هي المهارات التي تحلم باستخدامها أو الأشياء، التي تشعر بصورة طبيعية أنك قد تكون ماهراً بها إذا فقط أُتيحت لك الفرصة. أصغ إلى هذه الأحلام وهي تناديك. أنا دائماً أردت أن.. أرسم بالألوان المائية، أركب حصاناً، أكتب سيرتي الذاتية، أدير مطعم الفقراء، أبنى طائرتي الخاصة، أبيع بيوتاً.

لا تخلط الرغبة الشديدة مع الوهم. ربما تحكم واهماً أنك ستصبح طيار اختبار. ولكن محك الرغبة أن الفكرة لن تهجرك وحيداً إلى أن تقوم بفعل شيء نحوها. ولا تأتي اللحظة الحاسمة إلا عندما تجد رغبة محرّضة - بعبارة أخرى، رغبة تعمل بموجبها. فهل تحلم أن تصبح رئيس مجلس وزراء، إذاً، نشط، وفعل رغبتك: مثلاً انضم إلى حزب، احصل على نوع من وظيفة انتخابية، خذ الخطوات الأولى كي تصبح عضواً في البرلمان.

انتبه بصورة خاصة إلى المهام التي تحلم بها. في يوم من الأيام، أبحرتُ في مركب شراعي عندما كنت صغيراً. وغالباً ما كنت أحلم بالإبحار مرة أخرى. وفي سن الأربعين تمكنت من تحقيق حلمي وأبحرت في مركب شراعي. لقد كان ذلك كل شيء كنت قد حلمت به، ولكن هناك ما هو أفضل من ذلك؛ أفضل لأنني كنت أمارس الإبحار في ذهني. وكنت أفضل من ذلك. لقد سمعت أحداً يسمي هذه الظاهرة بما يلي: تعلم التزحلق على الثلج في فصل الصيف، تعلم السباحة في فصل الشتاء، لقد أكدت دراسة جميع أنواع الرياضة أن التدريب من خلال

التخيل جيدٌ جودةً التدريب على الشيء الملموس. فإذا كان ذلك صحيحاً، إذاً، المهارات التي يمكن تخيلها أقوى مما تظن.

مثال: يُعرّف «ستيف» أنه رجل أفكار عظيمة. وكان يعمل في وكالة إعلان ككاتب نسخة الإعلان ومدير تنفيذي لحساب الزبون، وكان أكثر ما كان يتقنه جعل الزبائن يفكرون حول: لماذا كانوا يقومون بالإعلان؟ ولماذا يدفعون نفقات حملة إعلانية كبيرة؟ وكان حلمه، الذي تشكل نصفه في البداية، أن يهجر الإعلان ويصبح متحدثاً مقنعاً ومدرباً. وواظب على ذلك، مع الانتباه لمهاراته الكامنة الخاصة وأخذ النصائح وجمع الأفكار. وظهر تقدمه المفاجئ عندما تأكد من طاقته الكامنة وعندما أخبر الآخرين عن حلمه. وفي أحد الأيام، ضمن له أحد الزبائن عمل أول أسبوع إذا أصبح كاتباً مستقلاً.

الحل: ابدل جهدك من أجل حلمك. لا شيء كسياسة بلا ندم يمكن أن يؤدي إلى تجاهل أحلامك غير المنجزة إما بلغة المهارات أو في مجال العمل. حاول هنا وهناك. اختبر إلى أية درجة يمكن لرغباتك أن تتشط خلال مراحل. فإذا كان في ذلك فائدة - جرب وظيفة لمدة قصيرة. اعمل لقاء لا شيء؛ وذلك لمجرد الاطلاع على ذلك الجو. تعقب شخصاً يقوم بالوظيفة كي تعرف فيما إذا كانت تلك هي الوظيفة التي ترغب فيها.

تحذير: تضعف هذه المهارات بسهولة كبيرة وذلك بالمعارضة أو بسبب الافتقار إلى الدعم والمساندة من قبل آخرين. يحاول الناس أن يسرقوا أحلامك أو يخمدوها. وغالباً ما تأتي أقوى أشكال المعارضة

من شريك حياتك؛ لأنك تتوعد بتغيير كامل في أسلوب الحياة. شجع شريكك ألا يخنق مهاراتك غير المنجزة وأن يخصص لك فترة للتجريب والمحاولة، ولكن حاول أن تقدم شيئاً: الوقت، الشرح، تغذية استرجاعية حول ما تتعلمه، وربما صفقة فتقول لشريك حياتك مثلاً (إذا تعلمت التمرير خلال عامين، عندئذٍ تستطيع أن تقلل ساعات عملك عندما أعمل وأجني المزيد من الدخل، كما أنك تستطيع أن تصلح دراجتك النارية التي أحببتها كثيراً ولكن لم يكن لديك الوقت لتنتهي هذه المسألة) علم أقرب الناس إليك وأحبهم إلى قلبك أن يكون مؤيداً لك وكافئاً عندما يكون لديه رغبة أو حماسة نحو مشروعه الصغير؛ كتناول الإفطار في السرير مثلاً ولا تبخل عليه.

وبينما لا تزال المهارات في مرحلة التَّصوُّر، حاول أن تغذيها بالرعاية والاهتمام. إن عقلك يضع عقبات أمام المهارات أكثر ما يضع جسدك. حاول أن تجد زميلين على الأقل لا يقضيان على مهارات أحلامك. جد بعض «الأصدقاء» الذين يمكن أن يخبروك أن الأمور سهلة وميسرة؛ لأنهم جربوها وخبروها. ومن المشاكل المؤلمة في عالمنا المبالغة المفرطة. اقرأ مثلاً ما سمعته مصادفة من حديث جرى في حانة بين امرأتين في متوسط العمر. قالت واحدة منهما: «أظن أن إليزابيث» تعاني من عقدة نقص». فوافقت الثانية وقالت: «ذلك لأنها لا تصلح لأي شيء» خذ حذرك من أولئك الذين تسمح لهم أن يؤثروا على صورة نفسك.

«إن الفكرة الجديدة شيء رقيق وضعيف. ويمكن أن يقضي عليها ملاحظة ساذجة أو مجرد تناؤب. وقد تُطْفئ الفكرة حتى الموت بنكتة أو

تخفق حتى الموت بسبب عبوس يظهر على حاجب الشخص المناسب»
«تشارلز برور».

التمس دعماً إيجابياً إلى أن تقوى مهاراتك غير المنجزة أن تحيا
وتبقى دون عون أو مساعدة، وبعد ذلك تأكد من حدودك الواقعية
عندما تعرف إلى أين المسير.

مهارات غير مصقولة:

تشبه هذه المهارات إلى حد ما المهارات غير المتطورة ولكن باختلاف
مهم واحد: وهو أنك تدرك هذه المهارات تماماً، فأنت تُثمنها وتقلها
للآخرين ولكنك لا تقوم بالمنافسة في الوقت الذي أنت تعرف فيه أنك
أقدر على ذلك من غيرك. وهكذا نجد أن مهاراتك قد توقفت عند
مستوى ثابت، فلا هي تتطور ولا أنت تتقدم.

مثال: تعلمتُ «كيت» ما يكفي كي تتقدم وتتجح في قسم خدمات
الزبائن: فهي تعرف كيف تتعامل مع الأنواع المختلفة من الشكاوى، وإلى
من تحوّل المكالمات التلفونية ومتى تحيل المكالمات الصعبة إلى المديرين.
وأتقنت «كيت» الإجراءات الداخلية من جميع النواحي، ولكنها كانت تكره
أي تغيير: مثل المنتجات الجديدة أو الخدمات المساندة الجديدة. لقد
تعلمت ما يكفي كي تصف مهاراتها الخاصة في معالجة الشكاوى ولكنها
أخفقت في التوسع إلى آفاق جديدة كي ترى المسائل التي يمكن أن تقوى
عليها؛ ذلك لأنها لم تنتظر في يوم من الأيام إلى المهارة العامة الأولى:
الالتزام بسعادة الزبون. وعندما تعلمت أن تطور تلك المهارة وتبتدع
طرائق جديدة لمساعدة الناس بدأت تتقدم فرقيت إلى مركز مشرف.

مثال: عندما تتعلم السباحة، تبدأ برؤيتها كحركة منتظمة، وفي مرحلة ما أنت ترى أن لا بُدَّ أن يكون هناك رابطة خاصة للحركات التي تجعلني فوق الماء وتدفعني إلى الأمام. فالسباح المقتدر قليلاً يقوم بذلك، وليس أكثر من ذلك. وسأفعل ذلك. أنا أستطيع أن أسيح. أنهى «بيل» تلك المرحلة عندما أدرك أن السباحة لا تتعلق بالحركة أو القوة وإنما بشكل من العوم الموجّه. وبتلك الأفكار، تقدم في السباحة واستطاع أن يقطع عدة أطوال. بعد ذلك اكتشف أنها تتعلق كذلك بالتنفس الموقوت. فإذا تحكمت بالتوقيت والتنفس، فإنك تستطيع الاستمرار في السباحة كما تستطيع الاستمرار في المشي. والآن أقول: من النادر أن يصبح التقدم المفاجئ في المهارة الأولى التقدم المفاجئ في المهارة الأخيرة.

الحل: ابحث عن المبدأ الأساسي. لماذا أنت تقوم بذلك؟ ما هو المفهوم الكلي الذي يكمن وراء ذلك؟ هل تكمن مهارتك في البيع، هل المبدأ الأساسي الربح، الناس، إضافة قيمة، المشاركة في فكرة جيدة...؟

قصاصات فيلم عن مهارة:

فكر بحياتك كفيلم. يحتوي فيلمك الشخصي كل شيء فعلته وكل لحظة مارست فيها أي نوع من المهارات.

عندما تريد أن تتكلم عن نفسك وماذا تستطيع أن تفعل، فإنك تميل إلى الاختصار. وسوف تُري مشاهديك مشاهد سريعة وقصيرة فقط. وأنت تتحدث عن حياتك باختصار كما يفعل كاتب الأفلام الذي يتخلص من مشاهد كاملة كما يحذف ويختصر.

يعيدك تمرين قصاصات المهارة إلى حجرة الحذف، كما يرتب مهاراتك كما يفعل كاتب الأفلام. وعندما يريد الموزع أن يقنعك أن تشاهد فيلماً ما، فعليك أن تشاهد فيلماً قصيراً - موجزاً لمدة ٣٠ ثانية عن حبكة القصة. وهذا هو ملخص مؤهلاتك وخبراتك، إذا راقت لك التسمية: قصة موجزة عن كل أعمالك.

عندما يريد أحد نقاد الأفلام أن يتحدث عن خصائص فيلم، فإنه سيعرض أمامك قصاصة من الفيلم: مقطعاً يريك المشهد الرئيسي أو لحظة خاصة. والآن، ما هي اللحظات الرئيسية في الفيلم الخاص عن حياتك؟ قد لا تكون تلك اللحظات إلا الأحداث التي سجلتها في ألبوم صورك يوماً ما. ارجع إليها واطلع عليها. هل تخبرك واحدة من تلك المناسبات أي شيء عن المهارات التي مارستها في الماضي؟ (الآن، وعلى نحوٍ عرضي، استخدم ألبوم صورة عائلتك عسى أن يذكرك بمجالات من المعارف أو الاهتمامات - إذا كان هناك عمل ما يمتك، فربما تجد صورة لك وأنت تقوم بذلك العمل، في مكان ما).

ركّز على حدث واحد. ابدأ بمناسبة عندما شعرت فيها بإحساس كبير بالنجاح أو الإنجاز (ربما لحظة من الانهماك والمتعة في العمل: راجع الشكل ٦، ٢). صور تلك القصاصة وأعطها عنواناً، ثم سل نفسك الأسئلة المتعلقة باكتشاف مهارتك وهي كما يلي:

ما هي العقبات التي كان علي	ماذا كان عليك أن أفعل لتحقيق
أن أتغلب عليها؟	ذلك؟
ماذا كان التحدي أو المهمة؟	كيفت تعاملت مع أشكال أخرى
	منها؟

ماذا كان التخطيط الذي كان عليّ أن أقوم به؟	ماذا كانت أفضل لحظاتي؟
ما هي المهارات التي رأيت نفسي أستخدمها؟	كيف فاجأت نفسي أو الآخرين؟
ما هي المهارات التي رأني الآخرون استخدمها	ماذا أنا فعلت شخصياً؟

يطلعك الشكل ١,٧ على مثال عن قصاصات من مهارة. تبدأ قصاصة من مهارتك بعنوان، كما يبدأ أي فيلم جيد، إضافة إلى فكرة موجزة عن القصة، تماماً كالخلاصة التي يقدمها الكاتب إلى استديو في هوليوود كي تحوز الفكرة القبول.

العنوان: « قمة العالم »			
الخلاصة:			
كنت دائماً أخشى المرتفعات، ولم أكن مؤهلاً لذلك. وتحديني فريق عملي أن أتسلق قمة Cwn Clogwyn في سنودونيا.			
الانتها	العمل الرئيسي	الخطوة الأولى	المشاهد: لقطة الافتتاح المشكلة:

<p>لقد أفلحت! صورة على القمة. ابتهاج!</p>	<p>الانطلاق - نحو الشيء الواقعي. ممارسة النظرية والتمرين. إنه شيء مخيف!</p>	<p>التفكير بالمشكلة. تقرير ماذا عليّ أن أتعلم وأمارس.</p>	<p>رعب! خوف من الإخفاق. تأييد فكرة جيدة أقنعتني أن أتابع</p>
<p>المهارات التي استخدمتها.</p> <p>الاحتفال - التمتع بما أنجزناه كفريق ودوري في نجاحنا. التفكير بما أفلحت فيه من التغلب على الخوف والاعتماد على الزملاء.</p>	<p>المهارات التي استخدمتها.</p> <p>العمل كفريق، تعلم الاعتماد على الآخرين (الاستجابة بسرعة) للتعليمات</p>	<p>المهارات التي استخدمتها.</p> <p>التعلم من الأصدقاء، التدريب على جدار تسلق. تعلم التسلق ولف الحبل، فهم الأجهزة.</p>	<p>المهارات التي استخدمتها.</p> <p>معرفة حدودي. التغلب على الخوف.</p>
<p>العبرة المستفادة: طرائق جديدة للعمل معاً.</p>	<p>مساعدة الآخرين للتغلب على خوفهم. المواظبة على رفع معنويات الناس إضافة إلى الدُعاية.</p>	<p>معالجة الأخطار؟ توقع المشاكل وتقديرها</p>	

قواعد الأفلام المنزلية من أجل إشراف وتأليف قصاصات من مهارتك:

١. صورٌ باختصار بقدر الإمكان - تجنب المشاهد الطويلة. يوم واحد جيد. ساعة واحدة أفضل. التزم بالإيجاز. ينبغي أن ينقل المشهد الكثير في فترة قصيرة، تماماً مثل قصاصات من الأفلام.
٢. استخدام الحركة البطيئة - أظهر العمل كما يحدث في الواقع، وذلك بالتفكير بما فعلت وكيف فعلت ذلك.
٣. استخدم سيناريو جيد - هل ينقل المشهد رسالة عن المهارات، عن التغلب على العقبات؟
٤. واضب على وضع النجم في اللقطة - تأكد أن هذا المشاهد عن البطل: أي عنك أنت.
٥. تأكد أن يكون للقصاصة نهاية سعيدة - إنجاز أو الكشف عن مهارة.

فوائد من أجل قصاصات من مهارتك:

- فكر بأوقات حققت خلالها شيئاً تفخر به. لا يعني هذا بالضرورة أن يكون من منجزات وثيقة الصلة بالعمل. ولكن كيف فعلت ذلك؟ ما هو الاختلاف الذي أحدثته؟ قلب الحدث في ذهنك إلى أن ترى المهارة، وخاصة تلك المهارات غير الملموسة أو غير المتطورة.
- الآن، أنظر إلى منجزاتك من وجهة نظر حياتك غير العملية، تذكر أوقات في الماضي عندما تغلبت على المصاعب وفعلت شيئاً أدهشك أنت. ابحث بصورة خاصة عن مهارات غير مقدرة تماماً.

■ فكر بكل من الأنشطة والمنجزات.

■ فكر بقصاصات وثيقة الصلة بالعمل تُظهر كامل مهاراتك: الأشياء، الناس، المعلومات، المفاهيم، إلى آخر ما هنالك.

■ وأخيراً، ما هي مهاراتك المفضلة؟

واظب على ترتيب هذه القصاصات من مهارتك. رتبها وحدك، والأفضل مع صديق أو زميل من أولئك الذين يطورون المهنة. وإذا عرضت سلسلة من قصاصات فيلم من أفلام «ألفيد هيتشكوك»، فلأنك ترى تشابهاً في الأسلوب والمحتوى. وبعد خمس أو ست قصاصات ستلاحظ نمطاً من المهارات أو مجموعة من المهارات العامة وسوف تعرف تماماً الأمور التي تتقنها وتنهأ بها.

تحدث عن منجزاتك على شكل حكايات قصيرة :

تستطيع أن تعتمد على تمرين قصاصات المهنة وذلك بأن تتعلم كيف تتذكر كل إنجاز كحكاية قصيرة. إن القصة الجيدة قصيرة وجديرة أن تُذكر وموضوعها واضح، والإفصاح الجيد عن إنجازك له البنية نفسها، كما هو مبين في الشكل ٢,٧ مع شرح قصير للمشكلة وفكرة عامة وموجزة عما فعلت وإشارة إلى النتيجة.

القصة: البداية	الوسط	النهاية
كان على شركتي أن تبسّط نظامها المحاسبي وتوفر أموالاً	ماذا أنا فعلت وحددت وبحثت وقدمت عملاً محاسبياً بعيداً عن المركزية.	٢٥٪ توفير. انسجم مركز الحسابات الجديد مع الميزانية وآخر موعد لإنهاء العمل.

الشكل ٢,٧: إنجاز على شكل حكاية قصيرة:

نجد في استخدام الحكايات القصيرة ميزات كبيرة. أولاً، من الأسهل لك أن تتذكر حوارات جيدة تستخدمها في المقابلة. وبهذا الأسلوب، تزود نفسك بملف ذهني يشتمل على دلائل مفيدة. ثانياً، من الأسهل الإصغاء، وتذكر حكاية قصيرة حسنة الصياغة من قصة طويلة غير مترابطة. ثالثاً، ليس من الضروري، بهذا الأسلوب، أن تتصور أو تتذكر التفاصيل أثناء المقابلة. إن محاولة تذكر أمثلة جيدة في غرفة المقابلة أمر مجهد؛ لأن عليك استخدام أكثر من مصفاة في وقت واحد. مثلاً (هل يبدو هذا ممتعاً/ وثيق الصلة بالموضوع / مثيراً للإعجاب...؟ هل أستطيع أن أفصح عن ذلك بصورة لائقة؟ هل أستطيع أن أتذكر تفاصيل كافية كي أرد على الأسئلة الإضافية؟).

ويعني توفر هذه المعلومات في ذهنك أنك تستطيع أن تنبه أكثر إلى استعمال جهاز رادارك في المقابلة وبالتالي تستنتج برنامج العمل (راجع الفصل ١٢ لمزيد من التفصيل عن المقابلة).

بيانات تعريف:

أثناء المقابلة وأثناء كلامك من المهم إعطاء إجابات مختصرة مبهجة للأسئلة الرئيسية ويحميك الإيجاز من الخوض في تفاصيل قد تكون صعبة. وتوجه البهجة المستمع إلى ما هو إيجابي. أما أولئك الذين يطرحون الأسئلة فطيبون أكثر مما ينبغي في تذكر ما هو إيجابي. إن بيان التعريف يتيح لك أن تُطلع الآخرين على مهاراتك وأشكال نجاحك. اكتب بياناً يستغرق ثلاثين ثانية، مستخدماً كلماتك الخاصة كي تغطي كل قضية رئيسية ملخصة أدناه.

١. لماذا تريد أن تقوم بتغيير:

اشرح لماذا أنت تبحث عن فرصة جديدة. لا تركز كثيراً على مشاكل الماضي أو العلاقات غير المريحة، وإنما تحدث عن الأسباب الإيجابية من أجل التغيير.

٢. أهداف مهنتك:

صف الوظيفة التي تبحث عنها ولماذا تعتقد أنها ممتعة. اذكر السبب الذي من أجله تظن أنك مناسب لهذا النوع من العمل ثم أكد على أن ما عليك أن تقدمه سوف يساعد رب العمل المأمول.

٣. أخبرنا عن نفسك:

اكتب ملخصاً قصيراً عن نفسك وماذا تفعل والمهارات والميزات التي تتمتع بها: أوجز السمات والمهارات والإنجازات على نحو تشكل فيه صورة إيجابية في ذهن المستمع.

٤. تاريخك:

احرص أن يكون ذلك من دقيقتين إلى ثلاث دقائق ولا أكثر من ذلك، مبتدئاً ومنتهاً بوظيفتك الحالية ووظيفتك الأخيرة إضافة إلى تغطية جميع النواحي الإيجابية في خبرتك وخصوصاً النواحي وثيقة الصلة بالوظيفة التي تسعى وراءها.

٥. نقاط قوة رئيسية:

فكرة عامة مختصرة عن المهارات والقدرات المحتملة أن تكون مما يكثرث بها إلى أبعد الحدود أرباب العمل المأمولون. تذكر أن هذا لا

يعني قائمة بأسماء الوظائف التي شغلتها أو الشركات التي عملت فيها، وإنما قائمة قصيرة تذكر فيها مهاراتك الرئيسية.

٦. إنجازات رئيسية:

حضر أمثلة أكثر مما سوف تحتاج. تعلم كيف تنقل للآخرين الإنجازات على شكل حكايات قصيرة (راجع أعلاه) اذكر الفوائد الأساسية بالنسبة للمؤسسة وكذلك النتائج التي يمكن حسابها.

٧. ما هو الشيء الذي يحرضك:

كن مستعداً لتحدث عما عليك أن تقدم وليس عما تريد أن تجني - تحدث عن تقييم الفرصة التي من خلالها تستخدم مهارات خاصة، وعن الفرص التي من خلالها أنت تتطور أو تجرب الأفكار. أكد على الفوائد التي سوف تجنيها المؤسسة.

٨. نقاط قوتك المتحدة:

كيف تتحد مهاراتك وبراعتك وخبرتك معاً بطريقة فريدة. هذا ما يسمى قوة إقناعك الفريدة - السبب الذي من أجله أنت أفضل شخص مناسب للوظيفة.

عادة ما يستغرق الأمر أكثر من ثلاثة أسابيع لتحضير خطاب مرتجل جيد

«مارك توين».

مهارات إضافية : كيف يرى أرباب العمل المهارات :

كيف تقيس مكاتب التوظيف المهارات؟ معظم الأوقات، هم يعتمدون عليك: الادعاء الذي تذكره في خلاصة مؤهلاتك وخبراتك وما تقوله أثناء المقابلة إضافة إلى الدلائل التي تفصح عنها لتأييد ما تقول وتدعي. واعلم أن أرباب العمل يرون المهارات من خلال سياق الكلام: كيف، أين، متى، لماذا. وقدم مهارات زائد، مهاراتك زائد شيء ما - مشكلة، موقف، نتيجة. ولا يكثر رب العمل بالمهارات التي ليس لها علاقة بأي شيء آخر: مثلاً أنا مبلِّغ جيد. أي نوع من التبليغ؟ وماذا تقصد بكلمة جيد. أعطني مثلاً.

التمرين: ١,٧ مهارات محرّضة:

ما هي المهارات التي تهناً بها حقاً؟ فكّر بوقت كنت خلالها مستغرقاً بمهمة ولم تشعر بمرور الوقت، أية لحظات أحسست خلالها أنك متمتع تماماً بحرية التصرف والراحة، وكنت نفسك. أنظر إلى المهارات التي حددتها وسجلّها على شبكة مرسومة مثل الجدول ١,٧.

الجدول ١,٧ مهاراتك المحرّضة:

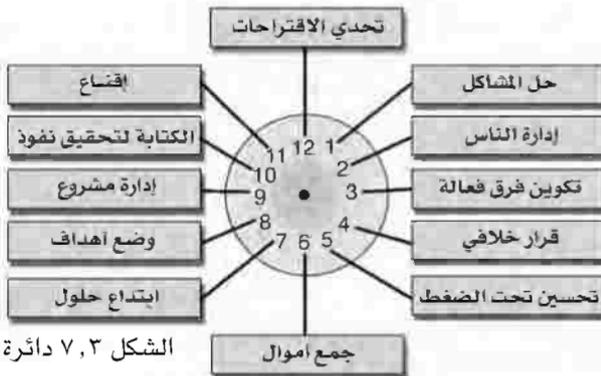
مهارات لا اتمتع باستخدامها	مهارات اتمتع تماماً باستخدامها	مهارات احب استخدامها	
			مهارات اوديتها بشكل حسن
			مهارات اوديتها بشكل حسن مقبول ولكن بحاجة للتطوير
			مهارات لا اوديتها بشكل حسن

المهارات في إطار الرمادي الغامق هي تلك التي عليك أن تستخدمها وتطورها وإلا عليك أن تحذر العواقب.

التمرين ٢,٧: دائرة المهارات:

خذ أول ١٢ مهارة من مهارتك المحددة واكتبها على شكل دائرة، مثل

الـ ١٢ نقطة التي على الساعة، كما في الشكل ٣,٧.



حاول توحيد المهارات. سل نفسك، «متى استخدمتُ أنا هاتين المهارتين معاً بطريقة ممتعة ومثيرة للإعجاب؟ ما نوع العمل الذي يمكن أن يغير من توحيد هاتين المهارتين؟» مثلاً قد توحد ٢، إدارة الناس، مع ٧، ابتداع حلول، ربما يعني هذا ابتداع أنظمة إدارية جديدة، أو ابتكار طرائق جديدة لدراسة القضايا الإدارية، مثل إعطاء الناس الوسائل لحل مشاكلهم الخاصة.

أما توحيد ١٢، تحدي الافتراضات، مع ٦، جمع أموال، فقد يجعلك هذا التوحيد أن تفكر بقلب فكرة جمع الأموال بكاملها رأساً على عقب. وقد تنظر إلى السؤال التالي مثلاً «كيف نستطيع أن نقنع المزيد من الناس كي يمنحونا أموالاً؟» وتصيغه على الشكل التالي: «كيف يمكن أن نجعل الناس يقنعوننا كي نأخذ أموالهم؟» فقد يبتكر المشرفون على حملة جمع الأموال طريقة تساعد الناس على اختيار الصدقات والهبات التي تلائم قيمهم تماماً.

قائمة أوامر:

- ✓ جد أفضل طريقة لاكتشاف مهاراتك الخفية. اطلب مساعدة مستمع جيد أو صديق صبور أو مستشار مهن محترف.
- ✓ انظر إلى الروابط بين أحلامك واهتماماتك والمهارات التي تحب استخدامها. ستجد أن هناك تآلفاً سحرياً في مكان ما.
- ✓ جرب على الأقل أربع قصاصات من المهارات. سجل المهارات التي

تكتشفها. انظر إلى المهارات التي تظهر مراراً وتكراراً - ما هي مهاراتك العامة - بعبارة أخرى المهارات المركزية بالنسبة إليك كشخص.

✓ حدد إنجازات المراحل المختلفة من مهنتك.

✓ خطط واكتب وراجع بيانات التعريف الخاصة بك.

خذ بمهاراتك وإنجازاتك:

من المستحيل في الواقع أن تفوز أو تتجح بجميع مهاراتك الخاصة. يحتاج معظم الناس مساعدة زميل أو مستشار مهن. على كل حال، لقد طورت أداة يمكنك أن تستخدمها وحدك والتي تعطيك قائمة بمهاراتك المحرّضة العشر الأولى وقصص إنجازاتك المتعلقة بها (راجع الفصل ١٥ لمزيد من التفصيل).