

## المقدمة

### الانبساطيون والانطوائيون: عالمان بثمان واحد

أنا سلفيا لوكين، أنا ذات شخصية انطوائية، قد يكون هذا أمراً غير عادي: الانطواء بوصفه كلمة يستحضر تصوراً لشخص يدرس كثيراً، ولا يخلق ذقنه، ويبقى معزولاً مع الحاسوب لأيام، وبقايا البيتزا تملأ المكان ولوحة مفاتيح الحاسوب.

لكن هذه صورة مبتدلة لشخص هادئ. هناك كثير من أمثالنا. أحب أن أكون بين الناس - فهم عملي ومهنتي - ولكن بعد يوم من اللقاءات العشوائية والفوضى والضجيج، أحتاج إلى البقاء وحيدة لتجديد طاقتي. أحب عملي، ولكن خلافاً لزملائي الانبساطيين لا يمكنني استخلاص الطاقة كلها التي أحتاجها من عملي المفعم بالنشاط والمثير مع أعضاء الحلقة الدراسية، والجمهور، والطلاب، ولكن؛ لماذا يُعدُّ الانطواء موضوعاً مناسباً لكتاب عن التواصل؟ كان عليّ أن أجد ذلك بنفسني. وهكذا كانت البداية.

يُعدُّ التدريب جزءاً لا يتجزأ من مهنتي، ولكن عند نقطة معينة بدأت أمل من التدريب على التواصل، ولم يكن ذلك بسبب الموضوع نفسه، كلا؛ فقد كان اهتمامي كبيراً بما يحصل عندما يلتقي الناس بعضهم ببعض. بدأت أشعر بعدم ارتياح مع المديرين والمتدربين من زملائي؛ فقد كان كثيراً ما يبدو لي

أنهم مزعجون جداً وسطحيون، واتضح لي أن هذه كانت مشكلتي من البداية؛ لذلك بدأت أُعيد التفكير في الأمور ثانيةً (الانطوائيون يحبون إعادة التفكير في الأمور، ويقومون بذلك طوال الوقت). كيف يمكنني أن أتبين ما يزعجني من زملائي؟

الأشخاص الذين يقفون في المقدمة ليسوا أسوأ مني عندما أقف مكانهم هناك، لكنهم مختلفون اختلافاً كبيراً؛ بحيث إنَّ نهجهم كثيراً ما يشوشني؛ فمعظمهم يرى أنه من النخبة: لقد كنت وما زلت أعتقد أن ذلك كله متعلق بالقمة.

دورات التدريب كثيراً ما أشارت إلى ما يؤكد لماذا أنا مختلفة عن إشاراتي وتلميحاتي؛ يريدون مني أن أتوسع أكثر، أما عن خطابي فيريدون مني أن أكون أكثر عدوانية وعن طريقي في ترتيب الأشياء؛ يريدون مني أن أكون أكثر حيوية ونشاطاً!

ذلك كله جعلني متوترة، ولم أشعر -حتى ذلك الوقت- بالحاجة إلى استعمال التلميحات الكبيرة، والنقاش الهجومي وتوكيد الذات، وحتى ذلك الوقت لم يؤذني ذلك، وعلى العكس من ذلك: فقد كان العملاء الهادئون والمشاركون في الحلقات الدراسية (الهادئون ذوو التلميحات المنضبطة والنهج المتعاون الذين لا يصرحون بمشاعرهم كثيراً) متحمسين جداً لما كنت أقدمه، وقد أحببتهم؛ فمعظمهم عملائي: هادئون ويفكرون بمنطق؛ «أرى أنك تحبين النوع الهادئ المنعزل». هذا ما قالته لي مدرّبتني الانبساطية كثيراً عندما وصفت لها عملائي المفضلين، وقد كانت محقة؛ فخبرتني في الحلقات الدراسية بيّنت لي أنني أستمتع بالعمل مع الأشخاص الذين يفكرون مثلي، ما جعلني أستنتج أنه لا يوجد دورة دراسية مصممة لمن هم مثلي ومثل عملائي؛ مُعدة لتلبية حاجات الأشخاص الهادئين وقواهم.

الهدف من هذا الكتاب سد هذه الثغرة، إلى جانب حلقات النقاش، والندوات، والمحاضرات والتدريبات الموجهة إلى الأشخاص الانطوائيين. نقطة البداية كانت وما زالت تُفيد بأن التواصل الجيد مرتبط بالهوية.

لا يمكنني التعامل مع الآخرين بنجاح، إلا إذا عرفت نفسي وتمكنت من التعامل معها بطريقة صحيحة: عندما أرتب الأمور، وعندما أفاوض، وعندما أستعمل شبكات التواصل وفي حياتي الخاصة أيضاً. ولكن؛ ما الذي يجعل الشخص هادئاً؟ وحيث لا يوجد شيء يبدو لنا عادياً تماماً (أي لا الخجولين ولا شديدي الحساسية) اتخذت من نفسي مثلاً، وحللت طريقتي في التواصل، الأدب الإنجليزي المكتوب عن مساعدة الذات، وكذلك علم النفس، يساعد كثيراً في هذه الحالة، كذلك بدأت النظر إلى زبائني من زاوية دقيقة جداً.

كانت النتيجة مثيرة: اكتشفت مجموعتين من الخصائص التي يسهم بها الأشخاص الانطوائيون في التواصل، مقسمة بعناية إلى نقاط القوة والعقبات، وليس الهادئون فقط من لديهم هذه الخصائص، لكن كثيراً منهم لديه الكثير من هذه الخصائص، وهو ما يكفي لدراستهم وفهمهم.

من الواضح أن القوة ميزة، وكذلك العقبات بطريقتها الخاصة؛ فإذا كنت على دراية بالعقبات التي تسببها لنفسك، فهذا يعني أن لديك إحساساً بجاراتك أفضل من الذين لا يابهون بنقاط الضعف لديهم.

مثلاً، اعتقدت لمدة طويلة أنني لست اجتماعية عندما كنت أشعر برغبة في البقاء وحيدة في أثناء قضائي وقتاً مع العائلة، وأعتقد الآن أن ذلك منطقي؛ فالانسحاب هذا يساعدني على تجديد طاقتي عندما أشعر أنني منهكة، وأنا لا أدعو ذلك ضعفاً، تماماً مثل أن الأشخاص الانبساطيين ليسوا ضعفاء إذا اعتمدوا على إعادة التأكد من الناس أو الأشياء من حولهم أكثر مما يفعل الانطوائيون.

دعوني أوجه دعوة رقيقة: تعرّف مكامن القوة والضعف التي تواجهك، رحب بها ترحيبك بالأصدقاء الجيدين الذين يشاركونك حياتك؛ هذا يجعل الأمر أكثر سهولة لك للتأثير في وضع ما، فيصبح مناسباً لك، ويجعلك أكثر قدرةً على التواصل بصورة أفضل.

هنا يفيد سؤالان، فيما يتعلق بالسلوك البشري بمختلف أنواعه:

1. ما مواطن القوة التي يمكن للإنسان الهادئ - على وجه الخصوص - أن يستخدمها في هذه الحالة؟
2. ما الذي على الإنسان الهادئ - بصورة خاصة - أن يبحث عنه في مثل هذه الحالة؟

ستجد الإجابة عن هذين السؤالين كما وجدتها أنا في هذا الكتاب، وقد عرّضت بطريقة تمكّنك من استعمالها في حياتك الخاصة.

**ماذا ستجد في هذا الكتاب؟ وكيف يمكنك قراءته؟**

في الصفحات الآتية اعتمدت الإجابة عن السؤالين السابقين على مجموعة من المواقف المتنوعة: مهنية وخاصة، ورسمية وبعيدة عن الرسمية، وقرية وبعيدة، ومعالجة بصورة مباشرة أو من خلال التفاوض. إذا كنت ترى نفسك إنساناً هادئاً، فإن هذا الكتاب سيساعدك على المضي قدماً على نحو ملائم في هذا العالم الصاخب، وعلى أن تكون ناجحاً في ما يهمك من الأمور؛ فكل جزء منه كُتِبَ من وجهة نظر شخص انطوائي.

وإذا كنت شخصاً تميل أكثر لأن تكون انبساطياً، فسوف تتفهم الأشخاص الهادئين الذين مررت بهم بصورة أفضل، وتقدر مكن قوتهم بعد قراءة هذا الكتاب، سواءً أشركاء كانوا، أم أصدقاء، أم مديرين، أم زملاء عمل، أم مشاركين في ندوة. وإن لم تكن متأكداً أنك شخص هادئ أم لا، ففي

نهاية هذا الفصل يوجد اختبار يساعدك على حسم القرار، وفي الأحوال كلها، فإن هذا الكتاب مُعدُّ بحيث يمكنك ربط جوهر الموضوع بوضعك الشخصي: ستواصل المرور بأسئلة سوف تساعدك إن أجبت عنها بالعودة إلى نفسك.

اغتمت الفرصة - سوف تتعرَّف إلى نفسك إن فعلت ذلك، وهذا يساعدك عندما تتواصل مع الآخرين!

هذا الكتاب أَعَدَّ بطريقة التفكير والتواصل التي يحبها الانطوائيون: من الداخل إلى الخارج؛ إنه يبدأ بدراسة الشخصية.

ستجد في الجزء الأول مقدمة واستعراضاً لنماذج القوة والعقبات التي يسببها الأشخاص الهادئون لأنفسهم؛ وعليه، يقتضي منطوق الأمور قراءة هذا الجزء في البداية؛ لتضع نفسك على أسس سليمة.

ويتضمن الجزء الثاني الفصلين الرابع والخامس، ويكشف عن مشهد كامل لمواقف خاصة ومهنية - تركز على ما هو جيد للأشخاص الهادئين، وتساعدهم على النجاح، ويوضح هذا الجزء كذلك كيفية التعامل مع هذا الموقف بطريقة صديقة للانطوائيين.

الفصول الآتية كلها التي تمثل الجزء الثالث من الكتاب توضح كيفية استعمال مكامن القوة، والتغلب على العقبات عند التعامل مع الآخرين؛ حيث ركزت عمداً على مفاتيح القوة والصعوبات المرتبطة ببناء العلاقات، والتفاوض والظهور أمام جمهور ومخاطبته، وفي الاجتماعات.

بعد الاختبار واستعراض ملخص الفصل الأول سيكون في وسعك التقويم بوضوح أي صفاتك الشخصية مهمة في موقف محدد.

ستقدم لك الفصول اللاحقة بعضاً من أعضاء حلقاتي الدراسية عن الهدوء وطلبتي الذين توضح قصصهم كيف يمكن للانطوائيين استعمال

مكامن قوتهم في مواقف مختلفة، وأتمنى أن ما ستكتشفونه من خلال قراءة الكتاب سوف يساعدكم على استجماع شجاعتكم، ويجعلكم ترغبون في محاولة التواصل مع الانطوائيين.

### الأشخاص الهادئون يحركون العالم!

كثير من الأشخاص المشهورين كانوا أو مازالوا هادئين، أو هكذا توحى السمات المنسوبة إليهم. ألق نظرة سريعة على قائمة المشاهير أدناه.

#### استعراض لبعض الأشخاص البارزين الانطوائيين

ممثل، مؤلف، مخرج أفلام، وموسيقي. أمريكا	وودي آلين:
صحفي، ومتحدث باسم ويكيليكس. أستراليا	جوليان أسانج:
رئيسة مجلس إدارة ساره لي، مصنعة لسلع استهلاكية. أمريكا	برندا بارنز:
ممثلة. السويد	إنجريد بيرغمان:
مقاول ومستثمر كبير. أمريكا	وارين بوفيه:
مؤلف موسيقى وعازف بيانو. بولندا	فريدريك شوبان:
عالمة فيزياء وكيمياء، حصلت على جائزة نوبل في الفيزياء والكيمياء. بولندا	ماري كوري:
عالم طبيعة، وصاحب نظرية التطور. بولندا	تشارلز داروين:
موسيقي، شاعر، ورسام. أمريكا	بوبي ديلن:
ممثل. أمريكا	كلينت إستوود:
عالم فيزياء، وحاصل على جائزة نوبل في الفيزياء. ألمانيا	ألبرت آينشتاين:
القائد الروحي لحركة التحرر الهندية. الهند	المهاتما غاندي:
مؤسس مايكروسوفت. أمريكا	بيل غيتس:
مخرج أفلام. المملكة المتحدة	ألفريد هيتشكوك:

مايكل جاكسون:	مغني. أمريكا
فرانز كافكا:	كاتب بالألمانية من براغ. تشيكوسلوفاكيا
إيمانويل كانت:	فيلسوف متنور. ألمانيا
أفريل لافين:	مغني وكاتب أغاني. كندا
إسحق نيوتن:	عالم فيزياء ورياضيات وفيلسوف وعالم لاهوت. المملكة المتحدة
باراك أوباما:	رئيس الولايات المتحدة الأمريكية. أمريكا
ميشيل فايفر:	ممثلة. أمريكا
كلوديا شيفر:	عارضة أزياء. ألمانيا
جورج سوروس:	رجل أعمال ومستثمر (هنجاري). أمريكا
ستيفن سبيلبيرج:	مخرج، ومنتج، ومؤلف مسرحيات. أمريكا
تيلدا سوينتن:	ممثلة. المملكة المتحدة
الأم تيريزا:	راهبة، وحائزة على جائزة نوبل للسلام. الهند
تشارلز ماونتباتن:	أمير ويلز، وريث عرش بريطانيا. بريطانيا
ماك زاكريبيرج:	عالم كمبيوتر، مؤسس فيس بوك. أمريكا

يمكنك أن ترى أن كثيرًا من الأشخاص الأكثر نجاحًا، وقوة، وموهبة، وشجاعةً، وابتكارًا، وذكاءً، وإثارة للانتباه هم من الأشخاص الهادئين؛ إنهم ليسوا أفضل من الانبساطيين، ولكنهم ليسوا أسوأ منهم أيضًا، على الرغم من أنهم غالبًا ما يعتقدون ذلك، وفوق ذلك كله يوجد شيء واحد يجعلهم ناجحين؛ إنهم يتقنون صادقين مع أنفسهم في ما يتعلق بالانطواء وصفاتهم الأخرى كلها. هذه وصفة رائعة أوصيكم بها بكل محبة: ابقوا صادقين مع أنفسكم مثل الانطوائيين، افعلوا ما يناسبكم ويناسب حاجاتكم؛ فأنتم ومكانم قوتكم ستغيرون العالم بهدوء، كما فعل الأشخاص في القائمة السابقة، وكما قالت المغنية الأمريكية دوللي بيرتون ذات مرة: «تعرف إلى نفسك، وافعل ذلك عن سابق تصور وتصميم!».