

**المحور الأوَّل**

**تميِّز بذاتك**

■ هل لديك انطباع عن نفسك من أنت؟ أية شخصية؟

من منا يقبل أن يقال عنه «ذو شخصية ضعيفة» ومن منا لا يرغب في أن يصفه أقاربه ومعارفه وأصدقائه بأنه صاحب شخصية قوية. لاشك في أن كل إنسان سواء أكان صغيراً أم كبيراً، غنياً أم فقيراً، متعلماً أم غير متعلم يحب أن يُحسب من ضمن فئة أقوىاء الشخصية.

كل إنسان يرغب أن يكون له سحره وتأثيره الشخصي في محيطه، بفكرة يقدمها أو كلمة يقولها أو عمل نبيل يقوم به، وهذا السحريكم غالباً في الشخص ذاته، برأي رئيس مركز العلاج النفسي بجامعة بيتسبرج «أن صفة الجاذبية التي عادة ما يتمتع بها بعض القادة أو النجوم أمام جماهيرهم، لا ترتبط بدرجة الوسامة أو الجمال بقدر ارتباطها بقدرة الشخص على الإقبال على الآخرين بشكل سلس ينسى خلالها التركيز على ذاته».

وبحسب كتابات بعض الباحثين فإن الشخصيات المميزة هي من تتسم بعوامل أبرزها:

1- الحكمة: وهي القدرة على دراسة المواقف المطروحة واختيار أنسبها، إنها تنظيم لأمر الحياة وتفضيل المهم منها لعمله.

2- الاستقلالية: وتعني أن تكون أنت، وهذا لا يتأتى إلا بالمعرفة الحقّة لذاتك، لمشاعرك، لقدراتك مما يجعلك لا تصدر أي حكم عن قناعة وتكون حراً في إبداء مواقفك.

3- الاتزان الانفعالي: أي لا تصطرع فيك الرغبات، أو تتجاذب بين موقفين متناقضين إما مع وإما ضد، بل تعطي لكل شيء حقه وتكون واضحاً حتى لا تعاب بازدواجية الرأي.

4- التدرج في الآمال والطموحات ، أن تضع أولويات لما تريد أن تحقّقه من أعمال، ذلك أن ثمة عمل الآن قد يكون هاماً نتركه لأجل آخر بعيد المنال، فماذا تكون النتيجة؟

5- أن تكون ذكياً، والذكاء المقصود هنا ليس الذكاء العلمي وإنما القدرة على حل المشكلات، القدرة على التكيف مع الظروف الطارئة، القدرة على المواءمة بين المناسب والأفضل في الوقت غير المناسب.

هذه المسائل كفيلة بأن ترسم شخصية أي منا بطابع مميز فيما لو تكاملت معطياتها، ثم ممارسة ذلك بفعل تجاه الآخرين عبر ما يعرف بفن التعامل مع الناس، فبقدر ما أنت قادر على معرفة الناس - وهذا فن يحتاج لبعض الوقت نظراً للتنوع والتلون الذي يصطبغ

به الناس - بقدر ما يسهل التأثير فيهم، ويمكن الإمام ببعض هذا الفن من خلال المبادئ التالية:

- التمتع بمهارة الإنصات أكثر من التكلم، وعند التحدث يفضل أن يكون باقتضاب وإفصاح.

- التحدث إلى الناس بلغة قريبة من فهمهم.

- أن تقنع بدلائل وقرائن، لا بالمجادلات والمشاحنات.

- التمكن من مهارة التفاوض مع ذوي الآراء المختلفة، أو على

الأقل أن تبين وجهة نظرك وتصل بها إلى قلوب الأغلبية، فالإنسان الناجح والذكي ليس ذلك الذي يتعامل مع الأشخاص المميزين، بل البراعة والذكاء الحقيقي أن تعرف كيف تتعامل مع الجميع بثقافتهم المختلفة، ومحاولة إيجاد مواضيع مشتركة للتحدث بها.

- أن تخلق في الشخص الآخر رغبة المشاركة، وتشعره بأهمية

دوره.

- أن تسبغ على الناس التقدير الذي يتأملونه، وتحسسهم

بأهمية موقعهم مهما كان متواضعاً.

يذكر «ديل كارينجي» في كتابه: «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر

في الناس» قولاً لتشارلز شواب (الإداري الناجح في إحدى مصانع

الصلب في أميركا) عندما سئل عن سر نجاحه في الإدارة حتى

وصل لأن يتقاضى مليون دولار سنوياً؟ أجب: «سر نجاحي من خلال بث الحماسة في نفوس من أعمل معهم، فهو أعظم رأسمال لدي، وسبيلي إلى ذلك ميسور للغاية فأنا أشجعهم، أقدرهم في كل مناسبة، أكيل لهم الثناء في كل إنجاز. ليس هناك أمضُ المأ من نقد يوجهه مدير إلى موظفيه، وهذا يجعلني أمتنع عن نقد أي من الذين يشتغلون تحت إمرتي بل إنني سوف أسرف في إطرائهم».

في حياتنا اليومية عندما نريد أن نصف أحداً ما على أنه ذو شخصية فذة نستخدم تعابير مثل: ديبلوماسي، جنتلمان، لبق؛ محترم، فما علاقة هذه الأوصاف بالشخصية؟ اعتادات الناس في تداولها اليومي أن تطلق أوصافاً على الأشياء المميزة، فالسيارة: عروس، دمة، والأطفال الصغار: شياطين إذا كانوا ذوي مستوى من الذكاء يسبق عمرهم، وعن المتقدم إلى مراتب معينة: «يعرف من أين تؤكل الكتف»، وآخر ديبلوماسي لأنه يعرف:

- فن إطلاق الابتسامة قبل التحية.

- متى بيتسم قبل أن يتكلم، ويتكلم عشرات المرات قبل أن بيتسم.

- كيف يفوز رأيه دون أن يصنع عدواً.

- متى يحمل ولاعة سجائر وحتى لو لم يكن يدخن.
- كيف يدوس على قدم أحدهم دون أن يفسد لمعان حذائه.
- كيف يتوجه إلى السيدات من باب آخر غير الذي يدخله الآخرون.

فالقادرون -إنذا- على تنفيذ هذه المسائل بمهارة هم بارعون في السيطرة على المواقف واكتساب التأييد. ويتركون انطباعاً لدينا بأن من يفعلها ناجح اجتماعياً ومهنياً. وثمة نصائح قيمة يقدمها عالم النفس الأمريكي الدكتور «دانيال كاسريل» في هذا المقام مفادها:

- 1- كن واثقاً بنفسك، فالثقة مبدأ هام للشخصية الفذة.
- 2- كن حازماً ومنطقياً في أفعالك سواء تجاه نفسك أو مع الآخرين.

3- لا تعط أحداً نصيحة لا تتبّعها أنت، وإلا ستكون شعاراتك بلا جدوى، (بيّن على الأقل أنك تتبّعها).

4- لتكن لك آراؤك الخاصة بك التي يجب أن تحكم بها على الأشياء عند طلب رأيك.

5- كن مستعداً لسماع النقد، والتعامل معه بلباقة.

6- لا تكن حساساً بإفراط تجاه مشاعر الآخرين، ولا تبالغ بعدم

الاكتراث.

7- لا تقبل مديحاً أو أي شيء عرض عليك إلا إذا كان بمحله،  
وإلا ارفضه بلباقة.

8- تحمّل مسؤوليتك كاملة عن كل تصرفاتك أو أعمالك،  
ولا بأس أن تطلب المشورة للتصرف بحكمة، شرط أن لا يكون  
ذلك بشكل دائم وإلا وقعت في الاتكالية.

لاتنس بأنك إنسان له وجوده وكيانه، وأن الله خلقك لتكون ذا  
شأن سواء قبلك الآخرين أم لم يقبلوك، فابدأ باحترام ذاتك لأن  
احترام الآخرين ينبع من داخلك أنت، فاحترام النفس هو الخطوة  
الأولى التي تهيئ لك الخدمة الملائمة والتقدير المناسب والمعاملة  
المهذبة التي أنت جدير بها.

### ● كيف تعرف الآخر يكذب؟

يتصرّف بعض الناس على أن الكذب مطلوب في بعض المواقف  
فهو «سكة قطار الناجح» لقول ميكافيلي: «أربح الناس سهماً في  
الحياة أقدرهم على اصطناع الملق وتلوين الوجه»! فهل يشترط  
لتكون لك شخصيتك البارزة بأن تكذب؟ سؤال قد لا تتوقعه، بل  
يرفضه لأوعيك لأن تربيتنا اعتبرت الكذب مذمة وعادة سيئة نهت

عنها الأخلاق وسائر الديانات، فكيف لها أن تكمل شخصيتنا؟ يقول أحد علماء النفس أن كل إنسان يقول كذبتين على الأقل يومياً. ولكن كيف يكذب وأين؟ كثيراً ما نلاحظ البعض يتخذ عادة تصاحبه خلال يومه، فقد يجد الشخص نفسه في موقفٍ مُحرج فيكذب ليتخلص من الإحراج، أو يلجأ إليه بعضهم رغبة في جذب الاهتمام وللشعور بالأهمية فيبالغ في الرواية، وقد يتخذ البعض الكذب وسيلة لإخفاء شيء مؤلم ولطمس حقيقة فعل مشين، في كل هذه الحالات يغيب من يكذب عن أرض الواقع، وإذا بعينيه مصوبتان إلى ما يريد أن يكون عليه لا إلى الواقع المائل.

من طريف ما قرأته ذات يوم لباحث في التواصل غير اللفظي نصاً تحت عنوان: كيف تكذب بنجاح؟ يشير فيه إلى أنه من الصعب تزييف لغة الجسد كما نزيّف باللغة الشفهية، وسبب ذلك أن العقل الباطني يعمل أتموماتيكياً ومستقلاً عن لغة جسدنا، ولهذا السبب نجد الذين نادراً ما يكذبون يفتضحون بسهولة، إذ لحظة ما يشرعون في الكذب يرسل الجسد إشارات متناقضة، ويبعث العقل اللاواعي طاقة عصبية تبدو كإيماءة تعارض ما يقوله الشخص (مثل: حك العين، السعال المفعل، لمس الأنف، التلعثم، احمرار الوجنتين، عدم

ثبات النظر تجاه المتحدث، وضع اليد على الفم) كلها إشارات عفوية تشير إلى أن صاحبها لا يتكلم الصدق. لكن الذي يحدث أن بعض الأشخاص الذين تنطوي أعمالهم على الكذب مثل: السياسيين، المحامين، الممثلين، مقدمي برامج التلفزيون، الباعة. صقلوا إيماءات جسدهم إلى الحد الذي يصعب معه رؤية الكذبة كي يصدقهم الناس، لهذا نقول بأنهم بارعون، و نعتقد بأن لهم شخصية فذة لأنهم أحسنوا الأداء، وهم لم يفعلوا ذلك إلا لأنه ثمة فائدة وغاية من وراء دورهم، انظر مثلاً إلى مباراة ملكة الجمال حيث كل متبارية تعمد إلى القيام بحركات جسدية مدروسة بدقة لتعطي الانطباع عن الدفاء والإخلاص، وبقدر ما تنجح كل متبارية في أن تنقل الإشارات المطلوبة بقدر ما تسجل نقاط تقدم.

وبرأي هذا الباحث إذا افترض الحال - بالنسبة لك ضرورة الكذب لتسجيل موقف، حاول: أن يكون جسدك مخفياً غير منظور، أن تتدرب على تطويع إيماءاتك الصحيحة عندما تتحدث حتى لا تقع في إرباك، اعتمد طرق تواصل غير مباشرة (ويعتبر التلفون أفضل وسيلة لذلك). وثمة من يأخذ بالافتراض التالي: أنت تصدق كل شيء لأنك لا تعرف الكذب، ولكن حين تكذب قليلاً أو تتعلم فنونه على الأقل، تصبح قادراً على معرفة متى يكذب الناس ومتى

يصدقون.

إنها ليست دعوة للكذب بالطبع، بقدر ما هو تكتيك لضبط مشاعرك حيث لا مجال للمشاعر الحساسة والرقيقة، كما في مجتمع الأعمال، يتطلّب منك أن تكون بارعاً في فن - اصطلاحنا على تسميته في لغتنا اليومية - المسايرة، أي أن يسير المرء مع الآخر ويرافقه ويتلاءم وإياه، والمسايرة من حيث فن التلاؤم ذات وظيفة اجتماعية تؤدي إلى تخفيض توتر التفاعل الاجتماعي وتقوي حب المعاشرة، إنّها آلية تواصل مبدئية تجذب الآخرين نحونا وتدعم الميل نحو التآنس، لكن في وجهها السلبي هي أكثر من مجرد سلوك تقليدي مشوب بالدماثة حين تصدر عن موقف ذهني مسبق قوامه التهرب من المواجهة المباشرة ومن معالجة المشكلات في جذورها فيتم «لف ودوران عن الموضوع». لذلك حاول أن تعرف الناس قدر الإمكان، ونميّ لديك فراسة المعرفة لأنماطهم المختلفة بملاحظة تصرفاتهم، انفعالاتهم، سمات بنيتهم الجسمية.

على الرغم من كل ما تقدم لا يمكن إلباس الكذب حلة الأمانة والصدق، فهو معصية دينية وآفة اجتماعية، ومرض نفسي في أحد جوانبه. وإن حرص الانتهازيون على أن يستمروا به فإنهم بالنهاية سيسقطون عملاً بالحكمة القائلة: «تستطيع أن تخدع كل الناس

بعض الوقت، وتستطيع أن تخدع بعض الناس كل الوقت، لكنك لن تستطيع أن تخدع كل الناس كل الوقت»، من أجل ذلك ولراحة ضميرك:

- لا تقل أي شيء غير حقيقي.
  - لا تكن لك صلة بالأكاذيب والكلمات المضللة.
  - امض بالثقة التي تهبها لك أمانة التعامل.
  - اتخذ الصدق منهجاً لحياتك والاحترام أسلوباً لمواقفك.
- فبهذه المؤشرات: الصدق، الاحترام، الثقة والأمانة تُبنى الشخصية فلا يغرنك نجاح الواصلين بالكذب، ولا تقع في حيلة الكذبة البيضاء الصغيرة، فالكذب خداع في نهاية أمره، وعلى قدر حجم الخداع يكون وخز الضمير، فهل تريد الكذب سلاحاً لحماية شخصيتك أو لمحاربة الآخرين، أم لك رأي آخر؟!

### ● الشخصية والإغراءات: هل تتجاذبك الإغراءات؟

يعيش الإنسان المعاصر في المجتمعات الحديثة وسط أمواج عاتية من الإغراءات الجاذبة، قد تقوده إلى انفعالات واستجابات حسية لآ واعية، ليفقد عندئذ سلامته النفسية وتوافقه الصحي واندماجه الاجتماعي. فأنت وأنا محاصرون بكثير من الرغبات

المغرية: الأطعمة الشهية، الملابس الفاخرة، الأثاث الباهظ الكلفة، السيارات الفارهة وغيرها مما يعتبر من رموز الشخصيات البارزة، هذا فضلاً عن مغريات أخرى تتعلق بالخلاعة وأفلام الرذيلة وآفات التدخين والمخدرات جميعها تعرض علينا، فيسقط البعض في براثنها رغبة في اكتشاف وفضول وتباهي، وبعضنا الآخر يُحجم انسجاماً مع مبادئه السامية.

لكن عندما نفسح الطريق للإغراء أن يسيطر علينا، ولأفكارنا أن تدرس الموضوع، ولسلوكننا أن يجرب من المحتمل عندها أن نتهاوى، فالمغرى يقوم أولاً بالتجربة وعندما يكرر الفعل يجد نفسه بالنهاية فريسة العادة. لهذا في كل مرة تواجه فيها إغراءً تحتاج أمامه إلى أن تضبط نفسك، لأن «ضبط النفس» يتيح للشخصية قدراً جديداً من النمو والنضج، ويضمن الاحتفاظ بالحيوية والإقبال على الحياة.

في كتاب «الإغراء» «لبوب وجيل ما فيت» تقرأ: «واجه الإغراء ببسالة ففي كل موقف سلبي يكمن موقف إيجابي»، لذلك لا تستسلم للإغراء والشهوات، بل الهروب منها هو أنبل أنواع الشجاعة ومن سمات الشخصية الواعية. اسأل نفسك أمام كل أمر مغر، ما ضوابطي تجاه:

- أمام الطعام الشهوي: لا تأكل إذا كنت جائعاً، ولا قبل الوقت المحدد، ولا تأكل بسرعة،، غادر المائدة وأنت تشعر أنك ما زلت تريد قليلاً منه.
- في مجالس الكلام: قد تنجر إلى حديث غير لائق، أو إهانة آخرين، أو نميمة أو تشويه سمعة فتجنب ذلك واحذر الكذب، ولا تقل في غياب شخص ما لا تجرؤ على قوله في حضوره.
- مع الوقت الضائع: لا تصرف وقتك في أشياء لا تستطيع أن تضبط نفسك إزائها، فألعاب الكومبيوتر أو الفليبير أو مشاهدة التلفزيون، لا نقول لها «لا» إنما قل «نعم» لكتاب مسل، أو هواية مفيدة، أو واجب إنساني تطوعي.

### ● أنت موضع إعجاب إذا كنت ذا شخصية مثقفة؟

كإنسان متحضر تعتبر الثقافة العامة شيئاً مهماً لبناء الشخصية، بل هي ما تجعل الناس يتمايزون. تميزك أنت عن غيرك لا يأتي مما تتمتع به من ثقافة وحسب وإنما أيضاً من كيفية استثمار المخزون الثقافي في مجال تواصلك اليومي مع الناس، من خلال محادثتك اللبقة المرتكزة على ثقافة حقة لا على الادعاءات الفارغة، هذا من شأنه أن يقربك من الناس حتى أن النساء - وعلى

عكس ما يعتقد - يحبين الرجل المثقف خاصة عندما تجمع بينهما جلسات عامة أو خاصة لدى أحد الأصدقاء، أو خلال الرحلات، لأن أول ما يلفت نظرها في الرجل هو درجة ثقافته ولباقته وذكائه أثناء الحديث، فسواء كنت طبيباً أو مهندساً أو معلماً أو عاملاً فلا بد لك إلى جانب تعمقك في دراستك الخاصة أن تلم بالمعلومات المتنوعة والثقافة العامة المستمدة ليس فقط من الكتب المدرسية، وإنما أيضاً عن طريق وسائل أخرى (معارض، متاحف، ندوات، مسارح) وقد تبين ما للثقافة من أثر في خلق شخصية جذابة، لأنها تعزز لدى صاحبها:

- اللباقة في الحديث والتصرف.
- المرونة في التعامل مع الظروف (لا يغضب إذا ما تغيرت بل يتكيف مع المستجد).
- السيطرة على الأعصاب ، فالضبط دلالة حكمة، والناس تنفر من الشخصية العصبية، بينما يتقربون من الهادئة.
- الابتعاد عن الغرور ، فالتواضع يفرض الاحترام.
- قوة الحجة: إذا أردت أن تؤثر في الناس لا يكفي أن تجادل أو تناقش دون معطيات، بل تزداد أهمية ثقافتك بما تقدم من براهين في كلامك حتى يكون مقنعاً.

ورغم أن المتخصصين لا يتوسعون في معارف غير اختصاصاتهم إلا أنه ينبغي إلى حد ما أن يلموا بطائفة واسعة من العلوم والفنون والمعلومات العامة الخارجة عن محيط دراستهم كي يستطيعوا أن يفهموا الأحداث العالمية المستجدة والمتلاحقة، وقد حدد بعض الباحثين شخصيات الناس من خلال ما يطالعون:

1- قراءة كتب التاريخ مثلاً تدل على شخصية جادة لا تحب الأحاديث غير الهادفة.

2- وكتب التراث الاجتماعي تدل على الشخصية الاجتماعية، التي تحترم التقاليد وتمسك بالسلوك الملتزم.

3- والقصص العاطفية تدل على الشخصية الرقيقة، التي تتأثر بآلام الغير وتحب تقديم المساعدة لمن يحتاج إلى خدمة.

4- وكتب الشعر تدل على أن صاحبها يحب الطبيعة ولديه قدرة التعبير عما يدور في داخله.

5- وقصص الخيال العلمي، تدل على أن لدى صاحبها قدرة كبيرة على التفكير في المستقبل وأنها تحب الابتكار.

6- وكتب سير العظماء والمشاهير تدل على أن قارئها شخصية تحب الطموح وتنظر إلى النتائج قبل اتخاذ القرارات.

7- والكتب النفسية، تدل على أن صاحبها يميل إلى تحليل

الأمور من حوله، ولديه رغبة في «قراءة» مدلولات الأشياء من حوله خاصة الناس.

8- كتب الموضوعات المرحّة تدل على أنّ صاحبها يتمتع بخفة ظل وطبيعته مرحة، ولا يحب الخوض في المواضيع الجادة، بل يبحث عن ما يضحكه لينشر المرح من حوله.

## عندما أواجه... مشكلة!

تصور أنك في مواقف متأزمة، إلى أي مدى تحسن التصرف؟ اختر الرقم المناسب من الخيارات التالية:

- 1- أنت في إحدى المحلات التجارية الكبرى، فجأة اندلع حريق ماذا تفعل:
- (0) - أركض سريعاً باتجاه الباب؟
  - (1) - أمشي بهدوء إلى الخارج؟
  - (2) - أساعد الآخرين على كيفية الخروج عبر مسارب الطوارئ؟
- 2- لسبب مرضي ما، أنت ملزم بالبقاء في السرير لمدة شهر تقريباً، ماذا تفعل إزاء ذلك:
- (0) - أقلق لأنني لم يعد بإمكانني القيام بما أحب
  - (1) - أنزعج لأنني لم يعد بإمكانني الخروج
  - (2) - أتقبل الأمر، أرتاح، أهتم بالقراءة وبأشياء أخرى.
- 3- لازمة ما توقفت الأفران عن إنتاج الخبز، ولا يمكن أن يكون هناك خبز لمدة أسبوع، هل:
- (1) - تأكل أشياء أخرى بديلة عنه
  - (2) - تصنع خبزك بنفسك أو أطعمة أخرى تفي بالغرض
  - (0) - تشتري كمية كبيرة من الخبز، وتدخره لأسبوع الأزمة
- 4- تعطلت أداة منزلية اشتريتها للتو عند أول استعمال لها، ماذا تفعل؟
- (1) - تعيدها إلى البائع وتشرح سوء عملها وأنت غاضب
  - (2) - تعيدها إلى البائع وتبين له مشكلتها بكل هدوء
  - (0) - لا تعيدها

«كانا يسيران معاً ذات صباح في إحدى شوارع العاصمة ينظران معاً إلى واجهة محلات الأحذية والثياب الأنيقة، فتذمّر (ر) من فقر حاله وعدم إمكانيته شراء إحدى هذه الأحذية الجميلة، ساخطاً على الظروف، وشاكياً سوء حظه لأنّه شاب في مقتبل العمر ولا يستطيع أن يشتري ما يتمناه، وإذا بصاحبه يخفف من تدمره بشكر الخالق على ما به من سلامة عقله وجسمه، وما تبقى ما هو إلا شيء ثانوي، وبينما يتابعان سيرهما أبصرا رجلاً على جانب الطريق يستعطي الناس وقد فقدت رجلاه، فقال لصاحبه: اشكر خالقك على أن لديك رجلين تسير بهما ولا تقف عند مشكلة أن ليس عندك حذاء جميل».

كل منا لابد وأن تقابله مشكلة، فهي - وعلى تحديد علماء الاجتماع لها- تتواجد كلما كان الموقف الذي تجتازه في الوقت الحالي مختلفاً عن موقف آخر تريده أو هدف تأمله. والواضح أنه لا يوجد إنسان لا تواجهه مشاكل، لكن الفارق بين إنسان وآخر هو طريقة تعامله مع المشكلات، إذ يجب أن تصل إلى قناعة ما بأن ما لديك قد لا يكون مشكلة بالإطار الذي تتصوّره، فكلّ منّا يحاول أن يضخم الأمر بما لديه، بينما عندما تقارن ما هو لديك مع الآخرين قد تجد ما لديك تافهاً، أو ربما هو أمر طبيعي إنما تمارسه تحت

ضغط نفسي أو اجتماعي أو مهني، فتجد هذا الأمر الطبيعي مشكلة. مثال: إذا أردنا أن نحدّد منبع المشاكل التي تحصل بين الزوجين التي تؤدي بهما إلى التعاسة يمكن أن تتأتى من:

- الحديث المتوتر.
- الإكثار من مناقشة الأمور في غير أوقاتها.
- عدم الرضا وتبدد التفاهم بين الطرفين.
- تبادل الأحاديث عن المشكلات الشخصية بشكل متكرر.
- الشك وجرح الخصوصيات بكلمات لها معنى خاص بينهما وادعاء كل منهما أن لديه القدرة على المعرفة بما يخفي الآخر.

بينما هذه المؤشرات عيناها يمكن أن تؤدي إلى جانب من السعادة فيما لو تم النظر إليها بعيداً عن أي ضغط يومي، فتغدو الأمور وفق المعادلة التالية:

■ الحديث المتكرر، حول الأحداث السارة التي جرت خلال اليوم أو الأسبوع أو الشهر.

■ الإكثار من مناقشة الأمور خاصّة تلك التي تقع ضمن الاهتمام المشترك، لا الأمور غير المهمّة والتي تكون مناقشتها على حساب متطلبات أو إمكانيات الآخر كي لا يعتبر أحدهما مغبوناً.

■ تبدد التفاهم بين الطرفين نتيجة عدم الرضا، والرضا يعود من تواصل الحوار النفسي، وإشعار كل منهما بأنه مفهوم من قبل الآخر.

■ تبادل الأحاديث بشكل متكرر عن المشكلات الشخصية، فلماذا لا يتم الحديث عن مسائل بعيداً عن دائرة الذات، فالتقوقع في دائرة الذات غالباً ما يؤدي إلى توتر.

■ القدرة على المعرفة: يجب أن تعني هنا إحساس كل طرف بمشاعر الآخر والتكيف معها، لا بنبش الخصوصيات ونقاط الضعف والتوقف عند اجترارها بحساسية.

إذاً فلنحوّل المشكلة إلى مؤشر إيجابي لما نريد، والشكوى إلى تحدّ وهدف، فهي تمثل الحافة الحادة التي تميز بين النجاح والفشل. كما يقول الباحث النفسي «سكوت بيك» - وتكشف عما لدينا من شجاعة وحكمة، إننا في ظل المشكلات ننمو عقلياً ونتطور روحياً.

● هل من الأفضل أن يحتفظ المرء بمشكلاته أو يتحدث بها

إلى الآخرين؟

تشير الأبحاث إلى أن حل المشكلات غالباً ما يتقدم بإشراك الآخرين فيها والتحدث معهم، لأن مشاركة الآخرين - فيما لو كانوا

مخلصين - يمكن أن توضح لنا جوانب من المشكلة تعذر علينا رؤيتها لطفيان شعورنا العاطفي المشبع بالإحباط.

مثلاً: مسألة ترك العمل، هنا تبرز مشكلة تغييره أو البقاء فيه، فالموظف يجد نفسه أمام «تكلفة» يجب أن تدفع، وإزاء هذه التكلفة يتردد في أخذ القرار إذ أن مسألة حسمه (بالتكافؤ افتراضاً) مرهونة بقيمة هذه التكلفة، إذ كلما كانت التكلفة عالية كلما كان القرار صعباً ويُحدث مشكلة، لهذا يتبادر للذهن عند التفكير بترك العمل سؤال جوهري: ما الذي سيحصل إذا تركت العمل؟ ماذا سيحصل لك وليس لأصحاب العمل، لأن الكثير يقيّمون أنفسهم «ثروة للمؤسسة» ورصيدها الثمين، في حين تبدو المسألة مختلفة تماماً في نظر من يوظّفهم، لذلك كن واقعياً مع نفسك وأجب عن التساؤلات:

- هل تستطيع أن تحيا دون مبلغ من المال لفترة سنة من ترك العمل؟

- هل تستطيع أن تستغني عما يُقدّمه لك من صداقات واتصالات وعلاقات؟

- هل تستطيع أن تجد البديل بسهولة؟

- هل تنازلك عما أنت فيه قد يوصلك إلى أفضل؟

ينبغي هنا أن نكون واعين تماماً لمشكلتنا وما يمكن أن يترتب

عليها، فلنظهر دائماً استعدادنا لأي تغيير سواء في العمل أو خارجه، إننا نعيش في عالم سريع التغيير، فما تعتقد أنه يناسبك اليوم قد لا يكون كذلك بعد سنة، هناك مؤسسات للعمل تواكب التطور وتعمد إلى التغيير، فيرفض بعض التقليديين أسلوب التغيير لأنهم يجدون أنفسهم في «مشكلة التكيف» ثم «مشكلة التعاطي» وصولاً «إلى مشكلة القبول بالأدنى أو الرحيل»، لذلك فالعمل هو ما تصنعه أنت، وبإمكانك أن تحوّل المجال الذي تعمل فيه من ممل إلى مثير، بأن توفر لنفسك وللموقعك في العمل مجالات تطور وتغيير لما يتعلق به من: دورات تدريب، اكتساب خبرات، مشاركة في لقاءات، الاستمتاع بما يوفره من أمور سارة، التغاضي عما يحدثه من إزعاج. فقد أظهرت إحدى الأبحاث المتخصصة أن احتياجات الفرد من العمل تتغير مع مرور الوقت، وأن الأمان والطمأنينة مسألتان هامتان للإنسان من خلال عملٍ ما في البداية، ثم تأتي مسألة الحاجة إلى القبول والتميز في العمل بمرحلة تالية ( بعد مرور سنوات) ثم بعد مرور أكثر من 15 سنة في نفس العمل يصبح الأداء مملأً ، لكن يمكن كسر رتابة هذا الملل بمتابعة جديده وتطويره. «أثر الزاوية التي أنت فيها».

وتبدو حجة البعض واهية عندما يقولون بأن هناك دائماً عناصر خارجة عن إرادتنا تحول دون التطور وتغيير مجال عملنا، وربما الاستمتاع به، بحجة أن لا أحد يفهمنا أو المدير يريد هكذا! لكننا في الحقيقة يمكن أن نؤثر في أشياء صغيرة وصولاً نحو أشياء أكبر. لن يحدث التغيير إلا إذا أظهرنا ما لدينا من خبرات ومهارات وصفات خلاقة لآلية العمل، وإن لم نهتم بإظهار أنفسنا فلماذا نطلب من الآخر أن يهتم بإعلان ذلك بدلاً عنا، إن لم نُظهر نحن أفكارنا ونُفصح عنها فبطبيعة الحال لا أحد يستطيع قراءتها، فلتكن لدينا السيطرة على ردود أفعالنا تجاه حدث أو قرار أو أية مشكلة، ولا نخلق إحباطاً غير ضروري عندما نفترض أنه يجب علينا أن نُؤثر في كل شيء، نحن لا نستطيع أن نغير العالم لكن نستطيع إحداث بعض التغيير به، هذا يعني أن المشكلة تهون متى تعلمنا كيف نتقبل الأمر الواقع، فهذا من شأنه أن يتيح لنا أن نعالج مشكلاتنا بتعقل وروية، فالمشكلة تتفتت متى كيفنا أنفسنا في بوتقة الواقع سواء كان مرأاً أو حلوأ. ومنه ننطلق نحو حلها ببراعة أو فن.

### حل المشكلات فن:

يؤكد علماء النفس أن تناولك المشكلات بطريقة صحيحة وبنائة

يضمن لك الاستفادة من الدروس التي تلقنها لك مشكلاتك، وكأنها صديق وفي يُثري حياتك بما يغرسه فيك من مبادئ وأصول تنمي قدراتك وتشحذ ذهنك وتفتح لك آفاقاً جديدة وتصبح أكثر إنتاجاً وإبداعاً، ويتضمّن حل أي مشكلة: الخروج من حال (متأزم) إلى حال آخر (أفضل)، وكيفية الخروج هو بحد ذاته مقدرة واعية يتدرب عليها الإنسان مع مرور الوقت عن طريق الاطلاع على شتى المجالات الهادفة في الحياة التي تيسر لصاحبها آلية التعاطي مع أي مشكلة تطرأ: أين وكيف وبمساعدة من يستطيع حلها، لهذا نلاحظ أن البعض لديهم مقدرة خاصة على حل المشكلات أكثر من البعض الآخر لتمييزهم «بمفاتيح ذهبية»، على سبيل المثال الباحث الفيزيائي «أنريكو فيرمي» الذي كان لديه أسلوب مميز في حل المعضلات التي تعترضه، كان بارعاً في تقسيم «المسائل الصعبة» إلى أجزاء صغيرة، سهلة التناول والإجابة عليها عن طريق الإجابات المباشرة القريبة إلى الذهن.

وينصح العلماء باستعمال هذه الطريقة البسيطة والتلقائية في التعامل مع أمور حياتنا اليومية، فسواء كانت المشكلة تختص بإعداد الطعام أو إصلاح سيارة أو تتعلق بالعلاقات الشخصية مع آخرين، فالجأ إلى عقلك قبلما تسرع إلى الاستشارة من صديق أو كتاب أو

مسؤول، وستكتشف بنفسك أنك تحمل في ذاتك الإدراك الصائب والمعرفة الواقعية التي تمكنك من تقييم الافتراضات المنطقية واستنتاج الحلول التقريبية، كذلك كان يفعل «هنري فورد»، مخترع سيارة فورد الشهيرة، بقوله: «أنا أحتال على المشكلات، أدفع المشكلة بمشكلة أخرى فأجد حلاً للمشكلتين وأبقى أنا في منأى عنهما، فلا يصيبني هم ولا قلق، أنا أتعلم في كل يوم كيف أتقبل الأمر الواقع برحابة صدر حتى أستطيع بالحلم وطول الأناة أن أعالج شؤون الحياة».

ثمة كلمة ماثورة في الثقافة الشعبية الصينية تفيد: عدم الإحساس بالمتاعب ليس من شيمة الإنسان، وعدم احتمالها ليس من شيمة الإنسان القوي، وحتى يعيش الإنسان سعيداً يجب ألا يستسلم لما يعترض حياته من مشكلات وتحديات ومعاناة بل يمكن اتباع الآتي:

- 1- افحص كل الأسباب التي تسبب المشكلة.
- 2- كن واضحاً وصريحاً ولا تخدع نفسك في تحديد هذه الأسباب، فبقدر ما تشخص ما بك بقدر ما يمكن أن تصل إلى بدايات حل: لأن المشكلة المفهومة شبه محلولة.
- 3- وأنت تسجل أسباب المشكلة قد تجد أكثرها أذى،

وأخرى أخفها وأخرى قد تختفي لمجرد تفكيرك بالأسباب العظمى، الأمر هنا أشبه بإنسان مجوع: الألم الخفيف يختفي مع الوجع الأكبر.

4- مع تحديدك المشكلات ابداً بالواحدة تلو الأخرى ولا تندفع لحلها جميعاً، لا بد من مرونة تعاطي كما في التمارين الرياضية، لا يمكن أن نصل إلى إحراز «مرونة رياضية» إلا بعد أن نمر في تمارين أولية لبعض الوقت، فالمشكلة الكبيرة تريد إمكانيات أكبر والإمكانيات الكبرى تتطلب استعدادات.

وأنت تحل المشكلات وفق هذه الترتيبات الموضوعية، قد تواجهك مستجدات طارئة فلا تتراجع أمامها، تهيأ للبدائل وحضر نفسك بإمكانيات حتى تثبت للآخرين أنك على مستوى التحدي، ولا تتخاذل أمام المشكلة. لنتصور إنساناً لا يجد عملاً ما، مشكلته أنه غير مدرك حقيقة لمراده، أو لا يرغب إلا أن يعمل بما هو متوافق مع دراسته أو ما هو خبير به، بينما إذا نظرنا حولنا نجد كثيرين يعملون في غير اختصاصاتهم وينجحون، وآخرين ليس لديهم كفاءات علمية عالية ويبرعون، لذلك إزاء مشكلة مثل هذه يمكن:

- أن تحدد بالضبط نوع العمل الذي تريده، وإن كان غير متوفر حاول المساهمة في توفيره.

- حدد الشخص - أو - الشركة الذي ترغب العمل بها.
  - اعمل على تنظيم الوسائل الكفيلة بإبراز ميزاتك.
  - حلّ قدراتك وتصور ما يمكن تقديمه.
  - لا تفكر كثيراً في مدى توافر الفرص، بل ركز على ما يمكن أن توفره أنت .
  - خمن كمّ التأثيرات السلبية عليك وتحسّب لها (أشخاص مزعجون، مغرضون، وصولية زملاء، تحييدك عن اهتمامات المدير..).
  - اختر الوقت والمكان والرجل المناسب لمعالجة مصدر المشكلة، كأن تحدد موعداً لحل المشكلة وأن تفاوض الشخص باحترام وجدية.
- ينصح الأمريكي «جون ماكسويل»، صاحب المؤلفات الرائدة في القيادة والمواقف الناجحة، بأن لا نحل كل المشاكل المتواترة علينا دفعة واحدة، بل ينبغي معالجتها الواحدة تلو الأخرى «عالج كل واحدة بمفردها، وقت لها الجهد» ويرى أن ثمة تكتيك يمكن من خلاله معالجة المشاكل وهو:
- أولاً: اسأل هل هي مشكلة حقيقية فعلاً؟ هل هي محددة؟ لأن الناس عندما تقول لك أن هناك مشكلة في كل شيء يعني ذلك: لا

## مشكلة على الإطلاق!

ثانياً: حدّد أسباب المشكلة من صغيرها إلى كبيرها، كأن تسأل

نفسك: ما الذي سبّب هذه المشكلة وكيف يمكن تجنبها مستقبلاً؟

ثالثاً: ضع لائحة بالحلول الممكنة لها، ثم أعد ترتيب هذه

الحلول وفق تساؤلِكَ: ما هو الحل الأكثر فاعلية، ما هو الحل الأفضل

أهمية، ما هو الحل الأنسب توقيتاً، ما هو الحل الأنجح للتغيير؟

رابعاً: قيّم خطوات الحل، هل حددت فعلاً مصدر وسبب

المشكلة؟ هل اتخذت القرار الصحيح إزاءها؟ هل هي قيد الحل؟ هل

سيتقبل الآخرون ما ارتأيتَه من حل؟ هل انتهت برمتها ولا يمكن

أن تظهر ثانية؟

يقول العالم الفيزيائي «ألبرت أينشتاين»: لا يمكن حل المشاكل

في الإطار الذي ولدت فيه هذه المشاكل، وهذا يعني في كثير من

الأحيان لا ينبغي النظر إلى المشكلة بحد ذاتها بقدر ما ينبغي الالتفات

إلى تصوّراتنا حول المشكلة، فهي التي تضخمها أو تخفف من

حدتها، وهذا ما يجعل الفرق بين شخص لديه مشكلة كبيرة،

وشخص يجعل المشكلة كبيرة. ولنتوقع دائماً إن لم يكن لدينا حل

آني لما نعانيه، قد يكون لدى أحدهم وسيأتي مع الحل.

### نتيجة الاختبار الأنف:

- إذا حصلت على 6 نقاط دليل على أنك تتعامل مع المشاكل بشكل جيد، هنيئاً.
- أما إذا سجلت ما بين 4 و5 نقاط، يعني أنه ليس لديك الدراية الكافية لإزاء بعض مشاكلك.
- بين 3-4 نقاط: احذر أنت لا تتعامل بالشكل المطلوب مع المشاكل.
- أقل من 3 نقاط: أنت بطبيعة الحال تعجز عن إيجاد الحلول وبحاجة إلى المساعدة.



## ما أريد أن أكونه!

..هل تنطبق عليك المواصفات التالية:

- \* تمضي فترات من الوقت وأنت قلق من عدم الملاءمة.
- \* تدعن الآخرين مع العلم أنك تستطيع التكلم بطلاقة عند بحث موضوع في اجتماع.
- \* تستنكف عن تسليم مشروع هام لأنك تعتقد أنه ليس جيداً بما فيه الكفاية.
- \* تقارن نفسك بالآخرين ودائماً تأتي في الجهة الخاسرة.
- \* تفضل أن لا تتدخل في أوضاع صعبة الحل.

المواقف الأنفة تعطي صورة سلبية عن شخصية «فاقد الوجود لذاته»، ولكن قبل البدء بما يمكن فعله للمعالجة، لنتساءل بداية عن ما الذي يحول دون أن يكون الإنسان ما يريده أو مهماً لوجوده وغير مدرك من مجتمعه؟ أهى:

- عدم الثقة بالنفس أم الثقة الزائدة بها.
  - التسرع والارتجال أم النكوص قبل الوصول.
  - التطلع إلى أهداف بعيدة أم العمل بأهداف آنية دونما تخطيط.
  - عدم الإيمان أم الاتكالية المفرطة.
- قد يكون في مختلف هذه الأوضاع مقاييس فشل، لكن معرفة عواقبها أو استدراكها قد يؤدي بنا إلى خطوات النجاح والتميز، فإذا كنت ممن يسعون نحو التفوق وتتساءل كيف؟ يجب أن تتخلص أولاً من حالة الهروب النفسي، الذي يتم غالباً عن طريق تبرير فشلنا بإلقاء اللوم على أشياء نعتبرها خارجة عنا.

ثم:

- لا تفكّر من منطلق عدم الإمكانية وعقدة النقص والمرض.
- تخيل نفسك شخصاً قوياً يتمتع بصحة جيدة، وسوف يتجسد ذلك في عاداتك وتصرفاتك.
- تخيل نفسك كما ترغب أن تكون، واجعل مثالك الأقرب إلى

الكمال بقدر ما يستطيع خيالك تكوين التصور.

كثير من الناس تحجب أقنعة الهم والقلق والتخاذل أبصارهم عن أشياء صغيرة وجميلة في حياتهم اليومية، إذ يمكن لهذه الأشياء ومع التأمل أن تخرجنا من دائرة الهم، وتدفعنا نحو العمل بأكثر همة وأفضل إنتاجاً، هؤلاء الناس لم يتمكنوا من رؤية الأشياء لكثرة النظر فيما بين أيديهم (أوراق عملهم، صفحات كتبهم، شاشات اتصالهم وأعمالهم) يبدأ نهارهم وينتهي في مسار واحد، تتوالى الأيام والليالي فلا يشعر أحدهم بتنوع اللحظات فيذوب طعم الحياة لديه، وقد تصل به هذه الحالة إلى الجمود واللامبالاة، بينما حل المسألة يكمن في شي بسيط على حد ما يعرفه الكاتب الفرنسي «جورج دي هومال» بقوله: إن سر اندفاعنا إلى الأمام يكمن أحياناً كثيرة في مقدرتنا على تأمل الأشياء الصغيرة من حولنا، فأنت عندما تتدرّب على عادة التأمل بحيث لا تبدأ عمك اليومي قبل أن تقف بضع دقائق لتأمل منظرًا ينبض بالجمال، يشهد روعة وعظمة الله سبحانه، مثل هذه الدقائق البسيطة كفيلة بتخفيف مشاغلك ورتابة حياتك، بل ربما كانت لحظة صفاء لرسم حلم ما، يمكن أن يتحقق واقعاً.

أجرى فريق من الباحثين في معهد «جالوب» للدراسات

الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من 1500 شخصاً من 155 المعروفين بنجاحات مختلفة، ليتبين أن الشخص الناجح في الحياة يتمتع بخمس قدرات رئيسية هي:

1- المقدرة على إصدار الأحكام: أي يجب أن يكون قادراً على

تبسيط الأمور ليتمكن من حلها، وهذا ما يتطلب منه أن يركز على جوهر الأمور، ويتعلم أصول المناقشة، ويطوع ويطور أفكاره دائماً.

2- المقدرة على تحديد الأهداف: وهذا يتطلب دراسة متمعنة

لمجال الدراسة أو العمل، ومواصلة ذلك بعملية تعلم يومية للمستجدات في المجال الذي أختاره وهذه ما ندعوه بالتخصصية.

3- المقدرة على التعلم الذاتي في سبيل تحقيق التفوق:

وهي مهمة للمؤشرين السابقين، فلا يمكن أن نقوم بما تقدم إن لم يتم تفعيل قدراتنا المعرفية بشكل مستمر، ويتأتى ذلك من خلال القراءات العميقة والمتنوعة، التي تعتبر بدورها عاملاً مساعداً على بناء الإنجازات الكبيرة في مجال العمل أو غيره. إذ في الدراسة عينها ظهر في سمات نجاح الأشخاص المختارين أنهم مثقفون، كل شخص منهم يقرأ سنوياً في الغالب ما لا يقل عن 19 كتاباً.

4- المقدرة على الإنجاز: لا شك أن الاهتمامات المعرفية

المتشعبة (كما ذكرنا في ثالثاً)، ثم البراعة على تنظيمها وتكليفها

لمجالات العمل والحياة والشخصية يعتبر إبداعاً وسلوكاً، من شأنه أن يجعل الفرد ريادياً ومتميزاً فيما يريد.

5- القدرة على المبادرة: أي أنت مؤهل للنجاح إذا كنت تملك زمام المبادرة وصفة المثابرة، والقدرة على الاحتمال.

واعلم أن كل ما ذكرناه سابقاً من قدرات في تنمية التخصصية وتأكيد الإنجاز، لا يمكن أن يتكرس إن لم تكن تتمتع بقوة الإرادة، أي ما يعنيه الناس بتعبير «الاعتماد على النفس».

### ● لماذا يجب أن نثق بأنفسنا؟

في رأي علماء النفس أن نقطة البداية لكل مرض نفسي يبدأ من فقدان الثقة بالذات، باعتبار أن الثقة هي دعامة الاتزان النفسي، والسبيل لتجنب حالات اضطراب داخلي. ويختلف الأشخاص \_ في هذا المعيار \_ فالثقة بالنفس تقوم بأكبر دور ممكن في تدعيم الشخص تجاه مشكلاته، عندما يلتزم الجانب الواقعي في تقديره للأمور، ويتحلى بقوة الاحتمال والطاقة النفسية الكبيرة لينفذ أهدافه دون أن يحس بخيبة أمل، وكى تصل إلى مستوى جيد من الثقة بالنفس يمكن أن:

- تؤمن بفلسفة أو بمبدأ ما في الحياة، يكون مرتكز أفكارك أو

اهتمامك أو تصرفاتك، فحياتك أنت مؤلف خطوطها في النهاية وإن كان الأهل قد سبقوك إلى وضع رسوم لشخصيتك لكن أكمل هذه الرسوم بأطر واضحة وفاعلة.

تعلم كيف تعبر، كيف تتكلم، كيف تناقش، وأهم من هذه جميعها: تعلم كيف تسأل؟ السؤال الجيد مدخل لحديث أو لطرح وجهة نظر واعية، ويعكس بالنهاية شخصية واثقة، وحوار أن تسأل سؤالاً ليس لديك جواب أو رأي حوله، فكيفية توجيهك السؤال أو إدارة حديث ينم عن شخصية متزنة.

- ضع في اعتبارك أنك شخص له حضوره، بالثقافة، بالحيوية، بالمشاركة في الأحاديث الجادة، بامتيازك بموهبة ما، بنجاحك في العمل، وبأهم من ذلك: باللياقة وحسن الأدب والتصرف، فالناس تعجب بأشخاص من هذا المثيل ولو لم يكن شيء آخر يميزهم، لهذا يقال: إذا رأيت رجلاً عاقلاً، محترماً.. فتدبر كيف تصبح مثله.

تعتبر الثقة بالنفس جزءاً من الشخصية، فبقدر ما نرغب أن يكون لها حضورها الاجتماعي وكمالها الذاتي، بقدر ما علينا أن ننمي ونكون وجودها بمواصفات تؤكدتها، وتحضرنى هنا قصة روزا باركس «الثائرة» على قوانين التمييز العنصري في أميركا.

في الأحداث: في مساء الأول من كانون الأول (1955) غادرت مقر عملها منهكة القوى وهي تتوق إلى قسط راحة بعد يوم عمل شاق، ما هي إلا لحظات ويصل الباص، كان عليها ووفق التعليمات أن تصعد من الباب الأمامي لأخذ التذكرة ثم تعود وتنزل منه لتدخل من الباب الخلفي المخصص للسود من أبناء المهاجرين من القارة الأفريقية.. لكن الباص كان مزدحماً في الأماكن المخصصة للسود فاتخذت لها مكاناً من المقاعد الأمامية، ليأمرها السائق بعد ذلك ترك مقعدها لرجل أبيض فرفضت، فهددها بإبلاغ الشرطة فلم تأبه، وازداد إصرارها على موقفها، فاعتقلت.

أمضت «روزا» تلك الليلة في السجن بتهمة تجاوز القانون، ثم حُلِّي سبيلها بكفالة، لكن عند خروجها شاع خبر اعتقالها بسبب التمييز، واتحد السود الأميركيين لرفض معاملتهم كمواطنين من الدرجة الثانية، كان لحادثة الباص أن أطلقت موجة احتجاج شعبي عارم على قوانين التمييز العنصري في الولايات المتحدة الأميركية، وتبنّت جمعية «مونتغمري» الاجتماعية نضال السود الأميركيين، وكان أول الغيث مقاطعة نحو 70٪ من الركاب السود لباصات المدينة. وبعد 381 يوماً من الاحتجاج الشعبي أصدرت المحكمة العليا الأميركية حكماً قضى باعتبار التمييز في مقاعد باصات مونتغمري

غير دستوري.

لم يتقبل المجتمع الأميركي القرار القضائي بسهولة، فتلقت باركس تهديدات متكررة بالقتل، فكان أن انتقلت إلى العيش في «دترويت» حيث أسست هناك جمعية ترعى برامج خاصة للمراهقين يطلق عليها «طريق الحرية» يجول خلالها هؤلاء المراهقون في كافة الولايات المتحدة الأميركية لنشر تفاصيل تحركهم المطلي في الحصول على الحقوق المدنية. ونتيجة لجهودها منحها الرئيس الأميركي «بيل كلينتون» 1996 الميدالية الرئاسية للحرية وهو أرفع تكريم أميركي يخصص للمدنيين.

.. لم تكن حادثة الباص أول تمرد لروزا الخياطة المتواضعة، المتمردة على الظلم الاجتماعي والقانوني، بل تضامنت مع أبناء ملتها بعدم صعود المصاعد المخصصة للسود، والذهاب مشياً إلى مقر العمل تفادياً لركوب الباص، أو دخول الأماكن والمطاعم التي تشير إلى التمييز، وما زال التزام باركس من أجل التناغم بين الأعراق حياً حتى اليوم (2004) فحياتها كانت حافلة بالأسفار واللقاءات مع زعماء العالم، كرمت أكثر من مرة ولم تفقد تواضعها إذ عندما سئلت عن ردة فعلها إزاء تسميتها «والدة تحرك الحقوق المدنية» أجابت بكثير من الخفر «أن ينظر إليّ الناس على هذا النحو هو شرف أقبه وأقدره».

## ● أنت والشجاعة؟

من المثال الذي تقدم تميزت صاحبة القصة بشجاعة الرفض لما هو خاطئ ولو كان مقبولاً وشائعاً، ويمكن لكل منا أن يحذو حذوها في التزام الشجاعة: فهناك شجاعة العقل والروح وهناك شجاعة التفكير، وهناك شجاعة التخيل لمستحيل ومحاولة تحقيقه، وشجاعة التقبل لما يوحي به الضمير ولو أدى ذلك إلى صراع، وهناك شجاعة الإيمان بالحق حتى لو كانت الغالبية تسلم جداً.

أن تمتلك الشجاعة التي تريد يجعلك إنساناً رهن الابتكار، والقدرة على تغيير الذهنية بتغيير الموقف والمثابرة والشعور بإمكانية الوصول إلى نتيجة مشرقة (صرف المخترع «جيمس واط» ثلاثين سنة يجرب آتته البخارية، وظل الرسام الإيطالي «تتيان» يعمل سبع سنوات متوالية في لوحة واحدة وهي تحفته المعروفة بالعشاء الأخير، كذلك استغرق العالم اللغوي «نوح ويبيستر» ستة وثلاثين سنة يجمع الكلمات ويعرفها ويبحث في أصولها ومشتقاتها حتى أخرج معجمه المشهور باسمه: معجم ويبيستر).

يقدم «غالندو دونير» في كتابه: «شبيبة متمردة» جملة خواطر تساعد النفس الواثبة نحو الطموح، المتطلعة القلقة المتمردة كي تعرف اتجاهها، إذ ما فائدة الحياة إن لم يكن لها معنى، وما فائدة

السير في طريق إن لم يوصلك إلى هدف واتجاه محددين. فإلى من لا يقنعون بالحياة المستكينة، إلى الذين يحسون بنداء القمم الذي لا يقاوم، إلى المسافرين دائماً وأبداً، إلى الشباب القلق المتمرد:

\* أحبب نفسك كما أنت، لاتحلم أبداً بأن تكون غير ما أنت،  
تحرر من عقدك، لاتخجل من وجودك.

\* كن ثابت القدم في أي خطوة، حتى تصل إلى القمة فمكان  
حياتك فوق، (لاتقنع بما دون النجوم).

\* اسلك وفق أفكارك، واجعل حياتك دائماً في صخب، فالاكتفاء  
هو من صور الفناء.

\* حين تقصد القيام بأمرٍ ببناءٍ نافعٍ، حققه مهما كلفك من ثمن،  
فالذكاء لا ينقصك بل أنت تنقصه.

\* كآبة حياتك الحقيقية هي اندثار الأمل، لاتدع اليأس يتغلغل  
إليك، (شروط الإقدام ثلاثة: أولها المثابرة ثانيها المثابرة، ثالثها  
المثابرة.)

\* قيمة الإنسان بالأفكار التي تثير حياته، فلا تكن شخصية  
بدون مبادئ، أو أحلام، فالأمور الرصينة في الحياة تبدأ أحياناً  
من حلم، شرط أن نعمل على تحويل هذا الحلم إلى حقيقة، وإلا ظل  
«حلم يقظة».

قرر الطب النفسي أن الإنسان ليس مجرد وجود بيولوجي محكوم بغرائزه، لكنه كائن اجتماعي له علاقاته الاجتماعية وتطلعاته واحتياجاته النفسية، لذلك فإن الإنسان الذي لم يكتسب من بيئته ومن معاملاته مع الناس، هو شخص سلبي، يعيش في بيئة تتحرك على الدوام بينما هو يبقى جامداً وكأنه يعيش في الفضاء، يحده العدم من كل جانب، فمهما كانت طباعك حاول أن تقوم بتعديل سلوكك، يكفي فقط أن تعيد تقويم ذاتك بين ما تود وبين ما أنت، وهذا ما يسمى: الطبع والتطبع فبأي طباع أنت، وبما يمكن أن تتطبع؟

ليس التطبع مستحيلاً وكذلك ليس الطبع ملزماً مدى الحياة، فليس كل طبع يثبت على حاله إن أردت التغيير، وليس كل تطبع يحدث إن لم تكن أنت مقتنعاً به، لا يمكن للإنسان أن يتجاوز الطبع إلى التطبع، ما لم يعترف مسبقاً بوجود الطبع، ويعلن عن رغبته المخلصة الأكيدة في تخطيه، ومن يبق على الطبع الموروث يعيش محكوماً بأخلاق الغير، هنا تلعب الإرادة دوراً هاماً في تغيير طبعنا أو تخلفه، إنها قدرة إيقاف وضبط ومقاومة، فهي تستطيع - بجهد كاف - كبت بعض الميول والسماح لبعضها، لذا ما أريد أن أكونه لا يقل أهمية عما أنا هو بالطبيعة. فالشخص العبقري - كما يقال - لا يمكن أن يكون نسخة من أبيه، ربما قضى على كل طبع عائلي

ورثه، حتى أصبح ما هو كائن، فكل إنسان عظيم هو قائم بذاته صنع نفسه بنفسه «أطلق ما بداخلك من قوى اللاوعي» على حد تعبير عالم النفس الأميركي «ج.أ. وينتر».

يقول أمرسون: «فكر الرجل هو مفتاحه»، لهذا يمكن أن تصبح:

\* الشخص الذي تحلم.

\* الشخص الذي يفعل ما يرغب به.

\* الشخص الذي يحصل على ما يريد.

إذا عرفت كيف:

- تدرك الحقيقة.

- تمتلك الحكمة.

- تخزن القدرة.

## بين الإخفاق ورفع المعنويات

نعرض عليك قائمة تتضمن اختصاراً لجملة مواقف، ضع دائرة حول الموقف الذي تتفق وإياه:

- 1- يجب أن أكون محبوباً.
- 2- يجب أن أكون كاملاً فيما أفعل.
- 3- من الضروري أن يكون لدي تحكم فيما يحدث لي.
- 4- أن أتجنب مواجهة الصعاب أسهل من التعامل معها.
- 5- الناس لا يتغيرون.
- 6- يجب أن يكون العالم مثاليًا.
- 7- يجب أن يكون كل الناس كاملين وواعين.
- 8- هناك طريق واحد لرؤية الأمور أو أي موقف.
- 9- الأزمات المستمرة لا يرجى معها نفع.
- 10- في بعض الأحيان يوجد العمل الكامل، الحل الكامل، الوقت

الكامل،...

إذا كنت تفكر كما ورد فيما سبق فأنت غير محق، لأنه حديث النفس الهدّام، قف وانتقل إلى محادثة إيجابية مع نفسك، جهز الأفكار الرائعة وضعها في رأسك وإلا كنت ضحية الإخفاق:

المثابرون وحدهم يقضون على نقاط الضعف و«لا شيء أكثر تأثيراً وفاعلية في سحق معنويات الفرد من إقناعه بأنه تافه ورديء» بهذه الكلمات يختصر الباحث النفسي «أريك فروم» مكامن إخفاقاتنا - والعائدة أصلاً إلى سوء تربية في الصغر - وتكبر معنا بشعور الخجل والشعور بالذنب والعجز والالتكالية حتى يأخذ منا الإخفاق مأخذه، ولكن كيف تتعامل مع الإخفاق؟ وهل من سبيل إلى التخلص منه؟

كثير من الناس يستخدمون كلمة إخفاق بمعطيات شتى تارة بعدم إصابة الهدف، وتارة بقلة الحظ، وتارة أخرى بسوء التنظيم، ونادرون أولئك الذين يطلقون الكلمة على أنفسهم وليس على خطتهم، لاحظ التعبيرين التاليين:

- خطتي لم تكن منظمة، لذلك أخفقت.

- أنا مخفق لذلك لم تنجح خطتي.

هنا ثمة فرق كبير بين أن نصف أنفسنا بالإخفاق وأن نصف خطتنا بذلك، فأنا وأنت وأي إنسان إذا كنا نهدف إلى تغيير حياتنا،

فإننا نعلم إلى رسم خطة التغيير (التي غالباً تكون نحو الأفضل) ونطمح إلى تنفيذها وفق الأطر الموضوعية والمأمولة كي تحقق لنا النجاح المؤكد، لكن الذي يحدث أن هذه الخطة قد لا تسير بالاتجاه المرجو، فتتعرق عن مسارها وتتأثر عاطفياً وربما نصدم، وسبب ذلك أننا أولينا خطتنا كل احتمالات النجاح، ولم ننظر إلى احتمالات الفشل أو نتحسب للبدائل، التخطيط أمر جيد، لكن اليقين المطلق من تحقيق النجاح مئة بالمئة أمر بالغ الصعوبة في ضربة واحدة، لذلك فتوقع الإخفاق أمر مطلوب ليس من باب اليأس بل للتعامل معه، وإلا كيف يمكننا التغلب عليه في حال طرأ.

هل فكرت - مثلاً - في احتمالات الإخفاق التالية ماذا ستفعل:

1 - إذا كنت تسير في السيارة بطريق سريع في سفر ما ونفذ الوقود معك؟

2- ماذا أفعل إذا تقدمت إلى امتحان دراسي مهم وفشلت.

3- ماذا أفعل لو فقدت وظيفتي؟

يقول بعض الفلاسفة أن ما يحدث لنا له علاقة كبيرة بمدى استخدامنا للعقل، وعندما تضع خطة أو تحقق فإن هناك شيئان يجب أن يعمل على تنظيمه: العقل والعاطفة، لذلك خطط بأفضل ما

لديك، وكن شجاعاً في مواجهة أحد الاحتمالين: النجاح أو الإخفاق، فالعقل قد يعزز لدينا احتمالات النجاح، والعاطفة قد تشير علينا باحتمالات الإخفاق، ورغم أننا تعلمنا في دراستنا الأولى أن هناك حلاً واحداً لكل مسألة، لكن مسائل الحياة مفتوحة على احتمالات حل عديدة، مثلاً يقول بعضهم: ماذا أفعل لو فقدت وظيفتي؟ يمكن أن تكون الإجابة: أبحث عن عمل بديل، مثل هذه الإجابة ليست الوحيدة الممكنة، إذ هناك إجابات أخرى محتملة: أتعلم مهنة جديدة، أبدأ عملاً خاصاً بي، أتطوع، أساهم، أملاً وفتي بنشاطات مفيدة، إلخ.....

إن الإخفاق يجعلنا تحت ضغط معادلة: ليس في الإمكان أفضل مما كان، إن مجرد التفكير في هذه المعادلة، والتعاس عن بحث حلول أخرى هو من الخطورة بمكان، لقول الفيلسوف الفرنسي إيميلي شارتيير: «ليس أكثر خطورة عليك من فكرة معينة عندما لا يكون بحوزتك غيرها» من هنا يبدأ التخلص من الإخفاق عبر إحراز التفكير الخلاق، وهذا بدوره لا يتم إلا إذا قمنا بالتالي:

**أولاً: التخلص من المشاعر السيئة:** يترك الإخفاق نزعة إحباط ومشاعر سيئة في عدم الإقدام مرة أخرى، إن جعل أنفسنا تحت وطأة هذه الضغوط اليومية هو ما يمكن منا حالات الإخفاق المتواترة،

بل يجعلنا ضحية أمراض أهمها الاكتئاب، لذلك علينا التخلص من المشاعر السيئة التي تتولد بعد كل إخفاق، وكما ذكرنا: ليس الإخفاق من شخصنا بقدر هو نتيجة سوء تنظيم للعمل، لذلك يجدر الانتباه إلى المعطيات التالية:

- إعطاء النفس فرصة راحة.
- جمع معطيات عما ننوي فعله.
- استشارة خبراء أو أصدقاء.
- إعادة درس الخطة بترؤ، النظر في مواطن الخلل.
- المحاولة من الجديد بتحد (باعتبارها كأنها المرة الأولى).

**ثانياً: الحديث البنّاء إلى النفس:** من المهم - للتخلص من المشاعر السيئة - أن نعزز أنفسنا بمشاعر إيجابية، لأن ما نفكر فيه يحدد شعورنا وتصرفنا، فإذا استطعنا أن نتحكم في تفكيرنا أكثر استطعنا أن ننظم مشاعرنا ونجعل إدراكاتنا أكثر فعالية، جرب على سبيل المثال التمرين التالي:

- ارجع بذاكرتك إلى الوراثة وفكر في إخفاق معين حصل في حياتك.

- استدع ردود فعلك الأولى، إنها ولاشك مؤثرة.

- تذكر ما فعلته حينها: كنت أمام خيارين إما تستسلم وتقف عندها وهذا يترتب عليه خسارة ما تنوي فعله، وإما تعيد الكرة مرة واثنين وأربع وربما عشر لتحصل على انتصار مشرف رغم الهزائم المتتالية، وهنا الفرق بين الفاشل (وهو الذي اتخذ الخيار الأول) والناجح (وهو الذي بلغ المجد بعدما لعق الصبر)

**ثالثاً: التماهي وعظمة الناس الكبار:** كثير من رجال العلم والعمل المرموقين لم يصلوا إلى ما وصلوا إليه من النجاح المشرف إلا بعد إخفاقات عديدة، مخترع كومبيوتر IBM «توماس واطسون» يقول: طريقك إلى النجاح يتم بمضاعفة معدل أخطائك وأنت تعمل، فمن المستحسن أن نفتدي بمثل أعلى، لأن وجودهم يشحن فينا دائماً همة التماثل، والوصول إلى شبيه ما وصلوا إليه، كان المخترع «توماس أديسون» (1847-1931) أثناء قيامه بإجراء التجارب يلاحظ علامات الإحباط تعتري زملاءه أحياناً، فهم يقضون عشرات الساعات بنفس التجربة بلا جدوى، فسألهم أديسون عن سبب ضيقهم فأجابهم مساعده: لقد أجرينا ألف تجربة ولم ننجح، فشلنا ألف مرة لم نتقدم خطوة منذ بدأنا إجراء التجارب، فماذا تظن يحملنا على الاستمرار؟ أجاب أديسون: «ليس الأمر كما تقول فلقد تقدمنا

كثيراً، ونحن الآن قد توصلنا لاكتشاف ألف طريقة لم توصلنا إلى ما نريد، هذا يعني لم يعد أمامنا الآن إلا طريقة اكتشاف واحدة ويتحقق ما نريد». مع هذه المثابرة سجّل هذا المخترع ما يقارب 1300 اختراع جديد بعد ملايين التجارب، لذا لا بد من مواجهة الإخفاق بكثير من الشجاعة والذكاء، فالشجاعة إرادة حرة لمواجهة الحاضر والثقة بأن المستقبل سيكون أفضل.

يشير الكاتب الروسي «تولستوي»: باستطاعة الفرد أن يعيش في هذا العالم إذا عرف كيف يعمل وكيف يحب، أي أن يعمل من أجل هدف يحبه، وأن يحب في نفس الوقت عمله هذا. لذلك ضع خطتك بحيث تحول كل هزيمة إلى نوع من النصر، وتذكر أن أهم الانتصارات هو أن تحتفظ بالشجاعة والتفاؤل والروح المتوثبة، لأن الإخفاق مجرد تحذير يدعونا إلى معاودة النظر فيما فشلنا به، واعتبار ذلك جولة في حرب وليست المعركة كلها. ينبغي الاهتمام بمراجعة المنطلقات للوقوف على مكان الخلل، ثم البدء من جديد.

### ● بين الإخفاق والإحباط:

ترى ماذا تفعل إذا وجدت نفسك تئن تحت وطأة ضغوط نفسية

أو اجتماعية:

- كأن يساء فهمك لموقف ما من جانب شخصية تعتز بها.
- أو تواجه بتخاذل قريب في وقت محنة.
- أو بنقد جارح يوجه إليك في غير محله.
- أو بإخفاقك في تحقيق هدف ما.
- وغيرها من المواقف التي تسبب مشاعر إحباط.

يتفق المتخصصون في علم النفس والاجتماع على ضرورة أن يتعلم الشخص الذي يشعر بالإحباط «الإيجابية» بمعنى أن ينظر إلى الأمور بطريقة مختلفة، فيرى إمكاناته العقلية والنواحي الإيجابية في شخصيته فيقتنع بأنه ذو قيمة، أما الخطوة الأهم التي ينبغي الالتفات إليها هي ضرورة التمييز والتفرقة بين رفض الآخرين لأفعالنا وبين رفضهم لشخصياتنا، إذ معرفة الفرق يحررنا من الضغوط التي تتراكم ويسهم بإعادة التوازن لمواجهة الأمور بتروٍ، وكى تدرب نفسك على الثبات في مواجهة الإحباط والإخفاق حاول القيام بالخطوات التالية:

- 1- اقبل نفسك كما هي، كوّن علاقة طيبة مع ذاتك.
- 2- كن موضوعياً في التفكير، فلا تزحم في رأسك خيالات وأفكار بعيدة كل البعد عن حقيقة ما قد يجري.

- 3- اقرأ ما يحدث على الرجاء والأمل ويدعو إلى التفاؤل .
- 4- مارس هواية ما (خاصة الرياضة في الهواء الطلق) ثم حاول الاسترخاء والاستماع إلى موسيقى هادئة، أو حاول أن تمضي بعضاً من الوقت بالتنزه في أماكن هادئة .
- 5- تعرف على أناس جدد، كوّن صداقات جديدة، اكتب رسائل إلى أصدقاء أو أقارب، لأن ترجمة المشاعر في كلمات مكتوبة تنعش نفسك .
- 6- جدّد في نمط حياتك وبخاصة في طريقة دراستك أو في عملك وقضاء وقت فراغك .
- 7- كافئ نفسك بمتع: وجبة خفيفة مع بعض الأصدقاء في مكان ما، مشاهدة فيلم ممتع ومضحك، التحدث إلى شخص موثوق، تنظيم سهرة خاصة .
- وأخيراً ثق أنك سوف تلمس بنفسك النجاح وتطور ذاتك وتتصالح معها إذا أردت أنت في قرارة نفسك ذلك، وعندما تخفق في أمر ما راجع هذه الكلمات الحكيمة، التي طالما كانت زادي لمثل هذه المواقف:

- لا تعتقد أن كل شيء ينبغي أن يسير على ما يرام.

- لا تعتقد أن كل شيء مهم.

- لا تعتقد أن كل شيء تفعله يجب أن يكون كاملاً.
- لا تعتقد أن الناس يمكنهم قراءة أفكارك دون شرح الأمور لهم.
- لا تعتقد أنك دائماً تعرف الحقيقة، أو أنك دائماً على حق.
- لا تعتقد أن العظمة في ألا تسقط بل في أن تنهض من جديد.

### ● عندما أخفق، كيف أرفع من معنوياتي؟

أهم رصيد يجب أن نحافظ عليه عندما نخفق هو معنوياتنا، إذ يجب أن تبقى بقدر قيمتها وارتقائها، فهي أشبه باحتياطي الذهب في حالة إفلاسنا، يمكن استخدامه لإعادة الثقة في أنفسنا، وبناء مقوماتنا الذاتية من خلال الدعائم التالية:

- لا تقسُ على نفسك وتشعرها بتأنيب الضمير على التقصير، بل يجب أن نبدل نظرتنا نحوها بكثير من الإيجابية، كأن نتذكر المواقف الرائعة التي أنجزناها وبأن هناك مواقف أصعب اجتزناها.
- أن تؤكد لنفسك أنك هادئ غير متوتر، وينبغي تجاوز ما حدث بالمرح الطيب وبصحبة الأصدقاء كي ننسى، أو التمتع بشيء جميل كي نشحذ تفكيرنا نحو أمور أفضل، وأن لانفوت فرص الأوقات المرححة التي تُدعى إليها بحجة أنك مرهق، أو محبط، أو «زهقان».

- لا تقحم نفسك في عبثية القيام بأعمال مرهقة أو متعددة بحجة أن ذلك يعوض التقصير الذي أحبطك، بل المطلوب شيء من التنظيم للوقت، تقسيم الأعمال الصعبة، إعادة ضبط المواعيد، عدم إهمال أمور أخرى ك: الموسيقى الراقية، الاسترخاء، الرياضة، المشي في الأماكن الطبيعية، الصلاة.

- لا تتردد في أن تجرب أمراً جديداً مغايراً للأسلوب الذي اعتمده قبل ذلك، فقد يكون أنسب أو أفضل، لا تجعل ذلك يؤثر في درجة حماسك، أقبل عليه وكنك ثقة بأنه طريق آخر للوصول، ولا بأس بأن تسأل أو تطلب مشورة آخرين، فالمرء يرى وجهه بمرآة واحدة، بينما يرى قفاه بجمع مرأتين على حد تعبير الشاعر العربي، فالإخفاق يتطلب منا أحياناً إعادة النظر في الأسلوب الذي تسألنا به، ولربما نوع هذا السلاح لم يكن مناسباً لمثل هذا الهدف، فلنستشر إذن صيادين مهرة في نوع الأسلحة المناسبة لكل طريقة. أذكر هنا طرفة قرأتها في إحدى الكتب المترجمة عن التراث الأمريكي وهي أن شاباً ذهب إلى محل بيع الأسلحة يطلب سلاح صيد ذو فوهتين، وعندما تأمل الأنواع الموجودة، أشار عليه صاحب المحل العجوز بمشورة أن ينسى فكرة الفوهتين ويختار البندقية ذات الفوهة الواحدة، وعندما سأله الشاب عن السبب، أجابه البائع

العجوز بهدوء: إذا استعملت سلاحاً ذو فوهتين أثناء التصويب على طريدة ما فإنك ربما لن تصيب الطريدة، لأن فكرك سوف يملئ عليك احتمال: إذا فشلت في الأولى فإن لدي الثانية، ويتشتت ذهنك بين احتمالين: إن لم أصب فلدي الأخرى، ويضيع الهدف بين طلقتين، بينما إذا استعملت البندقية ذات الفوهة الواحدة فإن جُلَّ تفكيرك يتركز على طلقة واحدة، على طريدة، وربما على نتيجة مضمونة لأنك تضع نفسك أمام تحدٍّ: «لا خيار لي إلا أمل واحد يجب اقتناصه» وهنا براعة الإنجاز.

في هذا المثال نلاحظ أمثلة: الاستشارة (من كبير سن ومجرب)، رؤية جانب آخر لرغبتنا (أيُّ الأسلحة أفضل) إن الإخفاق يحدث أحياناً من جراء عدم التركيز.. لذلك تيقن واسأل في كل أمر.

## قرارك... أنت تصنعه

كيف تقرر:

- هل تفضل بأن تكون دائماً «صاحب قرار» (decisive)،  
تنهي كل أعمالك وفق متطلباتها؟ هل تنظم وتخطط شؤون حياتك؟  
أم أنك أكثر اهتماماً بأن تكون مرناً وعضوياً في أداء أمورك؟ الخيار  
الأول يدل على أنك «مقرر» (judging).  
أمّا الخيار الثاني فيشير إلى الإدراك، وصاحبه قوي الملاحظة  
(perceptive).. ولكن ما الفرق بينهما:

الثاني:	الأول:
يرغب بجمع معلومات أكثر عن الموضوع يغير على ضوء المعطيات أكثر ميلاً إلى العفوية والمرونة	يتخذ قراراته بهدوء يرغب في حسم المسائل أكثر ميلاً إلى أن يخطط ويبرمج

.. أيهما الأصح، لا يمكن الحكم على أحدهما بصوابية أو خطأ،

فكلاهما مختلف فحسب.

يؤكد بعض علماء النفس والتربية أنه عندما تتأسس حياة الطفل على تربية قاسية، أو يحاصر من دكتاتورية أب أو تسلط أم، فالنتيجة الحتمية هي شعور الطفل بالخوف من أن يخطئ التصرف لأنه سيواجه بعقاب، وفي أن يعبر عن نفسه بصراحة خشية التهكم والإهانة، ويصبح التردد آفة كل تصرف سليم، لأن المتردد يحمل في أعماقه خوف المواجهة، فهو يقلل أحاديثه مع الآخرين، يكون خفيض الصوت، ويتحاشى تلاقي النظرات مع الآخرين، وهكذا يأخذ في تجنب الناس أو الخوض في أي نشاط.

ولكن ما العمل؟ إذا كان التردد وليد الخوف من الفشل والخطأ أو الخجل أو عدم الثقة بالنفس أو ضعف الروح الاستقلالية أو الحيرة لعدم الفهم الشامل للأمور... فإن مواقفك لن تقف عند هذا الحد إلا إذا قررت أن تنهي مشكلة التردد، وذلك يتطلب مواجهتها أولاً، ثم تعزيز الإرادة ثانياً، حتى تكون لدينا الشجاعة في صنع القرار وإصدار الأحكام ثالثاً.

### أولاً: كيف نواجه التردد:

- ابن في تفكيرك إحساساً بالضرورة والإلحاح لأداء أمر ما.
- حدد ما تريد أن يحدث بالضبط: اسأل نفسك ما أفضل أو

ما أسوأ ما يمكن أن يحدث .

- عدد مكاسب البدء الفوري ، وفي مقابلها ثمن تجاهل الإقدام .  
 - تخيل نفسك أنك ملتزم أسلوب التصرف الصحيح كضرورة  
 لتحقيق هدفك ، فقد ثبت سيكولوجياً أن تفكيرنا يؤثر - لا إرادياً - على  
 قراراتنا وتصرفاتنا .

- حدد أهدافاً صغيرة على طريق ما تنوي فعله نحو الهدف  
 الكبير، وقرر أنك ستمضي قدماً في بلوغها واحداً تلو الآخر .

- راجع نفسك بين وقت وآخر لتقويم أهدافك ومدى سعيك  
 لتحقيقها، فالمراجعة المستمرة للتصرف المناسب تساعدنا على تمثيل  
 الأدوار والأفكار والمشاعر وترسخ الاستجابة الصحيحة لديك .

- ابن أساس ثقتك بنفسك ، بإقامة أهداف صغيرة والممارسة  
 المناسبة والمتابعة العملية لتحقيقها والإيمان بما تقوم به كفيل بأن  
 يشعرك بمزيد من الثقة ويبعدك عن التردد .

- لا تنتظر حتى تشعر أنك تحب أن تعمل أو تنتظر فرصة ما ،  
 فلن تشعر بذلك إلى أن تنغمس بالعمل بحماس لتحقيق الهدف ،  
 فالقرارات الكبيرة التي يتخذها العظماء لم تكن تتخذ إلا بعد دراسة  
 كافة معطياتها ثم يتحركون للعمل فوراً دون تردد .

## ثانياً: كيف نعرِّز إرادتنا؟

- اعلم أن الإرادة في مفهومها: ميل قوي يحمل صاحبه على فعل شيء ما، إنها تتحكَّم في تفكيره وسلوكه دون إدراك أو وعي منه.

- تدرك الإرادة عندما تكون ذاتك محط لعلامات المكابرة والعناد والافتقار إلى التهذيب الداخلي الذي يجعلك غير قانع أو راض لما أنت عليه (لهذا يقال: تشاؤم العقل، تفاؤل الإرادة)

- عندما تود أن تتقدَّم نحو رقي أفضل، ينبغي منك التصميم، والتصميم يحتاج إلى كفاح، والكفاح يحتاج إلى إرادة.

في رأي الطب النفسي المعاصر: اضطراب الإرادة يتميز بعدم مقدرة المرء على اتخاذ قرارات في حياته اليومية، وبالسلبية المطلقة في التصرفات التي يبررها غالباً بحجج واهية (عدم ذهابه إلى الجامعة لأنه يعاني من صداع، أو تعب، أو ..) ويتخلل هذه السلبية علامات عناد، وتشتت رأي وعدم قدرة على اتخاذ قرار..

## ثالثاً: كيف نصنع قرارنا:

ما معنى القرار؟ من يتخذ القرارات التي تتعلق بك: أنت أم غيرك؟ ما مدى تأثير الآخرين في قراراتك؟ القرار.. ببساطة متناهية

- تلك المقدرة الذهنية التي تملئها على نفسك بأن تعرف ماذا تريد وكيف ستعمل لتحصل عليه، ويتم ذلك على مراحل: هناك أولاً دراسته فكرياً بعناية بينك وبين نفسك، ثم التمهيد لإعلانه تالياً، ثم ترجمة التفكير والإعلان إلى عمل وموقف.

والقرارات أنواع: منها الصغيرة أو الكبيرة، ومنها المهم، ومنها المصيري، ومنها الصعب ومنها غير ذلك، في بعضها لا بد لنا من الاستشارة والاستشارة كي نأتي متوافقين مع العرف السائد في المجتمع، وينبغي كذلك:

- أن تدرس الموضوع الذي تحتاج إلى صنع القرار بشأنه مع بذل الجهد اللازم للدراسة.

- أن توازن بين رغباتك وقدراتك في تناولك للموضوع، تستمع إلى رأي المشاعر وإلى رأي العقل لديك.

- أن تقدم بإرادة حازمة على تنفيذ القرار بحيث لا تندم على ما فعلت بعد أن يخرج إلى حيز الوجود والحياة، ولكن هل لكل قرار في حياة الإنسان علاقة بما يفكر فيه ومُثل يؤمن بها؟ لا شك في ذلك لأن صانعو القرارات أصناف: هناك:

1- المؤجلون ولسان حالهم يقول: دعونا نفكر في الأمر..

نحتاج مزيداً من الوقت.

- 2- المتذبذبون: ويصح فيهم القول العامة من الناس: خطوة إلى الأمام وخطوة إلى الخلف.
- 3- الجالسون على السور: يفضلون عدم المخاطرة في صنع القرار، إنهم أشبه بمن يجلس على السور فلا يدخل الحديقة أو يمضي في طريقه الآخر.
- 4- الحَجَلون: وهم الذين يفتقدون الإقدام، وينبغي خروجهم أولاً من دائرة خجلهم الضيقة.
- 5- المهمومون: الذين يتخذون القرار فلا يكونون سعداء قبل الإقدام عليه أو بعد تنفيذه.
- 6- المتهورون: وهم المرتجلون للقرارات ومحبو السرعة دون النظر في تبعات الارتجال.
- يقول «أيمرسون»: «إذا وقف الشخص الوقفة التي تملئها عليه قرارة نفسه فإن العالم الهائل سيأتي إليه».
- لذلك ابدأ الآن من حيث أنت بأن تدفع بنفسك لتقوم وتتحرك نحو شخصية مدركة لأهميتها، لوجودها وقراراتها المتخذة بوعي لصالحها دون تردد، وإلا فإن التأخير أو التأجيل يحيل الفرص الذهبية إلى احتمالات باطلة، ولا تتعجب عندما يسبقك غيرك إلى فكرة من أفكارك أو إلى ميدان كنت تقرر أن تكون فيه وينجح وأنت

لا زلت تفكر.. واعلم أن ما نصنعه في مناسبة كبيرة، ربما يتوقف على «ما نكونه» في مواقف صغيرة، وما نكونه ليس إلا نتيجة لتربية ذاتية قوامها الشجاعة والمعرفة والعمل الهادئ. فعندما تختار أي شيء، أو تود أن تصدر حكماً، ينبغي أن تتأكد من:

- أن حالتك النفسية هادئة لأنه من غير المجدي أن تصدر حكماً في سورة غضب أو لحظة انفعال.

- أن لا تختار ولا تصدر الحكم إكراماً لأحد بل رغبة في إصلاح ما أو حلاً لمشكلة.

- أن نستشير ذوي الخبرة والثقة، فقد يعرضون من المسألة ما يكون خافياً علينا.

- أن نتنبّه لعامل الوقت: متى ينبغي أن تصدر حكمك أو تتخذ قرارك، فلا يفيد إصدار حكم رفض بعد القبول.

- إذا أردت أن تبدأ مشروعاً ما (توظيف رأسمال مثلاً) وشئت أن تتأكد من النجاح قبل المغامرة به، عليك أن تراقب شخصاً آخر يمارس المهنة نفسها لفترة كافية، فهذا أفضل بكثير من الخوض بالتجربة مع احتمال الفشل.

إن إقدامك على عمل مقتنعاً بأنه سينجح، وأنت مهيبٌ له نفسياً فإن ذلك ولا شك سيعطيك دفعاً قوياً وثقة للخوض فيه، يؤكد

العلماء النفسيون «إن مجرد تفكيرك بأنك ستفشل يقودك فعلاً إلى الفشل حتى ولو كانت الحقيقة والواقع عكس ذلك، وعلى كل من يرغب في النجاح أن ينجح داخل تفكيره كي يتمكن من النجاح خارجه» فمتى اعتدنا أن نكون واضحين في داخلنا ومع أنفسنا ومع من حولنا نستطيع الحكم على الأمور بصدق، وعندما تشعر بالتخوف تجاه عمل ما، تذكر أن ثمة أعمالاً أكثر هولاً قام بها أو أنجزها آخرون بنجاح، فلا مبرر يمنعك عن القيام بهذا العمل بصورة مرضية، لذلك:

- اعرف كيف تخرج من قيود نفسك وتتجاوز «هادم المعنويات ومحطّم العزيمة لديك».

- اشحذ فيك قوى التحسب واستباق الأمور والتبصّر لما سيحدث في المستقبل من خلال قراءة معطيات الواقع (وهذه النظرة هامة في مجال التجارة والأعمال الحرة).

- تعلّم الحكمة في التصرف والصبر، فاتخاذ القرار والإقدام والمخاطرة فيما تنوي فعله لا يعني بالضرورة التهور والاندفاع الأعمى، بل يلزم لذلك شيء من الحكمة وقليل من التروي.

- اختر أنت أهدافك بنفسك، ولا تدع أحداً يقررها عنك أو يفكر بها من أجلك، لأنك أنت الوحيد الذي يعرف قدرات ذاته، وعليك أن

تفخر بهذ القدرات وتبرزها.

- كن ذا عزيمة صلبة، فإذا كنت تريد أن تحقق شيئاً وأخفقت مرة، فلا تتراجع، حاول مرة أخرى مع تحسين الاداء.

- الحياة مليئة بالتغيرات لا أحد يعلم ما في المستقبل إلا الله سبحانه، فاسأله الهداية والقدرة.

- اجعل خططك للمستقبل مرنة، حتى لا تصاب بالإحباط، وإذا اعترضتك معضلة ما في طريق اتخاذ قرار إزاء مشروعك فقم بتقسيم هذه المصيبة - المعضلة - إلى وحدات صغيرة.

- كن واقعيّاً، لا تبدد جهدك في أمر لا طائل منه، بل اعلم أن لكل منادوره في الحياة.

- لا تنتظر أن تحقق أحلامك وأنت جالس في مكانك، تحرك واطرق أبواب العمل، فالله يرزق الطير صحيح، ولكن لا يرميه في عشه.

### ● مثال في القرار:

من القرارات التي تواجه المرء في حياته: قرار اختيار الدراسة ثم المهنة، أو المكان الذي يفضل السكن فيه، لكن أكثرها تأثيراً في مسار حياته هو اختيار شريك الحياة، فالدراسة تكون لسنوات قليلة، والعمل أن لم يعجبك يمكن أن تغيره، والمكان إن لم يريحك قد

تنتقل لآخر أكثر راحة، لكن قرار الارتباط بشريك آخر والزواج منه مسؤولية وخيار هام. وإزاء مثل هذه الخيارات الهامة ينبغي أن:

1- تشعر بأن القرار يخصك أنت ويعود إليك، وأنتك المسؤول عن تبعاته أمام الآخرين، خاصة أمام أحكما وأمام الأطفال الذين سيأتون.

2- وضع رأي الآخرين وخاصة المقربين (الأهل) موضع اعتبار وأهمية.

3- لا داعي للتسرع باتخاذ القرار النهائي، يمكن إعطاء الوقت لدراسة طباع الآخر ومعرفة نقاط الضعف.

4- مع اتخاذ القرار ينبغي التعرف على جوانب شخصية الآخر وعلاقته بأسرته، أصدقائه، تعامله مع الآخرين (لهذا يفضل الأخصائيون الاجتماعيون بأن تكون فترة الخطوبة أقلها 6 أشهر وأكثرها سنة لمزيد من التعارف).

يقول «فيليكس جاكسون»: اجعل قرارك الأول المحافظة على فم مغلق وأذنين وعينين مفتوحتين إذا كنت ترغب في امتلاك عادة القرار السريع والحاسم، ولا تخبر العالم بما تنوي فعله قبل أن تنفذه فعلياً، وهذا القول يعني أن الأعمال. وليس الكلمات. هي التي تهم أكثر من أي شيء آخر.

## رأيك... كيف تعبر عنه؟

يقال:

راقب آراءك لأنها تصبح أفكاراً

راقب أفكارك لأنها تصبح كلمات

راقب كلماتك لأنها تصبح أفعالاً

راقب أفعالك لأنها تصبح عادات

راقب عاداتك لأنها تصبح شخصية

راقب شخصيتك لأنها تصبح ... مصيراً

ما هو رأيك؟ هل تتفق معي بأن الرأي ... يصبح مصيراً؟

«الرأي» هل توقفت مرة عند هذه الكلمة التي لا يمر يوم إلا ونسمعها في تعبيرات شتى: رأيي كذا، ما هو رأيك؟، برأيك هل...؟، أعط رأيك، لم نسمع رأيك حول...، لم يطلب أحد رأيك! ما هو هذا الشيء الذي يصدر عنا دون إكراه، ويطلبه الآخرون منا تقديراً لأهميته؟

أجمعت التعريفات في المعاجم على أنه:

1. ما تفكر به إزاء شيء ما، (قوة تفكير).
  2. ما تحكم به على أنه صح أو خطأ (قوة الحكم).
  3. ما يجمع عليه الناس على أنه الأنسب (ظاهرة الرأي العام).
- إنه تلك القوة الشعورية النابعة من كياننا الفكري المتوارث، تختزل في مدلولاتها تراث من القيم والخبرات والتجارب، هذا التراكم الفكري لا نشعر بقيمته إلا عندما نطلقه على صورة «رأي» ولا يعرفه الآخرون لدينا إلا عندما نسأل من قبلهم: أعطنا رأيك؟.

### \* الآراء وعصف الأفكار (BRAIN STORMING)

عندما ينوي أصحاب الشركات ورجال الأعمال الرائدون إطلاق مشروع مميز، يتنادون وموظفيهم إلى اجتماعات عمل يهدفون من ورائها مناقشة هذا المشروع المقترح، وتكون غاية المدير باستدعاء

المعنيين إلى الاجتماع هو تنفيذ هذا المشروع من خلال وجهات نظر متعددة، صحيح أنها فكرة شخص ما بالشركة ولكن لا بأس من مقاربتها بأراء متنوعة من الآخرين في جلسة مناقشة، يتم فيها تناقل الأفكار بين المجتمعين أو قد تتصارع وتتلاقح بغريب الآراء ومعقولها إلى أن يتم في النهاية تنقيح كل الأفكار الواردة ويستقر الرأي عند مجموعة أفكار مناسبة للمشروع، وهذا ما يعرف بعملية عصف الأفكار.

عصف الأفكار عملية ديناميكية تتسم بغنى الآراء، الأفكار، الاقتراحات، السلبيات، الإيجابيات، التحفيزات، المنوعات، المسموحات، المحاذير والمعنويات (وكم هو مهم تسجيل كل ما يطرح، لأنه بقدر ما يتم التوقف عند كل نقطة بالدراسة والتحليل بقدر ما يفيد ذلك أهمية الموضوع، وبذلل صعوباته بمعرفة مواطن الخلل والنجاح).

وتكمن أهمية «عصف الأفكار» في أن صاحب الفكرة طرح الموضوع في سياق، فتأتي المناقشة الجماعية لتعدل، لتصوب، لتلغي، لتحسن أو لتحجم بهدف الوصول للأفضل، لاحظ عندما تطرح الفكرة في بداية الأمر كيف تكون عامة، فضفاضة، غير واضحة ثم بعد التداول تتحدد أطرها بنقاط بحث مركزة، كما يحدث

مثلاً مع طلاب البحث العلمي في الدراسات الاجتماعية وغيرها، يبدوون بشيء وينتهون بشيء آخر خاصة عندما يفتقدون الرؤية، لأجل ما تقدم يمكن إغناء الرؤية والأفكار والمعارف من خلال التوسع في :

- القراءات الواسعة المتنوعة .
- الاطلاع على سير رجال الفكر والأعمال والنشاط الاجتماعي.
- معرفة خبرات الناس .
- متابعة الصحف اليومية .

ولكن هل كلما أردت أن أناقش فكرة موضوع ينبغي دعوة أناس لاجتماع مناقشة؟ بالطبع لا، إذ يمكنك أن تجري نوعاً من «العصف الذهني» بينك وبين نفسك، حدثها ودع الكلمات تتوالد في خاطرك، إذا كنت مثلاً تود أن تكتب رأياً حول مسألة معينة، خذ ورقة وابدأ بكتابة أي شيء له علاقة بالكلمة «المحور»، اكتب ما يرد من أفكار حول الأفكار عينها، ودون كل ما يطراً على بالك كأن تبدأ من تشابهها اللفظي (جناس الكلمة) أو تضادها المفاهيمي (طباق). مثلاً إذا كنت تريد أن تكتب رأياً عن قيم الناس في عالم اليوم يعني ذلك التركيز على مسائل البحث الرئيسية: قيم، ناس، عالم اليوم . عن القيم تجري جردة أو صاف لها، عن الناس تتوقف عند: أنواع،

أطباع، أوضاع، أطماع... وهكذا يمكن أن تتوقف عند كل كلمة وتجري حولها بحثاً لما تتضمن وأن تستبعد بعد ذلك ما لا يفي بالغرض. إن مثل هذه الطريقة هي ما تعرف بالكتابة الحرة وهي طريقة مفيدة للبدء بالكتابة إذا كنت من الراغبين بها أو إذا كنت ذا منصب إداري ويلزمك أفكار لإعداد التقارير أو المشاريع.

واعلم أنه ليس بالضرورة في هذه الحالة (الكتابة الحرة) أن تكمل لكتبي تنهي جملك كما الجملة التي تقرأها في كتاب، فهي لم تصل إليك إلا بعد التمحص وكتابة أكثر من مسودة لها، لذلك لا تزج ذهنك في جهد تفكير عند بداية الكتابة فهذه مرحلة تُتمَّ لاحقاً. المهم أن تكتب، وبشكل أهم أن تعبر (هناك فرق بين الكتابة والتعبير، الكتابة اصطناع بينما التعبير يعكس ذوقك، إحساسك، مشاعرك) ينبغي أن تكون طبيعياً وتتناول الموضوع لأنك متمتع به ومتحمس له ولأنه قد يفيد الآخرين، أدخل روح الحماس في أفكارك وآرائك حتى يشعر الآخرون أنك فعلاً صاحب وجهة نظر تدافع عنها، أو أنك - وهذا هو الأهم - من ذوي الرأي المميز.

يقول المفكر الفرنسي «ريجيس دوبريه» في مؤلفه «البيولوجيا»: إذا أردت أن تجتذب انتباه شخص معين لمسألة معينة،

أمامك ثلاثة وسائل: وسيلة سيئة وهي استخدام الكلمات، ووسيلة أفضل وهي الإخراج، ووسيلة ممتازة وهي إدخال المسألة في التفاعل.

\* في الحالة الأولى هي حالة الخطاب، تقدم عرضاً، أو تتلو نصاً، تعرض أشياء في واجهة، مستمع ينصت ولا شيء يتحرك فيشعر عندها بضجر شديد.

\* في الحالة الثانية وهي حالة المسار، يوجد بداية ووسط ونهاية، قصة تجري، يوجد مفاجآت، صور، انقلاب في الأوضاع، وبالاختصار يوجد اهتمام.

\* أما إذا استطعت أن تشرك الآخرين في المسألة، تدخلهم بها، تشعرهم أن حل العقدة متوقف عليهم، وبأن لا يعودوا أنفسهم كما كانوا في البداية، عندئذ تسجل الفوز، وهذه هي الحالة الثالثة.

### \* ماذا يتطلب الرأي أيضاً:

في فيلم: «مجتمع الشعراء الموتى» يصور «روبن وليمز» قصة أستاذ ثانوي أشغف طلابه بمادة الأدب الانكليزي من خلال أسلوبه الغريب، عندما جمع مجموعة من الطلاب في كهف سري يتناوبون على قراءة كتاب «الشعراء الموتى». قد لا يتسنى لك أن

تتصور لماذا قراءة كتاب بالتناوب في كهف سري، كان يمكن أن يتم ذلك في قاعة الصف أو بين مجموعة أكبر من التلاميذ، لكن غاية الأستاذ كانت إعداد مكان هادئ، يتيح التبادل الهامس بين التلاميذ المشاركين، فالآراء المبدعة تجد فرصة انطلاقها في أماكن الصمت وفي ظل الحوار الهادئ وبالاستماع المصغي، معتبراً أن القراءة المتناوبة تبقي المشاركين على انتباه دائم وتهيئ للأفكار أن تلتقي على هدف واحد، وكما أن في هذا الاختبار إغناء لتدوين مختلف الأفكار التي طرحت. ويستلزم «التعبير عن الرأي» جملة تقنيات خاصة نذكر منها:

1. حسن الإصغاء أولاً، وهذه النصيحة لا تعني بأن تبقى ساكناً طوال جلسة المناقشة، وإنما استيعاب مجمل الآراء التي تقال، وفهم تصورات الآخرين بتأنٍ، لما من شأنه أن يشحذ ذهنك للحظة الأداء.
2. تأكد مما تسمع قبل أن تعبر، أي إذا دخلت نقاشاً، حاول أن تستوضح من صاحب الحديث، كقولك مثلاً: سمعتك تقول كذا، هل هذا يعني... أرجو أن تصححوا لي ما سمعته للتو منكم، هل القصد... إذا كانت كذلك فإن رأيي هو التالي ...
3. إن لم يوافق أحد آرائك، أو يوافق رأيك الآخرين فلا تبتئس، بل كثيراً ما يكون اختلاف الرأي مناقشة ممتعة، لأن كل رأي

يضيء جانب من المسألة المطروحة.

4. يفضل في جلسات إبداء الرأي الواسعة انتخاب شخص لإدارتها كي يمسك زمام مبادرة إدارة الحوار، ويعيد النقاش إلى النقطة المحورية إذا حدث تشتت. (في الجلسات الصغيرة أو الودية ليس ضرورياً وجود هذا المدير).

5. يمكن أن تعزز آراءك ووجهات نظرك بالقراءات النقدية، وكثيرة هي المقالات الصحفية والكتابات الأدبية التي تغنينا بأكثر من وجهة نظر، وتساعدنا على تبني رأي ونقد النقيض.

6. تجنب دلائل الغباء الثلاثة، التي حددها «باريتون» وهي: العناد، الغرور، والتشبث بالرأي.

### \* كيف تعبر عن رأيك :

- برأيك، هل يتطلب إبداء الرأي مجاملة أو صراحة ؟
- هل يجرح / يجرح الرأي الصريح ؟
- هل ينبغي المجاملة بإعطاء رأي على حساب قناعاتنا ؟
- هل يطلب أحدهم رأيك فتعطيه / أو تعتذر تجنباً لتبعات غير محمودة ؟

نحن لا نرغب بالطبع أن نكون «إمعة» ليس لنا موقف واضح،

نميل كما تميل آراء الناس (إن قالوا نعم قلنا نعم وإن قالوا لا قلنا لا)، وليس بالضرورة كذلك أن نشكك دائماً في أفعال الآخرين التي تستهدف سلوكنا، خاصة في تلك المواقف التي يكون لها من الأهمية بمكان، ويتطلب منا عندها تحديد رأي شخصي إزاء من نناصر أو من نعارض، إننا نرغب بالفعل أن يكون لنا «قدرة على إبداء الرأي» بثقة متناهية في سلسلة كبيرة من المواقف الاجتماعية أو الكلامية التي نمر بها، لأجل ذلك احرص على القواعد التالية:

1. لا تعط رأياً قبل الانتباه الكامل لما يتعلق بالموضوع / أو الحوار الدائر.
2. لا تعط رأياً إن لم يكن مستنداً على معطيات مؤكدة أو معلومات موثقة (ادعمه ببراهين وأمثلة).
3. لا تعط رأياً من دون أن تبرره بحجج، ابتعد عن مسألة «مجرد رأي» (أو مزاج).
4. خذ - إذا اقتضى الأمر - من كلام الآخرين مقتطفات لتُسند عليها رأيك.
5. لا تقدم رأيك مدعوماً بتجربة أشخاص، ليس بالضرورة أن تنطبق التجارب على بعضها البعض.
6. ميِّز رأيك باستنتاجات جديدة، لا تكرر ما قاله الآخرون،

فالناس تمل سماع الآراء المكررة، لنفرض أنه طلب إليك رأي بموضوع أو مقالة أو كتاب: الجميع يقولون: شيء جيد، كتاب ممتاز... إلخ، بينما يمكنك أنت أن تقول لصاحبه: اطلعت على كتابك، وشيء جميل أن تبدأه بعبارة....، لأن ذلك دفعني لأن أستمري في القراءة الممتعة، ولكن في مكان ما (... ) لم أفهم ما تقصده، جاءت أفكارك غامضة، وأعتقد- وهذا هو رأيي- قد يكون هناك أناس مثلي قد يلتبس عليهم ما كتبته.

7. كن موضوعياً ولا تجزم في رأيك، فكل شيء نسبي وليس هنالك إطلاق في المفاهيم والتعميمات.

8. قدر رأي الآخرين ولا تجحف بها، لقول ديل كارينجي: «إذا أردت أن تجذب الآخرين لوجهة نظرك، احترم رأيهم ولا تقل لأحد أنك مخطئ».

9. إذا اختلفت الآراء، اكسب الآخرين بكلمات تقرب كقولك مثلاً: قد أكون مخطئاً برأيي ولكن اسمعه وإن لم يعجبك، ليفتش كلانا عن رأي نتفق عليه.

10. إذا كنت في مجلس حاول أن تكون آخر المتكلمين، واطلب الكلام بلياقة وهدوء، فمن شأن ذلك أن يترك انطباعاً جذاباً أكثر من الرأي نفسه، لأنك تكون قد أجملت الآراء المطروحة.

11. افصل بين حق التعبير وواجبه (أي بين ما تريد فعلاً قوله بحرية وبين ما هو مطلوب منك الإفصاح عنه).

12. استطلع رأي محدثك، وابحث عن النقاط المشتركة بينك وبينه، لنفرض أنك تجهل رأيه في القضية التي تشغلك، يفترض بك عندئذ أن تحدثه أولاً عن موضوع آخر قبل الشروع بقضيتك الشخصية، اجعله يفصح عن آرائه وتلافى التهجم عليه، وشدد على الجوامع المشتركة.

في لحظات الجدل نحاول - وبدافع حب الظهور المتأصلة في النفس البشرية - أن نبرهن بأن رأينا أفضل الآراء ونسعى لأن نكسب الجدل أو نعمد إلى مجارة رأي آخر معجبين به لأن كثيراً من الآراء نقدمها أحياناً لما في الآخر من ميزة جذب، ازاء ذلك كن موضوعياً واعمل تبعاً لما يشيره عليك عقلك وليس قلبك، لأن قرار القلب يحكمه الهوى والهوى يعمي البصيرة، وعندئذ لا يكون غير ذي نفع إلا خيار العقل، ولعل ما سمعته مرة من رجل دين إسلامي فيه نوع من الحزم عند المواقف المحيرة أو الرأي المتنازع عليه حيث يفترض: «إذا خيرت بين أمرين فاختر ما يخالف هواك» وربما هذا ما يقرره أيضاً الفيلسوف اليوناني «أفلاطون» (427-347 ق.م.) في قوله: «رأي من هو دونك في المعرفة أفضل من رأيك بنفسك،

لأنه خال من هواك».

### \* أخطاء عند الآراء:

يقول «مونتيסקيو»: «مع أنني أختلف معك في الرأي فإنني سأقاتل من أجل حقلك في أن تقول رأيك»، بهذه الكلمات أراد هذا العالم الاجتماعي أن يختصر أهمية أن يتمتع كل منا برأي مستقل، ويستحث فينا اختلاف الرأي البناء، لأن ذلك من سمات الشخصية الحوارية الحرة والمستقلة رأياً، لكن الذي يحدث أن بعض الناس لا تعي حقيقة مثل هذه القاعدة، فتخطئ عند التعبير في رأيها، لذلك رأينا أن نبين بعض مواقف الخطأ عند الإدلاء برأي منها:

- ينزعج بعض الناس إذا طرحت افتراضات خاطئة عنهم (اعتماداً على مظهرهم، لغتهم، لباسهم، ..) فالخطأ أن تبني رأياً على افتراض.

- تجري الأحاديث بين الناس بطريقة أفضل عندما تسألهم عن أفكارهم العامة، مشاعرهم الآنية، لكن انتبه عندما تسألهم آرائهم الخاصة، الخطأ أن تطلب رأيهم في مسائل حساسة (الدين، النزاعات السياسية، مسائل الشخصية) عند اللقاءات العابرة و بداية التعارف.

- إن قال أحدهم كلاماً لا يوافق هواك أو يجب أن لا يقال، من

الخطأ أن تبدي استيائك وتضرب بعرض الحائط آراءهم، فالناس كما هم مختلفو الطباع والأفكار والأمزجة، كذلك مختلفون في الرأي، فإذا أردت أن يتقبل الآخرين رأيك، فتقبل رأيهم.

- يعمد بعض الناس (المحاورين) إلى وضع من يلتقونهم أو يناقشوهم في قوالب منمطة. وهذا يحدث غالباً في بداية اللقاءات. فالخطأ أن تضع جميع الناس في «كليشيه واحدة» كقولك مثلاً: أنتم الأمريكيون كذا.. رأيي باليابانيين أنهم..

- يعتبر البعض أن ليس ما تقوله هو المهم وإنما المهم ما لا تقوله، لأنهم يعتبرون الصمت جواباً بارعاً عند نقاش حاد أو إزاء مسألة أو موضوع غير مقتنعين به تماماً، الخطأ ألا تعتقد بأن «بدون تعليق» هي بحد ذاتها تعليقاً دبلوماسياً إذا أحسن الآخرون فهمه وأبعاده.

- يجمع الناس أحياناً في جدل عقيم (أو بيزنطي كما يقال)، وتدخل هذا الجدل وعبثاً يحاول الآخرون أن يقولوا لك: لِمَ تقول ما لا يفهم؟، وترد أنت: ولِمَ لا تفهمون أنتم ما يُقال؟ الخطأ هنا أن تضع الآخر دائماً في موقع المسيء لفهمك. إن الفن الحقيقي بالمحادثة ليس أن تقول الشيء الصحيح في الموضوع الصحيح، بل أن تمتنع عن قول الخطأ في اللحظة الحرجة.

إننا كثيراً عندما نعبر عن رأينا بلا وعي، نعلم إلى استخدام لغة إشارات أو كلمات خلال الإدلاء برأي كقولنا للمحاور: أنت... (مع الإشارة بالسبابة)، أو نقتحم الحوار دون استئذان، أو نقاطع الآخر قبل أن يبين رأيه، بل ينبغي الانتباه إلى أدبيات الحوار ومستلزمات إبداء الرأي وتجنب أخطائه. كما ذكرنا آنفاً. ولناخذ بحكمة الخليفة الراشدي الرابع الإمام علي بن أبي طالب قوله: «من استبد برأيه هلك، ومن شاور الرجال شاركها في عقولها».

## ينبغي أن تحدّد هدفاً!

في إحدى قصص الأطفال التي تدور حول حكاية بذرة الجزر الصور

التالية:

- الصورة الأولى: قام طفل صغير بزرع بذرة جزر.
- الصورة الثانية: قالت له أمه: أخشى أنها سوف لن تنبت.
- الصورة الثالثة: قال له أبوه: أخشى أنها لن تنبت.
- الصورة الرابعة: قال له أخوه الأكبر: إنها لن تنبت.
- الصورة الخامسة: يقوم الطفل كل يوم باقتلاع الأعشاب الضارة عن البذرة وسقايتها بالماء.
- الصورة السادسة: لم ينبت أي شيء.
- الصورة السابعة: يكرر كل واحد للطفل: إنها لن تنبت.
- الصورة الثامنة: يستمر الطفل باقتلاع الأعشاب الضارة وإرواء الأرض بالماء كل يوم.
- الصورة التاسعة: أي شيء لم ينبت، لكن ذات يوم...
- الصورة العاشرة: نبتت جزرة..... تماماً كما كان يتوقعها الطفل.

ما هو هاجس شباب اليوم؟  
 ما هي القضايا التي تشغل ذهنهم؟  
 هل يحددون هدفهم بالحياة، وكيف يرسمون المستقبل؟  
 بسؤال أدق: ما هي رؤيتهم؟

أجريتُ وطالباتي استطلاعاً للرأي على عينة من الشباب اللبناني (طالت أكثر من 200 شاب وشابة من أعمار مختلفة) خلال أوائل سنة 2005، كان الهدف منه معرفة قيم الشباب الآنية وتطلعاتهم المستقبلية، وكم هالنا عندما وردت إلينا إجابات غير متوقعة من شباب طامح قوامها: الإحباط، الضياع، الاشمئزاز من وضع قائم، عدم القدرة على الانطلاق دون مساعدة أحد، الضبابية في التعامل مع أمور الحياة. ووصل الأمر إلى أننا طلبنا من المستجوبين طرح السؤال الذي لم يجد/ أو يرغب إجابة عليه، لنجد أن أغلبها أسئلة تتعلق بمسألة الوجود والمستقبل الغامض كما في عينة الأسئلة التالية:

1. كيف يصل الإنسان إلى تحقيق حلمه؟
2. ماذا يخبئ لنا المستقبل؟
3. ما الهدف من الحياة؟

4. لماذا يتحير الإنسان عند اختياره ؟
5. لماذا الحظ يحالف أناس دون آخرين ؟
6. لم لا يصل الإنسان إلى حل كل المشاكل ؟
7. من أنا؟

على ضوء النتائج التي حصلنا عليها وجدنا أن شباب اليوم غير واعين لمسار حياتهم، وغير مدركين لواقعهم، تائهون نحو تحقق الرغبة بالأشياء المملوكة، ضائعون لأنهم يفتقدون أهم مؤشر في حياتهم وتفكيرهم ألا وهو «الرؤية». وإن طرح هذا الموضوع لماله من علاقة ببناء الشخصية وتكاملها النفسي والاجتماعي، ذلك أن من شروط تكامل الشخصية وكما يرى علم النفس:

- خلوها من الصراعات الشعورية واللاشعورية.
- تناسق الدوافع المختلفة على نحو يجنبها التصارع والتعارض.
- وحدة السلوك وثباته واستقراره.
- غلبة - وهذا هو الأهم - الأهداف البعيدة على الأهداف القريبة، (كحرمان النفس من لذة عاجلة للحصول على فائدة مستقبلية).
- وهذا ما يؤكد الباحث النفسي «مكدوجال» الذي يرى أن تكامل

الشخصية رهن بشرطين: انتظام ما لدى الفرد من غرائز في العواطف، وانتظام هذه العواطف في بناء تتوجّه عاطفة اعتبار الذات المتمثلة في فكرة المرء عن نفسه.

سئلت هيلين كيلر (التي حازت على أكثر من شهادة علمية رغم تعوقها بأكثر من إعاقة) ما أسوأ من أن يولد المرء كفيفاً؟ فأجابت: بأن يكون لديك نظر وليس لديك رؤية (هدف معين / تطلع ما). يحدث أن بعض الناس يقادون لأن ليس لديهم رؤية، ولم يصلوا إلى حيث يريدون لأنهم يفتقدون هذه «البوصلة» التي تحدد مسار اتجاههم نحو الغد، وهذا ما يراه «جون ماكسويل» في مؤلفه «نمّ القيادة التي في ذاتك»، عندما يتساءل: هل الرؤية هي التي تصنع القادة، أم القادة هم الذين يصنعون الرؤية، ليجيب بأن الرؤية تأتي أولاً، باعتبار أن كثيراً من القادة سقطوا لأن رؤاهم لم تكن واضحة. لذلك نجد ذوي الإرادة الثابتة والإدارة الناجحة كيف يرسمون هدفهم ويطمحون إلى تنفيذه ولو استغرق ذلك سنوات، لقول الفقيه الإسلامي عبد الرحمن الأوزاعي (٧٠٧-٧٧٧م): «العالم بأجمعه يتنحى أمام من يدرك سبيله» .

## \* كيف يمكن أن تكون صاحب رؤية؟

يقول الكاتب الإنكليزي الساخر «برنارد شو»: «أنت ترى الأشياء كما هي وتساءل: لم؟ وأنا أحلم بأشياء ليس لها وجود وأقول: لم؟ لا؟ وهذا ما حدث فعلاً مع عظماء التاريخ أمثال «ديموستانوس» أبلغ خطيب في العصر الإغريقي القديم الذي كان مصاباً بعاهة التلعثم (stuttered)، و«يوليوس قيصر» كان مصاباً ببدء الصرع (epileptic)، و«نابليون بونابرت» كان من ذوي الصعوبات التعلّميّة، ولم يمنع الصمم «بيتهوفن» من أن يكون موسيقاراً شهيراً و«توماس أديسون» من أن يخترع، كذلك يذكر عن «فرانكلين روزفلت» الذي عانى شلل الأطفال، خدم ثلاث مرات في الجيش أيام السلم والحرب فيما هو مسمّر على كرسيه ونجح في أن يصبح أحد أكثر الرؤساء الأمريكيين المحبوبين. وغيرهم من الذين شهد التاريخ إنجازاتهم، تجاوزوا حدود تعوقهم وإمكانياتهم، واندفعوا بوحى من الحلم الذي ينشدونه، وهذا ما يميز الناس بعضها عن بعض: مشروع أحلامها وطموحها وتطلعاتها وبكلمة أدق: «رؤاها».

كلما انطلقنا وفي أعماق ذاتنا إيمان بما نصبو إليه، كلما تعزز لدينا «الأمل» بأن حلم الرؤية المنتظر بات قريب المنال، ولكن ينبغي الانتباه إلى الأبعاد المتعلقة بالعمل الهادف وهي:

1. **بعد التصور:** تخيل نفسك كما ترغب أن تكون واجعل مثالك الأقرب إلى الكمال بقدر ما يستطيع خيالك تكوين التصور (إذا كنت طالب حقوق ترغب في أن تصبح محامياً لامعاً، تخيل نفسك ذلك المحامي العظيم، يدافع عن القضايا ببلاغة، يسيطر في ذهنه على المواقف وعلى الظروف).

2. **بعد الاحتمال:** حين يصبح التخيل (التصور) أكثر اعتيادياً في العقل، تتحرك القوى الشعورية وتبدأ بتوضيح شكل الفكرة ومغزاها (في مثال المحامي انتقل إلى احتمالية مواجهة قضاة وهيئة المحكمة، هل هناك شيء يمنع من تحقيق: المرافعة).

3. **بعد الإمكانية:** تشبَّث بالفكرة وتأكد من أن اختيارك محدد ولحظة تتيح الظروف المناسبة للتحقيق نقَّذَه (يقال أن «نابليون بوناپرت»، الضابط الفرنسي الشديد الحرمان، كان يرى نفسه دائماً قائداً على الجيوش وسيداً لفرنسا، وبالفعل نجح في تحقيق الأفكار التي عشتت في رأسه).

كل إنسان يملك تصوراً معيناً عن نفسه، ويمارس نشاطاته وأعماله بناء على هذا التصور، فإما أن تصنف نفسك بذهنية الإنسان الرائد، وإما أن تصنف نفسك على أنك إنسان محدود وتافه، وفي هذه الحالة (الثانية) عليك تغيير فكرتك المركزية، ابحث عن

تصوّر عقلي جديد، وضع هدفاً سامياً تطمح إليه. «ما من شيء - كما يقول «والاس واتلس» و«جودي باول» في مؤلفهما: كيف تصبح مميزاً - يخطر في فكر الإنسان يستحيل تنفيذه، وما من شيء يتصوّره يصعب تحقيقه».

### \* كيف يمكن تحديد الأهداف؟

يقول مثل روسي: «الجندي الذي لا يفكر بأن يصبح جنرالاً، جندي خامل» لأنه يفقد التطلع ولم يحدد هدفاً لحياته بل فضّل أن يبقى خانعاً حيث هو، فإن كنت تريد أن تصبح جنرالاً يستلزم لذلك البدء بخطة تحرك وفق ثلاث اتجاهات:

أولاً: وضع الأهداف عبر الإجراءات التالية:

- 1- حدّد هدفك بوضوح (الحصول على وظيفة مكسبة، الوصول إلى منصب رئيس قسم).
- 2- اسأل نفسك: لماذا تريد ما تهدف إليه، فإذا كنت تسعى وراء مال أكثر فقد يكون هناك طرق أخرى لتحقيق ذلك دون السعي لطلب ترقية.
- 3- حدّد الوقت المعين للإنجاز، فالتباطؤ أو الانتظار أكثر قد يثبط العزيمة ويحول دون التحقيق.

4- حدد المصادر، الأشخاص، الوثائق التي سوف تساعدك على تحقيق الهدف.

5- أبرز المعوقات التي تحول دون الوصول نحو هدفك، هل هناك شيء يمنعك من السعي والتحقيق، اعمل على إزالتها.

6- تأكد من أنه ليس هناك ثمة صراع داخلي في سبيل تحقيق هدفك، فإذا أردت أن تستلم عملاً ذا مسؤوليات عالية، بينما أنت تريد أن تقضي وقتاً أكثر مع عائلتك أو واجباتك الاجتماعية، هنا عليك أن تقرر أيها تفضل، تخلّص من الازدواجية.

ثانياً: التعامل مع الاختيارات: بعض الناس يحددون خياراتهم عندما يواجهون مواقف الصبح أو الخطأ، لكن التحدي الأكبر لهم في تحديد الخيار يحدث عندما يواجهون خيارين إيجابيين. لذلك يمكن انتقاء الخيار السليم عبر:

- 1- حساب الفوائد لكل اختيار: ماذا يقدم؟ أية نتائج مرتقبة؟
- 2- حساب التكاليف المقدرة من الاختيار المرفوض أو المنوي قبوله، أية خسارة وأي ربح.

مثال: ترك عملي الحالي لأجد آخر بديلاً براتب أكبر ومداخيل أكثر وظروف عمل أنسب، ولكن ما هي كلفة الترك بالمقابل؟ دوّن

السلبيات والإيجابيات على ورقة بيضاء ووازن حساب الفائدة مقابل الكلفة.

ثالثاً: وضع خطة العمل، بعد توضيح الهدف وتحديد الخيار،

ينبغي التنفيذ بخطة تحرك وفق التالي:

1- احسم شعورك لما قررت أن تفعله نعم أو لا (لاتنسى أن

تستشير مقربين ومعنيين ثم عد إلى قرارك).

2- بادر إلى ما تريد أن تعمله بثقة: طلب موعد، شرح وجهة

نظر، دعم مواقفك بدلائل.

3- نظم خطوات العمل بتتابع منطقي (رتب أمورك ومعطياتك

بشكل دراماتيكي: خطوة، خطوة).

4- قيم نتائج التقدم والإخفاق، وتذكر أن الذين نجحوا في

الحياة كانت بدايتهم سيئة، ومروا بصراعات محبطة قبل أن

يصلوا إلى ما يرغبون به، لأن لحظة حدوث أزمة ما غالباً ما

تكون نقطة تحول نحو الأفضل فيكتشف «المتأبرون» جانباً آخر

من شخصيتهم.

5- ارفع معنوياتك ولا تتأثر ببدء الأسف والإحباط، فقد يكون

التغيير لصالحنا.

ينبغي أن ندرك بأن النجاح يرتكز على الإبداع، والإبداع يستلزم استثماراً كاملاً لخيلنا وقدراتنا المعرفية وعدم التوقف عند الأقفال المعيقة للنجاح مثل التي حدّدها عالم النفس «روجر فون أويخ»:

– حتمية اتباع القواعد المألوفة (لا تلتزم بعقائد لا تؤمن بها، كن حراً).

– التقيد بالواقعية الخاملة (ثمة ميزة خلاقة داخل كل منا تنتظر التحفيز).

– الأخذ بنمطية الحلول المطلقة (عليك أن تعلم أن العالم نتيجة للتطور، وليس ثمة شيء نهائي أو أن هناك حل مطلق).

كل خطوة تقدّم في حياتنا هي حسابات إضافية توضع في رصيدنا، وتهيأنا إلى أن نصعد درجات أعلى في السلم الاجتماعي أو المهني أو الدراسي، لذلك لا ينبغي أن ننظر إلى درجات السلم على أنها مراتب منفصلة، لأن النجاح ليس المحطة التي نمر بها لكنه الطريق نفسه من بداية المسير حتى نهايته، فأنت عندما تصل إلى القمة تكون قد قطفت ثمرة جهود متواصلة من الدأب والعناء. لذا عندما تعترك حالات إعياء:

- ازرع فكراً إيجابياً في تفكيرك وفي حياتك تحصد نجاحاً،  
فما تغذي به فكرك يظهر في سلوكك.

- لكي تحقق شيئاً ما يجب أن تتوقع / تأمل بإمكان تحقيقه.  
- جدد ذهنك كل يوم بأفكار جديدة، ولا تنظر إلى لحظات  
الفشل.

- ارفض الاستسلام، وأبعد التوتر والقلق فإنها «معطلات»  
النجاح.

- لا تطلق العنان لمخاوفك المرتابة بأن الأشياء ستسوء.  
- لا تدع الغير يقرر لك مصيرك، كن أنت وما ترغب أن تكونه.  
- كن مؤمناً بفكر، بمعتقد، بمبدأ، وأخصها الإيمان بالله  
والقدر، فهما يبعثان على التفاؤل.

من خلال نظريته عن النخبة يرى المفكر الاجتماعي «باريتو»،  
أن هناك أفراد يتميزون عن غيرهم من أفراد الجماعات بالذكاء  
والمهارة والمقدرة، ويسمّيهم بذوي الإرادة الثابتة، هؤلاء يعملون  
كقوة ديناميكية من أجل التغيير للأفضل، ذلك أن الفرد من هؤلاء  
يخلق سلطته الخاصة به ويمكن أن يصبح ريادياً عندما:

- يناضل من أجل أن يتخطى المؤلف.

- يكّد حتى تنحني أمامه التحديات.
- يؤمن بمبادئ ويسعى إلى تحقيقها.
- لا يمثل للظروف المحبطة.
- يعرف كيف يواجه الوقائع الضاغطة.

يقول أحد الباحثين في مجال النفس والاجتماع: إن عدم الرغبة في كونك ذاتك هي اللولب الكامن خلف العقد النفسية والأمراض العصبية، لذلك كن أنت الذي ترغبه، على حد تعبير الدكتور «فيزهاج دادسون» في كتابه «الأنت الذي يمكن أن تكونه» بتخطيطك السليم لبلوغ الأهداف وتوضيحها، لأنه لا يمكن أن تكون إلا عندما تضع هدفاً، فما النجاحات إلا أفكار وضعت لها خطة محددة لتنفيذها. وفي هذا الصدد يقول بوب هيل: احتفظ في ذهنك دوماً بذهنية الناجحين والخاسرين على حد سواء، فالناجحون يحرصون على الفوز بالأشياء الكبيرة (أي لا يفكرون بالنجاح فحسب وإنما بالتطلع إلى نجاح مميز) أما الخاسرون فإنهم لا يركزون على خسارتهم بل على كيفية الخروج منها.