

45 المبدأ

لتكسب... ناور، لتخسر... حاور

المغزى،

إن الاتصال السليم مع الآخرين ينبع من شعورنا بالحاجة إلى توسيع أفقنا، وزيادة معرفتنا بالواقع من حولنا يتم عن طريق تبادل التواصل اللفظي وغير اللفظي، إلا أن إدراكنا لهذا الواقع يبقى جزئياً يستلزم استكمالته بالبحث عنه في مكان، مما يعني: نحن بحاجة لأن نعرف من الآخرين النصف الآخر، وهنا نجد أنفسنا أمام متعاون أو رافض يستنكف عن أن يعطينا الجزء الآخر.. ومثل هؤلاء الرافضين لا يرفضون لمجرد الرفض إنما يناورون.. ومع فريق يراوغ ويناور عن غير قصد أو متقصداً لا يمكنك أن تبقى ساذجاً بل استخدم سلاحهم في «اللف والدوران» وإن لم تفعل فذلك يعتبر بعد ذاته حماقة سياسية. إزاء هذا الوضع يُستحسن التعامل بالمثل ليس من أجل إزعاج

المراوغين فحسب، وإنما لغاية وصولنا إلى مطلبنا أو للدفاع عن موقفنا والإيحاء بأن ما يلعبونه نُتقنه نحن أيضاً. وليس هنالك حيلة أجمل من أن: تعتمد سلاسة الكلام، المراوحة على نقطة ما يدعون معرفته، التقليل من حاجتك للمعلومة (الجزء الآخر الذي نود أن نعرفه)، تقديم آراء بديلة للوصول إلى الحل، إعلانك الشكلي عن التزامك المستमित أو التبرير بحجج واهية. فمثل هذه الخطوات تدفع محاورك إلى اختيار أسوأ الحلول عنده والتي بالنسبة لك تكون أحسنها. وهكذا إن أهم القوى المؤثرة التي يمكن لأي محاور أن يستخدمها عند التعامل مع مختلفي الأهواء هي القدرة على استخدام تكتيك العصا والجزرة، وبوسع اللاعب الفطن أن يعرف مع من ينبغي استعمال العصا ومع من ينبغي استخدام الجزرة، ومتى ينبغي استخدام الاثنين.

المثال

هل الخيارات المذكورة يمكن استخدامها في حياتنا اليومية؟ بالطبع يمكن، وقد قدم لنا عصام مقاربة من هذا القبيل حيث يقول: «الظروف عملي لا أعود إلى البيت إلا وقت الظهر للغداء، والراحة ساعة من الزمن، ثم العودة مرة أخرى في المساء لأراجع بعض التقارير المفترض بتّها في اليوم التالي، وهكذا أنا نصف مقيم ونصف متابع. لكن زوجتي تحاول أن تُشركني في كل شاردة وواردة (الأولاد مقصرون/الخدم متقاعسون/السائق متلكئ/الجيران

فظّون... إلخ) وأحاول أن أفهمها بأن السلطة صنو المسؤولية، وما دمت أنت تتابعين الأمور عن قُرب اهتمي بها بمعرفتك، وليس من المستحسن أن أتدخل بمحاسبة الولد أو معاينة السائق على تأخر أو الخادمة على سوء تصرف، فإذا فعلت فإن ذلك قد يفقدك جزءاً من الهيبة أمام الأولاد والخدم.. الجزء الأكثر أهمية - يتابع عصام - هو أن كثيراً من المشاحنات تحدث أثناء غيابي فلا يمكن أن أنقل إليّ الاستفزاز بالعنوى ولا الغضب بالاستماع الطويل.. فضلاً عن أنه لا يمكن أن تحكم بردود فعل ولم تشهد وقائع.. وقدمت لها شرحاً: بأن للعلاقات بين البشر قانوناً يمارسه كل فرد ضمن المحيط الذي يعيش فيه، فأنا (عصام) مثلاً أكثر الناس مقدرة على إدارة موظفي، وضبط عملهم وأدرى بمصلحتهم (هذا بالكلمة الطيبة، وذاك بالزجر، وغيره بالتهديد، وآخر بالمكافأة..) لذا إن الذي يعاقب هو الذي يجب أن يعفو... إلى أن قلت لها مازحاً: لم يبق أمامي إلا أن أصبح عصا في يدك تضربين بها من تشائين.. وأغير مهنتي وأصبح «عصا منزلية لتنظيم الأمور».. فتارت ثائرتها واتهمتني بأنني كمن يقيم في فندق... خالي الوفاض من آية مسؤولية.

حاول عصام أن يناور بدلاً من أن يحاور زوجته، ذلك أنه في الحوار وجدناها تتور، تلوم، تستغرب ردود فعل زوجها على الأخطاء التي تحدث في المنزل، في مناورته حاول أن يبرزها إلى مستوى



المسؤولية بأنها شريكة سلطة لها الحق بأن تتصرف، تحاسب، تعاقب كي تتحسن الأمور، وإلا أصبح وجودها لا قيمة له أمام الآخرين.. بهذه المناورة لم يشأ أن يثير غيظها ويرفع من ضغط دمها.. إنما أراد أن يُعلمها السلوك الأمثل في التعامل: «ليس مستساغاً أن تعاقب أحدهم ويأتي آخر يعفو عنه، أو أن تعفو عن آخر ويأتي غيرك ليعاقبه.»

■ الملخص:

لا يستطيع الشخص أن يربح إلا على حساب الآخرين، فالانسحاب من المناقشة والتفاوض لا يجدي بقدر ما يجدي تشجيع الآخرين على الإدلاء بما لديهم وتأييدك المبدئي لما يطرحونه، في وقت تكون أنت فيه بموقع المناور، مثلك مثل الثعلب النائم كي تقترب الطريدة منه.

■ المرادف:

■ كل واحد منا يعرف.. ولكن أكثر معرفة هو الذي يعرف: ما الذي يجب فعله؟ يخبر أحدهم ليفعله/ يستفسر من آخر لماذا لا يمكن فعله؟ ويسأل إن كان يمكن فعله بطريقة أخرى؟ ويستكشف إذا تم بعضه: كيف؟ وإن لم يتم: لماذا؟
(جون ماكسويل)

■ قد لا يكون لديك القدرة على تغيير العالم من حولك ولكن بمقدورك أن تغير الزاوية التي ترى بها العالم.