

الباب الثاني  
أركان الذكاء العاطفي

obeikandi.com

# الركن الأول

## تعرف .. تفهم .. أظهر

### المهارة الأولى .. تعرف

التعرف على شعور ما (سلبياً كان أم إيجابياً) وقت حدوثه هو ركن أساسي من أركان الذكاء العاطفي. وهو الخطوة الأولى لتطبيق العديد من مهاراته وتقنياته. إنها القدرة على رصد المشاعر من لحظة لأخرى، وتحديد حالتنا الانفعالية والشعورية بين وقت وآخر تبعاً لأي حدث، ومراقبة تأثيرها في سلوكنا واتخاذ قراراتنا، ومن ثم لا تعوزنا الحيل للتعامل معها. إنها مراقبة للنفس ومشاهدة من الخارج لما يموج في عالمنا الداخلي من مشاعر<sup>(1)</sup>. لاحظ الفرق بين أن تغضب من شخص ما حتى تشعر وكأنك تريد أن تقتله! (هذه هي الخبرة المباشرة) وبين أن تغضب منه مع إدراك ووعي لمشاعرك وانفعالاتك أثناء لحظات الغضب، فتقول لنفسك أثناء فورة الغضب: (انتبه.. هذه مشاعر الغضب.. إنني غاضب من هذا الشخص، لا تجعل الغضب يعميك)، وكذلك الحال عندما تصاب بالضيق والحزن: (أنا حزين.. عليّ أن أفكر بأشياء مبهجة لكي أخفف من هذا الحزن).. وهكذا.

---

(1) الذكاء العاطفي: 75 .

أما الأشخاص الذين يفتقدون لهذه المهارة فتراهم يرزحون تحت وطأة مشاعرهم دون انتباه. فعندما يتكدر مزاجهم يجترون الأحزان، وتستبد بهم الأفكار، ويقضون وقتاً سيئاً. وعندما يغضبون تعمى بصائرهم، وتطيش كلماتهم وتصرفاتهم، وقد يقدمون على ما لا تحمد عقباه. ومثلهم أيضاً مثل ذلك الشاب الصغير الذي انجرف في مغامرة عاطفية مع فتاة دون أن يتلمس الفورة المؤقتة لعواطف الحب في مثل سنه!

### طيف المشاعر

في إحدى الدورات التدريبية طلبت من الحضور كتابة كل المشاعر الإيجابية والسلبية التي يمكن أن يمرّ بها المرء في حياته. كنت أبحث عن مدى إدراك الحضور لتنوع المشاعر التي يمكن أن يشهدها، ذلك أن المشاعر الحقيقية والواضحة هي المشاعر التي نستطيع تحديدها أو وصفها بالكلمات. لم يكن مفاجئاً لي أن ينجح الحضور في تسمية ما لا يزيد عن عشرة أو خمسة عشر شعوراً إيجابياً أو سلبياً فقط.

والواقع أن كثيراً منا يعيش حالة من الفقر العاطفي. فتراهم محرومين من أن يجربوا الكثير من المشاعر الإيجابية تماماً كالفقير الذي لم يذق يوماً طعم (الأستكوزا) والحقيقة أنهم قد يمرون بها لكنهم بسبب عدم قدرتهم على تحديدها وتسميتها، لا يستطيعون جلبها إلى منطقة الوعي لديهم، فلا يحسون بها ولا يستمتعون بشعورهم بهذه المشاعر الجميلة، ولذا قد يصلون إلى نتيجة أن حياتهم ليس لها طعم!

تذكر أن المشاعر التي لا تستطيع  
وصفها، لا تحس ولا تستمتع بها.

تخيل لو أن كلمة (حامض) غير موجودة في لغتنا، وطلب منك شخص أن تتذوق (ليمونة)، عندها ستشعر بطعم غريب قد تجد صعوبة في تحديده. وهذا ما يحدث لنا عندما نتناول العديد من الفواكه الاستوائية التي لم نألّفها، ولا نستطيع تحديد طعمها، وبالتالي في الأغلب لا نستمتع بها، كما لا نستطيع وصفها أو المقارنة بها.

### المشاعر السلبية

مهما كانت حياتك تسير بوتيرة هادئة وناعمة، إلا أن طبيعتها تأبى إلا أن يتعكّر صفوها وسلاستها. وما منّا من أحد إلا ويتعرض للحظات من ضيق الصدر، والشعور بالنكد، أو الغضب والحنق أو غيرها من المشاعر غير المحببة. الأذكياء عاطفياً يسعون بشكل دائم إلى الخروج من مثل هذه الحالات السلبية بأقصى سرعة، وبأقل تأثير لها في حياتهم وعالمهم الداخلي.

الخطوة الأولى لفعل ذلك هو التعرف على ما تمر به من حالة شعورية سلبية.. التعرف عليها وتسميتها وتحديدتها بدقة أثناء حدوث الموقف نفسه.

في صبيحة ذات يوم، كنت أبحث بين أوراقى عن وثيقة مهمة. بحثت طويلاً ولم أجدها. فأدركت أنني فقدت هذه الوثيقة، ولذا شعرت بالضيق والنكد. وعندما ذهبت إلى المستشفى، دخلت إلى العيادة ولم ألق التحية على الممرضة، وصرخت في وجه أحد المرضى دون سبب مهم! لاحظ الجميع أنني لست في مزاج جيد. وبعد فترة توقفت لأسأل نفسي: ماذا يحدث؟ ماذا دهاني؟! وبقليل من التفكير أدركت أثر شعوري بالضيق والنكد بسبب فقداني لتلك الوثيقة في الصباح الباكر في تصرفاتي وسلوكي باقي اليوم. لقد غاب عني ذلك أثناء تصرّفي مع الممرضة والمريض. وما إن تعرفت على شعوري هذا وأدركته (بمعنى أنني جلبته من منطقة خارج الوعي إلى منطقة الوعي)، حتى أتحت لنفسي الفرصة للتعامل معه، ومنعه من التأثير في سلوكي. هذا المثال هو مثال مصّغر لكثير من الحالات الانفعالية التي نمر بها وترمي بظلالها على سلوكنا وتصرفاتنا دون أن نشعر. في المرة القادمة تأكد من أنك واعٍ تماماً لمشاعرك ساعة حدوثها.. خاطب نفسك: (أنا متضايق.. لكن يجب ألا أجعل ذلك يغيّر من خلقي أو أسلوب تعاملي.. لن يكون الحل في إنزال هذا الضيق على الآخرين.. سأجد لهذه المشكلة حلاً).. أو (أشعر بالحزن.. دعني لا أفكر بهذا الأسلوب القائم.. الأمور ليست بهذا السوء..)، وهكذا ستجد أنك تبسط قوة إضافية على مشاعرك مهما اشتدت حدتها، وبالتالي فإنك ستقلل من تأثيرها فيك. يؤكد على ذلك ما أخبرنا به (سالويفي) و(ماير) وهما مؤسسا علم الذكاء العاطفي) في دراسة لهما عندما عرضا على مجموعة من الناس عرضاً سينمائياً محزناً، فالأشخاص الذين لديهم القدرة على تحديد وتسمية مشاعرهم كانوا أسرع في الخروج من تلك المشاعر المحزنة.

تأثير المشاعر السلبية يظهر بشكل أوضح حين نمر بحالة من الغضب. إذ نتجرف وراء هذا الانفعال وكأننا نقع من قمة جبل. وكما شهدتُ - كما شهدتُ أنت - من القصص والأحداث التي كان الغضب هو السبب المباشر وراء كارثة أو ذكرى مؤلمة. وسأصف في الفصل القادم كيف يتعامل الأذكاء عاطفياً مع حالة الغضب. ولكني أشير هنا إلى أهمية الوعي والتعرف على هذه الحالة الانفعالية أثناء موجة الغضب مما يمنحك بصيرة مدهشة بتبعات ما تمر به من مشاعر.. (انتبه أنا غاضب.. أي قرار أصدره قد لا يكون حكيماً.. أي كلمة أتلفظ بها قد لا تكون مناسبة.. أعوذ بالله من الشيطان ونفته.. هذه مسالك الشيطان فانتبه لها.. وهكذا.. رسائل مباشرة ومركزة نحو الوعي لتعريفه بما يجري في مناطق خارج وعينا، ولتحفيزه من أجل السيطرة، والتحكم، وأخذ الحيطة والحذر من عواقب الغضب. يعلق العالم (ماير):

حين تقول ذلك لنفسك تشعر بحرية  
وسيادة عليها.. تسمح لك أن تخفف من  
غضبك إن شئت أو تتصرف في حدوده  
إن شئت.

### التفسير البيولوجي العصبي لهذه المهارة..

من الناحية البيولوجية، يقوم الشخص الذي يتقن مهارة مراقبة الذات بإقحام قشرة المخ (Cerebral Cortex) لاسيما الأجزاء المتخصصة في اللغة والتي تعمل على تحديد وتسمية الانفعالات المثارة (أي العقل الواعي

الذي نيسط عليه تحكمنا)، وجلب المشاعر إليه من المناطق تحت القشرية (الجهاز الحوفي) (أي العقل اللاواعي) التي تعمل بعيداً عن إرادتنا.. ولعل هذه هي الخطوة الأولى لكسب السيطرة على هذا الانفعال. وكما ذكرنا في الفصل السابق فإن هذه العملية تقوي الروابط العصبية بين المنطقة الجبهية (Frontal Lobe) من القشرة المخية (العقل الواعي) وبين الجهاز الحوفي (Limbic System) (العقل المسؤول عن العواطف وردات الفعل السريعة واللاإرادية).

### كن محددًا أكثر..

عرفنا أثر تسمية المشاعر والتعرف عليها في لحظتها كأحد أهم عناصر الذكاء العاطفي.. لكن لاحظ أننا يجب أن نكون أكثر دقة في تحديد هذه المشاعر. ولتوضيح ذلك تخيل معي هذا الموقف: (محمود) طالب في كلية علمية.. تأخر ذات يوم في النوم مساءً ولم يستيقظ في الموعد المحدد، ووصل متأخراً إلى المحاضرة الأولى وهي محاضرة مهمة. عندما دخل القاعة انتبه المحاضر إلى مجيئه ورمقه بنظرة حادة. وبعد انتهاء المحاضرة كان يبدو على (محمود) الضيق. سأله عن ذلك أحد زملائه، فقال: (لا أدري ما بي.. أنا اليوم منكدر.. ما لي خلق.. طفشان). لاحظ كيف وصف شعوره باستخدام مشاعر عائمة ومبهمة تخبيء وراءها مشاعر أكثر عمقاً ودقة. لاحظ الفرق بين هذه الإجابة، وبين (سعد) الذي مرّ بنفس الموقف، ولكنه أجاب بإجابة أخرى أكثر تحديداً: (لقد تأخرت اليوم بسبب إهمالي في الاستيقاظ مبكراً.. كانت نظرة الأستاذ لي تحمل الكثير من عدم الاحترام.. أشعر بالضيق لأنني لم أحضر جزءاً من هذه المحاضرة

المهمة..). لاحظ كيف استطاع تحديد مشاعره: (أشعر بأنني مهمل، أشعر بأنني أقل احتراماً.. أشعر بالضيق لأنني مقصر في دروسي). وبالتالي سيكون أقدر على مواجهتها والتعامل معها: (تأخرت هذه المرة وسأتلافى ذلك، وسأسعى لاكتساب تقدير الأستاذ عبر عمل كذا وكذا.. وسأطلب من أحد الزملاء شرح ما فاتني من المحاضرة). تذكر أن:

الذين يفشلون في تحديد مشاعرهم  
السلبية ووصفها بدقة يقعون تحت  
سلطة هذه المشاعر ويصبحون أقل  
قدرة على الخروج منها.

والآن سأقدم لك هذا الاختبار والذي سيعطيك فكرة عامة عن مدى قدرتك على التعرف على مشاعرك<sup>(1)</sup>..

## اختبار حول المهارة الأولى (تعرف)

### مفتاح الاختبار

درجة (1) = هذا ليس صحيحاً بالنسبة إلي.

درجة (2) = هذا نادر بالنسبة إلي.

درجة (3) = أحياناً بالنسبة إلي.

درجة (4) = متكرر بالنسبة إلي.

درجة (5) = دائماً بالنسبة إلي.

باستخدام مفتاح الاختبار، ضع في القوس المقابل لكل سؤال الرقم المناسب ثم انتقل إلى الصفحة التالية لتقييم نتيجتك:

( ) ■ أعرف بالضبط ما أشعر به.

( ) ■ لا أستطيع أن أصف للآخرين ما أشعر به بشكل دقيق.

( ) ■ أنا منتبه بشكل جيد لأي تغيير في حالتي المزاجية.

( ) ■ في الحالات العاطفية المختلفة، أستطيع ملاحظة التغيرات في جسدي.

( ) ■ أستطيع تحديد متى أبدأ بالشعور بالإحباط أو الغضب.

( ) ■ يلاحظ الآخرون أي تغيير في مزاجي قبل أن ألاحظه أنا.

( ) ■ أعطي اهتماماً قليلاً لحالتي الداخلية (أفكار ومشاعر).

( ) ■ أنا على اتصال مع مشاعري.

( ) ■ أتفاجأ بدرجة فعلية العاطفية في بعض المواقف.

( ) ■ أجد من الصعوبة أن أضع مشاعري في كلمات.

### تقييم نتيجة اختبار المهارة الأولى (تعرف)

■ قم بإضافة درجات الأسئلة التالية إلى بعضها البعض: 1,3,4,5,8

■ قم بإضافة درجات الأسئلة التالية إلى بعضها البعض: 10,9,7,6,2

■ قم بطرح النتيجة السابقتين.

النتيجة =

التقييم:

■ ممتاز = 15 وأكثر..

■ جيد = 10 - 14

■ مقبول = 1 - 9

■ ضعيف = 0 وأقل..

قبل أن ننتقل إلى المهارة الثانية سأعرض هنا قاموساً مصغراً يجوي على طيف من أهم المشاعر الإيجابية لتجعل حياتك ثرية عاطفياً. وقاموساً مصغراً آخر للمشاعر السلبية التي قد تشهدها يوماً لكي تتعرف عليها وتتنقن التعامل معها. كما يمكنك أن تضيف إليها المزيد من المشاعر التي قد تشهدها بين حين وآخر.

قاموس المشاعر الإيجابية				
فَرِحَ	مشتاق	محترم	مقدّر	متعاون
ذو شأن	محبوب	مستقل	محمي	قادر
متيقظ	مطمئن	منتعش	مغامر	فخور
آمن	متفائل	مرغوب	هادئ	كفاء
راضٍ	محب	شعوف	متحفز	محفز
سعيد	مرتاح	مدعوم	مُهمم	مستحق
حر	مقبول	مُشجع	واثق	نشط
شاكر	مشكور	مُعترف به	ممتن	مشفق
مخبت	مبدع	موهوب	طروب	مرح
مفتتن	مساند	سام	منتش	مسرور
جَزِل	مغتبط	عطف	راغب	مثير (جذاب)
منيب	موثوق به	مندهش	مبهور	منجذب
		مفهوم	متفهم	

### قاموس المشاعر السلبية

مقزز	مغصوب	خائق	أبغض	أكره	غاضب
لا أطيع	متهجم عليه	معتدى عليه	غير مرغوب فيه	غير متماسك	خجل من نفسي
حزين	غير أصيل	متلاعب به	مفزوع	مكروه	منحط
مقيّد	مُعاقب	مكبوت	مُرَوَّع	غير واثق	غير مُقدّر
محصور	مذلول	مقهور	متشائم	غير مُطاق	مُنْتقد
مغتاظ	مُحتقر	حاسد	مُثبّط	خائف	مهان
مهزوم	غير مؤمن	دنيء	مرفوض	وحيد	مُتجاهل
غير المسيطر	غير موثوق	معتدى عليه	عديم الإنسانية	مُتآمر عليه	غير محترم
زائف	متهم	مُتحكّم به	حقير	مشوش	سافل
غير متفهم	مغشوش	قذر	مهموم	فَلِق	مقزز
مُهمل	مُتهكّم به	نكرة	ضعيف	مستاء	مرتبك

مُكره	مُنتهك	مُدان	مُتسجوب	مُغتصب	مسلوب
مُتربص به	منعزل	مخوِّف	غير مفهوم	مُخطئ	مذنب
مُزدري	غير مهم	منكد	مضغوط	مُشكك به	مُهمل
حزين	مغموم	وضيع	مُتجاهل	موهوم	جبان
مشتت	محتار	عدواني	منكسر	تعييس	منطوٍ
مُستحي	مجبر	متضايق	عاجز	شكاك	ممتعض

### المهارة الثانية: تفهم

بعد التعرف على مشاعرك وتسميتها وتحديدها بشكل دقيق، تأتي أهمية معرفة سبب هذه المشاعر أو من أين أتت، عبر السؤال التالي: (لماذا أشعر بهذه الطريقة؟.. أين المشكلة؟.. لماذا أنا اليوم متضايق؟.. لست متحفزاً لأداء هذا العمل؟.. لماذا أشعر بالنفور من هذا الرجل؟ لماذا قلّ حماسي لإنهاء هذا المشروع؟) وهكذا.. يندرج ضمن هذه المهارة العناصر التالية<sup>(1)</sup>:

أولاً: القدرة على تفهم أثر المشاعر في أفكارنا وفي طريقة نظرنا إلى الأمور.. فهناك علاقة متبادلة بين المشاعر والأفكار، فالأفكار السوداوية تخلق مشاعر الحزن والضيق، وفي المقابل تحفز مشاعر الضيق العقل على

(1) Test Your EQ: 36

إنتاج الأفكار المشائمة. فالحزين تهاجمه أفكار ضعف الثقة بالنفس: (الناس لا يحبونني، لا أحد يحترمني، أنا شخص بلا مزايا)، والقلق تهاجمه الهواجس: (ماذا لو كان هذا الألم سرطاناً)، والغضب يرى في أي تصرف بريء للآخرين تهجماً عليه: (لقد حرّك قطعة الشطرنج لكي يغشني ويفوز) بينما تكون الحركة خطأً أو سهواً. إن من يفهم العلاقة بين المشاعر والأفكار يمتلك بصيرة رائعة وسيطرة في التعامل مع طيف من الأحداث والمواقف.

ثانياً: من التفهم أيضاً القدرة على فهم أثر المشاعر في سلوك الآخرين وتصرفاتهم.. فموظف لم تتم ترقيته.. سيشعر بالاستياء. وليس من الصعب التنبؤ بهذا أو ملاحظته، لكن المشكلة في أن استياءه قد لا يظهر على شكل مشاعر بل على شكل سلوك: (اهتمام أقل بالعمل، تأخر في إنجاز المعاملات، وجود أخطاء أكثر، تعاون أقل مع زملائه).

القائد الإداري المميز يستطيع التعرف على ذلك، ويفهم ما وراء هذا السلوك، وبالتالي فهو أقدر على التعامل معه.



## الانفجار الشعوري اللاواعي

من الأخطاء الشائعة في العلاقة الزوجية استحضار خبرة سابقة أو ذكريات ماضية وتطبيقها في العلاقة الحالية، ومن ثم إصدار الحكم على الطرف الآخر أو على تلك العلاقة من منظور تلك الخبرة. دعني

أوضح ذلك بمثال.. تخيل معي.. عندما كنت شاباً يافعاً كان والدك يؤثبك دوماً على صرفك المبالغ فيه للمال، وعدم توفيرك منه لما ينفعك. وكان هذا الأمر مصدر انزعاج كبير لك. كبرت وتزوجت وأصبحت مستقلاً. لاحظت زوجتك أيضاً أنك مسرف في صرف المال هنا وهناك. أخبرتك في لحظة صفاء عن ملاحظتها هذه بكل هدوء. وإذا بك تتفجر في وجهها غاضباً وصارخاً ومهدداً: (أنت مالك دخل.. هذه فلوسي وأنا حر فيها.. لا تكلميني في هذا الموضوع وال..). تقف زوجتك مندهشة من ردة فعلك هذه غير المتزنة وغير المتوقعة. بل قد تستغرب أنت من ذلك أيضاً. ما الذي حدث؟! لماذا ردة الفعل القاسية هذه؟! والواقع أن عقلك اللاوعي استحضر فوراً عند حديث زوجتك تجربتك السابقة مع والدك حول هذه النقطة، وأنزلها على العلاقة الحالية. ولذا شعرت بالضيق مرة أخرى، وهنا اندفعت بقوة وغضب مبالغ فيه. إن تفهمك لطبيعة هذه الانفجار الشعوري ومصادره له فائدة كبيرة في التعامل معه وتجنب أثره الضار.

ثالثاً: القدرة على تقييم الحالة المزاجية وأخذها بالاعتبار قبل اتخاذ أي قرار.. ففي بداية يوم عمل، لم يكن مزاجك على ما يرام بسبب انخفاض غير متوقع في الأسهم، وعند دخولك إلى مكتبك في المؤسسة التي تعمل فيها وجدت عرضاً لأحد المشاريع على مكتبك.. وبسبب الضيق الذي تشعر به فقد لا ترى أي فرصة في هذا العرض. بينما سيكون رد فعل الأذكاء عاطفياً كالتالي: (أنا اليوم متضايق بسبب انخفاض أسعار الأسهم، ولذا فقد لا أرى أي فرصة لي في هذا المشروع.. لذا دعني أؤجل اتخاذ القرار فيه إلى الغد)..

عند اتخاذ قرار ما أو تبني موقف ما، يتعامل الأذكاء عاطفياً مع المشاعر كأبي معلومة أخرى يستخدمونها خلال هذه العملية.. فالقرار التي أتخذها وأنا مكتئب سيختلف تماماً عن القرار الذي سأأخذها وأنا متفائل، والوعي بذلك له أهمية خاصة.



### كيا تدفع الزوجة الثمن!

عندما ندخل إلى بيوتنا بعد يوم عمل طويل فمن الطبيعي أن نكون بأمزجة مختلفة. ولأن كثيراً من الأزواج لا يتقنون مهارة التعرف على مشاعرهم وفهم سببها وأثرها والتعبير عنها بشكل صحيح، فهم لا يستطيعون الفصل بين مشاعرهم في العمل ومشاعرهم في البيت، ولذا يحولون جو البيت طبقاً لمزاجهم في العمل. وترى الزوجة المسكينة متوجسة من حدوث أي مشكلة في العمل لأن ذلك يعني تعكر بقية اليوم في البيت!

رابعاً: فهم المسار الطبيعي لنشأة المشاعر.. فلو سافر صديقك إلى الخارج فمن الطبيعي أن تشعر والدته بالحزن لفراقه، ولذا سيكون اتصالك بها أمراً رائعاً. فقد شكت إحدى الزوجات من زوجها الأمي عاطفياً إذ كان يناديها - من باب المداعبة - باسم زوجته الثانية! دون أن يفهم الأثر المؤلم لذلك في مشاعر الزوجة.. ياله من زوج لطيف!!



## كن واعياً..!

من مهارات الذكاء العاطفي في العمل تفهم سبب المشاعر التي تتناوبنا تجاه شخص نلتقيه لأول مرة، كما في مقابلات التوظيف أو عند العمل مع زميل جديد.. إذ لا بد أن يكون الشخص واعياً متفهماً لِعواطفه تجاه الشخص المقابل.. فمثلاً في مقابلة لتوظيف شخص كفاء، شعرت بعدم الارتياح: (لم أحب هذا الرجل.. لا أدري لماذا لم أحبه، لكني لا أحبه!) وهذا قد يؤدي إلى عدم توظيفه، والواقع أن عدم المحبة قد تكون بسبب أن هذا الشخص يشبه شكل زميل قديم كان قد خذلك في موقف ما أو يشبه طريقته في الحديث! وهذا بالطبع ليس سبباً كافياً لعدم توظيف من ستستفيد منه المؤسسة. وقد يكون عدم المحبة أثناء المقابلة بسبب أن الشخص أبدى سلوكاً غير مقبول كأن يكون قليل الصبر، أو قليل التحمل للتوجيه.. مما جعلك لا تقبله.. المهم هو فهم لماذا أشعر بهذا الشعور تجاه ذلك الشخص، وتقييم ذلك بشكل حقيقي ومجرد.

## المهارة الثالثة: أظهر..

تهتم المهارة الثالثة بالقدرة على إظهار المشاعر وتحويلها إلى كلمات منطوقة يسهل فهمها وتحديدها لك أولاً.. وتصل إلى الآخرين بصورة واضحة ثانياً.

إذ نسعى أثناء إظهار المشاعر إلى تحديد شدتها، مما يؤدي إلى دقة التعبير عن درجة حاجتنا لشيء ما أو عن شعورنا حول أمر ما أو قيمة نؤمن بها. عندما نقلل أو نبالغ في التعبير عن مشاعرنا فسيؤدي ذلك إلى تشويه الواقع وإرسال رسالة خاطئة. دعني أضرب لك مثلاً.. لاحظ هذين التعبيرين: (أنا أكره أكل البيض!) و(أنا أكره التحرش الجنسي بالأطفال!). يفهم السامع من هذه الصياغة أنك تكره أكل البيض والتحرش الجنسي بالأطفال بمستوى متقارب..! وهذا غير معقول!. لكن الرسالة ستصل بشكل أفضل ولها معنى أوضح لو استخدمت التعبيرين التاليين: (أنا لا أحب أكل البيض) و (أنتقزز من التحرش الجنسي بالأطفال).

إظهار المشاعر له وظيفة أخرى مهمة، فطبيعة المشاعر أنها (معدية) أي ما إن تظهر في مكان أو وسط مجموعة حتى تنتقل إلى كل شخص من الموجودين وتغير الجو المحيط. لفهم هذه الخاصية لجأ الدكتور سيفدال بارساد Sigdal Barsade من جامعة (ييل Yale)<sup>(1)</sup> إلى الاستعانة ببعض المديرين المتطوعين لاتخاذ قرارات مالية هامة. فقد قسّم العالم هؤلاء المديرين راء إلى ثلاث مجموعات، ووضع الباحث في كل مجموعة - سراً - أحد الممثلين البارعين الذي أوكلت له مهمة افتتاح الاجتماع والتحدث فيه. ولتحقيق الهدف من التجربة يعمل هذا الممثل على تقمص حالة مزاجية معينة في كل مجموعة عمل. فهو متحمس ومتفائل في المجموعة الأولى، ومضطرب وعصبي في الثانية، وحزين ومتشائم في المجموعة الثالثة. وكان العالم يراقب عن كثب أداء المجموعات الثلاث. ومع مراجعة النتائج، بدا

(1) Working With Emotional Intelligence: 197

واضحاً أن (الممثل) استطاع بث حالته المزاجية بين أعضاء كل مجموعة كالعدوى، وأن المجموعة المتفائلة والمتحمسة كانت أقدر على اتخاذ قرارات عادلة وصحيحة تصب في مصلحة المنظمة.

وهذا ما نلمسه جميعاً، فتحن نحرص على صحبة الصديق اللطيف والودود والمرح، ونسعى إلى العمل مع القائد الإداري المتحفز الذي يبث فينا الحماس بأقواله وأفعاله، ونهرب من العيش مع الزوجة (النكدية) التي تحول الحياة إلى قطعة من الجحيم.

وللباحث عن وظيفة، فإن إظهار شغفك بالعمل الذي تُقدم عليه، واهتمامك به (كالاتلاع على نشاطات المؤسسة، ونشاطات منافسيها، وفهم الصعوبات التي تواجهها...)، وحماسك له يصنع منك شخصاً مميزاً لا يتردد أرباب العمل في منحه الوظيفة المنتظرة.



### أحبك!

شكا لي أحد الأزواج صعوبة أن يقول لزوجته: (أحبك)! ومع مرور الوقت وجدت أن هذه الشكوى شائعة. ومثل هؤلاء يجدون صعوبة في أن يقولوا ذلك لأبنائهم أيضاً! ربما لأنهم لم يسمعو آباءهم يعلنون عن مشاعرهم يوماً. لقد حان الوقت لكي نتدرب على إظهار مشاعرنا لمن حولنا تماماً كما تدربنا على قيادة السيارة في حين كنا نجد ذلك ضرباً من المستحيل!

إذا استطعت أن تجد كلمات لما تشعر  
به فقد ملكت نفسك

□ كي تتدرب على إظهار المشاعر قم بالآتي:

- سجل خمس جمل تبدأ بـ «أنا أشعر» وأنت تظهر مشاعرك في مواقف مختلفة (عند رؤية لوحة جميلة ذكرتك بمراتع الصبا، عند الاستماع لقصيدة ما، عند مقابلة رئيس العمل، عند ابتداء مشروع جديد..).
- عند استخدام اللغة العاطفية (كما عند كتابة الجمل السابقة) انتبه من التعبير عما تعتقد به بدل التعبير عما تشعر به.. خذ مثلاً: (أنا أشعر بأنه لا يحبني) هذا اعتقاد وليس شعوراً. ولذا تدرب على قول: (أشعر بالضيق لأنه لا يحبني). لو تأملت في كثير من التعابير التي نستخدمها ستجد أنها تشتمل على آرائنا ومعتقداتنا وليست على مشاعرنا.
- ابدأ بتحديد مشاعرك وتوقف عن الحكم على الآخرين أو الظروف المحيطة، أي قل: (أشعر بالاستياء من تصرفه) بدل (إنه شخص قاس).
- حدد حاجياتك العاطفية غير الملبأة.
- صاحبٌ من يهتم بمشاعره، وبمشاعر الآخرين..
- اسعَ إلى إثراء قاموس كلماتك بالمصطلحات التي تصف المشاعر الإيجابية والسلبية التي قد تمر بها. واستعن بـ (قاموس المشاعر الإيجابية والسلبية) أعلاه.

■ تدريب على استخدام التعابير والمصطلحات التي توضح شدة المشاعر.

وهناك أكثر من وسيلة لغوية للتعبير عن ذلك:

استخدام كلمات وصفية كقولك:

1- (لقد سبب لي القليل من الألم والأذى)، (أشعر بأسى بالغ)، (أنا متحمس للغاية...).

2- استخدام تعبير معين ضمن سلسلة وصفية لشعورٍ ما كقولي: (أنا لا أفضل كذا، وأكره كذا، وأتقرز من كذا).

3- تستهوي بعض الناس فكرة تحديد مشاعره، وسؤال الناس عن مشاعرهم باستخدام مقياس من 1 إلى 10.



### الأمية العاطفية: (عندما نعجز عن تحديد مشاعرنا)

يزور الأطباء كل صباح آلاف المرضى الذين يعانون من أعراض وشكاوي جسدية مختلفة كآلام مزمنة في العظام، والمفاصل، والصدر، وأعراض عصبية كالصداع، والشلل، والإغماءات المتكررة، وأعراض لها علاقة بالجهاز الهضمي كآلام البطن وانتفاخه والغثيان والإسهال وغيرها كثير. وعلى الرغم من سعي الأطباء الحثيث لإيجاد سبب عضوي لكثير من هذه الأعراض المزعجة لكنهم يفشلون في ذلك تماماً. ويقف الطبيب والمريض في حيرة من أمرهما حول سبب هذه الأعراض ومصدرها. وبسبب شيوع مثل هذه الحالات ولما تستنزفه من مصادر المستشفيات وإمكاناتها، حيث يُجرى للمريض عدد كبير من التحاليل العملية والاختبارات التشخيصية

دون طائل، فقد قام العلماء بالبحث عن أسباب هذه الأعراض الغريبة والتي ليس لها ما يفسرها من خلل عضوي. وهنا توصل العلماء إلى ما نسميه بـ (الأمراض النفسية الجسدية) وهي عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية الجسدية الحقيقية (وليس من افتعال المريض كما يظن البعض) لكنها نفسية المنشأ أي نعجز عن إيجاد أي خلل عضوي ظاهر أو خفي عند من يشتكي منها.

لاحظ العالم (سيفنيوز) الطبيب النفسي في جامعة هارفارد<sup>(1)</sup> أن مثل هؤلاء المرضى يفتقرون إلى القدرة على وصف مشاعرهم والتعرف عليها وإظهارها للآخرين.. ولذا فهم يستخدمون - دون وعي منهم أو قصد - مثل هذه الأعراض كلفة جسدية للتعبير عن عواطفهم. وقد أطلق على هذه الحالة مسمى (أليكستيميا Alexithymia) والتي تعني (لا كلمات للعواطف). لوحظ أن من يعانون من هذه الحالة يتميزون بسمات معينة حيث<sup>(2)</sup>:

- يميلون إلى التصرف باندفاع.
- لديهم قدرة أقل على التخيل والبكاء.
- يفكرون بشكل منطقي وعملي بحت.
- يتحدثون بنغمة صوت رتيبة.
- ينشغلون بالاهتمام بالأحداث والأشياء المادية.
- يشعرون بالتوجس والارتباك عندما يسألهم أحد عن أمر يتعلق بالمشاعر.

(1) الذكاء العاطفي: 79.

(2) Modern Trends in Psychosomatic Medicine: 430 - 439.

ما الذي يحدث بالضبط؟ لسبب ما يصبح الشخص أقل قدرة على التعرف والتعبير عن مشاعر القلق لديه أو الخوف أو الحزن أو حتى الفرح والمسرّة بكلمات منطوقة. كما أنه يعجز عن التعبير عن أفكاره وأحلامه وآماله بتعابير عاطفية: (أشعر بالنشوة والفرح الغامر لما قدمت لي من خدمة، أنا غاضب من عدم احترامك لي، كم هو رائع لو استطعت تعلّم آلية عمل هذا الجهاز). وبسبب هذا العجز، يحاول الجسم التعبير عن عواطف المريض المضطربة ومعاناته عبر لغته الخاصة وهي الأعراض الجسدية.

خذ مثلاً على ذلك.. (نورة) فتاة في الثامنة والعشرين من عمرها، حصلت على الشهادة الجامعية، ودبلوم متقدم، وهي مستعدة للحصول على وظيفة. جاءت إلي تقول: (أنا يا دكتور مصابة بالعين! فكلمنا تهيأت لحضور مقابلة شخصية، أحس بالآلام في بطني ومفاصلي، ودوخة، وصداع يمنعي من الذهاب إلى المقابلة رغم أنني لست قلقة).. كان واضحاً أن لدى (نورة) صعوبة في التعرف على مشاعر القلق في تلك اللحظة (الذهاب إلى مقابلة شخصية)، لذا قام الجسم بالتعبير عن هذه المشاعر بأسلوبه الخاص (الأعراض الجسدية التي ذكّرتها)، وهي بدورها تستغرب لماذا تعاني من هذه الأعراض الجسدية، وترى أنها بدون مبرر... يعتقد أصحاب هذه النظرية أن هذا ما يحدث تماماً لمن يشكو من (الأيكسثيميا).

### ما الدليل على صحة هذه النظرية؟

هناك عدة أدلة تساند هذه النظرية سأذكر منها دليلين اثنين:

الدليل الأول: لعلك سمعت بمرض (القولون العصبي). وهو مرض

مشهور، ولعله الشكوى الثانية الأكثر شيوعاً في عيادات أطباء الباطنية (بعد الصداع). لو سألت أحد المصابين بهذا المرض: متى تزداد حدة أعراضه؟ فسيجيبك فوراً: عند المشكلات النفسية والعاطفية (ضغط نفسي، خلاف في العمل، خصام مع الأولاد...). هل تعرف لماذا؟ لأن القولون العصبي هو أحد الأمراض النفسية الجسدية. وما يحدث أثناء الشدة النفسية هو تأجج لمشاعر سلبية لا يتعرف عليها المريض، وبالتالي كما قلنا سابقاً يعبر الجسم عن انزعاجه بطريقته الخاصة (آلام في البطن، إسهال أو إمساك، انتفاخ وكثرة الغازات...).

**الدليل الثاني:** أثناء تعاملنا في العيادة مع المصابين بالأمراض النفسية الجسدية، وعندما بدأنا بمناقشة الضغط النفسي الذي يتعرضون له، والحاجات العاطفية غير الملباة، والمشاعر السلبية المنسية أو غير المتعرف عليها، بدأت هذه الأعراض الجسدية - بشكل مدهش - بالتحسن والاختفاء. كما أننا عندما نجد ضرورة لإعطاء مسكنات القلق أو مضادات الاكتئاب (وهناك مجموعة من الأدوية الحديثة والرائعة والتي تعطي نتائج فعالة دون أعراض جانبية تُذكر)، فإننا نلمح أيضاً تحسناً ملحوظاً.

### □ خطوات عملية

يقترح المتخصصون في علاج هذه الحالة القيام بالخطوات التالية:

- تعرف على وجود هذه الحالة أصلاً، وافهم كيف يستجيب الجسم للضغط والانزعاج النفسي على شكل أعراض جسدية وليست نفسية.
- تدرب على تسمية مشاعرك في كل مناسبة وعند كل موقف.

- قم بإثراء قاموس المفردات لديك والخاص بوصف المشاعر.
- أعط الانتباه لكيفية تفاعل الآخرين مع المواقف، وكيف يبدو مشاعرهم فيها عبر ملاحظة لغة الجسد والكلمات المستخدمة، ثم حاول أن تقلدهم.
- يجب أن تتحلى بالصبر عند القيام بهذه الخطوات العملية لأنك في الواقع تطور مهارات جديدة عبر تكوين اتصالات عصبية بين الجزء الانفعالي من دماغك (الجهاز الحوفي) والجزء القشري الإرادي (القشرة المخية).

لقد انتهينا من الركن الأول للذكاء العاطفي، والآن دعنا ننتقل  
 لنتحدث عن التحكم بأنفسنا وتوجيهها في الركن الثاني من أركان  
 الذكاء العاطفي..



## الركن الثاني تنظيم الذات

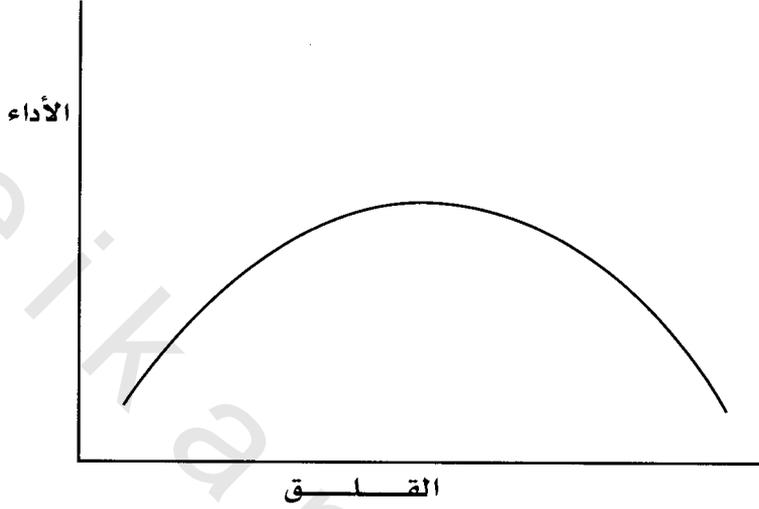
المتأمل في خلق الله سبحانه وتعالى للنفس البشرية سيرى العجب. إننا خليط معقد من الغرائز والشهوات، والفطرة الطيبة، والدوافع الحسنة، والعواطف الجياشة، والقيم التي تعلمناها من آبائنا. كل هذه العناصر تتفاعل لتصنع شخصيتنا وسلوكنا وقراراتنا. إن الناجحين والأصحاء هم الذين يتقنون تنظيم أنفسهم، والسيطرة على هذا التموج الهائل وتوجيهه وضبطه. تماماً كما يفعل (القبطان) الذي يوجه سفينته نحو وجهتها في بحر متلاطم الأمواج من خلال التغلب على آلاف المرات من انحرافها عن مسارها في عملية لا تنتهي من التعديل والتصحيح.

تنظيم النفس وضبطها سيمكننا من العيش وفق المبادئ التي نؤمن بها، والرؤية التي نرى بها حياتنا. إن الذين يمتلكون زمام أنفسهم هم الذين يكتبون التاريخ ويصنعون المستقبل، أما من اتبع نفسه هواها وتمنى على الله الأمانى فسيبقى لصيق الأرض وحببها. دعونا نناقش في هذا الفصل مجموعة من المهارات العاطفية في تنظيم الذات.. إنها رحلة مضيئة ولكن لا مفر منها..

## القدرة على التحرر من تأثير العواطف

من مهارات الذكاء العاطفي الأساسية في تنظيم الذات القدرة على تحرير النفس من الأثر المباشر للعواطف السلبية في سلوكنا اليومي، واتخاذ قراراتنا، وأسلوب تعاملنا مع الناس. لقد قابلنا الكثير من الأميين عاطفياً أسرى لمزاجهم: (أنا اليوم مزاجي معكر ولذا فلن أفعل كذا أو أنجز كذا.. أنا غاضب ولا أريد أن يكلمني أحد...)، ومثل هؤلاء يرتكبون أخطاء كبيرة، ويضيعون فرصاً عظيمة.

تشدد أهمية هذه المهارة في بعض المهن فالقاضي مأمور بأن يتجنب الحكم وهو غاضب، والمستشار الذي يقصده الناس، والمدرس الذي يقيم طلابه سيتأثر أداؤهما إذا لم يتحررا من تأثير حالتها الشعورية (السلبية أو الإيجابية) فيهما. كما أن بعض المهن تتطلب مهارة خاصة في التعامل مع المواقف الحساسة أثناء العمل.. حيث تبرز أهمية التقليل من الحدة العاطفية وزيادة الانتباه للموقف في سبيل أداء أفضل، فالجندي يجب أن يتحكم بعواطفه عند احتدام المعركة حتى يكمل المهمة المنوطة به، وكذلك رجال الإطفاء، وأطباء الطوارئ، ومرشدو الطائرات. ولذلك أهمية لك أنت أيضاً عند مقابلة رئيسك، أو تقديم عرض تسويقي. إذ يجب أن تبذل الجهد للتحكم بمدى قلقك، وحدة مشاعرك العاطفية، إذ يرتبط الأداء بالحدة العاطفية أو القلق بعلاقة على شكل حرف < مقلوبة، فكلما زادت الحدة العاطفية والقلق تحسن الأداء إلى درجة ما، ثم يتأثر الأداء سلباً بازدياد الحدة العاطفية. انظر إلى الرسم التالي:



ويندرج تحت هذه المهارة أيضاً القدرة على عزل المشاعر السلبية التي تنشأ في البيت عن بيئة العمل، والعكس صحيح. ولذا ترى الموظف (الكنز) من يقوم بعمله بجد، وتعلوه ابتسامة مشرقة، رغم أنه يواجه صعوبات شتى في حياته العائلية.. الأمر ليس سهلاً.. لكنه سمة للمميزين من الناس.

قال تعالى في محكم التنزيل<sup>(1)</sup>:

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ۤأَلَا  
تَعْدِلُوا ۖ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ



## كيف مزاج المدير اليوم!

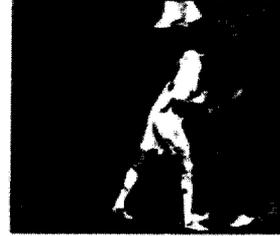
من المضحك المبكي في عالمنا العربي، انتشار (المزاجية) في قطاعات إدارية عديدة.. فالمدير عندنا يعمل حسب حالته النفسية.. ففي ساعات الرضا، تحل البركات والخيرات والنعم، أما لو عكّرت زوجته (لا سمح الله!) في المساء هذا المزاج، فسيدفع الموظفون ثمن ذلك في اليوم التالي غالباً.. حيث يعلو الصياح، وتكثر العقوبات، ويصبح رفض أي طلب هو الأساس. ولذا كان لزاماً على الموظف - والحالة هذه - أن يتقن اختيار الوقت المناسب للمطالبة بحقوقه! فلا بد أن تسأل: (كيف مزاج المدير اليوم.. راضي ولا ما هو راضي.. يعني أقدم على إجازة اليوم أو أوّجلها ليوم غداً). إنه فشل عاطفي كبير.



## التحكم في استجاباتنا في مواجهة أي استثارة أو استفزاز

سواءً أكنت من المتابعين لأحداث كرة القدم العالمية أم لم تكن، فلا بد أنك قد سمعت عن المصادمة التي حدثت بين اللاعب العالمي المسلم (زين الدين زيدان) وبين لاعب إيطالي، إذ قام الأخير أثناء المباراة النهائية لكأس العالم في ألمانيا سنة 2006 بالتلفظ بكلمات عنصرية ومخلّة بالأدب، فما

كان من (زيدان) إلا أن وجّه إليه (نطحة) برأسه أردته على الأرض. قد نختلف أو نتفق على ما فعله (زيدان) لكنه بلا شك خسر الكثير بسبب عدم قدرته على التحكم بسلوكه في مقابل استفزازات خصمه (المتعمدة).



مخالطة الناس تحمل في طياتها العديد من التحديات. فنحن نقابل كل يوم أشخاصاً مختلفين، يحملون أمزجةً مختلفة، وطباعاً متباينة. هذه طبيعة الابتلاء في الحياة الدنيا. إنه اختبار يومي لقدرتنا على التحكم بأنفسنا، وضبط انفعالاتنا وعواطفنا في مواجهة المثيرات والاستفزازات التي تنجم عن الاحتكاك مع هذا الطيف الواسع من الناس.

يمتلك الأذكى عاطفياً القدرة على التواصل مع الآخرين توأصلاً سليماً، ومتوازناً، ومنضبطاً عاطفياً، ويدركون محاولة بعض المزعجين (الاستسداد) والسخرية بهدف أن يفقدوا أعصابهم كرد فعل لاستفزازهم.

□ ماذا أفعل؟

- كن واعياً لغرض الطرف الآخر في الاستثارة والاستفزاز..
- قاوم أي اندفاع لديك أو أي ميل لتورط غير مناسب في الأقوال والأفعال.

- وجه رسائل تهدئة إلى نفسك (انتبه.. يجب ألا أفقد أعصابي.. أنا متوتر، ولذا فسأفقد أعصابي في أي لحظة.. انتبه لذلك.. لا تنساق وراء ما يرمي إليه)..
- قد لا تنجح في المرة الأولى، لكنك ستتطور مع التدريب والممارسة.

### الحلم سيد الأخلاق

يُحكى أن يهودياً سأل رجلاً صالحاً: (أيهما أظهر: لحيتك أم ذيل هذا الكلب!). فردّ عليه الرجل بهدوء: (أما إن كان مصير هذه اللحية الجنة فلحيتي أظهر، وإن كان مصيرها النار فذيل الكلب أظهر)..!



### تنظيم الذات في مواجهة الإحباطات

هل صرخت يوماً بينما كانت الأمور لا تسير على ما تهواه أو تخطط له: (لماذا يحدث هذا لي؟ أين المشكلة؟). أما أنا فقد مررت بهذا الشعور من الإحباط. كنت أَسعى لإنجاح مشروع كنت أعتقد أنه يحمل كل أسباب النجاح. وعندما تعرقل، شعرت بضيق في صدري وغشاوة سوداء أمام عيني. هذه طبيعة الدنيا.. مليئة بالمحبطات التي تورث الشعور بالضيق. والتميّز هنا ليس في تفاديها، لأن ذلك قد يكون مستحيلاً أحياناً، ولكن يكمن في القدرة على مواجهتها، والاستمرار والنهوض بعدها، والتخلص

مما تورثه من شعور بالعجز والضعف. تأمل هذه المواقف التي تورث الإحباط واسأل نفسك: كيف ستتعامل معها:

■ تقوم بعمل دراسة عن استفادة الشركة التي تعمل فيها من استبدال وكالة الإعلان التي تروج لمنتج الشركة. وتُفاجأ بأن اقتراحك تم رفضه دون سبب مقنع. تعلم فيما بعد أن وكالة الإعلان الحالية على علاقة وثيقة مع رئيس الشركة.

■ تقوم بلطف بدعوة جارك إلى حضور صلاة الجماعة، لكنه يبدي انزعاجه منك: (هذا أمر لا يخصك!!) ويفادر.

■ تلاحظين تقصير المدرسة التي يدرس فيها ابنك في التواصل مع الأسر حول مستوى الطلاب، فتحدثين المدير بملاحظتك، والذي يبدي انزعاجه من انتقادك، ويطلب منك ألا تعلميه كيف يقوم بواجباته.

■ تعمل في قسم حيوي من الشركة مما يكسبك خبرة ضرورية، لكنك منزعج من أسلوب تعامل رئيس القسم معك ومع بقية الموظفين وقلة ثقته بكم.



### تنظيم الذات في مواجهة الإغراءات

(سعيد) موظف حكومي كبير براتب متواضع (كالمعتاد في بلادنا) يكفيه إلى آخر الشهر و(مستورة والحمد لله). ذات يوم، طرق بابه طارق وبيده (معاملة) مخالفة للأنظمة والقوانين قال له (سعيد):

- هذه المعاملة مخالفة.

- مشيها الله يخليك.

- لا يمكن. أقول لك إنها مخالفة.

- لن يعرف بها أحد.

- أعرف ذلك.. لكن القانون قانون.

فتح صاحب المعاملة حقيبة كان يحملها، وعرضها أمام (سعيد) وفيها مال كثير وهو يقول: (هذه لك لو..). برقت عينا (سعيد) أمام المال. تذكر ابنه الذي سيتخرج بعد شهرين من الثانوية وليس لديه المال ليلتحق بكلية هندسة العمارة التي يعشقها.. تذكر ابنته (مها) المخطوبة منذ أمد، والتي يقرأ في عينيها كل يوم سؤالها الملح عن تجهيزها للزواج.. بلع ريقه، خفق قلبه، قال في نفسه: (أما المال فأنا في أمس الحاجة إليه.. لكني لن أخسر نفسي فهي أعلى ما أملك.. لن أخذل والدي الذي كان يسامرني ونحن نتمشى على حافة الساقية في قريتنا الصغيرة عن روعة الصدق والأمانة).. واتخذ القرار.. نظر إلى ذلك المراجع الذي علتة ابتسامة صفراء وقال له:

- أمامك خمس ثوانٍ إن لم تخرج من هنا فستجد نفسك مقيداً

لدى الشرطة!

(سعيد) هو رمز يتكرر بين الحين والآخر في بلادنا الفقيرة. وللأسف تموت مثل هذه القصص البطولية، ويُحرم الأطفال من سماعها. بينما يُقدّم للمجتمع بعض اللصوص والمرتشين كرموز يُقتدى بهم..!

لقد بلغ (سعيد) أعلى درجات تنظيم الذات. إنها قوة العقل، والقيم، والمبادئ المسيطرة على النفس الأمارة بالسوء، والشهوة المعمية للأبصار، والرغبات الجامحة التي تورط صاحبها المهالك. هل هو عمل عقلي بحت؟ الواقع أن العاطفة تلعب دوراً حيوياً لحظة اتخاذ قرار الإعراض عن اتباع الهوى، إذ يستحضر المرء الشعور بالاستمتاع الروحي، والرضا، والهناء الذاتي عندما يقهر الشهوة، ويثبت المبدأ الذي يعتز به، ويتقدم خطوة كبيرة في طريق الفوز في الدنيا والآخرة.

النبي (يوسف) عليه السلام ضرب أروع الأمثلة وأوضحها في تنظيم الذات.. فبينما كان يعمل في بيت عزيز مصر، تعرض عليه سيدة القصر الوقوع في الحرام. بل وتذهل نساء كبار القوم من جماله ووسامته، عليه الصلاة والسلام. لقد توفرت كل الظروف المساعدة للوقوع في اللذة والمتعة المحرمة كالخلوة، والحماية، وقلة الغيرة لدى (العزيز) وانشغاله. لكن (يوسف) عليه السلام امتلك السيطرة الكاملة على نفسه وأبى حتى لو كان السجن مصيره.

وفي المقابل، فمن المخجل ما سُجِّل من أحداث كثيرة أثناء الحرب الضارية بين المخابرات العربية والإسرائيلية ما بعد منتصف القرن الماضي، حين كانت المعلومات الحربية السريّة عالية الخطورة تتسرب إلى العدو الصهيوني من بعض كبار الضباط العرب باستخدام إغراء النساء. وإني لأعجب كيف وصل مثل هؤلاء إلى تلك المناصب الرفيعة، وكيف استُحفظوا على هذه الأسرار الخطيرة..! وما أكثر العَجَب في قومي.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم وهو يصف أحد أولئك المحظوظين الذين يظلمهم الله بظلمه، يوم لا ظل إلا ظله (1) ..

ورجل دعته امرأة ذات منصب وجمال  
فقال: إني أخاف الله.

### تأجيل إشباع المسرات

(أريده.. وأريده الآن..!!) أصبح هذا هو شعار المجتمعات الحديثة التي نشأت في ظل تقديس المادة ورفاهية الذات. نريد أن نحصل على كل شيء وبشكل فوري. حتى أصبح الواحد منا كأنه (إمبراطور) يأمر لينفذ العالم طلبه، دون أي قدرة على الضغط على نفسه من أجل تأجيل المتعة الحالية في سبيل متعة أكبر في المستقبل.

التجربة الشهيرة والجميلة في هذا المجال قام بها (والتر ميشيل)<sup>(2)</sup> أحد علماء النفس حينما جمع مجموعة من الأطفال وعرض عليهم العرض التالي: أمامكم هذان الخياران.. إما أن تتألفوا قطعة حلوى الآن وتتصرفوا، وإما أن تنتظروا إلى أن أذهب وأعود وحينها سأمنحكم قطعتين من الحلوى. ووضع أمام الأطفال صندوقاً من الحلوى الشهية، وتركهم أمام هذا الاختبار الصعب. وفي الحال انقسم الأطفال إلى قسمين.. أخذ القسم الأول منهم الحلوى ومضى، إذ لم يمتلكوا القدرة على الانتظار أمام إغرائها. واختار القسم الثاني أن ينتظر ويتحمل قليلاً حتى يحصل على

(1) رواه البخاري.

(2) الذكاء العاطفي: 124.

هدية أكبر. وعمد هؤلاء الأطفال إلى وسائل متعددة لتصبير أنفسهم أمام إغراء الحلوى، كالمشي في أرجاء الغرفة، وترديد بعض الأغاني، ومحاولة النوم أحياناً (إذ كان الكلام مع بعضهم البعض ممنوعاً). تابع العالم هذين القسمين من الأطفال لعدة سنوات. ووجد كيف تميز الأطفال الذين أبدوا قدرة على التحمل وتصبير أنفسهم أثناء التجربة في جوانب مختلفة من حياتهم. فهم أكثر قدرة على تكوين الصداقات، كما أنهم أكثر قدرة على قيادة الآخرين، والتعامل معهم، وأكثر من ذلك، فقد تمكنوا من الحصول على درجات دراسية أعلى.

الركن الأساسي لهذه السمة هو القدرة على كبح جماح النفس، ورغباتها، وتصبيرها لنيل منحة أو خير أكبر في المستقبل. ولاشك أن مثل هذه الصفة تمنح صاحبها مزية في جوانب كثيرة من حياته الشخصية والعملية.

وفي المقابل، تجد من يمتلك سيطرة ضعيفة على نفسه أنه أقل قدرة على الالتزام بضوابط المجموعة، وأقل مثابرة لإتمام ما يكلف به، وأضعف مهارة في تكوين الصداقات. إذ ينشأ بعض هؤلاء في بيئة مدللة ومنعمة، فكل طلباتهم مجابة، ويمطّرون في كل مناسبة صغيرة أو كبيرة بوابل من الهدايا واللعب، ويحظون بالترفيه دون أن يسعوا إليه، ويأكلون ما يشتهون من الطعام متى ما أرادوا.. وهكذا يحصلون على كل ما يريدونه دون أن يضطروا لبذل أي جهد أو انتظار.

مع قليل من التأمل، سوف تلمح أن المسلم هو أكثر الناس على وجه الأرض تميزاً بهذه الصفة. بل إن الفلسفة الإسلامية تقوم على أن المسلم في حال دائم من الاجتهاد والسعي الحثيث لتجنب المعصية، رغم توفرها، ورغم كل المتع والمغريات المجنية من ورائها، وفي حال دائم أيضاً من الالتزام

بأفعال الخير والعبادة والصبر عليها، رغم صعوبتها ومرارتها على النفس. كل ذلك في سبيل الحصول على مكسب أجل لكنه - بلا شك - هو الفوز المبين.

قال رب العزة والجلال<sup>(1)</sup>:

﴿فَمَنْ زُحِرَ عَنِ النَّارِ وَأُدْخِلَ الْجَنَّةَ فَقَدْ  
فَازَ وَمَا الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا مَتَاعُ الْغُرُورِ﴾

### اختبار حول (تأجيل الاستمتاع بالمسرات)

أود منك أن تقوم بهذا الاختبار السريع، فهو يهدف إلى تحديد نقاط قوتك وضعفك في هذه المهارة.. تعرّف عليها ثم راقب نفسك بوعي وأنت تسعى إلى تقوية هذه النقاط. قد تفشل أحياناً، فلا تشعر بالإحباط. وعاود الكرة مرة تلو الأخرى:

رقم التسلسل	السؤال	نعم	إلى حد ما	لا
1	هل أنت جيد في توفير مالك أم تصرفه في الحال؟	2	1	0
2	هل تستمتع بشيء ما أكثر عندما يكون عليك الانتظار بفارغ الصبر حتى تحصل عليه؟	2	1	0

(1) سورة آل عمران: 185.

0	1	2	عندما تذهب إلى أحد محلات التسوق الكبرى، هل تجد نفسك ميالاً لشراء الكثير من الأشياء التي لم تخطط لشرائها من قبل؟	3
0	1	2	هل تميل إلى التوفير من حصة المال المخصص للمصاريف اليومية كما يفعل الأطفال؟	4
0	1	2	هل أنت (مفلس) بشكل دائم؟	5
0	1	2	هل تؤمن بالفلسفة الحياتية (كل واشرب وتزوج... فغداً سنكون جميعاً أموات)؟	6
0	1	2	هل تصف نفسك بأنك مندفع فيما يخص مصلحتك الخاصة؟	7
0	1	2	هل تمتلك أشياءً غالية الثمن (جوال، ملابس، سيارة...) بما لا يتناسب مع السمة العامة لحالتك المادية؟	8

■ قم بإضافة درجات الأسئلة التالية إلى بعضها البعض: 4,2,1

■ قم بإضافة درجات الأسئلة التالية إلى بعضها البعض: 8,7,6,5,3

■ قم بطرح النتيجة السابقة من بعضها البعض.

النتيجة =

## نتيجة اختبار: تأجيل إشباع المسرات

- لو حصلت على (3-6) فأنت تتقن هذه المهارة إلى حد كبير.
- لو حصلت على (2-1) فأنت تحتاج إلى تطوير هذه المهارة عبر الممارسة ومراقبة الذات وتنظيمها.
- لو حصلت على (صفر - فأقل) فأرجو أن تصرف انتباهاً أكبر لهذه المهارة، وتضع برنامجاً مكثفاً لتطويرها.



### التناقض العاطفي:

تخيل أن شخصاً ما لا ترتاح للقيام، بل يعرف الناس عنه أنه شخص سيئ ومشين. وفي جلسة سمر مع أصدقاء، إذا بأحدهم يذكر هذا الشخص بخير، نتيجة تصرف حسن قام به معه. تشتعل في داخلك الرغبة للهجوم على هذا الشخص وإسكات من يمدحه. لكنه بالفعل قام بفعل حسن استوجب من صديقك شكره عليه وذكره بخير. هل تشعر بصعوبة أن تحمل شعورين متناقضين في نفس الوقت. هذا ما نسميه بـ (التناقض العاطفي).

يسبب التناقض العاطفي عدم الراحة لكثير من الناس. لكننا لا بد أن نعترف أنها حقيقة كونية، فقد تكره شخصاً كرهاً مقبياً، ولكن هذا الشخص قد يقوم بأفعال حميدة بين حين وآخر، أو قد يمتلك مهارات

مميزة تستحق الإشادة بها، ولا بد أن تعترف له بذلك. وفي المقابل، قد تعشق شخصاً وتعجب به كل الإعجاب، لكنك تسمع عنه ارتكاب فعل مشين، ففي كلتا الحالتين لا بد أن تمتلك المهارة لجمع عاطفتين في وقت واحد تجاه ذات الشخص وتعترف بوجودهما معاً في آن واحد. وهذه من مهارات الذكاء العاطفي.

الإيدولوجيون هم أكثر الناس ضعفاً في إتقان هذه المهارة. فكم قابلت من الناس من لا يطيق سماع أي ثناء عن شخص يبغضه لسبب حزبي أو طائفي أو عقيدي. وفي نفس الوقت لن يقبل بأي شكل أن تنتقد رمز جماعته أو فرقته مهما كان سلوك ذلك الرمز، وقد تثور ثأثرته، ويقطع علاقته بك إلى الأبد إن مسست بكلمة سوء رمزه المقدس. وهذا مخالف لبدائيات المنطق كما هو غني عن الشرح. وهو بلا شك فشل عاطفي مريع.



### المشاعر السلبية.. الخروج من المستنقع

هناك طيف واسع من المشاعر السلبية التي تغمرنا بين الحين والآخر. هذه المشاعر تلون الدنيا من حولنا بلون قاتم، وتكدر علاقاتنا بالناس، وقد تعطلنا عن أداء أعمالنا أو الاستمتاع بأيامنا. لقد شهدت حياة الكثير من الناس الذين أخرجتهم مثل هذه المشاعر، وعاشوا بسببها أوقاتاً صعبة، ودفع من حولهم بسببها ضريبة غالية. أليس من حقنا أن نعيش تحت أقل أثر مزعج لها؟ هذا ما يتقنه الأذكاء عاطفياً حيث يبسطون سيطرتهم عليها، ويمتلكون أدوات عديدة للتعامل معها.

## من أين تأتي المشاعر السلبية؟

تعالوا نناقش مصادر هذه المشاعر ومنابعها، لأن الوعي بها يعطيك فرصة مبكرة ومهمة للتعامل معها.

### ■ الفشل

الفشل هو أحد حقائق هذا الكون، وجزء لا يتجزأ من كيانتنا نحن البشر. وللأسف كثيراً ما نستخدمه كدليل قاطع على ضعفنا الدائم، وعجزنا المتأصل! دعونا نتذكر بأن الحياة مدرسة.. لا تُقضي التجارب فيها إلى أخطاء، بل إلى دروس مستفادة. ولذا تمسك بوظيفتك فيها كطالب.. تقبل بصدور رحب ما ترسله لك كل يوم من دروس لا حصر لها.. ولن تستفيد منها إلا إذا نظرت إليها على أنها (هبات) أو (إرشادات) تدلك على الطريق الصحيح، وتقوي من عزيمتك. نعم تذكر أن لديك خيارين.. إما أن تنغمس في المشاعر السلبية، و(تجترها)، وتفرق فيها، وإما أن تمسك نفسك وتساءل: كيف يمكن أن أجعل من هذا الحدث فرصة لأتعلم شيئاً جديداً.

### ■ النقد

خلقنا الله عز وجل كائنات اجتماعية، نعيش مع الناس، ونتفاعل معهم، ونستمد منهم التطمين والتعزيز. هذه طبيعة البشر ولاشك، فالآخرون هم المرأة التي نرى بها أنفسنا. ولكن التمادي في هذا، قد يجرّ علينا شعوراً قاسياً. ذات يوم، كنت أستعرض آراء المتدربين حول دورة قدمتها لهم. كانت معظم استمارات التقييم تحمل كلمات الثناء والتقدير، عدا واحدة

اشتملت على عبارات النقد لطريقتي في الأداء. مازلت أذكر كيف شعرت بالضيق والانزعاج في تلك اللحظة، ثم انتبهت مستغرباً مشاعري هذه، وكيف نميل بشكل تلقائي إلى تضخيم أي رأي ناقد لنا مهما كان صغيراً.

□ هذه خطوات عملية سريعة للتعامل مع النقد الموجه إليك:

- 1- تذكر أنه كلما اتضحت قيمك وألوياتك، قلّ أثر النقد الموجه إليك.
- 2- راجع معتقداتك، فالبعض يعتقد أنه لن يشعر بالرضا عن نفسه ما لم يرض عنه الناس - كل الناس - وهذا بلا شك معتقد خاطئ.
- 3- لاحظ كيف تتفاعل مع النقد الموجه إليك. كن على اتصال مع مشاعرك (كما في الركن الأول من الذكاء العاطفي)، وراقب كيف تتبدل بين حين وآخر، وانتبه إلى تضخيم أثره فيك وانشغالك به.
- 4- حاول أن تنظر إلى النقد على أنه معلومة، وجه تركيزك إلى محتواه، وقلل من الانشغال بمدلوله الشعوري.

### ■ ضعف تقدير النفس:

عندما نقلل من قيمة أنفسنا فسنكون جاهزين للأذية من كل شيء من حولنا، وسوف (نحوّر) كل حدث لنوجهه ضدنا.. ضعف الثقة بالنفس والنظر إليها باحتقار ومهانة هو أساس كل الشرور.. فبالإضافة إلى ما تورثه من ألم رهيب، تقود الإنسان إلى سلوك منحرف كالإدمان على المخدرات، ومعاقرة الخمر، وطيف هائل من المنكرات التي تجعل الواحد منّا كل يوم أسوأ.

### ■ أحداث الماضي:

(سليم) شاب في الثلاثينيات من عمره. قَدِمَ إِلَيَّ مَثَقلاً بالهموم والآلام. كان لدى (سليم) قصة معاناة طويلة ومحزنة في الماضي، فبعد وفاة والده دخل في صراع مع بعض أقاربه حول أمور شتى. ومن ثم لم يجد وسيلة سوى هجر قريته التي كان يعيش فيها حاملاً معه الكثير من الذكريات المؤلمة. ولو لم أفهمها سمعك لحديثه فلن يكون من الصعب أن تكتشف أنه (سجين) ذلك الماضي المؤلم! ومصدر آلامه. دعونا نعرف أن التخلص من تلك الذكريات أمر ليس باليسير، لكن ما لم نبذل الجهد الكافي من أجل ذلك، فسوف تبقى - على الدوام - كالينبوع الذي تنهل منه الأحران والشعور بالضعف دون أن ينضب.

### ■ ابتلاءات الحاضر:

لم تكن الحياة لتصفو لأحد. فهاهي الابتلاءات من مرض أو فقد عزيز أو خسارة مادية أو غيرها تصيبنا بين حين وآخر، وتورثنا الحزن والضيق. لكننا نحن المسلمين نمتلك فهماً خاصاً لها، فالدُنْيَا لدينا دار عبور لا استقرار. وما يصيبنا فيها من كدر أو بلاء هو اختبار للصبر والاحتساب نُجْزَى به الجزاء الأوفى. جاء في الحديث الصحيح<sup>(1)</sup>:

عجباً لأمر المؤمن، إن أمره كله له خير، وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن، إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له.

(1) رواه مسلم.

## ■ الخوف من المستقبل

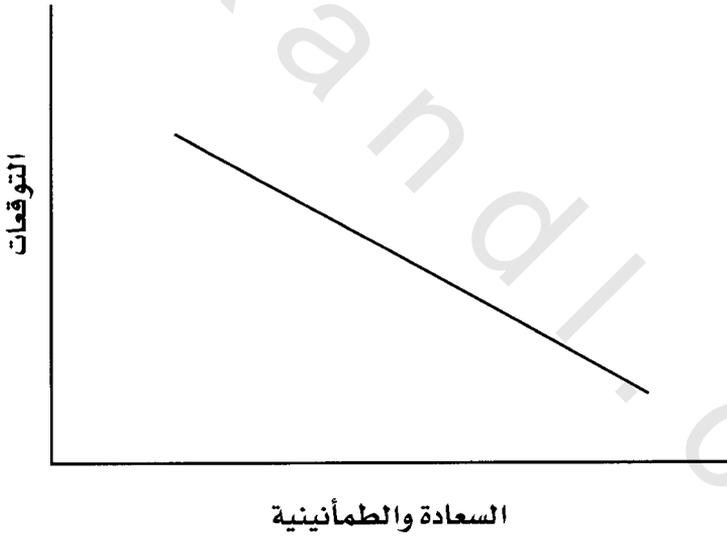
(تُرى ماذا يخبئ لي الغد؟) هو الهاجس القديم الجديد، والذي نشغل به عقولنا، ويجلب لنا القلق والهموم. ولو أن هذا التوجس سيغير من ذلك المستقبل شيئاً لقبلناه، لكنه للأسف يعكر اللحظة الحالية دون مكسب آجل.

إن الوضع المثالي هو أن نعمل اليوم وفي هذه اللحظة ما سيؤمننا في الغد، وهذا ما أطلق عليه ستيفن كوفي في كتابه المميز (العادات السبع لأكثر الناس فعالية) بالأعمال المهمة وغير العاجلة، وللأسف كثيراً ما ننشغل بالأعمال العاجلة (مهمة أم غير مهمة) وفجأة نستقبل مفاجآت المستقبل دون استعداد. يُروى في القصة الرمزية أن شخصاً اشترى مزرعة وعمل فيها، لكنه ما إن يقترب موسم الحصاد حتى تهب ريح شديدة تقتلع كل شيء وتترك له الحسرة والندامة. ذات يوم زاره رجلٌ حكيم يطلب منه العمل في مزرعته. فحكى له المالك قصته المحزنة، فقال له الرجل: (أنا الرجل الذي ينام يوم العاصفة). لم يفهم مالك المزرعة مقصد الرجل وعيَّنه مسؤولاً عن المزرعة. وذات يوم وقد قَرَّب موسم الحصاد - كالعادة - هبت ريح عاصفة، فهب مالك المزرعة إلى الرجل قائلاً: (لقد هبت العاصفة وسنخسر كل شيء) فقال له: (لا تخش شيئاً.. ألم اقل لك: إنني الرجل الذي ينام يوم العاصفة).. ذلك أنه إلى جانب عمله في الزراعة، كان يعد ليوم العاصفة عبر تجهيز المزرعة بالحماية والصادات وغيرها.

ومع كل ذلك، ستبقى في المستقبل زوايا خفية لا يعرف مكنونها إلا الله - سبحانه - وسيبقى البلمس الشايف فيها هو التوكل عليه والإيمان بقضائه وقدره، واحتساب الأجر ليوم العرض الأكبر.

## ■ التوقعات

كما ترى في الشكل البياني التالي، فشعورنا بالسعادة يقل كلما تعاظمت توقعاتنا أو المسلمات التي نعتقد بها، والعكس بالعكس. تخيل أن طالباً تخرج في كلية الهندسة، وبدأ رحلة البحث عن عمل وهو يتوقع (أو يُسلم) الحصول على راتب يعادل خمسة عشر ألف ريال. لاشك أن هذا التوقع سيكون مصدر ضيق وإحباط لديه عندما يكتشف أن الرواتب المعتادة لأمثاله أقل من ذلك بكثير.



أود منك أن تراقب توقعاتك التي تضعها نصب عينيك مع ابتداء أي مشروع أو الشروع في تنفيذ أي فكرة. واستشر أهل الخبرة وكن مرناً في قبول رأيهم ومشورتهم.

لاحظ أنني لا أعني هنا الطموح. فمن الضروري أن تثري روحك بالأحلام الكبيرة التي تستحضرها في كل حين، وتضعها نصب عينيك، وتذكر بها نفسك كل صباح، وتسعى للوصول إليها مهما كلف الأمر عبر العمل والجد وعرق الجبين. فالتوقعات مسلمات أنتظرها، والطموحات هي أهداف أجاهد للوصول إليها، والفرق بينهما واضح.

### حياة بلا معنى:

مع شروق شمس كل يوم، نبدأ بالانخراط في تدبير التفاصيل الدقيقة لحياتنا من أعمال وعلاقات ومكاسب، وكثيراً ما تغيب عنا الصورة الكلية، والغاية النهائية لهذه الحياة. إننا نادراً ما نسأل أنفسنا عما نريد الحصول عليه بالفعل، وعما هو مهم وأساسي بالنسبة لنا بعد انقضاء كل هذه الأيام. وما يحدث عادةً هو أننا عندما نتجح في تدبير الشؤون اليومية الآنية، ونحقق الاستقرار فيها، نلتفت حولنا لنسأل أنفسنا السؤال القاسي: ثم ماذا بعد؟! هل تفاجئك قصص انتحار المشاهير والأثرياء وكبار الساسة. لن تستغرب عندما تسمع منهم أن حياتهم - بعد كل هذه الإنجازات - فقدت لديهم معناها وما عاد لديهم شيء يستحق العيش من أجله!

لقد وقر الإسلام بما يحمل من رؤية متميزة للحياة والإنسان الإجابة الوافية لمثل هذه المعضلة وما تحمله من مشاعر سلبية. فنحن نوقن دون شك أن حياتنا هذه هي مزرعة للآخرة، وأن الغاية التي لا تتقضي أو تنضب هي نيل رضوان الله عز وجل عبر حركاتنا وسكناتنا، وعبر جهدنا في نشر الخير والمعرفة والفضيلة، وعبر السعي نحو هناء أسرنا وأفراد

مجتمعاتنا والعالم أجمع. إن هذه الفلسفة هي أكبر معين لما يغمرنا من طمأنينة وحلاوة في الدنيا، وفوزٍ عظيم في الآخرة برحمة الله وفضله. قال - تعالى - في كتابه العزيز<sup>(1)</sup>:

﴿ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ  
وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴾



### المكونات الخمسة للعواطف..

حالتنا العاطفية ليست مجرد مشاعر عابرة تمر بنا ثم تمضي وتتغير. والحقيقة أن العواطف مرتبطة بشكل وثيق بأربعة مكونات أخرى مهمة<sup>(2)</sup> هي:

■ أحداث الحياة.

■ أفكار ومعتقدات راسخة.

■ سلوك

■ أعراض جسدية

(1) الأنعام 162-163.

(2) العقل فوق العاطفة: 12 وما بعدها.

وأعني بذلك أن كل عاطفة تترافق - عادة - مع هذه المكونات الأربعة. إن معرفة هذه المكونات سيساعدك على التعرف على مشاعرك السلبية ومعالجتها. دعنا نتعرف أكثر على هذه المكونات الأربعة الإضافية:

### أولاً: حوادث الحياة

حوادث الحياة صغيرها وكبيرها هي المنشأ الطبيعي لعدد من المشاعر السلبية. إن ما نواجهه كل يوم من مضايقات تشكل الشرارة التي تثير أسلوب التفكير الخاطئ وتدفعنا لممارسة السلوكيات الخاطئة وبالتالي تجر علينا مشاعر الضيق والانزعاج وغيرها.

إن المميزين من الناس يتقنون التعامل مع ضغوطات الحياة ومكدراتها، وبالتالي يخففون من أثرها السلبي فيهم. إنهم ينزعون من العالم الخارجي القوة والقدرة على تعكير صفو حياتهم ومشاعرهم. لقد شهدت تجارب لكثير من الناس ممن أصيبوا بأمراض مستعصية، أو فقدوا أقرب الناس إليهم، أو اضطروا لمغادرة بلادهم ومرتع صباهم سنين طويلة، أو تعرضوا للأذى من حاكم متسلط، ومع ذلك وقفوا أمام هذه المصائب بصلافة، وامتلكوا روحاً رائعة ومدهشة، يهزؤون من هذه الدنيا التي لا تملك إلى عالمهم الخاص أي سبيل. هؤلاء هم بشر مثلي ومثلك! وليس بعيداً عنا أن نتشبه بهم. والله خير معين.

### ثانياً: الأفكار والمعتقدات

يرى العلماء أن الأفكار التلقائية التي ترد إلى أذهاننا ونحن نقيّم أي حدث أو نعمل تفكيرنا في آية مسألة هي المحدد الأساسي لمشاعرنا. والقاعدة الذهبية التي أريدك أن تتذكرها دائماً هي:

ليست الأحداث من يصنع مشاعرنا، بل  
طريقنا في النظر لهذه الأحداث مسؤولة  
عن مشاعرنا....

### أخطاء التفكير<sup>(1)</sup>:

عندما نبدأ بالتفكير نرتكب أخطاءً عدة، وبالتالي نتج لدينا أفكار مشوهة، تصبح معيناً غزيراً للمشاعر السلبية. إذا اتضحت لديك هذه الفكرة فستبدأ بحرص بمراقبة الأفكار التلقائية التي تقيم بها أي حدث، أو تفسر بها أي موقف، واكتشاف أي خطأ فيها. بعد البحث والاستماع إلى الناس، حدد العلماء أهم هذه الأخطاء.. ادرسها بعناية وستكتشف فائدتها المدهشة:

■ **تفكير التعميم:** حيث نطلق استنتاجات عامة عن أنفسنا والآخرين بناءً على حوادث فردية أو معلومات غير كافية: (لقد رسبت في الامتحان .. لقد فشلت .. أنا فاشل). إذ حكم على نفسه وحياته بالفشل بسبب حدث واحد مجرد هو (الامتحان الذي لم ينجح فيه!) ومثله أيضاً: (لقد فشل زواجي، لن أجد شخصاً آخر، لن أكون سعيدة). حيث أدى فشل تجربة واحدة إلى الوصول إلى حكم نهائي ومستمر بالتعاسة.

(1) إدارة العقل: 110.

■ **التصفية الذهنية:** حيث نوجه تركيز تفكيرنا بشكل كامل إلى الجانب السلبي من الحدث متناسين أي وجه إيجابي فيه، ومن ثم إصدار الحكم عليه من ذلك الجانب. (لقد تقوهت بكلمة غير مناسبة أثناء الاجتماع. لقد كان اجتماعاً مريعاً). وقد شبه أحد الكتاب هذا الأسلوب من التفكير بنقطة الحبر التي تقع في كأس من الماء حيث تنتشر لتصبغ الماء كله. بينما الأسلوب الأمثل هو النظر إلى الحدث ككل بأسلوب موضوعي: «لقد أوقعت كأس العصير أثناء عشاء عمل مهم، لقد شعرت بالإحراج، لكن ما إن تم تنظيف كل شيء، حتى سارت الأمور على ما يرام».

■ **التفكير الكارثي:** هو التوقع الدائم لأسوأ (السيناريوهات) التي قد تسير إليها الأمور، والانشغال الدائم بالتفكير بأسوأ الاحتمالات.. حيث كل ألم هو مرض خطير، وكل انتقاد هو رفض كامل، وبسبب أي خطأ سأفقد وظيفتي.

■ **التفكير الشخصي (الذاتي) Personalization:** أي محاولة تفسير أي حدث بشكل شخصي.. فالمدیر الذي يأمرک أن تؤدي عملاً ما على شكل مفاير ستفکر: (إنه ينتقدني، إنه لا يحترمني). وكذلك تعريض نفسك للوم على أفعال لست المسؤول عنها: (لقد قصرت في رعاية زوجي.. لقد طُرد من عمله.. أنا السبب في طرد زوجي من عمله).

■ **ربط المستقبل بالماضي:** حيث نلجأ إلى الماضي لتوفير الأدلة على ما يساورنا من هواجس أو للوصول إلى نتيجة ما.. (لقد شعرت بالقلق في الاحتفال بالماضي، لذا لن أستمتع هذه المرة).. كذلك أولئك الذين عاشوا أياماً صعبة في حياتهم الماضية يميلون لربط كل ما يحدث وما يتوقعون حدوثه بتلك الذكريات المؤلمة.

■ **الميل إلى قراءة ما في عقول الآخرين:** حيث ننتشل بالتنبؤ بما يدور في عقول الآخرين حولنا أو حول أعمالنا. فبعد مرورك بموقف محرج تفكر: (لابد أنهم يتسامرون ويتضحكون على تصرفاتي، يالي من غبي!)، (لماذا ينظرون إلي هكذا.. يبدو أنهم لم يحبوني!).

■ **توقع بلوغ الكمال:** حيث نعتقد أن الأمور يجب أن تؤدي على أفضل وجه والافلن نقبلها. (لم ينجح المشروع كما كنت أخطط، لقد فشلت). لنتذكر أنه من طبيعة البشر ارتكاب الأخطاء وهذا لا يعني قبول مستوى متدن من الأداء وإنما يدفعنا إلى الاعتراف بالتقصير والتعلم منه بدل أن نُشَلُّ بكابوس الفشل.

■ **أسلوب الكل أو العدم:** حيث نحكم على الأمور بشكل حدي إما جيدة وإما سيئة، خطرة - آمنة وهكذا لا يوجد حل أو خيار وسط.

### القناعات والمعتقدات الراسخة:

ما أشرت إليه سابقاً هو أفكار تلقائية نحلل بها الحدث فور وقوعه. ولكن هناك مستوى أعمق من الأفكار التلقائية (المباشرة) وهي معتقدات راسخة ورثناها عن المجتمع أو البيئة أو التربية وأصبحت (مسلّمات) نبنى عليها أحكامنا وطريقة تفكيرنا وتدوير الأفكار في رأسنا. عندما تكون هذه المعتقدات خاطئة أو غير مساعدة ستقودنا إلى استخلاص نتائج مشوهة وتصبح - كالأفكار المشوهة - مصدراً عميقاً للمشاعر السلبية. لو أصخت سمعك ووجهت انتباهك إلى ما يقوله الناس ستتبين لك بعض هذه القناعات الخاطئة. وللأسف فإن كثيراً من هذه القناعات يصعب التعرف عليها وتغييرها، بسبب تبنيها لها منذ أمد بعيد ورسوخها في أعماق تفكيرنا. وسيساعدك ما جمعتُه هنا منها على التعرف عليها:

- يجب ألا أشعر بالحزن والضيق فهذا دليل الضعف.
- ينبغي ألا يكون هناك أي ضغط في حياتي.
- يجب ألا أبدي أي ضعفٍ أو قلق حتى أكون راضياً عن نفسي.
- يجب أن يعاملني الناس باحترام ما دمت أعاملهم باحترام.
- إذا أردت النجاح لعملي فلا بد أن أقوم به بنفسي.
- لكي أشعر بالسعادة لابد أن أحظى باحترام جميع من حولي وقبولهم.
- لكي أحظى بالقبول لابد أن أكون مبرزاً في عملي / علاقاتي / مظهري.
- إما أن يكون الشيء كاملاً وإما فهو فاشل.
- يجب أن أقوم بالعمل بنفسي حتى أكون راضياً عنه.
- لا أحد يستحق أن تستأمنه على مصالحك الخاصة.
- أنا كبرت على التغيير
- أنا ولدت هكذا ولا يمكن أن أتغير
- لا يمكن أن أعيش بسعادة دون وجود شخص يهتم بي.
- التغيير يحتاج إلى مستوى علمي معين..
- على قدر لحافك مد رجلك..

### ثالثاً: السلوك.

من الواضح أن سلوكنا هو نتيجة طبيعية لما يدور في أذهاننا من أفكار؛ فسهو الطالب ليلة الاختبار هو نتيجة لفكرة: (لابد أن أبذل جهداً أكبر)،

وأخذ زوجتك في نزهة بعد يوم عمل منهك هو نتيجة لفكرة لديك: (لا بد أن أوازن في حياتي، لا بد أن أعطي زوجتي حقها) وهكذا. أين المشكلة؟ تقود الأفكار الصحية إلى سلوك سليم، بينما تقود الأفكار المشوهة والخاطئة إلى سلوك غير قويم أو غير ملائم. هذا السلوك يعزز المشاعر السلبية ويغرسها أكثر.. تأمل الأمثلة التالية:

■ تمت دعوتك لحضور زفاف ابن عمك (حدث)، أشعر بالقلق من مقابلة الناس (مشاعر سلبية).. لم تذهب إلى حفل زفاف ابن عمك (سلوك).. كم هو سيئ ألا أذهب.. إنني ضعيف الثقة بنفسني (تعزيز للمشاعر السلبية).

■ وصل بك العمر إلى الثالثة والثلاثين ولم يتقدم لخطبتك شاب (حدث)، أشعر بالحزن لعدم وجود من يهتم بي (مشاعر سلبية)، عزلة وابتعاد عن الناس (سلوك)، من سيهتم بفتاة منطوية على نفسها.. كم أنا شقية (تعزيز للمشاعر السلبية).

### ابتسم!

هناك أثر هائل لوضعياتنا الجسدية والحركية على عالمنا الشعوري الداخلي. هل تريد أن تعرف كيف؟ ببساطة قم من كرسيك وامش في الغرفة وقد خفضت كتفيك، وكأنك متعب، وارسم على وجهك ملامح الحزن والضيق. ستشعر على الفور بالتعب والضيق. والآن عد إلى كرسيك.. استقم في جلستك.. اتخذ وضعية من يجلس بثقة على مكتب كبير لمدير

عام في شركة محترمة. على الفور ستشعر بدفقة من الثقة في داخلك. يجب أن نتذكر أننا نستطيع أن نمح عالمنا الداخلي أشكالاً متباينة من المشاعر (الشعور بالثقة، والقوة، والمرونة، والكفاءة الشخصية والمرح) عبر تقليد اتخاذ وضعيات جسدية ملائمة لهذه المشاعر. كما يمكننا أن نتخلص من الكثير من المشاعر السلبية (الحزن، الضيق، الغضب، الإحباط) عبر الخروج من الوضعيات الجسدية التي ترضه علينا هذه المشاعر. ابدأ من الآن وابتسم وستجد الفرق.

■ قام شاب بصدم سيارتك (حدث)، فغضبت غضباً شديداً (مشاعر سلبية)، نزلت من سيارتك وضربت سيارته بيدك بقوة (سلوك)، نزل الشاب من سيارته وتقوه بكلمة سيئة، مما أشعل غضبك أكثر (تعزيز للمشاعر السلبية).

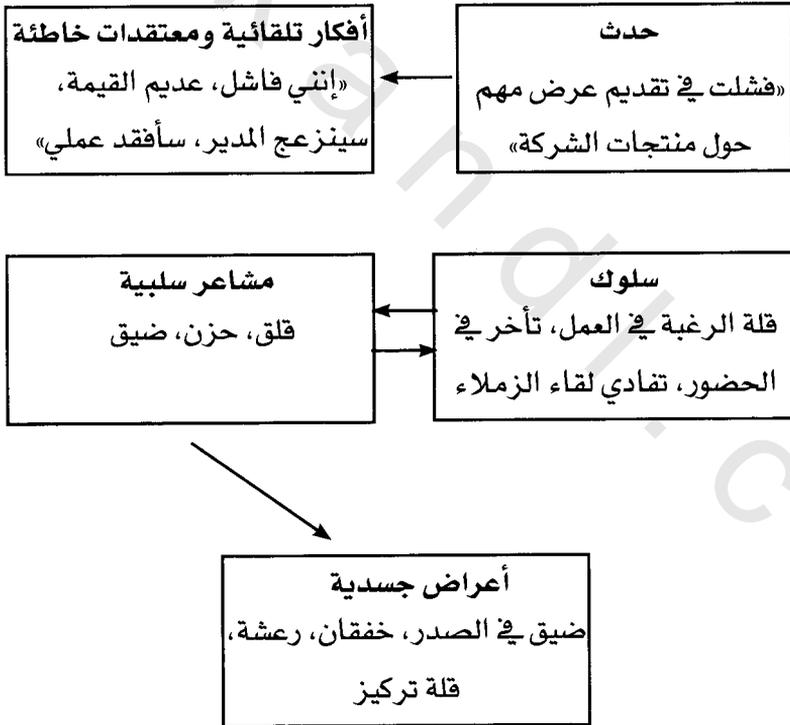
كما ترى في الأمثلة السابقة.. هناك علاقة وثيقة بين المشاعر السلبية والسلوك فكل منهما يعزز الآخر.. ومن أجل التخلص من المشاعر السلبية، لا بد من كسر هذه الدائرة المعيبة عبر تغيير السلوك غير الملائم، وغير السليم، والذي يعزز من المشاعر ويؤججها.

#### رابعاً: الأعراض الجسدية

لا تكتفي المشاعر السلبية بالنيل من مزاجنا واستمتاعنا بحياتنا، بل تظهر أيضاً على شكل أعراض جسدية مزعجة (اضطراب النوم والشهية، خفقان، رجفة، صعوبة التنفس، آلام جسدية عديدة، تعب بعد أقل مجهود...). وللأسف فقد نصرف انتباهنا إلى تلك الأعراض، وننشغل بها، وندلل بها على تدهور صحتنا: (كل شيء يسير إلى الأسوأ..) دون

أن نعي أن ذلك كله نابع من مشاعرنا وأفكارنا. يستخدم الأذكاء عاطفياً الأعراض الجسدية كمؤشر لاستكشاف حالتهم المزاجية والتعرف عليها وقد شرحت ذلك في الفصل السابق.

لقد ناقشنا المكونات الأربعة الإضافية للعواطف لكي ترى أن المشاعر ليست مجرد أحاسيس، بل هي أكثر من ذلك.. عندما تتعرف على المكونات السابقة، فستصبح أقدر على التعرف على المشاعر السلبية والتعامل معها.. تأمل الرسم البياني التالي:



## كيف نتعامل مع المشاعر السلبية؟

يتبع الأذكفاء عاطفياً عدة خطوات للتعامل مع أشكال المشاعر السلبية والتخلص منها.. تأمل هذه الخطوات ثم حاول تطبيقها في المثال الوارد بعدها:

**الخطوة الأولى:** تعرف على مشاعرك.. كن محدداً.. صف كل المشاعر السلبية التي تعاني منها.. استعن بقاموس المشاعر السلبية الوارد في الفصل السابق.

مثال: (أشعر بأنني حزينة، وحيدة، قلقة، مهمومة، غير مساندة...)

**الخطوة الثانية:** هل بدأت تشكو حديثاً من أية أعراض جسدية؟ تهتم هذه الخطوة أيضاً بالتعرف على أثر المشاعر وما يصاحبها من أعراض جسدية..

مثال: أشعر بضيق في الصدر، عدم تركيز، اضطراب في النوم، قلة الرغبة الجنسية، آلام في البطن، إمساك، إسهال...

**الخطوة الثالثة:** ماذا طرأ على سلوكي بعد تلك المشاعر؟ ذلك الحدث؟ تهتم هذه الخطوة أيضاً بالتعرف على أثر المشاعر في السلوك، وفي أنماط السلوك غير السليم والذي يعزز المشاعر السلبية.

مثال: انعزال، انقطاع عن المشاركة في النشاطات الاجتماعية، تكثر زيارة الأطباء للاطمئنان رغم تأكيدهم أنني بخير، رمي الأشياء من حولي عندما أغضب،...

لاحظ أن الخطوات الثلاث السابقة تعتمد على مهارات الركن الأول من أركان الذكاء العاطفي والتي ناقشناها في الفصل السابق..

**الخطوة الرابعة:** حدد ماذا يدور في ذهنك؟ حدد الأفكار التلقائية التي وردت إليك مفسراً بها الحدث. ما هي القناعات أو المسلمات التي تؤمن بها حول أمور السعادة والشقاء والحياة الطيبة؟ (قد يكون من الصعب على الشخص التعرف على مثل هذه القناعات، ولكن هذا ممكن بمساعدة معالج نفسي مُدرب، إذ تكشف أثناء الحديث والنقاش عن قناعاتنا بوضوح).

مثال: مر بجانبك سائق سيارة وهو يقود بسرعة: (هذه شخص متهور وسأؤذبه).. مر صديقك بجانبك ولم يسلم: (لقد مر من أمامي ولم يسلم، ترى لماذا هو غاضب مني؟)، تلاحظ أن رئيسك في العمل ينظر إليك: (إنه ينظر إلى بنظرة غريبة، يبدو أنه يحمل في نفسه علي شيئاً..)

**الخطوة الخامسة:** حاور نفسك حول هذه الأفكار التلقائية، وحاول تغييرها، حاول أن تغير طريقة رؤيتك للحدث..

هذه هي الخطوة الأهم في التعامل مع المشاعر السلبية، فكما ذكرنا أن ليست الأحداث من تصنع المشاعر، بل إن الطريقة التي ننظر بها إلى الأحداث مسؤولة عن صنع مشاعرنا.. وعندما نتجح في تغيير هذه الأفكار ستتغير مشاعرنا في الحال.. ولذا اقرأ معي:

**كيف ندير حواراً مع أنفسنا؟**

بعد أن نتعرف على الأفكار التلقائية الخاطئة التي ترد إلى ذهنك أثناء تقييم أي حدث أو الحكم عليه، تأتي الخطوة الأهم وهي دحض هذه

الأفكار وإثبات عدم صحتها أو جدواها. وعادة ما يقوم المعالج النفسي المدرب بهذه المهمة، ولكن مع الممارسة والوعي، تستطيع أن تستفيد أنت من الأساليب التالية<sup>(1)</sup>:

#### ■ هل هناك دليل؟

مجرد الإحساس بالشيء أو توقع حدوثه لا يكفيان لتبرير ما تعتقد به. (لم أحسن التقديم، لقد شعرت باستهجان زملائي لما قلته. لا بد أنهم يتهمون الآن في مجالسهم الخاصة على أسلوب تقديمي في العمل.) والنتيجة النهائية: (أنا أضحوكة بين زملائي ولأحد يقدرني). كلمة (شعرت) و(أحس) و(لا بد) و(أظن) كلها أساليب مخادعة تجرنا إلى نتائج غير منطقية وغير صحيحة. لأنه في واقع الأمر لا يوجد دليل قاطع على ظنونك هذه. لذا دائماً اطلب من نفسك الدليل والبرهان على صحة ما تقوله لنفسك.

#### ■ هل هناك بديل؟

لا يكاد يكون لحدث ما في حياتك سبب واحد، فأكثر الأحداث لها أسباب متنوعة وعديدة. فلو رسبت في امتحان ما فهناك أسباب عديدة لهذا الرسوب: هل كان الامتحان صعباً.. هل درست بشكل كافٍ.. هل كان الأستاذ عادلاً في تصحيح الامتحان.. هل أنت ذكي بشكل كافٍ.. هل التزم الأستاذ بالمنهج الذي أعطاه.. هل تعرضت لظروف شتت تركيزك. وهكذا.. طيف واسع من العوامل التي تشارك في النتيجة النهائية للامتحان. كثير من الناس للأسف يفتقدون القدرة على التعرف على أسباب بديلة للحدث: (رسبت في الامتحان لأنني لست كفوئاً ولست ذكياً بشكل كافٍ). اسأل

(1) Authentic Happiness: 95.

نفسك: هل يوجد تفسير آخر لما حدث؟. عندما يخطئ أحد السائقين أثناء قيادتك للسيارة.. تشعر بالغضب: (هذا السائق المغفل..!) ولكي تتغلب على مشاعر الغضب في الحال تستطيع أن تفكر في سبب بديل محتمل لما قام به.. (أوه لعله على عجلة من أمره.. لعل والده في المستشفى.. لعل..)، وهكذا تشعر بارتياح أكثر. إذن الوسيلة الثانية تكمن في البحث الجاد عن أي احتمالات أخرى لتفسير الحدث.

عندما تصل إلى تفسيرات متعددة، ركّز تفكيرك على التفسيرات أو الأسباب التي يمكن تغييرها. ففي مثالنا السابق: (لم أدرس بشكل كافٍ، أو تعرضت لظروف شتت تركيزي - إن كانت موجودة بالفعل -) وركز أيضاً على التفسيرات ذات الصفة المحدودة غير المعممة: (كان هذا الامتحان بالذات صعباً). تذكر أنك لا بد في البداية أن تبذل جهداً في اكتساب هذه المحاور الداخلية، إلى أن تصبح عادة من عاداتك، وأسلوباً مباشراً لتفكيرك. إذا وصلت إلى هذه المرحلة فستكون قد امتلكت زمام مشاعرك، وستكون قد حققت درجة عالية من الذكاء العاطفي.

### ■ ما هو الأثر أو الوزن الذي أعطيه لهذا التفسير؟

أحياناً يكون التبرير منطقياً، لكننا ننسب له آثاراً وعواقب مبالغاً فيها! مما يشعرونا بالغضب أو الحزن. فحديث زملائك في العمل عن إخفاقك في تقديم عرضك يورثك ألماً واستياءً: (يا لغبائي الشديد..!! إنهم يتسامرون عني.. إنهم لا يحترموني.. لا أحد يحترمني!) والحقيقة أنه مع بعض التأمل نجد أننا أنفسنا نتنقد زملاءنا في أعمالهم دون أن نقصد إهانة أشخاصهم أو التقليل من شأنهم. وما نحتاجه لتحسين مشاعرنا هو أن

نعود لاختبار الحقائق والأدلة وإعطاء الأشياء وزنها الحقيقي (ماذا يعني هذا؟ ما أهمية ذلك؟ ماذا سيغير كلامهم هذا؟ خطأ واحد لا يعني أنني فاشل..). هذا سيحفظ لك الكثير من ثقتك بنفسك وطاقتك النفسية حتى لا تستهلكها في تبريرات واهية.

### ■ هل هناك أسلوب تفكير عملي أكثر؟

في بعض الأحيان يكون الحدث حقيقياً وتفسيره مؤلماً لا شك فيه. (أصيب صديقي بالسرطان.. إنه يتألم.. وقد يموت.. أنا حزين). فإصابة صديقك بمرض خطير كالسرطان حقيقة لا يمكن إنكارها أو التفاوض عنها. ولكي نُخرج أنفسنا من هذه الحالة الشعورية، سنلجأ بنفسك: ما هو الشيء الذي يمكنني فعله تجاه هذا الحدث السيئ؟ يعجبني أسلوب تفكير السياسيين حيث يحملون شعار: (دائماً يمكن أن نفعل شيئاً). والحقيقة أنه في كل مناحي الحياة، دائماً يمكن أن نفعل شيئاً حياً أي حدث سيء. ولك أن تقارن بين من اختار الحزن على صديقه، واجترار مرارة خسارته لهذا الصديق، وبين من استطاع التخفيف من مشاعره السلبية هذه، وانطلق يبحث عن أفضل الأطباء لمعاينة صديقه والبحث عن أفضل علاج له.

### مهلاً لحظة:

دعونا نعترف أنه أمام بعض الأزمات لا يوجد أحياناً حل سوى القبول والرضا. وهذا بحد ذاته فعل!. والحكمة الفائقة تكمن في أن نمتلك القدرة على المحاكمة الصحيحة، واتخاذ قرار صائب للإقدام على الخطوة القادمة.



## كيف تحاور نفسك عندما تنسر حدثاً ما؟

- هل ارتكبت أحد أخطاء التفكير؟
- هل القناعات التي أحملها صحيحة؟
- هل هناك دليل على تفسيري لهذا الحدث؟
- هل هناك بديل لهذا التفسير؟
- ما هو الأثر أو الوزن الذي أعطيته لهذا التفسير؟
- هل هناك أسلوب تفكير عملي أكثر؟

**الخطوة السادسة:** هل يمكن أن أقوم ببعض الخطوات العملية (سلوك) لتحسين حالتي المزاجية؟ للتخفيف من القلق؟ لإزالة الغضب؟ (اكتشاف اهتمامات جديدة، قضاء وقت أطول مع الأصدقاء المخلصين والداعمين، التأكد من إجراءات السلامة في البيت لتخفيف القلق، ممارسة بعض الرياضة والقيام بنزهات قصيرة، المشاركة في نشاطات اجتماعية، تغيير الوضعية الجسدية، الوضوء - كما ورد في السنة فهو يطفئ الغضب -، إطلاق نكتة لتغيير الجو المشحون، المحافظة على الصلاة في وقتها، والاستيقاظ في ساعة مبكرة قبل الفجر للدعاء والذكر وقراءة القرآن،...).



والآن تأمل هذا المثال العملي وحاول تطبيق خطة (الخطوات الست) للتعامل مع المشاعر السلبية..

(هالة) امرأة في الرابعة والستين من عمرها. توفي زوجها قبل ستة أشهر. ومنذ ذلك الحين وهي تشكو من صداع ضاغط، واضطراب في النوم، وفقدان للشهية، وتعب من أقل مجهود، وعدم رغبة في مخالطة الآخرين، أو في ممارسة الأنشطة التي كانت تستمتع بها. لم يكن من الصعب رؤية الحزن في عينيها، ودموعها التي تنهمر بين حين وآخر. ازداد الأمر سوءاً ب (هالة) عندما أخبرتها ابنتها عن عزمها على ترك المدينة التي تعيش فيها بسبب حصول زوجها على وظيفة محترمة في مدينة مجاورة. وبعد رحلة من المعاناة، قررت بطلتنا زيارة الطبيب النفسي بحثاً عن المساعدة. أخبرت (هالة) المعالج ما تشكو منه من أعراض، وأسرت له برغبتها في الموت لأن الحياة لم يعد لها طعم بعد وفاة زوجها، إذ تقول: (لا أحد يهتم بي على الإطلاق، ما عاد لي قيمة، سأعيش وحيدة طوال العمر، ما أهمية الحياة بدون أفراد أسرتي، أصبحت عبئاً على ابنتي وزوجها، وعلى الآخرين، لا أشعر أي بخير، لقد اقترب أجلي، لن أكون سعيدة إذا لم يوجد من يهتم بي). كانت الدموع تملأ عينيها طوال الوقت.

قم باستخدام الخطوات السابقة في وضع خطة لإرشاد السيدة (هالة) إلى كيفية التخلص من مشاعرها المؤلمة.. ولمساعدتك على ذلك، وضعت بعض الملاحظات حول شكوى المريضة.. لكن حاول أن تكون خطتك العلاجية قبل أن تطلع على هذه الملاحظات حسب ما ناقشناه في الصفحات الماضية:

## الخطوة الأولى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## الخطوة الثانية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## الخطوة الثالثة:

.....

.....

.....

.....

## الخطوة الرابعة:

.....

.....

.....

.....

## الخطوة الخامسة:

.....

.....

.....

.....

.....

## الخطوة السادسة:

.....

.....

.....

.....

## ملاحظات على التمرين

.....

.....

.....

.....

## ملاحظات مساعدة لتحليل شكوى المريضة (هالة)

- أحداث الحياة.. وفاة زوجها قبل ستة أشهر، عزم ابنتها على الانتقال بعيداً عنها.
- الأفكار.. لم يعد أحد يهتم بي (أسلوب الكل أو العدم)، ما عاد لي قيمة (تصفية ذهنية)، سأعيش وحيدة طوال العمر (التعميم)، ما أهمية الحياة بدون أفراد أسرتي (تصفية ذهنية). أصبحت عبئاً على ابنتي وزوجها، وعلى الآخرين (قراءة ما في عقول الآخرين). لا أشعر أنني بخير، لقد اقترب أجلي (تفكير كارثي)، لن أكون سعيدة إذا لم يوجد من يهتم بي (اعتقاد خاطئ).
- الأعراض الجسدية.. (صداع، اضطراب النوم، ضعف الشهية، تعب من أقل مجهود، )
- السلوك.. تجنب لقاء الصديقات، التوقف عن ممارسة النشاطات التي تحبها، انعزال في البيت.
- العواطف.. حزن وضيق وهجمات بكاء.



## جولة على أهم المشاعر السلبية..

### القلق

نعلم جميعاً أن القلق هو سر بقاء البشرية على وجه الأرض. فلولا القلق من المرض والجوع والاعتداء من قبل الحيوانات الكاسرة لما حافظ الجنس البشري على وجوده. هناك نوع من القلق الحميد الذي يدفعنا للعمل والمثابرة، ويلفت انتباهنا لأي خطر محقق، ويدفعنا للتخطيط والمراجعة ووضع الرد المناسب له. إنه أساسي لمعاشنا. أما ما يحاول الذكاء العاطفي أن يساعدنا فيه فهو التخلص من القلق المرضي والذي يترافق مع كثرة الهموم، والانشغال بالتفكير في نتائج (كارثية) لأفعال حميدة، بالإضافة إلى طيف من الأعراض الجسدية (الخفقان، الرعشة، شد العضلات وآلامها، اضطرابات في المعدة والأمعاء...). وأسوأ ما في القلق المرضي أنه يشل حركتنا، ويفقدنا القدرة على التركيز واتخاذ القرار الصائب.

### الحزن والضيق

في رحلة الحياة، يواجه الناس العديد من المصاعب والمحبطات. ولو تأملت قليلاً فستجد أنه ما من مرحلة من حياتك إلا وأنت معرض لخطر أو كارثة! منذ فترة الطفولة الأولى حيث الاعتماد الكامل على والدتك التي قد تفقدها في أي لحظة، إلى فترة الشباب حيث مصاعب الحصول على العمل والزواج الموفق، إلى مرحلة إنجاب طفل قد لا يكون صحيح الجسد أو العقل أو يخرج عن طوعك عندما يكبر، إلى مرحلة الهرم حيث الأمراض وضعف الحال. إنها سلسلة لا تنتهي من المخاطر التي قد نتعرض لها في أي

لحظة. وكم امتدت يد الأقدار إلى أسر سعيدة فحولتها إلى حال آخر. هذه حال الدنيا.. لا بد أن نقبل بها هكذا كما هي. فمن يفعل يجد الطمأنينة والرضا، ومن يعترض فسيغرق في بحور من الشكوى والحسرة والألم.

### الشعور بالضعف والعجز

تذكر أننا جميعاً عرضة للشعور بالضعف والعجز في موقف ما أو أمام أداء عمل معين. ولكن ليس المهم هو شعورك هذا، بل ما تفعله مقابل هذا الشعور. إن كثيراً من الإنجازات البشرية حدثت كعملية (تعويض) في وجه عجز وقلة حيلة. فعندما تفشل في عمل أمر جيد عوض عن ذلك بعمل مميز في جانب آخر. إن لكل واحد منا نقاط قوة وضعف، والمميزون هم الذين يقوون نقاط القوة لديهم، ويستثمرونها، ويعوضون عن نقاط ضعفهم، ويوجدون وسائل لتلافيها وتجاوزها، تماماً كما يفعل من ابتلاه الله بسلب بصره فتراه يمتلك حاسةً سمعية حادة، وكما أن المشلول يمتلك ذراعين قويين يساعده على تسيير شؤون حياته. لا تبك على ما فقدت، بل انظر حولك لترى ما الذي يمكنك فعله في مناطق أخرى.

### الإحساس بالذنب

نشعر بالذنب عندما نرتكب خطأ ما. ومن منا لا يخطئ؟! الوقوع في الخطأ هو جزء من طبيعتنا نحن البشر.. لا يوجد في هذا العالم من لا يخطئ.. أخطأ أبونا آدم وأمنا حواء. وأخطأ من جاء بعدهم. وسنخطئ نحن. ولكننا نختلف بشدة عندما نبدأ بالتعامل مع أخطائنا. ونتيجة لما يمتلكه الأذكاء عاطفياً من قدرة على إدارة مشاعرهم، فتراهم يلجأون إلى الاعتراف بالخطأ عند وقوعهم فيه، ومحاولة استنباط الدروس منه،

وإلى الإقرار بنقاط ضعفهم والتصرف حيالها، بينما يفشل غيرهم في ذلك، إذ يلجأ بعض الناس إلى أخذ موقف دفاعي، ويبررون ما قاموا به بالحجج كافة مهما كانت واهية، ويفضون، وتحمر أنوفهم، ويغلي الدم في عروقهم وهم يناقشون ذلك.

لماذا يصعب علينا الاعتراف بالخطأ؟ الواقع أن الشعور بالحرج بسبب ارتكابنا لخطأ ما ينبع من فكرة عميقة في عقولنا مفادها أن الناجحين لا يخطئون، وأن الخطأ نقص. ولذا نحاول بكل ما أوتينا من قوة ومهارة أن ندافع عن أنفسنا وندفع عنها، وإن اضطررنا إلى أن نلبس الخطأ شخصاً آخر!

يمنحنا الاعتراف بالخطأ فرصة لتحويله إلى درس نتعلم منه، وفائدة ننتفع منها. بينما يحول إنكارنا له ومحاولة الدفاع عن أنفسنا إلى ضغط نفسي إضافي، فيخلق مشكلة إضافية.

بينما كنت أتأمل هذه الفكرة وخلال قراءتي للقرآن مررت على قوله - تعالى - على لسان موسى عليه السلام<sup>(1)</sup> عندما ذكّره فرعون بخطئه القديم حينما أعان رجلاً من شيعته على آخر من قوم فرعون.. تأمل رد موسى؛ عليه السلام:

﴿ قَالَ فَعَلْتَهَا إِذَا وَأَنَا مِنَ الضَّالِّينَ ﴾

(1) سورة الشعراء 20 .

حيث لم يكن ذلك عائقاً من أن يعود بعد ذلك إلى قومه داعياً إلى الله وناصحاً ومرشداً.. نعم ارتكبتُ خطأً واستغفرتُ ربي، والآن لدي مهمة جديدة!

### □ خطوات عملية

- عندما تخطئ فسيواجهك مهمتان: الأولى أن تسعى إلى إصلاح ما أفسدته معنوياً كان أم حسيماً. والمهمة الأخرى أن تهتم بنفسك لتهدئتها وطمأننتها ومساعدتها لتعبر هذه العقبة.
- لا تتأخر في الاعتراف بالخطأ حالما تأكد لك وللآخرين وقوعك فيه. كن واضحاً ومباشراً: «أعتقد أنني ارتكبت خطأ هنا.. وسأفعل شيئاً حيال ذلك»، أو «لقد أخطأت هذه المرة. وسأعمل غاية جهدي على ألا يحدث ذلك مرة أخرى». تقولها بلهجة مليئة بالندم والتصميم.
- بعض الناس يزجون بأنفسهم في سجن (أخطاء الماضي). وعلى الرغم من أننا يجب ألا نتعامل مع بعض الأخطاء ببساطة، لكن لا شك أننا نحتاج إلى أن نقوم بـ (فعل)، لا أن نشغل عقولنا باسترجاعها، ونعاقب أنفسنا مرة بعد مرة باللوم والتقريع.
- بعض الأخطاء تحتاج إلى أن ننساها فحسب. فزلة لسان أثناء حديث مع صديق قد لا ينتبه إليها، تحتاج منا إلى نسيانها فقط. وتبدو محاولة الاعتذار منها هنا فكرة سخيفة. وهنا لا بد أن تختبر حدسك في مدى ما تركت هذه الزلة من أثر في صاحبك.

## الغضب

الغضب هو تعبير غير مناسب عن شعورنا بالأذى والإهانة وعدم احترام الآخرين لنا.. إنه ألم شعوري داخلي نختار أن يظهر على شكل ثورة خارجية.

لقد كان الغضب السبب الأساسي وراء الكثير من القصص المحزنة التي نسمعها بين حين وآخر. إذ يختار الأميون عاطفياً الاستجابة الخارجية لأي ألم داخلي دون تردد أو تحكم. وفي المقابل تُعدُّ قدرة السيطرة على مشاعرنا قبل أن تصل إلى درجة الغليان، والتحكم فيما يظهر على سلوكنا واستجاباتنا، من المهارات النفسية المميزة والشاقة.

### □ خطوات عملية

- راقب بوضوح وباستمرار كيف تفكر، وتشعر، وتستجيب في المواقف المختلفة.
- سجل ما يدور في ذهنك قبل لحظات من انفجار غضبك.. تذكر أن هناك مجموعة صغيرة من الأفكار التي تثير حفيظتك وتوصلك إلى لحظات الغليان! (أهانني، لم يُقدرني، تعدى على حقوقي، لا يفهمني...).. دوّن هذه الأفكار وراقب متى تعبر إلى ذهنك.
- راقب العلامات الجسدية المبكرة للغضب (شد العضلات، الضغط على الفكين، اتساع العين، تسارع النفس...). عندما تتقن ملاحظة هذه العلامات المبكرة، عد فوراً إلى ما يدور في ذهنك من أفكار. تذكر أن هذه اللحظات ذهبية في إحباط الغضب قبل أن تثور ثائرتة.

■ عندما تعود إلى الأفكار.. تعرّف عليها، ثم حاول تغييرها بوضع الموقف في إطار مختلف.. فعندما يقطع عليك شخص ما الطريق بشكل متهور.. انظر إلى هذا الحدث من زاوية مختلفة: (من يدري.. ربما لم ير سيارتي.. أو ربما لديه سبب يجعله يقود سيارته بهذه العجلة.. ربما والده في العناية المركزة في المستشفى.. أوه الله يعينه).. عندما أحدث مرضاي بهذه الفكرة يقول بعضهم: (لماذا تريدني أن أخلق له الأعذار؟). على الرغم من أن هذه التفسيرات للحدث السابق ممكنة.. ومع ذلك فأنا أريدك أن تخلق الأعذار لك أنت وليس له هو، لقد مضى هو في طريقه، وترك لك الغضب والاستياء الذي يفتك بصحتك الجسدية والنفسية.

■ ناقش من الآن بعض معتقداتك الراسخة التي تجر عليك الشعور بالغضب. من هذه المعتقدات: (إذا التزمت أنا بالنظام، فيلزم أن يلتزم الجميع بالنظام)، (يجب أن يعاملني الناس باحترام ما دمت أعاملهم باحترام)، (أنا ولدت هكذا ولا يمكن أن أتغير). وغيرها.

■ وقع كأس الماء من يد (هدى) بنت الثماني سنين على الأرض وانكسر، فصرخ أبوها فيها صرخة مزمجرة، فقالت له ببراءة: (لقد كسرت أنت يابى أحد الصحون الأسبوع الماضي)!! إذا كنت تعاني من نفس هذه المشكلة (أقصد الغضب غير المبرر وليس أن تكون لديك ابنة شقية كهدي!!) فيمكنك تجربة تقنية (إعادة التخيل). اجلس في مكان هادئ.. استرخ قليلاً، وأغلق عينيك.. تخيل عدداً من المواقف التي اعتدت أن تفقد فيها أعصابك، وتخيل استجابتك الغاضبة لها.. قم

هذه الصورة الخيالية، ومن ثم انتقل بمخيلتك إلى تخيل استجابة أكثر ضبطاً وسلامة. كرر ذلك في عدد كبير من المواقف الحساسة. لقد أثبت العلماء أن التخيل يعزز ذات المنعكسات والمسارات العصبية التي تتفعل على أرض الواقع عند وقوع الحدث!

■ الغضب في كثير من الأحيان هو الغطاء الخارجي (أي مشاعر ثانوية) لمشاعر أولية كالحزن والقلق والإحباط. إن التعرف على هذه المشاعر المختبئة ساعة الغضب المحتمل سيساعدك على تجنب الانفجار غير المبرر.

ختاماً: كل ما ذكرته من مهارات تحتاج إلى الجهد والوقت والممارسة لبنائها وإتقانها، تماماً كما يتعلم النساج صناعة قطعة من حرير.

أنا شخص حساس..

لو جُرحت ركبتك ذات يوم، فإلى أن يبرأ الجرح، فإن أي لمسة خفيفة لها ستُشعرك بالألم. وهذا تماماً حال الشخص (الحساس)، ففي داخله عشرات الجروح العاطفية والإصابات النفسية والتي تجعله حساساً لأي مضايقة تلامسها. تتنوع هذه الإصابات من شخصية (رؤيتي لشكلي مثلاً) أو اجتماعية (كوني مطلقة) أو عرقية (أنتمي لطبقة أقل قادراً) وغيرها كثير. وفي كل الحالات، تكون هذه الإصابات قابلة للشفاء ولكننا نحرم أنفسنا بأنفسنا منه، ونبقى جاهزين للشعور بالضيق والألم أو الانفجار غضباً في أي مناسبة.. ويسعى الناس لتجنب إغضابك أو مضايقتك، وهم يتناقلون بينهم: (لا تقولوا هذا الكلام أمام فلان.. انتبهوا من هذا الكلام حتى لا يسمعه فلان لأنه حساس!)، وينفرون منك خوفاً من غضبك وطمعاً في السلامة منك.

للأسف هناك العديد من الناس ممن يتمتعون بهذه الأمية العاطفية. ويعيشون حياة الكرب والضييق. وما من حل سوى العودة إلى الداخل.. إلى هناك.. إلى أنفسنا لكي نسعى إلى شفاء هذه الجروح.. وهذه بعض الخطوات العملية المساعدة:

#### □ خطوات عملية:

- حتى تبرأ من هذه الجروح النفسية لابد من جلبها إلى الوعي، ومناقشتها، وتحديد مشاعرنا منها وقت حدوثها، وما بقي منها الآن. إن عملية الاستكشاف هذه تضعك في مواجهتها لتصحيح تعاملك معها.
- الجأ إلى من يساعدك على تحرير نفسك من هذا الجرح. كل ما تحتاجه أحياناً هو شخص مهتم ينصت ويدعم دون حكم أو حتى إساءة نصيحة. وقد تكون زيارة معالج نفسي فكرة حسنة أيضاً.
- لا تتسّ القاعدة الذهبية: أن الأحداث التي مرت علينا أو الوضع الاجتماعي أو المالي الذي نعيشه ليس هو الذي يُسبب لنا المشاعر السلبية، بل طريقة نظرنا إليها، وطريقة حديثنا مع أنفسنا حولها، هي التي تجعلنا جاهزين للألم في كل حين. غيرَ نظرتك إليها وترَ العالم بلون مختلف وشكل جديد.



### هل أنت ذكي عاطفياً؟

- لا أستطيع أن أتمالك أعصابي عندما أتعرض لنقد حاد.
- تزعجني بعض الأمور رغم أنها تافهة.
- غالباً ما تؤثر انفعالاتي في أدائي وتركيزي.
- يعاودني الغضب بشكل مستمر في مواقف معينة أو من أشخاص بعينهم.
- أشعر بالذنب من شيء فعلته في الماضي.
- الغيرة والحسد هما جزءان من حياتي.
- الذي في قلبي على لساني.

ها قد انتهينا من الحديث عن الركن الثاني ذي الأهمية الخاصة فمن

يملك نفسه فقد ملك العالم..!!



obeikandi.com

## الركن الثالث

## قوة العاطفة

## كيف تستخدمها بشكل إيجابي

يتهم الناس علماء النفس بـ(عشقهم) للحديث عن الاكتئاب والقلق! فهم يتعيشون على آلام الناس وحسراتهم! نعم فلقد أغفلنا لسنين طويلة جانباً هاماً من جوانب العاطفة لدى الإنسان.. إنها المشاعر الإيجابية الجميلة. أثار هذه المسألة العالم النفسي (مارتن سليغمان) وهو يسعى إلى إطلاق حركة Movement جديدة سماها (علم النفس الإيجابي Positive Psychology). فكرة هذه الحركة هي أننا نسعى عادةً إلى تحسين الصحة النفسية (للناس عبر رفعها من (-5) إلى (-2)، ولكن هل يمكن أن نحسن حياتهم من درجة (2) إلى (5). بكلمة أخرى: هل يمكن أن يكون الزواج الناجح أكثر نجاحاً؟ هل يمكن أن يصبح السعداء أكثر سعادة؟

هذا ما وجدناه في حياة الأذكاء عاطفياً. فهي ثرية بالمشاعر الإيجابية، والتي: (أ) تضيء على حياتهم المتعة والسعادة والرضا. (ب) تمدهم بقوة هائلة للوصول إلى مرادهم. ولك أن تتأمل قوة العاطفة لدى أي أم. تخيل لو أن أمّاً في قرية صغيرة بحثت عن ولدها الصغير حول المنزل ولدى

---

(1) اقرأ عن فكرة هذا العلم الناشئ في كتاب: Authentic Happiness/Martin Seligman

الجيران فلم تجده. هذه الأم قادرة خلال ساعة أن تُعلم جميع أهل القرية بأنها فقدت طفلها، وأن تحشد العشرات من الرجال والنساء للبحث عن فلذة كبدها.. نعم العاطفة قوة هائلة لكنك ترى الكثير من الناس لا يستفيدون منها، ولذا ترى أحلامهم باهتة ضعيفة ينتظرون معجزة من السماء لكي تحققها لهم، بينما هم يغطون في نوم عميق..!



### مصادر المشاعر الإيجابية:

في لحظات كثيرة، نمرُّ بمشاعر إيجابية رائعة نتمنى أن تقف الشمس حينها عن المسير حتى نستمتع بها أكثر.. تُرى من أين تأتي هذه المشاعر وما مصادرها؟ كيف يمكن أن نعرض أنفسنا لها أكثر.. سأحاول هنا أن أجمع أهم تلك المصادر.. فتعال نطالعها سوياً:

#### ■ قوة الصلة بالله عز وجل..

ما أجمل أن تستمع إلى الصالحين والعبدين وهم يتحدثون عن روعة الصلة بالله عز وجل.. إنها العلاقة مع العظيم الذي تخضع لجبروته كل الكائنات، إنه اللطيف الذي يستبشر بعودة عباده إليه، وهو الرحيم يفرّج زلاتهم.. وهو القوي يساندهم ويعاضدهم.. وهو الكريم يعطيهم دون حساب. فما أحلى الأنس به والوقوف ببابه.. إنها لغبطة عظيمة.. إنه السر المكشوف الذي حُرّم من معرفته الكثير.

### ■ الشعور بالرضا..

الشعور بالرضا هو الاستحضر الدائم للنعم الثمينة التي أنعم الله بها علينا، وقبول عطائه وقضائه. إنه الشعور بأن ما منحنا الله إياه هو الخير كله، مهما كانت هذه المنحة مختلفة عما كنا نسعى إليه أو نتوقعه. كما نفرح بما منح الله الآخرين من عطايا لأننا نؤمن بأن ما منحهم إياه هو الأنسب لهم، وأن ما حصلنا عليه هو الأنسب لنا.

### ■ العلاقات الاجتماعية

تمثل شبكة العلاقات الاجتماعية لكل منا عاملاً مسانداً في أوقات الشدة، والأهم من ذلك ما تمدنا به من سعادة وسرور عبر التودد والتعاطف والتألف. تبدأ هذه الشبكة من العائلة الصغيرة إلى العائلة الممتدة والأصدقاء وزملاء العمل وغيرهم. إن الذين يفشلون في العيش مع الناس يعانون من مشكلات نفسية وعضوية كثيرة.

### ■ كم أنت مهم في حياة الآخرين؟

من متع الحياة أن تكون شخصاً مهماً في حياة الآخرين.. أن تصبح حياتهم أجمل بسببك وبعد لقاءك ومعاشرتك. إن أي نجاح لا يمتد إلى حياة الناس.. لا يرتقي بهم.. لا يلقي بظلاله عليهم.. هو نجاح منقوص. يعبر حياتك كل يوم أشخاص أكثر.. ما رأيك أن تحاول ألا يمضوا في طريقهم دون أن تترك بصمتك الخاصة في قلوبهم.. لا تدعهم يمضون دون أن يشعروا أن الحياة رائعة بوجود أمثالك.. قال أحدهم:

قد لا يتذكر الناس ما فعلت أو ما  
قلت، لكنهم دائماً سيتذكرون كيف  
جعلتهم يشعرون.

### ■ حياة لها معنى

إن الذين يرسمون لحياتهم هدفاً، ويحملون في قلوبهم رسالة يعيشون حياة مميزة.. فكل يوم هو (فرصة) ثمينة للتقدم خطوة في سبيل تحقيق (حلم). ومثل هؤلاء تسير حياتهم بهدوء ونمط متوافق وسلام داخلي.

### ■ الإنجازات..

كل نجاح في عمل أو إنجاز هو دليل صغير على كفاءتنا واستحقاقنا للاحترام والتقدير. ولذا فإنجازاتنا هي مصدر من مصادر هئائنا. لكن دعوني أقف هنا عند نقطة مهمة.. يجب أن نتذكر أن لدينا نحن البشر ميلاً فطرياً إلى نسيان إنجازاتنا أو التقليل من أهميتها. هذه طبيعتنا.. فما كان مبعثاً للفخر في وقت من الأوقات، تمر عليه الأيام ويعلوه الغبار ويصبح ذكرى منسية. لذا كان من الأهمية بمكان تسجيله واسترجاع ذكراه والتلذذ بها بين وقت وآخر.

في الصفحة التالية ستجد مخططاً لسجل نسيميه (سجل الإنجازات)<sup>(1)</sup>، يتيح لك تسجيل العديد من إنجازاتك، ليس بالضرورة أن يطلع أحد عليه، فالغرض منه أن تحتفظ به لنفسك.. خذ قلمك وسجل بسرعة بعضها الآن:

(1) Emotinal intelligence in Action: 132

## سجل الإنجازات

تأمل في هذه الأدوار والجوانب التالية من حياتك:

- |         |                 |
|---------|-----------------|
| ■ مسلم  | ■ ابن           |
| ■ صديق  | ■ موظف          |
| ■ أب    | ■ رئيس في العمل |
| ■ مواطن | ■ شريك حياة     |
| ■ البيت | ■ المجتمع       |
| ■ العمل | ■ الأمة         |
| ■ الحي  | ■ الصحة الشخصية |

لكي تصنع (سجل إنجازاتك)، اختر ثلاثة من الأدوار أو الجوانب السابقة، واذكر أهم ثلاثة إنجازات لك فيها؟ احتفظ بهذا السجل قريباً منك، وعد إليه بين الحين والآخر لإضافة المزيد إليه.

1.

2.

3.

### ■ الاستقامة

من مصادر السرور والطمأنينة للإنسان أن يتطابق ما يؤمن به وما يقوله مع سلوكه وأفعاله.. أن يتوافق ظاهره مع باطنه، وألا يختلف سره عن علانيته.. عندها يعيش قرير العين هائئ النفس.

تخيل معي هذا الموقف الذي أظن أنك مررت به يوماً من الأيام.. تذهب إلى السوق وتشتري بعض الحاجات وتدفع للبائع ثمنها ثم تمضي.. بعد قليل تكتشف أن البائع قد أخطأ وأعطاك (30) ريالاً أو جنيهاً زيادة عما تستحق.. عندها تعود للبائع لتعيد له حقه وتمضي. هل تتذكر ذلك الشعور الذي انتابك في تلك اللحظة؟ كنت تعلم يقيناً أنك لن تحصل على أي جائزة بسبب إرجاعك للمال ومع هذا فعلت!



### رحلة مع العواطف الإيجابية

ما رأيك أن نقوم بجولة على أهم العواطف الإيجابية التي تمدنا بالقوة والحيوية وتلون حياتنا بألوان بديعة مشرقة..

إننا نعرف أكثر مما يجب ونشعر بأقل مما  
يجب.. إننا لا نحس إلا بقليل من تلك  
العواطف التي تتبع منها الحياة الجيدة.

## العاطفة والصفاء الروحي

كلما أنصتُ إلى الأستاذ عمرو خالد - حفظه الله - أثناء أحاديثه الرائعة تنشد إليه كل حواسي، وأشعر بطوفان من الروحانية يغمرنني، وفي معظم الأحيان تهمر على وجنتي دموع قليلة لأقوم بعدها بروح صافية متجددة، وعزيمة هائلة على أن أحول كلماته إلى أفعال، وأن أجاهد أكثر لترقية نفسي في علاقتي مع الله سبحانه وتعالى وسائر شؤون حياتي. هذه العاطفة القوية لا تمتلكني وحدي فقط، بل أحدث هذا الأستاذ الكبير بكلماته نقلة نوعية لكل أبناء جيلي.. ترى هل هو ساحر؟ لا أبداً.. فكل ما يقوم به هو إثارة ذلك (المراد) المنزوي فينا.. وهو أمر مغروس في فطرتنا النقية، وصقلته توجيهات آبائنا ومعلمينا منذ طفولتنا المبكرة.. ومن ثم تأتي هذه الكلمات لتزيح عنه ما علاه من غبار.

لكن الملاحظ أن هذه اللحظات الراقية تترك أثراً مختلفاً لدى الناس. وهذا ما أشار إليه الإمام ابن الجوزي رحمه الله في كتابه (صيد الخاطر)<sup>(1)</sup> وهو يصف مثل هذه المواعظ بأنها لا تترك سوى أثر مؤقت كجلدات السياط.. وهنا يبرز المميزون من الناس ممن وفقهم الله لاستغلال هذه القوة العاطفية لدفع حياتهم الروحية إلى الأمام عبر اتخاذ قرار بالإقلاع عن معصية، أو الالتزام بأمر رباني. وكلما خبت هذه القوة وانطفأ سعيرها عملوا على تأجيحها وتجديدها من جديد. ولعلك تلاحظ معي هنا الحكمة الإلهية في وضع محطات روحية لهذا الغرض خلال السنة منذ بدايتها حيث صيام العاشر من محرم وصيام رمضان وقيامه، والأيام العشر الفضيلة أوائل ذي الحجة وأيام الحج العظيمة وغيرها.

(1) صيد الخاطر: 14.

## السعادة والهناء

يستيقظ الناس كل صباح للبحث عن السعادة. نذهب إلى أعمالنا، ونجني المال، ونتقاتل ونتخاصم، ونسافر ونجىء، ونتمنى ونحلم، نفعل كل ذلك ونحن نبحث عن السعادة.. نبحث عن ذلك الشعور الجميل كل يوم، لكن الكثير منا لا يجدها ربما لأنه سلك الطريق الخاطئ أو أنه لم يكمل المشوار.

### □ خطوات عملية

هذه بعض الخطوات العملية التي تجلب لنا المزيد من السعادة في هذه الحياة. لنأملها سوية:

1- أحصِ نعم الله عليك: احتفظ بـ «دفتر النعم» وسجل فيه بشكل دوري ثلاثة إلى خمسة أشياء تحمد الله أن حباك إياها، من أتقه الأشياء (الاستمتاع بأكل الآيس كريم)، إلى أعظمها (السمع والبصر). افعل ذلك مرة في الأسبوع.

2 - ضع قائمة بالنشاطات التي تدخل عليك السعادة عند ممارستها. وراقب بوعي مقدار الوقت الذي تقضيه في ممارسة هذه النشاطات. إن الملاحظ أن كثيراً من الناس يعرفون ما يسعدهم ولكن بسبب الانشغال هنا وهناك، فهم لا يقومون بهذه الأفعال أو النشاطات.

3 - حاول قدر الإمكان الربط بين عملك اليومي ومهنتك وبين مجال تميّزك وموهبتك.

4 – سجل تلك اللحظات والمواقف التي شعرت فيها بمشاعر إيجابية جميلة، سجلها على الورق وقم بالعودة إليها وقراءتها، وتلميها في ذهنك واستذكارها والاستمتاع بها.

5 – تذوق متع الدنيا: أعط انتباهك للحظات الجميلة خلال يومك، استمتع بدفء الشمس وأنت تخطو من الظل إلى الشمس، استمتع بلذة شراب البرتقال، استمتع بجمال عبارة شاعر أو خطيب، وهكذا.. خذ صورة ذهنية لمثل هذه اللحظات الممتعة، واحتفظ بها لاستعادتها في اللحظات الأقل سعادة.

6 – قم بأعمال لطيفة وبسيطة: قم بها بشكل عفوي.. (اسمح لشخص أن يتقدم عليك في الدور أمام الحاسب)، (افتح الباب لشخص ما للدخول قبلك)، وبشكل منتظم أيضاً (قدم وجبة عشاء لجارك المسن مرة في الأسبوع). عندما تكون لطيفاً مع الآخرين من معارفك أو من الغرباء، فهذا سيحفز لديك سيلاً من المشاعر الإيجابية. ستشعر بالكرم والقدرة والحميمية مع الآخرين، وستكسب احترامهم وتقديرهم وابتسامتهم.

7 – اعترف بالفضل للآخرين: عندما يسدي لك أحدهم نصيحة، أو يقوم بتصرف أسعدك لا تتردد بأن تذهب لتقدم له الشكر لما أمتك به من لحظات جميلة: (اشكر إمام المسجد لأنه يمتك بصوته الندي عند تلاوته للقرآن)، (اشكر عامل النظافة على جودة عمله إن فعل ذلك)، وهكذا.

8 – استثمر وقتك وجهدك في العلاقة مع أصدقائك وعائلتك: أينما كنت تعيش ومهما كان ما تجنيه من المال ومهما كانت وظيفتك فإن لهذا تأثيراً طفيفاً في امتلاكك للسعادة. ما يجلب السعادة حقاً هو مدى ما نملكه من علاقات رائعة مع الآخرين.

9 – تذكر أن السعادة قرار.. إنه قرارك أنت.. مهما كنت، وأينما كنت، وتحت أي ظرف، يمكنك أنت وحدك أن تختار أن تكون سعيداً أو غير ذلك.

10 – قبل كل ذلك وبعده اكسب السعادة الحقيقية من مصدرها: التجيئ إلى الله القوي القادر وتحصن بركنه الشديد، واحرص على حبه لك، ورضاه عنك فذلك هو الفوز الكبير.



### كيف تشعر تجاه نفسك؟

تعلم أننا نحمل مشاعر متباينة تجاه الآخرين، فمنهم من نحبه، ونشعر بالسعادة معه، أو نثق به، أو نعتمد عليه وهكذا، لكن أريدك أن تقف لحظة، وتبحث عما تحمله من مشاعر عن شخص، ليس بعيداً عنك، ما تحمله من مشاعر عن نفسك أنت! هل تحبها؟ هل تشعر بالرضا عنها؟ بالثقة بها؟ بالطمأنينة معها؟ إن حمل مثل هذه المشاعر الإيجابية عن أنفسنا أمر يترك أثراً كبيراً في بناء شخصياتنا، وفي عملية اتخاذ القرارات اليومية، الصغيرة منها والكبيرة.

تأمل معي هذه البانوراما النفسية التي بدأت عندما وقف (عماد) و(عدنان) أمام اتخاذ قرار مهم. كان هذا القرار هو الجلوس لاختبار اللغة الإنكليزية والذي سيسهل على كل منهما الحصول على منحة للدراسة الجامعية في الخارج. انظر كيف تسيّر هذه المحادثة الداخلية لكل منهما.

لنبدأ بـ (عماد)، يقول في نفسه: (يجب أن اجتاز امتحان اللغة الإنكليزية، فهذا سيسهل علي الحصول على منحة ممتازة). بدأ يساوره القلق والشك بنفسه. يلجأ إلى عالمه الشعوري لأخذ الاستشارة: (هل يمكنني أن أفعلها؟ هل سأنجح؟). تبرق أمام عينيه صور فشله في الماضي، ومن ثم تهويل للاختبار كما أخبره صديقه، وكما يتناقل الناس عنه. تتردد على مسامعه - كالهلاوس - أصوات قديمة لأساتذة وأصدقاء يقللون من قيمته، ومن قدراته ومهاراته. يصل إلى النتيجة: (أوه.. لا.. لا.. لا أستطيع.. أنا.. لا.. لا.. لا يمكن). يقف لحظة أخرى ليراجع قراره. تبرق أمامه ثانية مرارة الألم من الفشل في الاختبار. يصر على قراره ثانية، ويحجم. ومن ثم ينشغل بالبحث عن سبب مقنع لامتناعه هذا حتى يهدئ به نفسه، فيقلل من أهمية الاختبار بالنسبة له. (هل هو مهم؟ لا أظن.. أكيد هناك طريقة أسهل.. أسرع.. أكثر فعالية.. سأجد بديلاً له!) ثم يمضي لينشغل بأمر آخر، وتضيع عليه الفرصة!

(عدنان) يمتلك مهارة شعورية أفضل. لم يأخذ اتخاذ القرار وقتاً طويلاً: (يجب أن اجتاز امتحان اللغة الإنكليزية، فهذا سيسهل علي الحصول على منحة ممتازة). بدأ يساوره القلق والشك بنفسه. يلجأ إلى عالمه الشعوري لأخذ الاستشارة: (هل يمكنني أن أفعلها؟ هل سأنجح؟). يدق قلبه بسرعة.. (لم لا؟ هل من المستحيل اجتيازها؟ هل فعلها أحد قبلي؟

إذا كان نعم فلم لا أفعلها أنا أيضاً؟). يعود إلى عالمه الشعوري ثانية.. تبرق أمامه صور نجاحاته السابقة، والإطراء الذي كان يسمعه من أساتذته ووالديه. يقول في نفسه: (صحيح أنني لست متمكناً من اللغة الإنكليزية لكن لو احتاج غيري إلى شهرين للاستعداد للامتحان، فقد أحتاج إلى ثلاثة أو أربعة أشهر).. (ما أعرفه جيداً أنني لو بذلت الجهد الصحيح لأداء عمل ما فسوف أنجزه).. (سأفعلها.. سأفعلها). ثم ينصرف إلى دراسة كل الخيارات الممكنة للبداية الصحيحة كاستشارة من اجتاز نفس الاختبار، والبحث عن مركز جيد لمساعدته في ذلك.

هذه المحادثة النفسية تحدث لنا نحن أيضاً - وعيناها أم لم نعها - عندما نكون على أبواب اتخاذ أي قرار لمواجهة تحدٍ أو اجتياز عقبة ما. هذه المحادثة هي المسؤولة بشكل مباشر عن تحقيق أوضاع كثير من الفرص الرائعة التي كان من الممكن أن تقلب حياتنا وترفعنا إلى مراتب عليا.

الأذكاء عاطفياً يحملون عن أنفسهم أجمل المشاعر فهم يحبونها، ويطمئنون بصحبتها، وراضون عنها، وواثقون بها. الأذكاء عاطفياً يؤمنون بأنفسهم، أي يحكمون على قدراتهم في أداء عمل ما بشكل إيجابي. وعلى الرغم من أنه حكم عقلي كما يبدو، لكنه ينشأ من خلفية وموقف مبدئي نفسي وشعوري، فأن تؤمن بنفسك فهذا يعني أن يكون لديك شعور قوي بأنك قادر على تحقيق ما تريده، وقادر على مواجهة التحديات بكفاءة. تأمل معي هذه القصة<sup>(1)</sup>، ففي عام 1954م، حقق العداء العالمي (روجر بانستير) رقماً قياسياً إذ كان أول شخص يركض مسافة الميل في أقل من

(1) أيقظ قواك الخفية: 98 .

أربع دقائق. المدهش في الأمر أنه خلال عام واحد استطاع (37) عداء قطع الميل في أقل من أربع دقائق كما فعل (روجر). أليس هذا غريباً. هل تعرف لماذا استطاعوا فعل ذلك؟ لأنهم ببساطة غيروا معتقداتهم.. إذ أصبح من (الممكن) لديهم أن يُقطع الميل في أقل من أربع دقائق، وبسبب هذا التغيير في معتقداتهم، قاموا بتغيير في أدائهم حتى حققوا هذا الإنجاز.

لماذا يختلف الناس عن بعضهم في تقييمهم لأنفسهم وفعاليتها؟ خذ مثلاً هذين الطالبين اللذين حصل كل منهما على تقدير (جيد جداً) في امتحانات نصف السنة. الأول شعر بالضيق والخجل من هذه النتيجة (المخزية)، بينما شعر الثاني بالفرحة العارمة وهرول ليبشر والده بالنتيجة (الهائلة)! ألا تستغرب من هذا التناقض؟ من أين نشأ؟ الحقيقة أن الحكم على أنفسنا وقدراتها ينبع من تفسيرنا لعدد هائل من أحداث ماضينا الذي نقيّم من خلاله ما نستطيع فعله وما لا نستطيع. قد تقول في نفسك: (إننا نختلف عن بعضنا بعضاً في المعرفة والمهارات)، هذا صحيح لكن العلماء يصرّون على أن هذا الاختلاف ليس المسؤول عن اختلاف تقديرنا لأنفسنا، بل إن المسؤول هو ما نشعر بأننا أكفاء وقادرون على إنجازه. وهذا ما يقرره العالم القدير بندورا Bandura إذ يقول:

إن مستوى حماس الناس وحالتهم الشعورية  
وانجازاتهم تعتمد على ما يعتقدونه حول  
أنفسهم أكثر مما هو حقيقي على أرض الواقع..

عندما تأملت في غزوة بدر الكبرى وكيف انتصرت القلة المؤمنة على الكثرة الكافرة، وبعد أن عدت إلى كتب التفسير لاحظت أمراً مدهشاً. فعلى الرغم من أن رسول الله صلى الله عليه وسلم والمسلمين يعلمون عدد جيش قريش (بعد اعتراف جاسوسهم الذي قبض عليه المسلمون) إلا أنهم - بمئة الله عليهم - كانوا يرونهم قلة كما ورد في الآية: (ويقللهم في أعينكم). هل هناك تضارب؟ أبدأ فالموقف الشعوري يختلف عن الحقيقة في كثير من الأحيان. فمن كرم الله عليهم أن أصبح لديهم شعور بأن أعداءهم قلة ضعفاء. لقد ساهم هذا الموقف الشعوري - بالإضافة إلى ما مدهم الله به من عون - في تحقيق نصر مذهل.

لكن علينا أن نلاحظ أن الإيمان بالذات والقدرة على الإنجاز وتخطي العقبات هي الخطوة الأولى. هي نقطة الانطلاق التي يجب أن يليها التثمير عن الساعدين وبذل الجهد وعرق الجبين! وسوف يبقى إيمانك بنفسك هو المصدر الذي يزودك بالتحفيز والنشاط، ويساعدك على تحقيق ما تصبو إليه على طول الخط.



### الحماسة والتحفيز والإثارة:

تمدنا العاطفة القوية الموجهة نحو عمل أو فكرة ما بحماس متأجج وقوة كبيرة في سبيل الوصول إلى ما نريده أو تحقيق ما نتمناه. وأنا متأكد بأنك شعرت بهذه المشاعر يوماً، حينما تأهبت نفسك، وشعرت بالدم يتدفق في عروقك، وسمعت خفقان قلبك، واستحوذ عليك الحماس للقيام بأمر ما أو الانخراط بمشروع جديد. قال أحدهم:

### ان العظمة تتبع من العاطفة الجياشة

وهنا يضع الأذكاء عاطفياً لمساتهم الخاصة. إذ يمتلكون مهارة خاصة في توليد هذا الحماس، وإبقائه متأججاً في أنفسهم، ويراقبونه بكل حرص وعناية.. فما إن تخبو جذوته أو يغلبهم الملل حتى يتبهاوا موقظين أنفسهم ومحمسين لها. ولذا يقف الآخرون من حولهم مستغربين يسألونهم: «ألا تتعبون!.. ألا تملون!» معتقدين أنهم على هذه الحال من الحماس طوال الوقت. والحقيقة أنه لا يوجد شخص قادر على الاحتفاظ بجذوة الحماس متقدة طوال الوقت، وهنا يأتي دور الذكاء العاطفي حيث:

■ الأذكاء عاطفياً يتخذون قراراً بتفعيل دور العاطفة في حياتهم، ولذا يمتلكون بالعاطفة الجياشة والرغبة التي تسري في عروقهم، فتوقظهم من الليل وتشغل فكرهم، ومن ثم يمارسون حياتهم، ويؤدون أعمالهم بكل شغف.

■ إحدى مشكلاتنا في العالم الثالث أن كثيراً من الناس لا يعرفون ما الذي يثير الحماس لديهم، أو بالأصح لا يوجد ما يحفزهم، أو يثير رغباتهم في العمل والاجتهاد. وكم نحن بحاجة إذا أردنا أن يكون لنا ولأمتنا مكانة في هذا العالم أن نستكشف ميولنا ورغباتنا وما نحسن ونستمع بالقيام به، لأن ذلك العمل فقط هو الذي يمكن أن نبدع فيه. من أجل ذلك أود أن تجرب استخدام (الترموتر العاطفي)<sup>(1)</sup> الموضح أدناه.

(1) عندما يكون الأسرع والأنشط والأذكى غير كافٍ: 68 .



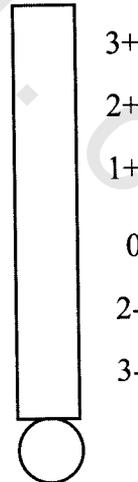
## الترموتر العاطفي

راقب كيف تتذبذب مشاعرك تجاه (عملك/نشاطاتك/علاقاتك).  
 قبل أن تغد إلى النوم كل يوم قم بتحديد (درجة الحرارة) الشعورية التي  
 انتابتك عند القيام بأي عمل أو نشاط خلال اليوم. في نهاية الشهر/السته  
 أشهر سيتكون لديك رؤية واضحة للأعمال المثيرة لاهتمامك والمرضية لك  
 مما يدفعك إلى تعزيزها والتخطيط لقضاء وقت أكبر فيها، كما سيتبين لك  
 أيضاً الأعمال التي لا تسعد بأدائها على اختلاف درجات عدم الرضا. إنها  
 تجربة مثيرة ستمنحك بصيرة لا تقدر بثمن بالمواقف التي تفجر فيك المشاعر  
 الإيجابية والسلبية، كما أنها ستقوي الصلة بينك وبين مشاعرك وستزيد من  
 مهارتك في المراقبة المستمرة لعالمك الداخلي حتى تتحول إلى عملية تلقائية.

أقصى التجارب الانفعالية الإيجابية

تجارب انفعالية حيادية-1

أقصى التجارب الانفعالية السلبية



- أن تستفيد من قمة حماسك لمشروع ما أو لخدمة فكرة ما بأن تستغل تلك الأوقات في الإنجاز والعمل.
- أن تراقب نفسك بحذر وانتباه عندما تبدو عليك علامات الملل (تسويق، شك في أهمية ما تقوم به، انشغال في أمور ثانوية أو إجرائية، ابتكار تبريرات وأعدار واهية للتوقف أو التأجيل).
- أن تكون أهدافك وقيمك وأولوياتك واضحة ومحددة.. ما هو مهم وما هو غير مهم؟ ما الذي يحرك العاطفة لديك؟ ما الشيء الذي تحب أن تتجزه حتى لو كانت حرارتك 40 درجة أو كنت غارقاً في أكوام من الأعمال والمستندات التي يتوجب عليك الانتهاء منها. إن تذكير أنفسنا بأهدافنا هو الذي يولد الحماس المتقد فينا.
- استخدم ما يولد الحماس لديك.. فكّر: ما الذي يشعل الرغبة لديك في العمل ويشعرك بالتحدي. بعض الكتاب مثلاً يضع خطابات رفض مقالاته أمامه وكأنه يقول لنفسه: (لقد رفضوا مقالاتي.. لكنني سأثابر حتى أكتب ما يبهرهم)، والبعض يضع عبارات ملهمة أو كلمات محفزة، أو إشارات جميلة مثل: (موعدنا الجنة) لتشجيع نفسه على العبادة.
- يستخدم الأذكاء عاطفياً قوة الكلمات المحفزة في تنشيط أنفسهم.. هذه الكلمات لا تذهب في الهواء سدى بل تتغلغل في أعماق أنفسنا وتحدث تغييراً هائلاً.. عملت في فترة من الفترات مع استشاري ناجح في الطب النفسي.. فرغم العمل الشاق الذي كان يقوم به كل يوم إلا أنه كان بحق يستمتع به. بدأت أصغي سمعي لطيف الكلمات التي اعتاد استخدامها.. حدثني يوماً: (ياسر.. إنني أترقب في العيادة اليوم أحد

المرضى.. إنه من الحالات المهمة والنادرة، والتي تثير الاهتمام.. لقد استمتعت بالتعامل معه.. تعلمت الكثير منه.. أشعر بالحماس لمقابلته اليوم لأرى كيف استجاب للعلاج.. هل ترغب في أن تتضمن معي؟).. برأيك كيف سيكون ردي أمام كل هذه التعابير المثيرة.. لقد قضينا في ذلك اليوم أكثر من ساعتين ونحن نستمع ونتناقش حول ذلك المريض دون أن نشعر كيف انقضى الوقت..! ولذا ما رأيك أن تدخل تعديلاً بسيطاً على لغتك التي تستعملها كل يوم أثناء عملك وفي بيتك لتشمل مثل هذه الكلمات: (إنه أمر يدعو للاهتمام، رائع، مثير، ممتع، محفز، لا أستطيع أن أنتظر حتى أفعل كذا أو أرى كذا،...). قلها وهي مشحونة بروح متفائلة ومتوثبة.

■ لأن الأذكاء عاطفياً يعلمون أهمية العاطفة في دفع العمل وإنجاحه، فهم يهتمون باستمرار بتحفيز أنفسهم، ويدمجون ذلك في أسلوب تفكيرهم، وتخطيط أعمالهم. ومن الوسائل التي يستخدمونها إتقانهم لما أسميه بـ «القاعدة الذهبية في تحفيز الذات»..

### القاعدة الذهبية في تحفيز الذات

تقول القاعدة.. غير طريقتك في رؤية الأشياء من حولك وستغير حياتك في الحال.. انظر إلى الأمور بشكل مختلف، وستتفجر طاقة هائلة في نفسك، وستكتشف عالماً غير الذي تعيش فيه الآن.. أعطني لحظات من وقتك وتأمل معي هذه المقارنات لكي أثبت لك أن ما يحدد مشاعرنا وسعادتنا ليس الواقع الذي نعيشه، بل طريقتنا في النظر إلى هذا الواقع:

■ هل هناك فرق بين من ينظر إلى المستقبل على أنه (الفرصة القادمة) التي لا بد من أن يستعد لاستغلالها، وبين من ينظر إليه على أنه تراكم للمزيد من المشكلات التي لن يكون لها حل..!!

■ هل هناك فرق بين من ينظر إلى أطفاله على أنهم نتيجة طبيعية للزواج، وواجب يفرضه المجتمع و(البرستيج). وبين من ينظر إليهم على أنهم (المفاجأة التي يخبئها للعالم!).. دعني أكرر (المفاجأة التي يخبئها للعالم بأسرها!). هل تعتقد أن كلا الأبوين سيشعر وسيصرف بشكل متشابه.

■ هل هناك فرق بين من ينظر إلى علاقته مع الله - عز وجل - على أنها القوة والسند، يغذيها كل يوم لأنها علاقة بالكريم في عطائه، الرحيم بعباده، العفو الغفور، ذي القوة فلا يخاف شيئاً بعده، صاحب العظمة فكل ما سواه صغير.. يحمي من يلتجئ إليه.. ويسبغ نعمه على من أطاعه.. ليس هذا فقط.. بل إن الهدية الكبرى لم تأت بعد.. جنة عرضها السماوات والأرض.. هل تقارنه بمن ينظر إلى هذه العلاقة على أنها من الواجبات والتكاليف، والعبء (الذي بالكاد يطيقه)، ومثل هؤلاء يقرؤون في أنفسهم حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم عن الصلاة بشكل مغلوط: (أرحنا منها يا بلال!).. ترى هل يستويان؟!

■ هل هناك فرق بين من ينظر إلى عمله على أنه (هدية).. (فرصة).. (مغامرة).. (تحدي).. (متعة).. (عبادة) ألم تثر هذه الكلمات انطباعاً مختلفاً عما تم زراعته في عقولنا ومشاعرنا عبر السنين.. حيث ننظر إلى أعمالنا على أنها (وظيفة)، (لقمة العيش الصعبة)،

(تعب)، (عناء)، (هلاك). هل تتخيل عزيزي القارئ أن أديسون قال لنفسه يوماً: (متى سينتهي دوام اليوم؟ جيد أن المدير لم يحضر، أستطيع التوقيع مبكراً وأمضي!)، سأخذ إجازة مرضية فأنا أشكو من قليل من الصداع)..!!

هذا الأمر ينطبق حتى على المهن التي ينظر إليها الناس على أنها (عادية) أو (محتقرة). فاستمع إلى أحد المنظمين الذين يعملون في مستشفى حيث يصف عمله فيقول: (عملي أن أجعل هذا العالم مكاناً أنظف وصحياً أكثر، ليستمتع الناس بصحتهم، ويستعيد المرضى عافيتهم في أسرع وقت).. والحلاق الذي يستقبل زبونه بتحية جميلة ووجه طلق، ويسأله عن أحواله ويمتعه ببعض الأحاديث الخفيفة وهو يقوم بعمله: (شكراً لأنك منحتني هذه الفرصة. سأبذل غاية جهدي لكي تبدو أكثر أناقة، وفي أجمل مظهر). ألا ترى أن هؤلاء الأشخاص مميزون وأذكياء عاطفياً رغم مهنتهم المتواضعة.

■ هل هناك فرق بين من ينظر إلى الدنيا على أنها المكان الأروع لكي يعيش حياة لها معنى، يعيش لحظاته كل يوم ليقوم بالأشياء التي يحبها، والتي تترك أروع الأثر في نفسه ونفوس الناس من حوله.. حياة تسعى إلى غاية، يشعر بالرضا لأنه يضيف إلى حياته وحياة من حوله كل يوم شيئاً جديداً.. هل تقارنه بمن ينظر إلى الدنيا على أنها (ديزني لاند) فتراه يركض في الحياة لينهم من متعها أكثر.. يركض ويركض ولا يشبع.. (ما زال هناك البلد الفلاني لم أزره بعد.. لا أستطيع أن أركب السيارة الفلانية بعد.. أه لو عندي المزيد من المال لامتلكت بيتاً مثل هذا البيت..) وهكذا عشرات الأماني التي لا تنتهي.. يأكل أكثر ليجوع أكثر..!!

مهلاً لحظة.. القضية ليست نظرات وتخيلات. فتغيير نظرتك إلى العالم من حولك سيثبت في نفسك الحماس لتغيير أسلوب تعاملك مع الأشياء.. ففي قضية تربية الأطفال التي ذكرتها سابقاً.. هل تعتقد أن الأم التي تعلق على أبنائها الآمال العريضة (ستهديهم!) إلى (الشفالة) للعناية بهم.. أم أنها ستستيقظ كل صباح لتبحث عن الجديد في سبيل تنمية عقولهم وتأسيس القيم الجميلة في نفوسهم.. ومثل ذلك أيضاً ينطبق على العمل والتعامل مع المستقبل وغيره.



## الاستقلالية

(ألمني بكلامك.. جرحتني.. كلمتك أغضبتني.. هو استفزني.. هي التي جعلتني أخرج عن (طوري).. فقدت التحكم بأعصابي.. أخرجني.. اسود وجهي، ما أحس أن أحداً يحبني، أنا لست جذابة للآخرين، أنا محتاج إلى أحد يهتم بي، يعطف علي..) هذه كلمات وجمل مقتطعة من أحاديث الناس التي نسمعها كل يوم وبشكل متكرر. والفكرة التي تحملها هذه العبارات وغيرها أن مشاعرنا ملك غيرنا، وأن عالمنا الداخلي جاهز للشعور بالأذية في كل حين، ومن القريب والبعيد.

وفي المقابل، تأتي سمة الاستقلالية كأحدى المهارات التي يتقنها الأذكاء عاطفياً، حيث:

■ يعتقدون أن مشاعرهم هي ملكهم هم، وطوع إرادتهم، وتحت سيطرتهم. تذكر أننا نحن الذين نعطي الضوء الأخضر لغيرنا من أجل أن يوجهوا سهامهم نحو صدورنا. نحن من تبرع بالقابلية للأذية، ونحن المسؤولون عن مشاعرنا بالكامل.. ولذا فكثيراً ما أكرر هذه المقولة الرائعة:

### لا يمكن لأحد أن يؤذيك دون رضاك

■ لديهم القدرة على تحديد اختياراتهم وقراراتهم وفق قيمهم ومبادئهم هم، وليس لمشاعر الآخرين أو قيمهم أو آرائهم عليهم سلطان. إنها القدرة على توجيه حياتي والتحكم بها بنفسني.

■ الأذكياء عاطفياً لديهم تحرر من الاعتماد على الآخرين في الحب، والشعور بالأمان، والحاجة إلى التطمين، والقبول، وعدم التأثر السريع والمبالغ فيه بنقد الآخرين ومشاعرهم السلبية تجاههم. هل يعني أنهم مستغنون عن العلاقة مع الناس؟ لا، لا أقصد ذلك. فتحن كائنات اجتماعية جُبلنا على حب الاختلاط والتعارف مع الناس. لكن المقصود أنهم يتعاملون مع الناس بوعي كافٍ لأن يقيموا علاقات ثرية وحميمة، وفي نفس الوقت مستقلة، وغير اتكالية. ومثل هؤلاء، إن أحبهم الناس أحسوا بالغبطة وبالرضا عن أنفسهم، وإن أبغضهم أحد الناس ( زميل عمل، أو صديق، أو زوج.. ) نظروا إلى الأمر بموضوعية ليروا أين تكمن المشكلة، ويصلحوا ما يتوجب إصلاحه، دون أن تهتز ثقتهم بأنفسهم أو رضاهم عنها.

وحتى المشاعر الإيجابية الداعمة، يشعر الأذكياء عاطفياً والمستقلون شعورياً بأنهم أقل حاجة إليها. صحيح أننا جميعاً نسعد لسماع الثناء والمديح لما نقوم به من أعمال، ولكن الأذكياء عاطفياً ينظرون إلى هذا الثناء على أنه مؤشر على جودة عملهم، وحاجة الناس إليه، ولكن لا يدفعهم إلى القيام بالعمل أو التوقف عنه. أما الاتكاليون، فإن مُدحوا

نشطت نفوسهم، وارتفعت معنوياتهم. وإن لم يُمدحوا ففترت همتهم، وغرقوا في دوامة الشك: (هل ما أفعله صحيح؟ لماذا لم يعجب الناس؟) ماذا يقول الناس عني؟).

هل تجد أنني أبالغ؟ معك حق.. فأنا أعرف أن الأمر على المستوى العملي ليس بهذه البساطة، لكن ما يلزمنا في البداية أن نقنع بالفكرة نظرياً، ونراقب أنفسنا بوعي، ومن ثم نبدأ بممارسة الاستقلال العاطفي والشعوري يوماً بعد يوم، وستدهشك النتائج.

### الذكاء عاطفياً قد يعيشون وحيدين دون شعور بالوحدة

■ لقد أجمع حكماء العالم على مدح الاستغناء عما في أيدي الناس. ليس تعففاً عن الطلب والمسألة فحسب بل تحراً من ضغط المقارنة بين ما نملك وما يملكون، بين حالنا وحالهم. فنحن لسنا سواء. ولعلك تذكر ممن قابلت من الناس ممن يفتقدون لهذه المهارة وهو ينظر إلى ما تملك (سيارة، مسكن، أو حتى ملابس) بنظرة حاسدة رغم الابتسامة و (ما شاء الله) التي تتلفظ بها ألسنتهم. إن الاستغناء عما في أيدي الناس صفة شعورية غاية في الرقي والكمال. وكم هو مدهش ما ورد في مسند الإمام أحمد: أن السوط كان يسقط من يد أجل الصحابة أبي بكر الصديق - رضي الله عنه - فلا يقول لأحد ناولني إياه، ويقول: إن خليلي أمرني ألا أسأل الناس شيئاً. وفي صحيح مسلم عن عوف بن مالك رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم بايع طائفة من

أصحابه وأسرّ إليهم بكلمة خفية: (ألاً تسألوا الناس شيئاً). قال عوف: فقد رأيت بعض أولئك النفر يسقط السوط من يده فلا يقول لأحد ناولني إياه. سبحان الله ما أعظم هذا الدين!

■ من الذكاء العاطفي أيضاً الشعور بالتححرر من قيود المجتمع وأعرافه المخالفة لمبادئ الدين، والشعور بالتححرر من سلطة كبار القوم أو رؤساء العمل على تفكيرنا وإبداعنا.

■ الأذكياء عاطفياً لديهم القدرة على ترفيه أنفسهم، وإدخال السعادة إليها دون الاعتماد على أحد، ووفق قيمهم ومبادئهم. وهذا ما كان يفعله الصالحون عبر الاستغناء عن الناس بالأنس بالله كأحد الأمثلة على هذه المهارة.. اقرأ ما قاله الإمام (الجنيد) رحمه الله:

لو علم الملوك وأبناء الملوك ما نحن فيه  
من سعادة لحالدونا عليها بالسيف

#### □ خطوات عملية

أولاً: تذكر أن قمة الاستقلال النفسي والشعوري هي في تمام التوكل على الله عز وجل والالتجاء إليه والاعتصام بحبله المتين، إذ يمنحنا ذلك التححرر من سلطة الناس على قلوبنا ومشاعرنا تأمل هذا الدعاء الذي نردده بعد كل صلاة:

اللهم لا مانع لما أعطيت ولا معط لما منعت..

ثانياً: إن الوعي والمراقبة الدقيقة لمواقفنا ومشاعرنا في مختلف الظروف وعند ابتداء كل حدثٍ أمرٌ جوهري لتنمية الاستقلال. اسأل نفسك: هل هذا هو بالفعل ما أريده أو أتمناه! هل أقع بموقفي هذا تحت رغبة شخصٍ آخر أو تأثير عرف أو تقليدٍ بالٍ أو رأيٍ سائدٍ في المجتمع. إلى أي درجة أتأثر بتعليقات الآخرين وآرائهم؟

ثالثاً: مما يعزز الاستقلال الشعوري الاستقلال المادي، فلا شك أن من يكسب لقمة عيشه من عرق جبينه سيجد إحساساً رائعاً بالثقة والاستغناء. ولذا وردت الأحاديث الشريفة في مدح هذه الصفة وحث الناس على التحلي بها. ويكفي أن تكون هي الصفة الملازمة للأنبياء والرسل على مر العصور.

ما أرسمه هنا هو صورة مثالية للنضج العاطفي حيث القدرة على التحكم وبسط السيطرة على عواطفنا. نعم نحن نتباين في هذه المهارة تبايناً واضحاً، وقد يكون من الصعب الوصول إلى هذا النضج الكامل، ولكن ما أدعو نفسي إليه وإياك هنا - عزيزي القارئ - هو أن تدفع بنفسك كل يوم إلى الأمام للوصول إلى المزيد من النضج عبر الوعي والممارسة والإصرار. والله ولي التوفيق.



## التفاؤل والأمل

تصيب الحياة كلاً من المتشائم والمتفائل بنفس المآسي. ويتعرض كلاهما لنفس الإحباطات، لكن المتفائل ينهض بسرعة من أي هزيمة،

ليبدأ الكرة من جديد. بينما يستسلم المتشائم، ويسقط في بئر الإحباط أمام أول أزمة تواجهه. وبسبب هذه الروح، تجد أن المتفائل ينجح في تحقيق المزيد من العمل، ويسعد بصحبته الآخرون، ويتمتع بصحة أفضل. إذ يؤمن المتفائل أن يومه خير من أمسه، وأن غدّه خيرٌ من يومه، وأن ما يخبئ له المستقبل هو أفضل بكثير مما في يديه. وقبل أن أسترسل أكثر في الحديث عن هذه المهارة الرائعة من مهارات الذكاء العاطفي، أود منك أن تأخذ هذا الاختبار والذي اقتبسته بتصريف من العالم القدير (مارتن سليغمان)<sup>(1)</sup>، واستخدم مفتاح الاختبار كما هو موضح.

### هل أنت متفائل؟

هذا الاختبار سيعطيك فكرة عامة عن مقدار تفاؤلك.. أجب عن الأسئلة التالية باختيار إحدى الإجابتين لكل سؤال.. تمثل الحدث المذكور ثم اختر تفسيرك الشخصي للحدث أي ما يخطر على بالك مباشرة دون تفكير.

1. نجح المشروع الذي يقع تحت مسؤوليتك نجاحاً عظيماً:

(أ) قام كل فرد بتكريس جهد ووقت كبيرين لهذا المشروع

(ب) كنت أتابع عن كثب عمل كل فرد فيه.

2. وقعت مشاجرة بينك وبين زوجتك:

(أ) سأصفح عنها.

(ب) أنا دائماً شخص متسامح.

(1) تعلم التفاؤل: 58 .

3. نسيت موعد ذكرى زواجك.

(أ) أنا لست ماهراً في تذكر التواريخ.

(ب) لقد كنت مشغولاً بأشياء أخرى.

4. تلقيت هدية من صديق:

(أ) أشعر أنني جذاب بالنسبة إليه.

(ب) أنا شخص محبوب.

5. تقوم بخوض حملة انتخابية على منصب في البلدية، وفزت بها:

(أ) لقد كرست كثيراً من الوقت والجهد لخوض الحملة.

(ب) إنني أعمل بجد في أي عمل أؤديه.

6. تقوم بخوض حملة انتخابية على منصب في البلدية، ولكنك خسرت

هذه الحملة:

(أ) لم أخض الحملة على نحو جيد.

(ب) كان الشخص الفائز يعرف كثيراً من الناس.

7. قمت بإعداد مأدبة غداء محترمة:

(أ) كنت مسروراً في تلك الليلة بالذات.

(ب) إنني مضيف ماهر.

8. لقد كنت في صحة جيدة طوال العام:

(أ) لم يكن حولي الكثير من المرضى، لذلك لم أتعرض للعدوى.

(ب) كنت دائماً أتأكد من أنني أتناول طعامي بشكل جيد، وأخذ قسطاً من الراحة.

9. فزت بمسابقة رياضية:

(أ) لقد كان مدربي بارعاً.

(ب) كنت أتمرّن بجد.

10. رسبت في امتحان اللغة العربية:

(أ) لست ذكياً بدرجة كافية.

(ب) لم أستعد للامتحان بشكل جيد.

11. قمت بإعداد وجبة خاصة لصديقة، ولكنها لم تعجبها ولم تأكل منها إلا أقل القليل:

(أ) لست طبّاخةً ماهرةً.

(ب) قمت بإعداد الوجبة على عجل.

12. نفذ وقود سيارتك في شارع مظلم، وفي وقت متأخر من الليل:

(أ) أنا مهمل في تدبير شؤوني الخاصة.

(ب) لم أقم بفحص مقدار الوقود الموجود في السيارة.

13. عوقبت بسبب تأخرك في تقديم المشروع المطلوب منك في الوقت المحدد:

(أ) لست جيداً في الالتزام بالمواعيد النهائية للتسليم.

(ب) تكاسلت هذه المرة في إعداد المشروع الخاص بي.

14. لقد كنت ماهراً في المقابلة الشخصية التي أجريت معك بشأن الوظيفة:

(أ) لقد كنت أشعر بثقة كبيرة أثناء تلك المقابلة.

(ب) أنا ماهر في المقابلات الشخصية.

15. أعطى لك رئيسك في العمل فترة قصيرة جداً لكي تنجز فيها عملك، بيد أنك قد فرغت منه في وقت أقل:

(أ) إنني ماهر في إنجاز مثل هذه الأعمال.

(ب) إنني شخص كفاء.

16. قالت زوجتك شيئاً جرح مشاعرك:

(أ) دائماً ما تنفوه بالأشياء دون مراعاة مشاعر الآخرين.

(ب) لقد كان مزاجها سيئاً في ذلك اليوم، فصبت غضبها علي.

والآن انتقل إلى الصفحة التالية لتتعرف على طريقة حساب الدرجات وتقييم الاختبار.

### نتيجة اختبار: هل أنت متفائل؟

- قم بحساب عدد الإجابات التي اخترت فيها الحرف (ب).
- فإذا كانت النتيجة 13-16 فأنت متفائل.
- 10-12 معتدل التفاؤل
- 8-9 ضعيف التفاؤل.
- 5-7 متشائم باعتدال.
- 4-0 متشائم جداً.



### كيف يكتسب المتفائلون هذه الروح الرائعة؟

كما اتفقنا في الفصل السابق فإن ما نشعر به ليس نتيجة للحدث الذي نعيشه بل نتيجة للطريقة التي نرى فيها الحدث أو التفسير الذي يخطر على بالنا للحدث (المربع ب). هذا ما يحدث بالضبط للمتفائلين، فهم يفسرون الأحداث السلبية والإيجابية بأسلوب معين يجعل الأحداث السلبية قليلة الأهمية والأثر، والأحداث الإيجابية قيمة وعظيمة الأثر.

كيف يفعلون ذلك؟<sup>(1)</sup>

يفسر المتفائلون نجاحاتهم بأنها:

(1) تعلم التفاؤل: 76.

- نتيجة طبيعية لصفات مميزة فيهم.
  - دائمة الحدوث في هذا المجال.
  - منتشرة إلى مجالات أخرى في حياتهم.
- بينما يرى المتشائمون نجاحاتهم على أنها (ضربة حظ) فهي:
- حدثت بسبب خارجي وليس لهم يد طولى فيها.
  - حدثت مرة ولن تتكرر.
  - محدودة بذلك المجال الذي نجحوا فيه.
- وفي المقابل يرى المتفائلون فشلهم على أنه:
- للعوامل الخارجية أثر كبير في حدوثه (وليس بسبب قصور دائم فيهم).
  - حدث مؤقت وسينتهي سريعاً.
  - محدود بذلك الحدث أو ذلك المجال الذي فشلوا فيه.
- بينما يُرجع المتشائمون فشلهم إلى:
- أن السبب وراء الحدث السيئ دائم الحدوث، وسيستمر لفترة طويلة.
  - صفات سيئة ودائمة فيهم يعجزون عن تغييرها<sup>(1)</sup>.
  - أن الحدث السيئ سيمتد ليشمل جميع مجالات حياتهم.

---

(1) الاعتراف بالمسؤولية في بعض الأحيان يكون أساسياً، ولكن ما نرمي إليه هنا هو الحكم على النفس بالقصور الدائم كصفة ملازمة، وعادة ما تكون هذه الأحكام ليس لها أي دليل حقيقي

ستتضح هذه الفكرة أكثر عبر الأمثلة التالية المقتبسة من الاختبار السابق:

1- رسبت في امتحان اللغة العربية! هذا (ال فشل) يفسره المتفائلون بسبب مؤقت ومحدود الانتشار (لم أستعد للامتحان بشكل جيد) أي أن هذا الامتحان بالذات لم أستعد له. بينما يحدث المتشائمون أنفسهم بأن فشلهم هذا دائم، أي الآن وفي المستقبل، وفي هذا الامتحان وغيره: (أنا لست ذكياً بدرجة كافية!) ولذا فلن أفجح أبداً... لا في هذه الامتحان ولا في غيره.

قد تسأل: ما أهمية هذا الحديث؟ ما أريد أن أصل إليه هو تغيير أسلوبك في النظر إلى الأحداث السيئة والجيدة. ولك أن تحكم بين طالبين في المثال السابق فسرّ الأول رسوبه بأنه مؤقت ولذا بذل جهداً أكبر واستطاع أن يجتاز الامتحان في الفرصة القادمة، وبين طالب متشائم فسرّ رسوبه بأنه بسبب قصور دائم لديه وترك الدراسة وأضاع عليه خيراً كثيراً.. أليس هناك فرق؟!

2- نسيت موعد ذكرى زواجك! هذه (الغلطة) يفسرها المتفائلون بسبب مؤقت (كنت مشغولاً بأشياء أخرى)، وهذا يعني أنني لست سيئاً، وأنتي سأتذكر في المرة القادمة. بينما يفسر المتشائمون خطئهم هذا بتفسير دائم وينسبونه لعيب شخصي (أنا لست ماهراً في تذكر التواريخ).

3- لقد كنت ماهراً في المقابلة الشخصية التي أجريت معك بشأن الوظيفة! هذا الخبر السار يعزوه المتفائلون إلى خصالهم الحميدة المتأصلة في شخصياتهم، وليس فقط في المقابلات الشخصية (أنا شخص كفاء). بينما يحصر المتشائمون هذا النجاح في المقابلات الشخصية فقط وليس لأنهم أشخاص مميزون.



### التفاؤل سمة الناجحين

واجهت إحدى شركات التأمين الكبرى مشكلة في توظيف مندوبين للمبيعات. يقول مدير الشركة: (نحن نعلم أن العمل لدينا قاسٍ؛ لأن معدل من يقول (لا) من العملاء يفوق بشكل كبير عدد من يوافق على الاستفادة من الخدمة المعروضة عليه، وهذا يسبب إحباطاً كبيراً لمندوبي المبيعات لدينا. ولذا نجد أن ثلاثة أرباع المندوبين يتركون العمل في السنتين الأولى والثانية، مما يجر على الشركة خسائر كبيرة). استعانت الشركة بالعالم النفسي (مارتن سليفمان) لوضع وسيلة لتحديد مندوب المبيعات الأقدر على تحمل هذه الوضعية. أثبتت دراسات هذا العالم أن أهم مجددٍ لمندوب المبيعات الناجح هي مهارة (التفاؤل) لديه. فكلمة (لا) تشكل لمندوب المبيعات هزيمة صغيرة.. ومع تكرارها، سيصل إلى نتيجة: (أنا موظف فاشل.. ولن أبيع شيئاً..) مما يؤدي به إلى الإحباط والشعور بالضيق، وقد يترك هذا العمل بحثاً عن عمل آخر. أما المتفائلون فلهم طريقتهم الخاصة في التعامل مع مثل هذه الإحباطات.. إذ يقولون لأنفسهم: (علي دخلت المدخل الخطأ هذه المرة)، (ربما كان الشخص الذي تحدثت معه في حالة نفسية سيئة) وهكذا.. فهم لا يرون الفشل في أنفسهم بل في الموقف أو في الشخص المقابل. ومن ثم يستجمعون قواهم لإجراء محادثة أخرى وبروح متجددة.

4 - فزت في مسابقة الجري. يرى المتفائلون أن فوزهم هذا بسبب تمتعهم بجسم رياضي (أنا رياضي بارع) أو بسبب اجتهادهم في القيام بالتمرينات (لقد تدربت بجد). بينما يعزو المتشائمون فوزهم هذا إلى نصيحة المدرب أو إلى ضربة حظ!

## الإصرار والمثابرة..

لو سنحت لك الفرصة لتقرأ سير أكثر الناس نجاحاً، لوجدت أنهم اشتركوا في صفات شتى، وأهمها قدرتهم الهائلة على مواصلة العمل يوماً بعد يوم، وشهراً بعد شهر وراء ما يسعون إلى إنجازه دون أن يثبط عزيمتهم أي مثبط. إنها قوة العاطفة التي تدفعنا إلى المثابرة والاجتهاد دون كلل أو ملل. وتخيل معي لو أن (أديسون) المخترع المشهور قرر بعد عدة تجارب لصنع المصباح الكهربائي بأنه استنفد كل الحلول أو الطرق الممكنة لمثل هذا الاختراع، وحول جهده إلى أمر آخر، لكان فقد فرصة اختراع كبير كهذا.

### مكونات الإصرار:

حتى نتحلى بصفة الإصرار تعالوا نتأمل عناصرها ومكوناتها:

■ عاطفة إيجابية: إن الاستسلام والتوقف عن مواصلة العمل وبذل الجهد في مسار ما إنما يبدأ من الداخل.. من أنفسنا نحن أكثر من الإعاقة التي تسببها الظروف الخارجية. الأذكاء عاطفياً لديهم موقف مختلف.. ولديهم شعور مختلف.. فهم:

- 1- يستشعرون عون الله - تعالى - لهم وقوة الالتجاء إليه سبحانه.
- 2- يشعرون بالتوائم والقبول لوجود العقبات والصعوبات كونها طبيعة أصيلة في الحياة الدنيا.
- 3- لديهم القدرة على تصبير أنفسهم وتثبيتها في سبيل الوصول إلى أهدافهم وتحقيق مرادهم.

4- لديهم القدرة على تحميس أنفسهم في سبيل الانطلاق مرة أخرى: (سأفعلها.. أنا واثق من ذلك.. ليس هناك ما يعيقني.. أنا قادر على ذلك بإذن الله).

5- يقومون باتخاذ موقف إيجابي من هذه الصعوبات، فهم يعلمون أن مواجهة هذه الصعوبات تطور قدراتهم وتفجر طاقاتهم. يؤيدهم في ذلك الحقائق التي نعرفها عن الأساس البيولوجي العصبي للذكاء العاطفي.

■ عقلية منفتحة: فطريقة رؤية الأحداث والتعامل معها تتطلب عقلية منفتحة مرنة تتسم بالآتي:

1- يقيّمون الحدث بشكل منطقي بعيداً عن تأثير العاطفة التي قد تُغمي على الحقيقة.

2- البحث عن نمط تفكير جديد.. أي النظر إلى المشكلة من زاوية مختلفة وبأسلوب مختلف. يقول العالم المعروف أينشتاين:

لا يمكن أن تحل مشكلة بنفس مستوى التفكير الذي كان سائداً عند ولادتها.

3- لا يفترضون أنهم يعرفون كل شيء، أو أنهم قد جربوا كل الطرق، فهم منفتحون لمناقشة كل الاحتمالات. (لا بد أن هناك طريقة ما.. دعني أفكر.. دعني أحاول).



أن تكون مثابراً فهذا لا يعني أن تقوم بالشيء نفسه مرة بعد مرة وتنتظر نتائج جديدة.. بل فكر بطريقة أخرى.. ابحث عن خيارات جديدة.. عن وسائل مبتكرة..

- سلوك: من مكونات الإصرار السلوك الذي يقوم به المرء.. إذ تتفاعل المشاعر والأفكار لتظهر على الإنسان في سلوكه. فالأذكاء عاطفياً:
- 1- يُقبلون على تعلم مهارات جديدة، أو طرق مبتكرة لمساعدتهم أكثر.
- 2- يطلّعون على تجارب الآخرين، وما تختزنه أوعية المعرفة من حلول.
- 3- لا يتأخرون عن طلب المساعدة ممن قد يفيدهم مهما علت مرتبته أو قلت.
- 4- يقومون ببناء برامج عمل فعالة.. أي تحويل كل ما يجتمع لديهم من أفكار وخبرات إلى برنامج عملي فعال.



نجوم هادية



## مواطن عربي

العم (محمد) رجل من أبناء إحدى الدول العربية الفقيرة. التحق في بداية شبابه بإحدى الوظائف الحكومية. لم يتجاوز راتبه الشهري الـ (30 دولاراً). تزوج من (سماح) الفتاة النقية العفيفة. لم يعرف هذان الزوجان يوم إجازة قط... كان كل صباح بالنسبة إليهم بداية جديدة لقصة كفاح في سبيل العيش بشرف وكرامة، سلاحهم فيها الإصرار والمثابرة في وجه صعوبات الحياة ومشقاتها. ومع حلول الليل، كانا يجتمعان على القليل من الطعام ويتجادبان بعض الأحاديث والقصص، ومن ثم يخلدان إلى النوم بنفس راضية مطمئنة. كوّن هذان الزوجان أسرة صغيرة من ثلاثة أطفال، أطمعهم بمال حلال، وغذوهم بخلق العزيمة والإصرار.. كانت تعيش هذه الأسرة حياة متكاتفه هائلة سعيدة.

العم (محمد) هو رمز لعشرات الآلاف من الرجال والنساء الذين يعيشون في دولنا العربية الفقيرة. لم تكن لهم عزيمة وهم يقاومون شظف العيش، وقهر الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية الظالمة. وللأسف تموت قصة أسرة العم (محمد) وتطفئ، بينما تنتشر قصص أهل الانحلال والفساد من الفنانين والمختلسين!!.

## الحزم والثبات:

إنها القدرة على إظهار عواطفنا ومعتقداتنا وإبداء آرائنا ومواقفنا الشخصية والدفاع عنها بطريقة حازمة وغير عنيفة أو مؤذية. الأذكاء عاطفياً يدافعون عن حقهم في اتخاذ الرأي والموقف الذي يرونه صحيحاً، والذي يتماشى مع قيمهم ومعتقداتهم، ويتحملون مسؤولية ذلك القرار، ودون اعتداء على حقوق الآخرين أو التشبث بالرأي الخاطئ إذا تبين لهم ذلك فيما بعد.

أما الأميون عاطفياً فهم كما وصفهم رسول الله صلى الله عليه وسلم مثل (الإمعة) إن أحسن الناس أحسنوا، وإن أساء الناس تبعوهم وشاركوهم في الإساءة.

يندرج تحت هذه الصفة أيضاً القدرة على التعامل مع أولئك الذين ينتهكون حقوقنا عمداً ودون وجه حق. تأمل معي هذا الموقف.. عملت على إنجاز مشروع مهم، ونجحت فيه نجاحاً باهراً.. ساهم أحد زملائك مساهمة متواضعة في إنجاز هذا العمل.. وبينما أنت في اجتماع لمجلس إدارة الشركة، تم الحديث عن مشروعك، ولكن بدا للحاضرين بطريقة ما أن عمالك الذي أنجزته هو من إنجاز زميلك الذي قدم لك مجرد مساعدة فيه.. كنت تحترق ألماً وأنت ترى كيف استطاع هذا الزميل سرقة الأضواء منك.

الآن سأعرض عليك بعض الخيارات في كيفية تعاملك مع مثل هذا الموقف، اقرأها وفكر كيف سيتصرف الأذكاء عاطفياً هنا:

- فوراً وعلى الملأ، ستعلن أن هذا العمل هو عملك وأنت الذي أنجزته وليس زميلك السارق.
- بعد الاجتماع ستقف مع زميلك على انفراد وستلومه على حديثه عن عملك.
- لن أفعل شيئاً.. المهم أنني قد أتممت العمل المنوط بي.
- والآن ما رأيك.. أي الخيارات الثلاثة تراها الأنسب..؟
- لا تقع في حيرة، فجميعها غير مناسبة، هناك خيار رابع قد تجده مناسباً:
- بعد انتهاء حديث زميلك، قم واشكره علناً على إشارته لإنجازك، وابدأ بإعطاء الحاضرين تفاصيل أكثر حول المشروع الذي أنجزته.

**تذكر أن اتخاذ موقف حازم لا يعني اتخاذ موقف معاد أو غاضب أو عنيف**

- خطوات عملية
- العمل على توضيح مبادئك وآرائك ومواقفك لنفسك أولاً عبر المناقشة وتخيل المواقف وإعادة تقييم مواقف سابقة.
- استخدم لغة جسديك لتوصيل رسالتك للآخرين عبر وضعية الجسد، والاتصال البصري، ونبرة الصوت، ووضوح الكلمات. عليك أن تنتبه.. فالثبات على الموقف والحزم لا يعني الصراخ واتخاذ موقف هجومي وعدائي.

- لاحظ الفرق بين الحزم والتأكيد وبين الاعتداء والغضب.. عبر ملاحظة نبرة الصوت، ووضعية الجسد، وتعابير الوجه والكلمات المستخدمة.
- اظهر احترامك الحقيقي لرأي الآخرين المخالف لك عبر الإنصات لهم وتفهمك لأسباب تبنهم هذا الموقف أو الرأي، وللمشاعر الكامنة وراء ذلك.
- لا تتردد في الاعتذار والتراجع عندما تكتشف خطأ موقفك أو رأيك.
- قم بإجراء هذا التمرين العملي الذي سيساعدك على ممارسة هذه السمة:

### □ خطوات عملية

تأمل هذين الموقفين ثم اقرأ الأسئلة التالية:

#### الموقف الأول:

تخيل أنك مساعد مهندس في شركة مرموقة، وتكتشف أن استخدام النوع الحالي للأنايب في مشروع جديد أطلقته الشركة التي تعمل فيها قد يجر على الشركة تكلفة مضاعفة أكثر من استخدام نوع قديم ذي جودة مماثلة وتكلفة أقل.

#### الموقف الثاني:

كنت في اجتماع لمجلس الأمهات في مدرسة ابنتك.. وخطر على بالك السؤال عن أسباب ضعف تدريس اللغة الانكليزية في المدرسة.. ثم ترددت.. وسكت.. وبعد مغادرة الاجتماع تذكرت ما تعانينه من صعوبة في تدريس ابنتك مادة اللغة الانكليزية فندمت على سكوتك!!

- الآن قم بتقمص دور من لديه ثبات وحزم في الموقفين السابقين، ومن ثم قم بتقمص دور من لديه ضعف في هذه المهارة؟
- لماذا افتقدت للحزم؟ ما الذي أوقفك؟ لماذا امتنعت وآثرت الصمت؟
- هل تشعر منذ شبابك المبكر بصعوبة في التعبير عن نفسك بحزم؟ كيف يمكن أن تتغلب على ذلك؟
- في أي دور من حياتك تفضل أن تكون حازماً في رأيك؟ ما المواقف التي يجب أن نكون فيها حازمين أكثر؟ (التربية، التعامل مع الزملاء، التعامل مع المنافسين والخصوم، التعامل مع مزودي الخدمة).



## الحب

(تريدني أن أنساه.. وكيف أنسى النفس والنفس). هذه الكلمات كتبتها لي فتاة في الحادية والعشرين من عمرها، وهي تعبر عن العاطفة القديمة الجديدة. عن ذلك الشعور الذي يغزو قلوبنا فيجعلنا ننظر إلى كل ما سوى من نحب بنظرة علوية.. فهم لا يعرفون معناه ولا شأنه.

الحب هو سيد كل العواطف وأستاذها. فمن لم يحب لم يذق طعم الحياة. كتب عنه آلاف البشر، ومنذ قدم التاريخ، وعلى مر العصور، ولكننا ما نزال نهمل كنهه!. نُسجت عنه آلاف القصائد، وتغنى به الشعراء في كل حين لكننا ما نزال نعجز عن وصفه وتحديده.

وبقدر ما في هذه العاطفة من سمو وتبجيل بقدر ما عبث فيها العابثون، وتناول عليها الجاهلون. فالحب عندهم فتاة جميلة، وشاب قوي، وسهر، وعبث، ومن ثم نهاية بالرفض والعار.

أما الحب عندنا فهو سر الوجود. كل شيء ثمين في هذه الحياة هو شكل من أشكال الحب. فمن حب الله الذي يدفعنا إلى عبادته ويؤنسنا بقربه والاتجاء إليه.. إلى حب رسوله صلى الله عليه وسلم رمز القيمة التي نحيا من أجلها.. إلى حب الوالدين مثال التضحية والعطاء.. إلى حب الوطن والناس الذين نسهر من أجل سموهم ورقيتهم.. إلى حب الفتى للفتاة وحب الفتاة للفتى رمزاً للدعم والأمان.. إلى حب العلم بحثاً عن الحكمة والحقيقة، وحب العمل والإبداع والأفعال الجميلة. ألم أقل لكم: إن من لم يحب لم يذق طعم الحياة..!!

وبعد حب الله ورسوله يأتي الحب الأهم والأرفع.. ألا وهو حب (نفسى).. حب يدفعني إلى إكرامها وتقديرها. ومن يكرم نفسه فسيستعلي عن وضعها في مواضع الإذلال والمهانة، وسيجنبها النقائص والعيوب.

الأميون عاطفياً يعيشون حالة دائمة من (اللاحب / اللاكراهية)، فلا شيء يستحق الاهتمام، ولا شيء يستحق التضحية، ومثل هؤلاء نرجسيون لا يحبون إلا أنفسهم وشعارهم الدائم: أنا أو الطوفان. وعندما تغوص في أعماقهم تكتشف أنهم لا يحبون أنفسهم أيضاً. فهم في سعي دائم للتخلص من الشك في استحقاق أنفسهم للحب عبر الحديث عنها بفخر (مصطنع) في كل حين.

إنني أشعر بالدهشة العميقة عندما أتأمل قول رسول الله صلى الله عليه وسلم لأصحابه الذين عاشوا حياة البداوة القاسية وهو يصف مشاعره نحو إحدى أشكال الجماد! حين يقول: (أحدُّ جبل يحبنا ونحبه)<sup>(1)</sup>.



## التسامح

التسامح والعتو عن الآخرين من الحالات العاطفية المبهرة. إنها قوة التغلب على الضيق والألم الذي سببه الآخرون لنا، ليس هذا فحسب بل منحهم العفو وتحريرهم من سوء فعلتهم.

ومع تقدمنا في مدارج التميز، يتحول التسامح من عفو في موقف معين إلى فعل يومي، وصفة متأصلة في شخصيتنا نتجاوز بها عن أولئك الذين ضايقونا بأفعال صغيرة (كتجاوز الطريق بأسلوب خاطئ، أو تأخير مهم لعملنا، ..)، أو آذونا بظلم فاضح ترك ذكرى مؤلمة: (ظلم سياسي، تعذيب، تهجير، قتل لعزيز، ..).

أعرف أنك تقول في نفسك: (هل أعتو عنه وكأن شيئاً لم يكن! وأحرره من إثم فعلته؟! والسؤال هو: من الذي سيتحرر؟! عندما نحفظ بالذكرى الأليمة لشخص آذانا ففي الواقع فإننا نرتكب ثلاثة أخطاء: (1) نحن نسمح لهذا الشخص أن يحتل جزءاً من عقولنا وأرواحنا. ولنا أن نسأل: هل يستحق ذلك أم لا! (2) عندما تبرق تلك الذكرى المؤلمة تنبعث في

(1) رواه البخاري في صحيحه .

أجسادنا العديد من المواد الكيميائية الضارة بها فيخلد لنا الألم والضرر.  
(3) وأخيراً فإننا نعلن عجزنا وقصورنا عن التعامل مع أمر مضى وانتهى.  
يقول نلسون مانديلا:

عندما تحمل الشعور بالاستياء  
تكون كمن يشرب سمّاً وينتظر من  
عدوه أن يموت..

لقد ضرب لنا عدد من الذين منّ الله عليهم بالكفاءة العاطفية  
والنفسية أروع الأمثلة في التسامح والصفح والعفو (عند المقدرة أو عند  
عدمها). مثل هؤلاء امتلكوا مقدرة هائلة على إدارة مشاعرهم وتحريير  
أنفسهم من سجن الذكريات المؤلمة، ومن الحقد الدفين تجاه شخص  
آذاهم. وكم أتلذذ بالحديث مع مرضاي وبتكرار كتابة قصة عفو رسول  
الإنسانية محمد صلى الله عليه وسلم عن مشركي مكة بعد أن نصره الله  
عليهم في فتح مكة. حينها أعلن بصوت عال ليسمعه خصومه وأتباعه، ومن  
ثم لتبقى صرخة مدوية في آذان المؤمنين إلى يوم القيامة: ( اذهبوا فأنتم  
الطلقاء).. اذهبوا ولتذهب معكم كل الذكريات الرهيبة التي صنعتوها  
على مدى عشرين سنة.. إيذاء، وقتل، وحقد، وكرهية..!

#### □ خطوات عملية

■ إن أول شخص يستحق أن نسامحه هو (أنفسنا)! فكم نرتكب الأخطاء  
ونتبغ الأهواء، ثم نندم وننقم على أنفسنا بسبب هذه الزلات. لقد حان  
الوقت أن تعفو عن نفسك.. أن تتجاوز عن زلاتها ونقائصها.. وأن تكرمها  
بدفعة حارة تسكبها في محراب التوبة والعودة إلى الله عز وجل.

- التسامح ينمو مع الممارسة.. لذا يجب أن تبدأ الآن.. ابدأ بالتجاوز عن المضايقات الصغيرة. مارس ذلك كل يوم، عندما يتأخر صديقك عن مواعده، سامحه.. وعندما تتأخر الطائرة عن موعد إقلاعها، فقط انغمس في مقعدك دون ضيق، واستمتع بوقتك في المطار.
- تقدم خطوة أخرى إلى الأمام، حتى تصل إلى أكثر الناس إيلاماً لك أو إيذاءً. تجاوز عنه.. سامحه.. كم هو أمر صعب، لكنه أمر يستحق كل معاناة.
- حاول أن تقلد ذلك الصحابي الجليل الذي بشره رسول الله - صلى الله عليه وسلم - بالجنة. ولما سئل عن فعله قال: لا أبيت وفي قلبي غلٌّ على مسلم. عندما تخلد إلى النوم هذه الليلة، سامح كل أولئك الذين آذوك، أو تحدثوا عنك بغير حق، أو أرادوا الإضرار بك. سامحهم وامنحهم عفوكم.



## المرونة

خلق الله - عز وجل - الدنيا دار ابتلاء لعباده. وجعل فيها كل أشكال الابتلاء.. هذه سنة كونية.. فنحن نتقلب بين ابتلاء وآخر.. رضينا أم لم نرض.. قبلنا أم لم نقبل..! عندما تستوعب هذه الحقيقة الكونية وتراقب كيف يتفاعل طيف واسع من الناس مع المشكلات والتحديات التي تظهر في حياتهم، فلن يكون مفاجئاً أن ترى كيف يختلفون.

الذكاء العاطفي يلقي بظلاله على هذه القضية الحساسة.. إذ يتصف الأذكياء عاطفياً بقدرات خاصة في التعامل مع أي طارئ أو عقبة أو تغيير في حياتهم. وهذا ما نسميه بمهارات (المرونة). هذه المهارات ليست حكراً على أحد.. ولذا فما رأيك أن نأخذ نظرة عامة حولها:

### أولاً: القيادة

المرنون هم أقدر الناس على قيادة الآخرين، ذلك أن المرن يستطيع التواصل مع الآخرين انطلاقاً من قيمهم وما يهمهم هم، لا ما يهمه هو فحسب، ومن ثم فإنه يسعى إلى إيجاد صيغ مناسبة لتحقيق ما يريده الجميع. تأمل هذه الحكمة الجميلة:

**ساو بين الناس بأن تعاملهم بشكل مختلف**

### ثانياً : عين على الحاضر وعين على المستقبل

يملك الأذكياء عاطفياً قدرة رائعة على استقراء الواقع ورؤية الصورة الكبيرة لحياتهم، وكيف تسيروا، وللعالم، وللأحداث من حولهم. لاحظ معي أنك عندما ترى الكأس الذي يقابلك الآن مباشرة فسترى جزءاً منه (الجزء الذي يواجهك) بينما تغيب عنك بقية أجزاءه. لكنك لو أبعدته قليلاً ونظرت إليه فسترى شكلاً مختلفاً للغاية. وكذلك المميزون من الناس يمتلكون القدرة على انتزاع أنفسهم من زحمة الحياة ومشاغلتها ليقرؤوا واقعهم الخاص ليحسنوا تقييمه، ليرسموا صورة واضحة عن المستقبل وما يخبئه لهم، بعيداً عن تأثير المغريات والمحسنات المؤقتة. تأمل معي هذه الأسئلة وادرسها جيداً:

- ما الذي سأفعله إذا تغيرت الظروف؟
- ما التغيرات التي قد تحدث في المستقبل في مجال عملي؟ في معاشي وشؤون حياتي؟
- ما أفضل وأسوأ شيء قد يحدث لي خلال الأيام القادمة؟
- ما الخيارات المتوفرة لي حالياً؟ بعد سنة؟ بعد خمس سنوات؟ بعد عشر سنوات؟
- هل أنا مستعد لأي من هذه التغيرات؟ ما الذي يمكنني فعله حتى أكون مستعداً أكثر؟

### ثالثاً: الموقف من التغيير

يحمل الأذكى عاطفياً روحاً تشاق لكل جديد، وتسعى إلى امتصاصه والتعامل معه والاستفادة القصوى منه، بينما يراه غيرهم تهديداً لهم، وإقصاءً لما تعلموه، واعتادوا عليه منذ قديم الزمان. هذا ما يحدث مع المزارع الذي يصمم على حراثة أرضه بالمحراث الذي يجره الثور ويرفض استخدام الآلات الحديثة، وينعتها بأوصاف غريبة ومتعددة. وهذا ما نشاهده أيضاً من بعض الأطباء الكبار الذين يرفضون الاستفادة من بعض التقنيات الجديدة (أسلوب جراحي جديد أو دواء مصنع حديثاً) ويقاومونه ويتخذون منه موقف المتشكك المعادي، ويصررون على الطريقة التي تعلموها ومارسوها لسنواتٍ طوال. وتراهم يتغنون دوماً: (قديمك.. نديمك)..!

كما أن الكثير من الأحداث التي تقتحم حياتنا تحمل في طياتها فرصاً جديدة. والحقيقة أن البعض يتضايق من كل حدث يمس الروتين الذي ألفه واعتاد عليه، مما يضيع عليهم الكثير من المكاسب والإنجازات.

#### رابعاً: التكيف والتأقلم مع شدائد الحياة وصدوماتها

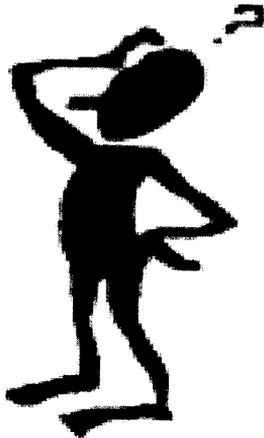
لابد أنك شهدت إحدى قصص التأقلم، ف (عبد الرحمن) أحد زملاء الجامعة توفى والده ونحن في سنواتنا الأولى في كلية الطب. كانت صدمة مريفة لوالدته، والتي كانت تعيش في قمة السعادة والطمأنينة مع زوجها الحبيب. ولكنها بما آتاها الله من مهارة عالية في التأقلم مع ضغوط الحياة وشدائدها لم تستسلم، ولم تطل النحيب. شمّرت عن ساعد الجد وأخرجت شهاداتها القديمة واستقبلت الحياة بكل ثقة وعزيمة. كان في إمكانها أن تجلس في بيتها، تبكي وتنتحب وتشقق الجيوب: (لماذا أنا؟ هل هذا عدل..!) لكنها لم تفعل ذلك. لقد روت أجمل قصص النجاح في الكفاح لتأمين لقمة العيش لأولادها، وقامت بهذا الدور خير قيام. لقد تميزت والدة صديقي بمرونة هائلة والتي أعتقد أنها من أكثر سمات الذكاء العاطفي أهمية. إنها الجاهزية للانتقال من أعلى قمة هرم الراحة والسعة والرخاء إلى أعلى قمة هرم البذل والتضحية.

#### خامساً: عين على الداخل (الذات)

الأذكى عاطفياً لديهم القدرة الشعورية على تحمّل إثارة الشك بما يعتقدون، وإعادة اختبار ما يعتبرونه حقائق قطعية ونهائية في حياتهم<sup>(1)</sup>. إن لديهم القدرة على مراجعة مواقفهم، وقراراتهم، ونمط حياتهم، واختياراتهم، وسلوكياتهم. إنها القدرة عن الانسلاخ من الذات والنظر

(1) لاشك أن لدى المسلم معتقدات غيبية قاطعة وصلت إليه بالوحي تقبل تحكيم العقل فيها، فهو يؤمن بها يقيناً كما أمره خالقه العظيم. ولا أقصد هذه المعتقدات لا من قريب ولا من بعيد.

إليها من بعيد لتقييمها وتصحيح مسارها. لقد كان هذا النمط من الناس على مدار التاريخ هم الأكثر انتفاعاً من الدعوات الإصلاحية والتصحيحية التي جاء بها المصلحون وعلى رأسهم الأنبياء والرسل - عليهم السلام - في حين لم يمتلك غيرهم القدرة الشعورية لتحمل لحظات المراجعة والتصحيح فأبوا وعاندوا تمسكاً بـ(الإبائية)، والنظام الاجتماعي القائم. وللأسف نحن نفعل ذلك أيضاً، إذ نحمل الكثير من المعتقدات عن أنفسنا، وعن الناس من حولنا، وعن بعض التقاليد الاجتماعية المتوارثة، كما أننا نمارس الكثير من السلوكيات التي تحولت إلى طقوس روتينية ليس لها أي سند سوى أننا نفعلها، أو نؤمن بها منذ زمن بعيد، أو توارثناها عن آباؤنا أو عن رموز السلطة غير الرسمية في مجتمعاتنا. أرجو أن تتأمل معي هاتين القصتين الرمزييتين اللتين تحملان معانٍ هامة.. اقرأهما مرةً بعد أخرى لتكتشف خفايا ما تشيران إليه:



هل موقفي أو ما اعتقده في  
هذه المسألة صحيح أم لا؟

الأذكى عاطفياً لديهم القدرة على الانسلاخ من ذواتهم  
لرابعة ما يعتقدون أنه صحيح مهما كانت قناعتهم به،  
وتحمل ما يسبب ذلك لهم من إحباط!

### القصة الأولى:

يُحكى أن زوجاً لاحظ أن زوجته عندما تطهو سمكة تقوم بقطع ذيها  
ورأسها، فسألها:

- لماذا تقومين بقطع رأس السمكة وذيها قبل طهيها؟

فصمت الزوجة لبرهة ثم تمتت:

- هكذا يتم طبخ السمك.. هذه هي الطريقة.. همم.. لا أدري  
بالضبط..

ربما لأنني تعلمت ذلك من والدتي!

فذهب الزوج إلى والدة زوجته ولاحظ أنها تقوم هي أيضاً بقطع رأس  
السمكة وذيها قبل طهيها. فسألها في ذلك. فصمت أيضاً لبرهة وقالت:

- هذه هي الطريقة التي أعرفها وأستخدمها منذ سنوات.. همم.. لا  
أدري.. ربما لأنني تعلمت هذا من والدتي!

كان الفضول لدى الزوج كبيراً، فأصرَّ على سؤال الجدة حتى يتبين  
الأمر. وبالفعل وجد فرصة ذات يوم وسألها:

- لاحظت يا جدتي أن ابنتك وحفيدتها تقومان بقطع رأس السمكة وذيلها قبل طبخها.. وهما تقولان إنهما تعلمتا ذلك منك. فهل هذا صحيح؟

فردت عليه باسمة:

- نعم.. الأمر بسيط، لقد كانت مقلاتي صغيرة، فلم أجد حيلة سوى أن أفعل ذلك!!

### القصة الثانية:

قام أحد العلماء بهذه التجربة الذكية. فقد جمع عشرةً من القردة في قفص كبير وعلق على سقف القفص حزمة من (الموز)، ووضع سلماً يصل إلى تلك الحزمة. كان من الطبيعي أن تحاول القردة صعود السلم للحصول على الموز. وعندما قام أول قرد بالصعود على السلم، سكب العالم على جميع القردة ماءً بارداً. وكرر ذلك عدة مرات.. وهكذا كلما صعد قرد سكب على البقية ماءً بارداً. وهنا تعلمت القردة أنهم سيُعاقبون كلما صعد أحد منهم السلم، ولذا أصبحوا يمنعون أي قرد من الصعود، وبالفعل سَلِمَ القردة من الماء البارد. قام العالم بعد ذلك باستبدال أحد القردة في القفص بقرد جديد. عندما دخل القرد الجديد القفص، حاول مباشرة صعود السلم، لكن بقية القردة كالمعتاد منعه من ذلك. ثم قام

باستبدال القردة القديمة واحداً تلو الآخر بقردة جديدة. وكانت المجموعة تمنع كل قرد جديد من صعود السلم. المدهش في التجربة أنه رغم استبدال جميع القردة الأصليين - الذين تعرضوا سابقاً للعقوبة بسبب صعود السلم - بقردة جديدة، لكنهم مازالوا يمنعون أي قرد من صعود السلم!



نجوم هادية

## زكي نجيب محمود

زكي نجيب محمود هو أحد أعلام الفكر العربي في القرن الماضي. نضج فكره على مائدة الثقافة الغربية، وناضل من أجل الفلسفة الوضعية ورفض الغيبيات سنوات طويلة، وكان يجيب سائله عن التراث بقوله: (إنه لا أمل في حياة فكرية معاصرة إلا إذا بترنا التراث بترأ، وعشنا مع من يعيشون في عصرنا). وبعد أن بلغ الدكتور زكي مرحلة متقدمة من عمره سافر إلى دولة (الكويت) ليعمل أستاذاً في جامعتها. وهناك وجد فرصة لقراءة أصول التراث الإسلامي من منابعه الأصيلة، لقد انبهر بهذا الإرث الذي تركه أسلافنا، وكان القرار. لقد اتخذ اتجاهاً جديداً في حياته الفكرية في الدعوة إلى العودة إلى التراث، والاعتزاز بالأسلاف، وتفعيل قيم الإسلام في حياة المسلمين. واعترف بخطئته وتعبه في الماضي. ومهما اختلفنا أو اتفقنا مع هذا المفكر إلا أننا لا بد أن نعترف له بهذه المرونة الفكرية التي تستحق الإشادة.

هل عرفت المغزى الخفي للقصتين؟ لقد تعلمنا الكثير من المعتقدات والأفكار التي نحملها في عقولنا، ونمارس الكثير من السلوكيات دون أن يكون عليها دليل حقيقي، ودون أن نراجع مدى صحتها. ربما كانت ذات معنى في القديم لكنها تخلص من أي سند أو منطق في الوقت الحالي. تأمل معي هذه المقولة الملهمة لأحد الفلاسفة رغم ما فيها من مبالغة:

قلما أصدق اليوم أي شيء كنت أصدقه قبل عشرين  
سنة، متأكداً من أشياء كثيرة كنت متأكداً منها قبل  
عشرين سنة. الشيء الوحيد الذي أعرفه هو أنني لا  
أعرف شيئاً.

سادساً: التمييز بين الأشياء التي يمكن تغييرها والتي لا يمكن:

..اللهم

امنحني القوة لأغير الأشياء التي أستطيع أن أغيرها..

والقبول بالأشياء التي لا أستطيع..

والحكمة لكي أفرق بينهما..

هذه المناجاة تحمل فكرة عميقة ومزية هامة من المزايا التي يعلمنا إياها الذكاء العاطفي. فعندما نبدأ بالتعامل مع المحيط الذي نعيش فيه، سنواجه في الحال عدداً كبيراً من الصعوبات والعقبات التي ستعرض مسيرتنا. وهنا تظهر أهمية القدرة على قراءة الواقع، وفهم الإشارات التي يحملها من أجل تحديد الأمور التي لا يمكن تغييرها، والأمور التي يمكن تغييرها بمساعدة الآخرين أو بدونهم. تأمل معي هذا الجدول<sup>(1)</sup>:

(1) التفكير الوجداني: 77.

الأمور التي لا أستطيع تغييرها	الأمور التي يمكن تغييرها	الأمور التي يمكن تغييرها بنفسها
سوء الأحوال الجوية	طريقة تحدث زوجي معي	طريقة تخطيبي لجدولي اليومي
الاقتصاد	أولويات إدارة الشركة	موقفي النفسي
ضعف البنية التحتية (تكسر الشوارع، انقطاع الكهرباء...)	أسلوب تربية الأطفال والتعامل معهم	ميزانيتي ومصاريفي الشخصية
الأنظمة والقوانين	جدول عملي في المنزل	طريقة تواصلتي مع الآخرين

يمنحنا الذكاء العاطفي القدرة الشعورية على تقبل الواقع كما هو، وقبول الأشياء من حولنا كما هي، لا كما يجب أن تكون، أي أن نتقبل ما يحدث من طيب وسيئ.. من خير وشر.. ومن ثم التعامل معه بالطريقة المناسبة (تغييره، قبوله، التحايل عليه...) للخروج بأفضل النتائج. تأمل هذه المقولة:

عندما تطلق وتتذمر من أشياء لا يمكن تغييرها.. فسيكون لديك طاقة أقل لبدلها في الأشياء التي يمكن تغييرها.

كما أن الإصرار والمثابرة فضيلتان هامتان، فإن عليك أن تتذكر أن التوقف لفترة وإمعان النظر فيما يدور من حولك والتخلي عما كنت عازماً على فعله هو أيضاً مهارة ضرورية أحياناً. هل ترى أنني أناقض نفسي!.. اقرأ معي هذا المثال.. (ماهر) شاب طموح. كان يحلم لعدة سنوات بأن يصبح رساماً متألّقاً. وعندما بدأ ممارسة الرسم بدأ يظهر له أنه لا يمتلك مهارة مميزة تقوده إلى الإبداع الحقيقي. ولذا بدأ بمراجعة نفسه واختار أن يبحث عن مصدر آخر لكسب رزقه، واستمر في الرسم والمشاركة في معارض الهواة بين حين وآخر. في المقابل كانت (بديعة) تحمل ذات الحلم. وبدأت نفس المشوار. ولم تمتلك هي الأخرى مهارة مميزة في الرسم. ولكنها لم تحظ بتلك المرونة لتقبل الواقع والبحث عن منفذ آخر أو وسيلة أخرى لبناء حياة أفضل. فقد كانت منشغلة دائماً بالشكوى: (لا أحد يقدر موهبتي.. لو توفرت الإمكانيات لحسنت من قدراتي.. لم يحظى البعض بالاهتمام بينما يهملني الجميع!..) وهكذا شكوى وانشغال بخيالات وخطط غير واقعية.

في لحظة من اللحظات لا بد أن نقبل هذا العالم الذي نعيش فيه، وأن نكيف أنفسنا للعيش فيه: (لم يكن هذا العالم هو الذي أريده أن يكون.. لكني لن أنتظره حتى يتغير). لاحظ أن هذا لا يعني الاستسلام.. بل يعني القدرة على تفحص الواقع وفهمه بشكل صحيح. ومن ثم امتلاك المرونة لقبوله، والسعي إلى تحقيق الأحلام في اتجاه آخر أو باستخدام وسائل أخرى. إنها القدرة على الجمع بين مجازاة الواقع، واستلهام الهمة من الخيال عبر الأحلام والطموح لتحقيق ما نريد. الذكاء العاطفي هو عمل شعوري ديناميكي يسعى للجمع والمصالحة بين كلا العنصرين.

سابعاً: من الداخل إلى الخارج وليس من الخارج إلى الداخل:

في مسيرتنا في هذه الحياة، نواجه الكثير من العقبات والظروف الخارجية التي لا تستأذنا في أن تعترض طريقنا، وتعكر صفو حياتنا.. لكن الأذكى عاطفياً يواجهونها بالعودة إلى ذواتهم بحثاً عن حل أو مخرج، وقد يسعون إلى تعلّم شيء جديد أو تطوير مهارة لديهم، أو تغيير نمط حياتهم، ويعتمدون بشكل أقل على العوامل الخارجية عن سيطرتهم (كمنحة من مسؤول، أو أمل في ضربة حظ، أو..). لتتذكر أن قوتنا في ذواتنا.. إنها تتبع من هنا.. من أعماقتنا.

#### □ خطوات عملية

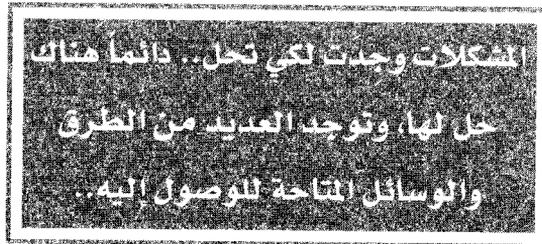
- تذكر أنه دائماً هناك ما يمكن عمله في مواجهة أي مشكلة. هناك مخرج وعليك أنت أن تبحث عنه.
- حاول تغيير نفسك.. فالناس الجامدون غير القابلين للانحناء، وغير القادرين على تطوير أنفسهم يعيشون حياة القلق والخوف والعصبية ويصرفون انتباههم نحو الجانب السلبي من الأحداث.
- ركّز على الإيجابيات ونقاط القوة لديك، واستثمرها واعمل على تقويتها.
- نحن في هذا العالم كالماء الجاري.. نتغير في كل لحظة.. كن واعياً لتوجيه هذا التغير في سبيل تحسين شخصيتك وأدائك وعاداتك وأسلوب حياتك. فهذا هو الكنز الذي يمكنك أن تنهل منه في كل حين.

### ثامناً: البحث عن حلول للمشكلات:

مع إشراقة شمس كل صباح، يواجهنا طيف متجدد من المشكلات. سواءً كنت في عملك أم في بيتك أم في نزهة قصيرة مع أولادك.. فأنت عرضة لأي مشكلة. ومع القليل من الملاحظة، نلمح كيف يتباين الناس في موقفهم منها، ومن ثم في قدرتهم على حلها أو التعامل معها.

تحمل المشكلات في طياتها تحدياً ومواجهة. وغالباً ما تكون مشحونة بعواطف سلبية ومثبطة، ولذلك العاطفي دور بارز في إمداد الناس بمهارات عديدة في التعامل مع المشكلات.. حيث إن الأذكاء عاطفياً:

- يعترفون بوجود المشكلة، رغم ما يحمل ذلك من ألم وإحباط. وهم بذلك أبعد ما يكونون عن يخبئون رؤوسهم في التراب كالنعامة هروباً من مواجهة المشكلات والاعتراف بها. وكم أضع الناس فرصاً ذهبية لتخطي العديد من المشكلات بسبب إنكارهم لوجودها أصلاً.
- عندما يصلون إلى قناعة بعدم قدرتهم على حلها فإنهم لا يندفعون بإمكانياتهم، ولا يترددون في طلب استشارة متخصص أو الاستئناس برأي خبير.
- ينظرون إلى المشكلات بنظرة متفائلة. ويعتقدون أن:



## □ خطوات عملية

هذه خطة عملية مكونة من عشر خطوات واضحة، دأب المميزون من الناس على انتهاجها في حل مشكلاتهم<sup>(1)</sup>:

1. اعترف بوجود مشكلة تحتاج إلى حل.. واضبط أي اندفاع عاطفي أو شعور بالهزيمة.
2. امتلك فهماً حقيقياً للمشكلة..
  - قرر بشكل واضح ما الذي تريد أن يحدث.
  - لاحظ واعرف بالتفصيل ما الذي يحدث حالياً.
  - حدد أين النقطة الأساسية التي تنشأ حولها المشكلة.
3. انظر إلى المشكلة على أنها تحدٍ ستخرج بعدها أكثر قوة وخبرة.
4. صف بدقة النتيجة النهائية المرغوب فيها بكونها حلاً للمشكلة بشكل محسوس، أي قرر عندما تُحل المشكلة بشكل كامل ما الاختلاف الذي سوف يتم؟ وكيف ستسير الأمور؟
5. حدد ما الذي يمنع من حدوث النتيجة المرغوبة الآن؟
6. قم بعصف ذهني (تفكير مركز) لمدة محددة، خذ ورقة وقلم، وسجل كل ما يخطر على بالك من حلول للمشكلة بدون استثناء.. فكر بأسلوب مبدع ومبتكر (فكر خارج الصندوق). لاحظ أن الحلول العادية هي التي ستسجلها في البداية، والحلول المبدعة هي الحلول التي تسجلها في آخر القائمة. استشر من يمكن أن يساعدك في إيجاد المزيد من الحلول.

(1) Emotional Intelligence in Action: 332.

7. حل كل حل على حدة بتوضيح إيجابياته وسلبياته، واختبر مدى ملاءمته لحل المشكلة أو جزء منها.

8. تأكد من أن الحل الأفضل الذي اخترته سيؤدي إلى النتيجة المرغوبة والتي حددتها في الخطوة (4).

9. قم بتطبيق الحل المختار وراقب كيف تسير الأمور.

10. ستحصل على المزيد من المعلومات حول المشكلة، ولذا ادخلها في هذه العملية من جديد إذا لم تصل إلى النتيجة المرغوبة.

#### تاسعاً: القدرة على تبديل الأدوار

يلعب كل واحد منا في هذه الحياة أدواراً متعددة. فأنا أثناء العمل (طبيب)، وعندما أدخل إلى بيتي أصبح (زوجاً)، وعندما ألتقي بأطفالي فأنا (أب)، وعندما أخرج إلى المجتمع فأنا (مواطن)، وعندما أزور والدي فأنا (ابن) وهكذا.. هل ترى كيف تتبدل أدوارنا مرات عديدة خلال اليوم الواحد. إنها كالأقنعة التي نرتدي الواحد تلو الآخر. يمتلك الأذكاء عاطفياً القدرة على الانتقال عبر هذه الأدوار، والقيام بمتطلبات كل دور على الوجه الأكمل. بينما يظهر الأميون عاطفياً تصلباً في ذلك فتتداخل أدوار حياتهم، ويطفئ بعضها على بعض ويفقدون التوازن بينها.

#### عاشراً: القدرة على التعامل مع المتضادات..

يعاني الكثير من الناس من الصعوبة في الجمع بين المتناقضات المختلفة كالمثالية والواقعية، النظرية والتطبيق، المطلق والنسبي، والمقبول والمرفوض من حضارة مغايرة وغير ذلك. وللأسف ينتشر بين المثقفين الفشل في

التعامل مع مثل هذه التناقضات فترى الواحد منهم مستعد لكتابة مجلد عن السعادة الزوجية، ولكن زوجته لا تشعر بها معه!! وقد استوعب أفلاطون هذا الفشل لدى الشعراء الذين يعيشون في عوالم الخيال والمثالية بعيداً عن حياة الناس اليومية، ولذا طردهم من مدينته الفاضلة!



(حياة) أستاذة جامعية مرموقة. جاءت تطلب المساعدة بعد أن شعرت بابتعاد زوجها عنها، حيث بدأ يقضي الساعات الطويلة خارج المنزل. استمعتُ إليها وهي تصف طبيعة شخصيتها المنظمة، ونمط حياتها (المكافحة)، والنجاحات التي تحققها دائماً. كان واضحاً أنها (مهنية) من الطراز الأول، ولكنها فقدت القدرة على القيام بالأدوار الأخرى المطلوبة. همست في أذنها: زوجك لا يحتاج إلى (عصامية) بل يحتاج إلى (أنثى)!

الأزواج هم أبطال الفشل في تبديل الأدوار، إذ يقضي الرجل وقته في العمل ثم يعود إلى البيت منهكاً ليستلقي على الأريكة، ظناً منه أنه قام بواجبه.. وينتظر من زوجته أن تقوم هي بواجباتها. والحقيقة أن عمله الجاد يفي بدور واحد فقط، ويبقى عليه الوفاء بالأدوار الأخرى. هذه المشكلة هي منشأ الكثير من الخلافات الزوجية التي تعكر صفو الحياة وجمالها.

هذا أهم ما استطعت جمعه من عناصر لهذه السمة الحيوية من سمات الأذكاء عاطفياً، ولكني لا أشعر أنني أعطيتها حقها، وسأكون ممتناً لك عزيزي القارئ لو لفت انتباهي إلى المزيد منها عبر التواصل معي عبر البريد الإلكتروني.. ولك مني دوماً التقدير والمحبة.



### التدفق الشعوري

ذهب العالم ميهالي شيكسنتميهالي Mihaly Csikszentmihalyi إلى زيارة أخيه في مدينة مجاورة. وعندما طرق الباب، أطل أخوه، وإذا بدهشة كبيرة تعلق وجهه، فسأله: ما المشكلة؟ فأخبره أخوه: لقد جلست لتصليح بعض الساعات الصغيرة (وهي هوايته المفضلة) وقت الظهيرة، وقد تفاجأت عندما رأيت الشمس وقد غربت. لقد مر الوقت دون أن أنتبه.. دون أن أشعر!

استقرت هذه الكلمات في ذهن العالم النفسي وبقي يحدث بها نفسه: (لقد مر الوقت دون أن أنتبه.. دون أن أشعر).. كانت تختمر في ذهنه آنذاك فكرة جميلة لوصف حالة نفسية تمر بأي شخص منّا، وهو يقوم بعمل يحبه، إذ يصل إلى حالة من الانغماس في هذا العمل مع شعور بالنشوة والسعادة حتى ينسى الوقت والناس من حوله. إنها حالة من الصفاء الذهني والتركيز العالي مع إحساس بهدوء وانسياب جميل. أطلق (ميهالي) على هذه الحالة مصطلح (التدفق الشعوري).

للمزيد من الاطلاع حول هذا الموضوع راجع كتاب:

- (1) Mihaly Csikszentmihalyi, Flow: The Psychology of Optimal Experience. New York: Horper and Kow (1990).

وأنا أجزم بأنك قد مررت بهذا الشعور من قبل. هل تذكر يوم خرجت مع صديق عزيز في نزهة تتبادلان أطراف الحديث، أو هل تذكر أيام الخطوبة حين كنت تقضي الساعات الطويلة على الهاتف وأنت تتحدث مع (الخطيبة) وإذا بالمنادي يعلن حلول الفجر، فتقول: (تخلي، طلع الفجر ولم ننتبه!)، أو حين انغمست في قراءة كتاب حول موضوع تعشقه.

تمثل حالة (التدفق الشعوري) إحدى الحالات الشعورية الإيجابية حيث يصل الأداء إلى مستواه الأقصى وتسند مشاعر المتعة والهدوء النفسي. لقد لاحظ الباحثون أن العظماء في التاريخ كانوا يشهدون مثل هذه الحالة أكثر من غيرهم وهم منخرطون في أعمال ميزتهم عن العاديين من الناس.

### كيف تصل إلى حالة (التدفق الشعوري)؟

أولاً: عبر ممارسة الأعمال التي تحبها، وتجد في مزاولتها متعة كبيرة. تذكر أننا لسنا سواء في اختيار هذه النشاطات، بل إن ذلك يعتمد بشكل كبير على ما تتقن، وما يلامس نقاط القوة لديك والتي تنشأ - والله أعلم - من خبرات قديمة أو مواهب توارثتها عبر جيناتنا.

ثانياً: عبر ممارسة مستوى معقول من الصعوبة. فالأعمال السهلة تورث الكسل والملل، والأعمال الصعبة تورث القلق واليأس. ولذا كانت أفضل الأعمال تلك التي تفوق بقليل إمكانياتنا، والتي نجد بعض العنت بمزاولتها.

ثالثاً: تركيز الانتباه الحاد على العمل الجاري وفي اللحظة الحالية وليس على الماضي (أخطاء) أو على المستقبل (مكاسب). فالتركيز العالي هو جوهر التدفق. وهذه الخطوة تتطلب قدراً من الجهد، لكن ما إن يصل المرء إلى مرحلة التدفق حتى تتطلق قوة دفع ذاتية تؤدي به إلى القيام بالعمل بكل هدوء ودون جهد عصبي يذكر.

## التضحية

شاهد العالم بأسره تسجيل تلك اللحظات الخاصة حين كانت (أم محمد) الفلسطينية تودع ابنها وفلذة كبدها وهو متجه لتنفيذ عملية استشهادية في قلب دولة العدو الصهيوني الغاصب. كانت تعلم أنه لن يعود، وأنها لن تراه بعد تلك اللحظات.. وعندما جاءها خبر استشهاده، رفعت صوتها بين الناس بـ (الزغردة) والأهازيج طرباً بنعمة الله عليها وإكرامه لها..! كانت تخبر جموع الزائرين أنه من جاء ليبارك لها فأهلاً به، وأما من جاء معزياً ومتحسراً فليعد من حيث أتى فلا حاجة لها به. يا إلهي..! من أين لهذه المرأة كل هذه القوة الجبارة. إنها (أم) كسائر الأمهات، لكنها العاطفة هي التي منحتها كل هذه القوة حتى صنعت مثل هذه المواقف الجريئة والنادرة.

فقد سجل تاريخ البشرية ولاسيما تاريخ أمتنا أروع القصص حول التضحية بالنفس والمال والولد في سبيل قضية عادلة أو من أجل الدفاع عن فكرة. لقد كان المحرك الأساسي لها قوة العاطفة التي تجتاح الإنسان فتمده بالإرادة والجرأة من جهة، وبالسعادة والنشوة لما يقوم به من جهة أخرى. إنها مرتبة مميزة من الذكاء العاطفي لا يصل إليها إلا أقل القليل من الناس.



نجوم هادية



## العاطفة تصنع المحركات

لم تستطع (قريش) أن تخفي ذهولها من قول الصحابي الجليل خباب بن الأرت رضي الله عنه عندما اجتمعت على قتله بسبب دخوله الإسلام، في ذلك الموقف الرهيب، إذ سأله أحد كبار قريش: (هل تحب أن يكون محمد مكانك وتكون أنت في أهلك؟).. فرد عليهم بهدوء وحزم: (إني لا أتمنى أن أكون بين أهلي ويشاك رسول الله صلى الله عليه وسلم بشوكة).

أي حب عميق زرعه رسول الله صلى الله عليه وسلم في قلوب أتباعه.. اللهم احشرنا في زمرة الصديقين والشهداء والصالحين، وحسن أولئك رفيقا.

## الشعور بالوفاء والامتنان

لاحظت أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها اهتمام رسول الله صلى الله عليه وسلم الزائد ببعض عجائز المدينة. فسألته في ذلك، فأجابها نبي الرحمة والإنسانية صلى الله عليه وسلم: (إنهن صويحات خديجة) ! انظر إلى هذا الشعور الجميل.. إنه الشعور بالامتنان والوفاء لكل ما يمت بصلة لتلك المرأة التي ساندته وأيدته وأحبهته حتى بعد وفاتها بسنوات طويلة. بأبي أنت وأمي يا رسول الله.. كم نحن بعيدون عن هديك وستك!!

الشعور بالوفاء لمن قضينا معه أياماً جميلة أو لمن أسدى إلينا معونة من العواطف النبيلة الراقية والتي لا يحملها سوى المميزين من الناس. إنها تغمر القلب بالسكينة والهدوء والسلام. أليس غريباً أن تمنحنا هذه العاطفة سكينه رائعة رغم أنها عطاء منّا للآخر لا مصلحة لنا فيها..!

تذكر أن هناك الكثير من الناس الذين يستحقون منك الامتنان والشكر.. قم بالآتي:

- اختر كل أسبوع شخصاً واحداً كان له أثر إيجابي في حياتك.
- استحضر في قلبك مشاعر الامتنان والوفاء له.
- اكتب رسالة قصيرة (رسالة إلكترونية، رسالة جوال،...) تعبر له عن تذكرك الدائم لمعرفه، وكيف أحدث في حياتك فرقاً.
- دع قائمتك لتشمل أشخاصاً غرباء يقومون بأعمال لطيفة ومخلصة: (شرطي المرور المرابط لحمايتنا ولضبط النظام، مهندس الكهرباء الذي يعمل في ساعات متأخرة في الليل، مؤذن المسجد لدقته وجمال صوته،...). عندما ترى مثل هؤلاء، ابتسم، وصافحهم، وشد على أيديهم وأخبرهم أنك تقدر الخدمة الجليلة التي يقومون بها.
- تذكر دائماً قول الله تعالى:

﴿وَلَا تَسْرَبُوا بِالْأَنْفُسِ إِلَى الَّذِينَ يَكْفُرُونَ لَعَنَ اللَّهُ الْكٰفِرِينَ﴾



### هل أنت ذكي عاطفياً؟

- عندما تواجهني عقبة ما ، أتذكر فوراً عقبة مماثلة واجهتني في السابق وكيف تغلبت عليها.
- أتوقع أن أنجح في معظم الأفعال التي أحاول إنجازها.
- مشاعري من الأشياء التي تجعل من حياتي شيئاً يستحق العيش.
- أتوقع أن شيئاً جيداً سيحدث قريباً.
- عندما أكون بمزاج جيد، أستطيع أن أرى فرصاً جديدة وأخرج بأفكار مبدعة.

ها نحن قد وصلنا إلى نهاية هذه الرحلة الممتعة مع المشاعر الإيجابية والتي تثري حياتنا وتلونها بألوان جميلة بديعة.



## الركن الرابع

# الذكاء العاطفي والعلاقة مع الآخرين

(علي) صديق قديم منذ أيام الجامعة. لم يكن صاحب جاه أو ثراء، بل كان بالكاد يجد ما يسيّر به أموره. ولكنه كان (ساحراً) بكل ما لهذه الكلمة من معنى. فما إن يطلّ علينا في مجالسنا حتى يملأ المكان بالبهجة والسرور. نحب مجلسه ومرافقته. ذلك لأنه كان يقرأ الناس ككتاب مفتوح. ومن ثم يرسل بطريقته الخاصة رسائل الدعم والتقدير إلى كل واحد من الحاضرين. كان شخصاً محبوباً لأنه ببساطة يُشعرك عندما تجالسه بأنك (بخير).

لم أكن حينها أعرف الكثير عن الذكاء العاطفي، ولكن (علي) كان بلا شك أستاذاً بارعاً فيه. حتى أنت عزيزي القارئ، لو عدت بذاكرتك قليلاً إلى الوراء، فإنك ستتذكر مجموعة من الأشخاص الذين قابلتهم بشكل متفرق أثناء رحلتك في هذه الحياة، تركوا فيك انطباعاتاً خاصاً لا يسهل نسيانه. بل كم تستمتع باسترجاع ذكرياتك معهم، وتشعر بالامتنان العميق للحظات التي جمعتك بهم. تُرى ما الذي يميّز مثل هؤلاء الأفراد عن أعداد ضخمة من البشر ممن قابلنا في أزمان وبلاد مختلفة؟ وهل يمكن أن نتعلم هذه المهارة حتى نصبح أذكاء عاطفياً؟

يقوم الركن الرابع من أركان الذكاء العاطفي على المهارة في ملامسة الجانب الشعوري العاطفي لدى الآخرين. ونظراً لأهمية هذا الجانب بالنسبة إلى كل واحد منا فإننا ننظر لمن يتقنون هذه المهارة على أنهم نجوم اجتماعية نحرص على مرافقتهم وقضاء الوقت معهم. دعونا نناقش بعض هذه المهارات والتي - إن نجحت في تميمتها - فستحدث في حياتك فرقاً هائلاً:

### التعرف على مشاعر الآخرين..

حضرتُ إلى إحدى المستشفيات لأعمل فيها مدة ثلاثة أشهر. عندما بدأت بالتعرف على الأطباء العاملين فيها، لمحت موقفاً سلبياً يحمله الجميع ضد أحدهم. بدأت أبحث عن السبب، إذ ليس من الطبيعي أن يجتمع الجميع على رفض شخص معين. وعندما اقتربت أكثر من ذلك الشخص المرفوض تبين لي السبب. كان يعاني من إخفاقات عدة في مهارات الذكاء العاطفي، ومن أبرزها عجزه الشديد عن قراءة مشاعر من يقابله. فلو كنت قلقاً أو متضايقاً فهذا لا يعني له شيئاً وكل همه أن يحدثك بما يدور في فكره وحسب، لا ينتبه لأبسط الإشارات غير اللفظية التي ترسلها له، ولا تشعر أنه يبذل أقل جهد لفهم مشاعرك أو فعل ما يناسبها من استجابة.

### قراءة الناس ككتاب مفتوح

تُظهر إحدى الدراسات الأمريكية<sup>(1)</sup> أن 7% - 10% فقط من اتصالننا بالآخرين يتم عبر الكلمات، والباقي يتم عبر لغة غير محكية تشمل: نغمة الصوت، ولغة الجسد، وطريقة إظهار المشاعر. إذ يرسل الناس بشكل

(1) Silent Messages: 31.

مستمر ولا واعٍ إشارات مستمرة تحكي عن حالتهم المزاجية والنفسية، وفي المقابل يمتلك البعض القدرة على (التقاط) وملاحظة وفهم هذه الإشارات، وهو بالتالي يتعامل مع الناس وفقها. ولقد انتشرت في المكتبات كتبٌ كثيرة تحكي عن فهم الآخرين عن طريق إيماءاتهم ولغة أجسادهم، وهذا جيد، وإن كنتُ أعتقد أن الأمر ليس بهذا التعقيد، وكل ما تحتاجه (في الحياة العادية) هو الاهتمام الحقيقي بالعالم الشعوري للآخرين، ومراعاته، ومحاولة استقراره بشكل دائم. تأمل معي المثال التالي حول كيفية تعبيرنا عن القلق:

### القلق

- نستخدم نحن البشر لغة الجسد للتعبير عن شعورنا بالقلق بواسطة أساليب كثيرة.. أهمها:
- كثرة الحركة ذهاباً ومجيئاً.. أو التملل في الجلسة.
  - الجلوس على طرف الكرسي وحركة مستمرة في القدمين.
  - صوت متقطع أو متذبذب الجريان.
  - حركة فرك أو تقليب اليدين مع تعرق خفيف فيهما.
  - عبث بالمجوهرات التي تتقلدها المرأة أو بالساعة أو غير ذلك.
  - الطرق الخفيف بالأصابع بشكل مستمر، ورعشة خفيفة في اليد.
  - تشنج خفيف في عضلات الوجه الصغيرة.
  - السرحان وعدم الانتباه.

## □ خطوات عملية

تذكر أنك بحاجة إلى وقت، وممارسة بشكل يومي، لكي تطور القدرة على قراءة مشاعر الآخرين واللغة غير المحكية التي تتحدث بها أجسادهم (لغة الجسد). كما تعلم فإنه ليس من المحبذ أن تتأمل في وجوه الناس! لكنك تستطيع أن تسترق بعض النظرات لتشاهد طريقة تعبيرهم عن مشاعرهم في عملك أو البيت أو المطعم أو عبر شاشة التلفاز. هناك مجموعة من الأشياء التي يمكنك مراقبة أي تغيير قد يطرأ عليها مثل:

■ نمط التنفس.

■ طريقة الجلوس أو الوقوف (وضعية الجسم).

■ لون الوجه.

■ عضلات الوجه الصغيرة.

■ نغمة الصوت ونمطه.



## الكياسة الاجتماعية

عندما تنتهي من قراءة هذه الفقرة أعرف أنك ستقول: «أوه.. نعم هذه الصفات تشبه صفات فلان!» إذ كثيراً ما نقابل أشخاصاً يفتقدون إلى الكياسة الاجتماعية في تعاملهم مع الآخرين. يطلق الناس عليهم أوصافاً متباينة بمختلف اللهجات المحلية مثل: (ديج)، (غيتت)، (ممل)، (رخم)!.. يتسم مثل هؤلاء بصفات عدة أهمها:

- يطرقون باب بيتك دون موعد، وفي أوقات غير مألوفة، ويقتحمونه دون إبداء أي سبب منطقي لهذه الزيارة المفاجئة وكأنه فعل طبيعي.
- يتركز حديثهم طوال الوقت حول أنفسهم وإنجازاتهم دون أي اهتمام بالآخرين، متجاهلين كل المحاولات لتحويل الحديث إلى موضوع آخر.
- لا يعرفون متى يجب أن ينتهي حديثهم الهاتفي، ويستمررون في الحديث متجاهلين كل تلميحاتك لكي يضعوا حداً للمكالمة..
- يميلون إلى الإخبار لا إلى السؤال.
- يميلون إلى الحديث عن أخبارهم ورواية الأحداث التي حدثت معهم دون إعطاء أهمية لسؤالك أو إعطائك فرصة للحديث عن نفسك أو ما يجول في خاطرك. وحتى عندما يفعلون فإنهم يفعلون ذلك كفاتحة للحديث عما يريدون الخوض فيه ودون اهتمام بإجابتك.
- يفقدون إلى روح الدعابة والمرح.
- يقومون بتكرار قول نفس الأحداث والقصص والنكت مرات ومرات دون اهتمام بأنك قد سمعتها مرات عديدة!
- يلقون أسئلة في غير محلها.
- يخوضون في نقاش من منتصفه دون أن يفهموا مغزاه. ويطرقون موضوعاً محزناً في أوقات فرح.. وهكذا.
- يفقدون مهارات الانضمام لمجموعة جديدة. فمثلاً (أكرم) شاب ملتزم وصاحب خلق. قمنا بدعوته لحضور جلسة خاصة نقيمها لمدارسة القرآن والسنة النبوية. عندما حضر الجلسة لأول مرة، كان

يقاطع المتحدث بأسئلة كثيرة، وأبدى مع الجميع ودّاً مبالغاً فيه (وكانه يعرفهم منذ فترة) عبر إطلاق بعض (المزحات)، وكان يُقدّم تعليقاته ومدخلاته أكثر من أي شخص آخر في الجلسة، وغادر في وقت مبكر بحجة بعض المشاغل والالتزامات. لم يقم (أكرم) بما يخل بالأدب قط، ولكننا لم نشعر بالارتياح من وجوده، كما لم يُبدِ أحدٌ منّا الرغبة بالاتصال به قبل موعد الجلسة القادمة للتأكيد على حضوره!



يفشل مثل هؤلاء الناس في عدد من المهارات العاطفية:

- يفشلون في فهم الحالة المزاجية التي يمر بها جليسهم. وحتى لو أخبروهم بها صراحة! فإنهم يبدون اهتماماً ضئيلاً بذلك، بل يعتقدون أنك جاهز في كل لحظة لتلبية حاجياتهم ومطالبهم.

■ يفشلون في قراءة المؤشرات العامة للجو الاجتماعي الذي يتواجدون فيه. فما يناسب الحديث عنه في وقت ما أو مكان ما، قد لا يكون مناسباً في وقت أو مكان آخر.

■ يفشلون في فهم أن ما يناسب الحديث لشخص ما، قد لا يناسب شخصاً آخر. وأذكر أن إحدى الأرامل شكت لي يوماً صديقة لها تكرر أمامها باستمرار ما يقدم لها زوجها من الهدايا وكيف يدلها ويكرمها! دون أي تقدير لما قد يتركه هذا الحديث من أثر في أرملة فُجعت بزوجها.



### مد جسور التواصل مع الآخرين

لدى الأذكاء عاطفياً القدرة على مد جسور التواصل مع الآخرين بعلاقات متبادلة، وبناءة، تبث الرضا عن النفس والآخر. إنهم الأقدر على انتزاع الإعجاب من الآخرين، وزرع محبتهم في قلوبهم.

دعوني أوضح ذلك بأحد الأمثلة الواقعية لأحد أصدقائي الذين أفاخر بهم. (عبادة) مهندس بترول ناجح وطموح.. أعرفه منذ أمد بعيد.. على الرغم من أننا نلتقي في فترات متباعدة، لكن اللقاء به أمر رائع.. يمتلك (عبادة) عدداً كبيراً من المهارات الاجتماعية:

■ يخبرك عن ارتياحه بلقائك، وقضاء الوقت معك، والحديث إليك، يعبر عن ذلك صراحة دون حرج.

■ يستخدم بكفاءة كل التقنيات غير اللفظية والتي لا يولي لها الكثير منا أي اهتمام.. حيث ينطلق صوته بالابتهاج عندما يجيب عن اتصالك الهاتفي وكأنك تحمل له مفاجأة! ويولي حديثك اهتماماً خاصاً عبر تعابير وجهه ولغة جسده الذي يعبر فيها عن دهشته واستماعه بما ترويه من قصص وأخبار، وقد يذهب إلى أكثر من ذلك، حيث يخرج ورقة لكتابة مقولة أو نقطة أثرتّها خلال حديثك!

■ كرمه الوافر في منح كلمات الثناء والدعاء لأصدقائه الغائبين عندما يعرض ذكرهم أثناء الحديث: (فلان، الله يمسيه بالخير أينما كان، الله يذكره بالخير...). وعلى الرغم من أنك قد لا تعرف ذلك الشخص الذي يحييه في غيابه، لكنك تشعر بالغبطة، ربما لأن عقلك اللاواعي يخبرك: (في المرة القادمة عندما يأتي ذكري سيكون هذا هو الحال).

■ يعمل على أخذ الفهم الأقرب والأسلم لسلوك الناس من حوله، وتقديم النية الصالحة على غيرها (دون غفلة!)، مستغنياً عن حمل أي ضغينة أو تذكر أي إساءة. وهذا ما يخطئ به كثير ممن يمتلكون الذكاء العقلي حيث يتفنون في التقاط عيوب الآخرين، ونقدمهم، ويمعنون في لومهم عند أي خطأ. وحتى لو لم تكن أنت المقصود بهذا النقد فستشعر بالضيق ربما لأن عقلك اللاواعي يهمس فيك: (انتبه لنفسك.. فسيأتي دورك في المرة القادمة!).

تحدثت عن هذا الصديق العزيز، وأنا أعلم أنك تعرف مثله ممن حولك، ولا يوجد أي سبب يمنعي أنا وأنت من أن نتشبه بهم، فالتشبه بالكرام فلاح!

## التحكم في التعبير عن المشاعر وإظهارها

من الفنون الاجتماعية أيضاً قدرة الشخص على التحكم في إظهار مشاعره الخاصة تجاه شخص ما أو حدث ما أمام الآخرين. إذ يعجز الأميون عاطفياً عن قراءة الجو المحيط، واختيار الأسلوب الأنسب لإظهار مشاعرهم، وهم يعتبرون التعبير عن مشاعرهم حقاً محفوظاً ومباحاً في أي وقت أو مناسبة! ولذا تضطرب علاقاتهم مع الآخرين. بينما يبسط الأذكاء عاطفياً سلطتهم على مشاعرهم الداخلية فلا يُظهرون منها إلا ما يناسب الوسط الاجتماعي الذي يعيشون فيه، وقد يضطرون إلى إظهار عكسها إذا دعت الحاجة.



نبدأ بتعلم هذه المهارة في سنوات الطفولة المتوسطة.. عندما يهمس الأبنان في أذن الطفل ليقول: (شكراً) لـ (جدو) الذي أحضر له هدية نجاحه في المدرسة رغم أنها لم تعجب الطفل قط!. يقول غولمان<sup>(1)</sup> صاحب الكتاب الأشهر في الذكاء العاطفي: (إن الرسالة التي تصل إلى الطفل في موقف كهذا هي أنه يجب ألا يُظهر حقيقة مشاعره إذا كانت ستجرح مشاعر الآخرين).. ومن هنا نبدأ بتعلم التحكم في الإظهار المناسب لمشاعرنا أمام الآخرين.

(1) الذكاء العاطفي: 169.

## فن الكلام

الكلمة ذات شأن عظيم. فكم أنقذت من كان على وجه الهلاك، وكم أودت آمناً إلى حتفه. الكلمة سحر في حين، وكارثة في حين آخر. يتقن الأذكياء عاطفياً اختيار كلماتهم، ويزنون حديثهم قبل التفوه به. ومن جميل القصص حول هذه المهارة ما حكاه الشيخ الجليل علي الطنطاوي رحمه الله في كتابه (صور وخواطر)<sup>(1)</sup> أن ملكاً رأى رؤياً مزعجة في منامه فاستشار أحد المفسرين الخبراء.. فقال له: (تفسير رؤيتك يا سيدي أن أسرتك ستموت كلها قبلك). فغضب الملك غضباً شديداً وأمر بجلد مفسر الرؤى عشر جلدات. ثم دعا مفسراً آخرأ، وعرض عليه الرؤيا. فقال المفسر: (تفسيرها أنك يا سيدي الأطول عمراً من بين أفراد أسرتك جميعاً). فسرَّ الملك من ذلك وأمر له بهدية!. لاحظ أن التفسيرين متطابقان. ولكن ظهرت قدرة المفسر الثاني على وضع الفكرة في كلمات ثلاثم السامع والحال. لاحظ أننا لا نتحدث هنا عن المهارات اللفظية الكلامية في صياغة الخطب والكلمات المسبوكة ببراعة، والتي تعد من عناصر الذكاء العقلي، بل نقصد القدرة على اختيارها وصياغتها بشكل ملائم.

الكلمات هي رسول الأفكار.. ولذا كان أثرها عظيماً في شرح ما تعنيه وتقصده. ولعل من المهارات الاجتماعية القدرة على استيعاب الطرف المحيط بالمستمع، ومزاجه، وما يحبه ويكرهه، والمعنى المراد إيصاله، وحدة اللهجة، وطريقة الحديث (كطبقة الصوت، وجريانه، وغير ذلك). ومن ثم اختيار الكلمات المناسبة التي تلبى كل ما سبق.

(1) صور وخواطر: 121.

الأمر ليس بهذا التعقيد لكن استحضار ذلك في الذهن أمر مهم، وعندما تتقن صياغة الكلمات فلاشك أنها ستترك أثراً ساحراً.

ورغم هذا السحر الذي تتركه الكلمات إلا أننا كثيراً ما نسرد رتلاً من العبارات دون معنى، وخاليةً من أي روح، فما هي إلا مجموع حروف تعلمناها عن ظهر قلب ونردها كاللبغاوات ولك أن تصفي إلى أحاديث الناس لتسمع منها الوافر الكثير: (كيف حالك، صباح الخير، مشتاقين، كيف الصحة.. إن شاء الله بخير..) وهي تقال بدم بارد وظل ثقيل.



## التحليل الاجتماعي

مع تزايد التعقيد في عالم الأعمال، أصبح العمل ضمن مجموعة ومشاركة الآخرين والاحتكاك بهم أمراً لازماً لا مفر منه. بل تحولت المجموعة إلى مصدر الأمان والرزق والشعور بالأهمية.

ومن هنا برزت أهمية المهارات الاجتماعية، ومنها القدرة على التحليل الاجتماعي. تخيل أنك حصلت على وظيفة جديدة في قسم للتسويق في شركة كبرى، فمن اليوم الأول لك في الوظيفة الجديدة، يجب أن تبدأ في تحليل شبكة العلاقات الاجتماعية من حولك، وفهم دوافع الآخرين، وقيمهم، وما يحركهم، ويهمهم، وما يثير غضبهم أو حساسيتهم أو الضيق لديهم، وإدراك ما يحبونه وما يكرهونه وغير ذلك. هذا الفهم يمثل أرضية مبدئية هامة للتعامل معهم.

كما لا بد أن نتذكر هنا أنه كما يوجد هيكل تنظيمي رسمي يبدأ من رئيس القسم إلى أصغر عامل فيه، هناك هيكل تنظيمي غير رسمي هو الذي يحكم ويسير الأمور. هذا الهيكل يترتب وفق معايير عديدة كقوة تأثير أحد الموظفين في اتخاذ القرار، وكالقرب من الإدارة العليا، وغير ذلك. إن التعرف على هذا الهيكل والحكمة في التعامل معه أمر في غاية الأهمية.

الأطفال يفعلون ذلك بكفاءة، لاحظ كيف يسعى طفل للانضمام إلى مجموعة جديدة في مدرسة أو حديقة<sup>(1)</sup>، تراه يبدأ بمراقبة المجموعة، واكتشاف قائد المجموعة والمسيطر عليها. ومن ثم يبحث في ذهنه عن أفضل وسيلة لجلب انتباهه عبر ملاحظة اهتمام هذا القائد. وبعد تحديد الأقوياء في المجموعة والضعفاء منهم، يسعى بطريقة ما لجلب انتباههم عبر مشاهدة اللعب باهتمام، أو تقديم خدمة (مغرية) كجلب الكرة أو التعاطف مع من وقع على الأرض وتظيف ظهره من الغبار! دون أن يقتحم المجموعة مباشرة.



## التعاطف

التعاطف هو قمة السمو الإنساني.. هو أن تتمثل حال الآخرين ومشاعرهم، وتهتم بهم، وتقف إلى جانبهم وتدعمهم.. أن تكون حاضراً في حياتهم، مهماً ومؤثراً فيها.. الأهم هي الآمك، وفرحهم هو فرحك.. التعاطف هو أن تتصور نفسك في مكان الآخر، وتتعامل وفق ذلك. اسأل

(1) الذكاء العاطفي: 182.

نفسك: هل تفي بوعد لزيارة مريض أم تقبل دعوة للعشاء في آخر دقيقة بدل ذلك؟ هل ينبغي عليك أن تكذب حتى لا تجرح مشاعر صديقك؟ هل تتذكر العناء الذي يبذله العامل لديك فتعطيه أجره وزيادة أم تتحين الفرصة وتصطاد الخطأ من أجل أن تقتطع من أجره؟ أسئلة كثيرة نراها كل يوم في حياتنا ويتباين فيها الناس تبايناً كبيراً.

### قوة التعاطف:

التعاطف ليس خدمة مجانية.. ليس عطاءً مجرداً.. فمن الجوانب الغربية في تكوين النفس الإنسانية أن أي شيء تفعله من لفظة كرم أو رفع لاحترام شخص آخر لذاته هو في الواقع يرفع من ذاتك أنت. إذا جعلت شخصاً آخر يبني ثقته بذاته وإيمانه بقيمته، فأنت في الوقت نفسه تبني ثقته بنفسك وإيمانه بقيمتك بالدرجة نفسها. وفي المقابل، عندما تُنقص شعور الآخر بقيمته فسيتنقص شعورك بقيمتك أنت.

### الاستماع التعاطفي:

إن أهم أفعال التعاطف هو الاستماع التعاطفي والذي يتميز بالآتي<sup>(1)</sup>:

■ الاستماع للشخص المقابل مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث ومشاعره ولغة الجسد التي يبديها، وتقمص اللهجة العاطفية التي ترسمها كلماته. أي، كما يصفه البعض، بأن تضع نفسك في «حذاءه»، وترى العالم عن طريق عينيه، بعيداً عن قيمك ورؤيتك أنت، ودون إطلاق أحكام عليه. أقبل عليه ببصرك وسمعك وكامل جسدك.

(1) Listening.. With Your Heart As Well As Your Ears: 15.

■ حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية. ابدل اهتماماً أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم وأحاسيسهم أثناء حديثهم إليك، ولا تستخف بها.

■ تفاعل مع مشاعر المتحدث قبل أن تطمئن بالحقائق. وهذا كثيراً ما يحدث مع الآباء الذين يسارعون بالاستجابة إلى مخاوف أبنائهم حين يقول: «هناك شيء مخيف تحت السرير»، إذ يقولون: «لا تخف ليس هناك ما يخيف، أنت في أمان». بينما قليل منهم من يبذون مصادقة وتعاطفاً مع مشاعر أبنائهم: «أوه حبيبي.. أنت خائف».

■ الاستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك. أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم مثل تعابير الوجه والإيماء بالرأس. لا تقل: «إنني أتفهم مشاعرك.. فالمشاعر لا تفهم.. قاوم رغبتك في المشاركة بالحديث والكلام لمجرد الكلام».

■ ادعم استماعك بأصوات قليلة، مثل التأوه أو تلك التي تدل على الاستغراب (همم.. أوه..). فهذا يضيء على استماعك نكهة خاصة.



أن تصبح مستمعاً بارعاً يكسبك

من الأصدقاء وحب الآخرين أكثر

من أن تكون متحدثاً بارعاً

■ ركز على ما يقوله المتحدث بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة عما قاله. ركز على المتحدث نفسه. تذكر أن موقف قلبك بصفتك مستمعاً سيكون أهم وأوضح من استجابتك الظاهرية لحديث محدثك. موقف الاحترام ومحاولة فهم عالم الشخص الآخر أكثر أهمية من تعلمك كيف تقدم رداً عبقرياً.

### التفاعل مع الطرف الآخر:

من صور التعاطف أيضاً التفاعل مع الطرف المقابل في المواقف المختلفة على النحو الذي يتوقع منا ذلك الشخص أو يحتاج إليه. إن الخطوة الأهم لذلك هو القدرة على تقمص وتمثل مشاعر الآخر وتوقعاته وحاجياته في كل موقف والاستجابة وفقها. دعوني أوضح هذا بمثالين واقعيين حدثني بهما صديقان عزيزان (مع تحوير بسيط يخفي ملامح شخصياتهما وببقي الجوهر من القصة كما في كل قصص هذا الكتاب).. الأول هو (ناجي).. وهو شاعر هاوٍ (أي تصغير شاعر كما يجب أن يسمى نفسه).. يقرض الشعر بين الحين والآخر، وله محاولات جميلة ومميزة. استطاع (ناجي) أن ينشر أول قصيدة (غزلية) في إحدى المجلات الثقافية الجادة. كاد يطير من الفرح عندما رأى شعره يُنشر على صفحات هذه المجلة المحترمة. وكان يزداد طرباً عندما يتخيل سعادة خطيبته بقراءة شعره الغزلي (الذي كتبه فيها). وذات يوم أثناء زيارته لخطيبته.. ترك المجلة على الطاولة وأخبرها بأنه نشر أول قصيدة له في هذه المجلة. انقضت تلك السهرة وغادر.. مرَّ يوم.. يومان.. أسبوع وهو ينتظر رد فعل خطيبته.. دون جدوى... في الزيارة المقبلة لمَّح لها:

■ المرة الماضية تركت مجلة لي هنا.. هل تعرفين أين هي؟

■ أوه نعم.. أظنها في غرفة أبي.. انتظر لحظة.

ثم مضت وأحضرت له المجلة وجلست دون تعليق. في الواقع أنها لم تقرأ القصيدة.. لعلها نسيت! لكن صاحبي بلا شك صُقع، وتحامل على نفسه لكي يستوعب الصدمة. كانت حقاً صدمة..!

في المقابل يحكي لي صديقي الثاني (عبد الرحيم) عن زوجته وهي مدرسة لمادة الرياضيات: (تعرف يا ياسر.. عندما أنكب على كتيبي المعقدة في الطب النفسي، وأحاول أن أحفظ ما أذقراه.. تأتي زوجتي لكي تشاركني القراءة، وتتفاعل مع كل معلومة، وتبدي اهتماماً كبيراً، وتحاول أن تسألني حتى تشجعني على القراءة والحفظ، مع أنني أعرف تماماً أن ما أقرؤه لا يستهويها على الإطلاق.. كم أحبها وأحب ما تفعله).

أليس واضحاً ذلك الفرق بين الزوجتين؟! كم هورائع أن تبدي الاهتمام بمشاعر وظروف الآخرين. الأمر ليس معقداً.. كل ما فيه هو الاهتمام، والسعي الواعي لتمثل المواقف المختلفة، واستشعار المشاعر المصاحبة، ومن ثم التفاعل معها على النحو الذي يتوقعه منا، أو نتوقعه نحن لو كنّا مكانه.. دعني أكرر: (نتوقعه نحن لو كنّا مكانه). هذا هو السري في تلمية هذه المهارة. إن من كدر الحياة وشقائتها العيش مع شريك حياة لا يستطيع قراءة ما تُحدث به عيونك، وملامح وجهك من مشاعر

وأحاسيس. وأنا على يقين أن لو استطاع الأزواج أن يتقنوا هذه المهارة فسيتطلب على المعالجين النفسيين للمشكلات الزوجية، والمحامين في مشكلات الزواج والطلاق أن يجدوا عملاً آخر..!



### وليس الذكر كالأنثى

يحدثنا الكاتب جون غراي في كتابه المميز: (الرجال من المريخ والنساء من الزهرة) عن الاختلاف الجوهرى بين الرجل والمرأة في الحاجات العاطفية. هذا الاختلاف هو السبب الرئيسى والخفى لمعظم المعارك الزوجية! ذلك أن الرجل يعتقد أن حاجات زوجته العاطفية تشابه حاجاته هو، ولذا يقوم بتلبيتها معتقداً أنه يقوم بواجبه.. والعكس بالعكس لدى النساء.. وهنا كان لزاماً علينا أن نعي أن ما يحتاجه شريك حياتنا مختلف تماماً عما نحتاجه نحن:

■ حاجات الرجل العاطفية ست: الثقة والتقبل والتقدير والإعجاب والاستحسان والتشجيع.

■ حاجات المرأة العاطفية ست: الرعاية والتفهم والاحترام والإخلاص والتصديق والتطمين.

تعالوا نتعلم من الأطفال:

لدى الأطفال أساليب مبدعة في التعاطف مع أقرانهم ومن يصغرهم. فالطفل منذ أيامه الأولى يشعر بالارتباك عندما يسمع طفلاً يبكي (1). ومع نموه ونضجه، يطور أساليب مختلفة في التعاطف، فعندما يرى طفلاً يتألم، تراه يلجأ لأمه ليطلب منها أن تخفف عن ذلك الطفل، أو يذهب ليحضر له لعبة أو حلوى، ويمسح على رأسه، ويربت عليه، ويضمه، وإذا

(1) الذكاء العاطفي: 146.

فشل في إسكاته فقد يشاركه البكاء! وأجمل أساليب التعاطف ما فعله أحد الأطفال عندما رأى طفلاً وقع على الأرض وجُرحت ساقه، فقال له وهو يشير إلى جرح قديم في ساقه هو: «انظر.. لقد جُرحت ساقِي أنا أيضاً منذ أيام وقد التأم الجرح الآن!».!

### كيف نتعلم التعاطف؟

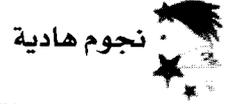
تشكل سنوات الطفولة الأولى مرحلة هامة في تعلم التعاطف. وقد ذكرت الدراسات أن جزءاً كبيراً من اختلاف الأطفال في درجة تعاطفهم مع الآخرين يرجع إلى الكيفية التي درب بها الآباء أطفالهم عليه. فقد تبين أن الأطفال الأكثر تعاطفاً من غيرهم، هم الذين تم لفت انتباههم بشكل متكرر إلى ما يسببه تصرفهم من آلام لشخص آخر كأن يُقال لهم: «انظر كيف جعلتها تشعر بالحزن».. بدلاً من أن يُقال لهم: «كان سلوكك هذا شقاوة»..<sup>(1)</sup>

### التعاطف في اللحظات الحرجة:

عندما كنت طالباً في الجامعة، وفي أثناء اختبارات التخرج النهائية، خرجت من أحدها وأنا في غاية القلق، إذ لم أشعر أن الممتحنين قد سرّوا بما أجبته به. كان المطلوب مني أن أخضع لاختبار آخر بعد عدة دقائق. جلست أنتظر الاختبار التالي وأنا أرتعد! في تلك اللحظة، جلس إلى جانبي شخص لا أعرفه ولم أره من قبل. نظر في عيني، وربت على كتفي، وبدأ يخفف من قلقي: (لا تخش شيئاً، كل شخص يخرج من الاختبار يظن أنه لم يقم بما يجب عليه لكنه في الواقع يكون قد أبلى بلاءً حسناً.. أنا متأكد من أنك قد قمت بعمل جيد).. نزلت كلماته عليّ في تلك اللحظات كالماء

(1) المرجع السابق: 148.

البارد على الظمأ.. وبالفعل مرت تلك الأيام بسلام، وبقيت في ذهني تلك الذكرى الرائعة لذلك الشخص (الملاك) المجهول، والذي أدعوله دائماً في ظهر الغيب.



### عبد الله المطوع

عبد الله المطوع رحمه الله كان أحد وجهاء دولة الكويت الكريمة، وأحد أعمدة الإصلاح فيها. كان لدى الشيخ عبد الله عدد من العمال من دول شرق آسيا. وأثناء الغزو العراقي الفاشم للكويت سنة 1990م، فرّ هؤلاء العمال هرباً من بطش الجيش العراقي. وبعد زوال الأزمة، كان لهؤلاء العمال بقايا حقوق مالية لدى الشيخ لم يحصلوا عليها. لم تهناً للشيخ عبد الله عين حتى وزّع هذه الحقوق على أصحابها. هل تعرف كيف فعل ذلك؟ لقد اضطر للسفر إلى بلدانهم والوصول إليهم بنفسه لإعطائهم أجر العمل الذي قاموا به. ما أروع هذا الفعل النبيل والعاطفة الجياشة. ترى هل ستتردد لودعيت للعمل لدى مثل هذا الشخص أو هل ستفكر للحظة في نقض عهد معه؟! رحمك الله أيها الشيخ العظيم وأسكنك فسيح جناته.

هذا هو ديدن الأذكياء عاطفياً، فهم يعرفون كيف يضعون لمساتهم الخاصة في المواقف الحساسة، والتي يكون التعاطف فيها أعلى من كل شيء. هل قرأت حديث كعب بن مالك رضي الله عنه<sup>(1)</sup> وهو يروي قصة (الثلاثة الذين خلفوا).. لقد أورد تفاصيل كثيرة، لكن ما شد انتباهي هو

(1) راجع النص الكامل للحديث في كتاب الإمام البخاري: الجامع الصحيح، رقم

اعترافه بالفضل العميق لشخص قام بفعل جميل، لنترك لكعب الحديث إذ يصف الموقف بعد نزول آيات التوبة: (...حَتَّى دَخَلْتُ الْمَسْجِدَ، فَإِذَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جَالِسٌ حَوْلَهُ النَّاسُ، فَقَامَ إِلَيَّ طَلْحَةَ بْنُ عُبَيْدِ اللَّهِ يَهْرُؤُ حَتَّى صَافَحَنِي وَهَنَانِي، وَاللَّهِ لَا أُنْسَاهَا لَطَلْحَةَ..). لقد حفظ كعب صنيع هذا الصحابي الجليل وأقر له بالفضل وخلد ذكره عبر السنين. تلك هي قوة التعاطف في اللحظة المناسبة، ومع الشخص المناسب.

قد تسأل: كيف لي أن أتعرف على مثل هذه اللحظات الحرجة والتي يحتاج فيها من حولي إلى التعاطف؟ صدقتي إذا امتلكت الرغبة الحقيقية في التعاطف مع الآخرين، وأعطيت مشاعرهم بعض اهتمامك فسوف يدلك قلبك على مثل هذه اللحظات. فقط استمع له!

#### □ خطوات عملية:

عندما ينضم موظف جديد إلى المؤسسة التي تعمل بها، اقترب منه، وابتسم في وجهه، وصافحه بحرارة، وعرفه على بقية موظفي المؤسسة، وخذ بيده ودله على أقسامها ومرافقها العامة. تذكر أن الناس في مثل هذه المواقف يشعرون بحرج وارتباك كبير، ولن ينسى ذلك الموظف وقفتك هذه معه أبداً.



#### فن التأثير في الآخرين:

يتقن الأذكى عاطفياً ملامسة الجانب العاطفي الشعوري لدى الآخرين والتعامل معه، فهم الأقدر على تخفيف حدة مشاعر الآخرين السلبية عبر

الاستماع إليهم، وطمأننتهم، والتفاعل مع مشاعرهم وأحاسيسهم. كما أنهم الأقدر على بث طيف من المشاعر الإيجابية في نفوس من حولهم، وإشعال نار الحماسة لديهم<sup>(1)</sup>. ولذا يخبرهم الناس عن سعادتهم ورضاهم عن صحبتهم: (أشعر معك بالارتياح، بالحماسة والنشاط، بالتقدير لنفسي ولما أقوم به...).

#### تظهر هذه المهارة في العناصر التالية:

- القدرة على إقامة علاقة توافق مع الآخر. وهي العلاقة التي تنشأ منذ لحظة التعارف الأولى. إننا نشعر بالتقارب عادة من أولئك الذين يشبهوننا في الاهتمامات والقيم، وحتى في المظهر ووضعية الجسم، ولذا من المستحيل أن تتقارب من شخص واقف بينما أنت جالس.
- يعطي الأذكياء عاطفياً اهتماماً خاصاً لبعض الأفعال الصغيرة ولكنها مهمة بما تتركه من أثر كبير في نفوس من حولهم. ومن ذلك: (منحهم كلمات الشاء الدافئة، تذكر أسمائهم ومناداتهم بأحبها إليهم، الابتسامة، النظر في عيونهم، الاستماع إليهم بانتباه، دعمهم في أوقات الشدة، مشاركتهم أفراحهم وأتراحهم، وغيرها).
- قوة إظهار المشاعر؛ ذلك أننا (نُعدي) بعضنا بعضاً شعورياً، فالمشاعر معدية. إذ يتم ذلك بشكل خفي معظم الأحيان، بحيث تنتقل هذه المشاعر من الأقوى إظهاراً إلى الأضعف. ولذا سيحظى بقوة التأثير أولئك الذين يظهرون مشاعرهم بوضوح.

(1) working with Emotional Intelligence: 193



## الشخصية العدوانية السلبية

من أشكال التأثير السلبي في الآخرين هو ما يقوم به أصحاب الشخصية العدوانية السلبية من تسميم للجو الشعوري في العمل. مثل هؤلاء يبدون أشكال السلوك العدواني ضد الآخرين ولكن بطريقة سلبية! فهم يكثرون الشكوى من رؤسائهم، والاستهزاء بهم (في غيابهم!)، وتراهم نكدين، مقطبي الجبين، كثيري الجدل، ولا يكفون عن الشكوى المبالغ فيها من سوء حظهم وتعاسة حالهم، ومن سوء فهم الناس لهم ومن قلة التقدير الذي يجب أن ينالوه. ومع هذا كله تجدهم مقصرين في أداء أعمالهم والقيام بواجباتهم المهنية والاجتماعية.

إن العمل مع مثل هؤلاء والتواجد معهم في مكان واحد عقوبة شديدة! فمثل هؤلاء ينشرون روح الفشل والتشاؤم والسلبية كما تنتشر الفيروسات في الأوبئة! فانتبه إلى ما يبثونه من سم عاطفي في الأجواء وفرّ من الاستماع إلى شكاوهم وحججهم ومجادلتهم، ذلك أن تأثيرهم النفسي والشعوري قد يكون خفياً ولكنه قاتل! وتذكر أن: المشاعر معدية.

■ القدرة على استشفاف الحالة المزاجية لدى الآخر، ومن ثم السعي إلى التناغم أو التزامن معها والاستجابة وفقها. إن هذه المهارة المعقدة وراء قدرة بعض الخطباء على تحريك آلاف الجماهير بكلماتهم وخطبهم.



نجوم هادية



## عمرو خالد

لم يحظ شخص في العالم الإسلامي بالشهرة والتقدير في السنوات الأخيرة كما حظي به الداعية الأستاذ (عمرو خالد). لقد حرّك قلوب الآلاف من الشباب المسلم وهو يلامس بكلماته شفاف الروح والنفس. والأمر واضح للعيان، فما إن تصيخ له سمعك حتى تستنفر روحك، وينبض قلبك، وقد تغرورق عينيك بالدموع. (عمرو خالد) هو مثال صارخ للقدرة على التأثير في الآخرين عبر تقنيات كثيرة، وأهمها: أنه يحدث الناس بأمر عزيز عليهم (الدين والنهضة)، وبأمور تشغل بالهم ويومهم، وهو لا يخبرهم بأنه أفضل منهم أو يعرف أكثر مما يعرفون. بل هو كالهادي يلفت انتباههم إلى ما يجب أن ينتبهوا إليه، يلبس كما يلبس الناس، ويتحدث بنفس لغتهم. أما المهارة الشعورية الفاتقة فهي في توافق كلماته ونغماتها مع الحالة الشعورية الأنوية للمستمع إليه. حفظك الله (أبا علي) ومثلك بالصحة والعافية.

■ استكشاف (الأزرار النفسية) الخاصة بكل شخص، والتي تمنحه الرضا والطمأنينة، أو تثير حماسه ورغبته في المشاركة والعمل والتفاني. إن ما يثيرنا أمور متباينة، لكننا بلا شك نكاد نتفق على أننا ننشد إلى من يهتم بشؤوننا، ومصالحنا الخاصة. إننا نعطيهم كل حواسنا.

■ من تقنيات التأثير في الآخرين مساعدتهم على وضع المواقف أو الحقائق في إطار جديد، والنظر إلى الأشياء من زاوية مختلفة، مما سيؤد فيهم الدهشة: (أوه.. أنت على حق.. لم أفكر في هذا من قبل).

وهذا يحدث مثلاً عندما نحول المشكلة إلى تحدٍ، والعمل إلى متعة وفائدة: (إن قبولك للعمل في شركتنا سيتيح لك الفرصة ليس لكسب المال فقط، بل للعمل مع أشخاص أكفاء أو المشاركة في مشروع نادر).



### فض النزاع بين الناس وإصلاح ذات البين: دراسة حالة

العم (محمد) أحد الشيوخ الفاضلين في قريتي الصغيرة في سوريا. لم يكن العم (محمد) عمدة أو محافظاً. لكن الناس أعطوه سلطة أعلى من ذلك. فهو خير من يصلح بين متخاصمين، وخير من يقضي بين مشتكين. يخرج الناس من عنده عادة راضين بما قضى لهم، فأما المحق فقد استرجع حقه، وأما المعتدي فقد تحلل من تبعة فعلته. عندما تأملت هذه المهارة والتي صنعت العم (محمد) سمعة طيبة، وذكرأ حسناً، وجدت أنها اشتملت على عدد من عناصر الذكاء العاطفي:

- القدرة على فهم دوافع الناس ومشاعرهم وما يقود إلى الخلاف بينهم، مع الأخذ بالاعتبار الخلفية الثقافية والبيئية والظروف المحيطة.
- القدرة على قراءة وجوه الناس ولغة أجسادهم والتي تعبر عن مكنون صدورهم.
- القدرة على ابتكار حلول وسطى بين المتنازعين بما يرضي كلاً منهم آخذاً في الاعتبار العوامل سابقة الذكر.

- القدرة على السيطرة على ذاته لمنع انحيازه العاطفي نحو أحد الأطراف ضد الآخر بسبب التأثر بعوامل شخصية كمعرفته السابقة بالشخص أو جمال عبارة أحد المتخاصمين وحسن هيئته وغير ذلك.
- حصوله على ثقة الناس بصواب رأيه وعدله وستر عوراتهم.
- الحدس الذي يمكنه من اتخاذ القرار الصائب وإعطاء الحكم الصحيح.
- الصبر على سماع الشكوى والحرص على نزع فتيل الخلاف بين الناس وإعادة المودة والألفة بينهم.



### هل أنت ذكي عاطفياً؟

- عندما أكون في مجلس ما، أستطيع قراءة مشاعر الموجودين وطريقة تفاعلهم مع ما يُقال.
- عندما أتحدث مع الآخرين، أستطيع تحديد مشاعر المستمعين إلي (متضايقين، متحمسين، مسرورين...)، وأحترم مشاعرهم هذه، وأتفاعل معها بالشكل المناسب (أواصل، أعطي فرصة لغيري...).
- أعرف متى أتحدث مع الآخرين عن مشكلاتي الخاصة.
- يجد الآخرون سهولة في أن يستودعوا أسرارهم عندي.

- أسعى إلى ترتيب مناسبات تُدخل السرور على الآخرين.
- أعي تماماً الرسائل غير المحكية التي يرسلها الآخرون إلي.
- أستطيع أن أساعد الآخرين على تحسين مزاجهم عندما يشعرون بالضيق، أو أخفف من غضبهم.

ها قد وصلنا إلى نهاية المشوار في الحديث عن أهم أركان الذكاء العاطفي وأصوله، والذي جمع عدداً كبيراً من المهارات التي ستُحدث في حياتك فرقاً لو سعت إلى تنميتها وتطويرها.. والله ولي المؤمنين.

