

الفصل الخامس

شيفرة التأثير

C = راحة هزلية

إذا لم يكن في حياتك مرح
فلماذا تصطنعه؟

راحة هزلية - ملخص

اصطنع المرح كل يوم.

أسرع طريقة لتعزيز نجاحك هي أن تجد الجانب الأيسر في كل موقف وتشارك به العالم.

لا تكن جدياً بشكل كبير - إذا فعلت ذلك فستكون الوحيد الذي لا يضحك!

ابتسم، يبتسم العالم معك.

لا يهم كم من العوائق تضع الحياة في طريقك، لا تأخذها على محمل الجد كثيراً. الحياة تستمر - وبغض النظر عن ذلك - وليس من المفيد إضاعة الوقت في الغضب أو الحزن.

أن تكون ذكياً لا يعني أن تكون كثير الشكوى، دع العالم يرى الجانب المبدع الخفي خلف ابتسامتك.

سامح نفسك أولاً، ثم سامح العالم.

راحة هزلية

«يستطيع أحدنا أن يكتشف عن شخص ما في ساعة واحدة من اللعب، أكثر مما يكتشفه في سنة من النقاش».

- بلاتو

إذا راقبتك مدة ساعة وأنت تلعب أو تمرح، ماذا سأقول عنك بعد انتهاء هذه الساعة؟ فكلمنا كبرنا، خف ضحكنا، هل الحياة مكربة لدرجة أنه لا يوجد أي شيء نضحك لأجله أم هل فقدنا ذاتنا في دراما الحياة؟

كلما أوغلنا في طريق الحياة ازدادت تعقيداً. ضغوط العمل، مسؤوليات العائلة، الإنهاك، الإحباط، واللائحة تطول، ومن السهل الوقوع في عادة الجدية الصارمة، عندما كنا أطفالاً، كان والدانا يذكراننا دوماً بأنه عندما «نكبر» سنكون جديين ولن نكون سخفاء بعد الآن، الله يعرف لماذا؟ الحياة صعبة كفاية دون أن يحيط بالشيء مللاً إجمالي. ومن غير الضحك سنتأذى بالتأكيد.

هناك حقيقة طبية تقول إن الضحك مفيد للجسم والروح أيضاً. غير أنه لا شيء يدعم خلق التأثير أكثر من الضحك، والمزاج الجيد، والابتسامة الخالصة، إنها معرفة واضحة وجميلة، يمكنك أن تفكر في الناس في حياتك. من الذي تساعد أو تعمل معه؟ هل هو نكد وجدي أم هو خفيف الروح، ورفيق متسامح؟

• أمن بشيء ما عظيم. لأن حياتك تستحق تحركاً نبيلاً.

- ولتر اند رسون

ليس هناك شيء منفرد يحدث - ليس واحداً - لا يمكن أن يؤخذ بروح مرحة، وكلنا نشترك بسوء الحظ والمأساة، الحياة صعبة. ويمكن أن تكون قاسية، لكن كما قلت سابقاً، نحن نختار كيف نتعامل مع الحياة، وليس الطريق الأخرى التي حولنا؛ لذا، فإن هذا يعود إليك، ابتسم واحصل على ما تريده أو قطّب جبينك، وانتظر مدة من الزمن دون أن تحصل على صفقة كبيرة.

$$E + R = O$$

أحد أظرف الناس ممن هم على مواقع المسؤولية في هذا الكوكب الجراحون على نحو خاص. تخيلهم لو كانوا جديين جداً، إن قدرة تحملهم العاطفية لما يفعلونه كل يوم في حياتهم العملية لا يمكن تحملها من غير ابتسامة ظريفة أو غمزة في الوجه يوم الشدة: الجراحون هم أبعد فريق عن اللعب، فهم يعملون في بيئة مضغوطة بشكل كبير، ومع مجموعة مترابطة بشدة من المحترفين المهرة.

حياتهم في خطر، لذا فمن المهم أن يكون كل عضو في الفريق مرتاحاً بشكل كافٍ ليقوم بأداء واجبه على أكمل وجه.

والشيء الأخير هو أن رغبات الجراح، أو المريض هي من أجل كل شخص في المسرح قلق حول مزاج الجراح أو العيش في مستوياته/ أو مستوياتها، ما يرغب به الجراح والمريض هو من أجل كل واحد قلق حول أفضل عناية للمريض. كلاهما يحتاجان لأن يكونا في الغرفة! وعندما نسلك الطريق اليسير إلى الحياة والعمل نكون قد سلطنا الطريقة المؤكدة من أجل اكتساب احترام من حولنا، إذا استطعت أن تبسم في وجه المحن وتسامح

• العالم عالمك. عامله بسهولة، لكن احصل عليه.

الآخرين عندما يتعذر عليهم ذلك، فإن العالم سيكون محارك. في كل وجه من أوجه حياتنا نستطيع أن نجد شيئاً ما نبتسم لأجله. إنه هناك، وما عليك إلا أن تجده.

تذكر أول قاعدة في المحاكاة: «قلده إلى أن تحصل عليه» إذا كنت لا تشعر به وكأنه يبتسم، افعله بأي طريقة. وسيجعلك حقاً تشعر براحة أكبر، إن عائلتك، وأصدقاءك وزملاءك في العمل سيعملون بجد ليساعدوك عندما تبتسم أكثر مما لو كنت عابساً. إذا كنت في شك من ذلك كرر سؤالك لنفسك إذا أردت أن يعمل معك اليوم.

المأساة والأسى هما حقيقتان من حقائق هذه الحياة، والتوازن الطبيعي في الكون يبدو أنه يعيق إمكانية أن تكون الأشياء جيدة طوال الوقت، هناك الكثير من الأشياء المرعبة التي تحدث حول العالم، وهناك أيام من الصعب أن نجد فيها شيئاً ما جيداً نبتسم لأجله، هذا هو الشيء. من غير الممكن أن تغير أي شيء إذا لم تغير نفسك أولاً. والراحة الهزلية هي غالباً المساحة الوحيدة من شيفرة التأثير التي تجعلك تؤثر في العالم حولك بالقليل من الجهد.

يمكننا جميعاً أن نساعد على رفع اعتمادات الطاعنين في السن، أو الشعور بالأسف لضحايا الجريمة، لكن بالمقابل هناك أشياء صغيرة نستطيع أن نفعها كأشخاص من أجل مد يد المساعدة، حسناً، نعم و لا. تخيل عالماً كل واحد يبتسم فيه. تخيل مكاناً تتجلى فيه كل المشكلات الصعبة والمهمات المهمة أكثر من العبوس وأوامر الضغط النفسي، كم من التوتر سيتلاشى حول العالم إذا لم تأخذ الأشياء بهذه الجدية؟ لن تستطيع أن تغير العالم في يوم واحد، لكن يمكن أن تبدأ اليوم - بابتسامة.

الابتسامات معدية أكثر من الأنفلونزا. والمزاج الجيد يوئد الإخلاص والحب، وحب الاجتماع. وفي جو من السعادة، يتلاشى الضغط النفسي وتصبح الأخطاء دروساً نتعلمها، وتصبح الكوارث شيئاً ما نعمل من خلاله أكثر من كونه عوائق طريقٍ تامة.

والتأثير المتموج لشيفرة التأثير يبدأ من هنا، عندما تركز على أحلامك وتقرر ما تريد إنجازه لنفسك، لتصبح سعيداً، فأنت تبدأ رحلة تجعل حياتك أكثر غنى، وعليك أن تكون سعيداً جداً تجاه ذلك - ومن ناحيةٍ أخرى ماذا تفعل من أجل هذا؟

من الممكن أن تظل مرحاً وأنت تقوم بشيء ما لا ترغب به، أولاً نستمتع به بشكل خاص، عليك أن تقوم بمهمة إما من أجل مساعدة عائلتك، أو اتخذ خطوة تقربك من حلمك وسوف تكون كافية للاحتفاظ بابتسامتك، إذا كان العمل الذي بين يديك مملاً فعلاً، فلتجعل همك أن تصطنع المرح لك ولكل من يعمل معك، الوقت يطير فعلاً عندما تكون مرحاً، ومن المسلم به أنه لا يوجد شخص واحد على هذه البسيطة لديه جانب واحد يجعل حياته جافة، الأعمال المنزلية تمتصنا، غير أنني أفضل أن أعيش في منزل نظيف، لذا من أجل أن أنال ذلك، فإنني أعزف موسيقا صاخبة عندما أعمل وعندما أنظف حوض الحمام أتحرر من شبابي لأجعل الوقت يتطاير، وأنا أريد أن أشير فقط (قبل أن تقوم زوجتي بقتلي) إلى أنني لا أقوم بذلك في أغلب الأوقات، يمكن عندما أفعل ذلك أحاول ألا أشكي بل أحاول أن أؤدي أفضل ما لدي.

• أعطيت القليل من ومضة الجنون. عليك ألا تفقدها .

اعتادت صديقة لي أن تدير وكالة تسويق، وفي بعض المناسبات تضطر أن تلبي طلبات الزبائن غير المنطقية والمحددة بالوقت، وهذا يعني أن فريقها ينبغي عليه أن يأتي للعمل في عطلة نهاية الأسبوع وموظفي البريد كذلك من أجل حشو الظروف لإرسالها بالبريد في الوقت المحدد في مثل عطلة نهاية الأسبوع هذه، فإن ثمانية أشخاص من المتطوعين يساعدون بحشو حوالي 35000 ظرف، لذا -وعوضاً عن الجلوس- نظمت سلسلة من الألعاب والنشاطات كي تبقى على كل منهم متيقظاً، ومن أجل تمضية الوقت (ومن أجل تحرير عقولهم من الملل) زينت المكتب كما لو أنهم في غرفة أطفال يحتفلون بعيد الميلاد، وطلبت طناً من طعام الحفلات وشغلت الموسيقى طوال النهار، لقد رتبت وسائل النقل، من وإلى المكتب وحجزت لكل منهم في الفندق في ليلة السبت، سكب الخمر، وتبعه الضحك، وفي منتصف اليوم الثاني انتهى العمل، وأصبح الفريق جاهزاً، وكان الزبائن سعداء جداً، وكل منهم جاء إلى العمل يوم الاثنين بخطوات مشرقة.

تخيّل كم كانت عطلة نهاية الأسبوع مختلفة، إذا قدمت فقط الآلاف من النشرات والظروف دون أن تبذل أي جهد لمساعدة كل شخص خلال المهمة، من المحتمل أنهم سيفهمون العمل، غير أنهم صباح الاثنين سيكونون مختلفين تماماً في تجارب كل منهم، بقليل من الجهد وبقلب كبير يمكنك أن تتجز الكثير، ويمكن أن تكون جدياً تماماً.

أنا لا أقول ألا تتخذ موقفاً أو تتحدى المقدار المناسب من الاحترام، لكن عليك ألا تكون نكداً حول هذا، هناك ضغط كاف في حياتنا، وعلينا ألا نضيف عبئاً عليه. قاعدتي في الحياة بسيطة، كلما كان العمل مهماً، كان التحدي أصعب، واتسعت ابتهامتي، إنها ناجحة. ولقد أنهيت كمية معقولة

من العمل مع (رد بول) عبر سنتين ماضيتين، وما يميز شركة المشروبات هذه عن غيرها هي الطريقة التي تصطف بها، ليس فقط في الرياضات الصارمة، وأيضاً في الطرق الكوميديّة المفرطة.

على سبيل المثال، كل سنة تقيم شركة (رد بول) منافسةً لمعرفة من يطير إلى أبعد نقطة. عند القفز من الجسر دون استخدام أي شيء إلكتروني. وتتضمن هذه المنافسة في النهاية، مواقف مجنونة ومرحة وتخلق مرحاً لكل شخص.

لكن لا يعد هذا أخلاقياً فحسب باعتبار أنه ينتفع من استخدام المزاج منذ أن طُبِّقت مثل هذه الإستراتيجية التي تعتمد على المزاج، فإن مبيعات (رد بول) اخترقت السقف، على الأقل إننا نعلم أن المساهمين الماليين في شركة (رد بول) يبتهمون!

ثمة مثال آخر رائع في استخدام المزاج من أجل تحقيق ثقافة عمل إيجابية هوية شركة مشروبات (انوسنت). تأسست الشركة بمجهود ثلاثة شبان ما زالوا في الجامعة، لقد عاهدوا أنفسهم على التزام المرح في كل وجه من أوجه عملهم، لذا، عندما بدؤوا عملهم في التسويق لأول دفعه. ذهبوا إلى احتفال موسيقى الروك، اندفعوا، وأخذوا معهم 700 كرتونه من عصيرهم الطازج 100% ليروا مدى تسويق منتجهم، كل شيء تريد أن تعرفه عنهم وعن شركتهم يمكن أن تراه في الطريقة القصصية التي اتبعوها حول اختبار منتجهم.

لقد وضعوا صندوقين كبيرين على الطاولة، بينما رفعت النماذج مستعدين من أجل أن يتخاطفها الناس، وكلا الصندوقين عليه لافتة كبيرة في المقدمة. (الأولى تقرأ عليها: «الزم مقعدك في الجامعة»، والأخرى مكتوب عليها: «غادر الجامعة الآن»). وفي نهاية اليوم أودعت 699 كرتونة في صندوق «غادر الجامعة الآن». ومنذ ذلك الحين غادروا مواقعهم، وبدأوا عملهم، ولم ينظروا إلى الخلف أبداً.

لم يتوقف المرح عند هذا وحتى اليوم، ومع كل نجاحاتهم، مازالوا محتفظين برأيهم في قيمة المرح، حتى أحجام المغلفات تتحدث عن هؤلاء الشباب. في كل كرتونة من المشروب، بدلاً أن يقولوا: «استخدمها ضمن الوقت» فإنهم يقولون: «تمتّع بها ضمن الوقت» كما أنهم قرروا فيما إذا لم ترغب أن تتصل بهم. افعل ذلك في هاتف الفاكهة، كما يمكنك أن ترى إحدى مركباتهم... على شكل بقرة!.

وكما ترى، فإن مبادئ عملك يمكن أن تتضمن كلاً من المرح والفائدة. كما أنني أناقش فكرة أنه إذا حصلت على منافع أكبر من الأفضل أن تتعلم كيف تضحك، وهذا يعود إليك ليتم. إذا أخذت بالحسبان ما قاله (بلاتو) حول حقيقة الإنسان، وطبقت هذا في الحياة، ما الذي سأتعلمه حول عملك أو عائلتك إذا راقبتك وفريقك مدة ساعة؟

عندما انضم (دانييل براون) إلى (مجوهرات بيفر بر وكس) في مجلس الإداريين، كانت إحدى مهامه هو التأكد من وجود بعض المرح في المنظمة، مع التأكيد بأن خدمة الزبائن لا تقترأ أبداً، ويقول دانييل رئيس مكتب الدعاية:

• افعل شيئاً ما، إما القيادة، أو الطاعة، أو اخرج إلى الطريق.

إنك إذا فكرت بأن هذه الطريقة لا تصلح في منطمتك، من فضلك، ضع نصب عينيك بأن شركة (بيفر بروكس) قد رشحت لتكون ثاني أفضل شركة في العمل في جائزة صحيفة (التايمز) ليوم الأحد، فهم يهتمون بموظفيهم، وبالتالي فإن أولئك يهتمون بزبائنهم. إنها معادلة بسيطة ترتبط بها معظم السخرية.

$$E + R = O$$

ستحصل على ما تسعى إليه

الآن، أمل أن تكون قد تحققت بأنني لا أقترح عليك أن تذهب إلى العمل غداً وتبدأ بالتهريج أمام من حولك كشخص مجنون يسقط في السيرك، لا، لا يبدأ المرح بدثار هتاف، بل يبدأ بعدم أخذ الأمور بمحمل الجد قل: «مرحباً، كيف حالك؟». مرات قليلة أكثر، وعليّ أن أتوقف قليلاً وأسمع الإجابة. ابتسم عندما يقوم أحدهم بغلطة مستورة وقل: لا تبال، علينا أن نثبّت ذلك معاً».

عندما تضع نفسك موقف الجدية الزائدة ستصبح على الفور أضحوكة لكل نكته، وعندما تضع الإهمال جانباً في معاملتك للآخرين، وتعاملهم باحترام ومزاج جيد، فإنهم سيقصمون ظهورهم من أجل مساعدتك في إنجاز أهدافك؛ لأنهم يعلمون بأنك ستقوم بالمثل تجاههم. سحر السيطرة العقلية يمكن أن يطبق على فريقك، ونفس الشيء على فريقك المُعدّ بعناية والتمكن، الناس يحبون الأشخاص المنطقيين. قرر ذلك... إنها صدمة أليست كذلك؟

ليس هناك مثال أفضل من كيفية تعليم الناس كيف يعاملوننا في الحياة اليومية. وكل مكان تذهب إليه يبدو الناس غاضبين وسليبين أو صعباً، فمن المحتمل أن يكون ذلك منك، إذا اعتقد الناس أنك غير مسؤول فإنهم

• من أجل أن تتغير الأشياء، علينا أن نتغير. ومن أجل أن تتحسن الأشياء، علينا أن نتحسن.

- هيدي ويلز

سيعاملونك بهذه الطريقة، كم من المرات يوقفك الناس ويقولون: «مرحباً» ويسألون «كيف حالك!» من المحتمل أنك تحتاج أن تبدأ أنت بذلك قبل أن تسأل الآخرين أن يفعلوا ذلك. ومعظم الناس الذين قابلتهم عظماء، فهم يبتسمون ويضحكون وكثيراً ما قمنا بالعمل معاً.

إذا كان كل شخص قابلته منغلقاً على نفسه، فإنني سأراهن على ثقافة أطفالى، بسبب الطريقة التي تعاملهم بها وليس بسبب أنهم مقرفون بشكل طبيعي، على الأغلب كل شخص في هذا الكوكب لطيف، ومرح، فكيف لا نقابل إلا المقرفين منهم.

إذاً مرة أخرى، عليك أن تكون شخصاً سعيداً بشكل طبيعي، لكنك تجد أن هذا لا يصلح في عملك، أو أنك لا تفعل ذلك في عملك، وأسأل نفسك لماذا. هل أنت متزعزع حول عبقريتك؟ وقلق فيما إذا كان الناس يتطلعون إليك كإنسان خفيف الوزن، عوضاً أن تكون خفيف القلب؟ هل تدعي أنك جدي لتكسب احترام من حولك؟ من المحتمل أن يحبك الناس، لكن كم من الوقت سيظلون يحبونك إذا رأوك على حقيقتك؟

ليس صدفةً أن معظم الكوميديين شديدي الذكاء بشكل لا يصدق، فالناس يرون الابتسامة إلى أبعد حدٍ ويعجبون بالذكاء الذي يقف خلفها. عندما تفكر بـ (بوب هوب)، هل تفكر بـ (بوتز)؟ عندما تشاهد (جيم كارى) وهو ينجز بالرغم من المصاعب دوراً درامياً، هل تظنه، «كاذباً»؟ كلا بالطبع «لا»، حصل جيم كارى على العبقرية عن طريق الاندفاع، ولهذا

• أن تملك روح الدعابة فإن هذا لا يعني انشفاقاً عن الحياة الناجحة. إنها الطريق إليها.
- مار تايبك

السبب فإنه بإمكانك أن تشاهده وهو ينجز أدواراً جديّة دون التفكير به مثل فرويد والعكس بالعكس، هو رجل خفيف الظل غير أنه ناجح أيضاً بشكل لا يصدق، كما أنه ذكي جداً.

سيرى الناس ما تريد منهم أن يروه. إذا كنت ذكياً وسعيداً - فعشّ بهذه الطريقة والجديّة لا تعني أن تكون نكداً. يمكن أن تكون ذكياً ومتماسكاً وعادلاً، ومتفانياً، دون أن تكون شخصاً أبله، بأخذك الحياة بجديّة تامة. تخطّ نفسك وابدأ بالابتسام، انظر إلى الجانب الإيجابي في الحياة وستجده، وانظر إلى الأشياء الجيدة في الناس، فيظهر لك الجيد منهم والجيد فيك. لا شيء سيعطي يومك معنى أكثر من الضحك.

إذا ذهبت السعادة - فلن تعرف - من الممكن أن تحبها.

$$E + R = O$$

الضحك والحماس معديان. فهل يستحقان منك الملاحظة؟

@ @

إنها شريعة الغاب

من أسرع الطرق لجعل موقفٍ ما مرحاً هو أن تعامل شخصاً بطريقة لا تناسب شخصيته، أجد أن 95% من الناس لديهم ميزة واحدة مسيطرة في شخصيتهم. وكلما تفهمنا أكثر (وهذا يتضمن أنفسنا) من أين أتوا تواصلنا فيما بيننا بطريقة أفضل. وكنيجة لذلك، يصبح التواصل أكثر اكتفاءً، وكل شخص سيستفيد، وخلال السنوات العشر الماضية كنت أقدم نموذجاً للاتصالات والذي أطلقت عليه (حراسة حديقة الحيوان) لقد صنفت الناس إلى أربعة نماذج في الشخصيات. قرد، أسد، فيل، دولفين. ولكي تكون حارس حديقة حيوان فعلاً، تحتاج أن تفهم كل أسلوب، أسلوبك، وأسلوب الأشخاص الذين تعمل معهم. هذا سيعطيك رؤية أعظم للأشخاص الذين يشكّلون «فريقك». فيما تتعرف على ما يجعل كل شخص مميزاً، ووجدت الطرق التي تستنبط فيها تنوع فريقك، فإن فريقك سيصبح أقوى. وعندما يُشجع الأفراد ضمن إطار قواهم، فهذا يعني أننا نستخرج الأفضل في كل واحد منهم.

• إذا لم تستمتع بالرحلة، فمن المحتمل أنك لا تستمتع بقدرتك.

- جو تاي

اعرف حيواناتك

إحدى أئمن مهاراتك كحارس للحيوان هي قدرتك على فهم حيواناتك إنها ترسل إليك بشكل دائم إشارةً حول احتياجاتها وشعورها. وعندما تستطيع أن تفسرها بشكل صحيح ستعرف كيف تتعامل معها بفاعلية أكثر. إذا ما الذي تريد أن تعرفه؟

الحيوانات البشرية لديها عدة طرق حاذقة للتواصل، يمكنك أن تلتقط هذه الإشارات منها إذا كانت كل حواسك متوقدة. عندما تكون يقظاً تجاه التلميحات البصرية والسمعية والحركية، والعاطفية والتلميحات الحسية الأخرى التي تنقلها، ستعرف جيداً كيف ستصل بها، سوف تعرف متى تسرع أو تبطئ، ومتى تركز على التفاصيل، أو متى تعمل لإعادة أو اصرر علاقةً مع شخص آخر.

لدينا جميعاً الاحتياجات البشرية الأساسية، ولكن من الممكن أن تعيش النجاح بطريقة تختلف عن الطريقة التي اتبعها.

يقيس بعض الناس النجاح بالنتائج. فهم يعملون من كل قلوبهم لإنجاز العمل، وهم مستعدون للتضحية بشكل كبير لتحقيق المنتج النهائي لأنهم يقيسون النجاح هكذا. إنهم يحتاجون لإنجاز شيء ما حقيقي، ويربط أناس آخرون النجاح حسب علاقاتهم، وهؤلاء الأفراد حساسون تماماً، كما أنهم دافئون وداعمون، إنهم يعملون جيداً إذا شعروا وزملاؤهم بأنهم ذوو قيمة. فهم يضعون اعتباراً للناس قبل النتائج، بعد ذلك، هناك من

يقيسون نجاحهم حسب المعرفة التي يتلقونها، إنهم يحتاجون أن يعرفوا بأن الآخرين يقومونهم عالياً ويقومون عملهم، فالمعرفة والمديح مهمان بالنسبة إليهم، أخيراً، هناك الأشخاص الذين لديهم اعتبار للمحتوى أكثر من التهاني. فهم يحبون الأشياء المحكّمة البناء والتنظيم والمفهومة بوضوح. إنهم يقيسون النجاح بنوعية العمل الذي ينتجونه، وهم قادرون عادةً على قياس الجودة بأنفسهم - لا يحتاجون أحداً آخر ليخبرهم بأنهم يؤدون عملاً جيداً. إن حارس حديقة الحيوان الماهر يُميّز أن كل نمطٍ من هذه الأنماط الأربعة يستجيب لاستراتيجيات مختلفة، عندما تتحقق من ذلك يمكنك أن تفعل ما بوسعك للتواصل مع شريحة واسعة من الناس.

• متّع نفسك بالأيام الماضية الجيدة، والتي ستفقدتها مع مرور الأيام. لن يمكننا التراجع مرة ثانية، وهذا الكثير مؤكد.

- ب - جي مارشال

من يسوس مَنْ؟

كتبت كتاباً منفصلاً حول (حراسة حديقة الحيوان) يتحدث بالتفصيل عن كيفية العمل والعيش مع كل نموذج حيواني ستلاقيه، لكن الآن إليك ملخصاً سريعاً حول كل نموذج من نماذج الحيوانات، أمل أن يساعدك هذا للتفاعل وتتنزع البراغيث لمقابلتك الآتية: إذا أردت أن تعرف المزيد حول كيف تتعامل مع كل نموذج من الحيوانات، فإمكانك أن تعود إلى موقعي فهناك حديقة حيوان تحيط بنا (والتفاصيل في خلف الكتاب).

القرد:

منفتح ومباشر

لدى القرد مستويات عالية من المباشرة والانفتاح. فالقرود حيوانات مفعمة بالحيوية، والحدس، ومليئةً بالنشاط، إنها كائنات ذات أفكار، ويمكن أن تتحمس جداً لخططها، ومع هذا، فإن الآخرين يرونها مُراوغة.

القرود مخلوقات سريعة الخطأ، وتتصرف وتتخذ قرارات بشكل عفوي، إنها تهتم بالحقائق والتفاصيل وتحاول أن تتحاشاها قدر الإمكان، هذا الإهمال للتفاصيل يمكن أن يحثها أحياناً على المبالغة وتعميم الحقائق والصور.

تشعر القرود بالراحة مع «أفضل التخمينات». أكثر من الحرص على البحث عن الحقائق. إنها تنتعش بالاختلاط مع الناس وتعمل عادةً بسرعة وحماسة مع الآخرين.

القرود تبدو وكأنها تلاحق أحلامها وهي مقنعة لدرجة أن الآخرين يمكن أن يلتقطوا أحلامها بسهولة، القرود تبحث دائماً عن الاستحسان وعن الملامسة الحقيقية على ظهورها لقاء مآثرها وإنجازاتها، إنها اجتماعية، ومبدعة، وعملية، وديناميكية وقادرة على التفكير بأقدامها.

الخصائص الغالبة للقرود

- لديه الكثير من الأفكار.
- يعرف كيف يمرح.
- يستمتع بالنكتة.
- مبدع جداً
- يحب الأمثلة والصور
- يملّ بسرعة

كيف نخاطب القرود؟

- اسألهم عن أفكار.
- كن فعالاً.
- دعه يمرح.

تغذية راجعة للتواصل السلبي

- تحدّث مع القرود بالسّر.
- كن مستعداً للجدال.

استخدم أسلوب (الساندويش) كحيلة مؤقتة

- الخيال يحبط التقليد باستمرار، هذا هو عمله.

- وضعها فوق بعضها بعضاً (أول شيء الموز).
- أعطها التغذية الراجعة (المكسرات).
- وضعها فوق بعضها بعضاً مرة أخرى (طبقة ثانية من الموز).

الأسد

مباشر وقيادي

الأسود مباشر جداً، وفي الوقت نفسه هم قياديون، إنها تظهر الثبات في علاقاتها مع الآخرين، تتجه نحو الإنتاج والأهداف، وتهتم بالنتائج الجوهرية إلى جانب هذه الميزات الإيجابية التي تلازمها، هناك بعض الميزات السلبية: الأسد عنيد، وعديم الصبر، وقاسٍ، ومستبد.

تميل الأسود للسيطرة على الناس الآخرين وعلى المواقف، وهي حاسمة في أفعالها وقراراتها، إنها تحب أن تتحرك بأقصى سرعة وهي عديمة الصبر تجاه التأخير، وعندما لا يجاريها الآخرون بسرعتها، تنعتهم بالعجز، وشعار الأسود سوف يكون: «أريد أن أفعل الشيء بشكل صحيح، وأريد أن أقوم بذلك الآن».

والأسود ذوو أداء رفيع بشكل نموذجي، وهي تبدي مهارات مسيطرة جيدة جداً. إنها بالتأكيد تؤدي الأشياء وتجعلها تحدث.

وتحب أن تفعل عدة أشياء في الوقت نفسه، فقد تبدأ بالتلاعب بثلاثة أشياء في آن واحد، وحالما تشعر بالراحة معها تلتقط الرابع، تستمر بالإضافة إلى أن يصل الضغط إلى درجة أنها تدير ظهورها وتدع زمام الأمور يفلت من بين أيديها. بعدها تتجول وتبدأ العملية كلها مرة أخرى.

- عش حياتك كأنها هاتف، أكثر من كونها اختبار.

الخصائص الغالبة للأسد:

- المخاطرة/ توجيه النتائج.
- مكثف وفعال.
- يجب أن يكون مسؤولاً.
- كيف نخاطب الأسود؟
- لا تُضع الوقت.
- كن مختصراً ومباشراً.
- تكلم بشكل مباشر
- هجئ السطر الذي في الأسفل

التغذية الراجعة للتواصل السلبي

- تحاش فعل ذلك على الملأ.
- كن مختصراً ومباشراً.
- الأسد سيتجاوز ذلك وسيظل يعمل.

الفيل

غير مباشر وقيادي

الناس الذين يملكون خصائص الفيل هم غير مباشرين ولكنهم قياديون معاً. ويبدو أنهم مهتمون بعملية التفكير وهم مثابرون، وحلّالو مشاكل بانتظام. ومع هذا، فهم يبدون متحفّظين، ومتحيزين وانتقاديين، والفيلة واعية جداً تجاه سلامتها ولديها حاجة قوية لتكون على حق، وهذا يقودها إلى الاعتماد على جمع معلومات. وخلال بحثها عن معلومات،

تضطر إلى طرح الكثير من الأسئلة حول تفاصيل خاصة. مما يثير حنق القروود والأسود. أفعال الفيلة وقراراتها تميل إلى الحيطة، فهي تعمل بنفسها ببطء ودقة وتفضّل أجواء العمل الإبداعية المنظمة والمؤسّسة، وهي تميل إلى الشك وتحب أن ترى الأشياء مكتوبة. وعلى الرغم من أنها تحمل مشاكل كبيرة فإنها ضعيفة في صنع القرار. إنها تستمر في جمع المعلومات حتى في أثناء اتخاذ القرار، وتبرر حيلتها بقول: «عندما تتخذ قراراً سريعاً، لا تستطيع فعله خلال نصف المدة».

الخصائص المسيطرة للفيل:

- يجمع المعلومات.
- يحتاج إلى تفاصيل دقيقة
- يحب تحليل الأشياء.
- حسّاس.
- عرضة للانتقاد.

كيف نخاطب الفيلة:

- تكلم بهدوء ولطف.
- تعمّق في التفاصيل.

التغذية الراجعة للتواصل السلبي:

- تغيير شيء صغير للأفضل، يستحق أكثر من إثبات ألف من الناس الخاطئين.

- يجب أن يتحقق هذا بالسر.
- بعد إعطاء التغذية الراجعة، استخرج خطوتين أو ثلاثة ينتهجها الفيل لتصحيح أي مشكلات.

الدلفين:

منفتح وغير مباشر

النموذج الرابع والأخير، هو الدلفين، فهو منفتح وغير حازم، دافئ وداعم للآخرين ويمكن الاعتماد عليه.

غير أنّ الدلفين في بعض الأحيان يرى من قبل الآخرين مذعناً، ورقيق القلب، وطبيعاً، ويبحث الدلفين عن الأمان ويحب الشعور بالانتماء. والدلفين مثل الفيل، بطيء بالشروع في العمل واتخاذ القرارات. وهذه المماثلة تنشأ من رغبته بتلافي الخطر والمواقف المجهولة. وقبل أن يشرع الدلافين بالعمل أو تتخذ قرارات، تحاول أن تعرف كيف يشعر الناس الآخرون.

والدلفين هو الأكثر توجهاً نحو الناس من كل النماذج الأربعة، فالشعور بالانطواء والود، وعلاقات عدم التكلف مع الآخرين هي أهم الصفات في نموذج الدلفين.

لا تحب الدلافين الصدامات الداخلية كثيراً، حتى إنها تقول في بعض الأحيان ما يفكر به الناس الآخرون وتريد أن تسمع أكثر من التفكير الفعلي، والدلافين لديها مهارات استشارة هائلة وهي داعمة إلى أقصى

حد للآخرين، هي مستمعة فعّالة بشكل لا يصدق، وتشعر عادةً أنك بحالة جيدة عندما تكون مع الدلفين؛ لأن الدلافين تصغي بشكل جيد للآخرين، وعندما يكون دورها في الحديث، يصغي إليها الناس عادةً، وهذا يعطيها قدرة ممتازة لتلقي الدعم من الآخرين.

الخصائص المسيطرة للدلفين:

- حساس.
- يتناغم مع عواطف الناس.
- عرضة للنقد.
- يهتم بالتفاصيل.
- كيف تخاطب الدلافين؟
- تكلم بنغمة صوتية هادئة
- كن لطيفاً.
- كن مستعداً للدخول في التفاصيل.
- التغذية الراجعة للتواصل السلبي:
- قل «نحن» و«لنا»، حتى لو احتجت أن تحرق الدلفين
- كن عادلاً.

• هل تتذكر عندما تكون في أفضل حالاتك؟ الآن كن هناك مرة أخرى!

العناية بحديقة الحيوان للمبتدئين:

والآن، كل ما تحتاج فهمه أن كل شخص مسيطر بنموذج شخصية قوية، والذي ربطته بنماذج حيوانية، ونحن جميعاً جزء من كل شيء، لكن حيواناً واحداً ما يقودنا، إن استمرار المرح في حياتك يعني أن عليك العيش من أجل أن تفهم الناس، ما الذي يجعلهم يتكثرون، يضحكون ويبصقون! انظر حولك وخذ بعين الاعتبار من هو في حياتك، فكّر في العلاقات التي تنجح والتي لا تنجح، ثم اسأل نفسك: أيّ نموذج من الأشخاص تنطوي كل علاقة؟ وكيف يؤثر نموذجهم الشخصي المسيطر على قدرتك في التعامل معهم، يمكن أن تكون مندهشاً إزاء ما تجده صيداً جيداً!

@ @

شيء ما يستحق الابتسام:

إذا كنت تشعر بالإحباط قليلاً، إليك بعض الأشياء التي تجعلك تبتسم، وكلها مأخوذة من الإعلانات الفعلية، والإرشادات، أو الملاحظات كما ترى، حتى لو أخذنا استراحةً من تغيير الكون مدة عشر دقائق علينا أن نحصل على القليل من المرح!

- المفقود: بودل المشمش صغيرة، مكافأة، حيادي، مثل واحد من أفراد العائلة.

- عشاء خاص، تركي 2.35 جنيه إسترليني، دجاج أو لحم بقر 2.25 جنيه إسترليني - أطفال 2.00 جنيه إسترليني.

- للبيع، مقعد قديم يصلح لسيدة بقدمين سميكتين وأدراج.

- الآن فرصتك ليكون لك آذانك الداعمة وتحصل على زوج إضافي للعودة إلى المنزل أيضاً.

- للبيع، ثمان دمي من شيفرد الألماني وهاسي من الأسكا.

- سدود عظيمة للبيع.

- إذا اعتقدت بأنك ستري كل شيء في باريس، زُر بيير لاشيشز

سيمتري، إنه يتباهى مثل الخالدين أمثال موليير وشويان.

- خزّن واحفظ. بحدود: واحد.

- سيارات مستعملة: لا تذهب إلى مكان آخر لتُخدع؟ تعال إلى هنا أولاً!

• عش بعيداً عن خيالك، بدلاً من البعد عن ذاكرتك.

- ليز براون

- تغيير الكنبات. فقط 299 جنيه إسترليني، للراحة أو للعب.
- أمك الخبيرة ستعتني بطفلك، باحة مسيجة، وجبات، متضمنة النكهات.
- ثياب السباحة مثيرة. إنها ببساطة الأفضل.
- خدمات تصليح سيارات، تغليف وإيصال حر، جربنا مرة، ولن تذهب إلى مكان آخر مرة ثانية.
- مطلوب: تحضير طعام، يجب أن يكون معتمداً، مثل طعام العمل، ومن الممكن أن يوسخ اليدين.
- مطلوب فتاة لمساعدة ساحر من أجل قطع رأس وهمي. BUPA مع راتب.
- مساعدة أم - شروط عمل ريفية.
- مبيعات بعد عيد الفصح نصف سنوية.
- والآن، المخزن الكبير - غير متساوٍ في الحجم - لا مثيل له في النوعية، إزعاج غير منافس.

@ @

قصيدة الخطر

أن تضحك، هو المخاطرة بأن تبدو غيبياً،
 أن تبكي هو المخاطرة بأن تبدو وجدانياً ورفيقاً،
 أن تتجاوز الواحد للآخر هو المخاطرة في التورط،
 أن تتباهى وتعرض مشاعرك فيها المخاطرة بتعريض
 نفسك للخطر،
 أن تطرح أفكارك، وأحلامك، ورغباتك أمام الآخرين فيه
 المخاطرة لأن تفقدهم،
 أن تحب يعني المخاطرة بالألا يحبك أحد بالمقابل،
 أن تظهر القوة هو المخاطرة بإظهار الضعف،
 أن تعمل، هو المخاطرة بالفشل،
 أعظم مخاطرة في الحياة هي أن تخاطر من أجل لا شيء،
 والشخص الذي يخاطر من أجل لا شيء لا يحصل على
 شيء، ويملك شيئاً، فهو لا شيء.

• الجودة تبدأ من الشخصية.

من الممكن أن يتحاشى المعاناة، والألم، والندم، غير أنه لا يعيش، ولا يحب،

لديه حرية خاسرة ومباعة، واستقامة، هو عبد، مأسور بالأمان، ومنغلق بالخوف.

لأنه الشخص الذي يرغب بالمخاطرة فقط لا يعرف أن النتيجة هي أنه حرّ.

- غير معروف

@ @

الصديق وقت الضيق

كانت مارغريت في عملها عندما أُخبرت هاتقياً بأن ابنتها مريضة جداً في المدرسة، وقفت عند الصيدلية لتشتري بعض الأدوية، عندما عادت إلى سيارتها وجدت أن مفاتيح سيارتها داخل السيارة، وعندما نظرت حولها ببأس، وجدت معطفاً قديماً رثاً ألقي من قبل شخص ما آخر أقفل سيارته والمفاتيح في الداخل.

خرج رجل من سيارته القريبة وسألها إذا كانت تحتاج إلى المساعدة. قالت: «نعم، ابنتي مريضة جداً... وقفت لأحضر لها بعض الأدوية، وأقفلت السيارة وفي داخلها المفاتيح، وعليّ أن أعود من أجلها للمنزل»

قال: «طبعاً». ومشى نحو السيارة، وفي أقل من دقيقة، كانت السيارة مفتوحةً.

عانقته وقالت له والدموع تترقرق من عينيها: «شكراً كثيراً لك، إنك رجل لطيف» أجاب الرجل: «سيدتي، أنا لست رجلاً لطيفاً» كنت مسجوناً من أجل سرقة سيارة وكان عندي ساعة واحدة، خرجت فيها من السجن». عانقت الرجل مرة أخرى والدموع في عينيها وصرخت باكيةً: «أشكرك يا إلهي لأنك أرسلت لي محترفاً».

تمرين

أعد تفكيرك إلى آخر مرة أصبت فيها بكآبة شديدة حول موضوع ما. ففكر فيه مدة دقيقة، والآن فكر في الموقف من جانبه المشرق لاحظ كم تحررت من الضغط عندما نظرت إليه بعيون مختلفة.

شاهد فيلماً كوميدياً. ارقص وافعل شيئاً ما لا معنى له يجعل قلبك يرقص. (لا تقلق فيما إذا كنت المنشرح الأكبر سناً في المنطقة، فقط اجعل شعرك مسترسلاً وأكمل ما بدأت به).

لا شيء سيعيد شحن بطاريتك تماماً مثل المرح المطلق.

• سيأتي وقت تعتقد فيه أن كل شيء انتهى. هذه هي البداية.

- لويس لامور