

الفصل السابع عشر



تمهل قبل أن تقفز إلى النتائج لا تتسرع في إطلاق الأحكام

بعد الأخذ بعين الاعتبار النصائح التي وردت في الفصل الأخير، وآراء الأخصائيين في الفصل 14 يبقـي سؤال واحد بحاجة إلى جواب.

هل الطبيعة اللاأخلاقية لـ «قاييل» ناجمة عن :

- 1 - سوء تربية الأهل؟
- 2 - سوء معاملة بعض أفراد العائلة؟
- 3 - ضغط الأقران؟
- 4 - انعدام التربية الأخلاقية؟
- 5 - النظام الاجتماعي الذي يقوم على التنافس؟
- 6 - جميع هذه العوامل؟

يتوقف الجواب عن السؤال المطروح آنفاً على النموذج الذي نتحدث

عنه، فالأخصائيون في العلاج النفسي يختلفون في رؤيتهم وقد يقترحون علاجات مختلفة.... هذا إذا قبلوا التحدي.

إننا لسنا بصدد تحري الأسباب التي تجعل قابيل يتصرف على النحو الذي يتصرف به، لأننا لن نستطيع تغيير طبيعته، أو إصلاحه أو إقناعه بضرورة التخلي عن أنانيته وأساليه الملتوية.

بيد أنه من المفيد أن نحاول سبر أغوار نفسية هذا الفرد الذي يتمحور اهتمامه حول رغباته حصراً. وكما أوضح أحد الأخصائيين الذين ورد ذكرهم، فمن المفيد أن نعي بأن تصرفات قابيل ربما تعكس بعض الصدمات التي تعرّض لها في مطلع حياته، لأن ذلك يساعدنا على التحكم بغضبنا ورغبتنا الفطرية بالانتقام، وربما الإساءة إلى طرف بريء والإساءة إلى أنفسنا في نهاية المطاف.

ليس من السهل تشخيص ما يعاني منه قابيل، وليس من السهل الكشف عن هويته لأن مميزاته ليست ظاهرة للعيان، وعلى الرغم من ذلك فليس مستحيلاً إمطة اللثام عنه.

إليك السؤال التالي: هل تستطيع من خلال قراءة الفقرة التالية أن تكتشف اسم الشخص المشار إليه، علماً بأن هذا الشخص يمثل قابيل بأبعص صورته.

إنه رجل من عائلة نبيلة ويتمتع بثقافة عالية تؤهله لتبوء أرفع المناصب، لكنه ذو ميول إجرامية موروثة ونزعة جهنمية إلى الشر... إنه يقبع بلا حراك كالعنكبوت الذي يتوسط شبكته المركبة من آلاف الخيوط التي يتحكم بها. وهذا الرجل لا يقوم بأي نشاط يُذكر، إنه يخطط فقط ولديه عدد غفير من العملاء المنظمين... إنه كبير أساتذة الجريمة المنظمة....

هكذا يصف شرلوك هولمز⁽¹⁾ البروفسور موريارتي، الشخصية الشريرة العالمية. والفقرة مستقاة من قصة آرثر كونان دويل «The Final Problem».

(1) المخبر الشهير في روايات الكاتب الإنكليزي آرثر كونان دويل.

والواقع أن عشاق شرلوك هولمز سحرتهم تلك الفكرة التي تنسب الشر إلى عقل مدبر واحد.

لم تتغير الطبيعة البشرية في المئة سنة الأخيرة، أي منذ أن اخترع كونان دويل شخصية موريارتي. ولا يزال الكثير من الناس يعتقدون بأن الفساد والإجرام ناجم عن مؤامرات يمكن الكشف عنها بالوسائل الأمنية والعمل السري الجريء.

لكن «حقائق الحياة أشد غرابة من كل ما يمكن أن يتصوره إنسان» على حد تعبير شرلوك هولمز، فهناك العديد من الأفراد الفاسدين القادمين من خلفيات شتى.

إن كل إنسان فريد بأفكاره ونزعاته. وحسب قول الكاتب الإنكليزي إي. إم. فورستر: «يوجد نوعان من الناس في العالم: النوع الأول يعتقد بوجود نوعين من الناس في العالم، أما النوع الثاني فلا يعتقد ذلك» إن ما يريد قوله الكاتب هو أن الفرد تتنازعه رغبتان متضاربتان: الخضوع للإغراء من ناحية، والتقيد بما يمليه عليه ضميره وحسه الأخلاقي من ناحية أخرى. والحقيقة بأن نسبة ضئيلة من الناس لا تستطيع مقاومة المغريات، وبالتالي تجد نفسها تغرق تدريجياً في مستنقع الفساد.

لذلك، من الخطأ الافتراض بأن كل من يستخدم أساليب قابيل هو بالضرورة «قابيل» بالمعنى الحقيقي لهذه الكلمة.

توجد عدة أسباب للترث قبل إطلاق أحكام سريعة على الناس.

1 - من السهل أن تخطئ: ثمة ظروف معينة تجعل المرء يخطئ في حكمه على الناس. لذلك لا تتسرع في حكمك على هذا الفرد أو ذاك، فقد تكون معلوماتك غير صحيحة أو مشوهة. أضف إلى ذلك أنك قد تطلع الآخرين على هذه المعلومات مما سيزيد الطين بلة.

2 - إن التسرع في اعتبار قابيل السبب المباشر للمشكلات التي تعاني منها يجعلك تنسى أخطاءك: من السهل أن يلقي المرء باللائمة على الآخرين

عندما يخفق في مساعيه. وذلك لأنه من الصعب عليه أن يواجه الحقيقة ويعترف بتقصيره. وإذا لم تعترف بعيوبك فلن تتمكن من تجاوز ما يعترضك من عقبات.

3 - إذا تصورت خطأ بأن شخصاً معيناً يمثل قابيل، فقد أسأت إليه وفوتت على نفسك فرصة توجيهه وتغيير سلوكه: لا شك بأنك ستميل إلى تجنب الاحتكاك بمن تعتقد أنه «قابيل»، وبذلك تكون قد فوتت على نفسك فرصة توجيهه والتعامل معه بطريقة إيجابية.

من المفيد أن نعرض لهذه الملاحظات الثلاث بتفصيل أكثر، لأنه من الممكن أن تسيء لنفسك وسمعتك إذا تسرعت في الحكم على الآخرين.

● الملاحظة الأولى: من السهل أن تخطئ

إليك هذا المثال الحي.

حصلت أم شابة على وظيفة مؤقتة لدى مؤسسة للاتصالات، حيث عُينت مساعدة لمديرة فرعية. وبطبيعة الحال كانت سعيدة لحصولها على هذا المنصب، إذ كانت بأمر الحاجة إلى دخل ثابت يتيح لها إعالة ولديها، لا سيما وأنها كانت منفصلة عن زوجها وتعيش بمفردها مع الولدين.

كانت علاقتها مع رئيستها يسودها الود والتفاهم بادئ الأمر.

وذات يوم ودون سابق إنذار عثفتها المديرة لغلطة تافهة ارتكبتها وبصورة لم تكن تتوقعها. وفي صباح اليوم التالي عادت المديرة إلى طبيعتها الودودة وكأن شيئاً لم يكن، متناسية تماماً ما حصل في اليوم السابق. ومنذ ذلك الحين أخذ سلوكها تجاه معاونتها يصبح أقل مودة مما كان عليه وصارت توجه لها النقد لأتفه الأسباب وعلى مرأى ومسمع من الموظفين الآخرين.

إن التغيير المفاجئ لأي سلوك لا يأتي من فراغ. في الحالة التي نتحدث عنها كانت المؤسسة تمر في مرحلة الاندماج مع شركة ضخمة. وهذا

عادة يؤدي إلى إعادة هيكلة المؤسسة وربما الاستغناء عن بعض الموظفين وإنشاء إدارة جديدة، لذلك كان كل من يعمل في الإدارة قلقاً على منصبه ومستقبله، وكانت المديرية تشعر بهذا القلق أيضاً. ويبدو أنها أحست بأن الموظفة المؤقتة قد تحل محلها. وذلك لأن هذه الموظفة المؤقتة قد تعلمت خلال مدة عملها كل ما تحتاجه للقيام بواجبات المديرية. ويبدو أن ذلك لم يخفى على المديرية التي بدأت تشعر بالقلق، والأسوأ من هذا أن الموظفة المؤقتة أصبحت تحظى بشعبية في المؤسسة وأخذت تتطلع إلى شغل منصب دائم في الشركة. وأخيراً، ماذا لو ارتأت الإدارة الجديدة تعيين المساعدة الشابة بدل المديرية الأكبر سناً، وبراتب أقل. عندما أخذت هذه الهواجس تراود المديرية، أقدمت على فصل مساعدتها قبيل عطلة عيد الميلاد⁽¹⁾.

إن السؤال الذي نريد أن نصل إليه هو التالي: هل يمكننا اعتبار المديرية نموذجاً لـ «قابيل»؟ أم أن سلوكها لم يكن سوى رد فعل طبيعي لشخص يخشى من تنحيته عن منصبه؟

ليس مستغرباً أن يثير هذا القرار التعسفي حفيظة مساعدة المديرية. ولكنها كتمت غيظها، وحاولت أن تكون موضوعية. كانت المساعدة تعلم بأن المديرية تعاني من كآبة مزمنة وتتناول المسكنات. أضف إلى ذلك خوفها على وظيفتها ومستقبلها في الشركة، الأمر الذي أثار على طباعها وعرضها لكرهية الموظفين.

عندما بُلغت المساعدة نبأ فصلها تقدمت بطلب إلى بعض كبار الموظفين تناشدهم فيه أن ينصفوها. وقام هؤلاء بإحالة طلبها إلى رئيس المؤسسة الذي بادر إلى توجيه توبيح شديد اللهجة إلى المديرية لفصلها موظفةً بهذا الشكل التعسفي. ثم عمد إلى إلغاء قرار الفصل وأوعز بنقلها إلى إدارة أخرى ضمن المؤسسة.

(1) يعتبر فصل الموظف قبيل فترة عيد الميلاد أشد إيلاماً من أي وقت آخر في السنة - المعزب.

يمكن القول بأن المديرية تصرفت بأسلوب يذكرنا بقابيل ولكنها في حقيقة الأمر حالة مختلفة. فقد كانت تعاني من مشكلات نفسية خطيرة كان من السهل على مساعدتها أن تصفها بأقبح الأوصاف، ولكنها حافظت على هدوئها واتزانها وعرضت الموضوع دون أن تتهجم على رئيسها. وقد فعلت حسناً كما أثبتت النتائج.

• الملاحظة الثانية

من المعروف أن المرء يميل إلى تلطيخ سمعة مناوئيه، لا سيما عندما تنجح مساعيهم وتفشل مساعيه، لذلك ينبغي التنبيه إلى عدم الخلط بين مشكلاتك أنت وبين المشكلات التي يسببها لك قابيل.

وقد تشعر أحياناً باستياء لنجاح زيد من الناس في حين تبوء مساعيك بالفشل، وقد تبرر ذلك بالقول بأن فلاناً مديناً بنجاحه إلى خبثه ومكره، وهنا يجب أن تكون صادقاً مع نفسك، إذ من المحتمل أن المبررات التي تسوقها نابعة من شعورك بالغيرة. أضف إلى ذلك أن فشلك يعود إلى تقاعسك في أداء عملك. وثمة قول للمفكر مونتيني⁽¹⁾ مفاده: «إذا وجدت أن الآخرين يفوقونك علماً وثروة أو ثقافة، يمكنك أن تعزي ذلك إلى عوامل خارجية، أما إذا كنت أقل منهم نشاطاً وجرأة، فالمسؤولية في هذه الحالة تقع على عاتقك، ولا تلومن إلا نفسك».

إن محاسبة الذات والاعتراف بالتقصير من أشق الأمور. لأننا بطبيعتنا نتهرب من مواجهة الحقائق الصعبة التي تمس دوافعنا الحقيقية لا سيما عندما تكون هذه الدوافع غير مشرفة. إن محاسبة الذات أو بعبارة أخرى مصارحة الذات قضية مؤلمة ومعقدة إلى حد تجعل الفرد أحياناً بحاجة إلى مساعدة أخصائي أو شخص تربطه به علاقة حميمة.

نورد فيما يلي عدداً من الأسئلة التي ستساعدك على تجنب إلقاء اللوم

(1) مفكر فرنسي عاش في القرن السادس عشر.

على غيرك من الناس وتحميلهم مسؤولية تقصيرك وقلة تدبيرك. حاول الإجابة عن كل سؤال بصدق وأمانة قدر المستطاع.

- هل تبذل جهداً مساوياً للجهد الذي يبذله الطرف الآخر لتحقيق طموحاته؟ ونقصد بـ «الطرف الآخر» الشخص الذي تفترض أنه قابيل.
- هل تعتبر نفسك لبقاً ودبلوماسياً في تعاملك مع الناس؟
- هل تشعر بالحسد والغيرة والاستياء عندما يحالف النجاح منافسيك؟
- هل تهتم كثيراً بما يجري حولك من دسائس ومناورات؟
- هل تكرر وقتاً إضافياً خارج نطاق عملك لاكتساب مهارات جديدة؟
- هل تتعامل بصبر وأناة مع أولئك الذين لا يرقون إلى مستواك من حيث السلوك أو الأداء؟
- هل تحاول توفير الدعم الداخلي لآرائك ومشاريعك؟
- هل تسعى إلى الكشف عن الدوافع التي تسيّر هذا الفرد أو ذاك؟
- هل تتخذ ما يلزم من احتياطات في حال حصول أخطاء لم تكن متوقعة، كي يتسنى لك الدفاع عن موقفك ومواجهة الانتقادات فيما بعد؟
- هل تجد متعة في ممارسة عملك؟

هذه أسئلة عامة لا يمكن للفرد أن يجيب عليها بدقة، لا سيما وأن الأمر يتوقف على فهمك لكل سؤال وتصورك لنفسك.

على أية حال، إذا أجبت عن معظم هذه الأسئلة بـ «لا»، فعلى الأرجح أن فشلك يعود بالدرجة الأولى إلى تقصيرك وقلة تدبيرك وليس إلى ما تعتبره دسائس قابيل.

وحتى لو كنت مسؤولاً عن المشكلات التي تعترضك، يبقى السؤال: كيف تحسّن وضعك وتتصدى لـ «قابيل» في آن واحد. إليك بعض الإرشادات في هذا السبيل:

- كرس المزيد من الجهد لتحقيق ما تصبو إليه.
- كن أكثر لباقة في تعاملك مع الآخرين.
- لا تترك الغيرة والحسد يؤثران على نظرتك للأمور.
- خذ بالحسبان «الجانب السياسي» في الأوضاع الصعبة.
- كرس المزيد من وقتك لتعلم مهارات جديدة.
- تحلى بالصبر وطول الأناة في تعاملك مع الآخرين.
- لا تهمل تأمين الدعم لآرائك ومشاريعك من قبل الأطراف المعنية.
- حاول معرفة الدوافع الحقيقية التي تسيّر الآخرين.
- خذ ما يلزم من إحتياطات في حصول أخطاء لم تكن في الحسبان، كي يتسنى لك مواجهة الانتقادات الممكنة.
- تعلم كيف تستمتع بعملك.

لا شك أن كل منا يخطئ، وقد تقوم بأفعال تندم عليها وربما تخجل منها فيما بعد. ولكن الإنسان هو أيضاً الكائن الوحيد الذي يمتلك مقاييس أخلاقية تحكم سلوكه إلى حد ما مما يدعو إلى التفائل.

وقد عبر عن هذا التفاؤل رئيس شركة بورغ - ورنر في كلمات وجهها إلى العاملين في شركته، حيث قال:

«إنني أدرك بأن السلوك الأخلاقي يختلف اختلافاً كبيراً من شخص إلى آخر، غير أننا في بورغ - ورنر كنا ولا نزال نسعى لاختيار موظفينا من بين أولئك الذي يتمتعون بأخلاق حميدة، وكلنا ثقة بأنكم ستبقون متمسكين بكل المبادئ الأخلاقية، وإذا شككتكم «بأخلاقية» نشاط معين يتعلق بعمل الشركة، فعودوا إلى ضمائركم واسألوا أنفسكم الأسئلة التالية: هل أجزأ على إطلاع عائلتي دون حرج على الأعمال التي أفكر بالقيام بها؟ هل أنا على استعداد للظهور علناً، والكشف عن تفاصيل هذه الأعمال أمام لجنة برلمانية أو جمعية عامة؟ على أية حال إذا كان الجواب بالنفي، فالأولى بك أن تتجنب

مثل هذه الأعمال وإن كنت تعتقد أنها في مصلحة الشركة».

إن هذه الكلمات يمكن أن تشكل أساساً للسلوك الأخلاقي لأي موظف يعمل في مؤسسة حديثة، ولكن ماذا بوسعك أن تفعل لإصلاح الضرر الذي يسببه قابيل، وهو كما رأينا لا يتقيد بـ «آداب المهنة».

سبق وأشرنا إلى صعوبة إصلاح قابيل وتقويم اعوجاجه، والواقع أن قابيل لا يقيم وزناً للمبادئ الأخلاقية، التي لا يتقيد بها من وجهة نظره سوى البسطاء السذج.

ولكن نعود لطرح السؤال: ماذا لو أسأت الظن بشخص ما دون مبرر كافٍ؟ أو بعبارة أخرى، كيف تستطيع أن تميز بين قابيل الحقيقي والفرد العادي؟ لا يوجد قاعدة ثابتة للإجابة عن هذا السؤال.

يقول لويس ديملو الرئيس الأسبق لنقابة الموزعين وتجار الجملة: «هناك العديد من الخبراء الذي يتصورون أنه بوسعهم تحديد المواصفات الشخصية لمندوب المبيعات الناجح، ويستخدمون لهذا الغرض مقابلات واختبارات أعدت خصيصاً لاختيار الموظف اللائق من ضمن مجموعة من المرشحين. ويبدو أن هؤلاء الخبراء يستخدمون منهجية علمية لا غبار عليها، ولكن علينا كأرباب عمل أن نأخذ بعين الاعتبار أن كل إنسان يتمتع بشخصية فريدة، وما يثير أو يستهوي زیداً قد لا يثير ولا يستهوي عَمراً، لذلك أقول، بأنه علينا أن نتجاوز ما يقوله الخبراء إذا أردنا أن يكون لأي إنسان الدافع الكافي لمزاولة عمله بنشاط».

يبدو أن العلم الحديث سيكون قادراً عما قريب على فك رموز الخريطة الوراثية للجنس البشري، وبالتالي مدى استعداده للوقوع فريسة لأمراض معينة، بيد أنه لا يزال من الصعب التنبؤ بالصفات والمميزات الشخصية لهذا الإنسان أو ذاك.

إن الناس الذين يحتكون بأمثال قابيل بحكم عملهم أصبحوا يمتلكون الخبرة الكافية لمعرفة ما يميز قابيل عن غيره. إليك ما يقوله معاون سابق

لمدعي عام بعد سنين طويلة قضاها في ملاحقة صغار المجرمين:

«عندما نعتقل هؤلاء الشبان، لا يبدو أن أي اكتراث لأنهم يعلمون بأنه ليس لدينا شهود، وبالتالي نضيع وقتنا في محاولة لإثبات التهمة، وبالتالي ندعهم يفلتوا من العقاب، ولكن من يعمل في مهنتنا لمدة طويلة يكتشف بأن هؤلاء الأشخاص سيقعون عاجلاً أو آجلاً في قبضة العدالة، إذ سيأتي اليوم الذي سنعتقلهم متلبسين بجريمتهم. لذلك ماعلينا إلا الانتظار والتحلي بالصبر إلى أن يحصل ذلك».

قد ينطوي هذا الكلام على بعض القسوة في الحكم على الناس. إن القول بأن الفرد الذي ينحرف عن جادة الصواب لا يمكن إصلاحه، لمن الأقوال التي تحتاج إلى إعادة النظر.