الجزء الخامس

السبيل اللطيف في التعاطي مع الهجمات

يقوم أحد ضروب سرعة البديهة، بقدر ما يتعلّق الأمر بالردّ على الهجمات، على محاولة مواجهة الهجوم بالود. يقول المثل الآسيوي: «اليد التي لا تستطيع كسرها، صافحْها». ويُعدّ هذا طريقةً لبلوغ الهدف دون تبديد للطاقة في نزاعات غير ضرورية. فقبل أن تردّ بما وصفناه سابقاً من أساليب سرعة البديهة المنطلقة من الموقف، عليك أن تفكّر فيما إذا لم يكن بالإمكان تسوية الأمر على نحو أبسط بالسبيل اللطيف. وتعني سرعة البديهة هنا عدم اضطرارك إلى التمسّك بحقّك في إثبات

شخصيتك وإعلاء الغاية على الوسيلة. إن سرعة البديهة تنطوي دائماً على الحرية في عدم استخدام أساليب سرعة البديهة.

ربما تسأل الآن: متى ينبغي لي تطبيق الاستراتيجية الأولى والاستراتيجية الثانية؟

حاولْ دائماً اتّباع السبيل اللطيف أولاً. والحق أن هذا يشترط اعتزازاً وثقةً كبيرين بالنفس، وهو ما لا يتوافر عند كل إنسان في كل وقت. فالكثيرون يعانون من عدم قدرتهم على توكيد الذات. ويحزّ في أنفسهم أن يهاجمهم آخرون، فينزوون ويتقوقعون. إذا لاحظت أنك لا تمتلك حالياً الاستقلال والسيادة المطلوبين لاتّباع السبيل اللطيف، فانتقلْ إلى سرعة البديهة المنطلقة من الموقف.

الهجوم ليس دائماً خير وسيلة للدفاع

هاهو جارك يلذعك بقوله: «هاأنت تركن سيارتك مجدداً في موقف سيارتي»، وأنت تردّ اللذعة قائلاً: «ولِمَ الغضب؟ فسوف أمضي بسيارتي في غضون دقائق، ثم إن غسيلكم أيضاً يبقى منشوراً في حجرة الغسيل لمدة يوم أو يومين أكثر من اللازم على الدوام!». وهكذا تنشب معركة صغيرة لا يعود بالإمكان إخمادها بسهولة. فتزداد صلابة الجبهتين وعنادهما، وأيّ منكما لا يعود بإمكانه التنازل دون إراقة ماء الوجه.

في حالة الهجوم يشنّ معظم الناس هجوماً مضاداً بشكل غريزي ودون كثير من التفكير. من هو ليس صديقي، فهو عدوّي. والضغط يُستجاب له بضغطٍ معاكس.

لا شك في أن هذه الغريزة الأولية كان لها وظيفة هامة في عملية البقاء في عصورٍ كنا لا نزال فيها نسكن الكهوف، حيث كانت تمثّل وسيلة مساعدة في صراع البقاء. أما في عصرنا فقد تحوّلت إلى عائق.

والمسؤول عن ذلك هو دماغ الزواحف[16] الذي لا يزال يعيث فساداً داخل القحف البشري، بوصفه بقية باقية من تلك العصور. ولكن لحسن الحظّ أننا نمتلك الوعي اليقظ الذي يتيح لنا التصرّف بشكل آخر.

تصوّر أنك تقتني كلباً. وفي أثناء نزهة في الغابة ينتزع كلبك نفسه من القيد مبتعداً، ويداهم متنزّهاً منفرداً خارج نطاق سمعك وبصرك، ويقترب منه مهرهراً. ما الحيلة السلوكية التي تنصح بها الرجل المسكين كي يتفادى عضّة كلب وشيكة؟ هل ينبغي عليه ردّ الكلب على أعقابه بالعدوان أم عليه أن يبقى هادئاً ويلحّ على الكلب بكل رفق؟ الهجوم يولّد هجوماً مضاداً. أما عندما يلحّ على الكلب بهدوء ورفق، فسوف تكون فرصته بعدم التعرّض للعضّ أكبر بكثير مما لو ردّه عدائياً.

بإمكانك نقل هذه القاعدة السلوكية إلى ميدان العلاقات

البشرية. يمكنك تجنّب الاعتداءات والتخفيف من حدّتها عن طريق التنازل والود والمجاملة.

لقاء ذلك يجب أن يكون لديك هدفاً أعلى، هدفاً أعلى من توكيد الذات لمجرد توكيد الذات. قد يكون الهدف الأعلى النجاة من عضّة كلب، أو، نقلاً إلى ميدان العلاقات البشرية، تحويل عدوٍّ ممكن إلى صديقٍ ممكن.

ففي حال ركن سيارتك في غير مكانها، من أو ماذا يمنعك من أن تقول لجارك: «أوه سيد (كايزر) لقد ركنت سيارتي مكان سيارتك. هذا خطئي. أرجو المعذرة، فهذا لن يتكرّر. وسوف أقوم بإبعادها حالاً». لقد تنازلت. ولا شك في أن السيد (كايزر) سوف يلقي عليك التحية مستقبلاً بتودّدٍ ولطف من جديد، ويكون لديك جار يمكنك أن تستعير منه السكّر مجدداً عند الحاجة في أي وقت. لديك الآن صديق ممكن، وهذا أمر ثمين جداً.

تصوّرْ أن أحدهم لم يعد يلقي عليك التحية، وفي كل مرة تلتقيان في الردهة، يمرّ أحدكما بالآخر بنظرة ملؤها المكابرة والعناد. وتصل الآن إلى مكتبك: بِمَ تفكّر؟ سوف تشغل تفكيرك، شأنك شأن زميلك المكروه أيضاً، لمدة ساعة على الأقل في معالجة السؤال التالي: كيف يمكنني الإساءة إلى هذا الزميل وفي أية فرصة؟ وتقوم، إضافة إلى ذلك، بوضع

استراتيجيات مناسبة لتجنّب لقائه. وفي البيت يسيطر عليك السخط والغيظ مجدداً عندما تحكي لزوجتك عن الحرب التي تخوضها في مكان العمل. هل لك أن تتخيّل كم تبدّد من الطاقة والوقت ومن صحّتك جراء هذا الاهتمام بفكرة الانتقام؟

إن كسْب شخص يعاملك بلطف ومودّة لهو أكبر قيمةً بألف مرة من الفوز في الانتقام قصير الأمد، والذي لا يلبث أن يُثير في نفس الخاسر النيّة في الانتقام منك مجدداً. فلا يبقى في داخلك إلاّ شعور بالضيق، ولا يبقى في داخل الآخر إلاّ شعور بالضيق.

أنا أحترمك

عاملْ بكل احترام من يحاول مجابهتك. فعادةً يكون شخصاً ذكياً ومتفكّراً ولديه أسبابه الوجيهة التي تبرّر رأيه، شأنك أنت.

عندما تستخف عنه الدقة من جوابك، لا يخشا أي عداء

من يهاجمك ليس بـ«الشيطان الرجيم»، وأنت أيضاً لست بمالك الحقيقة التي لا يريد الآخر ببساطة قبولها. كل إنسان يُكوِّن آراءه بناءً على اعتبارات معيّنة. أظهِرْ احتراماً لهذه الآراء.

انطقْ بهذه الاعتبارات بصوتٍ عال. من الممكن أن تنطوي آراء الآخرين فعلاً على أفكار جيدة قد تستفيد منها.

قبل حوالي 370 سنة زعم (غاليليو غاليلي) أن مركز الكون

هو الشمس، لا الأرض. ربما تعلم، عزيزي القارئ، أنه خالف بذلك كل المخالفة الرأي السائد آنذاك لكل من الكنيسة والمجتمع والعلم. وأُرغِمَ أخيراً في عام 1633، تحت التهديد بالحرق، على التراجع عن مقولته الإلحادية ونفيها. ماذا تظن؟ كم من النقاشات والتهجّمات اللفظية والاعتداءات والافتراءات وُجِّهَت إليه!؟ وما من أحد تقريباً فكّر جدّياً: «ربما كان الرجل على حق». إلى هذا الحدّ كانت نظريته مخالفة لرأي جماهيري يتبنّاه الجميع. ولكنه كان على حق. إذن، عندما يهاجمك أحدهم، وأنت على قناعة تامة بأنه يتصرّف على أساس باطل كلياً، تخيّل نفسك شخصاً عاش في ذلك العصر ويريد البرهان على «إثم» (غاليليو غاليلي). ففي اللحظة التي تشعر فيها أن البشرية جمعاء تؤيّدك، قد يكون الآخر على حق فعلاً.

من هنا، عليك أن تُبدي تفهّماً للآخرين. عليك أن تدع الشخص المقابل يشعر أنك لا تزال تحترمه كإنسان، حتى لو اختلفت معه في الرأي.

إليك بعض الصيغ التي تتيح لك التعبير عن هذا بشكل جيد:

- بإمكاني أن أفهمك، فأنا سيكون شأني هكذا أيضاً لو...
- من زاوية نظرك أنت محق بالتأكيد...
- عدم اتّفاقنا في هذه النقطة لا يُفسِد للودّ قضية...
- يمكنني تتبّع فكرتك...

- نعم، أنت على حق، فالأمر يبدو كذلك للوهلة الأولى...
- من وجهة نظرك لابد أن يبدو الأمر على هذا النحو...
- لا شك في أنها زاوية نظر جديرة بالاهتمام أيضاً...

الحفاظ على الهدوء والرزانة

حافظْ على هدوئك وموضوعيتك حتى عندما تُهاجَم. على هذا النحو تعطي انطباع السيادة والاستقلالية. ولابد من أن تكون حذراً عندما تلاحظ أن هدوءك يتحوّل إلى مجرد تمثيلية.

يتمثّل الخطر القائم في أي حوار في سقوطك في ضبابٍ انفعالي سلبي. فعندئذ تكفّ عن الالتفات إلى محتوى الحديث، بل إن أفكارك لا تعود تدور إلاّ حول ما سبّب لك الجرح. لا تعود تسمع بشكل صحيح ما يقوله الآخر. وإذا أردت الآن أن تحافظ على الرزانة بشكل متشنّج وأن تواصل، رغم ذلك، كلامك في الموضوع الذي أثار اضطرابك وانفعالك، تفارق محتوى كلامك ونبرتك وفقدان التناغم. ربما لا تسجّل أنت صوتك المنفعل ـ ولكن الآخر يفعل.

لذلك طبِّق القاعدة التالية:

ويُفترَض أن يكون الهدف من متابعة الحديث «إزالة الضباب» فقط. لذلك قمْ بتغيير الموضوع، تحدّثْ في أمر محايد أو أمر يجمعكما فيه رأي واحد. ابحثْ عن ثلاثة أشياء تراها خفيفة

الظلّ في الشخص المقابل. أخفضْ صوتك عامداً. انظرْ في عينيه وحاول التعرّف إلى لونهما. . . انتظرْ إلى أن «تهدأ» ثانيةً.

عندئذ يمكنك أن تتحدّث بشكل موضوعي وبنبرة هادئة «سليمة» عن سبب غضبك وانزعاجك.

ترك الآخر يُتمّ كلامه

من يأتيك شاكياً، يرغب في أن يؤخَذ على محمل الجدّ قبل كل شيء. لذلك أصغِ إليه وامنحه فرصة للتنفيس. لا تقاطعْه. أبدِ اهتماماً بوجهة نظره. اعترفْ بمشكلته. «أراك قلقاً ومضطرباً، ما الأمر؟ أخبرْني». بذلك تمتصّ جزءاً من عدوانية الآخر. فيتمكّن من «التنفيس» ويشعر أنه مقبول.

الاسم ـ الكلمة الأهم

أهم مفردة في حياة الإنسان هي اسمه الشخصي.

في إحدى نهايات الأسابيع أردتُ اصطحاب صديقتي إلى أحد مراقص زوريخ. كما هو متوقَّع، احتشد أمام المدخل سرب عملاق من البشر المستسلمين لرحمة البوّاب، بانتظار أن يسمح لهم بالدخول. وكان هذا الأخير يشير بيده كما يحلو له لأشخاص معيّنين في الصفوف الأخيرة بأن يتقدّموا ليضمن لهم الدخول تحت أنظار المنتظرين الآخرين الحاسدة. كنا، صديقتي وأنا، نقف في أحد الصفوف الأمامية ننتظر كالآخرين. وإذا بي

أسمع أحدهم يخاطب البوّاب باسمه. وكان يُدعى (مارسيليو). فما كان مني إلاّ أن نقشت الاسم في ذاكرتي، لأناديه بعد برهة قصيرة من الخلف: «مارسيليو». فالتفت نحوي وفي عينيه نظرة تساؤل واستغراب. فقلت دون توقّف: «نحن اثنان». ففتح الحاجز متكرّماً علينا بالوصول إلى الصندوق.

أتعرف مدى أهمية اسمك بالنسبة للآخرين؟

خاطب الغير باسمه، وسوف يردّ عليك برضا أكبر ومودّة أشدّ. امنح الآخرين هذه الالتفاتة . سواء في الحياة اليومية أم حينما تُهاجَم. فذكر الاسم تعبير عن المودّة والاحترام. وكأنك تقول للآخر: «أنت تعني لي شيئاً». وعندما تكنّ للآخر هذا الاحترام، تقلّ عدائيته نحوك.

جرّبْ أن تخاطب الأشخاص في شركتك بأسمائهم، أقصد الأشخاص الذين لم تعتدْ سوى على القول لهم بشكل عابر «السلام عليكم». وسوف تتأكّد لك أمور مدهشة. وتتحسّن علاقتك ببعض الزملاء بشكل كبير.

البحث تحت قمّة جبل الجليد

ذات يوم كنا، زوجتي وأنا، مدعوّين لتناول طعام الغداء عند أصدقاء لنا. في سياق الدردشة المسترخية قبل الطعام أبديتُ ملاحظةً مفادها أن الكثير من الناس في أيامنا هذه أقلعوا عن

تناول اللحوم. وقد أثارت ملاحظتي هذه مضيفتنا بصورة شديدة، فهاجمتني بحدّة قائلةً إن تناول اللحوم ليس أمراً سيّئاً على الإطلاق وإنها تحسّ بأن الجدل في هذا الموضوع جدل رهيب وثقيل الظلّ وإن على كل إنسان أن يأكل ما يطيب له.

أُصِبت بالذهول. فأنا لم أقل هذا على الإطلاق؟ وشعرتُ بشكل من الأشكال أنها لا تتحدّث إليّ إطلاقاً. فسألتها مباشرةً: «هل أنت متأكّدة من أنك تتحدّثين إليّ؟» توقّفتْ لحظة عن الكلام، ثم أخفضتْ صوتها وأخبرتني أنها كانت تعيش ذات مرة مع صديق نباتي كان يثير نقاشاً مبدئياً أخلاقياً حول هذا الموضوع مع كل طعام.

كانت كلماتي قد ذكّرتها، دون وعي، بتلك المشاهد من الماضي. وكما بكبسة زرّ انطلق الارتكاس العدواني الماضي من جديد.

عندما يهاجمك أحدهم، غالباً ما يكون هذا مجرد قمة جبل الجليد. فأنت تذكّر الآخر بشيء ما مزعج من الماضي لا يزال يقبع تحت السطح دون معالجة. وتأتي كلماتك أو مظهرك ليستحضر هذا الماضي إلى السطح من جديد. إذن، لست أنت من يهاجمه الآخر، بل شيئاً فيك يذكّره بأمرٍ أو حدثٍ آخر.

أحياناً يهاجمك أشخاص، ولكنهم في الواقع لا يلتمسون سوى الاعتراف وإثبات الوجود. إنها صرخة استغاثة: «أتحبّني،

أتتقبّلني؟». عندما يهبط إليك جارك من الطابق العلوي شاكياً من أن الدخان المتصاعد من شوّايتك يزعجه، قد يكون ما يزعجه هو مجرد أن الضحك والمرح يسودان لديك، في حين يشعر هو بالوحدة. في هذه الحالة لا يفيدك أن تجادله وتُبدي الحجج والذرائع في موضوع الدخان. قمْ بدعوته: «تفضّل بالجلوس، شاركْنا بكأس من الشراب!». ويكفّ الدخان عن إزعاجه على الفور.

أنت تلج مكتب أحد الزملاء بغية استعارة قلم رصاص. ولكنه ينفجر صارخاً في وجهك أن تهتمّ بتأمين قلم رصاص بنفسك، لو سمحت. فتغادر المكتب مجروحاً. وفيما بعد تعلم أن المدير كان قد أخبر هذا الزميل للتوّ ببعض الهفوات في مشروعه. فضلاً عن أنك كنت في هذه الصبيحة الشخص الثالث الذي أتاه يريد استعارة قلم رصاص.

لا تكمن أسباب الهجمات ضدك في ما قلته بالضرورة، بل في ما أثرته بقولك داخل الشخص الآخر. ربما كنتَ بمثابة الشعرة التي قصمت ظهر البعير، القطرة التي جعلت كأس المزاج المعكنَن مسبقاً تفيض. لذلك تصرّفْ على أساس الكأس، لا على أساس القطرة. فلست أنت من ملأ الكأس. وعندها يكون من الممكن التفاعل برضا ومودّة.

غالباً ما يمكنك الانطلاق من أن العدوان ضدك ليس موجَّهاً

ضدك في الحقيقة إطلاقاً. وهذا وحده كافٍ كي ترتكس بارتياح وطمأنينة.

المشاعر يمكن التأثير فيها

أنت لست متروكاً تحت رحمة مشاعرك على الإطلاق، كما يُعتقَد عموماً. أنت وحدك سيّد مشاعرك. باستطاعتك السماح بها أو كبتها أو حتى برمجة نفسك على الشعور كما ترغب. صحيح أن هذا أمر غير ممكن دائماً، ولكنه ممكن أكثر مما تظنّ.

هذا يشمل المشاعر كافة. إنما نودّ هنا النظر في المشاعر السلبية قبل كل شيء، كالغيظ والغضب.

لنفترض أنك فرشتَ شقّتك بموكيت فاتح اللون. وفي أول مساء يسقط من يدك فنجان من القهوة، فتنتشر بقعة هائلة على موكيتك الجديد.

في مثل هذه الحالات لديك دائماً إمكانيتين: إما أن تثور وتغتاظ غيظاً حقيقياً، فيفسد يومك ويتعكنن مزاجك، ورغم ذلك تبقى البقعة على حالها. أو لا تثور وتحافظ على اعتدال مزاجك ويكون يومك جميلاً، والبقعة تبقى على حالها أيضاً. بغض النظر عن الحل الذي تختاره، لا يتغيّر شيء في البقعة، بل في مزاجك فقط.

أنت تعيش حوالي 700000ساعة في حياتك. كل ساعة تكون

فيها معكنَن المزاج، مغتاظاً أو متبرّماً، هي ساعة من الزمن ضائعة إلى الأبد. لا يمكن استرجاعها أبداً. إذن: إذا كان باستطاعتك الخيار، فاخترْ دائماً عدم الغيظ والغضب.

كنْ على يقين من أن:

عندما يغيظك أمر ما ويعكّر مزاجك، اطرحْ على نفسك السؤال التالي: هل سيستمرّ هذا الأمر في إغاظتي لمدة سنة؟ إذا كان الجواب بالنفي، فكل ثانية أشعر فيها بالغيظ هي وقت ضائع.

بكل بساطة لا ينبغي عليك أن تغتاظ أو تغضب من أي شيء. وهنا أودّ أن أُجري معك تدريباً ذهنياً مقتضباً. اقرأْ من فضلك التوصيفات التالية وانطقْ بعد كل منها، إما في ذهنك أو بصوتٍ مسموع، «أحافظ على مزاجي المعتدل».

- أحد السائقين ينتزع منك أفضلية المرور.
- كيس المشتريات يسقط منك أرضاً وأنت تفتح باب المنزل.
- فقدتَ محفظة نقودك وفيها 1400 مارك.
- بيانات هامة في الكومبيوتر امّحت ولا يمكن استعادتها.
- فقدتَ مفاتيح سيارتك وأنت خارج البلاد.
- تم تسريحك من العمل.
- بيتك يحترق.

- أحدهم يصرخ في وجهك من غير حق.
- أحدهم يوجّه لك الإهانة أمام الجميع.
- أحدهم يشيع الأكاذيب عنك.

«أحافظ على مزاجي المعتدل». تلك هي الاستراتيجية الأشدّ عبقريةً ضد الهجمات. ليكنْ جلدك سميكاً كجلد الفيل. ما لا يمسّك . لست مضطراً لمقاومته.

تأكيد: لا يتعلق الأمر بابتلاع الغضب . بل بقطع الطريق عليه أصلاً.

الغيظ من النفس

ثمة ازدحام مروري، وأنت تقف في طابور طويل من السيارات. إلى يمينك هناك حقل جانبي للتوقّف الاضطراري لا يستعمله أحد. فجأةً ترى كيف أن سائقاً من الخلف ينفرد على الحقل الجانبي من اليمين متجاوزاً طابور السيارات، ليندسّ ثانيةً في رتله في الأمام تماماً بلا حياء. في حين أنت تنتظر بكل تهذيب في الطابور المتوقّف. لنفترض أنك ثرت واغتظت من هذه الوقاحة. ولكن هل فكّرت يوماً ما الذي يغيظك حقاً؟ عندما يتم قذفك في الازدحام بمقدار سيارة واحدة إلى الوراء، ثم يتحرّك السير ثانيةً، فإنك لا تخسر أكثر من ثانيتين من زمن رحلتك. وهذا الأمر لا يمكن، موضوعياً، أن يثير غيظك وتبرّمك. ماذا إذاً؟

أنت تغتاظ من نفسك. يغيظك أن الآخرين يتدبّرون شؤونهم بسهولة وأريحية أكبر ظاهرياً، لأنهم يُقدِمون على أمور أنت أشدّ جبْناً من الإقدام عليها. هذا ما يغيظك.

عندما تثور مغتاظاً من شيء ما، غالباً ما يعود ذلك إلى ثلاثة أسباب ممكنة:

1. أنت تتمنى في الواقع أن تتصرّف على غرار ذلك الذي أثار غيظك.

2. وجود نقاط ضعف بغيضة لديك.

3. تذكّر نقاط ضعف لدى الآخرين كنت أنت قد عانيت منها شخصياً.

في كل الأحوال لا ذنب لذلك الذي أثار هذا الغيظ لديك.

نقاط ضعفك الخاصة:

لنفترض أنك لا تحبّ أحدهم على الإطلاق. كنْ صادقاً تماماً في إجابتك عن السؤال التالي: ألا تتبيّن هنا شيئاً مزعجاً تعتقد أنك شخصياً قد تجاوزته منذ زمن طويل؟ ذات مرة اكتشفتُ أنني أجهل كلمةً أجنبية. كان الأمر مزعجاً، ذلك أنني لاحظت أن أكثرية من حولي كانوا يعرفونها. فما كان مني إلاّ أن نقشتها في ذاكرتي بأسرع وقت ممكن. لم يمضِ أسبوعين حتى فوجئتُ كيف ثرت منفعلاً من شخص آخر لم يكن يعرف هذه الكلمة الأجنبية بالتحديد.

عندما تشعر بالغيظ، تأكّدْ مما إذا لم يكن السرّ في ذلك يكمن في نماذج سلوكية خاصة معلّقة أو غير محسومة. ربما ترى أنك تجاوزت هذه العيوب . ولكن من المحتمل أيضاً أنك لم تفعل، وإلاّ لما كانت تثير غيظك عند الآخرين.

إذا كنتَ عدوّاً لدوداً للتدخين، فمن الممكن جداً أنك أنت نفسك كنت مدخّناً فيما مضى وتريد الآن «هداية» البشرية.

إذا كان يثيرك ويغيظك أن أحدهم يعبّر بتكلّف وحذلقة شديدة، فليس من المستبعد على الإطلاق أن تكون أنت شخصياً قد مررت بمثل هذه المرحلة في السابق.

يغيظك عجزك الخاص:

مثال السائق المذكور في البداية، والذي يزجّ نفسه في طابور السيارات بلا حياء، ينتمي إلى هذه الفئة. وما يغيظك هنا هو أنك لا تستطيع التصرّف على غرار ذلك الذي يثير غيظك.

إذا كنت تقضي إجازتك في إيطاليا، ويغيظك أن الإيطاليين «يعاكسون» السائحات، فربما كان ما يثير غضبك هو فقط افتقادك لأية فرصة لدى السائحات أنفسهن.

عندما نغتاظ من الأشخاص المتعجرفين، فربما لا يغيظك إلاّ عجزك الخاص عن الظهور بهذا الاعتداد بالنفس.

عانيتَ سابقاً من أشخاص آخرين:

عندما تغتاظ من أمر ما، أو إذا كنت لا تحبّ أحدهم، فقد يعود هذا أيضاً إلى أنك تتذكّر أناساً أو نماذج سلوكية عانيت منها ذات يوم في السابق. وهذا كان حال المضيفة في المثال المذكور آنفاً. فقد كانت تعاني فيما مضى من نقاشات صديقها النباتي التي لا تنتهي. وكانت كلمة واحدة كافية لتستأنف ذلك الصراع الذي لم تكسبه آنذاك، كي تخرج الآن ربما منتصرةً، ولو في ميدان آخر.

إذا كانت بعض الممارسات أو الحريات الجنسية تثير غيظك، فعليك أن تفكّر فيما إذا لم يتم ردْع جنسويتك في الماضي من قبل آخرين، مما اضطرّك إلى المعاناة من ذلك.

اطلب المعذرة دون إبراء ذمتك

لننظر مرةً أخرى في المثال المذكور سابقاً حول السيارة المركونة خطأً في موقف سيارة الجار. كان بإمكان المهاجَم أن يتعلّل كما يلي أيضاً: «أتعلم، أردت فقط إنزال شيء ما بسرعة من السيارة، فإذا بي أتلقّى مكالمة هاتفية هامة في الشقّة، فلم أستطع الرحيل». تفحّص الأمر بنفسك الآن. لو كنت مكان الجار، كيف سيكون ردّ فعلك حين سماعك جواب كهذا؟ هل كنت ستهدأ؟ يكاد لا يطيّب خاطر المهاجِم أو يهدّئ أعصابه على الإطلاق إن تمكّنت من تقديم تفسير لسلوكك الخاطئ.

وسوف يكون ارتكاسه الغريزي: «عذر وآه» أو «لقد سمعت هذا أكثر من ألف مرة حتى الآن».

بتفسيرك سلوكك الخاطئ تُلهمه الشعور بأنك بريء. بيد أن هذا لا يعني بالنتيجة إلاّ أن الآخر انفعل دون مبرّر.

أنت أخطأت وركنت سيارتك في غير محلّها، وتريد الآن من الضحية، فوق ذلك، أن يبحث عن سبب انفعاله وغيظه عنده شخصياً. وهذا يزيد من غضبه.

يسهل على البشر أن يغفروا عندما يطلب أحدهم السماح والمعذرة الحقيقية عن «ذنبه».

لا تنسب للآخر أي جزء من الذنب، لا تقدِّم أي تفسير لسلوكك الخاطئ.

«سيد (كايزر)، كان هذا خطئي. لقد سبّبت لك المضايقات. ومنك السماح!».

دع الآخر يكون من يريد أن يكون. النبيل، الكريم السمح، القادر على الغفران بلفتة كريمة. فكما هو الحال عند الكلاب التي يتملّكها رادع عن العضّ عندما يستلقي كلب آخر على ظهره باستسلام وخضوع، كذلك سوف يغفر لك خطيئتك المهاجم البشري أيضاً في اللحظة التي تتحمّل فيها أنت الذنب بكامله.

لا تحاول أن تبيّن أين لا يزال الحق معك أو أين يكمن خطأ الآخر. ولا حتى في المجالات الجزئية.

هذا هو الحال في أنواع الرياضات القتالية الآسيوية أيضاً، حيث لا يكمن الفنّ الحقيقي في تسديد الضربة المضادة بقدر ما يكمن في التراجع وتفادي الضربات. عندما تبني موقفاً مضاداً، كأنك تقيم سوراً محصَّناً في المنطقة يمكن لأي خصم أن يوجّه إليك أسلحته بسهولة. أما إذا لم يرَ الخصم أي سور، فإن أسلحته تصبح لا معنى لها، فيرميها ثانيةً.

كنتُ أتلقّى دروساً مسائية في البلاغة والاتصال في سياق السنوات الثلاث لتدريبي اللغوي. وكانت مدرّستي في اللغة تعرف فنوناً مختلفة تتيح للمرء التخفيف من العصبية والانفعال قبل ظهورهما، وقد أطلعتني على بعض منها. في درس البلاغة التالي حاولتُ متحمّساً تلقين هذه التمارين، التي تعلّمتها حديثاً، للمشتركين في دروسي الخاصة. ولكن ردّ فعل تلاميذي لم يكن مشجّعاً للأسف. ولم يسر الأمر على ما يرام معهم. فما كان مني إلاّ أن حدّثت مدرّستي عن خبراتي الخاصة في حصّة اللغة التالية.

داهمها ضباب انفعالي كثيف بلمح البصر. وشعرتْ أنها مجروحة. وشرحت لي بانفعال وعصبية أن هذه الطرق لا تؤتي ثمارها إلاّ بعد تدريب طويل، وأن على المرء أن يطبّقها بمعزل

عن العالم، بينه وبين نفسه، لا أمام جمهور، وأنها سبق لها أن شرحت لي كل شيء... إلخ. فقد شعرتْ بالإهانة، جراء توصيفاتي، إلى درجة أرادت معها التوقّف عن تأهيلي اللغوي على الفور.

كان ردّ فعلي غريزياً كالمألوف. حاولت الدفاع عن موقفي وإبراء ذمّتي وعزوت جزء من الذنب إليها. ولكنني لم ألبث أن أمسكت عن الكلام. فغايتي الأسمى كانت متابعة تأهيلي اللغوي والحفاظ على علاقة شخصية طيبة معها. الغاية أهم من توكيد الذات. أي أنني بدّلت استراتيجيتي كلياً من ثانية لأخرى.

رحت أصوّر لها بكلماتي حججها وأدلّتها على سلوكي الخاطئ. «لقد عرضتُ على المشتركين لديّ شيئاً لا يعمل إلاّ بعد تدريب طويل. هيهات أن يكون هذا ممكناً. وقد سبق لك أن قلت لي إنه ينبغي على المرء أن يتدرّب بمعزل عن العالم، بينه وبين نفسه، لا أمام جمهور، وأنا لم أراعِ هذا...». ملخّص القول، شرحت لها لماذا كنت على خطأ، وكيف كان لابد أن أعاني بسبب ذنبي. «إنه ذنبي أنا. لقد ارتكبت خطأً فاحشاً. هل تعذريني؟».

انقلب الجوّ 180 درجة في أقصر وقت، وحلّ محلّ البرود الجليدي شعور جديد عظيم بالتناغم والانسجام.

لم ينشأ هذا التناغم إلاّ عن طريق الندم والطلب الحقيقي للمعذرة.

اعترفْ بالذنب طالما استطعت ذلك. «يؤسفني أن يحدث لك هذا». عند تدقيق النظر، غالباً ما لا يكون الآخر مخطئاً في مأخذه عليك. وعندما تتنازل، يكون شعورك أفضل، وشعور الآخر أفضل، وغالباً ما تتم على نحو أفضل موضوعياً أيضاً تسوية المسألة موضوع الخلاف. إنما لا تفعل هذا انطلاقاً من خضوع واستكانة، بل انطلاقاً من موقف الوعي بالذات والاعتداد بالنفس.

تدارك سبب المشكلة

عندما يشكو منك أحدهم، فإن لشكواه سبب حقيقي يكمن في مكان ما ـ على الأقل بالنسبة له، وإلاّ لما شكا أصلاً. لذلك عليك أن تتصرّف بالقدر الذي يتيح لك إزالة سبب المشكلة.

إذا كان أحد أغصان شجرة الكرز خاصتك ممتدّاً فوق السور في أجواء حديقة الجار ويزعجه، فقمْ بقطعه! إذا كانت سيارتك مركونة بحيث تسدّ المدخل إلى قطعة الأرض الخاصة بالغير، فقمْ بإبعادها! إذا كان صوت الموسيقا في منزلك ليلاً أعلى مما ينبغي، فأخفضْه... لا ضرر في الغالب في إزالة سبب الإزعاج.

عليك أن تقرّر ما هو الأهم بالنسبة لك: توكيد الذات (ولكنني أوضحت لك هذا الآن)، ثم تبديد طاقة ثمينة في

الإصرار على العداوة مع الهجمات المضادة وحملات الانتقام. أو التنازل والحفاظ على مزاجٍ معتدل وتحويل عدوٍّ ممكن إلى جارٍ طيّب.

فضلاً عن أنك بذلك تفي بمطالب الصورة المثالية الموافقة لحضارتنا وثقافتنا التي تدعو إلى المسالمة، محبة الغير، الاستعداد للمساعدة، الودّ والتواضع. «إذا ضربك أحدهم على خدك الأيمن فأدرْ له الأيسر». والرائع في هذا أنك تشعر في هذه الأثناء أنك على أفضل ما يرام.

بـ«ولكن» تُفسِد كل شيء

أسفرت الدراسات عن أن ذكر كلمة «ولكن» وحده يكفي ليحرّض عند المتطوّع ارتفاعاً في مقاومة الجلد الكهربائية وتعرّقاً وتسرّعاً في النبض. فالناس يتفاعلون جسدياً مع هذه الكلمة.

عندما تذكر حججاً مضادة، لا تنطق بكلمة «ولكن»، بل قدّمْ حججك دون وصلة لغوية أو باستعمال كلمة بديلة.

بكلمة «ولكن» تنأى بمحدّثك عن نفسه. عند ذكر هذه الكلمة يبني الآخر موقفاً داخلياً مضاداً. جميعنا يعرف بالخبرة أنه بعد كلمة «ولكن» يبدأ «الضرب» دائماً: «كان هذا موقفك، والآن إليك موقفي الذي يثبت لك أنك على خطأ!». إذا لم تستعمل كلمة «ولكن»، احتفظتَ بفرصة «لملمة» محدّثك وإبقائه هادئاً.

وسوف يتتبّع حججك دون مقاومة ويدرك مغزاها.

هناك عدة إمكانيات للتعويض عن كلمة «ولكن». أبسطها حذف هذه الكلمة الحشو دون بديل. فبدلاً من القول: «لقد وصلتُ في الوقت المناسب، ولكن أنت لم تكن تحمل المفتاح»، يُفضَّل القول: «لقد وصلتُ في الوقت المناسب، أنت لم تكن تحمل المفتاح».

على أنه بإمكانك أيضاً استبدال كلمة «ولكن» بكلمات أو تراكيب لغوية مساعدة أخرى. فيما يلي بعض التعابير التي يمكنك بها استبدال كلمة «ولكن».

بدلاً من كلمة «ولكن» يمكنك القول:

- برأيي أن...
- الجديد هو...
- و...
- هذا جيد. والأفضل هو...
- لدي مشكلة...
- السبب يكمن في أن...

إليك الآن بعض الأمثلة التي استُبدِلَت فيها كلمة «ولكن» بتركيب لغوي مساعد. غطّ الردود من فضلك وحاول أولاً إيجاد ردودك الخاصة.

obeikandi.com

- أنت سريع في الكتابة، ولكنك ترتكب الكثير من الأخطاء.
  - أنت سريع في الكتابة، هذا جيد، والأفضل لو كانت أخطاؤك أقل.
- ترغب في فتح النافذة، ولكنني أشعر بالبرد.
  - ترغب في فتح النافذة، أنا لدي مشكلة هي أنني أشعر بالبرد.
- سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص، ولكن زوجتي تعاني من مرض في قدمها.
  - سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص، وزوجتي تعاني من مرض في قدمها.
- يجري تخفيض أرقام الضرائب، ولكن الأفضل هو رفع أرقام الأجور.
  - يجري تخفيض أرقام الضرائب، الجديد هو أن الأفضل رفع أرقام الأجور.
- الجهاز يُظهِر نتائج صحيحة، ولكن التوتّر عند المخرج منخفض أكثر مما ينبغي.
  - الجهاز يُظهِر نتائج صحيحة، برأيي أن التوتّر عند المخرج منخفض أكثر مما ينبغي.

فكرتك ـ يعرضها الآخر

في الوقت الذي كنت لا أزال فيه أعمل مهندس برمجة،

ظللت أرجئ قراراً لمدة سنة تقريباً. كان هذا القرار زيارة مديري في العمل (مانفريد) لسؤاله عما إذا كان بإمكاني العمل بدوام جزئي. كنت أرغب في تخفيض مدة عملي بمقدار 20 بالمئة. أما سبب إرجائي هذه الزيارة لمدة طويلة فهو أنني لم أكن أتخيّل في ذهن مديري سوى أشدّ ردود الأفعال قتامةً. هذا يعني أنني لم أشغل تفكيري إلاّ بأسباب رفض المدير الحتمي لطلبي.

إلى أن جاء يوم ركلتُ فيه نفسي وقلت لها: «خير توقيت دائماً هو الآن. من يسأل فقط، يتلقَّ جواباً». والحق أنني أعددت استراتيجيةً لذلك. ينبغي أن أجعله هو من يتوصّل إلى فكرة العمل الجزئي. طلبتُ مقابلته، وبعد أن أُغلِقَ علينا باب مكتبه قلت ما يلي:

«(مانفريد)، أنا مستمتع بعملي. إنما، وكما تتراكم الأمور المعلّقة غير المنجَزة في الشركة، كذلك تتراكم لدي في البيت أمور معلّقة تحتاج إلى تسوية. ولم تعد أوقات فراغي تكفي لإنجاز كل أموري الهامة عادةً. أنا أرغب في أداء عملي في الشركة على أكمل وجه، وفي الوقت ذاته لا أودّ إهمال مواصلة تطوير نفسي. تلك هي مشكلتي. وقد جئتك الآن، لعلك تسعفني بفكرةٍ تساعدني في حلّ هذه المشكلة».

شبكت ذراعيّ ورحت أنتظر. وشرع (مانفريد) يعرض علي اقتراحاته. تكلّم عن الزمن الذي يستغرقه وصولي إلى العمل،

وربما يمكن اختصاره، تكلّم عن إمكانية تبديل محلّ إقامتي، عن تغييرٍ في موقفي من العمل، وأخيراً قال: «ثمة إمكانية أخرى: بإمكانك العمل بدوام جزئي». بسطتُ ذراعيّ وقلت: «حقاً إنها فكرة!». بعد ذلك دخلنا في مناقشة التفصيلات الجزئية، وكنا كلانا راضيين.

يمكن تطبيق هذا في التعامل مع الهجمات بشكل ممتاز. إذا تعذّر عليك التراجع عن موقفك، فدع الآخر يعرض الفكرة التي تريدها أنت في الواقع.

ملاحظة هامة: تحاشَ كلمة «ولكن»، فهي تثير مقاومةً وعناداً عند الآخرين.

كما في الرسم الكاريكاتوري في بداية هذا الجزء من هذا الكتاب: أنت جالس في القطار. الشخص المقابل لك يريد فتح النافذة لأنه يشعر بالحرّ. وأنت ترغب في الإبقاء عليها مغلقة لأنك تشعر بالبرد. في هذه الحالة دع الآخر يطرح حلاً. يمكنك أن تقول على سبيل المثال: «أنا لدي مشكلة تتمثّل في أنني خارج للتوّ من حالة غريبة شديدة. إذا كان الجوّ حارّاً بالنسبة للآخرين، أحسّ أنا بأنه بارد. ربما لديك فكرة عما يمكنني فعله في هذه الحالة؟».

عندما تركن سيارتك في الموقف الخاص بسيارة الجار، بإمكانك أن تقول: «سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص.

وهو موقف تدفع أجرته، وهذا حقك الطبيعي. وقد سبّبتُ لك المضايقات. وهذا لا يجوز. الجديد هو أن زوجتي تعاني من مرضٍ في قدمها. ربما لديك فكرة تفيدني في ركن سيارتي بحيث لا تضطرّ زوجتي إلى السير هذه المسافة الطويلة؟».

عندما يكون صوت الموسيقى لديك عالياً أكثر مما ينبغي، ويشتكي الجار من ذلك، يمكن القول: «واضح تماماً، لا يجوز أن يكون صوت الموسيقى لدي من الارتفاع إلى درجة تحول دون سماعك صوت التلفزيون في منزلك. لقد دعوتُ 20 ضيفاً إلى الحفلة التي أقيمها. أنت تعلم أنه من غير موسيقى لا يروق الجوّ. هل لديك فكرة تساعدني في حلّ هذه المشكلة؟».

أنت تدع الشخص المقابل يعرض الفكرة التي تساهم في حلّ «مشكلتك». قد لا تكون بالضرورة الفكرة ذاتها التي تدور في رأسك. ولكنها قد تكون أيضاً أفضل من فكرتك الأصلية.

ما يحصل هنا بالدرجة الأولى هو أنه سوف يقلّ كثيراً اعتزاز الآخر بـ«حقّه»، فالضغط أجبره على التراجع. عندما يستطيع أحدهم مساعدة الآخر بفكرته، وهو يعلم أنه سوف «يعظم شأنه» في نظر الآخر، يكون على استعداد للقبول بالكثير من الأمور التي رفضها من قبل متكبّراً. فضلاً عن أنه سيلتزم بها عن طيب خاطر؛ فقد كانت في النهاية فكرته.

«كما ذكرتَ منذ لحظات...»

لنفترض أنك قلتَ في سياق حديثٍ ما الجملة التالية: «في القرن القادم لابد لنا من الاعتياد على معدّل بطالة قدره 10 بالمئة». وبعد عشر دقائق من تبادل الحديث يذكر محدّثك: «قلتَ منذ قليل جملة جيدة: نسبة عشرة بالمئة من السكان العاطلين عن العمل ستكون في القرن القادم أمراً طبيعياً». حاول أن تتحسّس ما هو شعورك عندما تُعطى لجملتك الخاصة مثل هذه الأهمية من قبل الغير، بحيث يستشهد بها لاحقاً. هذا ما نعرفه عن كبار الشخصيات فقط. يرغب الناس في أن يكونوا أشخاصاً مهمّين. وهم يعزّون ذلك الذي يمنحهم هذا الشعور.

كل إنسان يرغب في أن لا تذهب كلماته عبثاً، ويتمنّى أن يجري تناقلها.

عندما تكون على خلاف مع أحدهم، من المفيد بالنسبة لتسوية العلاقة أن تقوم بتلخيص أقوال المحدّث بكلماتك الخاصة من حين لآخر. هذا يخفّف من حدّة العدائية ويدفئ مناخ الحديث.

إذن، حاول ذكر حجج الآخر بين الفينة والأخرى، مشدّداً في ذلك على أن هذه هي الآن كلماته.

بعض الأمثلة على كيفية استهلال جملك:

obeikandl.com

- كما قلتَ للتوّ. . .
- ما قلتَه منذ قليل أعجبني. . .
- من أقوالك إنه. . .
- بقيت في ذاكرتي جملة لك. . .
- أودّ أن أستشهد بك شخصياً. . .

الاستشهاد بأقوال المحدّث طريقة فعّالة جداً لإقامة علاقة طيّبة معه. بيد أنها تتطلّب منك المقدرة على حسن الإصغاء وتركيز الذهن على ما يقوله.

خمس خطوات لصدّ هجوم

عندما يوجّه لك أحدهم اتهاماً لفظياً ما، قمْ بالخطوات الخمس التالية لاستعادة علاقة طيّبة معه:

1. كرّر المأخذ المسجّل عليك على شكل تساؤل.
2. اعترفْ بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً.
3. أثنِ على الآخر.
4. اطلبْ منه معروفاً.
5. قدّمْ عرضاً للمصالحة.

مثال: الصوت في جهاز الموسيقى خاصتك مضبوط على

قوة صوت أعلى مما ينبغي ليلاً. يقرع الجار باب بيتك شاكياً.

كزر المأخذ المسجّل عليك:

هل صحيح أن صوت الموسيقى لديّ أعلى مما ينبغي بالنسبة لك؟

اعترف بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً:

لابد لي من الإقرار أنك على حق. لقد ضبطتُ صوت الموسيقى عالياً نوعاً ما، وسبّبت لك الإزعاج في سكينتك الليلية.

أثنِ على الآخر:

لطف منك أن تكلّف نفسك المرور بي شخصياً، بدلاً من استدعاء الشرطة حالاً كالآخرين.

اطلب منه معروفاً:

أسمح لنفسي أن أطلب منك معروفاً: أودّ أن أختبر ذات يوم بعد الظهر شدة الصوت في جهازي. هل تتلطّف وتلعب دور سامع الاختبار في منزلك؟ ثم تقول لي ما هي شدة الصوت القصوى الممكنة التي لا تزعجك. عندئذ أحفظ وضعية مفتاح الصوت هذه، وبالتالي أصبح على بيّنة دائماً من الحدّ الذي يمكنني تدوير مفتاح الصوت إليه دون أن أسبّب لك الإزعاج.

obeikandl.com

قدّم عرضاً للمصالحة:

أعدك بأن أضبط صوت الموسيقى لديّ في المستقبل، ابتداءً من الساعة العاشرة مساءً على الشدة المناسبة للغرفة. هلاّ تفضّلت بالدخول لتناول كأس من النبيذ؟

ليس من الضروري تطبيق القواعد جميعها وبشكل آلي الواحدة تلو الأخرى. يكفي استخدام بعض منها لتهدئة المهاجم.

كيف تصبح مديراً محبوباً

عندما يتناول الموظّفون في أحاديثهم نزاعات أو خلافات في أي شركة، غالباً ما يكون المدير موضوع الامتعاض والتبرّم. فالكثير من النزاعات لم تكن لتنشأ أصلاً لو وُجِدَ مديرون أفضل. ولا شك في أن كل مدير يرغب بدوره في أن يكون مديراً ناجحاً ومحبوباً. مع ذلك لا يوجد بالفعل سوى عدد قليل من المديرون يذكرهم العاملون بالخير حتى في غيابهم. إليك بضع قواعد موجزة تتيح لك أن تصبح مديراً محبوباً.

أقلعْ عن التعالي والعنجهية. أنت لست أكبر قدراً من مرؤوسيك. خاطبْهم بأسمائهم. ألقِ عليهم التحية بتأدّب ولطف. تبادلْ معهم دائماً ولو بضع كلمات. انظرْ في عيونهم عندما تكلّمهم. بعد أن يُقدَّم لك أحدهم، لا تنسَ أن تخاطبه في المرة المقبلة باسمه. لا تتباهَ بمركزك. لا تُثِر الانطباع أو توحِ لأحد

بأنك تعرف أكثر منه. لا تكنْ مغروراً بسلطتك ولا بالنعيم والرفاهية التي تتمتّع بها. امنحْ تقديرك للجميع، لا لمن ينتمي إلى جماعتك فقط، أو لمن تخضع له أو ترتبط به بشكل من الأشكال. حتى عاملة التنظيف والبوّاب يستحقّان تقديرك واهتمامك.

أبدِ اهتماماً بأمور مرؤوسيك الخاصة. اسألْهم عن هواياتهم، عن أسرهم وعن اهتماماتهم في نهاية الأسبوع. اطرحْ أسئلة تتعلّق بهذه الأمور. وليكن اهتمامك بها صادقاً، وليس من باب المجاملة فقط. المدير المحبوب هو المدير الذي يمكنه أن يدير مع مرؤوسيه حديثاً لا علاقة له بالعمل.

كفّ عن رغبتك في الانتماء إلى «الطبقة الراقية». فأنت شخصياً أدرى الناس بمن تكون في الواقع. تأكّدْ أنك لا تحظى بمحبة أحد لأنك تناولت طعام الغداء ذات مرة مع المدير العام للمجموعة مثلاً، أو لأنك استطعت شراء سيارة ثانية. كفّ عن رغبتك في أن تبيّن لمرؤوسيك أنك تفوقهم في الاختصاص. فلا أحد يحبّك لأنك أدرى الناس. على العكس، امنحْ مرؤوسيك الانطباع بأنك ممتنّ وتحمد الله أن لديك من هو أفضل منك في المجالات الفرعية. لا تُبدِ استياءً من موظّفيك، لا تحاولْ تقييمهم أو إصلاحهم، لا تقاطعْهم في الحديث. لا تتذمّر مهاجماً، إذا لم يسرْ أمر ما، كما تصوّرت. تجنّبْ في كلامك النبرة المنفعلة والمتوتّرة، إذا ما رأيت أن توجيهاتك لم تُنفَّذ

بشكلها الصحيح. ثقْ بمرؤوسيك ولا تراقبْهم. كلِّف مرؤوسيك بمهام لها مسؤوليتها. لا تلعبْ دور المدير.

قدّم لمرؤوسيك هدايا رمزية. وفي الجوّ الحار صيفاً وزّع المثلّجات عليهم. قدّم التهاني لمرؤوسيك في أعياد ميلادهم. قمْ أنت بنفسك مرةً بصنع القهوة لسكرتيرتك. كفّ عن الظهور دوماً بمظهر المثال الذي يُحتذى. تقبّل الناس كما هم، لا كما تتمنّى أن يكونوا.

لا تستخلص أي أجوبة من الآخرين، بل خذْ رأيهم فعلاً، دون أن تمرّر لهم رأيك الخاص مسبقاً. اخلقْ مناخاً في العمل يجعل مرؤوسيك يتحدّثون عنك إيجابياً، سواء في حضورك أم غيابك.

أجوبتك القياسية الخمسة

عندما تتأكّد من أن هناك خمسة أجوبة أو ردود حاضرة في ذهنك ومن أن بإمكانك أن «تبصقها» بشكل انعكاسي، كنْ مطمئناً. عندما تتعرّض للهجوم، تحاشَ السقوط في حالة من الخوف أو الفشل ، الذي يشلّ التفكير عادةً.

من بين الأجوبة القياسية الواردة في الفصول السابقة من هذا الكتاب ينبغي عليك اختيار خمسة أجوبة تحفظها عن ظهر قلب.

دوّنْ هنا أجوبتك القياسية الخمسة المفضَّلة:

(1

.....

.....

(2

.....

.....

(3

.....

.....

(4

.....

.....

(5

.....

.....

obeikandi.com

أهم النقاط بنظرة واحدة

- لا تنتهجْ سياسة المجابهة. لا تحاولْ أن تثبت للشخص المقابل أنك على حق.
- لا وجود لآراء مثيرة للسخرية.
- دع الآخر يشعر أنك تفهمه وأن موقفه مشروع أيضاً.
- لا تتحدّث في ما سبّب الضباب السلبي بأي حال من الأحوال قبل أن يزول هذا الشعور ثانيةً.
- من يأتيك شاكياً، يرغب في أن يؤخَذ على محمل الجدّ قبل كل شيء. لذلك أصغِ إليه وامنحْه فرصةً للتنفيس.
- خاطب الغير باسمه، وسوف يردّ عليك برضا أكبر ومودّة أشدّ.
- الأشخاص الذين يقدّروننا لا نرغب في الإساءة إليهم.
- عندما يهاجمك أحدهم، غالباً ما يكون هذا مجرد قمّة جبل الجليد. فكلامك ذكّره، دون وعي، بمشاهد سلبية من الماضي.
- إن أحداً لا يجبرك على أن تغتاظ. الغيظ أو الغضب ليس قانوناً طبيعياً، بل يمكنك التأثير فيه.
- عندما تثور مغتاظاً من شيء ما، غالباً ما يعود ذلك إلى

ثلاثة أسباب ممكنة:

1. أنت تتمنّى في الواقع أن تتصرّف على غرار ذلك الذي أثار غيظك.

2. وجود نقاط ضعف بغيضة لديك.

3. تذكُّر نقاط ضعف لدى الآخرين كنت أنت شخصياً قد عانيت منها.

- عبّر عن موقفك كما لو أن الأمر يتوقّف على رحمة الآخر وتعطّفه بمعذرتك.
- لا تبنِ أي موقف مضاد.
- تدارك سبب المشكلة.
- عندما تذكر حججاً مضادة، لا تنطق بكلمة «ولكن»، بل قدّمْ حججك دون وصلة لغوية أو باستعمال كلمة بديلة.
- دع الآخر يعرض فكرتك. فاحتمال تنصّل الآخرين من موقفك يكبر إذا ما عرضتَ الفكرة بنفسك.
- استشهدْ بأقوال الآخر في أثناء الحديث. بذلك تعطيه الشعور بالأهمية.
- عندما يوجّه لك أحدهم اتهاماً لفظياً ما، قم بالخطوات الخمس التالية لاستعادة علاقة طيبة معه:

obeikandl.com

1. كرّر المأخذ المسجّل عليك على شكل تساؤل.
2. اعترفْ بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً.
3. أثنِ على الآخر.
4. اطلبْ منه معروفاً.
5. قدّم عرضاً للمصالحة.

obeikandl.com

عرض الكتاب لـ 26 أسلوباً. اخترْ بدايةً واحداً منها فقط. مرّ الآن بكل هجوم مستخدماً هذا الأسلوب في الردّ إلى أن تتقنه وتجيد استخدامه. والآن اخترْ أسلوباً ثانياً وقمْ بالعملية نفسها، وهكذا. بعد ذلك اخترْ أسلوبين. على سبيل المثال أجبْ إما بطريقة السؤال الراجع (17) أو بالموافقة المبالغ فيها (6). بعد أن تتدرّب على هذا وتجيده، بإمكانك التوسّع واختيار ثلاثة أساليب.

بعض الأساليب معدَّة لمواقف هجومية خاصة فقط. على سبيل المثال أسلوب الردّ «الهراوة في ورق الهدايا» مخصَّص فقط للهجمات المنطوقة تلميحاً.

قمْ أيضاً باختبار أجوبتك القياسية المختارة ردّاً على الهجمات. استحضرْ أجوبتك القياسية الخمسة في الصفحة 129، وحاول الردّ بأحدها فقط على جميع الهجمات.

obeikandl.com

ملاحظة ختامية

أنا أرى أن التصوّر المتمثّل في أن جميع الناس يتواصلون بعضهم مع بعض «بشكل مثالي» تصوّراً مملاً بشكل مخيف. فالوقاحات والأقوال المتناقضة والهراء تمثّل الملح في حساء الروتين اللطيف والرتابة العاقلة. من هذا الباب أرى أن من المؤسف فعلاً لو اتّبع الناس جميعاً استراتيجية تواصل عالم السلام والخير. وإذا ما داهمتك الآن ثانيةً الحيرة بسبب كلامي هذا وتساءلت مرتبكاً: أية استراتيجية ينبغي اتّباعها؟ فإنني أجيب: افعلْ ما تريد!

حوار مع القارئ:

عزيزي القارئ! تهمّني خبراتك بالأساليب الموصوفة في هذا الكتاب. إذا ما عثرت في أثناء تدرّبك على هذه الأساليب على أجوبة وردود أفضل من تلك الواردة في الكتاب، فأرجو أن ترسلها لي.

عندما تطرق أسماعك أمثلة عبقرية على ردود سرعة البديهة

يمكن إلحاقها بأحد الأساليب الواردة في هذا الكتاب، أرجو أن ترسلها لي أيضاً.

وفي حال كنت شخصياً مطبوعاً على البحث، ووجدت نموذجاً جديداً من سرعة البديهة، فكنْ على يقين من اهتمامي الشديد بذلك لمصلحة عملي البحثي.

أما الأساليب التي تعرّفت إليها في هذا الكتاب فلا تكفي قراءتُها البسيطة، دون تدريب، لاستبطانها، مما يعني أنها لن تكون حاضرة في ذهنك عندما تبحث عن جواب أو ردّ من جديد. فالتدريب ضروري حتماً. إضافةً إلى ذلك، أنصحك بالالتحاق بحلقة دراسية في سرعة البديهة، حيث لا يتم فهم الأمور ذهنياً فقط، إنما أيضاً التدرّب عليها قبل كل شيء. علماً بأن الحلقات الدراسية تُعقَد بشكل منتظم في كل من ألمانيا والنمسا وسويسرا.

بإمكان الأشخاص الأكفّاء والمناسبين أن يحصلوا على إجازة رسمية «سريع البديهة الأكثر نجاحاً» تخوّلهم إدارة حلقات دراسية في سرعة البديهة بشكل مستقلّ. ولا يُمنَح هذا الترخيص إلاّ في حال الكفاءة والصلاحية الشخصية. عندئذ يجري تأهيلك من قبل (ماتياس يوم) وتزويدك بالبراعة والحذق الضروريين.

obeikandl.com

obeikandl.com

المراجع

[1] B. VOXBRANDT, C. KUNZE „On Course with compass grammar“, S. 35

[2] BARBARA BERCKHAN „Die etwas gelassenere Art, sich durchzusetzen“, S. 226

[3] Zeitschrift „Oldtimer“, 1/1995, S. 3

[4] VERA F. BIRKENBIHL „Sprachenlernen leicht gemacht“

[5] VERA F. BIRKENBIHL „Rhetorik. Redetraining für jeden Anlass“

[6] VERA F. BIRKENBIHL „Rhetorik“ S. 27

[7] UMBERTO SAXER „Bei Anruf Erfolg“

[8] RUPERT LAY „Dialektik für Manager“ S. 212

[9] ROLF RUHLEDER „Rhetorik, Kinesik, Dialektik“ Seite 258 ff

[10] „Facts“, Januar 1998

[11] „Ran“ Sat1, 31 Januar 1998

[12] „Tagesanzeiger“, Herbst 1997

[13] MATTHIAS DAHMS „Die Magie der Schlagfertigkeit“, S. 61

[14] Ebenda, S. 64

[15] RUPERT LAY „Dialektik für Manager“, S. 135

[16] VERA BIRKENBIHL „Rhetorik Training“ Kassettenseminar

[17] Radio DRS3 Input 22.11.98

obeikandl.com