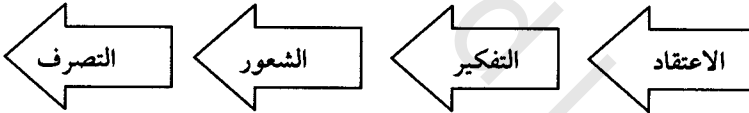


الوصول إلى منبع الأفكار السلبية

تساهم الكثير من العوامل في آلية رؤيتنا للظروف المحيطة بنا، وفي ردود أفعالنا عليها. فمنظورنا وردود أفعالنا تستند وبشكل مطلق، على معتقداتنا وعلى الطريقة التي يجب أن تكون عليها. فإذا أضفنا كلمة (معتقداتنا) إلى سلسلة الت.ش.ص (التفكير - الشعور - التصرف) التي ناقشناها في الفصل السابق، يصبح من الواضح أن تصرفاتنا ناتجة عن شعورنا، الناتج بدوره عن أفكارنا والنتائج أيضاً عن معتقداتنا. وبهذا فإن المفتاح في تغيير التصرفات السلبية يكمن في تعريفنا وإيضاحنا، أو بالأحرى، في خفض الكبير للمعتقدات التي تحد من أنفسنا.

بعض الناس ينظرون إلى التحدي والصراع على أنه أمر طبيعي، وجزء لا يمكن تجنبه من أجزاء الحياة ذاتها. والبعض الآخر يؤمن أن الحياة لا يجب أن تكون بهذه القسوة. ولكننا لن نستطيع تغيير حقيقة الأمور، وكل ما نستطيع فعله هو تغيير مواقفنا تجاه هذه الأمور. فعالم النفس الذي احتل الريادة في

علم نفس الطبائع، الدكتور ألبرت ايليس اكتشف أن المعتقدات (رؤية المرء للحياة بشكل عام) هي المصدر الرئيس لأفكار المرء. فإذا كُتِب لمعتقداته أن تكون منطقية، أي متوافقة مع حقائق الحياة، فإن أفكاره ستكون عموماً واقعية بناءة تقوده إلى تصرفات ومشاعر بناءة. أما إذا كانت معتقدات المرء غير منطقية وتعمل على الحد من ذاته، وغير متوافقة مع حقائق الحياة، فعلى الأغلب، ستكون أفكاره خيالية وستقوده نحو التصرفات الهشة والمشاعر السلبية. وحقيقة أن أفكارنا هي نتاج معتقداتنا الفردية بشأن الحياة تفتح لبصيرتنا آفاقاً واسعة وطرائق كثيرة نستطيع من خلالها تغيير تصرفاتنا السلبية إلى أخرى إيجابية. وبذلك تصبح السلسلة: ع.ت.ش.ص.



المعتقدات التي تحد من الذات

إن أغلب الأفكار والمشاعر والتصرفات السلبية تساهم في الحد من الذات. فمن أين نبدأ؟ حسناً سندرج قائمة من المعتقدات العالمية التي من شأنها أن تحد من الذات:

1. يجب على الناس معاملتي بشكل عادل.
2. لا يمكن أن تكتمل! لا بد من وجود المنغصات.
3. يجب على الناس معاملتي على أنني شخص محبوب.

4. من المريع أن أرتكب الأخطاء.
5. لن أكون نافعا ما لم أتصرف بشكل جيد.
6. يجب أن يعاقب كل من يعاملني بسوء.
7. لا بد أن أحصل على ما أريد، حين أريد.
8. لا أستطيع السيطرة على مشاعري.

لنمعن النظر في هذه المعتقدات العالمية، إضافة إلى بعض العبارات المترابطة معها، ولنكشف الطريقة التي تؤثر بها على أداء المرء.

1. يجب على الناس معاملتي بشكل جيد

- كيف لهم أن يعاملوني بهذا الشكل بعد كل ما قدمته لهم؟
- زملائي لا يقدرون ما قدمت لهم من مساعدات.
- بعد عشرين سنة من الولاء والإخلاص في العمل، تم استبعادي.
- كيف يجرؤون على استهجان محاضرتي؟ لقد عملت بجهد كبير عليها.
- ولكن كارول لديها الكمبيوتر الخاص بها، لماذا لا أحظى بواحد لي؟

ماذا سيحصل إذا تمسكنا بهذه المعتقدات التي تحد من الذات ولم يعاملنا الآخرون بشكل عادل؟ بالتأكيد سنشعر بالإحباط الشديد، ربما وبالرغبة في الانتقام. والكثير من الناس يؤمنون أنه «إذا عاملت الآخرين بشكل عادل، فيجب أن

يعاملوني بنفس الشكل أيضاً». ولا عيب في توقع التبادل في المعاملة العادلة. قسم آخر من الناس يؤمن بضرورة أن يُعامل بشكل عادل دون أن يأخذ بالاعتبار شكل تعامله مع الآخرين. إن تعريفنا ومفهومنا لمعنى كلمة (عدالة) هو ما يسبب نشوء معتقداتنا التي تحد من ذاتنا. أجريت قبل بضعة أسابيع نقاشاً مع أحد الزبائن وقد كان شديد الانزعاج لعدم شموله بترقية عالية. قال لي: «سكوت. لقد مضى على وجودي هنا عشر سنين عملت خلالها بجد كبير وقمت بجميع واجباتي، وقد أخبروني أنني على رأس المرشحين للمنصب الجديد. ولا أستطيع تصديق ما فعلوه بي». لقد كان شديد الإحباط وكان يفكر جدياً بترك الشركة وبترك العمل، على رغم محبته الشديدة لهذا العمل. كان يشعر بأقدميته، ومعرفته لدواخل وخوارج العمل وكان يشعر بأحقّيته للترقية. وهذا من شأنه أن يظهر الأمر على أنه نتيجة منطقية. ولدى تفحصي للأمر، تبينت لي بعض المعلومات الإضافية التي ساعدت على شرح قرار الإدارة.

سألته عن علاقته مع مديره، زملائه، وعن تقاريره المباشرة فأشار إلى حادثة كانت قد وقعت قبل بضع سنوات. من الواضح أنه كان قد تشاحن مع أحد الزملاء، وحصل أن أصبح هذا الزميل مديراً مهماً في المؤسسة. ولقد اعترف زبوني أنه وفي ذلك الوقت، كان جديداً على الإدارة ولم يكن قد أدرك تماماً مهارات الآخرين. ويمكن أن يكون هذا هو السبب في عدم ترقّيته. لهذا، وعلى الرغم من شعوره أنه لم يعامل بشكل

عادل، وعلى رغم امتلاكه لمقومات هذا المنصب الجديد، أدرك تماماً أن الشخص الآخر قد لا يمتلك الخبرة اللازمة، ولكنه بالميزان، كان المرشح الأقوى. وقد أشرت عليه أن يوجه إحباطه وغضبه نحو نشاطات بناءة. كأن يجمع عن نفسه معلومات أكثر، وعن أقسام أخرى يمكن أن يوجد فيها بفاعلية أكبر، وأن لا يكتفي بالترقية المقبلة، بل أن ينمو بشكل إنساني أفضل.

ما أريد قوله في هذا السياق أن الحياة والناس في هذه الحياة ليسوا عادلين، ولن نتمكن من تجنب عدم المساواة، ولكننا نستطيع أن نتعلم كيف نتصرف إزاء عدم المساواة بشكل ذهني أكثر إيجابية.

2. لا يمكن أن تكتمل. لا بد من وجود بعض المنغصات

- إعادة هيكلة. مرة ثانية. لماذا يفعلون بي هذا ؟
- لا أصدق أنهم يعيدونني إلى التدريب مرة ثانية. نظام كمبيوتر جديد. إنها مضيعة للوقت.
- وكأنني بحاجة لأن أثير مساوئ إعادة كتابة العرض الآن.
- لماذا لا يردون على عرضي؟ لن يستطيعوا أن يتخذوا قرارهم إلى الأبد.
- يا لمهزلة كتابة هذه التقارير. فهم لا يقرأون نصفها في كل الأحوال.

إن معتقدات الحد من الذات شديدة الأنانية. فهي تؤدي

المؤسسات لأنها تمنع الناس من المغامرة ومن تجريب الفرص الجديدة. إنها السبب الرئيس الذي يدفعنا إلى الاستسلام أمام أي مشروع أو أي محاولة أو أي شخص في اللحظة التي تسوء فيها الأمور. يعمل صديق لي كمدير للموارد الإنسانية لشركات خدمات صغيرة. ولأكثر من سنة، كان دائم التذمر من أحد الشركاء في الإدارة. فلقد كان هذا الشريك حاد الطباع ومستعداً للانفجار لدى أدنى تحريض. وكان صديقي على حيرة من أمره في كيفية التعامل مع هذا الشخص. وكان شديد الانزعاج من هذا السلوك الهدام الذي من شأنه أن يشيع جو القلق وعدم الرضا. ومع مضي الوقت، ازدادت الأمور سوءاً مسببة الكثير من الانقلابات والاضطرابات، مما دفع صديقي إلى مواجهة الأمر بشكل مباشر وحاسم وشجاع عبر مواجهة هذا الشريك، ضارباً بهجومه وإحباطاته واستيائه عرض الحائط. وكما توقع صديقي فلقد كان رد فعل الشريك عدوانياً وشرساً. لكن وحالما انتهت المواجهة، كانت المشكلة قد حلت بشكل نهائي وازداد العمل قوة وصلابة (كما هو حال صديقي).

أحد المديرين ممن حضروا حلقة عن التفكير الإيجابي أخبرني أنه يواجه مشاكل مع أحد الموظفين الذين (ورثهم) من أحد الأقسام الأخرى حيث كان رئيس ذلك القسم وعوضاً عن مواجهة مواضيع الأداء يقوم بترقية الموظفين المشاكسين عن طريق نقلهم إلى الأقسام الأخرى. ببساطة كان يتهرب من الإزعاج الذي يمكن أن يسببه الموظف لدى مواجهته بموضوع

ضعف الأداء. كان نقل المشكلة إلى قسم آخر أسهل من مواجهتها. لا أحد يحب القلق والانزعاج والكل يشيح بوجهه عنهما، ولكن الجميع يخسر في النهاية. يخسر الموظف فرصته في التعلم والتطور، ويرث المدير الجديد مشكلة جديدة في ضعف الأداء، وتغدو المؤسسة أقل إنتاجية عما كانت عليه. وأولئك الذين حققوا الإنجازات العظيمة، حققوها بالكثير من التضحيات والكثير من الألم. وأقول إن قمة إنجازاتي المهنية تحققت خلال أكثر الأوقات التي كنت أشعر فيها باليأس والإحباط. ولسوء الحظ، الكثير منا، إما أنهم لم يحاولوا مواجهة مشاكلهم قط، أو أنهم يشعرون بالخجل من اقترابهم نحو أهدافهم لصعوبتها. فإنجازاتنا تتناسب مع آلامنا. فلا «إنجاز من دون ألم».

3. يجب على الناس معاملتي على أنني شخص محبوب

- ماذا فعلت لـ «سو» حتى تكرهني بهذا الشكل.؟
- سأمتدح كيث على خطته الخاصة خفض التكاليف على رغم عدم شعوري بقوتها.
- لا أحد يحبني، وهذا هو السبب في أنني لا أجد فرصاً جيدة في هذا المكان.
- لا أحتمل فكرة أن بوب غاضب مني.

الكثير من القرارات الخاطئة تتخذ، والكثير من التصرفات الخاطئة تحصل في العمل. ذلك لأننا نخاف من أن يرفضنا الآخرون. للبعض منا، فإن الحاجة إلى أن لا نرفض أو أن

نكون مناسبين تبدو عظيمة لدرجة أننا نخفق في أن نكون صادقين مع الآخرين حيال تصرفاتهم. «إذا عبرت لكيث عما أشعر به حقاً تجاه فكرته، سيغضب مني لفترة طويلة، وأنا مضطر للعمل معه بشكل يومي. وأنا لا أحتمل فكرة أن يكون غاضباً مني». لا بأس في أن تكون محبوباً من قبل الآخرين، وفي الحقيقة إن هذه الرغبة لهي من أشد احتياجات الإنسان بحسب رأي عالم النفس - أبراهام ماسلو- ولكن الإلحاح على أن الناس يجب أن يجدوك شخصاً محبوباً يؤثر سلباً على سلوكك. ولقد أخبرني المديرية المالية لأحد الأقسام أنها غالباً ما تعدّل ملاحظاتها وتعليقاتها المتعلقة بتقويم أداء الموظفين لأنها لا تريد أن تجرح مشاعر الآخرين وتغامر بمحبتهم لها. ولكنها لا تعرف على وجه التحديد لماذا تقوم بذلك.

وأفضل طريقة للتعامل مع احتياجاتنا لأن نكون محبوبين تكمن في التركيز على نقطة بناءة، وهي احترام الذات. فنحن لن نستطيع إجبار الناس على محبتنا. ولكن نستطيع العمل على ذلك. نستطيع أن نشعر وأن نفكر وأن نتصرف بطريقة أكثر أماناً وأكثر ثقة، وهي خصال يجذب إليها الناس. كما أننا نستطيع التركيز على محبة الناس مقابل أن يحبنا الآخرون. وبالتالي، فبدلاً من الغرق في احتياجاتنا، نستطيع التفكير في احتياجات الآخرين بصدق وإخلاص، دون الطمع في أي منفعة فردية. أذكر أنني كنت أتحدث إلى ابن عمي -فيل- في هذا الموضوع في إحدى الأمسيات، وكالعادة كانت له رؤياه المثيرة التي

تذهلني حتى هذا اليوم. قال لي: «تعلم ياسكوت أن الناس يحاولون أن يكونوا ممتعين بغية كسب ود الآخرين فيبدأون بالكلام عن أنفسهم طوال الوقت دون أن يسألوا عن الطرف الآخر. ولا يستمعون حينما يبدأ الطرف الآخر بالكلام. يجب أن نكون مهتمين عوضاً عن ممتعين. يجب أن نعمل بجهد أكثر حتى نكون مهتمين بالطرف الآخر». فإبداء الاهتمام بالطرف الآخر يفترض بالضرورة التجاوب الإيجابي لاهتمامنا.

4. من المريع أن أرتكب الأخطاء

- لست نافعاً. ولا أصلح لشيء.
- يا لغبائي. لا أصدق أنني قمت بهذا.
- لا أستحق فرصة ثانية.
- لن أحصل على الترقية.
- أفضل عدم الخوض بها. إنها مغامرة كبيرة.

إن الشعور الذي يعترينا باللاقيمة حينما نرتكب خطأ ما يأتي من تذكرنا لردة فعل الآخرين تجاه أخطاء سابقة كنا قد ارتكبتها خلال حياتنا. كتعنيف أبوي قديم أو ملامة من مدير مدرسة سابق أو تقرير المدرسين.

ولا يعرف الكثير من الناس السبب في شعورهم باللاقيمة أو عدم الاهتمام بالموضوع. إقحام هذا الاعتقاد الذي يحد من الذات في البيئة المهنية له الكثير من المساوئ السلبية. عملت ذات مرة لدى إحدى سلاسل مطاعم الوجبات السريعة الموجودة

في الشمال الشرقي بهدف مساعدة هذا المطعم في معرفة سبب عدم رضا الزبائن عن أدائه. وتم تشكيل فريق متعدد الوظائف يضم أمين المستودع والطباخ وأمين الصندوق. واكتشفنا بعض أسباب عدم رضا الزبائن، وأخذنا نحضر سوياً العلاج لهذه الأسباب. وبصفتي مساعداً لهذا الفريق، وأثناء التحضير للمعالجة لاحظت الإحجام المتكرر لواحدة من أعضاء الفريق لدى وصول الدور إليها.

اقتربت منها بعد انتهاء الجلسة لرغبتي في عدم إحراجها وسألتها عن سر إحجامها المتكرر فأجابتنني أنها تخاف من أن تكون على خطأ أو أن تبدي رأياً غيبياً بحيث يسخر منها الآخرون. كانت أما عازبة شابة ولا تحمل الشهادة الثانوية ولا تشعر أنها ذات قيمة. فذكرتها أنها موظفة نشيطة ومعتبرة، ومخلصة وذات مصادر لا تنضب وهو السبب الذي دفع بالإدارة إلى تدريبها وضمها في هذا الفريق. وشجعتها على المشاركة في الندوة المقبلة، وقد وافقت. وبالمحصلة، كان المفتاح في حل المشكلة يكمن في أحد أفكارها.

تمتلى الشركات بالموظفين الذين يخشون تجربة الأفكار والمواقف والتكنولوجيا الجديدة لأنهم يخشون ارتكاب الأخطاء. لذلك فإن القدرة على اتخاذ القرار هي واحدة من أهم الأساسيات الإدارية. ولكن، ما أكثر القرارات التي لم تتخذ بسبب خوف المديرين من ارتكاب الأخطاء.

5. لن أكون نافعاً ما لم أتصرف بشكل جيد

- إذا لم أحصل على أفضل وظيفة، أنسى الموضوع. فأنا فاشل.
- لا أصدق أن موعد الإغلاق قد فاتني. لا بد أن مديري يعتقد أنني غبي بالكامل.
- أتمنى أن تجري الأمور بسلام لأن شكلي سيبدو سيئاً إذا لم تجر بسلام.
- أفضل أن لا أقوم بأي حركة أخرى. يمكن أنني لا أحمل كل المعلومات.
- لا بد أن يتبنوا فكرتي وإلا سأكون فاشلاً بائساً.

يبدو هذا الاعتقاد الذي يحد من الذات مشابهاً لسابقه، ولكن خطره أعظم. فبصفتي مستشاراً سنحت لي فرصة العمل مع شركات كبيرة كثيرة، والتقيت فيها بالكثير من الناس اللامعين عبر السنين. ومن المدهش أن تعلم أن سعادة بعض الناس الذين التقيتهم كانت تعتمد كلياً على أدائهم الذي يعتبرونه فاشلاً إذا لم يجسد الكمال. والغريب فيما وجدته أن هذا الشعور يفرض ذاته عكس الاعتقاد الذي يحد من الذات. وأعتقد أن هذا الشعور هو طبيعة تنافسية فطرية. لقد التقيت بالكثير من المديرين الذين كانوا يعتبرون أن منافسهم الأشد هو ذاتهم. قسوتهم على أنفسهم أشد بكثير من قسوتهم على موظفيهم.

كمدرس مساعد ملحق في مدرسة للأعمال، التقيت بالكثير من التلاميذ القساء على أنفسهم بشكل لا يصدق. وأذكر أنني تلقيت اتصالاً من أحد التلامذة اللامعين يسألني فيها عن كيفية تغيير علامته من A- إلى A+ «يتحتم عليّ الحصول على A+ يا أستاذ. لأنني إذا فشلت في الحصول على A+ فإن معدلي سوف ينخفض إلى 4,0، ولن أستطيع العيش بعدها». يُعذب الطلاب أنفسهم عذاباً فكرياً وجسدياً إذا قصرُوا قليلاً عن أهدافهم. فنحن نعيش في مجتمع الإنجازات، وبغض النظر عن السبب، فالبعض منا يعتقد أنه إذا لم يحصل على نسبة 100٪ في كل الأوقات فهو شخص فاشل. ولهذا الموقف أثره المزدوج على أداء العمل أيضاً فهو: (1) يتطلب الشخص الكمال وقتاً ومصادر أوفر من اللازم للقيام بالمهمة. وقد لا تبدو فوائد الوصول إلى الكمال متجانسة مع الجهد الإضافي المبذول في تحقيقه. (2) وبسبب طبيعتنا الإنسانية فحينما نخفق في الوصول إلى الكمال نصاب بالقلق والإحباط.

6. يجب أن يعاقب كل من يعاملني بسوء

- إن ما يحدث لنا هو بسبب خطئك.
- سيدفع - جو - الثمن حتى ولو كان ذلك آخر ما أفعله.
- ستنال أخيراً جزاء ما اقترفته.
- هذه آخر مرة أقدم فيها لماري شيئاً.

من الصعب احتساب التكاليف المرتبطة بـ «حصلت على حقي» مع الأناس الذين أخطأوا بحقنا. والقليل من الناس الذين يعترفون أنهم أمضوا وقتاً طويلاً وأهدروا طاقة كبيرة بهدف الوصول إلى ذلك. ففي «يجب على الناس معاملتي بشكل عادل»، علمنا أننا كلنا نعلم كيف يجب أن نعامل وهذا الاعتقاد الحالي هو أحد نتائج شعورنا أننا لم نعامل بشكل عادل. نحن ن نصب أنفسنا قضاة ومحلفين ونقترح عقوبة تناسب الجريمة. وهذا له الأثر السلبي الكبير على المؤسسة لأنه يحول الطاقة الإيجابية التي يمكن استغلالها إلى طاقة سلبية.

يتم تناول موضوع العقاب بعدد من الطرق كالاستهتار بجهود الآخرين، وانتقاد أفكار «الشخص الذي أساء لنا» وكالثرثرة الهادفة إلى التجريح والإساءة وهكذا دواليك.

قامت جامعة نورث كارولينا لمدرسة الأعمال بمسح عام على عينة من الناس، بثت نتائجه أحد تقارير مجلة Wall Street وأشارت النتائج إلى نسبة 22٪ وبسبب عدم طرح المسح بأسلوب مهذب، تعمدت خفض نتائجه، بينما اكتفت نسبة 52٪ إعرابهم عن مخاوفهم حيال القلق الذي يفرضه العمل. فالعقاب في أقصى أشكاله يكون حيال أي مؤسسة على شكل شعور موظف أو موظفة أنها لم تعامل بالشكل الصحيح. وأذكر قبل بضع سنوات أن أحد لاعبي كرة القدم اعترف أنه، وأثناء عمله على أحد خطوط تجميع السيارات، كان يتعمد وضع مختلف القطع الحديدية (عزقات، حاملات... الخ) داخل إطار الباب

فتصدر السيارة لدى قيادتها أصواتاً مخيفة. كان يشعر أن هذه هي الطريقة المثلى للانتقام من الإدارة نتيجة لتعمدها الأخطاء في حقه.

إذا أردت الطمأنينة في التعامل مع مواضيع كالظلم والقسوة، عليك أن تنطلق من الإدراك الكامل أن أغلب الذين نتعامل معهم هم في الأساس أناس طيبون، وأن الأناس الطيبون يمكن أن يقوموا بأشياء سيئة التي في أغلبها عرضية وغير مقصودة. تماماً كما هو الحال بالنسبة لنهاية رواية The Wizard Of Oz فشعور دورثي أن العراف كان قد خدعها، دفعها إلى ضربه ونعته أنه «إنسان سيء» بينما كان العراف يستسمحها قائلاً: «دورثي، يا عزيزتي، ما أنا إلا عراف بائس» وعلى الرغم من أن بعض أفعاله كعراف كانت سيئة إلا أنه كان رجلاً طيباً بالأساس.

يجب أن لا تقلقنا فكرة الانتقام، فالطاقة التي نبذلها في هذا السبيل يمكن أن تكون إيجابية كما يمكن لها أن تكون سلبية. وأنا على قناعة تامة أننا لا يجب أن نبذل مجهوداً سلبياً لمواجهة المواقف السلبية، وإذا اضطر الأمر، فيجب علينا إعادة توجيه هذا المجهود نحو سبل مفيدة، أو مواجهة الطاقة السلبية بأخرى إيجابية. فالطاقة السلبية تخضع لطاقت وقوى إيجابية كثيرة، وعلى رغم أن قهر الطاقة السلبية يتطلب الكثير من الوقت والإمعان والثبات، إلا أن المرء ينتصر أخيراً.

ناقشت خلال حياتي المهنية الكثير من الصفقات والعقود تميز أحدها بخلاف حول الترجمة اللغوية للعقد. شعرت أنني لم أعامل بإنصاف، وكان رد فعلي الفوري هو التعاقد مع أحد المحامين ومحاولة النيل من الطرف الآخر. ولكنني وبعد أن فكرت بالموضوع، أدركت أنني سأبذل الكثير من الجهد وأضيع الكثير من الوقت في موضوع لا يشكل كل هذا الاهتمام ضمن الخطة العامة. تركت الموضوع وأعدت توجيه جهودي نحو توسيع أعمالي. مشاعر الانتقام المريحة، قصيرة وتترك طعماً مرّاً في الحلق. فمهما شعرت أن الانتقام سيكون مبرراً أو مغرياً، ابتعد عنه لأنه يخلق لك القوة والطاقة السلبيتين.

7. لابد أن أحصل على ما أريد، حين أريد

- هيا لنمشي، ليس لدينا النهار كله.
- إذا لم تكمل التحليل حتى يوم الغد، إنس الموضوع.
- دعني من سميث. أريدك لهذه المهمة الآن.
- المهم لي، أن تكون من الأولويات.

حينما أفكر في هذا الاعتقاد الذي يحد من الذات تتبادر إلى ذهني أغنية لموسيقاي من برودواني. وعلى رغم أنني لا أذكر اسمه، ولكنني أحفظ بعضاً من أغانيه التي تقول: «أريد ما أريد حين أريد، وأريد ذلك الآن» وهذا الاعتقاد قائم على الشعور بأهمية الذات. وهو الشعور الذي يؤدي إلى سلوك متطلب عجول يزعج المؤسسة في لجنة الاضطراب والهيّاج. الشعور بأهمية الذات، والشعور أن الأرض تدور من أجل هذه الذات

يأتي من أسباب كثيرة. وأكثر من يشعر بهذا الشعور هو ذلك الشخص الذي نما في بيئة كانت كل مطالبه تقدم له على طبق من فضة، أو من كان قد عاش في وضع خاص. فإذا أخفقنا في التعامل مع أمثال أولئك الناس فإننا نغامر بإبعاد أناس قد يكونون طيبين. فكم من المرات سمعت صديقاً أو عاملاً يقول: «لا يبدو أنني سأتمكن من إرضائه على رغم كل محاولاتي» حين بدأت عملي في مجال الاستشارات، كانت مهمتي الكبرى لدى إحدى مؤسسات الخدمات الثقافية المشهورة. وكانت واحدة من أصعب المهام التي قمت بها على الإطلاق. فهذه المؤسسة كانت تضم عدداً لا بأس به من حملة شهادة الدكتوراه. وعلى رغم أن هذا الأمر جيد. إلا أن الكثير من هؤلاء المثقفين وبسبب مطالبهم الكثيرة يحولون حياة الآخرين إلى جحيم لا يطاق. ولاحظت أن أولئك الذين لا يحملون الشهادة العالية كان عليهم أن يحتملوا المطالب غير المعقولة للمثقفين.

الشخص الذي يحمل هذا الشعور. لا يستطيع التخلص منه بين عشية وضحاها. فالتخلص من هذا الشعور يتطلب تفهماً أعظم واحتمالاً أكبر للآخرين. ويجب أن نتذكر دائماً أننا لسنا مركز الكون، وأن للناس الآخرين أولويات وأهدافاً قد لا تتوافق مع تخطيطنا للأمور.

8. لا أستطيع السيطرة على مشاعري

- هذا أنا، ولا أستطيع أن أفعل أي شيء حيال هذا الأمر.

- لقد أمضيت عمري على الشكل، ولا بد أن تعتاد على ذلك.
- من منا سيفعل هذا ؟
- أعتذر أنني صرخت فيك. لم أستطع منع نفسي.

أسمي هذا الاعتقاد (بالعذر الكبير). إنه يبرر التصرفات غير المناسبة كالصراخ والسباب والغضب والشتيم وإلى ذلك من السلوك غير الحضاري. وأنا أعرف أناساً ممن ابتلوا بهذه المصيبة، والتي انعكست سلباً على حياتهم المهنية وأفسدت عليهم الكثير من الوظائف الواعدة. تحدثت مع أحد الأشخاص وقد كان شديد الانزعاج من نفسه لعدم قدرته على ضبط أعصابه، وكان مدركاً أنه وبتكراره لفقدان أعصابه في المرة المقبلة، فسوف يخسر عمله بعد جملة من التحذيرات التي تلقاها. قال لي: «أخشى أن الأمر قد انتهى. لقد أمضيت حياتي وأنا على هذا الشكل. أرغب في التغيير ولكني لا أستطيع. هذا أنا».

إنه اعتراف حزين وممتلئ بعبارات الدفاع عن النفس التي تجزم باستحالة التغيير، وأغلب الناس الذين يحملون هذا الاعتقاد لا يعملون على تغيير ذاتهم إلا إذا اضطروهم الأمر. فهم يسقطون على هذه الذات أعذاراً تتعلق بماضيهم. «إنها الطريقة التي ترعرعت عليها». أو يضيفون عليه المسحة الإنسانية (أنا إيطالي والإيطاليون عاطفيون) أو يسقطون عليه حوادث معينة من

حياتهم (لقد عشت طفولة مدللة) وفي أغلب الأحيان فإن الناس من حولهم يساعدونهم على تكريس هذا الاعتقاد (لا تقلق يا بيت. هذه هي فطرتي، ولا تأخذ الأمر على أنه شيء شخصي). فإذا أخفق أمثال هؤلاء الناس في إيجاد أعذار لذاتهم، فالآخرون جاهزون لذلك.

وتذكر أن الخطوة الأولى في طريق قهر هذا الاعتقاد هو الإيمان بقدرتك على التغيير، وبغض النظر عن مدى تأصل ورسوخ هذه المشكلة لديك. والإيمان أن الكثير من الناس قد نجحوا في التغيير. لا تغامر بأن تفقد صحتك أو أن تفقد عملاً مهماً أو فرصة قوية.

يختصر ألبرت ايليس، عالم النفس، الاعتقاد الذي يحد من الذات إلى واحدة من الحماقات الثلاث التالية:

- النزعة نحو تشويه السمعة الذاتية.
- الإحباط أو الحساسية المفرطة (عدم الاحتمال).
- اتهام ولوم الآخرين.

أصحاب الأداء العالي في الأعمال يمشون بخطى واقعية واضحة. فهم لا يضمنون الأمور، ولا يحاولون التدقيق في حيثيات الأمور ويتقبلون حقيقة أن الناس الشديدي المراس وأن الحوادث المؤسفة هي من ضمن الأشياء الأخرى في الحياة، ويفهمون أنهم ليسوا أناساً كاملين ويراقبون أخطاءهم وإخفاقهم حتى يتعلموا منها ويمضون قدماً نحو أهدافهم.

وكلنا، إلى حد ما، يحمل في أعماقه تلك الاعتقادات التي تحد من ذاته وتقف عائقاً أمام إنجازاته. ولكن فهمنا لهذه العوائق وإدراكنا لتأثيراتها السلبية على أدائنا هي الخطوة الأساسية الأولى في معرفتنا لآلية التعامل معها. والسؤال، هل نستطيع قهرها؟ وكيف؟

«إذا أردت النجاح، عليك تقبل العالم كما هو،
وأن تسمو فوقه»

مايكل كودار. مؤلف ومخرج وناشر أمريكي

الصدق في التفكير

لا شك أنك سمعت عبارات «الصدق في العطاء...» و«الصدق في الدعاية...». تشير عبارة «الصدق في...» إلى تزويد الزبائن بالمعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات المناسبة. وبالمقابل، فإن تكنولوجيا «الصدق في التفكير» تلقي الضوء على المعلومات (المعتقدات المنطقية) التي تحتاجها للتفكير والشعور والعمل بشكل بناء في مواجهة التحديات والإحباطات.

والإجابة عن هذه الأسئلة الستة ستساعدك في الوصول إلى الصدق في التفكير.

1. أي من المناسبات كانت الوتر الحساس الذي أزعجك كثيراً؟
2. ماذا قلت لنفسك عن هذه المناسبة؟ (ماذا كانت مناجاتك الداخلية؟)

3. هل كان ما قلته لنفسك متوافقاً مع حقيقة الواقع أم أنه كان متوافقاً مع ما كنت راغباً في أن يكونه الواقع؟ (راجع مناجاتك الداخلية مع قائمة الاعتقادات التي تحد من الذات)
4. ماذا كانت أفضل الطرق واقعية ومنطقية وبناءة في رؤيتك للحادثة؟
5. كيف كان لهذه الطرق الواقعية والمنطقية والبناءة أن تفيدك وأن تفيد الآخرين من حولك؟
6. كيف تستطيع أن توجه مناجاتك الداخلية إلى مناجاة جديدة تعكس رؤيتك الحديثة لهذه الحادثة؟

فلننظر إلى أحد الأمثلة. لا بد أننا عانينا من الانتظار في أحد المطارات لتأجيل طويل في موعد الرحلة. إنه أمر محبط ومزعج. ويمكن أن نقول لأنفسنا: «لماذا يحصل هذا الأمر لي دائماً؟ لا أصدق ذلك. لن أتمكن من عقد الاجتماع». وبالمحصلة، فإننا نغضب ونجلس محدقين في أي شخص يمر من أمامنا. هل يمكن أن نعتبر هذا التصرف واعياً؟ ما نوع الاعتقاد الذي يحد من الذات الذي يعمل؟ بعضنا يعتقد أن الأمور يجب أن تسير على ما يرام وينزعج كثيراً إذا ما ساءت الأمور. وأفضل طريقة لرؤية مثل هذا الأمر هو النظر إلى الجانب الإيجابي من هذا الموقف. يمكن أن يكون التأخير ناجماً عن سوء في الأحوال الجوية أو نتيجة لعطل ميكانيكي ما، والذي في كلتا حالتيه يصب في مصلحتنا. وبالتالي إن

رؤيتنا للموضوع بهذا الشكل يوفر علينا الانزعاج والشقاء. بتغيير ماهية ما نقوله لأنفسنا نستطيع الشعور بالإيجابية. «أفضل أن أكون آمناً على أن أكون آسفاً». سأتصل وأخبر الجميع أنني سأتأخر. ستمكن جوان من أن تحل مكاني إذا اضطروا للبدء من دوني. سأجلس واسترخي وأمضي في قراءتي. لن أستطيع القيام بأي شيء حيال هذا التأخير».

غالباً ما يندهش الناس من قوة وفعالية هذه الخطوة البسيطة. وتكمن قوتها في قدرتها على جلب الاعتقادات غير المنطقية واللاواعية إلى ساحة الوعي. إن ما نراه هو السلوك. أما المعتقدات اللاواعية اللامسؤولة فتبقى كامنة مخفية. فكم من المرات عجزنا عن شرح سلوكنا الذي نتصرف به، فلو أن سلوكنا كان رؤية ملحقه للأداء، لاستطاع القليل القليل من الناس أن يقولوا لأنفسهم: «إن السبب في إعطائي درجة متوهجة لبيت على رغم عدم أحقيتها لها يكمن في هذا الاعتقاد اللاواعي في أن الناس يجب أن يعاملوني على أنني شخص محبوب».

ولكن إذا استطعنا إدراك الاعتقاد الذي يحد من الذات، فإننا سنتمكن من ربط هذا الاعتقاد بالسلوك السلبي ثم، وبالعودة إلى الصدق في التفكير في المواقف العصبية والضاغطة ستمكن من تخفيف حدة هذا السلوك. ولقد اكتشفت أن الناس لا يعترفون على الأقل بشكل علني أنهم من أصحاب المعتقد أو المعتقدات التي تحد من النفس. ولكن الكثير من المديرين

قد أسروا إلي عن حجم المساعدة التي حصلوا عليها من جراء فهمهم لهذه المعتقدات.

وحسب ألبرت إيليس يمكن تصنيف المعتقدات التي تحد من الذات إلى أربع فئات:

1. استعمال العبارات الطنانة، والتي غالباً ما تضيف جواً مسرحياً على الحادثة.

2. استعمال عبارات مثل (يجب - عليه - ومن الضرورة) والقائمة أساساً على المتطلبات غير المنطقية وعلى التوقعات المتوخاة من الذات، الآخرين، المواقف.

3. استعمال عبارات تعظيم القيمة الإنسانية للمتكلم أو للآخرين والتي تتضمن أن بعض الناس أعظم أو أقل شأناً من الأناس الآخرين.

4. استعمال عبارات المطالبة والتي تتضمن أنه وفي حال عدم تلبية المطالب لا يمكن للمرء أن يحيا أو أن يكون سعيداً.

لك أن تقرر الفئة التي يقع فيها اعتقادك الذي يحد من نفسك. إذا استطعت أن تطبق الصدق في التفكير بشكل عميق ومنظم على المواقف التي تواجهها، فإنك ومع الوقت ستكون قادراً على تطوير معتقدات تلجأ إليها عند الحاجة. وهذا بدوره سيمكنك من السيطرة على مشاعرك بشكل سريع كما أنه سيساعدك على تحسين علاقاتك مع الآخرين، وتذكر دائماً أن نجاحك في عملك يعتمد على التزام وولاء ودعم الآخرين لك.