

6



الشجاعة والسوط والكرسي

المروض الأميركي الأسطوري كلايد بيتي الذي
اشتهرت عروضه الحية والسينمائية هو الذي أوجد
صورة المروض القاتل في الثقافة الشعبية والتي دامت

أسرار المروضين
يمكن للأسود أن تقتل دون
أن تفعل ذلك لتأكل

لعدد من الأجيال. كان يقف منتصباً لا يبدو عليه أي خوف في حلبة محاطة
بالقضبان الحديدية وملئمة بالأسود الضارية المزمجرة، لا يمتلك من وسائل
الحماية سوى سوط وكرسي خشبي. إن التصدي لخمس مئة رطل من العضلات
والأنياب بهذه المعدات البسيطة لا يبدو ملائماً للتحدي الذي يواجهه، وكل لحظة
تبدو كمعركة بين ديفيد وغولايث.

لقد عشنا جمعينا أياماً كهذه. تستجمع شجاعته بسرعة وتنظر إلى تلك
البقعة في زاوية مكتبك حيث تحتفظ بالسوط والكرسي عندما يخطر ببالك هذا
النوع من الأسود في مكان العمل، أو حتى عندما يردون على جدول أعمالك!

- المدير العام التنفيذي العدوانى الذي يهرب كل من يأتي في طريقه، أكتافه
مرفوعة في وجوه كل القادمين، يسأل ويحاسب كل من حول الطاولة، ويلتهم
كميات كبيرة من المعلومات.

- الرئيس في العمل الذي يلهب غضباً إذا غاب أحد عن اجتماع، أو عندما لا
تتوفر المعلومات التي يطلبها، أو عندما لا تسير الأمور كما يتوقع.

• المدير التنفيذي الذي يكشر بفيظ عند سماعه الفكرة، لكنه لا يشرح ما يزعجه.

• رئيس الشركة الذي يطلب مشورتك عندما تكونان بمفردكما، ويمتحن

المعلومات والأفكار التي تقدمها، لكنه، مع المجموعة، يكون قاسياً على الجميع.

ليست كل الأسود صعبة بالطبع. كما ذكرنا فإن الخصائص التي يمكن أن تبحث عنها في الأسود الجيدة تشكل قائمة أطول بكثير من الخصائص المزعجة عند الأسود الخبيثة التي تواجهها. العديد من الأسود هم أسود جيدون، أشخاص يحب الجميع التعامل معهم ويمكن أن يحدثوا أثراً جيداً على المؤسسة وعلى الآخرين. وهم الأسرع عادة في العمل مع الآخرين ويدركون قيمة المساعدة والتوجيه والعمل كفريق، مما يمكنهم من تقديم حد أقصى من الأداء وأن يصبحوا أكثر نجاحاً في عملهم.

كما أن القوة والضراوة في الأسود في مكان العمل ليست سلبية دائماً. يمكن أن تكون ممارسة ذات مغزى لسلطتهم. لا يكون الأسود في مكان العمل عامة واحداً من نموذجين، بل يظهرون طيفاً من الخصائص التي تنطلق كرد فعل على حالات أو أشخاص أو بيئات.

إذاً، كيف تتصرف عندما تكون وجهاً لوجه مع أسد؟ أحياناً، تكون الطريقة الوحيدة بأن تلعب دور المروض.

يلتهمم الأسود من الكراسي أكثر بكثير مما يلتهمون من المروضين

أسرار المروضين

إن الخطوات التي تتخذها
والحركات التي تقوم بها تقدم
العديد من الإشارات للأسد

علّق كلايد بيتي قائلاً: «أستعمل عادة حوالي

مئة من كراسي المطبخ المسلحة هذه كل موسم،
وإذا شعر برينس بالرغبة بخلع رجل واحدة منها،
فلا مانع لدي». لقد التهمت الأسود من الكراسي

أكثر بكثير مما التهمت من المروضين. إن مهارتهم ومقدرتهم على البقاء هي ما
يشدنا إلى عروضهم. لا يمكن لأي شخص يطلع على ترويض الأسود إلا أن
يرغب بإشباع فضوله حول صورة المروض. إنها ما يراه الناس، فاغرين أفواههم
في كل مرة يدخل المروض إلى الحلبة: إنهم يرمون أنفسهم تماماً في عملهم
«حرفياً» في هذه الحالة!

عندما نبدأ بفهم كيف يمكن لفن ترويض الأسود أن يساعدنا في الدخول إلى
تفكير القادة، والرؤساء في العمل، وغيرهم من الزبائن ذوي المراس الصعب،
علينا أن نسأل أنفسنا ما الذي نتعرف عليه في المروضين مما يجب أيضاً أن
يعمل داخل أدمغتنا نحن في مكان العمل. إنه الانخراط الكامل لشخصية المروض
في عمله. هذا وحده هو العامل الحاسم في العمل مع الأسد وتحقيق النتائج
معاً. هل هي مجرد شجاعة؟ أعصاب فولاذية؟ أم أن للمروضين عتبات أعلى
للتوتر، والضغط والألم؟ هل ثمة سوط وكرسى غير مرئيان يمكن أن نأخذهما
إلى العمل؟ كيف تستعملهما لإظهار شخصيتك وقدرتك بشكل منضبط بدلاً من
رد الفعل العشوائي؟ ما هي أنماط السلوك التي يطلقها سلوكك؟

كما لاحظ أحد المروضين، «إن الأشخاص الذين يندفعون إلى الحلبة هم
أولئك الذين لا يستمرون طويلاً». رغم ذلك ما عدد الناس الذين تعرفهم ممن
يفعلون ذلك كل يوم، وكم مرة اقتربت أنت نفسك من القيام بذلك؟

بدلاً من الاندفاع إلى القفص، عليك أن تفكر في عدد من الأسئلة التي تركز على حالتك الذهنية واستعدادك، بما في ذلك:

- ما الذي يجب أن يجري في دماغك؟
- ما هي المهارات والأدوات التي يجب أن تمتلكها؟
- كيف تتقدم بطريقة مثمرة وفعالة، وفي نفس الوقت تساعد الأسد على تحسين موقعه وموارده بشكل فعال؟
- متى تكون أقل ظهوراً واندفاعاً، ومتى تظهر شوكتك؟
- إلى أي حد تمضي ومتى؟

أحد المدراء العاملين التنفيذيين قال، متحدثاً إلى مجموعة كبيرة حول قيمة العمل بشكل دقيق مع القادة، وقدم نصيحته:

تصبح أقوى عندما تتصدى لمشكلات الآخرين. لكن المهم هو كيف تقوم بذلك. إذا دفعت بقوة، فسيسقط كل شيء على أذنك. إذا توقفت عن الدفع، فانك تخون واجبك.

امتلك شجاعة عدم إظهار الخوف

لا بد للمروضين من امتلاك الشجاعة.

يجب أن يسيطروا على الحلبة التي يمكن لأي أسد فيها أن يقتل برمشة عين. تذكرون قصة

أسرار المروضين
هذا يتطلب ثقة، لكن ليس من نوع «يمكنني أن أفعل أي شيء»

مدرب القطط الكبار تشارلي بومان حول يومه الأول في الحلبة مع الأسود. بعد سنوات، وبعد أن تحول من العمل مع الأسود ليصبح أحد أهم مدربي النمر في العالم، طلب إليه أحدهم أن يعلق على المروضين الذين يدخلون الحلبة المسيجة بقضبان الحديد. «إنهم شجعان» قال بومان وعيناه تبرقان. مروض آخر، كان يتضمن عرضه عشرة أسود - «كلهم ذكور، ومن أقوى الأسود» - وصف شعوره

والأسود تخرج من النفق وهو يتلقى نظراتهم واحداً واحداً. «إنك تصبح أكبر». قالها ببطء وكأنه يعيش التجربة من جديد. «قد يكون اندفاع الأدرينالين. إنك تصبح أكبر». آخرون ركزوا على أن «تبدوا كبيراً»، «أن تكون واضحاً» وملفتاً على امتداد الحلبة»، رغم أن المقصود هنا هو تمكين الأسد من تقدير أبعاد الحلبة.

ما الذي يعطي المروضين القوة الداخلية التي يحتاجونها؟ القوة الجسدية؟ نعم. فهم نفسية الأسد؟ نعم. الشجاعة والثقة؟ سنرى.

كان الفرد كورت، وهو مروض فرنسي شهير، يمتلك عقوداً من الخبرة في العمل مع الأسود و غيرها من القطط الكبار. واختصر هذه التجربة في سيرته الذاتية على النحو التالي:

على عكس الاعتقاد السائد، فإن الشجاعة هي أقل الخصائص أهمية. لقد دربت أكثر من عشرة مدربين ومدربات، وكان من بينهم شباب متبحرين يفخرون بشجاعتهم. كانوا دائماً يجعلونني متوتراً، وبشكل عام أنهم مسيرتهم المهنية في المشفى. غيرهم كان أكثر تفكيراً، ويدرك مخاطر العمل، حتى أنهم كانوا يخافون، إلا أنهم أصبحوا خبراء.

«المروضون يخافون؟» سأل أحد المدراء

التففيذين. نعم. يدخل المروضون إلى القفص

كما يدخل أي شخص آخر إلى المكتب. لكن

ولأنهم يتصدون لخوفهم، فإنهم يكونون أكثر تركيزاً على الإنجازات الممكنة منهم على الأخطار الواضحة. قد يرون خطورة أكبر في مهنة أخرى. خذ، على سبيل المثال، المروض الذي أراد في الأصل أن يصبح طياراً في بداية عهد الطيران التجاري. كان يدخر المال ليأخذ دروساً خاصة حتى علم أن شركات الطيران لا توزع المظلات على طيارها. قرر أن يصبح مروض أسود بدلاً من ذلك.

أسرار المروضين

أن تعرف الخوف لا يعني أن تكون

غريباً على الشجاعة

في الواقع، ليس من المستهجن أن نسمع المروضين يتصدون لقضية الخوف قبل أن نسمعهم يذكرون الشجاعة - قد يكون هذا بحد ذاته ضرب من الشجاعة!

دروس المروضين

الخوف

قال أحد المروضين: «لقد سئلت آلاف المرات عما إذا لم أكن أشعر بالخوف في القفص مع الحيوانات، واستطعت دائماً أن أجيب بصدق، «لا». إنك لا تشعر بذلك في داخلك.

تكون منشغلاً جداً في التفكير بعملك. لكن أحياناً، بعد أن تخرج، يقف شعر رأسك عندما تفكر بمدى اقترابك من الخطر!»

ديف كوبر، تلميذ كلايد بيتي، الذي يقال أن أسده المفضل، واسمه ليو، كان يزن 714 رطلاً، وصف ذلك ببساطة: «إذا لم تخف منهم فأنت في خطر حقيقي». بعد العديد من السنوات من العمل في الحلبة، أضاف هوفر، «إن أسناني تصطك الآن، لكن لا بد لك من تجاهل ذلك».

هل هذا تقليل من خطورة الموضوع؟ هل هي الكبرياء والتواضع؟ أم هذا دليل على أن المروضين ليسوا مصارعين أو مغامرين متهورين؟ إن هذا العمل يتطلب بالفعل فهماً عميقاً لكل ما يحدث في البيئة والديناميات الداخلية بين الإنسان والأسد. إن الخوف جزء ولا شك من ذلك الواقع، وعلى المروض أن يتصدى لخوفه.

الشجاعة والخوف يرتبطان بقوة:

ويستعمل أحدهما لمعالجة الآخر. وكما

استنتج المدرب الهندي دامو دهوتري دون

كثير عاطفة، «الخوف هو عملية ذهنية لا عاطفية». غير أن قليلاً من الناس

يصلون إلى هذا الوضع الذهني المتجاوز للواقع.

أسرار المروضين

عندما تكون الشجاعة فعلاً متعمداً فإنه

يبوح بقدر كبير من الخوف

لا يمكنك أن تغامر بإظهار الخوف أو الشجاعة في مشهد درامي أمام الأسد، لأنه وكما قال أحد المراقبين بشيء من الفلسفة، «عندما تكون الشجاعة فعلاً متعمداً فإنه ييوح بقدر كبير من الخوف». وبالفعل، ففي مكان العمل، قد يفسر الأسود أي عرض للشجاعة على أنه تهديد مباشر أو منافسة مباشرة ويستغلون خوفك كنقطة ضعف. تتجح عندها في جذب انتباه الأسد، لكن ليس بطريقة تكون مفيدة لأحد. والسر موجود في قلب كل مروض ناجح: إن الشجاعة هي عدم إظهار الخوف.

تتطور الشجاعة داخل عقلك كأداة تنظيمية، شعورياً ولا شعورياً. إنها الطريقة التي تنظم بها نفسك بثقة ذهنياً وجسدياً للقيام بعملك. ويظهر هذا من خلال وعيك المرهف ورباطة جأشك. الشجاعة تعني أن تدخل الحلبة وأنت على علم كامل بالأخطار التي تواجهها وأنت تحاول تحقيق أهداف وغايات محددة مع الأسد. عليك، في ترويض الأسود، أن تضبط نفسك أكثر من أي وقت مضى. يجب أن تصدق بأنك تتحكم بالأسد. وعليك أن تكون في غاية الصراحة مع ذاتك حول كل شيء: ملاحظاتك، مشاعرك، القلق، التوتر، الأخطار، وكل ما من شأنه أن يشكل خطراً.

عندما يسرد المروضون الخصائص التي يعتبرونها أساسية، قد تكون الجراءة والشجاعة أساسيتان ضمناً. غير أن الصبر يأتي على رأس القائمة، والثقة المبالغ فيها بالنفس تأتي دائماً في أسفل القائمة. يمكن أن تنظر إلى الماضي لأكثر من مئة عام من الحكمة المتراكمة في ترويض الأسود، وستسمع بأن «لا شيء يساوي الصبر في القيمة» وأن «الصبر يجب ألا ينفد».

أضف التوتر وحرك

أسرار المروضين

عندما تدخل الأسود من الباب، لديك ثلاث ثوانٍ لتقرأ سلوكهم. هل يتجهون إليك أم إلى المنصة؟ وهذا يتغير كل مرة. أنا أتصعب عرقاً. قد يكون الجو بارداً في الخارج وأنا أتصعب عرقاً من التوتر الجسدي والضغط النفسي

ثمة عنصر مفقود في المعادلة - الضغط النفسي. إننا نشعر بذلك في مكتب رئيسنا في العمل، أو في اجتماع مع زبون، أو في العمل على بعض القضايا مع موظفين مهمين نعتد عليهم، أو ببساطة بعد يوم عمل طويل:

التوتر الجسدي والعاطفي. كما عبر عن ذلك أحد المدراء التنفيذيين، «إنك تفكر بشدة حتى تشعر أن شعرك يؤلمك!» المروضون الحقيقيون يشعرون بنفس الشيء: «مضى على وجودك في الحلبة عشر دقائق، لكنك تتعرق وتتألم كما لو أنك ركضت ميلاً بأقصى سرعة».

ليس هناك وظيفة في مكان العمل لا تسبب لك التوتر أحياناً. يمكن للعديد من الرؤساء في العمل أن يحدثوا هذا الأثر، كالأسود في الحلبة، دون أن يحركوا عضلة واحدة. تشعر بتحد فكري وعاطفي وجسدي بمجرد بقائك في الحلبة، وقوفك على قدميك، واستيعاب عواطف وحركات الأسد. أوجز الفرد كورث ذلك بقوله: «تحلى بصبر لا ينفد، كن هادئاً وقادراً على التحمل الجسدي، وتحل بالقليل من الشجاعة».

إن إضافة المتطلبات الجسدية لترويض الأسود إلى المعادلة تقدم لنا تعريفاً ملموساً للشجاعة. يمكننا الشعور بها في عظامنا. كما قال المروض فرانك بوستولا في مطلع القرن العشرين، إن مفتاح نجاح المروض يكمن في «الأعصاب القوية، وكثير منها!» وهذا لا زال صحيحاً في مطلع القرن الحادي والعشرين.

الشجاعة هي عدة أشياء، لكن في ترويض الأسود يمكن لمعادلة أن توضحها

بشكل كامل:

التركيز الفكري + القدرة الجسدية = أعصاب قوية

في اللحظات العصيبة، عندما يسألك الناس، «هل أنت ممسك بزمام الأمور»، فإن هذا ما يعنونه. بعض الحالات تتطلب أعصاباً قوية أكثر من حالات أخرى، ويتحلى بعض الناس بقدر أكبر من التحمل الجسدي والفكري. لكن ما من شخص يمكن أو ينبغي أن يفعل ذلك إلى الأبد. عندما تفقد أعصابك فإنك تفقد الشجاعة في عدم إظهار الخوف!.

السوط والكرسي

في الترويض هناك هدف عملي لكل شيء، بما في ذلك أين تقف، والنظرة على وجهك، ولهجة صوتك. والشئ ذاته ينطبق على أدواتك ومعداتك. في المحصلة، فنحن

أسرار المروضين

من المهم أن تكون الحركة الأولى للعصا نفسها دائماً، وتعطى من نفس الموقع، ونفس الوقفة ونفس نبرة الصوت

نستعمل معدات خاصة في العديد من الرياضات لتوسيع إمكانية وصولنا، وقوتنا، وسيطرتنا. لاعبو التنس يستعملون المضارب كي يطيلوا أذرعهم، ويضربوا الكرة بقوة أكبر، وبقاء رؤوسهم مرفوعة وأعينهم على اللعبة. ولاعبو البيسبول يستعملون مضرباً لضرب الكرة وقفازاً لالتقاطها. لاعبو الهوكي يستعملون عصي للتحكم بالضربة وتميرها، وإطلاقها والتقاطها وعرقلتها.

مروضو الأسود الحقيقيون يستعملون السوط والكرسي، أو عصا خشبية غليظة، تمكنهم من القيام بما لا يمكنهم القيام به بأيديهم. تحقق أدوات المروض هذه النتائج المهمة:

- جعل المروض يبدو أكبر مما هو.
- تطويل أذرعهم وأجسادهم بما يتجاوز إمكانية وصولها في الحالة العادية.
- توفير مسافة بينهما يحتاجها الأسود والمروض في نفس الوقت.
- جعل المروض هدفاً أكبر وأكثر صعوبة، عند الضرورة.

كما يستعمل المروض السوط والكرسي كي يظهر حضوره وشخصيته. وبإضافة صوته، يمكن للمروض أن يتواصل بفواصل مسافة يحتاجها الأسد ويقبلها. كي يجعل الأسد يقترب منه دون أن يهاجمه، على المروض أن يحترم هذه المسافة.

إن قرقعة السوط تجتذب انتباه الأسد، وتجعل الأسد يعرف أن عليه أن يبدأ بحركة ما أو يصحح خطوة خاطئة، أو أن يشرع في حركة بعيداً عن صوت السوط. يجد الناس صعوبة أحياناً في تصديق أن قدراً كبيراً من التفاصيل يمكن التواصل بشأنه وفهمه دون كلمات. ولا يقتصر دور السوط على التواصل الفعال، بل إنه يساعد المروض على المحافظة على الإيقاع والسرعة وقت النهاية! كما لاحظ أحد المروضين، فإن «السوط هو كجهاز الاتصال الذي يطلق رسالة مفادها «نعم، أقصدك أنت!»

دروس المروضين

أعط الإشارة للمجموعة

وصفت المروضة البريطانية باتريشا بورن كيف أنها كانت تستعمل سوطها بعناية وحذر كما لو أنها ترسل رسائل وتستعمل السوط لتتقيطها. «ما إن كانت سيفيلا تسمع قرقعة السوط بالقرب منها حتى تستدير في غيمة من غبار النشارة وتطاردني. أعود إلى المكان المحدد - تماماً قرب غيتو وزئيره - وأخرج عصاي. عندها تتوقف وتبدأ بالتراجع، وأنا أتبعها إلى أن تصل إلى كرسيها. كانت تزمجر طوال الوقت وتدير رأسها من جهة إلى أخرى وتبدو مرعبة حقاً. إلا أنها كانت تعرف الدور كما أعرفه تماماً، وكانت تلك حصتها من الحفلة».

إننا نستعمل الإشارات طوال الوقت دون أن ندرك مغزاها وكيفية استعمالها بشكل متكرر، لإحداث أثر محدد. قلة منا يتقنون الاستخدام الفعال للإشارات، وحركة الجسد، والحديث كإشارات يمكن إدراكها وتعلمها وتكرارها عند الطلب.

إن القرعقة بالسوط لإحداث حركة بالابتعاد عن مصدر الصوت هو تقنية يستعملها الناس في مكان العمل طوال الوقت لكن ليس بشكل منسق. نقوم بذلك من خلال اللغة، استعمال الكلمات، حركات الجسد، وعلم النفس الانعكاسي، بتحريك الأشخاص باتجاه شيء ما عندما يعتقدون أنهم سيتعدون عن شيء آخر. أنت تعرف كم يمكن أن تكون فعالاً في إيصال رسالة إلى كافة أنحاء المكتب بمجرد همسك في أذن أحدهم: «هذا موضوع سري لا تخبر أحداً».

على النقيض من ذلك فإن ضرب الأسد لإيلامه سيحرضه على شن هجوم لا يمكن للمروض أن يوقفه. إن العدوانية اتجاه الأسود تثير مزيداً من العدوانية. وإذا لم يهجم الأسد مباشرة فإنه يضع هذه التجربة في ملف - وسيأتي اليوم المناسب. ولا بد أنك سمعت قصصاً عن أشخاص «لم يكونوا يتوقعون ما حدث». دفع الأسد بقوة زائدة يمكن أيضاً أن يثير عدوانيته. المروضون الناجحون يحاولون تطوير وتعزيز نتائج يمكن أن يكافئونها، وليس سلوكاً يحاولون تصحيحه بالتصرف كمروضين.

أسرار المروضين

حالة الأسد المترنح

استلم مروض عرضاً دُرِبَ فيه الأسود على الصعود على مجموعة من المنصات مرتبة على شكل هرم، ثم الجلوس ورفع رؤوسها ومخالبها باتجاه السماء - صورة نموذجية لعروض الأسود. بعد بضعة أسابيع من التعارف والتدريب، قرر المروض معالجة بعض المشكلات في العرض.

بجلوس الأسد على مقاعدتهم، بدأ الهرم جميلاً. وعندما قال المدرب: «فوق»، رفع بضعة أسود مخالبهم المضمومة إلى الأعلى. إلا أن اثنين من أكبر الأسود ترنحا إلى الأمام والخلف وهوت مخالبهم إلى الأمام وهما يحدقان بالمروض.

مرة أخرى، رفع المروض ذراعيه إلى أعلى، قائلاً: «فوق، فوق!» واقتراب من الأسودين المترنحين قائلاً: «قيصر، فوق، شمشون فوق!» وكان كل منهما يرغب في مزيد. وعندما أشار المروض بسوطه إلى حيث يجب أن يضعوا مخالبهما، ارتفع زئيرهما. أشار المروض للأسود بأن تنزل مخالبها، وأشار إلى المساعدين أن يفتحوا النفق، ونادى على الأسود واحداً واحداً: «نيرو، إلى البيت! برينس، إلى البيت! أطلس، إلى البيت! جيويل، إلى البيت!» ومضى الأسود، واحداً واحداً إلى الأقفاس. استدار المروض المحبط ليغادر الحلبة. سأل مروض آخر كان يراقب، إن كان بإمكانه الدخول. قال: «إن المروض السابق كان قوياً جداً معهم، فقد دفع الأسودين قبل أن يصبحا جاهزين، وأصبحا الآن مدرّبين فقط على الغضب. أنت فقط الشخص الذي يصدر الأوامر».

سأل المروض الأول حول كيفية تغيير ذلك. «عليك أن تساعدنا على تعلم الجلوس بثقة. لا يمكنهما القيام بذلك فقط لأن الآخرين يفعلون. ثم إن الأسود لا تجلس رافعة مخالبها في الهواء. عندما يطلب مدرس من تلاميذه رفع أيديهم إلى أعلى، هل يقفون عندما يفعلون ذلك؟ لا. عليك تعليم الحيوانات القيام بذلك باستعمال عضلات ظهورهم - وليس أذرعهم - ثم تعمل على وضعية المخالب».

«على أي حال، لا يمكنك القيام بذلك وأنت تقف بعيداً في الأسفل تحت برج من الأسود. لماذا تعتقد أنهم يحدقون بك في الأسفل؟ أنت في الأسفل تحدثهم في الأعلى. إنهم مشوشون وغاضبون. عليهم أن ينظروا إلى الأسفل ليروا، ويسمعوا ويخبروك بأنهم غاضبين. أولاً، اجلس على منصة مرتفعة كي تصبح على مستواهم. ثم اعمل عليهم واحداً واحداً حتى يتعلموا العرض على مراحل، أولاً بعضلات ظهورهم، ثم بمخالبهم. سيتعلمون ما تعنيه «فوق» عندما تكون في مكان أعلى لتريهم. عندما يكتسبون الثقة يمكن لك أن تقودهم إلى مكان جديد مثل رفع مخالبهم إلى أعلى ومعاً، وإرجاع رؤوسهم إلى الوراء. عندما تعود إلى وضعك على الأرض تصبح «فوق» فوق أكثر من اللازم! درب على الثقة، وليس على المقاومة. درب الأسود كي تكافئها وليس كي تصحح لها».

قام ارنست همنغواي بزيارة بيتي في غرفة ملابسه بعد العرض. قال لبيتي أن حركة أقدامه والطريقة التي استعمل بها الكرسي لردع وتحريك الأسد المهاجم حول الحلبة ذكرته بمصارعة الثيران في إسبانيا.

في ترويض الأسود تستعمل الكرسي أو العصا الخشبية أولاً لاجتذاب وتوجيه الأسود إلى وضع ما بوضع قطعة لحم على نهاية العصا. ثم تستعمل لاحقاً دون لحم لتوجيه وتحريك الأسود. لإيقاف أسد مهاجم، يمكن استعمال كرسي مطبخ لصد هجوم أو لتزويد المروض بثانيتين أو ثلاث كي يتلو صلواته، لكن بالكاد سيتمكن من ذلك. أما في العمل على منهج كلايد بيتي، فإن الكرسي يستعمل لتحويل تركيز الأسد المهاجم من «كل الشخص الذي يرتدي السروال الأبيض» إلى التفكير بالكرسي ذي القوائم الأربع.

يشبه المروض، بطريقة ما، قائد الاوركسترا الذي يشير، ويضيف التأكيد، ويقدم التوجيه. يستعمل قائد الاوركسترا كلتا يديه ويحرك رأسه وجسده، مائلاً ومنتصباً مع زخم الموسيقى، داعياً ومشاركاً مختلف الموسيقيين. أما الموسيقيين فيقرأون عينيه، وتعابير وجهه، وإشارات وحركاته. وفي ترويض الأسود أيضاً، من الأهم والأكثر فعالية التواصل مع مجموعة من الأسود باستعمال استطالة طويلة للأذرع مثل السوط - حيث يمكن للجميع أن يراه ويسمعه.

لقد أوضح بعض مروضي الأسود أحد أسرار المهنة بالعمل دون أي شيء في أيديهم. كان أحد هؤلاء البروفيسور جورج كيلر، وهو أستاذ جامعي حقق حلمه بأن يصبح مدرباً للحيوانات المتوحشة وهو في الخمسينات من العمر (ولسوء الحظ توفي وهو يتنعل حذاءه إثر أزمة قلبية في الحلبة وهو في ستيناته. في عرضه الذي سماه قتلة الأدغال، كان البروفيسور يشير إلى أسوده بإشارات من يديه وهو يرتدي قفازات بيضاء. والدرس هنا هو أنه بصرف النظر عما يحمل المروض في يديه، فيجب أن يكون ذلك في عقله. كان لا بد من وجود أستاذ جامعي ليرينا ذلك!

إن فهمك لاستعمال المروض لأدواته سيصوغ فهمك لما يقوم به المروضون في الحلبة ويؤثر في مقاربتك واستراتيجياتك في المكتب. يفترض معظم الناس أن سلوك المروضين يستند إلى رد الفعل، وهو دفاعي حتى. لكن لو كان الأمر كذلك، لما كان هناك الكثير من المنافسة.

أخطار حقيقية

ثمة أخطار حقيقية في ترويض الأسود، يجب ألا يقلل من شأنها. لقد حدث وقُتل بعض الأشخاص لمجرد اقترابهم أكثر مما ينبغي من قفص الأسد أو من الحلبة. غير أن الكثير من الأشياء التي تبدو مشكلات للجمهور هي في الواقع جزء من العرض. على سبيل المثال، فعندما يهجم الأسد أو يندفع، ويضرب الهواء بكفه ويزمجر من على منصته، أو يندفع من وضع الاضطجاع ليمسك بعصا المروض، فإنه يعرض إما سلوكاً تدرّب عليه أو سلوكاً طبيعياً أدخله الأسد في عرضه. ويعرف المروض إلى أي حد يمكن أن يدخل في الفضاء الشخصي للأسد ومتى يتراجع بسرعة ليمنع حدوث هجوم.

لأن كل شيء يتعلق بالأسود يكون كبيراً وأكثر قوة – من الزمجرات إلى العناقات – فما يراه الجمهور أحياناً هو كيف يحيي الأسد والمروض بعضهما بعضاً قبل بدء العرض. وهذا لا يختلف عن الطريقة التي يتصافح فيها الناس ثم يتراجعون. بعض الناس يهتمون ويكشرون أيضاً عند القيام بذلك!

يهدف المروض من وراء ذلك إلى جعل الأسد يقترب، ثم إلى بناء هذه العلاقة وهذه الثقة للتواصل والعمل معاً. ولذلك فإن مقاربة المروض والأدوات التي يستعملها تنطوي على المبادرة بشكل رئيسي: النظر، التيسير، الحث، القيادة، قراءة الأسد، التوجيه، إرسال الإشارات، إعطاء الأوامر، الاستماع، التذكير، المكافأة، الانتباه، الإدارة، الاجتهاد المستمر.

وهذا ينطبق أكثر على الناس. كل حركة وإشارة - بصرف النظر - عما يحمله المروض في يديه - يرتبط بفهم ما يدور داخل جمجمة الأسد. يتكون ترويض الأسود من نفس لبنات أية علاقة أخرى، غير أن عليك أن تقوم بذلك في مكان العمل بيديك المجردتين! وهذا يعني أن تستعمل الدماغ وليس العضلات في ترويض الأسود.

لعب دور المروض

ما الذي يوازي الشجاعة، والسوط، والكرسي في مكان العمل، ما الذي يمنح المروض في مكان العمل القوة الداخلية، والحافز، والوعي الذي يحتاجه للقيام بعمله؟

أسرار المروضين

إن الصبر هو المفتاح في ترويض الأسود. وذلك يتطلب العديد من الخطوات الصغيرة والكثير من الوقت، ثم يسير كل شيء على ما يرام

إن لعب دور المروض لا يعني أن يكون المرء مصارعاً أو مغامراً متهوراً. تقدم صورة المروض مستوى أعمق من المعرفة والجاهزية. وكما سنرى، فإن السوط والكرسي، سواء الحقيقي منها أو المجازي، هي امتدادات لعالم المروض الداخلي.

دروس المروضين

الإعداد

يتم معظم العمل في عملية الإعداد. يمكن لنفوذ المروض في تلك العملية أن يكون «قوياً وحتى مهيمناً». إلا أن نفوذ الأسد سيكون قوياً أيضاً، إن لم يكن أقوى في تحديد مستوى العرض النهائي. وبالطبع، وخصوصاً بالنسبة للأسود، فإنك لا تعرف ما سيحدث فعلاً إلى أن تصل إلى هناك. حتى في الانفجارات وغيرها من الحالات الطارئة، فإن نمط استجاباتك وحركاتك، ونمط تفاعلاتك، وخططك المعدة مسبقاً تلعب دوراً بحيث لا يكون هناك حدث لا يتأثر بشكل ما بتحضيراتك.

الشجاعة

نعم، إنك بحاجة لشجاعة مروض الأسود في مكان العمل. الشجاعة هي تلك الشرارة السحرية التي تمكنك من النظر في المرآة ورؤية المروض ينظر إليك. إنها انعكاس لكيفية رؤيتك لنفسك، لأنك كمروض:

- تقترب من الحالات بشكل تفاعلي
- لا انفعالي.
- لا دفاعياً.
- لا انفعالي.
- تعترف باستقلالك وموضوعيتك.
- تشحذ وعيك بنفسك وبالأشخاص وبالظروف من حولك.
- تحقق توازناً في علاقة العمل.
- تنظم انتباهك الجسدي والذهني بثقة.

عندما تطبق الشجاعة على مكان العمل يصبح معناها الثقة بأنك تنتمي إلى ذلك العمل، أو ذلك الاجتماع أو الزمان أو المكان. إنها الفرصة للتفكير السريع وتقرير أين تقف بثبات. إنها فرصة للعمل بشكل تفاعلي، وأن يكون رد فعلك بناء بحيث تعيد العلاقة إلى حيث يجب أن تكون وأن توجهها حيث يجب أن تتجه. إنها ليست ببساطة فكرة الأخطار. في الواقع فإن المسائل في ترويض الأسود يمكن أن تسير في الاتجاه الصحيح أو في الاتجاه الخاطئ في رمشة عين، وعليك أن تكون قادراً على انتهاز تلك الفرصة. هذا مثال توضيحي على الصراع للإبقاء على تحالف بين المدراء التنفيذيين في شركتين.

التمسك بموقفك دون أن تتخلى عنه

اتفقت شركتان لديهما خبرات ومهارات وموارد تكمل بعضها بعضاً على العمل معاً على أحد المشاريع. كانت إحدى الشركتين تتمتع بدور مهيمن في إطلاق المشروع في حين كان دور الأخرى إكماله. بدأ المدير التنفيذي في الشركة صاحبة «حصّة الأسد» في المشروع يدعي وجود مشكلات في المشروع

من شأنها أن توقف المشروع. كان يزمرجر كي يؤسس مملكته - كل شيء يمكن أن يراه ويلمسه - ثم هدد بفسخ العقد والبحث عن شريك آخر. وكان الأمر يتمحور حول حواس الأسد الأربع: السيطرة، والمملكة، والمكانة، والبقاء. مم كان يشكي؟ بشكل أساسي، التواصل، التواصل، التواصل.

• عدم اطلاعه على كل ما يجري.

• الافتقار إلى التواصل بين المدراء من كل شركة.

• تأخر التقارير والتحديثات حول المشاريع، والتكاليف، وحالات الانتهاء من العمل.

كان المدير التنفيذي الآخر يضع خيارات (أ) أن يتجاهله ولا يفعل شيئاً، (ب) الانسحاب من المشروع، أو (ج) تعزيز التواصل، والحوار، وتدقيق المعلومات.

الخيار الأفضل كان الأخير. كي ينجز دوره كمروض، كان عليه أن يستمر في التركيز وأن يكون قادراً على القول أن شركته تفعل ما بوسعها لإكمال المشروع بشكل ناجح. لقد تغلب على افتراضين - أنه كان تابعاً وأنه كان الخصم. قام بنفس الوقت بالاستجابة إلى المطالب ورفع من سوية التعاون والتواصل. كانت تلك فرصة بالنسبة للشريك الأصغر أن يظهر ما لديه.

الفضاء الفكري داخل القفص الحديدي

الشجاعة هي أيضاً المكان الذي تستوطنه

أشياء أخرى مهمة. في مكان العمل، هذا

يتضمن الوعي الداخلي أو المسافة الفكرية

التي يحتاجها الجميع. إنها منطقة أمانك،

المكان من دماغك حيث يمكنك أن تتوقف وتستجمع أفكارك، وتستعيد رباطة

جأشك، وتقيم «الأبعاد البصرية للحالة» وتراجع جملة من التجارب، وتستعيد

المعلومات أو الذكريات، ثم تخرج عند الضرورة.

أسرار المروضين

أظهر الاحترام في لهجتك وفي

مقارباتك؛ تسير الأمور بشكل أفضل

عندما يكونون هم الأسود

في بعض المهن والمجالات، يكون الهدف هو الحد من المسافة الفكرية بينك وبين الموضوع بحيث تتمكن من فهمه بشكل أفضل. في الكتب والأفلام، تكون المسافة من القصص والشخصيات ثابتة في الشكل. عندما تنتهي القصة، تغلق الكتاب أو تغادر دار السينما. في ترويض الأسود، ليس هناك ابتعاد. أنت أصلاً في القصة، وهناك دائماً مصالح أو مضار شخصية تترتب على علاقتك برئيسك في العمل. عندما تعمل من خلال علاقة واحد لواحد أو مع مجموعة من الأسود، تكون مسافتك الفكرية هي منطقة الأمان بالنسبة لك. إنها المسافة التي تحتاجها لتفهم الأشخاص والأحداث من حولك، وتدمج المعلومات مع الخبرة، وتجعل هذه المعارف على رؤوس أصابعك.

لدى بعض الناس رادار داخلي، أو حدس، أو قدرة على رؤية كل شيء بشكل أسهل. إلا أنه وفي ترويض الأسود فإن المسألة تحتاج إلى ممارسة وخبرة واسعتين. قد يمكنك حدسك من الاقتراب من الأسود والتفاعل معهم بسرعة أكبر، لكن يصاحب ذلك المسؤولية في معالجة الأفعال وردود الأفعال بسرعة وبراعة أكبر. هل أنت مستعد لذلك؟ كل شخص تقريباً يحتاج إلى المحافظة على الاستقلال والموضوعية كمشارك مراقب بصرف النظر عن مدى قربك، كما أن أسوداً مختلفين يحدثون ردود فعل مختلفة عندك.

تراجع قليلاً وضع خريطة جيدة في ذهنك لما يلي:

- الأسود.
- سيطرتهم، مكانتهم الاجتماعية، مملكتهم، والخوف.
- الخريطة السياسية للأرض كما تبدو لعقول الأسود.

أسرار المروضين

عليك الوقاية من مخاطر ضعف
التيقظ، عليك أن تعرف متى
تخرج من القفص

من شأن موضوعيتك أن تمكنك أيضاً من التحكم بقدرتك على البقاء وإدارة الوقت الذي تقضونه معاً. عليك، من هذا الموقع، أن تجري مراقبة مستقلة، وتخرج بحكم دقيق، وتتخذ

القرارات في الوقت المناسب في رمشة عين. وعليك أن تعي أيضاً أنك قد لا تستطيع البقاء أكثر من الأسد. العروض الحقيقية في ترويض الأسود لا تدوم أكثر من عشر إلى خمس عشرة دقيقة: لا أحد يسمح لذلك بالاستمرار لساعات. يمكن للأسود أن تتعب وللمروض أن يفقد تركيزه. إن معرفة أن أعصابك تتراخي أو الشعور بأن ثمة شيئاً لا تستطيع التحكم به يتطور يتطلب شجاعة أيضاً - الشجاعة في الخروج من القفص والإدراك أن البقاء أخطر من الخروج.

أما العلامات التحذيرية التي يجب أن تبحث عنها فهي عديدة ومتنوعة يمكن أن تتضمن الغضب، والسلوك الممل، وتشتت الانتباه، والعواطف، والإحباط، والألم، والتجاهل، والمشكلات، والضغط النفسي.

الخروج في الوقت المناسب

إن وضع استراتيجية خروج هي الطريقة التي خرج فيها أحد المروضين، وهو مدير تنفيذي في شركة كبرى، من مكتب رئيسه في الوقت المناسب. كان المدير التنفيذي يقدم تقريراً لرئيسه الذي كان يحترمه كثيراً لذكائه وقوة شكيمته. لكن الرئيس كان يرهقه في هذه الجلسات، وكعلامة على الاحترام، كان المدير التنفيذي يجلس لفترات طويلة من الوقت في مكتب رئيسه، حيث كان الرئيس الجديد يهيمن على الحديث.

في أحد الأيام، شعر المدير التنفيذي بأنه أصبح على وشك الانفجار، وقد يفقد أعصابه في نوبة غضب، مما سيحدث جدلاً حاداً أو عواقب لا يمكن التنبؤ بها. وفجأة أدرك المدير التنفيذي بأنه يمكن أن يتراجع، فأخبر رئيسه أن ما كان يطرحه يشكل نقطة مثيرة للاهتمام، لكنه تذكر أن ثمة اجتماعاً آخر وعد بأن يحضره، ونهض وغادر المكتب.

على المدى القصير، شكل ذلك استراتيجية خروج - تجنب التضحية بأعصابه وماء وجهه أو احترامه لرئيسه، وعلى المدى الطويل، وجد طريقة للتراجع، وإذا كان ذلك ضرورياً، وضع حد لهذه الاجتماعات في المستقبل. إن إيجاد هذه الاستراتيجية منع المدير التنفيذي من فقدان أعصابه وعزز من سيطرته على نفسه، ومرونته التي كان يحتاجها للقيام بعمله مع الأسد بشكل فعال.

السوط والكرسي اللامرئيان

كيف يكون التعامل مع سوط وكرسي لا مرئيان؟ معظم الناس يقومون بذلك لا شعورياً، دون أن يعوا أن كل تعبير أو إشارة، أو حركة هي جزء من «لغة صامته» وأن كل إنش من الفضاء هو «بعد خفي» للأفعال البشرية المليئة بالمعاني.

سواء كنت في الحلبة المحاطة بالقضبان الحديدية أو في مكتب رئيسك في العمل، فإنك تبرق بأعمق عواطفك في اللغة الصامته التي تعبر عنها تعابير وجهك ووقفتك. إنك تتواصل بكلماتك وإشاراتك وحركة أقدامك. إن شجاعتك وقوتك تعكسان تركيزك الفكري أو قوتك الجسدية أو قوة أعصابك. في الأحوال المثالية فإن كل شيء يتوج في قوس من التفاهم والتواصل الذي يتدفق بين الأسد والمروض. في كل أنواع الترويض، عليك أن تبقى واعياً تماماً وأن تتحكم بنفسك وحركاتك.

يمكن للسوط والكرسي اللامرئيان أن يكونا كلمات وأفكار تدفع بشخص في اتجاه معين. ويمكنك استعمالها تماماً كما يستعملها مروضو الأسود - كي تقطع تركيز الأسد، كي تغير الموضوع، أو كي تعيد الأمور إلى نصابها. قد تكون فعلت ذلك من قبل. قد يتحصل ذلك من استعمال الفكاهة، أو الانتقال إلى موضوع آخر ولو مؤقتاً - أخبار، معلومات، قيل وقال، وفي بعض الأحيان قد يكون أفضل كرسي مرئي لقطع سلسلة أفكار الأسد أو صد أسلوب هجومه هو الصمت. إذا كانوا يعتقدون أنك لا تفهمهم، سيكون عليهم التفكير من جديد في خطتهم والتحرك في اتجاه آخر.

أسرار المروضين

فكر في كل ما تقوم به
ومدى أهميته!

عليك، في نفس الوقت، أن تتحكم بسلوكك اللفظي
وغير اللفظي وبالإشارات التي ترسلها. سيكون رد فعل
الناس من حولك على ما تفعله وما تقوله، وحتى على

نبرة صوتك، تماماً كرد الأسود في الحلبة. لاحظ كلايد بيتي، الذي كان يتعامل
مع عشرين أسداً أو أكثر بقوله: «أعتقد أن صوتي يزجج الأسود ويثيرها...
ولذلك فإنني أصفر لها».

ما مدى وعيك بإشاراتك وتعابيرك غير اللفظية، وحركات جسدك،
وحساسيتك اتجاه الفضاء الشخصي؟ إحدى الخصائص التي يشترك فيها
الأسود في مكان العمل مع الأسود الحقيقيين هي الحساسية والإدراك المفرطين.
إنهم لا يشعرون فقط بالخوف والضعف، بل يقول البعض أنهم «يشمون الخوف»
ولا يريدون شيئاً منه. رادارهم متيقظ بشكل خاص للإشارات التي يفسرونها
على أنها تخفي دوافع مريبة. إنهم يقررون ما إذا كانوا يريدون أن يتعاملوا معك
أو مع قضية، وقد لا تعرف أن ذلك قد حدث. أصبح بقاء أحد المدراء العاميين
التنفيذيين في منصبه مشكوكاً فيه. كان يبقى مركزاً طوال الاجتماعات الكثيرة
مع موظفيه، لكن عندما يدخل أحد مساعديه قلقاً عابس الوجه، كان يزأر
بوجهه: «امسح هذه النظرة عن وجهك إذا أردت الدخول!»

في مثال آخر، دعونا نرى كيف علم أحدهم أنه كان يثير غضب وسلبية رئيسه
دون قصد.

أن ترفع لرئيسك الحاجب الشرير

كان شخص في منصب نائب رئيس إحدى الشركات يعتبر نفسه مستمعاً صبوراً في وجه الرئيس الذكي العنيد. كان نائب الرئيس يعتبر أن من نقاط قوته قدرته على الجلوس لفترات طويلة من الزمن، بهدوء وحرفية ودون أن يحكم على الأشياء. رغم ذلك كان رئيسه يخرج عن طوره وهو يشرح خططه وأفكاره لنائب الرئيس. ما الذي يجري؟ أصبح كل اجتماع نوع من الصراع وكانت علاقاتهم تزداد سوءاً.

في النهاية خرج نائب الرئيس من أحد الاجتماعات قلقاً إلى حد أنه دعا إلى اجتماع مع موظفيه يطلب مشورتهم. نظر الموظفون في وجوه بعضهم، ثم تكلم أحد الموظفين: «إنه حساس جداً، هل تقوم بتلك الحركات بحاجبيك؟ بدا نائب الرئيس متفاجئاً. عن أي حركة حواجب تتحدث؟ أخبره الموظف بأنه كثيراً ما يرفع حاجبه الأيمن عندما يتحدثون، وكانوا يفسرون ذلك على أنه تعبير عن الشك أو عدم التصديق.

لم يكن نائب الرئيس يشعر بحركة حاجبيه، غير أنه أدرك بسرعة أنه كان يثير نفس المشاعر وردود الفعل عند رئيسه، الذي كان رد فعله الغضب والثورة وعدم الثقة. وكما أدرك نائب الرئيس لاحقاً، «كان علي حتى أن أتحكم بوجهي!».

الأسود في الفضائين العام والخاص

ثمة بعدان آخران مهمان على المروض في المكتب أن يعيهما – اللغة العامة واللغة الخاصة. اللغة العامة – مصافحات قوية، نظرات مميتة، أو حركات وهجمات سريعة – ترتبط غالباً بترسيخ السيطرة، أو المملكة، أو المكانة كأسد. ويقصد بها أن تكون علنية ومباشرة بحيث يستطيع الآخرون أن يرونها ويتخذون القرارات الاجتماعية التي تلائمهم. وكجزء من هذه العلاقة – واحد لواحد – يقصد من هذه اللغة إيصال معنى محدد إما لا تريد أن تعبر عنه لفظياً أو أنك لا شعورياً لا تعرف ما «تقوله».

إن عالم الإشارات والتعبير هو طريق باتجاهين. عليك أن تفكر أيضاً فيما يريد كل أسد أن يقوله لك بتعبيراته وإشاراته - وإرفاق ذلك بمعلومات ومعارف عنه وعن عاداته. في بعض الأحيان، لا يكون ذلك على شكل زمجرة أو زئير واضح.

الابتسامه تعني «توقف»!

كان من حسن حظي أنني عملت مع أحد أعضاء مجلس الشيوخ في الولايات المتحدة، والذي كان يقوم بدوره بارتياح. كان من السهل التواصل معه بشكل شخصي، كما كان يقابل الناس كبطل أميركي حقيقي. كان يستمع بهدوء ويعامل موظفيه باحترام. كان واحداً من الأسود الجيدين - واثقاً من قوته وموقعه، ومهتماً بما تقوله. لم يكن كغيره من الشخصيات المرهوبة الجانب في كابيتول هيل، والتي تحولت إلى أنماط مقولية خارج واشنطن، لكنها مع ذلك موجودة في الواقع. كان أحد هؤلاء يزأر بطرق مختلفة، بما في ذلك قوله: «أنا لا أصاب بالصداع، أنا أسبب الصداع للآخرين. ما رأيكم بذلك؟».

كما تعلمنا مع الوقت، فسواء كنت تعمل مستشاراً أو مديراً تنفيذياً مساعداً للقادة، أنت تحدد الأسلوب الملائم للتواصل، بما في ذلك كيفية الاستماع. وكما تعلمت في هذه الحالة، فإن الاستماع لا يتم دائماً عن طريق الأذنين.

تعلمت أن التهذيب الذي يتمتع به السيناتور هو نقطة قوة مهمة في كيفية نظر الآخرين إليه. لكن الأمر كان يتعلق أيضاً بكيفية تواصله، أو في بعض الحالات عدم رغبته في التواصل، لأن التهذيب يقتضي ذلك. على سبيل المثال، كان عندما يريد منك أن تنتهي ما تقوله خلال الحديث أو أن ينهي نقاشاً ما، كان يبتسم بطريقة تعبر عن التقدير. وهي إشارة كان معظم الناس يفسرها على نحو، «أنا موفق في هذا الحديث. إنه يحب ذلك، يجب أن أستمع». إلا أنه وكما تعلمت بسرعة، ففي حين كانت الابتسامه حقيقية، ألا أنها كانت تهدف إلى إيصال رسالة مختلفة تماماً: «حسن لقد سمعت ما يكفي، أرجو أن تتوقف».

في حين أحب أن أقول أنني أتعلم بسرعة، إلا أن الأمر استغرق بضعة اجتماعات في بيئات مختلفة - بعضها واحد لواحد، وأخرى في مجموعات صغيرة، وبعضها في مجموعات كبيرة - كي أتعلم ذلك. كان ذلك من ناحية جزء من أجندة التكيف وتعلّم كيف أتجنب فخ «اعرف ما لديك واعرض ما لديك» مع الرؤساء. لحسن الحظ أنني تعلمت هذه الإشارة بسرعة كافية للعمل معاً بشكل فعال وعندما كان ذلك مهماً أمام الآخرين.

وأتى اختبار فهمي في اجتماع رفيع المستوى مع أعضاء آخرين في الكونغرس، ورؤساء هيئات فيدرالية، وبضعة أعضاء نافذين في جماعات الضغط. ودعيت كخبير في موضوع بناء على طلب قدم إلى السيناتور. كنت أعرف أن مهمتي ليست إقناع السيناتور بأن يقول «لا» رداً على الطلبات المقدمة خلال الاجتماع حيث أن ذلك لا ينسجم مع شخصيته. كانت مهمتي ببساطة إن أمكنه من ألا يقول «نعم».

وعندما أتذكر ذلك، أجد أنني استعملت مهارات الترويض، ووضعت نفسي مقابل السيناتور، حيث كان الحضور الآخرون إلى يميني ويساري. كان أكبر أسد في الاجتماع دائماً أمامي. عندما أتى دوري كنت دائماً أقدم المعلومات بشكل بناء، وكنت صلباً لكن غير عدائي، وكنت دائماً أراقب تعابير السيناتور. كان يقرأ الغرفة وأنا أتكلم. وحين كنت لا أتكلم كان يتخلص من الطلب المقدم. بدا وكأنني اقتربت من الوقوع في الخطأ. أتت الإشارة خلال الإجابة على سؤال من سيدة عضو في الكونغرس تحظى بالكثير من الاحترام. ظهرت ابتسامة على وجه السيناتور. كان جوابي على عضو الكونغرس قد احتوى دليلاً قوياً، واتسعت ابتسامة السيناتور في حين تملل في كرسيه. كانت تلك إشارتي كي أتوقف عن الحديث.

كان محقاً وليس مهذباً فقط. لو قلت بضع كلمات أخرى لتسببت في نزاع بين الآخرين في الغرفة، لكن كلمات معدودة أعادت السيطرة له. وكان المهم في الأمر هو سيطرته كأسد. عندما استعيد ذلك الحادث، أرى أنه كان إيضاحاً جيداً مفاده أن مهمة المروض تتمثل في «تقديم الأسد، وليس العكس».

كما تعلمت من هنا المثال، فعندما تتعامل مع الأسود، وخصوصاً الأسود الجيدين، كلما فهمتم بعضكم بعضاً وكلما فهمتم أدوار بعضكم بعضاً بشكل أفضل، كلما كان من الأسهل المحافظة على قوس التواصل. في المحصلة، فإن هدفك من استعمال الشجاعة، والسوط، والكرسي كمروض ليس السيطرة على الأسد بل التحرك والعمل معاً بانسجام. عندما يأتي دور الأسد في العرض، تكون مهمة المروض الابتعاد وتركه يقوم بذلك.



حكاية الأسد

- الشجاعة هي القدرة على عدم إظهار الخوف وليس الاعتقاد بأنك لست خائفاً.
- المروض الشجاع في مكان العمل هو الشخص الذي يمتلك ما يكفي من الثقة والوعي كي يقترب من رئيسه «بشخصه» والقادر على إخبارهم بما يعتقد، دون أن يخشى على حياته عندما يصدر صوت رد فعله.
- يجب أن يمتلك المروضون في المكتب نفس صيغة الشجاعة التي يمتلكها المروضون في الحلبة: التركيز الفكري + القوة الجسدية + الأعصاب القوية.
- يمكن أن تكون عصبياً ورغم ذلك تحافظ على قوة الأعصاب؛ لكن عندما تفقد أعصابك، فإنك تفقد شجاعة عدم إظهار الخوف!
- يستعمل المروضون السوط والكرسي بشكل تفاعلي لتوجيه وقيادة الأسد – وليس كرد فعل لقتال الأسد أو إظهار عدائته.
- كي تتحكم بكيفية توجيه شخص ما، عليك أن تعي كل حركة وإشارة وتعبير يصدر عنك.
- السوط والكرسي أداتان للتدريب واكتساب المعلومات وفي الوقت الذي توجه فيه شخصاً ما للقيام بشيء تريده، فإنك تقرأهم لإدراك ما يريدونه.