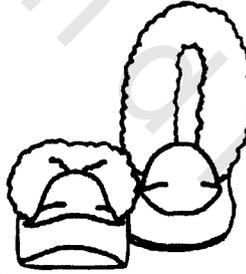


الجزء السابع

الخف الوردى



obeikandi.com

«امش بحذر إن هذا عمل الخف الوردى. تصوّر نفسك وكأنك تتعامل مع عائلتك».

«لقد أمضتُ معنا وقتاً طويلاً. هي مُختلفة جداً. لكننا نحتاج إلى شخصٍ آخر في هذا الموقع. ارتدِ خُفَّك الوردى وتصرّف».

«إذا لم نكن حذرين فإن الكثيرين سوف ينزعجون، من الأفضل أن نرتدي خفافنا الوردية وأن نخطو بحذر. إذا تصرفنا بحماقة سيفشل المشروع كله» «انظر، إن العضلات لا تحلُّ كلِّ المشاكل. نعرف أنك تجيد استخدام أسلوب القوة. هل تستطيع استخدام الأسلوب الآخر، أسلوب الخف الوردى؟».

الوردى لونٌ دافئ. الوردى لونٌ أنثوي مريح: الأزرق للصبى والوردى للبنات. بعض المراكز الصحية تحتوي على غرف مطلية بالوردى للمرضى العنيفين أو المضطربين؛ لأن اللون الوردى يهدئهم.

يهتم نمط عمل اللون الوردى بالمشاعر الإنسانية والحنان والتعاطف والعناية المبنية على المحبة. إن اعتناء الناس ببعضهم هو روح العائلة، وهو ما يعرف المجتمع الناجح، إن اهتمام الناس ببعضهم هو روح الحضارة، إن قيم

العناية بالإنسان التي تدعو إليها كلُّ الأديان هي نمط الخف الوردِي.

إن الأخذية الوردية خفيّة نوعاً ما وتصعب رؤيتها. يوحي الخفُّ بالراحة. إنَّ التعامل الإنساني يتناسب مع نمط العمل الوردِي بشكلٍ مباشر. من الصعب أن تكون هجومياً وأنت ترتدي الخف الوردِي.

إذن من اللون ومن طبيعة الخف نستطيع أن نكون تصوّراً عما يعنيه نمط عمل الخف الوردِي.

١٠،٣٠ صباحاً بتوقيت بريطانيا، ٢،٣٠ صباحاً
بتوقيت لوس أنجلوس. توقف من أجل النوم.
الاستيقاظ ثانية الساعة ١ ظهراً بتوقيت بريطانيا
٥ صباحاً بتوقيت لوس أنجلوس. الوقت: الكلُّ
نائمون. الإنارة غير كافية للطباعة.

إن نمط الخف الوردِي يتضمّن كل الأعمال التي تشمل المشاعر الإنسانية والعناية بالإنسان. غالباً ما تتدخل الشرطة في مواقف يظهرون فيها على أنهم حماة القانون والنظام، لكنهم يلعبون في كثيرٍ من الأحيان دور من يقدم العناية - العناية بضحايا الجرائم والتعامل مع النزاعات المحليّة والتعامل مع الأشخاص المختلين عقلياً.

إن الطب والتمريض هما مهنتا الخف الوردى بشكل أساسى على الرغم من أن التكنولوجيا قد نقلت تركيز المهنة الصحية من العناية بالناس إلى الفهم العلمى. قد تفهم جيداً طبيعة المرض لكنك لا تقدم العناية الكافية للمريض. إن الأم تيريزا هى أكبر مثال على العناية بالإنسان وعلى نمط عمل الخف الوردى.

بعض المواقف تتكوّن من نمط الخف الوردى بشكل تام، ولكن كما فى النمط البرتقالي فإن كثيراً من المواقف تتضمن بعض جوانب الخف الوردى.

إن نمط العمل الذى غالباً ما يكون مختلطاً بأنماط الأعمال الأخرى - فردة خف ووردى وفردة جزمة مطاطية برتقالية.

فى كل ظرف يكون الناس جزءاً منه يوجد عنصر الخف الوردى، لكن ذلك لا يحتاج إلى ذكره فى كل حالة. فقط عندما نحتاج إلى التركيز على عنصر العناية يمكننا ذكر نمط الخف الوردى. إن العديد من المواقف الواقعية تحتاج إلى فردة من الحذاء البنى المتين وفردة من الخف الوردى.

ما الذي نقصده بالعناية؟

هل نقصد بالعناية التعاطف والحنان والتفهّم أم الأعمال التي تتماشى مع هذه المشاعر؟ بعض الناس قد يجيدون التعبير عن المشاعر لكنهم لا يجيدون القيام بالأعمال. قد تبيكي أسفاً لمصيبةٍ نزلت بشخصٍ آخر لكنّ ذلك لا يعني أنك خفّفتَ عنه. إن المشاعر لها قيمةٌ بحدّ ذاتها لكنها ليست كقيمتها عندما تتحوّل إلى عملٍ كأن تعتني بالآخرين. إن نمط الخف الوردى لا يتطلب منك أن تكون حساساً وأن تشعر الشعور الصحيح فقط لكنه يتعلّق بالعمل.

بالطبع من الصعب أن يعتني الإنسان بالآخرين إذا لم تكن لديه مشاعر العناية، لكن المشاعر لوحدها ليست كافية. في الحقيقة هناك بعض الحالات التي تكون فيها المشاعر نوعاً من الاستغراق في الذات بحيث لا تفيد أحداً.

إنَّ ما يهْمُ هنا ليس الشعور بالتعاطف وإنما نيةُ
الاعتناءِ بالآخرين والأعمال الناجمة عن هذه النية. إذا
شاهدت صورة مأساويةً لطفلٍ جائعٍ قد تشعر بالحزن ولكن
إذا تبرَّعت إلى جمعيةٍ خيرية فهذا هو العمل.

هل من الضروري أن يكون لديك فهم جيّد لعلم النفس
أو الطبيعة الإنسانية لكي تُبدي العناية بالآخرين؟ إن
الأطفال والأشخاص البسطاء يبدون من العناية بالآخرين
مثل ما يبدية المجازون في علم النفس وربما أكثر.

إن الطفل الذي يشعر بالأسف على حيوانٍ مصاب
يعتني به بشكل حقيقي لكنّه قد لا يعرف إلا القليل عن
تعقيدات علم النفس.

إن العناية بالآخرين عاطفةٌ إنسانية وليست تمريناً
عقلياً.



العناية والعمل

إن استعمال نمط عمل الخف الوردى يأخذ عادة

شكلين اثنين:

◆ نمط الخف الوردى الذي يضيف عنصر العناية الإنسانية والحنان إلى الأعمال الأخرى: إن نمط عمل الخف الوردى قد يذكّر الناس بالجوانب الإنسانية من الموقف، إن الشخص الذي يتصرف بخشونة قد يُذكّر بأهمية نمط عمل الخف الوردى. بهذا المعنى فإن نمط الخف الوردى يعدّل الأعمال الأخرى.

◆ نمط الخف الوردى كنشاط أساسي: إن تهدئة ضحايا حادث ما قد تحتاج إلى سلوك الخف الوردى فقط. كذلك التعامل مع - العمال المستائين أو مع زيون منزعج. إن التدخل في النزاعات المحلية يحمل إلى حدّ كبير طبيعة الخف الوردى.

التدربُ على العناية

إن عنصر العناية قد يعدّل الأعمال الأخرى وقد يكون هو الغاية الأساسية من العمل. تُصمّم أعمال العناية لإبداءِ العناية وتقديم العون.

إن الطبيعة العمليّة للأعمال تختلف من موقفٍ إلى آخر لكنّها تتضمّنُ بعض الأمور الأساسية كالرغبة، في الإنصاف.

الناسُ مهمُّون، لقد أدرك رجال الأعمال خلال السنوات الأخيرة أن الناسَ مهمُّون. لقد أصبح تحفيز الموظفين المفتاح الأساسي في نجاح الأعمال. لقد كانت أقسام الموارد البشرية مهمة في الماضي لكنّها أصبحت الآن في رتبة أقسام الأبحاث والإنتاج والأقسام المشابهة، إنَّ عالم الأعمال يشجّع كلَّ الشعارات التي «تضع الناسَ أولاً» لقد أطلقت الخطوط الجوية الإسكندنافية هذه الموضة عندما ذكّرت

موظفيها بأن الزبائن هم الذين يدفعون رواتبهم في النهاية. ركّز توم بيتر في كتابه (البحث عن التفوق) على الناس، وعلى الرغم من أن كثيراً من الشركات المتفوّقة التي ذكرت في هذا الكتاب أفلست في النهاية إلا أن التركيز على الموارد البشرية هو أمرٌ منطقي.

لقد انتقل هذا الاهتمام إلى كل مجالات العمل حتى أنه بدأ بالتأثير على الخدمات الحكومية. اليوم تركّز العديد من البرامج الرسمية على العناية بالزبون وكذلك العناية بالناس الذين يعملون ضمن المنظمة. لقد تبين أن الناس يعملون بشكل أفضل عندما يكونون متحفّزين ومهتمين بالأعمال التي يقومون بها.

يحدث التغيير في طريقة التفكير عندما يشاهد الناس أشرطة الفيديو التي تشرح خدمة الزبائن السيئة. عندما يتم إبراز هذا النوع من السلوك وتضخيمه فإن الناس يميلون إلى تجنبه. لا أحد يحب أن يرى أنه عديم الإحساس.

العناية تعني أن تهتمّ بالآخرين. إن الإيماءات البسيطة قد تكون مهمة، إنها تُظهِرُ أن أحداً ما مهم، وأن أحداً ما يقدم العناية. قد يكون ذلك بدعوة الناس بأسمائهم وتذكّر هويّتهم واهتماماتهم.

عرض المساعدة بطرق بسيطة. إبداء الرغبة في الانصاف. السؤال عن عائلة شخص ما، كل هذه طرق تُظهر بها أن الآخرين مهمين بالنسبة لك. أحياناً يبالغ في استعمال هذه الأساليب وقد تبدو مصطنعة.

ولكن كما هو الأمر في الحالات الأخرى، إن العملية البسيطة المكوّنة من تسمية موقف ما على أنه يحتاج إلى نمط الخف الوردي يحدّد إطاراً خاصاً للعمل.

الآن سيتم إدراك حاجات العمل بطريقة خاصة. إن الإدراك أمر مهم: في الموقف الذي يحتاج إلى نمط العمل البرتقالي أنت منبّه إلى الأخطار، أما في موقف النمط الوردي فأنت منبّه إلى الجوانب الإنسانية. إن الناس يجيدون لعب اللعبة المطلوبة منهم في وقت معين، ولكن يجب تحديد قواعد اللعبة بشكل واضح. هذا ما يقوم به نظام تسمية أحذية العمل الستة. لا يعني ذلك التمثيل أو التصنع أو التظاهر. إنه تذكير بطبيعة الموقف وبالعمل المطلوب، إنه وصفٌ محدّد للتعبير أو الشعور المرافق للمواقف، إنه لا يعني فقط إخبارك أيّ حذاء عمل يجب أن تستخدمه وإنما يعني أن تخبر نفسك بموجزٍ عن طبيعة العمل الذي ستقوم به؛ في الحقيقة إن تسمية الطريقة بشكل مُصطنع هو مميّزة؛ لأنها تعلق بقوة في الذهن عندما تقول «استخدم نمط العمل الوردي» سيكون كلامك أكثر تأثيراً من القول «كن شفوفاً، اعتنِ بالآخرين».

مستويات العناية

هناك عدّة مستويات محتملة للعناية:

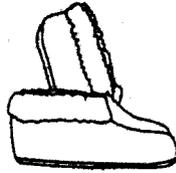
- ◆ النية: الرغبة في العناية.
- ◆ الشعور: التعاطف وتفهم مشاعر الآخرين
- ◆ الإيماءات: أعمال مرئية تُبدي العناية بالآخرين.
- ◆ العمل: المساعدة الحقيقية والعناية.

من الصعب أن تولّد المشاعر - المستوى الثاني من العناية - إذا لم تنشأ هذه المشاعر بشكل تلقائي. ولكن كما وجدت العديد من الأديان ليس من الضروري دائماً أن تعيش المشاعر، يمكن للأعمال أن تتبثق مباشرة من النيات. إن نيّة الاعتناء بالآخرين قد تولّد أعمال العناية التي يتصف بها الخفُّ الوردى حتى في غياب مشاعر العناية القوية. إن إدراك هذا الأمر مهم؛ لأنك لا تستطيع أن تطلب

من الناس أن يشعروا بالرغبة في العناية بالآخرين، لكنك تستطيع أن تطلب منهم أن يقوموا بأعمال العناية. إذا لم يكن الأمر كذلك فإن نجاح عمل الخف الوردى سيعتمد بشكل كلي على الطريقة التي يشعر بها الناس في وقت معين.

سيكون من المستحيل أن تقوم بعملٍ أكثر من حث الناس على تقديم عناية أفضل للآخرين.

في الحقيقة حتى لو تمَّ القيامُ بنمط عمل الخف الوردى بشكلٍ آلي وروتيني فإنه يظلُّ ذا قيمة.



التفاعل مع أنماط العمل الأخرى

من المحتمل أن يشعر الإنسان بالأسف على شابٍ انجرف مع رفاق السوء مما قاده إلى ارتكاب جريمة. إلى أي مدى يمكن لهذا الشعور أن يؤثر على طريقة التعامل مع الجريمة؟ الجواب هو أن الشعور يجب أن لا يتدخل بشكل مباشر. من المحتمل أن تشعر بالتعاطف مع إنسانٍ ما، ومع ذلك تتابع العمل بمقتضى القانون. على كُُلِّ حال إذا اعتُقل شخص يسرق خبزاً يمكن مساعدة العائلة عن طريق الخدمة الاجتماعية أو ترتيبات الدعم. بعبارةٍ أخرى إنَّ عمل الخف الوردى يدعم الأعمال الأخرى لكنّه لا يعرقل هذه الأعمال.

أحياناً قد تصطدم الرِّقّة المطلوبة في الخف الوردى مع الموضوعية والرسمية التي يقتضيها روتين حذاء البحريّة. في هذه الحالات من الضروري أن تشرح الحاجة إلى الروتين.

أحياناً وخصوصاً في نمط العمل البني قد يتم تجاوز اعتبارات الخف الوردى بالاعتبارات الأخرى؛ لأنها قد تصبح الجزء المركزي من الموقف، إن الواقعية والمرونة التي يتصف بها نمط عمل الحذاء البني المتين تصبح عادةً حساسة لعوامل الخف الوردى.

بشكل عام يجب القيام بالأمر التي يجب القيام بها ولكن بشكل إنساني، هذا هو تأثير الخف الوردى وهو يتوافق مع ما ذكرته سابقاً من أن نمط الخف الوردى يعدل الأعمال الجارية أو قد يكون هو العمل الرئيسي بحد ذاته.

أحياناً يكون الهدف الرئيس من العمل هو تقديم العناية الإنسانية، ثم تُختار الأعمال التي تحقق هذه الغاية. إن الأولوية هنا للعناية بالإنسان، كما كانت الأولوية في نمط العمل البرتقالي هي تقليل الخطر.



استخدام نمط عمل الخف الوردی

«سوف يذهب أحدكم لإخبارها أن ابنها الثاني قد قُتل في غارةٍ على مروجي المخدرات، قد تشعر بأن هؤلاء الرجال يستحقون ما يحدث لهم لكن ذلك لا ينطبق على الأم. إنه عمل الخف الوردی. افعل ما بوسعك».

«ليس لديه مكانٌ يذهب إليه. لقد طردوه عندما اكتشفوا إصابته بالإيدز. افعل ما بوسعك وأنت ترتدي خفك الوردی».

«ماذا عن الذين خسروا هذه الصفقة؟ هل يجب أن نشعر بأي شيء تجاههم ماذا عن بعض عمل الخف الوردی؟ هل هذا ممكن؟»

«إنّ الناس لم يُخبروا بالمعلومات الصحيحة، لكنهم قلقين حقاً بشأن السموم المنبعثة من هذه الأجهزة. إنهم لا يحتاجون فقط إلى معلوماتٍ أفضل. بل يحتاجون إلى بعض تفهم الخف الوردی».

«أحياناً يكون كل نشاط الخف الوردى المطلوب منك هو أن تتصت. إن الإنصات شكلاً جزءاً أساسياً من العناية بالآخرين».

«هؤلاء المصابون بالفصام الذين لا يوجد لديهم مكان يأوون إليه يحتاجون هم وعائلاتهم إلى الرعاية الطبية وإلى رعاية الخف الوردى».

«يجب أن نخفّض عدد العمال. لن يكون أمراً سهلاً. إنه النمط البرتقالي والخف الوردى معاً. لا توجد طريقة أخرى للخروج من المشكلة».

«إنه لا يصلح كقائد أبداً. إنه يعرف ما الذي يجب فعله لكنه يفتقر إلى مهارات الخف الوردى».

«أعتقد أن ذلك صراخٌ لجلب الانتباه كطريقةٍ لطلب بعض عناية الخف الوردى».



وحوش

يتصرف بعض الناس بشكل غير إنساني. إن معسكرات الاعتقال النازية تشكّل مثلاً على ذلك. حتى الحراس القساة يبدون اللطف تجاه عائلاتهم أو حيواناتهم المنزلية. بعض الناس يرسمون خطأً حول الناس الذين من المفترض أن يعتنوا بهم ويعتبرون كل من هم خارج الخط أعداء - دون البشر أو حيوانات أو مخلوقات لا تستحق أي اعتبار.

إن هذا هو الشكل الوحشي لعقلية (نحن) مقابل (هم). لقد تعامل اليابانيون بوحشية مع أعدائهم في معسكرات الاعتقال؛ لأنهم يعتقدون أن الشرفاء لا يستسلمون، وهكذا وبالتعريف فإن السجناء ليسوا شرفاء، وبالتالي لا يستحقون الاحترام. معظم الأديان تركّز على الجوانب الإنسانية التي تجمع كل البشر.

إن عمل الخف الوردى يزيح هذه الخطوط والحواجز لكي يدرك الإنسان أن كل شخص يستحق العناية الإنسانية.

هذا ليس سهلاً وخصوصاً عندما تتوقع معاملة مماثلة من الطرف الآخر.

إنَّ العبارات السائدة في مجال العمل هي محاولة لتغيير التصُّورات من «هذا شخصٌ من عامة الناس ويجب أن يقبل ما تقدّمه له» إلى «هذا هو الزبون الذي سيدفع راتبك في النهاية».



الخلاصة

الوردي لونٌ لطيفٌ وأنثوي. يوحى اللون الوردي بالإنسانية واللفظ، ويوحى الخف بالراحة وشعور الإنسان وكأنه في بيته؛ لذلك يركز نمط عمل الخف الوردي على المشاعر الإنسانية - على العناية والرحمة. ترافق المشاعرُ العناية، لكن الأعمال هي التي تظهرها. حتى لو لم تكن هناك مشاعر يجب القيام بالأعمال.

في بعض الأحيان يكون نمط العمل الوردي هو الغاية الرئيسية من العمل كما هي الحال في تقديم المساعدة والعناية. في أحيانٍ أخرى يعدّل نمط العمل الوردي الأعمال الأخرى بحيث يتم القيام بها بشكلٍ إنساني يوحى بالرغبة في العناية بالآخرين.

إن نمط العمل الوردي هو تذكير بأن الناس مهمون دائماً.

يمكن تطبيق نمط عمل الخف الوردي على كل إنسان.