

2

بالله عليك! ما هي مشكلتك؟ قد تكون أنت المشكلة

كيف تستطيع أن تحدد إن كنت أنت المشكلة، أم الآخرون؟

في ليلة من ليالي الصيف، كنت أجلس في مقهى اسمه وندر فيو يتربع فوق قمة كول كريك كاينون إلى الشمال من منزلي الذي أسكن فيه في غولدن كولورادو فجأة ظهر شخص يزن 250 باونداً، ويلبس زي الرجل الخفاش. رأيتَه يثب من خلف سيارة شاحنة، ويعبر الطريق!

هتفت بصوت قوي: «الرجل الخفاش!» رمقني قليل ممن كانوا يتناولون طعام العشاء، ثم استأنفوا تناول طعامهم.

تمتم صديقي: «نعم، أنا هو». سبق لي أن رأيتَه، فقد اعتاد أن يخرج أيام عطلة نهاية الأسبوع من بيته، ويسعى بين الناس لإمتاعهم، والترويح عنهم.

لكن من هو؟ من عساه يكون؟ وماذا يفعل هنا؟

من يدري؟ صديقي الذي يقيم في كاينون حيث يعيش كثير من الأشخاص غريبي الأطوار، يمر بينهم ولا ينزعج منهم. إنه يمشي بين الناس، ويهز كتفيه في حركة توحى بأنه لا يبالي بشيء.

ماذا يعني -على وجه الدقة- أن تكون صعباً، ومشاكساً؟

في حين أن المقيمين في كايونون منذ عهد طويل كانوا يستخفون بمرح هذا الشخص، الذي يرتدي زي الرجل الخفاش، ويخرج من بيته لإمتاع الناس في أمسيات عطلة نهاية الأسبوع، كنت أتأمل، وأفكر ملياً: كيف سيتلقى هذا الحشد المتنوع من الناس سلوك هذا الرجل الغريب، لو أنهم عرفوه في سياق آخر؟ هل المقيمون في ضواحي دنفر سيحتلمون وجوده بينهم، أو قريباً منهم مساء كل سبت، ويتسامحون معه؟ هل سيكون الأمر صعباً عليهم إن كان هذا الشخص واحداً من أفراد أسرته؟ أو جاراً من جيرانهم؟ أو موظفاً؟ أو زميلاً؟ هل هذا الشخص الذي يرتدي زي الرجل الخفاش هو صعب، أم أنه مختلف فقط؟

إن قراراتنا المتصلة بتحديد من هو؟ وما هو الصعب؟ تعتمد كلياً على السياق، وعلى رؤيتنا الذاتية للعالم. كنت أتبادل أطراف الحديث -مؤخراً- مع أحد زملائي، ويدعى بيل، حول موضوع الزواج، صعوباته الكثيرة. قلت له: «الزواج صعب». وافقني من فوره، وقال لي: «إن جين تدفع بي إلى حافة الجنون». سألته:

«ماذا تفعل معك؟» أجابني:

«إنها تضيع مفاتيحها دوماً، فتجعلني أفقد صوابي!».

مقارنة بمشكلات أخرى يتعرض لها المتزوجون، تعد مشكلة صغيرة جداً، ولا وزن لها. لكن بالنسبة له، هي مشكلة تؤدي به إلى الجنون. عندما أفكر في حقيقة أن بيل إنسان منظم تنظيمياً قسرياً، أستطيع أن أفهم أن

انتظاره في مكان ما لجين وهي تبحث عن مفاتيح أضععتها بحثاً لا نهاية له إنما يعد أمراً دونه الجنون.

ماذا عنك؟ هل تستطيع تحمل تصرفات أشخاص يلبسون زي الرجل الخفاش، وموضوع فقدان المفاتيح؟ هل تقلقك الأمور الصغيرة، أم أنك تبدي تفهماً في حالات مشابهة لهذه؟ يذكرنا الكاتب، والمؤلف ريتشارد كارلسون بأن كل الأمور تعد صغيرة، وبسيطة تقريباً. هذا لا يعني أن الناس غير راغبين في التفوق، والتميز. بالطبع، نحن نرغب في أن نكون ضمن عناصر فرق عالية الأداء، ومتميزة. ومن المؤكد أنك تريد أن تكون وسط أناس لامعين يكون في نفسك روح التنافس على أن يكونوا من أهل اللطف، والكمياسة الذين يدركون ما ينبغي قوله على وجه الدقة، ويعرفون متى ينبغي الامتناع عن الكلام امتناعاً كاملاً. إلا أننا بشر، ونعيش على كوكب الأرض، ونرتكب الهفوات. حتى إن كنت محوياً بزملاء مرموقين، واستثنائيين، من المحتمل أن يدفعوا بك إلى حافة الجنون. قد يحدث ذلك عندما يتعلق الأمر بقضايا تعنيك أنت، ولا شأن لهم بها.

في معظم ميادين العمل، يوجد أناس مشاكسون حقاً، ويصعب التعامل معهم، وهم قادرون على أن يشعروا كل إنسان بأنه معتوه. حتى الدالاي لاما حينما سئل: إذا ما كان ينبغي استخدام القوة حول العالم؟ أجاب في مقابلة أجريت معه مؤخراً بقوله: نعم، أحياناً يتعين عليك استخدام القوة، لأنه «يوجد أوغاد في العالم». على أي حال، وجود الأوغاد، والإرهابيين، وتحديدهم مسألة نسبية تتصل بنظرتنا إلى الحياة، وبموقعنا منها.

ما هو تعريفك لكلمة صعب، أو مشاكس؟

كيف تقرر من هو الصعب حقاً؟ يعد الاختبار الآتي اختباراً جيداً في هذا المضمار: هل يؤثر سلوك الشخص في أدائك الفردي، أو في أداء فريقك الجماعي؟ إن كانت الإجابة لا، عندها تكون إزاء شخص غريب الأطوار ذي سلوك سيئ، وعليك أن تتخذ التدبير الذي يناسبك. بيد أنك لا تتعامل - في هذه الحالة - مع شخص صعب حقاً ينبغي عليك مراقبته، وتدبير أمره لأنه لا يؤثر عليك تأثيراً مباشراً.

إن كان الشخص يحول بينك وبين أدائك عملك على أكمل وجه، فقد يكون ذلك بسبب ما تفعله أنت. من المحتمل أن يكون اهتمامك منصباً على رصد عيوبه، في حين أنك تغض الطرف عن عيوبك. أولى بك أن توظف طاقتك توظيفاً مثمراً عبر الارتقاء بسلوكك الذاتي.

لا تكثر!

من المفيد - أحياناً - أن تعود إلى الزمن الذي يمجّد السلوك المراهق: إلى عدم المبالاة. تظاهر - للحظة - بأنك ذاك المراهق المستغرق في التفكير في شؤونه الذاتية، وسوف تجد أنك تستطيع، ببساطة، أن تستخف بالأمر، وأن تنتظر إليها من زاوية مختلفة. من المحتمل أن تبدو الأمور عظيمة أيضاً!

لنفترض أن عدم الاكتراث لم يُجدِ نفعاً، ولنفترض أن الشخص الآخر يمنحك أنت، وفريقك من أداء عملكم على أكمل وجه، ولنفترض أيضاً، أنك بذلت كل ما تستطيعه كي تتجاهله، لكن دون جدوى، عندها يكون قد

آن الأوان لكي تأخذ الأمور على محمل الجد بحثاً عن حل. الخطوة الأولى تتمثل بالتشخيص.

تشخيص الاختلافات:

قد ينطوي الأمر على مخاطرة غير مضمونة النتائج. أحياناً، يمكن أن يكون الناس المشاكسون من أكثر العاملين معك كفاءةً على صعيد أدائهم لأعمالهم. من المحتمل أن يكون اللاعبون المتميزون مغرورين ومتبجحين، ومتطلبين، ومثبطين للهمم، ومحبطين للمعنويات. الناس متقدو الذكاء غالباً ما يحبطون عندما يجدون آخرين غير قادرين على التقاط الأفكار بالسرعة التي يفهمونها هم. قد يكون الشخص المشاكس في القسم الذي تديره نموذجاً مبدعاً، لكنه من النوع الذي لا يستطيع، ببساطة، أن يتكيف مع ميادين العمل التي تدار بأسلوب تقليدي، أو أنه اختير للقيام بأعمال لا تلائمه. إن كنت في مجال عمل يتطلب مستوىً عالياً من الطاقة المبدعة، بيد أنك لا تستطيع أن تتحمل سلوك زملاء غربيي الأطوار، فهذا يعني أنك تعمل في محيط عمل غير ملائم لك.

على سبيل المثال: أحد زبائني المتميزين الخاضعين لدورة تدريبية أديرها، جاء ليخبرني عن قضية تتعلق بجون. جون هذا هو أحد الشركاء الشباب في مؤسسة تقدم خدمات استشارية في مجال التكنولوجيا العالية، والمتطورة. لم تفلح أي من محاولات بوب الرامية إلى معالجة حماقات جون البالغة طوال السنوات الخمس الأخيرة من عمل جون في هذه المؤسسة. جون مطور مناهج وبرامج تستخدم في الحاسوب. لا يمكن لأحد

أن يضاھیه فی عمله المبدع فی مجال تصميم برنامج حاسوب مبتکر، بل قد یكون الأكثر إبداعاً فی العالم أجمع. یبید أن وضعه قبالة زبون جدید، أو بین موظفین آخرین یؤدي حتماً إلى كارثة، یتكرر حدوثها كل مرة. جون یتحاشی ارتداء الجوارب، والقمصان ذات الیاقات، وبعمل طوال اللیل، أو لا یعمل البتة. ویستمع إلى الموسیقا الرنانة عبر جهاز الحاسوب، حیث یشغل مكبرات الصوت بأقصى طاقتها فی میدان العمل، ویتتم فی أثناء استماعه للموسیقا. بالرغم من أنه غالباً ما یتأخر عن إنجاز أعماله ضمن زمن المواعید المضروبة للزبائن، إلا أن عمله بالبع التفرق، والتمیز. لقد اعترف لی زبونی المحبط بأن جون قد یكون واحداً من أفضل مصممین اثنين، أو ثلاثة مصممین فی مجال عمله فی العالم أجمع.

بعد أن استمع إلى نصحي وتوجیھی، أدرك بوب أنه یتعین علیه إعادة ترتیب أسلوبه فی مقاربة العمل الإداری کی یفید من جون على أفضل وجه ممكن. امتنع جون عن الطلب إليه مقابلة الزبائن، وغض الطرف عن نظام اللباس الصارم فی المؤسسة، ولین مقاربتة المتعلقة بساعات الدوام المحكومة بأوقات محددة: فقد قرر أنه ما دام جون، والآخرون یحققون نتائج، فبإمكانهم أن یباشروا العمل فی الأوقات التي تحلو لهم. نقلوا مكتب جون من مكانه إلى مكان لا تزعج موسیقاھ فیه أحداً.

نصحت بوب بالأ یحكم المراقبة اللصیقة على جون سعياً وراء جعله دائم الالتزام بالعمل. هذا النوع من تخفیف المراقبة الإدارية غیر مجد مع كل موظف، لكنه ضروري، وبالبع الأهمية مع بعض الناس اللامعین، والمبدعین وذلك إفساحاً فی المجال للإفادة من مواهبهم الخاصة.

من ذا الذي كان على حق في هذه القضية؟ هل كان ينبغي على بوب أن يغير أسلوبه في العمل الإداري، وتوقعاته، أم أنه كان يتعين على جون أن يغير سلوكه كي يتكيف مع أسلوب بوب المتحفظ، والتقليدي، والمتمسك بمبدأ الانضباط في العمل؟

كالعادة، لم يكن أحد منهما على حق تماماً. لكل منا لاقط (راداره) الداخلي الخاص به، وجزء منه مكون منذ اللحظات الأولى من ولادتنا، إنَّ لدى كل منا استعداداً وراثياً إلى حد ما؛ لأن يكون منظماً أو فوضوياً، حريصاً على الالتزام بالشكليات ودقيقاً بالتقيد بالمواعيد أو شارداً للذهن مخبلاً، حساساً في تعامله مع الآخرين أو شديد الحمق. هذا لا يعني أننا لا نستطيع أن نتغير، لكننا، ببساطة، جئنا إلى هذا العالم مختلفين. نستطيع أن نصعد خلافتنا، كما نستطيع أن نبدها بالانصراف عنها إلى فعل أي شيء آخر. نستطيع أن نغير الظروف المحيطة بحيث نجعلها تتكيف مع رعاية مواهب شخص ما، كما نستطيع أن نخسر ذاك الشخص ليكسبه ميدان عمل أكثر ملاءمة من ميدان العمل الخاص بنا.

لماذا يعد تغيير الآخرين أمراً عسيراً جداً؟

إن منظومة جيناتنا الداخلية تشبه المكون المركزي (Hard Ware) في جهاز الحاسوب. بإمكانك استبدال ذاك المكون، لكن ذلك يكلف مالاً، ويضيع وقتاً. إن منظومة الجينات هذه تتحكم بكثير من أمور شخصيتنا، وسلوكنا، لكن ليس فيها كلها. ثمة إجماع على صعيد الدراسات النظرية السيكولوجية الراهنة أن نحو 50% من شخصيتنا، وسلوكنا الطبيعي خاضع لمنظومة جيناتنا الداخلية. أما النصف الآخر فيشبه المناهج،

والبرامج في جهاز الحاسوب. هذا النصف خاضع لسيطرتنا؛ إنه مزيج من الخبرة، والتجربة، والتدريب، والتعلم -وربما- النمو الشخصي، والروحي، أو العمل السيكلوجي الذي تقوم به (أو الذي نجبر على القيام به) في محاولتنا الهادفة إلى التغيير، أو التطوير.

التلاؤم مع الآخرين ضرورة لا بد منها:

لقد تعلمت شيئاً عبر مسيرتي الطويلة من العمل المتمثل بتقديم الاستشارات للشركات التي يشتد فيها الصراع، وهو: يكاد أن يكون مستحيلاً تغيير المكون المركزي لشخص آخر، كما أن إحضار شخص آخر للعناية ببرامج، ومناهج شخص يعد أمراً بالغ الصعوبة حتى تغييرك لبرامجك بنفسك لا يعد بمنزلة نزهة. جزء من المشكلة التي نعانها مع الناس المشاكسين في حياتنا هو ما يسميه علماء النفس «المواءمة». في بداية انطلاقة علم النفس الحديث، كان كثير من حيثيات العالم السيكلوجي يفسر تبعاً للاعتقاد الفرويدي: إن مرد الأمور جميعها إنما يكون للأمهات الطيبات، والأمهات السيئات: الأمهات الجيدات قادرات على تنشئة أطفال جيدين، أما الأمهات السيئات فهن عاجزات عن فعل ذلك. على أي حال، هذا هو فحوى نظرية المواءمة.

يدرك علماء النفس الآن أن كثيراً من نجاح الأبوين في تنشئة الأطفال يعود إلى درجة التناغم والانسجام بين شخصيات الأبوين، والأطفال. الأم الاجتماعية، على سبيل المثال، يزعجها كثيراً أن يكون ابنها انطوائياً، وخجولاً، وحساساً، وأن يكون من النوع الذي يلجأ إلى أمه، ويلتصق بها

عندما يتعرض لمضايقات، سواء عنده أكان الذين ضايقوه غرباء، أم أصدقاء. ما لم تكن الأم حساسة بصورة غير عادية، فإنها ستقضي عمر طفلها وهي تحاول أن يتغير من شخص انطوائي إلى آخر انبساطي.

كبرى التحديات التي تجابهنا تتمثل في أن ندع الناس حولنا يعيشون على سجيبتهم. إن هذا الأمر يصبح أشد صعوبةً متى كنا نعمل مع أناس لا تتواءم شخصياتهم مع شخصياتنا. جزء من معضلتنا يتصل بما يسميه عالم النفس كارل يونغ «الظل». تقول نظريته (وهنا أعرض فحواها ببساطة شديدة) في كل شخصية عناصر قوة، ومواطن ضعف. بعض علماء النفس يسمون مواطن الضعف الجانب المظلم من الشخصية. معظمنا يتصرف في حياته انطلاقاً من مواطن ضعفه، ويحاول أن يختبيء، وأن ينكر، وأن يكبت الجانب المظلم من شخصيته. غالباً ما نجد أنفسنا، في الحياة، ونحن ننظر إلى الآخرين بوصفهم مرايا تعكس عوالمنا الداخلية المعتمة، والمكبوتة. انعكاس عوالمنا الداخلية في الآخرين «المرايا» يسبب لنا اضطرابات شخصية جداً؛ الأمر الذي يحملنا على الاستجابة بشيء من الانزعاج، أو الغضب.

ما هو حل هذه المشكلة؟ الحل يكمن في أن نكشف النقاب عن الجوانب المظلمة، والأخرى المضيئة في عوالمنا الداخلية، وفي محاولتنا إيجاد أساليب، وطرق صحية للتعبير عنها (عبر المناقشات مع الأصدقاء، والمحللين النفسيين، أو محاولة التعبير عن مكونات النفس عبر إنتاج أثر نفسي فني على سبيل المثال). إن اعترافنا بوجود جوانب مظلمة في عوالمنا الداخلية يعد أمراً غير مقبول بالنسبة لنا، فإذا ما أطلق أحدنا

العنان للجانب المظلم من شخصيته كي يتعامل مع الجانب المظلم من شخصية أي إنسان آخر - بصورة خاصة في البيئة التي تحيط بميدان العمل - فإن التصادم واقع لا محالة.

لكن، قد تعترض، فالشخص الذي يزعجك اخترق الجانب المظلم من شخصيتك. الأمر الذي يحملك على الاستجابة للتحدي بالرغم من وجود الجوانب المضيئة في عالمك الداخلي. إننا لا نستطيع مطلقاً أن نعرف ظروف حياة الآخرين، وما مر معهم من أحداث، أو ما هي التجارب، والمعاناة التي يعيشونها حالياً. كل إنسان ينطوي على شيء من الطيبة. نستطيع أن نعرث عليها إذا ما توغلنا عميقاً في شخصيته. إلقاء نظرة خاطفة على الجانب الطيب من شخصية أي إنسان تمكنا من استكشاف أسلوب للعمل معه على نحو مثمر.

في حالات نادرة، يعد التواؤم مشكلة سيئة جداً، ويصبح الابتعاد هو الخيار الأوحده (انظر الفصل 17). على أي حال، يعد هذا الخيار ملاذاً أخيراً، ولا ينبغي أن يلجأ إليه إلا من أعبته الحيلة. إن تخليك عن عملك لأنك لا تحب زملاءك هو حل باهظ التكاليف مالياً، ومهنياً، وعاطفياً.

لماذا أصر عليك، وأطالبك بأن تبذل كل ما تستطيع للعمل مع شخص ترى أنه منحرف السلوك؟ لأنك ستجد أناساً على شاكلته في كل ميدان من ميادين العمل. بإمكانك المواظبة على تغيير أماكن عملك كي تتجنب الاحتكاك بأناس مشاكسين، لكنك لا تعرف - البتة - أهمية اكتساب مهارات الأعمال التقنية. عليك أن تكون على ثقة بهذا الأمر. إن أساليب التعامل مع أناس مشاكسين تعد لازمة من لوازم عملك أينما كنت.

أناس مشاكسون إزاء سلوك صعب:

قبل أن تتمكن من التعامل مع زميل عمل مشاكس وصعب، في ميدان عملك، يتعين عليك أن تقرر من هو الصعب، وما هي الصعوبة. هل فقدان المفاتيح مسألة صعبة؟ أم هل تطواف الرجال الخفافيش خلصةً بين الناس أمر صعب؟ هل المشكلة تكمن فيك، أم هي في الآخرين؟ إنه من المفيد عادة الفصل بين السلوك، وبين الشخص (صاحب السلوك). إنك لا تكره ابنك، أو ابن زوجتك (حسناً، قد تكره ابن زوجتك)، بل قد تكره سلوكه. أحياناً لا يدرك الناس ما الذي يزعجهم من الآخرين تحديداً. إحدى صديقاتي - في خلافتها الدائم مع زوجها - تندب حظها العاثر، فتقول: «حتى طريقة تنفسه تجعلني أفقد صوابي!».

إن تركت مشكلة سلوك شخص آخر تستفحل بفعل تقادم الزمن عليها، فإن ذلك قد يدفعك إلى شفير كارثة. ليس هذا تصرفاً جيداً، لأنه يوفر مجال صراع سلبياً، وقابلاً للتفاقم. إن تجاهلت الصراع زمناً طويلاً إلى حد كافٍ، ستتفاقم الأوضاع سوءاً، وستصل بك إلى حد يصبح معه أي تصرف من أي شخص مزعجاً بالنسبة لك. عندئذ، ستفقد قدرتك على رؤية الآخر بوصفه إنساناً نشب نزاع بينه وبينك. بدلاً من هذه الرؤية المتوازنة، سوف ترى الشخص الآخر مظلماً كلياً، أو مضيئاً تماماً. إن نظرت إلى الآخر بوصفه مضيئاً كلياً، فأنت في حالة اهتتان. أما إن نظرت إليه بوصفه مظلماً تماماً، فإنه سيكون -عندك- مجسداً للشر! إن نشب صراع مزمن بينك وبين جو -على سبيل المثال- ورأيته جالساً في قاعة يتحدث مع ماري، فإنك ستفترض، بالطبع، أنك محور حديثهما. عند هذا الحد، لا تستطيع أن تنظر إلى جو بوصفه شخصاً طبيعياً، بل كل ما يفعله يثير الشك عندك.

لهذا السبب، تعد معالجة أسباب الصراع مع زملاء العمل في مرحلة باكراً أمراً حاسماً. طبعاً، يجب أن تتم المعالجة بما يكفي من المهارة المطلوبة. أما الانتظار الطويل فقد يجعل الموقف خارجاً عن السيطرة. سوف تطلع في فصل لاحق من هذا الكتاب على وصف لكثير من المهارات التي يمكن استخدامها للتعامل مع أكثر أنواع السلوك صعوبةً. علينا أولاً -بالرغم من ذلك- أن نجيب عن سؤال جوهري: ما هو سبب التشوش الذي يعترى علاقاتك مع الآخرين؟ هل الضغط الذي تعانيه أنت، أم الضغط الذي يعانيه هم هو السبب؟

من الذي يعاني وطأة الضغط؟

إحدى أكثر القضايا عسراً تتمثل في حل غوامض الإبهام المتعلق بتحديد سبب المشكلة: هل ذلك الشخص المشاكس هو من أوجد المشكلة التي تعانيها، أم أنك واقع تحت وطأة ضغوط شديدة بحيث لم يبق أمامك إلا إلقاء اللوم على الشخص المشاكس على أنه سبب المشكلة. ثمة دراسة مشهورة الآن أعدها الدكتور توماس اتش. هولمز، والدكتور ريتشارد إتش. ره، وهي اختبار لشدة الضغط يمكنك أن تجربيه بنفسك.

استناداً إلى النظرية الموثقة توثيقاً جيداً، التي تقول: إن التغيير يسبب الضغط، اختبر الضغط المقيس تبعاً للمتغيرات الحياتية التي تتراوح بين موت الشريك (الزوج، أو الزوجة) وبين استلام بطاقة جلب مرورية. بإضافة قيم المتغيرات الحياتية التي طرأت العام المنصرم، تستطيع الحصول على مقياس تقريبي لاحتمال حدوث مرض، أو حادثة بالعلاقة

مع الضغط الذي تتع تحت وطأته. إن استخدامك القائمة اللاحقة يضيف، ببساطة قيم الأحداث التي طرأت على حياتك في الأشهر الإثني عشر الأخيرة.

القيمة	ضغط الحياة
100	موت شريك الحياة
73	الطلاق
65	انفصال الزوجين
63	الاعتقال في سجن أو مؤسسة إصلاحية
63	موت أحد أفراد العائلة الأقربين
53	إصابة شخصية، أو مرض مؤثر
50	زواج
47	الطرد من العمل
45	مصالحة بين الزوجين
45	تقاعد
44	تغيير أساسي في صحة أحد أفراد الأسرة، أو في سلوكه
40	حمل
40	صعوبة جنسية
39	زيادة عدد أفراد الأسرة واحداً عبر ولادة، أو تبني، أو زواج جديد
39	تعديل أساسي على صعيد العمل
38	تبدل أساسي في الوضع المالي
37	موت صديق قريب، وعزيز
36	تغيير إلى خط مختلف في العمل
35	زيادة كبيرة في الشجار مع شريك الحياة
31	مغادرة المنزل من قبل ابن، أو ابنة
30	إبداء الحزن، أو الغضب بسبب رهن عقار
30	حرمان الراهن من حق استرجاع العقار المرهون
29	تغيير أساسي في المسؤولية على صعيد العمل

29	متابع ناتجة عن قضايا قانونية
28	إنجاز شخصي ممتاز
26	توقف شريك الحياة عن العمل خارج المنزل
25	تغيير أساسي في الحالة المعيشية (إعادة بناء تغيير طراز معماري).
24	تعديل في عادات المرء الشخصية
23	متابع مع موظف أعلى مرتبة، أو مع رئيس عمل
20	تغيير أساسي في ساعات العمل، أو ظروفه، أو في الأمرين معاً
19	تغيير أساسي في الأنشطة المتعلقة بالكنيسة
18	تغيير أساسي في الأنشطة الاجتماعية
17	شراء سيارة جديدة، أو شيء آخر ذي قيمة مماثلة
16	تغيير أساسي في عادات النوم
15	تغيير أساسي في عدد أفراد الأسرة الذين يعيشون معاً
15	تغيير أساسي في العادات المتعلقة بالطعام
13	عطلة
12	الاحتفال بعيد الميلاد، أو بيوم عطلة
11	خروقات ثانوية بسيطة للقانون

ناتج جمع العلامات:

أقل من 150 = 30% احتمال الإصابة بمرض، أو التعرض لحادث في غضون سنتين.

من 151 - 299 = 50% احتمال المرض، أو الحادث.

أكثر من 300 = 80% احتمال المرض، أو الحادث.

تبعاً للنموذج التنبؤي الإحصائي الذي أعده هولمز، وره، فإن الدرجات من 150 فما دون تعني أن احتمال حدوث مرض بسبب الضغط قليل نسبياً (30% تقريباً) بما في ذلك الأزمة القلبية، والسرطان... إلخ أما مع درجات من 150 - 299، فإن الاحتمال يصعد إلى 50%. الدرجات من 300 فما فوق قد تصل بالاحتمال إلى نسبة 80% (احتمال تغير الوضع الصحي نحو الأسوأ عادة).

من الواضح أن هذه التنبؤات ليست مطلقة. فالضغط الذي يعانيه الإنسان، والمشكلات الصحية الناجمة عنه هي نتاج عوامل مختلفة كثيرة؛ منها مدى أهمية الحوادث الحياتية بالنسبة لك، ودرجة سهولة تكيفك الشخصي وفقاً لتغير طارئ ألم بحياتك، والدعم الذي تتلقاه من أسرتك، ومن محيط عملك، ومن أصدقائك يمكن لهذا الاختبار - على أي حال - أن يوفر لك شيئاً من الاطلاع على الأخطار المحتملة التي قد تؤثر في صحتك، أو في شعورك بالراحة. إن حصلت على درجات عالية - تبعاً لهذا الاختبار فأنت ميال لأن تكون قلقاً، ونزقاً، وعكر المزاج في ميدان عملك! إلا إذا كنت ذا بنية شديدة التماسك بصورة استثنائية. عندما تكون سريع الغضب، وشديد الانفعال، لن تتمكن من التعامل بصورة صحيحة مع أي شخص، فضلاً عن التعامل مع أولئك الذين يتعمدون إزعاجك، ومضايقتك.

الحقيقة البسيطة هي أن العمل مع أناس آخرين يبقى مولداً للضغط على نحو متواصل. في الواقع، مشكلات الناس هي الآن السبب الأكبر للضغط الذي ينشأ في ميادين العمل. لذلك، لست وحدك الذي تعاني. كوم سايك؛ وهو برنامج لمساعدة الموظفين، يتخذ من شيكاغو مقراً له، أجرى مسحاً في النصف الثاني من عام 2006. أظهر المسح أن 30% من الذين استطلعت آراؤهم جعلوا «قضايا الناس» تحتل المركز الأول بوصفها سبب الضغوطات التي يعانونها، وقد حلت للمرة الأولى محل ضغط العمل.

كثير من الناس - على كل حال - ما زالوا يعتقدون أنه ينبغي تحرير ميادين العمل من الضغوطات. إحدى القضايا القانونية المفضلة لدي هي تلك التي

كسبها شخص من كاليفورنيا أواخر ثمانينيات القرن العشرين؛ لأنه ادعى بأنه يشعر بعدم الارتياح في عمله. أواخر تسعينيات القرن العشرين (بعد مرور عقد من الزمن على كثير من قضايا ميادين العمل السخيفة) استمعت المحكمة ذاتها إلى قضية لشخص آخر ادعى فيها أنه يشعر بعدم الارتياح في عمله. قال له القضاة من قبيل: «أخرج من هنا. من المفترض أن تشعر بعدم الارتياح في العمل. لهذا السبب نسميه عملاً».

قبل أن تشرع باتخاذ قرارك المتعلق بتحديد الشخص المسؤول عن إثارة المشكلة؛ هل هو زميلك في العمل، أم أن موقفك أنت هو ما ينبغي تعديله، تحتاج إلى تحديد دقيق لمستوى الضغط الذي تقع تحت وطأته. كما يتعين عليك، أيضاً، أن تشفق على زميلك في العمل، وأن تتعاطف معه لجهة الضغوط التي يحتمل أن يكون عرضة لها.

ثمة تمرين دالٌّ على تبصر يتمثل في أن تخضع شخصاً آخر لاختبار الضغط. استناداً إلى ما تعرفه عن الأحداث الحياتية الرئيسة التي خبرها ذلك الشخص في السنة الأخيرة، أين تعتقد سيكون موقعه على سلم مستويات اختبار الضغط؟ إن كنتما كلاكما خارج الجدولين البيانيين، فتستطيع أن ترى أن الصدمات يمكن أن تحصل بسهولة.

طي صفحة الأيام السيئة إلى الأبد:

هل عشت يوماً سيئاً؟ ربما ضغط شديد جداً في البيت استمر زمناً قصيراً. أو غضب تفجر نتيجة احتكاكك بأخرين في الشارع في أثناء ذهابك إلى العمل.

أحياناً، على كل حال، لا يقتصر الأمر على أننا نمضي أياماً سيئة، بل قد تكون مرعبة، ومروعة؛ أياماً يمارس فيها زملاء العمل، أو المديرون سلوكاً ليس صعباً فحسب، بل قد يخترق كل الحدود القانونية التي تحكم العمل. كيف تستطيع أن تقرر أن أحدهم قد تجاوز حدوده معك. الفصل اللاحق سوف يساعدك في تحديد ذلك.

كيف تتحول من شخص منزعج إلى آخر قوي	
منزعج	قوي
النظر إلى الاختلافات على أنها أمر صعب	تحليل الشخص الذي تعده مشاكساً، أو الأمر الذي تراه صعباً
مهاجمة الشخص	الفصل بين الشخص والسلوك
الافتراض بأنه يتعين على الآخرين أن يتصرفوا كما تتصرف	الإدراك بأن كثيراً من التصدمات، والمناوشات ناتجة عن مشكلات تتعلق «بالتلاؤم».
تجاهل مستوى الضغط الذي تعانيه	إحصاء الأحداث الناتجة عن الضغط الذي تعانيه في حياتك الخاصة.

