

4

كيف تتواصل حتى عندما تكون راغباً عن التواصل.

تدبر أمرك مع قليل من مساعدة أصدقائك لك.

في اقتراع ترجيحي احتل جري المرتبة الأولى في قائمة بام بوصفه أحقّق. انتشرت شائعة تفيد بأن جري سيكون نائباً لرئيس الشركة لشؤون الموارد البشرية. أما واقع الحال فيوحي بما هو خلاف ذلك. فقد بدا واضحاً أن الدور الذي يفضل جري أن يلعبه هو التقاعد في أثناء الخدمة. وهو يعد الأيام التي تفصله عن زمن التقاعد، كان جري يتجنب الشروع بأي عمل جديد قد يتطلب جهداً حقيقياً، سواء أكان يتعلق بمسألة خلافة، أم يتطلب اهتماماً بتفاصيل حساسة. كان مواظباً على مقارنة العمل مقاربات جُربت في الماضي، ونجحت، فما انفك يمارس عمله - بصورة آلية، ودونما تفكير - ما أمكن له أن يفعل. جري يعاني ملأً مطبقاً. إنه لا يسبب من المتاعب الظاهرة ما يدعو للدهشة، والاستغراب، بيد أنه يتصدى - عبر اللجوء إلى الروتين المغالى فيه - لأي حل مبتكر يعرضه بام. لقد أضحي الابتكار سبباً لكثير من المتاعب ليس إلا.

من المحتمل أن تكون على معرفة بأناس يشبهون جري. إن كان زملاؤك عديمي الاكتراث بما يجري، فقد تعاني وطأة مشاعر الوحدة، والإحباط، والغضب في ميدان العمل. إلى ذلك، إن كنت واحداً من عمال قلائل يعطون العمل حقه، فسوف تنضم -بين عشية وضحاها- إلى أولئك الزملاء فاتري الشعور، وغير المبالين. إن الحل لهذه المشكلة الشائعة، والمزعجة يتلخص بكلمة واحدة: التواصل. بوسيلة أو بأخرى.

أمن أجل المودة أم من أجل المال؟

يقضي معظمنا وقتاً في العمل أكثر من ذاك الذي نمضيه مع أسرنا. يحتاج الناس للشعور بوجود رابطة تربطهم بميدان العمل. المال وحده غير كاف للمحافظة على الناس الموهوبين. فالتواصل بين فريق العمل أمر مهم، وكذا بين الأقسام المختلفة، ومؤسسات التجارة، والتجمعات الاحترافية. الشعور بالارتباط مع الآخرين يقلل من وطأة ضغط العمل. إنه يزيد من حظوظ الاحتفاظ بالعاملين. إن كنت تشعر بوجود رابطة قوية تشدك إلى الناس الذين تعمل معهم، فمن المرجح أن تكون أكثر إنتاجية، وأكثر شعوراً بالرضا. أما إن كنت تشعر بالعزلة، وبأنك مهمش، أو بأنك غير قادر على التلاؤم مع الناس الذين تعمل معهم، فسوف تكون مرشحاً للإصابة بالإعياء نتيجة شعورك بأنك تقع تحت وطأة ضغط كبير. هل من شيء يؤمنه التواصل لدى العمل مع أناس مشاكسين؟ بل يمكنه أن يوفر أموراً كثيرة. إن استطعت أن تتواصل، وتنشئ رابطة مع من تعمل معهم قبل حصول مواقف صعبة -السيناريو المثالي- فمن المرجح أن تكون أقل عرضة للمتاعب. العمل في ظروف تكتنفها صعوبات، وعبر

علاقات تنطوي على تحديات يتطلب تحفيزاً. سيؤمن لك هذا الفصل دفعا أنت بحاجة إليه.

لماذا يتعين عليك التواصل مع أناس لا طاقة لك بتحملهم؟

بالرغم من أننا لا نستطيع أن نغير مكونات الناس الجوهرية، إلا أننا نستطيع أن نؤثر في سلوكهم. إن كنت في ريب من هذا، فلتأمل قليلاً في هذا البحث الذي يذهل العقول عن فيزياء الجزيئات المتناهية في الصغر. بإمكانك الاطلاع عليه عبر الموقع الإلكتروني: [http://www.nist.gov/public-affairs/images/Nist-cat States-embed. Html](http://www.nist.gov/public-affairs/images/Nist-cat%20States-embed.html). يستخدم المعهد الوطني للمعايير، والتقانة رسوماً متحركة بأسلوب ذكي لعرض هذه الظاهرة المذهلة. يظهر العرض ستة أيونات منفصلة. كل أيون يدور في اتجاهين متعاكسين في آن معاً على نحو يتطابق مع دوران الأيونات الأخرى. يمتد إشعاع ليزري من أحد الرسوم المتحركة فيصيب أحد الأيونات، فينهار التطابق، ثم تشرع كل الأيونات -في الحال- بالدوران في الاتجاه ذاته. عملياً، التحكم بأيون واحد يحدد وجهة دوران الأيونات الأخرى جميعها!

هذا النوع من الربط بين الأيونات -الذي يتغير فيه واقع الحال عبر التحكم- قد جرى الحديث عنه منذ عهد أينشتاين، وقد رصد -تجريبياً- في أزواج من الفوتونات عبر عقود من الزمن. قد لا نستطيع أن نربط ربطاً مباشراً -عبر الاستقراء الاستنتاجي- بين الفيزياء، وبين بني البشر. على أي حال، يجزم كثير من العلماء بأن نظرية دوران الأيونات تخبرنا بأن كثيرين منا يعرفون -بالفطرة- أننا نستطيع أن نؤثر في سلوك الآخرين وذلك مرتبط بأسلوب سلوكنا، وبشعورنا، وبطريقة تفكيرنا، ببساطة، في

ميادين العمل. الأمر مرتبط «بكياننا». إن البيئة التي تحيط بميدان العمل لا تقتصر على الأمور التي تحدث من حولك؛ فوجودك أنت يؤثر فيها. عندما تضع قدمك في ماء نهر يجري، فإنك تؤثر في جريان الماء، وتحدث فيه بعض التغيير. وكذا يفعل حضورك في ميدان العمل؛ يؤثر في روح المكان، وطابعه، وفي الاتجاه العام للسلوك الأخلاقي، والاجتماعي فيه. عندما تعي ذلك فسوف تدرك أن بإمكانك التأثير في أسلوب دوران كل إنسان تعمل معه. عندها تنتفي الحاجة لأن يدور جميع الذين تعمل معهم في الاتجاه الخاطئ دون أن يعوا أنهم يفعلون. عندما تتزود بالوعي، والإدراك، فسوف تؤثر في الأسلوب الذي يدور وفقاً له جميع أعضاء الفريق العامل معك.

لماذا يزعجك التواصل؟

ما هو أكبر مظهر إيجابي يتمخض عنه التواصل؟ حسناً، جاء في كتاب من تأليف إدوارد هالويل تحت عنوان: «تواصل»: عدم التواصل الموضوعي سيؤدي بنا إلى الموت. هالويل طبيب نفساني، وخبير في معالجة الاعتلال الناجم عن نقص الاهتمام. أقام دورات تمرين نفساني ناجحة في ضواحي ولاية بوسطن. كان زبائنه الذين التحقوا بالدورات مديرين تنفيذيين يؤمنون بالعمل الجماعي، وناجحين إلى أبعد حد. لاحظ -مع مرور الوقت- أن المشكلات التي كان زبائنه يناقشونها قد تغيرت. كان عملاؤه -سابقاً- يعانون متاعب الحياة الزوجية، ومن مشكلات المراهقين من الأولاد التي تخرج عن سيطرة الآباء، ثم أصبح الملتحقون بدوراتهم -فيما بعد- يعانون الاكتئاب العيادي. لقد كانوا رجالاً يمتلكون كل مقومات النجاح: نشاطات عمل احترافية متميزة، ومزايا ممتازة. لكل منهم مكانة

مرموقة، وبيت إضافي، وسيارة رياضية، وعضوية في أندية، ومنظمات راقية. شرع هالويل بالتنقيب عن الأسباب التي أدت بهم إلى الاكتئاب. أخبره زبائنه عن معاناتهم، فكانت رواياتهم متقاربة، وهي تتلخص على النحو الآتي: «اعتدت على قضاء أيامي بالتواصل مع الناس، أسدي لهم نصحاً مخلصاً، وأعلمهم، وأدربهم، وأفقد اجتماعاتهم. أما الآن فبت أمضي وقتي محدقاً في شاشة الحاسوب».

بدأ هالويل بإجراء دراسة تطبيقية لجزء من بحثه على القردة، والأطفال الصغار الذين يعيشون في ملاجئ الأيتام. هذه الكائنات تموت فعلياً ما لم تتلق ما يكفي من التواصل الإنساني. في سياق مماثل، وجد أن مجتمعنا الذي تستحوذ عليه شاشات التلفزة، وأجهزة الحاسوب يتجه نحو الكارثة. الدماغ البشري مصمم ليتواصل مع بني البشر، ومع الحيوانات. ما لم تتلق الكائنات الإنسانية ما يكفي من المركبات الكيميائية التي تخلف عندها شعوراً طيباً بالألفة، والمودة، والعلاقات الحميمة، ستصاب بالاكتئاب. إن شعرنا بالفراغ العاطفي من جرّاء انعدام الاهتمام بنا، أو ندرته بسرعة كبيرة فسوف نموت. لأننا -ببساطة- نفقد إرادة العيش، والقدرة على تحمل أعباء الحياة. تشبه استجاباتنا استجابات الأطفال الصغار، والقردة الذين لا يتلقون الاهتمام الكافي، أو لمسة الحنان الطبيعية. إن كنت في شك من أننا مصممون لكي نتواصل، فإنني أحيلك إلى كتاب الذكاء الاجتماعي للكاتب دانييل غولمان المتخصص في علم الدماغ.

كما يلاحظ ستيفاني برستون المتخصص في علم الأعصاب، وفرانس دووال المتخصص في علم الأحياء، فإنه في العصر الراهن: «عصر البريد

الإلكتروني، والتبدلات، والحركة الدائمة المتصلة، ومجتمعات غرف النوم، تميل كفة الميزان -على نحو متزايد- ضد القدرة على الفهم الدقيق لأحوال الآخرين العاطفية التي يستحيل من دونها التقمص العاطفي (محاكاة الحالة العاطفية للآخرين). لقد بتنا نستشعر الآخرين عن بعد، ونعيش حياة أطلق عليها أنا اسم «الحياة المستعارة». إن ما نشاهده عبر شاشات التلفزة قد يبدو لنا أكثر واقعية من جار مريض يعيش في بيت لصيق بيتنا، أو من زميل يحتاج إلى مساعدة منا.

لماذا يعد التواصل في ميدان العمل مهماً؟

لماذا يفعل علم الدماغ كل ما يستطيع كي يساعدنا على التواصل في عالم تضعف فيه الروابط؟ كي يساعدنا على فهم أمر واحد: لقد خلقنا، وصممنا لكي نترابط، ونتواصل منذ أن كان الناس يتحلّقون جماعات حول مواقد النار، ثم يخرجون من كهوفهم. يخبرنا، في الواقع، علماء الأنثروبولوجيا الطبيعية (العلماء الذين يبحثون في أصل الجنس البشري، وتوزّعه، وتطوّره، وأعرافه، وعاداته) إنه تم اختيارنا من أجل أن نترابط، ونتواصل. إن أولئك الذين تعلموا كيف يتواصلون كانت حظوظهم في البقاء على قيد الحياة في الغابة، أو في الصحراء أكبر؛ لو أن أجدادنا الأوائل تجمعوا، واتحدوا معاً لكانوا أقل عرضةً للقتل من قبل الأسود، والنمور، والدببة.

عندما نتحد، ونترابط ستكون شركتنا أكثر قدرةً على التلاؤم، والتكيف مع المحيط المتغير بوتيرة سريعة إذا كان أعضاء فريقنا مترابطين. المنافسة العالمية، والمسائل المتعلقة بالنمو المستدام، والإرهاب، وحتى

الغضب الذي ينفجر في الشوارع؛ كلها قد تبدو أموراً أكثر تجريداً، بيد أن الحقيقة تبقى. على صعيد جوهري، وأساسي، إن كنا نرغب في العيش، وفي التخلص من الاكتئاب المؤثر علينا أن نتواصل، وعلينا أن نترابط. إن أدمغتنا الحساسة تتطلب هذا الأمر. التواصل في ميادين العمل هو حاجة بيولوجية متأصلة فينا، وملحة حقاً، ولا سبيل إلى اجتنابها. لهذا السبب، يعد التواصل اليومي مع الحمقى، والأفضاظ جزءاً أساسياً من مكونات بقائنا. إن كنت تتذكر أنك أحد أبناء الجنس البشري الذي ولد، وصمم لكي يتواصل مع الآخرين، تستطيع أن تنشئ رابطة عاطفية مع الآخرين، وأن تجسر الهوة الناجمة عن الاختلافات بينك وبينهم بسهولة أكبر.

العلاقات مفككة بين معظم عمال الولايات المتحدة الأمريكية:

تظهر استطلاعات للرأي أجريت مؤخراً أن معظم المنظمات تخفق على صعيد محاولة إيجاد روابط بين العمال ومنظماتهم التي يعملون فيها، أو بين العمال وزملائهم في العمل. أظهر استطلاع للآراء أجراه معهد غالوب على سبيل المثال أن 26% فقط من العاملين في الولايات المتحدة الأمريكية ملتزمون تماماً بمقتضيات العمل في كل الأوقات. أما في الطرف المقابل فثمة 19% من العاملين ينشطون على صعيد عدم الالتزام؛ أي أنهم يتصرفون -عمداً- بطريقة تؤثر تأثيراً سلبياً في منظماتهم، وتعود بالضرر عليها.

التكاليف السنوية التي يتكبدها أرباب العمل من جرّاء الأنشطة السلبية التي يمارسها العاملون في الولايات المتحدة الأمريكية تزيد عن 300 مليار دولار أمريكي. إن هذا الأمر يثير الدهش، ويجعل المرء يتمنى

لو يعرف: ترى ما الذي يحمل كل هؤلاء الحمقى على التصرف على هذا النحو المستهجن؟ قد يكون حسهم المتلبد الذي يوفر لهم راحة البال، كما تقول أغنية الـ بينك فلويد.

من الواضح أننا قادرون الآن على توثيق وجود الشركات التي تحقق أرباحاً عالية، وتدفع للعاملين فيها أجوراً ممتازة، ويكون التزام العاملين فيها كاملاً. إن هذه الشركات موجودة في كل حقل من حقول الصناعة، على سبيل المثال: ساوث وست إرلاينز، ونيو كركوربورشن، ودبليو ال غور أند أسوسيتس، وزيلينكس إنك، وهارلي دافيدسون إنك، ويوبي إس، وكوستوهول يل، كوربورشن، وستاربكس، وألكوا إنك؛ وما كل هذه الأسماء سوى غيض من فيض. هذه الشركات ذات الإنتاجية العالية، والمتنامية تقل تكاليف أجور العاملين الإجمالية فيها عن التكاليف الإجمالية لأجور العمال في الشركات المنافسة لها التي تدفع أجور عمال منخفضة. كيف يكون هذا؟ إن هذه الشركات تضمن مشاركة العاملين فيها في صنع القرار، وتكافئهم على جهودهم بطريقة تشد العدل، وتؤمن لهم تدريباً جيداً، وفرص عمل. فيقوم موظفوها برد الجميل لها عبر تحقيقهم إنتاجية أعلى بكثير من الإنتاجية التي يحققها العاملون في الشركات المنافسة لها، التي تدفع أجور عمال منخفضة. المديرون التنفيذيون في شركة ستاربكس، على سبيل المثال، يشرحون كيف أن بوسعهم أن يقدموا مزايا كبيرة بصورة غير اعتيادية لموظفيهم، ليس لأنهم يطلبون مكافآت وعلاوات لقاء إنتاجهم، بل لأن موظفيهم ذوي الإنتاجية المتميزة، والحساسين في التعامل مع الزبائن يحملون الشركة على منحهم مكافآت وعلاوات، تقديرًا لهم على إنتاجهم وخدماتهم.

ساوث وست إيرلاينز - من زبائني - تنهج هذا النهج. لقد كان لي تجربة شخصية مرموقة مع مؤسس هذه الشركة، وكبير مديريها التنفيذيين السابق هرب كلهر تحكي عن مدى التزامه بقضايا موظفيه. عندما تبادلنا الحديث مع 200 من كبار مديري الشركة التنفيذيين، أجمعوا على التزام كلهر بقضايا الموظفين.

قدمني موظف الاتصال في الشركة إلى هُرب، فحياني لحضوري، وكان قد هياً الأمر لتناول طعام الغداء معي. شرعت مع هرب بالسير معاً عبر قاعة الاجتماعات متجهين نحو مائدة الطعام. عملياً، كان عليّ أن أقول: إنني كنت أمشي. كان يقف ليتحدث مع كل شخص على طول الطريق - لم يقتصر الأمر على إلقائه تحية سريعة على الناس، بل كان يجري نقاشات مطولة عن آخر عيد ميلاد لكل شخص، وعن حفيد جديد، وعن طلاق حدث، وعن كل أمر آخر يتعلق بحياة كل موظف. بعد كل ذلك، لم يساورني الشك البتة في أن معظم موظفيه على استعداد لأن يلقوا أنفسهم في النار من أجله.

كيف تتواصل:

حتى عندما تفشل المنظمة التي تنتمي إليها في حمل موظفيها على التواصل، والترابط، بإمكانك أن تطلق حملتك الخاصة بك من أجل التواصل. التواصل مع الناس يجعل من التأثير في سلوكهم أمراً سهلاً. الترابط مع الناس قبل أن تتأزم الأمور يسهل إيجاد حلول للصراعات الحتمية. إذن، ثمة سبب ذاتي الخدمة يدعو إلى التواصل مع الحمقى،

والأفظاظ. إن الأمر يستحق العناء الذي يتطلبه حقاً مع قليل من الأفكار المفيدة، والنصائح يمكن التواصل حتى في ظل العلاقات التي أصابها الضرر، والضعف. سوف أطرح عبر صفحات هذا الكتاب كثيراً من الأفكار، لكن إليك الآن قليلاً منها كي تتمكن من الانطلاق:

1. اشرع بالتواصل باكراً، وأكثر منه: بادر إلى دعوة العاملين الجدد إلى شرب القهوة معك، وتناول طعام الغداء، أو إلى نزهة مشتركة مشياً على الأقدام. إن كان زميلك الجديد من جنس مغاير لجنسك، فادع معه قليلاً من الناس كي تظهر حسن نواياك النبيلة. إن معرفتك للناس معرفة شخصية قبل أن يبدؤوا بإزعاجك تساعدك دوماً.
2. تعلم كيف تحسن الإصغاء: في سني مراهقتنا، كان مجرد إبداء شخص ما اهتماماً كاملاً بنا يعد بمنزلة هدية. حتى خمس دقائق من الانتباه غير المشتت من قبل أي شخص يمكن أن تؤدي إلى تفاعلات إيجابية. عندما تستمع لحديث شخص ما امتنع عن فعل أي شيء آخر.

3. تعهد الآخر بالحنو، والعطف: إن محاولتنا فهم مشاعر الشخص الآخر تساعد في إيجاد روابط معه. حاول أن تتذكر زمناً مر على حياتك كنت فيه تعاني مشاعرَ كتلك التي يعانيها، وترادك أفكار كتلك التي تراوده. كما يقول العالم النفساني دانييل سترن، فإن أجهزتنا العصبية مصممة بطريقة تجعلها خاضعة لتأثير أجهزة الآخرين العصبية، بحيث نستطيع أن نستشعر الآخرين كما لو كنا نعيش في عوالمهم الداخلية.

4- أقم رابطة بين المشاعر والأفكار المتشابهة: هذا الأمر يساعد الشخص الآخر على أن يرجع صدى ما يدور في ذهنك؛ وهذا هو تعريف الوثام: إذ إنه يتضمن اهتماماً متبادلاً، ومشاعر إيجابية مشتركة، ومراةً طبيعية تنعكس الذات عليها.

5- احتفل: احتفاؤك بمناسبات الآخرين يجعل المشاعر الإيجابية جزءاً من علاقة قائمة على الوثام، والألفة. خذ الأمر على عاتقك، ورتب احتفالات صغيرة لإتمام عملية بيع، أو للاحتفال بمولود جديد، أو بمناسبة خطوبة، أو بعيد ميلاد. تعزيز أواصر الصداقة والمودة في الأوقات السعيدة يساعد في الأوقات الحزينة.

6- حاول أن تفهم فحوى القواعد الشفهية التقليدية: لكل أسرة، ولكل مجموعة عمل، ولكل مجتمع قواعدٌ تقليدية خاصة به. ثمة أسرار لا نطلع الجدة عليها، على سبيل المثال، أو فنانين قهوة تبدو معدة للاستعمال لمن يرغب، بينما هي في الحقيقة فنانين خاصة بالمدير. بعض الناس يفهمون هذه القواعد، ويكشفونها بالفطرة. إن مجرد العلم بوجود هذه القواعد يعد أمراً مساعداً. اطلب من أحد الأشخاص أن يحلّ لك رموز القواعد غير المكتوبة إن كنت قد التحقت حديثاً بالمنظمة التي تنتمي إليها. على نحو مماثل، عليك أن تحذر زميل عمل جديداً إن توقعت أن يرتكب غلطة، أو زلة تتعلق بالسلوك الاجتماعي بصورة خاصة.

7- تعلم كيف تقرأ الآخرين قراءةً دقيقة: كثير منا يعرفون هذا الأمر بالفطرة. هذا يتضمن فن قراءة التلميحات، التي لا تستخدم لغة الكلام. على سبيل المثال، إن وقع لك ذات مرة أنك كنت تتحدث

إلى شخص ما قد وجد من المناسب أن يدير ظهره إليك وأنت تتكلم معه، إنك تفهم ما أعنيه. إن لم تكن متمكناً -بصورة طبيعية- من قراءة ما بين السطور، حافظ على ثقتك بنفسك لأنك لست الوحيد الذي يعاني هذه المسألة. يوجد كتب، وبرامج يمكن أن تساعدك (انظر كتاب: Micro Expression Training Tools للكاتب: Paul Ekman في الملحق ألف من هذا الكتاب).

8. تعلم فن التقديم والإقناع: أن تفهم الطريقة التي يشعر بها شخص ما شيء، أما أن تتصرف بصورة مناسبة تبعاً لهذا الفهم فهو شيء آخر. يزخر هذا الموضوع بكتب، وحلقات بحث ألفت فيه، وكتبت عنه. استفد من عصر المعلومات.

9. ردد دوماً القول الآتي: نحن جميعاً نقدم أفضل ما نستطيع تقديمه: لا يوجد أطفال، ولا آباء، ولا أزواج، ولا خلان، ولا عمال بلغوا مرتبة الكمال. إننا جميعاً -بدرجة أو بأخرى- ضحايا تاريخنا، وكيميائ أدمغتنا، وجراحنا التي لا تلتئم، وطفولتنا. بالرغم من هذا، فإن غالبية الناس يحاولون أن يتواصلوا، وأن يتجملوا، وأن يفعلوا ما يصح من الأمور. لا نبلغ مرتبة الكمال دوماً، ولا نكون دمثي الأخلاق بصورة مستمرة، لكن علينا أن نعترف بعيوبنا، ومواطن ضعفنا ما استطعنا إلى ذلك سبيلاً. بوصفه رائد علم النفس السلوكي، علمنا بي. اف. سكينر، أن الأمر الذي يلقي الدعم يتكرر حدوثه. في أي وقت يتصرف معك أحدهم تصرفاً لطيفاً ينشد التواصل، عبر عن تقديرك له قولاً وفعلًا. هذا العرفان يعزز الفعل الجميل، ويزيد في احتمال تكراره. أدّ دورك.

ظهر روحك من فسادك العاطفي:

يقيم أوثر لوريل ملون الحجة على أنه يتعين على الناس أن يطهروا أرواحهم من الفساد العاطفي حتى قبل أن يشرعوا بالتواصل مع الآخرين؛ ينبغي عليهم أن يتخلصوا من قضاياهم القديمة، التي تؤثر في قدراتهم على إقامة صلات، وروابط صافية، وشفافة مع شخص آخر. بوصفه عالماً نفسانياً رائداً، يشرح لنا كارل روجرز هذا الأمر بقوله: «عندما أقبل ذاتي على ما أنا عليه، عند ذلك أستطيع أن أغير. تلكم هي المفارقة اللافتة للنظر».

كيف نفعل ذلك؟ إحدى الطرق تكمن في أن نرصد مشاعرنا بصورة مستمرة، وبأن نكون صادقين مع أنفسنا، وفي أن نجعل مشاعرنا تتدفق على سجيتها. يعرض العالم النفساني غيه هندريكس هذا التفسير من كتابه؛ العيش الواعي: إيجاد الفرع الغامر في العالم الحقيقي:

«قبول نفسك يبدأ من أسس كأن تطلق العنان لنفسك، كي تبلغ مداها في تحسس عواطفك. ماذا يعني هذا؟ إن بدأت تشعر بأنك حزين - على سبيل المثال - لدى مشاهدتك فيلماً سينمائياً، فمن المرجح أن يكون الفيلم قد لامس قضية تعنيك. بدلاً من استعجالك في الخروج من أجواء الفيلم، والعودة إلى حياتك الحافلة بالأعمال، والنشاط دع ذاتك تستشعر عواطفك التي حركتها مشاهد الفيلم. إن أنت تركت نفسك تستشعر عواطفك بحرية، فلن تجد ذاتك أسيرة في قبضة تلك العواطف المثيرة للقلق، والمسببة للاضطراب.

بالنسبة لمعظمنا، تثير تفاعلات ميادين العمل اليومية كثيراً من العواطف التي يمكن أن تجعلنا نستعيد ذكريات مؤلمة، أو جراحات لم تلتئم. مع أنها عواطف تثير القلق، والاضطراب، يتعين علينا أن نشعر بها

شعوراً عميقاً لكي نتواصل على نحو صميمي أكثر مع زملائنا في العمل، ومع أنفسنا ومع الآخرين في حياتنا. علينا أن نفعل ذلك ليس لأنه عمل سهل، وليس لأننا ضعفاء، ومخلوعو الأفئدة، بل لأنه كما يقول ديزموند توتو: ليس ثمة شيء آخر قادراً على إنقاذ عالمنا المضطرب.

قد تتدمر، فتقول: إن كل هذا التواصل يعد عملاً مضيئاً. إن تعديل موقفك يعد خطوة أولى. بمجرد أن تسيطر على أسبابك، ودوافعك من أجل فهم الكذابين، والطفة، والأفراط الموجددين بيننا ستكون أكثر قدرة على التناغم مع الجهد المطلوب منك للتواصل معهم. سوف تتعلم لدى قراءة تلك الفصل الخامس من هذا الكتاب أن فهم الأسباب التي تدفع الناس إلى فعل ما يفعلونه يمكن أن يمنحنا الإرادة، والدافع كي نتواصل معهم.

كيف تتحول من شخص منزع إلى آخر قوي	
منزعج	قوي
اعتقادك بأنك تستطيع تجاهل زملاءك	فهمك بأن التواصل مع الآخرين هو حاجة بيولوجية ملحة
تجاهل الناس المشاكسين من غير محاولة التواصل معهم	فهم أن التعامل مع زملاء العمل المشاكسين يغدو أسهل إذا فتحنا معهم قنوات اتصال
الافتراض أن التواصل صعب	اتخاذ خطوات صغيرة للتواصل مع الموظفين الجدد.
افتراض أن فقدان التواصل هو بسبب الشخص الآخر	إدراك أن عدم قدرتنا على التواصل قد تكون بسبب فسادنا «العاطفي».

