

# الجزء 4

## لغة الحب

إن التواصل الواضح والشفاف يبني ويعزز  
علاقاتنا مع الذين نحبهم في جو من الرومانسية.

obeikandi.com

## القيام بالتعارف

من هو غير المهتم بالحب؟ إذا كان الدافع إلى البقاء في الأنواع الحية قائم على الأرض، فإن الحب يسمو إلى الذرة الروحية التي ترتفع عالياً فوق الأساس البيولوجي. فالحب مولد يدفع معظم أفعالنا، وهو محور كثير من روائع الموسيقى، والفن والأدب، وأغلب الأفلام السينمائية. إنه يحيط بنا. وهو وجود كوني، مطلق متوفر للجميع. فالحب، وكل ما يقود إليه، هو الأمر الأكثر طبيعية في العالم - السهل بلا تفكير.

كلا!

فالحب، لكثيرين منا، بكل متعه وضرورته، معقد ومحبط ومربك أيضاً. وبدلاً من أن يكون سهلاً كالتنفس فإنه، عندما يصل، ينزل بمعظمنا مثل أزمة - أزمة نتوق إليها، لكنها أزمة رغم ذلك.

مهما تكن مشاعرنا مختلفة وتوقعاتنا مثيرة عندما نلتقي بمن تدعوه بطاقات التهئة «ذلك الشخص الخاص»، فإننا، أو لنقل معظمنا، نرتبك:

● ماذا ينبغي علي أن أقول؟

● كيف ينبغي قول ما يجب أن أقوله؟

● متى يجب قول ما يجب أن أقوله؟

مهما شعرنا بالإيجابية في اللحظة الحالية، تقبع في مكان ما في عقلنا الباطن المخاوف من قول شيء ما خطأ، أشياء قد تؤلنا، وتؤلم الطرف الآخر، وتتسبب العلاقة بدلاً من بنائها.

الجبأ إلى صديق ما واطلب نصحه حول تلك المشاعر والمخاوف، وغالبأ ما يكون الرد شيئأ من قبيل «أوه، لا تكن سخيفا!» أو: «لا تقلق لهذا الشأن!» أو: «دع الطبيعة تأخذ مجراها وحسب».

رغم أن ردودأ كهذه قد تكون حسنة المعنى، فإنها قد لا تعين بشيء. إنها ليست ردودأ. إنها تملص. وما تملص منه ليس مجموعة مشكلات تخيلية، بل همومأ واقعية جداً وأساسية لبدء واستمرارية أية علاقة حب. انظر إلى هذه الأسئلة مرة أخرى:

● ماذا ينبغي علي أن أقول ؟

● كيف ينبغي قول ما يجب أن أقوله ؟

● متى ينبغي قول ما يجب أن أقوله ؟

إن الشيء المشترك بين هذه الأسئلة هو كلمة «أقول». وليس مصادفة أن تلك الأسئلة الرئيسة الثلاثة تهتم بالاتصال.

فالاتصال جوهري في أمور الحب. والاتصال الذي يدفعه القلب، يرشده الدماغ أيضاً. لا تستسلم لنصائح أصدقائك حسنة النية مثل «دع الطبيعة تأخذ مجراها» أو مثل «تصرف بشكل طبيعي». فذلك يعني أن عليك التوقف عن التفكير حقأ. والآن، عندما تجد من قد يكون «ذلك الشخص الخاص»، فإن الوقت ليس وقت التوقف عن التفكير، والتخلي عن الإرادة، أو الاستسلام والانسحاب بالتأكيد.

فتلك المناسبة، تلك اللحظة من التماس بالغة الأهمية. فقد يعني الاتصال الفاعل

في تلك المرحلة الفرق بين:

● البقاء معأ أو عدم البقاء معأ.

● حب ينمو أو حب لا يمتلك الإمكانية لذلك أبداً.

● علاقة سارة ومثمرة أو علاقة محبطة.

● علاقة تبنيها وتعززها مشاعر وقيم متبادلة أو علاقة فارغة وغير مكتملة.

سيخبرك أي زوجين من الأزواج الناجحين، سواء بعد سنة واحدة أو بعد خمسين سنة، أن الزواج أمر يتعلق بالاتصال، وكذلك فإن فشل الزواج، إنما هو فشل الاتصال. وغالباً، ما يكون هذا الفشل هو عملية تدريجية، لكنه يبدأ عادة بالمواجهة الأولى. إذا فشلت في الاتصال بنجاح في وقت مبكر، فإن العلاقة ستفشل وتهوي شيئاً فشيئاً كل يوم يمضي وشهر وسنة. ابدأ العلاقة باتصال إيجابي مكتمل نابع من القلب وستزداد إمكانية تحقيق التجربة، وربما الاستمرار مدى الحياة بشكل طردي.

### إيجاد طريق القلب

في الحب، كما في أي جانب مهم في حياتنا، يتألف الاتصال من عنصرين:

- التحدث.

- الإصغاء.

والعنصر الأول، التحدث، مبني على الثاني، الإصغاء. فحيثما يكون الحب هو المعنى يعتمد إيجاد طريق القلب على الإصغاء الحذر والمرهف، الذي يسمح لك بأن ترد بطريقة ذات معنى. إن كيفية إصغائك تحدد ما تقول، ولكن أنت، بالطبع، الذي تنشئ حديثك. وللآن، فإن القاعدة الوحيدة التي تحتاج إلى معرفتها حول التحدث مع شخص تحبه - أو تشعر أنك قد تحبه - هي أن تصوغ كلامك بلغة إيجابية. ابحث عن أشياء إيجابية تفاؤلية لقولها. فعلى سبيل المثال، عندما يقول لك رجل أو امرأة تهملك: «إنه يوم جميل!» يكون اختيارك للرد واسع المجال:

● أجل، إنه كذلك.

● أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم.

● أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم، فالهواء منعش ونقي.

● أحب مثل هذه الأيام، فالهواء منعش ونقي. إنها تجعلني أرغب بالنهوض والقيام بشيء ما.

● بارد قليلاً، إذا أردت رأيي.

● أفضله أكثر دفئاً.

● حسناً، إن الخريف، سينتهي الصيف الجميل قريباً، والشتاء المقيت على الأبواب.

● هل تعتقد ذلك حقاً؟

● في الواقع، أحب الطقس الكئيب الماطر.

● لن يبقى كذلك.

يطلق الإصغاء كل هذه الإجابات. الردود الأربعة الأولى إيجابية. فيما الإجابات الأخرى سلبية بدرجات متفاوتة. ضع نفسك في مقام الشخص الذي يلقي ملاحظة، « إنه يوم جميل! » كيف ستفكر حول كل من هذه الإجابات؟

● أجل، إنه كذلك. ( غير محدد إلى حد ما. ربما يجب أن أقول شيئاً آخر )

● أحب مثل هذه الأيام (واو!) تبدو على طول الموجة نفسها)

● أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم، فالهواء منعش ونقي. ( عظيم! هذا شخص يشعر بنفس الطريقة التي أشعر بها ) .

● أحب مثل هذه الأيام فالهواء منعش ونقي. إنها تجعلني أرغب بالنهوض والقيام بشيء ما. (حسن، حسن. أعتقد أنني يجب أن أقترح الخروج معاً والقيام بشيء ما!)

● بارد قليلاً، إذا أردت رأيي. ( أوه، لكل طقسه الخاص، أظن . )

● أفضله أكثر دفئاً. ( إم م م . شخص مزعج . )

● حسن، إنه الخريف، سينتهي الصيف الجميل قريباً، والشتاء المقيت على الأبواب. ( لا أحب المتشائمين . )

- هل تعتقد ذلك حقاً؟ ( الأفضل أن أكون حذراً فيما أقوله عنه / عنها . )
- في الواقع، أحب الطقس الكئيب الماطر. ( يا له من متحذلق. لعلها / لعله يظن أن قول ذلك ينم عن ثقافة أو ذوق رفيع).

● لن يبقى كذلك. ( لمَ لا تطلق النار على نفسك فقط الآن وتنتهي من الأمر برمته؟ )

فالأمر هو أن معظمنا يستجيب بإيجابية على اتصال إيجابي. اللغة الإيجابية تدفع الأشياء. أما اللغة السلبية فتوقف الأشياء.

### تجنب المآزق

حسن، لقد تعرفت لتوك إلى أحد المآزق الرئيسة الكامنة في لغة الحب: السلبية. فكيف تتجنبه؟ ركز على ما هو إيجابي بقدر المستطاع. للحظة فقط، سنعود للتحدث عن الإصغاء، فالمآزق الرئيسة الأخرى في الاتصال مع شخص ترغب بالتعرف إليه تتعلق جميعها بالإصغاء. هذا هو المآزق الأساسي: أنت تسمع، ولكنك لا تصغي. إنه مآزق يحدث بأشكال متنوعة:

- إنك لا تعطي الطرف الآخر الفرصة لأن يُسمع. لعلك تحتكر الحديث، وتسترسل بأحاديثك بدلاً من الدخول في حوار. أو ربما تتدفع خلال المحادثة، دون انتظار رد ذي معنى: «هل تحب أيام الخريف؟ عظيم! أنا أيضاً. يجب أن أذهب!»
- تستنتج الخلاصات وتضع الافتراضات - دون الإصغاء بشكل فعلي. أنت تعزو دوافع، أو مشاعر أو مواقف للطرف الآخر قد لا يملكها. «تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدها: «لا أبالي بحجتها. إنها لا تهتم بي ما يكفي لتحضر في الوقت المحدد».
- إنك تقرأ بين السطور. يقول الطرف الآخر، «أحب الحافلات الأمريكية». تستنتج أن ما يريد قوله فعلاً هو أنه لم يخطط أن ينفق الكثير من المال على هذا الموعد، لأنه يخبرك أنه لا يستطيع تحمل نفقة وسائل النقل الأكثر كلفة.

● إنك تتسرع باستنتاج الخلاصات السلبية. «تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدكما حسن، إنها مجرد شخص لا يمكن الاستمرار معه. يبدو بوضوح أنها شخص غير منظم نهائياً.»

● إنك تلعب دور طبيب نفسي هاو. تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدكما، «إنها خائفة من الرجال وتريد تجنبهم في لا وعيها.»

### الاتصال بأذنيك

يمكن تجنب جميع مآزق إيصال الاهتمام بالطرف الآخر فعلاً بواسطة الإصغاء المرهف والحذر. فالفصاحة تعتمد كثيراً على أذنين جيدتين وليس على مجموعة حبال صوتية جيدة- مع أشياء كثيرة بينهما.

والإصغاء ليس عملية سلبية بل ينبغي أن تعمل عليه.

- يجب أن تركز على الشخص الآخر، على ما يحتاجه ويشعر به ويريده.
- يجب أن تضع نصب عينيك هدف فهم ما يقوله الطرف الآخر.
- يجب أن ترجئ إبداء آرائك وتعليقاتك وأحكامك إلى أن ينتهي الشخص الآخر من حديثه. يجب أن تكون غير أناني مؤقتاً.
- يجب أن تتوقف عن التفكير بما ستقوله.
- يجب أن تتوقف عن التفكير بآرائك الخاصة.
- يجب أن تقاوم تغلب الغضب أو أية عواطف سلبية أخرى عليك، حتى عندما لا تحب ما تسمع.
- يجب أن تقاوم الاستعداد للرد أثناء الإصغاء.
- يجب أن تتخلص من موقفك من الانتظار حتى يتوقف الطرف الآخر عن الكلام وبذلك تستطيع أن تقول ما تريد قوله.

إن أكثرية هذه الأهداف تُتَجَزَّز داخلياً، داخل عقلك. فهي شكل من الانضباط الذاتي. ولكن، بإمكانك مساندة عملية الإصغاء الفاعلة بأن تفكر بما يقوله الطرف الآخر على نحو مدروس.

● من وقت لآخر وأنت مصغ، توقف، وكرر للطرف الآخر زبدة أو جوهر الحديث الذي قاله.

● الوقت الجيد لتتوقف وتفكر ملياً، هو عندما تكون قد سمعت كل شيء تستطيع تذكره تماماً.

● لا تشرح أو «تصحح» ما قاله الطرف الآخر. بل أعد سبك ما قيل بطريقة بليغة.

● أكد على كونك قد فهمت الطرف الآخر وذلك بإعادة سبك ما قاله واسأله: «هل أفهمك؟» إذا كان الجواب نعم، عظيم! فأنت فهمت. بالإضافة لذلك، لقد أظهرت للطرف الآخر أنك بالفعل ركزت عليه. وإذا كان الجواب لا، إذاً اسأل الطرف الآخر أن يعيد ما قاله.

يمكن أن يقدم الإصغاء الفاعل أساساً لعلاقة صحيحة منذ المقابلة الأولى، وبإمكانه الاستمرار بخدمة العلاقة مدى الحياة.

### إقامة الصلة

لقد بدأنا بالحديث عن أساس الاتصال الفعال كي تكون مستعداً لإقامة علاقة محتملة تبدأ بأفضل طريقة ممكنة. ولكن قبل أن تستطيع الانخراط في علاقة، يجب أن تلتقي بشخص ما يثير اهتمامك - وأنت بحاجة إلى إقامة صلة ما. لست مضطراً لأن ترتاد مقاهي أو تقص إعلانات التعارف من الصفحات الشخصية في الصحف المحلية لتقابل الآخرين. ألق نظرة على الفرص المتاحة أمامك - وقم باستغلال معظمها.

### في العمل

يلتقي معظم الناس بصدقاتهم وأصدقائهم وزوجات المستقبل في العمل أو ضمن سياق العمل. هذا ليس كسفاً مذهباً. لنقل إنك تعمل ثماني ساعات يومياً ( بل ربما

أكثر!) هذا ثلث يومك . ثلث آخر مشغول بالنوم . إبدأ الوقت الذي تمضيهِ في العمل، على الأقل لخمسة أيام في الأسبوع، يمثل على الأقل نصف الوقت المتوفر لك لمقابلة الناس . تستطيع تعزيز فرص لقاء كهذه بالتفكير بأي من النقاط التالية:

● انضم إلى مجموعات الخدمات أو الأعمال التطوعية التي قد ترعاها أو تنظمها شركتك .

● اجبر أحاديث صغيرة في البهو، أو في المصعد، أو عند مبرد الماء، أو عند آلة الفاكس .

● ادع الناس للغداء خارجاً .

● شارك بأية أنشطة اجتماعية تلائمك بعد العمل .

● احضر حفلات المكتب .

● احضر الحفلات الرسمية التجارية أو الصناعية .

● شارك في الرحلات الجماعية .

### حول المنزل

تقول أغنية معروفة من الثلاثينيات:

ستجد سعادتك مستتية

تحت ناظريك تماماً،

في الخلف في حديقة منزلك الخلفية .

اجعل نفسك مرئياً وقريباً من الجيران:

● اقرأ كتاباً في شرفة منزلك الأمامية .

● إذا احتوى مجمع شقتك حوض سباحة، فاستعمله .

● قم بأعمال الحديقة وتحدث إلى الناس .

- اغسل سيارتك وتحدث إلى الناس.
- أقم حفلة، ادع العزّاب، أو اطلب من الأزواج أن يصطحبوا عازبين.

### حول البلدة

- إن القيام برحلات قصيرة والذهاب للتسوق أنشطة لطيفة للقاء الناس.
- اطلب النصيحة في الشراء.
- قدم النصيحة في الشراء.
- توقف في مقهى مخزن الكتب المحلي.
- تردد بين حين وآخر على المقاهي وما شابه ذلك.
- أقم محادثة في أي مكان وأنت في صف الانتظار- في البنك، في المصبغة، في مكتب السيارات.

### أنشطة استجمامية

- فكر ملياً في بعض ما يلي:
- انضم إلى ناد للياقة البدنية.
- انضم إلى فريق بولينغ.
- اذهب إلى الحفلات الموسيقية، والمباريات الرياضية، والعروض المسرحية.
- اذهب إلى حدائق المدينة المبهجة.

### أنشطة أخرى

- وسع آفاقك وفرصك بالتفكير في بعض ما يلي:
- خذ دروس تعليمية للراشدين أو دروساً مهنية.
- انضم إلى منظمة، ذات شأن، مثل منظمات حماية البيئة لأجل الإنسانية، أو إلى منظمة سياسية. انخرط في أعمال الجماعة.

- تطوع لدعم مرشح سياسي.
- شارك في النشاطات الخيرية التي تقدمها بيوت الله.

### أنشطة خاصة بالعزاب:

اختر بطريقة انتقائية مايناسبك من أنشطة العزاب المركزة والمتوافرة في عدة أماكن، خصوصاً في البلديات الكبيرة والمدن. على سبيل المثال:

- رحلات سفر وجولات للعزاب.
  - نواد موسيقية.
  - أنشطة خيرية واجتماعية ودينية موجهة إلى العزاب.
- وبالطبع، إن الذهاب إلى هناك أمر، وأن تجري محادثة أمر آخر. ربما يجب أن تركز بعض الجهد الواعي لانفتاحك على احتمالات المحادثة مع شخص غريب عنك:

● ابتسم. فالابتسامة تتطلب استجابة ما. فيما كل تعبيرات الوجه الأخرى لا تشجع الاستجابة.

● امشِ ببطء وامنح نفسك الوقت لتلاقي الآخرين.

● انظر إلى الأعلى وحولك. استقبل الناس حولك.

● توقع حدوث اتصال مع الآخرين. وكن متفائلاً. فمعظم الناس لا يعيشون حياتهم في حجز انفرادي. ثمة دافع طبيعي إلى لقاء الآخرين، والبقاء معهم، وحتى إلى الوقوع في الحب.

وتذكر هذا: لست وحيداً في ذلك. ليس الآخرون هم الراغبين بمقابلتك، بل ولديك أصدقاء ومعارف يستطيعون مساعدتك في توسيع شبكة أصدقائك المحتملين. إذا كنت تبحث عن رجل أو امرأة للمواعدة، أخبر أصدقاءك. تحدث عن الأمر. يحب الناس جمع الناس معاً.

## عطالة الخوف الذاتية

حسن، لنقل أنك واعٍ - أو أصبحت واعياً - بالاحتمالات المتعددة الموجودة لإقامة صلة ما . فماذا تفعل الآن؟

لا شيء .

لماذا لا شيء؟

أنت خائف .

في بعض المواقف، كأن تجد نفسك في مبنى محترق على سبيل المثال، يدفعك الخوف إلى الركض للحفاظ على حياتك. هذا نوع صحي من الحفاظ على الذات. وفي مثل حالات كهذه، يكون الخوف هو العاطفة الأثمن. لكن، في حالات أخرى، قد يسبب الخوف الخمود. فأنت لا تركض هارباً من الشخص الذي يلتقط نظرة عينيك، لكنك لا تشجعه أيضاً.

مم أنت خائف؟

إن قائمة الأشياء التي تثير الخوف لا تنتهي، أما الخوف الشائع الجامح بالنسبة لمعظمنا، الذي يخلق عطالة ذاتية قوية، فهو الخوف من الرفض.

هذا كتاب حول الاتصال، وليس مجلداً ثقيلاً في علم النفس. ربما لا يوجد حل سريع للخوف من الرفض بالنسبة لك. وربما هو أمر تحتاج أن تعمل عليه لوقت طويل. ومن جانب آخر، ربما توجد تسوية سريعة. فكر بالاقتراحات التالية:

● الخوف من الرفض طبيعي. إنه أمر خارج عن إرادتك. مما لا شك فيه، أنه ولد في مرحلة الطفولة، حيث الرفض يعني الموت. إذا أخفق أهلنا بالاهتمام بنا، بإطعامنا، وإيوائنا، فلن ننجو. إنها حقيقة بيولوجية. لذلك نلتمس التغذية، وفي مرحلة ما من نمونا نختبر خوف الحرمان من هذه التغذية. تمتلك هذه المخاوف

في الطفولة أساساً حقيقياً تماماً، ولكنها غير منطقية- أي أنها ليست نتيجة تفكير منطقي. وهذه المخاوف، رغم لاعقلانيتها، تغدو جزءاً من الأمتعة النفسية التي يحملها معظمنا إلى مرحلة الرشد. بعضنا يسافر خفيفاً - فقط حقيبة صغيرة - وبعضنا الآخر محملاً بحقائب كبيرة، ثقيلة، حقائب مليئة بالأفكار والمشاعر والمخاوف.

- ما دام الخوف من الرفض طبيعي، اقبل مشاعرك. الخوف من الرفض ليس جداراً آجريباً محاطاً بأسلاك شائكة حادة. إنه شعور. اقبله وحاول التخلص منه.
- حاول أن تعتق منظوراً ناضجاً. تذكر أن مشاعر الخوف من الرفض متجذرة منذ الطفولة. أما الآن فأنت شخص راشد، ولديك الآن طاقة أكبر مما كان لديك كطفل، أو كولد، أو حتى كمراهق.
- امض بعض الوقت بجرد مقتنياتك. فكر بما لديك لتقدمه، وبما يجعلك جذاباً. تابع، وضع قائمة بهذه الأشياء.

إن الفرضية الرئيسية في هذا الكتاب هي أنك تستطيع استخدام مشاعرك وعواطفك في إقامة اتصال أكثر فعالية وقول ما تريد قوله وقول ذلك بصدق من القلب. وكما أن هذا المفهوم قوي فإنه محدود أيضاً. فرغم أن الاتصال الفعال يعزز أي علاقة بقوة، منذ البداية وعبر الحياة كلها، إلا أن الجاذبية هي أمر واعٍ ومدروس ومنطقي بنسبة مئة بالمئة بلا شك. أي بينما يستطيع اتصال هزيل أن يدمر أي علاقة، لا يضمن الاتصال الفعال قيام علاقة ناجحة. وهو ليس وسيلة مكفولة لإيقاد التجاذب أيضاً. فنحن ننجذب إلى الآخرين لأسباب متنوعة، تندرج ضمنها أسباب خارجة عن سيطرة وعينا. وباختصار، تلك الشعلة موجودة أحياناً، ولكنها ليست هناك في أحيان أخرى.

« قد تشعر باللهب أحياناً، غير أن مؤشر الشخص الآخر يكون مطفأً. »

إن حالات كهذه تكون شديدة الإحباط، بل محطمة للقلب أحياناً. قد تلوم نفسك،

أو تلوم الطرف الآخر، أو تلوم الاثني معاً. أو قد لا تعرف من ينبغي أن يلام. والواقع أنه لا يوجد شخص للومه. هل ستلوم نفسك لأنك لم تخلق بعينين زرقاوين؟ هذا بلا جدوى. فلون عينيك هو حقيقة طبيعية. إذ هناك عوامل عديدة وراء التجاذب متجذرة في حقائق الطبيعة - أو في خصائص التربية أو التاريخ الشخصي. وهذه العوامل ليست في متناول سيطرتك ولا في متناول سيطرة الطرف الآخر.

يضع إدراك هذه الحقيقة حداً لما قد تنجزه عن وعي في الأمور الرومانسية، لكنه أيضاً يحركك. فعندما تتقبل أن التجاذب ليس أمراً متبادلاً دائماً - وأنت لا تستطيع القيام بأي شيء لتجعله تبادلياً - لن تضطر بعد ذلك لجر حقيبة الخوف من الرفض أو حقيبة الخوف من الفشل. أنت حر تماماً بالمحاولة مع شريك محتمل آخر.

هنا احتمال آخر:

«قد ينجذب إليك شخص ما، ولكنه غير قادر على إيقاد شعلتك».

فلا تشعر بالذنب، حتى عندما تعرف أن الطرف الآخر شخص طيب، جميل أو وسيم، لطيف وناجح. لا تستنتج أن خلافاً ما أو مشكلة لديك. - حتى إذا اقترح أصدقاؤك ذوو النوايا الحسنة أنك مخطيء: (ما الأمر؟ هل أنت مجنون؟ إنه يقود BMW)!

## الافتتاحيات

ابحث في أي مخزن كتب أو تصفح أي عدد من المجلات، وستجد كتباً ومواد تقدم قوائم من الأسطر الافتتاحية مكفولة النجاح.

إذا كان الأمر بهذه البساطة! فكل ما عليك فعله هو استظهار بضعة أسطر وستتقرن بأول شخص يقع نظرك عليه.

لم لا ينجح مثل هذا التصرف في الحياة العملية؟

لسبب وحيد، هو أننا نتواصل بما هو أكثر من الكلمات. سنتحدث في الفصل

التالي عن أهمية لغة الجسد، ولا سيما في المقابلة الأولى. ومع ذلك فإن الأهم من لغة الجسد هو حقيقة أن ما تقوله هو أقل شأنًا مما تعنيه كلماتك. تواصل مع أحاسيسك وصفاتك العاطفية والفكرية الإيجابية. تواصل مع هذه الأشياء وتحدث انطلاقاً منها، فهي ستشحن حديثك الأول. اعمل على تطوير:

● الموقف الإيجابي.

● الدفاء.

● الاهتمام بالآخرين.

● ملكة المرح اللطيفة.

● إحساس عام بالسعادة.

استحضر أيضاً تجارب حياتك، واستعد لمشاركتها مع شخص آخر.

حسن. هذا جيد، لكن ماذا ستقول لشخص تريد أن تقابله وتتعرف عليه؟

إن الأمر بسيط للغاية. إليك هذا مثلاً :

مرحباً، اسمي أليس.

هذا هو حديثك الافتتاحي، سترغب طبعاً باستبدال الاسم، لكن السير ببساطة إلى شخص ما وتقديم نفسك إليه هو أقل ما يمكن أن تفعله للتعبير عن اهتمامك بذلك الشخص.

والآن، ماذا بعد ذلك؟

هناك مدرستان في التفكير إزاء هذا الأمر. والأساس في كليهما هو الافتراض القوي أن أكثر ما يهم المرء هو ذاته. ولذلك تعلمك إحدى مدرستي التفكير طرح أسئلة تركز على الشخص الآخر:

هي: مرحباً، اسمي أليس. واسمك ؟

هو: تد.

هي: تد، تسرني معرفتك، هل تأتي إلى هذه المؤتمرات كل سنة؟

هو: كلا. هذه هي المرة الأولى.

هي: حقاً! ما الشركة التي تعمل معها؟

وهكذا يتولد الحوار. وفي النهاية ليس هناك إيقاع للمحادثة أكثر طبيعية من نموذج

طرح الأسئلة والإجابة عنها. لكن هذه الطريقة قد تقود إلى فشل سريع للمحادثة.

● ماذا إذا لم يرغب الطرف الآخر بالإجابة عن أسئلتك؟ كيف ستتصرف عندئذ؟

● ماذا إذا شعر الطرف الآخر أنك متطفل؟

● ماذا إذا كانت بعض الإجابات غير سارة؟ (مع أي شركة تعمل)؟ أوه، لقد طردت

لتوي منها.» )

أما المدرسة الثانية في التفكير، أو المرتكزة أيضاً على افتراض أن الناس مهتمون

بذواتهم، فتقدم أسئلة ضمنية بدلاً من أن تكون ظاهرة. ابدأ بتقديم نفسك:

هي: مرحباً. اسمي أليس.

ثم توقف. أقم اتصالاً بالأعين، ابقه قليلاً، واصمت. فالصمت من أقوى وسائل

الاتصال. فهو دعوة وتشجيع معاً. قلة من الناس يتحملون الصمت الطويل.

والاستجابة التي ستحصل عليها، على الأرجح، تشبه ما يلي:

هو: مرحباً، أليس. اسمي تد.

وقد تحصل على أكثر. فالشيء المهم هو أن «تد» لم يستجب لسؤالك الخارجي،

بل للسؤال الذي طرحه صمتك. هذا النموذج من المحادثة أقل صرامة وميكانيكية

من المعتاد. وهو يسمح بعفوية أكبر.

وربما تتابع:

هي: تد، لطيف جداً أن ألقاك. دعني أخبرك قليلاً عن نفسي. أنا أحب هذه المدينة حقاً. تحدث عن نفسك - فلا شيء استفزازي أو مثير للنقاش على نحو متعمد. ولا تطرح أسئلة مثل، أنا حقاً أحب هذه المدينة، وأنت، ألسنت كذلك؟ وبدلاً من ذلك، توقف عن الحديث، دع الصمت يستلقي هناك قليلاً، إذا كان ذلك ضرورياً. ستتلقى الاستجابة بسرعة - تلك التي تتضمن بعض المعلومات الشخصية.

هو: حسن، أنا أحبها أيضاً. أنا شخص أحب حياة المدن بطبعي. هذا المكان لطيف، لكنني بالفعل أحب نيويورك. إنها موطني الأصلي.

وهكذا، جملة واحدة تدفع الأخرى. دون أن تحصر المحادثة ضمن إطار سؤال وجواب والمعرض للفشل. علاوة على ذلك، إن المحادثة التي تدور الآن عفوية وطبيعية. والنتيجة قد تكون أو لاتكون تطوراً لتجاذب متبادل. فأحياناً يحدث ذلك مباشرة، وأحياناً يتطور مع الوقت. وما سوف يتطور هو صلة تسمح لكما بالشعور بأية مشاعر قد يولدها وجودكما معاً.

سيبحث الفصل التالي بالاتصال غير الشفهي في مسائل اللقاء والمشاعر والرومانسية الناشئة، أما الفصل بعد التالي فسيلج إلى عالم المواعدة.

## لغة الجسد في الحب

ذكرنا، في الفصل الثاني، أن نتائج الدراسة التي أجراها عالم النفس ألبرت مهرابيان في عام ١٩٧١، و فيها أراد اكتشاف آليات عملية الإقناع. أي ما الذي يجعل متحدثاً ما مقنعاً، وآخر أقل إقناعاً؟ وكما تذكرون، توصل مهرابيان إلى نتيجة مفادها أنه عندما يحكم المستمعون على المضمون العاطفي لحديث ما، فإنهم يعطون وزناً أكبر لتعابير وجه المتحدث ولحركات الجسد - أي لـ «لغة الجسد».

كم هو الوزن الذي يمنحونه لهذه اللغة ؟  
٥٥ في المئة.

أي أن أكثر من نصف قدرة المتحدث على الإقناع تعتمد فعلياً على إحياءات مرئية لالكلامية.

تقترب من شخص ما، وقبل أن تنطق حتى بكلمة، تبدأ التواصل. تبدأ التواصل بفعالية، بإقناع. هذه هي لغة الجسد.  
وهناك المزيد.

حتى قبل أن تبدأ الكلام، ينشأ تواصل موازٍ من إشاراتك ونظرتك، ووضعيتك. في كل اتصال فاعل تعزز تلك المكونات غير الكلامية العناصر الكلامية. وفي تواصل أقل فاعلية، تقدم لغة الجسد القليل أو لاتستطيع أن تدعم عناصر الرسالة الكلامية. أما في تواصل خالٍ من الفاعلية بكل ما في الكلمة من معنى، فإنها، في واقع الحال قد تتناقض وتعمل ضد المكونات الكلامية: «هل تخبرني الحقيقة؟» سألت الوالدة ابنها الصغير الذي أجابها. «نعم، أمي، أنا صادق»، وهو يهز رأسه من جانب إلى آخر!

## إنه في العيون

خذ ورقة ودون عليها قائمة سريعة بأهم الأشياء في مظهر الأشخاص. هناك إمكانية في أن تحوي قائمتك بعضاً أو كلاً مما يلي:

الطول

شكل الجسم

الوزن

التناسب

تسريحة الشعر

الذوق في الأزياء - الملابس، الأحذية، أدوات الزينة

ملامح الوجه عامة

كل تلك الأشياء مهمة، لكن أهمها جميعاً هو الوجه. فهو ما ننظر إليه أولاً، وبالتأكيد هو أكثر ما نركز عليه بقصد. وضمن التركيز على الوجه ثمة عنصر نركز عليه أكثر هو العينان.

فعبّر العينين ترسل رسائل مهمة:

- حول ما تشعر به .
- حول مستوى طاقتك .
- حول حالتك العاطفية . سعيد، حزين و ما إلى ذلك .
- حول مدى اهتمامك بالطرف الآخر .

والرسالة الوحيدة الأكثر أهمية من الرسائل الكلامية التي يمكنك إرسالها هي الاهتمام، وأفضل وسيلة لإرسال ذلك هي باتصال العينين. وفي حين يرى بعضهم

ذلك سهلاً و طبيعياً، يتعين على آخرين بذل جهدٍ واعٍ لئلا يشيخوا بأنظارهم عن المتلقي عندما يتحدثون.

- إن اتصال العين يشير إلى الاهتمام دائماً .
- إن الفشل في إقامة اتصال العينين أو الإبقاء عليه يعني التجنب أو عدم الاهتمام أو حتى التملص، وبالتالي عدم استحقاق الثقة و الإخلاص .
- بينما القيام باتصال العينين والإبقاء عليه هو ببساطة إشارة قوية، حتى أنه يمكنك أن تتحدث على نحو أكثر فصاحة بعينيك.
- ينقل الرجال الطاقة عبر اتصال العينين مع امرأة ثم يبقون تحديقهم لوقت أكثر من «الطبيعي». وقد يعطي تضيق العينين قليلاً قوة إضافية لذلك .
- قد تمارس النساء اتصالاً غزلياً بالأعين. فيملن كامل الرأس للأسفل قليلاً، ثم ينظرن إلى الطرف الآخر، ويستخدمن الأعين فقط، ولا يحركن الرأس .
- عندما تكون في وضع متلقي اتصال العين، ابحث عن الإشارات التالية الدالة على الاهتمام: توسع حدقتي العينين قليلاً، وارتفاع الحواجب قليلاً .
- فنحن نريد أن نرى الشخص المنجذب إليه، لذا فإننا لا إرادياً، نوسع حدقاتنا للحصول على مزيد من الضوء. هذا يوفر صورة أوضح عن الطرف الآخر.

### مواجهة الواقع

أما بالنسبة لباقى الوجه، فقد تعبر عن الاهتمام و الانفتاح عن طريق إشارات كهذه:

- الابتسام. لا شيء أسهل لفعله، ولا شيء أكثر إغراء، وطمأنة، وتشجيعاً منه .
- إحناء الرأس .
- إمالة الرأس قليلاً إلى جانب واحد من وقت إلى آخر .
- تدوير الوجه باتجاه الطرف الآخر بانتباه .

## اتخاذ موقف:

ليس صدفة أن نتحدث عن «اتخاذ موقف» من قضية ما أو طرح سؤال عن مهمة بالشأن السياسي «عن موقفها» من هذا الموضوع أو ذاك. يمثل هذا المجاز الفهم البديهي كيف أن ما نشعر به حول الأشياء ينعكس في الوضعيات الجسدية التي نتخذها. تحدث مع جمهوري متزمت حول الاقتراح الأخير لقرض الضرائب الديمقراطي، والاحتمالات هي، أنك ستتحدث إلى رجل شبك ذراعيه على صدره. ودون أن يضطر لقول أي كلمة، فقد جعلت وقفته «موقفه» واضحاً، إنه معارض.

وعندما تلتقي شخصاً ما للمرة الأولى، فإن وقفتك تكشف «موقفك» من الطرف الآخر.

فكر فيما يلي ملياً:

□ الأذرع المتقاطعة تشير إلى الانغلاق، والدفاعية، والرغبة بعدم التواصل، إنها تقول: ابق بعيداً.

□ الإيماءات المنفتحة مشجعة. فالذراعان المتدلّيتان إلى الجانب أو المرتفعتان قليلاً في إيماءة والراحتان للأعلى و الخارج تشيران إلى الاهتمام والانفتاح. وينطبق الأمر نفسه على وضع الذراعين خلف الظهر.

□ وضع الأذرع على الخاصرتين حركة استفزازية. إنها تعني الجرأة أو التحدي. ويجد معظم الناس هذه الوضعية مخوفة.

□ تدوير الجذع بعيداً عن الطرف الآخر يعطي انطباعاً بعدم الاهتمام.

□ الانحناء قليلاً نحو شخص ما إشارة قوية على الاهتمام.

□ التركيز بشكل عام على شخص ما أمامك إلى حد إقصاء الآخرين في المكان يشير إلى الاهتمام.

□ الوقوف أقرب قليلاً من الحال العادية أو الطبيعية يدل على الاهتمام القوي. غير أن الوقوف قريباً جداً، يخلق شعوراً بعدم الراحة عند معظم الأشخاص، بل قد يدفعهم للشعور بأنك متطفل مزعج.

## اللمس

يمكننا تسمية بعض الأشخاص بـ «المتصلين حسياً»، فهم يحبون أن يربتوا على ظهور الآخرين، ويسارعون إلى العناق، ويحبون اللمس. ولكن غالباً ما ينفر الكثيرون من «المتصلين حسياً». فاللمسة مؤثر قوي جداً على الاهتمام، لكنها مثل كل الأدوات القوية، يجب أن تمارس بحذر وعناية خلال اللقاءات الأولية. فلا ينبغي أن يفهم اللمس على أنه إمساك أو احتكاك مقصود بالطرف الآخر.

● مقاطعة المحادثات التمهيدية بلمسة على مقدمة ذراع الطرف الآخر من حين إلى حين دلالة قوية على الاهتمام.

● الإمساك بيد الطرف الآخر لفترة أطول بقليل من «الطبيعي» أثناء المصافحة، دلالة أخرى قوية. عندما تصافح، حذق بمن تصافحه وألق تحيتك (مرحباً، اسمي إلمو)، ثم أمسك يد الشخص الأخرى للحظة أو لحظتين فحسب بعد أن تتوقف عن الكلام. أي أن المصافحة يجب أن تدوم لثانية أو ثانيتين بعد إلقاء التحية.

● فكر ملياً في مصافحة مزدوجة، بدءاً باليد اليمنى، ثم أحضر اليسرى لتمسك بيد الطرف الآخر بلطف.

## ١٥ إشارة يمكن إبدأها:

١- قم باتصال العين وابق عليه.

٢- وسع عينيك.

٣- ابتسم.

٤- هز رأسك للدلالة على الاهتمام والتفهم.

٥- ابق رأسك مستديراً باتجاه الطرف الآخر.  
٦- ركز على الشخص الذي أمامك. ولا تدع نظراتك تشرذ إلى الآخرين في المكان.

٧- أدر كامل جسمك باتجاه الطرف الآخر.

٨- أمل جسمك قليلاً باتجاه الطرف الآخر.

٩- قف أقرب من «الطبيعي» بقليل.

١٠- استعمل إيماءات مفهومة وصريحة.

١١- أومئ وراحة يدك مفتوحة للأعلى.

١٢- ابق ذراعيك عند الجانبين عموماً.

١٣- صافح بلطف.

١٤- ابق مصافحتك لمدة أطول قليلاً من «العادي»، لا تترك يد الطرف الآخر حتى تكون قد ألقيت تحيتك التمهيدية، وفكر بمصافحة مزدوجة.

١٥- في مرحلة ما، أثناء المحادثة المس الطرف الآخر بلطف على مقدمة ذراعه.

١٠ إشارات يجب تجنبها

١- تفادي التقاء الأعين.

٢- العبوس .

٣- ضم الذراعين.

٤- تفحص المكان بعينيك.

٥- إدارة الوجه جانباً.

٦- الاستدارة بالجسد جانباً.

---

٧- السلوك المتململ.

٨- هز ساقك بعصبية عند الجلوس، أو خبط قدميك (فهذا يعني أن لديك رغبة بالتهوض والهرب) .

٩- وضع يدك عبر أو قرب فمك (فهذا يدل على عدم الإخلاص أو الرغبة في التملص).

١٠- حك حاجبك، أو صدغيك، أو خلف عنقك ( فهذه إشارات قوية على عدم الراحة، وعدم الاستمتاع، والملل).

## عدم لعب لعبة المواعدة

الموعد: يتمكن بعض الناس من الحصول عليه بسهولة وبشكل عرضي أحياناً، لكنه بالنسبة لبعضنا الآخر حدث متشح بالغموض، ومشحون بأهمية قصوى، ومصدر قلق عظيم. فمن الحماسة أن ننكر أن الموعد لن يكون بداية لشيء ما مهم - كما تقول أغنية ستيف ألن. لكن صحيح أيضاً أن حتى بعض الأمور العرضية، في أي لقاء كالنظرات وتبادل بضع كلمات، قد تكون بداية لأمر ما مهم بالمثل. فالموعد لا يقتصر على الفرصة.

لعل أكثر طريقة واقعية - و أقلها إثارة للقلق - بالنسبة إلى الموعد هي النظر إليه على أنه امتداد لذلك اللقاء العرضي أو الكلمة الودية، وأن ننظر إليه كتطوير لمحادثة سارة، ومثيرة وممتعة، إنه ليس حدثاً لحظياً غامضاً، وإنما تطور لحوار يومي أو لسلسلة من الحوارات. وهذا لا يعني أنه غير مهم، لكنه يعني أن الموعد ليس نتاجاً لعبقرية غير اعتيادية أو بطولة. إنه طبيعي. إنه عادي، وهذا لا يقلل من روعته.

### إيجاد الطريق إلى القلب

لا شيء يقتل الرومانسية أسرع من النقد الساخر. لذا يجب ألا يفهم الأمر بشكل خاطئ إذا ما قمت بما يفترض أن يعتبر إعلاناً ساخراً. إليك هذا: إبرام موعد يعني إبرام صفقة.

ولكن.. ما «السلعة» ؟

ماهي شركتك؟

ما السعر المطلوب؟

شركة الطرف الآخر؟

يتبع محترفو المزايدات النشاط والخبراء صيغة ثبتت فاعليتها مع الزمن من أجل الوصول إلى الزبون وربطه ثم يغلغون المزايد. وهذه الصيغة غالباً ما يعبر عنها بكلمة مركبة من أوائل كلمات صيغتهم وهي: «ارف»:

ا - الانتباه. الخطوة الأولى لإجراء المزايد هي لفت انتباه الزبون.

ا - الاهتمام. الخطوة التالية هي تطوير اهتمام الزبون.

ر - الرغبة. حان الوقت الآن لتصعيد الاهتمام إلى رغبة حقيقية في السلعة.

ف - الفعل. ينتهي المزايد بدفع الزبون إلى الفعل.

#### الانتباه:

لنرى كيف نفسر الـ إارف في الحصول على موعد. أولاً الـ ا، الانتباه، وقد نوقش هذا العنصر بإسهاب في الفصلين ١٩ و ٢٠. يلفت أحد ما انتباهك، وتستجيب أنت باتخاذ خطوات للاستحواذ على انتباهه. هذا هو هدف المحادثة.

#### الاهتمام:

قد تتطور المحادثة من انتباه إلى «ا»، اهتمام. لتعزيز هذا التطور حاول أن تقود الحوار ببعض الأسئلة أو العبارات مفتوحة النهاية التي تستدعي التعليق، أي محترف مزايدات ناجح يعرف قيمة الأسئلة، فهي تربط الزبون بالسلعة، إنها تحفز الزبون لاستثمار الوقت بالتفكير في صفقة.

تستطيع أن تجعل زبونك يرغب باستثمار الوقت بطرح الأسئلة - أو قول عبارات - تستدعي أكثر من مجرد نعم أو لا كجواب. اسأل أحدهم هل تحب الأفلام؟ وأنت

لا تضع شروطاً لخلق محادثة. لا يتطلب السؤال إسهاباً، بل مجرد نعم أو لا - الحد الأدنى للاستثمار، فعلاً أما السؤال ذو النهاية المفتوحة يتطلب استثماراً أكبر: ما نوع الأفلام التي تفضلها؟

هذا يشبه الفرق بين امتحانات الصح والخطأ البليدة التي كنت تأخذها في المدرسة الثانوية و امتحانات المقالة الإبداعية الإجبارية والمتحدية التي تعطي في الجامعة. تستدعي الأسئلة المفتوحة النهاية الخلق والتفكير والارتباط بالموضوع وبك. إنها تفتح مساحات كاملة للنقاش.

يمكن تحويل الأسئلة التي تتطلب الإجابة بنعم أو لا ذات النهاية المغلقة إلى أسئلة مقالة مفتوحة النهاية:

● لا تسأل: «هل تحب الطعام الياباني» ؟ بل: «ما مطعمك الياباني المفضل في المدينة» ؟

● لا تسأل: «هل تحب الجاز» ؟ بل: «مانوع الموسيقى التي تحبها» ؟

● لا تسأل: «لم أرك هنا من قبل، هل هذه المرة الأولى التي تأتي فيها إلى هذا النادي» بل: «كيف اكتشفت هذا المكان» ؟

عندما تكون أنت متلقي السؤال، اعط جواباً كاملاً و حوارياً قدر ما تستطيع:

هي: ما نوع الموسيقى التي تحبها؟

هو: استمتع بكل الأنواع، لكنني أحب الجاز فعلاً، خاصة السوينغ والبيبوب، لا أكتفي أبداً من تشارلي باركر. من هم الموسيقيون الذين تشغفين بهم ؟

لاحظ أن نهاية هذا الجواب كانت نهاية مفتوحة، وتستدعي المزيد من المحادثة.

وهناك طريقة أخرى لفتح أسئلتك. ابدأ بالبوح الشخصي، ثم اتجه إلى السؤال: لدي اعتراف يجب أن أخبرك به. أنا حقاً أحب الجاز - و كل أنواع الموسيقى أيضاً. أي

نوع من الموسيقى تفضلين ؟

## الرغبة:

قد لا تحركك كلمة «رغبة» بالمعنى الرومانسي - أو تحرك الطرف الآخر في هذه المرحلة، لكن «الرغبة» التي يجب تطويرها الآن هي الرغبة بمتابعة المحادثة. في هذه المرحلة، ربما كان الوقت مبكراً لأن تطلب موعداً. بدلاً من ذلك، ألمح فقط لإمكانية الموعد. هذا شيء بسيط، كتبادل أرقام الهواتف:

استمتعت حقاً بالتحدث إليك، هل نستطيع متابعة حديثنا فيما بعد؟ دعيني أعطيك رقم هاتفي - و إذا كنت مرتاحة للفكرة - هلا أعطيتي رقم هاتفك؟

## قَوْل لا:

إذا كنت أنت المتلقي لتعيين موعد «إعلان المزداد»، ولا تريد المتابعة أكثر من ذلك، تستطيع أن تتفادى ذلك إما بشكل قاطع وصريح أو على نحو لبق.

**الرفض القاطع:** هذه الطريقة ملائمة إذا أدركت أنك غير مهتم بالطرف الآخر. استخدم لغة الجسد ( الفصل ٢٠ ) لإظهار انعدام اهتمامك، وإذا فشل ذلك في إفهام الطرف الآخر، لا ترد بإسهاب على أسئلته المفتوحة النهائية. قدم أجوبة ذات مقطع واحد، مقتضبة. وإذا فشل ذلك، قل فقط «لا أريد أن أتحدث»، و سر بعيداً، من المهم أن تمشي، جد مخرجاً، أو على الأقل سر بعيداً. فأنت تريد أن توصل فكرة أن «لا تعني لا».

**المقاربة بلباقة:** هذا ملائم إذا كنت مستمتعاً بالمحادثة، لكنك لا ترغب بمتابعتها في مكان آخر، إذا سأل الطرف الآخر إذا كان بإمكانه متابعة الحديث فيما بعد أو إذا طلب الخروج معك لشرب القهوة، أجب بتهذيب، لكن بصدق: «شكراً للدعوة، لكنني لست قادراً على الخروج». ولست مضطراً لتقديم التفسيرات.

**الفاعل:** على فرض أنكم تبادلتم أرقام الهواتف، فالخطوة التالية هي تحديد الموعد، وقد أصبح تقليدياً مقبولاً اجتماعياً للنساء و الرجال أن يقوموا بمهمة الطلب، منذ مدة لا بأس بها، لكن حتى اليوم، فإن النساء هن الطرف المتلقي.

● متى تطلب ؟ بشكل مثالي، يجب أن تطلب من الطرف الآخر الخروج بعد يومين أو ثلاثة أيام بعد تبادل أرقام الهواتف. هذه القاعدة ليست قاسية أو سريعة، بالطبع، لكن إذا انتظرت لأكثر من أسبوع، سيفترض الطرف الآخر أنك لست مهتماً أو أن حماسك قد فترت بالنسبة للدعوة. وإذا طلبت الخروج قبل تلك المدة، فربما لم تعطها أو تعطه وقتاً كافياً للتفكير بمستوى اهتمامه أو اهتمامها بك.

● يعلم خبراء المزادات أنه حالما يتم المزاد، يحين الوقت للسكوت. فالدعوة إلى موعد ليست وقتاً لمتابعة محادثة التعارف. التي يجب أن تكون مادة الموعد نفسه. ابق المحادثة موجزة.

● لكن لا تجعلها شديدة الإيجاز! فقط لا تطرح السؤال فجأة. قم بجوار خفيف في البدء. اسأل عن أحوال الطرف الآخر. استغرق في التحضير لظروف اللقاء بإيجاز.

● احرص على أن تكون على المحادثة إيجابية. لا تشكو من يومك أو من عملك أو من حياتك.

● كن مدركاً أن هذا دعوة للفاعل. يعرف خبراء المزادات أن إقبال المزاد يتطلب تزويد الزبون بمرحلة محددة من الفعل - على سبيل المثال، كيف يطلب السلعة التي يريدها.

باتباع هذا القياس، تأكد من تقديم دعوتك بشكل دقيق، لا بمجرد القول «حقاً يجب أن نلتقي أحياناً». يمكنك أن تقترح فكرة ما مثل: «أود أن ألقاك على الغداء، في أي يوم من أيام الأسبوع القادم. فترة الظهر ستكون لطيفة. أفكر بمطعم فريديو الإيطالي الواقع على ناصية الجادة العاشرة». من المؤكد أنه يجب أن تكون مرناً، فإذا لم تستطع تحديد الموعد بشكل نهائي، فكن متقبلاً لموعد بديل.

**هل يمكن - أم يجب - إنقاذ هذا «المزاد»؟**

إن المرونة مطلوبة، ولكن ماذا لو كان الرد على خطتك المقترحة شيئاً من هذا القبيل «أوه، لا أعرف فعلاً، لست واثقاً من خططي للأسبوع القادم».

هناك العديد من الأسباب المحتملة لمثل ذلك الرد:

● هي/ هو فعلاً غيرت مشاريعها (مشاريعه).

● هي / هو ليست متأكدة من رغبتها/ رغبته بقبول دعوتك.

● هي / هو لا تريد القبول، لكنها / (لكنه يجد) تجد صعوبة في قول ذلك.

ولاسبب من هذه الأسباب يبشر بالحصول على موعد. إذا كان الطرف الآخر مهتماً فعلاً، لكنه لا يعرف كيف يحدد الموعد، يكون الرد شيئاً مثل: «أوه، انظر. أرغب بالذهاب، لكنني لست واثقاً من خططي في الأسبوع المقبل. هل أستطيع مكالمتك غداً؟» وبالنسبة للأسباب الأخرى، فإنك تواجه إما بمحاولة الحفاظ على «المزاد» أو بقرار العدول عنه.

هناك ميزة للإجابات غير المحددة أو المعلقة، إذ تعطيك فرصة لتخمين مدى حماسك في الحصول على الزبون. إذا فتر اهتمامك بسرعة نتيجة إصابة إجابة باردة أو فاترة، فمن الأفضل أن تسحب دعوتك. أما إذا اكتشفت أنك ما تزال مهتماً، فتستطيع أن تختار إحدى هاتين الطريقتين:

١- اقترح وقتاً بديلاً للاتصال. «كاثي، ماذا لو أكالمك مرة أخرى عند نهاية الأسبوع؟»

٢- اكشف حقيقة ما يجري فعلاً. «أريد التأكد أنني لست مصدر إزعاج، هل لديك رغبة حقاً بالخروج؟ أو ربما لا تريدين؟ أود الخروج برفقتك. لكن إذا كنت لا تريدين ذلك، سأتفهم الأمر. فأخر شيء أريده هو إزعاجك.» تأكد من قول ذلك بلطف ودون أي أثر للسخرية أو المرارة. لا تجعل الطرف الآخر يتجرأ على قول لا، لكن أعطه/ أعطها الأذن لفعل ذلك.

### قبول الرفض:

إذا كان الجواب على دعوتك هو الرفض، فتقبله بلباقة.

● فهو الشيء الناضج، اللائق والصحيح للقيام به.

● هو أو هي قد يكون لديه / لديها أصدقاء، وعليك أن تترك انطباعاً مؤثراً فيه / فيها و بدائرة أصدقائه / أصدقائها.

● الآراء تتغير، فلا تغلق الباب عندما تغادر.

ثمة نقطة مهمة جداً. افهم الرفض على أنه رفض فعلي. وإذا كان الطرف الآخر يتلاعب بقول لا فقط للدفع إلى الملاحقة، فهذه ليست مشكلتك. فالألعاب غير وعدم الوضوح ليس أساساً قوياً لأي نوع من العلاقات.

كيف تبقى الاحتمالات مفتوحة للمستقبل؟ اقبل الرفض بلباقة وبأقصى ما لديك من الإيجابية:

«شكراً لصراحتك. أتفهم أنك ملتزمة في الوقت الحالي».

ثم ادع لإعادة التفكير بالمستقبل:

«إذا تغيرت الأحوال لديك أو غيرت رأيك، فلم لا تكلميني؟ أود أن أسمع أخبارك».

### عند المتلقي

إذا طلب منك الخروج في موعد - و تريد ذلك فعلاً - قل ذلك!

● أجب بصراحة وحماس. لا تلعب لعبة أنك صعب المنال.

● لا ترجئ الموافقة. فهاتف الدعوة ليس وقتاً لحديث طويل من القلب للقلب. تستطيع أن تفعل ذلك في الموعد نفسه.

● حافظ على النواحي الإيجابية في المحادثة. لا تبدأ بالتذمر من يومك الصعب أو حياتك القاسية.

● إذا أردت، ضع حدوداً عندما توافق. إذا دعيت إلى عشاء رومانسي وكنت غير مستعد بعد لذلك في اللقاء الأول؛ اقترح فكرة بديلة: «أود حقاً لقاءك. لكنني أفضل أن أعرفك أكثر قبل أن نخرج إلى العشاء. هل نستطيع أن نلتقي لشرب القهوة لاحقاً هذا الأسبوع؟»

هل ستقلب السماء والأرض لتقبل موعداً يعارض خطط الآخرين؟ هذا يتوقف عليك. ليس عيباً أن تتفقد حالة الجو، وذلك فقط عندما توضح أنك حقاً مهتم بالذهاب.

● عبر عن خيبة أملك.

● اشرح تضارب المواعيد.

● اعرض أو قدم وقتاً بديلاً.

«جون، أود أن أراك ثانية. لكنني سأذهب إلى جنوب البلاد لزيارة أقاربي. وسأعود في الثالث والعشرين. هل لنا أن نحدد موعداً بعد ذلك الأسبوع؟»

### تجنب المآزق

مآزق الموعد متعددة. لكنها، فعلاً، تتمحور حول خطأ أساسي: اعتبار الموعد كنوع من لعبة، قضية كيف ستتفوق على خصمك. نشأ الكثيرون منا على الاعتقاد بأن التصرف بخجل وبرود من جهة وبذل الجهد في محاولة التأثير على الآخرين من جهة أخرى هما المتوقعان في موعد. والنصيحة الناجعة في هذا هي أن «تكون أنت وحسب»، قد تخدم هنا، مع أنها لا تساعد كثيراً.

تجنب المآزق الرئيسية بالتفكير في الأحداث التي ستقود لهذا الموعد نفسه كمناسبة للتحدث من القلب فهذا يتطلب أن تستمع للطرف الآخر وتتجاوب مع ما تسمعه. فموعد ناجح هو أحد أروع لحظات الحياة. لكن، على نحو متناقض ظاهرياً، بقدر ما تكون غيرياً في الموعد، ستجده أكثر إرضاءً. ركز على الشخص الآخر.

### بدء المحادثة

تذكر درس الفصل ١٩: تكمن أعماق أسرار الفصاحة في أذنيك. فالإصغاء هو أهم مكونات التواصل الفاعل، ولا سيما، عندما تكون المعرفة التي تحاول التوصل إليها هي معرفة القلب.

فمعرفة القلب، وفهم أحاسيسك الخاصة وأحاسيس الآخرين، هي ما يدور حولها طقس التواعد حقاً. إنه تواصل على مستوى أشد أهمية ورقة.

لا يستطيع هذا الكتاب أن يخبرك ما يجب أن تقول في موعده، ولكن توجد أحكام عامة قد توجه حوار اللقاء و تجعله مرضياً أكثر:

● اصغ، لكي تستطيع التركيز على حاجات ومتطلبات ورغبات ومخاوف الشخص الآخر.

● رغم أن عليك أن تستجيب للأحاسيس التي يعبر عنها الشخص الآخر، لكن لا تتحدث أبداً، بالنيابة عنه. تستطيع تجنب ذلك بمراقبة نفسك عندما تشعر أنك على وشك بدء جملة بضمير «أنت». عادة ما يعني ذلك أنك على وشك أن تعزز إحساساً أو دافعاً أو نية لدى الطرف الآخر. لكن في النهاية، فإن مثل هذه الخطط تجعل العلاقة تتآكل. تحدث عن نفسك. خاطب مشاعر الشخص الآخر، ولكن تكلم عن مشاعرك الخاصة.

● امتك مشاعرك. سيثير الطرف الآخر فيك مشاعر جميلة وأخرى مؤلمة. تذكر أنها مشاعرك الخاصة. تحدث عن مشاعرك، ولا تنسبها إلى الطرف الآخر. أي، تجنب الجمل التي تبدأ بـ «أنت تجعلني أشعر...»

● ركز على الحاضر، ليس هناك أي عيب بالاحتفاظ بذكرى سارة. أما العتاب والتشكي من إهانات وجراح قديمة فإنه يقتل العلاقات.

● اتخذ لهجة إيجابية. صمم على التركيز على المباهج الإيجابية وليس على شكاوى سلبية.

● ركز على بعضكما بعضاً، وليس على الآخرين. وتجنب مقارنة سلوكك أو سلوك شخص آخر مع سلوك أي زوجين آخرين.

● استخدم الكلمات الواضحة، وعبر عن مشاعرك بدلاً من اللعب بها.

## كلمات وعبارات يمكنك أن تستخدمها

أقبل	أتوق	مشاعر
أقدر	مستمع	تسليّة
أسأل	أشرح	ممتن
عظيم	أتطلع لـ	أود أن، ولكن
سعيد	سرور	ممتع
لدي خطط	شكراً لك	دعوة
وقت رائع		

## كلمات وعبارات يجب تجنبها

لوم	ربما، ربما لا
ممل	لن أسامح أبداً
لا أطيق	لا ( عندما تعني نعم)
يائس	نعم ( عندما تعني لا)
لا أحب	أنت دائماً تقوم بكذا..
خطأ	تجعلني أشعر
أشعر شعوراً سيئاً	خطوك
أكره	

## رومانسية رسالة الحب

في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات، مع تطور الحواسيب الشخصية، تبيأت الإرشادات التقنية في كل مكان بقدوم «عالم لا وريقي». قالوا: إنه بالاتصال الإلكتروني الرقمي، سيصير الورق إلى يباب.

هذا غير صحيح !

في فجر القرن الحادي والعشرين، مع اكتساح الثورة الرقمية وانتصارها، قدر أحد الدارسين أن الأعمال الأمريكية تستهلك في الواقع كميةً من الورق بصورة لم يسبق لها مثيل في التاريخ: ٧٧٥ مليون صفحة من الورق سنوياً. أي ما يكفي لصنع كومة بارتفاع ٤٨٩٠٠ ميلاً.

ومع ذلك في هذا الفيض من الأوراق، كم تتلقى من الرسائل الشخصية أسبوعياً؟ شهرياً؟ سنوياً؟

إذا كان الجواب سيسبب لك شعوراً بالوحدة، حسن، أنت لست وحيداً. مع أن صناديق بريدنا تزدحم بالأوراق أكثر من أي وقت مضى، فإن القليل من هذه المغلفات يحوي رسائل شخصية.

والرسالة الأكثر شخصية من كل ما عداها، هي بالطبع، رسالة الحب. إذا كتبت واحدة في هذا اليوم وفي هذا العصر، فهل يعني ذلك أنك تعارض التيار؟ بالتأكيد.

هل يعني ذلك أنك غارق في الرومانسية منه وقديم الطراز؟

لنأمل ذلك.

في عصر الاتصالات الهاتفية، ورسائل البريد الإلكتروني القصيرة، وبريد العروض والاعلانات، فإن رسالة حب على الورق، في مغلف، بطابع، تعتبر شيئاً نادراً ورقيقاً، وثمانياً كقطعة أثرية جميلة. إنها وسيلة قوية جداً لقول الكلمة من القلب عندما يكون ذلك أكثر أهمية من أي شيء آخر.

### إيجاد طريق القلب

هناك أغنية قديمة منذ الستينيات تقول أن الحب «يجعل العالم يدور». حتماً، إنه يصنع المعجزات. فالأجل الحب، قامت حروب طروادة. ولأجل الحب بني تاج محل. ولأجل الحب يخاطر الرجال والنساء ويضحون بحياتهم كل لأجل الآخر. وهكذا فإن قوة الحب لاتجعل كلماتنا تتدفق وحسب، وإنما تتدفق بسيل جارف من الفصاحة.

أليس هذا صحيحاً ؟

ليس بالنسبة لغالبينا. حيث نجد معظمنا التعبير عن الحب كتابةً أمراً مرهوب الجانب.

- نشعر بعدم كفاءتنا للمهمة.
  - تثير عواطف الحب مشاعر سارة، لكنها لا تبدو «صحيحة» دائماً على الورق.
  - يبدو وكأن الحب مرتبط بالجزء الأقل كلاماً في الدماغ.
  - نخشى أن يبدو ذوي عواطف هشة.
  - نخشى أن نتسبب أو نتعرض للإحراج.
- إن هذه العوائق جميعها حقيقية وهي مشروعة، لكنها تتبع من خطأ جوهري في توقع الكثير من رسالة الحب. تذكر هذا: إن مجرد أخذك الوقت والتفكير الضروري لتكتب رسالة هو بحد ذاته إعلان حب قوي. فمهما كان ماتقله في الرسالة بسيطاً فإن هذه الخطوة كافية بتضخيمه وبإضفاء لسة خاصة عليه.
- الجميع مؤهلون لكتابة رسالة غرامية، لست مضطراً لأن تكون شاعراً أو روائياً.

- حاول أن تكتب ما تشعر به.
- شارك ذكريات تجارب مررتما أنتما الاثنان بها معاً.
- لا تبحث عن لغة بلاغية جزلة ومتأنقة. استعمل كلمات بسيطة.
- تصور الطرف الآخر أمامك. تحدث إليه أو إليها.
- اجعل كتاباتك على شكل حوار.
- حافظ على الواقعية. لا تتحدث عن أفكار مجردة وركز على أحداث حقيقية وأشياء حقيقية.

النقطة الأخيرة مهمة بشكل خاص عندما تقولها من القلب. فالناس قادرون على الإسهاب كثيراً في فكرة مجردة، لكنهم يستجيبون على نحو أسرع وأكثر شدة للحقيقة الفيزيائية والملموسة. فكر بآخر رواية قرأتها واستمتعت بها. هل كانت فكرتها تدور حول الألم والسرور والمغامرة؟ أو هل قدمت مشاهد وقصص الألم والفرح والمغامرة؟ إذا كان الجواب عن السؤال الأول نعم، فثمة سوق صغيرة للرواية. في الحقيقة الروايات مرغوبة لأنها تخاطب الحواس، خاصة إحساسنا بالحقيقة. والرسائل الجيدة - خاصة الرسائل إلى شخص ما نحبه - تميل إلى الواقع أيضاً.

- بدلاً من «أنت جميلة جداً»، فكر في لماذا هو / هي كذلك - ثم اكتب عن ذلك: «أحب الطريقة التي اتخذتها في الوقوف إلى جانبي عندما أخبرتك عن ذلك الجدل مع رئيسي».

- وبدلاً من «أنت حاضرة الذهن للغاية»، جرب: «أنا مذهول من أنك تذكرت كم أحب الورود البيضاء، كانت جميلة جداً».

## تجنب المأزق

إن مأزق كتابة رسائل الغرام العظيم هو الرهبة. فقد تشعر بعدم كفاءتك للقيام بمهمة التعبير عن عمق واتساع حبك. وقد تشعر أن الرسالة ستبتر أو تقلص

مشاعرك. ونتيجة هذه الرهبة هي أنك لن تتمكن أبداً من كتابة رسالة حب، أو ستبني لغة متكلفة جزلة ليست لغتك. ولكن في الواقع بقدر ما تفكر برسالة الحب باعتبارها محادثة، يغدو تفادي الرهبة أسهل.

## في البداية

هنا نموذجان من رسائل الحب الأولى في علاقة ما:

عزيزتي سيندي،

قلتها لك البارحة، وأريد الآن أن أدونها على الورق: أحبك!

ها هي، بالأبيض والأسود - لأراها، ولترينها، وليراها الجميع. لأنها حقيقة رائعة. ولأنها الحقيقة ولأنها رائعة جداً، أتعمد قولها وكتابتها مراراً وتكراراً لك الآن وإلى الأبد.

أحبك،

ند

عزيزي اليكس، كانت الحفلة الموسيقية في الليلة الماضية رائعة.. والأكثر روعة هو ما شعرت به بعد أن غادرت منزلك. شعرت أنني مكتملة وغير مكتملة في آن واحد. شعرت أنني مكتملة لأنني كنت معك، وغير مكتملة لأنني لست معك الآن. عندها أدركت أنك جزء من حياتي. تبدو العبارة باردة بالنسبة لي. ولكنها ما أعنيه: أنت الآن جزء من حياتي.

أريد مشاركتك كل ما أفعله وكل ما أشعر به. هذا يجعلني مكتملة.

أليكس، أحبك.

واندا

## المشاركة

عزيزي جون :

كانت حفلة الليلة الماضية الموسيقية مذهلة!

أعرف، أنك على وشك أن تقول أنني مجنونة، لأنك كنت تطري على روعة الحفلة في الليلة الماضية، بينما كنت أنا أتذمر من الأغاني ومن الفرقة أيضاً.

إنما هذا هو الجزء الرائع. فأنت و أنا متشابهان في نواح كثيرة. أعني، كلانا متعصب حول البيئة، كلانا عنيد مثل - ماذا 5 - أي حيوان هو فعلاً، عنيد فعلاً، وكلانا يحب شعر جون دون و دبليو. بي. بيتس، و طبعاً نشعر بالطريقة نفسها إزاء غروب الشمس - وشروقها أيضاً. لكننا مختلفين كثيراً. والليلة الماضية هي مثال على ذلك. أنت أحببت الحفلة الموسيقية، لكنني لم أحبها. وهذا هو الجزء الفانتازي: هذا جيد.

نحب أن نكون متشابهين، وأن نكون مختلفين في الوقت نفسه.

ليس مهماً إن كانت الحفلة الموسيقية رديئة ( بالنسبة لي )، أحببتها لأنني استمعت إليها معك. كنت هناك معك. أحب حقيقة أنك استمتعت بها وأنت تستطيع أن تخبرني كم استمتعت بها، وأنا أستطيع إخبارك أنها لم تعجبني، وما زلنا نتبادل الحب.

أحب أن نكون أحراراً معاً - متشابهين كثيراً ومختلفين كثيراً.

لك مزيد حبي،

بات

عزيزي مايك، سرنا معاً في الغابات لساعات - لأعرف عددها - لكنني تمنيت أن تطول وتطول النزهة. فقد كانت جميلة جداً.

الأشجار، ألوان أوراق الخريف، رائحة الأرض الرطبة، الصنوبر، هواء الخريف

البارد و المنعش - كل ذلك بدا أجمل واتسع بوجودك معي لنستشيق كل ذلك معاً.  
مايك، لا بد أن هذا هو الحب! فكر بالأمر. إنه يعني رؤية العالم، وسماعه،  
والإحساس به، وتنفسه بشكل مختلف لأنك مع الشخص الذي يعني لك كل شيء،  
والذي يغير نظرتك إلى كل الأشياء و قيمتها لديك، أشعر كأنني لم أنظر من قبل  
إلى زهرة بريّة، الآن أراها وأنت بجانبني.

أحبك كثيراً

سالي

### أشتاق إليك

عزيزتي ناديا، إذاً أنا هنا في «سانتافي» في المؤتمر الطبي. حضرت البارحة  
حفل استقبال في الهواء الطلق في الصحراء، في مكان يطل على جبال سانغردو  
كريستو. لَوْنُ الغروب القمم بلون يتدرج من الأحمر الفاتح إلى الأحمر المتوهج. لا بد  
أنك تعتقدين أنه كان جميلاً جداً. أنا متأكد أنه كان كذلك. نظرت إلى الجبال  
المتوهجة وأنا أصغي جزئياً لحوار ما، وكل ما استطعت أن أفكر به هو: لا بد أن هذا  
جميل، لكنني لم أستطع أن أشعر بجماله فعلاً.  
وعندئذٍ أدركت كم أشتاق إليك.

إن جَلَّ ما أعرفه هو أنه ثمة شيء جميل، لكنني هل أحس به، هل أحس به فعلاً؟  
لا، وأنت لست هنا لمشاهدة ذلك معي.

فالعالم ليس كاملاً من دونك. إن الأمر بهذه البساطة. الحمد لله أن هذا المؤتمر  
سينتهي خلال يومين، وسأكون في طريق عودتي إلى البيت لك.

مع حبي،

ستان

عزيزي توم،

نظرت إلى نفسي في المرآة، ووجدت أنني ما أزال المرأة نفسها. فالوجه هو ذاته، والعينان هما ذاتهما، والشعر هو ذاته. نزلت السلالم ذاتها التي نزلتها البارحة والأسبوع الفائت والسنة الماضية. أذهب إلى المكتب نفسه الذي أذهب إليه منذ ثلاث سنوات، فالعمل نفسه، والأشخاص الطيبون أنفسهم.

لكن كل شيء غدا أفضل لأنني مغرمة بك. والإحساس الذي أحمله معي، يجعل كل شيء حولي أكثر إشراقاً. ومع ذلك، فإن رحيلك لبقية الصيف جعل العالم يبدو فارغاً، ناقصاً، ينتظر أن يكتمل. توم، أفتقدك كثيراً، وأعد الأيام حتى نكون معاً مرة أخرى.

مع حبي،

فريدا

## ٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

أراك ثانية	أشتاق إليك	أعشق
أشارك	أحبك	أفضل
معاً	شديد	فرح
أفهم	قبلة	حلم
لنا	حب	عناق
نحن	حياتي	تجربة
رائع	عالي	مذهل
	لنا/ خاصتنا	شعور

## كلمات وعبارات يستحسن تجنبها

إن مفردات الحب عملياً بلا حدود. لذا تجنب الكلمات التي تشعر أنها لا تشبه كلماتك الشخصية.

## لديك بريد

قد يفترق البريد الإلكتروني إلى سحر مغلف وأوراق رسالة الحب قديمة الطراز، و لكن له ميزة المباشرة والعفوية والخاصية العرضية وهما صفتان وديتان وحميمتان. ليست رسالة حب البريد الإلكتروني بديلاً عن رسالة البريد البطيء، ولكن، في هذه الأيام، تعتبر تكملة لها ولعلها طريقة عظيمة للبقاء على اتصال.

### خط القلب على الخط

تطبق المبادئ العامة ذاتها التي تحكم رسائل الحب ( راجع الفصل ٢٢ ) أيضاً على رسائل البريد الإلكتروني. ومع ذلك يجب أن تنتبه إلى أن الوسيلة الرقمية تشجع العفوية، والارتجال وهي أيضاً ملائمة للإيجاز. لا شيء يمنعك من كتابة رسالة طويلة وإرسالها بواسطة البريد الإلكتروني، لكن معظم الناس لا يحبون قراءة نصوص طويلة على شاشة الحاسوب. إنه لصحيح أن المغلف والرسالة الورقية عادةً تحمل عواطف أغنى، هي بالتأكيد أكثر رومانسية، وأكثر أهمية، ولكنها في الواقع أقل فاعلية. وإذا كانت هذه هي الحال، فقد لا ترغب «بهدر» أفكارك وعواطفك على البث الرقمي في الوقت الذي تستطيع أن تدونها على الورق بدلاً من ذلك.

قلنا في الفصل السابق: إن أفضل رسائل الحب هي التي تعتمد على أسلوب المحاورة وتصاغ و كأن المخاطب يجلس أمام الكاتب. وإذا كان الأمر كذلك، فهو أكثر صحة في البريد الإلكتروني. فالبريد الإلكتروني يتطلب لهجة حوارية. عندما تجلس لتكتب، تخيل أن الشخص الآخر أمامك. لا تخش التحدث بصوت عالٍ و أنت تطبع.

## تجنب المآزق

يطرح البريد الإلكتروني بعض المآزق الفريدة - والجديّة على نحو استثنائي.

في الواقع مع بداية القرن الـ ٢١، أصبح منزل واحد على الأقل من منزلين يمتلك حاسوباً شخصياً. وإذا اتسع عدد الحواسيب الشخصية سريعاً، فإنّ ازدياد الدخول إلى الإنترنت هو أسرع اتساعاً. فأكثرية المنازل الآن موصولة إلى شبكة الإنترنت. وتلك الفئات تتضخم بشكل يومي، كل ساعة وحتى كل دقيقة. حيث يستخدم كثير من الناس البريد الإلكتروني للاتصال فيما بينهم، ومن منزل إلى آخر. طبعاً، قام البريد الإلكتروني بهجماته الأولى في مواقع الشركات المتحدّة، كاتصالات خاصة بالعمل، وفي هذه الأيام سيجهد واحدنا نفسه لإيجاد عمل لا يستخدم البريد الإلكتروني، إلى حد ما، على الأقل. وفي كثير من الشركات فإنّ البريد الإلكتروني هو وسيلة الاتصال الأساسية، متفوقة على الهاتف بل وحتى على المقابلات الشخصية. هذا ما يقال، فتأمل من فضلك في النصيحة التالية بانتباه:

- يجب أن تكون رسائل حب البريد الإلكتروني نشاطاً يمارس بين كومبيوتر شخصي في منزل وآخر في منزل آخر. فمن الخطير جداً جداً، أن ترسل رسالة شخصية من أي نوع بواسطة أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة!

أيدت المحاكم في قضايا معاصرة دائماً مبدأ اعتبار الرسائل التي ترسل عبر أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة هي ملكية للشركة. وهذا يعني أن لرئيسك الحق في أن يطلع على كل ما ترسله بالبريد الإلكتروني - أو المرسل إليك - بواسطة نظام بريده الإلكتروني وشبكة الإنترنت والحواسيب التابعة لشركته. فليس لديك حق الخصوصية إذا كنت تبت أو تستقبل بريداً إلكترونياً عن طريق شبكة الشركة.

عندئذٍ، أقل ما يمكن أن يحدث، هو أن اعتراض رسائل الحب يمكن أن يكون محرّجاً، لكن هناك مجازفة أخطر، فقد:

- يرفض رئيسك استخدامك معدات الشركة وقتها في إرسالك واستقبالك رسائل شخصية.

- يعتبر إرسالك رسائل شخصية تصرفاً غير مهني.

- يفسر الرسائل الشخصية كشكل غير لائق من السلوكيات الجنسية أو كشكل من أشكال التحرش.

نتيجة ذلك قد تكون إجراءً تقريعيًا أو تأديبيًا يتخذ بحقك، وقد يصل الأمر إلى الصرف من الخدمة.

ومغزى القصة هو أن: البريد الإلكتروني يغري باتصالات عرضية عادية ويمتلك هالة من الخصوصية، ولكن، في موقع مشترك، فإن البريد الإلكتروني عمومي ومعرض كلياً للتدقيق من قبل عدد لا يحصى من الأشخاص. وبالتالي فإن أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة ليست وسائط نقل لائقة لإرسال واستقبال رسائل شخصية.

### أسلوب رقمي متطور

من المميز حقاً كيف أصبح البريد الإلكتروني جزءاً من حياتنا بهذه السرعة. حيث يستخدمه معظمنا بشكل طبيعي كما نستعمل الهاتف، مع أن بعضنا يتعامل بتلقائية أكبر مع لوحة المفاتيح من البعض الآخر.

● بالنسبة لبعضهم، طباعة بريد إلكتروني هي نشاط حواري. فلغة البريد الإلكتروني عادية وطبيعية.

● بالنسبة لآخرين، طباعة بريد إلكتروني هي نشاط لا مبالٍ. فالكتابة بسيطة للغاية إلى درجة أنها يصعب قراءتها.

● يعتبر بعض الناس أن الأسلوب الرقمي نوع من الاختزال، تقحم فيه جمل غير تامة، وأجزاء وجمل/ وكلمات/ واختصارات. وهو يهمل الترقيم واستخدام الأحرف الكبيرة بالكامل.

● ويعتبر آخرون أن الأسلوب الرقمي أقل شبيهاً بمحادثة بين شخصين يواجه أحدهما الآخر في ظروف مريحة أشبه ماتكون بالتواصل عبر الدوكي - توكي «الذياع الظهري» من حفرة إلى أخرى.

فيما يتعلق بالاتصال الشخصي، فإن أفضل طريقة للبريد الإلكتروني هي الحوارية. وهذه الوسيلة تغدو أسهل إذا كنت تطبع بمهارة. إذا كنت تنوي المراسلة بشكل يومي عبر البريد الإلكتروني ولست بارعاً في التعاطي مع لوحة المفاتيح، تستطيع أن تستفيد من أحد برامج الكومبيوتر الكثيرة لتعليم الطباعة والموجودة في الأسواق حالياً. وذلك بابتكار أسلوب حوارى تظهر فيه شخصيتك جلية في شكل رقمي.

في بدايات الاتصال بالبريد الإلكتروني (وهذا يعني منذ عدة سنوات فقط)، لم يكن هناك أي خطة للمراسلات سوى الكلمات. ثم طور متداولو هذا البريد مجموعة من الرموز تسمى رموز عاطفية لبعث الحياة في الاتصال بالبريد الإلكتروني وتوسيع مجاله العاطفي.

كانت الفكرة من الرموز العاطفية هي إضفاء شيء من المباشرة الحسية التي تتميز بها المحادثات الشخصية على محادثة البريد الإلكتروني. فعندما تتحدث وجهاً لوجه، تومئ، تبتسم، تعبس - أي باختصار، تظهر عاطفة. وما دام البريد الإلكتروني مسخراً لخدمة محادثات كهذه، فقد يكون مفيداً استخدام مفردات مرئية لإضافة التعابير العاطفية على رسائل البريد الإلكتروني. من هنا فإن الرموز العاطفية، الجمع بين «العاطفة» و «الرمز»، تصف رمزاً تطور كاختزال ليعبر عن العواطف بواسطة البريد الإلكتروني التي بطريقة أخرى يتم إيصالها وجهاً لوجه. ولم تستخدم الرموز العاطفية شيئاً أكثر من الرموز الأساسية المسماة ASCII عاكسة تقنية أنظمة البريد الإلكتروني المكبرة الموجودة على لوحة المفاتيح. لم يتطلب الأمر رسوماً بيانية خيالية. وشرط الرموز العاطفية الرئيس هو أن العواطف التي تعبر عنها يجب أن تفسر برؤية الرموز بزواوية ٩٠ درجة - أي بشكل جانبي. أمل رأسك على نحو جانبي فقط و ابدأ القراءة:



c - :	تعيس جداً
- :	تعيس على نحو يائس
(:-( :	أشد حزناً
C - :	فك متدل بلا تصديق
1 - :	مشمئز
? - :	تعلق شفتيك
J - :	لسان بإشارة وقحة
8 - :	التحدث من جانبي الفم
(& - :	غاضب
(* ( :	عرض مصافحة ...
(* ) :	.... و قبلت
( - _ - ) :	تبتسم بالسر
@%&\$%& :	شتائم !

يمكن للرموز العاطفية أن تنعش رسالة بريدك الإلكتروني - رغم أنها و كأى شيء آخر جيد، قد يُفرض في استخدامها. احذر من أن تحول رسالة خفيفة لمأحة إلى أخرى مضحكة وطفولية.

وفي كافة الأحوال، ليست هناك ضرورة الآن للعمل حصراً ضمن حدود نص رموز ASCII. فمعظم أنظمة البريد الإلكتروني اليوم تسمح بأن تلحق صوراً وأصواتاً وحتى فيديو كليب في رسائلك. هل أنت بعيد عن محبوبك ؟ لم لا ترسل له/لها صورتك، أو تسجيل لصوتك، أو حتى فيديو كليب؟ ولست مقيداً بإرسال أصوات أو رموز تخترعها بنفسك، فالانترنت يحفل بمواقع تعرض صوراً، وأصواتاً، وموسيقا. وفيديوكليات (أغان مصورة) قد تحب أن تشارك بها. والأمر متوقف على مخيلتك وحسب. ولكن الهام في الموضوع الانتباه لما يلي:

- أفضل طريق للاتصال عادة هي الاتصال المباشر وجهاً لوجه.
- تبدي رسالة حب عادةً قيمة عاطفية أعلى من البريد الإلكتروني أو حتى الهاتف.
- بالرغم من النقطة السابقتين، فالبريد الإلكتروني يوفر مزايا معينة: فهو ملائم ومباشر. فالإرسال يتم من حاسوب شخصي إلى حاسوب شخصي، أي أن الإرسال شخصي. وفي هذه الأيام بإمكان البريد الإلكتروني أن يحمل أكثر من مجرد كلمات مرصوفة؛ إذ بإمكانه أن ينقل صوراً، مواد فيديو، والصوت أيضاً.

### إعداد الذات للكتابة

التلقائية هو اسم اللعبة مع البريد الإلكتروني. ما العيب في ذلك؟ المشكلة هي أن تأليف وإرسال بريد إلكتروني أمر سهل جداً لدرجة تغوينا للقيام به من دون التفكير طويلاً. الطريق النموذجي هو: استعداد! إطلاق! هدف! نقذف الرسالة بضغطة على زر الإرسال - ثم يحدث أن نقرأ ثانية ما أودعناه لتونا في الأثير الرقمي والذي لاسبيل إلى استرجاعه. وبعد فوات الأوان، نكتشف أنها مشوهة بأخطاء غبية، أخطاء مطبعية، وأخطاء في التهجئة، والأسوأ من هذا وذاك بعض الأشياء التي نندم على قولها.

لست مضطراً لأن تكون تلقائياً تماماً ومتسرعاً لأن البريد الإلكتروني يغري بالتلقائية، ويوفر السرعة. تستطيع أن تؤلف الرسائل التي تبدو كمحادثة عفوية، ولكن بما أنك غلست على الخط في الوقت الحالي، فلديك الفرصة لمراجعة عملك، وتنقيحه. توقف قليلاً قبل النقر على مفتاح «إرسال». وأعد قراءة الرسالة. صحح الأخطاء الفاضحة، وتأكد من أن ما قلته هو ما تريد قوله، لأنك عندما تنقر الزر، لا تعود الرسالة ملكك بعد ذلك.

### ست رسائل حب رقمية

الأمثلة التالية هي «رسائل» حب كتبت بنبرة ملائمة لواسطة النقل الرقمية. تذكر: البريد الإلكتروني الشخصي يجب أن يرسل من حاسوب شخصي منزلي إلى

آخر من نوعه وليس عن طريق حاسوب رئيسك عبر شبكة عمل شركتك. ولا ينبغي أن ترسل من منزلك رسالة شخصية إلى أحد ما في العمل. فحالما يدخل بريد إلكتروني شبكة شركة ما، يصبح ملكاً لتلك الشركة.

الرسالة الأولى:

مرحباً، راندا!

جلست لأعمل على حاسوبي ولأنهني بعض أعمالني في المنزل، لكن كل ما أستطيع التفكير به هو أنت، أو دعيني أقول الصدق، بنا. لم أشعر أبداً بتلك السعادة، الإثارة، والراحة - كل ذلك في آن واحد - مع شخص آخر سواك. أنت رائعة.

أحبك -

بيت.»

«عزيزي تود، وصلت لتوها الأزهار التي أرسلتها. استيقظت هذا الصباح وأنا أفكر بالورود، فأرسلت وروداً. يجب أن يعني ذلك شيئاً ما - و لا بد أنه شيء رائع وعظيم!

إذا كنت تقرأ أفكارني فعلاً، تود، فلا أعتقد أنه علي أن أخبرك أنني أحبك.

سارة»

## مشاركة الذكريات

- تيري

كنت ذاهباً في طريقي إلى العمل، ثم نظرت إلى السماء، وإلى أوراق الآس الكبيرة المجدعة وقد تبرعمت عند الباب الأمامي. صباح جميل، تأملتها، وفكرت بك. لذا اندفعت عائداً إلى المنزل، شغلت الحاسوب، وكتبت إليك هذه الرسالة، لك حبي.

سام

«بيل، عزيزي

لقد عرضوا لتوهم فيلم كازابلانكا على التلفزيون، وشاهدته للمرة المليون، تقريباً. ولكن هذه المرة، فكرت أنه ليس لدى بوغارت وبيرغمان عشر الرومانسية التي لدينا.

لا أطيق الانتظار لأراك مرة أخرى الجمعة.

بِثْ

أشتاق إليك

«مرحباً، عزيزتي نورا

هذا الاجتماع مضجر، مضجر، مضجر. ولكنني حتى ولو كنت في جنة مدارية على الشاطئ، ولكن من دونك، ستكون أيضاً مضجرة، مضجرة، مضجرة. أي مكان أقصده، أي شيء أقوم به لن يكون ممتعاً لأننا لسنا معاً. سأكون سعيداً جداً عندما أعود إليك في أي مكان.

مع حبي

مارف

عزيزي داريل

أجلس أمام حاسوب شقيقي الصغير. وأمي على وشك مناداة الجميع إلى عشاء الشكر. أحب أن أكون في المنزل في أيام العطلة، ولكنني أعلم شيئاً مهماً أيضاً: أشتاق إليك. أتمنى لو كنت معي هنا.

عليّ أن أذهب، عزيزي. أراك قريباً - كليير»

## ٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

لا أطيق الانتظار لأراك	كلمات قليلة تعبر
بحثت عنك	مذهل
أبعث لك هذه الكلمات	أعشقتك
رومانسية / شاعرية	أشتاق إليك
أعانقك	أكون معك مرة أخرى
شاعري / رومانسي	أحتاجك
تسلية	مبارك
مشاركة بضعة دقائق	رسالة سريعة لك
أحبك	أضملك
معاً	ممتع
مفرم بك	حب
رائع	أتمنى لو كنا معاً
	فرح

### كلمات و عبارات يجب تجنبها

إن مفردات الحب بلا حدود فعلياً  
فتجنب الكلمات التي لا تبدو صادرة عنك.  
وكن مدركاً حقيقة أن الآخرين قد يدخلون

## الفهم وسوء الفهم

إن كلمة «سوء فهم» هي من أكثر الكلمات التي يساء فهمها في مفرداتنا الشائعة. غالباً ما نستعملها كتعبير ملطف، ومهذب، وطريقة حيادية عاطفياً لوصف أي نقاش، أو خلاف، أو حتى انفصال. فكثير من النقاشات والخلافات والانفصالات هي نتاج سوء فهم جوهرى. يقول الشخص «أ» شيئاً ما يعني له معنى ما، ويسمعه الشخص «ب»، ويفسره بمعنى آخر. وهناك حقيقة واقعية أخرى هي أن ما يسمى «سوء فهم» هي في الواقع نقاشات وخلافات وانفصالات نشأت ليس بسبب سوء فهم خاطئ، بل عبر فهم دقيق جداً. فالشخص «أ» يقول ما يعني، والشخص «ب» لا يعجبه ما قيل.

تحفل العلاقات بالنقاشات والخلافات، التي تؤدي أحياناً إلى الانفصال. تكون هذه عادةً نتاج قضايا حاسمة وجديّة يفهمها الطرفان، ولكنهما لا يستطيعان إصلاحها أو حلها. وعموماً، يوفر الصدق، والانفتاح، والتواصل المرهف أفضل الفرص لحل هذه المشكلات، لكن لا توجد ضمانات أنه بالحديث من القلب ستندمل كل الجراح و تشفى كل الأمراض. وما يستطيع تواصل رقيق ومنفتح وصادق - إصلاحه هو سوء فهم جوهرى: النقاشات والجدالات التي تتدلع وربما تتفاقم بسبب فشل الشخص «أ» بتوضيح نفسه للشخص «ب» أو بسبب التعبير عن نفسه بطريقة تجعل الحالة أشد خطورة بدلاً من إجلائها، بحيث يمكن مناقشتها والعمل على حلها.

## إيجاد طريق القلب

يتطلب الاتصال لتجنب سوء الفهم، أولاً وغالباً، إصغاءً منضبطاً. لأن الإصغاء محكوم بثلاثة مبادئ عريضة:

١- افترض الصدق وعدم وجود جدول أعمال سري. ادخل الاتصال بنية طيبة، وبقصد البقاء صادقاً وبافتراض أن الطرف الآخر صادق أيضاً.

٢- اضبط لسانك - وأحكامك. تذكر أن هدفك الأول هو الإصغاء والاستماع. ولا يمكنك القيام بذلك وأنت تصرخ. امنح الشخص الآخر الوقت، والجو، والصمت الذي يحتاجه لقول ما يجب قوله.

٣- ابق ذهنك منفتحاً. فقبل المحاكمة، يمضي المحامون وقتاً طويلاً في استجواب المحلفين بعيد النظر للتأكد من أن حكمهم ليس مبنياً على تصورات سابقة. اصغ بذهن منفتح. ودع مفكرتك عند الباب.

وعندما يحين دورك للتحدث، فإن طريق القلب يمر عبر النقاط التالية:

- الاحترام - لنفسك وللشخص الآخر.
- قواعد الارتباط: صمم على عدم السماح للمناقشة بالوصول إلى استخدام كلمات قاسية، أو الألقاب نابية، أو عنف من أي نوع.
- رفض التصور: اعلم أن افتراض كون الطرف الآخر يرى الأمور ويشعر بها بطريقتك نفسها مدمر للغاية.
- رفض التوبيخ أو الاتهام: لا تتكر مشاعرك، لكن لا تلق اللوم آلياً على الطرف الآخر فبدلاً من قول «أنت تجعليني أغضب» جرب «أشعر بالغضب منك».
- فصل السلوك عن الشخص: بدلاً من انتقاد الطرف الآخر لأنه كان سيئاً أو مزعجاً أو غير حساس، انتقد فعلاً محدداً لكونه سيئاً أو مزعجاً أو بليد الإحساس، لا تقل «أنت مجرد شخص بليد الإحساس»، بل قل «ذكر تلك المسألة القديمة كان فضلاً».

## تجنب المأزق

المأزق الخطير الذي يخلق سوء الفهم هو الفشل في إقامة حوار وفق النقاط التي ذكرت للتو. ويتولد هذا الفشل غالباً من عدم وجود هذا التصور. فعندما يصبح الحوار مواجهة، يكون من السهل فقدان رؤية النتيجة المرجوة من اللقاء: الحل الذي يرضي الطرفين ويعزز العلاقة. وبدلاً من ذلك، قد ترى نتيجة واحدة مرجوة لخروجك منتصراً - لا يهم من تعرض للأذى. وتذكر إذا ما لحق بك أذى، تكون أنت الذي لحق به الأذى، وإذا لحق الأذى بالشخص الآخر في العلاقة، تكون قد ألحقت الأذى بنفسك أيضاً. ألق عن رغبتك بالانتصار من أجل الانتصار. تخلّ عن رغبتك بأن تكون «محقاً» عندما يتسبب ذلك بجعلك تشعر بأنك قد أخطأت. بدلاً من ذلك، اعمل - بل ناضل - للاحتفاظ بتركيزك على النتيجة المرجوة حقاً.

## كيف تبقيان في العلاقة معاً

في الوقت الذي لا تضمن فيه عادات اتصال إيجابية وفاعلة قيام علاقة محبة وثابتة وواعدة، يمكنك أن تتأكد من أن عادات الاتصال السيئة ستسهم بدمار أي علاقة. ففيما تهدف العادات الجيدة لمد الجسور عبر المسافات بين الأفراد، تنزع العادات السيئة إلى تأكيد أو حتى توسيع تلك المسافات.

## محاورة الذات

التحاور مع نفسك: أنتما الاثنان معاً، لكنك تتكلم إلى نفسك. ما الذي يمكن أن يكون مدمراً أكثر من هذا؟ ومع ذلك فإنه يحدث طوال الوقت. تفترض وتصر على أنك تعرف ما يفكر الطرف الآخر وكيف يشعر. والنتيجة هي أنك تتابع في حوار مع ذاتك: « قلت أنك تريد الذهاب إلى الحفلة الموسيقية معي، لكنك بالتأكيد تفضلين لعب الورق مع الأولاد». وفي القريب العاجل، يكف الطرف الآخر عن الوجود. هناك فقط أنت وانطباعك، وتصورك عن الطرف الآخر.

تجنب محاورة الذات. عبر عن أحاسيسك ومخاوفك للطرف الآخر بكل الوسائل، لكن دعه / دعها ترد عليها بعد ذلك. توقف عن الكلام، وأصغ.

## توقع فهم إعجازي

والجانب العكسي لحوار الذات هو توقع أن الطرف الآخر يعرف ما تشعر أو تفكر به. لماذا ؟ لأنه يحبك / تحبك، طبعاً. والأشخاص المتحابون يستطيعون قراءة أفكار بعضهم بعضاً.

توجد ذرة من الحقيقة في هذه الأسطورة. الأشخاص الذين عاشوا مع بعضهم لعشرين عاماً أو ثلاثين عاماً أو أكثر سيكونون بلهاء في الواقع إذا لم يستطيعوا تخمين عادات الآخر وعادات تفكيره. لكن الحب لا يمنح الطاقة الذهنية على التخاطر، وافترض أنه يقوم بذلك خطأ كبير. والخطأ الأكبر هو الافتراض بأن الفشل في قراءة أفكار الطرف الآخر يدل على فقدان الحب.

إن مسؤوليتك هي التعبير عن مشاعرك، وحاجاتك، ورغباتك فقط.

## عدوان سلبي

هذا البديل عن الاتصال هو سمة شائعة جداً لكثير من العلاقات. فالفشل في التعبير عن المشاعر لا يؤدي بشكل سحري إلى اختفاء المشاعر. إذا كانت المشاعر غير المعبر عنها مهمة كفاية لك، فالأفضل أن تعبر عنها بطريقة غير كلامية:

«سأحضر تلك الألبسة من التنظيف بالتأكيد. أعرف أنها مهمة ليوم الغد.»

يأتي الغد و ...

« عزيزتي، هل أحضرت بذلتي من التنظيف؟ »

« أي بذلة؟ »

لا تترك المسائل المهمة دون نقاش.

## إقامة جدار حجري

تشعر بحالة سيئة، قد تستفيد من محادثة لطيفة. لكن، أن تشعر بحالة سيئة، قد لا يعني أنك ترغب بالتحدث. والشئ ذاته صحيح عندما يقوم شريكك بعمل ما

يزعجك ويغضبك. هذا الوقت تحديداً أهم وقت للتواصل، لكنه قد يكون عندما لا ترغب في الكلام.

إقامة جدار حجري يغري الطرف الآخر بأن يقيم حواراً ذاتياً، وتصور مشاعره عنك. وتكون النتيجة، على الأقل، سوء فهم وفشل مستمر لحل المسألة مهما تكن مزعجة. وفي أسوأ الحالات، تكون النتيجة أن يضخم شريكك المشكلة التي تزعجك، جاعلاً إياها تبدو - أو يكون صادقاً بجعلها - أسوأ مما هي عليه.

### تبادل الألقاب والسخرية

لا يوجد مانقوله هنا سوى لا تقم بذلك، فهو مؤذ، لا سيما لأنه يهين كرامة الطرف الآخر وهذا ينطبق على الشريكين معاً. كن مدركاً أن السخرية غالباً ما تتستر على نحو رقيق بـ «الهدر»: «ألا تتقبل المزاح؟» وبدلاً من تخفيف لهجة ما قيل، فإن السخرية والمزاح هنا يضيفا مزيداً من الإهانة على الشعور بالأذى.

### الكذب

يدمر الكذب أي علاقة. ينطبق الشيء ذاته على إخفاء الحقيقة، يجب أن تتوصل إلى طريقة بناء لقول الحقيقة ليكون بالإمكان التعامل معها.

### الغضب

ليس الغضب سيئاً بالنسبة للعلاقة، كما أنه ليس جيداً في الوقت نفسه. إنه ببساطة جزء من العلاقة، لأنه جزء من الحياة العاطفية. تعامل معه.

● حدد المصدر الحقيقي للغضب. الغضب تهديد، لذلك غالباً ما نستبدله. أنت في وضع صعب مع رئيسك في العمل.. يجعلك تغضب، لكنك لا تستطيع أن تظهر ذلك له. فأنت بحاجة إلى العمل. لذا تذهب إلى المنزل و تبدأ بالصراخ على زوجتك، وهكذا يتم استبدال مكان الغضب.

● تغضب عندما تتأذى. وهنا فإنك بإظهار غضبك من الشخص الذي آذاك، تدافع عن نفسك ضد المزيد من الأذى.

● تغضب عندما تحبط - وهذا يتضمن الإحباط من إخفاقاتك الخاصة. ويؤدي ذلك إلى انفجارك في وجه الطرف الآخر بكيل التوبيخ والالتهام له.

لا تستطيع أن تتجاهل أو تتخلص من الغضب ببساطة، لكنك تستطيع التعرف عليه في أشكاله الكثيرة ومظاهره الخادعة، وتتخذ الخطوات للتعامل معه بطريقة صحيحة.

ابدأ بالاعتراف أن الغضب ليس شيئاً بل شعوراً وأن الشخص الوحيد المسؤول عن مشاعرك هو أنت. إذا كنت مسؤولاً عن مشاعرك، فأنت مسؤول عن التحكم فيها. إذا شعرت أن مشاعر الغضب تملكك سيطر عليها قبل التحدث مع الطرف الآخر بشأنها:

● قم بالسير أو الجري حول المنزل.

● عد حتى الرقم عشرة. وتنفس بعمق.

عاهد نفسك على تجنب العنف على نحو مطلق. مع نفسك أو مع أي شخص آخر. وإذا كنت ما تزال تشعر بعجزك عن التعبير عن غضبك دون أن تجعل الحال أسوأ، فكر بتدوين أفكارك. يمكنك كتابة رسالة للطرف الآخر في العلاقة. أبعده الرسالة عنك ليوم واحد على الأقل، ثم انظر إليها. قرر أي مقطع من الرسالة ما زلت تشعر برغبة في التحدث بشأنه.

عندما تستعد أخيراً للتحدث، كن حذراً من أن تتصل من مسؤوليتك لصالح مشاعرك.

فبدلاً من أن تقول «إنك تثيرين غضبي» ! اشرح: «عندما ناقشت وضعنا المالي مع جو ويليامز، تسببت في إثارة غضبي». وهذا ما يزال جرعة يصعب على الطرف الآخر ابتلاعها، لكنها على الأقل تحقق ما يلي:

● تحافظ على امتلاكك لغضبك .

● لاتهاجم الطرف الآخر مباشرة، بل تركز على فعل محدد .

● تحدد بدقة مصدر الغضب، وتعالجه في الوقت المناسب وتربطه بحادثة محددة.

والنقطة الأخيرة هذه مهمة على نحو خاص، لأنها تعطي أملاً عملياً وحقيقياً لحل المشكلة. عندما تخبر شخصاً ما ببساطة أنه / أنها تجعلك تغضب، فعدة حلول مرجوة تطرح نفسها. إما أن يصلح هذا الشخص من نفسه - أو يغادر. لكن إذا ركزت على سلوك معين، أو تصرف، أو حادثة، تكون قد حددت شيئاً ما لإصلاحه أسهل من التركيز على الشخص نفسه، حاول أن تختار وقتاً بحيث تستطيع التحدث - التحدث فعلياً، بلا مقاطعة.

### الاعتذار

ليس الاعتذار مجرد القول بأنك آسف أو التعبير عن الندم على واقعة أو على انفجار، بل واقع قبولك تحمل مسؤولية هذا الفعل.

الخطوة الأولى في اعتذار حقيقي هي ليست التحدث، بل الإصغاء.

● اصغ بلا حكم مسبق أو تحيز.

● استخدم لغة الجسد الإيجابية لتظهر تفهمك لأي شكوى أو انتقادات يعبر عنها شريكك.

● عبر عن تفهمك لما يقوله الطرف الآخر، حتى ولو لم توافق عليه. فمن الممكن تماماً أن تفهم نقطة ما أو مفهوماً ما من دون الموافقة على حقيقته أو دقته: «أفهم سبب شعورك بهذه الطريقة».

● فكر ملياً بكلمات الطرف الآخر. «هل تقول أنني لا أحترم رأيك في القضايا المالية. هل أفهمك جيداً؟»

● درب نفسك قدر المستطاع على تقبل بدء الطرف الآخر بالكلام و التعبير عن

نفسه / نفسها بشكل كامل. حاول أن لا تقاطع ولا تتفجر أثناء ذلك للدفاع عن نفسك.

في الوقت الذي تبدأ فيه الكلام، يمكنك أن تقرر ما إذا كنت ستعتذر - أي تقبل تحمل المسؤولية وإبداء الندم - عن شيء قمت به عمداً لإلحاق الأذى، أو شيء خارج عن إرادتك، أو حتى شيء حدث بالصدفة. في كل الأحوال، الأمر يعود إليك في إعلان مسؤوليتك. وهذه هي الخطوة الأولى من الاعتذار:

● قبول تحمل المسؤولية.

ما الخطوة الثانية؟

● عبر عن الندم. «أسف لأن ما قلته جرح مشاعرك».

ثم اتجه نحو الخطوة الثالثة:

● اقترح علاجاً. يمكن اتخاذ تدابير محددة أحياناً لإصلاح الضرر. قد يكون وعداً بعمل ما يمكن لمنع وقوع الضرر مرة أخرى: «من الآن فصاعداً، سأحرص على مناقشتك حول أي قرارات مالية. سنعمل معاً ونتخذ القرارات معاً».

لا يضيع الاعتذار هباءً فهو غالباً ما يقابل بالغفران. إذا كنت الطرف المتلقي في اعتذار ما، فالقرار يرجع إليك إذا كنت ستغفر أم لا. ولعل اتخاذ القرار يصبح أكثر سهولة عندما تتوقف عن التفكير بماهية الغفران.

● الغفران هو القبول بأن الطرف الآخر ارتكب خطأ ندم عليه، وهو ما يزال جديراً بحبك.

● ليس الغفران نسياناً لما حدث.

● ليس الغفران بمثابة قول أن ما حدث كان عادياً.

● الغفران ليس مضموناً مدى الحياة. النقطة الهامة أن يدرك الطرف الآخر أنك قد تسامح بإخلاص اليوم لكنك قد تغضب غداً، وهذا لا يعني أنك نقضت كلمتك.

## التخلص من الماضي

لا يمحي الاعتذار المشكلة أو الأذى الذي نتج عنها. والغضبان لا يعني النسيان. لكن يجب تجاوز الماضي، لأن تغييره أو التأثير فيه لا يمكن، وهذه حقيقة راسخة. إننا عاجزون أمام الماضي. ولكي نتجاوز الماضي، يجب أن نركز على الوقت الحاضر ونبتكر خطة للمستقبل. عندما تقوم بشيء ما مؤذٍ، اعتذر. و كجزء من الاعتذار، قدم علاجاً، على ألا يكون أحادي الجانب. تحدث حول ما ستقومان به معاً لتجنب تكرار حدوث المشكلة. فبقدر ما تستطيعان أن تكونا دقيقين، يكون ذلك أفضل. لكن بدون وجود خطة، سيغدو كل منكما أسير الماضي.

## كلمات وعبارات يمكن استخدامها

أذى	أوافق
آسف	ساعديني
أطلب صفحك	مناقشة هادئة
في المستقبل	أعتذر
حديث	أساعدك
أشعر	ندم
أصغ إليك	العمل على حلها
معاً	أسمعك
أغفر	خطة
تحرك إلى الأمام	وضع خطة
فهم	لتتجاوز هذا الأمر

---

## كلمات وعبارات يجب تجنبها

سيء	قمت بذلك عمداً
للأبد	غير كفؤ
دائم	أنت المذنب
لوم	شر
مستحيل	لن أعود أبداً كالسابق
محطم	خطأ
لا أستطيع تغيير	لا فائدة
غير مؤهل	أنت تجعلني / تسبب لي