

التقنيات والأدوات

obeykandi.com

توجد بمدينة ببيل في سويسرا مؤسسة باسم "متجر العقول والأفكار"<sup>1</sup>، أي محل لخدمة الأدمغة وليس دكاناً للجزارة.

إن هدف مؤسسة "متجر العقول والأفكار" هو "إنتاج ورعاية الأفكار". أفكار لكل شيء. أفكار صغيرة وكبيرة. من ذلك على سبيل المثال: كيف أو من دراجتي



بحيث لا يتم سرقتها على الدوام؟ ما الذي يمكنني أن أهديه لجدي كثير الرغبات في عيد ميلاده الخامس والتسعين؟ أو: أفكر في غداء "خفيف سهل الامتصاص"

يمكن أن يقبل عليه الشباب. ماهو؟ وكيف يمكن أن يكون؟ يمكنك أن تتوجه بمثل هذه الأسئلة أو بأخرى مشابهة أو بأسئلة مختلفة تماماً إلى محل خدمة الأدمغة أو متجر العقول والأفكار كي تحصل على حل هناك. وفي لقاء مع مجلة "براند آينز"<sup>2</sup>، قضت نادية شنيتسلر<sup>3</sup>، المديرية التنفيذية لمتجر العقول والأفكار على الاعتقاد الخاطئ بأن الفكرة العبقرية تحتاج لومضة فكرية من رأس مبدع. "إننا نتج أفكاراً طبقاً لحاجة الزبون". تماماً مثلما يتم إنتاج أي شيء آخر... ولا يرتبط لدينا إيجاد الأفكار بالأشخاص، بل إن الأمر يقوم على عملية إنتاجية محضة<sup>XXII</sup>. تمر الأفكار في متجر العقول والأفكار بمراحل محددة. ومن بين وسائل العمل المفضلة هي أحواض الاستحمام، والتي فيها أو بجانبها تتم عمليات التفكير والشطح في سويسرا بشكل جيد. كما تقول نادية شنيتسلر أن الموضوع في البداية يتطلب عملاً شاقاً وصعباً من المؤسسة "كي تستطيع أن توضح بشكل مقنع لمؤسسات وشركات عالمية منظمة تنظيمياً متقناً بأنها يمكنها أن تفيد من مجموعة من الأشخاص يفكرون على نحو غريب وغير مألوف ويتكون أثاثهم المكتبي لحد لا يستهان به من أحواض الاستحمام"<sup>XXIII</sup>. هل تذكر آخر مرة رقدت فيها في حوض الاستحمام؟ ألم تخرج من

XXII انظر كتاب "Ideen vom Fließband" / في: brand eins 10/2000

XXIII نفس المرجع..

الخطأ الثاني: أنه كثيراً ما لا يفهم المغزى الحقيقي من وراء العصف الذهني، إن الهدف هو جمع أكبر عدد ممكن من الأفكار في وقت محدد، وتحديد بلا أي تقييم في المقام الأول وبلا أي حركات بالعينين تتم عن الاستياء وبدون تعبيرات بالوجه تنطوي على الاحتقار والتهوين من قدر الأفكار المطروحة. حتى التعليق في الخاطر بعبارة مثل "ما هذا الذي يقوله الولد مولر مرة أخرى"، ومثله من أفكار وخواطر هي بالتأكيد حينئذ في الوقت والوضع الخاطئ. نعم إنني أعرف أنه من الصعب ألا تقيم ما تسمع، كما أنه من الصعب أن تمنع صرخة حادة تريد مثل هذه الأفكار أن تطلقها، فلتفعل هذا وإلا فإنك سوف تقمع من البداية الأفكار الجديدة من الخروج إلى النور. ربما تتذكر في مثل هذا الموقف طلبني منك في الفصل الأول أن تخرج مخك، فلتفتح غطاء أم الرأس ولتخرج المخ ثم أغلق الغطاء ثانية وانطلق. كما يمكنك مع هذا قص سلسلة الصور من الكتاب ووضعها أمامك على المنضدة. أو تقوم بتصوير الكتاب كله بالتساوي لجميع المشتركين في العصف الذهني كي يصبحوا جميعاً منفتحين بعد بتر المخ.

الخطأ الثالث: تكوين المجموعة. رجاء لا تختردائماً المجموعة نفسها التي تجتمع معاً في المشروعات الأخرى. فلتصحب على سبيل المثال ساعي البريد، الذي حمل إليك تراً طرداً صغيراً، من تحت إبطه واشركه معك في الحديث. أو اسأل عاملة النظافة لديك عن رأيها، فربما كان لها رأي أو إسهام تستطيع أن تنتفع به. من المهم في جلسات العصف الذهني على وجه العموم ألا ينشأ أي نوع من التفرقة المبنية على بناء هرمي، يضع المشاركين في مراتب مختلفة، حيث يرسخ الافتراض الخاطئ في أذهان الكثيرين. إن اقتراحات الرئيس بشكل عام تكون أفضل من الاقتراح الشخصي لأي منهم. وبذلك يمكن تجنب تصنيف وتقييم الأفكار في المرحلة الأولى.

أما الخطأ الرابع المحتمل في جلسات العصف الذهني: فيمكن في أن معظمها يمتد لفترة أطول من اللازم. وفي رأيي فإنه لا ينبغي أن تتجاوز جلسة العصف الذهني أكثر من عشرين دقيقة. عندئذ سيكون لديك الكثير من الأفكار الجديدة، وكلما كانت أكثر كان ذلك أفضل. على سبيل المثال يجب على من يعملون في محل الأفكار أن يقدموا 2000 اقتراحاً على الأقل من أجل منتج جديد.

ولنتدرب على ذلك الآن، حيث نجري عصفاً ذهنياً قصيراً جداً. المهمة هي: تخيل أنه قد افتتح في مدينتك متجر جديد اسمه "متجر الحياة السهلة".

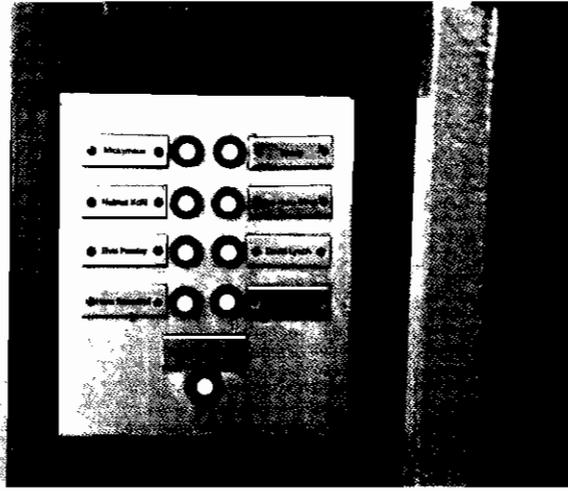
إنه متجر يحوي كل شيء يجعل الحياة أكثر سهولة ويسراً: منتجات وأشخاص وأفكار وخدمات وكل ما تتخيله. ترى ما الذي تود أن تشتريه من هناك؟ أحضر ورقة وقلماً وابدأ في تدوين ما يروق لك. لديك دقيقتان، ورجاء أن تحتفظ بالورقة في هذا الكتاب لأننا سوف نحتاج إليها مرة أخرى لاحقاً.



"إن أفضل الأفكار تأتي من الرؤوس والأمزجة ذات الطابع اللاعبة. وأفضل طريقة لفتح واستخراج ما بهذه الرؤوس اللعوبية هي اللعب".<sup>XXV</sup> هذا ما يقوله آندي ستياتو فيتش<sup>8</sup> من شركة بلاي التي ذكرناها من قبل، فمن ضمن الألعاب التي اخترعتها الشركة لعبة تسمى "لعبة البطل الخارق" وهي لعبة غاية في السهولة. كل شخص يختار لنفسه بطلاً شخصياً خارقاً، من الممكن أن يكون على قيد الحياة أو ميتاً أو وهمياً أو حتى من وحي إبداعه الخاص. ربما يكون ميكى ماوس<sup>9</sup> أو روبين هود<sup>10</sup> أو بيل جيتس<sup>11</sup> أو مارجريت تاتشر<sup>12</sup> أو وينيتو<sup>13</sup> أو هاري بوت<sup>14</sup> أو بابلو بيكاسو أو هانز روسينثال<sup>15</sup>. من هو بطلك المفضل؟ من هو بطلك الخارق؟

فكر لفترة وجيزة ثم دون اسم بطلك الخارق. من لديه ورقة يكتب عليها اسم البطل، ومن ليست لديه ورقة فليكتب على كفه أو على مفرش المنضدة أو في هذا الكتاب أو فليخذه على منضدة خشب البلوط لديه. فلتحتفظ باسم بطلك الخارق في ذهنك، لأننا سوف نعود إليه لاحقاً مرة أخرى. تحرض مؤسسة بلاي صراحة على تجربة دور البطل الخارق بفاعلية وعلى التنكر بنفس طريقته سواء كان ذكراً أم أنثى كي تتم عملية التوافق مع الشخصية بشكل تام وكي تستطيع أن تتصرف بنفس الطريقة الأصلية. إن هذا الأسلوب لا يحسن فقط من الناحية المزاجية في الفريق بشكل فجائي، بل يساعد أيضاً على أن تنسى نظرتك المترسخة للأشياء وأن تغير من منظور رؤيتك بشكل فيه الكثير من المرح وروح اللعب. ربما يسترعي انتباه البعض ما يرتبط بذلك من مظاهر الانتباه من أفواه مفتوحة أو هزات للرأس عندما تصادف زميلاً لك في المطعم وأنت في دور البطل الخارق واضعاً رداءً أزرق من كيس القمامة فوق بذلتك. الجرأة والجرأة فقط، فلتقدم على هذه المخاطرة بلا تردد. الأمر يستحق ويسبب المرح.

XXV انظر ص 168 . 180 من كتاب "Mind Games" / في: Fast Company Jan/Feb 2000.



في هذا الموضوع نربط بين العصف الذهني ولعبة البطل الخارق. أرجع الآن إلى ورقة العصف الذهني الخاصة بمتجر الحياة السهلة التي وضعتها في الكتاب وأدخل بطلك في اللعبة. أنت الآن لم تعد أنت، فلقد تقمصت دور

بطلك الخارق وأنت الآن ترى كل أفكارك من منظوره هو. على سبيل المثال، ترى ماذا كان عساه فينيتو سيشتري من متجر الحياة السهلة؟ إنه على أي حال سوف يأتي ممطياً جواده وسوف يضطر إلى ربطه على الباب. وسوف يقدر بالطبع إذا قام أحد الأشخاص بتظيف جواده وإطعامه بينما يشتري هو حذاء مقسين<sup>16</sup> جديداً لنشوة تشي<sup>17</sup>. أو لو كان بطلك الخارق هو هيلموت كول، ماذا كان سوف يشتري؟ أين ثلاجة المجمدات التي بها أمعاء أنثى الخنزير المحشوة. أين هي وصفة الطبخ وما نوع الخمر المناسب لذلك؟ ربما كان الدكتور هيلموت كول<sup>18</sup> سيسعد أكثر لو كانت المساحات بين الأرفف أوسع قليلاً. أما داني فينيتو فربما كان سيجلب الشيكولاتة المفضلة له من الأرفف السفلية لحامل عرض الحلوى، حيث إنه لا يريد في كل مرة أن يطلب مساعدة البائعة التي قد يخيل لها أنه يتعلق بذلك لمجرد اختلاس نظرة من أسفل التتورة. وأثناء العصف الذهني لتقديم خدمات إضافية للعملاء.

فربما يقودنا فينيتو ودكتور كول إلى استحسان فكرة توفير ساحات انتظار ذات مساحات مختلفة لمختلف أنواع المركبات قد يكون أمراً ممتعاً. أو خدمة صف السيارة للانتظار أو توفير محطة بنزين بها جهاز لغسل السيارات مقامة على أرض الشركة أو توفير خدمة نفخ وضبط هواء إطارات الدراجات. وربما تتولد في أذهاننا خاطرة ما تقضي إلى إبداع تصميم هندسي للمحال التجارية يراعي الأبعاد الجسدية للأفراد، أو إلى ابتكار نظام جديد لتصنيف البضائع بحسب المجالات والموضوعات. وبالتالي فلن يكون دكتور هيلموت كول مضطراً للتنقل بين خمسة أقسام مختلفة لكي يجمع كل ما هو ضروري لدعوة الغذاء التي يعد لها. وقد يستتبع ذلك أن يقدر العملاء كون أن أحداً يفكر مسبقاً لهم ويرتب كتاب الطهي ومريلة الطبخ وملعقة الطهي الخشبية ولافتة المنضدة للضيوف وملحق برقم خدمة الأطعمة الجاهزة وتوصيل

الطلبات عند الضرورة في أرفف متتابعة بجانب ثلاجة المجمدات التي بها أمعاء أنثى الخنزير المحشوة.

وهذا ما يسمى بأسلوب التسوق بالمعايشة وهو أسلوب مطبق بالفعل منذ فترة طويلة في الولايات المتحدة الأمريكية بينما لا يزال الأمر لدينا في مرحلة المهد. ويحضرني هنا مثلاً ذكر سلسلة مكتبات بارنز أند نوبل<sup>19</sup> التي تتعاون مع مقهى ستاربكس<sup>20</sup>، حيث إذا رغب أحد العملاء في التصفح أو في اقتناء كتاب جديد فيمكنه أولاً أن يطلب كوباً من القهوة البيضاء ويأخذ معه فطيرة الموفيفية بالتوت الأزرق من المقهى عند المدخل ويواصل سيره إلى داخل المكتبة. وهناك يبحث لنفسه عن مكان لطيف يشعره بالراحة لدى جلوسه وعن بعض الكتب التي تروق له. ثم يبدأ في مطالعتها بينما ينتابه الشعور وكأنه في بيته. وحتى بعد مرور أربع ساعات يقضيها ما بين القراءة وقضم قطع الفطيرة، بما تحدثه من بقع زرقاء، وهمر القهوة إلى جوفه يستطيع أن يعيد الكتاب مرة أخرى إلى الرف ثم يغادر المكان دون أن يشتري شيئاً بينما يودعه الجميع بالعبارة الودودة "Have a nice day. See you tomorrow".

وهنا يخطر في بالي أيضاً الموقع الإلكتروني ([www.thegreatindoors.com](http://www.thegreatindoors.com)). إنه مزيج مجنون من متجر أثاث ومحلات اصنعها بنفسك... سوق البناء باوماركت "Do-it-yourself-Baumarkt" ومحلات آخر صيحة "تريند شوب"<sup>21</sup> ومعارض أنماط البناء النموذجية. كما توجد في المتاجر الضخمة تحت... مسمى "التسوق بالفرقة"... حجرات كاملة التجهيز وجاهزة للتشغيل، ومطابخ وحمامات وغرف معيشة، شكلها تامة التجهيز وجاهزة التشغيل ومصممة كما تظهر عادة في صور مجلة "شونر فونن" (السكن الجميل)<sup>22</sup> ويستطيع كل فرد أن يحاكي نماذجها المعروضة قطعة قطعة. وتوجد هنا كل أجهزة ومتطلبات البيت من أجهزة المطبخ مروراً بخطافات تعليق الفوط وحتى تفاصيل الديكور، كل ما يحتاجه المرء. من يريد الاستعلام عن منتجات أو مجموعات سلعية متخصصة فإنه يمكنه استخدام البديل المطروح والقيام بجولة تسوقية "by category"... التسوق بالفرقة... وهنا سيجد كل ما كان يريد أن يعلمه ذات يوم حول مقابض الأدراج أو الثلاجات. وفي قسم التصميم يمكن للمرء أن يطلب المساعدة إذا احتاجها فيما يتعلق بالتخطيط والتجهيز، كما توجد في الإنترنت دلائل إرشادية مفصلة تساعد المرء على تركيب مصرف جديد بنفسه، بما في ذلك قائمة المشتريات المطلوبة ورقم هاتف خدمة الطوارئ. وبذلك فإن مفهوم أن يصنع المرء الأشياء بنفسه يحقق له السعادة. ولا بأس إذا خرجت المنضدة الخشبية على نحو أقل توفيقاً فإن اختيار المفرش المناسب الذي يغطي تماماً على إعوجاج أرجلها الخمسة سيحل المشكلة على الفور.

وبالحديث عن المناضد فإنه يجب أن يمتلك كل شخص منضدة كبيرة كي يستخدمها في اللعب مثلاً. فأنا أحب أمسيات اللعب مع العائلة والأصدقاء، ألعاب اللوحة أو الكوتشينة أو ألعاب نبتكرها بأنفسنا. كما نلعب أيضاً في شركتنا سواء مع أنفسنا أو مع العملاء والشركاء، ومن ذلك على سبيل المثال لعبة رسام يوم الاثنين أو لعبة الحركة أو التابو كما نلعب أيضاً الكرة الطائرة. وقد اشتركنا بالفعل في مسابقات إحدى الدورات بل وفزنا بجائزة وذلك لأن فريقنا كان يتكون في أغلبه من النساء.



### فكرة للأسبوع بعد القادم

بدلاً من أن تنظم دعوة الغذاء القادم في مطعم إيطالي مع عملائك، قم بتنظيم أمسية للعب مع بعض المأكولات الخفيفة من رقائق البطاطس المقلية وشرائح الخبز مرشوفة بها عصى الخلة الخشبية الرقيقة واستمتع بهذا المزيج الإيجابي لمجموعة لشطحات هذه. كما سوف تتعرف على عملائك وحتى على نفسك من منظور جديد تماماً.

تعتمد لعبة الأبطال الخارقين في الأساس على منهجية تبادل الأدوار. وفي كل مرة تتقمص دور شخصية جديدة فإنك بذلك تغير منظور رؤيتك للأشياء. وهذا يساعدك على أن تبتعد عن نفسك وتأخذ منها مسافة كافية وأن ترى العالم بعيون الآخرين.

## أبطال الحياة اليومية

نظراً لأن الأبطال الخارقين نادرو الوجود. فيمكنك أن تستعين بأبطال من الحياة اليومية كذلك، وهم أشخاص عاديون جداً تجمعك بهم معرفة شخصية، وذلك لتتمكن من تغيير منظورك بصفة يومية. حكمت لي مؤخراً صديقتي ورئيستي في العمل، مونيكا شيدين من ميونيخ، القصة التالية: كانت متأخرة عن موعد لها ووصلت بسيارتها إلى المكتب وهي لاهثة. وكانت توجد على أحد جانبي الطريق أعمال بناء ولافتة بحاجز لمنع الوقوف قطعياً. أما الجانب الآخر فلم يكن به على امتداد أفقه مكان لانتظار السيارة. كانت مونيكا تتمنى لو تمكنت من صف سيارتها أمام المكتب مباشرة كي تصل في موعدها المحدد. ففكرت قليلاً فيما كانت سوف تفعله زميلتها إيديت الرأس المبدع بالشركة في مثل هذا الموقف. كانت إيديت سوف تظل تزحزح لافتة منع الوقوف جانباً إلى أن تقسح مكاناً "قانونياً" لصف السيارة به وتقوم بإدارتها قدر المستطاع. فكرت، نفذت وحلت مشكلة انتظار السيارة. وأنا لا أريد أن أستحثك بهذا المثال على خرق قواعد المرور أو عدم احترامها، ولكنني أحفزك على أن تبحث عن الحلول من منظور آخر. ماذا كانت زوجتي سوف تفعل ماذا كان زوجي سوف يفعل؟ أو صديقتي ليزا أو جارنا السيد فرانك؟

إليك مثال آخر على ألعاب أخرى صغيرة لتغيير المنظور من واقع الحياة اليومية التي أمارسها أيضاً مع مونيكا شيدين: نحن نتحدث مع بعضنا البعض بشكل تلقائي ونفضل أن ننادي بعضنا البعض بحسب ظروف اليوم والحالة المزاجية بأسماء غريبة مثل السيدة زوربير أو السيدة الأستاذة الدكتورة ماير أو جابي أو السيدة الدكتورة أو الكونتيسة أو ماشابه ذلك من الأسماء فيما يدخل في هذا الإطار. وبغض النظر عن أن تبديل الأسماء يضيف نوعاً من البهجة على جو الحديث، إلا أنه يتيح أيضاً إمكانية إهداء الآراء النقدية حول موضوعات بسيطة بين الأصدقاء أو المواقف المملة على نحو يسمح لطرف الحديث على الجانب الآخر بفهم ومعالجة المعلومات بصورة أفضل. فمثلاً يكون وقع جملة "سيدة زوربير، لدينا اليوم تسريحة مبتكرة، أليس كذلك" أفضل من جملة "ما هذا؟ كيف تبدين؟". أو جملة "إذا سمحت لي الكونتيسة، فإنه يسرني أن أسرد المشكلة مرة أخرى إذا تكرمت سيادتها بترك جهاز هاتفها الحديث من يدها وتسمح لي بالكلام للحظة قصيرة"، الذي تعبر عنه هذه الجملة في الحقيقة هو: "أغلقني هاتفك الجوال واستمعي إلي، فليس لدي الكثير من الوقت وأريد أن أنصرف بسرعة".

## قبعات وأنوف مستعارة وكراسي وباروكات

يمكنك أيضاً القيام بعملية تغيير المنظور مع أشخاص متخيلين مع تعيين دور لكل منهم. فعلى سبيل المثال كان والت ديزني دائماً ما يلاحظ ويقيم أفكاره من ثلاثة اتجاهات مختلفة ألا وهي: منظور الحالم والصانع والناقد. وبذلك يكون قد تناول كافة الاتجاهات وزوايا الرؤية، انطلاقاً من الشطح الإبداعي الحر ومروراً بمرحلة التقييم والملاحظة النقدية ووصولاً إلى مرحلة التنفيذ وتحويل الأفكار إلى واقع. وإذا كنت ماهراً في أن تتجرد من ذاتك وتتقمص أدواراً غريبة، فإنه يمكنك منفرداً أن تقوم بكل الأدوار الثلاثة، إذا تطلب الأمر سرعة إتمام ذلك. أما إذا كان لديك فسحة من الوقت وتريد فعلاً التعرف على وجهات نظر وحجج متباينة، فإن أفضل طريقة هي أن تبحث عن ثلاث شخصيات لكل منها دوره الذي تقوم به. استناداً إلى طريقة والت ديزني يمكن أن تذهب كل شخصية إلى حجرة مختلفة، وبذلك يكون هناك مكان للحالم وآخر للصانع وثالث للناقد. ولتقريب الصورة أكثر فإنه يكفي كذلك استخدام ثلاثة كراسي أو قبعات مختلفة عن بعضها البعض أو لافتات مكتوب عليها بخط اليد تعلق على الصدر أو لصق ورقات صغيرة على الجبهة أو ارتداء تي-شيرتات متباينة أو تركيب أنوف مستعارة، حتى يتيسر عمل عرض مرئي لكل من الأدوار الثلاثة.

فأنا مثلاً لدي على سبيل المثال ثلاث باروكات ووصلة شعر لا أردتهم فقط بمناسبة الكرنفال، ولكن أيضاً في الأوقات والمناسبات العادية، مثلاً عندما أتزه أو حينما أتفق مع آخرين على الغذاء أو عندما تتم دعوتي لحضور إحدى الحفلات. ودائماً ما يكون مثيراً للدهشة كيف أن سلوك الأفراد في الوسط المحيط لي وكذلك سلوكي الشخصي يطرأ عليه تغيير مع كل باروكة أردتها. ولقد استطعت بالفعل أن أستكشف بنفسني صوراً رائعة من حياة شقراوات من ذوات الشعر الطويل وأن أتلقى عروضاً بالارتباط بي من رجال لم يكونوا مطلقاً ليلاحظوا وجودي في الأحوال العادية. وبالمثل جاءت ردود أفعال شتى من بعض المثقفين على باروكتي البيضاء التي تشبه تلك الباروكة التي كانت ترتديها الممثلة أوما تورمان في فيلم "خيال مثير"<sup>23</sup>، بالإضافة إلى ردود أفعال شديدة التباين أثناء سيرتي في الطريق تختلف بحسب شعري، قصيراً أم طويلاً. كما أنني أتعرف على كل من وجدوا الشعر الهبي ذي الشكل البري ممتعاً وجذاباً. ولقد لاحظت على نفسي أنا شخصياً كيف يسهل عليّ أن ألعب دوراً آخر. أمّا لماذا أفعل هذا؟ فلأنه من خلال ذلك أستطيع التعرف على أشخاص جديدة كثيرة، كما أنه من الممتع أن أتقمص دوراً غريباً، لأن كل تجربة وخبرة أعيشها تكسبني قدراً من المعلومات والأفكار والمحفزات كما أنني أعرض هذه التجارب بكثير من الحالات والمواقف التي تضحكني كثيراً.

## مناطق أخرى للبناء وآلات الزمن

إذا ما أردت تغيير المنظور فيمكنك أن تتقل مهمتك أو مشكلتك إلى مجال آخر، أو بمعنى أدق إلى فرع آخر أو ثقافة أخرى أو محيط آخر كي تكسب من وراء ذلك موقعاً جديداً ومختلفاً للبناء. تخيل أنك تعمل في تجارة المواد الغذائية بالتجزئة وأن لديك صعوبات في الوصول إلى عناوين زبائنك، حيث إنه من النادر أن يستخدم أحد الكارت الشخصي الخاص به عند الخزنة لدى دفع ثمن مشترواته من الخضراوات. فلتفكر معي كيف يحل هذا الأمر تجار التجزئة في مجال المواد الغذائية أو شركات السياحة أو الأطباء أو منتجو السلع ذات الماركات المسجلة أو المطاعم الإيطالية أو اليابانية أو منظمو الحفلات أو مندوبات بيع منتجات تابروير<sup>24</sup>. وربما يخطر ببالك أيضاً أن الكثيرين من المتقدمين معك لهم وجود على الإنترنت ويقدمون خدمات خاصة على الشبكة، حيث يترك الزبائن المهتمون بالأمر عناوينهم على الإنترنت؟ هل يوجد لك ولتجارتك بالتجزئة موقع على الإنترنت، إذا كانت الإجابة بنعم فهل تعمل من خلاله على عرض خدمات مثيرة للاهتمام إلى الحد الذي يجذب العميل ليسجل عنوانه لديك؟

ربما يتداعى إلى ذهنك أيضاً الحملات التي تقوم بها الشركات المنتجة للسلع الغذائية ذات الماركات المسجلة في تجارتها. ولنذكر هنا مثلاً شركة فازا لإنتاج الخبز المقرمش، حيث تقوم سيدة شقراء لطيفة بتوزيع بطاقات بريدية للإعلان عن إحدى المسابقات يربح الفائز الأول فيها أسبوع إجازة في السويد. على الرغم من أن ألعاب الياناصيب ليست جديدة إلا أنها ما زالت فعالة حتى يومنا هذا لأنها تتيح فرصة جيدة لجمع العناوين. ربما تكون قد مررت بموقف مشابه سألك فيه أحدهم عن عنوانك أو رقم هاتفك وأنت في الصيدلية الموجودة على الناصية. يحدث هذا عندما لا يكون الدواء متوفراً في الصيدلية بحيث يمكن في هذه الحالة إرساله أو توصيله إليك أو يتم إبلاغك تليفونياً فور توفره في الصيدلية. ومن هنا يمكن استنتاج فكرة جيدة لتقديم عرض خدمي يلاقي إقبالاً من الزبائن وبالتالي تتاح فرصة لجمع العناوين. وفي حفلات التوبر يقوم الجميع بشرب القهوة وأكل الجاتوه قبل أن يقوم الجميع بتسجيل أسمائهم في قوائم معدة لهذا الغرض أو يتبادل العناوين. أما المواد الغذائية فهي موجودة بالفعل في متجرك ولا ينقص إلا أن تجد زاوية ذات وقع طيب في النفس تجذب الزبائن ويتجمعوا حولها. ربما يود الزبائن أن يلتقوا هناك أكثر من مرة ويتركوا عناوينهم للدعوة التالية.

وعلى نفس هذا القدر من الفاعلية يكون القيام برحلة خيالية بآلة الزمن. وفيها تطرح مشكلتك على أحد الرومان القدماء أو أحد فلاحي القرون الوسطى أو على

جدتك أو إحدى ملكات مصر وتتعرف على جوانبها المختلفة من وجهة نظرهم. حاول أن تفكر أيضاً كيف كانت مشكلة مثل مشكلتك الحالية تحل في الماضي قبل أن توجد أجهزة التليفزيون أو الفاكسات أو التليفونات الأرضية أو أجهزة الجوال أو الإنترنت، وهذا ليس منذ زمن بعيد. والأفضل أن تعود بآلتك الزمنية بعيداً جداً أو إلى زمن سحيق لا يربطه بمشكلتك الحالية شيء بحيث لا يمنعك شيء عن أن تفكر بأسلوب تعارضي مخالف عما اعتاد عليه الناس من أساليب التفكير. وقد يكون ما عليك فعله مثلاً هو: دعوة عشرة من أهم عملائك لاجتماع كي تفكروا سوياً في إيجاد طرق أفضل للتعاون. إلا أن أفضل عشرة عملاء لديك هم أشخاص مرهفون إلى حد كبير ويطلب ودهم المنتجون الآخرون وبالتالي فليس لديهم سبب معين لأن يأتوا إليك أنت بالذات. أنت تبغي الحصول على شيء منهم وعليه فلا بد من بذل بعض الجهد وابتكار طريقة مميزة تجذب بها انتباههم لك. والسؤال هنا، كيف ياترى يمكن أن تبدو مثل هذه الدعوة؟ كيف كان الرومان سيوجهون هذه الدعوة؟ ربما كانوا سوف يرسلون رسولاً حسن الهدام على صهوة ويتدخل من عميل لآخر مقدماً نفسه بطريقة مهذبة ثم يبسط رقعة رسالته الملفوفة ويتلو عليهم نص الدعوة بأسلوب احتفالي. كيف كانت جدتك سوف تتصرف؟ ربما كانت سوف تذهب بنفسها إلى أهم عشرة أشخاص في محيط معارفها ومعها لكل منهم قطعة جاتوه وكارت صغير مكتوب عليه الدعوة والتوقيت بخط اليد. أما في العصور الوسطى فربما كنت ستستأجر مطرباً يغني أغنية مقفأة أمام منازل زبائنك في إنشاد بديع. وبالفضل قبل عصر الكمبيوتر والبريد الإلكتروني كان يوجد أشخاص من الخطاطين يكتبون الخطابات الشخصية بخط اليد. وإلى هنا تتوفر لدينا أربع أفكار لكيفية توجيه دعوات ذات طابع خاص، هذه الأفكار يمكن تغييرها أو موادمتها مع الغرض المطلوب. فبدلاً من أن يمتطي الرسول جواداً، يمكنه مثلاً أن يصل إلى المرسل إليه في سيارة أو بالدراجة أو سيراً على الأقدام. وعلى الرغم من ذلك فإن الرسالة يمكن أن تظل على شكلها الأسطواني اللفوف كما هي وأن يتم إلقاؤها بشكل احتفالي على الشخص المقصود. وإذا كان الشخص المرسل إليه الدعوة غير موجود فإن الرسول يعرف بالتأكيد كيف يكون التصرف في مثل هذا الموقف، وذلك بأن يستعلم مثلاً من السكرتيرة عن مواعيد كي يعود إليه مرة أخرى لاحقاً.

كما يمكن تغيير المنظور بطريقة غاية في السهولة من خلال قيامك بتغيير موقعك. فلتقم مثلاً بملاحظة شيء موضوع على بعد 30 سم وأنت واقف ثم ارجع إلى

الخلف مسافة أربعة أمتار واستلق على الأرض كي تتمكن من رؤية كل شيء أو انحن واستدر وانظر إلى الخلف من بين رجلك، بينما يتجه رأسك نحو الأسفل أو قف فوق سلم متقل وانظر لكل شيء من علي. قم بفتح إحدى عينيك وإغلاقها، اخفض درجة الإضاءة أو سلط المزيد من الضوء على الشيء الذي تنظر إليه، وسوف تلحظ تأثيراً مختلفاً في كل مرة وهو الأمر الذي قد ينشط الحافظ عندك ويدفع إليك بنبض جديد.

يقصد بالعرض المرئي عرض مواقف أو ظروف معينة أو معلومات مجردة بطريقة مرئية. وتعد القبعات أو الكراسي أو التنكر في شخصية البطل الخارق بمثابة أمثلة على تحويل المواقف أو الظروف أو المعلومات المجردة إلى عرض مرئي. وأغلب الناس فطر على الإدراك البصري أكثر من أي نوع آخر من الإدراك حيث إنهم يجيدون الإبصار على نحو أفضل من حواس السمع والتذوق والشم. ولذلك فإنه من المفيد في معظم الحالات عدم الاعتماد على حاسة واحدة فقط لدى الآخرين عند الرغبة في إيصال معلومات مهمة إليهم، ولكن ينصح بمخاطبة مختلف الحواس وخاصة البصر. ربما تعرف أنت هذا من خبرتك مع نفسك. فأنت تصغي إلى زميلتك بانتباه عندما تخاطبك بصوت عالٍ في الردهة بين المطبخ والمكتب لتبلغك معلومة ما، عندئذ تستقبل المعلومة وتذكرها سماعياً. ثم بعد فترة قصيرة لا يلبث أن يصلك بريد إلكتروني يحتوي على المعلومة ذاتها، والتي عندئذ تكون قد اكتسبت وزناً مختلفاً بعد إبلاغها في شكل مكتوب. عندئذ تبدو المعلومة عاجلة للغاية وتتخذ لها صفة أخرى غير تلك التي كانت عليها في حالتها الشفهية. أو أن تجلس في قاعة المحاضرات وتستمع إلى محاضرة عن إدارة الابتكار ثم تقرأ بعد ذلك كتاب المحاضر وتكتشف الموضوع مرة أخرى على نحو جديد تماماً. إنه من المفيد تماماً سواء على مستوى سيكولوجية الإدراك أو فيما يتعلق بمرادودية التعليم على النحو الأمثل عرض المعلومات المنطوقة مرة أخرى ولكن بشكل مرئي. وفي حال عرض المفاهيم المجردة بشكل مرئي، تصبح هذه المفاهيم شيئاً ملموساً وبالتالي واقعياً.

## البطاقة البرية (Wild card) - رخصة الشطح الإبداعي



لدى كل فرد من العاملين معنا نسختان من بطاقته البرية، واحدة يعلقها حول رقبته وأخرى لتوزيعها كبديل للكروت الشخصية الكلاسيكية. تعد البطاقة البرية بمثابة رخصة للشطح الإبداعي وعقد مع الذات، يصير كل فرد منا بمقتضاه جزءاً من العملية الإبداعية دون الارتباط بماهية الشيء الذي يقوم به الفرد أو في أي الأقسام يعمل. إن مصطلح "البطاقة البرية" مأخوذ في الأساس من مجال البحث العلمي وبالتحديد من مجال أبحاث المستقبل، وهو يشير إلى الأحداث المزعجة التي يتعذر التكهن بها مثل اصطدام أحد المذنبات بمنطقة سكنية أو كارثة انفجار مفاعل تشيرنوبل النووي أو الهجوم على مركز التجارة العالمي. وتعد البطاقات البرية بمثابة الأحداث المفاجئة غير محتملة الوقوع والتي غالباً ما يمتد أثرها إلى مدى بعيد. وبالمثل يستخدم هذا المصطلح حين يدور الأمر حول توقع حدوث المستحيل والتوصل إلى أفكار تبدو بعيدة أشد البعد عن الوقت الحاضر وظروفه. على سبيل المثال كانت البطاقة البرية هي اللحظة التي فكر فيها أحدهم بأنه يكون من العملي لو بات من الممكن تشغيل الإضاءة كهربياً بضغط زر، بينما كان الآخرون في ذلك الوقت لا يزالون يتحسسون طريقهم في ظلام المنزل زاحفين بنعالهم على الأرض وممسكين بالشموع في

أيديهم. أو عندما فكر آخر في عصر التليفون السلكي في ضرورة تصغير حجم التليفون وتشغيله بدون أسلاك ولعله يكون قد رأى كذلك أن هذه الأجهزة الصغيرة ستكون أكثر أناقة عندما تستطيع كذلك أن تلتقط الصور الفوتوغرافية وتسجل الموسيقى.

لقد صادفت ذات يوم مصطلح "البطاقة البرية" في الأدب، وحيث إنني لا أشطح فقط ولكنني أيضاً أميل بطبيعتي لأن أكون عملية، فقد قمت بتحويل الفكرة إلى شيء مرئي وجعلت منها بطاقة حقيقية ملموسة. أن تفكر بأسلوب البطاقة البرية، فهذا أمر جيد، أما أن تكون لديك واحدة بالفعل يمكن تعليقها حول عنقك أو توزيعها ككارت شخصي فهذا له تأثير مختلف تماماً يمكن من خلاله تطوير نوع جديد تماماً من الطاقة.

ربما يلفت نظرك وجود لقب "رئيسة المفكرين" في بطاقتي البرية. عندما بدأنا منذ ثلاث سنوات في منح أنفسنا ألقاباً منتقاة لتكون بديلاً عن الألقاب التقليدية الكلاسيكية، مثل مدير المشروع والمدير الفني ومساعدة في قسم الحسابات، كان ذلك تغييراً أنعش ديناميكية الفريق وقدرة كل عضو فيه على فهم نفسه. وقد تم بالفعل في عدد كبير من الشركات إدخال تغييرات على أسماء الوظائف وإكساب عملية اختيار الألقاب قدرًا أكبر من الانفعالات الشعورية. حسناً إذاً، من الأفضل أن تبدأ من الغد في تغيير اسم وظيفتك لأن معظم الألقاب تفرق وحدها اعتماداً على اختيار الكلمات دون غيرها ما بين الشطاحين المبدعين وغير الشطاحين سواء عن وعي أو بدون وعي. المدير، المسئول عن المشروع، مشرف حسابات، المشرف على الإدارة، مساعد بقسم التوزيع، أخصائي الحسابات، كل هذه المسميات لها وقع علي وكأن كل من الشطح الإبداعي والتفكير التعارضى وتطوير أفكار جديدة بات ممنوعاً في حد ذاته.

ولقد ألهمتني مقالة منشورة في مجلة "فاست كومباني"<sup>25</sup> حول صناعة السيارات الأمريكية والميديا الجديدة "الإنترنت"<sup>XXVI</sup> بفكرة تغيير التسمية. وقد ذكرت المقالة على سبيل المثال مجموعة من الأفراد كان ينبغي عليهم أن يعيدوا تطوير المفاهيم في موضوع الإنترنت في شركة تويوتا وهي مجموعة من غير المحترفين في هذا المجال ولكنهم يجيدونه تماماً. ومقارنة بفريق من المتحمسين المولعين بالإبداع المقترنين بالشركة - لم يكن أحد من العاملين الآخرين لديه معلومات دقيقة حول طبيعة عملهم ولا من أين أتوا ولا من عينهم. تجاهلت مجموعة الإنترنت هذه كل الأشياء والأفراد ممن أرادوا مساندةهم بالخبرات أو النصائح أو بعبارة مثل "إننا دائماً وأبداً وحتى هذه

XXVI انظر ص 118 - 144 من كتاب "Collision Course" / في: Fast Company Jan/Feb 2000

اللحظة نؤدي هذا العمل بهذه الطريقة". كما نأوا بأنفسهم علاوة على ذلك عن طرق العمل السائدة بالشركة والسياسة المتبعة بها والقوانين الداخلية غير المدونة وكذلك السخافات والعراقيل الأخرى. وقاموا بطبع الكروت الشخصية الخاصة بهم والتي لا تشبه تصميم البطاقات الساري في شركات تويوتا<sup>26</sup> في أي شيء بأي حال من الأحوال، حتى أنهم صمموا شعاراً خاصاً بهم واختاروا ألقابهم بأنفسهم. وكان مثلث القيادة يتكون من رئيس الفلاسفة و رئيس الفنانين ورئيس المفكرين، وهذا الأخير اقتبسته ليكون لقبى الخاص في بطاقتي البرية. كما سار على هذا النحو جميع العاملين بوكالة بلاي وعمدوا إلى اختيار ألقابهم بأنفسهم، على سبيل المثال:

المسئول عما يأتي فيما بعد

ماذا لو

هيوستين! لدينا مشكلة

صوت العقل

ماذا بعد

سفير

لقد انتشرت بطاقتنا البرية انتشار النار في الهشيم ولاقت قبولاً سواء لدى العاملين معنا أو العملاء أو الشركاء. وفيما يلي أمثلة على مجموعة من مسميات الألقاب:

جونزاليس السريع

وزير الخارجية

شاعر المحكمة المتجول

دافع البيكسيل

لم أمتص شيئاً

انظري يا أمي

بهلوان الأرقام

مدير السيرك

نعم ولكن

حاكم

مسئول شئون العقار

خبير تحديد مصدر الخلل

رئيس قيادة المهام الخاصة

## ورشة عمل البطاقات البرية



من التطور المنطقي للبطاقات البرية أن تكون هناك ورشة عمل للبطاقات البرية بالإضافة إلى اجتماعات ولقاءات يحصل فيها الجميع على رخصة الشطح الإبداعي والتفكير فيما لا يمكن أن يفكر فيه أحد وفيما لا يمكن أن يخطر ببال أحد. إنك قادر على خلق أفكار لمشاريع مستقبلية كبيرة وبنفس القدر تستطيع تطوير مهام فردية محددة وملموسة، مثل اختراع منتجات وأسماء جديدة وابتكار أفكار لمعارض ومحافل واتخاذ إجراءات لإدارة العلاقات مع العملاء والأفكار الخدمية وما إلى ذلك. أقوم مرتين في السنة

بالاشتراك مع أكسيل لوريتسي، وهو مصمم وسينوجراف ومفكر تعارضي، بدعوة عاملين وشركاء وأصدقاء الشركة لعمل ورشة عمل داخلية للبطاقات البرية وذلك كي نشطح دون قيود متحررين تماماً من حدود الحياة اليومية. يتم أولاً قبل تحديد مكان اللقاء الإعلان عن موضوع النقاش والذي سيتم معالجته في إطار مجموعات عمل.

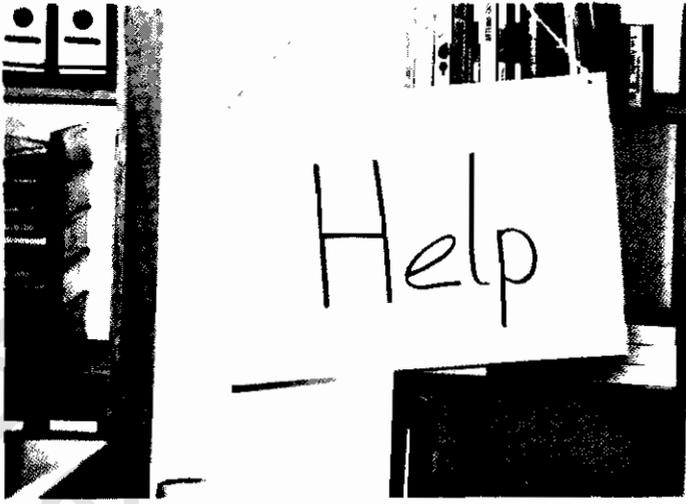
وتكون طبيعة النتائج شديدة التنوع، من مشاهد مركبة في الأحداث ومسرحيات وحتى التطبيق الصوتي. وكانت موضوعاتي المفضلة حتى الآن هي "المحار" و"الصحراء". توضح هذه الصور مجموعة من المشاركين المنشغلين بموضوع "الصحراء".



يعد اجتماع الكانجرو نوعاً آخر من العرض المرئي. هل تعرف كتاب "صائد الأحلام" لمارلو مورجان<sup>27</sup>؟ تدور فكرة هذا الكتاب حول مذكرات يومية لمواطنة أمريكية تتجول مع مجموعة من السكان الأصليين في الغابة الأسترالية وتتعرف على الحياة وعلى نفسها على نحو جديد تماماً من واقع مجموعة معاشيات أثرت فيها بشكل جذري. وتصف إحدى الفقرات في الكتاب كيف أن الشخصية الرئيسة كانت تراقب الكانجرو وتكتشف أن هذا الحيوان لا يستطيع الوثب إلا إلى الأمام فقط بينما يتعذر عليه أن يثب إلى الوراء لأن ذيله يحول دون إتمام ذلك. بالطبع لا يعد هذا المشهد جزءاً محورياً في الكتاب ولكنه كان بمثابة إلهام لي. ومن هنا جاءتني فكرة اجتماع الكانجرو والذي يوجد به اتجاه واحد فقط لكل الأشياء: إلى الأمام. لا اعتبارات للماضي، فقط التطلع للمستقبل، لا مكان للتذمر والشكوى، ولكن فقط ابتكار أفكار وحلول تخطو بنا إلى الأمام. وحيث إن عملية العرض المرئي تتسم بأنها ماهرة وشيقة ومجربة، توجد هنا أيضاً بطاقة مطبوع عليها صورة كانجرو. وبمجرد أن يعلق شخص ما بطاقة الكانجرو حول رقبته فإن هذا يعتبر بمثابة إفصاح عن رغبته الملحة في التفكير مع الآخرين نحو الأمام.



## لافتة طلب المساعدة

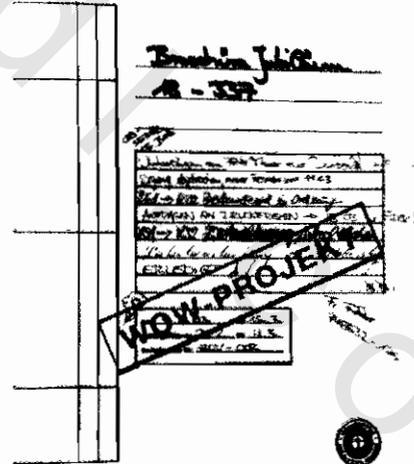


من يجد نفسه عالقاً ولا يستطيع مواصلة العمل أو التفكير، بينما يرى المواعيد النهائية لتسليم الأعمال المطلوبة تقترب منه أكثر فأكثر أو من يجد نفسه ببساطة في حاجة إلى مساعدة فما عليه إلا أن يعلق لافتة

صغيرة تسترعي الانتباه الفوري دون الحاجة لرفع الصوت بالصراخ: لافتة "طلب المساعدة" أو تكتب بالإنجليزية لتكون مناسبة للاستخدام الدولي. وحتى تتخذ اللافتة شكلاً عملياً فقد تم تزويدها بخيط لتعليقها حول الرقبة أو على جهاز الكمبيوتر أو على المكتب أو في أي مكان بغرفة المكتب.

## مشروع الـ "واو!"

مشروع الـ "واو!" هو مساعدة مرئية ضد مظاهر الإهلاك وهجمات الإحباط الناجمة عن المشروعات الروتينية. حتى لو كنا نمارس مهناً إبداعية، فإن لنا جميعاً نصيب كبير في مهام ملقاة على عاتقنا ولا نحبا كثيراً، أعمال لا نقبل عليها ووظائف تعتبر روتيناً يومياً. هذا الأمر يمكننا ببساطة تحمله أو أن نتعامل معه وفقاً لشعار "Love it, leave it or change it" (فلتحبه، أو تتركه، أو تغيره). هذا يعني أنه يمكنك أن تكون مولعاً بمهمة تنظيف المراض أو أن تمتنع عن القيام بها، أو أن تغيرها بوسيلة أو أخرى على نحو يهينك نفسياً وأخلاقياً للتعامل معها. فعلى سبيل المثال يمكنك تغيير موقفك وتصورك تجاه



أعمال بليدة لكنها ضرورية. فلتجعل من كل مشاريعك ... وخاصة من أكثرها سخفاً وبغضاً إلى نفسك - مشاريع الـ "واو". ولكن ماذا تعني "واو"؟ إنها تلك "الواو" الأمريكية، الصيحة التي تعبر عن ثوران الحالة المزاجية ما بين إعصار الكلمات وصرخة الطفل الرضيع مصحوبة بعينين متسعيتين مع بعض الزيغ والهور وفهم متسع مفتوح. إنها مزيج من الدهشة والإعجاب والحق. إن "واو" تعني في جميع الأحوال أن الأمر المعني بشكل أو بآخر ممتاز أو رائع أو عالمي أو على الأقل ليس مملاً. وتوجد هنا أيضاً نصيحة للعرض المرئي: حافظه أوراق "واو" بمظهرها الجذاب وطابع الـ "واو" الملفت للنظر.

## خاتم المرح والتحفيز

كلنا يعرف الأختام. وهي عادة ما تحتوي على عناوين أو ملاحظات مثل "تم

اختباره" أو "تم الدفع" أو نسخة مصورة". كما يمكن أيضاً أن

### النفائيل أمر يخص الخيال والفانازيا

تعني "سري" أو "سري للغاية". أو أن تحتوي على تاريخ ما. كما يمكن استخدامها أيضاً باعتبارها شيء صغير لطيف يسعد متلقي الرسالة المختومة. وتكون بمثابة خطاف مرئي للتحفيز الذاتي. إنها أشياء صغيرة يمكن استخدامها على وجوه وأصعدة عديدة كما أن أسعارها مناسبة ويمكن الحصول عليها من كل مكان.

بالطبع

يوجد في شركتنا صندوق مليء بالأختام نزين بها رسائلنا الصادرة كما تراها على مسودات مشاريعنا أو البطاقات البريدية أو في الإنترنت أو على عناوين حافظات الملفات. بعض منها به بعض التلاعب اللفظي باسم شركتنا أو بكلمة "الحرية". والبعض الآخر يجعل من المضامين المجردة شيئاً ملموساً ومرتبياً.

بيرة مجانية

الحرية قريبة جداً...

ما العمل إلا مسرح، وكل مهمة فيه تعادل درجة على خشبته

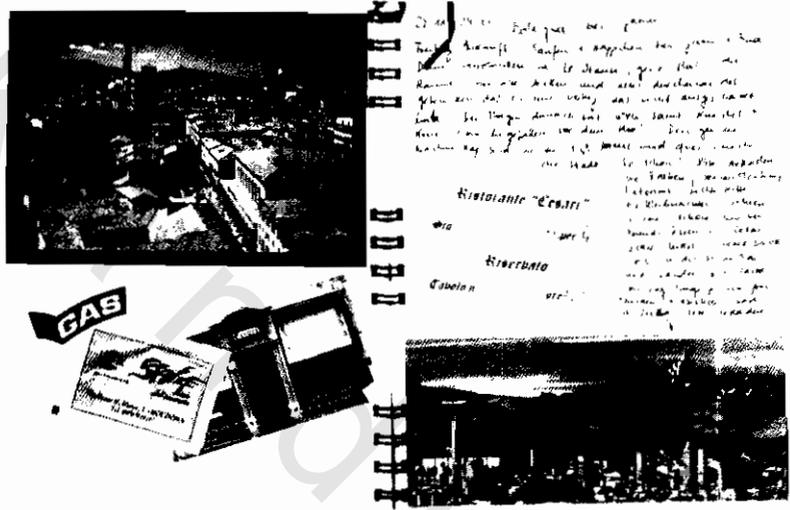


عندما كان يتصفح دفاتره بعين فاحصة بحثاً عن أفكار جديدة لشركة الطيران الخاصة به وقع بصره على الملاحظة الخاصة بهذا المسافر حول خدمة تدليك القدمين.

وبعدها أدخل برانسون خدمة تدليك القدمين للمسافرين ضمن برنامج رحلة الطيران على الأقل لفترة قصيرة، حتى جاء الوقت الذي اضطر فيه برانسون أن يحذف بقلمه الأحمر هذه المتعة مرة أخرى.

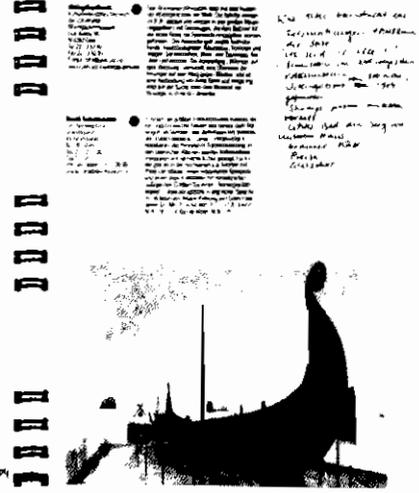
وحتى أنا أعكف منذ سنوات على تدوين أفكاري، إلا أن مدوناتي أكبر ومليئة بالصور لأنني دائماً ما أقوم بقص المقالات من الجرائد والمجلات وألصقها فيها. علاوة على ذلك فإنني أحاول أن أعمل على رسم أفكارني بها كما أنني أعمل في المقام الأول باستخدام أسلوب الخرائط الذهنية. كان لدي في البداية دفاتر متنوعة حول مختلف الموضوعات ومجالات الحياة، فكان لدي دفتر للشركة وآخر للمذكرات اليومية الخاصة وثالث للشئون المالية ورابع حول الصحة والتغذية، إضافة إلى مذكرات الرحلات الخاصة

بسفرياتني المختلفة. ولكن في هذه الأثناء أصبح لدي دفتر واحد يجمع كل ما يهمني وكل ما يخص حياتي وأصدقائي وعائلتي وعملي. وغالباً ما يكفي دفتر واحد لفترة تتراوح من أربع إلى



سنة أشهر، وذلك بحسب حجم الدفتر، وعندما يمتلئ أبدأ في دفتر آخر جديد. وبينما أنا أتصفح دفتر أفكاري الحالي أصادف خرائط ذهنية حول موضوع التفرقة التفاضلية وصور آخر حفلة وبطاقة بريدية تنصدرها مقولة: "أرافق ذاتي عبر الحياة" ومعلومات أخرى حول برجي وآخر استطلاع للنجوم يخصني وقصاصة من جريدة بها مقارنة بين شركات التأمين ووصفة حساء السمك وتقرير رحلة بولونيا وبطاقات حفل موسيقي لأنطونين دفوراك<sup>31</sup> التي أجاشت موسيقاه مشاعري في ذلك المساء.

كما وجدت  
بالإضافة إلى ذلك  
قائمة بالمهام التي  
ينبغي عليّ  
الاهتمام بها مع  
الإعدادات المطلوبة  
للدعوة على الغذاء  
وقصيديتي "اليرقة"  
لهاينز إرهاردت<sup>32</sup>  
و"النمل" ليواخيم  
رينجلناتس<sup>33</sup>.



وتأتي بعد القصيدتين رسالتان إلكترونيتان مطبوعتان كانت قد بعثت لي بهما صديقتي أنيا من مدينة لوس أنجلوس ثم أفكار حول تقسيم وتوزيع قدراتي الخاصة وإعلان أعجبيني من موقع جوزيني<sup>34</sup>. ووجدت كذلك بطاقة سعر آلة غسل الأواني طالما تمنيت الحصول عليها إضافة إلى قائمة بعناوين مواقع على الإنترنت بها تصميمات ذات أسعار مناسبة للديكور والأثاث الداخلي. علاوة على ذلك توجد أيضا قائمة تضم مدخراتي بصندوق التوفير وقروضي وملاحظات جمعيتها من إحدى المحاضرات وكرات شخصي لأحد المطاعم ومخطط توضيحي لخط السير نحو منطقة هوخ فوجين للتزلج على الجليد وتقرير عن اكتشاف سفينة الفايكنج في النرويج والعديد من الكتابات الزخرفية المتناثرة هنا وهناك.



## أفكار أخرى للعرض المرئي

### الشطح الإبداعي

بعد محاضراتي حول "الشطح الإبداعي ضرورة حياتية" غالبًا ما أقوم بتوزيع عناكب بلاستيكية سوداء صغيرة تعمل على إحداث حركة بين الحاضرين ولها شكل الخطاف المميز. ولا يزال حتى الآن وبعد كل هذه السنين يوجد بعض المستمعين يستجيبون للعنكبوت الصغير الموجود على مكاتبهم والذي يذكرهم بالشطح الإبداعي ويحثهم على التفكير والتصرف بالأسلوب التعارضية.



اشترت نفسي لأعياد الميلاد أجنحة صغيرة بيضاء من ريش الأوز لأعلقها كديكور على شجرة عيد الميلاد أو على السقف. وذات يوم بعد انقضاء عطلة أعياد الميلاد لم أقم بإعادة الأجنحة في صندوق الديكور أو في القبو، بل قمت بتعليقها على شماعة الملابس في الحمام بجانب رداء الحمام. إنها تمنحني شعوراً جميلاً وكأنني أستطيع الإقلاع والتحليق بعيداً في أي وقت.

### طاقية الـ 360 درجة



قمنا بصناعة قبعات صوف لورشة عمل يقيمها أحد العملاء مع العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكانت الورشة تدور حول أفكار المستقبل، فطبّعنا شعار الشركة على أحد جانبي القبعة وعلى الجانب الآخر طبّعنا "360°"، ولم يبدو هذا جيداً فقط، بل أوضح أنه ينبغي التفكير بكامل طاقة الإنسان وأن العمل بالورشة سيمضي بسخونة.



## لوحة متجر الوجبات الخفيفة



منذ وقت قصير تم وضع لوحة تدوين أمام محل الأغذية الذي نثق به، وهو الذي يشتري منه 80 في المائة من الزملاء طعامهم. يكتب صاحب المحل على اللوحة رأيه في ذلك اليوم ويعبر عن الموضوعات السياسية أو الاجتماعية الدائرة أو ما يخص المدينة أو موضوعات عامة، أحياناً في شكل نثري وأحياناً أخرى، في شكل شعري. إنها عبارة عن ركن شخصي للمتحدثين على هيئة لوحة صغيرة.

قد تتدهش من ظهور مصطلح "السذاجة" في

فصل "التقنيات والأدوات"، وعلى أي حال فقد وضعت هذا المصطلح في هذا الموضوع عن قصد. السذاجة في نظري هي أداة رائعة للشطح بنجاح، كما تضيف على العملية نوعاً من البساطة والخفة. وهي ليست مجرد ميزة كبيرة عند البحث عن شريك، بل إنها ضرورة ملحة، عندما يتعلق الأمر بطريقة جديدة للتفكير وإبداع الجديد. فلتتقلد سذاجتك ولتصبح عن قصد عديم المعرفة. تجاهل بكل سذاجة ما الذي تجب الموافقة عليه من فلان، أو من لا يستطيع تحمل ماذا، أو من يعمل مع من أو ضد من وما شابه ذلك. وبذلك يقل التصاقك بموروث الأفكار القديمة وتستطيع التهيؤ لكل ما هو جديد بشكل أكثر حرية وبلا اعتبار. إن من لا يعرف أن رئيسه في العمل يجلس دائماً ناحية اليسار في الاجتماعات، ويجلس هو بكل بساطة على هذا الكرسي فإنه قد يتسبب في إحداث اضطراب في هذا التكوين ويحدث حركة مطلوبة. وربما يمتن المدير كذلك لهذا التغيير بدرجة كبيرة ويسعد به لأنه أخيراً يستطيع اختيار مكان جديد لأنه لم يكن يحب هذا الكرسي الواقع على اليسار من قبل.

يستطيع المرء مبادلة كل شيء تقريباً. فمن خصائص التبادل الأساسية أن يعطي المرء شيئاً مما يمتلك ويحصل بدلاً منه على شيء آخر في المقابل. يمكن القيام بعملية المقايضة في كل أنواع البضائع، على سبيل المثال: يمكن للمرء مقايضة ماكينة خياطة بمقعد أطفال، أو رواية بوليسية برواية تاريخية، أو ثلاثة طوابع مزدوجة الختم بطابع جديد أزرق لموريشيوس<sup>35</sup>. أما الحالات النادرة فهي أن يتم تبادل أغراض متعلقة بظروف المعيشة أو العمل كالشقق مثلاً أو الوظائف. منذ بعض الوقت دار حوار بيني وبين منتج سينمائي، فهو يريد أن يخرج فيلماً تجريبياً حول موضوع "تبادل الأدوار". وكانت الفكرة أن يحدث تبادل بين الشخص (أ) والشخص (ب)، لمدة يوم أو أكثر على أن يكون الأشخاص من بيئات مختلفة تماماً عن بعضها البعض لتحقيق نتائج مثيرة. وأراد أن يكسبني لهذا الدور بوصفي مديرة لشركة "حرية كبيرة" لمدة يوم بتبادل الأدوار مع أم لعشرة أطفال، بحيث تتولى هي إدارة شركتي وأرعى أنا أسرتي. وفي الحال قفزت إلى ذهني صور لفريق كرة قدم من الأطفال، مراقبين عصبين وأطفال رضع يتصايحون، وجبال هائلة من الفسيل المتسخ وبرامج غسل على مدار 24 ساعة، ولتجربة شراء لعائلة من 12 فرداً، وللفضى العارمة في المطبخ وللكميات الكبيرة من الإسباجيتي والأمسيات للعب (ها، وأخيراً عدد كبير من الضحايا!). ولكن للأسف لم يتوفر لي الوقت اللازم عندما حل الموعد المتفق عليه، وإلا لكان بإمكانني أن أكتب لكم شخصياً اليوم عن خبرتي مع هذه التجربة. لكن التأجيل لا يعني الإلغاء. في جميع الأحوال فإن مثل هذا التبادل يعد إمكانية رائعة للحصول على أفكار جديدة وأن تدرك بنفسك وبشكل مباشر كيف يعيش الآخرون.

في بعض الشركات يتبادل زملاء العمل مواقع العمل، فيقضي موظف لدى إحدى شركات الإنتاج على سبيل المثال أسبوعاً عند أحد التجار، ويقضي أحد الموظفين لدى التاجر أسبوعاً عند المنتج. وبالطبع ليس هناك ضرر من معرفة ماذا حدث في مراحل سير هذه العملية قبل وبعد. وهناك من يذهب خطوة أخرى أبعد من هذا، ويتبادلون المديرين، ومن ذلك على سبيل المثال يتبادل مالك محطة وقود بها ورشة سيارات دوره مع صاحب وكالة إعلانات. أو يحتل مدير أحد المخابز موقع مدير أحد مكاتب التوظيف، ويتبادل مدير شركة توريد البرمجيات موقعه مع رئيس استوديو مستحضرات تجميل.

ولك أن تتخيل كل ما يمكن حدوثه في نوبة التبادل هذه. فلتتظر ماذا تقول حسابات أسوأ الحالات، في أسوأ الحالات سوف تنشأ فوضىّة عامرة، سوف يتمرد العاملون، وتخسر الشركة أحد أو جميع عملائها، وسوف لن يتم توصيل المعلومات وتتخذ قرارات خاطئة. وفي سيناريو آخر محتمل قد يلفت نظر ميكانيكي السيارات بأن خطوات العمل في وكالة الإعلانات تخلو من الكفاءة إلى حد كبير أو أن الأدوات لا يتم استخدامها بشكل سليم وي طرح اقتراحات بالتحسين. أو أن يتعجب الخباز من أن الموظفين الذين تتوسط الشركة في توظيفهم عمال ليسوا على نفس القدر من الطزاجة التي يتمتع بها الخبز الذي ينتجه، وتتأتى له فكرة إنشاء خط ساخن يستطيع من خلاله تقديم عروض بمساعدات سريعة في حالات العجز المفاجئ وغير المتوقع في العمالة. اتصال واحد يكفي وسوف نرسل لك عمالة طازجة. أو قد يفاجأ مدير وكالة الإعلانات، بما تقدمه محطات الوقود من خدمات وكيف أن العملاء لا يعرفون عن ذلك إلا القليل. وربما يكتب أول ما يكتب لوحة كبيرة كي تلفت انتباه من يمر على المحطة من قائدي السيارات إلى الخدمات المتميزة مثل نفخ إطارات الدراجات وتخزين الإطارات الشتوية وخدمة إحضار خزانات المياه وشفط الأتربة وبيع كورواسون طازج ولفات الخبز البيتي من القمح الخالص، ويحقق لمحطة الوقود مزايا تنافسية جذابة.

### نصيحة لمن يشعرون بالملل

إذا لاحظت أن بيئتك الشخصية قد أصبحت مملة وتسير على وتيرة واحدة وتود أن تتحرر بقوة من جدرانك الأربعة، فعليك أن تبدل عندئذ شقتك لفترة محدودة. اترك كل شيء كما هو على وضعه، وانتقل فقط بملابسك وفرشاة أسنانك إلى شقة أخرى كاملة التآثيث تقع في حي أو في مدينة أخرى أو في بلد آخر. وأنا أضمن لك أن يختفي السأم سريعاً. فإما أن تستخدم التبادل من أجل إحداث تغيير فعلي في حياتك، أو أن تعرف بعد ذلك كم هو جميل أن تكون في بيتك وتستطيع الاستمتاع بشقتك القديمة كل يوم إلى أقصى حد.

### نصيحة للأباء

إذا استطعتم أن تشاركوا أطفالكم في برامج مختلفة لتبادل التلاميذ فلتفعلوا هذا. حققوا لأطفالكم إمكانية القيام برحلات إلى عوالم غريبة، تبادل الآراء

والخبرات مع أشخاص غريباء وغير معروفين والتعرف على لغات جديدة، وضعوا طفلكم أمام التحدي بأنه يجب أن يجد طريقه في هذه البيئة الجديدة. وحينما يحين الدور على الطفل الضيف أن يأتي من المجر ويعيش في أسرتكم مدة أربعة أسابيع فستتاح أمامكم الفرصة لممارسة معرفتكم الأساسية باللغة المجرية، وأن ترقصوا رقص البولكا وتطهوا الطعام الغني بالفلفل وأن توسعوا من آفاقكم.

من المؤكد أنك سوف تتفق معي في أن النظر أسهل من التفكير. فالأمر في حد ذاته لا يحتاج إلى مجهود كبير، فهو يتعلق بألية نبدأ في استخدامها بمجرد أن نفتح عيوننا في الصباح. النظر هو إذاً أمر يستطيع كل منا فعله طالما لا يعاني مرضاً في عينه، ويفعله الجميع على مدار اليوم والبعض أيضاً حتى منتصف الليل، ولكن طالما أنها إذن عملية بهذه السهولة فلماذا لا نقوم بها بطريقة سليمة؟ ولماذا، قبل كل شيء، لا نعمل شيئاً بعد النظرة؟ (أتذكر نصيحتي بالألا تطرح أسئلة بـ "لماذا" كي لا تضيق الخناق على شريكك بالمحادثة...؟) لماذا غالباً ما لا يحدث في نهاية عملية النظر سوى التقييم فقط: "أراه حسناً" أو "أراه سخيماً" أو "لا أدري"؟

لماذا، لماذا ثم مرة أخرى لماذا تتبين فقط القلة القليلة من الناس بأن ما يروونه ويستحسنونه يمكنهم الاستفادة منه لأنفسهم ويعملوا على تطبيقه؟ أو أن يفعلوا الأشياء بطريقة مختلفة حيث أنهم قد رأوا بالفعل من قبل أن هناك آخرين قد عالجوا نفس المشكلة على نحو أفضل؟ النظر وحده أمر جيد، والتعرف على شيء جديد هو أفضل بالتأكيد، أما أن نضع منه شيئاً لم يكن فيه من قبل فتلك هي قمة المنظومة وذروتها، فلتنسخ إذن وبكل بساطة ما تراه عند الآخرين ويلفت نظرك بشكل إيجابي. فليس هناك ما يجبرك على أن تفكر في كل شيء بنفسك من البداية طالما أن هناك آخرين قد أنجزوا هذه المهمة لك. فليس من الضروري أن تضع يدك بنفسك على عين موقد ساخن كي تستشعر الألم طالما أن هناك بالفعل 10000 شخص قد حرقوا أصابعهم قبلك لنفس السبب. استفد من خبرة الآخرين ثم وفر الوقت والمال ومرهم الحروق.

انسخ وانسخ وانسخ وفكر دائماً في الجديد. البعض منكم الآن يلوي قسماً وجهه ويفكر في نفسه: "مقلدون حمقى"، أو "طفيلي سارق أفكار"، أو "عالة". حسناً ماذا بعد! ما الشيء السيئ في ذلك؟ لماذا تسجن نفسك في هذا الأحساس الفائق بعزة النفس والترفع؟ ماذا تعتقد إذن، كيف تقدم اليابانيون والكوريون في التكنولوجيات الابتكارية إلى هذا الحد؟ لأنهم يستطيعون النظر أفضل من غيرهم ويقومون على الفور بتطبيق ما تقع عليه أعينهم، وتتباهى ألمانيا بكل فخر بأنها بلد تصدير ناجح، وهو أمر جدير بالتقدير من ناحية، لكنه يظهر من ناحية أخرى، بأننا قليلاً ما نجلب لدينا مما لدى الدول الأخرى، وقليلاً ما ننسخ، وقليلاً ما نحاسكي. بوسعنا أن نتعلم الكثير من البلاد الأخرى، فلنصدر بضائع ولنستورد أفكاراً لكي يتوافق الميزان التجاري مرة أخرى وتنشأ من ذلك علامة الجودة الجديدة "شطح ألماني".

وتعد مؤسسة هانس وموريتس<sup>36</sup> على سبيل المثال أحد نماذج النسخ من الطراز الأول، وهي أحد أكثر سلاسل المنسوجات نجاحاً في أوروبا، والتي يجلس البصاصون المتدربون التابعون لها في الصفوف الأمامية بجميع عروض الموضة المهمة لكبرى الماركات ويقومون برسم ما يمر عليهم من الصيحات. ثم يذهب هؤلاء الأشخاص الماهرون إلى البيت ويصنعوا من رسوماتهم نموذج تفصيل، ثم ما هي إلا فترة وجيزة بعد ذلك إلا وتكون الثياب قد انتشرت في كافة أنحاء الدول الأوروبية. وللنسخ ميزة كبيرة في توفير الوقت، حيث تقتص الوقت اللازم لعملية التطوير والتصميم في المرحلة السابقة على التنفيذ. وهنا يقفز المرء في القطار المنطلق بكامل سرعته ويقطع جزءاً من الرحلة ثم يقفز منه مرة أخرى ليواصل رحلته الذاتية على طريقته الخاصة.

إلا أن النسخ وحده هو نصف الأجرة، فمجرد المحاكاة هو أمر شديد السهولة، لأنه في نهاية الأمر يأتي موقفك أنت الخاص برمته وسوقك وزبائنك والمنافسة ومؤسستك الخاصة. وهذا يعني أن ما تريد نسخه لأبد وأن تواءمه مع شروطك الخاصة ويتوافق معك. وهذا يعني بالنسبة لمؤسسة H & M: تتم محاكاة شكل التفصيل، والألوان والنموذج ويتم استخدام الخامات المناسبة معها، وذلك ليتمكنوا من بيع الملابس للأشخاص الذين يبحثون عن ملابس الهيبي بصريحات الموضة بأسعار زهيدة، ويفوضون من أجل هذا في المحلات المكدسة بالبضائع بحثاً عن أفضل أشكال الملابس ولأنهم أيضاً يريدون أن يرتدوا ملابس من ذات الماركات المعروفة والتي تناسب إحساسهم بالحياة الذي يتغير ويتبدل بسرعة كبيرة. وتقوم مؤسسات الماركات الراقية مثل برادا وجوتشي وأرماني وأوفيرزاتشي باختيار خامات وأقمشة من أجود الأنواع وتنفذ عليها ما نسخته H & M من قصات وألوان ونماذج ثم تبيعها للأثرياء والمترفين من النساء والرجال بأسعار مضاعفة. كما أن هؤلاء العملاء يتم الاهتمام بهم على نحو

شخصي وتعني بهم عناية خاصة أثناء الشراء، فهم ينشدون من خلال ملابسهم إحداث أثر مختلف تماماً عن ذلك الذي ينشده عملاء H & M. هذا على الرغم من أن الأساس في الحالتين واحد، إلا أن الملاءمة والتكييف اللازمين لكل مجموعة من المجموعات المستهدفة مختلف تماماً.

## التغيير والتعديل

حتى الطرق التي تتفد من خلالها الأفكار الجيدة المنسوخة على نحو أفضل يمكنك تعلمها بمشاهدتها لدى الآخرين. فأنت مثلاً عندما تسير في حيك لا بد وأنتك سيلفت نظرك أحد محلات التفصيل التي تقوم بتعديل الملابس، في هذه المحلات يتم تقصير أو تطويل أو توسيع أو تضيق الملابس، وتحاك لها أزرار جديدة تضيف عليها المزيد من البهجة للعين. أما الاقتراحات فهي هنا غزيرة: يمكنك استخدام حدود ملونة كي تطيل من السراويل أو الأكمام التي أصبحت أقصر من اللازم، كما يمكنك أن تحيك الرقع الجلدية لتقوية بعض الأجزاء بالملابس، أو أن تطرز الأقمشة أو تصبغها. يمكن حياكة الشنط أو خلع الأجزاء التي حيكت عنها. فيمكن تفصيل جونلة من بنطال وإيشارب للرأس من جونلة. أو تقلب جاكته وتلبسها بالعكس وتقوم بخياطة بإقة جديدة من الفرو.

فلتعديل ببساطة من الأفكار المنسوخة؛ عدل في الطول، في العرض، في اللون، أو النموذج، اقلب الفكرة من الداخل إلى الخارج ثم أرجعها كما كانت، زينها بفرو وأزرار ذهبية أو افصل عنها الأشياء قليلة النفع الزائدة عن الحد، كي تخفض كل شيء إلى الحد الأدنى. وبذلك تصير الفكرة المنسوخة حلاً شخصياً مصمم خصيصاً ليلائم احتياجاتك بشكل تام. وعندما تريد أن تعدل نوعاً جديداً من تجميع الصور على سبيل المثال أو إمكانية تخزين ملفات الصور، التي شاهدها عند آخرين، فلتضيف إلى جهازك استخداماً إضافياً. ويمكنك كذلك أن تكسوه بكسوة جديدة مثلما فعلت شركة أبل في أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها، في وقت انحصر فيه تفكير المنتجين الآخرين فقط في أن أجهزة الكمبيوتر يجب أن تكون رمادية ذات زوايا. وربما تورد إليك شركة تجميع الصور ذات التوجه الجديد من نوعه نوعاً خاصاً من إطارات الصور. عندها يستطيع الزبائن أن يقرروا ويختاروا عند تسليم الفيلم إذا ما كانوا يريدون الحصول على إطارات سوداء أو بيضاء أو ذهبية اللون أو تنتهي بحواف حرة ناعمة التكوين. كما يمكن فضلاً عن ذلك أن تقدم عرضاً بأن يتم تجميع جميع الصور تلقائياً في ثلاثة أحجام أو أن تزود برقاقة شفافة قابلة للنزع أو ذاتية اللصق على الظهر. أو ربما يتم وضع الصور آلياً بعد عملية التجميع في ألبومات صغيرة مصنفة، وهو ما يعوض الزبائن عن تكاليف التجميع المرتفعة.

## التوابل والتنوع

فلنتابع السير الآن نحو المطعم الإيطالي على الناصية. نطلب هناك وجبة سمك بمشتملاتها من أطباق جانبية، على ألا يكون السمك مطهواً، ولكن مشوياً ومضافاً إليه بعض الزعتر أكثر من المعتاد، والأفضل لو كان الطعم حاراً بعض الشيء أكثر من المعتاد، أما الأطباق فمن الأفضل أن تكون من الخضراوات بدلاً من الأرز. بهذه الطريقة يمكننا وصف طريقة التوابل والتنوع.

ربما لا تزال الفكرة المنسوخة في حاجة إلى بعض من الملح أو الفلفل أو حتى الكاري الحار الآتي من الهند. كما ينبغي أن تكون هشة، وألا تكون مهرية. وبنفس الطريقة ينبغي أن تنوع في الأطباق الجانبية وأن تضيف أنواعاً غير معتادة من الخضراوات بدلاً من البطاطس والأرز والمعكرونة. تساعدك مثل هذه الاقتراحات عندما تكون بصدد التفكير في فعل شيء لنافذة متجرك المملة، التي يقف أمامها الناس، وذلك على سبيل المثال بإضافة كميات أكثر من الفلفل والألوان المفضة والتصميمات أو بالكاري الهندي أو التزيين الشرقي في وسط مجموعة من المتاجر التقليدية المعروفة لدى سكان إقليم فريزلاند<sup>37</sup>. ربما لا تعرض الملابس التي تبيعها على دمي المانيكانات كالمعتاد ولا المعكرونة والبطاطس لديكور واجهات العرض، ولكن تقوم بتعليقها على الأشجار أو على أحبال الغسيل. كما يمكنك أيضاً بناء أداة إلكترونية من موتور وحبل فولاذي ثم تضع قطع الملابس عليها لتسير مثل لوح التزلج خلال نافذة العرض أو عبر المحل كله.

## الطلاء، إعادة التجديد، الكساء الجديد

ننتهي من طعامنا ونواصل الذهاب إلى محل الألوان الواقع على ناصية الشارع التالية، ونشتري من هناك بعض علب الألوان كي نطلي أفكارنا بشكل مختلف ونقوم بتجربة تأثير كل فكرة منها. ثم نواصل السير إلى ورشة تجديد حيث تحصل الفكرة على سوستة جديدة ويعاد تجديدها ثم يتم كساءها بقماش مطرز سميك، لأن كثرة الجلوس قد أنهكت القماش القديم. وتتبع الفكرة التي تم تجديدها وكساءها من جديد المزيد من التعديلات، فبمجرد أن نرجع من جولة نسخ الأفكار والأساليب إلى البيت نقلب وضع غرفة الجلوس، فنأتي بخزانة الأرفف من الجانب الأيسر إلى الحائط المقابل لها، و نضع التليفيزيون في المطبخ، ونقوم بتصنيف وترتيب الكتب بطريقة جديدة ونقل المنضدة الجانبية على الناحية الأخرى من الأريكة.

وحيث إننا هنا ونقوم بهذه التعديلات فلنضع في حسابنا القبو وخزانة الملابس: كل ما لم يتم استخدامه أو ارتداؤه خلال السنتين الماضيتين يتم التخلص منه بلا رحمة ولا هواده. فلتنظف إذن حوافظك وخزانات التخزين عملاً بالشعار "أمأ ما ينفع فيعود مرة أخرى إلى مكتبي، أمأ الرديء والذي لا نفع له فيذهب إلى صندوق القمامة". فجميع الأفكار التي تبدو جيدة وتم تجميعها على هذا الأساس لكنها لم تتحقق على مدار السنتين الماضيتين، هي إما أنها ليست جيدة بالقدر الكافي أو تعوزها أفكار تساعدنا في تحقيق ذاتها وتواصل دفعها للأمام. وبالتالي فلتلق بعيداً كل هذه المستهلكات أو فلنضع تحقيق هذه الأفكار على المسار الصحيح كي تهيئ مجالاً للجديد. يقترب اليوم بطيئاً من نهايته. لقد كانت عمليات إعادة الترتيب والتنظيف والتخلص مما لا لزوم له مجهدة. وقد هضمت معدتنا السمك المشوي الذي تناولناه على الغداء والآن هي في حاجة للمزيد.

## الارتجال

نفتح باب الثلاجة عنوة إلى آخره ونفكر أي الأطعمة يا ترى نستطيع أن نكونها بلمسات سحرية من بقايا ما هو موجود. نقوم بالارتجال وبدون الرجوع لكتاب طهي، ونمزج البصل وما تبقى من دجاج أمس المحمر وقطعة الجبن والأرز والزيتون والبيض بطريقة جديدة وغير معتادة معاً، ثم نضع كل ذلك على النار ونقدم للتحية أرق لوح شوكلاتة في العالم.

ولا يستحب استخدام طرق الارتجال والتنوع فقط في الطبخ الجيد والتجريبي، بل أيضاً في مجال الموسيقى. حيث تتم إضافة جمل موسيقية ليس لها وجود في أي كتاب أو تغنى نصوص لم يسبق أن كتبها أحد. إن قائمة الأساليب التي يمكن اتباعها لعمل حلول شخصية أفضل من الأفكار المنقولة نقلاً جيداً، قائمة لا نهاية لها. فبجانب الإمكانيات التي تم ذكرها من قبل يوجد عدد لا يحصى من إمكانيات أخرى تقابلها في حياتك اليومية، إذا ما أبقيت عينيك وأذنيك وأنفك مفتوحين.

يمكنك كذلك على سبيل المثال إعادة تسمية الأفكار أو إعادة زراعتها في حوض أكبر، أو نفخها في الهواء، أو لصقها ببعضها البعض، أو فصلها عن بعضها البعض، أو إخلائها من نواتها، أو تصفيتها، أو عمل تكوين بها بأسلوب الكولاچ، أو تحليلها في كوب زجاجي. أو قم بترميم وتجديد فكرتك المنسوخة أو أضف إليها أو عدل بناءها أو وسعه واصقله ولتكسو هذا كله بأرضية جديدة، قم بإزالة الحوائط،

وابن برجاً صغيراً مكانها أو محال ذات نوافذ عرض واقتلع كل شيء عدا الأساسات ثم ابسط عليه مفرشاً. إن حياتنا اليومية مليئة بالوسائل والأساليب والأنشطة التي من شأنها أن تصنع من القديم جديداً أو تطور فكرة مستسخة لتجعلها من بنات أفكارى.

من أقل الحالات احتمالاً أن يبتكر الإنسان اليوم شيئاً جديداً تماماً، لأن كل شيء تقريباً قد تم بالفعل اختراعه أو ابتداعه وتنفيذه، ولذلك فإن أغلب الابتكارات تنشأ عن طريق تركيب وتوليف مكونين أو وظيفتين موجودتين بالفعل وتكوين حل من نوع جديد منهما معاً. وإليك هذا المثال: نشأ منتج البطاقة البرية الجديد من مفهوم تم تجميعه من شكل وهيئة الكروت الشخصية واللحام الداخلي وشريط التعليق.

### الجاكيت مثل البنطال

من الرجال لا توجد لديه هذه التوليفة المعروفة من قطعتي البنطال والجاكيت والتي تم صنع كل منهما من خامة مختلفة عن الأخرى -وإلا أعدت بذلة. فإذا كان لدى أحد الرجال من الحريصين على اتباع اتجاهات الموضة العديد من مثل هذه التوليفات، فإنه يستطيع أن يكون منهم جميعاً توليفات جديدة المرة تلو الأخرى وهو أمر عملي للغاية وقد يؤدي إلى تركيبات إبداعية مدهشة من الأزياء. ثم تضاف لذلك أيضاً روابط العنق والجوارب والقمصان والأحزمة ومشابك أربطة العنق أو غير ذلك مما هو موجود في خزانة الملابس، وبذلك ينتج لنا كل يوم شيء جديد. كما يمكنك المشاركة في لعبة السترة والسروال إذا كنت أنثى أو تفضلين ارتداء البذل. على سبيل المثال تمثل السترة في عملك اليومي نصاً تكتبينه الآن عبارة عن مذكرة آخر اجتماع مع ملخص لسائر الخطوات التنفيذية. أما البنطال فهو هنا ورقة A4 DIN<sup>38</sup> البيضاء والتي سوف تطبع عليها كل شيء. وبالمثل يمكن أن تبديل هذه الورقة بأخرى DIN A3 أو ورقة صفراء أو وردية، أو رقاقة بلاستيكية شفافة، أو ورق مقوى أو قطعة قماش. وبذلك تستطيع مذكرك أن تبرز على المذكرات الكثيرة الأخرى وتثبت ذاتها. وتثير درجة أعلى من الانتباه وتبدأ الخطوات التنفيذية بطريقة أسرع، يمكنك إذن القيام بتوليفة جديدة من السترة والسروال وطباعة نصك على ورقة صفراء أو على رقاقة شفافة. أما الورق المقوى أو القماش فإنه قد ينهك طباعتك، لكنك حتماً ستخطر ببالك فكرة للتغلب على هذا الموقف.

## فلتصبح ممن يحترفون التركيب والتوليف

هل ينتابك الملل عند ممارسة التزلج للمسافات الطويلة<sup>39</sup> أكثر مما تحتمل؟ هل تريد بجانب التزلج القفز من فوق هضبة التزلق أو حتى تمارس الرماية أثناء الحركة؟ لقد تم استخدام أداة التزلق الرياضية لكل هذه النشاطات الثلاثة، ثم تنوعت تصميمات الزلافة ثنائية الألواح وذلك بحسب نوع الرياضة المطلوب ممارستها أو بحسب اختلاف المكان مثل مضمار السباق أو رواق الرمي أو هضبة التزلق كما أنه يمكن ربط كل هذا معاً. ويمكنك كذلك تركيب وتوليف كل شيء مع أي شيء وتخلق بذلك كل يوم الجديد.

تخيل أنك أحد منتجي أجهزة تليفونات للشركات الصغيرة والمتوسطة، بينما أنت على المستوى الشخصي مهتم وبشكل مكثف بموضوع بناء بيت من الخشب، حيث إنك تريد بناء واحد منه لك ولعائلتك. ويعرض عليك منتج هذه النوعية من البيوت أن يقودك بنفسه لمشاهدة أحد النماذج لمثل هذه البيوت كي يقنعك بجودة العرض الذي يقدمه لك. فتعاين أنت وعائلتك نموذج البيت، وتلمسوا الخشب وتستشعروا الجو العام المريح للبيت وتستطيعوا وضع أنواع من الخشب المعالج بأشكال مختلفة جنباً إلى جنب وتحصلوا على إجابات على أسئلتكم. ثم إنك جمعت كل المعلومات التي تحتاجها وأصبحت وزوجتك وأطفالك الآن من محبي البيوت الخشبية عن قناعة. والآن لا يصير عليك سوى أن تؤمن التمويل اللازم لبدء بناء البيت. عند هذه اللحظة ينبغي عليك أن تؤلف بين مختلف الأنواع والعناصر. إذا حاز على إعجابك النموذج والاستشارة ومعايشة هذا الجو العام على الواقع لدرجة أنك تريد التوقيع على عقد الشراء، فقد نجح منتج البيوت الخشبية في مهمته على نحو أو آخر.

ألا يمكن لتأثير المسكن النموذج أن يطبق أيضاً في صناعتك كي تستطيع إقناع العملاء وحثهم على الشراء؟ عادة ما يواجه المشترون المهتمون أثناء طلب جهاز تليفون عروضاً غامضة وتعبيرات متخصصة غير مفهومة بالإضافة إلى بائعين غير مختصين أو يكون قدر معرفتهم بالمنتج نفس قدر معرفة العميل، لا أكثر ولا أقل، ولماذا لم يخطر ببال أحد منتجي هذه الأجهزة أن يعرض منتجاته في شركة حقيقية حيث يعمل بها الجميع يومياً؟ ويصبح من الممكن الانتفاع بهذه الشركة النموذج كنوع مبتكر من المعارض، فيتم تركيب جهاز التليفون المثالي هناك ومراعاة جميع الاحتمالات التي قد تطرأ أثناء التشغيل وطرح كل الإمكانيات التقنية بشكل حي ومباشر. مع عرض تشكيلة الموديلات على المكاتب المختلفة والإجابة على الأسئلة

بشكل محترف أثناء شرب فنجان من القهوة. أنا مثلاً لن أتردد لحظة في التوجه لأحد هؤلاء المنتجين ولا أشك كثيراً بأنني سوف أكون قد وفرت على نفسي بهذا الكثير من عناء الضغط العصبي وإهدار الوقت والمال في هذه الحالة يكون التركيب والتوليف إذاً بين التليفون كمنتج وطريقة عرضه لاستخدام المنشآت.

أمثلة أخرى على إمكانيات التركيب والتوليف: ما رأيك؟ هل يعجبك وأنت تهتم بالدخول لأحد الفنادق أن يفتح لك الباب الرجل الأنيق الواقف بالمدخل؟ فلتجتمع إذن بين هذا التصرف وبين المطعم الذي تعمل فيه. ولتقف بنفسك اعتباراً من الفد على باب المطعم وتحيي كل ضيف مصافحاً إياه مرحباً به بكلمات تفتح شهيته. أو فلتجتمع بين أسلوب خدمات أعمال السباكة مثلاً وبين العرض الذي يقدمه قسم السلع المعمرة الذي ترأسه. قل لزيائنك على سبيل المثال أنه لا يتحتم عليهم أن يأتوا بجهاز تحميم الخبز (توستر) المعطل إلى المحل لأن خدمة التصليح يمكن أن تصلهم حتى باب البيت. أو اجمع بين ما تقدمه بعض معارض السيارات لعملائها من سيارة بديلة تضعها تحت تصرفهم أثناء تصليح سياراتهم وبين تنفيذ نفس الفكرة في حالة التوستر التالف. إذا كان تصليحه سوف يتطلب وقتاً مثلاً لطلب قطعة غيار أولاً، اعرض عليهم جهاز توستر بديل أثناء هذه الفترة.

## لحظة التوليف

قد يكون أي موقف تجد فيه أنت شخصياً شيئاً ما جيداً أو سيئاً هو الشرارة الأولى التي تجعل منك شخصاً يركب الأشياء ويؤلف بينها. حتى إذا كان ذوقك متطرفاً وبالتالي حكمك على الأشياء فثق بأن هناك أشخاصاً آخرين كذلك سيجدون نفس الموقف جيداً أو سيئاً كما وجدته أنت. إنك تسعد على سبيل المثال بلفتة طيبة من الآخرين أو ببعض اللياقة والذوق أثناء التعامل، أو بخدمة متميزة، أو بالتزام بالضمان، أو بحل لوجستي، أو بطريقة معينة يرد بها أحد الأشخاص على التليفون أو يرحب بها بك أو يتعامل بها مع مشكلتك؟ وبالتأكيد فإن الآخرين غيرك سيسعدون بذلك أيضاً. وهذه بالضبط هي اللحظة الحاسمة التي تقوم فيها بعملية التوليف وفرصتك الكبيرة لابتكار شيء جديد. اربط في نفسك ما تجده جيداً بنشاطك المهني أو بمنتجات مؤسستك أو خدماتك التي تقدمها حتى الآن كي تجعلها أفضل وأفضل. كما يمكنك كذلك: استغلال ما وجدته سيئاً واعتباره فائدة تعلمتها واحرص على ألا تفعله على هذا النحو أبداً، واستخدم في مثل هذه الحالة النقيض من ذلك كوسيلة مساعدة على التركيب والتوليف.

## تداعي المعاني

يعرف معجم الكلمات الأجنبية مصطلح "تداعي المعاني" كالتالي: "الربط بين التصورات التي تستدعي كل منها الأخرى". سوف أخص لكم هذا بإيجاز: يخطر ببالي بشكل تلقائي مصطلح آيس كريم بالفراولة، مما يستدعي إلى ذهني صوراً وأحاسيس أخرى مختلفة. تتداعي إليّ برودة، فاكهة، توت أحمر، بسكويت الوقل الهش<sup>40</sup>، أو امسكه بميل وكرة الآيس كريم تميل لأسفل، بقع على البلوزة البيضاء. وأتساءل عما إذا كانت الفراولة دببة تعيش على الأرض، أفكر في ثمر توت العليق، البيلسان الأسود، الدببة البنية، براري كندا، جبال، ركوب زورق الكنو<sup>41</sup>، صيادون وناصبو فخاخ، احتاج إلى إجازة. وبهذه الطريقة يصير بوسعك أن تنتقل سريعاً من آيس كريم بالفراولة إلى دببة إلى شركة سياحة عندما تجمع مصطلحات تقودك لكلمة أو كلمات أو شيء تراه لتوك أو تدفع لذهنك بفكرة وهكذا.. وتواصل الشطح بغزلهم جميعاً معاً. تنشأ تركيبات جديدة من التدايعات وتتطور منتجات جديدة أو طرق للتصرف أو التفكير من خلال ربط فكرتين معاً. على سبيل المثال يمكن تصور أن الربط بين التوت الأرضي والدببة يثير شركة لانجيسي<sup>42</sup> إلى ابتكار شكل آيس كريم بالتوت الأرضي على هيئة دببة صغيرة ويطلقوا عليه اسم الدب الأرضي (ويدفعوا لفكرتي بسخاء!). كما أن الربط بين الآيس كريم بالتوت الأرضي وحقيقة أنه يسقط بشكل متكرر من بسكويت الوقل على البلوزة البيضاء، يمكن أن يؤدي إلى وجود شيء جديد. وربما جاء هذا الشيء الجديد على شكل قطع آيس كريم مربعة الشكل أو إضافة لذلك استخدام كوب بلاستيك مع ملعقة، وقد تم عمل هذا بالفعل من قبل أو بيع أكواب يمكن أكلها مع الآيس كريم كي لا تثقل على البيئة. كما قد ينجم عن ربط الأفكار بين التوت الأرضي وأمنية الإجازة بداية لرحلات معاشية خاصة لعالم الفراولة تسافر فيها العائلات معاً كي يقوموا بجمع التوت الأرضي ويصنعوا منه جاتوه ومربى وآيس وغير ذلك مما لذ وطاب من الأطعمة الشهية أو كي يتعلموا أن المرء يستطيع أيضاً استخدام التوت الأرضي في العلاج بالأعشاب، لأن شمة شراب يتكون من التوت وحوالي 120 مكون آخر، ما زال عليّ أن أبتكرها، قد يقلل من الصداع أو يصل بالإنسان إلى النحافة التي يريجوها.

وفي كتاب "قش في الرأس" للكاتبة فيرا ف. بيركينبيل تجد طريقة غاية في السرعة والسهولة والفاعلية لتداعي المعاني تطلق عليها المؤلفة "العصف الذهني لشخص واحد"<sup>XXVII</sup>. تحتاج للخطوة الأولى إلى كومة من البطاقات الصغيرة أو قصاصات الورق

XXVII انظر ص 82 من كتاب "Stroh im Kopf?" لمؤلفه: Birkenbihl, Vera / دار نشر: 1998 mvg.

تكتب عليها جميع المصطلحات التي تخطر ببالك حول موضوع محدد، الفراولة على سبيل المثال. قم بتدوين مصطلح واحد بكل بطاقة أو قصاصة ورق واكتب تحته كل خواطرك التلقائية. في الخطوة الثانية قم بخلط الكروت جيداً معاً. بعد ذلك، في الخطوة الثالثة، ضع كومة الكروت أمامك وبجانبتها لوحة كبيرة من الورق ثم اسحب اثنتين من البطاقات الصغيرة وانظر إلى الكلمتين المدونتين بها واكتب على الورقة بتلقائية كبيرة بقدر الإمكان أي ترابطات تتداعى إليك من هاتين الكلمتين. يعد العصف الذهني مساعدة سريعة إذا كان المرء بمفرده للوصول للأفكار الجديدة والتركيبات والتوليفات غير المعتادة.

وكي تستطيع إيجاد أكبر قدر ممكن من التركيبات والتوليفات المتباينة، فإنه من المفيد أن تتعامل مع أشخاص تهتم بنشاطات ليس لها نقاط تماس مع عالمك الخاص، وذلك كي تكتشف بهذه الطريقة مبادئ ومنهجيات جديدة. هل مازلت تذكر مثالي الخاص بزيارة مصنع عربات النقل لشركة دايملر كرايزلر؟ لقد كان هذا بالنسبة لشركتنا مصدراً للأفكار وإمكانيات تحقيق الحالة النموذجية.

أنت في حاجة إلى مخزون كبير لتتهل منه، وهذا موجود بالفعل في رأسك. وكلما كان هذا المخزون وفيراً في رأسك وكلما تنوعت مضامينه زاد فيضه. وفي هذه الحالة فإن الإكثار على المستوى الكمي يؤدي إلى تحسن كذلك على مستوى الكيف حيث يزداد عدد إمكانيات التركيبات والتوليفات من خلال المجموع الكلي للكميات المتزايدة. وبذلك تزداد فرصة تحقيق إبداع حقيقي. ولهذا ينبغي عليك أن تمد رأسك كل يوم بزداد كثير ومختلف قدر المستطاع. ولا أعني بذلك أنه يجب عليك قراءة خمسة كتب يومياً، بل أعني أولاً وقبل كل شيء أن تتناول غذاءً في شكل انطباعات مختلفة. لأن واجب دماغك في النهاية "هذا الشطح الإبداعي" وهو يعمل كشبكة. ويؤدي تأثير الانطباع الأول لشيء غير معروف إلى ما تقوم به الدماغ من تأسيس شبكة وتقوم بحفظ المعلومات المعنية في الذاكرة، كما يحدث عندما تتعلم لغة جديدة أو تسمع اسم كاسيمير لأول مرة. وعندما تتعلم المزيد من الكلمات باللغة التي كانت غير معروفة بالنسبة لك من قبل أو أن تقابل الكاسيمير الثاني، فإن الدماغ يتناول هذه المعلومات بشكل أيسر، حيث إنها تكون قد ترابطت بالشبكة المنشأة من قبل. وعليه فلتتزوج بقدر ما تستطيع ولتغنم بالكثير من الإلهام والوحي. فكلما توفر أمامك المزيد من نقاط التماس دل هذا على قدرتك على ربط العلاقات لتكوين تركيبات وتوليفات جديدة ولإيجاد حلول جديدة كذلك.

هنا يجب أن ترى وتقرأ،  
أي نوع من المخلوقات تكون

يجب أن نقبض على المجرمين  
الذين ارتكبوا الفعل المشين

تراها تحرك لبدتها، وإذا حالفك  
الحظ تتناوب مرة أخرى



من كتاب "آحابل وطرائف متعددة الألوان"، لكل من ويلفريد بليشر/ ويلفريد شرودر، دار نشر dtv junior، عام 1973

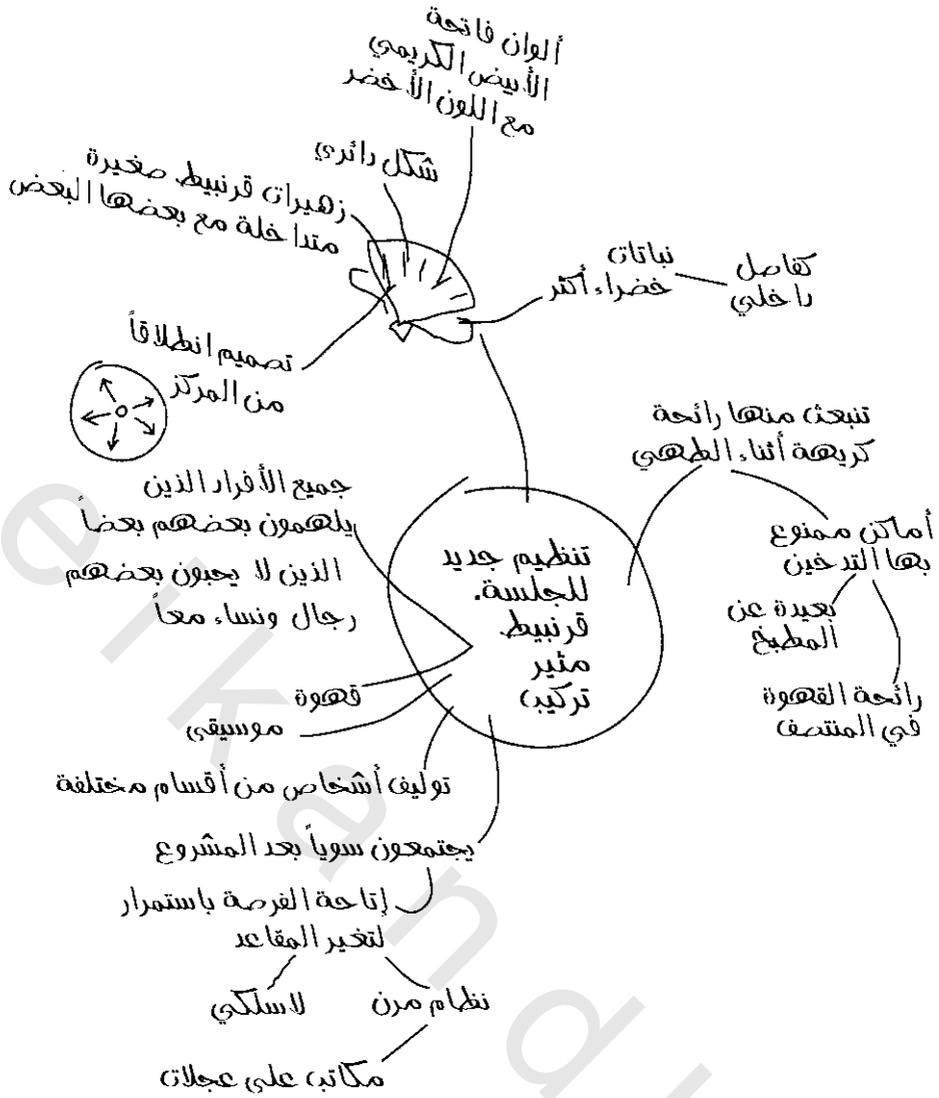
هل تعرف كتب الأطفال ذات السلك الحلزوني وذات القطع المزدوج على صفحاتها الداخلية؟ هذه الأجزاء الثلاثة يستطيع المرء أن يصنع منها تركيبات وتوليفات لتسعة أشخاص: على أن يحتوي الثلث الأعلى على صورة ملونة للرأس وفي الوسط بطن وأرجل في الثلث الأسفل. ودائماً ما تنشأ تركيبات جديدة أثناء التصفح الحر، كأن تتركب سيقان رشيقة لراقصة على منطقة بطن مفتولة العضلات لحامل أثقال ورأس شبح ليلي أو رأس خيال مآة له منطقة بطن لبدلة بحار مقلمة باللونين الأبيض والأزرق وخذاء مطاطي ذو رقبة طويلة في قدميه.

وأنا أرى هذه اللعبة ملهمة للغاية ومسلية وقد قمت بتطويرها لكم ومزجتها بطريقة جديدة. فبدلاً من الرأس والبطن والأقدام قمت باستخدام صور ومصطلحات ومهمتها دعمك أثناء التداعي والتوليف. وقد اخترت لهذا كله الاسم "شطح"، حيث إن الكلمة الإنجليزية "to spin" تعني بالألمانية "يلف"، كما أن هناك الكلمة البافارية

"أشطح" والتي تعني سؤالاً أو مقولة "هل تراني أشطح" أو "إنني أشطح". وبدلاً من الرأس والبطن والأقدام يكون الترتيب في "أشطح" مثلما هو موضح في المخطط التالي:

قربيط	شيء
مشير	صفة
يُرَّكَب	نشاط

وأياً كان نوع المهمة أو السؤال الذي ينبغي عليك حله أو القيام بها ما عليك إلا أن تأخذ "أشطح" في يدك وتتطلق. إذا كان عليك على سبيل المثال أن تقوم بتطوير ترتيب جديد للاجتماعات في مكتبك، والذي يخلق المزيد من التعاون ويختصر المسافات، فقم بالتصفح في "أشطح" وركب أجزاء من الصفحات من أعلا وأوسط وأدنى الصفحة. فلتطلق لأفكارك العنان ولتبحث عن تداعيات ولتركب وتؤلف ما بين الأفكار لتدونها جميعاً. وبذلك يمكن أن ينشأ هذا التركيب والتأليف السالف طرحه على سبيل المثال، وهو نفسه الذي قمت بتجميعه كمثال في إحدى الخرائط الذهنية، وهذه النتيجة يتم التوصل إليها بسرعة بالغة كما أنها يمكن أن يتم توسيعها بحسب الرغبة.



يمكن أن يدفعك القرنيبيط إلى أن تبدأ في التفكير في تنظيم الجلسة في شكل دائري، وأن تنطلق في تصميمها من قلبها وتربط المكاتب معاً على شكل زهورات انقرنيبيط. وربما يلمحك شكل أوراق القرنيبيط الخارجية بأن تصنع حزاماً أخضر واقياً من النباتات أو تستخدم أشياء خضراء اللون كفاصل داخلي لهذا الحيز. تبعث من انقرنيبيط رائحة كريهة أثناء الطهي؛ من المحتمل أن تراعى في تخطيطك تخصيص منطقة محظور بها التدخين وأن تضع المكاتب بعيداً عن الروائح المنبعثة من المطبخ بقدر الإمكان أو تحدد موضع آلة القهوة في المنتصف؛ لأن رائحة القهوة تعطي تأثيراً منعشاً ومثيراً، كما أن الكافيين يحدث تأثيراً منشطاً كذلك.

وبالحديث عن المثير ربما تفكر ملياً في أن تُجلس الأشخاص الذين بينهم ميل ولا يعملون على مضايقة بعضهم البعض معاً، أو على العكس تماماً من ذلك فتقوم بجمع أولئك الذين لا يحبون بعضهم بعضاً وربما من أجل هذا بالذات لابد من الاهتمام بعنصر الحركة. وكي نختصر المسافات يمكنك الجمع بين المكاتب على النحو الذي يمكن كل فريق يعمل أفراداً معاً في مشروع ما من الجلوس سوياً. وحيث إن تكوين الفرق دائماً ما يتغير فيجب أن تكون المكاتب نقالة وسهلة الحركة، ربما يكون من الأفضل أن تكون مزودة بعجل، كما أنه من المفيد جداً في هذا الصدد أن تكون الأجهزة التي تعمل بها الفرق المختلفة أجهزة لاسلكية. ألا يلهمك القرنيبط باللون البيج الفاتح مع الأخضر أم أنك تفضل أحمرًا مثيراً أو مزيجاً من الأحمر والبيج؟

فلنأخذ على سبيل الممارسة تركيبة أخرى من "سيارة" و "عصير" و "التحول إلى عصر قدماء الرومان" والذي قد يعني هنا بالنسبة لنا في تنظيم الجلسة تصميم المقاعد على شكل كنب كما في السيارة بحيث يستطيع فردان الجلوس بجانب بعضهما البعض لمناقشة أمر من الأمور. كما أنه من الممكن تجيد الكراسي بسمك أكبر أو إعداد ركن مريح للجلوس يحل محل غرفة المناقشة. أو فكر في حفلات الرومان القديمة حيث يرقد الضيوف ممددين مكانهم على أرائك محظفين في راحة. وقد تستطيع أن تقوم بإجراء المناقشات أيضاً وأنت ممدد على أريكة أو تضم أركاناً للاسترخاء إلى غرفة المناقشة والاجتماعات. أما كلمة "عصير" فترتبط في ذهني بالعصارة مما يجعلني أمعن التفكير إلى أي مدى يجلس الجميع متلاصقين يعتصر بعضهم بعضاً. وعليه فإنه ينبغي خلق المزيد من المساحات المفتوحة بين المناضد أو دهان الغرفة باللون البرتقالي المائل للأحمر الجزري أو الأصفر الليموني ليعطي تأثيراً أكثر إحياءً بالمودة وإحساس العصير.

أتشعر كيف تسير لعبة "اشطح" على نحو سريع وتفتح لك العديد من الإمكانيات لتخطو الخطوة الأولى؟ وكما أسلفنا من قبل فإنه لا يتم التقييم في هذه الخطوة، ولكن التجميع فقط، فلتبدأ من الخطوة التالية انتقاء تلك التداعيات التي تود تتبعها. وإذا ما تبقى مصطلح واحد فقط مثل "مستدير"، والذي يدفعك إلى تنظيم جديد لطريقة الجلوس أكثر فعالية وراحة، فإن الأمر يكون على الرغم من ذلك قد استحق ما بذلته من جهد.

يمكنك طلب "لعبة اشطح" إما من خلال موقعنا [www.spinnen-ist-pflicht.de](http://www.spinnen-ist-pflicht.de) أو أن تقوم أنت بصنعها بنفسك بكل بساطة. إما باستخدام الورق والمقص وأقلام وتعبيرات

تختارها بنفسك، أو بالاستعانة باللوحات الورقية الثلاث التالية. فقط قم بقص الكروت على طول الخطوط المتقطعة واستخدم الكروت إما بشكل حر أو اربطهم معاً بماكينة الضماد الحلزونية بأحد محلات تصوير المستندات (وهنا تستطيع أن تختبر بدقة مدى المرونة والقدرة الإبداعية التي يتمتع بها العاملون في محل التصوير الذي تتعامل معه). ومرة أخرى، إليك ترتيب الكروت لربطها معاً:

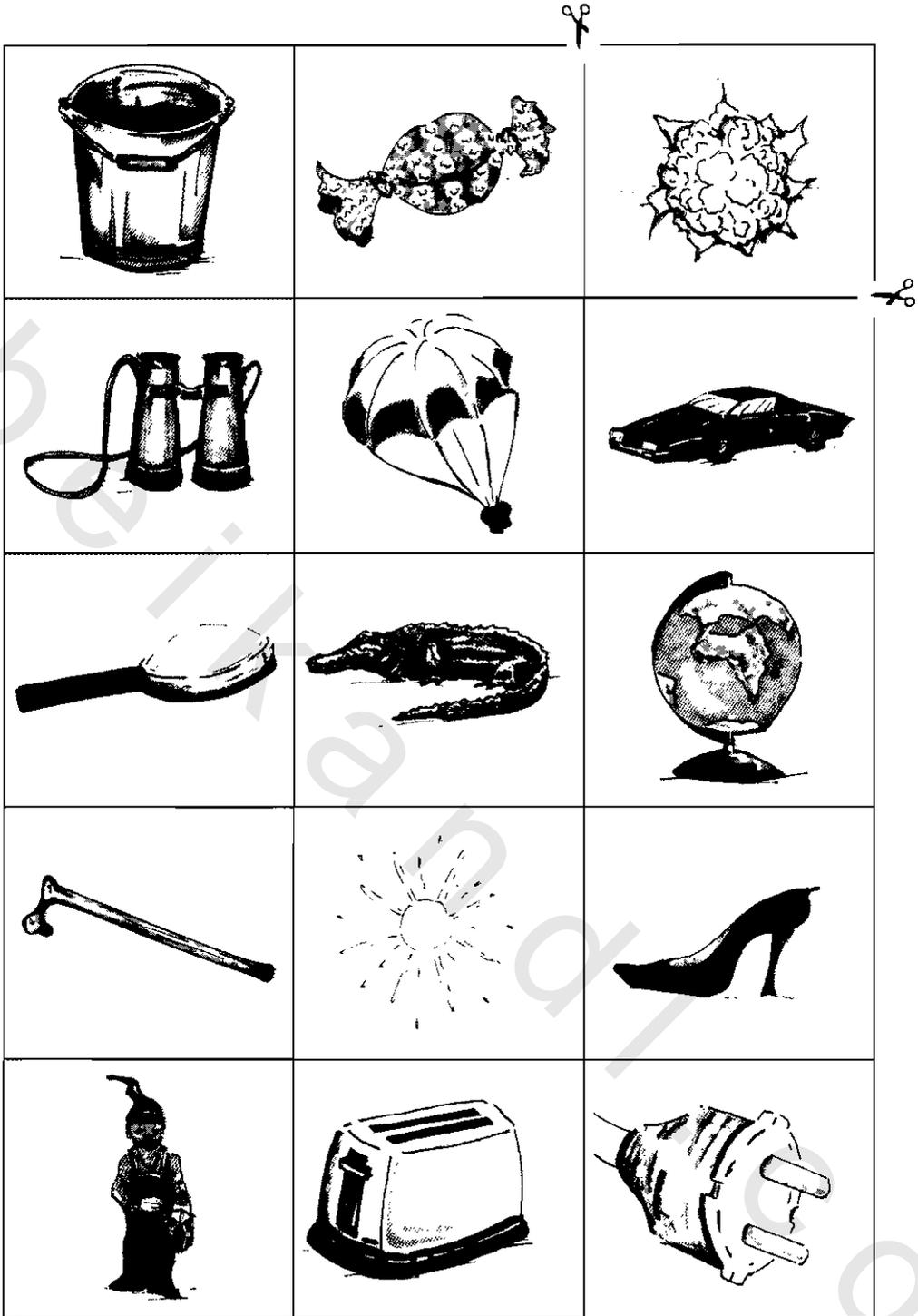
شيء، اللوحة الورقية رقم 1

صفة، اللوحة الورقية رقم 2

نشاط، اللوحة الورقية رقم 3

وتظهر لعبة الشطح مربوطة كالتالي:





obbeikandi.com



دافئ	عصير	مؤثر
مفتوح	محظور	نادر
قاس	إيطالي	خشن
سريع	عالي النطاق	ملون
قديم (أنتيك)	أنثوي	هادئ

هذه طريقة أخرى شديدة الفاعلية لإطلاق إمكانياتك الكامنة في الشطح وهي أن تفعل أشياء لا تستطيع فعلها أو لا تروق لك أو تقريباً تكرهها، صحيح أن الأمر مجهد، ولكن لا عليك، فقط حاول أن تقدم على هذه التجربة.

#### المرحلة الأولى: للإحماء

فلنبدأ بالتدريب. أنت تجلس في أحد المطاعم وتدرس قائمة الطعام. لماذا تطلب دائماً الشيء ذاته؟ فلتكن جسوراً وتجرب كل مرة شيئاً جديداً. ربما تتعرف شهيتك بهذه الطريقة على مذاقات جديدة وملهمة. فلتجرب مرة أخرى السمك النيئ أو المحار أو الزيتون حتى لو كنت قد تأكدت بالفعل قبل 20 عاماً أنها لا تروق لك. من يعرف؟ ربما تكون قد تطورت في هذه الفترة وتطور معك عصب التذوق أيضاً. الأمر يستحق المحاولة على الأقل ولا تستتبعه سوى مخاطر طفيفة.

#### المرحلة الثانية: مخاطرة صغيرة

هل تكره الحيوانات المنزلية؟ حسناً اعرض على جارتك تطوعك بالعناية بكلبها أثناء ذهابها للتبضع. ابدأ بفترات زمنية قصيرة ومحددة قبل أن تقدم على استضافة الكلب لثلاثة أسابيع أثناء قيام جارتك برحلة بحرية في البحر الأبيض المتوسط.

#### المرحلة الثالثة: مؤلم

احجز في دورة للتدريب على التانجو للمتقدمين، على الرغم من أنك لم يسبق لك أن اجتزت المستوى التأسيسي للدورة، وعلى الرغم من أن الذي تعرفه عن التانجو تماماً كالذي تعرفه البقرة عن ركوب الدراجات. تجاهل نقص قدراتك في الرقص ولا تجعل أحداً يخرجك عن هدوئك حتى ولو كان مدربك. حدد بشجاعة الإيقاع الذي يجب أن يتبعه شريكك في الرقص.

اذهب إلى أحد لقاءات العمل بملابس مكونة من مجموعة ملابسك القديمة وتصرف وكأن شيئاً لم يكن. ولا تجعل من مظهر ملابسك موضوعاً للحديث بأي حال من الأحوال. ولا يعد اختبار القدرة على الإقدام هذا تدريباً لمبتدئي الشطح، بل إنه أقرب ما يكون للأشخاص الذين لا يؤلمهم ولا يؤثر فيهم شيء. ولا يأخذون الأمور التي تتعلق بهم بجدية أكثر من اللازم ويستملحون التجارب التي يقومون بها بأنفسهم.

شاهدت ذات مرة الممثلة وفنانة الكباريت سيسي بيرلينجر<sup>43</sup>، في الأصل من ميونخ، تجلس على المنصة في إحدى الندوات. وكانت تتحدث عن كيفية استعدادها للظهور في حفلاتها

وكيف تتدرب على التعامل مع نظرات الجمهور ونقده دون أن تظل دائماً موضع شك وسؤال. ذات مرة ابتاعت لنفسها من متجر الألعاب والدمى غريراً<sup>44</sup> مصنوعاً من القماش، ووضعت الحيوان على كتفها وسارت بهذا الشكل في ممر مخصص للمشاة في ميونخ ذهاباً



وإياباً وكأن الغرير ليس له وجود على كتفها. فإذا ما كانت لديك حساسية من حيوان الغرير فيمكنك كذلك استخدام أي حيوان آخر للتدريب، على سبيل المثال: الكانجارو، أو كبديل يمكنك استخدام وسادة أريكة ملونة أو صندوق شرفة به نبات الفرنوقي المنعش<sup>45</sup>.

## أشياء لم يتم القيام بها من قبل

فلتجاهل بكل بساطة زبائنك ورغباتهم لأنهم هم أيضاً مجرد أشخاص لهم مخاوف وأحكام مسبقة ومآخذ. ويبدو أن معظم الشركات تتسى هذا عندما تحاول أن تبدأ باختبار أفكار لمنتجات وخدمات ابتكارية في مرحلة مبكرة. وقد لا يبدو هذا غريباً بدرجة كبيرة مع القراءة الأولى، إلا أنه سيبدو كذلك مع القراءة الثانية. ما هو إذا الذي ينجم عندما نختبر شيئاً جديداً مقدماً؟ لعلك تذكر بالتأكيد في الاستفتاء الذي ذكرته في بداية الكتاب والذي أظهر أن 83 في المائة من جميع المديرين والسياسيين و81 في المائة من إجمالي السكان لا يرفضون شيئاً قدر ما يرفضون التغيير والتجديد. وبذلك نكون قد عرفنا نتيجة الاختبار بالفعل قبل أن يتم إجراؤه. لأن أكثر الجديد قد صدر عليه حكم مسبق بالفشل. ما الذي يدفع شركة ما إذاً أن تسمح لأشخاص يعانون الخوف والريبة ويرفضون التغيير أن يملوا عليها استراتيجياتها في الإنتاج والتسويق.

الذي يميز كل ما هو جديد هو أنه لا يوجد إزاؤه تقييم قائم على خبرة ما سبقت. فما هي إذا تلك النتائج المفاجئة التي يمكن أن يأتي بها اختبار مسبق؟ "الفلاح لا يأكل ما لا يعرف" هذه حكمة منتشرة في مسقط رأسي الجوي<sup>46</sup>. إنه واجب المؤسسات أن تخلق الجديد وأن توقظ في زبائنها الشغف والهوى به. وحتى يتحقق هذا فإنه ينبغي على المؤسسات أن تعرض هذا الجديد على زبائنهم وتقدمه لهم بطريقة جذابة وجديدة بقدر الإمكان وأن تفتهم به وأن تغري به أذواقهم وتغير به من عاداتهم السابقة وأن تخلق لهم احتياجات جديدة. لكن على المؤسسة أن تتحمل هذه المسؤولية بمفردها وبكل شجاعة وإقدام وألا تلقي بها على عاتق العملاء المحتملين الذين ليس لديهم أدنى فكرة عن هذا والذين لا يتمتعون بنفس القدر من الشجاعة والإقدام لتجربة الجديد. يحل بعد ذلك، عند ظهور النتيجة السلبية للاختبار توجيه اللوم: "إن الذنب ذنبهم، فهم الذين لم يرغبوا في تقبل فكرتنا الجديدة. حسناً علينا إذاً أن نستأنف عملنا الآن مرة أخرى كما كنا قبل ذلك. لقد حاولنا على الأقل". اللعنة. هكذا يكونوا قد تجنبوا الخطر وهكذا أيضاً يكون الشيء الجديد قد وُثِد في مهده بنجاح باهر.

إذا أخذنا على سبيل المثال شركة بايرسدورف نجد أن قسم البحث والتطوير لا يستشير الزبائن حول ما إذا كان ينبغي اختراع منتج جديد، حيث إن أغلب المشترين اللاحقين ليسوا مؤهلين من الجانب التخصصي ولا يستطيعون التعرف على احتياجاتهم غداً. إن إجراء "اختبار المنتج قيد الاستعمال" لا يأتي إلا بعد اكتمال صنع المنتج الجديد. حيث يتم سؤال المستخدمين عن رأيهم في المنتج وعمّا إذا وجدوه جيداً أو سيئاً

وعما إذا كان اللون قد أعجبهم وهل يطيب لهم أن يستخدموه. إلا أنه ليست كل الشركات على نفس هذا القدر من الإقدام والمهارة الذي تتمتع به بايرسدورف ولذلك فهذه الشركات أيضاً ليست مثلها على هذا القدر من النجاح. إن إدراج مديري الإنتاج والدعاية والإعلان تعج بعدد لا حصر له من الأفكار الجيدة، وكلها ترقد نائمة في هذه الأدراج ولم يقدر لها للأسف أن ترى النور لأنها رسبت في أي اختبار من هذه الاختبارات التمهيديّة.

تعد المحاولات الذاتية وبروفات الإقدام الصغيرة وبعض المداعبات التي أداها بها نفسي من ضمن تقنياتي المفضلة لتلمس واستكشاف أفكار جديدة. ويجب عليك بالإضافة إلى ذلك أن تسمى إلى أن تكون هناك مسافة بينك وبين نفسك. المسافة تعين المرء على ألا يأخذ نفسه بجدية أكثر من اللازم وألا يمتدح دوماً في وجهة النظر الخاطئة بأنه يقوم كل يوم بأشياء تثير اهتمام العالم وذات أهمية حيوية. حرص أحد رؤسائي السابقين على أن يقول دوماً كلما ألم الذعر بنا جميعاً بسبب تأخرنا عن الالتزام بإنجاز العمل في الموعد المحدد والذي كان من الصعوبة الالتزام به بداية أو بسبب حملة دعائية سيئة أو خطأ إملائي في إعلان تبلغ قيمته 50.000 يورو: "إن الإعلان ليس عملية من عمليات القلب المفتوح الجراحية". وعلى الرغم من أن هذا لم يساعدنا قيد أنملة في مثل هذه المواقف وأنه أوشك أن يقود في بعض الحالات إلى تجاوزات بالفعل لا بالقول فقط أو إلى سباب عنيف، إلا أنه كان معه كل الحق. وحتى تستطيع أن تروض نفسك على التواضع ولين الجانب وأن تبتسم ساخراً منها وتشحذ همتك أود أن أنصحك بالمواقف والأنشطة التالية التي اختبرتها بنفسني وأتت معي بنتائج طيبة. فربما يبعث هذا لك ببعض الإلهام وتستطيع أن تطور من خلاله لنفسك إمكانات أخرى تجربها بنفسك تكون أكثر لياقة ومناسبة لشخصيتك وما يكمن فيها من إقدام أو خوف وكذلك لبيئتك ومجال حياتك بشكل فردي.

## الشعر المستعار (الباروكات)

لابد وأنك ما زلت تذكر هذه الطريقة من فصل "تقنيات وأدوات": ابحث لنفسك عن باروكة تكون مختلفة نسبياً عن لون شعرك واذهب في جولة استكشاف ومعايشة. إن التفاصيل المختلفة كفيلة بأن تغير نمطك الشخصي سريعاً. ربما تناسب هذه المحاولة النساء أكثر، وتناسبك كرجل إذا كانت ثمة رغبة في الحصول على ضفيرة طويلة أو شارب قد ساورتك طويلاً من قبل، فلتتتهز الفرصة.

لقد عشت مدة ثلاث سنوات دون مسكن أو أثاث خاص بي. ولقد وضعت آنذاك في هذا الموقف بسبب علاقة عاطفية بائت بالفشل، وبالتالي وجدت نفسي فجأة في هذا الموقف ولم يكن هذا بمحض إرادتي تماماً، وهكذا أصبحت في الشارع وبلا مأوى. لم يكن لدي وقت أو رغبة في البحث عن سكن جديد فانتقلت للإقامة بشكل مؤقت لدى إحدى صديقاتي. وقمت بإهداء بعضاً من قطع أثاثي القليلة لآخرين وخزنت الباقي، كما قلت من أمتعتي الشخصية وقصرتها على مرتبتي وملابسي الشخصية وحامل الثياب ومستحضرات التجميل وصندوق به صور فوتوغرافية والدفاتر التي أدون بها الأفكار. وقد ساعدني هذا في وضع هذه الأشياء داخل سيارتي التي اتسعت لها في يسر، كما كان من الممكن نقلها من مكان إلى آخر بسرعة ودون أية مشاكل. ولقد انتقلت خلال هذه السنوات الثلاث أكثر من مرة وبشكل مؤقت إلى ومن أي مكان. واستمتعت إلى أقصى حد بحياتي البسيطة هذه وأنا في هذا الوضع، وضع عدم حيازة أية ملكية. ما كان علي سوى أن أقوم بتسيير إيجار الغرفة التي أقطن بها في وقته. فيما عدا ذلك لم تكن لدي أية مشاكل مع فواتير الكهرباء أو مسئولي البناية أو أجهزة التلفزيون أو مواسير المياه التالفة أو أماكن انتظار السيارة أو التنظيف أو دعوة انضيوف أو تقديم العروض التقديمية، ولم يمنعني شيء عن تحقيق رغبتني بالمواظبة على جلب الأحدث والأبهج بين جدران الأربعة، وغير ذلك كثير. شعرت بأنني حرة للغاية كما أنني كان لدي كل ما كنت أريد.

أقول لك هذا حتى لا تعتقد بأنني لا أسعد بالأشياء الجميلة وبسكني الخاص وبأنني أستطيع أن أدعو إلى ضيوفي وأن أنهك نفسي في العمل فوق الأريكة. إنني أحب هذه الحياة. إلا أنني لاحظت أيضاً أنها لا تحدد سعادتي وإحساسي بالرضا بشكل حاسم وأناي كنت قادرة على تكيف نفسي مع الموقف الجديد بلا مشاكل نسبياً وأناي أكون مرنة وأناي أستمتع بحياتي إلى أقصى حد. ومنذ ذلك الوقت قل ارتباطي أيضاً ببعض الأشياء التي كنت أعتقد أنني لا أستطيع العيش بدونها. ثم سئمت في وقت ما بعد ذلك من حياة التجوال الحديثة التي أعيشها. استأجرت لي سكناً جميلاً في بناء قديم والذي كان في الحقيقة أكبر بكثير من أن يعيش فيه فرد واحد وعلاوة على ذلك لم يكن لدي أثاث على الإطلاق وبقي الأمر على هذا الوضع لفترة طويلة. أي ترف هذا أن يعيش المرء في مساحات فارغة بيضاء. وبذلك توافرت لي مساحة فسيحة تسكنها الأفكار والهواء الذي أتفسه.

## عروض التلفزيون

كنت ضيفة في العديد من البرامج التليفزيونية الحوارية للحديث حول موضوعات مختلفة مثل "حالات الاكتئاب" أو "الأطفال أم الحياة المهنية". وطبقاً للشعار القائل

"تمرّن، تمرّن، تمرّن" كنت أقذف بنفسي المرة تلو الأخرى في هذه التحديات متسلحة بالإقدام والشجاعة اللازمة رغم كل مشاعر الشك والريبة التي كانت تتناوبني في البداية دائماً وأستجمع كل خبراتي العملية في الحياة. ولا أدري ما إذا كانت هذه اللقاءات التلفزيونية قد عادت عليّ بالنفع سواء في حياتي أو في مساري المهني، لكنها لم تضرنني على أية حال. ولا يضر في شيء أن أعرف كيف تسير الأمور في كواليس التليفزيون وكيف أن بعض العبارات والجمل التي قلتها كنت أعنيها على نحو معين وكيف كان تأثيرها الفعلي بعد ذلك على الآخرين، ثم كيف أن بعض الأخطاء الصغيرة على الشاشة يمكن أن تسبب إزعاجاً شديداً وعرفت أن المرأة لا ينبغي أبداً أن تظهر في حوار على الشاشة بدون مكياج وبدون زيارة الكوافير قبلها.

## مهمة بحثية

كنت أكلف نفسي من فترة إلى أخرى بمهام ذاتية للبحث حول موضوعات لا يحتاج إليها أحد؛ إلا أن هذه الموضوعات كانت تزيد حدة إدراكي وترضي فضولي وتحقق لي المتعة. فعلى سبيل المثال أقوم بالبحث في موضوع حقائب يد النساء منذ وقت طويل. لن يصدق أحد على الإطلاق ما الذي تضعه السيدات في حقائب أيديهن. حيث وجدت أغرب تشكيلة ممكنة لا رابط بينها من مستحضرات تجميل وجوارب وكتب وسبراي مذيّب للجليد وكروت شخصية وأسلحة نارية للاستخدام اليدوي ومكائن كهربائية صغيرة وأغطية شفافة واقية للمراحيض ومأكولات وصور فوتوغرافية والكثير من الأشياء الأخرى.



وسوف أقوم في وقت ما بنشر كتاب مصور حول هذا الموضوع. ثم لن يلبث أن يتبع ذلك نشر مهمتي البحثية الثانية حول الثلاجات أو بمعنى أدق يدور البحث حول الطرُق المختلفة لحفظ الأطعمة والوجبات والاحتفاظ بها طازجة. تبدو بعض الثلاجات من الداخل كلوحة من لفائف الألومنيوم ولا يعرف ما يخبئ هذا التكوين من بقايا الوجبات والأطعمة سوى مالك الثلاجة. بينما في ثلاجات أخرى دائماً ما تتجمع البقايا في قدر أو سلطانية أو طبق فوق أرفف الثلاجة مما يجعل الأمر معقداً ومجهداً من حيث إدارة الحيز المكاني والتحكم فيه حيث يصير الأمر أشبه بخزانة ذاتية الصنع غير موفقة



التكوين مليئة بالمهملات والقمامة. فيما عدا ذلك فإنه يفضل استخدام أوعية من طراز تابروير البلاستيكية والتي تذكرني بالحوائط ذات الوحدات الزجاجية أو استخدام الرقائق البلاستيكية والتي يسهل على المرء التعرف على ما بداخلها من أشياء. لا يكثر البعض -غالبا في حالة السكن الجماعي لأكثر من مستأجرين- ويضع المواد الغذائية في الثلاجة، كما خلقها الله أو بالحالة التي تخرج منها من جهاز الميكروويف. وسريعا ما يؤدي هذا إلى تغييرات في اللون والقوام وهو ما تتم ملاحظته على مدار الأسابيع والشهور إلى أن يمتلك أحد أصحاب الثلاجة الهوس وينهي مهمة البحث.

www.3m.com

يعد الفهم الحر في للأشياء أمراً غاية في السهولة، إلا أنه طريقة قليلة الانتشار. كان لدينا أحد العملاء الذي عكف مراراً وتكراراً - حتى 15 مرة وأكثر- بمناسبة تقديم أحد العروض أمام مجموعة من صانعي القرار المهمين على ذكر أنه ليس لديه مانع من الاستغناء عن استنتاجاتنا الإبداعية والمصادقات والمناوشات الكلامية المطولة التي يقوم بها قبلها. فهو لا يريد ثرثرة لا حاجة إليها، كل ما يريده

هو حقائق مجردة يضعها أمام صانعي القرار ، والأفضل أن يكون ذلك في صورة برنامج مكون من عشر نقاط. حسناً، لا توجد مشكلة. لقد حصل على ما يريد على هيئة عشر نقاط مكتوبة على ورق مقوى مقصوص وعلى كل ورقة مقواة كلمة دليلية للإشارة إلى النقطة المعنية والتي تمثل مع النقاط الأخرى الخيط الأحمر الواجب تتبعه أثناء العرض. إلا أنه فهم كلام العميل فهماً حرفياً ونفذه واحداً تلو الآخر وكان تأثير المفاجأة جلياً من ناحيتنا.

أخذت لنا، إحدى المتدربات لدينا، الكلام مأخذاً حرفياً بأن تحضر 30 مسماراً لاستخدامها للعبة من ألعاب المهارات في ورشة عمل تقوم بها.

ولم يكن لدينا سوى مسمار تالف معوج كنموذج لتذهب به إلى أقرب متجر للأدوات الحديدية أمّا بقية القصة فإنها تستند على التقرير الذي أعدته لنا بهذا الصدد، ولا بد أن القصة حدثت على النحو التالي: وقفت لنا أمام البائع الودود ووضعت المسمار المعوج أمام وجهه وطلبت منه 30 قطعة مماثلة تماماً له. نظر إليها البائع بشيء من الارتياب وعدم الفهم ثم بدأ يضحك ويسألها عن الكاميرا الخفيفة. ظلت لنا واقفة لبرهة قصيرة ثم ما لبثت أن غادرت المتجر بعد أن وجدت أن أحداً لم يعد يهتم بها. وعادت لنا إلى الشركة ثائرة على ما كلفناها به وصيغة التكليف بأن تشتري مسامير مثل هذا المسمار المعوج تماماً. وما أن سمع المحيطون بها هذا حتى انفجروا في الضحك ولم يتصوروا أن يذهب أحد لشراء 30 مسماراً معوجاً، فمن البديهي أن المسامير عادة ما تكون مستقيمة. مشكلة تواصل نمطية وكل طرف من أطرافها معه حق. أنا شخصياً أعجبت للغاية بما فعلته لنا واعتبرته تقديراً كبيراً لنا من ناحيتها كونها وثقت فينا إلى هذا الحد فلم تفكر في تغيير ما قلناه لها من كوننا نريد شراء 30 مسماراً معوجاً. كما أسعدني أيضاً حدوث أثر معرفي تعلمه الجميع فسوف يعملون فيما بعد على صياغة تعليماتهم للآخرين بشكل أكثر دقة وسوف لن ينطلقوا على نحو آلي من أن الآخرين لا يفهمون الأشياء كما نفهمها نحن أو غيرنا، لا سيما إذا كانت هذه الأشياء تحمل أكثر من معنى. كما أسعدني في هذه الحالة على وجه الخصوص أن البائع في متجر الأدوات الحديدية لم يأخذ ما طلبته منه لنا حرفياً، وإلا كنا قد وجدنا أنفسنا أمام 30 مسماراً قام التاجر بثبها بنفسه.

- 1 Brainstore
- 2 brand eins مجلة اقتصادية ألمانية.
- 3 Nadja Schnetzler
- 4 Bionik تطبيق الصفات البيولوجية على التقنيات الحديثة.
- 5 Dietrich Schwanitz ومؤلف ألماني الجنسية، وخبير في الأدب الإنجليزي واللغة الإنجليزية، وصاحب كتاب التعليم "Bildung".
- 6 Syrakus أو سياهووسة أو سيراكوزا مدينة إيطالية تقع على الساحل الشرقي لجزيرة صقلية، والتي استعانت ببعض الآلات التي اخترعها أرشميدس "Archimedes"، والتي تعرف باسمه، عند هجوم الرومان عليها عام 212 ق.م.
- 7 Karma كرما (الأعمال التي تقرر مصير الإنسان في الآخرة) (بوذي)
- 8 Andy Stefanovich
- 9 Mickymaus أشهر الشخصيات الكرتونية التي ابتكرها والت ديزني عام 1928 والتي أصبحت شعاراً لشركة والت ديزني ورمزاً للثقافة الأمريكية.
- 10 Robin Hood شخصية إنجليزية تمثل فارساً شجاعاً عاش في القرون الوسطى، الجدير بالذكر أنه لا توجد رواية محددة عن روبن هود.
- 11 William Henry Gates III رئيس شركة مايكروسوفت وصاحب 90% من أسهمها.
- 12 Margaret Hilda Thatcher سياسية إنجليزية وأول رئيسة وزراء للمملكة المتحدة (1975 . 1990).
- 13 Winnetou شخصية خيالية لمواطن أمريكي ظهرت في روايات الكاتب الألماني كارل ماي.
- 14 Harry Potter شخصية خيالية ظهرت في سلسلة روايات تتكون من سبع روايات للكاتبة الإنجليزية ج.ك. رولينج.
- 15 Hans Rosenthal المضيف الألماني وعضو مجلس إدارة المجلس المركزي لليهود بألمانيا.
- 16 Moccasin باللغة الإنجليزية وهو عبارة عن حذاء لا كعب له مصنوع من جلد ناعم ويستخدمه الإسكيمو والهنود الحمر.
- 17 Nscho-tschi هي أخت Winnetou الشخصية الخيالية للمواطن الأمريكي الذي ابتكرها الكاتب الألماني كارل ماي.
- 18 Helmut Kohl مستشار ألمانيا الاتحادية الأسبق (1982 . 1998).
- 19 Barnes & Noble هي سلسلة المكتبات الأشهر على الإطلاق في الولايات المتحدة الأمريكية.
- 20 Starbucks هي شركة مقاهي أمريكية بدأت عام 1971 وتمتلك الشركة إلى الآن 6216 فرعاً في جميع أنحاء العالم.
- 21 Trendshop
- 22 Schöner Wohnen مجلة ألمانية تصدر شهرياً متخصصة في الأثاث المنزلي والديكور.
- 23 Uma Thurman ممثلة أمريكية معاصرة رشحت لجائزة الأوسكار وحصلت على جائزة "Golden Globe" عام 2003 لأفضل ممثلة من أشهر أفلامها على الإطلاق فيلم "Pulp Fiction" إنتاج عام 1994 وفيلم "Gattaca" إنتاج عام 1997.
- 24 Tupperware هو اسم العلامة التجارية لسلسلة من منتجات الاستخدام المنزلي المصنوعة من البلاستيك.
- 25 Fast company مجلة شهرية أول إصدار لها عام 1995 متخصصة في الإدارة والابتكار والتكنولوجيا الحديثة.. إلخ.
- 26 Toyota شركة السيارات متعددة الجنسيات الشهيرة مقرها الرئيسي في مدينة تويوتا في اليابان.

- 27 Marlo Morgan كاتبة أمريكية.
- 28 Richard Branson رجل أعمال بريطاني تضم ماركتته التجارية فرجين أكثر من 360 شركة.
- 29 Virgin Records هي شركة تسجيلات شهيرة لصاحبها الملياردير ريتشارد برانسون.
- 30 Rock and roll نوع من أنواع الموسيقى نشأ في أمريكا في فترة الخمسينيات من القرن العشرين.
- 31 Antonín Dvořák مؤلف موسيقى تشيكي.
- 32 Heinz Erhardt ممثل هزلي ألماني الجنسية وشاعر وموسيقي وممثل.
- 33 Joachim Ringelnatz كاتب ورسام ألماني.
- 34 Guzzini
- 35 Mauritius أو جمهورية موريشيوس هي جزيرة صغيرة بوسط المحيط الهندي، لغة سكانها هي اللغة الإنجليزية.
- 36 Hennes & Mauritz مؤسسة أزياء سويدية شهيرة تعرف بـ "H & M".
- 37 Friesland إقليم يقع في شمال ألمانيا وهولندا.
- 38 ورقة DIN A4؛ ورقة DIN A3 (تعبير عن مقاسات معيارية للورق طبقاً لقياس المعهد الألماني لتوحيد القياس (Deutsches Institut für Normung).
- 39 Cross-country skiing باللغة الإنجليزية هو نوع من أنواع الرياضة الشتوية وتمارس إما على هيئة التزلج لمسافات طويلة فقط أو مكملًا لرياضة "ثنائي الرماية والتزلج للمسافات الطويلة".
- 40 الوفل وهي كعكة تعد من دقيق وحليب وبيض وتحمص في أداة تسمى خاصة
- 41 الكنو (باللغة الإنجليزية canoe): زورق طويل خفيف ضيق يقاد بمجداف أو أكثر.
- 42 Langnese
- 43 Sissi Perlinger ممثلة وكوميديانة ألمانية الجنسية.
- 44 الغرير أو "badgers باللغة الإنجليزية" وهو حيوان ثديي قصير القوائم يحفر مسكنه في الأرض.
- 45 الغرنوقي أو "geranium باللغة الإنجليزية" وهو نوع من أنواع النباتات يسمى "إبرة الراعي" لونه أحمر قان.
- 46 Allgaeu باللغة الإنجليزية هو إقليم يقع في ألمانيا في الجنوب الغربي من ولاية بفاريا يمتد بضعة كيلومترات في الجنوب الشرقي إلى ولاية بادن - فورتمبيرج، كما يمتد بالإضافة إلى ذلك في الأراضي النمساوية.