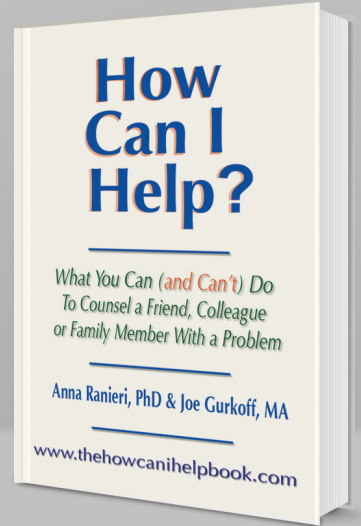




كيف نمدُّ يدَ المساعدة؟

ما علينا فعله - أو تجنبه - عند إسداء النصيحة
ومساعدة الأصدقاء والزملاء والأحباء



تأليف

جو جوركوف

أنا رانييري

كيف تساعد؟

نعرف أنك لست طبيباً نفسياً، وحتى إن كنت كذلك، فإن هذه الخلاصة ستساعدك على اكتساب الثقة في النفس، والقدرة على الاستماع للأصدقاء والاستجابة لأي شخص يعرض عليك مشكلته، أو تجده بحاجة إلى يد العون له والشد من أزره حتى وإن لم يطلب منك ذلك. ولأننا كبشر نتصف بالذكاء العاطفي، فإننا كثيراً ما نستمد سعادتنا من إسعاد غيرنا، وندرك أننا نساعد أنفسنا حينما نشعر ونبدع في مساعدة غيرنا.

ما متطلبات المساعدة؟

يعتقد بعض الناس أن المساعدة تتمثل فقط في تحمّل المسؤولية أو إسداء النصيحة أو إقراض المال أو قول "اطمئن، فإن كل شيء سيكون على ما يرام."

ربما تكون بعض الأساليب السابقة مجدية بالفعل، ولكن يقل مدى جدواها ونفعها إذا كانت هي السبيل الوحيد للبدء في تقديم المساعدة. أمّا المتطلبات الثلاثة الأساسية لمساعدة أي شخص يعيش في أزمة أو يواجه مشكلة فهي:

1. أن تكون رغبتك صادقة وحقيقية في المساعدة. وأن يكون الشخص الآخر جاداً أيضاً، ولديه نية صادقة في نشدان المساعدة وتقبّلها.

2. وجود صلة ما بالشخص صاحب المشكلة. ولا يتحمّن أن تكون صلتك به صداقة عميقة وطويلة المدى، ولكن لا بد أن تكون هذه الصلة مبنية على الأمانة والثقة.

3. توفر الوقت. هل لديك الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة ومتابعتها والاستغراق في تفاصيلها من الألف إلى الياء؟ أم ستكتفي في تقديم المشورة وحفره حتى يحاول بنفسه التعامل مع تلك المشكلة؟

إذا لم تتوفر لديك هذه المتطلبات، فمن الأفضل أن تحيل من يطلب المساعدة إلى مستشار متخصص. وإذا ما شرعت في المساعدة واكتشفت أن المتطلبات الضرورية للنجاح في حل المشكلة لم تعد متوفرة، فمن الأفضل الاعتذار والانسحاب مبكراً واقتراح طرف ثالث محترف ليتولّى التعامل مع الموقف.



في ثوانٍ...

التفكير خارج الصندوق



لا شك أن الجميع يتطلع إلى التميز والإبداع في كافة مناحي حياتنا، ومن الأكيد أن غالبية البشر اليوم تبحث عن الوسيلة الأكثر فاعلية وفي خضم هذا البحث تبرز أهمية التفكير بأسلوب وطريقة غير تقليدية، أو بما يطلق عليه «التفكير خارج

الصندوق» مما يحفز على الإبداع والابتكار والانفتاح على مسارات المعرفة، وهي الأضلاع الأساسية في مثل التنمية واستدامة التطور.

ولا يتحقق التفكير بطريقة مختلفة إلا بوجود عقول منفتحة جريئة، لا تخشى المخاطرة، متطلعة إلى الاستكشاف بشكل أوسع وأكثر شمولية. فالحقائق تؤكد أن التفكير التقليدي يضع صاحبه في قوالب جامدة ويهيئ ليئة كاتبة للمكمن الإبداع لدى الإنسان، ولعل أصدق تعبير عن أهمية التحلي بالجرأة للتفكير بشكل مختلف عن الآخرين هو مقولة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله» والتي قال فيها: «إذا أردت أن تكون مبدعاً، فعليك أن تجازف، لأنك لن تحقق إنجازاً استثنائياً لو ظلت تتبع من في العربة».

بالفعل فإن التفكير بطريقة مختلفة هو الذي خرج للعالم بأهم الاختراعات والإبداعات والحلول لأكثر المشاكل المستعصية. وبالتالي هو الذي سيساعدنا على أن نكون أكثر قوة وقدرة على ملاحظة الأمور الخفية أو التي بين السطور، مما يدعم قدرتنا على الإبداع وعلى النجاح في يد المساعدة للآخرين. كما يجعلنا متجددين وقادرين على الحصول على أكبر فائدة ممكنة من مشروعاتنا أو خطواتنا.

ولشحن هذا النوع من التفكير، نسعى في مؤسسة محمد بن راشد إلى توفير أهم الكتب التي تتناول الأساليب المحفزة على الإبداع والابتكار، وتسليط الضوء على مقومات النجاح ووسائل تنميته من خلال مبادرة «كتاب في دقائق»، التي تغذي العقل والروح بكل ما هو جديد وقيم من المعارف والمعلومات.

وفي الدفعة الجديدة من ملخصات المبادرة تلقي الضوء عن قرب على موضوعات التفكير بطريقة مختلفة وأهميته في تحقيق نجاحاتنا، إلى جانب قدرة قوة الملاحظة على توجيه القادة لاتخاذ أفضل القرارات، إضافة إلى أساليب وطرق مساعدة الآخرين.

ويحمل الكتاب الأول عنوان: «كيف نمّد يد المساعدة» للكاتب جو جوركوف، عن الأمور التي يتوجب علينا فعلها أو تجنبها عند إسداء النصيحة ومساعدة الأصدقاء والزملاء والأحباء. إلى جانب أنه يناقش متطلبات المساعدة والتي تشمل الرغبة الصادقة في المساعدة، ووجود صلة مع صاحب المشكلة، وتوفير الوقت. ويؤكد الكاتب أن الإنصات هو أول وأهم خطوة في توضيح القضية وتعريف المشكلة. ويشير من جهة أخرى إلى إمكانية ترشيح مساعد محترف أو مختص بمشكلة الصديق أو القريب في حال عجزنا عن المساعدة. مع أهمية اعتزال دور المساعد والانسحاب عند حل المشكلة.

والكتاب الثاني بعنوان «قوة الملاحظة، وما يراه أفضل القادة» للكاتب: ماكس إتش بازرمان، والذي يتناول فيه الحديث عن الفجوة الحقيقية لفهمنا للأسباب المؤدية للفشل في اتخاذ القرارات. وعدم قدرة بعض المديرين على ملاحظة المعلومات الإضافية أو الخفية التي تساعد على اتخاذ قرارات أكثر فعالية. ويوضح الكاتب أن هناك مهارات تمكننا من التغلب على محدودية نطاق العقل البشري، من خلال الجرأة في اتخاذ القرارات وملاحظة الأمور خارج الصندوق، عبر طلب المزيد من المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات بشكل أفضل. مشيراً إلى أنه عندما يكون القادة مشغولين بأمر آخر فإنهم يفشلون في الملاحظة وبالتالي اتخاذ القرارات بشكل صائب.

ومن خلال كتاب «فكر بطريقة مختلفة» للمؤلفين ستيفن ليفيت وستيفن دابتر، نتعرف إلى أهمية التفكير بطريقة إبداعية وعقلانية بعيداً عن التفكير التقليدي، من خلال النظر للأمور من زاوية مختلفة وتوظيف أدوات جديدة وتخيل أفاق أوسع من التوقعات. ويستعرض الكاتب أنواع المشكلات التي تواجه البشر، وهي مشكلات مستحيلة الحل وأخرى صعبة الحل. مؤكداً أن التفكير بطريقة مختلفة يتطلب التفكير بالحوافز وفهمها، وتعلم لغة الأرقام لفك رموز وتفاصيل الموضوعات الجدلية، وإدراك أن كثيراً من الأفكار الشائعة خاطئة.

ولا يسعني في النهاية إلا أن أتمنى لكم ولجميع أفراد عائلاتكم قراءة ممتعة ومفيدة للدفعة الجديدة من ملخصات كتاب في دقائق، وأن تحوّر الموضوعات المختارة للكتب إيجابكم وترؤدكم بمعارف جديدة.

جمال بن حويرب

العضو المنتدب لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم



الموقف. أمّا المكوّن الذاتي فيرتبط بأفكار ومشاعر من تنصت إليه، وماذا يعني هذا الموقف له.

وهذا أيضاً يعني أنك تحتاج إلى حقائق وتفاصيل، ولكن إذا أردت أنت أو صديقك التعمّق أكثر، فستحتاجان إلى أكثر من الحقائق والتفاصيل. وبالإضافة إلى ذلك، عليك معرفة تفسير صديقك لها، وكيف يشعر حيالها؟

لماذا يُعدّ الإنصات مساعدة؟

لأنّه يُشجع صديقك على ترجمة أفكاره إلى كلمات. فعندما يؤمن بأنك تنصت له، سيفكّر بعمق أكثر في معضلته؛ ليتمكّن من توضيحها. ومن الممكن أن يعي ما يفكّر فيه جيداً، عندما يجد وقتاً للتعبير عن أفكاره بصوتٍ مرتفع؛ ممّا يتيح له رؤية الموقف بطريقة لم تتح له من قبل. بالإضافة إلى أنّه كلّما تعمّق في أفكاره، وصل بشكل أدقّ إلى مشاعره تجاه المشكلة. ولذا، فمن خلال الإنصات تساعد في التعمّق أكثر وإعمال خياله وعقله.

المساعدة بالإنصات

تبدأ المساعدة بحسن الإنصات. ولذا يُعدّ الإنصات أوّل وأهمّ خطوة في التفاعل الإنساني. فإذا أنت لم تصغ جيداً، فلن تكون قادراً على المساعدة، حتّى وإن أتممت بقية الخطوات.

ما الإنصات؟

يعتمد الإنصات على السياق - بمعنى أنّه يعتمد على ما تنصت إليه والهدف من ورائه. فنحن ننصت بدرجات مختلفة بناءً على ما إذا كنّا في فحص للسمع أو نستمع لرنين الهاتف أو نتابع صوت حركة الرياح بين الأشجار أو نستمع إلى نشرة أخبار المساء أو لمشكلة صديق حتّى النهاية. فهناك أكثر من هدف للإنصات، ومنها:

الإنصات من أجل المساعدة

يتمحور هدفك في هذا النوع من الإنصات حول إدراك الصورة الكلية؛ لتتمكّن من الإمام بكلّ جوانب المشكلة. وتتكوّن الصورة الكلية من عنصرين: موضوعي وذاتي. يُقصد بالموكّن الموضوعي حقائق وتفاصيل

لتفعل اتبع الخطوات التالية:

- 1 اطرح أسئلة لتتعرّف على الحقائق:
 - «ماذا حدث؟»
 - «هل هذا شيء جديد أو مختلف؟»
 - «هل يزداد الأمر سوءاً؟»
- 2 ادرك المعنى الصحيح لردّ الفعل هذا:
 - «ماذا يعني لك ذلك؟»
 - «ما الذي تخشى حدوثه؟»
 - «ما الذي ترجو حدوثه؟»

- 3 تعرّف على الرد الانفعالي لصديقك تجاه الموقف:
 - «كيف تشعر حيال الموقف؟»
 - «ما مدى سوء الموقف؟»
 - «هل تشعر بالغضب أكثر من شعورك بالحزن؟»

- 4 تدرك المعنى الصحيح لردّ الفعل هذا:
 - «ماذا يعني لك ذلك؟»
 - «ما الذي تخشى حدوثه؟»
 - «ما الذي ترجو حدوثه؟»

- 5 ضع الحقائق في سياقها الملائم:
 - «كيف بدأت المشكلة؟»
 - «من المسؤول عنها؟»
 - «ماذا فعلت حيالها حتّى الآن؟»

- 6 قم بتلخيص ما استمعت إليه آنفاً:
 - «دعني أتأكد من أنني استوعبت جيداً كلّ ما ذكرته: هل تقصد...؟»

مثل هذه الأسئلة المطلقة تجعل الشخص يواصل البوح؛ ممّا يُمكنك من الحصول على المزيد من المعلومات.

ما تفسير ذلك؟

الأسئلة التي تبدأ بـ (لماذا) هي الأصعب في إجابتها. لأنها قد تخضع للحكم وتكون شديدة الوطء من الناحية النفسية. لذا، قد يعزف صديقك عن الحديث، إذا شعر بأنّه مُرضة للحكم عليه أو تحليله نفسياً أو نبذه أو السخرية منه. وبناءً على ذلك، فإنّ أفضل وسيلة للحصول على المعلومات هي استخدام أسئلة: من وماذا ومتى ولماذا وكيف؛ أي تنوع الأسئلة وعدم حصرها في نمط واحد.



هل نجح الإنصات؟

ستعلم إن كنت نجحت في الإنصات أو لا، عندما يقول لك صديقك:
«أنت متحدثٌ جيد» أو:

«لقد ساعدتني في إدراك الأمر» أو:

«لقد ساعدني الحديث معك بشأن هذه المشكلة جداً، وبتُّ أشعر بأنه يمكنني التعامل معها الآن.»
وفي بعض الأحيان تحصل على إشارات مرئية: كأن يبدو أكثر ثقة واطمئناناً. إذا بدا عليه أيُّ من
هذه العلامات التي يمكن ملاحظتها، فإنك تكون قد أتممت مرحلة الإنصات بنجاح وفعالية.

أما إذا لم يساعده الإنصات بالدرجة الكافية، وتريد أن تتعمق أكثر، فيمكنك المساعدة عن طريق:

توضيح القضايا وتعريف المشكلة

ويعني ذلك تنفيذ المعلومات التي حصلت عليها من خلال الإنصات. ممَّا يمكنك من تحديد جوهر المشكلة التي يواجهها صديقك أو زميلك.

أهمية التوضيح

تساعدك عملية التوضيح على توفير وقتك ومجهودك، بدلاً من الاندفاع نحو المشكلة السطحية دون الالتفات إلى المشكلة الحقيقية. فبمجرد أن تطلق اسماً أو وصفاً للمشكلة، يمكنك البدء في العمل على القضايا المحددة والحصول على الحل بشكل أسرع.



◆ من المسؤول في رأيك عن هذه المشكلة؟
◆ ألا ترى أنها مشكلته أكثر منها مشكلتك؟
فإذا لم يدرك الهدف من هذه الأسئلة بعد،
يمكنك القول:
«يتراءى لي أنها مخالفته ومن مسؤوليته التعامل معها.»

فيردُ زميلك: «أنت على حق، ولكن إذا خسر رخصة قيادته، سيتحتم عليّ توصيله بسيارتي جيئةً وذهاباً»
إنه نتيجة لطرح عدَّة أسئلة، انتقلت من المشكلة العامة إلى المشكلة المحددة، والمشاكل المحددة أكثر سهولة في الحل من المشاكل العائمة. ففي هذه الحالة، تكون قد توصلت إلى مشكلة زميلك الحقيقية وهي خوفه من أن يتحوَّل إلى سائق لابنه كما كان يفعل سابقاً. والآن، متابعة مساعدته في حل المشكلة.

تعني له. بينما تحصل على المزيد من المعلومات من خلال الأسئلة الأخرى التي تطرحها. وعندما يصل الشخص إلى أقصى نقطة يمكن الوصول إليها في تقديم المعلومات، يحين دورك لتنفذ وتطرح أسئلة حول ما أخبرك به حتى الآن.

فعلى سبيل المثال:

أخبرك زميلك بأنه قد حرَّرت لابنه مخالفة سرعة ولم يأبه لها، ولم يفتحها منذ شهر، ولم يفعل شيئاً حيالها أو يفكر فيها أصلاً. ويضيف: «لقد نفذ صبري.» و«ماذا يمكن أن أفعل لأتأكد من أنه يهتم بهذه المخالفة وما شابهها من مشكلات؟»
في هذه الحالة، تحوَّلت مشكلة زميلك إلى مشكلة شخص آخر: أي مشكلة ابنه. فهو لم يعد مسؤولاً عن حلها، لأن ابنه هو المسؤول. أنت تدرك ذلك ولكنه لم يصل إلى نفس النتيجة بعد. وهنا يمكنك طرح أسئلة مثل:

فكيف يكون ذلك؟

أحياناً لا تعلم عن ماذا تسأل إلى أن تشرع في طرح الأسئلة. ومن المهم أن تبدأ بأسئلة عامة مثل:

◆ ما مدى سوء الموقف؟

◆ متى بدأ ذلك؟

◆ لماذا يمثِّل هذا مشكلة لك؟

◆ ما القضية الأهم والأخطر لديك الآن؟

◆ هل هناك شخص آخر متورط في المشكلة؟

◆ هل يُعدُّ المال سبباً في المشكلة؟

◆ ما الذي تخشى حدوثه؟

وبينما تستمرُّ في طرح الأسئلة، ستدور أسئلة أخرى في ذهنك بناءً على إجابات صديقك.

وحتى هذه اللحظة، كل ما تعرفه عن الموقف صادر من الشخص فقط. فقد أخبرك بما يفكر به بخصوص المشكلة وكيف يشعر حيالها وماذا

ولكن ماذا لو:

أخبرك زميلك أنه لا يستطيع تحديد ما يزعجه حتى الآن؟ وحينها يمكنك:

- ◆ الشد من أزره وتهوين الأمر عليه.
- ◆ الإقرار بتعقيد المشكلة.
- ◆ اقتراح اسمين محتملين للمشكلة.
- ◆ إخباره بأنك لن تستسلم وستحاول معالجة المشكلة في لقاء قادم.
- ◆ تشجيعه على تأجيل القرار بخصوص المشكلة لترى ما سيدور في ذهنه بشأنها.
- ◆ سؤاله: «ألم تشعر بهذا الشعور أبداً من قبل؟».
- ◆ اقترح عليه أن يراجع مستشاراً محترفاً ليتمكن من الوصول إلى جوهر المشكلة التي يصعب الكشف عنها بسهولة.
- ◆ هل أزحت الستار عن ثلاث مشكلات مختلفة؟
- ◆ يمكنك سؤاله: ما المشكلة التي تريد أن نبدأ في إيجاد حل لها لأنها تؤرقك أكثر من غيرها؟ ومن الحكمة أن تركز وتتعامل أنت مع المشكلة التي ترى نفسك قادراً ومفيداً في حلها أكثر من غيرها.
- ◆ هل تشعر بأن صديقك يُنفس عن غضبه فقط؟
- ◆ في هذه الحالة، لا تقل شيئاً واتركه يتحدث حتى ينتهي من التنفيس عما يعتل في صدره من غضب.
- ◆ وقل: «أنا ممتن للإنصات إليك اليوم. ولا تتردد في أن نتحدث في هذا الأمر مرّة أخرى.»



هل نجح ذلك؟

لتتأكد من نجاح هذه الطريقة، لاحظ تعبيرات وجه زميلك: هل يظهر عليه شعورٌ بالارتياح؟ ويمكنك هنا طرح أسئلة من قبيل: «هل تشعر بأننا نسير على الطريق الصحيح للحل؟» أو «هل وصلنا إلى الحل؟» وتستمع له حين يتفوه بعبارات مثل: «أنت تسأل أسئلة جيدة بالفعل»، أو «حسناً، نحن نعرف الآن ما المشكلة.» إذا نجحت مرحلة توضيح القضايا وتعريف المشكلة، وتريد أن تنتقل إلى خطوة أخرى نحو حلها، يمكنك المساعدة عن طريق:

تحديد الهدف

في أغلب الحالات، يحاول الصديق الذي يواجه مشكلةً ما، إخبارك بأنه لا يعرف ما يريد. ولذا، فإن تحديد الهدف يُعدُّ خطوة أولى على الطريق الصحيح في تعريف ما يريده. بالإضافة إلى كونه سبيلاً للتأكد من أن الهدف المناسب له - والذي يتوافق مع قيمه ويعكس شخصيته ورغباته - يمكنه تحقيقه لأنه يملك القدرة على ذلك في الواقع.

في بعض الحالات، يبدو الهدف واضحاً. وفي حالات أخرى، لا يكون لدى صديقك أي تصورٍ عن الهدف الذي عليه أن يسعى إليه؛ حتى يصل إلى حلّ مشكلته. فإذا كانت المشكلة هي كل ما يراه، ولا يتخيل أي وسيلة للخروج من هذه المشكلة، أو حتى تصور ما يجب أن تبدو عليه الأشياء بعد حلّ المشكلة. في هذه الحالة، يكون عليك أن تستكشف أهدافاً بديلة؛ ليتمكن صاحب المشكلة لأول مرة من وضع تصورٍ لحلّ مشكلته.

ويمكن إيجاد عدد من الأهداف المحتملة لكثير من المشكلات. وبصفتك مساعداً، فأنت ترغب في مساعدته في البحث عن الأهداف المحتملة والوصول إلى أنسبها له. وذلك يعني التفكير من خلال قائمة مكونة من الأهداف المحتملة؛ لاختيار أيها يستطيع صديقك الوصول إليه والتأكد من أن ذلك سيحلّ مشكلته. كما قد يرى أن الأمر بحاجة إلى مزيد من المناقشة والتخيل واختيار بديل آخر في النهاية.



لماذا يُعدُّ تحديد الأهداف

مساعدة؟

عندما نكون منغمكين في غمار مشكلة ما، يذهب شعورنا بالسيطرة على الأمور أدراج الريح. فعند مساعدة صديقك في تحديد هدفه والانتقال من التفكير في «أنا لا أعرف ما أريد» إلى «أنا أعرف ما أريد»، فأنت تساعد في استعادة سيطرته على زمام الأمور ووضع خيارات إيجابية.

وتساعد مرحلة تحديد الأهداف في تحويل شعور صاحب المشكلة من الاستغراق فيها، إلى شعوره بالاشتراك في ابتكار حل لها. ولأن الاستغراق في الأزمات هو شعور مثبِّط ومثير للقلق ومسبِّب للإجهاد، فقد يؤدي إلى الانعزال والعزوف عن الإنتاج وشعور الشخص بأنه غير محبوب. ولذا، يُعدُّ التأمل في المشكلة وكيفية حلها بمثابة اطمئنان للمشاعر التي يولدها الخوف والارتباك.

كيف تفعل ذلك؟

تساعد صديقك في تحديد الهدف بطرح السؤال التالي:

«ماذا تريد؟»

«أريد أن أخسر بعض الوزن.»

«دعنا نحدد عدد الكيلوجرامات التي تريد التخلص

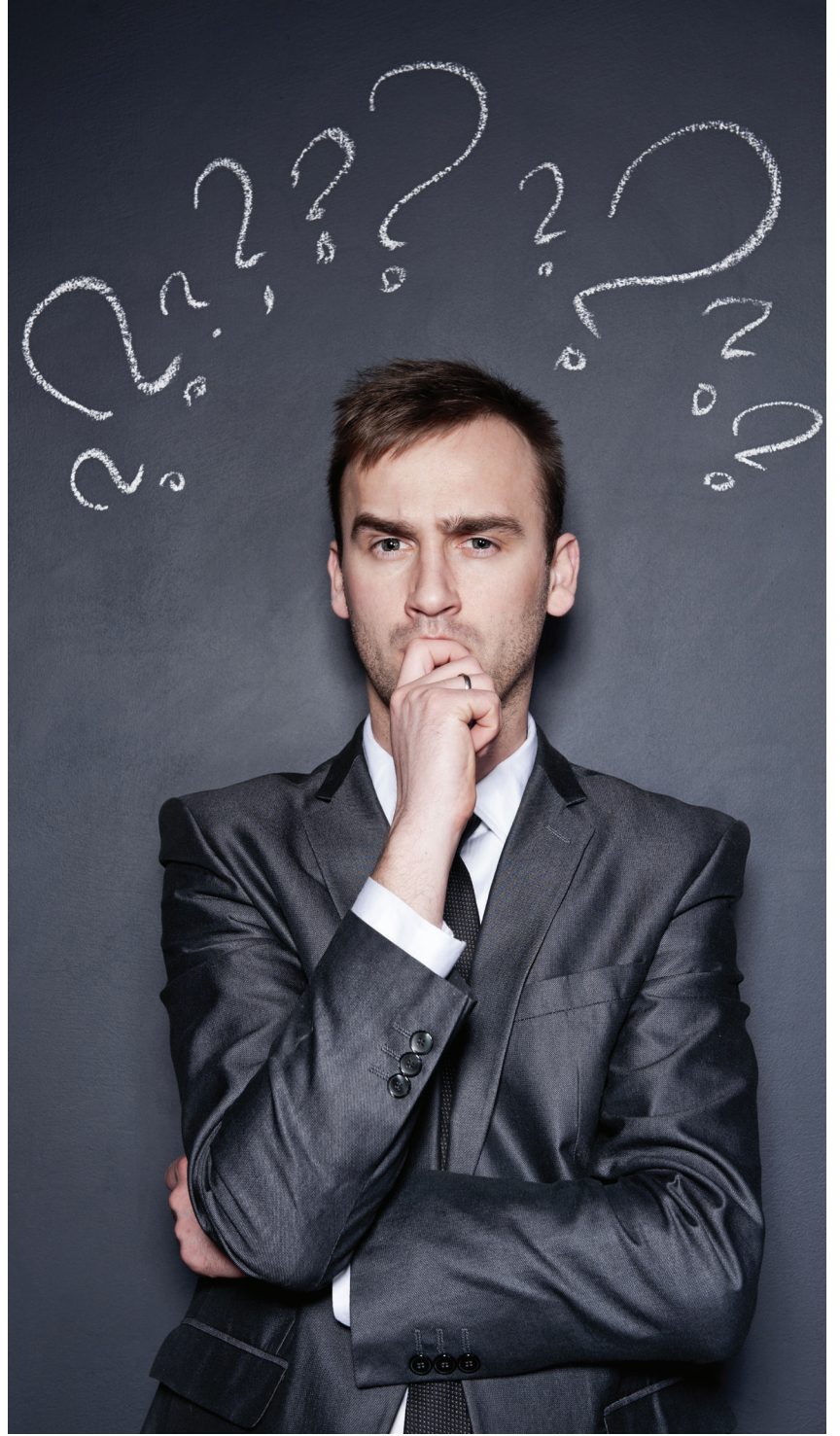
منها؟»

«عشرة كيلوجرامات.»

«متى تريد تحقيق هذا الهدف؟»

«مع حلول العام الجديد.»

في هذه الحالة، سيبدو الهدف واقعياً، فإذا كان الوزن الزائد لصديقك 20 كيلوجراماً ودار بينكما هذا الحوار في شهر فبراير. ولكن سيبدو أقل واقعية، إذا دار بينكما هذا الحوار في شهر نوفمبر؛ لأنَّ الهدف في هذه الحالة سيكون أكثر واقعية لو تحدَّد في خسارة ثلاثة كيلوجرامات فقط.



هل نجح ذلك؟

إذا أقر صديقك بأنه يعرف الآن ما يريد وكيفية الوصول إليه، فهذا لا يعني بالضرورة أنه سينجح في ذلك فوراً، ولكنه قد يعني أنه - على الأقل - مستعدُّ نفسياً للمحاولة.

أما إذا قال لك: «أنا أعرف ما أريد»، ثمَّ سأل: «هل يمكنك مساعدتي في وضع خطة؟» فإنه يؤكد أنه مستعد وجاهز نفسياً، ولكنه يريد المساعدة في ترجمة هذا الاستعداد إلى أفعال كي يبدأ في التنفيذ.

أما إذا أخبرك بأنه يحتاج وقتاً للتفكير في الأمر، فهو يستعرض الحل الذي ناقشته معه بالفعل. فقد وصل تفكيره فعلاً إلى نقطة أبعد من النقطة التي بدأت بها في مرحلة الإنصات وتشخيص المشكلة.

أما إذا لم تفلح مرحلة تحديد الأهداف، فلا يبقى أمامك للمساعدة سوى:



المواجهة

المواجهة هي التعليق على تناقض ما أو رسالة متباينة أو تقصير في التفكير أو تبرير عدم الرغبة في التغيير. أو التعليق بوجهات نظر متناقضة وغيض الطرف عن رؤية الموقف.

نترك وإثبات أن صديقك مخطئ، ممّا سيضعه في موقف دفاعي، والذي قد يؤدي بدوره إلى صنع مشكلة أخرى وإحداث شيء من التوتر بينكما. في المواجهة أنت تحاول عرض وجهة نظر أخرى مفسّرة للموقف الذي أخبرك به، ولا تحاول إثبات وجهة نظر محدّدة، أو إثبات أنه مخطئ، ولكن تحاول إزالة الحاجز الذي يعترض طريق صديقك في حل مشكلته بسبب إدراكه المشوّش أو عدم انتباهه إلى بعض جوانب المشكلة. وبهذا قد تمثّل مواجهتك انطلاقة جديدة تساعد على التفكير في احتمالات حل جديدة ومفيدة. فالمواجهة في الواقع هي محاولة جادة لجعل الشخص أكثر واقعية.

أحياناً، قد تعني المواجهة إخبار صديقك أن طريقته في حل المشكلة تزيد الأمر سوءاً. وفي أحيان أخرى، ربما تعني إخبار صديقك أنه هو سبب المشكلة وليس شريك حياته أو ابنه أو رئيسه في العمل أو جاره كما يظن. وربما تعني أن صديقك لم يخبرك بالحقيقة، بل أخفى عنك أهم ما فيها، أو أنه يعرض مشكلة عصبية على الحل لأنها تفوق قدراته وتتجاوز إمكانياته.

المواجهة ليست جدالاً

تختلف المواجهة عن الجدل. ففي الجدل، أنت تحاول الانتصار لوجهة

أما إن كانت المشكلة تفوق قدراته ولا يستطيع حلّها، فأنت تساعد بذلك على التحرر من أسرها ومحاولة التعايش معها. وربما تكتشف أن عرضه للمشكلة هو مجرد تنفيس عن حالة غضب فقط، ومن ثمّ فليس عليك أن تهدر وقتك في حل مشكلة غير موجودة. ومن المهم هنا أن تنتبه إلى أن التظاهر بأنه كان يمرّ بحالة غضب عابرة لا يكفي للتخلص من دورك. فربما تكون المشكلة قائمة فعلاً لكنّه يتردد أو يتأرجح ما بين الاعتراف بها والعمل على حلّها، وبين الهروب من مواجهتها وترك الأمور تتفاقم. وفي كل حالة ممّا سبق، أنت تمهّد الطريق لحدث معين لم يكن ليتّم إلا بالمواجهة.

لأنّها تمهّد الطريق للخروج من دائرة الإنكار والمراوغة، ولبدء مرحلة من التغيير الحقيقي. وبعبارة أخرى: تعدّ المواجهة مساعدة؛ لأنها تبصّر صديقك بما يقف عائقاً في طريق تقدّمه؛ لاجتنائه من جذوره. وقد تنجح المواجهة إذا كانت محاولات صديقك في حل المشكلة تزيد الأمر سوءاً، فأنت تعرض عليه تجربة حل آخر أكثر فاعلية. أمّا إذا كان هو سبب المشكلة، فأنت توضح له أنه هو الوحيد الذي يملك زمام حلّها. أمّا إذا كان أخفى شيئاً ما، فأنت بهذه الطريقة تتأكد من أن كل أوراقه مكشوفة؛ لتتمكن من حل المشكلة.



لماذا نعتبر المواجهة مساعدة؟

كيف تفعل ذلك؟

الخطوة الأولى هي طرح ملاحظتك الخاصة. فيمكنك التصريح برأيك بشكل مباشر فتقول: «أعتقد أنني ألاحظ بعض المعوقات التي تعترض الحل.»

وهناك نهجان للمواجهة: مباشر وغير مباشر. ولكن تقرير أيهما تستخدم، يعتمد على طبيعة العلاقة مع صاحب المشكلة وحالته المزاجية مع اختيار التوقيت المناسب.

فإذا كانت علاقتكما وطيدة واعتاد كلاكما مصارحة الآخر، فمن الممكن أن تنتهج النمط

المباشر. أما إذا كانت علاقتكما حديثة وتميل إلى المجاملة، أو كان الشخص الواقع في المشكلة حساساً، فمن الأفضل أن تواجهه بطريقة غير مباشرة.

هل نجحت في ذلك؟

تكون المواجهة ناجحة عندما يأتي صاحب المشكلة ويقول: «أشكر، أتمنى لو صارحني الآخرون بذلك منذ البداية.» أو «رائع! أنت على حق فيما قلت.» فعندما يتسنى له ترجمة رد الفعل هذا إلى كلمات، تعلم حينها أن المواجهة نجحت.

أما إذا رأيت أو سمعت رد فعل شعورياً حاداً كالغضب أو الدموع أو الضحك أو الصدمة؛ فعليك التوقف مؤقتاً. وستحتاج حينها إلى الاهتمام بهذه المشاعر قبل استكمال دورك في المساعدة. يُمكنك هنا سؤاله بماذا شعر، وكيف يرتبط ذلك بمشكلته؟ وقد تنتظر إلى أن يفصح لك بمكنون قلبه وعقله.

أما إذا نجحت المواجهة، فيمكنك الاستمرار في المساعدة وإعادة أية خطوة تحتاجها من الخطوات المذكورة آنفاً، ثم تنتقل إلى:

وضع الخطة

الخطة هي إجراء مصمم لحل مشكلة محددة. فالغرض من وضع خطة هو مساعدة صديقك على تعيين خطوات يسير عليها لمعالجة مشكلته وحلها بالطريقة التي ترضيه.

يجب أن تكون الخطة واقعية وملائمة للشخص الذي تساعده. ولذا، عليك أن توظف - في هذه المرحلة - ما تعرفه عنه من العمل، أو المعيشة أو حتى تناول الغذاء بصحبته. فمثلاً، الخطة التي تلائم أخاك، قد لا تناسب زميلك أو صديقك بالضرورة.



لماذا نعتبر وضع الخطة مساعدة؟

لأنه يربط بين تفكير اليوم وتنفيذ الغد. فحتى هذه اللحظة، نجحت محادثاتك مع صديقك في تبصيره بما لا ينجح ولا يفيد، وبالبدائل المتاحة أمامه. وهو الآن يعرف ما يريد. وبمساعده في وضع استراتيجيات للحصول على ما يريد، فأنت تعينه على الربط بين ما يريد الحصول عليه وكيفية الوصول إليه. فيشعر من خلال التخطيط أنه أقرب إلى هدفه من مجرد الحديث عنه.

كيف تفعل ذلك؟

ينتهج بعضنا نهجاً متفائلاً في التخطيط. بينما ينتهج آخرون نهجاً متشائماً تماماً. وهناك ينصب هدفك على تجنيب صديقك أيًا من النهجين السابقين ومساعدته على وضع خطة واقعية قابلة للتنفيذ والنجاح.

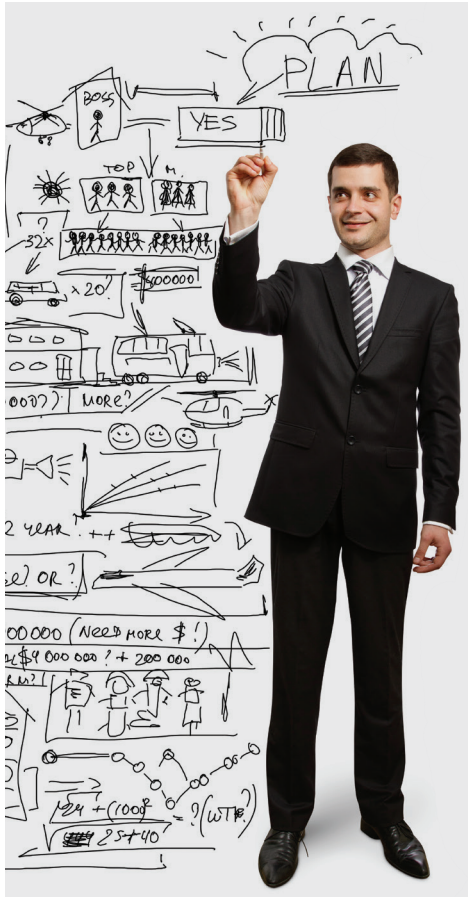
وكلمًا كانت الخطة محددة أكثر، فأنت تساعده على تجنب أو تقيده تماماً من عثرات الطريق

وتقلل من خطر الإخفاقات والمفاجآت. فكلما قلت المفاجآت في طريقه، زاد يقينه وطاقته في استكمال السعي وراء أهدافه.

تحديد الخطط بإطار زمني

هنا توضع الخطوات في ترتيب زمني متسلسل يوضح متى نبدأ ومتى ننهي. وبعد الإطار الزمني ضرورياً في تنظيم الأنشطة التي ستساعده في الوصول إلى هدفه. فعند تنفيذ الخطة، يكون من الضروري معرفة مدتها المتوقعة، مما يساعد صديقك على عدم رفع سقف توقعاته.

وتعدّ الإشارات الدلالية مهمة طوال الطريق نحو الحل. فمثلاً قد يحتاج صديقك وقتاً طويلاً للعثور على وظيفة جديدة، ولكن كل خطوة في طريق البحث تقربه أكثر من هدفه. ولذا، عليك أن تضمن الخطة معالم إرشادية على طريقه نحو النجاح؛ ليضمن إلى صحة مساره نحو الهدف النهائي ولإعطائه دفعة إلى الأمام.



هل نجح ذلك؟

ستعلم ذلك إذا ما شرع صديقك في تنفيذ خطته بفاعلية واجتاز فيها عدّة خطوات نحو تحقيق هدفه. أو إذا عاد إليك صديقك ليتحدّث حول تعديل لطيف في الخطّة؛ لجعلها مجدية أكثر. ممّا يوضّح أنّه قضى وقتاً كافياً في تنفيذ الخطّة الأصلية، وهو يفرّق الآن بين الطريق السالك وبين الطريق المسدود إلى الهدف. أمّا إذا تعرّض صديقك بعد وضع الخطّة وفقد حافزه، فيمكنك مساعدته عن طريق:



بل إن «ريتش كريستانس» قد نشر كتاباً بهذا المعنى بعنوان: «الطريق المتعرّج: استراتيجية جديدة لتحقيق الأهداف وتحسين حياتك العملية والشخصية». ومهمتك هنا هي تذكير من تساعده بأنّ العقبات والشعور باليأس هي تصوّرات وأحاسيس طبيعية يعيشها ويستشعرها كل الناس من وقت إلى آخر، ولذا، عليه أن يواصل الطريق المستقيم أو المتعرّج بحماس؛ فالحياة لا تقف عند نقطة يمكن لأيّ من كان بلوغها والوقوف عليها.

هذه النسبة، فإنه سيدرك الفرق ويشعر بالتحسّن، وسيرحّب بمواصلة التقدّم والبحث عن كيف تؤدي إلى تغيير إيجابي حقيقي.

كيف تفعل ذلك؟

هل تتذكّر المعالم الإرشادية التي قضيتها وقتاً طويلاً في الحديث حولها وتحديدها وفقاً للخطّة؟ يمكنك التأكّد من صحّة المسار عن طريق تذكير صديقك بهذه المعالم ومساعدته على البقاء متفائلاً كلّما اجتاز هدفاً متوسّطاً بشأن نجاحه النهائي. بالإضافة إلى التحدّث حول أيّ تقدّم أحرزه حتى الآن وتشجيعه على المحافظة عليه. على الرغم من اختلاف بني البشر، فإنهم جميعاً تقريباً يستجيبون لأيّ تحوّل ويعترفون بتقدّمهم ويتحدّثون باعتزاز عن التحوّلات والمراحل الانتقالية في حياتهم.

وليس شرطاً أن يكون دائماً الخطّ المستقيم هو ما يوصل إلى الهدف. فربّما يسلك صديقك مساراً متعرّجاً إذا وجد ذلك مناسباً ومحققاً للهدف،

التأكّد من صحّة المسار

وهذا يعني مساعدة صديقك في تنفيذ الخطّة التي وضعها بأن يقوم بالدور الذي اتفقتما عليه مسبقاً. وقد تضيف لك دوراً لاحقاً في الخطّة لتتمكّن من متابعة المستجدات؛ كأن تبقى ذلك الشخص المقرب والحميم الذي يروي له صديقه كلّ جديد.

لماذا يُعدّ ذلك مساعدة؟

لأنّ المشكلات طويلة المدى لا تظهر وتختفي بين عشية وضحاها. لذا، فالخطّة التي قمتما بتصميمها للوصول إلى الحل المطلوب قد تتطلّب عدّة خطوات تدريجية، ومن المحتمل أن تحتاج إلى الدعم وتصحيح المسار طوال مدة سير الخطّة.

نسبة النجاح

على العكس من المعتقد الشائع الذي يؤكّد أنّك لا تُعدّ ناجحاً إلا إذا حققت تغييراً بنسبة 100%، فإنّ التغيير إلى الأحسن بنسبة 15% يصنع فرقاً كبيراً. ومتى ساعدت صديقك على الوصول إلى

هل نجح ذلك؟

ستعلم إذا نجحت مرحلة التأكّد من صحّة المسار إذا:

- استعاد صديقك حماسه بعد اليأس وبدأ يعود إلى إيجابيته الطبيعية.
 - سألك أن تمّد له يد المساعدة في إعادة وضع الخطّة أو تعديلها.
 - أخبرك بأنك حقاً قد ساعدته في الاستعداد النفسي وتخطي العقبات التي واجهها بالفعل.
- أمّا إذا لم تنجح هذه المرحلة، فيمكنك المساعدة عن طريق:

ترشيح مساعد محترف

إذا كنت قد قمت بكلّ ما في وسعك وبدأت تشعر بالإحباط، وما زال صديقك يعاني؛ فعند هذه النقطة، تكون أفضل طريقة للمساعدة هي إدخال شخص آخر ليساعد في المهمة، ولكنّ السؤال الذي يطرح نفسه هو: «بمن تستعين؟!»

للآخرين - وحتى وإن لم تحقّق كلّ أهدافها - إلا أنّها تحفّزهم نحو المبادرة والمغادرة في طلب حلول لم تكن في الحسبان. فعندما يوافق صديقك على الاستعانة بمستشار متخصص فهو يقرّ بجسامته مشكلته من ناحية، ولا يتردّد في بذل المزيد من الجهد وطلب المساعدة من ناحية أخرى.

إذا كانت المشكلة تتعلّق بوظيفته، يمكنه التحدّث مع مستشار وخبير في الموارد البشرية والسلوك المؤسّسي. ويمكن أن يتحدّث مع الطبيب إذا كانت المشكلة تتعلّق بالصحة. وهذا أمر طبيعي ولكن يغفل عنه كثيرون. فهناك أناس كثيرون دائماً يشكون، وقليلاً ما يبadorن وبيحثون عن حلول. ومن الملاحظ دائماً أن مساعدتنا



لماذا يُعدُّ إيجاد مساعد محترف مساعدة؟

لأنَّ بعض المشكلات مثل: المشكلات المالية والطبية والمشكلات النفسية المتفاقمة تتجاوز إمكانياتك بصفقتك مجرد زميل أو صديق حسن النية. الاستعانة بخبير متخصص ومحترف تُمكن صديقك من الحصول على المساعدة المتخصصة في

مرحلة متقدمة، وتحول دون تفاقم مشكلته فيما لو تجاهلها أو اعترف بعجزه عن مواجهتها.

كيف تفعل ذلك؟

أولاً أن تخبر صديقك - من دون إصدار أحكام - بأنَّ مشكلته صعبة أو معقدة وتتطلب تدخل مساعد محترف.

وهذه بعض القواعد المناسبة لتحقيق ذلك:

1. الحصول على ترشيحات لمساعدين محترفين.
2. الاجتماع مع الاستشاري المحترف الذي وقع عليه الاختيار.
3. مناقشة تجربة زميلك مع المساعد المحترف كلما تطلَّب الأمر.

هل نجح ذلك؟

- تُعتبر هذه المرحلة ناجحة إذا أخبرك صديقك بأنَّه:
- وجد مساعداً مناسباً.
- زاره واستمع إليه باهتمام.
- سيعاود زيارته مرَّةً أخرى.
- تخلص من المشكلة بفضل توجيه ومهنية المساعد.

وماذا بعد؟

سواء نجحت أو أخفقت في اقتراح المساعد المحترف فإنَّ خطواتك التالية والنهائية هي:

اعتزال دورك كمساعد

وهذه الخطوة الأخيرة تُعادل في أهميتها الخطوة الأولى وهي خطوة الإنصات التي يجب أن نتذكرها دائماً. تلك الخطوة التي عملت فيها بجد وركزت على ما يقوله صديقك. والآن، ومن أجل إنهاء هذا الفصل الإنساني من علاقتكما، يجب أن تتسحب وتنتهي دورك كمساعد.

وتماماً، مثل الأحاسيس الإنسانية الطيبة التي تستشعرها وأنت تعود إلى العمل بعد إجازة طويلة، يجب أن يتحقق مثل هذا الشعور والتغيير السلوكي عندما تعود علاقتك بصديقك إلى سابق عهدها.

لم يُعدُّ اعتزال دور المساعد مساعدة؟

لأنه يتيح لصديقك استعادة التوازن بين الحياة والعمل. ويعيد إليه الشعور بالخصوصية أو الاستقلالية بشأن الأمر الذي ساعدته فيه. كما يمنحه حرية اتخاذ القرار بشأن التحدث في المشكلة مرة أخرى معك أو لا.

ويساعده هذا أيضاً على إعادة التوازن لعلاقتكما وحواراتكما ومساعدة كل منكما للآخر، فلا تبقى العلاقة تسير باتجاه واحد يعطي فيها طرف، ويأخذ فيها الآخر.

كيف تفعل ذلك؟

يمكنك القيام بما يلي:

1. إدراك الدور الذي لعبه صديقك لحل مشكلته.
2. مراجعة بعض إنجازاته وما تخطاه من عقبات.
3. التعبير عن رضاك وسعادتك بمساعدتك له.
4. التعبير عن ثقته في قدرته على الوصول إلى أهدافه.
5. الاحتفال معاً بالنجاح الذي حققتاه معاً.

هل نجحت عملية المساعدة برمتها؟

ستعلم ذلك إذا:

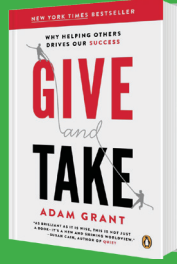
- ◆ تعلمت كيف تصبح مستمعاً جيداً.
- ◆ أيقنت بأنك سيد قرارك وشعرت بالاعتزاز والثقة لأنك تستطيع المساعدة.
- ◆ تحوّلت مساعدة الأحباء والأصدقاء والزملاء من مجرد واجب إلى عادة متأصلة وسلوك إيجابي.
- ◆ تعلمت تقنيات وطرق المساعدة الناجعة وأبدت استعداداً لمساعدة المزيد من الناس وتدريبهم عليها.
- ◆ زاد تواضعك وأدركت أنه عليك الانسحاب وعدم معاندة الذات في مواجهة مشكلات لا تستطيع حلها.
- ◆ أدركت أنك قد صنعت فارقاً إيجابياً في الحياة، وأن هذا هو دورك الشخصي والاجتماعي والإنساني في هذه الحياة.

كتب مشابهة:



How Can I Help?

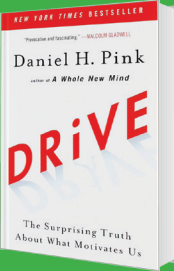
By: Ram Dass and Paul Gorman. 1985.



Give and Take

Why Helping Others Drives Our Success.

By Adam M. Grant. 2014.



Drive

The Surprising Truth About What Motivates Us.

By Daniel Pink. 2011.

قراءة ممتعة

ص.ب: 214444

دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 04 423 3444

نستقبل آراءكم على pr@mbrf.ae

تواصلوا معنا على

[MBRF_News](https://www.facebook.com/MBRF_News)

[MBRF_News](https://www.instagram.com/MBRF_News)

mbrf.ae

www.mbrf.ae



قنديل | Gandil
لخدمات الطباعة والنشر



شعوب متمكنة.
أمم صامدة.



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم
MOHAMMED BIN RASHID
AL MAKTOUM FOUNDATION

برعاية كريمة من
صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

مؤتمر المعرفة الأول

تمكين أجيال الغد

٧-٩ ديسمبر ٢٠١٤، فندق جراند حياة - دبي

المتحدثون

تيم بيرنرز-لي

مخترع مفهوم الإنترنت

جيمي ويلز

مؤسس شبكة ويكيبيديا

بالإضافة الى أكثر من ٤٠ متحدث

عالمي في مجالات المعرفة

أهم فعاليات المؤتمر

- جائزة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة
- مؤشر المعرفة
- تقرير المعرفة العربي ٢٠١٤ بالتعاون مع UNDP

f mbrf.ae @mbrf_news mbrf_news mbrf.newschannel

www.fkc.ae باثروا بالتسجيل على الموقع

الراعي الماسي



الراعي الفضي



الشريك الاعلامي



قنديل | Qndeeq



UAEU



بلدية دبي
DUBAI MUNICIPALITY



هيئة الطرق والمواصلات
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY



هيئة المعرفة ومهارة دبي
Dubai Knowledge and Innovation Authority