الفصل السادس والسبعون

قلْ ما الأمر، ولكن بصورة ودّية

الودّ الحقيقي يشترط المقدرة على تقمّص أفراح وأتراح الآخرين.

أندريه جيد

إن كنتَ تتغاضى عن أمورٍ معينة المرة تلو الأخرى (الفكرة رقم 7)، فقد آن الأوان كي تكلّم الشخص المعني بالمشكلة، ولو أزعجك ذلك. قمْ أولاً بتحضير الآخر لسماع أخبار غير سارة له. لنتصورْ أن عليك إبلاغ أحد موظّفيك أن أداءه دون المستوى المطلوب: "سوزان، يؤسفني أن أبلغك خبراً غير سار، ربما تكرهين سماعه. (فاصل). لقد تراجع أداؤك بشدّة في الأسبوعين المنصرمين. ماذا دهاك إذاً؟". لا تبرّرْ شيئاً، بل اضمنْ الإفصاح عمّا تريد قوله بجلاء ووضوح. فحينما لا يكون لأقوالك أيّ صدى سوى إثارة الشخص المعني، وبالتالي لا يغيّر سلوكه، فهذا لا يفيد أحداً في نهاية المطاف.

استاءت فيرونيكا من زوجها. كان كهربائياً ممتازاً، بيد أنه كان في كل مرة يرتضي بأجرٍ ضئيل جداً. كانت فيرونيكا مبرمِجة حواسيب، وأرادت أن تعمل بدوامٍ جزئي، كي تستطيع قضاء المزيد من الوقت مع الأطفال، ولكن هذا الأمر كان مستحيلاً، ذلك أن الأسرة كانت تعيش من مرتّبها كثيراً أو قليلاً. وفي كل مرة كانت فيها فيرونيكا تفتح الموضوع، يُبدي زوجها ردّ فعل عدوانياً. وعندما تفاوضَ مع ربّ عملٍ جديد، لم تعد تجرؤ على فتح هذا الموضوع معه، على الرغم من أنها علمتْ أن الشركة عرضت على زوجها مرتّباً أدنى بوضوح من أجور التعريفة، وكانت تخشى أن يقبل بهذا العرض. كان لدى زوجها شهادات متميّزة، ولم تكن لتفهم ببساطة لماذا قبل هذا المرتّب المتدنّي.

حينما اتصلتْ بي يائسةً، استعلمتُ بدايةً عمّا إذا كان زوجها قد وقّع العقد. كلا، لم يوقّع بعد. حسن جداً. إذا هناك إمكانية لمواصلة التفاوض. فهو وإن أعطى موافقة شفهية، فهي غير مُلزِمة. عندئذ سألتُ فيرونيكا عن أسلوبها حتى الآن في إقناع زوجها بأنه يستحقّ أكثر مما يدفع له ربّ عمله. وكانت حججها كالتالي: "يا عزيزي، بكل بساطة أنت يجب أن تكسب أكثر. فأنت ماهر في عملك، وهم لا يدفعون لك ما يكفي، وإن لم تكسب أكثر، يتعذّر عليّ البقاء في البيت والاهتمام بالأولاد". ويبدو أن هذه الحجج لم تكن تشكّل للرجل حافزاً كبيراً، بل أدّت إلى اشتداد شعوره بالتقصير والخيبة. كيف له أن يزيد من ثقته بنفسه، كي يطلب زيادة في المرتّب؟ أشرتُ عليها بألاّ تقدّم لزوجها سوى مقترحاتٍ بنّاءة. عليها ببساطة أن تفترض أنه اتّخذ القرار السليم، وأن تدعمه بكل محبّة، عليها أن توضّح له كم هو متميّز وأن تذكّره بنجاحاته المهنية.

في اليوم التالي اتصلتْ بي فيرونيكا وأخبرتني أنها اتّبعتْ تعليماتي، وأنها أقنعتْه بأنه يستحقّ أكثر بكثير من الأجر حسب التعريفة. ولم تُبدِ أيّ انتقاد، وألهمتْ زوجها الشعور بأنه الأفضل. وفي الصباح التالي شكرها بدوره على دعمها، وأوضح لها عزمه على طلب مرتّب أعلى، وعلى التلميح لربّ عمله بأن لديه عروض عملٍ أخرى أيضاً، وهو ما لم تقترحه فيرونيكا على الإطلاق. وحصل أخيراً من ربّ عمله الجديد على أجرٍ حسب التعريفة وعلى الموافقة على تعويضاتٍ أخرى. وكانت فيرونيكا سعيدةً وزوجها فخوراً بأنه صار يكسب أخيراً رزقه من أجل أسرته. فقد قصدا مستشاراً مالياً أكّد لهما أنهما قادران الآن على العيش من دخله. وأصبح حلم فيرونيكا أخيراً حقيقة، فباستطاعتها البقاء في المنزل ورعاية الأطفال، وكل هذا يعود إلى أنها كفّتْ عن انتقاد زوجها، وأخذت تدعمه وتسانده.