

## الفصل الثاني

### أدوات العمل السليمة (المطبخ وحجرة الفرن)

- ٤٩ - ١- اختبر وجود سائر المكونات. \_\_\_\_\_
- ٥٠ - ٢- أهداف شخصية واضحة. \_\_\_\_\_
- ٣- إرادة العمل ، بشكل هادفٍ ومنظَّم،  
٥١ - ورياضي أيضاً. \_\_\_\_\_
- ٤- إرادة المقدرة على التراخي أيضاً،  
وليس فقط على أخذ جميع الأمور  
بمنتهى الجدية. \_\_\_\_\_ ٥٤
- ٥- القدرة على العمل بمرونة. \_\_\_\_\_ ٥٧
- ٦- تكريس الوقت الكافي للتركيز على  
المهام الضرورية فعلاً. \_\_\_\_\_ ٥٩
- ٧- المجال الملائم والكافي للعمل بحرية  
وهدوء. \_\_\_\_\_ ٦٠
- ٨- وسائل مساعدة حديثة للتواصل  
والاتصال. \_\_\_\_\_ ٦١
- ٩- نمط الاتصال والتواصل الجيد \_\_\_\_\_ ٦٢
- ١٠- إدراك حقيقة معنى «الحاسة  
السابعة» \_\_\_\_\_ ٦٣
- ١١- ظهور مستقل \_\_\_\_\_ ٦٤
- ١٢- عيون يقظة وآذان منصتة \_\_\_\_\_ ٦٥

obeikandi.com

## ١- اختبر وجود سائر المكونات

لن تستطيع، دون وجود عدة العمل اللازمة، الوصول للنوعية المطلوبة والمرغوبة من المنتجات، وكذلك للوصول إلى تحقيق ذلك الإنتاج بالسرعة الممكنة والكفاءة المرجوة.

وكما هو الحال في سائر المصانع وورشات العمل، فإنه يتوجب علينا لذلك الغرض أن نفحص مدى توافر سائر ما يلزمنا من «مكونات الطهي في مطبخنا»، والتي يمكن أن نحتاج إليها فيما بعد.

### النظرة الثاقبة الخبيرة شرط هام وأساسي

إن مصطلح «الخبير المحترف» تحمل في طياتها مشاعر التقدير والاحترام لصاحب ذلك اللقب. فهذا الخبير المحترف هو بلا شك بالنسبة لى شخصٌ قادرٌ على تحقيق أفضل نتيجة ممكنة، بأسرع وقتٍ ممكن وأقل تكلفة ممكنة. هو شخصٌ قادرٌ بشكلٍ مباشر، من خلال نظريته الثاقبة وخبرته الطويلة أن يتدخل بما يوكله به رب العمل من مهام، لغرض إنجازها بأفضل ما يمكن.

غير أنه يبقى من غير المعروف، فيما لو كانت طبيعة المهمة الموكلة إلى الخبير من قبل صاحب العمل تتوافق مع ذوقه، ومع قناعاته وآرائه. إن الخبراء المحترفين فعلاً يواجهون هنا تحدياتٍ شتى، غالباً ما يجدون أنفسهم فيها

نظرة  
خبيرة  
وثاقبة



مضطربين للتفاعل معها بشكلٍ أو بآخر، في سياق إنجازهم لتلك المهام المناطة بهم.

## ٢- أهداف شخصية واضحة

إلى أين تتوي الذهاب؟ ليس اليوم مساءً، وإنما بقلبك خلال العشر سنوات، أو العشرين سنة القادمة. القليل من الشبان فقط، بالإضافة لبعض الناس ممن يتسمون فعلاً بالنشاط والديناميكية، يفكِّرون بذلك بشكلٍ مسبق. إن وجود أهداف واضحة وطويلة الأجل في الذهن، من شأنه أن يساهم في مواجهة التحديات بشكلٍ أكثر هدوءاً وتركيزاً. ستبدو الأمور هنا أكثر وضوحاً من حيث أولوياتها.

يدب الذعر في نفوس الكثيرين من القوى القيادية المتمرسية، حينما يواجهون ذات يوم المصاعب الشديدة المرتبطة باتخاذ القرارات في هذا الزمن. لقد كانوا ينظرون باستمرار إلى العاملين معهم كجزء لا يُستهان به من أعباء التكاليف الملقاة على عاتق الشركة. وفجأةً يجدون أنفسهم في يومٍ من الأيام، هم أيضاً، جزءاً من تلك الأعباء. هنا تبدأ مخاوف شديدة الوطأة وطويلة الأجل نسبياً، بالظهور فجأةً، ولا تستفحل تلك المخاوف إلا حينما يكون المدير المعني قد بنى أهدافه في ذهنه على أساسٍ قصير الأجل، وعلى قدرٍ ضئيلٍ نسبياً من النفوذ وقوة الشخصية.

الهدوء هو  
المنتصر

سأتطرق كثيراً في هذا الكتاب إلى «فكرة أحواض الاستحمام» بالمعنى المجازي. أعني هنا كذلك الأمر بعض التأملات الشخصية الصغيرة في ذات المرء، ذات الطابع الفلسفي أحياناً: غالباً في لحظات الاسترخاء الهادئة، وأحياناً في الأحوال غير العادية، يتم التأمل والتفكير وإدراك ماهية المواقف والأشياء، ودون أي ضغطٍ زمني أو مادي. ينبغي عليك في سياق تلك اللحظات أن تسعى إلى تركيز أفكارك ومشاعرك نحو أهدافك الشخصية. ضع لنفسك أهدافاً قصيرة الأجل نسبياً (سنة أشهر)، وأهدافاً طويلة الأجل. ستتم حتماً إعادة صياغة الأهداف طويلة الأجل باستمرار، ومن حينٍ إلى آخر. وبالرغم من ذلك فإنه يتوجب عليك التفكير بذلك من الآن. ربما لا يؤدي ذلك إلى نتائج ملموسة واضحة إلا فيما بين الخامسة والثلاثين، والأربعين من عمرك. ومع ذلك، ينبغي عليك أن تختبر باستمرار مدى تحقيقك لتلك النتائج!

### ٣- إرادة العمل بشكلٍ هادفٍ ومنظمٍ،

#### ورياضي أيضاً

«من يتأخر عن ركب الحياة تعاقبه الحياة»، عبارة قالها ذات يوم أحد المفكرين الروس. لقد أصاب فعلاً! ولكن ثمة مشكلة هنا: إن ما يسمى بالعالم المتمدن يزيد دوماً وباستمرار من جنون سرعته التي، في اعتقادي، ستحرفه

احذر

«جنون

السرعة»

ذات يومٍ عن المسار الصحيح. سوف ندرك ذات يوم أن ذلك الصياد البرتغالي العجوز، وأن ذلك المواطن الأسترالي من سكان البلاد الأصليين، وأن ذلك الهندي العجوز في بوليفيا

أن جميع هؤلاء هم الأقدر فعلاً على خوض غمار الحياة، وكحدٍّ أقصى حينما نصبح في سباقٍ سريعٍ مع بعضنا، وتتهار نظم قائمة بذاتها (كالبورصة مثلاً)، وذلك بسبب فقدان النظرة الشمولية للأمور، والتسرُّع في ردود الأفعال بدلاً من القدرة على التصرف بشكلٍ سليمٍ وواعٍ.

ولكن طالما أننا نسير في طرق واضحة المعالم، حيث ما نزال قادرين على التحكُّم في قراراتنا وردود أفعالنا، فلن يمكن أن يفوتنا قطار الزمن حتماً، وذلك دون أية حاجة لأن تتكيَّف طرائق سلوكنا ومعيشتنا مع شتى المواقف والظروف المختلفة. يمكنك بالطبع أن تترجَّل من قطار الزمن ساعة تشاء، وتسمع هدير صوته وهو يمضي بدونك، مبتعداً عنك، ثم تنصرف بعد ذلك للاعتناء بورودك في ردهة حديقة منزلك. ولكن كن على يقينٍ هنا، أنك لن تكون قادراً من جديد على اللحاق بقطار الزمن الذي مضى في طريقه دونك. سوف تكتشف ذلك على أبعد حدٍّ، حينما يشرح لك ولدك طريقة استخدام جهاز التسجيل المرئي (الفيديو)، على سبيل المثال.

ليس الغرض من هذا الكتاب، دفعك للقيام بهذه الخطوة. ولذا فإن أهم أدوات عملك، إنما تكمن في قدرتك وإرادتك على اتخاذ القرارات اللازمة فعلاً، ومتابعة السير باستمرار وبسرعة في تلك الطرق، التي تم البدء بسلكها، ويتم العمل بذلك باستمرار حتى يتم الإعلان عن تغيير المسار أو الاتجاه لأسباب جوهرية أو اضطرارية. وحينما تتخذ قرارك ذات يوم للسير في طريق السيارات السريع، فلا يُسمح لك هنا في منتصف الطريق بالتوقف والعودة، فقط لأنك غير واثق من نفسك فيما يتعلّق بصحة مسارك. لن يتحقق ذلك حتماً! يجب عليك أن تصبر على الأقل لحين وصولك لتقاطع الطرق القادم. عليك هنا بالذات فقط أن تقرّر فيما لو كنت تريد تغيير مسارك أم لا.

إن محاولات التأجيل والتسويف، فضلاً عن العبارات المثيرة للإحباط والتراخي مثل «هذا غير ممكن، لأن...» أو مثل «لقد حاولت كل شيء»، من شأنها - كعبارات مثيرة لمشاعر الخوف والاستسلام - أن تعيق لاحقاً مسار التقدم نحو الأمام، وعلى المرء أن يسعى جاهداً لأن يتخلّى عنها. إن تلك العبارات تعمل في الواقع على تحطيم الروح المعنوية للمرء. إن الشخص الممتلئ حماساً يميل إلى القول، بأن على المرء أن يتخلّى أو يتنازل لبرهة من الوقت عن مجال الراحة الذاتية الخاص به، وذلك إن أراد فعلاً مواجهة المهام الصعبة

قواعد  
سير  
لطريق  
السيارات  
السريع  
أيضاً



بمنتهى الحماس. هو ليس مخطئاً هنا أبداً في تقديره. يكمن السؤال هنا فقط في مدى قدرتك على إعادة صياغة تلك التحفة الثمينة، والتي هي «أنت بالذات»، من خلال جعلها تتلاءم باستمرار مع كل جديد، وذلك دون أن يتأثر الجوهر من الداخل.

ولذا، فمن المهم بناءً على ذلك، مواجهة المهام بشيءٍ من اللياقة والمرونة. لا ينبغي أن يكون شعار المرء هنا: «عليّ تحقيق ذلك من كل بد»، وإنما يقول الشعار هنا: «إنه لمن المضحك فعلاً، أن لا أكون قادراً بالفعل على تحقيق ذلك»!

#### ٤- إرادة المقدرة على التراخي أيضاً، وليس فقط

#### على أخذ جميع الأمور بمنتهى الجدية

هل تعلم تأثير ما يُسمى بالتنبؤ المشيع للذات؟ حينما تكون مقتنعاً من أمرٍ ما مائة في المائة، ستتجه الأمور حتماً فيما يتعلق بهذا الأمر بالذات نحو السلبية (أو سوف تسير الأمور على الأقل بشكلٍ غير مُرضٍ). حينما تعقد العزم فيما بينك وبين نفسك بشكلٍ قاطعٍ للتعرف على إحدى الفتيات في إحدى الأمسيات، لكي تشبع ذاتك القلقة والضحجة، فإنه لن يتم لك على الأغلب ما قد عقدت عزمك عليه. ويعود السبب في ذلك إلى كونك تتعامل مع الأمور هنا بتوترٍ شديد. وربما يحدث لك غداً ما قد أردته البارحة، وبشكلٍ غير متوقع، أثناء تسوقك لحاجياتك لدى أحد المحال

احذر

«الحماس

«المتزايد»



التجارية، وذلك أثناء اصطدام عربة التسوق التي تجرها إحدى الفتيات بعربة التسوق الخاصة بك.

ويحدث ما يشبه ذلك في الكثير من القرارات التي يتم اتخاذها في الشركات. فكلما كنت مصراً في قرارة نفسك من البداية على النجاح الحتمي في عملك، فإنك سوف تواجه هنا المزيد من العقبات التي سوف تعيق تقدمك. إنني أعارض هنا الكثير من الآراء الشائعة والرائجة في أن معاً، والمرتبطة بموضوع بناء الحماس في النفوس، والتي يدور جلُّها حول العنوان العريض والمقولة الرائجة: «كيف أصبح ناجحاً في ثلاثة أيام؟»، ولو بشكلٍ جزئي فقط. هؤلاء محقّون بالتأكيد، لو كان الأمر يتعلق بإرادة النجاح. ولكن، دعنا هنا نتعاطى مع الأمر بمزيد من الموضوعية والمرونة! لا أقول هنا «يجب أن أكون ناجحاً»، وإنما الأصح أن يُقال:

«سيكون من المضحك فعلاً، إن لم أستطع تحقيق ذلك».

ينجح في عالمنا اليوم، وبشكلٍ منتظم، الكثير من «أقوياء المديرين» و«مثيرو الحماس في النفوس»، في استقطاب أفواجٍ كثيرة من المديرين الشبان للتهليل والابتهاج لساعاتٍ قليلة. إن المشاركون معهم يواجهون معهم هنا المخاطر والعقبات العديدة والكثيرة. فبصرف النظر عن كون الظاهرتين الأخيرتين تدرجان في عداد حيل السوق القديمة جداً، والتي ربما تدخل غالباً ضمن احتفالاتنا مع

«المخدرات»

الذهنية

في طريق

النصر!

المعارف والأصدقاء، فإنني لست بصدد إثارة الشكوك هنا، أن هؤلاء المدربين قادرون فعلاً، وبأقصى ما يستطيعون فعله، على إثارة أكبر قدرٍ ممكن من مشاعر المشاركين معهم، ولفتراتٍ زمنيةٍ قصيرةٍ فقط.

ويبقى السؤال، ماذا سيحصل في اليوم التالي - حيث لا تزال أرقام الخطة غير صحيحة، حيث غوغاء الحياة اليومية، وحيث يكون الفرد واحداً ضمن الجموع الغفيرة من الزملاء والعاملين معه. هنا يبدأ تأثير تقليدي مدمر نعرفه من واقع تعاملنا مع الأشياء والقضايا الغريبة. يهبط مستوى الحماس بشكلٍ ملموس، حيث تنشأ بطبيعة الحال ضرورة استخدام مخدرات ذهنية جديدة، لغرض إعادة تنشيط المشاعر من جديد. سوف تنتظر مع الوقت، وبفارغ الصبر، دخولك لذلك الجو الحماسي المميز.

### مثال:

حتى وأنا أكتب تلك السطور، فثمة ما يحدث في العالم باستمرار مما يعمل على تأييد تلك النصائح بنتائج واقعية. إن مدرب الفريق الرياضي من الدرجة الأولى يعمل بدوره، كصاحب أساليب خاصة به، على توظيف من هو بارزٌ ومميزٌ جداً لصالح فريقه. إن عمل المرء لا يخلو هنا من المخاطر الجمة، فالمرء لا يفتأ يستعين هنا بكل ما يتسنى له الاستعانة به لبلوغ الهدف المنشود. ومن البديهي هنا بالطبع أن يكون



احذر

«التشجيع

المتزايد»



المدرّب قد أعلم الصحافة بما يدور في ذهنه لصالح فريقه. حان أخيراً موعد المباراة النهائية. يلعب ذلك الفريق المميز جداً، والذي يحتل في الواقع الدرجة الأولى في الصدارة، بتوتر شديد، ويبدأ بفقدان الثقة بالنفس شيئاً فشيئاً، وينهزم أخيراً أمام الفريق الآخر، الذي هو أدنى منه في المرتبة. فهذا الأخير قد لعب في الواقع بمنتهى الراحة والاسترخاء، ولم يخشَ الخسارة من الأساس. هذا مثلاً تقليدي يرتبط بموضوع التشجيع المتزايد كما يشخصه المراقبون.

**ملاحظة هامة:** حافظ على هدوئك واسترخائك في شتى المواقف! إنني أعلم تماماً أن القول أسهل من الفعل. أعلم أن ما يجلب النجاح ليست كلمة «يجب»، وإنما عبارة «لننظر ما سيحدث».

### ٥- القدرة على العمل بمرونة

إن ذلك أيضاً لهو ونزع من «التراخي». ففي زمن تتبدل فيه شروط العمل الجوهريّة بدرجة أكبر مما تتبدل به عروض الأزياء، فإنه من المهم أكثر النظر إلى سائر الأعمال كأمر هامّة ذات طابع مؤقت، ينبغي إنجازها بأكبر قدر ممكن من السرعة والكفاءة، في ظل احتمال ذهاب بعض ما تم إنجازَه خلال ذلك من أعمالٍ كاملةٍ سُدَى، وذلك فقط بسبب استمرار تبدل طبيعة الشروط والأهداف مع الوقت.

المطلوب  
هو  
التصرف  
بسرعة

إن مكان العمل بالنسبة للمرء لهُوَ هَامٌّ بالفعل، ولا يقل أهميةً عن تلك العبارات الشائعة التي اعتاد تردادها موظفو المكاتب، مثل: «هذا ما فعله دوماً»، أو مثلاً: «ليس من ثمة داعٍ لأي تغيير»، أو «الكل يستطيع التعامل مع ذلك»، أو... إلخ.

إن المقدرة السريعة على تغيير المسار وإعادة نصب الشراع بسبب التبدل الحاصل في الظروف الجوية، وذلك دون مجهودات كبيرة، لهُيَ ليست ميزة يستأثر بها فقط الأبطال المحترفون في سباقات المراكب الشراعية، وإنما هي أيضاً من أسرار نجاح الكوادر القيادية العليا. انتبه لأن تكون سائر المعارف والمهام الجزئية قابلة لتخزين سائر المعلومات. إن الكثير من التحديات التي تواجهها سوف يتكرر في وقتٍ من الأوقات. هنا سيكون من الجيد الاستفادة من سائر ما قد تمت معالجته من منتجات جزئية.

وبالرغم من ذلك كله، من المهم حتماً تجهيز وإعداد تلك الأعمال التي سبق أن تم البدء بها. تأمل تلك المقارنة بالرحلة على الطريق السريع، والتي سبق أن تعرضنا إليها في صفحة سابقة. ولذا فإن الفقرة القادمة على قدرٍ لا يُستهان به من الأهمية.

## ٦- تكريس الوقت الكافي للتركيز على المهام الضرورية فعلاً.

ينبغي أن تكون تلك المجالات الزمنية كبيرة نسبياً، وعلى نحو يسمح باختصار مقاطع كاملة من العمل الخاص بمشروعك، في مقطع واحد فقط، وذلك دون أن تتأثر بقضايا أخرى جانبية. لقد كُتِبَ الكثير حول موضوع تفويض المهام. أما أصحاب تلك الكتب والمقالات، فقد كانوا دوماً على الأغلب إما أشخاصاً يعتمدون في إنجاز أعمالهم على ثلاثة من المساعدين، وإما أشخاصاً هم لا يكادون يستطيعون الوقوف على أقدامهم من شدة ما يعانون من إرهاق.

إدارة  
سليمة  
للوقت

**ملاحظة هامة:** إن مشاركة المرء بندوة أو بدورة حول موضوع إدارة الوقت، يمكن أن تساعد المرء كثيراً. فكّر إذن في المشاركة بندوة كهذه. إن أهم ما يمكن أن تتعلمه هنا، إنما هو تقسيم عملك وفقاً للأولويات المطروحة - ومن ثم الالتزام بهذا التقسيم فيما بعد.

وضع  
أولويات

فقط حينما تكون قادراً على تحديد مقاطع عملٍ محدّدة، في سياق عملك ككل، فإن المنتجات التي تتوي إنجازها ستكون كذلك الأمر جاهزةً في الموعد المحدد، وذلك دون أن تنسى خلال ذلك «تحريك الطبخة»، أو إضافة المكونات اللازمة إليها.

## ٧- المجال الملائم والكافي للعمل بحرية وهدوء

حينما لا تمتلك هذا المجال، فإنه يجب عليك أن تسعى لأن تكون سائر أجزاء خطة الإعداد والإنجاز تحت سيطرتك وفي ذهنك دوماً، أينما حللت، سواء أكنّت في المنزل، أم على المرج الأخضر، أو ربما للضرورة القصوى في المقهى التي ترتادها باستمرار. بعض الناس يبلغ أقصى درجات إبداعه الذهني، حينما يكون في نزهة في أرجاء الغابة، والبعض يبلغ ذلك فيما بعد الحادية عشرة مساءً، أما والبعض الآخر من الناس ربما لا يبلغ ذلك إلا حينما يستمع في أثناء عمله إلى الأصوات الصاخبة.

## نصيحة للنجاح

اكتشف بنفسك جو العمل الأمثل بالنسبة لك، والذي يتلاءم مع ميولك وأهوائك. إنه لمن الضروري فعلاً، أن تشعر بمنتهى الراحة في أثناء عملك.

نجد الكثير من غرف العمل اليوم مجهزة على نحو غير مألوف إلى حد ما، حيث يكون المصمم أو المهندس المسؤول قد وجد ذلك هو الأنسب والأفضل. يتعلق الأمر هنا بمسألة ذوق المصمم، المرتبط بعجلة الزمن! إن مكاتب المصممين ليست غالية الثمن فحسب، وإنما تبث معها في يومنا هذا على الأغلب، الكثير من الدفء والراحة، كالذي تبثه قاعات وصلات محطات القطارات، على سبيل المثال.

أثر

الشعور

بالرضا

ينبغي عليك، أنت بالذات، أن تشعر في غرف وورشات العمل التي تمارس عملك بداخلها، بقدرٍ كبيرٍ من الراحة النفسية. وحينما لا يحصل ذلك، بسبب مشاركتك، أو ربما ضرورة مشاركتك، لغرف عملك مع زملائك في العمل، فثمة أفكارٌ إبداعية ينبغي أن تكون في ذهنك على الدوام، وأينما كنت. ربما تكون الشروط ذاتها بالنسبة لزملائك في العمل هامة أيضاً. فحينذاك يتوجب عليك أن تعمل على إعادة تنظيم وتصميم غرف وورشات العمل من جديد.

#### ٨- وسائل مساعدة حديثة للتواصل والاتصال

أمرٌ لا يُصدَّق، ولكنه صحيح! إنني أعرف العديد من المؤسسات الكبرى التي تعمل على نطاقٍ دولي واسع، والتي لم يسبق لها بعد أن تعاملت مع أشياء مثل المراسلات عن طريق الـ (E - Mail)، البريد الإلكتروني أو تخطيط المواعيد ضمن شبكات

الاتصال. بعض المؤسسات تحظر على العاملين لديها استخدام ريبط أنواع المودم (Modem) الخاصة بهم شخصياً، بالحواسيب الخاصة بالشركة، وذلك لغرض تكريس مقدره فائقة على الاتصال، أكبر وأوسع نطاقاً.

حاول اختبار كل ما من شأنه أن يسهل عملك. حينما توضح لرئيسك أو مديرك، أن ذلك يؤدي إلى المزيد من

اهتم

بواقعبتك

الخاصة

بك

الإنتاجية، فسوف يؤيد بالتأكيد الاستعانة بوسائل مساعدة على درجة عالية من التقنية والحدثة، أكثر من أن ينظر للأمر على أنه مجرد إنفاق لا يؤدي إلى نتائج ملموسة.

### نصيحة للنجاح

- ❖ من خلال أتمتة حديثة مزودة بالإنترنت،
  - ❖ ومن خلال جهاز إضافي إلكتروني، معد خصيصاً لأغراض تخطيط الوقت،
  - ❖ ومن خلال جهاز اتصال يدوي حديث
- فإنك تكون حتماً على درجة عالية من الحرية والاستقلالية، وعلى نحو يجعل من المكان الذي تعمل فيه، على درجة عالية جداً من الأهمية.

### ٩- نمط الاتصال والتواصل الجيد

إن المقدره على التكلم ببلاغة فائقة، وعلى الظهور بشكلٍ مُقنع، ليست سمةً يتمتع بها الجميع. إن بعض تلك المقدرات (المستترة أحياناً)، يمكن تحسينها من خلال التدريبات المستمرة. وحينما تصل خلال إحدى تلك التدريبات، لأن تدرك أن الظهور المميّز والمقنع ليس بالضرورة سمة من سماتك الذاتية، فاطلب هنا من مدرّبك أن يساعدك على الوصول إلى بعض الحلول، التي من شأنها أن تغطي ذلك النقص لديك، والتي شأنها كذلك أن تضع نقاط القوة لديك





في المقدمة. ليست هذه بالمشكلة بالنسبة للمدربين الأكفاء في تلك المجالات على وجه الخصوص، أما بالنسبة لمن يدعون المعرفة والخبرة ضمن أسواق المحاضرات وندوات البحث، فربما تكون هذه عقبة هائلة يستحيل تجاوزها.

**ملاحظة هامة:** إن الأسلوب المميّز والمحترف في إظهار الأفكار الذاتية والرسائل الشفهية بالشكل الأمثل، إنما يشكل إحدى وسائل العون الأساسية للوصول إلى القمة.

ويسري ذلك أيضاً بالنسبة للمقدرة على العمل في فريق، والمقدرة أيضاً على السيطرة على النزاعات العاطفية والموضوعية بقوة، وبشكل متوازن. لا تعتمد في الندوات هنا، على زيد هائل من المبادئ والأفكار النظرية المرتبطة بإدارة النزاعات. هذا من ناحية. إن التعلّم السريع نسبياً لنمط التصرف هو الأهم في هذا السياق. إن التزوّد بالمبادئ النظرية يمكن أن يتم هنا بشكل متزامن.

#### ١٠- إدراك حقيقة معنى «الحاسة السابعة»

إن مقدرة المرء على الإحساس بالمزاج العام، والجو السائد، تنخفض أهميتها تدريجياً مع مرور الزمن. إن تنمية هذا الإحساس الحتمي والصادق، والعمل على التدرب عليه، تنخفض كذلك الأمر أهميتهما مع مرور الزمن، بسبب الطابع الخاص الذي تتطبع به المجتمعات الإنسانية في يومنا هذا. أما المثير للاهتمام هنا، فهو كون أقدر القوى القيادية

حل

النزاعات

بنجاح

اتخاذ

القرارات

«الحسية»

وأنجحها ينشطون في الواقع باستمرار في جمع التقارير الرقمية وغير الرقمية، وهم في الحقيقة لا يتبعون في النهاية سوى ما تمليه عليهم أحاسيسهم ومشاعرهم. أما تأثير المعلومات الرقمية في مدى صحة تلك الأحاسيس والمشاعر، فلا يلعب هنا في الواقع سوى دوراً ثانوياً.

### ١١- ظهور مستقل

ليس من ثمة فرصة أخرى تقترن بالانطباع الأول. لطالما سمعت تلك العبارة باستمرار من الاستشارية المميزة العاملة معي «داغمار روكن». إن أدمغة الناس من حولك لا تحتاج لأكثر من ثانية ونصف الثانية من الزمن، لكي تكوّن في الحافظة الدماغية لديها أفكاراً أولية حول شخصيتك ونمط سلوكك، وذلك من مجرد نظرتها الأولى إليك، وهي غالباً ما تكون أفكاراً خاطئة بالطبع. هم لديهم فيما يلي ذلك إمكانيات ضئيلة جداً، لإيصال أفكارٍ إلى الأدمغة، تقضي بأنه كان من الأفضل التريث وعدم الحكم بسرعة على هذا النحو العاطفي المتسرع.

من المهم إذن لهذا السبب، العمل على الظهور بمظهرٍ لائقٍ وحياديٍّ ومناسبٍ، وذلك لكي يحتاج الآخرون من حولك إلى فترةٍ زمنيةٍ أطول لتقييمك. وبهذا، فهم لديهم إمكانية معالجة المعلومات على نحوٍ أكبر، وأكثر تفصيلاً.

الانطباع  
الأول هو  
الحاسم



## ١٢- عيون يقظة وآذان منصتة

إن المحترفين المميزين يتعلمون على الأغلب من الهواة، ومن المحترفين الآخرين. هم يتعلمون من الهواة كيفية التفكير والعمل بسرعة أثناء المفاجآت، ويتعلمون منهم كذلك، ما الذي ينبغي تجنبه. أما ما يتعلمونه من المحترفين الآخرين فهي حيلهم وأساليبهم التي يتبعونها. افتح عينيك وآذانك إذن جيداً على سائر ما يدور من حولك.

شاهد، من حينٍ إلى آخر، بعض اللقاءات والأمسيات على شاشات العالم المتلفزة والتي يتم فيها تجاذب أطراف الأحاديث المتنوعة والمواضيع العديدة، مثل: برنامج «لقد افترستُ جدتي»، أو تلك الأمسيات واللقاءات التي يتم فيها تبادل المناقشات المثيرة للاهتمام حول المواضيع الحساسة. اقرأ المجلات المتخصصة حول مهنتك، وكذلك المجلات التي تتناول أخبار وقضايا الجنس الآخر. اذهب للحفلات الموسيقية، حتى ولو كان جمهورها وروادها من الفئات الأكبر منك في السن، أو ممن ربما تختلف ميولهم وأذواقهم عن ميولك وأذواقك.

اعمل على ارتياد المطاعم الشعبية التقليدية، ولا مانع من أن تتبادل أطراف الأحاديث مع سائر فئات الناس من أدناهم مرتبةً وفكراً إلى أعلاهم مرتبةً وفكراً. سوف تتعلم بالتأكيد أشياء جديدة من هؤلاء، ومن سائر المواقف والظروف التي

النظرة

بعيدة

المدى

اعمل على

اكتشاف

ما يلائم

العصر

فعلاً

تجمعك بهم. سوف تهتدي من خلال ذلك كله إلى ما يلائم العصر من آراء وأذواق، وإلى أشياء أخرى كثيرة، من شأنها الإسهام في تقدمك نحو الأمام على الصعيدين الشخصي والمهني.

**ملاحظة:** لن يتم ذلك كله في حالة واحدة: حينما يملكك الشعور بأنك ممتازٌ وذكيٌّ جداً، فإن ذلك يدفعك إلى التعامل مع الأمور بتحفظاتٍ لا تخلو من الغطرسة والكبرياء.

