

المرشد الشخصي للسعادة والنجاح

تأليف

د. إبراهيم بن حمد القعيد

أ. خالد بن عبدالعزيز المبارك

دار المعرفة للتنمية البشرية

الرياض

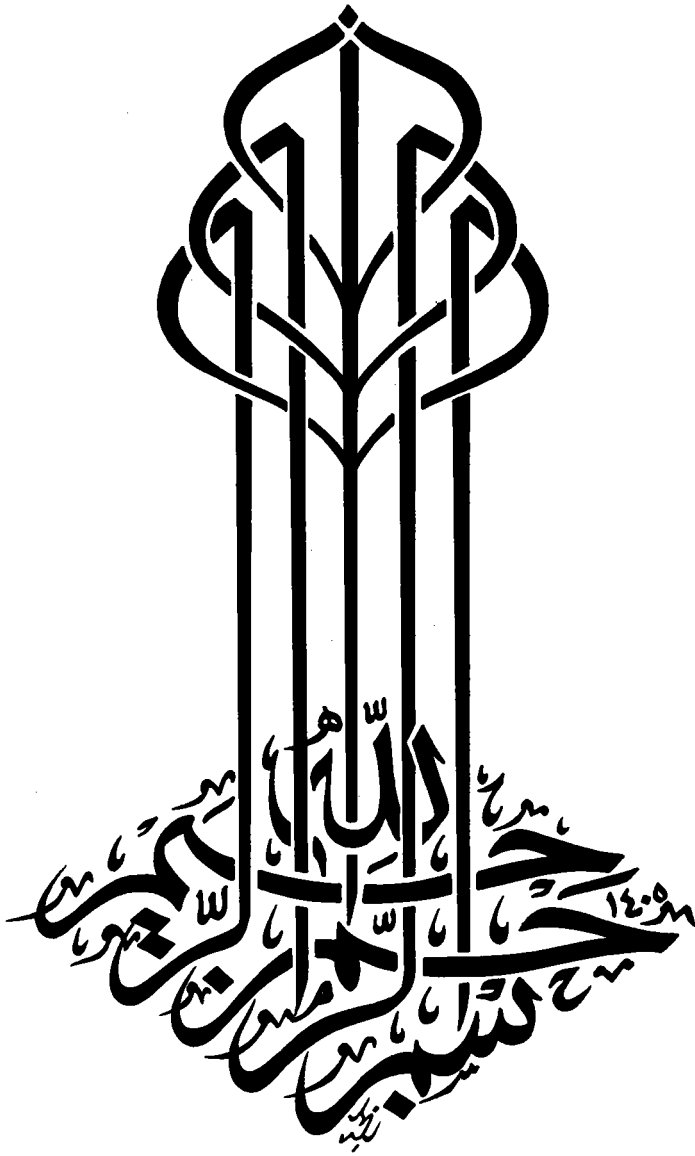
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دار المعرفة للتنمية البشرية ١٤٢٢هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
القعيد ، إبراهيم بن حمد
المرشد الشخصي للسعادة والنجاح / إبراهيم بن حمد القعيد، خالد عبدالعزيز
المبارك - الرياض
٢٨٦ ص : ٢٤ سم
ردمك: ٦ - ٠ - ٩٣٦٤ - ٩٩٦٠
١ - السعادة. ٢ - النجاح.
أ - المبارك، خالد عبدالعزيز (م. مشارك) ب - العنوان
ديوي ٣، ٣٣١ ٢٢/٤١٨٣
رقم الإيداع: ٢٢/٤١٨٣
ردمك: ٦ - ٠ - ٩٣٦٤ - ٩٩٦٠

حقوق النشر محفوظة لدار المعرفة للتنمية البشرية
الرياض- المملكة العربية السعودية
الطبعة الأولى ١٤٢٢ هـ

توزيع
دار الناشر الدولي
الرياض

الناشر
دار المعرفة للتنمية البشرية
الرياض



محتويات الكتاب

الصفحة	الموضوع
٧	مقدمة المؤلفين
٩	مقدمة كتاب دليلك الشخصي
١٥	الفصل الأول: سر السعادة والنجاح
٢٥	مقياس السعادة والنجاح: الصلة بالله سبحانه وتعالى
٢٩	الفصل الثاني: تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها
٤٦	تمرين رقم (١)
٤٨	تمرين رقم (٢)
٤٩	حالة دراسية
٥١	الفصل الثالث: الإدارة الفعالة للذات
٦٦	مقياس السعادة والنجاح: تطوير الذات والاهتمامات
٦٩	الفصل الرابع: تطوير عادات عمل سليمة ونافعة
٨٢	تمرين رقم (٣) اكتساب أهم العادات الإيجابية
٨٥	الفصل الخامس: الذاكرة وطرق تقويتها
	تمرين رقم (٤) قياس مدى قدرتك على استخدام مهارة
١٠١	التذكر
١٠٣	تمرين رقم (٥) تحسين قدرة الفرد على التذكر
١٠٥	الفصل السادس: مهارات الاتصال
١١٥	مقياس مدى قدرتك على الاتصال الجيد
١٢١	الفصل السابع: احترام الذات والشعور بالإيجابية
١٣١	تمرين رقم (٦) إلى أي مدى أنت واثق بنفسك

الصفحة	الموضوع
١٣٣	الفصل الثامن: العلاقات الاجتماعية وآدابها
١٤١	حالة دراسية:
١٤٣	مقياس السعادة والنجاح: الجزء الثالث والرابع
١٤٩	الفصل التاسع: الامتداد خارج الذات
	تمرين رقم (٧): مدى قدرتك على الامتداد خارج
١٦١	الذات
١٦٤	مقياس السعادة والنجاح: الجزء الخامس والسادس
١٦٧	الفصل العاشر: الآداب الرفيعة مع النفس
١٨١	جداول المحاسبة
١٨٥	الفصل الحادي عشر: علاقات الوظيفة والمهنة
٢٠٨	تمرين رقم (٨): تقويم قائد الاجتماع
٢١٠	كيفية الإعداد للاجتماعات
٢١١	حالة دراسية
٢١٤	مقياس السعادة والنجاح: الجزء السابع
٢١٨	مؤشرات السعادة والنجاح
٢١٩	الفصل الثاني عشر: مهارة حل المشكلات
٢٢٥	نموذج لحل المشكلة
٢٢٧	تمرين حل المشكلات ووضع القرارات
٢٤١	الفصل الثالث عشر: مهارة صنع القرارات
٢٥٠	حالة دراسية
٢٥٣	الفصل الرابع عشر: مهارة التعامل مع الفشل
٢٦١	الفصل الخامس عشر: الصحة العامة
٢٧٤	المقياس الشامل للسعادة والنجاح

مقدمة المؤلفين

نتشرف بتقديم كتابنا «المرشد الشخصي للسعادة والنجاح» لقرائنا الأعزاء، وهو طبعة معدلة ومزيدة ومنقحة لكتاب يحمل عنوان «دليلك الشخصي للسعادة والنجاح» والذي صدر قبل عدة سنوات لمؤلفه «د. إبراهيم بن حمد القعيّد». وقد تم إدخال الكثير من التعديلات الجوهرية على هذا الكتاب، حيث حذفت الحوارات التي اختص بها الكتاب الأول، وتم زيادة العديد من المقاييس والاختبارات الذاتية لزيادة التفاعل بين القارئ ومفاهيم الكتاب، كما تم في هذا الكتاب زيادة المعلومات والمهارات في جانب المهنة والعمل؛ لاعتقادنا بأهمية ذلك في عصر يتسم بالتطور وزيادة سرعة إيقاع الحياة.

ولابد في هذه المناسبة من كلمة قصيرة:

لقد صدر كتاب «دليلك الشخصي للسعادة والنجاح» في طبعته الأولى في عام ١٤١٥هـ، ثم طبع بعدها خمس طبعات، ووزع منه عشرات الآلاف؛ مما جعل الكتاب - حسب تقدير دور النشر المتخصصة - من أكثر الكتب مبيعاً خلال السنوات الماضية، ومنذ صدور الطبعة الأولى كانت تصل إلينا الملاحظات والمقترحات، فدرسنا هذه الاقتراحات والملاحظات بعناية وتمت الاستفادة منها في إعداد هذا الكتاب.

ويسعدنا أن نقدم هذا الكتاب الجديد استجابة لمقترحات الزملاء والزميلات، ورغبة منا في جعل الكتاب أكثر فائدة وأشد ارتباطاً بالحياة الشخصية للقارئ.

ونظراً لأن الكتاب الجديد يحمل تعديلات عديدة وإضافات هامة فقد سمّيناه «المرشد الشخصي للسعادة والنجاح» تمييزاً له عن الكتاب السابق،

وليبيان أن الكتاب الجديد مستمدٌ من الكتاب الأول .
نتمنى أن يحوز هذا الكتاب على رضا الجميع ، ونسأل الله - سبحانه
وتعالى - أن يضع له القبول وأن تعم به الفائدة ، كما نسأله - سبحانه
وتعالى - أن يجعله في عداد العمل الصالح .

المؤلفان

د. إبراهيم بن حمد القعيد

خالد بن عبد العزيز المبارك

مقدمة كتاب دليلك الشخصي للسعادة والنجاح

قبل عدة سنوات طُلب مني - بدعوة من الرئاسة العامة لرعاية الشباب - إلقاء محاضرة في بيت الشباب بمدينة الرياض . وقد احترت في اختيار الموضوع المناسب ، خاصة وأنَّ مرتادي البيت والمشاركين في أنشطته يأتون من خلفيات متنوعة وأعمار ومستويات مختلفة . وقد وقع الاختيار - بعد تفكير - على موضوع له علاقة باهتماماتي منذ سنوات الدراسة في الخارج ، وجدت أنه يصلح لهذه الشريحة من الشباب . وأعطيت الموضوع عنواناً هو : « كيف تكون إنساناً ناجحاً؟ » .

وبعد إلقاء المحاضرة ، التي جمعت لها الكثير من المادة ، وجدت أن موضوعها قد استقطب أعداداً كبيرة من الحضور ، وأثار لديهم الكثير من الاهتمام . وخرجت بانطباع مثير عن طرافة الموضوع وفائدته ، وقد لمست لدى الحضور رغبة كبيرة في زيادة المعرفة حياله . وكانت الانطباعات التي أعقبت المحاضرة والطلبات المتكررة لتصوير الموضوع وتوزيعه قد تركت لديّ قناعة كبيرة بأهمية التوسع فيه وعرضه بأسلوب يلائم مختلف شرائح المجتمع ونشره لتعم الفائدة . وهكذا خرجت فكرة هذا الدليل .

بين يديك - عزيزي القارئ - دليل شخصي في السعادة والنجاح وبناء المهارات المتخصصة لمواجهة مصاعب الحياة وتحدياتها . ولا يحتاج هذا الدليل للاستفادة منه إلى أكثر من ذكاء عادي ، ورغبة جادة في المعرفة وبعض الحماسة والاهتمام لتطوير الذات وتحسين أدائها وقدراتها .

وقد روعي في هذا الدليل التيسير والوضوح ، بحيث تستطيع الاستفادة منه أكبر شريحة من القراء على اختلاف مهتهم ووظائفهم ومستوياتهم التعليمية ، وعلى اختلاف خلفياتهم واهتماماتهم الاجتماعية .

وللاستفادة القصوى من هذا الدليل أنصحك بأخذ الملاحظات التالية بعين الاعتبار :

(١) تذكر أن القراءة نوعان : نوع للتسلية وتمضية الوقت ، ونوع للتعلُّم الهادف . لا تقرأ هذا الدليل للتسلية وتمضية الوقت ، بل عليك باستعمال التعلم الهادف عند القراءة . وأقصد بالتعلم الهادف استيعاب المفاهيم ، والتركيز عليها أولاً بأول ، وعدم الإكثار من القراءة في الجلسة الواحدة ، والتفكير والتأمل فيما تقرأ ومحاولة تطبيق المفاهيم عندما تتوافر الفرص .

(٢) عليك باختيار الأوقات المناسبة للقراءة في هذا الدليل . وأعتقد - من تجاربي - أن أفضل الأوقات لقراءة مثل هذا الدليل هي الإجازات ، حيث يكون الإنسان فيها أقرب إلى راحة البال وتوافر الأوقات والتحلل من الالتزامات الروتينية في العمل وفي الحياة الاجتماعية . علاوة على أن الإجازة هي وقت للتأمل والتقويم واستعادة القوى .

(٣) اقرأ الدليل قراءة أولية متدرجاً في الفصول حسب ترتيبها ، وتعرف معرفة عامة على الموضوعات والقضايا التي تعالجها الفصول . وبعد ذلك اختر الموضوعات أو الفصول التي تهتمك أكثر من غيرها وأعد قراءتها بتمعن وتركيز .

(٤) عندما تقرأ الفصول لا تنس قضية مهمة وهي أنك لا تقرأ للمجرد الحصول على المعلومات ، فأغلبنا في هذا العصر لا تنقصه المعلومات

والمعارف النظرية، بل الذي ينقصه هو التطبيق والممارسة، وهو الأمر المطلوب فيما يتعلق بدليلنا هذا. فالدليل الذي بين يديك يهدف إلى بناء توجهات عملية ومهارات سلوكية محددة تكون جزءاً من شخصيتك.

٥) تنبه إلى أمر مهم وهو أن هذا الدليل ميسر في عرضه وأسلوبه، ولكنه ليس بسيطاً في أفكاره وتوجهاته ومهاراته. ومن ثمّ قد يكون هذا الدليل نقطة تحول في حياتك، بما سيقدمه لك من كنوز ثمينة تفتح لك آفاق السعادة والنجاح بإذن الله. ابدأ من الآن في تطبيق المفاهيم التي تقرأها، خذ واحداً منها تلو الآخر وحاول التطبيق ثم عاود القراءة والتطبيق وهكذا.

ولكن لا تستعجل الأمر، دع ذهنك يتشرب المفاهيم وعود نفسك بالتدرّج على المهارات. توقف بين فينة وأخرى وأنت تقرأ، فكّر فيما تقرأ، وتأمل طرق التنفيذ، وحلل المهارات واختبر نفسك بنفسك. تذكّر أن في مثل هذا العمل إذا بدأت فإنيك تبدأ أكثر استثماراً في حياتك؛ لأنك الآن تستثمر الوقت والجهد لتطوير ذاتك وتنميتها، وتبدأ مشوار التغيير الإيجابي الذي سيفتح لك - بإذن الله - أبواب السعادة والنجاح في الدنيا والآخرة.

٦) لا تجعل هذا الدليل جزءاً من مكتبتك يعلوه الغبار، بل اجعله جزءاً من نفسك، اقرأه قراءة هادفة، وأعد قراءته بين الفينة والأخرى. وبعض الموضوعات أعد قراءته شهرياً، وأنصح ألا تقل قراءتك للدليل بمجملة عن مرة واحدة - على الأقل - في السنة.

٧) استفد من الطريقة التي نُظّم الدليل وفقاً لها، وذلك بالرجوع إلى

نهايات الفصول للحصول على مختصر مفيد . واستعمل دوماً القلم (والملون منه أفضل)، للإشارة إلى الأفكار والاستنتاجات الجيدة والأمر التي تهتمك أكثر من سواها .

٨) من المفيد ألا تجعل الأفكار تعيش في ذهنك بعد القراءة دون نقاش وحوار وتدارس . ناقش الأمور والموضوعات مع القريبين إليك . قد يجد الأب نقاش الموضوعات مع ابنه أمراً مفيداً، وقد تجد الزوجة الشيء نفسه مع زوجها، وهكذا الأمر مع الأصدقاء والأقارب والزملاء . وحبذا لو تم الاتفاق عند نقاش الموضوعات على وضع خطة لتطبيق ما جاء فيها من مفاهيم .

٩) قد يلفت انتباهك أحياناً - عند القراءة - أن بعض الموضوعات التي يتناولها الكتاب موضوعات عامة وتحتوي على الكثير من التفاصيل التي لم تُعالج ولم تُستقص بطريقة محددة . فإذا انتابك هذا الشعور في أي وقت من الأوقات فهو شعور صادق . فهناك بعض المفاهيم والموضوعات في العبادات والمعاملات وفي علوم النفس والإدارة والتربية والاجتماع أشير إليها إشارات مجملية أو مررنا عليها مرور الكرام، وذلك لاتساع تلك الموضوعات وصعوبة التفصيل فيها . وحسبُ الدليل أن يفتح الذهن ويحفز على مزيد من الدراسة والاستقصاء ومتابعة الاهتمامات المتنوعة . ومن ناحية أخرى تناول الدليل - بالمقابل - الكثير من المفاهيم والأفكار والمهارات بالدراسة المفصلة وقدم فيها أموراً تفصيلية وخطوات عملية إجرائية محددة، وذلك رغبة في التركيز عليها ومساعدة القارئ على البدء في تعديل سلوكياته بطريقة إيجابية .

عزيزي القارئ . . . إذا كنت تشعر بأنك سعيد وناجح وبأن لديك القدرات والمهارات الكافية لتحقيق ما تصبو إليه في هذه الحياة، فضع هذا الدليل جانباً ولا تضيّع وقتك في قراءته. الدليل مخصص للراغبين في تحقيق السعادة والوصول إلى النجاح بإذن الله، مخصص لأولئك الذين يتميزون بالطموح وإثبات الذات وتطوير النفس. وإذا قررت - لأي سبب من الأسباب - قراءة الدليل فأنصحك باختبار مشاعرك بعد قراءة الفصول الثلاثة الأولى. فإذا شعرت بالفائدة وتفتح ذهنك على أمور مفيدة في حياتك، فعليك بالدعاء للمؤلف والاستمرار في القراءة الهادفة، حيث سيقدم لك الدليل الكثير مما تحتاج. وإذا لم تجد في هذه الفصول الثلاثة جديداً أو تلمس فائدة تُذكر فأنصحك ألا تضيّع وقتك في القراءة، والأفضل أن تهدي الدليل لعل الله أن ينفع به غيرك.

وأخيراً أحمد الله وأشكره - سبحانه وتعالى - على نعمه الدائمة وتوفيقه بتأليف هذا الدليل، وأسأله تبارك وتعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن يتقبله في عداد العمل الصالح. ثم أشكر كل من أسهم في إخراج هذا العمل إلى النور، وأتقدم بالدعوة إليك - عزيزي القارئ - بالكتابة إليّ برأيك في الدليل تشجيعاً أو نقداً أو تطويراً لبعض المفاهيم والأفكار، اكتب إليّ على العنوان التالي:

ص. ب: ٥٣٩٥٥ الرياض: ١١٥٩٣

المملكة العربية السعودية

د. إبراهيم بن حمد القعيد

رئيس دار المعرفة للتمية البشرية

الفصل الأول

١

سر السعادة والنجاح

الفصل الأول

سر السعادة والنجاح

أول ما يتبادر إلى الذهن عند قراءة هذا الكتاب هو معرفة سر السعادة والنجاح في حياة الإنسان، ونريد في البداية أن نفرِّق بين السعادة والنجاح، حيث تُعرَّف السعادة بأنها: «حالة نفسية من مشاعر الراحة والطمأنينة والرضى عن النفس والقناعة بما كتب الله - سبحانه وتعالى - وهي أمر أميل إلى الديمومة والاستمرار في نفس الإنسان إجمالاً، وتعتبر مؤشراً على مدى علاقته بربه وخالقه ورازقه».

أما النجاح فهو تحقيق إنجازات محددة، دينية كانت أو دنيوية، يُرى أثرها واضحاً في حياة الإنسان على المستوى الشخصي والأسري، وعلى المستوى الاجتماعي والوظيفي أو المهني، والسعادة بيئة ملائمة لتحقيق النجاح في الحياة، كما أن السعيد أميل الناس إلى تحقيق النجاح، ولكن الناجح في أمور الدنيا ليس بالضرورة سعيداً، بل قد يكون النجاح في مثل هذه الحالة وبالأعلى على صاحبه إذا لم يرتبط بالسعادة. وكما يقول أحد الحكماء في تعريف السعادة والنجاح: «النجاح هو الظفر بما تريد والسعادة هي الاستمتاع بما تظفر به».

وباختصار فإن السعادة مشاعر مرتبطة بالسعي من أجل الآخرة، بينما النجاح قد يرتبط بالدنيا والآخرة معاً، وسر السعادة هو الإيمان بالله والاستيعاب الكامل لدى الإنسان للهدف الأساس من الحياة، ولماذا

وكيف يعيش على هذه الأرض، وعلى الرغم من أن هذه بديهية من بدهيات الحياة، وخاصة لمن يعيش في بيئة مسلمة إلا أن واقع الكثير من المسلمين لا يعكس فهما صحيحاً للأمر، حيث تنقصهم التربية الإسلامية الجيدة، ومفهومهم للهدف من الحياة والخلق مفهوم مشوش وسطحي، فالكثير من الناس يقرأ هذه الآية الكريمة مراراً وتكراراً ويحفظها عن ظهر قلب: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ (الذاريات: ٥٦). ولكنه لا يعي معناها وعياً كاملاً، ويقرأ الآيتين الأخريين العظيمتين: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً﴾ (البقرة: ٢٠٨) و﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ (الانعام: ١٦٢). ولكنه لا يستوعب معناهما حق الاستيعاب. فالآية الأولى توضح بجلاء الهدف الأساس من حياة الإنسان، وهو عبادة الله سبحانه وتعالى، والآيتان - الثانية والثالثة - تؤكدان شمولية العبادة لكل جزئية من حياة الإنسان.

والمقصود من الآيات السابقة: أن كل شيء في حياة الإنسان على هذه الأرض على المستوى الاجتماعي والفردي، يجب أن يكون معبراً عن العبودية لله سبحانه وتعالى وهذا يعني توحيده وإخلاص العبادة له وعدم الإشراف به، ويعني صياغة التوجهات وممارسة السلوكيات حسب الشريعة الإلهية، ويعني أيضاً بناء السياسات والنظم والقوانين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والمهنية في ضوء المبادئ والتوجيهات والأوامر الربانية. فالإسلام - هذا الدين العظيم - أتى لتعريف الإنسان بالله وربطه بملكوته ورسم المبادئ والأسس والأنظمة، التي جاءت مفصلة في مواضع، وعامة في مواضع أخرى، من أجل تنظيم وتيسير الحياة على هذه الأرض وجعلها جسراً سالكاً إلى الحياة الآخرة. وكل القوانين

والأنظمة والإجراءات التي تنظم حياة الإنسان، يجب أن تعتمد في أسسها ومنطلقاتها على الشريعة الإلهية. هناك أمور أعطى الله سبحانه وتعالى تفاصيل محددة وإجرائية حولها ولم يترك للعقل مجالاً للاجتهاد فيها، مثل: توزيع التركة بين الأحياء من ورثة المتوفى، وتحديد أمور محرمة بعينها مثل: الربا، والزنا، والخمر والميسر... وغيرها من المحرمات، ومثل الأمور الإجرائية المحددة في العبادة من صلاة وصيام وزكاة وحج... إلخ، وبالإضافة إلى ذلك هناك أمور جاءت على شكل مبادئ وكليات عامة وأعطى الله الإنسان حرية الاجتهاد في ضوء هذه المبادئ والكليات، وفي ضوء الضوابط الشرعية المعتمدة. ومن أمثلة ذلك تنظيم الحياة السياسية على مبادئ الشورى والعدل، وتنظيم الحياة الاقتصادية على مبادئ تحريم الربا والحرية المنضبطة والتنافس الشريف في ضوء المصلحة المتوازنة، وتنظيم المهن والأعمال والمناشط الاجتماعية بما يضمن تحقيق المصلحة. ومن ثم فليس لدينا في القرآن ولا في سنة النبي ﷺ أنظمة جاهزة للمرور والصحة والعمل والعمال، ولكننا بكل تأكيد نستطيع أن نستنبط مثل هذه الأنظمة ونعدّل فيها ونحوّر، بناء على ما يتوافر لدينا من مبادئ وتعليمات وتوجيهات، وبناء على ما يترتب على تطبيقها في أرض الواقع من خدمة للمصلحة وتسهيل لحياة الناس. وهذا هو عمل الفقهاء بالتعاون مع الخبراء والمتخصصين في كل علم ومجال.

ويفهم من ذلك أن حياة الإنسان بمجملها لا بد أن ينظمها ويسيرها هذا الدين، ولكن هناك أموراً لا تقبل الاجتهاد؛ حيث حددها وفصلها الله سبحانه وتعالى تفصيلاً، وهناك أمور أخرى ترك مجالاً فيها للاجتهاد وتحقيق المصالح، وهذا الأمر أصل من أصول ديننا الحنيف، وأي تقصير

في ذلك يعرّض لأوخم العواقب. قال تعالى: ﴿وَمَنْ لَّمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الْكَافِرُونَ﴾ [المائدة: ٤٤]، ﴿وَمَنْ لَّمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾ [المائدة: ٤٥].

إن جوهر السعادة هو استيعاب معنى العبادة والفهم الشمولي لها وتطبيق هذا المفهوم على حياتنا العامة والخاصة، وجوهر الشقاء هو البعد عن هذا الفهم واتباع الأهواء والشهوات والقوانين والأنظمة التي نبتت في بيئات شرقية أو غربية، بعيدة عن هدي الدين الذي ارتضاه الخالق لخلقه. والإنسان السعيد حقاً هو الذي آمن بالله ووثق صلته به وتحرى رضاه في كل أفعاله وأقواله وتوجهاته.

هذا فيما يتعلق بالسعادة أما النجاح فهو تحقيق إنجازات معينة - دينية كانت أم دنيوية - يُرى أثرها واضحاً في حياة الإنسان على المستوى الشخصي والأسري والاجتماعي والمهني.

والأمثلة على ذلك كثيرة، فعلى مستوى علاقة العبد مع ربه: النجاح في المحافظة على الصلوات الخمس في وقتها، النجاح في صيام يومي الإثنين والخميس من كل أسبوع، النجاح في تأدية فريضة الحج على أفضل وجه. . . إلخ. وخذ مثلاً على مستوى علاقة الإنسان مع مجتمعه: النجاح في المحافظة على صلة الرحم، النجاح في تربية الأولاد، النجاح في العلاقة مع الزوجة. . . إلخ. وخذ مثلاً على مستوى المهنة والوظيفة: النجاح في الحصول على الشهادة، النجاح في إكمال الدورة التدريبية، النجاح في الحصول على الترقية، النجاح في الانتقال إلى فرصة وظيفية أفضل، النجاح في تحقيق مكاسب أكثر. . . إلخ. وقد

يسأل سائل : هل هناك مبادئ وأسس يمكن أن يتعلمها الإنسان ليتمكن من تحقيق النجاح المطلوب في إنجاز أهدافه ومهامه ومسؤولياته ، سواء أكانت دينية أم دنيوية؟ والجواب : نعم بكل تأكيد ، كما أن الإيمان والفهم الشمولي لمعنى العبادة هو سر السعادة ، فإن معرفة بعض المبادئ والأسس والأساليب وبناءها والتمكن منها هو سر النجاح .

ويمكن التعرف على هذه المبادئ عن طريق القراءة واستيعاب تجارب الناجحين . والأمر الذي ينبغي التنبه له هو أن المعرفة سهلة ، ولكن الأمر الصعب هو بناء هذه المبادئ والأسس والأساليب والتمكن منها . فهذا هو التحدي . ويمكن ذلك عن طريق التعلم والمران والمران والمران .

وفيما يلي أهم المبادئ والأسس والأساليب التي تساعد على تحقيق النجاح في حياة الإنسان ، مع مراعاة أن الترتيب ليس - بالضرورة - حسب الأهمية .

المبدأ الأول: أن تكون للإنسان أهداف واضحة ومحددة في حياته ويخطط تخطيطاً سليماً لتحقيقها . وهذه قضية كبرى في حياة الإنسان وتحتاج للكثير من التفصيل والتأصيل .

المبدأ الثاني: أن يكون الإنسان قادراً على إدارة ذاته ومتحكماً بها بفعالية وممسكاً بزمام نفسه ومنظماً لأمواره .

المبدأ الثالث: أن يطور عادات عمل سليمة ويتخلص من العادات والممارسات المضیعة للجهد والوقت والمال .

المبدأ الرابع: أن تكون لديه ذاكرة جيدة تعينه على حفظ المعلومات واسترجاعها والاستفادة منها .

المبدأ الخامس: أن تكون لديه مهارات اتصال ملائمة يعيش فيها بين الناس ، تجعله قادراً على توصيل المعلومات والمفاهيم وترفع مستوى تأثيره في الآخرين .

المبدأ السادس: أن يحترم نفسه ويقدر ذاته ويشعر بالإيجابية نحو الأحداث والأشخاص .

المبدأ السابع: أن تتوافر لديه الحساسية اللازمة نحو العلاقات الاجتماعية ويطور بعض آدابها المهمة .

المبدأ الثامن: أن يكون قادراً على الامتداد خارج الذات ويشعر بمشاعر الآخرين ويتعاطف معهم ويهتم بقضايا مجتمعه وأمته ويشارك فيها .

المبدأ التاسع: أن يطور بعض الآداب الرفيعة في التعامل مع نفسه ، ويجعل هذه الآداب رصيده الثمين في مواجهة تحديات الحياة وتوقعات المستقبل .

المبدأ العاشر: أن يطور علاقات وظيفية ومهنية ملائمة تحقق له الرقي والرضى والكسب .

المبدأ الحادي عشر: أن يتمكن من بعض المهارات رفيعة المستوى مثل القدرة على حل المشكلات ، وصنع القرارات والتعامل مع الفشل .

المبدأ الثاني عشر: أن يحافظ على صحة روحية وعقلية وجسمية ، تجعله يستمتع بحياته ويجني ثمار نجاحه .

وسوف يكون لنا وقفة مع كل مبدأ من هذه المبادئ السابقة في كل فصل من فصول هذا الكتاب بإذن الله .

الأفكار باختصار

* السعادة: حالة نفسية من مشاعر الراحة والطمأنينة والرضى عن النفس والقناعة بما كتب الله سبحانه وتعالى .

* جوهر السعادة وسرها العظيم هو الإيمان بالله سبحانه وتعالى والفهم الشامل لمعنى العبودية، وتطبيق هذا الفهم تطبيقاً كاملاً .

* مفهوم العبودية لله مفهوم شمولي، يجب أن يصوغ حياة المسلم الخاصة والعامة .

* النجاح يكون إيجابياً وفي المسار الصحيح إذا ارتبط بالسعادة ومفهوم العبودية، ويكون سلبياً وفي المسار الخاطئ إذا انحرف عن ذلك .

* النجاح: تحقيق إنجازات محددة، دينية أم دنيوية، على مستوى حياة الإنسان الشخصية والأسرية والاجتماعية والمهنية .

* جوهر النجاح وسره العظيم يتمثل في معرفة بعض المبادئ والأسس والتمكن منها والمران عليها .

* هناك - على الأقل - أربعة عشر مبدأ رئيساً تساعد على تحقيق النجاح في حياة الإنسان وهي :

المبدأ الأول: أهداف واضحة محددة وتخطيط سليم لتحقيقها .

المبدأ الثاني: إدارة فعالة للذات .

المبدأ الثالث: تطوير عادات عمل سليمة .

المبدأ الرابع: ذاكرة جيدة .

المبدأ الخامس: مهارات اتصال ملائمة .

المبدأ السادس: احترام للذات وشعور بالإيجابية .

المبدأ السابع: حساسية نحو العلاقات الاجتماعية .

المبدأ الثامن: امتداد خارج الذات .

المبدأ التاسع: تطوير آداب رفيعة مع النفس .

المبدأ العاشر: تطوير علاقات وظيفية ومهنية ملائمة .

المبدأ الحادي عشر: تطوير مهارة حل المشكلات .

المبدأ الثاني عشر: تطوير مهارة صنع القرارات .

المبدأ الثالث عشر: تطوير مهارة التعامل مع الفشل .

المبدأ الرابع عشر: توافر الصحة العامة .

مقياس السعادة والنجاح

لا شك أنك تنشُد السعادة والنجاح كغيرك من البشر، ولكن المسلم يختلف عن غيره؛ إذ الحياة بالنسبة له ليست نهاية المطاف ولكنها جسر إلى الآخرة. ومن ثم فالسعادة هي الفوز بخيري الدنيا والآخرة. والمقياس الذي بين يديك هو مقياس يراعي مؤشرات السعادة الرئيسة بالمفهوم الشامل للعبادة ورأينا الاستفادة منه في هذا الكتاب من خلال كل جزء بما يتوافق معه في أجزاء الكتاب إذ يحوي المقياس الأجزاء التالية:

- ١ - الصلة بالله سبحانه وتعالى .
- ٢ - تطوير الذات والاهتمامات .
- ٣ - العلاقة بالأسرة .
- ٤ - العلاقة بالوالدين .
- ٥ - العلاقة بالأقارب والجيران .
- ٦ - العلاقة بالمجتمع .
- ٧ - العلاقة بالوظيفة .

ويمكنك معرفة نقاط القوة أو الضعف لديك في كل جزء، كما يمكنك معرفة درجة سعادتك بشكل إجمالي في نهاية الفصل الحادي عشر بعد أن تجمع الأجزاء مع بعضها البعض . هذا، ونود التنبيه إلى أن استفادتك من المقياس تتوقف على درجة مصداقيتك مع ذاتك .

الجزء الأول: الصلاة بالله سبحانه وتعالى:

ضع علامة (✓) مقابل أفضل خيار يعبر عن سلوكك الفعلي ، وليس ما تحبذ أن تكون عليه ، وتأكد أن مصداقيتك في الإجابة ستيح لك معرفة جوانب القصور لديك لمعالجتها وتلافيها ، وكذلك جوانب القوة لديك لتعزيزها .

م	المسألة	دائم	غالب	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	أؤدي الصلوات في وقتها .					
٢	أقرأ ورداً يومياً من القرآن .					
٣	أصلي الفجر جماعة في المسجد .					
٤	أصوم تطوعاً بعض الأيام في الشهر .					
٥	أصلي الوتر كل ليلة .					
٦	أحفظ عيني من النظر إلى ما حرم الله .					
٧	أصدق في حديثي ورواياتي .					
٨	أحفظ لساني عن الغيبة والنميمة .					
٩	أراقب الله في السر والعلن .					
١٠	أمكث في المسجد للذكر والدعاء بعد الصلاة .					
١١	أؤدي السنن الرواتب لكل صلاة .					
١٢	أداوم على ذكر الله عز وجل .					
١٣	أقوم ما تيسر من الليل .					
١٤	أؤدي زكاة مالي في وقتها .					
١٥	أصدق من مالي .					
١٦	ألتزم بحضور درس شرعي بصفة دورية .					

مفتاح الإجابة

أولاً: لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين، ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية.

رقم العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	٤	٣	٢	١	صفر
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	٤	٣	٢	١	صفر
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	٤	٣	٢	١	صفر
١١	٤	٣	٢	١	صفر
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	٤	٣	٢	١	صفر
١٤	٤	٣	٢	١	صفر
١٥	٤	٣	٢	١	صفر
١٦	٤	٣	٢	١	صفر
المجموع					

مجموع الدرجات:

الجزء الأول: الصلة بالله.

٥٨ فأكثر	عالية جداً
٥١-٥٧	عالية
٤٥-٥٠	متوسطة
٣٩-٤٤	ضعيفة
أقل من ٣٩	متدنية جداً

الفصل الثاني

٢

تحديد الأهداف وكيفية
تحقيقها

الفصل الثاني

تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها

من القضايا الرئيسة التي يعتمد عليها النجاح في حياة الإنسان، تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها. ولكن ماذا نقصد بتحديد الأهداف وكيفية تحقيقها؟ في البداية يحسن بنا أن نعرف الهدف:

الهدف: هو الأمر الذي يرغب الشخص في تحقيقه، وقد يكون الهدف عاماً أو خاصاً، كبيراً أو صغيراً، نافعاً أو ضاراً. وتعتمد طبيعة الهدف على وضع الشخص وقدراته واهتماماته. فإذا قال طالب في الثانوية: أرغب أن أكون طبيباً. فقد حدد هدفاً، معيناً، وإذا قال موظف: أريد أن أبنى مسكناً فقد حدد هدفاً معيناً، وإذا قال شخص: أرغب في توثيق علاقتي مع ربي فهو كذلك قد حدد هدفاً، وقس على ذلك. وتعتبر عملية وضع الأهداف وتحديد مفتاح النجاح لحياة الإنسان؛ لأنها تضع أمام الإنسان مهمات وواجبات معينة، وتجبره على التفكير في طرق تحقيقها. ولذلك لا بد من التعلم والتدرب على وضع الأهداف واختيارها وتحويل الأهداف العامة إلى أهداف أكثر تحديداً ووضوحاً. وكما ذكرنا في الفصل الأول فإن هناك هدفاً أساسياً من حياة الإنسان على هذه الأرض، وهو عبادة الله. فهذا الهدف هو - بلا شك - هدف عام ولتطبيقه وترجمته إلى أرض الواقع يجب تصنيفه وتقسيمه إلى أهداف أكثر تحديداً. ولناخذ من الأهداف الكثيرة التي يمكن تحديدها هدفاً مثل: المحافظة على الصلاة في وقتها. ولكن هذا الهدف رغم أنه أكثر تحديداً

من الهدف العام (العبودية) إلا أنه لا يزال فيه شيء من العمومية. وفي الإمكان متابعة تصنيفه وتقسيمه إلى أهداف أكثر تحديداً، حتى نصل إلى ما يعرف بالأهداف السلوكية الإجرائية التي تكون على شكل خطوات محددة أو أفعال معينة مثل: الذهاب إلى المسجد حال سماع الأذان، التصدق بمائة ريال عن كل صلاة لا تصلى في وقتها، فهذان الهدفان محددان وواضحان وإجرائيان أي أنهما وما شابههما من الأهداف خطوات عملية محددة لترجمة المحافظة على الصلاة.

مستويات الأهداف: هناك ثلاثة مستويات من الأهداف: أهداف عامة، وأهداف مرحلية، وأهداف سلوكية إجرائية. ولزيادة الإيضاح هناك بعض الأمثلة التي يمكن من خلالها التعرف على الأهداف العامة، وكيفية تحويلها إلى أهداف مرحلية وأخرى إجرائية.

فخذ على سبيل المثال هدفاً عاماً: رغبة رجل أعمال في تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح الحلال. يمكن أن نحدد بعض الأهداف المرحلية التي تحقق هذا الهدف العام فنقول - مثلاً -: إقامة مجمع تجاري في منطقة تجارية، وهذا الهدف المرحلي يقسم إلى أهداف أكثر تحديداً (سلوكية وإجرائية) مثل شراء الأرض في غضون الشهرين القادمين، عمل المخططات اللازمة في غضون ستة أشهر من تاريخ الشراء، وتسليمها لمقاول أو شركة بناء بعد انتهاء المخططات بشهر . . . إلخ.

وخذ هدفاً عاماً آخر: طالب في المرحلة الثانوية يرغب في الحصول على معدل ممتاز ليؤهله لدخول كلية الطب. قد يكون من الأهداف المرحلية لهذا الطالب أن ينظم وقته بطريقة جيدة بحيث يتابع مذاكرة دروسه، وحل واجباته بصفة مستمرة. وقد يختار الطالب بعض الأهداف

الإجرائية مثل : مذاكرة كل درس قبل أن يشرحه المدرس ، وتوزيع وقت المذاكرة على المواد الصعبة لكل مادة ساعة يومياً ، تحديد موعد أسبوعي مع مدرسي بعض المواد لتعزيز المذاكرة والفهم وأخذ توجيهات المدرسين . . إلخ .

والتمييز بين هذه المستويات من الأهداف أمر في غاية الصعوبة على الإنسان العادي ، وقد يعوق هذا التعقيد بعض الناس عن فهم جوهر الموضوع .

ولا نريد أن نغرق في التصنيفات أو نعقد الفهم ، فجوهر الموضوع هو أن نتذكر دائماً أن هناك أهدافاً عامة وهذه الأهداف لا يمكن تحقيقها دون تحويلها إلى خطوات إجرائية وأنشطة محددة . وإذا كانت الأهداف المرئية قد تسبب لك بعض اللبس فتركها لغيرها . لكن تذكر دائماً أن الهدف العام أقرب ما يكون إلى الأمنية أو الرغبة ، ولا يمكن تحقيقه على الإطلاق دون تحويله وتصنيفه وتجزئته إلى أهداف إجرائية ، كخطوات عمل وأنشطة يتم تنفيذها تأخذ في الحسبان معطيات الزمان والمكان .

ويمكن النظر إلى الأهداف من منطلقين أساسيين ، وهما : أهداف عامة تعبر عن رغبات وحاجات وأمور مطلوبة ، وأهداف سلوكية إجرائية توضح خطوات معينة عند تنفيذها توصل - غالباً - إلى الأهداف العامة .

وإليك بعض الأمثلة لأهداف عامة وما يقابلها من أهداف إجرائية :

أهداف إجرائية

أهداف عامة

- (١) أريد أن أزيد صلتني برحمتي
(١) بعد المغرب من كل اثنين وخميس
زيارة لأقاربي .
- (٢) أريد أن أخفف من وزني
(٢) سأتنازل عن وجبة العشاء لفترة
ثلاثة أشهر .
- (٣) سأقرأ الكتاب الذي اشتريته حديثاً (٣) من الساعة التاسعة إلى الحادية
عشرة يومي الخميس والجمعة
قراءة في هذا الكتاب .

هناك نقطة مهمة أخرى في موضوع الأهداف . فلا يكفي أن يكون الهدف واضحاً وإجرائياً ، فقد يكون كذلك ولكنه هدف تافه لا فائدة من تحقيقه ؛ والمطلوب أن يكون الهدف واضح الفائدة وعلى قدر من الطموح على المستوى الشخصي والاجتماعي ، ويحقق النتائج المطلوبة في الوقت المتاح .

وقد دلت تجارب الرجال الناجحين والعظماء على أن أهدافهم كانت عالية وطموحة ، وتبدو لغيرهم قبل تحقيقها ضرباً من الخيال وتصورات من عالم المستحيل ، ولكن سمو الهدف وعلو الهمة أصبح حافزاً للإنجاز والنجاح بتوفيق الله .

وهناك رجال عظماء وضعوا لأنفسهم أهدافاً عالية وطموحات تاريخية ، ومنهم :

الخليفة عمر بن عبدالعزيز ، وكان من أهدافه الطموحة إعادة الهيبة والأصالة إلى الخلافة الإسلامية .

صلاح الدين الأيوبي، وكان من أهدافه الطموحة توحيد المسلمين وإخراج الصليبيين من القدس وبلاد الشام.

السلطان عبدالحميد، وكان من أهدافه الطموحة عدم تمكين اليهود من الاستيطان في فلسطين.

الملك فيصل بن عبدالعزيز، وكان من أهدافه الطموحة الدعوة للتضامن الإسلامي.

فبعض هؤلاء الرجال حققوا أهدافهم كاملة، وبعضهم حقق جزءاً منها والبعض أخذه الأجل قبل تحقيق ما يصبو إليه، ولكن كل إنجاز ونجاح حققه أي منهم في مسيرته نحو تحقيق الهدف الطموح الذي وضعه لنفسه يعتبر إنجازاً ونجاحاً كبيراً لا يستهان به.

ولا شك أن تحقيق الأهداف يتعلق أكثر بتركيبة الإنسان الفكرية والنفسية ومدى إيمانه والتزامه بالقيم التي يحملها. إن التركيز على الأهداف وتوجيه النشاط والإمكانات نحو تحقيقها يمهّد الطريق للتميز والنجاح وربما العظمة بمعناها الإيجابي، ونستطيع أن نقول: إن وراء كل عظيم هدفاً أو أهدافاً عالية طموحة.

ومن الملاحظ أن الكثير ممن يضعون لأنفسهم أهدافاً عالية وطموحات قد لا يبلغونها، ويعتمد ذلك - بعد توفيق الله - على معطيات كثيرة، والنجاح في عالم الإنسان قضية نسبية تختلف من شخص إلى شخص. خذ مثلاً موظفاً صغيراً يعمل في شركة كبيرة وهو يكافح ويعمل بجد ويشق طريقه بصعوبة، وقد وضع لنفسه هدفاً كي يكون مديراً لإحدى الإدارات الكبيرة في نفس الشركة. مثل هذا الموظف إذا قاده جهده للحصول على الترقية إلى وظيفة رئيس قسم في الإدارة، فيعتبر هذا نجاحاً

لا يستهان به، رغم أنه لم يحقق بعد هدفه الطموح. أي أن هذا الموظف الذي وضع لنفسه هدفاً طموحاً يناسب ظروفه أوصله كفاحه وعمله ونشاطه إلى وظيفة رئيس قسم، وهو هدف مرحلي جاء في الطريق وليس في الإمكان الوصول إلى هذا الهدف المرحلي دون الكفاح والعمل والجد.

وخذ مثلاً طالبة في المرحلة الثانوية وضعت لنفسها هدفاً طموحاً وهو أن تصبح طبيبة تؤمن مستقبلها بمهنة مرموقة، وتخدم مجتمعها وتسهم في بنائه. لمثل هذه الطالبة فإن تحقيق معدل مرتفع في الثانوية العامة يعتبر هدفاً مرحلياً، بينما يرى مثل هذا الأمر لمن حولها إنجازاً كبيراً، وهو بالفعل كذلك.

والمقصود هنا أنه كلما علا الهدف انعكس ذلك على الأهداف المرحلية التي تتحقق في الطريق.

هذه معادلة معروفة تدل عليها تجارب الحياة الإنسانية: الأهداف العالية الطموح تُحقق عن طريق أهداف مرحلية كبيرة. وحتى على افتراض عدم الوصول إلى الهدف الطموح ستكون الأهداف المحققة في الطريق مدعاة للفخر والاعتزاز.

لا شك أن بعض الناس قد يضع لنفسه أهدافاً كثيرة ومتشعبة، فهؤلاء غالباً يكونون عرضة لبعثرة الجهود وتضييع الأوقات ومواجهة العديد من المشكلات لأنهم يضعون أيديهم وأرجلهم في أشياء كثيرة، ونادراً ما يحققون ما يسعون من أجله، والسبب في ذلك اختلاط الأولويات وعدم التركيز الذي يسيطر على حياتهم. وأقرب للنجاح أن يضع الشخص لنفسه أهدافاً قليلة لها أولوية بالنسبة له، تتسم - كما ذكرنا - بالوضوح والتحديد والطموح والعملية.

خطوات تحديد الأهداف: هناك عدة خطوات لا بد من مراعاتها عند تحديد الأهداف . وفيما يلي عرض لتلك الخطوات مدعماً ببعض الأمثلة .

الخطوة الأولى: اكتب واحداً من الأهداف العامة التي ترغب في تحقيقها للثلاث سنوات القادمة .

على سبيل المثال يمكنك أن تكتب هذا الهدف : «أنا أحلم بامتلاك مسكن خاص منذ تخرجي من الجامعة» .

طالما أن لهذا الهدف أولوية لديك فهو هدف عام مناسب ولكن يجب أن تكتبه بوضوح .

الخطوة الثانية: فكر ملياً بهذا الهدف وحلل طبيعته، لنعد إلى الهدف السابق ماذا تقصد بسكن خاص ، لا بد أن تكون لديك رؤية واضحة عن السكن المطلوب ، هل هو شقة أو فيلا أو غير ذلك؟ هل ترغب في الشراء المباشر لسكن جاهز ، أم تفضل أن تشتري الأرض وتقيم عليها السكن المناسب؟ ماذا عن طرق التمويل ، هل يمكنك توفير السيولة اللازمة أم ستستعين بشركة تقسيط أو بتسهيلات مصرفية . . . إلخ .

الخطوة الثالثة: حدد مجموعة من الأهداف المرحلية التي تحقق الهدف العام . فمثلاً يمكنك تحديد أربعة أهداف مرحلية لتحقيق الهدف العام السالف ذكره .

الأول: توفير ما يمكن من سيولة نقدية .

الثاني: شراء الأرض .

الثالث: عمل المخططات .

الرابع: الشروع بالبناء .

الخطوة الرابعة: حدد الأهداف الإجرائية لكل هدف مرحلي .

فلو أخذنا الهدف المرحلي الأول «توفير ما يمكن من سيولة نقدية»،
ما الوسائل أو الأمور الإجرائية التي يمكن أن تفعلها لتحقيق هذا الهدف؟
الهدف المرحلي الأول من الأمور الإجرائية التي يمكن أن تساهم في
تحقيقه :

- توفير نصف دخلي الشهري لفترة عام كامل .

- بيع قطعة الأرض الصغيرة التي ورثتها عن والدي - رحمه الله ..

- أخذ سلفة من أخي الأكبر في حالة عدم توافر السيولة النقدية
اللازمة .

كما ينصح بالتفكير في أمور إجرائية أخرى تساعدك على تحقيق
الهدف المرحلي . وبالإضافة إلى ذلك تستمر في تحويل الأهداف المرحلية
الأخرى إلى أهداف إجرائية أي بعد توفير السيولة النقدية اللازمة يأتي
الهدف المرحلي «شراء الأرض» ضع تصوراً لتحقيقه مثل : تحديد الموضع
المرغوب لشراء الأرض ، وإجراء الاتصالات والزيارات للمكاتب
والشركات العقارية ، وعمل الزيارات الميدانية للمواقع على الطبيعة . . .
إلخ وكذلك الحال بالنسبة لعمل المخططات والشروع في البناء .

الخطوة الخامسة: وهي وضع الأهداف الإجرائية (لكل الأهداف
المرحلية) في برنامج زمني توضح فيه جميع الأعمال المطلوبة وتحدد فيه
جميع تواريخ ومواعيد التنفيذ ، فلو كان لديك ثلاث سنوات تبدأ من هذا
الشهر - حسب أهدافك الإجرائية - كم يكفي لتوفير السيولة ، وكم تحتاج
من الوقت لشراء الأرض؟ ومتى ستبدأ في إنجاز المخطط ، ومتى ستسلم
الأرض لمقاول البناء؟ .

إن وضع الأهداف العامة وتوضيحها وتحويلها إلى مرحلية وإجرائية وكتابة برنامج زمني لتنفيذها هو جوهر التخطيط للحياة الشخصية .

فالتخطيط يعتبر بالفعل ترجمة للأهداف العامة والرغبات والنوايا والأفكار ، وتحويلها إلى أهداف مرحلية وأخرى إجرائية ووضعها في برنامج عمل محدد تختار فيه الوسائل والتواريخ والمواعيد . . . إلخ .

وعندما يقتنع الإنسان بالتخطيط ويمارسه مراراً وتكراراً ويطور المهارات المتعلقة به ويتعود عليه ، يبدأ في تحقيق أهدافه بإذن الله بطريقة سريعة ومنظمة ويكتشف أبعاداً جديدة في حياته .

الخطوة السادسة: وضع خطط عمل بديلة في حالة عدم التمكن من تحقيق الأهداف المرحلية أو عدم التمكن من تحقيق بعض الأهداف الإجرائية ، بحيث يمكن الوصول إلى الهدف العام (النهائي) بطرق مختلفة .

ويقصد بذلك أنه يمكن أن تتعرض للإخفاق في تحقيق بعض أهدافك المرحلية أو الإجرائية ، فقد يعتذر أخوك في آخر لحظة عن تقديم القرض المطلوب لظروف طارئة ، وقد يرتفع سعر الأرض في المنطقة المرغوبة بحيث يصعب شراؤها . لذلك قد تجد نفسك مجبراً على تعديل بعض خططك وقد تجد فيلا صغيرة جميلة تناسبك فتشتريها بالتقسيط . . . إلخ .

الخطوة الأخيرة: توثيق الخطة كتابة والبدء في التنفيذ دون تردد ، ومعاودة الرجوع إلى الخطة المكتوبة بين الفينة والأخرى لمعرفة ما يجب عمله والطريقة التي تعمل بها ؛ وذلك لضمان التنفيذ والمتابعة والتذكر والتقييم .

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه : ما معيار النجاح في توضيح الأهداف وتحويلها إلى برنامج عمل؟

إن معيار النجاح في الأمر كله هو الشعور يومياً بأنك تخطو خطوة إلى الأمام - سواء كبرت أم صغرت - نحو تحقيق الهدف العام الذي تسعى من أجله . وإليك معادلة توصلت إليها من خلال بعض التجارب والخبرات .

أهداف واضحة - تخطيط سليم - تنفيذ بوسائل مناسبة - تقويم ومراجعة - تحقيق النتائج المطلوبة بإذن الله .

ولكي يكون «التخطيط سليماً» هناك ثلاثة معايير أساسية :

المعيار الأول: أن يكون التخطيط ترجمةً وانعكاساً حقيقياً للأولويات في حياة الشخص .

المعيار الثاني: التوازن، وأقصد به ألا يتضخم جانب في التخطيط على الجوانب الأخرى، أي ألا يتم التركيز على هدف واحد فقط مع إغفال الأهداف المهمة الأخرى، فعند العمل في الخطة الكلية لتحقيق أهدافك الإيمانية والأسرية والاجتماعية والعملية، لابد أن توازن الأمور والأوقات . فلا يكون - على سبيل المثال - الوقت المخصص للتسلية والترفيه عن النفس على حساب الوقت المخصص للعلاقات الاجتماعية وصلة الرحم، أو تكون العلاقات الاجتماعية وعلاقات العمل واهتمامات الأسرة على حساب علاقة العبد مع ربه، بل يحاول الإنسان القيام بهذه المسؤوليات والواجبات بطريقة متوازنة .

المعيار الثالث: الواقعية وأقصد بذلك أن تكون الخطة سهلة التطبيق

محددة الأنشطة «تأخذ في الحسبان الوقت المتوافر وقدرات وإمكانات الشخص».

وبالإضافة إلى ذلك فإن من أهم الأمور المكتملة لعمليات التخطيط عمليات التنفيذ، وهو بيت القصيد وقضية القضايا. وهناك بعض الاقتراحات التي تساعد على التنفيذ الفعال ومنها:

١- إثراء الشخصية بالتعلم والتدريب واكتساب الخبرات الميدانية ورفع مستوى الكفاءة الشخصية بتطوير مهارات وقدرات متخصصة.

٣- تطوير أساليب محددة لإدارة الذات والتحكم بزمامها.

ونقصد بإدارة الذات والتحكم بزمامها أن ينظم الشخص وقته والتزاماته وأوراقه ومواعيده ويجمع قدراته وإمكاناته؛ لتحقيق أهدافه ومتابعة تنفيذها مع مراعاة الدقة والمرونة في الإنجاز.

ونقصد بمراعاة الدقة والمرونة عند تنفيذ الأهداف أن ينفذها الشخص بدقة ولكنه حين يجد صعوبة أو عدم فائدة في تنفيذ بعضها لسبب من الأسباب، فلا بد أن يكون مستعداً للمرونة وتنفيذ أمور بديلة تحقق الأهداف العامة. وهذا شديد الصلة بموضوعنا الأخير الذي يأتي بعد التنفيذ وهو التقويم، وهو معرفة مدى وصولنا إلى الأهداف المطلوبة.

ويُعدّ التقويم من العمليات المكتملة للتنفيذ: ويعني ببساطة أن يقارن الشخص بين النتائج التي حصل عليها والأهداف التي وضعها، فعن طريق هذه المقارنة يرى: هل حصل المطلوب أم لا؟ وهذه العملية تؤدي دائماً إلى تعديل الأساليب وتغيير المسار.

والتقويم في حياة الإنسان أشمل وأعم من المحاسبة. فالمحاسبة

ومصطلحات أخرى مثل المراقبة والمجاهدة تفهم في المحتوى العبادي وما يتعلق بالشعائر الدينية . والتقويم يجمع هذه المصطلحات على قاسم مشترك لأنه يهدف إلى وضع حياة الإنسان جميعها وما تعبر عنه من عبودية شاملة لله سبحانه وتعالى في شعائره الدينية وفي أعماله الدنيوية ، أي في حياته الشخصية والاجتماعية والعملية ، يضع كل هذه الأمور تحت المجهر ويطور لدى الشخص النظرة الشمولية لتقويم كل جزئية من حياته .

ويقصد بالنظرة الشمولية أن كل شيء في حياة الإنسان يجب أن يخضع للتقويم ، ومن ثم التغيير أو التعديل أو التحسين وما إلى ذلك . وبهذا فإن الأهداف التي يضعها الإنسان لنفسه يجب أن يقومها بين فترة وأخرى ، ويتأكد أنها تتماشى مع مفهوم العبودية والهدف الأساس من وجوده على الأرض ، ولا يرتكب بهذه الأهداف محرماً أو محظوراً . والخطط التي يرسمها وما يتعلق بها من وسائل وأساليب يجب أن تكون محطاً للتقويم دائماً ، وكذلك الطريقة التي ينفذ بها خطته يجب أن تكون شريفة ومؤدية إلى الأهداف بطريقة لا تؤذيه أو تؤذي الآخرين . . . إلخ .

إذن فالتقويم عملية مستمرة في حياة الإنسان .

قال تعالى : ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ﴾ (الزلزلة : ٧ ، ٨) . وعن أبي يعلى شداد بن أوس - رضي الله عنه - أن رسول الله ﷺ قال : «الكيس من دان نفسه وعمل لما بعد الموت ، والعاجز من أتبع نفسه هواها وتمنى على الله» (رواه الترمذي ، وقال حديث حسن) . وفي الأثر المشهور عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه : «حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا ، وزنوها قبل أن توزن عليكم وتهيأوا للعرض الأكبر على الله» .

ألا توحى هذه التوجيهات بأهمية التقييم المستمر للأقوال والأفعال والتوجهات .

الأمر الأخير - بالإضافة إلى شمولية التقييم واستمراريته - ضرورة أن يكون لهذا التقييم أثر إيجابي في تحقيق النتائج والوصول إلى الأهداف المطلوبة .

إن ما نقوم به من تقييم لابد أن يؤدي في النهاية إلى تحقيق ما نصبو إليه ، وإلا ما فائدة التقييم وتضييع الأوقات في المراجعة والمحاسبة وما إلى ذلك؟! .

الأفكار باختصار

من أسس النجاح في حياة الإنسان القدرة على التحكم بالذات والإمساك بزمامها وتنظيم جهودها. وهذا يمكن عن طريق الأمور التالية:

أولاً: الاهتمام بالأهداف وبناء المهارة اللازمة لوضعها وتوضيحها وتحديدتها والتفريق بينها وبين الأمانى.

ثانياً: التخطيط السليم.

ثالثاً: التنفيذ الفعال.

رابعاً: التقويم المناسب.

الاهتمام بالأهداف يعني:

- أن تكون الأهداف واضحة.

- أن تكون محددة وإجرائية.

- أن تكون طموحة.

- أن تكون عملية.

التخطيط السليم يعني:

- أن يعكس الأولويات في حياة الإنسان.

- أن يكون متوازناً.

- أن يكون واقعياً.

التنفيذ الفعال يعني:

- تنظيم الذات وإدارتها.

- الاستعداد والتحضير للأعمال .

- المتابعة .

- الدقة .

- المرونة .

التقويم المناسب يعني:

- أن يكون مستمراً .

- أن يكون شاملاً .

- أن يكون له أثر إيجابي في تحقيق النتائج .

هناك سبع خطوات لتخطيط الأهداف وتحقيقها:

الخطوة الأولى: كتابة الهدف العام .

الخطوة الثانية: التفكير بهذا الهدف وتحليل طبيعته .

الخطوة الثالثة: تحديد مجموعة من الأهداف المرحلية التي تحقق الهدف العام .

الخطوة الرابعة: تحديد مجموعة من الأهداف الإجرائية لتحقيق الأهداف المرحلية .

الخطوة الخامسة: وضع الأهداف الإجرائية في برنامج زمني توضح فيه الأعمال بمواعيد تنفيذها .

الخطوة السادسة: وضع خطط عمل بديلة توصل إلى الهدف العام في حالة عدم تحقيق بعض الأهداف المرحلية أو الإجرائية .

الخطوة السابعة: التنفيذ .

تمرين رقم (١)

الهدف: التدريب على التمكن من صياغة الأهداف العامة والأهداف
المرحلية .

التعليمات: أولاً : ضع هدفًا عامًا يتعلق بأي مجال يهيك من
مجالات الحياة ثم قم بتعبئة ما يلي ذلك من أهداف مرحلية وخطة زمنية .
الهدف العام:

.....

.....

.....

.....

الأهداف المرحلية:

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

الخطة الزمنية للتنفيذ:

م	الهدف المرحلي	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	ملاحظات
١-				
٢-				
٣-				
٤-				
٥-				

ثانياً: قم بمراجعة ما تم صياغته من أهداف وفق الشروط المطلوب توافرها في الأهداف وذلك بإجابتك عن الأسئلة التالية:

م	العقارة	نعم	لا
١-	هل الهدف العام واضح؟		
٢-	هل قمت بتحديد الهدف بشكل دقيق؟		
٣-	هل وضعت مجموعة من الأهداف المرحلية لتحقيق الهدف العام؟		
٤-	هل الأهداف المرحلية واقعية وقابلة للتحقيق؟		
٥-	هل قمت بعمل خطة زمنية لتحقيق الأهداف.		
٦-	هل وضعت خطة عمل بديلة في حال عدم تمكنك من إنجاز أحد الأهداف.		

ثالثاً: الإجابة لا بد أن تكون «نعم» على كل عبارة من العبارات السابقة.

تمرين رقم (٢)

الهدف: التدرّب على التمكن من كتابة الأهداف بشكل محدد وواضح .
التعليمات: فيما يلي عدد من الأهداف صيغت بشكل غير محدد وغير واضح ، والمطلوب إعادة صياغتها بشكل أكثر وضوحاً وتحديداً .

م	هدف غير واضح وغير محدد	الصيغة المقترحة للتعديل
١-	تحقيق نمو أكبر في مبيعات المؤسسة .	رفع مستوى المبيعات حتى تصل مبلغ مائة ألف ريال خلال شهر من تاريخه .
٢-	تحقيق انتشار أكبر للمؤسسة في مختلف المناطق .	
٣-	تحسين الخدمات المقدمة للعميل .	
٤-	كسب رضا أكبر للعاملين في المؤسسة .	
٥-	زيادة المنتجات المقدمة للعملاء .	
٦-	رفع كفاءة العاملين .	
٧-	تحقيق نمو مطرد في حجم الأداء المقدم من قبل العاملين .	

حالة دراسية

يعتبر «فالح» من الشباب الطموح الذين يقدرّون العمل ويدركون أن ثمرة النجاح الاستمرار والكفاح في سبيل تحقيق الأهداف . ومن شواهد ذلك لدى فالح أنه كان من الأفراد القلائل الذين جمعوا بين الدراسة في قسم المحاسبة بكلية العلوم الإدارية والعمل موظفًا في المساء ، وأتقن العمل وتفوق في الدراسة وكان مما يقلق فالح الفراغ الذي يحدث له من جراء العطلات الرسمية . فكان من أشد الناس ضيقًا من الفراغ .

ومما يؤكد جديته وتميزه من بين نظرائه ، أنه منذ التحاقه بالجامعة بدأ يكتب قائمة بأهم أهدافه في الحياة . وكان يسعد بها كلما رآها لما تحمله من أحلام وتوقعات كبيرة . ونظرًا لجديته وحرصه الشديدين فقد اتجه إلى العزلة وعدم الاختلاط بالآخرين نظرًا لضياع وقته في الاختلاط معهم - على حد قوله - فضلًا عن عبارات التهكم والسخرية التي يطلقها عليه زملاؤه بين الحين والآخر ومنها (يا أخي عش حياتك وعش ليومك) . وبعد أن أنهى فالح دراسته الجامعية بتفوق بدأ يفكر في عمل يلبي تطلعاته وآماله ، وعين محاسبًا في إحدى الدوائر الحكومية . وأخذ يراجع أهدافه وتوقعاته السابقة ومنها (الزواج ، بناء مسكن ، الالتحاق بوظيفة مرموقة ، وغيرها من الأهداف الطموحة ، والتوقعات الكبيرة جدًا) . ومضت عدة سنوات على فالح دون أن يخطو ولو خطوة إلى الأمام في طريق تحقيق أحد توقعاته السابقة . فالراتب الذي يتقاضاه بالكاد يكفي لسد حاجاته الأساسية . وكان يزداد حسرة كلما نظر إلى قائمة الأهداف التي وضعها لنفسه إبان دراسته الجامعية ولمّا يحقق ولو واحدًا منها . وبدأ اليأس يدب

في نفس فالح وقرر أن يمزق قائمة أهدافه السابقة وأن يعيش ليومه كما كان ينصحه زملاؤه !! .

أسئلة للمناقشة:

١- ما رأيك في الأهداف التي وضعها فالح لنفسه ومدى مناسبتها؟

.....١-

.....٢-

.....٣-

٢- ما أهمية الظروف والمتغيرات التي ساعدت على بناء فالح لأهدافه

وما مدى تأثيرها عليه ؟

.....١-

.....٢-

.....٣-

٣- لو كنت مكان فالح فما الذي يمكن لك عمله لتحقيق أهدافك؟

.....١-

.....٢-

.....٣-

.....٤-

.....٥-

الفصل الثالث

٣

الإدارة الفعالة للذات

الفصل الثالث

الإدارة الفعالة للذات

الإدارة الفعالة للذات مبدأ من المبادئ المهمة للسعادة والنجاح في الحياة. الإدارة الفعالة للذات تعني: تنظيم الإنسان لوقته ومواعيده وارتباطاته وأوراقه وأشياءه، ومحاولة التحكم في النفس وإمساك زمامها. وتعني كذلك استفادة الإنسان من قدراته وإمكاناته وتحديد أهدافه بدقة، والتركيز على متابعة تحقيقها.

ويتضح من التعريف، أن الإدارة الفعالة للذات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بما أوردناه سابقاً حول تحديد الأهداف وتخطيطها وتنفيذها. وما سنتناوله هنا لا يعدو بعض التفصيلات لما عرضناه مجملاً في الصفحات السابقة. وسنطرح هذه المعادلة الشيقة كمدخل للموضوع، تكون الخلفية والأساس لما سنسني عليها من طروحات.

المعادلة تشير إلى الآتي:

الوقت + الجهد الإنساني الملائم لاستغلاله = تحقيق الأهداف المطلوبة
إن شاء الله.

والمعادلة تعني أن أهم عامل يتعلق بإدارة الذات هو الوقت، وهو أئمن ما في حياة الإنسان. وقد أشار ربنا - تبارك وتعالى - إلى هذه الحقيقة عندما أقسم بالعصر فقال: ﴿وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ (٣)﴾. (الزلزلة: ٣-١).

وحسرة وندامة إلا من استغل هذه الأوقات في الإيمان بالله والعمل الصالح والتواصي بالحق والتواصي بالصبر .

كما أشار نبينا ﷺ إلى أهمية الوقت حينما قال : « لا تزول قدما ابن آدم يوم القيامة من عند ربه حتى يُسأل عن خمس: عن عمره فيما أفناه، وعن شبابه فيما أبلاه، وعن ماله: من أين اكتسبه، وفيم أنفقه؟ وماذا عمل فيما علم» (رواه الترمذي وقال : حديث حسن). الأمر الآخر في المعادلة هو الجهد الإنساني الملائم لاستغلال الوقت ، فالوقت دائماً يرتبط بجهد إنساني لاستغلاله ، ولكن الاستغلال قد لا يكون ملائماً وقد يجانبه الصواب ويستثمر الوقت بطريقة سلبية .

انظر إلى جحافل الكادحين من بني البشر الذين عرفوا الله بالفطرة فأنكروا عبادته ووصلتهم تعاليم النبوة فكفروا بها، أي استغلال للوقت يمكن أن يفيدهم أو يحقق لهم السعادة المنشودة . وماذا تفيدهم الإنجازات الباهرة والتنظيم الدقيق لأسباب المعيشة . ألم يقل عنهم ربنا سبحانه وتعالى : ﴿ قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا (١٠٣) الَّذِينَ ضَلَّ سَعِيَّهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا (١٠٤) أُولَئِكَ الَّذِينَ كَفَرُوا بِآيَاتِ رَبِّهِمْ وَلِقَائِهِ فَحَبِطَتْ أَعْمَالُهُمْ فَلَا نُقِيمُ لَهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَزَنًا ﴾ . (الكهف : ١٠٣ - ١٠٥).

أما الأمر الثالث فيعني أن الوقت إذا استثمر بطريقة ملائمة يؤدي إلى تحقيق الأهداف بإذن الله ، وقلنا في المعادلة : إن شاء الله ، لنأخذ بعين الاعتبار مشيئة الله سبحانه وتعالى ، فقد يستغل الإنسان الوقت الاستغلال المناسب لكنه لا يوفق إلى تحقيق بعض الأهداف التي يعمل من أجلها بسبب تقدير وتدبير من الله - سبحانه وتعالى - ولكن المهم في الأمر بذل الجهد، وفعل الأسباب واستغلال الوقت استغلالاً ملائماً، والحصيلة النهائية مرتبطة بمشيئة الخالق .

اقتراحات حول الاستفادة المثلى من الوقت:

قبل الحديث عن الاقتراحات أو النصائح أريد أن أشير إلى قضية مهمة، وهي أن الله سبحانه وتعالى بتشريعه السماوي رسم حدوداً ومعالم رئيسة لتنظيم حياة الإنسان على الأرض، وأوضح في كتابه الكريم وسنة نبيه المطهرة تفاصيل هذه الحدود والجوانب المختلفة لهذه المعالم، ويمكن النظر إلى الأركان الخمسة للإسلام على أنها الحدود الدنيا لتنظيم الوقت والإدارة الفعالة للذات.

فالركن الأول: شهادة ألا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله، تمثل الدعامة الأساسية لعقيدة التوحيد والإيمان بالله رباً خالقاً ومشرعاً، تلك قناعة تنفي الربوبية والألوهية لغير الله - سبحانه وتعالى - كما تمثل هذه الدعامة الإيمان بنبوة محمد ﷺ وأنه خاتم الأنبياء، وتبعاً لذلك تصديق واتباع كل ما جاء من وحي وما جاء به من سنة. فهذه القناعات النظرية تمثل حداً أدنى يجب أن تنعكس على سلوك الإنسان وتتحكم في تنظيمه لوقته وإدارته لذاته. لأنها انطلاقة مجملة للأقوال والأفعال والقيم التي يجب أن تبني عليها حياة الفرد.

الركن الثاني: إقام الصلاة، والصلاة المفروضة كما نعرف خمس صلوات في اليوم والليلة وهي الحد الأدنى لإقامة الصلوة واستمرار العلاقة بين العبد والخالق، وهي رباط روحي لا يشابهه أي رباط، والحدود الدنيا لهذا الرباط خمس صلوات ولكن ليس هناك حدود قصوى حيث يمكن للفرد أن يصلي ما شاء من سنن ونوافل.

الركن الثالث: إيتاء الزكاة وهو أيضاً حد أدنى من البذل وتزكية المال يؤديه الإنسان في السنة مرة واحدة. ومع هذا الحد الأدنى يشجع ربنا

سبحانه وتعالى - على البذل والإنفاق والتبرع على ألا يزيد على حد أقصى وهو ثلث المال . وقد أوضح هذا الحد نبينا ﷺ في خطابه لسعد بن أبي وقاص حينما قال له : «الثلث، والثلث كبير أو كثير» (متفق عليه).

الركن الرابع: صوم رمضان، وهو الحد الأدنى من الصوم ومعه يشجع ربنا على الصيام في أوقات أخرى، وفي أيام مشهودة، ولكنه سبحانه وتعالى يبين على لسان نبيه الكريم الحد الأقصى للصيام في الحديث المشهور؛ حيث أخبر النبي ﷺ أن عبدالله بن عمرو بن العاص قال : «والله لأصومنَّ النهار ولأقومنَّ من الليل ما عشت، فقال الرسول ﷺ : أنت الذي تقول ذلك. فقال له: قد قلته بأبي أنت وأمي يا رسول الله، قال: لا تستطيع ذلك فصم وأفطر، ونم وقم، وصم من الشهر ثلاثة أيام فإن الحسنه بعشر أمثالها وذلك مثل صيام الدهر، قلت: فإني أطيق أفضل من ذلك، قال: فصم وأفطر يومين، قلت: فإني أطيق أفضل من ذلك، قال: فصم يوماً وأفطر يوماً فذلك صيام داود عليه السلام وهو أعدل الصيام». وفي رواية «هو أفضل الصيام»، فقلت فإني أطيق أفضل من ذلك، فقال رسول الله ﷺ : لا أفضل من ذلك» (متفق عليه).

الركن الخامس: حج البيت من استطاع إليه سبيلاً، حيث فرضه الله سبحانه وتعالى مرة واحدة عند توافر القدرة الجسمية والمالية والنفسية ومن استزاد فبأجره .

ومن ثم نرى أن الله سبحانه وتعالى تكفل بتوضيح الحدود الدنيا، وبيان المعالم الرئيسة التي يمكن للإنسان عن طريقها تنظيم وقته وإدارة ذاته الإدارة الفعالة، لتحقيق سعادته في الدنيا ونجاحه وسعادته في الآخرة .

هذه هي الحدود الدنيا لضمان سعادة الإنسان ونجاحه في الدنيا والآخرة. وتشير قصة الرسول ﷺ مع الأعرابي إلى عظم هذا الدين في رسم هذه الحدود. فعن طلحة بن عبدالله رضي الله عنه قال: جاء رجل إلى رسول الله ﷺ من أهل نجد نائر الرأس نسجع دوي صوته ولا نفقه ما يقول حتى دنا من الرسول ﷺ، فإذا هو يسأل عن الإسلام، فقال رسول الله ﷺ: «خمس صلوات في اليوم والليلة». قال هل عليّ غيرهن، قال: «لا إلا أن تطوع» فقال رسول الله ﷺ: «وصيام شهر رمضان» قال هل عليّ غيره، فقال: «لا إلا أن تطوع»، قال: وذكر رسول الله ﷺ: «الزكاة» فقال: هل عليّ غيرها؟ قال: «لا إلا أن تطوع»، فأدبر الرجل وهو يقول: والله لا أزيد عليّ هذا ولا أنقص منه، فقال رسول الله ﷺ: «أفلح إن صدق» (متفق عليه).

يا لها من عبارات قصيرة توضح الأسس والمعالم الرئيسة لحياة الإنسان والنتيجة المترتبة عليها.

إن الإدارة الفعالة للذات تبدأ من تطبيق هذه الأسس في حدودها الدنيا. وبعد ذلك - بعد أن يوفق الله سبحانه وتعالى إلى القيام بالحد الأدنى - ينطلق الإنسان إلى عوالم أخرى من المبادرة إلى استغلال الوقت والجهد والإمكانات المتنوعة لتحقيق أفضل ما يمكن تحقيقه في العبادة والعمل والحياة الاجتماعية للوصول إلى أكبر قدر من مشاعر السعادة ومواقف النجاح.

ومن خبرات وتجارب بعض الناجحين هناك بعض النصائح التي تساعد على الإدارة الفعالة للذات وتنظيم الوقت:

أولاً: استعن بالله وأمسك بزمام نفسك وربها وطوعها على ما تحب أن تكون عليه، وتذكر قول الشاعر:

النفس كالطفل إن تهمله شبَّ على

حب الرضاع وإن تفطمه ينفطم

ولا تنس أن النفس أمارة بالسوء تتجاذبها الأهواء والشهوات ويتربص بها الشيطان، وهي ميالة إلى الخمول والكسل والتهاون والدعة. خذ هذه النفس بالعزائم وعودها على النشاط والعمل والاستفادة القصوى من الوقت. تذكر أن تضع مثلك العليا وقيمك أمام عينيك دائماً وأن تدفع نفسك للتوجه الفعال لخدمة هذه المثل والقيم، ففي نهاية المطاف قيمة هذه النفس وصلاحها وفلاحها وسعادتها ونجاحها يتمثل بمقدار ما تستثمر من جهد ووقت في هذا السبيل.

ثانياً: وضح أهدافك وحوّل نواياك الحسنة إلى نشاط ملموس.

لا تعش في دوامة من عدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بما ترغب أن تحققه في حياتك. وعند توضيح الأهداف فرّق بين الهدف المهم والهدف الأهم والأمور العاجلة التي تأتي في الطريق والتي بعضها ضروري والبعض غير ذلك. هل تعرف أن الكثير من الناس يغرقون في عمل أمور يعتقدون أنها عاجلة تتكرر عليهم يومياً فتتسيهم العمل من أجل أهدافهم المهمة والأهم؟!!

قف مع نفسك وقفة هادئة في مكان منعزل دون مقاطعة لفترة ساعتين على الأقل، وفكر في الأمور المهمة والأهم في حياتك، وفكر في الطريقة التي تقضي بها اليوم والأسبوع والشهر، هل تتماشى حياتك مع ما تريد

أن تكون عليه ، هل هناك أهداف مهمة جداً بالنسبة لك لا تجد وقتاً للعمل من أجلها ، هل هناك أوقات ضائعة لا يستفاد منها؟

اسأل نفسك ، ما الشيء الذي أرغب في عمله (لكنني لا أعمله الآن) لو عملته مستقبلاً لغير الشيء الكثير في حياتي؟ اسأل مثل هذا السؤال فيما يتعلق بأدوارك المختلفة ، كعبد لله يرغب في عبادته حق العبادة ، وكأب ، وكزوج ، وكموظف . . . إلخ .

إن السؤال عن هذه الأمور هو عملية التفكير الجدي المنظم حول الأهداف ، والإجابة تمثل عملية تحديد الأهداف .

ثالثاً: عندما تحدد الأهداف وتشعر بكثرتها وتشعبها وتزاحم عليك الأعمال فابدأ مباشرة بعملية التخطيط . ويُقصد بذلك فرز الأهداف وتصنيفها ووضع هذه الأهداف والأعمال حسب أهميتها وأولويتها . فتأخذ الأهداف التي تعتبرها (الأهم) الأولوية ويأتي بعدها (المهم) ، ولتكن جميعها في برنامج عمل زمني أسبوعي أو شهري أو سنوي ، وليكن هذا البرنامج واقعياً وسهل التطبيق . أما الأعمال العاجلة التي لا تخلو حياة الإنسان منها فيجب وضعها في السياق الصحيح ، فلا بد من عملها إذا كانت ضرورية ، ويمكن الاعتذار عنها أو إغفالها إذا كانت غير ذلك ولكن لا ينبغي أن تغطي الأمور العاجلة دائماً على برنامج الإنسان فتنسيه أهدافه والأعمال المهمة التي يرغب في تحقيقها .

رابعاً: افعل شيئاً ما يومياً يسير بك نحو تحقيق الأهداف التي حددتها لنفسك . ولا بأس أن يكون هذا الشيء قليلاً جداً ، المهم أن تكون المتابعة مستمرة . ومن الأمور المهمة في هذا السبيل أن يبدأ الإنسان اليوم بخطة عمل تعكس - بدرجات متفاوتة وحسب الإمكانيات والقدرة - سعيه من أجل

تحقيق أهدافه . ويفضّل أن تكون هذه الخطة اليومية جزءاً من برنامج متكامل (أسبوعي، شهري، سنوي)، كما تمت الإشارة إليه سابقاً، بحيث تتم الموازنة في تحقيق الأهداف وألا يتضخم العمل من أجل هدف على حساب الأهداف الأخرى .

خامساً: واجه مسؤولياتك الثقيلة والصعبة أولاً بأول، فالنفس مجبولة على حب عمل ما تستمتع به ولديها حيل للالتفاف على الأمور الصعبة . إذا قابلتك مجموعة من المهام والمسؤوليات بعضها ثقيل وبعضها خفيف وممتع، فابدأ بالأمور الثقيلة وستجد بإذن الله الوقت لعمل الأمور الممتعة، بل إن هذه الأمور الممتعة ستكون أكثر إمتاعاً عندما تنجز قبلها الأمور الصعبة . والعكس صحيح، فقد يكون هاجس إنجاز الأمور الثقيلة مضيعةً لمتعة إنجاز الأمور الهينة .

سادساً: واجه النتائج والعواقب المترتبة على الفعل والنشاط والحركة بروح عالية وصدر رحب، فقد تواجه بعض الفشل والمعوقات والإحباطات، وهذا أمر طبيعي إذا قيس بمقدار ما ستحصل عليه من الفائدة . لا يصرفك الفشل أو المعوقات عن متابعة سعيك من أجل تحقيق أهدافك . لا تستسلم للهزيمة فيمكن الالتفاف على الفشل والمعوقات والاستفادة منها في تعديل بعض أساليبك، والانطلاق نحو تحقيق نتائج أفضل . تجنب تحميل الآخرين نتيجة فشلك ولا تلو من إلا نفسك .

سابعاً: عليك بالمبادرة والمشاركة، حاول أن تتعود عليها وتجعلها جزءاً من شخصيتك وسيكون لها آثار إيجابية رائعة على حياتك . بادر عندما تكون في موقف بالاستجابة لعمل ما يجب أن تعمل . لا تنتظر الآخرين لإخبارك بما يجب أن تفعل بل افعله بدافع ذاتي . بادر بالسؤال عن

إخوتك وزملائك، بادر بالاتصال تليفونياً، بادر بالاهتمام والقيام بالواجب عندما تدعو الظروف لذلك، بادر بالإصلاح، بادر في إنكار المنكر، بادر بالأعمال الصالحة . . . إلخ.

ثامناً: عليك بسد منافذ الهروب، وهي المنافذ التي تهرب منها النفس عند مواجهة الأعمال والمهمات والمسؤوليات . وغالباً ما تكون هذه المنافذ من الأمور الممتعة والمحبة للنفس . ومنها على سبيل المثال القراءة غير الهادفة للجرائد والمجلات ومشاهدة التلفزيون والثرثرة في التليفون وتضييع الوقت في تطوير الزيارات والقيام والغال والغيبة والنميمة . . . إلخ . إذا وجدت نفسك في وقت من الأوقات في موقف تهرب من مواجهة مسؤولياتك وأعمالك باستخدام أي منفذ من منافذ الهروب فاسأل نفسك، ما النتيجة؟ وستجد بالتأكيد أن النتيجة غير مرضية في أغلب الأحوال وأنت تشغل بالأمور التافهة على حساب أمور المهمة .

تاسعاً: تعود على السرقة الإيجابية للوقت، وهو مفهوم معاكس تماماً لتضييع الوقت . فلو أنك أخذت خمس عشرة دقيقة كل يوم وخصصتها لقراءة القرآن (في غير أوقات الصلوات المفروضة) فما هي النتيجة في الأسبوع (١٠٥ ساعة وخمس دقائق) وما هي النتيجة في الشهر (٤٥٠ أربعمئة وخمسون دقيقة) وقس على ذلك الدقائق المعدودة التي تأخذها من وقتك يومياً لبعض الأمور .

ما رأيك فيما يفعله بعض الناس بعد الانتهاء من الصلاة المفروضة، تراهم يتركون المسجد بسرعة فقد استحوذت عليهم الوسواس وهموم الأعمال والارتباطات، وقد يكون لذلك أثر سلبي على صلواتهم نفسها . ما النتيجة لو أنك فرضت على نفسك المكوث في المسجد عشر دقائق بعد

كل صلاة مفروضة تسبح وتهلل وتستغفر فيها وتصلي السنة بهدوء وطمأنينة وسكينة . ما الذي سيحدث للعالم من حولك لو أنك خرجت من المسجد أو مكثت فيه؟ لا شيء . وما الذي يحدث لك لو أنك مكثت في المسجد؟ الشيء الكثير ، فقد استثمرت دقائق معدودة أفضل استثمار .

ومن السرقة الإيجابية للوقت عدم الشعور بالملل أو القلق عندما تكون في موقف مفروض عليك فيه الانتظار، لدى الطبيب مثلاً أو في المطار أو في المكتب . . . إلخ . في مثل هذا الظرف حاول استغلال الوقت في شيء مفيد كالقراءة أو الكتابة أو الاستغفار أو التخطيط . . . إلخ .

عاشرًا: استعمل المفكرة الشخصية لكتابة المواعيد والالتزامات وتدوين ما ترغب من معلومات مفيدة. ففي عصر المشاغل وتشابك الارتباطات لا يمكن الاعتماد فقط على الذاكرة ولا بد من التدوين . وأفضل أنواع المفكرات هي تلك التي تحملها في جيبك .

حادي عشر: استعمل طرق التنظيم والتصنيف في المنزل والمكتب، ومنها على سبيل المثال : وضع ملفات للأمور الخاصة وللاهتمامات يمكن الرجوع إليها وإخراج ما ترغب فيه بسهولة ويسر . فبعض الناس لديه مجموعة من الملفات في المنزل، ملف للوثائق الشخصية، ملف للأوراق والمواعيد الطبية، ملف للشهادات، ملف لأوراق الأولاد وآخر للبنات . . . إلى غير ذلك من الملفات التي تخدم الأغراض المختلفة . عليك بتطوير الطرق والأساليب الآلية أو اليدوية التي بواسطتها تحصل على المعلومات بسرعة وسهولة .

ثاني عشر: غير العادات التي لا تماشى مع تحقيق أهدافك، فهناك الكثير من العادات بعضها واضح الضرر وبعضها - على أقل تقدير - ليس

له فائدة . وكثيراً ما أسرت مثل هذه العادات الإنسان وجعلته يدور في حلقة مفرغة وحرمة من اكتشاف نفسه والاستفادة من إمكانياته وقدراته . والعادة - كما هو معروف - لها سلطان كبير على سلوك الإنسان ، لذلك يقال مجازاً: إن الإنسان يتكون من مجموعة من العادات . تعلّم كيف تغير العادات غير المرغوبة وتضع محلها عادات سليمة .

الأفكار باختصار

* الإدارة الفعالة للذات تعني تنظيم الإنسان لوقته ومواعيده وارتباطاته وأوراقه وأشياءه ومحاولة التحكم في النفس وإمساك زمامها. وتعني كذلك استفادة الإنسان من قدراته وإمكاناته وتحديد أهدافه بدقة والتركيز على متابعة تحقيقها.

* تكفل الله سبحانه وتعالى ببيان حدود ومعالم رئيسة تمكن الإنسان من إدارة ذاته بفعالية، وتضمن له سعادة الدنيا والآخرة. وتمثل الأركان الخمسة: شهادة ألا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله، وإقام الصلاة، وإيتاء الزكاة، وصوم رمضان، وحج البيت من استطاع إليه سبيلاً، هذه الحدود والمعالم الرئيسة.

* هناك اثنتا عشرة نصيحة قيمة تساعد الإنسان على إدارة ذاته بفاعلية في شتى مجالات حياته وأدواره، وتضمن له النجاح في الدنيا وهي كالتالي:

- (١) الاستعانة بالله والإمساك بزمام النفس وتربيتها وتطويعها.
- (٢) توضيح الأهداف وتحويل النوايا الحسنة إلى نشاط ملموس.
- (٣) تخطيط الأهداف عند كثرتها وتشعبها وفرزها حسب الأولوية.
- (٤) فعل شيء ما يومياً نحو تحقيق الأهداف التي تم تحديدها.
- (٥) مواجهة المسؤوليات الثقيلة والصعبة أولاً بأول.

- ٦) مواجهة النتائج والعواقب المترتبة على الفعل والنشاط بروح عالية
وصدر رحب .
- ٧) المبادرة والمصارعة وعدم انتظار الآخرين لتذكيرك بما يجب أن
تفعل .
- ٨) سد منافذ الهروب، التي تهرب منها النفس عند مواجهة
المسؤوليات والأعمال .
- ٩) التعود على السرقة الإيجابية للوقت، وهو مفهوم معاكس تمامًا
لتضييع الوقت .
- ١٠) استعمال المفكرة الشخصية لكتابة المواعيد والالتزامات وتدوين
المعلومات .
- ١١) استعمال طرق التنظيم المختلفة في المنزل والمكتب .
- ١٢) تغيير العادات التي لا تتماشى مع تحقيق الأهداف .

مقياس السعادة والنجاح

الجزء الثاني: تطوير الذات والاهتمامات

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تعكس الخيار الذي يعبر عن سلوكك الفعلي، وليس ما تحبذ أن تكون عليه. وتأكد أن مصداقيتك في الإجابة ستييح لك معرفة جوانب القصور والقوة لديك.

رقم	العبارة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث أبدًا
١	أحضر دورات تدريبية بين الحين والآخر.					
٢	أهدافي في الحياة محددة وواضحة.					
٣	أحرص على الاستفادة من وقتي.					
٤	أستعين بوسيلة تعينني على تنظيم وقتي.					
٥	أخصص وقتًا للقراءة في العديد من المجالات بشكل منتظم يوميًا.					
٦	أتابع أخبار المسلمين في العالم وأدعو لهم.					
٧	أمارس الرياضة بشكل منتظم.					
٨	أقوم بالفحص الطبي الدوري على نفسي.					
٩	أنظر للحياة نظرة يسودها التفاؤل.					
١٠	أقضي معظم وقتي في متابعة ما يعرض من برامج في القنوات الفضائية غير الملتزمة.					
١١	أستخدم الحاسب بشكل يسد حاجتي.					
١٢	أستفيد من الانترنت كلما احتجت إليه.					
١٣	أحرص على تكوين علاقات جيدة وانطباع حسن عنني مع زملاء الوظيفة.					

مفتاح الإجابة :

لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين ، ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية .

رقم السؤال	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	٤	٣	٢	١	صفر
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	٤	٣	٢	١	صفر
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	صفر	١	٢	٣	٤
١١	٤	٣	٢	١	صفر
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	٤	٣	٢	١	صفر



مجموع الدرجات:

٤٧ فأكثر	عالية جداً
٤٢-٤٦	عالية
٣٧-٤١	متوسطة
٣٢-٣٦	ضعيفة
أقل من ٣٢	متدنية جداً

الفصل الرابع

٤

تطوير عادات عمل
سليمة ونافعة

الفصل الرابع

تطوير عادات عمل سليمة ونافعة

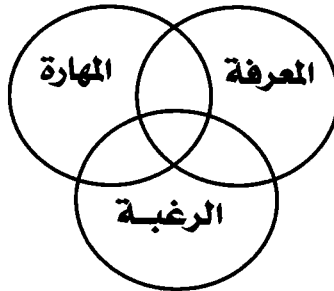
ذكرنا في الفصل السابق أن سعادة الإنسان ونجاحه ترتبط بالتخلص من العادات التي تعتبر ضارة وغير مفيدة، وتطوير عادات عمل سليمة نافعة. ولتذكر دائماً أن العادات السليمة النافعة لا يمكن حصرها، وقد تختلف من شخص إلى شخص ومن بيئة اجتماعية إلى أخرى. ولكن المعيار الأساس للعادة السليمة النافعة تماشيها مع تعاليم ديننا ومساعدتها في تحقيق الأهداف الشخصية. وقبل الدخول في سرد أهم هذه العادات لابد من بعض المقدمات.

تعريف العادة:

العادة هي الشيء الذي يفعله الإنسان بصفة متكررة دون جهد فكري وبلا مشقة تذكر.

عناصر العادة:

ويقال: إن العادة تتكون من ثلاثة أمور: معرفة ومهارة ورغبة.



ويقصد بالمعرفة الألفة والإحاطة بتفاصيل الموضوع، وبالمهارة إتقان الطريقة التي تؤدي بها، وبالرغبة الحب والميل لعمل هذه العادة. وتذكر أن للعادة سطوة كبيرة على سلوك الإنسان وعلى حياته؛ لأنه يفعلها بطريقة روتينية وتحقق رغبة في نفسه ولا تمثل له أي تحدٍ يذكر، لأنه تعلمها وبنائها وطورها ومارسها على فترة طويلة من الزمن. وعلى العكس من ذلك، عندما يريد الإنسان أن يتخلص من بعض العادات ويبني عادات جديدة فلا بد له من بعض التضحيات، لا بد أن يتعلم ويمارس شيئاً جديداً. وهذا فيه ما فيه من صعوبة على النفس ومن تهديد للذات. وليس أصعب على النفس، من إرغامها على شيء تكرهه أو فعل شيء قد تخاف منه. ومن ثم حتى يتمكن الإنسان من التخلص من العادات الضارة وبناء عادات جديدة، لا بد أن تكون لديه القناعة والرغبة والحماس، وأن تكون هذه الأمور منطلقاً من ذاته بما يعرف بعملية التغيير الداخلي. وقد أشار الله سبحانه وتعالى - في آية عظيمة من آيات القرآن الكريم إلى هذه الظاهرة الإنسانية فقال: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ...﴾ (الرعد: ١١). أي أن التغيير الخارجي في الأحوال والظروف في عالم الإنسان مرهون بعملية تغيير داخلي متى ما حصل الأخير حصل الأول.

ونقصد بالعادة السليمة النافعة، أي التي تتماشى مع تعاليم ديننا ولا يرتكب بها محررم أو منهي عنه، بالإضافة إلى ذلك تؤدي أو تساعد على الإنجاز والإنتاج ومتابعة تنفيذ المهام بطريقة فعالة. ويمكن معرفة ذلك عن طريق التجارب الشخصية، وعن طريق تحليل تجارب الناجحين وما توصلت إليه البحوث العلمية في مجال الإدارة والتنظيم.

أهم العادات السليمة النافعة:

هناك عشر عادات مهمة في هذا السياق تعتبر أمثلة يقاس عليها .
ويمكن الرجوع إلى تجارب الناجحين والكتب المتخصصة للاستزادة .

العادة الأولى

هي الاستيقاظ مبكراً واستفتاح اليوم بصلاة الفجر . ولست في حاجة
للحديث بالتفصيل عن هذا الأمر ، فمردوده الجسمي والنفسي والعقلي
على الإنسان يحتاج لبحث طويل . وقد أوضحنا في الأمثلة التي أوردناها
عن أفعال العبادة ما لها من آثار إيجابية رائعة على حياة الإنسان .
واستفتاح اليوم بهذه العادة المباركة يؤدي - غالباً - إلى توجيه البرنامج
اليومي وجهة صحيحة .

ولا شك أن ذلك أمر صعب في ظل الظروف التي يعيشها أغلب
الناس اليوم من وجود وسائل الإعلام والمناسبات الاجتماعية وتغير أنماط
الحياة الاجتماعية . ولا يعنينا هنا ما يفعله أغلب الناس أو ظروف الحياة
المعاصرة التي وضعوا أنفسهم فيها . السعادة والنجاح لهما ضريبة ،
وهناك الكثير من الكسالى والمترفين ومن قعدت بهم الأسباب لا يملكون
العزيمة لدفع هذه الضريبة .

العادة الثانية

استغلال الفترة الصباحية من اليوم في العمل وإنجاز الأمور ، فهي
فترة طويلة نسبياً وتأتي عادة بعد النوم ويكون الإنسان فيها أكثر نشاطاً من
أي وقت آخر في اليوم . وقد لفت نبينا الكريم أنظارنا إلى أهمية هذه الفترة
وما فيها من البركة عندما قال : «اللهم بارك لأمتي في بكورها» (رواه

الترمذي). وتدل التجارب الإنسانية على أن هذه الفترة التي تبدأ من الفجر حتى الساعة الثانية عشرة ظهراً هي أفضل فترات اليوم إنجازاً وتركيزاً وتحقيقاً للأهداف.

العادة الثالثة

هي إنجاز الأعمال ومتابعة المهام واحدة واحدة، وعدم الانقطاع عن

عمل للقيام بعمل آخر، أو التحول من مهمة إلى أخرى قبل إكمال الأولى، أو الانشغال في أشياء عديدة في نفس الوقت. فهذه الأمور تشتت الجهد، وتضيع الوقت، ولا تساعد على الإنجاز وتصيب الإنسان بالإحباط والشعور بالخيبة والفشل، لعدم القدرة على إنجاز أمور محددة في وقتها مما يؤدي إلى تراكم الأعمال والمهام، وما يصاحب ذلك من تطوير مشاعر سلبية نحو الذات واهتزاز لصورة الإنسان لدى الآخرين لاعتقادهم بعدم قدرته على الإنجاز وتحمل المسؤوليات.

وعلى الرغم من أن هناك أوقات يمكن أن تتداخل فيها بعض المسؤوليات والأعمال، وقد يضطر الإنسان إلى الإنقطاع عن عمل لتأدية عمل آخر، ولكن يجب أن تكون هذه الحالة إستثناء وليست القاعدة. وهذا يضعنا أمام عادة رابعة من العادات المهمة.

العادة الرابعة

هي تحديد الأولويات أو المهام والمسؤوليات التي يجب أن تعمل قبل غيرها. فعندما يواجه الإنسان مجموعة من الأعمال والمسؤوليات فلا بد أن تكون مختلفة الأهمية فبعضها مهم والبعض الآخر أهم والبعض لا بد

من إتمامه بأقصى سرعة. ومن ثم لا بد من جدولة الأعمال ووضع الأولويات ومتابعة تنفيذها بدقة حتى يتم إنجازها. وعندما ينتهي الوقت المحدد للقيام بمجموعة من المهام، تأكد أنك قد بذلت الجهد لإتمام الأول فالأول حسب الأهمية، وأن الأعمال المتبقية لم يكن عدم إنجازها تضييعاً للوقت أو تسويقاً له، بل كان الأمر يتعلق بأولويات حددتها من قبل. وتذكر دائماً بأن انشغالك لوقت طويل لا يعني أنك تنجز الأعمال أو تتولى إتمام المهام، وحاول الابتعاد عن وضع تجد نفسك فيه مشغولاً للغاية ولكن دون مهام محددة. وإذا شعرت يوماً بهذا الشعور فتذكر أن الأولويات لديك مختلطة والمسؤوليات والأعمال غير واضحة.

العادة الخامسة

تعويد النفس على العمل لفترة طويلة عند مباشرة بعض المهام والمسؤوليات التي تحتاج إلى وقت، وتجنب العمل لفترات قصيرة متقطعة، فالعمل لفترة طويلة يساعد على الاستغراق في العمل والتفكير بعمق مما يؤدي إلى الإنجاز ورفع مستوى الأداء وتوفير الوقت. والملاحظ أن بعض الناس قد لا يتحكم بوقته وقد لا يُعطي فرصة لتطوير وممارسة مثل هذه العادة الحسنة.

ويعتمد هذا على شخصية الإنسان وإدارته لذاته وتنظيمه لوقته، وهذا بلا شك ممكن على مستوى الوظيفة أو المهنة وعلى مستوى الحياة الخاصة.

فعلى سبيل المثال: الموظف الذي يبدأ دوامه الرسمي من الساعة والنصف إلى الثانية والنصف، قد لا يستطيع أن يتحكم بوقته فقد يأتيه المراجعون وتتابع عليه المكالمات الهاتفية وتتعدد الاجتماعات... إلخ، فمثل هذا الشخص قد لا تتوافر له الفترات الطويلة المطلوبة لإنجاز بعض

المهام والتفكير في بعض الأهداف ومتابعتها، وتبعاً لذلك قد تتدنى إنتاجيته وتتراكم عليه الأعمال والمعاملات. ولكن عندما يتوافر لهذا الموظف الوعي الكافي بأهمية الوقت وضرورة تنظيمه يمكن أن يوزع الوقت إلى فترات وأجزاء تساعد على إنجاز المهام ورفع مستوى الإنتاج. فمثلاً يمكن أن يكون الوقت من بداية الدوام إلى الساعة ٩,٣٠ مخصصاً لدراسة المعاملات وإنجازها دون مقابلة مراجعين أو استلام مكالمات تليفونية، ومن ٩,٣٠ إلى الثانية عشرة استقبال للمراجعين مع إجراء المكالمات اللازمة، ويمكن أن تكون فترة ما بعد الظهر للاجتماعات... الخ. المهم في الأمر التحكم في الوقت وإدارته الإدارة الفعالة لضمان فترات طويلة غير منقطعة لإنجاز الأمور. والإنسان في عمله الخاص أو في حياته الخاصة لديه فرصة أكبر لتوزيع وقته وتنظيمه والتحكم به.

العادة السادسة

التفريق بين التعامل مع الأوراق والتعامل مع الأشخاص. فالأول عادة يأخذ وقتاً أقل بالرغم مما فيه من الصعوبة والجهد، والثاني في حاجة لوقت أطول ولمهارات أكثر. والتعود على هذه العادة يجعل الإنسان يوزع وقته ومواعيده وارتباطاته بطريقة فعالة، فيعطي المراجعين أو المتعاملين معه أو الزوار أو الأصدقاء أو الأسرة أو الأقارب الوقت الكافي.

العادة السابعة

أداء المهام الصعبة أو الأعمال الثقيلة على النفس في أول الدوام أو بداية فترة العمل، فالنفس البشرية مجبولة على حب بعض الأعمال، والميل لأداء بعض الأمور المحببة للنفس قبل غيرها، ومباشرة بعض المسؤوليات الشائقة والميل إلى تأخير الأعمال الصعبة أو المهام غير الممتعة

كما قلنا سابقاً. ومن ثم يعتبر البدء بالأمور الصعبة والثقيلة ضماناً لإنجازها.

وقد يخف الحماس لمتابعة العمل عند البدء بمثل هذه الأمور الصعبة والثقيلة أو قد يجد الإنسان نفسه متعباً أو منهكاً. وهذا صحيح في بعض الأوقات ولكن احتمال إنجاز الأمور الصعبة والثقيلة أدهى في بداية فترة العمل. وحتى على افتراض خفة الحماس وفتور الهمة أو التعب فإن إنجاز الأمور الشائقة أسهل وأمتع، وقد لا تأخذ وقتاً طويلاً علاوة على أن الحوافز دائماً متوافرة لإنجازها.

العادة الثامنة

التعود على الديمومة والاستمرار والانتظام في القيام ببعض الأعمال أو الأمور أو المسؤوليات، التي تعود بالنفع على الإنسان على المستويين الدنيوي والأخروي، والابتعاد عن الحماس أو غلبة العواطف التي تقود إلى عمل بعض الأشياء الجيدة بطريقة مبالغ فيها مما يؤدي إلى الملل والانسحاب وربما ترك العمل كليةً.

وعلى الرغم من صعوبة ذلك إلا أنه تحدٍ لا بد من مواجهته عند الرغبة في النجاح وعادة من أفضل العادات إذا اكتسبها الشخص. وقد أشار نبينا الكريم إلى أهمية الديمومة في أفعال العباد وأنها أحب الأعمال إلى الله، فقال ﷺ: «أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل» (متفق عليه). وهنا تلاحظ كيف ربط ديننا الحنيف بين الاستمرارية والقلّة، حيث أشار إلى أن القلة مدعاة لاحتمال الاستمرارية ووجه ضماناً إلى الاستمرار على الأفعال ولو بالشيء القليل.

العادة التاسعة

التعود على الاهتمام بالتفاصيل عند أداء المهمات والمسؤوليات

ومباشرة التنفيذ . ويقصد بذلك أن يتم تحليل المهمة أو العمل إلى خطوات محددة أو أجزاء معينة أو تفاصيل واضحة، ويتم إنجاز هذه الخطوات أو الأجزاء أو التفاصيل باهتمام وتتابع حتى يؤدي ذلك في نهاية المطاف إلى إنجاز المهمة أو العمل على أكمل وجه . والواقع أن هذا أمر مهم، فالشخص قد يباشر إنجاز مهمة أو عمل ولا يهتم بتفاصيله أو أجزائه فتخرج النتيجة مشوهة، وقد يبذل جهداً كبيراً لكنه لا يوفق إلى إنجاز المهمة أو العمل بالطريقة المطلوبة . فالاهتمام بالتفاصيل يعني التركيز والاهتمام والتتابع في إنجاز أجزاء ومكونات المهمة أو العمل . تذكر أن إنجاز الأمور الكبيرة والمهمات الصعبة والأهداف الطموحة يبدأ بالاهتمام بالتفاصيل الدقيقة .

فعلى سبيل المثال أداء فرض من فروض الصلاة، هذا الكتاب الموقوت الذي نفعه بصفة مستمرة في اليوم واللييلة، لابد من اهتمام بالتفاصيل الدقيقة لإنجازها . أولاً، لابد من الطهارة والطهارة باب كبير بتفاصيله وأجزائه وقضاياه . وعند الوضوء - مثلاً - لابد من أعمال محددة وتفاصيل دقيقة وتتابع وإلا لما أنجز بالطريقة المطلوبة، وعند الصلاة منذ تكبيرة الإحرام وكيفيتها إلى آخر عمل من أعمالها لابد من مراعاة أمور تفصيلية . ونحمد الله أننا تعودنا على هذه التفاصيل وإلا لكانت أصعب ما يكون . ومع ذلك تذكر ما يقوله نبينا عن الصلاة، وكيف يختلف الناس في أدائها والاستثمار فيها . ففي الحديث عن عمار بن ياسر رضي الله عنه قال : سمعت رسول الله ﷺ يقول : «إن الرجل لينصرف وما كتب له إلا عشر صلاته، تسعها، ثمنها، سبعها، سدسها، خمسها، ربعها، ثلثها، نصفها» (رواه ابن حبان وأبو داود والنسائي) . وقس على ذلك الاهتمام بالتفاصيل لأي مهمة أو مسؤولية قد يباشرها الإنسان .

إن جوهر القضية في هذه العادة، عادة الاهتمام بالتفاصيل هو الدقة والإتقان وما يخدم إنجاز المهمة أو العمل على الوجه المطلوب، وتذكر كذلك أن الإتقان عادة محمودة حيث يقول عنها نبينا الكريم ﷺ: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه» (رواه أبو يعلى).

وأتمنى ألا يكون هناك خلط بين عادة الاهتمام بالتفاصيل لإنجاز الأعمال والمهام، وبين عادة الاهتمام بالتفاصيل في القيل والقال والبحث عن الأمور التافهة واستقصاء جوانبها فهذا أمر وذلك أمر.

العادة العاشرة

الاستعانة بالآخرين والتفويض الفعّال. وهذا أمر مهم في حياة الإنسان حيث لا يستطيع أن يعيش الإنسان ويحقق ما يصبو إليه بفعالية دون الاستعانة بالآخرين، سواء بأرائهم أو جهودهم أو مساعدتهم على اختلاف أنواعها.

ويبدو للوهلة الأولى أن الأمر بدهي؛ ولكن هناك الكثير من الناس لا يعرفون أهمية هذا الأمر، أو يجهلون إتقان فن الاستعانة بالآخرين، وهناك البعض تسيطر عليهم قناعات بأنه لا أحد يستطيع أن يقوم بما يقومون به ومن ثم لا يثقون في الاستعانة بالآخرين، والنتيجة هي التعب الشديد والإرهاق المستمر وعدم التنظيم وبعثرة الجهود.

وقد يقول قائل إن هناك أموراً لا بد للشخص من مباشرتها بنفسه وإنجازها. وهذا صحيح بل هو عين الصواب، لكن المطلوب التفريق بين أعمال ومسؤوليات ومهام لا بد من القيام بها وأخرى يمكن الاستعانة لإنجازها بالآخرين ويمكن تفويضها. وهذه معادلة ليست صعبة ويمكن لكل شخص معرفتها في ضوء ظروفه الخاصة.

الأفكار باختصار

أولاً: العادة هي الشيء الذي يفعله الإنسان بصفة متكررة دون جهد فكري وبلا مشقة تذكر، ولها تأثير كبير وسطوة بالغة في الحياة والسلوك الإنساني.

ثانياً: العادة تتكون من ثلاثة عناصر: المعرفة والمهارة والرغبة.

وهناك ثلاثة أنواع من العادات: سليمة نافعة، وضارة، وثالثة لا يتضح ضررها من فائدتها.

ثالثاً: التخلص من عادة وبناء عادة جديدة أمر في غاية الصعوبة ويحتاج إلى عملية تغيير داخلي.

رابعاً: العادة السليمة النافعة هي التي تتماشى مع تعاليم ديننا ولا يرتكب بها محرم أو منهي عنه، وتساعد على الإنجاز وترفع مستوى الإنتاج وتؤدي إلى متابعة تنفيذ المهام بطريقة فعالة.

خامساً: هناك عشر عادات عمل سليمة نافعة تعين على الإدارة الفعالة للذات:

(١) الاستيقاظ مبكراً.

(٢) استغلال الفترة الصباحية من اليوم في العمل والإنجاز.

(٣) إنجاز الأعمال ومتابعة المهام واحدة واحدة وعدم الانقطاع عن عمل للقيام بعمل آخر، أو التحول من مهمة إلى أخرى قبل

- إكمال الأولي أو الانشغال في أشياء عديدة في نفس الوقت .
- (٤) تحديد الأولويات أو المهام أو المسؤوليات التي يجب إنجازها قبل غيرها .
- (٥) تعويد النفس على العمل لفترة طويلة عند مباشرة المهام والمسؤوليات وتجنب العمل لفترات قصيرة متقطعة .
- (٦) التفريق بين التعامل مع الأوراق والتعامل مع الأشخاص فالأخير في حاجة لوقت أطول ومهارات أكثر .
- (٧) أداء المهام الصعبة أو الأعمال الثقيلة على النفس في أول الدوام أو بداية فترة العمل .
- (٨) التعود على الديمومة والاستمرار والانتظام في الأعمال وتجنب الحماس وغلبة العواطف التي تزيد من الإنجاز في بعض الأوقات ولكنها قد تؤدي إلى الكلال أو الملل أو الانسحاب وربما ترك العمل كليةً .
- (٩) التعود على الاهتمام بالتفاصيل عند أداء المهمات والمسؤوليات ومباشرة التنفيذ .
- (١٠) الاستعانة بالآخرين والتفويض الفعال .

تمرين رقم (٣)

الهدف : معرفة مدى اكتساب أهم العادات الإيجابية والطرق التي يمكن اتباعها لتطوير تلك العادات .

الإرشادات : أولاً: فيما يلي قائمة بأهم العادات السليمة، والمطلوب منك تحديد سلوكك الغالب حول تنفيذ العادة، وذلك بوضع إشارة (✓) على الحقل الذي يناسبها .

م	العبرة	بدء التنفيذ			
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادرًا
١-	الاستيقاظ مبكراً وصلاة الفجر في وقتها .				
٢-	استغلال الفترة الصباحية من اليوم في العمل وإنجاز الأمور .				
٣-	إنجاز الأعمال ومتابعة المهام أولاً بأول .				
٤-	تحديد الأولويات والمسؤوليات التي يجب عملها قبل غيرها .				
٥-	تعويد النفس على العمل لفترة طويلة عند مباشرة بعض المهام والمسؤوليات التي تحتاج إلى وقت .				
٦-	القدرة على التعامل مع الأشخاص .				
٧-	القدرة على التعامل الجيد مع الأوراق .				
٨-	أداء المهام الصعبة أو الثقيلة على النفس في بداية الدوام .				
٩-	الانتظام والاستمرار في القيام ببعض الأعمال أو المسؤوليات التي تعود بالنفع على الإنسان في الدنيا والآخرة .				
١٠	الاهتمام بالتفاصيل عند أداء المهمات والمسؤوليات ومباشرة التنفيذ .				

ثانياً: قم بكتابة العادات الجيدة التي نادراً ما تقوم بممارستها على النحو

التالي:

العادة الأولى:

.....

.....

.....

.....

معرفة التنفيذ:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

الخطوات العملية التي تنوي القيام بها لاكتساب تلك العادة:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

العادة الثانية:

.....

.....

.....

.....

معرفة التنفيذ:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

الخطوات العملية التي تنوي القيام بها لاكتساب تلك العادة:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

العادة الثالثة:

.....

.....

.....

معوقات التنفيذ:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

الخطوات العملية التي تنوي القيام بها لاكتساب تلك العادة:

- ١- ٢-
- ٣- ٤-

الفصل الخامس

٥

الذاكرة وطرق تقويتها

الفصل الخامس

الذاكرة وطرق تقويتها

موضوعنا في هذا الفصل سيتناول مبدأ من أهم المبادئ التي تساعد على تحقيق النجاح في حياة الإنسان، ألا وهو العناية بالذاكرة وتقويتها.

وموضوع الذاكرة يعتبر من الأمور التي تتجلى فيها بوضوح إرادة الخالق وإبداعه المتميز في حياة الإنسان، والعلم يقف مشدوها أمام مثل هذه الظاهرة ومثيلاتها من الظواهر التي تتعلق بعقل ونفس الإنسان. فنحن نرى نتائج الذاكرة ومظاهرها الخارجية الجبارة، كما نعرف أهميتها البالغة في نقل الحضارة وفي التعلم والتعليم وبناء المؤسسات وفي استمرار حياة الإنسان على هذا الكون، ولكننا لا نعرف الكثير عن طبيعة هذه الظاهرة، مثل علاقاتها الداخلية وكيفية الاحتفاظ بالمعلومات واسترجاعها وتجميعها وإيجاد العلاقات بينها . . . إلخ.

والناس في الغالب ينصب اهتمامهم على كيفية تقوية الذاكرة والتعرف على الأساليب والطرق المعينة على التذكر، ويوجهون لأنفسهم الكثير من الأسئلة عن الطرق المعينة على التذكر. كيف أتذكر الأسماء والأشخاص والأرقام والمعلومات، وكيف أتخلص من النسيان؟ ولا يسألون عن كنه الذاكرة وطبيعتها، لكنهم يبحثون عن الطرق والأساليب والإجراءات والمعلومات التي تمكنهم من الاستفادة من الذاكرة وتسخيرها لخدمة الإنسان وتحقيق أهدافه بفعالية. وأعتقد أن هذا هو الاتجاه الصحيح

في النظرة إلى الذاكرة والتعامل معها، وهذا ما سنحاول أن نوجه إليه معالجتنا ونقاشنا. بمعنى أننا سنحاول أن نتعرف على الطرق والوسائل الكفيلة بتقوية هذه الهبة الربانية والاستفادة منها الاستفادة المثلى. ولكن قبل أن نتحدث عن الوسائل والطرق لابد أن نقدم بكلمة بين يدي الموضوع وهي: أن العمليات التي تتعلق بذاكرة الإنسان من تذكر وحفظ وتفكير وتحليل وتخيل إلى غير ذلك من العمليات العقلية تعتمد أساساً على قضيتين أساسيتين، وهما أولاً: سلامة العقل وصحته. وثانياً: ما يتوافر له من تجارب ومران وممارسات. أما ما يتعلق بسلامة العقل وصحته فإن التوجيهات الربانية توضح بجلاء أن ديننا العظيم يضع على سلم أولوياته تأمين صحة العقل وسلامته النفسية. خذ على سبيل المثال، كيف تعامل ديننا مع آفة الخوف وآفة القلق وآفة المسكرات والمخدرات، وهي آفات ثلاث تعتبر أكبر وأعتى المشكلات التي يواجهها الإنسان المعاصر. انظر إلى آفة الخوف على الأرواح والأرزاق والعلاقات لدى الذين ابتعدوا عن منهج الله، يكاد الخوف يقطع أوصالهم ويصيبهم بالهلع ويشعرهم بالضياع ويفقدهم الأمل ويجعل حياتهم أشبه ما تكون بحياة الحيوانات التي تسيرها غالباً غريزة الخوف. كيف يمكن أن تتوافر صحة العقل بكمالها لمثل هؤلاء؟ انظر إلى آفة القلق على النفس والرزق والعلاقة كيف تؤدي إلى الكذب والنفاق والظلم أو الكسل والتهاون والانسحاب والفشل أو إلى العدائية والإحباط وسوء الأخلاق وتطوير بعض الأمراض النفسية والعضوية. وانظر إلى ما جرته أم الخبائث (الخمر) وأم الموبقات (المخدرات) من جرائم وأمراض وسفك للدماء وانتهاك للأعراض وسير في طريق الفساد. كيف يمكن أن تتوافر صحة العقل والنفس لمن كانت هذه الآفات الثلاث جزءاً من حياته؟! وانظر

بالمقابل كيف أن للإيمان المطلق بالله سبحانه وتعالى وبقضائه وقدره وتشريعاته أكبر الأثر في تبديد الخوف (إلا منه سبحانه وتعالى) والقضاء على القلق أيًا كان (إلا القلق الناتج عن التقصير في حقه وحقوق العباد). وانظر إلى أثر التوكل الصادق على حياة العبد المسلم، كيف يخاف على روحه ونفسه من يقرأ قوله سبحانه وتعالى: ﴿وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ﴾ (الطلاق: ٣).

كيف ينزعج ويتتابه القلق من يقرأ قوله تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ (الرعد: ٢).

وكيف يذهب العبد المسلم عقله بالخمرة والمخدرات وهو يعلم توجيهات الله سبحانه وتعالى والحدود الشرعية المترتبة على ذلك.

إن الخوف والقلق مشاعر إنسانية لا يمكن تجاوزها في حياة الإنسان ونحن نعرف أن العباد مصدر خوف لبعضهم بعضاً، وقد يكون في هذا ما فيه من حفظ الحقوق وتحقيق سنة التدافع الربانية. ولست أزعم أن مشاعر الخوف والقلق غير موجودة في الحياة الاجتماعية، ولكنني أرى أن هناك نوعين من هذه المشاعر منها نوع إيجابي وآخر سلبي. والذي أشرت إليه هو النوع السلبي الذي لا يرتبط بالإيمان بالله سبحانه وتعالى. أما الإيجابي فهو المنضبط بضوابط الشرع الذي يساعد على تحقيق العدالة الاجتماعية وحفظ الحقوق ويساعد على العمل والجد والإنجاز واستثمار الجهد والمال والوقت بكل ما يفيد على المستوى الشخصي والاجتماعي.

هذا بالنسبة للقضية الأولى سلامة العقل وصحته أما القضية الأساسية الثانية فهي التجارب والمران والممارسات. ويبرز هنا دور الطرق

والوسائل ، كيف يمكن أن نتعرف عليها ونمارسها ونغمرنا أنفسنا عليها ، وما الطرق الإجرائية التي تساعد على تقوية الذاكرة وتعزز استيعابها .

وقبل البداية نشير إلى ملاحظتين حول الموضوع ، الملاحظة الأولى : تتعلق بطبيعة العصر الذي نعيش فيه . والثانية تتعلق بالنسيان .

أما الملاحظة الأولى : فكما تعرف أن العصر الذي نعيش فيه عصر تفجر المعلومات وكثرتها وتعدد مصادرها وسرعتها ، الأمر الذي أثر في التركيبة النفسية للإنسان المعاصر وجعله يميل إلى عدم التركيز واللامبالاة والتفويت بسبب شعوره بعدم القدرة على استيعاب هذا الكم الهائل من المعلومات والمعارف . وهذا بلا شك أثر على الذاكرة وقلل الاعتماد عليها وشجع الميل إلى حفظ المعلومات بالأوراق والمذكرات والملفات والأجهزة الآلية ، حتى تجد أن كثيراً من الناس لا يحفظ أكثر من عدد أصابع اليد من أرقام تليفونات الأقارب والأصدقاء والبعض الآخر تجده لا يتذكر أهم الأرقام والمعلومات الشخصية كأرقام البطاقات واستثمارات السيارات ورقم الوظيفة . . . إلخ ، الأمر الذي يوقع الإنسان في حرج عظيم ويعكس عنه صورة سلبية لدى نفسه ولدى الآخرين .

ويمكن التخلص من هذه المعضلة بكل سهولة بتغيير مواقفنا واتجاهاتنا نحو المعلومات وليس نحو العصر ، وذلك بتصنيف المعلومات إلى ثلاث فئات : عادية ، ومهمة ، وأهم . فمن العبث التركيز والاهتمام بكل المعلومات التي تصل إلينا ولكن عند تصنيفها نبدأ في التركيز والاهتمام بفئة الأهم . وباستعمال بعض الطرق والأساليب يمكن أن نزيد من حصيلة تذكرنا واسترجاعنا للمعلومات في هذه الفئة . وهذا بدوره سيعزز الثقة في النفس ويشجعنا على الانطلاق إلى مزيد من الاهتمام والتركيز . . . إلخ .

الملاحظة الثانية: تتعلق بالنسيان وطبيعته ، حيث لا يخفى أن النسيان من طبيعة الإنسان وجزء لا يتجزأ من كيانه . ولكن هناك مجموعة أسئلة : لماذا ينسى الإنسان؟ . . . وكيف ينسى؟ وما الأمور التي تُنسى وتلك التي لا تُنسى؟

ولا نريد أن نفصل في هذا الموضوع فبضاعتنا فيه قليلة ، ويمكن الرجوع إلى بعض الكتب النفسية المتخصصة فقد وجدت فيها أبحاثاً ودراسات ونظريات مفيدة للغاية . ومن أفضل ما يفيد في هذا المجال نظرية جديدة لعالم نفسي أمريكي اسمه «أوزبل» . وتقدم نظرية أوزبل في الأساس إطاراً نظرياً للتعلُّم الإنساني ، وفي ضوء هذا الإطار تتعرض للتذكر والنسيان . وتقسم نظرية أوزبل التعلُّم إلى نوعين : النوع الأول التعلُّم الهادف ، والثاني التعلُّم الصمي . النوع الأول هو التعلُّم الذي يتم في سياق ويرتبط بخبرات وتجارب وحاجات واهتمامات ، هو التعلُّم الذي ترتبط فيه المعاني ببعضها بعضاً وتضاف معلومة إلى خلفية من المعلومات حول مفهوم أو فكرة معينة . وهذا النوع من التعلُّم يحصل عندما يفهم أو يستوعب الشخص معلومة ويضعها فيما يشبه الهيكل المعرفي في الذاكرة .

والهيكل المعرفي هو المصطلح الذي استعمله «أوزبل» للإشارة إلى مجموعة من الأفكار والمعلومات والمفاهيم المتناسقة والمرتبطة في الذاكرة مع بعضها البعض والتي يجمعها مفهوم أعم وأشمل ، حيث يعتقد أن هذه المفاهيم تنصهر مع بعضها البعض ، وتُنسى بعض المعلومات الصغيرة والتفصيلية ولكن المفهوم نفسه يبقى ، وكلما ازدادت المعلومات في هيكل معرفي بطريقة هادفة ازدادت القدرة على التذكر وقل النسيان ، وكلما

تقادم العهد على المعلومات ، ولم تجدد أو تثار أو يحتاج إليها أدنى ذلك إلى نسيانها .

وإذا جاءت معلومات ليس لها هياكل معرفية في الذاكرة ، فإن هيكلاً جديداً يبدأ بالتشكل وقد يتم التشكل وقد تكون المعلومة معزولة ولا يأتي ما يعززها فتُنسَى سريعاً .

فكأن المعلومة إذا دخلت المخ تبحث عن مشجب تتعلق فيه ، فإذا وجدت المشجب كان أدعى لفهمها وتذكرها وإذا لم تجد المشجب كان ذلك أدعى لنسيانها .

النوع الثاني من التعلم ، التعلم الصمي ، وهو ببساطة أن المعلومة تدخل الذاكرة وهي معزولة وليس لها - حسب تعبيرنا - مشجب تتعلق به ، ومثل هذه المعلومة قد تبقى وقتاً قصيراً ولكنها تنسى بسرعة . ويرتبط هذا النوع من التعلم بالحفظ السريع لبعض الأرقام أو الأسماء أو العبارات . . إلخ ، وهو نوع من الحفظ لا يركز فيه على المعاني وارتباطاتها وعلاقاتها . وعادة ما يكون هذا التعلم نوعاً من التعلم الدفاعي لدى الإنسان ، حيث تفرض الظروف عليه تذكر بعض الأرقام أو الأسماء أو المعلومات لوقت قصير . ما أن تنتفي الظروف الضاغطة حتى تتلاشى وتنسى تلك المواد التي تم تعلمها .

ولا نعني بالتعلم الصمي الحفظ ، بل الحفظ هو ملكة مهمة ويمكن أن يتم الحفظ باستعمال التعلم الهادف ، أما التعلم الصمي فهو حفظ بعض المعلومات بطريقة منعزلة .

إن نظرية أوزبيل مفيدة للغاية فهي تلفت الانتباه إلى أهمية التعلم

الهادف فهو يساعد على التذكر والحفظ ويقلل من النسيان، بل ويفسر النسيان على أنه أمر طبيعي، فعند انصهار المعلومات مع بعضها البعض في هياكل معرفية رئيسة تُفقد بعض التفاصيل والجزئيات.

ويمكننا الآن الحديث عن الأساليب والطرق، التي تجعل التعلم هادفاً وتقلل النسيان وتساعد على الحفظ والاسترجاع والتذكر.

الأسلوب الأول: الثقة بالنفس والتخلص من مشاعر الإحباط وخيبة الأمل فيما يتعلق بذاكرتك، وإدراك قيمة هذه الهبة الربانية الثمينة التي تقوى بالمراس والمران وتذبل وتذوي وتضعف عند عدم الاستعمال أو عند تشرب مشاعر عدم القدرة على التذكر. تدل التجارب العلمية وتجارب حياتنا أن الإنسان لديه ذاكرة جبارة تستطيع استيعاب واسترجاع وتذكر كميات هائلة من المعلومات، ويقدر بعض العلماء أننا لا نستعمل أكثر من ١٠٪ من إمكانيات ذاكرتنا فلا تفوت فرصة الاستمتاع بهذه الهبة الربانية.

الأسلوب الثاني: التفريق بين الذاكرة قصيرة المدى والذاكرة طويلة المدى. اجعل تركيزك دائماً على الذاكرة طويلة المدى.

ويقصد بالذاكرة قصيرة المدى ما يفعله أجدنا من حفظ وقتي لبعض الأرقام أو الاتجاهات أو الأسماء . . . أو حفظ لبعض المعلومات المنعزلة أو ما شابه ذلك، وعادة يتم الاحتفاظ بالمعلومات في مثل هذه الحالة لفترة قصيرة من ٥ - ١٠ دقائق وبعد ذلك تنسى، أما الذاكرة طويلة المدى فهي الحفظ عن طريق التعلم الهادف والاحتفاظ بالمعلومات لوقت طويل واسترجاعها عند الحاجة. التحدي الذي يواجهنا هو: كيف نحول الذاكرة قصيرة المدى إلى أخرى طويلة المدى؟ يمكننا ذلك بتغيير موقفنا غير المبالي من المعلومات والتركيز على فهم الموضوع والتعلم الهادف

واستعمال الأساليب الأخرى في تقوية الفهم والتذكر .

الأسلوب الثالث الذي يساعد على الاحتفاظ بالمعلومات وتذكرها:

تنظيم المعلومات وتصنيفها بطرق مختلفة يسهل فهمها وتذكرها . وقد دلت التجارب على أن وضع المعلومات في مجموعات ، أو نماذج أو رسوم أو خطوط . . . إلخ يساعد على فهمها واسترجاعها . وتذكر أن الذاكرة كال مكتبة فهناك بعض المكتبات الصغيرة قليلة المعلومات ولكنها منظمة يمكن الحصول على المعلومات فيها بسرعة وسهولة ومن ثم فائدتها كبيرة ، وهناك مكتبات كبيرة تزخر بالمعلومات ولكن الفائدة منها أقل لأنها غير منظمة .

الأسلوب الرابع: التعامل مع الموضوعات أو المعلومات كأنك تريد أن

تشرحها أو تُدرِّسها للآخرين .

وقد وجد أن هذا الأسلوب من أنفع الأساليب للفهم والاحتفاظ بالمعلومات . لماذا؟ لأن الشخص الذي يرغب في إفهام الآخرين لابد أن يفهم نفسه أولاً . لذلك نجد أن المعلمين أكثر الناس تذكراً للمواد التي يُدرسونها لطلابهم . فالمعلم يبدأ بدراسة وفهم الموضوع ، وبعد ذلك يفكر فيه ، ثم ينظم الموضوع بحيث يمكنه تقديمه للآخرين ، وبعد ذلك يحاول بينه وبين نفسه شرح الموضوع ثم يقوم بالشرح الفعلي ، وأخيراً يقوم فهمه ومعرفة للموضوع بعد الانتهاء من شرحه .

الأسلوب الخامس: استيعاب المعلومات بكميات قليلة وعلى مراحل

مناسبة وفترات زمنية متتالية . والابتعاد عن محاولة استيعاب كميات كبيرة من المعلومات في مرحلة أو فترة زمنية واحدة ، حيث دلت التجارب على

أن العقل يستوعب المعلومات بدقة وبطريقة فاعلة إذا كانت قليلة وعلى فترات متتالية .

الأسلوب السادس: استرجاع المعلومات بين فترة وأخرى، حيث دلت التجارب على أن ذلك يثبت المعلومات ويعززها في الذاكرة، ويجعل استرجاعها أمراً غاية في السهولة . ألم تبهرك قدرة بعض المحاضرين على تقديم معلومات تفصيلية دقيقة وهم يتحدثون ارتجالاً؟

ومن الملاحظ أيضاً، وأعجب من ذلك، ما يُرى لدى بعض كبار السن عند الحديث عن قصص قديمة حدثت قبل أربعين أو خمسين عاماً، تسمع تفاصيل عجيبة عن الأحداث والأشخاص والأماكن . والسبب في كل ذلك هو الاسترجاع الدائم لهذه المعلومات وتكرارها في مناسبات عديدة حتى أصبح تذكر تفاصيلها أمراً غاية في البساطة .

الأسلوب السابع: استعمال قانون الربط . وهو أن تربط المعلومة عند حفظها بمعلومة أخرى، حيث يؤدي ذلك إلى ما يعرف بتداعي المعاني، وهو جزء من التعلم الهادف الذي تحدثنا عنه قبل قليل .

ولمزيد من التوضيح سنورد بعض الأمثلة من تجاربنا الشخصية في حفظ الأرقام التليفونية والأسماء . خذ - على سبيل المثال - رقم التليفون ٤٠٢٦٠١٢ . عندما رغبت في حفظه قسّمته إلى أربع مجموعات أو مقاطع، المقطع الأول الرقم ٤٠ وقد ربطته بفكرة سن الرشد كما جاء في القرآن في قوله تعالى: ﴿حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ﴾ (الأحقاف: ١٥) . والمقطع الثاني الرقم ٢٦ وهو عمر أحد أخوتي . والمقطع الثالث ١٢ وهو عمر أحد أبنائي . والمقطع الرابع الصفر ويأتي بين

عمر أخي وابني . ودون مبالغة فلم أنس الرقم المذكور على الإطلاق بعد هذا الربط ويمكنني استرجاعه بسرعة وسهولة منذ عدة سنوات .

وفي البداية تبدو العملية معقدة ولكن عند التعود عليها تصبح من أئمن العادات التي يمكن أن يتعود عليها الإنسان . وقد تكون ذاكرتك أفضل مني ولكن تذكر دائماً الفرق بين التعلم الهادف والتعلم الصمي . وقد تحفظ الرقم بسرعة متناهية ولكن حفظ الرقم شيء والاحتفاظ به وتذكره لوقت طويل شيء آخر .

ومثال آخر : رقم التليفون (٤٦٨٣٧٤٧)، وهو لأحد الأصدقاء في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض ، يمكن أن أصنّفه إلى ثلاثة مقاطع : ٤٦ وهو رقم تبدأ به أغلب تليفونات حي العليا في شمال الرياض ، المقطع الثاني ٨٣ تبدأ به تليفونات سكن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، أما المقطع الأخير ٧٤٧ فهو طراز مشهور لطائرة عملاقة . . . إلخ . وهكذا يمكن قياس العديد من الأمثلة وعمل ارتباطات متنوعة بعضها نمطي ويتعلق بنظام لمدينة أو حي ، وبعضها شخصي جداً يتعلق بينات أفكارك .

الأسلوب الثامن والأخير: استعمال وسائل للتذكير تعينك على تذكر الأشياء وإنجازها أو متابعتها . وهذا أمر إجرائي لا يحتاج إلى الكثير من الجهد . ونقصد بذلك استعمال مفكرة أو ورقة تدون فيها الأمور المطلوبة ، وبمجرد تصفحك للمفكرة أو الورقة تعرف المطلوب . ويستعمل الكثير من الناس المفكرات في المنازل والمكاتب والسيارات . وتعتبر هذه الطريقة من أفضل الوسائل المعينة على تخطيط الأعمال وإنجازها تبعاً وعدم نسيانها . وتخبرنا الدراسات التي أجريت في علم الإدارة أن أغلب المديرين والمسؤولين الناجحين يبدأ يومه بكتابة مثل هذه الورقة ووضعها أمامه

طوال الوقت، وعند إنجاز مهمة أو عمل أو مكاملة يضع أمامها علامة (X).

وهناك بعض التفاصيل المفيدة وخاصة لأولئك الذين عليهم مسؤوليات ومهام كثيرة، ووقتهم لا يسمح بتدوين وإنجاز كل الأمور التفصيلية... إلخ. مثل هؤلاء عليهم وضع الأمور في المفكرة أو الورقة حسب الأولوية والأهمية ويكون الإنجاز تبعاً لذلك.

ومن الطرق المفضلة في استعمال المفكرات الشخصية، أن تستعمل مفكرة واحدة تحملها معك دائماً وتسجل فيها المسؤوليات والمهام كل في صفحة على حدة: الأعمال المتعلقة بالأسرة والقرابة، الأعمال المتعلقة ببعض الأمور التطوعية، الأعمال المتعلقة بالعمل والمكتب. وهناك صفحة مهمة للغاية في المفكرة وهي صفحة الأمور اليومية المهمة العاجلة. واستعمل القلم الرصاص في تدوين الأعمال المطلوبة، وعند الإنجاز يتم مسحها، ويمكن كتابة الأعمال في المفكرة في أي وقت تتذكر أو ترغب فيها فهي معك دائماً، ولكن الأفضل تدوين كل ما تريد قبل النوم لليوم أو الأيام القادمة، ويمكن تقسيم الأعمال التي تدونها في مفكرتك إلى يومي وبعضها أسبوعي والبعض الآخر يأخذ وقتاً أطول للمتابعة والإنجاز. وبالنسبة للأعمال اليومية والعاجلة تدون حسب ورودها على الخاطر ولكن تستعمل الترقيم لإعطاء الأهمية، وابدأ عند التنفيذ برقم ١ حتى ولو كان آخر فقرة في المفكرة.

كما أن هناك بعض الأفكار المجربة حول التذكر، فمنها - على سبيل المثال -: أحد الأصدقاء يستعمل بعض الطرق الآتية في التذكير وقد نجحت معه كثيراً. فإذا كان عليه أن يأخذ من المنزل وثيقة مهمة في الصباح

الباكر وضع حقيبته في مكان غير مكانها المعتاد، وعند أخذها في الصباح تذكره بالوثيقة. وعند رغبته في عمل مكاملة مهمة جداً في الغد من المكتب يضع شيئاً في السيارة يذكره بذلك كأن يضع علبة مناديل الورق في مكان السائق أو يضع قلمه في الجيب الأيمن أو يستعمل الملصقات الورقية الصفراء الصغيرة في مكان ما . . . إلخ.

الأفكار باختصار

العمليات العقلية الإنسانية مثل الحفظ والتذكر والتحليل والفهم والتفكير والتدبر عمليات تعتمد على أمرين أساسيين:
الأمر الأول: سلامة العقل وصحته .

الأمر الثاني: المران والممارسة واستعمال الطرق والوسائل المساعدة على ذلك .

فيما يتعلق بالذاكرة والتذكر هناك نصيحتان ثميتان لا بد من استيعابهما واستثمارهما :

النصيحة الأولى:

ضرورة استعمال التعلم الهادف عند مباشرة أي مهمة تعليمية ترغب في استيعابها وتخزينها لفترة طويلة .

النصيحة الثانية:

عدم الخوف من النسيان لكونه طبيعة إنسانية وجزءاً من التعلم نفسه . والعمل على اتباع الوسائل والطرق التي تقلل من النسيان وتدعم وتعزز عمل الذاكرة .

وهناك ثلاثة أساليب مهمة وفاعلة تساعد على التذكر وتعزز عمل الذاكرة: الأسلوب الأول: نفسي، والثاني: معرفي، والثالث: إجرائي .

الأسلوب النفسي:

الثقة بالنفس والتخلص من مشاعر الإحباط وخيبة الأمل والاستفادة القصوى من الذاكرة، هذه الهبة الربانية الرائعة.

الأسلوب المعرفي:

استعمال المفاهيم والأساليب العقلية التالية:

- ١) التفريق بين الذاكرة طويلة المدى وقصيرة المدى.
- ٢) تنظيم المعلومات وتصنيفها في مجموعات أو نماذج أو رسوم . . . إلخ.
- ٣) افتراض تعلم الموضوعات بهدف تعليمها للآخرين . فالذي يرغب في شرح موضوع ما وتعليمه للآخرين لابد أن يفهمه أولاً.
- ٤) استيعاب المعلومات على مراحل وفترات زمنية متتالية .
- ٥) استرجاع المعلومات بين فترة وأخرى .
- ٦) استعمال قانون الربط .

الأسلوب الإجرائي:

استعمال وسائل التذكير المتنوعة في المنزل والمكتب والسيارة مثل المفكرات أو الأوراق اللاصقة أو وضع الأشياء في أماكن معينة .

تمرين رقم (٤)

- الهدف :** قياس مدى قدرتك على استخدام مهارة التذكر .
- التعليمات :** ضع علامة (✓) على العبارة التي تتوافق مع واقعك الفعلي .
واعلم أن مصداقيتك ستتيح لك تقييم ذاتك بشكل أفضل .

م	العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً
١-	أساعد نفسي على تذكر الأشياء من خلال ربطها بأشياء أخرى.				
٢-	أقوم بتنظيم للمعلومات التي أرغب في تذكرها.				
٣-	أقوم بتكرار الأشياء كي يسهل عليّ تذكرها .				
٤-	أستعين ببعض الوسائل كالمذكرات كي تعيني على تذكر الأشياء .				
٥-	أقوم باسترجاع المعلومات التي تمت قراءتها أو سماعها بين الحين والآخر كي يسهل عليّ حفظها .				
٦-	استيعابي للمعلومات يتم بكميات قليلة وعلى فترات زمنية متتالية .				
٧-	لا أجد صعوبة في تذكر أسماء بعض الزملاء والأقارب .				
٨-	أستخدم نظاماً معيناً كالرسم أو الاختصارات لتحسين عملية التذكر .				

مفتاح الإجابة:

أولاً: يمكنك معرفة مدى كفاءتك في عملية التذكر بعد إجابتك على الأسئلة السابقة. وذلك بوضع درجات لكل عبارة أجبت عليها على النحو التالي: (دائماً: ٤ درجات، غالباً = ٣ درجات، أحياناً = درجتان، نادراً = درجة واحدة).

ثانياً: قم بجمع الدرجات التي حصلت عليها فإذا حصلت على (٢٩) درجة فأكثر فإن ذاكرتك ممتازة. وإذا حصلت على (٢٦ - ٢٨) درجة فإن ذاكرتك ذات كفاءة عالية). وإذا حصلت على (٢٢ - ٢٥) درجة فإنك تتمتع بذاكرة متوسطة ويمكنك تحسين مهارة التذكر لديك. وإذا حصلت على أقل من ٢٢ درجة فإن قدرتك على التذكر ضعيفة ويلزمك تحسين وتطوير ذاكرتك من خلال التدريب والممارسة.

تمرين رقم (٥)

الهدف: تحسين قدرة الفرد على التذكر.

التعليمات: أولاً: قم بإحضار صورة مليئة بالمشاهد واطلع عليها لمدة دقيقة واحدة، أو يمكنك أيضاً مشاهدة منظر من التلفاز بنفس المدة ثم قم بتسجيل ما تم مشاهدته:

١- ٢- ٣-

٤- ٥- ٦-

٧- ٨- ٩-

١٠- ١١- ١٢-

ثانياً: من خلال عملية التذكر التي قمت بها والمشاهد التي سجلتها، ما الأساليب التي استعنت بها في عملية التذكر (يمكن الاستعانة بما تم الحديث عنه من أساليب).

١- ٢- ٣-

٤- ٥- ٦-

ثالثاً: من خلال ما تم مناقشته في الفصل السابق، ما الذي ينقصك من أساليب تود الاستفادة منها لتطور مهارتك في التذكر؟

١- ٢- ٣-

٤- ٥- ٦-

الفصل السادس

٦

مهارات الاتصال

الفصل السادس

مهارات الاتصال

مهارات الاتصال مهارات مهمة في حياة الإنسان، وتعتمد عليها سعادته ونجاحه ولنبدأ بتعريف لمهارات الاتصال . الاتصال هو : نقل المعاني والمشاعر والأحاسيس بطريقة لفظية أو غير لفظية من شخص لآخر . ويهدف الاتصال - عادة - إلى الإخبار (نقل المعلومات والمشاعر) أو الإقناع أو الإمتاع . ونقصد بطريقة لفظية أي : باستعمال اللغة، وغير لفظية أي : باستعمال حركة الجسم وتعابير الوجه .

أما بالنسبة للمهارات فهي الطرق والأساليب التي يتم بها الاتصال . وسوف نحاول في هذا الفصل التعرف على المهارات المساعدة على الاتصال الفعّال وكيفية بناء وتطوير وصقل هذه المهارات .

عناصر الاتصال: هناك خمسة عناصر للاتصال، العنصر الأول : المرسل (مصدر الرسالة) والثاني : المستقبل (هدف الرسالة) والثالث : الرسالة (المعنى) والرابع : وسيلة الاتصال، والخامس : التغذية الراجعة أو الاستجابة، والاتصال الفعّال هو الذي يستوفى فيه عناصر الاتصال بطريقة سليمة وواضحة . ولانتقال الرسالة بوضوح من المرسل إلى المستقبل لابد من توافر عوامل لدى المرسل وعوامل في الرسالة نفسها وعوامل أخرى في المستقبل :

العوامل الخاصة بالمرسل : يقصد بالعوامل لدى المرسل أموراً منها :

حالته النفسية، ومستوى تعليمه، وعمره واهتماماته، وطريقة حديثه، وعلاقته بالسامع وغيرها من العوامل.

وبالنسبة لعوامل الرسالة: طريقة عرضها، والانفعالات المصاحبة، مقدار التشويش فيها، وأهميتها أو حاجة المستقبل لها . . . إلخ.

وبالنسبة للعوامل المتعلقة بالمستقبل: حالته النفسية (اهتمامه، إصغائه، مشاعره نحو المرسل)، وعمره، وخلفيته التعليمية . . . إلخ. بمعنى أن انتقال الرسالة يتأثر بهذه العوامل جميعها، ولا بد من الاهتمام بكل عامل من هذه العوامل لإخراج رسالة سليمة وواضحة. فإذا كان المتحدث في حالة نفسية جيدة، واستعمل لغة سليمة ومنظمة وعبر عما يريد بدقة، فالاحتمال كبير جداً بأن تكون الرسالة واضحة. ولكن هذا لا يكفي لفهم واستيعاب الرسالة لأنه يعتمد على حالة المستقبل النفسية واتجاهه نحو المرسل والرسالة، فعندما يكون السامع مصغياً ومهتماً ومستوى اللغة والحديث ملائماً له يمكن القول: إن الرسالة فهمت.

إن ما يعرف بسوء الفهم أو انقطاع الاتصال أو فهم ما يقال بطريقة مخالفة هو بسبب مشكلة ما في أحد عناصر الاتصال. وعلى الرغم من أن الأمور التي قد تسبب المشاكل في أحد العناصر كثيرة ومتعددة، ويصعب حصرها، إلا أننا نركز على أهم المهارات التي يمكن توافرها لتحقيق اتصال فعال.

مهارات الاتصال الفعال: إن أول مهارة من مهارات الاتصال الفعال

هي:

١- التعود على آداب الإنصات والاستماع للآخرين وهم يتحدثون. وأعتقد أن هذه من أهم مهارات الاتصال وفقدانها نوع من نقص الأدب

ويقلل من احترام الآخرين ويعوق الاتصال . ألا ترى كيف يتصرف بعض الناس وأنت تحدّثه؟ تراه منشغلاً بقراءة الجريدة، أو يصد عنك، أو يقاطعك بسرعة قبل أن تتم كلامك، أو ينشغل في بعض الأشياء، وقد تضطر أحياناً للإعادة عدة مرات لتوصيل الرسالة .

ويرجع ذلك إلى عدم التعود على آداب الإنصات، وهي آداب على غاية كبيرة من الأهمية تعبر عن حسن الخلق، والحساسية في العلاقة تجاه الآخرين، وتكسب الاحترام والتقدير وتفتح أمام الإنسان أبواب النجاح .

آداب الإنصات: الآداب كثيرة ويمكن اتباع أهمها وهي كما يلي :

أ - عليك بتوفير الاحترام والتقدير للآخرين، والاهتمام بهم وبما يريدون قوله ومشاركتهم وجدانياً، فهذه أفضل الآداب في الإنصات، وهي الأرضية التي يتم بناء التفاهم والاتصال عليها . وهذا موقف إنساني مهم ليس فقط كأدب للإنصات بل في العلاقات الاجتماعية بمجملها .

ب - عليك بحسن الخلق، وعلى رأسه الاحتفاظ بالبشاشة والابتسام على الدوام، وتذكر أنه ليس هناك دين من الأديان أو مذهب من المذاهب رفع الابتسامة والبشاشة إلى درجة العبادة كما فعل الإسلام . فهذا نبيك الكريم ﷺ يقول : « لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق » (رواه مسلم) .

ج - عليك بالنظر إلى عيني المتحدث والإنصات بهدوء وسكينة .

د - لا تشغل عن المتحدث بالقراءة أو النظر أو الالتفات أو تحريك اليدين أو الجسم .

هـ - اعط الفرصة للمتحدث للتعبير عن نفسه وتوصيل المعاني التي يرغب في نقلها، وافتح عقلك على ما يقول وابتعد عن المقاطعة أو

العبوس - إذا سمعت ما تكره .

و- لا تسخر أو تستهزئ بالمتحدث ، وفي حالة وجود اختلاف بين وجهات النظر عليك بالبحث عن الآداب الملائمة للرد والحديث .

ز- لا تتردد في السؤال واستيضاح الأمور التي لم تفهمها ، ولا تشعر بالخرج من جراء ذلك .

هذه بعض آداب الإنصات المهمة ، أما ما يتعلق بمهارات الاتصال فكما قلنا : لفظية أي متعلقة باللغة ، وغير لفظية أي متعلقة بالاتجاهات النفسية وحركات الجسم . أما ما يتعلق باللغة فهي الإنصات والحديث والقراءة والكتابة . ونكتفي في معالجتنا بالإنصات والحديث رغم ما للقراءة والكتابة من أهمية . أما بالنسبة للاتجاهات النفسية وحركات الجسم فلن نتعرض لها منفردة بل سنعالجها في سياق الإنصات والحديث .

آداب الحديث: ينطبق عليها ما ينطبق على آداب الإنصات من تعبير عن حسن الخلق والتأدب مع النفس والناس ، ومن ثم فهي طريق سالك إلى السعادة والنجاح - إن شاء الله . والواقع أن آداب الحديث واتجاهاته النفسية كثيرة ومتعددة ومن أهمها ما يلي :

أولاً: عليك بالاهتمام بلغتك واختيار عباراتك وألفاظك ، فلغة الشخص هي مؤشر على مدى ارتفاع مستواه الثقافي ومدى احترامه لنفسه وتقديره لذاته . وقد دلت التجارب الإنسانية أن ارتفاع مستوى لغة الشخص أرضية خصبة لنجاحه وقبوله لدى الآخرين .

ثانياً: تعلم أصول وأدب الحوار والمناقشة ، فهذا أدب راقٍ وثمرتين . وأهم جوانب هذا الأدب احترام الآخرين والتزام الهدوء ورحابة الصدر ،

والبعد عن التشنج والانفعال، والتركيز وتنظيم الأفكار والمفاهيم والتعامل معها والبعد عن اتهام الأشخاص وتجريحهم.

ثالثاً: تعلم التحكم في لسانك، وتعويدك على الحديث المناسب في الوقت المناسب.

رابعاً: ابتعد عن الجدل والمراء وادعاء العلم، فهذه من آفات الحديث بل من آفات النفس البشرية.

خامساً: تجنب فرض رأيك بالقوة، واسلك طريق الإقناع وخفض الجناح، وعليك باتباع الطرق التي تؤدي إلى الإجماع واتباع رأي الأغلبية.

سادساً: عليك بالوضوح والدقة والصدق عند عرض الأفكار والأخبار، وابتعد عن التعميم ونقل الأخبار دون تثبيت أو نقل ما تسمع، وابتعد عن التصرفات التي تعطي الآخرين انطباعات غير صحيحة عن شخصيتك.

سابعاً: عندما تبدأ في الحديث عن موضوع معين عليك بلزوم الموضوع ولا تتعداه أو تقفز منه إلى موضوع آخر.

ثامناً: حاول تنظيم أفكارك عند الحديث، وارسم الفكرة أو المعنى في عقلك قبل طرحها.

تاسعاً: لا تتحدث إلا عند الحاجة وتجنب الثثرة وكثرة الكلام.

عاشراً: إذا كانت الرسالة مهمة وترغب في التأكد من فهمها فهماً صحيحاً، فعليك باتباع أسلوب الاختصار والإعادة. والاختصار هو إيجاز ما سمعت بأسلوبك الخاص، والإعادة إرجاع بعض المقاطع من

الرسالة . فهذان الأسلوبان يساعدان على توضيح المعاني ومتابعتها ،
ويعينان كلاً من المتحدث والسامع على بلورة الأفكار وعدم سوء الفهم .

حادي عشر: حاول التخلص من اللزمات الحركية واللغوية عند
الحديث والاستماع ، مثل تحريك اليدين أو حك الرأس أو مس الملابس أو
قضم الشفاة أو التلظظ ببعض الكلمات بين الوقفات مثل : يعني . . . آ
. . . تعرف شفت كيف . . . إلخ .

ثاني عشر: حاول استعمال مستوى الحديث الملائم للمناسبة ،
فمستويات الحديث تختلف عن بعضها البعض ، فهذه مناسبة رسمية
وأخرى عادية عرضية وثالثة أسرية . وكل واحدة من هذه المناسبات تتميز
بعبارات واتجاهات وأساليب مختلفة ، عليك بالحساسية تجاه هذه
المستويات ومحاولة التكيف معها .

ثالث عشر: تذكر أن لمظهرك الخارجي من نظافة وترتيب ولباس ملائم
وبعد عن الحركات السريعة المفتعلة أكبر الأثر في توصيل رسالتك
للآخرين وإقناعهم وجذب اهتمامهم .

الأفكار باختصار

- تعتبر مهارات الاتصال من أهم الأسس المساعدة على السعادة والنجاح في حياة الإنسان .

- مهارات الاتصال هي الطرق والوسائل والأساليب التي يعبر بها الإنسان عن المعاني والمشاعر والأحاسيس . وهي إما مهارات لغوية كالحديث والإنصات والقراءة والكتابة أو غير لغوية كالاتجاهات النفسية وكاستعمال الإشارات والحركات والتعبير الجسمية .

سبعة أدب للإنصات هي:

- (١) احترام وتقدير الآخرين .
- (٢) حسن الخلق والاحتفاظ بالبشاشة والابتسامة .
- (٣) الهدوء والسكينة والنظر في عيني المتحدث .
- (٤) عدم الانشغال .
- (٥) إعطاء فرصة كافية للمتحدث للتعبير عن نفسه .
- (٦) عدم السخرية أو الاستهزاء .
- (٧) الاستيضاح والسؤال عند الحاجة .

وهيئة ثلاثة عشر أدبا للحديث هي:

- ١) الاهتمام باللغة واختيار العبارات .
- ٢) اتباع أصول وآداب الحوار والمناقشة .
- ٣) التحكم في اللسان .
- ٤) الابتعاد عن الجدل والمراء وادعاء العلم .
- ٥) عدم فرض رأيك بالقوة .
- ٦) توضيح المعاني والصدق مع النفس والآخرين .
- ٧) التزام الموضوع وعدم القفز إلى غيره قبل توصيله بطريقة ملائمة .
- ٨) تنظيم الأفكار .
- ٩) عدم الحديث إلا عند الحاجة .
- ١٠) اتباع الاختصار والإعادة في حالة الرغبة في إفهام المعلومات والتأكيد عليها .
- ١١) التخلص من اللزمات الحركية واللغوية .
- ١٢) استعمال مستوى الحديث الملائم .
- ١٣) الاهتمام بمظهرك الخارجي .

مقياس مدى قدرتك على الاتصال الجيد

يهدف هذا التمرين إلى قياس مدى قدرتك على الاتصال الجيد.
الرجاء قراءة العبارات التالية بدقة ثم ضع علامة (✓) على الإجابة
التي تعكس سلوكك الفعلي أثناء اتصالك بالآخرين :

رقم العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا أبداً
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					

لا يحدث أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العصبية	م
					أستخدم بعض العبارات التي توحى للآخرين بأنني أتابع وأفهم حديثهم .	١١
					أتعلم أن أرفع صوتي كي يسمع الآخرون بوضوح .	١٢
					أقاطع المتحدث عندما يتحدث إليّ .	١٣
					أحتفظ بهدوء أعصابي في وجه المتحدث عندما أكون غاضباً .	١٤
					أقلل من استخدام بعض اللهجات المحلية التي قد لا يفهمها المتحدث .	١٥
					ألاحظ نبرات الصوت بالنسبة للمتحدث .	١٦
					أتعلم النظر إلى الآخرين لملاحظة تعبيرات وجوههم أثناء التحدث .	١٧
					أهتم بالتعليمات والتوجيهات التي ترد إليّ في العمل .	١٨
					أعطي المتحدث الوقت الكافي للتعبير عن رأيه .	١٩
					أسعى إلى فهم ما يريد المتحدث بكل تركيز .	٢٠
					أميل إلى الإجابة على الاتصالات الهاتفية المتكررة أثناء حديثي مع الآخرين .	٢١
					أقوم بتبسيط حديثي مع الآخرين ليتم فهمه بكل وضوح .	٢٢

رقم	المهارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تهتم أبداً
٢٣	أبدأ الحديث بعد انتهاء المتحدث من حديثه تماماً.					
٢٤	أسأل المتحدث عن بعض الأمور الغامضة في حديثه.					
٢٥	أقوم بتسجيل أهم النقاط الرئيسة عند سماعي للمتحدث.					

مفتاح الإجابة:

لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين/ ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال، ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية.

رقم العبارة	دائمة	عاليًا	أحيانًا	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	صفر	٣	٢	١	٤
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	٤	٣	٢	١	صفر
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	صفر	١	٢	٣	٤
١١	٤	٣	٢	١	صفر
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	صفر	١	٢	٣	٤
١٤	٤	٣	٢	١	صفر
١٥	٤	٣	٢	١	صفر
١٦	٤	٣	٢	١	صفر
١٧	٤	٣	٢	١	صفر
١٨	٤	٣	٢	١	صفر
١٩	٤	٣	٢	١	صفر
٢٠	٤	٣	٢	١	صفر
٢١	صفر	١	٢	٣	٤
٢٢	٤	٣	٢	١	صفر
٢٣	٤	٣	٢	١	صفر
٢٤	٤	٣	٢	١	صفر
٢٥	٤	٣	٢	١	صفر

المجموع:

ثانياً: يمكنك معرفة مستوى مقدرتك على الاتصال الجيد من خلال المفتاح التالي:

ممتاز	٩٠ فأكثر
جيداً جداً	٨٠-٨٩
جيد	٧٠-٧٩
مقبول	٦٠-٦٩
ضعيف	أقل من ٦٠

ثالثاً: المقياس السابق يقيس أربع مهارات أساسية في الاتصال، والأسئلة التي تقيس كل مهارة موضحة حسب الجدول التالي، ولتحسين كل مهارة ينبغي أن تراجع كل سؤال حصلت فيه على درجتين فأقل، وملاحظة المهارة التي يتبع لها كي تحسن من نقاط الضعف وتعزز من جوانب القوة لديك.

المهارة	الأسئلة
الاستقبال	٢١، ٢٠، ١٩، ١٨، ١٤، ١٣، ١٠، ٩، ٦، ٢، ١
الاتصال غير اللفظي	١٧، ١٦، ٤
الإرسال	٢٣، ٢٢، ١٥، ١٢، ٨، ٧
التغذية المرتدة	٢٥، ٢٤، ١١، ٥، ٣

الفصل السابع

٧

احترام الذات والشعور
بالإيجابية

الفصل السابع

احترام الذات والشعور بالإيجابية

يقصد باحترام الذات والشعور بالإيجابية نحوها أن تكون نظرة الإنسان لنفسه جيدة، ولديه شعور بأنه مفيد، ومهم، وواثق من نفسه ولديه القدرة على الفعل. والواقع أن نظرة الإنسان لنفسه والعمليات التي تشكل بها هذه النظرة، أمر في غاية التعقيد ويعتمد الأمر على الظروف الأسرية والاجتماعية التي يكون الإنسان تحت تأثيرها. ولا شك أن العمر والخبرة والمستوى التعليمي أمور لها تأثير كبير على تكوين هذه النظرة. واحترام الذات وتقديرها شعور داخلي إذا تعزز لدى الشخص ينعكس على المشاعر المنقولة للآخرين، فيؤثر فيها ويجعل الشخص محترماً لديهم. وعندما يكون الشخص محترماً في نظر الآخرين فإن هذا بدوره سيعزز نظره لنفسه وتقديره لها.

ولاشك أن نظرة الآخرين وآراءهم وتقويمهم لها دور كبير في تعزيز مشاعر احترام الإنسان لنفسه، ولكن الأمر - في الأساس - يعتمد على الشخص ذاته، طريقة تربيته وخبراته وتعامله مع الأحداث والأشخاص وثقته بنفسه إلى غير ذلك من الصفات الوراثية التي ولد بها والصفات المكتسبة في بيئته الاجتماعية.

ولا يوجد لدينا وصفة سحرية لبناء وتشكيل احترام الذات والنظرة الإيجابية نحوها، ولكن سنقدم بعض المفاهيم العامة التي ستساعد في هذا الطريق. أولاً وقبل كل شيء، تذكر أن احترام الذات وتقديرها مزيج

من الصفات والمشاعر الوراثية والمكتسبة. إن الله - سبحانه وتعالى - خلق الناس بطبائع متفاوتة وأظهر في كل شخص صفات معينة محددة، تبدأ معه منذ الصغر وتستمر طوال حياته، وتشكل هذه الصفات المادة الخام التي تبنى عليها الشخصية الإنسانية. ولا أشك في أن لاحترام الذات والنظرة الإيجابية نحوها علاقة قوية ببعض الصفات الوراثية، مثل قوة الشخصية والذكاء، وبروز بعض المواهب، والثقة بالنفس، والقدرة على التأثير في الآخرين، والاعتداد بالرأي والإصرار... إلخ.

ولا يعني ذلك أن الوراثة هي الفيصل في قضية احترام الذات وتقديرها، بل كما قلنا إن الصفات الوراثية تشكل الخامة وبعد ذلك يأتي دور الصفات المكتسبة عن طريق التعلم والتدرب والمحاكاة في البيئة الاجتماعية (في الأسرة والمدرسة والمجتمع). فلورجعنا إلى بعض الصفات الوراثية السابقة مثل الميل إلى الاعتداد بالرأي والإصرار والثقة بالنفس، لوجدنا أن لها أحياناً - بدون التربية والتعليم - بعض الجوانب السلبية. وذلك لأن التربية والتعليم تسهم في تهذيب وترشيد هذه الصفات وتضعها في القنوات المتحضرة المناسبة. أي أنه عند توافر بعض الصفات الوراثية الملائمة ومرورها بالتربية والتعليم والخبرة المناسبة نستطيع أن نقول: إن الشروط المطلوب توافرها لاحترام الذات وتقديرها والنظرة الإيجابية نحوها قد وجدت.

والنظرة التي يمكن استخلاصها من شواهد الحياة هي أن الله - سبحانه وتعالى - خلق الإنسان بنفس الصفات والنوازع والقطرة، ولكن بدرجات متفاوتة، فالثقة بالنفس قد تكون لدى شخص قوية ولكنها أضعف لدى شخص آخر، وهكذا يقال في الصفات الإنسانية الأخرى. ولكن من

جهة أخرى تستطيع البيئة أن تعزز أو تعدل أو تضعف بعض الصفات الوراثية ومن ثم فالتربية والتعليم قد تعوض نواحي القصور في الوراثة .

إن الأمر ببساطة يتلخص في أن الوراثة هي الخامة ، والبيئة هي التي تشكل هذه الخامة . استمع إلى حديث نبينا الكريم ﷺ : « كل مولود يولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه » (متفق عليه) . فالفطرة هي قضية وراثية يشترك فيها جميع البشر ، ويهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه يقصد بها تأثير البيئة عن طريق التربية والتعليم .

والملاحظ أن بعض الصفات والطباع في الفطرة نفسها قد تختلف من شخص لآخر ، وأن البيئة عن طريق التربية والتعليم قادرة على تعويض النقص ودعم وتعزيز الصفات الإنسانية الجيدة وتحجيم الصفات غير المرغوب فيها .

ونريد في البداية أن نركز على النتائج الطبيعية لحديثنا عن الوراثة والبيئة ، فنؤكد أن الإنسان قادر في جميع الأحوال على بناء شخصية تحترم نفسها وتقدرها وتنظر إليها نظرة إيجابية مهما تكن الصفات الوراثية الموجودة لديه . ومن هذا المنطلق هناك بعض المفاهيم والأفكار التي تساعد في هذا الطريق وتتركز على التربية والتعليم والتدريب واكتساب الخبرات وهي الأمور التي يستطيع الإنسان التحكم فيها .

ومن أهم هذه المفاهيم القناعة الكاملة والإيمان المطلق بدورك في هذه الحياة ، وهو عبودية الله - سبحانه وتعالى - وصياغة شخصيتك فكراً وسلوكاً لتعبر عن هذه القناعة وهذا الإيمان . تذكر ما قلناه عن العبودية لله وأثرها في الإنسان روحاً وعقلاً وجسماً . وتذكر أن الأمر ليس قضية نظرية ، بل يجب أن يكون ذلك عملياً تطبيقياً يُرى أثره في السلوك اليومي

والمواقف الفكرية الدائمة وبناء العلاقات على المستوى الشخصي والأسري والاجتماعي . إن الحياة - انطلاقاً من هذه الأرضية - هي الأساس في تشكيل نظرة الإنسان لذاته وتقديرها واحترامها وتكريمها، وإذا توافرت هذه الأرضية بالطريقة الملائمة فلا يبقى على الإنسان إلا تعلم بعض الأساليب والاستراتيجيات التي تدعم نظرتة لنفسه واحترامها وتجعله ينطلق في طريق النجاح .

وتكون هذه الأرضية الأساس في نظرة الإنسان لذاته واحترامها؛ لأن الله - سبحانه وتعالى - خلقه وكرمه وعززه وجعله أفضل مخلوقاته ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ﴾ (الإسراء: ٧٠) . ورسم له سبيل الهداية ﴿... وَإِنَّ اللَّهَ لَهُدَّ الَّذِينَ آمَنُوا إِلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ﴾ (الحج: ٥٤) ، وسخر له ما في الأرض ﴿وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ...﴾ (الجن: ١٣) . ومن ثم فالإنسان يستمد احترامه لنفسه وتقديره لها من تعظيمه لخالقه واستيعابه لدوره ومسؤولياته في هذه الحياة، كما يستمد قوته من ثقته بالله - عز وجل - وليس هناك مجال للخوف من الخلق، أو القلق على انقطاع الرزق أو الحيرة أو الشعور بالضيق أمام الأقدار، استمتع إلى هذا الحديث العظيم وهو نصيحة نبينا ﷺ إلى شباب أمته: «يا غلام إنني أعلمك كلمات: احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك، إذا سألت فاسأل الله، وإذا استعنت فاستعن بالله، واعلم أن الأمة لو اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك، وإن اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك إلا بشيء قد كتبه الله عليك، رفعت الأقلام وجفت الصحف» (رواه الترمذي وقال حديث حسن صحيح) .

وبناء على ذلك هناك بعض الأساليب والطرق التي يمكن استخدامها لتعزيز احترام الإنسان لذاته على النحو التالي :

١- عود نفسك على قول كلمة الحق والصدق مع النفس ومع الآخرين ، وقف دون قيمك ومبادئك في الحياة وابتعد عن النفاق الاجتماعي والمداراة المقيتة والانقياد لقبول وتبرير أخطاء الآخرين مهما بلغت مكائنتهم الاجتماعية أو الوظيفية ، وليكن قول الحق والصدق في المواقف بأسلوب مهذب وأدب راق .

٢- عود نفسك على الإنجاز والإنتاج والقيام بالمهام التي تطلب منك أو تضعها لنفسك ، فتعويد النفس على مثل هذه الأمور يدعم لديك الشعور بالقيمة والأهمية ، ويجعلك تنطلق في طريق الإنجاز والإنتاج وتحمل المسؤوليات الذي بدوره يقود إلى النجاح . وتذكر أن الإنجاز والإنتاج والقيام بالمهام لا يتحقق بالعمل وقتاً أكثر أو بمجهود أكبر ، ولكن بمحاولة استغلال الوسائل المتاحة والوقت المتاح والاهتمام بالدقة والإتقان مسترشداً بقول نبينا الكريم ﷺ : «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه» (رواه: أبو يعلى) . وستجد بعد التجربة أن هذه الأمور لها تأثير على نموك الشخصي وتقوية الإرادة وارتفاع رصيد ذاتك أمام نفسك وأمام الآخرين .

٣- حاول أن تتعرف على قدراتك وإمكاناتك ونواحي القوة في شخصيتك وكذلك نواحي الضعف فيها ، وانطلق من ذلك في تعزيز وتدعيم الجوانب القوية والاستفادة منها قدر الإمكان ، وتعويض النقص بالتعلم والخبرة ومعالجة الضعف بالطرق المناسبة . وتذكر أن الاهتمام بهذا الجانب يقود الكثير من الناس نحو اهتمامات أو تخصصات أو أعمال معينة ، فإذا قادك ذلك إلى اختيار تخصص أو مجال معين ، فتذكر أن

النجاح في الحياة مرتبط بالتخصص والتركيز على مجالات معينة يُنجز ويُنتج ويُبدع فيها الإنسان .

٤ - حاول أن تنطلق من قيمك ومثلك إلى أرض الواقع وحاول التجريب والتطبيق العملي ، ففي ذلك سعادة كبرى ودعم قوي لنظرة الإنسان الإيجابية لنفسه . وتذكر أن المثل العليا والقيم والأخلاق الكريمة والصفات الطيبة كلها أمور نظرية تعلمها سهل ، ولكن تطبيقها وممارستها أمر غاية في الصعوبة والتعقيد ويحتاج إلى وقت أطول ومجهود أكثر .

٥ - تعود أن تطبخ أمورك على نار هادئة ، بمعنى أن تكون أقوالك وأفعالك وقراراتك مدروسة وليست سريعة أو وقتية ، ولكن حذار أن تكون هذه النار هادئة أكثر من اللازم ، فإن ذلك يؤدي إلى التهاون وعدم الاهتمام والسلبية والتسوية والكسل ، وليس أقسى ولا أسوأ على الشخصية الإنسانية من هذه الأمور . وليس هناك أسوأ من المشاعر التي تورثها هذه الأمور على المستوى الشخصي ؛ حيث تزعزع ثقة الإنسان بنفسه وتشعره بعدم الرضى ، وتعزز لديه مشاعر احتقار الذات وتطور عقدة النقص . وإذا أخذ الناس هذه الانطباعات عن شخص معين فسيسقط من أعينهم ، وينظرون إليه نظرة سلبية ولا تنفعه بعد ذلك أطنان من المعرفة أو سنوات طويلة من الخبرة أو صفات كثيرة طيبة .

٦ - تذكر أن التعود على الشكوى والتبرم من الأحوال والتذمر للناس أمراض نفسية ، تعبر عن ضعف الإيمان وتزعزع الثقة بالنفس والنظرة الدونية للذات . وتعطي الانطباع بأن الإنسان في موقف ضعيف ليس بقادر على الفعل وتعديل الأوضاع للأفضل .

ومن تعزيز احترام الإنسان لذاته وتقديرها عدم التعود على

الاستسلام والخضوع بالشكوى إلا لله - سبحانه وتعالى - والصبر والتحمل والجلد وتشرب معاني الرجولة . استمع إلى هذه الآيات الكريمة : ﴿ يَا بُنَيَّ أَقِمِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأَصْبِرْ عَلَىٰ مَا أَصَابَكَ إِنَّ ذَٰلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ ﴾ (لقمان : ١٧) .

٧- ابتعد عن إعطاء الناس انطباعات سريعة عن شخصيتك ، فهذا مدعاة للنفاق والرياء ، وقد تكون الخسارة أكبر بكثير مما يتصور الإنسان ، فقد تكون في مجلس وتأخذ الحديث ولا تعطي فرص المشاركة للآخرين اعتقاداً منك أن هذا سوف يقنعهم أنك عالم ومثقف إلخ . أو قد تكون في مجموعة وتأخذ الحق في عمل القرار دون المشاورة الكافية اعتقاداً منك أن هذا سيعطيهم الانطباع بأنك أهل للمسؤولية إلخ من الأمور التي يفعلها الإنسان ليشعر الآخرين بالأهلية والقدرة والمكانة . وتذكر دائماً الاهتمام بتقديم شخصية هادئة متزنة ناضجة واثقة من نفسها ، وتعبر عن هذه الأمور بطريقة مقبولة بعيدة عن الرياء والنفاق والتأثير السريع في الآخرين . وتذكر أن في هذا أفضل انطباع مستمر يقدمه الإنسان عن نفسه يعزز من احترامه لذاته ويفتح له طرق النجاح .

وعندما نتحدث عن احترام الذات والتقويم الإيجابي لها ، نقصد بالطبع أن يكون هذا في ضوء ما هو معقول ومتعارف عليه ، لأن المبالغة في احترام الذات تقود إلى الإعجاب بالنفس والتكبر والغطرسة ، وهذه صفات ذميمة تحبط الأعمال وتفسدها وتأتي على نجاح الإنسان في الدنيا والآخرة .

الأفكار باختصار

- احترام الذات والشعور بالإيجابية نحوها أساس مهم من أسس السعادة والنجاح في حياة الإنسان .
- احترام الذات والشعور بالإيجابية نحوها مشاعر وأحاسيس داخلية، وهي مزيج من النظرة الجيدة للذات والشعور بالأهمية والفائدة والثقة بالنفس والقدرة على الفعل .
- هناك بعض الأمور التي تساعد على بناء احترام الذات والشعور بالإيجابية نحوها ومن أهمها:
 - ١) القناعة الكاملة والإيمان المطلق بدورك في هذه الحياة، والمتمثل في عبودية الله وصياغة الفكر والسلوك في ضوء هذه العبودية .
 - ٢) التعود على قول الحق والصدق مع النفس ومع الآخرين .
 - ٣) تعويد النفس على الإنتاج والإنجاز والقيام بالمهام والمسؤوليات .
 - ٤) التعرف على القدرات والإمكانات ونواحي القوة والضعف وتعزيز نواحي القوة ومعالجة نواحي الضعف .
 - ٥) الانطلاق من عالم التنظير إلى عالم التطبيق .
 - ٦) تعويد النفس على طبع الأمور على نار هادئة وتلافي شدة اللهب أو انطفائه .
 - ٧) الابتعاد عن إعطاء الناس انطباعات سريعة عن شخصك .

تمرين (٦)

الهدف: التعرف إلى أي مدى أنت واثق بنفسك .

التعليمات: أولاً: ضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يغلب عليها سلوكك الفعلي .

لا	نعم	السلسلة
		١- أعود نفسي على قول الحق مهما كلف الثمن .
		٢- أقف مع نفسي وأقومها بين الحين والآخر .
		٣- أتعهد بإنجاز المهام والمتطلبات التي أضعتها على نفسي .
		٤- أتهرب من إخبار الناس بما أفكر فيه .
		٥- أحاول أن أتعرف على جوانب القوة والضعف في شخصيتي .
		٦- أقوم بالتذمر أو الشكوى عندما أكلف بأي مهمة جديدة .
		٧- عند ممارستي لأي مهمة جديدة أحاول مراقبة ما يفعله الآخرون وأتصرف بمثل ما يتصرفون .
		٨- أعود نفسي على الترتيب والتأني عند اتخاذ أي قرار أو فعل .
		٩- حين أعمل في فريق ، أميل غالباً إلى موافقة رأي المجموعة دون محاولة إقناعهم بوجهة نظري .
		١٠- أميل إلى الوحدة وعدم مواجهة الناس .
		١١- أسأل وأستفسر عندما يطلب مني تنفيذ مهمة ما .

ثانياً: الأسئلة (١، ٢، ٣، ٥، ٨، ١١) فإن الإجابة المثلى عنها بـ (نعم).

- الأسئلة (٤، ٦، ٧، ٩، ١٠) فإن الإجابة المثلى عنها بـ (لا).

- كلما كانت إجاباتك الصحيحة كثيرة، فإن ثقتك بنفسك عالية. وإن كانت الإجابات الصحيحة لديك قليلة جداً، فإن ثقتك بنفسك متدنية وتحتاج إلى تعزيز ثقتك بنفسك من خلال مناقشة واستيعاب ما تم تقديمه في الفصل السابق.

الفصل الثامن

٨

العلاقات الاجتماعية
وأدائها

الفصل الثامن

العلاقات الاجتماعية وآدابها

سنتناول بإشارات سريعة ثلاث كليات رئيسة من العلاقات والآداب الاجتماعية، نعتقد أن لها تأثيراً كبيراً على تحقيق الإنسان للسعادة والنجاح. وهذه الكليات هي: تأدية حقوق العباد، وحسن الخلق، والامتداد خارج الذات.

الكلية الأولى - وهي محور الآداب الاجتماعية جميعها -: استيعاب وتطبيق تعاليم وتوجيهات ربنا - عز وجل - فيما يتعلق بحقوق العباد. فالعباد - كما جاء في ديننا العظيم - لهم حقوق متفاوتة في الأولوية والأهمية وأولها حقوق الوالدين، ويأتي بعد ذلك حقوق الأسرة والقراة والصداقة والجيرة... إلخ. والاهتمام بهذه الحقوق وتأديتها حسب التوجيهات الربانية وتجنب التقصير في ذلك يفتح لك أبواب التوفيق، ويقود لرضى الرب والشعور بالرضى عن النفس ورضى كثير من الناس، وهذه - وربك - من أكبر مفاتيح السعادة والنجاح.

ولا شك أن تأدية حقوق العباد مبحث واسع من مباحث ديننا الحنيف، ومن الفائدة العظيمة الرجوع إلى القرآن والأحاديث والكتب المعتمدة لاستيعاب الموضوع وتطبيقه في الحياة اليومية، وتكفي الإشارة في هذا السياق.

الكلية الثانية: حسن الخلق، وهو جماع الأخلاق الحميدة. ولم ينله شخص إلا فاز بسعادة الدنيا والآخرة. إن حُسْنَ الخلق يدخل الجنة، كما جاء في الحديث، فقد سئل رسول الله ﷺ عن أكثر ما يدخل الناس الجنة فقال: «تقوى الله وحُسْن الخلق» (رواه: الترمذي). مع التنبيه إلى أمر مهم في هذا السياق ألا وهو أن حسن الخلق وما يصاحبه من مواقف واتجاهات وسلوكيات، يبقى من قبيل النظريات حتى يتمكن الإنسان من تطبيقها على أرض الواقع ووضعها جزءاً من برنامجه العملي وممارساته الحياتية اليومية.

إن كل الأمور والأساليب والطرق والمفاهيم التي تعرضنا لها فيما سبق لا قيمة لها دون التطبيق، فالتطبيق هو التحدي الكبير الذي يواجه من يرغب في تحقيق السعادة والنجاح. وكل ما نسمعه أو نقرأه في حياتنا لا يعدو قناعات نظرية وأفكاراً جميلة، وتبدأ الاستفادة عندما تتحول هذه القناعات والأفكار إلى ميدان الفعل، أي تصبح جزءاً من طبيعة الشخص وتترجم إلى سلوكيات واتجاهات واضحة في المواقف والممارسات الحياتية.

الكلية الثالثة - كما ذكرنا سابقاً - : الامتداد خارج الذات. ونظراً لأهمية هذا الموضوع سنفرد له فصلاً مستقلاً.

وسنكتفي بالحديث عن تأدية حقوق العباد وحسن الخلق. فهما أدبان كليان يغطيان تقريباً كل الآداب الاجتماعية المرغوبة فيها، وهما - صفة عامة - معروفان لكل مسلم وينصح بالرجوع إلى كتب السنّة وغيرها من الكتب التي توضح حقوق العباد وكيفية أدائها وتعرض خلق المسلم بشيء من التفصيل. وإذا كان هناك من إضافة في هذا السياق فهي مجموعة من

النصائح التالية والتي تعين على تطبيق وممارسة هذين الأديين .

النصيحة الأولى : الاقتداء بأفضل البشر نبينا محمد ﷺ ، فقد جمع محاسن الأخلاق ، العقائدية والفكرية والسلوكية ، وقال عنه ربنا تبارك وتعالى : ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم : ٤) . ادرس هذه الشخصية العظيمة ، حلل صفاتها وميزاتها والطريقة التي تعاملت بها مع الأحداث والأشخاص والأفكار ، ستجد كنزاً ثميناً ووسائل واضحة وطرقاً مأمونة تقودك إلى النجاح والسعادة بكل معانيها العظيمة . ادرس السيرة لتتعرف على جوانب هذه الشخصية وما تمثله من قدوة .

النصيحة الثانية : عدم المساومة على المبادئ بمعنى أن تكون شخصاً ملتزماً بالمبادئ التي تؤمن بها على الدوام ، وأن يعرف الناس بأن لديك مصداقية وثباتاً ، يسهل على الآخرين التنبؤ بمشاعرك وأرائك ومواقفك . وهذا بالتالي سيعطي شخصيتك ثقلاً كبيراً وتصبح قدوة للآخرين ، بل تصبح شخصيتك رسالة تقوم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بممارسة أشرف المهن وأعظم الأدوار في الحياة وهو تعليم الناس الخير والدعوة إلى الله . وأقول : عدم المساومة على المبادئ ؛ لأن الشخص الذي يعيش مع الناس ويتعامل معهم على مختلف المستويات ويرغب في التأثير فيهم قد يجامل ويحابي وقد ينافق أحياناً ، ولا بد أن نحترس من هذا الأمر وألا نخلط بين المجاملة والأدب الاجتماعي المقبول وبين الصفات الذميمة التي نهى عنها ديننا العظيم .

وقد يتصور البعض أن موضوع عدم المساومة على المبادئ قد يتحول في شخصية الإنسان إلى شيء من الشدة والصرامة وعدم المرونة التي قد تكون صفات مطلوبة في بعض المواقف ، ولكن الإنسان العاقل يعرف أنها

لا تمثل مواقف دائمة بالنسبة للمسلم، تذكر ما قلناه عن قدوة الجميع محمد ﷺ، كيف كان يعيش مع الناس ويتعامل معهم ويعلمهم . . . إلخ.

النصيحة الثالثة وهي مرتبطة ارتباطاً قوياً جداً بالنصيحة التي قبلها وقد تبدو غير منسجمة معها. وهي أهمية اتباع الدين والحكمة في التعامل مع الآخرين وغلبة البشاشة والمجاملة المتوازنة.

وليس هناك تناقض بين النصيحتين (الثانية والثالثة) على الإطلاق؛ لأن الأولى تعبر عن قناعاتنا الدائمة نحو القيم التي نؤمن بها ونمارسها ونعمل من أجلها. والثانية تعبر عن الطرق والأساليب التي نعبر بها عن هذه القيم والمبادئ.

إن بعض الملتزمين بهذا الدين العظيم - هداهم الله - يعتقدون أن الشدة والصرامة وعدم المرونة والعبوس مهمة في علاقاتهم مع من حولهم، وقد تتحول في بعض الأحيان إلى سمات دائمة تنفر الناس.

النصيحة الرابعة طيب الكلام وطلاقة الوجه. وهذا أدب عال ورفيع وله آثار رائعة في سعادة الإنسان ونجاحه وقبوله لدى الآخرين، تذكر أنه جزء من العبادة، يقول رسول الله ﷺ: «والكلمة الطيبة صدقة» (متفق عليه). وجزء من المعروف، يقول رسول الله ﷺ: «لا تحقرن من المعروف شيئاً، ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق» (رواه: مسلم). ولقد شجعنا ديننا على الاهتمام بهذا الجانب في حياتنا لما له من أثر كبير في خلق بيئة اجتماعية مناسبة يسودها الاحترام والتقدير والحب.

النصيحة الخامسة إفشاء السلام، وهي - لا شك - مرتبطة بالنصيحة التي قبلها، لأن إفشاء السلام ينبوع من ينابيع الخير للمسلم، فعلاوة على

ما فيه من أجر وثواب، يذيب جليد العلاقات الاجتماعية ويؤلف بين القلوب. وإفشاء السلام من خير أعمال الإسلام، فعن عبد الله بن عمرو ابن العاص رضي الله عنهما أن رجلاً سأل رسول الله ﷺ: أي الإسلام خير؟ قال: «تطعم الطعام، وتقرأ السلام على من عرفت ومن لم تعرف» (متفق عليه).

هذه بعض النصائح السريعة ولم نرد التفصيل، فنحن بصدد مبحث كبير، لكن الرجوع إليه، والاستزادة منه في ديننا سهل ومتيسر. والمهم التذكير بالموضوع لمعرفة الفوائد العظيمة لتأدية حقوق العباد وحسن الخلق وآثارها الإيجابية على سعادة الإنسان ونجاحه في الدنيا والآخرة.

الأفكار باختصار

هناك ثلاث كليات رئيسة من العلاقات والآداب الاجتماعية :

الكلية الأولى: تأدية حقوق العباد .

الكلية الثانية: حسن الخلق .

الكلية الثالثة: الامتداد خارج الذات .

وهناك خمس نصائح تتعلق بالكلية الأولى والثانية وتعين على

ممارستهما :

النصيحة الأولى: الاقتداء بنبينا محمد ﷺ .

النصيحة الثانية: عدم المساومة على المبادئ .

النصيحة الثالثة: اتباع اللين والحكمة .

النصيحة الرابعة: طيب الكلام وطلاقة الوجه .

النصيحة الخامسة: إفشاء السلام .

حالة دراسية

يدرك مازن قيمة الاستقامة على الدين بعد أن عاش فترة من عمره قضاها في اللهو والعبث وهو أكبر إخوته، إلى أن هداه الله على يد صحبة أرشدته إلى الخير وأعانتة عليه.

ودائماً ما يتذكر أيامه التي قضاها في غير طاعة الله ويلوم نفسه كثيراً ويؤنبها على ما اقترفت في تلك الفترة. ويسعى مازن بكل ما أوتي أن يحذر أقاربه وزملاءه من مغبة رفقة السوء؛ كي لا يقعوا فيما وقع فيه سابقاً. فكثيراً ما يؤكد لإخوته على الاستقامة وعدم الاختلاط ببعض الصحبة التي قد تجر على صاحبها الويلات. ولم يرق له حال بعض أصدقاء أخيه ياسر الذين يختلف معهم في بعض وجهات النظر، الأمر الذي دعاه إلى أن يطلب من أخيه هجرهم وعدم الاستمرار في صداقتهم. ولم يكتف مازن بذلك بل طلب من أسرته مقاطعة بعض الأقارب بحجة تقصيرهم في بعض العبادات. وعندما يحاول أي من أفراد أسرته إبداء وجهة نظر تجاه ما يطرحه من أفكار، فإن الويل ثم الويل له فيبدأ مازن يصرخ ويزمجر ويردد دوماً (أنا أعرف بمصلحتكم). ليس هذا فحسب بل إنه كثيراً ما يقع في خلاف وجدل مع زملائه عند مخالفتهم أو تقصيرهم.

وبعد مضي أكثر من سنة بدأ يفكر مازن باعتزال الناس وعدم الخوض معهم في أي حديث، وكان يمشي دوماً مطأطأ الرأس ويبدو على وجهه علامات اليأس من الواقع الذي يعيشه ولا يرد على أحد سلاماً أو كلاماً.

أسئلة للمناقشة.

* من خلال هذه الحالة، ما الأخطاء التي وقع فيها مازن؟ .

١-

٢-

٣-

٤-

* ماذا يمكن لك أن تقدمه لمازن من نصح؛ كي يتمتع بعلاقات طيبة

مع الغير؟

١-

٢-

٣-

٤-

مقياس السعادة والنجاح

الجزء الثالث والرابع

العلاقات بالأسرة، والعلاقات بالوالدين

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تعكس سلوكك الفعلي وليس ما تجبذ أن تكون عليه . واعلم أن مصداقيتك ستساعدك على التعرف على جوانب القوة والضعف لديك بشكل أفضل .

رقم	العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً نادراً	لا يحدث أبداً
١	أعامل زوجتي معاملة حسنة .				
٢	أناصح زوجتي بما ينفعها في دينها ودنياها .				
٣	أدعو أهلي للالتزام بالزي الشرعي .				
٤	أطلب من زوجتي التأثير على قريناتها في فعل الخير .				
٥	ألوم زوجتي على تقصيرها في الأمور الهامشية .				
٦	أعامل بصدق وأمانة مع أهلي .				
٧	أختار أحسن الحديث عند التحدث مع زوجتي وأبنائي .				
٨	أحرص على تلبية احتياجات أسرتي الأساسية .				
٩	أمازح أهلي وألطفهم .				
١٠	أقوم بتربية أبنائي وتنشئتهم تنشأة السليمة .				
١١	أحث أبنائي على الالتحاق بحلقات تحفيظ القرآن الكريم .				

رقم	العصية	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١٢	أساعد أبنائي في اختيار الجلساء الصالحين .					
١٣	أوفر لأسرتي الأسباب المعينة على صلاحهم .					
١٤	أوفر لأبنائي الألعاب المسلية الهادفة .					
١٥	أحفز أسرتي على القراءة والاطلاع .					
١٦	أشارك أبنائي في مذاكرتهم لدروسهم .					
١٧	أخصص وقتاً لأسرتي من أجل النزهة والترفيه .					
١٨	أحث الأبناء بالمدامومة على الصلوات المكتوبة في المسجد .					
١٩	أعقد درساً دورياً للأهل .					
٢٠	أعامل أبنائي على أساس العدل والمساواة .					
٢١	أحرص على أن أكون قدوة حسنة لأبنائي وزوجتي .					
٢٢	أطلع كل ما يمكن أن يعينني في تحسين أدائي في تربية أبنائي .					
٢٣	أطيع والدي في المعروف .					
٢٤	لساني يلهج بالدعاء لوالدي في حضورهما وغيابهما .					
٢٥	أتلطف مع والدي في الحديث .					
٢٦	بري بوالدي أمر غالب في تصرفاتي .					
٢٧	أبادر لتنفيذ ما يطلبه مني أحد والدي .					

مفتاح الإجابة

لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين، ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية.

رقم العنارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	٤	٣	٢	١	صفر
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	صفر	١	٢	٣	٤
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	٤	٣	٢	١	صفر
١١	٤	١	٢	١	صفر
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	٤	٣	٢	١	صفر
١٤	٤	٣	٢	١	صفر
١٥	٤	٣	٢	١	صفر
١٦	٤	٣	٢	١	صفر
١٧	٤	٣	٢	١	صفر
١٨	٤	٣	٢	١	صفر
١٩	٤	٣	٢	١	صفر
٢٠	٤	٣	٢	١	صفر
٢١	٤	٣	٢	١	صفر
٢٢	٤	٣	٢	١	صفر
٢٣	٤	٣	٢	١	صفر
٢٤	٤	٣	٢	١	صفر
٢٥	٤	٣	٢	١	صفر
٢٦	٤	٣	٢	١	صفر
٢٧	٤	٣	٣	١	صفر

العلاقة بالوالدين والأسرة	الدرجة المستوى
٩٨ فأكثر	عالية جداً
٩٧-٨٧	عالية
٨٦-٧٦	متوسط
٧٥-٦٥	ضعيفة
أقل من ٦٥	متدنية جداً

العلاقة بالوالدين والأسرة

مجموع الدرجات

الفصل التاسع

٩

الامتداد خارج الذات

الفصل التاسع

الامتداد خارج الذات

تحدثنا في الفصل السابق عن موضوعين : تأدية حقوق العباد ، وحسن الخلق وستحدث في هذا الفصل عن موضوع مكمل لما سبق الحديث عنه : الامتداد خارج الذات .

ونقصد بالامتداد خارج الذات أي البعد عن تركيز الجهد والوقت على الاهتمامات والمصالح الخاصة أو الذاتية إلى الاهتمام والتفاعل والمشاركة في حياة المجتمع الذي تعيش فيه والأمة التي تنتمي إليها . ويعني البعد عن العزلة والأنانية والانغلاق إلى المشاركة والانفتاح والتعاون .

ويتضح من هذا أننا نحتاج إلى التعرف على بعض الأسس المهمة التي تساعد الشخص على الامتداد خارج ذاته وهي كما يلي :

الأساس الأول : وأهم الأسس على الإطلاق هو المشاركة والتفاعل والاهتمام بقضايا الأمة والعمل من أجل تحقيق خيرها وتقديمها والشعور بآمالها وآلامها وهمومها . لتتذكر هذه الايات الكريمة وتوجيهاتها القوية :

﴿وَتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (آل عمران : ١٠٤) .

﴿ كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ

وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴿آل عمران: ١١٠﴾ .

﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾ (التوبة: ٧١) .

ولنتذكر هذه الآثار والأحاديث الشريفة ومعانيها الواضحة:

«من لم يهتم بأمر المسلمين فليس منهم» .

«المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً» (متفق عليه) .

«مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» (متفق عليه) .

أليست هذه الآيات والأحاديث والآثار قوية في معانيها، واضحة في توجيهاتها، تبرز أساساً من أسس الشخصية الإسلامية، ومعلماً من معالمها، كونه عضواً فاعلاً في أمتة عليه مسؤوليات كبيرة تجاهها؟

إن الإنسان مطالب بالعمل حسب مقدرته وموقعه وإمكاناته ولا يكلف الله نفساً إلا وسعها . فالقضايا كثيرة وتختلف باختلاف الزمان والمكان، وباختلاف موقع الإنسان أيضاً، فهناك قضايا على مستوى الأمة بجمعها . خذ - على سبيل المثال في وقتنا الحاضر - قضايا المسلمين في فلسطين والفلبين ويوغسلافيا السابقة والقرن الإفريقي وغيرها، وقضايا الأقليات المسلمة خارج البلاد العربية والإسلامية في بلاد مثل بورما والصين والهند . . . إلخ . وهناك قضايا مثل التخلف السياسي والبعث عن الشورى والفقر والجهل والتبشير النصراني والغزو الفكري، وجهود الدعوة والإغاثة والتعليم الإسلامي . . . إلخ . وعلى المستوى الأقل هناك القضايا المحلية المتعلقة بكل شعب مسلم على حدة . . . إلخ .

إن الاهتمام والمشاركة في مثل هذه القضايا رمز لوحدة الأمة وتعبير عن فعالية ونشاط أبنائها .

ويمكن للفرد المشاركة والتفاعل من خلال عدة عوامل أهمها : توافر الموقف والاتجاه الإيجابي نحو قضايا المسلمين ، أي الاهتمام والشعور بها ، وتحويل هذا الموقف إلى مجال الفعل وميدان العمل الفسيح .

والأمثلة على كيفية المشاركة والتفاعل كثيرة ويصعب حصرها ، وتعتمد - كما تبين - على موقع الإنسان . فهناك من يستطيع الدعم بالمال وهناك من يمكنه التطوع بالجهد والحركة والاتصال ، وآخرون يمكنهم الحديث والكتابة وتنوير الآخرين . . . إلخ .

الأساس الثوري وذلك بالابتعاد عن النزعة الفردية عند تشكيل رأي أو الشروع في أمر ما أو اتخاذ قرار مهم . وللشورى جانبان : الجانب الأول : الرجوع لله - سبحانه وتعالى - وصلاة الاستخارة ، التي هي رباط قوي بين العبد وربّه ، فقد قال أحد الصحابة ، كان رسول الله ﷺ يعلمنا الاستخارة في الأمور كلها كالسورة من القرآن ، يقول : « إذا همّ أحدكم بالأمر فليركع ركعتين من غير الفريضة ، ثم ليقل : اللهم إن أستخيرك بعلمك ، وأستقدرك بقدرتك ، وأسألك من فضلك العظيم ، فإنك تقدر ولا أقدر ، وتعلم ولا أعلم وأنت علام الغيوب ، اللهم إن كنت تعلم أن هذا الأمر خير لي في ديني ومعاشي وعاقبة أمري . أو قال عاجل أمري وآجله ، فاقدره لي ويسره لي ، ثم بارك لي فيه . وإن كنت تعلم أن هذا الأمر شر لي في ديني ومعاشي وعاقبة أمري : « أو قال » عاجل أمري وآجله ، فاصرفه عني واصرفني عنه ، وأقدر لي الخير حيث كان ، ثم أرضني به » قال ويسمي حاجته» (رواه البخاري) . وهذا يدل على أن هذه الصلاة جزء من

حياة المسلم، تفتح له أبواب الخير والخيارات السليمة المأمونة، وتقنعه بأن الأمر إذا تم بعد الاستخارة على غير هوى النفس ورغبة الإنسان؛ ففيه حكمة وفيه بعد عن أذى لا يعرفه ولا يقدره الإنسان، بسبب ما يشوب تفكيره وتدييره من نقص. وقد دلت التجارب على أن النتيجة التي يصل إليها الإنسان بعد الاستخارة تكون بفضل الله مرضية ومقنعة؛ لأنه طلب المشورة والعون من رب العباد العالم بما يصلح أحوالهم.

الجانب الثاني من الشورى هو طلب رأي وعون ومشورة الآخرين، ممن يثق بهم الإنسان ويعتقد أن لديهم المعرفة والقدرة والحيادية والإخلاص وقوة الإيمان، فمثل هؤلاء أكبر عون للإنسان لعمل قرار سليم ورأي حكيم متوازن.

وقد يقال أيهما يأتي أولاً الاستخارة أم استشارة الآخرين؟. ومن خلال تجارب الناجحين أن استشارة الآخرين تقدم الكثير من المعلومات وتفتح الذهن على الكثير من الأمور وتركز الموضوع في خيار أو خيارين، لذلك أجد نفسي ميالاً لاستشارة الآخرين في البداية وعندما تتبلور الخيارات وتتضح معالمها، بعد ذلك أصلي صلاة الاستخارة وأرى ما يدلني عليه الله سبحانه وتعالى. ومن أعجب الأمور أنه أحياناً بعد الاستشارة قد يصل المرء إلى رأي ويعتقد أن فيه المصلحة ولكن الأمر يختلف بعد الاستخارة. وقد جاء في الأثر «ما خاب من استشار ولا ندم من استخار».

إن الشورى أساس مهم في شخصية الإنسان المسلم وتفتح له أبواب النجاح والسعادة؛ لأنها تربطك بالعباد ورب العباد وتبعدك عن الاستبداد والنزعة الفردية وغلبة هوى النفس وقصور التفكير. كما أن من

فوائدها الكبيرة اقتناع الآخرين بأن ما تتبناه من آراء وما تشرع فيه من أمور قائم على الشورى ومن ثم توجد لديهم حوافز كبيرة في إعانتك ومساعدتك خاصة إذا كانوا جزءاً من المشورة .

إن المشورة سر نجاح كثير من الناس ، وضمان للأمن والاستقرار في الأسرة والعمل والمجتمع ككل . ففي الأسرة تدعم المشاركة والتفاهم وتعطي لأفراد الأسرة قيمتهم واحترامهم ، وفي العمل تبني العلاقات الحسنة بين العاملين وتشيع روح الفريق وتحمس الجميع لخدمة الأهداف المشتركة بعيداً عن الشللية والتحزب وتهميش الرأي الآخر ، وفي المجتمع تبني علاقة الحاكم بالمحكوم على أسس قوية وأمينه وعادلة وتضمن الإجماع على السياسات الداخلية والخارجية وتجعل الجميع يدافع عن وطنه ويضع مصلحته فوق مصلحة الجميع بعيداً عن القمع وأسر العقول وإضاعة الثروات وعزل الكفاءات . والشورى الحقيقية إذا تمت ممارستها في أي بلد مسلم أعطته مكانة مرموقة بين الأمم ورفعته إلى مستوى العصر الذي نعيش فيه .

الأساس الثالث

هو الاستفادة من النقد وتجييره لصالح النمو الشخصي . وأقصد بذلك أن يكون الشخص منفتحاً على الآخرين يسمع آراءهم فيه ويشجعهم على الصراحة وتوضيح مواقفهم نحو توجهاته وأعماله وميوله الشخصية . وبهذا لا يعيش في جزيرة من الأوهام والأحلام والتصورات بل يتعرف على نواحي القصور لديه ويحاول معالجتها ، ويستمع إلى آراء الناس ويستفيد منها ويمسك بزمام تطوير قدراته ومهاراته وتعديل التوجهات غير المرغوبة ، وتحسين أو تعديل المواقف التي تقف أمام سيره نحو تحقيق ما يمكنه من نمو إيماني وفكري

ونفسي .

لا شك أن هذه مهارة على درجة كبيرة من التعقيد ولكن النتائج المرتبة على مثل هذه المهارة في حياة الإنسان ثمينة للغاية وقد تكون حاسمة في تطوير الذات . وهناك الكثير من الأفكار التي تعين على بناء مثل هذه المهارة ، ومن أهمها ما يعرف بتخفيف مشاعر وأساليب الدفاع عن الذات . فعند تخفيف مثل هذه المشاعر والأساليب يبدأ الإنسان في الاستفادة من نقد الآخرين وأحكامهم .

ونقصد بمشاعر وأساليب الدفاع عن الذات أن الإنسان خلق بطبيعة فطرية وهي الدفاع عن النفس وحمايتها ومحاولة تغطية عيوبها وإخراج مزاياها بالأقوال والأفعال . وكلما كانت نفس الإنسان أو ذاته مقصرة أو مذنبه أو ضعيفة ويعتريها الكثير من النقص ، كثرت وسائل الدفاع التي يحيط الإنسان بها نفسه ، فتراه يثور عند توجيه أي نقد إليه ولا يرغب في سماع أي نصيحة لتقويم سلوكه ويجادل دوماً ، كما تراه يسلك مختلف الأساليب لحماية ذاته الهشة من الكسر . وفي المقابل كلما كان الإنسان قوي الشخصية راغباً في تطوير نفسه وتعديل توجهاته وسلوكياته غير المرغوب فيها ، مستوعباً لطبيعته البشرية الناقصة - خفف ذلك من المشاعر والأساليب التي توضع للدفاع عن الذات بل وصبر وتحمل وتقبل بصدر رحب كل أنواع النقد والتقويم من الآخرين والاستفادة من نصائحهم وملاحظاتهم .

الأساس الرابع: التعرف على الناس والاهتمام بهم ومحاولة إقامة العلاقات وتوثيقها معهم.

لا شك أن تعقيد الحياة المعاصرة يجعل هذا الأساس من أصعب

الأمور، ولكن المهم في الموضوع معرفة أن هذا أساس من أسس الامتداد خارج الذات ومن ثم طريق من الطرق السالكة للسعادة والنجاح.

وهناك بعض الأساليب التي تساعد على تحقيق هذا الأساس، وأغلبها يتحقق عن طريق سيادة روح الجماعة في المجتمع المسلم، هذه الروح التي ترعاها التعاليم الربانية لهذا الدين العظيم كالأخوة في الله سبحانه وتعالى، والنصرة، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتعاون على البر. خذ - على سبيل المثال - ما تقدمه الصلاة - كركن من أركان الإسلام - من ربط للفرد بالجماعة، ففي الحدود الدنيا مطلوب من الفرد المسلم الصلاة خمس مرات في المسجد، حيث يلتقي بالناس ويحييهم ويحيونه وتكرر عليه الوجوه وتزداد معرفته بجيرانه، ويعرف الحاضر من الغائب والمسافر من المريض، وفي هذا من التآلف والتأخي وتوثيق الصلات بين أفراد المجتمع ما تعجز عن تحقيقه أي جهود مفتعلة في المجتمع.

ويمكن أن نقول نفس الشيء عن أي ركن من أركان الإسلام أو أي شعيرة من شعائره الأخرى مما يجعلنا نقنع - بحق - بأن هذا الدين هو دين جماعي، يؤاخي بين الناس ويوثق الصلات ويجعل الأفراد قريبين من بعضهم البعض نفسياً وجسماً واجتماعياً مستشعرين قول رسولنا الكريم ﷺ: «الأرواح جنود مجندة، ما تعارف منها ائتلف وما تناكر منها اختلف» (متفق عليه).

وقد يسأل سائل ألا يمكن في ضوء هذه الخلفية من سيادة روح الجماعة وتركيز الإسلام عليها تحديد بعض الأساليب التي تساعد في التعرف على الناس والاهتمام بهم، ففي ضوء معطياتنا الحضارية

المعاصرة وتقارب المسافات وتباعد الأماكن والأحياء وصعوبة وجود زملاء المهنة والاهتمامات المشتركة والأصدقاء والأقارب في منطقة واحدة لا يمكن أن يؤدي المسجد الدور الذي كان يؤديه في السابق .

قد يكون هذا صحيحاً في بعض الأحيان ولكن أهم ما في الأمر هو ما يبينه الإسلام من مواقف إيجابية وإتجاهات نفسية حميدة تمثل الخلفية المناسبة للانطلاق نحو التعرف على الناس والاهتمام بهم . وإذا توافرت هذه الخلفية فالبحث عن الأساليب المناسبة لتحقيق الأهداف لا يمثل أي صعوبة . وهي معروفة ولا تخفى على أحد ، فهناك - على سبيل المثال - الزيارات المتبادلة ودعوة الناس وإجابة دعواتهم والاهتمام بشؤونهم وتقديم ما يمكن لحل مشكلاتهم وتقديم الخدمات إليهم ، وللأسف هناك المكالمات الهاتفية وبطاقات المعايدة . . . إلخ . ولا نعتقد أن هذه أمور أو وسائل اجتماعية تؤدي بطريقة روتينية أو غير هادفة ، بل إنها مسؤوليات إيمانية ندين بها لربنا - سبحانه وتعالى - وهي مؤشر على مدى قوة علاقاتنا مع الله سبحانه وتعالى ثم علاقاتنا مع الآخرين .

والأحاديث التي تحث على مثل هذه الآداب كثيرة : فبالنسبة للزيارة استمع إلى هذا الحديث : «وجبت محبتي للمتحابين فيّ، والمتباذلين فيّ، والمتزاورين فيّ» (الموطأ ومسنند أحمد) . وبالنسبة لإجابة الدعوة ، استمع إلى هذه الأحاديث : «إذا دعيت أحدكم إلى طعام فليجب» (رواه: الترمذي) . «لو دعيت إلى كراع لأجبت» . (رواه البخاري) . «من دعيت إلى عرس أو نحوه فليجب . ومن ترك الدعوة فقد عصى الله ورسوله ﷺ» (متفق عليه) .

الأساس الخامس التعرف على أهل الخير والعلماء والصالحين ومجالستهم والاستفادة منهم ، ففي هذا خير كثير وبركة مستمرة وفيه عون على تزكية النفس وإصلاحها وسيرها في دروب الفلاح .

الأساس السادس: هو قضاء حاجات الناس وتقديم العون والمساعدة لهم حسب المستطاع . وعلاقة هذا الأساس بالنجاح والسعادة قوية جداً، فقضاء الحاجات ومساعدة الآخرين من أهم أبواب النجاح والسعادة، تأمل في هذين الحديثين: «المسلم أخو المسلم، لا يظلمه ولا يسلمه، من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه بها كربة من كرب يوم القيامة...» (متفق عليه). «ومن نفسَ عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفسَ الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة... والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه» (رواه: مسلم).

هل هناك شعور أفضل من شعور الإنسان عندما يستمع إلى هذه الأحاديث ويبدأ في تحقيقها خلال علاقاته مع الآخرين، ألا يعطيك هذا شعوراً غامراً بالسعادة والرضى عن النفس؟ والذي تبغى الإشارة إليه أن ليس كل شخص قادراً على قضاء حاجات الآخرين ومساعدتهم . ولكن المحاولة المستمرة وعدم الرغبة في التقصير تؤدي إلى توفيق الله سبحانه وتعالى . تجنب شعور الناس بأنك شخص مخيب للأمال وليس وراءك خير ولا يعتمد عليك وغير قادر على العمل والحركة .

الأساس السابع: زيادة المعارف وتجديد المعلومات والصدقة .

ويمكن فعل الآتي لتطوير الذات في هذا الأساس :

- احرص على المعارف الصالحة والمعلومات النافعة التي ترفع من مستوى الإيمان والفكر .

- اعلم أن المعرفة والمعلومة واستيعابها وتجديدها والاستفادة منها قوة وأي قوة! قوة في مجال التخصص والمهنة، وقوة في مجال التأثير الاجتماعي .

- احرص على تخصيص وقت للقراءة في البرنامج اليومي أو الأسبوعي .

- حاول مناقشة ما تقرأ مع الزملاء والأصدقاء ، نقاش الأفكار يثبتها ويجعل التعلم هادفاً .

- لا تضيع الكثير من الوقت في قراءة الجرائد والمجلات .

- حاول الاستفادة من المعلومات والمعارف المهمة بوضع ملفات متخصصة في كل مجال له علاقة باهتمامك .

- حاول استيعاب جوهر النجاح الذي حاولنا التركيز عليه في طروحائنا فيما يتعلق بموضوع المعارف والمعلومات ، أي التحول من مستوى التنظير والمعرفة السلبية إلى التطبيق في الميدان العملي .

ونقصد بالملفات المتخصصة : أن يكون لديك مكان مخصص تضع فيه ملفات تحتوي على إهتماماتك المعرفية والمعلوماتية ، وعند القراءة تختصر بعض الأفكار وتضعها في الملف المناسب أو يؤخذ الموضوع بكامله من المطبوعة ويوضع في الملف ، وقد يستعمل بعض الأشخاص الكروت لحفظ المعارف والمعلومات .

كثير من الناس يستعمل بعض هذه الملفات لأموره وقضاياها ووثائقه الخاصة كي تكون في متناول اليد في المكتب أو المنزل .

الأساس الثامن والأخير هو: الصداقة

إن الصداقة حاجة إنسانية وطبيعة بشرية جبل الله الناس عليها ، وإذا كان لا بد من بعض الإشارات فلا بد من تذكر الآتي :

- اربط الصداقة بالأخوة في الله فتنال ثواب الآخرة وراحة الدنيا .

- احرص على اختيار الصديق الصالح الذي يعينك على الخير
ويبعدك من مزالق الشر .

- تعرف على واجبات ومتطلبات الأخوة وطبيعتها في تعاملك مع
أصدقائك .

- لا تنس ما للهدية من تأثير في ربط القلوب ببعضها، وتذكر قول
نبيك ﷺ: «تهادوا فإن الهدية تذهب وجر الصدر» (رواه: الترمذي).
وتذكر ما جاء في الأثر: «تهادوا تحابوا» ولا تحقرن شيئاً من الهدية مهما قل
أو صغر كقلم أو كتاب أو مسواك أو شريط أو غيره . و احرص على الهدية
المفيدة التي تحقق تأليف القلوب والفائدة الدينية والعلمية .

الأفكار باختصار

- الامتداد خارج الذات كلية مهمة من كليات العلاقات والآداب الاجتماعية في حياة الإنسان، وهي غاية في الأهمية لتحقيق السعادة والنجاح.

- الامتداد خارج الذات يعني: البعد عن تركيز الجهد والوقت على الاهتمامات والمصالح الخاصة أو الذاتية إلى الاهتمام والتفاعل والمشاركة في حياة المجتمع الذي يعيش فيه الإنسان والأمة التي ينتمي إليها، ويعني البعد عن العزلة والأنانية والانغلاق إلى المشاركة والانفتاح والتعاون.

- هناك - على الأقل - ثمانية أسس يمكن أن يتحقق عن طريقها امتداد الذات وهي:

- ١) الاهتمام والمشاركة في قضايا الأمة وشؤون المجتمع.
- ٢) ممارسة الشورى.
- ٣) تقبل النقد والاستفادة منه.
- ٤) التعرف على الناس والاهتمام بهم.
- ٥) التعرف على أهل الخير والعلماء والصالحين ومجالستهم.
- ٦) قضاء حوائج الناس.
- ٧) زيادة المعارف وتجديد المعلومات.
- ٨) الصداقة.

تمرين (٧)

الهدف من التمرين: معرفة مدى قدرتك على الامتداد خارج الذات .

التعليمات: أولاً : فيما يلي العديد من العبارات تقيس قدرتك على الامتداد خارج الذات كما سبق بيانها في هذا الفصل ، والمطلوب منك أن تتأمل واقعك الحالي وتضع الدرجة المناسبة لك بحيث تعني الدرجة ١٠ أن العبارة مطابقة تماماً لواقعك الفعلي وتعني الدرجة صفر أن العبارة غير مطابقة تماماً لواقعك الفعلي .

غير مطابقة تماماً مطابقة مطابقة تماماً

(١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠)

- ضع دائرة على الدرجة التي تتوافق مع سلوكك الفعلي .

م	العبارة	الدرجة
١	أحرص وأهتم بقضايا أمتي ومجتمعي	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢	أسهم في أعمال البر المختلفة .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٣	أمارس الشورى في شئون حياتي .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٤	أبتعد عن الأنانية وحب الذات .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٥	أحرص على بناء العلاقات الطيبة مع أقراني	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٦	أبتعد عن العزلة .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٧	أحرص على مجالسة أهل الخير من العلماء والصالحين .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٨	أسعى إلى قضاء حوائج الناس .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٩	أنعهد نفسي بالقراءة وتجديد المعلومات .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٠	أقبل النقد وأسعى للاستفادة منه .	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

ثانياً: يمكنك معرفة جوانب القوة لديك فيما يتعلق بالامتداد خارج الذات من خلال الدرجة التي حصلت عليها، فكلما كانت درجتك في كل عبارة تقرب من ١٠ فإن ذلك جانب قوة لديك يجب أن تحافظ عليه، وكلما كانت درجتك تقرب من صفر فإن ذلك جانب ضعف عندك يجب أن تسعى إلى تداركه وتحسينه .

خطة لتحسين الأداء وزيادة الفاعلية

- من خلال التمرين السابق دوّن أهم جوانب الضعف لديك .

جوانب الضعف:

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -
- ٥ -
- ٦ -
- ٧ -
- ٨ -
- ٩ -
- ١٠ -

- اختر أهم ثلاثة جوانب ضعف لديك واطرح أسبابها:

م	جوانب الضعف	الأسباب
١	
٢	
٣	

سوف أقوم بتطوير أدائي في كل جانب من الجوانب الثلاثة على النحو

التالي:

م	جوانب الضعف	مقترحات التطوير
١	
٢	
٣	

مقياس السعادة والنجاح

الجزء الخامس والسادس

العلاقات بالأقارب والجيران، والعلاقة بالمجتمع

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تعكس سلوكك الفعلي وليس ما تحبذ أن تكون عليه . واعلم أن مصداقيتك ستساعدك على معرفة جوانب القوة والضعف لديك بشكل أفضل .

م	المقولة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	أزور أقاربي بشكل دوري .					
٢	أتلطف مع أقاربي في الحديث .					
٣	أسعى إلى قضاء حاجات الأقارب ما أمكن .					
٤	ألتزم بحضور دورية العائلة .					
٥	أسعى لكي يكون لي دور فاعل بين أقاربي .					
٦	أشارك في حل المشكلات الخاصة بالحي .					
٧	أنتظم في حضور دورية الحي .					
٨	أسعى إلى أن يكون لي دور بارز بين جيرانني .					
٩	أسهم بالكتابة الصحفية .					
١٠	أمر بالمعروف دون تردد أو خجل .					
١١	أسهم في نشاطات الهيئات الإسلامية .					
١٢	أقوم بواجب النصيحة عند رؤيتي للمنكر .					
١٣	أشارك في النشاطات التوعوية العامة .					
١٤	أقوم بتوزيع الكتب والأشرطة الهادفة .					

مفتاح الإجابة :

لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين ، ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال ، ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية .

رقم العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	٤	٣	٢	١	صفر
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	٤	٣	٢	١	صفر
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	٤	١	٢	١	صفر
١١	٤	٣	٢	١	صفر
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	٤	٣	٢	١	صفر
١٤	٤	٣	٢	١	صفر

ملحوظة : العبارات من ١ إلى ٨ تقيس العلاقة بالأقارب والجيران ،
والعبارات من ٩ إلى ١٤ تقيس العلاقة بالمجتمع .

مجموع الدرجات	العلاقة بالأقارب والجيران	العلاقة بالمجتمع

العلاقة بالاجتمع	العلاقة بالاقارب والجيران	الجزء المستوى
٢٢ فأكثر	٢٩ فأكثر	عالية جداً
٢١-١٩	٢٨-٢٦	عالية
١٨-١٧	٢٥-٢٣	متوسط
١٧-١٤	٢٢-١٩	ضعيفة
أقل من ١٤	أقل من ١٩	متدنية جداً

الفصل العاشر

١٠

الأداب الرفيعة مع النفس

الفصل العاشر

الآداب الرفيعة مع النفس

موضوعنا في هذا الفصل : الآداب الرفيعة للتعامل مع النفس وتربيتها. إن هذه الآداب أثنى ما في الوجود لشخصية الإنسان المسلم وهي الفرق بين إنسان يتحرى ارتفاع مستوى إيمانه ويعمل من أجله وإنسان قعد به الحظ وأسلم نفسه للكسل والتهاون، وأضاع فرص تربية نفسه وتأديبها. إن عدم الاهتمام بهذه الآداب، والعمل على التأديب بها يضيّع فائدة النجاح والمهارات المتخصصة، ويجعل الإنسان يدور في فلك تأمين النجاح الدنيوي تاركاً البعد الأهم من النجاح، وهو جوهر النجاح الحقيقي الذي يتمثل برضى الله والفوز بالجنة.

والآداب التي أقصدها للتعامل مع النفس وتربيتها أربعة آداب رفيعة لا بد من التفكير فيها وتأمل نتائجها على نمو الشخصية وممارستها بصفة دائمة ومستمرة، فهي ضمان لربط نجاح الدنيا بنجاح الآخرة وتركيز الهدف الأعلى للحياة الإنسانية في هدف واحد وهو الفوز بسعادة الدارين.

الأدب الأول (مراقبة النفس): فالنفس الإنسانية أمارة بالسوء وميالة للدعة والتهاون، ولديها طرق للتهرب من المسؤوليات والواجبات. وعندما يترك المرء لنفسه المجال يقفز الشيطان ويبدأ في ممارسة وساوسه وحيله والأعْييه لجر النفس إلى مكان الرديء ومواطن الشبهات ويوقعها رويداً رويداً في الباطل والمعصية. وكيف نطرد الشيطان؟ نظرده

بالاستعاذة منه دائماً وتجنب كل ما يؤدي إلى القرب منه، ولتذكر أن الشيطان في هذه الحياة ليس له إلا مهمة واحدة وهي صرف الإنسان عن الصراط المستقيم وإغصاب الرب - جل وعلا - وإدخال أكبر قدر ممكن من البشر في النار. استمع إلى هذه الآيات الكريمة: (:

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُورَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ (١٦٨) إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (البقرة: ١٦٨-١٦٩).

﴿الشَّيْطَانُ يَعِدُكُمُ الْفَقْرَ وَيَأْمُرُكُمْ بِالْفَحْشَاءِ﴾ (البقرة: ٢٦٨).

﴿يَعِدُهُمْ وَيُمَنِّيهِمْ وَمَا يَعِدُهُمُ الشَّيْطَانُ إِلَّا غُرُورًا﴾ (النساء: ١٢٠).

﴿إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ﴾ (المائدة: ٩١).

﴿يَا بَنِي آدَمَ لَا يَفْتِنَنَّكُمُ الشَّيْطَانُ كَمَا أَخْرَجَ أَبَوَيْكُم مِّنَ الْجَنَّةِ...﴾ (الأعراف: ٢٧).

ومن ثم لا بد أن يكون الإنسان حساساً في علاقته مع الله ومستوعباً لرسالة الشيطان، يراقب نفسه مراقبة دائمة.

تذكر أن الله معك دائماً ومطلع عليك، يقول - سبحانه وتعالى -:

﴿الَّذِي يَرَاكَ حِينَ تَقُومُ (٢١٨) وَتَقْلُبُكَ فِي السَّاجِدِينَ﴾ (الشعراء: ٢١٨-٢١٩).

ويقول: ﴿وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ﴾ (الحديد: ٤).

ويقول: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَخْفَىٰ عَلَيْهِ شَيْءٌ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي السَّمَاءِ﴾ (آل عمران: ٥).

ويقول: ﴿إِنَّ رَبَّكَ لَبِالْمِرْصَادِ﴾ (الفجر: ١٤).

ويقول - سبحانه وتعالى -: ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾ (غافر: ١٩).

فهذا الخالق العظيم العليم السميع البصير مطلع على أحوالنا قريب منا، حتى الوسوس والأفكار والكلمات التي تصدر منا، يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ وَنَعَلْمُ مَا تُوسَّوْسُ بِهِ نَفْسُهُ وَنَحْنُ أَقْرَبُ إِلَيْهِ مِنْ حَبْلِ الْوَرِيدِ﴾ (ق: ١٦). ويقول: ﴿مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ (ق: ١٨).

ولا شك أن هذه الآيات قوية في تأثيرها ولها أثر كبير في حياة الإنسان عندما يستوعبها حق الاستيعاب.

تصور تأثير مراقبة النفس على كل الأمور والمهارات والقضايا التي تحدثنا عنها في الفصول السابقة. خذ مثلاً تأثير ذلك في بناء العادات، وإدارة الذات، وتنظيم الوقت، وفي العلاقة والتعامل مع الناس وفي بناء مهارات الاتصال وغيرها من الأمور، ما النتيجة إذا فعلنا هذه الأمور ونحن حريصون على مراقبة أنفسنا وتحري ما يرضي الله والبعد عن كل أمر لا يتماشى مع ديننا؟. وإذا كانت الحياة بمجملها وما يترتب عليها من أفعال تعبيراً عن العبودية لله سبحانه وتعالى - فجوهر المراقبة قول الرسول ﷺ: «أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك» (متفق عليه).

وتقوى الله - سبحانه وتعالى - تعبير مستمر عن هذه المراقبة لقول ﷺ: «اتق الله حيثما كنت واتبع السيئة الحسنة تمحها» (رواه: الترمذي). ويعلمنا نبينا ﷺ في حديث آخر بعض مظاهر هذه المراقبة فيقول - في

معرض نصيحته لعبد الله بن عباس رضي الله عنهما وكان غلاماً آنذاك - :
 «يا غلام إنني أعلمك كلمات: احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك.
 إذا سألت فاسأل الله، وإذا استعنت فاستعن بالله، واعلم أن الأمة لو
 اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك، وإن
 اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك إلا بشيء قد كتبه الله عليك،
 رفعت الأقلام وجفت الصحف» (رواه الترمذي).

الأدب الثاني (المجاهدة): وهو أدب لصيق جداً بالمراقبة ومكمل لها،
 ولكنه أميل إلى بذل الجهد والكفاح والصبر والمصابرة. والمجاهدة
 مستويات متعددة فهناك مجاهدة وصبر على القيام بالطاعات وهناك
 مجاهدة وصبر على تجنب الذنوب والمعاصي، وهناك مجاهدة في لزوم
 الحق والعمل به والتواصل والتواصي (عليه)، وهناك مجاهدة في صراع
 الباطل والعمل كفرد من الأمة لتحقيق رسالتها في نشر العدل والرحمة
 والنجاة. يقول سبحانه وتعالى مشيراً إلى هذه المعاني: ﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا
 فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾ (العنكبوت: ٦٩). ويقول -
 سبحانه وتعالى مشيراً إلى أهمية استمرار المجاهدة -: ﴿وَأَعْبُدْ رَبَّكَ حَتَّى
 يَأْتِيَكَ الْيَقِينُ﴾ (الحجر: ٩٩). ويقول: ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ﴾
 (الزلزلة: ٧). ويقول النبي ﷺ معبراً عن المعاني السابقة نفسها في حديث
 قدسي يرويه عن ربه: «إذا تقرب العبد إلي شبراً تقربت إليه ذراعاً، وإذا
 تقرب إلي ذراعاً تقربت منه باعاً، وإذا أتاني يمشي أتيته هرولة» (رواه
 البخاري).

والمعاني السابقة تؤكد أن بذل الجهد والصبر والكفاح - ولو القليل منه
 - له نتائج إيجابية على حياة الإنسان، المهم هو الرغبة والاستعداد والقيام
 بالخطوة الأولى في المجاهدة وبعد ذلك يُفتح المجال لتوفيق الله سبحانه
 وتعالى.

ويضرب لنا نبينا الكريم - كالعادة في كل أمر - المثل الأعلى والقدوة النموذجية في أدب المجاهدة، فقد روت أم المؤمنين عائشة - رضي الله عنها - أن النبي ﷺ كان يقوم من الليل حتى تتفطر قدماه، فقالت له: لِمَ تصنع هذا يا رسول الله، وقد غفر الله لك ما تقدم من ذنبك وما تأخر؟ فقال ﷺ: «أفلا أكون عبدا شكورا» (متفق عليه).

إن على المسلم أن يجاهد نفسه ويحاول التأدب بهذا الأدب العظيم، أدب المجاهدة، وتذكر أن حياة الإنسان في هذه الدنيا ونجاته في الآخرة مرتبط بالمجاهدة، فالمجاهدة وما تعني من صبر وكفاح ومصابرة تقود إلى الجنة، والتهاون واتباع الهوى والشهوات والنزوات يقود إلى النار. استمع إلى هذا الحديث عن الرسول ﷺ الذي يشير فيه إلى الجنة والنار، فقد روى أبو هريرة - رضي الله عنه - أن رسول الله ﷺ قال: «حُقَّت النار بالشهوات وحُقَّت الجنة بالمكاره» (متفق عليه). ومن ثم حتى تصل إلى الجنة لابد من التأدب بالمجاهدة والتمرن عليها وممارستها بحيث تصبح جزءاً من أسلوب الحياة الذي تعيشه.

الأدب الثالث (المحاسبة): وأقصد بذلك الوقوف مع النفس وقفات للمراجعة والتقويم وتلمس نواحي النقص والقصور وتعديل السلوك بناء على ذلك. وكما ترى، فإن المحاسبة شديدة الصلة بالمراقبة والمجاهدة، فالذي ليس لديه حساسية لمراقبة نفسه ومجاهدتها لا يمكن أن يحاسبها، والمحاسبة أدب رفيع للتعامل مع النفس وتحتاج لوسائل واستراتيجيات محددة.

وقد يبدو أن هناك تداخلاً كبيراً في معاني هذه الآداب الثلاثة . ولكن المراقبة والمجاهدة أكثر شمولاً وعمومية والمحاسبة أميل إلى التحديد والممارسة في مواقف مقصودة . ويمكن النظر إلى المراقبة والمجاهدة كمواقف إنسانية دائمة ليس لها أوقات أو أماكن معينة ، ولكن المحاسبة مرتبطة بزمان ومكان وأميل إلى كونها موقفاً دورياً . فمثلاً قد يختار الشخص خمس دقائق كل يوم يراجع فيها نفسه ، ويرى : هل قام بواجباته ومسؤولياته كما يجب ، وما نواحي القصور ، وكيف يمكن تلافيتها ، وما نواحي القوة وكيف يمكن دعمها والاستمرار عليها؟ ويراجع نفسه ، في ضوء المعايير والالتزامات والمستويات التي وضعها لنفسه ، تذكر فكرة البرنامج اليومي والأسبوعي والشهري التي تحدثنا عنها سابقاً ، والمحاسبة تكون في ضوء مثل هذا البرنامج ، ماذا أنجز من البرنامج؟ وما المشكلات التي تعترض الطريق ، وكيف يمكن تذليلها؟ فمثلاً : هل التزمت بالصلاة في جماعة للصلوات الخمس تحقق؟ ، وهل قرأت وردتي وأتممت الاستغفار بعد كل صلاة؟ ، وهل صليت الوتر؟ وهل استعملت الأدعية المطلوبة في الأماكن والمواقف المناسبة . . . ؟ ، وهل أخذت كفايتي من النوم وقمت بالتمارين اليومية؟ . . . إلخ .

ويوجد مثال لأحد الأصدقاء الناجحين الذي جعل المحاسبة جزءاً مهماً في حياته وتفنن في طرق ممارستها . وكان لديه قائمتان : واحدة في المنزل ، وأخرى في المكتب ، الأولى تتكون من عشرين نقطة بعضها يومي وبعضها أسبوعي والبعض الآخر شهري ، وتغطي نواحي حياته : الشخصية ، والأسرية ، والاجتماعية ، ويقوم بمراجعة هذه القائمة مساء كل يوم لوضع علامة [✓] على ما تحقق وعلامة [X] على ما فشل في

تحقيقه، ويراجع القائمة في نهاية كل أسبوع للأموال الأسبوعية ويقوم بنفس العمل من المراجعة كل شهر للأموال غير اليومية التي لا يرغب في تكرارها إلا كل شهر، ويحاسب نفسه على أمور كثيرة تعتمد على برنامج الشخص وما وضع من التزامات، ومن النقاط اليومية دون ترتيب الأمثلة التالية:

هل صليت الصلوات الخمس في جماعة؟ هل صليت السنن؟، هل أتممت الورد اليومي؟، هل رطبت لساني بذكر الله؟، هل قضيت وقتاً كافياً مع أهلي؟، هل مارست تماريني الرياضية؟، هل كذبت؟، هل نافقت؟، هل قدمت مساعدة للآخرين؟، هل صليت الوتر؟، هل حافظت على مواعيدي؟، هل كسلت عن أداء مسؤولية؟ الخ .

ومن النقاط الأسبوعية دون ترتيب الأمثلة التالية: هل وصلت رحمي؟، هل بكرت إلى صلاة الجمعة؟ هل تصدقت؟ هل أخذت قسطاً كافياً من الراحة؟ هل صمت يومي الاثنين والخميس؟ هل حافظت على برنامج القراءة الجادة في وقتها؟ هل فحصت سيارتي؟ الخ .

ومن النقاط الشهرية دون ترتيب الأمثلة التالية: هل أتممت قراءة كتاب؟ هل قدمت إسهماً يذكر في قضية من قضايا أمتي؟ هل دفعت الفواتير الشهرية؟ هل قمت بنزهة خلوية مع الأهل؟ هل اشتكرت في نشاط تطوعي؟ هل حافظت على مراجعة قائمة المحاسبة في وقتها؟ . . . الخ .

وبعد هذه المراجعات والحسابات يذكر نفسه دائماً بالأمور التي يجب

أن يفعلها في اليوم والأسبوع والشهر، ويشجع نفسه على القيام والالتزام بأكبر قدر منها ويضع لذلك درجة شهرية من مائة ويقارن أداءه بين شهر وآخر، وكأنه يتذكر الأثر المشهور: «حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا...» (رواه الترمذي).

ويبدو أن عملية من المحاسبة كهذه عملية مضيئة وقد تتحول إلى روتين أو عادة ولكن... الروتين والعادة السليمة إذا وضعت لأهداف محددة - كما ذكرنا سابقاً - جزء من النجاح، والمهم هو الاستفادة والقناعة بأهمية الأمر. وكان هذا الصديق لديه الإصرار على محاولة تنفيذ ما التزم به، ومن ثم وقت المراجعة اليومي هو قبل صلاة الوتر وقبل النوم بقليل حيث يراجع القائمة ويحاول تنفيذ الأمور التي لم يتمكن من تنفيذها إذا كانت من النوع الممكن من أدعية وصلاة وسنن، وكان يضع على نفسه الغرامات المالية على كل نقطة يضيفها إلى المبلغ الذي يتصدق به شهرياً.

أما عن القائمة الأخرى في المكتب فكانت متعلقة بأهدافه ومسؤولياته وعلاقاته في وظيفته، وتتكون من عشر نقاط بعضها يومي وبعضها أسبوعي والبعض الآخر شهري ويمارس مع هذه القائمة ما يفعله مع قائمة المنزل.

ولا يشترط في المحاسبة أن تمارس بطريقة مكتوبة، فهناك الكثير من الناجحين في محاسبة أنفسهم لا يمارسونها بطريقة مكتوبة، ويوجد الكثير من الزملاء والأصدقاء الذين يحاسبون أنفسهم بقوة دون برنامج محدد أو نقاط مدونة، كل ما في الأمر أنهم طوروا مع الزمن إحساساً قوياً بأهمية المحاسبة واعتادوا على ممارستها.

ولكن يجب ألا ننسى أن تطوير هذا الإحساس والتعود على ممارسة أدب المحاسبة لدى هؤلاء الزملاء والأصدقاء، لم يتم إلا بعد تجارب وخبرات وفشل ونجاح وحماس وفتور. وحتى يصل الإنسان إلى مثل هذه المرحلة يحتاج للاستعداد اللازم والصبر والمهارة. ولذلك أعتقد أن ممارسة المحاسبة والتمرين للتعود عليها يمكن أن يتم عن طريق الكتابة وتطوير برنامج شهري مكتوب تتم المحاسبة في ضوءه، بل في ظني أن ليس هناك برنامج جاد دون أن يكون مكتوباً، فبناء الأهداف وتطوير الأولويات ووضع الخطط - كما أشرنا إلى ذلك سابقاً - لا يمكن دون التفكير المنظم، وهذا بالتأكيد لا يتم دون الكتابة. والمحاسبة كأدب رفيع ونشاط جاد لا يمكن تطبيقها دون تدوين الواجبات والمسؤوليات ومراجعة مدى الالتزام بها ومتابعة التقويم.

ويجب أن تتحول المحاسبة من مستوى المفاهيم النظرية إلى المستويات العملية، وتحول القيم السالبة التي نؤمن بها ولا نطبقها، إلى قيم إيجابية يختلط فيها الإيمان بالعمل. ولا تنس أن الأمر عند الحديث عن أدب المحاسبة يتعلق بمصير الإنسان ومستقبله وعلاقته بربه وبأنفسه وبالآخرين. تأمل هذا الحديث العظيم، روى أبو يعلى شداد بن أوس رضي الله عنه أن النبي ﷺ قال: «الكيس من دان نفسه وعمل لما بعد الموت والعاجز من أتبع نفسه هواها وتمنى على الله» (رواه الترمذي). دان نفسه أي: حاسبها، وتأمل هذا الأثر «حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا وزنوها قبل أن توزن عليكم، واستعدوا للعرض الأكبر على الله» (رواه الترمذي). إن هذه العبارات القوية والمؤثرة لا تدع مجالاً للتهاون وتجعل الإنسان أمام

مسئولياته الجسيمة في محاسبة نفسه .

الأدب الرابع والأخير من الآداب مع النفس هو التوبة: ولا أعتقد أننا في حاجة لكثير من التفصيل حولها، ونقول باختصار: إن التوبة يقصد بها الإقلاع عن الذنوب والمعاصي والرجوع إلى الله، وتجديد العهد به سبحانه وتعالى، وقد أوجب ديننا العظيم التوبة وأمرنا أن نجعلها موقفاً مستمراً واتجاهاً متجدداً وجزءاً لا يتجزأ من سعينا في هذه الحياة. يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَتُوبُوا إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهَا الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (النور: ٣١). فالنجاح والفلاح في هذه الحياة مرتبط بالتوبة، وقال - سبحانه وتعالى -: ﴿وَأَنْ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ ثُمَّ تُوبُوا إِلَيْهِ﴾ (هود: ٣). مشيراً إلى أهمية الاستغفار وارتباطه بالتوبة، وقال - سبحانه وتعالى -: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا تُوبُوا إِلَى اللَّهِ تَوْبَةً نَّصُوحًا﴾ (التحریم: ٨). أي توبة صادقة مخلصه.

والتوبة واجبة من كل ذنب ومعصية، وتبدأ بالاستغفار والتلفظ بالتوبة كقولك «أستغفر الله وأتوب إليه»، وهو طلب المغفرة ولها ثلاثة شروط: الشرط الأول/ الإقلاع عن الذنب أو المعصية، والشرط الثاني/ الندم على ما حصل، والشرط الثالث/ العزم على عدم العودة أبداً.

ولا بد من توافر هذه الشروط الثلاثة؛ لأن فقد أحد هذه الشروط - كما يقول العلماء - لا يتم التوبة ولا يجعلها صحيحة. وهناك شرط رابع لا بد من توافره إذا كان الذنب أو المعصية متعلقة بحق آدمي، فلا بد من إرجاع هذا الحق أو البراءة منه بالطرق الملائمة التي لا يترتب عليها مفسد أكبر.

إن التوبة أدب رفيع مع النفس ونسأل الله أن يعيننا على التوبة الدائمة

ومواصلة ممارستها، وقدوتنا في ذلك نبينا محمد ﷺ فقد روى أبو هريرة رضي الله عنه أنه سمع رسول الله ﷺ يقول: «والله إنني لأستغفر الله وأتوب إليه في اليوم أكثر من سبعين مرة» (رواه البخاري). فهو ﷺ بالرغم من غفران ما تقدم من ذنبه وما تأخر، إلا أنه يواصل الاستغفار والتوبة ويتلطف بها بصفة مستمرة. وقد جاءت الآيات الكريمة تحض على التوبة والاستغفار وتوضح أن الله يحب المستغفرين والتوايين من عباده، وهو سبحانه وتعالى يفرح فرحاً شديداً بتوبة عبده، روى أنس بن مالك رضي الله عنه أن الرسول ﷺ قال: «لله أفرح بتوبة عبده من أحدكم سقط على بعيره وقد أضله في أرض فلاة...» (متفق عليه).

وفي الحديث الذي رواه أبو موسى الأشعري رضي الله عنه أن النبي ﷺ قال: «إن الله يبسط يده بالليل ليتوب مسيء النهار، ويبسط يده بالنهار ليتوب مسيء الليل حتى تطلع الشمس من مغربها» (رواه مسلم). والتوبة ينبوع دائم من الخير ترضي الرب وتنظف النفس من الأدران والذنوب، وباب التوبة مفتوح إلى يوم القيامة. روى أبو هريرة أن رسول الله ﷺ قال: «من تاب قبل أن تطلع الشمس من مغربها تاب الله عليه» (رواه مسلم). وروى عمر بن الخطاب رضي الله عنه، أن النبي ﷺ قال: «إن الله - عز وجل - يقبل توبة العبد ما لم يفرغ» (رواه الترمذي).

الأفكار باختصار

هناك أربعة آداب رفيعة للتعامل مع النفس وتربيتها ترفع الإنسان إلى مستويات إيمانية عالية وتربط نجاح الإنسان في هذه الدنيا بالآخرة، ولا بد من استيعابها وممارستها والتعود عليها.

الأدب الأول: مراقبة النفس .

الأدب الثاني: مجاهدة النفس .

الأدب الثالث: محاسبة النفس .

الأدب الرابع: التوبة .

حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا ﴿﴾

جدول للمحاسبة عن شهر من عام ١٤٢٢هـ

ضع الإشارة المناسبة في كل حقل من الحقول التالية ١- المحاسبة اليومية (هل قمت بالأعمال التالية):

العمل	الشهر																																
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥	٢٦	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠	٣١		
١. صليت الفجر في جماعة.																																	
٢. صليت بقية الصلوات في جماعة.																																	
٣. حافظت على السنن.																																	
٤. أتممت الورد اليومي.																																	
٥. تلووت شيئاً من القرآن الكريم.																																	
٦. تجنبت النفاق والكذب.																																	
٧. قدمت مساعدة للآخرين.																																	
٨. صليت الوتر.																																	
٩. حافظت على مواعيدي.																																	
١٠. مارست تمارين رياضية.																																	
١١. خصصت وقتاً للجلوس مع أهلي.																																	

* مفتاح للإشارات (✓ = نعم)، (X = لا)، (* = إلى حد ما).

٣ - المحاسبة الشهرية (ضع إشارة ✓ أمام الحقل المناسب)
هل قمت بالأعمال التالية:

ملاحظات	لا	إلى حد ما	نعم	المهمة	م
				ختمت كتاب الله تعالى .	١
				أتممت قراءة كتاب .	٢
				صمت الأيام البيض .	٣
				قدمت إسهاماً في قضايا أمتك .	٤
				قمت بنزهة خلوية مع الأهل .	٥
				اشتركت في نشاط تطوعي .	٦
				استطعت أن تنجز ما خططت لإنجازه .	٧
				حافظت على مراجعة قائمة المحاسبة في وقتها .	٨

الفصل الحادي عشر

١١

علاقات الوظيفة والمهنة

الفصل الحادي عشر

علاقات الوظيفة والمهنة

سوف نتحدث في هذا الفصل عن النجاح في الوظيفة أو المهنة، وأي عمل يعتمد عليه الإنسان في كسب قوته. وهذا أمر على درجة كبيرة من الأهمية ويحتاج للكثير من التركيز والاستيعاب.

ولبدأ بالتعرف على الأسس الأول من أسس النجاح في الوظيفة أو المهنة
وهو ما أسميه - من خلال التجارب - بثالث الإتقان العجيب. ويمكن اختصار هذا الثالوث بما سنسميه - اصطلاحاً - بفلسفة (دام). و (دام) هي الأحرف الأولى لثلاث كلمات تعبر عن مفاهيم هي ثالث الإتقان العجيب وهي كالتالي:

د: الدقة.

ا: الاهتمام بالتفاصيل.

م: المتابعة.

هذا الثالوث (الدقة والاهتمام بالتفاصيل والمتابعة) أمور مهمة في قضية الإتقان، وهنا لا بد أن نوضح الفرق بين الإتقان والإنجاز.

فالإنجاز هو إتمام المهمة أو العمل أو المسؤولية بدون اهتمام، أما الإتقان فهو الإجابة في إتمامها بأفضل ما يمكن.

ومن خلال تجارب كثير من الناجحين، وجد أن أغلب إنجازاتهم الصغيرة والكبيرة المتقنة التي يفتخرون بها في مجال عملهم كان اعتمادهم فيها على توفيق الله ثم هذا الثالث العجيب. الدقة تجعلني أهتم وأركز على الموضوع أو الأمر وأستوعبه استيعاباً كاملاً، الاهتمام بالتفاصيل تجعلني أقرب إلى الإحاطة بالموضوع ومعرفة مكوناته وعناصره واستقصاء ما أستطيع من أبعاده، والمتابعة ترسم طريقة التنفيذ وتجعله حاضراً في الذهن أو أخذ طريقه للإلتزام عن طريقي أو عن طريق الآخرين.

فإذا أردت تحقيق أي إنجاز يذكر بإتقان فعليك بـ (دام)، اجعل (دام) هذا الثالث العجيب فلسفة شخصية في مجال وظيفتك أو عملك أو مهنتك. ولا شك أن الأمر ليس بهذه البساطة فقد لا تمكن الإنسان قدراته الشخصية من اتباع (دام)، فهناك أشخاص يميلون إلى العمومية والسطحية واللامبالاة، وقد لا يكلفون أنفسهم عناء التركيز والفهم والاستقصاء، وهناك البعض ممن يميل إلى سلق الأمور أو إزاحتها من أمامه مفضلاً عدم تحمل أي مسؤولية أو تبعة... إلخ.

إن تبني فلسفة (دام) أمر عظيم له نتائج كبيرة على حياة الإنسان العملية، وفي ظلنا أن الإنسان العادي قادر على تبني هذه الفلسفة ومن ثم تسخير الثالث العجيب لتقدمه ورقبه الوظيفي والمهني.

إن الدقة وحدها دون الاهتمام بالتفاصيل وبدون المتابعة لا تحقق المطلوب، كما أن الدقة مع الاهتمام بالتفاصيل دون المتابعة لا تحقق المطلوب كذلك. فلو واجهتك مشكلة في العمل وطبقت الفلسفة عليها بأن فكرت بدقة في هذه المشكلة وجمعت حولها المعلومات المطلوبة

وعرفت طبيعتها وأسبابها ونتائجها عن طريق اهتمامك بالتفاصيل ، وأوجدت لها الحلول بعد تفكير عميق فإن هذا لا يكفي لحل المشكلة إذا لم تبدأ في الخطوات العملية للتنفيذ، أي المتابعة حتى تنتهي من المهمة . وكذلك لو تحمست لمتابعة حل مشكلة معينة وأنت لم تكن دقيقاً في تعريفها، ولم تكن مستقصياً لتفصيلاتها وأسبابها ونتائجها فإن ما ستصل إليه لن يحل المشكلة بل قد يزيد من تعقيدها وتضخيمها . إن جوهر القضية يكمن في أخذ (دام) بتسلسلها الطبيعي .

ولابد من تبني الفلسفة بطريقة متزنة وعدم الوقوع في المبالغة ؛ لأن هذا قد يقود إلى الفشل الذريع ويأتي بنتائج عكسية . والمقصود هنا أن تكون الدقة معقولة ولا تأخذ أكثر مما يجب من الوقت والجهد، أو تتخذ كمعوق أمام الإنجاز . كما أن الاهتمام بالتفاصيل لابد أن يكون معقولاً غير منزلق في الإسفاف أو موجه لأمر تافهة أو ليست ذات علاقة بالمهمة . وكذلك الحال بالنسبة للمتابعة لا يكون فيها تراخ أو بطء أو إلحاح مفرط أو عجلة مخلة .

الأساس الثاني: التخطيط اليومي

لن نتحدث في هذا الموضوع عن نظريات وإنما هي بعض التجارب والخبرات التي نرى فائدتها في هذا المجال .

أول خبرة نرى فائدتها فيما يتعلق بالتخطيط اليومي هي احترام الوقت والتعود على التعامل معه باهتمام وحساسية . ويعتبر هذا الأمر جوهر التخطيط اليومي وقاعدته الأساسية ودون تطوير هذا المفهوم وممارسته لا يكون للتخطيط أي فائدة تذكر .

إن أهم ما في الموضوع التخلص من العادات التي تضيع الوقت وعدم السماح لنفسك أو للآخرين ببعثرة وقتك وتضييعه . فالوقت ليس أثمن ما في الحياة بل هو الحياة نفسها .

الخبرة الثانية: توزيع يوم العمل على المهام المطلوب إنجازها وفق برنامج عمل عام. فعندما تضع وقتاً معيناً لدراسة المعاملات مثلاً ، وآخر للمقابلات ، وآخر للاجتماعات ، وآخر للمكالمات الهاتفية ، وآخر للزيارات الميدانية ، يمكن أن يساعد ذلك على إنجاز المهام ويوفر الوقت والجهد ، ويحقق الاستفادة المثلى من ساعات العمل . ويقلل مثل هذا البرنامج من التأثيرات الخارجية لإضاعة الوقت . وكلما عودت نفسك على مثل هذا البرنامج وعودت الآخرين عليه كان أدهى للنجاح .

ولا شك أن الإنسان يتعرض لبعض الممارسات السلبية التي يفرضها المجتمع أحياناً وتفرضها ظروف الوظيفة والمهنة أحياناً أخرى ، ولكن كما ذكرنا في مناسبة سابقة الوقت نوعان : نوع يمكن التصرف فيه وتنظيمه والتحكم فيه ، ونوع لا يمكن التصرف فيه لأسباب خارجة عن إرادة الشخص ، والواقع أن الرجل العاقل الذي يتلمس أسباب النجاح ويبحث عن وسائله قادر على معرفة هذه المعادلة وتسخيرها لصالحه .

الخبرة الثالثة: ملاحظة أن الأوقات لا تكفي للأعمال لدى تلك الفئة التي تطمح إلى النجاح، ومن ثمَّ قد يقود الأمر إلى أمرين خطيرين : الأول إما العجز والكسل والتسويق والإحباط ، بسبب عدم إمكان إنجاز الأمور في أوقاتها والشعور بعد ذلك بخيبة الأمل والسلبية التي تؤثر على نفسية الشخص . أو الأمر الثاني وهو الشعور بإنجاز الكثير من الأعمال والمهام

والوقوع في وهم الاستفادة من الوقت والانشغال الدائم، بينما الأعمال والمهام التي تنجز إما أن تكون غير ذات فائدة أو هامشية أو لا يتم إنجازها بإتقان .

وللتغلب على تلك المعضلة فينصح باستعادة بعض المفاهيم التي سبق أن تحدثنا عنها . نعم إن الأوقات لا تكفي للأعمال، والإنسان الناجح هو الذي يحقق النتائج المطلوبة في الوقت المتاح . وهذا يعني التوازن ومعرفة الأولويات وترتيب هذه الأولويات الأهم فالمهم وإنجازها باتباع فلسفة (دام) .

وإليك مجموعة من الخبرات التي جُربت ووجدت فائدتها وهي كما يلي :

(١) إنهاء كل عمل أو مهمة قبل البدء في العمل أو المهمة الأخرى إلا إذا كانت هناك أسباب قوية لا تساعد على ذلك أو تمنع منه .

(٢) عدم إتاحة الفرصة للهم والقلق للسيطرة عليك، الأمر الذي يحصل - عادة - عند التهاون والعجز والكسل في القيام بالأعمال والمهام التي يجب أن تقوم بها . تذكر أن محاربة الهم والقلق تكمن في البدء بالخطوات التنفيذية للأعمال والمهام . اقتل القلق والهم بالعمل .

(٣) تذكر أن مشاعر الراحة النفسية ومشاعر الرضى عن النفس مصدرها إنجاز الأمور بإتقان وتأدية الواجبات ومواجهة المسؤوليات أولاً بأول . وتذكر أن وجود مثل هذه المشاعر يمثل عامل دعم وتعزيز للاستمرار في تحقيق النجاح .

٤) تذكر أن وضع علامة مشغول على المكتب أو إغلاق الباب أحياناً أو الانتقال إلى مكتب آخر يتوافق فيه الوقت دون مقاطعة، عامل حاسم في الإنجاز. فالعمل الجاد يحتاج إلى وقت وتركيز. وتذكر إن العمل لفترة زمنية قصيرة بدون مقاطعة أفضل بكثير من العمل فترة أطول ولكن بمقاطع مستمرة.

٥) تذكر أن عدم قبول مكالمات هاتفية وعدم عمل أي منها في فترة محددة من اليوم له تأثير إيجابي على زيادة مستوى الإنجاز.

والموضح أنه من السهل تذكر هذه الأمور ولكن الأمر الصعب تجربتها والصبر على متابعتها، حتى يمكن تحقيق نتائج ملموسة في الحياة العملية.

جرب برفق، واختر ما يناسبك أكثر. المهم اتباع التخطيط اليومي لتحقيق النتائج المطلوبة في الوقت المتاح واتباع فلسفة «دام» ثلوث الإتقان العجيب.

التركيز على التخصص وتطوير

الأسس الثالث من أسس النجاح

موضوعات اهتمام محددة.

التخصص أساس مهم من أسس النجاح، بل هو من أهم هذه الأسس. فلو حللت حياة الناجحين أو عينة منهم لوجدت أن هناك - غالباً - تخصصاً أو اهتماماً أو موضوعاً معيناً قاد التركيز عليه والاستغراق فيه إلى البروز وتحقيق النجاح. حتى أنه يمكن القول: إن وراء كل ناجح تخصصاً أو موضوع اهتمام.

والواقع أن الوظائف العادية غير المتخصصة نادراً ما يحقق الإنسان

عن طريقها النجاح . وعلى كل حال ، هناك فرق بين أن يكون لدى الإنسان تخصص وموضوعات اهتمام معينة ومهارات ممتازة في مجال من المجالات بالإضافة إلى معرفة جيدة للقيام بالأعمال الأخرى ، وبين أن يكون مشتت الاهتمام غير قادر على التركيز على تخصص أو البروز في موضوعات معينة . وما يعرف من تجارب الناجحين أن تشتت الاهتمام ووضع الرّجل في أكثر من مكان وتنوع الاهتمامات لا يقود غالباً إلى النجاح والعكس صحيح .

إن ما يختاره الإنسان ويدرسه في سنوات الدراسة . يمثل بداية جيدة ، فالتخصص في الدراسة مطلب مهم للنجاح ، ولكن الأهم من ذلك الاستمرار على متابعة التخصص في ميدان الوظيفة والمهنة والتركيز على ذلك أو تطوير اهتمامات ومجالات تخصص أخرى . المهم أن يتوافر لديك تخصص أو موضوعات اهتمام تركز عليها وتهتم بها وتستوعب ما يمكن من تفاصيلها ، وينعكس ذلك على قدرتك على تحقيق الأهداف والمهام المتعلقة بهذا التخصص أكثر من غيرها . وربما تلاحظ أن الإنسان المعروف بتخصص أو موضوعات اهتمام يكون غالباً محط الأنظار ومصدر المشورة ويرجع إليه عند الحاجة ، هذا إذا كان التخصص في مجال علمي أو ثقافي أو اجتماعي ، أما إذا كان في ميدان التجارة مثلاً فقد يترجم ذلك إلى عوائد مجزية .

الأساس الرابع من أسس النجاح في الوظيفة أو المهنة: السعي
الدؤوب لتعمية الذات وتطويرها ورفع مستواها المعرفي

وهذا أمر مهم في حياة الإنسان بصفة عامة ، ولكنه أهم عندما يتعلق الأمر بالوظيفة أو المهنة أو مجال التخصص . حيث لا يكفي أن يكون لدى

الشخص تخصص أو مجال اهتمام، دون توافر الحماس والاستمرار في المحافظة على هذا التخصص أو مجال الاهتمام، ومعرفة كل جديد حوله عن طريق القراءة والتدريب وحضور اللقاءات المتخصصة والاستفادة من المعلومات والتجارب الجديدة. وقد تختلف التخصصات والاهتمامات في مدى تجدد معلوماتها وسرعة تغييرها ولكن الاستعداد والرغبة وممارسة تنمية الذات وتطويرها، أساس مهم من أسس النجاح. وجماع الأمر الانطلاق دومًا من الواقع والبحث المستمر الدؤوب عن طرق وأساليب جديدة لتحقيق الأهداف.

الأساس الخامس من أسس النجاح في الوظيفة والمهنة: اتساع الأفق بعد النظر

وهذا أساس فيه الكثير من الأمور المتداخلة والمهارات الخاصة ويمكن اختصار أهم هذه الأمور والمهارات في النقاط التالية:

- محاولة تقدير المصلحة واتباع أفضل الطرق وأسلمها لتحقيقها.
- النظر إلى الوسائل والحلول والممارسات من منطلق أفضل الخيرين أو أهون الشرين.
- المرونة في التعامل مع الأحداث والأشخاص والبعد عن التشدد في غير مواضعه وتذكر سنة الرسول ﷺ في هذا السياق.
- البعد عن تشكيل الانطباعات السريعة عن الأحداث والأشخاص، واتباع أسلوب الثبوت والتحليل قبل إصدار الأحكام.
- التفكير بعمق في نتائج الأمور والقرارات قبل الإقدام عليها.

- الحساسية في التعامل مع اللغة واختيار الكلمات وخاصة في
المواقف المشهودة الحاسمة، فاللسان لا يُحرك مع الناس أو
يخرّب علاقتك مع المؤسسات فقط، بل قد يطرحك في النار.

الأساس السادس من أسس النجاح في الوظيفة أو المهنة: المبادرة.

ويقصد بها مجموعة من المشاعر والتوجهات وعمليات التحفيز الداخلي
الذي يقود للفعل. وتنعكس المبادرة في الأمور التالية:

- الإسراع في القيام بالمسؤوليات والمهام التي تجد نفسك أمامها وعدم
التردد.

- مواجهة المشكلات والقضايا ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة والبعده
عن التسويف والتكاسل والتغافل.

- حسم الخيارات والابتعاد عن تعليق الأمور.

- محاولة الإمساك بزمام الأحداث بعد التوكل على الله وتسخير
الأحداث التي لا يمكن التحكم فيها لصالح الأهداف.

- عدم القبول والتسليم بوضع أو ممارسة غير ملائمة أو منكرين،
واستعمال الطرق المتدرجة المدروسة لمواجهة الوضع.

- عدم انتظار الناس لإخبارك بما تفعل.

- تقديم الأفكار والآراء والمقترحات الجديدة ومساعدة الزملاء في
القيام بمسؤولياتهم.

وعلى الرغم من أن المبادرة أساس مهم من أسس النجاح المهني، إلا
أن كثيراً من الناس يشكون من الإحباط وخيبة الأمل فيما يتعلق بهذه

النقطة بالذات، ويعتقدون أن مكان العمل لا يشجعهم على المبادرة بل ويقتلها قتلاً لا رحمة فيه .

ويرجع ذلك لعدة أسباب واضحة ليس هذا مجال الخوض فيها، ويهمننا هنا التأكيد على أن مكان العمل الذي لا يشجع المبادرة المعقولة والجيدة ولا يرهاها ولا يستفيد منها، يفقد ميزات عظيمة ويسهم في تحطيم حياة العاملين من أصحاب الطموح والعطاء .

ونصيحتنا لمن ابتلي بمثل هذا العمل المحاولة ثم المحاولة ويمكن الاستفادة من أسس النجاح التي تحدثنا عنها وعلى رأسها فلسفة (دام) . وعند الإخفاق فإن أرض الله واسعة، وتغيير العمل أو الوظيفة في مثل هذه الظروف أمر غاية في الفائدة .

الأسس السبع من أسس النجاح : المناسبة في العلاقات مع الزملاء والرؤساء والمرؤسين .

وهذا مبحث واسع وفيه الكثير من التفاصيل ومن أهمها :

- توفير الاحترام والتقدير للجميع .
- إنزال الأشخاص منازلهم .
- تقدير الظروف والتعرف على الملابس وعدم القفز إلى نتائج دون الاستماع والبحث والمعرفة .
- التعرف على النفسيات وكيفية التأثير فيها وتحفيزها على العمل .
- ويمكن اختصار الموضوع بالحديث عن مفتاحين أساسيين في العلاقات مع الزملاء والرؤساء والمرؤسين .

المفتاح الأول: إنساني وهو حسن التعامل والآخر: مهني وهو التقييم، الأول يتعلق بتقدير الناس واحترامهم وتأدية حقوقهم والاستماع إليهم والأدب معهم، والثاني يتعلق بالتركيز على الأهداف العملية والمهام والمسؤوليات المطلوبة منهم وتقييم قدرتهم على تحقيق المطلوب وتشجيعهم على ذلك.

الأساس الثامن من أسس النجاح: الكفاءة الشخصية في اتخاذ القرارات المناسبة والشجاعة لتنفيذها.

والمقصود أن اتخاذ القرارات يشتمل على قدرات متخصصة وشجاعة على الحسم والتنفيذ والمتابعة. ويتم ذلك عن طريق التمكن والكفاءة في تطبيق المراحل الثلاث التي تمر بها عملية اتخاذ القرار.

المرحلة الأولى: تجميع المعلومات ودراسة وتحليل الموضوع من جوانبه المختلفة واستشارة أهل الخبرة والمعرفة.

المرحلة الثانية: اختيار الحل المناسب أو البديل الأمثل بين مجموعة من البدائل والخيارات واتخاذ القرار، أي فرز الخيارات ووضع اليد على الأفضل.

المرحلة الثالثة: تنفيذ القرار ووضع الآليات والإجراءات الملائمة لتحقيق ذلك والصبر على المتابعة وتحمل النتائج المترتبة.

وهذه المراحل الثلاث غاية في الأهمية. وكل مرحلة لابد من إتمامها بدقة قبل الانتقال إلى المرحلة التي تليها.

الأساس التاسع من أسس النجاح: استعمال الوسائل والأجهزة الحديثة.

ونقصد بذلك استعمال ما وفرته لنا معطيات الحياة المعاصرة من أجهزة ووسائل مثل: الحاسبات الشخصية، والأرشفة الآلي، والحاسبات الآلية الشخصية والمكتبية، والمفكرات الآلية، والهواتف والفاكسات، إلى غير ذلك من الأجهزة الحديثة التي تختصر المسافات وتوفر الجهد وتفتح لك عوالم رحبة من الفائدة والمتعة وتجعلك على قمة الأحداث.

كثير من الناس يؤمنون بهذا من ناحية نظرية ولكنهم يعانون معاناة شديدة ويصعب عليهم تحويل النظرية إلى تطبيق عملي، ذلك أن البعض يخاف من التغيير، وهو أمر غريزي، لما قد يؤدي إليه من مخاطر مادية ومعنوية ولا يرغب في طرق الأبواب التي قد تغير ما تعود عليه من أوضاع. والبعض لا تتوافر لديه الحوافز الكافية التي تقنعه بأهمية استعمال الأجهزة الحديثة، ومن ثم لا يرى حاجة لذلك. ولكن لو أن هؤلاء وأولئك عرفوا ما يمكن أن تقدمه لهم الأجهزة الحديثة لغيروا من واقعهم. . . ويُصَحَّح مَنْ يعاني من ذلك أن يحطم حاجز الخوف ويطور الحوافز لاستعمال الأجهزة الآلية الحديثة، وابدأ من اليوم في السؤال عما يمكن أن يقدم لك هذا العالم من خدمات وفوائد.

استمع إلى هذه القصة: حدثنا صديق بأن له زميلاً كان لا يألف الأجهزة الآلية الصغيرة مثل المفكرة الآلية والحاسب الآلي الشخصي ويشعر بالخوف وعدم الاطمئنان عند التعامل معها، وكان لديه قناعة أن هذه الأجهزة مفيدة جداً ويتمنى استعمالها ولكنه يعتقد أنه لا يستطيع. فمن ناحية العمر يعتقد أن القطار قد فات، ومن ناحية الوظيفة لا

يحتاجها، ومن ناحية الإدارة الذاتية من وقت وجدول وعناوين يستعمل الطرق التقليدية راضياً بها . . . إلخ، بالإضافة إلى ذلك كان يصاب بالذهول عندما يسمع عما يمكن أن تقدمه له هذه الأجهزة، يقول هذا الصديق: وفي يوم من الأيام كنت أستعمل مفكرتي الآلية الجديدة بجانبه وهي آلة بحجم كف اليد، وكان ينظر إليّ باهتمام فحاولت استغلال ذلك الاهتمام بالحديث عن الوظائف التي يمكن أن تؤديها هذه المفكرة الصغيرة العجيبة من احتفاظ بالعناوين والتليفونات وترتيبها أبجدياً، وتنظيم للبرنامج والمواعيد والاحتفاظ بملفات من المعلومات إلى غير ذلك من الوظائف. وناولت زميلي المفكرة وشرحت له كيفية تشغيل الآلة والدخول إلى بعض المعلومات واسترجاعها، وما أن عرف أن الموضوع بهذه السهولة حتى ابتهج وانفجرت أساريه وطلب المزيد. وما هي إلا عدة أيام وإذا به يستعمل مفكرته الآلية الخاصة.

إن هذا الزميل يعاني من عقدة الخوف ولكنه سرعان ما تخلص منها. وهكذا يمكن لكل شخص أن يتخلص من عقدة الخوف ويمارس المران وينطلق إلى ميادين فسيحة من الفائدة والمتعة مع الأجهزة الآلية الحديثة. ومع الأخذ بعين الاعتبار أهمية وفائدة اقتناء الجهاز ومعرفة بعض وظائفه لكن الأهم والأجود هو التعرف على كل ما يمكن أن يقدمه الجهاز والاستفادة القصوى من ذلك.

الأساس المعاصر من أسس النجاح: التعرف على أفضل الطرق
لتعامل مع الاجتماعات والاستفادة منها.

إن كل شخص في عمله لابد أن يعمل مع فريق من الزملاء رؤساء ومرؤوسين، وهذا يحتم - في بعض الأوقات - حضور الاجتماعات التي

تعقد لصالح العمل . وعقد الاجتماعات والاستفادة منها علم وفن ، علم لأن له طرقاً وإجراءات وأسساً ، وفن لأنه يتأثر بشخصية الإنسان الذي يدير الاجتماع وشخصيات المجتمعين .

وهناك بعض النصائح العامة للاجتماعات : ويمكن تحديد مراحل الاجتماع بثلاث مراحل : ما قبل الاجتماع ، وأثناء الاجتماع ، وما بعد الاجتماع .

في مرحلة ما قبل الاجتماع لابد من ملاحظة الأمور التالية:

- التحضير الملائم للاجتماع بدراسة القضايا ، وجمع المعلومات واستيعاب المواضيع ، ومعرفة أن الإخفاق في التحضير قد يؤدي إلى فقدان الثقة في النفس ، وعدم جدوى الآراء التي تطرح أو على أقل تقدير يؤدي إلى التزامك الصمت وعدم المشاركة الفعالة لأنك ببساطة لا تعرف .

- الاطلاع على جدول الأعمال ، الذي لابد أن يعد قبل الاجتماع بوقت كاف ، أو إذا لم يتوافر جدول للأعمال فلا أقل من أن تعرف الموضوعات أو الأهداف التي من أجلها يعقد الاجتماع .

- الاتفاق قبل وقت كاف على تحديد زمان ومكان مناسب للاجتماع وعدم ترك الأمر مفتوحاً .

- التأكد من توافر الأمور المطلوبة للاجتماع من غرفة ملائمة للاجتماع وأوراق وملفات وأقلام وأمور أخرى مثل : الماء ، والشاي ، والقهوة إذا كان الاجتماع طويلاً .

- الاهتمام بحضور الاجتماع بحالة نفسية وجسدية ملائمة، وذلك بتجنب حضور الاجتماع وأنت في حالة نفسية سيئة، أو بعد الانتهاء من أكلة دسمة ثقيلة، أو وأنت متعب أو قلق أو مريض . فمثل هذه الحالات النفسية والجسدية ستؤثر على أدائك بالتأكيد .
- الحضور قبل الاجتماع بوقت كاف، وخاصة إذا كنت مسؤولاً عن الاجتماع أو منظمًا له .
- هذا فيما يتعلق بمرحلة ما قبل الاجتماع .

أثناء الاجتماع:

- في الاجتماع نفسه لابد من ملاحظة الأمور التالية :
- البداية في الوقت المحدد للاجتماع وتعويد النفس على احترام الوقت، مع مراعاة هامش من عدة دقائق للجوانب الإنسانية مثل السلام والتحية والسؤال عن الصحة إلخ .
- البداية باستعراض جدول الأعمال أو تحديد النقاط المطلوب نقاشها .
- وضع جدول الأعمال في نقاط حسب الأهمية والأولية .
- تحديد الوقت الذي سيستغرقه الاجتماع وعدم إتاحة الفرصة لإضاعة الوقت أو جعله مفتوحاً بلا نهاية، فليس هناك أثقل على النفس من الاجتماعات الطويلة . وقد دلت التجارب على أن عدم تحديد وقت معين للأمور والقضايا يؤدي إلى وضع تجد فيه المجموعة المجتمعة بعد فترة طويلة من الاجتماع أن النقاش كان

فقط في فقرة أو فقرتين من عشر فقرات على سبيل المثال .

- إعطاء وقت كاف ومتكافئ للجميع للحديث والتعبير عن آرائهم وعدم إتاحة الفرصة لشخص أو مجموعة معينة بالهيمنة على الاجتماع، إلا لأسباب عملية مثل الاستماع إلى توجيهات محددة من مسؤول أو صاحب صلاحية أو الاستماع إلى رأي خبير متخصص . . . إلخ .

- الخروج بنتائج وقرارات واضحة ومحددة تتصف بالاتزان والحكمة وتقدير العواقب، ووزن الخيارات وتغليب البدائل الملائمة . مع مراعاة استعمال أسلوب القرار الجماعي الذي يوافق عليه الجميع، وإذا تعذر يمكن أخذ رأي الأغلبية مع الابتعاد دومًا عن القرارات الفردية التي تفرض دون توافر الرضا أو القناعة .

- الابتعاد عن المناقشات الجانبية التي لا تخدم موضوعات الاجتماع .

- الابتعاد عن تعليق الأمور أو تأخيرها دون مبررات قوية ووضع طرق إجرائية لتنفيذ القرارات التي تم التوصل إليها .

هذا فيما يتعلق بالاجتماع نفسه .

مرحلة ما بعد الاجتماع: في هذه المرحلة لا بد من ملاحظة الأمور التالية :

- تنفيذ القرارات ومتابعتها .

- إشراك كل أو بعض أفراد المجموعة في تنفيذ القرارات أو أجزاء منها، إذا لم تتوافر الإدارات والأوعية الإدارية التي تحقق ذلك .

- تقويم القرارات ومعرفة آثار تطبيقها في أرض الواقع ودراسة ذلك في اجتماعات لاحقة .

الأساس الأخير من أسس النجاح : التقويم المستمر للنوايا والأهداف والأعمال

وله علاقة قوية جداً بالنجاح فنحن حين نتحدث عن عملية مستمرة من التقويم والمراجعة والفحص فيما يتعلق بالنوايا التي تسيّر أفعالنا وسلوكياتنا وبالأهداف التي ترسم لنا الطريق وبالأعمال التي نحقق بها النوايا والأهداف .

فعلى سبيل المثال استمرار تقويم النية ، هذا عمل جليل ومهمة مصيرية في حياة الإنسان المسلم ، فالنية المخلصة الصادقة تغير العمل من عادة إلى عبادة وتربط الإنسان دوماً في توجهه بالله - سبحانه وتعالى . ودون هذا التقويم المستمر للنية قد يتحول العمل إلى ضرب من الرياء أو السمعة أو النفاق . وقد ربط نبينا ﷺ بين النية والعمل حين قال : «إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى ...» فعندما يخلص الإنسان في عمله ويحافظ على وقت العمل ويؤدي واجباته على أكمل وجه وينوي بذلك كله وجه الله ويحتسب الأجر فإنه يفوز في دنياه وآخرته . وبالمقابل عندما يخلص الإنسان في عمله ويحافظ على وقت العمل ويؤدي الواجبات طمعاً في إرضاء رئيسه وسعيًا وراء زيادة في المرتب فقد يحصل على مبتغاه ولكنه يحرم من ثواب الآخرة .

الأمر الآخر تقويم الأهداف ومعرفة ما إذا كانت تحقق ما نرغب فيه أو نسعى لتحقيقه . وعملية كهذه من الفحص والمراجعة والتفكير تحقق فوائد

كثيرة فهي تجعل الأهداف واضحة وتذكر بها وتزيل ما قد يعلق بها في الطريق من أمور قد تؤثر عليها.

صحيح أن الأهداف قد تتطور وتحدث بعض المستجدات التي تجعل تغييرها أسلم. ولكن طالما أن الشخص يفعل ذلك بطريقة واعية مغلبة مصلحة على أخرى. وما قصدناه هو أن يتجنب الشخص السير دون أهداف واضحة، وأن يتجنب وضعاً يجد فيه أنه بدأ بأهداف واضحة ولكن بطريقة غير واعية وغير إرادية فوجد نفسه وقد سبق إلى أمور أو أهداف مختلفة وهذا - للأسف - يحدث لكثير من الناس.

الأفكار باختصار

هناك - على الأقل - أحد عشر أساساً للنجاح في الوظيفة والمهنة :

الأساس الأول: تبني فلسفة «دام»، فلسفة ثالوث الإتيقان العجيب : «دام» تعني : الدقة ، والاهتمام بالتفاصيل ، والمتابعة . وتفيد هذه الفلسفة بأن إنجاز الأعمال لا يعني إتقانها . وأن الإتيقان مستوى أرفع بكثير من الإنجاز .

الأساس الثاني: التخطيط اليومي ويتكون من مجموعة من الخبرات :

- احترام الوقت والمحافظة عليه .
- توزيع يوم العمل على المهام المطلوبة .
- إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المتاح .
- إنهاء كل عمل أو مهمة قبل البدء في الأخرى .
- تجنب القلق والهم بالانخراط في الأعمال .
- دعم مشاعر الرضى عن النفس عن طريق إتقان وإنجاز الأمور .
- عدم قبول مكالمات تليفونية في أوقات معينة حتى لا يقاطع ذلك التركيز في العمل .

الأساس الثالث: التركيز على التخصص وتطوير موضوعات اهتمام

محددة .

الأساس الرابع: السعي الدؤوب لتنمية الذات وتطويرها ورفع مستواها المعرفي .

الأساس الخامس: اتساع الأفق وبعد النظر ، ويتكون من مجموعة من المهارات مثل تقدير المصلحة ، واتباع أفضل الطرق وأسلمها لتحقيقها ، النظر إلى الوسائل والحلول من منطلق أفضل الخيرين وأهون الشرين ، المرونة في التعامل مع الأحداث والأشخاص ، التفكير بعمق في نتائج الأمور ، البعد عن تشكيل الانطباعات السريعة ، وأخيراً الحساسية في التعامل مع اللغة واستعمال الكلمات .

الأساس السادس: المبادرة وتعني :

- الإسراع في القيام بالواجبات والمسؤوليات والمهام .
- مواجهة المشكلات والقضايا ومحاولة إيجاد الحلول لها .
- حسم الخيارات والابتعاد عن تعليق الأمور .
- محاولة الإمساك بزمام الأحداث بعد التوكل على الله .
- عدم القبول والتسليم بوضع غير ملائم .
- تقديم الأفكار والآراء والمقترحات الجديدة .

الأساس السابع: الحساسية في العلاقات مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين واستعمال مفتاحين أساسيين في هذا المجال ، مفتاح إنساني وهو حسن المعاملة ويتعلق بتقدير الناس واحترامهم وتأدية حقوقهم والاستماع إليهم والأدب معهم ، ومفتاح مهني ويتعلق بالتركيز على الأهداف العملية والمهام والمسؤوليات المطلوبة وتقييم القدرات لتحقيق

المطلوب والتشجيع والمحاسبة والمراقبة .

الأساس الثامن: الكفاءة الشخصية في اتخاذ القرارات المناسبة والشجاعة لتنفيذها ومتابعتها ، ويدخل في ذلك مجموعة من المهارات :

- تجميع المعلومات ودراسة الموضوعات والاستشارة .

- اختيار الحلول المناسبة بين مجموعة من البدائل .

- تنفيذ القرارات بوضع آليات محددة وإجراءات ملائمة لتحقيق ذلك .

الأساس التاسع: استعمال الوسائل والأجهزة الحديثة .

الأساس العاشر: التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الاجتماعات والاستفادة منها ، والانتباه إلى أن هناك أموراً لا بد من معرفتها قبل الاجتماع وأموراً لا بد من استيعابها عند عقد الاجتماع وأموراً أخرى لا بد منها بعد انتهاء الاجتماع .

الأساس الحادي عشر: التقويم المستمر للنوايا والأهداف والأعمال .

تصريف (٨)

يعمل أسامة مديراً عاماً للتطوير بإحدى الوزارات وقد أراد أن يناقش خطة لتدريب الموظفين في الوزارة مع الإدارات المعنية فما الذي عليه القيام به لنجاح الاجتماع؟

أولاً: قبل الاجتماع:

.....

.....

.....

.....

ثانياً: أثناء الاجتماع:

.....

.....

.....

.....

ثالثاً: بعد الاجتماع:

.....

.....

.....

.....

تقويم قائد الاجتماع

- يمكنك تقويم رئيس الاجتماع من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:
ضع إشارة (✓) على الإجابة المناسبة.

لا	عم	الأسئلة
		١- هل بدأ الاجتماع في الوقت المحدد
		٢- هل أصغى باهتمام لما يقوله الأعضاء
		٣- هل ترك المجال لأحد الأعضاء باحتكار الحديث
		٤- هل ركز بانتباه على الرسائل غير اللفظية التي تبدو من أعضاء الاجتماع
		٥- هل شعر جميع الأعضاء بالحرية أثناء حوارهم
		٦- هل احتكر الحديث أثناء الاجتماع.
		٧- هل شجع الأعضاء الخجولين بالمشاركة في الحديث.
		٨- هل أنهى الاجتماع في الوقت المحدد
		٩- هل اتخذ القرارات أو التوصيات بالشورى والأغلبية.
		١٠- هل أنهى الاجتماع بتلخيص أهم النقاط التي تم الاتفاق عليها.

عطفًا على ما ذكر كم درجة من (١٠) ترى أن قائد الاجتماع يستحقها؟

الدرجة هي : (_____) من (١٠)

كيفية الإعداد للاجتماعات

فيما يلي قائمة بأهم الأمور التي ينبغي مراعاتها عند الإعداد للاجتماع، ولضمان توفير أسباب النجاح للاجتماع فيفترض على من كلف بالإعداد للاجتماع أن يقوم بوضع إشارة (✓) للدلالة على المهمة التي تم الانتهاء منها وإشارة (X) للدلالة على المهمة التي لم يتم الانتهاء منها:

م	المهمة	مدى تهيئتها	ملاحظات
١	وضوح الهدف من الاجتماع.		
٢	حضور الأشخاص ذوي الاختصاص.		
٣	الاتفاق على وقت انعقاد الاجتماع.		
٤	الاتفاق على وقت مكان الاجتماع		
٥	إعداد جدول أعمال الاجتماع.		
٦	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة		
٧	إبلاغ المدعوين بالاجتماع		
٨	إرسال جدول الأعمال للأعضاء.		
٩	تجهيز قائمة الاجتماع		
١٠	تحديد مقر للاجتماع		
١١	تجهيز كل ما يحتاجه الأعضاء في الاجتماع (أقلام، ماء، مناديل، جهاز عرض)		
١٢	توفير أماكن الراحة للأعضاء		
١٣	قراءة ماتم الاتفاق عليه قبل الانصراف من الاجتماع.		
١٤	كتابة محضر الاجتماع وإرساله للأعضاء.		

* يمكنك البحث عن السبب في المهام التي أجبت عليها بـ (X) وتحديد المعوقات وكيفية التغلب عليها.

حالة دراسية

يعمل عاصم مديراً لإدارة المشاريع في إحدى الإدارات الحكومية ويشرف على العديد من الموظفين . ونظراً لأن طبيعة العمل تحتاج إلى الإشراف المباشر على بعض الأمور، فإن عاصم كثيراً ما يقوم ببعض الأعمال بنفسه كإعداد بعض التقارير والدراسات وما إلى ذلك . وينعم الأفراد الذين يعملون معه في الإدارة بالراحة التامة، حيث يمضي كثير من الأيام دون ممارستهم لأي عمل يذكر نظراً لمباشرة مديرهم لكثير من الأمور، وانعكس ذلك سلباً على أداء العاملين والتزامهم بالعمل، حيث أصبح الخروج أثناء وقت العمل والتأخر عن الحضور إلى الدوام سمتين بارزتين للموظفين العاملين معه في الإدارة .

وقد أدى تراكم العمل على عاصم وتعدده وتنوعه إلى خروج عاصم عن طوره في كثير من الأحيان، وبدأت تتغير بعض تصرفاته فأدرك أن ما كان يقوم به غير صحيح ولا بد من الحزم مع الموظفين، فأصبح يصدر الأوامر تلو الأوامر إلى العاملين للقيام ببعض الأعمال التي لا يرغبون في القيام بها حيث كان للمزاجية الدور الأكبر في توجيه قراراته وتصرفاته .

وقد أدرك العاملون التغيير الذي طرأ على شخصية عاصم، حيث كان كل واحد منهم يسأل الله السلامة كل يوم خوفاً من أن يفاجئه عاصم بأحد قراراته الارتجالية التي غلبت على تصرفاته في الآونة الأخيرة والتي طالت معظم العاملين معه . وبدأ الموظفون في الإدارة يفكرون جدياً في الكيفية التي يمكنهم التأثير على عاصم وإعادته إلى ما كان عليه . ففكر

أحدهم في مصارحته، وفكر الآخر في رفع شكوى ضده، وبينما هم في حالة عصف ذهني للتفكير في الأسلوب الأمثل في مواجهة مديرهم وتعديل سلوكياته، إذ بهم يفاجأون بعاصم يدخل عليهم ويصرخ بأعلى صوته «ناس فاضية» شغلكم عندي «كل واحد على مكتبه» ورجع الموظفون القهقري إلى مكاتبهم وعلامات السخط والتذمر تبدو على محياهم.

وعلى الرغم من مظاهر السخط العامة من قبل الموظفين تجاه مديرهم عاصم، إلا أن أحداً منهم لم يحرك ساكناً ولم يجرؤ على الحديث معه لهيئته التي بدأت ترهب موظفيه. واستمر عاصم في مواصلة صرامته على موظفيه ظناً منه أنه الأسلوب الأمثل لتطويع الموظفين للعمل بجد ونشاط بما يخدم مصلحة العمل، ولكن الرياح هذه المرة «تجري بما لا تشتهي السفن»، فنتيجة لهذا الأسلوب في التعامل بدأ الموظفون يفكرون جدياً بالانتقال من إدارته إلى إدارة أخرى وبعضهم إلى جهات عمل مختلفة، وبدأت طلبات النقل تتوافد على عاصم الذي تفاجأ بها، وظل يفكر ملياً في السبب الذي دفع أكثر من نصف موظفيه إلى ذلك وبدأ يردد العبارة التالية «ما عرفنا لهؤلاء البشر، إن تركناهم وشأنهم تسيبوا ورضوا وإن ضغطنا عليهم تدمروا ونقلوا».

أسئلة للمناقشة:

- ما المشكلات التي تطرحها هذه الحالة:

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-

- من خلال ما تم الحديث عنه، كيف يمكن لعاصم أن يحافظ على مستوى عالٍ من الأداء مع التمتع بعلاقات طيبة مع المرءوسين.

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-

- كيف يمكن للمرؤوسين أن يحسنوا من أدائهم وعلاقاتهم مع الرئيس (يمكنك الاستعانة بأهم النقاط التي تم الحديث عنها في الفصل السابق).

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-

مقياس السعادة والنجاح

الجزء السابع (الأخير)

العلاقة بالوظيفة

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تعكس سلوكك الفعلي وليس ما تحبذ أن تكون عليه . واعلم أن مصداقيتك في الإجابة سيساعدك على معرفة جوانب القصور والقوة لديك بشكل أفضل .

م	العبارة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث أبدًا
١	أهداف المنظمة التي أعمل بها واضحة .					
٢	أعمل كل ما يطلبه رؤسائي مني .					
٣	أؤدي المهام المناطة بي في وقتها دون تأخير .					
٤	أناقش رؤسائي في الأمور التي تشكل علي .					
٥	ألتزم بحضور الاجتماعات الخاصة بالعمل .					
٦	أتحادث بلطف مع زملائي في العمل .					
٧	أناصح زملائي وأدعوهم إلى الخير .					
٨	أشارك زملائي في العمل همومهم وأفراحهم .					
٩	علاقتي مع زملائي عميقة وغير روتينية أو جامدة .					

رقم	العبارة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث أبدًا
١٠	أشعر بالثقة في أداء الجهة التي أعمل بها.					
١١	تطوير العمل والرقى به يشغل تفكيري.					
١٢	أسهم في تطوير العمل من خلال الاقتراحات والآراء.					
١٣	أحرص على حضور المناسبات الاجتماعية (كالرحلات وغيرها).					
١٤	ألتزم بتنفيذ الأمور المقررة من قبل اللجنة الاجتماعية.					
١٥	أنتقد زملائي بقسوة أمام الآخرين.					
١٦	أتقاعس عن تنفيذ المهام المطلوبة مني.					
١٧	أؤجل الأعمال حتى آخر لحظة.					
١٨	ألتزم بالانتظام في الدوام الوظيفي.					

مفتاح الإجابة

لمعرفة درجتك الإجمالية في هذا التمرين / ضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الجواب الذي اخترته لكل سؤال، ثم اجمع الأرقام التي وضعت حولها دوائر للحصول على درجتك النهائية.

رقم العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
١	٤	٣	٢	١	صفر
٢	٤	٣	٢	١	صفر
٣	٤	٣	٢	١	صفر
٤	٤	٣	٢	١	صفر
٥	٤	٣	٢	١	صفر
٦	٤	٣	٢	١	صفر
٧	٤	٣	٢	١	صفر
٨	٤	٣	٢	١	صفر
٩	٤	٣	٢	١	صفر
١٠	٤	٣	٢	١	صفر
١١	٤	١	٢	٣	٤
١٢	٤	٣	٢	١	صفر
١٣	٤	٣	٢	١	صفر
١٤	٤	٣	٢	١	صفر
١٥	صفر	١	٢	٣	صفر
١٦	صفر	١	٢	٣	صفر
١٧	صفر	١	٢	٣	صفر
١٨	٤	٣	٢	١	صفر

المجموع:

٦٥ فأكثر	عالية جداً
٦٤-٥٨	عالية
٥٧-٥١	متوسطة
٥٠-٤٣	ضعيفة
أقل من ٤٣	متدنية جداً

مؤشرات السعادة والنجاح: يمكنك معرفة درجتك الإجمالية في جميع الأجزاء السابقة من القياس من خلال الإشارة على الدرجة التي تمثل المستوى الذي حصلت عليه في كل جزء، ومن ثم إيصال كل جزء لمعرفة مستواك مقارنة بالأجزاء الأخرى.

مستوى السعادة المتحقق

مستوى السعادة المتحقق	عالية جداً ٢٥	عالية جداً ٢٢	عالية جداً ٢٩	عالية جداً ٩٨	عالية جداً ٤٧	عالية جداً ٥٨
فأكثر	فأكثر	فأكثر	فأكثر	فأكثر	فأكثر	فأكثر
عالية	عالية	عالية	عالية	عالية	عالية	عالية
٢٤ - ٥٨	٢٢ - ١٩	٢٨ - ٢٦	٩٧ - ٨٧	٤٦ - ٤٢	٥٧ - ٥١	
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة
٥٧ - ٥١	١٨ - ١٧	٢٥ - ٢٣	٨٦ - ٧٥	٤١ - ٣٧	٥٠ - ٤٥	
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة
٥٠ - ٤٣	١٧ - ١٤	٢٢ - ١٩	٧٥ - ٦٥	٣٦ - ٣٢	٤٤ - ٣٩	
متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل	متدنية جداً أقل
من ٤٣	من ١٤	من ١٩	من ٦٥	أقل من ٣٢	من ٣٩	
الملاقة بالوظيفة	الملاقة بالجميع	الملاقة بالأقارب والغيران	الملاقة بالوالدين والأهوية	تطوير الذات والاهتمامات	الصلة بالله	

الفصل الثاني عشر

١٢

الفصل الثاني عشر
مهارة حل المشكلات

الفصل الثاني عشر

مهارة حل المشكلات

موضوعنا في هذا الفصل عن واحدة من المهارات الأساسية لتحقيق النجاح في حياة الإنسان، وقد وُجد من التجارب أنها تأخذ بعض الوقت لتعلمها والتدرب عليها، ولكن فائدتها عظيمة في مجال العمل والحياة الاجتماعية. إن هذه المهارة هي مهارة حل المشكلات.

وعند الحديث عن المشكلات يجب أن نتذكر أن المشكلات جزء من حياة الإنسان ولا يمكن أن يعيش الواحد منا بعيداً عنها ولكن الناس يختلفون في الاستجابة للمشكلات، فهناك نوع يتعامل مع المشكلات ويواجهها ويحاول إيجاد الحلول المنظمة لها، ونوع آخر يتحاشى التعامل معها ويتجنبها وإذا واجه مشكلة تكيف معها بدلاً من حلها وأصبح مع الزمن مخلوقاً يعيش بصعوبة بين العديد من المشكلات التي لم يتم التعامل معها مما يدعم في شخصيته الفشل والانزواء المستمر، أو الثورة والتمرد السريع على الواقع وارتكاب أعمال حمقاء في لحظة من لحظات اليأس.

وهناك سبع خطوات محددة عند اتباعها بفضل الله وتوفيقه يتم حل أغلب المشكلات والتعامل معها بطريقة منظمة.

ولا نقصد بذلك كل المشكلات لأن هناك بعض المشكلات التي لا بد من التكيف معها، وهي من قضاء الله وقدره وجزء من الابتلاء في هذه الحياة.

وعندما نتحدث عن المشكلات نقصد تلك التي يمكن حلها والتعامل معها بالطرق والوسائل التي وفقنا الله إليها، ولا شك أن هناك بعض المشكلات من النوع الذي ذُكر، والصبر عليها والتكيف معها جزء من حلها. ومع بذل الجهد والمحاولات المستمرة قد لا يوفق الإنسان إلى حلها تماماً وعليه أن يعيش بها وهو بهذا التعايش والتكيف والصبر يبذل الجهد ويحصل على أجر غير منقطع حتى يلتقى ربه. ومن أمثلة ذلك: بعض العاهات المستديمة والأمراض المستعصية وقانا الله منها.

لا بد من التفريق بين تلك التي يمكن حلها وإزالتها تماماً عن الطريق عند استعمال الخطوات السبع، وتلك التي لا بد من التكيف معها والصبر عليها. مع ملاحظة أن هذه الخطوات السبع تساعدنا في أفضل أنواع التعامل مع المشكلات والابتلاءات الدائمة وما يدخل في ذلك من صبر واحتساب وأساليب تكيف.

الخطوة الأولى: الاستعانة بالله - سبحانه وتعالى - ومواجهة المشكلة

الاستعانة به جزء من العبودية له - سبحانه وتعالى - لا بد أن تكون موقفاً إنسانياً مستمراً تجاه الحياة ومشكلاتها وقضاياها وتحدياتها، ولا يمكن للإنسان المسلم الاستجابة لأي تحدٍ دون التسلح بالاستعانة بمعبوده، المعبود الذي خلقه وقدر رزقه ويمسك بخيوط القضاء والقدر في كل صغيرة وكبيرة من حياته. وبعد هذه الاستعانة وتشرب معانيها يبدأ الإنسان بجهد البشري ويواجه المشكلة، ومواجهة المشكلة تعني التصدي لها وإدراك أن حلها والتعامل معها بتوفيق الله أمر ممكن وهو أفضل من إغفالها أو تحاشي مواجهتها أو تجنبها وقد أصبحت مشكلة بادية للعيان.

إن مواجهة المشكلات تعطي الإنسان خبرة عظيمة في التعامل معها وحلها ويكسب الثقة بالنفس والراحة النفسية والشعور بالسعادة والإنجاز، كما أن التعود على عدم مواجهة المشكلات يورث عواقب وخيمة من السلبية وانعدام الثقة في النفس والشعور بالأسى والحزن والخيبة والإخفاق أمام النفس والآخرين.

الخطوة الثانية: تحديد المشكلة وتعريفها ودراسة أبعادها وهذا أمر مهم

لأن الإنسان أحياناً يشعر بالضيق والضجر، وتتجمع لديه مجموعة من المشاعر والأحاسيس تجاه بعض الأمور وقد لا تساعد الظروف المكانية والزمانية ووحى اللحظة في تفسير ما يمر به الإنسان. والأسئلة التي لا بد من طرحها في مثل هذا الموقف يجب أن تؤدي إلى تحديد الواقع: هل هناك مشكلة، أو مجموعة مشاكل؟ وهل المشكلة وهمية أم حقيقية؟ وما أبعاد المشكلة؟

إن التفكير في تحديد المشكلة وتعريفها ودراسة أبعادها يحرر الإنسان من ضغوط وحي اللحظة ويحرر النفس من تشابك مشكلات كبيرة. وقد يفاجأ أحياناً عند التفكير في بعض المشكلات بأنها ليست مشكلات على الإطلاق، وكل ما هنالك أن نغير بعض الاتجاهات لدينا وننظر إلى الأمر من منظور آخر. وغالباً ما يقود التفكير في تحديد المشكلة إلى معرفة طبيعتها وحدودها ومن ثم يقودنا ذلك إلى الخطوة الثالثة.

إن تحديد المشكلة والتعرف عليها بدقة يساعد في حلها، ولعل من المفيد أن نأخذ أمثلة لبعض المشكلات ونحاول تطبيق الخطوات العملية عليها.

المشكلة الأولى: موظف يأتي إلى مكتبه بعد اجتماع في إدارته فتتابه مشاعر الإحباط والضيق وعدم الرغبة في العمل، وهو يحس بهذه المشاعر بين الفينة والفينة منذ فترة طويلة لأنه يشعر بأن عمله ونشاطه لا يقدر من رؤسائه وتقويمهم له وحكمهم على أدائه فيه نوع من الجور، ومن ثم لا يرى أنه يعامل معاملة جيدة ولا يحصل على ما يحصل عليه بعض الموظفين الآخرين من مكافآت وامتيازات وترقيات. ومنذ أن التحق بالإدارة قبل عشر سنوات وهو مجهد في وظيفته.

المشكلة الثانية: رجل أعمال يرجع إلى منزله ومعه مجموعة من الأوراق والتقارير ويمضي أكثر ساعات الليل وهو عاكف على الجمع والطرح والقسمة ويقرر بعد ذلك التخلّص من مجموعة من الموظفين فالأرباح قد انخفضت بشكل كبير. فمنذ أن تركه مدير مبيعاته السابق والأمور لا تجري على ما يرام.

المشكلة الثالثة: طالب جامعي يستيقظ مبكراً ويحمل ملفه ذاهباً إلى مكتب العمل فهو يرغب في البحث عن عمل، فقد تسلّم بالأمس كشف الدرجات للفصل الدراسي المنصرم واتضح له كما توقع، أن معدله منخفض للغاية ومن ثم معرض للطرد من الجامعة إذا استمر هذا الانخفاض في المعدل. وهو لذلك يريد أن يحتاط ويبحث عن عمل بمؤهله (الثانوية العامة) رغم أنه أنهى أكثر من نصف المواد الجامعية لمرحلة البكالوريوس.

وهذه مشكلات قد يتعرض لها الملايين من الناس.

ولنحاول تطبيق خطوات حل المشكلات عليها. لنأخذ المشكلة

الأولى، بعد تطبيق الخطوة الأولى: (الاستعانة بالله ومواجهة المشكلة) علينا بتطبيق الخطوة الثانية وهي تعريف وتحديد المشكلة بدقة. هل المشكلة:

- مشاعر الضيق وعدم الرغبة في العمل التي يحس بها الموظف أو

- المعاملة غير الجيدة التي يلاقها من الرؤساء أو

- عدم الحصول على المكافآت والامتيازات أو التجميد في الوظيفة .

لاشك أن الموظف بعد بعض التفكير سيجد أن المشكلة ، من وجهة نظره، هي التجميد في الوظيفة والمعاملة غير الجيدة، ولا يمكن الوصول إلى هذه النتيجة إلا بشيء من التفكير والروية في الأمر وعدم إفساح المجال لمشاعر وأحاسيس اللحظة للتأثير على تعريف المشكلة .

لنطبق الخطوة الثانية على مشكلة رجل الأعمال والطالب الجامعي .

ما المشكلة بالنسبة لرجل الأعمال؟ هل هي العمل لساعات طويلة في الليل؟ أو التخلص من مجموعة من الموظفين؟ أو انخفاض المبيعات؟ أو ذهاب مدير المبيعات السابق؟ . قد تكون كل واحدة من هذه الأمور مشكلة بحد ذاتها ولكن مشكلتنا التي نحن بصددتها في هذا الموقف هي بلا شك انخفاض المبيعات . وكذلك الأمر بالنسبة للطالب الجامعي ، هل يمكن أن تعرف المشكلة ؟

إن المشكلة هي انخفاض مستوى الطالب في دراسته الجامعية؛ فهذا جوهر المشكلة، ففي موقفنا هذا لا يمثل البحث عن عمل جوهر المشكلة، ولا الطرد من الجامعة لأنه لم يحصل .

الخطوة الثالثة من خطوات حل المشكلات والتعامل معها ألا وهي: التعرف على أسباب المشكلة.

وهذه خطوة مهمة للغاية لأن التعرف على أسباب المشكلة وتحليل هذه الأسباب والتفكير فيها ومقارنتها مع بعضها البعض ، يؤدي بلا شك إلى فهم أشمل للمشكلة ويساعد في حلها وتعرية ملابساتها .

لنطبق هذه الخطوة على المشكلات الثلاث .

لنأخذ مشكلة الموظف . ما الأسباب؟ ، قد يضع الموظف بعض الأسباب لمشكلته وقد لا تكون هي الأسباب الحقيقية وذلك لأن الإنسان في الغالب تأسره نظرتة الشخصية ومصالحته الذاتية وانطباعاته . لذلك لا بد أن ننطلق من منظور المصلحة الأعم والأشمل وليست مصلحة الموظف فقط . لا أقصد ألا يهتم الموظف بمصلحته لاشك أنه أحرص منا على ذلك ولكن نريد أن نقول : إن تعريف المشكلة في موقف مثل هذا (الموظف الحكومي) لا بد أن ينطلق من منطلقات شاملة وليست شخصية ، ما أسباب المشكلة؟ هل هي متعلقة بتحيز شخصي من رؤساء متحيزين ضد هذا الموظف المسكين ، فلا يحترمونه ولا يقدرون عمله ، ويخافون من قدراته التي قد تكسبه مواقع جيدة في الإدارة ، ويفضلون الترقيات للموالين والأصدقاء . . . الخ أو تتعلق الأسباب بالنظام الوظيفي المعمول به الذي لا يقدر العاملين ولا يفرق بين المجتهد وغير ذلك ويجمد الموظفين لأوقات طويلة ، أو تتعلق بالموظف نفسه فكفاءته منخفضة ومستوى أدائه متدنٍ ، وليست لديه القدرات للعمل في فريق أو تنفيذ ما يوكل إليه من مسؤوليات أو ليست لديه الرغبة في التعلم والتدريب ورفع مستواه ، ويقع

في كثير من المشاجرات والمهاترات مع زملائه . . . إلخ . لابد من تحليل شامل لكل هذه المعطيات والتعرف على الأسباب الحقيقية . وقد لا يستطيع بعض الناس التعرف على أسباب مشكلاته إذا لم يكن حساساً لآراء الآخرين وتقويمهم ، كما أنه لا يستطيع فعل ذلك إذا كان لديه الميل إلى وضع المسؤولية على الآخرين وتجنب الاعتراف بنواحي القصور والعيوب في أدائه أو شخصيته . إن التعرف على الأسباب الحقيقية للمشكلة هو الضمانة الأولى لوضع الحلول المناسبة .

وما قيل عن الموظف الحكومي ينطبق على رجل الأعمال ، ما أسباب انخفاض المبيعات؟ هل الأسباب تتعلق بالعرض والطلب وقلة المطلوب من بضاعته وظروف السوق الاقتصادية ، أم تتعلق ببعض الإجراءات التي اتخذت وأثرت على أداء الموظفين ، أو تتعلق بذهاب مدير المبيعات ، أو تتعلق بطرق التسويق وما شابه ذلك من الأسباب . وقد تكون الأسباب مزيجاً من هذه الأمور جميعاً . المهم التفكير والتحليل المتأنى والدقيق للأسباب مع الاهتمام بالأهم ثم المهم ثم الأقل أهمية من الأسباب .

وبالنسبة لمشكلة الطالب ، ما الأسباب؟ هل تدني مستواه الدراسي ناتج عن إهماله وتهاونه في التحصيل وعدم متابعة دراسته ، أو ناتج عن ظروف أسرية صعبة مرت به ، أو ناتج عن ظروف تتعلق بهيئة التدريس وبنظام الجامعة . . . إلخ من الأسباب .

إن أهم ما في الأمر أن نحلل الأسباب تحليلاً صادقاً ونضع أنفسنا في مكان الآخرين الذين يتولون مهمة تقويمنا وإصدار الأحكام علينا ونستعين بهم ، ونرجع إلى أنفسنا دوماً ونسأل عن مدى صدق وصحة

الأسباب التي يقدمها الآخرون حول مشكلاتنا . وهذا يقودنا مباشرة إلى تجميع المعلومات قدر الإمكان عن سبب المشكلة ويضع أمامنا سبباً أو مجموعة من الأسباب ، لا بد من فرزها حسب الأولوية والأهمية والتعامل معها في ضوء ذلك . إن التعرف على الأسباب وترتيبها حسب الأولوية يجعلنا أمام الخطوة الرابعة من خطوات حل المشكلات .

الخطوة الرابعة من خطوات حل المشكلات: التعرف على الحلول الممكنة التي يمكن الوصول إليها.

وهذه خطوة طبيعية بعد أن نتعرف على أسباب المشكلة . فقد يرى الموظف الحكومي مثلاً أن هناك مجموعة من الحلول تبدأ من أسوأ احتمال لتتأج المشكلة التي يعيشها إلى أفضل احتمال ، الأسوأ هو الفصل من العمل والأفضل الترقية والتقدير . وبينهما درجات متفاوتة من الحلول مثل الاستقالة والبحث عن عمل آخر أو الرضى والاستسلام لقسوة الواقع أو محاولة فتح صفحة جديدة من علاقات العمل ورفع مستوى الكفاءة . . . إلخ . وكل حل من هذه الحلول مرتبط بالأسباب الحقيقية للمشكلة . وبالنسبة لرجل الأعمال يبدأ من أسوأ احتمال لتتأج المشكلة وهي الخسارة ومواجهة خطر الإفلاس إلى أفضل احتمال وهو تحقيق أرباح أفضل . في ضوء ذلك ، ما الحلول الممكنة لمشكلته؟ تخفيض مستوى العمالة؟ أو الشروع في برنامج لرفع مستوى التسويق؟ أو استثمار وقت أطول في الإشراف على العمل؟ أو البحث عن مدير مبيعات ماهر وخبير؟ . . . إلخ . وبالنسبة للطالب يبدأ من أسوأ احتمال لتتأج مشكلته ، الطرد من الجامعة إلى أفضل احتمال تعديل المستوى وارتفاعه . ويعمل في ضوء

ذلك تصور لمجموعة من الحلول الممكنة: الانسحاب من الجامعة؟ أو الانتقال إلى جامعة أخرى؟ أو تخفيض نسبة المواد المأخوذة في الفصل الدراسي لإعطاء فرصة لدراسة أفضل؟ أو الاستعانة بالآخرين خارج الجامعة لمعاونته على الدراسة؟ . . . إلخ.

الخطوة الخامسة: وهي اختيار الحل المناسب من بين البدائل واختيار البديل المناسب أمر غاية في الأهمية، ولا بد أن يتماشى تماماً مع جوهر المشكلة وأسبابها الحقيقية، فمثلاً قد يجد الموظف الحكومي أن مشكلته متعلقة به شخصياً، فرؤساؤه - كما يدل على ذلك رأي الآخرين - عادلون ومنصفون ويراعون المصلحة العامة، كما أن النظام المعمول به غالباً ما يكافئ المحسن وقلة قليلة من الموظفين يتظلمون من النظام. المشكلة الحقيقية تكمن في الموظف فهو غير متعاون ولا يتقبل النقد، وغالباً لا يجيد تنفيذ ما يوكل إليه من أعمال ومسؤوليات ويخاف من الأفكار الجديدة، وليست لديه الحوافز والرغبة في رفع كفاءته ومستواه الوظيفي، بل يعرف الموظف حق المعرفة أن الإدارة رشحته أكثر من مرة للاشتراك في دورات لرفع مستوى أدائه وكفاءته لكنه لم يجد الميل إلى ذلك. ومن ثم قد يجد الموظف إذا رغب في حل مشكلته ومواجهتها أنه لا بد أن يتخذ الحل المناسب ألا وهو تعديل اتجاهه وسلوكه تجاه العمل وفتح صفحة جديدة من الجد والنشاط، والتقدم إلى رئيسته بطلب الالتحاق في دورة متخصصة ومحاولة تغيير الانطباع الذي رسخ في إدارته عن شخصيته وأدائه . . . إلخ.

وبالنسبة لرجل الأعمال قد يجد بعد بعض التفكير والتحليل

ومراجعة الأسباب والحلول المطروحة أن السبب الرئيس للمشكلة ليس ذهاب مدير المبيعات السابق ولا تدني أداء الموظفين، بل هو انخفاض الطلب على بضاعته بسبب المنافسة الشديدة وبسبب ظروف الكساد الاقتصادي. ومن ثم أفضل البدائل هو الإبقاء على موظفيه بل وزيادتهم للاستجابة لحملة منظمة لرفع مستوى التسويق والإشراف مباشرة على الحملة.

وبالنسبة للطالب قد يجد بعد مراجعة الأسباب والتفكير أن المشكلة الرئيسة ليست في نظام الجامعة وليست في أعضاء هيئة التدريس، بل تكمن في شخصه وفي إهماله وكسله في الاستجابة لتحديات الدراسة الجامعية. ومن ثم قد يجد أن أفضل البدائل الاستمرار في الدراسة مع بذل الجهد منذ بداية الفصل وتقليل كمية المواد المسجلة والاستعانة بالآخرين لمساعدته.

الخطوة السادسة: وأهم الخطوات على الإطلاق في حل المشكلات وهي الشروع في تنفيذ الحل الذي تم التوصل إليه.

حيث لا يكفي أن نعرف المشكلة ونحدد أسبابها ونعرف حلها وما يجب أن يفعل، بل لابد من ترجمة ذلك إلى فعل وجهد محسوس. وكما ذكرنا دوماً، إن أهم الرسائل التي حاولنا نقلها في معالجتنا لموضوع النجاح تركز على أهمية الفعل والتنفيذ. وحل المشكلة يبدأ عندما تضع الخطوة التنفيذية الأولى. تصور المشكلات التي تعرضنا لها لو أن الموظف ورجل الأعمال والطالب اكتفوا بالخطوات الخمس، ما الذي يحدث؟ لا يتغير شيء وتبقى المشكلات دون حل.

الخطوة السابعة والأخيرة: هي تقويم نتائج الحل بعد البدء في تنفيذه بطريقة مناسبة.

وهذه الخطوة الأخيرة غاية في الأهمية وبدونها لا يمكن معرفة مدى صلاحية الحل الذي اخترناه وبدأنا في تنفيذه . فقد يجد الموظف الحكومي بعد عدة أشهر من العمل والجهد في تنفيذ الحل الذي اختاره أنه لم يوفق لتحقيق أهدافه ولم يتغير وضعه . وذلك بسبب عوامل عديدة متشابكة منها رسوخ الانطباعات السيئة عنه عند كثير من العاملين معه ، ومنها صعوبة اتباع طرق لم يتعود عليها ، بحيث أصبح وكأنه يفتعل ويتصنع ، مما يجعل البعض من زملائه يعتقد بأن تغييره من قبيل النفاق ، الأمر الذي لا يتحملة ولا يطيقه . . . وقد يجد هذا الموظف أن الحل الأمثل هو البحث عن عمل آخر يجد فيه حلاً لمشكلته ويساعده على تعديل سلوكياته غير المرغوب فيها ، ويفتح له مجالات أرحب من الإنجاز والنجاح .

وبالنسبة لرجل الأعمال قد يجد عند تقويم النتائج التي حصل عليها بعد ستة أشهر من تنفيذ الحل الذي اختاره ، أن الأمور قد اختلفت وأن الأرباح قد ازدادت وأن الأمر لم يكن متعلقاً بعوامل السوق بقدر تعلقها بشخصه ، حيث كان منصرفاً عن الإشراف المباشر على أعماله ، وعند تحمله مسؤولية الإشراف والمتابعة المباشرة لعمله وتقليل أسلوب الاعتماد على الآخرين في قضايا مهمة جداً انعكس ذلك على أداء موظفيه وزيادة أرباحه .

وبالنسبة للطالب قد يجد أن تنفيذ الحل أفاد كثيراً ولكنه لم يحل المشكلة ولا يزال شبح الخوف من الطرد من الجامعة يلاحقه بعد فصل

دراسي من اتباع أسلوبه الجديد ، ومن ثم قد يرى أن الانتقال إلى قسم آخر في نفس الجامعة يمكن أن يسهم في حل المشكلة . . . إلخ .

وهكذا ترى ما للتقويم من أثر في تعديل الحلول التي تصل بالإنسان أخيراً للحل المناسب أو - على الأقل - يتعرف على أفضل الطرق للتكيف مع المشكلة إذا كانت من النوع الذي يصعب اختفاؤه .

الأفكار باختصار

- هناك مهارة مهمة في حياة الإنسان تعد من أهم المهارات لتحقيق السعادة والنجاح وهي مهارة حل المشكلات .

- يمكن بناء وتطوير هذه المهارة وممارستها باتباع الخطوات السبع التالية :

الخطوة الأولى: الاستعانة بالله ومواجهة المشكلة .

الخطوة الثانية: تحديد المشكلة وتعريفها ودراسة أبعادها .

الخطوة الثالثة: التعرف على أسباب المشكلة .

الخطوة الرابعة: التعرف على الحلول الممكنة .

الخطوة الخامسة: اختيار الحل المناسب .

الخطوة السادسة: البدء في تنفيذ الحل .

الخطوة السابعة: تقويم نتائج الحل .

تمرين تنشيطي

رقم	العقبات التي تواجهك في حل المشكلات	طرق مواجهتها
١	عقبات فردية
٢	عقبات اجتماعية
٣	عقبات إدارية
٤	عقبات مادية
٥		
٦		

نموذج لحل المشكلة

تحديد المشكلة:

.....

.....

أسبابها:

.....

.....

.....

.....

أهم الحلول المقترحة

.....

.....

.....

.....

الحل المناسب:

.....

.....

..... -

..... -

تقويم نتائج الحل:

..... -

..... -

..... -

..... -

ملحوظة : يمكن تطبيق النموذج على العديد من المشكلات على سبيل
المثال (بعض المشكلات الزوجية) (التعثر الدراسي) (الخسارة الاقتصادية)
... الخ .

تمرين حل المشكلات ووضع القرارات

الهدف من التمرين: مدى قدرتك على تطبيق الأصول العلمية لحل المشكلات.

التعليمات: أولاً: فيما يلي العديد من العبارات التي تهدف إلى معرفة مدى تطبيقك لمهارات حل المشكلات. والمطلوب منك أن تضع الدرجة المناسبة التي ترى أنها تعكس سلوكك الفعلي وذلك على النحو التالي:

- (دائماً = ٤) (غالباً = ٣)
 (أحياناً = ٢) (نادراً = ١)
 (أبداً = صفر)

الدرجة	العبارة
	١- أقوم بالتعرف على المشكلة منذ بدايتها من خلال الملاحظة المباشرة.
	٢- أستخدم بعض الوسائل المساعدة للتعرف على المشكلة عن طريق القراءة وسؤال أهل الخبرة والاختصاص.
	٣- أحدد جميع أبعاد المشكلة.
	٤- أقوم باستشارة ذوي العلاقة عند تحليل المشكلة.

الدرجة	التعبارة
	٥- أجمع جميع الحلول الممكنة لحل المشكلة .
	٦ - أستخدم جميع الوسائل المعينة للوصول إلى الحل المناسب . كالعصف الذهني ، واستشارة ذوي الاختصاص .
	٧- أقضي الوقت الكافي لمناقشة كل حل متاح للمشكلة .
	٨- أقيم الحلول المقترحة بكل دقة .
	٩- أختار الحل المناسب للمشكلة .
	١٠- أتعرف على سلبيات وإيجابيات الحل المقترح للتنفيذ .
	١١- لا أتوانى في تنفيذ الحل الذي أتوصل إليه .
	١٢- أستخدم كل الوسائل المعنية لنجاح التنفيذ .
	١٣- أتابع الحل الذي أقترح لحل المشكلة .
	١٤- أقيم كل الخطوات التي سار عليها تنفيذ الحل .

ثانياً: يمكنك معرفة نقاط القوة أو الضعف لديك في حل المشكلات وفق التمرين السابق وذلك استرشاداً بالمفتاح التالي :

الدرجة	الستوى
٥٠ فأكثر	عالي جداً
٤٩ - ٤٥	عالي
٤٤ - ٣٩	متوسط
٣٨ - ٣٤	ضعيف
أقل من ٣٤	ضعيف جداً

الفصل الثالث عشر

١٣

مهارة صنع القرارات

الفصل الثالث عشر

مهارة صنع القرارات

وهي مهارة معقدة ورفيعة المستوى ولها علاقة قوية بغيرها من المهارات الشخصية المكتسبة. وقد يتبادر إلى الذهن عندما يتحدث الشخص عن صنع القرارات، كأنه يتحدث عن أشياء كبيرة متخصصة أو يتحدث عن شريحة أو فئة معينة من الناس، ولكن معالجتنا هنا وتناولنا للموضوع تنطبق على الأشياء الصغيرة والكبيرة، وتنطبق على شرائح المجتمع المختلفة، فقد يستفيد منها الطالب والموظف ورجل الأعمال وربة المنزل والمزارع... إلخ، ولكن كلما كانت القرارات مهمة وخطيرة، ولها نتائج مستقبلية كانت الحاجة أقوى إلى تطبيق إجراءات وخطوات محددة تمثل جوهر مهارة صنع القرارات.

وأقصد بالقرارات المهمة أي القرارات التي لها آثار ويطرب عليها أمور كثيرة في الحياة العامة والخاصة. خذ مثلاً، على المستوى العام: صياغة القرارات على مستوى العالم، والأمة، والوطن، وعلى المستوى الخاص: القرارات الشخصية مثل: اختيار مهنة أو زوج أو الانتقال إلى عمل... إلخ. وكما قلت كلما كان القرار خطيراً ومهماً وله نتائج طويلة المدى كانت الحاجة أمس لاتباع خطوات محددة في صنعه. وبذلك نحن لا نتحدث عن القرارات اليومية الصغيرة التي يفعلها الإنسان من وحي العادة ولا تمثل تأثيراً كبيراً على حياته.

لقد خلق الله - سبحانه وتعالى - الإنسان وأعطاه نعمة العقل وهداه إلى السبل الملائمة في التفكير والتحليل والتعليل للوصول إلى الخيارات المطلوبة . والناس يختلفون في استعمال نعمة العقل فالبعض طور - لا شعورياً - مهارة صنع القرارات باستعمال طرق التفكير المنظم ، ووهبه الله نظراً ثاقباً وتقديراً للعواقب والنتائج . ولكن الكثير من الناس يعملون قراراتهم إما بطريق العادة ، فهم متعودون على فعل شيء ويفعلونه بصفة دائمة ، أو يعملون قراراتهم متأثراً بالآخرين وتقليداً لهم ، أو يعملون قرارات سريعة ومفاجئة أقرب ما تكون لوحي اللحظة . وهناك البعض يعلق الأمور ويتنظر من الآخرين أن يقوموا بالمبادرة .

وخطوات صنع القرار تساعد على التأمل والتفكير المنظم ، وإذا اعتاد الشخص عليها يتمكن تدريجياً من مهارة ثمينة تسهم إسهاماً كبيراً في نجاحه . وسنوضح الخطوات بشيء من التفصيل على النحو التالي :

الخطوة الأولى: تجميع المعلومات . وهذه خطوة أساسية ومهمة لأن القرار الذي يُعمل بناءً على معلومات ناقصة أو خاطئة ، يكون قراراً خاطئاً وتكون عواقبه وخيمة أو سلبية في العادة .

كما فعلنا في خطوات حل المشكلات حتى نقرب الموضوع ، بحيث نتعامل مع أفكار عملية ، إليك عدداً من الأمثلة فيما يلي :

* محمد شاب تخرج حديثاً ويرغب في الزواج ، وقد أمضى الفترة الماضية في البحث عن الزوجة المناسبة ، وقد ذكر له أربع فتيات وهو في حاجة أن يصنع قراراً في اختيار إحداهن .

* صالح رجل أعمال يرغب في توسيع نطاق عمله ، ليشمل تجارة

الأثاث المستورد وقد سمع الكثير عن أنواع الأثاث وعن الدول التي يُستورد منها. وهو في حاجة لقرار لبدء طلبيته الأولى من الأثاث.

* شعيب طالب مجتهد وقد حقق نتائج ممتازة في فصله الأول في الجامعة ويحتاج إلى عمل قرار في اختيار التخصص الملائم.

الخطوة الأولى لكل واحد منهم أن يجمع المعلومات المتوافرة، فمحمد لا بد أن يعرف مباشرة ودون واسطة أموراً أساسية عن الفتيات الأربع، مثل مستوى التدين والخلق وقد تهمة معلومات مثل العمر، والمستوى الدراسي، والحُسن، والخلفية الاجتماعية . . . إلخ من المعلومات المهمة التي يرغب الرجل أن يراها في زوجته.

وصالح لا بد أن يشرع في برنامج منظم لجمع المعلومات عن أنواع الأثاث، ومستوى الجودة، وأسعار الشراء، وأسعار البيع، وأفضل الطرق لتأمين الطلبات، ومستوى الطلب على أنواع الأثاث المختلفة، وطرق التسويق، وعدد الشركات أو المحال التي تقدم نفس الخدمات، وأفضل الدول التي تصنع الأثاث، وكيفية الدفع وبأي العملات . . . إلخ من الأمور التفصيلية التي تجعل عمل القرار شيئاً مدروساً. أي يقوم بدراسة جدوى اقتصادية لمشروعه الجديد، بحيث يأخذ في الحسبان كل صغيرة وكبيرة حول الموضوع. وشعيب لا بد أن يجمع المعلومات عن التخصصات المختلفة، ونوع المهن التي تقود إليها. عليه أن يعرف هل التخصص مناسب لميوله، وبعد التخرج هل يُمكنه هذا التخصص من الحصول على وظيفة، وهل هناك طلب على التخصص في القطاع الخاص أو القطاع العام. عليه أن يضع قائمة بالأسئلة التي تهمة ويبحث

عن أجوبتها، ويمكنه أن يستشير والديه أو أساتذته أو من يعتقد أنه يستطيع أن يوفر له المعلومات المطلوبة . . . إلخ .

الخطوة الثانية من خطوات صنع القرار وهي: فرز الخيارات، أي تحديد الخيارات أو البدائل حسب ما توافر من معلومات.

ويمكن تطبيق هذه الخطوة على أمثلتنا كما يلي :

بالنسبة للمثال الأول، قد يجد محمد بعد جمع المعلومات الممكنة عن الفتيات ورؤيتهن أن خياره وقع على اثنتين، ولكنه لا يزال حائراً بينهما، فكل واحدة منهما تصلح زوجة له ولكنه لا يستطيع حسم خياره لأي منهما .

وبالنسبة لصالح اتضح له بعد جمع المعلومات أن السوق مشبع بالأثاث المستورد والمنافسة قوية، ولكنه لاحظ بصفة عامة ارتفاع الأسعار واختلاف النوعيات . كما لاحظ في معرض جمعه للمعلومات أن حكومة بلاده تدعم تصنيع الأثاث المحلي وتقدم المعونات والمساعدات والتسهيلات لمن يرغب في إنشاء مصنع للأثاث . بالإضافة إلى ذلك وجد صالح أن الأثاث المستورد في مجمله أوروبي أو أمريكي واطلع على بعض الكتالوجات والأدلة لأثاث صنع في شرق آسيا، فوجد أن نوعياته مناسبة وأسعاره أرخص من غيره بل وطلب عينات منه لاستعماله الشخصي . وفكر فيما يمكن أن يفعل وخرج بالخيارات التالية بعد ترتيبها :

(١) إنشاء مصنع للأثاث .

٢) استيراد الأثاث من شرق آسيا .

٣) صرف النظر عن المشروع فهو مكلف للغاية ويحتاج لسنوات من الخبرة للنجاح فيه .

وبالنسبة لشعيب وصل إلى قناعة بأن التخصص في مجال الطب أو الهندسة أو الحساب الآلي تخصصات مناسبة ولا يرغب في الخروج عنها وهي ملائمة له من ناحية شخصية ومهنية .

الخطوة الثالثة من خطوات صنع القرار: تحري أفضل الخيارات، أي اختيار وتحديد أفضل خيار من الخيارات المطروحة.

في بعض الأحيان قد لا نحتاج إلى هذه الخطوة لأنها تمت عند عمل الخطوة التي قبلها وأصبحت جزءاً منها . وفي بعض الأحيان لا بد من هذه الخطوة والتركيز عليها ، وأحياناً لا يستطيع الإنسان بجهدته الذاتي أن يصل إلى أفضل الخيارات بعد أن يفرزها ويقع في حيرة من أمره أو يتردد في قبول خيار بعينه لعدم معرفة نتائج الخيارات . ولا بد له من خطوة أخرى ستحدث عنها . المهم أن نعرف أن جمع المعلومات وفرز الخيارات لا بد أن يقودنا إلى تحري الخيار الأفضل من الخيارات المطروحة . فعلى سبيل المثال : قد يجد محمد نفسه لا يزال حائراً بين الاثنتين فيقف بجهدته البشري عند هذا الحد ويتنقل إلى الخطوة التالية .

أما صالح فقد وصل إلى أفضل الخيارات وهو استيراد الأثاث من شرق آسيا ، مع معرفته القوية بأن إنشاء مصنع للأثاث في بلاده أكثر ربحاً ولكن لا يمنعه من ذلك سوى طول الفترة التي يمكن أن يأخذها المشروع ، ولذلك فالقرار الذي توصل إليه هو البدء في استيراد الأثاث من شرق

آسيا، ووضع خطة للسنوات الثلاث القادمة لإنشاء مصنع للأثاث.

أما شعيب فقد وجد بعد تحرُّر عن أفضل الخيارات أن التخصص في الحاسب الآلي هو أنسب شيء له، وذلك لأن الطب قد يأخذ وقتاً طويلاً في دراسته وبعد التخرج سيواجه مهنة فيها الكثير من الجهد والتضحية والصعوبة، والهندسة مجالاتها رحبة ولكن الحاسب الآلي مجال جديد تزداد الحاجة إليه في بلاده مع الزمن وفرصه في القطاع العام والخاص غير محدودة.

الخطوة الرابعة : الاستخارة. وتمثل امتداداً للعبودية لله سبحانه وتعالى وجزءاً لا يتجزأ منها، وهي في جوهرها رجوع إلى الله لطلب التوفيق لأفضل الخيارات. كنا في الخطوات الثلاث الماضية نتحدث عن الجهد البشري وإعمال العقل في التفكير والتعليل والموازنة وحساب المصلحة أو الربح والخسارة. والعقل كما نعرف له حدود وقد لا يقدر المصلحة الآجلة وتسيطر عليه غالباً الحسابات المادية المحسوسة العاجلة، ومن ثم تأتي الاستخارة لإتمام هذا الجهد ولتربط الإنسان بخالقه وتجعل أفضل الخيارات مرتبطاً بتوفيق الله. فصالح وشعيب على الرغم من وصولهما إلى أفضلية قد يهديهما الله إلى بدائل أخرى لعلمه سبحانه وتعالى بالنتائج التي لا يعملها الإنسان. ومحمد قد يجد بعد الاستخارة أنه أميل إلى واحدة من الفتيات دون الأخرى حيث ربط خياره بعلم الله وتوفيقه.

وقد وجهنا الرسول ﷺ إلى الاستخارة بقوله: «إذا هم أحدكم بالأمر فليركع ركعتين من غير الفريضة ثم ليقل: اللهم إني أستخيرك بعلمك، وأستقدرك بقدرتك، وأسألك من فضلك العظيم، فإنك تقدر ولا أقدر،

وتعلم ولا أعلم وأنت علام الغيوب، اللهم إن كنت تعلم أن هذا الأمر (وأسميه) خير لي في ديني ومعاشي وعاقبة أمري فأقدره لي ويسره لي ثم بارك لي فيه، وإن كنت تعلم أن هذا الأمر شر لي في ديني ومعاشي وعاقبة أمري أو قال عاجل أمري وآجله فاصرفه عني واصرفني عنه، واقدر لي الخير حيث كان ثم ارضني به» (قال: ويسمي حاجته).

ولو أمعنا النظر في الاستخارة فإنها تكون خطوة متأخرة في عملية صنع القرار حيث يقول ﷺ: «إذا هم أحدكم بالأمر» أي: إذا أراد أن يشرع في تنفيذ أمر. ولا شك أن هذه مرحلة متأخرة بعد التفكير والموازنة والتحليل وتقليب الأمر أي، استنفاد الجهد البشري في البحث عن المصلحة.

الخطوة الخامسة والأخيرة من خطوات صنع القرار وهي التوكل على الله وتنفيذ القرار.

وقد يسأل سائل كيف ننفذ القرار وقد ربطنا تنفيذه بالاستخارة؟

ولنتذكر أننا استعملنا طريقة تفكير منظمة في الوصول إلى أفضل الخيارات حسب جهدنا البشري، وطلبنا بعد ذلك عون الله وتوفيقه وهدايته لتأييد هذا الخيار أو توفيقنا لخيار أفضل. ومن ثم لا بد من تنفيذ الأمر الذي نرى أن هناك ميلاً له بعد الاستخارة. الاستخارة عامل حاسم في صنع القرارات تشجع على الفعل وتكسب الإنسان راحة متناهية للضمير لأنه قد ربط جهده بعلم خالقه.

حالة دراسية

يعمل بسام مديراً لإدارة المتابعة على المرتبة العاشرة في إحدى الوزارات، ويتمتع بسام بحنكة إدارية وخبرة في مجال عمله؛ مما أعطاه ثقة رؤسائه فأصبح حديث الوزارة والمثل الذي يحتذى بالإخلاص والجد والمثابرة. وقد ساعدته تلك المؤهلات في حصوله على الترقيات بشكل أسرع من زملائه، لدرجة أن بعض المشككين بدأ يشكك في أهليته والبعض الآخر يلقبه (بالابن المدلل) إلى غير تلك الأوصاف، إلا أن تلك الأوصاف وغيرها من عبارات التثبيط لم تثن بساماً عن جده ونشاطه. وقد ذاع صيت بسام في الوزارة، الأمر الذي حدا بمدير عام الشؤون المالية والإدارية أن يرشحه مديراً لأحد فروع الوزارة بإحدى المحافظات الكبيرة. ولم تكتمل فرحة بسام بهذه الثقة بعد أن علم أن الفرع الذي سيتولى إدارته يعاني من عدة مشاكل، فبالإضافة إلى تسبب العاملين وعدم التزامهم بالقيم التنظيمية التي يتطلبها العمل، فإن هناك مشاكل أخرى ومن أهمها عدم وجود هيكل تنظيمي واضح، وعدم وضوح الصلاحيات، فضلاً عن وجود العلاقات الاجتماعية القوية بين العاملين في الفرع وساكني المحافظة مما يساعد على تمرير بعض الأمور التي تتعارض مع سياسة الوزارة.

الأسئلة:

ما الخطوات والأساليب التي يفترض على بسام اعتمادها لكي يستمر في تحقيق نجاحاته السابقة، ناقش ذلك مستعيناً بالأساليب العلمية في اتخاذ القرارات.

الأفكار باختصار

- هناك مهارة أخرى مهمة في حياة الإنسان تعتبر من أهم المهارات لتحقيق السعادة والنجاح وهي مهارة صنع القرارات .

- يمكن بناء وتطوير هذه المهارة وممارستها باتباع الخطوات الخمس التالية :

الخطوة الأولى: تجميع المعلومات .

الخطوة الثانية: فرز الخيارات .

الخطوة الثالثة: تحري أفضل الخيارات .

الخطوة الرابعة: الاستخارة .

الخطوة الخامسة: تنفيذ القرار .

الفصل الرابع عشر

١٤

مهارة التعامل مع الضشل

الفصل الرابع عشر

مهارة التعامل مع الفشل

موضوعنا في هذا الفصل عن مهارة التعامل مع الفشل . وقبل الحديث عن تفاصيل هذه المهارة لابد أن نفرق بين التعامل مع الفشل وأنواع المصائب والابتلاءات التي يختبر الله بها عباده . نحن هنا لا نتحدث عن القضاء والقدر والأمور التي لا يستطيع أن يتحكم بها الإنسان . مثل هذه الأمور إذا حدثت للإنسان المسلم فعليه بالصبر والرضى بما قسم الله ، ومثال ذلك وفاة قريب أو عزيز . ولكننا نتحدث عن أمور ، مع الصبر والرضى بما قسم الله ، يمكن أن نلجأ فيها إلى الدعاء وتكرار المحاولات ، كالأمرض التي يرجى شفاؤها ، والهموم التي يرجى كشفها ، والمصاعب التي يرجى زوالها ، كما نقصد أيضاً بالفشل ما يواجهه الإنسان في حياته الاجتماعية والعملية والأسرية من عدم قدرة على تحقيق أهدافه ورغباته أو خططه .

صحيح أن الفشل جزء أو نوع من الابتلاء . ولكنه على مستوى أقل ومن النوع الذي يمكن التعامل معه وغالباً ما يزول إذا تم تحليل أسبابه ووضع خطط لتلافيه . ولكي نوضح الموضوع لابد أن نعرض لبعض الأمثلة فهناك الكثير من أنواع الفشل التي تواجهنا في حياتنا ومنها فشل الإنسان في التعامل مع زوجته ، أو مع رئيسه في العمل ، أو فشله في تربية أحد أبنائه ، أو فشله في الحصول على الترقية التي كان يأمل فيها ويعمل

من أجلها، أو فشله في عمل خاص أو مشروع تجاري وخسارة نصف رأسماله، أو فشل الطالب ورسوبه في الامتحان . . . إلخ من أنواع الفشل التي قد تواجه الإنسان بصفة مستمرة .

وهناك بعض الأفكار وليست بالضرورة خطوات، وعند استيعاب هذه الأفكار والتركيز عليها يطور الإنسان مع الزمن مهارة التعامل مع الفشل .

وهي كما يلي :

الأمر الأول الذي يجب فعله عند الشعور بالفشل أو وصول أبنائه أو اختلاط أحاسيسه، الاسترجاع وهو قولك : إنا لله وإنا إليه راجعون، لا حول ولا قوة إلا بالله . وقد أوضح سبحانه وتعالى هذه الخطوة وشرعها لنا . تأمل في هذه الآية الكريمة : ﴿الَّذِينَ إِذَا أَصَابْتَهُمْ مِصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾ وجوهر الاسترجاع الرجوع إلى الله - سبحانه وتعالى - وإرجاع الأمر إليه، فهذا قدره وقضاؤه وعلينا التسليم والرضى والقبول بما كتب، فله سبحانه حكمه البالغة وأقداره الربانية التي لا نعرف أسرارها .

الأمر الثاني: أطرِد مشاعر القلق والحزن وخيبة الأمل وواجه الفشل بنفس واثقة من رحمة الله وعدله وتوفيقه. فقد يكون في هذا الفشل مفتاح النجاح، فالله سبحانه يغلق أبواباً ويفتح أخرى ويرى استجابة العبد للابتلاء فيجازيه بقدر ذلك . وقد رأينا ما للوقوف في وجه الفشل والأزمات من تأثير على حياة الإنسان، فالذي يقف أمامها ويستعين بالله ويواجهها قد يخرج منها إنساناً أقوى عزيمة وأكثر ثقة في النفس وأكثر اعتماداً على الله . والذي يستسلم للقلق والحزن ويكسل عن المواجهة أو

يتهرب منها تسيطر عليه مشاعر الكآبة ويتعزز لديه الفشل فيؤثر على حياته مستقبلاً. وفي الحديث الشريف إشارة إلى ما لهذه الأمور من أثر سلبي على حياة الإنسان حيث وجهنا إلى الاستعاذة منها: يقول ﷺ: «اللهم إني أعوذ بك من الهم والحزن وأعوذ بك من العجز والكسل».

الأمر الثالث: تذكّر نعم الله عليك وما حباك من الصحة والمال وغيرها من النعم التي لا تحصى ولا تعد. وتذكر أنك ترفل في نعم الله من رأسك إلى أخمص قدميك، وأن ما أصابك قد يكون أمراً هيناً أو وقتياً أو صغيراً لا يحتمل الأسى والحزن وأن الله - سبحانه وتعالى - قادر على تعويضك، فهو الذي يعطي ويأخذ ويبسط ويقبض ويشقي ويسعد. واستيعاب هذه المفاهيم له أكبر الأثر في تبديد المشاعر الناتجة عن الفشل والابتلاء.

الأمر الرابع: حلل الفشل ونتائجه والأسباب التي قادت إليه. هل هي أسباب يمكن أن تفعل شيئاً إزاءها؟ هل يمكن في ضوء هذا التحليل تحاشي المرور بتجربة مماثلة من الفشل في المستقبل؟ هل الفشل دائم في هذا الأمر أم مؤقت؟ إذا كان مؤقتاً هل يمكن فعل شيء ما؟ ما نتائج هذا الفشل على حياتي وما أسوأ احتمال يمكن أن أواجهه من هذا الفشل؟ وهل وصلت إلى هذا الاحتمال أم أن بيني وبينه مسافة بعيدة؟ إن تحليل الفشل وأسبابه ونتائجه تعرف الإنسان على بعض مكامن القوة والضعف وتجعل الإنسان أقدر على المواجهة في الحاضر والمستقبل. وقد يجد الإنسان بعد هذا الإجراء أن الأسباب فوق طاقته وليس لديه سوى الصبر والقبول والدعاء، وقد يجد أنه يمكن أن يفعل أشياء أخرى بجهده البشري لأن بعض الأسباب متعلقة به شخصياً، وقد يصل إلى قناعة بأن نوع الفشل

الذي يتعامل معه تافه وصغير ولا يرغب في تضييع الوقت والجهد نحوه .

الأمر الخامس: فكّر بإيجابية وانظر إلى الأمور بمنظار الأمل وضع نفسك دائماً موضع النقد والاثم، ولا تعلق أسباب فشلك على الآخرين وانظر إلى الأمور الإيجابية في فشلك. وفرق بين الفشل في اتباع الوسائل والفشل في تحقيق الأهداف، الفشل في الوسائل أمره غالباً ميسور ويمكن أن نتلافاه بسرعة ونتحكم في نتائجه ولكن الفشل في تحقيق النتائج أمر صعب ويحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد. ابتعد عن تطوير عدااء للأشخاص الذين يرتبط بهم الفشل، فقد لا يكونون مسؤولين عما حصل لك. إذا فشل الطالب في الامتحان فلا يطور عدااءً وكرهاً لأستاذه فربما كان حريصاً على مصلحته، وإذا فشل الموظف في الحصول على الترقية فلا يضع أسباب الفشل على رئيسه فيعاديه ويسيء علاقته به، فربما كانت الأسباب متعلقة بالموظف أو النظام إلخ .

الأمر السادس: لا تيأس من المحاولة الدائمة والمستمرة في اكتشاف الطرق والوسائل التي تحول فشلك إلى انتصار. لا تيأس، ضع هذه الكلمة عنواناً لكل جهد تقوم به فلكل مجتهد نصيب. فقد يكون الفشل الذي تمر به في يوم من أيام حياتك هو الذي يحمل بذور نجاحك في المستقبل .

الأمر السابع: تذكر أن مساعدة الآخرين والوقوف معهم وتخفيف آلامهم ومصائبهم وقضاء حاجاتهم له أثر نفسي رائع، ويمثل لك مصدراً من مصادر الخير والحسنات والأجر وينبوعاً من ينابيع السعادة.

الأفكار باختصار

– هناك مهارة أخرى مهمة في حياة الإنسان تعتبر من أهم المهارات؛ لتحقيق السعادة والنجاح وهي مهارة التعامل مع الفشل .
 – يمكن بناء وتطوير هذه المهارة وممارستها باستيعاب بعض المفاهيم والأفكار المتمثلة في الآتي :

الأمر الأول: الاسترجاع (قول لا حول ولا قوة إلا بالله) واستيعاب مغزاه .

الأمر الثاني: مواجهة الفشل وطرد مشاعر القلق والحزن وخيبة الأمل .

الأمر الثالث: تذكُّر نِعَم الله .

الأمر الرابع: تحليل أسباب ونتائج الفشل .

الأمر الخامس: التفكير بإيجابية وبمنظار الأمل .

الأمر السادس: عدم اليأس من تكرار المحاولات لمعالجة الفشل .

الأمر السابع: مساعدة الآخرين .

تمرين للتفكير والتأمل

واجه أحمد بعض المشكلات الدراسية أثناء دراسته الجامعية التي بدأها قبل عدة أشهر . فبعد التحاقه بالجامعة ومرور شهر على بداية الدراسة بدأ يشعر أحمد بالفرق الكبير بين الجامعة والمرحلة الثانوية وبالذات في الحرية المطلقة المتوافرة وعدم مساءلته من قِبَل الكلية ، فيذهب متى شاء ويحضر متى شاء .

استمر أحمد على هذا النحو إلى نهاية الفصل الأول وتفاجأ بالنتيجة السلبية ، حيث لم يستطع اجتياز العديد من المواد وبالتالي رسب في هذا الفصل .

بدأ يشعر أحمد بالإحباط واعتقد أنه ليس بقادر على مواصلة الدراسة في الجامعة عطفاً على ما آلت إليه نتيجته . وظل في الفصل التالي يهرب من الجامعة ولا يحضر معظم المحاضرات ، وعندما يسأله أهله عن حاله في الجامعة يخبرهم بأن كل شيء على ما يرام ، وكان أهله يساورهم الشك في إجابته إلى أن ذهب أحد إخوته وتحقق من الأمر وتبين له أن أحمد قد طرد من الجامعة لغيابه .

– لو كنت مكان أحمد ماذا يمكن عليك عمله على ضوء المفاهيم التي

تم عرضها في الفصل السابق ؟

الفصل الخامس عشر

١٥

الصحة العامة

الفصل الخامس عشر

الصحة العامة

حديثنا في هذا الفصل حول آخر مبدأ من مبادئ السعادة والنجاح، وهو الصحة العامة وأهمية توافرها لدى الإنسان. وهذا مبدأ على درجة كبيرة من الأهمية عند الحديث عن السعادة والنجاح، ذلك أن المبادئ التي ذكرناها في الفصول السابقة قد لا يمكن تطبيقها أو متابعتها أو الصبر عليها إذا لم تتوافر الصحة العامة الجيدة لدى الإنسان.

الصحة العامة في ديننا لا يقصد بها خلو الإنسان من الأمراض الجسمية فقط، بل ينظر إليها نظرة شاملة تغطي الجوانب الروحية والعقلية والجسمية لدى الإنسان. فالإنسان مركب من هذه الجوانب الثلاثة وأي خلل فيها أو في جانب منها يؤثر على الصحة العامة. وقد جاء ديننا بكل الوسائل لتربية وتنمية وتزكية وتقوية وحماية الروح والعقل والجسم، وربط بينها جميعاً في كل متكامل، بحيث إن أي خلل أو قصور في أحدها يؤثر على الجوانب الأخرى. فلو أخذنا أركان الإسلام الخمسة لوجدناها جميعاً تشترك في توفير أفضل السبل للوصول إلى الصحة الروحية والنفسية والعقلية والجسمية، ويبدأ ذلك من تركيز سلامة المعتقد وربط الروح بملكوت الله التي هي جزء منه، وذلك بتعميق مفهوم العبودية ووحداية الله، فالله - سبحانه وتعالى - هو الرب الخالق الرازق لا تصرف العبادة إلا له ولا يصرف الرجاء والخوف والخشية والدعاء إلا له، وهو - سبحانه وتعالى - الإله المشرع الذي يجب أن تكون حياة

الإنسان في ضوء وحيه، فلا قوانين ولا أنظمة ولا مبادئ غير منهجه، وهو سبحانه وتعالى: ﴿لَيْسَ كَمِثْلِهِ شَيْءٌ وَهُوَ السَّمِيعُ الْبَصِيرُ﴾ (الشورى: ١١). بأسمائه وصفاته التي عرفنا عليها القرآن الكريم وعلى لسان نبيه محمد ﷺ، والإيمان بهذه الأسماء والصفات بلا تعطيل ولا تشبيه ولا تمثيل، كما دلت على ذلك نصوص الشريعة وأحاديث نبينا محمد ﷺ. إن تشرب هذه المفاهيم يورث الصحة الروحية ويبعد الإنسان عن أمراض القلوب.

إن الروح التي لا تربى على هذه المعاني ولا تتشرب مغايزها وتطبقها في حياتها روح مريضة، ضائعة، تشعر بالتمزق لأنها ضلت سبيل الهداية وانقطعت بها الأسباب عن هدفها الحقيقي في هذه الحياة، وهذا الانقطاع بينها وبين ربها يجعلها فريسة لعبادة الطاغوت تسيرها الأهواء والشهوات. وحتى لو تمتعت هذه الروح بعقل وجسم سليمين فإن ذلك مدعاة لزيادة شقائها. ولذلك يركز علماء التربية في الإسلام على النظرة المتوازنة في تنشئة الإنسان، حيث لا بد من تنمية وتربية روحه وعقله وجسمه، ويضعون هدفاً عاماً للتربية والتعليم ينسجم مع هذه النظرة وهو «سعادة الدارين» ولا شك أن تحقيق السعادة في الدنيا والآخرة يحتاج إلى صحة روحية في المعتقد وصحة في البدن والعقل.

لقد ذكرنا في البداية أن أركان الإسلام الخمسة تشترك في توفير أفضل السبل للوصول إلى الصحة الروحية والعقلية والجسمية، ولكن بدرجات متفاوتة طبعاً، ففي الركن الأول تركيز على الروح وتربيتها وضمن سلامتها من الأمراض المعنوية. وفي الصلاة مثال جيد على نوع العبادة التي تهدف إلى صحة وسلامة الإنسان بجوانبه المختلفة. فمن

ناحية روحية تمثل الصلاة رباطاً وثيقاً يصل بين الخالق والمخلوق، تجعل روح العبد متعلقة بالله مستأنسة بالقرب منه تناجيه وتدعوه دون وسيط أو وكيل، وتجعل العبد في أفضل أحواله النفسية يجد في خالقه ملجأ قريباً سمياً بصيراً وفي القرب منه واحة من الطمأنينة تبدد المخاوف وتطرد القلق وتعين على نوائب الزمن. ومن ناحية عقلية يجد العبد في الصلاة عند قراءة القرآن تمريناً مستمراً على الحفظ والفهم والتدبر والاسترجاع، وهو بذلك يتمثل معاني القرآن ويستمتع إلى أوامره ونواهيهِ ويعيش مع عبره ومغازيه؛ فيسعى بذلك إلى تطبيق ما يقرأ ويسمع على حياته العملية ويرسم حدود علاقته مع ربه ونفسه والمجتمع. ومن أجل ذلك أصبحت الصلاة من أقوى الوسائل للتربية العقلية، حيث تنتج العقل المؤمن بالله الخاضع للكوته، العقل المتوازن (الذي يقرأ القرآن وينصت عند استماعه) فيطور موازين دقيقة تزن الأمور بميزان الشرع، وتفرق بين الحق والباطل وبين الحقيقة والضلال، وتطور عقلية ناقدة لأنواع الأوهام والخرافات والأساطير.

هذا عن الصلاة وتربيتها للعقل أما علاقتها بتربية الجسم، فهي علاقة قوية ومستمرة، انظر إلى هذه الحركات الحيوية المتناغمة فهي أشبه ما تكون بالتمارين الرياضية التي تحرك العضلات وتقويها وتعيد النشاط للإنسان بعد فترات من العمل أو الجلوس أو النوم.

من المؤكد أن الصلاة ليس هدفها القيام بتمارين رياضية فقط، بل يجب أن تفهم أهدافها الكثيرة في محتوى أوسع وأشمل - كما ذكر سالفًا، والصلاة - كفريضة ربانية - تأخذ الإنسان بمجمله وتنظر إليه

كوحدة واحدة روحاً وعقلاً وجسماً . فعندما يقف العبد بين يدي ربه فيجب أن تتعاون هذه الجوانب جميعاً وتنسجم مع بعضها في هدوء وطمأنينة وسكينة ؛ لتعبر عن الوقوف بين يدي الله وتحاول أن تستثمر هذا الوقوف للحصول على أفضل مردود روحي وعقلي وجسمي .

أما عن بقية أركان الإسلام ، فمن الصعب الحديث عن هذا بالتفصيل ولكن خذ - على سبيل المثال - الصوم وتأثيره العجيب على روح الإنسان ودعمه لشفافيتها وعلاقتها بخالقها وقربها منه وزيادة مستوى إيمانها ، هذا بالإضافة إلى فوائده الاجتماعية . وما قيل عن علاقة الصوم بتربية الروح وتركيتها يقال كذلك عن العقل ويقال بصورة أوضح وأصدق عن الجسم . ولو أخذنا الزكاة والحج لوجدنا فيها الكثير من الفوائد الروحية والعقلية والجسمية على مستوى الفرد ومستوى المجتمع الإسلامي .

إن الصحة العامة للإنسان أشمل وأعم من الحديث عن الجسم فقط ، وكما قلنا - أيضاً - إن ديننا جاء لضمان الصحة الشاملة للإنسان وتوثيق صلة الروح بالله والتمسك بالقيم والعادات الراشدة والتخلص من الأمراض الروحية والقلبية أو النفسية مثل الشرك والرياء والنفاق والكذب وغيره من الصفات الذميمة . كما جاء ديننا بكل ما يدعم صحة العقل وسلامته بتربيته وإعطائه الموازين التي يفرق بها بين الحق والباطل ، كما أفسح له المجال بالتدبر والإنجاز والاختراع والإبداع وعمارة الأرض في ضوء الوحي الإلهي . وجنّب ديننا العقل كل ما يضره معنوياً من خرافات وأساطير وأوهام ، وحسباً من خمر ومخدر . . . إلخ . وكذلك شجع ديننا على صحة الجسم بأن شرع له الطيبات من الرزق وحرم عليه الخبائث

وقدم له الآداب الملائمة في المأكل والمشرب والمسكن، وفيما يلي بعض النصائح حول الصحة الجسمية وبعض مقوماتها.

أولاً: وثق علاقتك مع الله. فهو الخالق والرازق والشافى بيده الخير والصحة والعافية، وعليك بالدعاء والإلحاح فيه. وحاول أن ترفع من مستوى إيمانك بصفة دائمة وتتخلص من الذنوب وأمراض القلب ففي هذا جوهر السعادة الذي بدوره سينعكس على البدن صحة وحيوية وجمالاً.

ثانياً: اشغل نفسك في أمور مفيدة، ونظم وقتك بحيث لا يكون للفراغ سبيل إلى حياتك، فالفراغ أكبر مفسدة في حياة الإنسان قد يقود إلى الكسل والوساوس والأمراض والانحراف. وتذكر قول رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام «نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس الصحة والفراغ».

ثالثاً: تذكر أنك أفضل الأطباء لعلاج نفسك، فتعرف عليها واكتشف مواطن القوة والضعف فيها، وصف لها العلاج المناسب مع الأخذ بعين الاعتبار أن أفضل علاج هو الوقاية وتوفير الشروط والإجراءات اللازمة لعدم حدوث أمر تعرف - بالتجربة - أنه مضر بصحتك.

رابعاً: لا تستسلم لنصائح بعض الأطباء، إذا لم تكن هذه النصائح مبنية على تحليل مفصل ودراسة جادة لحالتك. فيبدو أن الكثير من الأطباء في عصر السرعة ليس لديهم الوقت الكافي للاهتمام بمرضاهم، كما أن الطب في بعض مجالاته لا يزال يخضع لنظريات متعارضة تؤثر في آراء

الأطباء ووصفاتهم الطيبة . وارجع - إذا أردت - لوصفات الطب النبوي في كتبها المعتبرة .

خامساً: تذكر أنه لا يوجد علاج سحري للمرض إذا حل في الجسم، وذلك لأن أغلب الأمراض تتطور عادة على مدى وقت طويل وتظهر فجأة في الجسم في فترات متأخرة، ومن ثم فإن العلاج قد يأخذ وقتاً طويلاً .

سادساً: تذكر أن التكيف مع المرض قد أصبح وصفة طبية عصرية. ومن الأمثلة على ذلك آلام الظهر (التي تعتبر من أشهر أمراض العصر) حيث يصف لك الطبيب كيف تجلس على المقعد وكيف تقود السيارة وكيف تحمل الأشياء الثقيلة وكيف تنام . . . إلخ . فكن مستعداً للتكيف متى ما دعت الحاجة إلى ذلك .

سابعاً: تذكر أن الاهتمام بالتغذية من أهم أسباب الصحة الجسمية. ومن هذا الاهتمام التركيز على النوع وليس الكم، وعدم الإكثار من الطعام والشراب مسترشداً بقول نبينا الكريم: «ما ملأ ابن آدم وعاء شراً من بطنه، بحسب ابن آدم لقيمات يقمن صلبه، فإن كان لا بد فاعلا، فثلث لطعامه، وثلث لشرابه، وثلث لنفسه» (رواه الترمذي) .

ومن هذا الاهتمام تحديد مواعيد الوجبات ما أمكن، والمحافظة على هذه المواعيد وترك الأكل بين هذه المواعيد، وعدم التعود على الأكل دون الشعور بالجوع . وتذكر هذا الأثر الرائع: «نحن قوم لا نأكل حتى نجوع، وإذا أكلنا لا نشبع» . يا لها من كلمة بليغة تضمن بإذن الله البعد عن الأمراض وتبعد الإنسان عن الترهل والسمنة .

ومن الاهتمام بالتغذية عدم تأخير العشاء حتى لا يضطر الإنسان للنوم بعد وجبة ثقيلة، وإذا تعذر تناول العشاء مبكراً فليكن خفيفاً ومشملاً على أنواع سريعة الهضم. وعليك بالفواكه والخضروات والتمر واللبن ومنتجات الألبان، اجعلها في وجبتين على الأقل من وجباتك الثلاث. وتذكر أن الإكثار من القهوة والشاي - وهو أمر يفعله الكثير من الناس مجاملة للآخرين أو من قبيل العادة - له أثر سلبي على الصحة. وإذا كنت ممن لا يستطيع ترك ذلك تماماً فعليك بالتحكم في الكمية التي تشربها وأن تحدد لذلك مواقيت معينة في اليوم واللييلة.

ثامناً: تذكّر أن التعود على التضحية براحتك الجسمية في سبيل إنجاز بعض الأمور، ولو كانت مهمة، له تأثير عكسي على الصحة. فبعض الموظفين ورجال الأعمال يأخذون أعمالهم معهم إلى المنزل بعد أوقات الدوام الرسمي، وبعض الطلاب يسهرون الليل في المذاكرة، وبعض سائقي الشاحنات يقودون في أوقات متأخرة. وهذه الأمور وما شابهها فيها تضحية بالراحة الجسمية واستعمال للوقت المخصص للراحة في مزاوله العمل. ولا بأس من التضحية بالراحة في بعض الأوقات للضرورة ولكن المهم في الأمر عدم التعود على ذلك؛ لأن التعود على ذلك قد يؤدي إلى ظروف أو أمور تحرم الإنسان من مزاوله عمله البتة. وتذكر قول الرسول ﷺ: «إن شر الرعاء الحطمة، وإن المنبت لا أرضاً قطع ولا ظهراً أبقى» (رواه أبو داود والترمذي). أي أن أسوأ من يمارس مهنة الرعي أولئك الذين يشقون على مواشيهم ويقسون عليها وأن من يستعمل الدابة ويشق عليها لا تقطع به أرضاً ويهلكها.

وهذا حديث عظيم يشير إلى أن الذي يشق على نفسه وعلى الآخرين لا يحقق ما يصبو إليه، وقد يجد نفسه بسبب أسلوبه العنيف قد حرم من وسائل الفعل وتقطعت به الأسباب.

تاسعاً: تذكر أن النوم مبكراً والاستيقاظ مبكراً له آثار إيجابية كثيرة على الصحة. حاول أن تجرب هذا الأمر لعدة أيام وستجد الفرق. أقول جرب ذلك لأنني أعرف أن حياتنا المعاصرة بمناسبةاتها الاجتماعية المسائية ووسائل الإعلام وأوقات الدوام إلى غير ذلك جعلت مثل هذا الأمر غاية في الصعوبة. يقول نبينا الكريم: «بورك لأمتي في بكورها» (رواه الترمذي). مشيراً إلى بركة الفترة الصباحية وخيرها العظيم، وعند نومك مبكراً واستيقاظك مبكراً ستجني الفوائد الكبيرة، وربما ساعد ذلك مستقبلاً على تغيير النظام الاجتماعي وطريقة تعامله مع الوقت.

عاشراً: تذكر أن اختلاف البيئات الطبيعية وظروف الحياة له تأثير على الصحة الجسمية. فعندما يسافر الإنسان قد يؤدي ذلك إلى عدم انتظام الوجبات اليومية، أو اختلاف الطعام، أو الشعور بالتعب والإرهاق وقد يقود هذا إلى اعتلال الصحة. وعند القيام برحلة برية في فصل الشتاء أو الربيع، على سبيل المثال، قد يؤدي ذلك إلى الإصابة بالبرد. وكذلك الأمر عندما يؤدي المسلم فريضة الحج أو الصوم قد يؤدي ذلك إلى شيء من عدم التوازن في النظام اليومي والتعب وتغير النظام الغذائي. من أجل هذا يجب تطوير حساسية نحو اختلاف الظروف الحياتية والطبيعية ومحاولة الحفاظ على الصحة وعمل الاحتياطات اللازمة لتخطي ما يمر على الجسم من تغيرات.

حادي عشر: تذكر أن القلق من أكثر الأمراض النفسية في حياتنا المعاصرة فتكاً بالإنسان. وهو مرض ينعكس مباشرة على الصحة الجسمية ويطور لدى الإنسان أمراضاً عضوية مستعصية .

ثاني عشر: تذكر أن التمارين الرياضية لها تأثير إيجابي على صحة البدن، فهي تحرك الدورة الدموية وتقوي العضلات وتذهب الكسل والخمول وتريح النفس . وينصح الأطباء بمداومة المشي يومياً فهو أفضل أنواع الرياضة، كما ينصحون بمزاولة الرياضة ثلاث مرات أو مرتين في الأسبوع . ويمكن استشارة المختصين في هذا المجال لمزيد من المعلومات .

هذه بعض المعلومات فيما يتعلق بالصحة العامة، وهي معلومات غير مفصلة وتحتاج لخبرة المتخصصين .

الأفكار باختصار

- لا يمكن تحقيق النجاح والاستمتاع به بدون توافر صحة جيدة لدى الإنسان .

- الصحة الجيدة بمعناها الشمولي في الإسلام تعني صحة الروح والعقل والجسم .

- صحة الروح تعني سلامة المعتقد وارتباط الروح بملكوته الله سبحانه وتعالى ، وصحة العقل تعني التفريق بين الحق والباطل والتدبر والإبداع والبعد عن كل ما يذهب العقل ويؤثر في نشاطه من مسكر ومخدر وخرافة . وصحة الجسم تعني نشاطه وحيويته وخلوه من الأمراض .

- هناك اثنتا عشرة وصية مفيدة للمحافظة على الصحة الجسمية :

الأولى: توثيق العلاقة مع الله سبحانه وتعالى .

الثانية: إشغال النفس في أمور مفيدة .

الثالثة: تطيب النفس .

الرابعة: عدم الاستسلام للنصائح الطبية غير المدروسة .

الخامسة: عدم توقع علاج سحري .

السادسة: التكيف مع المرض .

- السابعة: الاهتمام بالتغذية .
- الثامنة: عدم التضحية بالراحة الضرورية .
- التاسعة: النوم والاستيقاظ مبكراً .
- العاشر: تطوير الحساسية تجاه تغير الظروف الطبيعية والحياتية .
- الحادية عشرة: الابتعاد عن القلق .
- الثانية عشرة: المحافظة على التمارين الرياضية .

المقياس الشامل لسعادة والنجاح

يشتمل هذا المقياس على جميع المبادئ والمهارات المطلوبة للسعادة والنجاح، التي تم تغطيتها في الكتاب. أجب عن العبارات بوضع علامة (✓) أمام الخانة المناسبة.

رقم	العنصر	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث أبداً
١	- أربط سعادتِي ونجاحي بالعلاقة الوثيقة مع خالقي والعبودية الحقة له، وأحاول دومًا الاقتداء بنبيِّ محمد ﷺ.					
٢	- أحافظ على الصلوات الخمس في المسجد في أوقاتها.					
٣	- أؤدي جميع واجباتي وتكاليفي الدينية.					
٤	- أؤدي حقوق العباد.					
٥	- لا أساوم على قيمِي ومبادئِي.					
٦	- أتبع الحكمة واللين عند التعامل مع الآخرين.					
٧	- أتأدب مع نفسي بمراقبتها ومحاسبتها والقسوة عليها.					
٨	- أداوم على التوبة وأجعلها سلوكًا دائمًا.					
٩	- أستعين بالله، وأتحكم في ذاتي، وأمسك بزمام نفسي وأريها وأطوعها.					

رقم	العبارة	بالأما	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث الشيء
١٠	- أحدد أهدافي بدقة ووضوح وأراجعها كل شهر.					
١١	- أضع أهدافي بعين الاعتبار وأنا أقوم بأدق التفاصيل اليومية.					
١٢	- أخطط لتحقيق أهدافي بطريقة واقعية ومتوازنة وأفعل ذلك كتابةً.					
١٣	- تخطيطي دائماً يعكس الأولويات في حياتي الشخصية والأسرية والاجتماعية والوظيفية أو المهنية، وأحدد خطة سنوية أعمل في ضوءها قوائم شهرية وأسبوعية ويومية للأعمال والمسؤوليات.					
١٤	- أنفذ خططي بطريقة فعالة وأبشر عمل الأمور التي لها أولوية ثم المهمة بالترتيب.					
١٥	- أسأل نفسي في آخر اليوم: هل فعلت شيئاً - ولو قليلاً؟ أو خطوات خطوة - ولو صغيرة - هذا اليوم تقريني من تحقيق بعض أو أحد أهدافي؟					
١٦	- أبني نجاحات صغيرة بعضها على بعض.					
١٧	- أبشر التنفيذ بطريقة دقيقة ولكنها مرنة.					
١٨	- أحاول الاستمتاع بأي شيء أفعله، أو - على الأقل - أقوم بذلك عن طيب خاطر.					

رقم	المسألة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث أبداً
١٩	- أستعد للأمر وأحضر نفسي لمواجهةها دومًا.					
٢٠	- أوجه دائمًا هذا السؤال لنفسي: «ما أفضل طريقة لاستغلال وقتي الآن؟» وبعد الإجابة أقوم بالتنفيذ فوراً.					
٢١	- أتابع وأتابع وأتابع مهامى وأعمالى وأتخلص من التسيان.					
٢٢	- أتعامل مع الموضوع مرة واحدة فقط وأعمل كل شيء في وقته.					
٢٣	- أراجع وأقوم نواياي وأهدافى وأعمالى بصفة مستمرة وشاملة مرة واحدة في اليوم على الأقل.					
٢٤	- لا أضيع وقتاً أسى فيه على ما مضى أو أتحسر على فشل سابق.					
٢٥	- أنظم وقتى ومواعيدى وارتباطاتى وأوراقى.					
٢٦	- أتخلص دائماً من الأوراق غير المهمة وأقلل تكديس الأوراق وأحافظ على مكان عملى أو مكتبى نظيفاً.					

رقم	المسألة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	لا يحدث إلا نادرًا
٢٧	- أحدد مكانًا لكل شيء فلا أضيع وقتًا للبحث عن أي شيء.					
٢٨	- ساعتني متقدمة ثلاث دقائق (حتى أكون في الموعد قبل الوقت وليس بعده).					
٢٩	- أتجنب وضع نفسي في مواقف الانتظار، وإذا حدث ذلك فلدي المهارات لاستعمال ذلك في قراءة القرآن والذكر أو القراءة أو الكتابة أو التخطيط أو الاسترخاء.					
٣٠	- أحاول الاستفادة من قدراتي وإمكاناتي.					
٣١	- أواجه مسؤولياتي الثقيلة والصعبة أولاً بأول.					
٣٢	- أواجه النتائج والعواقب المترتبة على حركتي ونشاطي.					
٣٣	- أبادر وأسارع في القيام بواجباتي ومسؤولياتي ومهامي ولا أنتظر الآخرين لتذكيري بما يجب أن أفعل.					
٣٤	- أسد منافذ الهروب، التي تهرب منها نفسي، عند مواجهة المسؤوليات والأعمال.					

رقم	العيسارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
٣٥	- أستعمل المفكرة الشخصية لكتابة المواعيد والالتزام وتدوين المعلومات.					
٣٦	- أستعمل طرق التنظيم والتذكير المختلفة في مكنتي ومنزلي وأحاول تعلم أساليب جديدة بصفة مستمرة.					
٣٧	- أراجع عاداتي القديمة بين الفينة والأخرى وأغير العادات غير المرغوبة أو التي لا تتمشى مع تحقيق أهدافي.					
٣٨	- أستيقظ مبكراً وأبدأ يومي بصلاة الفجر في وقتها.					
٣٩	- أستعمل الفترة الصباحية من اليوم في العمل والإنجاز.					
٤٠	- أركز في عملي وأنجز كل عمل على حدة ولا أنقطع عن عمل للقيام بالآخر إلا عند الضرورة.					
٤١	- أتجنب الانشغال في مجموعة أعمال في نفس الوقت.					
٤٢	- لا أقلق على بعض الأوقات التي يجبرني الآخرون على تضييعها أحياناً.					

رقم	العبارة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادراً	لا يحدث أبداً
٤٣	- أعود نفسي على العمل لفترة طويلة عند مباشرة المهام وأتجنب العمل لفترات قصيرة متقطعة.					
٤٤	- أؤدي المهام الصعبة والأعمال الثقيلة على النفس في أول الدوام أو بداية فترة العمل.					
٤٥	- إذا شعرت بالتردد أو إضاعة الوقت أسأل نفسي مباشرة: ما الشيء الذي أتجنب عمله، وبعد ذلك أعمله؟.					
٤٦	- أتجنب غلبة الحماس والعواطف المؤقتة عند القيام بالأعمال، وأتعود على الديمومة والاستمرار والانتظام في العمل ولو بإنجاز قليل.					
٤٧	- أطيخ أموري على نار هادئة.					
٤٨	- أعطي نفسي راحة أو إجازة أو مكافأة بعد الانتهاء من عمل بعض المهمات الشاقة.					
٤٩	- أتجنب العمل أو التفكير فيه في إجازة نهاية الأسبوع إلا عند الضرورة.					
٥٠	- أهتم بالتفاصيل العملية.					
٥١	- أحاول الاستعانة بالآخرين وأفوض بعض أعمالهم ومهامهم لمن أثق بهم.					

رقم	المسألة	دائم	غالب	أحياناً	نادراً	أبداً
٥٢	- أستعمل التعلم الهادف وأحاول الاستفادة القصوى من ذاكرتي .					
٥٣	- أطور الثقة في نفسي وأتخلص من مشاعر الإحباط وخيبة الأمل .					
٥٤	- أعمل بذكاء وفطنة وليس بالضرورة بكدح ومشقة .					
٥٥	- عند التعلم أستوعب المعلومات على مراحل وفترات متتالية وليس دفعة واحدة .					
٥٦	- لتثبيت المعلومات في الذاكرة أسترجعها بين فترة وأخرى .					
٥٧	- أستعمل قانون الربط في التذكر .					
٥٨	- أحسن أخلاقي وأحتفظ بالابتسامة والبشاشة دائماً .					
٥٩	- أستمع وأنصت باهتمام عند الحديث والمناقشة ولا أتشاغل أمام محدثي .					
٦٠	- أعطي الآخرين فرصة للحديث والتعبير عن أنفسهم .					
٦١	- أحترم الآخرين وأقدرهم ولا أستهزئ أو أسخر من أحد .					

رقم	العبرة	دالماً	غائباً	أحياناً	نادراً	لا يثبت العبارة
٦٢	- أهتم بلغتي وأختار العبارات المناسبة للمقام.					
٦٣	- أتجنب التذمر والشكوى.					
٦٤	- أتبع أصول الحوار والمناقشة.					
٦٥	- أتحكم بلساني ولا أتحدث إلا عند الحاجة.					
٦٦	- أبتعد عن الجدل والمراء وادعاء العلم.					
٦٧	- أتجنب إعطاء الناس انطباعات سريعة عن نفسي.					
٦٨	- لا أفرض رأبي بالقوة.					
٦٩	- أتحرى الصدق وأبتعد عن الكذب.					
٧٠	- أنظم أفكاري واستعمل مستوى الحديث الملائم.					
٧١	- أتخلص من «اللزومات» الحركية واللغوية.					
٧٢	- أهتم بمظهري الخارجي.					
٧٣	- أستعمل من الكلام أطيبه مع الناس.					
٧٤	- أهتم بقضايا أمتي وشؤون مجتمعي وأشارك فيها.					
٧٥	- أحاول الإسهام في التطوع وأعمال البر.					
٧٦	- أمارس الشورى في كل أموري المهمة وأستعين بالخبراء والمتخصصين عند الحاجة.					

رقم	الوصف	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا أبداً
٧٧	- أبتعد عن العزلة والآنانية والنزعة والفردية.					
٧٨	- أتعرف على الناس وأهتم بهم.					
٧٩	- أتعرف على أهل الخير والعلماء والصالحين وأجالسهم.					
٨٠	- أحاول قضاء حاجات الناس قدر الإمكان.					
٨١	- أزيد دوماً من معارفي وأجدد معلوماتي.					
٨٢	- عند مباشرة المهام والأعمال أركز على الإتقان وليس الإنجاز فقط.					
٨٣	- أتجنب القلق والهم مباشرة الأعمال.					
٨٤	- أركز على التخصص في حياتي.					
٨٥	- أحاول دائماً تنمية وتطوير ذاتي.					
٨٦	- أبتعد عن تعليق الأمور ولا أضيع وقتاً في الشعور بالذنب على أشياء لم أفعلها.					
٨٧	- لا أقبل أو أسلم بوضع غير ملائم، ولكن أسعى للتغيير بطريقة هادئة وحكيمة.					
٨٨	- أتعرف على الوسائل والأجهزة الحديثة ولا أخاف من استعمال ما يناسبني منها.					

رقم	العبارة	دائم	غالب	أحياناً	نادراً	لا يحدث أبداً
٨٩	- أتعامل مع الاجتماعات بطريقة تضمن الاستفادة منها.					
٩٠	- أواجه المشكلات وأتبع خطوات مدروسة متتالية عند حل أي مشكلة.					
٩١	- أبأشـر صنع القرارات وأتبع خطوات مدروسة متتالية عند صنع أي قرار.					
٩٢	- أتحمل الفشل وأعمل على تحويله إلى نجاح بإذن الله.					
٩٣	- أفكر وأعمل بإيجابية وبمنظار الأمل والتفاؤل. - أحاول وأحاول وأحاول وأكرر المحاولة					
٩٤	عندما أرى بصيص أمل للنجاح.					
٩٥	- أشغل نفسي دوماً في أمور مفيدة وأتخلص بسرعة من أي نشاط ليس له نفع أو فائدة.					
٩٦	- أهتم بصحتي.					
٩٧	- أحرص على تناول الطعام المفيد.					
٩٨	- أحافظ على التمارين الرياضية.					
٩٩	أحافظ على نظافة في الغذاء.					
١٠٠	أجري فحوصات طبية بصفة دورية.					

مفتاح الدرجات

للتعرف على الدرجة التي حصلت عليها في إجابتك لمقياس السعادة والنجاح فالرجاء ملاحظة الآتي:

١- كل حقل في العبارات السابقة له درجة موحدة موزعة كما يلي:

الدرجة	العبارة
٤	دائماً
٣	غالباً
٢	أحياناً.
١	نادراً.
صفر	لا يحدث ذلك أبداً

٢- قم بجمع الدرجة التي حصلت عليها وفق الدرجات المحددة سلفاً.

٣- يمكنك تحديد التقدير لمدي نجاحك وفق المفتاح التالي:

الدرجة	التقدير
٣٦٠ فما فوق	ممتاز
٣٢٠ - ٣٥٩	جيد جداً.
٢٨٠ - ٣١٩	جيد
٢٤٠ - ٢٧٩	مقبول.

٤- قم بمراجعة كل عبارة كانت إجابتك عليها قليلة وحاول التعرف على السبب والعمل على تطوير ذاتك ومراجعة نفسك.