

2017

كتاب في دقائق

ملخصات لكتب عالمية تصدر عن مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة  
MOHAMMED BIN RASHID AL MAKTUM  
KNOWLEDGE FOUNDATION

# كيف يكون يومك مثمراً

دور العلوم السلوكية في زيادة الإنتاجية



تأليف

كارولين ويب

128

الرعاية

بالعربي  
إحدى مبادرات مؤسسة  
محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

قنديل  
QINDEEL  
التعليمية  
EDUCATIONAL  
www.qindeel-edu.ae

دولابنت  
DU ADVENT

شريك استراتيجي

الإمارة  
للخدمات الإلكترونية  
www.eres.ae

## ما اليوم المثمر؟

يتمنى كل منا أن يكون يومه مثمراً، لكن يبدو الأمر وكأنه خارج نطاق سيطرتنا. الخبر السار هو أنه بإمكاننا جميعاً، وبقليل من الجهد أن نحظى بعملٍ مثمرٍ ونتأجج طيبة كل يوم. لكن بدايةً، ما اليوم المثمر؟ كما يصفه كثيرون، فإن يوم العمل المثمر هو اليوم الذي نشعر فيه بالسعادة والحماسة بفضل زيادة إنتاجيتنا وإدراك أن جهودنا قد شكّلت فرقاً في تحقيق شيء ذي شأنٍ.. إنه اليوم الذي يجعلنا نشعر بمزيد من النشاط لا مزيد من الإنهاك، وهذا لا يعني أن مهامك ذلك اليوم لا تكون مرهقة على المستويين الذهني والجسماني، لكن درجة الاستمتاع والتحفيز بفضل الإنتاجية تعوّض كل ما بذل من مجهود مرهق. ومناطق الأمر كله هو أن كلاً منا يملك مساحةً مناورةً أكبر من تلك التي يدركها، وبمجرد أن نفهم بعض العوامل التي تشكّل اختياراتنا وعواطفنا، وبمجرد أن ندرك كيف يمكن أن تؤثر أنماط تفكيرنا في كل شيء، سيتضح لنا أن لعنصر الصدفة دوراً محدوداً في أدائنا في كل يوم من أيام وجودنا.

## الأساس العلمي

سنتناول في طرحنا هذا سبعة عناصر أو وحدات بنائية تعكس الموضوعات الأساسية التي تنطوي عليها إجابات الأفراد عن سؤالنا: «ما اليوم المثمر؟». لكن وقبل التعمق في تناول هذه الوحدات، يجب أن نسلط الضوء على موضوعين علميين غاية في الأهمية؛ لأنهما يتكرران كثيراً في مجمل عناصر تناولنا للموضوع، وذلك لنقدّم أساساً ملموساً للدلائل الواردة هنا.



## في ثوانٍ...



كانت رحلتي إلى دبي مختلفةً هذه المرة، إذ لم أنزل في أحد الفنادق العالمية الحديثة، والمحاطة بارتفاعات البناء من كل الجهات، بل أقمت في نزل صغير ذي طراز فني عتيق في حيّ «الفهيدي» الأثري الذي يضم مجموعة من المتاجر والمعارض الفنية في قلب المنطقة

التاريخية من «دبي»، التي تسمى «خور دبي»، وهي جزء من مشروع تطوير منطقة الخور العتيقة وتأهيلها لتُصنّف ضمن مواقع التراث العالمي لمنظمة «اليونسكو». هكذا وصفت «نايري بلانكبرج» مؤلفة كتاب: «المدن والمتاحف والقوة الناعمة» رحلتها إلى دبي وهي تعمل مع زميلتها «جيل دكستر لورد» على تأليف هذا الكتاب الذي يسعدنا أن نستهلّ به أعداد هذا الشهر، في إطار تركيزنا على قوة دبي الناعمة التي جعلتها تحتل المركز الثالث عالمياً كأكثر المدن ديناميكيةً وقدرة على مواكبة التغيرات العالمية.

لقد شهدت «دبي» تحولاً جذرياً في العقود الأخيرة، ومن المقدر أن يصل عدد زائريها عام 2020 إلى عشرين مليون زائر، ما بين سائح ومستثمر ومن أصحاب المشروعات والعاملين، فإلى دبي يأتي المستثمرون للاستفادة من الازدهار وأنماط الحياة الحديثة، ويأتي الضيوف والسائحون للتسوق من المتاجر الكبرى، والإقامة في الفنادق الفخمة، والاستمتاع بالطعام رائع المذاق والمتاح لجميع الزوار من مختلف الجنسيات من كل مطابخ العالم، ومع وصول كل القادمين إلى دبي، يكون في استقبالهم أبناء الإمارات في واحد من أفضل مطارات العالم وأكثرها اكتظاظاً، ليفتحوا أعينهم على مدينة زاخرة بالوعود والتناؤل، كما تقول مؤلفة هذا الكتاب الوثائقي الذي نقدّمه كمرجع أساسي للمهتمين بتأثير التراث والثقافة والمتاحف والعمق والعبق التاريخي في القوة الناعمة للمدن الناشئة.

أمّا العدد الثاني لهذا الشهر «كيف يكون يومك مثمراً» فقد تناولت فيه الباحثة «كارولين ويب» دور العلوم السلوكية في زيادة إنتاجيتنا بالتكامل مع كل من علم الأعصاب وعلم الاجتماع، فضلاً عن قدرتنا على استثمار نقاط قوتنا التي تساعدنا على بذل المزيد من الجهد للتحكم في أنفسنا وصناعة حظوظنا التي تجعلنا - بالمعنى الحرّفي للكلمة - نحظى بالكثير من الأيام المثمرة التي تتعاضد خلالها إنتاجيتنا وتتوهج فيها سعادتنا.

وفي ثالث أعداد الشهر نقدّم ملخص كتاب: «كيف نعيش حتى مئة عام» لمؤلفيه «ليندا جراتون» و«أندروسكوت» اللذين يؤكّدان أننا نشهد تحولاً استثنائياً يمكن أن يكون هبة حقيقية إن تعاملنا معه بوعي، أو مشكلة مزمّنة إن لم ندرك أبعاده، فامتداد عمر الإنسان إلى مئة عام سيخلق للدول تحديات صحية واقتصادية جمّة، وكفيره من التحولات التي تواجهها البشرية يمكن الرضوخ لنتائجها، ويمكن أيضاً توقع عواقبه، وتحويل ما يترتب عليه من مشكلات إلى ابتكارات، فرحلة الأعمار المئة مثل رحلة الأميال الألف.. تحتاج إلى اتخاذ خطوات متتالية تحول مجرياتها من نقمة إلى نعمة، ومن مشكلة إلى فرصة.

### جمال بن حويرب

المدير التنفيذي لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

# 1. نظامان للمخّ البشري

تُكمن في تحويل مجمل أَدَاتِنَا إلى ممارسات آليّة، كما أنّ عمليّاته السريعة والآليّة تُلغي احتياجنا إلى التفكير الواعي في كلّ ما نفعله، ولذا فإنّه يُمكننا من أداء المزيد من العمليّات على التوازي؛ لأنّه كنظام آلي يخفّف العبء عن كاهل النظام الواعي من خلال إدارته وتولّيهِ لكلّ مهامنا المألوفة وتحويلها إلى أنشطة روتينية.

المخزّنة في أدمغتنا في المرّة الواحدة، فإنّ الأبحاث تشير إلى أنّه غير قادرٍ سوى على فعل شيء واحد في المرّة الواحدة، إضافة إلى أنّه يُجهد بسرعة كبيرة، ولذا فإنّنا إن لم نلتقّ قسماً من الراحة بانتظام، ونجدّد نشاط عقولنا، فستخفّض قدرتنا على التفكير، وضبط النفس، والتخطيط. أمّا بالنسبة إلى النظام الآلي، فإنّ فاعليّته

ينقسم نشاط المخّ إلى نظامين متكاملين، أحدهما واع، يمكن التحكم به، والآخر آلي وتلقائي. يتحكّم النظام الواعي في الأعمال والمهمّات التي نمارسها بوعي وتأنّ، وهو مسؤول عن التفكير، وضبط النفس، والتفكير الاستراتيجي، ومع ذلك ورغم أنّ النظام الواعي يتمنّع بالقدرة على الوصول إلى ثلاثة أو أربعة أجزاء من المعلومات

## 2. محور الاكتشاف والدفاع

«أهذا تهديد أم مكافأة؟»، هذا هو أوّل وأوّل سؤال تطرحه عقولنا بشأن كلّ ما نواجهه من أفعال وأقوال وعلاقات وقرارات. عندما نواجه تجربة تطوي على خطر يهدّد حياتنا، فإنّنا نتلقّى إنذاراً داخلياً من «دوائر البقاء» التي حفظناها في مكان عميق داخل النظام الآلي التلقائي لعقولنا. حين تلتقط هذه الدوائر أيّ إشارة إلى خطر محتمل، فإنّها تعمل بسرعة للدفاع عنّا بإطلاق استجابات الكرّ أو الفرّ أو الثبات، وهذه الاستجابة الدفاعية مثال جيد على سيطرة النظام الآلي التلقائي القوي لأدمغتنا على تصرفاتنا الآنيّة وتولّيهِ قيادتها. وعلى الجانب الآخر، يدرس نظام المكافأة في الدماغ البيئة المحيطة بحثاً عن منمّحة محتملة - ولا يقتصر ذلك على المكافآت الأساسية الضرورية للبقاء كالطعام، وإنّما يشمل أيضاً مكافآت غير ملموسة كالمدح والسرور. حين يرصد الدماغ البشري شيئاً يُحتمل أن يكون جذاباً، فإنّه يهرع إلى مطارده بإطلاق هرمونيّ الدوبامين والإندروفين اللذين يثيران فينا الشعور بالابتهاج، وهكذا ندخل في حالة ذهنية استكشافية وترقيبية، تسمّى «حالة الاكتشاف».



## 3. التأثير المتبادل بين العقل والجسد

لا يمكن لأحدنا أن ينكر أنّ التفكير يكون صعباً إلى حدّ واضح في لحظات الألم، وكذلك الحرمان من النوم الذي يقلّل القدرة على الصبر وقوّة وفاعليّة الذهن، وفي الواقع أظهرت عقود من البحث والدراسة أنّ للطريقة التي نتعامل بها مع أجسادنا أثراً هائلاً في أداء أدمغتنا، إذ تؤثر في تدفق الدم إلى الدماغ وتوازن المواد الكيميائية العصبية ودرجة الاتصال بين المناطق المختلفة من الدماغ، وهكذا أثبتت هذه الدراسات أنّ بالإمكان جني أرباح فورية من الاستثمار في النوم وممارسة الرياضة. عند حرمان الدماغ من النوم، يُخصّص الدماغ المرهق كميةً أقلّ من الدم للقشرة الأمامية الجبهية، أو ما تسميه «الناصية»، وهي المنطقة الذكيّة والمتنامية من المخ، والتي تعتبر معقل النظام الواعي في الدماغ، ممّا يقلّل قدرتنا على الاستجابة بذكاء للأمور المفاجئة، أو التوصل إلى أفكار جديدة، أو الحفاظ على الهدوء تحت الضغط، ومن هنا يبقى علينا بذل قصارى جهدنا لوضع النوم على رأس أولوياتنا وعدم التضحية بساعات النوم الثماني أو السبع على أقلّ تقدير. أمّا ممارسة التمرينات الرياضية فقد أثبتت الدراسات قدرتها الفوريّة على تحسين الأداء العقلي، حيث تُسرّع معالجة المعلومات، ووقت الاستجابة، وتحسّن فاعليّة التخطيط وأداء الذاكرة قصيرة الأمد. الآن وقد وضعنا الأساس العملي الذي تقوم عليه هذه الخلاصة، فلنبدأ في إرساء اللبّات التي باكتمالها يصبح يومنا مثمراً.

## أولاً: الأولويات

في العادة، لا يلاحظ الإنسان عن وعي سوى مجموعة صغيرة من الأحداث التي تدور حوله، ويفضل عمًا سواها، وبما أن أولوياتنا تؤدي دوراً بارزاً في تحديد الأشياء التي تمر عبر مرشحاتنا الذهنية، فقد نتمكن من تغيير مشاعرنا حيال يومنا باقتطاع دقائق معدودات من وقتنا للتحضير الذهني، ويطلق على عملية التحضير الذهني هذه «تحديد الغايات».

### عمى عدم الانتباه

طلب عالم النفس «ترافون درو» وزملاؤه في معمل التركيز البصري في جامعة «هارفارد» من بعض اختصاصيي الأشعة من ذوي الخبرة، فحص مجموعة من صور الأشعة الطبية عن كتب لرصد أي أشياء غير طبيعية، وأعطيت لإحصائيي الأشعة مجموعة حقيقية من صور أشعة للرئة كي يعملوا على فحصها، وكان بعضها يظهر مشكلات حقيقية مؤسفة، لكن الصورة الأخيرة كانت مختلفة، فقد أظهرت صورة غوريلا مقحمة في الرئة، والمذهل أن 83% من إحصائيي الأشعة أغفلوا ملاحظة وجود الغوريلا، على الرغم من أن الصورة كانت أكبر من متوسط حجم العقد الرئوية بثمان وأربعين مرة، والأكثر غرابة أن باحثي «هارفارد» استخدموا جهاز تتبع لحركة العين، والذي أظهر أن أغلب إحصائيي الأشعة نظروا إلى الغوريلا مباشرة، ومع ذلك لم يلاحظوها. إن أدمغتهم ببساطة لم تسجل الغوريلا في الوعي، لأنهم لم يكونوا يبحثون عنها في الواقع. هذا النوع من الانتباه الانتقائي هو ما يطلق عليه العلماء «عمى عدم الانتباه»، لذلك يبقى للأولويات التي نحددها دورٌ محوريٌّ فيما نرى وما لا نرى.



سيظلُّ اللاوعي يقودك إلى أن تعيه، وستظلُّ تظنُّ حتى ذلك الحين أن هناك قوى خارجية قاهرة تقودك

66

إلى مصيرك الغامض الذي لا حول لك فيه ولا قوة

### تحديد الغايات

أحد زملائك بأنه ارتكب خطأ فادحاً الأسبوع الماضي، من شأن ذلك أن يدفع دماغك إلى إعطاء الأولوية للملاحظات التافهة بشكل غير واع، ولكن الأفضل أن تكون غايتك أكثر نبلاً لتسهّم في توضيح الصورة الكاملة، كمساعدة زميلك على محاولة تجنب ارتكاب نفس الخطأ مجدداً، لأن تبني تلك الغايات التي تركز بدرجة أكبر على الحلول ييسر لك تسوية المشكلة، ويجنبك أيضاً إثارة رد فعل دفاعي سواء بالكر

تلك المخاوف على تحقيق هدفك؟  
♦ **الانتباه:** وفقاً لأولوياتك الحقيقية، أين تريد أن تركز انتباهك؟  
الآن وبعد أن أكملت غايتك العامة بأهداف محددة لكل يوم، عليك أن تعزز هذه الأهداف المتعلقة بالعمل والمهام المطلوبة بأهداف سلوكية إضافية من أجل تعزيز غايتك.  
1. **لتكن غاياتك إيجابية:** على سبيل المثال، ربّما تظنُّ أن هدفك الحقيقي هو إقناع

تنطوي هذه العملية على إلقاء نظرة لا تستغرق أكثر من دقيقة واحدة إلى أي ناحية من نواحي حياتنا من زوايا ثلاث، وهي:  
♦ **الهدف:** فكّر في كل نشاط مهم من أنشطتك اليومية: الأشخاص الذين ستقابلهم، والعمل الذي ستجزه. ما أهم شيء لتكثيف هذه الأنشطة بالنجاح؟ هذا هو هدفك الحقيقي.  
♦ **التوجه:** لاحظ المخاوف التي تسيطر على أفكارك أو حالتك المزاجية. هل تساعدك

أو الفرّ أو الثبات في ذهنه أو ذهنك.

**2. وضع أهداف سلوكية:** تؤدّي الصياغة التفصيلية الواضحة للأهداف إلى أن نحيد عن طريقنا لسببين:

◆ **أولاً:** لأن قدرتها على تركيز انتباهنا أعلى من قدرة الغاية الأشمل، ولأنّها تساعدنا على نبذ المشتتات خلال يوم العمل.

◆ **ثانياً:** لأنها تشجّعنا على أن نتحلّى بقدر أعلى من المثابرة، ذلك أنّ إحراز التقدّم في اتجاه تحقيق الهدف يُشبع نظام المكافآت في الدماغ البشري.

ونظراً إلى قدرة الأهداف المركّزة على تعزيز

الأداء، فإنّ من البديهي تطبيق تلك القدرة على غاياتك الأشمل لليوم، بأن تطرح السؤال التالي:

◆ على المستوى الشخصي، ما الذي يمكنني تغييره في سلوكي الشخصي للمساعدة على بلوغ غايتي؟

◆ وكيف سيكون تطبيق هذا التغيير، وما الإجراءات التي سأأخذها اليوم؟

التعبير عن الهدف بصيغة إيجابية: تتخذ غايتنا عادةً إطاراً من اثنين: إمّا الإكثار من فعل إيجابي، أو الإقلال من فعل سلبي. تشير الأبحاث إلى أنّ النوع الأول أفضل من الثاني

من ناحية تعزيز الأداء العالي. فعندما عمل عالما النفس «أندرو إليوت» و«مارسي تشرش» على مجموعة كبيرة من الطلاب في جامعة «روتشستر» لتتبع تأثير الأنماط المختلفة من الأهداف الشخصية في تقديرات الطلاب، وجدوا أنّ أهداف التجنّب (أي أن ينوي المرء تجنّب ضعف الأداء) قلّلت من مستوى الأداء بنفس المقدار الذي رفعت به أهداف التحقيق (أي أن ينوي المرء تحسين أدائه) مستوى الأداء، فوضع الأهداف بصيغة إيجابية يضع الدماغ البشري في الحالة الاستكشافية بدلاً من الحالة الدفاعية.

## ثانياً: الإنتاجية

يعاني معظمنا من مشكلة ازدحام يومه بالمهام التي ينبغي إنجازها، فيضيفون المزيد من الوقت على ساعات العمل الثماني اليومية، ثمّ ينتهي بهم الأمر في النهاية إلى الكد في العمل من دون إنجاز المهام المكثفين بها. ستجد فيما يلي طرقاً متعدّدة يمكن أن تساعدك على تقليص شعورك بالإرهاق وزيادة درجة يقظتك وشعورك بالسيطرة على مقاليد الأمور.

## عدم أداء أكثر من مهمّة في نفس الوقت

أثبت «رينيه ماروا»، مدير مختبر معالجة المعلومات البشرية في جامعة «فاندربلت»، أنّ الأشخاص الذين يؤدّون مهمّتين في وقت واحد يستغرقون وقتاً أطول بنسبة 30 في المائة، ويرتكبون ضعف عدد الأخطاء التي يرتكبها الأشخاص الذين يؤدّون نفس المهمّتين على التوالي، وفي الوقت نفسه وُجِدَت دراسة أجريت على موظفي شركة «ميكروسوفت» أنّهم عند تعرّضهم للمقاطعة برسالة إلكترونية، استغرقوا خمس عشرة دقيقة لاسترجاع حبل أفكارهم بالكامل، سواءً ردّوا على تلك الرسالة أم لا. ولكن، لماذا يؤدّي تعدّد المهام إلى فقدان السرعة والدقّة وسلامة التفكير؟ يرجع ذلك إلى خلل في النظام الواعي للدماغ البشري، فحين نعتقد أنّنا نوّدي المهام على التوازي، يعتمد نظامنا الذهني الواعي في واقع الأمر إلى تبديل انتباهنا بين هذه الأنشطة بسرعة.



رينيه ماروا

## دمج المهام المتشابهة

كان جدولك مبعثراً للغاية ومتنوعاً جداً، حيث تتفرّق فيه أوقات الاجتماعات والمكالمات على مدار اليوم، حاول ضمّ تلك التفاعلات بعضها إلى بعض بأن تطلب من كل شخص على قائمة الاجتماعات أو المكالمات تقديم أو تأخير وقت الاجتماع أو المكالمات.

بعد ذلك، قرّر أي حزمة من المهام تناسب أي فترة من اليوم. الهدف من هذا التنظيم هو تقليل تعرّج مساراتك وقفزاتك بين المهام المختلفة كي تعطي مهام التفكير العميق أطول فترة من الوقت في يومك.

◆ مهام الرد على رسائل البريد الإلكتروني وغيرها من أنواع التراسل.

◆ مهام القراءة والبحث.

◆ الاجتماعات (الافتراضية أو الشخصية).

◆ المشاريع الشخصية.

◆ المهام الإدارية.

◆ استعراض الجدول اليومي وتحديد فترات غير مسموح فيها بالمقاطعة لتخصيصها أنواعاً مختلفة من المهام. حاول تحديد فترات لا تقل عن عشرين إلى ثلاثين دقيقة، وفترات أخرى تتراوح بين ستين وتسعين دقيقة، فإذا

نظراً إلى أن الدماغ البشري يعمل بفاعلية أكبر عند التركيز على مهمة واحدة في المرة الواحدة، يتعيّن ترتيب المهام بفاعلية أكبر، أي جمع المهام المتشابهة معاً. وإليك بعض الاقتراحات حول الكيفية التي تمكّنك من ذلك:

◆ تصنيف المهام في فئات مختلفة من الأعمال، وذلك بأن تسأل: أي أنواع المهام يجب أداؤها اليوم؟ وإلى أي فئة تنتمي تلك المهام؟ وهذه بعض الفئات التي يمكنك تجربتها:

◆ مهام تتطلب التفكير العميق أو العمل الإبداعي.

## تحديد أوقات الراحة

يحتاج النظام الواعي في الدماغ البشري إلى أوقات راحة منتظمة كي يعمل بكامل قدرته، وبما أننا تحدّثنا سابقاً عن ضمّ المهام المتشابهة بعضها إلى بعض وتصنيفها في فئات، فعليك أن تخطّط لفترة راحة قصيرة بين الفئات المختلفة من المهام، فمثلاً بعد قضاء ساعة في مهمة الردّ على الرسائل الإلكترونية، قف لدقيقة وأفرغ عقلك أو حاول تصفية ذهنك قبل الانتقال إلى فئة أخرى من المهام، ولا تقض أكثر من تسعين دقيقة دون القيام بعمل جانبي سريع يعيد إنعاش ذهنك وجسدك.

## الإجهاد الناتج عن اتخاذ القرارات

كلّما زادت القرارات المنوط بنا اتخاذها، قلت القدرة المعرفية المتاحة لنا لتقييم البدائل واتخاذ القرارات الصحيحة - يُطلق على تلك الظاهرة اسم «إجهادات وتبعات عملية اتخاذ القرارات». أظهرت الدراسات أنّ القرارات الشرائية تكون أسوأ حين يكون أصحابها مرهقين، كذلك يكون الأفراد أبعد عن اتخاذ القرارات الأخلاقية السليمة أو اتباع تعليمات السلامة وهم مجهدون، فقد وجدت دراسة أجرتها جامعة «بنسلفانيا» على العاملين في المستشفيات أنّ العمل لساعات أطول من دون راحة يجعل العاملين يُهمّلون قواعد النظافة العامّة الأساسية التي يعرفون مدى أهميّتها. ترجع كل هذه الزلّات إلى أنّ النظام الواعي في الدماغ البشري يصبح عاجزاً عن أداء وظيفته جيّداً حين يصاب بالإرهاك، ممّا يعني عدم وضوح الرؤية، وتراجع القدرة على التحكم في النفس،



وانخفاض مستوى التركيز، وتشوش التفكير الاستراتيجي في الفعل. في الوقت نفسه، يهبط النظام التلقائي إلى تولي زمام الأمور، ولذلك نرغب عادة في الحصول على العائد الأسرع، ويزيد احتمال وقوع مثل هذه السقطات ومثل هذا السهو عند الشعور بالجوع، ذلك أن جزءاً من قدرة النظام الواعي تتجه إلى مراقبة حاجة المعدة الفارغة إلى الطعام، وكما هي الحال فيما يتعلق بباقي أجزاء الجسد، يحتاج المخ أيضاً إلى سكر الدم كي يعمل، ولذا فإن الأكل بشكل منتظم يساعدنا على الحفاظ على حدة الإدراك.

## ثالثاً: العلاقات

في جميع الدراسات التجريبية التي أُجريت حول السلامة النفسية، يبرزُ شيءٌ واحدٌ كأساس موثوق تقوم عليه السعادة، ألا وهو جودة علاقاتنا بالآخرين، ويرجع ذلك إلى أن أدمغتنا بطبيعتها اجتماعية إلى حدٍّ بالغ، لأنها مهَيَّأة لتقييم باستمرار درجة تقاربنا مع الآخرين، وقوة هويتنا داخل الجماعة، ولكن هل للود والल्प والحب صلةٌ بالكيمياء؟ نعم، إلى حدٍّ ما، ولكن الأبحاث تشير أيضاً إلى العديد من العوامل البشرية التي يمكنها أن تزيد بسرعة من مستوى المودة والثقة بين شخصين، ممَّا يصنعُ فارقاً كبيراً في مشاعر كل منهما حيال يوم العمل، وتتضمن هذه العوامل مدى حسن نوايانا، وعمق رغبتنا في المعرفة، وقدرتنا على إيجاد أشياء مشتركة تجمع بيننا.

ومرّة أخرى، علينا أن نلقي نظرةً على أهمّية غاياتنا في سياق تفاعلاتنا. نحن نعلم الآن كيف تحدّد أهدافنا، وتوجّهاتنا، وافترضااتنا كثيراً ممَّا تلاحظه عقولنا، فإذا ركّزنا على إيجاد فرص للتعاون، فثمة احتمالات معقولة بأن تسنح لنا مثل هذه الفرص. أمّا إذا دخلنا في مشادّات، فإننا نكون أكثر انتباهاً إلى الإهانات والعثرات وانقطاع العلاقات، وعلينا هنا أن نعيد صياغة غاياتنا على ضوء أهدافنا وافترضااتنا. فلنركّز مثلاً على الفائدة المشتركة المنشودة من التفاعل مع الآخر، وفيما يتعلّق بالافتراضات، علينا مراجعة توقعاتنا السلبية بشأن الآخرين لأنّها ستحدّد الأشياء التي ننتبه إليها والتي يمكن أن نغفلها، ثمّ نقرّر أن ننظر إلى الجوانب الإيجابية دون غيرها.

وفيما يتعلّق بالرغبة في المعرفة، فإنّ نوع السؤال الذي يعكس رغبةً حقيقيةً في المعرفة مزايا متعدّدة منها:

◆ **أولاً:** أن يكون سؤالاً إجابته مفتوحة - أي لا يمكن الإجابة عنه بنعم أو لا.

◆ **ثانياً:** أن يحثّ الناس على مشاركة أفكارهم، ودوافعهم، ومشاعرهم، بدلاً من الحقائق المجرّدة.

◆ **ثالثاً:** أن تنوي حقاً الاستماع إلى الطرف الآخر، وإمعان التفكير في إجابته. ويطلق على هذا النوع من الأسئلة «أسئلة رفع مستوى الجودة» لأنّها تحسّن من جودة المحادثة على الفور.



## التحيز للجماعة الداخلية

كلما قابلنا الآخرين، نَعْمِدُ عقولنا إلى العمل بشكل سريع لتقرر كيف تتفاعل معهم. هل نتذكر وجوههم؟ هل يمثلون تهديداً لنا؟ هل يشبهوننا أم لا؟ في غياب المعلومات، نميل إلى رؤية الغرباء كخطر محتمل يهددنا، إذ تعمل دوائر البقاء في عقولنا مبدأ «الحذر يمنع الخطر»، ولكن بمجرد أن نشعر أن الشخص الآخر يشبهنا بشكل ما - من ناحية الانتماء أو الاهتمامات أو العادات - نبدأ بلا وعي في معاملته كحليف محتمل، ويعزو العلماء هذا الأمر إلى أن الإنسان يرى شبيهه واحداً من جماعته الداخلية. ولتوليد هذا الشعور بالانتماء إلى الجماعة الداخلية تجاه الآخر بسرعة، يمكنك خلال التفاعل أن تبحث عن اهتمامات مشتركة بينكما، وتسلط الضوء على الأهداف المتماثلة والحديث عن مصادر الإزعاج المشتركة، وتشجيع الآخر ودعم آرائه باستخدام نفس مفرداته.



## رابعاً: التفكير

تمرُّ بنا أيام، يكون أداؤنا فيها استثنائياً، حيث تأتي بأفكار عظيمة وننطق بتعليقات ذكية، لكن في أيام أخرى، تبطئ معظم محرِّكاتنا الذهنية، فننتعز في مهمة، رغم محاولتنا الدفع بأنفسنا للإنجاز، وسنظل متعثرين ما فتئنا نفكر بتلك الطريقة التي لا نعيها ولا نبتغيها. تشير الدراسات إلى أن الدماغ البشري البارِع يتبع روتيناً آلياً في أداء كل شيء، كذلك هي الشبكات العصبية التي ما إن تسنح لها الفرصة ستدخِر الجهد، إذ تواصل التفكير وفقاً للمسارات القائمة فتخرج بأشكال مختلفة ومتزايدة من نفس الأفكار القديمة، وهكذا، إذا كان لديك حل معين لمشكلة، فستحول هذه الطريقة دون رؤية حلول أخرى مختلفة جذرياً أو أفضل كثيراً، فماذا يمكننا أن نفعل لتتيح لأنفسنا الفرصة لتغيير طرق تفكيرنا القديمة؟

## طرح الأسئلة

المثير للدهشة أن تغيير طريقة تفكيرنا لا يحتاج سوى وضع مهمتنا المعقدة في إطار سؤال بدلاً من وضعها في صورة جملة خبرية مثيرة للضجر! فقد أثبتت دراسة أجراها علماء النفس في جامعة «الينوي» فوائد منهجية طرح الأسئلة، إذ أدت مقارنة المهمة بعد وضعها في إطار سؤال إلى إنجاز ضعف مقدار العمل الناتج عن مقارنة المهمة بوضعها في إطار جملة خبرية. لقد ربط باحثو «الينوي» هذه النتيجة بنتائج بحث أجري على نطاق أوسع، وأشار إلى أن طرح ولو سؤال واحد يجعلنا نشعر بدرجة أكبر من السيطرة على مجريات الأمور، كما يجعلنا أقل دفاعية، وأكثر انفتاحاً على الأفكار الجديدة، ولكن كيف يمكن تطبيق هذا على مهام العمل الصعبة؟ يمكن تحقيق ذلك من خلال تأطير المهمة في صورة سؤال يتطلَّب إجابات مفتوحة، على سبيل المثال: سل نفسك قائلاً: «ما الأسلوب الأمثل لحل هذه المهمة؟».





## التحديث وإعادة التشغيل

توصّلت دراسات أخرى إلى أنّ تحويل الانتباه من مشكلة معقّدة إلى مهمة أخرى لمدة ثلاث أو أربع دقائق فقط يمكن أن يساعد الشخص على اتخاذ قرارات أفضل عند عودته إلى هذه المشكلة، ومع ذلك يشير البحث إلى أنّ هناك حاجة إلى أمرين للتأكد من أنّنا نجني الفوائد الكاملة لهذا التحوّل المعرفي، وهما:

- ♦ **أولاً:** يتعيّن العودة إلى المهمة على الفور، وإلا فإنّ عقولنا على مستوى اللاوعي ستفترض أنّه ليس من الضروري أن نواصل معالجة هذه المعلومات.
- ♦ **ثانياً:** تساعدنا معالجة نوع مختلف من المهام خلال هذه الدقائق، فإذا كنّا نعمل على جدول بيانات مملوء بأرقام مبيعات المنتجات، فإنّ البحث في شبكة أخرى من الأرقام لن يجدّد نشاط عقولنا للمشاركة في محادثة حول الحملة التسويقية الجديدة للمنتج على سبيل المثال.

## خامساً: التأثير

يشهد كلُّ يوم في حياتنا العملية أعمالاً كتابية ومباحثات أخرى، وغالباً تكون كلامية ونحن نجاهد ونعمل على توصيل أفكارنا وتوجيهاتنا إلى العالم. أحياناً، يكون لهذه الكلمات أثرٌ فوري، كما قد تفشل رسائلنا في الوصول إلى الطرف الثاني أو المتلقّي في أحيان أخرى، فلم يصعب علينا في أحيان كثيرة توصيل رسائلنا إلى الآخرين؟

على الأغلب، يحدث هذا لأنّ النظم التلقائية للطرف الآخر تقف عائقاً في طريقنا. يميل العقل إلى إعطاء الأولوية للمعلومات التي تُطابق وجهة نظره التي يتبنّاها بالفعل حول ما هو حقيقي، أو محتمل، في حين أنّه ينبذ كل ما عدا ذلك، ومع ذلك تشير الأبحاث إلى أنّ السرّ يكمن في استخدام أسلوب تواصل يحترم الطريقة التي تعمل بها عقولنا.

## دعم تأثير الثقة بالنفس

تُظهر الأبحاث السلوكية أيضاً أنّ إبراز الثقة بالنفس مسألة مهمة لأنّنا نتق بالأشخاص الذين يحافظون على توازنهم أمام تحديات الحياة وتتبعهم بشكل عام، وتمثل المبادرة للفعل أحد أهم السمات التي تقترن بالثقة بالنفس؛ فحين نرى شخصاً يرفعُ صوته بالحديث آخذاً المبادرة، فإنّنا نفترض عادةً أنّه يتمتّع بالقدرة والخبرة ليفرض تأثيره.

يساعد الدخول في حالة الاكتشاف على دعم الثقة بالنفس والحيولة دون إفراز الأدرينالين في المواقف المثيرة للتوتر، ولتحفيز هذه الحالة يمكنك الابتعاد للحظة عن المهمة التي بين يديك والتفكير في أمور حياتية أكبر مثل: القيم التي تتبنّاها أو غايتك في الحياة أو المهمة والمشروع الاستراتيجي القادم الذي عازمت على تنفيذه في القريب العاجل.



## سادساً: المرونة

نادراً ما يمضي يومٌ عمل واحد من دون حدوث أمر غير متوقّع مثل: تغيير موعد نهائي، أو قرار لا يناسبك، أو أزمة تطرأ بغير سبب، ولهذا فإنّنا سنضيف إلى ذخائر «يومك المثمر» ما سنسهم به من تقنيات مبنية على أسس علمية يمكنك الاعتماد عليها لتساعدك على العودة إلى مسارك بسرعة حين تواجهك عشرة ما.

## تسمية المشاعر

هناك طريقة سريعة وفعّالة في تقليص مستويات الغضب والإحباط، ألا وهي أن تتبع ما يسمّيه علماء السلوك «تسمية الشعور»، فإذا أمكننا وصف الشعور السلبي الذي يراودنا، ووصف سبب هذا الشعور باقتضاب، فإننا ستمكّن من تقليص تأثيره فينا.

### الأسئلة المثمرة

توصّلت دراسات أخرى إلى أنه يسهل على المرء تخطّي المواقف المسبّبة للضيق عندما يكون في حالة مزاجية إيجابية، ولكن كيف يُفترض بك أن تبلغ هذه الحالة المزاجية الإيجابية وأنت تواجه مشكلات وعثرات؟ هنا يأتي دور الأسئلة المثمرة، هذه الأسئلة تمنح دماغك دفعة تحفيز مثل تلك التي نحصل عليها عند تعلّم شيء جديد، أو عند الشعور بالكفاءة، أو استشعار الغاية، وهذه هي أفضل الأسئلة التي يمكن أن تطرحها على نفسك حين لا تسيّر الأمور على ما يرام:

### ماذا سأتعلم من هذا؟

يُعرف قائد الأوركسترا «بين زيندر» بنصيحته للموسيقين برفع أيديهم في الهواء والصرخ في بهجة عندما يقترفون خطأ أثناء عزفهم، ثم يسألون أنفسهم، ما الذي يمكنهم تعلّمه من هذه التجربة؟ هذه العبارة تذكّرهم دوماً بالمتعة المحتملة للاكتشاف.

كيف يمكنني الاستعانة بـ«ذخيرة تجاربي السابقة»؟  
ذكّر نفسك بمهاراتك المتراكمة، وكيف تساعدك على التغلّب على الوضع المتأزم وتجاوزه. ذخيرة التجارب السابقة تحوي خلاصة المواقف الصعبة التي واجهتها في حياتك، والتي ساعدت على صياغة شخصيتك وتشكيلها إلى اليوم.

### مبدأ ما فات مات

يصعب على أيّ منّا الانسحاب وتجاهل المواقف الصعبة كلّ الوقت، أو التفرّيط بالجهد أو المال الذي بُذِل في مشروع لا يبدو في الأفق أي أمل في تحسنه، وهذا ما يسمّيه الاقتصاديون «مغالطة التكلفة الغارقة». فكيف تقرّر ما إذا كنت ستلتزم بمواصلة السير أم ستغيّر مسارك؟

◆ تخيّل أنك تبدأ بداية جديدة من موقعك هذا، كما لو أنّ كلّ أحداث الماضي قد مُحيت من مسرح الأحداث.

◆ ما التكاليف والفوائد المستقبلية المحتملة إذا استثمرت مزيداً من الوقت أو الجهد أو المال في معالجة هذا الوضع؟

◆ ما التكاليف والفوائد المستقبلية في حالة انسحابك من هذا الوضع؟

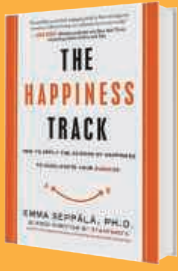
◆ قارن بين الوضعين، وانظر ما إذا كان عليك الاستمرار أم الانسحاب؟



## سابعاً: الطاقة

استناداً إلى ما نعرفه عن نظام المكافأة في الدماغ البشري وحول سيكولوجية الرفاه، هناك العديد من الطرق التي يمكننا من خلالها منح أنفسنا قوّة دافعة سريعة عندما نشعر بالتراخي أو نفاذ الطاقة. ولقد انتقينا عدّة استراتيجيات نودّ أن نشارككم إياها، وهي أفكار مألوفة ومعروفة ومن شأنها أن تأتي بنتائج طيِّبة تنعكس على حياتنا المهنية سريعة الإيقاع، ويرجع هذا إلى بساطتها الشديدة، وفعاليتها الفورية.

## كتب مشابهة:



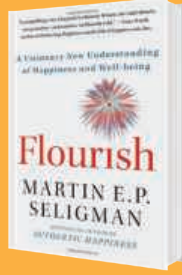
**The Happiness Track**  
How to Apply the Science of Happiness to Accelerate Your Success.

By: Emma Seppala. 2017

## Flourish

A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being.

By: Martin E. P. Seligman. 2012



**Happiness Advantage**  
The Seven Principles That Fuel Success and Performance at Work.

By: Shawn Achor. 2011

## قراءة ممتعة

ص.ب: 214444

دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 04 423 3444

نستقبل آراءكم على [pr@mbrf.ae](mailto:pr@mbrf.ae)

تواصلوا معنا على

[MBRF\\_News](#)

[MBRF\\_News](#)

[mbrf.ae](#)

[www.mbrf.ae](#)

[qindeel\\_uae](#)

[qindeel\\_uae](#)

[qindeel.uae](#)

[qindeel.ae](#)



## صنائع المعروف العشوائية

يبدو من غير البديهي أن نقول إننا عندما نشعر بالحاجة إلى دافعية داخلية يكون علينا أن نعطي هذه الدفعة لغيرنا من الأشخاص، لكنّها الحقيقة، فكما يقول «مارتن سليجمان» رائد علم النفس الإيجابي: «السلوكيات الإيجابية تزيد من قدرتنا وتستنفّر طاقتنا ونحن نجتاز العقبات والاختبارات التي نمرُّ بها». ومن أبرز صنائع المعروف: المجاملات غير المتوقّعة، والإعراب عن تقديرنا للآخرين، والتعاون، والعطاء الخيري.

## حقّق انتصارات سريعة

يشعر كل منا بالسعادة حين يبلغ هدفاً حدّده لنفسه، فلا شيء يُبهج نظام المكافآت في الدماغ البشري مثل إنجاز مهمّة كانت تتعب على رأس قائمة أعمالنا، خاصّة أنّ الانتصارات السريعة أفضل من سواها في رفع روحنا المعنوية، وتساعدنا الأهداف الصغيرة على المضي بخطوات بطيئة ولكن بثبات تجاه الأهداف الكبرى التي تمثّل شيئاً مهماً بالنسبة إلينا، وهنا يمكنك أن:

- ◆ تختار شيئاً تحرّص على تحقيقه حرصاً حقيقياً.

- ◆ تسأل نفسك عن الخطوة الأولى التي يمكنك أن تخطوها اليوم نحو الهدف؟
- ◆ تنفّذ هذه الخطوة، وتضع عليها علامة في قائمة إنجازاتك وأنت راضٍ عن نفسك.

## خصّص وقتاً للتواصل الإنساني

لكي لا تنفذ مصادر الطاقة الاجتماعية الإيجابية التي يُمكنك استثمارها، جرّب هذه السلوكيات:

- ◆ تواصل مع شخص يهّمك أمره، حتى وإن فعلت هذا عن بعد، فإذا ما فكّرت في إلغاء موعد مع صديق بسبب ضغوط العمل، أعد التفكير في قرارك. فإن اضطررت إلى جعل لقاءك معه قصيراً فافعل، ولكن لا تُهدر فرصتك في الحصول على دفعة نفسية من شأنها أن تزيد إنتاجيتك.
- ◆ حولّ المعاملات مع الغرباء إلى تفاعلات: ابتسم، وحافظ على التواصل البصري، وابدأ معهم حواراً قصيراً بتعليق ودود بسيط.
- ◆ تواصل مع المتفائلين الذين يشعّون بالطاقة الإيجابية، ثمّ صادقهم وتفاعل معهم ولو لفترة قصيرة.

## تتمنى لك يوماً مثمراً

كلّنا نواجه ظروفًا ومواقف نظنُّ أنه لا يمكننا تغييرها، لكن العلوم السلوكية بالتكامل مع علم تشريح المخ والأعصاب، وعلم الاجتماع والأبحاث المتعلقة بنقاط القوة الكامنة وقدرتنا على استثمارها، كل هذه التدايعات برهنت على قدرتنا ومدى تأثيرنا في الطريقة التي نخيّر بها العالم ونديره ونقود ذاتنا وغيرنا في ظلاله. عندما نقرّر وضع هذه الدلائل في اعتبارنا، سيكون تأثيرها جذرياً وإيجابياً لا محالة، كما يمكننا أن نبذل مزيداً من الجهد للتحكم في أنفسنا، والبدء بالاستمتاع أكثر بـ«الحظّ المخطّط جيّداً»، أو «الحظّ الذي نصنعه لأنفسنا»، حتى نتمكّن فعلاً من أن نحظى بمزيد من الأيام المثمرة التي تتعاظم فيها إنتاجيتنا وتتوهج فيها سعادتنا.



# CNBC عربية

كل أخبار المال و الأعمال ... الإقتصاد  
و الشركات تجدها على شاشة واحدة

تحليل متعمقا  
مصر

الفوركس  
البحرين

الرائدة في تغطية سوق الاسهم الخليجية  
عمان  
المملكة السعودية

58,000 غرفة فندقية  
الكويت

24 ساعة في اليوم  
الإمارات  
قطر

7 ايام في الاسبوع  
تونس  
المغرب

افضل تغطية لأخبار الأعمال العالمية  
50 مليون أسرة

لأعمالك .. محطة واحدة

[www.cnbcarabia.com](http://www.cnbcarabia.com)

