

مقومات الاعتذار الناجح



«من مقومات الاعتذار الفعال استعدادنا لتحمل مسؤولية ما ارتكبناه من خطأ، نحن ننزع إلى تقديم تبريرات تخفف الاعتذار وتحرم الشخص فرصة الغفران، وإذا يلذ للناس أن يكونوا شهمين (من شهامة فإن الاعتذار الذي لا يصحبه التبريرات يحمل الطرفين على الشعور بأنهما في وضع أفضل، وهذا هو الغرض من الاعتذار ولا يهم إن كان المعتذر مسؤولاً عن خطئه كلياً أو جزئياً، فتحمل المرء مسؤولية أعماله يشجع الشخص الآخر على تحمل نصيبه من الملامة.

متى تعتذر وكيف؟

في بعض الأحيان تحتم عليك الحياة أن تعتذر سواء أكنت محقاً أم مخطئاً... إليك بعض المواقف التي تستدعي وقفة الاعتذار المطلوب:

* في مشادة كلامية مع أحدهم انفلت من فمك كلمة جارحة (إهانة).

* تتشاجر مع زوجتك وتعرف أنك على حق أنت، لكنك على موعد بعد ساعة.

* سمعك أحدهم تروج إشاعة خبيثة عنه (وإن كانت الإشاعة صحيحة...).

* تعارضت وذويك على شأن أسري يتعلق بتعنت كليكما عليه، وصل إلى حد الصراخ.

* تنازعت مع أحد الباعة على نوعية البضاعة وأخذت تبخس بها أمام الآخرين.

هنا لا يتواني المعتذر اللبق عن التعبير عن أسفه ليحول دون تفاقم النزاع، ولكن من الناس من لا يعتذر أبداً مقتنعاً أنه على حق أو يخجل حتى من تقديمه، مثل هؤلاء يتعسر عليهم المحافظة على أصدقائهم وعلاقاتهم.

تكمّن الخطة الأولى نحو الاعتذار في التعرف على عادات الإتصال السيئة والسعي إلى تصحيحها، فقد تضعنا دوامة الحياة اليومية في مواقف محرّجة التي تبدو في كثير من الصور سوء فهم/ شجار/ تصرف أرعن/ تهور/ إيذاء جسدي أو لفظي/ كلام جارح/ تأنيب/ تعيير بعيب/ همز ولمز/ سخرية.. إلخ، يتطلب معها تشذيب عاداتنا السيئة في التواصل وإبدالها بعادات طيبة وثمة تقنيات صالحة للتجربة، قد يكون من الصعب القيام بها كلها ولكن معرفتها على الأقل والأخذ بواحدة منها أو اثنتين جيد بدوره، وهي:

1- واجه الموقف فوراً بكل شجاعة، فتجنب المشكلة/ المأزق قد يزيد من خطورة الموقف.

2- كن صريحاً وواضحاً، أفصح عما تود فعله أو قوله. يؤثر عن الشاعر الهندي "طاغور" قوله: "يا رب، إذا أسأت إلى الناس أعطني شجاعة الاعتذار، وإذا أساء الناس إلي أعطني شجاعة العفو".

3- فكر ملياً في أمر الاعتذار، حاول أن تحدد أسلوبه قبل عرضه. فالتفكير العميق يفسح المجال لتقديم عرض عقلاني ومقبول.

4- حدد موضوع الخلاف بعناية لا سيما وإن جاء الاعتذار بعد مدة من الزمن، حاول أن لا تنهز منه بالتناسي.

5- اعتمد التعابير الملطفة والإشارات العفوية التي تنم جميعها عن مشاعرك الصادقة في اعتذارك: كأن

تنظر إليه/ لا تعيدا ما حدث...

6- من المهم أن تعي بأنه لا يمكن أن تكون ما تريد في الوقت الذي لا تزال فيه حيث أنت.

7- ليس صعباً ما تعمل ولكن كيف تكون ذكياً لتعمله.

ليس سهلاً أن نخسر بعض العلاقات من جراء "تصرفاتنا الانفعالية"، ستنمو علاقات جيدة إذا عرفنا كيف نتجاوب عبر ردود أفعالنا على تصرفات الآخرين لأنك أنت المسؤول في النهاية عن نوعية علاقاتك بهم، فإذا لم تعتذر عما بدر منك أو لم تتقبل الاعتذار، ستجد نفسك في مغالة الجرم، وقد تنهار في النهاية من عدم إدراك الأمور استيعابها في وقتها بالاعتذار. لهذا قد يكون من الصعب أن نكون عادلين، لذا يمكن أن نكون متسامحين. ولكن هل من السهل أن نكون متسامحين؟

بعض الناس يجدون صعوبة بالغة في نسيان من آذوهم أو فيما تأذوا منه، ويحملون هذا "العبء" خلال لحظات يومهم، ومع الوقت يتدرج هذا الأذى من الغضب إلى الكره فالحقد الدفين إلى الرغبة بالعدوانية والانتقام يفوتهم، أن الوقت يمر وهم يجلدون أنفسهم على شيء مضى لأن "المشاعر العدوانية" لا زالت تملكهم. بينما لو وقفوا قليلاً أمام ذاتهم، وتأمل أحداً فيما هو عليه من "أسى" لاعتراه القهر وحطم ذاته وحال ذلك دون استمتاعه بالحياة، لهذا سامح نفسك أولاً، قل لماضيك "المزعج" وداعاً، واملاً قلبك بمشاعر العنفوان والود والتسامح لقول "روبن سيجر" في كتابه: "42 يوماً للصحة والثروة والسعادة": "عندما تسامح تجعل ذاتك تنمو نحو إنسان رائع" فإن أخطأ أحد في حقك، انس وسامح كي لا تعيش مقهوراً متألماً، لأنك حين تخطئ أنت إنسان، ولكن عندما تسامح أنت "ملاك". ►