|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **تنمية/ لا تفسد اعتذارك !****نجلاء محفوظ****كاتبة وخبيرة تنمية بشرية****الاعتذار بذكاء «نعمة» لتصحيح الأخطاء ولصيانة العمر من عداوات تخصم، ويحرم الكثيرون أنفسهم من إتقان الاعتذار وإغلاق الصفحات المؤلمة.****وإليك أهم الأخطاء الشائعة:****ثأر وضغائن****1- يتوهم البعض أن الاعتذار يقلل من شأنه فيرفضه باستماتة فيدفع الآخرين للتعامل معه كإنسان متكبر أو عنيد فيتحفزون لأي خطأ بسيط منه لينالوا منه ثأرا لأنفسهم أو لمنعه من ارتكاب خطأ أكبر، ومن الأذكى حماية نفسه والمبادرة باعتذار بلطف وفتح صفحة جديدة معهم.****جدال وتهرب****2- يتهرب أحدهم من الاعتذار بدعوى أنه لم يقصد الخطأ وعلى الآخرين التفهم وإن لم يفعلوا سارع باتهامهم بسوء النية وتصيد الأخطاء.****3- يتهرب البعض من الاعتذار بدعوى أنه سبق وسامح الآخرين عن أخطاء سابقة وعليهم مسامحته فورا وإن لم يفعلوا اتهمهم بالتعنت ودخل بعداء معهم.****والأفضل الاعتذار «ثم» تذكيرهم بأنه سبق وسامحهم وأنه يعتذر لاهتمامه بهم.****كراهية****4- يكره البعض الاعتذار ويرون أن الآخرين سيستغلونه بمضايقتهم ومعايرتهم بالخطأ «فيحتمون» برفض الاعتذار ونوصي باعتذار مع التنبه للرفض بلطف وبحزم للحديث عن الخطأ مجددا.****5- يعتذر البعض بأقل قدر ممكن من الكلمات ثم يسارعون بعصبية بالغة بتذكير الطرف الآخر بأنهم قدموا له خدمات سابقا وتحملوا من أجله الكثير وكأن ذلك يمنحهم «الحق» بإهانته.****والمن هو أسرع وأسهل وسيلة لقتل أي مشاعر جميلة بين البشر.****ولا داعي للاستكبار ورفض الاعتذار بنفس صافية.****ابتزاز****6- يبالغ البعض بالاعتذار مما قد يدفع بضعاف النفوس لاستغلال ذلك وابتزازه نفسيا وربما عاطفيا وماديا وخير الأمور الوسط، فلا استكبار ولا امتهان للنفس.****فإذا رفض أحدهم اعتذارك فلا تتوسل إليه وامنحه الوقت ليهدأ - إن كان الخطأ كبيرا - ولا توسط أحدا بينكما فغالبا لا يجيد الوسيط التهدئة وقد يحدث سوء تفاهم بسببها.****استفزاز****7- عند الاعتذار يقول البعض كلمات مستفزة مثل: أعتذر لو كنت مخطئا، فهذه بداية للتشاجر وليس لإنهاء موقف سخيف، أو يقول: أعتذر ولست مطالبا بذلك أو لم أخطئ، ولكني أعتذر لإنهاء غضبك أو أعتذر ولكنك تتعامل بحساسية زائدة، وأعتذر وهل ارتحت الآن أو لننه هذا الموقف مما يفتح الأبواب للتشاحن.****8- تكرار الاعتذار عن نفس الخطأ وتوقع انتهاء الأمر بعد الاعتذار والتذمر من عدم قبوله خطأ شائع.****ويتضمن الاعتذار «الصادق» كراهية الخطأ وبالتالي رفض تكراره.****9- يعتذر أناس بتجهم وباقتضاب وكأنهم يلقونه بالوجوه أو مرغمين.****10- توقع أن يتعامل معك بود بالغ بعد الاعتذار خطأ فأعطه وقتا ليصفو بلا إلحاح واهتم بشؤونك عندئذ.** |

 |