



شنو اُگلك هسه؟

علي إبراهيم خليل الخفاجي



شنو أغلك هسه؟

دليل المساندة بالكلمة والفعل

الحضور الصادق أهم من العبارة المثالية.

كتاب عن الخطوة الصغيرة التي تخفف الوحدة.

علي إبراهيم خليل الخفاجي

إلى كل من جلس قرب شخص يتألم،

ولم يجد الكلام المناسب،

فبقي... وهذا كان بداية المساندة.

قبل أن نبدأ

هذا الكتاب لا يعلمك كيف تصلح حياة شخص آخر، ولا يطلب منك أن تصبح معالجًا أو خبيرًا. فكرته أبسط وأصعب: أن تساعدك كلماته على البقاء قريبًا، باحترام، حين يمرّ شخص تحبه بوقت ثقيل. كثيرًا ما نقول جملة جاهزة لأننا نخاف الصمت: «لا تفكر»، «كل شيء يصير لسبب»، «غيرك مرّ بأسوأ». نقولها بنية طيبة، لكن الشخص أمامنا قد يسمع فيها أن ألمه مبالغ فيه، أو أن عليه أن يتعافى بسرعة كي يطمئنا. وفي المقابل، لا توجد جملة سحرية ترفع الحزن دفعة واحدة. المساندة ليست أداءً مثاليًا؛ هي انتباه، وصدق، وخطوة صغيرة مناسبة. في كل فصل موقف قريب من الحياة: خبر صعب، فقد، مرض، تعثر، عزلة، ضغط عائلي، أو خوف على سلامة شخص. نبدأ بمشهد قصير، ثم نميّز بين ما قد يخفف وما قد يثقل، ونقترح كلمات وأفعالاً ممكنة. العبارات المقترحة ليست نصًا تحفظه وتلقيه؛ خذ منها ما يشبهك، وعدّلها بلغتك. الصدق أهم من البلاغة. لا تحتاج إلى تدوين إجابات أو إنجاز واجبات. اقرأ الفصل الذي يلامس موقفك، أو ابدأ من البداية. ولا تفترض أن كل صمت علامة خطر، أو أن كل مشكلة تحتاج نصيحة. اسأل الشخص عن حاجته، واحترم جوابه، ولا تعده بما لا تملك. هذا دليل عام للمساندة الإنسانية، وليس علاجًا نفسيًا أو طبيًا ولا بديلًا عنه. إذا كان الخطر وشيكًا، أو كان شخص ما غير قادر على البقاء آمنًا، فلا تحمل الأمر وحدك: ابق قريبًا إن كان ذلك آمنًا، واستعن بشخص موثوق قريب منه وبالخدمات المهنية أو الطارئة المتاحة في منطقتكم. وفي الحالات الصحية والنفسية المستمرة، شجّع على التواصل مع مختص، من دون تشخيص أو ضغط أو لوم.

الفكرة التي تجمع الكتاب:

لا يلزم أن تجد الحل كي تكون نافعًا. اسأل، استمع، اعرض مساعدة محددة، واحترم حدودك وحدود الشخص الآخر.

كيف تستخدم هذا الدليل؟

افتح الموقف الأقرب إلى ما تعيشه. عبارات «يمكن أن تقول» اقتراحات لا وصفات. لا تكررهما حرفيًا إذا لم تشبهك؛ قلها بطريقتك. الشخص الذي أمامك يحتاج إلى حضورك الحقيقي، لا إلى نسخة مسرحية من كتاب.

تذكر أربع خطوات بسيطة:

- **استأذن قبل النصيحة:** «تريدني أسمعك، لو نفكر سوّية بخطوة؟»
- **صدّق التجربة قبل تفسيرها:** «واضح أن هذا متعب» تسبق «يمكن السبب كذا».

- **اجعل المساعدة محددة:** «أجيب لك غداء اليوم؟» أسهل من «إذا احتجت أي شيء، خبرني».

- **تابع من غير ملاحقة:** رسالة قصيرة لاحقًا قد تعني الكثير، مع احترام عدم الرد.

إذا لم تعرف ماذا تقول، قل الحقيقة بلطف: «ما أعرف شنو العبارة المناسبة، بس ما أريد أخليك وحدك بهذا». ثم اسكت قليلًا. الصمت الذي يبقى فيه المرء حاضرًا أرحم من كلام يملأ المكان ولا يرى صاحبه.

فهرس القضايا

2	صفحة العنوان
7	الفصل الأول: عندما يخبرك أحدهم بخبر موجه
8	الفصل الثاني: عندما يفقد شخصًا عزيزًا
10	الفصل الثالث: عندما يمرض شخص أو يعيش ألمًا مستمرًا
11	الفصل الرابع: عندما تسمع «ما أريد أحبي»
13	الفصل الخامس: عندما يمرّ شخص بقلق شديد
14	الفصل السادس: عندما ينسحب شخص ويبتعد
16	الفصل السابع: عندما يتعثّر في عمل أو دراسة
17	الفصل الثامن: عندما يفقد عمله أو يقلقه المال
19	الفصل التاسع: عندما يمرّ بانفصال أو خلاف عائلي
20	الفصل العاشر: عندما يحكي القصة نفسها مرة أخرى
	الفصل الحادي عشر: عندما تريد المساعدة ولا تعرف ما
22	المطلوب
23	الفصل الثاني عشر: عندما يكون الشخص بعيدًا عنك
25	الفصل الثالث عشر: عندما يكون المتألم طفلًا أو مرهقًا
26	الفصل الرابع عشر: عندما يغضب عليك وأنت تحاول المساندة
28	الفصل الخامس عشر: عندما أخطأت وتحتاج إلى الاعتذار
29	الفصل السادس عشر: عندما تخاف على سلامة شخص
	الفصل السابع عشر: عندما تستمر المعاناة ويحتاج الأمر إلى
31	مختص
32	الفصل الثامن عشر: عندما يبدأ الآخرون بالانصراف
34	الفصل التاسع عشر: عندما لا تكون أنت قادرًا على الحضور
35	الفصل العشرون: كيف يبقى السند إنسانيًا
38	كلمة أخيرة
39	عن هذا الكتاب
40	جمل وقت الحيرة

الفصل الأول: عندما يخبرك أحدهم

بخبر موجه

الموقف

تقول لك صديقتك وهي تنظر إلى الأرض: «وصلني الخبر اليوم. ما أعرف شسوي». تحس أن عليك أن ترد بسرعة. تريد أن تمشح خوفها بكلمة، أو تجد خطة قبل أن ينتهي الحديث.

ما يحتاجه الموقف

في الدقائق الأولى، قد لا يحتاج الشخص إلى تحليل الخبر ولا إلى توقعات عن المستقبل. يحتاج غالبًا أن يرى أن ما قاله وصل إليك. خفف سرعة الحديث، دع هاتفك جانبًا، ولا تسابقه إلى نهاية القصة. إذا لم تعرف التفاصيل، لا تملأ الفراغ بأسئلة كثيرة. ابدأ بما فتحه لك، ثم اترك له حق تحديد مقدار ما يريد قوله.

قد تقول: «آسف إنك تمرّ بهذا. تحب تحجلي أكثر، لو تفضّل أبقى يمك شوي؟» أو: «ما لازم نعرف كل شيء هسه. أنا وياك، ونشوف شنو الخطوة القريبة». هذه العبارات لا تعد بنتيجة؛ إنها تعرض حضورًا حقيقيًا.

ما قد يزيد الثقل

«لا تخاف، أكيد كل شيء راح يصير زين» وعد لا تملكه. و«لا تفكر بالموضوع» قد تبدو كأنها مطالبة بإخفاء أثر الخبر. حتى الأسئلة الكثيرة بدافع الفضول يمكن أن تحوّل لحظة الثقة إلى استجواب. اطرح سؤالًا واحدًا، ثم انتظر.

مساندة يمكن لمسها

اعرض خيارين محددين: «أبقى وياك عشر دقائق، أو أرجع لك بعد المغرب؟» إذا تطلب الخبر قرارًا عمليًا، اسأل: «شنو الشي العاجل اللي لازم يصير اليوم؟ أساعدك تتصل بشخص؟» لا تستول على القرار نيابة عنه. وإذا كان هناك خطر مباشر أو أمر صحي عاجل، اطلبوا الدعم المختص المناسب.

جملة تحفظها: «ما عندي يصلح الخبر، بس أگدر أسمعك وأبقى قريب.»

تفصيل يبقى معك

لا تحول الخبر إلى قصة تتداولها المجموعة. اسأل صاحب الخبر قبل أن تخبر أحدًا، حتى لو كانت نيتك أن تجمع له المساندة. إذا وافق، اتفقوا على من يتصل به وما الذي يعرفه الآخرون. وبعد أول محادثة، لا تختفِ لأنك قلت الجملة الصحيحة؛ ارجع في وقت وعدت به. وإذا كان المطلوب قرارًا، ساعد على ترتيب المعلومات المتاحة لا على حسمه نيابة عنه. أحيانًا تكون الخطوة الأولى أن يأكل شيئًا أو ينام أو يصل إلى شخص مختص. لا تملأ اليوم بخطط كثيرة؛ خطوة واحدة واضحة أرحم من وعود كبيرة.

الفصل الثاني: عندما يفقد شخصًا

عزيزًا

المشهد

في مجلس العزاء تسمع أكثر من مرة: «كون قوي»، «هو بمكان أحسن»، «لا تبجي». قد تكون نية القائل المواساة، لكن المفجوع قد يشعر أن عليه أن يطمئن الجميع بدل أن يُسمح له بالحزن.

الحضور قبل التفسير

الفقد لا يحتاج إلى عبارة تشرح الموت أو تستعجل معنى له. قل: «الله يرحمه. أنا آسف لفقدك»، أو «أفتقده وياك». إذا كنت تعرف المتوفى، اذكر ذكرى صادقة ومحددة، لا مديحًا عامًا فقط: «أتذكر شلون كان يسأل عنك كل مرة». وإذا لم تعرف ماذا تقول، قل ذلك بلطف. الاعتراف بالعجز أرحم من تفسير جاهز.

الحزن لا يسير بجدول موحد. قد يبكي الشخص، أو يصمت، أو يحكي عن تفاصيل يومية، وقد يبدو متماسكًا ثم يتعب لاحقًا. لا تقرر من

مظهره أنه تجاوز، ولا تطلب منه أن يحزن بالطريقة التي تتوقعها. اسأله إن كان يريد الحديث عن من فقده. وإذا قال لا، احترم ذلك وابق باب الحديث مفتوحًا.

بعد أيام العزاء

الانتباه لا ينتهي بانتهاء الزيارات. أرسل في أسبوع لاحق: «ذكرتك اليوم. ما محتاج ترد، بس إذا تحب أمشي وياك أو أجيب غداء، أنا موجود». تذكر الأيام المهمة إن استطعت، ولا تجعل الشخص يكرر طلب المساعدة من الصفر. ساعد في شأن محدد، مع قبول الرفض. لا تقل: «على الأقل عندك...» أو «لازم تنسى». الامتنان لوجود أمور أخرى لا يلغي وجع الغياب. ولا تضغط باتجاه التسامح أو قرار عائلي أو ترتيب مادي قبل أن يكون الشخص مستعدًا، إلا إذا كان هناك أمر عاجل يحتاج إجراءً مناسبًا.

جملة تحفظها: «ما راح أطلب منك تتجاوز. أگدر أسمع عنه إذا تحب، وأبقى متذكره وياك.»

تفصيل يبقى معك

في الفقد، قد يختلف أفراد العائلة في العادات والحديث والوقت الذي يحتاجونه. لا تجعل طريقتك هي المعيار، ولا تفسر اختلاف الحزن بقلة المحبة. اسأل قبل أن تحتفظ بصور أو تنشر ذكرى، فحق العائلة وخصوصيتها مهمان. قد تكون المساعدة أن تجهز شيئاً، أو تقود السيارة، أو تجلس بصمت في غرفة جانبية. لا تفرض على المفجوع استقبال الزوار ولا تمنعه منهم؛ اعرض أن تتولى الرد على الاتصالات إذا طلب. وإذا خفت أن ألم الفقد صار خطرًا على سلامته، لا تشخصه وحدك: قرّبه من شخص موثوق ومختص، واطلب مساعدة عاجلة عند وجود خطر وشيك.

الفصل الثالث: عندما يمرض شخص أو يعيش ألمًا مستمرًا

الموقف

يخبرك قريبك أن الفحوصات أو العلاج أو الألم اليومي استنزفه. تسمع نفسك تقول: «لا تفكر، خليك إيجابي». تريد رفع معنوياته، لكن قد يبدو كلامك كأنه يحمله مسؤولية المرض أيضًا.

صدّق التجربة ولا تشخص

يمكن أن تقول: «أصدق أن الموضوع مرهق»، «تحب تحجي عن اللي مضايك أكثر شي اليوم؟» أو «شنو نوع المساندة اللي يفيدك؟». لا تقارن حالته بقصة شخص آخر، ولا تقدم وصفات علاجية أو توقف دواء بناءً على تجربة سمعتها. مشاركة رابط أو نصيحة طبية لا تكون مساعدة إلا إذا طلبها، وحتى عندها ينبغي أن تأتي من مصدر مهني موثوق وتراجع مع مختصه.

قد تكون المساندة لوجستية: توصيل، انتظار في موعد إذا رغب، شراء غرض من الصيدلية، إحضار وجبة تناسب ما حدده فريقه الصحي، أو

الاعتناء بمهمة منزلية. اسأل قبل الزيارة، واترك له خيار إلغائها. المريض ليس مشروعًا ولا خبرًا ينبغي أن يشرحه لكل زائر.

احترم ما لا تعرفه

لا تفسر شدة المرض كقوة إيمان أو ضعف إرادة، ولا تقل «أنت قادر تتغلب عليه» وكأن النتيجة بيده وحده. بعض الأيام يريد الشخص الحديث عن المسلسلات أو العمل لا عن المرض. اتبع إشارات، وحافظ على خصوصيته، ولا تنشر أخباره أو صورته من دون إذنه. إذا ظهرت علامة صحية عاجلة أو تدهور مفاجئ، لا تحاول تشخيصها عبر الكتاب أو الإنترنت؛ تواصلوا مع الرعاية الصحية أو الطوارئ المتاحة. دور الصديق أن يساعد في الوصول إلى الدعم، لا أن يحل محل الفريق الطبي.

جملة تحفظها: «ما راح أعطيك نصيحة ما طلبتها. تحب أسمعك، أو أساعدك بشي عملي اليوم؟»

تفصيل يبقى معك

قبل الزيارة، اسأل عن الوقت والطاقة والقيود الصحية التي يريد مشاركتها. لا تحضر طعامًا يفترض أنك تعرف أنه يناسبه؛ اسأل عن الحساسية أو تعليمات الفريق الصحي، أو اختر غرضًا غير غذائي. أثناء الزيارة، لا تجعل المرض الموضوع الوحيد، ولا تسأل عن نتائج حساسة أمام الآخرين. بعد ذلك، لا تكتب تحديدًا عن صحته في حسابك. إذا تغيرت قدرته على استقبال الناس، لا تأخذ الأمر بشكل شخصي. اترك له اختيارًا بسيطًا: زيارة قصيرة أو مكالمة، اليوم أو يوم آخر. المريض يظل صاحب حياته وتفضيلاته، وليس مسؤولًا عن طمأنة كل من حوله.

الفصل الرابع: عندما تسمع «ما أريد

**أحيي»
المشهد**

تلاحظ أن أخاك متضايق. تسأله، فيجيب: «ما أريد أحجي». تشعر بالرفض أو الخوف من أن تتركه وحده، فتواصل السؤال. وقد يزيد ذلك شعوره بأنه محاصر.

احترام الرفض مع إبقاء الباب

يمكنك أن تقول: «أحترم رغبتك. ما راح أضغط عليك. أرجع أسأل عليك باچر؟» أو: «ما لازم تشرح حتى أظل قريب». ثم خفف الأسئلة. اجلس معه إذا كان ذلك مريحاً له، أو اترك مساحة مع إشارة واضحة أنك متاح. لا تجعل صمته امتحاناً لمحبتك، ولا تعاقبه بالاختفاء. بعض الناس يحتاج وقتاً لترتيب ما يشعر به، وبعضهم يفضل أن يتحدث أثناء المشي أو القيام بشيء جانبي. يمكنك عرض بدائل لا تتطلب حديثاً عميقاً: مشوار قصير، وجبة، الجلوس في الغرفة نفسها. لكن اعرضها مرة واحدة، لا كسلسلة ضغوط.

متى لا يكفي الانتظار؟

احترام المساحة لا يعني تجاهل خطر واضح. إذا قال إنه قد يؤذي نفسه أو غيره، أو بدا غير قادر على البقاء بأمان، تعامل مع الأمر بجدية. اسأله بهدوء إن كان في خطر الآن، ولا تعده بكتمان أمر يهدد سلامته. ابق قريباً إذا كان ذلك آمناً، واستعن بشخص موثوق قريب منه وبالخدمات المهنية أو الطارئة المتاحة محلياً. إذا لم يوجد خطر عاجل لكن الانسحاب مستمر ويؤثر في حياته، يمكنك قول: «ما أريد أضغط عليك، بس يهمني تكون عندك مساندة. تحب أساعدك تبحت عن مختص أو أرتب موعد؟» اقبل أن القرار قد يحتاج وقتاً، إلا إذا كانت السلامة مهددة.

جملة تحفظها: «ما لازم تحجي هسه. أنا موجود، ونقدر نسكت سوياً.»

تفصيل يبقى معك

الصمت لا يعطيك وحده كل المعلومات. لاحظ التغيرات من دون مراقبة أو تفتيش: هل صار الشخص عاجزاً عن أداء أمور أساسية، أو قال كلاماً يقلق على سلامته؟ إذا ظهرت علامة واضحة، اسأله مباشرة وبهدوء بدل أن تختبره بتلميحات. لا تتصل بأصدقائه جميعاً أو بأسرته لنشر قلقك؛ اختر شخصاً واحداً موثقاً وشارك أقل قدر لازم، مع تقديم السلامة على السرية إذا كان الخطر مباشراً. وإذا لم توجد علامة خطر، اجعل التواصل بسيطاً ومتوقعاً: «أرجع أسأل عليك غداً، يناسبك؟» ثم التزم بما قلت. الثبات الهادئ أفضل من اندفاع يتبعه غياب طويل.

الفصل الخامس: عندما يمرّ شخص بقلق شديد

الموقف

صديقك يتكلم بسرعة عن مشكلة، يعيد الاحتمالات، ويقول إنه لا يستطيع أن يهدأ. قد ترغب أن تقول: «ماكو شي يستاهل». لكن ما يبدو بسيطاً لك قد يكون ثقيلاً عليه في تلك اللحظة.

خفف الضوضاء لا قيمة الشعور

ابدأ بنبرة أهدأ ومن دون محاضرة: «أشوف أن هذا مخوفك. تحب نرتب شنو نعرف وشنو بعده احتمال؟» اسأله إن كان يفضل أن تبقى معه أو أن تساعده في الاتصال بشخص يرتاح له. بعض الناس يستفيدون من الانتقال إلى مكان أقل ازدحاماً أو من شرب ماء أو التركيز على أمر حاضر، لكن لا تفرض تمرين تنفس ولا تلمسه من دون إذن. تجنب جدال الشخص لإثبات أن مخاوفه غير منطقية. يمكنك التمييز بين الإحساس والواقع من دون إبطال أي منهما: «أصدق أن الخوف قوي. خلينا نتحقق من الشي اللي نقدر نتحقق منه الآن». ساعده على حصر خطوة قريبة، لا على حل كل المستقبل في جلسة واحدة.

مساندة مسؤولة

إذا تكرر القلق أو عطل النوم والعمل والعلاقات، اقترح دعمًا مهنيًا باحترام: «مو لأن بيك شي غلط؛ لأنك تستحق مساعدة أكثر مما أقدر أقدمه وحدي». لا تشخصه، ولا تضمن أن زيارة واحدة ستنتهي المشكلة. وإذا ظهرت أعراض جسدية جديدة أو شديدة، لا تفترض أنها قلق؛ اطلب المشورة الطبية المناسبة. إذا كان هناك خطر مباشر على سلامته، انتقل إلى مساعدة عاجلة، ولا تتركه وحده إذا كان ذلك آمنًا لك. لا تحاول أن تكون الشخص الوحيد الذي يعرف.

جملة تحفظها: «ما راح أقلل من خوفك. نركز بس على الخطوة الأقرب، وإذا تحب أظل وياك.»

تفصيل يبقى معك

في لحظة خوف شديد، حاول ألا تحشد حول الشخص عدة أصوات وأسئلة. قل جملة قصيرة، ودعه يختار بين خيارين واضحين. لا تلمسه فجأة ولا ترفع صوتك لتغلب صوته. إن أراد أن يبتعد عن المكان المزدحم، رافقه فقط إذا طلب. بعد أن يهدأ، لا تتصرف كأن كل شيء انتهى ولا تذكره بالموقف على سبيل المزاح. اسأله لاحقًا، في وقت مناسب، ما الذي ساعده وما الذي لم يريده. إذا صار الأمر متكررًا أو شديد الأثر، اقترح الدعم المهني من دون وصفه بأنه «مشكلة في شخصيته». لا تحاول إلغاء الخوف؛ ساعده على عبور الدقائق التالية بأمان وكرامة.

الفصل السادس: عندما ينسحب

شخص ويبتعد

المشهد

ترسل رسائل ولا يصلك إلا رد مقتضب، أو لا يصلك رد. يبدأ عقلك بتفسير الصمت: «زعلان مني»، «ما عاد يحتاجني»، «يمكن لازم أواجهه». وقد يكون الشخص مرهقًا ولا يملك طاقة للشرح.

رسالة لا تطلب أداءً

أرسل رسالة قصيرة لا تطلب جوابًا طويلًا: «مرّيت ببالي. ما تحتاج ترد هسه، بس حبيت أقول إني قريب». أو اعرض موعدًا واضحًا: «أقدر أترك لك غداء عند الباب العصر، يناسبك؟» إذا لم يرد، لا ترسل عشر رسائل متتالية ولا تفسر عدم الرد على أنه موافقة على دخول بيته. الخصوصية والحدود مهمة.

إن كانت العلاقة تسمح، قل إنك لاحظت الابتعاد من غير اتهام: «لاحظت صرت أقل تواصلًا، وما أريد أضغط. إذا صار مني شي وودك تحجي، أسمعك». دع له اختيار توقيت الحديث. لا تجعل كل لقاء استجوابًا عن سبب غيابه؛ تواصلوا أيضًا في مواضيع يومية لطيفة إذا رغب.

لا تخط المساندة بالإنقاذ

يمكنك أن تفتح الباب، لكن لا تملك إجبار شخص بالغ على استخدامه، ما لم يكن هناك خطر عاجل أو واجب رعاية محدد. إذا لاحظت علامات خطر على السلامة، تواصل مع شخص قريب موثوق أو دعم مهني، ولا تعتمد على التخمين وحده. إذا لم تكن متأكدًا، اطلب مشورة من مختص أو جهة مناسبة من دون نشر تفاصيله بين الناس. اعن بتوقعاتك: قد لا يعود الشخص إلى قربه السابق بسرعة، وقد يحتاج إلى مساحة أطول. استمرارك بلطف لا يعني أن تضع حياتك كلها في وضع الانتظار.

جملة تحفظها: «ما أريد جوابًا ولا شرحًا. بس أريدك تعرف أن الباب مفتوح.»

تفصيل يبقى معك

إذا كان الانقطاع غير معتاد ومقلقًا، استخدم ما تعرفه من علاقتكما بدل تخمينات الإنترنت. جرب قناة تواصل واحدة، ثم انتظر وقتًا معقولًا، أو اسأل شخصًا قريبًا منه إن كان بخير من دون نشر التفاصيل. إذا ظهرت مؤشرات خطر واقعية، اتخذ خطوة سلامة مناسبة ولا تكتفِ بإرسال رمز أو منشور مبهم. وإذا كانت العلاقة نفسها مؤذية لك، ليس واجبًا أن تطارد الشخص مهما كلفك؛ يمكنك أن تعرض دعمًا مرة بوضوح، ثم تضع حدًا يحميك. المساندة ليست إثباتًا أنك تستحق الرد. أترك الباب مفتوحًا من دون أن تجعل حياتك كلها واقفة خلفه.

الفصل السابع: عندما يتعثر في عمل أو دراسة

الموقف

تقول لك ابنتك إنها رسبت في مادة أو أخفق زميلك في مقابلة مهمة. قبل أن ينتهي الكلام، تبدأ النصائح: «كان لازم تدرس أكثر»، «كلها خير». لكن الشخص قد يكون عارقًا بالنتيجة ويحتاج أولًا إلى ألا يُختزل بها.

افصل النتيجة عن قيمة الشخص

قل: «أعرف أنك كنت مهتمًا بهذا. شنو أصعب شي عليك هسه؟» لا تقلل من الخسارة، ولا تحوّلها إلى تعريف للمستقبل: «انتهت فرصك» أو «هذا ما يناسبك». نتيجة واحدة معلومة عن موقف واحد، وليست حكمًا كاملاً على الذكاء أو الكفاءة.

بعد أن يُسمع، اسأل: «تريد تراجع الخيارات، لو اليوم بس تحتاج ترتاح؟» إذا طلب التفكير، ساعده على جمع الخيارات من مصادرها: موعد إعادة، ملاحظات المقابلة، خطة مراجعة، أو شخص خبير. لا تقرر عنه التخصص أو الوظيفة، ولا تستخدم خيبة أملك لإجباره على خيارك.

مساندة بلا ضغط

اعرض مساعدة محددة وقابلة للرفض: «أراجع وياك السيرة نصف ساعة؟» أو «أساعدك تبحث عن موعد التقديم القادم؟» امدح جهدًا

محددًا إن كان حقيقيًا، لا صفات عامة لتسكين اللحظة. وإذا كان الشخص طفلًا أو مراهقًا، اجعل البيت مكانًا يستطيع فيه إخبارك بالنتيجة من دون خوف من إذلاله أو تهديده. إذا كان التعثر مرتبطًا بطرف صحي أو صعوبة تعلم أو عبء رعاية أو نقص موارد، لا تفسره على أنه ضعف إرادة. فهم العائق لا يلغي الطموح؛ يساعد على إيجاد طريق واقعي أكثر.

جملة تحفظها: «النتيجة ضايقتك، وأفهم هذا. ما راح أختصرك فيها. تحب تفكر بالخطوة الجاية؟»

تفصيل يبقى معك

تجنب تحويل أول حديث بعد التعثر إلى درس عن الانضباط. الشخص غالبًا يعرف أن هناك أمورًا كان يمكن فعلها بشكل مختلف؛ ما يحتاجه هو مساحة ليفهم ما حدث من دون إذلال. إذا طلب المراجعة، مَيِّز بين ما كان بيده وما تأثر بعوامل أخرى. لا تعده بأن الفرصة القادمة مضمونة، بل ساعده على معرفة موعدها وشروطها. وإذا لم توجد فرصة قريبة، اعترف بخيبة الانتظار بدل ملء الصمت بعبارات تحفيز عامة. بالنسبة إلى طالب أو موظف، قد تكون المساندة أن تصغي قبل اجتماع مع الأهل أو الإدارة، أو ترافقه ليسأل عن الخيارات. لا تجعل دعمك مرتبطًا بأن يختار المسار الذي تفضله أنت.

الفصل الثامن: عندما يفقد عمله أو

يقلقه المال

المشهد

يخبرك صديق أنه فقد وظيفته، أو أن الالتزامات المالية تراكمت. تقول له: «لا تشيل هم، الرزق على الله» ثم تنتقل إلى نصائح استثمار أو وظائف لم تتحقق منها. قد تكون النية طيبة، لكن الخوف المالي يحتاج احترامًا وخطوات دقيقة.

اسأل قبل أن تعرض

ابداً: «هذا ضغط كبير. تحب أسمعك، لو نبحت سوّية عن خطوة عملية؟» لا تطلب تفاصيل دخله وديونه بدافع الفضول. المال خصوصية، والعار يزيد صعوبة الكلام. إذا طلب مساعدة، اتفقوا على نوعها وحدودها بوضوح. لا تعرض قرصاً لا تقدر على خسارته، ولا تأخذ قرارات مالية بالنيابة عنه.

قد تكون أفضل مساعدة غير مالية: مراجعة سيرة ذاتية، تعريفه بفرصة موثوقة، رعاية طفل خلال مقابلة، أو توصيله بخدمة اجتماعية أو مستشار مالي مؤهل متاح محلياً. تحقق من مصداقية أي جهة، واحذر من وعود الربح السريع أو طلب رسوم مسبقة مشبوهة. لا تشاركه في معلومات حساسة أو كلمات مرور.

لا تحول التعاطف إلى لوم

عبارات مثل «كان لازم تخزن» لا تفيد بعد وقوع الأزمة، وقد تتجاهل أن الظروف والموارد ليست متساوية. يمكن لاحقاً التفكير بالتخطيط إذا رغب، لكن البداية أن تعرف ما هو عاجل: طعام، سكن، دواء، موعد استحقاق، أو تواصل مع جهة رسمية موثوقة. لا تعط وعداً بأن الأمر سينحل قريباً.

إذا كان شخص يمر بضائقة لا تعني أن عليك دفع المال. قل بصدق ما تستطيع وما لا تستطيع، واعرض بديلاً واقعياً إن أمكن.

جملة تحفظها: «ما راح أحكم على قراراتك. شنو أكثر أمر ضاغط اليوم؟ أشوف إذا أقدر أساعد بخطوة محددة.»

تفصيل يبقى معك

إذا اخترت تقديم مبلغ أو قرض، اتفقوا كتابةً وبهدوء على ما هو ممكن بينكما، من دون ضغط أو إحراج. لا تستخدم المساعدة لاحقًا لطلب أسرار أو قرارات أو ولاء. إذا لا تستطيع المال، قل ذلك مباشرة، ولا تختبر وعدًا. ابحث معه عن خدمة حكومية أو جمعية معروفة أو جهة استشارة موثوقة في منطقته، وتحقق من الشروط بنفسه قبل مشاركة بياناته. لا ترسل أوراقه أو معلوماته المالية إلى مجموعات الدردشة. قد يكون عنده حل لا تعرفه؛ اسأل قبل أن تبدأ ترتيب حياته. الكرامة جزء من المساندة، والوضوح يحمي العلاقة من التباس التوقعات.

الفصل التاسع: عندما يمرّ بانفصال أو خلاف عائلي

الموقف

تقول صديقتك إن علاقتها انتهت، أو إن خلافًا عائليًا صار أكبر مما توقعت. قد تحاول أن تختار طريقًا، أو تطلب منها أن ترجع أو تنفصل، بينما أنت لا تعرف كل الوقائع.

اسمع من دون أن تصير قاضيًا

قل: «أفهم أن القرار موجه. شنو تحتاج مني الليلة؟» لا تشتم الطرف الآخر تلقائيًا، ولا تضغط على الشخص كي يروي تفاصيل خاصة. يمكن أن تصدّق شعوره من دون أن تصدر حكمًا نهائيًا على شخص لم تسمع منه. ولا تقل «أكيد ترجعون» أو «ما راح تحب بعده»؛ المستقبل ليس بيدك.

إذا طلب رأيك، ابدأ بالسؤال عن هدفه ومخاوفه، لا بما تريد أنت أن يحدث. قل ما تعرفه بصيغة واضحة: «اللي شفته أنا هو...» واترك له حرية القرار. ساعده على التفكير في احتياجات عملية: مكان آمن، نقل، رعاية أطفال، ترتيب موعد مع مختص أو مستشار قانوني محلي مؤهل إذا كانت هناك حاجة. لا تقدم نصيحة قانونية من عندك.

السلامة أولاً

إذا وصف عنفاً أو تهديداً أو سيطرة مؤذية، لا تدفعه إلى مواجهة قد تزيد الخطر. اسأله عما يجعله أكثر أماناً الآن، وساعده على التواصل مع خدمة دعم مختصة أو شخص موثوق، بحسب ما يراه آمناً. لا تنشر قصته، ولا تذهب لمواجهة الطرف الآخر من دون موافقته وتقييم السلامة. قد يتراجع عن قرار أو يغير رأيه. لا تستخدم ذلك لتوبيخه أو لتقول «أنا قلت لك». حافظ على علاقة تسمح له بطلب المساعدة مرة أخرى، ما لم يكن التواصل يعرّضك أو يعرّضه للخطر.

جملة تحفظها: «ما راح أقرر عنك. يهمني تكون آمناً، وأسمعك من دون ما أفرض نهاية للقصة.»

تفصيل يبقى معك

في الخلافات العائلية، لا تنقل كلام طرف إلى طرف آخر على هيئة «وساطة» من دون إذن. لا تصوّر المحادثات ولا تجمع العائلة للمواجهة المفاجئة. إذا كان هناك أطفال، لا تستخدمهم رسلاً ولا تطلب منهم اختيار طرف. في الأمور القانونية أو المالية أو المتعلقة بالحضانة، وجّه إلى مختص محلي مؤهل بدل أن تعتمد على تجربة صديق. وإذا ظهرت علامات سيطرة أو عنف، اسأل الشخص عن خطة أكثر أماناً قبل أي خطوة علنية. قد يختار البقاء أو المغادرة أو تأجيل القرار؛ مهمتك أن تساعد على الوصول إلى معلومات ومساندة آمنة، لا أن تعاقبه إن لم يأخذ نصيحتك.

الفصل العاشر: عندما يحكي القصة نفسها مرة أخرى

المشهد

سمعت القصة مرات عدة. تعرف أين سيصل الحديث، وتشعر بالتعب، ثم تخجل من تعبك. قد تقول: «حجينا بهذا الموضوع»، فيصمت الشخص ويشعر أن مشاعره صارت عبئًا.

التكرار لا يعني أنك لم تساعد

قد يعود المرء إلى قصة لأنها ما زالت تؤلمه، أو لأن تفصيلًا جديدًا ظهر، أو لأنه لا يطلب حلًا بل يحتاج شاهدًا على ما يمر به. أسأله بلطف: «تحب تحكي عنها مثل ما هي، لو نركز على شي يساعدك اليوم؟» هذا يعطيه خيارًا، ويساعدك على فهم ما يطلبه.

يمكنك أن تعكس ما سمعت: «كل ما صار موعد كذا يرجع لك الخوف». لا تضع تشخيصًا ولا تستعجل النتيجة. إذا بدا أن الحديث يدور في دائرة تزيد الألم ولا تفتح خطوة، قل: «أريد أكون سند، وأحس أنني ما أقدر أقدم كل الدعم وحدي. شرايك نبحت عن شخص مختص يسمعك؟» اعرض المساعدة في الوصول، لا الإكراه.

ضع حدًا بلا إهانة

من حقك أن تتعب. قل: «أهتم لك، بس ما أقدر أحجي أكثر الليلة. أقدر أرجع لك غدا» بدل أن تختفي أو تلومه. لا تشترط أن يكون مستعدًا للعلاج كي تحبه، لكن لا تعد أن تكون متاحًا طوال الوقت. حدودك جزء من علاقة يمكنها الاستمرار.

إذا تكرر الحديث عن خطر على السلامة، لا تكتفِ بكونك مستمعًا. اطلب مساعدة إضافية ولا تحمل الأمر وحك.

جملة تحفظها: «أسمعك، وما أريد أختصر وجعك. خلينا نشوف

شنو يفيديك الآن، وشنو أقدر أقدمه بصدق.»

تفصيل يبقى معك

اتفق على إطار للمحادثة من غير أن تحسب دقائق الألم: «أقدر أسمعك الآن، وبعدها أحتاج أرتاح، ونكمل غداً إذا يناسبك». اسأل ما الذي يتكرر في اللحظة الحالية، فقد يتغير احتياجه بين مرة وأخرى. لا تذكره بأنه قال الشيء نفسه كي توقف الحديث. وفي الوقت نفسه، لا تجعل الإنصات الوحيد المتاح له هو إنصاتك أنت؛ اقترح دائرة أوسع من أشخاص موثوقين أو مختصين إذا رغب. إذا كنت تشعر بالعجز أو الاستياء، فهذا تنبيه أن تحتاج حدوداً أو دعمًا، لا دليلاً أنك صديق سيئ. الصراحة المبكرة ألطف من الانفجار بعد تراكم التعب.

الفصل الحادي عشر: عندما تريد المساعدة ولا تعرف ما المطلوب

الموقف

قال لك قريبك: «إذا احتجت شي، خبرني». احتاج، لكنه لم يخبرك. ليست بالضرورة قلة امتنان؛ قد لا يعرف ماذا يطلب، أو لا يريد أن يثقل عليك، أو يخجل من حاجته.

حوّل النية إلى عرض واضح

بدل «أي شيء تحتاجه» جرب عرضاً له وقت وحدود: «أقدر أوصل لك وجبة الثلاثاء، يناسبك؟» أو «أبقى مع الأطفال ساعة حتى تراجع موعدك؟» أو «أمشي وياك للمستشفى إذا تريد». أعطه خياراً بين بديلين، واجعل الرفض سهلاً: «إذا ما يناسبك عادي». اسأل عن تفضيلاته قبل التنفيذ. لا تنظف بيته أو ترتب أوراقه أو تتصل بأسرته من دون إذن. لا تفترض أن كل الناس يريدون الصلاة الجماعية أو الكلام أو الزيارة بالطريقة نفسها. الحساسية الثقافية والدينية تبدأ بسؤال الشخص، لا بتوقعاتك عنه.

ساعد من غير أن تنتزع القيادة

اسأل: «تريدني أسويها عنك، لو أكون وياك وأنت تسويها؟» بعض الناس يريد إنجاز المهمة، وبعضهم يريد رفقة. وضّح ما تستطيع فعله:

«أقدر أجي ساعة، بس ما أقدر أتابع الاتصالات كلها». هذا الصدق يمنع الوعود التي تنهار بعد يومين. إذا رفض المساعدة، لا تعاقبه ولا تقل «إذن لا تشتكي». ربما لا تناسبه الآن. قل: «تمام، وإذا تغير رأيك هذا العرض باقي». إذا كانت الحاجة الأساسية فوق قدرتك، ساعده على معرفة جهة متخصصة موثوقة بدل أن تقدم حلًا ناقصًا بثقة عالية.

جملة تحفظها: «عندي وقت أساعدك بشي واحد اليوم: تحب أوصل لك الأغراض لو أرافكك للمشوار؟»

تفصيل يبقى معك

يمكن أن يتغير العرض بحسب اليوم؛ ما يناسبه الآن قد لا يناسبه بعد أسبوع. اترك له فرصة لتصحيحك: «إذا اخترت شي ثاني قل لي». إذا رفض، لا تسأله «ليش؟» كأنه مطالب بتقديم دفاع. وإذا وافق، نفذ في الوقت المتفق عليه أو أخبره مبكرًا إن تعذر. لا تعرض أمورًا لا تستطيع تحملها فقط لتبدو كريماً. في المواقف الحساسة، اسأل إن كان يفضل المساعدة من شخص من الجنس نفسه أو من أحد أفراد أسرته، بحسب راحته وثقافته. التفاصيل الصغيرة—موعد واضح، موافقة، احترام الخصوصية—تحول النية الطيبة إلى مساندة يمكن الوثوق بها.

الفصل الثاني عشر: عندما يكون الشخص بعيداً عنك

المشهد

تعرف أن صديقك يمر بوقت صعب في مدينة أخرى. لا تستطيع الوصول بسرعة، فتشعر أن رسالتك لا تكفي. قد ترسل نصائح كثيرة، أو تتصل مرارًا إلى أن يتعب. **قرب ثابت لا يطلب إثباتًا**

اكتب رسالة قصيرة وواضحة: «ما أعرف أحل المسافة، بس أقدر أسمعك الليلة إذا تحب». اتفقا على وقت مناسب بدل الاتصالات المفاجئة. اسأل إن كان يفضل مكالمة أو رسالة، وإن كان يريد أن تبقى على الخط خلال إنجاز أمر عملي. لا تطلب منه أن يطمئنك بأنه بخير إذا لم يكن كذلك.

يمكنك المساعدة عبر شيء ملموس: توصيل طعام من مكان موثوق إذا وافق، البحث عن خدمة محلية معتمدة، أو الاتصال بشخص قريب منه بموافقته. لا تشارك عنوانه أو تفاصيله مع آخرين بلا إذن إلا عندما تقتضي السلامة العاجلة ذلك. الخصوصية لا تقل أهمية لأن المسافة تجعل الوصول أصعب.

إذا قلقنا على سلامته

اسأل مباشرة وبهدوء إن كان في خطر الآن أو يحتاج أن يكون معه شخص. لا تعتمد على رسائل مبهمّة وحدها لتقدير الأمر. إذا بدا الخطر وشيكًا، تواصل مع شخص موثوق موجود قريبًا منه أو مع خدمات الطوارئ المتاحة في منطقته. لا تتأخر خوفًا من أن «تزعجه» إذا كانت سلامته معرضة للخطر.

إذا لم يكن هناك خطر عاجل، لا تجعل التواصل اختبار ولاء يوميًا. اتفقا على طريقة متابعة معقولة، واحترم توقيت نومه وعملك. الرعاية عن بعد يمكن أن تكون صادقة حتى إن لم تكن قادرة على الحضور الجسدي.

جملة تحفظها: «أنا بعيد، بس أقدر أبقى على الخط أو أساعدك أوصل لشخص قريب منك. شنو الأنسب؟»

تفصيل يبقى معك

لا تملأ المسافة بمراقبة مستمرة للموقع أو بطلب صور تثبت أنه بخير. هذا قد يزيد الإحساس بالسيطرة لا بالأمان. اتفقا على موعد اتصال مناسب، واسأل من الشخص الذي يثق به بالقرب منه، إن رغب بتحيده. إذا كان هناك خطر وشيك، شارك المعلومات الضرورية مع من يستطيع الوصول إليه بسرعة، واتصل بالخدمات المحلية؛ لا تنتظر موافقته على كل خطوة عندما تكون السلامة مهددة. أما في الظروف غير العاجلة، فاسأله قبل إرسال هدية أو زيارة مفاجئة. الرسالة القصيرة الصادقة ليست حلًا لكل شيء، لكنها قد تكون خيطًا ثابتًا يصل إلى دعم أكبر.

الفصل الثالث عشر: عندما يكون المتألم طفلًا أو مراهقًا

الموقف

يقول لك طفل: «كلهم يضحكون عليّ»، أو تلاحظ أن مراهقًا صار ساكتًا بعد مشكلة في المدرسة. قد تميل إلى الحل السريع: «لا تهتم» أو «أروح أشتكى عليهم». لكن الطريقة التي تستمع بها قد تحدد إن كان سيعود ليخبرك مرة أخرى.

اسمع بلغته وخذ كلامه بجدية

انزل إلى مستوى الحديث المناسب لعمره، واسأل سؤالًا مفتوحًا واحدًا: «شئنا صار بعدين؟» أو «شئنا أكثر شي ضايقك؟» لا تسخر من وصفه ولا تقل «هذا شيء بسيط». أخبره: «أشكرك لأنك قلت لي». لا تعده بسرية مطلقة؛ قل: «أحافظ على خصوصيتك، وإذا صار خطر لازم أطلب مساعدة من شخص يحميك».

اسأله ما الذي يريده الآن، لكن لا تتركه وحده مسؤولًا عن حل تنمر متكرر أو تهديد أو أذى. دور البالغ أن يتدخل بأمان وبحسب سياسات المدرسة أو الجهات المسؤولة، من دون فضح الطفل أو مطالبته بمواجهة من

يؤذيه وحده. وثق الوقائع بالطريقة المناسبة، وتواصل مع ولي الأمر أو مختص المدرسة إذا كان ذلك آمنًا ومناسبًا.

لا تجعل الطفل يواسيك

حافظ على هدوئك قدر الإمكان. إذا غضبت، قل إنك غاضب من الأذى، لا منه. تجنب أسئلة توجي بالإدانة مثل «ليش ما قلت من قبل؟». قد يحتاج الطفل إلى تكرار القصة أو إلى وقت قبل أن يتكلم. إذا أفصح عن إساءة أو خطر، ركّز على سلامته واطلب مساعدة متخصصة مناسبة محليًا؛ لا تحقق معه بنفسك ولا تواجه الشخص المشتبه به بما يعرضه للخطر.

جملة تحفظها: «أنا مصدقك، مو غلطان لأنك خبرتني، وراح نبحت عن بالغ آمن يساعدنا.»

تفصيل يبقى معك

بعد أن يسمع الطفل منك، لا تعده بأنك ستعاقب شخصًا فورًا؛ لا تعرف بعد ما الذي يحميه أكثر. قل إنك ستتحرك مع البالغين مسؤولين، وأبقه مطلقًا بقدر يناسب عمره. لا تطلب منه تكرار التفاصيل أمام عدة أشخاص، ولا تسأله أسئلة تقوده إلى إجابة معينة. سجّل ما قاله بكلماته قدر الإمكان وفق إجراءات الجهة المسؤولة، ثم دع المختصين يتولون التقييم. احم خصوصيته من الأقارب والفضوليين، وراقب حاجته إلى دعم يومي بسيط: نوم، طعام، روتين، شخص بالغ آمن. الأهم أن يعرف أن طلبه للمساعدة لم يسبب الأذى، وأن الكبار مسؤولون عن التعامل معه.

الفصل الرابع عشر: عندما يغضب عليك وأنت تحاول المساندة

المشهد

تعرض المساعدة، فيرد الشخص بحدة: «ما طلبت منك!» تشعر بالإهانة وتريد أن تذكره بكل ما فعلته. لكن تبرير نيتك الآن قد يجعل الحوار عنك بدل حاجته.

فرق بين أثر الكلام والنية

يمكنك أن تقول: «معك حق، استعجلت بالنصيحة. آسف. تريدني أسمع فقط؟» الاعتذار هنا لا يعني أنك شخص سيئ؛ يعني أنك لاحظت أثرًا لم ترده. لا تردف الاعتذار بـ«بس كنت أساعدك»، فهذه العبارة تسحب الاعتذار إلى الدفاع عن النفس.

إذا كان الشخص غاضبًا جدًا، خفف الحوار: «أوقف هنا، وأرجع أحيي وياك لما تكون مستعد». لا تفرض قربًا جسديًا ولا تحاصر الباب. اسأل إن كان يريد مساحة أو وجود شخص آخر. الغضب لا يبيح الإهانة أو التهديد؛ إذا صار الموقف غير آمن، ابتعد واطلب دعمًا.

لا تجعل كل انفعال تشخيصًا

قد يكون غضبه من الضغط، وقد يكون اعتراضه على شيء فعلته أنت. لا تقرر أنه «يتصرف هكذا بسبب حالته». اسمع ما يقوله عن الحد الذي تجاوزه، وراجع سلوكك. وفي المقابل، ليس مطلوبًا منك قبول أذى متكرر كي تثبت أنك سند. ضع حدًا واضحًا: «أريد أسمعك، بس ما أقدر أكمل إذا صار تهديد. نوقف ونطلب شخصًا يساعدنا». إذا هدد الموقف لاحقًا، اسأل ما الذي يفضله في المرة القادمة. لا تتوقع أن شكرك على المساعدة شرط حتى تستمر العلاقة، ولا تجعل غضبه دليلًا تلقائيًا على أن عليك الانسحاب للأبد.

جملة تحفظها: «أسمع أن طريقتي ضايقتك. أوقف النصيحة، وأحترم المساحة اللي تحتاجها.»

تفصيل يبقى معك

إن كان غضبه مرتبطًا بخطأ منك، اسمع المعلومة قبل الدفاع. وإن كان بسبب ضغط لا يتعلق بك، لا تأخذ كل كلمة حكمًا نهائيًا على العلاقة، لكن لا تبرر الإهانة المستمرة. يمكن أن تقول: «أريد نفهم بعض، ونحتاج استراحة قصيرة». اتفقا على العودة إذا كان ذلك مناسبًا، ولا تستخدم الانسحاب تهديدًا. إذا كان في المكان أطفال أو أشخاص آخرون، خفف التصعيد وأبعدهم عن النقاش قدر الإمكان. وإذا تحول الغضب إلى تهديد أو عنف، اخرج إلى مكان آمن واطلب مساعدة. لا ينبغي أن يدفعك عنوان «أنا أسأله» إلى تجاهل سلامتك أنت.

الفصل الخامس عشر: عندما أخطأت وتحتاج إلى الاعتذار

الموقف

قلت لشخص حزين: «غيرك عنده مصائب أكثر»، أو شاركت خبره مع آخرين من دون إدنه. عرفت أن ذلك آذاه. تريد أن تشرح أنك لم تقصد، لكن كثرة الشرح قد تطلب منه أن يخفف شعورك بالذنب.

اعتذار قصير يتحمل المسؤولية

سمّ ما فعلته: «لما قلت لك لا تكبر الموضوع، قللت من اللي تمر به». اذكر أثره من دون أن تدّعي معرفة شعوره كاملاً: «أفهم أن هذا ممكن خلاك تحس أنني ما سمعتك». اعتذر بوضوح: «آسف». ثم قل ما ستفعله بشكل مختلف: «المرة الجاية أسألك إذا تريد نصيحة أو إنصات».

لا تقل: «آسف إذا زعلت»، أو «كنت أمزح»، أو «أنا أسوأ إنسان». الأولى تجعل المشكلة في رد فعله، والثانية تلغي الأثر، والثالثة تنقل إليه مهمة مواساتك. اعتذارك ليس مطالبة فورية بالمسامحة. أعطه وقتًا، واحترم إن لم يرد الآن.

أصلح الضرر إن أمكن

إذا أفشيت سرًا، أوقف انتشاره واعتذر عن مشاركة المعلومة، من غير تكرارها لأشخاص أكثر. إذا أخللت بوعد، قل ما تستطيع تقديمه الآن ولا تصنع وعدًا بديلًا أكبر. وإذا كان ضرر مالي أو مهني أو صحي، قد تحتاج إلى إجراء عملي أو مشورة متخصصة، لا كلمات فقط. الهدف ليس أن تضمن بقاء العلاقة كما كانت؛ هذا ليس بيدك وحدك. الهدف أن تكون صادقًا بشأن مسؤوليتك وأن تقلل احتمال تكرار الأذى.

جملة تحفظها: «اللي قلته قلل من تجربتك، وهذا خطأ مني. آسف. ما أطلب منك تسامحي فورًا.»

تفصيل يبقى معك

إذا كان اعتذارك عن كشف معلومة، أخبر الشخص بوضوح لمن وصلت المعلومة وما الذي ستفعله لمنع استمرارها، من دون أن تجعله يكتشف الأمر من غيرك. إذا طلب ألا تتواصل معه فترة، احترم ذلك. لا تكتب اعتذارًا طويلًا هدفه إثبات أنك طيب؛ ركز على الفعل والأثر والإصلاح. وبعد الاعتذار، لا تكرر السلوك نفسه وتقول «اعتذرت». الثقة تعود—إن عادت—من تغير ملموس مع الوقت، وليس من صياغة جميلة. وإن كان هناك ضرر رسمي أو مهني، اسأل الجهة المناسبة عن طريقة إصلاحه ولا تطلب من المتضرر أن يدير لك العواقب.

الفصل السادس عشر: عندما تخاف على سلامة شخص

إشارة تستحق التوقف

يقول شخص قريب: «ما أريد أبقى»، أو يذكر أنه قد يؤذي نفسه أو شخصًا آخر، أو تلاحظ خطرًا وشيكًا. قد تخشى أن السؤال المباشر يزرع الفكرة، أو أن ذكر الأمر سيجعله يبتعد. في موقف كهذا، لا تعتمد على التخمين ولا تحاول أن تكون خبيرًا وحدك.

خذ الكلام بجدية واسأل بهدوء

قل: «أنا مهتم بسلامتك. هل أنت في خطر الآن؟» وإذا كان كلامه غير واضح، اسأل عمّا إذا كان يفكر بإيذاء نفسه أو غيره. اسأل بنبرة هادئة، لا بصوت اتهام. لا تجادله بأن حياته جميلة، ولا تقل «وعدني وما تسوي شي» ثم تنهي الاتصال. اسمع، واشكره لأنه أخبرك، وقل بوضوح إنك لن تتركه يواجه الخطر وحده. إذا بدا الخطر مباشرًا، ابق معه أو على الخط إذا كان ذلك آمنًا، وأبعده عن العزلة قدر الممكن، واستعن فورًا بشخص بالغ أو موثوق قريب منه وبخدمات الطوارئ أو الأزمة المتاحة محليًا. لا تترك الشخص الذي يبدو في خطر وشيك وحده، ولا تعرّض نفسك للخطر. لا تعد بسرية مطلقة عندما تكون السلامة مهددة. أخبره بما ستفعله وبمن ستتصل به إذا أمكن.

بعد لحظة الخطر

لا تتحول إلى مراقب وحيد على مدار الساعة. ساعد على وصل الشخص بمختص، واطلب دعمًا لك أنت أيضًا. إذا لم تكن متأكدًا من مستوى الخطر، اتصل بخدمة مهنية أو طارئة في منطقتكم للحصول على توجيه مباشر. تفاصيل الخدمات تختلف من بلد إلى آخر، لذلك لا تنتظر رقمًا عالميًا واحدًا.

إذا كان الخطر وشيكًا: الأولوية للسلامة الآن. تواصل مع الطوارئ أو خدمة أزمة محلية وشخص موثوق قريب من الشخص؛ لا تجعل هذا الكتاب بديلًا عن المساعدة العاجلة.

تفصيل يبقي معك

قد تكون خائفًا من أن تبالغ، أو من أن يغضب منك الشخص إذا طلبت المساعدة. في الخطر الوشيك، السلامة أهم من تجنب الإحراج. لا تدخل في مفاوضات طويلة ولا تعتمد على وعد منفرد. أخبره بهدوء: «راح أجيب شخص يساعدنا لأن سلامتك تهمني». استعن بخدمة أزمة أو طوارئ محلية، وبشخص موثوق موجود فعليًا بالقرب منه. إذا كنت بعيدًا، أعطهم موقعه ومعلومات الضرورة فقط. بعد وصول الدعم، لا تنشر ما حدث ولا تحوله إلى قصة. ويمكنك أنت أيضًا أن تطلب إرشادًا من مختص حول ما تفعله؛ هذه مسؤولية مشتركة وليست مهمة صديق واحد.

الفصل السابع عشر: عندما تستمر المعاناة ويحتاج الأمر إلى مختص

المشهد

تسمع من صديقك القصة نفسها منذ أشهر. تحبه، لكنك تعرف أن ما تستطيع تقديمه لم يعد كافيًا، أو أن المشكلة تحتاج خبرة متخصصة. تخاف أن يشعر أنك تتخلص منه إذا اقترحت ذلك.

قدّم المختص كإضافة لا كرفض

قل: «أهتم بك، وألاحظ أن الحمل مستمر. أعتقد أنك تستحق مساندة أوسع من اللي أقدر أقدمها. تحب أساعدك تبحث عن مختص مناسب؟» لا تقل «أنت مجنون» أو «كل مشكلتك براسك». الدعم المهني ليس عقوبة ولا حكمًا أخلاقيًا؛ هو خيار للحصول على مساعدة تناسب نوع الحاجة.

دع الشخص يشارك في اختيار الجهة أو المختص، حيث أمكن. اسأله إن كان يفضل مساعدة في البحث، أو الاتصال، أو الوصول إلى موعد. لا تفرض على الشخص اسمًا لمجرد أنك تعرفه، ولا تضمن نتيجة.

الخصوصية والتكلفة واللغة والتوفر أمور مهمة، ويمكن البحث عن خيارات موثوقة في منطقته.

إن رفض الآن

اسأل عن سبب تردده من دون تحويل الحديث إلى مناظرة. قد يقلقه المال أو الوصمة أو تجربة سابقة سيئة. اعترف بالمشكلة، وابحث عن خطوة أقل صعوبة إذا أراد، مثل استشارة أولية أو جهة مجتمع موثوقة. لا تجعل محبتك مشروطة بقبوله النصيحة. إذا كان الخطر وشيكًا، فالأمر لا ينتظر موافقته على نقاش طويل: اطلب المساعدة العاجلة المناسبة وأشرك شخصًا موثوقًا قريبًا منه. وبعد إحالة صديق إلى مختص، لا تختفِ تلقائيًا؛ اسأله كيف تحب أن تبقى قريبًا ضمن حدود معقولة.

جملة تحفظها: «أنا باقى قريب، والمختص ممكن يضيف دعمًا ما أقدر أقدمه وحدي.»

تفصيل يبقى معك

يمكن أن تساعدك في تقليل عائق واحد: البحث عن خيارات، معرفة تكلفة أولية، أو مرافقته في أول زيارة إذا طلب. لا تطلب منه أن يخبرك بكل ما قاله للمختص؛ تلك خصوصية. يمكنك أن تسأل: «شلون أسانديك بعد الموعد؟» واحترم إن لم يرغب بالحديث. إذا كانت لديه تجربة سابقة سيئة، لا تقل إن كل المختصين متشابهون؛ اسأل عما لم يناسبه وما الذي يريد تجنبه هذه المرة. الدعم المهني اختيار متدرج، وقد يحتاج المرء إلى إيجاد شخص مناسب. وإذا كان الخطر حاصرًا الآن، لا تجعل البحث عن موعد اعتيادي بديلًا عن تدخل عاجل.

الفصل الثامن عشر: عندما يبدأ الآخرون بالانصراف

الموقف

في أول الأزمة، امتلأ هاتف الشخص بالرسائل. بعد أسابيع، قلت الزيارات. قد تكون المشكلة ما زالت موجودة، لكن الناس عادوا إلى انشغالاتهم. هنا تبدو المتابعة الصغيرة أصدق من وعد كبير في البداية.

المساندة في زمنها العادي

لا تنتظر ذكرى مهمة كي تسأل: «شلون كان يومك اليوم؟» أو «تحب نمشي ربع ساعة الخميس؟» لا تجعل كل اتصال مراجعة للحزن. أرسل شيئاً خفيفاً إذا كان يحبه، أو دعوته لنشاط مألوف مع حق الاعتذار. الاستمرارية ليست كثرة الرسائل؛ هي أن يعرف أنك لا تراه مشكلة ينبغي حلها فقط.

تذكر التواريخ التي قد تكون حساسة، مثل ذكرى فقد أو موعد علاج، إذا أخبرك بها. رسالة قصيرة في ذلك اليوم لا تحتاج إلى استفسار مفصل: «أعرف أن اليوم قد يكون ثقیلاً. أفكر بك، وما تحتاج ترد». إذا لم تكن متأكداً، اسأل مسبقاً إن كان يرغب بتذكير أو يفضل مساحة.

نسّقوا الرعاية

إذا كان هناك أكثر من شخص يريد المساعدة، اسأل المتلقي إن كان يرغب في تنسيق بسيط. لا تنشئ مجموعة تتداول أخباره من دون إذنه. يمكن تقسيم مهام صغيرة بين من وافق، مع حفظ الخصوصية. الشخص المتألم ليس مدير مشروع على الآخرين؛ لا تطلب منه تنظيم كل شيء كي يحصل على دعم.

قد يتحسن يومه ثم يتعب في اليوم التالي. لا تقل «ظننت أنك صرت أفضل». التذبذب لا يعني خداعاً أو جحوداً. أبقِ العلاقة متوازنة بمواضيع مشتركة، وكن حاضراً من غير أن تجعل الأزمة محور كل لقاء.

جملة تحفظها: «ما أكتب لك حتى أسأل عن تقدمك؛ أكتب لأنك تهمني، واليوم تذكرك.»

تفصيل يبقى معك

إذا كنت تنسق الزيارات أو الوجبات، اطلب الإذن بإنشاء جدول مع شخص أو اثنين فقط، ولا تحول البيت إلى محطة استقبال. اسأل المتلقي عن وقت الهدوء الذي يفضله، وعن طريقة إيقاف الزيارات إذا تعب. بعد انتهاء الأزمة الظاهرة، قد تبدأ أمور عملية جديدة: العودة إلى العمل، ترتيب المنزل، أو التعامل مع مناسبة تذكر بالفقد. لا تفترض أن عدم طلب المساعدة يعني عدم الحاجة إليها، ولا تفرضها رغم الرفض. دعوة بسيطة متكررة، مع قبول «ليس اليوم»، تحفظ العلاقة أكثر من حملة كبيرة تختفي سريعًا.

الفصل التاسع عشر: عندما لا تكون أنت قادرًا على الحضور

المشهد

أنت نفسك مرهق، لديك مسؤوليات أو مرض أو ضيق مالي. يأتيك شخص يحتاج دعمًا، فتشعر أن الاعتذار عنه خيانة. لكن المساندة التي تتجاوز قدرتك قد تتحول إلى وعد منقطع أو استنزاف صامت.

كن صادقًا، لا قاسيًا

قل: «أهتم بك، بس ما أقدر أجي اليوم. أقدر أتصل عشر دقائق أو أساعدك أجد شخصًا قريبًا؟» لا تخلق عذرًا طويلًا ولا تعد بموعد لا تعرف إن كنت ستقدر عليه. إن لم تستطع فعل شيء، قل ذلك بلطف، واسأل إن كان هناك شخص آخر يرتاح له.

إذا طلب منك حفظ سر يهدد سلامته أو سلامة شخص آخر، لا تعد بالكتمان المطلق. وإذا لم تكن أنت الشخص الأنسب، أشّر إلى مختص أو جهة دعم. نقل المساندة ليس تخليًا إذا تم باحترام ومع متابعة مناسبة، خصوصًا في الحالات العاجلة.

احم قدرتك على الاستثمار

حدد أوقاتًا تستطيع الرد فيها، واطلب من آخرين مشاركة الدعم إن وافق الشخص. لا تستخدم الحدود لقطع العلاقة عقابًا، ولا تستخدم

الحب لتبرير تجاهل حاجاتك الأساسية. قد تحتاج أنت أيضًا إلى راحة أو مشورة. اطلبها من شخص مناسب، لا من الشخص الذي جاءك طلبًا للدعم في اللحظة نفسها إن كان ذلك سيحمّله فوق طاقته. إذا كنت أنت في خطر أو ضيق شديد، اعتنِ بسلامتك واطلب المساعدة. ليس مطلوبًا منك أن تنقذ شخصين وحدك.

جملة تحفظها: «أريد أكون صادقًا وياك: هذا أكبر من قدرتي الآن، لكن أقدر أساعدك نوصّل لشخص مناسب.»

تفصيل يبقى معك

راقب الإشارات التي تقول إنك تجاوزت طاقتك: غضب متكرر، نوم مضطرب، قلق دائم، أو شعور أنك الشخص الوحيد المسؤول. تحدث مع شخص موثوق عن تجربتك من دون كشف أسرار صاحبك، أو اطلب إرشادًا مهنيًا إذا احتجت. نظّم من يساند معه، بموافقتك، بدل أن تضع كل شيء على كتفيك. وفي الحالات العاجلة لا تنسحب بصمت: أخبره بمن سيتولى المساعدة واتصل بالجهة المناسبة. أما في الدعم اليومي، فيمكنك تعديل مقدار ما تقدمه من دون إنهاء العلاقة. الاعتراف بحدودك ليس أنانية؛ إنه يمنع وعدًا أكبر من قدرتك ويجعل حضورك أكثر استدامة.

الفصل العشرون: كيف يبقى السند

إنسانيًا

الخلاصة العملية

قد تنتهي من هذا الكتاب وما زلت لا تعرف ماذا تقول في موقف بعينه. هذا طبيعي. الناس ليسوا مسائل ذات جواب واحد، ولا تتحول العلاقة إلى قائمة تعليمات. احتفظ بهذه الاتجاهات لا كنص محفوظ، بل كبوصلة:

اسأل قبل أن تفترض. هل يريد إنصافًا، نصيحة، رفقة، أم مساعدة عملية؟

صدّق التجربة من دون أن تدّعي فهمها كلها. «أقدر أتخيل أن هذا ثقيل» أصدق من «أعرف بالضبط شعورك» إذا لم تمر بما مر به.

اعرض فعلًا واضحًا. وقت محدد أو مهمة محددة تجعل قبول المساعدة أسهل.

احترم الكرامة والخصوصية. لا تنشر قصة أحد ولا تتخذ قرارًا عنه لمجرد أنك قلق.

اعرف حدودك. كن قريبًا بقدر ما تستطيع، واستعن بآخرين عندما تتجاوز الحاجة قدرتك.

تفصيل يبقى معك

لا تنتظر الكمال في ردك. إذا قلت شيئاً غير مناسب، أصلحه باعتذار. إذا لم تستطع تقديم ما طُلب، كن واضحاً واعرض بديلاً إن توفر. وإذا كان الأمر أكبر منكما، اطلباً مساعدة أوسع. تذكر أن الشخص قد يختار غير ما تراه أنت أفضل، وأن المساندة لا تمنحك حق السيطرة على قراره. أفضل أثر تتركه ليس عبارة يقتبسها الناس، بل شعور أن كرامتهم بقيت محفوظة وهم يمرون بوقت صعب. حين تسأل «شنو تحتاج مني هسه؟» استعد لأن تكون الإجابة: «بس اسمعني»، أو «خليني وحدي»، أو «ساعدي أوصل لمختص». احترم الجواب، وابق صادقاً بحدودك. المساندة ليست أن تجد العبارة التي تمحو الألم. إنها أن تقول ما تستطيع بصدق، وأن تفعل ما تقدر عليه باحترام، وأن تعرف متى تحتاجون إلى مساعدة أوسع. أحياناً تكون أفضل جملة: «ما أعرف شنو أغلك هسه، بس أنا هنا، إذا تريدني أسمعك».

مو لازم تصلح كل شيء.

بس لا تخلي الشخص يواجهه وحده.

رسالة المؤلف

إلى من يريد أن يبقى قريبا حين تضيق الكلمات

كتبت هذا الكتاب من ملاحظة بسيطة: حين يمر شخص نحبه بوقت ثقيل، لا نحتاج دائما إلى جواب كبير، بل إلى حضور صادق لا يزيد عليه الحمل.

كثيرا ما نخاف الصمت، فنملؤه بنصيحة أو وعد أو عبارة جاهزة؛ لكن المساندة قد تبدأ من شيء أبسط: أن نسمع، وأن نصدق التجربة.

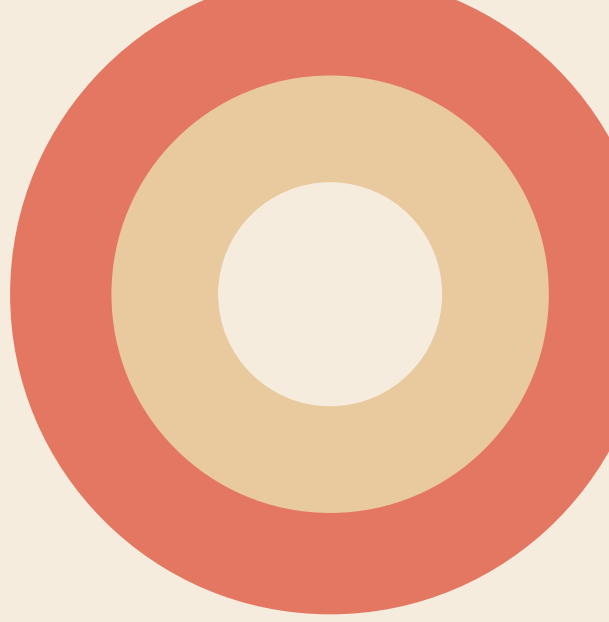
هذه الصفحات ليست وصفة للكلام المثالي، ولا دعوة إلى أن يحمل أحدا حياة الآخر على كتفيه. هي تذكير بأن المساعدة يمكن أن تكون محددة ومحترمة.

أتمنى أن تجد في هذا الكتاب جملة تشبهك، أو خطوة صغيرة تقدر عليها، أو شجاعة لأن تقول: «ما أعرف شنو أكلك هسه، بس أنا هنا، إذا تريدني أسمعك».

شكرا لأنك اخترت أن تكون إنسانا حاضرا.

«المساندة ليست أن تجد العبارة التي تمحو الألم؛

إنها أن تقول ما تستطيع بصدق، وأن تفعل ما تقدر عليه باحترام».



شنو أگلك هسه؟

علي إبراهيم
خليل الخفاجي

