

السنة الثانية

العدد الثامن

أبريل

(نيسان)

١٩٩٤

إصدار الشركة

العربية للإعلام

العلمي (شعاع)

القاهرة

ع.م.ج

كتب المدير و رجل الأعمال

www.edara.com

القيادة وقت الأزمات

تأليف: داني كوكس و جون هوفر

القائد عند الأزمات

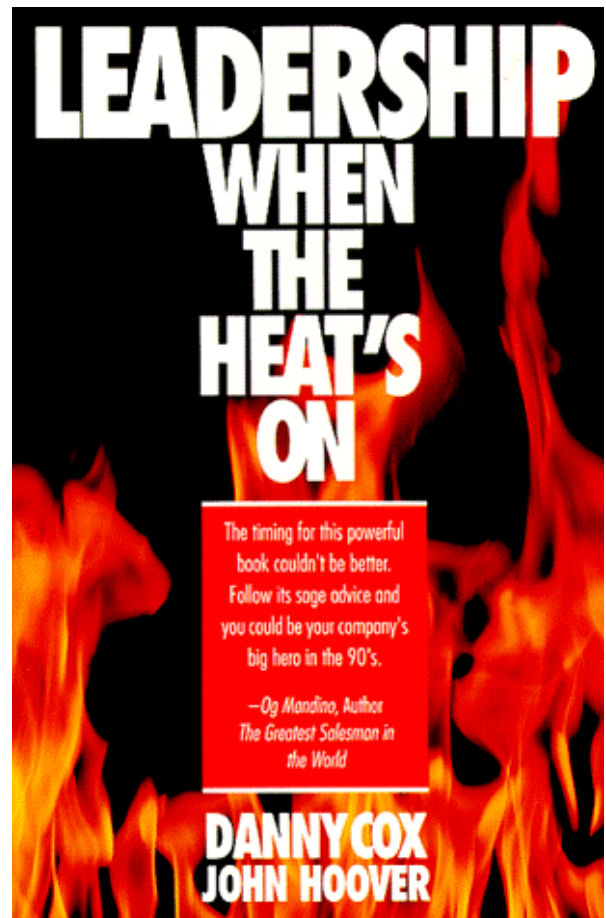
*** لاتمسك حدوة الحصان وهي ساخنة!**

هنا يكون المضرب فما هو مورده ؟ مورده هو ذلك الذي مر بتجربة الألم فتعلم كيف يكون القرار ..

نضربه الآن مثلاً سائراً في كل المواقف الحرجة، فيعلمنا ألا نعيد مسبباتها .. والحديث هنا موجه لرجال الأعمال ، الذين يجدون أنفسهم ممسكين - دائماً - بحدوة الحصان الساخنة !!!.. ففي المواقف الساخنة (الأزمات) يكون الإنذار المبكر مع القرارات العملية الذكية السريعة هما رأس الأمر وزمام الفعل القائد .. أي سر القيادة .. والقائد الحاذق الحاسم ، هو الذي يتمتع بذاكرة تستطيع أن تستوعب المزيد من تداعيات الأزمة في الحال .

*** المواقف الساخنة (الأزمات)**

دائماً ما يكون المدير - الذي له ملكة الحدس - قادراً على اكتشاف أثر الاحتكاك بين الحركة والمقاومة ، قبل أن تتولد الحرارة ، وفي ساعات الإجهاد والكلل يتمثل بقول (أفين يو) : "إن



* نقطة التحول

بعد كل الذي حصلت عليه من شكر وتقدير أدبي ومادي، أبلغتني القيادات الأعلى بأنني لم أعد صالحا للاستمرار في موقعي القيادي،

- إنها اللحظة التي لم أتوقعها!..

إذن يجب أن أعرف.. أين الخطأ فيما حدث؟

لقد كانت اهتماماتي جميعها خاطئة، وكان شاغلي تشكيل الناس، دون مواجهة مع النفس، ودائما كنت أطلب منهم أن يستجيبوا، دون الأخذ في الاعتبار أن لهم أيضا حاجاتهم، فلم أضع نفسي _ مرة _ في مكانهم... وهكذا أنا الآن أغادر موقعي مثلما غادر الآخرون _ قبلي _ وعلى يدي!

* الحواجز

إن القائد الناجح هو الذي يحاول كل فترة تخطي الحواجز، لاكتشاف الجديد، ولهذا يجب أن يقنع من هم حوله بأن الاعتماد على النجاحات السابقة سوف يجدهم.. فعندما تكون على وشك الوقوع _ عند محاولة القفز _ تذكر أنك سوف تعيد نفس المحاولة بعد أن تتلقى قدرا من التدريب عليها.

* نشأة المواقف الساخنة (الأزمات)

إن أكثر وأقوى طرق القيادة، هي الجرأة على حذف كل ما لا يحقق إنتاجا من جدول الأعمال، حتى يتوفر مزيد من الوقت.. إذن كيف نعرف ما هو غير مفيد؟.. فقط لوحاولنا الانفلات مما تعودنا عليه في ممارسة أعمالنا، فالطريق المألوف يشعنا بالراحة، حتى وإن كان لا يحقق إنتاجا، ومن هنا

فالمحاولة ستوضح للمتأمل طريقين: أولهما طريق التكرار، الذي يعني عدم وجود أهداف ويعني كذلك الاعتياد والركوب والتكرار... إلخ. والطريق الثاني هو طريق النمو، الذي يعني أهدافا جديدة، وانتاجية عالية ونموا جديدا، ونوعية حديثة... إلخ. ويسمى (كن بلان شارد) أسلوب القيادة الأول، بنورس البحر! حيث يثور ويموج بجناحيه ثم يطير ويصيح، ثم يكرر ذلك مرات فيسبب اضطرابا للجميع، وقد تعود من حوله مسلكه، لهذا لم يعد أحد يرهبه.

* ابدأ بنفسك

إن من ينصبك قائدا، هم الناس، وسيكونون أفضل حالا عندما تكون أنت أفضل، وعندما يتحسن الناس يقل الضغط عليك داخليا، وعندما يزداد الإنتاج يخف الضغط الخارجي.

صفات القائد:

* مستوي غير عادي من الأخلاق الشخصية.

* قدر كبير من الطاقة والنشاط.

* البراعة في ترتيب الأعمال حسب أهميتها وأولويتها.

* التحلي بقدر كبير من الشجاعة.

* القدرة على الابتكار والإبداع.

* القدرة على تحديد الهدف الصحيح والسعي إليه.

* الحفاظ على مستوى ثابت من الحماس والإلهام.

* الاحتفاظ بطريقة تفكير متزن ومعتدل وواقعي.

* مد يد المساعدة للآخرين كي يتقدموا.

* ليست القيادة مناورة

لا يمكن تزييف اهتمامك بالناس، قد تستطيع خداعهم لفترة! فقط فترة.. إنها المناورة.. إن معنى المناورة أن تجعل الآخرين يتصرفون ضد رغباتهم أو مصالحهم مع تقديم بعض الميزات المؤقتة، وهذه المهارات القيادية التكتيكية هي في حقيقتها إضعاف للروح المعنوية، وإضعاف لمعدل الإنتاج في النهاية.. فالقيادة الواعية هي التنمية الاستراتيجية الرشيدة التي تحفز أعضاء الفريق ليتحقق إنتاج عالي الجودة يشجع الإبداع. وعندما تتضمن نظرة القائد أهداف وطموحات العاملين معه، سوف يعم النجاح الجميع.

* المشكلات

- لا تستند على الآخرين، ولا تجعلهم يعتمدون عليك.
- اعرف كيف تحض وتحفز الفريق.
- تعلم كيف تركز على نقاط القوة وكيف تتجاوز نقاط الضعف.
- لا تستخدم العنف لأنه يعقد الأمور.
- كن على دراية بما يدور في أذهان فريق العمل حولك.
- وفي المواقف الصعبة يجب عليك أن تكون معهم واضحا، أميناً، وصريحاً، ومع غيرهم كئوفاً، موجزاً.

الخطوة الثانية: تحديد الأهداف وقت الأزمات

- لن تستطيع قيادة الناس إلا بنصرة آمالهم ودائمًا استحضار في ذهنك:
- إن السفينة التي تبحر بلا هدف لن تنال ثقة راعيها ولا طاقمها معك.
- عندما يكتشف الناس عاة تحسين وتوضيح أهدافهم سوف يفعلون هذا تلقائياً في أعمالهم.
- ساعد من يعملون معك على أن يروا مستقبلهم بأنفسهم وبأعينهم.
- قدر لنفسك قبل الخطو موضعها، وعلم من حولك كيف يقدر، تسلم ويسلمون.
- قال فيلسوف القرن العشرين (الفريد نيومان): "لا يعرف معظم الناس ما الذي يريدونه - تماماً - حتي يبلغوا حاجاتهم متأكدين - دائماً - من احتياجهم لتلك الحاجات"!!
- الطريق الواضحة والمحددة معالمها، أفضل ما يوصل إلى الهدف المحدد وهي بعض أجزائه.
- الأمس لا يصنع تقدماً، مع أنه أكثر أماناً وأقل تهديداً، لكن يمكن أن نجعله مخزون الخبرة ليصنع مع الغد مستقبلاً - بطريقة غير مباشر -
- لا ينبغي أن تكون الأهداف مجرد أشياء جديدة نقوم بها في المستقبل لكنها مسئولية والتزام في حل المشكلات.

يتعامل القائد الحق مع المشكلة، فيتعلم منها، أما القائد المزيف فهو يتأثر بها فقط، ومما يعني العجز والتصلب أن يجمد الناس حياتهم انتظاراً لإنفراج المشكلة، وعليه فيجب ألا نسمح للمشكلات أن تعوقنا أو تعرقلنا.. ويقول د.(نورمان فينست بيل) - في هذا المعنى - إن الإنسان يكون على قدر من المشكلات التي تستوقفه، وإنني أهدي بالغ شكري وتقديري لأولئك الذين ارتفعوا فوق مشكلات دهمت غيرهم - فأعجزتهم وأوقفتهم - فبهم فقط يتقدم العالم."

خطوات القائد وقت الأزمات

* الخطوة الأولى: تكوين فريق عمل لوقت الأزمات

- تستطيع أن تجعلهم يعملون معاً - وتقودهم أنت - على أسس راسخة نحو:
- الترفع عن صغائر الأمور.
- تشجيع من يستحق الثناء وتجاهل من يحاول أن يسرق الأضواء.
- الاحترام قبل الحب.
- العمل على تهدئة المواقف الشائكة.
- وجود عنصر القيادة في مكونات الإدارة.
- القدرة على تطوير الإنسان ومراعاة مشاعره، وتلك هي الإدارة.
- ملاحظة أن هناك من يراقبك.
- النظر إلى العمل بصفته مثلثاً أضلاعه: الإبداع والطاقة والتغيير.
- تقوم الأعمال على: المسئولية وتحقيق التقدم والبحث عن الأفضل.
- ضع نصب عينيك كيف يفكر ويتصرف القادة الناجحون وافعل كما يفعلون.
- ضع نظاماً لتقييم نفسك وأدائك بصفة دورية.
- احسن اختيار الأفراد عند تكوين فريق جديد أو إضافة أعضاء جدد.

- انطلق وأنت تخطو للأمام ولا تخطط لتجنب
ال فشل - فقط - فإن ذلك يخس تطلعاتك
وطموحاتك.

- لاتضيع همتك في الحلول السهلة بل ركز على
الأهداف الفعالة.

- لاتكن ذلك القائد الذي يسمح للحرائق أن تنتشب
ثم يوظف كل طاقاته لإخمادها عليك - دائما -
أن تتوقع المخاطر.

- إدفع الحواجز التي تقابلك رغم المخاطرة -
لكن بتقدير الأمور جيدا -.

- ضع تصورا واضحا لأهداف يمكن تحقيقها،
وذلك لاكتشاف واقع جديد، ثم لاتتوقف عن
العمل المتقاني المرن من أجل الوصول إليها.

- اجعل أهدافك قابلة القياس، وواقعية ومليئة
بالتحدي، ولاترض بغير القمم بديلا.

* الخطوة الثالثة: تخطيط الوقت أثناء الأزمات

إذا انتظرت ولم تخطط، تغيرت أولويات العمل
فجأة، وربما كان عجز الناس عن التخطيط نابعا
من عجزهم عن التنبؤ بالمستقبل، وفقرهم إلى
المعلومات التي تكفل هذا
التخطيط.

ومضيعة الوقت تتركز في
أربعة نقاط:

(١) أن تقوم بأعمال الآخرين.

(٢) أن تقضي وقتا طويلا
فيما تحب من أعمال.

(٣) أن تكرر ما تفعل أو ما
تقول.

(٤) أن تتحمل مسئوليات
مرعوسيك بدلا منهم.

وإليك نصائح استخدام الوقت:

— سجل الوقت كتابة
ولا تعتمد على الذاكرة.

- حاول أن تقتصد ولا تسرف فيه.

- رتب أعمالك مما يسهل عليك أداءها وابدأ
بالصعب.

- كن مرنا في تخطيط وقتك وتعلم أن تقول: لا.

- توقف عن الأعمال غير المفيدة ولا بد أن يكون
لسلة المهملات نصيب.

- تخلص من الذين يضيعون وقتك.

- نسق افكارك واحترم وقت الآخرين.

* الخطوة الرابعة : الارتفاع بالمعنويات وقت الأزمات

لتكن المعنويات على راس الأولويات.. فمن
الصعب أن تجمع بين الأداء الرفيع، والروح
المعنوية المنخفضة، لهذا كان من أهم مسئوليات
القائد الحقيقي مراقبة علامات تدهور أو حتى
انخفاض الروح المعنوية داخل المنشأة، ومن
أكبر العلامات لهذه الحال، عدم وجود تعاون أو
حماس أو التزام بين فريق العمل والبحث عن
أخطاء الآخرين وخلق المشكلات مع غياب
منقش بين الأفراد العاملين، كذلك التأخير
المتكرر عن مواعيد العمل، وأيضا عدم فهم
الفريق لطبيعة العمل وسوء

التواصل والتعامل بينهم على
أساس من العداة المتحفز،
والديكتاتورية في القيادة
وكثرة التغير والبناء
التنظيمي المهلهل، وتجاهل
العوامل النفسية لكل من القائد
أو طاقمه، وعدم التشجيع،
وطموحات القائد التي تسخر
الجميع، ثم التدريب الناقص...

وانطلاقا من هذه المحاذير،
يتحتم على القائد أن يسعى إلى
خلق بيئة تتمتع بالروح
المعنوية العالية المتحفزة
والطموحة إلى الأفضل. مما
يجعل الفريق كله يستمتع
بعمله معا ومع قائده، بعقل
إداري متفتح وببناء مشاعر

نظرة القائد :

* أهمية القائد لاتحدها
خطورة أو حجم المهمة التي
ينفذها، فالقيادة العظماء
يقومون بأعمال عادية أيضا.
لكن التعامل غير العادي مع
الأمور العادية هو الذي يصنف
القائد في عداد العظماء.
فالقائد الحق له نظراته الخاصة
للأمور العادية والتحديات
الكبيرة على حد سواء.

غياب البدائل.. يفتح العقول.

(هنري كيسنجر)

- الدعابة والعبارات المناسبة قد تتفذك من مازق كثيرة.
- استعد وتهيا عقليا لحل المشكلة، وذلك بتصفية الذهن، ثم النظام والترتيب فالالتزام بما يتوصل إليه.

خطوات حل المشكلة:

- حدد المشكلة وفرق بين الأسباب والظواهر.
- اجمع كل المعلومات الممكنة حول المشكلة وأجر المشاورات مع من واجه مثلها من قبل.
- ضع قائمة بالحلول الممكنة جميعا.
- اختبر الحلول من حيث انها متاحة أو ممكنة أو لها آثار جانبية.
- اختر أنت والفريق الحل المناسب ثم الزمه ولا تبالغ في الحذر.

تذكر أقوال هؤلاء:

- كثير من الناس يدينون بالنجاح العظيم الذي حققوه للمشكلات الصعبة التي واجهوها. (شارلز سيرجيون).
- افضل أن أغير رأيي وأنجح، على أن أتشبث به وأفشل. (روبرت شولز).
- عندما نبتلى بالصعوبات، يهبنا الله العقول (أمير سون)
- لا تتخل عن حقك في أن تخطيء. (بيرل مارك هام)
- الاعتذار الذي لا يصاحبه تغيير، يعتبر إهانة في حق نفسك. (تيس روز)
- ليس المهم حجم المعركة، ولكن نتائجها. (إيزنهاور)

* الخطوة السابعة: التغيير وقت الأزمات

- لا يوجد شيء ثابت ومتغير في نفس الوقت، إلا التغيير نفسه، ولذلك فإنك يجب أن تدرك الآتي:
- إما أن تسعى نحو التقدم بخطي حثيثة، أو تتخلف عن الركب.

يعبر بها إليهم ويعبر بها بعضهم إلى بعض، واعتراف مشجع منه بإنجازهم مع عدل مطلق بينهم ودفعهم إلى تنمية ذواتهم.

* الخطوة الخامسة: الإبداع والتجديد في المواقف العصبية

قد يكون الإبداع ضروريا لاختيارنا عندما تشتت المواقف.. فالطرق القديمة إلى المشكلات الحالية، وفي هذه الحالة تكون الطرق الجديدة هي المخرج، ويكون - دائما - لدى العقلية الابداعية إحساس بالفتح على البدائل المتطورة، والرغبة القوية في اقتحام المستقبل بلا خوف من المجهول، مع تشجيع أعضاء الفريق جميعا أن يكونوا مبدعين مولعين بالجدل البناء والبحث عما هو جديد، مع دعم مضطرد متوال حتى لا تخبو في أنفسهم جذوة الابتكار.

إذن. كيف تكون مبدعا؟ والاجابة تكمن في الاهتمام بهذه النقاط:

- خصص وقتا تفكر فيه وحدك.
- اجعل أفكارك مترابطة تؤدي إحداها إلى الأخرى.
- لا تتخل عن أفكارك الجديدة لمجرد رفضها من الآخرين.
- تأن في إخراج فكرتك الجديدة حتى يكتمل نموها.
- أطلق فكرتك عندما تصل إلى لحظة البصيرة.
- قيم فكرتك بموضوعية، واسأل نفسك: هل هي مناسبة، أم ممكنة، أم مقبولة فقط؟
- أعداء الإبداع أربعة: تذكرها دائما: الاعتياد والخوف والتسرع والجمود.

* الخطوة السادسة: حل المشكلات وقت الأزمات

لا تتصارع مع المشكلات، بل تذكر هذه النصائح:

- استخدم أسلوب الإشراف وليس المراقبة، ودع الأمور تسير كما خطط لها.

- من الطبيعي أن تواجه مقاومة داخلية وخارجية، عند قيامك بالتغيير.
- ضع رؤية متكاملة للتغيير.
- إن القائد هو الذي يدير عملية التغيير.
- أساس التغيير الناجح أن لا تستخدم عنصر المفاجأة، واجعل تفكيرك في التغيير شاملاً.

مراحل عملية التغيير:

- إخبار فريق العمل بأن هناك تغييراً في الطريقة إليهم، وهذه أولى مراحل العملية.
- ثم مرحلة المشاركة كي تشجع على بناء الثقة.
- تليها مرحلة الاتصال والتدريب.
- ثم مرحلة المعلومات.
- فتذليل الصعاب.
- وتأتي في النهاية عملية تكريس الجهود والتقييم.

خطوات يجب اتباعها لتحقيق بداية ناجحة للفكرة الجديدة:

- إعلان حماسك نحو الفكرة.
- إقناع أهل الحل والعقد.
- توضيح أسباب التغيير.
- مناقشة المخاطر التي ينطوي عليها التغيير.
- إظهار النتائج المتوقعة.
- عرض المشروع كما هو، وليس كما يتصوره الناس.
- تشجيع الاختلاف في الرأي.
- وضع أهداف قصيرة المدى لكل فرد.
- مشاركة أصحاب النفوذ.
- مواجهة المشكلات الناتجة عن التغيير، ومعالجتها بسرعة كبيرة.

مواجهة التجديدات المستقبلية للقيادة.

يقول (هاك ليفيت) - في تلك النقطة - : " هناك تركيز أكثر على نقطة التنبؤ بالمستقبل، بدلاً من

صنع المستقبل، وهذا اهتمام غير صائب، لأن عمل القائد هو صنع المستقبل من خلال بناء وتطوير الناس". ويوضح (ليفيت) : أن التفكير فيما سيكون عليه المستقبل إتجاه سلبي، ونحن كقادة نحتاج أن يكون لنا دور، أكثر نشاطاً، يبدأ هذا الدور بسؤال: ما الذي يجب أن يكون عليه المستقبل؟

كيف يكون قائد الغد؟

- يوضح القائد الطريق لآخرين كي يتبعوه، وهو بذلك يضع المعالم، ولأنه يعرف تماماً أن مستقبل المنشأة يعتمد على نجاح العاملين داخل الفريق، فهو يحرص على التحلي بأهم الصفات التي تبلور قيادته الرائدة نحو:
- الذكاء الحرفي في ترتيب الأولويات.
- وضع منهج متمم للتطوير لا يتوقف أبداً.
- سعة الأفق التي تستوعب الأفكار الجديدة، ووجهات النظر الحية المبدعة.
- الفهم الجيد للمحيطين.
- تبني روح الفريق بإيثار الغير، وإنكار الذات.
- العدل وإحترام الآخرين.
- الإقدام والثقة بالنفس، والتحدي.
- الفهم العلمي.
- اللياقة البدنية والذهنية.
- الاعتراف بالخطأ والرغبة في التغيير عندما يكون ضرورة.

التحدي الكبير الذي يواجه مستقبل القائد:

في عالم التجارة والأعمال، تتحقق الأحلام من خلال بناء وتطوير الأفراد أو العملاء في الداخل والخارج، وتفعم المنشأة بالحيوية حين يساعد القائد على التطور وعبور الحواجز التي تعوقه. وفي الوقت نفسه، فإن القيادة الحقيقية أن ترى الناس تتقدم معك، فالقيادة - بمفهوم مبسط - وجدت من أجل الناس، وإذا كنا صالحين كبشر سنصلح كقادة وإذا صلحنا كقادة، فسوف نصلح من حولنا.

فهرس الخلاصة

- ١ القائد عند الأزمات
- ١ * لاتمسك حذوة الحصان وهي ساخنة!
- ١ * المواقف الساخنة (الأزمات)
- ٢ صفات القيادة
- ٢ * القائد والمسئولية الشخصية
- ٢ * القيادة فن وعلم وتعلم
- ٢ * ميلاد قائد
- ٢ * نقطة التحول
- ٣ * الحواجز
- ٣ * نشأة المواقف الساخنة (الأزمات)
- ٣ * ابدأ بنفسك
- ٣ * ليست القيادة مناورة
- ٣ * المشكلات
- ٤ خطوات القائد وقت الأزمات
- ٤ * الخطوة الأولى: تكوين فريق عمل لوقت الأزمات
- ٥ * الخطوة الثالثة: تخطيط الوقت أثناء الأزمات
- ٥ * الخطوة الرابعة : الارتفاع بالمعنويات وقت الأزمات
- ٥ * الخطوة الخامسة : الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة
- ٦ * الخطوة السادسة: حل المشكلات وقت الأزمات
- ٦ خطوات حل المشكلة:
- ٦ تذكر أقوال هؤلاء:
- ٦ * الخطوة السابعة: التغيير وقت الأزمات
- ٧ مراحل عملية التغيير:
- ٧ خطوات يجب اتباعها لتحقيق بداية ناجحة للفكرة الجديدة:
- ٧ مواجهة التجديدات المستقبلية للقيادة.
- ٧ كيف يكون قائد الغد؟
- ٧ التحدي الكبير الذي يواجه مستقبل القائد:
- ٨ خلاصة الخلاصة

بيانات الكتاب

Title: Leadership when the heat is on

Author: Danny Cox & John Hoover.

Publisher: McGraw-Hill, Inc.

Pages: 200.

ISBN: 0-070-133123.

Date: 1993.

خلاصة الخلاصة

* القائد الذي لا يعاني يعيش في عالم الواهمين، وإذا افترضنا - جدلا - عدم وجود معاناة، فيجب إيجاد الخبرة وتعلمها من أولئك الذين عاشوا الصعاب والأخطاء والعثرات.

* إن الصعاب لا تميمت، ويمكن أن تؤدي إلى الأداء الجيد في ضوء الخبرة المكتسبة منها.. ورغبتك في تحقيق ذلك.

* يتصف القائد ببعض الصفات الأساسية مثل السلوكيات الرفيعة، والطاقة العالية، والبراعة في تحديد الأولويات، والشجاعة والتفاني، ثم التحرر والإبداع، والتكيف والحماس، فالواقعية والرغبة.

* عندما تريد تكوين فريق عمل في وقت الأزمات، ترفع عن الأعمال الصغيرة، وأنظر للأمور عن قرب، واحترم جميع الآراء والشخصيات، واعمل على تهدئة الموقف المتوتر، فالقيادة ليست لقباً يمنحه لك من تقودهم، ولكنه لقب تحصل عليه بنفسك... ولا تنتظر للعاملين معك على أنهم مجرد أدوات، فإرادة الإنسان تعني القدرة على العمل وتطويره.

* تحديد الأعمال وقت الأزمات تعني أنك لا تستطيع أن تقود الناس إلا بالمستقبل.. ومحاولة قيادة منشأة دون أهداف محددة أشبه بسفينة تبحر بلا اتجاه.

* عش الحياة ولا تمثّلها، فالفرق بين الرئيس الذي عمد إلى إعداد نفسه جيدا، والقائد المزيف، هو كيفية استخدام الوقت الذي خصص لكل من العمل والحياة.

* لا يمكن أن تجمع بين روح معنوية منخفضة وأداء جيد..

والروح المعنوية العالية هي حالة يحس فيها الفرد بالثقة والشجاعة فيجب - إذن - على القائد أن يبتعد عن العوامل التي تؤدي إلى انهيارها أو مجرد انخفاضها.

* عندما تشتد المواقف يكون الإبداع ضرورة وليس ترفيها، وإذا كانت الطرق والوسائل القديمة تؤدي لمشكلات ومواقف معقدة، فإن الطرق والوسائل الجديدة تكون هي المخرج.

* ثق - دائما - بأن الشخص الذي ليس لديه مشكلة يحلها يكون خارج اللعبة، فلا تنصارع مع المشكلات ولكن تعامل معها.

إن الشخص الذي يستحق أن يكون قائدا، لن يشكو أبدا من غياب مساعديه، أو عدم تقدير وعرفان العامة، فكل هذه الأشياء جزء من معترك الحياة الكبيرة، ومواجهتها وعدم الاستسلام لها يعد أكبر دليل على الفوز.