

آنى كوتزمان
وماندى كوتزمان

طبعة جديدة منقحة

إستمع لى، أستمع إليك

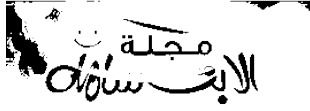
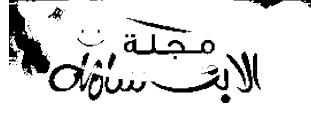
دليل يرشدك إلى الوعي بالذات
وتعلم مهارات التواصل والتعامل مع
المشكلات والخلافات

زينة العابدين

مجلة الابتسامة



مكتبة جريب
GRIP BOOKSTORE
not just a bookstore
أبستامر مكتبة



استمع لي،
أستمع إليك

مجلة
الابن ساهو

مجلة
الابن سارة

آنى كوتزمان
وماندى كوتزمان

استمع لى، أستمع إليك

دليل يرشدك إلى الوعي
بالذات وتعلم مهارات التواصل والتعامل
مع المشكلات والخلافات

مطبعة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a bookstore...
...إننا نكثر من الكتب...



للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
www.jarirbookstore.com نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

تحديد مسؤولية / إخلاء مسؤولية من أي ضمان
هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بدلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والنتيجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن ويكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسؤولية ونخلي مسؤوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاممة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

الطبعة الأولى ٢٠١٠

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

Listen to Me Listen To You

Text Copyright © Anne Kotzman & Mandy Kotzman 2007

Illustrations copyright © Simon Kneebone 2007

All rights reserved.

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.

Copyright © 2010. All rights reserved.

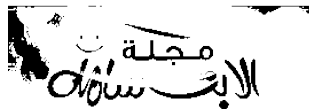
No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including scanning, photocopying, recording or by any information storage retrieval system.

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٠٠٠٩٦٦١٤٦٦٦ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣ +

Anne Kotzman &
Mandy Kotzman

LISTEN TO ME LISTEN TO YOU

A practical guide to
self-awareness, communication skills
and conflict management



مجلة
الابن سارة

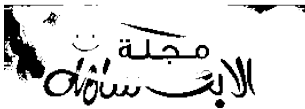
استمع لى، أستمع إليك

تم اعتماد "أنى كوتزمان" طبيبة نفسية فى ميلبورن منذ عام ١٩٧٨، وقد بدأت ممارسة حياتها المهنية فى المراحل الأولى لتعليم الأطفال، قبل أن تدرس فى مجالات علم الاجتماع وعلم النفس وتقديم الاستشارات. وقد عملت مدرسة ومستشارة للطلبة فى معهد لتنمية الأطفال فى المراحل الأولى من طفولتهم، كما أسهمت فى إعداد ورش العمل وحلقات التدريب فى العديد من الأماكن التى تشمل معهد تعليم الكبار وتقديم خدمات إعادة التأهيل وفرق المجتمعات. وقد عملت "أنى" أيضاً طبيبة نفسية تقدم الاستشارات لأكثر من عشرين عاماً. أما الدراسات المتقدمة التى أعدتها فى علاج مشكلات الأسر من خلال التركيز على الحلول فقد عززت إيمانها بالقوة التى يتمتع بها الناس وقدرتهم على حل مشكلاتهم بأنفسهم، وهى تعيش حالياً فى مقاطعة شبه جزيرة مورنينجتون بولاية فكتوريا.

تخرجت "ماندى كوتزمان" - ابنة أنى - فى جامعة موناشر. وحصلت على بكالوريوس العلوم (مع مرتبة الشرف) فى الأحياء والجغرافيا الطبيعية. كما حصلت على درجة الدكتوراه فى علوم البيئة، هذا فضلاً عن أنها حصلت على دبلومة التعليم. وبعد أن قامت بالتدريس وحضرت أبحاثاً فى أستراليا وبعض دول الشرق الأوسط والولايات المتحدة الأمريكية، أسهمت فى برامج الإصلاح فى أستراليا (وزارة العدل بكوينزلاند) والتدريب على أمور الحياة فى الولايات المتحدة الأمريكية (فى معهد التدريب على أمور الحياة) وقد التزم تدريب "ماندى" بالمبادئ والقوانين الأخلاقية الخاصة باتحاد التدريب الدولى وذلك باعتبارها عضواً فيه. وقد ركزت على تحسين وعيها بذاتها وفعاليتها الشخصية وعلى إيجاد وخلق حلول لتحديات الحياة، لمزيد من المعلومات: يمكنك الرجوع للموقع الإلكتروني www.creativepursuits.net

إلى بيل ولوراني وليندساي وجون وديفيد ...

وكل من بذل قصارى جهده لتحقيق تواصل فعال مع نفسه ومع الآخرين وبذلك أصبح نموذجاً حياً على قوة التغيير الإيجابي في حياته وحياة الآخرين.



المحتويات

١	مجلة الابن سادة	مقدمة
٧		تعليقات افتتاحية

الجزء الأول

١٣	تقدير الذات
١٥	التقدير المتدنى للذات: مشكلة شائعة
١٧	ما مقدار أهمية تقدير الذات؟
٢٠	اكتساب تقدير الذات
٢١	النماذج الدائرية للتنمية الشخصية
٢٣	تستطيع أن تتغير حقاً
٢٥	كيف لي أن أبدأ؟
٢٧	هل سأصبح أناًانياً؟
٢٩	اكتساب تقدير الذات

تدريب: تقدير الذات ٣٠ - وضع هدف جديد ٣٠ - اعرف

نفسك ٣١ - تدريب: مواطن قوتك ٣٢ - تعلم الاسترخاء ٣٢ -

تدريب: الاسترخاء ٣٣ - حديث النفس ٣٣ - تحديد المشكلات ٣٥

تخلص من نظارتك السوداء ٣٥ - انتبه إلى علامات الخطر ٣٦ - كن

واقعيًا ٣٦ - تحسين مهاراتك في التواصل ٣٧ - طلب المساعدة ٣٧

الجزء الثانى

٣٩

المعرفة والوعى بالذات

٤١

توسيع مجال الاختيار

٤٢

لماذا تتجشم عناء مراقبة نفسك بعناية؟

٤٥

مراقبة نفسك

تدريب: مراقبة موكب الأفكار ٤٥ - تدريب راقب نفسك ٤٦

٤٨

توثيق معرفتك بنفسك

٤٩

وجود احتياجات لا يعنى أنك مزعج ومُلح فى السؤال

٥٤

هل تلبى احتياجاتك؟

تدريب: معرفة احتياجاتك وتلبيتها بطرق صحية ٥٦

٥٨

القيم

تدريب: قيمك الجوهرية: تأمل الحياة ٥٩ - تدريب: قيمك الجوهرية:

اسأل أصدقاءك ٦٠ - تدريب: قيمك الجوهرية: استخدام قائمة ٦٠

تدريب: قيمك الجوهرية: لعبة البطاقات ٦٣ - تدريب: قيمك الجوهرية:

صقل تعريفاتك ٦٤ - تدريب: قيمك الجوهرية: كما تظهر فى أوقات

التسويق ٦٥

٦٦

الهدف: صقل الجوهر

بيان الهدف: الدليل الموجز للرفض أو القبول ٦٧ تدريب: أروع خبراتك

٦٨ - تدريب: فى رثائك وتأيينك ٦٩ - عش حياة ذات هدف واتجاه ٧٠

الجزء الثالث

الاستماع الفعال

٧١

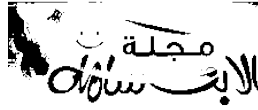
٧٣

٧٥

٧٦

٧٩

٨٢



أهمية الاستماع

تعلم الاستماع

ما الاستماع الفعال؟

التواصل: كيف يعمل؟

أنواع الاستجابة

تدريب: استكشاف نوع استجابتك ٨٣ - خمسة أنواع شائعة

للاستجابة ٩٤ - تدريب: الوعي بأنواع الاستجابة ١٠٠ - تدريب:

الاستجابة التعاطفية ١٠٠ - تدريب: الكلمات التي تعبر عن المشاعر ١٠١

١٠٢

قيمة الاستماع الفعال

١٠٤

كيف اكتسبت نوع الاستماع الذي تستخدمه؟

تدريب: خبراتك المبتكرة ١٠٧

١٠٨

تعلم المهارات

١١٠

الانتباه

إظهار الحضور ١١٠ - إيجاد المكان المناسب ١١١ - الاهتمام بالاحتياجات

الملحة ١١٢ - التواصل البصري ١١٢ - وضع التنبيه واليقظة ١١٣ - الحركة

المناسبة ١١٤ - تجنب كل ما يشتت الذهن ١١٤ - الانتباه النفسي ١١٥ -

تدريب: التنبيه واليقظة ١١٦

١١٨

مهارات التشجيع

المتابعة ١١٨ - تدريب: التدريب على المتابعة ١١٩ - الدعوات ١٢٠ - تجنب

المواقف ١٢١ - الحدود الدنيا من عبارات التشجيع ١٢٥ - الأسئلة المفتوحة

١٢٦ - الصمت الذي يعكس التعاطف ١٢٧

١٣٠

مهارات الانعكاس / التأمل

تدريب: الاستجابة لموقف ما ١٣١

إعادة الصياغة ١٣٤ - عكس مشاعر المتحدث ١٣٤ - إظهار المشاعر
والحقائق ١٣٩ - الصمت الذي يعكس التأمل ١٤١ - تأمل الموضوعات:
التلخيص ١٤٢ - أسلوب اللفه ١٤٣ - عبارات مفيدة ١٤٤

١٤٦ التأمل الجيد: ملخص

تدريب: التدريب على إعادة الصياغة ١٤٦ - تدريب: التدريب مع صديق

١٤٨

١٤٩ أسئلة كثيرًا ما تُطرح

متى يكون من المناسب استخدام الاستماع الانعكاسي / التأمل؟ ١٤٩ -
كيف لي أن أعرف أنني أستمع بشكل فعال؟ ١٥٤ - ما الذي ينبغي عليّ
عمله عند فشل الاستماع الانعكاسي / التأمل؟ ١٥٥ - متى يكون الاستماع
الانعكاسي / التأمل غير مناسب؟ ١٥٨

١٦٠ الصفات الشخصية

الأصالة ١٦٢ - القبول ١٦٢ - التعاطف ١٦٣

١٦٤ اهتم بنفسك

الجزء الرابع

١٦٧ تأكيد الذات

١٦٩ أهمية تأكيد الذات

١٧١ عم يدور تأكيد الذات؟

١٧٧ سلوك تأكيد المرء لنفسه وتقدير الذات

- نتائج عدم تأكيد الذات ١٧٧ - حقوقك ١٧٨ - لماذا لا تؤكد ذاتي؟ ١٨٤
- ١٨٥ تعلم تأكيد الذات
- البدا ١٨٨ - تدريب: تأكيد الذات ١٨٨ - تدريب: ما الذي يمنعك
من تأكيد ذاتك؟ ١٩٢ - التعامل مع القلق والتوتر ١٩٣
- ١٩٢ مهارات لإظهار تأكيد الذات
- لغة الجسد ١٩٤ - رسالة "أنا" ١٩٥ - الرسائل الكاملة ١٩٧ - التفاوض
للوصول لحل وسط ١٩٨ - تعزيز المحادثات في المواقف الاجتماعية ١٩٩ -
وضع حدود: كيف تقول "لا" ٢٠٢ - السعي للتوضيح ٢٠٢ - التشويش ٢٠٣
التكرار ٢٠٤ - الاستجابة للنقد بتأكيد الذات ٢٠٦ - التعامل مع
الغضب ٢٠٧ - خطة من خمس نقاط ٢١٠ - تدريب: ممارسة تأكيد ذاتك ٢١١
- ٢١٣ التعبير المناسب

الجزء الخامس

- ٢١٥ التعامل مع الخلافات
- ٢١٧ حول النزاعات
- تدريب: خبرتك ٢١٨
- ٢٢٠ اتقاء الصراعات الضارة
- تفحص الصراعات الواضحة ٢٢٠ - انتق معاركك ٢٢٢
- ٢٢٢ التعامل مع الصراعات
- ٢٢٢ تحديد المرحلة
- ٢٢٤ بعض المناهج الشائعة

الإنكار والتجنب: يخسر فيه كلا الطرفين ٢٢٥ - الاستسلام، الإذعان،
التنازل: أنت تخسر، هم يكسبون ٢٢٥ - السيطرة: أنت تكسب، هم
يخسرون ٢٢٥ - الوصول لحل وسط: كل منكما يكسب شيئاً ويخسر شيئاً
٢٢٦ - التعاون: يفوز كلا الطرفين ٢٢٧

٢٢٨ حل الصراعات بأسلوب التعاون

السلوكيات المحترمة ٢٢٩ - التعرف على المشاعر ٢٣٠ - الاستماع
الفعال ٢٣٠ - عرض حجتك ٢٣١ - الكشف عن الاحتياجات الكامنة ٢٣٢
تدريب: الكشف عن الاحتياجات ٢٣٣ - توليد حلول ٢٣٤ - تدريب: توليد
حلول مبتكرة ٢٣٥ - التخطيط والتنفيذ: تحديد مهام كل شخص ووقت
ومكان التنفيذ ٢٣٦ - تقييم العملية والنتيجة ٢٣٦ - التأكيد، الصفح،
الشكر ٢٣٨ - تدريب: التدريب على استخدام العناصر التسعة ٢٣٨

٢٣٩ استخدام حل الصراعات بأسلوب التعاون

٢٤٢ تعليقات ختامية

٢٤٧ شكر وتقدير

٢٥٠ لمزيد من القراءة

٢٥٧ ثبت المراجع

مقدمة

هل نحن فى حاجة لكتاب آخر من كتب تطوير الذات؟ إن أرفف المكتبات ومتاجر بيع الكتب مكتظة بالكتب التى تهتم بتطوير النفس والتمتع بحياة أروع وأجمل. ولكن لسوء الحظ، فإن الكتب المتوفرة تتباين قيمتها والحقائق الواردة فيها كثيرًا، حيث يكتب بعضها كُتَّاب موهوبون يتمتعون بمهارة توصيل الأفكار بسهولة ويسر، فى حين أن البعض الآخر بعيد كل البعد عن الحقيقة، فهو أقرب للخيال. وكما هو معروف، فالمعالجات المزيفة ليست عديمة الجدوى فحسب وإنما مؤلمة للغاية.

لا يعد هذا الكتاب واحدًا من كتب تطوير الذات فحسب، ولكنه طبعة جديدة أشبه بجوهرة تتلألأ فى الظروف الحالية. دعنى أعرض عليك نبذة عن هذا الكتاب حتى تتأكد من سلامة المنطق المعروض فى الكتاب.

كنت أنا و"أنى" نعمل فى أوائل السبعينات فى معهد يعلم الطلاب طرق تنمية الأطفال خلال المراحل الأولى، وقد كانت "أنى" تعمل مدرسة ومستشارة للطلبة وكنت أنا محاضرة لعلم النفس. وقد وجدنا أن المنهج يوفر للطلاب المعرفة حول تنمية المراحل الأولى للأطفال، إلا أنه لم يكن يدهم للخروج للوسط الاجتماعى الخاص بمكان عملهم. ولم يكن مدرسو المراحل الأولى من الطفولة يعملون مع الأطفال فحسب وإنما جنبًا إلى جنب معاونى المعلمين والآباء، وعادة ما كانوا مشغولين بالاجتماعات التى يعقدها مجلس الآباء وعلى سبيل المثال، فإن معرفة أن البسكويت المحلى ليس صحيًا لأسنان الأطفال أو لعمليات الأيض لديهم يعد أمرًا مختلفًا

مقدمة

تماماً عن الجانب العملى، أى معرفة ما يتوجب عليهم فعله. إذا ما أحضر ولى أمر أحد التلاميذ طبيباً من البسكويت إفتاراً لولده، خاصة إذا كان هذا الوالد رئيس مجلس الآباء، فإن مهمة المعلم هنا تتطلب لياقة ودبلوماسية، ليس هذا فحسب وإنما تتطلب كذلك صرامة وطبيعة أخلاقية معتبرة.

لقد عملت أنا و"أنى" مع بعضنا البعض لوضع منهج أسميناه بعلم النفس الإنسانى، وذلك استجابة منا لاحتياجات الطلبة. ويساعد هذا المنهج الطلبة على استكشاف طبيعة عملية التفاعل الاجتماعى لديهم وأدوات التواصل التى يستخدمونها فى محيط عملهم. وقد أدركنا أن مهارات الاستماع يجب أن تأتى فى المقام الأول، ليس فقط لأن كل طالب فى حاجة لتعلم كيفية الاستماع، وإنما لأن التدريب على الاستماع يغير طبائع المجموعات. فالمجموعات التى يحسن أفرادها الاستماع ويستجيبون لبعضهم البعض بطريقة مناسبة يمكن أن تقدم الدعم اللازم للتعبير عن الرفض بصراحة واستكشاف الأمور التى يتم تجنبها فى الغالب ومعرفة أن الناس قد تختلف فيما بينهم ولكنهم يبقون جزءاً من المجموعة. وعلى مدار السنوات، كان هناك عدد من محاولات مستقلة لتقييم هذا المنهج، مما أكد منطقيته وقدرته على توليد مزيج من الآثار الإيجابية.

استجابة لحاجتنا للنصوص التى تتناول مهارات التواصل لدى الطلبة، كتبت "أنى" ونشر لها المعهد كتيبين: الأول يستكشف الحزم والصرامة والثانى الاستماع الفعال. ويتضمن الكتاب الواقع بين يديك هذين الكتيبين اللذين نشرتهما دار نشر بنجوين فى عام ١٩٨٩ مما زاد من الجمهور الذى اطلع عليهما. بعد ذلك فى عام ١٩٩٥ قام المعهد الاسترالى للأبحاث التربوية ACER بنشر هذا الكتاب على هيئة كتيب للتدريب على مهارات التواصل بين الأفراد الذى يقدم المادة الأساسية كسلسلة من مجموعات

التدريبات التي يمكن للمدربين وقادة الفرق استخدامها جنباً لجنب مع الكتاب. وقد تمت مراجعته بشكل جيد وينصح العديد من الخبراء بقراءته نظراً للنجاح الكبير الذي حققه.

تجمع هذه النسخة الجديدة من هذا الكتاب – الذي يعد ثمرة عمل أم وابنتها – بين كل ما هو قديم وجديد وكل ما هو مجرب وحقيقي (محدث ومعاصر) الذي تم تزويده بأحدث التطورات التي ظهرت في هذا المجال ليعكس أفكاراً معاصرة ولقد أضافت "ماندى" – التي تمتلك خلفية تربوية ورغبة حقيقية في مساعدة الآخرين من خلال خبراتها الحياتية – بعداً إضافياً على منطقية التعامل مع أنفسنا ومع الآخرين، وذلك بعد أن أدركت تأثير ذلك على زيادة وتوطيد صلاتنا مع الآخرين، وبالتالي قدرتنا على التمتع بالحياة.

عند قراءتك لهذا الكتاب أود أن أقنعك بإرجاء الحكم عليه حتى تتم قراءته. فعادة ما يسأل الطلبة: "كيف لى أن أعرف أن هذا المنهج سوف يكون مفيداً بالنسبة لى؟" وكأنهم يتحدثوننى أن أثبت جدوى ما أقدمه لهم قبل أن يجربوه. إلا أننا نتحدث هنا عن التدريب، ولا يمكن للإنسان التدريب بشكل نظرى فحسب. فحتى يتعلم الإنسان السباحة، يجب أن يقفز فى الماء وأن يجرب بنفسه مما يعين المدرب على نصحه وإرشاده. فالأمر يرجع لقدرتنا على تطبيق هذا المنهج.

بعد أن تتم قراءة الكتاب، يمكنك قراءة أجزاء معينة منه مرة أخرى لاسترجاع خبراتك ومعرفة شىء جديد، أو أن تقرأه قراءة تأملية لإحداث تغيير للمتطلبات التنافسية المتزايدة فى ثقافتنا أو للنظر لأفكار معينة عند الشعور بمشكلة وحاجة للنصح والإرشاد. إن هذا الكتاب ملئ بحكمة وتجارب عقود عديدة من خبرة التعامل مع الناس سواء أكانوا أفراداً أم مجموعات، ومن كتابات مفكرين ثاقبى النظر قبل عهود طويلة. وهذا

مقدمة

الكتاب لا يقدم آمالاً وردية مزيفة، وإنما يشرح بطريقة منهجية كيفية بناء علاقات أفضل مع النفس ومع الآخرين، علاقات تقوم على الثقة والفهم المتبادل، علاقات تحسن الجوانب الإنسانية داخلنا، علاقات قادرة على تغيير مجرى حياتنا؛ حياتنا الشخصية وحياة من نتواصل معهم.

إن صحة ومصداقية نص الكتاب لا تعتمد فقط على خبرة مؤلفيه وإنما على العمليات التي تم استخدامها لاستخلاص مادته واختبار صحتها. والكتاب الذي بين يديك سلس تسهل قراءته، ولكنه خصب وعميق بحيث تستفيد منه، والحكم الأخير، يرجع لك عزيزي القارئ. حاول أن تقرأ الكتاب بعقل متفتح. جرب التدريبات التي يعرضها الكتاب وأن تستعير الأفكار التي يقدمها لك. بعد ذلك فكر فيما يناسبك. إنني أعتقد أنك ستستفيد لحد كبير منه تماماً كما هو الحال معي، إنني أتشرف بأن أقدم هذه الطبعة الجديدة من هذا الكتاب:

دكتور دي بريثرتون، ٢٠٠٦

المدير المؤسس للمركز العالمي لتسوية النزاعات وحل المشكلات
أستاذ مساعد، مدرسة العلوم السلوكية التابعة لجامعة ميلبورن
(أستراليا)

على كل منا أن يرهف السمع وينصت، ليعرف الدور الجدير به في هذه
الحياة.

حكمة قديمة

إبراء ذمة

إن هذا الكتاب هو عملنا الإبداعي، ولا توجد أى أفكار جديدة فيه أو من ابتكارنا الخاص، إلا أننا جمعنا الأفكار المتضمنة فيه وقدمناها بطريقة يسهل على كل قارئ فهمها ولقد استفدنا من كم كبير من الأعمال الرائدة فى هذا المجال ونأمل أن ننقل لك - عزيزى القارئ - الثروة التى اطلعنا عليها والتى سبقت ظهور هذا الكتاب وأثرت فىنا وغيرت طريقة تفكيرنا.

تعليقات افتتاحية

إن هذا الكتاب يدور حول الناس، فهو عنك وعنك وكيف يمكننا فهم وتقدير أنفسنا والمحيطين بنا بشكل أفضل، فهو يساعدنا على الاستماع لأنفسنا وللآخرين بطريقة تزيد من احترامنا لأنفسنا ولإقامة تواصل واحترام متبادل مع الآخرين، مما يقلل من حدوث سوء تفاهم أو صراعات.

إن الطريقة التي نتواصل بها هي أكبر عامل يحدد جودة العلاقات القائمة بيننا وما نشعر به تجاه أنفسنا والتأثير الذي نحدثه في الآخرين. إن الطبعة الأولى من هذا الكتاب تناولت أهمية احترام الذات وتأثيره في عملية التواصل وذلك جنباً إلى جنب مع الأساليب العملية لتحسين مهارات الاستماع وتأكيد الذات. وهذه الطبعة الجديدة – التي هي ثمرة تعاون أم وابنتها – تم تنقيحها وتوسيعها لتشمل جزأين إضافيين، أحدهما يتناول الوعي والمعرفة بالذات كأساس لاحترام الذات والتأكيد عليها، وآخر عن فهم وإدارة الصراع بطرق تحسن العلاقات القائمة بين الأفراد وتصل بالنتائج لأفضل شكل ممكن.

إن احترام الذات هو الشعور بالأمان تجاه طبيعتك الشخصية: أي تقدير تفردك وقيمتك الحقيقية كإنسان. وبعد عدم احترام الفرد لنفسه مشكلة شائعة، فالعديد من الناس يجدون صعوبة في تقبل أنفسهم، وهم عادة ما يستصغرون أنفسهم ويشعرون بالدونية أو عدم الجدارة. وهذه الرؤية السلبية للنفس يمكنها أن تنعكس انعكاساً خطيراً على الطريقة التي يتواصلون بها مع الآخرين، كما أنها تضعف علاقاتهم الشخصية والمهنية. والجميل في الأمر أنه من الممكن لنا أن نتعلم معرفة النفس وتقديرها

تعليقات افتتاحية

والتواصل مع أنفسنا تواصلًا فعالاً وتحسين علاقاتنا مع الآخرين. إن الوعي بالذات والمعرفة بها هما كيفية رؤيتنا وفهمنا لأنفسنا وتصرفاتنا واحتياجاتنا ورغباتنا وقيمنا ونقاط قوتنا وضعفنا وتاريخنا... إلخ، ودون تحسين شعور الإنسان بذاته، يقع الإنسان فريسة سهلة للضياع والجهل بنفسه وبما يرغب فيه.

على نحو نموذجي فإن الإنسان يستمر في تطوير نفسه ومعرفته بها طوال حياته، وذلك من مصلحته، ولأن هذا يؤثر على طريقة تواصله مع الآخرين. ومن الصعب التواصل مع الآخرين بشكل جيد إذا لم يكن الإنسان يعرف جيداً ما يقول. كما أنه قد يميل للوم الآخرين على الصعوبات التي تواجهه، ويساعد تأمل الإنسان لنفسه واستكشافها على الوضوح وفهم الذات؛ مما يعيد إليه نشاطه وحيويته ويعزز من إحساسه بهدفه في الحياة.

إن القدرة على الاستماع للآخرين من العناصر الأساسية للتواصل الفعال فضلاً عن الاستجابة بالشكل المناسب بطريقة تعزز الفهم المتبادل بين الناس. وبعد الاستماع للآخرين والتعبير عن نفسك أو (تأكيد نفسك) من العناصر التفاعلية لعملية التواصل. وقد يولد عدم القدرة على القيام بأي من الأمرين الكثير من الجدل والنزاعات غير الضرورية، ويمكن للإنسان تعلم كيفية تأكيد نفسه وتنمية مهارات الاستماع لديه، كما هو الحال مع مهارات الحياة الأخرى، وقد يتعجب الإنسان من تأثير تحسين هذه المهارات على جودة عمليات التواصل التي يقوم بها.

إن الصراع جزء لا مفر منه في حياتنا. فأفضل مهارات الاستماع وأنسب الطرق لتأكيد الذات لا يمكن أن يجنبنا النزاعات التي تنشأ من اختلاف الحاجات والرؤى والأهداف. غير أن مهارات التواصل التفاعلي يمكنها

تعليقات افتتاحية

أن توضح سوء التفاهم وتضع النزاعات فى سياق منفتح بإدارتها بمزيد من السهولة، وباستغلالها استغلالاً بناءً، إن المهارة فى إدارة المشكلات والنزاعات من المهارات التفاعلية التى لا تقدر بثمن. وعلى الرغم من أن حل النزاعات أصبح حقلاً كبيراً من حقول الخبرة المتخصصة، فإن هناك بعض المبادئ العامة والتدريبات التى يمكن لنا جميعاً استخدامها لتسهيل حياتنا وتحقيق أهدافنا.

لقد تم تقسيم هذا الكتاب لخمسة أجزاء تسهيلاً على القارئ؛ ولكن يجب معرفة أن أجزاءه متداخلة وأنها مترابطة فيما بينها ارتباطاً شديداً.

يتناول الجزء الأول طبيعة وأهمية احترام الذات ويقترح بعض الطرق التى تساعد الفرد على تقدير ذاته. وعلى الرغم من أن احترام الإنسان لنفسه يبدأ من المراحل المبكرة من حياته، فإن بإمكانه اختيار تعديل نظرتة لنفسه بعد بلوغه. ومن شأن تعلمك أن تفهم نفسك فهماً أفضل وأن تحسن من صورتها وأن يتيح لك تطوير إمكانياتك لأقصى حدودها، وكذلك أن تفعل هذه العملية نفسها لدى الآخرين من حولك - الأطفال منهم على وجه الخصوص.

يلعب الوعى بالذات والمعرفة بها - موضوع الجزء الثانى - دوراً مهماً فى تحسين احترام الإنسان لنفسه وعمليات التواصل التى يقوم بها. ويتيح تطوير معرفة الإنسان بنفسه فرصة للتفكير فى حقيقته والأمور المهمة بالنسبة له وكيف يرغب فى عيش حياته. ولعملية إدراك الذات جوانب عديدة، مع سبل لا حصر لها يمكن السعى خلالها، وقد قصرنا مناقشتنا على الاكتشاف العملى للاحتياجات والقيم والأهداف نظراً للدور المهم الذى تلعبه فى تحديد مدى رضا الإنسان عن حياته وسعادته بها ونجاح تفاعلاته مع الآخرين.

تطبيقات افتتاحية

أما الجزء الثالث – الاستماع الفعّال – فسيكشف العديد من مهارات الاستماع وبعض نتائج الأساليب المختلفة للاستجابات وما يرتبط بها من توجهات وافتراضات وردود أفعال. ويتناول الفصل الطرق التي يتلقى بها الإنسان الرسائل ويركز على كيفية الاستجابة بأفضل شكل ممكن مما يشعر الآخرين بأنه تم الاستماع الجيد لهم وفهمهم تمامًا. وهذا هو جوهر عمليات التواصل الناجحة. ونظرًا لأن الاستماع الفعال يمثل تحديًا لا يمكن للإنسان تخيله، فقد تم تضمين بعض التدريبات في هذا الجزء لتمد القارئ بفرصة على التدريب عليه وتنمية مهاراته.

ويتناول الجزء الرابع مسألة تأكيد الذات، وهو التعبير عن الذات بالشكل المناسب مع احترام حقوق الآخرين، الذي يختلف اختلافًا كبيرًا عن التعدي على حقوق الآخرين. وبعد تعلم إيجاد أرضية مشتركة – من أجل تأكيد الذات التي توازن ما بين حقوق الآخرين والتعدي عليهم – من الجوانب المهمة في عمل علاقات ناجحة مع الآخرين. ويتضمن تأكيد الذات تحمل المسؤولية الشخصية عن أفكارك ومشاعرك وتصرفاتك والتعبير عنها بوضوح وبالشكل اللائق.

أما الجزء الخامس فيتناول إدارة النزاعات وهو ما قد يكون أصعب عمليات التواصل مع الآخرين. وهو يعرض بعض أسباب نشوء النزاعات على الرغم من نوايا الفرد الطيبة ويقر بأن هذا الجزء أمر طبيعي بل ويساعد على الإبداع في هذه الحياة. ويقدم هذا الجزء بعض الطرق البسيطة لتحسين عملية تسوية النزاعات والتعامل معها.

إن توضيح هذه الجوانب من عملية التواصل أمر مقصود لمناقشة كل جزء منها بالتفصيل. على الرغم من ذلك، تحدثت هذه الأمور على أرض الواقع في آن واحد كما يحدث في عمليات التواصل المعقدة التي تحدث بين الأفراد. ويجب أن ينتبه القارئ لهذه الحقيقة عند قراءته للكتاب.

تعليقات افتتاحية

إن المهارات التي يتناولها هذا الكتاب قد تبدو بسيطة للغاية، غير أنها تحتاج للتطبيق، بحيث تستطيع أن تدمجها في أسلوبك الشخصي في التعامل. لهذا السبب، تشمل الأجزاء الخمسة للكتاب بعض التدريبات البسيطة والعملية التي يمكن استخدامها في الصفوف الدراسية أو في المجموعات، أو مع الأصدقاء أو مع نفسك. وعلى الرغم من أنك قد تميل للبدء بقراءة الجزء الذي يجذب انتباهك في الكتاب، فإننا ننصح بقراءة باقى الأجزاء لتكوين صورة أفضل عنه.

إن الأفكار التي يطرحها هذا الكتاب قد تفتح شهيتك لقراءة المزيد منه والتدريبات التي يقدمها، لذلك تحتوى الملحقات الموجودة به على قائمة بأفضل المراجع لمساعدة القارئ على استكشاف موضوعات بعينها. تذكر أن أبسط التغييرات في رؤيتك لنفسك وسلوكياتك مع الآخرين قد تكون لها نتائج هائلة.

الجزء الأول

تقدير الذات

يمكنك أن تتعلم كيفية تحسين شعورك تجاه
نفسك ورفع ثقتك بها

- هل تعتقد أن الآخرين يتدبرون أمورهم خيرًا منك؟
- هل تشعر بأنك غير محبوب أو غير قابل لأن تُحب؟
- هل تشعر بالأسى لوجودك فى الحياة؟
- هل تشعر بالدونية؟
- هل تشعر بأن رأيك لا يستحق التعبير عنه؟
- هل تخشى أن تبدو أحمق أمام الآخرين؟
- هل تقلل من نجاحاتك وتؤكد فشلك؟
- هل يحول القلق دون تألقك؟
- هل إحساسك بالذنب يشدك للخلف؟
- هل تخشى التحدث أمام مجموعة كبيرة؟
- هل تقدر نفسك حق قدرها؟

التقدير المتدنى للذات، مشكلة شائعة

أغلبنا يعاني من أوقات يشعر فيها بعدم الثقة في نفسه والقلق الشديد وعدم الجدارة، أو يجد صعوبة في التعبير عما يشعر به وما يرغب فيه أمام الآخرين. وقد يستحوذ الشعور بعدم الجدارة على بعض الناس مما يسيطر على جميع جوانب حياتهم، أما بالنسبة للبعض الآخر، فقد تسبب بعض المواقف مشكلات كبيرة؛ كما في حالة التحدث مع الخبراء أو ذوى السلطة أو أمام مجموعات كبيرة من الناس وحل النزاعات أو عندما يكونون موضوع تقييم من جانب الآخرين.

قد يتأكد إحساس الفرد بتدنى تقديره لذاته من قبل المجتمع خاصة بالنسبة للسيدات والعاملين بالمهن التي تركز على خدمة الآخرين والاعتناء بهم مثل رعاية الأطفال والتمريض والتدريس والأعمال الاجتماعية وتقديم الاستشارات. وهذه الأدوار المهمة عادة ما يتم الانتقاص من أهميتها وفي مثل تلك الأحوال، يمكن للمرء أن ينسى ضرورة اعتناؤه بنفسه، وقد يرى هذا نوعاً من الأنانية غير المقبولة.

يشعر الرجال أيضاً كثيراً بالشك في أنفسهم وبالذونية خاصة فيما يتعلق بالمكانة والأداء أو الاستجابة للأمر المجتمعية التي تتعلق بارتباطهم بالسيدات. وقد يتم إخفاء هذه المشاعر والتعبير عنها من خلال السلوكيات العدوانية أو سلوكيات الميل للسيطرة.

أيضاً كان السبب، يشعر أغلبنا في وقت أو آخر بالشك في العجز عن اتخاذ مواقف صارمة حازمة وهو ما يُشعرنا بالسوء. وقد تشعر بالصيبانية والغباء والخوف من القيام بأمر خاطئة أو من رفض الآخرين. وقد تشعر

بالغضب من نفسك وأنتك قد خيبت ظنك بنفسك، كما أنك قد تشعر أيضاً بأن الجميع أفضل منك وأكثر ثقة في أنفسهم. وقد يؤدي بك الشعور بالاختلاف عن الآخرين إلى الوحدة ويزيد إحساسك بالعزلة وعدم القيمة. ومن السهل أن تقع في هذه الدائرة التي يؤدي فيها عدم تقديرك لذاتك لانعدام ثقتك بنفسك والقلق والتوتر بل وضعف الأداء، مما يؤدي بدوره لزيادة عدم تقديرك لذاتك، ويستمر الأمر على هذا المنوال.

يمكن التأكيد على عدم تقدير الذات بعدة طرق وفقاً لشخصيتك. فقد يشمل ذلك السعى للكمال المستحيل والخضوع المفرط والقلق الشديد والخوف من الفشل بل والمرض في بعض الأحيان، وعادة ما يشعر الأفراد بالغضب والعداء عندما يشعرون بعدم الجدارة والكفاءة. وقد يتصرفون بطريقة سلبية أو عدائية، أو قد لا يبدون أى اهتمام بأنفسهم أو يلجئون للانسحاب، وكثيراً ما ينتقلون سريعاً من حالة شعورية إلى أخرى. وقد يشق عليهم الانعتاق من مخاوفهم بحيث يصعب عليهم الإنصات لشخص آخر بتفهم.

حين تشعر بانعدام الجدارة والكفاءة قد تتسحب وتحتفظ بمشاعرك وأرائك لنفسك ثم تقدم بعد ذلك على عدم التعبير عنها، وقد تشعر بإغفال الآخرين لك والضعف والإحباط وتنفجر وتهاجم الآخرين ثم تشعر بالذنب بعد ذلك. ويسبب كل ذلك فشل علاقاتك بالآخرين مما يزيد من مشاعرك السلبية التي تشعر بها.

عند قراءتك لهذا الكتاب، قد تقول لنفسك: "نعم هذا ما يحدث دائماً لي، ولكن ما الذي يعنيه ذلك؟ ليس هناك ما يمكنني القيام به فهذه هي طبيعة شخصيتي".

ليس ذلك صحيحاً، فالطريقة التي تنظر بها لنفسك من الأمور المكتسبة، وكل ما هو مكتسب يمكن إعادة تعلمه من جديد، فأنت في إمكانك تغيير

الطريقة التي تنظر بها لنفسك إذا أردت ذلك. إذا كنت قد تعلمت أي شيء فيما مضى غير صحيح أو مفيد بالنسبة لك في الوقت الحاضر، يمكنك أن تتعلم كيف تغيره. وقد يستغرق ذلك منك بعض الوقت خاصة إذا كان تعلمك الأول للسلبيات مؤكداً وشاملاً أو إذا صرت أكبر سنًا، أو إذا ما كان تعلمك له يشمل جميع جوانب حياتك.

على الرغم من أنك تلتزم بطريقتك في القيام بالأمر، يمكنك أن تعدل الأجزاء التي ترغب في تغييرها من نفسك. ويمكنك أن تتعلم كيف تتعرف على نفسك وتحبها وكيف تعي موطن القوة الموجودة فيك وأن تقدر نفسك وتستمتع بتفردتها وأن تهتم بها، وفي بعض الأحيان لا تكون هناك حاجة سوى لعمل بعض التغييرات البسيطة لتحمل مسئوليات جديدة.

يمكنك أيضًا أن تكتسب توجهات جديدة تمكنك من زيادة ثقتك بنفسك والتواصل بشكل أفضل مع الآخرين، وبمزيد من الصراحة والوضوح وكذلك أن تنهض للدفاع عن مصالحك عندما تختار ذلك.

ما مقدار أهمية تقدير الذات؟

قد تتساءل: "لماذا يعد من المهم أن أحب نفسي وأن أشعر بقيمتي لهذا الحد؟ أليس من الأهم أن أهتم بالآخرين؟ ويشير كل من "كومبس" و"أفيل" و"بيركي" في كتابهم *Helping Relationships* إلى أن:

أهم حقيقة تؤثر في السلوك هي تصوراتنا عن أنفسنا. فما يقوم به الأفراد في كل لحظة في حياتهم هو ناتج عن رؤيتهم لأنفسهم والمواقف التي يواجهونها. فالنفس هي المسؤولة عن الأداء وجوهر جميع التصرفات التي يقوم بها الإنسان.

يشير مفهومنا الخاص بذواتنا إلى مجموع الرؤى والأحكام التي

نصدرها على أنفسنا والتي تحدد من نحن. وهي تعمل كشاشة تعكس كل ما نراه ونسمعه ونقيمه ونفهمه. فنحن نستخدمه كميّار نصدر به الأحكام حول العالم المحيط بنا. فنحن نرى الآخرين طويلاً أو قصاراً، أذكياً أو أغبياء، قادرين أو غير قادرين، مقبولين أو غير مقبولين بما يرتبط بالطريقة التي نرى أنفسنا بها.

إن الطريقة التي نرى بها العالم من حولنا
والطريقة التي ترتبط بها بالآخرين تتشكل وفقاً
لشعورنا تجاه أنفسنا

إن الخبرات التي يمر بها علماء النفس والأطباء المعالجون وغيرهم ممن يدرسون الأفراد تدعم فكرة أن الصحة العقلية والصحة الجسدية والقدرة على عيش حياة منتجة ومثمرة تتبع من مشاعر الإنسان تجاه نفسه، وقد عبر "كومبس" و"أفيللا" و"بيركى" عن ذلك قائلين:

مهما بالغنا فلن نوفى الرؤية الإيجابية للنفس حق قدرها وأهميتها وذلك لتحسين السلوك. فالنفس هي مركز وجود الإنسان والإطار الذي يرجع له في تعاملاته الحياتية. فمن يتعاملون مع مشكلاتهم بطريقة متفائلة يتفوقون على من ينظرون لها بطريقة سلبية، وهؤلاء عادة ما يعانون من الفشل. فالمرء في استطاعته التعامل مع العالم المحيط ومواجهته بصدر مفتوح وقدرة على مواجهته عندما يرى نفسه من منظور إيجابي. أما رؤية الذات من منظور سلبي فإنها تحبس الإنسان في دائرة مغلقة دائماً ما تقل فيها قدرته على التعامل مع الحياة، كما أن جهوده دائماً ما تأتي متأخرة وتكون غير ملائمة.

كثيراً ما تحدثت الراحلة "فيرجينيا ساتير" - وهي من علماء النفس الأمريكيين ذات شعبية عريضة وخبرات طويلة من العمل كطبيبة معالجة

وداعية للسلام وكاتبة - حول أهمية تقدير الذات. وقد لاحظت أن عدم تقدير الإنسان لنفسه من المكونات الرئيسية التي وجدت في جميع الأسر التي تعاني من مشكلات نفسية. وهي تؤمن بأن جميع مشكلات الحياة بما في ذلك الحروب والانتحار تنتج جزئياً من انخفاض إحساس الإنسان بأهميته خاصة عندما يتستر على ذلك ولا يصرح به مما يحيطه بالوحدة والعزلة.

إن أهم ثروة يملكها الإنسان هي ذاته. لذلك يجب عليه الاعتناء بها.

إن خبرتك الشخصية واستجابتك الفريدة للحياة هي أهم ما يقربك من الآخرين. ويمكنك أن تتعلم العديد من الطرق والمهارات المساعدة، إلا أن ذلك لن يكون كافياً ما لم تقدر نفسك حق قدرها، ويشبه كل من "كومبس" و"أفيلا" و"بيركي" تقدير الذات بالإبحار على مركبة قوية:

إن إبحار الإنسان في مركبة قوية يجعله يبصر بعيداً عن الشاطئ، أما عندما تساوره الشكوك والخاوف بشأن مركبته وقدرتها على الإبحار، فيجب أن يحتاط ويظل قريباً من الميناء. وتقدير الذات أشبه بهذا الأمر. فهو أساس متين يساعدنا على التعامل مع الحياة بأمان ويقين.

سأل بعض المدرسين ذات مرة مجموعة من الأطفال: "ما الذي يمكنكم عمله إذا حصلتكم على درجة سيئة في الإملاء؟" الأطفال الذين يتمتعون بفكرة إيجابية عن أنفسهم ولديهم تاريخ مع النجاح اقترحوا العديد من الاحتمالات: على سبيل المثال: "أذاكر بجد" أو "أسأل مدرسي" أو "أندرب أكثر" أو "أسأل والدي المساعدة" أو "أحاول أن أعرف ما الخطأ الذي أقوم به" وهكذا، أما الأطفال الذين لديهم فكرة سلبية عن أنفسهم ولديهم تاريخ مع الفشل فأجابوا جميعاً: "لا شيء" دون أية استثناءات. فهم لم يجدوا أي خيار للمحاولة ولم يكن لديهم أي أمل واستسلموا بمنتهى

السهولة مما زاد من خبراتهم الفاشلة وعدم الكفاءة وترسيخ فكرتهم عن أنفسهم بالضعف وعدم الجدارة والكفاءة.

إن تغذية تقديرنا لأنفسنا وللآخرين واتباع السلوكيات الإنسانية المناسبة من المسؤوليات الضرورية التي يجب أن يهتم بها كل إنسان.

اكتساب تقدير الذات

إن المزاج الشخصي للإنسان تتدخل فيه عوامل الوراثة بدرجة كبيرة. وقد تؤثر طبيعته على رؤيته للعالم بما في ذلك رؤيته لنفسه، وعلى الرغم من ذلك فإن أفكارنا ومعتقداتنا الحقيقية التي نكونها عن أنفسنا والتي تسهم في إحساسنا بذواتنا وتقديرنا لأنفسنا من الأمور المكتسبة، وهذا من حسن الحظ لأن ذلك يعنى أنه يمكننا تعلم تغيير نظرتنا لأنفسنا.

يتم تعلم تقدير الذات من خلال تراكم الخبرات التي نتمتع بها عن أنفسنا والتي ترتبط بتفوقنا في العالم المحيط بنا، ويبدأ تقدير الإنسان لذاته في مرحلة مبكرة من حياته من خلال تفاعلاته مع أسرته الصغيرة التي يعتمد عليها للبقاء على قيد الحياة. بعد ذلك، يتأثر بأساتذته وأصدقائه والإنترنت ووسائل الإعلام ... إلخ. وعادة ما يتم اكتساب عدم تقدير الإنسان لذاته من الأشخاص المهمين بالنسبة له الذين يشعرون بالدونية ويقطعون من أنفسهم وبالتالي يتخذون موقف الدفاع عن أنفسهم وتتسم علاقاتهم بالهدم والتخريب؛ فيخيّبون ظنون الآخرين ويصرون على تبني مواقف غير واقعية والإصرار على الوصول للكمال وإتمام الأمور على أكمل وجه. إن ضعف فكرة الإنسان عن نفسه لا يعنى عدم جدارته وإنما يعنى أن مواقف التعلم التي تلقاها كانت سلبية. وعادة ما يجهل الآباء والمدرسون الآثار السلبية والهدامة للانتقاد والفضل. فهم قد يعتقدون أن الفضل مفيد للأفراد وأنه يبني شخصية قوية وشجاعة وأنه حافظ قوى على النمو.

تقدير الذات

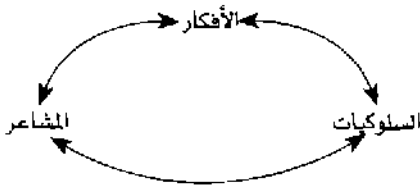
وبالمثل، قد يعتقدون أن الأطفال يصبحون متكبرين ومغرورين إذا ما تم الثناء عليهم وشعروا بلذة النجاح.

إن من يتمتعون بثقة مفرطة في أنفسهم عادة ما لا يشعرون بالأمان مما يجعلهم يحاولون دائماً إقناع أنفسهم والآخرين بتفوقهم. ويتم اكتساب عدم تقدير الذات من خلال الفشل المتكرر الذي يؤدي لعدم الثقة في النفس والشعور بعدم الكفاءة والفشل المستمر وهو منحني دائم الهبوط - فهل يبدو هذا مألوفاً لك؟

النماذج الدائرية للتنمية الشخصية

عادة ما يتم وصف ما كنا نتحدث عنه بأنه حلقة مفرغة تدور وتدور دون أي تغيير. وقد تكون أشبه بمنحني نازل يمضي من سيئ لأسوأ. ويحدث تطوير الذات من خلال تفاعل جوانب مختلفة للإنسان والبيئة المحيطة به. وتؤكد هذه الحلقة التفاعل الذي يحدث بين أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا والعالم المحيط بنا وهو ما يتيح لنا رؤية أنفسنا كنظام داخل نظام آخر.

يمكننا ذلك من رؤية كيف يمكن للتدخل أو إحداث التغيير في أي



مرحلة في هذا النظام أن يؤثر على أجزاء أخرى منه. فتغيير طريقة التفكير تغير سلوكياتنا ومشاعرنا. وإذا ما غيرت سلوكياتك، تتغير

أفكارك ومشاعرك أيضاً وهكذا. وبهذا يمكنك أن ترى بسهولة كيف يمكن لتطوير الذات أن يتخذ منحني صاعداً آخر وتبنى توجهات إيجابية أو العكس؛ أي اتخاذ منحني نازل وتبنى توجهات سلبية.

وهذا النموذج مفيد في النظر لعملية تطوير الذات على العكس من النموذج الخطي المعتاد المبني على السبب والنتيجة، الذي يؤكد دور

الجزء الأول

الخبرات السابقة في تحديد الشخصية ، مما يعجز عن تفسير درجة التغير الذي يمكن للأفراد إحداثه خلال حياتهم.

لنلق نظرة في البداية على المنحنى النازل الخاص بعدم تقدير الذات وعدم الكفاءة الذي يستمر وبتزايد. وفي هذا النموذج يمكنك البدء أو الانتهاء في أي نقطة، فالمهم هو العملية نفسها والاتجاه، لنفترض أن رأيك في نفسك غير جيد، وهو ما يقودك لعدم الثقة في قدراتك وقدرتك على التأقلم مما يؤدي بك للشعور بالضعف وتوقع الفشل وهو ما يؤدي بك بدوره للقلق والتوتر مما يوقفك في مكانك.



النتائج المتوقعة من ذلك هو ضعف الأداء الذي يعزز شعورك بعدم الكفاءة والجدارة الموجود لديك في الأساس. وأي نقد تحصل عليه بالتالي يؤكد عدم كفاءتك وعدم قدرتك على استخدام مهاراتك. ومما يزيد الموقف صعوبة رؤية ذلك بوصفه تهديداً لك وليس تحدياً أمامك. وبالتالي، فإنك

تركز كل قواك فى الدفاع عن نفسك ثم تعاد الخوف والفضل، وبدلاً من التعلم من أخطائك واكتساب قدرات جديدة، تتعلم أنك غير كفاء وعديم القيمة أكثر مما كنت تظن. وتستمر هذه الحالة ومن هنا نطلق عليه منحني نازلاً. هل تشعر بأنها حالة مألوفة بالنسبة لك؟

على العكس من ذلك، يتحرك بك المنحني الصاعد فى الاتجاه المعاكس نحو زيادة إحساسك بالكفاءة والجدارة والثقة وتقدير الذات، مما يجعل المرء يرى فى المواقف الصعبة تحديات له، ويتعامل مع أخطائه كفرص ثمينة للتعلم ويشعر الفرد بالاسترخاء والتعلم من خبراته وحرية التأقلم على الأزمات. ويقوم بتوجيه طاقته للمهمة التى يقوم بها وتتدفق الأفكار والمعرفة بداخله بحرية تامة مما يؤدي لرفع أدائه ويعزز بالتالى من تقديره لذاته.

تستطيع أن تتغير حقاً

عندما يقع الإنسان فى منحني نازل، من المهم أن يعرف أنه قادر على تغيير موقفه. فمن الممكن عكس المنحني النازل لآخر صاعد مما يجعله يشعر بمشاعر أفضل عن نفسه ويفكر تفكيراً من الابتكارية والعقلانية ويتصرف تصرفات تتسم بمزيد من الملاءمة والإيجابية. بمعنى آخر، ليس عليك أن تبقى سجين هذه الحالة من عدم تقديرك لذاتك وهو المنحني النازل وإنما التحرك فى الاتجاه الآخر.

لقد سبق أن ذكرنا كيف يبدأ تقديرك لذاتك بالتشكل خلال الطفولة المبكرة عندما يكون الإنسان لا حول له ولا قوة ويعتمد كلياً على الآخرين وغير قادر على تغيير المواقف التى يوضع فيها. لكنك لم تعد طفلاً صغيراً. لقد أصبحت راشداً، وأصبح فى إمكانك قلب الموقف. أصبح فى إمكانك الآن معرفة أن تقديرك لنفسك ليس بالضرورة أن يكون موضوعياً أو انعكاساً للطريقة التى تتصرف بها وإنما مجرد مؤشر للخبرات التى

الجزء الأول

مررت بها والطريقة التي تم توجيهك أن ترى نفسك بها. وليس في إمكانك استرجاع الماضي ولكن يمكنك أن تمارس بعض السيطرة على ماضيك واتجاه مستقبلك. ومعرفتك لذلك قد تزودك بقوة كبيرة.

ليس هناك طريقة مثلى للتغيير، فدائرة الأفكار/المشاعر/السلوكيات التي سبق ذكرها يمكن وقفها في أى لحظة. وهناك العديد من الأساليب لمعرفة أفضل الحلول بالنسبة لك التي تناسب جميع الأشخاص باختلافهم وتنوعهم واختلاف ما يواجهون من أزمات. فإذا ما غيرت طريقة تفكيرك تجاه نفسك، فسوف تتغير مشاعرك وسلوكياتك. وإذا ما غيرت سلوكياتك، فسوف تشعر وتفكر بشكل مختلف تجاه نفسك. كما أن تغيير شعورك يغير من سلوكياتك وأفكارك. يمكنك أن تجرب العديد من الطرق لمعرفة أنسبها لك في أى موقف تكون فيه.

يجد أغلب الناس أنه من الصعب للغاية إحداث تغيير. وليس ذلك غريباً لأننا دائماً ما نحاول تغيير العادات التي اكتسبناها منذ عهد بعيد وكذلك توجهاتنا التي عادة ما نتعلمها في مرحلة الطفولة وتترسخ داخلنا. ويعنى التغيير ترك الأمور المألوفة المعتادة واتخاذ خطوة نحو المجهول شريطة عدم وجود أى ضمانات. ويتضح الخوف من التغيير في العديد من الأمثال التي نرددتها كل يوم مثل: "رجل سيئ نعرفه خير ممن لا نعرفه". وحتى إذا لم يكن المعروف والمعتاد جيداً بالشكل الكافى، فإنه يبدو أكثر أماناً على الأقل.

يأتى بعد ذلك السؤال الذى كثيراً ما يطرح: "كيف لي أن أعرف أن الناس ستحبني إذا ما تغيرت؟" إنك لن تعرف وقد لا تعرف بالمرّة. الطريقة الوحيدة لمعرفة ذلك هي أن تجرب. فإذا كان إحداث تغيير بعينه يناسبك، فإن من يحبونك ويحترمونك بحق سوف يحترمون جهدك لتطوير قدراتك. وقد تخيفك تجربة وضع اهتمام الآخرين الحقيقي بك محل اختبار، ولكن

تقدير الذات

إذا كانت نواياهم الطيبة تجاهك تتوقف على مشاعرك السيئة وشعورك بالدونية وكونك أقل مما أنت عليه، يصبح عليك اتخاذ قرار. وهناك العديد من الأفراد الذين يرحبون بالتغيير الذى تصبح عليه، خاصة إذا أصبحت أكثر سعادة ورضا عن نفسك.

إن مجرد معرفة أن إحداث تغيير فى شخصيتك من الأمور الصعبة قد يساعدك على الإصرار والتأقلم مع المشاعر التى تشعر بها. لا تحاول أن تتوقع إحداث تغيير كبير أو بسرعة كبيرة. فتأدراً ما يقوم الإنسان بتطوير نفسه دون مشقة. فهو عادة ما يتخذ خطوتين للأمام وخطوة للخلف. فالأهم هو اتجاه التغيير لا حجمه. فحتى الخطوات البسيطة للغاية قد تحدث تغييراً له شأنه.

كيف لى أن أبدأ؟

إذا كنت تعرف أنك تتبع المنحنى النازل الخاص بعدم تقدير الذات، تصبح الخطوة الأولى للاستمتاع بجميع قدراتك هو قرارك بتغيير نفسك. ويعنى ذلك استعدادك للقيام باللازم وتجريب أمور مختلفة وتحمل مسؤولية نفسك. أهم شئ هو تحرى الصدق والصراحة، وتقبل كل جديد من احتمالات وتوجهات وتجربتها. ويحتاج ذلك إلى إسقاط كلمتى "يجب" و "ينبغى" من قاموسك، وأن تصبح أكثر وعياً بما تشعر به وما ترغب فيه (سوف تتم مناقشة ذلك بتفصيل أكبر فى الجزء الثانى). ويعنى ذلك البعد عن إلقاء اللوم على الآخرين أو على الماضى فيما أنت عليه والتحرك نحو تحمل مسؤولية نفسك والتركيز على الحاضر والطبيعة التى عليها أحوالك الآن فعلياً وشكل التغيير الذى ترغب فى إحداثه. ويعنى ذلك الثقة فى خبراتك وتقديرها وتقبل ما تشعر به وأن تقرر الطريقة التى ستتصرف بها.



إن الخطوة الأولى هي أن تكون صريحًا وملتفتًا وأن تنظر لنفسك بوضوح. ولا يعنى ذلك عمل قائمة بأخطائك ونقاط ضعفك وهى النظرة المتحاملة التى تحاول تصحيحها. ويعنى ذلك التعامل مع نفسك بطريقة محترمة متسامحة وتقبلها كما هى والنظر لمواطن القوة التى تتمتع بها، حتى تعيد التوازن لنفسك. وعادة ما يشعر الأشخاص الذين لا يقدرّون أنفسهم بصعوبة العثور على ما يحبونه فى أنفسهم لأنهم اعتادوا رؤية نقاط ضعفهم فحسب. ومن ثم فالتدريب على ذلك من الأمور المهمة. والمفارقة أن تقبل النفس على ما هى عليه ضرورة للتغيير. فعندما تتمكن من تقبل نفسك بالفعل، يمكنك أن تغير الجوانب التى ترى أنها

العقوقك عن التقدم، أما إذا كنت ترفض نفسك تمامًا، فلن تتمكن من التمتع بالصراحة والانفتاح الكافيين اللازمين ولن تتمتع بالأمل في قدرتك على التغيير. وسوف تتركز معظم قواك على كره نفسك ودعم استهانتك بها.

تقبل الذات لا غنى عنه

حان الوقت لأن تقسو على نفسك بعض الشيء، قد تطرح على نفسك السؤال التالي: "ما التغيير البسيط الذي يمكنه أن يحدث أثرًا على طبيعة مشاعري تجاه نفسي؟" بعد ذلك قد ترغب في تجريب هذا التغيير الصغير ومراقبة ما سوف يحدث.

هل سأصبح أنانيًا؟

عندما يسمع الأفراد أنه من المهم أن يحبوا أنفسهم ويقدروها، وأن يكونوا على وعى بمشاعرهم واحتياجاتهم، عادة ما يخشون أن يصيروا مبالغين في الاحتفاء بأنفسهم ومتصفين بالأنانية. ومعظمنا ينشأ وهو يعتقد أن الأنانية أمر سيئ وأن نكران الذات أمر محبب. فالناس يقولون "أليس سيئًا أن تحب نفسك؟ ألا يجب أن تتعلم حب الآخرين والتوقف عن التفكير في نفسك؟" فجميعنا سمع إرشادات الأبوين ورجال الوعظ والإرشاد وغيرهم ممن يؤمنون بذلك.

هناك خلط كبير بين طبيعة الأنانية والإيثار. فحب الذات لا يعنى الأنانية، وتقوم فكرة أن الأمرين سواء على الافتراض القائل بأن الحب محدود وأن توجيه الإنسان حبه لنفسه يحرم الآخرين من هذا الحب. إن الحب ليس محدودًا، وإنما هو طاقة إبداعية تتبع من الذات. العجيب أن الحب من المشاعر التي تزداد كلما زاد حب الإنسان لنفسه وبالتالي ينتقل للآخرين. كما أن الحب يتزايد بزيادة معاشته والتعبير عنه.

الحب ليس له حدود

يوضح المحلل النفسى والفيلسوف الاجتماعى وصاحب المذهب الإنسانى "إيريك فروم" فى كتابه *Man for Himself* أن اهتمام الإنسان بنفسه واحترامه لقدراته لا يمكن فصله عن اهتمامه بالآخرين واحترامه لهم. وهو يشير إلى أن فكرة التعارض بين حب النفس وحب الآخرين من الأمور الخاطئة منطقياً. فإذا كان حب الآخرين من الفضائل، يجب أن يساويها أن حب الذات من الفضائل. ويؤمن "فروم" بأن من يحبون الآخرين بحق يحبون ويحترمون أنفسهم. فيجب أن يحب الإنسان الآخرين كما يحب نفسه. يتضمن الحب الحقيقى الاهتمام والاحترام والمسئولية والمعرفة. وهو محاولة جاهدة لتطوير وإسعاد من نحب وذلك الحب يجب أن يكون متأصلاً داخل الإنسان. ويعتقد "فروم" بشدة أن الأشخاص المحبين لا بد أن يحبوا ويحترموا أنفسهم كما يفعلون مع الآخرين، وقد قيل فى الحكم القديمة والمأثورة: "أحب لأخيك ما تحبه لنفسك، وليس "أحب لأخيك ولا تحب لنفسك".

عادة ما يتم النظر للأناية على أنها حب الذات. فالأنانيون يحبون ويحترمون أنفسهم والآخرين بدرجة صغيرة، فهم فى الحقيقة يحاولون انتزاع ملهيات صغيرة ومكاسب تافهة من الحياة لملء الفراغ الذى يشعرون به.

قد تعرف من خبراتك أنك عندما تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك أو عندما تعيش فى حالة من الحب تحب العالم بأسره. وتشعر بالثراء والتوسع والقدرة على الإنتاج والاهتمام والعطاء. أما عندما تكون فكرتك عن نفسك سيئة فإنك تشعر بعدم الكفاءة ووجود قيود حولك فضلاً عن الشعور بالضيق، كما أنك تكون أقل قدرة على الاهتمام بالآخرين لأنك

تكون مشتتاً بسبب حاجتك لملء الفراغ الموجود داخلك. إن كلاً من الأنانية وإنكار الذات مدمرتان. فالشخص الأناني يدمر الآخرين ويهون من شأن نفسه أما من ينكر ذاته فيدمر نفسه ويهون من شأن الآخرين. قد يبدو ذلك غريباً. وقد كتب "فروم" عن تأثير الأمهات غير الأنانيات أو من يؤثرن أطفالهن على أنفسهن قائلاً:

لا يظهر الأطفال السعادة التي يشعر بها الأشخاص المقتنعون بأنهم محبوبون، فهم يتوترون ويخشون رفض أمهاتهم لذلك وأن يخيبوا توقعات أمهاتهم فيهم... ولا تختلف تأثير الأمهات "غير الأنانيات" كثيراً عن تأثير الأمهات الأنانيات. بل إن الأمر قد يكون أسوأ لأن عدم أنانية الأم تمنع الطفل من نقدها. ويصبح مجبراً على عدم تخيب ظنها... أما عند دراسة تأثير الأم التي تحب نفسها حباً حقيقياً، ندرك أنه ليس هناك ما يمد الطفل بالحب والمرح والسعادة أكثر من الحب الذي تعطيه له الأم التي تحب نفسها حباً حقيقياً.

فكر في كيفية تطبيق ذلك على جميع العلاقات الإنسانية لا على علاقة الأم بطفلها فحسب.

اكتساب تقدير الذات

بمجرد أن تحدد ما ينبغى عليك القيام به لتحسين تقديرك لنفسك، تصبح جاهزاً للتطبيق. فما الذي ينبغى عمله الآن؟
بالنسبة للمبتدئين، يمكنك زيادة تقديرك لنفسك من خلال هذه الجمل التأكيدية:

- إننى أقدر وأحترم تفردى وتميزى
- إننى أعرف قدرى كما أنا، بمعزل عن أى شىء قد أقوم أو لا أقوم بتحقيقه.

تدريب: تقدير الذات

قد تحتاج لكتابة هذه الجمل التأكيدية على بطاقة وأن تزينها وأن تصنع منها شيئاً مميزاً للغاية. ضعها في مكان بارز - قد يكون خاصاً بك - يمكنك أن تنظر إليه كثيراً.

يمكنك الآن أن تتخذ القرار عن مدى حرية الاختيار المتوفرة لك. يمكنك أن تفكر فيما تود أن تفكر فيه وأن تشعر بما تود أن تشعر به وأن تتصرف كما تود أن تتصرف وتحمل المخاطر التي يقتضيها ذلك دون أن تأخذ الإذن من أى شخص آخر. قد يساعدك تغيير الكلمات التي تستخدمها على أن تكون أكثر وعياً بسعة نطاق هذا الاختيار. على سبيل المثال غير عبارات مثل: "يجب أن..." إلى "أختار أن..."، و"على أن..." إلى "أختار أن..." ومن شأن هذا أن يؤدي لأثر طيب في شعورك الشخصي بالاستقلال. ويمكنك دائماً أن تختار طريقة استجابتك لظروف حياتك. فالعديد من الأمور التي تخرج على سيطرتنا تحدث لنا جميعاً، ولكن أياً كان ما حدث، تبقى أمامنا حرية الاستجابة بالطريقة التي نراها.

وضع هدف جديد

اجعل الاحتفاظ بتقديرك لذاتك وتعزيزه وكذلك تقدير الآخرين هدفاً لك تحدث مباشرة مع الناس واستخدم وعيك الجديد بأهمية الشعور بطريقة إيجابية تجاه نفسك من أجل التواصل بشكل مباشر وواضح مع الآخرين أخبرهم بما تشعر به وما تحبه فيهم وهكذا.

ولا يعنى ذلك أن توزع مجاملات فارغة أو أن تتملق الآخرين الأمر الذى لا يستحسنه أى إنسان، ولكن أن تمد الآخرين باستجابة إيجابية حقيقية

تقدير الذات

تدركها فيها، ومن المهم أيضًا أن تتعلم تقبل المجاملات بصدر رحب دون أن ترفضها أو تستخف بها، وذلك لتعزيز تقديرك لذاتك.

اعرف نفسك

حاول أن تقضى بعض الوقت فى معرفة نفسك كما هى عليه، وفكر فى الأمور التى ترغب فى القيام بها. فكر فى المرات التى كنت تشعر بالاسترخاء والسعادة فيها، لا الأوقات التى فكرت أنه كان من المفترض أن تشعر بالسعادة فيها. قد يكون ما أشعرك بالسعادة أمرًا بسيطًا. قد يكون ذلك عندما كنت لوحدك أو عندما تناولت الغداء مع صديق لك أو عندما لم تقم بأى شىء على الإطلاق. وسوف يتم تناول هذه المسألة بمزيد من التفصيل فى الجزء الثانى.



الجزء الأول

تدريب: مواطن قوتك

من المهم أن تثمن نفسك، قد يساعدك تحديد الجوانب التي تحبها في شخصيتك والتي ترغب في أن تحتفظ بها وتتميتها في زيادة احترامك لذاتك. اكتب قائمة بمواطن القوة التي تتمتع بها، أو تحدث مع صديق مقرب عنها، وتعرف على الجوانب التي تحبها وتتمتع بها في شخصيتك. قد تجد ذلك صعباً إذا كانت رؤيتك لنفسك سلبية للغاية. لكن لا تستسلم. فمجرد محاولة التركيز على مواطن القوة التي تتمتع بها قد تكون مفيدة. قد تحتاج لأن تفكر في الجوانب الإيجابية التي تعتبرها جوانب سلبية فيك. فالخجل - على سبيل المثال - قد يكون أمراً سلبياً في بعض المواقف، إلا أنه يعنى الحساسية التي تعد أمراً إيجابياً.

تعلم الاسترخاء

يساعدك الاسترخاء على الاقتراب من نفسك وعلى السكينة، وقد يساعدك أيضاً على أن تكون هادئاً رابطاً الجأش في أوقات الضغوط والأزمات. وهناك بعض الأساليب التي تساعد على الاسترخاء مثل اليوجا والتي تعد جانباً من عملية التحكم بالضغوط والتأمل، ومن ثم، يمكنك أن تتعلم الاسترخاء من خلال الاستماع لشرائط اليوجا أو قراءة الكتب التي تعالج هذا الموضوع. ويمكنك أن تتعلم من خلال التدريب استرجاع هذا الشعور بإرادتك.

تقدير الذات

تدريب: الاسترخاء

تخيل مشهداً يبعث على الهدوء والسكينة. حاول أن تسترخي، وتخيل بعد ذلك موقفاً كنت مسترخياً فيه وتشعر بالهدوء. حاول أن تستحضر تفاصيله وتستعيد هذا الموقف. قد تستحضر الاسترخاء الذي كنت تشعر به عند أخذ حمام دافئ أو استلقائك تحت الشمس على الشاطئ أو الاسترخاء أمام المدفأة في يوم بارد. من المفترض أن يكون هذا المكان هادئاً، مكاناً تشعر فيه بالروعة والحيوية والهدوء والثقة بالنفس. إذا لم تتمكن من استرجاع مشهد كهذا فابتكره بنفسك وتخيله. تدرب على القيام بذلك كثيراً، وعندما تجد نفسك في موقف تشعر بالتوتر والضيق فيه خذ نفساً عميقاً وحاول أن تستحضر مثل هذا المشهد في ذهنك. عندما تعيد صنع هذا المشهد بكل تفاصيله، اترك نفسك لمشاعر السلام والهدوء المرتبطة به أن تغمرك.

حديث النفس

لاحظ كيف تتحدث مع نفسك، أعنى الحديث الصامت مع النفس. فجميعنا يحدث نفسه داخلياً طوال الوقت. وقد تأخذ محادثة النفس تلك شكل التنبؤ بجميع أنواع الكوارث. فيخبر الإنسان نفسه أنه إذا ما حدث ذلك فسوف تكون كارثة. وعادة ما يكون هذا النوع من حديث النفس غير منطقي وشديد التعميم ومبالغاً فيه. ويمكن للفرد أن يحافظ على تقديره لذاته من خلال تغيير حديثه لنفسه لتوقعات معينة وواقعية مما يقلل من توتره ويجعله أكثر قدرة على التعامل مع المواقف بشكل أفضل.

الجزء الأول

استمع لأفكارك عند توقع موقف نخشاه، وتدريب على تغيير أسلوب محادثتك لنفسك. على سبيل المثال، تخيل أنك ستلقى خطبة أو تجرى مقابلة للحصول على وظيفة، فكر فيما ستشعر به في هذه الحالة. قد تقول: "لن أتمكن من تذكر ما أرغب في قوله. سوف أكون متوترًا للغاية ومرتبكًا. وسوف يحمر وجهي سوف يعتقد الجميع أنني غبي وسوف يتحول الأمر إلى كارثة، إنني ضعيف للغاية ولن أكون جيدًا في خطابي".

إذا وجدت مثل هذه الأفكار تدور في رأسك، حاول أن ترى الأمور من منظور آخر وأن تعيد صياغة الأفكار التي تدور داخلك، منظور أكثر واقعية مثل: "قد أنسى بعض الأجزاء، قد أكون متوترًا في البداية، ولكنني أعرف بعض الطرق التي تساعدني على البقاء هادئًا، قد أرتبك بعض الشيء وهذا أمر مؤسف، إلا أنني سأتمكن من التعامل مع الموقف بشكل جيد. قد يحمر وجهي، ولكن لا مشكلة في ذلك. قد لا يؤثر في بعض الناس ولكن ذلك لا يعني أنني غبي. إنني أود أن أتعامل مع هذا الموقف بشكل جيد وأن أحقق أهدافي. إذا لم أتمكن من ذلك، فسوف أصاب بالإحباط، ولكن ذلك لا يعني نهاية العالم".

قد يفيدك وضع أسوأ الاحتمالات التي قد تحدث في الموقف في الحسبان. سوف تدرك أنه على الرغم من سوء الحظ ومن الأمور التي تسبب الإحباط والأسى، فإنه لن يكون مشكلة من جميع النواحي في أحيان أخرى، فبعض المواقف تنطوي على كوارث، ولكن من المهم تذكر أنه مهما حدث في هذه الحياة، فإن الطريقة التي نحدث أنفسنا بها قد تغير تأثيرها علينا. على سبيل المثال، تقييد محادثة النفس بطريقة إيجابية العديد ممن يصابون بإعاقات شديدة وتأكيدهم على قدراتهم وتساعدتهم على عيش حياة مشبعة وذات مغزى، جنبًا إلى جنب مع تمتعهم بالإصرار والعزيمة.

تحديد المشكلات

انظر إلى العوامل التي تقلل من تقديرك لذاتك. فكر في التغييرات التي قد يكون من المفيد عملها، سواء أكان في إمكانك تغيير الموقف نفسه أو إذا كنت في حاجة لتغيير الطريقة التي تستجيب بها له.

قد يكون من المفيد أن تتناقش فيما تشعر به مع الأشخاص الذين يعدون طرفاً فيها. (يعرض الجزء الرابع بعض الأساليب التي تساعدك على القيام بذلك).

تخلص من نظارتك السوداء

إذا كنت معتاداً على التركيز على أخطائك وتجاهل أو الاستخفاف بنجاحاتك، تجنب القيام بذلك وحاول أن تتبنى أسلوباً آخر أكثر واقعية وتوازناً في تقييم ذاتك، وفي نهاية اليوم، أو عند إتمامك لمهمة ما، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ما الذي راق لي فيما قمت به؟
- ما الذي أود أن أقوم به بشكل مختلف إذا تكرر هذا الموقف مرة أخرى؟
- ما المساعدة/المعلومة/التدريب الذي أحتاج إليه كي أقوم بذلك؟

يمكنك استخدام هذه الطريقة في المواقف التي تتطلب تقييم أدائك من خلال تشجيع القائم على التقييم – سواء أكان زميلك أو مدرسك أو مشرفك – على توجيه نقد بناء إليك. اسأل القائم على التقييم عما أعجبه في أدائك وما يرغب في أن تقوم به بشكل مختلف في المرة القادمة.

عندما تقوم بمسألة التقييم، يجب أن تحاول اتباع هذا الأسلوب وهو تقدير النجاحات، بالإضافة لتقديم نقد بناء حتى يكون التقييم متوازناً.

انتبه إلى علامات الخطر

تنبه للإشارات الحمراء. تنبه للأوقات والكيفية التي تخيب ظنك بنفسك فيها، لاحظ إذا كنت تقول أيًا من هذه الجمل:

- "إننى أسف ولكن ...".
- "من المرجح أنتى مخطئى كالعادة، ولكن ...".
- "قد لا تصدق ذلك ولكن ...".
- "قد يبدو الأمر سخيلاً ولكن ...".
- "إننى لا أعرف أى شىء عن هذا الموضوع ولكن ...".

إن هذا النوع من الجمل وما يشبهها يسمى بالقييد اللغوى. فمن خلال استخدامها تقلل من قدرك ومما تقوله. وهذه الجمل تظهر أن كلامك غير جدير بالاهتمام وأنه لا يمكن أخذه على محمل الجد. قد تكون قد انتبهت إلى أن مراقبة نفسك من الأمور المهمة إذا كنت تريد أن تغير منها. (يناقش الجزء الثانى هذا الموضوع بتفصيل أكبر). انتبه للأوقات والأشخاص الذين تتحدث معهم بهذه الطريقة. إذا كنت شجاعاً سجل محادثتك معهم واستمع للمحادثة وللطريقة التي تتوصل بها: طريقتك فى التحدث، ترددك، ارتفاع وانخفاض صوتك فى الحديث وهكذا. يمكنك أن تجرب طرقاً أخرى فى التعبير عما تريد، طرقاً أكثر ثقة، دون أن تقلل من قدر نفسك. جرب القيام بذلك. وللأسف ينسى بعض الناس أهمية التجريب الذى لا يعد متعة فحسب وإنما طريقة جديدة للتعلم.

كن واقعياً

لا تحاول معالجة العديد من المشكلات فى وقت واحد. اتخذ خطوات صغيرة كل مرة ولا تخش أن تحيد عن مسارك، فارتكاب الأخطاء جزء من عملية

تقدير الذات

التعلم. فى كل مرة تعود فيها لعاداتك القديمة سوف تدرك ذلك بسرعة أكبر وسوف تتعلم تدريجياً أن تمنع نفسك من الخطأ قبل ارتكابه. تذكر أن كل ما تهدف له فى هذه المرحلة هو رفع درجة معرفتك بنفسك وحبك لها.

تحسين مهاراتك فى التواصل

يمكنك أن تكون علاقات أفضل فى تعاملاتك اليومية مع العملاء والباعة والزبائن والأصدقاء والأسرة والشركاء والأحباء من خلال تحسين الطريقة التى تتواصل بها. تعلم احترام وقبول الآخرين، وأن تستمع لهم وألا تصدر الأحكام عليهم وأن تستجيب لهم بالطريقة التى تعزز فهمًا واحترامًا متبادلاً بينهم. ويساعدك ذلك على تخطى الفجوة الموجودة بينك وبين الآخرين التى تجعل الفرد يشعر بالفقدان والوحدة.

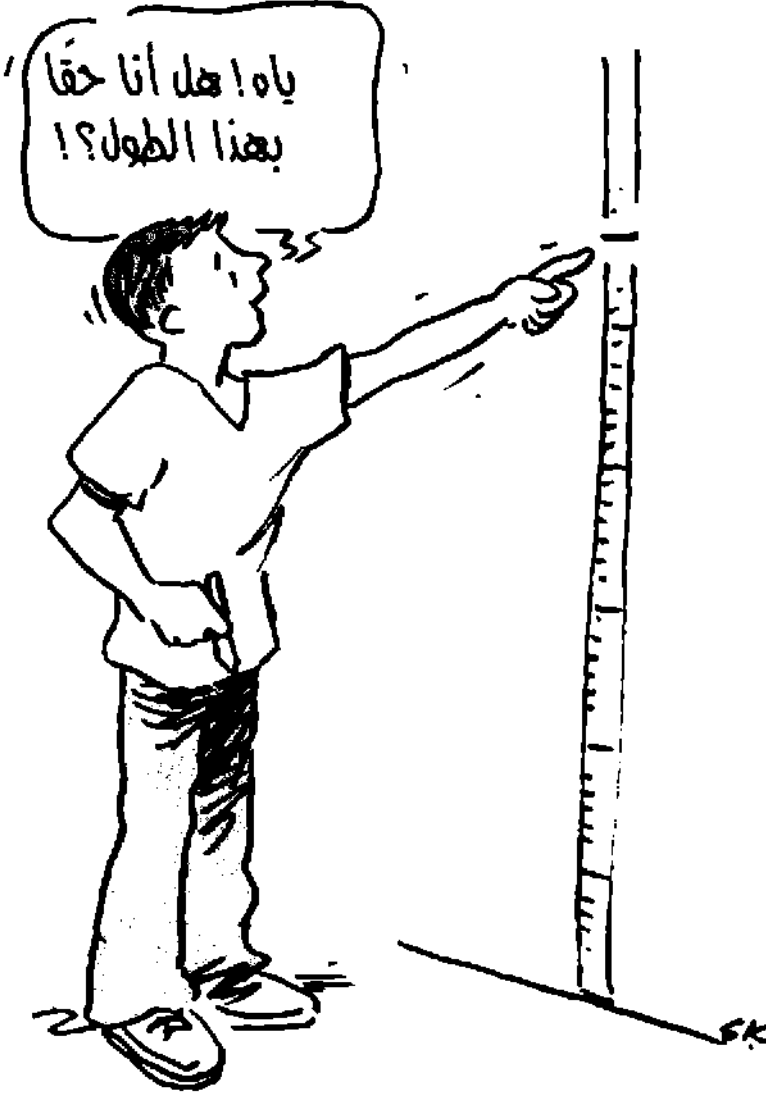
إن أكثر الطرق التى تحسن من احترامك لنفسك هى تعلم الإيمان بنفسك والثبات على ما أنت عليه. وأيضاً تحمل مسؤولية ما تقول من خلال استخدام ضمير المتكلم "أنا" مثل "إننى أشعر بالدونية عندما..." بدلاً من "إنك تجعلنى أشعر بالدونية"، ففى الجملة الثانية يلوم المتحدث المخاطب وعادة ما يتخذ موقفاً دفاعياً عدائياً أو خلافياً منه بدلاً من محاولة فهمه. ويتناول كل من الجزأين الثالث والرابع هذه المهارات بمزيد من التفاصيل.

طلب المساعدة

إذا كنت تشعر بأن زيادة تقديرك لنفسك يبدو تحدياً كبيراً يصعب عليك تحقيقه بمفردك. وكنت تجد من الصعب أن تستخلص من الآخرين فهمًا لك وأن تطلب الدعم من الأشخاص المهمين فى حياتك، يمكنك طلب

الجزء الأول

المساعدة من أحد المستشارين أو المدربين، فهؤلاء الخبراء قد يسهلون رحلتك ويقودونك فيها يداً بيد نحو استكشاف السبل الجديدة أو بلوغ الأهداف الجديدة التي تضعها لنفسك.
قد تكون هذه هي الخطوة الأولى والأصعب في اعتنائك بنفسك.



إذا سمحت لنفسك بتقبل هذا، فما الاختلافات التي سيحدثها ذلك على طبيعة مشاعرك تجاه نفسك وعلى الطريقة التي تعيش بها حياتك؟

الجزء الثانى المعرفة والوعى بالذات

مراقبة المرء لأفكاره وأساليبه تفكيره وأسبابه،
وكذلك لمشاعره والأعمال التى يمكنه القيام بها تتيح له
أن يختار كيف يعيش حياته.

- أيحدث لك أحياناً أن تتساءل عمن تكون وعما يمثل لك أهمية حقيقية؟
- هل تجد نفسك تقوم فى بعض الأحيان بأمرور لا تمثل أى قيمة بالنسبة لك؟
- هل سبق أن قلت: "بدأت الفكرة طيبة فى حينها ولكن..."؟
- هل سبق وشعرت بأن شيئاً ينقصك فى حياتك ولكنك لا تعرف يقيناً ما يكون هذا الشيء؟
- هل ترغب فى أن تعرف ما تود أن تكون عليه عندما تكبر؟
- هل تقوم ببذل الكثير من الجهد فى أمور لا تأخذ من وراثتها أى طائل؟
- هل تؤمن بأن الآخرين يعيشون حياة أفضل من التى تعيشها؟
- هل تجد صعوبة فى معرفة المواضع التى توجه طاقاتك إليها؟
- ما الذى ترغب أن يقوله لك من يثنى عليك؟

توسيع مجال الاختيار

كلما زادت معرفتك بالطريقة التى تتصرف بها ومعرفتك بنفسك وما ترغب فيه فعلاً، زادت قدرتك على اختيار الطريقة التى تعيش بها. كما سبق وذكرنا فى الجزء الأول، فهناك دورة مستمرة وعلاقة وطيدة بين الأفكار والمشاعر والسلوكيات. فما تفكر فيه يؤثر فى سلوكياتك ومشاعرك، وسلوكياتك تؤثر على مشاعرك وأفكارك، ومشاعرك تؤثر على سلوكياتك وطريقة تفكيرك. ويتيح لنا النظر فى أفكارنا ومشاعرنا وسلوكياتنا وتقييمها أن نسيطر بوعى على الاختيارات المتاحة أمامنا. وعادة ما يتم التعبير عن ذلك بالوعى الذاتى أو التعقل.

إن الوعى بالذات هو القدرة على إدراك وجودنا بما فى ذلك صفاتنا وأفكارنا ومشاعرنا وسلوكياتنا. وهو الفهم الشخصى لجوهر هوية الإنسان وحقيقة وجوده، أى أنها عملية من البحث والتمحيص فى أنفسنا طوال حياتنا. إن أهمية الوعى بالذات لا تحتل نفس الأهمية لدى جميع الناس، كما أنها تختلف من وقت لآخر فى حياتنا، ويقترح "باول بيرسول" فى كتابه: *The last Self Help Book You' ll Ever Need*، بأن هناك تأكيداً كبيراً على أهمية النظر فى أعماقتنا. ونحن لا نعى بذلك التركيز على الذات واستبعاد الآخرين من تفكيرنا، ولكن المغزى أن القدرة على الوعى بأنفسنا من الأمور المهمة للغاية والمهارات التى تحسن أداء الفرد فى حياته والتى يمكن تمميتها من خلال العديد من التدريبات.

إن زيادة وعيك بذاتك من شأنها أن تزيد معرفتك بها والوصول

الجزء الثانى

لفهم أفضل لطبيعتك وقدراتك وحدودك. وقد يساعدك وعيك بذاتك ومعرفتك بها على التمتع بحياة أكثر فاعلية وإشباعاً وذلك من خلال وعينا بالاختيارات التى نقوم بها لحظة بلحظة.

بعيداً عن الاعتبارات الروحية، يمكننا أن نقسم وجودنا المادى لمكونات ملموسة تشمل الكيان البدنى والحواس والتصرفات ... إلخ، ومكونات إدراكية تشمل الأفكار والمشاعر والأفكار التى تتعلق بالمشاعر. وهذه المكونات توجد وتعمل بطرق منفصلة لحد ما إلا أنها تتداخل فيما بينها.

يمكن للمشاعر أن تمدنا بالطاقة والحافز، وبدورهما يساعدان الإنسان على الإنجاز وتحقيق ما يصبو إليه. وهما قد يمثلان قوة تدفعنا للقيام بما نقوم به وأن نكون ما نحن عليه. وقد يكون من الصعب التمييز بين اختياراتنا دون وجود مشاعر ترشدنا، ومع ذلك فالإفراط فى المشاعر قد يغمرنا ويحد من وعينا بالاختيارات المتاحة. ولزيادة الخيارات المتاحة والوصول بها لأعلى قدر يحتاج الإنسان للوعى والسيطرة على طاقته العاطفية باستخدام وعيه بذاته ومعرفته بها.

لماذا تتجشم عناء مراقبة نفسك بعناية؟

يمثل الوعى بالذات والمعرفة بها الأساس الذى ننتهجه فى حياتنا وفى علاقاتنا مع الآخرين تماماً كما يؤثر تقديرنا لذواتنا ورؤيتنا لها على تواصلنا مع الآخرين. وفى النموذج الذى يقدمه "بيرسول" يعد هذا الجانب هو الجانب "الوسطى" فى حياتنا. فقد يكون من الصعب على الإنسان أن يحصل على ما يريد أو يكون الشخص الذى يرغب أن يكون عليه إذا لم يكن متأكداً مما يعنيه ذلك وكيف يمكنه تحقيق ذلك، فالوعى بالذات يعنى مراقبة حقيقتك ومشاعرك وأسباب قيامك بما تقوم به وبالطريقة التى تقوم بها.

المعرفة والوعي بالذات

من حين لآخر، من المهم أن يخصص الإنسان وقتاً لنفسه ويتعد عن الضوضاء والفوضى التي تعم حياته وأن يسأل نفسه: "ما الذى أريده بالفعل من هذه الحياة؟" قد تكون الحياة المشبعة أن يعيش الفرد حياة ممتعة يتمتع فيها بالسعادة والمرح بسبب ارتباطه بالأشخاص الذين يحبهم. ومن المؤكد أن جميعنا يطمح لعيش حياة مشبعة ومرضية، ولا يعنى ذلك أن الإنسان يجب أن يكون سعيداً أو مقبولاً من قبل الآخرين طوال الوقت، وإنما أن يسعى دائماً لتحقيق الأمن والسلام الداخلى وتحقيق التواصل مع من حوله بشكل ناجح. وقد ميز "مارتين سليجمان" - وهو من رواد حركة علم النفس الإيجابى - بين الحياة السارة والحياة المثيرة والحياة الهادفة:

- الحياة السارة أشبه بأيس كريم بنكهة الفانيليا، مذاقه رائع عندما تذوق الملعقة الأولى منه ولكنه سرعان ما يفقد تأثيره.
- الحياة المثيرة هى حياة غنية خصبة نظراً لتماشيها مع نقاط القوة التى يتمتع بها الإنسان.
- الحياة الهادفة تتضمن تطبيق نقاط القوة التى يتمتع بها الإنسان فى شىء أكبر من قدراته، وكلما زاد حجمه كان ذلك أفضل.

نظراً لتفرد كل إنسان، ليس هناك وصفة عالمية لعيش حياة مشبعة، فما يناسب إنساناً قد لا يناسب الآخر، فكيف يمكننا أن نعرف ما يناسبنا؟ كيف يمكننا أن نحقق أقصى حدود إمكانياتنا؟ معظمنا يضع طرقاً خاصة به للتأقلم مع الحياة بأقصى جهد لديه وذلك من خلال الخبرات الشخصية التى نمر بها، ومن خلال الوالدين والمعلمين والأصدقاء والأطفال والزملاء وغيرهم، وتمكننا الأساليب - التى نتبعها فى الحياة التى ينجح بعضها ويفشل البعض الآخر - من الوصول لمرحلة الرشد. وهذه الأساليب تستمر معنا كأنماط سلوكية أو عادات ثابتة إلا إذا قمنا باتخاذ خطوات فعلية نحو تغييرها. أما إذا لم نفكر فى أسباب وكيفية قيامنا بالأمر وما يحفزنا على الأداء، فإننا نخاطر

الجزء الثانى

باتباع أساليب قديمة غير جيدة تحد من قدراتنا فى تقديم أفضل ما لدينا. كمثال على ذلك، فكر فى حال امرأة نشأت على أن تكافأ مقابل اهتمامها بالآخرين بغض النظر عما إذا كان ذلك على حسابها الشخصى. فعندما كانت طفلة، تلقت الكثير من الترحيب بهذا السلوك وكان معروفاً أنها أكثر من يهتم بالآخرين فى أسرتها. واختارت بعد ذلك مهنة التمريض لتتبع نفس الأسلوب الذى اتبعته وهى طفلة مما عزز هذه الصورة عنها وتقدير الآخرين لها. وفى مرحلة النضج استمرت فى النهج نفسه وكانت تستمد الكثير من قيمتها الشخصية من خدمة الآخرين التى عادة ما كانت تأتى على حسابها. وقد كان هذا هو الأسلوب الذى تعلمته منذ كانت طفلة لنيل قبول الآخرين واستحسانهم.

ما الخطأ إذن فى هذا الأسلوب؟ إن المجتمع يعجب بمثل هذا العطاء خاصة إذا كان من جانب سيدة. وبالنظر مرة أخرى إلى حياتها، تجد أن هذه المرأة أدركت أن عطاءها للآخرين جعلها تنكر وتتجاهل توقعها الشديد لأن تصبح فتانة مما لم يشبع رغباتها من الناحية العاطفية. ومن خلال رغبتها تلك، كان من الممكن أن تدرك حاجتها للاهتمام بنفسها أيضاً، فلماذا لم تقم بذلك؟ على جميع الاحتمالات، لم تدرك نتائج إهمال احتياجاتها الخاصة على المدى الطويل، ومن ثم لم يكن أمامها أى اختيار. بل إنه من الممكن أنها كانت تعتقد أن تلبية احتياجاتها ضرب من الأنانية. فكثيراً ما لا نفكر فى التبعات الكاملة لما نقوم بها، وإنما نستمر فى القيام بذلك بحكم العادة.

إن زيادة وعينا بأنفسنا تعنى أن نتخذ خطوات للخلف من أجل خلق مساحة صحية بين أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا مما يمكننا من القيام بالأمور بطريقة مختلفة إذا ما اخترنا ذلك، بدلاً من القيام بها دون أدنى تفكير وتكرار ما تعلمناه منذ الطفولة بغض النظر عن نجاح هذا الأسلوب

المعرفة والوعى بالذات

من عدمه. وكلما زادت معرفتنا بأنفسنا، زادت قدرتنا على فهم ما نحن عليه وزادت قدرتنا أيضًا على اتخاذ القرارات التي تناسبنا.

مراقبة نفسك

إن مراقبة النفس (أى تأمل من تكون وما تشعر به وما تقوم به وكيفية قيامك به) ليست مجرد تسجيل للأنشطة التى تقوم بها، فعلى مستوى المشاعر، تعنى مراقبة النفس الوعى بحالتك المزاجية وأفكارك التى تتعلق بهذه الحالة فى الوقت نفسه. وبالمثل فيما يتعلق بالأفكار، فهى القدرة على وجود الأفكار ومراقبتها وقت ولادتها كما لو كنت مراقبًا محايدًا.

تدريب: مراقبة موكب الأفكار

تخيل أنك جالس بالقرب من نار وأنك تحرق إلى لهيبتها. تتراقص السنة النار وتحدث وميضًا شديدًا وكأنه مشكال (أنبوبة تحتوى على مرآيا مركزة بحيث تتحرك الأشياء الصغيرة الملونة الموجودة معها فى الأنبوب فتولد رسومًا مختلفة الأشكال) يعرض درجات تتبدل على الفور بين ألوان الأحمر والبرتقالى والأزرق والأصفر وتشعر بأنه يتم تنويمك تنويمًا مغناطيسيًا وتسترخى من الحركة المستمرة والسنة النار التى تتصاعد أمامك.

يمكنك القيام بأمر مشابه مع أفكارك، حاول أن تتعمد النظر إليها. حاول أن تجد مكانًا هادئًا لا يقاطعك أحد فيه. لاحظ تسلسل أفكارك دون أن تصدر أى أحكام عليها. اترك لخواطرك العنان. إذا وجدت أن فكرة أو أكثر تحاول الاستيلاء عليك أو تعيقك تعرف عليها واسمح لها بالمرور بعد ذلك.

الجزء الثانى

راقب أفكارك بهذه الطريقة، قد تلاحظ أنها تستمر فى التدفق بنفسها دون أى مساعدة منك فهى أفكارك ولكنها منفصلة وبعيدة كل البعد عنك. لاحظ أن بعض الأفكار واضحة والبعض الآخر غامض أو محير، إلا أن الأفكار تستمر فى التدفق. قد تنمى إحساسًا مماثلاً بالاسترخاء الذى شعرت به عند مراقبة أسنة النار المتصاعدة.

تم الحصول على هذا التمرين من ممارسات اليوجا والتأمل فى الشرق الأقصى. فمن شأن اتخاذ مساحة بين أفكارك وبينك أن يسهل عليك الاستجابة لأى موقف أو أزمة بدلاً من مجرد القيام برد فعل سريع وغير مدروس.

كيف يمكنك توسيع نطاق هذه العملية وتطبيقها على حياتك اليومية؟ بالطريقة نفسها التى درست بها أفكارك عندما كنت بمفردك، يمكنك أن تلاحظ طريقة تفكيرك واستجابتك عند تواصلك مع الآخرين.

تدريب: راقب نفسك

اختر موقفين ولاحظ رد فعلك فيهما تجاه الأفراد والمواقف. راجع أفكارك بمجرد أن تتولد لديك وأيضًا ما يصاحبها من مشاعر: من غضب وخوف واستياء ورضا وإذعان وحب... إلخ. فقط انظر لهذه الأفكار. لاحظ التعميمات التى تستخدمها مثل: "كل... " أو "دائمًا ما لا... " أو "دائمًا ما...".

المعرفة والوعى بالذات

ما أساس هذه الأفكار؟ هل هي مبنية على حقائق أم أنها تتسم بالتحامل؟ إذا كانت تتسم بالتحامل فهل هي مبنية على خبرات شخصية سابقة، أمور غرست منذ الصغر، مجرد أقاويل أو لا شيء بعينه؟ إن مجرد مراجعة الأفكار ومساءلة كل الأمور التي نتعامل معها باعتبارها مسلمات من شأنه أن يعدلها أو أن يجنبها إياها. فمراجعة أفكارك تتيح لك إمكانية تغييرها بأفكار أخرى إذا ما اخترت ذلك.

على سبيل المثال، لنفترض أن شخصاً بدا وكأنه اقتحم الطابور الذي تقف فيه، فقد تفكر: "يا لوقاحتها!" ولكن ما الذي تتوقعه ممن ينتمون إلى... (مجموعة ثقافية معينة أو عرق معين أو جنسية معينة أو سن معينة) فكلهم يتصرفون بهذه الطريقة. الآن ألق نظرة على هذه الفكرة. أولاً، من غير المنطقي أن مثل هذا التعميم ينطبق على جميع أعضاء أي مجموعة أو عرق أو جنسية معينة. ثانياً، ما الأساس الذي جعلك تصنف هذا الشخص ضمن هذه المجموعة؟ هل هو المظهر أم الشكل أم السلوك؟ ماذا لو كنت مخطئاً في افتراضك هذا؟ هل سيغير ذلك رأيك عن التعميم الذي قمت به أو السلوك الذي اتبعته؟ ماذا لو كان هذا الشخص ارتكب خطأً ببساطة؟ ماذا لو كان يقف بالفعل قبلك في الطابور ولكنك لم تلاحظه؟ قد تكون حالتك المزاجية السيئة هي التي سببت ذلك وجعلتك تدخل في شجار معه!

إن إنفاق الوقت اللازم والجهد الكافي لمساءلة أفكارك وسلوكياتك ومشاعرك قد يفتح أمامك العديد من الاحتمالات. فقد تختار تغيير معتقداتك أو الإبقاء عليها، وقد تختار تغيير مشاعرك تجاه الموقف أو الإبقاء عليها. في أي حالة، تستطيع أن تسيطر بشكل واع على أفكارك ومشاعرك وسلوكياتك. فتحسين وعيك بذاتك يعنى حرية أكبر في الاختيار.

توثيق معرفتك بنفسك

هناك العديد من الطرق التى تساعدك على استكشاف ما يسعد قلبك، أهو التأمل أم دراسة واتباع التعليمات الروحية أم إعطاء المشورة أم الأسلوب الشخصى أم القدرة على التقييم والبحث أم التدريب الشخصى أم الاستماع للموسيقى؟ إلخ. يمكنك أن تكتشف بنفسك الطريقة التى تناسبك. فى بعض الأحيان، يصعب معرفة من أين تبدأ، ولهذا سوف نقدم لك فى هذا الجزء طريقة بسيطة تتكون من ثلاث خطوات تعتمد على التفكير فى احتياجاتك وقيمك وأهدافك:

- ١ حدد احتياجاتك وفكر كيف يمكنك تلبيتها بطريقة صحية.
- ٢ حدد ورتب قيمك من حيث أولوياتها حتى لا تضيع أى وقت أو جهد فى أمور لا تهلك فعلاً.
- ٣ اصنع جملة أو عبارة موجزة تحدد احتياجاتك الأساسية وقيمك بطريقة تسهل عليك أن تعرف متى تقول نعم ومتى تقول لا.

إن أسس هذا المنهج المبسط واسعة وعريضة، إلا أننا اعتمدنا فى الأساس على المواد التى قام "باتريك ويليامز" بجمعها مع أعضاء فريقه فى معهد التدريب على أمور الحياة (www.lifecoachtraining.com). إن بعض احتياجاتك وقيمك وأهدافك سوف تكون جزءاً أساسياً منك وسوف تستمر معك وتصمد بينما تتضج مع العمر، أما بعضها الآخر فقد يتغير أو يتطور. لا تتوقع أن تكون جميع احتياجاتك وقيمك وأهدافك ثابتة وواضحة، وكأنها كيانات مادية تكتشفها مرة واحدة فحسب، استعد لاستكشافها كما يجب حتى ترشدك فى عيش الحياة التى تنشدها، عد إلى هذه الاحتياجات والقيم والأهداف متى كان ذلك مفيداً.

وجود احتياجات لا يعنى أنك مزعج ومُزعج فى السؤال

ما الذى تحتاج إليه؟ هل سبق وقلت لنفسك: "أفضل ألا أحتاج إلى أى شىء أو إلى أى شخص"؟ قد يرجع ذلك للخلط الذى يحدث بين احتياجاتك وكونك محروماً مزعجاً للآخرين؛ وهو ما يشير لنقص لديك أو اعتمادك على الآخرين أو عدم كونك سويًا. هل رأيت من قبل أناساً يفركون أعينهم وسمعتهم يقولون: "إنه محروم ومزعج"؟ هل اتهمك أحد بأنك محروم للغاية وتتطلب الاهتمام أكثر من اللازم مما أضاف الخزي إلى حالة الضيق لديك؟

إننا لا نعى فى بعض الأحيان حقيقة احتياجاتنا، فالاحتياجات التى لا يعرفها الإنسان قد يتم التعبير عنها فى صورة مطالب لا تنتهى ويتم تصنيفها بعد ذلك على أنها أنانية وصعوبة إرضاء. وعندما لا يبدى الآخرون أى استعداد لتلبية هذه الاحتياجات أو يكونون غير قادرين على تلبية احتياجاتنا المشروعة، قد يصنفوننا هذا التصنيف لتجنب اعترافهم بعجزهم الشخصى.



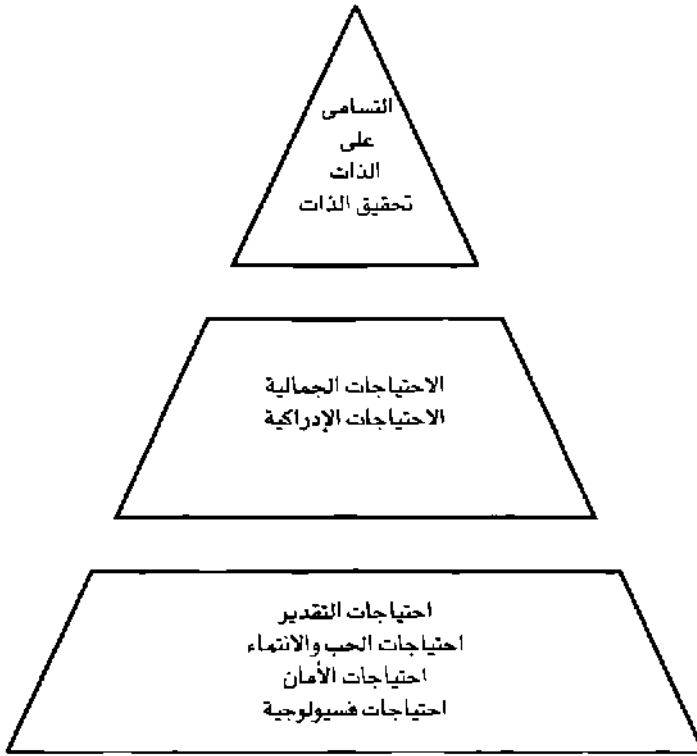
الجزء الثانى

لجميع الناس احتياجات منذ يوم ولادتنا وحتى وفاتنا، فعلى الأقل نحن نحتاج الهواء والطعام والماء للبقاء على قيد الحياة، وعندما لا تتم تلبية الاحتياجات تقودنا للقيام بأمر شتى، أما عندما تتم تلبيةها فإننا نادراً ما نفكر فيها. خذ التنفس على سبيل المثال، فهو يحدث بشكل طبيعى دون أن نعى به، إلى أن يعجز الإنسان - لسبب ما - عن التنفس، فسوف تجده عندئذ يقوم بمحاولات مستميتة تستنزف كل قواه للتنفس، حتى تتم تلبية هذه الحاجة مرة أخرى. ويتمكن العديد من الأفراد من البقاء فى هذه الحياة ولديهم العديد من الرغبات غير المشبعة، إلا أنه من الصعب حقاً النجاح فى الحياة فى مثل هذه الظروف.

تأتى الاحتياجات وتذهب وفقاً للظروف، فالطفل المجرّوح الذى يفتقد الراحة والطمأنينة، قد يبكى لتلبية احتياجاته. فإذا ما كانت استجابة الشخص البالغ هى الرفض كقوله: "ليس هناك ما يستدعى البكاء، لا تكن بكاءً شكاً" قد يبكى الطفل بصوت أعلى ولمدة أطول فى محاولة مستميتة منه لتلبية حاجته المشروعة. فإذا ما تمت تلبية حاجة الطفل من راحة وطمأنينة، يقل بكاءه.

تختلف أهمية الاحتياجات إلى حد كبير، ويؤكد ذلك بوجه عام ضرورة تلبية احتياجاتنا الأساسية قبل أن يشغلنا مستوى أعلى من الاحتياجات. وهناك العديد من النماذج التى تصف احتياجات الإنسان وأشهرها على الإطلاق النموذج الهرمى الذى قدمه عالم النفس "إبراهام ماسلو" (١٩٩٨):

المعرفة والوعي بالذات



تعد الاحتياجات الفسيولوجية هي الاحتياجات الأساسية وتشمل الهواء والماء والطعام والنوم. وعندما لا تتم تلبية هذه الاحتياجات، قد يشعر الإنسان بالمرض والفضب والألم وعدم الراحة، كما تضعف قدرته على أداء المهام الجسدية. وتعد تلبية هذه الاحتياجات أهم الأولويات وبمجرد ما تتم تليبيتها تختفى ويتجه انتباهنا وطاقتنا نحو أمور أخرى.

وترتبط الحاجة للأمان بتحقيق الاستقرار والترابط في عالم تسوده الفوضى. وتتعلق هذه الاحتياجات برؤيتنا للبيئة المحيطة بنا وهي نفسية في طبيعتها. على سبيل المثال، يحتاج الإنسان للأمان داخل منزله وبين أسرته، ودون هذه الحاجة سوف تعيش المرأة المتزوجة من رجل يسوء لها، على سبيل المثال، في حالة خوف واحتياج دائم للأمان، أما المستويات الأعلى من الاحتياجات مثل الحب والانتماء فسوف تختفى من حياتها إلى

أن تزول مخاوفها. وتحرك الحاجات التى لا تتم تلبيتها سلوكيات الإنسان وتحرك حياته. ومن هنا ترجع أهمية معرفة وتقبل احتياجاتنا والقيام بأفضل ما لدينا لتلبيتها.

إن البشر باعتبارهم كائنات اجتماعية لديهم حاجة فطرية للانتماء لمجموعة أو مجموعات كالنوادي والقبائل ومجموعات العمل والمجموعات المجتمعية والمجموعات الدينية والأسر والزملاء ... إلخ. فجميعنا فى حاجة للانتماء لكيان أكبر منا وللتمتع بحب الآخرين وقبولهم لنا. فالإنسان يحتاج للارتباط والشعور بأن فى إمكانه إحداث اختلاف وترك أثر، وهو ما يعطى حياته معنى.

هناك جانبان متداخلان من الاحتياج للتقدير هما تقدير الذات (الذى سبق تناوله فى الجزء الأول) وتقدير الآخرين والفوز بانتباههم واحترامهم لنا واعترافهم بنا.

أما المستوى التالى من هرم الاحتياجات فهو الاحتياجات الإدراكية واستكشاف وفهم العالم المحيط، وأيضاً الاحتياجات الجمالية والتمتع بالتناظر والجمال والنظام. وتختلف احتياجات الأفراد فى هذا المستوى أكثر من المستوى الأول كثيراً.

يمكن وصف الحاجة لتحقيق الذات بأنها الحافز لتحقيق أسمى وأرفع إمكانيات الإنسان والتعبير وتجسيد كل ما يمكنه تحقيقه فى إطار خبراته. ويشمل ذلك طلبه للمعرفة والفهم والسلام والخبرات الجمالية والتوحد مع كيان كبير، مثل الوطن أو العالم كله أو الإنسانية، ويشمل ذلك أيضاً قبول الذات والآخرين والطبيعة والترابط والصلات الداخلية بين كل منها والأخرى.

أما التسامى على الذات فهو رحلة كل إنسان لتحقيق الذات ثم الانتقال لمساعدة الآخرين فى تحقيق ذواتهم.

يمكن للإنسان الاستمرار على قيد الحياة حتى تتم تلبية احتياجاته الأساسية، إلا أن أداءه يسمو إلى تلبية مستويات أعلى من الاحتياجات. ويتباين الدافع لتلبية الاحتياجات غير الأساسية من شخص لآخر. ويعد هرم "ماسلو" طريقة لاستيعاب كيف تعمل احتياجات الناس. ووفقاً لطريقة هاتريك وويليامز في استكشاف الاحتياجات الإنسانية فتلك الاحتياجات هي ما يوجه حياتك، ويؤثر على تفاعلاتك مع الآخرين، ويمنعك من بلوغ أفضل حالاتك، أو يعيقك عن تحقيق أغراضك ومقاصدك (ويليامز أند مينديز).

عند تلبية الإنسان احتياجاته الأولية، تتوجه الطاقة التي كانت مركزة على تلبية الاحتياجات الأساسية لأنواع أسمنى من الاحتياجات. في بعض الحالات لا يتضح الفارق بين الاحتياجات والرغبات بوضوح. وللتمييز بينهما، فإن الاحتياجات هي أمور أساسية داخلية، وهي دوافع قوية تنبع من داخل الإنسان، أما الرغبات فعادة ما تكون خارجية يفرضها العالم الخارجى على الفرد. وهي عادة ما تكون أكثر سطحية وأقل شدة، بحيث يمكن التفاوض عنها دون أن تكون هناك أية عواقب خطيرة.

إن عدم تلبية الاحتياجات قد يسبب فراغاً عاطفياً
والشعور بعدم الكمال أو الدونية أو الإحباط أو
الخوف أو اليأس أو الجرح أو الغضب.

قد تنتج الرغبات السطحية عن احتياجات أعمق. فقد ترغب في قطعة من الكيك أو الشيكولاتة ولكنك في الحقيقة تكون محتاجاً للرعاية أو الراحة أو الصحبة. وقد يرغب شخص في سيارة باهظة للغاية ويعتقد أنه يحتاج إليها ولكن حاجته الحقيقية تتمثل في الاحترام والإحساس بالانتماء لطبقة اجتماعية معينة. وقد تؤثر الحاجة الأساسية لدى بعض

الناس بشكل مباشر مقارنة بالرغبة الأساسية.
اسأل نفسك: "هل سأكون أكثر سعادة حقاً إذا حصلت على ما أُرغب فيه؟ وإذا ما حصلت عليه، فما الذي سأحظى به حقاً؟ إن التعمق في احتياجاتنا ورغباتنا قد يساعدنا في فهم طبيعتها الحقة وقد يؤدي ذلك لطرق مبتكرة لتلبيةها. وقد تجد أيضاً أنها ليست على القدر نفسه من الأهمية التي تخيلتها.

هل تلبى احتياجاتك؟

قد تكون احتياجاتنا:

- غير ملبأة.
- ملبأة بطرق صحية.
- ملبأة بطرق تأتي بنتائج عكسية.

إن الاحتياجات غير الملبأة تؤثر في حياتنا بدرجة أو بأخرى. فقد تتميز بإحساس دفين بالضيق أو وجود فراغ عميق أو بإحساس بافتقار شيء ما أو إحساس بالجوع أو بالقلق أو بالإحباط أو بعدم الكمال. وقد يكون الدافع لتلبية هذه الاحتياجات قوياً بعض الشيء أو بالغا. والمشاعر السلبية التي تصاحب الاحتياج لشيء ما هي التي تقودنا لتلبية هذه الحاجة. عند تلبية احتياج ما، يشعر الإنسان بالراحة والسلام والكمال على العكس من الإحساس بالإنجاز الذي ينتج عند تلبية رغبة ما. ويقترح البعض أن تلبية ٦٠٪ من حاجة محددة لدى الإنسان ينقل له شعوراً رائعاً بالتححرر.

عند تلبية حاجة لدى الإنسان يشعر بالسعادة
والإثارة والكمال والراحة والتحرر.

المعرفة والوعي بالذات

هناك بعض الطرق تتباين وتتراوح فعاليتها في تلبية احتياجات الفرد. ففي مرحلة الطفولة، يعتمد الإنسان كلياً على أبويه (أو القائم على رعايته) في تلبية احتياجاته. وإذا كان محظوظاً فإنهم يستجيبون للإشارات التي يرسلها لهم، وهي اليكاء في البداية وبعد ذلك استخدام الكلمات. ومع اكتسابه للخبرة، يعرف الإنسان الطرق التي تمكنه من تلبية احتياجاته مما يجعله يعتاد أسلوباً معيناً للقيام بذلك، وقد لا تكون هذه الطرق هي الأكثر فاعلية على الإطلاق. ففكر في الطفل الذي يسعى لجذب انتباه والديه من خلال التصرف تصرفات سيئة. ويحصل هذا الطفل على الاهتمام من خلال تأنيبه وتوبيخه ونقده بشكل مستمر. بذلك تتم تلبية حاجته بالارتباط ولكن على حساب ماذا؟

كأشخاص بالغين، يصبح الإنسان مسئولاً عن تلبية احتياجاته الشخصية، كما يتعلم الطرق التي تمكنه من ذلك. وبعض هذه الطرق أكثر فاعلية من الأخرى. ويمكن للإنسان تلبية احتياجاته من خلال ثلاثة مصادر هي:

- البيئة المحيطة بنا
- أنفسنا
- الأشخاص الآخرون

قد يكون استخدام المصادر الموجودة في البيئة المحيطة والمصادر الخاصة بكل إنسان أسهل من التطلع لمساعدة الآخرين على تلبية احتياجاتهم. فمن الأفضل إشراك الآخرين بالشكل المناسب عند طلب مساعدتهم في تلبية احتياجاتنا.

تدريب: معرفة احتياجاتك وتلبيتها بطرق صحية

تعرف أولاً على احتياجاتك وتقبل حقيقة أن جميع الناس لديهم احتياجات خاصة بهم. قد لا يمكن تلبية بعض هذه الاحتياجات مما يجعلها تسيطر على حياتك. وقد يشعر الإنسان بالتوتر والفراغ لعدم تلبيتها. أما بالنسبة للبعض الآخر فقد تكون هناك طرق أفضل لتلبيتها. وإذا كانت لديك مشكلة في تحديد احتياجاتك، فقد يرجع ذلك إلى أنه قد تمت تلبيتها بشكل غير مرضٍ أو لأنك ترفضها بالشكل الذي يجعلها دافئة داخلك؛ فابحث عن احتياجاتك الدافئة. يمكنك أن تستعين بأصدقائك في معرفة أهم احتياجاتك حسب رأيهم وأن تضع آراءهم في قائمة.

اصنع قائمة بأهم عشرة احتياجات في حياتك. اختر أهم خمسة منها ورتبها حسب أولويتها وحدد أهم واحدة بالنسبة لك. ما الذي تقوم به لتلبية هذه الاحتياجات، أم أنك لا تقوم بأي شيء؟ تنبه لأي نتائج غير مرغوب فيها أو آثار سلبية للمناهج التي تتبعها في تلبية هذه الاحتياجات.

ادرس الاحتياجات التي قمت بتلبيتها تلبية غير ملائمة أو ضعيفة من بين الاحتياجات الخمسة التي حددتها سابقاً.

كيف تستطيع تلبية هذه الاحتياجات بأسهل الطرق وأكثرها صحية؟ قد تستطيع تلبية احتياجاتك من البيئة المحيطة بك أو بالاعتماد على نفسك من خلال جمع معلومات جديدة حول مواطن قوتك والموارد المتاحة أمامك.

ليس من المناسب استخدام مناهج غير مباشرة أو التحايل أو فرض القوة والسيطرة عندما يكون من الضروري إشراك الآخرين في تلبية احتياجاتك. فأغلب الناس لا يحبون أن تتم معاملتهم بهذه الطريقة،

المعرفة والوعي بالذات

وقد يرفضون طلبك أو يقومون به والغضب يملؤهم مما يعرض علاقتك بهم للخطر. تعلم الصراحة، اذكر حاجتك بشكل مباشر مثل: "إننى أحتاج... " أو "إننى أرغب... " أو "هلاً... "، فأغلب الناس تحب هذه الطريقة وتؤتى ثمارها بشكل أفضل. من المؤكد أنه سيكون عليك التهيؤ لتلقى رد سلبي على طلبك. (انظر الجزء الرابع لمزيد من التفاصيل حول هذه النقطة).

هل يمكنك تلبية احتياجاتك فى جوانب مختلفة من حياتك؟ قد يكون من المفيد أن تفكر فى الجوانب المختلفة من حياتك: المنزل، الأسرة، العمل، الأحوال المالية، المجتمع، الأمور الروحية، المظهر، الصحة، الأصدقاء، علاقاتك الأساسية، المرح واللعب، التطور والنمو الشخصى. إذا لم تتم تلبية حاجتك فى أحد الجوانب، فقد تفكر فى احتمالية تليبيتها فى جانب آخر من حياتك. على سبيل المثال، قد يلبى رجل أعمال متقاعد حاجته للفوز بمكانة أو احترام الآخرين من خلال السيطرة على أسرته، فى حين أنه من الممكن أن يلبى هذه الحاجة من خلال كونه قائداً لإحدى المؤسسات التطوعية.

الآن، أورد ثلاث طرق على الأقل يمكنك بها تلبية احتياجاتك التى حددتها خلال الأسابيع القادمة باستخدام هذه الأفكار. حاول تلبية هذه الاحتياجات وقيم النتائج التى تحصل عليها. إذا لم تكن راضياً عن النتائج، تعلم من هذه التجربة وكرر التدريب حتى تبكر طرقاً مرضية، ومن ثم تستبعد الحاجة المشبعة بعد ذلك من قائمتك.

إن وضوح احتياجاتنا وابتكار طرق صحية لتليبيتها قد يحفزك على الأداء. فقد يتغير بك الحال من شخص تقوده احتياجاته لشخص يركز على التمتع بحياة مرضية بناءً على قيمه الأساسية.

القيم

إن القيم هى المعتقدات أو طرق العيش الجديرة والمهمة والمرغوبة بالنسبة لنا.

إن قيمنا تمثل الأساس لطريقة تفكيرنا وما نقوم به. وهى تختلف وفقاً لأهميتها، فهناك قيم سطحية وأخرى عميقة. ويولد احترام قيمنا الأساسية بداخلنا إحساساً بالتناغم والرضا. وكما نعرف، قد تكون الحياة مرضية وصعبة فى الوقت نفسه؛ فقد ينعم الإنسان بالسلام الداخلى على الرغم من الصراعات التى تدور من حوله.

إن اكتشاف قيمك هو معرفة ما يحرك مشاعرك، وليس ما يفترض بك أن تفكر أو تشعر أو تقوم به أو ما يعتقده الآخرون أو ما تعلمته من أبويك. فعيش الحياة وفقاً لقيمك الخاصة يجعلك تشعر بأنك على صواب تجاهها وأنت راض عنها.

فى بعض الأحيان يكون من الصعب إيجاد الكلمات المناسبة التى تصف قيمك، وقد يرجع ذلك جزئياً إلى أنك لم تفكر كثيراً بشأنها. إلا أن عملية القيام بذلك قد تساعدك على أن تكون أكثر وضوحاً عما تقدره وما تقل أهميته بالنسبة لك، قد تكون معضلة تمثل تحدياً لكنها تحرك فى النهاية. من السهل الافتراض بأن قيم الآخرين تشبه قيمك. وليس هذا بالأمر السيئ كنقطة للبداية فى غياب المعلومات التى توضح لك العكس، فعلى الرغم من أننا قد نشترك مع الآخرين فى بعض النقاط، فإننا نظل متفردين، فما تهتم به قد لا يهتم به شخص آخر. والعكس صحيح، فما يهتم الآخرون قد لا يكون بنفس الأهمية بالنسبة لك.

إن التدريب التالى يساعدك على اكتشاف ما يهتمك حقاً. وهذه المعرفة بنفسك تساعدك على العيش وفقاً لمبادئك وعلى أن تصبح أكثر احتراماً لها مما يجعلك تشعر بالسعادة والرضا فى حياتك.

المعرفة والوعي بالذات

ليس هناك منهج أو طريقة واحدة تناسب الجميع، لذلك فقد اخترنا ست طرق مختلفة لاكتشاف ومعرفة قيمنا الجوهرية. ونحن نقترح عليك أن تجرب جميع هذه الطرق وأن تقارن نتائجها. ضع في اعتبارك أنه على الرغم من أننا أشرنا إلى أن بعض القيم عميقة وثابتة بالنسبة لنا، إلا أنها تتغير مما قد يقتضى منك أن تغير فهمك لها. لذلك، قد يكون من المفيد إعادة بعض هذه التدريبات أو جميعها من وقت لآخر.

تدريب: قيمك الجوهرية: تأمل الحياة

طوال حياتك، سوف تتجذب لبعض الأمور ويكون ذلك على حساب أمور أخرى، وسوف تكون هناك أمور تحب القيام بها وأخرى لا تحب القيام بها، ومن المرجح أن تتبع قراراتك وتصرفاتك أهدافاً معينة. ضع قائمة بخمسة أو عشرة أمور تمثل جزءاً منك منذ كنت في الخامسة من عمرك.

فكر الآن في اللحظات التي كُرمت فيها، اللحظات التي كوفئت عليها أو شعرت بالرضا عنها، اللحظات التي شعرت بأنك وصلت فيها لأسمى الخبرات التي مررت بها. ما الذي كان يحدث في هذه اللحظات؟ ما الذي كنت تقوم به؟ من كان معك؟ كيف كان حالك؟ ماذا عن تكريمك واحترامك لنفسك؟ اكتب كل ما يمكنك تذكره عن هذه اللحظات وحاول أن تعرف القيم التي تمثل جوهر هذه الخبرات.

باستخدام القائمتين السابقتين معاً، ستولد أمامك قائمة بقيمك. وفيما يلي مثال لتوضيح هذه العملية: تذكرت "ماندى" السعادة العارمة التي شعرت بها عندما كانت تتزلج على الجليد بمفردها في يوم صاف مشمس أسفل منحدر من الجليد الأبيض المتلألئ. فالترحلق على الجليد في هذا المنحدر يابقاع منتظم وكأنها تحلق في السماء دون

الجزء الثاني

أى جهد يرتبط بإحساسها بالسعادة، عندما فكرت فى هذه الخبرة ملياً، أثارَت لديها قيماً ترتبط بجمال الطبيعة والارتباط بها واللياقة الجسدية.

ما القيم التى تكشفها خبراتك؟ (بتصرف عن ويليامز أند مينينديز ٢٠٠٧).

تدريب: قيمك الجوهرية: اسأل أصدقاءك

قد يكون من المفيد فى بعض الأوقات معرفة آراء الآخرين. اسأل العديد من أصدقائك المقربين عن آرائهم فى قيمك الجوهرية بناءً على خبرتهم بك واسألهم عن الأمور التى ترفضها والأمور التى تقبلها وما تفضله وما تتحدث عنه وهكذا، قارن بين القيم التى يرشحها أصدقاؤك لك وأفكارك الشخصية عنها. (بتصرف عن ويليامز أند مينينديز ٢٠٠٧).

تدريب: قيمك الجوهرية: استخدام قائمة

عندما تحاول إيجاد الكلمات المناسبة للتعبير عن قيمك وشعرت بأنك حائر، قد يساعدك استخدام قائمة فى ذلك. وندرك أنه قد يكون من السهل عليك اختيار قيم دون اعتناء وانتباه تعتقد أنها يجب أن تكون لديك، بينما قيمك الحقيقية قد لا توجد فى القائمة. وقد تسبب القوائم الأطول حيرة كبيرة بالنسبة لك. على الرغم من ذلك، قد تساعدك القائمة التالية على معرفة قيمك الجوهرية.

اقرأ القائمة الموجودة فيما يلى وحدد أهم عشر قيم بالنسبة لك. أضف أى شىء ترغب فى إضافته إذا لم يوجد فيها.

المعرفة والوعى بالذات

بمجرد أن تحدد أهم عشر قيم بالنسبة لك، استبعد الخمس التي تقل في أهميتها عندك، بحيث تمثل الخمس المتبقية أهم أولويات في حياتك إذا كنت تعيش حياتك على النحو الذي يكرم تلك القيم ويحفظها فسوف تجدها مرضية وسعيدة.

الجزء الثاني

القبول	الصدقة	الشعبية
الإنجاز	المرح	القوة
الدقة	الكرم	الهدف
التحقيق	التطور	العقلانية
المغامرة	التناغم	الواقعية
الحنان	الصحة	الإدراك
الجاذبية	المساعدة	الاحترام
السلطة	الصراحة	تحمل المسؤولية
الإستقلال	الأمل	المخاطرة
الجمال	التواضع	الرومانسية
التحدى	الدعابة	الأمان
الراحة	الإستقلال	تقبل الذات
الإلتزام	المثابرة	السيطرة على النفس
التعاطف	التأثير على الآخرين	تقدير الذات
الترايط	السلام الداخلى	المعرفة بالذات
الإسهام	التكامل	المصداقية
التعاون	الذكاء	الخدمة
الكياسة	الحميمية	البساطة
الإبداع	العدالة	الوحدة
الحسم	المعرفة	الروحانية
الديمقراطية	القيادة	الاستقرار
الجدارة	وقت الفراغ	التسامح
المباشرة	الحب	التقاليد
الواجب	حب العطاء	الصدق
البيئة	التسيد	الفضيلة
الوعى	التعقل	الثروة
الكفاءة	الاعتدال	السلام العالمى
الإثارة	الإخلاص لشريك الحياة	
الإخلاص	الطبيعة	(عن دابليو آر ميللر وآخرين
الصيت	الانفصالية	.(٢٠٠١)
الأسرة	تربية الأطفال	
اللياقة	التفتح	
المرونة	النظام	
التسامح	الشفف	
الحرية	التمتع	

المعرفة والوعي بالذات

تدريب: قيمك الجوهرية: لعبة البطاقات

إن كتابة القائمة على مجموعة من الأوراق قد تساعدك على التمييز ما بين قيمك الجوهرية وتلك التي لا تعد مهمة بالنسبة لك. ويمكن تحميل هذه الكروت مجاناً من على الموقع www.casaa.unm.edu، انقر على Downloads وبعد ذلك على Assessment Instruments وبعد ذلك على Personal Values Card Sort. سوف تجد قائمة تزيد على ٨٠ قيمة من القيم الشخصية مكتوبة على شكل بطاقات. بعد أن تحدد البطاقات التي تناسبك، صنّفها ضمن قائمة من ثلاث قوائم: الأولى "شديدة الأهمية بالنسبة لى" والثانية "مهمة بالنسبة لى" والثالثة "غير مهمة بالنسبة لى".

إنك تهدف لعمل قائمة من ١٠ قيم جوهرية بالنسبة لك تصنف ضمن قائمة "شديدة الأهمية بالنسبة لى". ونظراً لأنه قد يكون لديك أكثر من ١٠ قيم تبدأ بها، كرر التدريب باستخدام أكوام البطاقات تلك حتى يتبقى عشر فقط فى قائمة "شديدة الأهمية بالنسبة لى" والآن سجل النتائج التى توصلت لها. (يمكنك استخدام The Personal Values Record Form التى توجد أسفل Assessment Instruments على الموقع نفسه). (عن دابليو آر ميلر وآخرين - ٢٠٠١).

الجزء الثانى

تدريب: قيمك الجوهرية: صقل تعريفاتك

قد يكون من الصعب فى بعض الأحيان إيجاد الكلمات الصحيحة التى تصف بها قيمة ما، ويقترح كل من "ويتورث" و"كيمزى هاوس" و"سانداهل" فى كتابهم *Co-active Coaching* التوليف بين بعض الكلمات للاقتراب من المعنى الذى تصبو إليه. على سبيل المثال، إذا وضعت "الاحترام" ضمن قيمك الجوهرية، يمكنك أن تجمعها بكلمات إضافية لصقل وتحديد المعنى الذى تصبو إليه. قارن بين المجموعة الأولى التى ولفتها "احترام/مكانة/قيادة"، وبين "احترام/مساواة/تكامل".

خذ القيم الجوهرية التى حددتها فى التدريب السابق ولاحظ ما إذا كنت قادرًا على تنقية المعنى الذى تفهمه من كل قيمة منها.



المعرفة والوعي بالذات

تدريب: قيمك الجوهرية: كما تظهر في أوقات التسوية
من العجيب أن الأمور التي نقوم بها عند التسوية قد تساعدنا على
معرفة قيمنا أو ما يمكن وصفه بعلامات التردد. فإذا قبلت المنطق
بأنك سوف توجه طاقتك حيثما تؤمن بأنها ستكون أنفع لك (حتى دون
وعى منك) قد يعكس اختيارك أولوياتك بناءً على احتياجاتك وقيمك.
فبدلاً من تخييب ظنك بنفسك، حاول أن تستخدم هذا الموقف لتحسين
معرفتك بذاتك.

تخيل أنك لا تعمل ومن المفترض أن تتقدم للعديد من الوظائف قدر
استطاعتك؛ لقد أكدت أن هذه أولوية بالنسبة لك، ولكنك وجدت أنك
تظف مكتبك الذي تراكمت عليه الأتربة منذ فترة طويلة. لماذا تقوم
بذلك الآن؟ هل أنت تسوف البحث عن عمل حقاً أم أنك غير ملتزم
بالبحث عن وظيفة؟ قد يكون تنظيف المكتب في هذه اللحظة أهم بالنسبة
لك لأنه يشعر بأنك تمسك بزمام أمور حياتك وبالسعادة لإتمام مهمة
بنجاح. هذا الإنجاز قد ينعش ثقتك بنفسك وقد تساعدك نظافة المكتب
في التقدم للوظائف، وأثناء قيامك بتنظيفه قد يكون لديك وقت للتفكير
في أفضل طرق تعاملك مع هذه الحاجة.

في المرة التالية التي تجد نفسك فيها تقوم بأمر لا تبدو متناسب
معك ومع ما تعتقد أنك "يجب" أن تفعله وما "يجدر" بك القيام به - أي
تقوم بتسوية مهمة ذات شأن والقيام بأمر آخر - اسأل نفسك، ما
القيمة التي يغذيها العمل الذي فضلت القيام به؟ ولماذا قد يمثل ذلك
أولوية أعلى بالنسبة لك في هذه اللحظة؟

على الرغم من أنك قد تجد تحدياً في بعض هذه التدريبات، هناك
أهمية كبيرة في محاولة التفكير في قيمك وتحديدتها وكتابتها ووجودها
والتفكير فيها من حين لآخر. فهي تمثل نقطة مرجعية لك ترشدك في

الجزء الثانى

اختياراتك وتصرفاتك وقراراتك. فى الأسابيع القليلة القادمة، انظر فيما تقوم به وكيف تقضى وقتك وأين تركز جهديك؟ هل يعكس ذلك احترامك وتقديرك لقيمتك الجوهرية؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فماذا سيكلفك توافق قيمك مع حياتك؟

إن حدوث الكوارث والتغيرات الكبيرة مما تقع فى الحياة، مثل التعرض لمرض شديد أو موت شخص مقرب أو الوصول لمنتصف العمر، يدفع العديد من الناس لتأمل أولوياتهم وما يهتمهم حقاً. وجميع هذه الأمور تميل لتعزيز الاستبطان والتفكير فى أنفسهم وتقييم درجة تماشى حياتهم مع قيمهم الشخصية، ويجد العديد من الأشخاص أنه عندما تتماشى حياتهم مع قيمهم الجوهرية يشعرون بميلاد جديد لهم والرغبة فى الحياة والرضا عنها أكثر من ذى قبل. ونأمل أن يكون هذا الجزء قد أمدك ببعض السبل المفيدة للحصول على هذه الحكمة دون ضرورة المرور بتجربة مريرة فى الحياة.

الهدف، صقل الجواهر

إن تنمية الوعى بالذات والمعرفة بها يوسع الخيارات المتاحة أمام الإنسان فى هذه الحياة وطريقة حياته وتفكيره وسلوكه ومشاعره. ويمثل الوعى وتوضيح قيم الإنسان الجوهرية إطاراً لهذه الخيارات مما يسمح للفرد بالعيش لتحقيق هدف أكبر، وقد يكون من المفيد كتابة هدف الفرد فى بيان يجمع الأمور إلى بعضها البعض، ويرسم خارطة شخصية ترشد رحلة حياة المرء.

بيان الهدف: الدليل الموجز للرفض أو القبول

قد يعتقد العديد من الأفراد من ذوى المعتقدات التقليدية أن أهدافهم فى الحياة مستمدة من مصادر خارجية. أما بالنسبة للبعض الآخر، فإن مصدر هذه الحكمة ينبع من داخلهم. وفى سياق هذا الكتاب، ليس من المهم الانضمام لأى من النوعين، فالسبب وراء كتابة بيان الهدف من الحياة هو الغوص فى أعماقك واكتشاف حقيقتك وأولوياتك لعيش حياة ذات اتجاه وغرض واضحين.

عندما يصبح هدفك ماثلاً بوضوح أمامك، يكون من السهل معرفة ما يناسبك وما لا يناسبك. على سبيل المثال، إذا كان هدفك هو عمل علاقات إيجابية مع الآخرين، فإنه يسهل عليك معرفة أنه من اللازم التفاوض عن النزاعات التافهة وغير الضرورية. وقد يسهل عليك تجنب النزاعات التافهة عندما يكون أمامك مرشد موجز للتذكير بأن أهم أهدافك أو أولوياتك هو التوافق والانسجام.

ويقترح "داف إليز" مؤلف *Human Being* أن أول ما يتوجب علينا هو أن نكون أنفسنا. فالتركيز على الجوهر يساعد الإنسان على القيام بما يرغب فى القيام به مما يمكنه بالتالى من الحصول على ما يحتاج إليه. وذلك بخلاف الترتيب المعتاد الموجود فى المجتمعات الاستهلاكية، حيث التركيز ينصب أولاً على التملك أو المراكمة مما يساعد الفرد على القيام بالأمور وبالتالي أن يكون ما يرغب فى أن يكون عليه. وهذه الأيام، يتساءل العديد من الأفراد عن هذا المنهج المعكوس فى الحياة، فى كثير من الحالات، تحدد طريقة عيشنا للحياة ما نقول له "نعم" وما نقول له "لا" فى كل لحظة من حياة الإنسان بما فى ذلك أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا. وقد يسهل بيان الهدف والغرض من الحياة على المرء أن يوفق بين تلك الأهداف وقيمه الجوهرية.

الجزء الثاني

إذا كان في إمكانك الإعراب عن بيان هدفك بالفعل، فلتدونها كتابة، وفكر فيما إذا كانت تتناسب. قد تجد في التدريبات التالية العون والمساعدة في إيجاد الكلمات المناسبة أو قد تساعدك على البدء. من الأفضل أن يكون بيان الهدف موجزاً ودقيقاً، حوالى العشرين كلمة ستكون مناسبة. إذا وجدت صعوبة في الحد من عدد الكلمات التي تستخدمها، قد يكون عليك الوصول لقلبها، وبعد بيان الهدف الفعال قوة دافعة للإنسان وأساساً يمدّه بإحساس بالمتعة والترابط باستماع الإنسان لنفسه وفهم الآخرين له. ويساعدك ذلك في قول "نعم" للأمور التي ترضيك مما يجعلك تعيش حياة مرضية، وقوة لقول "لا" للأمور التي لا ترضيك. فبيان الهدف يساعد الإنسان على عيش حياة ذات اتجاه وهدف بالفعل.

تدريب: أروع خبراتك

ضع قائمة بحوالى عشر أو خمس عشرة مرة شعرت فيها بأنك على صواب في أسلوب حياتك. يصف بعض الناس هذا الإحساس بأنهم "متدققون" أو "في المنطقة الصحيحة". أعد القائمة بسرعة دون أن تفكر ملياً وحاول أن تجد أمثلة تشمل جميع جوانب حياتك.

الآن، اكتب الأمور المهمة في كل مناسبة. ما الذي كنت تقوم به بالضبط؟ كيف كنت تشعر؟ ما الأمور أو الأشخاص الذين كانوا أساسيين في هذه الخبرات؟ حاول أن تتعرف على الأمور الأساسية لإحساسك بأن لك "هدفاً".

ابحث عن الكلمات والعبارات الأساسية التي تحدد الموضوعات الملحة أو المهمة. ألق نظرة أخرى على قيمك الجوهرية التي حددتها في التدريبات السابقة واستخدم هذه الكلمات والمفاهيم في محاولتك لصياغة بيان الهدف الخاص بك. إن بيان الهدف الخاص بك قد يجرى

المعرفة والوعي بالذات

على نحو مشابه لما يلي: "إن هدفي هو توسيع معرفتي وفهمي للعالم الذي نعيشه وأن أنشر هذه المعرفة بالطريقة التي تعزز من استمرار الحياة في هذا العالم" (بتصرف عن ويليامز أند مينينديز - ٢٠٠٧).

تدريب: في رثائك وتأبينك

تخيل أنك قادر على اختلاس السمع على جنازتك. ما الذي ترغب أن يقوله الناس عنك؟ أي نوع من الأصدقاء/الأزواج/الزملاء/الآباء كنت ترغب في أن تكون؟ ما التأثير الذي كنت ترغب في أن يكون لحياتك؟ ما الوصية التي كنت ترغب في أن تتركها من بعدك؟ هل ترغب في أن تترك أثراً في عالمك؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟

إن التفكير في حياتك وكأنك مت بالفعل يساعدك على تحديد الأمور المهمة بالفعل بالنسبة لك، إذ ليس هناك حياتان متماثلتان - ما الذي تدور حياتك حوله؟ استخدم الأفكار التي قدمها التدريب السابق لتحسين بيان الهدف الخاص بك.

إن عملية وضع بيان هدف يرضى الإنسان عنه قد تتطلب منه بعض الوقت. اكتب جملة مبدئية، فكر فيها وقلها ببطء لنفسك عدة مرات وفكر في وقعها عليك. لا تقلق إذا ما بدت مهيبة ومبالغة للغاية، فهذه الجملة لك فحسب وليس هناك من سوف يسمعها. هل تمس جوهرك؟ هل هناك ما هو مفقود فيها؟ هل هناك ما هو مكرر أو غير ضروري؟ ليس من المهم أن تكون هذه الجملة صحيحة تماماً ولكن أن تكون صحيحة بنسبة ٨٥٪. بعد ذلك اختبر هذه الجملة. هل تساعدك على اتخاذ القرارات التي تتفق مع شخصيتك الحقيقية؟

الجزء الثانى

عش حياة ذات هدف واتجاه

إن استكشاف وتوسيع معرفتك بذاتك ووعيك بها من العمليات التى يظل الإنسان يقوم بها طوال حياته. ويساعدك وعيك بذاتك – وهى القدرة على الاستماع لنفسك – على مراقبة نفسك، مما يجعل حياتك هادفة بدرجة أكبر واختيار كيفية استجابتك للحياة بدلاً من عيشها فى صورة سلسلة من ردود الأفعال. أما المعرفة بذاتك فتمدك بالقوة اللازمة لوضع أساس بهذه الاختيارات عن فهم عميق عن شخصيتك الحقيقية. ويمكن النظر للمعرفة بالذات والوعى بها بوصفهما رحلت ذات مراحل عديدة، وليس محطات نهائية نصل إليها ذات يوم، أى أنها مساع تدوم ما دامت الحياة تزودنا بأساسات راسخة وتتيح لذاتك الحقيقية التفاعل مع الآخرين بفعالية.

الجزء الثالث

الاستماع الفعال

إن الاستماع الفعال مكون لا غنى عنه من مكونات
عملية التواصل وهو لا يقتصر على سماع الكلمات
الملفوظة

- كيف يمكنك أن تعرف ما يفكر فيه أو يشعر به شخص آخر؟
- هل كثيراً ما تجد نفسك تقول: "هلا استمعت إلى من فضلك"؟
- ما الذى تقوله لشخص يخبرك بأن طفله قد مات؟
- كيف يمكنك أن تساعد أحد الأشخاص فى مشكلة شخصية له؟
- هل تميل لإفساد فرحة الآخرين التى يشاركونك إياها؟
- هل تحاول حث الآخرين على الحديث ولكنك تجد أنهم لا يثقون بك؟
- عندما يفضب الآخرون منك هل تتخذ موقفاً دفاعياً؟
- هل يتخطى الآخرون حدودهم معك كثيراً؟
- ما الخطأ فى إسداء نصيحة؟
- هل أنت بعيد عن أطفالك؟
- كيف تتعامل مع الصمت؟ هل يشعرك بعدم الراحة؟
- ما الذى تقوم به إذا لم يكن لديك وقت للاستماع فى اللحظة الراهنة؟

أهمية الاستماع

إن الطريقة التي نستجيب بها للرسائل التي نلقاها تؤثر على ما نشعر به إزاء أنفسنا وما يشعر الآخرون به أيضاً. وهذا الجزء يركز على المهارات اللازمة للجانب الخاص بعملية التلقى أو الاستماع في التواصل. سوف نتعرف من خلال هذا الفصل على كيف تصبح مستمعاً إيجابياً متأملاً ومتعاطفاً. يعد الاستماع والتأكيد على الذات من الجوانب المكتملة لعملية التواصل. وتعد الاستجابة في حد ذاتها رسالة. ضع في اعتبارك أن التواصل عملية مستمرة متبادلة ومعقدة.

قد يفشل التواصل بطرق عديدة للغاية للحد الذي يجعلنا نتعجب مندهشين لإمكانية فهم بعضنا البعض من الأساس، ويمكننا أن نعرف بعض المعلومات عن العالم الداخلي من الخبرات التي يمر بها شخص ما بشكل غير مباشر من خلال الاستنتاج أو فك الشفرات أو تفسير أقواله وسلوكياته. وعلى الرغم من حسن نوايانا، يحدث سوء الفهم من جانب مرسل المعلومات أو متلقيها.

النية الحسنة وحدها لا تكفي

في بعض الأحيان نحسن أحد جوانب عملية التواصل عن الجانب الآخر. فقد يتمكن شخص من التأكيد على ما يقول ولكنه يفشل في الاستماع لما يقوله الآخرون أو ما يشعرون به. وعلى العكس، قد يكون هناك مستمع ماهر ولكنه غير قادر أو غير مستعد للتعبير عن نفسه بالشكل المناسب.

هناك بعض المهارات اللازمة لفهم المعنى العميق لما يقوله شخص ما وعلى الأخص سُبُل طرق ملاحظة وتصحيح سوء التفاهم عند حدوثه. ومن الممكن تعلم هذه المهارات فهي بسيطة إلا أنه لا يسهل دائماً تطبيقها خاصة عندما تتضمن التخلص من عادات قديمة.

إن الاستماع الجيد أكثر صعوبة مما قد يبدو الأمر عليه، كما أنه يتطلب من الإنسان بذل الكثير ومن الصعب على أغلب الناس السيطرة على رغبتهم في التعبير عن وجهة نظرهم مما يسمح بالتركيز على ما يقوله الآخر.



عندما يعبر الأفراد عن مشاعر سلبية بداخلهم أو يفضبون، فإننا نبحث عن حلول للمشكلة أو نحاول رفضها أو التقليل من حدة المشاعر التي يتم التعبير عنها، وفي بعض الأحيان، عندما يكون الفرد شديد الحماس أو يعبر عن فرحة عارمة، فإننا نحاول إعادتهم إلى أرض الواقع مرة أخرى. ويستلزم ذلك احترام الآخرين والإيمان بخصوصيتهم وتفردهم وقيمتهم

الاستماع الفعال

الشخصية من أجل الامتناع عن التحرك نحوهم إما بإلقاء اللوم أو المسارعة لنجدتهم. ونحن في حاجة للسماح للآخرين بالتعبير عن أنفسهم ومشاعرهم وتملك الوقت والمساحة اللازمين لإيجاد حلول خاصة بهم، أو حتى عدم القيام بأى شيء على الإطلاق.

إن الاستماع للآخرين وفهم والتفكير فى العالم من منظورهم دون إصدار أحكام أو إيجاد حلول لتغيير الوضع عادة ما يتطلب بذل الكثير من الجهد والتخيل والتدريب.

تعلم الاستماع

قد تتساءل ما إذا كان من الضروري أن تتعلم الاستماع، فلطالما استمعنا للآخرين واستمعوا لنا على مدار حياتنا. وقد تعتقد أن الاستماع الجيد هو مجرد الإنصات والتركيز الجيد، إلا أن الاستماع الفعال يتضمن فهم ما يقال ونقل هذا الفهم للآخرين، وتؤثر طريقة استجابتك على مجرى الحديث وعلى نوع العلاقات القائمة وما يشعر به الطرف الآخر تجاه نفسه وتجاهك. عادة ما يعتقد الناس خطأ أنه لقول أى شيء مفيد يجب التالى:

- معرفة جميع الإجابات.
- الإتيان بحلول.
- مساعدة الطرف الآخر على التحلى بمشاعر أفضل.
- إخبار الطرف الآخر بما يجب عليه فعله.
- أن نكون على صواب.

إنها أمور مستحيلة وغير منطقية!

فى الحقيقة، يتمتع أغلب الناس بالموارد الداخلية التى تساعدهم على التعامل مع المواقف الحياتية بطريقتهم الخاصة، وتزداد قدرة الإنسان على

الجزء الثالث

تقديم المساعدة للآخرين عندما يستمع ويستجيب بطرق تتيح له الشعور الأصيل بأنه مفهوم ومقبول من قبل الآخرين، وعادة ما يكون من غير المفيد إخبار الآخرين بما يجب عليهم فعله ومحاولة الإصلاح من شئونهم، بل إنه غير مناسب أيضًا. ومن ثم، يعد تعلم إنشاء تكوين علاقات محترمة من خلال الاستماع الجيد من الأمور بالغة الأهمية.

قد لا يفهم أى إنسان فهمًا تامًا العالم الخاص بإنسان آخر، إلا أن أغلب الناس يتوقعون لفهم الآخرين لهم، على الأقل من قبل عدد قليل من هؤلاء الآخرين، فمساعدة الآخرين على أن يشعروا بأنهم مفهومون يولد جواً من الألفة والوفاق ويعزز عملية التواصل بالكامل.

ما الاستماع الفعال؟

فى هذا الجزء من الكتاب، نركز على المهارات التى تعرف بمهارات الاستماع "الإيجابى" أو الانعكاسى/التأملى" أو "التعاطفى"، وتشير هذه المصطلحات لطريقة معينة فعالة للاستجابة للأفكار والمشاعر والسلوكيات التى ينقلها الآخرون إلينا، وهذه المهارات مشتقة من منهج الطب النفسى الذى ابتكره وطبقه "كارل روجرز" وهو منهج يركز على العميل فى مجمله دون توجيهه توجيهًا مباشرًا. وقد عرف "روجرز" التعاطف على أنه الشعور بمشاعر شخص آخر: والتفكير من خلال وجهة نظره وكأنك مكانه.

وقد وجد "روجرز" أنه عندما كان يستمع لعملائه بطريقة تعكس الصدق والقبول والتعاطف، كانوا قادرين على اختبار أنفسهم بشكل أفضل وعلى الوعى بأنفسهم وتقبل مشاعرهم بشكل أفضل وعلى توضيح أى غموض أو حيرة وعلى إيجاد حلول مختلفة لمشكلاتهم الخاصة، وقد استعار عبارات الفيلسوف الصينى "لاوتسو" لوصف المنهج الذى وجدته فعالاً فى أعماله:

الاستماع الفعال

إذا امتنعت عن التطفل على الناس
فإنهم يهتمون بأنفسهم.
إذا امتنعت عن إلقاء الأوامر على الناس
فإنهم يحسنون التصرف.
إذا امتنعت عن وعظ الناس
فإنهم يصلحون من أنفسهم.
إذا امتنعت عن فرض أمور على الناس
فإنهم يصبحون أنفسهم.

هناك معنيان للاستماع الانعكاسي/التأملي، المعنى الأول هو كون المستمع مرآة للمتحدث تعكس ما يقصده المتحدث، أما المعنى الثاني، فهو تأمل المستمع ما يقوله المتحدث والدخول في مزاج متأمل من التقبل "والتسليم".

إن تعلمك كيف تصبح مستمعاً متفهماً يتضمن أكثر من مجرد القراءة عن هذا الموضوع، فمن الصعب التعبير عن سحر طريقة الاستجابة تلك من خلال كلمات مكتوبة فقط. ومن الأسهل عليك أن تفهم وتتعلم هذه الطريقة إذا انضمت لفريق يمكنك أن تختبر معه نجاح هذه الطريقة. على الرغم من ذلك، ففي غياب خبرات فريق مناسب يمكنك أن تتعلم الكثير من خلال القراءة عن هذا المنهج والتدرب عليه بمفردك أو مع صديق. فأنت في حاجة للتدريب والإكثار منه في مواقف التعلم وفي الحياة اليومية، وتقرح بعض التدريبات التي يعرضها هذا الجزء بعض طرق القيام بذلك. وتعد معرفة آراء الآخرين أو استجابة الطرف الآخر جزءاً أساسياً من عملية التعلم تلك. لا تتراجع عن تعلم هذه العملية، فالاستماع الانعكاسي/التأملي قد يبدو في البداية مبتذلاً ومصطنعاً. وكأي مهارة جديدة، فإنه يحتاج لأن يتم دمجه في أسلوبك الخاص. فإذا ظل على كونه مصطنعاً ومفتعلاً

الجزء الثالث

بالنسبة لك، فإن ذلك يعنى أن هناك خطأ ما، وهنا تتضح أهمية آراء الآخرين والتي تساعد على معرفة كيف تبدو، وتأثير ذلك على الآخرين. هل يشعرون بأنهم مفهومون بالفعل أم أنهم يعتقدون أنك تلعب معهم لعبة جديدة؟ تجلدا فالاستماع الانعكاسى/ التأملى لن يكون سهلاً إلا أنه حقاً يزيد من الفهم؛ لذا جربه بنفسك ولاحظ نتائجه.

إن التوجهات والمهارات المذكورة فى هذا الجزء من الكتاب تساعد الناس على فهم بعضهم البعض بشكل أفضل فى مختلف العلاقات اليومية بما فى ذلك:

- علاقة الطبيب بالمريض
- علاقة الموكل بالمحامى
- علاقة المشتري بالبائع
- علاقة المقاول بعامل البناء
- علاقة المدرس بالطالب
- علاقة رئيس العمل بموظفيه
- علاقة الصديق بصديقه
- علاقة الأب، (الأم) بالأبناء
- علاقة الزوج بزوجته (والزوجة بزوجها)

وهذه الطرق مفيدة أيضاً فى مساعدة الآخرين على التغلب على أزماتهم. فليس هدفنا تحويل القارئ لطبيب نفسى أو مستشار وإنما مساعدة الأشخاص العاديين على الاستماع والاستجابة والتعاطف مع بعضهم البعض بوضوح ودفء واحترام، ويرغب أغلب المهتمين فى معرفة كيفية الاستجابة للآخرين بطريقة تساعدهم خاصة فى أوقات الأزمات. فأغلبنا يحتاج لأصدقاء ومعارف يعرفون كيف يستمعون لنا بتفهم وهو الدور الذى يلعبه أطباء النفس بشكل فعال، فهذه المهارات يجب ألا تقتصر على الخبراء فحسب.

التواصل، كيف يعمل؟

قبل الغوص في تفاصيل الاستماع الفعال، لنلق نظرة على عملية التواصل في مجملها التي يجب التحلي فيها بمهارات الاستماع. لا بد لنا من أن نتواصل. فعندما نرى أو نسمع بعضنا البعض فإننا نتواصل بذلك، والسؤال ليس عن حدوث تواصل وإنما عن كيفية التواصل بطرق تعزز الفهم المتبادل وتقلل من فرص حدوث سوء تفاهم وتعزز من احترام كل طرف لذاته (المستمع والمتحدث)، ولقهم الآخرين، يجب أن يحاول المستمع أن يضع نفسه مكان المتحدث وأن يتخيل موقفه من خلال الرسائل التي يرسلها له المتحدث وذلك لتخطي الحواجز الشخصية لإزالتها تماماً.

إن القدرة على التواصل الفعال ليست مسألة حظ أو شيئاً يولد به الإنسان، فالإنسان يولد ولديه أجهزة استشعار وبنية عقلية لإرسال وتلقي الرسائل ولتشفير الرسائل وفك شفراتها، إلا أن كيفية القيام بذلك تتطلب بعض المهارات التي يمكن اكتسابها.

أغلب الناس لا يحسنون التواصل

إذا لم تكن تتواصل بالشكل الذي تريده، فإنه يمكنك تغيير ذلك. فإذا كانت بعض الطرق التي تعلمتها فيما مضى غير جيدة أو هدامة، يمكنك أن تتخلص مما تعلمته وأن تتعلم طرقاً جديدة. ويتطلب ذلك منك بذل بعض الوقت والجهد والاستعداد للمثابرة. وليس عليك أن تصبح خبيراً بين عشية وضحاها ولكن الناس عادة ما يندهشون عندما يتعرفون على بعض هذه المهارات ويجدون أنها تتجح معهم.

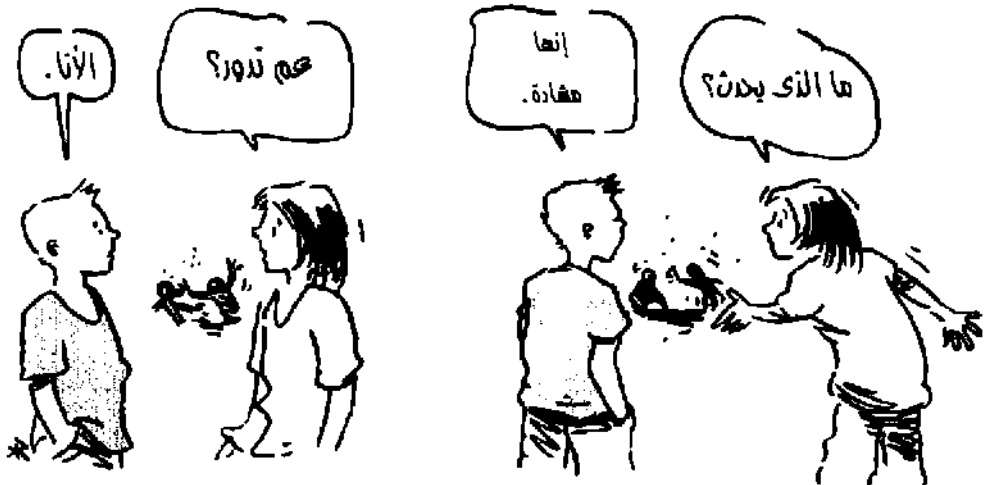
يحدث سوء التفاهم بطرق عديدة، فالأشخاص شديدي الأتانية شأنهم شأن الأطفال الصغار يرون الأمور من منظور واحد فقط وهو منظورهم.

الجزء الثالث

وهم يفترضون أن خبرات الآخرين هي الخبرات نفسها التي مروا بها، أو يسقطون معاني خاصة بهم على أقوال وأفعال الآخرين. وقد لا يهتمون من الأساس بوجهات نظر الآخرين، وأغلبنا معتاد على الجدل بين الأصدقاء عندما لا يستمع أى الطرفين للآخر ويفترضون أن الكلمات التي يستخدمونها تعنى ما تعنيه لهم. ويزداد ذلك عندما تتدخل العواطف فى الموقف، فتصبح للكلمات العادية معانٍ مختلفة وإيحاءات عاطفية للآخرين.

إننا نرسل رسائل طوال الوقت - سواء عن وعى منا أو دون وعى منا - وذلك من خلال ملبسنا وطريقة تحركنا والإيماءات التي نقوم بها والكلمات التي نلفظها ونبرة الصوت التي نستخدمها وتعبيرات الوجه ... وهكذا. وهذه الرسائل تكشف بعض الأمور عنا للآخرين. وبطريقة مشابهة، فإننا نتلقى طوال الوقت ونفسر الرسائل التي يرسلها الآخرون لنا.

نلق نظرة على ما يحدث عندما يقرر شخص ما أن يكشف عن حالته الداخلية حيث لا يتم نقل الحالة الفعلية بطريقة مباشرة لأنها داخلية ومن ثم يجب استخدام طريقة لفك الشفرة حتى يتم نقل الرسالة بنجاح.



الاستماع الفعال

تتجح عملية التواصل عندما يفسر المتلقى رسالة المرسل بالطريقة التي كان يعنيه المرسل، وفي مثل هذه الأوقات نقول إن المتلقى قد فهم المرسل. ولا يحدث ذلك دائماً، ففي بعض الأحيان، يفهم المتلقى معنى آخر للرسالة، أى أنه يفك شفرتها بشكل غير صحيح، وفي هذه الحالة يتم إساءة فهم مرسل الرسالة وتنقطع عملية التواصل كما فى المثال التالى:

"مارى" جائئة. فاختارت إشارة - فى هذه الحالة كلمات - للتعبير عن حاجتها. ويسمى ذلك بالتشفير حيث تقول "مارى": "متى يكون العشاء جاهزاً؟" تلقت "سو" رسالة "مارى" وأعطتها معنى لفهم ما يدور داخل "مارى"، وهو ما يعرف بفك الشفرة. فإذا فكت "سو" الشفرة بشكل صحيح لكانت قد فهمت أن "مارى" جائئة وأنها ترغب فى معرفة موعد تناول الطعام. إلا أنها فكت شفرة الرسالة بطريقة غير صحيحة ولم تفهم المعنى الذى قصدته "مارى". فقد فهمت أن رسالتها تعنى أنها تؤنبها لعدم تحضير العشاء مبكراً وقد تستجيب للرسالة بغضب أو باتخاذ موقف دفاعى. فى هذه الحالة، أخطأت "سو" فى فهم الرسالة مما نتج عنه سوء فهم. أما إذا كان تم تشفير الرسالة أو فك شفرتها بشكل مختلف، لكانت "سو" قد فهمتها وعرفت أنها جائئة وأبلغتها بموعد الانتهاء من تحضيره دون أن تشعر بالذنب أو الغضب.

عادة، عندما يحدث تشفير غير صحيح للرسالة، لا يعى أى الطرفين وجود سوء تفاهم، أو أنهما قد يعرفان حدوث سوء تفاهم ولكنهما لا يعرفان سببه، ومن طرق إصلاح مثل هذا الموقف أن يتأكد المتلقى من دقة الرسالة التى تلقاها ودقة عملية فك الشفرة التى قام بها. فقد كان من الممكن أن تقول "سو": "هل أنت جائئة؟" فتؤكد "مارى" على ذلك، ومن ثم تفهم كل منهما الأخرى، ويتم تلقي الرسالة بشكل صحيح. فتشعر "مارى" أن "سو" قد فهمتها وتعرف "سو" ما يجرى فى داخل "مارى" وكيف تستجيب له.

افتراض أن "سو" تأكدت من تفسيرها الخاطئ لشفرة الرسالة التي أرسلتها "مارى"، فكان من الممكن أن تقول: "هل تعتقدين أنه كان على أن أحضر العشاء مبكرًا؟" فتدرك "مارى" عدم فهم "سو" لرسالتها وترسل لها رسالة أكثر وضوحًا، وعلى الصعيد الآخر، إذا كانت "مارى" أكثر وعيًا بنفسها أو أكثر مباشرة كان من الممكن أن تقول ببساطة: "إننى جائعة" من البداية مما يقلل من فرص حدوث سوء فهم.

إن الاستماع الانعكاسي/التأملي يساعد على معرفة أخطاء التواصل وتصحيحها قبل أن تتفاقم. وباعتبارك متلقى الرسالة، من الممكن أن تعيد تشفيرها بطريقة الخاصة وإرسالها مرة أخرى للمرسل للتأكد من أنك قد فهمتها بشكل صحيح وتنقل فهمك لمرسل الرسالة، وفي هذه المرحلة امتنع عن إرسال أى رسالة كأصدار أحكام أو إبداء الآراء وإسداء النصح أو تحليل الموقف. ولا يعنى ذلك أنه يجب أن تستجيب للجانب اللفظي من الرسالة، وإنما أن تقوم أيضًا بفك شفرة لغة الجسد التي يستخدمها المرسل بما فى ذلك تعبيرات الوجه ونبرة الصوت ووضع الجسم وإيماءات الوجه بالإضافة للكلمات التي يستخدمها، على سبيل المثال: "تبدو منك القوى" أو: "تبدو محبطًا؟".

أنواع الاستجابة

ما استجابتك المعتادة للآخرين؟ هل لديك نوع معين من الاستجابة تستخدمه فى أغلب الأوقات؟ إذا كان الأمر كذلك، هل تعرف هذا النوع؟ هل تعرف ما يشعر به الآخرون تجاه استجابتك؟ هل يرون أنك متفهم أم أنهم عادة ما يصفونك بطريقة أخرى (بارد أو داعم أو متسلط أو متعال)؟ لقد عرضنا وقدمنا نطاقًا عريضًا من الاستجابات بما فى ذلك الدفاع والتأكيد والنصح والتشجيع والتجاهل والإسهاب والمطالبة والتقييم

والتمييز والتنافس والدعم والمزاح والرفض والفهم والتقدير والتربص والغياب والإحاطة وانتشت والتعليم وإصدار الأحكام والتجنب ... وغير ذلك مما لم نأت على ذكره.

ومما لا شك فيه أنك تستجيب بعدة طرق وفقاً للموقف والأشخاص الموجودين فيه دون أن تعي ذلك على الأرجح، ويتساءل أغلب الناس عن أفضل استجابة عندما يتحدث شخص ما عن مسائل أو مشكلات شخصية ذات شأن أو حين يُطلع الآخرين على مشاعره.

إن التدريب التالي يستكشف خمسة أنواع مختلفة من الاستجابات. ويشمل ذلك مجموعة مكونة من خمس عشرة جملة موجزة وهي مقتطفات من محادثات من المواقف التي تحدث في الحياة اليومية والمطلوب منك أن تستجيب في ظروف مفتعلة بعض الشيء، ولكن ذلك يفيدك في أن تستجيب على وجه السرعة بدلاً من أن تتعرف على تفاصيل أكثر وأكثر قبل أن تبدى أى استجابة. من المؤكد أنك في المواقف الحقيقية سوف تتاح لك بعض المعلومات من خلال لغة الجسد أو نبرة الصوت وهكذا. وقد ترغب في تغيير المواقف الواردة في التدريب حتى تناسب الخبرات الخاصة بك وقد تحتاج أيضاً لأن تعيد هذه المواقف بعد أن تنتهي من قراءة الجزء الثالث من الكتاب لترى ما إذا كان أسلوبك قد تغير أم لا.

تدريب: استكشاف نوع استجابتك

إن فكرة هذا التدريب مأخوذة عن كتاب "ديفيد جونسون" *Reaching Out*. بعد كل جملة، سوف نورد خمس استجابات ممكنة. اقرأ كل جملة والاستجابات الخمس التي تليها واختر واحدة من بينها وهي التي تبدو الأقرب إلى استجابتك المعتادة، وسوف نورد التعليمات التي تتعلق بالنقاط في نهاية التدريب.

١ مارجيريت: "لا أستطيع أن أمنع روني من الرسم على الحوائط؛ رغم أن لديه كتب التلوين والألوان والأقلام الرصاص وكل شيء".

(أ) "كم كان عمره عندما بدأ الرسم على الحوائط؟".

(ب) "في مثل عمره ليس من المفترض أن يستمر في الرسم على الحوائط. يجب عليك ألا تجعله يتجو بأفعاله هذه".

(ج) "ليس من العدل أن تتركى له كل هذا الكم من الأدوات ليلعب بها".

(د) "من الممكن أنه يتصرف بهذه الطريقة الطفولية بسبب غيرته من طفلك الجديد".

(هـ) "إنك تشعرين بضعف الحيلة؛ لأنه على الرغم من أنك قد وفرت له العديد من الأشياء، فإنه لا يزال يرسم على الحوائط".

٢ جون: "في بعض الأحيان، أتمنى ألا تتاح جميع هذه الأعمال لى. فمن العظيم أن تطلبك جهات عديدة، ولكننى فى بعض الأحيان أحب أن أرتاح قليلاً".

(أ) "إنك قلق بسبب كل تلك المقالات التى تقرؤها عن أصيبيوا بنوبات قلبية".

(ب) "إننى متأكد من أنك تستطيع التعامل مع الموقف. فلطالما كنت قادرًا على التعامل مع أمور حياتك".

(ج) "بينما يعجز العديد من الأشخاص عن الحصول على عمل، يجب أن تحمد الله أن تتاح العديد من الأعمال أمامك".

(د) "مشارك مختلطة بسبب كل هذه الأعمال".

الاستماع الفعال

هـ) "كم عدد الأعمال الجديدة التي التزمت بها في الشهر الماضي؟"

٣ سام: "اقتربت الإجازة الأسبوعية وأعتقد أن أختي الصغيرة "جوانا" كعادتها سوف تطرد صديقتي الجديدة".

أ) "حان الوقت الذي تتعلم فيه أختك أن تتأدب مع الزوار، إنها تحتاج لأن تتعلم كيفية التعامل".

ب) "إنك قلق من أن تكون "جوانا" وقحة مع صديقتك مرة أخرى".

ج) "هل تعتقد أنها ترغب في أن تحتفظ بأفراد أسرتها لنفسها فقط".

د) "لماذا تعتقد أنها لا ترغب في وجود أي زوار؟"

هـ) "لا تهتم، أنا متأكد أن صديقتك الجديدة سوف تفهم الوضع".

٤ كيت: "الأولاد! يبدون رائعين وسعداء في روضة الأطفال تلك، ولكنهم مع حلول موعد الشاي سوف يدفعونني للجنون".

أ) "لا تجعلهم يحبطوك، فهم أطفال طيبون حقاً".

ب) "هل تقضين وقتاً كثيراً معهم بعد الظهر؟"

ج) "إنهم يدفعون المرء للجنون في بعض الأحيان".

د) "لا تجعلهم يضايقوك، فهذا الإحساس يجعلهم يتمادون".

هـ) "ربما هم غاضبون لتأخر موعد العشاء ولأنهم متعبون".

٥ ستيفين: "إننى عصبى للغاية هذا الأسبوع. والدة زوجتى سوف تقيم معنا ثلاثة أشهر، و"جيم" و"بيتر" فى نزاعات مستمرة. إننى أعرف أنهم سوف يظهرون أسوأ ما لديهم، ما الذى يمكننى عمله حتى لا أجن؟".

أ) "أى أنك تخشى بشدة الأشهر القليلة التالية، وتتساءل كيف ستعتنى بنفسك؟".

ب) "من المفيد بالنسبة للأطفال المكوث بصحبة جدتهم".

ج) "متى كانت آخر مرة أتت فيها والدة زوجتك لتمكث معك؟".

د) "إننى متأكد أنك ستكون بخير وأنتك سوف تسعد بصحبة والدة زوجتك، سوف يكون ذلك مفيداً للأولاد أيضاً".

هـ) "يجب أن تتكلم مع الأولاد قبل أن تأتى جدتهم وتتأكد من أنهم سوف يحسنون التصرف".

٦ بيتر: "يساورنى إحساس غريب، عندما يحدث لى أى شىء طيب لا يمكننى أن أصدق. وأتصرف وكأن شيئاً لم يحدث. إن ذلك يقلقنى، لقد وددت أن أصطحب "سارة" للعشاء. وعندما قالت إنها موافقة، كنت حائراً وأفسدت الليلة بالكامل".

أ) "عندما تقع لنا الأمور الطيبة يصعب علينا تصديقها".

ب) "لعلك تشعر بأنك لا تستحق أى شىء طيب مما يجعلك تشعر بالذنب".

ج) "حسناً، لا ينبغى أن تقلق بشأن ذلك؟".

(د) "يجب أن تتضج وأن تكون أكثر واقعية في تعاملك مع النساء. قد تكون زوجتك في لهفة على الخروج معك".

(هـ) "هل ترتبط مشاعرك تلك بأمر حدث في الماضي؟ متى بدأ شعورك بذلك؟".

٧ فيليب: "إذا تكرر مشهد انفجار كل صباح لمعرفة ما سوف يلبسه هؤلاء الأطفال فسوف أضربهم، فلتساعديني إذن!".

(أ) "كم مرة تكرر هذا المشهد؟".

(ب) "لقد تراكم الغضب بداخلك وتخشى أن تطيح فيهم بالضرب ذات يوم".

(ج) "عظيم أن يتحمس الأطفال لارتداء ملابس أنيقة، يجب أن تكون سعيداً".

(د) "أوه، دعك من ذلك! إنك تعرف أنك تحب هؤلاء الأطفال وأنهم سوف يكبرون على تلك الأمور".

(هـ) "إنك غاضب، لأنك لم يُسمح لك يوماً بأن تختار ملابسك عندما كنت صغيراً".

٨ ماريلا: "إننى متحمسة للغاية! سوف أعود لأستراليا في إجازة رأس العام وسوف تتجمع الأسرة في ليلة رأس السنة".

(أ) "مسكينة، من المؤكد أنك كنت تشعرين بالوحدة هنا دون أقاربك".

(ب) "هل رأس السنة من الأيام المهمة في ثقافتكم؟".

ج) "من العظيم أن تعودى لأستراليا فى هذا الوقت حتى تتمكنى من رؤية جميع أقاربك".

د) "إنك تريدان أن تكونى مع أسرتك لأنك لم تتعودى بعد على الانفصال عن المنزل".

هـ) "لا يجب أن تتحمسى كل هذا الحماس، لأن ذلك قد يسبب لكى الإحباط بسهولة".

٩ آلان: "إننى مصمم أن أنجح. إننى لا أخشى العمل الجاد أو أن ألتقى بعض الصدمات. إننى لست ضد التسلق على أكتاف البعض لأصل لما أصبو إليه، إننى أريد أن أحقق ذاتى، حيث إننى لا أرضى بالعمل فى وظيفة عادية".

أ) "أعتقد أن ذلك يرجع لأنك من طبقة عاملة كادحة ولشعورك بأنك يجب أن تواصل العمل وأن تبلى بلاءً حسناً".

ب) "فكرتك صائبة. لا يمكنك أن تخاطر بحياتك المهنية وأنت تتلكأ هنا وهناك".

ج) "إنك إنسان طموح للغاية مستعد للقيام بما ينبغى عمله حتى تتجح".

د) "ما الذى تفترض أنه يجعلك مصمماً لهذه الدرجة".

هـ) "يمكننى أن أساعدك ببعض الاختبارات حتى تكتشف أى المهارات أقوى لديك، إلا أن وجود هذه الرغبة القوية لديك يجعلك تتجح فى أى عمل تقوم به".

الاستماع الفعال

١٠ روزى: "لا يمكننى البقاء. فالبيت يعم بالفوضى، كما أن زوجى لديه الكثير من الأعباء التى تثقل كاهله، ماذا سوف أفعل فى الإجازات؟ ساعدنى! هل تعرفين من أين لى بجليسة أطفال؟ يجب أن يكون هناك وقت يخصنى وحدى".

(أ) "يجب أن تولى اهتمامات زوجك وأولادك الأولوية فى هذا الوقت. فزوجك لن يتحمل مثل هذا العبء".

(ب) "لا عليك، فالإجازات لا تستمر لوقت طويل للغاية وأنا متأكدة أن زوجك سيكون على ما يرام قريباً".

(ج) "ما الذى تريد من القيام به فى وقتك الخاص خلال الإجازات؟".

(د) "لعلك تشعرين بذلك؛ لأنك دائماً ما كنت تخصصين وقتاً لنفسك وتتخيلين الحياة يجب أن تكون ممهدة بالورد".

(هـ) "تبدى مضاغطة بالفعل، والجميع يحتاج إليك الآن ولا يبدو أن هناك وقتاً لنفسك".

١١ كىلى: "إننا نعيش هنا منذ أعوام حيث نشأت فى هذا المكان، ولكنك لم تعرف ذلك وليس لدينا أى أصدقاء؛ لأن أغلب الناس لا تطيق الأطفال وأظن أن زيارة الآخرين ومعك خمسة أطفال أمر صعب. على أى حال، لست فى حاجة لأن أرى أحداً، إننى مشغول للغاية".

(أ) "كم مرة تزور جيرانك؟".

(ب) "إنك تشعر بالوحدة ولا تهتم سوى بالماضى".

الجزء الثالث

(ج) "قد لا يكون لديك أصدقاء؛ لأنك لم تبذل أى جهد لتتعرف على جيرانك".

(د) "حسنًا، لا يمكن أن تتوقع أن تجد وقتًا للمحادثات الاجتماعية مع عائلة كبيرة كتلك العائلات".

(هـ) "إننى متأكد أن الناس تحبك وأنها لا تكره الأطفال كما تعتقد".

١٢ **بوج:** "إن هذا الطفل لا يمكث ساكنًا دقيقة واحدة، من المستحيل بالنسبة لى أن أقص له شعره. لقد جربت معه جميع الطرق دون جدوى، ما الذى يمكننى عمله؟".

(أ) "يجب أن تحاول أن تكون أكثر حسمًا معه وأن تصر على أن يحسن التصرف".

(ب) "إنه أصغر فرد فى العائلة واعتاد على القيام بما يريد".

(ج) "هل أخبرت أبويه؟".

(د) "لا تقلق، سوف يهدأ عما قريب".

(هـ) "كم أزعجك هذا الطفل، إنه يضايقك ولا تعرف ماذا تفعل معه بعد ذلك".

١٣ **ساندى:** "باعتبارى طالبة، يتوقعون منى أن أقوم بها يمليه على الآخرون وألا أزعج أحدًا وأن أفعل وأقول الأمور المعتادة منذ قديم الأزل".

(أ) "إنك تعانين من أصحاب السلطة ولا تحبين أن يملى عليك الآخرون ما تقومين به".

الاستماع الفعال

(ب) "لا عليك. عندما تتخرجين يمكنك القيام بالأمور بطريقتك الخاصة".

(ج) "يجب أن تتذكرى أن مدرسيك ذوو خبرة وأن مهمتهم تعليمك ما يجب عليك القيام به".

(د) "إنك تشعرين بأن بوسعك القيام بأى شىء جديد وهذا محبط حقاً".

(هـ) "حسنًا، ألا تعتقدين أنهم يعرفون كيف يجب أن تسير الأمور بما أنهم شغلوا تلك الوظائف طوال كل ذلك الوقت؟".

١٤ كين: "لا أجد محفظتى. أعتقد أنتى تركتها فى السيارة عندما كنت أوقفها خارج المنزل ولكنها ليست هناك الآن. أوه، كيف فعلت هذا؟ لقد سحبت للتو ٢٠٠ دولار من ماكينة الصرف الآلى. كما أن بطاقات ائتمانى كلها كانت فى المحفظة".

(أ) "يا للمصيبة! ربما لم تفقدها حقاً".

(ب) "عليك أن تعرف الآن أنه يجب أن تحرص على كل حاجياتك وألا تثق فى أى شخص".

(ج) "أمر مثير للغضب! إنك مدعور من احتمال خسارتك للكثير".

(د) "كم من الوقت تركت سيارتك هناك؟".

(هـ) "أنت دائماً تثق فى الآخرين أكثر من اللازم".

الجزء الثالث

١٥ ماري: "إن أُمى مريضة، وترك أبى المنزل وأنجبت أختى طفلاً آخر. وأنا أُرعاهم جميعاً بالإضافة لرعايتى لأختى الصغيرة وليس لى وقت لأن أقوم بالعمل الإضافى، إننى أخشى للغاية أن أخسر وظيفتى".

(أ) "لقد كنت مشغولة برعاية أسرتك إلى الحد الذى جعلك تتخلين عن التزاماتك وأصبحت قلقة الآن".

(ب) "ما مقدار العمل المتأخر عليك؟".

(ج) "من الصحيح والمناسب أن تضعى عائلتك فى المنزلة الأولى. فالعمل يمكن تعويضه".

(د) "إننى متأكد أنك ستنجزين ما ترغبين فى القيام به، فالأمر ليس بهذا السوء".

(هـ) "لن تضيعى عليك الكثير من العمل إذا ما رتبت نفسك أولاً".

الآن انقل إجاباتك فى الجدول التالى، وحدد استجابتك بعد ذلك. اجمع الدوائر التى اخترتها فى كل عمود.

رقم السؤال	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١	ب	د	ج	هـ	هـ
٢	ح	أ	ب	هـ	د
٣	ب	ج	هـ	د	ب
٤	د	هـ	أ	ب	هـ
٥	ب	ب	د	ح	أ

الاستماع الفعال

٦	ب	ج	هـ	أ
٧	هـ	د	أ	ب
٨	هـ	ب	د	ج
٩	ب	د	ج	هـ
١٠	د	ب	ج	هـ
١١	د	هـ	أ	ب
١٢	ب	د	هـ	ج
١٣	أ	ب	د	ج
١٤	هـ	أ	ب	ج
١٥	ج	د	ب	أ

لاحظ أين تقع أغلب استجاباتك (في أى عمود). تمثل الأعمدة أنواع الاستجابات التالية:

(١) إصدار الأحكام المتسرعة/ التقييم/ اسداء النصح

(٢) التفسير/ الشرح

(٣) تقديم الدعم/ للطمأنة/ التخفيف

(٤) الاستقصاء/ الاستفسار/ السعى للحصول على المعلومات

(٥) التفهم/ التعاطف

الجزء الثالث

هل وجدت أنك تستخدم نوعًا معينًا أكثر من الأنواع الأخرى؟ هل أدهشك ذلك؟ هل نوع استجابتك على التدريب يناسب الطريقة التي كنت تعتقد أنك تستخدمها أو الطريقة التي ترغب في اتباعها – أي رؤيتك لذاتك وقيمك ونواياك؟ هل حددت ماهية نوع الاستجابة التي تستخدمها؟

هل اخترت الاستجابة وفقًا لما تقوله بالفعل في الأحوال العادية، أم اخترت الاستجابة وفقًا لما تعتقد أنه الأمر الواجب الصحيح؟ أيًا كان ما قمت به فلعلك تود الرجوع والمحاولة بطريقة أخرى، هل سيختلف الأمر؟

خمسة أنواع شائعة للاستجابة

أوضح "ديفيد جونسون" في أواخر السبعينات أن الطبيب النفسي "كارل روجرز" قد حدد خمسة أنواع شائعة للاستجابات والتي تم ذكرها فيما سبق، ويرى "روجرز" أن هذه الأساليب تمثل ٨٠٪ من جميع الاستجابات التي تجرى عند الحديث وجهًا لوجه. وقد وجد "روجرز" أنه إذا ما استخدم شخص نوعًا واحدًا بنسبة ٤٠٪، فإن الآخرين عندئذ يرونه منتميًا لهذا النوع من الاستجابة على الدوام. على سبيل المثال، عندما يستجيب شخص ما بنسبة ٤٠٪ بإصدار الأحكام، فإن ذلك يعني أن يوصف بالشخص المتسرع في الحكم على الآخرين وعلى الأمور.

وقد وجد "روجرز" أيضًا أن الأشخاص في جميع المواقف، سواء رجال الأعمال أو ربوات البيوت في الحفلات أو في أي مكان كثيرًا ما يميلون لإصدار الأحكام، أما ثانی أكثر الأنواع المستخدمة فهو التفسير يليه النوع الذي يقدم

الاستماع الفعال

الدعم، ثم الاستقصاء، أما أسلوب التفهم فهو الأقل استخدامًا. إن بعض الأنواع أكثر نفعًا من الأخرى، وذلك حسب الموقف وحسب نواياك. فإذا كانت أغلب استجاباتك هي إصدار الأحكام، فكر فيما إذا كان الأفراد يخشون الوثوق فيك والتحدث معك خوفًا من أن تصدر عليهم أحكامك المتسرعة، أما إذا كنت تتبع طريقة الاستقصاء، فإنه يمكنك أن تسأل أصدقاءك عما إذا كنت تسبب لهم ضغوطًا بأسئلتك. هل يشعرون بأنك تقوم باستجوابهم؟ إذا كنت تعتقد أن سؤالك لهم قد يمثل مزيدًا من الاستقصاء، فمن الممكن أن تطلب معلومات بطريقة تكشف بها عن نواياك بدلًا من البحث والاستقصاء كأن تقول: "إننى أتعجب إذا... " أو "إننى مهتم بمعرفة ما إذا كنت...".

فيما يلي نعرض موجزًا عن النوايا التي تكمن وراء الأنواع الخمسة للاستجابات وبعض نتائجها المحتملة. لاحظ أنه ليس من الغريب أن تكون لاستجابة واحدة أكثر من نية، ومن ثم أن يكون هناك خليط من هذه الأنواع.

(١) إصدار الأحكام المتسرعة / التقييم / إساءة النصح

"أعتقد أنك يجب أن...".

النوايا: إصدار حكم عن حسن/سوء/صحة/خطأ موقف ما، فضلًا عن إخبار الطرف الآخر بما ينبغي أو لا ينبغي عليه القيام به. وأن تضع الأمور في نصابها الصحيح.

النتائج المحتملة: قد يخلق جوًا من عدم الثقة، وقد يكون مفيدًا عندما يتم طلب الحكم على الأمور. كما أن هذا الأسلوب يضع صاحب الاستجابة في منزلة أعلى من منزلة المتحدث وكأنه صاحب سلطة. وهذا الأسلوب يقول للمتحدث: "إننى أعرف عن موقفك أكثر مما تعرف وإليك ما ينبغي عليك القيام به"، كما أن هذا الأسلوب قد يجعل المتلقى يتخذ موقفًا دفاعيًا مما يؤدي لمقاومته وإثارة غضبه أو الدخول في جدل معه، ويركز الانتباه على

الجزء الثالث

المتلقى بدلاً من المتحدث. إن التعبير عن بعض المشاعر لا بأس به، ولكن لا يجب التعبير عن كل المشاعر، فهذا من شأنه أن يحد من عملية التواصل.

(٢) التفسير/الشرح

"إنك قد قمت بذلك لأن...".

النوايا: يستخدم لشرح الأسباب أو الدوافع، وللإخبار عن المعنى وتعليم الطرف الآخر.

النتائج المحتملة: تضع صاحب الاستجابة في منزلة أعلى من منزلة المتحدث وكأنه أكثر حكمة أو أكثر ذكاءً ومعرفة. وهو يدلى بمعلومات أو رؤيته الخاصة إلا أنه نادراً ما يحدث هذا أي تغيير. وهذا الأسلوب يقوم بتحليل مجرى الحديث وعدم التركيز على المشاعر. وهو ينقل التركيز من المتحدث لصاحب الاستجابة. وقد يجدى هذا الأسلوب نفعاً، ولكن ليس على الدوام.

(٣) تقديم الدعم / الطمأننة / التخفيف

"لا عليك/لا تبال...".

النوايا: يستخدم للتأكيد والحد من فرط المشاعر وتهديئة الأوضاع وتجنب حدة المشاعر.

النتائج المحتملة: تجعل المتحدث يشعر بأمان أكثر وأنه ليس وحيداً، إلا أنه قد يترك المتحدث يشعر بأنه غير مفهوم. وهذا الأسلوب يحد من المشاعر وقد يشير إلى أن المشاعر مؤقتة، وقد يشجع هذا الأسلوب على تجنب المشاعر، كما أنه قد يعطى المتحدث إحساساً زائفاً بالأمان ويقلل من الجهود المبذولة في إحداث تغيير، وينقل هذا الأسلوب التركيز من المتحدث للمتلقى.

(٤) الاستقصاء / الاستفسار / السعي للحصول على المعلومات

"متى قمت ب...؟".

النوايا: السعي وراء معلومات أكبر، وإخبار المتحدث بما هو صحيح أو الأمور التي يجدر المتحدث عنها.

النتائج المحتملة: يعطى هذا الأسلوب معلومات أكثر لصاحب الاستجابة، كما أنه يفتح مجالات أوسع أمام المتحدث ويؤدي للتوضيح. وهو يبتعد بالحديث عن التجربة المباشرة والراهنة. قد يجعل هذا الأسلوب كلا الطرفين يشعر بالأمان، كما أنه يحلل الحديث وينقله من المشاعر للحقائق، وينقل هذا الأسلوب التركيز عما يرغب المتحدث في قوله لما يرغب المستمع في معرفته كما أن هذا النوع قد يقيد المناقشة ويجعل المتحدث يلتزم بالصمت.

(٥) التفهم / التعاطف

"يبدو أنك...".

النوايا: يستخدم للتأكد من فهم صاحب الاستجابة لما يقال بشكل صحيح، كما أنه يوضح ما تم قوله، فضلاً عن الاقتراب من خبرة المتحدث الحالية. وأيضاً للتعبير عن الفهم والاهتمام والتعاطف.

النتائج المحتملة: يشجع المتحدث على الاستمرار في استكشاف المشاعر والأفكار، وأيضاً التعبير عن تقبل المتحدث والانتباه له. كما يظهر الاحترام للمتحدث ويشعر بأنه مفهوم وأنه ليس وحيداً وأنه أكثر تقبلاً لذاته، فضلاً عن شعوره بأنه أكثر وعياً بقيمته وأنه حر في التصرف بالشكل المناسب وقت الحاجة.

ليس من الضروري اتباع أسلوب معين طوال الوقت، سواء أكان هذا الأسلوب جيداً أم سيئاً، فكل أسلوب من هذه الأساليب له نوايا مختلفة كما أن لكل منها نتائج مختلفة على مجرى الحديث. كما

أن لكل منها دوراً وفقاً للمواقف المتباينة. ومن خلال خبرتك بتأثير الآخرين عليك، من المرجح أن تكون لديك بعض الأفكار عن ملاءمة استخدام كل استجابة في الموقف المناسب. وأغلب الناس لا يحبون الكشف عن مشاعرهم الداخلية أمام من يسرعون بإصدار الأحكام، كما أننا نهدأ ونلتزم الصمت عندما يسأل الطرف الآخر العديد من الأسئلة، وفي بعض الأوقات، يحتاج الفرد للدعم والراحة، غير أن الإفراط في تقديم الدعم والتعاطف قد لا يعزز من الوعي بالذات ولا يساعد الفرد في القيام بالأمور اللازم القيام بها. فأغلبنا يتوق لتحقيق النجاح والشعور باحترام وتقدير الآخرين له.

لاحظ أن الأنواع الأربعة الأولى تضع مسافة بين الأفراد. كما أنها تميل لنقل المحادثة من المشاعر الراهنة إلى أخرى أبعد أكثر تجريداً وذكاءً. ويعد ذلك جيداً إذا كنت ترغب في الحفاظ على المسافات، أما إذا كنت تسعى لقرب وفهم أكبر، أو لتقديم المساعدة، فقد تحتاج للتدريب على استجابة أكثر تعاطفاً.

وكطبيب نفسى، وجد "روجرز" أن الدقائق التي يكون المترددون عليه مستعدين فيها لإحداث تغيير أو القيام به بالفعل، هي الدقائق التي يتحدث فيها المريض والطبيب على مستوى شخصى عميق كبشر، لا عندما يستخدم "روجرز" جملاً تتضمن الأمر أو الاستفسار أو التفكير. ويعد هذا الاكتشاف من الاكتشافات المهمة في تطور حركة علم النفس البشرى.

قد يكون من المفيد التفكير في ذلك فيما يتعلق باستجابة الخبراء للمترددين عليهم أو لمرضاهم. على سبيل المثال، عادة ما يشعر المدرسون برغبة في نصح الآباء بما يجب عليهم القيام به مع أطفالهم بسبب إحساسهم بمسئوليتهم باعتبارهم "خبراء"، فكر في تأثير ذلك على الآباء وعلى إحساسهم بقيمتهم الشخصية وقيامهم بمهامهم على أكمل

الاستماع الفعال

وجه وعلى استعدادهم للتعبير عن مشاعرهم للمدرسين، وأيضًا التصريح بمخاوفهم، وقد يرغب الآباء في معلومات حقيقية أو اقتراحات من جانب المدرسين. ولذلك أثار إيجابية على التفكير في اتجاهات أخرى واتخاذ قرارات جديدة، لكن الأمر هنا يختلف عن إملاء ما يجب القيام به على الآباء، وما لا يجب عليهم القيام به.

بالمثل، إذا وثق صديق فيك وأطلعك على بعض تفاصيل حياته، لا يجب أن تكون لديك حلول جاهزة لمشكلته أو إخباره بما يجب عليه القيام به حتى تساعد. فمجرد إحساسه أنه مفهوم من جانبك يساعده ويقويه أيضًا.



إن أغلبنا يجيد النوع الأول من الاستجابات، فالعديد من الأفراد يستخدمون هذا الأسلوب كثيرًا بمنتهى السهولة. لذلك ليست هناك حاجة للتدريب عليه. وقد يكون التحدي الأكبر بالنسبة لك هو استجابة التفهم خاصة إذا ما بدا موقف الطرف الآخر سلبيًا أو غير ملائم أو هدامًا. والعديد منا يحتاج للتدريب على إبداء التعاطف في استجاباتنا وأيضًا

التفهم، لا لإعطاء المشورة وإنما لتعزيز الرصيد العاطفى الخاص بك لدى الآخرين.

إن التدريب التالى يقدم لك بعض التدريبات التى تساعدك فى هذا المجال:

تدريب: الوعى بأنواع الاستجابة

على مدار الأسابيع القليلة القادمة، انتبه للطرق التى تستجيب بها للآخرين وطرق استجابة أصدقائك أيضاً فى مواقف الحياة اليومية. حاول أن تميز بين أنواع الاستجابات المختلفة وأن تلاحظ نتائجها ويكون لها ثمارها الوفيرة على الحديث وعلى مشاعرك. قد يكشف ذلك لك الكثير، ويكون له ثماره الوفيرة.

تدريب: الاستجابة التعاطفية

عندما تستجيب للأفراد فى الحياة اليومية، تدرب على عدم إصدار الأحكام المتسرعة عليهم أو إسداء النصح لهم، وألا تقدم لهم الدعم أو التفسير أو استقصاء مزيد من المعلومات. سوف يمثل ذلك تحدياً بالنسبة لك إذا ما كانت هذه هى أساليبك المعتادة. تدرب على الاستماع لمشاعر الآخرين وتحديد ما تعتقد أنهم عليه بداخلك ومن خلال الكلمات التى تستخدمها. حاول أن تكون محددًا ودقيقًا قدر استطاعتك من خلال الكلمات التى تستخدمها.

الاستماع الفعال

تدريب: الكلمات التي تعبر عن المشاعر

وسع نطاق ما تستخدمه من ألفاظ بالنسبة للكلمات والعبارات التي تعبر عن المشاعر، وذلك من خلال عمل قائمة لطرق مختلفة للتعبير عن مشاعرك. لا تخش استخدام الكلمات أو العبارات الدارجة. أضف مزيداً من هذه الكلمات كلما طرأت على ذهنك. قد تلاحظ أن الانطباع الأول لكلمة "غضب" - على سبيل المثال - قد تتغير لكلمة أكثر دقة مثل "ضجر"، وفيما يلي بعض الأمثلة:

الغضب	الخوف	الفرح
متضايق	وَجَل	مبتهج
ملول	مرعوب	نشيط
ساخط	متوتر	سعيد
حانق	مضطرب	فرحان
ثائر	مهتاج	مَرِح
ممتعض	عصبى	فى قمة سعادته
ضجر	قلق	منتش
مجنون	متبرم	متهلل
مهلك	خائف	مبتهج
مهتاج	مذعور	طائر من السعادة
حقود	مرتاع	مسرور

قيمة الاستماع الفعال

يكون الإنسان محظوظًا إذا ما وجد من يفهمه فعلاً ويستمع له فيعبر له عن فرحة وسعادته أو يشكو له مشكلته، ويمكن أن يغير ذلك نظرنا لأنفسنا وللعالم المحيط. فالاستماع الفعال قد يكون قوة لا يستهان بها.

وكما سبق وقلنا، فالأمر يتعدى مجرد الاستماع الذي تقوم به الأعضاء الفسيولوجية للجسم؛ حيث تتلقى الأذن ذبذبات وأصواتًا مسموعة وتنقلها للمخ كي يتعامل معها. ويتضمن الاستماع عمليات فسيولوجية معقدة من تشفير وفك للشفرة وفهم المعنى وأهمية الخبرة المحسوسة. وقد يكون هناك مجرد سمع دون أن يحدث استماع فعلي، كما نعرف جميعًا. فمن المؤكد أنك مررت بتجربة قلت فيها: "إنك لا تستمع لي..." فيرد الطرف الآخر: "نعم لقد قلت..." ويكرر الكلمات التي استخدمتها ولكنك تدرك بعد ذلك أنه على الرغم من استماعه لكلماتك، فإنه لم يفهم المعنى الذي كنت تحاول أن تنقله له. وما يتطلب عمله من أجل أن تستمع استماعًا فعالاً كل من الموقف ونواياك ومهاراتك الخاصة.



الاستماع الفعال

قد ترغب فى تعلم الاستماع بطرق تعزز أو اصر علاقاتك بالآخرين، سواء أكانت هذه العلاقات علاقات شخصية حميمة أو علاقات عمل أو علاقات عابرة، فقد ترغب فى أن تكون شخصاً يستمتع الآخرون بصحبته ومشاطرته أفراحهم وأحزانهم ومخاوفهم ونجاحاتهم وإخفاقاتهم وجميع مشاعرهم الإنسانية. وقد تحتاج لأن تتعلم كيفية الاستجابة لصديق استجابة تعينه وتدعمه أو لزميل فى العمل يعانى من التوتر أو القلق أو الإحباط. وقد ساعدنا تقديم المشورة وتدريب الآخرين على الإيمان بأن كل إنسان خبير فى حياته الخاصة، وأن إساءة النصح عادة ما لا يجدى نفعاً، فمن المهم أن تتذكر أنه ليس فى إمكانك حل مشكلات الآخرين. حتى إذا كنت تعتقد أنك تعرف ما يناسب شخصاً ما، يبقى عليه حل الموقف بنفسه واستكشافه ومعرفة طبائعه الشخصية واتخاذ قراره بما يجب عليه عمله، فالاستماع بطريقة تساعد أحد الأشخاص على توضيح مشاعره وحل مشكلاته تفيد كلا الطرفين لحد بعيد.

فكر فيما ترغب فى تحقيقه من خلال
الاستماع بشكل أفضل

من المهم أن تكون واضحاً بشأن من هو صاحب المشكلة والمسئول عنها وإلا ستقع فى فخ تحمل العديد من المسئوليات ولعب دور المنقذ، ومن شأن ذلك أن يضر بكلا الطرفين. فمن شأن هذا أن يقلل من إحساس صاحب المشكلة بكفاءته وفعاليتها الشخصية، ويزيد من درجة اتكاله واعتماده على الآخرين، وينقل مسئولية اتخاذ القرار من موضعها الصحيح إلى الموضع الخطأ. ويجب أن يتعلم الناس تحمل مسئولية قراراتهم، بحيث يتخذونها بأنفسهم، ومن ثم يجب أن تتضح حدود كل إنسان ومسئوليته الشخصية. إن الأمرين الأساسيين اللذين يحددان ما إذا كنت مستمناً فعلاً أم لا هما توجهاتك نفسياً وعقلياً ومهاراتك.

الجزء الثالث

فالتوجه الذى تتبناه نحو شخص ما هو أهم عامل فى مساعدتك إياه. ويمكنك أن تتعلم جميع مهارات الاستجابة الموجودة فى العالم، ولكن قلبك إذا لم يكن فى موضعه الصحيح، فلن تجدى هذه المهارات نفعاً. إذا ما عكست مهاراتك موقفاً يتسم بالقبول والاحترام والاهتمام والرغبة فى تقديم المساعدة للآخرين، فسوف تفيدهم فعلاً، فهذه التوجهات الإيجابية تساعدك على معرفة مشكلات الآخرين وتوضيح مشاعرهم وفهمهم واتخاذ القرارات.

إن مهارات الاستماع التى يستخدمها أفراد لا يبدون اهتماماً بالآخرين ويقومون بإصدار الأحكام عليهم ولا يحترمون الفردية ولا الاستقلال الذاتى أو من لديهم توجهات زائفة أو سلبية، أو من ينتوون استخدام الآخرين والسيطرة عليهم، لا تساعد الآخرين بأى شكل. فهؤلاء الأشخاص مزيفون ومتكفون ولا يُشعرون الطرف الآخر بالراحة، بل ويتركونه حائراً مشوشاً. السؤال الأهم هو ما إذا كان الشخص الذى تستمع له وتستجيب له يشعر بأنه مفهوم من جانبك أم لا، إذا لم تكن متأكدًا، فقد يكون من الممكن سؤاله بشكل مباشر.

كيف اكتسبت نوع الاستماع الذى تستخدمه؟

أنت ترغب أن تصبح مصدرًا بناءً للآخرين، وقد بدأت تكتشف أهمية كونك مستمعًا متفهمًا. من الممكن أن يزداد وعيك بمعرفة أن أسلوب استماعك واستجابتك المعتادة قد لا يفيد الآخرين بشكل إيجابى كما هو الحال مع العديد من الناس. ومن المهم أن تكون صريحًا فى تقييمك لذاتك حتى إذا كان الأمر مزعجًا بعض الشيء. تذكر أنه فى إمكانك تحسين مهارات الاستماع الخاصة بك. فكر للحظة كيف أصبحت الشخص الذى أنت عليه. فكر فيما تعلمته حول الاستماع وكيف تلقيته وأنت طفل صغير.

الاستماع الفعال



تشرح "مادلين بيرلى ألين" في كتابها *Listening: The Forgotten Skill* كيف أن لطريقة استماع الكبار للأطفال تأثيراً كبيراً على رؤيتهم لأنفسهم وطريقة استماعهم للآخرين، فمن المرجح أن أكثر طرق تعلم الاستماع الفعال هي الشعور بأنه يتم الاستماع لك بطريقة متفهمة من قبل أشخاص مهمين في حياتك. فإذا ما استمع الآباء والمعلمون للأطفال بهذه الطريقة، فسوف يصبح للطفل نموذج جيد، بالإضافة لتحسين طريقة استجابته، ليس هذا فحسب وإنما ينمو لديه إحساس بذاته واحترامه لها، والشعور بأن الآخرين يقدرونه ويتقبلونه ويحترمونه فضلاً عن رضاه عن نفسه.

أما إذا قاطعتنا الطفل أثناء حديثه أو بدا الغضب علينا أو سخرنا من مشاعره أو لم نلتفت له، فإننا ننقل له الشعور بأن ما يقوله تافه وغير مهم بل وغيب وأنه هو أيضاً بالتالي غيب أو غير مهم. وإذا ما كان هذا الأسلوب هو الأسلوب المعتاد معهم، فقد يستمر ذلك الأثر السلبي على الطفل معه حتى يكبر. فالأفراد الذين يكبرون وهم يشعرون بعدم أهميتهم أو بالتوتر

الجزء الثالث

أو يحملون القلق من عدم تقبلهم، عادة ما تكون لديهم مشكلة في التركيز على ما يقال؛ لأنهم ينشغلون بأنفسهم بدرجة أكبر. ويسهل تقبل واحترام الآخرين عندما يتقبل الفرد نفسه ويحترمها، أما إذا كنت تعاني من عدم احترام ذاتك، فلا يجب أن تستسلم لليأس. فتعلمك مهارات الاستماع الجيد تحسن علاقاتك مع الآخرين مما يؤدي بدوره لتعزيز احترامك لذاتك وتقديرك لها.

تقدير الذات هو مفتاح الاستماع الفعال

لسوء الحظ، يتلقى العديد من الأطفال الكثير من التعليم السلبي. فقد أثبتت التجارب الحية أن العديد من التعليقات التي تقال للأطفال من قبل آبائهم تنطوي على توجيه أوامر وتأييب:

- "اسكت واستمع لي".
- "كن هادئاً".
- "افتح أذنيك".
- "استمع لأمك".
- "قم بما تؤمر به".
- "توقف عن ذلك".

فليس بالمستغرب أن الأطفال يتعلمون عدم الاهتمام أو الإنصات إذا لم يكن ما يستمعون له يرضيهم أو يحط من شأنهم أو لا ينطوي على أي تحفيز لهم. وقد يصبح الاستماع مرتبطاً بالنسبة لهم بمشاعر سلبية مثل عدم الراحة أو الغضب، وقد يقرر الطفل أنه من الأفضل عدم الاستماع إذا ما كان يستمع لأشياء لا يرغب في الاستماع لها.

الاستماع الفعال

تدريب: خبراتك المبكرة

كيف كان كل من أبويك يستمع لك عندما كنت صغيراً؟ أجب عن الأسئلة التالية بـ نادراً/ أحياناً/ غالباً:

الأب	الأم	
_____	_____	يستمع بانتباه تام
_____	_____	يستجوبك
_____	_____	يستمع بانتباه غير كامل
_____	_____	يستمع على مضض، يبدو ضجرًا
_____	_____	يظهر اهتماماً قليلاً
_____	_____	يقاطعك
_____	_____	مشغول، يقول "إمم"
_____	_____	يعطيك محاضرات
_____	_____	يقول لك إنك ثرثار
_____	_____	يتحدث لك دون انقطاع

كيف كنت تستجيب:

_____	_____	• لوالدتك؟
_____	_____	• لوالدك؟
_____	_____	ما الذي قلته لنفسك:
_____	_____	• عن والدتك؟
_____	_____	• عن والدك؟

كيف كنت تشعر تجاه نفسك كاستجابة:

_____	_____	• لوالدتك؟
_____	_____	• لوالدك؟

الجزء الثالث

كيف أثر ذلك على أسلوبك الراهن في الاستماع؟

يمكن تغيير صياغة هذه الرسائل بطريقة أكثر إيجابية، إذا قمت بذلك، ما الفارق الذي يمكن أن يحدثه ذلك على أفكارك تجاه نفسك وشعورك تجاهها؟ ضع قائمة بأكبر عدد من الأفكار يمكنك التوصل إليه وفيما يلي نعرض بعض الأفكار:

- "سوف أستمع لما يجب أن تقول بمجرد أن أنتهى".
- "إننى شغوف لأن أعرف ما يمثله ذلك لك".
- "أخبرنى بذلك".
- "أريد أن أفهم كيف كنت تشعر من جانبك فى هذه القصة".

تعلم المهارات

لقد تعرفنا الآن على التوجهات النفسية الضرورية للاستماع الجيد وبعض الطرق التى يجب أن نتعلمها كي نحسن الاستماع، ولننتقل الآن لعملية التعلم. إن تعلم مهارة معقدة جديدة سواء أكانت الاستماع الفعال أم قيادة دراجة أم العزف على الكمان أم التزلج على الجليد ليس بالأمر السهل. كما أن تحسين مهارة لديك - خاصة إذا ما كان ذلك يتطلب تغيير عادات قديمة - أصعب من ذلك. وقد تسهل عملية التعلم إذا ما تم تقسيم المهارة إلى خطوات أصغر.

لقد اخترنا جمع مهارات الاستماع الفعال فى ثلاث مجموعات (مأخوذ عن وصف "روبرت بولتون" فى كتابه *People Skills*):

مهارات الانتباه (الاستعداد)

- إظهار حضورك
- إيجاد مكان مناسب
- الاهتمام بالاحتياجات الملحة
- التواصل البصري
- وضع التنبيه واليقظة
- الحركة المناسبة
- تجنب كل ما يشتت الذهن
- الانتباه النفسى

مهارات التشجيع (فتح الباب)

- المتابعة
- الدعوات
- تجنب العوائق
- الحد الأدنى من التشجيعات
- طرح أسئلة تفتح باب الحديث
- الصمت المتعاطف

مهارات الانعكاس / التأمل (الحفاظ على قوة الدفع)

- إعادة الصياغة
- أن تعكس وتكرر المشاعر
- أن تعكس وتكرر كلاً من المشاعر والحقائق
- أن تعكس وتكرر الصمت
- أن تعكس وتكرر الموضوعات: التلخيص
- أسلوب اللغة
- عبارات مفيدة

إن الهدف من عمل قائمة بمهارات الاستماع على هذا النحو ليس عمل نموذج للسلوك يجب اتباعه طوال الوقت، وإنما تعزيز وعيك بالجوانب المختلفة للاستماع الفعال. وسوف تحتاج لدراسة كل مهارة منها بشكل منفصل والتدريب عليها ثم تطبيقها بشكل مناسب فى مواقف معينة ودمجها فى أسلوبك الخاص.

الانتباه

تتضمن مهارات الانتباه إظهار الانتباه الجسدى والنفسى للمتحدث وتعديل البيئة المحيطة إذا ما لزم الأمر بالشكل الذى يقلل من مصادر تشتيت الذهن. عادة ما يفكر الناس فى عملية التواصل على أنها عملية لفظية، إلا أن الأبحاث تشير إلى أن نسبة من ٨٠ إلى ٩٠% من عمليات التواصل التى نقوم بها غير لفظية. ومن ثم، فإن الانتباه الجسدى والجانب غير اللفظى من عملية التواصل من الأمور بالغة الأهمية بالنسبة لهذه العملية.

إظهار الحضور

إن الجمل الواضحة المعبرة عن حضورك واستعدادك يمكن لها أن تنقل اهتمامك وحرصك، والتهيؤ للانتباه التام. ولتحقيق ذلك، تحتاج لأن تكون واعياً بذاتك وأن تؤكد على وضع حدود واقعية لتفاعلك مع الآخرين أو لترتيب وقت آخر للحديث.

على سبيل المثال، اتصلت صديقة لك وكانت ترغب فى إخبارك باليوم العصيب الذى مرت به فى عملها. وكان زوجك قد وصل لتوه للمنزل وكان الأطفال متعبين ويرغبون فى النوم. إذا لم تكن صديقتك تمر بأزمة حقيقية، فقد تخبرينها بأنك غير مستعدة للاستماع لها فى الوقت الحاضر، وأنت سوف

الاستماع الفعال

تتصلين بها في المساء عندما تستطيعين توجيه جل اهتمامك لها. ويظهر ذلك احتراماً أكبر من مجرد الاستماع في ظل وجود أى شيء قد يشتت الذهن. إن تحديد الوقت المناسب بالنسبة لك قد يكون مهماً إذا احتاج إليك الطرف الآخر بشدة، أو إذا كان وقتك أو جهدك لا يسمحان بذلك. أما إذا لم تكن مستعداً أو قادراً على الاستماع، فمن الأفضل توضيح ذلك للطرف الآخر بدلاً من الغضب وعدم الاشتراك في الحديث لنفاد صبرك.

إيجاد المكان المناسب

إذا ما أراد شخص أن يأتينك على سر شخصى له، يجب أن تحترم حاجته للكتمان من خلال اختيار مكان هادئ ومريح يخلو من أى شيء يشتت الانتباه. كما أن أوضاع الجلوس من الأمور المهمة، فالجلوس أمام نافذة أو النظر للشمس الساطعة تجعل من المستحيل رؤية وجه من تحادثه كما أن ذلك يشتت الانتباه. هذا فضلاً عن أن ارتداء نظارة سوداء له التأثير نفسه. إن الأماكن المناسبة للتحدث قد تكون أماكن عادية للغاية، فأطفال أسرة مزارعة يمكنهم التجمع حول والدتهم أثناء حلبها للبقرة، فهذا المكان هو الذى يتقون فيه أنها ستكون متفرغة لهم. فقد تميل برأسها على البقرة فى جوروتينى معتاد يبعث على الاسترخاء والشعور بالأمان. فتلك البقرة هادئة مما يمكن الأم من الاستماع لصفارها بتركيز كامل والاستجابة لهم أثناء حلبها إياها. كما أننا كثيراً ما نرى مستشارين يمشون فى الحدائق وهم يتحدثون مع عملائهم. وهى طريقة طبيعية وآمنة من البقاء جنباً إلى جنب والتحدث معاً.

الاهتمام بالاحتياجات الملحة

فى بعض الأحيان، فى مواقف الأزمات الشخصية التى تتضمن الكثير من المشاعر، من الضرورى الاهتمام بالاحتياجات الملحة أولاً. وقد يتضمن ذلك عرض جلوس المتحدث بمفرده لبعض الوقت ومعايقته والسير بجانبه والتحرك والتنفس بعمق أو تناول القهوة أو أى شىء يرغب فيه للشعور بالاسترخاء وعدم التوتر. وقد يكون التحدث عن الأمور اليومية البسيطة طريقة مفيدة لمساعدة الشخص المستاء على الشعور بأن الأمور طبيعية وإعطائه الوقت لاستجماع ما يود قوله، وقد تكون معرفة ما يحتاج إليه الطرف الآخر فكرة جيدة: "هل ترغب أن أ...؟"، أو "أتود أن أ...؟".

أحياناً يشعر الأطباء النفسيون والمستشارون والإخصائون الاجتماعيون والأطباء بالذنب بسبب استقصائهم المعلومات من الطرف الآخر والفوص فى أعماقهم للحد الذى يجعلهم لا ينتبهون للأمور البسيطة. وقد يحتاج الشخص للنوم لبعض الوقت أو البقاء بمفرده أو تقديم الدعم له بشدة. قد يتضمن الاستماع الجيد مساعدة الشخص على الوعى باحتياجاته الملحة والتفكير فيها، وإيجاد طرق لتلبية هذه الاحتياجات. وقد يكون كل ما يحتاج إليه الشخص طرح السؤال التالى عليه: "ما الذى تعتقد أنك تحتاج إليه الآن؟".

التواصل البصرى

يعكس النظر للمتحدث برقة وحنان الاهتمام والانتباه والرغبة فى الاستماع، أما النظر فى أركان الغرفة فيظهر أنك غير مهتم بالمتحدث، كما أن ذلك قد يدل على الوقاحة وعدم التأدب. على الجانب الآخر، فإن التركيز الشديد والنظر بثبات على المتحدث بطريقة تعكس محاولتك لمعرفة ما

الاستماع الفعال

يدور بداخله قد تثير توتره.

إن الأم التي تحلب البقرة والمستشار الذي يسير مع عميله هما مثالان على المواقف التي يشعر فيها المتحدث بالحرية فى الحديث (وأن المتلقى يستمع له ويفهمه) عند عدم النظر إليه مباشرة، لذلك فإن التواصل البصرى مهم ولكن يجب استخدامه بالطريقة الملائمة.

وضع التنبه واليقظة

إن الجسم يتحدث بصوت مرتفع وجلى مقارنة بالكلمات. فوضع الجسم الذى يعكس الاهتمام فى غاية الأهمية بالنسبة للاستماع الفعال. فكل جزء من الجسم يمكنه أن يسهل عملية التواصل مع المتحدث أو فى المقابل أن ينقل له عدم الاهتمام. وتنجح عملية التواصل عندما يكون المستمع:

- مسترخياً ومنتبهاً ولكن غير متراخٍ زيادة على اللزوم.
- يميل ناحية المتحدث.
- مركزاً دون تهديد أو وعيد.
- يجلس فى مقابل المتحدث.
- محافظاً على وضع يوحى بالاهتمام.
- يجلس على مسافة مريحة ومناسبة من المتحدث.

إن الأوضاع المسترخية تعكس راحة المستمع فى مكوثه مع المتحدث. كما أن الانتباه والتوتر البسيط يعكس محاولة المستمع لفهم المتحدث. فإن طىِّ الذراعين والجلوس بهذا الوضع يعكس القرب النفسى من المتحدث والرفض أو الدفاع من جانب المستمع، أما الاتكاء على ظهر الكرسى أو التحديق إلى شاشة التليفزيون فيعكس الملل وعدم الاهتمام تماماً مثل قراءة الجرائد.

الجزء الثالث

إن المسافة الجسدية المناسبة تتحدد وفقاً لثقافة كل شخص، كما أنها تختلف من شخص لآخر، كما أن الموقف نفسه يحكم هذه المسألة فضلاً عن طبيعة العلاقة. ففي المجتمعات الغربية مثلاً، يعد الجلوس على مسافة متر واحد مناسباً في المحادثات التي تحدث بين أشخاص لا تربطهم علاقات وطيدة.

الحركة المناسبة

إن استخدام لغة الجسد المناسبة من تعبيرات الوجه وإيماءات الرأس وتحريك الكتفين والذراعين من الأمور الأساسية للاستماع الجيد، في بعض الأحيان، عندما يتعلم شخص ما مهارات جديدة ويعمل جاهداً لإتقانها يشعر بالتوتر والشد، وقد يجعل ذلك الشخص يبتعد عن المتحدث ويظهر عدم الاهتمام. كما أن التحديق إلى المتحدث أو التحرك بعصبية يعكس عدم الاهتمام أيضاً. فالمتحدث الجيد يجب أن يكون مسترخياً ومنتبهاً في الوقت نفسه ويتحرك بشكل ما يتوافق مع المتحدث ويعكس الدفء والود والترابط.

تجنب كل ما يشنت الذهن

بعض السلوكيات مثل النقر بالأصابع وأرجحة القدمين والتململ (التحرك بعصبية) قد تشنت انتباه المتحدث، وقد تشعره بالفضب بدلاً من الاسترخاء المنتبه. كما أن مشتتات الذهن الخارجية كصوت الراديو أو التلفزيون أو لعب أطفال مزعجين أو الحيوانات الأليفة أو جرس الهاتف تشنت الانتباه لحد كبير، أما الجو الهادئ الجذاب فإنه يسهل المحادثة. انتبه لتأثير هذه الأمور على كل من المتحدث والمستمع. قد تحتاج للبحث عن طرق لتغيير البيئة المحيطة بحثاً عن جو مناسب للحديث.

الانتباه النفسى

إن الانتباه النفسى يعنى التوافق والاستماع والتركيز مع الطرف الآخر والوعى بعملية التواصل من كل الجوانب: الكلمات ووضع الجسم وتعبيرات الوجه ومستوى التوتر ومستوى الطاقة والسلوكيات والتواصل البصرى والسلوكيات العامة. ويشمل ذلك تأجيل إصدار أحكام والاستماع للموضوع والتفكير فيما يقال والتأكد مما سمعته وفهمه بشكل صحيح.

حتى تصبح فعالاً، يجب أن يكون هذا الحضور النفسى حقيقياً. فالانتباه والاهتمام المزيف لا يمكن أن يخدع المتحدث. فإذا لم تكن منتبهاً أو لم تكن متأهباً نفسياً للاستماع للمتحدث فى وقت معين، يجب إخباره بذلك بدلاً من تصنع الاستماع له. فمن الأفضل أن تقول: "أنا آسف ولكننى كنت أفكر فى شىء آخر، هلا أعدت ما كنت تقول!" أو: "أنا آسف لست قادراً على التركيز معك الآن". فتحديق عينيك أو أى إشارة أخرى سوف تعكس انشغال قلبك وعقلك فى أمر آخر، أما إذا ما لاحظ المتحدث ذلك، فسوف يرتبك ولن يستمر فى الحديث إذا ما تظاهرت بغير ذلك.

من الغريب أن تحسين وضعك الجسدى يعتبر من طرق تحسين قدرتك على التركيز واستدعاء حضورك النفسى. وأهم مظاهر الحضور الجسدى هى:

- الجلوس فى مواجهة المتحدث
- اتخاذ وضع ينم عن الترحيب والاستعداد
- الميل ناحية المتحدث
- التواصل البصرى
- الاسترخاء

إن التدريبات التالية تتطلب الاستعانة بشخص آخر. وتتطلب هذه التدريبات التدريب على الانتباه وعدم الانتباه لأن هذه طريقة مفيدة للوعى

بالاختلاف بين الاثنين. وسوف يساعدكما تبادل الأدوار في هذه التدريبات على معرفة شعور الطرفين.

تدريب: التنبه واليقظة

اختر موضوعاً للتحدث. من الممكن اختيار أى موضوع بسيط وعادى، على سبيل المثال:

- أمر ظريف حدث لك الأسبوع الماضى.
- أمر سيئ حدث لك مؤخراً.
- أحد أمورك الشخصية.
- الطعام.

حدد من سيكون المتحدث ومن سيكون المستمع. فى الأنشطة التالية، يجب أن يتحدث المتحدث حوالى دقيقة ثم يتم تبادل الأدوار بحيث يلعب المتحدث دور المستمع ويلعب المستمع دور المتحدث فى كل نشاط. ناقش ما كنت تشعر به بعد كل نشاط. انتبه لأن المشاعر قد تظهر من خلال الحركات الجسدية مثل حركة الرقبة. قد ترغب فى ابتكار بعض الأنشطة الإضافية الخاصة بك أيضاً.

١ عدم الانتباه: أثناء حديث المتحدث، يعتمد المستمع عدم الانتباه، حيث يلتزم الصمت، ويحرك أصابعه تعبيراً عن القلق والنظر بعيداً والتحول عنه وثنى الذراعين. بعد ذلك، يجلس طرفا المحادثة على مسافة مترين من بعضهما البعض. جربا الجلوس وبيئكما مسافات مختلفة لملاحظة تأثير ذلك، أعطيا ظهريكما لأحدكما الآخر واستمرا فى الحديث بهذا الشكل.

الاستماع الفعال

٢ التنبيه دون إبداء أى استجابة: يجلس المتحدث والمستمع فى مواجهة بعضهما البعض، وينتبه المستمع للمتحدث دون إبداء أى استجابة. فى نهاية هذا النشاط، حددا أى نوع من الاستجابات كان المتحدث يتوقعها من المستمع. ما شعور المتحدث عندما لا يعطيه المتلقى أى استجابة؟

٣ التنبيه مع الجلوس فى مستويين مختلفين: جرب إجراء محادثة عند جلوس المتحدث على الأرض ووقوف المستمع. لاحظ العبء الجسدى الذى يبذله الجالس على الأرض. ناقش مشاعر كلا الطرفين.

٤ التنبيه والعينيان على المستوى نفسه: كرر ما حدث فى النشاط السابق بحيث يجلس كلا الطرفين وبينهما مسافة مناسبة وعيناكما على المستوى نفسه. قارن بين الحالتين والمشاعر التى تصاحب كل حالة منهما.

٥ التنبيه والاستجابة من خلال الحركات فقط: يجب أن ينتبه المستمع للمتحدث ولكن دون الاستجابة له بطريقة لفظية، وإنما يستخدم الحركات فقط، مثل إيماءات الرأس وتعبيرات الوجه وحركات اليدين ... وهكذا.

٦ الانتباه مع استخدام كلمات تشجيعية بسيطة فقط: كرر النشاط الخامس مع إبداء استجابة بسيطة لتشجيعه على المواصلة مثل: "إمم" أو "ههه".

٧ الانتباه الكامل: يجب أن يستجيب المستمع بالشكل الذى يرغب فيه المتحدث.

الجزء الثالث

عند الانتهاء من هذه الأنشطة، خصصا ثلاث دقائق أخرى لمناقشة التدريب ككل. ما الذى اكتشفتماه فى حالة الانتباه وعدم الانتباه من جانب المستمع والمتحدث؟ إن التحدث عن الدور فى كل حالة والمشاعر التى تصاحب كل دور يساعدك على وضع نفسك فى موقف الطرف الآخر والإحساس بما يشعر به. استمر فى الحديث حتى تتخلص من أى مشاعر غير مريحة شعرت بها أثناء التمرين. وتعد عملية استخلاص المعلومات تلك مهمة للغاية، وعلى مدار الأسابيع القليلة القادمة، لاحظ طريقة انتباهك لكل من حولك فى المواقف الحقيقية، وتدرّب على استخدام مهارات الانتباه الخاصة بك. لاحظ أيضاً طريقة انتباه الآخرين لك وما يقومون به وكيف تستجيب لذلك.

مهارات التشجيع

إن المحادثة هى عملية متبادلة تحدث بين طرفين بشكل متسلسل وسهل. وقد يكون من السهل أن تقف عائقاً دون قصد منك فى طريق الطرف الآخر عندما تلعب دور المستمع. فيما يلى نعرض بعض طرق تشجيع المتحدث والتى تشير لاستعدادك وقدرتك على الاستماع والاهتمام بما يقال:

المتابعة

من المهم تعلم متابعة المتحدث بدلاً من التحكم فى مجرى الحديث. وأغلب الناس يهتمون بأن يصبحوا هم مركز الحديث فلا يستطيعون أن يكونوا مستمعين جيدين حقاً. ومن أهم ملامح الاستماع غير الجيد هو ميل المستمع للقفز على الحوار وقطع حديث المتحدث والتحكم فى سير المحادثة

الاستماع الفعال

وتحديد اتجاهها. وقد يأخذ ذلك شكل طرح أسئلة متطفلة وإصدار الأحكام والإسراع في تغيير الحديث للتحدث عن النفس، ويصرف ذلك الانتباه بعيداً عن المتحدث مما يمنعه من الاستكمال ويخطف منه الحديث. إن متابعة المتحدث وإفساح الطريق أمامه للحديث والسماح له بالإمساك بزمام المحادثة لا السيطرة على مجراها، يظهر اهتمامك بالمتحدث ويشجعه على استكمال حديثه.

تدريب: التدرب على المتابعة

في المرة التالية التي تكون فيها في موقف تحتاج لأن تكون مستمعاً جيداً فيه، لاحظ سلوكك وانتبه ما إذا كنت تميل لمتابعة المتحدث أم التحكم في مجرى الحديث. هل تشجع المتحدث على استكمال حديثه. هل تقحم نفسك وتسيطر على مجرى الحديث؟ هل ترتاح لفترات السكوت الطويلة أو الصمت؟ إذا كنت تميل للسيطرة على مجرى الحديث، تدرب على التركيز على المتحدث وإعطائه الفرصة في التحكم في مجرى الحديث.

كيف تشعر عندما تتابع المتحدث؟ قد تشعر ببعض القلق والشك فيما سوف تصل إليه المحادثة. في كلتا الحالتين، تذكر أن لديك الحق في وضع حدود إذا كنت ترغب في ذلك. ويعد مجرد الانتباه لما يحدث عندما تقود مجرى الحديث وما تتطلبه متابعة المتحدث هو نقطة البداية للاستماع الفعال.

الدعوات

قد يرغب شخص ما في مناقشة مشكلة أو مشاركة خبرة مر بها مع شخص ما ولكنه قد يكون غير متأكد مما إذا كان ذلك مقبولاً أو ما إذا كان الطرف الآخر مهتماً أو محل ثقة. وعادة ما يرسل الأفراد رسائل تجريبية أو غير لفظية لمعرفة ما إذا كان من الممكن القيام بذلك وما إذا كان الطرف الآخر مستعداً أو قادراً على الاستماع. على سبيل المثال، قد تتضح مشاعر الحماس والإحباط والغضب من خلال تعبيرات الوجه ووضع الكتفين. وتشير طريقة استجابتك لهذه الإشارات لاستعدادك للاستماع وقد يشمل ذلك عنصراً واحداً أو العناصر الثلاثة التالية:

- التعليق على نبرة صوت شخص ما أو لغة الجسد التي يستخدمها مثل: "تبدو في حالة مزاجية جيدة اليوم" أو "تبدو سعيداً للغاية".
- دعوة المتحدث اللفظية لمواصلة الحديث: "ما الذي حدث؟" أو "هيا انطلق بالحديث!" أو "ما الجديد لديك؟".
- الصمت الذي يعكس الانتباه: والتواصل البصري والتنبه الجسدي أو نظرة متسائلة تشجع الطرف الآخر على الاستمرار في حديثه.

بعد أن تفتح الباب، من المهم ألا تحاول أن توجه النقد للطرف الآخر. على سبيل المثال، لا تقل: "كان ينبغي عليك أن تتصدي لذلك" أو: "ليس من المناسب أن تكون الأمور بهذه الطريقة". أما بعض الجمل مثل: "يمكنك أن تثق بي" أو: "لا تحاول أن تخفي مشاعرك" التي تجبر المتحدث على الحديث والتي تصف الوضع القائم قد تعيق تقدم الحديث. فالمستمع الجيد يحترم حق الآخر في الخصوصية، فيجب عليه أن يدعو ويشجعه على الاستمرار ولكن دون أن يدفعه إلى القيام بذلك.

في بعض الأحيان، يشعر البعض بمشاعر متناقضة تجاه المتحدث.

الاستماع الفعال

فقد يشعرون بالرغبة فى الحديث ولكنهم يخشون ذلك أو يشعرون بأن ذلك مؤلم بالنسبة لهم. ومن الطرق المفيدة للتعامل مع التردد هو أن يقوم المستمع بالتصريح بذلك حيث يمكنك أن تقول: "من الصعب التحدث عن ذلك" بطريقة محترمة ونبرة تساؤلية. وقد تقول: "قد ترغب فى الحديث عن ذلك ولكنك غير متأكد" أو: "من الصعب البدء فى ذلك؟" أو: "لا تعرف من أين تبدأ؟".

تشير مثل هذه التعليقات إلى وعى المستمع وتفهمه للصعوبة التى يعانى منها المتحدث. فهذه التعليقات تقول للمتحدث: "لا بأس فى أن تتحدث ولا بأس إن أردت الاحتفاظ بالأمر لنفسك، فمن الطبيعى أن تكون لديك مشاعر مختلطة".

تجنب العوائق

كما تقوم بعض الاستجابات التى يقوم بها المستمع بفتح باب الحديث على مصراعيه وتشجعه على الاستمرار فى حديثه، يقوم البعض الآخر من الاستجابات بإغلاق باب المناقشة. وأغلب هذه الاستجابات شائعة وعادية، إلا أن الناس نادراً ما تعى تأثيرها السلبى.

يحدد "توماس جوردون" فى فصل *How to Listen so Kids Will Talk to You* فى كتاب *Parent Effectiveness Training* اثنى عشر عائقاً من العوائق التى تقف فى طريق عملية التواصل. ويدعى "جوردون" أن ٩٠٪ من استجابات الآباء لأطفالهم تقع فى هذا النوع من الاستجابات (سوف نورد الأمثلة أسفل كل نوع):

١ الأمر/التوجيه

"لا تتحدث لوالدتك بهذا الشكل".

"لا تكن غير منظم لهذا الحد".

الجزء الثالث

- ٢ التحذير/الإيعاز/التهديد
"سوف تأسف لذلك".
"مرة أخرى تتحدث فيها بهذا الشكل ولن تخرج في إجازة الأسبوع".
- ٣ الوعظ/الحث
"أمل أن تدرك أنها أفضل صديقة لك".
"يجب أن تكون صريحاً تماماً في التعامل مع الأمور".
- ٤ النصيح/تقديم حلول أو اقتراحات
"لماذا لا تكون صداقات أكثر في المدرسة؟".
"إن التسكع بهذا الشكل طوال اليوم سوف يزيد الوضع سوءاً".
- ٥ إلقاء محاضرات/التعليم/الدخول في جدل منطقي
"عندما كنت في مثل عمرك لم أفكر أبداً في التغيب عن الصفوف".
"إنك تحصل على نتائج بقدر الجهد الذي تبذله".
- ٦ إصدار أحكام/التقدي/عدم الموافقة/التأنيب واللوم
"فضليح أن تقول ذلك".
"يجب أن تكون أكثر تسامحاً".
- ٧ الإطراء/الموافقة
"حسناً، لا أعتقد أنك سمين للغاية".
"ولكنك ذكي".
- ٨ السباب/السخرية/الإهانة
"لماذا لا تجتهد مثل جون؟".
"أنت جبان مثل الدجاجة".
- ٩ التفسير/التحليل/التشخيص
"كل ما تريده أن أكون معك طوال الوقت".
"سوف تحب المدرسة إذا ما اجتهدت أكثر".

الاستماع الفعال

- ١٠ التهدئة/التعاطف/الدعم
"لا عليك، لا يمكن أن يستمر ذلك".
"ليس الأمر بهذا السوء".
- ١١ الاستقصاء/الاستفسار/التحقيق
"منذ متى وأنت تدخن؟".
"لماذا لا تحبه، إنه ولد لطيف؟".
- ١٢ التراجع/صرف الانتباه/الدعابة
"لتحدث عن أمر آخر".
"انس الأمر".

فكر في نتائج النماذج الاثني عشر التي قدمها "جوردون": كيف تشعر عندما يستجيب لك شخص بإحدى هذه الطرق؟ ما تأثير ذلك على رغبتك في التعبير عن مشاعرك ورغبتك في الاستمرار في الحديث مع هذا الشخص؟

سوف تلاحظ أن بعض العوائق تم ذكرها بالفعل في الجزء الذي يتناول نوع الاستجابة. وقد أشرنا في هذا الجزء إلى أن هذه الأنواع تناسب بعض المواقف، وجميع هذه الأساليب يتم استخدامها في المحادثات المعتادة، إلا أن بعض علماء النفس يدعون أن مثل هذه الاستجابات تعوق المحادثة ولا تجدى نفعاً على الإطلاق. وليس هناك شك في أن هذه الأمور تعطل عملية التواصل، كما أن المخاطرة تزداد عندما يتم استخدامها في المواقف الانفعالية المشحونة بالعواطف، أو عندما يكون احترام الفرد وتقديره لذاته على المحك. ومن ثم، يجب تجنب هذه الاستجابات في مثل هذه المواقف والحد منها لأقل قدر ممكن في المحادثات اليومية.

الجزء الثالث

قد تلاحظ أيضًا أن هناك بعض الرسائل الخفية التي تتضمنها الأمثلة التالية، مثل:

- "لا تشعر بهذا الشعور".
- "لا تكن كذلك".
- "إننى أعرف أكثر منك ما ينبغى عليك القيام به".
- "أنت لست على ما يرام".
- "يجب أن تكون مختلفًا".
- "إن مشاعرك ليست مهمة".

إن جميع هذه الرسائل قد تقلل من تقدير الفرد لذاته كما تفلق أبواب الحديث الصريح والمنفتح. وهناك كلمات وعبارات معينة يستجيب لها الأفراد بشكل سلبي، فى حين أن بعضها الآخر يثير بعض المشاعر لدى المستمع. فكر فى القائمة التالية وحدد العبارات التى تفضيك، أو التى تجعلك فى موقف دفاعى أو تثير غضبك ومن ثم تعوق عملية التواصل.

- "إنك دائمًا...".
- "لا يبدو أنك تقدر...".
- "أنت كثير ال...".
- "دائمًا ما لا...".
- "ينبغى/يجب/يستحسن أن...".
- "ينقصك...".
- "لقد فشلت فى...".
- "إنك أنانى / مرتبك / تفكر كثيرًا...".
- "لماذا لا يمكنك أن...".
- "إنه كسل منك...".

الاستماع الفعال

• "لا تكن طفولياً بهذا الشكل".

فكر فى أى كلمات أو عبارات أخرى تقال لك على الخصوص. لاحظ أن أغلب هذه العوائق التى تقف فى سبيل عملية التواصل تحتوى على ضمير المخاطب أو على تعليقات تخص المستمع ويستخدمها المتحدث.

الحدود الدنيا من عبارات التشجيع

يحدث ذلك من خلال استجابات بسيطة وطبيعية موجزة ومختصرة توجه المحادثة فى أضيق الحدود. فهى بالفعل تشجع على استمرار المناقشة، وتمد المتحدث بالشجاعة لمواصلة الحديث دون مقاطعته. على سبيل المثال: "إذن..." و"أوه!" و"يا إلهى" و"بالطبع" و"ثم؟" و"على سبيل المثال؟" و"نعم" و"استمر فى الحديث" و"أفهم ذلك" و"إمم" و"بعد ذلك؟" و"مدهش!" و"أخبرنى المزيد".

مثل هذه الاستجابات لا تتطوى على الحكم على الأمور ولا تظهر الموافقة أو الرفض، وإنما تشير إلى أنك تستمع وتشجع المتحدث على مواصلة حديثه. فى بعض الأحيان، قد تحدث مثل هذه الاستجابات بشكل تلقائى. فكر فى نموذج الطبيب الذى لا يوجه مرضاه والذى لا يقول أكثر من "إمم" أو "همم". ومن المقترح أن يتولى جهاز الكمبيوتر القيام بمثل هذه الاستجابات (همم وإمم)، إلا أن هذه الاستجابات إذا ما تم استخدامها بشكل كثير للغاية، فسوف يشعر ذلك المتحدث بأن المستمع لا يستمع له حقاً.



الأسئلة المفتوحة

يمكن للأسئلة أن تسهل المحادثة أو تعوقها وذلك وفقاً لكيفية استخدامها. ففي بعض الأحيان، نعتمد اعتماداً مبالغاً فيه على الأسئلة حيث نفرط أو نساء استخدامها، فأغلبنا مر بأوقات كان يريد أن يتحدث فيها ولكن لا يحدث ذلك بسبب وابل الأسئلة التي يمطر بك بها المستمع مما يجعل المتحدث يلتزم الصمت أو يجيب عن أسئلته وحسب سؤالاً بعد الآخر. وهذه استجابة معتادة لهذا النوع من الاستجاب. وعندما تكون الأسئلة مغلقة، أو شديدة التكرار أو شديدة السرعة أو عندما تركز على اهتمامات المستمع لا اهتمامات المتحدث، فإنها تعوق عملية التواصل. فهي تشعر المتحدث بالضغط والغضب، بل إنها قد تدفعه للإجابة عن السؤال أو اتخاذ قرار ما قبل أن يكون مستعداً لذلك في الغالب.

يجب ألا تستدعي أسئلة المستمع إجابات محددة من جانب المتحدث وذلك لتشجيعه على الحديث، وأن تهدف هذه الأسئلة للتوضيح ومتابعة المتحدث لا التحكم في مجرى الحديث. فسؤال مثل: "هل استمعت

الاستماع الفعال

بالحفل؟" وهو من الأسئلة ذات الإجابات المحددة أشبه بأسئلة الصواب أو الخطأ فهي تتطلب إجابة مثل: "نعم" أو "لا". أما سؤال مثل: "كيف كان الحفل؟" فهو من الأسئلة التي ليس لها إجابة محددة والتي تشجع المتحدث على التحدث بالطريقة التي يريدها واختيار الموضوع الذي يرغب في التحدث عنه.

يكفى طرح سؤال واحد كل مرة تطرح فيها الأسئلة. فطرح العديد من الأسئلة تباعاً يميل للكشف عن اضطراب المستمع أو ضيق وقته أو عدم ارتياحه لفترات الصمت أكثر من اهتمامه بالموضوع أو المتحدث. وللأسف، فحتى علماء وأطباء النفس قد يكتثرون من اعتمادهم على أسئلة البحث والاستقصاء.

قد يصبح أغلب الناس مستمعين أفضل إذا ما طرحوا عددًا أقل من الأسئلة أو إذا ما كشفت أسئلتهم عن الفضول أو الاهتمام. فطرح العديد من الأسئلة مثل: "من حضر الاجتماع؟"، "ماذا كانوا يرتدون؟"، "هل كان مثيراً؟"، "هل قلت ما كنت ترغب في قوله؟"، "هل طالت مدته؟"، يمكن التعويض عنها ببساطة بسؤال يعكس اهتمام المستمع وفضوله: "إننى أتوق لمعرفة كيف كان الاجتماع". فذلك من شأنه أن يدعو المتحدث لمشاركته خبرته ولكن بأسلوب أقل استجواباً أو إلحاحاً أو تنفيراً. ويصبح المتحدث حراً في مقاسمة الأمر معك أو ترك الموضوع برمته.

الصمت الذى يعكس التعاطف

فى بعض الأحيان، عندما يحاول المستمع ألا يكثر من الاستقصاء ويطرح أسئلة أقل، يشعر الناس بعدم الراحة بسبب فترات الصمت التي تحدث. ولعل تحدث العديد من الناس أكثر من اللازم يعوقهم عن الاستماع الجيد. فهم ينشغلون بالرغبة فى التحدث ويخافون فترات الصمت أو يتحدثون

الجزء الثالث

لتجنب هذه الفترات.

على الجانب الآخر يجلس المستمع لفترات طويلة صامتاً تماماً كالحجر أو قطعة من الخشب. ويمكن فهم فترات الصمت الطويلة على أنها عدم اهتمام أو ملل. وهو ما قد يضطر المتحدث إلى المناجاة الذاتية ويقوده بسهولة إلى الشرود في أحلام اليقظة والنأى تماماً عن المستمع.

ويجب أن يعرف المستمع الجيد متى يلتزم الصمت ومتى يتحدث وأن يرتاح للوضعين. كما أن الصمت المناسب طريقة أخرى تساعد المتحدث على تحديد إيقاع المحادثة وكى يتابع المستمع بدلاً من أن يقود دفعة الحديث. ويعطى ذلك المتحدث حرية التفكير والشعور والتعبير عن نفسه دون مقاطعته أو تعجيله بالحديث. كما أنه يوفر الوقت للتفكير والإحساس بما يشعر المتحدث به. ويجب أن يكون صمت المستمع حقيقياً وأن يعبر عن الاهتمام واليقظة وذلك حتى يصبح مستمعاً ناجحاً.

قد يكون الصمت خاصاً للغاية في بعض الأحيان. فلحظات الصمت من أكثر اللحظات التي تعكس الحميمية والود بين الناس. وهناك العديد من الطرق يمكنك بها زيادة ارتياحك لهذه الفترات.

أولاً وقبل كل شيء، من المفيد تذكر أنه أثناء حديث شخص ما إليك ومشاركته تجربة مهمة معك، يجب أن ينصب التركيز عليه لا عليك.

ثانياً، ترجع حرية الاختيار للمتحدث سواء بالاستمرار أو التوقف عن الحديث. ولا يعنى طرح موضوع ما أنه يجب المتحدث عنه فوراً أو حله في الوقت الراهن. فالعديد من مشكلات الحياة ليس له حل نهائى، كما أن البعض الآخر يتطلب وقتاً لحله. وصمتك في الوقت المناسب يعكس رغبة لطيفة منك ألا تجبر المتحدث على متابعة حديثه. ولست في حاجة لأن تشعر بأن هناك ضرورة للاستمرار في الحديث أو توجيه المتحدث لما يجب القيام به. وإنما أن تستجيب بأي شكل يعكس تفهمك للموقف إن أمكنك

الاستماع الفعال

ذلك وإذا كنت بالفعل تريد القيام بذلك.

وفيما يلي نعرض بعض الأمور العملية التي يمكنك القيام بها أو التفكير فيها في فترات الصمت تلك. بدلاً من التركيز على أولوياتك ومهامك الخاصة حيث يمكنك:

- الانتباه للشخص الآخر والتأكيد على انتباهك بطريقة غير لفظية من خلال التواصل البصري أو اتخاذ وضع يعكس اليقظة والانتباه.
- راقب تعبيرات المتحدث وسلوكياته العامة والتوتر الذي يعكسه جسده وتنفسه وغيرها من هذه الأمور.
- فكر فيما يقوله لك الطرف الآخر.
- ضع نفسك مكانه وفكر في موقفه.

بدلاً من التفكير بتوتر وقلق قائلاً: "يجب أن أقول شيئاً حتى أحافظ على استمرار الحديث"، فإن التركيز على الشخص الآخر يقلل من وعيك بذاتك ويزيد من ارتياحك لهذا الصمت. ويوجز "روبرت بولتون" ذلك في كتابه *People Skills* قائلاً:

يتعلم المستمع الفعال التحدث في الوقت المناسب للتحدث، والصمت عندما يكون هو أبلغ استجابة منه، ويشعر بالارتياح في كلا الوضعين. ويصبح خبيراً في الاستجابات اللفظية ويدرك في الوقت نفسه أهمية الصمت في المحادثات الإبداعية.

إن غياب المقاطعة المهيمنة في الحديث عادة ما يوصف بـ "السكون الفعال". قد يكون الأهم في الأمر هو القدرة على التفهم والتعاطف مع الطرف الآخر. وكما عبر "لاوتسو" عن ذلك قائلاً: "كن ما تريد تحقيقه".

مهارات الانعكاس / التأمل

يمكن الحفاظ على مجرى الحديث من خلال إظهار الفهم باستخدام الاستماع "الانعكاسي/ التأملی" أو الاستماع "النشط". ويتضمن الاستماع الانعكاسي/ التأملی فن ومهارة إعادة صياغة الكلمات. فالمستمع يعيد صياغة الحوار بكلمات أخرى، كما يذكر مشاعر ومحتوى رسالة الطرف الآخر بطريقة تبرهن على فهمه وتقبله للمتحدث والموضوع. كما أنها طريقة للتأكد من رسالة المتحدث وطريقة فهمها.

عند إعادة صياغة الكلمات المستخدمة، وخصوصاً عند كتابتها، قد تبدو في الظاهر إخباراً للمتحدث بما يفكر أو يشعر به أو الإقرار بأمر واضح. على سبيل المثال: "لقد كان يوماً سيئاً بالفعل". ويعد أسلوب نقل الاستجابة الانعكاسية/ التأملية من الأمور المهمة؛ حيث يجب أن يكون غير حاسم وأن يظهر الاحترام والفضول من خلال نبرة وطريقة قولها وكأنها تبدو كسؤال. فهي طريقة موجزة لقول: "مما سمعتك تقوله ومما أراه، لدى انطباع بأن يومك كان سيئاً وأتساءل عما إذا كان ذلك صحيحاً". أما إذا أضفت قائلاً: "أليس كذلك؟" فإنك تغلق الحديث لطرحك سؤالاً محدد الإجابة (نعم أو لا)، وذلك بدلاً من تشجيع المتحدث على إخبارك المزيد أو تصحيح انطباعك.

لا تعنى الاستجابة الانعكاسية/ التأملية التكرار الحرفي. فعندما يتعلم الناس إعادة الصياغة، كثيراً ما يستخدمون نفس الكلمات التي استخدمها المتحدث وهو خطأ من جانبهم. ويبدو ذلك متكلفاً وبلا معنى، كما أنه يثير الغضب. وقد يشير ذلك لأنه تم الاستماع للكلمات بدقة، ولكنه لا يعكس الذكاء أو التفهم الحساس.

قد تساعد الاستجابة الانعكاسية/ التأملية المتحدث على توضيح وأحياناً تغيير ما يشعر به تجاه الموقف في بعض الأحيان. ويتعامل التدريب

الاستماع الفعال

التالى مع الفارق بين الاستجابة التى تصدر حكماً والاستجابة الانعكاسية/
التأملية. و الموقف واحد فى كل مرة إلا أن الناتج مختلف.

تدريب: الاستجابة لموقف ما

مرت "جيني" بيوم سيئ حيث ضلت فى البداية طريقها عندما كانت فى طريقها لزيارة إحدى قريباتها. بعد ذلك علقت سيارتها فى بركة من الوحل. وعندما كانت تحاول الخروج منها ارتطمت مؤخرة سيارتها بعمود، وفى طريق عودتها للمنزل، تم تحرير مخالفة ضدها لتجاوزها السرعة المقررة. ووصلت فى وقت متأخر. وعندما رأى زوجها حالة سيارتها قال لها: "متى ستكبرين وتتحملين المسئولية؟ ليس من المناسب تركك تتصرفين من تلقاء نفسك. ما الذى كنت تفعلينه بحق السماء؟ لا تستطيعين الوصول فى الموعد حتى!".

إذا كنت فى موقف "جيني" هل:

- تنفجر فى بكاء ينم عن الغضب
- تلقى مفاتيح السيارة فى وجهه
- تغلق الباب بعنف
- تصرخ فى وجهه بأن الذنب ليس ذنبك
- أم تتصرف بشكل آخر؟

إذا كنت فى موقف "جيني"، كيف كنت لتشعر تجاه زوجك:

- بخيبة الأمل
- الاستياء
- الدفاع

الجزء الثالث

- الإحباط
- الغضب
- أم بشعور آخر؟

هل سيكون من السهل بالنسبة لك أن تفكر في الخطوات اللازمة لتصليح السيارة؟

ماذا عن احترامك لذاتك وتقديرك لها؟ ما العبارات التي ستوجهها لنفسك؟

- "كيف كنت غيباً لهذا الحد؟"
- "إننى غيبى أخرق"
- "لا أحد يفهمنى على الإطلاق"
- أم شيء آخر؟

افتترض حدوث الموقف نفسه، وصلت "جينى" متأخرة عن الموعد وتحطمت سيارتها ولكن زوجها أدرك الموقف من نظرة واحدة واستجاب لها بشكل استجابة انعكاسية تأملية: "عزيزتى، يبدو أنك مررت بيوم عصيب، لا بأس من مخالفة تجاوز السرعة. تبدين منهكة".

كيف كنت ستتصرف:

- ترتدى فى أحضانه
- تنفجر فى البكاء الذى ينم عن الراحة
- تخبره بما حدث بالتفصيل
- تعانقه وتقبله

الاستماع الفعال

• أم شيء آخر؟

كيف كنت ستشعر تجاهه؟ ما الذى كنت ستقوله لنفسك عنه:

• "يا له من شريك عزيز"

• "إنه متفهم"

• "أعرف أنه سيساعدنى فى إصلاح السيارة"

• "إنه يهتم بى بالفعل"

• "لطالما وقف بجانبى"

• أم شيء آخر؟

هل الاستجابة التى تعكس التعاطف تشعرك بشيء مختلف تجاه هذا الموقف وتجاه نفسك وتجاه زوجك؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف سيحدث ذلك ولماذا؟ فما زالت السيارة محطمة وما زالت ضدك مخالفة وما زالت متأخرًا عن المنزل - فما الفارق؟

قد تشعر بالامتنان لأنه لم ينتقدك وأنه تفهم أنه لا بأس من مرور الإنسان بيوم سيئ فى بعض الأحيان وأنه معك لا ضدك وأنت قد تستفيد من مساعدته وتصلح الموقف. قد لا تغضب منه أو تشعر بالإحباط والخيبة كما كان الأمر فى المثال الأول.

كما سبق وقتنا، فإن الاستجابة فى المثال الأول كانت إصدار الأحكام. أما فى المثال الثانى فكانت تعتمد على التأمل حيث أوجز الزوج فى بعض كلمات الأمور الأساسية لما قالتة "جينى" له سواء اللفظية وغير اللفظية منها وما كان يعتقد أنها مرت به.

إعادة الصياغة

تعد هذه المهارة أساسية فى الاستماع الانعكاسى/التأملى. لذلك سوف نقدم لك "وصفة" تطوير هذه المهارة لديك خطوة خطوة. تذكر أن إعادة الصياغة الجيدة يجب أن يتم توصيلها بطريقة غير حاسمة وأن تكون بنبرة طرح سؤال لا فى صورة تعليمات وتوجيهات.

- الانتباه للمحادثة بالكامل.
- تخيل ما مر به الطرف الآخر وما يشعر به وصياغة ذلك بطريقتك.
- إخبار المتحدث بما تعتقد أنهم يقولونه لك.
- المباشرة والبساطة: فكلية بسيطة أو عبارة موجزة قد تكون كافية.
- إذا لم تفهم، فيمكنك أن تقول: "أنا آسف..." أو "لم أفهمك" أو "قل ذلك مرة أخرى".
- فكر فى المحتوى والمشاعر قدر إمكانك: "بسبب... تشعر...".
- عندما يتم التعبير عن مشاعر مختلطة أو أفكار متفرقة، حاول أن تضعها كلها فى الصياغة الخاصة بك: "تشعر بأن... ولكنك تشعر أيضاً...".

عكس مشاعر المتحدث

إن إظهارك وعكسك لمشاعر المتحدث هو جوهر الاستماع الفعال. من السهل إظهار الحقائق للتأكيد عليها ولكن فى الاستجابة التأملية الجيدة يقوم المستمع بإعادة صياغة كل من الحقائق والمشاعر. عندما يتم الجمع بين هذه الأمور فى استجابة موجزة ينعكس المعنى الحقيقى مما يدل على تفهمك العميق.

يجد معظم الناس أنه من السهل التركيز على الحقائق أو محتوى الرسالة. ونحن نعيد صياغة ذلك بشكل طبيعى عندما نقوم بتفسير

الاستماع الفعال

تعليمات أو توجيهات أو أى معلومات مبنية على حقائق للتأكد من أن ما سمعناه صحيح. على سبيل المثال: "إذن سوف تغادر بعد الغداء، مما يعنى أنك سوف تكون حاضراً فى موعد العشاء".

إننا نجد من الأصعب الاستجابة للمشاعر. قد يرجع ذلك لأننا نجد صعوبة فى الوعى بها وإيجاد الكلمات التى تعبر عنها وأيضاً فى تقبلها. ذلك لأن مجتمعنا الغربى الحديث ينكر المشاعر وتحتل العقلانية فيه منزلة أكبر، أما الحقائق فتحل مركز الصدارة فى هذا المجتمع. كم مرة سمعت تعليقات فى مناقشة كتلك التعليقات: "لنلتزم بالحقائق" أو "إنك عاطفى لحد كبير"، "الحقيقة هى...". فعادة ما تبدو المشاعر مزعجة أو ضعيفة، كما أنه عادة ما يتم رفضها أملاً فى زوالها وعدم مضايقتها لنا وحتى لا تخرج على سيطرتنا وتشوه "الحقيقة". فكثيراً ما نفشل فى إدراك أن الحقيقة تسبب المشكلات وأن المشاعر جزء مهم من الحقيقة، ومن ثم يجب تقبلها واحترامها.

المشاعر أيضاً حقائق

عندما تمثل المشاعر مشكلة فذلك يكون غالباً لأننا لا نراها أو لأن وجودها نفسه يغشى أبصارنا. وقد ينبع عدم إدراكنا لمشاعرنا من الإيمان بأنه ليس هناك من يقدم الدعم لك ولأنه من غير المقبول أن تشعر بهذا الشعور أو ذلك، ومن ثم ليس من الجيد أن تكون لديك مشاعر. على سبيل المثال: "أتمنى ألا تتبغى" أنتى" فى كل مكان أذهب إليه فى المنزل. فى بعض الأحيان أغضب عندما أجدها خلفى طوال الوقت، ولكن لا ينبغى أن أشعر بالغضب لأنها سيدة عجوز لطيفة ولأنها تقوم بأقصى جهد لها"، أو "لقد قمت بهذه القفزة/الرحلة/العرض عدة مرات من قبل. لا يجب أن أشعر بالتوتر لذلك".

الجزء الثالث



عادة ما يتم رفض المشاعر التي نعتقد بضرورة عدم الشعور بها وكذلك ضرورة إزالتها من وعينا. وكثيراً ما تنطوي رسائل الوالدين لأطفالهما على تعليمات تعزز وقوفها في طريق مشاعرنا مثل: "لا تكن غيوراً. إنه أخ صغير لك، جميعنا نحبه ونحبك أيضاً". "ليس هناك ما تخشاه". "لا تبك، لم يؤلمك لهذه الدرجة". "لا يمكنك أن تشعر بهذا".

على الصعيد الآخر، قد تتأبنا تلك المشاعر الحادة مما يعوقنا عن التفكير بوضوح لبعض الوقت. وفي هذه اللحظات، قد نشعر بأننا لا نسيطر على الموقف وغير قادرين على التحكم في مجريات الأمور. وهذه حالة من الحالات التي تعمينا مشاعرنا فيها.

يساعد الاستماع الانعكاسي/التأملي في مثل هذه الحالات. فعندما يتحدث الناس عن مشكلة، يساعدهم تأمل المشاعر على الشعور بالترابط وفهم مشاعرهم وبالتالي الانتقال نحو حل. وتعد المشاعر هي القوة الدافعة التي تحركنا لتصنيف المعلومات وتنظيمها واستخدامها بشكل فعال لتخطيط وتطبيق الأمور المناسبة. تذكر أنه من المهم ألا يتم تقصى

الاستماع الفعال

الحقائق على حساب المشاعر عندما تلعب دور المستمع. قال أحدهم ذات مرة: "إننا نتوقع أن تقدم لنا المرأة صورتنا وليس خطبة عصماء". إن وظيفة المرأة العاطفية عكس مشاعر المتحدث دون تشويهها: "تتمنى أن يتراجع من حيث أتى فقط"، "تشعر بالخوف نحو تحمل هذه المسؤولية الإضافية"، "إنك فرح للتحويل الذى حدث مؤخراً فى مجريات الأمور". إن المشاعر التى يتم التصريح بها وتقبلها يتم تحديدها والتعامل معها بنجاح. فهى تعد جزءاً من الخبرة الكلية لكون الشخص إنساناً كاملاً. عندما يتم رفض جوانب أساسية فى شخصيتنا، ينقص ذلك من الإنسان ويحد من قدرته على عيش الحياة بكاملها، ولقد كتب "روبرت بولتون":

عندما لا يشجع الاستماع على الكشف عن المشاعر فإننا نغفل عن إدراك رد فعل المتحدث الشخصى تجاه الأحداث ... من فرح وحزن وإحباط وغضب وحزن وازدواجية ... إلخ وبالتالي فإننا نغفل عن إدراك تقرد الطرف الآخر.

عادة ما لا يتم فهم المشاعر فهماً تاماً أو التعبير عنها بوضوح. قد تكون المشاعر معقدة مما يصعب على المستمع فهمها وتأملها. فى بعض الأحيان تعوق مشاعر المستمع الشخصية طريق المحادثة. عادة ما يحتاج الفرد للتدريب حتى يصبح ماهراً فى الاستجابة بشكل صحيح للمشاعر. فيما يلى بعض الإرشادات التى يجب اتباعها:

- التركيز على الكلمات التى تعبر عن المشاعر: نبه نفسك لالتقاط الكلمات التى يستخدمها الطرف الآخر لوصف مشاعره؛ على سبيل المثال: "إننى أؤنب نفسى على إهمالى للحد الذى جعلنى أضيع محفظتى".

الجزء الثالث

- البحث عن العلامات التي تشير للمشاعر في محتوى الرسالة: قد يقول شخص ما: "لقد أمضيت ساعات طويلة بالأمس أفكر في الخطأ الذي حدث". ما الذي يشعر به هذا الشخص؟ غضب؟ خوف؟ إرهاق؟ توتر؟ إحباط؟ حيرة؟
- مراقبة لغة الجسد: بما أننا نتواصل من خلال لغة الجسد بشكل أكبر من التواصل الذي يحدث باستخدام الكلمات، فإن أغلب الناس يستطيعون قراءة لغة الجسد أفضل مما قد يتخيلون وعلى الرغم من ذلك، فإذا تم التعامل مع هذه اللغة بمعزل عن سياقها العام، مثل حركة معينة أو تعبير معين على الوجه يصبح غامضاً للغاية، كما أنه يتم إساءة فهمه. فالعبوس قد يدل على الغضب أو التفكير العميق. وقد يدل الضحك على السخرية أو الفرح أو أن يكون محاولة لمداراة الحزن أو الحرج.
- الوعي لا بمشاعر الطرف الآخر فحسب وإنما بموقفه من مشاعره: على سبيل المثال، قد يشعر المرء بالغضب ولكن لا يرغب في إظهاره. وأحياناً لا تتطابق رسائل المتحدث اللفظية مع رسائله غير اللفظية. يمكنك التأمل في كلتا الرسالتين: "إنك تقول إنها أخبار سيئة على الرغم من أنك تضحك. ما السر؟".
- وضع نفسك في موقف المتحدث: حاول أن تتخيل ما كنت لتشعر به لو كنت مكان المتحدث لا ما يشعر به هو إذا كان مكانك. ويتطلب ذلك التخيل والتفهم. وكلما زادت الخبرات الحياتية التي مررت بها، زاد وعيك بها وتأكيدك عليها. تذكر أنك تخمن على الرغم من ذلك، فلا تحاول أن تكون محددًا أو متأكدًا في صرامة من غير دليل. كن مترددًا وغير حاسم، ثم تتأكد من صحة فهمك. فإذا ما كنت مخطئاً فسوف يصحح الطرف الآخر فهمك الخاطئ.

الاستماع الفعال

فى بعض الأحيان، يعتقد البعض أن إظهار مشاعر بعينها وبالتالي تشجيع شخص على التحدث بشأنها يعنى الاتفاق معهم حولها، ويخشون أن يعزوا ما يسمى بالمشاعر "السلبية" ويستحثون الشخص على التصرف بشكل غير عقلانى بل وخطر. ولا يحدث أى من هذين الأمرين. ففى الحقيقة، يحدث العكس تمامًا.

افترض أن طفلاً غاضباً وأنه رفع يديه ليضرب شخصاً ما. يعرف الطبيب النفسى الماهر أن هذا الغضب إذا ما تم التعبير عنه لفظياً وتم عكسه، فمن الممكن أن يتبدد ويتلاشى. وإذا أخبره شخص بالغ بلهجة حنونة متفهمة: "إنك غاضب للغاية من "بيل" للحد الذى تشعرك برغبة فى ضربه" فسوف تنخفض ذراع الطفل وسوف يومئ الطفل بحزن ويرتاح لأن أحداً فهمه وتقبل موقفه. عندما يتم التعبير عن مشاعر الغضب تلك وتقبلها عادة ما يتجه الشخص لمستوى أعمق، حيث يمكن التعامل مع مشاعر الجرح والخسارة الخفية. والحال نفسه ينطبق على الكبار.

إن التعبير عن المشاعر لفظياً، وتقبلها وفهمها، عادة ما يؤدي لحاجة أقل للتعبير عنها باندفاع وتهور. أما كبت المشاعر وإخفاؤها فى مكان أبعد من الإدراك الواعى، فإنه يعنى الحد من القدرة على التفكير فيها والتعامل معها بالشكل المناسب.

إظهار المشاعر والحقائق

عادة ما تحدث المشاعر استجابة لحقائق أو أحداث، وبالتالي فإن الاستجابة الانعكاسية/ التأملية التى تتضمن المشاعر والحقائق تساعد على الربط بين الاثنين والاقتراب من المعنى الحقيقى لتجربة أخرى.

الجزء الثالث

ما تشعر به	الحقيقة
النبذ	لم تكن مدعوًا لحضور حفلة "روجرز"
الغضب	تركوك تنتظر لساعات
السعادة	قالوا إن كتابك مدهش
الحزن	انخرطت في شجار رهيب بالأمس
الإحباط	لم تتمكن من ملء استمارة التأمين
خيبة الأمل	كنت تتمنى الفوز
الحنق	تعرضت لخداع
الرضا عن النفس	كنت على صواب مرة أخرى
الخوف	وجدت عنكبوتًا يمشى عليك
الراحة	انفرج الكرب

للتعبير عن كل من الحقائق والمشاعر من المناسب استخدام جملة مثل: "عندما... شعرت...". على سبيل المثال، عندما لم يتم توجيه دعوة لك لحضور حفلة "روجرز" شعرت بالنبذ، أو يمكنك استخدام جملة "شعرت... لأن...". على سبيل المثال: "شعرت بالغضب؛ لأنهم تركوك تنتظر لساعات". أما في الطرق المبدئية والمتردة نوعًا ما التي تستخدم للتعبير عن الحقائق والمشاعر في الجملة نفسها، فإنه يمكنك أن تستبدل "لعلك" بـ "شعرت". على سبيل المثال: "لعلك غاضب لأنك فشلت في اختبار القيادة". وهناك صيغ تعبيرية أخرى يمكن استخدامها، وفيما يلي بعض منها:

- "إنك غاضب من التغييرات المستمرة التي تحدث في القوانين".
- "وجدت الأمر مخيفًا عندما طلب منك الآخرون أن تتحدث على الملأ".
- "تبدو سعيدًا بشأن صديقك الجديد".
- "إنك مللت كذبه".
- "إنك مسرور بأن العملاء يحبونك".

الاستماع الفعال

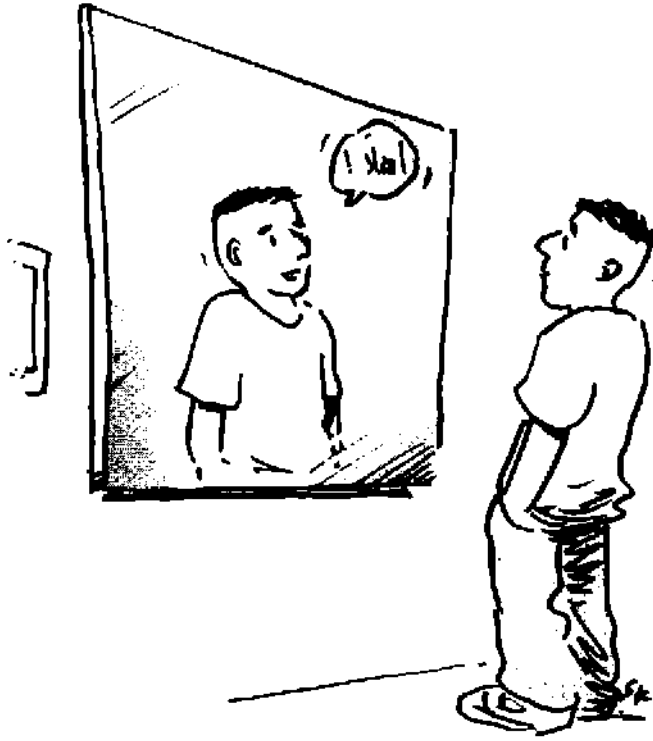
الصمت الذي يعكس التأمل

فى بعض الأحيان، يكون الصمت ذا دلالة كبيرة. ويمكنك أن تفكر فى الصمت وما يتضمنه من مشاعر، تمامًا كما تفكر فى لغة الجسد التى تستخدمها. على سبيل المثال، طلب مدرب إحدى ورش عمل مهارات التواصل أن يتطوع شخص ويلقى كلمة حتى يستجيب لها الآخرون باستجابات انعكاسية/تأملية، فكان هناك صمت تام. واستجاب المدرب للمجموعة بطريقة مفكرة من خلال قوله: "هل من الصعب حقًا أن تفكر فى شيء تقوله عندما تكون تحت الأضواء؟" فتنفس الفريق الصعداء عندما حدث ذلك وأومأت العديد من الرؤوس وشعر الناس بالسعادة؛ لأن المدرب فهمهم. وقد لاحظ بعض المشاركين وعلقوا بأن المدرب استجاب بشكل يعكس التعاطف مع صمتهم.

يمكنك أن تستجيب بشكل يعكس التأمل والتفكير للصمت الذى يحدث فى العديد من المواقف:

- لمجموعة من الناس: "جميعكم منهكون".
- لفرد واحد: "يشق عليك معرفة من أين تبدأ".
- لظهور شخص: "تبدو مهمومًا".

قد تجد أنه من المفيد أيضًا أن تتأمل صمت أحد الأشخاص من خلال عكس حالته المزاجية بطريقة غير لفظية، وقد يكون بمجرد التزام الصمت.



تأمل الموضوعات: التلخيص

يطيل الناس في بعض الأحيان الحديث. فإذا كان لديك وقت قد تتركهم يستمرون لبعض الوقت وعندما يتوقفون، فإنك تميل لتلخيص ما قالوه. وقد يحدث ذلك من خلال جملة موجزة تلخص لب المحادثة: "إنك سعيد للغاية" أو أن تربط النهايات المفتوحة مع بعضها البعض وتجعل التفاصيل الكبيرة المذكورة مفهومة، فقد تقول شيئاً مثل: لnr الآن، إن خوفك الأساسي هو...". أو: "يبدو أن هناك موضوعاً متكرراً هو...". في بعض الأحيان، يجد المتحدث صعوبة في رؤية الأمور بوضوح. ويساعدك تلخيص الأمر بشكل صحيح على رؤية الأمور بشكل أوضح ومن زاوية جديدة وقد يكون لذلك مزايا هائلة. وعادة ما يقول الطرف الآخر عند ارتياحه لرؤيتك

الاستماع الفعال

الجديدة: "نعم هذا هو الموضوع".

وتميل الموضوعات المهمة للظهور عدة مرات دون توقف. لذلك، ليس هناك داع للقلق إذا ما فقدتها الإنسان في البداية، فسوف تسنح له العديد من الفرص لالتقاطها مرة أخرى.

إذا تحمس شخص واستمر في الحديث دون توقف، فقد تضطر لوقف الحديث عن عمد وتقول: "توقف لحظة، لنر الشآن الأساسى الذى قلته حتى الآن...". أو: "لنتوقف لحظة حتى أرى ما إذا كان فى إمكانى إيجاز ما قلته".

أسلوب اللغة

عند الاستجابة، يحتاج المرء لأن يكون حساساً لأسلوب اللغة الخاص به، وأن يستخدم ما يناسب الموقف. وقد يعنى ذلك موافقة أسلوبك اللغوى مع أسلوب الطرف الآخر، ولا يعد ذلك من قبيل التكلف أو الزيف على الإطلاق. فأتساءل تحدثك مع الأطفال، لاحظ أنك تستخدم اللغة التى يفهمونها، وبالتالي، فإن استجابتك لموقف رسمى يجب أن تتسم بالرسمية هى الأخرى. أما فى المواقف المعتادة، أو أثناء التحدث مع صديق، فيمكنك أن تستخدم اللغة الدارجة أو حتى ابتكار لغة خاصة بكما وحدكما.

من المهم أن تتبته تماماً بشأن أسلوب اللغة الخاص بك وأساليب استجابتك لأشخاص ينتمون لأصول وأعراق وثقافات مختلفة. على سبيل المثال، قد يتم فهم الألفة وعدم التكلف والغمز بالعين فى المواقف الرسمية على أنه عدم احترام. وإذا كان فهم إنسان للغة الإنجليزية ضعيفاً، فيجب التحدث باستخدام كلمات بسيطة واستخدام جمل بسيطة والتحدث ببطء ووضوح وذلك كما يحدث عادة.

إن اختيار الكلمات المناسبة يتضمن اختيار اللهجة التى تناسب مع حدة المشاعر التى يتم التعبير عنها، فأغلبنا يمر بلحظات تتحرك مشاعره

الجزء الثالث

الداخلية فيها لأى شىء غير عادى كالاستماع لموسيقى تمس أعماقه والتي عادة ما يقول فيها من يشاركك الاستماع: "إنه لحن جميل، أليس كذلك؟". وفى مثل هذه الحالة، يصعب على الاستجابة الانعكاسية/ التأملية أن تعكس فهمًا حقيقياً للموضوع. يمكنك الرجوع مرة أخرى لقائمة الكلمات التي تعبر عن المشاعر التي سبق القيام بها وترتيبها حسب قوتها وجرأتها أو ضعفها... إلخ.

لا يمكننا التقليل أبداً من أهمية نبيرة الصوت وأسلوبك فى توصيل الرسالة عند إبداء استجابة انعكاسية/ تأملية، فهي فى حاجة لأن تبدو وكأنها استفسار تجريبي وليست جملة باتة جازمة. فأنت لا تخبر الآخرين بما يشعرون به وإنما تتأكد من أن ما فهمته صحيح. وهذا الاختلاف غاية فى الأهمية.

عبارات مفيدة

فى بعض الأحيان، يكون من الصعب معرفة كيف نبدأ فى إظهار استجابة انعكاسية/ تأملية. ونظراً لأنه من المستحيل مشاركة شخص آخر خبرته بالكامل، فإن أفضل ما يمكننا عمله هو محاولة تقريب ما نعتقد أن الطرف الآخر يفكر ويشعر به. ويمكننا أن نسعى لننقل له رغبتنا فى فهم ما يشعر أو يفكر فيه واستعدادنا لتصحيح أى خطأ نقع فيه.

عندما نعتقد أنك فهمت الطرف الآخر تماماً، قد تجد هذه العبارات

مفيدة:

- "يبدو الأمر لك أن...".
- "تشعر بأن...".
- "فى تجربتك...".

الاستماع الفعال

- "من موضعك الخاص ...".
- "تشعر ...". (بالحزن، الغضب، الفرح... إلخ).
- "تعتقد أن ...".
- "بمعنى آخر...".

أما إذا لم تكن متأكدًا بدرجة كافية من مشاعر الطرف الآخر، يمكنك استخدام عبارات مبدئية وغير حاسمة للبدء:

- "دعنى أر ما إذا كنت أفهمك. إنك تشعر...".
- "لدى انطباع أنك...".
- "هل تشعر بشيء من ...".
- "قد أكون مخطئاً ولكن الأمر يبدو...".
- "هل من الممكن أن ...".
- "قد يبدو الأمر لك...".
- "لعلك ...".
- "تبدو كأنك تشعر ...".
- "ربما تشعر...".
- "من وجهة نظرى يبدو أنك...".
- "يظهر الأمر لك...".

قد تساعدك العبارات التالية فى إيجاز لب المحادثة:

- "لنر الآن، إنك...".
- "إن الموضوع الأساسى الذى تذكره يبدو أنه...".
- "إن اهتمامك الأساسى يبدو أنه...".
- "لقد كنت أفكر فيما قلته ويبدو أن هناك...".
- "لنر إذا كنت قد فهمتك بشكل صحيح...".

الجزء الثالث

التأمل الجيد، ملخص

- إن الاستماع الانعكاسي / التأمل، عند القيام به على نحو جيد:
- يوجز ما قاله الشخص الآخر ويجعله أكثر وضوحًا وواقعية.
 - يؤكد فهمك للمعنى بوضوح.
 - يطمئن المستمع إلى أنك سمعته بالفعل.
 - يعبر عن الموافقة والاحترام والاهتمام.
 - لا يصدر الأحكام المتسرعة.
 - يشجع الطرف الآخر على الاستمرار في الحديث.
 - يحدث في الوقت المناسب.
 - موجز وبسيط وواضح.
 - دقيق.
 - يستجيب للرسالة بكاملها اللفظية وغير اللفظية منها.

تدريب: التدريب على إعادة الصياغة

نتنقل من الاستجابات الانعكاسية/ التأملية لإعادة الصياغة. اسأل نفسك: "ما مشاعر هذا الشخص؟" بعد ذلك، جرب التعبير عن ذلك بأسلوبك. تذكر أنه ليس هناك طريقة مثلى للاستجابة، ولكن حاول أن تكون موجزًا قدر الإمكان.

بيتر: "كان في إمكانى أن أضرب "جيم". لقد انتقدني أمام جميع عاملين بالمكتب. إنني غبي للغاية. كان ذلك فظيئًا".

إعادة الصياغة: "لقد كنت غاضبًا من "جيم": لأنه قلل من شأنك أمام جميع العاملين".

الاستماع الفعال

مدرس: "إن هذا أفضل فريق تعاملت معه على الإطلاق، فهم متحمسون بشأن كل ما نقوم به. إننى أتطلع كل يوم للعمل معهم".
إعادة الصياغة:

محاسب: "لقد ترك زوج أختى المنزل للتو. لقد تركها ومعها ثلاثة أطفال صغار وهى غاضبة للغاية. تريد أُمى أن أذهب وأمكث معها. لا يمكننى أن أتخيل القيام بذلك ثم أقوم بعملى على أكمل وجه".
إعادة الصياغة:

شاب مراهق: "إننى أفضل التسوق عن الذهاب للمدرسة. إن المدرسة مملة فعلاً".
إعادة الصياغة:

صديق: "بالأمس كان هناك دب يقف على شجرة كبيرة فى حديقتى. كنت أراقبه لمدة ساعة وهو يتأرجح على قمة الشجرة أثناء هبوب العاصفة، فأسرعت والتقطت له الكثير من الصور بالكاميرا".
إعادة الصياغة:

كاتب: "إن الوقت ينتهى. أريد أن أنتهى من كتابتى حتى أرتاح أسبوعاً قبل أن أراجع لعملى، إلا أن الأمر يستغرق وقتاً أكثر مما توقعت".
إعادة الصياغة:

الجزء الثالث

مريض: "الآن بعد أن وصلت أخيراً لهذا، لا أعرف من أين أبدأ. يبدو الأمر سخيفاً للغاية. سوف أبكي. أعرف أنتى سأبكي".
إعادة الصياغة:

خريج: "لقد فعلت كل شيء تم اقتراحه عليّ حتى أتأقلم مع عدم إيجاد عمل. إلا أنتى ما زلت محبطاً ويائساً. لا أستطيع أن أتخلى عن فكرة أن هناك شيئاً خاطئاً فىّ على الرغم من التحذير الذى تلقينته حتى لا أفقد ثقتى بنفسى".
إعادة الصياغة:

أب: "إن ابنى يعمل للسنة الثانية كحرفى. لطالما أراد أن يعمل كسباك. والآن وفجأة يرغب فى ترك عمله. لا أستطيع أن أفهم ذلك بعد أن أتقن حرفته".
إعادة الصياغة:

تدريب: التدريب مع صديق

يقول أحدكما جملة موجزة ويستجيب الآخر له بإعادة صياغتها. راجع استجابتك، وتذكر أن أفضل اختبار لاستجابتك هو أن يشعر المتحدث بأنه مفهوم. بدل الأدوار وقم بدور المتحدث واجعل صديقك يلعب دور المستمع.

الاستماع الفعال

إذا كان لديك جهاز فيديو، جرب تسجيل جلسة التدريب تلك. عندما تعيد مشاهدته، انتبه إلى لغة الجسد التي تستخدمها وللكلمات التي تستخدمها. أوقف الشريط إذا ما أردت أو أراد صديقك التعليق على طريقة تفكيرك أو مشاعرك أثناء التدريب. عندما لعبت دور المستمع، هل كنت منتبهًا لصديقك؟ هل كنت تتقدمه أو تصدر عليه الأحكام؟ هل كنت تفكر في شيء آخر؟ هل كان صديقك يشعر بأنك تفهمه؟ جرب استخدام جملاً واستجابات مختلفة حتى تشعر بالرضا عن النتيجة. لا تكن مستمياً لبلوغ الكمال. تذكر أن هناك طرقاً عديدة للاستجابة. حاول أن تجعل استجابتك موجزة وبسيطة وطبيعية قدر استطاعتك.

الآن قد تكون مستعداً لتطبيق هذه المهارات في المواقف الحقيقية. أعد صياغة الجمل التي تسمعها من الآخرين وراقب رد فعل الطرف الآخر. حاول ألا تبالي حتى لا تبدو كطبيب نفسي سيئ.

أسئلة كثيرة ما تطرح

لقد أوجزنا بعض أكثر الأسئلة والمخاوف التي عادة ما تطرح لمساعدتك في تعلم وإتقان هذه المهارات الجديدة.

متى يكون من المناسب استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي؟

عندما تعاد على هذه الطريقة في الاستجابة، سوف تجد أنها أصبحت جزءاً من أسلوبك اليومي. في المحادثات العادية، يشارك الطرفان: المستمع والمتحدث. وليس هناك من يستحوذ على الحديث تماماً، وإنما يتم تبادل الأدوار بشكل طبيعي. في هذه الحالة، قد ينتج عن الاستماع

الانعكاسي/ التأملي محادثة ثرية وعميقة، وفيما يلي نعرض بعض المواقف التي من المناسب استخدام الاستماع الانعكاسي/ التأملي فيها.

عندما ينقل شخص رسالة لها محتوى عاطفي قوي: من المناسب اتباع مهارات الاستماع الانعكاسي/ التأملي لشخص غاضب أو متحمس أو سعيد أو حائر أو قلق أو حزين ... إلخ، إذا ما أردت مساعدته في استكشاف أو التعامل مع مشاعره. إذا لم يكن الفرد يسعى لحل وكان يرغب في التخلص من العبء الواقع على كاهله ومشاركة صديق متفهم لمشاعره، فسوف يكون من الرائع أن تريحه وتسهل ذلك عليك. فهناك فائدة كبيرة من أن تشعر بأن الآخرين يستمعون لك ويفهمونك دون السعي لإيجاد حلول، فليس لجميع المشكلات حلول مناسبة، ويحتاج الآخرون لوقت قبل أن يتضح حل مناسب. وللأسف يشعر بعض المستمعين بالإحباط ونفاذ الصبر في هذه اللحظات، كما أنهم يميلون للمشاركة بقرار حاسم ولا تنس "السكون الفعال".

عندما يقول شخص جملة غير مباشرة: حين يصعب التعبير عن المشاعر والاحتياجات، يخفى الأفراد رسائلهم الحقيقية ويتحدثون بطريقة مجازية. قد يساعدهم الاستماع الانعكاسي/ التأملي على الشعور بالأمان لإظهار مشاعرهم واحتياجاتهم الحقيقية. على سبيل المثال: "إن البقع التي توجد على يدي تكبر، يموت الناس من سرطان الجلد". بدلاً من قول: "لا تقلق إن البقع التي توجد على يديك لا تبدو خطيرة لطالما كنت حذرًا من أشعة الشمس"، وقد يضع المستمع المشاعر التي لم يتم التعبير عنها بكلمات مثل: "إنك قلق من أن تكون البقع الجلدية خطيرة".

قبل النقد أو الجدل أو الغضب: حاول أن تقلل من أي سوء فهم من خلال توضيح الموقف من البداية. ففى بعض الأحيان، تزداد مشاعر الغضب والسخط بسبب سوء فهم جملة ما، خذ تعليق سيدة لزوجها السابق: "إنك

الاستماع الفعال

تأتى فى لحظات غير مناسبة على الإطلاق". اعتقد طليقها أنها تنتقده لعدم حساسيته فأجاب قائلاً: "ليس ذلك عدلاً، إننى لا أزورك إلا إذا دعوتنى"، إلا أنه أساء فهمها. فإذا ما كان قد استمع بشكل انعكاسى/ تأملى منذ البداية، كان قد اكتشف أنها كانت تعنى شيئاً مختلفاً تماماً حيث كانت المحادثة من الممكن أن تمضى على النحو التالى:

السيدة: "إنك تأتى فى لحظات غير مناسبة على الإطلاق".

الزوج السابق: "هل تعنين أننى أزورك فى وقت غير مناسب؟".

السيدة: "لا، إننى أعنى أننى ما زلت أشتاق لك وأنتك تخطر على بالى فى لحظات غير مناسبة على الإطلاق".

عند نشوب مناقشات ساخنة كثيراً ما يقول أحد الأطراف فى مرحلة من المناقشة: "ولكن هذا ما قلته فى البداية، وكثيراً ما يجادل الآخرون دون معرفة ما قاله هذا الشخص، بل إنهم قد يتفقون مع ما قاله دون معرفة ذلك. ويساعد الاستماع الانعكاسى/ التأملى فى الحد من مثل سوء التفاهم ذلك.

قبل التصرف: أعد صياغة التعليمات أو المشاعر للتأكد من صحة فهمك حتى توفر وقتك وجهدك. على سبيل المثال، فى مواقف العمل قد تقول، "الآن دعنى أر إذا ما كنت فهمت ذلك. إنك تريدنى أن أكتب تقريراً مفصلاً أحدد فيه أهدافك فى هيكل العمل الجديد وأن أقترح هيكلأ آخر جديداً، أو لصديق: "تبدو منهنكأ أيمكننى معانقتك؟" إن التوضيح يساعدك على عدم تضييع الوقت فى مهمة خاطئة أو التصرف بشكل غير مناسب.

عندما نتحدث لِنفسك: إننا جميعاً نتحدث لأنفسنا بصمت أو بصوت مسموع. وعادة ما يتم الإشارة لذلك "بحديث النفس". ولا يعى الكثيرون كم عدد المرات التى يقومون فيها بذلك، والمرات التى تتضمن فيها هذه

الجزء الثالث

المحادثات واحداً أو أكثر من عوائق التواصل التي تم ذكرها فيما سبق.
وفيما يلي بعض الأمثلة:

إسداء النصيحة: "لماذا لا تتساه فحسب؟".

التصنيف: "إنك غبي أحمق".

الوعظ: "كان ينبغي عليك أن تكون أكثر حكمة".

النقد: "إن الخطأ خطؤك".

إن الاستماع الانعكاسي/ التأملى لنفسك وعدم إصدار أحكام يساعدك كثيراً، فهو يساعدك على استكشاف خبراتك الخاصة على مستوى المضمون والمشاعر وعلى أن تفهم ذاتك وتتقبلها بصورة أفضل، وأيضاً على توضيح ما يدور بالفعل. ومجرد الاستماع في تقبل هو مكافأة في حد ذاتها وهو تدريب ممتاز للتحدث مع الآخرين. وقد يؤدي بك ذلك إلى زيادة وعيك بذاتك ويمدك بأفكار عن الإجراءات التي عليك القيام بها للاهتمام بنفسك. قارن بين الاستجابتين التاليتين للفكرة نفسها:

استجابة تقليدية تصدر حكماً:

الفكرة: "أشعر بأننى منفعلاً حقاً".

الاستجابة: "عليك ألا تستسلم للانزعاج، يجب أن تكون لطيفاً معهم كيف

تكون حساساً لهذه الدرجة؟ على كل حال فإنهم لم يقوموا بأى شيء خاطئ.

إنك تركز على نفسك لحد كبيراً".

بدليل، استجابة انعكاسية/ تأملية:

الفكرة: "أشعر بأننى منفعلاً حقاً".

الاستجابة: "إنك تشعر بأنك تحملت بما فيه الكفاية. حيث تمر بعض الأيام

على هذا النحو. وتحتاج لإغلاق المحل وأن تخرج بمفردك لبعض الوقت. لا

تفكر أو تتعامل مع أى شخص".

من المهم أن تسمح لنفسك بتجربة المشاعر كما هى بغض النظر عن بشاعتها أو إساءتها. إذا كنت غاضباً بالفعل، قد يكون من المفيد كتابة مشاعرك ولكن تأكد من تجنب تجميلها أو وضع أى رقابة عليها. فليس هناك من يقرأ هذه المشاعر سواك. سوف تتعجب من فائدة الاستماع لنفسك وتفهم ذاتك. فى بعض الأحيان بعد التعبير عن مشاعرك، قد تفكر فى موقفك بشكل مختلف وقد تتغير مشاعرك أو قد تجد نفسك قادراً على التخلص منها. حتى إذا لم تتغير مشاعرك من خلال هذا التدريب، فسوف تكون أكثر وضوحاً تجاهها وكيفية التصرف بالشكل المناسب.

عند التعرض لأفكار جديدة: افترض أنك قابلت إنساناً له آراء مختلفة تماماً أو قيم ومعتقدات تختلف عن قيمك ومعتقداتك. من السهل إصدار حكم سلبى عليه ولومه على تلك الآراء دون الاستماع لرؤيته للعالم أو محاولة فهم مدى تناسب معتقداته وأفكاره مع التجارب والخبرات التى عاشها. وينطبق ذلك عند التعامل مع أفراد ينتمون لأصول عرقية مختلفة لهم معتقدات وقيم وعادات مختلفة. وليس من الضرورى الموافقة على أفكارهم، ولكن من المهم الاستماع لهم وتفهم الطرف الآخر واحترامه وتقبله. قد تتبع الأفكار الجديدة والغريبة من مصادر أخرى تشمل الكتب والأفلام والإنترنت وغيرها من وسائل الإعلام أو من السفر أو مواقف العمل. ويشير "روبرت بولتون" للصعوبة التى تواجه أغلب الأفراد فى التأقلم مع أفكار جديدة عليهم أو غير مرحب بها، أو التى تتعارض مع القيم الخاصة بهم. وهو يشير لتقبل الأفكار الجديدة والغريبة بـ "التعاطف الفكرى".

بعد تأكيد ذاتك: اعتدنا الاعتقاد بأن العداة والهجوم يؤدى للحصول على استجابة دفاعية، إلا أن الحسم لا يؤدى لذلك. فنحن نعتقد أنه إذا ما تم

الجزء الثالث

التعبير عن جملة تأكيدية بشكل "مناسب"، فسوف يتقبلها الطرف الآخر تلقائياً، ونكون بهذا متفائلين لحد كبير كما كتب "روبرت بولتون":

بمجرد إرسال رسالة تأكيدية حاسمة وحلول الصمت، من المؤكد أن يتخذ الطرف الذي تم توجيه هذه الرسالة له موقف الدفاع... ومن المهم تغيير الأسلوب والاستماع بتأمل للاستجابة الدفاعية المتوقعة منه... وهذا الانتقال ما بين التأكيد والاستماع بشكل طبيعي يحدث عدة مرات قبل إتمام تأكيد الذات والحسم الواضح. ويساعد الاستماع الانعكاسي/ التأمل في هذا الوقت على الحد من دفاع الطرف الآخر... مما يساعد على بدء محادثة بناءة. فالاستماع الفعال يعمل على الحد من اتخاذ موقف دفاعي بشكل ملحوظ.

كيف لى أن أعرف أنتى أستمع بشكل فعال؟

عند تجربتك لهذه المهارات، سوف تعرف إذا ما كان الآخرون يجدون أنك شخص متفهم تقدم المساعدة لهم عند تحدثهم لك عن أمور حقيقية شخصية، وعند مشاركتهم إياك لأفراحهم وأحزانهم ومشاطرة مشاعرهم معك. وقد تشعر أيضاً بتلاقى العقول وهى مشاعر دافئة تتعلق بوجود روابط حقيقية.

عندما يتم التركيز على الاستماع الانعكاسي/ التأمل، عادة ما يستجيب المتحدث بعبارات تأكيدية مثل: "صحيح"، "بالفعل"، "بالضبط"، "نعم"... وقد يومئون برءوسهم ويستمررون فى الحديث بعد توقف لفترة قصيرة تعكس التفكير والتأمل وتعمق أكبر فى مشاعرهم. أما إذا لم تكن عبارة من عباراتك صحيحة، فليست هذه مشكلة كبرى خاصة إذا ما تم توطيد علاقة جيدة مع الطرف الآخر، فعادة ما يقول المتحدث: "لا، ليس الأمر كذلك، وإنما..."، ويتم تصحيح سوء الفهم وتستمر المحادثة بشكل مريح.

الاستماع الفعال

إذا ما شعر شخص بأنه قد تمت إساءة فهمه لحد كبير، فسوف يعطيك نظرة حيرة ويهتم بالحقائق أو يصبح أكثر سطحية ويغير مجرى الحديث أو حتى يقوم بقطعه فجأة، ومن مميزات تعلم مهارات الاستماع وسط مجموعة أو التدريب مع صديق عليها أنه يمكنك أن تسأل الآخرين إذا ما كنت تستمع بشكل فعال أم أنك تقوم فقط باستقصاء المعلومات منهم أو إسداء النصح لهم.

على الصعيد الآخر، عندما يشعر الناس بأنهم مفهومون من قبل الآخرين، فإنهم يشعرون بسعادة عارمة وسوف يخبرونك بالمزيد دون طرح أسئلة عليهم.

ما الذى ينبغى على عمله عند فشل الاستماع الانعكاسى/التأملى؟

إن أغلب الأفراد يشعرون بشيء من الحرج والارتباك عندما يمارسون هذه الطريقة فى الاستجابة أول الأمر. وهم يركزون بإفراط على أدائهم ويخافون من أن يبدووا زائفين أو أغبياء أو أن يخشوا عدم نجاح الأمر بأى حال. إن أى مهارة جديدة تبدو غير طبيعية ومصطنعة فى البداية، حتى تصبح جزءاً لا يتجزأ من أسلوب الإنسان الخاص كما سبق وذكرنا ذلك، من المفيد التدريب على الاستماع الانعكاسى/التأملى وسط مجموعة أو مع صديق واحد على الأقل معتاد على هذه المهارات. وسوف تتعجب من مدى تلقائية إعادة الصياغة التى تستخدمها وقد تحمسك النتائج كثيراً، إلا أنك عندما تجرب ذلك فى المواقف الحياتية، قد تفشل هذه المهارات. إذا حدث ذلك معك، فارجع إلى بعض الأسباب الممكنة مما يلي:

ربما لم تكن تستمع بطريقة انعكاسية/تأملية حقاً. صرحت إحدى الطالبات بأنها جربت استخدام الاستماع التفاعلى ولكنها فشلت. وعندما

الجزء الثالث

سُئلت أن تقدم أمثلة معينة، قالت إن زوجها أخبرها بأنه وقع من على الحصان فاستجابت قائلة: "ألم أقل إنك كبرت على ركوب الخيل؟" كانت تعتقد أنها تستخدم الاستماع الانعكاسي/التأملي! لم تدرك أنها كانت تصدر أحكاماً مهينة لزوجها. فليس من العجيب أن تفشل.

ربما لم تكن ترغب بالفعل في معرفة ما يشعر به الطرف الآخر، ربما لم تع ذلك وكنت تعتقد خطأ أنك "يجب" أن تكون قادراً على الاستماع للآخرين باهتمام وتستجيب لاحتياجاتهم طوال الوقت. كما قلنا، قد تخطئ أفضل الاستجابات في إصابة هدفها إذا لم تستمع للطرف الآخر بجميع جوارحك.

ربما كنت ترتكب أخطاءً شائعة. قد يخفق الاستماع الانعكاسي/التأملي في أهدافه بطرق عديدة. فعادة ما يقع المبتدئون في خطأ تقليد ما يقوله الآخرون بدلاً من استخدام كلمات خاصة بهم، وقد يبدو ذلك كألة وليس إنساناً يفهم ما يقوله الآخرون ويهتم بهم. عندما تعلمت "آنى" هذه المهارة وكانت تتدرب عليها مع أسرتها، أجابت "آندى" بغضب قائلة: "هذا ما قلته للتوا"، إذا لم ينجح الأمر معك، تأكد من عدم وجود الأخطاء الشائعة التالية:

- استخدام نبرة متسلطة.
- التعليق بإصدار أحكام.
- التحيز.
- الاستجابة بطريقة دفاعية.
- استخدام التعاطف بطريقة غير مناسبة.
- طرح العديد من الأسئلة.

الاستماع الفعال

- استخدام أسئلة ذات إجابات محددة أو غير مناسبة أو لا علاقة لها بالموضوع.
- استخدام أفكار أو صيغ مبتذلة و متكررة.
- استخدام استجابات خاملة أو غير كفاء مثل "آه – آه".
- التطويل الممل.
- الاستجابة بطريقة مجاملة أو متملقة.
- إسداء نصح دون أن يطلب الطرف الآخر ذلك.
- التكبر أو التقليل من الذات.
- الرفض أو عدم الاحترام.
- التفسير أو لعب دور الطبيب النفسى.
- التظاهر بالفهم.
- التقليد.
- السيطرة والهيمنة.
- مقاطعة الطرف الآخر والقفز فى المحادثة أسرع من اللازم.
- ترك الطرف الآخر يتحدث لفترة طويلة متخطبا .
- الاستجابة للمحتوى وإغفال المشاعر.
- الاستجابة للكلمات وإغفال لغة الجسد.
- الاستجابة بالكلمات فقط وتناسى تأثير لغة الجسد التى تستخدمها.
- العرقلة أو الإضعاف.
- المبالغة والمغالاة.

إذا ما وجدت أيًا من هذه المشكلات لديك، فإن إدراك وجودها سوف يساعدك على تصحيحها والتعامل معها. وقد تستخدم الاستماع الانعكاسى/ التأملى بشكل غير مناسب أو فى مواقف خاطئة.

متى يكون الاستماع الانعكاسي/التأملي غير مناسب؟

إن فن استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي يكمن في معرفة الوقت الذي يجب استخدامه فيه والوقت الذي لا يجب استخدامه. وتقبل فكرة أنه من غير الملائم استخدامه في بعض الأوقات بل واستحالة استخدامه في أوقات أخرى. يجب ألا نغفل حقيقة أن الاستماع الانعكاسي/التأملي ليس سهلاً وأنه يكون شاقاً في بعض الأحيان. وهو يتطلب نظاماً معيناً وإشراكك في تجارب الآخرين من أفراحهم وأحزان. وهو يعنى التغلب على ميلنا الطبيعي لإصدار أحكام والدفاع عن الذات والتعبير عن وجهة نظرك ... إلخ. وهو يتطلب النضج والتفوق الذاتي والانفتاح أمام وجهات نظر الآخرين. نظراً لأن الأمر يتطلب الكثير، فمن المهم السماح لنفسك بالتخلي عن الاستماع بطريقة انعكاسية/تأملية في بعض الأوقات، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تتعلق بالأوقات التي لا يكون من المناسب فيها استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي.

عندما تعجز عن التقبل. عندما تستمع بشكل انعكاسي/تأملي، يصبح الطرف الآخر أكثر صراحة وأكثر عرضة للنقد أو الهجوم، وإذا كنت تشعر بعدم قبول الآخر والميل لإصدار أحكام عليه، لن تجرحه مصارحته بذلك منذ البداية وقول شيء من قبيل: "أجد من الصعب فهم هذه النقطة"، بدلاً من التظاهر بفهمها، إن استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي كأسلوب فارغ وعدم القدرة أو الاستعداد لتقبل الآخر من قبيل التضليل، فهو يخدع ويضلل الطرفين.

عندما لا تكون "منفصلاً" عن الآخر. يتضمن الاستماع الانعكاسي/التأملي التعاطف مع الآخر والإحساس بما يشعر به وكأنك مكانه. ومن المهم القيام بذلك "و كأنك مكانه". فإذا ما تعقدت الأمور بينكما وشعرت

الاستماع الفعال

بما يشعر به للحد الذي منعك من الحفاظ على مسافة صحية بينكما، فسوف تتورط معه عاطفياً مما يحد من قدرتك على الاستماع له بطريقة انعكاسية/تأملية. وعلى العكس، فإن مبدأ الاستماع التفاعلي الذي يتضمن درجة معينة من البعد قد يكون طريقة لتحديد مسافة صحية والوصول إلى فهم أعمق لوجهة نظر الطرف الآخر.

عندما يطلب شخص معلومات. إن سؤال: "متى يرحل القطار التالي؟" هو طلب واضح لمعلومات وهناك حاجة للحصول على إجابة عنه، تخيل إذا ما تمت الإجابة عن هذا السؤال بطريقة انعكاسية/تأملية مثل: "إنك معنى بركوب القطار التالي وترغب في معرفة موعد خروجه" ومدى الاستفزاز الذي تسببه مثل هذه الاستجابة.

عندما تكون أهدافك ودوافعك غير ملائمة. لا يجب إساءة استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي واستخدامه كدفاع أو حماية نفسك من التورط الحميم مع الآخرين، فهذا نوع من الجبن بأن تبعد عن الآخر وتبقى هادئاً لا يؤثر فيك كلامه. وهو ليس من أسس الأمانة والمصادقية في المحادثات والعلاقات.

في أوقات الضغوط والشجار والتعب. من المهم أن تكون قادراً على إدراك هذه الأوقات عندما لا تكون مهياً وقادراً على الاستماع. ففي مثل هذه الأوقات عادة ما لا تكون قادراً على الاستماع الجيد لأناس على وجه التحديد أو لأي شخص بالمرّة. ويكون الاستماع أكثر ضرراً من التظاهر بالاستماع مع انصراف عقلك وقلبك. وليس عليك دائماً الاستماع لأي إنسان مهما كان حبك له ولكن عليك دائماً احترام الآخرين، اشرح له أنك لست على استعداد أو غير قادر على الاستماع الآن وحدد له موعداً آخر أو

الجزء الثالث

أوضح له أنك غير مستعد للاستماع لهم على الإطلاق.

عند الشك في دوافع الطرف الآخر. في بعض الأحيان، لا يكون الناس صريحين وجديرين بالثقة كما يبدو، فعندما يكون لديك سبب جيد للشك في أن الطرف الآخر غير جدير بالثقة أو خطير، وأنه يسئ إليك أو يستغلك، فلن يفيدك استخدام الاستماع الانعكاسي/ التأملية. فقد يشجع الطرف الآخر على التماهي في موضوع يهدف لجعلك تشعر بالذنب أو الإذعان وذلك على سبيل المثال، أو يشجعك على التعاطف معهم أكثر مما ينبغي.

عندما يُستخدم بإفراط وسطحية. من أكثر الأمور المثيرة للغضب لمن يتعلمون مزايا الاستماع الانعكاسي/ التأملية هو ميلهم لاستخدامها طوال الوقت، واستخدام عبارات وصيغ مبتذلة مثل: "أعتقد أنني سمعتك تقول إنك تشعر...." فالاستماع الانعكاسي/ التأملية مهارة واحدة. قد تكون مفيدة وقد تكون ساحرة، لكنها ليست العلاج الأمثل لجميع المواقف، كما أن استخدام هذه المهارة بكثرة، يثير الغضب ويؤتي بنتائج عكسية.

عندما يحتاج الطرف الآخر لأفعال لا أقوال. في بعض الأحيان، تفوق التجربة الكلمات وفي هذه الحالة تكون الاستجابة اللفظية غير ملائمة. وسوف تتمكن من تخيل أو استحضار مثل هذه المواقف والأوقات التي كنت تحتاج فيها لعناق حنون أكثر من مجرد الكلمات، ثق في حدسك ودعه يرشدك. لا تؤنب نفسك إذا ما أخطأت في استجابتك.

الصفات الشخصية

كان التركيز ينصب حتى هذه النقطة على تطوير المهارات، إلا أن الاستماع الفعّال هو فن كما هو مهارة، وهو يعتمد على صفات شخصية مهمة فالمهارات وحدها لا تكفي، ويعبر "روبرت بولتون" عن ذلك قائلاً:

الاستماع الفعال

إن أساليب التواصل مفيدة في أنها تسهل التعبير عن السمات الإنسانية الأساسية، فالشخص الذي يجيد مهارات التواصل وتقصه المصداقية والحب والتعاطف لن يجد مهاراته مجدية، بل إنها قد تصبح مضرة. فعلى الرغم من أهميتها، فإن مهارات التواصل بمفردها غير قادرة على إنشاء علاقات مرضية مع الآخرين.

وقد أشتقت الصفات التي يشير إليها "بولتون" من أعمال "كارل روجرز" الأولى. وقد تم استخدام اصطلاحات مختلفة للإشارة لها، وقد وجد أنها أساسية في تعزيز علاقات إنسانية سوية:

- الأصالة
- القبول
- التعاطف



الأصالة

تعنى الأصالة أن يكون للمرء وجود حقيقى وغير زائف. وبعد الاستماع الانعكاسى/ التأملى مهارة مفيدة، ولكنه يتجاوز مجرد عكس الأشياء مثل المرأة، فالمستمع يحتاج لأن يكون حاضرًا كشخص حقيقى لديه إحساس راسخ بحقيقته. وتتضمن الأصالة والحقيقة عملية اكتشاف الذات اللانهائية. ويعنى ذلك الشجاعة بمعرفة وتقبل الأمور التى لا تحبها فى نفسك. فهى تعنى عدم وجود مظهر كاذب والقدرة على التعبير عن نفسك بصراحة وتفتح. ولا يعنى ذلك التفاضى عن احتياجاتك الشخصية للخصوصية والسرية أو ضرورة الصراحة. وليس من المناسب الصراحة فى كل ما يشعر الإنسان به مع كل شخص يتعامل معه فى كل موقف، فالصراحة تعنى القدرة على مشاركة الآخرين مشاعرك بشكل مناسب ووجود اختيارات حقيقية لك.

القبول

يصعب تعريف هذه الصفة. ففى بعض الأحيان يتم الإشارة لها بأنها حب غير تملكى، وقد أطلق "كارل روجرز" عليها "مراعاة إيجابية لا تتوقف على قيد أو شرط". وعلى الرغم من أن هذه التسمية تبدو غريبة قليلاً، فإنها أفضل صفة لها على الإطلاق. والقبول ينطوى على الدفاء والاحترام والاهتمام والحب الذى يعنى الاهتمام بصحة أحوال الآخرين، فجميعنا يرغب فى أن يقدر الآخرون تميزنا وتفردنا، وعلى الرغم من أنه ليس فى مقدورنا حب جميع الناس، فإن فى مقدورنا احترامهم وتقديرهم وتقبلهم. عادة ما يشعر المدرسون على سبيل المثال، بأن عليهم حب جميع طلبتهم، ولكن ذلك غير ممكن فى جميع الأحوال. ففى بعض الأحيان لا

الاستماع الفعال

نحب جميع الناس ممن نعتقد أنه من المفروض أن نحبهم. وتعنى الأصالة عدم التظاهر بحب إنسان لا نحبه فى الواقع، فعدم الصدق لا يساعد أى إنسان، إلا أننا نبقى مهتمين بأمره ونرغب له فى كل ما هو أفضل، ومن هذا المنطلق فإننا نحب من لا نحبهم بالضرورة.

ويعنى القبول أيضاً عدم إصدار الأحكام أو كون الإنسان حيادياً. ويشير "بولتون" لذلك بجملة: "أحبك، على الرغم من أنك.....". ولكن أحياناً يكون من المستحيل قبول البعض. ونظراً لأن القبول المزيف لا يجدى نفعاً، فمن الأفضل التعبير عن عدم القبول بطريقة ملموسة ومحددة قدر الإمكان. على سبيل المثال: "إن سلوكك يضايقنى وأجد من الصعب قبوله" أو "إنتى أود مساعدتك، إلا أنتى غير قادر". حاول أن تستخدم جملاً تحتوى على ضمير المتكلم "أنا" والصعوبة التى تواجهها بدلاً من تصنيف أولوم الطرف الآخر، حاول ألا تقترب من احترامه لذاته.

التعاطف

يعنى التعاطف الإحساس بمشاعر الآخر وكأنك فى مكانه، ويتضمن ذلك فهماً حساساً وصحيحاً لمشاعر الآخرين. وعلى العكس، فى الوقت الذى يتطلب التوحد مع الآخر عن قرب، فإنه يتطلب درجة من البعد أيضاً.

إن النقطة الثانية المهمة بشأن التعاطف هى القدرة على نقل فهمك بما ينقل للطرف الآخر الشعور بأنه مفهوم، وهنا تكمن المهارة فى ذلك. وهذه هى الحال التى يشعر الناس فيها بأنهم يفهمون الآخرين ولكنهم لا يعرفون كيفية التعبير عن ذلك بالطريقة التى يشعر الآخرون بها، إن مهارة الاستماع الانعكاسى/ التأملى تقدم أسلوباً للتعبير عن فهمك المتعاطف مع الآخر. عند وجود هذه الصفات الثلاث، تتحسن العلاقات بجميع أنواعها؛ حيث يتعلم الأطفال بطريقة أفضل ويقترب الأزواج من بعضهم بصورة

الجزء الثالث

أفضل وتصبح الصداقات أكثر إشباعاً. كما أن علاقات العمل تصبح أكثر نجاحاً ويشعر الأفراد بأنهم أكثر حرية وصحة وسعادة ونضجاً.

لعلك تتساءل في هذه النقطة ما إذا كنت تملك الصفات الإنسانية الأساسية التي تمكنك من الارتباط بالآخرين بشكل أفضل، وجميعنا لديه هذه الصفات باعتبارنا بشرًا، لكنها تضرر لعدم استخدامها أو أنها تحجب لأسباب عديدة، كما أننا لا نرغب في بعض الأحيان مشاركة الآخرين مشاعرهم، فالحياة مليئة بالمآسى مما يجعل الإنسان غير قادر على الاستماع لمشاكل ومآسى الآخرين. ومن المناسب في هذه الحالة تقدير آلام الآخرين وحدودك في التعامل معها.

إن تعلم واستخدام مهارات التواصل مثل الاستماع الانعكاسي/ التأملي وتأكيد الذات (وهو موضوع الجزء الرابع) قد يعزز قدرتك على الأصالة والقبول والتعاطف.

اهتم بنفسك

تأكد من تطبيق هذه الصفات ومهارات الاستماع الخاصة بك في تعاملك مع نفسك ومع الآخرين، وعلى الرغم من أن التركيز في هذا الجزء ينصب على فهم ومساعدة الآخرين، احرص على ألا يأتي ذلك على حسابك الخاص ولا يتبالغ في القيام بذلك. فمن المهم أيضًا أن تكون صادقًا ومحبًا ومهتمًا بنفسك، وأن تقبل تفهم ذاتك أيضًا.

إن العاملين في تقديم الخدمات الإنسانية مثل الأعمال الاجتماعية والمعلمين والمستشارين والمرضات والأطباء أكثر عرضة للانفجار. وينطبق ذلك على الآباء أيضًا. فقد يكون لديهم ميل قوى للعطاء ومساعدة الآخرين، ولكنهم يفشلون في الاهتمام بأنفسهم بالشكل المناسب. وتشمل علامات الانفجار: الغضب وضعف الطاقة وعدم الثقة في النفس واحترام

الاستماع الفعال

الذات وتقديرها والضعف العام.

إن الوقاية خير من العلاج، وعليك الاهتمام بنفسك. أنصت لجسدك
ولنفسك، حاول أن تعي احتياجاتك. خصص أوقاتاً تستجم فيها بحيث
تساعدك على استعادة نشاطك وحماسك وحيويتك. وقد يكون ذلك في
يوم هادئ تقضيه في المنزل أو إجازة في الريف أو الغياب عن العمل. لا
تنس أن هناك وقتاً لن تكون فيه على استعداد أو حتى قادراً على الاستماع
للآخرين، قد يكون عليك الاستماع لنفسك وأن تكون حاسماً بشأن
الاستجابة لاحتياجاتك الخاصة.

الجزء الرابع

تأكيد الذات

يمكنك أن تتعلم كيف تكون أكثر حزمًا وأكثر ثقة
بتففسك.

- هل تجد من الصعب أن تقول "لا"؟
- هل تشعر بعدم ارتياح فى المواقف الاجتماعية؟
- هل تتمزق من داخلك إذا ما تعرضت لانتقاد؟
- هل تشعر بتوتر وقلق معظم الوقت؟
- هل تشعر بأن من الأنانية أن تقدم الدعم لذاتك؟
- هل تشعر بقلق مستمر من رأى الآخرين فيك؟
- هل تجد أنك تقوم بأمر لا ترغب فى القيام بها حقاً؟
- هل أنت قادر على أن تسأل الطبيب عن معلومات أكثر؟
- هل تعتقد أن من الأنانية أن تقول ما ترغب فى قوله؟
- هل سبق وأتهمت بالعدوانية؟

أهمية تأكيد الذات

لقد ذكرنا أهمية تأكيد الذات في الجزء الأول من هذا الكتاب؛ حيث اقترحنا أن التصرف بتأكيد أكبر على الذات هو طريقة للتغلب على عدم تقدير الإنسان لذاته، ويتناول هذا الجزء موضوع تأكيد الذات ويصف بعض المهارات اللازمة لذلك.

يعد الجزم نوعاً ملائماً من التعبير عن الذات وهو يختلف عن التعبير عن الذات بعنف وحدة. وتُعد برامج تأكيد الذات بتعلم طرق جديدة للتعبير عن النفس بوضوح وبصراحة ومباشرة مع احترام الآخرين، وسوف يسهل عليك التأكيد على ذاتك إذا ما كنت تعرف نفسك جيداً (راجع الجزء الثاني). يركز تأكيد الذات عليك باعتبارك فرداً مستقلاً، إلا أن الأفراد يعيشون ويعملون في سياق مجموعات اجتماعية؛ مثل الأسر وأماكن العمل والمجتمعات المحلية والمجتمع الأكثر توسعاً، وعند التواصل مع الآخرين، يواجه الفرد علاقات لا تتساوى فيها القوى وذلك في حياته الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية أيضاً وهو أمر لا مفر منه، ولكن على الرغم من ذلك، ونظراً لأن التغيير في أي جزء من هذا النظام الاجتماعي يترك أثراً وتغييراً على النظام نفسه، فإن زيادة قوة أي فرد تؤثر تأثيراً هائلاً وجذرياً من حيث إمكانية هدم المؤسسات المتسلطة والعلاقات غير المتكافئة. وتهدف برامج تأكيد الذات إلى الحد من الاضطهاد على مستوى الأفراد والمجتمعات. فليس من العجيب أن تواجه محاولاتنا لتغيير أنفسنا في بعض الأحيان بضغط للعودة مرة أخرى للطرق القديمة والحفاظ على

الوضع الراهن.

وقد كتب "كارل روجرز" فى كتابه *On Personal Power* عن القدرة الإنسانية لإحداث تغيير فقال:

عندما يتعرف الإنسان على مواطن قوته الداخلية ويتقبلها ويعززها، تظهر أمامه طرق جديدة ومثيرة لعيش الحياة. وعندما يتم الوثوق فى قدرته على اتخاذ قرارات ويتحلى بالشجاعة لاتخاذ قرارات مسئولة يبدأ فى تغيير العالم.

على الرغم من ذلك، فمن المهم الوعى بأن هناك حدوداً. وبعض الناس أكثر قدرة على تحرير أنفسهم من البعض الآخر. ويختلف ذلك فى المراحل المختلفة من الحياة، كما أنه يختلف باختلاف الظروف. وثمة نتائج وتبعات تنجم عن دعم المرء لذاته والدفاع عن مواقفه. ولا يمكن لشخص سواك تقرير إلى أى مدى ستقوم بذلك. ولا يعنى تعلم طرق للتصرف بشكل أكثر تأكيداً للذات أن عليك أن تؤكد ذاتك طوال الوقت، ولكن ذلك يعنى زيادة الخيارات المتاحة أمامك.

فى بعض الأحيان، قد تبدو العواقب سلبية إلى درجة لست متهيئاً بعد لتقبلها. وقد تختار ألا تؤكد نفسك فى مواقف معينة. ولكن تذكر أن الاستمرار فى عدم التأكيد على الذات يقلل من احترامك لذاتك وتقديرك لها، كما أن ذلك قد يُشعر الآخرين بإحساس متزايد بالقوة.

إذا كنت تشك فى قدرتك على تقديم الدعم لنفسك، فاسأل نفسك: "إذا اخترت عدم تأكيد نفسى، فهل سوف ينتقص ذلك من احترامى وتقديرى لنفسى؟" إذا كان الأمر كذلك، فإن ثمن عدم التأكيد على الذات سوف يكون باهظاً للغاية. إن هدف هذا الجزء من الكتاب هو مساعدتك على أن تكون قوياً قدر الإمكان فى حدود ظروفك الشخصية والظغوط الاجتماعية الواقعة عليك. اختر الأفكار والاقتراحات التى تناسبك وتذكر

تأكيد الذات

أن أقل تغيير تحدثه قد يحدث فرقاً كبيراً.

إذا كنت تشعر بأن المهمة يصعب عليك التعامل معها بمفردك، فلا تيأس. انضم لمجموعة مهتمة بالشأن نفسه أو تحدث مع صديق عن الصعوبات التي تواجهك، أو مع طبيب نفسى أو إخصائى اجتماعى أو مستشار. اطلب المساعدة التي تنشدها، قد يكون ذلك أولى خطواتك فى زيادة تأكيدك على ذاتك واهتمامك بها.

عمّ يدور تأكيد الذات؟

إن كلمة "تأكيد" لها العديد من المعانى الضمنية والإيحاءات، وبعض تلك المعانى ليس إيجابياً تماماً. وبعض الناس يعتقدون أن تأكيد الذات يعنى أن تمارس الرئاسة والتصلب والعنف وعدم التعاطف والأنانية والإصرار والوقاحة، ولكنهم يغفلون جانباً مهماً من تأكيد الذات وهو الاهتمام بالآخرين، فمن الأصح رؤية تأكيد الذات بأنه الثقة والشجاعة والصراحة والقوة والاستقلال والاحترام، وقد تتعجب عند معرفة أن تأكيد الذات يمكن أن يشمل تعريفات متنوعة قد تتضمن:

- ضمان الحرية
- العطاء
- الحماية
- منح الحرية
- البطولة
- المشاركة
- الدفاع
- التصريح بقوة

الجزء الرابع

- الإصرار
- الجزم

وهناك العديد والعديد من المعانى التى يتضمنها تأكيد الذات. فى هذا الكتاب، تبيننا التعريف المستخدم فى مجالات الاستشارات النفسية والإنسانية وتطوير الذات، وفى هذين المجالين، يعتبر تأكيد الذات أقرب إلى الدفاع عن حقوقك وأمنياتك المشروعة دون المساس بحقوق الآخرين. فهو لا يعنى الصعود على أكتاف الآخرين، ولكن ذلك لا يعنى الخضوع للآخرين أيضاً. ويتضمن ذلك الأمانة والصراحة والتعبير عن المشاعر والرغبات والمعتقدات والآراء بشكل مناسب. فكل من يتبعون هذا المنهج يهتمون باحترامهم لأنفسهم واحترامهم للآخرين.

عادة ما يفتح عن تأكيد الذات زيادة احترام الإنسان لذاته وتقديره لها وثقته بنفسه. كما أن فرصة حصوله على ما يريد تزداد أو على الأقل يصل لحلول عملية. ويجب أن ينطبق الأمر نفسه على الطرف الآخر الذى تتواصل معه؛ حيث يجب أن يشعر كلاكما بالرضا عن نفسه وعن النتائج أيضاً. وكثيراً ما يخلط الناس بين التأكيد على الذات والعنف والحدة. فتأكيد الإنسان على ذاته لا يعنى إبعاد السيدات المسنات من الطريق أو وطء أقدام الآخرين أو الإساءة للأقارب أو إهانة الأصدقاء أو فرض أسلوبك فى التعامل. وقد يكون "التعبير بشكل مناسب" هو اللفظ الأنسب لما نصفه هنا. ولا يشمل ذلك فقط التعبير عن نفسك وإنما الاهتمام بالآخرين أيضاً ورؤية الأمور فى سياق أوسع وأشمل.

إن تأكيد الذات لا يعنى العنف والحدة فى

التعامل مع الآخرين ومعاداتهم

تأكيد الذات

يمكن رؤية هذا السلوك بأنه التوسط ما بين العنف والحدة مع الآخرين من ناحية والخضوع لهم من ناحية أخرى والآن سوف نتعرف على ما يعنيه السلوك العدواني والحاد والسلوك الخاضع وعلاقتها باحترام الإنسان لذاته وتقديره لها.

إن السلوك العدواني شكل من أشكال التواصل يدافع فيه الإنسان عن حقه ولكن ذلك يحدث على حساب حقوق الآخرين، ويتضمن ذلك إحباط أمل الآخرين ولومهم والعنف والحدة عليهم وتحميلهم مسئولية ما يحدث. وعادة ما ينتج هذا السلوك كرد فعل دفاعي ينتج عن زيادة التوتر أو الغضب الذى يسببه الخضوع. فقد يرتفع الترمومتر العاطفى لإنسان للحد الذى يجعله ينفجر من أفل إثارة أو استفزاز يتعرض له، بل إنه قد تتسم استجابتهم بالعنف والقوة، مما يخلف انطباعاً قوياً وسلبيًا يدفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف الدفاع. ومن شأن ذلك خلق مسافة بين الناس وبعضهم البعض أو إفساد العلاقات القائمة بينهم، فالسلوك العنيف يتسم بالسيطرة ولوم الآخرين أو إهانتهم.

فى بعض الأحيان، يتصرف الأفراد الذين يتعلمون تأكيد الذات بطريقة عنيفة وحادة. ويمكنك التمييز بين الأمرين من خلال الاستماع الجيد لاستجابة الآخرين لتأكيدك على ذاتك. إذا كان الأمر ضرورياً، يمكنك الرجوع للتدريبات التى تتعلق بمهارات الاستماع لتذكر نفسك بكيفية القيام بذلك بشكل فعال.

إن السلوك الخاضع شكل من أشكال التواصل يسمح للآخرين بانتهاك حقوقك. وقد يحدث ذلك عندما يحاول شخص - عن عمد - السيطرة عليك مما ينتهك حقوقك الشخصية، أو عندما يتعدى على حقوقك - دون قصد أو عمد - نظراً لفشلك فى التعبير عن مشاعرك واحتياجاتك ورغباتك وتعزيز موقفك ووضع حدود مناسبة.

الجزء الرابع

قد يتسم السلوك الخاضع بعدم الصراحة وعدم الأمانة وكبح العواطف. وكثيراً ما تنتج عن ذلك رسائل مزدوجة المعنى. فقد يقول إنسان لفظاً: "حسناً، سوف أنضم للجنتك" فى الوقت الذى تقول لغة الجسد التى يستخدمها إنه غير سعيد بذلك على الإطلاق، فوجهه عابس وهو يحول نظره وصوته ضعيف وغير مقنع وأسنانه مطبقة.

وبدلاً من أن ننقل احترامنا للآخرين، فإن السلوك الخاضع ينقل لهم الرضوخ والإذعان وانكار الذات. وكثيراً ما يشعر الشخص الخاضع بالضعف وقلة الحيلة والقلق والغضب، كما أنه قد يلوم الآخرين لعدم تخمينهم لاحتياجاته. وهم يهدفون لتجنب المشكلات والنبيذ، إلا أن رسالتهم لا تكون واضحة وكثيراً ما يتركون الطرف الآخر للشعور بالحيرة والذنب. وعلى المدى الطويل، عادة ما يحد هذا السلوك من جودة العلاقات القائمة بين الأشخاص.

بعض الناس يتسمون بالخضوع فى مواقف بعينها، فى حين أن البعض الآخر يتسمون بالخضوع طوال الوقت. إذا كنت من النوع الثانى، فقد يتطلب منك تعلم سلوكيات تأكيد الذات وقتاً أطول وقد تحتاج لمساعدة الخبراء أو المستشارين أو أن تتلقى دعماً من إحدى المجموعات.

إن العنف والحدة، والخضوع وجهان لعملة واحدة. فكلاهما لا ينبعان من التأكيد كما أنهما ينبعان من الشعور بالضعف وعدم احترام الإنسان لذاته وتقديره لها. وقد يتأرجح الشخص الذى لا يؤكد ذاته بين الخضوع والانفجار العنيف المفاجئ كنتيجة لتجاهل الآخرين له. بالإضافة لذلك، يتضمن العنف والحدة، والخضوع تجنب تحمل المسؤولية. وهما يميلان لقطع التواصل والعلاقات القائمة بين الناس والحد من احترام الإنسان لذاته. ويقارن الجدول التالى بين السلوك الخاضع، والسلوك العدوانى، وسلوك تأكيد الذات.

تأكيد الذات



- إذا تصرفت بخضوع مع شخص ما، تنقل له رسالة بأهميته وعدم أهميتك.
- إذا تصرفت بعدوانية تجاه شخص ما، تنقل له الإحساس بأهميتك وعدم أهميته.
- إذا تصرفت بشكل يؤكد ذاتك تجاه شخص ما، تنقل له الإحساس بأهميته وأهميتك على حد سواء.

إن طريقة التعامل مع الغضب في جميع هذه السلوكيات تؤكد أيضاً الفارق بينها. فعندما تتعامل مع الغضب بخضوع، تبقى هادئاً وتحاول إخفاءه أو رفضه تماماً، وإذا تعاملت معه بعنف، فإنك تتفجر وتلوم الآخرين وتعاقبهم أو تحط من قدرهم وتحملهم مسؤولية ما تشعر به، أما إذا ما تعاملت معه بتأكيد على ذاتك، فإنك تتقبله وتتحمل مسؤولية ما تشعر به؛ كما تصبح قادراً على إخبار الآخرين بمشاعرك وقت حدوثها بطريقة تحافظ على احترام جميع الأطراف لأنفسهم.

الجزء الرابع

تأكيد الذات		العدوانية		بعدم التأكيد على الذات		الخضوع		عندما يتسم سلوكك:
أمينًا وصريحًا بشكل لائق معتبرًا عما بداخلك محترمًا لنفسك وللآخرين	تعزير مباشر وغير لائق لنفسك على حساب الآخرين معتبرًا عما بداخلك لائقًا للآخرين	غير مباشر غير أمين ناكرًا لذاتك مكبوت المواطف منسحبًا	تحميل لأن تكون:	تحميل لأن تكون:	تحميل لأن تكون:	مشاعر الطرف الآخر تجاهك تحميل لأن تكون:	مشاعر الطرف الآخر تجاه أنفسهم تحميل لأن تكون:	
الثقة احترام الذات التوتر في بعض الأحيان الإيجابية الفوز المساواة	امتلاك كل الحق التعالي والتفوق الذنب في بعض الأحيان السيطرة والهيمنة الفوز	الجرح الضعف الدونية الطلاق والتوتر الغضب الداخلي الاستياء	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	
التعويض الدفاع العقاب والتأديب التأثر العداء	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الجرح الإهانة خيبة الأمل عدم الكفاية والجدارة	الاحترام الضيق	الاحترام الضيق	الاحترام الضيق	الاحترام الضيق	الاحترام الضيق	
تقدير الذات احترام الذات الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية	

تأكيد الذات

سلوك تأكيد المرء لنفسه وتقدير الذات

إن تدنى تقدير الإنسان لذاته يجعله يتبع سلوكًا عدوانيًا أو خاضعًا. كما أن التصرف بعدوانية أو بخضوع يقلل من تقدير الإنسان لذاته ويؤدي للمنحنى الهابط الذى سبق وأشارنا إليه. ويساعدك احترامك لذاتك على التصرف بطريقة تؤكد ذاتك مما يزيد من احترامك لها ويوجد بل ويحافظ على المنحنى الصاعد.

هناك طرق جديدة لزيادة تقدير الإنسان لذاته. فيمكنك أن تغير موقفك تجاه نفسك كما تناولنا ذلك فى الجزء الأول. كما يمكنك تعلم الكثير عن حقيقتك وعما يهيك بالفعل كما ذكرنا فى الفصل الثانى. ويمكنك أن تتعلم الاستماع مع عدم إصدار أى أحكام على الآخرين مما يعزز من العلاقات القائمة وذلك كما تناولناه فى الفصل الثالث. كما يمكنك أيضًا تغيير سلوكك والبدء فى التصرف بشكل أكثر تأكيدًا لذاتك كما يتناول هذا الجزء. يمكنك أن تعمل على إحداث تغيير بأى من هذه الطرق أو كلها معًا.

نتائج عدم تأكيد الذات

إن لعدم تأكيد الذات - وهو ما يعنى إما الخضوع أو العدوانية - آثارًا وعواقب. وقد تنطبق بعض هذه النتائج عليك:

- كثيرًا ما تستغل من قبل الآخرين.
- تتجنب مواقف معينة لأنها تشعرك بالتوتر الحاد.
- تجد نفسك تقوم بأمر لا ترغب فى القيام بها بسبب شعورك بالذنب لقول "لا".

الجزء الرابع

- تلوم الآخرين عندما لا تسير الأمور على ما يرام.
 - تخاف من التصرف على سجيته خوفاً من تعرضك للسخرية.
 - لا تحصل على وقت كاف لنفسك؛ لأنك تجد من الصعب إخبار زملائك أو أبويك أو شريك حياتك أو أصدقائك أو أطفالك بما تحتاج إليه.
 - تشعر بالحرج وتفقد اللباقة عند الإطراء أو الثناء عليك.
 - تفقد معلومات مهمة بسبب خوفك من أن تقول لمن تحدثه إنك لا تفهم ما يتحدث عنه.
 - تشعر بقلّة الحيلة عند العودة من عند الطبيب أو المحامي ولديك أسئلة لم تسألها أو إجابات لم تحصل عليها.
 - كثيراً ما تفكر فيما كنت ترغب في أن تقوله أو تقوم به بعد فوات الأوان.
 - تستشيط غيظاً وتغضب أو تتخذ موقفاً دفاعياً عندما ينقدك شخص ما.
- إن عدم تأكيدك على ذاتك يؤثر على مشاعرك تجاه نفسك وطريقة تعاملك مع الآخرين. وعادة ما يسبب ذلك الاستياء والإحباط ولوم النفس واتهامها والشعور بغصة. ويعزز ذلك شعورك بالضعف وعدم الجدوى وعدم الكفاءة والجدارة وفقد السيطرة. ويحد ذلك من ثقتك بنفسك ومن قدراتك مما قد يؤدي بك إلى نقطة العجز التام. وقد تؤكد هذه المشاعر على نفسها وتؤدي للإحباط أو التوتر والقلق ومشكلات جنسية وصعوبات في التعلم وآلام وأوجاع مختلفة أو حتى المرض.
- يجد العديد من الناس أنه عند تعلمهم تأكيد أنفسهم، يحدث تغير مستمر إيجابي في صورتهم الشخصية وثقتهم بأنفسهم.
- يتحسن شعورهم تجاه أنفسهم.
 - يستجيب الناس لهم بطريقة أكثر إيجابية.

تأكيد الذات

- يشعرون بأن الآخرين يستمعون لهم.
 - كثيراً ما يحصلون على ما يرغبون فيه.
 - يقل شعورهم بالإحباط والغضب والاستياء.
 - تزداد قدرتهم على تسوية النزاعات والوصول لنتائج مرضية لجميع الأطراف.
 - لا يشعرون بالحزن عند تعرضهم للانتقاد وتزداد قدرتهم على الحكم على أى نقد بموضوعية واستخدام هذا النقد بشكل بناء.
- بالطبع، لا يعد التدريب على تأكيد الذات علاجاً لكل مشكلات الفرد، ولكنه فى كثير من الأحيان يكون له تأثير إيجابى على الحالة العامة له.

حقوقك

إن أحد العوائق التى تواجه من لا يؤكدون أنفسهم عندما يفكرون فى تعلم زيادة تلك القدرة لديهم هو اعتقادهم بأنه لا حق لهم فى وجود مشاعر أو معتقدات أو آراء خاصة بهم أو حتى مجرد التعبير عنها. ويعنى ذلك أنه عند نجاحهم فى تأكيد أنفسهم، فإنهم يشعرون بالذنب. هل تنكر على نفسك الحقوق التى تؤمن بها للآخرين؟ لكل إنسان حقوقه الشخصية وحقه فى التأكيد على ذاته. ومن ثم، قد يكون من المهم أن تعيد النظر فى معتقداتك. لعل الخطوة الأولى هى إقرارك بأن لك حقوقاً وبأنك تتمنى أن تكون قادراً على تأكيد هذه الحقوق إذا ما اخترت ذلك، إذ نحن نؤمن:

- بأنك تتمتع بنفس الحقوق الأساسية فى علاقاتك مع الآخرين كما هى الحال بالنسبة لهم.
- أنك ستكون أسعد عندما تمارس هذه الحقوق بشكل مناسب فى إطار احترامك لحقوق الآخرين.

- بأن عدم تأكيد الذات يجرح مشاعر الفرد على المدى الطويل ويؤثر على علاقاته بالآخرين.

فيما يلي نعرض نموذجاً للحقوق الشخصية مأخوذاً عن عدد من المؤلفين مثل: Alberti & Emmons; Bloom Coburn & Pearlman; Smith وغيرهم (انظر المراجع الواردة في آخر الكتاب).

إن هذه الحقوق لا يكفلها الشرع أو القانون، ولكن جميع الناس يتمتعون بها؛ فحتى إن لم نتفق على بعض منها، فمن المهم التفكير فيها بعناية، فهي تمدك بأساس متين لمناقشتها مع شريك حياتك أو أطفالك أو أبويك أو أصدقائك أو زملائك في العمل. إذا كان الأمر ضرورياً، يمكنك عمل قائمة بوجهة نظرك الفلسفية ولكن احرص على التزامك بالموضوع. إذا كنت تؤمن بالمساواة، لا تتكر على نفسك حقاً تؤمن بأحقية الآخرين فيه أو العكس.

من حَقك الحكم على سلوكك وأفكارك وعواطفك وتحمل مسئولية ممارسة هذه الحقوق ونتائجها. وهذا هو أكبر حق لتأكيد الذات تتفرع منه كل الحقوق الأخرى، وهو الحق في أن تكون حكماً على نفسك. وكثيراً ما تثير هذه الفكرة الجدل خاصة ممن يخشون الاستقلال الذاتي بالنسبة لأنفسهم وللآخرين كذلك، ومن يعتقدون أنه يجب السيطرة على الناس من قبل سلطات خارجية.

من حَقك عدم تقديم أسباب أو أعذار لتبرير سلوكك. أنت حر فيما تفعل وما تشعر به. بل إنك قد لا تعرف السبب في ذلك وليس من الضروري أن تعرف ولكن المهم هو أن تعرف طبيعة ما تشعر به وما أنت مستعد للقيام به. أنت حر في أن تجيب عن السؤال حول الأسباب التي تتعلق بك أو لا تجيب.

من حَقك أن تحكم بنفسك إذا ما كنت مسئولاً عن إيجاد حلول لمشكلات الآخرين. إن كل إنسان مسئول عن نفسه. وقد تتمنى أن تصبح رحيماً وحنوناً

تأكيد الذات

وأن تقدم المساعدة للآخرين، إلا أن مساعدتنا تؤتى ثماراً أفضل إذا ما تجنبنا لعب دور المنقذ وساعدنا الآخرين على حل مشكلاتهم بأنفسهم، فكل منا يرغب في تحقيق التوازن بين الاستقلال بذاته وارتباطه بالآخرين.

من حقه تغيير رأيك. باعتبارنا بشراً، فإننا نتغير طوال الوقت كلما تقدم بنا العمر بدءاً من الميلاد وحتى الوفاة، كما تتغير اهتماماتنا والمسئوليات الواقعة على كاهلنا ورغباتنا واحتياجاتنا وأفكارنا. وأنت في حاجة لأن تتسم بالمرونة للتأقلم مع هذه التغيرات. فقد يقلل الآخرون من ثقتك بنفسك في القيام بذلك من خلال الادعاء بأنه يجب عليك التمسك بالقرارات التي اتخذتها. وقد يحاولون السيطرة عليك أو استغلالك من خلال الاقتراح بأن تغيير رأيك علامة على الضعف وسوء الحكم على الأمور. ومن حقه اتخاذ قرارات جديدة دون الحاجة لتبرير التغيير الحادث بغض النظر عن تأكيد الآخرين على العكس.

من حقه ارتكاب أخطاء وتحمل مسئولية هذه الأخطاء. ليس هناك من هو معصوم عن الخطأ. فالخطأ سمة الإنسان. وفكرة أنك يجب أن تشعر بالذنب وتكفر عن أخطائك فكرة ساذجة وغير واقعية. فارتكاب الأخطاء والتعلم منها هو ما يتيح لنا فرصة النضج. كما أن عليك تحمل مسئولية وعواقب تصرفاتك. فإذا لم تقبل بأقل من الكمال، فسوف تفضل بلا شك، ومن ثم فإنه من المهم أن تعلم نفسك متى وكيف تشعر بالراحة لارتكاب أخطاء.

من حقه أن تقول: "لا أعرف". ليس عليك أن تعرف الإجابة عن أسئلة الآخرين أو أن تعرف كل شيء قبل أن تقوم به. فإذا كنت سوف تنتظر حتى تعرف كل شيء فلن تقوم بأى شيء على الإطلاق. وكل إنسان مسئول عن تصرفاته، ولكنه لا يمكن أن يجزم بالعواقب. وهذه هي مشكلة الإنسان، إنها مأساته الوجودية.

من حَقِّك أن تستقل عن نوايا الآخرين الحسنة. أياً كان ما تقوم به، فإنه سوف يعجب البعض ولن يعجب البعض الآخر. ولست فى حاجة لأن تغضب لفكرة عدم إعجاب البعض بك. ففكرة تقبل جميع الآخرين لنا طوال الوقت ليست منطقية. فهذه الفكرة تعيدنا للماضى عندما كنا صغاراً ضعافاً معتمدين بشكل كلى على الآخرين؛ حيث كان علينا الفوز بموافقة آبائنا للفوز بمحبتهم واهتمامهم وذلك للبقاء على قيد الحياة. لقد كنا ضعاف الحيلة، إلا أننا لم نعد كذلك. وأصبح فى إمكاننا البقاء على قيد الحياة دون الحصول على موافقة العالم من حولنا.

من حَقِّك أن تكون غير منطقى فى اتخاذك للقرارات. إن المنطق هو عملية تفكير. والمنطق يكون سهلاً فى الأمور الواضحة: الأبيض والأسود، المواقف التى لا تحتل إلا الرفض أو القبول، إلا أن فائدته تقل عند التعامل مع الأمور الغامضة أو التى تحتل اللبس، أو الأمور المتناقضة، أى المنطقة الرمادية للرغبات والاحتياجات. وفى بعض الأحيان، يحاول البعض استخدام المنطق لتقويض رؤيتك للأمور وإثبات خطئك. ولست مضطراً لإيجاد أسباب منطقية لدعم أو تعزيز ما تشعر به. وبالمثل، ليس عليك أن تتكر مشاعرك لأنها تبدو غير منطقية على الرغم من أننا كثيراً ما نقوم بذلك. وقد تكون هناك أسباب وجيهة لما نشعر به، ولكننا قد لانعى هذه الأسباب. ومن ثم، قد تبدو مشاعرنا غير منطقية أو متقلبة بالنسبة للآخرين. لذلك، يجب تقبل وإدراك المشاعر التى تبدو غير منطقية بالنسبة لنا والتأكيد عليها. ويجب أن تتعلم الثقة فى تجربتك وحدسك عند اتخاذ القرارات.

من حَقِّك أن تقول: "لا أفهم". إن الحكمة الحقيقية هى إدراك أننا لا نعرف سوى أقل القليل عن أى شىء. فى بعض الأحيان، يفترض البعض أنه ينبغى عليك أن تفهمهم تلقائياً دون أن يخبروك بأى شىء. لا تسمح للآخرين باستغلال عدم فهمك كنقطة ضدك. فقد تدور أعينهم تعبيراً

تأكيد الذات

عن الملل أو الرفض، وقد يبدو مجروحين أو غاضبين وكأن عليك أن تفهم من خلال التخمين ما الذي يضايقهم أو ما لا يحبون فيما فعلت.

من حقك تحديد أولوياتك. أغلبنا قد نشأ وهو مؤمن بأن لديه العديد من العيوب التي يجب أن يحاول إصلاحها طوال الوقت، وأنتا إذا لم نقم بذلك، فإن ذلك يؤكد أننا كسالى وسيئون وعديمو القيمة. وقد تختار أن تصلح من أدائك وأن تحصل على مرتبة الشرف وأن تكون أكثر فاعلية وأن تحتل الصدارة في عملك وأن تجنى أموالاً كثيرة. ولكن يجب أن تكون هذه هي اختياراتك. حدد أولوياتك. ومن الأمور الجيدة أن تقرر ألا تشد الكمال المستحيل.

بعد ذلك يمكنك أن تتمتع بتقبلك لذاتك وبحالك كما هو عليه.

● هناك العديد من الحقوق الأخرى التي يمكنك إضافتها لقائمتك مثل:

- الحق في أن تقول "لا" دون أن تشعر بالذنب.
- الحق في التعبير عن مشاعرك وآرائك الخاصة.
- الحق في أن يستمع الآخرون إليك واتخاذ كلامك على محمل الجد.
- الحق في أن تطلب ما تريد.
- الحق في أن تحصل على ما يمكنك دفع ثمنه.
- الحق في تقرير ما إذا كنت قد لبيت حاجة لديك أم لا.

من حقك أن تختار تأكيد ذاتك أو
ألا تفعل

تذكر أن هذه الحقوق لا تنطبق عليك فحسب وإنما على الآخرين كذلك، ولكل إنسان حقه في تأكيد ذاته.

لماذا لا تؤكد ذاتي؟

إذا كنت لا تؤكد ذاتك، فمن المؤكد أن هذه هي الطريقة التي اعتدت عليها على الرغم من أن الحالة المزاجية تلعب جزءاً في ذلك. ففي مجتمعنا، لا تزال العديد من السيدات ينشأن على الطاعة وإنكار أنفسهن، كما أن أغلب الرجال اعتادوا إخفاء مشاعرهم الدفينة. فقد جرى العرف على أن دور السيدة هو الشفقة والحنو وخدمة الآخرين والاهتمام بهم، وأن يكون دور الرجل هو النجاح والقوة والمنافسة. وتؤثر هذه الأدوار على طريقة تواصلنا وطبيعة العلاقات التي نقيمها.

إن الضغوط التي يتعرض لها الإنسان حتى لا يؤكد ذاته تنهمر عليه من جميع جوانب حياته. ففي الأسرة يسمع الفرد: "لا تتحدث لأمك بهذا الشكل". وفي المدرسة يكون أفضل طفل هو الطفل المهنم المنظم حسن التصرف المطيع الذي لا يسأل ولا يتحدى السلطة. وتعلو جميع العقائد من قيم الحنو والشفقة وعدم الأنانية ونكران الذات والطاعة. وفي العمل، يتم تشجيع الناس على عدم إثارة القلاقل والمشكلات. كما أن مبادرات الإصلاح والتغيير عادة ما تتم رؤيتها على أنها مصدر تهديد لذوى السلطة. ويسمح العديد من الأشخاص لأنفسهم بالخضوع لضغوط عمل غير محتملة وهو ما قد يضر بصحتهم العامة بدافع إحساسهم بالواجب أو الضرورة الاقتصادية.

إن أغلبنا محاط بأشخاص يخبروننا كيف نتصرف: "ينبغي أن تقوم ب..."، "يجب أن...". وفي بعض الأحيان، يكون مجرد ذكر تأكيد ذاتك كافياً لإثارة ردود أفعال خطيرة أو سلبية. على سبيل المثال، يمقت العديد من الرجال فكرة تأكيد المرأة ذاتها اعتقاداً منهم بأن ذلك يجعلها متسلطة ومتمردة. إذا كنت تريد أن تكون أكثر تأكيداً على ذاتك، فمن المهم أن تدرك أن ذلك قد يثير استجابات سلبية لدى الآخرين. فقد تخيفهم فكرة

تأكيد الذات

استقلالك، كما قد يرغبون في السيطرة عليك بدافع القلق والتوتر. حاول ألا تسلّم نفسك لذلك أو أن يُشعرك ذلك بالذنب. تذكر الفارق بين التأكيد على الذات وبين العدوانية على الآخرين، وتذكر أن عدم تأكيدك لذاتك يضر بك على المدى الطويل ويضر بعلاقتك بالآخرين.



تعلم تأكيد الذات

إن تعلم تأكيد الذات أشبه بتعلم قيادة سيارة أو ركوب دراجة، فالمسألة لا تعدو كونها مسألة تدريب. وقد يكون من الصعب القيام بذلك وقد تشعر بأنك أخرق وغير بارع بل وبالسخف أيضاً. ويتضمن ذلك تحمل مخاطرة ارتكاب أخطاء، ولكن الأمر يصبح أسهل ببعض الإصرار والتدريب. فهي عملية تشمل بعض الخطوات. ويتعلم بعض الناس بسرعة كبيرة ولكن الأمر في بعض الأحيان يستغرق وقتاً أطول والكثير من التدريب. ويتوقف تعلمك وسرعة التعلم على العديد من العوامل التي تشمل التحفيز والاستعداد ودرجة التوتر

الجزء الرابع

أو الثقة والتوقعات والقابلية وردود أفعال البيئة الاجتماعية المحيطة بك. وقد حددنا أربع خطوات أساسية لتعلم أى مهارة جديدة:

- ١ الوعى بالحاجة أو الرغبة فى هذه المهارة الجديدة الذى يؤدى للتحفيز، على سبيل المثال، الرغبة فى تعلم ركوب الدراجة لتسهيل المواصلات والمتعة وزيادة لياقة الجسم.
- ٢ تحديد المهارات المطلوبة كحركة الجسم والنظرية والمعرفة الفنية... الخ.
- ٣ التعلم من خلال التجربة والخطأ. يتطلب ذلك الجمع بين التدريب (التكرار حتى يصبح الأداء انسيابياً وتلقائياً ويقل الخوف المرتبط به)، والحصول على ردود أفعال من المحيطين (ارتكاب أخطاء وتوقع النتائج والتعلم من هذه الآراء).
- ٤ تضمين المهارة الجديدة فى أسلوبك الخاص وسلوكياتك. ويتاح أمامك الخيار بالإبقاء على بعض تلك المهارات المكتسبة والتخلص من بعضها.

فى البداية، تبدو أى مهارة جديدة غريبة ومصطنعة. ولا بأس فى ارتكاب الأخطاء وتجربة العديد من الأساليب المختلفة حتى يبدو الأمر مناسباً لك. ويجب أن تختار محاولاتك الأولى فى تأكيد ذاتك وفقاً لإمكانية نجاحها. ومن المهم أن تبدأ ببطء وتتعامل مع المواقف الأقل صعوبة فى البداية ثم تتدرج فى الصعوبة.

قد تهتز علاقاتك الحميمة التى نشأت على عدم تأكيدك لذاتك عندما تبدأ فى تأكيدها. فى البداية، قد يكون من الأسهل أن تؤكد ذاتك فى المواقف البسيطة أو مع الأشخاص غير القريبين منك مثل الباعة ومقدمى الخدمات حتى تكتسب المهارة والثقة اللازمين. وعندما تكون مستعداً للانتقال التدريجى لمناطق أكثر شخصية وحتى تتأكد من أن الطرف

تأكيد الذات

الأخر مستعد بالشكل المناسب لتقبل التغييرات الجديدة ولكن قبل أن تبدأ أخبرهم ما الذى تحاول الوصول إليه. لا تتوقع من الآخرين الفرح عندما تبدأ فى التعبير عن نفسك وتأكيدها. تذكر أنك عندما لا تكون معتاداً على التصريح برغباتك بوضوح، فإن ذلك يتسبب فى ظهور مشكلات، إلا أن سلوكك هذا فى حد ذاته أمر صحى للغاية.

النجاح يولد النجاح

من الممكن أن يصنفك الناس كشخص عدوانى حتى إذا لم تكن كذلك. فعندما تؤكد بعض السيدات أنفسهن، يصفهن بعض الرجال بالعدوانية إما لخروجهن على نموذج المرأة السلبية الضعيفة أو بسبب خوفهم من السيدات شدييدات الثقة بالنفس وقد ينطبق عليك هذا الوصف لأنك عدوانى حاد الطباع بالفعل. وعادة ما يبالغ الأفراد الذين يتعلمون تأكيد أنفسهم فى حماسهم وهى مبالغة لا داعى لها. بأى حال، يحتاج هؤلاء الأفراد للاستماع وفهم ردود الأفعال التى يتلقونها. وقد تكون ردود الأفعال تلك إيجابية جداً، أو دفاعية أو غاضبة. فى الوقت الذى يحسُن فيه تأكيدك لذاتك من تواصلك مع الآخرين، وبناء علاقات أفضل على المدى الطويل، قد تتعرض لعلاقاتك غير الصحية بالآخرين للخطر والتى تعتمد على إنكار أحد الطرفين لذاته ورغباته. وقد تكون هناك ضرورة لاتخاذ قرارات صعبة للاختيار ما بين الحفاظ على العلاقات القائمة وبين تطوير قدراتك الشخصية. فى بعض الأحيان، يكون من الأفضل الوصول لحلولى وسطى فى الأمور الأقل أهمية التى لا تشكل خطراً على إحساسك بقيمتك وسعادتك.

البدء

هناك العديد من الطرق للبدء في تأكيد ذاتك والتي سبق الإشارة لبعضها في الجزء الأول. ويمكنك أن تبدأ في التفكير بشكل مختلف والتصرف بشكل مختلف و/أو الشعور بشكل مختلف. وجميع هذه الأمور مرتبطة ببعضها البعض. وتعتمد نقطة انطلاقك على ما تفضله وأسلوبك الخاص. من طرق البدء الجيدة أن تسأل نفسك: "ما الذي أريده؟"، "ما الذي أحتاج إليه؟"، "ما الذي أحتاج للسؤال عنه؟"، "ما المهم بالنسبة لي وكيف لي أن أوضح أهميته؟".

تدريب: تأكيد الذات

ضع قائمة بالأشخاص أو المواقف التي تعاني من مشكلات في تأكيد نفسك فيها. رتب هذه القائمة من الأسهل للأصعب وتذكر أننا عادة ما نجد أنه من الأصعب تأكيد الذات مع أشخاص مقربين لنا وذلك مقارنة بغير هؤلاء. ومن الممكن فهم ذلك بسبب المخاطرة الشخصية في هذا الأمر.

فيما يلي أمثلة على ذلك:

- الباعة. إننى مصر على إعادة البضاعة المعيبة.
- المدخنون. عندما يسألك شخص مدخن عما إذا كنت تمانع في تدخينه، فأخبره بأنك تمانع ذلك.
- المحاسب الخاص بك. أود أن أكون قادراً على أن أقول إننى لا أفهم ما يقوله دون أن أشعر بالغباء.
- الأصدقاء. أود أن أكون قادراً على قول "لا" عندما يطلبون منى أن أقرضهم بعض المال.

- نفسى. أود أن أكون قادرًا على التعرف على خصالى الحميدة والتمتع بها.
- أمى. أود أن أكون قادرًا على أن أقول لها إننى لا أرغب فى العيش معها دون أن أشعر بالذنب أو أن أسوء إليها.

فى هذه المرحلة، لا تضع أى رقابة على إجاباتك أو تحذف أيًا منها لأنها تبدو صعبة بالنسبة لك للغاية. فيما بعد يمكنك أن تقرر الأمور التى ترغب أن تؤكد فيها ذاتك والتى لا ترغب فى تأكيد ذاتك فيها. إن هذه القائمة تخصك أنت وحدك، ومن المهم أن تكون واضحًا فيما ترغب فى تغييره.

إذا كنت تعاني من مشكلة فى تحديد المواقف التى تحتاج فيها إلى زيادة تأكيدك لذاتك، فابحث عن الأعراض الجسدية للتوتر والقلق. هل يتغير سلوكك فى مواقف معينة وينتج عن هذا التوتر أى مما يأتى:

- التعرق أو تعرق اليدين.
- القهقهة أو الضحك المتكلف الذى يعكس التوتر.
- زيادة ضربات القلب.
- انقباض عضلات الرقبة أو الكتفين.
- تشنج المعدة.
- إطباق الفكين.
- آلام الظهر.
- الصداع.
- الأرق.

الجزء الرابع

• أي تعبير آخر عن التوتر أو عدم الارتياح؟

بالمثل، هل تقوم بأى من الأمور التالية لتجنب تأكيد ذاتك:

- تلوم شخصاً آخر.
- تنفجر وتهاجم الآخرين.
- تماطل وتؤجل.
- تنسحب ولا تقول أى شيء.
- تشعر بالجمود والإحباط.
- تستسلم من أجل أن تسعد الآخرين؟

حاول أن تسجل المواقف التي اخترتها لتؤكد ذاتك فيها وذلك لمدة أسبوع على الأقل. يمكنك أن تقوم بذلك ولكن على شكل جدول مثل الوارد فيما بعد.

ارجع للجدول الخاص بك عند التدريب على المهارات. ويعد هذا التدريب طريقة مفيدة لتحديد المواقف التي تجدها صعبة عليك، ومن السهل أن تصنع جملة عامة عن التغييرات التي ترغب في عملها، ولكن قبل أن تبدأ، فإنك تحتاج لأن تعرف كيف تقوم بالأمور في الوقت الراهن بالضبط، وكيف ترغب في القيام بالتغيير أو القيام بالأمور في المستقبل.

قد يكون من المفيد أن تعيد لعب هذه الأدوار مع صديق أو خبير أو إخصائى اجتماعى.

تأجيل الذات

التاريخ	الموقف	رد الفعل	ما قممت به	ما شعرت به	ما كنت أود عمله وسوف أحاول القيام به في المرة التالية	لماذا لم أقم بما أردت القيام به؟
٢ مايو	ظل الحاسب يتحدث معي ولم أفهمه.	ظلت معدتي مشدودة وشعرت بالتعب ثم بصداخ.	لم أنيس بكلمة. أومات برأسى.	غبي جاهل محبط غاضب	إخباره بأننى لم أفهم وأطلب منه أن يشرح لى بهزيد من الوضوح.	الخوف من أن يعتقد أننى غبي.
٤ مايو	اتصل بى صديق عندما كنت أشاهد برنامجا مثيرا على التليفزيون.	توتر وآلم فى عضلات الكتف.	تحدثت معه ولم أشاهد البرنامج.	الغضب والاستياء.	أخبره بأننى أشاهد برنامجا فى التلفاز وأننى سوف أعاود الاتصال به.	الخوف من أن يشعر بالرفض.
٧ مايو	طلب منى رئيسى أن أعمل وقتا إضافيا.	زيادة ضربات القلب، احمرار الوجه، رعشة فى الجسم.	ضربت رأسه وأجبتة بوقاحة.	الغضب منه ومن نفسى الاستياء الذنب ضعف الحيوية	أخبره بأننى غير قادر على العمل لهذا الوقت إضافى هذا الأسبوع.	الاعتقاد بأننى يجب أن يقوم بما يتوقعه الآخرون منى.

تدريب: ما الذى يمنعك من تأكيد ذاتك؟

فكر فى المواقف التى أبعدتك عن تأكيدك لذاتك، سواء من خلال الخضوع أم العدوانية وفكر فيما تقوله لنفسك فى هذه الأوقات. اكتب أكثر الأسباب التى منعتك من أن تؤكد ذاتك عندما كنت ترغب فى ذلك. لأمى مدى تتسم هذه الأمور بالمصادقية أو الواقعية؟ هل تستمع لما "ينبغى" و"ما لا ينبغى" عليك عمله والتى تنهال عليك من رسائل الأوامر والنواهى المترسبة عن مرحلة الطفولة التى تتلقاها؟ من أمثلة هذه الرسائل: "يجب أن تقوم دائماً بما يطلب الآخرون منك القيام به؟" أو "لا يجب أن تكون أنانياً". هل أنت مفرط الثقة فى صوابك وأحقيتك: "كيف تجرؤ أن تقف فى طريقى؟" أم أنك لا تهتم بالآخرين: "لماذا على أن أهتم؟".

فكر فى المواقف التى حدثت مؤخراً التى كنت ترغب أن تؤكد ذاتك فيها بشكل أكبر وقم بالخطوات التالية:

- صف الموقف.
- ما الذى قمت به أو قلته بدلاً من أن تؤكد ذاتك؟
- ما النتائج وكيف كنت تشعر تجاهها؟
- ما الذى كنت تود قوله أو القيام به بشكل مختلف؟
- ما الذى منعك من القيام بذلك؟
- ما النتائج التى كنت تتوقعها إذا كنت أكدت ذاتك؟

عند التفكير فى النتائج، تذكر أن تفكر أيضاً فى تأثير ذلك على ثقتك بذاتك واحترامك لها وتأثير ذلك على علاقتك بالطرف الآخر.

تأكيد الذات

التعامل مع القلق والتوتر

يجد العديد من الناس أنه من الصعب تأكيد أنفسهم بسبب القلق الذى يشعرون به من مجرد فكرة الدفاع عن حقوقهم. وقد يشعرون بالتوتر والقلق بالفعل فى محاولتهم الأولى للتأكيد على ذواتهم وذلك لأن مسألة تغيير العادات القديمة التى اعتاد الإنسان عليها من الأمور التى يخشاها كثير من الناس. إذا كان القلق مشكلة متكررة وحقيقية بالنسبة لك، فتأكد من أخذك الوقت الكافى لتعلم كيفية التعامل مع الضغوط وأساليب الاسترخاء (انظر على سبيل المثال، التدريب الوارد ذكره فى الجزء الأول والذى يتعلق بهذا الأمر).

قد تجد أنه من المفيد أيضاً أن تعى الطرق التى تزيد أنت نفسك بها من توترك من خلال تقديم رسائل سلبية ومخيفة لنفسك. خذ خطوات لتغيير حديثك لذاتك حتى تهدئ نفسك وتضع توقعات واقعية. وسوف يساعدك الجزء ان الأول والثانى على القيام بذلك.

لا تنس أن التوتر والقلق قد يكونان علامة على أنك توسع من أفق ذاتك وتجرب أموراً جديدة. وسوف يزول هذا القلق تدريجياً كلما زادت قدراتك وارتياحك للمهارات الجديدة التى تعلمتها.

مهارات لإظهار تأكيد الذات

إن تحسين قدرتك فى إظهار تأكيدك لذاتك يعنى توسيع معرفتك ومهاراتك فى إرسال واستقبال الرسائل. ويشمل ذلك العديد من المهارات، المفوضة وغير المفوضة التى سوف تستخدمها بشكل منفصل أو مع بعضها البعض وذلك لتحقيق الناتج الذى تسعى إليه. وفيما يلى نتناول بعض هذه المهارات:

لغة الجسد

يتم نقل الرسائل بطريقة ملفوظة وغير ملفوظة. ويجب أن تتطابق لغة الجسد التي تستخدمها مع ما تقول. فإذا ما ركزت الكلمات التي تستخدمها على تأكيدك ذاتك ولم تؤكد لغة الجسد على ذلك، فإنك بذلك ترسل رسالة متناقضة. وقد يسبب ذلك الحيرة للمتلقى، إلا أنه في أغلب الأحوال سوف يصدق الرسالة غير الملفوظة ويستجيب لها، وقد يتظاهر الناس بكلمات عن أمور معينة، إلا أن لغة الجسد التي يستخدمونها نادراً ما تكذب. لذلك، إذا كنت ترغب بالفعل في أن تؤكد ذاتك، فليس المهم ما تقوله فقط، ولكن الأهم هو كيفية توصيل ما تقوله.

فكر في كيفية ارتباط مكونات لغة الجسد التالية بتأكيدك لذاتك أو بعدوانيتك أو بخضوعك:

- وضع الجسد
- تعبيرات الوجه
- الإيماءات
- الصوت: التوقيت، النبرة، الحدة، الإيقاع، الطلاقة
- التواصل البصري
- الحركة
- المسافة بينك وبين الطرف الآخر

تأكد من جذب انتباه الطرف الآخر قبل البدء وذلك حتى تتأكد من استماعه إليك. انظر إليه مباشرة، تحدث إليه بحسم؛ لا بسرعة شديدة أو بنعومة أو بصوت مرتفع للغاية. ارفع رأسك وثبت قدميك أثناء الحديث. إذا مال رأسك، أو لم تنظر للمتلقى أو كنت تتحدث بصوت منخفض ومتلعثم، فلن يأخذ المتلقى جملتك التي تؤكد فيها ذاتك على محمل الجد.

تأكيد الذات

أما إذا ما أكرثت الإشارة بيدك وأبرزت ذقتك للأمام وثبتت ذراعك على صدرك أو تحدثت بصوت مرتفع فسوف يراك الشخص الآخر كشخص عدواني، وبالتالي فإنه سوف يتخذ موقفاً دفاعياً.

رسالة "أنا"

إن بعض أساليب الحديث تقرب الناس من بعضهم البعض، فى حين أن البعض الآخر يبعدهم عن بعضهم البعض. ومن المهم اختيار أنسب أسلوب لكل موقف وفقاً لنواياك.

إن التلميح بما تريده وقول شيء والنظر للطرف الآخر وكأنك تعنى شيئاً آخر لتخمين احتياجاتك أو ذكر نصف رسالتك هى سبل تؤدي بالطرف الآخر للعبة التخمين. ومثل هذه الألعاب محيرة وعادة ما تفشل فى إحداث التغيير المطلوب وتترك الآخرين مجروحى المشاعر أو غاضبين أو غير مدركين لما يحدث أو يشعرون بالإساءة.

إن أكثر طرق التواصل الفعالة هى الصراحة والبساطة والوضوح التى تحتوى على ضمير المتكلم "أنا". والجمله التى تحتوى على ضمير المتكلم "أنا" هى التى تستخدم فيها الضمير "أنا" للتعبير عن ذاتك. إذا لم تخبر الآخرين بوضوح بما تشعر به وما تحتاج إليه، تقل فرص إدراكهم لما يجرى. فتوصيل الرسالة بشكل صحيح لا يضمن أن تحصل على ما تصبو إليه نظراً لأن الآخرين لديهم حرية اختيار طريقة استجاباتهم، ولكن على الأقل يكون لدى الجميع رؤية واضحة لما يحدث.

لا يقرأ الناس ما يدور بعقلك.
فاذا لم تخبرهم به، فأغلب
الاحتمالات أنهم لن يعرفوه

الجزء الرابع

حاول أن تكون جملة "ضمير المتكلم" التي تستخدمها حاسمة وقاطعة وأن تكون واضحة ومحددة وفيما يلي بعض الطرق المفيدة لتكوين هذه الرسائل:

- "أشعر.... لأن...": على سبيل المثال؛ "أشعر بعدم التقدير؛ لأنك نادراً ما تقدر إنجازاتي".
- "عندما... أشعر...": على سبيل المثال؛ عندما لا يخبرني الآخرون عن تغيير في جدول أعمالى، فإننى أشعر بالفضب".
- "عندما تكون... أشعر...": على سبيل المثال؛ "عندما تقرأ الجريدة أثناء تحدثى إليك، أشعر بالإهانة وبضعف ما أقول. أريد أن تتوقف عن القراءة لبضع دقائق وأن تستمع لى، أو أخبرنى متى تكون متفرغاً لى".

إذا لم تجد فى أى من هذه الطرق نفعاً، جربها مرة أخرى قبل أن تلجأ لأساليب أخرى، مثل الاستماع الفعال أو حل المشكلات أو التفاوض أو التعامل مع النزاعات.

قارن بين الجمل الواردة فيما سبق وبين الرسائل التى تحتوى على ضمير المخاطب "أنت" مثل: "أعطيتنى الكثير من العمل كى أقوم به" أو: "إنك تجعلنى أشعر بالذنب"، ومثل هذه الجمل تلوم شخصاً آخر على ما تشعر به، كما أن المتحدث عادة ما يثير موقفاً دفاعياً عند المستمع. ونحن عندما نتواصل بشكل مباشر بجملة "ضمير المتكلم"، فإننا نساعد الآخرين على معرفة ما نشعر به وما نريده، ليس هذا وحسب وإنما كذلك نتحمل مسئولية ما نشعر به.

إن المشاعر حقيقية وتحتاج للتعبير عنها بشكل مناسب، أما كبت ومقاومة المشاعر السلبية الملحة فلا يتخلص الإنسان منها من خلال رفضها أو قمعها، وإنما تتراكم وتسبب المشكلات فيما بعد، لذا لا تفترض أن الطرف الآخر يعرف ما تشعر به. ومن خلال استخدام جملة "ضمير المتكلم"، يمكنك التواصل بوضوح وبشكل مسئول وأن تزيد من تقديرك

تأكيد الذات

لذاتك وتحسن علاقاتك بالآخرين.

على الرغم من ذلك، فإن المشاعر تتغير. وليس عليك بالضرورة أن ترغب مشاعرك على طريقة بعينها، فمشاعرنا تجاه أمر ما يمكننا تحديدها ولكن في حدود. فيمكننا أن نشعر بطريقة مختلفة تجاه أمر معين إذا ما قررنا التفكير في الموقف بطريقة مختلفة، وهذه الحقيقة يمكننا تحريرنا لحد كبير.

الرسائل الكاملة

عند تأكيدك ذاتك، من المهم صياغة الرسالة بالكامل. فعادة ما نتحدث بشكل موجز ومختصر، فنذكر جزءاً مما نعبه. ونتوقع من الطرف الآخر تخمين الجزء الباقي إذ قد يقول شخص على سبيل المثال: "لا وقت لدى لزيارتك اليوم" وتكون الرسالة الكاملة هي: "كنت أتمنى لو أمكنتي زيارتك اليوم، إلا أنني لا أملك وقتاً لذلك أتمنى أن أراك غداً". وهذه الرسالة تقول أكثر مما قالتها الرسالة الأولى.

تتضمن الرسالة الكاملة ذكرها بالكامل: مشاعرك المختلطة، مشاعر القلق التي تعتريك لقولها وفهمك لوجهة نظر الطرف الآخر وأيضاً خوفك من أن تجرح مشاعر الطرف الآخر. ومن طرق التعبير عن رسالة كاملة قول: "أفهم أنك ... ولكنني ...". كما في جملة: "أفهم أنك تريدني أن أذهب معك للفيلم، وأنا أرغب في ذلك وأكره أن أخيب أملك أو أن أمنع من أن تدعوني للقيام بذلك مرة أخرى. ولكنني أخاف ألا أتم بعض العمل المستعجل، لذلك لا أعتقد أنه من الممكن القيام بذلك اليوم".

إن القدرة على نقل رسالة كاملة وتضمينها بمشاعر مختلطة - مثل: "إنني أشعر بالحماس والخوف من فكرة تغيير المنزل" - تتطلب درجة عالية من الوعي بالذات (انظر الجزء الثاني).

الجزء الرابع

قد تشمل الرسالة الكاملة أيضًا إدراك تفهمك لموقف الطرف الآخر ومشاعره حتى إذا لم تكن مستعدًا أو قادرًا على تلبية احتياجاته. على سبيل المثال: "أفهم أنك ترغب في آيس كريم آخر الآن، إلا أنني لست مستعدًا لأن أشتري واحدًا آخر". إن التأكيد على فهمك بهذا الشكل يمنع الطرف الآخر من الاستمرار في إزعاجك أو مضايقتك.

التفاوض للوصول لحل وسط

ما الذي يحدث عندما تؤكد ذاتك ولا يتقبل الطرف الآخر جملةك أو لا يستجيب لطلبك؟ من العجيب معرفة أنه من الأسهل التعامل مع الاختلافات بين الناس عندما يؤكد الطرفان على نفسيهما، ومن المهم تحديد أهداف واهتمامات كلا الطرفين وأيضًا استكشاف حلول يبتكرها الخيال في محاولة للوصول لحل وسط في الأمور التي تتعلق بالعمل (انظر الجزء الخامس).

إن احترام الإنسان لذلك وهديره لها هو أحد الأهداف الرئيسية للتدريب على تأكيد الذات، كما أنه دليلك في اختيار أحد الحلول. عندما تؤكد حقوقك، فإنك تشعر بمشاعر أفضل حتى إذا لم تحصل على ما تريد. لأنك تذكر بوضوح ما ترغب فيه. فإذا ما أكد كلا الطرفين على نفسيهما، يظهر أي نزاع مما يسهل تسويته على أساس واقعي، وليس وفقًا لمن يتلاعب بالآخر على نحو أفضل.

إذا كان هناك نزاع حول الاهتمامات، وإذا كنت تشعر بأن احترامك لذاتك لم يتم المساس به، فقد تختار الوصول لحل وسط. ولكن إذا ما تضمن الناتج فقد الإنسان لاحترامه لذاته، فلن يكون هناك حل وسط حقيقي وسوف تحتاج لتوضيح ذلك. (لمزيد من التفاصيل حول التعامل مع المشكلات، انظر الجزء الخامس).

تأكيد الذات

تعزير المحادثات فى المواقف الاجتماعية

يجد العديد من الأشخاص الذين لا يؤكدون أنفسهم أن المحادثات الاجتماعية صعبة وغير مريحة. ويساعدك التركيز على الطرف الآخر وتملك بعض المهارات على تقليل قلقك وارتباكك. فى أحد الشرائط: *A Guide to Self Dignity*، يصف كل من "جوليو جويرا" و"شيرمان كوتلر" و"سوزان كوتلر" كيفية بدء المناقشة والحفاظ عليها وإنهائها. وفيما يلى وصف موجز لبعض المهارات المفيدة:

الأسئلة التى لا تتطلب إجابات محددة. من الطرق الجيدة لبدء مناقشة هى طرح أسئلة ليس لها إجابات محددة. وهذا النوع من الأسئلة هو الذى لا يمكن الإجابة عنه بكلمة واحدة مثل: "نعم" أو "لا" أو "ربما" أو بالإيماء. فهو عادة ما يبدأ بـ "من ... " أو "ماذا ... " أو "متى ... " أو "أين ... " أو "كيف ... " أو "لماذا ...". وهذه الأسئلة تتيح للطرف الآخر فرصة الحديث عن نفسه؛ على سبيل المثال، "من الذى دعاك؟" أو "كيف تعرفت على هؤلاء الناس؟" أو "كيف توصلت لذلك؟" أو "لماذا تحب ذلك؟" أو "ما نوع العمل الذى تقوم به؟". ومع استمرار المناقشة أو لتجنب كثرة الاستفسار، يمكنك أن تبدأ سؤالك بشيء مثل: "إننى شغوف لمعرفة ..."، أو "إننى أتساءل ...". وعلى العكس من ذلك فإن الأسئلة ذات الإجابات المحددة هى التى تدعو المستمع للإجابة بـ "نعم" أو بـ "لا"، وهى تميل لإغلاق باب الحديث. أما الأسئلة من قبيل: "هل تحب كرة القدم؟" أو "هل تقرأ كتابًا آخر لهذا الكاتب؟" أو "هل استمتعت بالفيلم؟" فهى تبدو كاستجاب، إنه عمل شاق وصعب بعض الشيء.

المعلومات الحرة. فى المحادثات اليومية، يدلى الناس بقصاصات من المعلومات التى تشير لما يجدون أنه مثير أو مهم. إذا كنت منتبهًا، قد

الجزء الرابع

تلاحظ هذه المعلومات وتتابعها. وتساعدك هذه المهارة على تجنب القلق بشأن ما سوف تقول، كما أنها تساعدك على اكتشاف أسس تبادل الحوار بين الطرفين. على سبيل المثال، إن السؤال البسيط عن شخص يصل لمكان تجمع وهو يحمل خوذة قيادة دراجة وحقيرة ظهر قد يخبرك بأنه ممن يتمتعون بممارسة التمارين والأنشطة التي يمارسها الناس في الهواء الطلق أو أنهم من أنصار حماية البيئة أو أنهم فقدوا رخصة القيادة مؤخرًا أو أى شيء آخر.

استغلال جهلك. بعض الناس يعتقدون أنهم لا يجيدون أى مناقشة بسبب جهلهم بالعديد من الموضوعات، فهم يفترضون أنه ليس لديهم ما يقدمونه. إلا أن الجهل ليس مشكلة. فإذا ما تطرقت المناقشة لأمر لا تعرف الكثير عنه، فاستخدم جهلك بالموضوع بشكل بناء من خلال كونك مستمعًا جيدًا. فقط كن صريحًا واسأل الطرف الآخر أن يخبرك بتجربته. على سبيل المثال: "لا أعرف الكثير عن صناعة السلال، هلا أخبرتني عن ذلك؟" فأغلب الناس تحب الحديث عن اهتماماتهم الخاصة.

استخدم جهلك بشكل بناء

الإفصاح عن الذات. يشير الإفصاح عن الذات إلى المعلومات التي تقرر أنت مشاركة الآخرين إياها؛ مثل حكاياتك الشخصية وأفكارك واهتماماتك ومشاعرك وردود أفعالك. ويحتاج الناس لمعرفةك حتى يحبوك ويقدروك ويكونوا أصدقاء لك.

إننا نأخذ انطباعات عن الأشخاص الذين نلتقى بهم من خلال المعلومات المتاحة لنا. فإذا كانت هذه المعلومات مقصورة على الواجهة السطحية، مثل أن نجدهم على كفاءة مفرطة أو فى حالة لا تضعف من السرور والبهجة، فقد نفترض خطأ أنهم لا تشوبهم شائبة العيوب الإنسانية الشائعة. وذلك

تأكيد الذات

من الأمور غير الجيدة، فمشاركة نقاط ضعفنا مع الآخرين تقربنا من بعضنا البعض. وتميل السيدات للقيام بذلك بمنتهى السهولة، أما الرجال فهم يتشاركون في نقاط ضعفهم بصعوبة أكبر.

إذا لم تخبر الآخرين عن الأمور التي تثيرك أو تهلك بسبب خوفك من أن يضحكوا عليك أو أنهم قد يجدون ذلك مملاً، فلن تتاح لهم أى طريقة لمعرفة جوانب شخصيتك.

إن كشفك عن ذاتك يثير نوعاً مماثلاً من الاستجابة، فهي تقرب بين الطرفين. فعندما يكشف الناس عن أعماقهم وشخصياتهم الداخلية بصراحة، يقل خوف الآخرين منهم ويزداد حبهم لهم. إلا أن الأمر يتضمن درجة من التعرض للجرح أو الأذى.

إن أغلب الناس يحتاجون للكشف عن أنفسهم لأكثر من شخص مهم في حياتهم على الأقل، إلا أن ذلك لا يعنى أن عليك إخبار الجميع بكل الأفكار التي تجول بخاطرك أو المشاعر التي تشعر بها. ويحتاج الإنسان للكشف عن ذاته بشكل مناسب ومريح بالنسبة له في كل موقف يواجهه.

يتطلب الكشف عن النفس الثقة والشجاعة، والاستعداد لتحمل بعض المخاطرة لبناء علاقات مع الآخرين. وقد يكون إخفاء ردود الأفعال للخوف من الرفض أو نشوب النزاعات طريقة ضرورية لحماية النفس، إلا أنها قد تؤدي إلى الوحدة والعزلة إذا ما قام الإنسان بذلك بشكل مبالغ فيه. وقد تحتاج للحفاظ على مسافة من شخص غير جدير بثقتك؛ لذا خذ الوقت اللازم كي تحدد ذلك.

إنهاء المحادثة. في بعض الأحيان، في المواقف الاجتماعية، قد تتساءل حول كيفية إنهاء حديث ما. فمواصلة الحديث مع عدم اهتمامك به أو تشتت ذهنك يرسل رسائل مختلطة تحير المستمع. على سبيل المثال، عندما تدرك أنك في حاجة لأن تكون في مكان آخر بسبب ارتباطك بموعد، يضعف

الجزء الرابع

اهتمامك. وقد يسيء المستمع فهم ذلك ويعتقد خطأ أنه إشارة على الملل. لذلك، فإنه من الأفضل أن تتحلى بالصراحة والمباشرة. يمكنك الإشارة لرغبتك في إنهاء الحديث بدمائة وحسم من خلال استخدام الإشارات المفضولة وغير المفضولة. يمكنك الوقوف أو التحرك وقول شيء مثل: "يجب أن أذهب، لقد استمتعت بالحديث إليك حقاً وسوف يكون من اللطيف مقابلتك مرة أخرى".

وضع حدود: كيف تقول "لا"

يجد العديد منا أن قول كلمة "لا" من أكثر الأمور صعوبة، ولا يستثنى من ذلك سوى من يبلغون العامين من العمر. إذا كنت تحتاج لرفض طلب ما، حاول أن تقول ذلك على جزأين. أولاً، عبر عن تفهمك لموقف الطرف الآخر، وبعد ذلك صرح برفضك لتلبية حاجته وعادة ما يسمى ذلك بـ "لا التعاطفية". فهي تطف الجوبعض الشيء من خلال التأكيد على تفهمك لرغبات الآخرين في حالة عدم امتثالك لها. على سبيل المثال:

الابنة: "هل يمكنني استعارة سيارتك حتى أذهب بها إلى الحفل؟"

الأم: "أفهم أنك في حاجة ماسة للسيارة، إلا أنني لا أشعر بالارتياح حقاً بشأن إعارتك إياها".

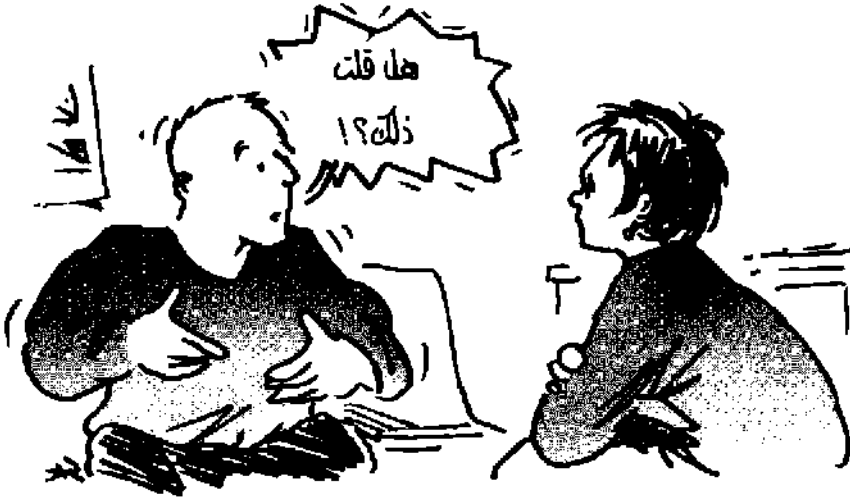
لست مضطراً بالضرورة أن تذكر أسبابك للرفض.

السعي للتوضيح

هذه المهارة مفيدة في المواقف التي تشك فيها فيما يقال أو عندما تشعر بأنك تبدو على خلاف مع الطرف الآخر وتشعر بأن الصورة غير واضحة

تأكيد الذات

أمامك. ويستدعى ذلك من الطرف الآخر الصراحة والمباشرة وتوضيح ما يعنيه حقاً. ويعد السعى للتوضيح مطلباً محترماً وغير دفاعي أو انتقادي، بل مطلب للحصول على مزيد من المعلومات مما يساعدك على تقييم الموقف بشكل أكثر دقة وفهم الطرف الآخر بشكل أفضل أيضاً. إن تكرار رسالة: "لست متأكداً من أنني أفهمك. هلا شرحت لي بمزيد من التفصيل!" يؤكد حاجتك للتوضيح حتى تحصل على صورة أفضل عن الموضوع.



التشويش

يعد التشويش طريقة للاستجابة عندما تكون في حاجة لحماية نفسك؛ حيث توجد ستارة من الضباب في المحادثة تبقى الطرف الآخر على مسافة آمنة. وعادة ما تتم الإشارة لذلك بصيغة "الموافقة من حيث المبدأ" أو "الموافقة على نصف الحقيقة". وهذه الطريقة مفيدة في التعامل مع التذمر والاستغلال أو النقد اللاذع، فهذه الطريقة لا تحدث أي مقاومة، كما لا تقاوم ولا تتأثر وهي تعكس الإصرار والغموض وصعوبة التعامل مع الطرف

الجزء الرابع

الأخر. ويسبب التشويش غضب الطرف الآخر، وهو من طرق التواصل التي تضع مسافة بين المتحدث والمستمع ولا يجب استخدامها إلا عندما تكون متعباً للغاية أو تقول جملاً مباشرة لم يتم أخذها في الاعتبار. في حالة النقد اللاذع، يتضمن التشويش الإقرار الهادئ بوجود بعض الحقيقة فيما قاله الشخص الذي ينتقدك. وأنت لا تنكر النقد ولا تتخذ موقف الدفاع ولا تقدم أى تفسير ولا تقوم بهجوم مضاد أو تقوم بأى مقاومة، وإنما تبعد نفسك، مما يفقد من يوجه نقده القوة في مضايقتك. فيما يلي مثال على التشويش يستخدم للتعامل مع التذمر:

الأم: "لقد عدت للمنزل متأخراً البارحة. سوف تتعب".

الابن: "قد تكونين محقة، فإذا لم أتأخر لهذا الحد لكنت قد حصلت على قسط أكبر من النوم".

الأم: "تحتاج لكثير من النوم إذا أردت أن تذاكر بجد".

الابن: "أنا متأكد أنك محقة يا أمي، ولكننى لست قلقاً تجاه هذا الأمر".

الأم: "يجب أن تقلق".

الابن: "قد تكونين محقة. عندما أبدأ الشعور بالقلق، فسوف أقوم بشيء حيال ذلك".

يسمح التشويش لك بأن تتلقى النقد أو التذمر بصدر رحب، كما أنه يحمى حقوقك في تحمل مسئولية تصرفاتك دون القلق أو اتخاذ موقف الدفاع، وفي الوقت ذاته، فهو لا يكافئ من يوجه النقد أو يقوم بالتذمر.

التكرار

يعد من الطرق المفيدة في المواقف التجارية كما في التعامل مع مندوبى المبيعات أو إعادة البضاعة المعيبة. وهذا الأسلوب يمكنك من الإصرار

تأكيد الذات

على ما تريد دون أى انحراف. ويتضمن ذلك التحدث وكأنك أسطوانة مكسورة تعيد ما عليها باستمرار؛ حيث تكرر بهدوء ما تريد مرارًا وتكرارًا حتى يوافق الطرف الآخر أو تصل لحل وسط معه. وأنت لا تفضب أو تثور أو تتحدث بصوت مرتفع أو تسمح لنفسك بالدخول فى أمور جانبية أو أى أسباب أو أذكار. ويجب أن تصر وترفض أى انحراف عن الموضوع، فعلى سبيل المثال:

المشترى: "أريد أن أعيد هذا اللحم، لقد اشتريته بالأمس وهو فاسد".

البائع: "لا يمكن أن يكون قد فسد؛ لم يشتك منه غيرك".

المشترى: "من المحتمل ألا يكون أى شخص آخر قد اشتكى منه ولكنه فاسد فعلاً وأريد أن أعيده".

البائع: "من المؤكد أنك تركته فى الشمس، فاللحم الذى نقدمه ليس فاسدًا".

المشترى: "هذا اللحم فاسد وأريد أن أعيده".

يساعدك هذا الأسلوب على تجنب الدخول فى أى جدل، كما أنه يساعدك على تجاهل أى إغراءات أو موضوعات غير منطقية والثبات على موقفك، وكما هو الحال بالنسبة لأسلوب التشويش، فهو سبيل من سبيل التواصل التى تنأى بك عن الطرف الآخر وتساعدك على الحصول على ما تصبو إليه، إلا أنه لا يقربك من الشخص الآخر أو يساعدك على الميل له.

لا تنس أنه يجب أن تتطابق رسائلك الملفوطة وغير الملفوطة لتحقيق تواصل فعال وواضح.



الاستجابة للنقد بتأكيد الذات

لا يكون العديد من الناس واضحين تجاه طريقة استجابتهم عندما يتم توجيه نقد لهم بغض النظر عن صحته من عدمها. ومن السهل رؤية أى نقد يوجه لسلوكياتك كهجوم على شخصك، وبالتالي اتخاذ موقف الدفاع. وتعنى الاستجابة بشكل يؤكد الذات قبول وإدراك أخطائك دون الشعور بالذنب، مع الحفاظ على احترامك لذاتك وتقديرك لها، فعلى سبيل المثال:

المصرف: "لم تقم بهذا العمل بشكل جيد".

العامل: "إنك محق، كما أنتى لم أتعامل مع الأمور بشكل جيد أيضًا".

المصرف: "وتركت بعضه دون إتمامه".

العامل: "نعم لاحظت ذلك أيضًا. وسوف أحاول أن أكون أكثر انتباهًا فى المستقبل".

تذكر، ليس عليك أن تشعر بالذنب، اطلب من الطرف الآخر أن

تأكيد الذات

يسامحك أو أنكّر خطأك، على الرغم من أن الاعتذار قد يكون مناسباً. قد يطالبك الآخرون بأنه يجب أن تشعر بالذنب، ولكن ليس عليك القبول بذلك. فلا بأس أن ترتكب أخطاء، ولكن من المهم التعلم من هذه الأخطاء. فى الحقيقة، من الصعب للغاية تعلم أى شىء جديد دون ارتكاب بعض الأخطاء.

فى بعض الأحيان يتضح خطأ النقد، وفى هذه الحالة يجب أن تختلف مع من يوجه نقده إليك وأن تؤكد ذاتك. على سبيل المثال، "ليس الأمر كذلك، إنتى فى الحقيقة فخور بنفسى فى مسألة ..."، أو أن يكون النقد غير محدد للغاية للحد الذى يجعلك غير مدرك لما يشير إليه. يمكنك أن تستجيب فى هذه الحالة من خلال السؤال عن أمثلة مادية وبعد ذلك قبول ما هو صحيح منها ورفض باقى الأمثلة.

لقد قدمت "دى بريثتون" فى بعض ورش عملها كتيباً موجزاً للتعامل مع النقد بتأكيد على الذات (انظر الجدول التالى).

إن تملك للمهارات التى تساعدك على التعامل مع النقد بالتأكيد على ذاتك يمكنك من أن تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك والقدرة على تقبل أخطائك دون اتخاذ مواقف دفاعية أو قلق أو اللجوء للإنكار، ويقل ذلك من غضب وعدوانية من يوجه النقد إليك ويتيح لك الفرصة لتغيير رأيه إن أمكنك ذلك.

التعامل مع الغضب

فى بعض الأحيان، يعتقد الناس خطأ أن تأكيدهم على أنفسهم يعنى التحدث بهدوء وعدم الغضب، إلا أن الغضب من المشاعر الطبيعية وأنه جزء من المشاعر الإنسانية.

ليس الضيق والغضب مشاعر سيئة، وهى ليست هدامة فى حد ذاتها.

الجزء الرابع

فهما قد يشيران لأن هناك خطأ بداخلك، ويتوقف كون هذه المشاعر هدامة من عدم كونها كذلك على طريقة تعبيرك عنها.

على الرغم من أننا قد نتجنب إخفاء مشاعر الغضب التي تجتاحنا لأسباب مختلفة، فهي مشاعر حقيقية يجب التعامل معها بشكل مناسب. وقد يؤدي كبح هذه المشاعر لزيادة غضبك، أما التعبير عنها بعنف وحدة وعداء أو من خلال لوم الآخرين فهو هجوم عليهم. وقد يزيد ذلك الموقف سوءاً ويكسبك سمعة سيئة ويفسد علاقاتك بالآخرين.

إن التعبير عن الغضب بتأكيد الذات واستخدام جملة "تعتمد على ضمير المتكلم" يمكن الناس من معرفة احتياجاتك ورغباتك ومشاعرك واهتماماتك. على سبيل المثال:

- "أشعر بغضب حقيقي عندما يخدعني الآخرون".
- "يجب أن تخبرني قبل أن تغير دراجتي لأصدقائك".
- "أحب أطفالي، إلا أنني في بعض الأحيان أحتاج لبعض الوقت لنفسى".
- "أفهم أنك كنت مشغولاً للغاية، إلا أنني غاضب فعلاً من أنك لم تجلب الأطفال من المدرسة عندما قلت إنك فعلت ذلك".

إن التعبير عن ذاتك بهذه الطريقة يتيح للآخرين الفرصة للاستجابة لك وتغيير سلوكهم إذا ما أرادوا ذلك، ولكن ليس عليهم تغيير سلوكياتهم لجرد إحساسك بالغضب أو الضيق. فهم غير مسئولين عن شعورك بالغضب أو عن تحسين ما تشعر به، فمشاعرك ملكيتك الخاصة وأنت مسئول عن طريقة التعامل معها والاعتناء بنفسك.

إذا كنت سريع الغضب وتثور لأتفه الأسباب مما يعرضك لخطر فقدان السيطرة، قد ترغب في العد من واحد حتى عشرة قبل أن تعطى أى استجابة، أو قد تأخذ استراحة قصيرة. عندما تشعر بأن غضبك يشتد

استجابات للنقد تؤكد الذات

إذا كان دقيقًا أو صحيحًا	تقبله "نعم سوف أعمل على ذلك".
إذا كان غير صحيح بالمرّة	عدم الموافقة وتأكيد الذات. "ليس الأمر صحيحًا، في الحقيقة...".
إذا كان عامًا للغاية أو غامضًا	استوضحه، اطلب أمثلة من سلوكياتك وبعد ذلك وافق على الصحيح منها وارفض باقى الأمثلة.
إذا كان موجهاً لشخصك لا لسلوكياتك	وافق على الجزء الذى يتعلق بسلوكياتك منه إذا كان صحيحًا وارفض الجزء الذى يتعلق بشخصك وأكد ذاتك. "فى بعض الأحيان أقوم ب... (اذكر السلوك)، إلا أنتى لست.... بل إننى شخص...".
إذا كان يهدف للمضايقة والإحراج أو مكرراً أو هداماً وتريد أن تبعد نفسك	استخدم أسلوب التشويش، وافق من حيث المبدأ فقط. "قد تكون محطاً" أو "قد أكون فى بعض الأحيان...". أو "يمكننى أن أفهم كيف تفكر فى ذلك".
إذا كنت مندهشاً أو متفاجئاً، أو مرتبكاً للغاية أو تشعر بالهزيمة	التأجيل. "إننى متفاجئ/ مذهول/ مأخوذ" أو "لا أعرف كيف أرد" أو "أحتاج لبعض الوقت لأفكر بشأن هذا".

الجزء الرابع

وقبل أن يصل لحد خطير، حذر الطرف الآخر وأخرج نفسك من هذا الموقف، على سبيل المثال، "بدأت أشعر بفضب حقيقى، سوف أمشى قليلاً حتى أهدأ وبعد ذلك يمكننا التحدث عن ذلك". لا تتفجر دون أن تفسر ما يحدث، كن لبقاً مع الطرف الآخر والتزم بالتعامل مع الموقف عندما يكون كلاكما مستعداً وقادرًا على مناقشة المشكلة بشكل فعال.

خطة من خمس نقاط

فيما يلى نقدم خطة تتكون من خمس نقاط وجدنا أنها مفيدة فى التعامل مع المواقف بشكل يؤكد الذات. وتمكنك هذه الخطة من توضيح أفكارك تجاه موقف معين. كما تساعدك على فصل الحقائق عن تفسيراتها وعن المشاعر المرتبطة بها. ويمكن استخدام هذه الخطة فى صياغة عبارة مؤكدة أو كتابة رسالة لنفسك، بحيث تكون كل نقطة فقرة. استخدم هذه الخطة كدليل لك، ولكن ليس عليك ذكر كل نقطة فى كل موقف.

1. صف الموقف الذى يزعجك، التزم بالحقائق وبأن تكون محددًا ودقيقًا: "لم تأت للاجتماع فى الأسبوع الماضى، لقد انتظرتك حوالى ساعة".
2. عبر عما تشعر به كما فى جملة "ضمير المتكلم": "كنت غاضبًا منك لأنك خيبت ظنى".
3. افهم وأشر لأنك تتفهم موقف الطرف الآخر واحتياجاته ومشاعره إذا كان ذلك مناسبًا: "أدركت أنك كنت مشغولاً للغاية".
4. حدد ما ترغب أن يقوم الطرف الآخر به. "فى المرة التالية أريد منك أن تخبرنى إذا كنت غير قادر على الالتزام بموعدها".
5. النتائج. حدد النتائج الإيجابية المتوقعة لهذا التصرف: "وهكذا يمكننى التخطيط لوقتى وسوف أشعر بمشاعر أفضل تجاهك عندما

تأكيد الذات

نلتقى". إذا كان ذلك ضرورياً، حدد النتائج السلبية المتوقعة لعدم إحداث التغيير: "إذا كنت عاجزاً عن القيام بذلك، فلن يمكنني تحديد اجتماع آخر".

بعد أن تؤكد ذاتك بنجاح خاصة حين تكون قد تجنبت ذلك فيما مضى، تأكد من أن لديك الصلاحيات المناسبة للتغييرات التي تنشدها.

تدريب: ممارسة تأكيد ذاتك

إن إحدى الطرق الفعالة للتدريب على تأكيد الذات هي تخيل موقف ولعب دور فيه. وكثيراً ما يتم القيام بذلك في مجموعات تتكون من ثلاث فرق. إذا لم تكن مشتركاً في مجموعة قد ترغب في تجريب ذلك مع أصدقائك أو يمكنك القيام بالخطوات بمفردك إذا كنت ترغب في القيام بذلك، وأن تتبادل الأدوار بمفردك أو أن تكتبها كمسرحية.

إذا كنت بصحبة ثلاثة أفراد، ليتخذ كل منكم دوراً من بين الأدوار الثلاثة التالية: أنت والشخص الذي ترغب في تأكيد ذاتك معه ومشاهد. وقد يكون تبادل الأدوار مصدر متعة كبيرة.

نظراً لأن المشاهد لا يشترك في الأحداث، فإن ذلك يجعله قادراً على عمل تقييم عن طريقة تصرفك وما إذا كانت لغة الجسد التي تستخدمها تتطابق مع كلماتك وما إذا كنت تعنى ما تقول... وهكذا. ويمكن للمشاهد أيضاً أن يقدم بعض الاقتراحات ومساعدتك على التفكير في كلمات مناسبة كي تستخدمها أو طرقاً للتغلب على العوائق. وفيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتباعها:

• اختر موقفاً وصفه وصفاً مفصلاً.

الجزء الرابع

- حدد ما تقوم به عادةً حتى تتجنب تأكيد نفسك - أى كيف تتصرف فى الأحوال المعتادة.
 - اشرح لماذا ترغب فى التخلص من ذلك وتتشدد تأكيد ذاتك. ما الذى ترغب فى تحقيقه؟
 - فكر فيما قد يعوقك من أن تؤكد ذاتك هنا. هل لديك أفكار غير واقعية عن نتائج تأكيدك ذاتك. إذا كان الأمر كذلك فما هى؟ ما الذى ترى أنه حقق فى هذا الموقف؟
 - اسأل نفسك إذا ما كنت تشعر بالقلق من تأكيدك ذاتك. إذا كنت تشعر بذلك، كيف يمكنك الحد من هذا القلق والشعور براحة أكبر تجاه تأكيدك ذاتك؟
 - تأكد من أن لديك جميع المعلومات التى تحتاج إليها كي تلعب هذا الدور.
 - جرب سُبلاً مختلفة للتعامل مع الموقف بتأكيد ذاتك.
 - اختر منها الدور الذى يبدو أسير عليك وأكثرها تحقيقاً لهدفك.
- بعد ذلك، جربه فى الحياة الحقيقية. أخبر أصدقاءك ممن لعبوا معك هذه اللعبة بما حدث إذا كان ذلك ممكناً. إذا لم يرضك الأمر، غير الدور الذى لعبته واعمل على تجربة طريقة أخرى. استمر فى المحاولة، وفى كل مرة تنجح فيها يسهل الأمر عليك؛ لأنك تصبح أكثر خبرة بالممارسة. استخدم القائمة التالية لتقييم محاولاتك (فى لعب الأدوار وفى محاولاتك فى الحياة الحقيقية). إذا كانت إجاباتك "لا"، استمر فى لعب الأدوار وتطبيق هذه المهارات حتى تجيب بـ "نعم".
- هل قلت ما ترغب فيه؟

تأكيد الذات

- هل كنت صريحاً ولم تقدم اعتذارات؟
- هل دافعت عن حقوقك دون أن يأتى ذلك على حساب حقوق الآخرين؟
- هل كان وضعك يوحى بتأكيدك ذاتك؟
- هل كان صوتك قوياً وهادئاً؟
- هل كنت مسترخياً؟
- هل كنت تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك بعد أن فرغت من الحديث؟
- هل تشعر بالرضا تجاه طريقة تأثير تأكيدك ذاتك على علاقتك بالآخرين؟

تذكر أن تأكيد الذات والاستماع للآخرين يسيران جنباً لجنب مع بعضهما البعض وعندما تكون العلاقة مهمة بالنسبة لك، كن مستعداً للتقدم والتراجع بين التأكيد على ذاتك والاستماع المتفهم لاستجابة الطرف الآخر.

يمكنك لعب الأدوار من التعلم من خلال التجربة والخطأ دون التعقيدات التي تحدث في المواقف الحقيقية.

التعبير المناسب

عند تعلم تأكيد الذات، يشعر الناس فى بعض الأحيان أن عليهم تأكيد أنفسهم فى كل موقف يواجهونه أو أنهم يبالفون ويتطرفون إلى حد العدوانية. وبطريقة مشابهة، فإنهم عندما يتعلمون قيمة الكشف عن الذات، فقد يقعون فى شرك "الصراحة المفرطة" اعتقاداً خاطئاً منهم

الجزء الرابع

بأن عليهم الإفصاح عن كل شيء مع الجميع.
إن تعلم مهارة جديدة لا يعنى ضرورة استخدامها طوال الوقت. وعندما تتسع سلوكياتك وترتاح لتأكيد ذاتك، يمكنك اختيار وقت وطريقة التعبير عن ذاتك. وبالعكس عندما يعرف الناس أن لديهم مهارات التأكيد على أنفسهم، قد يشعرون بحاجة أقل للقيام بذلك. وعندما لا يؤكدون أنفسهم، فإن ذلك لاختيارهم عدم القيام بذلك وليس بسبب خوفهم أو عدم قدرتهم على القيام بذلك وهو ما يحدث فارقاً كبيراً.

الجزء الخامس

التعامل مع الخلافات

يمكن أن يؤدي فهم النزاعات واكتساب مهارات إدارتها إلى نتائج شديدة الأهمية.

- هل فى بعض الأحيان تكون لديك نوايا حسنة فى حل مشكلة ولكنك تفشل فىما تقوم به؟
- هل تجد أنك تخسر كثيراً من الفرص؟
- هل تميل للندم على ما قلته فى المناقشات الحادة؟
- هل من الصعب عليك التفاوض عندما لا تكون واثقاً من صحة ما تقول؟
- هل سبق وتعجبت كيف يمكن لأى شخص التمسك بوجهة نظره؟
- متى يكون فوزك فى معركة مقدمة لخسارتك الحرب كلها؟
- هل تعرف ما يعنيه الغضب وإلى أين يقودك؟
- هل تصر على إثبات صحة ما تقول؟

حول النزاعات

إن التعامل الفعال مع النزاعات والخلافات يتطلب استخدام جميع المهارات التي قام هذا الكتاب بتغطيتها في الأجزاء السابقة منه في أكثر المواقف تحدياً، فالأمر يشبه تعلم مجموعة من خطوات الرقص ووضعها مع بعضها البعض كما يحدث في الأداء الحي لعرض رقص معاصر.

لقد كتب العديد من الخبراء والمحنكين عن التفاوض وحل النزاعات، وهو من الموضوعات الكبيرة والمعقدة وواسعة الانتشار، ونحن لا نهدف لتقديم رؤية شاملة عن هذه الأعمال، على الرغم من ذلك، فإننا سوف نستكشف بعض الأفكار التي رأيناها مهمة ومفيدة للتعامل مع مواقف الحياة اليومية. ومن أجل المزيد من التغطية للموضوع، يمكنك متابعة بعض المراجع الواردة في نهاية هذا الكتاب.

تنشأ الخلافات والمشكلات والمشاحنات والمشادات عندما تتعارض احتياجات الأفراد أو المجموعات أو رغباتهم أو وجهات نظرهم أو معتقداتهم. ويمكن اعتبار درجة معينة من الصراعات والخلافات أمراً حتمياً لكوننا بشراً نتعامل مع بعضنا البعض، كما أننا قد نعاني من الصراعات الداخلية عندما تكون لدينا رغبات أو أفكار أو مشاعر مختلفة ومتعارضة، وقد تكون هذه الصراعات الداخلية بنفس مقدار صعوبة التعامل مع الصراعات الخارجية مع الآخرين.

إن أغلبنا لا يحب الصراعات أو أنه يخافها؛ لأنها ترهق الذهن وتستنزف العواطف خاصة عندما تشتد حدة العواطف. فتميل لتجنبها

الجزء الخامس

بدلاً من التعامل معها واستخدامها في الوصول إلى نتائج جيدة. وقد تكون القوى المخربة والهدامة للصراعات هائلة للغاية؛ فالدخول في مجادلة وسوء التعامل معها قد يحد من ثقتك بذاتك وتدمير صداقاتك أو إفساد أمسية كاملة أو إجازة الأسبوع.

تدريب: خبرتك

فكر في صراع جرى لك مؤخراً أو مشكلة لا تتساها، واطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- من كان مشتركاً فيها؟
- حول أي شيء كان الصراع؟
- كيف تم التعامل معه وكيف كنت تشعر تجاه ذلك؟
- ما الدور الذي لعبته؟ ما الذي أحسنت عمله؟ ما الذي لم تحسن القيام به؟
- ماذا كانت النتيجة؟
- هل تم حل الصراع أو التعامل معه بصورة مُرضية؟
- كيف تأثرت علاقتك بالطرف الآخر بهذه المشكلة؟

في كثير من الأحيان، لا تكون المشكلة في الصراع نفسه وإنما في طريقة التعامل معه، وإذا ما تم التعامل معه بشكل سيئ، فإن عواقبه تكون وخيمة. فمن ناحية يعد تجنب الصراعات تماماً أمراً غير واقعي، كما أن قمعها والتهويل منها لا طائل منهما. ومن ثم، فإن تطوير بعض المهارات للتعامل مع المشكلة بشكل بناء له مزايا هائلة.

هناك أساليب في التعامل مع الصراعات لا تخضع لأية قواعد أو قيود،

ويمكن لأى طرف الاشتراك فيها كيفما اتفق، وتلك يمكنها أن تؤدي إلى أضرار بالغة، ففي مجالات الحياة التي يتنافس فيها الناس مع بعضهم البعض كما فى الرياضة والأعمال التجارية وحتى الحروب، توجد القوانين لضمان منافسة نزيهة والحد من الأضرار الناجمة عنها، وعلى الرغم من أننا لا نمتلك هذه القواعد الرسمية للتفاعلات التي تحدث بين الناس، فإن تبني المناهج المذكورة فيما يلى يمكنها حماية كلا الطرفين وترفع من احتمالات التوصل لنتائج مرضية.

على الرغم من أن الصراعات أمر غير مرغوب فيه، فليس بالضرورة أن تكون جميعها سيئة. فأحد الجوانب التي عادة ما يتم التفاوض عنها هو الفرصة التي تتيحها لتعلم المزيد عن الآخرين ووجهات نظرهم المتفردة فى الحياة. بل إننا قد نكتشف بعض الأمور عن أنفسنا مما يوسع وجهات نظرنا الخاصة، وقد يتعلم الإنسان من خلال التعامل مع المشكلات بعض الأمور عن حقيقته وما يحتاج إليه وما يرغب فيه حقاً. ومن المعروف أن مهارات التفاوض لحل الصراعات هى من أهم ما يحكم النجاح على المستويين المهني والشخصي.

قد تتعجب من معرفة أن المشكلات قد تكون تعبيراً مهماً عن الاختلاف والتنوع، كما أنها وسيلة للإبداع والابتكار. وقد أثبتت الأبحاث المختلفة أن الصراحة والمباشرة والتعامل الصحي مع المشكلات قد يعزز كلاً من:

- احترام الإنسان لذاته خاصة بالنسبة للأطفال
- الحميمية والألفة
- التضامن
- الذكاء والتطور الشخصي
- الابتكار

يكمُن السرفى طريقة التعبير عن الصراع وأسلوب التعامل معه. حتى

الجزء الخامس

إذا كانت نتائج المشكلة ليست فى مصلحتك ، فإنك تشعر بأنك الفائز إذا ما حافظت على علاقة مهمة بالنسبة لك وأنه قد تم التعامل معك بشكل جيد ، وكما قلنا مراراً فى هذا الكتاب ، فى العديد من الحالات ليس المهم ما يحدث وإنما طريقة حدوثه .

اتقاء الصراعات الضارة

قد تكون الصراعات جزءاً طبيعياً من الحياة ، إلا أن الكثير من الصراعات غير الضرورية يمكن تجنبها من خلال الوعى بالذات والمعرفة بها واستخدام مهارات الاستماع والتأكيد على الذات التى سبقت الإشارة إليها .

إن التأكيد الواضح والمحترم على نواياك يمكنه منع تفاقم المشكلة . على سبيل المثال ، فإن قول: "إننى فى حاجة لإنهاء هذا الفصل وسوف أقدر لك صمتك وعدم مقاطعتى حتى أتم قراءته" ، أفضل من أن تتوقع من الطرف الآخر معرفة ذلك من تلقاء نفسه ثم ينتابك الغضب عندما لا يقوم بذلك .

تفحص الصراعات الواضحة

قد تنشأ الصراعات الواضحة عندما لا يستمع الناس لبعضهم البعض أو لا يأخذون الوقت اللازم لتوضيح الفهم المتبادل بينهم . فى بعض الأحيان ، عندما تشتد المشادات ، لا يتحدث الناس حتى عن الموضوع نفسه ، وإنما يفرضون آراءهم بشدة مطردة .

فى مثل هذه الحالات ، يحاول كلا الطرفين قول شئ ما وأن يتم الاستماع لهما وإقناع الطرف الآخر بصحة ما يقول ، ولكن نظراً لعدم استماع أى منهما للآخر ، فلا يحدث ذلك .

التعامل مع الخلافات

وقعت "ماندى" فى صراع واضح عندما كانت تناقش أمرًا يتعلق بالحديقة مع زوجها. فعندما كانت تقترح بحماس أن يزرعوا أشجارًا فى حديقتهم، رفض ذلك بشدة قائلًا إنها فكرة سخيفة وأنه من الغريب أن تريد ذلك، فشعرت "ماندى" بحيرة واحباط، واتخذت موقف الدفاع و غضبت من استجابته إلا أنها أصرت على تغيير رأيه. كما أنه أصر أيضًا على رأيه.

استمرت المشادة بينهما لبعض الوقت، وزادت حدة كل منهما وانفعاله على الآخر. وأدركا بالمصادفة البحتة أن أفكارهما مشتركة ولكن المشكلة كانت مشكلة لغوية، فقد كانت "ماندى" تعنى بالحديقة المنطقة الكاملة التى توجد خارج المنزل والتى من المناسب زراعة أشجار فيها، أما زوجها فقد فهم من كلمة حديقة المكان الذى يزرعون فيه الخضراوات ومن ثم لم يكن هناك مجال لزراعة الأشجار فيها. فهما لم يتحدثا عن الأمر نفسه على الرغم من أن هذه الأزمة كانت بسبب الاختلافات الثقافية/ اللغوية (فقد كانت ماندى أسترالية وزوجها أمريكياً) فإنها توضح أنه من السهل تفاقم مشكلة لا أساس لها من سوء الفهم أو سوء التواصل. وقد يكون التأكد مما تتحدث عنه طريقة سريعة وفعالة لتجنب نشوب المشكلات. وهذه هى الخطوة الأولى لحل أو التعامل مع الصراع.

كما أن الاستماع الحقيقى للطرف الآخر الذى له وجهة نظر مختلفة بطريقة تعكس التقبل والتفهم، حتى إذا ما استمر الخلاف، يمكنه المساعدة فى حل الصراع أو على الأقل الجزء العاطفى منه قبل أن يتفاقم، كما أن ذلك يساعد على الكشف عن المعلومات التى قد تكون مهمة فى التعامل مع المشكلة وحلها إذا كانت هناك مشكلة حقيقية.

انتق معاركك

إلى أى درجة من الأهمية بالنسبة لك أن تكون على صواب أو أن تمضى الأمور وفقاً لما ترى إلى أى درجة؟ ليس من الضروري خلق صراع حول كل خلاف بسيط أو اختلاف فى الرأى أو رغبة غير مُشعبة، فهناك أوقات يكون فيها التعايش والانسجام مع الآخرين أهم بكثير من مجرد كونك على حق أو أن تكون الكلمة الأخيرة لك أو الحصول على ما تشد. فكونك عدوانياً ذا طبيعة هجومية يزيد المشكلات، كما أنه قد يفسد علاقاتك بمن حولك. فمن المفيد أن تدرك العواقب الممكنة لذلك، ثم تتخذ قرارك فى التعامل مع المشكلة.

إن لكل منا القدرة على زيادة المشكلة أو الحد منها، فيمكنك أن تزيد من نقاط الخلاف البسيطة مثل ترك الملابس فى غرفة المعيشة، وأن تحولها لمشكلة كبيرة عن عدم كفاءة وعدم قدرة على التفكير واتباع عادات صحية سيئة وعدم اهتمام الطرف الآخر بك... إلخ، أو يمكنك التعامل ببساطة مع الأمر بوضع الملابس فى مكانها. أما إذا وجدت مشكلات أكبر تتعلق بأمر أضخم ومتواصلة، فإنها قد تتطلب الاهتمام بها، إلا أنك قد تحتاج لاختيار وقت مناسب للتعامل معها.

إن تصعيد المشكلة قد يتخذ صورة الاستفزاز بتعليقات ملتهبة ونشر شائعات وقيل وقال عن شخص ما أو لوم الآخرين أو من خلال مقاطعة شخص ما بشكل مستمر. وقد يثير التعميم الشديد وتوجيه النقد والإهانة والتعليقات التى تشعر الآخرين بالذنب واستخدام لغة جسد سلبية أكثر الأشخاص هدوءاً، وعلى الرغم من أنك تعتقد أن ذلك قد يشعرك بتحسن على المدى القصير، فليس هناك أى شىء إيجابى من اتباع هذا السلوك. لذلك، حاول أن تتجنب هذه السلوكيات قدر استطاعتك.

التعامل مع الصراعات

يتعامل أغلبنا مع الصراعات بطرق مختلفة وبدرجات متفاوتة من النجاح وذلك على مدار حياتنا الشخصية والمهنية. ونحن نعلم أن بعض الصراعات يمكن حلها إلى حد كبير، أما بالنسبة للبعض الآخر منها، فقد يتطلب حلها الاتفاق أو الاختلاف. ولا تؤدي المشكلات التي لا تتم تسويتها لنتائج مرضية، مثل إثارة الغضب والاستياء، وعلى الرغم من أنه قد لا يكون من السهل دائماً التوصل لحل للمشكلة، فإن التعامل الجيد معها قد يقلل من النتائج السلبية وأنه قد يحدث نتائج مبتكرة وإيجابية مذهشة.

تتطلب عملية التفاوض سعى كلا الطرفين لإيجاد حل، وليس لتقديم تنازلات أو فرض السيطرة أو قطع العلاقات. وهناك نوع معين من الصراعات يمكن تسويتها مقارنة بالبعض الآخر، خاصة الصراعات التي تعتمد على رؤية احتياجات الأطراف المتنازعة، وعلى الصعيد الآخر، نجد أن الصراعات التي تقوم على اختلاف القيم عادة ما لا يكون لها حل. وقد يكون أفضل حل لها تعزيز الفهم والتسامح المتبادل والاتفاق على الاختلاف. وقد تحدث تفسيرات بسيطة في قيم الإنسان من حين لآخر، ولكن لا يمكن الاعتماد على ذلك.

تحديد المرحلة

إن التوقيت من الأمور المهمة. ويمكنك العد من واحد لعشرة قبل قول أو القيام بأى شيء قد تندم عليه، وهو ما يتيح لك تقييم الموقف واستجابتك له بشكل أفضل. كما أن ذلك يمكنك من اتخاذ قرارات بدلاً من إبداء رد فعل للموقف. وللدخول السريع في المشكلة دون تفكير أو الهدوء والاستجابة بشكل جيد تأثير كبير على نتائج ذلك. فكريما إذا كان لكلا الطرفين

طاقة عاطفية كافية ووقت كافٍ للتعامل مع المشكلة في هذه اللحظة. كما أن قدرتك على التفاوض تضعف إذا ما كان أي من الطرفين مشتت الذهن أو جائعاً أو غاضباً أو تحت تأثير المخدرات أو الكحوليات أو أي من تلك المحرمات التي تذهب العقل. لذلك، فإنه قبل بدء الدفاع عن وجهة نظرك يمكنك أن تقول: "أريد أن أخبرك بأمر مهم، هل وقتك يسمح بذلك الآن؟". فالتحدث مع شخص مستعد للاستماع وليس مع شخص مشتت الذهن غير مكترث بالأمر أو غاضب يزيد من فرصك في الوصول لنتائج جيدة.

من الأفضل بشكل عام أن تتعامل مع المواقف وجهاً لوجه، لا عن طريق التليفون أو البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو من خلال طرف ثالث، إلا أنك قد تقرر الاستعانة بطرف ثالث محايد حتى يحكم في الأمر. أيًا كان الأمر، من الجيد اختيار مكان هادئ مريح لا يقاطعك فيه أحد وفي البداية، قد يكون من المفيد التفكير في أهمية:



- إشباع احتياجاتك ورغباتك
- إشباع احتياجات ورغبات الطرف الآخر
- علاقتك بالطرف الآخر

إن الإجابة عن هذه الأسئلة جنباً إلى جنب خبراتك السابقة ومهاراتك الحالية تحدد طريقة اختيارك.

بعض المناهج الشائعة ٦٩٦٤٦

هناك العديد من الطرق المختلفة للتعامل مع الصراعات. ويفضل استخدام بعضها عن البعض الآخر وفقاً للموقف نفسه، ومما لا شك فيه أنك سوف تكون معتاداً على بعض هذه الطرق بالفعل، للحد الذي يجعلها عادة بالنسبة لك وليس اختياراً تتخذه عن وعى.

التعامل مع الخلافات

الإنكار والتجنب: يخسر فيه كلا الطرفين

فى بعض الأحيان، يكون إنكار الصراع وتجنبه مفيداً على المدى القصير، أو بالنسبة للمشكلات الثانوية التى تتلاشى بمجرد تجاهلها أو التملص منها. وعندما يستمر مصدر المشكلة فى الوجود، فقد يؤدى هذا الأسلوب لفضب مستمر وعدم ارتياح واستياء وضغط وشك وضعف فى القوى واحباط أو خيبة أمل. بمعنى آخر، قد يكون للخلافات التى لا يتم التعامل معها تأثير سلبي على كل فرد وعلى العلاقات القائمة.

الاستسلام، الإذعان، التنازل: أنت تخسر، هم يكسبون

يعكس هذا الأسلوب من الخارج الاهتمام والكرم، إلا أن الاعتياد على التنازل للآخرين يولد إحساساً متزايداً بالفضب ويحد من إقامة علاقات سوية، فعدم تأكيد الذات بشكل مناسب يفقد الأشخاص المتسمين بالخضوع أنفسهم بالفعل. وبدلاً من توليد مشاعر إيجابية مستمرة لدى الآخرين، فإن التنازل المستمر يعزز مشاعر عدم الاحترام أو الشفقة أو الغضب.

السيطرة: أنت تكسب، هم يخسرون

قد تكون ممن يفرضون أساليبهم وآراءهم، وبهذا الأسلوب فإنك تكسب مكاسب بعينها، إلا أن الطرف الآخر إذا لم يشعر بأنك تفهمه تماماً أو أن احتياجاته لم تتم تلبيةها، فإن علاقتك به سوف تتأثر بلا شك. وإذا ما استمر الخلاف، يكون هناك أكثر من وجهة نظر مما يؤدى للوصول لحل لا يرضى الطرفين تماماً. ويميل أسلوب السيطرة لتعزيز الغضب المتزايد تماماً كما هى الحال بالنسبة للتنازل.

الجزء الخامس

يعتقد من هم في مركز سلطة مثل الآباء أو المدرسين أو الآباء بأنه من المتوقع منهم أن يخلقوا أو يفرضوا حلولاً على من يتولون أمرهم، والنشوء أو العيش في مثل هذه البيئة قد يؤدي بك للعمل بأسلوب مشابه وأن تتوقع من الناس تبني أسلوب إما السيطرة أو الخضوع وفقاً لوضعهم وظروفهم. وقد يلجأ من يلعب الدور الخاسر في هذه العلاقة لإبداء استجابات هدامة في محاولة منه لإصلاح عدم التوازن الحادث.



الوصول لحل وسط: كل منكما يكسب شيئاً ويخسر شيئاً

يتطلب الوصول لحل وسط من كلا الطرفين التنازل عن جزء من احتياجاته؛ نصف ما يطالبون به. وقد تكون هناك مكاسب ثانوية مثل تعزيز الاحترام والسمعة الطيبة التي تعوض الخسارة، وعلى الرغم من أن الحلول الوسطى

التعامل مع الخلافات

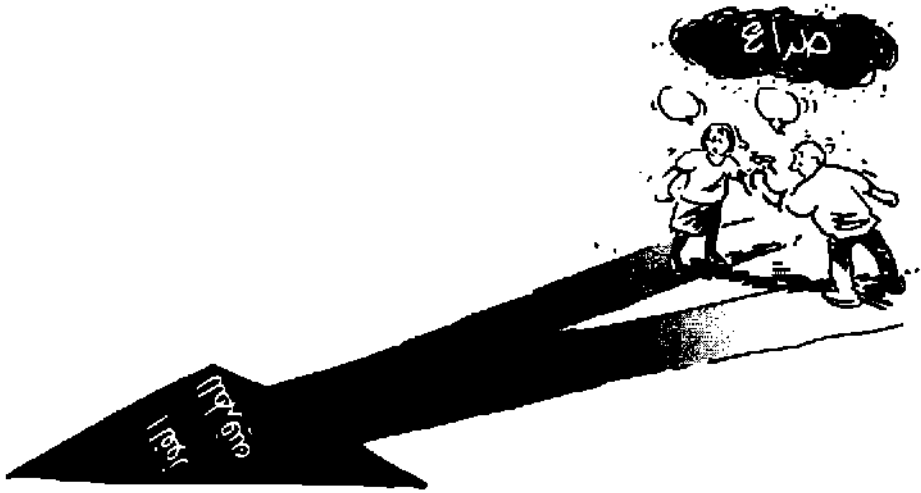
متبادلة وفيها شيء من العدل، إلا أن استخدامها بشكل دائم فى التعامل مع الصراعات يؤدي بكلا الطرفين للوصول لأقل مما يريدان وينشدان بالفعل، كما أن المكاسب التى يتم الحصول عليها من خلال الحلول الوسطى قد يواجهها ويقتل من أهميتها شعور ملح ومزعج بالخسران.

التعاون: يفوز كلا الطرفين

فى هذا الأسلوب، يستعين كلا الطرفين المتنازعين باستخدام مهاراتهم فى الوصول لحل ذكى يمكنهم من الفوز بما يهمهم فى المقام الأول، ويتطلب التعاون استعداد كلا الطرفين لإيجاد نتيجة من الكسب المتبادل. وهذه حقيقة مهمة. وإذا لم يلتزم أى من الطرفين بالوصول لهذه النتيجة، فإن فرص النجاح تقل كثيراً. أولاً، يحتاج الطرفان للتأكيد على الأمور الحقيقية لا الظاهرة لكل منهما، ثم يجمعان معرفتهما الكلية وإبداعهما من أجل الوصول لحل مرضٍ لكلا الطرفين.

قد تتعجب من إمكانية الوصول لنتائج يفوز فيها كلا الطرفين، وأنه من الممكن تطبيق أسلوب التعاون على نطاق واسع من المشكلات والوصول لنتائج مرضية. وهناك شرطان أساسيان لنجاح هذا الأسلوب؛ وهما استعداد كلا الطرفين للوصول لحل يفوز فيه كلاهما والتمتع بالمهارات التى تساعد على نجاح هذا الأسلوب. وقد لا يكون هذا الأسلوب سهلاً دائماً إلا أنه يعود بفائدة حتمية، كما أنه يستحق الجهد المبذول فيه.

الجزء الخامس



حل الصراعات بأسلوب التعاون

تتكون أغلب المشكلات من مكونين رئيسيين متساويين في الأهمية ومرتبطين ببعضهما البعض:

- ١ أساس الخلاف؛ عادة ما يكون اختلاف الاحتياجات أو الرغبات أو الاهتمامات أو المخاوف.
- ٢ العواطف المصاحبة وهي المشاعر التي ترتبط بالمشكلة وطبيعة التفاعلات بين الأشخاص.

ومن المفيد النظر لعملية حل الصراعات بأسلوب التعاون باعتبارها تتكون من تسعة عناصر:

التعامل مع الخلافات

السلوكيات المحترمة	الأسس
التعرف على المشاعر	المهارات
الاستماع الفعال	العمليات الإبداعية
عرض حجتك	
الكشف عن الاحتياجات الكامنة	
توليد حلول	
التخطيط والتطبيق: تحديد مهام كل شخص ووقت القيام بها ومكان ذلك	
تقييم العملية والنتائج	الخطوات النهائية
التأكيد، الصفع، الشكر	

السلوكيات المحترمة

يحتاج كل طرف للإيمان بشرعية حقوق الآخر بغض النظر عن الاختلافات بينهما، وهذا التوجه يتم التعبير عنه من خلال الكلمات التي تختارها ونبرة الصوت ولغة الجسد التي تستخدمها، لا تتخيل أنه في إمكانك أن تخدع أى شخص بعدم التعبير الملفوظ عن مشاعرك السلبية، ف لغة الجسد التي تستخدمها سوف تفضح أمرك. فتضارب عناصر التواصل تلك يعكس عدم المصادقية، وعلى الرغم من أن الخلافات والصراعات تظهر أسوأ ما فينا، فإنه في إمكاننا التغاضي عن ذلك لتجنب تفاقم المشكلة، فالتوجه المتسم بالاحترام والمقصود يمكننا من الاستماع والتحدث مع بعضنا البعض لا التعامل مع بعضنا البعض من موقع أعلى أو أدنى.

عندما يكون هناك خلل كبير بين الأطراف المتنازعة، فمن المهم ترسيخ الاحترام المتبادل والاحتفاظ به، ويمثل ذلك تحدياً أيضاً.

إن الاحترام المتبادل أمر أساسي في التعامل
مع المشكلات بطريقة إبداعية

التعرف على المشاعر

على الرغم من أننا قد نتمنى التركيز على حل الاختلافات الحقيقية، فإنه من الصعب، بل ومن المستحيل تحديد والتعامل مع المصدر الحقيقي للمشكلة وذلك عندما تتزايد العواطف التي ترتبط بها، كما أن استعدادك وقدرتك على السعي لتحقيق نتيجة مرضية تتطلب تحديد المشاعر السلبية والتعامل معها باستخدام الاستماع التفاعلي.

عندما يغضب الإنسان أو يشعر بالخوف فإنه يشعر بمجموعة من ردود الأفعال النفسية التي تعرف بالمشاعر المرتبطة بالمواجهة أو الهروب وهي استجابة التعرض للضغوط. وهذا المحرك الأساسي للعيش بهيئ الجسم للدفاع مما يعوق وظائف وعمليات الجسم الأهم، وتعمل زيادة نسبة الأدرينالين في الجسم على زيادة إمداد الطاقة من الكبد مما يزيد قوة الجسم (حيث ترتفع بنسبة ٢٠٪) وتقل كمية الدم الموجهة إلى مراكز التفكير وحل المشكلات بالمخ، وعلى هذا فإن لم يتم تهدئة العواطف الجياشة فلن يكون بمقدورنا التعامل مع الصراع بذكاء.

الاستماع الفعال

لقد ركز هذا الكتاب لحد كبير على المزايا التي تعود من الاستماع، إلا أنه جدير بالذكر مراجعة هذه المزايا هنا نظراً لأن الاستماع الفعال من أهم خبرات التعامل مع الصراعات. فضلاً عن أنه يسمح للفرد بالتبصر في

وجهة نظر الطرف الآخر واحتياجاته ورغباته، فإن الاستماع الفعال يعمل على:

- توضيح المشاعر والتعبير عنها والتعامل معها مما يقلل من التوتر.
- تشجيع المناقشة البناءة للمشكلات.
- زيادة الحب والاحترام بين بعضنا البعض.
- توطيد الثقة من أجل الاستجابة بالشكل الملائم.

في بعض الأحيان، قد يفند الاستماع الفعال
بمفرده الصراع ويحله تمامًا

يتطلب الأمر التصميم والمهارة (التي يتم اكتسابها بالتدريب) على الاستماع للطرف الآخر دون مقاطعته أو الاستفسار منه أو اتخاذ موقف الدفاع أو إصدار الأحكام أو تقديم اعتذارات أو شرح وهو ما يؤدي عادة لنتائج عكسية. وليس من الممكن التفاوض عن أهمية شعور الطرف الآخر بأنه مفهوم ومقبول حتى في حالة الاختلاف معه، وسوف تعرف أنك وصلت لهذه المرحلة عند ذكر أفكاره ومشاعره بالشكل الذي يرضيه كما لو كنت مكانه.

عرض حجتك

بعد تأكيدك على احترامك للطرف الآخر وتوصيل تفهمك لمشاعره ووجهة نظره، يأتي دورك. عبر بشكل موجز عن وجهة نظرك واحتياجاتك ورغباتك ومشاعرك. وتتوقف قدرتك على القيام بذلك على مستوى وعيك بذاتك وتأكيدك عليها. ويحتاج كل إنسان القدرة على التعبير ببساطة ووضوح عما يعنيه وما يشعر به لا أكثر ولا أقل من ذلك.

الجزء الخامس

عندما يمارس منافسك السلطة عليك لسبب خارج على الموضوع، فقد يصعب عليك تأكيد ذاتك، كما أن الأمر يتطلب بعض اللباقة والمهارة والشجاعة.

يجب أن يتمتع كلا طرفي الصراع بمهارة التعامل مع الجانب العاطفي، ولكن تمتع طرف واحد فقط بهذه المهارة يكفى لإحراز تقدم، ويمكنك أن تشرح هذا الأسلوب للطرف الآخر وأن تدعوه للانضمام إليك. ويمكنك أن تتدرب على ذلك في غياب صراع حقيقي، كما يمكنك أن تفكر أيضاً في صراعات الآخرين إذا ما دعوك لذلك باستخدام هذا الأسلوب.

الكشف عن الاحتياجات الكامنة

بعد التعامل مع الجانب العاطفي من الصراع، تصبح مهياً للشروع في حله. وكما هو موضح في المثال التالي، فإن المشكلة الحقيقية قد لا تكون واضحة في البداية.

إن تنظيف السيارة بالمكنسة الكهربائية كان عملاً روتينياً مملاً يسبب مشكلة في منزل "ماندى". فهي وزوجها يدركان أنه من اللازم القيام بذلك من حين لآخر، إلا أن أحدهما لم يحب القيام بهذا العمل الممل، فكان كل منهما يبحث عن أسباب تمنعه من القيام بذلك. وذات مرة، عبرا عن عدم استعدادهما بتفصيل أكبر وكشفا عن وجهات نظر مختلفة بشكل عجيب وذلك بدلاً من مجرد افتراض أن كليهما يتجنب القيام بهذا العمل الممل للأسباب نفسها.

عندما فكرت "ماندى" في الأمر بشكل جدي، أدركت أنها تكره إخراج المكنسة الثقيلة من الدولاب وإخراجها من أبواب المنزل وحملها للخارج لتنظيف السيارة. واتضح أن زوجها كان راضياً عن القيام بهذا الجزء ولكنه كان يكره الزحف داخل السيارة وتنظيفها وهي المهمة التي كانت

التعامل مع الخلافات

"ماندى" مستعدة للقيام بها. فمن خلال التصريح بما يفضله كل منهما فى القيام بالمهمة، تمكنا من التوصل لحل عبقرى وهو أن يخرج زوج "ماندى" المكسبة الكهربائية من المنزل وأن تتولى "ماندى" تنظيف السيارة، وبهذا الشكل تم تنظيف السيارة ونجحا فى التوصل لحل يرضى كلا الطرفين. لاحظ أن استخدام أسلوب التعاون فى حل المشكلات ينتج عنه نتائج أفضل بكثير من النتائج التى يتوصل إليها طرف واحد.

كما يوضح هذا المثال، فإن القدرة على إيجاد حل مرضٍ يقع على كاهل كلا الطرفين وتحديد احتياجاتهما الحقيقية بدلاً من فرض حلول من قبل كل طرف لحل المشكلة، ويعزز تطبيق مهارات الاستماع الفعال فى هذه العملية هذا النوع من التمييز والوضوح. إن سؤال النفس وسؤال الطرف الآخر: "ما السر الحقيقى للخلاف؟" قد يزيل الطبقات السطحية للوصول للب المشكلة وأنت فى حاجة لخلق بيئة غير تنافسية والانتقال من التفكير فى أننا "نقف فى وجه بعضنا البعض" لرؤية الموقف على أننا "نقف معاً فى مواجهة المشكلة".

وراء المواقف الخلافية تكمن مشتركات
غالباً ما يتقاسمها الطرفان فى الاهتمامات
والاحتياجات والرغبات

تدريب: الكشف عن الاحتياجات

على مدار الأيام القليلة القادمة، ابحث حولك عن مشكلة "تلعب" معها. قد يكون الأمر أسهل إذا لم تكن هذه المشكلة تخصك، ولكن الأمر يكون أفضل إذا كانت تخصك. اكتب وجهات نظر الأطراف المتنازعة لكلا الطرفين كما تراها.

الجزء الخامس

والآن، استكشف جوهر كل وجهة نظر؛ من احتياجات كل طرف ورغباته ومخاوفه واهتماماته. ليس ذلك دائماً واضحاً، لذلك يجب إعطاؤه الاهتمام الكافي والوعى بأنه قد يكون من الصعب التخلص من وجهة النظر التي تم التأكيد عليها. اكتب المعلومات التي كشفت النقاب عنها. إلى أي مدى اختلفت الاحتياجات الكامنة عن وجهة النظر الأولى؟

في بعض الأحيان، يساعد تتبع هذه العملية في حد ذاته على إبطال عمل المشاعر التي تولدها المشكلة، وإبطال الصراع نفسه. هل شعرت بذلك؟

هل لاحظت أن هناك طرقاً أكثر لحل الصراع أكثر مما كنت تتوقع؟ لأي مدى ساعدك التركيز على الاحتياجات الخفية على إيجاد حلول ممكنة؟

كيف غير هذا الأسلوب من العملية وأثر على عملية إيجاد حل؟

توليد حلول

من المفيد معرفة أنه نادراً ما توجد طريقة واحدة للقيام بالأمر، وأن هناك العديد من الحلول لأي مشكلة. فكر في مثال تنظيف السيارة بالمكنسة الكهربائية. فبمجرد ما حددت "ماندى" وزوجها مشكلة كل منهما الحقيقية، استخدمتا قدراتهما الإبداعية في توليد قائمة بالحلول الممكنة بما في ذلك الحل الذي وقع اختيارهما عليه في النهاية. فقد كان من الممكن أن يتركا المكنسة الكهربائية في الجراج أو أن يشتريا واحدة أصغر وأخف أو أن ينظفا السيارة بهواء مضغوط بدلاً من المكنسة الكهربائية أو ألا يشغلا نفسيهما بالسيارة غير النظيفة أو أن يستخدمتا أدوات التنظيف

التعامل مع الخلافات

التي تستخدم لمرة واحدة فقط أو أن يستخدمها المواصلات العامة أو أن يستأجر شخصاً يقوم عنهما بتنظيف السيارة. ومن المؤكد أنه في إمكانك التفكير في حلول أخرى. فعندما يفكر الناس مع بعضهم البعض، فإنهم يتوصلون لنتائج أفضل بكثير.

إن الهدف من توليد حلول هو تخيل أقصى قدر من الحلول الممكنة وإعداد قائمة بها، دون التمسك بأى منها في هذه المرحلة. تناول أى مشروب يساعدك على الإبداع وتمتع بروح الدعابة، المتمثلة في بعض الأفكار المجنونة التي تفكر فيها، فالحالة المزاجية في هذه المرحلة عادة ما تتسم بالمرح والمتعة والبعد عن المشاعر الأولية التي ترتبط بالمشكلة أو بطرق التعامل معها. تأكد من أنك تعاملت مع المشاعر التي ترتبط بها ومن أنك فهمت احتياجات الطرف الآخر قبل أن تبدأ في توليد حلول لها.

تدريب: توليد حلول مبتكرة

خطط مسبقاً لهذا التدريب. استعن بمساعدة شخص مستعد لاستخدام صراع ما لاستكشاف أهمية توليد حلول له. في المرة التالية التي تواجهها فيها صراعاً بينكما بشأن أمر ما، تعاملوا بشكل مناسب مع مشاعركما واحتياجات كل منكما وأعطيا نفسيكما الوقت الكافي لعمل أكبر قائمة بالحلول الممكنة. قد تكون بعض هذه الحلول غريبة بعض الشيء، إلا أنك تحاول الوصول لأكبر قدر ممكن من الحلول. ما الأفكار التي لم تتوصل إليها بنفسك في القائمة؟

يجب أن تكونا مستعدين الآن لتقررنا مع بعضكما البعض ما إذا كانت الأفكار التي توصلتما إليها تمثل حلولاً ممكنة، ولكن إذا تسبب ذلك في مشكلة قد تكونان بحاجة للعودة لعملية توليد حلول مرة أخرى.

الجزء الخامس

التخطيط والتنفيذ: تحديد مهام كل شخص ووقت ومكان التنفيذ

بمجرد أن يتوصل كلا الطرفين لحل مقبول، فمن المهم اتباع ذلك بالتنفيذ. إذا كان الأمر ضروريًا يمكنك كتابة هذه الحلول حتى لا يتم نسيانها، ومن أهم فوائد حل الصراعات بطريقة تعاونية أن حافظهما لتنفيذ الحلول المقترحة يكون كبيرًا وذلك نظرًا لأن كلا الطرفين يركز في الحلول على أهم ما ينشده.

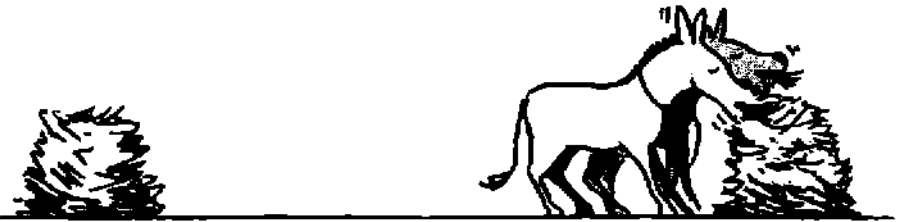
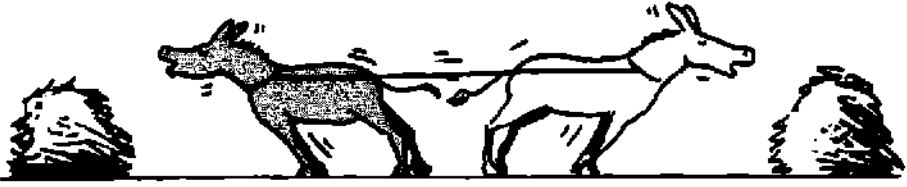
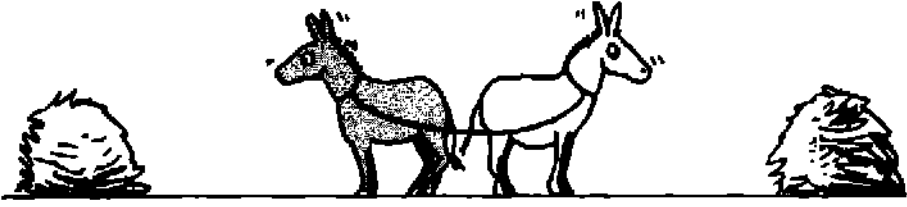
من الجيد التفكير في التنفيذ الأولى للحل كأنه تجربة يمكنك إعادة أي جزء فيها أو جميع الخطوات السابقة إذا لم يرض أي الطرفين عنه.

تقييم العملية والنتيجة

تتضمن إدارة المشكلة بشكل متعاون التعامل الناجح مع العناصر السابقة والتأكد مما تم تحقيقه. ويساعد تقييم العملية كلا الطرفين على تنفيذها بشكل أفضل، اسأل نفسك عما ينجح وما لم ينجح فيها. هل هناك أي شيء ترغب في القيام به بشكل مختلف؟ هل كان هناك شيء لم تقله أو تفعله؟ إلى أي مدى يمكنك تحسين العملية في المرة التالية؟

بالإضافة لتقييم العملية، يجب أن تقيم النتائج أيضًا. فإذا لم ينجح الحل الذي اتفق كلا الطرفين عليه، فسوف تحتاج للرجوع للخطوات الأولى في العملية والمحاولة من جديد، وتسهل عليك معرفة أنك لست ملتزمًا بتطبيق الحل الذي وقع اختيارك عليه في محاولته مرة أخرى.

التعامل مع الخلافات



التأكيد، الصفح، الشكر

إن أسهل طريقة لمعرفة أن المشكلة قد وصلت لحل مُرض هي قدرة كلا الطرفين على الافتراق بنية طيبة أو كلمة رقيقة أو مصافحة أو حتى معانقة كل منها الآخر.

إن مجرد كلمة "شكراً" في نهاية المشكلة، والاعتراف بدور الطرف الآخر في حلها أو محاولته لحلها ترسل رسالة تعكس النية الطيبة والتصالح، وبهذا الشكل نحافظ على العلاقات القائمة ونقوى الروابط فيما بيننا ونزيد فرصنا في التعاون في أى مشكلة مستقبلية، ومن المفيد أيضاً الاعتراف بالنتائج التي توصل لها كلا الطرفين وتأكيدها.

تدريب: التدريب على استخدام العناصر التسعة

إن المهارات والعمليات لحل المشكلات الواردة هنا يمكن استخدامها في كل خطوة في هذه الحياة. خطط أن تستخدم هذه المهارات والعمليات. ابحث عن فرصة كي تتدرب على الخطوات التسع، ادع الطرف الآخر كي ينضم إليك في ذلك، يمكنك أن تخبره بأنك كنت تقرأ عن الطرق الفعالة للتعامل مع المشكلات. صف الطريقة واسأله ما إذا كان مستعداً لمحاولة القيام بذلك.

بعد ذلك، تعامل مع كل مكون من هذه المكونات بشيء من الإصرار. سوف تقوم بأمرين في آن واحد، محاولة حل المشكلة والتدريب على العملية وتنقيحها.

في النهاية شارك الآخرين خبرتك.

● ما مشاعرك الأولية وكيف تعاملت معها؟

● كيف نجحت في خلق جو من الاحترام المتبادل؟

التعامل مع الخلافات

- إلى أى مدى شعر الطرفان بأنه قد تم الاستماع لهما وفهمهما؟
- ما الاحتياجات أو المخاوف التى توجد فى لب المشكلة؟
- ما الأفكار الجديدة التى كنت قادراً على الإتيان بها عندما انضمت لقوى معارضة للمشكلة بدلاً من محاربة بعضكم البعض؟
- ما الأجزاء السهلة فى العملية، وأيها أكثر تحدياً؟
- كيف كنت تشعر إزاء طريقة تعاملك مع المشكلة؟ كيف ستتعامل معها بشكل مختلف المرة التالية؟
- كيف تأثرت علاقتك بمنافسك بهذه المشكلة وبطريقة تعاملك معها؟
- ما الذى تعلمته من هذه العملية؟

استخدام حل الصراعات بأسلوب التعاون

بشكل عام، تعد العناصر التسعة شاملة وقوية، إلا أنه فى الحياة اليومية، فإن استخدام أى من هذه العناصر على حدة أو استخدام مجموعة منها قد يكون كافياً لحل الكثير من المشكلات.

عندما يُفتقد عنصر الاحترام فى تعاملاتنا، تبدو الصراعات أمراً حتمياً، فليس هناك من يجب أن يتم التعامل معه باحتقار وازدراء. على سبيل المثال، عندما تعتقد أنك تعرف ما سوف يقوله شخص ما، يصبح من الأسهل الاستجابة مبكراً، مما يؤدي لمقاطعتهم بوقاحة قبل أن يحصلوا على فرصة إنهاء فكرتهم أو تعليقهم. وسواء أكنت تعرف ما سوف يقولون أم لا، فإن هذا السلوك غير المحترم يثير غضبهم. وقد يحل اعتذارك الصراع واعترافك الصادق بخطئك عن سلوكك الذى لا يراعى الآخرين مما يعيد خلق بيئة تتسم بالاحترام مرة أخرى.

الجزء الخامس

فى كثير من الحالات، قد يكون التعبير المناسب عن الصراع والتعامل الجيد مع العواطف المصاحبة له هو كل ما تحتاج إليه لحله، ويصبح الاستماع الفعال أمراً لا غنى عنه. خذ مثلاً، شابة مراهقة أخبرها والداها بأنهما لا يسمحان لها بالذهاب للحفلة وأخبرها بالسبب وراء ذلك. فعلى الرغم من أنها قد تعى هذه الأسباب وتقبلها، فإنها قد لا تزال غاضبة ومستاءة من ذلك مما يمثل أرضاً خصبة لنشوب صراع. أما إذا أدرك والداها مشاعرهما وأبديا تقبلهما لها، فإنها تميل للتخلص من هذه المشاعر والتغاضى عنها.

لا يمكننا قول ما يكفى عن قوة الاستماع الفعال. على سبيل المثال، قد تقول لصديق لك: "أكره أن أتصل بك وأترك رسالة ولا تعاود الاتصال بى، فذلك يشعرنى بعدم الأهمية". فإذا ما جادل عن مرات القيام بذلك وعدم الاهتمام أو ندرة القيام بذلك، أو أن كثيرين يقومون بذلك كثيراً، فإن ذلك سوف يشعل المشادة ويزيد المشاعر السلبية المصاحبة. أما إذا ما استجابا بطريقة تعكس التعاطف، وذلك باستخدام الاستماع الانعكاسى/التأملى كأن يقول: "هل تعتقد أن عدم معاودة اتصالى بك يرجع لعدم اهتمامى بك مما يثير غضبك؟" فقد تتغير المشادة بإحساس التفهم المتبادل والراحة.

قد تبدو بعض المشكلات لا حل لها، وقد يكون الأمر كذلك بالفعل. على الرغم من ذلك، فإن استخدام العناصر التى سبق وأشرنا إليها قد يكون له نتائج مذهلة وإيجابية خاصة إذا ما انتقلت من التأكيد على المشكلة لفهم الاحتياجات والمخاوف الكامنة التى ترتبط بها والتعامل معها.

فيما يلى مثال حقيقى حيث تافت سيدة شابة إلى أن تتجب طفلاً من زوجها الجديد (الذى كان يكبرها فى السن). إلا أنه عارض الفكرة بشدة. وكان سببه أن لديه أطفالاً بالفعل من زواجه السابق وقد وجد أن الأبوة صعبة وأنه غير مستعد لأن يكرر هذه التجربة.

التعامل مع الخلافات

فى ضوء الحب والاحترام المتبادل، واستعداد كلا الطرفين للاستماع لبعضهما البعض وتفهم موقف كل منهما للآخر، أخذاً وقتاً للفوص فى قيم واحتياجات ومخاوف كل منهما. ومن خلال هذه العملية، أصبحتا قادرين على الوصول لبب المشكلة؛ وهو توقعها لإنجاب طفل والتمتع بدفء الأسرة ورغبته للتمتع بوقته بصحبة زوجته والسفر بعد تقاعده عن العمل كما خطط لذلك. فى النهاية، قررا كيف سينجبان طفلاً ويلبيان حاجته فى نفس الوقت. فقد كان نجاحهما يمثل نجاحاً أسعدهما فى النهاية وأشبع رغباتهما معاً. من كان يتوقع أن تحل مشكلة كهذه بطريقة يفوز فيها كلا الطرفين، ويتوصلان لنتيجة مربحة لكليهما؟

إن أغلبنا يعرف أنه لا يمكننا إجبار أى شخص آخر على التغيير، فلا يمكننا سوى تغيير أنفسنا والهام الآخرين بإحداث التغيير.

إن السلوك الوحيد الذى يمكنك
تغييره هو سلوكك أنت

بالمعنى الكونى الشامل، فإن أى تغيير يحدث بغض النظر عن صغره فى أى جزء منه، يؤثر على النظام بالكامل. وبناء عليه فإنه على قدر ما يستطيع كل منا أن يتعلم الطرق البناءة فى حل الصراعات، واستعمال تلك الطرق واتقانها، فإن تلك التغييرات التى يحدثها ستكون لها آثار تتجاوز المنافع التى يحققها فى حياته إلى ما أبعد من ذلك بكثير. وفى أوقات المحن والتوتر العالمى، تكون هذه مسئولية أكثر من كونها مجرد اختيار.

وكما يقول غاندى: "يجب أن نجسد التغيير الذى نتمنى أن نراه فى الآخرين".

تعليقات ختامية

لقد كان للرحلة التي أجريناها في هذا الكتاب بداية ووسط ونهاية. فقد بدأت باحترام الإنسان لذاته وتقديره لها ووعيه بذاته، وتناولنا في منتصفها الاستماع الفعال. وانتهت الرحلة بتأكيد الذات والتعامل مع الصراعات. من المحتمل أنك لم تقرأ الكتاب بهذا التتابع. وقد تكون قد قرأت جزءاً واحداً منه ربما كجزء من دورة أو برنامج تدريبي. وكما سبق وذكرنا في البداية، فإن كل جزء من الكتاب مستقل بذاته، إلا أنه يصف مجموعة من العمليات المرتبطة ببعضها البعض، فإذا ما طورت مجموعة واحدة من المهارات على حساب مهارات أخرى، فإنك تحصل على جزء من الصورة. لذلك فإنه من المهم قراءة جميع أجزاء الكتاب بغض النظر عن بدئك بأى فصل. وفيما يلي نعرض ملخصاً للموضوعات التي تناولناها على مدار الكتاب.

لقد تناول الجزء الأول أهمية الاهتمام بالذات بشكل إيجابي. فعدم احترام الإنسان لذاته أشبه بعيب غير ضروري؛ فهو يثقل كاهله ويشده لدائرة شرسة أو منحني تنازلي. وحتى التغييرات البسيطة التي يقوم بها الإنسان في طريقة تفكيره وشعوره إزاء نفسه أو طريقة تصرفه قد تغير حياته تماماً. فتعلم التواصل بشكل أفضل هو خطوة كبيرة نحو تحسين احترامه لذاته وتقديره لها في حد ذاته.

يعرض الجزء الثاني أهمية فهم الذات وكيفية القيام بذلك. فاكتشاف حقيقتك والاقتراب منها ومعرفة نقاط قوتك وقيمك هو مفتاح الرضا عن

تعليقات ختامية

النفس والقدرة على التواصل بصراحة وفاعلية مع الآخرين.
أما الجزء الثالث فيتناول المكونات الرئيسية للاستماع الفعال وكيفية استماع الإنسان لنفسه وللآخرين، ويستكشف هذا الجزء نتائج الطرق المختلفة للاستماع والاستجابة، كما يعرض ثلاث مجموعات من المهارات وهى مهارات الانتباه والتشجيع والانعكاس/ التأملى والتركيز على استخدام إعادة الصيغة كطريقة لإظهار الفهم الذى يعكس التعاطف. إذا قمت بالاختبار المعروف بنوع الاستجابة، فقد ترغب فى القيام به مرة أخرى بعد الانتهاء من قراءة الكتاب بالكامل ومقارنة النتائج.

يوضح الجزء الرابع ما يعنيه تأكيد الذات وعلاقته بعدم احترام الإنسان لذاته. ويصف هذا الجزء كيفية التعامل مع المواقف بتأكيد أكبر على الذات من خلال التعبير عن الذات بوضوح وصراحة ومباشرة فى ظل احترام الآخرين. فإن تأكيد الذات أكبر من مجرد القيام بما يرغب الإنسان فى القيام به، فهو يشمل تحمل المسؤولية الشخصية.

أما الجزء الخامس فيناقش التعامل البناء مع الصراعات وكيفية تسويتها، ويذكر الأساليب المختلفة للتعامل معها ونتائجها المحتملة، إلا أننا نفضل أسلوب التعاون الذى ينتج عنه فوز كلا الطرفين. كما أن هذا الجزء يؤكد أهمية التعامل مع الجانب العاطفى للمشكلة واستخدام مهارات الاستماع الفعال، بالإضافة للتعامل مع المشكلة فى ذاتها. وتكمن أهمية التعاون من انتقال كلا الطرفين من رؤيتهما للمشكلة لمعرفة احتياجات كل منهما واستخدام الموارد المتاحة لكليهما فى إيجاد حل يرضى جميع الأطراف. يختلف عالم كل إنسان، كما تتسم رحلة كل إنسان بالتفرد والتميز أيضاً. وقد يرشد هذا الكتاب البعض فى الأمور التى اعتادوا القيام بها، وقد يذكر البعض الآخر بالموارد الداخلية والمهارات التى يقفل الإنسان وجودها. ونأمل أيضاً أن يمدك الكتاب بطريقة جديدة لتخطيط خبراتك

تعليقات ختامية

وسد بعض الثغرات الموجودة لديك. أما بالنسبة للبعض الآخر، فنأمل أن يرشدهم الكتاب إلى إيجاد طريقهم. فالهدف من الخطط والكتيبات الإرشادية ليس إخبارك بما عليك أن تقوم به وإنما إمدادك بالمعلومات التي قد تحتاج إليها في رحلتك التي تختارها.

الآن وبعد أن وصلنا لنهاية الكتاب، قد تتساءل عن الخطوة التالية أيًا كان الطريق الذي اتخذته. ربما تكون قد اكتشفت بعض نقاط القوة التي تتمتع بها والتي لم تكن تعيها أو التي فقدت تواصلك معها. ونأمل أيضًا أن تكون قد شعرت بالسعادة لتجربتك شيئًا جديدًا ونجاحه. الآن حان الوقت لأن ترسخ ما تعلمته، وذلك من خلال التدريب المستمر على المهارات الواردة في هذا الكتاب. ومن السهل أن تعود مرة أخرى لعاداتك القديمة، لا تطلق إذا ما حدث ذلك، فالهمم هو النتيجة النهائية.

نادرًا ما تتسم أى رحلة بالسهولة واليسر، فهناك مناطق صخرية ومنحدرات ومستنقعات وصحارى، كما أن هناك أشعة شمس براقعة وواحات تتراءى أمامك بين الحين والآخر. وهذه هي الحال بالنسبة للتغيير، فمن أجل إحراز التقدم، عادة ما نخطو خطوتين للأمام ونرجع أخرى للخلف.

لا تغضب إذا ما وجدت نفسك تفكر فيما كنت تود قوله بعد مرور الوقت. فهذا يعنى فى النهاية أنك أصبحت أكثر وعياً. وسوف تجد أن الفجوات سوف تقل مع التدريب وسوف تقوم بالأمر على نحو صحيح فى المرات التالية. فى بعض الأحيان، قد يكون من الممكن تصحيح وضعك والاعتراف بخطئك، فقد تقول: "دعنى أفكر فى الأمر مرة أخرى، فما أردت قوله...". فطالما كانت نيتك حسنة، فسوف يتم تقدير جهودك فى التواصل بوضوح وأمانة. لا تترك قلقك بشأن تجربة مهارات جديدة لكى يعوق مسيرتك. فالقلق

قد يكون إشارة إلى تخلصك من العادات القديمة، لذلك تعامل معه على أنه دليل على التقدم. تحرك بإيقاع بطيء واسترح لبعض الوقت بعد كل

تعليقات ختامية

مغامرة تخوضها. لا تقس على ذاتك بشدة، ولكن لا تتوقف أيضاً عن التدريب.

إن التعامل مع المسائل الشخصية والعاطفية قد يقودك لمناطق حساسة ويفتح جراحاً قديمة بداخلك. فإذا ما سببت لك قراءتك لهذا الكتاب إحساساً بالضعف أو الغضب الكامن، فانظر للأمر على أنه فرصة لتطوير نفسك ويمكنك أيضاً الاستفادة من التحدث لصديق متفهم أو مدرب محنك في أمور الحياة أو مستشار اجتماعي، بالإضافة لاستفادتك من مصادرك الخاصة.

إذا كنت ترغب في تنمية الأفكار والمهارات المعروضة في هذا الكتاب والتعمق فيها، فقد ترغب في استكشاف الخيارات التالية:

- حدد لنفسك أهدافاً جديدة واستمر في التدريب. إذا وجدت أنك تعود للخلف مرة أخرى، أعد قراءة الكتاب لتسير على الدرب الصحيح مرة أخرى.
- اتبع الاقتراحات الخاصة بمزيد من القراءات، والمراجع الواردة في نهاية الكتاب.
- انضم لمجموعة أو دورة توسع فيها خبرتك وتدريب فيها على المهارات التي بدت مهمة بالنسبة لك.

سوف تجد أنه في إمكانك تبني المهارات التي تناولها الكتاب في العديد من المواقف التي لم يتسع الكتاب لعرضها، إننا نعيش في عالم مليء بالتحديات والاختلافات الثقافية والفكرية والتغير الفنى السريع وعدم المساواة والاستغلال والقمع والعنف. وحتى تتمكن من التعامل مع هذه الأمور والصمود أمامها، فيجب أن يزيد الناس من احترامهم لأنفسهم وتقديرهم لها وتحمل المسؤولية الشخصية والتكامل والحكمة الداخلية والإبداع. وقد

تعليقات ختامية

يحقق البعض التوازن بين الاستماع باحترام وتفهم والتأكيد المناسب على الذات ومعرفة وتقدير أنفسهم والآخرين والتعامل مع الاختلاف والتنوع بشكل مبدع.

إن تعلم الاستماع الفعلى للنفس وللآخرين قد يساعدك على أن تكون هذا الشخص.

شكر وتقدير

على الرغم من أن هذا الكتاب هو ثمرة جهدنا الإبداعي الخاص، فلا يمكننا الجزم بأن الأفكار الواردة فيه جديدة تمامًا أو أنها تخصصنا بالكامل، فعلى الرغم من أننا قد جمعنا وكتبنا مادته بالكامل، كما قمنا بتوضيح الأفكار بأمثلة من إبداعنا الخاص، فإن العقل البشري يتسم بتجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإعطائها طابعًا خاصًا بكل إنسان بما يصعب معرفة مصدره في كثير من الأحيان. ومن ثم، فإن هذا الكتاب هو جهد متعاون على كثير من الأصعدة.

إننا نرغب في الاعتراف بفضل الأشخاص التالي ذكرهم وغيرهم الكثيرون ممن لا يسعنا ذكرهم وسبقوا إسهاماتنا وكانوا مصدر إلهام وإرشاد وتحفيز لنا للسعي واتباع هديهم في سبل تطوير النفس وتطوير الآخرين.

في الطبعة الجديدة من هذا الكتاب:

نتقدم بخالص الشكر بـ "ليندساي جور" من أجل حماسك للكتاب الأساسي والتعاون معنا في هذه الطبعة الجديدة. فإيمانك بقيمته كان شديدًا للغاية لحد لا يقاوم. نتمنى أن ترى النتائج بنفسك.

"دي بيرثون" - لقد دخلت حياة "آني" كزميل وواصلت طريقك معنا كناصح وصديق، إنك نموذج للإنجاز مبني على الإبداع والتعاطف. شكرًا لدعمك وتشجيعك لنا على مدار تنقيحنا لهذا الكتاب.

"جون جروس" - شكرًا لدعم محاولتنا ولدعمك لـ "ماندي" في أن

شكر وتقدير

تكون كاتبة. ونأمل أن نستفيد من التعلم الذي حصلنا عليه من رحلتنا تلك في الكتابة ومحاولاتنا المستميتة لتلبية قدراتنا الفردية والمشاركة.

"ديفيد دانكيرلى" – شكرًا لحرصك على ترسيخ وتعزيز قدراتنا على الإنجاز وتقديمك المساعدة لنا. والدعم الفنى الخاص الذى ساعدتنا به، فطالما كنت بجانبنا وقت حاجتنا لك.

"سيمون نيبون" – لقد خفضت علينا بعض الموضوعات الثقيلة الواردة فى الكتاب. فرسوماتك الكرتونية بعثت فينا البهجة وكانت جزءاً مكملًا لثمرة الجهد المتعاون الذى ساعد على خروج هذا الكتاب.

إننا نود أيضًا أن نتقدم بخالص الشكر إلى "روبرت بولتون" الذى أخذنا عنه العديد من المقتطفات والأفكار وذلك من كتاب *People Skills* لدار نشر بيرسون إديوكاشن فى ولاية نيوجيرسى، و"مادلين بيرلى ألين" مؤسس جمعية آليات السلوكيات الإنسانية فى الولايات المتحدة الأمريكية (www.dynamics-hb.com) الذى أخذنا منه العديد من المقتطفات من *Listening: The Forgotten Skill*، و"إيه كومبس" و"دى آى أفيلا" و"دبليو دبليو بيركي" على المقتطفات من عملهم المأخوذة عن كتاب *Helping Relationships* لدار نشر ألين وبيكون فى ولاية بوسطن، و"إنريتش فروم" الذى استعنا بكتابه *Man for Himself* لدار نشر هنرى هولت وشركاه فى ولاية نيويورك، و"توماس جوردون" لكتابه الذى يتناول العوائق الاثنى عشر للتواصل المأخوذ عن *P.E.T: Parent Effectiveness Training* لدار نشر بيتر ويدين فى نيويورك، و"جيه جيه جيررا" و"إس بى كوتلر" و"إس إم كوتلر" *A Guide to Self Dignity* وهى مجموعة من أربعة شرائط لدار النشر ريسيرش بريس و"إبراهام ماسلو" لهرم الاحتياجات الذى تحدث عنه فى كتابه *Motivation and Personality* لدار نشر هاربر كولينز فى نيويورك، و"كارل روجرز" و"فيرجينيا ساتير"

شكر وتقدير

لكونهما رائدين في هذا المجال، و"مارتين سليجمان" لأفكاره، و"باتريك ويليامز" (www.lifecoachtraining.com) لتدريب "ماندى" على أمور الحياة وأفكاره المأخوذة من مواد دورات التدريب على أمور الحياة وحركة جمعية الأصدقاء الدينية في بريطانيا لسماحها لنا باستخدام شخصيات ميولز الكرتونية بتصريح من "سيمون نيون".



Anne Kotzman &
Mandy Kotzman

NEW EXPANDED EDITION

LISTEN TO ME LISTEN TO YOU

A practical guide to
self-awareness, communication skills
and conflict management

- هل يحتل اهتمامك بنفسك مكانة متأخرة بالنسبة لك؟
- هل سبق وشعرت بأنه قد تكون هناك طرق أفضل للعيش؟
- هل تفقد أعصابك عند مواجهة المشكلات، وتقدم على ذلك بعد فوات الأوان؟
- هل من الصعب عليك التواصل مع شريك حياتك أو أبنائك أو زملائك في العمل؟
- هل كثيراً ما يسيء الناس فهمك؟
- هل تجد من الصعب قول 'لا' دون أن تشعر بالذنب أو الوقاحة؟
- هل يمثل تعاملك مع الخبراء تجربة مخيفة بالنسبة لك؟
- هل تتجنب المشكلات وتتمنى أن تزول من تلقاء نفسها؟

إذا كنت كذلك، فسوف يساعدك هذا الكتاب على التعامل مع هذه الأمور، فالعديد من الناس يجدون أن عدم احترامهم لأنفسهم وتقديرهم لها وعدم وعيهم بأنفسهم وعدم قدرتهم على التواصل بشكل جيد خاصة في أوقات المشكلات يؤثر بشكل سلبي على طريقة عيشهم للحياة.

يقدم لك هذا الكتاب أفكاراً ومهارات عملية تساعدك على تقدير ذاتك وتقدير الآخرين، وأيضاً تعزز تواصلك بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. إن هذه الطبعة الجديدة من الكتاب تمت مراجعتها وتنقيحها بالكامل حيث أضفنا إليها أجزاء جديدة وهي الوعي بالذات والتعامل مع المشكلات والخلافات فضلاً عن موضوعاته الأساسية وهي احترام الإنسان لذاته وتقديره لها والاستماع والتأكيد على الذات.

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore

مجلة
الابتداء



6 281072 063924

282204707

<http://ibtesama.com/vb/>