

الفصل الثامن



الكوتشنج

المدخل - الأدوات

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

✍️ مداخل وأدوات الكوتشنج

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| ✓ الألفة والمودة | ✓ الطمأنينة |
| ✓ الاتصال الفعال | ✓ التوجيه |
| ✓ الإرشاد | ✓ التحفيز |
| ✓ التوازن | ✓ التمكين |
| ✓ إدارة الذات | ✓ إدارة الوقت |
| ✓ التعامل السليم والفعال مع المشكلات | |

مداخل وأدوات الكوتشنج:

من هذه المداخل: الألفة والمودة - الطمأنينة - الاتصال الفعال - التوجيه - الإرشاد - التحفيز - التوازن - التمكين - إدارة الذات - إدارة الوقت - التعامل السليم والفعال مع المشكلات، والتالي عرض موجز لهذه المداخل والأدوات:

الألفة والمودة Affinity & Affection:

من المهم جدا تحقيق الألفة والمودة بين الكوتش والعميل، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم الترحيب والابتسامه والتقبل والاحترام من جانب الكوتش تجاه العميل، ووجود هذه الألفة والمودة سوف تسهل عملية التواصل الإيجابي بين الكوتش والعميل، وتمهد لتكوين العلاقة المهنية الناجحة بينها.

الطمأنينة:

يقوم الكوتش بعد تحقيق الألفة والمودة مع العميل، ببث الشعور بالطمأنينة لديه، ويقصد بالطمأنينة هنا الشعور بالسكينة والأمان وعدم الخوف. علما بأن نشر الطمأنينة في النفوس في ساعات القلق منهج إلهي نبوي، فعلي سبيل المثال: مرت مريم بنت عمران بموقف عصيب، ومع ذلك قيل لها " كلي واشربي وقرى عينا "، والله جل جلاله قال لعباده " لا تقنطوا"، وقال يعقوب لأولاده " لا تيأسوا"، وقال يوسف لأخيه " لا تبتئس"، وقال شعيب لموسى " لا تخف"، وقال نبينا صلي الله عليه وسلم لأبي بكر الصديق " لا تحزن".

الاتصال الفعال Communication:

الاتصال هو تفاعل متبادل بين طرفين: (مرسل ومستقبل)، يقوم المرسل بإرسال الرسالة للمستقبل باستخدام وسيلة أو أكثر، وذلك لتحقيق هدف معين، ويحرص المرسل على استقبال التغذية العكسية أو المرتدة من المستقبل والاستجابة لها، فبدون الاتصال لن يحدث تفاعل وتواصل بين الكوتش والعميل، فالاتصالات هي شرايين

العلاقات المتبادلة بين هذين الطرفين، وعن طريقها يتم تحقيق أهداف الكوتشنج، وهناك أنواع عديدة من الاتصال يمكن للكوتش الاستفادة منها واختيار المناسب منها حسب طبيعة الموقف، من هذه الأنواع: الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)، الاتصال الشفوي، والاتصال المرئي، والاتصال المكتوب، والاتصال الإلكتروني ومنها وسائل التواصل الاجتماعي (مثل: الفيس بوك وتويتر والأنستجرام والواتس آب...).

التوجيه Guidance:

التوجيه هو أحد مسارات أو مداخل تحسين أداء الآخرين من خلال تشجيعهم علي التعلم من خبرات الحياة والدراسة والعمل، وعلى مواجهة التحديات التي تقابلهم في حياتهم أو في الدراسة أو في العمل، كذلك فإن التوجيه هي عملية تهيئة العميل وتزويده بالمعلومات الأساسية التي يحتاج إليها لأداء وظائفه بالشكل المطلوب، أيضا يساعد التوجيه على تنمية الإتجاهات الإيجابية لدى العميل، وعلى التعامل الإيجابي السليم مع المشكلات التي تواجه العميل.

وقد عرف ميلر Miller التوجيه بأنه عملية تقديم المساعدة للأفراد؛ لكي يصلوا إلى فهم أنفسهم واختيار الطريق الصحيح والضروري للحياة، وتعديل السلوك، لغرض الوصول إلى الأهداف الناضجة والذكية والتي تصحح مجرى الحياة، أيضا يمكن تعريف التوجيه بأنه عملية مخططة ومنظمة تهدف إلى مساعدة الشخص لكي يفهم ذاته ويعرف قدراته وينمي إمكانياته ويحل مشكلته؛ ليصل إلى تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني. وهناك من يستخدم الإرشاد والتوجيه بالتبادل أحيانا، إلا أن الإرشاد يشتمل على التوجيه، ويذهب إلى أبعد من ذلك، ليتعامل مع الفرد محاولاً مساعدته في كل أنواع التوافق في الحياة، بمعنى أن الإرشاد أعم وأشمل من التوجيه.

الإرشاد Counseling:

الإرشاد هو تقديم مساعدة مهنية متخصصة من قبل المرشد الذي قد يكون طبيياً أو أخصائياً نفسياً أو اجتماعياً أو معلماً أو مرشداً أكاديمياً أو معلماً تربوية خاصة أو أخصائياً في التأهيل المهني أو كوتش...، لمساعدة العميل أو المسترشد والذي قد يكون (مريضاً أو تلميذاً أو طالباً أو موظفاً أو شخصاً معاقاً أو زوجاً أو زوجة أو العملاء الذين يريدون تحقيق التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين والبيئة المحيطة، وذلك من خلال توفير المعرفة والإدراك والفهم؛ لأسباب سوء التوافق، وتدريب العملاء علي وسائل الإتصال الفعالة، والطرق الناجحة لحل المشكلات...

من تعريفات مفهوم الإرشاد:

- 1- جوستاد Gustad: الإرشاد هو عملية موجهة تعليمياً، تتم في إطار بيئة اجتماعية بين شخصين في أغلب الأحوال، حيث المرشد شخص مهني لديه المعرفة والمهارة في مساعدة المسترشد ليتعلم أكثر عن ذاته، وكيفية تحقيق أهدافه بشكل واقعي، بما يجعله أكثر سعادة وإنتاجاً في المجتمع.
- 2- برامر وشوستروم Brammer & Shostrom: الإرشاد هو عملية مهنية موجهة نحو التخطيط المنطقي وحل المشكلات واتخاذ القرارات والمساندة في مواجهة الضغوط التي تطرأ على الحياة اليومية للأشخاص (العاديين).
- 3- بتروفيزا وهوفمان Pietrofesa & Hoffman: الإرشاد هو عملية مساعدة الأفراد في تحقيق فهم أكثر لأنفسهم وحل مشكلاتهم.
- 4- حامد زهران: الإرشاد هو عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد؛ ليفهم ذاته ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته، وينمي إمكاناته ويحدد مشكلاته ويحلها في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه؛ ليصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه؛ وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً.
- 5- ماجدة سعد وهشام عبد الحميد: الإرشاد هو مهنة مخططة تتضمن مجموعة من

الخدمات التي تشترك في تقديمها العديد من التخصصات العلمية التي تقدم للأفراد؛ حتى يتمكنوا من مواجهة مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والمهنية والتربوية، التي تعوق أداءهم الاجتماعي، وتمنع توافقهم مع مجتمعهم وأنفسهم.

6- على سليمان: الإرشاد هو عملية مساعدة للأفراد على اكتساب أو تنمية المهارات الشخصية - الاجتماعية، وتحسين التوافق لمطالب الحياة المتغيرة، وتعزيز مهارات التعامل بنجاح مع البيئة، واكتساب عديد من قدرات حل المشكلات واتخاذ القرارات.

فى ضوء ما سبق يمكن تعريف الإرشاد بأنه..

العملية التي يساعد فيها أحد الأشخاص شخصاً آخر، لتتفتح قدراته الذاتية الكامنة، ليقوم بأداء متطور، ويتعلم وينجز أكثر، ويزيد من إدراكه بالعناصر التي تحدد الأداء، ويزيد من إحساسه بالمسئولية الذاتية عن أدائه، ويرشد نفسه بنفسه، ويحدد الحواجز النفسية التي تعيق إنجازاته في الأداء.

التحفيز Motivation:

التحفيز هو حصول الأفراد علي الحماس والإقدام والسرور في أعمالهم وإكسابهم الثقة في أنفسهم، بما يدفعهم إلي القيام بالعمل المطلوب منهم علي خير وجه دون شكوي أو تدمير.

وبكلمات مشابهة يعرف نبيل عشوش (2006) التحفيز بأنه: "وصول العاملين في المنظمة إلي حالة الشغف والتلهف والسعادة بأعمالهم، ومحاوله إيصالهم إلي مرحلة القيام بكامل العمل بدون تدمير أو شكوي، وبلوغهم مرحلة الفداء بكل شيء في سبيل مصلحة العمل والمنظمة، كذلك يعرف محمد مرعي (2003) التحفيز بأنه: مجموعة العوامل أو المؤثرات التي تدفع الفرد نحو بذل أكبر الجهود في عمله، والابتعاد عن ارتكاب الأخطاء، في مقابل حصوله على ما يضمن تحقيق رغباته واشباع حاجاته،

وتحقيق مشروعه وتطلعاته التي يسعى لبلوغها خلال عمله، ويستخدم الكوتش عمليات التحفيز لتشجيع العميل علي أداء الأدوار الاجتماعية المطلوبة منه وهو في حالة من القناعة والرضا دون تدمير أو شكوي.

التوازن Balance:

يعرف أحمد البدري (2018) التوازن في الحياة بأنه:

تحقيق التعادل والموازنة بين اللهو والجدية، وبين الحياة والعمل، وبين الحياة الشخصية والحياة الاجتماعية، ومثال علي عدم التوان وجود نسبة كبيرة من الشباب في الوقت الحالي يمضون أوقاتهم في تصفح مواقع التواصل الاجتماعي (مثل: الفيس بوك، والواتس آب، وتويتر وغيره) أو الذهاب إلي المولات والأسواق وغيره...

ويمكن تعريف التوازن في شكل مجموعة نقاط محددة كالتالي:

- 1- الاعتدال والوسطية.
- 2- التعادل بين طرفين.
- 3- عدم التطرف والغلو والتشدد في الأمور.
- 4- إعطاء كل شيء حقه من غير زيادة ولا نقص.
- 5- النظرة المعتدلة للأمور بين أطراف متناقضة....
- 6- ترتيب وتنسيق العناصر والأشياء بشكل مناسب ومتناسق.

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ

وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا ﴾ [البقرة: 143]

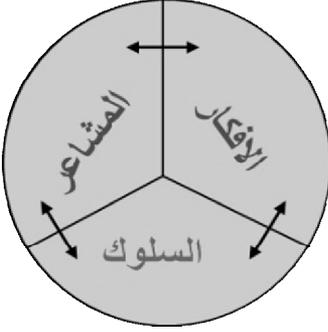
وقال تعالى: ﴿ وَأَبْغِ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الْدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسِكْ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴾

[القصص: 77]

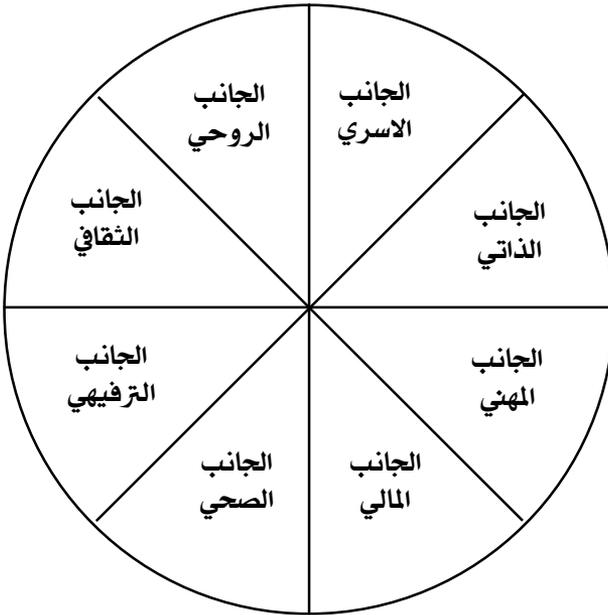
وكان ﷺ حينما يرى من بعض أصحابه إفراطاً في التعبد، والصيام، والقيام على حساب الجسم والأهل والعمل يقول له:

(إن لبدنك عليك حقاً وإن لزوجك عليك حقاً وإن لزورك - أي ضيوفك - عليك حقاً فأعط كل ذي حق حقه)... صدق رسول الله ﷺ..



ويمكن تقسيم التوازن إلى توازن داخلي وتوازن زماني وتوازن مكاني، فالتوازن الداخلي يتمثل في وجود اعتدال وعدم وجود تناقض بين كل من: الأفكار والمشاعر والسلوك، لأن هذه المكونات تعد نموذجاً للتأثير التبادلي، حيث يؤثر كل عنصر منها على باقي العناصر، فلو فكر الإنسان بتجربة إيجابية،

سوف ينعكس ذلك على مشاعره وسلوكه، والعكس صحيح في باقي العناصر، فالإنسان يستطيع بمشيئة الله أن يغير شعوره السلبي إلى إيجابي بتغيير واحد من هذه العناصر لإعادة التوازن الداخلي لديه.



أما التوازن الزماني فيقصد به عدم تجني أي من مكونات الزمن (الماضي والحاضر والمستقبل) علي الآخر، فعلي سبيل المثال لا يجب أن يعيش العميل علي خبرات الماضي، سواء كانت مفرحة أو محزنة، ولا يجب أن لا يستفيد من تجارب الماضي، ولا يجب أن يهتم فقط

بالحاضر، دون الاهتمام بالتخطيط للمستقبل، ولا يجب أن يحلم بالمستقبل والعيش فيه علي حساب الحاضر، فلا يجتهد ولا يعمل علي أمل أن الأمور ستكون جميلة في المستقبل.

أما التوازن المكاني فيقصد به تحقيق التوازن بين مختلف جوانب الحياة لدي الشخص أو العميل؛ حتي لا يتم الاهتمام بجانب علي حساب جانب آخر، وهذه الجوانب يمكن تحديدها في الآتي: الجانب الروحي، والجانب النفسي أو الذاتي والجانب العقلي والجانب الجسمي أو الصحي والجانب والأسري والجانب، الاجتماعي، والجانب التعليمي، والجانب الثقافي، والجانب المهني، والجانب المالي.

وفي ضوء ما سبق... علي الكوتش مساعدة العميل في:

- التصرف بتوازن في حياته.
- التعود علي النظرة المتوازنة في كل شيء.
- توخي التوازن في السلوك والمواقف والاتجاهات والأقوال.
- مراعاة التوازن بين أهدافه، فلا يطغى بعضها علي بعض.
- مراعاة التوازن بين واجباته، فلا يضخم جانب علي الآخر، إلا إذا كان فيه تقديم الأولويات.
- الموازنة بين مصالحه ومصالح الآخرين.
- الموازنة بين العقل والعاطفة.
- الموازنة بين حاجاته الروحية وحاجاته العقلية وحاجاته الجسدية...
- الموازنة بين الجد في الدراسة أو في العمل واللهو.
- الموازنة بين الدنيا والآخرة.

التمكين:

يعرف لغوياً بأنه: "مصدر الفعل مَكَّنَ" وتشير مادة (م ك ن) في المعجم إلى علو

المكانة، ومن ذلك مكن فلان عند الناس، أي عظم عندهم، وتشير كلمة التمكين إلى التقوية أو التعزيز أو التدعيم (المعجم الوسيط: 1983، ص 917؛ أحمد زكي: 1982).

هناك تعريفات عديدة لمفهوم التمكين، يمكن عرض بعضها كالتالي:

1- التمكين هو تعزيز القوة الشخصية والاجتماعية والسياسية للأفراد؛ لیتمکنوا من اتخاذ إجراءات لتحسن حياتهم (Stephen Anderson, Martha & et.al: 1994، p.78).

2- التمكين هو القدرة على الفعل وصنع الظروف ومقاومة الضغوط وصولاً إلى تحقيق الذات (الاستقلال وعدم الاعتماد على الآخرين) (محمود عودة: 1996، ص 39).

3- التمكين هو عملية تؤدي بالأفراد إلى الحصول على الاستقلال الذاتي، والوصول إلى الثقة بالنفس من خلال الشعور الواعي بالقوة الذاتية والقدرة على اتخاذ القرارات والاختيار من بدائل في إطار من المسؤولية.

4- التمكين هو الطريقة التي بواسطتها يتم مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات أن تتحكم في ظروفها، وإنجاز أهدافها، وتكون قادرة على العمل لمساعدة نفسها وغيرها على زيادة مستوى معيشتها، بالتركيز على نقاط القوة للسيطرة على الموارد بزيادة المشاركة في الأعمال المجتمعية (أحمد شفيق: 2000، 362).

5- التمكين: هو عملية مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية لزيادة قوتهم الشخصية ومع الآخرين وقوتهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وزيادة تأثيرهم تجاه تحسين ظروفهم (Robert Barker: 2003، p.153).

6- التمكين هو توسيع خيارات الفئة المستهدفة (مثل: الشباب أو المرأة علي سبيل المثال) وتمليكهم عناصر القوة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والمعرفية وتمكينهم من التأثير في العملية التنموية (كمال نجيب: 2005، ص 13).

يستخدم الكوتش عملية التمكين لبناء وتنمية وتدعيم وتعزيز قدرات العملاء،

ومنح القوة والسلطة لهم؛ ليشاركوا بالقول والعمل في تشكيل حياتهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، فالتمكين عملية تصاعديّة تبدأ بتوفير المعلومات، وتقديم المشورة، ثم استشارة وتشجيع المشاركة، وتوفير فرص حقيقية للتفويض، وتنمية القدرات وبناء العلاقات.

وللتمكين أنواع عديدة، مثل: التمكين الاجتماعي، والاقتصادي، والتعليمي، والسياسي كلها مرتبطة ومتداخلة معاً، وتحقيق واحدة منها يساهم في تحقيق الأنواع الأخرى، ولقد حدد كل من تيتي وسنغ (Titi & Singh) (1995) بعض مؤشرات التمكين كالتالي:

- الإعتداع على الذات
- الاستقلالية في صنع القرارات
- الحصول على المعرفة
- إكتساب المهارات
- تعلم استراتيجيات حل المشكلات
- المشاركة في عمليات صنع القرارات.

وهناك من حدد هذه المؤشرات في البنود التالية:

- إعطاء المعلومات
- تقديم المشورة
- إستشارة وتشجيع المشاركة
- توفير فرص حقيقية للتفويض
- تنمية القدرات
- بناء العلاقات (عطية حسين: 2003)

إدارة الذات:

هناك محاور عديدة لإدارة الذات بالشكل المتميز، منها:

- قبول الذات.
- معرفة / إدراك الذات.
- الثقة بالذات.
- تكوين صورة إيجابية عن نفسك / الذات
- تحسين الصورة الذاتية.
- تقديم الذات بطريقة إيجابية.
- التلون لتكوين انطباع حسن لدى الغير.
- إدارة العواطف / المشاعر.
- القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي والانفعال.
- حفز الذات.
- تنمية الذات.
- إدارة الوقت.

وفيما يلي شرح لهذه المحاور:

قبول الذات:

تشرح ممدوحه محمد سلامة هذا المحور كالتالي: يشعر كل شخص طبيعي بدرجة أكبر أو أقل بتقديره لذاته وشعوره بالقيمة الذاتية وقبوله لها، وعادة ما يشعر بالارتياح لوجوده مع غيره، كما يسلك بتلقائية ودون تصنع في المواقف الاجتماعية مع شعوره بأنه غير مجبر على إخضاع رأيه لرأي الآخرين، وعادة يكون الشعور بالاغتراب عن الذات وعدم قبول الفرد لذاته وشعوره بعدم قبول الآخرين له وعدم قبوله هو لهم مؤشرات لا يمكن تجاهلها كأعراض للاضطراب.

معرفة / إدراك الذات:

الإدراك بصفة عامة هو عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة العقل تمهيداً لترجمتها إلى معاني ومفاهيم تساعد في اختيار رد الفعل أو السلوك المناسب، وإدراك الذات Self Awareness or Perception أو المعرفة بالذات يقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع.

ويعرف أنج تن زيت إدراك الذات بأنه أن ترى نفسك كما يراك الآخرون، ويفضل دانيال جولمان Danial Goleman مصطلح الوعي بالذات، بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان، وبهذا الوعي التأملي للنفس، يقوم العقل بملاحظة ودراسة الخبرة نفسها بما فيها من إنفعالات.

ورغم أنه قل أن يوجد من يفهم تماماً نفسه ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك، أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر، إلا أن الشخص الطبيعي عادة ما يكون واعياً بدوافعه وانفعالاته أكثر من أي شخص مضطرب.

وهذه الأسئلة يمكن أن تساعد الشخص على معرفة ذاته:

- ما الذي يملكه من حواس ودرجة كفاءتها؟
- ما الذي يملكه من مشاعر سواء كانت إيجابية أو سلبية؟
- ما الذي يملكه من خبرات سواء في العمل أو في الحياة؟
- ما الذي يملكه من مهارات سواء مهارات فكرية أو فنية أو إنسانية أو قيادية أو إدارية.. ودرجة إجادته لها؟
- ما الذي يملكه من أهداف ومدى توافر مقومات / صفات الأهداف الجيدة بها؟
- ما الذي يملكه من دوافع سواء كانت دوافع غريزية، كالرغبة في الأكل والمشرب والتكاثر أو دوافع نفسية أو اجتماعية؟

ويحدد هندري ويزنجر Hendrei Weisinger في كتابه "الذكاء العاطفي في

العمل " بعض أدوات للارتقاء بمستوى معرفة أو إدراك الذات كالتالي:

- اختبار موضوعية تقييم الإنسان لنفسه وللآخرين وللظروف التي تواجهه.
- معرفة الإنسان لحواسه لأنها المسئولة عن إمداده بالمعلومات عن العالم المحيط به.
- معرفة الإنسان بحقيقة مشاعره وعدم تجاهلها أو إنكارها أو إخفائها.
- معرفة الإنسان بحقيقة نواياه والأنماط السلوكية التي تسيطر على ردود أفعاله تحت مختلف الظروف والمواقف.

أهمية إدراك الذات:

حددت كاتي هيسك Kate Hesk أهمية إدراك الذات في أن هذه العملية أو الخطوة تساهم في تحقيق إدراك الآخرين وإدارة الذات بشكل افضل، وهذا بدوره يساهم في تحسين مهارات القيادة لدى الإنسان.. انظر الشكل التالي:



شكل رقم (8-1): أهمية إدراك الذات

نافذة جوهاري:

في عام 1955 وضع كل من جوزيف لوفت وهاري إنجهام Joseph & Harry - وهم من علماء علم النفس - أداة للإدراك النفسي والوعي الذاتي، ووظيفتها مساعدة الفرد على تكوين فهم أفضل للذات ولعملية التواصل مع الآخرين وكيفية بناء العلاقات الإيجابية مع من نري، وأطلقا على هذا النموذج اسم نافذة جوهاري وهو المقطع الأول لاسم صاحبيه. فهذه الأداة التحليلية المبسطة تساهم في تحقيق مزيد من الفهم للذات البشرية، وهي تمثل أسلوباً لتحليل العلاقات المتداخلة بين الفرد والناس (الآخرون)، والتي يمكن تقديمها في الشكل التالي:

أنا



شكل رقم (8-2): أسلوب تحليل العلاقات المتداخلة بين الفرد والناس

نافذة جوهاري في فهم الذات

- المنطقة الأولى: هي منطقة النشاط الحر أو المنطقة الواضحة، حيث يوجد بها الأشياء التي تعرفها عن نفسك، وفي الوقت نفسه يعرفها عنك الآخرون.
- المنطقة الثانية: هي منطقة القناع أو المنطقة الخفية، حيث يوجد بها الأشياء التي تعرفها عن نفسك، ولا يعرف الآخرون شئ عنها.
- المنطقة الثالثة: هي المنطقة العمياء، حيث يوجد بها الأشياء التي لا تعرفها عن نفسك، بينما يعرف الآخرون شئ عنها.
- المنطقة الرابعة: هي المنطقة المجهولة أو المظلمة، حيث يوجد بها الأشياء التي لا تعرفها عن نفسك، وفي الوقت نفسه لا يعرف الآخرون شئ عنها.

والقاعدة هنا: هو أن يحاول الإنسان زيادة مساحة منطقة النشاط الحر، لأن ذلك يسهل عملية الاتصال المتبادل مع الآخرين، ويساعد في تحقيق أهداف الاتصال، وفي المقابل عليه أن تقلل مساحة المناطق الأخرى (القناع والعمياء والمجهولة) لما لهم من دور في سوء إدراك الذات، والفهم الخاطئ لها، ومشكلات في عميلة الاتصال مع الآخرين.

التقييم الذاتي Self Appraisal:

يشير إلى قيام الشخص بتحديد مناطق القوة والضعف في نفسه، بمعنى أن الشخص يرصد الجوانب الإيجابية والسلبية لديه، وبلا شك فإن الشخص عندما يهتم بهذه العملية، فهو لديه الرغبة في أن يصلح من نفسه، فيحرص على استمرار مناطق القوة والجوانب الإيجابية لديه، ويزيد منها، ويعمل على إصلاح وتقليل مناطق الضعف والجوانب السلبية لديه، والشخص الذي يقوم بذلك يرفع شعار "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا".

إن الشخص الذي يراجع نفسه ويبذل الجهد لتطويرها هو شخص شجاع مع

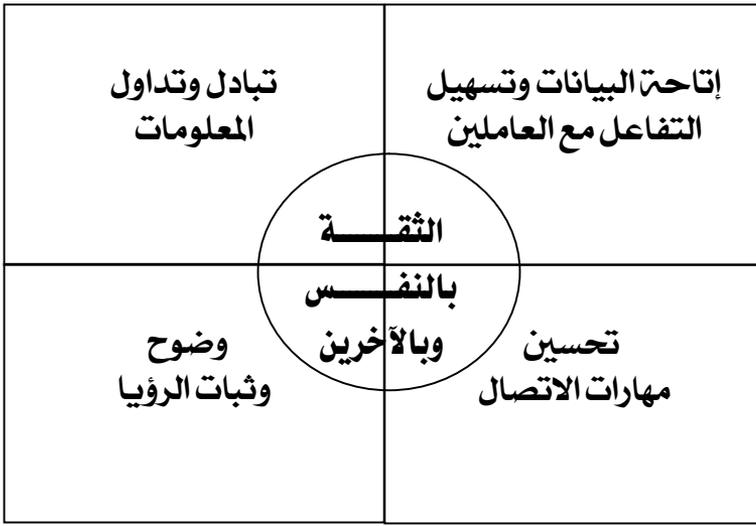
نفسه، ولديه الرغبة والإرادة لتطوير نفسه وتنمية قدراته ومعارفه، وقد جعل الله فينا ميزة الإدراك الذاتي لما يَخْتَلِج في صدورنا وعقولنا، وخصنا عز وجل بذلك من بين المخلوقات الأخرى، قال الله تعالى: ﴿بَلِ الْإِنْسَانُ عَلَىٰ نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ ۗ ﴿١٤﴾ وَلَوْ أَلْقَىٰ مَعَاذِيرَهُ﴾ [القيامة: 14-15].

وإدراكك لذاتك يوصلك إلى معرفة نظرتك لذاتك هل هي سلبية أم إيجابية؟ فإذا كانت نظرتك سلبية عن ذاتك، فإنك ترى نفسك سيء وفاشل ولا تستطيع عمل شيء نافع، أما إذا كانت نظراتك إيجابية عن ذاتك، فإنك ترى نفسك ممتاز وناجح وقادر على عمل أشياء كثيرة نافعة، فأبى نظرة تود أن تحملها عن ذاتك!!

الثقة بالذات Self Efficacy:

الثقة Trust في النفس تعني الإحساس والشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة بالمستوى المطلوب، وهي من مقومات النجاح في الحياة، والحافز الذي يدفع الإنسان لتحقيق النتائج المنشودة، وعندما تقل الثقة في النفس لدى الإنسان نجده متردداً وغير شجاع ويعاني الخوف، وعندما تزداد يتحول إلى شخص متكبر ومغرور، ومن النوع الذي يجب السيطرة على الآخرين، وعندما لا يثق الإنسان في نفسه، فغالباً لا يثق في الآخرين، ففارق الشئ لا يعطيه.

ويشير كل من روبرت روزين Robert Rosen وبول برون Poul Brown في كتابهما عن "قيادة الناس" إلى أن الثقة بالنفس والثقة في الآخرين أحد المبادئ الثمانية المهمة للقيادة الناجحة، وحتى يمكن تطبيق هذا المبدأ، لابد من تحقيق العوامل التالية الموضحة في الشكل التالي:



شكل رقم (8-3): عوامل بناء الثقة بالنفس وبالآخرين

يقدم أكرم رضا في كتابه "إدارة الذات" بعض مولدات الثقة في النفس كالتالي:

- الإقدام والمبادرة والمحاولة.
- العمل المباشر للمهمات.
- تحويل الطاقات إلى قدرات.
- قبول النفس وتطويرها.
- اتخاذ النماذج القدوة.
- النظر إلى النجاحات السابقة.

ويمكن إضافة أهم مولد للثقة في النفس ألا وهو الإيمان بالله عز وجل. حيث أن الإيمان بالله من أقوى العناصر التي تمد الإنسان بالطاقة ليكون واثقاً من نفسه، وتساعده على تصويب مشاعره واتجاهاته وسلوكياته.

ويقول Samuel Cypert في كتابه عن "قوة تقدير الذات" أن للثقة بالنفس أثر

عجيب يجعل النجاح يأتي إليك بسهولة، ومبادئ الثقة يمكن تعلمها بسهولة وإليك بعض منها:

- 1- اختلط.. بالأشخاص الإيجابيين، ولا تسعى وراء من هو أقل من مستواك؛ بل صادق من يمكنه تحقيق أهدافك ويؤمن بقدراتك.
- 2- ضع.. قائمة بالإيجابيات والسلبيات، ثم صنّف الأسباب المؤيدة والمعارضة لك، فإن هذا يوضح لك الأمور ويدلك على الطريق السليم.
- 3- تعلم.. من التجربة وراجع سلوكياتك يومياً وهي ما زالت حاضرة في ذهنك، وقم بتحليلها وحدد ما المطلوب تغييره منها.
- 4- خصص.. وقتاً للتفكير، وأذهب لمكان هادئ وفكر في أهدافك وما المطلوب لتحقيقها.
- 5- أجبر.. نفسك على التفكير في الإيجابيات وأطرد الأفكار السلبية.
- 6- تعاطف.. مع الآخرين بأن تفهم وجهات نظرهم.
- 7- أبدأ.. بالحوار مع الآخرين وكن كريماً في المجاملة.
- 8- تجنب.. مواقف الضغوط.
- 9- أبدأ.. يومك بإيجابية ولا تبدأه في التفكير في المشكلات.
- 10- أعط.. نفسك فترات راحة وخاصة عندما يزعجك بعض الناس أو المواقف ابتعد بسرعة.
- 11- كن.. واقعياً بأن تحدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها.
- 12- تحمل.. المخاطرة المدروسة، لأنك بدون انتهاز الفرص لن تحقق شيئاً له قيمة.
- 13- تعلم.. أشياء جديدة، فالإنسان يموت إذا لم يتعلم.
- 14- فكر.. قبل أن تتكلم حتى لا تندم.
- 15- اعتن.. بصحتك ومارس الرياضة واهتم بمظهرك وافعل باستمرار شيء لمصلحة الآخرين دون أن تتوقع مقابل لذلك.

إن عقل الإنسان يشبه الحاسب الآلي الخارق؛ بل إنه أكثر فاعلية وقوة، فنحن نحصل من كليهما على ما ندخله إليهما، وبالتالي إذا سمحت لعقلك أن تسيطر عليه الأفكار السلبية والخوف من الفشل ومقاومة التغيير، فإن معظم دوافعك ستكون سلبية، والعكس صحيح، إذا قمت بإدخال ورعاية الأفكار الإيجابية، فسوف تكون كل تصرفاتك إيجابية، والحكم على درجة الثقة بالنفس يتضمن ثلاثة عناصر كما يوضحها كل من جرينبرج وبارون Greenberg & Baron في الآتي:

- 1- الحجم: أي مقدار أو مستوى اعتقاد الفرد في قدرته على أداء العمل.
- 2- القوة: أي درجة الثقة في أنه من الممكن أن يؤدي العمل بهذا القدر والمستوى.
- 3- العمومية: أي مدى إمتداد الثقة بالنفس إلى مواقف أو أعمال أخرى.

عندما نفكر في الثقة في النفس في ضوء أي عمل مطلوب فقد لا نجد لها بذاتها أحد خصائص الشخصية، ذلك لأن الناس يستطيعون فيما يبدو الحصول على الحوافز، والتعليم والاستراتيجيات المطلوبة للسيطرة على الأحداث المؤثرة على حياتهم، وهذا يعني أن الثقة بالنفس متغيرة، ولكن تعميمنا السابق بخصوص الثقة بالنفس يوحي بأنها ثابتة مع مرور الزمن، وبالتالي فمن الممكن النظر إليها على أنها أحد سمات الشخصية، وهناك عاملان يساهمان في تشكيل ثقة الفرد بنفسه وهما:

- الأول: الخبرة المباشرة أو المعلومات المرتدة عن أداء الفرد لأعمال مشابهة.
- الثاني: ملاحظة الآخرين الذي يؤديون تلك الأعمال.

واعتماداً على المعلومات التي يحصل عليها الفرد من هذه المصادر، فإنه يستطيع الوصول إلى خلاصة مبدئية عن المهارات والقدرات المطلوبة للعمل، وعن العوامل والظروف الأخرى المؤثرة في الأداء، وهذه الخلاصة تشكل اعتقاده بخصوص الثقة بالنفس، ولهذا الاعتقاد بدوره تأثير على بعض التطبيقات في السلوك التنظيمي. فالأفراد الذين لديهم اعتقاد قوي بخصوص الثقة بالنفس (أي: الذين يعتقدون أن بإمكانهم القيام بذلك العمل) غالباً ما يكون النجاح حليفهم، في الواقع أو على الأقل

سيكون أداؤهم أفضل من أولئك الذين يتشككون في قدراتهم على أداء العمل بكفاءة. وبالإضافة إلى ما سبق فإنه حينما يشعر الإنسان بالتفاؤل بخصوص قدرته على النجاح، فإنه سيبدل قصارى جهده ويصر على النجاح مهما واجهه من عقبات، أما إذا كان الفرد متشككاً بخصوص قدرته على النجاح، فإنه سيكون محبطاً وخائر العزيمة، ولا عجب في أن الأفراد ذوي الثقة العالية في أنفسهم أكثر سعادة في العمل بل وفي حياتهم الخاصة أيضاً.

استقصاء... هل تثق في نفسك؟

إذا أردت أن تعرف درجة ثقتك في نفسك، يرجى الإجابة عن الاستقصاء الآتي:

الاستقصاء

- 1- هل تهتم بتنمية وتطوير قدراتك ومهاراتك في العمل؟
 نعم أحياناً لا
- 2- هل تخطط للأهداف التي تريد تحقيقها؟
 نعم أحياناً لا
- 3- إذا عرض موضوع للمناقشة، هل تبدي رأيك الخاص حول هذا الموضوع؟
 نعم أحياناً لا
- 4- تواجه مشكلة ما، هل تفكر فيها بطريقة واقعية وموضوعية؟
 نعم أحياناً لا
- 5- إذا عرض عليك منصب يتطلب مسؤوليات كبيرة، هل توافق على شغله؟
 نعم أحياناً لا
- 6- إذا طلب منك إلقاء خطبة في أحد الاجتماعات أو الحفلات هل توافق؟
 نعم أحياناً لا

- 7- هل تحاول أن تطور العمل في القسم أو الإدارة التي تعمل فيها ؟
 نعم أحياناً لا
- 8- هل تثق في الآخرين في كثير من المواقف ؟
 نعم أحياناً لا
- 9- إذا انتقدك أحد الأشخاص من دون موضوعية هل تدافع عن نفسك ؟
 نعم أحياناً لا
- 10- لديك وجهة نظر أو رأي، أنت مقتنع تماماً بصحته، وهذا الرأي مخالف لرأي رئيسك. هل تعرضه عليه ؟
 نعم أحياناً لا
- 11- هل يصفك رئيسك في العمل بالبراعة والكفاءة ؟
 نعم أحياناً لا
- 12- هل تعاني من الخوف والتردد عند القيام بالأعمال الجديدة أو غير المعتادة ؟
 نعم أحياناً لا
- 13- هل لقبك بعض الناس بأنك مغرور ؟
 نعم أحياناً لا

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ "نعم" ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ "أحياناً" عن الأسئلة من 1 إلى 11
- 2- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ "لا" ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ "أحياناً" عن السؤالين 12 و13
- 3- أجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 18 درجة فأكثر، فأنت شخص يثق في نفسه بدرجة كبيرة ننصحك بالاستمرار في ذلك، وإن كنا نحذرك بوجود أن تراقب نفسك حتى لا تقع في حفرة الغرور.
- 2- إذا حصلت على 9 إلى 17 درجات، فأنت تثق في نفسك بدرجة متوسطة. المطلوب منك أن تزيد معدل ثقتك في قدراتك ومهاراتك، وأن تقلل نسبة الخوف والتردد لديك، من خلال حسن التقدير والتفكير الموضوعي والواقعي مع الجرأة والشجاعة المحسوبة.
- 3- إذا حصلت على 8 درجات فأقل، فأنت شخص لا يثق في نفسه. شخص حريص جداً، ويتضح ذلك من خلال خوفه وتردده وبطئه عند القيام بأي عمل أو اتخاذ أي قرار.

تكوين صورة إيجابية عن نفسك/الذات:

قدم Samuel Cypert في كتابه قوة تقدير الذات The Power of Self Esteem

سبعة خطوات تساعدك على تكوين صورة إيجابية عن نفسك، هي كالتالي:

- 1- قيم ذاتك وتقبلها: راجع نقاط قوتك وضعفك. حدد ما الذي تحبه ولا تحبه عن نفسك وخذ عهداً بأن تغير الأشياء التي لا تحبها.
- 2- راجع قيمك ومبادئك: هل لديك قيم ومبادئ تعيش عليها أم تسيطر عليك قيم ومبادئ الآخرين.
- 3- أدخل المغامرة بحساب: فكر بوعي في البدائل التي أمامك للتغيير حتى تختار أقلها مخاطرة ولا تخشى بعد ذلك تجربة شيء جديد.
- 4- تعلم من الفشل: أخطئك ليست خالدة للأبد.. تعلم منها وانتقل إلى تحدٍ آخر ومجرد المحاولة سوف تزيد من قوتك ونجاحك في المرة التالية.

- 5- عش في المستقبل: لا تدفن نفسك في الماضي بتذكر التجارب الفاشلة بل تطلع باستمرار لما ستقدمه لنفسك في المستقبل.
- 6- اختر التعامل مع المؤثرات الإيجابية: لا تبدد وقتك مع الذين يقللون من شأنك. تعامل مع كل ما يزيد من إيجابيتك.
- 7- لا تقبل إلا الاحترام من الآخرين: إذا لم تعجبك الطريقة التي يتعامل بها الآخرون معك أخبرهم بذلك وأنت تتوقع منهم نفس معاملتك لهم وأعلم أن الاحترام لا يمنح بدون مقابل وأن له ثمناً.

تحسين الصورة الذاتية:

- هناك أساليب عديدة لتحسين الصورة الذاتية، مثل:
- معاملة الآخرين معاملة حسنة وطيبة.
- الإنصات الجيد للآخرين وعدم السرعة في الحكم عليهم.
- الالتزام الشخصي بالسلوك المناسب والإيجابي.
- الحرص على خدمة الآخرين.
- مراجعة الذات بشكل مستمر وموضوعي وإصلاح العيوب بها.

تقديم الذات بطريقة إيجابية:

- لتقديم الذات بطريقة إيجابية يجب مراعاة اعتبارات، مثل:
- الحديث الشيق والجذاب والمناسب مع الآخرين.
- الابتسامة عند مقابلة الآخرين في الوقت المناسب.
- الاهتمام بمشكلات المجتمع والمساهمة في حلها.
- أن يكون الإنسان قدوة ونموذج للآخرين يحتذى به.
- احترام الآخرين وتقدير مشاعرهم.

التلون لتكوين انطباع حسن لدى الغير:

يشرح هذا المحور كل من جرينبرج وبارون Greeberg & Baron كالتالي: لو تصورت أنك رئيس لأحد الأقسام في منظمة معينة، فهل يختلف سلوكك في التعامل مع رئيسك عن سلوكك في التعامل مع المرؤوسين؟

لا شك أن الإجابة ستختلف من شخص لآخر، فبعض الناس لديهم استعداد لتعديل سلوكهم للتكيف مع الموقف الذي يواجهه، ويحاول ترك أفضل انطباع ممكن عنه لدى الآخرين، وعلى ذلك فهو يطبق نمطاً من السلوك عند تعامله مع المرؤوسين، ونمطاً آخر أكثر احتراماً في تعامله مع رؤسائه، وعلى النقيض هناك بعض الأشخاص الذين يتصرفون بنفس الطريقة مع مختلف الأشخاص، وخاصة الميل لتغيير السلوك ليتلاءم مع الموقف وهو أحد خصائص الشخصية والتي تسمى Self-monitoring (التلون)، ويؤثر هذا الميل في العديد من النواحي التنظيمية مثل: أداء العمل، والنجاح الوظيفي والعلاقات بالآخرين.

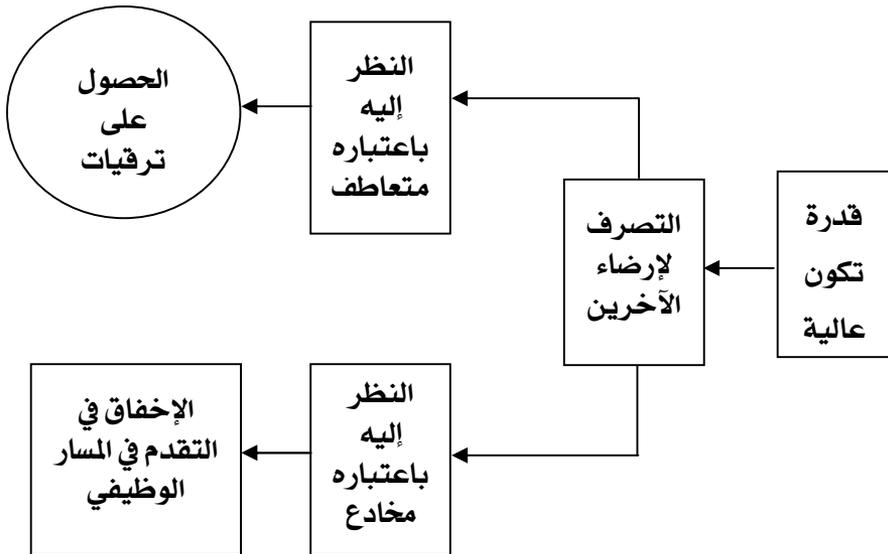
أولاً: أثر التلون على أداء العمل Self-Monitoring and work performance

إن اختلاف الناس في هذه الخاصية يؤثر على مستوى أدائهم في بعض نوعيات العمل، فالأشخاص الذين ترتفع لديهم تلك الخاصية أفضل ممن تنخفض لديهم تلك الخاصية في الأعمال التي تتطلب الاتصال والتفاعل مع مجموعات تعمل في أنشطة متباينة والتي يطلق عليها: Boundary-Spanning activities، فمثلاً رئيس القسم في كلية من الكليات الجامعية مطلوب منه الاتصال والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس من ناحية، وإدارة الكلية من ناحية أخرى، فهو همزة الوصل بين المجموعتين، وهو في الوقت نفسه عضو فيهما، ومطلوب من "همزة الوصل" أن يكيف تصرفاته مع معايير وتوقعات كل مجموعة، وعلى ذلك فإذا كانت قدرته على تكيف سلوكه عالية، فإنه يكون مؤهلاً للتفاعل بين المجموعتين، ويتوقع له النجاح، أما إذا كانت قدرته على التكيف منخفضة، فإنه لا يكون مؤهلاً للقيام بدور همزة الوصل.

ثانياً: أثر القدرة في التلون على العلاقات الشخصية:

Intrapersonal Relationships: The Liability of Self-Monitoring

إن خاصية التلون مع المواقف لا تخلو من بعض العيوب خاصة بالنسبة لموضوع العلاقات الاجتماعية، فالأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على التلون مع الظروف ينظر لهم البعض على أنهم متلونين كالخرباء ومتقلبين اجتماعياً، ومن ثم فإن علاقتهم بالغير تكون ضعيفة وغير مستقرة، بالإضافة إلى ذلك فإن هؤلاء الأفراد بسبب التقلب في سلوكهم يبحثون عن أصدقاء في كل موقف، بعكس الأشخاص الذين تنخفض لديهم القدرة على تكييف سلوكهم، فإن أصدقاءهم يبقون كما هم، ومن ثم فإن علاقاتهم قد تكون أقل ولكنها أعمق، وللوقوف على الجوانب السلبية والإيجابية لقوة خاصية التلون والشكل التالي يوضح الجوانب الإيجابية والسلبية لخاصية التلون:



شكل رقم (4-8): الجوانب الإيجابية والسلبية لخاصية التلون

ثالثاً: أثر القدرة في التلون على المسار الوظيفي

Self-Monitoring and career Success

تؤثر القدرة على التلون لترك انطباع حسن لدى الغير على مدى نجاح الفرد في مساره الوظيفي، فالأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على تكيف السلوك، تكون فرصتهم للحصول على الترقيات أكبر بالمقارنة مع من هم أقل قدرة، خاصة إذا كانت الترقية تتضمن الانتقال من شركة لأخرى، ويرجع ذلك إلى رغبتهم العالية في تكيف سلوكهم مع المواقف، والتصرف بطريقة ترضي الآخرين، مما يترك انطباعاً حسناً عنهم، ويتيح لهم الفرصة للفوز بالترقيات والنجاح في المسار الوظيفي، وهناك سببا آخر لنجاح الأفراد الذين لديهم قدرة عالية على تكيف سلوكهم على المواقف، وهو قدرتهم العالية على كسب الآخرين في صفوفهم بالسير في ركبهم (Walk in their shoes) ورؤية العالم بعيونهم.

إدارة العواطف Managing Emotions:

بعد التزود بالمعلومات الخاصة عن الذات من خلال الإدراك الفعال لها، يصبح من السهل على الإنسان استخدام هذه المعلومات في ضبط حركة عواطفه وإدارتها بالشكل الذي يجعل محصلة تفاعله مع العالم المحيط به إيجابياً ونافعاً، فالمشاعر Feelings عامل أساسي للعلاقات الإنسانية، ولا أحد إلى اليوم يزعم أنه يدرك بشكل دقيق وواضح أين موضع المشاعر والأحاسيس الإنسانية، وهو ما يعبر عن موضعه القرآن الكريم بالفؤاد، قال تعالى: ﴿وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ [الإسراء: 36]

فمن أعظم نعم الله علينا بعد العقل والإيمان الأحاسيس والمشاعر، وهى تدخل في تركيب العقل والإيمان معاً، ويفرق جيرالد جرينبرج وروبرت بارون Robert Baron & Jerald Greenberg بين الحالة المزاجية وسهات الشخصية فيما يتعلق بموضوع المشاعر كالتالي:

تتميز الحالة المزاجية للناس بالتقلب السريع وعلى نطاق واسع خلال اليوم، فالإنسان قد تصله رسالة بها أخبار السارة، فيصبح مبتهجاً ومسروراً، وقد يحدث بعد دقائق مناقشة حادة بينه وبين أحد زملائه في العمل فيتحول إلى الغضب والاكنتاب، هذه المشاعر المؤقتة يُطلق عليها: الحالة المزاجية Mood state، وإلى جانب هذه التغيرات السريعة والمؤقتة في مشاعر الفرد هناك السمة الشخصية للإنسان والتي تتميز بالاستقرار النسبي، فهناك شخص نجده غالباً مبتهجاً وتظهر عليه علامات السرور في معظم الأوقات، وشخص آخر نجده في معظم الأحوال مهموماً ومقهوراً وتبدو عليه علامات الكآبة والحزن.

ويمكن القول... إن مشاعر الفرد تركز على ناحيتين الأولى هي الحالة المزاجية المؤقتة، والثانية هي سمات الشخصية Traits وتتفاعل هاتان الناحيتان معاً في جعل مشاعر الفرد إيجابية أو سلبية تجاه الناس والأشياء، وبالطبع فإنه من المتوقع أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية، سيكون لديهم إحساس عال بالسعادة، وستكون نظرتهم للأشخاص والأحداث نظرة إيجابية، وستكون عواطفهم إيجابية بوجه عام، أما هؤلاء الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من المشاعر السلبية، ستكون نظرتهم سلبية لأنفسهم وللآخرين، ويفسرون الأحداث والمواقف من منظور سلبي، وستكون عواطفهم سلبية بوجه عام.

يقول أرسطو في كتابه عن الأخلاق Ethics: أن يغضب الإنسان فهذا أمر عادي وسهل، ولكن أن يغضب من الفرد المناسب وفي الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب فليس هذا بالأمر السهل.

ولكن... هل لتلك المشاعر الإيجابية أو السلبية تأثير في العمل؟

أكدت بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين تلك المشاعر ومستوى الأداء، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية أفضل أداءً من زملائهم ذوي المشاعر السلبية العالية، ولم تؤكد الدراسات أن نوعية المشاعر تؤثر في مستوى الأداء

الفردى فقط؛ بل تؤثر أيضاً في مستوى أداء فريق العمل. يقول جيمس لوير James E. Loehr: أن العواطف تحرك كل شىء في حياتنا، من القرارات الشخصية السريعة إلى القرارات الاستراتيجية والمصيرية، ومن أمثلة ذلك في بيئة العمل:

- أهم ما في خدمة العميل هو المشاعر، وبصرف النظر عما تفعله لإسعاده، فلن يحسب لك إلا ما تتركه من إنفعالات وأحاسيس في داخله.
- لم يتأثر سوق الأوراق المالية بالأحداث العالمية قدر تأثره بطريقة استجابة الناس عاطفياً لتلك الأحداث.
- لا يأتي النجاح من جودة منتجاتك، لأن الارتباط العاطفي لعملائك بمنتجاتك أهم من الجودة.
- أفضل رجال المبيعات في شركتك هم أكثرهم حنكة في الارتباط بالعملاء واستمالتهم عاطفياً تجاه منتجاتك.

إدارة العواطف تساعد الإنسان على التفكير الموضوعي، الذي يساعده على حل المشكلات المواقبة لحركة تفاعله مع نفسه والآخرين، ومع البيئة الحاضنة لهذا التفاعل، لأنه بدون حل هذه المشكلات يظل الموقف ضاعطاً على مشاعر الإنسان، فيبدأ بإدارة ضغوطه بدلاً من إدارة عواطفه ومستقبله لأن إدارة الإنسان لعواطفه تساوي إدارته لمستقبله.

ويحدد هندري ويزنجر أربعة عوامل تؤثر بالسلب أو الإيجاب في منظومة العواطف، كالتالي:

- 1- الأفكار.
- 2- التغيرات الفسيولوجية المصاحبة للأفكار والمشاعر.
- 3- النوايا والأفعال.
- 4- المكون البيئي لعواطف الإنسان (أي تأثير البيئة عليه).

كذلك حدد هندري ويزنجر ثلاث خطوات لإدارة العواطف بطريقة سليمة،

كالتالي:

- 1- صد الأفكار السلبية.
- 2- الاسترخاء الذهني والعضلي.
- 3- التخلص من الأنماط السلوكية الضارة.

استقصاء: من يتحكم في الآخر.. أنت أم عواطفك؟

من يتحكم في عواطفه جيداً يستطيع الارتداد من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي بسرعة، والدخول في مرحلة الانتعاش، ثم بلوغ قمة الأداء، ولقد وضع جيمس لوير James E. Loehr في كتابه "نجاح رغم الضغوط" المنشور عام 1997 تقييم ذاتي يساعدك في الإجابة عن السؤال التالي.. من يتحكم في الآخر: أنت أم عواطفك؟

يرجى الاستجابة للعبارات التالية بوضع إشارة (✓) أما كل عبارة توافق عليها:

الاستقصاء

- () - أسيطر دائماً على تفكيري السلبي.
- () - أتحكم في مشاعري في معظم المواقف.
- () - عندما يزعجني شيء، أستطيع استعادة هدوئي بسرعة.
- () - أحفظ هدوئي في الأوقات العصيبة.
- () - لا أسمح لعواطف السلبية بالاستمرار طويلاً.
- () - أستطيع تهدئة نفسي بعد تعرضي لأي مضايقات.
- () - أتخلص بإرادتي من مشاعري السلبية كلما احتجت لذلك.
- () - قليلاً ما أفقد السيطرة على أفكاري ومشاعري وأفعالي.
- () - يمكنني التحول عند الضرورية من الحالة السلبية إلى الحالة الإيجابية.
- () - أشعر باستقراري العاطفي.

إذا وافقت على سبع من العبارات السابقة أو أقل، فإن عواطفك تدريك بدلاً من أن تديرها.

القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي والإنفعال قدر الإمكان:

التوتر Tension والقلق والضغط النفسي والعصبي والإنفعال، كلها أعراض سلبية يعاني منها الإنسان في العصر الحالي بشكل لم يشهده من قبل، هذه الأعراض تترك آثاراً ضارة على الإنسان، سواء من الناحية النفسية أو العقلية أو الجسمية أو المهنية (الوظيفية) أو الاجتماعية (مع الأسرة ومع المجتمع)، وإذا لم يتم التعامل السليم والمناسب مع كل هذه الأعراض، فإنها ستتحوّل بلا شك إلى أمراض.

والضغوط Stress هي مجموعة المتغيرات الخارجية التي تمثل تهديداً للمرء وتؤدي إلى إضطراب سلوكه، فالمصطلح لا يشير إلى الإضطراب في حد ذاته، وإنما يشير إلى الهموم التي تثقل كاهل المرء والتي قد تؤدي إلى الإضطراب السلوكي والجسمي والنفسي لديه.

وقد استخدم موراي H.A. Murraray مصطلح الضغط للتعبير عن المحددات البيئية المؤثرة في السلوك، ويرى أن موضوع الضغط الذي قد يكون شخصاً آخر أو موضوعاً في البيئة، يلعب دوراً ميسراً أو معوقاً في وجه تحقيق الحاجة.

ومن الشائع أن يواجه كل فرد منا في حياته اليومية عدداً كبيراً من المواقف الضاغطة الخفيفة (مثل: انقطاع الماء في الصباح، أو انقطاع التيار الكهربائي في المساء، ازدحام المرور عند الذهاب أو العودة من العمل...)، وأخرى أشد حدة (مثل: مرض شديد لأحد أفراد الأسرة، موت أحد الأقارب، الفصل من العمل، الرسوب في الامتحان النهائي، الخسارة المالية الكبيرة...)، وهي مواقف لا يستطيع أي منا تجاهلها أو التوافق معها بسهولة، وبالتالي فهي مواقف قادرة على تفجير إضطراب سلوكي قد يكون حاداً أو يدوم لفترة طويلة.

ولاشك أن التركيب النفسي للمرء متغير أساسي في تحديد ما إذا كان الموقف ضاغطاً أو غير ضاغطاً، فبعض الناس لديهم القدرة على مواجهة أعنف المواقف والتعامل معها بكفاءة، ومعالجة الأمور بقدر كبير من التوازن النفسي، في حين أننا نجد أناساً آخرين سرعان ما يصابون بالانهيار التام في مواقف تافهة وبسيطة.

أنواع الضغوط ومصادرها:

هناك أنواع عديدة للضغوط يتعرض إليها الفرد بشكل عام، ولها مصادرهما المتنوعة والمختلفة، ونعرض لبعض هذه الأنواع من وجهة نظر عدد من الباحثين.

يرى Mcgrath أن هناك ثلاثة أنواع من الضغوط حسب مصدرها، هي:

- 1- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: يتعرض الفرد داخل المنظمة أثناء تأديته للأعمال والواجبات وممارسته مسؤولياته إلى مصادر متنوعة من الضغوط، قد تكون نفسية واجتماعية ناتجة من مستوى استخدام التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة، مثل الميكنة الإدارية الحديثة التي لا يستطيع مواكبتها أو مسايرتها.
- 2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معها في مجالات العمل مع الزملاء.
- 3- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وهي البؤرة المصدرة لها، وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، مثل القلق، الأساليب الإدراكية (المدركات الحسية)، الحاجة إلى الفهم والوضوح وغيرها.

ويقسم Lrvin Jains الضغوط تبعاً لدرجة شدتها إلى ثلاث، كالتالي:

الأولى: الضغوط البسيطة: تستمر من عدد ثوان قليلة إلى ساعات طويلة، كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدراً للضغوط.

الثانية: الضغوط المتوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي أو

زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الأمعاء.

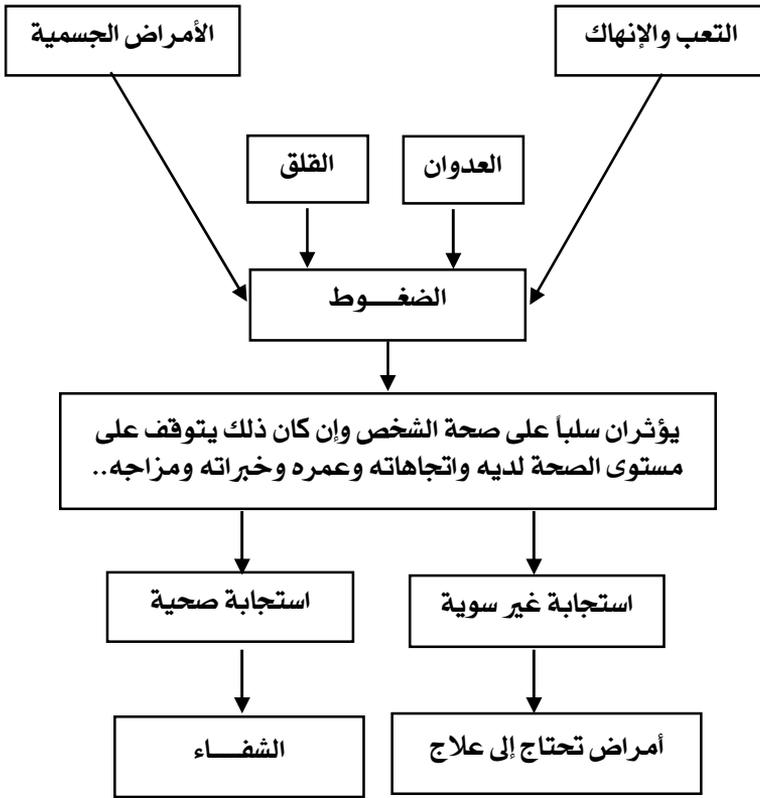
الثالثة: الضغوط الشديدة: تستمر لأسابيع أو شهر أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته فترة طويلة بالسفر أو الموت وما شابه في الحياة، أما في العمل مثل حالات النقل أو سحب اليد أو التجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب.

أيضا صنف كثير من الباحثين الضغوط حسب مجال تواجدتها إلى نوعين هما:

1- ضغوط العمل Work Stress

2- ضغوط خارج العمل، مثل: المرض / الوفاة / أحد أعضاء الأسرة / تكاليف الزواج / الطلاق....

يرى رابكن وستروننج Rabkin & Streuning أن الإنسان يستجيب للضغوط على شكل ردود فعل نفسية وجسدية قصيرة المدى وطويلة المدى، وهذه الاستجابات قد تكون صحية أو غير صحية، وأن إدراك الضغوط النفسية عموماً والاستجابة لها يتأثر بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي، والذكاء، والمهارات اللفظية، والمعنويات، والسمات الشخصية، والخبرة الماضية، والعمر، والمهنة، والدخل، واقترحا أن الناس الذين يتمتعون بدفاعات قوية وبخبرة أكبر بأحد مصادر الضغوط أكثر قدرة على التعايش معها، ويوضح ماكين وجونز Machen & Jones أسباب الضغوط ونوع الاستجابة لها في الشكل التالي:



شكل رقم (5-8) أسباب الضغوط ونوع الاستجابة لها

الآثار والأعراض المترتبة على زيادة الضغوط:

إن زيادة ضغوط الحياة والعمل واستمرارها لفترة طويلة، يؤدي إلى الإجهاد، أو الإرهاق البدني والعقلي والعاطفي، أو ما يطلق عليه أحياناً الاحتراق النفسي والاحتراق الوظيفي Burnout مما يترتب عليه الآثار أو الأعراض السلبية التالية:

- 1- الآثار والأمراض الجسمية، مثل: القلق - الصداع - الإرهاق والتعب - الأرق - انخفاض أو زيادة الوزن - اضطرابات في المعدة أو الأمعاء - الأم الظهر
- 2- الآثار والأعراض السلوكية، مثل: التدخين - استخدام المهدئات - تزايد القابلية

- للإثارة - تغير الحالة المزاجية - العنف - فقدان الشهية - زيادة احتمال التعرض للحوادث - تزايد القابلية للإحباط
- 3- الآثار والأعراض المرتبطة بالأسرة، مثل: الخلافات الأسرية - العجز الجنسي - الأرق - الاكتئاب
- 4- الآثار أو الأعراض المرتبطة بالأداء في العمل، مثل: انخفاض الإنتاجية - افتقاد الرغبة في العمل - التفكير المشتت - التفكير المتشدد - انخفاض القدرة على المبادرة

مقترحات.. للمساعدة في تقليل ضغوط الحياة والعمل والتعامل الناجح معها.. يجب:

- 1- تجنب ضغوط الحياة التي يمكن تجنبها (مثل: تجنب التنافر الأسري، وعدم الاستقرار المنزلي، ونقص الأصدقاء، والتعرض للإغراء، أو الإحساس بالقصور البدني أو العقلي أو الاجتماعي...).
- 2- تقوية قدرات العاملين على مواجهة ضغوط الحياة بواسطة عدة أساليب، منها:
 - النظرة الدينية لضغوط الحياة، والإيمان بأن بعد العسر يسرا، وأن الله يقف بجوار الناس ويساعدهم.
 - تعلم الهدوء عند التعامل مع الضغوط.
 - التعامل مع القلق عن طريق تحييل المناظر والصور.
 - التنفس ببطء وعمق والاسترخاء.
 - النظر إلى المواقف الضاغطة بنظرة موضوعية.
 - النظر إلى المواقف على أنها خبرات يتعلم منها الإنسان، وسوف تفيده في المستقبل.
 - استخدام الجوانب المعرفية بشكل صحيح.
 - التخلص المنظم من الحساسية تجاه الآخرين.

- 3- تعليم العاملين أساليب خفض التوتر Tension Reducation، مثل: إشباع الحاجات، العمل، الحركة، الحماس، الفضول، التفاؤل...
- 4- العمل مع مؤسسات المجتمع؛ حتى تراعي في سياستها وبرامجها محور الوقاية من ضغوط العمل، وذلك بالنسبة للعاملين في هذه المؤسسات.

دور المؤسسة في الوقاية من ضغوط العمل:

يمكن للمؤسسة أن تقوم بالإجراءات التالية:

الاختيار السليم للعاملين بما يتناسب والمواقع الوظيفية الشاغرة.

تقديم برامج التدريب قبل الخدمة Pre-Service Training وأثناء الخدمة In-Service Training.

وضوح الهدف من العمل ووضع في إطار إجرائي قابل للتنفيذ والقياس.

مراعاة نطاق التمكّن والإشراف Span of Control.

تحديد حدود المسؤولية Responsibility سواء كانت شخصية أو جماعية عن العمل المطلوب على نحو ظاهر واضح.

توفير الوقت الكافي والوسائل المناسبة لإنجاز العمل، وتشجيع التعاون الجماعي.

تهيئة وتوفير فرص الإبداع والابتكار Creation or Inovation في العمل.

استقصاء: طرق تجنب أو تقليل التوتر العصبي

والاستقصاء التالي يقدم لك حوالي 18 طريقة يمكن الاستفادة منها لتجنب أو لتقليل التوتر العصبي الذي تعاني منه نتيجة ما تواجهه من مواقف الشدة والأزمات والضغوط، سواء في العمل أو في محيط الأسرة أو في مرحلة الدراسة.

الاستقصاء

هل تقضي 5 دقائق على الأقل، يوميا، على مقعد مريح في تأمل هادئ؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تسير على حوالي كيلومتر على الأقل يوميا، في الهواء الطلق؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تنام، ولو ساعة واحدة، في فترة منتصف اليوم؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تنهض مبكراً لتصل لمقر عملك دون حاجة إلى السرعة؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تحظى بقسط كاف من الراحة أثناء النوم؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تترك مشكلات العمل جانبا عند رجوعك إلى المنزل؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تسمع الراديو أو تشاهد يوميا برامج التلفاز باسترخاء؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تتكلم بهدوء عندما لا يكون الكلام السريع ضروريا؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تصادق أو تصاحب رفاقا يتمتعون بالاسترخاء والسعادة؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تعطي لنفسك يوما كل أسبوع للراحة والترفيه والاستجمام؟

□ نعم □ أحيانا □ لا

هل تمارس كل فترة التنفس العميق؟

نعم أحياناً لا

هل تمارس إحدى الهوايات المحببة لك؟

نعم أحياناً لا

هل تفعل أي شيء إزاء قلق تعاني منه بدلاً من الاستسلام له؟

نعم أحياناً لا

هل لديك عدد كبير من الأصدقاء والمعارف؟

نعم أحياناً لا

هل تعلمت قبول الهزيمة، أحياناً، من دون مرارة كبيرة؟

نعم أحياناً لا

هل تستطيع تجنب الأشخاص والأموال التي تثيرك، عندما يكون ذلك ممكناً؟

نعم أحياناً لا

هل يحول مزاجك المرح بينك وبين الانفعال؟

نعم أحياناً لا

هل تطلب النصيحة من الآخرين عندما تحتاج إليها؟

نعم أحياناً لا

التعليمات:

1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ "نعم" ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ "أحياناً" عن جميع الأسئلة.

2- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 25 درجة فأكثر، فأنت ذو مهارة عالية في تجنب أو تقليل التوتر العصبي، ننصحك بالاستمرار على ما أنت فيه، قد يصفك الآخرون بالبرود، ولكن هذا لا يهم.
- 2- إذا حصلت على 13: 24 درجة، فأنت ذو مهارة متوسطة في تجنب أو تقليل التوتر العصبي، ننصحك بأن تستفيد من باقي الطرق والأساليب التي أجببت عنها بـ " لا " في أسئلة الاستقصاء.
- 3- إذا حصلت على 12 درجات فأقل، فأنت ذو مهارة منخفضة في تجنب أو تقليل التوتر العصبي، والنتيجة أنك تعاني من توتر عصبي عال، يجب أن تتنبه إلى أنك معرض للإنفعال الشديد والغضب في أية لحظة، والانفجار في الآخرين من دون تحكم، وباحتراق وظيفي (مهني) في عملك، وقد يصل الأمر إلى مشكلات في القلب والتنفس.

حفز الذات Motivating Oneself:

يقول رالف إيمرسون: "لا يمكن تحقيق أي هدف عظيم من دون حماسة متقدمة" فالحفز هو القدرة على الأداء، والتحفيز الذاتي هو أحب متطلبات الذكاء العاطفي أو الوجداني، كما أنه أحد نتائجه، ويؤكد هندري ويزنجر على أن التحفيز الذاتي يجعل العاملين منتجين ومبتكرين دون الحاجة إلى إشراف إداري مباشر دائم.

ورغم أن الذات هي المصدر الأساسي للتحفيز، إلا أن هناك عوامل أخرى تلعب دوراً مساعداً في التحفيز الذاتي، مثل: البيئة المحيطة، والأصدقاء، والعائلة، وزملاء العمل، والمديرين، والملمه العاطفي، والأخير قد يكون شخصية حقيقة أو شخصية خيالية.

وتنطلق طاقة التحفيز حينما تتفاعل مصادر التحفيز مع منظومة عواطف الإنسان؛ لتنمو بعض المشاعر المعروفة، مثل: مشاعر الثقة، والتفاؤل، والأمل، والحماس،

والإقدام، والإصرار، ويبدأ التحفيز الذاتي حينما يتحول الإنسان إلى مفكر إيجابي يستخدم حواراً داخلياً مشجعاً وصوراً ذهنية محفزة، كما يقوم على نقد ذاته نقداً إيجابياً بناءً.

ويشير دين سبتزر Deam R. Spitzer في كتابه " التحفيز الخارق " عام 1995، إلى أن التحفيز الذاتي ينبعث تلقائياً متى أشبع العمل الرغبات الإنسانية للفرد، وينشق من هذه الرغبات ما يمكن أن نسميه القوى الحافزة، وهي ظروف العمل التي يمكنها حفز الفرد، ويمكن تحديد هذه الرغبات كالتالي:

- رغبة النشاط.
- رغبة الملكية.
- رغبة السلطة.
- رغبة الانتماء.
- رغبة الإحساس بالتمكن.
- رغبة الإنجاز.
- رغبة الاحترام.
- رغبة المعنى.

باختصار... لمزيد من النشاط والعمل، يجب على الإنسان حفز ذاته، والتوافق النفسي والاجتماعي والإداري، وأن لا يضحخها أو يحقرها أو يغلق عليها.

تنمية الذات Self Development:

عملية يقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة، ومن وسائل تنميتها: القراءة - الملاحظة - الاستفادة من خبرات الآخرين - التفكير الإيجابي - ممارسة الرياضة - معرفة جوانب الضعف في الذات والعمل على التغلب عليها - معرفة جوانب القوة في الذات والعمل على تدعيمها - مكافأة الذات عند الأداء الجيد - عتاب النفس على الأداء السيء - المرونة والقدرة على التكيف.

إدارة الوقت:

يقول بيتر دركر: "إن الشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته، لا يستطيع إدارة أي شيء"، ويقول صمويل جونسون: "إن فن الحياة الأكبر هو الانتفاع بالوقت أحسن انتفاع"، وينصحنا بورتري سوماس: بأن "الوقت هو الحياة، والحياة هي الوقت، فإذا أضعت وقتك، فإنك تضيع حياتك، وإذا سيطرت على وقتك، فإنك تسيطر على حياتك"، وتقديراً لقيمة الوقت تقول الأمثال الشعبية: الوقت من ذهب، الوقت مال، الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك.

والكوتش يحاول مساعدة العميل علي إدارة وقته بشكل فاعل وناجح، ويحاول تعليمه عادات وسلوكيات تساهم في الاستفادة من الوقت بشكل رشيد، ومن توزيعه بشكل سليم علي الأولويات التي يجب ترتيبها حسب درجة أهميتها...

التعامل السليم والفعال مع المشكلات:

لا يوجد فرد، أو جماعة، أو منظمة، أو مجتمع بدون مشكلات، فالمشكلات ظاهرة حتمية في الحياة الإنسانية، فعلي سبيل المثال لا يوجد إنسان بدون مشكلات ولا يوجد مدير بدون مشكلات، والعبرة هنا ليست في وجود هذه المشكلات؛ بل في الكيفية إلي يتم التعامل بها مع تلك المشكلات، فالمشكلات نقمة ونعمة في الوقت نفسه، فهي نقمة لأنها تسبب الضرر والقلق والتوتر والخوف والخسائر، ولأنها تحتاج إلى الموارد والوقت والجهد لحلها أو علاجها، إلا أن المشكلات أيضاً نعمة، لأنها قد تكون سببا في التطوير، وفرصة للنجاح، وتظهر العيوب، وتساهم في تدعيم مناطق القوة، وتقوى العلاقات.

ومن الفرضيات المهمة في مهنة الكوتش أن هناك حل لكل مشكلة، حيث يرى كثير من الباحثين أنك حين تؤمن بوجود حل لأي مشكلة قائمة، سيكون لديك فرص أكبر لإيجاد الحل. عادة ما يكون التقديم أو العرض الأول للمشكلة لا يتضمن أسبابها الرئيسية، وعندما تتمكن من تحديد الأسباب، فإن ذلك يلقي بمزيد من الضوء عليها، وهنا يختفي الشكل الذي عرضت به أولاً، وتظهر المشكلة علي حقيقتها، وهذا يؤكد

مقولة أنه ليس هناك فشل، هناك تغذية عكسية أو مرتدة.

قد تكون المشكلة كما عرضت جزءاً من التعلم الذي يقودك في النهاية إلى تحقيق هدفك، وعلي الرغم من أنها تعتبر عائقاً علي الطريق، إلا أنه يمكنك إزالتها، أو الالتفاف من حولها أو القفز فوقها، أو قد تكتشف طريقاً آخر تستخدمه، والنظر إلى المشكلات يجعل أي مشكلة وكأنها درجة تخطو عليها لتصل إلى الدرجة الأعلى، والتي توصلك إلى غايتها النهائية، وكما يؤكد كثير من الخبراء فإن كل مشكلة تمثل فرصة، والأمر يتوقف على رؤيتك.

أخطاء يتم الوقوع فيها عند التعامل مع المشكلات:

- هناك أخطاء عديدة يتم الوقوع فيها عند التعامل مع المشكلات، يجب علي أي فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمع تجنب الوقوع فيها، من هذه الأخطاء:
- إنكار المشكلة أو تصغيرها أو تكبيرها أو التهوين منها.
 - الهروب من مواجهة المشكلة.
 - القفز إلى الحلول بدون دراسة وتشخيص للمشكلة.
 - التحيز وعدم الموضوعية عند دراسة المشكلة.
 - النظرة غير الشاملة للمشكلة.
 - النظرة إلى المشكلة من منظور واحد أو من منظور تخصص واحد.
 - تقليد الآخرين في حل المشكلات.
 - تطبيق حلول جاهزة.
 - عدم الاهتمام بخطوة اقتراح الحلول العديدة والبديلة للمشكلة.
 - عدم الاهتمام بتقييم الحلول العديدة أو البديلة المطروحة لحل المشكلة.
 - غياب الموضوعية في تقييم هذه الحلول.
 - استخدام معلومات قديمة أو غير مرتبطة أو ثانوية أو غير دقيقة.
 - الاستفادة الشخصية من المشكلة أو من حلولها.

أساليب مواجهة المواقف / المشكلات:

يواجه الإنسان مواقف صعبة عديدة ومشكلات عديدة، فيتحرك لمواجهتها، ويمارس عدة أساليب لمواجهة هذه المواقف، منها:

- 1- انتظار حدوث هذه المواقف ثم التحرك لمواجهتها Coping.
 - 2- الهروب Escaping من مواجهة هذه المواقف، أو ما يطلق عليه أحيانا ممارس السلوك الانسحابي.
 - 3- القبول Acceptance لهذه المواقف والاستسلام للواقع، وعدم التحرك لمواجهته.
 - 4- الإنكار Denial لهذه المواقف، مع حقيقة وجودها، والمنكر هو الشخص الذي يجب الحقيقة غير المرغوب فيها، ولا يستطيع تقبل ما تدله عليه حواسه، وإذا استمر علي موقفه عندما يلتقي بالحقيقة، فإنها تمثل بالنسبة له أزمة وليس علي شكل مجموعة من المشكلات البسيطة القابلة للحل.
 - 5- القفز إلى الحل Jumping To The Solution أي مواجهة هذه المواقف بدون دراسة وتحليل وتخطيط، بل الانتقال من مرحلة إدراك هذه المواقف إلي مرحلة المواجهة لها.
 - 6- العمل علي تجنب الوقوع في هذه المواقف (الوقاية Prevention)
 - 7- الأسلوب العلمي Scientific Way Coping: بمعنى مواجهة هذه المواقف بالوقاية منها أولا إذا حدثت بالعلاج ثانيا. علي أن تكون المواجهة مستندة علي المنهج العلمي، وتمر بمراحل الدراسة والتخطيط والتنفيذ والتقويم بشكل سليم.
- والإنسان غالبا يستخدم أكثر من أسلوب في التعامل مع هذه المواقف، حيث يتجه إلى اختيار اثنين أو أكثر من هذه الأساليب ليضع منظومته الخاصة للتعامل مع هذه المواقف.
- والكوتش يحاول أن يساعد الناس أو العملاء علي تعلم وممارسة الأساليب الإيجابية في مواجهة هذه المواقف Practicing Positive Coping والمثلة في الأسلوبين الآخرين.