

طور ذاتك و غير حياتك

د / سعد شمس الدين

إسم الكتاب : طور ذاتك و غير حياتك
إسم الكاتب : د / سعد شمس الدين
تصميم الغلاف :عبدالله عباس
تدقيق لغوي :فاطمة هاشم
رقم إيداع :
ترقيم دولي :



شارك سطورك مع العالم

طور ذاتك و غير حياتك

د / سعد شمس الدين

The Writer Operation

شارك سطورك مع العالم

إهداء

أتشرف بأن أهدي هذا العمل المتواضع إلى أساتذتي الأفاضل
والعلماء الأجلاء الذين تتلمذت على أيديهم ونهلت من فيض علمهم،
وإلى كل من ساندني ودعمني ومد لي يد العون،

وإلى عائلتي الكريمة والتي لي الشرف بانتمائي إليها، وإلى أصدقائي
وزملائي وطلاب العلم، وإلى قرائي الأعزاء ومتابعي، وأسأل الله سبحانه
وتعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن يجزينا به خيراً وأن
يجعله في ميزان حسناتنا إنه نعم المولى ونعم النصير، إنه ولي ذلك والقادر
عليه.

المؤلف،،،

مقدمة الكتاب

خلق الله الانسان لعبادته وسخر له كل ما في الكون لخدمته، ويرجع التفاوت الكبير والرهيب بين الأفراد وبعضهم البعض بل وحتى بين الدول وبعضها إلى مدى الاهتمام بالعنصر البشري وإعداده من تعليم وتدريب وصقل للمهارات وتنمية للقدرات، لأن من حكم الله سبحانه وتعالى أن أودع في الإنسان طاقات غير محدودة، لكن المهم هو اكتشاف هذه القدرات والطاقات والعمل على تنميتها وصقلها والاستفادة منها، تحت ما يسمى بمفهوم التنمية البشرية أو تنمية الذات، وهو ما اهتمت به الدول المتقدمة ووضعت على قمة أولويات التنمية لديها.

ويأتى هذا المؤلف الرائع في هذا السياق والذي يحمل عنوان «طور ذاتك و غير حياتك» فتطوير الذات أمر في غاية الأهمية من أجل مواكبة العالم الحديث والذي يشهد طفرات سريعة في كل مناحى الحياة، وإذا لم يطور الإنسان ذاته سيزداد التخلف عن ركب التقدم والحضارة.

ويشمل هذا المؤلف على تسعة فصول تناول الأول منها أساسيات إدارة الموارد البشرية من حيث مفهوم إدارة الموارد البشرية، وإعداد الهياكل التنظيمية والوصف الوظيفي لها، وطرق اختيار الموظفين وإعدادهم للوظائف المرشحين لها، وتناول الفصل الثانى الإرشاد النفسى للوصول بالشخص إلى حالة من الصحة والسلامة النفسية بما يساعده على التوافق النفسى والاجتماعى مع مجتمعه الذى يعيشه فيه ويحقق كل إشباعاته ورغباته وطموحاته.

واختص الفصل الثالث بالإرشاد الأسرى انطلاقاً من قيمة وأهمية الأسرة في المجتمع وأن نجاح الأسرة واستمرارها والتغلب على المشكلات التى تواجهها أحد دعائم بناء مجتمع قوى، وأن الأسرة العربية في حاجة ماسة لهذا النوع من الإرشاد خاصة في ظل تزايد حالات الفشل الزواجى وارتفاع معدلات الطلاق والتصدع للأسر.

وتناول الفصل الرابع بناء الذات وتطوير الشخصية وهو ما يتطلب قدرات ومهارات يجب تنميتها بشرط وجود الرغبة والإرادة لدى الشخص من أجل تحقيق ذلك، وهى عملية مستمرة تبدأ مع المراحل الأولى لعملية التنشئة الاجتماعية وتشاركها باقى مؤسسات المجتمع .

واختص الفصل الخامس بالثبات الانفعالي والذي يساعد الإنسان على مواجهة الضغوط والمشكلات التي قد تواجهه وما أكثرها الآن دون أن تترك أثر سلبي على صحته النفسية وهو أمر في غاية الأهمية ويحتاج الى بذل المزيد من جهود التعليم والتدريب والارشاد النفسى والاجتماعي والصحي للوصول إلى مرحلة الثبات الانفعالي.

وتناول الفصل السادس لغة الجسد وهو أحد اهتمامات علم النفس التطبيقي الحديثة والتي يمكن من خلالها فهم ومعرفة مشاعر الشخص ومدى صدقه أو كذبه في الحديث الذي يرويه، ويستخدم هذا الفرع في تحليل شخصية القادة والزعماء.

وفي الفصل السابع تناول المؤلف مهارات التواصل مع الآخرين، وتناول الفصل الثامن فريق العمل وكيفية تكوينه وتحديد الأدوار لكل عضو فيه، ومهارات إدارته وعوامل نجاحه وأسباب فشله، وأخيراً تناول الفصل التاسع البرمجة اللغوية العصبية وهي تعبر عن مجموعة الأساليب التي يمكن من خلالها تحسين سلوكيات الفرد للوصول إلى تحسين الذات وهو يعتبر من أحدث مجالات تنمية الشخصية والارتقاء بها.

وعليه يعتبر هذ المؤلف من المؤلفات الممتازة والتي تفتقر المكتبة العربية إلى الكثير منه، وأسأل الله أن ينتفع طلاب العلم وكل العاملين في مجال التنمية البشرية في عالمنا العربي بهذا المؤلف، وأن يجزي صاحبه خير الجزاء ويجعله عملاً مقبولاً في ميزان حسناته، وأن يكون له نصيب من حديث رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث منها علم ينتفع به .

ولا زلنا ننتظر الكثير من مؤلف هذا الكتاب في هذا المجال ليثرى المكتبة العربية بمزيد من المؤلفات والكتابات في هذا المجال الحيوى والهام والله الموفق وعليه قصد السبيل.

دكتور/الخولى سالم الخولى

استاذ علم الاجتماع الريفى بجامعة الأزهر

قائمة المحتويات

الفصل الأول: أساسيات إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثاني: الإرشاد النفسي.

الفصل الثالث: الإرشاد الأسري.

الفصل الرابع: بناء الذات وتطوير الشخصية.

الفصل الخامس: الثبات الانفعالي.

الفصل السادس: لغة الجسد.

الفصل السابع: مهارات التواصل.

الفصل الثامن: فريق العمل.

الفصل التاسع: البرمجة اللغوية العصبية.

الفصل الأول

أساسيات إدارة الموارد البشرية

نظرة عامة

تعد المنظمات غير الربحية من أهم منظمات المجتمع المدني في أي دولة، لما لها من دور كبير في المساهمة في تنفيذ المبادرات التنموية في مختلف المجالات كل منظمة وفق اختصاصها، ويحكمها في ذلك أنظمتها الداخلية وأهدافها المحددة عن تأسيسها. ويترتب على كل منظمة أن تقوم بتوفير الكوادر البشرية من أجل العمل والقيام بتنفيذ نشاطاتها.

وبذلك جاء الاهتمام بما يسمى بإدارة الموارد البشرية أو إدارة الأفراد، والتي تعد من أهم الوظائف الادارية التي تقوم بها المنظمات غير الربحية، ولكونها تتعامل مع جميع القضايا والأمور التي تمم الأفراد في المنظمات بداية من اختيارهم وتعيينهم وتحفيزهم وتدريبهم وتسريحهم وكل ما يتعلق بشؤونهم في العمل، وما يترتب من أبعاد أخرى تمم حياتهم ومعشتهم.

يتأثر أداء المنظمات غير الربحية بشكل كبير أيضا بمدى فاعلية قيام الموارد البشرية فيها بمهامهم وواجباتهم، ومن هنا بدأت الحاجة لتطوير وتكيف هذا الفصل والذي يتكون من بعض الأساسيات المتعلقة بالموارد البشرية، حيث يغطي هذا الفصل المواضيع الآتية:

- مفهوم إدارة الموارد البشرية ودورها.
- إعداد الهياكل التنظيمية.
- إعداد الوصف الوظيفي.
- جذب المرشحين واختيارهم وتعيينهم.
- الدليل التعريفي للموظف الجديد.

أهداف الفصل:

يساعد هذا الفصل المنظمات غير الربحية على:

- إعداد الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- إعداد الوصف الوظيفي لوظائف المنظمة.
- تطوير نظام جذب المرشحين واختيارهم وتعيينهم في المنظمة.
- تطوير دليل تعريفى خاص بالمنظمة .

المصطلحات الأساسية والاختصارات:

إدارة الموارد البشرية Human Resources Management

الإجراءات والسياسات المتعلقة باختيار وتعيين العاملين وطرق التعامل معهم في جميع المستويات في المنظمة.

مفهوم الهيكل التنظيمي Organizational Structure

الشكل التنظيمي الإداري الذي يبين وحدات ودوائر المنظمة ووظائفها وخطوط الصلاحيات والمسؤوليات والعلاقات بينها.

مفهوم الوصف الوظيفي Job Description

أداة تستخدم لوضع قائمة بالمهارات المطلوبة لملاء الوظائف في المنظمة.

مقابلة التوظيف Job Interview

اتصال مباشر بين المسؤول عن التوظيف في المنظمة والشخص المتقدم للوظيفة.

عقد العمل Employment Contract

وثيقة مبرمة ما بين المنظمة والموظف يتعهد الموظف بأن يعمل تحت إدارة وإشراف المنظمة مقابل أجر معين.

الدليل التعريفي للمنظمة Induction Guide

أداة تتضمن بيانات ومعلومات عامة عن المنظمة لتعريف وتوعية الموظفين ببيئة المنظمة كاملة.

إدارة الموارد البشرية:

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية التي تقوم بها أي منظمة، كونها تركز بشكل رئيسي على العنصر البشري أو الأفراد العاملين أو المتطوعين فيها. وتعد هذه الوظيفة عنصراً أساسياً في المنظمات غير الربحية وذلك لأن الأفراد العاملين أو المتطوعين في أية منظمة هم اللاعبين الأساسيين والذين لهم الدور الرئيسي في تحقيق أهدافها، ويعتبرون الذراع الرئيسي المنفذ لجميع مبادرات ونشاطات ومشاريع وبرامج المنظمة.

تعد إدارة الموارد البشرية وظيفة تنظيمية كونها تتعامل مع جميع القضايا والأمور التي تمه الأفراد في المنظمات بداية من اختيارهم وتعيينهم وتحفيزهم وتدريبهم وتسريحهم وكل ما يتعلق بشؤونهم في العمل، وما يترتب من أبعاد أخرى تمه حياتهم ومعيشتهم.

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

تعد إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) نشاط إداري مستقل عن وظائف الإدارة الأخرى، والحكمة في ذلك أن إدارة الموارد البشرية تختص كما هو واضح من اسمها بالعنصر البشري على وجه التحديد، وهذا بدوره يجعل من هذه الأهمية الإدارية والموقع المميز في الهيكل التنظيمي في المنظمة، وذلك أنها تختص بالحصول على تعاون الأفراد، أو الوصول إلى الأهداف والنتائج من خلال جهود الآخرين.

ويقصد بإدارة الموارد البشرية كل الإجراءات، والسياسات المتعلقة باختيار وتعيين العاملين، وطرق التعامل معهم في جميع المستويات، والعمل على تنظيم الأيدي العاملة داخل المنظمة، وزيادة ثقتها في الإدارة وخلق روح تعاونية بينها للوصول بالمنظمة إلى أعلى مستويات الإنتاجية بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة.

إدارة الموارد البشرية: يقصد بها كل الإجراءات والسياسات المتعلقة باختيار وتعيين العاملين وطرق

التعامل معهم في جميع المستويات، والعمل على تنظيم الأيدي العاملة داخل المنظمة، وزيادة ثقتها في الإدارة وخلق روح تعاونية بينها للوصول بالمنظمة إلى أعلى مستويات الإنتاجية بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة.

دور إدارة الموارد البشرية:

يتأثر تطور أداء المنظمات بشكل كبير بمدى فاعلية ودور الموارد البشرية فيها، حيث تلعب إدارة الموارد البشرية أدواراً متعددة في ذلك، ومن هذه الأدوار نذكر منها ما يأتي:

- تنمية هيكلية المنظمة من خلال زيادة الالتزام، والتعاون بين أقسام المنظمة، وخلق الشراكات بينها.
- تحقيق العدالة من خلال توضيح حقوق، وواجبات الأفراد والعاملين في المنظمة.
- تحليل الوظائف وتخطيط احتياجات الأيدي العاملة.
- تصنيف الوظائف في المنظمة ووضع الوصف الوظيفي اللازم لكل وظيفة.
- تحديد الأجور، والرواتب، والحوافز للعاملين في المنظمة.
- توفير الرعاية الصحية، والاجتماعية للموظفين.
- توضيح قنوات الاتصال، والتسلسل الوظيفي في المنظمة.
- اختيار وتوظيف الأفراد، ومراقبة وتقييم أدائهم وتحفيزهم وتدريبهم.
- إتباع إجراءات في إدارة الأفراد والعاملين تساهم في شعورهم بالأمن لتحقيق أهداف المنظمة.
- التوثيق وحفظ الملفات الخاصة بكل ما يتعلق بالموظفين في المنظمة.

إعداد الهيكل التنظيمي للمنظمة:

مفهوم الهيكل التنظيمي:

يعد وجود الهيكل التنظيمي في أي منظمة مهماً لما له من دور في توضيح الوحدات، أو الدوائر، أو الأقسام التي تتكون منها المنظمة، والتي تكون موزعة على شكل أفقي وعمودي تبين مواقع الوظائف المختلفة، وتبعيتها الإدارية، وخطوط الاتصال، والإشراف، والسلطات، والمسئوليات داخل المنظمة، والذي يعكس تطلعاتها المستقبلية.

الهيكل التنظيمي: هو الشكل التنظيمي الإداري الذي يبين وحدات ودوائر المنظمة، ووظائفها، وخطوط الصلاحيات، والمسئوليات والعلاقات بينها.

أنواع الهياكل التنظيمية:

تتنوع الهياكل التنظيمية في المنظمات بأنواع عدة، نذكر منها ما يأتي:

أ- الهيكل التنظيمي الوظيفي: حيث يتسم هذا النوع من الهياكل التنظيمية بفصل الوظائف عن بعضها البعض في المنظمة، كما يسهل عملية تعريف ووصف الوظائف وتحديد مهامها وواجباتها، ويؤدي أيضاً إلى متابعة سير العمل ومراقبة الأداء للعاملين في الدوائر والأقسام المختلفة في المنظمة. ويبين الشكل التالي هذا النموذج من الهياكل التنظيمية.

ب- الهيكل التنظيمي وفق الفروع: يستخدم هذا النوع من الهياكل التنظيمية عندما يتوفر للمنظمة فروعاً موزعة على المدن أو القرى المختلفة، حيث يتسم هذا النوع من الهياكل التنظيمية بتوفير الوظائف والخدمات للمستفيدين من المنظمة في أماكن عملهم، وعادة ما يطبق في الفروع مبدأ اللامركزية المحدودة، حيث يكون ارتباطها بالقرارات الإستراتيجية بالفرع الرئيسي لها. ويعد هذا النوع أكثر مرونة وديناميكية من الهيكل التنظيمي الوظيفي. ويبين الشكل التالي هذا النموذج من الهياكل.

إعداد الهيكل التنظيمي للمنظمة:

تعد عملية تصميم الهيكل التنظيمي في المنظمة عملية في غاية السهولة، وقبل البدء في تصميم أو إعداد الهيكل التنظيمي لا بد من مراعاة مجموعة من العوامل منها: حجم المنظمة، وموقعها الجغرافي، ودورة حياتها، والأعمال التي تقوم بها، وما يرتبط بها من احتياجات من الموارد البشرية، ومدى حاجتها لاستخدام التكنولوجيا في تنفيذ أعمالها، ونطاقات الإشراف والمسئوليات المناطة في دوائرها أو أقسامها، بالإضافة إلى البيئة الخارجية التي تتأثر وتتأثر بها. ولتصميم أو إعادة تصميم الهيكل

التنظيمي في منظمتك يمكنك اتباع الخطوات المبينة أدناه:

- حدد الأهداف الرئيسية لمنظمتك وفق ما وردت في نظامها الداخلي.
- حدد المشاريع والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.
- جمع الأنشطة المتشابهة مع بعضها البعض ووضعها في وظيفة واحدة.
- ضع الوظائف الرئيسية التي قمت بوضعها واكتبها في مربع أو صندوق صغير وقم بوضعها بمستوى أفقي اذا كانت تتمتع بنفس مستويات الإشراف والمسئولية والسلطة.
- حدد الوظائف المتفرعة عن الوظائف الرئيسية وضعها بصناديق أسفل الوظائف الرئيسية.
- حدد العلاقات الإدارية التي تربط بين الوظائف الرئيسية من جانب وبين الوظائف الرئيسية والفرعية من جانب آخر من حيث التواصل وتبادل المعلومات وحدود المسئولية والسلطة سواء كانت عمودية أو أفقية.
- الشكل الآتي يبين كيف قامت منظمة القمر الخيرية بعمل هيكل تنظيمي (الخريطة التنظيمية) لها وفق الخطوات التي وردت أعلاه.

لتصميم أو إعادة تصميم الهيكل التنظيمي لمنظمتك:

- قيم الوضع الحالي لمنظمتك بالتعاون والتنسيق مع كل من له علاقة بعمل المنظمة.
- قيم الوظائف والأقسام والمهام التي تؤديها المنظمة حالياً واختر الهيكل المناسب لذلك سواء كان بالدمج أو بالزيادة.
- راع المرونة الأفقية في تصميمه لمواجهة التغيرات التي قد تطرأ على المنظمة.
- راع توزيع وتوحيد الجهود وتوصيف المهام والواجبات المترتبة على الهيكل.
- راع أن يكون الهيكل التنظيمي يسمح بمبدأ مشاركة الجميع، سواء الدوائر أو الأقسام أو أعضاء

الهيئة الإدارية أو أعضاء الهيئة العامة، وبالتالي تسريع عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظمة.

- حاول اشراك كل من له علاقة بالمنظمة بتصميم الهيكل الجديد.

- راع أن عملية المراقبة والمتابعة سوف تتم بسهولة ويسر للتأكد من أن المنظمة تسير بتطور مستمر.

تحليل وتحديد الوظائف اللازمة لمنظمتك وفق الهيكل التنظيمي:

تعد عملية تحليل وتحديد الوظائف اللازمة في منظمتك ذو أهمية كبيرة لما يترتب على ذلك اختيار نوع الموظفين أو المتطوعين، وبذلك فعند تحديد الكادر (الموظفين أو المتطوعين) لمنظمتك عليك الأخذ بعين الاعتبار نوع منظمتك وطبيعتها، وحجم البرامج والمشاريع والأنشطة التي ستنفذها، والمهام المطلوبة لكل من سيقوم بتنفيذ تلك البرامج أو المشاريع أو الأنشطة.

الأمر الواجب مراعاتها عند تحديد أو اختيار الكادر (الموظفين أو المتطوعين)

- تحديد نوع وحجم المهارات التي تحتاجها المنظمة للتوظيف.

-مدى ثبات أو تغيير العمل:

• إذا كان العمل ثابت ولا يتغير في منظمتك، فإنك ستكون بحاجة إلى توظيف أشخاص بوظائف دائمة.

• إذا كان العمل غير ثابت، فإنك ستستخدم أشخاصاً بوظائف غير دائمة.

-الفترة الزمنية للعمل:

• إذا كان العمل سيستمر لفترة غير محددة أو طويلة، فإنك ستحتاج إلى توظيف أشخاص في وظائف دائمة.

• إذا كان العمل سيستمر لفترة محدودة، فإنك ستستخدم أشخاصاً في وظائف مؤقتة.

-عدد ساعات العمل الأسبوعية:

• معرفة وتحديد عدد الساعات التي يتطلبها إنجاز العمل المطلوب يساعد في اتخاذ القرار فيما إذا كنت ستوظف موظف بدوام كامل أم بدوام جزئي.

ويرتبط كل ذلك بالرجوع إلى الخريطة التنظيمية المعدة لمنظمتك والتي تبين الوظائف التي يتطلب الأمر تعيينها، ولاحظ النموذج الذي استخدمته منظمة القمر الخيرية لتحديد نوع المهارات وحجمها لوظيفة رئيس وحدة التأهيل والتدريب وخدمة المجتمع كإحدى الوظائف الواردة في الخريطة التنظيمية لها:

الوظيفة: مدير وحدة التأهيل والتدريب وخدمة المجتمع

المهمة/الواجب المهارة المطلوبة المدة اللازمة الشخص المنفذ

تحديد احتياجات المجتمع المحلي مهارات التيسير والتدريب أسبوع مدير الوحدة

تحديد أولويات المجتمع من الاحتياجات مهارات التحليل أسبوع مدير الوحدة

تصميم البرامج والمشاريع التي تستجيب للاحتياجات مهارات التخطيط أسبوع مدير الوحدة

تقديم التقارير الفنية مهارات كتابة التقارير ٣ أيام مدير الوحدة

حفظ الوثائق مهارات السكرتاريا ساعة مدير الوحدة

الوصف الوظيفي لوظائف المنظمة:

مفهوم الوصف الوظيفي وأهميته:

تتمثل الخطوة الأولى في اختيار الشخص المناسب للتوظيف في المنظمة في إعداد وكتابة الوصف الوظيفي لكل وظيفة مذكورة في الخريطة التنظيمية للمنظمة، ويعد الوصف الوظيفي أداة تستخدم لوضع قائمة بالمهارات المطلوبة ملء الوظائف المختلفة في منظمتك، فهو الذي يحدد مهام الموظفين أو العاملين ومسؤولياتهم، ويحدد بذلك الصلاحية لجوانب العمل، بالإضافة إلى المهارات والخبرات المطلوبة لأداء المهام.

أهمية الوصف الوظيفي:

تتمثل أهمية الوصف الوظيفي بأمور عدة، نذكر منها ما يلي:

- يوفر لك الوصف الوظيفي مؤشرات لاستقطاب الموظفين/العاملين واختيارهم وتعيينهم.

- يساعدك الوصف الوظيفي في اتخاذ القرار بشأن الشخص الذي تبحث عنه لتوظيفه.

- يوفر الأسس التي تبني عليها برامج التدريب للموظف من أجل بناء قدراته وتنفيذ مهامه بشكل فعال.

- يسهل عملية تقييم أداء الموظف.

- يوفر لك مرجعاً بالمسميات الوظيفية في منطمتك أو مشروعك.

- يبين متطلبات العمل بين المنظمة والموظف من خلال خلق فهم مشترك للأداء المتوقع.

- مراجعة وتخطيط الموارد البشرية في المنظمة.

مضمون الوصف الوظيفي:

يبين النموذج أدناه محتويات الوصف الوظيفي، مبينا إزاء كل محتوى تفسيراً بسيطاً لذلك المحتوى:

اسم الوظيفة مسمى الوظيفة وفق ما ورد في الخريطة التنظيمية

الدائرة / الوظيفة اسم الدائرة التي تتبع لها تلك الوظيفة وفق ما ورد في الخريطة التنظيمية.

مسؤول امام اسم المسؤول عن الموظف/ الوظيفة مباشرة (التبعية الإدارية) والذي تقدم إليه تقارير من الموظف.

مسؤول من أسماء الوظائف التي سيكون مسؤولاً عنها وتتبع له إدارياً.

الأهداف الرئيسية للوظيفة وصف محدد للمهام والواجبات التي ستنجز من قبل الموظف لشاغل هذه الوظيفة.

المهام والواجبات الرئيسية وصف الواجبات والمسؤوليات الرئيسية التي سيقوم بها الموظف مرتبة حسب أهميتها وأولويتها.

متطلبات الوظيفة أ-المواصفات الأساسية للقيام بمهام وواجبات الوظيفة مثل:

-المؤهل التعليمي والتدريب.

-الخبرات العلمية والمهارات.

-الخصائص الجسمانية.

ب- المواصفات الإضافية غير الأساسية للقيام بمهما العمل ولكن بفضل توافرها مثل: اللغات واستخدام الحاسوب والمظهر العام. وامتلاك رخصة قيادة والطباعة باللغتين العربية والإنجليزية.. الخ

إعداد الوصف الوظيفي:

بعض الإرشادات لكتابة الوصف الوظيفي:

-اكتب جملا واضحة على أن لا تتكرر في بطاقة وصف وظيفي أخرى.

-اختر أكثر الكلمات دلالة وأوجز: استعمل جملا قصيرة ودقيقة.

-راجع وتفحص مدى ملائمة الوصف الوظيفي للمتطلبات الأساسية.

-صف الوظيفة وليس الموظف.

يبين المثال المذكور ادناه كيف قامت منظمة القمر الخيرية بكتابة اعداد الوصف الوظيفي لوظيفة رئيس قسم التأهيل والتدريب الاجتماعي.

اسم الوظيفة رئيس قسم التأهيل والتدريب الاجتماعي

الدائرة / الوظيفة وحدة التأهيل والتدريب وخدمة المجتمع

مسؤول أمام مدير وحدة التأهيل والتدريب وخدمة المجتمع

مسؤول عن المدربين والموظفين مما لهم علاقة بتنفيذ أنشطة التدريب

الأهداف الرئيسية للوظيفة التنسيق والإشراف العام على تنفيذ كافة أنشطة التدريب، والتأكد من أن تنفيذ الأنشطة التدريبية مطابقة للمعايير المعتمدة في المنظمة.

المهام والواجبات الرئيسية - ينسق لعقد جلسات الترويج والتوعية للفئات المستهدفة من التدريب.

- يساهم في إعداد وتحضير كافة برامج التدريب والأدلة التدريبية الخاصة.

- ينسق مع المدربين من اجل تحديد الفئات المستهدفة وتقييم الاحتياجات التدريبية لهم.

- يشرف وينسق على تحضير كافة الأمور اللوجستية لتنفيذ التدريب.

- يقيم أثر برامج التوعية والتدريب على الفئات المستفيدة من التدريب.

- يستلم تقارير المدربين ويدققها.

- يحضر التقارير الفنية الوصفية والكمية الشهرية والربعية والسنوية.

متطلبات الوظيفة - أن يكون حاملاً لشهادة بكالوريوس إدارة علم اجتماع.

- أن يتقن استخدام الحاسوب ويتقن اللغتين العربية والانجليزية كتابة وقراءة.

- لديه خبرة لا تقل عن ٢ سنة في مجال التدريب.

جذب المرشحين واختيارهم وتعيينهم

طرق جذب المرشحين للتوظيف

- الإعلان في الصحف اليومية: يعد الإعلان في الصحف من أكثر الطرق شيوعاً لطلب الموظفين، فعلى المنظمة عند الإعلان في الصحف المحلية أن تحدد من سيقراً الإعلان، وما تكلفته، وعليها أن تراعي في إعلانها لطلب الوظائف الاختصار وإعطاء معلومات كافية عن الوظيفة، وبيان المهارات والخبرات المطلوبة، وطريقة التقدم للوظيفة، بالإضافة إلى تصميم الإعلان بطريقة جذابة. ويمكن

للمنظمة أن تضع إعلانها أيضا على الموقع الإلكتروني الخاص بها، أو على إحدى وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر وغيرها من الوسائل.

-من داخل المنظمة: وتعد هذه الطريقة إحدى الطرائق في جذب الموظفين وتتمثل في ابلاغ الموظفين أو المتطوعين من داخل المنظمة عن توفر وظيفة شاغرة، ويسمح في هذه الحالة للموظفين التقدم للوظيفة الشاغرة في حال انطبقت عليهم متطلبات وشروط الوظيفة. وهذه الطريقة تساهم في رفع معنويات الموظفين أو المتطوعين للعمل والانتماء لهذه المنظمة بشكل أكبر.

-مكاتب التوظيف: تعد مكاتب التوظيف من المصادر الحديثة والجيدة التي يمكنك أن تلجأ لها للحصول على الموظفين، حيث يتوفر لديهم بيانات عن الباحثين عن فرص عمل، ومن إيجابيات هذه المكاتب توفير الوقت والجهد والتكلفة.

-مكاتب العمل الحكومية: تعمل مكاتب العمل الحكومية بالاحتفاظ بمعلومات عن الباحثين عن عمل، ويمكن للمنظمة أن تطلب منهم الموصفات التي ترغب بها، و ومن إيجابيات هذه المكاتب توفير الوقت والجهد والتكلفة أيضا.

-مصادر أخرى: مثل الجامعات والمعاهد، وأصحاب العمل الآخرين، والمعارف والأصدقاء.
يمكن للمنظمة ان تحدد آلية الجذب لكل وظيفة من وظائفها التي ترغب بالإعلان عنها باستخدام النموذج التالي:

الرقم الوظيفة وسيلة الجذب

إعداد طلب التوظيف في المنظمة:

يحتوي طلب أي توظيف معلومات عامة موجزة عن المتقدم تتضمن: الاسم والعنوان والجنسية والوضع الاجتماعي وأية معلومات بهذا الخصوص، وتتضمن أيضا خلاصة التحصيل العلمي، وملخص عن الخبرات العملية للمتقدم. والنموذج التالي طلب توظيف تستخدمه منظمة القمر الخيرية ل يتم تعبئته من قبل المتقدمين للوظائف الشاغرة، والتي يمكن لأي منظمة الاستفادة منه أو تطويره بالطريقة التي تراها مناسبة.

منظمة القمر الخيرية - نموذج طلب توظيف

اسم الوظيفة: تاريخ الإعلان عن الوظيفة: نوع الإعلان:

١- المعلومات العامة عن المتقدم:

الاسم الرباعي: الجنس:

الحالة الاجتماعية: العنوان البريدي:

الجنسية: الهاتف:

مكان السكن الحالي: البريد الالكتروني:

٢- التعليم والمؤهلات العلمية:

المؤهل سنة التخرج الشهادة المؤسسة التعليمية

٣- الخبرات العلمية:

مكان العمل تاريخ البدء تاريخ الانتهاء اسم الوظيفة هاتف المؤسسة

٤- الدورات التدريبية:

اسم الدورة التاريخ مكان التدريب الجهة المدربة نوع المهارات

٥- أية ملاحظات ترغب بإضافتها

ها:

٦- المرفقات المطلوبة: (١) السيرة الذاتية (٢) صورة عن هوية الأحوال المدنية (٣) نسخة لآخر شريحة راتب.

التاريخ

اسم وتوقيع المتقدم

اسم وتوقيع مستلم الطلب:

دراسة الطلبات المتقدمة للوظيفة / إعداد قائمة مختصرة للمرشحين:

يقوم فريق عمل المنظمة بعد الإعلان عن الوظائف الشاغرة في المنظمة باستعراض كافة الطلبات، ويتم تقييمها، وفق متطلبات الوظيفة، ويمكنك أخذ الإرشادات المبينة أدناه لدراسة الطلبات المتقدمة للتوظيف في منظمته.

بعض الإرشادات حول دراسة الطلبات المتقدمة للوظائف

-أعد قائمة بكافة الطلبات التي تسلمتها.

-حدد فيما إذا كانت الطلبات تتوافر فيها المتطلبات الضرورية حسب ما وضعتها في الوصف الوظيفي.

-أعلم المتقدمين الذين لا تتوافر فيهم متطلبات الوظيفة

-حدد أنسب المتقدمين الذين توافرت فيهم متطلبات الوظيفة وحضر قائمة مختصرة بهم.

-اتصل بالمرشحين الذين تم اختيارهم للمقابلة وحدد معهم مواعيد المقابلات.

ويمكن للمنظمة أن تستخدم النموذج التالي عند دراسة الطلبات لإعداد قائمة المرشحين للمقابلة

الرقم اسم المتقدم تاريخ تقديم الطلب مستوفي لمتطلبات الوظيفة ملاحظات

إجراء المقابلة واختيار الموظفين:

تعد المقابلة الخطوة التالية بعد إعداد قائمة مختصرة ممن انطبقت عليهم شروط ومتطلبات الوظيفة، وتهدف إلى التأكد من أن المتقدم لديه القدرة على القيام بالواجبات والمهام المحددة للوظيفة، ومناقشة النقاط المتعلقة بالراتب وشروط وتعليمات التعيين.

مقابلة التوظيف

اتصال مباشر بين المسؤول عن التوظيف في المنظمة مع الشخص المتقدم للوظيفة، وهي فرصة ووسيلة لأخذ معلومات واقعية وفعالية مفصلة عن شخصية المتقدم للوظيفة، وتصرفاته في المواقف المختلفة لتكوين خلفية مناسبة عنه، وهي بنفس الوقت فرصة، ووسيلة للمتقدم لتسويق نفسه، وإقناع المسؤول عن التوظيف في المنظمة.

بعض الارشادات لإجراء مقابلة التوظيف

- أن تكون ودوداً وتجعل المتقدم للوظيفة أن يكون مرتاحاً ليساعدك للحصول على المعلومات.
- إعطاء المتقدم نبذة عن منظمتك مما سيساعده على تكوين فكرة أفضل عن بيئة العمل.
- التأكد من أن المتقدم قام بالاطلاع على الوصف الوظيفي وقد فهم المطلوب من الوظيفة.
- طرح أسئلة ذات نهايات مفتوحة وإعطاء المتقدم الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة.
- حسن الاستماع وإظهار الاهتمام لما يقوله المتقدم .
- التأكد من دوافع المتقدم للوظيفة واسمح له بطرح الأسئلة واجب عليها بصراحة.
- لا تنسى أن يكون جزءاً من المقابلة الاختبار العملي إذا كانت الوظيفة تتطلب اختباراً عملياً، وراع أن يكون الاختبار مجهزاً مسبقاً لذلك.
- ناقش الراتب مع المتقدم، واسأله عن أسماء بعض الأشخاص المعرفين، كمرجع للشهادة على مؤهلاته وخبراته.

والنموذج التالي هو أحد النماذج التي تستخدم للمقابلة وتقييم الموظفين المتقدمين في منظمة القمر الخيرية، ويمكنك أن تعدل أو تضيف عليه وفق ما تقتضيه مصلحة العمل في منطمتك.

منظمة القمر الخيرية — نموذج تقييم متقدم لوظيفة

معلومات عامة:

اسم المتقدم:

الوظيفة المطلوبة: الدائرة/القسم:

لجنة التقييم:

تقييم المتقدم ضعيف متوسط جيد جيد جدا ممتاز

المعرفة بطبيعة مهارات الوظيفة المطلوبة

الخبرات السابقة في نفس المجال

مدى ارتباط المؤهل العلمي بالوظيفة المطلوبة

المبادرة

مهارة الاتصال والاستماع

السلوك العام

الرغبة في الوظيفة أو العمل لدى المنظمة

نقاط القوة عند المتقدم

نقاط الضعف عند المتقدم

الوصية

- نعم يوظف - لا يوظف

التوظيف وعقد العمل:

تأتي حالياً الخطوة الأخيرة الواجب اتخاذها من قبل المنظمة، والمتمثلة بعملية التوظيف بعد اتمام مناقشة المرشح بالراتب، وشروط التعيين، وغير ذلك من الأمور التي تهتم المنظمة. وهو إعداد عقد العمل مع الموظف والذي يعد أداة مهمة لكل من الجانبين على حد سواء كونه يحفظ حقوقهما معا. وفي الوقت نفسه تشعر الموظف بما يسمى بالأمن الوظيفي خلال فترة عمله في منظمته. والفقرات المبينة تالياً تبين أهم العناصر الرئيسية التي يتضمنها عقد العمل، ويمكن للمنظمة أن تستشير محامياً لاعتماد عقد العمل أو تحضيره.

العناصر الرئيسة في عقد العمل

- اسم المنظمة، وعنوانها.
 - معلومات المتقدم للوظيفة / المعلومات الشخصية عن الموظف.
 - الأجر الأساسي وأية علاوات أو مزايا أو مكافآت يستحقها الموظف بموجب شروط الخدمة السارية.
 - الإجازة التي يستحقها الموظف، وساعات العمل الاعتيادية، وساعات العمل الإضافي عند الضرورة.
 - فترة الاختبار التي سيعمل فيها تحت التجربة حتى تتأكد المنظمة من أنه مناسب للوظيفة .
 - المدة المناسبة للإخطار الذي يتعين القيام به على من يرغب من طرفي العقد في فسخه.
 - الإجراءات التأديبية والعقوبات.
 - شروط خاصة يتفق عليها الطرفان بما لا يتعارض مع قانون العمل المعمول به.
 - أية بيانات أخرى يحددها قانون العمل المعمول به.
- ويعد عقد العمل المبين تالياً هو نموذج لعقد قامت منظمة القمر الخيرية باعتماده بينها وبين موظفيها:

منظمة القمر الخيرية - عقد عمل

الفريق الأول : ويمثله رئيس منظمة
.....

الفريق الثاني : الجنسية:
العنوان.....

نظرا لأن الفريق الأول يرغب في التعاقد مع الفريق الثاني للعمل في منظمة.....

فقد اتفق الفريقان على ما يلي:

المادة (١): يوافق الفريق الأول على التعاقد مع الفريق الثاني ليعمل بوظيفة :

مسمى الوظيفة : موقع العمل :
.....

المادة (٢): مدة العقد: يعتبر هذا العقد محدد المدة ويبدأ اعتباراً من مباشرته العمل
بتاريخ..... ولغاية

المادة (٣): يدفع الفريق الأول للفريق الثاني راتباً شهرياً مقداره(.....) فقط
..... لاغير شاملاً لجميع العلاوات .

المادة (٤): تخضع خدمات الفريق الثاني لنظام..... ولأحكام قانون العمل، وقانون
الضمان الاجتماعي المعمول بهم .

المادة (٥): يخضع راتب الفريق الثاني للضرائب والاقتطاعات القانونية ومنها ضريبة الدخل والضمان
الاجتماعي، ويلتزم الفريق الثاني بأداء أقساط التأمين الصحي في حال رغبته في الاستفادة من
هذا التأمين وذلك بحسب الأنظمة المعمول بها في

المادة (٦): يمنح الفريق الثاني الإجازات الآتية وتحتسب وفق الأسس المعمول بها في.....

أ- أجازة سنوية مدتها (٢١) يوماً ب - الإجازة المرضية ج - اجازة الامومة

المادة (٧): يحق للفريق الأول وفق تقديره وحده ان ينقل الفريق الثاني الى أي وظيفة أخرى في شريطة ان لا يقل مستواها عن مستوى وظيفته وان لا يؤدي النقل إلى خفض راتبه.

المادة (٨): يتعهد الفريق الثاني أن يحافظ على خصوصية وسرية المعلومات التي يطلع عليها خلال مدة عمله سواء كانت هذه المعلومات متعلقة بشئون الفريق الأول او عملائه وسواء كانت المعلومات ذات طبيعة فنية إدارية تجارية أو غير ذلك، ويتعهد الفريق الثاني بان يحافظ على سرية هذه المعلومات ولا يطلع عليها أحد أياً كان أو مهما كانت الظروف.

المادة (٩): يعتبر هذا العقد منتهياً في حالة انتهاء مدة العقد، أو أي إخلال بأي بند من بنود هذا العقد من قبل الفريق الثاني أو إنهاء عقد العمل لأي من الأسباب الواردة في المادة (٢٨) من قانون العمل رقم (٨) لعام ١٩٩٦.

المادة (١٠): في حال عدم رغبة أي من الفريقين في تجديد عقد العمل فعليه اشعار الفريق الآخر بذلك خطياً قبل شهر واحد على الأقل ولا يجوز سحب الاشعار إلا بموافقة الفريقين.

المادة (١١): يلتزم الفريق الثاني في حال انتهاء عمله لأي سبب كان ان يقوم بإعادة كل ما بحوزته والمتعلقة بعمل الفريق الأول ، كما يمنح على الفريق الثاني الاحتفاظ بنسخة أو ملخص عنها.

المادة (١٢): يلغي هذا العقد أي عقد أو كتاب تعيين صادر من قبل الفريق الأول للفريق الثاني قبل تاريخ هذا العقد.

المادة (١٣): نظم هذا العقد من نسختين يحتفظ كل فريق بنسخة منه.

توقيع الفريق الثاني توقيع الفريق الأول

الدليل التعريفي للموظف الجديد:

تعتمد كل منظمة نظام خاص بها لتعريف الموظفين الجدد ببيئة المنظمة، وأسس وقواعد العمل بها، حيث تختلف من منظمة إلى أخرى، ولكن في الغالب ما تكون متشابهة إلى حد ما، ويعرف الدليل التعريفي للمنظمة بأنه:

الدليل التعريفي

أداة تتضمن بيانات ومعلومات عامة عن المنظمة لتعريف وتوعية الموظفين ببيئة المنظمة كاملة.

ويتضمن الدليل موضوعات متعددة عن المنظمة، نذكر منها رؤيا ورسالة المنظمة وأهدافها، وأنظمة وقواعد العمل، والرواتب والامتيازات، وسياسة صرف الراتب، والدوام والإجازات، وتقييم الأداء، والإجراءات التأديبية، وإلى ما غير ذلك المتعلق بالمنظمة وعملها.

ارتأينا في هذا الدليل أن نستعرض معكم بعض محتويات الدليل التعريفي الذي قامت منظمة القمر الخيرية بإعداده من أجل الموظفين على سبيل المثال لا للحصر. ويمكن للقائمين على أي منظمة العمل على تطويره والاستفادة منه كنواة دليل يمكن تعديله وتطويره وفق ما تقتضيه مصلحة العمل في منظماتكم.

الفصل الثاني

الإرشاد النفسي

يعد تخصص الإرشاد النفسي من أهم التخصصات التابعة لكلية التربية والتي تخطى بشعبية كبيرة بين الطلاب الذين يرغبون بدراسة هذا التخصص المميز، ويعرف بعض المختصين الإرشاد النفسي على أنه العلم الذي يهتم بإيصال الفرد إلى حالة من التوافق الشخصي والاجتماعي والصحة النفسية لهذا السبب يعد الإرشاد النفسي فرع من فروع علم النفس التطبيقي.

وقد ظهر الإرشاد من أجل تحليل نفسية الشخص ومعرفة التوافق بين الشخص ونفسه وبينه وبين المجتمع المحيط به، ويساهم الإرشاد النفسي في رفع درجة صحة الشخص النفسية الأمر الذي يؤدي إلى توافق الفرد مع ذاته وبالتالي حصوله على السعادة الفردية، فالسعادة في علم النفس لا يشعر بها الإنسان إلا إذا تحلى بصحة نفسية وليتمتع الشخص بهذه الصحة التي توصله للسعادة عليه أن يكون متوافقاً (شخصياً و اجتماعياً)، ونتيجة لإخفاق الكثيرين في ذلك ظهر ما يسمى بالإرشاد والذي يعتبر وسيلة لتقديم العون والمساعدة للأشخاص الذين يحتاجون هذه المساعدة وتتم من خلال فهم نفسية الفرد، وذلك من أجل مساعدته على التكيف مع البيئة واتخاذ القرارات.

يمثل الإرشاد النفسي أحد فروع علم النفس التطبيقي، وهو يهتم بالوصول بالشخص إلى حالة من الصحة النفسية والتوافق الشخصي والاجتماعي. فالصحة النفسية والتي جوهرها الشعور بالسعادة، تقوم على بعدين: التوافق الشخصي، والتوافق الاجتماعي. ولكي يشعر الإنسان بالسعادة لابد من تمتعه بالصحة النفسية، ولكي يتمتع بالصحة النفسية لابد أن يكون متوافقاً شخصياً واجتماعياً، وهذا ما يخفق فيه بعض الناس! ولعل الإرشاد النفسي هو أحد الوسائل المساعدة للأفراد على رفع درجة الصحة النفسية، وبالتالي إيجاد صناعة السعادة.

فالإرشاد عملية تقدم العون لمن يحتاج المساعدة على فهم نفسه وتكيفه مع بيئته، وكيفية حل المشكلات واتخاذ القرار، وهو عملية واعية مستمرة ببناء ومخططة. وتكمن أهمية الإرشاد أنه ضرورة من ضرورات الحياة العصرية، وواحد من مرتببات الحياة الإنسانية المتجددة على مر العصور،

والإرشاد يساعد الفرد على أن يسلك بفاعلية وعقلانية، ويصبح أكثر استقلالاً، وأن يكون مسؤولاً عن نفسه، وعلى إحداث تغيير إيجابي في سلوكه عن طريق فهمه لذاته، وتحقيق الذات بالتحكم في العواطف السلبية المخيبة للذات مثل: القلق والشعور بالذنب، كذلك مساعدته في تغيير عاداته وسلوكه غير الفعال، ومساعدته على اكتساب مهارات التواصل الشخصي الفعال مع الآخرين وتعلّم استعمالها. أيضاً يساعد الإرشاد النفسي الفرد على تحقيق الصحة النفسية، والمقصود هنا بالصحة النفسية (بطريقة أخرى) أن يكون الفرد متوافقاً ومنسجماً نفسياً، ويشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين بحيث يكون قادراً على استغلال قدراته إلى أقصى حد ممكن، وقادراً على التعامل مع مطالب الحياة ومشكلاتها بسلوك فعال سوي. واختصاراً لكل ما قيل؛ إذا كانت السعادة صناعة فإن مهمة الإرشاد النفسي إكساب الفرد فنيات صناعتها. والإرشاد النفسي يدخل في جميع مجالات الحياة النفسية والاجتماعية، وللإرشاد النفسي دور نمائي ودور وقائي ودور علاجي. وأهمية الإرشاد النفسي كأهمية الماء والهواء للإنسان في العصر الحديث.

تعريف الإرشاد النفسي :

يرى (Glanz, ١٩٧٤) أن الإرشاد نوع من أنواع العلوم الاجتماعية التطبيقية التي ساهم في نموها وتطورها علوم مختلفة كعلم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا الثقافية والتربية والاقتصاد والفلسفة. فكل علم من هذه العلوم ساهم وبدرجات متفاوتة في تشكيل مهنة الإرشاد ونمو مفاهيمه وأهدافه وأساليبه، فمن علم النفس استفادة الإرشاد في فهم النفس الإنسانية ونموها وتطورها، ومن علم الاجتماع استفاد الإرشاد من مفهوم البناء الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية، وساعدت الأنثروبولوجيا في فهم أهمية الثقافة واختلافاتها بحسب الزمان والمكان، ومن الاقتصاد استفاد الإرشاد من ديناميات العمل.

وعرف (زهران، ١٩٨٠) الإرشاد النفسي بأنه عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرئاً وزواجياً.

وعرفت رابطة علماء النفس الأمريكية لعلم النفس الإرشادي ١٩٨١ الإرشاد بأنه مجموعة الخدمات التي يقدمها أخصائي و علم النفس الإرشادي الذين يعتمدون في تدخلهم على مبادئ ومناهج

وإجراءات لتسيير سلوك الإنسان بطريقة إيجابية وفعالة خلال مراحل نموه المختلفة، ويقوم المرشد بممارسة عمله مؤكداً على الجوانب الإيجابية للنمو والتوافق من منظور إنمائي، وأن هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة الأفراد على اكتساب المهارات الشخصية والاجتماعية وتحسين توافقهم لمطالب الحياة المتغيرة، وتعزيز مهاراتهم للتعامل مع البيئة المحيطة بهم، واكتساب المهارات والقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.

كما نخلص مما تقدم من تعاريف بأن العملية الإرشادية تتميز بمجموعة من الخصائص التي توضح معالمها وتميزها عن غيرها من أساليب التدخل وهي:

١- إن الإرشاد عملية تتميز بالتفاعل والدينامية بين المرشد والمسترشد يتحمل فيها كل منهما لدوره ومسؤوليته في إنجاز الأهداف وإحداث التغيير المنشود.

٢- إن أساس نجاح العملية الإرشادية يعتمد بدرجة كبيرة على العلاقة الإرشادية التي أساسها.

مجالات الإرشاد النفسي:

١- الإرشاد المهني: وهو الحصول على المشورة والإرشاد في المجالات التي تتعلق وترتبط بمهنة الفرد.

٢- الإرشاد التعليمي: من خلاله يتم تقديم النصائح والخدمات للطلاب لمساعدتهم في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمجال التعليم.

٣- الإرشاد الفردي الجماعي: يهتم بالسلوكيات والعاطفة والأمور التي تصاحبها من الآلام النفسية التي من الممكن أن تصيب الشخص عند محاولته الاندماج في المجتمع.

٤- الإرشاد التنموي: من أهم مجالات الإرشاد يهتم بتطوير الإنسان من خلال مراحل الحياة المختلفة.

٥- الإرشاد التنظيمي: يختص بالتنظيم الإداري في كافة المجالات.

٦- الإرشاد الصحي: يركز على إرشاد الأفراد وتوعيتهم للوقاية من الأمراض بالدرجة الأولى وكيفية علاجها.

٧- الإرشاد السلوكي: يركز على تصحيح السلوكيات غير الصحية أو غير المرغوب فيها للفرد والناجمة عن التجارب السابقة.

٨- الإرشاد الزوجي: من خلاله يتم تحسين التواصل وحل المشكلات بين الأزواج.

من أبرز المقررات التي يدرسها طالب الإرشاد النفسي: (علم النفس العام - علم نفس نمو الطفولة والمراهقة - علم الأخلاق) كما يدرس الطالب مقررات (علم النفس الاجتماعي - علم النفس الفيزيولوجي - مشكلات الأطفال والمراهقين - علم نفس ذوي الاحتياجات الخاصة - نظريات الإرشاد النفسي - علم النفس الصيدلاني - الإرشاد المدرسي) وغير ذلك من المقررات المهمة.

لماذا عليك اختيار تخصص الإرشاد النفسي:

١- للإرشاد النفسي أهمية كبيرة فهو السبيل لمساعدة الشخص على التكيف مع المجتمع المحيط به وبالتالي تحقيق السعادة بشكل أفضل.

٢- إن له دوراً كبيراً في مساعدة الشخص على تحقيق الاستقلالية الذاتية، كما يساعده على تحقيق تغييرات إيجابية في سلوكه.

٣- يساهم في مساعدة الإنسان على تغيير عدد كبير من العادات الغير جيدة والغير فعالة التي يمارسها الشخص، كما تساعده على اكتساب عادات ومهارات لتعليم التفاعل مع الآخرين.

٤- يتميز الإرشاد النفسي بأنه من التخصصات التي تدخل في كافة مجالات الحياة سواءً أكانت هذه المجالات نفسية أو اجتماعية.

٥- الإرشاد النفسي يعد أحد أهم تخصصات التربية ويتمن خلاله حل عدد كبير من المشكلات الموجودة بين الناس في المجتمع.

٦- يساعد الشخص على المسير قدماً في حياته بشكل عقلائي وفعال.

٧- فهم الأدوار والمهام الأولى التي يقوم بها المرشد النفسي.

٨- زادت أهمية المرشد والمعالج النفسي كثيراً في الدول العربية وحصل على مكانة جيدة بين الوظائف المختلفة خصوصاً بعد الأزمات التي مرت على الدول العربية.

مجالات العمل المتاحة لخريجي الإرشاد النفسي:

- ١- العمل كمرشد نفسي في المدارس أو الشركات أو الجمعيات الأهلية والمنظمات.
- ٢- كما يستطيع خريج تخصص الإرشاد النفسي أن يعمل في المؤسسات التي تهتم بإرشاد الأطفال الجانحين والمؤسسات التي تهتم بإرشاد المعوقين والأيتام.
- ٣- يستطيع المرشد النفسي التعامل مع حالات تعاطي المخدرات ويساعدهم على التخلص من الإدمان.

مجالات الدراسات العليا للإرشاد النفسي:

يمكن لخريج الإرشاد النفسي إكمال دراسة الماجستير في التخصصات التالية: (الصحة النفسية- الإرشاد النفسي- علم نفس النمو- علم النفس التربوي- القياس والتقييم التربوي والنفسي- تقويم النطق واللغة وعدة مجالات أخرى.

ومن المقررات التي تتضمنها الدراسات العليا :

- مقرر أصول الإرشاد النفسي والذي يتضمن توضيح لماهية الإرشاد النفسي ومميزاته.
- الإرشاد العلاجي وأهم مهارات الإرشاد ونظرياته.
- كما يتضمن تقنيات العلاج والتحليل النفسي والصحة النفسية وتقنيات التحليل والعلاج السلوكي.

وللدراسات العليا فوائد عديدة منها:

- ١- تأهيل الطالب بالشكل الأفضل فكلما زادت خبرة الأخصائي النفسي كلما زادت قدرته على التعامل الجيد مع المشاكل.
- ٢- تهدف الدراسات العليا لإعداد مرشدين نفسيين متميزين وبخاصة في مجال التعامل مع الأطفال والمراهقين .

٣- يكون خريج الدراسات العليا قادراً على تفهم الجوانب الأساسية في عملية الإرشاد النفسي وتقنيات التحليل والعلاج السلوكي.

٤- تعزيز المهارات بعدد من الدراسات لحالات بغية التعرف على أهم مهارات الإرشاد.

٥- دراسة عدد من أهم المشكلات النفسية التي يصاب بها الأشخاص من مختلف مراحل العمر.

٦- الدراسة النفسية المتعمقة لأهم الاضطرابات النفسية ودور الإرشاد النفسي في العلاج.

٧- التعرف على أهم الجوانب الأخلاقية الواجب توافرها في من يقدم خدمات الإرشاد النفسي.

أهمية الإرشاد وأهدافه:

يشير (Blackham, ١٩٧٧) إلى أنه خلال السبعينيات من هذا القرن كان هناك زيادة في الاعتماد على الإرشاد كجزء من فريق الصحة النفسية الذي يعمل في مراكز الصحة النفسية المجتمعية، ففي هذه المراكز قام المرشدون بتقديم خدمات علاجية متنوعة لفئات مختلفة من المسترشدين شملت أصحاب مشكلات إدمان الكحول والمخدرات، والمشكلات الزوجية، والمشكلات المهنية، كما شمل عملهم المراهقين والمعوقين ومشكلاتهم. وقد أثر هذا الاعتماد الكبير على المرشدين في تطور ونمو مهنة الإرشاد وأصبح بمثابة قوى حافزة أو دافعة لهؤلاء المرشدين، كما أدى إلى استحداث برامج تدريبية حديثة ومتطورة لتنمية قدرات ومهارات المرشدين.

أما (Byrne, ١٩٦٣) فقد ناقش أهداف الإرشاد بطريقة أكثر واقعية فأشار إلى أن هدف المرشد يعتمد بدرجة أساسية على القيمة الإنسانية للفرد بغض النظر عن مستوى تعليمه ودكائه وجنسه وخلفيته الثقافية، ولهذا فإن على المرشد استخدام مهاراته لتحقيق الأهداف التالية:

١- مساعدة كل مسترشد في اكتساب الوعي الذاتي بنفسه والمحافظة على ذلك بحيث يصبح قادراً على تحمل مسؤولية نفسه.

٢- مساعدة كل مسترشد لمواجهة أي تهديد لحياته وفتح مجالات للمسترشد لزيادة اهتمامه بسعادة الآخرين.

٣- مساعدة كل مسترشد في استحضار طاقاته وقدراته وأسلوب حياته بما يتفق مع القيم الأخلاقية للمجتمع.

ويرى (Shertzer; & Stone, ١٩٧٤; Tyler, ١٩٦٩; Bondin, ١٩٦٨) أن للإرشاد أربعة أهداف رئيسة هي:

١- حل مشكلات المسترشدين.

٢- توجيه جوانب القوة في شخصياتهم وتوجيه نموهم.

٣- تحسين فعالية قدراتهم للتكيف.

٤- تنمية عمليات صنع واتخاذ القرار.

المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية

ويرى (Larsen, ١٩٩٠ & Hepworth) أن فلسفة التدخل المباشر **directive intervention** في مهن المساعدة الإنسانية تقوم على المبادئ التالية:

١- أن الناس يملكون القدرة على اتخاذ القرار والاختيار، كما أنهم قادرون على توجيه حياتهم أكثر مما يعتقدون.

٢- أن مساعدة الناس تستلزم تحمل مسؤولية مساعدتهم إلى أقصى حد ممكن لكي يعتمدوا على أنفسهم ويستغلوا جميع طاقاتهم وجوانب القوة فيهم.

٣- إن مساعدة الناس هي مسؤولية تستلزم العمل تجاه تغيير المؤثرات والأوضاع البيئية السلبية.

٤- إن السلوك الإنساني هو سلوك هادف وموجه.

٥- أن الناس قادرون على تعلم سلوكيات جديدة، وأن مسؤولية المعالج تتركز حول مساعدتهم لاكتشاف قدراتهم والاستفادة منها لإحداث التغيير ولزيادة النمو.

٦- إن معظم الصعوبات التي تواجه الناس يمكن التغلب عليها من خلال حل المشكلات الحالية.

٧- من خلال الحصول على المعلومات وتعلم مهارات جديدة يستطيع الناس حل مشكلاتهم والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في حياتهم، كما يستطيعون تحقيق نموهم الشخصي.

٨- إن معظم المشكلات التي يقع فيها الناس هي نتاج المجتمع والأنظمة الموجودة، ومن خلال تعلم أساليب مواجهة فعالة يستطيع الناس إحداث تغييرات إيجابية في هذه الأنظمة.

٩- النمو الإنساني عبارة عن مجموعة من الخبرات والتجارب التي ينبغي الاستفادة منها في مواجهة المشكلات.

١٠- الإنسان يريد أن يحقق ذاته ويشعر بقيمته وكرامته وهي حاجة أساسية وطبيعية في كل إنسان، وعلى المحيطين توفير هذه الحاجة وإشباعها.

١١- النمو الإنساني يظهر من خلال علاقة الإنسان مع الآخرين، وبالتالي فإن نمو علاقة المساعدة تعتمد بدرجة كبيرة على مقدار الحب والتقبل والاحترام والتقدير والتشجيع encouragement الذي توفره هذه العلاقة.

١٢- الإنسان بحاجة إلى أن يمارس شخصيته، ويشبع حاجاته واهتماماته، ولهذا ينبغي أن تتاح له فرصة التعبير والعمل.

١٣- أي أسلوب تدخل علاجي يستخدمه المرشد لإحداث التغيير المنشود ينبغي أن يراعي كرامة المسترشد وقيمه وحرية في اتخاذ القرار وخصوصيته.

١٤- الوعي بالنفس هي الخطوة الأولى لفهم وإدراك ومعرفة النفس.

١٥- للناس الحق في اختيار قيمهم ومبادئهم واتجاهاتهم، وليس لأحد الحق في فرض قيم أو سلوكيات عليهم.

مهارات العمل الإرشادي:

أشار الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين إلى مجموعة من المهارات الضرورية الأخرى منها:

١- القدرة على التحدث والكتابة بوضوح.

٢- القدرة على تعليم الآخرين وتوفير المعونة النفسية لهم.

٣- القدرة على تفسير الظواهر النفسية والاجتماعية المعقدة.

٤- القدرة على تنظيم العمل مع الحالات وتحمل مسؤوليتها.

٥- القدرة على تحديد الموارد وتوجيه المسترشدين إليها ومساعدتهم للحصول عليها.

٦- القدرة على تقويم العمل والمشاعر وقبول المساعدة من الآخرين وطلب مشورتهم حين الحاجة.

٧- القدرة على قيادة الجماعات والمشاركة في أنشطتها.

٨- القدرة على التعامل مع شخصيات مختلفة ومتنوعة.

يعتبر تخصص الإرشاد النفسي والاجتماعي مطلب رئيس في وقتنا الحاضر نظرا لما تمر به المجتمعات العربية من تغييرات اجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة أدت إلى ظهور بعض المشكلات النفسية والاجتماعية، مما يدعو لوجود شخص متخصص يساعد الأفراد الذين يواجهون مثل هذه المشكلات في التعامل مع مشكلاتهم وتجاوزها بما يمتلكه من معرفة وخبرة ومهارة وخصائص شخصية تؤهله للقيام بهذا الدور.

والمرشد هو الشخص المؤهل علميا لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات الذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية.

وترى (Mandell, ١٩٨٦ & Schram) أن كل العاملين في مجال مهن المساعدة الإنسانية بما فيهم (المرشد) يعملون على مساعدة مسترشديهم للتعبير عن مشاعرهم المرتبطة بموقف أو مشكلة معينة وتوضيحها لهم، كما يعملون أيضا من خلال البحث عن الموارد الضرورية لمقابلة حاجات مسترشديهم واستخدامها وتحسينها.

خصائص المرشد:

حدد (Stone, ١٩٧٤ & Shertzer) خمس خصائص أساسية يشترك فيها جميع المتخصصين في مهن المساعدة الإنسانية (المرشد، والطبيب النفسي، والأخصائي النفسي psychologist، والأخصائي الاجتماعي woeker social) هي:

- ١- الافتراض بأن كل سلوك مكتسب ومتعلم وبالتالي فإنه يمكن تعديله وتغييره.
 - ٢- الاشتراك في الهدف وهو مساعدة المسترشدين لكي يصبحوا أكثر فاعلية ووحدة نفسية.
 - ٣- استخدام علاقة المساعدة كأداة أو وسيلة أساسية لتوفير المساعدة.
 - ٤- التأكيد على أهمية الوقاية (prevention). الجميع يشتركون في امتلاك المعرفة والخبرة والمهارة والتدريب اللازم. ويمكن لنا أن نلخص الخصائص الرئيسة للمرشد في جانبين أساسيين هما:
- أ- الإعداد المهني.

فالإعداد المهني يعني تزود المرشد بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة وخاصة علم النفس بفروعه المختلفة ذات العلاقة، والاجتماع، والصحة. ودراسة شاملة لمهنة الإرشاد يشمل ماهيته، وفلسفته، ومبادئه، وطرائقه، وعملياته، ومبادئه الأخلاقية. وتدريباً عملياً يخضع لإشراف مؤسسي يكسب الممارس خبرة عملية لربط النظرية بالتطبيق ولتكوين المهارات الأساسية للمهنة.

ب- الخصائص الشخصية: حيث تشمل الصفات الشخصية التالية:

- ١- قدرات جسمية وصحية مناسبة.
- ٢- اتزان انفعالي يكسب صاحبه القدرة على ضبط النفس وإدراك الواقع والنضج الانفعالي الذي لا تشوبه نزعات تهور أو اندفاع.
- ٣- تنظيم معرفي عقلي مناسب يجمع إلى جانب معارف العلوم المختلفة ذكاء اجتماعي مناسب وبعض القدرات الخاصة كالقدرة على التعبير.

٤ - التزام بمبادئ الشرع الكريم تسمح له بالتحلي بصفات أخلاقية سوية والتحكم في نزعاته وأهوائه الخاصة.

وقد أكد (Brenner, ١٩٨٢) على وجود خمس خصائص أساسية وضرورية ينبغي أن تتوفر في كل معالج هي:

١ - التعاطف والمشاركة الوجدانية empathy حيث أن كل مسترشد بحاجة إلى أن يكون مسموعاً ومفهوماً من قبل الآخرين وعلى المعالج إيصال هذه الرسالة إلى المسترشد، كما ينبغي أن يعرف المسترشد بأن المرشد منصت إليه ومهتم بمشكلاته ومقدر لمشاعره وما يمر به من أزمة نفسية، فالتعاطف إذا يعني قدرة المرشد على معرفة وإدراك وفهم الحالة النفسية للمسترشد.

٢ - الهدوء ورباطة الجأش composure فمن الضروري أن يكون المرشد مرتاحاً لعلاقته بالمسترشد بغض النظر عن رأيه فيه وفيما يقوله ويفعله ويشعر به.

٣ - الاستعداد لمناقشة أي شيء anything discuss to readiness فالمرشد ينبغي أن يكون مستعداً لمناقشة أي شيء أو موضوع يطرحه المسترشد، وهذا لا يعني بالضرورة أن يكون المرشد قادراً على التعامل مع كل موضوع أو مشكلة أو قادراً على الإجابة على أي سؤال، ولكن الاستعداد هنا يعني بذل الجهد ومحاولة مساعدة المسترشد قدر الإمكان حتى لو أدى الأمر إلى تحديد موعد آخر لمزيد من الاطلاع.

٤ - التشجيع encouragement فالمرشد الناجح والمؤثر هو الذي يؤمن بقدرة مسترشديه على مساعدة أنفسهم وقدرتهم على تحمل المسؤولية وأن دوره معهم ينبغي أن يركز على تشجيعهم وتزويدهم بالدعم والمعونة والمساندة.

٥ - أن يكون المرشد هادفاً في عمله purposefulness بمعنى أن يكون لكل عمل أو نشاط يقوم به هدف وغاية يسعى إلى تحقيقه وأن تكون هذه الأهداف موجهة نحو خدمة المسترشد أو المسترشدين، كما أن عليه واجب توضيح الهدف من عمله للمسترشد والمسترشدين وأن يتأكد من فهمهم لذلك.

المسترشد:

يرى عثمان، ١٩٧٧ أن المسترشد هو إنسان يملك كل ما يحمله الكائن الإنساني من سمات عامة مشتركة وفي نفس الوقت له سماته الفردية الخاصة، والمسترشد لا يمثل فئة خاصة أو نمطا معيناً أو طبقة مميزة يمكن تحديد ملامح مميزة لها، بل هو إنسان عادي له دوره ومكانته الاجتماعية وله خصائصه الشخصية والاجتماعية والعقلية والنفسية كسائر الناس، وقد يكون نمطا في منطقة الأسوياء والعاديين كما قد يكون نمطا في منطقة غير الأسوياء وغير العاديين، ومهما كان هذا النمط فإن هناك حالة من التفاعل غير التوافقي مع ظروفه المحيطة به، أو حالة من التناقض بينه وبين المحيطين به، أو بينه وبين نزعاته الداخلية، تؤدي به هذه الحالة إلى إحساسه بالعجز والضعف مما يدفعه إلى طلب المساعدة.

كما يؤكد على أن المسترشد السوي هو الشخص القادر على التكيف مع العالم الخارجي المحيط به بطريقة تكفل له الشعور بالسعادة والقدرة على مواجهة حقائق الحياة، أما المسترشد غير السوي فهو ذلك الشخص الذي لا يستطيع التكيف مع العالم الخارجي المحيط به بطريقة تكفل له الشعور بالسعادة مما يجعله شخص غير قادر على مواجهة حقائق الحياة.

ويرى عثمان، ١٩٧٧ أن التعامل السليم مع المسترشد يتطلب من المرشد الاهتمام بالاعتبارات المرتبطة بشخصية المسترشد التالية:

- ١- إن لسلوك المسترشد دافع ومعنى.
- ٢- ترتبط مشكلة الفرد بالنمط العام للشخصية.
- ٣- شخصيات الأفراد تحكمها دائما معطيات الوراثة وظروف البيئة.
- ٤- شخصية المسترشد ومشكلته مرتبطة دائما بدوره الاجتماعي وبالنمط الثقافي الذي يعيش فيه.
- ٥- المسترشد في أي لحظة يعيش حاضرا ويفكر في المستقبل.
- ٦- الفرد يعاني إلى جانب المشكلة الأساسية مشكلة تحوله إلى مسترشد.

مراحل الإرشاد وعملياته:

تمر العملية الإرشادية process counseling بمجموعة من المراحل phases المختلفة تتضمن كل مرحلة منها مجموعة من العمليات الأساسية التي ينبغي على المرشد أن يتعامل معها بطريقة فنية مهنية سليمة. ويختلف الباحثون في عدد ومسميات هذه المراحل وذلك باختلاف توجهاتهم النظرية، ومجال ممارستهم، ونوعية المشكلات والموضوعات والقضايا التي يتناولونها، ونرى أن من المهم بالنسبة لكل المرشد معرفة هذه المراحل وما تتضمنها كل مرحلة من عمليات أساسية والتقيد بأساسيات العملية الإرشادية، وذلك لضمان نجاح العمل وإنجاز الأهداف المنشودة. وسنعرض في التالي لبعض الآراء الخاصة بهذا الجانب ثم نخرج بتصور خاص للمراحل التي تمر بها العملية الإرشادية ونشرحه بالتفصيل.

يرى (Arbuckle, ١٩٦٥) أن الإرشاد يمر بست مراحل أساسية هي:

- ١ - مرحلة تحديد المشكلة الرئيسة.
- ٢ - مرحلة التحليل وعكس المشاعر.
- ٣ - مرحلة التشخيص.
- ٤ - مرحلة اختيار النموذج التطبيقي من النظرية المناسبة.
- ٥ - مرحلة الضبط والتحكم.
- ٦ - مرحلة النصح وتوفير المعلومات.

الارشاد النفسي:

يُعرف تخصص الإرشاد النفسي ببساطة أنه تقديم المساعدة الإرشادية أو الدعم والتوجيه النفسي للأشخاص الذين يحتاجونه، مثل مساعدة الأشخاص الذي يعانون من مشاكل القلق أو التوتر أو حتى مساعدتهم في التخلص من سلوك معين كالتدخين أو قضم الأظافر.

تخصص الإرشاد النفسي أو التوجيه والإرشاد النفسي لم يصبح علماً مستقلاً إلا في وقت متأخر من القرن الماضي حيث أن موضوعات الإرشاد النفسي وعلم النفس كانت تعتبر جزءاً من الفلسفة.

ويمكن القول بأن تخصص الإرشاد النفسي هو التخصص الذي يدرس طرق وأساليب مساعدة الفرد لمواجهة مشكلاته النفسية أو ذات الأثر النفسي أو المصدر النفسي والاجتماعي وحل هذه المشاكل واكتشاف إمكانيات وقدرات وطاقات صاحبها واستثمارها لأبعد حد ممكن، وتقديم الخدمات الإرشادية والتوجيهية المناسبة للفرد وأسرته في مجالات الحياة المختلفة لمساعدته في اتخاذ قراراته وتقرير مصيره، أي يدرس آليات الدعم النفسي.

وبذلك نجد أن تخصص الإرشاد النفسي لا يقوم فقط على مساعدة الأفراد الذين يعانون من المشاكل بل أيضاً يقوم على تقديم الإرشاد والنصح لذويهم وأسرهم لمعرفة انسب الطرق التي يجب أن يتعاملوا بها معهم بما يتناسب مع حالتهم ومشكلاتهم.

مقررات ومواد تخصص الإرشاد النفسي:

يتداخل تخصص الإرشاد النفسي مع غيره من تخصصات كلية التربية حيث نجد مقررات تتعلق بالتربية الخاصة وعلم النفس والتعليم وتقسم هذه المقررات بين مواد نظرية ومواد عملية، ومن أهم هذه المقررات:

مدخل إلى الإرشاد النفسي	علم النفس العام
علم نفس النمو	علم الاجتماع العام
علم النفس التربوي	التعليم ونظرياته
علم النفس الاجتماعي	علم النفس الفسيولوجي
الصحة النفسية	علم نفس ذوي الاحتياجات
مشكلات الأطفال والمراهقين	الإرشاد المهني
نظريات الشخصية	علم النفس التنظيمي والصناعي

علم الشذوذ النفسي

الإرشاد المدرسي

إرشاد المعوقين

نظريات الإرشاد النفسي

إرشاد المتفوقين وأسرههم

صعوبات التعلم وعلاجها

علم النفس الطبي

برامج الإرشاد النفسي

إرشاد الكبار وذويهم

علم النفس الصيدلاني

وبذلك نجد أن الإرشاد النفسي يأخذ من اختصاص علم النفس طرق وأساليب التمييز بين الشخص السوي وغير السوي نفسياً ودرجات ومراحل اضطراب الشخص نفسياً ويأخذ من اختصاص التربية الخاصة كيفية فهم شخصية ومشكلات حالات التربية الخاصة سواء كانت هذه الحالات إعاقة جسدية أو ذهنية أو كانت حالة تفوق وموهبة وذلك من أجل معرفة الطرق المناسبة لتقديم النصح والإرشاد لها أو لذويها.

الفرق بين تخصص الإرشاد النفسي والطب النفسي:

تخصص الإرشاد النفسي يتداخل بالعديد من جوانبه مع الناحية الإرشادية للطب النفسي ويعود ذلك لكون كليهما يستند على نظريات علم النفس في وسائله العلاجية بالتالي تخصص الطب النفسي أعم وأشمل من الإرشاد النفسي ويتعامل مع حالات أكثر تعقيداً وهنا أبرز الاختلافات.

الفرق الأكاديمي: الإرشاد النفسي هو قسم من أقسام التربية أو علم النفس العام وهو في جوهره ومواده الدراسية ومقرراته يعتبر علم نظري، بينما الطب النفسي فهو أحد فروع الطب البشري الذي يختص بمجال العلاج النفسي.

الأفراد الذين يتم مساعدتهم: تخصص الإرشاد النفسي يدرس طرق التعامل وتوجيه الأفراد الذين يواجهون عقبات حياتية روتينية مثل المعاناة من البدانة أو المساعدة في التغلب على المشكلات الزوجية أو مشاكل الطلاب والأطفال أما الطب النفسي يدرس طرق علاج الأشخاص الذين يعانون من مشاكل عقلية ونفسية تصنف كأمراض تحتاج لرعاية طبية خاصة.

نوع المشكلات التي يتم التعامل معها: المشكلات التي يتعامل معها تخصص الإرشاد النفسي بسيطة وأقل خطورة من المشكلات التي يتعامل معها ويعالجها الطب النفسي حيث أن لإرشاد النفسي مثلاً يتعامل مع مشكلات القلق أو التوتر البسيطة قبل أن تتفاقم وتصبح نوع من الوسواس والذي يدخل ضمن مجال علم النفس، أما الطب النفسي فيعالج الأمراض النفسية مثل الذهان والعصاب أو حالات الإدمان الخطيرة أو الصدمات النفسية العنيفة أو اضطرابات الشخصية.

طرق وأساليب العلاج: تخصص الإرشاد النفسي يقوم على مساعدة المسترشد (الشخص الذي يطلب المساعدة من المرشد النفسي) في إيجاد الحلول لمشكلاته بنفسه أما الطب النفسي فيقوم على إعادة بناء شخصية المريض وعلاجه واستخدام الطب وعلم النفس في عملية العلاج ومراحله.

مجالات عمل تخصص الإرشاد النفسي:

تخصص الإرشاد النفسي قد لا يوفر مجالات عمل متنوعة ولكنه يتيح فرصة عمل كمرشد نفسي في أماكن مختلفة مثل:

العمل كمرشد نفسي وتربوي في المدارس: عمل المرشد النفسي في المدارس يقوم على تقديم المساعدة والنصح للطلاب الذين يعانون من مشاكل في دراستهم سواء في حفظ المواد الدراسية أو فهمها أو المساعدة في اختيار التخصص الدراسي المناسب، ولا يقتصر دوره على مساعدة الطلاب في المدرسة حيث يمكن أن يساعد في تقوية نقاط الضعف النفسية لديهم.

العمل في مراكز الإصلاح وإعادة التأهيل: حيث يقوم المرشد النفسي في المراكز الإصلاحية وإعادة التأهيل بتقديم الدعم النفسي والمعنوي للأحداث الجانحين الذين ارتكبوا أفعالاً مخالفة للقانون وحكم عليهم بوضعهم في مراكز إصلاحية وذلك بتأهيلهم اجتماعياً ومحاولة تقويم انحرافهم.

العمل في المؤسسات الاجتماعية التي تعنى بالأيتام أو المعاقين: ويكون دور المرشد النفسي في هذه المؤسسات مساعدة الأيتام أو المعاقين في دعمهم لتسهيل اندماجهم واتصالهم مع المجتمع وكيفية تغلبهم على الإعاقات التي يعانون منها أو التأقلم معها بحيث يمارسون نشاطاتهم الحياتية بشكل طبيعي برغم وجود الإعاقة.

العمل في المنظمات المعنية بالصحة النفسية: حيث يقوم المرشد النفسي بتقديم الدعم للطلاب في المؤسسات التعليمية التابعة لها وذلك بالتعاقد مع منظمات مثل اليونسكو والعمل في الهيئات التعليمية التابعة لها.

مجالات الإرشاد النفسي وأنواعه:

تتعدد أقسام الإرشاد النفسي وتتنوع حسب المجال أو النطاق الذي يطبق فيه وهي كثيرة ويمكن ذكر أهم هذه الأقسام:

الإرشاد التعليمي: يقوم الإرشاد التعليمي على تقديم المشورة للطلاب لحل المشاكل التي يواجهونها في دراستهم مثل مشكلة صعوبة التركيز والفهم.

الإرشاد الفردي الاجتماعي: الإرشاد الفردي الاجتماعي هو نوع من الإرشاد الذي يتلقى الفرد من خلاله الدعم والمشورة والمساعدة في العديد من الموضوعات الشخصية مثل القلق والغضب والمشاكل الأسرية والعائلية.

الإرشاد التنموي: ويكون دور المرشد النفسي في هذا المجال العمل على تطوير وتنمية شخصية الفرد المسترشد عن طريق مساعدته في معرفة ذاته ومقدراته واستثمارها.

الإرشاد السلوكي: ويكون دور المرشد النفسي هنا تقديم المساعدة للفرد المسترشد للتخلص من سلوك معين غير مرغوب فيه مثل الرهاب والقلق والخوف.

الإرشاد المهني: يقوم الإرشاد المهني على تقديم المشورة والنصح والتوجيه للفرد لمساعدته على اختيار الوظيفة أو العمل المناسب أو حل مشاكل الوظيفة ووسائل تطويرها.

الإرشاد الصحي: ودور المرشد النفسي في هذا المجال يكون بتقديم الأدوات والدوافع اللازمة للفرد المسترشد لتحقيق أهداف صحية مثل النصائح المتعلقة بإنقاص الوزن والتخلص من السمنة أو تناول طعام صحي أو الإقلاع عن التدخين.

الإرشاد التنظيمي: إن الإرشاد النفسي لا يقتصر فقط على الأفراد وإنما يمكن للمؤسسات والشركات الاستفادة من دعم ومشورة المرشد النفسي من خلال تقديم النصائح للعاملين في إحدى

المؤسسات لتقليل الإجهاد والتوتر الناتج عن العمل وتحسين الروح المعنوية والتعاونية في الشركة.

الإرشاد الأسري: إن دور المرشد النفسي هنا هو تقديم النصح للزوجين المسترشدين وذلك لتحسين الاتصال بين الزوجين وحل المشكلات وعلاج مشكلات البرود واللامبالاة والملل بين الزوجين.

وبالتالي يمكن القول بأن كل مجال من مجالات الحياة التي تحتاج إلى مساعدة ودعم يمكن أن تكون محلاً للإرشاد النفسي.

شروط نجاح متخصص الإرشاد النفسي:

يوجد العديد من الصفات والمهارات الشخصية التي تساهم في نجاح عمل المرشد النفسي في حال كان يتمتع بها ومنها ما يلي:

امتلاك المرشد النفسي مهارات التواصل مع الآخرين: إن توافر مهارات التواصل لدى المرشد النفسي مهم جداً فهذه المهارات هي ما يساعد المسترشد على الشعور أن المرشد النفسي يهتم به ومتعاطف معه وحريص على دعمه ومساعدته وبالتالي الوثوق به.

المهارات التحليلية: المرشد النفسي يمكن أن يتعامل من أشخاص لا يستطيعون التعبير عن مشكلاتهم بوضوح وبالتالي يجب أن يتحلى المرشد النفسي بمهارات تحليلية حتى يستطيع استشفاف المشكلة التي يعانون منها ومساعدتهم على حلها.

الشخصية الهادئة: يجب أن يتحلى المرشد النفسي بالهدوء حتى يستطيع التعامل مع حالات الانفعال والاضطراب التي يمكن أن تحدث للمسترشد ضمن الجلسة.

شدة الملاحظة: يجب أن يكون المرشد النفسي قادراً على ملاحظة التفاصيل الدقيقة لسلوك وطريقة كلام ورد فعل المسترشد وبالتالي القدرة على فهم الحالة ودرجة خطورتها.

حسن الاستماع: حسن الاستماع من المهارات المهمة التي يجب توافرها في المرشد النفسي فالاستماع يجعل الشخص المسترشد يشعر بأنه يستحق التقدير والاحترام مما يجعله يستجيب بصورة أكثر فعالية للمرشد النفسي وبالتالي يساعد في حل مشكلاته.

الفصل الثالث

الإرشاد الأسري

نجد أن هناك الكثير من التغيرات في الظروف الأسرية تجعل الحاجة ماسة إلى خدمات الإرشاد النفسي وتعتبر عن أهمية الإرشاد الزواجي والإرشاد الأسري.

ويهتم المرشد في مجال الإرشاد الأسري بدراسة الأسرة باعتبارها أقوى العوامل الاجتماعية تأثيراً في الفرد وفي تنشئته الاجتماعية، ويختلف تأثيرها الحسن أو السيئ باختلاف تركيبها وظروفها.

فالإنسانية كلها أسرة كبيرة، قال الله تعالى: { يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً }

وتكوين الأسرة واستقرارها وسعادتها هو الوضع الذي ارتضاه الله لحياة البشر حيث قال في محكم كتابه : { وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلًا مِنْ قَبْلِكَ وَجَعَلْنَا لَهُمْ أَزْوَاجًا وَذُرِّيَّةً }

وقال تعالى: { وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَزْوَاجِكُمْ بَيْنَ وَحَفْدَةً }

وقال رسول الله صل الله عليه وسلم: «تناكحوا تناسلوا تكاثروا فإني مباه بكم الأمم يوم القيامة».

والإنسان يحتاج إلى الأسرة طفلاً وشاباً وراشداً ومسناً للتربية والرعاية، والأسرة هي أهم عوامل التنشئة الاجتماعية، وهي أقوى الجماعات تأثيراً في تكوين شخصية الفرد وتوجيه سلوكه، وتختلف الأسر من حيث الطبقة الاجتماعية ومن حيث المستوى الاجتماعي والاقتصادي، ونحن نعلم أن الحياة الأسرية تؤثر في التوافق النفسي إيجابياً أو سلبياً حسب نوع التجارب والخبرات الأسرية، وتقوم الأسرة على الزواج، ومن هنا يقترب الإرشاد الزواجي من الإرشاد الأسري، ويجمع بينهما أحياناً معا.

أهمية الإرشاد الأسري:

يقوم الإرشاد الأسري بدور هام ومحوري في خدمة الأسرة وحل مشكلاتها، فلا يخلو بيت من تباين في وجهات النظر التي قد تؤدي إلى مشكلات وخلافات أسرية، وإن كان الكثير من هذه المشكلات التي تواجهها الأسرة يمكن حلها وتجاوز أثرها بما يكون بين طرفي الخلاف من تفاهم، إلا أن بعض الخلافات والنزاعات قد تستفحل بين أفراد الأسرة الأمر الذي يستدعي تدخلاً من أطراف آخرين، وهنا تبرز أهمية دور الإرشاد الأسري والذي يهدف إلى معالجة المشاكل الأسرية بأسلوب علمي ويساعد الأسرة على فهم الحياة الأسرية ومسؤولياتها من أجل تحقيق التوافق داخل الأسرة.

فالأ أسرة هي الوحدة الاجتماعية الأولى في المجتمع، وبالتالي فإن المجتمع يتكون من أسر متعددة ومختلفة، غير أن المجتمع في ذاته ليس أسره كبيرة لوجود فروق شاسعة تميز الأسرة عن المجتمع.

والأسرة اتحاد يتميز بصفة خاصة بطبيعة خلقية وعاطفية، بمعنى أن الناحية العقلية فيه ثانوية، والمبدأ الذي تقوم عليه الأسرة يوجد في الوظائف العاطفية مثل الحنان المتبادل بين الزوجين، وبينهما وبين أبنائهما وبين هؤلاء وبين بقية النسق القرابي للأسرة.

وهنا سؤال يطرح نفسه، ما سبب الحاجة إلى الإرشاد الأسري؟ وهل الإرشاد الأسري مهم؟ لأنه عندما تحدث مشكلة ولا يستطيع الفرد الاختيار لوجود سببين:

١. أن الشئئين الذين أمام الفرد لهما نفس التأثير على الفرد (الرغبات لها تأثير واحد).

٢. الاثنين متعارضين وتحقيق أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر (الرغبات متعارضة).

وطالما كان الفرد في هذا الموقف فهو في صراع وبحاجة إلى إرشاد، وكذلك خلال مراحل عمر الإنسان (متزوج أو غير متزوج، يعمل أو لا يعمل) وكل مرحلة لها مشاكلها أو سلوك كان يقابل بالرفض سابقاً ثم بعد فترة أصبح هذا السلوك مقبولاً مما يؤدي إلى صراعات، وداخل كل مجتمع توجد صراعات عند الانتقال بين المراحل وتغير الأفراد وكذلك تغيرات المجتمع تحتاج إلى الإرشاد.

والأسرة الأصل فيها أنها سكن ومودة ورحمة ودفء واتزان عاطفي، ولا بد من الأمن والأمان النفسي للأسرة، أما عند حدوث مشكلة فيكون الفرد في حيرة في الوسط بين مواقف أسرية أو اجتماعية،

فالمقتنع راضي وسعيد ولا يحتاج إلى مرشد، أما المتردد أو الراض ف يحتاج إلى مرشد ومع حدوث هذه التغيرات نحتاج إلى الإرشاد.

نشأة الإرشاد الأسري:

إذا تتبعنا تاريخيًا دراسة الأسرة والمراحل التي مرت بها نجد أن هناك عدة فترات تاريخية مرت بها:

المرحلة الأولى: أن المجتمعات القديمة البدائية اعتمدت في معيشتها على الحياة البسيطة من الصيد والزراعة والتجارة ... وهي المرحلة التي تسمى بالمرحلة البدائية، وفيها يكون رب الأسرة هو الذي يحدد نطاقها، ويعطي المجتمع له مطلق السلطة في ذلك، فكان من سلطته أن يضيف إلى الأسرة من يشاء من الأفراد حتى لو لم يكونوا من أصلاب عائلته، فنطاق الأسرة كان خاضعاً لتصرفات كبير العائلة ورهن مشيئته.

المرحلة الثانية: وقد تسمى بالمرحلة الفلسفية، ومن أوائل الفلاسفة الذين تعرضوا للأسرة الفيلسوف (كونفوشيوس) الذي قام بعمل أول بحث عن أهمية الأسرة في النظام الاجتماعي، حيث قال ((أن المجتمع الفاضل يعتمد أساساً على الأسرة، والأسرة يمكن أن تستقر إذا ما أصلح الفرد نفسه)).

وهناك علماء آخرين في هذه الفترة تحدثوا عن الأسرة منهم أفلاطون حيث حاول أن يضع نظام للأسرة من خلال الجمهورية الفاضلة وشرح النظام الاجتماعي المثالي للأسرة قبل ألفي سنة تقريباً، وقد حاول أن يفرق بين طبقات الأسر المختلفة في المجتمع فهناك نمط الأسرة عند الأفراد العاديين الذين تنسب إليهم صفة الحكمة، ونمط الأسرة عند طبقة الفلاحين والتجار التي من خلالها حاول أن يحقق الثبات والاستقرار الاجتماعي في المجتمع.

بعد ذلك جاء أرسطو الذي دعا إلى المحافظة على كيان الأسرة وبين أن الأسرة مكونة من الوالدين والأبناء وفئة أخرى عدهم من ضمن الأسرة وهم الخدم.

ومن فلاسفة المسلمين ابن خلدون الذي حاول أن يهتم بدراسة نظام الأسرة والقبيلة من خلال علم العمران البشري وما يتصل به من دراسة العمران البدوي والعمران الحضري.

أما الغزالي فقد أشار إلى المسائل الاقتصادية والجغرافية والاجتماعية المتعلقة بالأسرة، وتحدث عن

الأسرة من خلال اهتمامه بتربية الطفل وما يتصل بذلك من أسلوب الثواب والعقاب للوالدين في الأسرة ودورها في عملية التنشئة الاجتماعية السليمة للأولاد.

المرحلة الثالثة: بدأت هذه المرحلة منذ نهاية القرن التاسع عشر حيث حاول المفكرون زيادة فهم السياق النفسي والاجتماعي داخل الأسرة مستخدمين أساليب ومناهج البحث العلمي، حيث أشار سبنسر (Spencer) في كتابه «الفلسفة التركيبية» انتقال وظائف الأسرة إلى هيئات اجتماعية مختلفة، وأصبح لكل فرد في الأسرة وظيفة ومركز اجتماعي في حين في السابق يعد الأب هو المدير الاقتصادي والقاضي في الأسرة.

وفي بداية القرن العشرين جاء جورج هاربرت ميد (G.H.Mead) الذي تحدث عن الأسرة في نظريته التفاعل الرمزي من خلال الدور الذي يلعبه الأب في الأسرة عن طريق تفاعله مع الآخرين في الأسرة والعلاقات الشخصية بين الزوج والزوجة والأولاد.

وفي سنة ١٩٣٠ أنشئ في الولايات المتحدة الأمريكية أول عيادة للإرشاد الأسري أطلق عليها «معهد العلاقات الأسرية» في لوس أنجلوس، وأُفرِد للإرشاد الأسري مجلات علمية دورية متخصصة منها المجلة الدولية للإرشاد الأسري (International Journal of Family Counseling).

تعريف الإرشاد الأسري:

يشير الإرشاد الأسري إلى أنه مصطلح واسع يضم العديد من الطرق والأساليب التي تتبع عند العمل مع الأسر التي تعاني من صعوبات عضوية ونفسية واجتماعية.

-فهو يعرف «عملية مساعدة أفراد الأسرة (الوالدين والأولاد والأقارب) فرادى أو كجماعة في فهم الحياة الأسرية ومسؤولياتها لتحقيق الاستقرار والتوافق الأسري وحل المشكلات الأسرية».

-«عملية مساعدة جميع أفراد الأسرة فرادى أو جماعة لفهم متطلبات الحياة العائلية وما يتصل بها من حقوق وواجبات متبادلة»، والأسرة في المفهوم الإرشادي تشمل جميع الأقارب من الأجداد والأعمام والأخوال.

- ويعرف «محاولة تعديل العلاقات داخل النسق الأسري ، باعتبار أن المشكلات الأسرية ما هي إلا نتيجة لتفاعلات أسرية خاطئة وليست خاصة بفرد معين في الأسرة».

- العملية التي يتم فيها مساعدة أعضاء الأسرة لتفهم الحياة الأسرية وتعلم مهارات حل مشكلاتها لتحقيق الاستقرار والتوافق والسعادة الأسرية.

أهداف الإرشاد الأسري:

المهدف العام: مساعدة افراد الاسرة على النمو السليم من خلال تنمية علاقات ايجابية بينهم من أجل تحقيق السعادة والتوافق للأسرة والمجتمع.

أما الأهداف الخاصة:

- مساعدة الوالدين على تكوين استجابات صحيحة لأفعال الأبناء وتشجيعهم على أحداث السلوك المرغوب فيه.

- مساعدة الوالدين على تعلم أصول التنشئة الاجتماعية ومساعدتهم على مواجهة المشكلات المختلفة التي تواجه ابنائهم.

- مساعدة الوالدين على فهم مشاعر الأبناء واكتساب بعض المهارات التي تساعدكم على حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة.

- تحصين الأسرة ضد الانهيار من خلال تحسين التواصل الأسري وتهيئة المناخ لنجاح عمليات التواصل.

- تحقيق التوافق النفسي في الأسرة.

- مساعدة أعضاء الأسرة في تحديد السلوك الجديد الذي يروونه مناسباً للتخلص من مشاكلهم.

توجيهات للمرشد الأسري:

- تذكر أن لكل أسرة روابط وقواعد وقوانين وشبكة اتصال وعلاقات وعادات فريدة خاصة بها.

-تذكر أن أفراد الأسرة يتصرفون داخل الأسرة بطرق وأساليب تختلف عن تصرفاتهم خارجها.

-تذكر أن البيئة الأسرية هي بيئة فريدة خاصة مقارنة بأي بيئة تجمع عدد من الأشخاص.

-تذكر أن الأسر تبحث عن التوازن أو الاتزان فعندما تتشكل العلاقات والأدوار والمسؤوليات وتستمر لفترة زمنية معينة فإن الأسرة ترفض أي محاولة للتغيير لذا يتطلب من المرشد كسر هذا التوازن.

-تذكر أن أفراد الأسرة يمكن أن يدفعوا بعضهم إلى الاضطراب النفسي، فبعض الأفراد (المسترشد صاحب المشكلة على وجه الخصوص) تظهر لديه بعض الأعراض التي يستهدف من خلالها خفض درجة التوتر في الأسرة.

-تذكر أن الأعراض الأسرية (الأنماط) يمكن نقلها من جيل إلى آخر، وإن الأسر تتمسك غالباً وبدرجات متفاوتة أيضاً.

-تذكر وأنت تعالج مشكلة أحد أفراد الأسرة أن المشكلة يمكن أن تظهر لدى فرد آخر في الأسرة.

-تذكر أن العلاج الناجح يتطلب منك العمل على إعادة الأسرة إلى المسار السليم في طريقة اتصال أفراد الأسرة بعضهم ببعض.

-تذكر أن المرشد الناجح هو من يستخدم تقنيات علاجية مختلفة بناء على حاجة الأسرة وكل فرد فيها.

-تذكر أن تحقيق أفضل نتائج من العلاج الأسري يعتمد بدرجة كبيرة على مدى إدراك وفهم أفراد الأسرة لديناميات الجماعة وتواصلهم بشكل مستمر وبجرية ودرجة تحملهم لمسؤولية تغيير السلوك.

-تذكر أن العلاج الأسري يمكن أن يوجه نحو الأسرة ككل أو نحو فرد من أفرادها أو نحو أفراد معينين.

-تذكر أن بإمكانك أن تستخدم جميع الطرق الإرشادية للتعامل مع جوانب مختلفة في المشكلة الأسرية.

-تذكر أن الإرشاد يمكن أن يشمل تعديل أو تغيير طريقة الاتصال والتفاعل بين أفراد الأسرة، كما يمكن أن يوجه نحو تغيير الأدوار والمسؤوليات، وتعديل السلوكيات، هذا بالإضافة إلى تعديل أو تغيير طبيعة العلاقات بين أفراد الأسرة.

خصائص المرشد الأسري:

من أهم خصائص المرشد الأسري الفعال ما يلي:

- يمتلك مهارة التواصل مع الآخرين فهو يشجع أفراد الأسرة على التحدث بحرية وصدق دون تحفظ.
- لديه مهارة الاصغاء بشكل جيد وفعال وعدم الانشغال بمثيرات خارجية أو داخلية، ويركز انتباهه على حديث الآخرين مع الانتباه للحركات والانفعالات والمشاعر التي تصدر من الفرد وإدراكاته لذاته وللأشخاص الذين يهتمونه وللظروف الحياتية المحيطة به.
- يولد لدى الآخرين إحساساً بالثقة فيشعر الآخر بأنه يستطيع أن يتحدث بحرية دون شعور بالحرج أو الخجل أو أن يكون معرضاً للنقد بسبب أفكاره أو مشاعره وأن ما يقوله المرشد يمكن الثقة به.
- يمتلك المرشد معلومات وخبرات حول السلوك الإنساني إذ يستطيع أن يوظف هذه المعلومات والخبرات في مساعدة الآخرين.
- ينقل المرشد للآخرين الاحترام والاهتمام بهم وبموضوعاتهم وكأنه يقول لهم بصورة غير لفظية «انني موجود لكم وعلى استعداد لوضع الوقت والجهد المطلوبين لمساعدتكم في الوصول إلى حل لمشكلتكم».
- يحاول المرشد فهم سلوك الآخرين دون أن يصدر عليهم أحكاماً قيمية.
- يحرص المرشد على الموضوعية في التفكير فلا يطلق أحكاماً مسبقة على الآخرين بسبب اللون أو الانتماء الجغرافي أو العرقي أو الديني ويتعدى عن التعصب.

أساليب وفنيات الإرشاد الأسري:

يستخدم المرشد في مجال العلاج والإرشاد الأسري أساليب متعددة منها:

تنمية مهارات الاتصال:

يعمل المرشد على تنمية مهارات الاتصال بين أفراد الأسرة، والاتصال هو الطريقة التي يتبادل الأفراد بواسطتها المشاعر والأفكار في محاولتهم لفهم بعضهم البعض، ويحدث الاتصال من خلال اللغة المنطوقة أو المكتوبة، كما يحدث من خلال تعبيرات الوجه ونبرة الصوت والإصغاء، وهو عنصر أساسي من عناصر التفاهم والتفاعل في الأسرة. وقد تسهم أخطاء الاتصال في ظهور الكثير من المشكلات، كأن يشعر الطفل بعدم اهتمام والدته به، ويلاحظ أنها تميل إلى شقيقته أكثر لاصطحابها معها خارج البيت وتقول أنها تحبها حقيقةً. إن سعادة الأسرة تعتمد إلى درجة كبيرة على وجود اتصال صحيح ومنفتح بين أفرادها، وتظهر مهارات الاتصال في السلوك اللفظي أي في الكلمات والعبارات التي يستخدمها أفراد الأسرة في الحديث مع بعضهم.

الهدف من هذه الفنية:

مساعدة أعضاء النسق الأسري في الاستفادة من مهارة الاتصال حيث تمكن الفرد من دعم أهدافه التي يحددها في محيط الأسرة والذي يتمثل في القدرة على إبداء وجهة نظره الخاصة والتأثير في الآخرين والقدرة على الاقتناع لتغيير موقف ما.

المحاضرة:

يتمثل التطبيق لهذه الفنية في تقديم معلومات لأعضاء النسق الأسري، وذلك بطريقة بسيطة يسهل فهمها لأعضاء الجلسة الأسرية لزيادة استبصارهم بتلك المفاهيم بطريقة موضوعية مما يشجعهم على تلقي المعلومات المتضمنة في المحاضرة ذات الصلة بمشكلاتهم الخاصة بما يهيئ لهم موقفاً تعليمياً يبدأ من شعورهم بأن أحد أسباب مشكلاتهم هو افتقارهم إلى معلومات عن تلك المفاهيم فيدفعهم ذلك إلى متابعة الجلسات وخلق أهداف جديدة تتمثل في الرغبة في حل المشكلة التي يعانون منها.

ويكون الهدف من هذه الفنية:

أ-إعادة البناء المعرفي لأعضاء الجلسة الأسرية.

ب-تهيئة بيئة أسرية تسهم في النمو النفسي السوي.

٣- الحوار والمناقشة:

تتمثل هذه الفنية في استخدام المناقشة الجماعية كمنهج ملائم يمكن أن يخدم الحوار وتبادل الرأي وتغيير المعرفة بشكل دينامي، والذي يؤدي إلى استشارة التفكير الذاتي لأعضاء الجلسة بما فيه أفكارهم واتجاهاتهم وبهذا تصبح المادة العلمية دافعا قويا نحو إثارة الموضوعات المختلفة للمناقشة.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

أ. إعادة البناء المعرفي لأعضاء الجلسة الأسرية.

ب. تعديل الأفكار الخاطئة.

ج. تعزيز التواصل بين أعضاء الجلسة من خلال تشجيعهم على الحوار والمناقشة.

د. التعرف على آداب الحديث.

هـ. فتح قنوات التواصل بين أعضاء الأسرة.

و. التحليل المنطقي للأفكار غير العقلانية.

ز. تنفيذ الاستجابات غير الواقعية ودحضها بالإقناع.

ح. تشجيع أعضاء الجلسة على تكوين أفكار منطقية تكون بمثابة حافز للفرد وإدراكه بالتقبل من أعضاء النسق الأسري.

٤ - إعادة الصياغة

تتمثل هذه الفنية في إعادة تشكيل المواقف التي تواجه أفراد الأسرة و سبل حلها من زوايا مختلفة.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

يتمثل في إعادة صياغة الأفكار اللاعقلانية لعضو النسق الأسري وتبنى رؤية جديدة.

٥- تنمية مهارات حل المشكلة:

يمكن للمرشد أن يستخدم أسلوب حل المشكلة لتدريب أفراد الأسرة على تحديد المشكلة وجمع البيانات حولها وتوليد البدائل أو الحلول المناسبة ثم الموازنة بينها واختيار مجموعة الحلول الأفضل.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

يتمثل في استخدام التفكير العقلي المنطقي في فهم المشكلة وجمع المعلومات المتعلقة بها وتصور الحلول المختلفة الممكنة للمشكلة والموازنة بين هذه الحلول والعمل على تنفيذها في الواقع واختبار فاعليتها في انهاء الوضع المشكل.

٦- التعزيز الإيجابي:

تتمثل هذه الفنية في تقديم مدعمات إيجابية (مادية أو اجتماعية) لعضو الأسرة لدى قيامه بسلوك مرغوب.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

ويتمثل في تدريب الوالدين على كيفية استخدام ما يمنحانه لعضو الأسرة من اهتمام ومزايا (معنوية - مادية) بشكل منظم يؤدي إلى تعزيز السلوك، أيضا حث عضو الأسرة على إن ممارسة السلوك المرغوب يجب أن يصبح جزءا من سلوكه اليومي.

لعب الأدوار:

تتمثل هذه الفنية في إسناد دور ما لعضو الأسرة، ثم تبادل الأدوار بحيث يضع الفرد نفسه مكان الآخر، وبذلك يدرك هذا الآخر وما دفعه إلى السلوك الذي قام به.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

يتمثل في معايشة عضو الأسرة للدور ومهامه.

التغذية الراجعة:

تتمثل هذه الفنية في تقديم تعديل مباشر لاستجابات عضو الأسرة، أي تقويم سلوك عضو الأسرة

المرغوب منها وغير المرغوب بهدف تقويمه عن طريق كف للسلوك غير المرغوب فيه ودعمه للسلوك الايجابي المرغوب فيه.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

يتمثل في أن يتعرف عضو الأسرة على مدى قبول أو عدم قبول استجابته مباشرة.

النمذجة:

تتمثل هذه الفنية في تعليم عضو الأسرة سلوكا معيناً من خلال ملاحظة شخص ما يمثل قدوة بالنسبة له وفقاً للتوجيهات المعطاة له.

التدريب التوكيدي:

تتمثل هذه الفنية في تدريب عضو الأسرة على التعبير عن مشاعره وأفكاره واعتقاداته والدفاع عن حقوقه بشكل إيجابي يحسن من مفهومه لذاته.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية:

يتمثل في تدريب عضو الأسرة على الإيجابية في العلاقات الاجتماعية وزيادة الوعي بالحقوق الشخصية والتمايز بين التوكيدية.

١١ - الواجبات المنزلية:

يشير هذا الأسلوب إلى التصرفات التي تطلب من أفراد الأسرة أن يقوموا بها فيما بين الجلسات وبذلك يتعود أفراد الأسرة على أن يفهموا أنهم إذا غيروا سلوكهم فإنهم يمكن أن يغيروا كيف يشعرون وكيف يفكرون، كذلك تعمل الواجبات المنزلية على إعادة بناء مسارات الأسرة بإعادة بناء التقارب وتغيير مسافة الود بين الأفراد.

١٢ - معالجة عدة أسر:

وهو العمل مع عدة أسر في وقت واحد وهذا من شأنه أن يجعل الأسرة تشعر أن هناك أسر أخرى

تعاني من مشكلات كما يجعل الأسرة تلعب دورا علاجيا فيما بينها ويخفف من التوترات تجاه المعالج إذا وجدت.

١٣ - إعادة البناء المعرفي:

تتمثل هذه الفنية في التغلب على الإدراكات والإحكام الخاطئة وخداعات الذات ويتعلم الفرد أن هذه الإدراكات الخاطئة هي السبب الرئيسي في المشكلات الإنفعالية التي يعاني منها.

الهدف التطبيقي لهذه الفنية: يتمثل في تدريب عضو الأسرة على إعادة الجمل الداخلية (أي ما يقوله لنفسه).

نظريات الإرشاد الأسري:

لقد تراوحت الاتجاهات والنظريات الرئيسية في الإرشاد الأسري وضمت عدد من المدارس تمثل نظريات رئيسية في الإرشاد الأسري كالتالي:

العلاج الأسري البنائي:

منهج يوين للعلاج الأسري ما بين الأجيال .

العلاج الاستراتيجي:

نظرية الإرشاد الأسري البنائي (النظرية البنائية)

• ترجع أصول النظرية البنائية في الإرشاد الأسري إلى بداية الستينات من القرن العشرين، والتي ارتبطت بأبحاث سلفادور مينوشن Minuchin.

• وتقوم هذه النظرية على أساس أن معظم الأعراض تنتج نتيجة لفشل البناء داخل النسق الأسري، فالأعراض لا يمكن أن تفهم جيداً إلا من خلال النظر إلى نماذج التفاعلات داخل الأسرة، فالتغيرات البنائية لا بد أن تحدث في الأسرة قبل إمكانية تحسين أو خفض الأعراض الفردية.

• فالنظرية البنائية تنظر إلى الفرد صاحب المشكلة على انه بمثابة مؤشر لبناء اسري يعاني من خلل

ولاحداث تغيير لدى الفرد ينبغي أن يحدث التغيير ضمن بناء الأسرة وما يتضمنه من انساق فرعية.

مفاهيم العلاج الأسري البنائي:

بناء الأسرة وتركيبها:

يعود مفهوم بناء الأسرة حسب منيوشن إلى القوانين والقواعد التي تطورت عبر السنين لتحديد من يتفاعل مع من داخل الأسرة، وهذه الأبنية قد تكون مؤقتة أو طويلة الأمد.

ويفترض منيوشن وجود بناء داخل الأسرة متسلسلا هرميا حيث يمتلك الوالدان قوة أكبر من الأطفال، ويملك الأطفال الأكبر مسؤوليات أكثر من الأطفال الأصغر، كما أن الوالدان عادة ما يأخذان أدواراً مختلفة فقد يكون أحد الوالدان هو المؤدب للأطفال في حين يوفر الوالد الآخر التعاطف والحب للأطفال .

أنظمة الأسرة الفرعية:

كي تعمل الأسرة بصورة جيدة فإن أفراد الأسرة يجب أن يعملوا سويا لتنفيذ وتحقيق وظائف الأسرة ومن أكثر الأنظمة الفرعية شيوعا في الأسرة هي (الزوج - الزوجة، الوالدان - الأطفال، والأخوة). ويكون الغرض من النظام الفرعي (الزوج - الزوجة) هو تلبية الحاجات المتغيرة لكلا الزوجين، وبالرغم من كون النظام الفرعي للوالدين يتألف من الأم والأب إلا إنه أحيانا ولظروف خاصة قد يضم أحد أقارب الأسرة الذي يقوم بوظيفة الأم أو الأب في تربية الأطفال كالحال أو العم أو الخالة أو العمة وبالرغم من كون الأقارب قد يمثلون الأنظمة الفرعية الزوجية أو الوالدية إلا أنهم يقومون بأدوار مختلفة والتي غالبا ما تكون متداخلة.

القابلية لاختراق ونفاذ الحدود:

تتضمن كل من الأنظمة الفرعية قوانين بشأن من يستطيع المشاركة في التفاعلات، وكيف يمكنه المشاركة، وتباين قوانين التفاعلات أو الحدود من حيث درجة ومدى مرونتها وتصف القابلية لاختراق الحدود نوع الاتصال الذي يمارسه الأفراد مع بعضهم البعض داخل أنظمة الأسرة والأنظمة الفرعية.

وعادة ما توجد الحدود عالية النفاذ في الأسر المتماسكة المترابطة بصورة كلية, في حين توجد الحدود الجامدة أو غير القابلة للنفاذ والاختراق في الأسر المنفصلة.

وبصورة عامة فإن الحدود تتعلق بكيف يتم تنظيم أفراد الأسرة وكيف يتبعون القوانين ولا تتصدى الحدود عادة للقضايا المتعلقة بكيفية عمل أفراد الأسرة سويًا أو كيف يفشلون في العمل سويًا.

الانحيازات والائتلافات والاتحادات:

عادة ما يكون للأسرة أساليب معينة في الاستجابة للأزمات أو التعامل مع الأحداث اليومية والتي من خلالها تستجيب الأنظمة الفرعية داخل الأسرة.

وتتعلق الانحيازات بالطرق التي ينضم فيها أفراد الأسرة ويتكاتفون مع بعضهم البعض أو يتعارضون ويختلفون فيها مع بعضهم البعض لدى التعامل مع موقف ما.

كما وتتعلق الائتلافات بالأحلاف والتحالفات التي تحدث ما بين أفراد الأسرة ضد عضو أسرة آخر.

وفي بعض الأحيان تكون تلك الانحيازات والتحالفات مرنة بينما تكون في بعض الأحيان ثابتة وجامدة لا تتغير بمضي الزمن.

القوة تتحرك وتنتقل داخل الأسرة اعتمادا على التحالفات والانحيازات.

تتعلق القوة داخل نظام الأسرة بمن يقوم باتخاذ ووضع القرارات.

تزيد قدرة أعضاء الأسرة في التأثير على قرارات الأسرة بالاعتماد على عضو القوة في الأسرة (الطفل الذي ينحاز إلى الوالد الأشد قوة يزيد من قوته داخل الأسرة)

فنيات العلاج الأسري البنائي:

يستند منهج العلاج الأسري البنائي إلى: مبدأ (الانضمام للأسرة).

التركيز على الأحداث الحالية والحاضرة. لتحقيق ذلك فإنهم يستخدمون الخرائط لتوفير وصف مختصر للحدود والأنظمة الفرعية داخل الأسرة بوصفها تؤثر على وظيفة الأسرة، من خلال التكيف مع عادات الأسرة يمكن للمعالج التصرف كفرد من الأسرة لتحسين وزيادة الفهم للتفاعلات الأسرية ولكسب الثقة والقبول منها.

جعل الأسرة تفعل مشكلة ما ليستطيع المعالج أن يتعرض لخبرة واقعية للتفاعلات داخل الأنظمة الفرعية وذلك خلال الجلسة العلاجية.

ومن ثم تقديم اقتراحات لتغيير تركيبة وبناء القوة والحدود داخل الأسرة.

المناهج العلاجية الرئيسية في العلاج الأسري البنائي:

الخارطة الأسرية: وهي عبارة عن رسومات بيانية لوصف وتصوير الطرق الحالية التي يربط من خلالها أفراد الأسرة بعضهم البعض.

(مفهوم الحدود) مهم جدا في العلاج البنائي وهي خطوط تمثل الأنواع المختلفة من الحدود داخل الأسرة.

وتتيح خريطة تفاعلات الأسرة للمعالجين الأسريين وتوفير لهم فهما أفضل للسلوك المخرب المتكرر داخل الأسرة حيث يمكنهم تطبيق استراتيجيات خاصة لتعديل تلك السلوكيات.

التكيف والانضمام:

يؤمن منيوشن أنه من أجل إحداث التغيير داخل الأسرة فمن المهم للمعالج الأسري الانضمام لنظام الأسرة والتكيف مع أسلوبها الفاعل ويرى منيوشن انه على المعالج أن يسعى لأن يجد مكان مناسب له وموقف منسجم مع الأسرة , وذلك من خلال:

-استخدامه لنفس نمط اللغة السائد في الأسرة.

-سرد القصص المسلية ذات الصلة بالأسرة.

-التقليد والمحاكاة وهو تقليد أسلوب الاتصال ومضمون الاتصال السائد بين أفراد الأسرة في علاقاتهم مع بعض.

أسلوب الملاحقة والمتابعة:

للتبع والاستفادة من الرموز المرتبطة والمثيرة للعلاقات الشائعة بين أفراد الأسرة في الحياة الأسرية .

تفعيل المشكلات الأسرية:

يمكن للمعالج الأسري من خلال توجيه الأسرة لإعادة أحداث صراع أو نزاع والعمل على معالجة المشكلات كما تحدث في الواقع والحاضر بدلا من التعامل معها كما تم التبليغ عنها.

يفسح المجال لفهم الانحيازات والتحالفات داخل الأسرة, ومن ثم تقديم اقتراحات لتغيير نظام الأسرة وليكون مهينا لوضع التدخلات العلاجية المؤثرة.

تكثيف التدخلات العلاجية:

يعتبر الأسلوب الذي يقدم به الاقتراح أمرا مهما للغاية فمن خلال تكرار الرسالة المقترحة ومن خلال اطالة الوقت المخصص لتفاعل معين أو من خلال وسائل أو أساليب أخرى يمكن تسهيل حدوث التغيير داخل الأسرة.

تغيير الحدود:

يستعمل المعالج الأسري رموز وحدود الخطوط (التي تستخدم لوصف الطرق الحالية التي يرتبط من خلالها أفراد الأسرة مع بعضهم) وذلك أثناء ملاحظته للتفاعل داخل الأسرة .

لتغيير الحدود يقوم المعالج الأسري بإعادة تنظيم أماكن الجلوس كما يغير المسافات الفاصلة بينهم. ويقوم أيضا بتغيير مصادر القوة في اصدار القرارات (داخل الأنظمة الفرعية).

إعادة صياغة المشكلات الأسرية:

توجد عدة طرق لرؤية حدث أو موقف أسري معين وإعادة صياغته, فالمعالج الأسري قد يقدم تفسيراً مختلفاً بحيث يمكن إحداث التغيير البناء في موقف الأسرة.

نظرية بوين ((متعدد الأجيال)):

- حيث ينظر إلى نظريته في النسق الأسرى على أنها إرشاد أسرى متعدد الأجيال يقوم على الافتراض القائل بإمكانية فهم الأسرة عبر تحليلها طبقا لمنظور أجيال ثلاثة.
- إن هذه النظرية تمتد بجذورها إلى التحليل النفسي حيث ينظر أنصار هذه النظرية إلى أن ما يعانيه الفرد من أعراض ما هو إلا انعكاس لتجسيدات أو تشبيهات مجازية لنوع العلاقة الوالدية والتي لا تخرج عن كونها نتاجا لصراعات الآباء التي لم تحل مع الأسرة الأصل.
- يؤكد أنصار بوين على ضرورة العمل على تغيير أفراد الأسرة ضمن نطاق نسقهم الأسرى لصعوبة حل المشكلات التي تطفو على حياة الأسرة إلا عبر فهم أنماط العلاقات داخل الأسرة ومواجهتها بفاعلية ، أي أن التغير لابد أن يحدث في وجود جميع أفراد الأسرة وليس صاحب المشكلة فقط في حجرة الإرشاد.

المفاهيم النظرية:

تمايز الذات

التثليث

الأنظمة العاطفية للأسرة النووية

عملية الإسقاط الأسري

الانفصال العاطفي

عملية التحويل والارسل ما بين الأجيال

وضع وترتيب الأخوة

التراجع والتردي المجتمعي

تمايز الذات:

هو القدرة على تمييز العمليات العقلية من العمليات العاطفية المتعلقة بالمشاعر والخاصة بالفرد، فعندما لا يتم التمييز ما بين الأفكار والمشاعر يحدث الاندماج والانصهار بينهما.

ويكون الشخص متميزا بصورة عالية عندما يكون مدركا بصورة جيدة لأرائه ومشاعره .

التثليث:

عندما يحدث توتر بين شخصين داخل الأسرة فمن المحتمل أن يقوموا بسحب وجلب فرد آخر الى هذا التوتر للتخفيف من القلق والتوتر وهذا ما يطلق عليه التثليث أو المثلث، ولكن عندما يكون أفراد الأسرة منسجمين سويا وغير منزعجين فلا يوجد مبرر أو سبب لجلب شخص ثالث لهذا التفاعل، ولقد آمن بوين بأنه عندما يوجد توتر داخل الأسرة فإن عضو الأسرة الأقل تمايزا وهو محتمل له أن يسحب إلى النزاع من أجل تقرير التوتر.

ولا يعتبر التثليث مقصورا على الأسرة بل قد يمتد إلى الأصدقاء والأقارب أو حتى المعالج نفسه الذي قد يسحب إلى النزاع.

الأنظمة العاطفية للأسرة النووية:

من المحتمل أن تكون الأسرة كنظام (ويقصد بذلك النظام العاطفي للأسرة النووية) غير مستقرة وثابتة إلا إذا كان كل واحد من أفراد الأسرة متميزا بصورة جيدة ، ولكون هذا التمايز نادراً ما يحدث فإن احتمال حدوث النزاع الأسري قد يقع بصورة مرتفعة.

عملية الإسقاط الأسري:

تحدث عملية الإسقاط عندما يكون مستويات منخفضة من التمايز لدى شريكي الزواج لأحدهما قد يسقطان توترهما على واحد من أطفالهما، وبصورة عامة فإن الطفل الذي يكون متعلقا عاطفيا بالوالدين بصورة بالغة يكون أكثر احتمالا لأن يكون الشخص الأقل تمييزا بين أفكاره ومشاعره ، والأشد صعوبة في الانفصال عن أسرته.

الانفصال العاطفي:

خلق مسافة تحول بين الأسرة والاندماج مع أسرة الأصل.

عندما يلتقي الأطفال ويتعرضون لتوتر بالغ الشدة بسبب انشغالهم واشتراكهم البالغ في الأسرة فإنهم قد يحاولون أن يفصلوا أنفسهم عن الأسرة من خلال القطع العاطفي.

عملية التحويل والإرسال بين الأجيال:

لم ينظر بوين فقط للأسرة المباشرة الحالية لكن أيضا للأجيال السابقة لهذه الأسرة.

اعتقد بوين بأن الأزواج ذو المستويات المتشابهة من التمايز يفتشان عن بعضهما البعض ويقومان بإسقاط توترهما وافتقارهما للتمايز على أطفالهما وإذا كانت فرضيته صحيحة فانه وبعد ستة أجيال أو سبعة من الأزواج المنصهرين فإن الملاحظ قد تجد أسراً مرتفعة الاختلال والتي تكون معرضة للتوتر بصورة عالية ومستويات مرتفعة من ندرة التمايز بين الأفكار والمشاعر.

وضع وترتيب الأخوة:

لقد اعتقد بوين أن الترتيب الولادي يؤثر على أداء الأطفال داخل الأسرة بصورة واضحة, لقد آمن بوين أن وضع وموقف الأخوة داخل الأسرة سيؤثر على كيفية أدائهم كآباء في المستقبل.

التراجع والتردي المجتمعي:

لقد وسع بوين نموذجة في الأنظمة الأسرية الى الوظيفة المجتمعية ومثلما يمكن للأسرة أن تتحرك نحو عدم التمايز أو نحو الفردية والتفرد فإن المجتمعات أيضا يمكنها ذلك.

الأهداف العلاجية:

-التقليل من مستوى التوتر العام الذي تعاني منه الأسرة.

-إيجاد طرق لمساعدة أفراد الأسرة ليصبحوا أكثر تمايزا.

-يلبوا حاجاتهم الشخصية الفردية وحاجات الأسرة.

فنيات بوين في العلاج الأسري:

المقابلة التقييمية: يتميز عمل بوين العلاجي بالموضوعية والحياد.

-يمكن أن تتم المقابلات التقييمية ضمن أي مجموعات من أفراد الأسرة.

-يركز بوين على - أثناء الحصول على تاريخ الأسرة - على التثليثات الواقعة داخل الأسرة وعلى مستوى التمايز عند الافراد.

-الاهتمام بالعلاقات الأسرية القائمة داخل الأسرة (ترتيب ووضع الأخوة)

-الاهتمام بالعلاقات داخل أسر الوالدين الأصلية.

الجينوغرام (رسم شجرة العائلة):

وهي طريقة في رسم الأسر والتعبير عنها ويتضمن معلومات مهمة بشأن الأسرة مثل العمر وتواريخ الزواج والوفاة والمواقع الجغرافية.

كذلك يوفر الفرصة للنظر إلى الأنماط العاطفية لدى الأسرة الممتدة الخاصة بكل من شريكي الزواج .

التفسير:

يتم تفسير المعلومات المستمدة من الجينوغرام لأفراد الأسرة بحيث يتمكنوا من فهم الديناميات الواقعة بين أفراد الأسرة .

اختراق وإبطال التثليث:

يسعى بوين في الغالب إلى فصل أجزاء المثلثات بصورة مباشرة حيث يسعى بوين للعمل مع الوالدين أو أحدهما ثم يستخدم طرق وأساليب معينة من أجل تطوير استراتيجيات للتعامل مع آثار توترهما

العاطفي على المريض المحدد (الطرف الثالث) في المثلث المرضي.

يفضل بوبن التعامل مع أكثر أفراد الأسرة سوءاً أو تمايزاً لأنه الشخص الأكثر مناسبة لإحداث التغيير في العلاقات الأسرية المختلفة.

دور المرشد طبقاً لنظرية بوبن:

١- يتعاطف دور المرشد في تحليل المعاني اللاشعورية للتواصل الأسري.

٢- الكشف عن العوامل اللاشعورية المرتبطة بالمشكلة.

٣- إقناع الوالدين بتقبل فكرة وقوع المشكلة الأساسية في الأسرة على عاتقهم.

٤- يرى بوبن أن المرشد لا ينبغي أن يتورط في نسق الأسرة الانفعالي وإنما عليه أن يبقى غير مندمج مع هذا النسق ليستطيع أن يعمل معه ويوجهه الوجهة الصحيحة.

٥- إن التزام المرشد بالموضوعية وعدم تورطه في النسق الأسري يتيح له الفرص لتحقيق تمايز الذات لدى الأفراد وتخفيف القلق الأسري وبالتالي إقامة التوازن الانفعالي في الأسرة.

النظرية الإستراتيجية لهيلى:

• ترجع أصول النظرية الإستراتيجية إلى بداية السبعينيات من القرن العشرين وارتباطها بجهود كل من جاي هيلى وكلوى مادينز.

• هذه النظرية لا تركز على إعادة حل قضايا الماضي بل تركز على حل المشاكل الحالية (في الحاضر) مع ميل الإرشاد إلى الاختصار مركزاً على العملية أكثر من المحتوى وتوجيهها إلى التعامل مع من يعمل وتحت أي ظروف.

والنظر إلى المشكلة المقدمة على أنها المشكلة الواقعية ومجازاً لأداء النسق الأسري وفيها يعطى المعالج عظيم الأهمية لقوة والهرمية في الأسرة والجلسات الأسرية.

• إن الاتجاه الاستراتيجي يهدف إلى إعادة حل المشكلة الحالية وبالتالي لا يهتم المرشد الاستراتيجي بإكساب أفراد الأسرة بصيرة بدناميات الأسرة أو بوظيفة المشكلة الحالية، وإحداث تغييرات في

هذه المشكلة لابد أن يكون المرشد موجها ومسطرا عليها بشكل يساعد في تغيير السلوك الذي سوف يترتب عليه بالتالي تغيير المشاعر والحد من تكرار نتائج سوء التوافق.

•تهدف التدخلات الإستراتيجية إلى تغيير نسق الأسرة، فالمشكلة الحالية وظيفية لا أكثر.

المراحل التي يمر بها المرشد الاستراتيجي:

(المرحلة الاجتماعية, مرحلة المشكلة, مرحلة التفاعل الأسري, مرحلة وضع الهدف)

١-المرحلة الاجتماعية: بهدف جعل أفراد الأسرة يشعرون بالراحة لإشراكهم في الجلسة الإرشادية.

٢-مرحلة المشكلة: بهدف اكتشاف الأسباب التي تكمن خلف طلب الأسرة للمساعدة وطلب جميع الأفراد تغيير إدراكهم للمشكلة.

٣-مرحلة التفاعل الأسري: وفيها يعطى المرشد اهتماما عظيما بكيفية تحدث أفراد الأسرة فيما بينهم عن المشكلة الحالية، ويبدى المرشد اهتماما خاصا بنماذج السلوك التالية:

أ-القوة.

ب-الهرمية.

ج- نماذج التواصل.

د-الجماعات الفرعية.

بهدف تحديد الاستراتيجيات الإرشادية التي يمكن استخدامها في الجلسات المستقبلية.

٤-مرحلة وضع الهدف: وفيها يتم تحديد طبيعة المشكلة، وفي هذا الشكل الأخير من الجلسة الأسرية التمهيدية غالبا ما يتم صياغة العقد الذي يحدد أهداف وطرق التدخل التي بمقتضاها تتحقق أهداف الأسرة.

فنيات نظرية هيلي:

١- استخدام التوجيهات.

٢- التدخل المتناقض.

٣- إعادة التشكيل.

نظرية النظم العامة:

• تتيح نظرية النظم العامة للمرشد أن يفحص السياق أو المحيط الذي يعيش ضمنه الفرد، إذ أنه المحيط الذي يشكل معنى الحياة للأفراد والأزواج ولأفراد الأسرة، وفي نظرية النظم يتم التركيز على أن نظام الأسرة هو المسؤول أو مصدر السلوك المشكل.

تتضمن نظرية النظم المبادئ الأساسية التالية:

١. أي نظام هو كل منظم.

٢. الكل هو أكبر من مجموع الأجزاء.

٣. الأنماط في النظام هي دائرية أكثر من كونها خطية.

٤. الأنظمة المعقدة تتكون من أنظمة فرعية.

٥. الأنظمة لها ميكانيزمات متوازنة تحافظ على ثبات أنماطها.

٦. النمو والتغير يظهران في الأنظمة المفتوحة.

ما هو النظام؟

• النظام: هو مجموعة من العناصر التي تتفاعل معاً، وكل عنصر يتأثر بما يحصل للعنصر الآخر في النظام. ويتكون النظام من (العناصر، والمساهمات، والعلاقات بين العناصر ضمن البيئة الموجودة).

• وعلى صعيد الأسرة فإن العناصر هي أفراد الأسرة، والمساهمات يمكن أن تكون الأهداف والاتجاهات، أو أي خصائص أخرى للأسرة، والعلاقات بين الأشياء تشير للعلاقات بين أفراد الأسرة وكيفية تواصلهم معاً.

• أما البيئة فتشير إلى المحيط الذي يشكل الأسرة والأسرة تمثله فمثلاً: المجتمع الذي تعيش الطبقة التي تنتمي لها الأسرة قد تتيح للطفل فرصاً وتضع عليه محددات معينة, كما يمكن أن تعكس مشاركة الأسرة كأفراد في المجتمع أو الطبقة الاجتماعية التي ينتمون لها.

• إن المرشدين الأسريين أكثر اهتماماً بالعلاقات بين «الأجزاء» أي أفراد الأسرة. أو تفاعل أفراد الأسرة (التواصل بينهم) والذي يعكس طبيعة الديناميات داخل الأسرة، إن دراسة الأسرة يجب أن تبدأ من العلاقات وطبيعة التفاعلات بين أفراد الأسرة.

ما هو نظام الأسرة؟

يتكون نظام الأسرة من أفراد الأسرة, ومساهماتهم فيها, وطبيعة التفاعل والتواصل القائم بينهم, لكن ما المقصود بالأسرة؟ وأفراد الأسرة؟ هل المقصود هو الأسرة النواة المكونة من الأب والأم والأبناء؟ إن نظام الأسرة لا يعتمد على ذلك ولذا فإن على المرشد الأسري أن يأخذ بالحسبان كافة الأفراد المؤثرين في الأسرة وفي نظرية النظم فإن مختلف أشكال العلاقات بين الناس ومساهماتهم وبيئاتهم يتم الاهتمام بها.

ومن منظور نظرية النظم فإن الأسرة تعرف بالناس الموجودين فيها إن تعريف شخص ما للأسرة لا يشبه تعريف الأسرة عند شخص آخر فقد يكون الفرد قد جاء من أسرة أحادية الوالدين أو من الأسر البديلة أو من أسر متعددة الأجيال أو الأسر دون أطفال وهي كلها أسر, حيث يتم الاهتمام بطبيعة التفاعلات والعلاقات داخل هذه الأسر جميعها من منظور نظرية النظم.

كذلك اهتمت نظرية النظم بالأسرة الممتدة والتي تضم الأفراد من الأقارب الذين يعيشون في الأسرة وتعتبر هي الأسرة الأصلية التي نشأ فيها الفرد وهي مصدر مهم للدعم.

وهناك من الأسر من ليس لديها أفراد أسرة ممتدة لكنها تعتمد على الصداقات للدعم, وهي ما تسمى بالأسرة المختارة.

تؤثر الأنظمة الكبرى في الأسرة أيضاً ولكن لسوء الحظ لم يتم الاهتمام بتأثير الأنظمة الكبرى على الأسرة إلا حديثاً.

تشمل الأنظمة الكبرى:

١- الأنظمة الثقافية.

٢- الأنظمة السياسية.

٣- الأنظمة السياقية (المدرسة, الدين, والطبقة, وثقافة المجتمع).

٤- الأنظمة الاقتصادية.

٥- الأنظمة البيئية (الاجتماعية والمادية).

إن الممارسين لنظرية النظم يهتمون بفحص السياق الخاص بالفرد والأسرة التي يعيشون فيها وذلك من أجل فهم أفضل للمشكلة.

يستكشف نموذج أنظمة الأسرة الكلي سياق المشكلة ضمن الأسرة والعلاقات الاجتماعية, ولأن الأجزاء في النظام معتمدة على بعضها البعض فإن المرشد الأسري يهتم بالسياق ويفحص طبيعة العلاقات بين الأفراد الموجودين في نظام الأسرة.

مفاهيم النظرية:

الاعتمادية الداخلية:

• الأنظمة أو الأنظمة الفرعية متداخلة ومعتمدة على بعضها ولا يمكن أن توجد بشكل منفصل حيث أن كل جزء من النظام يؤثر على الأجزاء الأخرى في النظام وأن التغيير في أي من أجزاء النظام سيؤثر على الأجزاء الأخرى. الكل هو أكبر من مجموع الأجزاء

• إن الكل لا يساوي مجموع الأجزاء فهو مرتبط بالاعتمادية الداخلية للأجزاء.

• فمثلاً عند وضع الأوكسجين والهيدروجين وحدهما لا يمكن أن ينتج الماء فلا بد أن يتحدا ويتفاعلا لينتج عنهما الماء وهذا يعني أن النظام يتكون من الأفراد الموجودين بالإضافة إلى التفاعل فيما بينهم، وفي الأسرة فهي تتكون من أفرادها بالإضافة لتفاعلاتهم معاً فكل فرد له شخصيته والعلاقات بين أفراد الأسرة هي أكبر من المساهمة الفردية بين أفرادها.

الأنماط في النظام دائرية وليست خطية:

• تظهر التغذية الراجعة بالشكل الدائري والتي يؤثر فيها الفرد ويتأثر بالأفراد الآخرين الموجودين في النظام، أي أن الأثر الذي يحدثه السلوك في النظام والاستجابة التي يقدمها النظام لذلك السلوك يتم رؤيتها من خلال تقديم التغذية الراجعة الإيجابية والسلبية.

• إن التغذية الراجعة الإيجابية أو السلبية لا تعني تقديم حكم تقييمي على السلوك وإنما تتضمن حدوث تغير في النظام.

• والتغذية الراجعة الإيجابية تعزز نفسها فإذا حصل تغير وتم قبول هذا التغير من قبل النظام ، تحدث تغذية راجعة إيجابية، وعلى النقيض من ذلك فإن التغذية الراجعة السلبية يمكن أن تؤدي إلى ثبات السلوك.

مثلاً: إذا دخل زوجان في نزاع وذهب كل واحد منهما إلى ركن بعيد عن الآخر ليطفأ النزاع حتى يتجنبا أن يقولوا كلاماً مؤلماً لبعضهما بعضاً، يظهر هنا حدوث تغذية راجعة سلبية، فقد وصل الزوجان لوعي أن العلاقة أصبحت في وضع حرج لذا قاما بخطوة لتحسين الموقف وذلك للمحافظة على وضع مريح.

ويجب أن يتم فحص مدى فائدة التغذية الراجعة الإيجابية أو السلبية حيث تشير هذه العملية إلى مدى فائدة أو عدم فائدة ذلك للأسرة.

يتصرف النظام الكلي بشكل مختلف مع التغذية الراجعة السلبية أو الإيجابية، فالتغذية الراجعة السلبية تضبط التغذية الراجعة الإيجابية، والتغذية الراجعة السلبية تساعد النظام على المحافظة على نفسه عبر الوقت. وعلى أية حال إذا أوقفت التغذية الراجعة السلبية كل التغيرات فإنها ستتسبب في تحطم النظام. فعلى الرغم من أن النظام يحتاج للثبات إلا أنه يجب أن يتقبل التغير ويطبقه.

إن رؤية الحقيقة من منظور السببية الدائرية يعني أن الأحداث لها أسباب متعددة وتؤثر وتتأثر كل منها بالآخر، أما في السببية الرأسية فيكون التفكير آلياً على شكل (A) يتسبب في حصول (B). ويمكن أن نغير طريقة التفكير من السببية الرأسية إلى السببية الدائرية من خلال التفكير بدور جميع الأشخاص بدلاً من دور شخص واحد.

فمثلاً بالنسبة للابن الذي يتصرف بإهمال مع والده، وكلما تصرف بإهمال كلما أصبح والده أكثر ضبطاً له مما يؤدي لتصرف الابن بإهمال أكثر، هذا مثال على السببية الدائرية وفيه يكون سلوك شخص ما نتيجة لسلوك آخر أي سلوك (A) هو نتيجة لسلوك (B) وسلوك (B) هو نتيجة لسلوك (A) فسلوك الابن المهمل هو نتيجة للضبط الزائد للأب والضبط الزائد للأب هو نتيجة لإهمال الابن فكلاهما يؤثر ويتأثر بالآخر.

أما في السببية الرأسية فينظر إلى (A) يتسبب في (B) أي أن سلوك شخص ما هو الذي أدى لحصول شيء ما لشخص آخر.

يفهم المرشد الأسري العلاقات من منظور السببية الدائرية، فمثلاً: السيدة التي جاءت للعلاج تشتكي من زوجها الذي لا يفعل شيئاً ولا يهتم بالأطفال، إذا فكرنا بالسببية الرأسية فإننا سنرى أن سلوك زوجها أدى لعدم سعادتها، أما في السببية الدائرية فإننا ننظر بعمق أكثر ونفحص أنماط العلاقات قد نجد أن الزوج عندما يقوم بالاهتمام بالأطفال فإن الزوجة تنتقده وبالتالي فإنه ينسحب عن أداء أي شيء بسبب هذا الانتقاد واللوم وكلما انسحب أكثر كلما شعرت الزوجة بالوحدة أكثر وكلما أدى ذلك لأن تشتكي أكثر.

الأنظمة المعقدة تتكون من أنظمة فرعية:

- يوجد ضمن النظام الأسري أنظمة فرعية مثلاً: ضمن الأسرة هناك النظام الفرعي الوالدي أو الأبوي الذي يضع القواعد والحدود والأهداف.

والوالدين يمكن أن يشكلا نظاماً فرعياً آخر لوحدهما دون الأبناء هو النظام الزواجي ويضم كلا الزوجين، وهناك أيضاً النظام الفرعي الأخوي الذي يضم الأخوة والأخوات، والأخوة من الآباء والأخوة من الأمهات، وفي النظام المعقد لابد من وجود هرمية.

- وهناك أيضاً النظام الفرعي الشخصي حيث أن كل فرد لديه مكونات سلوكية وانفعالية ومعرفية وبيولوجية والتي تشكل الفرد وتؤثر على الأنظمة والأنظمة الفرعية الأخرى. وبالعكس فإن هذه الأنظمة تؤثر على النظام الفرعي الشخصي للفرد.

الأنظمة لها ميكانيزمات متوازنة تحافظ على ثبات أنماطها:

• كل نظام له طرق في التفاعل والتواصل والتعرف ضمن العلاقات وكل نظام لديه أنماط من التفاعل، وتتسم هذه الأنماط بإمكانية التنبؤ، أي أن التفاعل سينتهي بنفس الطريقة بغض النظر عن الطريقة التي بدأ بها وبغض النظر عن محتوى أو موضوع التفاعل (المدخلات).

مثلاً: يستطيع المراهقون أن يتنبؤوا بسلوك والديهم تجاه تأخيرهم بالسهر ليلاً دون الإخبار بالهاتف عن ذلك فهؤلاء المراهقون فهموا كيف سيظهر نظام أسرهم نمطاً من السلوك يمكنهم توقعه، جميع الأنظمة لها أنماط من التفاعل والتي يمكن أن تكون متوقعة ومتنبأ بها مع الزمن.

• والتوازن في الأسرة يعني الرغبة في المحافظة على الثبات، فالناس يحبون التفاعلات والسلوكيات المتوقعة حيث أن توقع السلوك أو طريقة التواصل بمن حولك يقودك إلى التوازن.

القواعد والأدوار:

• إن وجود قواعد وأدوار في الأسرة يجعلها تحافظ على ثباتها وتشير القواعد في الأسرة إلى التوصل لاتفاقات أو فهم من خلاله يستطيع الأسرة تنظيم تفاعل أفراد الأسرة ، والقواعد قد تكون ظاهرة أو مخفية.

ومن الأمثلة على القواعد الظاهرة أو الواضحة: الأفراد الذين لم يؤديوا واجباتهم لن تسمح لهم أو لن توافق لهم على شيء، القواعد المخفية لا تكون واضحة مثل «لا تتحدى أمك» كلمة تحدى غير واضحة فما هو المقصود بلا تتحدى أمك.

• الأدوار: أنماط فردية من السلوك المعزز بمعايير الأسرة واستثناءاتها وهذه الأدوار قد تعرف بناء على القدرات أو المواهب أو الجنس مثلاً: قد يكون دور الأب هو السهر على الطفل المريض لأنه يستطيع التعامل مع قلة النوم أكثر من زوجته.

النمو والتغير في الأنظمة المفتوحة:

• قد تكون الأنظمة مغلقة أو مفتوحة وفي الأنظمة المغلقة لا يكون هناك تفاعل مع البيئة، أما في الأنظمة المفتوحة فهناك تفاعل مع البيئة وتبادل في التفاعل ومعظم الأنظمة البيولوجية والاجتماعية

هي أنظمة مفتوحة.

• ويحدث تغير داخلي للأسر ينسجم مع البيئة والقيم التي تشجعها المدرسة أو العمل أو المحددات الدينية التي تتأثر بالقيم في المنزل والعكس يحصل أي هناك تبادل في التأثير بين ما هو داخل المنزل وخارجه.

تبادل المعلومات:

• في الأسر المفتوحة يتم تبادل المعلومات مع البيئة ويتم تبادل المعلومات في الأسر من خلال التواصل والسلوك، وكل سلوك هو تواصل، ومن المستحيل أن لا نتواصل، وحتى وأن تقرأ هذه المادة فإنك تتواصل مع ما هو حولك فقد ترى نفسك مستمتعا بما تقرأ، أو قد ترى نفسك ضجراً مما تقرأ، ويكون التواصل عبارة عن مدخلات ومخرجات في النظام.

• ويكون التواصل إما تواصلاً لفظياً أي يعتمد على التواصل بالكلمات المحكية أو المكتوبة، أو تواصلاً غير لفظي: أي لا يركز على الكلمات مثل: (نعمة الصوت، تردد الصوت، الإيماءات، تعبيرات الوجه، ووضعية الجسم).

• إن التواصل غير اللفظي مهم جداً للمرشد الأسري لأنه يخبرنا الكثير عن العلاقات بين الشخصية، ويهتم المرشد الأسري بالتواصل غير اللفظي عبر الجلسات حيث ينظر لكيفية التواصل ويرى ماذا يعني آخذاً بعين الاعتبار علاقة أفراد الأسرة معاً.

ويكون التركيز أكثر على كيفية التواصل أو الحديث وليس على ما يقال أو محتوى الحديث.

• يهتم المرشد بما يسمى بالرسالة ذات المعنيين ويظهر ذلك حين يحدث عدم تطابق ما بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية مثال: «إذا قال لك شخص أنك تبدو وسيماً اليوم بينما تظهر تعبيرات وجهه غير ذلك» إن عدم التطابق أو الرسالة ذات المعنيين يعد مفتاحاً للإرشاد النفسي.

• إن المرشد الأسري يهتم بالتواصل من أجل أن ينظم الأسرة وكذلك يعتبر محتوى التواصل مهماً، على المرشد أن يأخذ بعين الاعتبار مراقبة عملية التواصل وكيف تحصل المدخلات والمخرجات.

لتوافق الأسري:

تعريف التوافق:

أن التوافق «عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية) بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته ويتحدد ما إذا كان التوافق سليماً أو غير سليم تبعاً لمدى نجاح الأساليب التي يتبعها الفرد للوصول إلى حالة التوازن النسبي مع بيئته».

التوافق الزوجي عبارة عن قدرة كلا الزوجين على التواء مع الزوج الآخر ومع مطالب الزواج ويستدل عليه من خلال أساليبهما في:

١. تحقيق أهداف الزواج.
٢. مواجهة الصعوبات الزوجية.
٣. التعبير عن انفعالاته ومشاعره.
٤. إشباع حاجات الزواج من تفاعل وتواصل.

بذلك فالتوافق الزوجي يشمل سلوكيات قصديه إرادية للزوجين، ويتضح من خلال الأساليب التي يتبعها الزوجان لتحقيق أهدافهما، فيشمل التصرفات المقصودة التي يقوم بها أي أن له دافعا يدفع الزوجين للسعي إليه وتحقيقه.

ومفاده تمتع الفرد بحياة سعيدة داخل أسرة تقدره وتحبه وتحنو عليه، مع شعوره بدوره الحيوي داخل الأسرة واحترامها له وأسلوب التفاهم فيها هو الأسلوب السائد، وما توفر له أسرته من إشباع لحاجاته وحل مشكلاته الخاصة وتحقيق أكبر قدر من الثقة بالنفس وفهم ذاته وحسن الظن بها وتقبله ومساعدته في إقامة علاقة التواد والمحبة.

التوافق النفسي والأسري هو مؤشر على العلاقة المرضية بين الفرد وأسرته ومحيطه والتوافق سواء أكان نفسياً أم أسرياً أم صحياً أم اجتماعياً يتضمن الإحساس بالسعادة والرضا عن الذات والإحساس بالأمن والطمأنينة.

وكذلك الإحساس بالسعادة مع الآخرين وبضرورة القيام بالواجبات والالتزام بالأخلاقيات واحترام الآخرين والتعاون وتقبل النقد والقدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر دون خوف أو حرج أو قلق.

التوافق الأسري ومفاده تمتع الفرد بحياة سعيدة داخل أسرة تقدره وتحبه وتحنو عليه، مع شعوره بدوره الحيوي داخل الأسرة واحترامها له وأسلوب التفاهم فيها هو الأسلوب السائد، وما توفره له أسرته من إشباع لحاجاته وحل مشكلاته الخاصة وتحقيق أكبر قدر من الثقة بالنفس وفهم ذاته وحسن الظن بها وتقبله ومساعدته في إقامة علاقة التواد والمحبة.

أبعاد التوافق النفسي - الأسري:

أولاً: أبعاد التوافق النفسي - الانفعالي:

١. تقبل الفرد لذاته.
٢. الإحساس بمحبة الآخرين واحترامهم.
٣. القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر.
٤. الانسجام في الآراء والطباع.
٥. الإحساس بالطمأنينة والثقة بالنفس.
٦. الإحساس بالواجبات وعدم الأنانية.
٧. عدم الخوف والقلق والتوتر.
٨. الخلو من الصراعات النفسية.
٩. عدم الإحساس بالذنب.
١٠. عدم الإحساس بالنقص وبالذونية.
١١. الخلو من مشاعر الغيرة والحسد.

١٢. الخلو من الاكتئاب أو الانطواء.
١٣. الانسجام العاطفي مع الشريك الآخر.
١٤. الاعتراف بالخطأ عند حدوثه للشريك الآخر.
١٥. القدرة على ضبط النفس.
١٦. الإيمان بالله وممارسة الطقوس الدينية والقناعة في الحياة.

ثانياً: أبعاد التوافق النفسي - الاجتماعي:

١. العلاقة الحسنة مع الآخرين.
٢. الاعتراف بحاجات الآخرين.
٣. توفير التعاون والتكامل في إشباع الحاجات والرغبات.
٤. التسامح والمحبة للآخرين.
٥. تبادل الآراء والأفكار والعواطف.
٦. التحرر من الوحدة.
٧. الإحساس بالانتماء إلى الأسرة أو إلى المجتمع.
٨. الإحساس بضرورة إخضاع بعض الرغبات لحاجات الآخرين.
٩. احترام وتقدير أفكار ومشاعر الآخرين.
١٠. عدم التسلط أو العناد أو القسوة على الآخرين.
١١. التحرر من الميول المضادة للآخرين.

١٢. الالتزام بالأخلاقيات وبالقيم الدينية.

يلاحظ أن أبعاد التوافق هذه هي أساس بناء العلاقات الزوجية والأسرية الصحيحة.

العوامل التي تؤدي إلى التوافق الأسري:

١. وجود أهداف مشتركة للأسرة.

٢. تفاهم واتفاق الوالدين حول علاقتهم مع الأبناء.

٣. عدم التفرقة بين الأبناء.

٤. الاكتفاء والاستقرار الاقتصادي.

٥. التجارب الناجحة في مواجهة الصعوبات التي تعترض الأسرة.

٦. توفر الصحة والقدرة الجسمية التي تهيئ لكل أفراد الأسرة القيام بمسئولياتهم وتحقيق إشباع العلاقات الأسرية.

المناخ غير السوي في الأسرة:

أولاً: اللا أنسنة:

تعني اللا أنسنة الأشخاص تجريدهم من صفاتهم الإنسانية ومعاملة بني البشر كأدوات أو أشياء، وعادة ما تنصب اللاأنسنة على الأشخاص أو على العلاقات بين الأشخاص والمقصود هنا معاملة الشخص كشئ وتجريدته من خصائصه الإنسانية والنظر إليه كأداة لتحقيق أهداف وليس كغاية في ذاته، كشعور الأب أن الابن جزء منه وتابع له، وهنا الوالد يحاول أن يشكل حياة ابنه كما هو يريد وليس كما يريد الابن.

ثانياً: الحب المصطنع للطفل:

يحدث في بعض الأحيان أن يكون الشاب أو الشابة أو كلاهما ليسا ناضجين من الناحية الانفعالية

بدرجة كافية ويقوم كل واحد منهما إخفاء جوانب نقصه وعيوبه متأمل أن يستكمل شخصيته مع الزواج ويؤلف هذان الزوجان ثنائياً لا سويًا ويأخذ لا سوائه أشكالاً عديدة، وأن هذين الزوجين عندما ينجبان يجدان في الطفل فرصة للتعبير عن مشاعرهما المتناقضة، ويكتشف الطفل أن حب والديه حب مصطنع أو زائف أو مشروط، وعادة يطلب الوالدين من ابنهما الكثير من المطالب التي قد تفوق قدراته ولا تتفق مع سنه ويطلبان منه الالتزام بقواعد الأسرة وتوجيهاتها بدون التفكير في توجيه أي انتقاد لأي جانب من جوانب حياة الأسرة.

ومما لاشك فيه أن الطفل الذي لا يجد الحب يقاسي بشدة ليس فقط لأنه يشعر بأن والديه لا يحبانه الحب الخاص ولكن لأن عليه أن يصدق ما يقوله وهو غير مقتنع به تماماً وبذلك يعيش باردواجية في الإحساس والشعور.

ثالثاً: الأسرة المدججة:

الزوجان المندمجان يتبنيان اتجاهاً تعليقاً تمليكاً كل منهما نحو الآخر (كأن يقول كل واحد للآخر انني لاشيء بدونك) وأحياناً ما تشمل الأسرة كلها ، ويسعي هذا النسق وخاصة من جانب الطرف الأقوى لإبقاء النسق على حاله بينما يكون من الطبيعي أن يكبر الطفل وينمو وتكون لديه شخصية مستقلة وسوية.

رابعاً: جمود الأدوار في الأسرة:

في بعض الأسر تكون الأدوار محدود وجامدة، بمعنى أدوار الفاعل (الأب، الأم) والمفعول به (الأبناء) متميزة بوضوح ولكنها غير تبادلية، وفي ضوء هذا الجمود لا يسمح لأفراد العائلة أن ينمو ولا يستطيع أن يشبع حاجاته الخاصة ويعيش بإحساس الذنب بسبب تقصيره أو فشله في عمل ما طلبا منه ولم يحققه كما يريد الفاعل.

خصائص الأسرة الصحية:

١. الاتصال الواضح والمفتوح بحيث لا أسرار بينهم.

٢. التحدث مع بعضهم بشكل مستمر.

٣. النصح لبعضهم البعض.

٤. الوصول إلى اتفاق وتفاهم.

٥. القيادة فيها مشتركة وواضحة.

بعض العمليات اللاسوية في الأسرة:

أولاً: التبادلية الكاذبة:

يشير المصطلح إلى « العلاقة العائلية التي لها مظهر سطحي قوامه تبادل العواطف والصراحة والتفاهم على الرغم من أن العلاقات في حقيقتها جافة وجامدة وغير شخصية ».

ثانياً: التعمية:

في التعمية يعتمد القائم بالاستغلال إلى خلط الأمور وأولها نسبة المشاعر معينة إلى شخص والإيعاز له بأن هذه المشاعر هي مشاعره الخاصة في الوقت الذي لم يشعر فيه الشخص بهذه المشاعر مطلقاً والتعمية تهدف إلى تغطية المشاعر الحقيقية من أجل تجنب الصراع الأصيل والحقيقي.

ثالثاً: المثلث غير السوي:

في كثير من الأحيان يسحب الثنائي المكون من الزوجين عندما لا تكون بينهما عاطفة صادقة وحقيقية أحد الأطفال ليكونا معه مثلثاً والمثلث غير السوي يتكون عادة من أحد الوالدين مع الطفل.

رابعاً: اتخاذ كبش الفداء:

إن اتخاذ كبش الفداء هي عملية التي يسقط فيها الغضب والعدوان على أحد الأبناء عادة ما يكون أضعف أو أقل نفوذاً، ولا يكون مسئولاً عن إحباط الفرد.

خامساً: بعض العمليات المرضية الأخرى:

قد أشار ليدز إلى بعض العمليات المرضية الأخرى التي تحدث في أسر المرضى وتميزها عن غيرها من الأسر مثل:

١. الانقسامات في الأسرة.

٢. الانحرافات في الأسرة.

٣. العزلة الاجتماعية والثقافية للأسرة.

٤. الفشل في تعليم الأبناء وتحرهم من الأسرة.

الروابط الوجدانية بين الطفل والوالدين:

توافر الروابط الوجدانية بين الطفل والديه خاصة الأم في سنوات المهد والطفولة المبكرة هو الأساس في الروابط (الوجدانية والاجتماعية) السوية فيما بعد. وتتمثل هذه الروابط أكثر ما تتمثل في سني المهد فيما يسميه العلماء (رابطة التعلق).

رابطة التعلق: هي علاقة أولية خاصة تتكون وتنمو تدريجياً بين الطفل وأمه الحقيقية أو بديلها ، ويعرف الوليد النصف الثاني من عامه الأول أمه.

والتعلق صورة من صور الروابط الوجدانية التي يشعر الفرد من خلالها بالأمن فعندما يتعلق الطفل بوالده فإنه يشعر بإحساس بالأمن والراحة في وجودها ويمكنه أن يستخدمها كقاعدة أمنة يمكن أن ينطلق منها لاكتشاف بقيمة العالم المحيط به.

وليس هناك تطابق بين كل الأطفال للتعبير عن التعلق فكل طفل يعبر عن تعلقه بأساليب تختلف عن الآخر لأن هذه الأساليب تخضع في تنبيها لعوامل عديدة تخص الطفل وتخص الأم وتخص المناخ الأسرى والبيئة العامة والثقافة السائدة التي يعيش في ظلها الطفل وأسرته.

التعلق وبعض العوامل المرتبطة به:

أهم العوامل التي قد تضعف التعلق وهى:

١- أن عمل الأم لا يضعف الروابط بينها وبين الوليد ولا يسبب ظواهر غير مرغوبة بشرط أن توفر الأم الرعاية البديلة المناسبة فترة غيابها .

٢- الانفصال عن القائمين بالرعاية لمدة أيام إلى عدة أسابيع يمكن أن يسبب الكدر stress للأطفال إذا ما تركوا في رعاية الآخرين غير المألوفين لهم.

٣- على الرغم من رأي «بولي» أن عدم التعلق ربما ينتج من الانفصالات المستمرة لمدة أسابيع أو شهور فإن استجابة الطفل الفعلية للانفصال طويل المدى تعتمد على خصائص الرعاية البديلة.

٤- وفي حالة موت أو فقدان أحد الوالدين فإن الأطفال يجب أن يستبدلوا بهذا أحدا يقوم بالرعاية من يألفهم.

الكدر الزوجي:

وهو يوصف بأنه اضطراب العلاقة بين الزوجين والانقسام والانفعالات السلبية التي تقود إلى الخلافات والمعاناة وعدم الاستقرار النفسي والانفصال العاطفي والقسوة والتفاعل السلبي وزيادة نزعات العنف والضعف الجنسي والاضطرابات النفسية (كالقلق - نقص المهارات لحل المشكلات - والاكتئاب... الخ) والانفصال بين الزوجين والتأثير السلبي على الأطفال.

• تجنب أثر الهالة كمرشد فأحرص على الأفكار والمعلومات التي تصل إليك من العميل أو عنه قبل أن تتعامل معه في أي أمور أخرى.

ومما يبرز أهمية الكدر الزوجي آثاره السيئة على الزوجين والأسرة عامة ، فالتباعد العاطفي والخلافات المستمرة وسوء العلاقة بين الزوجين تؤدي إلى معانات أفراد الأسرة بالإضافة إلى ما يترتب على ذلك من آثار سلبية على الأطفال.

وتشير دراسات عديدة إلى أن نسبة كبيرة من الأزواج المتكدرين يترددون على العيادات الطبية غير النفسية ويشكون من اضطرابات سيكوسوماتية (نفس جسمية) تعزى إلى الكدر الزوجي.

وأن نحو (٤٠٪) من المراجعين في عيادة الصحة النفسية كان الكدر الزوجي جزء من مشكلاتهم بالإضافة إلى أن نحو (٥٠٪) من الأزواج الذين يبحثون عن علاج كان بسبب معاناتهم من الكدر في حياتهم الزوجية.

وأثبتت الدراسات أن نحو (٨٠٪) من المشكلات النفسية والعاطفية للأطفال هي نتيجة للكدر الزوجي.

الفصل الرابع

بناء الذات وتطوير الشخصية

أولاً: الشخصية:

تعريف الشخصية:

أنت كما أراك أو أنت كما ترى نفسك أو أنت كما تحب أن يراك الآخرون مفاهيم تتعلق بالشخصية ولربما كان الانطباع الأول محدد رئيس للكثيرين لطبيعة الشخصية لذلك يهتم الإداريون والقادة والإعلاميون والعلماء باللقاء الأول الذي يعطي الانطباع ويرسم محددات للشخصية التي قد تعني القبول أو الرفض لأهمية ذلك في العلاقات الإنسانية والاتصالات في كافة مناحي الحياة.

يعرف البعض الشخصية بأنها الجانب الذاتي من الحضارة الإنسانية ويعرفها الآخرون باعتبارها تكامل خصائص الفرد التي تحدد دوره ومكانته في المجموعة التي ينتمي إليها.

يقول العالم (البورت) أنه قد وجد حوالي خمسين تعريفاً مختلفاً للشخصية فالشخصية هي: الصفة والخلق وحقيقة وجود الإنسان، والشخصية هي جميع الصفات والخصائص التي تميز فرد عن آخر، وهي المحصلة العامة لكل الدوافع والعادات والاهتمامات والميول والاحساسات والمثل والآراء والمعتقدات سواء الموروثة منها أو المكتسبة، وكما تنعكس وكلها على سلوك الإنسان وتفاعله في بيئته.

ويعرف «د. هادي الهيدي» الشخصية بقوله أنها (أسلوب عام منظم نسبياً لنماذج السلوك والاتجاهات والمعتقدات والقيم والعادات والتعبيرات لشخص معين) وهذا الأسلوب العام هو محصلة الخبرات للشخص في بيئة ثقافية معينة وتتشكل من خلال التفاعل الاجتماعي لذلك يقال أن الطفل يولد فرداً ولا يولد شخصاً.

التفسير المتكامل للشخصية الإنسانية:

وتتناول هذه النظرية عملية التكامل الداخلي والخارجي بين جميع العوامل والمؤثرات والتي تؤدي إلى وجود ذلك المفهوم الذي نسميه الشخصية والأسس النظرية لذلك أي لنشء وتطور وتكون الشخصية وهي:

١ - يتعامل الفرد مع خبرات دائمة التطور والنمو، فالعسكري يتأثر بجو ومحيطه العسكري أكثر من الطالب الذي يتأثر بأساتذته وزملائه وطريقة حياته الجامعية.

٢ - يتفاعل الكائن الحي مع عناصر الموقف بناء على إدراكه، فطريقة إدراك وتمييز الفرد لحادثة ضرب مستوطن لطفل فلسطيني تختلف من شخص لآخر وبين فلسطيني ومستوطن.

٣ - يتفاعل الكائن مع بيئته ككل منظم متكامل. وهو في ذلك ينمو أيضا وتنمو شخصيته أو مفهوم شخصيته ككل. فيكون نمط تفكير الريفي الذي لم يترك مجتمعه مختلف عن ذاك الذي قضى حياته في باريس مثلا.

٤ - سلوك الإنسان في الموقف هو عبارة عن ذلك النشاط الموجه إلى هدف معين من أجل إشباع حاجاته كما يفهمها ويدركها، فالجائع مثلا يتوجه سلوكه لتحقيق الشبع ورجل الأمن عندما يلتقط معلومة يسخرها لخدمة هدف جهازه ووطنه.

٥ - المدخل الرئيسي لفهم سلوك الإنسان هو ذات الإنسان مما يراه البعض سلوكا عديم المعنى قد يراه الفرد سلوكا هادفا.

٦ - تبنى ذات الفرد وتتكون بتفاعله مع البيئة الخارجية. وعليه فشخصية الكادر في الحزب أو الجيش لا تتكون وتبنى بفعالية إلا بالاحتكاك بالمجتمع والإعلام والمؤسسة والأسرة .. الخ.

٧ - تتكون القيمة عند الإنسان نتيجة الخبرة والتعامل مع الآخرين فينقل عنهم هذه القيمة أو تلك ويعيد صياغتها حسب مدركاته ومفاهيمه، فالنظافة مثلا قيمة إسلامية متى ما كرسها البيت انتقلت للأطفال في حياتهم اللاحقة.

٨- يصنف خبراته إلى الذاتية والتي يخزنها وتلك التي لا علاقة له بها فيتجاهلها وتلك التي لا تتفق معه فيرفضها. فالجندي مثلاً يهتم بالأسلحة والدبابات ويهمل الخبرات المتعلقة بعلوم الفيزياء، ويرفض طريقة تفكير العدو، والمهتم بالرياضة على نفس النسق.

٩- وعليه فسلوك الفرد في معظم المواقف المختلفة لا بد وأن يكون متناسقا مع مفهومه عن ذاته ومداركه لها فصاحب السمة الانطوائية في شخصيته لا بد أنه يتجنب المناسبات الاجتماعية.

١٠- كل خبرة أو تجربة يدركها على أنها خطرة تهدد كيانه وتكامله يميل لمقاومتها. لذلك نرى مقاومة العديد من الموظفين أو العاملين في جهاز معين لمحاولات التغيير في الهياكل والمفاهيم وأسس العمل.

١١- عندما يكون مفهومنا ومتسقاً مع شخصيته يكون علاقات ناجحة.

١٢- يكون اتجاهها قويا (بقيمة الذات) فأنا الرجل المحترم، وأنا المرأة الجميلة أو الذكية أو الاجتماعية أو التي يجب أن تتبوأ موقعا أفضل، أو أنا الصحفي اللامع أو الطالب المتفوق..

وفي هذه النظرية بالموجز فالشخصية تنحو للاستقلالية والتكامل وتتغير ليس فقط بالتعلم وإنما بتعديل مفهوم الفرد لذاته وهدف عملية تكامل الشخصية هو تناسق الذات، وبناء على ذلك فإن جميع أنماط السلوك الإنساني تنبع من إطار داخلي تحدده صورة الذات ومفهوم النفس.

في دراسة مطولة لعالم النفس المعروف (كاتل) يرسم نظريته المعروفة بنظرية العوامل الطائفية وأهم مفهوم تقوم عليه هو السمة والتي يعرفها (كاتل) بأنها (بناء عقلي ودالة للسلوك الظاهري المنتظم المتكرر الحدوث) ويقول أن الشخصية تبني من ستة عشر سمة مصدرية أصلية والمشتقة من العوامل الستة عشر وهي:

- | | | |
|---------------------|-------|----------------------|
| ١- الانبساط | ----- | الانعزالية |
| ٢- الذكاء المتفوق | ----- | الذكاء غير المتفوق |
| ٣- الثبات الانفعالي | ----- | عدم الثبات الانفعالي |

الخضوع والخنوع	----	٤- السيطرة والتسلط
قلة الحركة	----	٥- كثرة الحركة
ضعف الذات العليا	----	٦- قوة الذات العليا (الضمير)
الخوف الاجتماعي	----	٧- الجرأة الاجتماعية
الصلابة والشدة	----	٨- الليونة
سلامة الطوية	----	٩- الحذر والحيطه
الواقعية	----	١٠- التخيلية
عدم التكلف	----	١١- الحدة والدقة
الطمأنينة والارتياح	----	١٢- الإحساس الدائم بالندم
المحافظة	----	١٣- التقدمية
التعلق بالجماعة	----	١٤- الاكتفاء بالذات
الإهمال	----	١٥- الاهتمام بصورة الذات
قلة التوتر	----	١٦- شدة التوتر

وفي دراسات حديثة وجد (كاتل) أن أهم هذه العوامل هما عاملان:

• الانبساط الاجتماعي.

• والقلق.

وذلك لعلاقتهم بمعظم العوامل المذكورة أعلاه، وهذه هي العوامل الأساسية بنظرية (كاتل) التي تبني عليها شخصية الفرد الإنسان سواء ذاك العامل في التنظيم أو المؤسسة أو الجمعية أو جهاز

المخابرات أو الأمن الوقائي أو التوجيه السياسي أو الأمن العام مثلا والتي تنبع ضرورة معرفتها من إمكانية تطويرها، وتحسين مستوى عملها. (للاستزادة يمكن الرجوع إلى كتاب د. سعد عبد الرحمن، السلوك الإنساني، مكتبة الفلاح، الكويت، ١٩٧٧).

اتجاهات الشخصية:

سنعرض لفهم شخصيتنا من خلال اختبار أنماط (ميزز وبرجز = MBTI)* ما يفيد القائد والكوادر وأي شخص لأن الإجابة عن هذا الاختبار الذاتي (معد في ورقة منفصلة) تضعك أو من يعمل معك في واحد أو أكثر من الاتجاهات الأربعة التالية:

الاتجاه الأول: التفاعل الاجتماعي (الانبساطي مقابل الانطوائي): والأول هو الشخص المسيطر، الهجومي، المغامر الذي يريد تغيير العالم، ومن يحبون بيئة العمل المتنوعة والموجهة عمليا التي تمكنه من البقاء مع الآخرين، مما يعطيه خبرات متنوعة، أما الانطوائي فيوصف بأنه من الأشخاص الخمولين الانسحابيين الذين يركزون على فهم العالم ويحبون بيئة العمل الهادئة والمركزة، التي تدعمهم وحيدون والتي تعطيهم فرصة الاكتشاف في العمق لمجموعة محددة من الخبرات.

الاتجاه الثاني: تفضيل جمع المعلومات (الاستقطابية): الحساسية مقابل الحدس. واتجاه الحساسية تعني الشخص الذي لا يحب المشاكل الجديدة، إلا حال وجود قواعد للحل، من فئة الصبورين في التعامل مع الروتين، والجديدين في الأعمال الدقيقة، أما المتفق مع الاتجاه الحدسي فهو من الأشخاص الذين يحبون حل المشاكل الجديدة، ولا يحبون تكرار عمل نفس الشيء مرارا، ومن يقفزون إلى الاستنتاجات، غير الصبورين مع التفاصيل الروتينية، ولا يحبون أخذ وقتهم للوصول إلى الدقة والإتقان .

الاتجاه الثالث: تفضيل اتخاذ القرارات: الشعور مقابل التفكير: وأصحاب الفئة الأولى ممن يهتمون بالآخرين وبمشاعرهم بشكل متناغم، ومن يحتاجون للإطراء في المناسبات، ولا يحبون إخبار الناس بالأشياء غير السارة، ويميلون للعاطف وبنون علاقات جيدة مع معظم الناس. أما الفئة الثانية المتعلقة بالتفكير فهم غير عاطفيين وغير مهتمين بمشاعر الناس، ويحبون التحليل، ووضع الأشياء في نظام منطقي، وقادرين على تأنيب الآخرين، وطردهم إن استدعى الأمر، قد يبذلون قساة القلوب وعلاقاتهم جيدة مع نملهم (نمل التفكير).

الاتجاه الرابع: نط اتخاذ القرارات: المتبصر (الإدراكي الحسي) مقابل القاضي (الحاكم). والأول فضولي ومرن ويمكن الاعتماد عليه، متسامح، يركز على بدء الواجب أو الأداء، ويؤجل القرارات، ويريد معرفة كل شيء قبل البدء به. أما النمط الآخر (القاضي أو الحاكم) فهو مقرر ومخطط جيد وغائي ودقيق ويركز على إكمال العمل، ويتخذ قراراته بسرعة، ويريد فقط المعلومات الضرورية لتنفيذ المهمة (العمل) لوحده.

وعموماً أظهر العلماء استناداً لعدد الدراسات ما أسموه النماذج الخمسة الكبرى للشخصيات وهي الانبساطي الذي هو اجتماعي الطبع والمتحدث... الخ، والثاني هو المتناغم الانسجامي ذو الطبيعة الجيدة والمتعاون الموثوق... الخ، والثالث صاحب الضمير وهو شخص مسؤول يعتمد عليه ومنجز والرابع هو المستقر عاطفياً والخامس هو المنفتح للخبرة.

الروح والجسد والنفس والعقل:

• في النفس يتم دراسة التوافق بين السلوك الخارجي القابل للملاحظة والعمليات العقلية التي لا تلاحظ مباشرة، يملك الإنسان القوة على النمو والضرورة وتحقيق الذات وتكوين المدركات التي توجه السلوك.

الطعام -- الجسد -- القوة والعيش

الأخلاق والقيم -- النفس -- المشاعر والاتصالات والإحساس

الإيمان والزهد -- الروح -- التسامي والنور

العلم والخبرات -- العقل -- الثقافة والتفكير والتطور والإبداع

أنواع النفس: (الراضية - اللوامة - الأمانة بالسوء)

دوائر الشخصية: أنا

المحيط القريب (الأصدقاء)

المحيط البعيد (الناس)

الشخصية وبناء الذات:

القدرة على بناء الذات وتطوير الشخصية وتحقيق انطباق المأمول مع الواقع والاتصال الجيد بالآخرين محك قوي للذات الفردية، تتطلب مقوماته مهارة نوعية تدل بشكل مباشر على مدى استيعاب الشخص للحياة بواقعها المعاصر والتكيف مع تقلباتها على أكمل وجه. إلى جانب النضوج في مستوى الثقافة الداخلية التي تبلور المفهوم الخارجي المختزل في ملامح الشخصية وإفرازاتها، وعملية تطوير الفرد لذاته وشخصيته تحتاج إلى رغبة وقرار وإصرار وجهد ينظر ويتخيل النتيجة ويسعى جاهدا لتحقيقها وإلا فإن العوامل الخارجية - في كثير من الأحيان - دون إرادة الفرد قد تقوّل الشخص وتسيطر عليه دون وعي منه، لذلك فإن الراغب لتطوير وتقوية شخصيته وهذا قرار مهم يحتاج لجهد من خلال عدد من التدريبات نختار منها التالي بشكل موجز.

تدريبات تقوية الشخصية:

- ١- التدريبات الجسمية وتشمل: تدريبات اللياقة العامة، التدريبات الحركية التصحيحية، تدريبات الرشاقة الحركية، تدريبات الملامح والنظرات المناسبة، اتخاذ الأوضاع المناسبة في الوقوف والجلوس.
- ٢- التدريبات الوجدانية وتشمل: تدريبات التفريغ الانفعالي، تدريبات الشجاعة والتخلص من المخاوف، تدريبات الاسترخاء، تدريبات الحس الجمالي.
- ٣- التدريبات العقلية وتشمل: تدريبات لتقوية الذاكرة، تدريبات لتقوية التخيل، تدريبات لتقوية القدرة على المناقشة.
- ٤- التدريبات اللغوية وتشمل: التدرب على القراءة، التدرب على الكتابة.

- ٥- التدريبات الاجتماعية وتشمل: تدريبات تساعدك على إقامة علاقات اجتماعية جديدة، تدريبات تساعدك على استقلال شخصيتك، تدريبات تساعدك على إنهاء علاقاتك السيئة.

إدارة الذات:

أن إدارة الذات باختصار تعني: القدرة على إشباع حاجات النفس الأساسية لدى الإنسان، لخلق التوازن في الحياة بين الواجبات والرغبات والأهداف.

وحاجات النفس الأساسية كما هو معروف هي:

أولاً: حاجات البقاء: والتي يمثلها حاجتنا إلى الطعام والماء و التنفس، أو حاجتنا إلى بقاء النوع البشري عبر المعاشرة لأنه الوسيلة لتكاثر أفراد الجنس البشري.

ثانياً: حاجات الانتماء: كحاجة الإنسان إلى الانتماء إلى طائفة دينية، أو عرق أو قومية، أو إنتمائه إلى عائلة أو وظيفة أو انتمائه للمجتمع كفرد من أفراد، أو إلى تنظيم أو مؤسسة أو جماعة أو أكثر من انتماء معا بالطبع لأن الانسان أصبح متعدد الانتماءات.

ثالثاً: الحاجة إلى القوة: وتتمثل حاجتنا إلى القوة من خلال التميز في العمل أو الخبرة أو المراتب العلمية التي تجعلنا (نسيطر) على أو (نؤثر في) الآخرين، ونقودهم، ويتبع ذلك كل حاجة للتميز والسيطرة، ويكون الحاجة لاحترام الآخرين وتقدير الذات، ثم بناء الذات العليا عبر تحقيق الطموحات من أهم الحاجات الانسانية التي تأتي بعد اشباع الحاجات الأساسية في البقاء ثم تحقيق الأمن والأمان والاستقرار.

رابعاً: الحاجة إلى الحرية: وتتمثل الحرية في قدرتنا على اتخاذ القرار، وعلى الإرادة المستقلة للفعل، وتحقيق الطموحات والذات والمكانة.

خامساً: الحاجة إلى الترفيه: وتتمثل هذه الحاجة في رغبتنا في الترفيه والطرفة والضحك، أو ممارسة الهوايات المحببة وممارسة بعض الألعاب كذلك.

فهم الذات:

لا يمكنك أن تتعامل مع ذاتك بشكل جيد ومبدع دون أن تفهمها بشكل كامل. أنت في هذه الحياة.. من أنت..؟ من تكون..؟ ماذا تريد؟ ما هي خطتك؟ كيف ترى أمسك - قيم؟ كيف ترى غدك - خطط؟ طموحاتك أفكارك قدراتك - طور، كلها تدخل في محك الفهم للذات كقاعدة لبنائها وتنميتها.

في حياتنا التي نحياها.. ثمة أمور تمثل جانب الأهمية والأولوية في جوانب حياتنا المختلفة، نحرص على التعرف عليها وملاحظتها، وإذا تمكنا من التغيير فيها.. فإن كثير من طرق مسار حياتنا ستتغير..

هذه المجالات نجدها بصورة كبيرة في ستة مجالات رئيسة هي:

١- **المجال الروحي:** العلاقة التبعية بالله عز وجل، الصلاة والدعاء وأداء الشعائر في وقتها ووفق تحقيق الارتباط والتواصل الروحي، القيم الأساسية لفهم الحياة، معتقدات القوة والضعف، التأمل الذاتي.

٢- **المجال الاجتماعي:** الأسرة، العلاقة بالآخر، الاستقرار العاطفي، روح التكاتف والتعاضد، محبة الآخرين ومساعدتهم.

٣- **المجال العملي:** الواقع المهني المعاش، الرضا العملي، الأداء في خدمة العمل.

٤- **المجال الصحي والبدني:** العناية بالجسد، والصحة العامة، والاهتمام بما يؤكل ويشرب، وتنظيم راحة الجسم، وممارسة الرياضة.

٥- **المجال العقلي:** الذي يتم إثراءه بالتفكير وتعلم فن التفكير، والقراءة والعلم.

٦- **المجال النفسي:** والذي يثرى بالمشاعر الإيجابية وإدخال منظومة القيم المستمدة من الفكر أو المعتقدات كالصبر والصدق والنجدة والشجاعة والتقدير والاحترام والمحبة... الخ.

في سلم (المستويات المنطقية الذهنية) نتعرف على الإنسان من خلال التالي:

أولاً: البيئة Environment: مكان وزمان المعيشة، طبيعة الحياة، الأسرة، الأصدقاء، المجتمع.

ثانياً: السلوك Behaviour: الممارسات الإيجابية والسلبية، التكرار، التأثير.

ثالثاً: القدرات Capability: المواهب، الإمكانيات السلبية والإيجابية، التأثير، الاستثمار.

رابعاً: المعتقدات Beliefs: النجاح والفشل، الممكن والمستحيل، الحافز، العائق، التأثير.

خامساً: القيم: وهي معيار حكمك على ماهو فاضل أو منكر، والقيم تكون بمثابة عناوين بارزة (الحب، الإخلاص، النجاح، الرضا... الخ).

سادساً: الهوية Identity: أنت، حالك، تأثير ماسبق، الاستثمار.

سابعاً: الصلة العليا Connectedness: المرجعية، التأثير، الهدف والغاية.

تغيير الذات:

نأتي الآن إلى تفعيل الذات الانسانية حيث أنا وأنا معا من خلال (التغيير).. لماذا يخفق كثير من الناس في تحقيق أحلامهم، آمالهم؟ فسجد أن الأسباب قد تعود لواحد أو أكثر من الأسباب التالية:

١- أنهم لا يعرفون ماذا يريدون..؟

٢- أنهم لا يعرفون ماذا يفعلون..!

٣- أنهم يعتقدون بعدم قدرتهم على فعل ما يريدون..!

الشماعة:

البعض يعلق أخطائه وفشله على أشياء كثيرة.. إلا ذاته..!! الفاشلون في تبرير سلوكياتهم.. وتصرفاتهم.. وعجزهم عن الفعل.. يتهمون أطرافاً ثلاثة:

أولاً: الأصل والطبع: الموروث الأسري، القبلي، يمنحون الـ DNA مفعولا كبيرا لتبرير فشلهم أو سلوكياتهم «أسرتنا حادة الطبع» «الغباء في بلدتنا كثير».

ثانياً: التربية: الوالدان، التقريع والنقد اللاذع «والدي كان يحطمني» «أمي حرمتني أن أكون متفوقا» «والداي لم يمنحاني الفرصة».

ثالثاً: المحيط: العمل، الزملاء، التفضيل، الحرمان، الكيد «مديري يحب فلان» «.. لو أملك واسطة...!!».

المشكلة:

كل إنسان في هذه الحياة يواجهه مشاكل متعددة، تبدأ منذ اليوم الأول في خروجه لهذه الدنيا باكياً، ومع المشاكل تبني الخبرات، وتعمق التجارب، ونحن مع المشاكل التي واجهتنا وتواجهنا على ثلاثة أنواع:

النوع الأول: مشاكلنا المباشرة: التخلف في العمل، التأخر في الإنجاز.. الخ نحن مسؤولون عنها، حلها بأيدينا، تغيير فهمنا لذاتنا، قدراتنا.. طريق حل هذه المشاكل.

النوع الثاني: مشاكلنا مع الغير: حلها يحتاج إلى أن نحسن التعامل مع الآخر، نتعرف عليه، كيف نؤثر فيه، بعد أن نفهمه أو نحسن فهمه.

النوع الثالث: مشاكل غير مسيطر عليها من طرفك: ليس لنا.. أو للآخرين سلطة لحلها، أسباب لا طاقة لنا بها، الحروب الطاحنة، الظروف الاقتصادية، العاهات، الأوبئة.

علاج المشاكل:

في علاج المشاكل التي تواجهنا اعتدنا أن نتم بالأسباب بنسبة تفوق الـ ٨٠٪، ولا نتم بالحل إلا بنسبة ٢٠٪!!..، عند الرغبة في الحل..ابحث دائماً عن بدائل (الحلول) أكثر من بحثك عن (الأسباب)، اقلب المعادلة، واسأل نفسك:

- ماذا أريد حل هذه المشكلة..؟

- كيف أعلم بالتحديد أي حصلت على ما أريد..؟

- كيف أمنع تكرار المشكلة مرة ثانية..؟

- ما هي الموارد التي أملكها للوصول إلى ما أريد..؟

- ما لذي سأفعله للحصول على ما أريد..؟

المبادرة:

القيام بالفعل والمبادرة تجعلنا نتحكم في مصائرنا.. بدلا من أن يتحكم بها الآخرون..!

المحفز ----> منطقة القوة -----> الأثر (الفعل)

بعد أن نتعرض لمؤثرات معنية، ويتولد (محفز) معين.. نبحث عن (الفعل) .. لكن أفعالنا تختلف باختلاف شخصنا، أفكارنا مشاعرنا خلفياتنا.. والسبب يكمن في (منطقة القوة) وهي التي تسبق (الفعل).. فالناجحون تكون منطقة قواهم مليئة بالمحفزات والرغبة في العمل.. بينما يتوقف الفاشلون، وهنا يختلف (الأثر) بين من حفزته قوته للعمل وبين من ضعفت قوته عن العمل.

منطقة القوة هي المنطقة التي يتميز فيها الناجحون عن الفاشلين.. هي منطقة الإرادة والهمة والقرار.. إما التقدم بكفاءة وإقتدار، أو التخلف بذلة وانكسار..! منطقة القوة.. فيها يكمن سر نجاحنا.. وتميزنا.. وهي المنطقة التي تميزنا - كبشر - عن سائر المخلوقات متى ما استطعنا استثمارها وتفعيلها.. حتى الحيوانات الذكية حيث قدرتها المحدودة، وتميزنا أيضا عن أدق الحواسيب التي لا يمكن أن تحالف أسس برمجتها.

تتميز منطقة القوة بأنها تحوي:

١- الإدراك الفعلي: حيث التفكير في عملية التفكير ذاتها، يستطيع الإنسان أن يدرك بعقله ماذا يفعل.. وبماذا يفكر..

٢- سعة الخيال: التخيل الذهني نعمة من الله، تعيننا على تحقيق أحلامنا، من قصرت أحلامه.. قصرت أفعاله.

٣- المحاسبة: الضمير يقيظ، النقد الذاتي، الإدراك الباطني العميق للصواب أو الخطأ، السلوكيات التي تحكم أفعالنا.

٤- استقلال الذات: القدرة على الفعل بناء على إدراكنا الذاتي، القدرة على الاستجابة، التحرر من المؤثرات المعوقة للتفكير أو الحركة.

الأثر: هي منقطة العمل .. الفعل .. الإنجاز .

هي نتيجة لما قبلها .. قوة منطقة القوة .. تجعل الأثر = الفعل متميزا .. ما يلحق بنا من أذى .. في هذه المنطقة ليس هو ما يحدث لنا ولكن يكون بفعل استجابتنا له، في أنواع المشاكل السابقة .. غير الآن فعلك بناء على تغييرك في منطقة القوة، اقترح حلولاً للمشاكل السابقة، كيف يمكن لك أن تكون أفضل من ذي قبل..؟

مبادئ الاتصال الجيد لعضو المنظمة (المؤسسة):

- لا تقل: لا أعرف، اسأل، استفسر، تعلم، جرب.
- لا تقل: نسيت، استخدم مفكرة جيب (دفتر مواعيد).
- لا تقل: ليس عملي، فأنت مسؤول عن عملك والعمل ذو روح جماعية.
- لا تقل أظن أو اعتقد، راجع الحضر أو الوثائق أو مفكرتك ... الخ مسبقا.
- لا تقل أنت مخطئ أو أنت لا تفهم قل أنا أرى كذا وكذا، أو أنا لا افهم قصدك بالضبط، واحترم الرأي الآخر.
- لا تقل: ليس من صلاحياتي أو ليس من صلاحياتك، تأكد أولاً أو قل دعنا نتأكد.
- لا تقل: هذه شكيليات، غيرك يعتبرها جوهر.
- لا تقل: لا أقدر، حاول، جرب، تدرب، واستمر.
- لا تقل: أنا بذلت جهوداً أكثر من الآخرين... كل يبذل جهداً في مجاله.
- لا تقل، لا أريد، اقبل التكليف ببهجة ومحبة وانضباط، وحاول.
- لا تقل: لا أسمعك، فلا تتحدث كثيراً، واستمع أكثر.
- لا تقل: لا يمكن، ابذل جهداً أكبر، انظر من زاوية أخرى.
- لا تسرف في اللوم والنقد، استخدم أسلوب (الشطيرة).
- لا تقل: أفحمتك، أو تتحدث بسخرية، أو تكرر أو تستخدم ألفاظاً غير مألوفة، فالغرض من الحديث أو النقاش هو إما الإقناع، أو عرض الرأي أو تحقيق الهدف بسلاسة.

- لا تقل: لا أعلم أين وصلت... تعود أن تراقب نفسك، وتتابع عملك.
- لا تقل: ليس لدي وقت، نظم جدول أعمالك اليومي والأسبوعي، واحترم وقتك، ووقت الآخرين لتحقيق أهدافك.
- لا تقل: لا امتلك شيئاً، تبرع بمالك أو جهدك أو إيجابيتك أو دعمك المعنوي أو على الأقل لا تقل إلا خيراً.

الفصل الخامس

الثبات الانفعالي

قصة علبة البسكويت.. قصة رائعة ولذيذة.. جرب تدوقها.. اقصد تقرأها: كانت هناك... سيدة تنتظر طائرتهما في مطار دولي كبير ولأنها كانت ستنظر كثيرا - اشترت كتابًا لتقرأ فيه واشترت أيضا علبة بسكويت بدأت تقرأ كتابها أثناء انتظارها للطائرة وكان يجلس بجانبها رجل يقرأ في كتابه...

عندما بدأت في قضم أول قطعة بسكويت التي كانت موضوعة على الكرسي بينها وبين الرجل فوجئت بأن الرجل بدأ في قضم قطعة بسكويت من نفس العلبة التي كانت تأكل منها بدأت هي بعصبية تفكر أن تلكمه لكمة في وجهه لقله ذوقه كل قضمة كانت تأكلها هي من علبة البسكويت كان الرجل يأكل قضمة أيضا زادت عصبيتها لكنها كتمت في نفسها عندما بقي في كيس البسكويت قطعة واحدة فقط نظرت إليها وقالت في نفسها «ماذا سيفعل هذا الرجل قليل الذوق الآن» لدهشتها قسم الرجل القطعة إلى نصفين ثم أكل النصف وترك لها النصف قالت في نفسها «هذا لا يحتمل» كظمت غيظها أخذت كتابها وبدأت بالصعود إلى الطائرة عندما جلست في مقعدها بالطائرة فتحت حقيبتها لتأخذ نظارتها وفوجئت بوجود علبة البسكويت الخاصة بها كما هي مغلفة بالحقيبة!! صُدمت وشعرت بالخجل الشديد أدركت فقط الآن بأن علبتها كانت في حقيبتها وأنها كانت تأكل مع الرجل من علبته هو!! أدركت متأخرة بأن الرجل كان كريماً جداً معها وقاسمها في علبة البسكويت الخاصة به بدون أن يتذمر أو يشتكى!! وازداد شعورها بالعار والخجل أثناء شعورها بالخجل لم تجد وقت أو كلمات مناسبة لتعتذر للرجل عما حدث من قلة ذوقها! فلهذا يجب أن تراعي كلمتك قبل خروجها لأنه لا يمكنك استرجاع الكلمات بعد نطقها.

يعد الاتزان الانفعالي واحدًا من أهم الجوانب في حياة الفرد، كما أنه واحد من العوامل التي تحدد أنماط الشخصية الإنسانية؛ فالفرد المتزن انفعاليا لديه القدرة على تحمل تأجيل إشباع الحاجات، ولديه قدرة على تحمل قدر معقول من الإحباط، ويؤمن بالتخطيط بعيد المدى، ولديه القدرة على مراجعة التوقعات في ضوء الظروف والمستجدات.

ويشير الاتزان الانفعالي إلى الفرد الهادئ الذي يتسم بالثبات الانفعالي، وتظهر عليه علامات قليلة من التهيج الانفعالي إزاء أي نوع من المعارضة والغضب، ويكون واقعياً ومثابراً، وأن الأشخاص الذين لديهم اتزان انفعالي منخفض، قليلو الأصدقاء، ويختارون الأصدقاء الذين هم على شاكلتهم، وأن الأشخاص ذوي الاتزان الانفعالي المرتفع غير حسودين، وصبورون، ومتساهلون، ومتفائلون، عكس ذوي الاتزان الانفعالي المنخفض، حيث يكونون غيورين، وحساسين، وحسودين، وعبوسين، كما أن الاتزان الانفعالي أحد سمات الشخصية المتوافقة، التي تتصف بالشجاعة في مواجهة التحديات والحسم في اتخاذ القرارات المهمة، والقدرة على السيطرة، والضبط في تعبيره عن الحب والتفاعل مع الآخرين.

يتعرض الإنسان خلال حياته اليومية للعديد من الضغوط والمشاكل الحياتية التي تترك آثارها السلبية على صحته النفسية والجسدية، لهذا قدّم لنا الدكتور إبراهيم الفقي كتاب تحكّم في انفعالاتك وكن إيجابياً ليُحاول من خلاله أن يُقدم العديد من النصائح والإرشادات المهمة التي تساعد على تحطّي مختلف مشاكل وضغوط الحياة والتخلّص من مشاعر التوتر والخوف والملل، فيما يلي سنقوم بتلخيص مجموعة من أهم الأفكار الواردة في هذا الكتاب المميّز.

يحدد ثباتك الانفعالي نمط شخصيتك الإنسانية؛ إلا أنه يتطلب الكثير من مثابرة الذات الداخلية؛ حتى تتعلم كيفية تحمل المتغيرات المستفزة من حولك.

إن الشخص الذي يتصرف وفقاً لانفعالاته بدون تدقيق يُعتبر غير متزن، ولهذا فهو لا يؤمن بالتخطيط، وغالباً ما يصاب بالإحباط من الأمور المستجدة حوله؛ نتيجة مخالفتها لكل توقعاته الخاصة.

في هذا الإطار، أوضحت الدكتورة إيمان عبد الله؛ دكتورة علم النفس، أنه يمكن تعريف الانفعال بأنه شعور مضطرب أو خلل يصيب الفرد نفسياً، كما يؤثر في خبراته، قائلة: ”في علم النفس؛ فإننا نقول إنه يجب أن نُغيّر من الانفعال حتى نُغيّر من السلوك، علماً بأن تلك الانفعالات تحدث نتيجة العديد من الأسباب سواء اجتماعية، نفسية، أو بيئية؛ ولذلك يجب الحذر الشديد من تأثيرها السلبي في الصحة النفسية والجسدية للإنسان“.

وقالت الدكتورة إيمان: «إن المشكلة في مسألة الإنفعالات تكمن في التأثير في الإنسان بنسبة تتراوح بين ٧٠ و ٨٠٪، وقد يصاب بالعديد من الأمراض المزمنة بسبب تأثير انفعالاته السلبية فيه»، موضحة أن انفعالات الفرد قد تسبب في إصابته بضغط الدم المرتفع أو المنخفض، إجهاد عضلة القلب، أو فقدان البصر، نتيجة الضغط الشديد على الأوعية الدموية الموجودة بالعين.

وللتحكم في ثباتك الإنفعالي بطريقة صحيحة، أكدت الدكتورة إيمان أن كل شخص لديه قدرات يجب توجيهها بالتساوي، قائلة: «من المهم أن نكظم الغيظ كما أشار القرآن الكريم؛ حيث شدد على أهمية الرحمة والمودة والبعد عن القنوط من رحمة الله -عز وجل- والكراهية والحقد وما إلى ذلك من الانفعالات السلبية».

وأضافت «يمكن للإنسان أن يلجأ للكتابة أو القراءة، أو ممارسة الرياضة، كما يمكنه العد بطريقة تنازلية من ١ إلى ١٠ أو ١٠٠ إن لزم الأمر، ويجب أن يعلم جيداً أنه بذكر الله -عز وجل- بالقلوب تطمئن».

واختتمت أستاذة علم النفس تصريحاتها مشددة على أهمية التأمل؛ حيث يمكنه أن يعزز من هرمونات السعادة، كما يمكن تنظيم عملية التنفس؛ والتي تساعد الفرد في إتخاذ القرارات السليمة، والاستجابة للمؤثرات الخارجية بطريقة أفضل.

يعتبر الاتزان الانفعالي هو قدرة الإنسان على التحكم في انفعالاته المختلفة، فلا تظهر شديدة متهورة، بل تتسم بالهدوء والثبات، في مختلف المواقف.

يقول الأخصائي النفسي «إبراهيم عبدالغفار»، ل «اليوم السابع»: إن الاتزان الانفعالي لا يكون فقط في مواقف الغضب بل أيضا في مواقف الفرح والحب، مضيفا أن الاتزان الانفعالي سمة يتميز بها أصحاب الشخصيات القوية والنفوس الهادئة وغالبا ما تظهر في أوقات الضغوط والأزمات، ويمكن لمن يرغب في تحسين الاتزان الانفعالي لنفسه أن يقوم بهذه الأمور وهي:

١- يحاول أن يعرف ردود فعل الآخرين حول تصرفاته، وأن يتقبل آراءهم كما هي ويحاول تغيير نفسه للأفضل.

٢- أن يتجنب الأنانية وحب الذات، وحب السيطرة على الآخرين.

- ٣- قبل أن يفعل عليه أن يفكر في نتائج هذا الانفعال وهل هو على استعداد لتحملها أم لا.
- ٤- أن يختبر ويتحقق من انفعالاته بدلا من الحكم المباشر على أفعال الآخرين.
- ٥- أن ينتبه للتواصل الجسدى غير المنطوق، من خلال مراقبة حركات الآخرين ونبرات أصواتهم وغيرها ليستطيع أن يتحكم في انفعالاته كى لا يقع في مشكلة.
- ٦- يجب أن يتعلم كيفية التعامل بشكل إيجابي مع مختلف الحالات المزاجية التي يتعرض لها في حياته اليومية.
- ٧- أن يدرب الإنسان نفسه على الاسترخاء والهدوء النفسى والبدنى عندما يشعر أنه في طريقه لأى انفعال نفسى سواء كان سلبيا أو إيجابيا.

الفصل السادس

لغة الجسد

لغة الجسد:

التصرفات الجيدة هي أساس التعامل بين البشر، لذلك يحرص كل شخص على الظهور بمظهر لائق أثناء احتكاكه اليومي مع محيطه الاجتماعي فينتبه لسلوكياته، وأقواله، ولحركات جسده، لما لها من دور أساسي في عملية التواصل حيث تدل كل حركة على معنى، فإما أن تظهرك على نحو إيجابي، أو تظهرك بهيئة سلبية أمام الجميع، ولأننا نريد أن نتصرف عزيزي على نحو صحيح سنقدم لك فيما يلي كل ما تحتاجه عن علم لغة الجسد.

مما لا شك فيه أنّ تعلّم أسرار لغة الجسد هو أمر بالغ الأهمية، لكن يجدر التنويه بداية إلى ضرورة الانتباه إلى الإشارات الأخرى عند محاولة دراسة لغة الجسد كالسياق أو الظروف المحيطة مثلاً، في الكثير من الأحيان لا بدّ لك من النظر لهذه الإشارات كمجموعة كاملة وتجنّب تفسيرها بشكل منفصل. حينما تحاول فهم وتفسير لغة الجسد، احرص على التركيز على الآتي: أولاً: تعابير الوجه تخيل للحظة ما يمكن لشخص أن يوصله للآخرين من خلال تعابير وجهه. الابتسامة مثلاً تعبّر عن الموافقة والسعادة. في حين يدلّ التكشير عن الاعتراض أو التعاسة. وفي الكثير من الأحيان نجد أنّ تعابير الوجه تُظهر مشاعر الفرد الحقيقية تجاه موقف أو حدث معيّن. ففي الوقت الذي تقول فيه مثلاً أنّك بخير وعلى أفضل ما يرام، قد تُظهر تعابير وجهك غير ذلك، وتكشف عن حقيقة مشاعرك. من الأمثلة على المشاعر التي يمكن التعبير عنها من خلال تعابير الوجه، نذكر الآتي: السعادة الحزن الغضب المفاجأة الاشمئزاز الخوف الارتباك الحماس والإثارة الرغبة الزدراء بالإضافة إلى الكثير من المشاعر الأخرى. تكمن أهمية تعابير الوجه في أنّها تساعد على تحديد ما إذا كان يجدر بنا الوثوق بهذا الشخص وتصديق ما يقوله أم لا. ذلك أنّ هذه التعابير لا يمكن أن تكذب أو تظهر عكس ما يشعر به صاحبها. وفي دراسات حول تعابير الوجه وتفسيرها أظهرت إحدى الدراسات التي نُشرت في مجلة أكسفورد الأكاديمية أنّ تعابير الوجه التي تتضمن رفع الحواجب قليلاً ورسم ابتسامة خفيفة تعبّر عن الودّ والثقة.

أثبت الباحث Paul Ekman من خلال بحوثه العالمية مجموعة واسعة من تعابير الوجه المرتبطة بمشاعر معيّنة كالسعادة، الغضب، الخوف، المفاجأة والحزن حيث أنّه يتمّ التعبير عن هذه المشاعر بتعابير واحدة موحّدة في جميع أنحاء العالم، وفي بحث آخر نُشر على موقع Plos One، تبين أنّه يمكن إطلاق أحكام حول مدى ذكاء الأشخاص اعتماداً على وجوههم وتعابيرهم. حيث أنّ الأفراد ذوي الوجوه الطويلة والأنوف البارزة، غالباً ما يُنظر إليهم على أنّهم أكثر ذكاءً، وكذلك أولئك المبتسمين على الدوام. كيف تفهم تعابير الوجه المختلفة؟ فيما يلي تفسير لمختلف تعابير الوجه وكيفية تحليلها لفهم مشاعر الشخص الذي أمامك:

العيون يُقال أنّ العيون هي مرآة الروح، ذلك أنّها تكشف الكثير ممّا يفكر فيه الشخص أو يشعر به. حينما تجد نفسك في حوار مع أحدهم، فإنّ ملاحظة حركة العينين وتتبعها، يعدّ أمراً طبيعياً بل ومهمّاً في عملية التواصل. تتضمن بعض الأمور الطبيعية التي يمكنك ملاحظتها عند قراءة العيون، مدى التواصل البصري الذي يقوم به الشخص الذي أمامك. أو عدد المرات التي يرمش فيها، أو التماع العينين أثناء الحديث.

انتبه إلى الإشارات التالية عند تقييم لغة العيون للشخص الذي أمامك: نظرات العيون حينما ينظر إليك شخص ما مباشرة عند التحدّث معه. فذلك يشير إلى أنّه مهتمّ بما تقوله ومنتبه إلى كلامك. من ناحية أخرى فالتحدّي والتواصل البصري المستمرّ قد يشعر الطرف الآخر بالتهديد وعدم الارتياح. كسر التواصل البصري بشكل متكرّر وإحالة النظر إلى اتجاهات أخرى قد يشير إلى أنّ هذا الشخص غير مهتمّ بما تقول، غير مرتاح، أو أنّه يحاول إخفاء مشاعره الحقيقية. رمش العين رمش العين أمر طبيعي بلا شكّ، لكن عليك الانتباه إذا ما كان الشخص يرمش بكثرة أو لا: إذا كان الشخص الذي أمامك يرمش بسرعة، فذلك يدلّ على التوتر وعدم الراحة.

في حال كان الشخص لا يرمش كثيراً، أو بشكل متكرّر، فقد يشير ذلك إلى أنّه يحاول متعمّداً التحكم في حركة عينيه لسبب ما، كإخفاء حقيقة معيّنة، أو إظهار شعور مغاير لما يحسّ به حقاً. حجم البؤبؤ يعتبر حجم البؤبؤ من الإشارات الدقيقة للغاية في عملية التواصل، والتي لا يمكن ملاحظتها في الكثير من الأحيان. وفي الوقت الذي تؤثر في الإضاءة بشكل رئيسي على حجم بؤبؤ العين، غير أنّ بعض المشاعر قد تسهم في تغييره أيضاً. بشكل عام، فالعيون المتوسّعة للغاية تُشير عادة إلى اهتمام صاحبها بما يدور من حوله وبالشخص الذي أمامه.

طرق مثبتة علميا لجذب انتباه الآخرين: الفم يمكن لتعابير الفم وحركة الشفاه أن تلعب دورًا مهمًا هي أيضًا في قراءة لغة الجسد. فالعضّ على الشفتين مثلاً قد يشير إلى التوتر أو الخوف أو القلق. أما الابتسامة، فقد تكون صادقة تعبر عن السعادة والفرح، أو قد تستخدم للتعبير عن السعادة المصطنعة، أو السخرية أو التهكم. انتبه إلى حركات الشفاه التالية عند قراءة لغة الجسد: الشفاه المزمومة تعتبر إشارة على النفور أو الرفض أو عدم الثقة. العضّ على الشفتين يُشير إلى القلق والتوتر. تغطية الفم براحة اليد، قد يشير إلى رغبة الشخص في إخفاء ردّة فعله أو سعيه لعدم إظهار ابتسامة سخرية واستهزاء. قد تكون تغطية الفم أيضًا بغاية إظهار الأدب، في حال كان الشخص يسعل أو يتثائب.

التغيّرات الطفيفة في الشفاه قد تشير أيضًا إلى مشاعر الشخص الحقيقية: حينما ترتفع جوانب الشفاه إلى الأعلى قليلاً فهي تشير إلى أن الشخص متفائل وسعيد. حينما تكون جوانب الشفاه متدنية للأسفل ففي ذلك إشارة للشعور بالحزن وعدم الموافقة.

كيف نفهم مشاعر الآخرين وهل لدينا علم بما يحتاجونه منّا بالفعل ثانيا: الإيماءات تعتبر إيماءات الجسد من أكثر إشارات لغة الجسد وضوحًا. التلويح باليدين، التأشير واستخدام الأصابع للتعبير عن الكميات العددية جميعها إيماءات واضحة سهلة الفهم. لكن قد تختلف معاني الإيماءات الجسدية باختلاف الثقافات. فحركة الإبهام للأعلى (التي تدلّ على الإعجاب) أو إشارة السلام باستخدام اصبعي السبابة والوسطى المستخدمة في بلد معين قد تحمل معنى مختلفًا بل ومسيئًا في بلدان أخرى. فيما يلي صور لبعض من أشهر الإيماءات حول العالم، وما يعنيه كلّ منها: قبضة اليد المضمومة تعبر غالبًا عن الغضب، وقد تشير في بعض الأحيان إلى التضامن مع الغير. إيماءات اليد الموضّحة في الصورة أدناه تعبر على الموافقة في حال كان الإبهام إلى الأعلى، وعلى الرفض عندما يكون الإبهام إلى الأسفل.

حركة اليد على هذا النحو تعني في بعض البلدان أن كلّ شيء على مايرام. في حين قد تعني في بلدان أخرى أنّك لا تساوي شيئًا. وغالبًا ما تستخدم في البلاد العربية للتهديد والوعيد.

لغة جسد الأيدي والأرجل يمكن للأيدي والأرجل أن تسهم بشكل كبير في إيصال الكثير من المعلومات غير اللفظية. حيث أنّها قد تعبر في أحيان كثيرة عن مدى ثقة الشخص بنفسه وتقديره لذاته.

عندما تحاول تحليل لغة الجسد لأحدهم، انتبه إلى الإشارات التالية في حركة كلٍّ من اليدين والرجلين، وتغنّ في معناها: قد تشير الأذرع المضمومة إلى أنّ الشخص منغلق على نفسه، يتخذ موقفًا دفاعيًا، أو أنه يريد حماية نفسه من الآخرين. وضعية الوقوف مع وضع اليدين على الوركين تشير إلى أن الشخص مستعدّ ومسيطر على الموقف. كما أنّها قد تعبّر أحيانًا عن العدوانية.

ضمّ اليدين ووضعهما خلف الظهر، يشير إلى أنّ الشخص يشعر بالملل، القلق أو ربما الغضب. النقر المستمرّ على الأصابع قد يشير إلى أن الشخص يشعر بالملل، أو أنه قليل الصبر، كما قد تدلّ أيضًا على الشعور بالإحباط. تعبّر الأرجل المتقاطعة على أنّ الشخص يشعر بأنه منغلق أو أنّه بحاجة إلى بعض الخصوصية.

وضعية الجسد تشير مصطلح وضعية الجسد أو الـ Posture باللغة الإنجليزية إلى الهيئة العامة للفرد أو الشكل الخارجي العام لجسد الفرد. يمكن لوضعية الجسد العاقبة أن تقدّم الكثير من المعلومات المهمة، ليس فقط حول ما يشعر به الفرد، ولكن عن سماته الشخصية أيضًا. إذ يمكن من خلالها تحديد ما إذا كان الفرد واثقًا من نفسه، متفتّح الذهن أو انطوائيًا يعاني من تدني تقديره لذاته. الجلوس بشكل مستقيم قد يشير إلى أنّ الشخص في يركّز كامل انتباهه على ما يحدث من حوله. في حين قد يدلّ الجلوس مع انحناء الجسم على أن هذا الشخص يشعر بالملل أو اللامبالاة.

يمكنك الاستفادة من معاني الإشارات التالية لفهم لغة جسد الآخرين من خلال وضعيتهم: الوضعية المنبسطة وتتضمن إبقاء جذع الجسم مفتوحًا ومكشوفًا، حيث تشير هذه الوضعية إلى الانفتاح والود والاستعداد للتحوّل أو التحدّث. الوضعية المنغلقة وتكون عندما يتمّ إخفاء جذع الجسد من خلال الانحناء إلى الأمام أو الإبقاء على الذراعين والأرجل مضمومة. تدلّ هذه الوضعية في الكثير من الأحيان على العدوانية، عدم المودّة أو الشعور بالقلق.

المساحة الشخصية هل سبق لك أن سمعت شخصًا يتحدّث عن حاجته إلى المساحة الشخصية؟ أو هل سبق لك أحسست فجأة بعدم الراحة لجرّد أن وقف أحدهم على مسافة قريبة منك... أقرب ممّا يجب؟ هنالك في الواقع علم يختص بدراسة المسافات بين الأفراد خلال عملية التواصل، ويبحث في الاختلافات الثقافية التي تؤثر على هذه المسافات. حيث يُسمّى هذا العلم «Proxemics» أو علم التداني.

تم صياغة هذا المصطلح لأول مرة من قبل عالم الأنثروبولوجيا إدوارد هال Edward T. Hall، حيث يفترض أنه، وكما يمكن للغة الجسد أن تقدّم الكثير من المعلومات، فكذلك يمكن للمسافة بين الأفراد أن تعبّر عن الكثير من الأفكار والمشاعر غير اللفظية. وضّح إدوارد هال ٤ أنواع من المسافات الاجتماعية التي قد تظهر خلال تواصل الأفراد، وبين معنى كلّ منها كما يلي:

١- المسافة الحميمة Intimate Distance حيث تتراوح المسافة بين الطرفين بين ٦-١٨ إنش (تقريبًا ١٥-٤٥ سم). وتشير إلى علاقة تقارب كبيرة بين الأفراد وشعورًا كبيرًا بالراحة بينهم. يحدث هذا النوع من التقارب خلال التواصل القريب كالمهس أو العناق.

٢- المسافة الشخصية Personal Distance وتتراوح ما بين ١,٥-٤ أقدام (تقريبًا من نصف متر إلى متر واحد). وتظهر على وجه الخصوص بين أفراد العائلة الواحدة أو الأصدقاء المقربين. كلّما كان الأفراد أقرب إلى بعضهم البعض، كان ذلك دليلًا على مدى ارتياحهم لبعضهم البعض، ودرجة التقارب والحميمية في علاقتهم.

٣- المسافة الاجتماعية Social Distance وتبلغ حوالي ٤-١٢ قدمًا (حوالي متر إلى ٣ أمتار)، حيث نلاحظها غالبًا بين الأفراد ومعارفهم. يمكنك الوقوف على مسافة قريبة من زملاء العمل الذين تراهم عدّة مرات خلال الأسبوع بحيث تكون المسافة بينكما مترًا واحدًا تقريبًا. أما في حال التعامل مع أفراد تربطك بهم معرفة خفيفة، مثل عميل أو زبون تقابله مرة واحدة كلّ شهر، يمكنك في هذه الحالة الوقوف على مسافة أكبر بقليل (مترين أو ثلاثة أمتار). هذه المسافة الاجتماعية هي بالضبط المسافة التي يُنصح بالالتزام بها حاليًا خلال فترة انتشار وباء كورونا، والتي يُشار إليها عادة بمصطلح «التباعد الاجتماعي».

٤- المسافة العامة Public Distance تتراوح المسافة العامة ما بين ١٢-٢٥ قدم (٣-٧ أمتار)، وهي المسافة التي نجدّها عادة خلال مواقف التحدث أمام الجمهور، أو التي تكون بين المدرّس وطلّابه، أو خلال عرض تقديمي يُعرضه رئيس قسم على زملائه في شركة معيّنة. من المهمّ التنويه إلى أن قيمة المساحة الشخصية تختلف من ثقافة إلى أخرى. حيث أن الأشخاص من أمريكا اللاتينية يشعرون براحة أكبر عند الوقوف على مسافات قريبة من بعضهم البعض، نجد أن الأمريكيين الشماليين يحتاجون لمسافة شخصية أكبر. ماذا عنك؟ هل تجد أنّ التقارب الجسدي

شائع في ثقافتك، أم أن أفراد مجتمعتك يفضلون التواصل مع وجود مسافة أكبر بينهم؟ إنّ فهم لغة الجسد بشكل كامل يحتاج إلى الكثير من الجهد، ويتطلّب امتلاك مهارات تحليلية واستنتاجية عالية. إذ لا يمكن تفسير إشارة جسدية واحدة فقط بمعزل عن باقي الإشارات والإيماءات. حتى تفهم لغة جسد الآخرين، لابدّ لك أولاً من فهم تعابير الوجه، وتفسيرها بناءً على بقية إيماءات الجسد ووضعية الجسم ومقدار المسافة الشخصية بينك وبينهم. إنّها عملية متكاملة عليك تحليلها ككلّ والتفكير فيها مع الأخذ بعين الاعتبار جانب التواصل اللفظي أيضاً، وتحتاج منك إلى الكثير من التدريب والتمرين قبل أن تتقنها تماماً.

تمنحنا لغة الجسد الكثير من المعلومات المفيدة حول ما يدور في رأس الشخص الذي أمامنا، حيث أظهر بحث أجري في جامعة كاليفورنيا، لوس أنجلوس UCLA، أنّ ما نسبته ٧٪ فقط من عملية التواصل يتمّ من خلال اللغة اللفظية، في حين أنّ النسبة المتبقية متوزّعة كما يلي: ٣٨٪ من خلال نبرة الصوت. ٥٥٪ من خلال لغة الجسد الأخرى من إيماءات وحركات لليدين والقدمين وطريقة الوقوف أو الجلوس.

وهناك طرق رائعة تمكّنكم من فهم لغة الجسد للأشخاص من حولكم، والاستفادة منها في بناء علاقات شخصية ومهنية أفضل:

تعرف على من يعارضك من خلال حركة الذراعين أو القدمين يمكنك معرفة رأي الشخص الذي أمامك حول ما تقوله من خلال تحليل حركة ذراعيه وساقيه. حيث أنّ تقاطع الذراعين والساقين يعني في العادة أن الشخص المقابل لك قد وضع حواجز مادية تشير إلى أنه لا يتقبل ما تقوله، وليس منفتحاً على أفكارك. حتى وإن كان هذا الشخص مبتسماً ويشاركك الحديث باستمتاع، إلّا أنّ حركة جسده تعبّر عمّا يشعر به فعلياً دون وعي منه. كمثال على ذلك، قام كلّ المؤلفان جيرارد نيرينبرغ وهنري كاليرو بتسجيل مقطع فيديو لأكثر من ٢٠٠٠ عملية تفاوض انتهت جميعها بالفشل، نظراً لأنّ أحد الطرفين كان يعقد ساقيه أو يديه خلال المفاوضة! يفسّر علم النفس هذا الأمر بأنّ تقاطع اليدين والقدمين هو إشارة إلى أنّ هذا الشخص منفصل عاطفياً وعقلياً وجسدياً عمّا يوجد أمامه. وهذه الإشارة تظهر بشكل لا واعٍ ممّا يجعلها ظاهرة للعيان على هذا النحو الواضح للغاية.

ميز بين الابتسامات الحقيقية والمصطنعة من خلال التجاعيد حينما يتعلّق الأمر بالابتسام، فالشفتان قادرتان على الكذب حتّمًا، لكن ذلك مستحيل مع العينين. حينما يبتسم لك شخصٌ ما بصدق، ستصل ابتسامته إلى عينيه، وتظهر تجاعيد صغيرة حولها أشبه بآثار أقدام العصفائر! هذا هو دليلك لمعرفة ما إذا كان أحدهم سعيدًا حقًا برؤيتك أم لا. إذ غالبًا ما تُستخدم الابتسامة كقناع لإخفاء الكثير من المشاعر والأفكار، لكنها في هذه الأحيان تكون ابتسامة غير حقيقية، ولا تتعدّى انثناء الشفتين للأعلى. الابتسامة المصطنعة لا تعني بالضرورة أنّ الشخص الذي أمامك يكيد لك أمرًا ما، لكن قد تكون إشارة إلى أنّ هناك أمرًا آخر يقلقه ويشغله أثناء الحديث، ممّا يدفعه لمجاملتك على هذا النحو دون وعي منه.

تقليد حركات جسدك أمر إيجابي هل سبق لك وأن كنت في لقاء مع شخص ما، ولاحظت أنك في كل مرة تغيّر وضعية جلوسك يقوم هو بالأمر ذاته ويقلّد حركاتك؟ أو أنّه يهرّ رأسه بذات الطريقة التي تمّر بها رأسك أنت أيضًا؟ في الواقع، يعدّ هذا الأمر إشارة إيجابية للغاية. إذ إنّنا نقلّد حركة الشخص الذي أمامنا دون وعي ممّا حينما نشعر أنّ بأننا أقرب إليه. ليس هذا وحسب، فحدوث مثل هذا الأمر خلال المحادثة، إشارة جيّدة على أن التواصل يسير جيّدًا وأنّ الطرف الآخر يتقبّل الكلام بصدر رحب. يمكن لأصحاب الشركات الاستفادة من هذه الطريقة في معرفة شعور الآخرين أثناء التفاوض معهم لعقد صفقة ما. فإن كانوا يقلّدون حركة جسد الطرف الآخر، فذلك يعني أنهم يوافقونه الرأي، وأنّ الصفقة ستنتهي على نحو مرضٍ للطرفين.

وضعية الجسد تقول الكثير هل سبق لك وأن رأيت في عملك شخصًا يدخل إلى غرفة ما، وعرفت على الفور بأنه شخص مسؤول؟ إن حدث ذلك، فالسبب وراء ذلك يعود إلى لغة الجسد. لقد اعتاد الدماغ على الربط بين قوّة الشخص وبين المساحة التي يحتلّها من حوله. لذا فالوقوف باستقامة مع رفع الكتفين يعدّ وضعية قوّة لأنها تأخذ حيّزًا أكبر. وبالمثل، يُشير ارتحاء الجسم أو تقوُّس الظهر إلى الضعف وانعدام الثقة بالنفس، نظرًا لأن الجسم في هذه الحالة يأخذ حيّزًا أقلّ. وهكذا يمكنك معرفة الكثير عن مدى تقدير الشخص لذاته وثقته بنفسه من خلال طريقة وقوفه أو جلوسه، وحجم الحيّز الذي يأخذه من حوله.

العيون لا تكذب كثيرٌ ممّا نشأ على سماع جمل مثل: «انظر إلى عينيّ وأنت تحدّثني!»، فقد اعتمد أبائنا هذه الطريقة انطلاقًا من اعتقادهم بأنّه من الصعب على الشخص التحديق في الطرف الآخر عند الكذب، وهو أمرٌ صحيح إلى حدّ ما، لكنه أصبح معروفاً للغاية لدرجة أنّ الكثيرين يحافظون

على التواصل البصري أثناء الكذب. ومع ذلك، لا يزال بإمكانك الكشف عما إذا كان أحدهم يكذب عليك أم لا... إن كنت تتحدث مع أحدهم، وكان يحدّق فيك بطريقة غريبة تشعرك بعدم الارتياح، فذلك يعني على الأغلب أنّه يخفي شيئاً ما، خاصةً إن كان لا يرمش إطلاقاً أثناء التحديق إليك.

رفع الحاجبين يدل على عدم الراحة يوجد ثلاثة مواقف رئيسية قد تتطلب منك رفع حاجبيك: عند الشعور بالخوف. عند الشعور بالمفاجأة. أو في حال الإحساس بالقلق. وعليه، فمن الصعب حقاً أن تقوم بهذه الحركة أثناء التحدث حول موضوع يُشعرك بالراحة والأنس. لكن كيف تستفيد من هذه المعلومة في معرفة ما يفكر فيه الآخرون؟ حسنًا، إن كنت تتحدث مع أحدهم، ورأيت يرفع حاجبيه، على الرغم من أنّ موضوع الحديث لا يدعو إلى القلق والخوف، المفاجأة، فاعلم هنا أنّ هذا الشخص يشعر بعدم الارتياح، وباله منشغل عنك بأمر آخر مختلف.

إيماءات الرأس المبالغ فيها تشير إلى القلق لا تعني إيماءة الرأس الموافقة على الدوام، فقد يكون هنالك إلى جانب «الموافقة» مشاعر أخرى تجهلها، غير أنّها تظهر جليّة من خلال لغة الجسد. حينما تطلب شيئاً من أحدهم، وتحدّ أنّه يهزّ رأسه موافقاً بشكل مبالغ فيه، فاعلم أنّه يشعر بالقلق حيال ما تفكر فيه اتجاهه، وربما يحسّ بأنك تشكّك في قدرته على إتمام هذه المهمة بنجاح، ممّا يدفعه إلى هزّ رأسه أكثر في محاولة لا واعية منه لإقناعك بقدرته على تنفيذ ما طلبته منه بنجاح.

الفك المشدود يشير إلى التوتر الفك المشدود، الرقبة المشدودة أو الحجاب المقنود... كلها علامات على الإجهاد. بغض النظر عما يقوله لك الشخص، فإنّ إظهار هذه العلامات يعدّ دليلاً قوياً على شعوره بالإنزعاج. ربما يكون موضوع المحادثة مقلّقاً له، أو ربّما هو يفكر في موضوع آخر يثير قلقه ويتعبه. عليك هنا التركيز على التناقض بين ما يقوله الشخص وما تخبرك به لغة جسده المتوتّرة لتحديد ما إذا كان السبب هو موضوع المحادثة، أم شيئاً آخر لا تعلمه. نستنتج ممّا سبق، أنّه وعلى الرغم من أنّنا قد لا نستطيع قراءة ما يدور في رأس أحدهم بالضبط، إلّا أنّنا مع ذلك قادرون على معرفة الكثير من خلال لغة جسدهم، خاصةً حينما تتعارض لغة الجسد مع ما يقولونه لفظياً. هذا الأمر يُسهّم بلا شكّ في تحسين عملية التواصل، وفهم ما يشعر به الآخرون تجاه ما نقوله أو نفعله. كما يساعدنا على فهم أنفسنا، ومعرفة ما نشعر به حقاً من خلال مراقبة لغة جسدنا الخاصة نحن أيضاً. يمكنكم معرفة المزيد عن هذا الأمر من خلال قراءة مقالنا بعنوان: أسرار لغة الجسد وتعبير الوجه؟

أنواع الاتصال غير الكلامي:

بعد أن تعرفنا على الاتصال غير الكلامي بشكل عام ونوعية الدور الذي يلعبه في الاتصال، يمكننا أن نتعرف أيضا على الأنواع المتعددة لهذا الاتصال:

• **لغة الجسد:** لو توقفنا للحظة، ونظرنا إلى وضعية الجلوس التي يتخذها كل واحد منا، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاج الشخص في هذه اللحظة: متململ، مهتم، غير مكترث... أي أن هيئة الجلوس هي التي أعطتنا هذا الانطباع. هذه العينة البسيطة تعطينا تصورا عن مقدار قوة (لغة الجسد): الحركات، الإيماءات، الهيئة.

وضع الشخص تعتبر إحدى القنوات المليئة بالاتصال غير الكلامي. وهي واضحة في بعض الأحيان. عندما نشاهد شخصا ما منزلقا على الكرسي الذي يجلس عليه، معنى ذلك أن هناك شعورا ما ينتابه، مثل: الملل أو الاسترخاء.

من ناحية أخرى، تحدث علماء الاتصال عن جانب آخر من جوانب لغة البدن، وهو أن الأشخاص الذين يشابهوننا في حركاتهم الجسدية يشابهوننا أيضا في طريقة تفكيرهم وآرائهم. ومن هنا نشأت مهارة المحاكاة. أي إن الشخص الذي نريد أن نكسبه في صفنا، نبدأ في محاكاة لغة جسده لما في ذلك من تأثير إيجابي عليه. وقد أظهرت بعض الدراسات أن محاكاة رجل التسويق أو البائع للعملاء والزبائن، لها تأثير بالغ عليهم في عملية الإقناع والبراء. كما أشارت الدراسات أيضا إلى قوة هذه المحاكاة في العلاقات الشخصية.

الوجه والعينان: الوجه، وخصوصا العينان، هما الجزء الأكثر جذبا للنظر في الجسد كله، وتأثيرهما في غاية القوة. على سبيل المثال، النادل المبتسم يحصل على (بقشيش) أكثر من الآخر الذي لا يبتسم، والمبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على مبالغ أكثر ممن لا يبتسمون (الجادون). مع الأخذ في الاعتبار أن تأثير تعبيرات الوجه لا يعني أن الرسائل غير الكلامية التي تصدر من الوجه سهلة القراءة دائما، فالوجه من أكثر قنوات نقل المعاني غير الكلامية تعقيدا وغموضا. وذلك يعود لعدة أسباب:

أولا: أن هناك كثيراً من التعبيرات التي يمكن أن يصدرها الأفراد من خلال تعبيرات الوجه.

ثانيا: سرعة تغيير تلك التعبيرات. على سبيل المثال: بعض تعبيرات الوجه تأخذ ما يقارب ١/٥ من الثانية لتظهر وتختفي.

أخيرا: هناك أحاسيس معينة تظهر أوضح في مناطق معينة من الوجه: السعادة والاندھاش، مثلا، تظهران في العينين والجزء الأسفل من الوجه. الغضب يظهر في أسفل الوجه والحاجبين والجبين. الخوف والحزن يظهران في العينين. والتقزز يظهر في الجزء الأسفل من الوجه.

الأحاسيس الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه: هناك ستة أحاسيس أساسية تعكسها تعبيرات الوجه: الدهشة، الخوف، الغضب، التقزز، الفرح، والحزن. التعبيرات التي تعكس هذه الأحاسيس قد تكون مشتركة بين كل أفراد شعوب العالم المختلفة. بالطبع (التأثيرات المندمجة - أي جمع اثنين أو أكثر من التعبيرات لإظهار تعبير جديد يجمعها أو يختلف عنهما- قد يكون واردا. على سبيل المثال، من السهل تحليل كيف أن شخصا ما قد يكون خائفا ومندھشا أو متقززا وغاضبا في ذات الوقت.

العين وحدها يمكن أن ترسل رسائل مختلفة وخاصة. على سبيل المثال، عندما نلتقي أشخاصا نعرفهم في أماكن عامة قد نشيح بأعيننا عنهم، وهذه إشارة إلى أن الوقت غير مناسب للكلام. ولهذا، نلاحظ أن أصحاب المحلات أو رجال الإعلانات الذي يقفون في منتصف الأسواق التجارية يحاولون جذب انتباه عينيك، لأنه بمجرد التقاء العين من الصعب تحويلها.

اللبس والمظهر: للملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد. فهي قناة هامة للاتصال غير الكلامي، لأنها تقدم الكثير من المعاني التي نريد نقلها للآخرين مباشرة. ولهذا، تسمى: منهجية إدارة الانطباع. كما أنها تعكس: الحالة المادية، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، المقياس الأخلاقي، المعتقدات والقيم: الدينية، السياسية، الفلسفية... مدى التعقيد أو البساطة.

لغة المسافة: لو نظرنا إلى مفهوم المسافة بشكل عام، فإن المسافة تدخل ضمن الفطرة. أي إن كل الكائنات الحية بفطرتها تتخذ لنفسها مسافات معينة تفصلها عن الآخرين حولها. على سبيل المثال، الطيور التي تقف على خط مستقيم، تكون المسافات بينها متساوية تماما. ولكن المقصود هنا هو المسافة بين الأشخاص. وقد تم تقسيمها إلى أربعة أقسام:

١- **المسافة الحميمية:** هي المسافة التي تبدأ من الالتصاق الجسدي إلى مسافة (٣٥) سم. وهي المسافة التي تدل على علاقة حميمة بين الأفراد: الطفل والوالدين، الزوجين... ولكن من الممكن أن يدخل بعض الأفراد في هذه المسافة دون أن تكون لهم تلك الحميمية، مثل: طبيب الأسنان، الكوافير،...

٢- **المسافة الشخصية:** هي المسافة التي تبدأ من (٣٥) سم، إلى (متر وربع تقريبا). وهذه المسافة هي التي يدخل ضمنها الأصدقاء المقربين منا. وفي الغالب، عندما نريد أن يعرف الشخص الآخر أنه قد أصبح من الأصدقاء المقربين، فإننا نسمح له بدخول هذه المسافة، أي أنه قد انتقل من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

٣- **المسافة الاجتماعية:** هي المسافة التي تبدأ من (متر وربع) إلى (٣) أمتار. وهي في العادة المسافة التي تكون بين البائع والعميل، أو بين الموظف والمراجع، أو بين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض، أو أن معرفتهم ببعضهم سطحية. وفي الغالب، هذه المسافة في حد ذاتها تفرض على الطرفين بعض الموضوعات التي يتم مناقشتها، وهي موضوعات عامة: حالة الطقس، الازدحام المروري... أي إنه ليس هناك موضوعات خاصة تحمل طابع الخصوصية بأي شكل من الأشكال.

٤- **المسافة العامة:** هي المسافة التي تبدأ من (٣) أمتار فأكثر. وهي في الغالب مسافة شخصيات العامة والمسؤولين والمدراء. وهي بالتأكيد تحدد الفروقات الاجتماعية والطبقات الرسمية للأفراد.

ومن المهم الإشارة إلى أن تداخل هذه المسافات قد يضر كثيرا بالعملية الاتصالية كلها. على سبيل المثال: عندما يدخل الطالب أو الموظف على معالي مدير الجامعة، من المهم جدا أن يقدم للمدير احترامه الكامل عن طريق إعطائه المسافة العامة التي تم الإشارة إليها. أي إن على الموظف أن يجلس في المقعد البعيد عن مكتب المدير بما لا يقل عن (٣) أمتار. وعلى الطالبة أن تجلس على المقعد البعيد عن مكتب العميدة بما لا يقل عن هذه المسافة. ففي هذه الحالة، كأن الطالبة تقول للعميدة: (أنا أعرف الفرق الرسمي بيننا.. وأنا أقدم لك كامل الاحترام الذي يجب أن تحسلي عليه). وفي النهاية، فإن مجرد إعطاء العميدة هذه المسافة، قد يدفع بها إلى مراعاة ظروف الطالبة، أو على الأقل إعطاءها وقتاً أطول للقاء وفرصة أكبر للكلام.

• **اللمس:** يمكن للمس أن ينقل العديد من الرسائل الهامة للآخرين، تتدرج من الحميمية إلى العنيفة، توضحها أنواع اللمس الاتصالي التالية:

- **اللمسة التخصصية:** الفحص الطبي، المساج، فني الأشعة..

- **اللمسة الاجتماعية:** المصافحة.

- **لمسة الصداقة:** الربت على الكتف، الذراعين..

- **لمسة الحب:** الوجه، الرأس، الحضن..

وكما تم الحديث عن تداخل المسافات مع بعضها البعض وكيف يمكن أن تؤدي إلى نتائج عكسية، كذلك، فإن تداخل اللمسات مع بعضها البعض قد يؤدي إلى نتائج عكسية. ولهذا، يجب أن يتم معرفة العلاقة مع الشخص الآخر وتحت أي مفهوم هي، وبالتالي تحديد اللمسات المناسبة لذلك.

هناك عدة حقائق تحدد نوع اللمسة:

أي جزئية قامت باللمس؟ أي جزئية تم لمسها؟

مدة اللمسة؟ كمية الضغط المستخدم؟

كيف انتهت اللمسة؟ هل كانت في وجود آخرين أم لا؟

الحالة التي تمت فيها. العلاقة بين الشخصين.

• **جاذبية البدن:** من المهم بعد كل أنواع الاتصال السابقة الإشارة إلى أن هناك جاذبية خاصة بالبدن. وهذه لها تأثير السحر على الآخرين. والجميل في هذه الجاذبية أنها ليست في خلقه الإنسان، ولكن يمكن صناعتها عن طريق:

لغة الجسد.

الإيماءات.

حركات الوجه والعينين.

الكلمات.

طريقة اللبس.

فكل هذه الأنواع من الاتصال غير الكلامي لو اجتمعت سويا مع الكلمات بشكل صحيح ومنسق، فإنها ستعطي الكثير من التأثير على الطرف الآخر، ابتداءً من العلاقات الاجتماعية وانتهاءً بالعلاقات الرسمية، بما في ذلك المقابلات الشخصية. ففي الغالب، يُنظر إلى الأشخاص ذوي الجاذبية العالية على أنهم: مرهفوا الحس، لطفاء، أقوياء، اجتماعيون، ومثيرون للاهتمام. وعلى الرغم من أن معظم الأفراد يدعون أن الشكل ليس هو المقياس الحقيقي لتقييم الآخرين، إلا أنهم يفضلون الأشخاص الجذابين للتعامل معهم.

•(الصوت) شبه اللغة والصمت: الصوت في حد ذاته يعتبر نوعاً من أنواع الاتصال غير الكلامي. ويستخدم علماء الاجتماع مصطلح (شبه اللغة) لشرح الألفاظ غير الكلامية.

وهناك أيضاً طرق أخرى لاتصال الصوت من خلال: نغمته، سرعته، مستواه، عدد وطول السكتات، معوقات الطلاقة (هم، آه، آآآ)، كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل التي تنقلها الكلمات.

ويعتبر التهكم أو السخرية أوضح مثال على أن نغمة الصوت والتركيز على بعض الكلمات بالصوت يمكن أن تغير من معنى الجملة كلياً إلى عكس المعنى الذي تعنيه الكلمات.

تأثير إشارات شبه اللغة قوي للغاية. في الحقيقة، الأبحاث تظهر أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على المتحدث: هل هو منطقي أم لا، هل هو واثق من نفسه أم لا.. وهكذا. وفضلاً عن ذلك، فإن شبه اللغة قد تناقض الكلمات المنطوقة، فالمستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها.

•الروائح: تعتبر الروائح من المصادر الأساسية للرسائل غير الكلامية في بعض المواقف. فهي تعطي انطباعاً عن ذوق الشخص، وطبيعة عمله، ومستواه الصحي والوقائي.. كما أن الروائح تلعب دوراً

أساسيا في تكوين مزاج الفرد. على سبيل المثال: رائحة الخبز الطازج، تعيدنا إلى مراحل الطفولة، عندما كانت الأم أو الجدة تحبز الفطائر والمعجنات المختلفة وتقدمها للأطفال في المنزل. كما أن بعض الروائح، مثل: الفراولة، الفانيليا، القهوة. لها تأثيرات إيجابية على مناطق معينة من المخ تضع الأفراد في مزاج معتدل. من ناحية أخرى، فإن الروائح الكريهة، مثل: رائحة البصل التي تفوح من الفم، أو رائحة العرق التي تفوح من الجسد غير النظيف، كلها من الروائح التي تؤثر سلبا على علاقة الشخص بالآخرين المحيطين حوله. فرائحة الجسد بشكل عام ليست محببة للآخرين، وهي مثيرة للاشمئزاز. ولهذا يقول ديننا الحنيف: (النظافة من الإيمان). فالمعنى المقصود هو أن يكون المؤمن نظيفا في جسده فلا تفوح منه رائحة كريهة.

• **الوقت:** الوقت هو القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية سواء الكلامية أو غير الكلامية. فنحن مشيتته أم بطيئا عن طريق الوقت الذي يقطعه بين خطوة وأخرى، ونستطيع أن نعرف ما إذا كان متحدثا سريعا أم بطيئا عن طريق الوقت الذي يأخذه في الكلام... وهكذا.. فكل أنواع الاتصال تمر من خلال الوقت. ولكن من ناحية أخرى، فإن الوقت له مفهوم آخر، ويمكن أن يتضح لنا ذلك المفهوم عن طريق معرفة أنواع الوقت:

الساعة البيولوجية: وهي الساعة الموجودة في داخل كل فرد منا، التي تحدد الليل والنهار، وأوقات النوم وأوقات الصحو، وبقية المهام البيولوجية الأخرى.

الساعة الوظيفية: ينظر إلى هذه الساعة على أنها انعكاس للساعة البيولوجية، فهي الساعة المعنية بتوزيع الوقت. لذلك نجد أن الأشخاص الذين لا يعرفون كيف يوزعون أوقاتهم بشكل صحيح، قد تتداخل أوقات عملهم مع أوقات نومهم، مثل الطالب الذي لا يعرف كيف يوزع وقته بشكل صحيح فيضطره ذلك إلى السهر طوال الليل للمذاكرة أو المراجعة أو كتابة بحث.

الساعة الإدراكية: هذه الساعة هي التي تعبر عن إحساس الفرد بالوقت حسب اللحظة والمزاج. على سبيل المثال: لو تم سؤال كل طالب أو طالبة في الفصل حاليا: (كم مضى من وقت المحاضرة؟)، فسنجد أن تحديد الوقت سيختلف من طالب إلى آخر حسب استمتاعه بالمحاضرة من عدمه. فالطالب المستمتع بالمحاضرة، سيعطي وقتا قصيرا، والطالب الذي بدأ يتمل من المحاضرة سيعطي وقتا طويلا. وهذا الإحساس بالوقت هو التفسير الواقعي للساعة الإدراكية.

الساعة الموضوعية: المقصود بالساعة الموضوعية هنا هو مقياس الوقت، أي الساعات التي نلبسها أو التي نعلقها على الجدران. فبغض النظر عن مدى اختلاف إحساسنا بالوقت، فإن مقياس الوقت واحد لا يتغير. بمعنى آخر، أن الساعة التي مرت على كل واحد فينا، هي نفس المدة الزمنية التي عشناها جميعا، رغم أنها كانت طويلة على البعض وقصيرة على البعض الآخر، وهي في نهاية الأمر ساعة واحدة بحساب الزمن.

الساعة المفاهيمية: المقصود هنا هو مفهوم كل فرد فينا عن الوقت بشكل عام. فالبعض ينظر على الوقت على أنه غير مهم، والبعض الآخر ينظر إليه على أنه ثروة وطنية يجب المحافظة عليها. وفي الغالب، يبني هذا المفهوم مع الفرد من مراحله الأولى، ومحاولة تغيير هذا المفهوم قد تحتاج إلى الكثير من الوقت. علما بأن ذلك لا يمنع من أن يلتزم الأشخاص بمواعيدهم وبتقسيم جدولهم اليومي.

الساعة النفسية: هي الساعة التي يحتاجها الفرد للتفكير، والخلو إلى نفسه، ومحاولة حل مشاكله الداخلية، أو المشاعر التي تنتابه بين وقت وآخر. على سبيل المثال: كل واحد منا معرض لأن يغضب بين وقت وآخر، وهو يحتاج إلى وقت معين حتى يهدأ من غضبه، هذا الوقت هو الساعة النفسية التي تختلف من شخص لآخر. فبعض الأشخاص قد يحتاجون إلى وقت طويل حتى يصلوا إلى مرحلة الهدوء، والبعض الآخر قد يهدأ في وقت قصير.

الساعة الاجتماعية: هذه الساعة هي التي يتفق عليها المجتمع بشكل عام. على سبيل المثال، الاتصال الهاتفي بالآخرين في وقت متأخر من الليل ليس مقبولا في المجتمع. كما أن الاتصال في ساعات مبكرة أيضا ليس مقبولا، فهذا عُرف اجتماعي وضعه أفراد المجتمع ذاتهم. وهو يختلف من مجتمع إلى آخر، ومن منطقة إلى أخرى..

الساعة الثقافية: هذه الساعة هي امتداد للساعة الاجتماعية، إلا أنها منحصرة في مجموعة معينة من الأفراد قد يكونوا أقرباء أو أصدقاء أو زملاء عمل، أي أنهم يتفقون مع بعضهم البعض على أنه من الممكن أن يتصل أي فرد منهم بالآخر في أي وقت خلال الأربع والعشرين ساعة دون أن يكون هناك أي مضايقة أو استياء.

من المهم أن نتذكر أن تداخل هذه الأوقات مع بعضها البعض قد يسبب إزعاجا للآخرين، وقد يؤثر سلبا على العملية الاتصالية بأكملها. ولهذا، يجب أن نكون حذرين في معرفة الأوقات والساعات ومفهومها لدى كل الأطراف.

خاتمة

بهذا نكون قد وضعنا أسس الاتصال غير الالامي في مهارات الاتصال، وستصبح لدينا القدرة على ابتكار مهارات جديدة حسب المواقف الاتصالية القادمة التي سنواجهها في حياتنا اليومية، بناء على معرفتنا بأنواع الاتصال غير الالامي التي تؤثر على كل علاقاتنا وقنواتنا الاتصالية مع الآخرين.

فنحن الآن على ثقة من أننا مستعدون للتعامل الأمثل مع كل الشخصيات التي سنلتقي بها.. ونحن من سيحدد طبيعة تواصلنا وطبيعة تأثيرنا في الآخرين عن طريق الاتصال غير الالامي.

الفصل السابع

مهارات التواصل

مهارات التواصل وكيف يمكنك تطويرها؟

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يستطيع العيش وتسيير أمور حياته دون التعامل مع غيره من الناس، ولذلك من الضروري أن نتعلم فن التعامل مع الآخرين والذي يعتبر من أهم الفنون الاجتماعية نظراً لاختلاف طبائع الناس وتباينها، وهو فن لا يجيده الكثير من الناس بالرغم من أهميته كمهارة سلوكية اجتماعية أساسية يجب أن نتحلى بها ونتعلمها، وعليه يوجد هنالك بعض الأسس التي يجب التقيّد بها عند التعامل مع الناس والتي تُسهم في كسب ثقة الناس ومحبتهم واحترامهم، وبالتالي الوصول لإقامة علاقات اجتماعية مثمرة وفعّالة بين الناس.

مفهوم التواصل:

يُعرّف التواصل لغةً: بأنه الاجتماع، والاتفاق، وهو ضدّ الانقطاع، وقد يأتي بمعنى التتابع.

أمّا في الاصطلاح: فهو عملية إرسال المعلومات، واستقبالها، وهو يعبر عن عملية تبادل الآراء، والأفكار، والمشاعر، والمعلومات عبر الوسائط المتعددة، سواءً كان ذلك التبادل بين الجماعات، أو بين الأفراد.

إن مفهوم الاتصال الاتصال في اللغة هو عكس الانقطاع، ويُعرّف بأنّه الاجتماع، والالتقاء، نقل المعلومات أو الرسائل من شخصٍ إلى آخر، بهدف التأثير في سلوكه، ويتمّ ذلك عن طريق استخدام اللغة، أو المعاني، أو الإشارات، أو المفاهيم. الفرق بين التواصل والاتصال يختلف العلماء حول مفهومي الاتصال والتواصل، وانقسموا في آرائهم إلى قسمين رئيسيين، هما:

فَرق بعض الباحثين بين مفهومي الاتصال والتواصل، وقد تمّ التفريق بين هذين المصطلحين على النحو التالي: يقتصر مفهوم الاتصال على وجود طرفٍ واحد فعال في عملية الاتصال مثل مشاهدة التلفاز والبرامج المختلفة وهي عملية ليست تشاركية، أمّا التواصل فهو عملية اتصاليّ مشتركةٍ ذهاباً وإياباً، كالتواصل بين المعلّم والطالب في الغرفة الصفّيّة.

اعتبر بعض الباحثين أنّ مفهومي الاتصال والتواصل مرادفان لبعضهما، فعرفوا عملية الاتصال والتواصل بأنّها عملية اجتماعية متبادلةٌ بين أطراف العملية التفاعلية، وهما المرسل، والمستقبل، ويتمّ من خلال هذه العملية التعبير عن الذات، والمشاعر، والأفكار، ونقل الانطباعات، والمعلومات، والخبرات، والتي تؤدي إلى إشاعة الفهم والتعاطف بين الأفراد، وتساعد على تحقيق الأهداف، وتطوير العلاقات.

مكونات عملية الاتصال:

المُرسل: وهو صاحب الرسالة.

المستقبل: وهو متلقي الرسالة.

الرسالة: وهي المعلومة المراد نقلها للمستقبل بواسطة المرسل.

الطريقة: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة.

التغذية الراجعة: وهي قدرة المستقبل على استرجاع ما تم تلقيه من المستقبل.

أهمية عملية التواصل:

البيئة المتصلة: فالبشر كائناتٌ تحبّ العيش ضمن المجتمعات، والتي تساعد على توفير الاتصال والتعاون؛ حيث إنّ العلاقات الداعمة في حياة الإنسان تلعب دوراً مهماً في زيادة تقدير الإنسان لنفسه، وإعطائه شعوراً بالسعادة، كما أن التواصل في بيئة الحياة والعمل يعزّز من ازدهار الإنسان ويساعده على تحقيق ذاته.

الانسجام: يزدهر الإنسان في البيئة التي تزرع روح التواصل بين أفرادها، لأن عدم التناغم بينهم يؤدي إلى خلق جوٍّ من القوضى، التي تعمل على القضاء على الإبداع والتعاون؛ حيث أثبتت الدراسات أنّ عامل الانسجام يمنح الإنسان الشعور بالاهتمام، والتقدير، ويقلل من خطر الإصابة بالأمراض التي تهدد حياة الإنسان.

العلاقات الداعمة: تؤثر العلاقات الداعمة في المنزل أو المدرسة بشكل كبير في سلوكيات الأبناء واختياراتهم، فقد أثبتت إحدى الدراسات الخاصة بصحة المراهقين أن وجود اتصال ما بين الأبناء والآباء، يساعد على تقليل مخاطر مشاركة الأبناء في السلوكيات التي تُسبب الأذى، أو التدمير، أو الإدمان، لأنّ الأبناء يحتاجون إلى الارتباط الحقيقي الذي يتميز بالاهتمام، والالتزام، والحب، والشعور بالانتماء.

مهارات التواصل أو ال **Communication Skills** هي القدرات التي تستخدمها عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات مثل إيصال الأفكار والمشاعر للأطراف الأخرى، أو التعبير عمّا يحدث من حولك. تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد أنّ التواصل وجهًا لوجه يكون في الغالب أكثر صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكلّ طريقة مميزاتها ومهارات خاصّة بها لا بدّ من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعّال.

وسوف نقوم بایضاح أنواع مهارات الاتصال هذه، وكيفية تطويرها وتحسينها لتحقيق الفائدة الأعظم من هذه العملية.

مهارات الاستماع الفعّال: ويعني ذلك أن تعبر الشخص الذي يتحدّث إليك كامل انتباهك. حيث يتمتّع الأشخاص الذين يمتلكون مهارة الاستماع الفعّال بسمعة حسنة بين زملائهم في الدراسة والعمل، نظرًا للاهتمام والاحترام اللذان يقدّمونهما للآخرين.

القدرة على تكيف غط التواصل مع الجمهور: ونعني بهذا اختيار أسلوب وطريقة التواصل المناسبة بناءً على الشخص أو الأشخاص الذين تتواصل معهم. فمثلاً، لو كنت طالبًا جامعيًا وتودّ التواصل مع أحد الأساتذة في كليّتك ممّن لا تعرفهم معرفة شخصية، في هذه الحالة، ستكون الطريقة الأنسب والأفضل من خلال إرسال بريد إلكتروني بدلاً من رسالة على تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك أو واتساب، أو حتى رسالة هاتفية. وقس على ذلك مختلف المواقف التي تحتاج فيها إلى لتواصل مع الآخرين.

اللطف: يعبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تسأل زميلك عن حاله، أو تبتسم له حينما يتحدث إليك، أو تمتدح تصرفاً قام به.

الثقة: يميل الناس غالباً للتواصل والتعرف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم، بل وينجذبون للأفكار التي يتم التعبير عنها بثقة حتى وإن لم تكن أفكار إبداعية، في حين قد يتجاهلون أفكاراً عبقرية، فقط لأن من قدمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه وبفكرته.

تلقي التغذية الراجعة وتقديمها: يتمتع الناجحون أصحاب مهارات التواصل الفعالة بالقدرة على تقبل ما يتم توجيهه لهم من نقد وتغذية راجعة، كما أنهم لا يتوانون عن تقديم النصائح والنقد البناء هم أيضاً للآخرين.

الوضوح واختيار نبرة الصوت المناسبة: من المهم أن يكون صوتك واضحاً ومسموعاً عندما تتحدث، حيث أنّ القدرة على اختيار نبرة ودرجة الصوت المناسبة اعتماداً على السياقات المختلفة تعدّ مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فعال، فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفظاظة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف وانعدام الثقة بالنفس. لذا لا بدّ أن تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه وتختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك. التعاطف لن تتمكّن من تحقيق تواصل فعال إن لم تكن قادراً على تفهّم مشاعر الآخرين، والتعاطف معهم.

لا بدّ لك من فهم مشاعر الآخرين: حتى تتمكّن من اختيار الكلمات المناسبة التي تردّ بها عليهم. فالتعاطف مع شخص يشعر بالحزن والإحباط، سيسهم في إشعاره بالتحسن، وإدراك أنّ أحدهم فرح وإيجابي سيساعدك على طرح أفكارك في الوقت المناسب لتلقى الدعم الذي تحتاجه. الاحترام إحدى أهمّ جوانب الاحترام تتمثّل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث أو الردّ، سواءً كان ذلك أثناء التواصل مع شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم إحدى أهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام.

نصائح عملية لتطور مهاراتك التواصلية:

هل سبق لك أن سمعت بمصطلح «KISS vs KILL»؟ إنه أحد أهم استراتيجيات التواصل الفعال في مجال المبيعات، ويمكنك تطبيق هذه الاستراتيجية في جميع مناحي حياتك الأخرى لتحقيق تواصل فعال. كلمة KISS في هذا السياق هي اختصار للجملة «Keep it short and simple»، وتعني الإيجاز والاختصار. في حين أنّ كلمة KILL هي اختصار لـ «Keep it long and lengthy» وتعني الإسهاب والإطالة. كي تحقق تواصلاً فعالاً وتطور مهاراتك في هذا المجال، احرص دومًا على أن تكون مختصرًا وموجزًا في كلامك أو كتابتك، وفيما يلي عدّة نصائح عملية تساعدك على ذلك:

١- كن فعالاً في كلامك: فالتواصل الفعال يركّز على النوع بدلاً من الكمّ. تخلّص من الحشو الزائد في كلامك، وتجنّب استخدام كلمات مثل: بصراحة، يعني، مثلاً. أو الحشو الصوتي مثل: مم، هاه، هممم، اووه...الخ.

يمكنك التعرف على كلمات الحشو الأخرى من خلال مراقبة حديثك، أيّ كلمة تشعر أنّك تكررها كثيراً أثناء كلامك، فهي حشو زائد لا بدّ من التخلص منه. إليك فيما يلي هذا المثال، لنفترض أنّ زميلك سألَكَ عمّا فعلته خلال عطلتك الصيفية، انظر إلى الإجابتين التاليتين ولاحظ الفرق بينهما: «مممم، لم تكن سيئة، أعني...مممم، لقد ذهبنا، أعني أنا وأصدقائي إلى الشاطئ، وسبحنا، لكن مممم اكتشفت أن السباحة أمر صعب، أعني، كانت أصعب مما تخيلت.» «كانت عطلتي جيدة، فقد ذهبت وأصدقائي إلى الشاطئ وسبحنا، لكنني اكتشفت أنّ السباحة أصعب مما تخيلت.»

كما ترى كلتا الجملتين تؤدي المعنى نفسه، غير أنّ الجملة الأولى تضمّ الكثير من الحشو، والأصوات التي لا داعي لها بل والتي قد تؤدي إلى ضياع الفكرة وإضعاف عملية التواصل. اقرأ أيضاً: الكايزن: تعرف على مهارات التطوير المستمر وكيفية اكتسابها.

٢- استبدل الحشو بالفواصل الكلامية: لا تتردّد في استخدام الفواصل والاستراحات بدلاً من الحشو، حيث أنّ الصمت لعدّة ثوان أثناء الحديث يجعل فكرتك أقوى، ومنح المستمع إليك وقتاً أكثر لفهم ما تقوله.

٣- استخدم كلماتك بكاء: استخدم ما يعرف بالـ conversational threading أي تفرّعات المحادثة، فكلّ جملة تقولها، يمكن أن تتفرع إلى مواضيع جانبية تسهم في استمرار الحوار وتحقيق تواصل فعال.

وحى تفهم هذه الفكرة بشكل أفضل، ألق نظرة على الجملة التالية: «أعيش في العاصمة، لكن لطالما رغبت في الانتقال إلى الضواحي فأنا أعشق الطبيعة ولا أحب التواجد في المناطق المكتظة بالسكان»، يمكن لهذه الجملة أن تتفرّع لعدّة مواضيع أخرى، إذ يسعك مثلاً: التحدّث عن وجهة نظرك حول العيش في الضواحي، التحدّث عن مدى حبك للطبيعة واستمتاعك بها، التحدّث عن كونك شخصاً غير اجتماعي تفضّل الهدوء والسكون. فكّر دومًا بجمل تتيح لك التفرّع للحديث عن مواضيع جانبية، ممّا يتيح استمرار عملية التواصل وبالتالي جعلها أكثر فعالية.

٤- تجنّب الدخول في وضعية المقابلة الوظيفية: ويعني ذلك الاستمرار في طرح الأسئلة، دون أن تتيح للشخص المقابل المجال لي طرح عليك أسئلته أيضًا، إنّك في هذه الحالة تطلب معلومات من الطرف الآخر دون أن تشارك معه أيّ تفاصيل عنك. وقد يكون الأمر معكوسًا فتكتفي بالإجابة عن أسئلة محدثك دون أن تكلف نفسك عناء طرح أسئلة عليه، فلا تتيح له المجال للحديث عن نفسه. احرص دومًا على إتاحة المجال أمام الآخرين ليعبّروا عن أنفسهم، وفي كلّ مرّة تجيب فيها على سؤال أحدهم، بادره أنت أيضًا بسؤال عنه حتى يكون الحوار متوازنًا بين الطرفين، وتضمن تحقيق اتصال فعال. اقرأ أيضًا: أفضل تقنيات العصف الذهني لحل المشكلات.

٥- استخدم جملاً مثبتة: بدلا من طرح الأسئلة صحيح أنّ طرح الأسئلة قد يكون الطريقة الأسهل للتواصل، إلّا أنّ استخدام الجمل المثبتة يؤدي إلى تحقيق تواصل ذو جودة أفضل. يمكنك أن تقول لأحدهم مثلاً: «تبدو لي شخصًا إيجابيًا، أعتقد أنّ هنالك الكثير من النقاط المشتركة بيننا». يمكن للشخص الذي أمامك أن يردّ بعدّة إجابات تؤدي إلى تطوّر الحوار، فقد يقول واحدة مما يلي: «أنت مخطئ، فأنا شخص سلبي للغاية، وكثيرًا ما تراودني أفكار محبطة وسيئة». «أنت مخطئ، لكن ما الذي جعلك تفكّر في أنني شخص إيجابي؟» «إنّك محق تمامًا، أنا أحب الإيجابية والتفاؤل، وأسعى لنشرها من حولي أيضًا، كيف عرفت أنّي كذلك؟» لاحظ أنّ الإجابات المختلفة السابقة قد أصبحت مقدّمة لحوار أعمق وأطول مع هذا الشخص، في حين أنّك لو طرحت سؤالاً بدلاً من ذلك، فربما كنت ستحصل على إجابة واحدة مختصرة تنهي الحوار في الحال.

٦- كن مستمعاً جيّداً: حيث يمكنك تطوير هذه المهارة من خلال التركيز على الشخص المتحدّث، وإبعاد جميع الملهيات كالهاتف أو جهاز الحاسوب أثناء الحديث مع الآخرين. وعزّز حسن استماعك باستخدام لغة الجسد المناسبة، كأن تنظر إلى عيني محدّثك، وتحرّر رأسك لتبيّن له أنّك تفهم ما يقول، وتتعاطف مع مشاعره.

أهمية مهارات الاتصال:

يُعَدّ الاتصال بين البشر من أهمّ ضروريات الحياة؛ حيث إنّهُ يعمل على تفاهم الأشخاص مع بعضهم البعض، كما يساعد على تناقل الخبرات ووجهات النظر فيما بينهم، وفيما يلي نذكر أهمية استخدام مهارات الاتصال للإنسان:

- تُعَدّ إحدى الوسائل للتخاطب بين الأشخاص المختلفين.

- تعتبر مهارات الاتصال أساس العملية التعليمية وعمليات البحث.

- تُعَدّ إحدى الأدوات التي تساعد على التنسيق ما بين الأعمال الإدارية والنشاطات، سواء كان ذلك في المدارس، أو المصانع، أو المؤسسات.

- تساعد هذه المهارات على زيادة فعالية الأشخاص المشاركين في النشاطات التنموية. تلعب مهارات الاتصال دوراً مهماً في التحفيز على الإخلاص في العمل وزيادة روح الالتزام لدى الأشخاص العاملين.

- تساعد هذه المهارات على تنظيم الوقت ورفع الكفاءة فيما يتعلق في سريان المعلومات. تساعد على إدارة الأعمال التنموية وتطويرها بشكل فعال. تُعَدّ إحدى الوسائل التي تساعد على تحقيق الأهداف. تساعد على التخطيط الذهني للمعلومات.

- تساعد على تبادل المعلومات، والآراء، والأفكار، والآراء بين الناس، كما وتزيد من فرص النجاح والتحكّم في الظروف المحيطة بالإنسان.

- تساعد على تعلّم مهارات وفنون الاتصال، وخصوصاً لدى الأشخاص الإيجابيين. تساعد على إنجاح العلاقات الزوجية.

- تساعد على إنجاح علاقات العمل، وخصوصاً بين العاملين ورؤسائهم أو بين العمال.
- تساعد على منع ظهور الخلافات التي تظهر بسبب اختلاف وجهات النظر أو سوء الفهم.
- تساعد على السيطرة بشكل غير تام على الأشخاص المستمعين فكرياً وجسدياً. تساعد على إقناع الآخرين بوجهات النظر.

أهداف عملية الاتصال:

تنقسم أهداف عملية الاتصال إلى عدة أهداف هي كالتالي

الأهداف التوجيهية: وهي الأهداف التي يتم من خلالها إكساب الإنسان اتجاهات جديدة أو تثبيت الاتجاهات، أو التعديل على الاتجاهات السابقة. الأهداف التعليمية: تتحقق الأهداف التعليمية عند اكتساب خبرات جديدة أو مفاهيم ومهارات جديدة لدى الإنسان، من أجل ممارستها في مهن معينة.

الأهداف التثقيفية: وهي الأهداف التي تساعد على توعية الأشخاص المستقبليين، لمساعدتهم على زيادة المعارف لديهم، وعلى توسيع الأفق لديهم، كما يحدث في وسائل الإعلام.

الأهداف الترفيهية: من الممكن أن يتسبب الاتصال في إدخال السرور والبهجة إلى نفس الإنسان المستقبل.

الأهداف الاجتماعية: وهي الأهداف التي تُتيح للإنسان فرصة زيادة الاحتكاك بالآخرين، مما يساعده على تحقيق الأهداف الاجتماعية ويُقوي الصلة الاجتماعية بين الأفراد.

الأهداف الإدارية: وهي الأهداف التي تساعد على تحسين سير العمل، وتدعم التفاعل ما بين العاملين في الشركة، وتوزع المسؤوليات فيما بينهم.

المهارات اللازمة لإتمام عملية الاتصال:

هناك بعض المهارات التي يجب أن تتوافر في المرسل والمستقبل لإتمام عملية الاتصال بشكلٍ فعالٍ، ومن أهمّها:

مهارة التحدث والقدرة على الكلام: فالمعلومات التي يتم إرسالها خلال عملية الاتصال تحتاج إلى الكلمات لإيصالها، ولذلك يجب أن يكون المرسل قادراً على التكلم بوضوح، كما يجب على المستقبل أن يختار الوقت المناسب للتحدث أو الصمت.

المهارات الكتابية: حيث يمكن أن تتم عملية الاتصال عن طريق الكتابة، وذلك بأن يكتب المرسل المعلومات ويرسلها إلى المستقبل.

مهارة القراءة: يجب أن يكون المستقبل قادراً على القراءة، حتى يستطيع استقبال المعلومات من المرسل.

مهارة الاستماع: يُستخدم الأسلوب الشفهي في بعض حالات الاتصال، وحينها يجب. بعض القواعد التي يجب مراعاتها عند التواصل مع الآخرين:

- انظر إلى الأشياء بعيون الآخرين.
- اترك انطباع أول جيد.
- ابتعد عن لوم وانتقاد الآخرين.
- اعترف بأخطاءك.
- استخدم اسلوب المدح والثناء المستطاب.
- اظهر اهتمام حقيقي بالآخرين.
- اتقن مهارة الاتصال.
- قدر الآخرين.
- ابتعد عن الجدل وتجنب نقاط الاختلاف.
- قابل الآخرين بابتسامة.
- احترم الآخرين.
- لا تجرح الآخرين وقدر مشاعرهم.
- خاطب الحوانب الانسانية في الآخرين.
- اختر الوقت المناسب للتواصل مع الآخرين.
- للأشخاص أفرح وأحزان فشاركهم وجدانياً.

الفصل الثامن

فريق العمل Team Work

فريق العمل:

فريق العمل: هو مجموعة من الأفراد تعمل معا لتحقيق هدف مشترك. مثال (فريق لعبة رياضية) أستمتع إلى أفكار الآخرين عندما يتحدث الأخرين عن أفكارهم بحرية هذه الأفكار ممكن أن تكون بداية لتوليد أفكار أخرى، تحاور مع الأخرى حول أهداف الفريق، ساعد أحد أفراد مع أظهر الاحترام للطرف الآخر ودعم أفكاره، شارك فريق العمل على تحقيق البيئة المناسبة للعمل، لكي يعمل الفريق بكفاءة يجب تنمية مهارات الاتصال بين الفريق واستخدام الوسائل الاتصالات المختلفة مثل البريد الإلكتروني.

الفريق الفعال: هو مجموعة أفراد، لها هدف مشترك تتناسب أعمال ومهارات كل فرد من أفرادها مع عمل ومهارات الآخرين. ويحقق أهدافه بأكثر طريقة فعالة ثم يكون مستعداً لقبول مهمات أكثر تحدياً، إذا كان هذا مطلوباً.

اختيار الأشخاص:

عند اختيار الأشخاص الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة لمهمة معينة، لا بد من اتباع الخطوات التالية:

- شرح العمل والمهمة وماهيتها.
- تحديد مواصفات الشخص المناسب لهذه المهمة.
- وضع إعلان يحدد الشروط التي يجب أن تتوفر في الموظف.
- إجراء المقابلات الشخصية لمعرفة الموظف عن قريب.

-اختيار الشخص المطلوب التي يتمتع بالصفات والمزايا التي تطلبها الوظيفة.

الأدوار المهمة في الفريق الفعال:

القائد: هو الذي يتمتع بروح الفريق والقادر على الانسجام مع أعضاء الفريق وهو الذي يتحمل الاختلاف وينصت إلى غيره ويحاول فهمهم، وهو الذي يعدل من مواقفه إذا ما اقتنع بالحاجة لذلك ويسارع إلى الاعتراف بأخطائه، هو امرؤ واسع الأفق، لا يتعامل مع الناس على إنهم قوالب ثابتة. ذو همة عالية وقدرة على مواجهة التحديات (بكل ذلك وغيره يستطيع إدارة الفريق نحو الهدف) ومهما كان مستوى نبوغ القائد أو براعته فإنه يحتاج مساعدة غيره لتقديم أقصى ما عنده.

المبادر: هو الذي يقدم أفكار وأساليب وطرق مختلفة لتطوير العمل، أو المبادرة إلى تولي المسؤوليات الأكثر صعوبة التي لا يقبل عليها معظم الدعاة لأسباب مختلفة.

المحرك أو المشجع: يعمل على تحفيز الدعاة في الفريق ويبعث النشاط فيهم لتحقيق الإنجازات، فيثني على الجهود جامعاً بين الحث والتشجيع.

الموفق أو المنسق: يسعى إلى توضيح العلاقة بين الأفكار والمقترحات التي يتقدم بها الدعاة في الفريق، ويقوم بإزالة سوء الفهم الذي قد يثب بين الأخوة في العمل، ويقوم بصياغة منظومة متكاملة ومتداخلة بين الأفكار والمقترحات.

الناقد البناء: يقوم بتقويم النتائج التي توصل إليها الفريق بنزاهة وموضوعية مع الاستدراك والتعديل بأسلوب تشجيعي يساعد على استدرار مزيداً من الأفكار.

تشكيل فريق عمل:

تحتاج الإدارة في كثير من الأحيان على فريق عمل للقيام بمهمة ما، وتحقيق هدف مشترك. لهذا تعمل على جمع عدد من الأشخاص، يعملون مع بعضهم مقدرين الهدف النهائي، يحددون دور كل واحد منهم فيه. وللحصول على فريق عمل متماسك، ينبغي مراعاة تنظيم توزيع الأعضاء حسب الكفاءة والجدارة لكل منهم وفقاً للترتيب الآتي:

-القائد أي الشخص الذي ينظم عمل الفريق نحو التقدم ولانجاز الأعمال وفق برمجية محددة.

-الأشخاص الذين يقومون بالأعمال للخطة الموضوعة سابقاً (الموظفون)

-المفكرون أو أولئك الذين يسلكون طرقاً فريدة لإتمام الأعمال.

-الأعضاء الذين يهتمون بعلاقات الفريق الداخلية والخارجية.

مهارات إدارة المشروع وبناء فريق العمل:

تعريف عملية بناء الفريق:

هي عملية إدارية وتنظيمية تخلق من جماعة العمل وحدة متجانسة، متماسكة، متفاعلة، وفعالة.

وهي عملية مخططة تستهدف تكوين جماعة مندمجة ملتزمة قادرة علي أداء مهام معينة وتحقيق أهداف محددة من خلال أنشطة متعاونة و متفاعلة.

وهي عملية تستهدف تحسين فاعلية جماعة العمل من خلال أسلوب العمل، وعلاقات الأعضاء ببعضهم، ودور القائد تجاه الفريق.

افتراضات بناء الفريق:

١-أن إنجازات الفريق أكبر من مجموع إنجازات الأفراد.

٢-لكي تزيد إنتاجية الجماعة، يجب أن يتعاون الأعضاء و ينسقوا جهودهم لإنجاز المهمة المطلوبة.

٣-لكي يقبل الأفراد علي المساهمة الفعالة، يجب أن يؤدي الفريق إلى إشباع الحاجات الاجتماعية و النفسية لهم.

٤-زيادة فاعلية الفريق تؤدي إلى تحسين فاعلية المنظمة ككل.

٥-يساعد بناء الفريق الأعضاء علي فهم سلوكهم الوظيفي و الشخصي، ووضع الخطط لتطوير إنجازاتهم.

أسباب استخدام الفرق:

- ١-وجود مهام ذات طبيعة خاصة تستدعي وجود فريق بخبرات متعددة.
 - ٢-قصور الجماعة في تحقيق المهام المطلوبة.
 - ٣-وجود مشكلات يعجز الفرد الواحد أو التنظيم الإداري عن حلها.
 - ٤-وجود فرص جديدة يمكن اقتناصها.
 - ٥-احتياج المنظمة إلى أفكار جديدة.
 - ٦-وجود تحديات و مخاطر تواجه المنظمة.
 - ٧-وجود مشكلات في السلوك التنظيمي أو الاجتماعي.
- إن بناء الفريق هو أحد الأساليب الفعالة للحصول علي أداء أفضل، وإنجاز أسرع، وعلاقات إنسانية أعمق، إلا انه ليس الحل السحري للمشكلات التنظيمية، فهناك العديد من الحلول والأسلحة الأخرى التي يجب دراستها والمفاضلة بينها.
- ### شروط تكوين فريق العمل:

- ١-أن يكون بناء الفريق نابعًا من رضا العاملين واقتناعهم ورغبتهم وليس بقرار مفروض من الإدارة.
- ٢-أن يكون هناك سببا قويا لتكوين الفريق.
- ٣-أن تكون العلاقة بين أعضاء الفريق إعتمادية تبادلية.
- ٤-أن يتساوي الأعضاء في أهميتهم داخل الفريق.
- ٥-أن يتفهم الأعضاء أدوارهم و أدوار الآخرين.
- ٦-أن يتوفر لدي القائد والأفراد الرغبة الأكيدة في إنجاح مهام الفريق.

٧-توافر حد معقول من الثقة والارتباط والاحترام والرغبة في التعاون والقدرة علي تحمل الآخرين وتقبل اختلاف وجهات النظر.

مقومات بناء الفريق:

هناك ثلاثة عناصر تؤثر علي بناء الفريق وتحدد درجة فاعليته: العنصر الفني، العنصر الإنساني والعنصر البيئي.

العنصر الفني: ويقصد به نوع النهمة المطلوب إنجازها، مدى صعوبتها، المعلومات المتاحة، الأساليب المختلفة لتحقيقها، والأدوات والأجهزة اللازمة لإنجازها.

العنصر الإنساني: وهو يتمثل في القائد و أعضاء الفريق.

العنصر البيئي: وهو يتمثل في البيئة التنظيمية و البيئة الاجتماعية.

قائد الفريق:

-هو المسئول عن تحقيق التنسيق و التكامل و التفاعل بين أعضاء الفريق.

-يكون بينه و بين الأعضاء قدر كبير من الثقة و الاحترام و التعاون.

-يكون مقتنعا بأهداف الفريق مخلصا في تحقيقها، جادا في قيادة الأعضاء للوصول إليها.

-يجب أن تتوفر فيه شخصية ناضجة، وخبرة عملية مناسبة.

-يعمل القائد مستشارًا للفريق، يقوم بتسهيل مهمة الأعضاء، وترسيخ القيم والقواعد السلوكية، وتوجيه وتعليم الأعضاء، وتقديم النصح والمشورة.

أعضاء الفريق:

تؤثر النقاط السلوكية الآتية علي نجاح الفريق:

• عدد الأعضاء وخبراتهم ومهنتهم ومكانتهم في التنظيم الأساسي للمنظمة.

• القيم السائدة بينهم، ودرجة الانتماء و الولاء للفريق.

- قدرتهم علي العمل الجماعي، ومدى استعدادهم للتعاون.
- مهارات الاتصال و علاقاتهم الاجتماعية.
- الروح المعنوية والمشاعر و الاتجاهات.
- الدوافع المتنوعة لدى الأفراد و مدى إشباعها.

البيئة التنظيمية:

- المنظمة التي ينتمي إليها الأفراد: أهدافها، رسالتها خططها، ومواردها.
- تركيب الإدارة العليا، وفلسفتها، وسياساتها.
- نظم الحوافز وتقييم الأداء، والتدريب، وفرص النمو.

البيئة الاجتماعية:

- المؤثرات الاقتصادية والاجتماعية لبيئة المنظمة و الفريق.
- يلاحظ أن البيئة الاجتماعية تكون أكبر تأثيرا على الفريق، لأن عادات المجتمع وأعرافه تتغلغل في اتجاهات وسلوكيات الأفراد.

شروط نجاح الفريق:

نستخلص من كل ما سبق الشروط الآتية لنجاح الفريق:

- أن يتولي القائد التخطيط بمشاركة الأعضاء، وتنسيق الجهود بينهم.
- أن يكون الأعضاء على علم بالمهام المطلوبة، واقتناع بأهميتها، وقدرتهم على تحقيقها.
- أن تتوافر لديهم المهارات اللازمة لأدائها.
- أن تتوفر الرغبة في التعاون لتحقيق الهدف، والالتزام بتقديم المساهمات لباقي الأعضاء.
- أن تتوفر اتصالات مفتوحة ومعلومات متاحة للجميع.

• أن يتوفر بين الأعضاء الثقة والاحترام والمساندة، والرغبة في إذابة الاختلافات.

• أن يتوفر نظام فعال للثواب والعقاب “ المادي والمعنوي “.

مراحل بناء الفريق:

تمر عملية بناء الفريق بخمسة مراحل أساسية: مرحلة التكوين، مرحلة الصراع، مرحلة وضع القواعد، مرحلة الأداء، مرحلة الإنهاء.

١ - مرحلة التكوين:

وهي أولى خطوات التحول من الفردية إلى الجماعية، حيث يتحول الفرد من كونه فردًا إلى عضو، ومن كونه وحيدًا إلى كونه متفاعلاً، ومن كونه مستقلاً إلى مشارك.

وهي مرحلة اختبار يكتشف فيها الفرد العلاقات الملائمة مع أعضاء الفريق، ويكتشف فيها البيئة النفسية والاجتماعية للفريق.

يسود في هذه المرحلة خليط من الشعور بالفرح بعضويته في جماعة، والتفاؤل بالقدرة على النجاح، والتوقع للنتائج الممكنة، والفخر لاختياره، والقلق والخوف من الفشل، والشك في المهمة وفي باقي الفريق، والتشوق تجاه الفريق.

ويبدي الأعضاء في هذه المرحلة سلوكاً يكون خليطاً من الأدب والمجاملة، والتعامل الرسمي مع الآخرين، محاولة فهم المهمة المطلوبة، التعرف على طرق الإنجاز، التعرف على السلوكيات المقبولة والمرفوضة، البحث عن مصادر للمعلومات، ومحاولة التعرف على المشكلات المحتملة، وطرق مواجهتها، الشكوى من الصعوبات المتوقعة سواء أكانت حقيقية أم وهمية، بعض الضيق والتبرم، والتردد والإحجام.

ولدعم الأفراد في هذه المرحلة يمكن التهيئة المبدئية والتمهيد وتقديم المعلومات لتوضيح رسالة الفريق، وأهدافه، والمهمة المطلوبة، ومعايير النجاح، إبراز السلوك المرغوب والمرفوض، وتدريب الأعضاء على أداء المهام مع التركيز على المهارات التي تنقصهم.

٢- مرحلة الصراع:

هي أصعب المراحل في بناء الفريق، حيث يبحث فيها كل عضو عن مكانه ومكانته، وتبدو فيها الأهداف صعبة أو غير قابلة للإنجاز، وقد ينفذ فيها صبر الأعضاء، فيجادلون، ويثرون، ويعترضون، ويقاومون، وينشأ النزاع بينهم، وقد يترك بعضهم الفريق، وقد ينحشر الفريق في هذه المرحلة ولا يحقق أي إنجازات.

يسود في هذه المرحلة شعور بتضارب وجهات النظر، والمقاومة والرفض، والحيرة، وعدم القدرة على التفكير السليم، وقد يشعرون بالارتياح عند وجود طاقة أمل في النجاح.

ويؤدي الأعضاء في هذه المرحلة سلوكا يتسم بالجدال والمناقشة والتحدي، والتنافس والصراع، واستخدام وسائل الدفاع السيكولوجية من إسقاط، وتبرير، وانسحاب، وهجوم، وأحلام يقظة، كما يبدعون في التشكيك في الأهداف والمهام، ويميل بعضهم إلى الثورة وفقدان السيطرة على الأعصاب، والدفاع الشديد عن وجهة النظر الشخصية.

ويمكن مساعدة الفريق في هذه المرحلة بالتوضيح وتقديم المعلومات، والتحفيز وتأكيد قدراتهم على أداء المهمة، وتوضيح أمثلة لمهام مماثلة كيف تم إنجازها، وكذلك استخدام أساليب حل النزاع من توفيق، تحاشي، تنازل، تكيف، تعاون و مشاركة.

٣- مرحلة وضع القواعد:

بعد انقضاء مرحلة الصراع، تبدأ مرحلة قبول الأعضاء لبعضهم بعضاً، ولالأدوار التي سيلعبونها، وللفريق ككل. تتميز هذه المرحلة بانخفاض حدة النزاع، وبدء التعاون، ثم تزايد تدريجياً. وهي مرحلة بسيطة تمهد للمرحلة التالية وهي مرحلة أداء المهام، لذلك يجب ألا تطول هذه المرحلة أو يتوقف فيها الفريق، ولكن يبدأ التعاون الفعلي والاتفاق بين الأعضاء للوصول إلى الهدف المشترك.

وفي هذه المرحلة يتم وضع القواعد للعلاقات و المعاملات بين أعضاء الفريق، ليصبح الهدف هو الرباط أو العقد غير المكتوب الذي يجمع الفريق.

ويكون شعور الأفراد في هذه المرحلة هو تقبل العضوية في الفريق، قبول الهدف المشترك، الراحة النفسية لحل النزاعات، والالتزام والعزم على التعاون والمشاركة، ويكون سلوكهم في هذه المرحلة هو

العمل على تسوية خلافات، تبادل المعلومات، الصراحة والتعبير عن المشاعر، وتكون العلاقات الاجتماعية والشخصية مرحلة ومسترخية، ويمكن مساعدة الفريق بتشجيع المشاركة بين الأفراد، وتنمية الالتزام الذاتي والشعور بالمسؤولية، والتأكد من وضوح الأهداف، وإعطاء المعلومات اللازمة، وبدء عمل خطط وجداول العمل، وتوفير التدريب اللازم.

٤- مرحلة الأداء:

وهنا يبدأ الأعضاء في القيام بأدوارهم، ويمارسون تخصصاتهم المهنية أو الوظيفية، كل في مجاله، ويمارسون علاقات التعاون والترابط، ويتعرف كل عضو على دوره وتوقعات الآخرين، ويتفهم كل عضو نواحي القوة والضعف لديه ولدى الآخرين، ويفكر أعضاء الفريق في طرق الإنجاز وزيادة الفاعلية، ويمارس القائد دوره كموجه ومدرّب وناصح، ويساعد الأعضاء على تقييم أداءهم، ويسود الشعور بالرضا، حيث تبدأ خطوات التقدم وتنتج في الظهور، والشعور بالثقة بالآخرين، حيث تكون الأمور قد استقرت وتعرف الأعضاء علي بعضهم البعض، وكذلك الثقة بالنفس، وتنمو الرغبة في أداء الدور المطلوب للوصول إلى الشعور بالإنجاز وتحقيق الذات، ويتسم سلوك أفراد الفريق بالتعاون، والقدرة على التنبؤ بالمشكلات، والرغبة في تفاديها أو علاجها، وتحمل المخاطرة من أجل تحقيق الهدف، والانغماس في الفريق، ويمكن مساعدة الفريق أيضا بالتوجيه والتدريب والتشجيع والمؤازرة.

٥- مرحلة الإنهاء:

تحدث في حالة الفريق الذي يتكون لأداء مهمة معينة ينتهي دوره بانتهائها، مثل إدخال تغيير معين، أو الإعداد أو تنفيذ مشروع ما. وقد نجح الفريق في مهمته أو يفشل، ويكون على القائد أن يدرس مع الفريق العوامل التي أدت للنجاح أو الفشل، والدروس المستفادة، وكيفية عرض النتائج على الآخرين، و التقييم الكلي للتجربة.

ويكون شعور الأفراد في حالة النجاح الفخر والبهجة والمرح والاعتزاز والحزن لانفضاض الفريق، بينما في حالة الفشل يكون الشعور بالإحباط والغضب والإحساس بالعجز وربما الحزن لانفضاض الفريق، ويتسم سلوك الأفراد في حالة النجاح بالشكر والتقدير بين القائد والأعضاء بعضهم بعضاً، والتكاسل عن إجراءات انفضاض الفريق، وفي حالة الفشل يكون استخدام وسائل الدفاع السيكولوجية من إسقاط، وتبرير، وانسحاب، وهجوم، وأحلام يقظة.

الإدارة الناجحة تستوجب مهارات شتى في جوانب مختلفة:

منها ما يتعلق بالموظفين والمرؤوسين، وما يتعلق بالعملاء، ومهارات تتعلق بالمكان والزمان، ومهارات ترتبط ببناء المجتمع داخل المؤسسة وخارجها، ومهارات الإدارة الناجحة لا تكون ارتجالية، أو عشوائية، ولا ترتبط بالمزاج الشخصي للقائمين على الإدارة، وإنما تستند لمنهج علمي فعال قادر على تحقيق الأهداف التي تضعها المؤسسة أو الشركة، والمنهج بطبيعة الحال يأتي وفقاً لخطط مدروسة، ولا بدّ لوضع منهج سليم أن نقرأ تجارب الآخرين وخبراتهم، نضيف إليها ونحسنها، للوصول للإدارة التي نصفها بالناجحة.

وتعتبر العلاقة بين الموظف والمدير من أهم العوامل التي تساعد على نجاح المؤسسة في تأدية دورها بنجاح، ولذلك كان لا بدّ على مدير المؤسسة أن يتبع عدداً من الأمور كي يتمكن من تشجيع كافة عناصر وأفراد المؤسسة على العمل في تكاتف وترابط وتحويل المؤسسة من مجرد مكان للعمل إلى أسرة واحدة متعاونة.

التحفيز والثناء (مفتاح الإنجازات):

التحفيز والثناء عنصران لا غنى عنهما لعلاقة ناجحة بين الإدارة والموظفين؛ فتقديم الشكر للموظف على الأداء الجيد سواء بشكل مباشر في المكتب، أو عن طريق البريد من خلال رسالة شكر هي مستند على التحفيز والاهتمام البالغ به ولشخصه، كما يمكن تحفيز الموظف من خلال مجموعة من الكروت الشخصية وعند رؤية عمل يستحق التقدير؛ فما أجمل أن تكتب على واحدة منها لمرؤوسك الذي أجاد في عمله أو أسرع في إنجاز «شكراً» عمل جيد، حافظ على تقدّمك، جزاك الله خيراً ووقع عليها، ولا تنس أن تكتب اسم الموظف في البداية، إضافة إلى إخبار الموظف فوراً بما قام به من عمل بشكل صحيح ومحدّد، وكيف أن هذا يساعد المؤسسة وباقي زملائه على التقدم، ومن أفضل الطرق لإظهار شخصية الموظف، هي أن تدعوه باسمه عند توجيه أي تعليق له، وعندما تمرّ على المكاتب وأماكن العمل حيّ العاملين بأسمائهم، وإن كان أحدهم يحبّ اسماً معيناً فادّعُه به، وعندما يتمّ الثناء على الإنجازات الفردية لا بد من ذكر أسماء العاملين سواء في التقارير المكتوبة أو علناً أمام الآخرين.

أشكال متنوعة للتحفيز:

يختلف التحفيز من مؤسسة لأخرى فلو كانت المؤسسة تنتج منتجات متنوعة يمكن أن يُطلق اسم أبناء وبنات العاملين عليها أو على خط الإنتاج، حيث يوجد تنوع في أشكال التحفيز، وكذلك اختيار ما هو مناسب للموظف، ويكون في اشتياق إليه وليس تحصيلاً حاصلاً أو أي شيء. ومن أشكال التحفيز إنشاء مكان خاص بمشاهير الموظفين والممتازين في العمل بالصور، وبما حبذا لو كان الموظف الممتاز قد تم تصويره، وهو يتلقى التهئة من رئيسه، ومن الممكن أن تُطلق أسماء المشاهير على القاعات، ويمكن كذلك إنشاء (ألبوم المؤسسة)، وهو ألبوم سنوي - أو كل خمس سنوات - يوضع في صدر المؤسسة ليراه كل الزائرين، ويُوضع بالألبوم صور لكل فرد مع أفضل ما حققه طوال العام. تقدير الآخرين عامل للتفوق يلعب التقدير عاملاً كبيراً للتفوق، ويشير الخبراء إلى أن أفضل عشر طرق للمكافأة على العمل الجيد، هي: النقد البناء، والتقدير المادي، أو المعنوي، ومنح الإجازة، وكذلك المشاركة في الأداء، والعمل المفضل، وهو ما ينطبق عليه مقولة: «الرجل المناسب في المكان المناسب». وكذلك فإن الترقية من عوامل التقدير التي تُمنح للمتفوقين، ويمكن منح أشياء ومنتجات مجانية سواء من منتجات المؤسسة أو غيرها من العطايا، ويتوازي مع الترقية زيادة الصلاحيات، ويمكن تقدير الأكفاء والمتفوقين بالأعمال والنشاطات المسلية، وكذلك منح الجوائز بمختلف أشكالها. وإذا كان تقدير المتفوقين من المهارات المنهجية للإدارة الناجحة، فهذا المنهج شروط كفيلة بإحداث التأثير المطلوب، ومنها -على سبيل المثال-: التأكيد على النجاح أكثر من التأكيد على الفشل، والاعتراف بالجميل، ومنح المكافآت على المأى وبين الناس، وكذلك الاعتراف بفضل العاملين بأسلوب شخصي وأمين والبعد عن التكلف، ومعرفة الوسائل المناسبة لإظهار هذا الاعتراف بما يتناسب مع كل شخص، وأيضاً الاعتراف بإسهام الموظفين في أقرب وقت ممكن، وألا تتأخر حتى لا يقل تأثيرها على الموظف، ولا بدّ من الربط بين الإنجاز المحقق والمكافأة الممنوحة، ومكافأة الموظفين الذين يعترفون بفضل الآخرين للقيام بما هو في صالح المؤسسة. مزايا وعيوب الحوافز المالية تعتبر الحوافز المالية عاملاً رئيساً في نجاح عمل المؤسسة؛ فهي تتميز بأنها مطلوبة، سهلة الإدارة وبسيطة في التعامل معها، يفهمها الجميع، وتوفر ازدهاراً اقتصادياً على المدى الطويل، ورغم هذه المزايا إلا أنّ لها عدداً من العيوب فهي غير تذكارية (ليست لها قيمة دائمة)، غير مثيرة أو مشوقة، لا يمكن زيادتها، تميل إلى أن تصبح مكافأة (متوقعة)؛ ولذلك فالإدارة الناجحة تبعد عن النمطية في التقدير، ولتحقيق ذلك يمكن -على سبيل المثال- أن تُمنح مكافأة مالية للموظف الذي

يعترف بأخطائه في العمل، وذلك حتى يشعر العاملون أنهم بشر، ويتم تشجيعهم على المخاطرة. ويدهي أنه يجب ألا يتم مكافأة الأداء السيئ، وكثيراً ما تؤدي التعديلات العشوائية في الوظائف والزيادات حسب الأقدمية إلى مكافآت خيالية لا علاقة لها بالأداء؛ لأن حصول الشخص على ما يُعده مكافأة يجب أن يؤدي إلى أداء فعال، ويجب على الإدارة أن تقضي وقتاً مناسباً لتستكشف احتياجات ورغبات العاملين لديها.

وإذا كان المال يحتل مكاناً في القلوب لدى الناس، فإن العاملين يريدون الفوائد والعلاوات والخواف بهذا الشكل. يريد العاملون الخواف على شكل مرتبات ومشاركة في الأرباح وبدلات سفر وإجازات، والتقدير بالإضافة إلى الترقية الوظيفية. ولا تعتبر الخواف قاصرة على الحافز المادي، ولكن من الممكن استخدام السلع كخواف للموظفين، ولكن يُراعى عند اختيار السلع كخواف أن يكون المنتج عالي الجودة، وأن يكون للمنتج قيمة عالية طبقاً للتكلفة، وأن يكون المنتج علامة تجارية معروفة على أن تكون هذه الماركة جيدة. شركاء النجاح لضمان الاحتفاظ بأفضل سلوك تجاه العملاء والزلاء في العمل، هناك رسالة واحدة أمام الجميع في المؤسسة، وهذه الرسالة هي أن جميع الموظفين ابتداءً من البواب وانتهاءً برئيس الشركة - هم شركاء في نجاح أو إخفاق الشركة؛ فكل فرد في المؤسسة له الدور الذي يقوم به من أجل تحقيق الهدف النهائي وهو الوصول إلى رضا العميل.

ومن الخبرات في هذا الشأن، والتي يسوقها الخبير الإداري المصري محمد فتحي قصة لأحد رؤساء الشركات يقول فيها رئيس الشركة: «سوف نروض كل الصعاب كي نثبت لموظفينا وعملائنا أننا نهتم بهم، لقد سافرت (٤٠٠) ميل كي أمضي خمس دقائق مع إحدى العملاء فقط كي أشعرها بأهمية عملها بالنسبة لنا؛ فإظهار الاهتمام مسألة معقدة، ونحن نحاول جاهدين أن ننشر العدوى في كل مكان».

ومن هذه التجربة لا بد لنا من أجل إدارة ناجحة أن نعلم أن:

الاهتمام بالآخرين هو أمر يتعين على المدير أن يمارسه في كل وقت؛ لأنه بمثابة حوار مستمر مع الناس، وأن تكوين فريق عمل فعال من المهارات المنهجية للإدارة الناجحة، تكوين فريق عمل فعال، ولتكوين هذا الفريق ينبغي البحث عن الأشخاص الذين يعملون بطريقة إيجابية مع الآخرين أثناء اختيار العاملين؛ فالمدير الناجح بحاجة إلى موظفين يمكنهم العمل في جماعات، وينبغي أن يكون الإداري الناجح مثلاً حسناً لفريق العمل التابع له أو كما يصفها ديننا الإسلامي «قدوة

حسنة». وعند البدء في تكوين فريق عمل يجب أن يكون للرئيس وجود ظاهر في أول اجتماع لفريق العمل، وأن يعرب عن تقديره لمشاركتهم، وبمجرد الوصول إلى نتائج حتى ولو كانت مؤقتة، فالتقدير والتشجيع يصبح أمراً لازماً.

وحتى نحصل على الفاعلية المطلوبة من فريق العمل في مؤسسة، فعلى الإداري الناجح أن يشجع المناقشات المنفصلة المباشرة بين العاملين معه أكثر من الاجتماعات المنظمة؛ فلا شك أن العلاقات الشخصية تبني الثقة، وتنظيم لقاءات واحتفالات ودية لتشجيع الاتصال ووضع الأهداف يبنى الفاعلية المطلوبة، ولا ينتهي الأمر عند هذا الحد؛ فمع نهاية مهمة الفريق وتقديرًا للفريق يمكن أن يُرسل خطاب لكل فرد من أفراد الفريق لشكره على إسهامه العظيم فيه، وفي النجاح الذي حققه الفريق.

فريق العمل : Team Work

لا أحد ينكر أهمية إمتلاك مهارات العمل الجماعي، نظرًا لكونها مفتاحًا أساسيًا للنجاح في أغلب مجالات الحياة والعمل. ومع ذلك فالعمل بروح الفريق هو تحدٍّ بحد ذاته، ويتطلب مجهودًا كبيرًا حتى يتحقق يشمل: التحكم في الذات والسيطرة على «الأنا»، مهارات التواصل الفعال، القدرة على حلّ المشكلات والاختلافات، الالتزام والانضباط لتحقيق الهدف المشترك، باختصار يجب على كل فرد من الفريق أن يحاول تطوير نفسه ليكون أفضل ما يكون، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير الفريق كاملاً ومن ثمّ تطوير المجتمعات.

مراحل بناء الفريق الكفؤ: حتى تصبح أي مجموعة من الأشخاص فريقًا ذا أداء عالٍ، لابد أن يمر أفرادها بخمس مراحل تحويلية أساسية تعرف بـ«منحنى أداء الفريق» حسبما وضّحها كل من جون كاتزينباش ودوغلاس سميث في كتابهما «The Wisdom of Teams»، وهي كالآتي:

- ١ - مرحلة المجموعة العاملة: وهي ليست سوى مجموعة من الأشخاص الذين يقدمون مساهمات فردية لتحقيق هدف جماعي مشترك، لذا فهي لا تتطلب الكثير من التكامل أو التنسيق فيما بينها.
- ٢ - مرحلة الفريق الزائف: وهي المرحلة التي تبدأ عندما يقرّر أفراد المجموعة العاملة أن يصبحوا فريقًا

واحدًا، فيترجع أدائهم العام بعكس ما كان متوقعًا. هذا الأمر طبيعي تمامًا نظرًا لأن أعضاء الفريق الجديد لم يعتادوا بعد على العمل الجماعي، ونظرًا لوجود العديد من الاختلافات الشخصية بينهم، فالاختلافات وسوء الفهم سيكون نتيجة طبيعية. لذا من المهم لقائد الفريق هنا أن يمتلك مهارات قيادية حقيقية حتى يتمكن من تجاوز هذه المرحلة الحرجة والانتقال بفريقه إلى المرحلة التالية بنجاح. اقرأ أيضًا: ما هي المهارات القيادية وكيف أطورها.

٣- مرحلة الفريق المحتمل: يصل الفريق إلى هذه المرحلة بعد مدّة من العمل معًا، إذ يبدأ أفرادها بالاتفاق على الأهداف الأولية وأساليب العمل وبرتوكولات التواصل. وينشأ بينهم نوع من الألفة والتفاهم التي تعزّز بدورها قدرات جوهرية كالثقة والأمل، وتمضي بهم لتحقيق مستويات أعلى من الأداء ونجاحات أكبر وأعظم.

٤- مرحلة الفريق الحقيقي: في هذه المرحلة، يطور أفراد الفريق ثقافة خاصّة بهم، ويباشرون العمل كوحدة واحدة. حيث يصبح بإمكانهم الآن تخيل مستقبل مشترك وتحفيز بعضهم البعض، والتعلّم من بعضهم البعض. ليس هذا وحسب بل إنهم الآن قادرون على حلّ الخلافات بينهم وأداء وظائفهم بشكل يدعم نظام المؤسسة ويقوّيه. الأمر الذي يمكنهم من اقتناص فرص جديدة لم تكن ظاهرة لهم قبلاً. وهذه دلالة على الفريق الحقيقي. اقرأ أيضًا: تعرف على الشخصية الاجتماعية وأهم سماتها.

٥- مرحلة الفريق المتميّز: عندما يطور أعضاء الفريق ثقافة مبنية على التواصل، العمل الجاد، التميّز والتعلّم، سيصبح بوسعهم ترجمة نجاحاتهم وفشلهم إلى أدوات للتطور المستمر. ليس هذا وحسب، سيبدأ كلّ عضو في تطوير مهارات خاصّة تسهم في التقدّم بالفريق أجمع للأمام، وجميع هذه العوامل مجتمعة ستقود الفريق لتحقيق أهداف مميّزة وكبيرة تجعل منه فريقًا مميّزًا ذا كفاءة عالية.

أهمية امتلاك مهارات العمل الجماعي: امتلاك مهارات العمل ضمن فريق هي أحد أهم المهارات التي تُطلب في مختلف الوظائف والفرص المتاحة حولنا، نظرًا لما لها من أهمية في تحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف الكبرى، حيث يمكننا تلخيص أهمية امتلاك هذه المهارات وتطويرها فيما يلي:

-تعزيز الوحدة والولاء في مكان العمل.

-توفير وجهات نظر مختلفة وتغذية راجعة إيجابية ترتقي بالشركة أو المؤسسة إلى مستويات أعلى من النجاح.

-رفع الإنتاجية وضمان إنجاز المهام خلال الإطار الزمني المحدد.

-توفير فرص مميزة للتعلم من الآخرين واكتساب مهارات جديدة.

ماهي خطوات بناء فريق ناجح كيف أطور مهاراتي في العمل الجماعي؟ في الوقت الذي يوجد فيه أشخاص يحسنون العمل ضمن فريق هنالك كثيرون يفتقرون لهذه المهارة سواءً لأنه لم يسبق لهم العمل في مثل هذه البيئة الجماعية، أو لأنهم غير اجتماعيين ويفضلون العمل بشكل انفرادي، في كلتا الحالتين لابد من إدراك أنّ العمل ضمن فريق سيحقق لك إنجازات لا يمكنك تحقيقها بمفردك مهما حاولت. لذا حتى وإن كنت شخصاً انطوائياً أو لم يسبق لك العمل مع مجموعة فقد حان الوقت لتكتسب هذه المهارة وتطورها، وفيما يلي بعض النصائح العملية التي تضعك على بداية الطريق الصحيح:

توقّف عن التذمّر ركّز دوماً على الجانب المشرق من الأمور، حتى لو كان مكان عملك غارقاً في المشاكل والفوضى، أو كان فريق العمل يمرّ بيوم سيء.

الطاقة السلبية معدية، ومجرّد أن يبدأ أحدهم بالتذمّر، حتى يوافقه الآخرون، ولن يمر الكثير من الوقت قبل أن يتحوّل الفريق كلّ إلى كرة سوداء من الإحباط والتشاؤم.

كن إيجابياً، وقم بتأجيل تذمّر حتى تنهي مهامك، على الأرجح لن يكون لديك وقت حينها لتتذمّر، وفي غالب الأحوال سيشعرك إنجاز المهام بالتحسن فتنسى ما كنت ستشكو منه.

لا تشغل نفسك بالتفكير فيمن سيحصل المدح تذكر دوماً أنّك جزء من فريق، وفي داخل الفريق، ليس هناك منافسة.

عندما ينجز أحدهم مهمّة بنجاح، والفريق كلّ سيتطور، وعندما يخفق أحدهم، والفريق بأكمله سيتأثر.

لا تغامر بخسارة فرصة كبيرة أو مشروع مهم فقط لأن الفريق لم يتفق بعد على الشخص الذي سيدرج اسمه كمنفذ للمشروع.

طور مهاراتك في التواصل سواء في الحياة المهنية أو في العلاقات الشخصية، فإن التواصل الصحيح الفعال هو أساس النجاح كما أن ضعفه أو انعدامه هو أول خطوات الانهيار والفشل.

لتكون فرداً فاعلاً في فريقك، وشخصاً ذا مهارات عالية في العمل الجماعي، احرص على التواصل مع باقي أعضاء الفريق، لا يهم إن اختلفتم أو اتفقتم في الآراء ووجهات النظر، لكن الأهم هو أن توصل أفكارك للآخرين وتقبل ما لديهم هم أيضاً.

ضع قواعد وقوانين لتنظيم الفريق ترتبط هذه النصيحة على وجه الخصوص بقيادة الفريق، لكن لا ضير من أن ينفذها أعضاء الفريق الآخرون إن تطلب الأمر ذلك.

ضع قواعد تنظم لقاءاتك واجتماعاتك مع الفريق، لتضمن تحقيق أقصى درجة من الانسجام والتوافق بينهم، وللخروج بأفضل النتائج من هذه اللقاءات، يمكنك مثلاً، وضع إحدى هذه القواعد:

-يمنع استخدام الأجهزة الإلكترونية أثناء اجتماعات الفريق.

-يمنع الاتصال مع أعضاء الفريق لأغراض العمل بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي. ضرورة التواصل ومصارحة أعضاء الفريق بعضهم البعض في حال حدوث أي خلافات أو عند الانزعاج من بعضهم البعض لأي سبب كان بدلاً من كتم هذه المشاعر وتفجيرها فيما لأتفه الأسباب.

أظهر حماسك للفريق ربّما خطرت لك فجأة فكرة رائعة لتطوير مشروع كنت تعمل عليه مع أعضاء فريقك منذ بعض الوقت، وتملكك الحماس الشديد والسعادة العظيمة لهذه الفكرة.

لا تتردد ولا تحجل من مشاركتها مع الفريق، أظهر حماسك بها، حتى وإن بدوت أمامهم سخيلاً، فحماسك هذا سينتقل إليهم بعد بعض الوقت، ليوقد شغفهم. هل تعلم ما يمكن لفريق متحمس أن يفعله؟! بإمكانه في الواقع تحريك الجبال من مكانها وتحقيق أهداف عظيمة لا تخطر على البال.

ابتعد عن الغيبة قاعدة بسيطة وواضحة، ولكن لا أحد يطبقها، أو على الأقل لا يلتزم بها إلا قليلون جدًا.

لا تتحدث بسوء عن أحد من وراء ظهره.

ولا تكتب في بريد إلكتروني انتقادًا أو جملة لا تستطيع قولها للشخص المعني وجهًا لوجه.

إن كان لابد من مواجهة شخص ما وانتقاده، فافعل ذلك معه شخصيًا، تواصل معه وجهًا لوجه، ووضح له ما يضايقك منه مستخدمًا العبارات المناسبة دون تجريح أو إيذاء، حتى لو لم يكن هذا الشخص متقبلًا للنقد، ستكون ردّة فعله في جميع الأحوال أحسن بكثير من أن يكتشف صدفة ما قلته عنه وراء ظهره، الأمر الذي قد يؤدي إلى انهيار الفريق بأكمله. طريقة يهدم بها الأشخاص الأذكياء نجاحهم.

احتفل بنجاحات الفريق إن كان رئيسك في العمل لا يهتم كثيرًا بمكافأة الموظفين أو أعضاء الفريق على جهودهم، فكن أنت المبادر واحتفل بنجاح فريقك.

ليس من الضروري أن تكون قائد الفريق حتى تفعل ذلك، فالقيام بهذه اللقطة اللطيفة ينمي لديك مهارات القيادة الناجحة، ويسعدك زملائك ويحفّزهم لتحقيق أداءٍ أفضل، وأما أن يكون لك الفضل في خلق هذه المشاعر لديهم، فهو أمر يرفع من ثقتك بنفسك ويدفعك أنت أيضًا للمزيد من النجاح والإنجاز.

ابدأ بتهنئة أعضاء الفريق عند إنجاز مهمّة ما بنجاح أو اضرب كفّك بكفّهم.

كافئ زملائك بحبّات من الشيكولاتة كعلامة امتنان لمساعدتهم لك في إنجاز مهمّة صعبة وكبيرة. نظّم نزهة مع زملائك في العمل بعد الدوام للاحتفال بتحقيق هدف معيّن كنتم تعملون عليه.

لا تتردّد في مدح أعضاء الفريق لتفانيهم والتزامهم بأعمالهم.

عوامل نجاح فريق العمل:

مهارات الإدارة الأساسية: وهذه المهارات تتمثل في التنظيم والتوجيه والرقابة والتقييم، وهي مهارات

أساسية يحتاجها أي فريق عمل مهما كانت طبيعة عمله والوظيفة التي يشغلها.

التخطيط: فبدون التخطيط لا يستطيع أي فريق عمل إنجاز مهامه، فمن الضروري وضع خطط واضحة لتحقيق الأهداف المطلوبة قصيرة أو طويلة أو متوسطة الأجل، فيساعد التخطيط على تحديد هذه الأهداف بدقة وتقسيم الأعمال والمهام على أعضاء الفريق كافة، ولا يقتصر التخطيط بالطبع على وضع الأهداف ولكن على وضع سبل لتحقيقها وتحديد الموارد وتوفيرها.

روح الفريق: فلا ينجح فريق عمل به أفراد تسعى لفرض سيطرتها أو تحقيق أهدافها الشخصية، فمن المهم أن يتفق أعضاء الفريق كافة على الهدف المطلوب ويدركون جميعاً أنهم يعملون لتحقيق هذا الهدف وليس أمجاد شخصية على حساب الهدف الرئيسي.

المنافسة الشريفة: بالطبع هناك كثير من الشركات التي تنافس شركتك، ولكن سعي الفريق ليجعل شركته تتفوق على الشركات المنافسة الأخرى يختلف تماماً عن سعي الفريق لتدمير منافسه لتفرد شركته بالسوق، وهنا يظهر الفرق واضحاً بين المنافسة الشريفة والتخطيط بشكل غير أخلاقي.

وضوح الرؤية: فمن الضروري وجود رؤية واضحة لأي عمل يقوم به فرد أو جماعة وغياب الرؤية الواضحة يتسبب في إهدار للوقت والمجهود.

التعاون: إذا حرص أفراد فريق العمل كافة على التعاون فيما بينهم فسيساعد ذلك على تحقيق نتائج أفضل عكس ما إذا حاول كل فرد في الإنفراد والظهور منفرداً.

لا يستطيع أي شخص أو جماعة تحقيق أهداف مهنية، أو ممارسة أعمالهم بشكل طبيعي وتحقيق إنجاز فيه إذا لم تتوفر البيئة الملائمة لذلك، فمناخ العمل المريح البعيد «نسبياً» عن الرسميات يساعد أعضاء الفريق على الإبداع والرغبة في تحقيق إنجازات أكبر وتحقيق الأهداف المطلوبة. ولكن، لكي تستطيع عوامل نجاح فريق العمل على تحقيق إنجازاته، فلا بد من توافر قائد للفريق أو رئيس له، يضمن سير العمل وفق الخطط المطلوبة ويراقب تنفيذها بشكل فعال، فهل أي شخص في الفريق يصلح لتولي القيادة، بالطبع لا، فهناك مجموعة من الصفات التي يجب توافرها في قائد فريق العمل.

صفات قائد الفريق الناجح:

تخيل معي، أن يقود فريق العمل الخاص بك شخص متحيز، غير منصف، ليس لديه القدرة على إدارة الأمور بشكل جيد أو ليس على القدر الكافي من الذكاء للتعامل مع المشكلات التي تحدث في أثناء تحقيق الأهداف المطلوبة.. أو أن يكون غير ملم بتفاصيل مهنته من الأساس وما سطرأ عليها من مستجدات.. هل ستستطيع التواصل معه! هل ستكون لديك روح الحماس التي تدفعك لإنجاز مهامك بشكل قوي!.. لا أعتقد أن الإجابة ستكون بنعم فمن المؤكد أن قائد الفريق له دور أساسي في بث روح الحماس والنشاط بين أعضاء فريقه والعكس، وهو ما سينعكس بالطبع على تحقيق الأهداف والخطط المطلوبة.. لذلك فمن المهم التعرف على صفات قائد فريق العمل الناجح: إذا أنت ستعمل ضمن فريق أو إذا كنت أنت نفسك ستصبح هذا القائد.. ومن هذه الصفات: الذكاء، وخاصة الذكاء الاجتماعي والعاطفي، فمن الضروري أن يتمتع قائد فريق العمل بالقدرة على فهم الطابع البشرية لأعضاء فريقه، حيث سيمكنه هذا من فهم شهويات أعضاء الفريق جيداً وبالتالي إدارة الفريق بشكل فعال دون فهم خاطئ له أو تكليف شخص بمهام لن يستطيع إنجازها.

عدم الرضوخ للاحباط والفشل، فمن المحتمل في بعض الخطط أن يواجه أعضاء الفريق فشلاً في بعض الأوقات، وهنا يظهر دور قائد الفريق، فتخيل أن تعمل في فريق عمل يفقد قائده الأمل عند أول احباط، أو مشكلة تواجهه، بالطبع ستفقد حماسك وربما لن تحاول مرة أخرى وهو ما سيؤدي إلى عدم استكمال الخطة بنجاح أو تحقيق الأهداف المطلوبة.

الجمع بين الجدية وروح الدعابة، فالعمل مع قائد فريق يتميز بالصرامة الجمود طوال اليوم سيكون أمراً ممل، والعكس، فإذا كان قائد الفريق يستمر في المرح والدعابة طوال الوقت فسيضيع كثير من الوقت دون تحقيق الهدف المطلوب، لذلك فمن المهم أن يجمع قائد الفريق بين روح الدعابة والجدية.

تنمية الثقة بين أعضاء فريقه، من المهم أن يعمل قائد الفريق على بث روح الثقة بين أعضاء فريقه، فشعور الفريق بأنه يحقق إنجاز حتى ولو صغير يعمل على تشجيعه ورغبته في الإنجاز المزيد، فمن الضروري أن يعمل قائد الفريق على الإشادة بمميزات كل شخص والحديث عن إنجازاته مهما كانت صغيرة، وشكر الفريق من وقت إلى آخر وعدم الاكتفاء بإعطائه الأوامر فقط.

الدعم، قائد الفريق الناجح هو الذي يحرص على دعم فريقه وتقديم كافة المساعدات له دون التمييز بين شخص وآخر.

تقبل النقد، قائد الفريق في النهاية هو بشر، له طباعه وأخطائه التي قد لا يتفق الجميع عليها ويعترض عليها البعض أو يواجهه آخرون مشكلة في التعامل معها، خاصة في طرق التواصل مع أعضاء الفريق، ومن صفات قائد الفريق الناجح الحرص على التعرف على مشكلات فريقه وتقبل النقد وكذلك المشورة.

الرقابة، على قائد الفريق أن يكون قادرًا على مراقبة الأداء والخطوات التي يسير عليها أعضاء الفريق لمعرفة ما إذا كانت خطة فريقه لتحقيق الأهداف المطلوبة تسير بشكل صحيح أم أن هناك خلل يستوجب التعديل.

تحمل المسؤولية، فمن غير المنطقي أن يتنصل قائد الفريق من السلبيات ويكتفي بنسب الإنجازات له، فتحمل المسؤولية يقضي بأن يكون القائد متحملاً للمسئولية في جميع الأحوال والعمل على حل الأزمات.

أسباب فشل فريق العمل:

في بعض الأوقات تعمل فرق العمل على فشل تحقيق الخطة وعدم إنجازها وفقط لما هو مخطط له، ومن أهم أسباب فشل فرق العمل:

السيطرة، فوجود فرد واحد بين أعضاء فريق العمل يرغب في السيطرة على الأمور، يتسبب في خلق حالة من الغضب بين باقي أعضاء الفريق وبالتالي عدم قدرته على استكمال أهدافه.

الهروب من المسؤولية، كأن يكون أعضاء الفريق غير قادرين على تحمل المسؤولية سواء في إنجاز الأهداف والمهام البسيطة، أو في الاعتراف بالأخطاء.

غياب المشاركة، كأن يكون كل فرد في الفريق حريص على إنجاز مهامه بشكل فردي وليس تكاملي أو جماعي حتى في حالة تعارض هذه المهام أو آلية تنفيذها مع باقي أعضاء الفريق.

الزيادة المبالغ فيها لعدد أعضاء الفريق، فكلما كان العدد محدود نسبياً كلما كانت مساحة التعاون بين أعضاء الفريق أهدأ وأكثر إنسيابية ولكن زيادة العدد عن المعدل الطبيعي له، يتسبب في زيادة المشكلات.

غياب الالتزام، فعدم إلتزام الفريق بالوقت أو المهام المطلوبة منه يتسبب في فشله في تحقيق الأهداف وبالتالي فشل الفريق نفسه.

أنانية القائد، قائد الفريق هو العنصر الأهم في الفريق، وإذا كان هذا القائد يتمتع بالأنانية والرغبة في الإنفراد بنسب الإنجازات إليه فلن يحقق الفريق أي نتائج ملموسة.

حجم فريق العمل:

بالطبع فإن عدد أفراد فريق العمل له دور فعال وقوي في نجاح الفريق من عدمه، وما يحدد حجم الفريق هو طبيعة العمل، فالبعض يرى أن فرق العمل الخماسية أو السداسية هي الأفضل، فهي تضمن التعبير الفردي عن النفس، وسهولة التفاعل والنقاش بين أعضاء الفريق وقائدهم وبينهم وبين المؤسسة ككل، أما الفرق التي يصل عددها لـ ١٢ شخص، فيعتبرها البعض أفضل في حالة صعوبة المهام أو كثرتها، وهنا سيكون من الأفضل أن يتخطى فريق العمل العشرة أفراد، أما الفرق التي تزيد عن ٢٠ شخص، فقد تكون مناسبة للمهام الكثيرة، إلا أن لها نصيب الأسد من المشكلات، فمن الصعب كلما زاد العدد أن تكون هناك مساحة للتعبيرات الفردية أو مناقشة المشكلات بالتفصيل، وهو ما سيؤثر بالطبع على تنفيذ الخطة وإنجاز المهام المطلوبة.

الفصل التاسع

البرمجة اللغوية العصبية

أولاً: المفهوم و النشأة:

البرمجة اللغوية العصبية: هي ترجمة للعبارة الإنجليزية (Neuro Linguistic Programming) أو (NLP) التي تطلق على علم جديد بدأ في منتصف السبعينات الميلادية على يد العالمين الأمريكيين: الدكتور جون غرنذر (عالم اللغويات) والعالم ريتشارد باندلر (عالم الرياضيات ومن دارسي علم النفس السلوكي).

حيث أن البرمجة اللغوية العصبية ما هي إلا مجموعة من الأساليب والأساليب التي يمكن من خلالها تحسين سلوكيات الفرد من أجل الوصول إلى تحسين الذات بكل مشتملاتها، وكذلك لتحسين طرق التواصل بين الأفراد، وذلك باستغلال تأثير بعض الحركات الجسدية على الأعصاب الدماغية.

يقوم هذا العلم على اكتشاف القوانين والمحفزات الفكرية والشعورية والسلوكية التي تحكم تصرفات الناس على اختلاف أنماطهم الشخصية ويكتشف هذا العلم العالم الداخلي للإنسان والطاقة الكامنة التي يمتلكها، ويمدنا بأدوات ومهارات نستطيع من خلالها التعرف على شخصية الإنسان، وطريقة التفكير وسلوكه، والعوائق التي تقف في طريق إبداعه وتفوقه.

وتعرف البرمجة اللغوية العصبية بأنها عبارة عن منهج ثوري للتواصل الإنساني والتطوير الذاتي، وتعرف بأنها فن التواصل الشخصي وعلم الامتياز البشري أو علم دراسة الخبرات الشخصية، وتعرف بأنها العلم الذي يعطيك القدرات والمهارات التي تجعلك أفضل ما تكون طوال الوقت قدر الاستطاعة وفي أي وضع أو أي مكان، وقد أطلق العلماء على هذا العلم العديد من التسميات منها:

علم الهندسة النفسية اللغوية:

- هندسة النجاح.
- علم إدارة العقل.
- علم برمجة العقل البشري أو العقلجة.
- علم استنساخ النجاح.
- علم القيادة (قيادة النفس و الآخرين).

ثانياً: التعريف:

لو نظرنا قليلا لمفهوم البرمجة اللغوية العصبية لوجدنا أنها تتألف من ثلاث مصطلحات هي ما يلي:

البرمجة: هي القدرة على اكتشاف واستخدام البرامج العقلية المخزنة في عقولنا والتي نستخدمها في اتصالنا بأنفسنا أو بالآخرين بدون وعي منا، فنستطيع الآن أن نستخدم لغة العقل للوصول إلى النتائج التي نريدها.

اللغوية: هي القدرة على استخدام اللغة الملفوظة وغير الملفوظة للكشف عن أسلوب التفكير والمعتقدات و أنظمة الاتصالات اللغوية.

العصبية: ويقصد به الجهاز العصبي الذي يمتلكه الإنسان و الذي من خلاله تتم عملية برمجة تجاربنا حول المراكز الحسية (الحواس الخمسة).

للبرمجة اللغوية العصبية العديد من التعريفات من أبرزها ما يلي:

- علم فيزياء العالم الداخلي للإنسان.
- علم فن الاتصال الداخلي و الخارجي.
- تعليم كيفية تفسير تصرفات الناس.
- آلية تمكن المتدرب من كيفية استخدامه لعقله لكي يحقق أهدافه.

البرمجة اللغوية العصبية:

البرمجة اللغوية العصبية من أهم الدراسات التي ينتج عنها تمكن الشخص في البداية من فهم شخصيته وتحديد نقاط القوة والضعف لديه، وبعد ذلك يتعلم الفرد كيفية التخلص من نقاط الضعف مع تقوية بعض النقاط الأخرى لديه، وكذلك يتمكن الفرد من معرفة كيفية مواجهة الضغوطات والصعاب، فهذا الدبلوم يمكن الفرد من معرفة أدق التفاصيل عن كيفية إدارة أموره سواء النفسية الداخلية أو حل مشاكله أيضًا أيًا كانت.

النظام التمثيلي في NLP:

وآخر نظام تمثيلي هو الذي يعتمد فيه الأشخاص على الحركة أكثر من حاسني السمع والبصر في التواصل مع الآخرين، وبالطبع فإن هذه الأنظمة التمثيلية الثلاث متواجدة في جميع الأشخاص بالرغم من تفضيل البعض لنظام معين من بينهم والأنظمة التمثيلية والتي تعرف بـ NLP هي جزء لا يتجزأ من البرمجة اللغوية العصبية إذا أنها تمثل أسلوب تواصل الأفراد بين بعضهم البعض، فيتضح أن البعض بارع للغاية في توصيل أفكاره وآراءه وأحاديثه إلى الأشخاص الآخرين عن طريق حاسة البصر فقط، وكذلك البعض الآخر يستطيع فعل ذات الأمر ولكن باستغلال حاسة السمع لديه فيتمكن من إجراء التواصل بشكل أفضل.

استخدامات البرمجة اللغوية العصبية:

إلا أن هذه البرمجة تبرز وبوضوح في بعض المجالات خاصة مثل محال تطوير الذات وكذلك مجالات التعليم والتدريب، ومجال الأعمال والتسويق، وكذلك الرياضي، وأخيرًا مجال العلاج وكذلك الإرشاد النفسي. قد يجهل البعض كيفية تطبيق البرمجة اللغوية العصبية أو بمعنى أصح مجالات هذه البرمجة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن البرمجة العصبية تمتد لتشمل كافة نواحي ومجالات الحياة. إلا أن هذه البرمجة تبرز وبوضوح في بعض المجالات خاصة مثل محال تطوير الذات وكذلك مجالات التعليم والتدريب، ومجال الأعمال والتسويق، وكذلك الرياضي، وأخيرًا مجال العلاج وكذلك الإرشاد النفسي.

ما هي دائرة الامتياز؟

وهي من أهم الأساليب التي تعتمد على مدى قناعة الشخص بالفوائد التي يرجى تحقيقها من خلال اعتماد هذا الأسلوب، وكذلك القوة التي يتمتع بها الفرد في توجيه الأفكار والأمراء الإيجابية وتصعيدها.

ويمكن تنفيذ هذه التقنية من خلال تحديد الفكر الجيد والإيجابية الذي يستلزم الفرد التمتع به، وبعد ذلك يستحضر الفرد صورة دائرة مرسومة على الأرض على أن تكون بمساحة متر، وتسميتها بإسم الفكر الجيد الذي يتمنى امتلاكه.

ومن ثم يلزم أن يقوم الشخص بتذكر أحد المواضيع والمواقف التي كان يتمتع فيها بهذه الصفة أو الفكرة الإيجابية ويستحضر معها كل ما مر به في هذه اللحظة من مشاعر حتى يشعر وكأنه يعيد عيش اللحظة من جديد، وبعد ذلك يخطو داخل الدائرة، ويظل بها لما يقارب الستين ثانية.

ومن ثم عليه الخروج منها وقطع تفكيره بأي شيء آخر، ويلزم تكرار الدخول والخروج من وإلى الدائرة إلى أن يجد الفرد نفسه بمجرد دخولها يستشعر الأفكار الجيدة التي نقلها لها في الخطوات السابقة.

فوائد البرمجة اللغوية العصبية:

بالإضافة إلى أن هذه التقنية النفسية لها العديد من الفوائد والتي تتمثل في تقوية الشعور باحترام الذات وتقديرها، وزيادة الثقة في النفس وتحسين طباع الأشخاص من خلال التخلص من بعض العادات السيئة والتي يلزم الابتعاد عنها والعديد من الأمور الأخرى.

نشأة NLP:

يبدأ تاريخ البرمجة اللغوية العصبية عند اكتشافها العالم ريتشارد بندلر والعالم جون غريندر في فترة السبعينات من آخر قرن مضى، حيث أن هذان العالمان قد ربطوا بين لغة الفرد وعملياته العصبية، وأنه من خلالهم قد يتمكن الشخص من وضع نظام محدد منبهج سلوكياته... كما أن هذه البرمجة قد تكون علاج فعال للعديد من الأمراض النفسية مثل الاكتئاب وضعف الثقة في النفس، كما أنها

تقوم بالقضاء على اضطرابات التعلم لدى العديد من الأشخاص، وكذلك أنها تقضي على أصعب أنواع الأمراض والتي تكون نفسية جسدية.

ثالثًا: أبرز مشاهير البرمجة اللغوية العصبية

جون توماس جريندر:

وُلد جون توماس عام ١٩٣٩م، تخرج من جامعة (USF) بسان فرانسيسكو، بدرجة الماجستير في الفلسفة و ذلك عام ١٩٦٠م، كان جون موهوبا في مجال اللغويات مما أهله للعمل في وكالة المخابرات الأمريكية، وأكمل دراسته الجامعية وتخصص في اللغة وحصل على درجة الدكتوراه في علم اللغويات من جامعة كاليفورنيا بساندييجو.

وامتاز جون توماس بتطوير نفسه في مجال علوم بناء الجملة، واستفاد من نظريات القواعد التحويلية للعالم المشهور ناعوم تشو مسكي، ويتميز الدكتور جون توماس بقدرته على تحليل أعقد النماذج اللغوية والسلوكية، وعرف بأنه يمتلك قوة شخصية وحضور رائع كمدرّب، ومن أبرز الخطوات التي خطاها جون توماس في البرمجة اللغوية العصبية والتي تنسب إليه هو تطوير مجال الترميز الجديد للبرمجة اللغوية العصبية .

ريتشارد باندلر:

وُلد الدكتور ريتشارد وين باندلر عام ١٩٥٠م، بدأ دراسته وتخصصه في الرياضيات وأهتم بعدها بعلم النفس فبدأ نظريات علم الجشائية وهو فرع من علم النفس، ومن أبرز ما أهتم به (باندلر) هو النميطات، لذلك نجد معظم دراسته الحديثة في البرمجة اللغوية العصبية في مجال النميطات.

وعُرف ريتشارد باندلر بنبوغه وروحه العالية وحبّه للدعابة وروعة تدريبيه وقدرته على استخدام نماذج لغوية متطورة، وعُرف أيضا بتدريبيه الدينامي، ومن أبرز الاهتمامات التي عني بها ريتشارد ما يلي:

• الاهتمام في علم الأصوات العصبية.

• الاهتمام بالموسيقى.

وايت وود سمول:

وُلد عام ١٩٤٣م، وهو مدرب عالمي مشهور في أواسط جمهور ومجتمع البرمجة اللغوية العصبية حول العالم، له دور فعال في تطوير مجال النمذجة، وله مساهمات عدة عالمياً على مستوى الحكومات والأفراد، و يشغل العالم (وايت) عدة مناصب عالمية منها:

- مؤسس مشارك ورئيس حالي للاتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية.

- خبير قيادي في مجال البرمجة اللغوية العصبية و تحسين الأداء.

- نائب رئيس معهد البحث الدولي (لدراسات الإنسان).

- مؤسس مشارك لمؤسسة (النمذجة السلوكية المتطورة المحدودة للاستشارة والتدريب)

- مستشار إداري بارع على مستوى المنظمات الإدارية الحكومية والخاصة.

- له العديد من الكتب و المقالات المنشورة في مجال البرمجة اللغوية العصبية.

- كما تعد جوديث ديلوزيه من أهم المتخصصين في البرمجة اللغوية العصبية عالمياً، حيث أنها قد اختارت أن يكون تخصصها الدراسي في العلوم الإنسانية وكذلك العلوم الدينية وقد أشركها زوجها جون غريندر أفكاره حول هذا العلم وأصبحت أحد مؤسسية القدامى.

- وكذلك توجد ليزلي باندلر والتي تعد من أمهر المتخصصين في هذا المجال، إذ أنها تخصصت منذ البداية في دراسة علم النفس البشرية وكذلك علم الاجتماع، ومن هنا إنطلقت في دراسة البرمجة اللغوية.

- بالإضافة إلى أن العالم ديفيد جوردون قد برز اسمه بوضوح كسبب في تطور وتقدم هذا العلم.

ومن أهم الشخصيات العربية التي تناولت هذا العلم في دراستها وأحاديثها الدكتور عبدالقادر تنكل وحمد الخربوش.

والمدرّب الدكتور أّمن قتّان الّذي يدرّب في أكاديميّة نيرونت السّويديّة Neronet Academy.

رابعاً: أهداف البرمجة اللّغويّة العصبيّة:

يهدف علم البرمجة اللّغويّة العصبيّة إلى تحقيق القضايا التّالية:

- الاهتمام الكبير الّذي ينصبّ عليه العلم هو اكتشاف الإنسان لنفسه وقواه الحقيقيّة وما يملكه من قدرات خارقة والتي من خلالها يستطيع معها أن يغيّر من أنماط حياته سلوكاً وتفكيراً.
 - رصد الحالات الذهنيّة للإنسان و التّعرف عليها، وتغيّرها من حالات سلبية إلى حالات إيجابيّة.
 - الكشف عن أنماط النّاس في التّفكير و السلوك و الإحساس.
 - تقديم المساعدة لكل من لديه الرّغبة في التّغيير والتّطوير وتغيّر نمط حياته للأفضل والاستفادة من التّجارب السّابقة.
 - تقديم العلاج لعدد من الحالات مثل: الفوبيا والاكتئاب والوهم والصرع وغيرها.
- ### خامساً: أهميّة علم البرمجة اللّغويّة العصبيّة:
- يكمن أهميّة البرمجة اللّغويّة العصبيّة بالنّقاط التّالية:
- السيطرة على المشاعر.
 - التحكّم في طريقة التّفكير وتسخيرها كيفما تريد.
 - التخلّص من المخاوف والعادات بسرعة فائقة.
 - السهولة في إنشاء إنسجاميّة بينك و بين الآخرين.
 - معرفة كيفيّة الحصول على النّتائج التي تريد التّعرف على استراتيجيات النّجاح والتّفوق ونبوغ الآخرين ومن ثمّ تطبيّقها على النّفس.

- ممارسة سياسة التغيير السريع لأي شيء تريد التأثير في الآخرين و سرعة إقناعهم.

سادساً: مبادئ البرمجة اللغوية العصبية:

يستند علم البرمجة اللغوية العصبية إلى جملة من المبادئ والافتراضات أهمها:

مبدأ الخارطة ليست هي الواقع:

وضع هذا المبدأ العالم البولندي (الفريد كورزيسكي) ويعني بذلك أن صورة العالم في ذهن الإنسان هي ليست العالم نفسه، وذلك لأن خارطة العالم في أذهاننا تتشكل من المعلومات التي تصل إلى أذهاننا عن طريق الحواس، واللغة التي نسمعها ونقرأها، والقيم والمعتقدات التي تستعرض في نفوسنا وهذه المعلومات يكون منها الخطأ والصواب والحق والباطل ونتيجة ذلك تعطل طاقاتنا وتحبس قدراتنا ولكن هذه الخارطة هي التي تحدد سلوكنا ومشاعرنا اتجاه الآخرين، كما أن هذه الخارطة تختلف من إنسان لآخر واستنادا لذلك المبدأ فإن بوسع الإنسان أن يغير العالم عن طريق تغييره للخارطة التي يمتلكها و المرسومة في ذهنه.

مبدأ تقدير الذات:

يعتمد علم البرمجة اللغوية العصبية على أساس تقدير الذات وإقامة الصلة مع النفس البشرية، ويتم ذلك من خلال النظر والتبصر بمكامن النفس، وإقامة العلاقات مع الآخرين وإشاعة الرضا عن النفس، لذلك لا بد أن يكتشف الإنسان عن نفسه و التعرف على من حوله في المجتمع.

مبدأ التواصل مع المجتمع:

لقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان لهدفين هما: عبادته عز وجل وعمارة الأرض، ولا يتم تحقيق هذين الهدفين إلا من خلال التواصل مع الناس و الاختلاط بهم، وهذا يقودنا إلى البحث عن الصورة الأمثل للتعامل مع الآخرين وكسبهم والبحث عما يجلب لهم السرور.

مبدأ المرونة في التفكير والسلوك:

تعد المرونة السلاح الأمثل لإحداث التغيير الفاعل والناجح للإنسان، وهذا يتطلب أن يكون الفرد

قادراً على مسايرة الآخرين والتمشي بطباعهم وميولهم بهدف قيادتهم في النهاية، وتكون المرونة في التفكير من خلال عدم التصلب لأراء والتشدد في وجهات النظر، أما في السلوك فتكون من خلال مسايرة سلوكيات الآخرين الحركية وغير الحركية.

مبدأ حتمية تحقيق النجاح:

إن كل إنسان قادر على النجاح، إذا اتبع الفرد استراتيجيات القادة والعظماء، ومن هذه الاستراتيجيات: الاستراتيجيات المعرفية والاستراتيجيات الشعورية.

سابعاً: مستويات البرمجة اللغوية العصبية:

شهادة الدبلوم:

خمس أيام تدريب وجها لوجه من قبل مدرب مسجل في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية، يحق لحامل الدبلوم استعمال البرمجة اللغوية العصبية التطوير الذاتي.

شهادة ممارس:

عشرين يوم (١٥ يوم بعد شهادة الدبلوم) تدريب وجها لوجه من قبل مدرب مسجل في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية، يحق لحامل شهادة الممارس التطوير الذاتي والتطبيقات في مجال الأعمال والاستشارات.

شهادة الممارس المتقدم:

عشرين يوم تدريب بعد شهادة الممارس من قبل مسجل في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية، يحق لحامل هذه الشهادة التطوير الذاتي والتطبيقات في مجال الأعمال والاستشارات و العلاج.

شهادة المدرب:

واحد وعشرين يوماً من التدريب بعد شهادة الممارس المتقدم من قبل مدرّبين معتمدين اثنين مسجلين في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية، يحق لحامل هذه الشهادة التطوير الذاتي والتطبيقات في مجال الأعمال والاستشارات والعلاج والتدريب لشهادة الممارس والممارس المتقدم،

ويحق له العضوية الكاملة في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية.

شهادة المدرب المتقدم:

عشرين يوم تدريب بعد شهادة الممارس من قبل مدرب مسجل في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية، يحق لهذه الشهادة التطوير الذاتي و التطبيقات في مجال الأعمال والاستشارات والعلاج والتدريب لشهادة الممارس والممارس المتقدم والمدرّب، ويحق له العضوية الكاملة في الإتحاد العالمي للبرمجة اللغوية العصبية.

ثامناً: مصادر البرمجة اللغوية العصبية:

تعتمد البرمجة اللغوية العصبية على الافتراض القائل بأن الإنسان وما تتشكل من خرائط ذهنية ونظراته للأشياء من حوله، إنما تتشكل من خلال عدة مؤثرات وعلى هذا الأساس فإن المصادر التي ساهمت ببرمجة الإنسان وفق رؤى اجتماعية معينة، هي: (الوالدان - المدرسة - الأصدقاء - الإعلام المرئي - برمجة الإنسان لنفسه)

تاسعاً: استراتيجيات البرمجة اللغوية العصبية:

تعتمد البرمجة اللغوية العصبية على العديد من الاستراتيجيات من أهمها:

القناعة بفرضية: إذا كان أي إنسان قادر على فعل أي شيء فمن الممكن لأي إنسان آخر أن يتعلمه بفعله.

النمذجة: على كل إنسان أن يتخذ لنفسه نموذجاً يقتدي به ويتصرف كما أنه هو.

تحديد الأهداف: لا بد أن يكون الهدف واضح ومحدد، وبعد تحديد الهدف لا بد من وضع خطة متكاملة لتحقيق الأهداف التي ترمي إليها.

التركيز (الوعي الداخلي)

استجلاب المشاعر الإيجابية: وذلك من خلال تخيلك للمواقف.

ذكر نفسك بتلك الرسائل: ضع لنفسك بعض الرسائل الإيجابية التي تساعدك على تحقيق أهدافك.

عاشراً: تطبيقات على البرمجة اللغوية العصبية:

يدخل علم البرمجة اللغوية العصبية في جميع تصرفات و سلوك الإنسان كما يشمل مجالات كثيرة من حياته فهذا العلم فعال وذو قوة عجيبة في التغيير يستخلص من العقل البشري، وأبرز هذه التطبيقات ما يلي:

إدارة الذات:

* التعريف:

هي القدرة على إشباع حاجات النفس الأساسية لدى الإنسان لخلق التوازن في الحياة بين الواجبات والرغبات والأهداف، وكما هو معروف بأن حاجات النفس الأساسية هي:

- الحاجة إلى البقاء

- الحاجة إلى الانتماء

- الحاجة إلى القوة

- الحاجة إلى الحرية

- الحاجة إلى الترفيه

* خطوات إدارة الذات:

أولاً: فكر في أهدافك

ثانياً: ضع خطة عمل

ثالثاً: راجع أدوارك في الحياة

رابعاً: ضع أهدافاً لكل دور من أدوار حياتك

خامساً: نظم أهدافك بجدولتها (أسبوعياً - شهرياً - سنوياً)

سادساً: الاهتمام بالأهم ثم الأهم

سابعاً: التزم بتنفيذ أهدافك المجدولة

ثامناً: قيم ما نفذته و بدل في جوانب التقصير

إدارة العقل:

* التعريف:

وهي قدرة الفرد على التحكم وإدارة المعلومات المختزنة في العقل البشري، والتحكم بالمشاعر والعواطف والاستجابات غير الإرادية.

* خطوات إدارة العقل:

أولاً: بدل معتقداتك من خلال رصد الاعتقادات المعوقة التي تقف في طريق نجاحك.

ثانياً: ترك هذه الاعتقادات، وقل: أنا قادر... أنا أستطيع فعل ذلك ...

ثالثاً: أطلق العنان لخيالك، يقول برناردشو: التخيل هو بداية الابتكار، يقول آينشتاين: التخيل أهم من المعرفة، وكل الأعمال الناجحة بدأت بحلم وتطورت لتصبح فكرة ثم عملاً عظيماً خلده التاريخ، ويكون إطلاق العنان بالخطوات التالية:

-عيش أحلامك و تصورهما وقد تحققت.

-ازرع في عقلك الباطن خبرة إنجاز الحلم.

-كرر عبارات التميز والإبداع.

- اختر المكان الهادئ واسترخ وتنفس بعمق.

رابعا: نقي خرائطك الذهنية: إن التصور الذهني لما يحيط بك هي بمثابة الخريطة التي ترى بها واقعك، وتتم تنقية وتنمية الخرائط الذهنية بما يلي:

- بدل رؤيتك للآخرين الذين يخاطونك.

- اجعل خرائطك الذهنية نقية وصافية بعيدة عن الأحقاد والظنون.

خامسا: تحمل المسؤولية.

سادسا: استفد من تجاربك.

سابعا: كن مرنا في التعامل مع الآخرين.

ثامنا: أعمل بروح الفريق.

تاسعا: استمتع بعملك والتزم به.

عاشرا: لا تخف من الرفض.

إدارة التفكير:

* التعريف:

هو نشاط عقلي يحفز الإنسان على القيام بأعماله اليومية من خلال اعتماده على قدراته الذاتية.

* أنواع التفكير:

١- التفكير الإيجابي: هو الوقود الذي يحفز الذات للعمل و الإنجاز من خلال استثمار كامل للقدرات وموارد الذات الإنسانية.

٢- التفكير السلبي: هو الحد الفاصل الذي يحول بيننا وبين ما نريد فعله، يوقفنا عن الإنجاز بسبب

العجز والكسل.

* خطوات إدارة التفكير:

للفرد قدرة على تحويل التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي وذلك من خلال الخطوات التالية:

أولاً: بناء رسالة للحياة : بحيث تكون معبرة عن معتقدات الإنسان و الغاية التي يسعى إليها الفرد.

ثانياً: سامح الآخرين و كن صبوراً معهم.

ثالثاً: اختر الأشياء التي تجعلك في مكان متقدم.

رابعاً: مرّن نفسك على الحديث الإيجابي.

خامساً: كافئ نفسك و أثني عليها.

سادساً: لا تكن متسرعاً في الأحكام.

سابعاً: بدل استراتيجياتك.

إدارة الغضب:

* التعريف

هو قدرة الفرد على التحكم بالمشاعر عند مواجهة المشاكل التي تواجه الإنسان يومياً.

* خطوات إدارة الغضب:

أولاً: لا تتلفظ بألفاظ بذيئة.

ثانياً: حاول أن تجلس باسترخاء تام.

ثالثاً: خذ قسطاً من الراحة.

رابعاً: استنشاق الهواء النظيف.

العلاج بخط الزمن:

* التعريف

هو عبارة عن خط وهمي يصل بين أماكن ترتيب المعلومات المخزنة في الزمن الماضي امتداداً للخطوة الحالية و يمتد إلى المستقبل.

* فلسفة خط الزمن:

يتم إرساء الزمن إرساء مكانياً و عند حصول ذلك يمكن التنقل نحو الماضي أو نحو المستقبل وبذلك نقل اللاوعي إلى الزمن المراد، و يمكن توظيفه في إزالة المشاعر السلبية من المواقف في أي زمن.

فرضيات البرمجة اللغوية العصبية:

إحداثيات تغييرات خارجية يستلزم تغيير النفس، حيث أن البرمجة هي إعادة ضبط الشيء على أسس قديمة وهنا يعتمد الأمر على تغيير النمط العقلي للفرد مما يستدعي إحداث بعض التغييرات في نمط التفكير الداخلي والذي بدونها لا يمكن للفرد النجاح في تغيير مجرى بعض الأمور الحياتية المحيطة به، إذ أن التغيير الداخلي هو نقطة البداية لأي تغيير آخر.

الخريطة ليست هي المنطقة حيث أنه قد يعتقد المرء أمر ما وفي الحقيقة هذا الأمر يختلف تماماً عما هو متضح، فدائماً ما يكون للحقيقة عدة أوجه، ولذا إن رأى المرء أن الوضع سيء فعليه أن يعلم جيداً أن الخطأ ليس في الوضع بل في طريقة معالجته له وأن ما عليه سوى البحث عن طرق أخرى أفضل.

تكرار الفعل لا يغير النتيجة، فإذا ثبت المرء على نمط تصرفات معين سيجد دائماً نفس النتائج النمطية، ولذا فإن كل أمر جديد أو مرحلة جديدة تستلزم تغيير نمط التفكير.

تختلف طرق التواصل بين اللاوعي والوعي حيث أن بعض الأشخاص يقولون ما يريدون بشكل مباشر يخاطب العقل الواعي، والبعض الآخر يستخدم طرق غير مباشرة مثل التلميحات والإشارات

في حديثه فهو يخاطب العقل اللاواعي.

النتائج تترتب على الأفعال، فلكل فعل رد فعل، إذ أنه إذا لم تعجبك النتائج تأكد أن السبب فيها هي أفعالك وتصرفاتك، فإن أحسنتها حسنت وإن أسستها ساءت.

المرونة هي أساس النجاح في الحياة، حيث أن القلب الجامد لنمط تفكير وحياة الأفراد قد يكون سبب في حدوث العديد من المشاكل، ولذا لابد من من تطويع تفكير الشخص ليتوافق مع كل ما يمر به الفرد ويتمكن من وجود حل له.

ليس هناك فشل، ولكن نتائج مردوده، حيث أنه وعند مواجهة المرء فشل ما لا يلزم أن يتوقف عند هذا الفشل فلابد وأنه قد تعلم درسه من هذا والذي سوف يجعله أكثر خبرة وأحد ذكاءً.

كل فرد تصدر منه تصرفات بناءً على ماهو متوافر له، فلا يلزم أن يحاسب المرء غيره على بعض التصرفات التي قد يكون لم يكن بيده غيرها.

كل فرد لديه عوامل التغيير، فالمرء منذ بداية حياته يظل يتعلم ما هو صحيح وما هو خاطيء مما يجعل في الخيار بينهما.

لا يوجد تصرف بنية سيئة، فكل فرد يرتكب أمرٍ ما يعتقد أنه صحيح أو على الأقل يسعى من ورائه إلى تحقيق هدف نبيل.

العقل والجسم ذات تأثير متبادل، حيث أنه إذ فكر العقل في شيء سعيد سيبتسم المرء، أما إذا حزن الوجه فلن يبتسم العقل كذلك.

تمارين برمجة اللغوية العصبية:

هناك مجموعة من تمارين البرمجة اللغوية العصبية والتي من شأنها أن تحسن من الحالة النفسية للفرد وتعزز من ثقته بنفسه .

التمرين المخصص للقضاء على الأصوات السلبية والمزرعة التي قد تتواجد داخل العقل البشري والتي عادة ما تكون لها آثار سلبية تنعكس على تصرفات الشخص وطباعة. ويستلزم تمرين القضاء على

الأصوات السلبية بعض الخطوات مثل:

أنه لا بد عند ظهور هذه الأصوات السلبية وبواسطة التركيز الدقيق على إحداها، ومعرفة لمن يعود هذا الصوت، فهل هو صوت الشخص نفسه أم صوت شخص غيره.

وبعد ذلك لا بد من استبدال هذا الصوت بأكثر صوت كوميدي ومضحك سمعه الشخص، مما يحد من التأثير السلبي لهذا الصوت تدريجياً كلما أتقن الشخص هذا التمرين، حتى الوصول إلى الحد الذي لا يكن لهذا الصوت أي تأثير.

كما يوجد كذلك تمرين آخر يهدف إلى القضاء على الذكريات المؤلمة والسيئة، وهذا التمرين لا يحتاج سوى استحضار الذكرى السيئة مع التركيز والتدقيق فيها حتى يبدأ اللون الأبيض في الانتشار في صورة هذه الذكرى، ومن ثم استبدال الذكرى بشكل مفاجئ بموضوع آخر، مع تكرار هذا التمرين حتى تبهت الذكرى تماماً ولا يعود لها وجود.

بالإضافة إلى التمرين الذي يستهدف تعزيز ثقة الفرد في نفسه، وذلك من خلال استحضار صورة الشخص نفسه أمامه مع تحيل في موضع القوة والثقة بالنفس، ومن ثم نقل هذه الصفات إلى شخصه الحقيقي وتمكينها في نفسه، وبشكل مفاجئ أوقف مسار تفكيرك، واحرص على إعادة هذا التمرين أكثر من مرة.

إلى جانب أنه يوجد تمرينين آخرين أحدهما يستهدف القضاء على التفكير الغير إيجابي وعدم تصديقه، وذلك من خلال التدقيق والتركيز على صورة أمر في غير موضع ثقة للفرد وبعد ذلك إيقاف التفكير فيه والبحث عن أمر آخر.

ويلزم إعادة الخطوات السابقة ولكن مع أمر لا يقع ضمن اهتمامات الفرد، ومن ثم لا بد من استحضار فكرة ما غير مرغوب فيها ومصدق عليها ووضعها في إطار عدم الاهتمام، ومن ثم في إطار عدم التصديق، ويمكن تطبيق ذات الأمر بالنسبة للأفكار التي يرغب في تصديقها.

تقنية خط الزمن إحدى تقنيات NLP:

تقنية خط الزمن تعد من أفضل العلاجات النفسية والتي تعتمد بشكل أساسي على النفاذ إلى ذات

الشخص الداخلية، وعلاج مشاكله مع الآخرين ومصالحها معهم داخلياً، وكذلك تحفيز قدرة الفرد على القضاء على كافة السلبيات التي قد يكون يحتبسها داخله. وعند تنفيذ هذا الأسلوب لا بد من من الوصول الفرد إلى الأفكار السلبية التي تراوده أياً كان نوعها سواء أكانت قلق أو خشية وخوف أو غيرهم، وفي ذات الوقت يقوم بمراقبة كيف يتصرف حيالهم، وما هو رد فعله الطبيعي عليهم، ومن ثم يأتي دور برمجة عقل الفرد على عدم إتيان مثل هذه التصرفات وردود الأفعال عند معاودة الشعور بهذه الأفكار السلبية مرة أخرى.

البرامج العقلية العليا:

البرامج العقلية العليا في البرمجة اللغوية العصبية هي مرشحات الإدراك التي تكون داخل الأفراد، وهذه البرامج بمجرد العلم بها يتمكن المرء من معرفة العالم وتوضيح معاملته داخل النفوس. وكذلك تجعل الفرد أكثر إدراكاً لرغباته وأسباب قراراته وفي ذات الوقت تجعله أكثر إدراكاً بالطبائع البشرية لمن هم حوله.

كيف تطور نفسك مع علم البرمجة اللغوية العصبية:

إلى جانب أن هذه البرمجة ترتبط كذلك بالألفة وإحداث التوافق بين سمات بعض الأشخاص مما يمثل سبب تقاربهم، بحيث قد يشعر المرء أن من أمامه يشبهه في كل شيء بالرغم من الاختلافات العديدة بينهم. ترتبط البرمجة اللغوية العصبية ارتباط وثيق بعملية تطوير الذات إذ أنه يمثل هدفها الأسمى، فهي تقوم بتطويع النفس البشرية فتخرجها من من حالة الجمود وتجعلها مرنة قابلة للتخلص من بعض الأفكار أو الطباع السلبية وفي ذات الوقت قابلة لإدخال أفكار وسلوكيات أخرى أكثر إيجابية.

ما هو الإرساء؟

والإرساء هو تمييز حالة عقلية زمنية معينة بشيء ما يكون بمثابة إشارة مميزة سواء أكانت صورة أو صوت أو حركة، إذ أنه بمجرد رؤية الفرد لهذه الإشارة يستحضر لديه الحالة العقلية والزمنية الخاص به، وهو التطبيق الأهم للبرمجة اللغوية العصبية. وهنا لا بد من أن يستحضر الشخص صورته وشعوره وهو يقوم بالمرسة حتى يتم الوصول إلى النتائج المرجوة منها، ويتم إطلاق الإشارة في زروة الحالة

العقلية والذهنية، ومعنى أن الإشارة مميزة أي أنها لا نسبة أي شيء من السهل إطلاقه مثل الحركات العامة، وكذلك لا بد من إستعمالها بنفس الهيئة التي خصصت بها دون أن يصيبها أي تغيير.

البرمجة اللغوية العصبية والتعلم:

كما أن المعلمين والمعلمات كذلك وبواسطة هذه البرمجة يتكون لديهم آداء عالٍ للغاية فيمكنهم من التعامل مع أصعب نوعيات الأطفال ومساعدتهم على شحذ همتهم للوصول إلى النجاح وتحقيق الإنجازات، وكذلك يمكنهم من العمل بفاعلية في تعديل بعض السلوكيات الضارة والسيئة للطلاب واستبدالها بأخرى أكثر منفعة لهم. ويتضح دور البرمجة اللغوية العصبية في مجال التربية والتعليم بشكل خاص حيث أنها تساهم في تقديم أسهل وأيسر السبل في تقديم وعرض المعلومات على الطلبة والطالبات، وفي ذات الوقت تقدم الطرق الإبداعية والتي تكون سبب في تسويق الطلاب وزيادة رغبتهم في التعلم والسير على حسن السلوك.

مؤلفات وإصدارات

الكتب التي لها علاقة بالبرمجة اللغوية العصبية

١. آفاق بلا حدود - د. محمد التكريتي
٢. قدرات غير محدودة - أنتوني روينز
٣. أيقظ قواك الخفية - أنتوني روينز
٤. قوة عقلك الباطن - جوزيف ميرفي
٥. البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال بالامحدود - د. إبراهيم الفقي
٦. المفاتيح العشرة للنجاح - د. إبراهيم الفقي
٧. شادي مجلي سكر (البرمجة اللغوية العصبية)
٨. دكتور/الحملاوى صالح عبد المعتمد



كم لديك من السطور الجميلة التي اخذت
منك الكثير من المجهود والاعتناء
لكى تكون افضل ما يمكن
لكى تعبر بها عن شعور داخلى
لم تستطيع ان تشاركه مع احد غيرك
مهما كانت سطورك
قصص .. روايات .. اشعار .. مقالات
باللغة
العربية او الإنجليزية او الفرنسية

تواصل معنا لتشارك سطورك مع العالم

