

## الفصل الثامن

### وسائل ومحاوِر إدارة الذات

- ❖ وسائل تنمية الذات
- ❖ برمج عقلك بالتأكيدات الإيجابية
- ❖ ٩ استراتيجيات للتمييز
- ❖ محاوِر إدارة الذات
- أولاً: قبول الذات
- ثانياً: معرفة/إدراك الذات
- ثالثاً: الثقة بالذات
- رابعاً: تكوين صورة إيجابية عن نفسك/الذات
- خامساً: تحسين الصورة الذاتية
- سادساً: تقديم الذات بصورة إيجابية
- سابعاً: التلون لتكوين انطباع حسن لدى الغير
- ثامناً: إدارة العواطف/المشاعر
- تاسعاً: القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي
- والانفعال قدر الإمكان.
- عاشراً: حفز الذات
- إحدى عشر: تنمية الذات
- ثاني عشر: إدارة الوقت

## وسائل ومحاور إدارة الذات

### وسائل تنمية الذات :

يمكن تحديد بعض وسائل تنمية الذات كالتالي:

- ١- المعرفة بالذات.
- ٢- قبول الذات.
- ٣- تقدير الذات
- ٤- مراجعة وتقييم الذات
- ٥- إدراك الواقع بشكل سليم ومعقول.
- ٦- القراءة الهادفة والمستمرة.
- ٧- المناقشة والحوار وخاصة مع الأشخاص الأكثر كفاءة.
- ٨- تبادل الخبرات.
- ٩- السفر (الرحلات والزيارات).
- ١٠- حضور البرامج التدريبية.
- ١١- برمجة العقل بالتأكيدات الإيجابية.

## برمج عقلك بالتأكيدات الإيجابية:

من أجل برمجة عقلك بالتأكيدات الإيجابية فإنك – كما يشير إبراهيم الفقي – تحتاج إلى خمسة أشياء هي كالتالي:

١- يجب أن يكون التأكيد إيجابياً. لا تقل: "أنا لست رجل اتصال سيء"... إنما "أنا رجل اتصال متفوق".

٢- يجب أن يكون تأكيدك في صيغة الزمن الحاضر. لا تقل: "سوف أصبح رجل اتصال بارعاً". هذا جيد إنما يفتقد التأثير.. بدلا منه قل: "إنني رجل اتصال ماهر".

٣- يجب أن تكون تأكيداتك موجزة. لا تقل جملاً طويلة. فضل الجملة المختصرة والمحددة والهادفة إلى غاية معينة.

٤- يجب أن تصاحب تأكيداتك مشاعر قوية.. إذا قلت: "إنني رجل اتصال ناجح" دون أن تشعر أو تؤمن بما تقول، فإن عقلك اللاواعي لن يتقبل هذا التصريح.

٥- يجب تكرار تأكيداتك يومياً أو عدة مرات في اليوم. إذا اكتفيت بالتأكيد لمدة بضعة أيام أو من حين لآخر، سوف يكون تأكيدك ضعيف التأثير: من المهم التأكيد يومياً بكثرة وكلما أمكن ذلك.

ومن أمثلة التأكيدات الإيجابية التي يمكن أن تستعين بها في برمجة عقلك ننكر:

- ١- أؤمن بنفسي وأثق في قدراتي.
  - ٢- إنني قادر على النجاح بإذن الله.
  - ٣- يمكنني أن أكون متحدثاً لبقاً.
  - ٤- أستطيع أن أكون منصتاً جيداً وفعالاً.
  - ٥- أنا قادر على الاتصال بالآخرين بشكل ناجح.
  - ٦- يمكنني الابتسام بسهولة.
  - ٧- إنني أحب نفسي.
  - ٨- إنني قادر على حب الآخرين، لأن من بينهم من يستحق ذلك.
  - ٩- أكون سعيداً عندما أساعد الآخرين.
  - ١٠- أحب العطاء دون انتظار المقابل من الناس.
  - ١١- يمكنني أن أتحكم في انفعالاتي.
  - ١٢- أفكر قبل اتخاذ أي قرار.
  - ١٣- لا أجد غضاظة في استشارة الآخرين في حالة الحيرة.
  - ١٤- أستطيع تغيير العالم عن طريق تغيير نظرتي لهذا العالم.
- ننصحك بقراءة هذه التأكيدات كل صباح لمواصلة برمجة عقلك اللاواعي بذلك تبدأ يومك بطاقة إيجابية ومشاعر جيدة.

## ٩ استراتيجيات للتميز

يشير مفهوم التميز Excellence لدى الفرد – كما يشرح على السلمي – إلى قدرته على إنجاز نتائج غير مسبوقه يتفوق بها على نفسه وعلى الآخرين وأن يتحاشى قدر الإمكان التعرض للخطأ أو الانحراف من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الأهداف والتخطيط السليم والتفويض السليم والتقويم المستمر. وبالطبع فإن الإلتزام بهذا المفهوم سوف يؤدي إلى نجاح الفرد سواء في عمله أو في حياته.

كذلك يعرف ميرابل Mirabile التميز بأنه مجموعة المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها أصحاب الأداء المتميز.

أما دنجل Dingle فيعرف التميز بأنه قدرة الفرد على أداء مجموعة من المهام الوظيفية في ظل ظروف بيئية متغيرة.

وببساطة يرى جون سي. ماكسويل أن التميز ينبع من إنجاز البنود الصحيحة بالطريقة الصحيحة.

هذا ولقد حدد روبرت كيلي Robert Kelley في كتابه "كيف تصبح نجماً لامعاً في العمل" How to be a star at work? تسع استراتيجيات للتميز هي كالتالي:

١- الاستراتيجية الأولى: المبادرة والمبادرة.

٢- الاستراتيجية الثانية: شبكات العلاقات.

٣- الاستراتيجية الثالثة: إدارة الذات.

٤- الاستراتيجية الرابعة: رؤية الصورة كاملة.

٥- الاستراتيجية الخامسة: العمل بإخلاص.

٦- الاستراتيجية السادسة: مهارات القيادة.

٧- الاستراتيجية السابعة: روح الفريق.

٨- الاستراتيجية الثامنة: مهارات العرض والتقديم.

وسوف نعرض هنا ما قدمه من شرح للاستراتيجية الثالثة الخاصة

بإدارة الذات:

### إدارة الذات

يعتقد الموظف العادي أن إدارة الذات هي إدارة الوقت، التي تسمح له بتقسيم المهام المطلوبة منه على كمية الوقت المتاحة له. أما الموظف النجم فله رؤية مختلفة تماماً. فهو ما يزال يجد الوقت الكافي لأداء مزيد من المهام والمبادرات. فنتيجة للتغيرات التي طرأت على التنظيم الإداري الهرمي. ونتيجة لطفرات التقنية التي سمحت للعاملين بحرية أكثر، ولتغيرات أساليب الحياة بشكل تطلب مرونة جداول العمل، ولتغير طبيعة العمل نفسه، ضعفت خطوط الإدارة والرقابة التقليدية على الجماعة، مما حتم على كل الموظفين تطوير قدراتهم على إدارة نواتهم. ولكي تتمكن من إدارة ذاتك جيداً، عليك أن:

- ١- أعرف نفسك جيداً.
  - ٢- تتعرف على نوع العمل الذي تتقنه وترغب في تنفيذه.
  - ٣- تسيطر على مسار مستقبلك الوظيفي بوضع خطة تربط بها نفسك إلى العمل الذي تؤديه مع ربطه بالتالي بربحية الشركة.
  - ٤- تخطط للمشروع بالكامل.
  - ٥- تجدول وقتك - ضع خطة زمنية لتنفيذ المشروع.
  - ٦- تتابع مدى تقدمك في التنفيذ.
  - ٧- تختزن وتسترجع المعلومات الهامة للإفادة منها.
  - ٨- تستطلع المشكلات قبل حدوثها.
  - ٩- تضع خطة بديلة تنفذها عند فشل الخطة المبدئية.
  - ١٠- تعلم من يهتمهم الأمر - العملاء، الرؤساء، الزملاء - بمدى تقدمك في عملك وبما تحققه من نتائج.
- إن ما يميز النجوم عن غيرهم هو سلبية الغير في إدارة تدفق عملهم أو في رسم مسار مستقبلهم الوظيفي. فأى مشروع يطلب منهم يتقبلونه برضى، دون أن يدرسوا انعكاساته على ربحية الشركة أو على مستقبلهم الوظيفي، ولا يخطر ببالهم التفكير فيما يخططون عمله بعد خمس سنوات.
- تقوم استراتيجية النجوم لإدارة الذات على تقويم العمل المعروض عليهم، والشخص الذي سيعملون تحت إمرته. وهم يفكرون في مهمتهم التالية

قبل انتهاء مهمتهم الحالية بوقت طويل. وينظرون للأعمال الصغيرة التي يقومون بتنفيذها كلبنات في بناء أكبر.

ولا تتحقق إدارة الذات عن طريق برنامج تدريبي وهمي، بل تنتج عن معرفتك لنفسك، وتحديد ما يصلح لك. وعند اكتمال تنفيذك لهذه المفاهيم، تخف قبضة الإدارة في متابعتك، وتمتلك القدرة على السيطرة على مقاليد حياتك العملية.

### محاور إدارة الذات :

هناك محاور عديدة لإدارة الذات بالشكل المتميز نذكر منها على سبيل

المثال المحاور التالية:

- ١- قبول الذات.
- ٢- معرفة / إدراك الذات.
- ٣- الثقة بالذات.
- ٤- تكوين صورة إيجابية عن نفسك / الذات
- ٥- تحسين الصورة الذاتية.
- ٦- تقديم الذات بطريقة إيجابية.
- ٧- التلون لتكوين انطباع حسن لدى الغير.
- ٨- إدارة العواطف / المشاعر.

٩- القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي والانفعال قدر الإمكان.

١٠- حفز الذات.

١١- تنمية الذات.

١٢- إدارة الوقت.

والآتي شرح لكل هذه المحاور:

### أولاً : - قبول الذات :

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

### ثانياً : معرفة / إدراك الذات:

الإدراك بصفة عامة هو عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة العقل تمهيداً لترجمتها إلى معاني ومفاهيم تساعد في اختيار رد الفعل أو السلوك المناسب.

وإدراك الذات Self Awareness or Perception أو المعرفة

بالذات يقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات وواقف.

ويعرف أنج تن زيت إدراك الذات بأنه أن ترى نفسك كما يراك

الأخرون. ويفضل دانيال جولمان Danial Goleman مصطلح الوعي

بالذات، بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان، وبهذا الوعي

التأملي للنفس، يقوم العقل بملاحظة ودراسة الخبرة نفسها بما فيها من

انفعالات.

ورغم أنه قل أن يوجد من يفهم تماماً نفسه ويعرف دواقف ما يقوم به

من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر، إلا أن الشخص الطبيعي عادة ما

يكون واعياً بدواقفه وانفعالاته أكثر من أي شخص مضطرب.

والآتي مجموعة من الأسئلة التي يمكن أن تساعد الشخص على معرفة

ذاته:

١- ماالذي يملكه من حواس؟ ودرجة كفاءتها.

٢- ماالذي يملكه من مشاعر؟ سواء كانت إيجابية أو سلبية.

٣- ماالذي يملكه من خبرات؟ سواء في العمل أو في الحياة.

٤- ماالذي يملكه من مهارات؟ سواء مهارات فكرية أو فنية أو إنسانية أو

قيادية أو إدارية.. ودرجة إجادته لها.

٥- ما الذي يملكه من أهداف؟ ومدى توافر مقومات / صفات الأهداف الجيدة بها (SMART) .

٦- ما الذي يملكه من دوافع؟ سواء كانت دوافع غريزية (كالرغبة في المأكل والمشرب والتكاثر أو دوافع نفسية أو اجتماعية .. (MASLOW).

ويحدد هنري ويزنجر Hendrei Weisinger في كتابه "الذكاء العاطفي في العمل" بعض أدوات للارتقاء بمستوى معرفة أو إدراك الذات كالتالي:

١- اختبار موضوعية تقييم الإنسان لنفسه وللآخرين وللظروف التي تواجهه.  
٢- معرفة الإنسان لحواسه لأنها المسئولة عن إمداده بالمعلومات عن العالم المحيط به.

٣- معرفة الإنسان بحقيقة مشاعره وعدم تجاهلها أو إنكارها أو إخفائها.

٤- معرفة الإنسان بحقيقة نواياه والأنماط السلوكية التي تسيطر على ردود أفعاله تحت مختلف الظروف والمواقف.

### أهمية إدراك الذات:

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



شكل رقم (١٣)

أهمية إدراك الذات

## نافذة جو هاري

ولمزيد من الفهم للذات البشرية يمكن الاستفادة من أداة تحليلية مبسطة، ألا وهي نافذة جو هاري – علماء في النفس البشرية – والتي تمثل أسلوباً لتحليل العلاقات المتداخلة بين الفرد والناس (الآخرين)، والتي يمكن تقديمها في الشكل التالي:

أنا

أشياء لا أعرفها

أشياء أعرفها

٣- المنطقة العمياء	١- منطقة النشاط الحر
٤- منطقة المجهول	٢- منطقة القناع

أشياء تعرفها

أشياء لا تعرفها

المجموعة (الآخرين)

شكل رقم (١٤)

نافذة جو هاري في فهم الذات

المنطقة الأولى: وهي منطقة النشاط الحر أو المنطقة الواضحة، حيث يوجد بها الأشياء التي تعرفها عن نفسك، وفي نفس الوقت يعرفها الآخرون عنك.

**المنطقة الثانية:** وهي منطقة القناع أو المنطقة الخفية، حيث يوجد بها الأشياء التي تعرفها عن نفسك، ولا يعرف الآخرون شئ عنها.

**المنطقة الثالثة:** وهي المنطقة العمياء، حيث يوجد بها الأشياء التي لا تعرفها عن نفسك، بينما يعرف الآخرون شئ عنها.

**المنطقة الرابعة:** وهي المنطقة المجهولة أو المظلمة، حيث يوجد بها الأشياء التي لا تعرفها عن نفسك، وفي نفس الوقت لا يعرف الآخرون شئ عنها.

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

### التقييم الذاتي

التقييم الذاتي Self Appraisal يشير إلى قيام الشخص بتحديد مناطق القوة والضعف في نفسه. بمعنى أن الشخص يرصد الجوانب الإيجابية والسلبية لديه.

وبلاشك فإن الشخص عندما يهتم بهذه العملية فهو لديه الرغبة في أن يصلح من نفسه فيحرص على استمرار مناطق القوة والجوانب الإيجابية لديه ويزيد منها، ويعمل على إصلاح وتقليل مناطق الضعف والجوانب السلبية لديه. والشخص الذي يقوم بذلك يرفع شعار "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا".

إن الشخص الذي يراجع نفسه ويبذل الجهد لتطويرها هو شخص شجاع مع نفسه، ولديه الرغبة والإرادة لتطوير نفسه وتنمية قدراته ومعارفه...

هذا ولقد جعل الله فينا ميزة الإدراك الذاتي لما يخلق في صدورنا وعقولنا، وخصنا عز وجل بذلك من بين المخلوقات الأخرى، حيث قال الله تعالى: {يَلِ الْإِنْسَانَ عَلَى نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ، وَلَوْ أَلْقَى مَعَاذِيرَهُ}. صدق الله العظيم (سورة القيامة، الآيات ١٥، ١٤).

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

### ثالثاً: الثقة بالذات : Self Efficacy

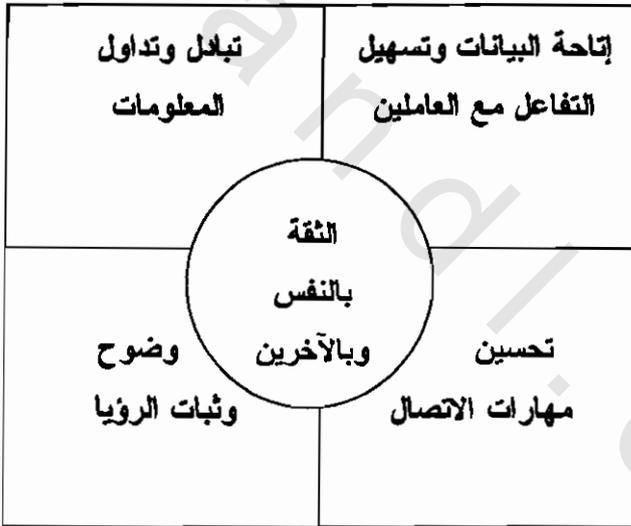
الثقة Trust في النفس تعني الإحساس والشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة بالمستوى المطلوب، وهي من مقومات النجاح في الحياة، والحافز الذي يدفع الإنسان لتحقيق النتائج المنشودة.

وعندما تقل الثقة في النفس لدى الإنسان نجده متردداً وغير شجاع ويعاني الخوف، وعندما تزداد يتحول إلى شخص متكبر ومغرور ومن النوع

الذي يحب السيطرة على الآخرين وعندما لا يثق الإنسان في نفسه، فغالباً لا يثق في الآخرين.. ففاقد الشيء لا يعطيه.

ويشير كل من روبرت روزين Robert Rosen وبول برون Poul Brown في كتابهما عن "قيادة الناس" إلى أن الثقة بالنفس والثقة في الآخرين أحد المبادئ الثمانية الهامة للقيادة الناجحة.

وحتى يمكن تطبيق هذا المبدأ، لابد من تحقيق العوامل التالية الموضحة في الشكل رقم (١٥):



شكل رقم (١٥)

عوامل بناء الثقة بالنفس وبالآخرين

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

- ١- الإقدام والمبادرة والمحاولة.
- ٢- العمل المباشر للمهمات.
- ٣- تحويل الطاقات إلى قدرات.
- ٤- قبول النفس وتطويرها.
- ٥- اتخاذ النماذج القدوة.
- ٦- النظر إلى النجاحات السابقة.

ويمكن إضافة أهم مولد للثقة في النفس ألا وهو الإيمان بالله العلي العظيم. حيث أن الإيمان بالله من أقوى العناصر التي تمد الإنسان بالطاقة ليكون واثقاً من نفسه، وتساعده على تصويب مشاعره واتجاهاته وسلوكياته. ويقول Samuel Cypert في كتابه عن "قوة تقدير الذات" أن للثقة بالنفس أثر عجيب يجعل النجاح يأتي إليك بسهولة ومبادئ الثقة يمكن تعلمها بسهولة وإليك بعض منها:

- ١- اختلط بالأشخاص الإيجابيين ولا تسعى وراء من هو أقل من مستواك بل صادق من يمكنه تحقيق أهدافه ويؤمن بقدراتك.
- ٢- ضع قائمة بالإيجابيات والسلبيات ثم صنف كل الأسباب المؤيدة لك والمعارضة فإن هذا سيوضح لك المور ويدلك على الطريق السليم.

- ٣- تعلم من التجربة راجع سلوكياتك يومياً وهي ما زالت حاضرة في ذهنك وقم بتحليلها وحدد ما المطلوب تغييره منها.
  - ٤- خصص وقتاً للتفكير أذهب لمكان هادئ وفكر في أهدافك وما المطلوب لتحقيقها.
  - ٥- أجبر نفسك على التفكير في الإيجابيات وأطرد أي أفكار سلبية تتسلل إليك.
  - ٦- تعاطف مع الآخرين بأن تفهم وجهات نظرهم.
  - ٧- أبدأ بالحوار مع الآخرين وكن كريماً في المجاملة.
  - ٨- تجنب مواقف الضغوط.
  - ٩- أبدأ يومك بإيجابية ولا تبدأه في التفكير في المشكلات.
  - ١٠- أعط نفسك فترات راحة وخاصة عندما يزعجك بعض الناس أو المواقف ابتعد بسرعة.
  - ١١- كن واقعياً بأن تحدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها.
  - ١٢- تحمل المخاطرة المدروسة لأنك بدون انتهاز الفرص لن تحقق شيئاً له قيمة.
  - ١٣- تعلم أشياء جديدة فالإنسان يموت إذا لم يتعلم.
  - ١٤- فكر قبل أن تتكلم حتى لا تندم.
- وأخيراً اعتن بصحتك ومارس الرياضة واهتم بمظهرك وافعل باستمرار شئ لمصلحة الآخرين دون أن تتوقع مقابل لذلك.

إن عقل الإنسان يشبه تماماً الحاسب الآلي الخارق بل إنه أكثر فاعلية وقوة فنحن نحصل من كليهما على ما ندخله إليهما.. وبالتالي إذا سمحت لعقلك أن تسيطر عليه الأفكار السلبية والخوف من الفشل ومقاومة التغيير فإن معظم دوافعك ستكون سلبية والعكس صحيح إذا قمت بإدخال ورعاية الأفكار الإيجابية فسوف تكون كل تصرفاتك إيجابية.

والحكم على درجة الثقة بالنفس يتضمن ثلاثة عناصر كما يوضحها كل من جرينبرج وبارون Greenberg & Baron في الآتي :

١- الحجم: ويعبر عن مقدار أو مستوى اعتقاد الفرد في قدرته على أداء العمل.

٢- القوة: وتعبّر عن درجة ثقته في أنه من الممكن أن يؤدي العمل بهذا القدر أو المستوى.

٣- العمومية: إلى أي مدى يمكن أن تمتد الثقة بالنفس إلى مواقف أو أعمال أخرى.

وعندما نفكر في الثقة في النفس في ضوء أي عمل مطلوب فقد لا نجد لها بذاتها أحد خصائص الشخصية. ذلك أن الناس يستطيعون فيما يبدو الحصول على الحوافز، والتعليم والاستراتيجيات المطلوبة للسيطرة على الأحداث المؤثرة على حياتهم. وهذا يعني أن الثقة بالنفس متغيرة. ولكن تعميمنا السابق بخصوص الثقة بالنفس يوحى بأنها ثابتة مع مرور الزمن، وبالتالي فمن الممكن النظر إليها على أنها أحد سمات الشخصية.

وهناك عاملان يساهمان في تشكيل ثقة الفرد بنفسه وهما: الخبرة المباشرة أو المعلومات المرتدة عن أداء الفرد لأعمال مشابهة في الماضي، والثاني: ملاحظة الآخرين الذي يؤدون تلك الأعمال. واعتماداً على المعلومات التي يحصل عليها الفرد من هذه المصادر فإنه يستطيع الوصول إلى خلاصة مبدئية عن المهارات والقرارات المطلوبة للعمل، وعن العوامل والظروف الأخرى المؤثرة في الأداء. وهذه الخلاصة تشكل اعتقاده بخصوص الثقة بالنفس. ولهذا الاعتقاد بدوره تأثير على بعض التطبيقات في السلوك التنظيمي. فالأفراد الذين لديهم اعتقاد قوي بخصوص الثقة بالنفس (أي: الذين يعتقدون أن بإمكانهم القيام بذلك العمل) غالباً ما يكون النجاح حليفهم في الواقع أو على الأقل سيكون أداؤهم أفضل من أولئك الذين يتشككون في قدراتهم على أداء العمل بكفاءة.

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

## استقصاء

هل تثق في نفسك ؟

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

١- هل تهتم بتنمية وتطوير قدراتك ومهاراتك في العمل ؟

نعم  أحياناً  لا

٢- هل تخطط للأهداف التي تريد تحقيقها ؟

نعم  أحياناً  لا

٣- إذا عرض موضوع للمناقشة، هل تبدي رأيك الخاص حول هذا الموضوع ؟

نعم  أحياناً  لا

٤- تواجه مشكلة ما، هل تفكر فيها بطريقة واقعية وموضوعية ؟

نعم  أحياناً  لا

٥- إذا عرض عليك منصب يتطلب مسؤوليات كبيرة، هل توافق على شغله ؟

نعم  أحياناً  لا

٦- إذا طلب منك إلقاء خطبة في أحد الاجتماعات أو الحفلات هل توافق ؟

نعم  أحياناً  لا

٧- هل تحاول أن تطور العمل في القسم أو الإدارة التي تعمل فيها ؟

نعم  أحياناً  لا

٨- هل تثق في الآخرين في كثير من المواقف ؟

نعم  أحياناً  لا

٩- إذا انتقدك أحد الأشخاص من دون موضوعية هل تدافع عن نفسك ؟

نعم  أحياناً  لا

١٠- لديك وجهة نظر أو رأي، أنت مقتنع تماماً بصحته، وهذا الرأي مخالف لرأي رئيسك. هل تعرضه عليه ؟

نعم  أحياناً  لا

١١- هل يصفك رئيسك في العمل بالبراعة والكفاءة ؟

نعم  أحياناً  لا

١٢- هل تعاني من الخوف والتردد عند القيام بالأعمال الجديدة أو غير المعتادة ؟

نعم  أحياناً  لا

١٣- هل لقبك بعض الناس بأنك مغرور ؟

نعم  أحياناً  لا

### التعليقات :

١- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ "نعم" ودرجة واحدة في حالة

الإجابة بـ "أحياناً" عن الأسئلة من ١ إلى ١١

- ٢- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ "لا" ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ "أحياناً" عن السؤالين ١٢ و١٣
- ٣- أجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

### تفسير النتائج :

أ- إذا حصلت على ١٨ درجة فأكثر فأنت شخص يثق في نفسه بدرجة كبيرة ننصحك بالاستمرار في ذلك، وإن كنا نحذرك بوجوب أن تراقب نفسك حتى لا تقع في حفرة الغرور.

ب- إذا حصلت على ٩ إلى ١٧ درجات فأنت تثق في نفسك بدرجة متوسطة. المطلوب منك أن تزيد معدل ثقتك في قدراتك ومهاراتك، وأن تقلل نسبة الخوف والتردد لديك، من خلال حسن التقدير والتفكير الموضوعي والواقعي مع الجرأة والشجاعة المحسوبة.

ج- إذا حصلت على ٨ درجات فأقل فأنت شخص لا يثق في نفسه. شخص حريص جداً، ويتضح ذلك من خلال خوفه وتردده وبطئه عند القيام بأي عمل أو اتخاذ أي قرار.

## رابعاً: تكوين صورة إيجابية عن نفسك / الذات.

قدم Samuel Cypert في كتابه قوة تقدير الذات The Power of Self Esteem سبعة خطوات تساعدك على تكوين صورة إيجابية عن نفسك، هي كالتالي:

- ١- قيم ذاتك وتقبلها: راجع نقاط قوتك وضعفك. حدد ما الذي تحبه ولا تحبه عن نفسك وخذ عهداً بأن تغير الأشياء التي لا تحبها.
- ٢- راجع قيمك ومبادئك: هل لديك قيم ومبادئ تعيش عليها أم تسيطر عليك قيم ومبادئ الآخرين.
- ٣- أدخل المغامرة بحساب: فكر بوعي في البدائل التي أمامك للتغيير حتى تختار أقلها مخاطرة ولا تخشى بعد ذلك تجربة شيء جديد.
- ٤- تعلم من الفشل: أخطائك ليست خالدة للأبد.. تعلم منها وانتقل إلى تحدٍ آخر ومجرد المحاولة سوف تزيد من قوتك ونجاحك في المرة التالية.
- ٥- عش في المستقبل: لا تدفن نفسك في الماضي بتذكر التجارب الفاشلة بل تطلع باستمرار لما ستقدمه لنفسك في المستقبل.
- ٦- اختر التعامل مع المؤثرات الإيجابية: لا تبدد وقتك مع الذين يقللون من شأنك. تعامل مع كل ما يزيد من إيجابيتك.

٧- لا تقبل إلا الاحترام من الآخرين: إذا لم تعجبك الطريقة التي يتعامل بها الآخرون معك أخبرهم بذلك وأنتك تتوقع من الجميع نفس معاملتك لهم وأعلم أن الاحترام لا يمنح بدون مقابل وأن له ثمنًا.

### خمساً: تحسين الصورة الذاتية:

هناك أساليب عديدة لتحسين الصورة الذاتية نذكر منها على سبيل المثال:

- ١- معاملة الآخرين معاملة حسنة وطيبة.
- ٢- الإنصات الجيد للآخرين.
- ٣- الالتزام الشخصي بالسلوك المناسب والإيجابي.
- ٤- عدم السرعة في الحكم على الآخرين.
- ٥- الحرص على خدمة الآخرين.
- ٦- مراجعة الذات بشكل مستمر وموضوعي وإصلاح العيوب بها.

### سادساً: تقديم الذات بطريقة إيجابية:

لتقديم الذات بطريقة إيجابية يجب مراعاة اعتبارات عديدة نذكر منها:

- ١- الحديث الشيق وال جذاب والمناسب مع الآخرين.
- ٢- الابتسامة عند مقابلة الآخرين في الوقت المناسب.

- ٣- الاهتمام بمشكلات المجتمع والمساهمة في حلها.
- ٤- أن يكون الإنسان قدوة ونموذج للآخرين يحتذى به.
- ٥- احترام الآخرين.
- ٦- تقدير مشاعر الآخرين.

### سابعاً: التلون لتكوين انطباع حسن لدى الغير:

#### Self-Monitoring: Self-Image versus Private Reality

يشرح هذا المحور كل من جرينبرج وبارون Greeberg & Baron كالتالي : لو تصورت أنك رئيس لأحد الأقسام في منظمة معينة فهل يختلف سلوكك في التعامل مع رئيسك عن سلوكك في التعامل مع المرؤوسين؟ لا شك أن الإجابة ستختلف من شخص لآخر.

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

## ١- أثر التلون على أداء العمل:

### *Self-Monitoring and work performance*

إن اختلاف الناس في هذه الخاصية يؤثر على مستوى أدائهم في بعض نوعيات العمل. حيث نجد أن الأشخاص الذين ترتفع لديهم تلك الخاصية أفضل ممن تتخفص لديهم تلك الخاصية في الأعمال التي تتطلب الاتصال والتفاعل مع مجموعات تعمل في أنشطة متباينة والتي يطلق عليها: Boundary-Spanning activities فمثلاً رئيس القسم في كلية من الكليات الجامعية مطلوب منه الاتصال والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس بالقسم من ناحية، وإدارة الكلية من ناحية أخرى، أي: أنه همزة الوصل بين المجموعتين. وهو في نفس الوقت عضو فيهما ومطلوب من "همزة الوصل" أن يكيف تصرفاته مع معايير وتوقعات كل مجموعة.

وعلى ذلك فإذا كانت قدرته على تكيف سلوكه عالية فإنه يكون مؤهلاً للتفاعل على المجموعتين ويتوقع له النجاح. أما إذا كانت قدرته على التكيف منخفضة فإنه لا يكون مؤهلاً للقيام بدور همزة الوصل.

## ٢- أثر القدرة على التلون على المسار الوظيفي:

### *Self-Monitoring and career Success*

تؤثر القدرة على التلون لترك انطباع حسن لدى الغير على مدى نجاح الفرد في مساره الوظيفي، فالأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على تكيف السلوك، تكون فرصتهم للحصول على الترقيات أكبر بالمقارنة مع من هم أقل قدرة

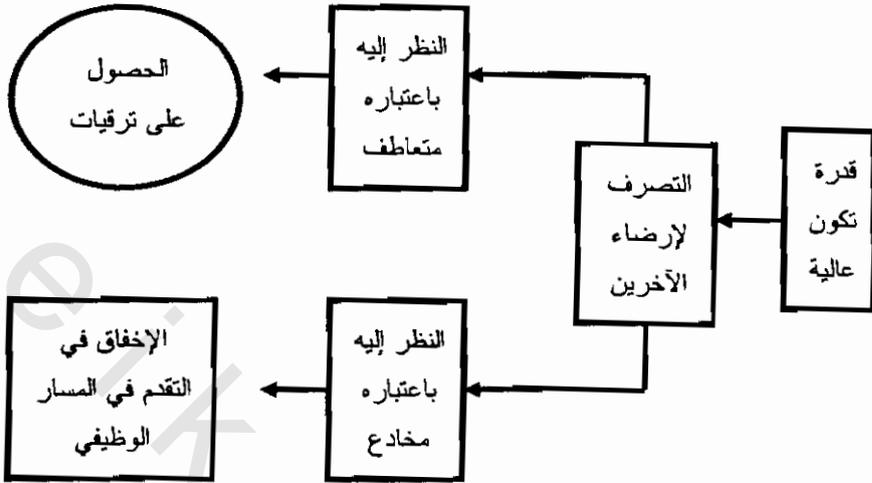
خاصة إذا كانت الترقية تتضمن الانتقال من شركة لأخرى، ويرجع ذلك إلى رغبتهم العالية في تكيف سلوكهم مع المواقف، والتصرف بطريقة ترضي الآخرين مما يترك انطباعاً حسناً عنهم ويتيح لهم الفرصة للفوز بالترقيات والنجاح في المسار الوظيفي. وهناك سبب آخر لنجاح الأفراد الذين لديهم قدرة عالية على تكيف سلوكهم على المواقف وهو قدرتهم العالية على كسب الآخرين في صفوفهم بالسير في ركبهم (Walk in their shoes) ورؤية العالم بعيونهم.

### ٣- أثر القدرة على التلون على العلاقات الشخصية:

#### *Intrapersonal Relationships: The Liability of Self-Monitoring*

إن خاصية التلون مع المواقف لا تخلو من بعض العيوب خاصة بالنسبة لموضوع العلاقات الاجتماعية فالأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على التلون مع الظروف ينظر لهم البعض على أنهم متلونين كالحرباء ومتقلبين اجتماعياً ومن ثم فإن علاقتهم بالغير تكون ضعيفة وغير مستقرة.

بالإضافة إلى ذلك فإن هؤلاء الأفراد بسبب التقلب في سلوكهم يبحثون عن أصدقاء في كل موقف بعكس الأشخاص الذين تتخفف لديهم القدرة على تكيف سلوكهم فإن أصدقاءهم يبقون كما هم، ومن ثم فإن علاقاتهم قد تكون أقل ولكنها أعمق. وللوقوف على الجوانب السلبية والإيجابية لقوة خاصية التلون انظر الشكل رقم (١٦) :



شكل رقم (١٦)

الجوانب الإيجابية والسلبية لخاصية التلون

### ثامناً : إدارة العواطف Managing Emotions :

بعد التزود بالمعلومات الخاصة عن الذات من خلال الإدراك الفعال لها، يصبح من السهل على الإنسان استخدام هذه المعلومات في ضبط حركة عواطفه وإدارتها بالشكل الذي يجعل محصلة تفاعله مع العالم المحيط به إيجابياً وناجحاً.

والمشاعر Feelings عامل أساسي للعلاقات الإنسانية. ولا أحد إلى اليوم، يزعم أنه يدرك أين موضع المشاعر والأحاسيس الإنسانية، بشكل دقيق

وواضح، وهو ما يعبر عن موضعه القرآن الكريم بالفؤاد، قال الله تعالى (وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عِنْدَ مَنْوُؤَلًا) [الإسراء : ٣٦] . ومن أعظم نعم الله علينا بعد العقل والإيمان الأحاسيس والمشاعر، وهي تدخل في تركيب العقل والإيمان معاً.

ويفرق جيرالد جرينبرج وروبرت بارون Robert Baron &

Greenberg Jerald بين الحالة المزاجية وسمات الشخصية فيما يتعلق

بموضوع المشاعر كالتالي :

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

ويمكن القول: إن مشاعر الفرد تركز على ناحيتين تتضمن الأولى :

الحالة المزاجية المؤقتة والثانية : سمات الشخصية Traits وتتفاعل هاتان

الناحيتان معاً في جعل مشاعر الفرد إيجابية أو سلبية تجاه الناس والأشياء.

وبالطبع فإنه من المتوقع أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية سيكون

لديهم إحساس عال بالسعادة وستكون نظرتهم للأشخاص والأحداث نظرة إيجابية وستكون عواطفهم إيجابية بوجه عام. أما هؤلاء الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من المشاعر السلبية ستكون نظرتهم سلبية لأنفسهم وللآخرين ويفسرون الأحداث والمواقف من منظور سلبي وستكون عواطفهم سلبية بوجه عام.

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

ولكن هل لتلك المشاعر الإيجابية أو السلبية تأثير في العمل؟ لقد أكدت بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين تلك المشاعر ومستوى الأداء. حيث اتضح أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية أفضل أداءً من زملائهم ذوي المشاعر السلبية العالية. ولم تؤكد الدراسات فقط أن نوعية المشاعر تؤثر في مستوى الأداء الفردي؛ بل تؤثر أيضاً في مستوى أداء فريق العمل.

هذا ويقول جيمس لوهر James E. Loehr أن العواطف تحرك كل شيء في حياتنا، من القرارات الشخصية السريعة إلى القرارات الاستراتيجية والمصيرية. ومن أمثلة ذلك في بيئة العمل :

أ - أهم في خدمة العميل هو المشاعر. وبصرف النظر عما تفعله لإسعاده، فلن يحسب لك إلا ما تتركه من انفعالات وأحاسيس في داخله.

ب - لم يتأثر سوق الأوراق المالية بالأحداث العالمية قدر تأثره بطريقة استجابة الناس عاطفياً لتلك الأحداث.

ج - لا يأتي النجاح من جودة منتجاتك، لأن الارتباط العاطفي لعملائك بمنتجاتك أهم من الجودة.

أفضل رجال المبيعات في شركتك هم أكثرهم حنكة في الارتباط بالعملاء واستمالتهم عاطفياً تجاه منتجاتك.

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

ويحدد هندي ويزنجر أربعة عوامل أساسية تؤثر في منظومة العواطف سلبياً أو إيجابياً هي كالتالي :

١- الأفكار.

٢- التغيرات الفسيولوجية المصاحبة للأفكار والمشاعر.

٣- النوايا والأفعال.

٤- المكون البيئي لعواطف الإنسان (أي تأثير البيئة عليه)

كذلك حدد هندي ويزنجر ثلاث خطوات لإدارة العواطف بطريقة سليمة هي كالتالي:

- ١- صد الأفكار السلبية.
- ٢- الاسترخاء الذهني.
- ٣- الاسترخاء العضلي.
- ٤- التخلص من الأنماط السلوكية الضارة.

### استقصاء

**من يتحكم في الآخر : أنت أم عواطفك ؟**

من يتحكم في عواطفه جيداً يستطيع الارتداد من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي بسرعة، والدخول في مرحلة الانتعاش، ثم بلوغ قمة الأداء. ولقد وضع جيمس لوير James E. Loehr في كتابه. "نجاح رغم الضغوط" المنشور عام ١٩٩٧ تقييم ذاتي يساعدك في الإجابة عن السؤال التالي :

من يتحكم في الآخر : أنت أم عواطفك ؟

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

١- أسيطر دائماً على تفكيري السلبي ( )

- ٢- أتحكم في مشاعري في معظم المواقف ( )
- ٣- عندما يزعجني شيء، أستطيع استعادة هدوئي بسرعة ( )
- ٤- أحتفظ بهدوئي في الأوقات العصيبة ( )
- ٥- لا أسمح لعواطفني السلبية بالاستمرار طويلاً ( )
- ٦- أستطيع تهدئة نفسي بعد تعرضي لأي مضايقات ( )
- ٧- يمكنني التخلص من مشاعري السلبية كلما احتجت لذلك  
وبمحض إرادتي ( )
- ٨- قليلاً ما أفقد السيطرة على أفكاري ومشاعري وأفعالي  
وذاكرتي ( )
- ٩- يمكنني التحول من الحالة السلبية إلى الحالة الإيجابية  
عند الضرورية ( )
- ١٠- أشعر باستقراري العاطفي ( )
- إذا وافقت على سبع من العبارات السابقة أو أقل، فإن عواطفك  
تدريك بدلاً من أن تديرها.

## تسعاً: القدرة على تجنب التوتر والقلق والضغط النفسي والانفعال قدر الإمكان:

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

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

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

ومن الشائع أن يواجه كل فرد منا في حياته اليومية عدداً كبيراً من المواقف الضاغطة الخفيفة (مثل: انقطاع الماء في الصباح، أو انقطاع التيار الكهربائي في المساء، ازدحام المرور عند الذهاب أو العودة من العمل...)،

وأخرى أشد حدة (مثل: مرض شديد لأحد أفراد الأسرة، موت أحد الأقارب، الفصل من العمل، الرسوب في الامتحان النهائي، الخسارة المالية الكبيرة...)، وهي مواقف لا يستطيع أي منا تجاهلها أو التوافق معها بسهولة، وبالتالي فهي مواقف قادرة على تفجير اضطراب سلوكي قد يكون حاداً أو يدوم لفترة طويلة.

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

### أنواع الضغوط ومصادرها:

هناك أنواع عديدة للضغوط يتعرض إليها الفرد بشكل عام، ولها مصادرها المتنوعة والمختلفة. والآتي عرض لبعض هذه الأنواع من وجهة نظر عدد من الباحثين:

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

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات ويمارس مسؤولياته إلى مصادر متنوعة من الضغوط، قد تكون نفسية واجتماعية ناتجة من مستوى استخدام

التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة مثل المكننة الإدارية الحديثة وهو لا يستطيع مواكبتها أو مسايرتها.

ب - الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معها في مجالات العمل مع الزملاء.

ج - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وهي البؤرة المصدرة لها. وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، مثل القلق، الأساليب الإدراكية (المدركات الحسية)، الحاجة إلى الفهم والوضوح وغيرها.

٢- يقسم Lrvin Jains الضغوط - إلى ثلاث أيضاً - وذلك تبعاً لدرجة شدة هذه الضغوط كالتالي:

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

ب - الضغوط المتوسطة: وهي عادة تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الأمعاء.

ج - الضغوط الشديدة: وهي عادة تستمر لأسابيع أو شهر أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته فترة طويلة بالسفر أو

الموت وما شابته في الحياة، أما في العمل مثل حالات النقل أو سحب اليد أو التجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب.

٣- صنف كثير من الباحثين الضغوط حسب مجال تواجهها إلى نوعين هما:

أ - ضغوط العمل Work Stress

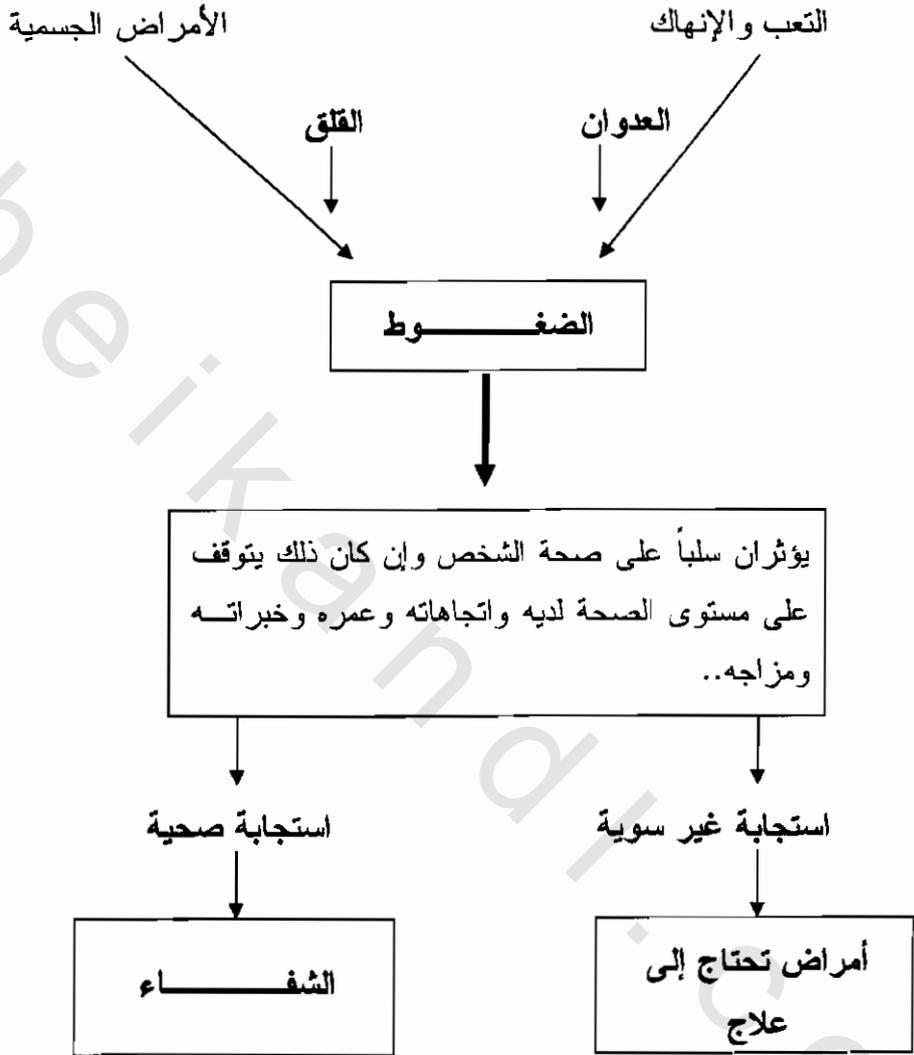
ب - ضغوط خارج العمل Outside Work Stress (مثل: المرض / الوفاة / أحد أعضاء الأسرة / تكاليف الزواج / الطلاق...).

ويرى رابكن وستروننج Rabkin & Streuning أن الإنسان يستجيب للضغوط على شكل ردود فعل نفسية وجسدية قصيرة المدى وطويلة المدى. وهذه الاستجابات قد تكون صحية أو غير صحية.

ويرى هذان الكاتبان - أيضاً - إن إدراك الضغوط النفسية عموماً والاستجابة لها يتأثر بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي، والذكاء، والمهارات اللفظية، والمعنويات، والسمات الشخصية، والخبرة الماضية، والعمر، والمهنة، والدخل. واقترحا أن الناس الذين يتمتعون بدفاعات قوية وبخبرة أكبر بأحد مصادر الضغوط أكثر قدرة على التعايش معها.

ويوضح ماكين وجونز Machen & Jones أسباب الضغوط ونوع

الاستجابة لها في الشكل التالي:



الشكل رقم (١٧)

ضغوط الحياة - الأسباب والاستجابة

## الآثار والأعراض المترتبة على زيادة الضغوط :

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

### ١- الآثار والأمراض الجسمية:

مثل: ١- القلق

٢- الصداع

٣- الإرهاق والتعب

٤- الأرق

٥- انخفاض أو زيادة الوزن

٦- اضطرابات في المعدة أو الأمعاء

٧- الأم الظهر

### ٢- الآثار والأعراض السلوكية:

مثل: ١- التدخين

٢- استخدام المهدئات

٣- تزايد القابلية للإثارة

٤- تغير الحالة المزاجية

٥- العنف

٦- فقدان الشهية

٧- زيادة احتمال التعرض للحوادث

٨- تزايد القابلية للإحباط

٣- الآثار الأعراض المرتبطة بالأسرة:

مثل: ١- الخلافات الأسرية

٢- العجز الجنسي

٣- الأرق

٤- الاكتئاب

٤- الآثار أو والأعراض المرتبطة بالأداء في العمل:

مثل: ١- انخفاض الإنتاجية

٢- افتقاد الرغبة في العمل

٣- التفكير المشتت

٤- التفكير المتشدد

٥- انخفاض القدرة على المبادرة

والآتي بعض المقترحات التي يمكن أن تساعدك على تقليل ضغوط الحياة والعمل والتعامل الناجح معها:

١- تجنب ضغوط الحياة التي يمكن تجنبها (مثل: تجنب التنافر الأسري، وعدم الاستقرار المنزلي، ونقص الأصدقاء، والتعرض للإغراء، أو الإحساس بالقصور البدني أو العقلي أو الاجتماعي...).

٢- تقوية قدرات العاملين على مواجهة ضغوط الحياة بواسطة عدة أساليب نذكر منها:

أ- النظرة الدينية لضغوط الحياة هذه، والإيمان بأن بعد العسر يسرا، وأن الله يقف بجوار الناس ويساعدهم...

ب - تعلم الهدوء عند التعامل مع الضغوط.

ج - التعامل مع القلق عن طريق تخيل المناظر والصور.

د - التنفس ببطء وعمق.

هـ - الاسترخاء.

و - النظر إلى المواقف الضاغطة بنظرة موضوعية.

ز - النظر إلى هذه المواقف على أنها خبرات يتعلم منها الإنسان وسوف تفيده في المستقبل.

ح - استخدام الجوانب المعرفية بشكل صحيح.

ط - التخلص المنظم من الحساسية تجاه الآخرين Systematic  
. Desensitization

٣- تعليم العاملين أساليب خفض التوتر Tension Reducation ، ومن هذه  
الأساليب نذكر:

إشباع الحاجات، العمل، الحركة، الحماس، الفضول، التفاوض...

٤- العمل مع مؤسسات المجتمع حتى تراعي في سياستها وبرامجها محور  
الوقاية من ضغوط العمل وذلك بالنسبة للعاملين في هذه المؤسسات.

وللوقاية من ضغوط العمل يمكن للمؤسسة أن تقوم بالإجراءات التالية:

١- الاختيار السليم للعاملين بما يتناسب مع المواقع الوظيفية الشاغرة.

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

٣- وضوح الهدف من العمل ووضعه في إطار إجرائي قابل للتنفيذ والقياس.

٤- مراعاة نطاق التمكّن والإشراف Spane of Control .

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

٦- تحقيق وتوفير وتشجيع التعاون الجماعي.

٧- توفير الوسائل المناسبة لإنجاز العمل.

٨- توفير الوقت الكافي لإنجاز العمل.

٩- تهيئة وتوفير فرص الإبداع والابتكار Creation or Inovation في العمل.

والاستقصاء التالي يقدم لك حوالي ١٨ طريقة يمكن الاستفادة منها لتجنب أو لتقليل التوتر العصبي الذي تعاني منه نتيجة ما تواجهه من مواقف الشدة والأزمات والضغوط، سواء في العمل أم وسط الأسرة أم في الدراسة.

### الاستقصاء :

١- هل تقضي ٥ دقائق على الأقل ، يومياً ، على مقعد مريح في تأمل هادئ؟

نعم  أحياناً  لا

٢- هل تسير على الطريق أو في إحدى الحدائق، في الهواء الطلق حوالي كيلومتر على الأقل يومياً؟

نعم  أحياناً  لا

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

نعم  أحياناً  لا

٤- هل تنهض مبكراً كي يتاح لك الوصول إلى مقر عملك من دون حاجة إلى السرعة؟

نعم  أحياناً  لا

- ٥- هل تحظى بقسط كاف من الراحة أثناء النوم؟
- نعم  أحياناً  لا
- ٦- هل تترك مشكلات العمل جانبا عند رجوعك إلى المنزل؟
- نعم  أحياناً  لا
- ٧- هل تسمع الراديو أو تشاهد يومياً برامج التلفاز باسترخاء؟
- نعم  أحياناً  لا
- ٨- هل تتكلم بهدوء عندما لا يكون الكلام السريع ضرورياً؟
- نعم  أحياناً  لا
- ٩- هل تصادق أو تصاحب رفاقاً يتمتعون بالاسترخاء والسعادة؟
- نعم  أحياناً  لا
- ١٠- هل تعطي لنفسك يوماً كل أسبوع للراحة والترفيه والاستجمام؟
- نعم  أحياناً  لا
- ١١- هل تمارس كل فترة التنفس العميق؟
- نعم  أحياناً  لا
- ١٢- هل تمارس إحدى الهوايات المحببة لك؟
- نعم  أحياناً  لا

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

نعم  أحياناً  لا

١٤- هل لديك عدد كبير من الأصدقاء والمعارف؟

نعم  أحياناً  لا

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

نعم  أحياناً  لا

١٦- عندما يكون ذلك ممكناً، هل تستطيع تجنب الأشخاص والأمور التي تثيرك؟

نعم  أحياناً  لا

١٧- هل يحول مزاجك المرح بينك وبين الانفعال ؟

نعم  أحياناً  لا

١٨- هل تطلب النصيحة من الآخرين عندما تحتاج إليها ؟

نعم  أحياناً  لا

#### التعليمات :

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

٢- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة .

## تفسير النتائج :

أ - إذا حصلت على ٢٥ درجة فأكثر فأنت ذو مهارة عالية في تجنب أو تقليل التوتر العصبي. ننصحك بالاستمرار على ما أنت فيه . قد يصفك الآخرون بالبرود ، ولكن هذا لا يهم .

ب - إذا حصلت على ٢٤ - ١٣ درجة ، فأنت ذو مهارة متوسطة في تجنب أو تقليل التوتر العصبي. ننصحك بأن تستفيد من باقي الطرق والأساليب التي أجببت عنها بـ " لا " في أسئلة الاستقصاء.

ج - إذا حصلت على ١٢ درجة فأقل ، فأنت ذو مهارة منخفضة في تجنب أو تقليل التوتر العصبي. والنتيجة أنك تعاني من توتر عصبي عال. لا بد من أن تنتبه إلى أنك معرض للانفعال الشديد والغضب في أية لحظة والانفجار في الآخرين من دون تحكم، وباحترق وظيفي (مهني) في عملك. وقد يصل الأمر إلى مشكلات في القلب والتنفس .

## عاشراً : حفز الذات **Motivating Oneself** :

" لا يمكن تحقيق أي هدف عظيم من دون حماسة منقّدة " رالف إيمرسون

التحفيز الذاتي Self Motivation هو أحب متطلبات الذكاء العاطفي أو الوجداني، كما أنه أحد نتائجه، ويؤكد هندري ويزنجر على أن التحفيز الذاتي هو الذي يجعل العاملين منتجين ومبتكرين دون الحاجة إلى إشراف

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

وتتطلق طاقة التحفيز حينما تتفاعل مصادر التحفيز مع منظومة عواطف الإنسان لتتمو بعض المشاعر المعروفة مثل : مشاعر الثقة والتفاؤل والأمل والحماس والإقدام والإصرار.

يبدأ التحفيز الذاتي حينما يتحول الإنسان إلى مفكر إيجابي يستخدم حواراً داخلياً مشجعاً وصوراً ذهنية محفزة. كما يقوم على نقد ذاته نقداً إيجابياً بناء.

ويشير دين سبترز Deam R. Spitzer في كتابه " التحفيز الخارق" المنشور عام ١٩٩٥، إلى أن التحفيز الذاتي ينبعث تلقائياً متى أشبع العمل الرغبات الإنسانية الثمان للفرد، وينشق من هذه الرغبات ما يمكن أن نسميه القوى الحافزة ، وهي ظروف العمل التي يمكنها حفز الفرد.

ويمكن تحديد هذه الرغبات كالتالي :

١- رغبة النشاط.

٢- رغبة الملكية.

٣- رغبة السلطة.

٤- رغبة الانتماء.

٥- رغبة الإحساس بالتمكن.

٦- رغبة الإنجاز.

٧- رغبة الاحترام.

٨- رغبة المعنى.

باختصار فإن الإنسان عليه حفز ذاته لمزيد من النشاط والعمل والتوافق النفسي والاجتماعي والإداري، وأن لا يضخمها أو يحقرها أو يغلق عليها ..

#### إحدى عشر : تنمية الذات

تنمية الذات Self Development عملية يقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.

ومن وسائل تنمية الذات نذكر:

١- القراءة

٢- الملاحظة

٣- الاستفادة من خبرات الآخرين

٤- التفكير الإيجابي

٥- ممارسة الرياضة

٦- معرفة جوانب الضعف في الذات والعمل على التغلب عليها.

٧- معرفة جوانب القوة في الذات والعمل على تدعيمها.

٨- مكافأة الذات عند الأداء الجيد.

٩- عتاب النفس على الأداء السيئ.

١٠- المرونة والقدرة على التكيف.

**فاني عشر: إدارة الوقت**

يقول بيتر دركر: "إن الشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته.. لا يستطيع إدارة أي شيء".

كما يقول صمويل جونسون: "إن فن الحياة الأكبر هو الانتفاع بالوقت أحسن انتفاع".

وينصحنا بورتز سوماس بأن "الوقت هو الحياة، والحياة هي الوقت. فإذا أضعت وقتك فإنك تضيع حياتك، وإذا سيطرت على وقتك فإنك تسيطر على حياتك".

وتقديرًا لقيمة القوت تقول الأمثال الشعبية:

الوقت من ذهب

الوقت مال

الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك..

والنصل التاسع والأخير سوف يتحدث بالتفصيل عن موضوع إدارة الوقت كأحد المحاور الهامة في إدارة الذات.