

الأفعال المجردة من القلق

مواجهة المواقف الصعبة على مراحل

إذا شئت أن تتغلب على قلقك فلا بد لك من معالجة ميولك الانطوائية ونعني بذلك الجنوح إلى تجنب معايشرة الناس أو أماكن معينة بما في ذلك الأشياء التي تثير قلقك. من الطبيعي أن يسعى المرء إلى تجنب فعل شيء لا يستسيغه. ولكن الاستسلام التام لمشاعرك يزيد من هيمنة القلق عليك، وقد تجد حينها أن حيويتك ستتلاشى بالقدر الذي يزداد فيه قلقك. فعلى سبيل المثال قد تتجنب الأماكن المزدحمة بالناس لأن وجودك مع حشد من الناس يشعرك بالقلق وعدم الارتياح وقد تتجنب استخدام قطار الأنفاق (المترو) لأنك تشعر بالضيق وبالتالي تفضل ركوب الحافلات. وقد يأتي يوم تشعر فيه بالضيق من ركوب الحافلات فتقرر تجنب ركوب الحافلات، إلى أن تصبح حياتك «محدودة». عندما تتفاقم مثل هذه الحالات قد تؤدي إلى حالة مرضية تسمى «رهاب الخلاء» أو هلع من الأرض والفضاء.

يتخذ الانطواء (على النفس) أشكالاً متعددة منها عدم انتهاز الفرص التي تسنح لك والتسويق أو إرجاء اتخاذ القرار والتهرب من مواجهة المشكلات وكذلك الاعتذار عن قبول الدعوات (لحضور حفل أو ما شابه)

إذا أردت فعلاً أن تقهر القلق فعليك أن تبدأ بمواجهة المشكلات التي تعترضك وحصراً المشكلات التي تعتبرها صعبة، وذلك باتباع استراتيجيات تمكنك من التعايش مع مشاعرك. وتشير الدراسات إلى أن الخوف (أو التخوف) الذي يملكك في المواقف الصعبة يأخذ بالانحسار إذا واجهت الموقف بثبات وهذه حقيقة لا يدركها من اعتاد الهروب من المواقف الصعبة.

هناك أربع مراحل عليك اجتيازها لمواجهة المواقف الصعبة بنجاح.

المرحلة الأولى

ضع لائحة بالمواقف أو السيناريوهات التي تسعى لتجنبها أو تلك التي تثير قلقك. استخدم مقياساً من 0 إلى 10 لتقدير «صعوبة» كل موقف (سهل = 0، في غاية الصعوبة = 10).

المرحلة الثانية

رتب الحالات (المواقف) بشكل تسلسلي وفقاً لدرجة الصعوبة.

المرحلة الثالثة

تستطيع إن شئت أن تبدأ بأسهل السيناريوهات، ولكننا نرى أنه من الأفضل أن تختار حالة تبلغ درجة صعوبتها «4» حسب تقديرك. والمستوى 4 مناسب فهو ليس صعباً للغاية أو سهلاً للغاية وبالتالي يمكن أن تتطلق منه.

المرحلة الرابعة

قرر الإستراتيجية المناسبة للتعامل مع كل سيناريو؛ وما ينبغي فعله لهيئة نفسك ذهنياً ونفسياً بما في ذلك تمارين التنفس. أقنع

نفسك بأن الأمور ستسير على ما يرام إذا فعلت كذا وكذا. كرر التدريب على هذه العملية إلى أن تتقنها. ثم انتقل بعدها إلى الموقف التالي على اللائحة.

إن إتباع هذا النهج لفترات طويلة وعلى النحو الذي شرحناه سيمكنك في النهاية من تجاوز القلق على مراحل.

قد يبدو لك أنك تحرز تقدماً بطيئاً، فليكن. أياك أن تستسلم أو بعبارة أخرى أن تفنح نفسك بأنك عاجز عن مواجهة المواقف الصعبة. قد تكون الخطوات الأولى صغيرة ولكنها تبقى خطوات في الاتجاه الصحيح. وهذا أمر لا ينبغي التقليل من أهميته. يجب أن تقدر إنجازاتك حق قدرها حتى وإن كانت هذه الإنجازات متواضعة في نظرك، خاصة وأن ذلك سيعزز ثقتك بنفسك وسيكون بمثابة إنجاز حاذر التقليل من شأنه بالزعم إن أي شخص قادر على ذلك، بل على العكس قل لنفسك إن الآخرين سيجدون التحول صعباً لو أنهم كانوا يعانون بنفس القدر من القلق الذي أعاني منه.

نوبات الذعر

يمكن اعتبار نوبات الهلع من الأمور الشائعة جداً، وتتخذ أعراضها أشكالاً مختلفة. فعلى سبيل المثال قد ينتاب البعض شعور بالحر، في حين يشعر البعض الآخر بالبرد.

أعراض الذعر

إذا ظهرت عليك أربعة أعراض على الأقل من الأعراض التالية فعلى الأرجح أنك أصبت بنوبة ذعر، وفي هذه الحالة يُستحسن أن تستشير أخصائياً.

ملاحظة: بالرغم من أن نوبات الذعر هذه مزعجة، إلا أنها لا تهدد حياتك. وعلى أية حال من الأسلم أن تستشير طبيباً مثلما تفعل عندما تشعر بأعراض فيزيائية غير اعتيادية.

نعم/ لا	الأعراض
	تسارع في دقات القلب
	التعرق
	الرجفة
	ضيق النفس
	إحساس بالاختناق
	أوجاع في الصدر
	شعور بالغثيان
	شعور بالدوخة (الدوار)
	شعور بأنك في عالم آخر
	التخوف من الموت
	إحساس بوخز خفيف
	شعور بقشعريرة أو بسخونة تتمثل في
	احمرار الوجه

التعامل مع نوبات الذعر

- ليست نوبة الذعر ليست سوى ردة فعل للإجهاد النفسي تتجاوز حدود ردود الفعل المألوفة أو الطبيعية.
- نوبات الذعر مزعجة بلا شك، لكنها غير مؤذية

- حدد أولاً الهواجس أو الأفكار المزعجة التي تدور في ذهنك عندما تصاب بنوبة هلع ومن ثم تخلص منها مستخدماً الوسائل التي شرحناها في الفقرة التي تطرقنا فيها إلى «التفكير السلبي».
- دع الخوف ينحسر تدريجياً، وثق من أنه سيزول لا محالة.
- لا تحاول تجاهل الخوف أو القلق الذي تشعر به لأن ذلك سيجعل الوضع أكثر صعوبة. إن مواجهة الخوف وأسبابه سيساعد على التخفيف من وطأته.
- بعد أن تشعر بتحسن خطط للخطوة القادمة.
- فكر بالتقدم الذي أحرزته وتحرزته في مواجهة مشاعرك، وهذا من الأمور التي ينبغي لك أن تعتر بها.

توظيف المخيلة لتخفيف حدة القلق

ذكرنا سابقاً بأن الأشخاص اللذين يعانون من القلق النفسي يميلون إلى تجنب المواقف التي تعرضهم إلى مواجهة الآخرين. ونتيجة لذلك يعيشون حياة محدودة ومنقوصة. ولتغيير هذا السلوك الذي يؤدي إلى الانطواء على النفس لا بد من بذل جهد يتجاوز مجرد النية في التغيير.

قد يكون من العسير على المرء أن يواجه مخاوفه عنوة. فعلى سبيل المثال قد يجد اللذين يعانون منذ زمن من خوف مرضي من الأماكن المقفلة أو الضيقة صعوبة في ركوب قطار الأنفاق (المترو) خاصة إذا لم يستخدموا وسائل النقل العام لسنتين على سبيل المثال.

إن محاولة إجبار نفسك على تحدي المخاوف غير العادية التي تتناوب لها محاذيرها وقد ينجم عنها نوبة هلع إذا لم تحضر نفسك ذهنياً قبل المحاولة. وذلك من خلال توظيف مخيلتك استعداداً للحدث، مستخدماً لهذا الغرض الاستراتيجيات الملائمة. وعندما يهبط مستويات القلق إلى الدرجة 4 أو 5، تستطيع وعندئذٍ أن تستقل «المترو».

يتمثل توظيف المخيلة في تصور نفسك في وضع مزعج حيث تشعر أن ثمة خطراً يتهددك حيثما لا يكون لهذا الخطر وجود. سنستعرض فيما يلي الخطوات التي من النافع اتباعها للتعامل مع الخوف المرضي من شيء معين أو «الرهاب» كما يسميه علماء النفس.

سنفترض فيما يلي أنك تخشى ركوب المترو (قطار الأنفاق)

1. ضع بداية «لائحة بالمخاوف» التي تتناوب تتعلق بركوب المترو (قطار الأنفاق)، صنّف هذه المخاوف أو الأشياء التي ترهبك وفقاً لمقياس يبدأ بـ «0» وينتهي بـ «8».

إليك النموذج الوهي التالي:

لائحة ليلى

3 = * الاستعداد للذهاب إلى محطة القطارات

4 = شراء التذكرة

5 = الوقوف على رصيف محطة القطارات

* يمكن للقارئ العربي أن يستبدل «الخوف من ركوب قطار الأنفاق بـ «الخوف من ركوب الطائرة».

ركوب القطار = 7

احتمال انهيار النفق = 8

2. بعد أن تفرغي من إعداد اللائحة اختاري شيئاً يُرهبك درجته 4 أو 5 كي لا يكون الأمر أصعب مما ينبغي (أو أسهل مما ينبغي وبالتالي خال من التحدي).

ابدئي «التجربة» بالوقوف على رصيف المحطة بانتظار القطار.

3. والآن اغمضي عينيك وتخيلي أنك تقفين على رصيف المحطة. استخدم جميع حواسك لتخيل الوضع بقدر ما يمكن من الواقعية. تصوري أنك ترقيبين القطارات تغدو وتروح. طبقي الاستراتيجيات التي عرضناها بما في ذلك تمارين التنفس. خاطبي نفسك بكلمات مشجعة لتهدئة روعها.

ملاحظة: يفترض أن تكون ليلي قد تدربت على تمارين التنفس وباتت تعرف كيف تسيطر على الأعراض القلق الفيزيائية وأعدت لذلك العبارات المناسبة التي ستردها مثل: «سيكون كل شيء على ما يرام» أو «من الطبيعي أن أشعر بالخوف ولكن لن أصاب بأي أذى؛ سيزول القلق لا محالة إذا صبرت قليلاً».

4. إذا طبق القارئ الاستراتيجيات التي عرضناها ووظفت مخيلته، فمن المرجح أن جهوده ستثمر وسيأخذ قلقك بالتلاشي، وحينئذ يمكنك الانتقال إلى معالجة مخاوف أخرى أكثر صعوبة.

لنفترض أن ليلي تمرنت ليومين (بمعدل ثلاث مرات يومياً) إلى أن شعرت بأن قلقها بدأ يخف وعزمت على الذهاب إلى «محطة المترو» المجاورة لتطبيق ما تمرنت عليه على أرض الواقع.

سارت الأمور على ما يرام، بالرغم من أن قلق ليلي ازداد قليلاً في البداية لكنه سرعان ما تبدد. شعرت ليلي بالارتياح بعد التقدم الذي أحرزته وهذا جعلها تسعى بثقة أكثر للتغلب على المخاوف المتبقية. استطاعت ليلي بعد عشرة أيام أو أكثر بقليل من اتباع هذا النهج، أن تتغلب على خوفها غير العقلاني من استخدام قطار الأنفاق.

نعود لنذكر القارئ بأنه من الضروري التدريب النظري على تطبيق ما ورد أعلاه مراراً وتكراراً قبل تطبيقه عملياً. وخلال التطبيق العملي يتعين عليك استخدام كافة الوسائل والاستراتيجيات لتهيئتها نفسياً ومعنوياً. ومن الأمور الهامة أيضاً أن تسعى إلى تجزئة التمارين إلى خطوات صغيرة كي لا تحمل نفسك أكثر من طاقتها وتصاب نتيجة لذلك بالإحباط. تذكر المقولة القديمة: «النجاح يدفع المرء لتحقيق المزيد من النجاح».

اللجوء إلى الأدوية والعقاقير

يُعتبر الفاليوم والعقاقير المماثلة من المهدئات الشائعة ومن جملتها معظم الحبوب المنومة. والواقع أن هذه العقاقير ذات مفعول قوي في التخفيف من حدة القلق، ولكننا نعلم الآن أنها قد تؤدي إلى الإدمان بعد أربعة أسابيع فقط من تناولها بصورة منتظمة.

وقد يشعر المرء الذي يتناول مثل هذه الحبوب بأعراض سلبية عندما يتوقف عن استعمالها وقد تستمر هذه الأعراض لفترة من الزمن. لذلك ينبغي استعمال هذه العقاقير لمدة محدودة ومن المستحسن أن يكون ذلك حصراً خلال الأزمات، ولا ينبغي استعمالهم لمدة طويلة كعلاج للتخلص من القلق النفسي.

ومن جهة أخرى فإن العقاقير المضادة للإكتئاب لا تسبب الإدمان علماً بأنها تخفف أو تزيل الكآبة والقلق، ولهذا يصفها الأطباء لمرضى الاكتئاب. ويبدو أن بعض هذه المسكنات له تأثير خاص في حالات قلق فردية. لكن لهذه المسكنات محاذير إذ أن بعضها قد يسبب النعاس أو الدوار (الدوخة) وجفاف الفم والإمساك ناهيك عن أن المرء لا يشعر بمفعولها إلا بعد مضي مدة تتراوح من أسبوعين إلى أربعة أسابيع. أضف إلى ذلك أن بعض العقاقير المضادة للاكتئاب تتطلب اتباع نظام غذائي خاص.

حل المشكلات (تجاوز العقبات)

إن امتلاك القدرة على التصدي بنجاح للمشكلات التي تعترضك يمكن أن يساعدك على التكيف مع قلقك. وكما بيّنا في فصل سابق فإن العامل الذهني يؤثر في الكيفية التي تواجه بها هموم الحياة. ثم إن حل مشكلاتك بيدك يتيح لك فرصة اكتساب مهارات جديدة. يمثل الشكل (8) نموذجاً بيانياً يمكنك اتباعه لحل مشكلاتك، ويتكون النموذج من أربع مراحل أو خطوات.

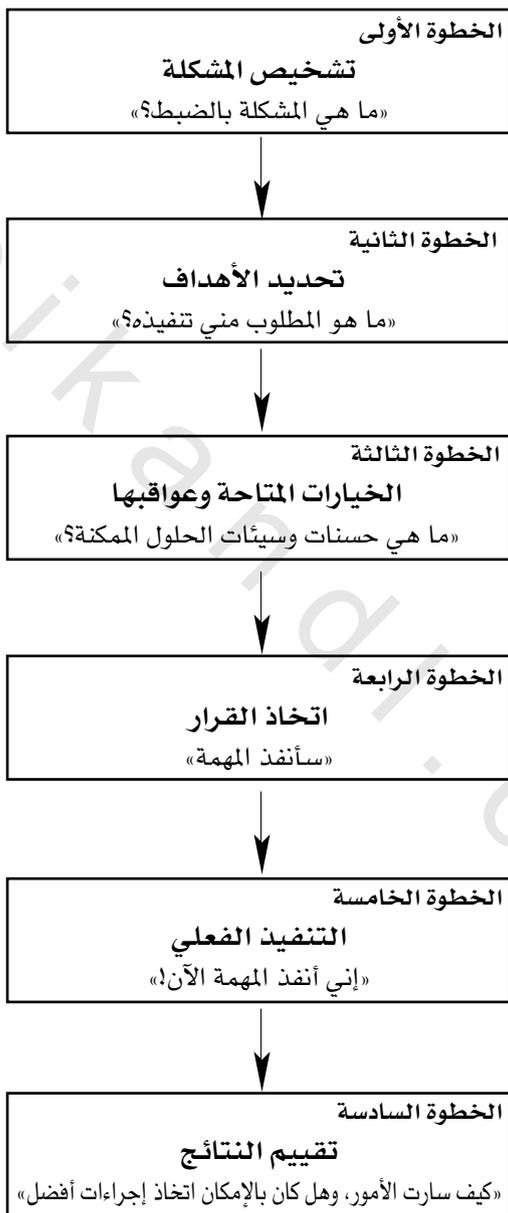
الخطوة الأولى: تشخيص المشكلة

تتلخص الخطوة الأولى في تحديد مكنم الخطأ . وهنا من المهم أن تحدد المشكلة بوضوح وبدقة بالغة قدر المستطاع . يتم توصيف المشكلة أولاً على النحو التالي :

1. سجّل الواقعة: من هم الأطراف وما هو في رأيك لب المشكلة .
قد يكون الموضوع متعلقاً بإعداد تقرير بالتعاون مع زميلين لك .
والمشكلة هي أنك لا تمتلك كافة المعلومات المطلوبة للمشاركة
بمثل هذا العمل فضلاً عن أنك غير متأكد من كيفية الحصول
على هذه المعلومات .

2. ارسم دائرة في وسط صفحة ورق . لنفترض أن هذه الدائرة
تمثلك أنت . سجل حول هذه الدائرة كافة العناصر المؤثرة
الداخلية والخارجية . فعلى سبيل المثال قد يكون أحد العناصر
الخارجية المعلومات المطلوبة لكتابة التقرير ، في حين أن أحد
العناصر الداخلية قد يكون: شعورك بالحيرة حول كيفية عرض
المعلومات أو كتابة النص .»

الشكل 8 نموذج يبين الخطوات الست تمهيداً لحل مشكلة ما



الخطوة الثانية: تحديد الأهداف

تتمثل الخطوة الثانية في تحديد الهدف الذي تريد تحقيقه بدقة. لا يكفي أن تقول لنفسك: «أريد أن أعد تقريراً جيداً». بل من الأفضل أن تكون أكثر تفصيلاً كأن تقول: «أريد أن أكتب تقريراً أعرض فيه كافة الخيارات المتاحة والسبل التي يمكن للمؤسسة أن تسلكها».

عندما تحدد هدفاً تريد تحقيقه فلا بد من اعتماد وسيلة يمكنك بموجبها قياس مدى نجاحك في تحقيق النتيجة التي تتوخاها. يجب أن تكون الأهداف واضحة ومحددة بالإضافة إلى واقعية. لا تحدد لنفسك أهدافاً غير واقعية، كأن تقول على سبيل المثال: «أريد أن أكتب تقريراً ممتازاً دون أن أستعين بأحد بالرغم من أنني لا أملك سوى جزء من المعطيات». إذا وضعت نصب عينيك أهداف غير واقعية ستصاب على الأرجح بالإحباط وخيبة الأمل.

بقي أن تتأكد من أن الهدف الذي حددته هو فعلاً الهدف المطلوب. وأخيراً ينبغي أن تضع لنفسك جدولاً زمنياً، بمعنى: هل ستكتب التقرير خلال أربع وعشرين ساعة أو اثني وسبعين ساعة أو ربما أسبوعاً؟

الخطوة الثالثة: الخيارات المتاحة وعواقبها

بعد تشخيص المشكلة لا بد من الأخذ بعين الاعتبار تبعات الخيارات أو الحلول التي ستطرحها.

من المفيد أولاً الخروج بعدة أفكار وحلول مبتكرة. اتبع الخطوات التالية:

1. اكتب على رأس صفحة بيضاء القضية المطروحة.
2. فكر لمدة عشر دقائق بأكبر عدد من الحلول الممكنة. سجل كل فكرة تخطر في بالك مراعيًا النقطتين التاليتين:
 - أطلق لخيالك العنان وسجل كل فكرة سواء كانت واقعية أم غير واقعية.
 - المطلوب في هذه المرحلة التركيز على «الكم» وليس «النوع».
3. عندما يجتمع لديك عدد من الأفكار أو الحلول قم بمراجعتها مراعيًا ميزات وسيئات كل منها ومن ثم اختر الخيارات أو الحلول المناسبة.

هل هناك أشخاص تستطيع الاستعانة بهم؟

قد تعرف شخصاً أو أشخاصاً مرّوا بظروف مماثلة وتستطيع في هذه الحالة استشارتهم. إذا كانت مشكلتك تتصل بعملك الوظيفي فربما لدى مؤسستك برنامج تدريبي لهذا الغرض؛ أما إذا كانت مشكلتك شخصية فيمكنك اللجوء إلى صديق أو أحد أفراد عائلتك للتشاور معه.

العواقب

بعد تحديد الخيارات (الحلول الممكنة) لا بد من تقييم كل حل على حدة واعتماد الحل الأنسب. من المفيد في هذه الحالة أن تسجل ميزات كل حل ومواطن ضعفه وتقدير عواقب أي حل أو عمل تتوي القيام به.

تناولنا في فصل سابق استخدام المخيلة في الإعداد والتحضير للقيام بأي عمل أو مهمة، وعموماً يمكنك أيضاً استخدام مخيلتك لتصور ما يمكن أن ينجم عن اختبار هذه الخطة أو تلك.

الخطوة الرابعة: اتخاذ القرار

قد تتضمن الخطة التي اخترتها القيام بعمل محدد أو اتخاذ سلسلة من الإجراءات. وفي حال عجزت عن اختيار القرار المناسب فربما يعود ذلك للأسباب التالية أو بعضها:

- من المستحيل حل المشكلة، ولعل كل ما يمكن أن تفعله هو السعي لتدبير الأمور.
- قد تحتاج إلى معلومات إضافية لا تتوافر لديك.
- قد تكون الخيارات المتاحة لك غير واضحة بحيث يصعب عليك اختيار الحل الأنسب.

أما إذا توصلت إلى القناعة بأن المشكلة مستحيلة الحل، فحاول طرحها بصيغة مختلفة أو قسمها إلى أجزاء وعالج كل جزء على حدة، وهنا قد تحتاج إلى معطيات إضافية.

وفي حال احترت في أمر اختيار السبيل الأنسب فمن المفيد أن تشاور أحد أصدقائك أو زملائك. استخدم سلم التقييم [من 0 إلى 10] الذي سبقت الإشارة إليه، في تقييم الخيارات الممكنة ومزايا كل منها. ادرس كل خيار وحاول تصوّر سير الأمور إذا اخترت طريقاً معيناً.

كيف تتصرف إذا ساءت الأمور

من المستحسن أن يكون لديك خطة احتياطية في حال لم تسر الأمور على ما يرام. فعلى سبيل المثال، إذا أردت اعداد تقرير فخذ بالحسبان أن أموراً غير متوقعة قد تحول دون انجازك التقرير. أو بعبارة أخرى ماذا سيكون رد فعلك إذا اعترضتك عوائق لم تكن في الحسبان. سيساعدك النموذج التالي في اتخاذ إجراءات احترازية لاستباق أو لتجنب أية معوقات. من المفيد هنا أن تتصور قدر الإمكان العوائق والمشكلات التي قد تعترضك وذلك قبل القيام بالتمرين المشار إليه.

نموذج لخطة احتياطية (خطة طوارئ)

ما هي العوائق	ما العمل في هذه الحال ؟
1. قد لا يكون لدي الوقت الكافي لإنجاز التقرير.	1. لا بد من وضع جدول زمني
2. قد لا أملك المعلومات المطلوبة.	2. سأبدأ أولاً بكتابة العناوين الرئيسية مع ذكر الجهات أو الأمكنة أو المصادر التي أستطيع الحصول منها على المعلومات المطلوبة.
3. قد ينتابني القلق ويتشتت ذهني.	3. إذا طبقت تمارين التنفس وراجعت نفسي فسأكون قادراً على السيطرة على هذا القلق.
4.	4.
5.	5.
6.	6.

قد تجد أن تنفيذ ما ورد أعلاه يستلزم الإعداد له وذلك بتطبيق بعض التمارين ومنها مثلاً مراجعة الأفكار التي تدور في ذهنك.

الخطوة الخامسة: التنفيذ الفعلي

بعد أن تتخذ قرارك بتنفيذ الخطة التي رسمتها يجب أن تتأكد من أنك تمتلك الأدوات اللازمة لتنفيذ قرارك. وربما من المفيد أن تدون ملاحظتك حول كل إجراء اتخذته وما نجم عنه. من المفيد أيضاً أن تواكب التقدم الذي تحرزه بعد كل إجراء تتخذه. يلجأ البعض إلى تدوين ملاحظاتهم على قطع ورق صغيرة يلصقونها في أماكن مختلفة داخل المنزل أو في المكتب وذلك لتذكيرهم بالأشياء التي لا تزال معلقة أو الأشياء التي تنتظر التنفيذ.

مثال: [ورقة تذكير]

17 نوفمبر/ تشرين الثاني 2003

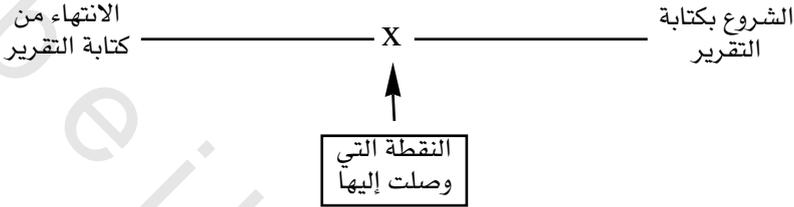
■ الاتصال بـ أحمد لتزويدي بنسخة عن التقرير الأخير لعله يفيدني في إعداد التقرير الحالي.

■ لا تهمل تمارين التنفس.

الخطوة السادسة: تقييم النتائج

لا شك أنك أفضل من يقرر مدى نجاحك في حل «المشكلة» أو بعبارة أخرى تنفيذ الخطة التي رسمتها لنفسك بنجاح. إن استخدامك لنموذج الخطوات الست سيساعدك في تقييم مدى نجاحك. نكرر القول بأن تحديد الهدف المنشود يسهل عملية تقييم التقدم الذي تحرزه. وهناك طريقة أخرى لقياس هذا التقدم وذلك برسم خط

مقسّم إلى درجات (كما هو الحال في ميزان الحرارة) لتبيان التقدم الذي ترى أنك أحرزته. بعد رسم هذا الخط ضع علامة x عند النقطة التي في نظرك تحدد النقطة التي توصلت إليها.



عندما تنتهي من كتابة التقرير تكون مشكلتك قد حلت. أما إذا لم تحرز أية تقدم فيتعين عليك إعادة النظر بالسبل والقرارات التي اتخذتها. فعلى سبيل المثال من المحتمل أن تكون قد أسأت تقدير الجهد الذي يتطلبه تنفيذ المهمة المطلوبة، وفي هذه الحال ما عليك إلا البدء من جديد ولكن تأكد هذه المرة من تجزئة المهمة المطلوبة إلى أجزاء حيث يسهل عليك تنفيذ كل جزء على حدة.

من المحتمل أن تواجه مشكلات أو عوائق لا تستطيع تجاوزها بمفردك، وهنا قد تحتاج إلى استشارة خبير. عندما تنجز جزءاً من الأهداف التي حددتها لنفسك، من المفترض أن تتوقف وتتأمل ما أنجزته والعوائق التي استطعت تخطيها وتلك التي ما زالت عالقة. وهنا من المفيد إعادة دراسة الأمور العالقة بغية تذليل العقبات المتبقية.

التدريب على التصرف بحزم

إن التدريب على التكلم بحزم يتطلب استخدام مهارات بالاعتماد على قدراتك الذاتية، وهذا يجعلك تخاطب الآخرين بصراحة ووضوح.

اختبار مدى قدرتك على اتخاذ مواقف حازمة:

نورد فيما يلي عدداً عن الأسئلة نرجو أن تجيب عنها بأمانة وصدق، والغرض من هذه الأسئلة هو الكشف عن أنماط سلوكك. أجب عن كل سؤال بـ «نعم» أو «لا» أحياناً أو «لا بالملق». اختر الرد الذي يعكس سلوكك قدر الإمكان:

1. هل تتطرق عن مشاعرك الحقيقية؟
2. هل تتخذ قراراتك بسهولة؟
3. هل تنتقد الناس عند الحاجة؟
4. هل تعترض عندما يدفعك شخص ليحل محلك؟
5. هل تثق عموماً بقدرتك على اتخاذ قراراتك بنفسك؟
6. هل تفقد سيطرتك على أعصابك بسرعة؟
7. هل تجد صعوبة في قول «لا»؟
8. هل تتابع حديثك عندما ينهي الشخص الذي يخاطبك حديثه؟
9. إذا اشتريت سلعة واكتشفت عيباً فيها، هل ترددها إلى البائع؟
10. هل ينتابك الخجل في الحفلات أو المناسبات الاجتماعية؟
11. هل أنت قادر على إظهار عواطفك؟
12. هل لديك استعداد لطلب المساعدة من الآخرين عند الحاجة؟

ملاحظة: ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة عن هذه الأسئلة. كل ما في الأمر هو أن إجابتك ستمكّنك من الإحاطة بميولك الشخصية وطباعك. وأخيراً، وعلى ضوء أجوبتك، تستطيع أن تقرر إذا كان سلوكك بحاجة إلى تغيير.

أربعة أنماط من السلوك

1. سلوك ذوي الشخصية الضعيفة

يتميز الإنسان الخجول عموماً (بالمعنى السلبي للكلمة) بمشاعر العجز والإحباط وعدم الكفاية بالإضافة إلى ضعف الثقة بالنفس.

المؤشرات:

- عدم طلب ما تريده صراحة.
- عدم الإفصاح عن شعورك الحقيقي.
- تجنب المواقف التي تدفعك لاتخاذ قرار حاسم
- الشعور بأنك ضحية أفعال أو أقوال الآخرين
- النزول عند رغبات الآخرين خجلاً منهم.

مشاعر الآخرين تجاه الشخص ضعيف الشخصية

إن التعامل مع شخص خجول ضعيف الشخصية يمكن أن يثير مشاعر الإحباط في من يتعاملون معه، وقد تشعر بالأسى نحو شخص كهذا في بادئ الأمر لاسيما إذا كانت مساعدتك له غير مجدية.

عواقب ضعف الشخصية

يميل ذوو الشخصية الضعيفة إلى تجنب المجازفة وتحمل المسؤوليات، خشية أن تخفق مساعيهم، ولذلك يتهربون من المواقف التي تحتم عليهم اتخاذ قرار حاسم. وهذا ينطبق على كثير ممن يعانون من القلق.

2. السلوك العدواني

يتصف الأشخاص «العدوانيون» في كثير من الحالات بعدم القدرة على ضبط النفس. وبالرغم من أنهم قد يتصرفون بعنجهية إلا أنهم قد يشعرون في الوقت نفسه بالخوف وعدم الطمأنينة بالإضافة إلى ضعف الثقة بالنفس.

تمرين

اكتب التعابير الآتية ثم ارسم دائرة حول الأوصاف التي ترى أنها تنطبق عليك.

أشعر كأنني «مكتوف	أشعر بالعجز إزاء ما	أشعر بالاضطهاد
اليدين»	يجري حولي.	أشعر بالنقص
أشعر بالاحباط	أشعر بالغبن	
ملتزم الزائد	أفتقر إلى الثقة بنفسك	
أتجنب المجازفة	أخشى أن ينبذني الناس	

مؤشرات السلوك العدواني:

- الصراخ واستخدام العنف الكلامي أو الجسدي لتحقيق مآربك.
- الشعور بأنك يجب أن تفوز مهما كلف الأمر.
- عدم احترامك لحقوق الآخرين.

مشاعر الآخرين تجاه الشخص العدواني

قد يؤدي السلوك العدواني إلى استثارة مشاعر الخوف والغضب والإحباط في نفوس الآخرين و بأنهم يُعاملون كأداوت طيِّعة.

عواقب السلوك أو التصرف العدواني

ينزع الأشخاص العدوانيون إلى حب التسلط المتمثل في تجنب النقاش أو الإصغاء إلى الآخرين، وهذا يؤدي إلى عزلتهم وفقدانهم احترام الآخرين.

تمرين

اكتب التعبيرات الآتية ثم ارسم دائرة حول تلك التعبيرات أو الأوصاف التي ترى أنها تنطبق عليك.

أصرخ عندما أتحدث	عنيف	أستقوي على من هم
أشير بإصبعي عندما	أشعر بأنني متفوق	أضعف مني.
أحدث	ضعيف الثقة بالنفس	تثير الخشية/الارتياح
أشعر بعدم الاستقرار		

3. السلوك العدواني غير المباشر

يتمثل هذا السلوك في الشعور بالإحباط وخيبة الأمل بالإضافة إلى ضعف الثقة بالنفس.

مؤشرات السلوك العدواني غير المباشر

- عدم الاستقرار على رأي (التذبذب). قد تقول شيئاً اليوم ونقيضه غداً، أو قد تبدي رأيك بموضوع معين ثم تخالف هذا الرأي في اليوم التالي وحول نفس الموضوع.
- الحقد والرغبة في الثأر عندما تسنح الفرصة.
- الوجه المتجهم الذي يؤدي توتير جو العمل.

مشاعر الآخرين تجاه السلوك العدواني غير المباشر

قد يؤدي «السلوك العدواني غير المباشر» إلى إحساس بالغضب أو الاضطراب أو الشعور بالاستياء والتقصير (لوم النفس).

عواقب السلوك العدواني غير المباشر

يدفع هذا السلوك صاحبه إلى الهروب من المواجهة ويؤدي في كثير من الأحيان إلى تردي العلاقات التي تربطه بالآخرين.

تمرين

اكتب العبارات أو الكلمات الآتية ثم ارسم دائرة حول تلك التعابير أو الأوصاف التي تنطبق عليك.

الشعور بخيبة أمل	محبط
الرغبة في الثأر	حقود
ضعف الثقة بالنفس	أتجنب المواجهة (الصدام)
التجهم الدائم (العبوس)	

4. الشخصية القوية الحازمة

من سمات الشخص الحازم الشفافية وعدم التكلّف، وهذا لا يعني أنه لا ينفعل أو يغضب أو يشعر بالأسى وخيبة الأمل ولكنة مقابل ذلك يتصرف بالطريقة المناسبة في المواقف الصعبة.

مؤشرات السلوك الحازم (سلوك من يتمتعون بشخصية قوة) :

- أعبعن رغبتى دون وجل
- أحاول التكلّم بصراحة ووضوح
- أصغى للآخرين وأقدر احتياجاتهم
- أحترم الآخرين وأحترم نفسي
- أسعى لإيجاد حلول توافقية ترضي الطرفين.

ردود فعل الآخرين تجاه الشخص الحازم

يشعر اللذين يتعاملون مع شخص حازم بأنهم موضع تقدير واحترام من قبل هذا الشخص، وهذا يؤدي إلى الشعور بالطمأنينة وحسن المعاملة.

سمات الشخص الحازم

يتسم الشخص الحازم بالجنوح إلى انتهاز الفرص المتاحة ويمتاز بعلاقاته الحسنة بالآخرين كما يتصرف بثقة نابعة من الذات.

تمرين

اكتب التعابير الآتية ثم ارسم دائرة حول تلك التعابير أو الأوصاف التي ترى أنها تنطبق عليك.

واقفاً بنفسك - رابط الجأش - تصغي عندما يخاطبك الآخرون - تنتهز الفرص
السانحة - تحترم الآخرين وتحترم نفسك

مستلزمات التصرف بحزم:

1. احترام النفس واحترام الآخرين

يتطلب التصرف الحازم احترام نفسك واحترام الآخرين، ويتجلى ذلك في تعاملك مع الناس بشفافية وصدق وصراحة وبالدفء عن وجهة نظرك في حدود ما تقتضيه اللياقة، وعلى الشخص أن يقرر بنفسه الحد التي ينبغي له الوقوف عنده.

2. تحمل مسؤولية أقوالك وأفعالك

من سمات الشخص الحازم تحمل مسؤولية ما يقول وما يفعل وطريقته في التعبير عن مشاعره وإدراكه لأهمية السلوك المسؤول.

مثال: من الأفضل لك أن ترد على الشخص الذي يصرخ في وجهك بالقول: «يؤسفني أن تخاطبني بهذه الطريقة» عوضاً عن أن تجيبه بالقول: «إنك تثير غضبي عندما تخاطبني بهذا الشكل»؛ وذلك لأن الإجابة بالطريقة الأولى يعني أنك تتحمل مسؤولية ما تشعر أو تفكر به - إذ كأنك تقول له: «لقد خيبت أمني».

3. الإدراك بأن هناك عدة خيارات أخرى

إن المقصود بـ «خيارات» في هذا السياق هو ردود الفعل الممكنة؛ والشخص الحازم يعي تماماً أن لديه عدة خيارات في كيفية الرد عليه وقد يكون خياره صائباً أو خلاف ذلك، وهنا لا بد من المجازقة في اختيار رد الفعل المناسب أو ما تعتبره الرد المناسب.

بعض المهارات المطلوبة للتصرف بحزم وشفافية

هناك ثلاث خطوات في هذا السبيل.

الخطوة الأولى:

اصغ لما يقوله الشخص الذي يخاطبك بحيث يشعر أنك استوعبت ما قاله، لأنك بذلك قد تتوصل إلى النتيجة التي تتوخاها، وخاصة إذا أحس الشخص الآخر أنك سمعت وفهمت مقالته. والواقع يشير إلى أننا نركّز على أقوالنا أكثر من تركيزنا على أقوال الشخص الذي يخاطبنا. خذ على سبيل المثال السيناريو التالي (حوار وهمي بين أحمد وسعيد):

أحمد: شعرت بالاستياء من الأسلوب الذي خاطبتني به أمام الحضور.

سعيد: من الواضح أنني أزعجتك.

الخطوة الثانية:

في هذه الخطوة يتعين عليك أن تفسح عما يجول بخاطرك، وهنا من المستحسن أن يستطرد سعيد قائلاً:

سعيد: من الواضح أنني أزعجتك ولكنك سبق وقلت أن على كل

مشارك في الاجتماع أن يقول رأيه دون خوف أو وجل.

الخطوة الثالثة:

في هذه الخطوة يتعين عليك أن تبين ما تقصده آخذاً بالاعتبار أن المطلوب هو إيجاد حل يراعي وجهات نظر كلا الطرفين. وانطلاقاً من هذا المبدأ من المستحسن على سبيل المثال أن يضيف سعيد قائلاً:

سعيد: ربما نستطيع في الاجتماع القادم الخروج بصيغة توافقية لحل مثل هذه المسائل.

مثال:

– الخطوة الأولى: «بلغني أنك تريدني أن أوّجل عطلتي»

– الخطوة الثانية: «... ولكن لا بد لي من استشارة زوجتي، لاسيما وأنتي كنت قد خططت مع زوجتي لقضاء إجازتي وحددنا الأماكن والتواريخ».

– الخطوة الثالثة: «... لذلك لا أستطيع الاستجابة إلى طلبك قبل التحدث إلى زوجتي».

السيطرة على ردود الفعل الفورية

لا يستطيع المرء تغيير طباعه بين عشية وضحاها. إذا كنت ممن يتسرعون في الاستجابة لطلبات الآخرين فمن الأفضل في هذه الحالة أن تتريث لبضعة ثوان وأن تأخذ نفساً عميقاً قبل أن تقول شيئاً أو تقوم بعمل ما، كي يتسنى لك الرد بالشكل المناسب.

القليل يعني الكثير

إذا كنت ممن يسهبون في الإجابة فمن المستحسن أن تسعى لأن يكون كلامك وجيزاً وبسيطاً، لاسيما وأنه ليس هناك ما يجبرك على قول كل ما تريد قوله دفعة واحدة.

مهارات إضافية مفيدة حول التكلم بحزم

قد يعتمد الشخص الذي تخاطبه إلى تجاهل ما تقول، وفي هذه الحالة من المناسب أن تكرر أقوالك إلى أن تصل الرسالة أو الفكرة التي تريد توصيلها، ويُستحسن أن تكرر أقوالك بصيغة مختلفة بدل أن تستعمل نفس الألفاظ والتعابير.

مثال:

عبد الله: إنني مدرك رغبتك في أن أتخذ قراري الآن، غير أنني مضطر لأن أفكر في الأمر وسأعطيك جوابي قبل نهاية الأسبوع.

منير: القضية بسيطة، تستطيع أن تجيبني الآن بنعم أو لا، أليس كذلك؟

عبد الله: إنني أقن تماماً أوضاعك، ولكني حقاً بحاجة إلى بعض الوقت للتفكير قبل أن أعلمك بقراري.

السلوك الذي يستفزك

عليك أن تحدد السلوك الذي يزعجك، والمقصود هنا سلوك الآخرين، لا تتردد في قول رأيك بصراحة عندما يخاطبك أحد بطريقة تثير حفيظتك.

فعلى سبيل المثال، إذا أخذ أحدهم يصرخ في وجهك بحيث يتعذر عليك الإصغاء إلى ما يقول، يمكنك أن تقول له ذلك صراحة.

أما إذا يغني الشخص عابساً متجهماً فقد تشعر أنك غير قادر على التواصل مع هذا الشخص وهذا بحد ذاته يؤثر سلباً على مشاعرك تجاه هذا الشخص.

مثال:

«يزعجني أن تخاطبني بهذه النبرة (إشارة إلى سلوك الشخص) والحق أنني أجد صعوبة في الإصغاء إلى ما تريد قوله (إشارة إلى الأثر الذي ينزله ذلك في نفسك) وبودي أن أساعدك (إشارة إلى نيتك الحسنة).

التوصل الى حل وسط

إن المقصود بـ «الحل الوسط» هو الحل الذي يرضي كلا الطرفين. والأشخاص الذين يتعاملون مع الغير في حياتهم اليومية من هذا المنطلق يزدون من رصيدهم لدى الآخرين. إن إشعار الطرف الآخر بحسن نيتك تجاهه استثمار لعلاقاتك المستقبلية مع هذا الطرف أو الشخص.

مثال:

هيفاء: أصر على حضورك الحفل الذي سنقيمه غداً، خاصة وأن الجميع مدعو.

سميرة: أعرف أن الجميع مدعو، ولكني لا أجد متعة بحضور مثل هذه اللقاءات وأفضل أن نلتقي الأسبوع المقبل لقضاء السهرة سوية.

هيفاء: كما ترغبين.

تفادي المماحكات (الجدل العقيم)

تستطيع تفادي الصدام مع من تختلف معهم في الرأي إذا كنت على استعداد لتقبل حق كل إنسان في التعبير عن وجهة نظره حتى وإن كانت وجهة النظر هذه مخالفة لوجهة نظرك. والواقع أن معظم الناس يتوقعون أن نخالفهم في الرأي، لكن هذا الخلاف في الرأي يتحول إلى سجال على النحو التالي: «أنت قلت كذا وكذا .. » ويكون الرد: «كلا أنا لم أقل ذلك..». إذا اتفقت مع الرجل الآخر حول بعض الأمور، فهذا بحد ذاته كاف لأن يضع حداً لتفاقم الخلاف وتحول الجدل إلى مشادة كلامية.

مثال:

أحمد: إنك دائماً تتشبهين برأيك ولا تقيمين وزناً للرأي الآخر.

(من السهل لعبارة كهذه أن تؤدي إلى مشاحنة)

سميرة: قد تكون على حق، ولكني لا أتعمد الاستهتار بأراء الآخرين.

(إن مجرد الاعتراف بأن الطرف الآخر قد يكون على حق كاف

لأن ينزع فتيل وضع متفجر).

إظهار التناقضات في كلام الطرف الآخر

تتطلب هذه المهارة أن تبين للطرف الآخر أية تناقضات في كلامه.

مثال:

«تزعم أنك تكره وظيفتك وفي الوقت نفسه تقول أن هناك الكثير

من الأشياء التي تستهويك في العمل الذي تمارسه».

لا تتسرع في الإجابة

لا تستطيع تغيير طباعك بين عشية وضحاها. إذا كنت ممن تعودوا الاستجابة لمطالب الآخرين دون تفكير فالأحرى بك أن تغير هذه العادة، وذلك بالتروى قبل الإجابة. فعلى سبيل المثال إذا اتصل بك أحدهم هاتفياً طالباً قضاء حاجة له فحسبك أن تجيبه بأنك ستعود الاتصال به في وقت لاحق. تستطيع أن قول له مثلاً: «لا أستطيع إجابتك الآن، سأصل بك بعد عشرين دقيقة».

أما إذا كنت تتحدث مع شخص وجهاً لوجه فيمكنك القول في هذه الحالة: «أمهلني بعض الوقت للتفكير في الأمر».

ثمة وسائل أخرى لتجنب الاستجابة الفورية مثل الانسحاب لفترة وجيزة بحجة الذهاب إلى المرحاض، أو مقاطعة السائل بحيث يتسنى لك في هذه الأثناء اتخاذ القرار الصائب.

حقوقك الشخصية

إن حقوقك الشخصية (ومدى تمسكك بهذه الحقوق) تمثل تقييمك لذاتك. وإلى جانب هذه الحقوق هناك مسؤوليات تجاه الآخرين.

إن التصرف بحزم يعني احترام نفسك واحترام الآخرين بنفس المقدار. لا يحق لك التعدي على حقوق الآخرين وعليك أن تمنح الآخرين نفس الحقوق التي تمنحها لنفسك لا أكثر ولا أقل.

تمرين

تأمل العبارات التالية واسأل نفسك إذا كنت تتفق أو لا تتفق مع مضمونها:

- من حقي أن يعاملني الناس احترام (معاملة الند بالند).
- من حقي أن أطلب ما أشاء.
- من حقي أن أقول «لا» إذا كان الأمر يمس مصالحتي.
- من حقي أن أطلب مهلة قبل اتخاذ قراري.
- من حقي أن أتخذ بمفردتي القرارات التي تخصني .
- من حقي أن أغير رأيي.
- من حقي أن أرفض تحمل المسؤولية عن مشكلات الآخرين إذا ارتأيت ذلك.
- من حقي ألا أتصرف بحزم إذا ارتأيت ذلك.

التعامل مع المواقف الصعبة

التعامل مع النزاعات:

يواجه كل امرئ خلال حياته مواقف صعبة ونزاعات شخصية. والواقع أن معظم الناس لا يستسيغ الصراعات الشخصية، بيد أن الكثيرين منا يجعلون المشكلة تتفاقم نتيجة للطريقة التي يتعاملون فيها مع الوضع. والذين يعانون من القلق النفسي يميلون الى تجنب النزاعات مما يجعلهم عرضة لاستخفاف الآخرين بهم.

إن التصرف بحزم يمنحك القدرة على التعامل مع الآخرين بشفاافية قولاً وفعلاً تمكنك من تحقيق نتائج إيجابية.

حاول التوصل إلى نتيجة ترضيك وترضي الطرف الآخر

خذ بالحسبان ما تريده أنت وما يريده الشخص الآخر. حاول الاستجابة لبعض مطالب الطرف الآخر لأن ذلك يسهم في استمالاته إليك ويمكنك بالتالي من نيل بعض ما تبتغي بأقل ما يمكن من العناء. كن موضوعياً ولا تدع مشاعرك الشخصية وعواطفك تؤثر في أحكامك.

عندما يشتد الخلاف يمكن لهواجسك الشخصية ومنها القلق أن تزيد الأمر سوءاً. لا شك أن الغضب يفقد المرء القدرة على الإصغاء والتفكير بوضوح وكلاهما ضروري لحل النزاعات دون إفساد العلاقة بين الأطراف المعنية.

تصرف بمسؤولية وكن واضحاً في كلامك

لا تتسأ أنك مسؤول عن أفعالك وخواطرك. وإذا أردت حقاً أن تحل خلافاتك بجدية فعليك أن تبين بوضوح ودون مواربة موقفك ومرادك.

لا تدع موضوعات الخلاف تتشابك

قد تختلف مع شخص ما حول قضية واحدة أو عدة قضايا. وقد يتشعب الخلاف ويتحول إلى نزاع حول عدة أمور في آن واحد. إن حل أي نزاع يقوم على تناول النقاط الخلافية الواحدة تلو الأخرى. وهذا يتطلب إعداد قائمة بجميع الموضوعات التي تود التحدث عنها ومن ثم تحديد الموضوع الذي تود طرحه للمناقشة أولاً.

اصغ بانتباه لما يقوله الطرف الآخر

لا شك أن تعاملك باحترام مع الآخرين سيمكنك على الأرجح من تحقيق نتائج إيجابية. وبعبارة أخرى فإن الأسلوب في التعامل يدل على مدى احترامك للطرف الآخر.

اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب

إذا أردت حقاً حل خلافاتك مع شخص فكن حريصاً على اختيار الوقت والمكان الملائم لهذا الغرض. فعلى سبيل المثال من المفيد اختيار مكان منعزل بعيداً عن الأماكن المزدحمة واحرص على أن يكون اللقاء في أوقات فراغك وأوقات فراغ الشخص المعني.

التعامل مع طلبات الناس

قد يلجأ إليك البعض لقضاء حاجة لهم. إذا كنت على استعداد لتلبية هذه الحاجة فلا بأس. ولكن كثيراً من الناس يعدون السائل بتلبية حاجته خجلاً ليس ثمة إلا أربع خطوات للتصرف في مثل هذه المواقف.

الخطوة الأولى: بماذا تشعر (عندما يطلب منك أحدهم قضاء حاجة له)؟

يعمد بعض الأشخاص، وهم أكثر، إلى مخالفة غرائزهم أو حدسهم عندما يطلب منهم البعض قضاء حاجة لهم، والواقع أنهم لا يلاحظون ذلك. ويتجلى ذلك في الحرج الذي يشعر به بعض الناس عندما يطلب امرئ منهم قضاء حاجة له. من المفيد في هذه الحالة أن تتحرى الأسباب وراء هذا الشعور بالحرج. من المفيد أن تسأل نفسك الأسئلة التالية:

- هل هذا الشعور ناجم عن قناعتي بأن السائل يحاول استغلالني؟

- هل هو شعور بالواجب وما هو المبرر في هذه الحالة؟

- ما هي أسوأ العواقب المحتملة في حال رفضي تلبية الخدمة المطلوبة؟

- ما هي طبيعة الأحاسيس أو المشاعر التي تتابني (الغضب،

الخشية، الحرج... الخ)؟

الخطوة الثانية: (رفض تلبية طلب السائل)

إذا كنت تتوي عدم تلبية مطلب السائل فقل ذلك صراحة. ويجوز في هذه الحالة أن تشرح الأسباب دون تقديم الأعدار أو المبررات، لأنك إن فعلت ذلك فهذا يدل عموماً على شعورك بالذنب.

الخطوة الثالثة: (الاستجابة لطلب السائل)

إذا كنت تتوي تلبية طلب السائل فقل ذلك صراحة. أما إذا كان لديك تحفظات فيجوز لك في هذه الحالة أن تذكرها.

الخطوة الرابعة: (حالات التردد)

إذا كنت غير واثق ولا تدري ماذا تفعل فاتخذ قرارك على ضوء الملاحظات التالية:

- اطلب من السائل اعطائك المزيد من المعلومات قبل أن تتخذ قرارك.

- اطلب من السائل أن يمنحك بعض الوقت لتفكر في الأمر.

- اقترح حلاً مُرضياً له ولك.

- حاول إذا اقتضى الأمر الرفض بطريقة غير مباشرة - أو بعبارة أخرى حاول إقناع السائل بالتخلي عن طلبه مستخدماً لهذا الغرض حججاً مناسبة.

مواجهة الانتقادات:

يعتقد الكثيرون أن تعرضهم لانتقادات يعني أنهم مقصرون أو أنهم مستهترون ظلاماً أو تجنياً. بوسعك مواجهة الانتقادات انطلاقاً من الاعتبارات التالية:

- تأكد من مضمون الانتقادات واطلب مزيداً من الإيضاح.
- اطلب منحك بعض الوقت للتفكير في فحوى هذه الانتقادات.
- أخبر الشخص المعني إذا اقتضى الأمر، بأنك ستتظر في الموضوع قبل الرد على الانتقادات الموجهة إليك.
- بعد دراستك للموضوع لا بد من أن تقرر فيما إذا كانت الانتقادات في محلها أم لا. وفي حال قبولك لهذه الانتقادات فعليك المبادرة إلى البحث عن سبل ملائمة لتصحيح الوضع. أما إذا بدا لك أن الانتقادات لا مبرر لها فقل ذلك عنوةً دون خجل.

توجيه الانتقادات

يجد بعض الناس صعوبة في انتقاد الآخرين وكذلك في تلقي الانتقادات الموجهة لهم، وخاصة أولئك الناس الذين يعانون من قلق

نفسى. لا ينفع التمسك بالمشاعر السلبية التي يثيرها القلق النفسى. إذا كنت مديراً لمؤسسة فلا بد لك من حين لآخر من توجيه انتقاد لهذا الموظف أو ذاك. وإذا كنت والداً فلا شك أنك تضطر أحياناً إلى انتقاد سلوك أولادك لأسباب تربوية.

من المستحسن مراعاة الملاحظات التالية قبل انتقاد سلوك شخص تربطك به علاقة:

- خاطب صاحب العلاقة في مكان خاص بعيداً عن مرأى ومسمع زملائه، وذلك احتراماً لمشاعره.
- لا تكن سلبياً في كل ما تقوله واذكر حسنات الشخص وسيئاته بصدق وصراحة.
- تجنب تحويل القضية إلى خلاف شخصي مكتفياً بذكر الحقائق الموضوعية، ووجهة نظرك.
- تطرق إلى انتقاد سلوك الشخص حصراً لأن السلوك الشخصى للفرد أمر يمكن السيطرة عليه أما الأشياء الأخرى مثل اللكنة فلا يمكن تغييرها.
- صف للشخص مآخذك عليه.
- لا تنسَ في الوقت نفسه أن تصغي للرأي الآخر. إذ لا بد من تبادل وجهات النظر في مثل هذه الحالات.
- بين للشخص المعنى العواقب غير المحمودة إذا لم يغير سلوكه والضرر الذي يسببه على الصعيد الشخصى.

التعامل مع الاحباط

هناك عدة طرق قد يستخدمها البعض لتثبيط عزيمتك أو تهميشك. إليك بعض هذه الطرق:

1. اتخاذ القرار بالنيابة عنك دون علمك.

إن اتخاذ قرارات تخصك من قبل شخص ما أمر مزعج إذ أنه يجردك من مسؤوليتك وقدرتك على تحمل هذه المسؤولية. في هذه الحالة ينبغي إفهام الشخص المعني بأنك قادر على اتخاذ قراراتك بنفسك. يمكنك أن تقول له مثلاً: «إني أقدر المساعي التي تبذلها من أجلي، ولكنني أود أن أحل مشكلتي بنفسني».

2. ممارسة الضغوطات

يعمد بعض الناس أحياناً الى الضغط علينا أو وضعنا في موقف حرج بهدف اجبارنا على اتخاذ قرار معين أو الموافقة على أمر ما أو الاستجابة لطلب ما. لا تتردد في هذه الحالة من الإصرار على امهالك ريثما تفكر في الأمر.

3. اتهامك بالكذب

قد يتهمك البعض بصورة مباشرة أو غير مباشرة بأن ما تقوله غير صحيح وهي إشارة إلى أنك تكذب. لذلك من الضروري أن تكون دقيقاً في كلامك عندما تذكر واقعة معينة، فعلى سبيل المثال يمكنك استخدام عبارة مثل: «بلغني (أو قيل لي) إن سميرة كانت آخر من غادر المكتب».