

الفصل الخامس عشر
التقدم للخلف أو الصراعات
الاجتماعية الخاصة

obeikandi.com

لا توجد علاقات اجتماعية خالية تماما من التوتر والصراع . والتطلع إلي علاقة مطلقة الكمال ومثالية تماما أمر مستحيل ، لأن اي علاقة اجتماعية تتضمن وجود ناس وأفراد متفاعلة فيها ، وفي النهاية لا يوجد فرد مطلق الكمال أو خال تماما من النقص والقصور .

ولكن في المقابل يوجد شيء مؤكد وهو أننا نستطيع بالمعرفة والإصرار أن نتمكن من التحكم في العلاقات الاجتماعية وأن نوجهها لصالح كل الأطراف الداخلة فيها . وعندما تفعل ذلك ستدهش عندما تجد علاقاتك بالآخرين قد حققت ما نرغب فيه بالفعل من أي تفاعلات اجتماعية تدخل فيها . إنك عندئذ تتحول إلى قوة فاعلة تحقق الاحترام والحب معك ولن حولك ، ولاشك أنك توافقني في أن الحب والاحترام يمثلان هدفين ثمينين من أهداف أى علاقة اجتماعية . والرسالة التي أود أن أحملها لك من خلال هذا الجزء تتمثل في اطلاعك على كيفية تحقيق ذلك .

بعبارة أخرى فإنك بدراستك المتأنية لهذا الفصل لن تكتف بالتعرف علي بعض الجوانب السلبية في الحياة الاجتماعية ، ولكنك أيضا ستتعرف في نفس الوقت وتتعلم بعض المهارات الشخصية التي ستمكنك من التعامل بنجاح مع ما تطرحه تفاعلاتك بالآخرين من تحديات . ستتعرف بشيء من التفصيل على أهمية التواصل الجيد بالآخرين ، وستتعرف على مهارة اجتماعية هامة أثق أنها ستمكنك من حرية التعبير عن المشاعر والثقة بالنفس في المواقف الاجتماعية التي تمر بك . فضلا عن هذا ستتعرف على قيمة اهتمامك بأداء الأدوار الاجتماعية التي تتطلبها الحياة منك وكيف تحقق التوازن في أدائها إذا تعارضت متطلبات أداء أي منها مع متطلبات أداء الدور الآخر . وسأعرفك أيضا على أن الفشل في تحقيق التواصل بالآخرين لا يرجع بكامله لقصور فيك ، وإنما أيضا يرجع إلى وجود أنماط بشرية صعبة . ماهي هذه الأنماط؟ وكيف نتعامل معها؟ سؤالان هامين سنوفى الإجابة عنهما حقها في نهاية هذا الفصل .

والعلاقات بالآخرين فيما ستعرف أنواع وأنماط ، ولكل منها متطلبات وتحديات . ستعرف ما تطرحه هذه العلاقات من تحديات ، وستتمكن من معرفة بعض الطرق التي يمكن أن تحول

ما نراه فشلا اجتماعيا ذريعا إلى قوة دافعة لشحذ مهارتك على معالجة مشاكل الحياة الاجتماعية وضغوطها. ويتبقى بعد ذلك شيء هام هو أن تحاول أن توظف ما اكتسبت من مهارات حياة أكثر فاعلية، وذلك بأن تنفذ معرفتك هذه عمليا وفي مواقف واقعية حية.

أهمية التواصل الجيد بالآخرين:

عندما أطلق الفيلسوف الفرنسي "جان بول سارتر" مقولته الشهيرة "الجميع هو الآخرون"، لم يقل من وجهة نظري إلا نصف الحقيقة، أما النصف الآخر من الحقيقة الذي غاب فيما يبدو عن ذهن الفيلسوف الكبير هو أيضا إن "النعم هو الآخرون". نعم إن الآخرين هم النعم والجميع معا. حقيقة تتأكد يوميا لكل من مارس أو يمارس العلاج النفسي بين مختلف أنواع المرضى والمترددin على العيادات النفسية.

فعلى مدى ما يقرب من ثلاثين عاما من العمل مع المئات من الحالات النفسية والعقلية، تكشف لي شخصا أن الضغوط الاجتماعية وصعوبات التعامل مع الناس تكاد تكون عنصرا مشتركا في كل الحالات التي تزور العيادات النفسية. وتبين لي أيضا أن حياة نسبة كبيرة من الباحثين عن العلاج النفسي تتطور وتحسن تماما عندما يتعلمون بعض القواعد فى كسب الآخرين ومعايشتهم بدون تهديد، وكل ذلك لا يتم إلا باكتساب المزيد من المهارات التفاعلية الجيدة. أي أن الأمر ببساطة يتوقف على حسن التواصل بالآخرين، فكلما حسن تواصلك مع الآخرين، كلما كانت نوعية الحياة التى نحيها أقل إثارة للتوتر والاضطراب وأكثر مدعاة للصحة النفسية والطمأنينة.

والتواصل بالآخرين يحميننا من الأمراض ويعجل بشفائنا، بل وربما يعمل على إطالة العمر. ففي دراسة أجريت على ٦٠٠ طبيب تبين أنهم يتفقون على أن المريض المحاط برعاية الأسرة والأصدقاء يتلقى رعاية طبية أفضل من هؤلاء الذين يتركون فى عزلة ودون دعم اجتماعي. وفي دراسة أخرى تبين أن نسبة "الكورتيزول" تزداد بشكل ملحوظ لدى المرضى المعزولين اجتماعيا بالمقارنة بالمرضى الذين يلغون التدعيم والرعاية الاجتماعية. و"الكورتيزول" لمن لا يعرف هو الهرمون المرتبط بزيادة الضغط والذي يؤدي إلى تراكم الشحوم في منطقة البطن التى تعتبر بدورها من أحد عوامل الخطر في الإصابة بأمراض القلب.

والتواصل بالآخرين من خلال وجود شبكة من العلاقات الاجتماعية يلعب دورا حاسما في

الإقلال من نسبة الوفيات وإطالة العمر . فمثلا انخفضت نسبة الوفيات والإصابة بالأمراض عند المتزوجين ممن لهم شبكة من العلاقات الاجتماعية الوثيقة بالأقارب والأصدقاء- وذلك مقارنة بالأفراد المعزولين اجتماعيا- بنسبة ٢٨٪ في دراسة ضخمة أجريت في الولايات المتحدة على ما يقرب من سبعة آلاف شخص .

التواصل بالناس إذن في صورته الإيجابية يعنى وجود شبكة من العلاقات الاجتماعية الدافئة . وهو بهذا المعنى يفتح أمامنا أفقا من النمو لا حصر لها . أنظر لحياتك الشخصية، ستجد أن كل ما حصلت عليه من مزايا في الحياة: الصحة والتفاؤل والوظيفة التى تشغلها، والترقية التى كنت تصبو إليها، والنجاح الذى حققته أو ستحققه، والراحة التى تحصل عليها بعد عودتك للمنزل، وما تشعر به من رضا أو صحة نفسية أو عقلية كل ذلك كان بسبب بضعة من الناس أحاطوك بالحب والرعاية والتقبل والتقدير .

حقيقته تبناه على التفاؤل:

ومن القواعد النفسية المعروفة أن من الصعب أن تدخل فى علاقة حميمة وناضجة مع أحد إن كان أحد الطرفين- أنت أو هم- يعاني من الخسارة نتيجة لهذه العلاقة . ولهذا فإن أنجح العلاقات الاجتماعية هي تلك التى تبني على وجود كسب نفسي واجتماعي متبادل بين الأطراف الداخلة في هذه العلاقات . ومن المثير أن تعلم بوجود حقيقتين كلاهما سيعملا لصالحك إن استثمرتهما جيدا في تفاعلاتك بالآخرين .

الحقيقة الأولى منهما أن بيد طرف واحد من الأطراف الداخلة في أي علاقة اجتماعية أن يعمل على انجاحها بسبب ما نسميه بمبدأ العائد أو المردود الاجتماعي^(١) . ويفترض هذا المبدأ أن استجابات الآخرين و أساليب تواصلك بهم تحدد فى الظروف العادية- استجاباتهم لك وطرقهم فى السلوك والتصرف معك . بعبارة أخرى، حب الناس وتقديرهم لك هو فى الواقع استجابة متوقعة نتيجة لتصرفاتك معهم ، وهذا يعنى بعبارات بسيطة ودقيقة أنك مسئول عن نجاح او فشل تفاعلِكَ مع الناس . كل المطلوب أن تبذل بعض الجهد، وان تبدى للناس ما تود ان يمنحوه لك . أظهر لهم التقدير والود إذا كنت راغبا بالفعل فى تقديرهم وحبهم لك . فالناس بإمكانهم أن يعطوك إن كنت أيضا قادرا على إعطائهم من حبك ووقتكَ ومودتك

(1) Social feedback

وتقديرك لهم . وسيعطونك المزيد من الاهتمام والحب ، إن قابلت حبهم بحب وبإدلتهم التقدير باهتمام مماثل .

صحيح ان هناك انماط صعبة من البشر يفاجئونك باستجابات متوترة غير عاقلة ، ولكن هذه الأنماط البشرية والحمد لله قليلة ونادرة ولها ظروفها الخاصة ودوافعها المختلفة ، وربما يتحرك بعضهم بدافع الاضطراب النفسي أو العقلي . وفي كل الأحوال ربما يحتاج التواصل -أو عدم التواصل- بأشخاص هذه الفئات الصعبة من الناس منا لأنماط من السلوك ، واستجابات مختلفة ، سنتحدث عنها فيما بعد .

اما الحقيقة السارة الثانية ، فهي انه يمكننا أن نحدد بالضبط الخصائص والمهارات الشخصية التي يمكن بفضلها توجيه العلاقات الاجتماعية الوجهة الإيجابية التي نطمح لها . ولم يكن تحديد هذه المهارات فحسب ، بل إن هناك ما يدل على أن هذه المهارات يمكن تعلمها ، وتدريبها في فترات قصيرة من الوقت . وعلى راس قائمة هذه المهارات : مهارة حرية التعبير عن المشاعر (أو تأكيد الذات) .

المهارة التي نملئنا به حرية التعبير

مع المشاعر والتعامل بثقة

سأدعك أولاً تجب على هذه الأسئلة بنعم أو لا بحسب انطباقها أو عدم تطابقها معك :

- هل بإمكانك أن ترفض طلباً لشخص أراد أن يقترض شيئاً ثميناً منك (نقوداً ، أو جهازاً ، أو أحد المقتنيات الهامة لديك مثلاً)؟
- وهل تعبر لشخص تربطك به علاقة حميمة عن ضيقك بسبب شيء فعله أو قاله عنك؟
- هل يمكنك أن تطلب أن تسدي لك خدمة أو معروف من شخص؟
- عندما تشعر بالخوف أو القلق ، هل تعبر عن ذلك؟
- إذا قمت بإنجاز إيجابي في العمل ، هل يمكنك أن تعبر عنه أمام رئيسك؟
- هل بإمكانك أن تمتدح عملاً مبدعاً أو ماهراً قام به شخص آخر؟
- هل تعبر عن خيبة أملك في شخص ما ، أو أنه خذلك؟
- هل تستطيع أن تدعّم وجهة نظر صديق يتناقش مع صديق آخر؟
- هل تستطيع أن تعبر بسهولة عن مشاعر المودة والإعزاز لشخص معين؟
- وهل تستطيع ان ترفض القيام بعمل غير مرغوب ، وغير عادل يطلبه منك شخص مهم؟

إذا أجبت على العبارات السابقة بأمانة وصدق (وبعضها مأخوذ من العبارات التي وردت في المقياس المرفق في نهاية الفصل) ، وكانت إجاباتك عنها أو عن غالبيتها بنعم وكنت بالفعل تفعل ذلك في مواقف التفاعل الاجتماعي بالآخرين ، فدعني أطمئنك بأنك تمتلك مهارة على إنجاح علاقاتك الاجتماعية بالآخرين بحيث تخرج أنت والآخرين منها بالإشباع والرضا . ودعني أطمئنك أنك لست عدوانيا أو مندفعاً كما أنك لست سلبيا أو متقاعسا في التعبير عما تشعر به . باختصار إنك تمتلك مهارة التعبير عن مشاعرك بحسب ما تتطلبه المواقف . فأنت لا تجد بأساً أن تعبر عن مشاعرك السلبية كالخوف والقلق ، والاحتجاج والمعارضة إذا تطلبت المواقف ذلك وكان فيها ما يثير لديك القلق أو عدم الموافقة ، وبالمثل لا تجد مشكلة في التعبير عن مشاعرك الإيجابية بالحب والإعجاب والتأييد وتقبل وجهات نظر الآخرين إذا كانت المواقف تتطلب ذلك . أما إن كانت أجابتك بالنفي على بعض العبارات والتأييد لبعض العبارات الأخرى ، فإنك بلا شك تجد صعوبة ولو محدودة في التعبير عن مشاعرك بحرية في بعض المواقف دوناً عن بعض المواقف الأخرى .

أما هذه المهارة التي أعنيها فهي تعني ببساطة أي تصرف اجتماعي يخلو من السلبية أو العدوان . وإذا أردت أن تعطيتها إسماً معيناً فهي تسمى بمصطلحات علم النفس (تأكيد الذات) أو التوكيدية^(٧) ، والشخص الذي يتصف بها لا يكتفى فقط بالتعبير عن الاحتياجات والدفاع عن حقوقه بالهجوم والعدوان والاحتجاج ، إنه أيضاً يتصف بدرجة عالية من التدريب عن المشاعر الإيجابية في علاقاتهم الاجتماعية التي تتطلب التعبير عن الاستحسان ، والتقبل ، وإظهار الحب ، والمودة ، والمشاركة الوجدانية . أي أن سلوك الأشخاص الذين يتصفون بهذه المهارة يتسم بالتلقائية ، والحرية في التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية معا .

وتبين البحوث أن من يمتلك هذه الخاصية يمتلك مفاتيح النجاح من وجهتي نظر الصحة النفسية والفاعلية في العلاقات الاجتماعية .

ومن ناحية أخرى ، عادة ما يحصل المدربون في هذه الخاصية على مكاسب وفوائد إيجابية أكثر من هم أقل منهم اتصافاً بهذه السمات . فالشخص الذي يعبر عن مشاعره دون عدوانية أو سلبية يسهل عليه أن ينمي علاقة سهلة ودافئة بالآخرين ، بسبب ما يشيعه من طمأنينة ، وتواصل ، وشجاعة في التعبير عن المشاعر بدون تهور أو اندفاع ، فنحن عندما ننجح في التعبير مشاعرنا واحتياجاتنا النفسية ، تزداد أماننا فرص الاحتكاك والتفاعل الإيجابي بالحياة .

ولأن من يمتلكون مهارة التعبير عن المشاعر يتكلمون أكثر، ويعبرون عن مشاعرهم في داخل الجماعة بجرية أكبر، فهم يعطون للآخرين فرصاً أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم. ومن ثم، فإن التعبير عن المشاعر بثقة يخلق جواً إيجابياً، سهلاً، ويساعد على تنمية جو اجتماعي وتواصل بناء. كل ذلك يجعل من هذه الخاصية من أحد المتطلبات الرئيسية للصحة بشكل عام ومقاومة الآثار السلبية للضغوط النفسية بشكل خاص.

والآن أعتقد أنك تود أن تعرف إلى أي مدى أنت قادر على تأكيد الذات في المواقف الاجتماعية المختلفة التي تمر بك؟ وفي أي المواقف تظهر قدرتك على تأكيد الذات؟ وفي أي المواقف تجد صعوبة في التعبير عن نفسك؟ لهذا أنصحك بالإجابة على مقياس الشخصية الذي وضعته لك في نهاية هذا الفصل لكي يعينك على تقدير مستواك في هذه الخاصية، وجوانب الضعف أو القوة فيها.

سيصبح باستطاعتك بإجابتك على بنود هذا المقياس بأمانة أن تتعرف على مستوى قدرتك التوكيدية، وأن تحدد مصادر الضعف في هذه الخاصية، وأن تحدد المواقف التي تعجز فيها عن المطالبة بحقوقك، أو التعبير عن نفسك سواء كانت متعلقة بالمنزل أو العمل أو السلطة أو الجنس الآخر. وسيصبح بإمكانك بالرجوع لهذه الأداة وما اشتملته من المواقف التي اخترتها بعناية لك وفق إطار علاجي-عربي أن تحدد المجالات النوعية المرتبطة بضعف التعبير عن مشاعرك وتأكيد ذاتك عند التفاعل في المواقف الاجتماعية المتباينة. وبعد حصر هذه الجوانب سيسهل عليك أن تبلورها، ومن ثم أن تخضعها مباشرة للتدريب وفق عدد من الخطوات سأجملها لك في الجزء التالي:

حرية التعبير عن المشاعر ليست صعباً أو تعجباً على الآخرين

ربما من الضروري أن نعرف أن بعض الأشخاص، خاصة في البدايات الأولى من التدريب على تأكيد الذات، قد يسلكون أو يتصرفون على نحو عدواني وصاخب مع الآخرين. بعبارة أخرى، قد يفسر البعض منا حرية التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات تفسيراً سلبياً خاطئاً، وكأنها تعني فقط أن تكون دائماً غاضباً كثير الصياح والاحتجاج على كل كبيرة وصغيرة ومحبا لمواجهة الآخرين بعيوبهم ونقائصهم، والإلحاح في الطلبات المعقولة أو غير المعقولة. بالطبع قد يتطلب التدريب على ممارسة حرية التعبير عن المشاعر في البدايات الأولى ممارسة بعض هذه

التصرفات بوعي وبدرجات محسوبة، لكن حرية التعبير عن المشاعر في معناها الصحي تختلف عن ذلك وتشير بالعكس إلى خصائص معارضة لهذا الفهم الضيق، من بينها:

١. أنها تعلمنا أن نتجنب نوبات القلق وثورات الغضب، فأنت عندما تسمح لانفعال هدام منفرد كالقلق أو الغضب أن يسيطر عليك، تصبح ضحية لضعف مؤكد. ومعنى ذلك أنك تسمح للآخرين حتى وإن كانوا من أقرب المقربين باكتشاف أحد نقاط الضعف التي يمكن أن تستغل منهم حتى ولو بحسن نية لإثارتك. ناهيك عن أن البعض من غير المقربين قد يتمنون إثارتك لإظهارك بصورة إنسان أحمق ومنفعل وطائش.

٢. وتعلمنا أساليب حرية التعبير في التفاعل بالآخرين أن نعبر عن مشاعرنا بصدق، وأن لا نخاف من إظهارها والكشف عنها. والواقع أن هذا مطلب رئيسي من مطالب تأكيد الذات، فمن خلال ما تكتسب من حرية في التعبير عن مشاعرك، بمقدار ما تصبح أكثر وعياً بنفسك وأنت في قمة الانفعال، وهذا الوعي بدوره يساعدك فيما بعد على صقل مهاراتك في التعبير عن مشاعرك دون أن تسمح لنفسك أن تكون تحت رحمة أي انفعال أو طيش.

٣. وهى مهارة نتعلم منها أن نتوقف عن الدخول في صراعات ومواجهات خاسرة أو حمقاء، خاصة تلك التي تتضمن تعدياً على أدوار الآخرين. مثال ذلك العلاقة بالروءساء أو الأساتذة، أو المشرفين. لعلك تتذكر أن دورهم يتطلب إعطاء أوامر أو توجيهات. امنحهم السلطة التي يتطلبها أدوارهم للدور الممنوح لهم. تذكر أيضاً أنك تقوم بدور مماثل في مواقف أخرى، وأن القدرة على تأكيد الذات في مضمونها الصحي هي أن تحقق أنت والأطراف الداخلة معك في مختلف العلاقات الاجتماعية الظفر والكسب المتبادل ما أمكن.

٤. وهي تعنى أيضاً أن تكون لدينا الشجاعة في التراجع عن الأخطاء التي نرتكبها في حق أنفسنا أو في حق الآخرين عمداً أو دون عمد. ولهذا نجد أن التوكيدي يتجنب التورط في مشكلات إضافية خاصة عندما تكون على خطأ. مثال هذا، إذا استوقفك رجال الأمن أو الشرطة لأمر ما، أو إثر خطأ معين أو شك في خطأ، فإنك بما تملك من مهارة التمييز بين المواقف المختلفة والاستجابة لكل موقف بما يناسبه من تصرف حتى لا يتفاقم ويتطور إلى أسوأ مما هو عليه، تستطيع مثلاً أنك تشكره على تنبيهك لهذا الخطأ، وأن تبين له أنك لم تكن تعنى ما حدث من أخطاء، وإنك ستراعى مستقبلاً أن تتجنب ذلك، وذلك بدلاً من

المكابرة والغضب والدخول في جدال معه وإظهاره أنه على خطأ، أو اتهامه بالتحيز ضدك. إنك بالتصرف الغاضب والمجادلة لا تعالج مشكلة بقدر ما تخلق مشكلة إضافية قد تكون أسوأ مما لو أنك قد اعترفت بشجاعة بالخطأ الذي بدر منك وجعلت الأمر يسير سيره الطبيعي.

٥. كما تعني أن تكون أيضاً قادراً على رفض أن يجرّك أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة، أو عملة. بين بوضوح- له أو لها- أنك لا تريد الدخول في مهاترات، أو جدل، وأنك لن ترضى بأقل من مناقشة هادئة قائمة على الاحترام المتبادل.

٦. وهذا النمط من الشخصية يجعلك واعياً بالنتائج السلبية التي قد تحقّق بك نتيجة للنصائح التي يتبرّع لإعطائها لك المحيطون بك بما في ذلك حتى الأصدقاء وأفراد الأسرة المقربين. إنك بما تملك من مهارة التمييز بين المواقف المختلفة والاستجابة لكل موقف بما يناسبه من تصرف، تصبح قادراً على فهم أن الغالبية العظمى من هذه النصائح تأتي من ظروف مختلفة، وتوضع من وجهة نظر مختلفة، وتعبر عن احتياجات خاصة لدى هؤلاء الآخرين. كما أنها تعكس في الغالب، دوافعهم الشخصية التي مهما بلغ نبهاً، فإنها قد لا تعكس تماماً فهمك الخاص للموقف الذي تتفاعل معه. وبالطبع لا يتعارض رفضك للتسليم الاعمى بهذه النصائح، أن تحاول أن تستفد من ملاحظة الآخرين، وأن تقتدى بأساليبهم السلوكية التي أنجحهم في حل مشكلات أو ضغوط مماثلة.

هذه هي المهارة التي تملك من خلالها فيما ترى مفاتيح النجاح والفاعلية في العلاقات الاجتماعية، والجميل أن هذه المهارة قابلة للاكتساب والتدريب ببعض الجهد وممارسة بعض الأساليب التي نعرضها فيما يلي.

تدريب التوكيدية في نقاط

يتطلب تدريب التوكيدية عادة بضع خطوات على النحو الآتي :

١. حدد مناطق الضعف : تتضمن الخطوة الأولى من التدريب أن تجمع ، وتحدد المواقف المختلفة التي تشعر فيها بصعوبة التعبير عن مشاعرك وتأكيد ذاتك ويكون ذلك بالاستعانة بمقياس الشخصية المرفق في نهاية هذا الفصل . حدد في البداية ولمدة أسبوعين أربعة مواقف دالة على ضعف التوكيدية لديك في قائمة مستقلة واجعل هدفك ان تمنحها أسبوعين من التدريب قبل أن تنتقل لمواطن الضعف الأخرى . لاحظ أن تكون المواقف التي اخترتها من

المواقف التي تجد صعوبة في الوقت الحالى في التعامل معها بثقة وتوكيدية، وأنها تحدث بطريقة منتظمة، (على الأقل مرة كل شهر)، أى أنها من حيث الشيوخ تمثل مشكلة لك. أضف اي مواقف جديدة لا تتضمنها القائمة، ولكن راعي أن تعمل على صياغة كل مشكلة بطريقة متوازنة، بحيث لا تكون عامة جدا، كما لا يجب أن تكون شديدة الخصوصية.

٢. ومن أمثلة الصياغات العامة: عندى ضعف في الشخصية، أو أننى لا أحسن الحديث، أو أننى مندفع، أو سئى، أو غير محظوظ. وعيوب الصياغة العامة أنها تجعلك مهتما بأمور عامة وغامضة فى شخصيتك لا يمكن تحديدها بدقة، وما لا يمكن تحديده لا يمكن بالطبع تعديله. كما ينبغى أن لا تكن الصياغة شديدة النوعية والخصوصية، مثال أننى شعرت بقلق شديد فى اجتماع الأسبوع الماضى. ، أو أننى تعرضت لحادث منذ أيام أصابنى بالاضطراب. العيب فى الصياغة الشديدة الخصوصية أنها قد ترتبط بموقف يتعذر تكراره، ومن ثم فقد تستنفد جهدا لضرورة منه للتدرب على مواجهته، بينما قد لا يحدث مرة أخرى.

حدد ما تريده بالضبط كعلاج توكيدي لكل موقف ضعف: استخدم صياغات إيجابية فمثلا بدلا من أن تقل إننى لا أريد أن أكون وحيدا أو قلقا فى اللقاءات الاجتماعية، تتطلب الصياغة التوكيدية أن تصوغ نواياك بشكل إيجابى يعنى ساعمل فى المواقف القادمة على تكوين علاقة مريحة بشخص أو أكثر. وبدلا من أن تقل إننى لا أريد أن أكون خائفا من الحديث فى داخل الفصل الدراسي، صغ نواياك فى شكل إيجابى بأن تجعل هدفك أن تسأل عددا قليلا من الأسئلة أو أن تستوضح عن نقطة غامضة فى المحاضرة القادمة. وبدلا من أن تقل أتمنى لو أننى لم أكن خجولا أو انطوائيا، يمكنك أن تجعل هدفك الإيجابى أن تبدى اهتمامك بشخص معين، أو ستتطوع لتحمل مسئولية التخطيط لحفلة أو لقاء أو تكوين فريق عمل، أو دعوة صديق أو مجموعة من الأصدقاء لتقبل دعوتك لهم لحفل صغير أو لقاء ودي . . الخ.

٣. **تخير الأسلوب المناسب :** حدد مسبقا الأسلوب أو الأساليب التي ستستخدمها فيما بعد لتحقيق أهدافك التوكيدية، هل هي مثلا لعب الأدوار مسبقا وقبل الدخول فى المواقف المثير للقلق، أم استخدام التخيل، أم أنك ستقوم بمجازفات عملية محسوبة (مثلا أن تشتري شيئا وتعيده بحجة أنك غيرت رأيك) أم سيكون أسلوبك خليط من كل هذه الأساليب.

٤. **تدرب على أداء للأسلوب الذي اخترته وقيمه :** الممارسة للأسلوب والتدريب المسبق عليه

سيمنحك صورة واقعية يومية عن مدى التحسن الذى تنجزه، ومن ثم ستتاح لك الفرصة لتكتشف الجوانب الخاصة من المواقف التي تشعر خلالها بالإعاقة عن التنفيذ الإيجابي للمهارة المكتسبة. بالطبع يمكنك في أي لحظة أن تضيف أساليب جديدة قد تكتشف من خبرتك أنها تصلح لمعالجة مواطن الضعف بشكل أفضل وأكثر فاعلية. ولكن كن على حذر من الهرولة بين الأساليب التي اخترتها. امنح نفسك وقتا- أسبوعا مثلا- لتتقن أسلوب التدريب الذى اخترته اتقاناً جيداً قبل أن تنتقل للتدرب على أي أسلوب. إذا بدأت مثلاً باستخدام أسلوب المجازفات المحسوبة، امنح لنفسك يومياً وقتاً كافياً على اتقان هذا الأسلوب محاولاً فى نفس الوقت بالتوسع من تطبيقاته فى الحياة الخارجية، أو مع الزملاء، أو فى الاجتماعات العامة، وهكذا حتى تكتسب الثقة فيه لتنتقل بعد ذلك ولمدة أسبوع آخر لممارسة أسلوب آخر. وكلما تعددت بعد ذلك أساليبك كلما كان ذلك أفضل لتطوير الشخصية واكتساب مهارة التفاعل وحرية التعبير عن المشاعر.

أساليب تساعد على دعم حرية التعبير عن المشاعر

الممارسة تبدأ بالتخيل والصور الذهنية:

للتدريب على الممارسة التوكيدية ينصح أن تبدأ باختيار موقف أو موقفين على الأكثر، وتكون الممارسة في البداية على المستوى التخيلي بأن تبدأ بتركيز الذهن على كل التفاصيل المرتبطة بالموقف وليكن الموقفان اللذان تختارهما في البداية من المواقف السهلة التي لا يصعب عليك كثيراً مواجهتها تأكيداً، ومن المواقف التي تتكرر كثيراً في حياتك، أو الوشيكة الوقوع (الدعوة مثلاً لحفل أو لقاء، التدريب على استيضاح نقاط غامضة في محاضرة أو خطبة). تابع التدريب وفق الخطوط المبينة في الجدول أدناه.

الانتقال للممارسة الفعلية:

وأخيراً يجيء دور الممارسة الفعلية للمهارة المكتسبة. وعادة ما يتم الانتقال لهذه المرحلة بعد أسبوع من الممارسة التخيلية. بالطبع ستكون البداية ليست بالقوة التي نتوقعها، وقد يكون أداؤنا لما اكتسبناه بطريق التخيل أحرقاً إلى حد ما، وذلك بسبب كثير من العوامل الخارجية التي يصعب حسابها تماماً في مواقف التخيل. ومع ذلك فمن المؤكد أن التكرار والاستمرار في الممارسة سيؤدي إلى التحسن المطلوب، وستدهش بسبب ما ستلاحظه من تقدم

تدريجي و التمكن من صقل مهاراتك فى الحديث والتعبير بحرية عن مشاعرك، إلى أن تصبح هذه الخاصية سلوكا طبيعيا وغير مصطنع كما كانت في بدايات التدريب .

التنبه للغة البدنية^(٣) :

يساعد أيضا الانتباه للغة البدنية المصاحبة لأداء سلوك معين فى أداء هذا السلوك بإتقان ومنحه القوة التأثير المرغوبة، وتتضمن اللغة البدنية كل ما يتعلق بنشاطات الجسم بما فى ذلك وإيقاعات المشي والتواصل البصرى الملائم وتعبيرات الوجه ونبرات الصوت المعتدلة، وأساليب الحركة .

الممارسة التخليية للأساليب التوكيدية

يتطلب التدريب أن تتخيل مثالا مجسما وعياني للموقف الذي اخترته بأن :

تغلق عينيك، وان تجلس في استرخاء، وأن تكون صورة حية في مخيلتك للموقف، كما لو كان صورة فوتوغرافية تتحول تدريجيا لمشهد مرئي بكل الحاضرين فيه، مواقعهم في المشهد، ما يقوله كل واحد منهم، وما يفعله، وسير الأحداث إلى اللحظة التي تتطلب منك أن تمارس الأسلوب أو الطريقة التي اخترتها . وعندئذ تخيل بنفس الوضوح، سلوكك الخاص في هذا المشهد، بما فى ذلك ما ستقوله أو ما ستفعله بصورة توكيدية جيدة ترضى عنها في الموقف . ليس بالضرورة أن يكون التصرف التوكيدى المتخيل تصرفا خارقا، أو شديد الجاذبية أو ملفتا للأنظار، إذ يكفى أن تكون أنت راضيا عنه فحسب . عد بعد ذلك لتخيل ما يحدث في المشهد نتيجة لتصرفك، ما الذي سيقوله الحاضرون أو ما سيفعلونه؟ حاول أن تكون إيجابيا بأن تتخيل ردود فعل إيجابية من قبل الآخرين . والحقيقة أن التصرف التوكيدى عادة ما يؤدي إلى استجابات طيبة من الآخرين . هذا بالرغم من أن بعض الاستجابات التوكيدية لا تلقى قبولا مؤيدا من الآخرين، وفى هذه الحالة، تذكر أن هدفك ليس أن تحصل على التأييد الكامل بقدر ما تريد أن تعالج الموقف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، لا أن تتحكم في سلوك الآخرين، أو أن تتنبأ باستجاباتهم .

المجازفة المحسوبة:

تبين الممارسة العلاجية أن محاولة خلق مواقف حية، وتطويع أنفسنا على الدخول فيها باتجاهات عقلية مختلفة يساعد على اكتساب المهارات الاجتماعية بما فيها التوكيدية. فالشخص الذي يعزف عن الاتصال الاجتماعي، بسبب الخجل مثلا يمكن أن يشجع على تعمد الدخول في مواقف حية كانت تسبب له الارتباك من قبل، ومن الأمثلة على ذلك: أن يشتري شيئا، ثم يعود لإعادته لأنه غير رأيه، أو أن يسأل في الفصل ما يعادل ١٠ أسئلة أسبوعيا، أو أن يقترض شيئا من زميل أو صديق وأن يرده في الوقت المحدد شاكرًا صنيعه، أو أن يعطى موعدا وأن يعتذر عن تنفيذه فيما بعد . . الخ .

ويحسن أن تتسم المواقف التي تختارها في هذه المرحلة بالسهولة، وأن نتوقع نجاحك فيها، وأن تتضمن المواقف أشخاصا تتوسم فيهم القبول، والتعاون معك، أما التعامل مع المواقف الاجتماعية التي تشتمل على أشخاص مبالغين للنقد والعدوانية، فهذه تظل تدريبات مستقلة متأخرة نسبيا. فضلا عن هذا، سيظل هناك تداخل دائم بين الممارسة التخيلية والممارسة الفعلية. ففي كل الأحوال تحتاج للممارسة التخيلية بما فيها لعب الأدوار مسبقا للموقف مرات ومرات حتى يحى أداؤك متقنا خاليا من التصنع .

وفي كل الأحوال عليك أن تكون مستعدا أحيانا للفشل، فليس من المطلوب دائما أن تفوز في كل المواقف، كما لا ينبغي أن تتوقع دائما الحصول على الدرجة النهائية في كل موقف تختاره. وإذا لم تجد نفسك متقدما في أدائك التوكيدي بالرغم من إتباعك لكل الخطوات السابقة، فلا بأس إذ من حقك أن تكون توكيديا أو لا تكون، كما أن هذا الأسلوب قد لا يصلح لك، وانك قد تستجيب لأساليب أخرى من أساليب تدريب المهارات الاجتماعية .

التدريب على التعامل مع الانتقادات الخارجية:

قد يصبح النقد الخارجي مؤلما إذا قام الشخص بتفسيره علي أنه رفض واستهانة بنا أو امتهان لشخصياتنا . ولأنه مؤلم فقد نواجهه دائما بإحدى طريقتين :

٧ إما بطريقة سلبية أو خائفة للتقليل من خطورته أي بتجنب حدوثه وتفاديه وتناسيه . ومن عيوب المواجهة السلبية للنقد أنه يجعل من الشخص صامتا هرويا فيتظاهر وكأنه لم يسمع شيئا ، ويتجنب التهديد والصراع بإظهار الموافقة السطحية علي كل ما يقال . ونتيجة لهذا يجازف الشخص بتنمية المشكلات الجسمية والصحية المرتبطة بقمع التعبير عن المشاعر بما

فيها الصداع، وسوء الهضم، والقرحة، وارتفاع ضغط الدم. هذا بالإضافة إلي اضطراب الحالة المزاجية بما يتضمنه من توتر أو اكتئاب نفسي.

٧ أوقد نواجهه بطريقة عدوانية كالانفجار والغضب الشديد النقد، أو السخرية والتهكم من الشخص الناقد. وبالمثل تعتبر الاستجابة للنقد بالعدوان والرغبة في الانتقام أو رد الصاع صاعين تعتبر استجابة لها أيضا نتائجها السيئة. فمن ناحية تغطي هذه الحيلة علي مهارة التعبير عن مشاعرك الحقيقية التي تضع في الدفاعات والانشغال بالصراع وإثارته. فضلا عن أن الانتقام دائما ما يولد في الطرف الآخر رغبة ماثلة في الانتقام بما يثير مزيدا من التنبه للجوانب السلبية فيك، ومزيدا من الانتقادات.

والحقيقة أن الاعتراف بالنقد له أهميته. فالنقد خاصة إن كان إيجابيا وبناءا يساعدنا علي تحسين أنفسنا وينبها للأخطاء ومعالجتها أولا بأول. والوعي بالخطأ يجنبنا من تكراره مستقبلا. وحتى إن كان سلبيا وغير بناء، قد تكون له فائدته فهو يكشف لك عن نوايا الآخرين، ويبين لك أن شيئا ما يسير علي نحو خاطئ في علاقاتنا وتفاعلاتنا بالعالم المحيط، مما يتطلب التصرف علي نحو آخر.

بعبارة أخرى، لا بد من معالجة النقد بأيأ كانت مرارة طعمه- بطريقة إيجابية، إذ ليس من المهم في هذه الأحوال أن يكون النقد بناء أو غير بناء. ففي كل الأحوال من الممكن التعامل معه علي نحو مفيد من حيث تطوير الشخصية أو التجويد في العمل.

إذا لعبت دونا فالعبه باتقاه :

نتصحنا الحكمة الدارجة أن لا نضع البيض كله في سلة واحدة، فإذا ضاعت السلة، أو سقطت ضاع البيض كله أو تحطم. ومغزى هذه الحكمة واضح فمن الأفضل دائما أن نتبنى أسلوبا يتسم بالتنوع وأن نتابع باستمرار وبذكاء أداء أدوارنا فنعطى لكل دور في الحياة حقه. أنت لست موظفا تحب عملك فقط، أنت فضلا عن وظيفتك زوج لامرأة لها عليك حقوق والتزامات، وأب لأطفالك، وأخ بين إخوتك، و صديق بين الأصدقاء، وموظف في شركة أو مدرسة أو مصنع. فإذا كان الاهتمام بالعمل أو الدراسة مهما من وجهة نظر التطوير المهني والنجاح في الحياة، فإن من المطلوب منا أيضا الاهتمام بشئون أفراد الأسرة، وإعانة الأصدقاء والأقارب- أو غيرهم من الذين يحتاجون بنا- علي حل مشكلاتهم، مفيدا أيضا لنا من جوانب

متعددة. فهو يقلل من المفاجآت السلبية التي قد تحدث إذا أهملنا في أداء متطلباتها، وهي أيضا تحرر الذات من التوقع والرجسية، والانغلاق علي اهتمامات وأدوار ضيقة. وعموما، فإن الامتداد الناضج بالآخرين يمنحنا فرصا أكبر للنمو والنضوج، بدلا من التوقع علي عالم ضيق من الاهتمامات.

وثمة أسلوب آخر يساعد على إحداث تغيرات فكرية وسلوكية إيجابية، يتمثل في لعب الأدوار. فإذا تأتي لواحد أن يعبر أمام مجموعة من الآخرين عن اتجاه أو سلوك اجتماعي سهل ومختلف عما يتسم به من مشكلات شخصية وسلوكية، فإن هذا السلوك الجديد سيتحول إلى خاصية دائمة في شخصيته. فمثلا الشخص الخجول، الذي يدفعه خجله إلي الصمت أو البعد عن التفاعل بالآخرين، والذي يكثر من نقد ذاته قد ينجح في أن يقلل من خجله إذا ما طلب منه أداء دور مختلف لمدة ثلاثة أيام يقوم خلالها بالتصرف كما لو كان خاليا من كل العيوب، أو كما لو كان إنسانا شديد الجاذبية، حسن الحديث، وقادرا علي المبادرة بخلق علاقات اجتماعية. ومن هذا نتاج له الفرصة المباشرة لمشاهدة النتائج الإيجابية للدور الجديد الذي يتبناه (في شكل حب الآخرين، أو توددهم له مثلا)، مما يعزز اكتساب السلوك المرغوب لديه.

ولهذا الأسلوب أهمية أيضا في جوانب لا تتعلق بالعلاج، بل تتعلق بالحياة الاجتماعية بشكل عام. إذ كثيرا ما يبدأ الناس في النظر إلى حياتهم بشكل مختلف إثر الدخول في دور مهني جديد. فخبرة القيام بدور مهني تعطي الشخص رؤية جديدة للدور وتدفعه إلى تبني مجموعة من الاتجاهات والتوقعات المطابقة للدور. وهذا صحيح أيضا في حالات السلوك المرضى. فالتشجيع على مواجهة مشكلة بطريقة لعب دور إنسان عادي وناجح ومتفائل، سيؤدي إلى النظر إلى أساليبنا للاتفاقية بشكل مختلف وأكثر اتساما بالصحة والتفاؤل.

لهذا من المخاطر التي ينبغي علينا تجنبها أن ننزل في أسر الدور الواحد الضيق بحيث لا نشعر بالراحة إلا في أداء دور واحد فقط، ومن ثم يموت استمتاعنا بأي شئ آخر. ولهذا نجد اتفاقا بين علماء النفس بالرغم من اختلافاتهم فيما بينهم بضرورة أن نوجه طاقاتنا إلي مجالات متنوعة من النشاط، وأن نتدرب علي ممارسة العديد من الأدوار الاجتماعية بنجاح وكفاءة. ويتطلب ذلك منك أن تمتحن واجباتك، والمتطلبات الملقاة عليك من وقت لآخر، وأن تتأكد من أنها تسير على النحو المتوقع والمرغوب. ولكن ذلك لا يعني أن تزحم جدولك ووقتك في واجبات وأمور اجتماعية قهرية تأتي على حساب الفاعلية في أمورك الحيوية. إذا كانت هناك

أعباء أو مسئوليات لا يتناسب جهد أدائها مع ما يعود منها من نفع، فمن الأفضل إنهاؤها، والاستفادة بالوقت المخصص لها لإنجاز ما هو أهم من نشاطات أخرى أهم.

الصراعات الخاسرة أو التقدم للخلف :

لا يمكن أن ننكر أن المعاناة النفسية التي تدفع الآخرين لطلب المشورة والعلاج تنبع من الصعوبات التي يجدها بعضهم عند التعامل مع الآخرين. ولا ننكر أيضا أن صعوبات التفاعل الاجتماعي تتوقف في جزء كبير منها على الآخرين ذاتهم. فمن السهل أن نتعامل مع بعضهم بيسر وفاعلية، وليس سهلا أن نتعامل مع بعضهم بنفس الطريقة. أي أن هناك بالفعل أنماط صعبة من الناس، وأنماط سهلة. حاول الآن أن تسترجع من حياتك الخاصة نماذج من هؤلاء الناس؟ وتذكر كم مرة وجدت نفسك في موقف لا تستطيع أن تقيم علاقة طيبة، أو أن تتواصل مع الشخص الآخر مهما بذلت من تلطف وتهذيب، وبصرف النظر عما تقوله أو تفعله؟

إن قائمة الناس الصعبة متسعة وممتدة، وتشمل: العدوانية والمتهجم، والمراوغ (الذي ويروغ منك كما تروغ الثعالب)، والمتعجرف الذي لا يدع فرصة إلا ويقاطع هذا وذاك، والمسرف في النقد الذي يستهين بكل ماتقول، والاقترامي الذي يتجاوز حدود الآخرين ويتعدى على حدودك الشخصية والمكانية، وهناك أيضا المسرف في الشكوى والنمام، والمتسلط الذي يستمد قوته من إضعاف الآخرين، والخجول الذي يجرئك بحججه وارتبائه. قائمة طويلة وممتدة بحق، ولكن الأهم كيف نتعامل مع هؤلاء ونحن نجدهم أمامنا في العمل والأسرة وبين الأصدقاء وغير الأصدقاء؟

ليس من أهداف هذا الكتاب أن يعطيك تعليمات مفصلة عن كيفية التعامل مع كل نمط من هؤلاء. فكل نمط من هؤلاء يحتاج في الظروف العادية لأسلوب من التعامل يختلف عن أي نمط آخر، ومع ذلك توجد استراتيجيات عامة وقواعد للتعامل مع المواقف والأنماط الصعبة من البشر بفاعلية.

القاعدة الأولى أجدتها ناجمة في أحيان كثيرة عن سوء الفهم والتقدير من جانبنا للموقف أو للشخص. ولهذا نحتاج بادئ ذي بدء أن ندرّب أنفسنا على التفكير في الأمور بالطريقة التي يفكر فيها هذا الشخص الذي تصفه بأنه صعب. أي أن تقاوم مشاعرك نحوه سواء كانت

بالقلق أو الغضب لترى الدنيا من وجهة نظره . ربما تكون الصعوبة مرتبطة بالموقف وليس به شخصيا ، ولهذا ربما يكون الشخص خائفا ، أو ربما لا يعرف جيدا كيف يتصرف أو يعبر عن مشاعره ، أو ربما يكون هذا اليوم الذي التقيت به من الأيام السوداء في حياته لسبب لا نعرفه ، أو أنه لا يشعر بالأمان لسبب ما فيك انت شخصا (إذا كنت مثلا رئيسه او مرءوسه) .

ومن هنا تأتي أهمية القاعدة الثانية وهي علاقتك بهذا الشخص ، هل هي ممتدة ودائمة ، أم هي مؤقتة وعابرة ؟ . إذا كانت العلاقة عابرة ووقتيه فلا بد ان يكون هدفك من العلاقات الاجتماعية معقولا ، فمن المتعذر أن تلبي كل طلب ، وأن ترضي كل من تعرف ومن لا تعرف ، تعلم أن تكون قادرا على أن تعرف احتياجاتك ، والوقت المتاح لك ، وأوليات العمل بالنسبة لك ، وأن تعترف ، وتعلن عدم قدرتك على تلبية ما يلقي عليك من متطلبات .

أما إن كانت العلاقة بالأنماط الصعبة من الناس متكررة ، ودائمة فإنك تحتاج كقاعد ثالثة أن لا نتعجل في وصف هؤلاء الأشخاص بالاضطراب وسوء النية . إبدأ بأن نتحدث معهم للتعرف على أسباب ما يشعرون به من احباط أو قلق وامنحهم طمأنينة التعامل معك . صحيح أنه ليس من المطلوب منك أن تكون معالجا نفسيا لكل شخص ، وليس من المطلوب منك دائما أن تقرأ أفكار الآخرين وتضع لهم الأعذار خاصة في بعض الأمور الحيوية كالعمل مثلا ، لكننا نحتاج أحيانا لوضع بعض الأعذار للناس خاصة إن كانت المواقف المثيرة للتوتر معهم مؤقتة ، وعلاقاتنا بهم مهمة .

أنماط بشرية صعبة	
العدواني:	يجب أن يكسب على حساب خسارة الآخرين، يثير الصراعات، مرفع الصوت، يثير الغيظ والسخط، سلاحه هو التحدي، والمواجهة من أجل المواجهة، والغضب والهجوم.
التهكمي:	تعليقاته جارحة، ساخر ومتهم حتى في الأوقات غير المناسبة، يستهين بمواهب الآخرين و يقلل من إنجازاتهم، ومن السهل عليه أن يصف الآخرين بالغباء. يقتل المواهب والإبداع من حوله.
الانفجاري:	متقلب انفعاليا، يتهيج بسبب أشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة. محب للمواجهة، لا يستطيع السيطرة على مشاعره.
الترجسي	يجب أن يبدي رأيه في أي موضوع، يعطي وزنا ضخما لأفكاره، قادر من الناحية السلبية على الخداع والتلاعب بإعجاب الآخرين خاصة البسطاء، يجب الاستحواز على الانتباه والاهتمام ولو على حساب الآخرين،
المغرور:	يجب أن يبدي رأيه في أي موضوع، يعطي وزنا ضخما لأفكاره، قادر من الناحية السلبية على الخداع والتلاعب بإعجاب الآخرين خاصة البسطاء، يجب الاستحواز على الانتباه والاهتمام ولو على حساب الآخرين،
التجسبي:	يخشى تحمل المسؤولية، لا يحتمل المناقشات والجدل، يتحاشى الصراع و المواجهات الضرورية لحل المشكلات، لا يعبر عما يريد مباشرة، يؤثر سلامة الصمت وتأجيل البت في الأمور بدلا من الحسم والبحث عن الحلول الإيجابية.

وتنبع المشكلة الرئيسية من التعامل مع الأنماط الصعبة من الناس في استمرار إثارتهن للمشاكل لك ووضع العراقيل في طريق تطورك الشخصي والاجتماعي. ومن هنا يأتي دور القاعدة الرابعة وهي أن نظور أساليبنا في التعامل حتى مع أصعب الناس بحيث نخرج من هذه العلاقات بأقل خسارة ممكنة لنا أو لهم. ونعرف أيضا أن الناس الذين يمكن وصفهم بأنهم من الأنواع الصعبة من الممكن-ولو بصعوبة- أن يتغيروا وأن يعدلوا من أنماطهم في التصرف مع الآخرين وفي سلوكياتهم، بحيث يكونوا هم أكثر سعادة وأكثر قدرة على نشر السعادة ومتعة الحياة الاجتماعية بين الآخرين.

ولا يوجد أسلوب مثالي واحد يصلح للتعامل مع الأنماط الصعبة من الناس، غير أنك ستكتشف بقليل من التأمل قاعدة خامسة وهي أن تفسيراتنا الشخصية لصعوباتهم هي التي تؤلنا. لذا من الضروري أن تتحاشى أن تفسر صعوباتهم تفسيرات شخصية تؤلمك وتشترك.

فربما أنهم في واقع الأمر مشغولون بأمورهم الشخصية ، وأنت بالنسبة لهم لا تعدو إلا شيئاً عابراً أو وسيلة لتحقيق مكسب أو عقبة تمنعهم عن تحقيق هدف ما ، أو تهديداً لكسب حصلوا عليه بطريق ما . لهذا فأنت عندما لا تنظر للأمر بنظرة شخصية ، فإن مشاعرك ستكون أهدأ ، وستكون قدرتك على حل المشكلات التي تثور منهم أكثر فاعلية .

ومن ثم تأتي أهمية أن تحرر نفسك من المشاعر السلبية نحو الآخرين بأن تقلل من مشاعرك العدوانية وما يرتبط بها من غيرة أو حسد مهني ، وأن تحاول أن تبحث عن طرق أفضل لحل مشكلاتك ، وصراعاتك ، والخلافات اليومية مع الآخرين . فكلما ضببطت عدوانيتك ، كلما قلت التصرفات الانفعالية التي تشعل الأمور أكثر ، وكلما قل عداؤ الآخرين لك ، وكلما ترك ذلك مشاعر طيبة ، أفضل للصحة النفسية والجسمية معا .

ولا يعني ذلك أن تبالغ في توقعاتك عن التغير في الأشخاص الذين تجد صعوبة في التعامل معهم ، فهم لن يتغيروا بالسرعة التي ترجوها وقد لا يتغيرون على الإطلاق . وقد يكون هذا في صالحك ، إذ ستكون أقدر على التنبؤ باستجاباتهم مما يجعلك أقل انفعالا ، وأكثر قدرة على تنمية أساليب جيدة للتعامل معهم ، وربما يجعلك أفضل استعدادا إذا ما دعت الحاجة للدخول في مواجهات أو الدفاع عن النفس والحقوق المشروعة .

وستجد علاجاً لكثير من الصعوبات التي يثيرها من نصفهم بالأنماط الصعبة عندما تنمي قدرتك على التفاوض وتبادل وجهات النظر . فعندما تنشأ بينك وبين الآخرين صراعات ، أو خلافات في الرأي ، لا تجعل هدفك أن تكسب كل شيء ، ولو كان ذلك على حساب الآخرين . ففتح مجالات للتفاوض ، وتبادل وجهات النظر ، والوصول إلى بعض الحلول التوفيقية ، قد يكون من أفضل أساليب التواصل بسبب ما يحققه من كسب متبادل لجميع الأطراف الداخلة في الصراع أو الخلاف . وحتى إذا تعذر أن تكسب في موقف ما ، أو أن تحوله لصالحك ، بسبب ظروف قاهرة خارجة عن إرادتك أو إرادة الآخرين ، فلا يعني هذا أن تصبح ناقما ساخطا ، أو أن تعيش كاظما لغيظ قد يتراكم لغضب لا يمكن تقدير عواقبه .

هل معنى ذلك أنه لا توجد أنماط صعبة يتعذر العمل معها؟ وهل يعني ذلك أن كل ما نواجه من صعوبات هي جميعاً نتاج لتصرفاتنا وقلة مهارتنا وأفكارنا عنهم؟ الحقيقة أن هناك بالفعل أنماط صعبة ، وقد تنبع صعوباتهم من وجود اضطرابات عقلية أو وجدانية يتعذر معالجتها والتعامل معها بشكل عقلائي . لكن لحسن حظنا فإن هذه الأنماط نادرة ، ولا تشكل

أكثر من ٢٪ من أفراد أي جماعة. وبغض النظر عما يدفع هذا أو ذاك لإثارة الصراع والعداء، فإن احترام الآخرين لك يبدأ باحترامك لنفسك، ومن ثم فأنت غير ملزم بالدخول في علاقة أو حوار مع أي شخص لا يقدرك حق قدرك، حتى ولو كان رئيسك في العمل. وهذا يتطلب بدوره أن تكن نظرتك للاحترام والتقدير مبنية على الهدوء والواقعية وعدم إثارة الآخرين لأنك بهذا وحده ستغلق مصادر جمة من التوتر والضغط التي تأتينا عادة عند مواجهة التحديات الخارجية بما فيها التعامل مع الأنماط الصعبة من البشر.

مقياس للشخصية

يتكون هذا المقياس من عدد من الفقرات، تمثل كل فقرة منها شعوراً أو سلوكاً يصف تعاملاتنا مع الآخرين في مواقف مختلفة. المطلوب أن تقرأها فقرة فقرة وأن تعبر عن مدى صعوبة التعبير عما تمثله هذه الفقرة في تعاملاتك مع الناس، بوضع إحدي الأرقام الخمسة التالية أمامها:

- ١ أشعر بصعوبة شديدة في التعبير عن ذلك
- ٢ أشعر بعدم الراحة في التعبير عن ذلك
- ٣ شعوري محايد عندما أفعل ذلك (أي لا أنزعج ولا أرتاح)
- ٤ أشعر بالراحة عندما أفعل ذلك في هذا الموقف
- ٥ أشعر بكثير من الارتياح عندما أفعل ذلك في هذا الموقف

رقم	العبارات	الإجابة
١.	أن أرفض طلباً لشخص أراد أن يقترض نقوداً مني	
٢.	أن أطلب خدمة أو معروفاً من شخص	
٣.	مقاومة إلحاح من بائع أو مندوب شركة	
٤.	الاعتراف بالخوف	
٥.	أن أعبر لشخص تربطني به علاقة حميمة عن ضيقي بسبب شيء فعله أو قاله	
٦.	أن أعترف بجهلي وعدم معرفتي بموضوع في مناقش	

رقم	العبارات	الإجابة
٧.	أن أرفض طلبا لصديق يريد أن يقترض سيارتي	
٨.	مقاطعة صديق كثير الكلام	
٩.	أن أطلب نقدا بناء	
١٠.	أن استوضح عن نقطة معينة غامضة في محاضرة أو حديث	
١١.	أن استوضح عما إذا كنت قد جرحت أو أخرجت مشاعر الآخرين	
١٢.	أن أعبر لشخص من نفس جنسي عن إعجابي به (أو بها)	
١٣.	أن أعبر لشخص من الجنس الآخر عن حبي له (أو لها)	
١٤.	أن أطلب بخدمة إضافية كان يجب أن تقدم (في مطعم ، مثلا)	
١٥.	أن أتناقش مع شخص آخر بصراحة عن نقد يوجهه (أو توجهه) لسلوكي	
١٦.	أن أعيد أشياء اشتريتها نتيجة لعب فيها (لمحل أو مطعم)	
١٧.	أن أعبر عن رأيي يختلف عن رأي شخص أتحادث إليه	
١٨.	أن أرفض علاقة شقة أو رغبة جنسية يبدئها طرف آخر نحوي	
١٩.	أن أعبر لشخص عن مدي إجحافه بسبب تصرف خاطيء منه (أو منها)	
٢٠.	أن أرفض دعوة لحفل أو (عزومة) من شخص لا أحمل له مشاعر إيجابية .	
٢١.	أن أقاوم إلحاح شخص أو جماعة لتناول مشروبات أو خور	
٢٢.	أن أرفض القيام بعمل غير مرغوب ، وغير عادل يطلبه مني شخص مهم	
٢٣.	أن أطلب بإرجاع شيء أو أشياء تم استلافها من قبل	
٢٤.	أن أعبر لصديق أو زميل عن عدم ارتياحي عندما يقول أو يفعل شيء يضايقني	
٢٥.	أن أطلب من شخص التوقف عن شيء يضايقني في مكان عام (كالتدخين)	
٢٦.	توجيه نقد لصديق	
٢٧.	توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي)	
٢٨.	أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين	
٢٩.	أن أعبر عن حبي لشخص معين	

رقم	العبارات	الإجابة
٣٠.	أن أطلب اقتراض شيء أحجاجة	
٣١.	أن أعبر عن رأيي في مناقشة عامة لموضوع مهم	
٣٢.	أن أصر على موقفتي في موضوع مهم	
٣٣.	أن أدمع وجهة نظر صديق يتناقش مع صديق آخر	
٣٤.	أن أعبر عن رأيي لشخص لا أعرفه معرفة جيدة	
٣٥.	أن أقاطع شخص ، وأطلب منه إعادة وجهة نظر لم أسمعها جيدا	
٣٦.	أن أعارض شخصا حتى ولو كنت أعرف أن ذلك سيضايقه (أو يضايقها)	
٣٧.	أن أعبر لشخص عن خيبة أمني فيه ، أو أنه خذلني	
٣٨.	أن أطلب من شخص أن يتركني بمفردي	
٣٩.	أن أعبر لصديق أو زميل عن إعجابي بشيء جيد قاله أو فعله	
٤٠.	أن أعبر لشخص عن تأييدي لوجهة نظر جيدة قالها في اجتماع عام	
٤١.	أن أعبر لشخص عن مدي سعادتي بمحدثي أو لقائي معه	
٤٢.	أن أمتدح عملا مبدعا أو ماهرا	
٤٣.	أن أرفض إلحاحا لتناول أطعمة أو مشروبات لا تناسبني (صحيا ، أو دينيا)	
٤٤.	أن أطلب من معارفي جيرتي أو أقاربي عن الحد من عمل أشياء تسبب لي الإزعاج أو لأسرتي (مثلا: أشياء خاصة بالنظافة ، أو إثارة ضوضاء)	
٤٥.	أن أطلب أن تكون الزيارات لي بموعد أو باتصال سابق	
٤٦.	أن أطلب من شخص أن يقلل من إلحاحاته المستمرة	
٤٧.	أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن عمل إيجابي	
٤٨.	أن أثبت شكواي من تصرف مححف	
٤٩.	أن أعبر بوضوح عن المشاعر الإيجابية بالإعجاب أو شكر الآخرين	
	مواقف أخرى:	

لاحظ أن العبارات السابقة لا يوجد بها عبارات صحيحة أو خاطئة، لأن الهدف من هذا المقياس ليس قياس ذكائك أو إمكانياتك علي التصرف المثالي . إنه محاولة لإعانتك علي تكشف حاجتك للتصرف بحرية في مختلف المواقف الاجتماعية . ومن المطلوب منك أن تحاول أن تجب على عباراته بالطريقة الموضحة أعلاه . اختر أكثر المواقف التي تعتقد أنها تشكل مشكلات فعلية في علاقاتك بهذه المواقف . ضعها هنا ، ثم انظر للنص للتعرف على أساليب معالجتها .

١ .

٢ .

٣ .

٤ .

٥ .

٦ .

٧ .

٨ .

٩ .

١٠ .