

الفصل الثاني

المهارات التوكيدية
أبعادها وأساليب تنميتها

أ.د. طريف شوقي محمد فرج

أستاذ علم النفس ووكيل كلية آداب بني سويف - جامعة القاهرة

◆ محتويات الفصل

- التعريف بتوكيد الذات.
- إيجابيات ارتفاع التوكيد وسلبيات انخفاضه.
- التوكيد في الفكر الإسلامي والحضارة الإسلامية.
- ملامح الشخص المؤكد لذاته.
- كيف يتشكّل السلوك التوكيدي.
- كيف يمكن تنمية السلوك التوكيدي.
- تفعيل الممارسات التوكيدية في الحياة اليومية للمسلم المعاصر

مقدمة

هناك مجموعة من الغايات التي يحث الإسلام أتباعه على بلوغها، ومن المفترض بحكم العلاقة الوثيقة بين علم النفس والإسلام أن يسهم علم النفس في تحقيق تلك الغايات وهناك أمثلة كثيرة على ذلك، فالإسلام يحث المسلم على أن يكون ملتماً للحكمة، فطناً، كَيْساً، ويذخر علم النفس المعاصر ببرامج نظامية لتنمية الذكاء والحكمة.

ويحرص الإسلام كذلك على أن يحفظ أبنائه الكتاب الكريم، والأحاديث النبوية الشريفة، والأدعية المأثورة لتلاوتها وتذكرها يومياً. ويقدم علم النفس وبيتكر أساليب تدريبية متنوعة لتحسين القدرة على التذكر والحفظ. ويستنهض الإسلام المسلم لكي يصبح داعية مجتهداً، ولقد أضحي متوفراً في جعبة علماء النفس الآن طرقاً متعددة للمساعدة على تغيير اتجاهات الأشخاص وأفكارهم في الوجة الإيجابية، فضلاً عن تنمية المهارات الاستدلالية والقدرات الإبداعية والتي تعد من أعمدة عملية الاجتهاد الفقهي، ويسعى الإسلام للنأي بأتباعه عن الوقوع في العديد من الموبقات كنتعاطي المسكرات، والمخدرات، وضروب السلوك الشاذ الأخرى، ومن المعروف أن علم النفس العلاجي يطرح أساليباً مبتكرة - ذات فعالية - للحد من تلك الممارسات وأخيراً..، يحض الإسلام أتباعه على الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والجهر بالحق، والاعتزاز بالنفس، وبالهوية الإسلامية، وبيتكر علم النفس المعاصر، في هذا المجال، أساليباً فعالة يطلق عليها التدريب على توكيد الذات تساعد المسلم، إن تمرّس عليها، وتمثلها، على بلوغ تلك الغايات، مع تحقيق أكبر قدر من التوافق الشخصي والاجتماعي، وحسن تفهّم الآخرين وكفاءة تفهمهم له.

ونظراً لأهمية مفهوم توكيد الذات بوصفه أحد ركائز الشخصية المسلمة فإن أود إلقاء المزيد من الأضواء عليه حتى نتعرف على ماهيته، وأهميته، وكيفية تشكله، وسبل تنميته، ودوره في صياغة الشخصية التي يريدها الإسلام، تلك الشخصية التي تتسم بالعزة، والإباء، والقدرة على المواجهة، والمصارحة الماهرة على نحو يحفظ لها هويتها، ولا ينفر منها الآخرين.

وحتى تتضح ملامح تلك الصورة المتضمنة لمفهوم التوكيد ودوره في بناء الشخصية المسلمة الإيجابية، سنعرض بشيء من التفصيل عبر هذا البحث للعناصر التالية:

- ◆ أولاً: التعريف بتوكيد الذات.
- ◆ ثانياً: إيجابيات ارتفاع التوكيد وسلبات انخفاضه.
- ◆ ثالثاً: التوكيد في الفكر الإسلامي والحضارة الإسلامية.
- ◆ رابعاً: ملامح الشخص المؤكد لذاته.
- ◆ خامساً: كيف يتشكل السلوك التوكيدي.
- ◆ سادساً: كيف يمكن تنمية السلوك التوكيدي.
- ◆ سابعاً: تفعيل الممارسات التوكيدية في الحياة اليومية للمسلم المعاصر.

ونعرض بما يلي لكل عنصر من العناصر السابقة بشيء من التفصيل، وبطبيعة

الحال فإن نقطة البداية المنطقية تتمثل في الوقوف على ماهية مفهوم التوكيد:

أولاً: التعريف بتوكيد الذات:

حين نلتقي بشخص لا نعرفه ونقدم له أنفسنا، ونطلب منه أن يعرف نفسه لنا، يصبح مألوفاً لدينا في المرة التالية، ومن المحتمل أن يتحول إلى صديق فيما بعد. فالحصول على بيانات أساسية عن الطرف الآخر يجعلنا نشعر بأنه قريب إلينا، وهكذا التوكيد، فهو مفهوم غير مألوف، بدرجة كافية، في ثقافتنا المعاصرة. ومن ثم فنحن في حاجة لأن نعرفه كمسلمين بدرجة أكثر تفصيلاً حتى نألفه، وإن ألفتنا فثمة احتمال

أكبر في أن نمارسه، وهي غاية مرغوبة بالطبع. وحرى بالذكر أن التوكيد يعد أحد المهارات الاجتماعية الأساسية (Gude,etal,2000).

ويتفق الباحثون على أن التوكيد عبارة عن: " مجموعة من المهارات السلوكية اللفظية، وغير اللفظية (التقاء العيون - نبرة الصوت) التي تمكن الفرد من التعبير عن مشاعره الودية نحو الآخرين (ثناء - تقدير)، وكذا إظهار غضبه واحتجاجة على ما لا يرضاه من سلوكهم، والدفاع عن حقوقه والتصدي لمن يحاول انتهاكها، ومقاومة الضغوط التي يمارسها الآخرون لإجباره على إتيان ما يعتقد أنه غير صائب أو إثباته عن فعل ما يرغبه ويعتقد صوابه، فضلاً عن المبادرة ببدء والاستمرار في وإنهاء التفاعلات الاجتماعية (لقاء - حوار طال أكثر من اللازم) شريطة أن يتم ذلك بصورة ملائمة لا تنطوي على الاستهانة بالآخرين وانتهاك حقوقهم " (شوقي، ١٩٩٨).

حين ننظر نظرة تفصيلية لهذا التعريف العام للتوكيد لرصد عناصره الفرعية سنجد أنها تتمثل في حوالي عشرين مهارة فرعية يفترض أن يمارسها المؤكد لذاته يتضمنها الشكل التالي رقم (١) وهي:

وحتى يكتمل تعريفنا للتوكيد يجب علينا تمييزه عن أكثر المفاهيم تداخلاً معه ألا وهو العدوان^(١)، وتتمثل أوجه الاختلافات الجوهرية بينهما في:

بينما يدافع المؤكد عن حقه إلا أنه يحترم حقوق الآخرين في نفس الوقت، ويحقق أهدافه دون الإضرار بهم أما العدوان فينتهك حقوقهم وقد ينجز أهدافه على حسابهم (L'Abate, 1981: 631- 632).

يحظى التوكيد بقدر من التفضيل الاجتماعي الذي قد يكون مرتفعاً أو منخفضاً أما العدوان فمستهجن اجتماعياً.

يسبق التوكيد بوصفه حقاً من حقوق الإنسان مجموعة من الالتزامات أما العدوان فليس حقاً، ويقوم على مبدأ التنصل من الالتزامات الاجتماعية. ينوي الفرد في العدوان إيذاء الآخرين أما في التوكيد فلا يوجد نية لدى الفرد لذلك، بيد أنه قد ينتج عن سلوكه التوكيدي إيذاء معين ولكنه غير مقصود حينئذ.

ثانياً: إيجابيات ارتفاع التوكيد وسلبيات انخفاضه:

تتمثل أهمية السلوك التوكيدي فيما يمكن أن يترتب على ارتفاعه لدى الفرد من مزايا، من جهة، وما ينجم عن نقصه من مشكلات من الجهة الأخرى. ونعرض فيما يلي لأهم الآثار النوعية في تلك الفتتين: -

(١) المزايا التي يجنيها الفرد حين يرتفع مستوى توكيده:

¹ يعرف العدوان بأنه " أي سلوك يصدره فرد (أو جماعة) صوب آخر (أو آخرين) أو صوب ذاته، لفظياً كان أم مادياً، إيجابياً كان أم سلبياً، مباشراً أم غير مباشراً، أملتته مواقف الغضب أو الإحباط، أو الدفاع عن الذات والممتلكات أو الرغبة في الانتقام أو الحصول على مكاسب معينة، ترتب عليه إلحاق أذى بدني أو مادي أو نفسي بصورة متعمدة للطرف الآخر". (شوقي، ٢٠٠٤).

كن مؤكداً تكن حياً، فنحن نؤكد ذاتنا لنعيش حياة نستحقها كبشر له كرامة أثبتها الله وحبانا إياها، وتمثل أهم المنافع التي يجنيها الفرد من التوكيد المرتفع فيما يلي:

أ. إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة: كما أننا نلمح مردود سلوكنا في عيون الآخرين، فنرى كم هو حسن أم سيئ، كذلك الآخرون في حاجة لأن يروا أثر تصرفاتهم في عيوننا وعلى شفاهنا حتى نقرب من بعضنا البعض، ومن المتوقع أن يساعدك التوكيد المرتفع على التعبير بشكل لفظي أو غير لفظي، لصديقك أو من تريده أن يصبح كذلك، عن امتنانك لمحاملاته وتضحياته، ومبادراته حتى لو كانت بسيطة، فعلى سبيل المثال من يقول لك من الزملاء بأن أداءك كان جيداً اليوم، اشكره وعبر له عن تقديرك لتلك الجاملة الرقيقة بدلاً من الصمت أو محاولة التقليل من قيمة ما حدث أو اعتباره شيئاً عادياً. ومن يغب منهم لفترة قليلة عنك يحسن إبلاغه بمجرد رؤيته بأهمية وجوده بالنسبة إليك، وأنت شعرت بأن شيئاً ما كان ينقصك أثناء فترة غيابه، لأنك إن استقبلته بصورة عادية خجلاً من توجيه تلك الكلمات الرقيقة التي تعبر عن شعورك نحوه سيعتقد أن حضوره أو غيابه سواء لديك، ومن ثم سيتقوض ركن أساسي في علاقة الصداقة التي شيدتموها معاً. وكذلك فإن توجيهك نقداً إليه على فعل غير ملائم صدر عنه سيجعله يشعر بمدى اهتمامك به أيضاً فصديقك من صدقك وليس من صدقك. وثمة جانب مهم في هذه المسألة يجب عدم إغفاله مفاده أن من لديهم عدداً أكبر من الصداقات، كما يشير فوخ، ينمو لديهم العديد من المهارات المعرفية بدرجة أكبر مقارنة ممن لديهم عدداً أقل (Vaugh , et al , 2000).

ب. مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة: فنحن نتعرض بصورة متكررة لمواقف عديدة قد يلح فيها طرف آخر علينا بصورة مبالغ فيها كي نفعل شيئاً لا نرغبه كذلك الصديق الذي يلح في طلب قرض مع أننا لا نملك فائضاً كافياً لتلبية طلبه، أو ذلك الرئيس الذي يطالبنا بمباركة إجراء تعسفي اتخذه ضد أحد الزملاء أو

كما يحدث في الولايم في ثقافتنا العربية حين يضطر الفرد نظراً لعجزه عن رفض طلبات مضيفه المتكررة إلى نسف نظامه الغذائي، والتهام كميات كبيرة من الأطعمة قد يسبب له متاعب صحية فوراً أو لاحقاً.

ومن المتوقع أن يسهل على مرتفع التوكيد التعامل مع تلك المواقف، والتخلص منها، أو حتى تجنب مواجهتها، كمن يقول لمن يصمم على أن يكون هو المتحدث الوحيد في حلقة نقاش: " اعطني من فضلك فرصة لأعبر عن فكري أولاً "، أو يقول لرئيسه " أعتقد بوجود زاوية أخرى يمكن النظر للموضوع من خلالها (gambrill,1977:542)، أو يقول للمضيف الذي يلح عليها ليأكل المزيد من الطعام: " أنا أعلم بأن دعوتك المتكررة لي تعتبر إحدى صور الاهتمام بي، ولكن التهام المزيد من الطعام سيضر بصحتي ".

ويسجل لنا التاريخ الإسلامي وقائع متعددة تكشف عن أهمية التوكيد في التخلص من أو تجنب الوقوع في مواقف مولدة لمشكلات لاحقة، وعدم الركون للضغوط الأدبية، مثلما فعل أسامة بن زيد والذي قال للإمام علي حين دعاه للخروج معه للبصرة للقاء معاوية في موقعة الجمل: " والله يا أمير المؤمنين، لو كنت في شدة الأسد لأحببت أن أكون معك فيه، ولكني لا أحب أن ألقى بسيفي مسلماً أبداً " (العقاد، ١٩٧٠).

ج. شيوع المشاركة الاجتماعية في الجمعيات الخيرية والتطوعية: إن الفرد النشط في المجالات التطوعية والخدمية والخيرية، هو الترس المحرك لعجلة التنمية، فخير الناس، كما يقول رسولنا الكريم، أنفعهم للناس، ومن المتوقع أن ارتفاع توكيد الفرد يمكنه من ترجمة رغباته وما يؤمن به إلى واقع سلوكي. فعلى سبيل المثال قد تقتنع بالاشتراك في حملة لجمع التبرعات لمساعدة الأقليات الإسلامية المضطهدة في البلقان، مثلاً، ولكن نقص توكيدك لذاتك يجعلك تتجمل من الوقوف على قارعة الطريق أو في مدخل سوق

أو أمام حشد أو على منصة مدرج لدعوة الآخرين لذلك. ويجب أن ننوّه في ختام هذه الفقرة أن مجتمعاتنا في حاجة ماسة إلى تنشيط تلك المساهمات بوصفها وسيلة فعالة في التعبير عن المشاعر، وتوظيف الطاقات الكامنة داخل كل فرد لصالح المجتمع، ومما يجدر ذكره في هذا المقام أن المشاركة الاجتماعية كانت ملمحاً مميزاً في تاريخنا الحضاري، والذي تعد الأوقاف الإسلامية نموذجاً بارزاً لها حيث كان الموسرون يساهمون في تعليم أبناء المسلمين الناهجين، وتوفير المياه الصالحة للشرب لمواطنيهم، والإنفاق على المستشفيات، والمؤسسات التعليمية.

(٢) المشكلات التي يعاني منها الفرد في حالة انخفاض مستوى توكيده لذاته:

(أ) ظهور مشكلات بدنية واضطرابات سلوكية لديه:

يؤدي عجز الفرد عن تعبيره عن مشاعره السلبية (إظهار الغضب من تصرف غير مناسب، أو الاحتجاج على أوضاع غير لائقة)، في المواقف التي تستوجب ذلك إلى عدم تفريغ شحنة التوتر المصاحبة لها مما ينجم عنه، عادة، بعض الآثار السلبية كأن يتضاءل شعوره بالرضا عن نفسه، ويزداد إحساسه بالضيق، والاكتئاب، ولوم الذات. وتفسير ذلك أن الأقل توكيداً يصعب عليهم الإفضاء بما يحملونه من هموم ومشاعر أو يشعرون به من معاناة، ويميلون، في المقابل، إلى اجترارها ذاتياً وهو ما قد يؤدي إلى ظهور بعض الأعراض النفسجسمية لديهم (Wallace & Mosters, 2001).

وهناك شواهد متعددة تبرز ذلك الموقف، أي أن جسم الفرد هو الذي يتكلم بدلاً منه، ففي إحدى البحوث التي أجريتها ذكر أحد الطلاب " حدثت مشادة بيني وبين أحد أقاربي المقربين جداً فما كان مني إلا أن ذهبت إلى بيتي، وضربت لوح زجاج

بيدي فحرجت " أي أن الفرد الذي يعجز عن التصرف بصورة مؤكدة في مثل تلك المواقف سيدفع ثمن عجزه هذا من صحته النفسية، والبدنية أيضاً، مع أن من تسبب في هذا الموقف هو من يجب عليه تسديد " فاتورة " إساءاته لا الفرد، فعلى سبيل المثال كان بمقدور ذلك الطالب الذي جرح نفسه حتى لا يخسر قريبه، الذي أذاه، أن يوضح له مدى ما ألحقته به تصرفاته من ضرر نفسي، ويدعوه إلى عدم تكرارها فالقراءة كعلاقة حميمة ليست مجموعة حقوق فقط بل تقتضي أيضاً الالتزام بواجبات معينة نحو الطرف الآخر.

* من شأن القدر المنخفض من توكيد الذات أن يزيد من احتمال تورط الفرد في أداء أنواع من السلوك المشكّل، والجناح أيضاً، نتيجة الخضوع لمحاولات الآخرين فرض وجهات نظرهم عليه، وعجزه عن قول "لا" لأقرانه الذين يحاولون إغواؤه بالتورط في أنشطة مخالفة أو سلوكيات لا يرغبها. ومن أبرزها عجزه من رفض ضغوط الأقران لبدء التعاطي (للمخدرات والمسكرات والأدوية النفسية) أو العودة إليه بعد العلاج منه، وفي هذا الصدد تشير نتائج بعض الدراسات العلمية في هذا المجال إلى أن خمسة وخمسين بالمائة (55%) من الطلاب الذين جربوا الأدوية المؤثرة في الأعصاب، وثمانين بالمائة (80%) ممن جربوا تعاطي الكحوليات وتسعين بالمائة (90%) ممن جربوا تعاطي المخدرات أنهم وقعوا تحت الضغط، أو الإغواء من الآخرين سواء كانوا أصدقاء، أو أقرباء، أو زملاء (سويف وآخرون، 1987). ويشير تحليل سلوك العديد من المدمنين إلى أنهم، نظراً لعدم توكيدهم ذواتهم، يشعرون بالعجز عن مواجهة مشكلاتهم أو الأشخاص الذين يؤذونهم، ومن ثم يتصاعد توترهم، ولا يجدون أمامهم حينئذ من سبيل سوى المخدر كوسيلة لتخفيف ذلك التوتر بوصفه وسيلة للمواجهة.

ب. وجود صعوبات في العلاقات الشخصية: ومن أكثر الشكاوي الشائعة في هذا المجال لدى منخفضي التوكيد:

● الخشية من مواجهة الآخرين، وصعوبة التعبير عن المشاعر الذاتية، والآراء الشخصية، في حضورهم مما يدفع بهم إلى الشعور بالكدر، والرغبة في الانعزال عنهم. وثمة أمثلة تاريخية ومعاصرة تبرز حجم الخسائر التي قد تحدث للفرد من جراء خشيته من مواجهة الآخرين منها تلك الواقعة التي ذكرها " أفلاطون " الحكيم اليوناني الشهير وكان بطلها " بنطافورس " ابن أحد الحكام الإغريقيين الذي كان يعده والده لخلافته، وأناط بتلك المهمة لأفلاطون الذي كان مسئولاً عن بيت الحكمة حيث يقول: أقام الحاكم يوم العيد حفلاً كبيراً للاحتفاء بابنه والاستماع للحكمة التي تعلّمها، والتي يعد تحصيلها شرطاً لتنصيبه حكيماً مقبلاً للمملكة بأسرها، وبينما الجمهور محتشداً لسماع ابن الحاكم صعدت المنبر ودعوته وطلبت منه أن يلقي على مسامع الحضور ما تعلمه، وخلاصة ما اكتسبه من الحكمة فوقف جامداً كالصنم، ولم يستطع بعد كل التشجيع أن يقول ولا كلمة واحدة من الحكمة " (أرسطاطاليس: ١٩٨٠، ٢٠).
تدعونا تلك الواقعة لطرح سؤال تخيلي مفاده: ترى ماذا كان سيكون عليه الأمر لو تدرّب " بنطافورس " على توكيد الذات، وتمرس على مواجهة تلك المواقف مسبقاً كجزء من متطلبات تعلمه؛ بطبيعة الحال كان سيمكّنه حينئذ إبراز مهاراته، وإظهار قدراته بصورة أفضل. وحين ننتقل إلى الواقع اليومي سنجد العديد من المواقف المشابهة منها ما ذكرته إحدى العاملات بقولها: " حين لّح لي أحد زملائي في العمل أنه يريد الارتباط بي، وهو متزوج ولا أحبه، فما كان مني إلا أن تركت عملي وانتقلت لعمل آخر حتى أتخاشى رؤيته نهائياً".

* العجز عن التصدي لمحاولات الآخرين استغلال الفرد: فكل منّا يضطر في حالات عديدة للتعامل مع أشخاص يحاولون الحط من قدره، وتحقيق مكاسب على

حسابه، وتسفيه وجهه نظره، وتصيد الأخطاء له، وإلقاء مسئولية الفشل عليه، وتخريضه على الآخرين، مثل هؤلاء الأشخاص الطفيليين يفضلون أن يكون الفرد غير مؤكد لذاته حتى يضحى مرتعاً تتوحش فيه انتهازياتهم، ومن ثم يجب علينا مواجهتهم بحزم صيانة لحقوقنا، وحماية لأنفسنا، وعلينا في المقابل أن نحثهم على البحث عن مسلك آخر أكثر إنسانية للتعامل معنا.

ج. صعوبة مواجهة المشكلات في العمل ومن أهمها:

* اجتياز مقابلة الترشيح للعمل: من المفترض أن يقلل ضعف مهارة الفرد على تأكيد ذاته إبان مقابلة الترشيح للعمل من احتمال اجتيازها بنجاح من عدة زوايا منها: أنه يجد من قدرته على تقديم نفسه بصورة جيدة تعبر عن إمكانياته الفعلية، ويجعل من الصعب عليه مواجهة من يقوم بتقييمه بصورة تنم عن اعتداده بنفسه، ولا يمكنه من الرد على الاستفسارات المطلوبة بصورة واضحة (Bruch et al , 1999).

* تزايد ضغوط العمل وصعوبة مواجهتها: فمن شأن عدم تأكيد الفرد لذاته في العمل أن يؤدي إلى تعريضه لضغوط شديدة من زملائه من قبل أن يكلف بأعمال آخرين دون وجه حق، ولعلنا نلاحظ في سياقات عديدة أن هناك بعض الأفراد الأكثر تميزاً من حيث الكفاءة المهنية في العمل والأكثر بدلاً للجهد إلا أنهم، نظراً لانخفاض توكيدهم، أقلهم حصولاً على المزايا، إنهم كالتطاهي الذي يعد الأطباق الشهية التي يستمتع بها رواد المطعم، ولا يراه أحد منهم، لأنهم لا يرون إلا النادل الذي يحملها إليهم فقط.

* التحرش بالمرأة في العمل والأماكن العامة: هناك البعض من الناس الذي قد يتعرض للمرأة بالتلميحات والإشارات التحرشية في الأماكن العامة اعتقاداً منهم أن حجلها من مواجهته سيدفع بها للقبول، أو أنه سينسحب في هدوء في حالة رفضها

محاولاته؛ ومن ثم فإننا نريد تشجيع المرأة سواء كانت طالبة أو عاملة أو ربة منزل والتي تضطرها ظروفها إلى أن تسير منفردة في طريق أو تتراد سوقاً على أن تواجه تلك التحرشات وتردعها بنفسها بطريقة توكيدية لأنها إذا انتظرت دعم الآخرين فقد لا يأتي أو يأتيها بعد فوات الأوان.

ولنا في قصة المرأة العربية المؤكدة لذاها التي أوردها "اليوسي" في كتابه "زهر الأكم" أسوة حسنة في مثل هذا الموقف حيث يروي أن امرأة مرت بقوم في بني نمير فأخذوا ينظرون إليها، ويتواصفونها (تحرش جنسي)، فقالت: قبحكم الله يا بني نمير، ما امتلتم واحدة من اثنين؛ لا قول الله تعالى حيث يقول ((قل للمؤمنين يغضوا من أبصارهم)) النور: ٣٠، ولا قول جرير:

فغض الطرف إنك من نمير فلا كعبا بلغت ولا كلابا

فأفحموا بذلك وذهبوا (اليوسي، ١٩٨١، ج١: ٢٦٦)، وهو ما يكشف عن الدور المهم للتوكيد في حماية المرأة ذاتياً مما قد تتعرض له من مشكلات خارج منزلها. ثالثاً: التوكيد في الفكر الإسلامي والحضارة الإسلامية:

بما أن العلم يقوم على مبدأ التراكمية أي الاستفادة من جهود السابقين، ونظراً لأن حضارتنا الإسلامية العتيقة تذر بالعديد من النماذج السلوكية المؤكدة لذاها على كل المستويات؛ لذا فإنه من الضروري توظيف وعينا بتلك النماذج في عمليات التنشئة التوكيدية لأبنائنا من منطلق أن التوكيد يعد أحد ركائز الشخصية المسلمة. وحدير بالذكر أن هناك محوران يمكن في ضوءهما فهم الممارسات التوكيدية، وعمليات التنشئة التوكيدية للشخصية المسلمة في تلك الحضارة قوامها:

أ. ملامح الشخصية المؤكدة في الفكر والثقافة الإسلامية

حين ننظر إلى جوهر الدين الإسلامي لنقف على توجهه نحو التوكيد سنجد أنه يتبنّى اتجاهًا إيجابياً نحوه بوصفه وسيلة لدعم الغايات الإسلامية، وتفيض تعليماته بالأوامر التي تحض الفرد على أن يكون مؤكدا لذاته في مجالات عديدة تتمثل فيما يلي:

الجهر بالحق وإظهار الاختلاف وعدم الإذعان للمطالب غير المعقولة:

ومما يدل على ذلك قول الرسول صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "أفضل الجهاد كلمة حق عند سلطان جائر"، وقوله أيضاً "لا يحقر أحدكم نفسه. قالوا: كيف يحقر أحدنا نفسه؟

قال: يرى أمراً لله عليه مقال، فلا يقول فيه، فيقول الله عز وجل له يوم القيامة. ما منعك أن تقول في كذا وكذا؟ فيقول: خشية الناس.

فيقول الله: فايأي كنت أحق أن تخشى! (٢) (بخاري، ١٩٨٩)

وهناك نماذج عدة مثل "الإمام أحمد بن حنبل الذي رفض الانقياد للضغوط الشديدة التي مورست بحقه من قبل المأمون للترول على رأيه في مسألة خلق القرآن". أو تلك الضغوط الأدبية التي مارسها معاوية بن أبي سفيان على الأحنف بن قيس حين شاوره في استخلاف ابنه يزيد، فسكت عنه.

فقال معاوية: ما لك لا تقول؟

فقال الأحنف: أن صدقناك أسخطناك، وأن كذبتناك أسخطنا الله، فسخط أمير المؤمنين أهون علينا من سخط الله.

فقال معاوية: صدقت (ابن عبد ربه، ١٩٤٠، ج ١: ٦٩).

مراجعة الذات والاعتذار العلني:

² أخرجه ابن ماجة في السنن.

وقوامه ذلك المبدأ الذي أعلنه الخليفة الراشد عمر بن الخطاب مخاطباً أبي موسى الأشعري حين ولّاه القضاء " أن الحق قديم، ومراجعة الحق خير من التماذي في الباطل ". أو كما قال أحمد بن يوسف " قد يسع العذر من ضاقت عليه الحجة ".

القدرة على طلب تفسيرات من الآخر حول سلوكه:

مما سجّل للإسلام أنه يبحث أتباعه على أن يستفسروا من الطرف الآخر، بغض النظر عن موقعه في سلم السلطة، حول مبررات بعض سلوكياته غير المفهومة لديهم، وليس أدل على ذلك من أن صحابة الرسول كانوا يطلبون منه ويسألونه توضيح أو تفسير أشياء عديدة.

ومما يروى عن ذلك أن الخليفة عمر بن الخطاب كتب إلى حذيفة بن اليمان بعد ما ولّاه المدائن قائلاً: أنه بلغني أنك قد تزوجت امرأة من أهل المدائن، فارس، من أهل الكتاب فطلقها.

فكتب إليه: لا أفعل حتى تخبرني، أ حلال أم حرام ؟ وما أردت بذلك ؟ فقال عمر: بل حلال.

ولكن في نساء الأعاجم خلافة (خدعة) فإن أقبلتم عليهن غلبتكم على نسائكم. فقال حذيفة: الآن ... (صفوت، ١٩٣٧: ٢٧١).

الاعتداد بالذات:

إن شعور الفرد بقيمته يعد محرّكاً رئيسياً لتوكيده لذاته، ومقاومة محاولات الانتقاص من قدره، ولا عجب في ذلك فالفرد الدليل لن يبيئ أبداً أمة عزيزة ؛ لذا فإننا نجد الرسول عليه الصلاة والسلام يدعو المسلم لأن يكون عزيزاً حتى في مواقف طلب الخدمة من الآخرين بقوله " اطلبوا حوائجكم بعزة نفس فإن الأمور تجري بمقادير ".

وثمة مؤشرات عديدة تدعونا للاعتقاد بأن أبناء هذه الأمة تمثلوا هذه المبادئ في سلوكهم اليومي نسوق إليكم بعضاً منها:

دخل إياس بن معاوية (القاضي إياس) والذي تضرب به العرب المثل في الفطنة والذكاء وهو غلام فتقدم خصم له، وكان الخصم شيخاً كبيراً، إلى بعض قضاة عبد الملك بن مروان، فدار بينهما الحوار التالي:

القاضي: أتقدم شيخاً كبيراً

إياس: الحق أكبر منه

القاضي: أسكت

إياس: فمن ينطق عني!

القاضي: لا أظنك تقول حقاً حتى تقوم؟

فقال إياس: لا إله إلا الله، أحقاً هذا أم باطل؟

فدخل القاضي على الخليفة الأموي عبد الملك بن مروان فأخبره ما دار بينهما، فقال الخليفة: أقض حاجته الساعة، وأخرجه من الشام حتى لا يفسد أهله (القيرواني، ١٩٧٢، ج١: ٢٠٠).

يروى أن معاوية بن أبي سفيان قال لجارية بن قدامة: ما كان أهونك على أهلك إذ سمّوك جارية.

قال: وما أهونك على أهلك إذ سمّوك معاوية، وهي الأنثى من الكلاب (ابن عبد ربه، ١٩٤٠، ج١: ٢٧٤).

وثمة واقعة أخرى مفادها أن الأحنف بن قيس دخل على معاوية ومعه النمر بن قطبة، وعليه عباءة قطوانية، وعلى الأحنف مدرعة صوف، وشملة (رخيصة) فلما مثلاً بين يدي معاوية اقتحمتها عيناه (احتقرهما) فقال النمر، يا أمير المؤمنين إن العبادة لا تكلمك ولكن يكلمك من فيها، فأوماً إليه فجلس (القيرواني، ١٩٧٢، ج١: ٨٨).

و مما يروى عن عمر بن عبد العزيز أنه دخل عليه أول خلافته وفود المهنتين من كل جهة، وتقدم وفد من الحجازيين للكلام غلام صغير لم يبلغ سنه إحدى عشرة سنة. فقال عمر: أرجع أنت، وليتقدم من هو أسن منك. فقال الغلام: أيد الله أمير المؤمنين، المرء بأصغريه قلبه ولسانه، فإن منح الله العبد لساناً لافظاً، وقلباً حافظاً، فقد استحق الكلام، ولو أن الأمر - يا أمير المؤمنين - بالسن لكان في الأمة من هو أحق منك بمجلسك هذا (الجاحظ، ١٩٨٥: ٨٥).

عدم الحياء من الحق:

قد يستغل البعض نقص الشجاعة الأدبية للفرد للحصول على المزيد من المزايا منه، أو على حسابه، كأن يتعمد التقدم إليه بطلب على الملاء، يعلم أنه قد يرفضه إذا طلبه منه على انفراد. وقد حرص الإسلام على تنمية روح عدم الحياء من الحق حتى لا يؤتي الفرد من هذا الباب فيوافق، حرجاً، على ما لا يقبله أو يستسلم لأوضاع لا يرتضيها. ومن الوقائع الدالة على ذلك:

ما وقع من "يجي بن خالد" وأحد المدّاحين الذي مدحه قائلاً:
"والله لأنت أحلم من الأحنف بن قيس، وأحكم من معاوية وأحزم من عبد الملك بن مروان، وأعدل من عمر بن عبد العزيز".

فقال له يجي: "والله لعمر غلام الأحنف أفهم مني، ولسرجون غلام معاوية أحكم مني، ولأبو الزعيزعة صاحب شرطة عبد الملك أحزم مني، ولمزاحم قهرمان عمر أعدل مني، وما يتقرب مني من أعطاني فوق حقي" (التوحيد، ١٩٨٥، ج٢: ٢١٨).

أي أنه لم ينقد لتلك المحاولات لإغوائه وتخديره بالمدح الكاذب، ولكنه كان مؤكداً حين رفضها بصراحة، وبطريقة غير جارحة.

- ومما يشير إلى أن تلك الروح التوكيدية، والمختلطة لتوكيد الآخرين، كانت متأصلة في عقول أبناء الأمة الإسلامية، كاستجابة للتعاليم الإسلامية، وتمثلاً للروح السائدة في

حضرته، ما حدث من عبد الله بن الزبير لما كان غلاماً حين مرّ عليه الخليفة عمر بن الخطاب وهو يلعب مع مجموعة من الصبيان، ففرّوا، وثبت هو، فقال له عمر: كيف لم تفر مع أصحابك، قال: لم أجرم فأخافك، ولم يكن الطريق ضيق فأوسع لك (ابن عبد ربه، ١٩٤٠، ج٤: ٣٥).

- دخل رجل على بعض العلماء فأوماً إلى موضع يجلس فيه، فعدل عنه إلى جهة أخرى، وكانت العين هناك تقع على ما يجب ستره، فقال له: أجلس حيث أجلستك فيأني أعلم بعوار منزلي (التوحيد، ١٩٨٥، ج٣: ١١٢).
التعبير عن المودة والمساندة والثناء على الفعل الجديد:

لا يتمثل التوكيد فقط في دفاع الفرد عن حقوقه، وحماية خصوصياته، وحصد المزايا له، بل أنه يساعد أيضاً على توطيد علاقته بالآخر من خلال تعبيره عن مشاعره الودية نحوه.

- ومن المأثورات الإسلامية الداعية إلى ذلك قول الرسول لأصحابه: إذا أحب أحدكم أحاه فليعلمه أنه يحبه (ابن قتيبة، ١٩٧٣، ج٣: ٩٢).
"ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله"، فالشكر غرس إذا أودع سمع الكريم أثر الزيادة (القيرواني، ١٩٧٢: ٣٨٩).

- وأن يعبر للآخر عن مكانته لديه. مثلما كشف الخليفة المأمون عمّا يكنّه من حب ومودة لصديقه عبد الله بن طاهر حين قال له عند قدومه من مصر "ما سرّني الله منذ وليت الخلافة شيء عظم موقعه عندي بعد جميل عافيه الله، هو أكثر من سروري بقدومك.

- ويجب على المسلم ألاّ يخجل من الإفصاح عن مشاعره بالحبّة بشكل مادي، ولو بالتر اليسير، مثلما فعل النضر بن الحارث حين بعث إلى صديق له بنعلين

مخصوفتين، وكتب إليه: " بعثت إليك بهما وأنا أعلم أن بك عنهما غنى، ولكنني أحببت أن تعلم أنك متي على ذكر (ابن قتيبة، ١٩٧٣، ج١: ١٣٠).

فهو لم يخجل من ضالة هديته نظراً لارتفاع توكيده، وهي سمة ضرورية الآن حيث أننا قد نهجر صداقات عزيزة علينا، ونمتنع عن القيام بواجبات إنسانية أساسية خجلاً من الذهاب بدون هدية، أو بهدية ضئيلة القيمة.

ب. السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية في الحضارة الإسلامية من المفترض صعوبة انتشار التوكيد في ثقافة ما دوغما مكافأة من يصدره، أو عقاب من يمتنع عن إصداره، وثمة شواهد عديدة يمكن الحصول عليها من استقراء تاريخ الحضارة الإسلامية تدلل على ذلك.

كتب عمرو بن مسعدة أحد قواد المأمون مظلمة للجنود بصورة بليغة نصّها: " كتابي إلى أمير المؤمنين ومن قبلي من قواده وسائر أجناده في الانقياد والطاعة على أحسن ما تكون عليه طاعة جنود تأخرت أرزاقهم، وانقياد كفاة تراخت أعطياتهم، واختلت لذلك أحوالهم (صفوت، ١٩٣٧، ج٣: ٥٣٥). ويردّ الراوي أنه لما أكمل المأمون قراءتها أشاد بكتابتها لبلاغته، ودلالته بالقليل من اللفظ على الكثير من المعنى، أي أنه كافاً توكيده

يقول محمد بن مسعر:

كنت ويحيى بن أكنم عند سفيان، فبكى.

فقال له يحيى: ما يبكيك يا أبا محمد؟

فقال له يحيى: بعد مجالستي أصحاب الرسول صلى الله عليه وسلم بليت بمجالستكم.

فقال له يحيى: وكان حدثاً، فمصيبة أصحاب رسول الله بمجالستهم إياك بعده أعظم

من مصيبتك بمجالستنا.

فقال سفیان: يا غلام أظن السلطان سيحتاج إليك (التوحيدى، ١٩٨٥، ج١: ١١٩).

حين نحلل هذه الواقعة سنجد التوكيد قبالتنا في أرجائها، فهناك توكيد راوي الحكاية عندما توجه بسؤال يستفسر فيه عن سبب بكاء مضيفه، وكذا توكيد المضيف الذي صرح له بسر بكائه مع أن ذلك قد يسبب حرجاً لضيوفه، وإن كان ذلك قد تم بصورة غير مغلقة توكيدياً، ومن ثم استثار توكيداً مضاداً من أحد الضيوف، فضلاً عن تحمّل المضيف لتوكيد ضيفه.

ويجب ألا ننسى أن الإسلام وقف موقفاً مستهجناً من بعض مظاهر عدم التوكيد مثلما في قوله تعالى:

[ولا تكتموا الشهادة ومن يكتمها فإنه آثم قلبه..] البقرة: ٢٨٣، وقول رسوله الكريم: (الساكت عن الحق شيطان أخرس).

رابعاً: ملامح الشخص المؤكد لذاته:

والآن إذا أردت أن تعرف هل أنت شخص مؤكد لذاته أم لا، فأجب عن مجموعة الأسئلة التي سأطرحها عليك، والمدونة بالجدول التالي رقم (٢) إما بنعم أو لا:

جدول رقم (٢)

"هل أنت شخص مؤكد لذاتك أم لا"

م	هل تجد صعوبة في أن:	نعم	لا
١	- تبدأ حديثاً مع شخص تقابله لأول مرة؟.		
٢	- تنتقد رأياً قاله أحد الزملاء ترى عدم منطقيته؟.		

٣	- تقاوم إلحاح شخص ذي مكانة كبيرة لحملك على الاتفاق معه فيما يقول من آراء لا تقتنع بها؟.
٤	- تعلن أمام أصدقائك بعدو لك عن رأي سابق تبين لك عدم صوابه؟.
٥	- تبدي إعجابك بذكاء وحسن تصرف أحد الزملاء في موقف معين؟.
٦	- تعود إلى موظف أهدى معاملة لك بعد مغادرة مكتبه تَوَّأً للاستفسار عن أشياء أخرى؟.
٧	- تبلغ صديقاً بالاعتذار عن موعد مسبق بينكما بسبب أمر طارئ؟.
٨	- تطالب زميلاً عزيزاً بكتاب قيم استعاره منك منذ مدة طويلة ولم يعده إليك؟.
٩	- ترفض طلباً لأحد الزملاء بالشهادة على وثيقة رسمية قد يترتب عليها بعض المسؤوليات؟.
١٠	- تعترض على سائق سيارة أجرة يحاول تحميل عدد من الركاب أكثر مما تسعه السيارة؟.
١١	- تطلب من أحد الأقرباء الذي يطرق بابك العودة في وقت آخر لعدم وجود أحد في المنزل غيرك؟.
١٢	- تستفسر ممن يطلب منك إبداء رأيك في أحد الأشخاص حول دوافع هذا الطلب؟.
١٣	- تنبه أبناء ضيوفك الأشقياء إلى عدم اللعب بالأشياء القابلة للكسر في منزلك؟.
١٤	- تلفت نظر زميل لعدم دقة بعض أجزاء في الرواية التي يحكيها لك؟.
١٥	- تلمسك بوجهة نظر تقتنع بها حتى ولو لم تعجب أصدقائك؟.
١٦	- تهنى منافسك بعد فوزه عليك؟.
١٧	- ترفض دعوة وجهها إليك أحد الزملاء وإن ألحَّ عليك ما دمت لا تشعر برغبة في تلبيتها؟.

١٨	- تلمح لضييف أتى بدون موعد سابق وجلس مدة طويلة أنك مشغول جداً في المذاكرة؟.		
م	هل تجد صعوبة في أن:	نعم	لا
١٩	- ترفض الإجابة عن سؤال شخصي وجهه لك أحد الزملاء و توضح له أنه ليس من حقه أن يسألك مثل هذا السؤال؟		
٢٠	- تدعو زميلاً لتبادل الزيارات الأسرية بينكما؟		
٢١	- تعتذر عن أداء خدمة يطلبها منك أحد الأصدقاء لأنهما فوق طاقتك؟		
٢٢	- تخبر صديقاً أنك غاضب منه أو عاتب عليه لتصرف معين صدر عنه؟		
٢٣	- تحتج على تصرف غير لائق صدر عن زميلك، من الجنس الآخر، في العمل؟		
٢٤	- تعبر عن امتنانك و عرفانك، لفظياً، لمن يثني على شيء طيب فعلته؟		
٢٥	- تُركز عينيك على من تصافحه؟		
٢٦	- تخرج من محل تفرجت فيه على سلع متعددة دون شراء أي شيء منها؟		
٢٧	- تسأل الأستاذ أن يعيد شرح جزئية معينة لم تفهمها؟		
٢٨	- تقاوم إلحاح و ضغوط أحد الأصدقاء لدفعك إلى الوقوف في صفه ضد آخر؟		
٢٩	- توجه نقداً لذاتك في نقطة معينة أمام الآخرين؟.		
٣٠	- تشرح لقریب لك أتى أو ينوى زيارتك أثناء العمل أن القواعد لا تسمح بذلك؟.		
٣١	- تستأذن رئيسك في الاطلاع على تقرير مفصل أولاً قبل التوقيع عليه مع أنه يريدك أن توقع عليه بسرعة؟.		
٣٢	- تطلب من المحاضر أن يرفع صوته قليلاً حتى تستطيع سماعه بوضوح؟.		
٣٣	- تسأل شخصاً يقف أمام منزلك في وقت متأخر ليلاً عما يريد؟.		
٣٤	- تشرح لأستاذك الذي وبّحك على خطأ لم ترتكبه، أمام الزملاء، نتيجة سوء فهم، حقيقة الموقف؟.		

والآن إذا كانت إجابتك على معظم الأسئلة السابقة بنعم (أي أنك تقع في الفئة الأولى أو الثانية من دليل الإجابة الموجود بالهامش في الصفحة السابقة)، أي أنك تجد صعوبة في توكيد ذاتك في الكثير من المواقف التي تواجهها في حياتك اليومية، فهذا يعني أن توكيدك لذاتك منخفض، وأنت بحاجة إلى التدريب على توكيد الذات، وأعتقد أن الاستمرار في قراءة هذه الورقة قد يكون مفيداً لك، لأنك قد تصبح شخصاً مختلفاً، إلى حد ما، عندما تصل إلى نهايتها شريطة تمثّل وتنفيذ ما بها من خبرات وإرشادات. وحرّي بالذکر أن الشخص غير المؤكد لذاته يوصف عادة بأنه " عاجز عن الدفاع عن حقوقه الخاصة، ويصعب عليه التعبير عن مشاعره ورغباته، ومعتقداته، وآرائه، ويسعى إلى إرضاء الآخرين دائماً، ولكنه لا يرضى عن نفسه إلا قليلاً، لأنه يشعر بالعجز عن فعل أشياء يرغبها، ويفعل أشياء كثيرة لا يرغبها، وعلى الرغم من أن الآخرين يشعرون بالندم لأجله إلا أنهم يحققون أهدافهم على حسابه ؛ لذا يقال أن الناس تحترم المؤكدين ولكنها تحب غير المؤكدين".

³ والآن أحصي إجاباتك لتحديد مستوى توكيدك على النحو التالي:

- ١- إن أجبت بنعم على ما يتراوح بين ٢٥ - ٣٥ سؤالاً فأنت غير مؤكد لذاتك بدرجة كبيرة.
- ٢- إن أجبت بنعم على ما يتراوح بين ٢٤ - ٢٠ فأنت غير مؤكد لذاتك بدرجة ملحوظة.
- ٣- إن أجبت بنعم على ما يتراوح بين ١٩ - ١٠ فأنت مؤكد لذاتك بدرجة متوسطة.
- ٤- إن أجبت بنعم على أقل من عشرة أسئلة فأنت شخص مؤكد لذاتك بيد أن لديك صعوبات توكيدية في بعض المواقف النوعية فقط.

وإذا أردت الوقوف على مقارنة مفصلة بين ملامح الشخص المؤكد لذاته، وغير المؤكد لذاته لكي تسعى لأن تكون الأول وتتلافى ان تصبح الثاني، انظر إلى الجدول التالي رقم (٣):

جدول رقم (٣)

" الفروق بين سلوكيات المؤكد وغير المؤكد لذاته في العديد من المواقف اليومية التي يواجهها كل منهما "

م	المؤكد لذاته (٤)	غير المؤكد لذاته
١	- يعبر ببساطة عن رأيه الذي يختلف عن الآخر.	- يحتفظ برأيه لنفسه عندما يختلف مع الآخر تجنباً للمشاكل.
٢	- يعتذر بلباقة لمن يطلب زيارته في وقت لا يناسبه، ويدعوه إلى تحديد موعد آخر.	- حين يطلب أحد زملائه زيارته في وقت لا يناسبه يقبل فوراً مع ما قد يسببه ذلك من إرباك لجدول مواعيده.
٣	- ينظر إلى وجه من يتحدث إليه من نفس جنسه.	- يتجنب النظر إلى وجه من يتحدث إلى من هو من نفس جنسه وينظر إلى أشياء أخرى.
٤	- حين يسلم على شخص غريب يحرص على أن تلتقي عيونهما وهو يقدم نفسه إليه.	- يفضل النظر إلى الأرض أو للحائط أو لأي جهة أخرى حين يقدم نفسه للآخر.
٥	- يسهل عليه مناقشة أو التعليق على محاضر في ندوة عامة.	- حين يكون لديه تعليق مفيد على محاضر في ندوة عامة لا يقوله خوفاً أن تتجه نظرات الآخرين إليه.
٦	- إذا اعتذر للأصدقاء عن حضور مناسبة ما، وألحوا عليه بصراً على رأيه الأول.	- حين يرفض حضور مناسبة ما مع أصدقائه نظراً لارتباطه بموعد مهم يغير رأيه

Assertive person ⁴

	حين يلحون عليه.	
٧	- إذا شعر بأنه ارتكب خطأ في حق أحد يبادر بالاعتذار علناً إليه. بتأنيب نفسه على ذلك.	- إذا ارتكب خطأ في حق أحد
٨	- لا يفعل عادةً ما يريد، وإن كان سلوكاً مشروعاً حتى لا يغضب الآخرين.	- يفعل عادةً ما يريد، مادام سلوكاً مشروعاً حتى لو أغضب ذلك الآخرين.
م	المؤكد لذاته	غير المؤكد لذاته
٩	- حين يقدم له شخص معروفاً يشكره لفظياً بطريقة واضحة. مسموعة وبصوت خفيض لمن يقدم له خدمة.	- حين يقدم له شخص معروفاً يشكره لفظياً بطريقة واضحة.
١٠	- يوافق على أداء ما يطلب منه من خدمات مع اعتقاده بعجزه عن ذلك حتى لا يغضب منه الآخرون.	- إذا طلب منه زميل إنجاز شيء ما فوق طاقته يعتذر موضحاً مبررات ذلك.
١١	- حين يغضب من تصرف لأحد أقاربه ينفعل على المستوى الداخلي فقط ويحرص ألا يلاحظ قريبه ذلك.	- يعبر عن غضبه من تصرفات أحد الأقارب سواء بصورة لفظية أو غير لفظية.
١٢	- حين يتصرف أحدهم معه على نحو غير لائق يكتفي بالامتناع من الداخل، والنفور منه، ولا يخبره بذلك.	- يلفت نظر من يتصرف معه بطريقة غير لائقة إلى ضرورة تصحيح سلوكه مستقبلاً.
١٣	- ينتظر حتى ينهي الآخر اللقاء، مع أن ذلك سيؤخره عن موعد هام.	- ينهي مقابلة إذا شعر أنها استمرت أكثر من اللازم بطريقة لا تسبب حرجاً للطرف الآخر.
١٤	- يجاري من يفرض رأيه عليه، ظاهرياً، مع عدم اقتناعه في قرارة نفسه بهذا الرأي.	- يصبر على إعلان اختلافه مع من يحاول فرض رأيه عليه.
١٥	- يحكم سلوكه في التفاعل مع الغرباء قاعدة: " على الآخر أن يبدأ الحوار معي	- بمقدوره، إن أراد، أن يبدأ محادثة مع شخص لا يعرفه يجلس بجانبه.

	أولاً لا أنا".	
١٦	- إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يعترض على ذلك بل يشكوه لرئيسه.	- إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يكتفي بالضيق أو يصمت.
١٧	- إذا شعر بأن رئيسه يجابي أحد الزملاء على حسابه يطالبه بتبرير ذلك التصرف.	- يطلق الشائعات ضد رئيسه ويشكوه للآخرين حين يجابي أحد الزملاء على حسابه.
١٨	- حين يطلب منه أحد القيام بعمل ما يصر على معرفة سبب ذلك أولاً.	- ينفذ ما يطلب منه من أعمال دون أن يطلب تفسيراً لذلك.
١٩	- أكثر قدرة على التحكم في توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين.	- يصعب عليه التحكم في توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين.
٢٠	- يدافع عن حقه، بقوة، حين ينتهكه أحد.	- يفرط في حقه في مواقف كثيرة تجنباً للمشكلات والصدام مع منتهكي حقه.
٢١	- يتقدم من وقت لآخر بعبارات ودية وحرانية لأصدقائه تعبر عن مشاعره نحوهم.	- يصعب عليه التعبير عن مشاعر الحب والمودة لصديقه لاعتقاده أن سلوكه يكشف عنها.
٢٢	- ينبه الآخرين لأخطائهم في حقه حتى لا تتكرر.	- يعجز عن تنبيه الآخرين إلى ما يرتكبونه من أخطاء في حقه حتى لا يفقداهم.

م	المؤكد لذاته	غير المؤكد لذاته
٢٣	- شعاره في الحياة: إن التعبير أولاً بأول عما في نفسه من مشاعر وآراء نحو الآخرين هو بوابة الصحة النفسية.	- شعاره في الحياة: إن التعبير عما في نفسي من مشاعر وآراء نحو الآخرين يثير من المشكلات أكثر مما يحل.
٢٤	- إذا وجه إليه أحد الزملاء سؤالاً شخصياً جداً يذكره بأنه ليس من حقه توجيه مثل هذا السؤال.	- يحاول أن يغيّر مجرى الحديث حين يوجه له أحد الزملاء سؤالاً شخصياً، وإذا ألح عليه يشعر بالتحجّل من الرد.
٢٥	- يكون أول من يقترح على الأصدقاء في جلسة خاصة أين ومتى يذهبون المرة القادمة.	- لا يقترح على الأصدقاء موعد ومكان اللقاء القادم خشية أن يرفضوا اقتراحه.
٢٦	- إذا تلفّظ أحد الزملاء بألفاظ غير لائقة يطلب منه الكف عن ذلك.	- يقول في نفسه حين يتلفّظ أحد الزملاء بألفاظ غير مهذبة بأن هذا الزميل قليل الأدب.
٢٧	- حين يشرح المدرس إحدى القواعد بطريقة غير دقيقة يرفع يده ليصحح الأمر.	- حين يشرح المدرس قاعدة بطريقة غير صحيحة يكتب فقط بتنبيه الزميل الجالس بجانبه لذلك الخطأ همساً.
٢٨	- لا يتهرب من لقاء شخص لا يرغبه بل يعتذر له عن لقائه، أو يصارحه بأن ظروفه لا تسمح الآن.	- يتهرب من لقاء الشخص الذي لا يرغب في رؤيته.
٢٩	- يقول ما يريد للآخر بصورة مباشرة.	- يدع الآخر يفهم ما يريد بصورة غير مباشرة.
٣٠	- يستفسر ممن يتحدث إليه عن بعض النقاط الغامضة في حديثه.	- يدعى أنه يفهم ما قيل له مع أن لديه العديد من الاستفسارات حول بعض النقاط الغامضة فيه.

٣١	- يعترف بخطئه دون الشعور بانخفاض احترامه لذاته. - لا يعترف بخطئه لاعتقاده أن ذلك سينقص من قدره ويشوه صورته في عيون الآخرين.
٣٢	- يصعب أن يستغله الآخرون أو ينتهكوا حقوقه. - كثيراً ما يستغله الآخرون ويفتتون على حقوقه.
٣٣	- يسهل عليه التحدث أمام جماعة كبيرة العدد من الناس. - يجمل من التحدث أمام مجموعة كبيرة العدد من الناس.
٣٤	- يسهل عليه توجيه نقد للآخرين غير مقبول. - يمتنع عن نقد الآخرين لاعتقاده أن ذلك سيغضبهم منه.
٣٥	- يتقبل النقد ويحاول الاستفادة منه. - يعتقد أن النقد يحط من قدره ومن ثم لا يتقبله.
٣٦	- يرفض ما يطلب منه إذا رآه غير مقبول أو مناف لمعتقداته دون الشعور بالحرج. - يصعب عليه رفض ما يطلب منه حتى لو كان غير مقبول ومناف لمعتقداته وإن حدث ذلك فهو يعتذر بطريقة مبالغ فيها.

خامساً: كيف يتشكل السلوك التوكيدي:

يتضح من خلال درجاتكم على المقياس السابق أن بعضكم لديه قدراً منخفضاً من التوكيد، والبعض الآخر متوسطاً، والثالث مرتفعاً، مثلما هو موجود في الواقع، فالحياة تمتلئ من حولنا بأفراد يتسمون بمقادير متفاوتة من التوكيد.

تدعونا تلك الملاحظة إلى محاولة الوقوف على طبيعة المتغيرات والأسباب المسؤولة عن تحديد مستوى توكيد الفرد، انخفاضاً وارتفاعاً، والتي يفترض أنها تنتظم في عدة فئات تتمثل في خصال الفرد، سواء كانت حيوية أو معرفية أو مزاجية، وخصال الطرف الآخر، وخصائص موقف التفاعل، والسياق الثقافي المحيط. وحرى بالذكر أن

تلك المتغيرات توضّحها بشكل مفصّل الخريطة السلوكية المتضمنة بالشكل التالي رقم (٤):

(١) خصال الفرد:

أ. الديموجرافية:

النوع: فالسلوك الذي يعتبر مؤكداً حين يصدر عن رجل قد لا يعتبره المجتمع كذلك حين يصدر عن امرأة (نقد الطرف الآخر)، وكذلك فالنساء أكثر توكيداً في بعض المهارات مثل إبداء الإعجاب، والشكوى أما الرجال فأعطي في التعبير عن المشاعر السلبية، والدفاع عن الحقوق الخاصة.

العمـر: هو الوعاء الذي تصهر فيه الخبرات التي يكتسبها الفرد عبر مراحلها الارتقائية المتتابعة، ومن المفترض أن المهارات التوكيدية تنمو عبر العمر، أي أن أكثر الأفراد حاجة لتنميتها صغار السن.

السلطة: من المفترض أن مستوى سلطة الفرد ومهنته تسهم في التأثير على مستوى توكيده، بمعنى أن هناك علاقة إيجابية بينهما.

ب. المزاجية:

التوتر العام: حيث يفترض وجود علاقة سلبية تبادلية بين التوتر والتوكيد، أي أنه كلما زاد التوكيد نقص التوتر والعكس صحيح.

القلق الاجتماعي: ذلك أن الشعور بالتوتر والنفور من المواقف الاجتماعية والخوف من التقييم السليبي من جانب الآخرين يجعلنا أقل توكيداً.

ج. المعرفية:

من المفترض أن الفكر يسبق السلوك، ومن ثمّ فهناك العديد من العمليات الفكرية والمعرفية داخل عقلك تؤثر في سلوكك التوكيدي، ومن شأن الوعي بها فهم هذا

السلوك والتحكم فيه، ومن أبرز هذه العوامل: الحوار الداخلي: قال أفلاطون قديماً "اعرف نفسك" أولاً حتى تعرف الآخرين، ونحن نقترح كامتداد منطقي لتلك القاعدة أن تتحاور مع تلك النفس التي ستعرفها أي "حاور نفسك" وتحدث إليها حتى تروّضها وتوجهها الوجهة المرغوبة، فما يقوله الفرد لنفسه يؤثر فيما يفعله، أو يتجنب فعله.

وينقسم الحوار الداخلي إلى حوار سلبي "كأن تقول لنفسك قبيل موقف مواجهة حشد من الناس مثلاً "ليس لدي شيء ذو قيمة لأقوله"، وحوار إيجابي "يجب أن أقول ما أعتقد أنه حق". ومن المفترض أن الحوار السلبي يكف ويثبط الاستجابة المؤكدة (التهرب من مواجهة الآخرين)، أما الحوار الإيجابي فييسر صدورها (الجهر بالحق أمام الآخرين) (Schwartz & Gottman , 1977).

وتبيّن دراسات عديدة أن ما يدور في عقول غير المؤكدين من حوارات سلبية أكثر من الإيجابية، فضلاً عن أن غير المؤكدين يتبعون الحوار السلبي بآخر سلبي أما المؤكدين فيتبعونه بإيجابي. وحرى بالذكر أن الإسلام يشجع أتباعه على استخدام العبارات الداخلية الإيجابية في المواقف العصبية كوسيلة لتقوية الذات وحثها على التوكيد فالله في قرآنه الكريم يطلب من الفرد عند مواجهة أزمة عصبية أو معركة حامية الوطيس، وليس فقط عند مواجهة زملاء أو التحدث في حشد، أن يردد تلك الآية على نفسه [قل لن يصيبنا إلا ما كتب الله لنا]، وأن يخاطب نفسه حين تتزل به نكبة أو كارثة [إنّا لله وإنّا إليه راجعون] "البقرة: ١٥٦".

وهناك وقائع تراثية عديدة تبرز مدى الوعي بدور العبارات الذاتية في تشكيل السلوك التوكيدي منها ما ذكره "ابن عبد ربه" في عقده الفريد من أن رجلاً قال لبكر ابن عبد الله: علمني التواضع، فقال: إذا رأيت من هو أكبر منك فقل: سبقني إلى الإسلام والعمل الصالح. فهو خير مني، وإذا رأيت من هو أصغر منك فقل: سبقته إلى

الذنوب والعمل السيئ فأنا شر منه (ابن عبد ربه، ١٩٤٠). وكذلك تلك الواقعة التي ساقها "ابن قتيبة" في عيون الأخبار عن ابن شبرمة الذي كان إذا نزلت به نازلة قال: سحابة ثم تنقشع (ابن قتيبة، ١٩٧٣)

توقيع العواقب: وتشير إلى القدرة على الاستبصار بما سيحدث كنتيجة مباشرة لتنفيذ فعل معين، " فالفرد يقوم بعمل موازنة لعواقب سلوكه المؤكد ومن ثم يقرر ماذا سيفعل، ومما يعبر عن تلك الموازنة ما أشارت إليه إحدى الجامعيات من أنها تؤكد ذاتها: " لإدراكي أن الضرر الناتج عن التعبير عن رأيي سيكون أقل من الضرر الناتج عن كبت مشاعري وعدم التعبير عنها ".

بيد أن البعض قد يفضل عدم التوكيد لأنه كما ذكرت إحدى الطالبات " ألجأ للسكوت أحياناً حتى لا أجلب المشاكل على نفسي لشعوري بأني سأضايق الآخرين لو عبرت عن نفسي بجرية ".

ولكن لا يجب أن يفوتنا أن عائد الاستجابة التوكيدية قد يكون سلبياً على المدى القريب، ولكنه إيجابي على المدى الطويل كالذي يفصح عن مشاعره الحقيقية تجاه الآخرين مما يفقده بعض أصدقائه، ولكن الآخرين سيدركونه صادقاً وموثوقاً فيه فيما بعد ".

مفهوم الذات: ويشير إلى مجموعة اتجاهات وتصورات الفرد عن ذاته " ويبدو أن غير المؤكدين يتبنون تصوراً سلبياً حول ذواتهم، في حين يتبنى المؤكدون تصوراً إيجابياً نحوها " فمن يتحدث عن نفسه بصورة جيدة سيبدأ توكيده لها "، وفي المقابل فإن من يدرك نفسه على أنها أقل من الآخرين سيميل لأن يكون غير مؤكد فعلى حد قول (إليانور روزفلت) "ليس بمقدور أحد أن يشعرك بالدونية بدون موافقة ضمنية منك" (Bower & Bower, 1976) .

الأفكار غير المنطقية: هناك بعض الأفكار غير المنطقية التي يتبناها الفرد، وتنعكس على سلوكه، للحصول على قبول الآخرين كما يشير " أليس"، ويفترض أن بعضها يسهم في انخفاض التوكيد من قبيل:

" من الضروري أن أكون محبوباً من كل المحيطين بي "

" الأسهل للفرد أن يتجنب المسؤوليات ويتحاشى مواجهتها " (الشمسان، ١٩٩٦).

ويمكن استبدال هذه المعتقدات بأخرى ذات طبيعة منطقية؛ وبذا يرتفع توكيد الفرد مثل:

" ليس من الضروري أن أكون محبوباً من كل المحيطين بي ".

" إن تحمّل المسؤوليات أفضل وسيلة لتقوية الذات وصقل الشخصية ".

ويجب علينا أن نشير إلى أن تحلّي الفرد بقدر وافر من الأفكار المنطقية قد يزيد من سلوكه الإيجابي ويقلل من التأثير السلبي لانجرافه وراء انفعالاته، أي يسير وراء عقله ضد رغباته كالتّي تتحمّل زوجاً تكرهه حتى لا يفشل الأبناء (, **Planap & Fitness** , 1999).

(٢) خصال الطرف الآخر:

نوعه: فنحن نحرص على الظهور بصورة المؤكّد مع من يختلف معنا في النوع أو العكس. فالإناث قد يكن أقل توكيداً مع إناث، والذكور يكونوا أقل توكيداً مع إناث، وأكثر توكيداً مع الذكور، وهكذا.

الألفة به: تشير النتائج إلى أن الفرد يسلك على نحو مرتفع التوكيد حين يكون على ألفة مرتفعة بالآخر في حين يسلك على نحو منخفض التوكيد مع الغرباء. فالألفة تيسّر مناخاً آمناً لممارسة السلوك التوكيدي، فالآخر إذا كان قريباً سيكون تحملاً لتوكيده، أما في حالة الغرباء فهناك احتمال أكبر لعواقب سلبية، ولكن قد يكون الأمر مختلفاً في بعض الحالات عندما يكون الآخر أكبر سناً ومكانة.

سلطته: فنحن نميل في ثقافتنا لأن نكون أقل تأكيداً مع رموز السلطة خوفاً من إغضابهم، أو فقدان مزايا نتيجة ذلك، أو التعرض للمشكلات من جراء تأكيد ذاتنا معهم.

(٣) خصائص موقف التفاعل:

يتفاعل الشخص مع الموقف مثلما تتفاعل النباتات مع الحرارة، ومن أبرز خصائص الموقف التي يتفاعل معها الشخص وتؤثر في توكيده.

مناسبة التفاعل: فالمناسبة تشكل عنصراً مؤثراً في صياغة الاستجابة التوكيدية - أو غير التوكيدية - للفرد في الموقف، فالمرهق في جلسة مع أصدقاء للاحتفال بجفل زواج يكون أكثر تأكيداً عنه في وليمة اجتماعية ينظمها والده لأقربائه. مستوى صعوبة الموقف: فنحن قد نستجيب بصورة مؤكدة في موقف يسير كأن نطلب من آخر يحاول تحطّي دورنا في طابور لشراء مأكولات عدم فعل ذلك بيد أنه قد يصعب علينا أن نطلب في جلسة عامة من متحدث أن يرفع صوته لنسمعه.

أهمية الموقف للفرد: فحين تكون في ليلة الامتحان ويتصل بك من يدعوك للخروج أو يأتي من يعطّلك ستستجيب بصورة مؤكدة أما حين يكون يوماً عادياً فقد لا تحرص على تأكيد ذاتك معه بالضرورة.

الحضور المكثف لآخرين في الموقف: فالمرأة تؤكد ذاتها مع زوجها خلف الأبواب بدرجة أكبر منها أمام أفراد أسرته (أي يتقلص توكيدها حين تشرق شمس الآخرين)؛ وهو ما يجعل الباحث الغربي يسيء تقدير توكيد المرأة العربية أنه "مثل من يستدل على أن جسم السلحفاة صلباً من الداخل لمجرد انه لمس طبقتها الخارجية".

(٤) خصائص السياق الثقافي للتفاعل:

التميط الثقافي للتوكيد: فالثقافة قد تحدد ما هو مؤكد وغير مؤكد، فالإشارة إلى محاسن الذات أمام الآخرين سلوك غير مؤكد في ثقافتنا العربية " ما يمدح نفسه إلاّ

إبليس " ؛ في حين أنه مؤكد في الغرب. فإن لم تبرز مهاراتك ونقاط قوتك فمن سيرزها.

اتجاهات الثقافة نحو التوكيد: من يجب القراءة سيقتني الكتب ومن يكره النميمة لن يمارسها، وهكذا الثقافة قد تتبنى اتجاهًا إيجابيًا نحو سلوكيات توكيدية معينة فتشيع فيها مثل التلقائية في التعبير عن المشاعر في الغرب، وقد تتبنى اتجاهًا سلبيًا نحوها فتتحسر مثل النظر لوجه المتحدث كما في شرق آسيا.

الجزء الثقافي للتوكيد: إن الله خلق الناس مؤكدين ونحن نجعلهم غير ذلك بالسياسات الجزائية، فحين يعاقب الأب ابنه أو ابنته لأنها تحاوره في قرار اتخذه أو توضح له وجهة نظرها في تصرف فعله حيالها، ستميل لأن تكون غير مؤكدة، أما إذا أبدى استحسانه بصواب رأيها فمن شأن هذه المكافأة تثبيت تلك الاستجابة المؤكدة.

التنشئة التوكيدية: من تمرّن تمرّس، فالدربة يتلوها الكفاءة، والثقافة بمثابة حقل تجارب للفرد على التوكيد، فالمؤسسات الاجتماعية بدءً من الأسرة قد تدرب الفرد على التوكيد من خلال التشجيع على طرح التساؤلات، وطلب تفسيرات، وتوجيه الثناء أو الاحتجاج، والعتاب، وقد تحول دون إكسابهم تلك المهارات أيضاً بتجاهلها أو عدم الوعي بها.

وفرة النماذج التوكيدية في الثقافة: فنحن نتعلم التوكيد من المحيطين بنا كما نتعلم الطيور بناء أعشاشها. ففي الغرب، حيث تعج الثقافة بنماذج مؤكدة على شاشات التلفزيون وفي ساحات المحاكم وقاعات الدراسة، فإنه يسهل على الفرد ملاحظة وتمثل والتصرف بتوكيد. وحرى بالإشارة أننا كأمة إسلامية يذخر تاريخها، وواقعها أيضاً، بنماذج توكيدية عديدة من شأن التأسّي بها شيوع ذلك النمط من السلوك في ثقافتنا وليس بعيداً عنا أول تلك النماذج رسولنا الكريم صلّى الله عليه وسلّم، والذي لنا فيه أسوة حسنة، حيث جاهر أمة كاملة باختلافه معها، وسيدنا عمر بن الخطاب صاحب القول الشهير " يعجبني الرجل إذا سيم خطة ضيم أن يقول "لا"

بملاء فيه"، والأحنف بن قيس الذي كان جالساً عند معاوية وعنده وجوه الناس، فدخل رجل من أهل الشام، فقام خطيباً، فكان آخر كلامه أن لعن علياً رضي الله عنه، فأطرق الناس، وتكلم الأحنف، فقال: "يا أمير المؤمنين إن هذا القاتل، ما قال آنفاً، لو علم أن رضاك في لعن المرسلين لعنهم، فاتق الله، ودع علياً، فقد لقي الله، وأفرد في حضرته، وخلا بحمله، وكان والله المبرز بشقه، الطاهر في خلقه، الميمون النقية، العظيم المهية" (صفوت، ١٩٩٢: ٣٣٨). والعز بن عبد السلام سلطان العلماء الذي جاهر الحكام المماليك بفتواه بأنهم عبيد يجب بيعهم في السوق؛ ليصبح لهم الأهلية في الحكم. أو الشيخ العدوي عالم الأزهر الجليل الذي مرّ عليه الخديوي عباس (حاكم مصر حينئذ) وهو يدرس لطلابه في صحن جامع الأزهر، ويمد رجله، ولم يعتدل في جلسته عند مروره لكبر سنه فأرسل له الخديوي هدية مع رسوله ليلاً، فرفضها قائلاً "بأن من يمد رجله لا يمد يديه".

سادساً: كيف يمكن تنمية السلوك التوكيدي:

حين نبحث عن جوهر العلم سنجد أنه عبارة عن محاولات دعوية للبحث عن المشكلات، وفيها، للتغلب عليها. أي أنه سلاح العلماء الماضي لتخفيف معاناة البشر، وتحسين حياتهم. ومن هنا ابتكر علماء النفس التدريب التوكيدي بوصفه وسيلة ناجحة، نسبياً، لمساعدة من يصعب عليهم التعبير عن مشاعرهم، والمجاهرة بآرائهم، والدفاع عن حقوقهم، ومواجهة ضغوط الآخرين لإكراههم أو إغوائهم على أن يفعلوا ما لا يرغبون، أو الامتناع عن فعل ما يرغبون.

ويعرّف التدريب التوكيدي assertion training بأنه: " مجموعة متنوعة من الأساليب، والإجراءات البدنية والمعرفية والسلوكية الهادفة إلى تعديل معارف، وسلوك الأفراد، وتدريبهم على التعبير عن مشاعرهم، وآرائهم، والدفاع عن حقوقهم،

ومواجهة من يستغلونهم بطريقة ملائمة دونما انتهاك لحقوقهم " (Reber , 1995 ; Rimm,1978).

وتتمثل الأساليب التي تستخدم في التدريب التوكيدي في:

* أساليب بدنية: ومنها التدريب على الاسترخاء، والتحكم في الجوانب غير اللفظية للتوكيد.

* أساليب معرفية: التدريب على الحوار الداخلي الإيجابي، وتغيير الأفكار اللاعقلانية.

* أساليب سلوكية: تمثيل الدور، والافتداء، وإعادة السلوك، والتلقين، والتدعيم.

وتتمثل أبرز أهدافه في:

* تقليل القلق المرتفع للفرد في مواقف التفاعل الاجتماعي (إبراهيم، ١٩٩٨).

* تعريف الفرد بمفهوم التوكيد وتمييزه عن العدوان وتزويده بحصيلة من الخبرات التوكيدية.

* تعديل البنية المعرفية للفرد وتغييرها للأفضل مثل استبعاد حوار " من الأفضل أن أحتفظ برأيي لنفسي " أو "إذا أصبحت مؤكداً سيتعد عني الأصدقاء" بأخرى مثل " قد يستفيد الآخرون من رأيي حين أعبر عنه أمامهم " أو " سيحترمني الناس بدرجة أكبر حين أصبح مؤكداً ".

* التدريب على التلقائية: في التعبير عن مشاعره وآرائه للآخرين.

* المبادأة في مجال العلاقات الاجتماعية: حيث يستفسر، ويعتذر، وينهي لقاء، ويبدأ

حديث (Gable & Shean, 2000).

* الشجاعة الأدبية: الاعتذار العلني، والثناء على أداء زميل، ونقد الذات، والآخرين.

* الصلابة النفسية: تحمّل الضغوط ومقاومتها (عبد الباقي، ٢٠٠١).

— الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدي:

* الخجولون ومن يخشون مواجهة الآخرين.

* المتعاطون: وذلك بتخفيف توترهم وتقوية قدرتهم على مقاومة أصحاب السوء. ويتضمن البرنامج تدريبهم على مواجهة الآخرين الذين يلحون عليهم لبدء التعاطي بطرق متنوعة مثل: الطلب من اللحوح أن يكف عن ذلك أو تغيير الموضوع إلى حديث آخر، أو اقتراح بدائل أخرى " دعنا نأخذ كوباً من الشاي بدلاً من ذلك" أو بقاء العين معلقة بالآخر أثناء الحديث معه دونما وجل أو خجل (Nvrenberg,1983).

* المكتئبون: من خلال تدريبهم على تقبل الفشل، وعدم النفور من مواجهة الآخرين، وعدم بحس الذات.

* النساء: حتى يواجهن عمليات التحرش بهن، واستغلاهن.

* الأطفال والطلاب: حتى تزيد قدرتهم على الاعتراف بعدم الفهم، وطلب استفسارات من المعلمين، ومواجهة زملاء المشاغبين.

* المديرون ورجال الشرطة وأبناء الأقليات والعاملون في المؤسسات التطوعية.

* الأزواج: حتى يسهل على كل منهم الإفصاح للطرف الآخر عن مشاعره الودية، ومحبتة، واحترامه فكما هو معلوم فإن من أهم أسباب الاختلال الزوجي فشل الزوجين في التعبير الشفهي عن مشاعرهم وآرائهم لبعضهم البعض (مرسي، ٢٠٠٤، ٢٦ - ٣٠). البنية الفكرية التحتية التي يقوم عليها التدريب التوكيدي (مسلمات - استراتيجيات - مبادئ):

أ. المسلمات التي تقوم عليها برامج التدريب:

* التوكيد ليس حقاً مطلقاً، وإلاّ تحوّل إلى عصاب (تصلّب) التوكيد، بمعنى أن يتشبث الفرد ويحرص على إصدار الاستجابة التوكيدية في كل موقف حتى لو تكن غير ملائمة، وإلاّ يوجه اللوم لنفسه على ذلك (Lynn & Garske, 1985).

- * فاعليته نسبية: فهناك موازنة توكيدية (أرباح - وخسائر)، ومن ثم يحرص الفرد على إصداره إذا كانت المكاسب التي سيحجزها أكبر من الخسائر وإلا فتركه أولى، مثلما الحال في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر الذي يجب تركه إذا ترتب عليه ضرر أكبر.
- * التوكيد مهارة قابلة للتعلم والتنمية.
- * التوكيد والتوتر ضدان لا يجتمعان.
- * آثار التدريب على التوكيد تنتقل للواقع اليومي للفرد. فهو يتخطى حوائط قاعة التدريب كما تحترق أشعة الشمس الحواجز الزجاجية.
- * التوكيد يعتبر جزءاً من منظومة القيم التي تتبناها وتشجعها ثقافتنا العربية الإسلامية.
- * السلوك التوكيدي موقفي يتصف بخاصية الأسفنجية، حيث يميل للانخفاض حين يكون الموقف صعباً ويعود إلى الارتفاع حين يصبح أقل صعوبة.
- * هناك فارق جوهري بين الامتناع عن التوكيد والعجز عن التوكيد، فالأول له مبرراته المؤقتة والثاني يتصف بالثبات النسبي وهو غير مرغوب.

ب. المبادئ الحاكمة للتدريب التوكيدي:

- * استبعد كلمة يجب ونبغي، والأحكام المطلقة بشكل عام، فهي تظهر كقيم ووصى على الآخرين، وهو ما قد ينفّرهم منك، واستعمل بدلاً منها " أريد وأفضّل " فهي تعبّر عن احتياجاتك وتفضيلاتك غير الملزمة للآخرين. لا للنصائح: لا تلمي كمدرب على الآخر سلوكيات معينة ولكن وضّح طبيعة الموقف ودع الخيارات للفرد.
- * قدّم عائداً للمتدرب يعكس مدى إتقانه للاستجابة التوكيدية.
- * عدم الإفراط في الاعتذار: من الملاحظ أن غير المؤكدين يبالغون في تقديم اعتذارات عن أفعالهم بصورة مبالغ فيها، حتى أنهم يكادون يعتذرون للآخرين عن أخذ الأكسجين الخاص بهم في الغرفة. ((Colter,1978).
- * إخبار الفرد المقربين منه بما يحدث حتى يساعده على تحقيق أهداف التدريب.

* التدرج وسيلة فعالة للتدريب على التوكيد، ويتسنى ذلك بترتيب المواقف التي يصعب على الفرد توكيد ذاته فيها ترتيباً تصاعدياً من أقلها إلى أشدها صعوبة. ويفضّل البدء بالمواقف الدفاعية (قول لا)، ثم المبادئة (استفسار..نقد) فالناس لن يسهل عليها الطلب إلاّ أن تدربت على الرفض، أي ابدأ بالاستجابة البسيطة الفعالة ثم الأشدّ إعمالاً لمبدأ التصعيد التوكيدي.

ج. فنيات التدريب التوكيدي: وهي عبارة عن أساليب لتنفيذ عملية التدريب التوكيدي ومنها:

١ - الاقتداء modeling

* الواقعي: حيث يلاحظ الفرد نموذجاً مؤثراً يسلك بصورة توكيدية أو يشاهد شريط فيديو.

* المتخيّل: وفيه يتخيّل المتدرب شخصاً آخر يسلك على نحو مؤكد في موقف معين يصعب عليه توكيد ذاته فيه، وعلى المتدرب أن يستفيد من سلوك النموذج ويحاول التأسي به في ممارساته اليومية مثل: " موظف أصدر عليه زميله أمام باقي الزملاء حكماً عاماً بأن أداءه غير جيد فيطلب منه أن يذكر بشكل محدد حيثيات هذا الحكم.

٢ - تمثيل الدور role playing

حيث يمارس المتدرب دور الشخص المؤكد في الجماعة التدريبية مما يجعله على ألفة بهذا الدور، وذلك بعد أن يشاهد المدرب يؤديه مع أحد الزملاء، ويجوي الشكل رقم (٥) مشهداً تمثيلاً تدريبياً لفرد غير مؤكد على رفض الانصياع لرأي شخص مستبد برأيه.

شكل رقم (٥)

مشهد توكيدي لشخص مؤكد يرفض الانقياد لرأي الآخر لا يوافق عليه

(شوقي، ١٩٩٨، ٢٣٦)

التدريب على التوكيد بتمثيل الدور المستبد برأيه والمؤكد

المشهد: صديق مستبد برأيه (المستهدف) يحاول فرض رأيه على صديقه (المؤكد)، والذي يحاول رفض هذه

السيطرة بصورة مؤكدة، من خلال السيناريو التالي:

المستبد برأيه: إن القميص الذي ترتديه موضة قديمة.

المؤكد: ألا يعجبك.

المستبد برأيه: طبعاً إنه سيئ جداً كيف تتحمل منظره سيسخر الجميع منك.

المؤكد: هذا رأيك أنت أما أنا فأعتقد أنه يناسبني.

المستبد برأيه: ألم تسمع بالمثل القائل: "كل ما يعجبك والبس ما يعجب الناس".

المؤكد: أعتقد أنه يجب تغيير هذا المثل ليصبح: كل ما يعجبك والبس ما يعجبك دام لا يخذش حياء الناس.

٣ - قلب الدور:

كما أن الفتاة لن تعرف مدى حب أمها لها إلا حين تصبح أمًا مثلها، كذلك فإن الفرد لن يستطيع، في حالات عديدة، فهم الآخرين إلا إذا وضع نفسه مكانهم، وليس ببعيد علينا شعيرة الصوم في شهر رمضان الكريم، فالله جلّت قدرته يطلب منا فيه تقلد دور الفقير المحروم من الطعام لكي نشعر بمعاناته ؛ ومن ثم نصبح أكثر سخاء معه، وهكذا التوكيد حيث يسهل على الفرد التصرف بطريقة توكيدية حين يضع نفسه موضع الآخر ليدرك أهمية التوكيد له. فعلى سبيل المثال، إذا ترددت في أن تطلب من صديقك طلباً ما (الخروج لشراء شيئاً لك) وهو سلوك غير توكيدي، فتخيّل أنه يطلب منك ذلك فماذا ستفعل حينئذ، فإن تقبلت المبدأ فأطلب منه.

٤ - التدعيم:

يشير إلى العائد الإيجابي الذي يقدم للفرد عقب قيامه بإصدار استجابة مؤكدة مما يزيد من احتمال تكرارها، وقد يأخذ شكل "بونات" حين يجمع الفرد عدداً منها يتحول إلى مكافأة مرغوبة أو أن يستخدم المدرب علامات ملونة أثناء التدريب: بيضاء حين يستجيب المتدرب بصورة مؤكدة، وزرقاء حين يتصرف بطريقة خضوعية، وحمراء حين يسلك بصورة عدوانية، حتى يعي المتدرب طبيعة استجابته بحيث يحرص على استبقاء المؤكدة واستبعاد كلاً من الخضوعية والعدوانية، ويمكن للفرد أن يقدم دعماً ذاتياً لنفسه تبعاً لمدرج المكافآت المرغوبة له حين يأتي الاستجابة المؤكدة بعد التدريب حتى يعتاد على إصدارها ؛ كأن يتناول وجبة يحبها حين يأتي تلك الاستجابة، أو يذهب للتزّه في مكان يرغبه.

٥ - إيقاف التفكير:

يقوم هذا الأسلوب على مسلمة مفادها " أنه ما دام بإمكان الفرد أن يفكر بصورة إرادية في موضوع معين في لحظة ما، إذن بمقدوره أيضاً استبعاد التفكير في موضوع ما في لحظة بعينها. أي أنه إذا طافت بعقلك أفكار أو عبارات معوقة للتوكيد (مثل الاستجابة التوكيدية ستجعلني أخسر أصدقائي) استبعدها وضع بدلاً منها أخرى ميسرة له (الاستجابة غير المؤكدة قد تعجب أصدقائي ولكنها ستضربي على المدى البعيد) (الشناوي، ١٩٩٦، ٤١٨)، ولا يفوتنا في هذا المقام التنويه إلى أن بالتراث الإسلامي العديد من الإشارات التي توحى بأهمية هذا الإجراء الذي يجعل الفرد قادراً على السيطرة على محتوى تفكيره من قبيل قوله تعالى:

" إن الذين اتقوا إذا مسهم طائف من الشيطان تذكروا فإذا هم مبصرون" (الأعراف- ٢٠١)

٦ - الإصرار على الموقف broken record

قوامه فكرة محورية تتمثل في إصرار الفرد على الموقف الذي يعتقده مبدئياً حول مسألة معينة، والتعبير عن هذا الموقف بطرق متنوعة، وصور متعددة تحمل نفس المعنى حتى يتيقن الآخر من انعدام احتمال أن يحصل على ما يريد من الشخص المصرّ. فعلى سبيل المثال: حين يدعوك زميل لاصطحابه للذهاب إلى مشاهدة مباراة كرة قدم وأنت لا تريد ذلك، فلتقل له: لن أستطيع الذهاب معك اليوم، وإن كرّر دعوته، قل إن الوقت لا يناسبني، وإذا ألحّ، قل أي مشغول بعمل مهم هذا اليوم، وهكذا. ويتضمن الشكل التالي رقم (٦) نموذجاً تدريبياً مفصلاً على هذا الموقف.

شكل رقم (٦)

حواراً توكيدياً بين شخص لحوح وآخر مصرّ (مؤكد لذاته)
(شوقي، ١٩٩٨، ٢٤٣)

الإصرار على الموقف حوار بين ملحّ ومصرّ

إذا طلب منك شخص لحوح إقراضه مبلغاً من المال من الممكن أن يكون السيناريو على النحو التالي:

المصرّ: ليس لدى المزيد من النقود لأفرضك.

الملحّ: أقرضني هذا المبلغ وسأعيده إليك في أقرب وقت.

المصرّ: ما معي يكاد يكفي احتياجاتي لهذا الشهر.

الملحّ: من الممكن أن تضغط على نفسك بعض الشيء لأجل صديقك.

المصرّ: إنني أحتاج لهذا المبلغ بدرجة قد تزيد عن احتياجك له.

الملحّ: الصديق المخلص هو الذي يقف بجوار صديقه في أزمته.

المصرّ: ولكن دون أن يخلق لنفسه أزمة أكبر، وأنت كصديق لا تقبل هذا.

٧ - الإرجاء:

وفيه ندرّب الفرد على التمهّل وإرجاء الرد على ما يطلب منه حتى يصبح أكثر وثوقاً من الاستجابة المرجوة، وذلك بأن يقصّي نفسه من الموقف حتى يفكر في هدوء، وقد تبلغ هذه المدة دقيقة أو نصف ساعة أو عدة أيام؛ فحين يطلب منه زميل تحديد موعد لتبادل زيارة أسرية فليقل له سأتصل بك غداً لتتفق على الموعد أو حين يستفتى

العالم أحد الأشخاص في مسألة ما فيطلب منه مهلة للبحث في كتب الفقه للتيقن من الإجابة.

٨ - إذابة الثلج ice breaking

من المعروف أن بدء العلاقة خطوة صعبة، ومن ثم فإنه من المهم تدريب الفرد على هذا الأسلوب الذي يساعده على المبادأة بطرح عبارة في بداية لقائه بأحد الغرباء ذات طابع شخصي لتدفئة مناخ اللقاء، وتبديد الإحساس بالتكلف، وإشاعة نوع من الألفة مع الآخر، بحيث يشعر وكأنه يعرفه من قبل، ويوجه إليه أسئلة مفتوحة تسمح له التعبير عن نفسه والاستمرار في الحوار ويثير شهيته للكلام فبدلاً من أن يقول له هل تحب القراءة؟ (نعم، لا)، فليقل ماذا تحب من هوايات؟ أي يقص شريط الحوار، ثم ينصت، ويبدله إفصاحاً بإفصاح. ومما يساعد على تدريب الفرد على عملية إذابة الثلج أن نطلب منه التحدث لمدة دقيقتين أمام جماعة تدريبية عن موضوعات عامة كالمناسخ، والأنشطة الجامعية والسياسية ((Mcgovern, 1976)، أو أن يتحدث عن أشياء شخصية أمام شخص لا يعرفه حتى يتقن تلك المهارة.

٩ - تطويق الغضب anger disarming

يقوم هذا الأسلوب على مبدأ قوامه، أن يترع الفرد غضب الآخر من الموقف أولاً، حتى تهدأ ثائرته ثم يستجيب بصورة توكيدية بعد ذلك له، لأنه إن لم يفعل ذلك سيكون بمثابة من يصب الزيت على النار، أي يستخدم معه مبدأ "اهدأ وتحدث" ((Topper, 1978). فعلى سبيل المثال حين يأتي الرئيس المؤكد أحد مرعوسيه غاضباً فعليه أولاً أن يقول له حينئذ " أنت ضيفي وعليك أن تشرب معي شيئاً أولاً قبل أن نتحدث في شكواك"، أو ذلك الزوج الذي تنفجر فيه زوجته غاضبة حين عودته متأخراً من عمله لعدم قضائه وقتاً كافياً معها وتجاهلها طوال الوقت، واهتمامه بعمله

أكثر منها، عليه القول حينئذ " أنا لا أحب أن أراك في هذه الحالة الغاضبة فانتظريني لأغيّر ملابسي بسرعة ونجلس سوياً نحتسي كوباً من الشاي ونتحدث في هذا الأمر " .

١٠ - التريث clipping

يفيد هذا الأسلوب في الحيلولة دون تقديم الفرد معلومة، ذات طابع شخصي، لآخر يحاول استدراجه من خلال عدد من الأسئلة الغامضة التي يطرحها عليه، والاكتفاء بدلاً من ذلك أما بتقديم إجابة مقتضبة حتى يوضح الطرف الآخر سؤاله، أو مطالبته بتوضيح الإشارات الغامضة في حديثه. ومن النماذج التي تجسّد ذلك الموقف الحوار التالي بين طرف مستدرج يريد الإيقاع بزميله المترث ؛ ليعرف من كان يزوره أمس من الزملاء.

المستدرج: لقد علمت أنه كان عندك ضيوف أمس.

المترث: تقصد من الأقارب أم من الزملاء.

المستدرج: من الزملاء.

المترث: تقصد من ؟ فمن يزوروني كثيرون.

المستدرج: زميل من نفس قسمنا.

المترث: قل اسمه إذن إن كنت تعرفه.

ومن المواقف النموذجية التي تيسّر تدريب الأفراد على هذه المهارة ما يتضمنه الشكل التالي رقم (٧) من حوار بين أحد الزملاء (المستدرج) الذي يريد أن يحصل على معلومات من زميل (المترث) حول رأيه في رئيسته:

شكل رقم (٧)

يجوي حواراً توكيدياً بين شخص مستدرج وآخر مترث (مؤكد)

المستدرج: لقد أصبح سلوك الرئيس غريباً هذه الأيام.

المتريث: أي سلوك تقصد ؟

المستدرج: سلوكه مع زملاء.

المتريث: أي زميل ؟

المستدرج: زميلنا سامح.

المتريث: وماذا فعل معه ؟

نخلص من هذا إلى أنه يجب على الفرد ألا يجيب إلا على أسئلة واضحة ومحددة، وبصورة محددة أيضاً، أما الأسئلة الغامضة التي يطلقها الآخر بصورة عامة من قبيل: ما رأيك في فلان؟. فيجب ألا يرد عليها إلا إذا أصبحت أكثر وضوحاً، ويجب أن يطلب تبريراً لذلك السؤال حتى يتجنب الوقوع ضحية لمحاولات التوريط تلك.

١١ - التغليف التوكيدي:

مثلاً يغلف من يحمل أشياء قابلة للكسر، ما يحمله حتى لا تتحطم من جراء الاهتزاز، كذلك فنحن مطالبون بأن يسبق استجابتنا التوكيدية أو يتلوها، أو الاثنين معاً، ملطفات معينة سواء اعتذارية أو إيضاحية، حتى نهيئ الطرف الآخر ونجعله أكثر تحملاً وتقبلاً لتوكيدنا.

كأن يقول المؤكد لقريب ضايقه " أريد أن أخبرك بأنني غير راض عن تصرفك هذا معي، وأدعوك إلى عدم تكراره فأنا لا أريد أن أفقدك في حالة إصرارك على الاستمرار فيه" أو " أنت من أعز أصدقائي ولا أحب أن تغضب مني، ولكن لا أستطيع منحك القرض الذي تطلبه مني" (Booraem & Flowers , 1978).

١٢ - نزع الهيبة:

تشجيع المتدرب على نزع الحصانة تدريجياً عن الفرد المثبط لتوكيده، وذلك على المستوى التخيلي أولاً، ثم في مواقف تمثيل الدور ثانياً بعد ذلك تمهيداً لتوكيد ذاته معه في المواقف الواقعية.

وذلك بأن ينظر له من زاوية إنسانية مختلفة، فهذا الرئيس المهم، مثلاً، متزوج وقد يتخيل أن زوجته ترفع صوتها عليه، وأنه يقف ضعيفاً أمامها، فلماذا يخافه بهذه الصورة إذن.

أو يطلق اسمه على دمية، لأحد أطفاله، ويوجه الصفعات والركلات لها، فهذا من شأنه نزع تلك الهيبة تدريجياً بحكم مسألة انتقال أثر التدريب.

١٣ - الواجبات المترتبة:

بما أننا نعلم لكي نعمل بما علمنا ؛ لذا يجب على المتدرب أن يطبق ما تدرب عليه من مهارات توكيدية إبان البرنامج في حياته اليومية. وقد تتجسد تلك الواجبات التي يكلف بها المتدرب نفسه، ويسجل مردودها لمناقشته مع المدرب والآخرين في:

* إن يدخل مطعماً ليشرب كوباً من الماء فقط.

* يتفرّج على سلع متنوعة في محل ويخرج دون أن يشتري شيئاً.

* يذهب إلى محطة بترين ويطلب قدراً ضعيفاً منه.

* يلغي حجراً في رحلة.

* يتعمد النظر لمن يصادفه.

* يقدم نفسه لشخص لا يعرفه.

سابعاً: تفعيل الممارسات التوكيدية في الحياة اليومية للمسلم المعاصر:

بما أن المعرفة تسبق السلوك، وحيث أننا قدّمنا فيما سبق نبذة، نتمنى أن تكون مناسبة، عن مفهوم التوكيد ومهاراته المتعددة، وكيف نقيسها، ونفهم كيفية تشكيلها، وسبل تنميتها، وطالما أن أهمية علم النفس المعاصر تكمن في إمكانية توظيف مكتشفاته في حياتنا اليومية ؛ لذا حري بنا أن نحوّل المعارف السابقة إلى مجموعة من الإجراءات العملية التي يمكن للمسلم أن يطبّقها في حياته اليومية ليصبح أكثر إيجابية وتلقائية وتوكيداً في علاقاته مع المحيطين به في مختلف السياقات، والمجالات، والمواقف من منطلق أن التراث العلمي النفسي حول التوكيد به من النفائس العديدة التي من شأنها إثراء شخصية الإنسان المسلم ليسهم بدرجة أكبر في صياغة نمط حياته، ومجتمعها، وثقافته، و أمته حتى يحقق في نفسه الغايات الإسلامية المأمولة ليضحى جديراً بانتسابه إلى هذا الدين، وانتمائه إلى تلك الأمة، وحتى يصبح حديثناً إجرائياً، ونحوّل تلك التصوّرات إلى واقع ملموس في حياتنا اليومية كأشخاص مسلمين يعتزون بإسلامهم نطرح مجموعة من التطبيقات الممكنة لكيفية ممارسة السلوك التوكيدي في علاقاتنا الاجتماعية بصورة سلسلة وفعّالة حتى تساعد الفرد على أن ينمي توكيده بنفسه، والتي تتمثل في:

١) حدّد مجموعة من المواقف التي يصعب عليك توكيد ذاتك فيها، وقم بترتيبها تصاعدياً من الأقل صعوبة إلى الأكثر صعوبة كي تتدرب على التصرف توكيدياً فيها من قبيل:

- بينما تجلس مع زملاء جدد في العمل شعرت بأن وقت صلاة المغرب قد اقترب، وأنت تريد أن تصلّي العصر.
- تحدّث رئيسك بطريقة نابية عن زميل غائب وأنت تعلم أنه غير محق في هذا.
- والدك مصمّم على إهانة والدتك في حضور آخرين فماذا تفعل.

والآن ابدأ بمحاولة توكيد ذاتك في كل موقف مما سبق بشكل ما كأن تستأذن من زملاء خمس دقائق لأن الصلاة ضرورية مثل العمل تماماً، أو لفت انتباه الرئيس إلى أن أفضل أسلوب لنقد الزميل أن يكون حاضراً حتى يدافع عن نفسه إن كان محقاً، أو إخبار الوالد، على انفراد، أن إهانة والدتي أمام الآخرين بهذه الطريقة يقلل من قدر والدتي ومن ثم من قدرتي وقدرك في عيون الآخرين. ولاحظ رد فعل الآخرين على سلوكك التوكيدي، وطبيعة الصعوبات التي واجهتها حتى يتحسن أداءك اللاحق، وفي حالة نجاحك ضع قائمة بمواقف أخرى أكثر صعوبة لتتدرب على مواجهتها، وهكذا، حتى يزداد مستوى توكيدك.

٢) استخدم الحوار الداخلي أو العبارات الذاتية لتشجيعك على التوكيد: كما هو معروف فإن ما نقوله لأنفسنا يشجعنا على الإقدام على إتيان سلوك معين أو الإحجام عن إصداره، وبناء على ذلك فإن العبارات الذاتية ذات الطابع الإيجابي المشجع يمكن توظيفها في حالة ترددها على أنفسنا على أن نكون أكثر توكيداً أو نتصرف بصورة مؤكدة مع الآخرين، فعلى سبيل المثال حين تريد أن توجه سؤالاً استفسارياً لمعلمك في الفصل، ويمنعك من ذلك عبارة ذاتية تطوف بذهنك من قبيل " سيتهمني بالغباء " أو " سيسخر مني زملائي "، حاول أن تطرد هذه العبارة وردد بدلاً منها عبارة إيجابية مثل " إن لم أسأل فلن أفهم "، " ليس مهمّاً أن يخلط في الآخرين بل المهم أن أستوعب ما يقال أمامي ". ومن هذه الزاوية فإنه يمكنك كتابة قائمة بالعبارات الذاتية الإيجابية التي يحسن أن تحدث بها نفسك قبيل مواجهة المواقف التي تتطلب سلوكاً توكيدياً والتي تساعدك على إصدار هذا السلوك من قبيل:

- " قل لن يصيبنا إلا ما كتب الله لنا " .

- " قيمة الإنسان تتحدّد بناء على ما يقدمه لوطنه وللآخرين وليس ما يملكه أكثر منهم ".

- " استغن عمّن شئت تكن نظيره ".

وحاول أن تكثر من ترديد هذه العبارات على ذهنك حتى يسهل عليك استحضارها عند احتياجك إليها.

٣) تحكّم في سلوكك التوكيدي غير اللفظي: مما يساعد الفرد على أن يكون أكثر توكيداً ويقوّي رسالته التوكيدية أن يتدرب على التحكّم في جوانب سلوكه غير اللفظي، بوصفها الوجه الآخر للتوكيد، ويمكن حدوث ذلك من خلال تنفيذ الإجراءات الآتية:

* أدر بصورة رشيدة نظرات عينيك على الآخر. (تذكّر أن المؤكّد ينظر ٧٠% من وقت التفاعل للآخر) (Rakos, 1991: 42).

* راع أن يكون صوتك هادئاً وحازماً وأنت تصدر رسالة توكيدية ولا ترفعه جداً حتى لا يظن أنك تستحوذ على المناقشة (يبلغ شدة صوت المؤكّد حوالي ٦٨ ديسبل أما العدواني فمقداره ٨٤ ديسبل، في حين أن شدة صوت الشخص الأقل توكيداً ٥٠ ديسبل فقط) (ibid:43).

* استخدم الصمت كاستجابة توكيدية وخاصة لمن يلح عليك.

¹ decibel وحدة قياس شدة الصوت، ومن المفترض أن متوسط شدة صوت الشخص العادي بين ٤٥ - ٥٠ ديسبل أي أن المؤكدين يتسمون بأنهم أعلى صوتاً نسبياً.

* لاحظ سلوكك البدني وحاول أن تكون مسترخياً، فالتوتر علامة على انخفاض التوكيد.

٤) تحكم في غضبك: يشير الباحثون إلى أن التدريب على ضبط الغضب في المواقف التي تثيره من الأساليب الواعدة في بناء الشخصية المتوافقة (يوسف، ٢٠٠٠، ٢٩٧) ولا غرو في ذلك، فالشجاعة كما يقول مارك توين " هي مقاومة الخوف والسيطرة عليه وليس غيابه " (Bower & Bower,1976)، ويمكننا القول في ظل هذه المقولة بأنه من مقاييس نجاح الفرد توكيداً أن يكون لديه إستراتيجية واضحة المعالم لإدارة غضبه، حتى لا يزيد عن الحد المسموح، ومما يفيد في ذلك:

* لا تعز الغضب إلى سبب خارجي، وتجنّب عمليات الإسقاط للتصل من مسئوليتك عنه كأن تقول:

" هو الذي يكرهني "

* أظهر قدراً من الغضب يتناسب طردياً مع حجم التصرف الذي صدر ممن أغضبك.
* صف للآخر السلوك الذي أغضبك دون تفسيره فقل له " أنك تقاطعني كثيراً ولكن لا تستنتج أنه يحتقرك "

* استخدم أسلوب المشاهد الخارجي، أي تعامل مع غضبك كأنك شخص محايد، وقل لنفسك " إنك غاضب بصورة مبالغ فيها "

٥) تدرب على التقدم بمطالب:

* ميّز بين إبداء الرغبة " أريد أن أخرج " وبين توجيه طلب " هل تخرج معي "، ومن ثمّ حاول أن تتضمن عباراتك طلباً صريحاً " أريد أن أتناول طعاماً "، وليس رغبة أو

حاجة " أنا جائع " ، وبدلاً من أن تقول لصديق تزوره " أنا أشعر بالضيق حين تكون نافذة الغرفة مغلقة قل: " هلا فتحت النافذة " (Pearson & Spitzberg,1990:196).
* قل ما تريد ولا تدع الآخر يستنتج ما تريد حتى لا يحدث سوء فهم، فعلى سبيل المثال لا تقل لصديقك " أنا أشعر بالملل " ، ولكن قل " هل تخرج معي إلى نزهة لأتخلص من الملل الذي أشعر به ". ففي الحالة الأولى هناك احتمالات كثيرة قد تقفز إلى ذهنه مثل أنك تملّ منه، أو أن لديك مشكلة معينة، أو أنك تريد الخروج. أما في الحالة الثانية فالأمر واضح ليس فيه لبس.

* لا تكثر من طلباتك من شخص بعينه حتى لا ينفر منك، ويتوانى في تنفيذها، فبدلاً من أن تطلب منه ثلاثة أشياء اكتفي بطلب واحد في المرة الواحدة، وثمة حكمة مفيدة في هذا المقام مفادها: " لا يكثر الرجل على أخيه الحوائج، فإن العجل إذا أفرط في مص أمه نطحته ونحته " (ابن قتيبة، ج ١ : ١٩١).

٦) تقبّل ووجه النقد:

للنقد جانبان: بيان المزايا وإظهار المثالب، ويحسن مراعاة ما يلي أثناء تلك العملية:
* لا تضع نقدك في صورة عدوانية، فبدلاً من أن تقول: " إن هذه المناقشة عديمة النفع " قل: أشعر أنني لم أستفد من هذه المناقشة (Bower & Bower , 1976)، وإذا شرحت لفرد شيئاً ما، ولم يفهمك لا تقل له " إن كل الناس تفهمني فلماذا لا تفهمني أنت " أو " أنك بطيء الفهم " ، ولكن قل له " ماذا تجده غامضاً في كلامي لأزيد وضوحاً ".
* اطلب توضيحاً من المتحدث حول بعض الجوانب الغامضة في نقده، فإذا قال لك أنك حساس أكثر مما يجب قل له ماذا تقصد بلفظ حساس ؟ وما السلوكيات الدالة على ذلك ؟.

* تقبل النقد ولا تقبله بالضرورة، ولا تدع الآخرين يعتقدون أنه لا فائدة من توجيه النقد إليك لأنك لا تتقبل أو تتحمل النقد.

(٧) عبّر عن رفضك:

* مميّز بين الرفض واللفظ، فالأول لمطلب محدد والثاني لشخص، فعلى سبيل المثال لا يعني انك رفضت الذهاب مع زميل في رحلة أنك تلفظه أو ترغب في قطع علاقتك به، لأنك قد تستجيب لمطلب آخر له إذا سمحت الظروف.

* ابتعد عن "لا" القابلة للمراجعة، ولا تقلها إلا وأنت تعنيها حتى تقل ضغوط الآخرين عليك فيما بعد لإثباتك عنها 83 - 81 (Linehan & Egan, 1983).

* يجب أن يصحب الرفض أسباب، وليس أعذار، ولعل في قصة ابن طاووس مع أبي جعفر المنصور خير مثالاً لذلك حيث قال له أبو جعفر، وبين يديه جلاّد بأيديهم السيوف لضرب رقاب الناس: "ناولني الدواة يا ابن طاووس". فأمسك ابن طاووس، ولم يناوله إياها وهي في يده، فقال: "ما يمنعك أن تناولنيها"، قال: "أخشى أن تكتب بها معصية لله فأكون شريكك فيها" (إبراهيم وآخرون، ١٩٧٩: ٤١٥)

* ألاّ ينطوي الرفض على إهانة أو اعتداء على الطرف الآخر فعلى سبيل المثال حين يدعى مسلم في بلد أوروبي، حيث المسلمون أقلية، إلى حفل ويقدم له كأس به خمور فعليه أن يقول لمضيفه: "آسف فأنا لا أشرب الخمر"، وإذا ألح عليه، فليقل: "إني مسلم وديني يحرم شرب الخمر"، فهذه استجابة مؤكدة ولكن لا داعي لأن يقول له: "إن الإسلام ينظر لمتعاطي الخمر على أنهم مجرمون ومنحرفون يجب عقابهم"، فمن شأن هذا القول أن يدرك من قبل المضيف كإهانة تستوجب الرد عليها، وبهذا

تفسد الموقف بمجمله حيث تتحول من ضيف إلى مهين. وتذكر أن القاعدة الفقهية الأصيلة تقضي بأنه " إذا ترتب على إزالة الضرر ضرراً أكبر منه كان تركه أولى ".

٨) احرص على إبراز هويتك الإسلامية والاعتزاز بها:

ابتداءً يجب أن نتذكر بأن الاعتزاز ليس التعالي أو التفاخر، فنحن لسنا في مجال مقارنة بأننا كمسلمين أفضل من الآخرين، ولكننا أكثر سعادة بانتمائنا للإسلام وأكثر رغبة في لفت نظر الآخرين وهدايتهم إليه.

ويتفق المفكرون على أن العزة معرفة الإنسان بحقيقة وقيمة نفسه، وإكرامها، ووضعها في منزلتها، وأنها حالة يشعر معها صاحبها بأنه قوي منيع لا يسهل قهره، أو اهتضامه مع الاستعداد الدائم للترول على مقتضى الحق. أما الكبير فيرجع إلى أن يرى الفرد نفسه في منزلة فوق منزلتها، أما الضعة فأن يغمط نفسه حقها ويضعها في مواضع أدنى عما يستحقه (حسين، ١٩٣١ ؛ مدني، ١٩٦٠). بناء على هذا التصور لمفهوم العزة فإنني أدعوك، قارئ الكريم إذا وضعتك الظروف في موقف تشعر فيه بالخجل من إبراز هويتك الإسلامية، إلى تذكر أن إنكار هويتك، أو طمسها، كالكذبة الواحدة يجب عليك حتى تستمر فيها اختلاق سلسلة طويلة من الأكاذيب اللاحقة، وستكتب حينها عند الله كذاباً، أما الاستجابة المؤكدة الصادقة كمشروط الجراح قد تسيل دماً لكنها ستوقف تفاقم المرض، بموجب المثل القائل " غرزة في الوقت المناسب توفر غرز بعد ذلك "، فعلى سبيل المثال إن طلب منك زميلك موعداً ليلتقي بك على انفراد، أو إن طلب منك زوجهك الجماع في نهار رمضان، يجب عليك الرضا بحسم مع بيان موقفك بوضوح وليس اختلاق أعذار قد يساء فهمها، وتشجع الآخر على تجديد طلبه، فعليك في الحالة الأولى القول، مثلاً، بأني أرفض ذلك لأن الإسلام لا يؤمن بالصدقة بين رجل

وامرأة، وليس لأنني مشغولة هذا الأسبوع أو أخشى أن يراي أحد، فهذا عذر قد يدعو للاعتقاد بموافقتك المبدئية وإعادة الطلب بعد اتخاذ بعض الاحتياطات، أما في الحالة الثانية فعلى الزوجة الإجابة بجزم: على الرغم من حيي لك إلا إن حيي لله أشد، وفي الليل متسع لذلك، بدلاً من أن تقولي له "أنا تعبانة" أو "لا أستطيع فعل ذلك".

٩) مارس التوكيد بحكمة:

نحن نعتزف بأن هناك مكاسب عديدة قد يجنيها الفرد من وراء توكيده بيد أن هذا لا يحول دون وجود خسائر أيضاً، ومن المتوقع تفاقم تلك الخسائر حين يمارس توكيده بصورة فجّة غير حكيمة، وهو ما يدعوننا إلى المطالبة بأن يتوخى الفرد الممارسة الحكيمة لتوكيده تلك الممارسة التي تنطوي على التوظيف الرشيد للتوكيد بما يحقق العائد الأقصى له ويقلل - إلى الحد الأدنى - خسائره، وتمثّل المقومات التي يجب أن يتحلّى بها الفرد لكي تكون ممارساته للتوكيد متسمة بالحكمة فيما يلي:

أ - كن مرناً توكيدياً:

تشير المرونة إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه في ضوء المستجدات على ساحة الأحداث المحيطة به؛ ومن ثمّ يتوقع من المرن توكيدياً أن ينظر للموقف من زوايا متنوعة، وي طرح تفسيرات متعددة له، وي طرح حلولاً عديدة للمشكلة، ويكون لديه أساليب مختلفة للتعبير عن استجابته التوكيدية، أي لديه طواعية (اسفنجية)، أي أن يكون مثلما الشجرة حين تهب العاصفة تتمايل وسرعان ما تعود إلى وضعها المعتاد حالما تنتهي. من قبيل تلك الزوجة المؤكدة التي تلجأ إلى الصمت عندما يوجه زوجها إليها نقداً أمام الآخرين، وتحجم عن ممارسة توكيدها، بالرد عليه، بيد أنها قد تتقده

حين تسنح لها الفرصة بالانفراد به، وتطلب منه عدم التصرف بهذه الطريقة ثانية، أي يكون لديها فِراسة توكيدية تمكّنها من تحديد متى، وكيف، تتصرّف بطريقة توكيدية.

ب - التخفيف والتلطيف من وقع توكيدك:

إن الاستجابة المؤكدة قد تكون في مواقف معينة مثل جرعة المضاد الحيوي التي يجب على المريض أن يتناولها ليشفى ؛ لذا يفضل مزجها بمادة حلوة المذاق حتى يستسيغها، وحرى بالذكر أن هناك مجموعة من الأساليب التي يمكن تطبيقها في هذا المقام من قبيل:

* إضافة عبارات اعتذارية ملطّفة للاستجابة التوكيدية، سواء قبلها أو بعدها، من شأنه أن يزيد من عواقبها الإيجابية ويقلّل من السلبية، فعلى سبيل المثال حين تطلب منك زوجتك الخروج مساءً للتسوق وتقول لها "لا" وكفى (توكيد مركز) فقد تستاء من ذلك، أما أن تقول "لا" يا حبيبي لأني مكلف اليوم بكتابة تقرير هام يطلبه رئيسي غداً وعليّ السهر لساعة متأخرة من الليل لإيجازه، وأعدك بأننا سنخرج غداً (توكيد مخفّف) فهذا من شأنه تهدئتها وجعلها أكثر تفهّماً للأمر "، أو أن تقول لصديق خاطبك بطريقة جارحة " كلامك ألني لأني أكنّ لك تقديراً خاصاً، ولم أكن أتوقع منك أن تخاطبني بهذه الطريقة". وعليك استخدام مبدأ " ليس الآن، ولكن فيما بعد "، كأن تقول لمن يريد استعارة شيء منك: " لا يمكن إعارتك هذا الكتاب هذا الأسبوع، ولكن يمكن حدوث ذلك الأسبوع القادم ". وتذكّر في كل الحالات أن المشكلة ليست أن تقول " لا " للآخر، ولكن كيف تقولها ؟ !.

* التورية: أحياناً ما تكون الاستجابة المؤكدة حين توجه بصورة مباشرة نحو الطرف الآخر مثيرة لدفاعيته، ومستفزة، بل ومهيّجة ؛ لذا يحسن توجيهها، بصورة موارد وموارية، بشكل غير مباشر حتى يستوعبها دون أن تستفزّه بدرجة قد تجعله عدائياً، ويحضرني في هذا المقام واقعة تراثية ثرية بطلها ابن طاووس الذي قال له أبو جعفر المنصور (الخليفة العباسي)، وجواره حرسه مدججين بالسلاح مستعدّين في أي لحظة للإطاحة برأس من لا يرضى عنه الخليفة، حدّثني عن أبيك (كان راوية للحديث) فقال: سمعت أبي يقول: قال رسول الله عليه وسلّم " إن أشد الناس عذاباً يوم القيامة رجل أشركه الله في حكمه، فادخل عليه الجور في عدله " (جاد المولى وآخرون، ١٩٧٩: ٤١٥).

* مزج التوكيد بالدعابة المستترة: فكما هو معروف فإن الدعابة تكون مقبولة من الآخر، وحين تحمل مغزى في طياتها تصبح أكثر قبولاّ عمّا إذا كان هذا المغزى غير مبطن بها، ومن الوقائع الممثّلة لهذا الموقف ما حدث بين بثينة والخليفة الأموي عبد الملك بن مروان حين دخلت عليه فابتدراها قائلاً: " أنت بثينة جميل ؟ قالت: نعم يا أمير المؤمنين ؟، قال: ما الذي رأى فيك جميل حتى لهج بك بين نساء العالمين ؟ قالت: الذي رأى الناس فيك فجعلوك خليفتهم "، فضحك حتى بدا له ضرس أسود لم ير قبل ذلك (نفس المرجع السابق: ٣٩٨).

ج - تحمّل توكيد الآخرين: بما أن الحق لا يصبح حقاً إلاّ ان قابله التزام، وبما أننا نريد أن نؤكد ذاتنا مع من حولنا ؛ لذا فإنه يجب علينا أن نراعي حق الآخر أيضاً في أن يؤكد ذاته معنا، وأن نتحمّل توكيده، حتى نتغلّب على آفة الأنانية

التوكيدية، وإلا سنكون كمن يصرّ على أن يحصل على حقه الكامل على مائدة طعام أسرته المعذمة، والتي لا تكفي محتوياتها كل أفراد الأسرة، أي خصماً من نصيب أخوته في التوكيد، مع أن القمة التوكيدية تتسع للكثيرين، وليس لنا فقط، وأن التعامل مع أفراد توكيديين أفضل من التعامل مع ضعاف لأنه سيجعلنا أكثر صلابة وشحذاً لإمكاناتنا التوكيدية، وعلينا أن نعلم أن التوكيد يعدّ بمثابة أحد السبل الموصلة لأهدافنا، أي أن هناك سبل أخرى، وانه قد لا يكون فعالاً في كل حالات التفاعل الشخصي ؛ ومن هنا لا يجب علينا الإصرار على أن نكون مؤكدين لأنفسنا في كل موقف، فقد يثير هذا التصوّر المطلق مشكلات للفرد أكثر مما يحل من مشكلات. إن النظر للتوكيد الكامل كحق مطلق في جميع الحالات، دونما مراعاة للسياق المحيط، قد يدفع بالفرد إلى أن ينتقص من ذاته حين لا يسلك على نحو مؤكد في كل موقف حتى لو كانت مقتضيات الموقف لا تستدعي ذلك، وهو أمر غير مفيد، كالذي توجه إليه أمه اللوم على شيء ما أمام آخرين، فيصرّ على تلقينها درساً توكيدياً أمامهم، أي أن حرصه على أن يكون مؤكداً، دوماً، سيدفعه لانتهاك قيمة إسلامية كبرى، البر بالوالدين، وهي أعلى مقاماً، بالطبع، من أن يكون مؤكداً، وهو مترلق نربأ بالشخصية الإسلامية الفعالة أن تنحدر إليه.

خاتمة:

إن الوجود الإنساني يتطلب أن يجد الفرد مكاناً له في العالم، ليس فقط العالم المادي (مسكن أو مقعد في مدرسة) ولكن أيضاً في العالم الاجتماعي (وطن، عائلة، مجموعة من الأصدقاء) (Simon,1999)، ومن المفترض أن تؤكد الذات من الوسائل التي يمكن أن تساعد الشخص المسلم على ذلك، وبطبيعة الحال فإن دور العلماء المتخصصين في هذا المضمار يتمثل في السعي الحثيث لبناء برامج نظامية متوافقة مع الأسس الإسلامية العامة لتنمية المهارات التوكيدية للمسلم المعاصر فضلاً عن بناء استراتيجيات لبلوغ هذا الهدف تقوم المؤسسات التربوية والإعلامية والاجتماعية بتجسيدها وبثها في شخصية الفرد المسلم ووضعها موضع التنفيذ.

وختاماً ثمة حقيقة أساسية يجب إبرازها قوامها أننا نبغي من خلال استعراض الإنتاج الفكري النفسي حول التوكيد وبيان سبل توظيفه في حياتنا اليومية أن يكون التوكيد ركيزة لشخصيتنا الإسلامية، وأن نسخره لبلوغ ما نرمي إليه من غايات يجبها الله ورسوله كالمبادرة بفعل المعروف وارتداد سبيل الرشاد حتى لو قلّ السالكين فيه، والإفصاح عن هويتنا الإسلامية ومظاهر احترامنا لعقيدتنا وتمسكنا بديننا، حتى لو كُنّا

في مكان نعدّ أقلية فيه، وأن يكون وسيلة مفيدة لحماية حقوقنا، ومن قبل ذلك حقوق الله.

المراجع

- (١) إبراهيم، محمد أبو الفضل ؛ جاد المولى، محمد أحمد والبقاوي، علي محمد (١٩٧٩): قصص العرب، الرياض: مكتبة الرياض الحديثة.
- (٢) إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٨)، الاكتتاب: اضطراب العصر الحديث، الكويت: عالم المعرفة، ٢٣٩.
- (٣) ابن عبد ربه، أبو عمر أحمد بن محمد (١٩٤٠)، تحقيق: أحمد أمين ؛ أحمد الزين وإبراهيم الإبياري، العقد الفريد، القاهرة: مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر.
- (٤) ابن قتيبة، أبو محمد عبد الله بن مسلم (١٩٧٣)، عيون الأخبار، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- (٥) أرسطاطاليس (١٩٨٠)، سر الأسرار: السياسة والفراسة في تدبير الرئاسة، بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- (٦) التوحيد، أبو حيان (١٩٨٥)، تحقيق: وداد القاضي، البصائر والذخائر، بيروت: دار صادر.
- (٧) الجاحظ، أبو عثمان عمرو (١٩٨٥)، تحقيق: محمد عبد السلام هارون، البيان والتبيين، القاهرة: الخانجي.

- ٨) حسين، محمد الخضر (١٩٣١)، العزة والتواضع، نور الإسلام، ٧٤، رجب: ٤٦٧ - ٤٧٣.
- ٩) سويف، مصطفى وآخرون (١٩٨٧)، المحدرات والشباب في مصر: بحوث ميدانية في مدى انتشار المواد المؤثرة في الحالة النفسية داخل قطاع الطلاب، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- ١٠) الشمسسان، منيرة عبد الله (١٩٩٦)، التفكير اللاعقلاني وعلاقته بالأعراض المرضية لدى طالبات جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود (غير منشورة).
- ١١) شوقي، طريف (١٩٩٨)، توكيد الذات: مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية، القاهرة: دار غريب.
- ١٢) شوقي، طريف (٢٠٠٤)، العدوان. في: عبد الحليم محمود وآخرون، علم النفس الاجتماعي، القاهرة: دار إيتراك للطباعة والنشر، ٢٤١ - ٢٩٠.
- ١٣) الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦)، العملية الإرشادية والعلاجية، القاهرة: دار غريب.
- ١٤) صفوت، محمد زكي (١٩٣٧)، جمهرة رسائل العرب في العصور العربية الزاهرة (ط١)، القاهرة: مطبعة مصطفى البابي الحلبي.
- ١٥) صفوت، محمد زكي (١٩٦٢)، جمهرة خطب العرب في العصور العربية الزاهرة (ط٢)، القاهرة: مطبعة مصطفى البابي الحلبي.
- ١٦) العقاد، عباس محمود (١٩٧١)، عبقرية خالد، القاهرة: مطابع وزارة التربية والتعليم.

- ١٧) عبد المعطي، مصطفى عبد الباقي (٢٠٠١)، دراسة لأثر فاعلية برنامج لتنمية السلوك التوكيدي لدى المعاقين حركياً، علم النفس، ٥٩، ١٤٠ - ١٥٤.
- ١٨) القيرواني، أبو إسحاق إبراهيم (١٩٧٢)، تحقيق: زكي مبارك و محمد محي الدين، زهر الآداب وثمر الألباب (ط٤)، بيروت: دار الجيل.
- ١٩) المدني، محمد محمد (١٩٦٠)، الكرامة والعزة في القرآن الكريم، مجلة الأزهر، ع١٠، شوال، ١٠٦٩ - ١٠٧٤.
- ٢٠) مرسي، صفاء إسماعيل (٢٠٠٤)، بعض المتغيرات النفسية الاجتماعية المرتبطة بالاختلالات الزوجية، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، كلية الآداب، غير منشورة، ٢٦ - ٣٠.
- ٢١) نجاتي، محمد عثمان (١٩٨٩)، الحديث النبوي وعلم النفس، بيروت: دار الشروق.
- ٢٢) اليوسي، الحسن (١٩٨١)، تحقيق: محمد حجي و محمد الأخضر، زهر الأكم في الأمثال والحكم، الدار البيضاء: دار الثقافة.
- ٢٣) يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٠)، الاضطرابات السلوكية وعلاجها، القاهرة: دار غريب.
- 24) Booraem,C.D & Flowers , j.v (1978). A procedural model for the training of assertive behavior. in Whiteley, j.M & Flowers,j.v., Approaches to assertion training , California: Brooks/ Cole ; pub,co,15 – 47.
- 25) Bower,S.A & Bower,G.H (1976) Asserting your self: a practical guide for position change , California: Addison Wesley Publishing company.

- 26) Bruch, M. A.; Bivet, K. ; Heimberg, R. G.; Hunt, A. & Mchntosh, B (1999)
 Shyness and Sociotrophy: Additive and interactive relations in predicting interpersonal concerns, journal of personality, 67,2, April, 373 – 406.
- 27) Cotler , S (1978) Assertion training: a road leading where ? in Whiteley,j.m & Flowers,j.v., Approaches of assertion training , California: Brooks/Cole, Pab, co, 84 – 100.
- 28) Gambrill, E. D. (1977). Behavior modification: Intervention and evaluation. Francisco: Jossey – Bass publisher.
- 29) Gude, T.; Moum, T. ; Kakdestod, E, & Pris, S (2000) , inventory of interpersonal problems: a three dimensional balances and scalable 48 item version,m journal of personality assessment, 74(2) 296-310
- 30) L'Abate, L. (1981). Skill training programmes for couple and families. In Gurman. A. S. & Kiniskern. D. P. (Eds). Handbook of family therapy, New York: Brunner Mazel. Publisher. Pp.631 – 661.
- 31) Lang,A.j & Rimm, D. C (1978) cognitive – Behavioral assertion training procedures. In Whiteley, j. m & Flowers, j.v, Approaches of assertion training,California: Brooks/Cole, pub, co, 101–110.
- 32) Linehan, M & Egan, K (1983) Asserting yourself, London: Century publishing.
- 33) Lynn, S. J. & Garske. J. P. (1985). Contemporary psychotherapies models and methods. Columbus: Charles E. Meryill

publishing

- company.
- 34) McGovern, T. V. (1976) Assertion training for job interviewing and management/staff development in Lange, A. J. & Jakubowski, P., Responsible assertive behavior, Illinois: Research Press, 245 – 273.
- 35) Nvrenberg, T. D. (1983) treatment of substance abuse in Eugene, W. The Handbook of clinical psychology: theory, Research and practice (Eds) Illinois – Dow Jones – Irwin, 633 – 665.
- 36) Pearson, J. C. & Spitzberg, B. H. (1990) Interpersonal communication (2ed), New York: Wm. C. Brown publishers.
- 37) Planalp, S. & Fitness, J. (1999) thinking & feeling about social personal relationships, Journal of social and personal relationships, 16(6) 731-750.
- 38) Rakos, R. F. (1991) Assertive behavior: theory, Research and training, London: Routledge, 42-43.
- 39) Schwartz, R. M. & Gottman, J. M. (1977). Toward task analysis of assertive behavior. In Franks, C. M., & Wilson T. (Eds.). Annual review of behavior therapy: Theory & Practice. New York: Brunner Mazel. Publisher.
- 40) Shepperson, V. L. (1982). Difference in assertion and aggression between normal and neurotic family triads. Journal of personality Assessment, 46, 4, 409 – 414.
- 41) Simon, B. (1999) A Place in the world: Self and social categorization. In Tyler, T.R.; Kramer, R.M. & John, O. P.; The

- psychology _____ of
the social self, New Jersey: Lawrence Erlbaum pub,
47- 69.
- 42) Tropper, B. j (1978) Assertion training with suicidal and depressed
clients _____ in
Whiteley, j. m & Flowers, j. v., Approaches of
assertion
training , California: Brooks / Cole pub, co, 119 –
140.
- 43) Vaugh, B, G. ; Azria, U.R.; Krzysik, k.L ; Caya, L.R. ; Bost, K, K.;
Wewell,
W. & Kazura, K. L (2000) friendship and social
competence
in a sample of preschool children attending bend
start,
developmental psychology 363, 326, 338.
- 44) Wallace, H.R & Mosters, L.A (2001), personal development for life
and _____ work
(sed), Cincinnati: South – western educational pub.