المحاضرة ١٦ ؛ مهارات توكيد الذات والذكاء العاطفي

مقدمة: الكثير منا يعاني ضعف ذاته وقله اعلام الاخرين عن مشاعرنا الحقيقية ونصاب بالحراج والإحباط وضعف في الإعلان عن القدرات وثقة فيها على الرغم ان غيرنا اضعف منا شخصية ولكن لرضها عنها ومعرفة ذاته أصبح مع الزمن من القادرين على تطوير ذاتهم فلماذا هذا الضعف وكيف نوجهه؟

معنى توكيد الذات : هي قدرة الفرد التعبير الملائم (لفظا وسلوكيا) عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والموافق من حوله، والمطالبة بحقوقه (التي يستحقها) دون ظلم أو عدوان .

- توكيد الذات يرتز على تقدير الفرد لذاته (رضاه عن نفسه وقدراته) وعلى إحساس الفرد بتقدير الاخرين له (مكانته عندهم واحترامهم له).
- المتزن بقدر نفسه حق قدرها بحسب ما تستحقه.
- المتكبر ينفخ ذاته ويعطيها منزلة أكبر مما تستحقه.
- المتذلل يبخس نفسه حقها وينزلها أقل من منزلتها.

علامات ضعف الذات :

١- الميل إلى الموافقة الاخرين ومسايرتهم أغلب الأحوال.
٢- الإذعان لطلبات الاخرين ورغبتهم ولو على حساب حقوق الشخص وراحته.
٣- ضعف الحزم في اتخاذ القرارات والمضي فيها.
٤- الحرص الزائد على مشاعر الاخرين وخشية إزعاجهم.
٥- ضعف القدرة على إظهار المشاعر الداخلية والتعبير عنها.
٦- صعوبة النظر في عيون الاخرين وضعف نبرات الصوت.
٧- ضعف القدرة على إبداء الرأي ووجهة النظر.
٨- التواضع الزائد عن حده في مواقف لا يناسب فيها ذلك (الذلة)

خصائص الشخص المؤكد لذاته

١- التوافق بين مشاعر الداخلية وسلوكية الظاهري.
٢- القدرة على إبداء مما لديه من آراء و رغبات بوضوح.
٣- القدرة على الرفض والطلب بأسلوب لبق.
٤- القدرة على التواصل مع الاخرين بطريقة لبقة، (التواصل البصري - اللفظي)

خصائص السلوك التوكيدي :

١- أنه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم. ٢- يتوافق فيه السلوك الظاهر مع المشاعر والأفكار الداخلية. ٣- أنه مقبول شرعا وعرفا وعقلا.

فوائد السلوك التوكيدي :

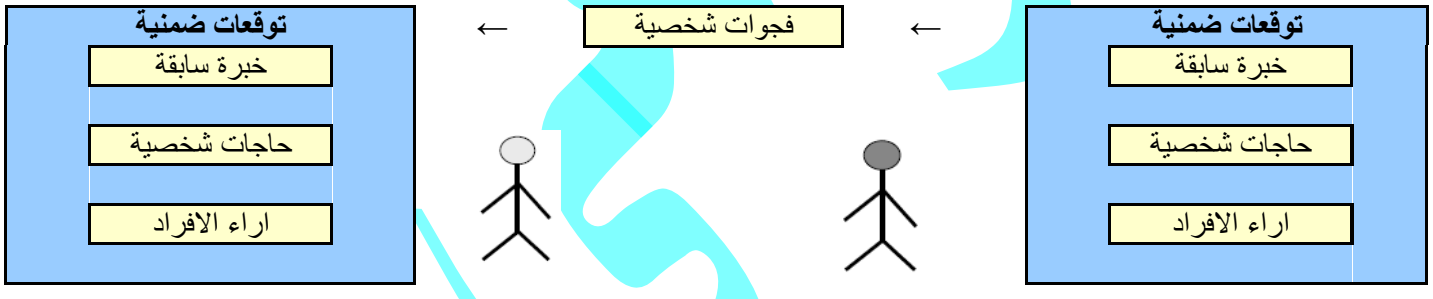
١- يولد شعورا بالراحة النفسية. ٢- يمنع تراكم الشعر السلبية (التوتر والكآبة). ٣- يقوي الثقة بالنفس.
٤- يحافظ به الشخص على حقوقه، و يحقق أهداف وطموحاته. ٥- يعطي انطلاقا في ميادين الحياة (فكرا وسلوكا) وهو من أهم طرق النجاح في الميادين المتنوعة

التوقعات : توقعاتي فيما يخص حقوقي

ما هو التوقع؟

التوقع هو :

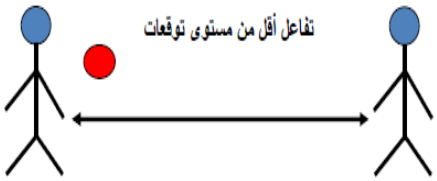
- أمل الفرد، هو تجسيد لرغبات الشخص وما يريده في ظرف ما كالزواج، العائلة، العمل، أو العلاقة.
- كل واحد منا يدخل في وظائف، علاقات، وحالات حاملا توقعات ضمنية محددة.
- هناك فرق بين التوقع والحقيقة.
- التوقع هو خريطة خيالية، أقرب إلى خريطة "يجب" منها إلى خريطة "الكينونة".
- ولكن يظن معظم الافراد أن خرائطهم متقنه، حيث يقول البعض، "هكذا يجب أن يكون الامر عليه، خريطة الاخرين خاطئة".



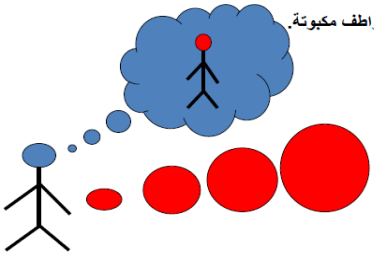
تتأثر التوقعات بحاجات الانسان، تتغير مع الوقت ، ومع ذلك فإن عمليه إدارة التوقعات يجب أن تكون مستمرة.

تتأثر التوقعات بحاجات الانسان، تتغير مع الوقت، ومع ذلك فإن عمليه إدارة التوقعات يجب أن تكون مستمرة.
• يواجه كل منا حالات مختلفة بتوقعات ضمنية محددة، وينتج ذلك عن خبرات وقواعد سابقة إضافة إلى العلاقات المختلفة.
• قد تكون بعض التوقعات غير واقعية أو مشوهة، بمعنى أنهم ليسوم مبنيين على الواقع، فقد نتجوا عن حاجاتنا الشخصية أو خبراتنا السابقة .. الخ.

1

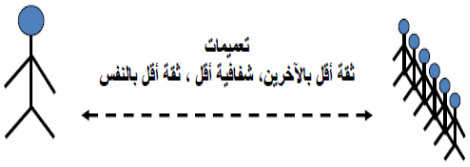


2



3

4



استجابات
• تجاهل (واعي وغير واعي)
• انفجارات عاطفية.
• إشاعة (أقل من المستوى)
• قرارات رد فعلية (خسارة – خسارة)
• عدوانية غير مباشرة (تجاه شخص آخر)

النتائج المترتبة على التوقعات غير واقعية أو مشوهة
• الشعور بعدم الأمان وقلة الاحترام.
• تشكيل اعتقادات أساسية سلبية عن الاخرين.
• الشك والاضطهاد.
• القيام بأخطاء شخصية دائمة وحيوية.

عندما لا يقوم الافراد بإدارة التوقعات بصورة جيدة، فإنهم يعيشون مع النتائج التالية:
• ينحدر مستوى الثقة.
• يتوصلون إلى أجندات جديدة.
• يصابون بالشك والشعور بالاضطهاد، ويبدأون برؤية الأمور بصورتها الأكثر سوءا.

حالة الشك والشعور بالاضطهاد :
• حيث تتوهم ان الاخرين وجدوا للنيل منك، إحباطك، احراجك، أو توجيه المعاناة لك، الامر الذي يجعلك تعيش حالة دائمة في تصور مؤامرة معقدة تستهدفك.

المشكلة: توقعات ضمنية : غير محكية، حقوق مأخوذ بها بصورة بديهية من وجهة نظرنا.
- واحدة من مسببات "مشاكل الافراد" في العائلات والمؤسسات هي التوقعات غير الواضحة، المبهمة أو غير المتحققة.
- التوقعات المتصارعة (المتضاربة) فيما يتعلق بالقواعد والاهداف تسبب الألم والمشاكل للكثير من الافراد مضيفة التوتر إلى العلاقات.
- التوقعات الضمنية - هذه الرغبات والامنيات الإنسانية - هي الامتعة التي نحملها وإيانا أينما نكون، في العلاقات، في شركة أو في الاعمال كزبائن.
- الحكماء يقومون بالأمور بصورة واضحة حيث يخبرون صراحة ما نقوم وما لا نقوم به " حيث يمكن للزبون قول: "حسنا نحن نتفهم، ونشعر بالراحة تجاهه" أو "نحن نقترح نهجا آخر لخدمة احتياجاتنا".

شبكة تأكيد الذات : أضع توقعات واضحة مع من أتعامل معه بصورة دائمة.

كشف الذات : يجعل كشف الذات من العلاقات أكثر إثارة كما وأنه يبني المودة ،أضف إلى أن كشف الذات يبين ويوضح أنه وبدونه أنت معزول في خبراتك الخاصة.

عن كشف الذات : معلومات اتصالية عن ذاتك، - أنت تقوم بكشف الذات طالما أنك محاط بالأشخاص، ذلك أنه حتى في تجاهلك إليهم، فلابد أن يكتشف صمتك حالتك شيئا ما. - لا يمكن السؤال حول إمكانية القيام بذلك ، وإنما بكيفية القيام بذلك بصورة لائقة وفاعلة.

رغبات	أفكار	ملاحظات	مشاعر
الذات العمياء اشياء لا تعيها عن ذاتك يمكن للآخرين أن يكتشفوها فيك : عادات - (تصرف ميكانيكية دفاعية). **غير معروفة لك، ولكنها معروفة من قبل الاخرين.**			**الذات المنفتحة** تتضمن جميع حالاتك وتصرفاتك الواعية. **معروفة للذات وللآخرين.**
الذات غير المعروفة (المجهولة) غير واعٍ (أحلام) **غير معروفة للذات وغير معروفة من قبل الاخرين.**			**الذات الخفية:** جميع أسرارك، كل ما تفكر فيه، تشعر به، ترغبه والذي تحتفظ به لذاتك في الوقت نفسه. **معروفة للذات ولكنها مجهولة من قبل الاخرين.**

الملاحظات، الأفكار، المشاعر، والرغبة تتحرك بشكل دائم من منطقة إلى أخرى حسب سيرك في روتينك اليومي.

شارك بوجهة نظرك فيما يخص الوضع			
رغبات	أفكار	ملاحظات	مشاعر
أريد...	لأن...	عندما...	أشعر
استمتع باللحظة (شعور) عندما تتحدث إلى صراحة عما تشعر به، تراه وتعتقده فيما يخص علاقتنا (ملاحظة)، ذلك أن علاقتنا أكثر حميمية واستقرار(أفكار)، لنجعل من هذا نمطا لأتصالنا من فضلك! (رغبات).			

رغبات	أفكار	ملاحظات	مشاعر

أشعر بالسلام الداخلي، عندا أكشف ذاتي لشخص مهم بالنسبة لي، ذلك أني أعتقد بأني شخص جيد وأن العلاقة جيدة، و أود استخدم هذه الطريقة مع الافراد لبقية حياتي.

معلومة: المعرفة الجديدة لشخص آخر، ليست تكرارا لمواضيع ماضية.

حقائق قمت بملاحظتها.

مشاعر اختبرتها في الماضي، أو تمر بها حالياً.

أفكار بخصوص الآخرين أو تتعلق بالموقف.

رغبات أو حاجات ماضية أو حالية.

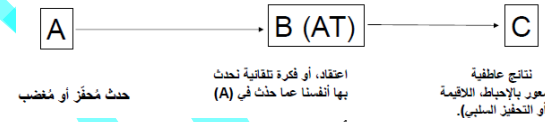
فوائد كشف الذات: نمو الذات - الصلابة - مرونة الضغوط - الاستمتاع بالمودة - الإنتاجية - الأفكار التلقائية والاعتقادات الراسخة.

عوائد كشف الذات:

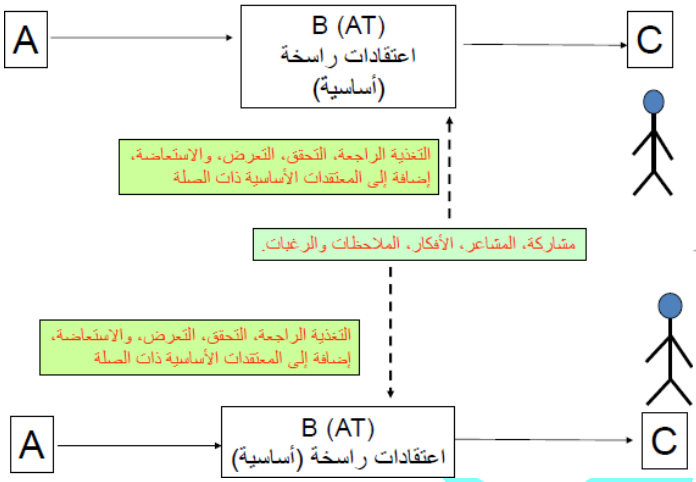
١- زيادة المعرفة الذاتية فيما يخص الاعتقادات الراسخة، والأفكار التلقائية. ٢- يحسن من الالفة واحترام الذات. ٣- يقلل من أفكار الشعور بالذنب والتدمير الذاتي. ٤- المزيد من الطاقة التحفيز. ٥- تحسين مركز سيطرتك والكفاءة الذاتية لديك.

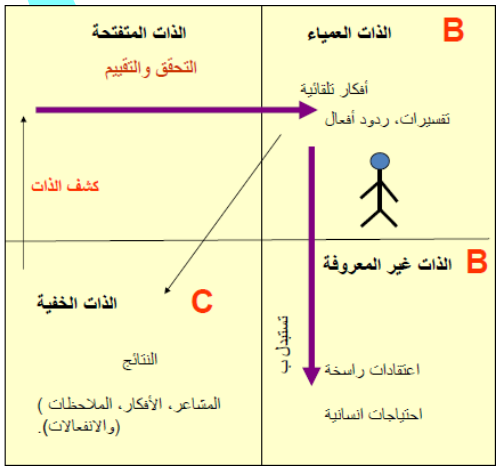
نموذج abc

نموذج ABC



يظن الكثير من الناس أن (a) هو السبب في حدوث (c) مع العلم أن (b) هو السبب المباشر، ذلك اعتقاداتنا وع ذاتنا لهما الأثر الأكبر.





أثار كشف الذات – تقييمات الذات الاساسية

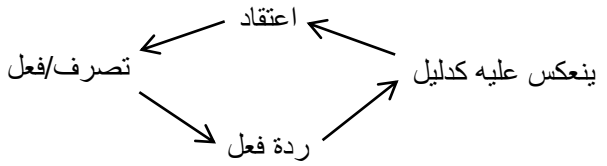
التميز الشخصي
- الرضى الوظيفي - الاداء الوظيفي - السعادة الحياتية

تقييم الذات الاساسي (اعتبار الذات الايجابي)
- احترام الذات - فاعلية الذات - الاستقرار العاطفي - مركز السيطرة

نتائج كشف الذات ؛ تقييمات الذات الأساسية

الاستقرار العاطفي	فاعلية الذات	احترام الذات	مركز السيطرة
انا محفز، انا متفائل	يمكنني تحقيق اهدافي، وتحقيق الكفاءات	أنا أستحق التقدير، وذو أهمية تقبل، تقدير ذاتي	أنا أسيطر على حياتي سيطرة متوازنة

تحقيق الذات : نحصل على المزيد من الدلائل على اعتقاداتنا



ضغوطات اجتماعية : ثلثي الضغوط المتعلقة بالمشاكل ناتجة عن العلاقات غير المرضية.

مرونة اجتماعية	مرونة نفسية	مرونة فسيولوجية(جسدية)
• علاقات اجتماعية داعمة. • موجهين. • عمل جماعي.	• نمط حياة متوازن. • شخصية متأقلمة. • استراتيجية النجاحات الصغيرة.	• تكيف القلب والاوعية الدموية. • نظام غذائي مناسب.

معوقات كشف الذات : هناك كوارد قوية للمقاومة، في بعض الأحيان أنت لا تكشف مخاوفك :
- الخوف من الرفض. - الخوف من العقاب. - الخوف من استغابتك (الحديث عنك دون علمك). - الخوف من اعتبارك ضعيفا، (امتلاك فكرة أنه إذا تحدثت ستعتبر متأثرا وضعيفا). - الخوف من أن يقوم أحدهم باستغلالك. - الخوف من ترأس الموقف (المواجهه).

الخوف من معرفة الذات :
- تعرف بصورة غريزية أنه خلال كشف ذاك ستتعرف ذاتك أكثر. - أنت تتوهم وجود حقائق غير سارة عن ذاتك، والتي تفضل عدم معرفتك بها.
- يؤكد بحث تجريبي مأخوذ به، أن الافراد يملكون وعيا بذاتهم يتمتعون بصحة أفضل، ويؤدين أدوارهم الإدارية والقيادية بصورة أفضل ، كما أنهم أكثر إنتاجية في العمل.
- وعي الذات : وتقبل الذات شروط استباقية للصحة النفسية، نمو الذات والقدرة على عرفة وتقبل الاخرين.
- يتجنب الافراد معرفة الذات الجديدة بهدف حماية احترامهم لذاتهم.
- يظنون أنه باكتسابهم معرفة جديدة عن ذاتهم فهناك احتمالية دائمة أنها ستكون سلبية أو أنها ستقود إلى مشاعر عقدة النقص، الضعف أو العار.
نميل إلى الخوف من أي معرفة قد تدفعنا إلى احتقار أنفسنا، أو قد تجعلنا نشعر بعقدة النقص، الضعف، اللاقيمة، الشر والعار. نحمي أنفسنا نحمي انفسنا وصورتنا المثالية عن ذاتنا من خلال الكبت والانفعالات المماثلة، والتي هي أساسية والتي من خلالها نتجنب أن نصبح واعين بالحقائق غير السارة والخطيرة " ماسلو (١٩٦٢).
- نتجنب نمو الذات بسبب خوفنا من اكتشاف أننا لسنا ما وددنا أن نكون. ان كان هناك وسيلة أفضل لأن نكون خارج الوضع الحالي، لابد أن يكون أقل قيمة أو غير كامل.
- إدراك أن الشخص ليس كفؤ وواسع الاطلاع أمر يصعب تقبله.

كشف الذات

التغذية الراجعة : معلومة ويمكن التحقق منها.
يمكن للفرد التحقق من صحة المعلومات المختلفة. مثال: إذا كان معيار الهدف موجودا لقياس الدقة.

أساسيات البوح عن الذات

أنت مسؤول: افتراض أن الافراد غير قادرين على قراءة الأفكار. **استخدم (أنا) :** جمل داعمة لا تولد الدفاع. **هنا والان:** لا تؤجل الاتصال.
مباشر وبوضوح: مشاعر، ملاحظات، أفكار ورغبات. **نطاق المسؤولية :** تقبل حد السلطة المتاح لك.
مشاركة وجهة نظرك

رغبات	أفكار	ملاحظات	مشاعر
أريد...	لأن...	عندما...	أشعر

مثال
أنا أشعر بالقلق عندما تؤجل العمل، لأني أبدأ بالتفكير في ردة فعل مديري وزبائني، حيث يبدأون بالاتصال وبدفعي. أريدك أن تعطي الأفضلية لعملي.

عبارات
- اقتراحات للتغيير، ماذا لو أننا...؟
- خيارات ، ماذا لو أننا..؟ / يمكننا القيام بـ.....
- هل يمكنني أن أطلب منك...؟
- دعنا.../ دعونا.....
- نحتاج أن
- أتمنى لو نستطيع...../ آمل أنك.....
- أتوقع منك أن .....
- أرجوك ..... لو سمحت

النمط العقابي/ التأديبي : اقترفت هذا (الخطأ).... إذا أنت (صفة سلبية)... جملة هادمة (تهديد، مقارنة، عودة للماضي، تعميم)....
التحليل المعاملاتي : يقترح بيرني (١٩٦٠) أن الشخص يمتلك ثلاثة أنواع من الذات: **الاب - الشاب - الطفل**
نمضي في كل يم بعض الوقت في كل حالة من الحالات الثلاث ، تصرفنا ونمط حياتنا يختلف باختلاف الحالة التي تتبناها.
الاب : مستودع كبير من القواعد، الاخلاق، وتعليمات كيفية القيام بالأمور، يتضمن كل شيء اعتاد والدك قوله لك، مثال : لا تكن كسولا! - لا تتحدث إلى الغرباء!- تجنب الأخطار!... إلخ. هذه التعليمات تساعدك في تنظيم حياتك والاقتراب من الحياة بثقة
الاب الداعم : عطوف وإيجابي، يذكرك بالطريقة المثلى للقيام بالأمور، ليس قسريا أو مهاجما، يصف الأشياء بالعظيمة الممتازة والرائعة.
الأب العقابي : صارم، وذو صوت حاد يجعل منك متحكما من خلال القواعد الصارمة. - إذا كان أهلك صارمين، جادين، فإن صوت الأب بداخلك لابد وأن يكون كذلك. - استخدام الألفاظ الحكمية مثل؛ غبي، سخيف ...إلخ

النمط العقابي / التأديبي
اقترفت هذا (الخطأ ...) إذا أنت (صفة سلبية ...) جملة هادمة (تهديد، مقارنة، عودة للماضي، تعميم...)

رسائل جارحة : عنونة وسخرية :

عنونة : غبي، بشع، أناني.

سخرية : هذا النوع من المزاح يقنع الشخص الآخر أنك تملك الكراهية تجاهه، وعادة ما تكون غطاء لمشاعر الغضب والجرح.

رسائل جارحة استرجاع الماضي (الذكريات) :

- دفع انتباهك بعيدا عن حل وتوضيح مشكلة الوضع الحالي، من خلال الخوض في ذكريات الماضي الأليمة.

الأفضل :التركيز على شيء واحد في اللحظة الواحدة

الحفاظ على الموضوع ذاته إلى أن يشعر الطرفين أنهم تواصلوا مع أنفسهم ... (مشاعر، ملاحظات، استنتاجات ...إلخ).

رسائل جارحة مقارنات سلبية :

المقارنة الهدامة جدا، فهم يشددون على "أنت سيء"، ويدفع الاخرين إلى الشعور بأنهم أقل قيمة ويفتقرون ما يمتلكه العائلة والأصدقاء.

ضربة شديدة لاحترام الطفل لذاته : "لم لست جديا كأخيك؟" "لم لا تحصل على معدل ٩٥% كصديقك ؟

الرسائل المزدوجة : حكمية : رسائلك (اللوم)

- اتهام الآخرين بصورة هجومية.
- "أنت لا تحبني".
- "أنت لا تثق بي كما في السابق".
- أنت لاتستمع إلى أبدا.

تجنب الرسائل المزدوجة:

- أود حضورك، ولكني أخاف ألا تندمج مع الحاضرين"
- هذا النوع من الاتصال يوجد في علاقة الآباء والأبناء، والزوجة مع الزوج.
- يتسببون في مشاكل نفسية خطيرة.
- أكرهك وأحبك، اقترب مني وابتعد عني (في الوقت ذاته).

رسائل جارحة : تهديدات

- بدلا من الحديث عن قضية لا تجدها مريحة، تبدأ بالحديث عن اعمالك القادمة المعادية لتلك القضية، هنا تكون بعيدا كذلك هو الشخص الآخر.
- توصل الاتصال إلى طريق مسدود.
- "هدد لتنسحب، لتقوم بشيء آخر .. إلخ".

الطفل

- الطفل هو حيث تكمن مشاعرك؛ الحب - البهجة الخوف - الغضب.
- شعورك بأنك لست على ما يرام كنتيجة للمشاكل التي واجهتها أثناء نموك.
- يتألف من الجدل للمعرفة، الشعور، اللمس، واكتشاف عالم جديد.
- نتيجة للرفض، العقاب، والمشاعر السلبية الناتجة عن الرفض والتلاعب.
- يستنتج مبكر ا : أنا لست على ما يرام.
- دموع، عبوس وأنين.
- الحماسة
- أكره، أتمنى، لم علي أن.
- تتحول إلى ألم وغضب عند الشعور بالرفض.
- لا يتحمل "أنت لست .."

الناضج

- يوازن بين مشاعر الطفل و قواعد الاهل.
- يستمع الشاب بداخلك إلى نصائح الأهل وإلى حاجات وردات فعل الطفل.
- عليه أن يتخذ القرارات، ولذلك يبحث عن الظروف والنتائج.
- في بعض الأحيان يُطغى على شخصية الشاب أو يتم تلويثها من قبل شخصية الأب أو شخصية الطفل بدخل الشخص.

عندما تطغى الطفل أو الأب بداخلك على الناضج :

- **الطفل بداخلك يطغى على الناضج:**

- عندما تميل إلى التصرف بتهور وانفعالية دون أن تقوم بدراسة الأمور، فإن ذلك يعني أن مشاعرك تتحكم في أفعالك وردود أفعالك.

الشاب :

- مباشر وصريح.
- يصف.
- يسأل أسئلة.
- يقيم الاحتمالات.
- يقيم المعروف والمجهول.
- يضع الأفكار بدلا من الأحكام والاعتقادات.
- يأخذ القرارات بحزم ويسيطر بشكل تام على الأب والابن.

كيف يمكن أن نستفيد من التحليل المعاملاتي؟

- تعلم أن تحدد وأن تولي انتباها لقواعد، أفكار ثابتة، أوامر... إلخ والديك، ولاندفاعية وطريقة التعبير عن المشاعر للطفل.
- عندما تكون حساسا للطفل والوالد بداخلك، يمكنك ملاحظتهم لدى الآخرين.
- سيستخدم الناس لغة شبيهة !.

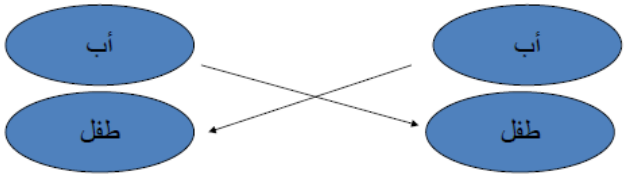
المعاملات التكاملية :

- **أب لأب:** أ- يجب عليك أن لا تبتاع هذه السيارة، فهي ذات نوعية سيئة. ب- ذلك واضح، كما وأنها بشعة.
- **طفل لأب :** أ- لا يمكنني أن لا أشتري هذه السيارة الآن، فهي رائعة. ب- عليك الانتظار حتى بداية الشهر.

المعاملات المتقاطعة

تبين الحالة النفسية التي لا يعيشها الشخص الآخر.

البعض يحدث صراعا والآخر يحل صراعا .

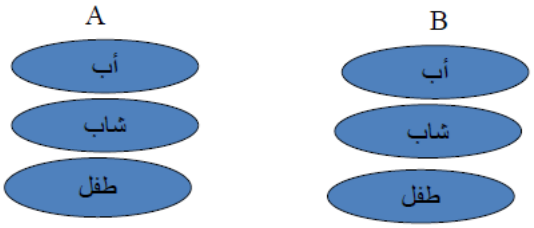


أ- لم لا تكف عن القراءة ؟

ب- ألا يمكنك أن تروي قصة مشوقة ؟

اتصال شاب - شاب

يعمل على حل الصراع واستيعاب العداء.



أ- لم تطلب إلي القيام بهذا العمل، فهو أقل من مستواي ووضعي في الشركة ؟؟!!

ب- من المعلوم لديك يا علي أننا جميعا نقوم بالعمل الذي يجعل من شركتنا أكثر نجاحا، وسيؤخذ قيامك به في عين الاعتبار.

اتصال الناضج - الناضج

• عندما يخاطب أحدهم الطفل بداخلك بأسلوب الأب، أو عندما يقوم آخر بمخاطبة الأب بداخلك بأسلوب الطفل المتذمر غير الراضي، فالحل الأمثل والوحيد لإيقاف الصراع هو التصرف من موقع الناضج.

الحفاظ على اتصالك نظيفا

• كن حساسا للطفل بداخل الآخرين - احم ذلك الطفل - ولاحظ عبء (ما ليس مقبولا) الذي ولا بد من تحمله.
• احم الطفل بداخلك، حافظ عليه سالما عندما يغضب الآخرون ويبدأون الهجوم.
• حل المشاكل والصراعات بروح الناضج بداخلك.
• اعط الناضج الفرصة لتحليل البيانات، فالطفل أو الأب بداخلك قد يقومان بابتكار وضع جديد!
• قم بتصفية ما يجب قوله في الحالات التي يطلب فيها الأب والطفل بداخلك إليك القيام بها.
• لا تستخدم الأب العقابي بداخلك أثناء الاتصال، لا أحد يرغب في الاستماع إليه، حيث سيحاول الأفراد التصرف من خلال التعرض للطفل بداخلك. ولذلك قم باستخدام الأب الداعم أو اعتمد على الناضج داخلك.

الرسالة الإليكترونية (الإيميل) : رسالتك

• عليهم أن يتواءموا سوية:

المحتوى (7%). نبرة الصوت (38%). لغة الجسد (55%).

• أظهرت الأبحاث أننا نميل إلى القراءة بصورة أقل على الأجهزة الإليكترونية، ولذلك فإن الكتابة الإليكترونية تحتاج نمط كتابة مختلف.
• يجب أن تكون واضحة، مختصرة، ومباشرة للنقطة الأساسية.
• تذكر أن الرسائل الإليكترونية لا تبين لغة الجسد ولا توصل نبرة الصوت خاصتك.
• ذلك هو سبب أنها قد تؤدي إلى صراع أو سوء للفهم.

الرسالة الكاملة :

رغبات	أفكار	ملاحظات	مشاعر

• أشعر بالسلام بداخلي عندما أمارس الكشف عن الذاتي مع شخص مهم بالنسبة لي، حيث أشعر أني شخص جيد وبأن العلاقة صحية، كما وأرغب في أن أستخدم هذه الطريقة للتعامل مع الآخرين حتى بقية حياتي.

نطاق المسؤولية

• نطاق صنع القرار. • نطاق المسؤولية. • نطاق السيطرة الشرعية. • نطاق الحكم.

ما أنت مسؤول عنه:

• مجالك من المسؤولية. • ما أنت مسؤول عنه في الحياة.
• المسؤولية الشرعية. • ماذا، متى، أين ومع من صنع القرارات الشرعية.

أين تتمثل سلطتي للقيام بالتغييرات.

نطاق المسؤولية

- سوء تصرف بعض الأفرد معك أو مع الآخرين، ليس إلا انعكاس لأسلوبهم، وطريقة تفكيرهم.
- أنت لست السبب في سوء تصرف أي شخص طالما أنك تتصرف بطبيعية و نضوج.
- أخطاء الآخرين هي جزء من بشريتهم و ليست براهين تستخدمها ضد نفسك.
- سوء التصرف هو دلالة على الشخص نفسه و ليس أداءة لتقييم درجة الإحترام الذي تستحقه أنت كإنسان و كشخص.
- الشخص الذي لديه ميول أو قناعة للتصرف بشكل سلبي (على مستوى القيم) يقوم بنفس السلوك مع أي شخص آخر في البداية. لكنه يعيد حساباته عندما تؤكد ذاتك بثقة كافية.
- أنماط تفكير الأفراد (الأفكار، التصرف، نمط الحياة...إلخ) لا تؤثر في حقوقك الشرعية.

العادة الصحية لـ قول (لا) : وضح حدودك يتطلب التمرس والصبر والإرادة للخروج من منطقة راحتك.

حل مشكلة من خلال خلق أخرى

- من خلال قول (نعم) للأسئلة التي تجول في بالنا، وتجاهل الـ (لا)، فإننا نقيد أنفسنا بالعيش من خلال أولويات الآخرين.
- كما وأننا نقوم بحل مشكلة من خلال صنع أخرى.
- يمكنك التفكير بموقف واحد على الأقل حيث التأثيرات المتراكمة الناتجة عن الـ (نعم) التي كنت قد قلتها، بحيث أنتجت نتائج سلبية بصورة نهائية، حيث أنك وإن قلت (لا) لكنت قمت بتوفير الكثير من المتاعب.

قول (لا)

- قول لا قد يؤدي إلى الإنغماس في الشعور بالذنب.
- هناك عدد من الاعتقادات تندرج أسفل هذا الشعور، حيث أنها جزء من حواراتنا الذاتية.
- الكشف عن هذه الاعتقادات يساعدنا في التكيف مع والتمرن على قول (لا).

الاعتقادات المعوّقة

قول (لا)؛ سيجعلهم يظنون أني أناني.

- الاعتقاد أنه إن تصرفت بأنانية فلن يحبني الآخرين.
- تحداه: عندما اهتم بذاتي سأمتلك القدرة للاهتمام بالآخرين.
- لا يمكنني أبدا قول (لا) للآخرين؛ فهي ستجرح مشاعرهم.
- اعتقاد أنه علي حماية الآخرين بصورة دائمة.
- تحداه: لا يمكنني تحمل، ولست مسؤولا عن مشاعر الآخرين عندما أعبر عن ذاتي بشكل جازم. لي الحق بحماية ذاتي.
- لا يمكنني قول (لا) لأنه يتوجب علي مساعدة الآخرين علي الدوام.
- (يجب علي، دائما) ماهي إلا التزامات وأوامر شديدة تؤدي إلى الضغط.
- **تحداها:** يمكنني تقييم وتقرير فيما إذا أردت مساعدة الآخرين ففي بعض الأحيان عليهم ان يقوموا هم بمساعدة أنفسهم.

كيف يمكن قول (لا) بلباقة؟

عبر عن (لا) بأبسط وسيلة ممكنة.

- لا ترفع صوتك، لا تغضب، قلها ببساطة أنه لا يمكنك المساعدة هذه المرة.
- عندما تقول (لا)، قلها بثقة وبنبرة مناسبة لتبدو أكثر وضوحا.

متعاطف ولكن بنبرة جازمة، ولغة جسد ملائمة

- فقط قل: (أنا آسف! لا يمكنني القيام بذلك الآن)
- تحدث ببطئ وتحبب.
- استخدم لغة جسد احساسية (متعاطفة).

أطلب بعض الوقت

- **متى يتم استخدام ذلك؟** عندما يتقدم أحدهم بطلب، أمر، خدمة، وأنت لست متأكداً من قدرتك على إجابة ذلك.
- **ما يجب القيام به:**

- أصغ بانتباه؛ استوضح... الخ. - توقف لبعض الوقت، خذ نفساً عميقاً وفكر. - أطلب بعض الوقت للتفكير.
- حدد كم من الوقت تحتاج وكيف ستجيب على الشخص بخصوص طلبه. - أحتاج أن أتفقد جدول مواعيدي، وسأوافيك بالجواب بعدها.
- دعني أناقش الأمر مع زوجي، زوجتي، شريكي لنر أن كنا غير منشغلين في ذلك اليوم.
- علي أن أفكر بالأمر، سأرد لك جواباً بخصوص ذلك لاحقاً. - علي ان ألق نظرة علي سيولتي النقدية.
- علي أن أرى إن وجب علي العمل قبل القيام بذلك.

جمّل استجابتك:

- ابدأ جوابك بتقديم مجاملة إيجابية للشخص، ومن ثم أتبعها برفض، ليليه اقتراح بديل.
- **مثال:** طلب إليك زميلك أن تعمل عملاً إضافياً، والذي لا تملك أنت له الوقت الكافي.
أجب: (يبدو ذلك مشروعاً مشوقاً، ولكن لسوء الحظ فإن العمل يحتل جلّ وقتي، ولكن يمكننا التحدث في الأمر لاحقاً لفهم التفاصيل).

السياسية:

- نفضل قول (لا) مرتبطة بعبارة (لدي سياستي الخاصة).
- **على سبيل مثال:** أفترض أن أحدهم طلب إليك مشاركته رحلة في نهاية الأسبوع، في حين أنك كنت تتطلع إلى إمضاء الوقت مع ذاتك أو مع عائلتك. **قم بإضافة عبارة** (آسف! لدي سياسة خاصة فيما يخص نهاية الأسبوع، حيث تلزمني على إمضاء عطل نهاية الأسبوع في المنزل هذه الأيام). وبهذا يظهر رفضك بصورة أقل شخصية.

وسائل البقاء : كيفية التعامل مع العدائية والمواقف الصعبة.

الأسطوانة:

الهدف: لتكون واضحاً فيما يخص ما تريد قوله لجعل ذلك معروفاً دون الحاجة إلى الغضب أو الصراخ.

متى يكون ذلك مفيداً:

- رفض أي طلب غير منطقي. - قول لا. - عندما يكون الشخص غير مصغٍ. - التعبير عن مشاعر وأحاسيس. - طرح الأسئلة للتوضيح.

- **حدد هدفك وضع تصريحاً واضحاً "لا أريد ذلك".** • **استمر في قول ما تريد مجدداً وبهدوء.**
- **لا تجعل من نفسك فريسة لتصريح مواجه، جدال، تلاعب، منطق غير ذي علاقة.**
- إذا ظهر أمر شديد الأهمية، بين أنك تنوي نقاشه بعد الانتهاء من النقطة المثارة، ومن ثم أوف بوعدك.
- إذا تبين لك أن الشخص الآخر لا يصغ إليك، يمكنك أن تطلب منه إعادة صياغة ما قلته لتوك. "ماذا تظن أني قلت؟"

التضبيب:

- **الهدف:** التكيف مع النقد المتلاعب أو تذمر الآخرين، هدفك النهائي هو اتصال محدد / حل مشكلة.
- **متى يستخدم؟** عندما ينوي الأفراد أن يشعروك بالقلق، الذنب أو عندما دفعك إلى الموافقة على شيء ما.
- **ما يمكن القيام به:**

- إن جادلتهم، فسيملكون شيئاً ليريدوا من خلاله عليك.
- الموافقة دون أي التزام أو مقاومة على أي حقيقة ممكنة.
- استخدام ملاحظات استرضاء غير دفاعية؛ "تلك نقطة جيدة"، لا أدري لمَ أنا شديد الحساسية، الصرامة"... الخ.
- الاستمرار في التضبيب إلى أن يتوقفوا عن التذمر ومن ثم اعتماد حل مشكلة فاعل.

وأخيراً... ترتبط الأفكار المشوهة التلقائية بـ تأكيد الذات

كيف يمكن الاعتماد على تأكيد الذات الذي يأخذ بالاعتبار الأفكار المشوهة والاعتقادات الأساسية التي تؤدي إلى أداء سيء.

الذكاء العاطفي

- يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة.

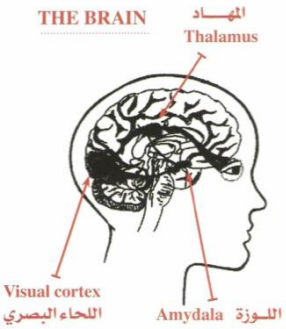
• أول من أطلق المصطلح هو سالوفي وماير إلا أن الفضل في انتشار هذا المفهوم هو لدانيل قولمان بكتابة لماذا الذكاء العاطفي أفضل من الذكاء العقلي.

مقدمة

- العقل العاطفي منفصل تماماً عن مجالات الذكاء التي تخضع لامتحانات الذكاء المعروفة وهو يسيطر على الغضب والرد على حد سواء.
- الشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه والتحكم فيها حتى ولو كان على مستوى عال من الذكاء.
- يعتبر النجاح في الحياة العملية لا يرجع إلى مستوى الذكاء عندنا بأكثر من ٢٠% فقط بينما النجاح في العمل يعتمد ٨٠% على الذكاء العاطفي.
- الذكاء العاطفي هو الجوهري للوصول والبقاء في القمة في أي ميدان.
- الذكاء العاطفي هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والعاطفية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقاً من هذه المهارات. فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني، يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن:
  - ✓ يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.
  - ✓ يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم.
  - ✓ يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.
  - ✓ يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
  - ✓ يتفهم المشكلات بين الأشخاص ويحل الخلافات بينهم بيسر.
  - ✓ يحترم الآخرين ويقدرهم.
  - ✓ يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
  - ✓ يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه.
  - ✓ يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.
  - ✓ يميل للاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور.
  - ✓ يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.
  - ✓ يواجه المواقف الصعبة بثقة.
  - ✓ يشعر بالراحة في المواقف الحميمية التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.
  - ✓ يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتهان الخارجي.
- **الذكاء العاطفي:** قدرة المرء على التعامل الايجابي مع نفسه ومع الآخرين بما يحقق أكبر قدر من السعادة له ولكن حوله.
- **مكونات الذكاء العاطفي:**

١- التعرف على الانفعالات. ٢- توظيف الانفعالات. فهم الانفعالات. ٤- إدارة الانفعالات.

- **التعرف على الانفعالات:**
  - لديه القدرة على التعرف على انفعالات الذات - الوعي بالأحاسيس الداخلية.
  - لديه القدرة على التعبير عن مشاعره تجاه الآخرين يعكس انفعالاته بشكل دقيق وتبدو واضحة على ملامح وجهه وبدنه مثل انفعال الغضب (قد يظهر البعض انفعالات محايدة - أو يبدل انفعالاته).
  - لديه القدرة على معرفة ما يشعر به الآخرون.
  - أن عجز الوصلات العصبية التي تقع في الجهة الأمامية اليمنى من الدماغ تجعل بعض الأشخاص غير قادرين على فهم الانفعالات المصاحبة للكلمة مثل كلمة شكراً بود - وكلمة باستياء.
- **توظيف الانفعالات:** لديه القدرة على توظيف الانفعالات بطريقة تسهم في زيادة التركيز في الموقف المهم. - استخدام الانفعالات.
- **فهم الانفعالات:** القدرة على فهم أسباب الانفعالات وكيفية تطويرها. - القدرة على فهم الانفعالات المستقبلية.
- **إدارة الانفعالات:** هي القدرة على تصريف انفعالاتنا بطريقة بناءة بحيث لا يؤدي إلى ايذاء الذات أو الآخرين.
  - لديه القدرة على إخفاء انفعالاته عندما يكون إظهارها لا يناسب الموقف.
  - لديه القدرة على استثارة انفعالات الآخرين.
- **التحكم بالعواطف يعني:**
  - قراءتها. - معرفة تأثيرها على أفكارك وأقوالك وتصرفاتك.
  - تحديد تأثيرها السلبي عليك وذلك إما :
- بتغيير العاطفة نفسها عن طريق تغيير طريقة النظر إلى الموضوع.
- بالقيام بالسلوك ما لتحديد الأثر السلبي لهذه العاطفة.
- **للأهمية**
  - أن رؤية وجه مسرور يثير فينا السرور والسعادة.
  - اننا نقلد حركات الشخص المقابل دون أن نشعر.
  - أن الإناث لديهم القدرة على التعاطف أكثر من الذكور.
  - أن التواصل البصري بين الأشخاص أثناء الحديث يشير إلى تقبل كل منهم للآخر.
  - في حال الكذب يميل الشخص إلى إظهار انفعال واضح على صوته ووجهه.
  - عند محاولة تنبيه الطفل إلى ما قام بفعله استخدام عبارة (انظر كيف جعلت هذا الطفل حزيناً بدلاً من قول لماذا ضربت الطفل).
  - أن مهارات الذكاء العاطفي تبدأ بالتشكل في مرحلة الرضاعة، مثل رسائل الابتسام بين الأم والرضيع.
  - أن الأوقات التي يقضيها الرضيع في حضن الأم هي التي ينمو فيها دماغ وتتطور الحواس.
  - أن الإشارات الانفعالية غير السارة كالخوف والغضب أقوى لدى الإنسان من الإشارات الإيجابية كالفرح والسرور لحمايته في المواقف المختلفة.
- **الجهاز اللمبي :** ينظر للجهاز اللمبي، باعتباره المخ الانفعالي مخزن جميع انفعالات الإنسان، حيث يلعب دوراً رئيسياً في التعرف على انفعالات الآخرين وتقييمها، وتخزين الذكريات.



وأي تلف في هذه الوصلات سيؤثر سلباً على كفاءته الوجدانية، رغم أن قدراته العقلية ستبقى سليمة، بمعنى انه يمكن لهذا الشخص أن يحصل على درجة مرتفعة في اختبارات الذكاء والقدرة العقلية الأخرى، لكنه في وظيفته، وفي الحياة عموماً، سيفتقد المهارة الإنسانية اللازمة لنجاحه في علاقته مع الآخرين وحفز ذاته !

كيف نفسر ميلنا تجاه أشخاص معينين بينما ننفر من البعض الآخر؟

- وجد في الدماغ منطقة اسمها الجهاز اللمبي وهي تخزن الأحداث والمشاعر التي نمر بها، وعندما نلتقي بأشخاص ننسجم معهم وتمتلئ نفوسنا بمشاعر ايجابية أثناء التعامل معهم يخزن الجهاز اللمبي حركات هؤلاء الأشخاص وتعابير وجوههم وطريقتهم في الكلام وتخزن معها مشاعرنا بالسرور والارتياح.
- وحينما نقابل شخص لأول مرة تشبه حركاته وتعابيره الأشخاص الذين نرتاح لهم تذهب الصورة مباشرة إلى الجهاز اللمبي حيث تجري عملية مقارنة بين الصورتين فيتولد هذا الشعور والعكس صحيح.

لمحاولة تنمية الذكاء العاطفي لدى الأطفال:

١. تفاعل مع طفلك ولاعبه بشكل حقيقي أفضل من اقتناء الألعاب.
٢. لا تنعت طفلك بصفة سلبية.
٣. تعاطف مع طفلك وعلمه التعاطف.
٤. أثن عليه عندما يقوم بعمل جيد.
٥. اسأل طفلك عن رأيه وعلمه ويقول لا بأدب.
٦. علم طفلك التفاؤل.

الأزواج الأذكياء عاطفياً: خمس نصائح تساعد الأزواج على حل مشاكلهم.

١. اشتكي ولا تلم.
٢. ابدأ عباراتك بـ (أنا) وليس (أنت).
٣. قدر مشاعر الطرف الآخر وكن لطيفاً.
٤. كن مباشراً ومحدداً.
٥. لا تراكم المشاعر السلبية.

لغة الجسد

لغة الجسد هي إحدى الطرق المهمة والفعالة في التواصل فخلال المواقف المختلفة يتخذ الجسد شكلاً معيناً - ضجر - ارتباك - عصبية. من الصعب التحطم في لغة الجسد مثل احمرار الوجه - الحركات اللا إرادية. هناك حركات يمكن التحكم فيها مثل النظر إلى الساعة - العبث بالقلم أو الملابس. الخطوة الأولى نحو التحكم بالعواطف هي قراءتها فالذين يجهلون قراءة عواطفهم يعيشون تحت رحمتها.

المشاعر السلبية			المشاعر الإيجابية		
الإحباط. الخوف. الاعتماد على الاخرين الاكتئاب. سوء الفهم.	التشاؤم. التوتر. الظلم. الوحدة.	عدم الاحترام. الملل. الشعور بالذنب. التجاهل.	التشجيع. الأمان. الاستقلالية. الإثارة. التفهم.	التفاؤل. الاسترخاء. الإنصاف. التواصل.	الاحترام. الاندفاع. الفخر. الاهتمام.

الأشخاص الأذكياء عاطفيا يعرفون كيف يطرحون الأسئلة الذكية عاطفياً التي تحرك مشاعرهم الإيجابية وتوجههم في الاتجاه الصحيح.

إن وضع المشكلة ضمن أسئلة الإطار السلبي يؤدي إلى الشعور بالعجز وإلقاء اللوم على الآخرين وإضاعة الفرص.

ما هي المشكلة؟	كيف تحد هذه المشكلة من إمكانياتي؟	كيف تحول هذه المشكلة بيني وبين تحقيق ما أرغب فيه؟
لماذا لدي هذه المشكلة؟	من السبب في وجود هذه المشكلة؟	ما أسوأ وقت عشت خلاله هذه المشكلة؟
منذ متى لدي هذه المشكلة؟		

إن وضع المشكلة ضمن أسئلة الإطار الإيجابي يدفع الإنسان إلى السير في الاتجاه الذي يريده ويحمله المسئولية ويعطيه الكثير من الخيارات:

ماذا أريد؟	بعد الحصول على ما أريده ما الذي سيتحسن في حياتي؟
متى أريد تحقيق ذلك؟	ما هي المصادر المتاحة لمساعدتي على الوصول إلى ما أريد؟
ما هي التحديات التي يمكن أن تواجهني؟	كيف أستخدم الإمكانات التي لدي أحسن استخدام؟
ما هي أفضل طريقة لمواجهة هذه التحديات؟	ما الذي يجب القيام به الآن للحصول على ما أريد؟

التواصل مع الاخرين

الإصغاء

يعد الاصغاء سلوك نشط غير سلبي وهو عباره عن الاستماع والفهم والتذكر وهو جزء مهم في عملية التواصل مع الآخرين.

- يعتقد البعض أن الإصغاء هو السمع ولكن المعنى اللغوي لهذه الكلمة يشير إلى محاولة بذل الجهد والانتباه أثناء الاستماع.

من صفات المصغي الجيد:

١. يحافظ على التواصل البصري بينه وبين المتكلم ولكن لا يركز بشكل مبالغ فيه حتى لا يتضايق الشخص الذي أمامه.
٢. ينتبه إلى المحادثة يسأل اسئلة متعلقة بالموضوع بمعنى وجود حوار متبادل بينهم مثل (ما الذي تتوقع حدوثه - ماذا تعني بذلك)
٣. لا يقاطع الشخص المتحدث.
٤. يوفر التشجيع والدعم للمتحدث مثل ابتسم أومئ برأسك.

التواصل عن طريق الحواس:

- يطل الطفل على العالم من خلال حواسه ويختلف الأطفال فيما بينهم في درجة اعتمادهم إلى حاسة معينة فمثلاً:
- هناك أطفال يعتمدون على حاسة اللمس في التواصل (يفضلون الالتصاق - المداعبة - تحريك اليدين والرجلين).
- وهناك أطفال آخرين يعتمدون على حاسة السمع في التواصل مع الآخرين.
- لا بد من اكتشاف النمط الحسي للطفل حتى نسهل التواصل بين الطفل والعالم الخارجي.

- ومن ثم تدريب الطفل على الأنماط الأخرى في التواصل.
- إن بناء الذكاء العاطفي لأي شخص له أكبر الأثر عليه طيلة حياته.
- أن أصحاب المهارات العاطفية النامية جيداً هم أيضاً أكثر احتمالاً ليكونوا راضين عن كيانهم في هذه الحياة وفاعليتهم فيها وقانعين بما حققوه.

أسأل الله لي ولكم التوفيق والنجاح

اخوكم / البرهي