



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



دليل مهارات توكيد الذات

تم اعداد وطباعة هذا الدليل بدعم من صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية ووكالة الإنماء الكندية الدولية



Canadian International Development Agency

Agence canadienne de développement international

Canada



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



المنار
دربك للتقدم

مشروع المنار

دليل مهارات توكيد الذات

* رقم الإجازة المتسلسل لدى دائرة المطبوعات والنشر : ٢٠٠٦/١/١٣
* رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : ٢٠٠٦/١/٢٩



تلفون ٥٦٠٨٠٠٠ فاكس ٥٦٧٢٦٣١
ص.ب ٥٩١ - عمان - ١١١١٨ الأردن

المحتويات

٥	تقديم مدير المشروع
٧	المقدمة
٩	السلوك التوكيدي / السلبي / العدوانى
١٠	أسباب تشكل السلوك السلبي
١٣	العوائد السلبية للسلوك السلبي
١٤	السلوك العدوانى
١٤	لماذا يتصرف البعض بطريقة عدائية؟
١٥	نواتج السلوك العدوانى
١٦	اختبر فهمك للسلوكات (العدوانية، السلبية، التوكيدية)
٢٠	كيف تؤكد ذاتك؟ خطوات توكيد الذات
٢٠	الخطوة الأولى: تحديد أساليب التعامل البيشخصية
٢٠	الأسلوب العدوانى
٢٠	الأسلوب السلبي
٢٠	الأسلوب التوكيدي
٢٠	الخطوة الثانية: قيم مستوى توكيدك لذاتك (مقياس)
٢٤	الخطوة الثالثة: صف مشكلتك
٢٥	الخطوة الرابعة: طريقتك أو خطتك للتغيير
٢٩	الطريقة المختصرة لتوكيد الذات
٣٠	الخطوة الخامسة: لغة الجسم التوكيدية
٣١	الخطوة السادسة: تعلم كيف تصغي للطرف الآخر
٣١	الإصغاء التوكيدي والاستجابة التوكيدية
٣٢	الخطوة السابعة: الوصول الى خطة عمل مشتركة/ التفاوض
٣٣	الخطوة الثامنة: تجنب الخداع والتلاعب
٣٣	الاسطوانة المشروخة أو إعادة الشريط
٣٣	التحول من الموضوع الى العملية
٣٣	نزع الفتيل
٣٣	التأخير التوكيدي
٣٤	الموافقة التوكيدية
٣٤	التساؤل التوكيدي



تقديم:

إن عدم ثقة الفرد بنفسه، وشعوره بأنه أقل أهمية من الآخرين، يقلل من إيمانه بقدراته وامكاناته، مما ينعكس سلباً على قدرته في مواجهة المشكلات والعقبات التي قد تعترضه.

قام مشروع المنار بإعداد هذا الدليل لتزويد القارئ بحزمة من الاستراتيجيات والأدوات التي تساعد في تقييم جوانب قوته وضعفه وتزويده بخطوات عملية تمكنه من امتلاك القدرة على تأكيد ذاته وتدعيم مستوى قدراته وفعالياته في مواجهة المواقف التي قد تعترضه، مما يعزز أداءه وإنجازه بأعلى مستوياته.

يوفر مشروع المنار الأدلة المتخصصة في مجال الارشاد المهني لخدمة الطلبة والباحثين عن عمل، وتتضمن تدريبهم على مهارات يحتاجها الاقتصاد ويتطلبها المجتمع، وتمكنهم من أن يصبحوا عناصر منتجة وناجحة، وذلك بتوجيههم نحو أسس ومبادئ اختيار الأعمال المناسبة لمؤهلاتهم وقدراتهم، وكيفية الإعداد وامتلاك المهارات المؤهلة للحياة والعمل، إضافة الى تقديم الاختبارات المساندة لهذه الأدلة لمساعدة الأفراد في تقييم مستوى مهاراتهم ذاتياً.

مدير المشروع

د. نادر مريان



المقدمة

يقوم التواصل التوكيدي على افتراض أساسي وهو أنك ربما أفضل حكم على أفكارك ومشاعرك، وحاجاتك وسلوكك. وربما تكون أفضل شخص في التعبير عن مواقفك وآرائك في القضايا الهامة التي تخصك أغلب الوقت. ولكونك فريداً ولكون كل واحد منا فريداً، فإن هناك أوقاتاً عديدة تختلف فيها عن الناس المهمين في حياتك، وبدلاً من أن تكون عدوانياً أو تستسلم لعدوانية الآخرين، فإن لديك الحق في أن تعبر عن موقفك وآرائك ومشاعرك وتحاول أن تتفاوض مع الآخر المهم في حياتك مع الأخذ بعين الاعتبار حقوقك وحقوقه.

يهدف هذا الدليل الى :

1. تعليمك / تدريبك الفرق بين السلوك التوكيدي والسلوك العدواني والسلوك السلبي.
 2. مساعدتك على تحديد حقوقك المشروعة وتقبلها وتقبل حقوق الآخرين.
 3. تقليل المعوقات المعرفية العقلية والانفعالية التي تعترض طريقك في تأكيد نفسك.
 4. تطوير مهاراتك التوكيدية في أثناء الممارسة العقلية والسلوكية.
- لاحظ ان اللغة المستخدمة في هذا الدليل هي لغة ذكورية وتنطبق في اغلب حالاتها على الذكور والاناث إلا اذا اشير العكس.
- ولان أجب عن الأسئلة التالية بنعم أو لا:

الرقم	السؤال	نعم	لا
1.	هل تجد صعوبة في أن تقول لا لصديقك الذي طلب منك أن تعمل له معروفاً كبيراً من مثل إعارته سيارتك ليوم أو تغشيشه في امتحان مهم؟		
2.	هل تتردد في إعادة بضاعة اشتريتها اليوم ووجدت فيها بعض العيوب؟ (راديو، مسجل، خلوي، مدفأة، بنطلون، حذاء، مأكولات، وما شابه).		
3.	هل تجد صعوبة في طلب باقي الأجرة من كنترول الباص، حتى وإن كانت عدة قروش؟		
4.	هل تجد صعوبة في أن تسأل أحد أصدقائك أن يعمل لك معروفاً ولو كان صغيراً؟		
5.	هل تخجل من أن تقول رأيك عندما تناقش مجموعة من الأشخاص قضية اجتماعية أو قومية مهمة؟		
6.	هل تستجيب لبائع يلح عليك أن تشتري منه بضاعة (علكة بعدة قروش مثلاً) وأنت فعلاً لا ترغب في تلك المادة.		

إذا كانت إجابتك " نعم " لأغلبية هذه الأسئلة السابقة. فربما تحتاج إلى التدرب على توكيد الذات. لا تتضايق ولا تنزعج من ذلك، فالكثير من الناس يعاني هذه المشكلة، وهي موجودة لدى الجميع. ويستخدم أغلب الأشخاص واحداً أو أكثر من أساليب التفاعل مع الأشخاص الآخرين: السلبي، العدوانى، والتوكيدي. وسوف تتعلم في هذا الدليل الفرق بين الأساليب الثلاثة، وما هو أسلوبك المستخدم الآن، وكيف تبدأ بتغيير الافتراضات الخاطئة التي تعلمتها خلال الطفولة وتصحيحاتها وفقاً للشرائع والقوانين ولوائح حقوق الإنسان.

السلوك التوكيدي / السلوك السلبي / السلوك العدواني:

يعرف السلوك التوكيدي بأنه التمسك بثبات بحقوقك الشخصية المشروعة والتعبير عن أفكارك ومشاعرك ومعتقداتك بطرق مناسبة. إن الرسالة الأساسية التي تحاول أن توصلها من خلال التأكيد هي " هذا ما أفكر به، هذا ما أشعر به وهذا ما أراه في هذا الموقف ". إنك تحاول من طريقة السلوك التوكيدي أن تقول ما تشعر به وتفكر به أو تعتقده دون محاولة السيطرة على الآخر أو التحكم به أو التقليل من شأنه أو إهانته أو التقليل من قيمته كشخص، إن التوكيد يعني الاحترام. إنك من خلال التوكيد تحترم نفسك، وهو هنا التعبير عن حاجاتك والدفاع عن حقوقك إضافة إلى احترام حاجات الآخر وحقوقه، مثال على ذلك:

طالب يأخذ أغلب محاضراته في كلية الطب، وسجل مادة علم النفس العام كمتطلب جامعي إجباري، تعطى المادة في كلية التربية. الزمن الذي يحتاجه حتى يصل إلى كلية التربية حيث تدرس مادة علم النفس العام ١٠ دقائق، وهذا الطالب يصل متأخراً عن المحاضرة دقيقتين بالرغم من أنه يهرول الطريق. هذا الطالب مضطر لدراسة هذه المادة. ماذا يفعل؟ لقد سجله مدرس مادة علم النفس ثلاث مرات غائباً لأنه يتأخر لمدة دقيقتين إلى ثلاثة دقائق. أخيراً استجمع هذا الطالب شجاعة كافية لكي يفتح أستاذ المادة بعد الدرس قائلاً " دكتور لو سمحت ارجب التحدث معك بمشكلة تأخيري ". أجاب الدكتور تفضل. قال الطالب: أنا مضطر لأخذ هذه المادة ووقتها يناسب برنامجي وأنا أحضر من كلية الطب واركض خلال هذه الرحلة حتى أصل إلى كلية التربية. أتمنى من حضرتك أن تأخذ ذلك بعين الاعتبار وأنا مسؤول عما يجري في المادة قبل مجيئي للدرس وبعده. أنا في العادة لا أتغيب عن دروسي ولكن من المهم جداً لي أن آخذ هذه المادة لكي أخرج ". أجاب الدكتور "لا يوجد ما يمنع ما دام تأخرتك لا يزيد عن دقيقتين". عندما سئل هذا الطالب فيما بعد ماذا لو رفض أستاذ المادة أن يعطيك هذه الفرصة؟ أجاب الطالب "هذا من حقه لأنه هو المدرس وهو يقرر مسائل الحضور والغياب وكيفية التصرف داخل القاعة".

في المثال السابق. أظهر الطالب احتراماً لنفسه وإقراراً بحاجاته عن طريق سؤاله للمدرس ما إذا كان لديه الرغبة أن يساعده في مسألة حضوره إلى الصف، أيضاً أظهر هذا الطالب احتراماً لحق المدرس في الرفض وعدم تلبية حاجاته.

ولكن كيف يمكن أن تحترم شخصاً عن طريق رفض طلبه أو سؤاله؟ إن هذا يعتمد على طريقة رفضك لطلب أو حاجة الطرف الآخر. فقد يرفض طلب شخص ما بطريقة عدائية " ماذا تعني أن تتأخر عن المحاضرة دقيقتين. طلاب آخر زمان. روح دبر حالك، هاي جامعة مش روضة حبيبي ". مثل هذا الرفض العدواني يحمل طريقة واحدة للاحترام وهي احترام حق الشخص في الرفض ولا يحمل حق الشخص الآخر في أن يسأل (في هذا المثال الطالب).

يمكن للطالب أن يرفض بطريقة سلبية كأن يقول المدرس " شو الواحد بده يعمل، أشعر بالسوء أو بالحزن أن أقول لك يا ابني إنني لا أستطيع أن أسمح لك بالتأخر مدة دقيقتين، القانون قانون والتعليمات تعليمات. أنت عارف مش أنت عارف بذلك. أنا آسف أن أقول لك تعليمات الجامعة لا تسمح ". إذا عمل المدرس ذلك فإنه يكون قد رفض ولكنه أظهر للطالب عدم احترامه لنفسه. إنه كمن يقول " أنا أستاذ سيئ ويجب عليّ أن لا أرفض طلبك ". إن هذا الأسلوب غير التوكيدي من جانب المدرس لا يحترم حق الطالب بأن يعامل كشخص قادر يستطيع أن يتحمل رفض المدرس لطلبه. وعلى عكس ذلك تماماً يكون الرفض التوكيدي من المدرس الذي يقول " أنا فعلاً أحب أن أساعدك ولكن سوف أشعر بعدم الراحة إذا سمحت لك أن تتأخر عن موعد المحاضرة ". إن الرفض التوكيدي يحمل في ثناياه مسربين من الاحترام: الأول احترام لحق الطالب في أن يسأل واحترام لحق المدرس أن يرفض. إن توكيد الذات يركز على التواصل والاحترام المتبادل، أن تأخذ وأن تعطي، أن تؤكد على حقك ورأيك وحاجتك إلى السؤال وأن تبقي هامشاً للمساومة عندما تكون حاجاتك وحقوقك وحاجات وحقوق الآخرين في نزاع.

إن أحد الأسباب الأساسية للتصرف بطريقة توكيدية هو زيادة احترامك لذاتك. وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى أن صورة الفرد عن ذاته (مفهوم الذات) قد تتحسن بعد أن يتقن الفرد توكيد الذات. أما السبب الثاني الذي يدعو كل واحد منا إلى توكيد ذاته فهو أن السلوك التوكيدي يقوي من ثقة الفرد بذاته الأمر الذي يدعوه إلى تقليل حاجته لاستحسان الآخرين. وهناك سبب ثالث وهو، أنه وبالرغم من أن بعض الناس لا يوافقون على بعض السلوكيات التوكيدية الصادرة من جانبك، إلا أن الغالبية من الناس تحترم المؤكد لذاته وتعجب بالشخص الذي يتصرف بتوكيد مسؤول ويحترم نفسه ويحترم الآخرين ولديه الشجاعة للتمسك بحقه والتعبير عن أفكاره ومشاعره دون التدخل في أفكار الآخرين أو الاعتداء عليهم. إننا نحترم من يتصرف بوضوح وصراحة وبطريقة عادلة معنا. أما السبب الأخير الذي يدعو الناس إلى أن يتصرفوا بطريقة توكيدية فهو أن السلوك التوكيدي غالباً ما يقودك إلى إشباع حاجاتك واحترام الآخرين لآرائك وتفضيلاتك.

يعرف السلوك السلبي أو غير التوكيدي بأنه عدم احترام الشخص لحقوقه المشروعة وفشله في التعبير عن مشاعره الصادقة وأفكاره ومعتقداته، وبالتالي السماح للآخرين بالاعتداء على حقوقه وعدم احترامها، ويمكن أيضاً تعريفه بأنه التعبير عن أفكار ومشاعر الفرد بطريقة اعتذارية ملتوية، لا يعتبرها الآخرون أو يهتمون بها. إن الرسالة الأساسية التي يحاول الشخص هنا إيصالها هي "لا يمكنكم أن تقولوا أي شيء، يمكنكم أن تستغلوني إذا شئتم، مشاعري ليست مهمة، مشاعركم فقط هي المهمة وكذلك هي الحال بالنسبة لأفكاري، أفكاركم فقط جديرة بالإصغاء لها... أنا لا شيء أو شيء تافه، أنتم فقط من يفهم".

إن الذي يسلك سلوكاً سلبياً في علاقاته مع الآخرين لا يحترم حاجاته وأحياناً يظهر عدم احترام لقدرة الشخص الآخر على أن يحبط أو تخيب آماله، أو أن الشخص الآخر غير قادر على تحمل مسؤولية سلوكه وغير قادر على مواجهة مشاكله بنفسه دون إذعان الشخص السلبي وإهماله لحقوقه. إن الهدف الأساسي للسلوك السلبي هو إسعاد الآخرين وتجنب الصراع بأي ثمن، حتى لو كان في ذلك تعاسته. فما الأسباب التي تدعو الشخص للتصرف بطريقة سلبية غير توكيدية؟

هناك على الأقل خمسة أسباب وراء تشكل السلوك السلبي:

أولاً: الخلط بين توكيد الذات والعدوان، يعتقد بعض الأفراد أن توكيد الذات هو عدوان بطريقة ما. إن تعلمهم الاجتماعي السابق أدى بهم إلى المساواة بين توكيد الذات والعدوان. كما أن بعض الثقافات - ومنها ربما ثقافتنا العربية لا تميز بوضوح بين توكيد الذات والعدوان. ونتيجة لذلك فإن البعض يخطئ في تصنيف نزعاته الطبيعية نحو توكيد الذات وكأنها اندفاعات خطيرة يجب السيطرة عليها. هناك بعض الناس - وقد تكون واحداً منهم - ممن يخلط بين التصرف بأدب والسلوك السلبي، حيث يعتبر أن عدم توكيده لذاته هو أسلوب مؤدب للتعامل مع الآخرين.

ثانياً:

الافتراضات التقليدية الخاطئة وال فشل في تقبل الحقوق الشخصية المشروعة: لا يعتقد بعض الناس بأن له الحق أن يعبر عن حقوقه، وعن ردود أفعاله تجاه مواقف معينة، وأن يهتم بحاجاته الانفعالية الخاصة به. ويعتقد بعضهم أيضاً بأن ليس لديه حق في التعبير عن مشاعره خاصة الشعور بالألم، والشعور بالذنب، والإحباط أو التثبيط أو الحنان، ويعتقد بعضهم الآخر بأنه ليس له الحق في أن يكون لديه مثل هذه المشاعر.

يؤكد الباحثون في موضوع توكيد الذات بأن الناس الذين يظهرون قدراً ضئيلاً من توكيد الذات عادة ما يعتقدون بأن حقهم في التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم وآرائهم أقل بكثير من حقوق الآخرين. أنهم "كما يعتقد الباحثون" يرفضون فكرة بأن "الله خلق الناس متساوين"، وأن من حقهم أن يعاملوا معاملة عادلة.

ونتيجة لهذا الاعتقاد فإنهم لا يعترضون على تعرضهم لمعاملة غير عادلة أو سيئة. وعلى الأرجح فإن هؤلاء الناس تعلموا افتراضات أو قناعات خاطئة تتضمن بأن إدراكاتهم (فهمهم) وآراءهم ومشاعرهم ورغباتهم أقل أهمية من تلك التي للناس الآخرين. لقد نما وكبروا، ولديهم شكوك في أنفسهم بأحقية مشاعرهم وآراءهم، ولذلك فإنهم يتطلعون للآخرين لتوجيههم ولتأكيد وجهات نظرهم.

لم يكن لديك خيارات كثيرة، وأنت طفل صغير، حيال الافتراضات التقليدية الخاطئة. لقد تعلمتها وربما لم تعترض عليها لأنك كنت تعتمد على من هم أكبر منك في تأمين حاجاتك النفسية والجسمية. لديك الآن فرصة طيبة لتقرير الاستمرار بالافتراضات الخاطئة والتي تبعدك أو تمنعك أن تكون مؤكداً لذاتك أو لتفحص هذه الافتراضات في ضوء حقوقك المشروعة. فيما يلي قائمة بالافتراضات التقليدية الخاطئة وما يقابلها من حقوق مشروعة لك ضمنها الشرائع والقوانين والحقوق الإنسانية ولوائح حقوق الإنسان:

جدول رقم (١) الافتراضات التقليدية وما يقابلها من حقوق

الافتراضات التقليدية الخاطئة	حقوقك المشروعة
١. أنه تصرف أناني أن تلبى حاجاتك قبل حاجات الآخرين.	١. لك الحق أن تعتبر نفسك أولاً أحياناً.
٢. من العار أن تعمل أخطاء، يجب أن يكون لديك استجابة مناسبة لكل مناسبة.	٢. لك الحق في عمل الأخطاء.
٣. إذا لم تستطع إقناع الآخرين بأن مشاعرك مناسبة، فإنك على خطأ.	٣. لك الحق في أن تكون الحكم الأخير على مشاعرك وقبول تلك المشاعر واعتبارها مشروعة.
٤. عليك احترام وجهات نظر الآخرين دائماً، خاصة أولئك الذين يحتلون مواقع قيادية أو بأيديهم سلطة ما. احتفظ بأرائك المختلفة لنفسك. عليك فقط الإصغاء للآخرين والتعلم منهم.	٤. لك الحق أن يكون لديك آرائك وأفكارك ومعتقداتك الخاصة.
٥. عليك دائماً أن تكون منطقياً وأن لا تغير طريقة تفكيرك.	٥. لك الحق في أن تغير تفكيرك وأن تقرر مساراً عملياً مختلفاً.
٦. عليك أن تكون مرناً ومتكيفاً. للآخرين أسبابهم الخاصة لما يقومون به من أعمال وأنه من قلة الأدب أن تسألهم.	٦. لك الحق في أن تحتج على المعاملة غير المنصفة وكذلك على النقد الذي في غير مكانه.
٧. لا تقاطع الآخرين مطلقاً. أن تسأل معناه أن تكشف عن غباءك للآخرين.	٧. لك الحق في أن تقاطع الآخرين من أجل الاستيضاح والفهم.
٨. يمكن للأشياء أن تسوء أكثر. إياك أن تحرك الماء الراكد. دع الأمور تسير كما يُراد لها.	٨. لك الحق في أن تناقش وتفاوض من أجل التغيير.
٩. يجب أن لا تأخذ شيئاً من وقت الآخرين المهم لبحث مشاكلك أو صعوباتك.	٩. لك الحق في أن تسأل حتى تُساعد أو تستوضح أو تدعم.
١٠. لا يجذب الناس سماع مشاعرك السلبية. احتفظ بمشاعرك السلبية لنفسك.	١٠. لك الحق في أن تشعر بالألم وفي أن تعبر عن هذا الألم.

الافتراضات التقليدية الخاطئة	حقوقك المشروعة
١١. عندما يقدم الآخرون نصيحة لك، عليك أن تأخذ بها بجدية، لأنهم غالباً ما يكونون على حق.	١١. لك الحق في أن تتجاهل نصيحة الآخرين وأن لا تأخذ بها.
١٢. إن نجاحك في عمل ما هو معزز ذاتي. احتفظ بنجاحك سراً حتى لا تحسد عليه أو يحقد عليك الآخرون. كن متواضعاً عندما تمدح.	١٢. لك الحق في الحصول على اعتراف رسمي من معلميك أو مديرِك على نجاحك وإنجازاتك.
١٣. عليك دائماً أن تستوعب الآخريين. وإذا لم تعمل ذلك فإنهم لن يساعدوك عندما تحتاج إلى مساعدتهم.	١٣. لك الحق في أن تقول لا.
١٤. لا تكن غير اجتماعي. إذا كنت كذلك فإن الناس سيفكرون بأنك غير اجتماعي وانك لا تحبهم. يجب أن تحاط دائماً بالآخرين.	١٤. لك الحق في أن تكون وحدك أو بمفردك أحياناً حتى وإن رغب الناس في أن تكون بصحبتهم.
١٥. يجب أن يكون لديك دائماً سبب جيد لما تشعر به.	١٥. لك الحق في أن لا تبرر نفسك للآخرين.
١٦. عندما يكون أحدهم في ورطة أو مشكلة فيجب عليك أن تساعده.	١٦. لك الحق في عدم تحمل مسؤولية أفعال الآخرين ومشاكلهم.
١٧. عليك أن تكون دائماً حساساً لحاجات ورغبات الآخرين حتى وإن كانوا غير قادرين على إخبارك ما يريدونه.	١٧. لك الحق في أن لا تفرض نفسك على الآخرين وفي معرفة حاجاتهم ورغباتهم.
١٨. إنها سياسة جيدة أن تبقى قريباً من الناس ومن رغباتهم وأفكارهم الطيبة.	١٨. لك الحق في أن لا تقلق في رغبات وآراء الآخرين.
١٩. إنه سيئ جداً أن لا تجيب الناس على استفساراتهم، عليك دائماً أن تجيب عندما تُسأل.	١٩. لك الحق في أن لا تستجيب لكل وضع أو موقف يحدث أمامك.

ثالثاً: القلق من النتائج السلبية:

القلق مما يمكن أن يحدث إذا تصرفت بطريقة توكيدية. إن هناك بعض الناس الذين يخافون أن يفقدوا احترام وعطف وحنان واستحسان الآخرين إذا تصرفوا بطريقة توكيدية. فيخاف أن ينظر إليه الآخرون بأنه غبي، وأناني إذا أكد ذاته، والبعض الآخر يخاف أن يؤذي مشاعر الآخرين أو يدمر حياتهم أو يغضبهم إذا تصرف بطريقة توكيدية! فنتيجة لمصادر القلق السابقة نجد أن البعض يتصرف بطريقة سلبية.

رابعاً: الخلط بين السلوكيات السلبية وسلوك المساعدة:

يعتقد البعض أن سلوكه السلبي قد يساعد الآخرين، وفي الواقع يسمى هذا السلوك الإنقاذ. فالإنقاذ في هذه الحالة هو مساعدة الآخر الذي هو بغنى عن المساعدة، أي أن تضحي بحاجاتك لصالح شخص آخر

يستطيع أن يساعد نفسه ويشبع حاجاته. ويمكن التمييز بين الإنقاذ غير الصحي والمساعدة الحقيقية، حيث إن متلقي المساعدة الحقيقية يتغير بطرق إيجابية، وبعدها قد لا يحتاج للمساعدة، بينما في الإنقاذ ينتهي شخص ما في العلاقة إلى الشعور والاعتقاد بأنه ضحية أو يلعب دور الضحية ثم بعد ذلك يصبح الجاني ويستمر شخص ما (المنقذ) بسلوكياته غير الصحية. إليك المثال التالي:

الطالبة (ع) تشكو من زميلتها وصديقتها (ل) لاستعارتها كتبها ودفاتر ملاحظاتها ولمدة فصلين متتاليين خلال العام الدراسي. لقد كانت شكواها أن زميلتها بسبب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية تستعير باستمرار لوازمها الدراسية قبل الامتحان بعدة أيام، وهذه الصديقة تعيرها لوازمها وهي غاضبة من الداخل وحزينة على سلوكيات زميلتها. في واقع الأمر فإن المستعيرة تستخدم وتستعمل كتب ودفاتر المعيرة دائماً وفي أغلب المواد. لقد تبين أن ظروفها الاقتصادية والاجتماعية جيدة نوعاً ما ولكن هذه الطالبة ليس لديها الوقت الكافي للدراسة كما أنها تصرف فلوسها على شراء الملابس والمكالمات الخلوية وتعيش حياتها كما تريد دون الاهتمام بالدروس. أصبحت المعيرة (ع) ضحية وشعرت بأنه أسوء إليها، وأنها محبطة، حزينة ومستغلة. كما انخفض مستوى تحصيلها وعلاماتها. ومع الوقت أصبحت (ع) الجانية حيث أنها اعتدت لفظياً عدة مرات على زميلتها (ل) لفشلها في أن تشتري لوازمها الدراسية وتأخذ ملاحظاتها بنفسها، ومع ذلك كلما جاءت (ل) وقالت أعضارها وتظاهرت بالحزن وبأن ظروفها قاسية وبأنها قد تفصل من الجامعة إذا لم تستعد جيداً للامتحان، تبادر (ع) إلى إعارتها كتبها وملاحظاتها وهي في الداخل محبطة حزينة ولا تقول شيئاً. لقد أصبحت (ع) معلقة بمساعدة (ل)، ومع الوقت لم يكن بإمكانها أن ترفض بشكل توكيدي طلبات وتوسلات (ل) للمساعدة.

خامساً: نقص المهارات اللازمة:

بعض الناس لم يتعلموا وسائل توكيدية للتفاعل مع الآخرين بسبب نقص الفرص للتفاعل مع الآخرين لظروف ما أو عدم مراقبتهم كيف يتصرف الآخرون في مواقف صعبة مشابهة.

العوائد السلبية للسلوك السلبي:

إن الهدف الأساسي، الذي ذكر سابقاً، للسلوك السلبي غير التوكيدي هو إسعاد الآخرين أو كسب رضاهم وتجنب أي صراع أو مشكلة معهم، حتى لو كلفهم هذا الهدف كرامتهم. إن النتيجة الفورية السريعة للسلوك السلبي هو التجنب أو الهروب من الصراعات المنتجة للقلق والخوف، وهذا بحد ذاته معزز للاستمرار في السلوك السلبي، فعندما يتصرف طالب ما بطريقة غير توكيدية (سلبية واعتذارية) تجاه علامة غير عادلة أو خطأ واضح في التصحيح (الامتحان موضوعي/ اختيار من متعدد) فإن مثل هذا الخطأ (العلامة غير المنصفة) قد ينظر لها من قبل الطالب على أساس أن كل الناس تخطيء ولا داعي للمطالبة بثلاث علامات أو المهم أنني تعلمت والعلامة غير مهمة قد يساعد هذا الفهم الطالب في الهرب من أو تجنب القلق أو الخوف من النتائج عند مواجهة المدرس بحقيقة الخطأ في التصحيح وبهذه يقبل الطالب التصرف بطريقة سلبية مع المدرس.

إضافة إلى ما سبق قد يشجع بعض الناس على أن يتصرفوا بطريقة سلبية / غير توكيدية من قبل الآخرين بوصفهم أنهم غير أنانيين، مطيعين، أو لكونهم أصدقاء لطيفين، أو أنهم أشخاص غير أشقياء ولا يسببون

المشاكل للآخرين. على المدى البعيد فإن الشخص السلبي يفقد كما كبيراً من احترامه لذاته، ويزداد إحساسه بشعوره بالأذى والغضب، وقد ينشأ لديه توتر داخلي وقد يستمر هذا التوتر وعندما يسعى الشخص لإخفائه أو كبح جماحه ينشأ لديه اضطرابات جسمية من مثل أوجاع الرأس، وآلام في المعدة، وآلام الظهر، وقد يتطور الأمر ليعيش حالة اكتئاب عامة.

بعض الناس المؤكدون لذواتهم والذين لديهم القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم بصدق والذين لا يستغلون الآخرين قد لا يهتمون بإقامة علاقة مع الأشخاص السلبيين. كما أن الشخص المؤكد لذاته قد يشعر بتأنيب الضمير تجاه غير المؤكد لذاته ويحاول أن ينسحب من حياته.

يعرف السلوك العدواني بدفاع الشخص عن حقوقه وأفكاره ومشاعره ومعتقداته بطريقة غير صادقة، وغير مناسبة على نحو فيه تعد على حقوق الآخرين وعدم احترامها. فعلى سبيل المثال: طالب يسخر من طالب آخر حزين ومحبط بسبب علامة امتحان غير متوقعة، ويقول "لم يبقى لشخص بالغ مثلك إلا أن يبكي مثل الأولاد الصغار على موضوع لا يستحق" بدلاً من التعاطف معه وإظهار مشاعر طيبة تجاهه.

إن الهدف الأساسي للسلوك العدواني هو السيطرة والفوز بإجبار الآخر على الخسارة. ويؤكد العدواني ذاته وفوزه عن طريق السيطرة، والاحتقار وعدم الاحترام، والتقليل من شأن الآخر من أجل أن يصبح الآخر أضعف وأقل قدرة على التعبير عن حاجاته وحقوقه والدفاع عنها. إن الرسالة الأساسية التي يحاول أن يوصلها العدواني للشخص الآخر هي "هذا ما اعتقده أو أفكر به وأنت غبي لأنك تعتقد وتفكر بطريقة مختلفة عن طريقتي. هذا ما أرغب فيه وما ترغبه أنت غير مهم. هذا ما أشعر به وما تشعر به لا قيمة له عندي بل غير مهم على الإطلاق". مثال: أنت موظف كسول وغير محترم. مثال آخر: العلامة من حقي ولا أرغب لأحد منكم أن يناقشني كيف أصلح وكيف أضع العلامات.

لماذا يتصرف البعض بطريقة عدائية؟

هناك على الأقل خمسة أسباب تقف وراء تصرف بعضنا بطريقة عدوانية:

أولاً: الشعور بالتهديد وفقدان القوة

بعض المعتدين يتوقعون أو يدركون أن الآخرين سوف يعتدون عليهم، لذلك يلجأون للعدوان أو التهديد به مسبقاً قبل أن يبدأ به الآخر، بمعنى، شعار المعتدي هنا كشعار المعتدي في المثل الشعبي الذي يقول "بضطر فيه قبل أن يتعشى بي".

ثانياً: رد الفعل المبالغ فيه نتيجة لخبرات انفعالية سابقة

وهنا يبالغ الشخص في ردة فعله الحالية نتيجة لخبرات انفعالية سابقة مع أشخاص مهمين في حياته. انظر المثال التالي: مجموعة من طلبة الجامعة يجلسون في إحدى الاستراحات داخل الجامعة ويناقشون مشروع قرار الخلع، وبينما كانت إحداهن تتحدث عن الآثار السلبية والإيجابية لخلع الزوجة لزوجها قاطعها أحدهم بقوة قائلاً "أنتم لا تعرفون شيئاً... فقط تتكلمون وتباهون بأرائكم حول الموضوع. ليس للخلع أي آثار سلبية، كله إيجابيات. متى تفيقون من سباتكم" إن رأي هذا الشاب المبالغ فيه وتعايير وجهه كانت غاضبة ونبرة صوته حادة وعدائية. "لقد سألت إحدى الفتيات خلال الجلسة عما إذا كانت ردود فعل هذا الشاب دائماً قوية، فأجابها من يجلس بجانبها غالباً ما تكون ردود فعله هكذا عندما تتعلق المسألة بعلاقات الأزواج". لقد تبين فيما بعد أن شقيقة هذا الشاب كانت تعاني من الإساءة والعنف على يد زوجها، وقد طالبت في السابق بالطلاق ولكنها لم تمنح مثل هذا الحق، كما تبين أن علاقته بوالده لم تكن على ما يرام عندما كان مراهقاً. لقد أدرك هذا الشاب فيما بعد، وبعد أن أصبح هادئاً، أن أفكار الناس عن موضوع الطلاق والانفصال والخلع

تشير ردود فعل قوية لديه ربما بسبب تجربة شقيقته وعلاقتها مع والده وبالرغم من أن زملائه وزميلاته لا يمثلون القاضي الذي رفض مطالبة أخته بالخلع أو والده الذي كان قاسياً أحياناً.

ثالثاً: المعتقدات الشخصية حول العدوان:

تلعب معتقداتنا حول أي قضية دوراً أساسياً في سلوكياتنا مع الآخرين، فمثلاً الاعتقاد بأن العدوان هو الطريقة الوحيدة للوصول إلى ما تريد من الشخص الآخر. فنحن نسمع على سبيل المثال "إذا لم تكن ذنباً أكلت الذئب". مثال آخر عندما لا تسمع إدارات الجامعات لمطالب الطلبة العادلة، فغالباً ما يصعد الطلبة من أعمال العنف لدرجة الاعتداء على الممتلكات العامة داخل الجامعة. ويرتبط بالمعتقدات اعتقاد آخر وهو يجب أن تكون قوياً "قد حالك" (معتدياً) حتى تستطيع أن تعيش حيث إن البقاء للأقوى (المعتدي).

رابعاً: نقص المهارات والتعزيز:

يتصرف بعض الناس بعدوانية لأنهم لم يتعلموا مهارات التوكيد المناسبة لظروف معينة والبعض الآخر يعزز على عدوانيته ويحصله على ما يريد، لذلك فهو ميال إلى الاعتداء في المرات القادمة لأنه يحصل بممارسة العدوانية على ما يريد.

خامساً: الخبرات السابقة:

يمكن للعدوان أن يحصل أو يحدث بعد أن يكون الشخص سلبياً /غير مؤكد لذاته لفترة طويلة وقد مر بخبرات استغل فيها، ثم ينفجر فجأة بسلوك عدواني غير متوقع، والسبب وراء ذلك هو سماح هذا الشخص لحقوقه ومشاعره وأفكاره أن لا تحترم من قبل الآخرين وبالتالي شعوره بالألم والأذى الذي قد يتحول مع الزمن إلى غضب إلى الدرجة التي يشعر بها أن عدوانيته مبررة. وقد يسمح الشخص السلبي لحقوقه أن تخترق وأفكاره ومعتقداته أن لا تحترم، وأن يسلك كجزء من لعبة "يتمسكن حتى يتمكن"، بعدها يقوم بسلوك عدواني تجاه الآخرين متوقع منهم الاحترام والتقدير.

ويمكن أن يكون وراء السلوك العدواني آلية الدفاع المسماة بالتحويل، فيمكن للطالب "س" أن يتصرف بطريقة سلبية/ غير مؤكدة لذاته مع المدرس "ص" أو الطالب "ع" ويكبح جماح الشعور بالأذى والغضب تجاه هؤلاء (من هم أقوى منه)، إلا أنه قد يفجر مشاعر الأذى والغضب تجاه طلاب آخرين (أقل مكانة أو نفوذ) أو إخوانه وأخواته داخل البيت.

نواتج السلوك العدواني:

لسوء الحظ فإن النواتج القريبة للسلوك العدواني إيجابية لصاحبها، أما النتائج بعيدة المدى فهي سلبية ومدمرة للعلاقات. إن السلوك بشكل عام محكوم بالنتائج، ونتائج السلوك العدواني إيجابية لصاحبها على المدى القصير حيث إنه يرتاح انفعاليا ويتكون لديه إحساس بالقوة، أو تلبية حاجاته.

أما على المدى البعيد، فإن صاحب السلوك العدواني يضحى بعلاقاته مع الناس الذين يتعاملون معه، ويفشل في تكوين علاقات جديدة، وقد يخسر مكانته أو عمله، ويصبح معزولاً عن رفاقه ورفاق العمل، ويتشاجر كثيراً مع الناس، وغالباً ما يقع في مشاكل مع القانون، وإذا ما توفرت عوامل أخرى مثل السمعة وأسلوب حياة غير نشط، فإن السلوك العدواني يسبب ارتفاعاً في ضغط الدم واضطرابات أخرى في الدورة الدموية. وقد ينتقم الأشخاص الآخرون من صاحب العدوان إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فقد يدمرون ممتلكاته ويشوهون سمعته، وقد يتعرض لعدوان لفظي أو جسدي.

ويسبب السلوك العدواني للمقربين من الشخص كالزملاء وأفراد الأسرة مشاكل كثيرة، منها ضعف الدافعية والخوف، وفقدان المبادرة والإبداع في العمل. كما أن أطفال الشخص العدواني يشعرون بالأذى والألم والشك والخوف من الجنس الآخر، والعزلة وقد يسود علاقاتهم المستقبلية الشك، وقد يصبحون عدوانيين بفعل تقليد الأب أو الأم، وربما تتكون لديهم نزعة كبيرة نحو التمرد وعدم الالتزام.

تمرين رقم (١)

اختبر فهمك للسلوكيات البشخصيه (العدوانية، السلبية، التوكيديه):

فيما يلي قائمة من الجمل، يمكن استخدامها لتحديد مستوى فهمك لأساليب التعامل البين البشخصيه (السلوكيات التوكيدية، السلبية، والعدوانية). وتحتاج فقط لوضع حرف "م" بعد الاستجابة التي تدل على توكيد الذات وحرف "س" بعد الاستجابة التي تدل على السلبية وحرف "ع" للاستجابة العدوانية. وسوف تظهر الاستجابة الصحيحة في نهاية التمرين. عليك فقط أن تقرأ الموقف والاستجابة بشكل جيد ثم تكتب الحرف الذي تمثله الاستجابة على الخط في نهاية الاستجابة. (م: مؤكّد لذاته، س: سلبي، وع: عدواني).

الموقف	الاستجابة (م، أو س، أو ع)
١. زميل لك لا ينطق بأية كلمة فلا يقول ما الذي يدور في رأسه أو ما الصعوبة أو المشكلة التي واجهته. أنت تقول:	اعتقد أن شيئاً ما حدث ولا يريحك بإمكانك أن تخبرني بما يضايقك.
٢. سألك رفيق السكن للمرة الثانية خلال هذا الأسبوع أن تشرح له قانوناً علمياً سبق له أن درسه ويعرفه جيداً. أنت تقول:	أنت تستغلني أو تحاول أن تستغلني وأنا لا أقبل بذلك. إنها مسؤوليتك أن تفهم القانون وأن عليك أن تدرس.
٣. تعتقد أن العلامة التي حصلت عليها في مادة ما أقل بكثير مما تستحق وأن هناك ظلماً في هذه العلامة. تقول:	دكتور، لو سمحت انظر لعلامتي إذا كان عندك وقت.. أنا ما بدي أزججك.. إذا اعتقدت ما في عندك وقت... ما في داعي تنظر في الورقة
٤. سألك صديقك إذا كان بالإمكان أن توصله بسيارتك إلى بيتهم الذي يبعد عن طريقك مسافة ٨ كم وأنت مضغوط بالوقت ولديك أعمال كثيرة لتجزها. قلت له:	أعذرني أنا مضغوط بالوقت ولدي أعمال كثيرة أستطيع أن أوصلك لمحطة الباص إذا رغبت. لا أستطيع أن أوصلك للبيت.
٥. يستمتع الطالب أحمد بدراسة مادة علم النفس العام ويقول للمدرس:	أنت يا أستاذ تجعل المادة ممتعة. أنا استمتع بالطريقة التي تدرس بها هذه المادة.
٦. خلال نقاش دار في إحدى مواد علم الاجتماع وجه أحد الطلاب الذكور السؤال التالي لزميلاته " أنتن البنات المتحضرات ما الذي ترغبن به؟ وما الذي تدعن له: أجابته إحدى الطالبات:	المساواة والعدل في القانون والعلاقات.

الموقف	الاستجابة (م، أو س، أو ع)
٧. أنت تتحدث مع صديقك في التلفون لفترة طويلة وترغب في إنهاء هذه المكالمة وتقول:	أنا آسف بشدة.. يجب أن أنهي المكالمة لأنني جائع جداً.. آمل أن لا تمنع بذلك.
٨. خلال جلسة حوارية يقاطعك أحدهم وأنت تتحدث، فتقول له:	المعذرة. أرغب في إنهاء جملتي أو دوري في الكلام.
٩. بينما أنت تقوم ببعض الأعمال المنزلية تقول والدتك:	لا تتسى أن تعلمي كذا وكذا.. نظفي كذا أنا عارفك.. عمرك ما عملت شيء صح.
١٠. بينما أنت جالس في بيتكم، تسمع أصوات أولاد الجيران في الطابق العلوي وهم يتراخضون ويصرخون. قمت وصرخت:	هيه - إذا كنتم جيران صح توقفوا الآن أنتم.... أولاد بلا تربية.
١١. خلال توزيع أوراق الامتحان الذي لم تعمل فيه جيداً قال المدرس اسمك ثم قال...	أنت لا تستحق أكثر من ٢٥/٥.
١٢. طلب منك زميل جديد تعرفت عليه قبل أسبوعين أن يستعير كتابك خلال عطلة نهاية الأسبوع وأنت ترغب في أن تدرس فيه، قلت:	مش عارف، خليني أفكر، حقيقة لا أعرف، تستطيع استعارته ولكنني أيضاً أرغب في تصفحه. هاها.. أرغب أن أدرس جيداً في هذا الفصل.. لا أدري إن كان بإمكانك استعارته.
١٣. أمضيت وقتاً طويلاً ومتعباً ما بين العمل والدراسة، وتتوقع أن تجد طعامك جاهزاً عندما تصل إلى البيت، وتغضب عندما لا تجده جاهزاً، تقول لك والدتك عندما تصل:	أعرف أنك متعب وجائع وترغب في أن تأكل فوراً... سوف أحضر طعامك في الحال.
١٤. أنت مدعو إلى عرس أحد أصدقائك، بعثت ببذلتك إلى المصبغة، وعندما ذهبت لإحضارها وجدت أنها لم تغسل وتكوي بشكل جيد قلت:	عليّ أن أذهب إلى مناسبة سعيدة وأنتم أناس محبطون وسيؤون، لماذا لا تقومون بعمل الشيء الصح. ألا تستطيعون أن تعملوا هذه الأشياء بطريقة مقبولة. ليس عندكم إحساس بالمسؤولية نحو ما تقومون به.
١٥. وعدك صديقك أن يأتي ويلقائك مع مجموعة من معارفك وأصدقائك لتحفلوا بترفيح والدك لمنصب أمين عام إحدى الوزارات. صديقك هذا لم يأت.. حادثته بالهاتف وقلت...	لقد اتفقنا أن تأتي للحفلة ولكنك لم تأت.. أشعر بالضيق لعدم حضورك، ما الذي حدث؟
١٦. أخبرك رفيق سكنك فجأة أن صديقاً له من جامعة أخرى سيزوره هذه الليلة وسيقضي الليلة معكم، رفيقك هذا سيذهب إلى العمل في المساء، وطلب منك أن تضيّف صديقه وتسليه، لديك امتحان صعب بعد يومين وأنت خصصت هذا المساء للدراسة قلت لرفيقك:	اسمع.. أنا مش مجبر بصديقك، أنت ترغب بالزامي بشيء دون أن تخبرني به من قبل، أنت إنسان فوضوي ومتهور، أطلب من صديقك أن يذهب معك للعمل. الناس ما عادت تحس ولا تشعر.

الموقف	الاستجابة (م، أو س، أو ع)
١٧. في إحدى المواد التي تدرس الآن، طلب منكم المدرس أن تعملوا أوراق بحث جماعية فتم تقسيمكم إلى مجموعات من أربعة طلاب، ويفترض أن يعمل كل واحد منكم جزءاً من العمل. وجدت نفسك أنك تعمل أغلب الأشياء وحدك.. قلت لزملائك:	يفترض أن نكون فريقاً يعمل معاً.. إلى الآن أنا الوحيد الذي أعمل على ورقة البحث.. أرغب في أن نتحدث مجدداً ونعيد تقسيم العمل بحيث يعمل كل واحد منا الجزء الذي نتفق عليه.
١٨. طلب إليك أحد الزملاء أو الزميلات أن يصادقك.. أنت تعرف / تعرفين هذا الشخص وسبق لك / لك أن جلست معه / معها ولا ترغب بمثل هذه الصداقة، قلت له / لها:	ها.. أنا جداً مشغولة هذه الأيام لا أعتقد بأن لدي وقتاً كافياً لرؤيتك، ربما أراك في السنوات القادمة.
١٩. تم مخاطبتك من مكتبة الجامعة، وقال لك الموظف يجب أن تعيد الكتاب الممنون - الذي استعرته. أنت فعلاً لم تستعير الكتاب. قلت له:	ما الذي تتحدث عنه.. أنتم أناس لا تعرفون طبيعة عملكم. أنت لا تعرف عما تتحدث ولا تستطيع أن تحملني مسؤولية كتاب أنت وحدك يجب أن تدفع ثمنه.
٢٠. والدتك توبخك باستمرار كلما رأت غرفتك وقالت لك:	عليهم أن يمنحوك جائزة لأنك أوسخ شخص في الكون. لو كنت أعرف أنك ستكون بهذه الوساخة لما خلقتك أصلاً.
٢١. يترك زميلك مكان سكنكم وسخاً. لقد اتفقت معه أن تنظف المكان بالدور، فهو لا يقوم بما اتفقتما عليه. أخبرته ذات مساء قائلاً:	أنت وسخ ولا تحب إلا الوسخ. متى ستصبح من البشر.
٢٢. أنت مقيم أو تدرس في جامعة أخرى بعيدة عن أهلك مسافة ١٥٠ كم، اتصل بك والدك وأخبرك بأن أختك سوف تخطب في عطلة نهاية الأسبوع، وطلب منك أن تحضر. قلت لوالدك:	لا أستطيع أن أحضر.. أنا لست معنياً بالأمر، أنت ولي أمرها وأنت المفوض. أنا لا أرغب في الحضور وأنتم أصلاً تتصلون بي عندما ترغبون في شيء معين.
٢٣. بينما أنت جالس تشاهد مباراة كرة قدم لفريقك المفضل، دخلت أختك التي تكبرك بسنتين وقالت لك:	تسمحلي أغير القناة، أرغب في مشاهدة مسلسل " فتح الأندلس ".
٢٤. صوت المسجل في الطابق الذي يعلوك مزعج. اتصلت بجيرانك تلفونياً وقلت:	مرحباً. أنا فلان، أسكن تحت شقتكم مباشرة. صوت مسجلكم عالٍ ويزعجني، لو سمحتم أن تخفضوا الصوت.

الموقف	الاستجابة (م، أو س، أو ع)
٢٥. يقترض صديقك/ صديقتك كميات قليلة من النقود باستمرار، ولكنه لا يعيدها لك (لا يسدد ديونه) اليوم طلب منك دينارين، وأنت لا ترغب في أن تعطيه. أجبته قائلاً:	لدي فلوس تكفي لشراء وجبة غداء لي فقط.
٢٦. سألك صديقك أن تذهب معه لتناول وجبة عشاء خارج المنزل. أنت فعلاً متعب ولا ترغب في الخروج قلت:	حقيقة لا أريد في أن أخرج هذا المساء. أنا متعب جداً ولكن سوف أذهب معك. لا أريد في أن أكل ولكن سوف نتحدث وأنت تتناول العشاء.
٢٧. أعاد المدرس أوراق الامتحان إلى الصف، إلا أنه توقف قليلاً عند ورقة إحدى الزميلات، وقال بصوت هادئ: ميسون أنت فعلاً مجتهدة وذكية، وعلامتك تعكس مدى الجهد المبذول، أجابت ميسون قائلة:	شكراً لك يا دكتور. أنا أجتهد وأبذل جهداً وأستطيع أن أحصل على علامات مرتفعة نتيجة لذلك.
٢٨. سألك أحد زملائك أن تعيره إحدى كتبك أو دفتر ملاحظاتك. وجدت أن بعض الأوراق ناقصة من أحد الكتب في آخر مرة أعرتك كتابك. قلت:	آسف لا أريد في أن أعيرك كتاباً أو دفتر ملاحظات. وجدت في آخر مرة أعرتك فيها كتاباً أن بعض الأوراق ناقصة.

❖ قارن إجاباتك الآن مع الإجابات الصحيحة.

أرقام الاستجابات التوكيدية (م)	أرقام الاستجابات السلبية (س)	أرقام الاستجابات العدوانية (ع)
١	٣	٢
٤	١٢	٧
٥	١٨	٩
٦	٢٥	١٠
٨	٢٦	١١
١٣		١٤
١٥		١٦
١٧		١٩
٢٣		٢٠
٢٤		٢١
٢٧		٢٢
٢٨		

❖ ارجع واستبدل بالإجابات السلبية والعدوانية بإجابات توكيدية بعد أن تقرأ الجزء الآخر "خطتك نحو توكيد الذات".

كيف تؤكد ذاتك؟ خطوات توكيد الذات:

يستطيع البعض تعلم وممارسة مهارات توكيد الذات في عدة أسابيع، بعدها سيشعر بالراحة. والبعض الآخر قد يحتاج إلى عدة أشهر، ولا بد له من تعلم وممارسة هذه المهارات خطوة - خطوة، وفي النهاية سوف يشعر بفعالية أسلوبه الجديد وتحسن كبير في احترامه لذاته واحترامه للآخرين. من المعروف أن قدرة الفرد على توكيد ذاته مفيدة جداً في التعامل مع اضطرابات الاكتئاب والقلق البيشخصي، وهي حتماً مرتبطة بالتعامل الفعال مع انفعال الغضب والشعور بالاضطهاد والرفض. وكلما أصبحت مؤكداً لذاتك أصبحت أكثر رضى وقناعة واحتراماً لذاتك وللآخرين، وأصبحت علاقاتك فعالة وتساعدك بطريقة أفضل.

الخطوة الأولى: تحديد أساليب التعامل البيشخصي (تفاعل الناس بعضهم مع بعض)

لقد مررت بهذه الخطوة مسبقاً وكان هناك تمرين خاص تستطيع إذا قرأته وأجبت عليه أن تعرف أساليبك في التعامل مع الناس أو الأشخاص، وفيما يلي عرض مختصر لهذه الأساليب:

الأسلوب العدواني:

من الأمثلة المباشرة على هذا الأسلوب التشاجر بالأيدي أو بالألفاظ، والاتهام والتهديد. وبشكل عام فإنك بهذا الأسلوب تدوس على الناس ومشاعرهم وأفكارهم وآرائهم. ولهذا الأسلوب حسنة وهي أنك كمعتد تستطيع الحصول على ما تريد، ومن أبرز سيئاته أن الآخرين لا يحبون أن يكونوا حولك، ومع مرور الزمن تجد أن الآخرين بما فيه أسرتك وأصدقائك ومعارفك لا يحبونك ولا يحبون أن يكونوا بالقرب منك.

الأسلوب السلبي:

وهنا يدفعك الناس لما يريدون، وغالباً لا تقف لحقوقك ومشاعرك وأفكارك، فقد تعمل وتتصرف كما يُطلب منك بغض النظر عما تشعر أو تفكر به. حسنة كونك سلبياً هي أنك نادراً ما تواجه بالرفض المباشر من الآخرين. وسيئات هذا الأسلوب كثيرة، أبرزها استغلال الناس لك، إضافة إلى خزنك مشاعر كثيرة وثقيلة من الشعور بالاضطهاد والحزن والغضب والألم والضغط والاكتئاب والقلق.

الأسلوب التوكيدي:

تتصرف بشكل توكيدي عندما تقف لحقوقك، وتعبر عن مشاعرك الحقيقية، وعندها لا تسمح للناس باستغلالك، وينفس الوقت فإنك لا تعتدي على حقوق الآخرين بل تأخذ مشاعرهم وأفكارهم بعين الاعتبار. ومن حسنات هذا الأسلوب حصولك غالباً على ما تريد دون أن تغضب الآخرين، ومراعاتك لمصالحك دون الشعور بالذنب أو الانسحاب من الموقف ومهاجمة الآخرين أو لومهم. تذكر قبل الشروع في الخطوة الثانية أن الأسلوبين العدواني والسلبي لا يحققان لك ما تريد بطريقة مرضية ومقنعة.

الخطوة الثانية: قيم مستوى توكيدك لذاتك

تتعلق هذه الخطوة بتحديد الأوضاع والمواقف والأشخاص الذين تود أن تكون مؤكداً لذاتك معهم. لقد عرفت الآن أساليب التعامل البيشخصية الثلاثة، وحتى تستطيع تقييم الأوضاع التي تحتاج بها أن تكون أكثر توكيداً لذاتك، عليك أن تكمل الاستبانة التالية: "أكد ذاتك" (التي أعدها شيرون بور وغوردن بور : Sharon and Gordan Bower, Asserting Your Self).

ضع إشارة صح في العمود الأول إذا كانت العبارة تنطبق عليك ثم قدر علامة لدرجة انطباقها عليك كما

يلي:

علامة (١): إذا كان الموقف مريحاً بالنسبة لك.

علامة (٢): غير مريح بدرجة بسيطة.

علامة (٣): غير مريح بدرجة متوسطة.

علامة (٤): غير مريح على الإطلاق.

علامة (٥): لا يمكن تحمله.

❖ تمت الإجابة على الجملة الأولى والثانية كمثال لمساعدتك.

قدر درجة الراحة أو عدمها من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك	ضع إشارة √ إذا كان ينطبق عليك	متى تتصرف بطريقة غير مؤكدة لذاتك؟
٣	√	١. عند طلب المساعدة.
٢	√	٢. أن تقول رأياً مخالفاً لما قيل.
		٣. تلقي مشاعر سلبية أو التعبير عن مشاعر سلبية.
		٤. تلقي مشاعر إيجابية أو التعبير عن مشاعر إيجابية.
		٥. التعامل مع شخص يرفض التعاون.
		٦. التحدث عن شيء يضايقك.
		٧. التحدث عندما تكون كل الأنظار متجهة نحوك.
		٨. الاعتراض على ظلم أو غش ما.
		٩. أن تقول لا.
		١٠. الاستجابة لنقد في غير مكانه.
		١١. طلب شيء ما من شخص ذي سلطة.
		١٢. التفاوض على شيء أنت ترغب فيه أو تريده.
		١٣. تحمل المسؤولية.
		١٤. طلب التعاون.
		١٥. طرح فكرة ما.
		١٦. أن تقود الآخرين في مناقشة موضوع ما.
		١٧. أن تسأل.
		١٨. التعامل مع محاولات الآخرين الذين يرغبون لك أن تشعر بالذنب.
		١٩. طلب خدمة ما.
		٢٠. طلب موعد أو مقابلة.
		٢١. طلب معروف.
		❖ أشياء أخرى.
		٢٢.

من هم الأشخاص الذين لا تؤكد ذاتك معهم	ضع إشارة ✓ إذا كان ينطبق عليك	قدر درجة الراحة أو عدمها من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك
١. الأب.		
٢. الأم.		
٣. رفاق العمل.		
٤. زملاء الصف.		
٥. الغرباء.		
٦. أصدقاء قدامى.		
٧. الزوج/ الشريك.		
٨. الجيران.		
٩. المستخدم.		
١٠. المدرس/ المعلمة.		
١١. الأقارب.		
١٢. الأطفال.		
١٣. المعارف.		
١٤. الموظفون.		
١٥. مندوبو المبيعات.		
١٦. الباعة في السوق.		
١٧. زميلك أو زميلتك.		
١٨. الجنس الآخر.		
١٩. الأخ الأكبر/ الأخت الكبرى.		
٢٠. شخصان أو أكثر في مجموعة.		
❖ أناس آخرون.		
٢١.		
٢٢.		
٢٣.		
٢٤.		

قدر درجة الراحة أو عدمها من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك	ضع إشارة ✓ إذا كان ينطبق عليك	ما الذي تريده ولا تستطيع تحقيقه بالأساليب غير التوكيدية (العدواني والسلبى). ١. استحسان أشياء عملتها بشكل جيد. ٢. للحصول على مساعدة لإنجاز مهمات معينة. ٣. للحصول على انتباه شخص معين. ٤. للحصول على وقت مع خطيبك أو زوجك. ٥. أن يُصغى لك وأن يتم فهمك. ٦. لعمل المواقف المحيطة أو المملة أكثر إشباعاً وتقبلاً. ٧. أن لا تكون كاملاً كل الوقت. ٨. ثقة بالنفس عندما تتكلم بشيء مهم بالنسبة لك. ٩. راحة أكبر بوجود الغرباء. ١٠. راحة أكبر مع عمال المحلات، أو موظفي الجامعة أو موظفي القطاع العام أو القطاع الخاص. ١١. ثقة أكبر للتواصل مع أشخاص أنت ترغب في التحدث معهم. ١٢. للحصول على عمل جديد. ١٣. أن تقابل المسؤول عن التوظيف. ١٤. أن يتم مراجعة علامتك أو تقاريرك. ١٥. راحة أكبر مع الناس الذين تشرف عليهم أو تدير شؤونهم. ١٦. راحة أكبر مع الناس الذين يشرفون على عملك أو دراستك. ١٧. أن لا تشعر بالغضب معظم الوقت. ١٨. أن لا تشعر بالمرارة معظم الوقت. ١٩. لابتداء علاقة عاطفية مرضية. ٢٠. لعمل شيء جديد ومختلف. ٢١. أن يكون لديك وقت خاص بك. ٢٢. أن تعمل أشياء ممتعة ومريحة لك. ❖ أشياء أخرى. ٢٣. ٢٤. ٢٥.
		١. استحسان أشياء عملتها بشكل جيد.
		٢. للحصول على مساعدة لإنجاز مهمات معينة.
		٣. للحصول على انتباه شخص معين.
		٤. للحصول على وقت مع خطيبك أو زوجك.
		٥. أن يُصغى لك وأن يتم فهمك.
		٦. لعمل المواقف المحيطة أو المملة أكثر إشباعاً وتقبلاً.
		٧. أن لا تكون كاملاً كل الوقت.
		٨. ثقة بالنفس عندما تتكلم بشيء مهم بالنسبة لك.
		٩. راحة أكبر بوجود الغرباء.
		١٠. راحة أكبر مع عمال المحلات، أو موظفي الجامعة أو موظفي القطاع العام أو القطاع الخاص.
		١١. ثقة أكبر للتواصل مع أشخاص أنت ترغب في التحدث معهم.
		١٢. للحصول على عمل جديد.
		١٣. أن تقابل المسؤول عن التوظيف.
		١٤. أن يتم مراجعة علامتك أو تقاريرك.
		١٥. راحة أكبر مع الناس الذين تشرف عليهم أو تدير شؤونهم.
		١٦. راحة أكبر مع الناس الذين يشرفون على عملك أو دراستك.
		١٧. أن لا تشعر بالغضب معظم الوقت.
		١٨. أن لا تشعر بالمرارة معظم الوقت.
		١٩. لابتداء علاقة عاطفية مرضية.
		٢٠. لعمل شيء جديد ومختلف.
		٢١. أن يكون لديك وقت خاص بك.
		٢٢. أن تعمل أشياء ممتعة ومريحة لك. ❖ أشياء أخرى.
		٢٣.
		٢٤.
		٢٥.

قيم استجاباتك:

تفحص إجاباتك ثم قم بتحليلها حتى تكون صورة كلية عن المواقف والأشخاص الذين تشعر معهم بعدم الراحة. أسأل نفسك: كيف يمكن لسلوكياتك غير التوكيدية أن ترتبط بالبنود التي أجبته عنها في القائمة؟ ما الذي تريده ولا تستطيع تحقيقه؟ من المفيد عند انخراطك أو تبنيك للأسلوب التوكيدي في علاقاتك مع الآخرين، أن تركز انتباهك على البنود التي قدّرت إجاباتها بالعلامة ٣ أو ٢. في العمود الثاني. هذه البنود سهلة التغيير إذا عملت عليها أولاً، ثم ركز انتباهك وعملك على البنود غير المريحة إطلاقاً والمهددة والتي تقع علاماتها ما بين ٤-٥.

الخطوة الثالثة: صف مشكلتك

أغلب الناس لا يصفون مشكلاتهم في المواقف الإشكالية مع الناس الآخرين بشكل دقيق ومحدد. إن الوصف المحدد يتطلب منك أن تحدد من هو الشخص المعني، ومتى تكون المشكلة، وما الذي يضايقك وكيف تتعامل مع المشكلة وما مخاوفك إذا قررت أن تتصرف بشكل توكيدي وما هدفك. بعبارة أخرى حدد تماماً ما تريد. إن التعميمات تجعل الأمور صعبة جداً ولا تقود إلى توكيد الذات. وفي المثال التالي وصف غير كاف لمشكلة شخص ما، ثم ستوصف لك بشكل دقيق.

يقول مازن "لدي مشكلة كبيرة في إقناع بعض أصدقائي بالإصغاء لما أود أن أقوله. إنهم لا يتوقفون عن الحديث نهائياً ولا أستطيع أن أوصل لهم أي رأي أو فكرة. إنهم لا يتوقفون. أنه لأمر حسن أن أستطيع أن أشاركهم في المحادثة. أحس بأنني أسمح لهم أن يهملوني".

لاحظ أن وصف مازن لمشكلته لا يحدد من هم "بعض أصدقائي"، متى تحدث هذه المشكلة؟ وكيف يتصرف مازن (غير مؤكد لذاته)؟ وما هدف مازن من التغيير؟ إليك الوصف الأدق لحالة مازن وعلى لسانه:

"عندما أقابل صديقي رائد (حدد من) بعد حضور دروسنا اليومية في الجامعة ونحن بالقرب من ملعب الجامعة (متى وأين) غالباً ما يتحدث عن علاقته مع والديه دون توقف (ماذا). غالباً ما أكون جالساً مصغياً وأتظاهر بأنني مهتم بما يدور في حياته (كيف). أخاف إذا قاطعته أن يعتقد بأنني لا أهتم بما يجري في حياته (خوف). أرغب أحياناً في أن نغير موضوع الحديث وأتحدث عن ما يدور في حياتي (هدف).

إذا لم تتضح الصورة بعد لخطتك في التغيير نحو توكيد الذات، إليك المثال الثاني: يقول سالم:

"يمر عليّ أحياناً وقت أرغب فيه بالتحدث مع الآخرين أو إجراء حوار ما معهم، ولكنني أخاف أو أقلق من إمكانية عدم رغبتهم في أن لا يقاطعوا، غالباً ما أرى شخصاً أو أجمع مع أشخاص قد يكونون ممتعين أو جيدين ولكنني لا أستطيع أن أجذب انتباههم".

ماذا تلاحظ في المثال السابق؟ هناك نقص في التفاصيل، لم يكن هناك جملة واضحة من هم هؤلاء الآخرون؟ - ومتى تحدث هذه المشكلة؟ وكيف يتصرف سالم غير المؤكد لذاته؟ وما هو الهدف المحدد له؟ إن المشهد السابق يصبح أكثر وضوحاً إذا أعاد سالم صياغته على النحو التالي:

"هنالك شاب غالباً ما يحضر طعامه معه إلى مقصف الكلية (من)، وغالباً ما يجلس على نفس الطاولة التي أجلس عليها (متى وأين)، أود أن أحادثه بموضوع المدرس الذي يعطي الكثير من الواجبات (ماذا)، ولكنه يدرس ويركز على كتابه بعد تناوله للطعام، أخاف أن يهملني وأن لا ينتبه لي إذا بدأت التحدث معه (كيف، والخوف)، سوف أتحدث معه غداً (هدف).

واجب شخصي:

أكتب ثلاثة مشاهد إشكالية تعيشها الآن، حاول أن تعيش مشاعر وأفكار هذه المشاهد (أكتب ما يدور في ذهنك من أفكار وما تشعر به من انفعالات) عندما تخبر هذا المشهد أو تمر به. قد تلاحظ في كل هذه المشاهد

الثلاث، أنك تحيط نفسك بأفكار سلبية من مثل: لا أستطيع عمل ذلك، أنا ضيعة الفرصة، أتصرف كغبي... ما أطلبه أو أفكر به غير معقول وغير منطقي. وقد تشعر باضطراب في المعدة أو ضيق في النفس. كل ما سنقوم به من الآن وصاعداً هو تغيير طرقك المعتادة في علاقاتك مع الآخرين والتي لا تعمل لصالحك على المدى البعيد.

المشهد الأول:

المشهد الثاني:

المشهد الثالث:

الخطوة الرابعة: طريقتك أو خطتك للتغيير

تهتم هذه الخطوة بإعادة ترتيب خطتك أو طريقتك في التغيير. ويمكن تعريف خطتك للتغيير بأنها مشروع أو خطة عملية للتعامل مع مشاكلك البشخصية بطريقة توكيدية. تحتوي هذه الخطة على عناصر ستة هي:

- أ. انظر لحقوقك ب. رتب الوقت والمكان ج. حدد المشكلة د. صف مشاعرك هـ. عبر عن طلباتك و. عزز الشخص الآخر إليك تفاصيل ذلك:

أ. أنظر وراقب حقوقك وما الذي تريده أو تحتاجه ومشاعرك نحو الموقف. لا تلم وأحرص أن لا تنتهم الآخر أو أن يكون لديك الرغبة في إيذاء ذاتك أو الشفقة عليها. كل ما عليك عمله هو أن تحدد هدفك عندما تناقش الآخر.

ب. رتب الوقت والمكان الملائمين من أجل مناقشة المشكلة، يجب أن يكون الوقت والمكان مناسباً لك وللشخص الآخر. يمكن أن تلغي هذه الخطوة عندما تتعامل مع مواقف فورية يتوجب عليك فيها أن تتصرف في الحال ومثال ذلك شخص ما جاء ووقف أمامك في الدور وأنت تنتظر أن يخدمك الموظف أو المحاسب أو عندما تكون في انتظار الباص أو الحافلة.

ج. حدد الموقف الإشكالي بصورة دقيقة وواضحة. هذا التحديد أساسي في التركيز على موضوع المناقشة أو المشكلة. هنا يكون همك الأساسي التركيز على الحقائق والحقوق والمعلومات كما تراها أنت مع المشاركة بأرائك ومعتقداتك مثال: "اعتقد أن الوقت مناسب جداً أن نقرر إلى أين سنذهب في رحلة هذا الأسبوع، أعرف تماماً أنكم ترغبون في الذهاب إلى وادي الأردن، لقد ذهبنا إلى الوادي وإلى نفس المكان ثلاث مرات هذه السنة، ربما علينا أن نختار مكاناً آخر".

د. صف مشاعرك من أجل أن يكون لدى الشخص الآخر فهم أفضل لمدى أهمية الموضوع بالنسبة لك. إن المشاعر المعبر عنها تلعب دوراً أساسياً في مساعدة صاحبها في الوصول إلى ما يريد، خاصة إذا كان رأيك يختلف كثيراً عن رأي الشخص الذي يصغي لك في تلك اللحظة. يستطيع المصغي لك أن يتفهم مشاعرك ويتواصل معك في قضية ما حتى وإن كان يختلف مع وجهة نظرك. عندما تشارك الآخرين بمشاعرك (مع احترامك لمشاعرهم) فإنهم لا ينظرون لك كخصم. هناك ثلاث قواعد أساسية يجب أن

تتذكرها عندما تعبر عن مشاعرك بطريقة توكيدية هي:

١. لا تستبدل بالأفكار المشاعر. فعلى سبيل المثال قولك " أشعر بضرورة إلغاء كرة القدم من ملاعبنا، الجملة الدقيقة التي تصف مشاعرك حيال كرة القدم تكون: أكره كرة القدم. وبدلاً من قولك أشعر بضرورة أن يتحد العرب في مواجهة الأخطار التي تحيق بهم، قل أحب أن أرى العرب متحدين.

٢. استخدم الجمل التي تصف مشاعرك دون الحكم على الآخرين أو لومهم أو تقييمهم، فبدلاً من قولك أنت تؤذيني، أنت تضايقني، أو أنت تزعجني قل أنا أشعر بالأذى أو بالألم. أتضايق عندما.... أنزعج عندما تقاطعني ولا تدعني أكمل كلامي.

٣. اربط الجمل المعبرة عن المشاعر بسلوكيات محدودة للشخص الآخر، أمثلة على ذلك أشعر بالأذى عندما تتجاهل رغبتني في الذهاب لزيارة صديقنا المريض، أشعر بالاعتزاز عندما تحصل على علامات مرتفعة وتبتعد عن خطر الإنذارات الأكاديمية، أشعر بالقوة عندما يعبر كلانا عن أفكارنا بالرغم من اختلافنا في كيفية تصرف الشاب الجامعي والشابة الجامعية والمسؤوليات الملقاة على عاتقهما.

هـ. عبر عن طلباتك بجملة أو اثنتين شريطة أن تكونا مفهومة، محددة، وبصوت هادئ وحازم، فبدلاً من أن تتوقع من الآخرين أن يقرأوا عقلك وما هو موجود في رأسك من حاجات وأن يلبوا هذه الحاجات، كما هي حال الشخص السلبي، قل بوضوح رغباتك وحاجاتك. وبدلاً من الافتراض بأنك دائماً على حق وصواب، كما هي حال الشخص العدواني، قل رغباتك وما تريده على شكل تفضيلات، على سبيل المثال "أفضل أن أتعشى مبكراً، أفضل أن أدرس هذه الليلة".

و. عزز الشخص الآخر على إعطائك ما تريد، إن أفضل المعززات تكون على شكل وصف النتائج الإيجابية، على سبيل المثال سوف نوفر فلوساً أكثر، سوف ننام مرتاحين، سوف يكون لدينا وقت كافي نقضيه معاً، سوف أحصل على نتائج أفضل.

سوف أكون في مزاج أفضل للتنزه إذا درست وحصلت على نتائج جيدة.

قد لا يكون مفيداً استخدام النتائج الإيجابية عندما تتعامل مع شخص آخر له تاريخ بالرفض وعدم التعاون. لذلك عليك أن تفكر وتصف بعض النتائج السلبية في حالة رفضه التعاون. أن أفضل طريقة فعالة في استخدام النتائج السلبية هي وصف للطرق البديلة التي بواسطتها سوف تصل إلى هدفك في حالة عدم تلبية الشخص الآخر لرغباتك. أمثلة على ذلك:

- إذا لم يغادر الآن سوف أغادر وحدي وسوف تصل أنت متأخراً.

- إذا لم تنظف جزءك من الشقة سوف أستأجر عامل نظافة ينظف المكان بالكامل وعليك دفع أجرة هذا العامل.

- سوف أغادر المكان إذا استمررت بالكلام في صوت مرتفع ومهاجمتي. سوف نتكلم في الموضوع غداً عندما تهدأ.

- لن أذهب معك إذا استمررت بالتدخين.

- لن أمشي معك إذا استمررت بمعاكسة الفتيات وتحرش بهن.

- إذا استمررت بالكلام والتعليق على أحداث الفيلم سأضطر إلى إغلاق التلفزيون أو الذهاب إلى مكان آخر.

من المهم هنا أن تلاحظ - كما في الأمثلة السابقة - أن النتائج السلبية تختلف عن التهديد، إن المتكلم هنا

أو المؤكد لذاته سوف يهتم بنفسه وبمصالحه وحاجاته ورغباته إذا لم يتعاون معه الشخص الآخر. إن النتائج

المتوقعة لم تصمم لإيذاء الشخص الآخر وإنما هي فقط لحماية مصالح وحقوق المتكلم (المؤكد لذاته). غالباً

لا تؤدي التهديدات إلى نتائج إيجابية لأنها تجعل الطرف الآخر غاضباً. إن التهديدات تؤدي العلاقة أكثر من

أي شيء آخر.

إن الخطوات الستة السابقة تساعدك في إعادة كتابة خطتك في التغيير باتجاه توكيد الذات. إن تذكر هذه الخطوات وفهمها والعمل بها يساعدك في توضيح حاجاتك ويزيد من فرص زيادة ثقتك بنفسك ونجاحك.

مثال على الخطوات الستة السابقة (خطتك في التغيير)

افترض أنك تود أن تؤكد ذاتك وتلبي رغبتك في الجلوس والاسترخاء لمدة نصف ساعة يومياً دون أي مضايقة أو مقاطعة من رفيق سكنك، الذي غالباً ما يدخل غرفتك ويقاطعك بالعديد من الأسئلة رغباً في الحصول على انتباهك. إن خطتك في التغيير في علاقتك مع زميلك هذا تتكون مما يلي:

١. النظر إلى حقوقك ورغباتك وما تحتاجه: إنها مسؤوليتك أن تجعل زميل سكنك يحترم حاجاتك وحقوقك، فلك الحق أن تقضي بعض الوقت لوحده.

٢. رتب وقتاً ومكاناً مناسباً لمناقشة المشكلة: سوف أسأله إذا كان لديه الرغبة (زميلي) لمناقشة المشكلة هذا المساء هنا، وإذا لم يكن لديه الوقت أو الرغبة لمناقشة هذه المشكلة، فسوف نحدد معاً المكان والزمان للتحدث بذلك غداً أو بعد غد.

٣. تحديد المشكلة/ الصعوبة بشكل دقيق: غالباً ما أقاطع من زميل سكني خلال قيامي بالاسترخاء أو سماع الموسيقى الهادئة، بالرغم من إغلاق باب غرفتي وإعلام صاحبي بأنني سأقضي هذا الوقت وحدي. إن تركيزي على الموسيقى أو الاسترخاء ينقطع ويصبح من الصعب عليّ تحقيق الهدوء الذي أنشده.

٤. وصف مشاعرك باستخدام ضمير المتكلم: أشعر بالغضب عندما أقاطع أثناء هدوئي واسترخائي كما أشعر بالإحباط لصعوبة عودتي إلى الاسترخاء والسكينة.

٥. عبر عن طلباتك بشكل بسيط وبنبرة صوت هادئة وحازمة: أرغب في أن لا أقاطع نهائياً عندما يكون باب غرفتي مغلقاً إلا في حالات الطوارئ. عليك أن لا تقاطعني عندما يكون الباب مغلقاً لأنني أقوم ببعض تمارين الاسترخاء.

٦. عزز إمكانية حصولك على طلبك: بعد الانتهاء من الاسترخاء والراحة، وإذا لم أقاطع، سوف أخرج من الغرفة ونتحدث فيما تريد أو إذا لم أقاطع فسوف يكون لدي وقت أطول لنقضيه معاً.

عبير طالبة جامعية تدرس اللغة الإنجليزية وتشعر بالتردد حيال مقابلة أستاذها للاستفسار عن علامتها المتدنية في مادة شكسبير. لا تعرف حتى الآن لماذا علامتها متدنية بهذا الشكل، خاصة وأنها طالبة مجتهدة، لم يكتب المدرس أي تعليق على ورقتها ولم يقل شيئاً عن علامتها في الصف، مع العلم أنه أجاب عن أسئلة الطلاب عن الامتحان. بدأت عبير تكون انطباعات سلبية عن المدرس. إن خطة عبير لتوكيد ذاتها مكونة من ستة عناصر، وهي كما يلي:

١. تفحص حقوقها ورغباتها وحاجاتها: الشعور بالظلم أو الحزن لن يحل مشكلتي، احتاج الآن أن أؤكد حقي في الحصول على توضيح معقول من أستاذي في مادة شكسبير.

٢. أرتب الوقت والمكان لمناقشة المشكلة: سوف أكلّم المدرس غداً بعد الدرس، وأسأله عن إمكانية مناقشة الموقف خلال ساعاته المكتبية.

٣. تحديد المشكلة أو الموقف بدقة: لم أحصل على أي تعليق على ورقة الامتحان الأخير. حصلت فقط على علامة كلية للأسئلة الثلاثة ولم أعرف أين أخفقت وأين أصبت في إجابتي.

٤. وصف المشاعر باستخدام ضمير المتكلم: أشعر بعدم الراحة لعدم حصولي على تعليق أو شيء مكتوب في امتحان مادة شكسبير، وأشعر بالضيق لعدم معرفتي بتوزيع العلامات على الأسئلة الثلاث.

٥. عبر عن مطالبك: دكتور أود أن أحصل على توضيح عن أدائي في الامتحان الأخير وكيف تم توزيع العلامات.

٦. عزز إمكانية حصولك على ما تريد: أعتقد بأن تعليقك أو تفسيرك لما حصل سوف يساعدني في تحقيق

أداء أفضل في الامتحانات القادمة.

لاحظ أن خطة التغيير نحو توكيد الذات في المثالين السابقين محددة ومفصلة، وأنه تم تحديد المشكلة دون اللجوء إلى اللوم، أو الاتهام، أو الاستجداء. باختصار تم تحديد المشكلة دون اللجوء للسلوكين العدواني والسلبى، وتم تحديد المشاعر باستخدام لغة المتكلم وتم توصيل المشاعر بسلوكيات محددة وليس بإطلاق الأحكام أو النقد. إن استخدام ضمير المتكلم يعطي المؤكد لذاته قدراً كبيراً من الأمان، لأنها تبقى الشخص الآخر بعيداً عن الغضب والسلوك الدفاعي. إنك هنا لا تتهم الشخص بأنه سيئ، إنك فقط تقول بوضوح وبطريقة هادئة ما الذي ترغب فيه أو تشعر به، وهذا طبعاً حق طبيعي لك.

إن احتمال نجاح خطتك في التغيير باتجاه توكيد الذات عالٍ جداً إذا اتبعت القواعد التالية:

١. رتب موعداً ومكاناً تتفق أنت والشخص الآخر عليه لتؤكد حاجاتك.
٢. صف السلوك بموضوعية بعيداً عن الحكم أو التقليل من شأن الشخص الآخر.
٣. صف بوضوح الحدث أو الموقف بالرجوع إلى الزمان والمكان الذي يحدث فيه وتكراره.
٤. عبر لفظياً عن مشاعرك بطريقة هادئة ومباشرة.
٥. اربط بين مشاعرك والسلوك الإشكالي مع الشخص الآخر وليس مع الشخص ككل.
٦. تجنب أن تقلل من شأن الشخص الآخر بالسلوك أو الكلمات أو لغة الجسم.
٧. أطلب تغييرات ممكنة في السلوك، لا تبحث عن المستحيل، التغييرات البسيطة أو القليلة لها إمكانية الحدوث أو تكون الاستجابة لها عالية ولا تجلب مقاومة.
٨. اطلب تغييراً واحداً أو اثنين في المرة الواحدة.
٩. اجعل المعززات واضحة، وقدم شيئاً مقبولاً ومطلوباً من الشخص الآخر.
١٠. تجنب التهديد أو اللوم، وتجنب ما أمكن النتائج السلبية التي ليس باستطاعتك أن تطبقها أو تستخدمها.
١١. اجعل تركيزك على حقوقك وأهدافك عندما تؤكد ذاتك.

عندما تستخدم القواعد السابقة، تستطيع أن تميز بين الخطة الفعالة والخطة غير الفعالة في التغيير باتجاه توكيد الذات. وكمثال على ذلك: خلال الفصل الدراسي السابق والفصل الحالي ينخرط الطالب عدنان بنادي اللغة الإنجليزية داخل الجامعة، وهذا يتطلب منه أن يتأخر في العودة إلى المنزل، لأن ورشة تعلم فنيات المحادثة باللغة الإنجليزية في النادي المذكور تنعقد يومياً من الساعة الخامسة إلى السابعة مساءً، ويصل عدنان إلى البيت حوالي الساعة الثامنة والنصف. ويتعرض عدنان على الأقل مرة أو مرتين للنقد والتوبيخ من والده، ويتهمه والده بأنه غير مسؤول وأنه شاب مهملاً لا يعرف مصلحته ولا يقدر قيمة الفلوس التي تعطى له. أنظر إلى خطة عدنان في التغيير وقرر أين الخطأ أو ما القواعد التي تم مخالفتها من جانب عدنان:

١. انظر إلى حقوقك وحاجاتك أو رغباتك: لقد سئمت من حياة مليئة بالنقد والتوبيخ، إن والدي يتلذذ بالإساءة لي وتعديبي.
 ٢. رتب مكاناً وزماناً مناسبين وبالاتفاق مع الشخص الآخر: لذلك سوف أخبره بما أريد هذه الليلة.
 ٣. حدد المشكلة بشكل دقيق: لقد مضى عام تقريباً على هذه المشكلة، وأنا انتظر أن يتغير والدي.
 ٤. صف مشاعرك باستخدام ضمير المتكلم: والدي أناني ومتسلط ولا يحب الخير لي.
 ٥. عبر عن طلباتك ببساطة وبوضوح: عليه أن يتعايش مع هذه المشكلة وسوف أتأخر عن المنزل إلى ما بعد العاشرة، وعليه أن يعانني.
 ٦. عزز إمكانية حصولك على ما تريد: إذا لم يعجبه ذلك، عليه أن يعانني أكثر، سوف أخرج من البيت قبل أن يغادر وسأعود عندما ينام، وإذا طلب أن يراني فلن يراني، سوف أترك المنزل وأتدبر أمري.
- عندما تنظر لقواعد الخطة الناجحة، تجد أن عدنان خالفها في النواحي التالية:

١. لم يحصل على موافقة مسبقة تناسب الطرفين (هو ووالده) على مناقشة الموقف من حيث الزمان والمكان.

٢. استخدامه جملأً أو أشباه جمل غير محددة واتهامه والده بأنه تسبب بالإساءة والتعذيب.

٣. فشل عدنان في تحديد ماهية المشكلة بالضبط.

٤. وصفه والده بالتسلط والأنانية بدلاً من التعبير عن مشاعره حيال سلوكيات معينة لوالده.

٥. تهديده باستخدام نتائج سلبية أو تهديدات ليس لديه الإرادة أو القدرة على تنفيذها.

أنظر إلى وتفحص خطة عدنان الناجحة عندما أعاد التخطيط لها وكتابتها وحفظها:

١. أنظر إلى حقوقك وحاجاتك أو رغباتك: من المهم لي أن يكون لدي وقت لتحسين نفسي في اللغة الإنجليزية لأنها مهمة جداً في الحصول على عمل هذه الأيام.

٢. رتب لوقت وزمان مناسبين للطرفين: سوف أطلب من والدي أن نناقش الأمر بعد إفطار يوم الجمعة صباحاً وقبل الصلاة، أو بعد ذلك مباشرة.

٣. حدد المشكلة بشكل دقيق: لقد تغيبت عن ورشة العمل ثلاثة مرات في الفصل السابق بسبب إصرارك على عدم التأخر. لقد مضى على تسجيلي للدورة زمن طويل وأنا فعلاً أتحسن وأرغب في أن أكملها وأحصل على شهادة بذلك.

٤. صف مشاعرك باستخدام ضمير المتكلم: أشعر بالإحباط والألم لأنني أدفع ثمناً عالياً جداً لأشياء أحب أن أتعلمها، وضرورية لمستقبلي، وربما لابتعادنا عن بعضنا البعض.

٥. عبر عن طلباتك: أرغب فعلاً في أن تبارك لي جهدي في تطوير نفسي وتعلمي للغة مهمة جداً وأن تبقى علاقتنا جيدة كما كانت. سوف تنتهي الدورة بعد شهرين تقريباً.

٦. عزز إمكانية الحصول على ما تريد: أنا أعرف أنك تهتم بعلاقتنا معاً وتود أن تراني أكثر، سوف أساعد بأي شيء تطلبه مني خلال عطلة نهاية الأسبوع وفي العطل الوطنية والدينية.

لاحظ أن خطة عدنان الثانية في التغيير محددة بسلوكيات معينة، فهو لم يستخدم لغة الاتهام واللوم والتهديد. إن المعززات التي استخدمها عدنان واضحة وواقعية. عليك أن تلاحظ أيضاً أن المعززات السلبية ليست ضرورية وأن المعززات الإيجابية تحتاج منك فقط أن تذكر الطرف الآخر بالمشاعر الإيجابية التي تشعرها إذا حدثت تغييرات معينة، ويمكن لك أيضاً أن تتجنب الوعود الطويلة أو التفصيل المبالغ فيه في الوعود من طرفك.

باستطاعتك إذا رغبت في إحداث تغيير باتجاه توكيد الذات أن تكتب الخطوات الستة السابقة للخطة الناجحة وأن تحفظها أو تلصقها على المرأة أمامك، بعض الناس قاموا بتسجيل عناصر خطة التغيير على شريط مسجل، واستمعوا لها عدة مرات ومارسوها مدة ٤ أسابيع حتى أصبحت جزءاً طبيعياً في تعاملهم مع الأشخاص الآخرين المهمين في حياتهم.

الطريقة المختصرة لتوكيد الذات:

صممت الخطة المختصرة لأوضاع ومواقف قد لا يكون لديك فيها الوقت اللازم لخطة التغيير المكونة من ستة عناصر، لذلك فإن الخطوات الست تختصر في ثلاث خطوات فقط وهي:

١. أفكارك عن الموقف الإشكالي: وهي عبارة عن وصف للمشكلة كما تراها دون اللجوء إلى اللوم أو الاتهام.

تمسك بالحقائق وابتعد عن قراءة دماغ الشخص الآخر أو أي استدلال حول دوافعه أو مشاعره.

٢. مشاعرك: وهنا تستخدم ضمير المتكلم للتعبير عن ردود فعلك الانفعالية للموقف. حاول أن لا تحمل

الشخص الآخر المسؤولية عن انفعالاتك: الحزن، الغضب، الألم، الإحباط، خيبة الأمل، الأذى، دون أن

تعزو ذلك للشخص الآخر. تذكر أن هدفك الأساسي هو حل المشكلة أو التعامل مع الموقف بشكل مرضٍ. لا

تحاول أن تلوم أو تثبت أن الشخص الآخر على خطأ.

٣. رغباتك أو طلباتك: عبر عن مطالبك بلغة واضحة سهلة مباشرة وسلوكية (ركز على السلوك).

عندما تجد نفسك في موقف يتطلب استجابة توكيدية، استرجع بسرعة الخطوات الثلاث السابقة (أفكارك، مشاعرك، وطلباتك). أمثلة على ذلك: اعتقد بأنني بدأت أحضر للامتحان النهائي منذ ثلاثة أسابيع (أفكارك)، اشعر بأني متعب ومضغوط من رغبتك (للوالدة) بأن أدرس كل يوم ٨ ساعات (مشاعرك)، أرغب في أو أود أن اقضي نهاية الأسبوع دون دراسة، ودون إلحاح من طرفك على الدراسة (رغباتك أو طلباتك).

المهم في الخطة المختصرة أن تتأكد من تطويرك فكرة بما تعتقده أو تفكر به، وما تشعر به وما ترغب فيه من تغييرات سلوكية قبل أن تبدأ بالكلام. حاول أن تعبر بجملة توكيدية عن الأجزاء الثلاثة بالترتيب (تفكيرك، شعورك، طلباتك) وابدل جهداً كافياً في أن تتبع القاعدتين الأساسيتين؛ عدم اللوم واستخدام ضمير المتكلم. وإذا التزمت بهاتين القاعدتين، فإنك ستجد الشخص الآخر أقل دفاعية وأقل رفضاً وأكثر تعاوناً. ابتعد عن محاولاتك في جعل حاجاتك أكثر أهمية أو أكثر شرعية من حاجات الشخص الآخر. وعليك فقط أن تلتزم بالخطة التي تحتوي على الحقائق والمشاعر وطلباتك المحددة للتغيير. أنظر للمثال التالي:

تذهب سعاد ورجاء يومياً للجامعة معاً. تسأل سعاد رجاء أن تنتظرها عند موقف الباص حتى تذهب معاً. تتأخر سعاد عن مقابلة رجاء مرة أو مرتين في الأسبوع وهذا يعني تأخر رجاء عن دروسها. وبعد مضي أسبوعين أو ثلاثة على بداية الفصل الدراسي، أصبحت رجاء تتأذى من تأخر صديقتها سعاد. عملت رجاء على تهدئة نفسها وراجعت الخطوات الثلاثة ثم قالت بشكل توكيدي:

١. حقائق: انتظرتك يومياً في موقف الحافلات وعلى الأقل مرة أو أكثر في الأسبوع تتأخرين عن الموعد مما يعني عدم حضوري درسي الأول في مواعده.

٢. اشعر بالألم والإحباط لعدم وصولي للجامعة في الوقت المحدد.

٣. أريد أن لا انتظر لكي لا تقوتني المحاضرة الأولى ومن الأفضل لنا أن نلتقي في الجامعة بين الدروس.

استرجع موقفاً إشكالياً في حياتك الآن، وكنتمرين لك استخدم مع هذا الموقف الأجزاء الثلاثة من الطريقة المختصرة لتوكيد الذات.

- أعتقد (قل الحقائق)

- أشعر (جملة أو جملتين تبدآن بضمير المتكلم).

- أرغب في (تغير سلوكي محدد).

استمر بالممارسة وفكر بعشرة مواقف تود فيها أن تكون مؤكداً لذاتك. وتخيل عند استرجاعك لهذه المواقف العشرة أنك والشخص الآخر معاً وأن عليك أن تقول جملة توكيدية تحتوي العناصر الثلاثة (اعتقد ... أشعر ... أود أو أرغب ...)، قل جملة التوكيدية بصوت مسموع. واستمع جيداً لكل واحدة من هذه الجمل واحكم عليها، هل فيها لوم للطرف الآخر؟ هل طلبك محدد بسلوك أو بتغير في السلوك؟ هل تقول جملة بوضوح؟ هل تنتقد دوافع أو مشاعر الطرف الآخر؟ وبعد أن تسمع جملة صحح ما تجده من أخطاء ثم حاول أن تقولها مرة ثانية. (هذا التمرين بينك وبين نفسك. أبدأ باستخدام جملة توكيدية مع الآخرين بعد أن تتقنها وحدك وبعد أن تكون قد راعيت الشروط السابقة).

الخطوة الخامسة: لغة الجسم التوكيدية

تتعلق هذه الخطوة باستخدام وتطوير اللغة الجسمية التوكيدية المصاحبة للجمل التوكيدية. إن ممارستك للغة الجسم التوكيدية أمام المرأة سوف يساعدك كثيراً في إيصال جملة التوكيدية للشخص الآخر.

تتكون لغة الجسم التوكيدية من خمسة عناصر هي:

١. أبق على تواصل بصري مباشر مع الشخص الآخر.

٢. تأكد من أن وضعك الجسمي مستقيم / غير منحني.

٣. تكلم بوضوح وبصوت مسموع وحازم، (ليس قوياً وخالي من التأتأة).

٤. لا تستخدم لغة اعتذارية، لا تتردد، ولا تتراجع واستخدم نبرة صوت معتدلة.

٥. استخدم تعابير الوجه وحركات الجسم للتركيز وإيصال ما تريد.

الخطوة السادسة: تعلم كيف تصغي للطرف الآخر

تتعلق هذه الخطوة بتحسين مهارة الإصغاء لديك. أحياناً يتوجب على الواحد منا في ظروف الحياة الواقعية أن يصغي جيداً للشخص الآخر قبل أن يركز على ما يريده أو يرغب فيه من الشخص الآخر، وهذه حقيقة، خاصة إذا كان ما تريده يخلق صراعاً مع الشخص الآخر الذي لم يقل ما يحتاجه أو ما يفكر به نحوكم كمستمع. وعلى سبيل المثال: الطالبة (ر) تقول للطالبة (س) " أنت تقولين دائماً أنك بحاجة إلى أن أسمعك كلما نلتقي على الأقل مدة نصف ساعة. أنا أعرف أنك تعانين من علاقتك مع خطيبك وأهلك وأنتك تعملين ما بوسعك لتحسين أحوالك. ولكني أنا أيضاً أتألم... لدي حاجات ومشاكل. أنا أسمعك كثيراً وأحتاج إلى من يسمعني."

قد يكون من المناسب هنا للطالبة (س) أن تمارس الإصغاء التوكيدي. في هذا النوع من الإصغاء، عليك أن تركز انتباهك وتستمع بشكل جيد إلى آراء المتحدث ومشاعره ورغباته أو طلباته. يتكون الإصغاء التوكيدي من ثلاثة عناصر هي:

١. حضر نفسك، كن على وعي لحاجاتك ومشاعرك. أسأل نفسك هل أنا جاهز للإصغاء؟ هل أستطيع إبعاد تحيزاتي؟ وأن أصغي للآخر تماماً وأنتبه لما يقول وتعابير وجهه وحركات جسمه؟ هل الشخص الآخر جاهز حقيقة للتكلم؟

٢. أصغ واستوضح، مع إعطائك انتباهاً كاملاً للشخص الآخر. استمع إلى وجهات نظره، ومشاعره، وطلباته. وإذا لم تفهم أو تتأكد من وجهة نظره أو أفكاره أو مشاعره وطلباته، اسأله كي يوضح لك ويعطيك معلومات أكثر. أمثلة على ذلك: هل تستطيع أن تعطيني معلومات أكثر عن أفكارك حول هذا الموضوع؟ ما الذي تعنيه عندما تقول أن لا أحد يفهمك؟ كيف تشعر حيال ذلك... لم أفهم ما الذي تريده... هل باستطاعتك أن تحدد ما تريد بشكل أدق؟

٣. اعترف بأنك سمعت وجهة نظر الشخص الآخر، بمعنى أظهر للشخص الآخر أنك قد فهمت ما قاله. أمثلة:

- سمعتك تقولين أن لديك مشاكل وطلبات تودين أن تناقشها معي.

- سمعتك تقول أنك ستأخذ مادة مختبرات الحاسوب بالإضافة إلى عبئك الدراسي المعتاد (خمسة مواد) وهذا يضيف أعباء ومسؤوليات جديدة عليك.

هناك طريقة أخرى لإظهار فهمك للطرف الآخر، وهي أن تشاركه في مشاعرك الخاصة حول ما قاله لك: أشعر بالضيق لأنني أطلب منك أن نلتقي في النادي... بالرغم من مسؤوليات كلينا الدراسية المتزايدة هذا الفصل.

الإصغاء التوكيدي والاستجابة التوكيدية:

لقد تعلمنا حتى الآن كيف نستجيب بشكل توكيدي. كما تعلمنا كيف نصغي بطريقة توكيدية. عليك أن تتذكر أن الإصغاء التوكيدي والاستجابة التوكيدية يمشيان معاً. إليك التسلسل التالي الذي يوضح استخدام الأشخاص لمهارات الإصغاء التوكيدي والاستجابة التوكيدية:

حسان ومروان طالبان جامعيان، مر على صداقتهما سنة واحدة، ويدرسان تخصصين مختلفين.

حسان: هل هذا الوقت يناسبك للتحدث في مسألة تزعجيني (ترتيب للوقت والمكان)؟

مروان: وقت مناسب.

حسان: لقد فهمت من كلامك قبل أسبوع أنني ابتعد عنك شيئاً فشيئاً، وأنني أتجنبك أحياناً (تحديد للمشكلة)، لقد شعرت بعدها بأنني قد لا أعاملك بطريقة مناسبة أو أنني عاملتك بشيء من عدم الاكتراث، أشعر أيضاً بأنني مشوش بما حدث رغم عدم معرفتي بما عملته حقاً (وصف للمشاعر)، هل تخبرني ما الذي تحتاجه أو ما التغيير الذي تطلبه مني (تعبير عن الطلبات)، إذا أخبرتني بما تريد فسوف أكون أكثر تفهماً لك ولعلاقتنا معاً (تعزيز).

مروان: ما الذي تريد أن أخبرك به؟ أو ما المعلومات التي تريدها (توضيح)؟

حسان: ما الذي تحتاجه فعلاً حتى نقترب أكثر من بعضنا ونشعر أننا أصدقاء فعلاً؟

مروان: حسناً. ما تقوله بأن كلامي عن مشاعري دون الإشارة إلى أية طلبات محددة أطلبها منك يتركك مشوشاً وربما مسؤول عن ذلك (اعتراف بوجهة نظر الشخص الآخر).
حسان: نعم.

مروان: حسناً، أحياناً سأقول لك بما أشعر به نحو عدة قضايا. لا أدري لماذا أشعر بهذا الشعور. إن مجرد إخبارك بما يدور في رأسي محاولة لفتح باب نقاش معك لأنني أرتاح لذلك (إعادة تعريف للمشكلة/ الموقف).
حسان: أرى بأنك وضحت لي الأمور ولم تقل حتى الآن أين يكمن دوري أو ما الذي تودده مني على وجه التحديد (اعتراف بوجهة نظر الشخص الآخر).

مروان: أرغب في أن نلتقي مرة أو مرتين على الأقل في الأسبوع بين الدروس أو بعد الدروس وإذا لم نستطع عمل ذلك، فلنتواصل بالهاتف حتى تتاح الفرصة المناسبة لكلينا أن نلتقي.
حسان: أحب ذلك... يبدو أن ذلك مناسب جداً.

لاحظ بأن الصديقين استوضحا بعض الأمور واعترفا بوجهة نظر الشخص الآخر (إيصال ما فهمه من رسائل الآخر) بطريقة لا لوم فيها ولا حكم، وقالوا ما يريد كل طرف من الآخر، وأن مروان اقترح مشروعاً لكي يلتقيا معاً وكان مناسباً لحسان.

الخطوة السابعة: الوصول إلى خطة عمل مشتركة/ التفاوض

تتعلق هذه الخطوة بتعلمك طريقة التفاوض الفعالة للوصول مع الطرف الآخر لما تريدان، عندما تكون مصالحك مع مصالح الشخص الآخر المهم في حياتك (زميلك، أخوك، شريكك، صديقك، والدك، والدتك، أختك، خطيبك أو خطيبتك، زوجك وهكذا) في تعارض، ومن الصعب وصول الطرفين (أنت والشخص الآخر) لحل مرض. فإن عليك أن تفكر بإجراء تفاوض عملي تستطيع والطرف الآخر أن تتحملاً أو تعيشا فيه بعض الوقت. وتنشأ المفاوضة أو المساومة العملية أحياناً (الحل المرضي للطرفين وليس الحل الأمثل) من المناقشة، وأحياناً أخرى تنشأ في أثناء العصف الذهني، وهي طريقة عملية لتوليد بدائل دون الحكم عليها أولاً، بمعنى لا تقل هذا يمشي وهذا لا يمشي، هذا صح أو هذا خطأ، حلال أو حرام ثم بعد توليد كليهما البدائل دون اعتراض على بدائل الشخص الآخر، قم أنت وشريكك معاً بشطب البدائل غير المقبولة، والخطوة الثالثة والأخيرة قرر أنت وشريكك بديلاً أو حلاً تستطيعان العيش معه. تذكر أن العصف الذهني يشترط أن تسمح لخيالك أن يفكر بأي شيء لخلق أفكار جديدة دون قيود أو شروط من طرفك على هذه العملية. ومن المناسب هنا أن تتم مراجعة الحل الجديد للصراع الذي بينكما بعد مدة زمنية (شهر مثلاً) لتقييم ما إذا كانت التغييرات السلوكية التي حدثت مناسبة لك وللطرف الآخر، وإذا لم يكن كلاكما راضيين عن الحل بعد أن تمت عملية التقييم تستطيع أنت والطرف الآخر أن تتفاوضا على حل جديد. غالباً ما تكون المفاوضات العملية على الأشكال التالية:

❖ طريقتي هذه المرة وطريقتك في المرة القادمة.

❖ جزء مما أريد مع جزء مما تريده.

❖ دعنا نقسم الأمور بالتساوي. إذا عملت ... لي، فسوف أعمل ... لك.

❖ سوف نعمل (كلانا) هذا بطريقتي وسوف نعمل ذلك بطريقتك.

❖ سوف نعمل هذا ... بطريقتي هذه المرة وإذا لم تعجبك فلن نعملها بطريقتي المرة القادمة.

❖ طريقتي عندما أعملها (تحديد السلوك) وطريقتك عندما تعملها.

هناك طريقة أخرى للاتفاق مع الطرف الآخر غير العصف الذهني واستخراج البدائل وتتلخص بما يلي: عندما لا يريد الشخص الآخر أن يعطيك أو يقدم ما تريده، اسأله أنت أن يقدم خطة مغايرة، وإذا كانت خطته المغايرة لا تعجبك، أعمل خطة جديدة وقدمها له. وعندما تتبع هذه الطريقة، عليك أولاً أن تصغي بشكل توكيدي للشخص الآخر حتى تعرف مشاعره وحاجاته. إذا استمررتما في الخطة والخطة المغايرة، لا بد أن تجدا خطة عملية تستطيعان أن تعيشا معها أو بها.

الخطوة الثامنة: تجنب الخداع والتلاعب.

على الأرجح أن تواجه في رحلة حياتك أشخاصاً أو أن تكون في علاقات مع أشخاص يستخدمون أساليب خداع أو تلاعب بالرغم من استخدامك مهارات توكيد الذات. وإذا شعرت بخداعهم أو تلاعبهم، عليك القيام بوحدة أو مجموعة من الاستراتيجيات التالية:

١. الاسطوانة المشروخة أو إعادة الشريط :

عندما تواجه شخصاً يرفض طلباتك التوكيدية المعتدلة، باستطاعتك اختيار جملة مختصرة، تستخدمها مرة اثر المرة. تستطيع القول لأخوك أو أبنك (في الصف الأول مثلاً) بمقدورك أن تقرأ واجبك بنفسك. وبإمكانك أيضاً أن تقول للبائع بالرغم من إلحاحه عليك أن تشتري منه " أنا هنا كي أنظر في البضاعة... لن اشتري شيئاً هذا المساء " كما يمكنك القول لأستاذك الذي لم يرك امتحانك الأول ويصر على أن علامتك في الامتحان الثاني سوف تتحسن "أود فقط أن أرى ورقة امتحاني الأول (مرة اثر مرة)".

عليك في هذا الإجراء أن تعترف بأنك فهمت الشخص الآخر وبكل هدوء أعد اسطوانتك على مسامحة دون أن يجرك إلى قضايا أو أمور جديدة ليس لها علاقة. مثال أنت محق في أن علامتي في الامتحان الثاني ربما تتحسن ولكن ما زلت بحاجة إلى أن أرى ورقة امتحاني الأول. لقد سمعت طلبك في أن أقرأ لك الدرس ومع ذلك أرى أن بمقدورك أن تقرأ وحدك، أو أعرف أن بضاعتك جيدة ولكني لن أشتري منها هذه الليلة.

٢. التحول من الموضوع إلى العملية:

عليك هنا أن تغير موضوع النقاش إلى عملية النقاش أو إلى ما يجري بينكما. في هذا الأسلوب مثلاً تقول... نحن نخرج عن ما بيننا عندما تقول كذا وكذا، يبدو وكأننا انخرطنا في مناقشة موضوعات قديمة... يبدو أنك غاضب عليّ...

٣. نزع الفتيل:

وهنا تتجاهل موضوع غضب الشخص الآخر وتؤجل المناقشة حتى يهدأ. "أستطيع أن أرى أو أتلمس غضبك أو توترك في هذه اللحظة، دعنا نناقش الموضوع هذا المساء أو غداً".

٤. التأخير التوكيدي:

أجل استجابتك نحو تحدي الطرف الآخر لك حتى تهدأ وتكون قادراً على التعامل مع الأمور بطريقة مناسبة كأن تقول: "نعم ... ما تقوله مثير أو ممتع ولكن علي أن أحكم على الأمور فيما بعد". "سمعت ما تقوله واحتفظ بالإجابة إلى وقت آخر". "سمعت ما تقوله ولكنني لا أرغب بالتحدث الآن في هذا الموضوع".

٥. الموافقة التوكيدية:

اعترف بالنقد الموجه لك الذي تتفق معه، وهنا لا تناقش أو تحلل الموضوع زيادة عن اللازم... اعترف بالنقد الصحيح فقط كأن تقول أنت على حق، أنا متأخر في تقديم ورقة بحثي، "هذا صحيح لم أزر المدرسة إلا مرتين هذا الأسبوع. أنت على صواب أنا متأخر في المجيء إلى الصف أو التمرين أو التدريب أغلب الوقت. أشكرك على تنبيهي بأنني كنت أضحك بينما أنت تعرض أخباراً أو قصة لا تستوجب هذا السلوك".

٦. التساؤل التوكيدي:

تشجع هنا للانتقاد من أجل أن تعرف حقيقة ما الذي يزعم الطرف الآخر كأن تقول أفهم من أنك غير معجب بإجابتي ولكن ما الذي لم يعجبك؟ ما الشيء الذي يضايقك في أو في سلوكاتي؟ ما الذي يضايقك فعلاً عندما أتحدث في السياسة؟