



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



المُتَمَارِدُ
دربك للتد



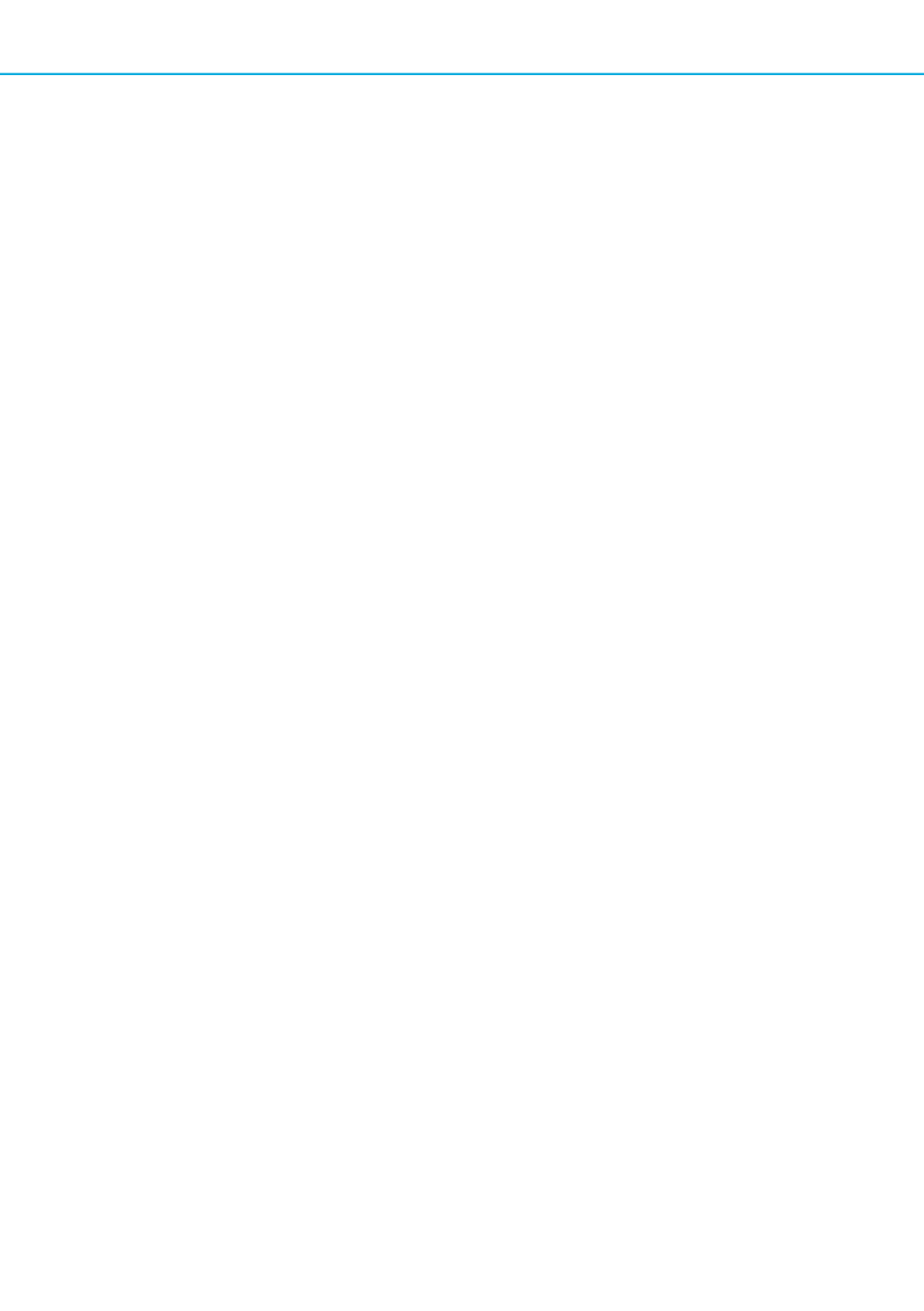
توكيد الذات

دليل تدريبي

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

المحتويات

٥	تقديم
٧	المقدمة
١٠	السلوك التوكيدي والسلوك السلبي والسلوك العدواني
١١	أسباب تشكل السلوك السلبي
١٢	السلوك العدواني وأسبابه
١٢	لماذا يتصرف البعض بطريقة عدائية؟
١٣	نواتج السلوك العدواني
١٤	اختبر فهمك للسلوكات البيشخصية (العدوانية، السلبية، والتوكيدية)
١٦	كيف تؤكّد ذاتك؟ خطوات توكيد الذات
١٦	الخطوة الأولى: تحديد أساليب التعامل البيشخصية (تفاعل الناس بعضهم مع بعض)
١٦	الأسلوب العدواني
١٦	الأسلوب السلبي
١٧	الأسلوب التوكيدي
١٧	الخطوة الثانية: قيّم مستوى توكيدك لذاتك
٢٢	الخطوة الثالثة: صف مشكلتك
٢٣	الخطوة الرابعة: طريقتك أو خطتك للتغيير
٢٧	الخطوة الخامسة: لغة الجسم التوكيدية
٢٧	الخطوة السادسة: تعلم كيف تصغي للطرف الآخر
٢٩	الخطوة السابعة: الوصول إلى خطة عمل مشتركة/التفاوض
٣٠	الخطوة الثامنة: تجنب الخداع والتلاعب
٣٠	الاسطوانة المشروخة أو إعادة الشريط
٣٠	التحول من الموضوع إلى العملية
٣٠	نزح الفتيل
٣١	التأخير التوكيدي
٣١	الموافقة التوكيدية
٣١	التساؤل التوكيدي



تقديم

ان عدم ثقة الفرد بنفسه، وشعوره بأنه اقل اهمية من الاخرين، يقلل من ايمانه بقدراته وامكانياته، مما ينعكس سلبا على قدرته في مواجهة المشكلات والعقبات التي قد تعترضه.

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

يوفر مشروع المنار الادلة المتخصصة في مجال الارشاد المهني لخدمة الطلبة والباحثين عن عمل، وتتضمن تدريبهم على مهارات يحتاجها الاقتصاد ويتطلبها المجتمع، وتمكنهم من ان يصبحوا عناصر منتجة وناجحة، وذلك بتوجيههم نحو اسس ومبادئ اختيار الاعمال المناسبة لمؤهلاتهم وقدراتهم، وكيفية الاعداد وامتلاك المهارات المؤهلة للحياة والعمل، اضافة الى تقديم الاختبارات المساندة لهذه الادلة لمساعدة الافراد في تقييم مستوى مهاراتهم ذاتياً.

مدير المشروع

د. نادر مريان



المقدمة

يقوم التواصل التوكيدي مع الناس الآخرين 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. ويهدف هذا الدليل إلى:

١. تعليمك/تدريبك على إدراك الفرق بين السلوك التوكيدي والعدواني والسلوك السلبي.
 ٢. مساعدتك على تحديد حقوق المشروعة وتقبلها وتقبل حقوق الآخرين.
 ٣. تقليل المعوقات المعرفية العقلية والانفعالية التي تعترض طريقك في تأكيد نفسك.
 ٤. تطوير مهاراتك التوكيدية في أثناء الممارسة العقلية والسلوكية.
- لاحظ أن اللغة المستخدمة في هذا الدليل هي لغة ذكورية وتنطبق في أغلب حالاتها على الذكور والإناث، إلا إذا اشير العكس.



والآن أجب عن الأسئلة التالية بنعم أو لا

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



إذا كانت إجابتك «نعم» لأغلبية هذه الأسئلة السابقة، فربما تحتاج إلى التدريب على توكيد الذات. لا 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، العدواني، 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 والسلوك السلبي والسلوك العدواني

يعرف السلوك التوكيدي بأنه التمسك بحقوقك الشخصية المشروعة والتعبير عن أفكارك ومشاعرك ومعتقداتك بطرق مناسبة. إنك تحاول بطريقة السلوك التوكيدي أن تقول ما تشعر به أو تفكر به أو تعتقده دون محاولة السيطرة على الآخر أو التحكم به أو التقليل من شأنه أو إهانته «هذا ما أفكر به، هذا ما أشعر به وهذا ما أراه في هذا الموقف»، وهنا فانك تعبر عن حاجاتك وتدافع عن حقوقك في الوقت الذي تحترم فيه حاجات الآخرين وحقوقهم.



أما السلوك السلبي أو غير التوكيدي فيشير الى 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 يهملونها. وهنا فان الشخص يحاول القول للآخرين «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».

أسباب تشكل السلوك السلبي

- الخلط بين التصرف بأدب والسلوك السلبي، حيث يعتبر الفرد أن عدم توكيده لذاته هو أسلوب مؤدب للتعامل مع الآخرين.
- يعتقد بعض الناس ان ليس له الحق أن يعبر عن حقوقه، وعن ردود أفعاله تجاه مواقف معينة، أو أن يهتم بحاجاته الانفعالية الخاصة به. او يعبر عن شعوره بالألم، والشعور بالذنب، والإحباط أو التثبيط أو الحنان، ويعتقد بعضهم الآخر بأنه ليس له الحق في أن يكون لديه مثل هذه المشاعر.
- القلق مما يمكن أن يحدث إذا تصرفت بطريقة توكيدية. إذ أن بعض الناس يخافون أن يفقدوا احترام وعطف وحنان واستحسان الآخرين إذا تصرفوا بطريقة توكيدية. فيخاف أن ينظر إليه الآخرون بأنه غبي، وأناي إذا أكد ذاته، والبعض الآخر يخاف أن يؤدي مشاعر الآخرين أو يغضبهم إذا تصرف بطريقة توكيدية! فنتيجة لمصادر القلق السابقة نجد أن البعض يتصرف بطريقة سلبية.
- يعتقد البعض أن سلوكه السلبي قد يساعد الآخرين، وفي الواقع يسمى هذا السلوك بالإنقاذ. فالإنقاذ في هذه الحالة هو مساعدة الآخر الذي هو بغنى عن المساعدة، أي أن تضحى 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.
- لم يتعلم بعض الناس وسائل توكيدية للتفاعل مع الآخرين بسبب نقص الفرص للتفاعل مع الآخرين لظرف ما أو لعدم مراقبتهم كيف يتصرف الآخرون في مواقف صعبة مشابهة.

- 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 تخطئ 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.

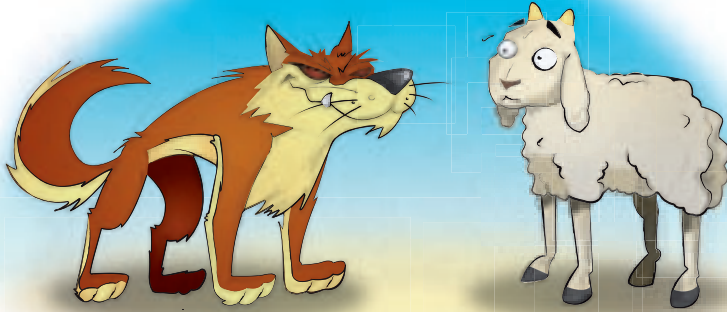
السلوك العدواني وأسبابه

يعرّف 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 واقل 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 طريقي. 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».

لماذا يتصرف البعض بطريقة عدائية؟

- هناك على الأقل أربعة أسباب تقف وراء تصرف بعضنا بطريقة عدوانية وهي:
 - بعض العدوانيين يتوقعون أو يدركون أن الآخرين سوف يعتدون عليهم، لذلك يلجأون للعدوان، أو التهديد به مسبقاً قبل أن يبدأ به الآخر.



- الاعتقاد بأن العدوان هو الطريقة الوحيدة للوصول إلى ما تريد من الشخص الآخر. فنحن نسمع على سبيل المثال «إذا لم تكن ذئبا أكلتك الذئاب».
- يتصرف بعض الناس بعدوانية لأنهم لم يتعلموا مهارات التوكيد المناسبة لظروف معينة والبعض الآخر يعزز على عدوانيته بحصوله على ما يريد، لذلك فهو ميال إلى الاعتداء في المرات القادمة لأنه يحصل بممارسة العدوانية على ما يريد.
- يتصرف بعض الأشخاص بعدوانية نتيجة تعرضهم لخبرات سابقة سلبية متراكمة تتمثل بسماعهم للآخرين بالتعدي على حقوقهم ومشاعرهم وأفكارهم، وبالتالي يشعرون بالألم والأذى الذي قد يتحول مع الزمن إلى غضب يشعرون من خلاله بأن عدوانيتهم مبررة.

نواتج السلوك العدواني

إن نتائج السلوك العدواني إيجابية لصاحبها على المدى القصير حيث إنه يرتاح انفعاليا ويتكون لديه إحساس بالقوة عندما تلبي 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 السمنة 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.

تمرين رقم (١)

اختر فهمك للسلوكيات البشخصية (العدوانية، السلبية، التوكيدية)

فيما يلي قائمة من الجمل، يمكن استخدامها لتحديد مستوى فهمك لأساليب التعامل البشخصية (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، ع: عدواني)

الموقف	الاستجابة (م، أو س، أو ع)
١. سألك رفيق السكن للمرة الثانية خلال هذا الأسبوع أن تشرح له قانوناً علمياً سبق له أن درسه ويعرفه جيداً. أنت تقول:	أنت تستغلي أو تحاول أن تستغلي وأنا لا أقبل بذلك. إنها مسؤوليتك أن تفهم القانون وأن تدرس.
٢. 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 أزعجك..إذا اعتقدت ما في عندك وقت...ما في داعي تنظر في الورقة.
٣. سألك صديقك إذا كان بالإمكان أن توصله بسيارتك إلى بيتهم الذي يبعد عن طريقك مسافة ٨ كم وأنت مضغوط بالوقت ولديك أعمال كثيرة لتنجزها. قلت له:	أعذرنى أنا مضغوط بالوقت ولدى أعمال كثيرة أستطيع أن أوصلك لمحطة الباص إذا رغبت. لا أستطيع أن أوصلك للبيت.
٤. أنت تتحدث مع صديقك في التلفون لفترة طويلة وترغب في إنهاء هذه المكالمة وتقول:	أنا آسف بشدة..يجب أن أنهي المكالمة لأنني جائع جداً.. أمل أن لا تمنع بذلك.
٥. خلال جلسة حوارية يقاطعك أحدهم وأنت تتحدث، فتقول له:	المعذرة. أربغ في إنهاء جملتي أو دوري في الكلام.

<p>٦. هيه-إذا كنتم جيران صح توقفوا الآن أنتم... أولاد بلا تربية.</p>	<p>بينما أنت جالس في بيتكم، تسمع أصوات أولاد الجيران في الطابق العلوي وهم يتراخضون ويصرخون. قمت وصرخت:</p>
<p>٧. أنت لا تستحق أكثر من ٢٥/٥.</p>	<p>خلال توزيع أوراق الامتحان الذي لم تعمل فيه جيداً قال المدرس اسمك ثم قال:</p>
<p>٨. 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.</p>	<p>طلب منك زميل جديد تعرفت عليه قبل أسبوعين أن يستعير كتابك خلال عطلة نهاية الأسبوع وأنت ترغب في أن تدرس فيه، قلت:</p>
<p>٩. 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.</p>	<p>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 تضيف صديقه وتسليه، لديك امتحان صعب بعد يومين وأنت خصصت هذا المساء للدراسة قلت لرفيقك:</p>
<p>١٠. ها..أنا جداً مشغولة هذه الأيام لا أعتقد بأن لدي وقتاً كافياً لرؤيتك، ربما أراك في السنوات القادمة.</p>	<p>١٠. طلبت إليك إحدى الزميلات أن تصادقك..أنت تعرفينها وسبق لك أن جلست معها ولا ترغبين بمثل هذه الصداقة، قلت لها:</p>
<p>١١. لدي فلوس تكفي لشراء وجبة غداء لي فقط.</p>	<p>١١. 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. أجبتة قائلاً:</p>
<p>١٢. حقيقة لا أرغب في أن أخرج هذا المساء. أنا متعب جداً ولكن سوف أذهب معك. لا أرغب في أن أكل ولكن سوف نتحدث وأنت تتناول العشاء.</p>	<p>١٢. سألك صديقك أن تذهب معه لتناول وجبة عشاء خارج المنزل. أنت فعلاً متعب ولا ترغب في الخروج قلت:</p>
<p>١٣. آسف لا ارغب في أن أعيرك كتاباً أو دفتر ملاحظات. وجدت في آخر مرة أعرتك فيها كتاباً أن بعض الأوراق ناقصة.</p>	<p>١٣. سألك أحد زملائك أن تعيره إحدى كتبك أو دفتر ملاحظتك. وجدت أن بعض الأوراق ناقصة من أحد الكتب في آخر مرة أعرتك كتابك. قلت:</p>
<p>١٤. 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.</p>	<p>١٤. 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:</p>

قارن إجاباتك الآن مع الإجابات الصحيحة

أرقام الاستجابات العدوانية (ع)	أرقام الاستجابات السلبية (س)	أرقام الاستجابات التوكيدية (م)
١	٢	٣
٤	٨	٥
٦	١٠	١٣
٧	١١	١٤
٩	١٢	

**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، والبعض الآخر قد يحتاج إلى عدة أشهر، ولا بد من تعلم وممارسة هذه المهارات خطوة-خطوة، وفي النهاية سوف يشعر الفرد بفعالية أسلوبه الجديد، وتحسن كبير في احترامه لذاته واحترامه للآخرين.

الخطوة الأولى: تحديد أساليب التعامل البيشخصية (تفاعل الناس بعضهم مع بعض) تم وصفها مسبقاً وهي:

الأسلوب العدواني

مثل التشاجر بالأيدي أو بالألفاظ، والاتهام والتهديد. وبشكل عام فإنك بهذا الأسلوب تؤذي مشاعر وأفكار وآراء الآخرين.

الأسلوب السلبي

وهنا يدفعك الناس لما يريدون، وغالباً لا تدافع عن حقوقك ومشاعرك وأفكارك، فقد تعمل وتتصرف كما يُطلب منك بغض النظر عما تشعر أو تفكر به.



الأسلوب التوكيدي

تتصرف بشكل توكيدي عندما تدافع عن حقوقك، وتعبير عن مشاعرك الحقيقية، وعندها لا تسمح للناس باستغلالك، وبنفس الوقت فإنك لا تعتدي على حقوق الآخرين بل تأخذ مشاعرهم وأفكارهم بعين الاعتبار.

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 قَدِّر 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.

* تم الإجابة عن الجملة الأولى والثانية كمثال لمساعدتك.

متى تتصرف بطريقة غير مؤكدة	ضع إشارة √ إذا كان ينطبق عليك	قدر درجة الراحة أو عدمها من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك
١. عند طلب المساعدة	√	٣
٢. أن تقول رأياً مخالفاً لما قيل	√	٢
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		

من هم الأشخاص الذين لا تؤكد ذاتك ضع إشارة √ إذا كان ينطبق عليك	قدر درجة الراحة أو عدمها من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك	معهم
		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

ما الذي تريده ولا تستطيع تحقيقه بالأساليب غير التوكيدية (العنواني والسلبى)	ضع إشارة ✓ إذا قدر درجة الراحة أو عدمها	كان ينطبق عليك من ١ إلى ٥ كما تنطبق عليك
١. استحسان أشياء عملتها بشكل جيد		
٢. للحصول على مساعدة لإنجاز مهمات معينة		
٣. للحصول على انتباه شخص معين		
٤. للحصول على وقت من خطيبك أو زوجك		
٥. أن يُصغى لك وأن يتم فهمك		
٦. لعمل المواقف المحببة 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. التجاوز والشعور بالعجز واليأس وأن لا شيء حقيقة يمكن أن يتغير		
٢٠. لا ابتداء علاقة عاطفية مرضية		
٢١. لعمل شيء جديد ومختلف		
٢٢. أن يكون لديك وقت خاص بك		
٢٣. أن تعمل أشياء ممتعة ومريحة لك		
* أشياء أخرى		

قيم استجاباتك

تفحص إجاباتك ثم قم بتحليلها حتى تكون صورة كلية عن المواقف والأشخاص الذين تشعر معهم بعدم الراحة. أسأل نفسك: كيف يمكن لسلوكاتك 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 ٢ أو ٣. في العمود الثاني. هذه البنود سهلة التغيير إذا عملت عليها أولاً، ثم ركز انتباهك وعملك على البنود غير المريحة إطلاقاً والتي تقع علاماتها ما بين ٤-٥.

الخطوة الثالثة: صف مشكلتك

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.

تمرين رقم (٢)

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 ضيّعت الفرصة، أتصرف كغبى... 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

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 تنهم 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. فيستطيع 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، وهناك 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 تقييهم، 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 يلبيوا 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 أتسنى مبكراً، أفضل أن أدرس هذه الليلة».

و. عزّز 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.

من المهم هنا أن تلاحظ 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 يقطع ويصعب من الصعب عليّ تحقيق الهدوء الذي أُنشده.
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.

لاحظ أن خطة التغيير نحو توكيد الذات في المثال السابق محددة ومفصلة، وأنه تم تحديد المشكلة دون اللجوء إلى اللوم، أو الاتهام، أو الاستجداء. باختصار تم تحديد المشكلة دون اللجوء للسلوك 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.

وعليه، فإن 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.

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 توصيل جملك التوكيدية للشخص الآخر. تتكون لغة الجسم التوكيدية من خمسة عناصر هي:

١. أبقِ على تواصل بصري مباشر مع الشخص الآخر.
٢. تأكد من أن وضعك الجسمي مستقيم/ غيرمنحن.
٣. تكلم بوضوح وبصوت مسموع وحازم، (ليس قوياً وخالي من التأتأة).
٤. لا تستخدم لغة اعتذارية، لا تتردد، ولا تراجع 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.





قد يكون من المناسب هنا 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 انتبهاً كاملاً للشخص الآخر. استمع إلى وجهات نظره، ومشاعره، وطلباته. وإذا لم تفهم أو تتأكد من وجهة نظره أو أفكاره أو مشاعره وطلباته، أسأله 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. 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... بالرغم من مسؤوليات كلينا المتزايدة هذه الفترة.

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 تعيشاً 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، 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 لخياك 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.
- 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 بواحدة أو مجموعة من الاستراتيجيات التالية:

١. الاسطوانة المشروخة أو إعادة الشريط

عندما تواجه شخصاً يرفض طلباتك التوكيدية المعتدلة، باستطاعتك اختيار جملة مختصرة، تستخدمها مرة 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 يطلعك على نتائج امتحانك الأول ويصر على أن علامتك في الامتحان الثاني سوف تتحسن «أود فقط أن أرى ورقة امتحاني الأول (مرة مرة اثر مرة)».

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 أتمس 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 عليّ 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/الجامعة/العمل إلا مرتين هذا الأسبوع. أنت على صواب أنا متأخر في المجيء إلى الصف أو التمرين أو التدريب أغلب الوقت. أشكرك على تنبيهني 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 يزعج الطرف الآخر كأن تقول أفهم من أنك غير معجب بإجابتي ولكن ما الذي لم يعجبك؟ ما الشيء الذي يضايقك في أو في سلوكياتي؟ ما الذي يضايقك فعلاً عندما أتحدث في ذلك الموضوع؟

