

قوة الكوتشينج

الكتاب: قوة الكوتشينج

المؤلف: سيد حسين الموسوي

التصنيف: تطوير ذات

الناشر: دار ملهمون للنشر والتوزيع

الطبعة الثانية: مارس 2018

الرقم الدولي المتسلسل للكتاب: ISBN: 978-9948-23-905-5

إذن الطباعة: MC-02-01-3683869

الطباعة: مطابع GOLDEN CITY - أ.ع.م - الشارقة، 065322347



جميع حقوق الطبع وإعادة الطبع والنشر والتوزيع محفوظة لملهمون للنشر والتوزيع، ولا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي من ملهمون للنشر والتوزيع.

د. سيد حسين الموسوي

قوة الكوتشينج

رحلة الوعي الكامل لإدارة جلسات الكوتشينج



عزيزي القارئ

عندما تحاول أن تخوض تجربة الكتابة لتعبر عن كل ما تكنه من معرفة وتجربة حقيقية في ميدانٍ ما ، غالبًا ما تحاول أن تجعل كل ما تكتبه محكمًا ، ومتسقًا في ضبط المعنى وجمالية الكلمة ، إلا أنني أرى أن الكتابة جنون يعترينا لنشعر بالنشوة ، فنسطرها كلمات تعبر عن مخزون ما نفكر فيه ، ورغبة جامحة في كتابة تجاربنا التي أصبحت جزءًا من كينونتنا ، جزءًا من شخصيتنا التي لا نستطيع الفكاك عنها البتة ، ولا أخفيك سرًا قارئ العزيز أنه لم يكن حلمي أن أكتب كتاباً علمياً ! ولم تكن لدي الرغبة الجامحة في أن أتاول أي موضوع في التنمية البشرية إطلاقاً ، فالأدب هو ما يسكنني بكل قوة ويسكن مفاصلي بعمق ، لكن شغفي كمدرّب وكوتش جعلني أقف وقفة المدرّب الناقد لكل ما تحتويه المكتبة العربية من كتب مجزوءة المعارف تقدم ضمن مضامين مُغلقة على أنها علوم مُنفردة لها استراتيجياتها وفنياتها الخاصة ! وهذا ما جعلني في حيرة من أمري أعيش حالة من الاستغراب المستدام والمطرّد ! وكثير ما كنت أتساءل : هل المشكلة أصبحت في القارئ أم الكاتب ! فالقارئ المثقف لا تتطلي عليه مجمّع من الشذرات التي ألبست ثوباً أنيقاً لتقدم له على أنها معارف أصيلة !



والكاتب الحذق يجب أن يكون مُلمّاً إماماً حقيقياً بما يكتب ، وألاً يستخف بعقل القارئ لحد الإسفاف ، لذلك أتبعْتُ في كتابتي لهذا الكتاب استراتيجية تلامسُ شِغاف قلبك ، وتحركُ ساكناً ما فيك لتعيش معي تجربتي بكل تفاصيلها ، تجربتي التي صقلتها القراءة المُستمرة في كثير من العلوم التي رسمتني كلوحة فنية تشعرك بالدهشة كلما تأملت تفاصيلها بشكل أكبر !

وستراني أنقلك بين كل استراتيجيات علمية لتجربة خاصة لتكون أقرب للفهم ؛ لنعيش معاً تجربة الوعي الحقيقي بعيداً عن الإسهاب المُنفر ، وإن شعرت وأنت تقرأ كتابي أنني أخوضُ مخاضاً غريباً في فلسفة الأمور بشكلٍ لم تعتد عليه ، فصدقني إنني أحاول أن أكتب نفسي لك لتقرأني ، لتشعر بي ، لتلتحم معي في تجربة فريدة من نوعها لتختتم آخر صفحة من الكتاب وأنت تعي تماماً من أكون !

فمن الجميل أن أكتب ما أحب ، والأجمل من ذلك أن تشعُر به وتتساق معه بكل حواسك وأن تملك عقل الناقد الفطن ، المتأمل لكل معنى ، المتفحص لكل مفردة ، فتخوض هذه التجربة المجنونة معي بكل مقاييسها !!



قصتي مع الكوتشينج

My story with Coaching

أثناء عملية التدريب التي خضتها لتعلم أدوات الكوتشينج، كنت في غالب الأحيان أقفُ مشدوهاً ومندهشاً ، فمعظم ما تعلمته وتدربتُ عليه كان ضمن مناهج أخرى، كالإرشاد النفسي وعلم الإدارة و فن البرمجة اللغوية العصبية وبعض الفنيات والرياضات من علوم الطاقة، وأكثرها أدوات مجزوءة من مفاهيم كبرى لبعض النظريات والبعض الآخر تم "تصيرهُ وقولبتهُ" ليتماشى مع فكرة التيسير في عملية خلق الفارق لدى المستفيد، ولم أجد أدوات ذات عمق استراتيجي تمكّن الكوتش من الخوض في تجربة حقيقية بشكل فاعل، فقوة الأسئلة كانت المحور الأساس للتمهيد لحالة التجلي الذهني لنقل المستفيد من ضفة الحيرة لضفة الأمن النفسي !!

الكوتش يتعامل مع سيل من الأفكار العقلانية واللاعقلانية ويعزفُ سيمفونية الاستبصار والتجلي ليعيش المستفيد تناغماً حقيقياً بين محتوى عقله المتجرد واتساع العالم بكل واقعيته، هذه هي فلسفة الكوتشينج بكل أبعادها ومضامينها، وهذه المهمة تحتاجُ إماماً حقيقياً بكثير من المعارف من جهة وتجربة حقيقية للتعامل مع النفس الإنسانية بإمكانيات عالية!



فالمستفيد ذو الشخصية الارتياحية، أو النرجسية، أو الاتكالية، و التجنبية والعدوانية شخصيات غير سوية تحتاج لخبرة في التعامل معها أثناء جلسة الكوتشنج، ووظيفة الكوتش الأساسية هنا هي تيسير عملية الاستبصار فقط، وهذه العملية تحتاج فهماً جيداً للسمات والخصائص النفسية والشخصية لتكون العملية أكثر يسراً وتؤدي مفادها ومتطلبها المأمول.

ليس من مهمة الكوتش أن يكون مستشاراً نفسياً أو معالجاً للاضطرابات العصائية إطلاقاً، لكن يجب عليه أن يكون ملماً إماماً جيداً بالأبعاد النفسية وأثرها على المستفيد في اتخاذ قراراته وتوجهاته! فالكوتش أقرب للمرشد النفسي في عملية سبر أغوار نفس المستفيد للوصول لضفة أمان، فالمرشد موجه ذكي مع اختلاف التكنيك والإستراتيجية.

وعلى مستوى البيئة غير المساندة وغير الحاضنة غالباً ما يكون الأداء ضعيفاً ومستوى الذكاء أقل، فلو التقيت بمستفيد يمر بوقت عصيب داخل مؤسسته ويشعر بفقدان السيطرة على حركة البيع والإنتاج! فقد يحاول الكوتش الرجوع بالمستفيد لأسباب هذا التراجع وسبر أغواره لإيجاد حلول ناجعة تنطلق من تجربة المستفيد وحده، وإذا كان المستفيد مصاباً بالقلق غالباً لن يستطيع إيجاد الحلول ولن يمر بحالة من الاستبصار للحل! إلا إذا كان الكوتش ملماً بشكل جيد في التعامل مع حالة القلق التي تعتريه! ولن يقول أي كوتش: يجب على المستفيد الذهاب لمرشد نفسي لعلاج القلق أولاً؛ لأنه يفقد القدرة على التشخيص أو التخمين بذلك وسيستمر جاهداً في خدمة المستفيد دون جدوى! هذه هي الحقيقية.



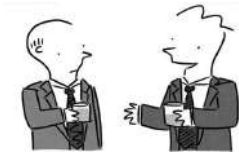
وقس على ذلك كثير من المشكلات الأسرية والمهنية..

أعلم أنني أقدم رؤية مختلفة للتكنيك، وأعلم أنني أنظرُ
لبعد آخر ربما يستهجنه البعض؛ لأنه يملك فكرة ضيقة عن
المدارس الإرشادية، ولقد كنتُ في سؤال دائم: هل يملك الكوتشينج
منهجية خاصة به؟ هل له أدوات خاصة؟ الإجابة كانت (بالطبع لا)
وهذا ما يميز الكوتشينج دون غيره فأية أداة تساعد المستفيد على
الاستبصار بذاته واكتشاف عمقه الذي يسكنه يمكننا استخدامها
مع بعض الضوابط حتى لا تخرج بعض الأدوات عن منهج وفكرة
الكوتشينج.

وهذه الضوابط (الكفايات) وضعتها مؤسسة الـ (ICF)
الراعية والمظلة الكبرى للكوتشينج، فهي تقبل أي منهج جديد وفق
هذه الكفايات.
ودعني أستعرض لك عزيزي القارئ هذه الكفايات
الإحدى عشرة.

الكفايات الإحدى عشرة (ICF)

الشراكة مع العملاء من خلال تحفيز الجانب الفكري والإبداعي للعميل والتي بدورها تلهم العميل في أن يصل إلى أقصى إمكاناته الشخصية والمهنية.



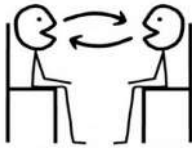
١- إعداد الأساس بين الكوتش والعميل Setting the Foundation

- تلبية المبادئ الأخلاقية والمعايير المهنية من خلال فهم المعايير الأخلاقية والمهنية التي يضعها الكوتش، وتطبيقها في جلسات الكوتشينج.



٢- إنشاء اتفاقية الكوتشينج.

تمكين العميل أولاً من فهم أهمية التفاعل مع الكوتش خلال الجلسات، وبالتالي الوصول إلى اتفاق مشترك مع العميل يوضح فيه عملية الكوتشينج والتوقعات المترتبة من جلسات الكوتشينج.



التعاون المشترك في بناء علاقة (كوتش - عميل)
(Co-Creating the Relationship)

٣- بناء الثقة والألفة مع العميل.

خلق بيئة آمنة وداعمة لتحقيق الاحترام المتبادل والثقة.



٤- حضور الكوتشينج في كل الجلسات مع العميل.

أن يكون الكوتشينج مدركاً كلياً لما يجري في جلسات الكوتشينج ويحرص على خلق علاقة عفوية مع العميل وأن يستخدمها بطريقه مرنة وواثقة.

٥- التواصل الفعّال

الاستماع الفعّال.

التركيز التام على ما يقوله وما لا يقوله العميل، وفهم المعنى الحقيقي لما يود العميل قوله من خلال الانتباه لرغبات العميل الفعلية، وتشجيعه على التعبير عن نفسه والإفصاح عما يجول في ذهنه .

٦- الاستجواب المباشر.

على الكوتش أن يوجه للعميل الأسئلة المهمة والصادمة أحياناً ، حيث إنها تساعد في كشف معطيات جديدة تساهم في تقوية علاقة الكوتش بالعميل، وتعود بالفائدة على العميل في تحقيق إمكانياته.

٧- الاتصال المباشر.

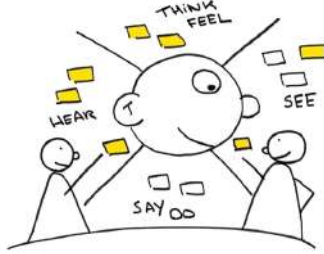
يتواصل الكوتش بطريقه فعالة خلال جلسات الكوتشينج ، ويستخدم اللغة التي لها أثر إيجابي كبير على العميل.

تسهيل عملية التعلم والنتائج المتوقعة

Facilitating Learning and Results

٨- خلق الوعي

الدمج والتقييم الدقيق لمصادر معلومات عدة، وإيضاح التفسيرات والتقييمات التي تساعد العميل للحصول على الوعي التام، وبالتالي تتحقق النتائج المتفق عليها مسبقاً.



٩- تصميم التطبيقات والتمارين

خلق فرصه التعلم المستمر للعميل من خلال جلسات الكوتشينج سواء أكانت الجلسة كوتش العمل/ كوتش الحياة، واتخاذ إجراءات جديدة من شأنها أن تسهم في رفع مستوى فعالية النتائج المتفق عليها في جلسات الكوتش.

١٠ - التخطيط وتحديد الأهداف.

وضع خطة فعالة وتطويرها باستمرار مع العميل.

١١ - إدارة التقدم والمسؤولية.

ينتبه الكوتش إلى ما هو مهم للعميل، ويترك المسؤولية للعميل لاتخاذ الإجراءات اللازمة.





ورغم أني آليت على نفسي الالتزام بالكفايات الإحدى عشرة لكتابة هذا الكتاب ، لكنني أشعر أن فكرة الكوتشينج تحتاج لضبط يجعلها أكثر انفتاحاً وأنت تمارس عملية الكوتشينج مع عملائك ، فليس كل العملاء لديهم القدرة الفكرية والمهارية للقفز لحالة استتارة مفاجئة لاكتشاف مكنوناتهم الداخلية ، فإن عملية التيسير تحتاج لكثير من الفطنة والشخصية " الكريزيمية " المؤثرة والجاذبة ، وإن نقص الأدوات أو عدم فاعليتها لدى الكوتش تجعل عملية التيسير صعبة بعض الشيء !



هذا الرسم يبين حراك الكوتش الممارس فهو يجتمع بالمستفيد ، فتكون لديه الرؤية واضحة قبل وضع الخطة هذه (الرؤية) يجب أن تكون شاملة لكل الجوانب وهذا الشمول يحتاج لخبرة حقيقية ودراسة موضوعية وعلمية للمستفيد ومعرفة سماته الشخصية و مكنون خريطته الذهنية ونظامه التمثيلي الداخلي ودراسة بيئته وتشئته ، فلا أعتقد أن طرح الأسئلة الذكية فقط تمكن الكوتش من الولوج لعقله والتناغم مع مشاعره ليعيش حالة من الاستبصار ! فالخطة التي يبنها الكوتش لتيسير عملية الحوار بينه وبين المستفيد تحتاج إلى معرفة الاستعدادات الداخلية ومدى التقبل لديه ، ومعرفة معتقداته التي يؤمن بها وميزان قيمه العليا !



فالكوتش المحترف يجب أن يكون ملماً بشكل فاعل بكل ذلك وإلا سيكون أقرب إلى ميسر الحوارات المجتمعية الذي يقوم بعملية تيسير الحوار للوصول لنتائج وهو يحمل فكرة المشكلة، لا المجتمع وبذلك يكون الكوتش مهتماً بالمشكلة لا المستفيد وهذا يناهض منهجية الكوتشينج بكل قوة .

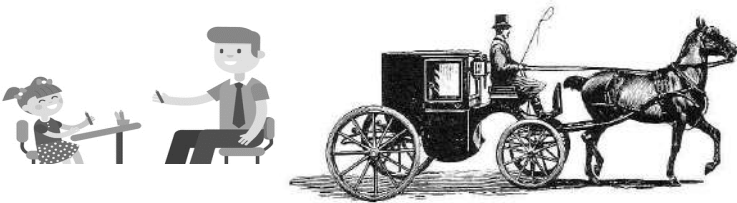


ما هو الكوتشينج ؟

What is coaching?

كلمة كوتش في الأصل هي كلمة هنجارية معناها بالإنجليزية (carriage) عربية ، بعد ذلك استخدمت هذه المفردة (جامعة أكسفورد عام ١٨٣٠ ميلادية) كلفة متداولة وقبل دخولها في القاموس لتعبر عن المدرس الخصوصي الذي يقود كل طالب من نقطة ضعفه في أية مادة علمية ليصبح الطالب بذلك قادراً على اجتياز الاختبارات والمتطلب الأكاديمي .

الكوتشينج هو علاقة شراكة قوية بين الكوتش والعميل تقوم علي الثقة والسرية لمساعدته في التعرف إلى ذاته وتحديد أهدافه ووضع خطة لتحقيقها برسم مسار واضح لاكتشاف وصقل مواهبه ومهاراته، بهدف إحداث تغيير جوهري في حياته العلمية والعملية.



ما الأدوات التي يستخدمها الكوتش لتحقيق ذلك ؟

عن طريق جلسات مناقشات يعقدها مع العميل، يستخدم فيها اللايف كوتش المحترف أسئلة موضوعة بدقة لقياس وكشف



جوانب جديدة في شخصيته ربما لم يكن يعلم عنها شيئاً، ويركز خلالها علي بناء وعيه بذاته ، ثم دعمه لاتخاذ قرارات ناجحة (بشكل ذاتي) ، وفتح الباب أمامه على فرص وخيارات جديدة.



في كل جلسة يختار العميل موضوع الحوار بينما يقوم الكوتش بالمشاركة بملاحظات وأسئلته من خلال خبرته، حتي تتضح رؤيته لشكل حياته بين فكرة تسكن عقله ويتوق إليها (في اللحظة الراهنة) بكل دوافعها، وبين الفكرة المأمولة (إستشراق المستقبل للرغبة) التي يريد الوصول إليها،، ومن خلال استيعاب الفارق بين الاثنين تتجلى له حقائق، وموارد كان يملكها طيلة الوقت وحن الوقت لاستخدامها ، وفي المتوسط يحتاج الشخص إلي ست جلسات مدة كل جلسة ساعة لتحقيق النتيجة المرجوة والمأمولة.

ما الفرق بين الكوتش والمستشار النفسي والأسري؟



الفرق كبير، فالاستشاري النفسي خبير يبحث عن تشخيص إضطراب نفسي من خلال الفوص في نفس المضطرب نفسياً ، واستخراج ذكريات طفولته ، وخبراته الحياتية التي أدت لإضطرابه ومطابقته للمراجع العلمية ليقرر بعد ذلك الفنيات اللازمة لعلاجه حسب كل النظريات الإرشادية ، خلاف المعالج النفسي الذي يلجأ للأدوية في غالب الأحيان ؛ لكن الكوتش لا يشخص بذات الكيفية ولا يتخذ قراراً متفرداً قط ؛ فهو رفيق طريق يسير مع المستفيد أثناء رحلة استكشافه ليضيئ له مساحات مظلمة لم يزرها قط كهوف مهمة في عوالم ذاته للتعرف علي إمكاناته وقدراته وتفجير الطاقات الكامنة فيه .



أهداف الكوتشينج

Coaching Goals

- كوتشينج وقائي Protective Coaching: وهي عملية قبلية يقوم بها الكوتش لمساعدة العميل في أن يكون مستعداً لمواجهة أية تحديات ، أو عقبات يمكن أن تواجهه في حياته وعمله.
- كوتشينج علاجي Theraputical Coaching: هي عملية تصحيح للوضع الحالي يقوم بها العميل وذلك بمصاحبة ومساعدة الكوتش فتسمى علاجية مجازاً .
- كوتشينج تطويري Developmental Coaching: هي عملية تحسين وتطوير في الأداء، يستخدم العميل من خلالها أفضل إمكانياته ومهاراته للوصول إلى هدفه بمعية الكوتش .

مجالات الكوتشينج

: Coaching Fields

- الكوتشينج الروحي Spiritual Coaching: يعمل الكوتش الروحي على مساعدة العميل في التخلص من بعض الاتجاهات والمعتقدات السلبية، والتي من شأنها أن تقلل الوعي بالذات.



• كوتش العلاقات Relationship Coach: يلجأ العميل للكوتش من أجل تنمية مهارة التعامل مع الآخرين وتحسين العلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى تحسين العلاقة بين الزوجين وزيادة التفاهم بينهما.

• كوتش الوالدين Parental Coach: مساعدة الوالدين على أداء دورهما، ومساعدتهما على إيجاد الأساليب الصحيحة والحديثة، ليمارسا دورهما برضا تام، وتوفير النظرة المتوازنة بين الحياة الشخصية للوالدين والحياة الأسرية.

• كوتش المهنة Career Coach: الكوتش المهني يساعد الأفراد في تحديد مسارهم الوظيفي، كما يشجع من يريد أن يغير مساره الوظيفي من قطاع إلى قطاع آخر، ويساعده على اختيار الأفضل، وهنا لا بد من الكوتش المهني أن يكون لديه مهارات عالية في اكتشاف مهارات العميل وتحديد نقاط قوته لتعزيزها من أجل النجاح بالمسيرة المهنية.

• كوتش الأعمال Business Coach: في هذا النوع يقوم الكوتش بتقديم الكوتشينج للمؤسسات والشركات والموظفين في مهارات معينة، لإنجاز العمل على نحو أفضل إلى تشكيل فريق ما لمهمة معينة، أو لرفع أداء موظف حيث أصبح الكوتشينج في السنوات الأخيرة أحد الأساليب الأكثر أهمية ونجاحًا في مجال الإدارة.

• كوتش الحياة Life Coach: يهتم كوتش الحياة بمساعدة العملاء في جميع جوانب الحياة على المستوى الشخصي



للفرد، ويدعم الأشخاص الراغبين في تغيير وتطوير حياتهم ، ويساعدهم في التحرك في الاتجاه الصحيح نحو أهدافهم، وهنا يقدم كوتش الحياة مهارات حياتية للعميل تساعده في تحسين ظروف حياته.

- كوتش المراهقين Teenagers Coach: يساعد الكوتش المراهقين في إيجاد الاستراتيجيات الصحيحة للحد من التوتر والقلق وفهم متطلبات هذه المرحلة التي تتميز بضغوطات متنوعة سواء من البيت أو المدرسة أو الأصدقاء أو حتى الضغوطات الداخلية نتيجة النمو النفسي والجسمي للمراهق.

- كوتش المهارات Skills Coach : هذا النوع من الكوتشينج يهتم بالتدريب الفردي ، حيث يركز الكوتش على المهارات الأساسية التي يحتاجها الفرد في العمل لأداء أفضل وإنتاجية أعلى.

- كوتش الفريق Team Coach: دور الكوتش هنا هو تحفيز وتشجيع الفريق على تحسين الأداء واستمرار العمل بروح الفريق الواحد، ومساعدتهم في العمل بشكل مرن وفعال.

- كوتش القيادة Leadership Coach: هذا النوع موجه لاكتشاف القادة في المؤسسات والشركات وتعزيز قدراتهم القيادية ليصبحوا أكثر فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة.



حالات الكوتشينج

Coaching Stats

- فردي : Individual تكون جلسة الكوتشينج شخصية (ثنائية بين الكوتش والمستفيد).



- جماعي: Group جلسة الكوتشينج تكون لمجموعة من الأفراد لديهم المشكلة نفسها (جلسات المعنفات او المطلقات).



- مباشر Direct : عن طريق اللقاء المباشر بين الكوتش والعميل دون وسيط

- غير مباشر Indirect: عن طريق الهاتف أو الإنترنت (أون لاین ، الإيميل) أو عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي

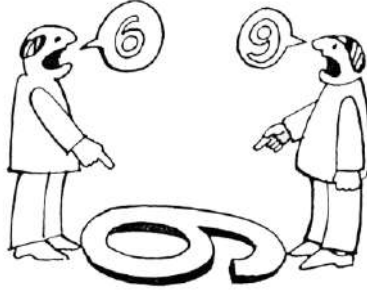


- رسمي Formal: تكون جلسة الكوتشينج في المكتب الرسمي الخاص بالكوتش.

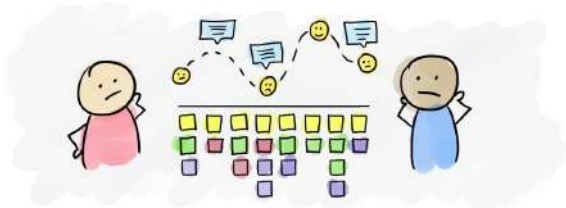


- غير رسمي Informal: في بعض الأحيان يتطلب الأمر أن تكون جلسة الكوتشينج في مكان خارج المكتب (كافية - مكان هادئ - البحر).

الخارطة ليست هي الواقع (The map is not the Reality)



لكل منا تجربته الفريدة ، هذه التجربة التي أحكمت عقولنا ، وصنعت خريطتنا الذهنية التي نرى من خلالها العالم فندركه ، هذه الخريطة التي اختزلت كل معتقداتنا الداخلية وكل قيمنا التي نؤمن بها بكل قوة فبتنا ندافع عنها بكل شراسة ! فكل ما يتعارض مع خريطتنا الذهنية ومعتقداتنا الداخلية نرفضه ، ونملك كل المبررات المقنعة والأدلة الدامغة لهذا الرفض !! وهذا منشأ كثير من الصراعات الفكرية بين الأفراد والمجتمعات ، والحقيقة أن كل واحد منا يملك خريطته الذهنية الخاصة به التي تمثل الواقع بالنسبة إليه فقط ، فهي تجربة خاصة لا يمكننا تعميمها إطلاقاً .





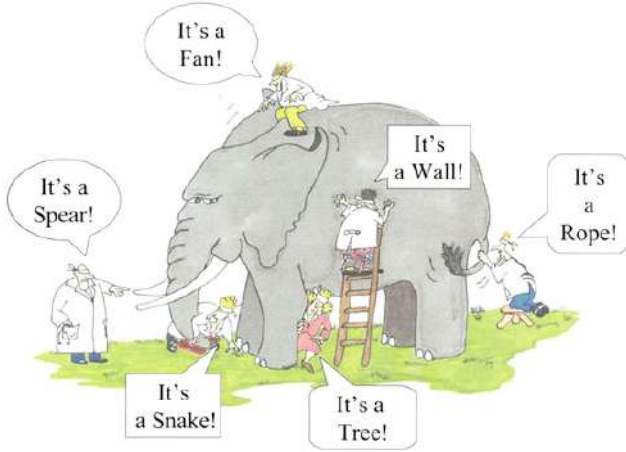
فما أراه مزاحاً لطيفاً يراه الآخر تجاسراً غير متقبل اجتماعياً ، ومرفوضاً بكل المقاييس ! وما أراه جميلاً ورائعاً يشعرنني بالذهول والتعلق به ، يراه الآخر أمراً اعتيادياً لا يستحق كل هذه الجلبة !

(الخريطة ليست هي الواقع) وضع هذا المبدأ العالم البولندي " ألفريد كورزييسكي " ويعني به أن صورة العالم في ذهن الإنسان هي ليست العالم ، فخارطة العالم في أذهاننا تتشكل من المعلومات التي تصل إلى أذهاننا عن طريق الحواس واللغة التي نسمعها ونقرأها والقيم والمعتقدات التي تستقر في نفوسنا وغالباً ما تكون هذه المعطيات خاطئة بنسبة كبيرة !



هل ما نشاهده في أرض الواقع هو فعلاً ما نشاهده، أم أنها صور وأشكال وجدت أصلاً في أذهاننا، وما الواقع إلا انعكاس حي لوجودها، ما يعاينه المستثمر أو المضارب مثلاً في سوق الأوراق المالية، وما يمارسه البعض من إلقاء التهم عن أسباب هذه الأزمة، وغيرها من أزمات العهد الجديد، هل هي حقيقة الواقع أم الخريطة ؟

ما تعانيه البنوك من نقص السيولة ومشاكلها مع المودعين،
والخوف المزرع من توقف مشاريع التنمية بسبب غياب الممول، هل
هي الخريطة أم الواقع؟



أعتقد أن كثيراً من مشاكلنا الراهنة هي في الحقيقة
مشكلات فكرية تأخذ طابعاً سياسياً، أو اقتصادياً في المقام الأول.
إن أفكارنا تؤثر تأثيراً بالغاً في سلوكياتنا، وطرق تعاملنا،
فما أفكر وأقتنع به، وما يدور في ذهني من اتجاهات وخواطر يتحول
إلى رغبات وميول تنتهي بعد ذلك بسلوك هذا الطريق أو ذاك.
أفكارنا انتقلت لنا عبر التاريخ لتعيش في حياتنا اليومية،
وتتحول إلى كثير من قيمنا الاجتماعية، والسياسية، والتجارية،
وغيرها، أسيرة لهذه الأحداث التاريخية السالفة.



كم هي المعاني والمفاهيم والأمثال التي نعتنقها اليوم في مؤسساتنا، وبين أبنائنا وأثناء تعاملاتنا في شتى المجالات ، أقول : كم هي هذه المعاني والمفاهيم التي ترسخت في العقل الجمعي للأمة والوطن بسبب غياب المراجعة، والتقويم، والنقد الموضوعي لتراثنا القديم! هل كل ما ورد في تراثنا مقبول؟ ، ألم يكن هناك تدخل في صياغة هذا التراث من قبل الرواة والنقلة؟ إن من يعرف أساسيات المنهج التاريخي يدرك خطورة التحليل الفني للنص من قبل الرواة ، وأهمية الاكتفاء بالنقل فقط ، وهي وظيفة المؤرخ على كل حال .

الذي جعلني أطرق هذا الباب هو ما نشاهده اليوم من اختلال في الفكر والسلوك عند بعض مرتادي العمل السياسي أو الاقتصادي ، فحضور كثير من قيم التعامل السلبية ، كالشائعة مثلا، والضرب تحت الحزام (النميمة) ، وظهور عادات استهلاكية قيمة جديدة ، كحب الظهور، وتقليد الآخر دون نظرة تمحيص ، وغياب فقه السؤال ، فضلاً عن المواجهة اللحظية والمؤقتة لكل أزماتنا ، إنما هي من صميم أدب التراث الذي نعاني منه .

عوداً على بدء ، فإن مشكلاتنا وأزماتنا هي أصلاً في الخريطة وليست في الواقع ! فبعض من تراثنا البليد يدعو إلى التواكل وترك العمل، وعدم الإنجاز، حين يقول: " لو تمشي مشي الوحوش غير رزقك ما تحوش" . أليس تراثنا الذي يحثنا: " إن لم تكن ذئباً أكلتك الذئاب" ؟ ، هو الذي شجع القطيعة والتنازع



والاعتداء على حقوق الآخرين بين أبناء الوطن الواحد ، وأوجد حالة الترقب المخيفة لكي: " تتغدى به قبل أن يتعشى بك ". ألم ينقل لنا التراث آلاف القصص عن البغي، والعدوان؟ ، والظلم بثوب الدهاء، والحكمة، والحنكة السياسية، حين يوجهنا: " أنا وأخي على ابن عمي ، وأنا وابن عمي على الغريب " ؟

الولوج لعقل المستفيد لمعرفة تصوراته للعالم

Access the client mind to know his world perceptions



الأداة الأولى تتعلق بالخرائط الذهنية لك ككوتش وللمستفيد ، لا تحكم على خريطة المستفيد الذهنية وفق معطيات خريطةك الذهنية الخاصة بك ولا تعتقد أن بعض التلميحات والأسئلة الملحة تستنهض العميل ليفكر باتجاه ما ! و أن الاستثارة رقم (أ) ستحرك ساكناً فيه نحو استجابة (ب) ولا تتحرك وفق اعتقادك الداخلية والقيم التي تحملها لتجذبه بالإيحاء نحو حالة حسية مليئة بالمدركات والمفاهيم ليكتشف ذاته ويعي تماماً كل المهارات التي يمتلكها ويستطيع من خلالها حل مشكلته بنفسه! أنت بذلك تتعاطى مع المستفيد وفق خريطةك الذهنية أنت فقط

(الخريطة التي تعنيك أنت فقط) نظرتك الخاصة للعالم لا تعني أن الخريطة الذهنية للمستفيد تتطابق ولو بنسبة ٦٠٪ مع ما تقوله وتحاول من خلاله التأثير فيه ليكتشف كنزه الضائع ويخرج من حالة التوهان لحالة الاستكشاف ، فالمنبهات التي تثيرك بنسبة ٩٠٪ وتحرك مكامن عقلك وقلبك قد لا تعنيه شيئاً!



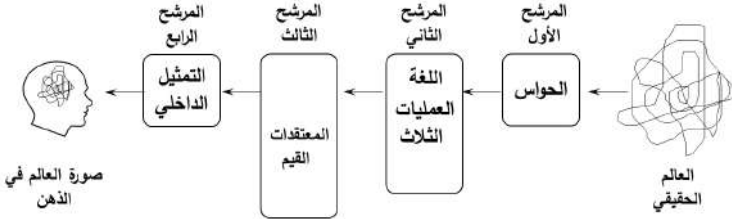
وطريقة السؤال الذي يشحذ همته ويحفزك نحو إجابات محددة تجعلك تمر بحالة من الاستبصار والإدراك المفاجئ ، ربما تكون بالنسبة إليه أسئلة باهتة وغير ذات مغزى !! فمع اختلاف المستقبلات الحسية وحديثها واللغة التي نستخدمها واختلاف القيم والمعتقدات الداخلية لكليهما ، مع هوة واسعة في نظامنا التمثيلي الداخلي ، فنحن نملك خريطتين ذهبيتين مختلفين ، وكلانا يملك تمثيلاً داخلياً خاصاً به للعالم! من خلاله نتعامل مع بيئتنا ومجتمعاتنا وذواتنا !

نحن بحاجة ماسة لمعرفة الخريطة الذهنية للمستفيد للولوج لها ولخلق حالة من الألفة معه مما يعطي جلسة الكوتشينج قوة حقيقية في التأثير ، هذه منهجيتي التي أؤمن بها فليس من الصواب أن أبتعد عن مفهوم العالم لدى المستفيد لأخلق في عالمي الذي عممته قبل وأثناء جلسة الكوتشينج ظناً مني أنني أحسنُ صنعاً !! فلذلك كان من الوجوب دراسة (نموذج الاتصال الإنساني) بمرشحاته الأربعة لأستطيع إيجاد توليفة متقنة في التعامل مع الآخر بكل فاعلية وقوة .

لنتذكر شكل رقم (١-١) تنتقل صورة العالم الحقيقي ضمن عدة مرشحات وهي :

- الحواس Senses
- اللغة (الحذف والتشويه والتعميم Language)

• القيم والمعتقدات Beliefs and values
 • النظام التمثيلي Representation System



مرشحات الإدراك
 (Perception Filters)

المرشحات الأربعة (الفلاتر) من خلالها نستطيع إيجاد المقاربة الحقيقية لمفهوم المستفيد للعالم ومن خلالها نتعلم طرق تمثيل الأشياء في ذهنه من خلال نظامه التمثيلي الخاص به ، مفهومه لذاته ، مفهومه للعالم من حوله ، مفهومه للتحفيز والثقة والفشل والنجاح ! مفهومه الخاص للأشياء كونه مسوّق منتجات أو رجل دين أو مديراً تنفيذياً ! إيجاد آلية لاخترق عقله لفهم مضامينه الفكرية والنفسية هو ما يجعل جلسات الكوتشينج فاعلة فأنت تقترب للحقيقة لتلهمه ، ومعرفة الخريطة الذهنية للمستفيد ليست فكرة نفسانية يقوم بها المرشد النفسي فقط وليست تعدياً على منهجية الكوتشينج لكنها أداة قوية لصنع أسئلة ذات منهجية رصينة نستطيع من خلالها الولوج لعالم الآخر والتأثير فيه بأدوات عدة سأتناولها في الفصول المقبلة



محدودية الحواس

Senses Limitation



عندما كنت على مقاعد التدريب كثيراً ما كنتُ أتأمل الشروحات الخاصة بالخريطة الذهنية ونظرتي المتفردة للعالم التي أحاول أن أعمّمها دون وعي ، هذه الخريطة التي تحكم كل مشاعري وتنتج عنها كل استجاباتي نحو الآخر ! أربعة مرشحات تفصلني عن الحقيقة ، تفصلني عن الواقع ، فهل يا ترى يمكننا ضبط المرشحات لدى المستفيد لجعل العالم الحقيقي أقرب إليه من حاكمية خريطته الذهنية ! وهل بإمكانني ككوتش أن أخترق الخريطة الذهنية للعميل دون وعي منه لأجعله أكثر سعادة ! سنفعلُ ذلك حتماً؛ ولكن دعني أسألك سؤالاً، إذا كانت رؤيتنا للعالم وإدراكه يتم من خلال الحواس وهو المرشح الأول في منظومتنا (منظومة الاتصال الإنساني) إلا تعتقد أن الحواس قاصرة وقدرتها محدودة ، دعني أضرب لك مثلاً ..



لا يستطيع الإنسان رؤية الألوان فوق البنفسجية أو تحت الحمراء ولا يمكنه أن يشاهد بعينه سوى ٢٤ صورة في الثانية الواحدة !!

أي : لو وضعنا صورة بين ٢٤ صورة لتعرض أمامه فلن يلاحظ تلك الصورة !!

وأحيانًا الحواس تخادعنا، فلو دخلت من ضوء الشمس إلى غرفة ذات إنارة خافتة فسوف ترى أغلب الألوان سوداء وربما لو سألت عن شيء بتلك الغرفة ما لونه فربما تقول : لونه أسود وهو ربما يكون أحمر (فصورة الواقع التي انتقلت لعقلك غير كاملة) .

Deceive of the senses

خداع الحواس

إذن فالحواس محدودة في إدراكاتها ونحن نعول عليها في فهمنا للعالم !!

دعني أقل لك شيئاً :

إن خداع الحواس أمر ظاهرٌ معلوم فقد تخادعنا أبصارنا فنرى السراب فنحسبه ماء ، وقد تخادعنا أسمعنا فنسمع الأصوات على غير حقيقتها، وقد تخادعنا بالمثل كل حواسنا الأخرى، مما يجعل احتمال تأثير ذلك على إدراكنا للحقائق وارداً ما لم نتثبت ونتبين.



ثانياً: اعتماد كل إنسان على بعض حواسه أكثر من اعتماده على حواسه الأخرى مما يجعله يركز على نمط معين من المعلومات أكثر من تركيزه على الأنماط الأخرى منها ، فمن الناس من يغلب عليه الاعتماد على البصر ومنهم من يغلب عليه الاعتماد على السمع ونحو ذلك ، فالبصري يدرك العالم من نافذة البصر ، فإذا أردنا أن نغير رؤيته للعالم فعلينا الولوج له من خلال نظامه التمثيلي البصري للتأثير فيه ، والسمعي يدرك العالم بشكل أكبر من خلال نظامه السمعي فهو يتذكر كثيراً من المعلومات التي سمعها ؛ لكنه لا يكثرث لكثير من الصور الملحقة أثناء التعلم !!

يتم الإدراك الحسي عن طريق ورود المعلومات إلى الدماغ من الحواس الخمس : البصر والسمع واللمس والشم والذوق ، فنحن نبني تصوراتنا الداخلية من خلال حواسنا الخمس ، أي نشعر بالعالم من حولنا في صورة مثيرات بصرية أو سمعية أو لمسية أو تذوقية أو شممية ، ولذلك فإن كل خبرة نخترنها في عقولنا يتم تصويرها عن طريق هذه الحواس ، ويتم ذلك بشكل أساسي من خلال الوحدات الرئيسية الثلاث: الرسائل البصرية والرسائل السمعية والرسائل الحسية. وهذا ما نسميه النظام التمثيلي.

والناس يتفاوتون في طريقة استقبالهم للمثيرات الخارجية ، فمنهم من تسيطر المثيرات البصرية وتؤثر بشكل أكبر على إدراكه ، ومنهم من تشكل المؤثرات السمعية غالب مدركاته.



الحواس النافذة الأولى

Senses is the first window

فالحواس هي النافذة الأولى (المرشح الأول لإدراك العالم) وهي قاصرة !! ألم تصل معي لحقيقة جليبه مفادها) : ما دامت الحواس قاصرة فخريطتنا الذهنية قاصرة (!! هذا ما سنكتشفه لاحقاً بشكل تفصيلي .

إننا لا ندرك بهذه الحواس (القاصرة المخادعة غير المتساوية في الرصد (إلا الظاهر من الأمور والأحوال والأشخاص والمواقف ، ووراء الظواهر بواطن قد تغيب عن إدراكنا ، وغيابها ولا شك يجعل تصوراتنا قاصرة .. ولكن ليس لنا إلا الظاهر، ونحن مأمورون بالوقوف عنده لحكم كثيرة ليس هذا مجال سردها .

إننا لا نتلقى هذا القدر الضئيل من المعلومات الظاهرية عن الحقائق بتجرد وحيادية تامة، وإنما نعمل على تأويلها و تفسيرها وفق طبائعنا الشخصية بما نحمله من معتقدات وقيم ورصيد خبرات ، و نتصورها في النهاية وفق تفسيرنا الشخصي لها ، وليس وفق حقيقتها المجردة، وأكبر دليل على هذا اختلافنا في فهم مصدر واحد نتلقى عنه ، فلكل منا نظرتة الخاصة وفهمه الخاص لهذا المصدر الواحد، وكل منا يتأثر بطبيعته الشخصية في تفسيره للأمور وتصوره لها، وكل منا يدعي أن تصوره هو المطابق للحقيقة



الواقعة، ولودققنا لوجدنا أن كل التصورات تحاول الاقتراب من الحقيقة الواقعة ولكنها لا تطابقها! ولكل هذا شواهد العقلية والنقلية والواقعية التي تؤكد فعلاً أن تصورات الناس قاصرة.. وهذا مظهر من مظاهر الضعف البشري، فلا تحكم عزيزي الكوتش على خريطة المستفيد وفق خريطتك كن منفصلاً محايداً، لا مُتحداً متأثراً بكل ما تحمله من مضامين وهذا يحتاج مجاهدة وممارسة حثيثة سنتعلمها معاً.

التحليل بالاعتماد على الهيئة الفزيائية للشخص: "شكل الشخص"

إن الهيئة الخارجية للشخص تعطينا كثير من المعلومات ولكن هذا يعتمد بشكل كبير على خبرتك العلمية بشكل كبير فمثلاً اذا كانت لديك معلومات جيدة في المجال الطبي فهذا سيمكنك مثلاً من تشخيص بعض الامراض التي قد تكون مصيبة لهذا الشخص مثلاً قد تستطيع من خلال نظرة ان تعرف ان هذا الشخص عنده مشكلة في هرمونات الغدة الدرقية ولنفرض ان هذه الهرمونات زائدة عن حدها الطبيعي هذا سوف يعطينا كثير من المعلومات فزيادة هذه الهرمونات هي السبب الرئيسي الذي تجعل هذا الشخص نحيف وايضا زيادتها تؤدي لزيادة انتاج الطاقة بسبب زيادة عمليات الايض في الخلايا وهذه الطاقة الزائدة تجعل هذا الشخص نشيط زيادة عن الحد مما يجعله عصبي نوعاً ما،



هل رأيت كم المعلومات التي قد تستخرجها بسهولة من شكل الشخص فقد عرفت من شكل الشخص وبنظرة انه عصبي وكثير من المعلومات الفسيولوجية عنه مما سيجعلك عندما تتعامل معه ستأخذ حذرک من هذه الامور وتضعها في الحسبان.

التحليل من خلال التلاعب في النمط اللغوي "hypnotic language"

إن اللغة ماهي إلا اداة ووسيلة للتعبير عن افكارنا بشكل مفهوم وهذه اللغة مكونة من كلمات وهذه الكلمات ماهي إلا اوامر تفهمها عقولنا جيدا وهي في النهاية ايضا مجرد بيانات تصل الى النواة المركزية بنظامنا على شكل اشارات عصبية وتقوم طبقة النواة المركزية بترجمتها ومن الطبيعي انه اذا تلاعبنا في هذه البيانات سنتلاعب في الاستجابة التي ستحدث نتيجة لترجمة هذه الاوامر!! ولكن كيف؟ الحقيقة ان الامثلة في حياتنا اليومية كثيرة جدا مثلا بالامكان بكل سهولة أن نقترح على احد الاصدقاء الذهاب الى تناول وجبة العشاء وفي هذه الحالة سوف يفكر هل سوف اذهب لتناول وجبة العشاء أم لا؟ بينما ان صفت الجملة بطريقة اخرى مثلا: "هل تريد تناول وجبة العشاء قبل ان نذهب للسينما او بعد مشاهدة الفيلم؟".

الحقيقة تبدوا الجملتين متشابهتين فكلاهما الهدف منهم ان تناول وجبة العشاء مع صديقي لكن في الحقيقة هناك اختلاف



واضح اذا محصت الجملة بشكل أدق .. الأولى سألته إن كان يريد أن نتناول وجبة العشاء ! في هذه الحالة عقل صديقي سوف يأخذ هذه المسألة على أنها سؤال إن كان فعلاً يريد أن نتناول العشاء ام لا ، بينما في السؤال الآخر انا لم اعطه الخيار لكي يتناول وجبة العشاء وان كان ظاهر الأمر من السؤال انه كذلك لكن في الحقيقة اعطيته خيار آخر وهو انه سيتناول وجبة العشاء علة أية حال ، لكن هل يريدنا قبل او بعد أن ندخل لدار السينما ! بمعنى آخر وجبة العشاء أصبحت حتمية لا اختيارية !

اللغة (Language)

كيف تجعل الآخر يعبر عن أفكاره ؟

How to let others express their feelings

البحث عن المضامين اللغوية لمفردات المستفيد دوماً

المرشح الثاني في مرشحات الإدراك (Perception Filters)

هو اللغة، ضع هذه المرشحات نصب عينيك وأنت تقود جلسة كوتشينج، فأغلب الناس يقولون شيئاً ويقصدون شيئاً آخر أو ما هو أسوأ ويجهل البعض ما يعنون.

لذلك فإن للشيء في الوجود أربع رتب:

١- المعلوم: حقيقة الشيء نفسه .

٢- العلم : مثال الشيء في الذهن .



٣- اللفظ : أصوات تدل على ما في الذهن .

٤- الكتابة : رموز تدل على اللفظ .



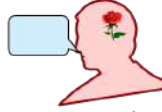
مثال الشيء
في الذهن
(العلم)



حقيقة الشيء
في نفسه
(المعلوم)



رموز تدرك بحاسة
البصر دالة على
اللفظ وهي الكتابة
(الكتابة)



أصوات بحروف
تدل على المثال
الذي في الذهن
(اللفظ)

إذا أخبرتك أنني رأيت (زهرة) فإن المعرفة تصل إليك بعد مرورها بمرحلتين: مرحلة (نشوء العلم) بالزهرة ذهنياً، ثم التعبير عنها (لفظاً) وفي كلتا المرحلتين أن تقتقد جزءاً من الحقيقة!

وعندما أتذكر (الزهرة) فإن صورة ذهنية لها تتقدح في ذهني (صورة ذهنية) وهذه الصورة الذهنية لا تعبر تعبيراً دقيقاً عن حقيقة الزهرة تلك!

وعندما أخبرك بمفردة (زهرة) فذبذبات الصوت تصل إليك فترسم في ذهنك (صورة ذهنية إليها) رغم أنك لم ترها بعينيك ! المهم هنا هو النقص الكبير في المعلومات التي تنتج عن محدودية الحواس و محدودية اللغة التي نستعملها للتعبير عن الحقائق.



إن الأمر يزداد صعوبة عندما نحاول إدراك أفكارنا، فإذا قلنا ما هي السعادة؟ فماذا نتوقع أن تكون نسبة المعلومات (التصورات) في ذهنك عن حقيقة السعادة التي أريدها! من الصعب الإجابة على هذا السؤال بل من الصعب وأنا أريد السعادة أن أتصورها وأدركها بشكل محدد ودقيق؛ لأن للسعادة مفهوماً معيناً مستقراً في ذهني أحس به بطريقة معينة (صورية، سمعية أو حسية أو مزيج من الثلاث) (وأعبر عنه بلفظ السعادة! ولكن هل هذا اللفظ يعبر تماماً عما في نفسي؟ الجواب: لا.

فإنك ككوتش تحتاج إلى أن لا تتحد مع مضامينك الداخلية لفهم الأشياء لتقوم بعملية إسقاط فوري على عميلك، فالأجدى أن تتعرف على مدلولات اللغة لديه، وما هي المفردات التي يستخدمها ليعبر عن شيء بعينه مثلاً:

المستفيد: أنا أفقد للسعادة في حياتي

الكوتش: ما هو مفهوم السعادة بالنسبة لك؟

المستفيد: أن تكون لدي صحبة أفضى معها أوقاتاً ممتعة!

الكوتش: هل الصديق الجيد هو من يشعر بالمتعة والفرح فقط؟

المستفيد: بالطبع لا.. ومن يضيف لي كثيراً من المعارف

والتجارب الحياتية!

الكوتش: هل لديك أصدقاء يفوقونك تجربة ودراية؟

المستفيد: نعم

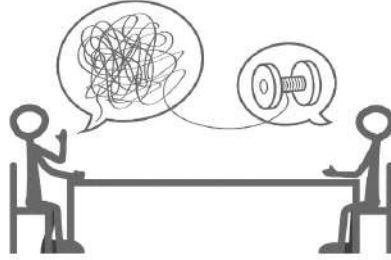
الكوتش: إذاً لماذا لا تشعر بالسعادة معهم؟



إذن للسعادة في نفسي تركيبان متباينان:

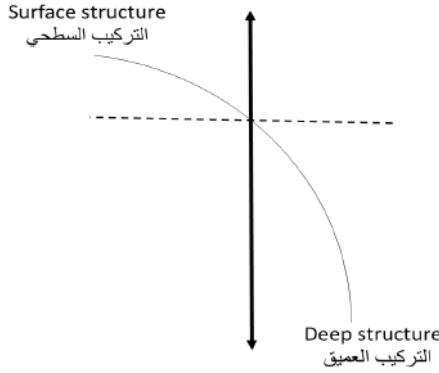
- تركيب يستقر في أعماق نفسي أحسُّ به و ندعوهُ التركيب

العميق Deep structure

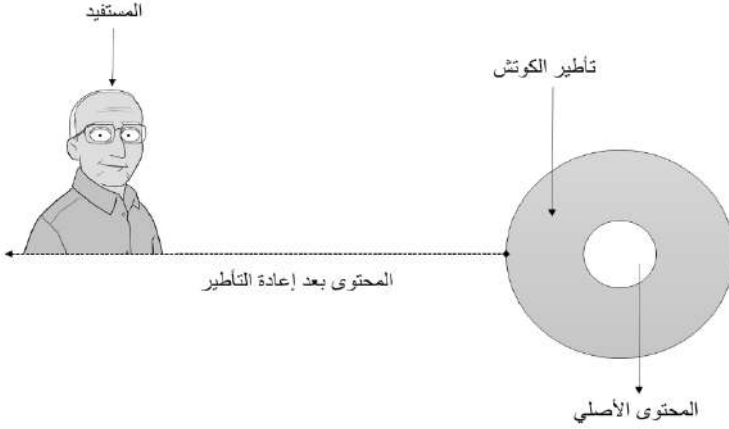


- و التركيب الآخر يتمثل في لفظ السعادة الذي نطقت به لأعبر عما أعنيه أو أريدهُ وهو ما ندعوهُ التركيب السطحي

Surface structure



عزيزي الكوتش عليك أن لا تضع مُحْتوى البوح في إطار أنت من صنعتهُ بنفسك لتغير المعنى وتقومَ بتأويله حسب خريطتك الذهنية الخاصة بك، وإن فعلت ذلك صدقتي لن تغير أي رقم في معادلة المستفيد إطلاقاً ..



إذن أنت بحاجة لفهم العمق فيما يقول فكل واحد منا له تركيبٌ سطحي و تركيبٌ عميق ، الأخذ بالتركيب السطحي من البوح غالباً ما يكون مشوهاً وغير حقيقي ، الوساطة بين التركيب السطحي والتركيب العميق هي

(اللغة) وتذكر دوماً أنها المرشح الثاني في (Perception Filters) بعد (الحواس) إذن عندما نحاول التعبير عن أفكارنا في حياتنا اليومية ، فإننا نستعمل التركيب السطحي وهذا الأخير ينطوي على التعميم و الحذف

والتشويه للتركيب العميق !

عندما نُحب فنحن نعيش حالة من العواطف الجياشة نعيش حالة من الالتحام المشاعري مع المحبوب نعيشه ونتيمُّ به وتشغلُ أفكارنا لحد النخاع فتسههُرُ وتتعذبُ وندوبُ ! لكننا عندما نبوحُ بحبنا نقول (أنا أحبك) فقط ! هذا هو الجزء الظاهر من التركيب العميق Deep structure أنا أحبك تحملُ في طياتها



معاناة كبرى لكنها تعدُّ تركيباً سطحياً!

- الحبيب : أنا أحبك !
- المحبوب : ما هو الحب بالنسبة لك ! وكيف تحبني !
- الحبيب : أحبك من صميم قلبي !
- المحبوب : كيف أحببتني ! وما الذي شدك نحوي !
- الحبيب : أحبيتك لأنك تشبهني ، تسكنني بكل قوة ! عيناك ، ابتسامتك ، تعابيرك كل ذلك جعلني أذوب فيك بصمت !
- المحبوب : ألهذا الحد كنتُ أعشعش في رأسك وأسكن قلبك !
- الحبيب : وأكثر من ذلك ، فكلما أحبك لا تعبر عن جلِّ مشاعري نحوك !



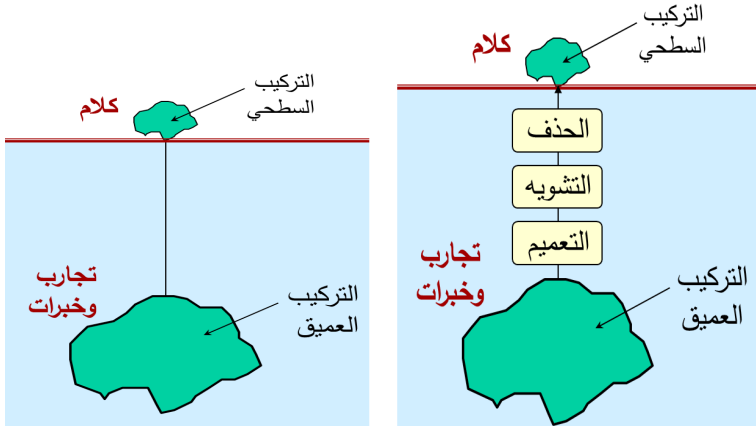
“Don't you know those harm the ozone and contribute to global warming?”

© Randy Glasbergen. www.glasbergen.com

إذا قمنا بمقاربة ذهنية وجعلنا الكوتش في مقام (الحبيب) سترأه يخرج الحبيب (المستفيد) من التركيب السطحي للتركيب العميق ليكتشف مضامين اللغة لديه.

في كثير من جلسات الكوتشينج التي أقوم بها أسمع كلمات مثل (أنا وحيد أنا مشتت ، أنا غريب الأطوار ، لستُ محظوظاً ،

محاصر بالقلق) ولأنك ستحاول طرح كثير من الأسئلة فعليك أن تتعرف على الصلة الوثيقة بين التركيب السطحي والتركيب العميق في اللغة .



وهكذا حتى نزيد في إدراكنا للعالم عن طريق تحري الدقة في استعمال اللغة فإنه يجب علينا أن نقاوم عناصر عيوب اللغة الثلاثة (التعميم، الحذف والتشويه) و بهذا فإننا نقرب من اللغة العليا "لغة ميتا"

إن الكلام الذي يقال قد يخضع للتعميم والحذف والتشويه ومثال عن ذلك:

- التعميم **Generalization**: فبعض الناس إذا تعرض لموقف فيه قلة وفاء من شخص يعمم القاعدة ، فيعتقد بأن الناس كلهم قليلو الإخلاص ، ثم يبدأ يتعامل مع الناس بهذه الخريطة الجديدة.

- الحذف Deletion: نقول [فلان متفوق] أي نوع من التفوق؟ وإلى أي مدى؟ ، فنلجأ كثيراً لحذف كثير من المعلومات، وهذا ينقص من إدراكنا للعالم .
- التشويه Distortion: نقول [هذا الشيء أفضل من ذلك] [إن هذا الكتاب جيد] بأي مقياس هو جيد؟ وما سبب الأفضلية؟ فيلجأ الإنسان لتشويه الحقائق ، وهو لا يدري وهذا ينقص من إدراكه للعالم.

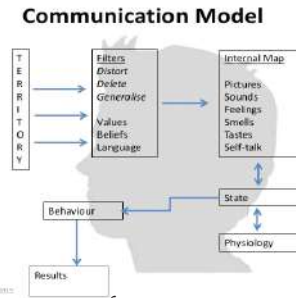
- يمكن استدراك عيوب اللغة باستخدام نموذج اللغة العالي (لغة ميتا)
- استدراك الحذف ، أو التشويه ، أو التعميم يفيدنا في أمور أربعة :

• الحصول على مزيد من المعلومات.

• توسيع الحدود.

• تغيير المعاني.

• فتح خيارات جديدة .



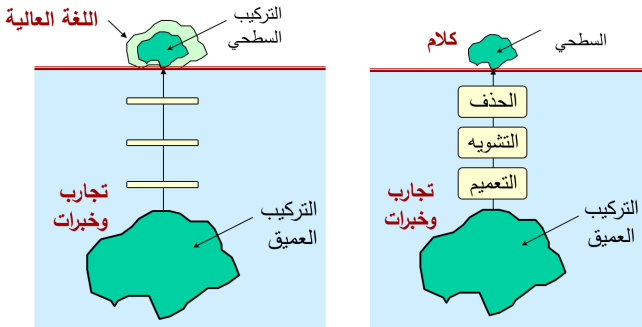
وحتى تجعل الآخر يعبر عن أفكاره بوضوح دون أي غموض فلا بد أن تقاوم عناصر عيوب اللغة حتى تمنحه فرصة أكبر لأن يبرز فكرته بسلاسة ووضوح.

ميثا كوتش ... اللغة العليا للحوار الدقيق

Meta-Coaching

ميثا تعني ما وراء الشيء أو فوق الأمر، أو أعلاه وهي كلمة لاتينية وهي فنية فاعلة لضبط مرشحات اللغة الثلاثة وهي حصيلة دراسات قام بها دكتور جون جريندر وريتشارد باندر وبتطوير من الدكتورة فرجينيا ساتير حيث قام الجميع بدراسة تأثير مرشحات اللغة على تكوين الأفكار وبالتالي ترسيخ المعتقدات ومن ثم وضع حل للسلبات الناتجة عنها بمجموعة من الأدوات والحلول وضعت كلها في نموذج أطلقوا عليه نموذج ميثا أو اللغة العليا، وقد أسموه بذلك لأن اللغة عندما تمتلئ بالمرشحات الثلاثة تتحول إلى لغة ناقصة المدلول في عملية الاتصال؛ لذلك فهذا النموذج يعلي من عملية الاتصال التي تعتبر اللغة إحدى وسائله .

و ببساطة شديدة يتكون نموذج ميثا من حل لمشاكل اللغة الثلاث من خلال ربط الحوار بمجموعة من الأسئلة والأجوبة غير المباشرة مع إضافة عدد من الكلمات التكميلية لنصل في النهاية تكمل و تعدل النواقص والسلبات المتواجدة في اللغة المليئة بالمرشحات الثلاثة.

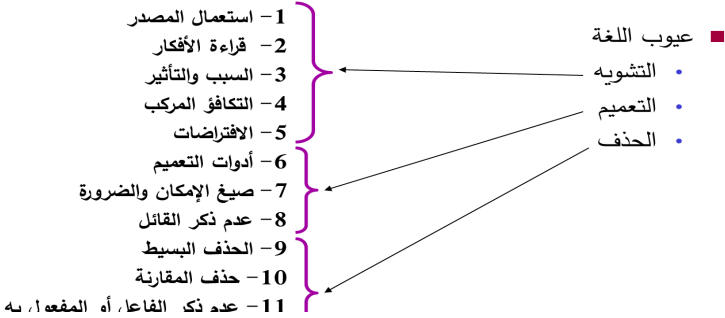




• ملاحظة هامة يجب أن تلتفت إليها !!

برامج ميتا هي مجموعة من الأساليب اللغوية التي تؤدي إلى تركيز المفهوم وتوضيح المعنى أكثر وهي في نظري، مجموعة من أساليب الحوار .. التي يمكن أن تستخدمها سواء أكنت تتكلم العربية أو الفرنسية أو الإنجليزية أو أية لغة في العالم، لغة ميتا عبارة عن مجموعة من الأسئلة المختلفة التي تؤدي إلى توضيح المقصود أكثر وأكثر، وتؤدي إلى تعزيز المعتقدات الإيجابية وزعزعة المعتقدات السلبية، وهو الأمر الذي يحتاجه الكوتش بشدة .

نماذج من لغة ميتا



الحذف Deletion

وله أربعة أشكال:

- ١- الإلغاء البسيط (Simple Deletions) .
- ٢- الإلغاء المقارن (Comparative Deletions) .
- ٣- الأفعال غير المحددة (Unspecified Verbs) .
- ٤- حذف الأعيان واستبقاء الضمائر (Lack of Referential Index)



١- الحذف البسيط Simple Deletion

حيث يورد المتحدث الجملة الناقصة والعبارة غير المكتملة المعنى، ومن خلال أسئلة ميّتا تستكمل المعلومات المفقودة. مثل:

- أنا لا أفهم؟ (---- ما الذي لا تفهمه بالتحديد؟)
- أنا خائف؟ (---- ما الذي أنت خائف منه بالضبط؟)
- أنا لا أشعر بالارتياح؟ (--- ممن أنت لا تشعر بالارتياح؟)
- (---- أو ما الذي يشعرك بعدم الإرتياح تجاهه؟)
- يقاوم الإلغاء البسيط من خلال السؤال (من؟، ماذا بالتحديد؟)

٢- الإلغاء المقارن Comparative Deletion

وفي هذه الحالة يقوم المتحدث بحذف المقارنة به ويستبقي على المقارن. مثل:

- هذا أسهل. (---- مقارنة بماذا؟)
- إني أكثر ضيقاً وقلقاً (---- مقارنة بأي وقت؟)
- هذا الموضوع أكثر فاعلية (---- مقارنة بماذا؟)
- يقاوم الإلغاء المقارن من خلال السؤال (مقارنة بماذا؟)



٢- الأفعال غير المحددة Unspecified Verbs

يستخدم المتحدث أفعالاً غير محددة تفتقد إلى شرح موضوع لكيفية الفعل. مثل :

- لقد جرحتني (---- كيف بالتحديد جرحتك؟)
- إنه يتجاهلني (--- كيف بالتحديد تجاهلك؟)
- لقد تركت انطباعاً جيداً (---- كيف فعلت ذلك بالتحديد؟)

- يقاوم حذف الأفعال غير المحددة من خلال السؤال (كيف بالتحديد ؟)

٤- حذف الأعيان واستبقاء الضمائر Lack of Referential Index

يقوم المتحدث بحذف الأعيان وإبقاء الضمائر (عدم وجود مرجعية للفعل) .

وقد تكون العين المحذوفة فاعلاً أو مفعولاً به وقد تكون شيئاً ما

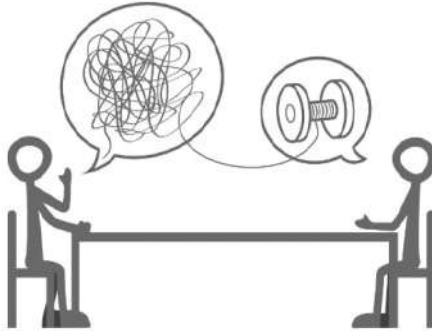
أو شخصاً ما ، مثل :

- لا يحبني أحد (---- من بالتحديد الذي لا يحبك؟)
- هذا لا يهم (---- ما هو بالتحديد الذي لا يهم؟)
- إنهم لا يهتمون (---- من بالتحديد الذين لا يهتمون؟)
- يقاوم حذف الأعيان واستبقاء الضمائر من خلال السؤال (ما ، من بالتحديد؟)



مثال :

- المستفيد : أشعر أنني لا أفهمُ هذه الحياة بشكلٍ كافٍ (حذف بسيط)
- الكوتش : ما الذي لا تفهمهُ بالتحديد ؟ (لغة ميتا)
- المستفيد : التعامل مع زملاء العمل يضايقني !
- الكوتش : زملاء العمل جميعهم يضايقونك ؟
- المستفيد : لا ، شخصان فقط !
- الكوتش : اها شخصان فقط !
- المستفيد : أشعر أنني أكثر قلقاً وتوتراً هذه الايام (الإلغاء المقارن)
- الكوتش : مقارنة بأي وقت تشعر الآن بهذا القلق والتوتر !
- المستفيد : قبل عامين كان الوضع أفضل ، أشعر أن الزملاء يتجاهلونني ! (افعال غير محددة)
- الكوتش : كيف بالتحديد يتجاهلونك ؟



التشويه Distortion

- ١-المصدرة. (Nominalization)
- ٢- قراءة الأفكار. (Mind Reading)
- ٣- السبب والنتيجة. (Cause-Effect)
- ٤- التكافؤ المركب. (Complex Equivalence)
- ٥- الافتراضات (Presuppositions)



٢- قراءة الأفكار Mind Reading

قد يدعي شخص معرفة مشاعر فلان .. فيقول:

(أنت لا تشعر بشعوري)

(أنت تنوي الخداع)

سؤال اللغة العالية (ميتا) ... (كيف تعلم ذلك ؟)

أحكام عامة Presuppositions

وقد يلقي المتحدث أحكاماً عامة غير قائمة على أساس

حقيقي .. فيقول

(ال الكوتشينج) خليط معرفي غير متجانس !

(سؤال اللغة العليا) (من يقول ذلك ؟) (استناداً إلى ماذا

تقول ذلك ؟)

(كيف تعلم ذلك ؟)

٣- السبب والتأثير Cause and Effect

وقد يدعي المتحدث أن إشارة خارجية تؤثر على حالته الذهنية .. فيقول

(صوتها يزعجني)

سؤال اللغة العالية (كيف تعلم ذلك ؟) (كيف تقوم هي بفعل ذلك ؟)

(كيف تعلم أن صوتها هو فقط الذي يسبب إزعاجك)



٤- التكافؤ المركب Complex Equivalence

- تعميم المعنى استناداً إلى حدث أو سلوك خارجي ، فيقول مثلاً :
(عندما تتكلم بهذا الأسلوب ، فإن ذلك يعني أنك لا تحترمني)
سؤال اللغة العليا (كيف يكون كلامي سبباً لعدم احترامك ؟)
(هل حصل أن تكلمت من دون أن يكون كلامي يعني عدم احترامك ؟)
(ألم يحدث العكس سابقاً ؟)



• أدوات التعميم Universal Quantifiers

- ١- التعميمات الكونية (Universal Quantifiers).
- ٢- أدوات الإمكان / أو الضرورة* (Modal Operators).
- ٣- عبارات منسوبة لغير قائل (Lost Performative).

• أدوات التعميم والحصر Universal Quantifier

- (جميع ، أبداً ، دائماً ، كل ، مثلاً) لا أحد يعلم ما الذي يجري

سؤال اللغة العليا

(ألا يوجد وقت كان فيه أحد يعلم ما يجري ؟)

(كيف ؟ لا أحد ؟)

• (هل دائماً) is it always

• (هل الكل كذلك) أدوات الضرورة والوجوب (يلزم ، علي ، من

الضروري

مثال) يجب علي ان أفعل ...

(سؤال اللغة العليا) ماذا يحدث لو أنك لم تفعل ؟ (الإمكان)

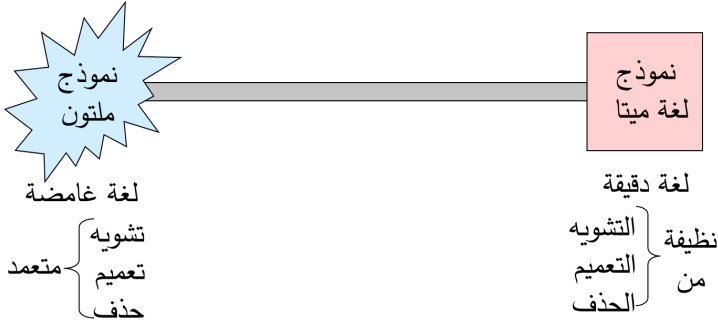
• (أستطيع ولا أستطيع) I can & I can't

مثال : (لا أستطيع فعل ذلك

سؤال اللغة العليا :) ماذا لو أنك استطعت ؟ (

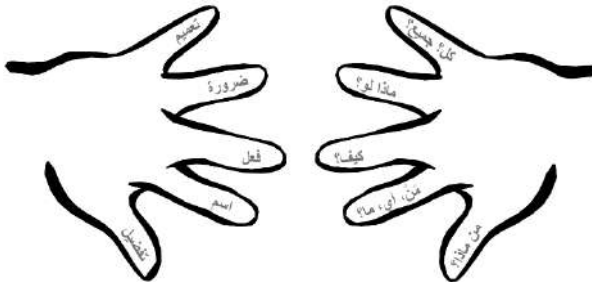
(مالذي يمنعك ؟)

(هل دائما لا تستطيع ؟)



الدقة (الأصابع الذهبية)

Golden fingers





فيما سبق تعلمنا طريقة من طرق التعامل مع عيوب اللغة
الثلاثة : (الحذف و التعميم و التشويه) باستخدام أداة أسئلة
الاستكمال في نموذج (لغة ميتا)
هناك طريقة أكثر اختصاراً من طريقة أسئلة الاستكمال
وهي طريقة الأصابع الخمسة .

طريقة الأصابع الخمسة لا تهمل الأسئلة و لكن تتم بأسلوب
أكثر اختصاراً كيف ؟

أولاً و قبل أي شيء حاول أن تقوم بعمل التجربة التالية
بمفردك ليس لشيء و لكن حتى لا يراك من حولك و يعتقدوا أنك
قد جننت خاصة أنني سأطلب منك أن تنظر إلى كف يدك و
تحقق فيه بمزيد من الوقت .

تمرين - نموذج الدقة (الأصابع الذهبية)

أحضِر ورقة و قلمًا و ضع كفك الأيسر على الورقة و اجعل
أصابعك مفرودة و حُطْ بالقلم شكل كفك
كرر العملية مع كفك الأيمن على ورقة أخرى

• اكتب على الورقة التي تمثل الكف الأيسر الكلمات
الخمس التالية .

(اسم - فعل - ضرورة - تعميم - تفضيل) و ذلك على
كل إصبع كلمة (كما يظهر في الصورة) و اكتب عنوان الصفحة
" أصابع التمييز "



• ثم اكتب على الرسم الثاني (الكف الأيمن) الأسئلة التالية كما يلي:

- من . أي . ما ؟
- كيف ؟
- ماذا... لو
- من ماذا؟

ثم اكتب عنوان الصفحة " أصابع الاستجابة " و الآن

ضع كفك الأيسر على صفحته بشكل متطابق مع الرسم و حرك أصابع السبابة مكرراً في الوقت نفسه كلمة (اسم .. اسم .. اسم) بصوت مسموع متخيلاً أن كلمة اسم مكتوبة على إصبعك و ليس على الورقة

هنا حركة الإصبع هي الإحساس و نطق بكلمة الاسم هي السمع .

الآن ضع اليد اليمنى على رسمها و كرر السؤال بإصبع السبابة مع تحريك السبابة وقل:

ما هو ، من ، أي ؟ و هي أسئلة تحديد الاسم متخيلاً أن هذه الأسئلة مكتوبة على إصبع السبابة اليمنى.

الآن لديك سبابتان : اليمنى و اليسرى .

السبابة اليسرى (الخاصة بالاسم) تستعملها لتوجيه السؤال الذي يتعلق بتوجيه الاسم المسؤول عنه السبابة اليمنى تعلم هذا جيداً .



تجربة تطبيقية

عندما تسمع مديرك يقول لك " أريد منك التقرير " يتحرك إصبع السبابة الأيسر (الاسم) مذكرك بتوجيه سؤال لمديرك (صيغة السؤال من سبابة يدك اليمنى) بأن يحدد ماهية التقرير الذي يطلبه لتسأله و تقول " أي التقرير " ليقول لك أي تقرير يريده .



الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة

Socratic Method in asking questions



في تصوري أن ريتشارد لم يأت بجديد في منهجية (لغة ميتا)؛ فهناك كثير من الأساليب التي يمكننا استخدامها للوصول للدقة المتناهية وخلق حالة من الاستبصار لدى المستفيد منها الأسلوب السقراطي في الأسئلة الذي يستخدم في الجلسات الإرشادية في علم النفس الإرشادي ويسمى (بالحوار المُلحَّ) .
 ولا أخفيك سراً أن كثيراً من الفنيات والتقنيات مكتملة الأركان في علم النفس الإرشادي أقحمت في مناهج الكوتشينج مرة وفي الأبجديات المتقدمة في البرمجة اللغوية العصبية مرة أخرى ، فقد التقيت بعدة مدربين في الكوتشينج يمارسون تقنيات في البرمجة اللغوية العصبية رغم تقدم مناهج البرمجة فقط ؛ لأنهم يجهلون المنهج الحقيقي له ، أو خاضوا تجارب غير ناجحة في تعلمه والتدرب عليه مع مدربين غير مؤهلين أكاديمياً لتقديم المنهج بشكل احترافي في ١٠٠٪ .



ولأن منهجية الكوتشينج تقوم بشكل أساسي على طرح الأسئلة الفاعلة على المستفيد دون تقديم حلول مباشرة فهي بذلك تحاول أن تخوض تجربة إدراكية مفاهيمية رائعة؛ ليمر المستفيد بحالة المدرك الحسي المفاجئ ليكتشف بنفسه كل قدراته ومهاراته لحل مشكلته، أو دفع حياته لصفة هي الأكثر أمناً والأكثر سعادة يشعر فيها بتوافق نفسي حقيقي وحالة راسخة من الرضا الذاتي ليعيد حالة التوازن الداخلي لنفسه!

يقوم الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة على ممارسة حوار منظم ويهدف إلى تنمية مهارات التفكير. ويعتقد سقراط، الفيلسوف/المدرس اليوناني القديم، أن الممارسة المنظمة لطرح الأسئلة التي تهدف إلى تنمية مهارات التفكير مكنت الطلاب من مراجعة الأفكار بطريقة منطقية ومن تحديد صلاحية هذه الأفكار، وفي هذا الأسلوب، يعلن المدرس جهله بالموضوع ليشارك في حوار مع الطلاب، باستخدام "تمثيل دور الصامت"، يقوم الطالب بتطوير أقصى معرفة محتملة حول الموضوع.





ويعد الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة طريقة فعّالة لاكتشاف الأفكار بعمق، ويمكن استخدامه في كافة المستويات، ويعتبر أداة مفيدة لكل ممارسي الكوتشينج .

ويمكن استخدامه في نقاط مختلفة داخل وحدة أو مشروع ما، وباستخدام الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة، يعمل الممارسون على تنمية التفكير المستقل لدى عملائهم ويمنحونهم حق ملكية ما يتعلمونه. وتظهر مهارات التفكير العليا أثناء تفكير المستفيدين في المحتوى وتداوله ومناقشته وتقييمه وتحليله من خلال تفكيرهم الخاص وتفكير من حولهم، وقد تتطلب هذه الأنواع من الأسئلة بعض التدريب لكل من الكوتش والكوشيز؛ نظرًا لأنها ربما تكون وجهًا جديدًا بالكامل من أوجه التعلم.

تلميحات لاستخدام الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة:

- تخطيط الأسئلة المهمة التي تقدم معنى واتجاهاً للحوار
- السماح بوقت انتظار : السماح بثلاثين ثانية على الأقل للمستفيد للرد
- متابعة ردود المستفيد .
- طرح أسئلة تحتاج للبحث.
- التلخيص دوريًا بكتابة النقاط الأساسية التي تمت مناقشتها.
- ترك المستفيد يكتشف المعرفة بطريقته الخاصة من خلال الأسئلة التي تحتاج للبحث ويوجهها الكوتش بكل احترافية.



ومن خلال تجربتي الخاصة في ممارسة الكوتشينج مع كثير من العملاء أشعر أن الأسئلة السقراطية تفتح أفقاً جديداً لدى المستفيد وتعطيه فرصة سانحة لاكتشاف ذاته بشكل أكبر، فأنت تحاصرهُ لتقضي على اللغة المشوهة المليئة بالحذف والتشويه والتعميم الذي اقتحم عقله وصّير من خلاله كثيراً من المعتقدات المقيدة والقيم غير الجوهرية التي بات يؤمن بها بكل قوة ، فأنت تنشئ جداراً مانعاً للتشكيك في كل معتقداته التي اعتنقها وصدقها وأصدر كل استجاباته السلوكية وفقاً لها ! فكل مثير خارجي يمر بغرلة مستدامة داخل منظومته القيمية ، فتكون استجاباته مرهونة بها عن غير وعي ، فاللغة وهي المرشح الثاني في منظومة الاتصال الإنساني مهمة جداً لنقض الخريطة الذهنية للمستفيد والتشكيك فيها وتقريبه من الواقع ف (الخريطة ليست هي الواقع !!)



أنواع الأسئلة والأمثلة السقراطية

Types of Socratic questions & examples

نوع السؤال السقراطي	مثال
<ul style="list-style-type: none"> • ماذا تقصد بـ ؟ • هل يمكنك وضع هذا بطريقة أخرى؟ • ما الذي تعتقد أنه يمثل المشكلة الرئيسية؟ • هل يمكنك ضرب مثال لنا؟ • هل يمكنك التوسع فيما يتعلق بهذه النقطة إلى حد أبعد؟ 	<p>الأسئلة التوضيحية</p> <p>Explanatory questions</p>
<ul style="list-style-type: none"> • لماذا يعتبر هذا السؤال مهماً؟ • هل يعد هذا السؤال سهلاً أم صعباً للإجابة عليه؟ ماذا تعتقد ذلك؟ • ما الافتراضات التي يمكننا تقديمها على أساس هذا السؤال؟ • هل يؤدي هذا السؤال إلى مشكلات وأسئلة أخرى مهمة؟ 	<p>أسئلة حول مشكلة أولية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • لماذا يقدم شخص ما هذا الافتراض؟ • ماذا يفترض _____ هنا؟ • ماذا يمكننا أن نفترض بدلاً من ذلك؟ • يبدو أنك تفترض _____ • هل أفهمك بشكل صحيح؟ 	<p>أسئلة الافتراض</p> <p>Assumption questions</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ما الذي سيكون مثالاً؟ • لماذا تعتقد أن هذا حقيقي؟ • ما المعلومات الأخرى التي نحتاجها؟ • هل يمكنك توضيح سبب لنا؟ • بأي استدلال توصلت لهذا الاستنتاج؟ • هل يوجد سبب للتشكيك في هذا الدليل؟ 	<p>أسئلة السبب والدليل</p> <p>Question and reason questions</p>



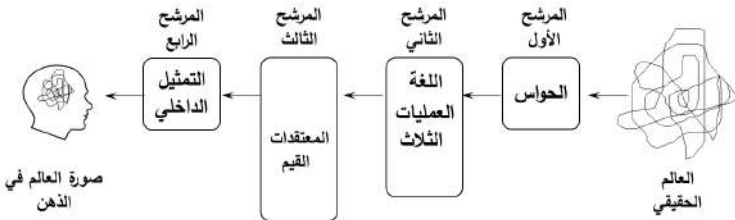
<ul style="list-style-type: none"> • من أين حصلت على هذه البيانات؟ • ما الذي دفعك للشعور بهذه الطريقة؟ • هل هذه بياناتك ، أم هل سمعتها في مكان آخر؟ • هل تشعر دائماً بهذه الطريقة؟ • هل تأثر رأيك بشيء ما ، أو شخص ما؟ 	<p>أسئلة الأصل والمصدر Questions of origin and source</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إذا حدث هذا ، فماذا يحدث كنتيجة لذلك؟ وماذا؟ 	<p>أسئلة ردود الفعل والنتائج Feedback and results questions</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كيف ترد مجموعات أخرى من الناس على هذا السؤال؟ وماذا؟ 	<p>أسئلة وجهات النظر Questions and view</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كيف ترد على الاعتراض الذي يقدمه _____؟ • ما الذي ربما يفكر فيه شخص؟ ما أعتقد _____؟ • ما البديل؟ • كيف تبدو أفكار _____ و _____ متشابهة؟ وكيف تبدو مختلفة؟ • ما الذي أدى بك إلى هذا الاعتقاد؟ 	

المعتقدات

Beliefs

عزيزي الكوتش قبل أن أخوض في أثر القيم والمعتقدات في رسم أبجديات خريطتنا الذهنية دعني أذكرك بمنهجية البحث انظر الشكل (١-٢) .

لقد تعلمنا أن صورة العالم في الذهن (الخريطة الذهنية) الخاصة بكل مستفيد تمر بمرشحات أربعة وهي :
 (الحواس - اللغة بعملياتها الثلاث الحذف والتشوية والتعميم) وكيفية محاربة هذه العناصر الثلاثة بلغة ميتا مرة وبالأسئلة السقراطية مرة اخرى ، والآن نخوض معاً في المرشح الثالث وهو (المعتقدات والقيم) وهدفنا الأساس مع المستفيد هو تخليصه من الأفكار المشوهة إزاء نفسه وبيئته ، إزاء قدراته ومهاراته وقدرته على إيجاد الحلول الناجعة في رحلة من الاستنارة والاستبصار نقودها من خلال عملية الكوتشينج .





مرشحات الإدراك (Perception Filters)

عزيزي القارئ .. إن عملية التغيير عملية تحتاج لمثابرة ، والكوتش الاحترافي يحتاج لأدوات فاعلة لنقل المستفيد لضفة أمان ، للضفة التي يتمناها ، ولأن الكوتش لا يقدم حلاً مباشراً ، فإن العملية تحتاج لمراس حقيقي لفعل ذلك ، وتلعب القيم والمعتقدات دوراً بارزاً في هذه النقلة النوعية بكل مستوياتها داخل منظومة الكوتشينج .

فإذا استطاع الكوتش أن يتعرف على معتقدات المستفيد المقيدة التي جعلته يعيش ضياعاً للبوصلية الداخلية لديه ، فهو بحاجة لمعرفة ماهية المعتقدات وكيف نشأت، وكيف ترسخت ، ومن أين أتت !! والقيمة العليا التي تسيّر سلوك المستفيد وتحكم عليها استجاباته للبيئة المحيطة به ، البيت والعمل ، والأصدقاء ! وفهم منظومة القيم والمعتقدات يحتاج لإسهاب لتتمكن أيها الكوتش من معرفة أدق التفاصيل لصنع أدوات فاعلة للتأثير في المستفيد ، فستراني أسهب عمداً في مرشحنا (الثالث) لمنظومة الاتصال الإنساني / الشكل (١-٢) حتى ننهي من هذه المنظومة لننتقل لآفاق أخرى تحمل في طياتها أدوات فاعلة لقيادة عملية الكوتشينج بكل احترافية .

إذن ما هي المعتقدات !!? So.. What are the Beliefs?

هي الأفكار والقيم التي اكتسبناها طول حياتنا وهي تختلف من شخص لآخر وهي تغير الواقع المنقول لنا بشكل كبير وإيكم مثال ما يحصل .

لوقمنا بجمع شخصين أحدهما مسلم والآخر من السيخ وذبحنا أمامهما بقرة ، فالمسلم سيقول سنأكل منها ، فقد سخرها الله لنا لنستفيد من لحمها .

أما السيخي فسيعتبر أن الأمر في شدة العظمة وسيغضب وسيحاول قتل من ذبح البقرة فهو قد ذبح معبوده .

هذا ما يحصل نتيجة اختلاف المعتقدات ، فالأشياء بالواقع لا تتصف بالحسن والسوء ؛ بل نحن من يضع معنى لتلك الأشياء .

فقد أشاهد فيلماً سينمائياً مع صديق فيروق لي ويتناغم مع مشاعري في الوقت الذي يشعر صديقي بالضجر والتملل في دور السينما !!





مفهوم المعتقدات

Beliefs Concept



هي عادات العقل الفكرية، التي تدلّ على الصواب والخطأ. وهي حاكمة على القيم المولّدة لسلوك الإنسان، وبالتالي فإن المعتقدات تؤثر بشكل مباشر ليس فقط على فكر الإنسان، وإنما على مشاعره وسلوكه أيضاً.

صفات المعتقدات Beliefs Characteristics

تتصف المعتقدات بثلاث صفات : التعميم ، الحذف ، والإضافة ، فعندما أعتقد أنه لن يستوعب أحداً هذا الكتاب ، فإن هذا المعتقد يجعلني أعمم عدم الاستيعاب على الجميع ، وأحذف التساؤلات والمدخلات الجيدة ، وأشوّه وجود من يفهم فأقول: هذا فهمٌ سطحي.

ومثال آخر: عندما يعتقد الشاب أنه لا توجد فتاة تناسبه ، فهذا المعتقد سيجعله يُعمم ذلك على جميع الفتيات ، ويحذف الفتيات اللاتي يناسبنه ، ويُشوّه كل عرض يُقدّم له فيبحث عن أقل عيب ليرفض العرض.

مثالٌ ثالث: حين تعتقد الفتاة أنها لن تتزوج ، فهي ستعمم ذلك على حياتها ، وستحذف كل الفرص المتاحة ، وحين يأتيها



خاطب ، ستشوّه ذلك بالنظر إلى أقل عيب فيه لترفضه !!

إذن هل هنالك أنواع للمعتقدات يمكننا تصنيفها ؟

قرأت في مقال رائع ومحكم للكاتب البحريني (حسين محمد حسين) تفصيلاً لأنواع المعتقدات وكان لا بد من تضمين هذا المقال لمبحثنا حول نشوء الاعتقادات وأنواعها :

يقصد بالمعتقد المعلومة، أو الفكرة التي تنشأ لدى الفرد نتيجة خبرة محددة وتبقى راسخة في الفكر وذلك نتيجة لتفاعل الحواس والعقل والوجدان وهي تحدد للفرد صواب شيء ما من خطئه أو تحدد له طقساً يتبعه ليحميه من خطر معين أو تدرُّ له ربحاً معيناً ، وعلى مدى الأزمنة كونت الجماعات البشرية المختلفة لنفسها عدداً من المعتقدات، وهناك أنواع مختلفة من المعتقدات تتفاعل فيما بينها وتقوي من بعضها بعضاً ومنها ما ينتج عن تفاعلها مع بعضها أسطورة جوهرها معتقد؛ ما يعطي الأسطورة قوة وثباتاً واستمرارية . وقبل الحديث عن توظيف المعتقدات يجدر بنا توضيح أنواع المعتقدات التي نتحدث عنها هنا.

هناك نوع من المعتقدات مرتبط بالدين وهذا خارج عن أدوات الكوتشينج ، هنا فنحن لا نتناول الدين والعقيدة المرتبطة به. باستثناء ذلك بقيت هناك أربعة أنواع أساسية من المعتقدات هي: المعتقدات الخرافية والمعتقدات الوسطية (بين الدينية والخرافية) ، والحقائق أو المعتقدات العلمية والمعتقدات المعيارية.



أنواع المعتقدات

المعتقدات العلمية Scientific Beliefs

تم اعتبار الحقائق العلمية على أنها معتقدات علمية وهناك من يصنفها ضمن نوع من المعتقدات أطلق عليه مسمى (المعتقدات الوضعية) والتي تمثل أحكاماً يمكن أن تكون لها طرائق مختلفة، فيمكنها أن تأخذ شكل المقولات التي تؤكد وجود أو عدم وجود حدث معين أو بصورة أعم حالة للأشياء إمكاناتها أو استحالتها ؛ ويمكنها - مع شيء من الدقة -

أن تجمع الاحتمال إلى الحدث أو حالة الأشياء المعنية، ويمكن للمعتقد الوضعي أن يأخذ شكل مقولة تقديرية تتعلق بمستقبل بعيد إلى حد ما ومحدد التاريخ بوضوح إلى حد ما. وتتميز المعتقدات الوضعية بكون صحتها من حيث المبدأ قابلة للمراقبة من خلال المواجهة مع الواقع .

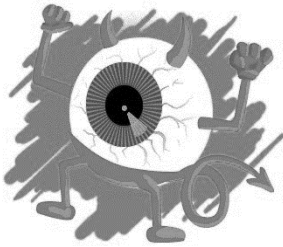
المعتقدات المعيارية Standard beliefs

المعتقدات المعيارية هي أحكام معيارية يكتسبها الفرد وتكون متأثرة بأحكام أصدرها آخرون مقربون منه ، أو بعبارة أخرى تكون متأثرة بعوامل في مقدمتها التنشئة الاجتماعية، والبيئية التي يعيش فيها الفرد، وتشمل تلك المعتقدات القيم ، والأفكار، والآراء العالمية



المعيارية والفلسفات الأخلاقية، والبعض يطلق على هذه المعتقدات (معايير اجتماعية) والبعض يختصر مفهومها في القيم (والقيم) ، بحسب مفهوم مدارس علم النفس ، تمثل اتجاهات مركزية نحو ما هو مرغوب أو غير مرغوب ، أو نحو ما يصلح وما لا يصلح ، وهذه الاتجاهات قد تكون حياً أو كراهية ، وقد اختصر البعض مفهوم القيم بقوله : إنها (قوانين من أجل الحياة) (خزعلي ٢٠٠٩). وتشكل المعتقدات المعيارية جوهر التصورات العامة التي تنبثق منها الأحكام القيمية - الأخلاقية حول ما هو خير أو شر ، أو ما هو مقبول أو منبوذ اجتماعياً.

المعتقدات الخرافية والوسطية Superstious Beliefs



أما المعتقد الخرافي فهو معتقد يفسر كيف يؤدي حدث ما إلى حدوث حدث آخر مع عدم وجود علاقة فيزيائية ؛ أي دون وجود سبب عقلي أو منطقي مبني على العلم

والمعرفة لتحديد سبب ترتب حدوث الحدث الثاني كنتيجة للحدث الأول كالتشاؤم من أرقام معينة للاعتقاد أنها تجلب سوء الحظ. وهناك عدد من المعتقدات صنَّفها البعض على أنها معتقدات خرافية بينما يرى آخرون أنها حقائق وأن لها علاقة بالدين ، بينما بقي الرأي الديني عن هذه المعتقدات غير واضح ، وعلى



هذا الأساس قمت بتصنيف أي معتقد تنطبق عليه هذه المواصفات ضمن مجموعة خاصة من المعتقدات أسميتها المعتقدات الوسطية أو المعتقدات ما بين الخرافية والدينية ومن الأمثلة عليها الإصابة بالعين والحوبة (عاقبة الحق الضائع).

والإصابة بالعين غير الحسد؛ بل ناتجة عنه " فالعين هي عبارة عن نظر المرء باستحسان مشوب بحسد وخبث بحيث يحصل للمنظور إليه - إنساناً كان أو حيواناً أو شيئاً - ضرر أو عطب" (صحيفة بينات، ع ٢٣٣)، ومعتقد الإصابة بالعين مرتبط بعدة معتقدات أخرى منها ما هو معتقدات خرافية وهي عبارة عن طقوس الوقاية من العين كاستخدام الملح أو أسماك مجففة أو خرزة زرقاء أو صورة عين أو غيرها ، فلو سلمنا بحقيقة العين فهل يمكننا التسليم بعدد من المعتقدات الخرافية المرتبطة بها ؟.



المعتقد في مبحث كرستينا هول

Dr. Christina Hall Research in Beliefs

الحديث عن المعتقدات حديث ذو طابع فلسفي عميق ،
يعنى ببيان المفاهيم وتوضيح الفروق .

حَرَصْنَا فِي هَذَا الْمَبْحَثِ عَلَى التَّعْمُقِ فِي تَعْرِيفِ الْمَعْتَقَدَاتِ
والتفريق بينها وبين القيم مرده إلى كون ذلك يعطينا القدرة على
استيعاب أصل التغيير سواء أكان إيجابياً أو سلبياً ؛ ذلك أن أكثر
التغييرات التي تطرأ في حياة الناس مبعثها اعتقادي ! فالاعتقادات
التي يحملها الناس هي التي تؤهلهم أو تعوقهم ، هناك اعتقادات
ممكّنة ، وهناك اعتقادات معوّقة .

د. كرستينا هول Dr. Christina Hall

من أقطاب (مدرسة التغيير المعتقدي) عالمة إنجليزية
اسمها (كرستينا هول) . ولها كتابات متميزة في قضايا المعتقدات
. ونحن قد نتوافق معها في بعض ما ذكرته ، وقد نختلف في البعض
الآخر ، فنحن أمة لنا اعتقادات وخلفيات فكرية لا يمكن أن نتنازل
عنها .

وسوف نعرض مقتطفات هامة تلامس حاجتنا لفهم
المعتقدات بشكل أكبر ونقدم شروحاتها لیتسنى لممارس الكوتشنج
فهم كينونة المعتقد ونشأته وكيف يمكنه التشكيك فيه واضعافه أو
تقويته .



١. (المعتقد مرتبط بحالة محددة للعقل توصف
 بخصائص: القصد المركز، والاستقبالية، واستجابة
 متصاعدة لمجموعة من المؤشرات و المعايير والمرشحات) .
 معنى هذا الكلام أن المعتقد مرتبط بحالة عقلية معينة،
 هذه الحالة تتصف بثلاث خصائص : أولها : القصد المركز ،
 وثانيها : الاستقبالية ، وثالثها : الاستجابة المتصاعدة لمجموعة من
 المؤشرات و المعايير و المرشحات . وإليك بيان هذه الخصائص .
القصد المركز .. عندما أعتقد اعتقاداً معيناً ، فأنا أحمل
 حينئذ حالة عقلية معينة ، هذه الحالة تتصف بالقصد المركز ، أي
 إن إيماني بهذا الأمر متجه نحو غرض أو معنى محدد ، فلا يوجد
 إيمان مفتوح بأشياء غير محددة . أنت لا يمكن أن تعتقد شيئاً تجاه
 لا شيء . أنت عندما تعتقد تعتقد بشيء محدد ، وبفكرة مفهومة
 واضحة مقصودة ومعينة . مجرد حملك اعتقاداً يعني أن هناك
 فكرة واضحة في ذهنك ؛ لأنك لا تستطيع أن تحمل اعتقاداً حتى
 يتضح في ذهنك موضوع هذا الاعتقاد وطبيعته . والسبب في ذلك
 أن الاعتقاد بالنسبة لك هو تعميم عن فكرة ، أو تعميم عن سلوك
 أو تعميم عن رغبة أو إرادة ، وأنت لا تستطيع أن تعمم شيئاً وأنت لا
 تعرفه جيداً ولا تؤمن بأنه حقيقة .
 والمقصود بالتعميم هنا أن صاحب المعتقد يعمم معتقده
 على كل حدود المعتقد عنه ، بحيث يشمل أجزاءه جميعاً . فإذا
 اعتقد أن هذا الماء عذب ، فإن كل حدود هذا الماء ستكون في اعتقاده
 عذبة . وإذا اعتقد أن جو الغرفة لطيف فإنه سيحس بالهواء الجميل
 في كل أرجاء هذه الغرفة .



قبل الوصول إلى هذا التعميم لا يكون ما تحمله اعتقاداً؛ بل يكون معلومة .

والمعتقدات تنشأ من تراكم المعلومات. مثلاً: عندك معلومة عن عبقرية باكستاني ، وأخرى مثلها ، وثالثة كذلك ، بدأت في محاولة تفسير ذلك ، وبدأت تربط علاقات بين هذا وذاك ، بعد تعاملك مع ١٥ باكستانياً يحملون هذه الصفة استطعت أن تصل إلى تعميم تقول بناء عليه : إن كل باكتساني عبقرى ، متى وصلت إلى هذه المرحلة صار الذي في نفسك اعتقاداً ، وأما قبل هذه المرحلة فلا يعدو ما في نفسك أن يكون مجموعة معلومات لا تصل إلى حد الاعتقاد .

٢. الاستقبالية ... عندما أحمل معتقداً ما ، فإنني أعيش حالة عقلية خاصة أقصد فيها إلى تقبل ما يوافق هذا المعتقد ورفض ما يخالفه . سيصبح عندي نية مبيتة أن كل ما يوافق اعتقادي مقبول وكل ما يخالفه مرفوض . إذا كنت تعيش حالة اعتقادية ما فأنت تتجه نحو تصحيحها ونحورفض ما يكذبها وما يخالفها . ولنضرب مثلاً : لو أن شخصاً اعتقد أن حياته لن تكون سعيدة إلا مع ليلي فإنه مادام يحمل هذا الاعتقاد ستكون عنده حالة عقلية خاصة يرى فيها ما يتوافق مع هذا الاعتقاد ، ويرفض كل ما سوى ذلك ، لدرجة أن ليلي لو بصقت في وجهه لاعتبر هذا شرفاً ؛ لأنه في هذه الحالة سيكون بين أمرين إما مناقضة اعتقاده عن كمال ليلي وطيب الحياة معها باعتبار أن هذا شيء من



القدارة وسوء العشرة، وإما أن يوافق اعتقاده ويغير نظرته للبطقة
ويعتبرها شيئاً من العسل!
فالاستقبالية إذن هي أن أستقبل ما يناسب اعتقادي
وأرفض ما يخالف هذا الاعتقاد .

٣. الاستجابة المتصاعدة لمجموعة من المؤشرات والمعايير
والمرشحات ... إذا اعتقدت اعتقاداً إيجابياً عن ليلي فستصبح
استجاباتي لنوعية معينة من المؤشرات تتزايد يوماً بعد يوم بناءً
على هذا الاعتقاد ، سأرى في كل شيء جمال ليلي ، كل مؤشراتنا
، وكل حركاتنا ، وكل سكناتنا ، وكل ضحكة أو ابتسامة ، وكل ما
تلبس يكون معناه عندي الجمال المطلق . ستصبح عندي استجابة
لكل هذه المؤثرات من ليلي ، وهي استجابة متصاعدة ، أي إنها
تزداد مع مرور الأيام .

هناك كذلك استجابة لمجموعة من المعايير بحيث سيصبح
عندي استعداد لتقبل المعايير التي تتفق مع اعتقادي بأن ليلي رائعة
، سيتغير معياري في الكرامة ، ومعيارى في العزة ، ومعيارى في المال
وحبه عند أقدام ليلي ، وهذا ما يفسر ما يقع فيه بعض العاشقين
من إنفاق المال على معشوقاتهم رغم أن الدلائل تشير إلى أنهم
نصابات! إن الواحد منهم حينئذ يستحضر معايير الحب والكرم
والعطاء والإخلاص ويخفض معيار حب المال . كل ذلك من أجل
التوافق مع معتقده بأنه يحب ليلي وليلى تحبه وأنهما خلقا لبعضهما!



إذن تبدأ المعايير بالتغير وحتى المرشحات و البرامج العقلية تتغير تناسباً مع المعتقد ، فإن كان ابتعادياً فسيصبح مع ليلي اقترابياً ، وإن كان ذا مرجعية خارجية فسيصبح معها ذا مرجعية داخلية ، وإن كان فروعياً فسيصبح معها تشابهيًا ، وهكذا . ومن كل ما سبق نفهم شيئاً مهماً هو أن المعتقدات توجه بقية المعايير العقلية الأخرى ، ولا سيما إذا كانت هذه المعتقدات جوهرية . وكلما ازدادت جوهرية المعتقدات ازدادت قابليتها لتكييف ، وتوظيف بقية المرشحات نحو خدمة هذا المعتقد .

٢. (يعمل المعتقد كمرشح تخلص مبدئي أو قبلي .
يعمل لبعض الحالات . وبهذا المسمى يعمل المعتقد كاقترح
بعد التنويم) .

سبق لنا أن شرحنا كيف يكون المعتقد (مرشحاً) يسمح بدخول ما يوافقه ويرفض ما لا يوافقه . ونضيف هنا فكرتين أخريين :

أولاهما : أن هذا المرشح (المعتقد) لا يعمل في كل الحالات ، بل يعمل أحياناً دون أحيان أخرى وذلك بحسب استخدامك للمعتقد ، فأنت لا تستخدم كل معتقداتك في كل السياقات ، وإنما تستحضر في كل سياق معتقدات معينة ، فعندما تستخدم معتقداً ما يعمل هذا المعتقد كمرشح ، وعندما لا تستخدمه لا يقوم بدور الترشيح . وهذا معنى قول كرسيتينا : يعمل في بعض الحالات .



ثانيتها : أننا نستطيع تجاوز هذا المرشح الاعتقادي في حالة إرخاء الوعي . ففي هذه الحالة يمكننا أن نقدم للاوعي بعض الأفكار المخالفة لاعتقادات الوعي ، بل يمكننا أن نقدم اقتراحات للاوعي على هيئة معتقدات قد تكون مضادة لمعتقدات الوعي . وهذا معنى قول كرسيتينا : وبهذا المسمى يعمل المعتقد كاقترح بعد التنويم .

٣. (هذا الترشيح القبلي يحكم ماذا سوف يلقي له الشخص اهتماماً ليدخله في نمودجه للعالم وما سوف يحذفه) .

هذه فقرة شبيهة بالفقرة الأولى .

نحن باستمرار عندنا نموذج معين للعالم في أذهاننا بكل التصورات والقيم والأفكار ، وكلما تلقينا فكرة جديدة أو معلومة جديدة إما أن نضيفها للنموذج فنكبره ونجمله ، وإما أن نحذفها منه ، وإما أن نرفض هذا الجديد فلا يكون له أثر في خارطتنا على العالم . والذي يتحكم في هذا القبول أو الرفض هو المعتقد .

٤. ما تعتقد يحكم نوع التغذية المرتجعة التي تحصل عليها ، ويحكم أيضاً نوع التفريقات (القيم) التي ستعمل . والمعتقدات تميل للتعتقد حول هذه (التفريقات) .



إذا كنت تعتقد أنك قويّ ، فستجد أنك تفسر إنجازاتك كلها على أنها قوة ، فإذا حملت عشرين كيلا قلت : أنا قوي ولذلك استطعت حمل هذا ، وإذا كنت قليل النوم قلت : أنا قوي ولذلك لا أنام إلا قليلا ! أما إذا كنت تعتقد أنك ضعيف فستجد أنك تفسر أفعالك على أنها ضعف ، فإذا حملت عشرين كيلا قلت : أنا ضعيف ، ولذلك لم أقدر إلا على حمل هذا !! وإذا كنت كثير السهر قلت : أنا ضعيف مريض ولذلك لا أنام !!

وإذا كنت أعتقد أنني محاضر جيد فستكون كل حركة منكم هي في حسي دليل جديد على إبداعي وتمكني ، أما إذا كنت أعتقد أنني محاضر سيئ ، فسأفسر كل شيء بما يتفق مع معتقدي ، حتى لو رأيتم جميعاً تبتمون فسأقول : يضحكون عليّ أو يجاملونني أو يشجعونني !!

الخلاصة أن لتفاعلك مع الدنيا ، وأخذك وعطائك ردود أفعال (تغذية مرتجعة) ، وردود الأفعال هذه أنت ستفسرها بحسب معتقدك.

إذن نوعية القراءات التي تقرؤها لما يدور حولك من أفعال وردود أفعال كلها تعود لاعتقاداتك ، وتعطيك الإشارة التي توافقها . وهذا معنى قول كرسطينا : ما تعتقد يحكم نوع التغذية المرتجعة التي تحصل عليها .

ما تعتقده يحكم أيضاً نوع التفريقات (القيم) التي ستعملها ؛ فبناء على اعتقادك ستعطي تفريقات بين من تحب ومن



لا تحب . بين ما تختار وما لا تختار . بين ما تشتري وما لا تشتري . بناء على اعتقادك ستركب هذه السيارة دون تلك ، وتسكن هذا البيت دون الآخر ، وتشارك في برنامج دون غيره . هذه التفرقات التي تجعلك تختار أو لا تختار هي مبنية على قيمك ، لأن القيمة . كما ذكرنا سابقا . ما يدعو للفعل أو الترك .

بهذه الطريقة نستطيع أن نفهم القيم على أنها تفرقات ناشئة عن المعتقدات . تفرقات بين ما هو جيد وغير جيد . بين ما هو ملائم وغير ملائم . وبالجملة هي تفرقات ما بين معتقدين متناقضين .

• مثال : قيمة الكرامة هي تفرق بين اللحظة التي تكون فيها شاعراً بمشاعر إيجابية من المنعة والرفعة ، واللحظة التي تكون فيها شاعراً بمذلة . هذا التفرق يجعلك تدفع نحو الأول وتبتعد عن الثاني ؛ فتتكون لديك في هذه الحالة قيمة اسمها الكرامة ، تعلق إذا كان الفرق بين الصورتين كبيراً ، وتخفض إذا كان الفرق يسيراً .

إذن الفرق بين صورة الكريم وصورة المهين شكّل قيمة الكرامة في نفسك ، وكلما ازداد الفارق كلما شعرت بقيمة الكرامة تعلق .

كل ما سبق يبين لنا لماذا سميت كرسيتينا القيم (تفرقات) ، ولماذا قالت : إن المعتقدات تحكم نوع القيم التي يتبناها الشخص . كما أنه يقودنا إلى فهم أعمق للعلاقة بين القيمة والاعتقاد .



وأحب أن أضيف هنا قضية مهمة هي أن الصور التي تركبها في ذهنك للعزيز أو الذليل ، أو الكريم أو المهان ، أو غير ذلك إنما تنشأ بناء على رصيدك من الخبرات والتعاملات والتربية والاعتقادات المختلفة، وهذا هو سر تفاوت الناس في القيم، فالكثيرون يزعمون أن قيمة الكرامة هي أهم ما لديهم، ولكنك تفاجأ بأن تصرفاتهم تختلف في السياق الواحد وإزاء الموقف الواحد ، فما يراه أحدهم مخلا بالكرامة قد لا يعده الآخر مضرًا بها. والسبب كما قلت إن صورة الكريم و صورة الذليل عند كل منهم تختلف عنها عند الآخر بسبب اختلاف رصيد الخبرات والتجارب والتربية.

فهنا لهذه النقطة يفسر لنا بعض التناقضات العجيبة في أمتنا ، فحين تجد راقصة تعرض جسدها على الغرباء بدون حياء ثم تقول : إن أهم ما عندي هو الشرف والعفاف ! حين تجد مثل هذه تدرك أن الفرق عندها بين المرأة العفيفة الفاضلة والمرأة الراقصة المتبذلة فرق يسير جدًا ، ومن ثم هي لا ترى فيما عمله إخلالاً بالشرف .

و حين ترى آخر يقف مواقف الذل والاستجداء ويطأ طئ رأسه للآخرين من أجل أن يحصل على حفنة من المال ثم هو يزعم أن (الكرامة) أعز ما يملك ! حين ترى مثل هذا تدرك أن صورة الكريم عنده متمثلة في صاحب المال ، وبالتالي ، فإن الفرق عنده بين (الكريم) وبين من يرضى بالتبعية طلباً للمال فرق يسير جدًا وربما هو لا يرى بينهما فرقًا ، ومن ثم فما دام يحصل على المال فهو (الكريم) ، وهو الحريص على الكرامة ولو ديس بالأقدام .



٤. (المعتقدات يمكن أن يفكر فيها كموازنات أو مُقَرَّات ، حيث إنها تعطي معنىً وسبباً للخبرات التي نعرفها في العالم. وبالتالي تخدم كوسائل للتحقق وللمحافظة على التناغم).

من آثار المعتقد الظاهرة أنه يدفع صاحبه لـ (تشويه) ما يجده من حقائق انسجماً مع المعتقد حتى يحصل الاستقرار .

• مثلاً : لورأيت سيارة تقودها امرأة ، لاستنكرت ذلك ؛ لأنني عندي تعميماً أن النساء لا تقود السيارات في بلادنا ، وعليه فإنني انسجماً مع معتقدي سأحاول تشويه هذه الحقيقة وأقول : هذا رجل ذو شعر طويل . لقد شوهدت الواقع لتستمر المنظومة الفكرية عندي . وبعبارة أخرى نشأ الحذف والتشويه من أجل الانسجام مع التعميم (المعتقد)

مثال آخر : لو كان عندي اعتقاد أنه لا يوجد ملح في المطبخ فإنني لن أراه حتى لو ذهبت إلى المطبخ باحثاً مرات ومرات ، ولو حصل أن رأيت علبة ملح فربما قلت : أوه ، هذه فيها صابون ! والغرض من هذا التشويه هو الاستقرار ، لأن حصول الانسجام بين المعتقد والواقع هو الذي يورث الاستقرار .

ومن هنا كانت المعتقدات (مُقَرَّات) أو (مُوازنات) على حد عبارة كرستينا

ثمت ناحية أخرى في المعتقدات ترتبط بقضية التوازن والاستقرار ، فالاعتقادات هي التي تجعلك تتوازن في الحياة. هي التي تجعلك تستريح ؛ لأنك بغير اعتقادات ستظل قلقاً كثير الأسئلة .



عندما تسمع صوتاً في وسط الليل فإنك ستخاف وتتساءل: ما هذا؟
لا بد أن تجد له تفسيراً! وإلا ستبقى في حالة عدم ارتياح.
إضافة لهذا الاستقرار، فإن المعتقدات تقوم بدور آخر
مهم هو دور الحفاظ علينا . ذلك أن الاعتقاد بخطورة شيء ما
يدفعنا للانصراف عنه ، ومن ثم تجنب آثار ومضاره ، فعندما
أعتقد مثلا أن هذه قنبلة فالمفروض أن أهرب ، أن يزيد تدفق الدم
وتشدد أعصابي ويزداد خفق القلب ، ومن ثم أبادر بالفرار. كل
هذا لنعيش بسلام ولنحافظ على أنفسنا ، فالله خلقنا مستجيبين
لما نعتقد ، وهذا بلا شك يقود لمصلحتنا في الحياة إلا إذا كانت
المعتقدات خاطئة فإن الاستجابات حينئذ قد تكون خاطئة .

٥. (المعتقد يأمر ويوجه ما هي استجاباتنا للعالم)

إذا اعتقدت أن الماء سام فلن أشرب ، وإذا اعتقدت أنه
عذب فسأشرب . إذا اعتقدت أن كلمة كيف حالك من محمد عبارة
أخوة فسأستجيب بابتسامة ، وإذا اعتقدت أنها من سامي مجرد
سخرية فسأستجيب بما يناسب ذلك .

فالمعتقدات هي التي تتحكم في استجاباتنا وردود أفعالنا
تجاه العالم من حولنا .



٦. (تعمل المعتقدات بطريقة ما على إشباع تنبؤنا بما يمكن أن نحتاج إليه)

بناءً على اعتقادك فأنت تتوقع ما ستحتاجه . إذا اعتقدت أنك ضعيف فسوف تتوقع أنك تحتاج إلى سيارة تنقلك إلى المكان الذي تريد . وإذا اعتقدت أنك ذكي فسوف تتوقع أنه تكفيك ساعة من الدراسة لتنجح .
والخلاصة أن توقعاتك للمستقبل والحياة ترتبط باعتقاداتك .

٧. (مما يعني أن عقولنا تذهب من خلال التغذية المرتجة لتوجيه سلوكنا لمقابلة خارطتنا عن العالم) .

أي إن كون المعتقدات هي المتحكمة في نوعية استجاباتنا للمؤثرات ، وفي توقعنا للاحتياجات يجعلها كذلك تقوم بمهمة تقديم تغذيات مرتجة للمؤثرات تجعلها مؤيدة ومعززة للتعميمات التي تحملها هذه المعتقدات .

مثال : عندي اعتقاد أنني ضعيف ولذلك تنبأت بحاجتي إلى سيارة تنقلني إلى بيتي ، معتقدي جعلني أتوقع ، وبناءً على هذا التوقع فإنني أجعل التغذية المرتجة لما أصادفه من حوادث معززة لاعتقاد الضعف . فلو مشيت قليلاً وأحسست بحرارة الجو ، ورأيت عرقي يتصبب ، وشعرت بعطش ، وأحسست بألم في قدمي فسوف أعتبر هذه المعلومات كلها مؤكدة للحقيقة التي في ذهني وهي أنني ضعيف .



فالإنسان إذن يبدأ في توجيه التغذية المرتجعة لتتوافق مع خارطته للعالم . وهذا المعنى أشرنا إليه سابقاً حين قلنا : إن التغذية المرتجعة تفسر وفقاً لخارطتنا للعالم .

أعرف شخصاً كان محطماً ويائساً ، وكنا مرة نمشي في الطريق وهو يقول لي: أنا منحوس . أنا بائس . الحياة كلها مقفلة في وجهي . وفجأة انطفأ أحد أنوار الشارع فقال : رأيت ؟ و الله لولا أنني مررت بجانبه لما انطفأ ! ثم مررنا بقطعة فقال : انظر عينيها علي ، هذا جني يحدق في ! لقد كان هذا الشخص يفسر كل ما حوله تفسيراً ينسجم مع خارطته ، ويقدم لكل ما يصادفه قراءة تجعل منه تغذية مرتجعة تعزز معتقده .

والأعجب من ذلك أن المعتقد أحياناً يتجاوز دور التأثير النفسي والفكري إلى التأثير البيولوجي الجسمي . فاعتقادي بالضعف قد يجعلني أشعر بألم حقيقي في رجلي من طول المشي . ويجعلني أشعر أنني غير قادر على التحمل .

٨ . (حتى قبل اختبارنا للاستجابة الاختيار يتوسع أو يضيق ؛ لأن الاعتقاد نفسه مترادف مع مجموعة المرشحات الإدراكية التي تسمح بملاحظة الأجزاء من العالم التي تتفق مع المعتقد الذي تحمل . مثلاً كيف تعرف المشكلة سوف يحكم كيف تتعامل معها . والناس تصنع الحقيقة من تعريفهم لها)



معنى هذا أن المعتقدات تتسبب في افتراض نتائج وترسيخ قناعات قبل إجراء اختبارات تثبت هذه النتائج والقناعات أو تنفيذها . ومن ثم تتسبب هذه القناعات وهذه المعتقدات في تضيق دائرة اختياري ، فبدلاً من أن أنظر إلى الخيارات الكثيرة المفتوحة أمامي أحصر نفسي في دائرة ضيقة من الخيارات بحسب ما يتيح لي اعتقادي والمرشحات العقلية المتناسبة مع هذا الاعتقاد، وبالتالي فلن أرى من حولي إلا ما يؤيد اعتقادي ويقويه.

مثلاً : عندما أكون ماشياً في الشارع وأنا أعتقد أنني ضعيف فسوف أقول عن نفسي : أنا ضعيف ، أنا سأسقط ، حدائي سينقطع لأنني منحوس وحظي أسود ، سأمشي بقية الطريق برجل حافية لذا لا بد أن أركب .

لقد قررت هذه النتائج واقتنعت بها وأنا لم أختبر بعد استجابة حدائي للطريق ، ولا قدرتي على تحمل الحر ، ولا اختبرت عضلات أقدامي لم أختبر شيئاً من ذلك ، ومع ذلك فأنا مقتنع . قبل الاختبار . أنه سيحصل كذا وكذا .

وبناء على اعتقادي هذا ستضيق دائرة خياراتي ، فبعد أن كانت دائرة الخيارات واسعة تضم : خيار أن أعتقد أن حدائي سيحملني إلى مكان قريب من الهدف أو إلى الهدف ، وخيار أن أنظر إلى الجزء المتناسك من حدائي، وخيار أن أثق بقدرتي البدنية والجسدية على تحقيق المراد والوصول إلى الهدف، بعد أن كانت دائرة الخيارات تضم كل ما سبق من احتمالات أصبحت . بسبب المعتقد . دائرة ضيقة لا تضم إلا : خيار أن أنتبه لحجم



الفساد في حدائي ، خيار أنني سأتوقف في بعض الطريق ، خيار أن أشك في قدرتي وقوتي البدنية .

لماذا يا ترى ضاقت دائرة الخيارات واقتصرت على هذه الخيارات السلبية ؟

لأن مرشحاتي الإدراكية ترفض كل ما يخالف معتقدي وتبحث فقط عما يوافق معتقدي . ومن ثم أصبح تركيزي محصوراً في كل ما يؤيد المعتقد ويسانده ، فأنا لا ألتفت حينئذ إلا إلى الجزء المقطوع من الحذاء ، ولا أتنبه إلا للإعياء الذي قد أشعر به ، ولا أشاهد إلا العرق المتصبب ، ولا أشعر إلا بالجوشديد الحرارة . كصاحبنا الذي تبه إلى انطفاء النور ولم أتنبه له ، ربما كنت في حياتي مررت بأنوار كثيرة تنطفئ ولكني لم ألتفت لها . الفرق بيني وبينه أنه يبحث عن هذه المشاكل ليلصقها بنفسه .

٩. (المعتقد هو تعميم يتعلق بشيء ما ، وينشأ عن استقراء واستنتاج ، والمعتقدات لا تدعم بواسطة المعلومات التجريبية)

تقرر كرستينا هنا أن المعتقدات لا تنشأ إلا عن الاستقراء والاستنتاج ، ونحن نضيف هنا مصدرًا آخر من مصادر الاعتقاد لدى المسلمين ، هو النص ، أو الخبر الصحيح المصدق ، ومن ثم فنحن . المسلمين . نعتقد أو نعمم بناء على هذين .

وأما قولها : إن المعتقدات لا تدعم بواسطة المعلومات التجريبية فهذه نقطة خلاف مع هول ، لأن المعتقدات تدعم



بالمعلومات ، وهناك تأثير متبادل بين المعتقدات والمعلومات ، ومن ثم فإن المعتقد يزيد وينقص ، فكلما زادت المعلومات رسخ المعتقد وازداد .

إن هول تتكلم هنا برؤية من يرى أن الاعتقاد أصل إما أن يوجد وإما ألا يوجد وهذه نظرة شبيهة بنظرة المرجئة إلى الإيمان ، فهم يرون أنه لا يضر مع الإيمان معصية .

١٠. (وغالبا ما تعوق الحاجة للتغذية المرتجعة

(المحسوسة)

كثيراً ما تتسبب المعتقدات في شعور الإنسان باستغناؤه عن الاستفادة مما حوله ، ومن ثم ؛ فإنه لا يلقي بالأل للمحسوسات من حوله ، ويقول " : أنا عارف لا أريد أن أرى أو أعرف . "

١١. (والناس يتعاملون مع المعتقدات وكأنها حقائق

وستبقى حقائق . وبهذا الحس ، فإن المعتقد يظهر كفكرة أو كنموذج مثالي قياسي يفرق به المعلومات المدركة
(بالحس)

هذه الفقرة تطرح فكرة مهمة جداً ، وهي آلية الناس في التعامل مع معتقداتهم

أكثر الناس يتعاملون مع معتقداتهم على أنها (حقائق مسلمة) لا تقبل جدالاً ولا نقاشاً ، ولا يمكن أن تتغير أو تتبدل ، وكل شيء ينبغي أن يكون خاضعاً لها . ومن ثم فهم يجعلون هذه



المعتقدات (حكمًا (أو) نموذجًا مثاليًا (يتولى الحكم على المدركات الحسية بالقبول أو الرفض . وهذه الفكرة تقودنا إلى إشكالية حضارية كبرى تعاني منها الأمة المسلمة ، وهي إشكالية (تثبيت المتحرك ، وتحريك الثابت) .

إن نقل فرضيات الحياة إلى مستوى الحقائق هو الذي يعطل حياة المسلمين ويغلق عقولهم ويبطل اجتهادهم .

١٢- (يقول ألفريد كورزبسكي صاحب كتاب [علم دلالة الألفاظ وتطورها العام] ^[1] : إن الإنسان يتصرف كما لو كان يملك القابلية للانفصال عن ردة الفعل الحاصلة بغية الوصول للآراء والأحكام والمعتقدات عن طبيعة أي شيء)

كورزبسكي هو عالم في دلالات الألفاظ و مفكر وفيلسوف ، وفكره مؤثر على الـ (NLP) بشكل عام ، والعديد من الفرضيات القبلية لـ (NLP) هي من أفكاره وتأملاته .

يمكننا أن نعيد صياغة هذه الفكرة التي يطرحها كورزبسكي بصورة أوضح فنقول : إن الإنسان بغية الوصول للآراء والأحكام والمعتقدات عن أي شيء يتصرف وكأنه منفصل عن أي ردة فعل تنتج عن تفاعله مع هذا الموقف .

1- هذا الكتاب يصنف ضمن ما يسمى (مذهب الاسمانية) وهو مذهب فلسفي يقول : إن المفاهيم المجردة أو الكليات ليس لها وجود حقيقي بل هي أسماء فقط ؛ لأنهم يرون أن منهجية الوصول للحقائق هي منهجية بناء الاعتقاد .



والفكرة العامة هنا هي أن الإنسان حين يريد أن ينشئ تصوراً عن شيء جديد ، فإنه في الغالب يبدأ باستكشاف معالم هذا الشيء منطلقاً من قناعات معينة ، واعتقادات خاصة ، ويتصور أنه يملك القدرة على الوصول إلى حقيقة هذا الشيء دون أن يتغير شيء من أفكاره أو معتقداته . أي: إنه يتصور أنه سيكون بمعزل عن تأثير التغذية المرتجعة عليه . وغالباً ما تتسبب هذه الأفكار والمعتقدات في تشكيل خارطته عن هذا الشيء بصورة معينة .

مثال : أنا أريد الآن أن أكمل دراستي لعلم لطاقة لأنشئ عنه تصوراً واضحاً وأنتفع بمهاراته ، أنا إذن أريد تشكيل تصور عن علم الطاقة لأعلمه للناس ، لكنني في حقيقة الأمر أحمل مجموعة من المعتقدات عن وسائل التأثير .

والاعتقاد في الغالب لا يبني على محسوسات وإنما على تعميمات عن محسوسات أو أوهام . فهذه الحقائق الكبرى لا نستطيع أن نلمسها وبالتالي لا نستطيع أن ندلل عليها ، ولذا هي أسماء فحسب .

والإسمانيون هم غير السفطائيين الذين ينفون حقائق الأشياء كلها .



والذي سيحصل أنني سأحمل هذه المعتقدات وأذهب لدراسة علم الطاقة متصورًا أنها. أي المعتقدات. لن تتأثر بما سيمر عليّ من أفكار وآراء خلال دراستي لعلم الطاقة. ومتصورًا أن خارطتي لن تتغير مهما تكن التجارب التي سأصادفها . وهذا غير صحيح ، لأننا عندما ندخل التجارب المختلفة فإن التغذية المرتجعة تؤثر في قناعاتنا ومعتقداتنا وتعديل خارطتنا. خلاصة الفكرة : أن الناس يقصدون اعتقاداتهم ، ويعتقدون أنها لا يمكن أن تتأثر بالتغيرات المحيطة .

١٢. (المعتقدات هي الأجزاء الاسمية المشفرة من العمليات القائمة. وبالتالي تشكل قوة نقطة رافعة لنقل صنف من الخبرات والملاحظات ليُعبّر عنها بطريقة رمزية)

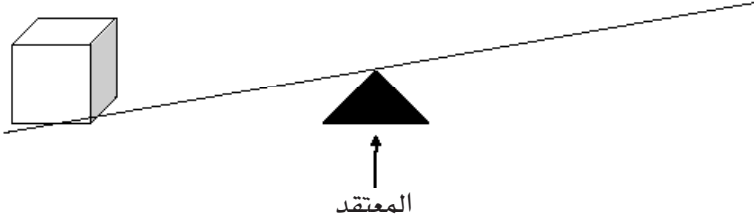
سأوضح هذه الفكرة بمثال .. عندما أكون داعية مخلصًا فإنني سأعيش سلوكًا معينًا يتلاءم مع دعوتي ، سيكون عندي إقدام وجهاد وعطاء وبذل وتضحية وتقشّف ونصح ومساعدة ووعظ ... إلخ ، كل هذه التصرفات والأخلاق والسلوكيات والعمليات القائمة في حياتي يمكنني أن أُعبّر عنها بكلمة صغيرة مثل : الحياة دعوة . هذه العبارة الصغيرة هي في حقيقتها إعلان عن معتقد ، وهذا المعتقد هو عبارة عن (رمز) يختزل كل تلك السلوكيات والتصرفات والعمليات .



يمكننا أن نقول إذن : إن هذا المعتقد هو (شفرة) أو (كود) لسلسلة طويلة من الأعمال و التصرفات و البذل والعطاء وأماكن التواجد وأسلوب الحياة .

وعندما أتكلم عن هذه التصرفات والسلوكيات ، فإنني سأتكلم عنها من خلال (عنوانها) أو (شفرتها) أو (رمزها) .. أي من خلال معتقد (الحياة دعوة .) أي إنني لن أتعامل مع كل هذه المنظومة ؛ بل سأتعامل مع المعتقد المعبر عنها .

وبهذا نجد أن هذه الكلمة تملك قوة رفع هذه الخبرة كلها . إن المعتقد في هذه الحالة يشبه المرتكز الذي تركز عليه خشبة الرفع من أجل أن ترفع شيئاً ثقيلًا .



١٤. (المعتقد هو شيء نضعه عندما لا نعرف

(الحقيقة)

عندما يعجز الإنسان عن تفسير شيء ما ، فإنه يشعر بالقلق تجاهه ، ومن أجل أن يزول هذا القلق فإنه يضع معتقداً يحاول من خلاله تفسير هذا الشيء ، فهو إذن - أي المعتقد - شيء يضعه الإنسان عندما لا يعرف الحقيقة .



مثلا : عندما ترى طاولة تتحرك وأنت جالس بجوارها؛ فإن هذا بالنسبة لك شيء غير مألوف ، وقضية غير مفسرة ، تتوارد عليك التساؤلات حينها : من الذي يحركها ؟ جني ؟ إنسان متخف ؟ تحركُ السجادة ؟ أم أن كل ما هناك زغلة في العين أوهمت حركة الطاولة ؟ عندما لا تصل إلى نتيجة قطعية ، فإنك تلجأ حينئذ لاعتقاد أحد هذه التفسيرات ، وتعتقد أنه هو السبب في تحرك الطاولة ، وذلك حتى لا تبقى في حالة من التساؤل والحيرة

ولذلك يدعونا الله إلى أن نجيب عن التساؤلات التي نراها في حياتنا : لماذا تطلع الشمس ؟ لماذا هناك نجوم وقمر ؟ لماذا يولد الناس ولماذا يموتون ؟

كل هذه القضايا الكبرى تحتاج إلى جواب ، فهي تحتاج إلى اعتقاد .

نعم ، لا يمكن أن يتقن الصانع هذه الصنعة كلها ثم لا يضع جواباً للتساؤلات الصعبة في حياة الناس ، لذا يلزم أن يكون من خلق السماوات والأرض قد أرسل رسلا وأنزل معهم كتاباً .

١٥ . (**المعتقدات هي تعميمات صنفية ، تصح على أجزائها وقد تخطئ في غير أجزائها ، ولا يمكن أن يتحقق منها في حس معرفي ؛ وهي كذلك صناعية**)

سبق أن بينا معنى كون المعتقدات تعميمات ، وقوله هنا (صنفية) أي إنها ليست تعميمات مطلقة ، وإنما هي تعميمات مرتبطة بأصناف معينة . فأنت عندما تجد علبة شراب باردة وسط



مجموعة علب فإنك تعمم وتعتقد أن جميع العلب باردة ، ولكن هذا لا يعني أنك تعتقد أن الكراتين الموجودة في الرف المقابل باردة أيضاً ! فهو إذن تعميم (صنفي).

التعميمات أو المعتقدات قد تكون صواباً وقد تكون خطأ .
وفي الغالب فإنه من غير الممكن التحقق من صحة هذه التعميمات ، لأن قدرة الإنسان على المعرفة محدودة ، ويعسر على الإنسان وربما يستحيل أن يتحقق في كل تعميم من تعميماته من كافة أجزاء التعميم .

مثلاً : عندما تعتقد أن جميع علب العصير الموجودة في هذه الثلاجة الضخمة باردة يكون من الصعب جداً عليك أن تتحقق من هذا التعميم من خلال اختبار كل علبة على حدة ولمسها منفردة .
ومعنى ما سبق أنك لا يمكن أن تتأكد من صواب اعتقادك بطريقة حسية ملموسة ، وبالتالي فإن اعتقاداتك تحمل نسبة من الخطأ .

وهذه الفكرة التي يذكرها كورزبسكي صحيحة إلا أننا - معاشر المسلمين - نقيدها بقيد مهم هو النص ، فالاعتقاد الذي ورد فيه نص شرعي صحيح لا يحمل أي نسبة من الخطأ .
وقول كورزبسكي (صناعية) أي نحن الذين أوجدناها وخلقناها وصنعناها .

فهو يرى أن جميع اعتقادات الإنسان مصنوعة من خلال تجاربه وخبراته ، ومعنى هذا أنه ليست هناك اعتقادات فطرية تولد مع الإنسان ، ونحن نختلف عن كورزبسكي في فهمنا ،



ونقول : ليست كل الاعتقادات مكتسبة بناء على الخبرة لأن هناك معتقدات فطرية تولد مع الإنسان كالاعتقاد بوجود الله .
والخلاصة : الاعتقاد يأتي بمصدر اكتسابي كما يقول كورزبسكي ، ويأتي أيضا بمصدر فطري .

١٦ . (ولأننا لا يمكن أن نعرف كل الخبرات فإن
المعتقدات هي فقط خريطة ، لأننا لا نستطيع معرفة
كل الحقيقة وبالتالي المعتقد الجيد هو ليس ما بني على
إحصاءات وأرقام ولكن بناء على هل سيخدم الفرد أم لا
. ويكون تقييم المعتقد بناء على عواقب وجوده)

هذه فلسفة البراجماتية الغربية . هم يعتبرون أن المعتقد
الجيد هو الذي يخدمك ، والمعتقد السيئ هو الذي لا يخدمك . أما
المعلومات فلا تدل على جودة المعتقد أو رداءته .

١٧ . المعتقدات عن المعتقدات :

- . تستطيع أن تختار الاعتقاد الذي تريد .
- . تستطيع أن تغير معتقدك .
- . تستطيع حمل معتقدين متضادين في نفس الوقت بقيد
التضاد الجزئي

لدينا هنا ثلاث أفكار :

الفكرة الأولى :

الاعتقاد مسألة اختيارية ، وهذه نقطة هامة . علينا أن



نختار الاعتقاد وعلينا أن نسمح لأبنائنا أن يختاروا معتقداتهم ، لأن الاعتقادات التي نختارها هي التي نتبناها وندافع عنها ونستعد للموت من أجلها ، وأما الاعتقادات التي تفرض علينا فهي اعتقادات سريعة الزوال .

ليست القضايا الكلية أو الكبرى غير مطروحة للنقاش ، لا بأس أن نفكر وندعو أبناءنا للتفكير في قضايا كبرى كوجود الله سبحانه و دلالات عظيمته وحكمته وعلمه . في كل مرحلة عمرية يمكن أن تطرح هذه القضايا بشكل أو بآخر .

المولود يولد على الفطرة، ويحمل اعتقادات تؤيد مقتضى الإيمان وبالتالي فإن صدره سينشرح لهذه المعتقدات . هل وجد أحدكم أنه كلما طفلا عن عظمة الله ووعدته ووعدته فوجده غير قابل لهذا ؟ بالعكس نجد استجابة غريبة فالأطفال يستجيبون بغير تردد ، ويقبلون هذه الأمور بغير جدل مع أن عندهم حياً للمناقشة والاعتراض .

والسبب في قبول الأطفال لهذه القضايا أن أصل الفطرة هو الاعتقاد بوجود الله ، فأنت حين توصل هذه الفكرة للصغير تبني على أصل موجود .

الفكرة الثانية :

إمكانية تغيير المعتقد ، وهذا أمر واضح ، وسنتحدث كثيراً عن تغيير المعتقدات .



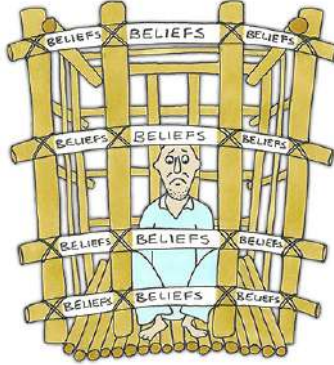
الفكرة الثالثة :

أن الإنسان بإمكانه أن يحمل معتقدين متضادين ما دام
غير جوهريين . لأن المعتقدات الجوهرية تنشئ قيماً جوهرية
فتحصل عند تعارضها مشكلات كثيرة .
ولا يمكن اجتماع معتقدين متناقضين بمعنى أن وجود
أحدهما ينفي الآخر أصلاً ، فلا يمكن مثلاً أن أعتقد أن هذه الكأس
موجودة وغير موجودة في نفس الوقت .

طرق إظهار المعتقدات:

كيف يمكننا أن نتعرف على معتقدات المستفيد ؟

How we can identify the beliefs of the client?



في هذه المرحلة عزيزي الكوتش أنت ملم إماماً جيداً بمبحث المرشح الثالث في منظومة الاتصال الإنساني وهو (المعتقدات والقيم) فكيف يمكنك اكتشاف معتقدات المستفيد في جلسة كوتشينج! وسوف أتطرق لمراحل صناعة الألفة في الأداة السادسة للكوتش المحترف مع كثير من التقنيات التي ستجعل من جلساتك أكثر قوة وفاعلية ، فكيف نتعرف على معتقدات المستفيد؟

لدينا ثلاث طرق :

أولاً : اللغة Language

من خلال متابعة الكلمات ، من خلال التعبيرات والجمل والأفكار المطروحة ولب الفكرة وعقدة القصة وهذا يحتاج لإرهاق حواس عالٍ لدى الكوتش .

ثانياً : الفسيولوجيا Physiology

الاعتقادات لها فسيولوجيا معينة، مثلاً اعتقادات الصواب والخطأ، اعتقادات التقبل والرفض، اعتقادات الاقتناع والشك كلها لها فسيولوجيات، هيئتك الداخلية والخارجية تتسجم مع نوع الاعتقاد، فمن يشعر بعدم الثقة يتلأأ، ويتعرق، ويتلثم؛ والكاذب يحملق بعينه بدون سبب ..

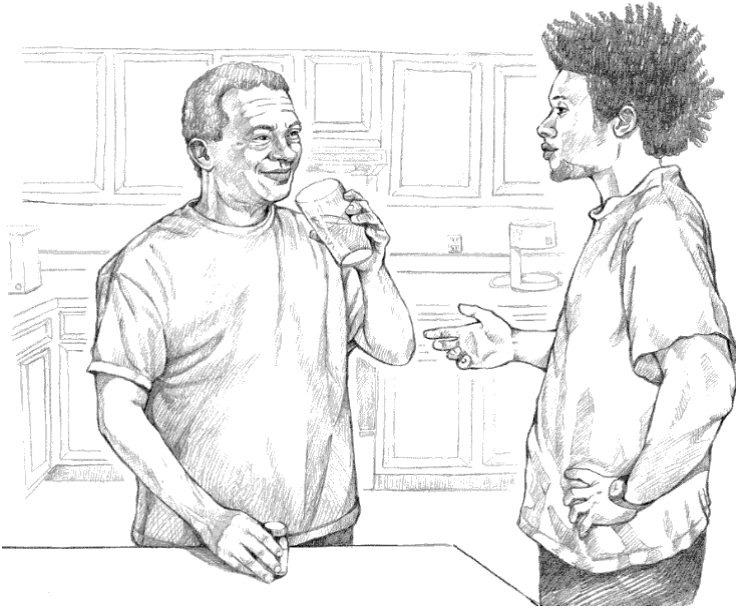
سيكون هناك إشارات سلوكية وإيماءات تعطي جزءاً من تركيب الفكرة .





ثالثاً : السلوك ruoivaheB

إذا نظرت إلى ما يفعل الإنسان من حيث الحقيقة فإنك ستعرف اعتقاداته . لأن لدينا نوعين من الاعتقادات و المعايير: اعتقادات ومعايير معلنة في الوعي ، واعتقادات ومعايير غير معلنة؛ ولكنها هي الفعالة .
إذا أردت أن تعرف معتقدات ومعايير شخص ما فراقب سلوكه .





القيم والمعايير

Values and standards

ما الفرق بين القيم و المعتقدات ؟ what's the difference

between Values & Beliefs

هناك في الحقيقة نوع من التداخل بينهما ، لكن الفارق الرئيس هو أن المعتقدات هي أنواع من التعميمات للأفكار، و المشاعر ، و السلوك يقصد بها التعرف على ما هو صواب وما هو خطأ بينما القيم هي ما يدفعني للفعل و الترك . هي ما يدفعني لأن أشتري أو لا أشتري ، ما يدفعني لتحسين أشياء أو تقييح أشياء . ما يدفعني للاقتراب أو الابتعاد ، للحب أو الكره .

فعندما أعتقد أن هذا القلم جيد أو سييء ، أو أن هذا الإنسان خلوق أو مشاكس فهذا تعميم أعممه في ذهني عن فكرة ما أو سلوك ما أو شعور ما ليدلني في النهاية على ما هو صواب وما هو خطأ .

أما القيم فليست كذلك .

• يمكننا أيضاً أن نلمس فرقاً آخر هو أن **الاعتقادات**

تنتمي للأفكار ، و القيم تنتمي للمشاعر . وذلك لأن مكان المعتقد الأفكار و القناعات ، أما القيم فهي عملية فيها فعل وترك ، وبالتالي هي عملية شعورية محلها المشاعر ؛ لأن فيها حباً وكرهاً ، إقبالاً وإدباراً ، اندفاعاً نحو، واندفاعاً عن . والناس تتحرك



بالدوافع ، والدوافع شعور ، ولكن لا بد لهذا الدافع من قاعدة فكرية (معتقد) .

سلوكياتنا الراسخة هي تلك التي تغذيها قيم عليا واعتقادات راسخة ، وبقدر ما ينقص من رسوخ المعتقدات وعلو القيم ينقص من رسوخ السلوك .

الاعتقادات تعطيك معاني الحياة ، وتفسر لك ما حولك ، بناء على اعتقادي أن هذا كرسي أتقبل وجوده هنا ، بينما لا أتقبل وجود شجرة في قاعة التدريب لأن اعتقادي لا يسمح بذلك ! معتقداتي هي التي تجعلني أجد الحياة متناغمة ومنتظمة ، هي التي تعطي الحياة شكلاً طبيعياً ، طالما كانت الحياة بالنسبة لك غريبة و كنت تشعر بعدم الارتياح فهذا مؤشر على أن اعتقاداتك لم تتسجم في هذا المكان أو البيئة أو مع هذا الشخص .

نحن نرتاح في البيئات التي يكون تنظيمها مفسراً و منسجماً مع نظامنا الاعتقادي .

• القيم مرتبطة بالسياقات .

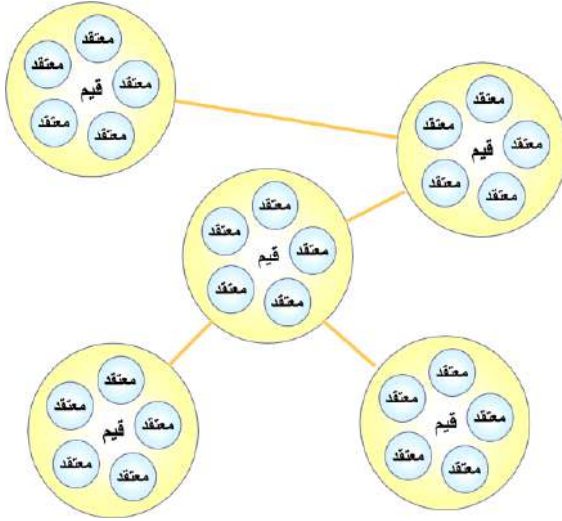
قيمة (الكرامة) مثلا مرتبطة بالسياق ، فلها وجود مع العدو يختلف عن وجودها مع أصدقائي يختلف عن وجودها مع أمي ! وذلك لأن الجزء الشعوري في القضية يتفاوت بحسب الموقف ، و القيم شعورية .

أما المعتقدات والأفكار فلا ترتبط بالسياقات .



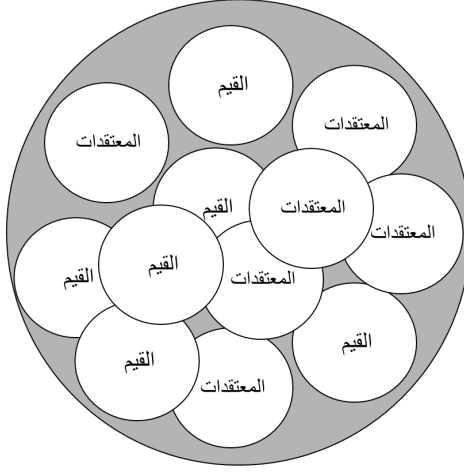
• ملاحظات حول قضية القيم والاعتقادات

١. المعتقدات تتحد مع القيم محددة سلوك الشخص .
٢. نظام الاعتقاد عبارة عن تجمعات عنقودية حول القيم العالية .



٣. المعتقدات هي تعميمات عن الأفعال، و الأفكار، والإرادات لما نفع، و ما نريد أن نفع .

٤. المعتقدات و القيم الجوهرية مرتبطة بالهوية، لأن الهوية في الحقيقة هي مجموعة قيم و معتقدات صورتها الظاهرية سلوك. ولورجعنا إلى مستويات السلوك لوجدنا أن كل ما يتعلق بالهوية وراءه مجموعة قيم ومعتقدات أوجدته ومن ثم توجد هذه الهوية السلوك المعين.



الهوية هي مجموعة قيم و معتقدات

٥. لاكتشاف القيمة نسأل ما هو المهم بالنسبة لك عن ... ؟
٦. ماذا يعني حصولك على هذه القيمة أو فقدك لها ؟
٧. المعتقدات تتمحور حول القيم وغير مرتبطة بالسياقات و تتغير في الوعي .
- المعتقدات تتمحور حول القيم ، أو هي على هيئة عنائيد حول القيم .
٨. الأصل هو المعتقد ، فصحة المعتقد هو الذي ينشأ عنه الدافع الذي ينشأ عنه السلوك ، ويرون أن العلم (الذي هو بمفهوم الاعتقاد يسبق العمل) ومع ذلك فنحن نحتاج إلى بعض التقييد ...
- ليست كل أنواع الاعتقادات تنشئ قيماً ، الاعتقادات الراسخة و العميقة هي فقط التي تصنع القيم . هناك اعتقادات



تافهة لا تنشئ قيماً ، نتيجة لضعف الاعتقاد في نفسه .

٩. المعتقدات لا تتغير إلا في الوعي . المعتقدات هي مرشحات يخزنها الوعي في المستويات العليا للوعي ، هذه المستويات هي جزء من اللاوعي ، و اللاوعي لا يسمح لأحد بالدخول إلى هذه المنطقة. مكان المعتقدات هو اللاوعي ، لكن في مكان خاص (المستويات العليا للوعي) هذا المكان لا يدخل إليه إلا بموافقة الوعي ... ولذلك قلنا إن المعتقدات لا يمكن أن تتغير بالتقنيات ما لم يوافق الوعي .

١٠. القيم مرتبطة بالسياقات ، و تتغير في المستوى غير الواعي؛ لكن بشرط موافقة الوعي .

والخلاصة : أن الأساس في تغيير المعتقدات الوعي واللاوعي مساند ، أما في تغيير القيم فالأساس فيه اللاوعي لأن الشعور لا واعي؛ ولكن لا بد أن يكون هذا بموافقة الوعي .



التعرف على سلم القيم لدى المستفيد

Identify the value ladder of the client

مقدمة في مفهوم القيم

Introduction in the concept of values

يعيش الإنسان في هذه الحياة وهو ينظر إلى قيم معينة فيها ويسعى للوصول إليها ، كما تعتبر القيم نوعاً من أنواع المحدّات ، أو الغايات ويعدّ الوصول إليها نوعاً من أنواع النّجاح ، وعلامة تؤشّر على حسن سير العمل في مراحلها السابقة أو ما يطلق عليه بـ (التغذية العكسيّة أو الرّاجعة) ، فالإنسان مثلاً في مجال الاقتصاد يضع قيمة معينة يرغب في الوصول إليها وتكون هذه القيمة معبّرة تعبيراً صادقاً وحقيقياً عن الوضع الذي يصل إليه الاقتصاد ، فحين تقول قيمة الناتج المحلي في بلد معين تساوي ١٠ ملايين دينار مثلاً ، فهذا يعني أنّ هذه القيمة تعبر عن مستوى معين وواضح قد يعتمد لاحقاً في تقييم الوضع الإقتصادي للبلد ، أو قد يعتمد في دراسات وتحليلات اقتصادية كثيرة.

وتعبّر القيم أيضاً عن المبادئ الأخلاقية التي تحكم الأفراد والمجتمعات وتضع لهم ضوابط يستطيعون من خلالها معرفة الصّواب من الخطأ ، والصّالح من الضار ، والحقّ من الباطل ، فحين نتحدث مثلاً عن قيمة التّسامح فهذا يعني أنّك تتحدّث عن قيمة أخلاقية ومجتمعية نبيلة تحمل الناس على أن يتسامحوا فيما



بينهم إذا أخطأ أحدهم في حق أخيه، وبالتالي تشيع روح الأخوة بين الناس ويبتعدون عن البغضاء والشحناء، وحين تتحدث عن قيمة الصدق فأنت تتحدث عن قيمة أخلاقية واجتماعية، كذلك تحمل الناس على ملازمة الصدق في أقوالهم، والبعد عن الكذب الذي يسبب كثيراً من المشاكل بين الناس، كما يفقدون الثقة في أنفسهم، وكذلك قيم الشهامه والنخوة ونصرة الضعيف، وقيمة احترام المرأة، فكثيراً ما نشاهد مجتمعات تنظر إلى المرأة نظرةً دونيةً وكأنها شيء مادي يعامل معاملة المتاع، بينما المجتمعات التي تحمل قيمة احترام المرأة وتعرف دورها في المجتمع هي المجتمعات التي تمثل الوجه الحضاري والإنساني للبشرية، وبالتالي فإن القيم هي تقييم للمجتمع وحكم عليه بالرشد والنضوج، بينما يمثل الابتعاد عن القيم حالة سلبية يقترب فيها الإنسان من حياة البهائم التي لا تعقل، ولا تدرك رسالة الحياة وسننها.

وإن مصدر قيم الإنسان قد يكون من خلال الشرائع السماوية التي أنزلها الله تعالى للناس، ومن خلال الكتب السماوية، وكذلك قد يكون مصدر القيم حكمة الناس التي اختزلوها من تجاربهم عبر سنين حياتهم، ونحن نشهد في عصرنا الحاضر ابتعاد المجتمعات المعاصرة عن التمسك بقيمها، وحضارتها، وما سببه ذلك من أزمات إنسانية واجتماعية واقتصادية حيث أهدرت قيمة الإنسان وكرامته على مذبح المصالح المادية والمنافع الآنية.



أنواع القيم Values types

• القيم النظرية **Visual Values**: ويهتم أصحابها بالعمل على اكتشاف الحقيقة . فالفرد يوازن بين الأشياء على أساس أهميتها دون النظر إلى قيمتها العملية ، أو إلى الصورة الجمالية لها ، ويمتاز هؤلاء بالنظرة الموضوعية للأشياء ولديهم رغبة في وضع حلول واقعية للمشكلات البيئية.

• القيم الجمالية **Aesthetic values**: يهتم فيها الفرد بكل ما هو جميل من ناحية الشكل أو التوافق ، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى جعل كل شيء منظماً بالمنزل ، أو الشارع ، أو العمل. ، وليس شرطاً أن يكون هؤلاء الأشخاص مبدعين أو مبتكرين.

• القيم الدينية **Spiritual Values**: يهتم فيها الفرد باكتشاف ما وراء العالم الظاهري ، ويحاول أن يربط نفسه بتوجهات عليا مصدرها الدين. وغالباً ما تسهم هذه القيم الدينية في ارتفاع مستوى النظافة والصدق في القول والعمل.

• القيم السياسية **Political Values**: ويهتم فيها الأشخاص بالحصول على القوة والمكانة ويعملون على قيادة غيرهم. ويفيد هذا النوع من القيم في قيادة العمل البيئي ؛ لكي يخدم أكبر عدد ممكن من المؤسسات أو أفراد المجتمع.

• القيم الاقتصادية **Economical values**: ويهتم فيها الفرد بكل ما هو نافع ومفيد ويمتاز أصحابها بنظرة عملية تقوم على أساس منفعة كل شخص وعادة يكونون من رجال الأعمال أو المال،



ويمكن توظيف قدراتهم في قضايا تهتم المجتمع وخاصة قضايا البيئة.

• القيم الاجتماعية Social Values : ويهتم فيها الفرد بغيره من الناس فيحبهم ، ويسعى إلى خدمتهم وينظر لغيره على أنه غاية وليس وسيلة. ويمتاز أصحاب هذه القيم بالعطف والإيثار والحنان ، ويمكن توظيفهم في العمل الاجتماعي البيئي ، وغالباً ما ينجحون في أداء المهام المكلفين بها خاصة ما يتصل منها بالحفاظ على البيئة ووقايتها.

التعرف على حقيقة القيم لدى المستفيد

في جلسات الكوتشينج نحاول جاهدين معرفة القيم العليا للمستفيد ، القيم التي تحرك عقله وقلبه تجاه أمر ما ! وواقع الحال أن الكثيرين ممن ألتقيهم يعيشون خللاً قيمياً واضحاً في ميزان واتساق قيمهم الداخلية ، فهو يعتبرُ الصدق قيمة عليا ؛ لكنك بمجرد سؤاله عن عدد مرات ممارسة الكذب في الأسبوع الواحد يبتسمُ قائلاً نعم : مارستُ الكذب أربع مرات لأسباب واهية (أنا أكذب فعلاً) !!



فالإنسان الذي يعيش قيمة عليا يخلق تصورات داخلية أنها جزء من كينونته وشخصيته وسماته الخاصة ، لكنه في ميزان العدل والإنصاف يعترف أنه يقوم بسلوك يخالف هذه القيمة التي ربما يدافع عنها بشراسة أمام الناس !! هذا هو ميزان القيمة المقلوبة لدى المستفيد .



يقوم المستفيد بكتابة كل القيم التي يخال له أنه ينتمي إليها ، فهو بذلك يحدد أسس أبنية شخصيته وسماتها ، ويكتشف الخلل فيها فيضبطها بنفسه ، والكوتش هنا هو الميسر لهذه العملية فقط ، فتتضح الصورة للمستفيد فيتجه نحو قيمة ما ويترك أخرى ، أو يتجه لقيمة ما هي القيمة المقلوبة والمهملة ليصحح مسار حياته بنفسه ! وغالباً ما يخرج المستفيد وفي جعبته حزمة من القرارات لتصحيح المسار بعد أن مرَّ برحلة استبصار نحو ذاته التي يجهل الكثير من مكائنها .

يستطيع الكوتش أن يظهر السلم القيمي الحقيقي للمستفيد بعدة طرق ، ويكون المستفيد هو القائم بكل العملية في اكتشاف القيم الجوهرية والقيم الدنيا وضبط سلم القيم وإرسائه مرة أخرى في عقل المستفيد ضمن حوارٍ عقلائي منطقي مجرد ليخوض المستفيد تجربة فريدة من نوعها نحو عالم هو الأكثر وضوحاً وجلاءً .

ويقود الكوتش العملية الاستكشافية بهمة عالية كالتالي :

١. ما الأشياء الهامة التي تهملك لأول وهلة في سياقات

مختلفة ؟

حددها .

٢. احذف المتشابه وقليل الاعتبار .

٣. رتب الباقي حسب الأهم فالمهم .



• لدينا طريقتان للمفاضلة:

الطريقة الأولى : الإجابة عن الأسئلة الثلاثة ... Answer

the questions

- عندما تحصل على القيمة "س" ما هو الأهم منها "ص"؟
 - يفاضل المستفيد بحسب أشدها إيلاماً عند الفقد ! هل الأسهل أن يفقد الحب أم يفقد الكرامة ؟
 - هل يستطيع العيش بصد "س" مع وجود "ص" ؟
- الطريقة الثانية : ملء الجدول التالي
- لنحاول تطبيقها على مجموعة قيم في سياق الأسرة :
- الاحترام ، الأمان ، الحب ، الكرامة .

نصنع جدولاً على النحو التالي:

	الكرامة	الحب	الأمان	
الكرامة	x	صفر		
الحب	١	x		
الأمان	١		x	
الاحترام	١			x



Delete similarities **نشطب المتشابهات**

نبدأ بالعمود أو الصف ثم نستمر، ونوازن بين كل صفتين متقاطعتين ، بدأنا هنا بالعمود وقارنا : هل الكرامة أهم أم الحب؟ للتوضيح: أيهما أهم أن أعيش كريماً مبعوضاً أم أعيش محبوباً ذليلاً؟ للتوضيح : أيهما أسوأ أن أعيش ذليلاً أم أعيش مبعوضاً؟

نضع درجة (١) إذا كانت صفة العمود هي الغالبة ونضع (صفر) إذا كانت صفة الصف هي الغالبة .

إذا انتهينا ... العمود الأكثر درجات هو الأكثر أهمية وقيمة . والصف الأقل درجات هو الأكثر أهمية وقيمة . وإذا تساوى عمودان ، فإننا نرجح بالصفوف .

إذا تساوت قيمتان على مستوى الأعمدة و الصفوف أستخرجهما وأبحث من خلال الطريقة الأولى . بعد ذلك أرسم سلم القيم .

ثم أتساءل : هل هناك شيء آخر ينقصني لم أذكره؟ إذا وجدت، فضعه في مكانه من السلم.

لسنا بحاجة إلى أن نضع تعريفاً لكل قيمة ، فكل مستفيد يجعل لكل قيمة مفهوماً خاصاً بالنسبة إليه . ليبنى التمرين على فهمه هو وخارطته الذهنية بعيداً عن فهم الكوتش لكل قيمة.



تمرين ... Excercise

استخرج سلم القيم الخاص بك . اختر سياقًا ما هو أهم سياقات حياتك . وحدد كل القيم التي تهتمك ولو بلغت ثلاثين ، ثم احذف المتشابه ، واختر ما تبقى حسب أهميته ، ثم رتب هذه القيم بحسب الجدول ، وأنشئ سلم قيمك .



المستويات المنطقية العصبية

Neural Logical Levels

• هناك ستة مستويات منطقية :

البيئة - السلوك - المهارة والقدرة - المعتقد - الهوية - الجانب



سميت مستويات منطقية ؛ لأن كل مستوى أعلى

(أعمق) مما بعده.

يقول روبرت دلتس : إن ترسيخ أنواع السلوك يزداد عمقاً كلما اتجهنا نحو الصلات الروحية (نحو العمق) ، بمعنى: أن السلوك الذي يرتبط وجوده ببيئة أقل رسوخاً من كونه مجرد سلوك ، أقل رسوخاً من كونه ارتقى إلى مستوى مهارة ، أقل رسوخاً من كونه صاحب السلوك يعتقد هذا السلوك ، أقل رسوخاً من كونه يعتقد أنه ينادى بهذا السلوك ، أقل رسوخاً من كون الصلات الروحية للإنسان تدعم هذا السلوك.



• لو أخذنا سلوك الكذب مثلاً: فعندما يكذب المرء بسبب وجوده في بيئة كذابين ، أهون من أن يكون الكذب سلوكاً راسخاً له ، وهذا أهون من أن يكون متقناً وماهراً في الكذب ، كما أن ذلك أهون من أن يعتقد أن الكذب سلوك ناجح ، والذي يعتبر أهون من أن تكون هويته كذاباً ، ويمكن اعتبار الصلات والعلاقات الروحية بالمقربين من أكبر ما يدعم هذا السلوك.



إن أي تغيير في المستويات العميقة ينشئ تغييراً في المستويات التي فوقها ، و العكس غير صحيح ، (يقول د.عبد اللطيف الصريخ) إلا إذا كان هناك استمرار وتكرار في المستويات الأقل عمقاً ، ولعل ما يدعم ذلك قول النبي صلى الله عليه وآله وسلم : " وما يزال الرجل يصدق " (سلوك) ويتحرى الصدق (مبدأ وخلق) " حتى يكتب عند الله صديقاً " (جانب من الهوية عند البشر وجانب روحاني عند الله)



ولابد من انسجام هذه المستويات الستة لدى كل إنسان في كل بيئة يعيشها وحينئذ يعيش الإنسان في (استواء منطقي عصبي)

يسمى ما قاله دلتس (نموذج دلتس.)

و الصحيح أنه ليس نموذجاً ، لأن التغيير في أحد جوانبه لا يلزم منه التغيير في كافة أطرافه (مع أن ذلك يحدث في حال تكرار ذلك المستوى السطحي من النموذج ، ولعل في حديث الذي قتل ٩٩ نفساً مثال آخر لأثر تغيير البيئة على تغيير السلوك ومن ثم الهوية .)

• الفرق بين السلم والنموذج .

- النموذج : أي تغيير في أي من زواياه يحدث تغييرا في كافة أطرافه.
- السلم : أي تغيير في الأعمق قد يغير فيما هو أقل عمقا فقط .

ومع ما قد يوجه لهذا النموذج من نقد إلا أن الإجماع يظل منعتقداً على نفع هذا النموذج وفائدته ، وقد بنى دلتس كل كتبه على هذا النموذج .

الآن نريد أن نقرر قضية أعمق.

اعتقادنا تجاه أنفسنا في هذه المستويات الستة هو الذي يعطينا الانسجام في سلوكنا أو عدم الانسجام .

• مثال:



العلاقات الاجتماعية	المسجد	البيت	العمل	البيئة (أين أنا ؟) ^[1]
أستمتع/ أكسب خبرات	أطيع	أوي	أعلم	السلوك (ماذا أفعل ؟) ^[2]
أفيد	أخشع	أربي	أبدع	المهارة (ماذا أستطيع ؟) ^[3]
إفراط / جيد / توازن	الحد الأدنى	سلبى	جيد	الاعتقاد (ماذا أعتقد عن سلوكي ؟) ^[4]
المغناطيس	العابد / المكتر للسواد	المحب	المتميز	الهوية (من أنت ؟) ^[5]
الله / الذات / الآخرون	الله / الذات	الذات / الشيطان	الذات	الصلوات الروحية ما (الصلوات الروحية التي تدفعك للسلوك ؟)

- 1- الأماكن أو البيئات التي أوجد فيها ، واشعر بوجودي فيها . أين أنا ؟ أين تعتقد أنك موجود في الحياة ؟ أين الأماكن التي اهتمامك يذهب نحوها ووعيك يتجه إليها ؟
- 2- السؤال هنا عن اعتقادك عما تفعله : مصدر رزق ، أضيع وقت ، ... الخ . ليس المراد عن طبيعة عملك ولا عما تقوله في المناسبات العامة و المحافظ ، المراد اعتقادك الحقيقي حول ما تفعله .
- 3- المهارة هي ما تستطيع أن تفعله فعلا في هذا الموقع . استخدم الأفعال وابتعد عن المصادر . اكتب أفضل وأحسن ما تعتقد أنك تستطيع فعله .
- 4- ما اعتقادي في سلوكي ، هل هو فعل ملائم ؟ حسن ؟ قبيح ؟ ضروري ؟ مهم ؟
- 5- من أنت ؟ ما الصفة و الهوية التي إذا نودي بها عرفت أنك المقصود .



عندما تكتب لنفسك جدولاً صادقاً فإنك تستطيع أن
تكتشف وجود الانسجام من عدمه.

الانسجام قد يكون إيجابياً إذا كانت المعاني إيجابية ،
وقد يكون سلبياً عندما تكون المعاني سلبية . هناك إذن انسجام في
الخير وفي الشر .

لكن مهما كان الانسجام السلبي فإن هناك خبيثة من ألم
بحكم الفطرة التي فطر الله الناس عليها ، قد تخفى سنين طويلة ،
ولكنها تظهر يوماً ما ، أو في موقف ما .

عندما نكمل معلومات الجدول فإننا نبحث أولاً عن
الانسجام ، ثم نبحث بعد ذلك عن الصواب و الخطأ في هذه
المستويات المنطقية .

هناك أيضاً انسجام (أفقي) ... هل السلوك متلائم مع
الوقت الذي أمضيه في كل بيئة ؟ ما الشخصية الأقوى في أنا ؟ ماذا
عن المهارات ؟ وهل هي في البيئة الأمثل أم لا ؟ أين يعينني الله ؟
ومن يعينني ممن حولي ؟ وكيف صلتني بهم ؟ وأين يتسلط عليّ
الشیطان ويفرض عليّ سلوكاً غير مرضي ؟

من خلال النظر الأفقي ننظر إلى التوازن، ومن خلال
النظر العمودي ننظر إلى الانسجام .



الخصائص الجوهرية

Characteristic Traits

هي مجموعة من الصفات التي تميزك ويشار لك بها دائماً، وتعرف نفسك أنك كنت فيها قديماً وستبقى فيها ما شاء الله . حياتك مليئة بها في كل وقت، وفي كل لحظة هناك ما يدل على هذه الخاصية حتى لو كانت سيئة .

الخاصية الجوهرية هي خاصية يمتلكها الكائن أو الشيء في ذاته، بشكل مستقل عن الأشياء الأخرى، بما في ذلك السياق الخاص به. والخاصية غير الجوهرية (أو العلائقية) هي خاصية تعتمد على علاقات الأشياء بالأشياء الأخرى. على سبيل المثال، فإن الكتلة عبارة عن خاصية جوهرية لأي جسم مادي، في حين أن الوزن عبارة عن خاصية غير جوهرية تختلف حسب قوة مجال الجاذبية الذي يتم وضع الكائن ذي الصلة فيه. وبالتالي، فإن مسألة الجوهرية وعدم الجوهرية في الكائنات التي يمكن مراقبتها بشكل تجريبي عبارة عن مجال دراسة هام في علم الوجود، وهو فرع من فروع الفلسفة الذي يهتم بتفسير الطبيعة الجوهرية للكائن.

1- ما العلاقات التي تدفعني للسلوك الذي أفعله ؟ علاقتك بذاتك ؟ بشخص معين ؟ بالله عز وجل ؟ المهم ما الصلة الروحية التي تدفعك وتحمسك ؟ من معك في هذا السلوك ؟



مثلا : بعضكم يعرف أن من خصائصه الجوهرية التسامح
أو الذكاء ... إلخ .

هذه الصفات عادة تكون في مستوى الهوية أو قريبا منه ،
لأنها هي الخصائص التي شكلت هويتك أو رسمت شخصيتك .
نحن نتكلم هنا عن صفات عملية موجودة لا عن صفات
نظرية ، فليس من الصفات الجوهرية مثلا : خدمة الناس ، أو
الحرص على التطوير .

باختصار : هي الصفات العملية الحقيقية الأعمق في
النفس والتي لا تجد لها معاكسا في حياتك ، بل تجدها ممثلة في
حياتك باستمرار .

لماذا نبحث عن هذه الصفات ؟ كلما ازددنا معرفة بأنفسنا
تمكنا من توظيف هذه المعرفة في اختيار ما يناسبنا في الحياة
واختيار الدور والرسالة و الهدف الذي نعيش من أجله . ويمكنك
حينئذ أن تجيب على السؤال الكبير : هل أنت راضٍ عن نفسك ؟



تمرين

١. عدد صفات شخصيتك التي تعبر عنها دائما و التي تدل على ما يأتي :
- أي نوع من الناس أنت ؟ (أي تدل على هويتك ومن أي نوع من الناس أنت ؟)
- أي صفة منك تلازمك منذ طفولتك ؟
- ليست قيمة معنوية بل صفة ذات دلالة عملية أي هناك أعمال تدل عليها .
- تحقق من أن كل صفة تختارها قد استوفت الشروط المذكورة .
- صغ هذه الخصائص بصيغة الفعل لا المصدر .

٢. ماذا تعني لك كل خاصية ؟

هذا السؤال يكشف عن المستوى القيمي لهذه الصفة بالنسبة لك ، هل هي من الصفات الدالة على قيمك الكبرى المهمة أو قيمك الأقل أهمية ، نحن هنا نسأل عن (القيمة) قيمة هذه الصفة بالنسبة لك .

٣. ابحث عن مثل مضاد للخاصية (إن وجدت) . و ابحث عن خبرة تقول : إنك لست صاحب هذه الخاصية .

وذلك لتتأكد من مدى جوهرية هذه الصفة . لو وجدنا المثل المضاد بسهولة فمعنى ذلك أن هذه الصفة ليست جوهرية ! مثلا : (أتسامح) (ضدها) أغضب) إذا وجدت الغضب في حياتي بسهولة فمعنى ذلك أن الحلم ليس صفة جوهرية في حياتك .



٤. إذا وجدت مثلاً معاكساً فاسأل نفسك :

. هل وجدت الأصل ؟

بمعنى إذا وجدت الغضب كثيراً في حياتك ، فعد إلى صفة

التسامح وابحث عنها : هل تسامحت في حياتك قط ؟

. هل ساءك أنك لم تمثل هذه الخاصية ؟

هل تضايقت يوماً ما لأنك لم تكن حليماً مثلاً ؟

إذا لم تجد الخاصية بسهولة وإذا لم يسؤك غيابها ، فهي

ليست من خصائصك الجوهرية .

• (مثال) ...

هل ساءك فقد الأصل	إذا وجد المثل المضاد هل وجد الأصل	مثل مضاد	ماذا تعني	الصفات الجوهرية
			كثرة مالي / حب الله	أكرم
نعم	نعم	يوجد بقلّة	تسامح الآخرين /	أتسامح
جدا	نعم	نادر	سعادة	أساعد



قد تكون الصفة جوهرية ولكن هناك ما هو أكثر جوهرية .
 ف (أساعد) في الجدول أكثر جوهرية من (أتسامح) .
 الإجابة على الأسئلة هنا ليست (رقمية) وإنما هي
 (تمائية) تحتمل النسبية ، وذات درجات متفاوتة .
 بالنسبة للصفات السلبية من الأفضل ألا نبجثها من خلال
 هذا الجدول حتى لا نتوصل إلى تقرير أنفسنا أو المستفيد بهذه
 الصفات السلبية .
 هناك حالة واحدة بإمكاننا أن نستثمر فيها هذا الجدول
 مع الصفات السلبية ، وهي الحالة التي يكون فيها المستفيد معتقداً
 أن صفة سلبية ما جوهرية بالنسبة له وهي ليست كذلك ، فأطرح
 له هذا الجدول ليعرف من خلال المثل المضاد أن هذه الصفة ليست
 جوهرية .

دع المستفيد يكتب رسالته

Let the client write his own message



يمكننا أن نقول: إن ما سبق الحديث عنه حول المستويات المنطقية و القيم والمعايير والخصائص الجوهرية هو محاولات جادة ليتعرف المستفيد على نفسه تعرفاً صحيحاً بعيداً عن المؤثرات الخارجية .

ومن خلال هذا التعرف نستطيع أن نجعل المستفيد أن يكتب رسالته في الحياة. ونحن بين خيارين : أن يكتب الرسالة مرة واحدة ، أو أن يكتبها ثم يعيد النظر فيها كلما تعلم شيئاً جديداً عن ذاته .

خطوات كتابة الرسالة : Steps in message writing

(١) يروي المستفيد أربع قصص تمثل ذروة إبداعه، ويشعرُ فيها أنه أنجز إنجازاً عظيماً ، في المقابل يجلس مع الكوتش في جو من الألفة ، ويبدأ الكوتش يستمع ويسجل الكلمات التي تخرج بانفعال ومشاعر عالية ، لا سيما إذا تكررت بشكل مستمر .



(٢) المستفيد يأخذ كلمات نفسه من الكوتش (أو أن يقوم بذلك بنفسه) ويصنفها : عبارات القوة ، عبارات المتعة ، عبارات الإنجاز

هذه الكلمات من الكلمات التي سيستخدمها في صياغة الرسالة .

الرسالة تتكون من :

١. الفعل الضروري Necessary action سيكون إحدى الخصائص الجوهرية أو إحدى مفردات القصص .

٢. الاهتمام المركزي : Central attention يستخرج من سلم القيم .

٣. المستفيد The Client : سيظهر المستفيدون من رسالتك في القصص الأربع .

٣. الغاية النهائية The End Goal : هي غالباً المعتقدات ، هذه المعتقدات غالباً ما تكون موجودة في مفردات القصص (وهي الإدارة قريبة للتداعي الحر عند سيجموند فرويد) في مدرسة التحليل النفسي .

إذا كتب المستفيد الرسالة بهذا الشكل يكون قد عرف ماذا يريد وما جهة تحركه في المستقبل ، ولكن هذا لن يحصل لأول وهلة ، لا بد من حصول انسجام بين هذه الرسالة وبين غيرها ، لا بد أن تتسجم مع القيم الأربع ، ومع سلم القيم ومع المستويات المنطقية ومع الخصائص الجوهرية التي ذكرناها .



نحتاج للرسالة أن تؤثر فيه ، ويهتز معها وتوظف قوته وطاقته وروحه معها ، إذا صاغ هذه الكلمات فسيكون قادراً على إنجاز شيء عظيم .

• ملاحظات هامة للكوتش Important notes for the Coach

١. سبق لنا أن عملنا سلم القيم في سياق محدد، وبالتالي فإن الرسالة التي ستتوصل إليها ستكون رسالة في هذا السياق المحدد... أما لو أردنا رسالة عامة فسنحتاج إلى استخراج سلم قيم موحد من سائر السلالم القيمية لنبنى عليه رسالة عامة.

٢. مهما كانت الرسالة مفصلة ، فإنها لن تحيط بما نريد، ولكنها في الحقيقة عبارة عن مراسٍ ، وبعض الألفاظ أبلغ في استدعاء ما وراءها من مشاعر من بعض ، نحن نقلب هذه الألفاظ ، ونبحث حتى نصل إلى الصيغة التي تستدعي المعاني الكامنة في الوجدان لدى المستفيد.

• عزيزي المستفيد:

ليست الرسالة مكتوبة للناس حتى تتمقها وتزينها ، هي مكتوبة لنفسك ، وبينك وبين نفسك ، فاحرص على أن تتوافق معك حتى تصبح بالنسبة لك مفتاحاً لذاتك ومشاعرك وأحاسيسك ، وحتى تصبح قراءتها شاحذة لهمتك.

٣. عندما تكتب الرسالة ، فعليك أن تعتمد على سلم القيم غير الواعي... إذا لم يناسبك ذلك ، فعليك أولاً أن تغير السلم غير الواعي ، ثم تكتب الرسالة

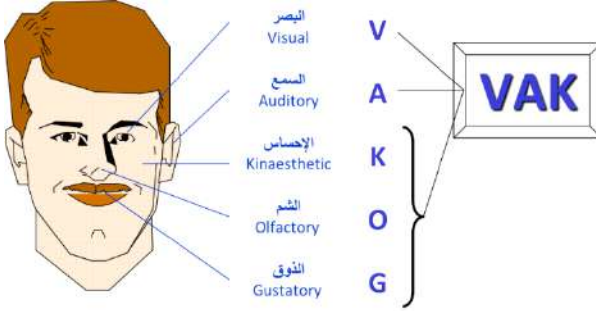


٤. ليست مشكلة أن تكون قيمي مختلفة في السياقات المختلفة ، المشكلة أن تتناقض القيم الواعية وغير الواعية في السياق الواحد .كلما كانت القيم غير الواعية والواعية كانت الرسالة أدق ، وكلما كانت الرسالة بعيدة عن السلم غير الواعي كانت تنظيراً بعيداً عن العمل.

٥. الرسالة هي مزج للإرادات الواعية و اللاواعية لرسم خطة للحياة ، أنت لا مانع عندك من صياغة رسالة يرضاها وعيك إذا كانت لا تعارض قيمك اللاواعية.

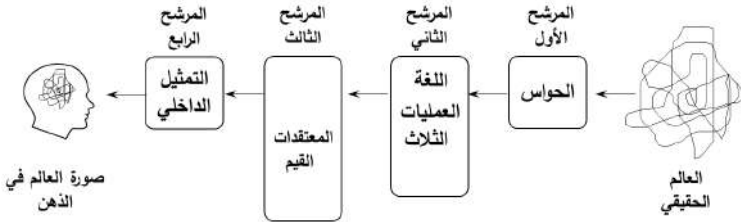
الأنظمة التمثيلية

Representational System



تمثيالك الداخلي يؤثر على حالتك

عزيزي الكوتش تحدثنا عن نموذج الاتصال الإنساني الذي صنع خريطة المستفيد الذهنية وللتذكير فقط أعاود وضع النموذج لترابط بين الأمور بشكل جيد.



الأمور جلية وواضحة لديك الآن ، نحن في المرشح الرابع

Perception Filters (مرشحات الإدراك)

وهو النظام التمثيلي للمستفيد !!

فما هو النظام التمثيلي إذن !!



هو تمثيل المعلومات باستخدام الحواس (البصر ، السمع ، البصر ، الشم ، الذوق ، اللمس - الحس) من العالم الخارجي ، وفي داخل الجسم يوجد مستقبلات حسية تقوم باستقبال المعلومة وتخزينها ، ومن ثم تستدعي بنفس الطريقة التي خزنت بها ويعرف النظام التمثيلي بأنه " : الجزء من الخبرة الذي ينتبه له الوعي "

((بالرغم من اشتراك الحواس الخمس في عملية الإدراك إلا أن الغالبية العظمى لمذكراتنا وذكرياتنا تأتي عن طريق ثلاث حواس رئيسية هي : البصر والسمع والأحاسيس))

- وبالرغم من اشتراك الحواس كلها في عملية الإدراك إلا أن لكل واحد منا نظاماً تمثيلاً يغلب على بقية النظم ويطلق عليه : النظام التمثيلي الأولي أو القائد
- أوضحت الدراسات أن حوالي ٥٥٪ من الناس يعتمدون على ما يرون (بصري) ، ١٥٪ على ما يسمعون (سمعي) ، ٣٠٪ على ما يحسونه به مادياً (حسي) .

• كيف يمكن أن أستخدم الإشارات اللغوية للنظام التمثيلي في جلسات الكوتشينج ؟

أولاً: بملاحظتك للتأكيدات اللغوية للنظام التمثيلي للمستفيد يمكن التعرف على نظامه الخاص به ، ومن ثمّ تفهمه بمنطق تجاربه وتكوين خريطته الذهنية ، التأكيدات اللغوية هي



المفردات والجمل التي يستخدمها ليعبر عن الأشياء من حوله ، ويعبرُ عن ذاته وعن بيئته ، فالمستفيد ذو النظام التمثيلي السمعي يستخدم مفردات سمعية بشكل أكبر ليعبر عما يريد البوح به ، فهو يقول (اسمع ماذا قال فلان عن ..) في حين يستخدم ذو النظام التمثيلي البصري عبارة (انظر لما يقول ..) والمستفيد الذي يكون نظامه القائد داخل هذه المنظومة نظاماً حسيّاً يقول (هل شعرت بما حدث) .

ثانياً : يفهمك للتأكيدات اللغوية لدى المستفيد في جلسات الكوتشينج ومطابقتها سيشعر المستفيد بأنه ينال احترامك وفهمك له ، وسيكون على استعداد لأن يفهمك أنت بالتالي ، والمطابقة اللفظية هنا هي استخدام ذات المفردات للشخص المقابل في تعبيره عن الأشياء ، حينها سيرسل عقله اللاواعي لعقله الواعي رسالة مفادها (هذا الكوتش يشبهك) وسيشعر بالألفة معك !

أنت ككوتش يجب ان تتبع مفاتيح عقل المستفيد الذي أمامك ليتبعك مشاعرياً وبسهولة بالغة أقولها لك :

- ضع وعيك وتركيزك في بصرك فتصبح بصرياً!
- ضع وعيك وتركيزك في أذنيك فتصبح سمعياً!
- ضع وعيك وتركيزك في جسدك فتصبح حسيّاً!

فأنت تنتقل بين الأنظمة التمثيلية في كل مرة حسب المستفيد الذي تلتقيه وتتناغم معه ، وتعي كيف خزّن كل الأفكار في



عقله اللاواعي وكيف يمكنك الولوج إليها ، إنه سحر يعيه القليلون .
دعني أضرب لك مثلاً : المتدربون على مقاعد التدريب
يصنفون على حسب أنظمتهم التمثيلية إلى (متدرب سمعي) فهو
يتعلم بشكل أكبر سماعياً وتشكل خريطته الذهنية ونظرته للعالم
والأشياء وفق هذا النظام ، وإذا أردنا أن ندخل هذا المتدرب في تجربة
تغيير حقيقية لتغيير بعض العادات السلوكية فإن الاستراتيجيات
القائمة على السماع هي الاستراتيجيات التي تلامس قلبه وتحرك
عقله ، ولو استخدمنا كثيراً من الصور المؤثرة لتغيير قناعاته غالباً
سيكون التأثير ضئيلاً ! ولو استخدمنا شحنات عاطفية لزحزة
أفكاره سنصل إلى ذات النتيجة أيضاً !

وهنا تكمن أهمية معرفة النظام التمثيلي للمستفيد داخل
جلسة الكوتشينج ، فأنت تولج لخريطته الذهنية من حيث النظام
الذي صُنعت وكونت منه خريطته الذهنية ! وهذه لعبة دماغية
ذكية تستطيع من خلالها إعادة تشفير الذكريات ، وإعادة ضبط
ميزان القيم الداخلية ، وضبط حدة المشاعر السالبة والمؤلمة لدى
المستفيد ، وهناك فنيات عدة سوف أتطرق إليها في أبواب أخرى ،
ولكي تتضح لديك الرؤية أكثر دعني أضرب لك مثلاً ..

ترتبط المهنة التي يمتهنها الشخص وهواياته بالنظام
الأولي لديه ، أي إن المصور يكون بحاجة إلى إدراك بصري قوي ،
أما مهندس الصوت فيكون بحاجة إلى دقة سمعية راقية ، ومدرب
الأيروبكس بحاجة إلى تناسق ممتاز ، إن التطور الذي يحرزه كل



نظام يتم على حساب الأنظمة الأخرى ، إن كان النظام البصري قد تطور أو نما لديك على نحو جيد فسوف يكون ذلك على حساب نظامين آخرين ، أي إنه لن يسهل عليك التعامل مع آلة الجيتار أو ممارسة الرياضة ، ولكن بالنسبة لمعظم الناس سوف يكون هذا الأمر متوازناً ، أي إن الشخص سوف يكون بوسعه أن يوظف حواسه الخمس عندما يكون بحاجة إليها ، بمعنى أنه سيكون قادراً على مشاهدة فيلم والاستماع إلى المذياع وتلقي رسالة باستخدام الأنظمة التمثيلية المناسبة لكل غرض.

التمثيل الداخلي هو كيفية تمثيلنا لما يحدث حولنا داخلياً في عقولنا. فمن الممكن أن نختبر جميعاً نفس الحدث الخارجي، ولكننا نمثله بصورة مختلفة في عقولنا.

والآن نحن جميعنا نختبر العالم الخارجي من خلال حواسنا الخمس. أليس كذلك؟

نحن لا نستطيع أن ندرك عن وعي كل الأشياء التي تحدث حولنا ؛ لأنه في كل ثانية توجد ٢ مليون بت من المثيرات الحسية تصل إلى مخنا! لكي يتعامل مخنا مع كل هذا ، فإنه يقوم بترشيح جميع المعلومات من خلال حذف، تشويه، وتعميم هذه المثيرات الحسية إلى تمثيل داخلي لما يحدث حولنا.

بمعنى آخر، فما ندركه ليس هو الواقع ولكنه إعادة تمثيل داخلي للواقع !! أليس هذا مدهشاً ، لهذا فمن الممكن أن يتعرض شخصان لنفس الحدث، ولكنهما يمثلانه ويشعران به بشكل مختلف تماماً في عقليهما.

إِذَا مِمَّ يَتَكُونُ تَمَثِيلُنَا الدَاخِلِي؟



كيف نقوم بتمثيل الأشياء في عقولنا؟ نحن نقوم بذلك أولاً من خلال رؤية الصور (مرئي) ، وتشغيل الأصوات (سمعي) . ونميل إلى التحدث إلى أنفسنا من خلال صوت داخلي (حسي - رقمي) .

إن ما نصوره في أذهاننا ، والأصوات التي نشغلها ، وما نقوله لأنفسنا كل هذا يؤثر على حالاتنا التي ندخل أنفسنا فيها . بعض الناس لديهم نمط تمثيل الأشياء باستمرار بطريقة تجعلهم يشعرون بالاكئاب . و آخرون يفعلون العكس .

• على سبيل المثال ،

ماذا يحدث عندما يدق المنبه في الصباح ؟ عند بعض الأشخاص ، هذا يطلق تلقائياً صوتاً داخلياً يقول : " كم الساعة الآن ؟ لماذا يجب عليّ أن أستيقظ مبكراً جداً ؟ كم من الوقت أستطيع أن أطيل فيه النوم ؟ امنحني خمس دقائق أكثر " . فإنهم بعد ذلك يصورون في عقولهم كل الأشخاص والأشياء التي يمقتونها .



أحد الأسباب هو أنهم يديرون برنامجًا مختلفًا للغاية في عقولهم. فتمثيلهم الداخلي مختلف تمامًا. فبمجرد أن يدق المنبه، يبدؤون في تشغيل صوت يقول "واو! إنه الصباح. حان وقت الاستيقاظ! يوجد العديد من الأشياء التي ينبغي فعلها!". وهذا الصوت الداخلي على الأغلب يكون بنبرة حماسية وعالية. ويخلقون بعد ذلك صوراً لكل الأشياء الشيقة التي سيفعلونها أثناء هذا اليوم والشعور الرائع الذي سيشعرون به عندما ينجزون هذه الأشياء. هذا يحثهم باستمرار على القفز من الفراش وهم ممتلئون بالنشاط. عزيزي الكوتش، لتتعلم هذه الأداة الفعالة قم بهذا التمرين مع زميلك.

• (أ+ ب) بحيث يطلب (ب) من (أ) أن يقول جملة تحتوي فقط على تأكيدات لغوية للنظام التمثيلي البصري فقط ثم يقوم (ب) بالمطابقة.

مثال: رأيت بالأمس منظر غروب الشمس وكان رائعاً.

• المطابقة: هذا عظيم وقد رأيت بالأمس أنا أيضاً وكان جميلاً

جداً

• مثال: كنت أشاهد التليفزيون بالأمس ورأيت منظرًا جعلني

أتذكر رحلتنا

• يلاحظ (ب) نظامه التمثيلي البصري المتكرر ويقوم بمطابقته

• (أ+ ب) بحيث يطلب (ب) من (أ) أن يقول جملة تحتوي

فقط على تأكيدات لغوية للنظام التمثيلي السمعي فقط ثم يقوم (ب)

بالمطابقة.



تعريف الأنظمة التمثيلية

الأنظمة التمثيلية

Representation systems



النظام الحسي
Kinesthetic System



النظام السمعي
Auditory System



النظام البصري
Visual System

أنواع الأنظمة التمثيلية Types of Representational Systems

- نظام التخزين Storage System
- النظام المقارن Comporative System
- النظام القائد Commander System

أولاً : نظام التخزين Storage System

وهو إما الصوري أو السمعي أو الحسي وهو النظام الذي بواسطته يدرك الإنسان المعلومات ويخزنها في ذهنه ومن ثم يخرجها أو يتحدث عنها .

ثانياً : النظام المقارن Comporative System

-بفتح الراء - وهو إما صوري إنشائي أو صوري تذكري أو سمعي إنشائي أو سمعي تذكري أو حسي أو حديث نفس .. وهو خاص بالمقارنة .. ويكتشف بالمعايرة . وهو آخر نظرة قبل إعطاء



الإجابة عن أية مقارنة أو تفضيل .

ثالثاً : النظام القائد Commander System

(نظام الدخول) .. وهو النظام الذي بواسطته تدخل للمعلومة .. وهو إما صوري إنشائي أو صوري تذكري أو سمعي إنشائي أو سمعي تذكري أو حسي أو حديث نفس .. ويدرك بالمعايرة .. وهو أول نظرة بعد إعطاء السؤال (أي سؤال كان) .

الوحدات الأربع الأساسية :

الهدف من الوحدات الأربع الأساسية هو التعرف على الوحدات الهامة والمكونة للتجربة والتي يصدر عنها نتيجة او استجابة معينة وهي :

تضافر الأنظمة :

تضافر الأنظمة التمثيلية يعني التزامن الحسي ، وهو أمر يحصل تلقائياً وهو أساس الفن والعمل المبدع ويملك تأثيراً ساحراً على الآخرين لذلك كثيراً ما يستخدم هذا الأسلوب البغاء والشعراء كما يستخدم لقوته الإقناعية في الإعلانات التجارية . والأسلوب الأكثر شيوعاً هو تضافر النظام القائد والنظام التمثيلي المفضل لأن تلك هي الطريقة النموذجية لتتابع التفكير والتذكر لدينا .

" إشارات الوصول العينية بالضرورة أدق في تحديد النظام التمثيلي لذلك لا بد أن يستعان بمجموع إشارات الوصول " (سوف أتحدث عنها لاحقاً)



التنقل بين الأنظمة :

من المقدرات الضرورية التي نمنح أنفسنا مقدرات مذهلة في التعامل مع الآخرين وسعة أفق وفرص تعلم رائعة هي القدرة على التنقل بين الأنظمة التمثيلية .

إن التنقل بين الأنظمة التمثيلية " : بصري - سمعي - حسي " من شأنه أن يمنحنا سعة ورؤية جديدة وهو شكل من أشكال المطابقة والمجازاة .

التنقل بين الأنظمة هو تطوير وبناء لتلك الأنظمة الأقل استخداماً ممّا يمكننا من رؤية ما لم نكن نرى ونسمع والشعور بما لم يكن نحس به .

كذلك كسب القدرة على استخدام التنقل بين الأنظمة يكسبنا القدرة على التأثير باستحداث إرخاء الوعي وبالتالي التأثير على اللاوعي لديهم .

((مثال على التنقل بين الأنظمة في التأثير على الآخرين باستحداث إرخاء الوعي وبالتالي التأثير على اللاوعي لديهم وكما تشعر الآن بثقل جسمك على الكرسي وتحس بملابسك تلامس جسدك ، ويمكنك أن تسمع صوتي والأصوات الناعمة الأخرى في الغرفة وهذه الأصوات تساعدك على الاسترخاء والراحة وبينما تنظر حولك في الغرفة وترى تلك الأشياء المألوفة لديك ربما ترغب في أن تقفل عينيك لتكون أكثر راحة واسترخاء وبتركيزك على الأصوات التي تسمعها تصبح أكثر استرخاء وبذا تستطيع مراجعة يومك بعينك الداخلية وتتعلم من ذلك بسهولة....))



لنتعرف الآن عزيزي الكوتش على الأنظمة التمثيلية
مزاياها وعيوبها .

• النظام البصري .. مميزات وعيوب

النظام البصري (Visually) :

هو الإدراك الناتج عن الرؤية وهي الصورة المشاهدة ، أو
من الذاكرة أو متخيلة منشأة باستخدام حاسة البصر .

• صورة حقيقية مشاهدة (Real Visual)

هي الصور التي نراها على الحقيقة أمامنا .

• صورة تذكيرية (Remember Visual)

وهي الصور التي نخزنها في عقولنا بعد رؤيتها ونتذكرها
بعد فترة من الزمن وقد تستدعي بكلمة أو موقف أو رمز معين
يستحث تلك الصورة ، ويعتبر رابطاً لتلك الصورة .

• صورة إنشائية (Construct Visual)

وهي الصور التي لم يسبق لنا رؤيتها أو تخزينها في الذاكرة
، فالصورة الإنشائية كإنشاء صورة يوسف عليه السلام وهو أننا لم
نره فننشئ له صورة معينة .

صفات الشخص ذي النظام البصري :

١- هذا الشخص يتحدث بسرعة وبصوت عالٍ .

٢- يأخذ أنفاساً قصيرة وسريعة .



- ٣- دائم الحركة يتميز بالنشاط والحيوية .
- ٤- يعطي اهتماماً كبيراً للصور والمناظر أكثر من الأصوات أو الأحاسيس خلال تجاربه وما يمر عليه من أحداث .
- ٥- يأخذ قراراته على أساس ما يراه هو شخصياً أو على أساس تخيله للأحداث .
- ٦- يناسب التخطيط الاستراتيجي أو الشامل .
- ٧- يتميز بسرعة اتخاذ القرار .
- ٨- يتميز بالتفاعل العالي مع الأحداث .
- ٩- يصلح أن يكون قائداً لأزمة ، لأنه سريع ولأنه يضع كل المعطيات أمامه على هيئة صور .
- ١٠- يستطيع تخيل العواقب والنتائج .
- ١١- له رؤية استراتيجية يرى ما لا يراه الآخرون لأنه يستطيع أن يتخيل هذا
- ١٢- يستطيع أن يتصرف في الاختبارات السريعة بشكل جيد .
- ١٢- يعتمد على الحركات لدعم أقواله .
- " إن ميزة البصر الطبيعية المشاهدة عبر مدى واسع وهذه القدرة تجعله يضع كل المتغيرات أمامه فيتصرف بحكمة "
- عيوب الشخص ذي النظام البصري .
- ١- دائماً في توتر ومشاكل لكثرة تخوفه .
- ٢- التهور في اتخاذ القرارات عندما يحتاج القرار إلى تأمل .



- ٣- التسرع في الرد على الآخرين .
- ٤- الكلمات تسبق المعاني وربما قفز إلى كلمات وهو لا يدرك معانيها في السياق .
- ٥- لديه حب السيطرة لأنه يظن أنه يرى الصورة كاملة .
- ٦- ربما يعبر بكلمات أقل ملاءمة عما يريد .
- ٧- يفتتن بشكل المرأة .
- ٨- يتحدث بسرية لأنه يحاول مواكبة الصور التي في مخه وهو لا يهتم بكيفية وضع الكلمات على الصور التي في مخه لا غير .
- ٩- يقاطع غيره أثناء الحديث .
- ١٠- يتحدث بصوت مرتفع .

• نتحدث الآن عن بعض أنماط الأسئلة التي يمكنك

توجيهها كي تحصل على نوع معين من الاستجابات ..

هذه الأسئلة تكون استجابتها صوراً بصرية متذكّرة :

- كم عدد النوافذ في منزلك ؟
- ما هو أول شيء تراه عند استيقاظك صباحاً ؟
- كيف كان شكل صديقك وأنت في السادسة عشرة من عمرك .

• ما لون أول سيارة اشتريتها ؟

• ما هي أكثر الغرف ظلمة في منزلك ؟

• فكر في كل الألوان المختلفة في منزلك ؟

هذه الأسئلة تكون استجابتها صوراً بصرية متخيلة :



• تخيل صديقك له جناحا غراب ورأس ذئب ؟

• كيف ستبدو بخمسة أرجل ؟

• تخيل أخاك وشعره بألوان الطيف ؟

من طرق التعرف على النظام المفضل

لحن الخطاب Melody Of Speech

يمكن استنباط النظام التمثيلي للمستفيد من الكلمات

التي تصدر عنه وهو ما ندعوه بلحن الخطاب.

أي يمكن استخلاص النظام التمثيلي للمستفيد من حديثه

وإذا تحدثت مع أحدهم ولاحظت حركة عينيه فيمكنك تأكيد

ملاحظتك من إشارات الوصول العينية لهم

الملاحظة الدقيقة للكلمات في مجمل كلام الإنسان تتجه

إلى غلبة نمط من الأنماط الثلاثة تفكيره فيمكنه تصنيف شخص

معين بأنه يغلب على عرفه النمط الغالب على الشخص المقابل

تساعد على التفاهم معه أما التعامل مع مجموعة من الناس في

محاضرة أو خطبة أو دعاية فإن الأسلوب المناسب هو استخدام

مزيج متوازن من الكلمات الصورية و الحسية و السمعية وعدم

الاقتصار على نمط واحد .

النمط الصوري تغلب عليه :

نظر ، رؤية ، ظهور ، تصور ، مشهد ، معرض ، عرض ،

كشف ، لمعان ، وضوح ، عين ، تحديق ، ملاحظة ، مراقبة ، صفاء

، ومضة ، ألوان ، رسوم ، ظلام ، فجر ، أصيل ، شروق ، قمر ،

مغيب ، انعكاس ، بريق ، منظر ، شاشة ، أبيض ، شمس ، نجوم ،



أروي ، ضوء ، ملامح ، ظلال ، من الشكوك أرى ، أهمية ما تقول ، مشرق ، الوجه ، ألوان زاهية ، يدقق النظر ، صورة مشوشة ، نظرات حادة ، متلون المزاج ، سيارة مختلفة اللون ، عين ساهرة ، النظر إلى المستقبل ، تسليط الأضواء .

بعض التأكيدات اللغوية في سياق الكلام :

- هذه الفكرة غير واضحة لي.
- ترى وجهة نظرك.
- هذا واضح تمامًا.
- أنا أراه كذلك أيضًا .
- أرني بالتفاصيل.
- هذا يعطيني نظرة عميقة.
- تخيل أنك في موقف وستراه من وجهة نظري.

تلميحات وضع الجسم B.A.G.E.L.Model

- الوقفة Body Poster
- البصري يميل إلى الخلف ، منتصب الرأس والأكتاف إلى الأعلى .
- إشارات الوصول Accessing
- التنفس :



- سريع وقصير عالٍ في الصدر .
- النبرة :
- حلقيه مرتفعة واضحة سريعة .
- الإيقاع :
- سريع .

الإيماءات Gesture

ويقصد بها

إشارات اليدين :

البصري فوق مستوى العين

حجم الشفاه :

نحيف مشدود إلى الأعلى .

قانون النظر خلال الاستماع :

ينظر ليسمع .

إشارات الوصول العينية :

فوق يمين أو شمال .

مستوى العين بالنسبة للآخرين :

فوق الآخرين .



النظام السمعي .. مميزات وعيوب

(Auditory) النمط السمعي



هو الإدراك الناتج عن السمع أو الكلام الذي يكون في الحال أو من الذاكرة أو منشأ بطريقة جديدة لم يسبق لك سماعها، مثال سماع المذيع وهو يتحدث فهو سمع خارجي حقيقي وعندما تخزنه في عقلك ثم تتذكر ذلك الصوت فإنه يصبح صوتاً من الذاكرة. وعندما تنشئ صوتاً لإنسان أو حيوان أو أي صوت آخر فإنه يصبح) صوتاً منشأ (أي لم تسمع بهذا الصوت من قبل كأن تسمع صوتك وأنت تحت الماء مثلاً

سمع حقيقي : (Real Auditory)

وهو الصوت الذي تسمعه في التو واللحظة على الحقيقة أمامك .

سمع تذكري : (Remember Auditory)

وهو الصوت الذي نخزنه في عقولنا بعد سماعه ونتذكره بعد فترة من الزمن وقد تستدعي بكلمة أو موقف أو رمز معين .

سمع إنشائي (Construct Auditory)

وهو الصوت الذي لم يسبق لنا سماعه أو تخزينه في



الذاكرة كإنشاء صوت آدم عليه السلام وهو أننا لم نسمعه فننشئ له صوتاً معيناً .

سمع رقمي (Digital Auditory)

وهو حديث النفس أو السمع الداخلي ، حيث إن الشخص قبل أن يتخذ قراراً ما أو عمل شيء ما يتحدث مع نفسه وقد يكون ذلك الصوت مسموعاً أو غير مسموع ، المهم تجد الشخص وكأنه يتحدث مع رجل آخر هذا الرجل أو الشخص هو في الداخل .

صفات الشخص ذي النظام السمعي :

- ١- هذا الشخص عادة ما يستخدم طبقات صوت متنوعة في حديثه .
- ٢- يتنفس بطريقة مريحة .
- ٣- متزن ويتميز بقدرته الشديدة على الإنصات للآخرين بدون مقاطعتهم .
- ٤- يعطي اهتماماً أكثر للأصوات عن المناظر والأحاسيس خلال تجاربه وما يمر به من أحداث .
- ٥- يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه وعلى تحليله للمواقف .
- ٦- وهو يناسب التخطيط المتعاقب أو ما يعرف بتخطيط العمليات .

مميزاته advantages :

- ١- منطقي في الكثير من الأحيان (عقلائي) .
- ٢- أكثر اتزاناً في اتخاذ القرارات .



- ٢- يمرر الكلام على عقله .
- ٤- ينطقون ويقصدون ما ينطقون .
- ٥- فيهم الحكمة والرؤية والتنظيم والمنطقية في ترتيب الأشياء والأفكار لأن طبيعة الصوت أن ينتظم .
- ٦- صاحب مشروع إدارة الوقت .
- ٧- يستخدم المفكرات والمنظمات .
- ٨- لديهم اهتمام شديد بالوقت .
- ٩- يكثر الحديث عن التخطيط .
- ١٠- أفضل من ينزل الأعمال المجدولة إلى الواقع .
- ١١- لديه قدرة على تحويل رؤية البصري إلى واقع منطقي معقول .

- ١٢- يمتاز بالاعتماد على السمع بشكل أساسي .
- ١٣- يميلون إلى انتقاء الكلمات التي يستخدمونها في حديثهم .
- ١٤- تجده ذا صوت رنان .
- ١٥- حديثه يمتاز بالبطء وأكثر إيقاعية وأكثر دقة .
- ١٦- يعتني بشدة بما يقول نظراً لأن الكلمات تعني له الكثير .
- ١٧- لديه القدرة الفائقة على الاستماع دون مقاطعة .
- ١٨- صاحب قرار وحذر يقلل من نسبة المجازفة إلى أدنى مستوى .



عيوبه Disadvantages:

- ١- عدم القدرة على التصرف في حالة الأزمات .
- ٢- صعوبة القرار تحت الضغط .
- ٣- الاختبارات الشفوية فيها مشكلة لو أخطأ مرة أغلق عليه .
- ٤- أفكاره متسلسلة متعاقبة فلو فقد حلقة من السلسلة انقطعت .
- ٥- لا توجد رؤية طويلة المدى .
- ٦- يفتتن بصوت المرأة .

• تتحدث الآن عن بعض أنماط الأسئلة التي يمكنك توجيهها كي تحصل على نوع معين من الاستجابات

هذه الأسئلة تكون استجابتها سمعية من الذاكرة :

- اذكر واحدة من أغانيك المفضلة عندما كنت صغيراً؟
- أي أصوات الطبيعة تفضل؟
- ما أول شيء قلته اليوم؟
- ما أول شيء سمعته اليوم؟
- أنصت لتغريد عصفور صغير في الحديقة؟
- من صاحب أجمل صوت من أقاربك؟
- هذه الأسئلة تكون استجابتها سمعية تكوينية :
- تخيل أن صوت السيارة أصبح صوت البيانو؟
- إذا كان لك تأليف أغنية جديدة الآن فماذا ستكون هذه

الأغنية؟



- تخيل سماع صوت إنسان ما قبل التاريخ ؟
- تخيل سماع صوت شخصية تاريخية معروفة ؟
- حوار داخلي سمعي : (سمعي رقمي)
- الحديث مع النفس والعبارات التي عادة تستنبط هذا النوع من المعالجة تشمل :
- قل لنفسك شيئاً عادة ما تقوله لها .
- ردد هذا السؤال لنفسك داخلياً ما هو الشيء الأكثر أهمية في حياتي الآن ؟
- تذكر الحوار الذي يدور بينك وبين نفسك كثيراً .

من طرق التعرف على النظام المفضل

لحن الخطاب :

يمكن استنباط النظام التمثيلي للمستفيد من الكلمات التي تصدر عنه وهو ما ندعوه بلحن الخطاب (Predicate) أي يمكن استخلاص النظام التمثيلي للشخص من حديثه وإذا تحدثت مع أحدهم ولاحظت حركة عينيه فيمكنك تأكيد ملاحظتك من إشارات الوصول العينية لهم .

الملاحظة الدقيقة للكلمات في مجمل كلام المستفيد تتجه إلى غلبة نمط من الأنماط الثلاثة تفكيره فيمكن تصنيف شخص معين بأنه يغلب علي عرفه النمط الغالب على الشخص المقابل تساعد على التفاهم معه أما التعامل مع مجموعة من الناس في محاضرة أو خطبة أو دعاية فإن الأسلوب المناسب هو استخدام



مزيج متوازن من الكلمات الصورية أو الحسية أو السمعية وعم
الاقتصار على نمط واحد .

النمط السمعي تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية:

صوت، سمع، نغمة، رنين، لهجة، غناء، موسيقى، نبرة،
صراخ، سؤال، إجابة، نقاش، صياح، صمت، اخرس، أذان،
جدال، رطانة، وقع، دقة، إذن، إصغاء، حديث، ثرثرة، همس
ترنم، تشدق، مواء، سهيل، تغريد، زئير، لكنة، عجمة، كلام،
الآلات الموسيقية، طرق، عزف، الرعد، دعاء، خطابة، كلمة،
صفارة، جرس، صوت واضح، لسان سليل يخطب في الناس،
نغمات عذبة ينصت باهتمام، امسك لسانه، قوة الكلمة، يردد
النغمة نفسها، كلام الناس، أجراس الخطر، قول الحقيقة، انتبه
إلى ما تقول .

بعض التأكيدات اللغوية في سياق الكلام :

- أسمعك بوضوح.
- هذا الشيء له رنين.
- هذا مألوف لأذني.
- إذا سمعت نفسك وأنت تتكلم ستغير رأيك.
- أريدك أن تسمع شيئاً بتركيز .
- سأقوله مرة واحدة .
- هل ما أقوله مقبول لأذنك .



B.A.G.E.L. Model تلميحات وضع الجسم

الوقوفة Body Poster

- السمعي يميل إلى الأمام .
- الرأس يميل لأحد الجانبين.
- الأكتاف إلى الخلف.

إشارات الوصول Accessing

- التنفس : السمعي تنفسه حجابي، كامل المدى.
- النبرة: طبقات متموجة، قطوعي نمطي، متغير.
- الإيقاع: موزون متوافق.

الإيماءات Gesture

ويقصد بها :

- إشارات اليدين : على مستوى الأفق .
- حجم الشفاه : متغير (وفي الرقمي نحيف مشدود) .
- قانون النظر خلال الاستماع : لا ينظر لسمع .
- إشارات الوصول العينية : مستوى الأفق يمين أو شمال
(والرأس مائل إلى الأسفل غالبًا)
- مستوى العين بالنسبة للآخرين : غالبًا يتحول لأسفل
للاستماع .



النظام الحسي Kinaesthetic



هو الإدراك الناتج عن الإحساس وهو الإحساس الحقيقي أو المتخيل باستخدام حاسة اللمس أو المشاعر مثل : لمس مخمل ناعم أو الإحساس بالنعومة أو تذكر مشاعر الفوز في السباق أو الشعور بالفرح أو الغضب .

• إحساس حقيقي Real Kinaesthetic

وهو إحساسي الآن ببرودة الجو أو حرارته هذا عندما يكون خارجياً وقد يكون هذا الإحساس داخلياً مثل الإحساس بالألم داخل المعدة.

• إحساس تذكري Remember Kinesthetic

وهو تذكر مثلاً ليلة باردة جداً قبل سنة فأنت تستدعي إحساساً مرّاً بك من ذاكرتك .

• إحساس إنشائي Constructed Kinaesthetic

وهو عندما أقول لك ما هو إحساسك لو كنت تعيش في المريخ فأنت في هذه الحالة تنشئ شيئاً جديداً لم يسبق لك أنه حدث لك .



صفات الشخص ذي النظام الحسي :

• مميزاته Advantages :

- ١- هذا الشخص يتميز بالهدوء .
- ٢- ويتحدث بصوت منخفض.
- ٣- يتنفس ببطء وعمق .
- ٤- يعطي اهتماماً أكبر للشعور والأحاسيس عن الأصوات والصور.
- ٥- يأخذ قراراته على أساس مشاعره هو وأحاسيسه الشخصية.
- ٦- من الممكن أن يكون للآخرين تأثير كبير على أحاسيسه وبالتالي على قراراته .
- ٧- التفاعل مع الأحداث وعدم الجمود .
- ٨- صاحب قدرة تنفيذية .
- ٩- يحول الخطط والأفكار الى واقع ملموس .
- ١٠- يريد عملاً ، لا تنظيراً .
- ١١- الأسلوب العملي في الحياة ، والبعد عن الأحلام والتنظير والفلسفات والنظريات (أعطني ما أعمله) .
- ١٢- لا يحب الاجتماعات (اجتمعوا وقرروا وأنا أنفذ) .
- ١٣- يتميز بكثرة الأنواع (قاسٍ ورقيق - محب ومبغض) .

• عيوبه Disadvantages :

- ١- البطء في اتخاذ القرارات .
- ٢- التسرع في اتخاذ القرار إذا تفاعل معه .
- ٣- قصر النظر والتحرك نحو الأهداف القريبة .



- ٤- يكرر الخطأ ، أي يقع في نفس الخطأ أكثر من مرة .
- ٥- غير منطقي ؛ لأنه يتحرك بناء على حسه .
- ٦- كثير السرحان والشروود .
- ٧- ينصبُّ اهتمامه الرئيسي على العواطف .

نتحدث الآن عن بعض أنماط الأسئلة التي يمكنك

توجيهها كي تحصل على نوع معين من الاستجابات :

هذه الأسئلة تكون استجابتها كلمات حسية :

- تخيل شعور الطين في يدك !
- تخيل الشعور بذوبان الثلج في يدك !
- كيف كان شعورك هذا المساء عندما ذهبت إلى الفراش؟
- كيف كان شعورك هذا الصباح عندما نهضت من الفراش؟
- ما اللبس الأكثر نعومة بين ملابسك؟
- تخيل الاستعداد للاغتسال بالماء البارد في الشتاء؟
- تخيل الشعور بمرور يدك من صخرة خشنة إلى فراش من حرير؟
- كيف يكون الشعور بالسعادة؟
- كيف يكون شعورك عند لمس القنفذ؟
- من طرق التعرف على النظام المفضل :
- لحن الخطاب :



من طرق التعرف على النظام المفضل :

• لحن الخطاب :

يمكن استنباط النظام التمثيلي للشخص من الكلمات التي تصدر عنه وهو ما ندعوه بلحن الخطاب (Predicate).
 أي يمكن استخلاص النظام التمثيلي للشخص من حديثه وإذا تحدثت مع أحدهم ولاحظت حركة عينيه فيمكنك تأكيد ملاحظتك من إشارات الوصول العينية لهم
 الملاحظة الدقيقة للكلمات في مجمل كلام الإنسان تتجه إلى غلبة نمط من الأنماط الثلاثة تفكيره فيمكن تصنيف شخص معين بأنه يغلب علي عرفه النمط الغالب على الشخص المقابل تساعد على التفاهم معه إما التعامل مع مجموعة من الناس في محاضرة أو خطبة أو دعاية فإن الأسلوب المناسب هو استخدام مزيج متوازن من الكلمات الصورة أو الحسية أو السمعية وعم الاقتصاد على نمط واحد .

• النمط الحسي تغلب عليه الكلمات والعبارات الاتية :

شعور ، إحساس ، لمسة ، إمساك ، انزلاق ، خشن ، ناعم ، صلب ، لين ، صلد ، إصبع ، معاناة ، ضرب ، صدمة ، سحق ، حكة ، سطح حاد ، مبلى ، رضوض ، مسح ، دفع ، شد ، مرور ، ساخن ، حار ، بارد ، جذب ، ضغط ، ثقل ، ألم ، كآبة ، حزن ، فرح ، ضيق ، غضب صدمة ، هم ، خوف ، جرح ، يغلي من الغضب ، امسكه ، بقوة ، يسيطر على نفسه ، يضبط أصابه ، يضع يده ، يمسكه بقوة ،



قبضة من حديد ، ألم في الظهر ، يخفق قلبه ، أساس متين ، عديم الإحساس ، اصبر قليلا ، أشعر بأنه ، يחדش الحياء ، يחדش شعوره ، يجرح كرامته ، أعصابه باردة .

- بعض التأكيدات اللغوية في سياق الكلام :
- أنا عندي إحساس بأنك على صواب .
- أنا لا أشعر بالارتياح عندما أعمل تحت ضغط .
- هل يمكنك أن تضع يدك على السبب الرئيسي .
- أشعر بأنني أمسكت بطرف الخيط .
- و أنا أيضًا شعوري كذلك بالضبط .

تلميحات وضع الجسم

B.A.G.E.L.Model

الوقفة Body Poster

- الحسي يميل أكثر إلى الأمام .
- مقوس الرأس .
- الأكتاف إلى الأسفل .

إشارات الوصول Accessing

- التنفس : بطني عميق .
- النبرة : نبرة منخفضة .
- الإيقاع : بطيء في البطن .

الإيماءات Gesture

- إشارات اليدين : أسفل الرقبة .
- حجم الشفة : ملساء طرية .
- قانون النظر خلال الاستماع : يفضل للمس على النظر .
- إشارات الوصول العينية : تحت شمال أو يمين .
- مستوى العين بالنسبة إلى الآخرين : تحت الآخرين .

• تمرين لاكتشاف النظام التمثيلي للمستفيد :

اطلب من المستفيد كتابة قصة خيالية أو حقيقية عن زيارته للغابة ، مغامراته ، ماذا رأى وماذا سمع وبماذا شعر في هذه الرحلة الشيقة، عند استلامك للقصة المكتوبة يمكنك معرفة نظامه التمثيلي القائد الذي من خلاله خزن هذه الذكرى أو نسج من مخيلته هذه المغامرة!





صناعة الألفة

Rapport

مقدمة حول الألفة :

قال الرسول الأعظم صلى الله عليه وآله وسلم
(الأرواح جنود مجندة ما تعارف منها ائتلف وما تنافر
منها اختلف)

هل حدث في جلسة من الجلسات أن شعرت تجاه أي
مستفيد تقابله لأول مرة أنك تعرفه من زمن طويل ؟
هل حدث في الماضي أن كان اتصالك مع أحد المستفيدين
فعالاً جداً لدرجة أنكما أصبحتما صديقين ؟.

ومرة أخرى هل حدث العكس لك أي إن اتصالك مع أحد
المستفيدين كان ضعيفاً جداً لدرجة أنك أحسست بشعور أن اللقاء
يحتاج ضبطاً أكثر !

- ماذا حدث في كلتا الحالتين ؟

- ولماذا كان اتصالك فعالاً في الحالة الأولى وضعيفاً في

الحالة الثانية ؟

• في الحالة الأولى : In the first case :

كان اتصالك فعالاً لأنك استخدمت قوتك اللغوية ونبرات
صوتك وتعبيرات وجهك وتحركات جسمك بطريقة موازية للمستفيد
وكنت من داخلك تشعر تجاهه بالمودة والألفة فأحس المستفيد بأنك
تتقارب معه في صفات عديدة وشعر أنك تفهمه وتحترمه وتقدره



لذلك بادلك نفس الاحترام ، واستخدم قوته اللغوية ونبرات صوته
وتعبير الوجه وأيضاً تحركات جسمه بطريقة تماثل طريقتك فحدث
بينكما توافق ممتاز كل ذلك حدث لكل منكما بطريقة طبيعية ولا
شعورية !

في الحالة الثانية : In the second case

فقد حدث لكما العكس ! لأنك استخدمت قوتك اللغوية
ونبرات صوتك وتعبيرات وجهك، وتحركات جسمك بطريقة تختلف
تماماً عن المستفيد فشعر أنك مختلف عنه ، وبادللك الاتصال
بنفس الطريقة، فاستخدم قوته اللغوية ونبرات صوته ، وتعبيرات
وجهه ، وتحركات جسمه بطريقة مختلفة عن طريقتك ؛ لذلك لم
يكن هناك توافق بينكما وكان ذلك سبباً في الشعور بالأحاسيس
السلبية التي أحسستها أنت والتي أحسها المستفيد ، أيضاً وذلك
حدث بينكما بطريقة طبيعية، ولا شعورية ، وفي الواقع إننا جميعاً
نحب الأشخاص الذين يماثلوننا في الأفكار والقيم والاعتقادات .

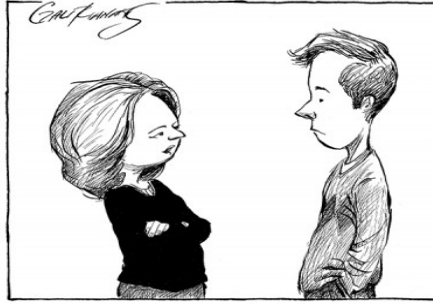


لاحظ رجلا مع

عروسه في شهر العسل ، سوف
تجد أنهما متوافقان في أشياء
كثيرة من سرعة التنفس إلى
نبرة الصوت مروراً بحركات
الجسم الأخرى .

ما الذي يحدث بينهما ؟ .. إنها الألفة .

لاحظ : شخصان بينهما سوء تفاهم ، تجد التناظر والتباعد واضحاً في كل التصرفات فعندما يتحدث أحدهما تجد الآخر لا يستمع بل يتحدث في موضوع جانبي أو يسرح بعيداً عن الموضوع ولا يتفاعل معه ، تجد أنه إذا حضر احدهم في مجلس قام الآخر ليفادر ذاك المجلس ، تجد التناظر في كل شيء !!



يصف روبرت ديلتز الألفة بأنها حلقة من التأثير المتبادل إنها اشبه برقصة بين شخصين يتحركان بإنسيابيه ورشاقة فوق حلبة الرقص بخطوات ثابتة ومنسجمة ولكن إن وطأ أحد الأطراف لأصابع قدم الطرف الآخر أثناء الرقص فقد يفقد اللفة لفترة ولكنه سرعان ما سوف يستعيدها .. أنت عندما ترقص مع شريك جديد قد تشعر بالارتباك في البداية إلى أن تتعرف عليه وتدرس الطريقة التي يتحرك بها ..



الألفة - المطابقة - المجارة - القيادة

تعريف الألفة

Rapport

إن الألفة هي القدرة على التغلغل داخل عالم المستفيد ، وجعله يشعر بأنك تحسن فهمه وتجعله يشعر بوجود رباط قوي مشترك بينكما ، إنها القدرة على التغلغل داخل كل ما يشغلك ويهمك وداخل كل مشاغله واهتماماته، فالألفة تعني جوهر الاتصالات الناجحة .

والألفة هي الأداة الوحيدة لتحقيق النتائج مع الأشخاص الآخرين . إن الانسجام ينشأ نتيجة للتشابه ، إنه أمر حقيقي على مدار التاريخ وإنه أمر حقيقي على المستوى الشخصي العالمي إذا درست أية علاقة وطيدة بين شخصين كمثال ستجد ان الشيء الاول الذي وطد هذه العلاقة كان شيئاً مشتركاً بينهما ربما يتسم هؤلاء الأشخاص باتّباع طرق مختلفة في القيام بنفس الشيء إلا أن الشيء المشترك بينهما هو الذي جمع بينهما أو لا .

فكر في شخص لا تحبه حقاً ولاحظ الذي يجعله جذاباً ليس الذي يجذبك إليه طريقة تفكيره ، وتصرفاته التي تشبه طرق تفكيرك وتصرفك ، أو على الأقل تشابه الطريقة التي تحب أن تسلكها ؟



إن الوسيلة للانتقال من التناظر إلى الانسجام ما هي إلا مرحلة انتقالية من التركيز على الاختلافات إلى التركيز على المتشابهات ، إن الخطوة الأولى في عملية الاتصال الحقيقية هي معرفة الانتقال من رؤيتك للعالم إلى رؤية شخص ما للعالم .

”وتعرف الألفة : القدرة على تقليص الفوارق غير الواعية

مع الطرف المقابل ”

بمعنى آخر ..

هي الوصول إلى خلق جو من التفاهم والألفة مع الآخرين والتعامل معهم بطريقتهم ورؤية الأشياء من وجهة نظرهم بدون محاولة تغييرهم أو الحكم عليهم وعلى تصرفاتهم واحترام أفكارهم واعتقادهم ومشاعرهم وخلق جو من الألفة والاحترام المتبادل .

كما تعرف الألفة : هي علاقة أو رابطة انسجام وتوأمة بين

الأشخاص (الكوتش + المستفيد)

ماهو التطابق ؟ What is Symmetry

هو النموذج الأساسي لبناء التوافق وهذه العملية هي التي تضبط مظاهر سلوكك التعبيري الخارجي لتتقارب مع نفس مظاهر السلوك التعبيري للشخص الآخر .

مثال : عندما يحرك الشخص الآخر جسمه بطريقة

معينة تحرك أنت جسمك بنفس الطريقة .



- قال الحجاج : - للشَّعبي - كم عطاءك ؟ (بفتح الهمزة)
- والمفروض أن يقول كم عطاؤك ؟ (بضم الهمزة)
- قال الشعبي : ألفين .
- قال الحجاج : ويحك كم عطاؤك ؟
- فقال : ألفان .
- قال : ويحك كيف لحتن أولاً ؟
- قال : لحن الأمير فلحتن .
- فلما أعرب أعربت ، ولا يمكن أن يلحن الأمير فأعرب أنا.
- هنا قام الشعبي بعملية مجازاة .

عملية القيادة: Leading Process

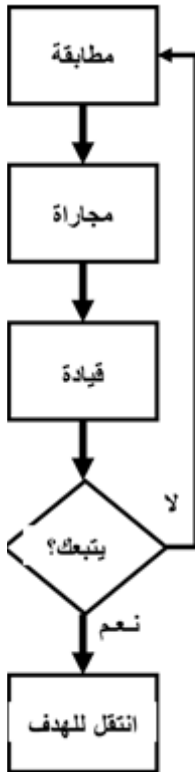
هي العملية التي بها تجعل الشخص الآخر يتبع قيادتك بالتلفظ أو بالحركات غير المفضولة بعد أن تخلق توافقاً قوياً مع المستفيد مستخدماً التطابق والمجازاة لفترة محددة وتشعر بأن هناك تقارباً تاماً مع الشخص الآخر ابدأ في تغيير وضع جسمك لتختبر مدى درجة التوافق بينكما ، إذا غير أو عدلّ المستفيد وضع جسمه ليطابق وضع جسمك ، فذلك يعني أن هناك توافقاً قوياً على مستوى العقل اللاواعي .

إن عملية القيادة تلي مباشرة عملية المسيرة والتدرج عندما توجد جواً مليئاً بالألفة مع شخص ما فإنك تخلق علاقة يمكن الشعور بها قريباً أنك تصل إلى نقطة ، حيث تبدأ فيها



بالشروع في التغيير ، وليس مجرد أن تعكس إنساناً آخر وتصل إلى نقطة معينة حيث تنمى فيها الألفة لدرجة أنك عندما تشرع في التغيير، فإن المستفيد سوف يتبعك بطريقة غير شعورية من المحتمل أن تمر بمرحلة تكون فيها مع بعض الاصدقاء لوقت متأخر من الليل في وقت أنت فيه على ما يرام إلا أنك في إحساس مليء بالألفة لدرجة أنهم عندما يتشاءبون فإنك تتشاءب أيضاً .

المجارة : Keep up



أن تظل تعدل من تحركات جسمك لتتطابق مع تحركات المستفيد مستخدماً نفس تعبيراته وألفاظه، وهي عملية قوية لخلق التوافق والمحافظة عليه، فبذلك أنت تتلاقى معه في نظرتيه للكون وأيضاً ترى الأشياء من وجهة نظره أضف إلى ذلك أنك تستطيع خلق توافق قوي مع الأشخاص على مستوى العقل الواعي واللاواعي.

هناك شيء أخير رائع يتعلق بسحر الألفة إنها أكثر المهارات التي يمكن نيلها في العالم حيث إنك لا تحتاج إلى نص مكتوب أو منهج ولا تحتاج إلى السفر للخارج للدراسة ولا تحتاج إلى أن تحصل على شهادة أن الأدوات



الوحيدة التي تحتاج إليها هي عيناك وأذناك وحاسة اللمس
والتذوق والشم .

من المؤكد أن تبدأ بتمية الإحساس بالألفة الآن إننا دائماً
نتخاطب ونتفاعل وإن الألفة هي ببساطة القيام بكل الأمور في
معظم الوسائل الفاعلة الممكنة

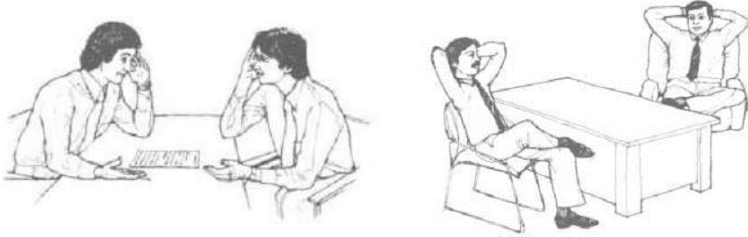
هل حدث ذات مرة أنك كنت جالساً مع شخص عزيز
عليك وكنتما في غاية التفاهم ثم غير أنت من جلستك لإحساسك
بتعب من هذه الجلسة فغير هو جلسته بعدك ؟

أم طلب هو ماء وقال إني أشعر بالعطش فقلت أنت أنا
أيضاً أشعر بالعطش ؟

طرق تحقيق الألفة مع المستفيد

Methods of achieving rapport with the client

أولاً: التوافق مع التنفس هو أحد الوسائل الهامة في تحقيق الألفة فإذا استطعت أن تضبط معدل تنفسك مع تنفس المستفيد ، فانك تكون قد حققت الألفة ، فالترامن في التنفس يعني تأسيس الألفة .



ثالثاً : توافق الحركات ، حركة اليدين والرجلين والرأس .
 رابعاً : لإيجاد الألفة هي توافق تعبيرات الجسم طريقة الجلوس ووضع اليدين على بعضهما ، وضع أحد الأصابع على الشفة او على الجبهة ، لاحظ ما يفعله المقابل وافعل مثله ، أي كن مرآة له في تنفسه وفي كلامه وفي حركاته وفي تعبيرات جسمه هذا الأسلوب يسمى (أسلوب المرآة) لأن سلوك الفسيولوجي يكون مرآة لسلوك جليسك .

• يتطلب إيجاد الألفة وتعميقها إلى أمرين اثنين :

الأمر الأول : أن تكون قوي الملاحظة ، مرهف الحواس لترصد خصائص المستفيد : تنفسه ، طريقة كلامه ، حكة الرأس ، ويديه ، وتعبيرات جسمه .



الأمر الثاني : أن تكون لديك الخبرة والمهارة لتكييف

تنفسك ، وطريقة كلامك وحركاتك لتكون مرآة للمستفيد ، وذلك عن طريق المرونة الشخصية .

ويمكن تعميق الألفة وزيادتها إذا عرفت النمط الغالب للمستفيد والنميطات الحرجة له عن طريق الاستنتاج ، والاستنباط عندها تستخدم الكلمات ذات الدلالة والتعبير الذي يغلب على نمط المستفيد

• (((لكي تتخاطب مع الآخرين بطريقة فعالة يجب عليك أن تدرك أننا جميعاً مختلفون في الطريقة التي نفهم بها العالم ونستخدم هذا الفهم كدليل يرشدنا إلى الاتصال بالآخرين)))

مستويات بناء الألفة

Levels of Rapport construction

١ - مستوى التعبيرات وطريقة الجلوس

Level of expressions and sitting posture

والهيئة ووضع الجسم وحركات اليدين والرجلين واللباس وتعبيرات الوجه وطريقة ومستوى التنفس وكلما كان التشابه في مستوى الشكل (الهيئة ، الحركة ، الوقوف والجلوس ، سرعة التنفس) كان مستوى الألفة أعمق وكلما طابقت الشخص في حركاته كانت الألفة على مستوى غير واعي دون أن يشعر به المقابل ، ثم تأتي المجازاة والمراد بها مجازاة الشخص الآخر في هيئة الجسم وحركاته ويسمى وضع (المرآة) ، وأعمق درجة في هذا المستوى ، وهي الوصول إلى مجازاة المقابل في سرعة وعمق تنفسه .





٢- المستوى الصوتي (السمي) Audio Level درجة الصوت والنعمة والنبرة والعبارات المتكررة والألفاظ من حيث نوعها ، والنمط الذي تشير إليه سواء أكان سمعياً أو بصرياً أو حسيّاً ، والمراد به أن تحاكي الشخص الآخر في لفته ولهجته واسلوبه الكلامي ، وتوظف المصطلحات التي هي من قاموسه الشخصي او المهني في كلامك معه ، وتجاربه في درجة سرعة كلامه او بطئه ، وارتفاع نبرة صوته او انخفاضها .



مستوى القيم والمعتقدات ، الآراء والمبادئ

Level of values and beliefs, opinions and principles

٣- المعتقدات الحياتية سبب عميق للألفة ، حب وتشجيع النادي الذي يشجعه ، الأكلة التي يفضل ، رأيه في نوع معين من السيارات ، وغير ذلك من مختلف أمور الحياة العميقة ، كالإيمان بالله - عز وجل- والمبادئ الأساسية وهي التي تشكل شخصيتك التي على أساسها توالي وتحب وتكره ، وهي التي تظهر في العمل ، لا في مجرد كلام . عند هذا المستوى تزول عنده كل المستويات .

٤- والألفة هنا هي أن تجاري المقابل في بعض قيمه



وقناعاته وأفكاره وخبراته لتقترب منه وتكتسبه وتؤثر فيه ، وهذا يشعره بأنكما شيء واحد ويجعلك قريباً منه جداً .

البرامج العليا : **Top Programs** ويقصد بها البرامج العقلية العليا وهي أحد المرشحات التي نستخدمها في عملية الإدراك ، ومن هذه البرامج :

- الإجمال والتفصيل .
- بعيداً عن وقريباً من .
- الفروق أم التشابهات .
- أبيض وأسود أم رمادي متدرج .

والحديث مع المستفيد من خلال هذه البرامج يشعره أنك تفهمه وترى العالم كما يراه .

التطابق Symmetry

أولاً : التطابق المماثل غير ملفوظ

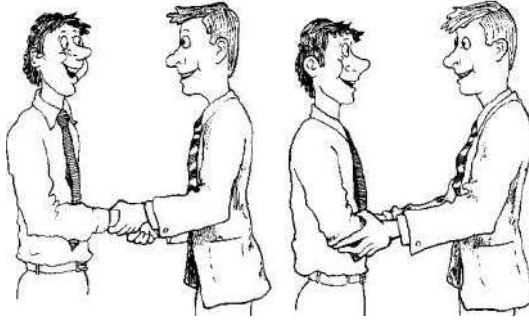
• الجسم ككل عدل من وضع جسمك ليتطابق مع الشخص الآخر .

• نصف الجسم عدل من وضع جسمك ليتطابق من الجزء الأعلى أو الأسفل من جسم الشخص الآخر .

• زاوية الرأس، والأكتاف طابق تحركات رأس ، وأكتاف الشخص الآخر .



- تعبيرات الوجه ، راقب وطابق تعبيرات الشفتين
- الحاجبين ... إلخ
- الإيماءات ، طابق الإيماءات بطريقة حذرة وفطنة بحيث لا تؤدي إلى الإقلال من احترام الشخص الآخر .
- التنفس لتطابق نظام تنفس الشخص الآخر لاحظ
- تحركات الصدر والأكتاف وحاول مطابقتها إذا أمكن ، ولاحظ
- تنفسه من أعلى الصدر أم من منتصف الصدر أم من البطن .
- الصوت طابق النغمة والنبرة ودرجة ارتفاع الصوت وحدته.
- بعض أعضاء الجسم مثل الحركات المتكررة لرمش العين.



ثانياً : السلوك التعبيري غير المفوض

The unspoken expression

- بعد أن تستخدم التطابق غير المفوض لا بد أن تستخدم نفس السلوك التعبيري الخارجي للشخص الآخر تستخدم سلوكاً تعبيرياً آخر لتطابق به السلوك التعبيري له .



- مثلاً إذا كان هو يضع ساقاً فوق الأخرى ، فبدلاً من أن تفعل نفس الشيء تماماً تستطيع أنت أن تربّع ذراعيك وعلى هذا ، فأنت تتماشى مع السلوك التعبيري للشخص الآخر .

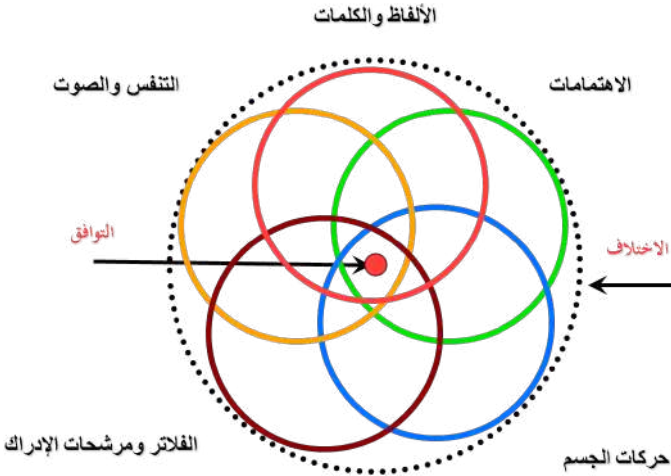
ثالثاً : التطابق اللفظي Verbal Symmetry

١ - النظام التمثيلي: استخدم نفس التأكيدات اللفظية التي يستخدمها الشخص الآخر .

٢ - الجمل المتكررة : راقب الجملة التي يستخدمها وقم بمطابقتها .

٣- التعبيرات الخاصة : استخدم نفس التعبيرات التي يستخدمها الشخص

الآخر مثل : عارف، عظيم ، رائع ، ممتاز .



مقاربات بين صناعة الألفة والتخاطر

Approaches between Rapport & Telepathy

العمليات العقلية والعمليات ما فوق الحس

التخاطر بالإنجليزية (Telepathy) هو مصطلح صاغه فريدريك مايرز) عام ١٨٨٢ ويشير إلى المقدرة على التواصل ونقل المعلومات من عقل إنسان لآخر، أي إنه يعني القدرة على اكتساب معلومات عن أي كائن واع آخر، وقد تكون هذه المعلومات أفكاراً أو مشاعر، وقد استخدمت الكلمة في الماضي لتعبر عن انتقال الفكر.



إن الكثير من الدراسات قامت لسبر اغوار هذه الظاهرة النفسية والتي لا تزال في موضع جدال علمي. والناقدون لهذه الظاهرة يقولون إنها لا تملك نتائج متكررة ناجحة عندما تطبق في بحوث متعددة وهذه الظاهرة شائعة الاستخدام في أفلام الخيال



العلمي والعلوم الحديثة. وبفضل تقنية التصوير العصبي صار من الممكن قراءة الأفكار داخل المخ. كلمة (Telepathy) هي من أصل يوناني لكلمة من مقطعين بمعنى التأثير عن بعد. ويعد التخاطر أحد مظاهر الحاسة السادسة أو الإدراك فوق الحسي، وللحاسة السادسة مظاهر أخرى مثل الاستبصار، والمعرفة المسبقة.

ترتبط قدرات الإنسان بالكثير من عناصر الروح والمادة، وفيما تظل المادة خاضعة لقوانين الفيزياء المنضبطة، تبدو قوانين الروح هي الأكثر خفاءً وغموضاً. ولعل من أهم ظواهر التواصل الروحي، ظاهرة التخاطر أو (التليباثي).

كثيراً ما تراودنا أفكار تتوافق مع أفكار شخص آخر، ونحس بها للحظة بنشوة فرح، وأحياناً تجيء كأحاسيس مزعجة فنقول سبحان الله، حقيقة أن قدرات الإنسان خارقة لا مرء فيها، وقد يكون كثير منها روعي المصدر (من الله) سبحانه وتعالى، وقد نكتسبها من التعلم، ومن هذه القدرات ما يسمى بالتخاطر.. فما هو التخاطر؟ وكيف هي صفته..؟ وما هي علاقته بعلم الخوارق أو العلم الروحي أو علم اللاوعي؟!



العالم الحسي والعالم الروحي

Sensual world & Spiritual world

يعيش الإنسان في عالَمين أولهما معروف وهو الذي تهيمن عليه الإدراكات الحسية ، كالسمع والبصر والذوق واللمس والشم، ويطلق عليه أيضاً عالم الحس ، والآخر هو العالم الروحي أو كما يحلو للعلماء تسميته بعالم اللاوعي، وهو الذي تهيمن عليه أبجدية غير معروفة لحد الآن ويتخبط العلماء في فك رموزها، وبمعنى آخر لو استعملنا مصطلحات (الباراسيكولوجيا) فهو يعرف بعالم الاستشفاف ، وهو العالم الذي تتجلى فيه جميع الظواهر الروحية والقدرات غير الحسية ، وكلا العالمين يعيشان جنباً إلى جنب، في حياة الناس ، ويطغى بعضها على بعض حسب طبيعة الشخص ومقدراته الروحية أو الحسية ، وطبيعة البيئة التي يعيش فيها والعوامل المؤثرة التي يخضع لتأثيراتها ، فالتواصل مع الآخرين عن طريق التخاطر، يحدث عندما يهيمن عالم الاستشفاف على عالم الحس، (أي انخفاض قدرات عالم الحس وانكفائه) ، ولا علاقة بين القدرة اللاحسية من جهة والذكاء والأمور الغيبية، من جهة أخرى.

تجربة «ليننجراد» الشهيرة!

هناك الكثير من الأمثلة الحية لإثبات أن صاحب تلك الموهبة أو " الملكة " بعد كثير من التمرس يصبح متمكناً في التحكم والسيطرة عليها! مثل تجربة " ليننجراد " الشهيرة! ففي عام ١٩٦٦



وتحديداً في شهر نوفمبر، قسّم بعض العلماء الروس أنفسهم إلى مجموعتين الأولى في "موسكو" والثانية في مدينة "ليننجراد" التي تبعد عنها بأكثر من ألف كيلومتر. في مدينة "موسكو" جلس العلماء بداخل حجرة من الرصاص ومعهم شخص ادعى معرفته بالتخاطر اسمه (نيكولايف). وفي مدينة "ليننجراد" جلس علماء المجموعة الثانية في حجرة من الرصاص مماثلة لنظيرتها بموسكو، ومعهم زميل (نيكولايف) واسمه (كاتشسكي) وعندما وضع أحد العلماء بطاقة ورقية أمام (نيكولايف) وخط عليها بعض رسومات وأشكال بعشوائية وبدون ترتيب مُسبق نظر إليها (نيكولايف) بتركيز للحظات، فما كان من (كاتشسكي) الجالس في "ليننجراد" إلا أن قام برسم ذات الأشكال في نفس التوقيت! الغريب والمدهش في الأمر أن أجهزة العلماء في الحجرتين، لم تسجل شيئاً!

ويضم التخاطر (Telepathy) أنواعاً كثيرة منها

- التخاطر المتأخر: انتقال الأفكار يأخذ فترة طويلة بين الانتقال والاستقبال.
- التخاطر التنبؤي والماضي: انتقال الأفكار في الماضي، أو الحاضر والمستقبل بين إنسان إلى آخر.
- تخاطر العواطف: عملية انتقال الأفكار والأحاسيس.
- تخاطر الوعي اللاطبيعي: يتطلب علم اللاوعي للوصول إلى الحكمة الموجودة عند بعض البشر.



في البرمجة اللغوية العصبية تصنع الألفة بين عقلك
 اللاواعي مع عقل لا واعي آخر ، فحركة الجسد (التطابق) يقرؤها
 العقل اللاواعي للشخص المقابل يتأمل عباراتك ومعتقداتك
 وقيمك ، سرعة تنفسك ، وكل إحداثية جديدة تقوم بها يقوم بإرسال
 رسالة فورية لعقلك الواعي بمدى التطابق بينك وبين الشخص
 المقابل فيشعرك بالألفة معه .

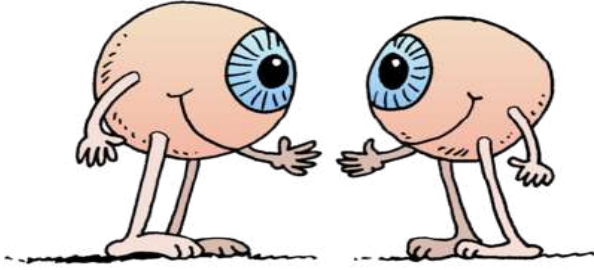
وفي التخاطر الذهني أنت ملزم بقرابة ومحبة ليكون
 التخاطر ناجحاً وناجماً ، فأنت بذلك تحتاج لمقدمات الألفة العقلية
 لتخوض التجربة الفوق حسية في عملية التخاطر .

العين وإشاراتها المميزة

إشارات الوصول Accessing Cues

إن العيون لتبدي في نواظرها
ما في القلوب من البغضاء والإحـ
وقال آخر:

فالعين تنطق والأفواه صامتة
حتى ترى من صميم القلب تبياناً



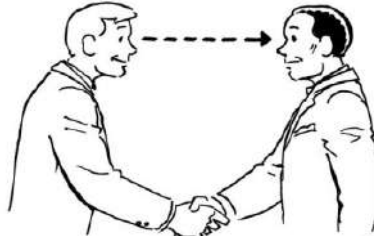
عندما تقف الكلمات عاجزة عن التعبير عن المشاعر يأتي دور لغة الجسد حيث تلعب العيون دوراً كبيراً في التعبير عما تكنه النفس من مودة وحب وحنان ، فهي وسيلة جيدة لإعطاء الحياة الزوجية الدفء ، لأنها مرآة تنضح عما في القلوب وتفضح صاحبها ويا حبذا لو استخدمت النظرة بين الزوج والزوجة للتعبير عن الحب بدون كلام.

ويؤكد خبراء علم النفس أن العيون لها دور مهم وفعال في إظهار ما يخفيه المرء من مشاعر، فهي تعتبر أحد أسرار الجاذبية



التي يفهم الرجل بها رغبة المرأة في الحب ، وأشار فريق من العلماء البريطانيين والاسكتلنديين إلى أن النظر إلى العيون مباشرة مع ابتسامة خفيفة هو أحد أسرار المرأة الخفية أو الرجل الخفي ، ولها تأثير قوي في الشعور بالانجذاب من النظرة المباشرة.

كل حركة ، أو نبضة ، أو إشارة ، أو نظرة عين هي أشبه بالإشارة اللاسلكية ، هذا ما أكدته أستاذة علم النفس الفرنسية "سوزان بياكسيل" خلال إحدى دراساتها موضحة أن هذه الإشارة قد تكون قوية أو ضعيفة ، والأمر يعتمد على جهاز الاستقبال لدى الشخص الآخر.



تقول بياكسيل : " إن لغة العيون هي الأقوى تعبيراً والأسرع في توصيل الرسالة إلى الإنسان لذلك من المهم جداً أن يتطلع الفرد في عين محدثه ليقنعه بالصدق في حديثه ، كما أنه يمكن من خلال النظر في العيون الكشف عن الكذب في عيني الإنسان الذي تتحدث معه ، لذا عليك اقتناص هذه الفرصة أيها " الكوتش " ؛ لإدارة اللاسلكي الذكي الذي لا يخطئ أبداً للتعبير عن وجهة نظرك



ولتقرأ عينيَّ المستفيد ؛ لتكتشف ما يخبئ مرة ، مدى صراحته من
تلونه وكذبه ، وإذا ما كان يحدث نفسه بشيء ليقوم بدمج البيانات
هروباً من النقطة المشاعرية الساخنة للحقيقة التي كدت أن تصل
إليها ، معرفة لغة العيون يساعدنا في جلسة الكوتشينج بشكل فاعل
دعني اضرب مثلاً :

• المستفيد : أشعر أنني غير قادر على الاندماج اجتماعياً ،
فالكل ينفرُّ مني !

• الكوتش : ألا يوجد شخص واحد قريبٌ منك ؟

• المستفيد : (يحرك عينيه لأعلى جهة اليمين) إنه ينشئ

فكرة ولا يقوم بالتذكر الحقيقي ! لا لأحد !

• الكوتش : قرأ عين المستفيد بشكل دقيق (حاول التفكير

مرة أخرى أعتقد أن هنالك أحداً مقرباً منك)

• المستفيد : نعم ولكن !!

• الكوتش : جيد هنالك أحد إذن ، هل تود الإفصاح عن أي

شيء بهذا الخصوص ؟

معرفة لغة (قراءة العيون) تفيد الكوتش في صياغة

أسئلة فاعلة ، من خلالها يستطيع أن يجعل المستفيد في حالة من

الاستبصار بذاته وكيونته واكتشاف مكامن العلة فيه وتصويب

أفكاره ؛ ليعيش حالة من الاستكشاف الذاتي الذي يشعره بالارتياح .





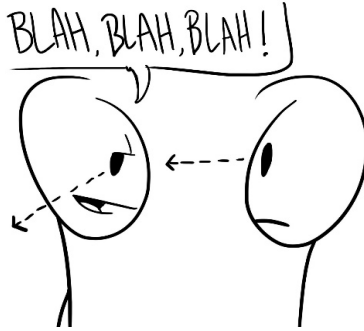
تحريك العين

Eye movement

كيف تتحرك العيون استجابة للمؤثرات الخارجية ؟

لاحظ العلماء ملاحظة هامة :

(المؤثر الخارجي هو سؤال (موقف ، من نوع يدعو للفوص في الاعماق او اللاواعي بحثا عن جواب ، بعض الاسئلة لا تحتاج الى بحث عن جواب لانه حاضر بالذاكرة القريبة اما الذاكرة التي تحتاج الى استدعاء فهي التي تحدث حركات العين فهذه الاسئلة التي تقود الى البحث الداخلي هي نوعية اسئلة سميت (TDS) البحث القيادي في غير الواعي وهي التي تؤدي الى حركة الاعين غير الواعية اذا هذا الكلام لا يحصل الا في اللاواعي اما اذا كنت واعيا فستميل الى الثبات لان الواعي يخاف دائما من التغيير .



" الاسئلة القيادية ليس وحدها التي تقود الى اللاواعي "

• أهمية وفائدة معرفة اشارات الوصول العينية في إدارة

جلسات الكوتشنج .



أهمية وفائدة معرفة اشارات الوصول العينية التي يستخدمها ويكررها شخص ما : تعطي افتراضا مسبقا عن النظام التمثيلي المفضل لهذا الشخص وقد تحدثنا عن النظام التمثيلي مسبقاً بشيء من التفصيل .

• تحدد وتشير الى نظامه التمثيلي الغالب اكثر من اشاراتها الى الانظمة الاخرى .

• نفهم من خلال تتبع ومعرفة اشارات الوصول العينية كيف يمتطق الشخص الآخر تجاهه.

• تسهم في تعزيز قدراتنا على التواصل الايجابي مع المستفيد .

اذا وجهت سؤال لمستفيد في جلسة كوتشينج فانك ستلاحظ ان عينيه ستتحرك في اتجاه معين للحصول على المعلومات التي يبحث عنها ومن الممكن ان تكون تحركات عينيه متجهة الى اعلى ناحية اليمين او الى اعلى اليسار او في المنتصف تجاه اليمين او اليسار او الاسفل تجاه اليمين او اليسار او في المنتصف في المركز .

إكشاف الكذب - عن طريق لغة العيون

Uncover lying - through the eye language

- المحقق: انظر إلى عيني
- نظر المتهم إلى عينيّ المحقق
- المحقق: الآن قل لي متى خرجت من المنزل؟
- المتهم: لم أخرج من البيت طوال اليوم.
- المحقق: أنت تكذب!
- المتهم: لماذا اتهمتني بالكذب؟ هل تستطيع قراءة أفكاري؟
- المحقق: لا... أنا أقرأ عينيك... العين لا تكذب!
- المحقق: درس سريع في الكذب، مثلاً عندما يكون السؤال عن شيء بصري مثل... ما هو لونك المفضل؟
- المحقق: لو عينك اتجهت إلى أعلى اليمين، فهذا يعني أنك صادق.
- المحقق: أما لو اتجهت عينك إلى أعلى اليسار فذلك يعني أنك كاذب .





كان هذا نقلاً بتصريف لحوار في فيلم المفاوضات من بطولة سامويل جاكسون (١٩٩٨) .

ويسمى هذا العلم بنظام ترميز حركات الوجه والجسد أو FACS ويستخدم هذا العلم في مجالات عدة مثل التحقيق ، والتجارة ، والعلاقات الزوجية. وغيرها الكثير.

لن آخذ من وقتك الكثير وأتحدث عن تاريخ هذا العلم؛ بل سأنتقل إلى صلب الموضوع وهو في هذا المقال عن أحد أقسام هذا العلم.

أعتقد أن لغة العيون أسهل وأهم قسم في علم نظام ترميز حركات الوجه ولو لم تكن مهمة لما سطرها محمد رفاعي في كلمات ”عينيك كذابين“.

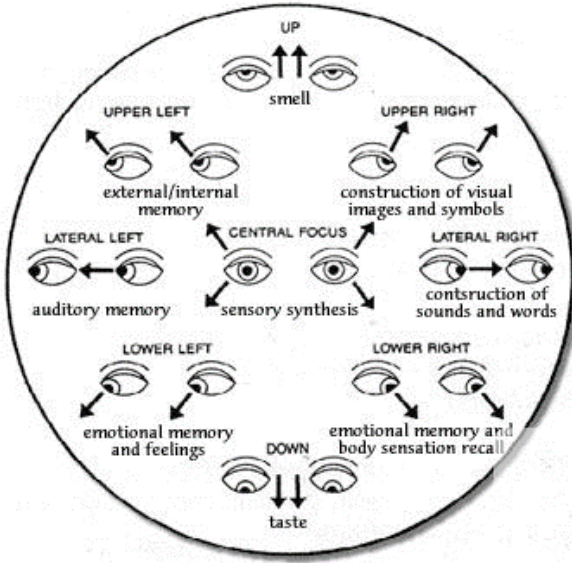
الإشارات الأكثر شيوعاً عن طريق العين

The most common signs of the eyes

التذكر البصري Visual rememberence

إذا وجه سؤال الى شخص نظامه المفضل بصري وكانت الإجابة في ذاكرته ستلاحظ أن عيناه ستتحركان لأعلى تجاه اليسار لاسترجاع المعلومة فالصورة تكون لديه غالبا واضحة ودقيقة .
مثال :

إذا سألت شخصا بصريا عن لون باب بيته فستلاحظ أن عيناه تتجهان الى أعلى ناحية اليسار لتحصل على هذه المعلومات المخزنة في الذاكرة .





قاموس لغة العيون

الذاكرة البصرية Visual Memory



النظرة إلى أعلى اليسار

تعني أن المتهم يصنع صورة من خياله.
 فإذا كنت قد سألته عن أين كان ليلة أمس، ونظر إلى أعلى
 اليسار فهذا يعني أنه يكذب.
 للاختبار اطلب من صديقك أن يتخيل المنزل الذي يتمناه.



النظرة إلى أعلى اليمين

تعني أن المتهم يحاول أن يتذكر شيء قد حدث بالفعل.
 فإذا كان السؤال كالسؤال السابق ونظر إلى أعلى اليمين
 فذلك يعني أنه صادق.
 للاختبار اطلب من أحدهم أن يقول لك ماذا أكل ليلة أمس.



الذاكرة السمعية Auditorial memory



النظرة إلى اليسار (في المنتصف)

وهذه النظرة تعني أن المتهم يحاول أن يصطنع صوتاً.
 فلو كان السؤال: هل كان صوت شخيري عالياً ليلة أمس؟
 ونظر إلى جهة اليسار (في المنتصف) فذلك يعني أن المتهم يكذب
 في إجابته.
 للاختبار أطلب أحدهم أن يتخيل أنه يغني.



النظر إلى اليمين (في المنتصف)

هذه النظرة تعني أن المتهم يحاول أن يتذكر صوتاً.
 فلو نظر المتهم في السؤال السابق إلى منتصف اليمين
 فستكون إجابته القادمة صادقة.
 للاختبار اطلب من زميلك أن يتذكر صوت والدته.



حوار الذات Self Dialogue



النظر إلى أسفل اليسار

تعني هذه النظرة أن المتهم يحاول أن يتخذ قراراً ويحاو
نفسه وربما لن تستطيع أنت تثبت بهذه الطريقة أن المتهم يكذب
أو يقول الصدق وقد ينظر في هذه الجهة عندما يحاور نفسه قبل
الإجابة بأن هل يكذب أم لا.
للاختبار اطلب من عميلك أن يتخذ قراراً بالشراء الآن
بسعر مخفض أو الانتظار لوقت آخر للشراء بسعر مرتفع.

الذاكرة الحسية Sensual Memory

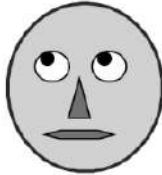


النظر إلى أسفل اليمين

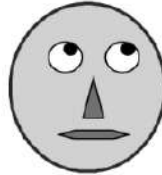
عندما ينظر المتهم إلى أسفل اليمين فذلك يعني أنه يحاول



أن يتذكر إحساساً معين مثل رائحة أو طعم.
 فلو قال لك المتهم إنه كان في المطعم ليلة أمس وسألته عن
 طعم الحساء ولم ينظر إلى أسفل اليمين فذلك قد يعني أنه يكذب!
 للاختبار اطلب رأي مديرك في عطرك الذي استخدمته
 صباح أمس.



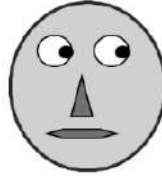
صورة إنشائية



صورة من الذاكرة



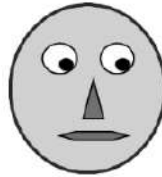
صوت إنشائي



صوت من الذاكرة



إحساس



صوت ذاتي

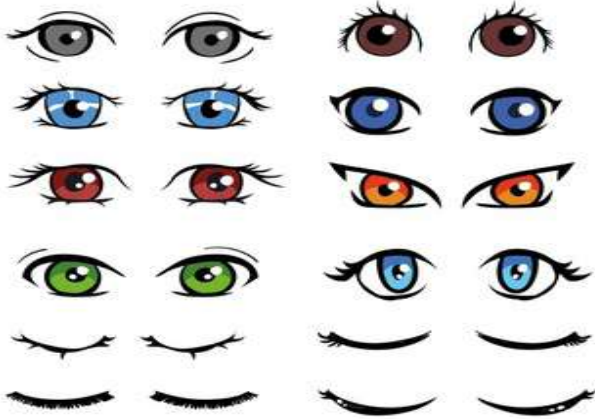


Eye حركة العين movement	النمط Pattern
للأعلى جهة اليسار	صور من الذاكرة
للأعلى جهة اليمين	صور إنشائية (تخيل)
إلى جهة اليسار (مستوى الأذن)	سمع من الذاكرة
إلى جهة اليمين (مستوى الأذن)	سمع إنشائي (تخيل)
للأسفل إلى جهة اليسار	التحدث مع الذات
للأسفل إلى جهة اليمين	إحساس داخلي

هناك بعض الدراسات التي تتسم بالطرافة، أوضح علماء النفس من خلالها أن هناك تلازماً بين لون العيون وسمات شخصية الإنسان فيما يعرف بعلم "البارسيكولوجي- ما وراء علم النفس" أحببت أن أشاركك- عزيزي القارئ- هذه المعلومة في نهاية أداة لغة العيون .

قراءة الآخر من خلال لون عينيه

ويمكن أيضاً معرفة شخصيات الآخرين، ومن سمات هذه الشخصيات :



• العيون السوداء: Black eyes

يتسم أصحابها بالعصبية، وسرعة التأثير، والغيرة الشديدة، المشاعر الرقيقة، والعاطفة القوية، والحنان، وغالباً ما يتحكم القلب في العقل.

• العيون الزرقاء: Blue Eyes

من صفات أصحابها بالجرأة، وحب الذات، والغموض، وعمق التفكير، وشدة الحساسية، وقوة التأثير، والمزاج الفني، والبرود.



• العيون الرمادية: Grey Eyes

يتسم أصحابها بالطباع العنيفة، وبالقسوة.

• العيون الخضراء: Green Eyes

يتسم أصحابها بقوة الإرادة، والخبث، وبرودة العاطفة، وصلابة الرأي، والعناد، وحب العمل.

• العيون البنية: Brown Eyes

يملك أصحابها أجمل الصفات، فهم يتحلون بالرحمة، والعطف، والخجل، فضلا عن الجاذبية، وحب العمل، وقوة الحجّة.

• العيون العسلية: Honey Eyes

طبيعتهم دائماً هادئة، ومتأنية، ويحرصون على التفكير قبل العاطفة، ويتميزون بحب الظهور، وضبط العواطف، والكتمان. وفي دراسة أخرى قسمت العيون كدلائل على الشخصية، فأكدوا أن العيون الواسعة تدل على الخبرة والذكاء، وأن العيون العميقة تدل على شخصية كثيية وقلقه، وأن العيون الكبيرة تدل على صفاء النفس، وأن العيون الصغيرة صاحبها يتسم بالرقه والحنان، وأن العيون المستديرة أصحابها متكاسلون وهادئون، ولكن بالطبع هذا التفسير لا ينطبق على كل الناس؛ لأن الشخصيات مختلفة.

إعادة التأطير: فن تغيير المعنى لدى المستفيد.

الأطر Framing



تحويل المعنى Convert the meaning

”المعنى الذي أختار تقديمه هو المعنى الذي أوجده“

تخيل أن الشركة التي عملت لصالحها بجد خلال العشرين سنة الماضية، قررت الاستغناء عنك لأنها تستطيع استبدالك بشخص يتقاضى نصف راتبك، كيف سيكون شعورك؟

أي معنى ستعطيه لك هذه التجربة؟

سيشعر معظم الناس بالغضب، والألم، والرفض؛ لأن ذلك

يعني أن مصدر دخلهم وأمنهم قد ذهب وانقطع.

وسيشعر معظم الناس بالخيانة، وسيشعرون أنهم فقط

أهدروا عشرين سنة من حياتهم، وسيشعرون أنهم تقدموا جداً في

العمر، ولم يعودوا ذوي قيمة! إن المعنى الذي يلاحقهم من هذه

التجربة من شأنه أن يدخلهم في حالة من العجز التام.



إذا، ما الذي تعتقد أنه سيحدث عندما يذهبون لمقابلة عمل جديدة؟ هل سيثيرون إعجاب رب العمل الجديد بحماسهم، واثقاهم، وطاقاتهم، ودافعهم؟ ليس من المحتمل، الاحتمال الأغلب أنهم سيظهرون - بدون وعي - تقديرهم المتدني لذاتهم، وسيظهرون ألمهم وتعبهم، ونتيجة لذلك، سيتطلب الأمر منهم وقتاً طويلاً لإيجاد شخص يرغب في توظيفهم، وحتى إذا وجدوا في النهاية وظيفة أخرى، فإنها قد تكون وظيفة بدوام غير كامل، أو وظيفة ذات مرتبة وراتب أقل بكثير.



والآن، وفي هذه الوظيفة الجديدة، هل تعتقد أنهم سيقدمون كل ما لديهم؟ على الأرجح، إنهم سيفكرون مع أنفسهم، قائلين: "ما الطائل؟ لقد قدمت أفضل سنوات حياتي للشركة السابقة التي عملت بها، وانظر كيف انتهى بي الحال؟ نتيجة لذلك، سيدعم هذا الشخص المعنى الذي لحقه بالاستغناء عنه؛ أنه كان أسوأ شيء حدث له على الإطلاق.



ليس هناك معنى للحياة، سوى المعنى الذي نختار أن نعطيه لها.
 There is no meaning of life, Only the meaning we
 choose to give it

إن ما يجب علينا إدراكه عزيزي الكوتش هو أن جميع
 المعاني تعتمد علي السياق، بصيغة أخرى: ليس هناك أي معنى في
 الحياة سوى المعنى الذي نختار أن نعطيه لها.
 فعندما ننظر إلى الأشياء (تجربة، أو واقعة، أو حدث)
 من منظور واحد، فإنها قد تبدو سيئة تماماً، ومع ذلك عندما نغيّر
 الطريقة التي ننظر بها إلى نفس الشيء (أي: من منظور مختلف)
 يتغير المعنى تماماً. إنه قد يصبح فعلاً شيئاً آخر.
 وهنا تكمن مهمة الكوتش الاحترافي في خلق منظور مختلف
 لدى المستفيد؛ ليغير المعنى الذي يسكنه.



يمكنك أيضاً أن تلاحظ أن أية
 تجربة في الحياة تحمل في طياتها معانٍ
 متعددة، إن أي شيء في الحياة يمكن أن
 يكون إما: جيداً إيجابياً، أو سيئاً، هذا
 يعتمد على منظورك، أي: الإطار الذي
 تنظر إلى هذا الشيء منه.

هناك قوس قزح في كل سحابة داكنة

There is a rainbow in every dark cloud



هذا يعرف بقانون الاستقطاب، فلكل شمال هناك جنوب، ولكل خارج، هناك داخل، ولكل أزمة، هناك فرصة، ولكل وجه عملة، هناك ظهر عملة، ولكل مقعر، هناك محدب، ولكل شيء ينتهي، هناك شيء جديد يبدأ.

$$(ح + ا = ن) \text{ حدث} + \text{استجابة} = \text{نتيجة}$$

أنا وأنت نعلم أن هذا غير صحيح تماماً، ليس المهم هو الأشياء التي تحدث لنا، بل على العكس، المهم هو طريقة اختيارنا للاستجابة للأحداث والظروف الخارجية، فهذه هي التي تشكل نتائجنا في النهاية.

"الفارق الرئيس بين الرجل العادي والمحارب هو أن المحارب يعتبر جميع الأشياء تحدياً، بينما يعتبر الرجل العادي جميع الأشياء إما نعمة وإما نقمة".



كما تعرف جيداً، نحن لا نستطيع التحكم في جميع الأشياء التي تحدث لنا، إلا أننا نستطيع التحكم في طريقة اختيارنا لطريقة الاستجابة لها، على سبيل المثال، إذا ذهبت للإبحار، فإنك لن تستطيع التحكم في اتجاه هبوب الرياح، ويمكنك التذمر من الرياح وإلقاء اللوم عليها كما تريد، ولكن ذلك لن يجدي نفعاً، ومع ذلك يمكنك التحكم في طريقة تحريك الأشرعة، وهذا سيحدد اتجاه قاربك.



إن الأشخاص الذين ينجحون ويعيشون حياة مرضية ومدعمة لا يواجهون أحداثاً أفضل، إنهم فقط يتمثلون الأشياء ويستجيبون بطريقة أكثر فاعلية.

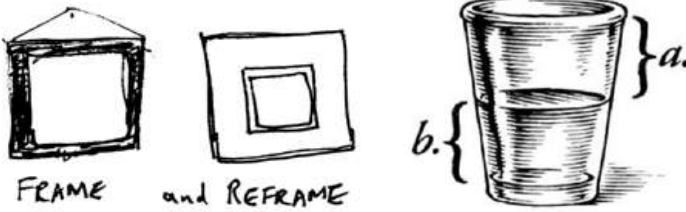
قانون الاستقطاب.

أي شيء يبدو سلبي للغاية، وعندما يتم تأطيره من منظور مختلف، يصبح إيجابياً للغاية.

إعادة التأطير

Reframing

تحدد طريقة تمثيلنا (تأطيرنا) لتجاربنا طريقة استجابتنا ، والنتائج التي نحققها؛ لذلك يجب أن نتعلم أن نأطر دوماً تجاربنا بطرق تشجعنا، وتشجع المحيطين بنا.



عندما تغير الطريقة التي تمثل (تأطر) بها شيئاً ما، فإنك تغير المعنى والمشاعر المتصلة بهذه التجربة تماماً؛ ونتيجة لذلك، فإنك تغير القرارات التي تصنعها والأفعال التي تتخذها، فأنت ككوتش تخوض تجربة تغيير الإطار للمستفيد (إطار الحدث) لتغير المعنى والمشاعر المتصلة به .

وكثير ما خضتُ هذه التجربة (تلفونيا) فبمجرد أن أعرف على بعض التفاصيل الخاصة بالعمل وأخوض تجربة الألفة معه (الانقياد الدماغى) أقوم فوراً بتغيير المعنى باختراق خريطته الذهنية (اللغة ، والقيم والمعتقدات ، ونظامه التمثيلي الداخلي) وأعدل على أنماطه وأعيد تشفيرها ، وأسمع منه عبارة (أها...أعتقد أنني أعطيتُ المسألة أكبر من حجمها)



سيقوم المستفيد باللازم لحل مشكلته، إنها لحظة الوعي والإدراك المفاجئ إنها صنيعة الكوتش الملتزم واليقظ بقوه!

يطلق على عملية تحويل تجربة سلبية إلى أخرى إيجابية (إعادة التأطير reframing). هناك طريقتان يمكنك من خلالهما فعل ذلك :

١- إعادة تأطير المحتوى.

٢- إعادة تأطير السياق.

إعادة تأطير المحتوى Re-framing the content

إعادة تأطير المحتوى هي عملية تغيير تجربة سلبية إلى أخرى إيجابية من خلال تغيير معنى التجربة، وتذكر أن كل حدث يجوز على معانٍ متعددة، والمعنى الذي نختار التركيز عليه هو ما يصبح حقيقياً بالنسبة لنا.

وأفضل طريقة ل إعادة تأطير المحتوى هي طرح سؤال: ماذا يمكن أن يعني هذا أيضاً؟ كيف يمكن لهذا إفادتي أو تشجيعي بدلاً من إحباطي؟"، ولا يستطيع فعل ذلك بكل احترافية إلا كوتش مثقف يملك (كريزما) وحضوراً فاعلاً وقبولاً قوياً لدى المستفيد .



ماذا إذا قال لك مستفيد : ابني لا يتوقف عن التحدث، يمكنك إعادة تأطير هذا التعليق السلبي بقول جيد: هذا يعني أنه مليء بالأفكار، أو هذا يعني أنه متقد الذكاء، وحتى على السياق الشخصي تلتقي- ككوتش- بعدة شخصيات محبطة جداً تعيش حالة من التوهان وفقدان البوصلة ، وكثيراً ما يتدمر هؤلاء من أنفسهم ويندبون حظهم المتعثر ويضعون كثيراً من الأسباب الواهية التي ترسخت فيهم وفق معطيات قوية ودامغة حسب تصورهم ! إعادة تأطير المحتوى بشكل مستمر ومدروس يجعل المستفيد يمر بتجربة خاطفة إزاء نفسه بالتراجع عن معتقداته الداخلية المقيدة ومراجعتها ذاتياً (منولوج داخلي) أو إعادة النظر في أفكاره المتصلة بالمعتقد الأساس فيشكك فيه .



إذا كان الشخص الذي تحبه يتركك من أجل شخص آخر، فأعد تأطير الخسارة بقولك " جيد، هذا يعني أنني أستطيع إيجاد شخص ما يحبني بصدق " أو " هذا يعني أنني أستطيع إيجاد شخص ما أكثر اهتماماً، وجمالاً، وولاءً " وأنت ككوتش محترف



تملك كل الأدوات والقدرات لتغيير إطار المحتوى في ذهن المستفيد؛
ب طرح أسئلة فاعلة وملهمة ، لتغيير المحتوى الضمني الذي يسكن
خريطته الذهنية .



• إعادة تأطير السياق Re-framing context

من الطرق الأخرى ل إعادة تأطير إحدى التجارب، أن
تعيد تأطير السياق.

إن إعادة تأطير السياق هي عملية تغيير تجربة سلبية إلى
أخرى إيجابية من خلال تغيير السياق الذي تم إدراكها منه.
هل واجهت تجربة سلبية من قبل؟ فقط التفت إليها بعد
مرور خمس سنوات، وقل "هذه كانت نعمة في ثوب نقمة؟". ففي
سياق مختلف (مثل: المستقبل)، تغيير معنى تلك التجربة من سيء
إلى جيد.

خلال القيام ب إعادة تأطير السياق، يجب عليك طرح
سؤال في زمان أو مكان مختلفين، كيف سيكون المعنى مفيداً؟
لاحظ أن كل شيء يبدو سيئاً الآن، عندما نضعه في زمان
ومكان مختلفين قد يبدو مفيداً.



تمرين : أعد تأطير تجاربك الحياتية

Re-frame your life experiences

أريد منك أن تبدأ التفكير والتأمل في بعض "أسوأ" التجارب في حياتك وتبدأ في إعادة تأطير كل من هذه الأحداث.

هل أنت مستعد؟ في المساحة الفارغة أدناه، دوّن "أسوأ" خمس تجارب في حياتك واستخدم إما إعادة تأطير المحتوى، وإما إعادة تأطير السياق.

- •
- •
- •
- •
- •

كيف استخدمت إعادة التأطير لتحويل المشكلات إلى فرص؟ يخطئ بعض الأشخاص الفهم، معتقدين أن إعادة التأطير هي طريقة لتقديم أعذار لنفسك أو إنكار أن لديك مشكلة، مثل أي شيء آخر إعادة التأطير هي: مهارة يمكن أن تكون مفيدة أو مقيّدة. أنا أختار استخدام إعادة التأطير ليس لإنكار وجود مشكلة، بل أستخدمها لوضع نفسي والآخرين دوماً في حالة من سعة الحيلة والإمكانية، لذلك فإننا سنستمر في اتخاذ خطوات حتى توصلنا إلى نتائج عظيمة.



إعادة تأطير تجارب الآخرين ...

Re-framing the experiences of others

أداة فعالة حقاً.

إن القدرة على إعادة تأطير تجارب الآخرين هي إحدى أدوات التأثير الأكثر فعالية التي صادفتها في جلساتي الخاصة مع المستفيدين، تذكر أنه في أي وقت يمتلك أشخاص مختلفون تمثيلات مختلفة للأحداث التي تحدث حولهم؛ وهذا يعود لاختلاف خرائطهم الذهنية وفق تمثيلهم الداخلي للعالم، كما بينا الأثر العظيم للمرشحات الأربعة في فهم العالم، وهذا هو السبب وراء استجابة أشخاص مختلفين بطرق مختلفة، ومضيهم قدماً لاتخاذ قرارات مختلفة جداً، فكل ذلك يعود ل إعادة تمثيلهم للعالم في أذهانهم .

قد يرفض بعض الأشخاص أفكارك، بينما قد يقبلها البعض الآخر، فالتشابه في القيم والمعتقدات والنظام التمثيلي الداخلي (حسي ، سمعي ، بصري) له الأثر الكبير في أن تعيش حالة من الألفة والانسجام مع أحدهم، والعكس صحيح مع اختلاف القيم والمعتقدات والنظام التمثيلي الداخلي ، سيكون النفور هو سيد الموقف.

قد يتحفز بعض موظفيك من خلال الركود الاقتصادي، بينما قد يشعر الآخرون بالإحباط ، ولن يجدي نفعاً إلا إذا استطعت تبديل تصورات الأشخاص المحيطين بك؟ إنك ستتمكن حينها

من مواءمة الإطار الفكري الخاص بجميع الأشخاص مع إطارك
الفكري!

وأنت ككوتش قادرٌ بكل سهولة على إعادة تأطير تجارب
الآخرين لذلك يدرك المح أرون الفاعلون كيفية إعادة تأطير أي
تجربة إلى أي معنى يرغبون في إيصاله.
دوماً ما يكون القائد هو الشخص الذي يضع الإطار
ويحدد المعنى ليتبعه الآخرون، لذا يستخدم السياسيون المتميزون،
والرؤساء التنفيذيون، ومندوبو المبيعات المتألقون، والمربون الملهمون
هذا الأسلوب بصورة لا إرادية كل يوم؛ بهدف تحويل الناس إلى
إطارات فكرية مختلفة.



**كيفية التغلب على المقاومة في جلسات الكوتشينج،
وعكس الاعتراضات.**

إعادة التأطير هي أيضاً أسلوب مفيد جداً للاستخدام
في التعامل مع اعتراضات الأشخاص، ولقد استخدمتها في معظم

الأحيان في جلسات الكوتشينج والإرشاد النفسي، ودورات التسويق،
وفن البيع، إنها أداة فعالة حقاً .



قبل إعادة تأطير اعتراض، من المهم معرفة أنك ينبغي
عليك ألا تقاوم أحد الاعتراضات أو تدافع عنه أبداً، بل يجب عليك
أولاً إظهار أنك تعترف برأي المستفيد قبل استخدام أي نوع من
أنواع إعادة التأطير .

أولاً: اعترف بمقاومة المستفيد أو اعتراضه بقولك:

- نعم، أنا أو افق أن ...
- نعم، أستطيع تفهّم أن ...
- نعم، أنا أقدر أن ...
- ثم، استخدم حرف "و" أو جملة "في الوقت نفسه" لكي
تصل إلى إعادة تأطير.

احرص على عدم استخدام كلمة "لكن" إن كلمة "لكن"
تميل إلى إطلاق مقاومة فورية من الناس، بينما "و" تعتبر أكثر



فعالية على تحريك الناس نحو اتجاه جديد، لذا تعامل مع أحد الاعتراضات بقولك: "نعم، أنا أو افق أن... (الاعتراض) وفي الوقت نفسه ... (إعادة التأطير) ..."

مثالان على إعادة التأطير عند مواجهة اعتراضات المستفيد .

١- يقول المستفيد "أنا لا أحتاج إلى تأمين الآن" يمكنك أن تجيب قائلاً "نعم، أنا أتفهم أنك لا تحتاج إلى تأمين الآن، وهذا هو السبب وراء ضرورة شرائك إياه الآن، بسبب أنه عندما تحتاج إلى الاستفادة من مزايا بوليصة التأمين، فإنك قد تكون غير قادر على شرائها"

التقيت بمستفيد يشكو من الوحدة والقلق ، فسألته ما هي الخطوة التي من خلالها يمكن أن تتخلص من وحدتك؟ فقال :

- المستفيد : ان أصادق أحداً !
- الكوتش : في تصورك أن مصادقية أحدهم أمر مهم في هذه الفترة ؟

- المستفيد : لكنني لست بحاجة لصديق في هذه الفترة !
- الكوتش : نعم أتفهم ذلك، إنك لست بحاجة لصديق (الآن) لكنك إذا احتجت أحدهم لاحقاً ستجد صديقاً يدعمك ويأخذ بيدك ..
- المستفيد : نعم ، سأفكر في ذلك حتماً .



٢- يقول العميل "منتجك غال جداً" يمكنك الاستجابة بقولك "نعم، أنا أو افق أن منتجي غال جداً، وهذا يرجع لكونه على أعلى مستويات الجودة، وهذا سيوفر مالك على المدى الطويل".

كما ترى ، يعتبر فن إعادة التأطير أحد أقوى أدوات اللغة التي يمكنك إتقانها، فاستخدمه لتوجيه تمثيلاتك الداخلية، وتمثيلات الأشخاص الآخرين عن وعي **لايجاد حالات من سعة الحيلة والمقدرة التي ستدفعك نحو نتيجتك.**

مرة أخرى ، الإطار هو السياق أو الطريقة التي يتم بها الإدراك ، وهي عملية إدراك الأشياء و المصطلحات في سياق ما ، بحيث يتم إدراكها بشكل ما ، وفق هذا السياق.

يمكن القول أن الإطار هو الاستجابة ال أولية التي ندرك بها الأشياء و المعاني والمصطلحات، أو هو الاستجابة المباشرة أو التلقائية التي يتم بها هذا الإدراك دون تفكير (لا وعي) وذلك ضمن السياق الواردة فيه هذه المعاني والمصطلحات.

حين تكون في انتظار أحد الضيوف المرحب بهم، فستتوقع أو "تضع في إطار" دقائق على الباب، وهي مختلفة بالطبع عن تلك الدقائق على بابك في ساعات الليل المتأخرة، حين لا تكون متوقفاً أي زائر، إن إطارك المرجعي يختلف وبالتالي يختلف المعنى، وتغيير المعنى مؤداه تغيير تأثيرات الاتصال و السلوك أو الحدث.



• التأطير يمكن أن يكون بعدة أنواع نذكر منها:
 إطار الحصيـلة (Outcome frame) ويهدف الى التركيز على الحصيـلة المطلوبة وذلك من خلال دمج حصيـلتين (حصيـلة المتحدث وحصيـلة المستمع) أو جعل الحوار أو السلوك • يهدف لخدمة المجموعة ، وهي عملية توظيف هدف المقابل في خدمة هدف المتحدث من خلال دمج الهدفين في سياق الكلام.

• إطار العواقب (Ecology frame) ويهدف إلى التفكير في العواقب التي تنتج من تحقيق الحصيـلة، ومدى تأثير ذلك على حياتك وعلاقاتك.

• إطار الاكتشاف (Discovery frame) إطار كما لو أن .. ماذا لو أن؟ (يعد هذا الإطار طريقة لحل المشاكل بصورة إبداعية، وذلك بالتظاهر أن شيئاً ما قد حدث ليساعدك على استكشاف الحلول الممكنة باستخدام (إذا حدث أن ... ، أو إذا افترضنا ان) ولهذا الإطار أربع بوابات يمكن أن يستخدم فيها (بوابة الزمن، بوابة الأشخاص، بوابة المعلومات، بوابة الظرف)

• إطار الغرابة (Absurdity): يستعمل هذا الإطار للدعابة و رفع الكلفة في الحديث.

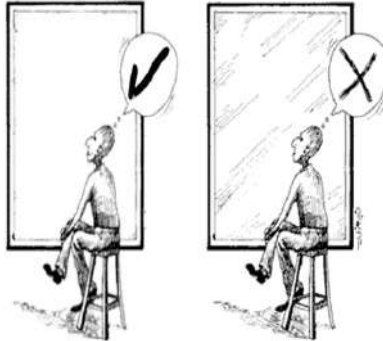


• إطار إعادة المسار (frame Backtrack) ويستعمل هذا الإطار عند الخروج عن موضوع النقاش، فيمكن من خلال هذا الإطار توجيه النقاش مرة أخرى إلى صلب الموضوع المراد مناقشته، فمثلا نقول : هل لسؤالك علاقة بالموضوع؟

• إطار إعادة المسار (frame Backtrack) ويستعمل في إعادة وتلخيص الكلام وذلك للتأكيد من أننا قد فهمنا الموضوع كما أراده المستفيد، كما يمكن أن نستفيد منه في مخالفة المستفيد ، فنعيد كلامه مع بيان نقطة الخلاف وتجنب استعمال كلمة لكن.

هناك مجموعة كثيرة من الأطر التي نضع الحديث فيها بسياق ما ، و معنى ما ، وقد شرحنا عددا منها ونذكر عددا آخر دون الخوض في تفاصيلها (إطار المخالفة الإطار المفتوح، إطار الاكتشاف، إطار التباين، إطار الدليل، إطار المقارنة، إطار الموافقة)

• يقول المدرب العالمي إنتوني روبنزين: معنى أية تجربة في الحياة يعتمد على الإطار الذي نرسمه حول التجربة..





تخيل أن: ابنك المراهق عائد إلى المنزل متأخرا عن الموعد المتوقع، إن مشاعرك و سلوكك طوال فترة انتظارك تعتمد على الكيفية التي (تؤطر) بها الموقف، هل تعرض لحادث؟ هل يعصي أوامرك متعمدا؟ هل حاول الاتصال تلفونيا؟ إن إعادة تأطير هذا الموقف ليس له حدود، ويمكنك أن تختار الكيفية التي تترجم بها الموقف، إن الطريقة التي (تؤطر) بها الأشياء تؤثر على سلوكك، وعلى ضغط الدم، وعلى صحتك في المدى الطويل.

يمكنك إعادة تأطير السلوك السلبي المشحون بمشاعر غير سارة إلى سلوك هادف ومفيد، فبمجرد تأمل الاختيارات المتاحة يمكن أن ينقلك إلى حالة ذهنية أفضل للتعامل مع الموقف أو لاتخاذ قرار، إن إعادة التأطير يمكن أن تحل مشاكل رئيسة بصورة قد يظن معها أن الحلول هبطت فجأة بمعجزة، وفي كل الحالات وجه اهتمامك لإيجاد الاختيارات، ودع الاختيارات بدورها تقدر المصادر التي تمكنك من التجاوب بكفاءة هكذا يمارس الكوتش المحترف إعادة التأطير في ذهن المستفيد بكل إحترافية .

خلاصة الموضوع:إننا دائما نتعرض لمواقف ونستقبل كلاما من غيرنا، ونحن من يقرر كيف نتعامل مع ما يجري، وكيف سيكون تأثير كل ذلك علينا من خلال وضعها في إطار معين نحن نحدده، فيمكننا أن نضع للحدث الواحد أي إطار نشاء، فنعطي المعنى الذي نريده للحدث فتكون طبيعة الاستجابة حسب المعنى الذي أضفيناها على الحدث.

Change the behavior
تغيير السلوك (نتاج)

Change Frame
تغيير الاطار

Change the meaning
تغيير المعنى

Change the response
تغيير الاستجابة



التدريج "المعايرة" Calibration

أليس من المهم أن تتعرف ككوتش على الحالة المزاجية لعميلك أثناء الجلسة ؟ إذا كان تركيز الوعي لديه في الخارج (Up time) أو كان تركيز الوعي لديه في الداخل (down time) !!

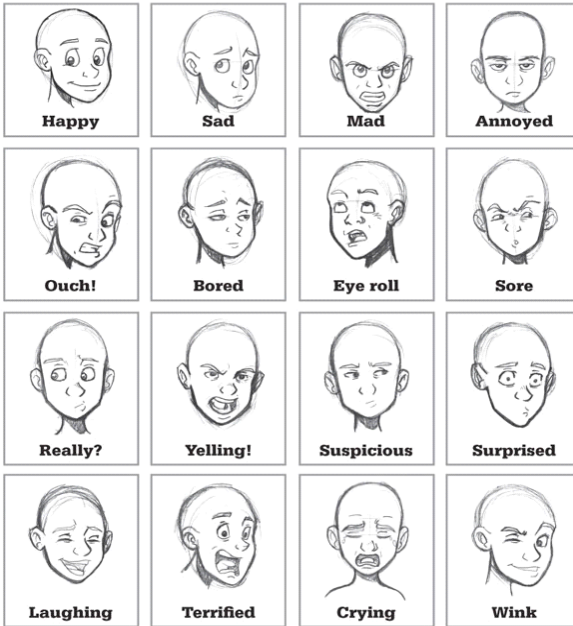


هل التقيت بمستفيد كان مستغرقاً في حالة من التأمل والاستبصار الداخلي، يتحدث بهدوء ويزن كل المعاني والمحتوى الذي يتبادله معك بعنايه ؟ هذا المستفيد يركزُ وعيه في الداخل بكل قوة ، وقد تلتقي بمستفيدٍ آخر سريع الكلام ومتعجل ، أفكاره متطايرة ، يحاورك ويقاطعك ، قليل التركيز ومتشتت في بعض الأحيان ، هذا العميل يركز وعيه في الخارج بقوة أيضاً ، وقد تجد من يكون بين الداخل والخارج في حالة من التناغم والانسجام ، كيف يمكننا اكتشاف وملاحظة المستفيد ليتسنى لنا قيادة الجلسة بكل احترافية ، المعايرة (Calibration) هي الحل الأمثل لمعرفة ذلك .



التدريج أو المعايرة هي ملاحظة التغييرات الفسيولوجية، مثل: قسّماتُ الوجه، لون البشرة، التنفس، وحركات الجسم، والنبرات الصوتية التي تطرأ كاستجابة لاشعورية لشخص ما عند انتقاله من

حالة ذهنية إلى حالة ذهنية أخرى، فسبحان القائل (تعرفهم بسيماهم) وقال تعالى (لتعرفنهم في لحن القول) ويقول الإمام علي عليه السلام: ما أضر أحد من شيء إلا ظهر في فلتات لسانه وصفحات وجهه.





وقد أكتشف العالم (ألبرت مهاديبان) من جامعة هارفارد أن ٩٣٪ في عملية الاتصال تكون غير ملحوظة .
ويقول أياً كان ما يمر به الشخص داخلياً فإن ذلك سيظهر عليه خارجياً في تحركات جسمه وتعبيرات وجهه ، لذا ستتمكنك هذه الأدوات من استخدام تلك التغييرات للاستدلال على حالة المقابل، وإعطائك فكرة عما يدور في خلدك .

والمعايرة تفيدك في قراءة المعلومات غير المنطوقة التي تعبر عن حال المستفيد وتسهل لك الاتصال بالآخرين وتحسين العلاقات، سواء كانت في علاقة عائلية أو علاقة زوجية أو علاقة بيع أو علاقة تفاوض أو علاقة علاج أو علاقة تعليم أو علاقة تدريب أو علاقة كوتش بمستفيد أو غير ذلك من العلاقات الإنسانية ، إنها نوع من الفراسة يمكن أن تدرب حواسك عليه في حياتك اليومية لزيادة مرونتك .

لإجادة مهارة المعايرة تحتاج إلى أمرين :

• تدريب لحواسك باستمرار ؛ لتكون كلها مرهفة تلاحظ الفروق الدقيقة .

• تدريبات وتمارين للمراقبة الفاحصة .

تمرين التدرج رقم (١) هو تمرين بصري

(Visual exercise)

راقب شخصا ما ، واطلب منه أن يتخيل ويستحضر شخصا محبوبا ، ثم اطلب منه أن يستحضر شخصا عاديا ، وراقب أنت التغييرات الفسيولوجية (التنفس ، قسمات الوجه ، العينان ، الشفة



، لون البشرة) التي تحصل له في كل مرة كاستجابة لاشعورية لتغير حالته الذهنية ، ثم اطلب منه أن يتخيل أحدهما (الشخص المحبوب ، الشخص العادي) دون أن يخبرك من هو ، وعليك أنت معرفته عن طريق المعايير.

تمرين التدرج رقم (٢ هو تمرين سمعي)

(Auditory exercise)

راقب شخصا ما واطلب منه أن يتخيل ويستحضر شخصا محبوبا ، واطلب منه أن يعد من رقم (١) إلى رقم (٤) واطلب منه أن يستحضر شخصا عاديا ، واطلب منه أن يعد من رقم (١) إلى رقم (٤) وراقب أنت التغيرات الفسيولوجية (التنفس ، نبذة الصوت ، سرعة إيقاع الكلام ، درجة ارتفاع الصوت ، نبذة الصوت ، حدة الصوت ، التكرار ، البطء) التي تحصل له في كل مرة كاستجابة لاشعورية لتغير حالته الذهنية ، ثم اطلب منه أن يتخيل أحدهما (الشخص المحبوب ، الشخص العادي) دون أن يخبرك من هو ، وعليك أنت معرفته عن طريق المعايير .

تمرين التدرج رقم ٣ (هو تمرين حسي) :

أحضر شخصان ليساعدك في هذا التمرين ، وأغمض عينيك وافتح إحدى كفك ، اطلب من الأول أن يضغط بإصبع واحدة على كفك ثلاث مرات ، ثم ينطق باسمه ، ثم اطلب من الثاني أن يضغط بإصبع واحد على كفك ثلاث مرات ، ثم ينطق



باسمه ،وراقب أنت التغيرات الفسيولوجية (التنفس ، ملمس اليد ، رائحة العرق ، رائحة النفس) ثم بعد تكرار هذه العملية عدة مرات، اطلب منهما أن يضغط أحدهما على كفك دون أن تتطرق باسمه ، وعليك أنت معرفته عن طريق المعاييرة .

تمرين التدرّيج رقم (٤ تمرين بصري وسمعي و حسي)

(Visual, auditorial, & sensory exercise)

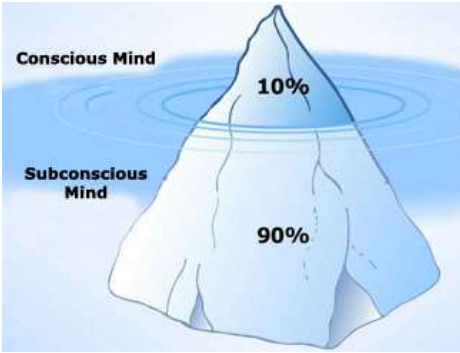
راقب أحد الأشخاص ، واطلب منه أن يممسك قلما بيده اليمنى وهي خلفه، ويكرر ثلاث مرات (القلم بيدي اليمنى) يقول الصدق ، ثم يممسك القلم بيده اليسار ، وهي خلفه ويكرر ثلاث مرات (القلم بيدي اليمنى) يقول الكذب، ثم اطلب منه أن يخفيه في إحدى اليدين ، ويكرر العبارة (القلم في يدي اليمنى) ، وعليك أنت معرفة إذا ما كان صادقاً أم لا عن طريق المعاييرة والتغيرات الفسيولوجية (التنفس ، نبيرة الصوت ، قسمات الوجه ، العينان ، الشفة ، لون البشرة ، درجة الحرارة) التي تحصل له في كل مرة كاستجابة لاشعورية لتغير حالته الذهنية التي سبق أن راقبتها .

التلميح غير المباشر (قوانين العقل)

قوانين العقل الباطن (اللاواعي)

Unconscious Rules

يمتلك الإنسان عقلاً واحداً لكنه ينقسم إلى قسمين: العقل الواعي يمثل ١٠٪ من جبل الجليد، وهو الجزء الظاهر المكشوف، هذا الجزء هو المسؤول عن المنطق وعن كل شيء تفعله وأنت واع، والعقل الباطن ويسمى أيضاً بالعقل اللاواعي وهو الجزء من عقلك الذي يخزن معتقداتك، تجاربك الماضية، مواهبك، كل المواقف التي واجهتها وكل الصور التي رأيتها في حياتك ويمثل ٩٠٪ من القيمة الفعلية للعقل البشري استخداماً وفعاليتها، إذا أردت استخدام كل قوى عقلك الباطن فيجب عليك أولاً أن تعرف كيف يعمل وما هي القوانين التي تحكم عمله؟





أن قوانين العقل اللاواعي يجب أن تكون حاضرة بقوة داخل جلسة الكوتشينج وهذا الأداة أسميتها (أداة التلميح غير المباشر) فالمقاربات العلمية تفتح أفقاً رائعاً داخل الجلسة ، وقد راق لي أن أضع للقارئ العزيز بعضاً مما كنتُ أفكر فيه من آليات مستحدثة تجعل من الكوتشينج أداة حية وفاعلة، بعيداً عن معادلات بعض المدارس التي تذكرك بالضوابط أكثر مما تخلق لك غيمات مملوءة بالمطر!

• القانون الأول : قانون نشاطات العقل اللاواعي: و الذي يعني أن أي شيء تفكر به سوف يتسع و ترى منه الكثير ، فبفرض أنك نظرت للبحر ورأيت سمكة بعدها سوف تجد نفسك ترى عدة أسماك ، إن صناعة فكرة وحياتها في عقل المستفيد وفقاً لحجج دامغة تجعله يؤمن بهذه الفكرة بكل قوة ، خلق فكرة الأمل في القدرة على التحدث أمام الجمهور، وإيمان المستفيد بهذه الفكرة يجعله يؤمن أنه قادر على الاجتهاد للحصول على وظيفة مناسبة وأن يمارس الرياضة بكل حماس ليصل للوزن المثالي وهكذا، وهذا يوصلك للقانون الثاني...

• القانون الثاني : قانون التفكير المتساوي : و الذي يعني أن الأشياء التي تفكر بها و التي سترى منها الكثير ستجعلك ترى شبهها بالضبط، فلو كنت تفكر بالسعادة فستجد أشياء أخرى تذكرك بالسعادة ، الكوتش الاحترافي هو الذي يصنع الأمل ويدخل



المستفيد في تجربة حسية لا واعية ، يتلمس السعادة في كل الأشياء حتى لو كانت صغيرة ويشعر بالدهشة المستمرة والرغبة الملحة في أن يكون في أفضل حالاته ، وقد كنت في قمة سعادتي وأنا أفعل ذلك مع عملائي، فهم يخبرونني أنهم ينظرون لكل شيء أنه مصدر سعادة وسرور وأن الرؤية الظلامية تبددت، وهذا يوصلك للقانون الثالث..

• القانون الثالث: قانون الانجذاب: والذي يعني أن أي شيء تفكر به سوف يجذب إليك ومن نفس النوع ، أي أن العقل يعمل كالمغناطيس ، فإن كنت مثلاً تفكرُ بشيءٍ إيجابي فسوف يجذبُ إليك و من نفس النوع ، وكذلك الأمر إن كنت تفكر بشيءٍ سلبي ، ويعد هذا القانون من أخطر القوانين ، فالطاقة البشرية لا تعرف مسافات ولا تعرف أزمنة ولا أماكن ، فأنت مثلاً لو فكرت في شخص ما ولو كان على بعد آلاف الأميال منك فإن طاقتك سوف تصل إليه و ترجع إليك و من نفس النوع ، كما لو كنت تذكر شخصاً ما فتدهش بعد قليل برؤيته ومقابلته ، وهذا كثير ما يحصل ، و هذا يوصلنا للقانون الرابع..

• القانون الرابع: قانون المراسلات : والذي يعني أن عالمك الداخلي هو الذي يؤثر على العالم الخارجي ، فإذا تبرمج الإنسان بطريقة إيجابية يجد أن عالمه الخارجي يؤكد له ما يفكر به، و كذلك الأمر إن تبرمج بطريقة سلبية، عالمك الداخلي هو حزمة



المعتقدات والقيم التي تؤمن بها وتشكل خريطة الذهن اتجاه العالم ، (كن جميلاً ترى الوجود جميلاً) لهذا قمت بالتركيز على نموذج الاتصال الانساني بمرشحاته الأربعة بشكل مفصل لأنه كينونة الداخل الذي يسكنك ، الكوتش المحترف هو الذي يزعزع المعتقدات المقيدة التي يتبناها المستفيد بالتشكيك فيها من خلال مجموعة من الأسئلة المحكمة (الاسئلة السقراطية) على سبيل المثال ، ويخلق عالماً جديداً لعميله وهذا القانون يوصلنا للقانون الخامس..

• القانون الخامس:قانون الانعكاس : و الذي يعني أن العالم الخارجي عندما يرجع إليك سوف يؤثر على عالمك الداخلي ، فعندما توجه لك كلمة طيبة سوف تؤثر في نفسك وتكون ردة فعلك بنفس الأسلوب فتزد على هذا الشخص بكلمة طيبة أيضا ، وهي قاعدة نفسية (منبه خارجي + معتقد داخلي = استجابة) ، دعني أضرب لك مثالا ، إذا كنت تعتقد أنني أنا سيد حسين الموسوي رجل بغيض ! فبمجرد أن ألقى عليك التحية (منبه خارجي) يمر بالاعتقاد الداخلي أنني رجلٌ بغيض ! فتصدر عنك استجابة خارجية (سلوك اتجاهي بالتجهم أو النفور) غالباً ما تكون استجاباتنا صادرة عن حزمة الاعتقادات الداخلية إزاء هذا المنبه الخارجي ، ومهمة الكوتش اكتشاف هذه الاعتقادات الداخلية التي تسكن المستفيد ، واكتشاف المنبهات المستمرة التي يتلقاها في بيئته التي تحتضنه ليكتشف شفرة البؤس أو القلق أو عدم الثقة



التي يشكوا منها ، فإذا كان الاعتقاد الداخلي اعتقاداً حقيقياً فعلى الكوتش إيصاله لحالة ضبط الانفعالات الداخلية أو تخفيف حدة المشاعر المتصلة بهذا المنبه ب (أداة التلميح الغير مباشر) وهذا يوصلنا للقانون السادس..

• القانون السادس : قانون التركيز: ما تركز عليه تحصل عليه، و الذي يعني أن أي شيء تركز عليه سوف يؤثر في حكمك على الأشياء و بالتالي على شعورك و أحاسيسك ، فأنت الآن إن ركزت مثلاً على التعاسة فسوف تشعر بمشاعر و أحاسيس سلبية و سيكون حكمك على هذا الشيء سلبياً ، و بالمقابل فأنت إن ركزت على السعادة فسوف تشعر بمشاعر و أحاسيس إيجابية ، أي أنه بإمكانك أن تركز على أي شيء سواء كان إيجابياً أو سلبياً، وقد التقيت في جلساتي الخاصة مع كثير من العملاء، وعلمت أن البعض منهم يركز على احتمالية الفشل في مشروعه التجاري الذي ينوي الخوض فيه، فتراه لا يحرك ساكناً ، و البعض يركز على عدم قدرته على التواصل مع الآخرين بشكل جيد فتراه وحيداً ! و قدرة الكوتش في خلق حالة من التركيز لدى المستفيد يجب أن تكون وفق حوار (الآن والمستقبل) وخلق خيارات ذهنية (استشراف المستقبل) ماذا لو فعلت ؟ ماذا لو كان اعتقادك خاطئ ؟ و هذا بدوره يوصلنا للقانون السابع.



• القانون السابع : قانون التوقع: و الذي يقول: إن أي شيء تتوقعه و تضع معه شعورك و أحاسيسك سوف يحدث في عالمك الخارجي ، و هو من أقوى القوانين ، لأن أي شيء تتوقعه و تضع معه شعورك و أحاسيسك سوف تعمل على إرسال ذبذبات تحتوي على طاقة ، و التي ستعود إليك من جديد و من نفس النوع ، فأنت إن توقعت أنك ستفشل في الامتحان ستجد نفسك غير قادر على التفكير و أنك عاجز عن الإجابة على الأسئلة، و هكذا، لذا عليك الانتباه جيدا إلى ما تتوقعه؛ لأنه هناك احتمال كبير جدا أن يحصل في حياتك، فكثير ما يتوقع الإنسان أنه الآن إذا ركب سيارته فلن تعمل و بالفعل عندما يركبها و يحاول تشغيلها لا تعمل ، و هذا يوصلنا إلى القانون الثامن.

• القانون الثامن : قانون الاعتقاد: و الذي يقول: إن أي شيء معتقد فيه (بحصوله) و تكرر أكثر من مرة و تضع معه شعورك و أحاسيسك سوف يتبرمج في مكان عميق جدا في العقل اللاواعي ، كمن لديه اعتقاد بأنه انعس إنسان في العالم ، فيجد أن هذا الاعتقاد أصبح يخرج منه دون أن يشعر وبشكل أوتوماتيكي؛ ليحكم بعد ذلك سلوكك و تصرفاتك، و هذا الاعتقاد لا يمكن أن يتغير إلا بتغيير التفكير الأساسي الذي أوصلك لهذا الاعتقاد، و هنا طبعا لا نتحدث عن الاعتقادات الدينية، لا و إنما عن اعتقادات مثل: إني خجول ، أو إني غير محظوظ ، أو إني فاشل ، أو ، أو ، أو... ، و هذه كلها اعتقادات سلبية طبعا.



• القانون التاسع : قانون التراكم : و الذي يقول: إن أي شيء تفكر فيه أكثر من مرة، و تعيد التفكير فيه بنفس الأسلوب و بنفس الطريقة سوف يتراكم في العقل اللاواعي ، كمن يظن نفسه تعباً نفسياً ، فيأخذ بالتفكير في هذا الأمر ثم يرجع في اليوم التالي و يقول لنفسه: أنا تعباً نفسياً ، و كذلك الأمر في اليوم التالي ، فيتراكم هذا الشيء لديه يوماً بعد يوم، كذلك كمن يفكر بطريقة سلبية فيبدأ تراكم هذا التفكير لديه ، و كل مرة يصبح أكثر سلبية من المرة السابقة وهكذا، و هذا يوصلنا للقانون الذي يليه.

• القانون العاشر : قانون العادات : إن ما نكرره باستمرار يتراكم يوماً بعد يوم كما قلنا سابقاً حتى يتحول إلى عادة دائمة ، حيث من السهل أن تكتسب عادة ما و لكن من الصعب التخلص منها، و لكن العقل الذي تعلم هذه العادة بإمكانه أن يتخلص منها و بنفس الأسلوب.

• القانون الحادي عشر: قانون الفعل و رد الفعل (قانون السببية) فأى سبب سوف يكون له نتيجة حتمية ، و أنت عندما تكرر نفس السبب سوف تحصل بالتأكيد على نفس النتيجة ، أي أن النتيجة لا يمكن أن تتغير إلا إذا تغير السبب ، و نذكر هنا مقولة (من الخطأ أن تحاول حل مشاكلك بنفس الطريقة التي أوجدت هذه المشكلة) ، فأنا مثلاً ما دمت أفكر بطريقة سلبية سوف أبقى تعيساً و لن أصبح سعيداً ، ما دمت أفكر بهذه الطريقة فالنتيجة لا يمكن أن تتغير إلا إذا تغير السبب .



• القانون الثاني عشر: قانون الاستبدال: فمن أجل أن
أغير أي قانون من القوانين السابقة لا بد من استخدام هذه القانون
، حيث بإمكانك أن تأخذ أي قانون من هذه القوانين و تستبدلها
بطريقة أخرى من التفكير الإيجابي ، فمثلا لو كنت تتحدث مع
صديق لك عن شخص ما و تقولون عنه: إنه إنسان سلبي، هل
تدري ما الذي فعلته؟! أنت بذلك أرسلت له ذبذبات، و أرسلت
له طاقة تجعله يتصرف بطريقة أنت تريد أن تراها ، و بالتالي
عندما يتصرف هذا الشخص بطريقة سلبية تقول : رأيت ها
هو يتصرف بطريقة سلبية ، و لكنك أنت الذي جعلته يتصرف بهذه
الطريقة .

لذا علينا الانتباه جيدا إلى قوانين العقل اللاواعي لأنه
بإمكانك جعلها تعمل ضدك أو لصالحك ، فقوانين العقل اللاواعي
لا يمكننا تجاوزها أو تجاهلها تماما مثلما نتحدث عن قانون
الجابية ، لذا عليك بالبدء و من اليوم باستخدام هذه القوانين
لصالحك بدل من أن تعمل ضدك ، و كلما وجدت تفكيراً سلبياً قم
بإلغائه و فكر بشكل إيجابي و دورك ككوتش أن توجد المستفيد في
خانة الإدراك لا الغفلة بهذه القوانين .

قال فرنك أو تلو: أفكارك ----- < أفعالك -----
< عاداتك ----- < طباعك ----- < مصيرك



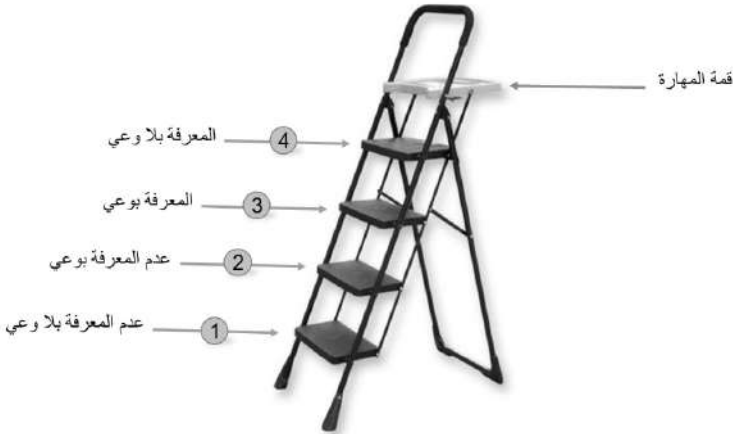
راقب أفكارك لأنها ستصبح أفعالا راقب أفعالك لأنها
ستصبح عادات ، راقب عاداتك لأنها ستصبح طباعا ، راقب طباعك
لأنها ستحدد مصيرك ، وتذكر أخيرا المبدأ الذي يقول: حياتي من
صنع أفكاري ، وإنك أنت الذي تحدد الطريقة التي تريد أن تعيش
بها .



مستويات التعلم (بيتسون)

Bateson's Levels of Learning

لأن الإنسان لا يولد من بطن أمه عالماً فهو يحتاج إلى تكوين رصيد من التجارب والمعلومات، ليتمكن من التعامل مع متطلبات الحياة المختلفة، و سد حاجته إلى المعرفة، فأشباع الحاجة للتعلم وتكوين الخبرات عند كل واحد منا هو ما يجعلنا نكون خرائط وتصورات مختلفة للعالم؛ ولذلك يجدر بكل واحد منا أن يعرف آليات التعلم عند البشر بشكل عام، أو على الأقل عنده هو شخصياً، ونحن في عملية الكوتشينج نقفز بالمستفيد من حالة (عدم المعرفة بلا وعي) إلى حالة (المعرفة بلا وعي) وهي قمة المهارة.





مراحل التعلم الأربع The four stages of learning

هناك أربع مراحل مختلفة نسلکها في عملية التعلم، سواءً كان ذلك التعلم معرفياً بحثاً من أفكار و معلومات مجردة مثل قراءة قصة أو نظرية، أو كانت عملية التعلم عملية تعلم مهارة عملية كقيادة السيارة أو الطبخ، هذه المراحل الأربع هي:

وقبل أن أخوض في الفائدة المرجوة من هذه الأداة سنأخذ كل سلمة على حدة لتعريفها :

مرحلة عدم الوعي - عدم المهارة :

Unawareness – Unskilled stage

دعنا نبدأ بمثال قيادة السيارة، فلو أن رجلاً لم ير سيارة في حياته قط ولا يعرف حتى أن هناك شيئاً يسمى سيارة، فهو لا يعرف السيارة فضلاً عن معرفة قيادتها، فذلك الرجل لا يدري ماهية قيادة السيارة ولا يدري أنه لا يدري .

مرحلة الوعي - عدم المهارة :

Awareness – Unskilled stage

هذه المرحلة الثانية من مراحل التعلم، وتحدث عندما يدرك المرء أنه لا يعرف معلومة أو مهارة، ففي مثال قيادة السيارة تحدث هذه المرحلة عندما يتعرف ذلك الإنسان على أن هناك في العالم سيارات، وأن هذه السيارات يمكن أن تقاد و تساعد الناس على بلوغ أماكن يريدون الوصول إليها، و تنشأ عنده رغبة في معرفة كيف تتم قيادة السيارات .



مرحلة الوعي - مهارة : Awareness - Skilled stage

تبدأ عندما يدخل الإنسان في ممارسة تلك المهارة عملياً، ففي مثال قيادة السيارة تحدث هذه المرحلة عندما يبدأ ذلك الإنسان فعلاً في ممارسة القيادة ويجلس خلف المقود، بعدما أخذ دروساً في القيادة وبدأ ينطلق فعلاً في القيادة. ما يحدث خلال هذه المرحلة هو أن الإنسان يفكر بشكل واع في كل ما يفعل فعندما يريد أن ينتقل من المسار الأيسر إلى الأيمن يقول لنفسه (أوه) الآن سوف أضع يدي على المؤشر، وأنظر إلى المرأة، ويتابع سرد كل الأوامر التي لا بد أن يفعلها ليقوم بتلك المهمة من الانتقال من المسار الأيسر إلى المسار الأيمن بشكل واع مع نفسه، نفس الأمر يحدث عندما يريد القيام بأية مهمة من مهمات قيادة السيارة مثل إبطاء السرعة أو زيادتها أو إدخال السيارة في الموقف؛ ولذلك قد تكثر الحوادث المرورية خلال هذه المرحلة؛ لأن الإنسان يفكر كثيراً بشكل واع فيما يريد أن يفعل وقد يشغله ما يقول لنفسه عما يجب فعله.

مرحلة عدم الوعي - مهارة (الاتصال الفعال):

Unawarenece - Skilled stage

هي المرحلة التي يصل فيها الإنسان لمستوى الإتقان في المهارة، فقائد السيارة مثلاً يصل في هذه المرحلة إلى درجة أنه يقود السيارة من العمل إلى أن يصل إلى البيت دون أن يفكر بشكل واع بكل ما يجب عليه فعله أثناء عملية القيادة، بل قد تجده يستمع إلى الراديو أو يفكر في أمور أخرى بعيدة كل البعد



عن القيادة ، باختصار فإن من يصل إلى هذه المرحلة من عدم الوعي بالتمكن يتعامل مع القيادة بشكل شبه آلي ، يستجيب تلقائياً لكل ما قد يحدث دون أن يفكر فيه بشكل واع ولذلك تسمى هذه المرحلة بمرحلة (عدم الوعي بالتمكن) وهي التي نشاهدها عند المهرة في المجالات المختلفة من الصناعات أو العازفين أو الرسامين ، والعجيب أنك لو سألت أغلبهم عن كيفية قيامه بتلك المهارة بهذا الشكل المتقن فسوف يرد : لا أدري كل ما هناك أنني أبداً فقط و الباقي يحدث تلقائياً .

وربما تكون بداية تعلم الفرد منا أدوات الكوتشينج تراه في بداية جلساته الأولى وهو يستمتع للمستفيد و يتخير بعض الأدوات عن وعي ليقدم خدمة متقنة واحترافية حسب تصوره ! لكن بعد عدة جلسات هو يقوم بالفعل من واقع الخبرة والمراس من غير منولوج الذات الملح بداخله .

أخيراً إن معرفة هذه المراحل الأربع مهم جداً في التعرف على كيفية اكتساب المهارات وإضافة المعلومات إلى عقولنا ، كما أن له دور كبير في تشكيل تصوراتنا للعالم أو الخرائط المختلفة للعالم في أذهاننا؛ لأنها الدافع الرئيس وراء تشكيلها ، ولهذه المراحل أهمية بالغة في معرفة كيف نتعلم ، ومن ثم نعرف كيف نضع قوالب أفضل للمهارات التي نريد نقلها للآخرين ، وهذه هي روح فكرة الكوتشينج .



يجب أن تتعرف ككوتش على منظومة التمثيل الداخلي للمستفيد وبعد ذلك تقوم بعملية الألفة كما تعلمناها (وبعد عملية الانقياد الدماغي) تكتشف السلمة التي يتموضع المستفيد فيها في سلم التعلم فإذا كان في السلمة الأولى (عدم المعرفة بلا وعي) في تعامله مع بيع منتج تنتجه شركته ويمر بحالة من التعثر في التسويق لعدم ضبطه لمزيج تسويقي حقيقي وفاعل مثلاً ، فأنت تنقله لمرحلة (عدم المعرفة بوعي) في طرح بعض الأسئلة : لماذا يربح منافسوك في الوقت الذي تخسر أنت ؟ رغم أنك تقدم ذات المنتج والجودة ؟ طرح أسئلة من هذا النوع يجعل المستفيد في حالة بحث لنقاط القوة لدى منافسيه وهي التسويق الفاعل عبر برامج) السوشيل ميديا) وطرح منتجاتهم ، إذا أعطى المستفيد بعض الفوارق البيعية فهو تموضع في مرحلة (عدم المعرفة بوعي) وسيقول : نعم إنهم يسوقون لمنتجاتهم بقوة لكنني لا أعرف كيف يفعلون ذلك؟ سوف تطرح بعض الأسئلة المحفزة والمنشطة مثلاً : أليس التسويق مهارة يتدربون عليها ؟ سيبادر المستفيد في تعلم طرق جديدة في البيع والتسويق فينتقل لمرحلة (المعرفة بوعي) لسبب تأخر مبيعاته في السوق وسيفكر في كل مرة في التفكير الأكثر عمقاً في تسويق أي منتج ، لكنه بالاستمرار والمراس والربح سينتقل لمرحلة (المعرفة بلا وعي) لن يكون منشغلاً جداً فهو سيطبق كل الاستراتيجيات التسويقية بشكل بديهي وسيتصل بالعملاء المستهدفين ويقدم عروضاً مجنونه لرفع مبيعاته .

مقدمة في علم النفس :



نظرية ايفان بافلوف (الفعل المنعكس الشرطي)

The theory of Ivan Pavlov

يرتبط الاكتشاف التاريخي لنظرية الفعل المنعكس الشرطي باسم عالم النفس السوفيتي الشهير ايفان بيتروفيتش بافلوف (١٨٤٩-١٩٣٦) رائد الأبحاث العلمية حول فيزيولوجيا النشاطات العصبية الحركية (والذي استطاع عبر نشاطاته في هذا الميدان أن يترك أثارا كبيرة في نظريات وآراء علماء الفيزيولوجيا وعلم النفس الفيزيولوجي على مدى القرن العشرين برمته، وتكريما لجهوده الكبيرة في هذا الميدان حظي بافلوف بتقدير المؤتمر الخامس عشر الدولي لعلم النفس الفيزيولوجي الذي عقد في روما عام ١٩٣٢ وذلك اعترافا بفضله الكبير وجهوده الخلاقة المبذولة التي كان لها أثر كبير على مسيرة علم الفيزيولوجيا الحديث.



ولد بافلوف في ريزان عام 1849 وأنت سب إلى جامعة سانت بيترسبورغ Saint-Petersbourg، ثم حصل على الدكتوراه عام 1884 أي في الخامس والثلاثين من عمره وذلك في مجال فيزيولوجيا الأعصاب و شغل بعدها كرسي الأستاذية ورئيس مخبر الفيزيولوجيا في المعهد العالي الطبي في الجامعة نفسها.

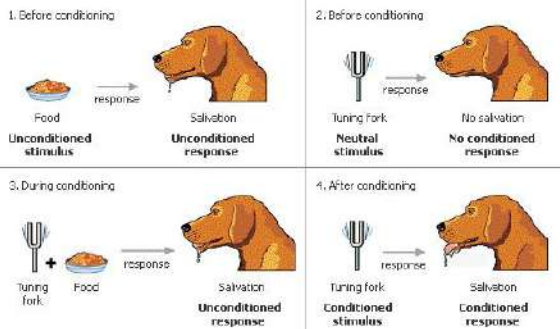
حاز ايضاً بافلوف على جائزة نوبل عام 1904 وذلك اعترافاً بفضل إنجازاته العلمية في ميدان الفيزيولوجيا وخاصة في مجال الجهاز الهضمي والدورة الدموية، ونال تقدير القيادة الثورية في الاتحاد السوفيتي، واعترافاً بفضلته نقلت مخابره إلى كولتوشي Koltouche والتي تدعى اليوم بافلوف نسبة إلى بافلوف، وهي مدينة تقع بالغرب من ليننغراد . ويأخذ بافلوف مكانه بوصفه الأب الحقيقي لعلم الفيزيولوجيا وعلم النفس الحديث في الاتحاد السوفيتي سابقاً . يعتقد بافلوف أن النشاطات النفسية المركبة نتاج للعلاقة بين العضوية والوسط، وليست شيئاً آخر غير ردود الأفعال المنعكسة الشرطية التي تجسد استجابة العضوية إزاء الوسط الذي توجد فيه والذي يمثل بدوره عاملاً خارجياً، فإلى جانب الأفعال المنعكسة الفطرية والتي تستند إلى أسس تشريحية بيولوجية توجد أفعال منعكسة مكتسبة شرطية تعبر عن الأشكال الأكثر تطوراً للنشاطات الإنسانية .

وتجسدت فكرة بافلوف هذه في اكتشافاته الخاصة بالأفعال المنعكسة الشرطية، والتي كان لها أثر كبير في بناء نظريته الجديدة حول الحياة النفسية، لقد حاول في أعماله أن يجيب عن مسألتها المركزية والتي تتمثل في طبيعة العلاقة بين الدماغ والنشاطات النفسية وهو يقول في هذا الصدد " ألا يمكن لنا أن نجد مظاهر نفسية أولية



يمكنها في الوقت نفسه أن تكون- وعلى نحو كلي- ظاهرة فيزيولوجية " وانطلاقاً من ذلك كان بافلوف يتساءل عن إمكانية إجراء دراسة جادة ودقيقة تسعى إلى الكشف عن شروط وجود هذه الظاهرة في سياق مركباتها واختلاطاتها .

بدأت قصة الكشف عن الفعل المنعكس الشرطي عندما كان بافلوف يجري أبحاثه الخاصة بالإفرازات اللعابية عند الكلب؛ حيث لاحظ أن لعاب الكلب بدأ بالسيلان قبل وصول الطعام (قطعة اللحم) إلى فمه وأن لعاب الكلب يسيل لمجرد رؤية من يقدم له الطعام أو لدى سماع خطواته . ومع أن هذه الملاحظة عادية وبسيطة إلا أن بافلوف وجد فيها منطلقه للبحث في وظيفة الدماغ، وهيأت له طريقة جديدة لتحليل العمليات الدماغية دون اللجوء إلى الطريقة المعهودة عند علماء الفيزيولوجيا الذين كانوا يضطرون إلى جراحة الدماغ وإزالة بعض جوانبه من أجل إدراك وظائف الأجزاء المبتورة ، ومن هذا المنطلق قيل أن عظمة بافلوف تكمن في قدرته على اكتشاف أهمية ظاهرة تبدو بسيطة من حيث المظهر، وأن هذه القدرة على التبصر العبقري مكنته من الوصول إلى تبصرات عبقرية جديدة في مجال فيزيولوجيا الدماغ نفسه .





ومن هذا المنطلق بدأ بافلوف بأبحاثه حول الدورة الدموية والبنية العصبية للجهاز الهضمي، واستطاع عبر هذه الأبحاث والتحارب الفيزيولوجية حول التنظيم العصبي لجهاز الهضم أن يصل إلى اكتشافه العظيم حول الأفعال المنعكسة الشرطية، لقد لاحظ بافلوف في إطار تجاربه العلمية أن الفعل المنعكس الخاص بسيلان اللعاب لا يتم على أثر الاحتكاك المباشر بين الطعام والغدد اللعابية الفموية فحسب، بل أن ذلك يتم أيضا تحت تأثير بعض الإشارات التي ترتبط عفويا بالمشيريات الطبيعية وذلك مثل: الأصوات التي تسبق وجبة الطعام ، ويعطي بافلوف للفعل المنعكس عن بعد -وهي ردود الفعل الناجمة عن إشارات وأصوات- تسمية الأفعال المنعكسة الشرطية وتبين فيما بعد لبافلوف أن الاستجابات العصبية للفعل المنعكس الخاصة بسيلان اللعاب لا ترتبط بالعوامل الفيزيولوجية الخاصة فحسب (وهذا يعني العوامل التي تقوم بعملية التحريض على نحو مباشر) بل ترتبط بعوامل نفسية أيضا ، وهو في هذا السياق يوظف مفهوم " اللعاب النفسي و ذلك في إطار محاضراته حول إفرازات الغدد اللعابية والهضمية و ذلك في عام (١٨٩٧)

ومن جهة أخرى وجد بافلوف فرصته في اختبار العلاقة بين الظاهرة النفسية والظاهرة الفيزيولوجية، فسيلان اللعاب لمجرد رؤية من يقدم الطعام أو لمجرد سماع صوته ليس بظاهرة فيزيولوجية لأنه على المستوى الفيزيولوجي لا علاقة بين الطرفين وأن سيلان اللعاب مرهون على المستوى الفيزيولوجي بالاحتكاك بين



الطعام وحليمة اللعب في الفم ، ومن هذا المنطلق أطلق بافلوف على سيلان اللعب المرتبط بالمشاهدة اصطلاح اللعب النفسي وهو يريد بذلك أن يشير إلى أن السلوك الحادث هو سلوك نفسي وليس فيزيولوجيا ، وذلك لغياب العلاقة الموضوعية فيزيولوجيا بين المشاهدة وإفرازات اللعب ، وفي هذا المسار حاول بافلوف أن يدرس العلاقة الجوهرية بين الظاهرة النفسية والظاهرة الفيزيولوجية عن طريق اكتشاف العلاقة بين المثيرات الخارجية ووظائف الدماغ العصبية العليا . لقد اعتقد فرويد أن حدوث الإفرازات النفسية تؤدي إلى بناء علاقات جديدة تسجل في لحاء المخ أو في القشرة الدماغية عند الحيوانات العليا ، وهو بذلك كله يريد أن يبرهن بأن السلوك النفسي عند الإنسان يرتكز إلى أسس بيولوجية فيزيولوجية مركزها اللحاء المخي عند الإنسان أو الحيوانات العليا .

وعلى أثر هذه الملاحظات الخاصة بإفرازات اللعب أجرى بافلوف سلسلة متواصلة من التجارب على الكلاب من أجل التحديد العلمي لحركة هذه الظاهرة ورسم تجلياتها في صورة قوانين علمية واضحة ، قام على أثرها بتحديد المفاهيم الأساسية لنظريته هذه الخاصة بالتعزيز والانطفاء والتعميم والترابط والتعلم .

لقد أطلق بافلوف على المثير الطبيعي للطعام المثير غير الشرطي وعلى الاستجابة الطبيعية الاستجابة غير الشرطية ، ثم أطلق على المثير الخارجي (صوت الجرس) المثير الشرطي وعلى



الاستجابة غير الطبيعية

(سيلان اللعاب لمجرد سماع صوت الجرس) الاستجابة الشرطية ويمكن توضيح جوانب المسألة بالمثال التالي:

م١- مثير طبيعي (قطعة اللحم) ---- (استجابة طبيعية)
إفراز اللعاب س١

م٢مثير شرطي (صوت الجرس) ---- (استجابة طبيعية)
السماع س٢

مثير طبيعي (قطعة اللحم) + (مثير شرطي) صوت الجرس +
تكرار الارتباط يؤدي إلى استجابة شرطية هي إفراز اللعاب .
وبطريقة أخرى يمكن صياغة المعادلة التالية

م١+م٢ومع التكرار - س١+س٢ وبالنتيجة م٢ - س١.

يبين المخطط السابق أن المثير الذي كان حياديا (رنين الجرس) وبفضل الترابط يستطيع أن يلعب دور المثير الطبيعي الذي هو قطعة اللحم وأن يؤدي إلى استجابة شرطية هي سيلان اللعاب عند الكلب .

ومع أن هذه التجربة تبدو وكأنها ساذجة أو تحصيل حاصل في معطياتها إلا أنها تمثل على المستوى العلمي ابتكارا في غاية الأهمية والخطورة . لقد حاول بافلوف ومن هذا حذوه أن



يبرهن بأن منظومة سلوكنا وأفعالنا ومشاعرنا هي نتاج موضوعي للعلاقات الاستجابية الشرطية التي تضرب جذورها في عمق الجملة العصبية الدماغية عند الإنسان وهو بذلك يسعى إلى التأكيد على مقولة الوحدة الديالكتيكية بين الوجود المادي والوجود النفسي عند الإنسان، وأن الحياة النفسية هي ارتكازات عصبية للعلاقة الموضوعية بين الدماغ والمثيرات الخارجية .

وترتب على بافلوف أن يحدد منظومة مفاهيمه الخاصة بنظرية الارتكازات الشرطية وخاصة هذه التي تتعلق بكيفية بناء الاستجابة الشرطية وحدودها ومدى استمرارية هذه الاستجابات في مدار الزمن وكيفية حدوث الانطفاء والتعزيز والتعميم، ويجمل بنا في هذا السياق أن ننوه إلى بعض المحاور الخاصة بالمفاهيم المركزية لهذه النظرية .

بادئ ذي بدء يرتهن بناء الاستجابة الشرطية بعدد من فعاليات الارتباط بين مثيرين والصورة العلمية التي يقدمها بافلوف عبر تجاربه تأخذ المخطط التالي الذي يبين الصورة الاشتراطية للعلاقة بين صوت الجرس مقترنا بتقديم الطعام وعدد نقاط اللعاب عند الكلب ويطلق على هذه العملية عملية التعزيز:

Reinforcement



الاستجابات الشرطية والسلوك الإنساني

Conditional responses and human behavior

ينظر بافلوف إلى الظاهرة النفسية وما يترتب عليها من أنماط سلوكية كأفعال منعكسة وأفعال منعكسة شرطية محددة بزمان ومكان معينين .

ويعتقد بافلوف أن الإنسان نظام محكوم بالقوانين الطبيعية المشتركة بين كل ظواهر الطبيعة ، ويرى أن النظام الإنساني هو الوحيد بين الأنظمة الطبيعية الذي يتميز بقدرته الهائلة على التنظيم الذاتي والذي يمتلك المرونة الفائقة لهذه الفعالية ، فالإنسان بأنظمته المعقدة خلاصة تطور الطبيعة في صورتها الأكثر رقياً وتقدماً ، فالسلوك الإنساني صناعة تتم وفقاً لمبدأ الاستجابات الشرطية وهي صناعة ممكنة أي أنه يمكن لنا التحكم في سلوك الإنسان وتشرطه وتصنيعه مخبرياً أو بصورة اجتماعية عندما يتم التحكم بشروط الحياة الاجتماعية ، فأفكارنا ومفاهيمنا وتصوراتنا وقيمنا وعاداتنا وأنماط سلوكنا وكل جوانب نشاطاتنا النفسية والاجتماعية هي نتاج لعملية تشريط اجتماعية تربوية بعيدة المدى وأنه يمكن رسم حدود هذه النشاطات والتحكم فيها وفقاً لمبدأ الاشتراط ومبدأ الارتكازات الشرطية التي بين أسرار حركتها في مخابره وتجاربه الطويلة ، لقد بين بافلوف أنه يمكن للتشرط الارتكازي إيقاع الناس فريسة الأمراض النفسية وأنه وعلى خلاف ذلك يمكن لهذا التشريط نفسه أن يؤدي وظيفة تحرير الناس من آلامهم وعقدتهم وأمراضهم النفسية .



فالإنسان ينطلق في عملية تكيفه وفق منظومة دلالية من الرموز والمثيرات اللغوية التي تجعله في حركة استجابات شرطية تتصف بالاستمرار والديمومة ، فالكلام يشكل بالنسبة للإنسان نظاما ثابتا من الدلالات الذي يتميز به الإنسان عن الحيوان فالكلام هو بالتأكيد الأمر الذي جعل منا بشرا ، فالمثيرات الأولى هي المثيرات الصادرة عن العالم الخارجي مثل الأصوات والروائح ومثيرات اللمس والضوء والأحداث الخارجية هي مثيرات مشتركة بين الإنسان والحيوان ولكن الإنسان يتفرد فيما يطلق عليه بأفلوف بالمثيرات الدلالية من المستوى الثاني والتي تتعلق بالرموز واللغة والكلمات والمعاني وهي الرموز أو الدلالات التي يتفرد بها عالم الإنسان عن عالم الحيوان .

الرابط لوحة المفاتيح لمشاعرك (Anchoring)



في كثير من الدورات التي تواجدتُ فيها كان الحديث عن الرابط أو المراساة حديثاً سطحياً لدرجة أنني كنتُ أشعرُ بالضجر والتملُّل ! حتى على مستوى أداء التقنية كان بدائياً ! حاول المدرب إثارتني من خلال إظهار أن هذه التقنية فاعلة لحد الخرافة ، لكنني لم اقتنع! واكتشفتُ بعد سنتين أن العيب في المدرب وليس في التقنية !

يعد ربط عقل الشخص بحالات إيجابية أمراً مؤثراً، إنه ما جعل الزوجين المتشاجرين يقعان في الحب مرة ثانية.

• هل هناك سبيل يمكنك من



الانطلاق نحو حالة ما بشكل فوري؟ الإجابة "نعم" وهذه العملية هي ما يعرف بالربط anchoring. فالرابط anchor هو مثير يطلق حالة ما بداخلك على الفور، والمثير stimulus هو أي شيء تراه، أو تسمعه، أو تشعر به .



فمتى كنت في حالة متصلة حادة،
وجرى استخدام الرابط بشكل متكرر،
سوف ترتبط الحالة عصبياً بالرابط،
وعندما يحدث هذا، فكل ما عليك أن تفعله
هو أن تطبق نفس الرابط وسوف تنتقل إلى
نفس الحالة على الفور.

• جري اكتشاف الرابط لأول مرة بواسطة إيفان
بافلوف، العالم النفسي الروسي الذي أطلق عليه اسم
"الاشتراط الكلاسيكي"، وأدخله رتشارد باندر في مناهج
البرمجة اللغوية العصبية مع إيجاد بعض الخطوات ليكسبه
منهجية تقنية!

حسناً، إن عملية الربط لا تحدث للحيوانات فحسب فنحن
كبشر نرتبط بحالات مختلفة طوال الوقت.

وبعض هذه الروابط تضعنا في حالة من سعة الحيلة
والمقدرة، إلا أن غالبية الروابط (المراسي) للأسف، تحد من
قدراتنا بأن تدفعنا إلى حالات شديدة السوء!

إن حياتنا برمتها مجموعة من المراسي، ففي يوم من الأيام
كنتُ في زيارة خاطفة لمدرستي الابتدائية وبمجرد دخولي من البوابة
الرئيسية تذكرتُ كل أصدقائي الذين قضيت معهم وقتاً ممتعاً ،
تذكرت الأمور الصغيرة المضحكة وبدأت أبتسم وأشعر بالنشوة
والدفء ! تذكرت الأساتذة والعاملين والطلبة وعامل المقصف !



لماذا شعرتُ بذلك لأن المدرسة (مرساة - رابط) أرجعني لخط
الزمن الماضي بكل تفاصيله !

ولكي تكتمل لديك الفكرة دعني أبين لك أمراً ، إن أي
حدث ما عبارة عن (صورة وصوت ومشاعر) تخزن هذه العناصر
الثلاث في عقلك اللاواعي حسب تشفيرها الذاتي ، بمعنى إذا
كانت المشاعر في (الحدث المشفر والمخزن) حزينة وبشدة ،
فاسترجاع الحدث من عقلك اللاواعي يُستهض في عقلك الواعي
بنفس الدرجة وهذا ما يدعوك للبكاء مرة ثانية وإن مر على الحدث
المشفر عشر سنين منصرمة!

فكم من الناس الذين يشفرون ويخزنون أحداثاً مؤلمة تقفز
لعقولهم الواعية في كل مرة وتجعلهم في حالة يرثى لها ! وكم من
الناس الذي يشفرون المشاعر كعدم الثقة بالنفس وخيبات الأمل
ويسترجعونها في كل مرة في مواقف مماثلة !

عندما فكرت في توظيف (المراساة) كأداة فاعلة في
عملية الكوتشينج كنت أفكر في قدرة الكوتش المحترف في ربط ذهن
المستفيد بشكل حسي غير مباشر بروابط تجعله أكثر حيلة وقدرة
، وهذا يحتاج لممارسة وخبرة فقد مارستُ هذه التقنية على الكثير
من عملائي ، كنتُ أصنعُ لهم روابطاً ملهمه وأقوم بهدم كثير من
المراسي (الروابط) البائسة التي باتت تكبر مع السنين (تكديس
المراسي السلبية) .

هناك ثلاثة أنواع من الروابط:
بصرية، وسمعية، وحركية

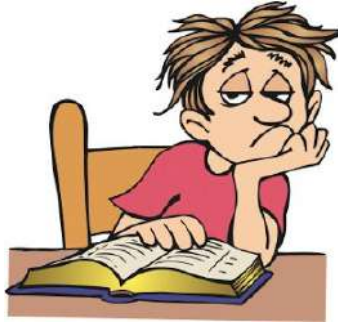
الروابط البصرية Visual Anchors

ما بعض الروابط البصرية المتوفرة لدى الناس؟ هل هناك وجه شخص ما إن تراه حتى تشعر على الفور بحالة شديدة السوء؟ مثل رئيس عمل بغيض أو زوجة سابقة؟ هل هناك شخص ما يجعلك، في اللحظة التي تراه فيها في حالة رائعة تشعر من خلالها بالبهجة والسرور؟



إننا نميل أيضاً إلى ربط التجارب الشعورية الماضية الحادة بأشياء تحدث حولنا في الوقت الحالي، على سبيل المثال، هل كنت تقود سيارتك بسرعة على الطريق السريع وصادفت فجأة سيارة بيضاء على الطريق جذبت انتباهك؟ إذا كنت من المهوسين بالسرعة، فإنني أراهنك أن "السيارة البيضاء" قد أطلقت فيك حالة من الذعر، مما دفعك إلى الضغط على الفرامل بسرعة.

ثم هناك أشخاص يشرعون في الشعور بالنعاس بمجرد أن يقلبوا صفحات كتاب سميك ، حيث إن رؤية هذا المجلد السميك الثقيل ترتبط لديهم بالملل والنعاس! وكثير ممن التقيهم لديهم شعور منفر فور تواجدهم في البيت! وغالباً ما يعود هذا الرابط كون لبيت غير مرتب أو غير مريح ، أو إن كثيراً من المشكلات الزوجية جعلت من هذا الرابط قوياً لهذا الحد .



هل هنالك كثير من الناس يشعرون بالقلق الشديد فور وقوفهم أمام الجمهور؟





كما أنه هناك تلك الفئة من الناس الذين يتأثرون بأوقات معينة من النهار أو الليل، حيث إن أوقاتاً محددة، مرتبطة بميعاد النوم أو الإغفاء، قد تصبح روابط لدى هؤلاء الأشخاص.



فإلقاء نظرة خاطفة على الساعة ليروا أنها بالفعل الحادية عشر مساءً أو الثانية عشر منتصف الليل (ميعاد نومهم المعتاد) قد يضعهم في حالة نعاس! وعلينا أن ننتبه إلى أي المثيرات أو الروابط التي تطلق في المستفيد حالات شديدة السوء، مما يترتب عليه سوء أدائهم .

الروابط السمعية Auditorial Anchors

وهناك نوع آخر من الروابط والمثيرات التي نحس بها وهي الروابط السمعية، الروابط السمعية هي الأصوات التي ترتبط عصبياً بحالة محددة، وخير مثال على ذلك صوت صافرة الإنذار، فسماعها يطلق حالة من "الذعر" في بعض الناس.



وماذا عن أصوات الأشخاص؟ هل هناك بعض الأصوات التي تجعلك تشعر بالانزعاج على الفور؟ قطعاً هذه أصوات تأفف أو انزعاج، واحتكاك أو صخب ناتج عن اصطدام سيارات مثلاً .



هل هناك صوت شخص يشعرك على الفور أنك محبوب وسعيد؟ كل تلك الأصوات هي روابط سمعية جرى تهيئتها من تجارب شعورية سابقة جيدة وسيئة، وأحد أكثر أشكال الروابط السمعية تأثيراً هي الموسيقى، كما أنجزت الأفلام مهمة عظيمة في تركيب كل أنواع روابط الموسيقى التي تدخلنا في سلسلة كاملة من الحالات على الفور لتعزز الصور التي نراها .

والآن ما أقوم به وما يمكنك القيام به هو استخدام هذه الروابط السمعية من أجل الوصول إلى تلك الحالات الإيجابية المؤثرة متى احتجت لذلك داخل جلسات الكوتشينج مع المستفيد بعد التمرن عليها جيداً .



الروابط الحسية

Sensory Anchors

أما النوع الثالث من الروابط لدينا فهي الروابط الحسية، والتي تقع عندما يلمسك شخص ما بطريقة معينة أو تتحرك بطريقة محددة لتطلق حالة بعينها! هل هناك طريقة يلمسك بها شخص ما، أو يحتضنك فتجعلك تشعر بأنك محبوب بالفعل؟



إن كبار لاعبي الرياضة لديهم دائماً نوع من حركة قوة أو طقس ثابت يقومون به لكي يصلوا بأنفسهم للحالة القصوى، مايكل جوردن يخرج لسانه، وتايجر وودز يرفع قبضته، ولاعبون آخرون يربتون أيديهم معاً.

فيما مضى، كل مرة كانوا فيها في حالة قوة، كانوا يداومون على هذه الحركة حتى ارتبط الفعل بالحالة.



ليس عليك أن تكون بطلاً رياضياً أو سينمائياً لتكون لديك حركات قوة، حيث يمكنك إعداد روابط حركية بإمكانك أن تطلقها في وقت تحتاج أن تصل فيه إلى حالة من القوة، كأن تكون على وشك تقديم عرض، أو حديث ترويجي لمنتج، أو مواجهة جمهور، أو إجراء مكالمة تسويقية غير متوقعة، أو البدء في مشروع عسير، أما لزرع رابط لدى المستفيد سنتطرق إليه فيما بعد .



كيف يؤثر الربط على حياتنا (شركة Nike)



هل تساءلت ذات مرة عمّ يدفع شركة "نايكي" Nike لدفع ملايين من الدولارات لنجوم الرياضة ليرتدوا ملابس تحمل شعار العلامة الشهيرة؟ تقوم الشركة بذلك لأنها تدرك قوة الربط.

ومن خلال استغلال قوة ربط شعارها ومنتجاتها بالأحاسيس الرائعة الناتجة عن نجوم الرياضة، أصبحت "نايكي" أكبر شركات الأزياء الرياضية وأكثرها نجاحاً على مستوى العالم! وعندما راحت "نايكي" تدفع ملايين الدولارات لنجوم الرياضة، ظن العديد من منافسيهم أن العتة أصابها لتبدد الكثير من المال، لكن في آخر الأمر كانت "نايكي" هي الرابح الأكبر في أرصدة البنوك.

• لا تتركهم يتلاعبوا بك .. كوّن روابطك القوية الخاصة !

وإذا كان المعلنون ينفقون ملايين الدولارات ليربطوا الحالات القوية في داخلك بعلاماتهم التجارية، ألم يحن الوقت لتسيطر على الأمر و تشرع في تكوين روابط قوية لذاتك وللآخرين !



بالمناسبة، هل تعلم كيف يقع الناس في الحب مع شخص
ما؟ إنهم يشعرون بأحاسيس رائعة من الحب ترتبط بوجه ذلك
الشخص وصوته.

هل تعلم لماذا ينحسر مد الحب عن الناس غالباً بعد فترة؟
يرجع ذلك إلى أن الروابط الإيجابية تنهار في نهاية الأمر وتحل
محلها روابط سلبية.



الخطوات الأربع لتكوين رابط قوي

The four steps to create a strong anchor

يمكنك أن تنشئ رابطاً لأية حالة مبتكرة تريدها فعلياً، يمكنك أن تكون روابط للثقة، والاسترخاء، والتحفيز، والحب، وما أن تقرر الحالة التي ترغب في ربطها، يجب عليك اتباع الخطوات الأربع الرئيسية.

الخطوة ١: ادخل في حالة حادة متصلة تماماً.

الخطوة الأولى تكمن في أن تدخل ذاتك في حالة حادة متصلة تماماً. كيف ذلك؟ بالرجوع إلى فترة في الماضي شعرت فيها بهذه الحالة. استرجع نفس الفسيولوجيا التي كنت فيها واستعن بنميطاتك لكي تجعل الحالة حادة.

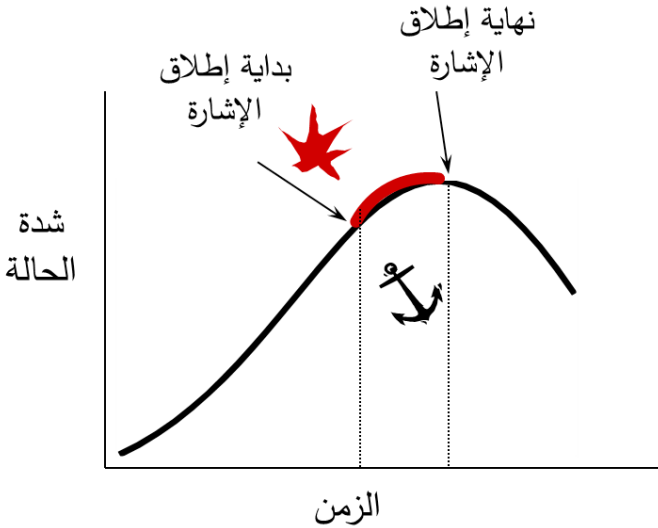
لنقل إنك أردت أن تربط حالة من الثقة لمستفيد يشعر بعدم الثقة والرضا الداخلي عن نفسه، حسناً، فكر في آخر مرة شعرت فيها بالثقة تماماً.

بعد صناعة الألفة ومعرفة النظام التمثيلي للمستفيد والتعرف على معتقداته وقيمه، اجعل المستفيد يقوم بالتنفس للاسترخاء واغماض عينيه، وأخبره أنكما ستخوضان تجربته فريدة من نوعها .



- الكوتش : فكر في آخر مرة شعرت فيها بالثقة التامة والرضا.
- المستفيد : نعم أنذكر ذلك.
- الكوتش : استرجع نفس الفسيولوجيا التي كنت فيها في ذلك الوقت، قف بنفس الطريقة التي كنت تقف بها، وتنفس بنفس الطريقة التي كنت تتنفس بها ودع على وجهك نفس التعبير الذي كان عليه عندما شعرت بالثقة بشكل كلي
- المستفيد : نعم اشعر بالموقف برمته الآن .
- الكوتش: انظر إلى ما رأيت، واسمع ما سمعت، واشعر بما شعرت. والآن، على مقياس من ١ إلى ١٠، قم بزيادة حدة الحالة إلى درجة ١٠، بأن تجعل الصور أكبر حجماً وأكثر إشراقاً وارتباطاً، اجعل الأصوات أعلى وأكثر اقتراباً، وحدث نفسك بما قد تقوله إذا شعرت بالثقة تماماً.

الخطوة ٢ : في ذروة الحالة، قم بتطبيق الرابط الكوتش : ما أن تشعر أنك في ذروة الحالة (على الدرجة ١٠ من المقياس) قم بتطبيق الرابط. يمكنك أن تحكم قبضة يديك وتصيح "نعم!"، كما يمكنك، بدلاً من ذلك، أن تصفق بيديك أو تفرقع أصابعك.



الخطوة ٣ : اخرج من الحالة. ثم كرر الخطوتين ١ و ٢ من خمس عشر مرات على الأقل الكوتش: اخرج من الحالة بالتفكير في شيء آخر، ثم كرر عملية الوصول إلى حالة الثقة بأقصى درجة، وقم بزيادة حدة هذه الحالة، وعندما تصل إلى الذروة، قم بتطبيق الرابط مجدداً، داوم على فعل ذلك مراراً وتكراراً حتى يتم إنشاء الرابط، في المعتاد، من خمس إلى عشر مرات قد تكون كافية لذلك.



الخطوة ٤ : جرّب الرابط

ملاحظة للمستفيد :

في النهاية، قم بتجربة الرابط، وادخل في حالة محايدة مجدداً، وفي هذه المرة، قم بتطبيق الرابط بأن تحكم قبضة يديك وتصيح "نعم!". هل تستعيد مشاعر الثقة؟ إذا وقع ذلك، فإن مفاده أن الرابط جرى إنشاؤه على نحو فعال.

إن أفضل الطرق لكي تختبر الرابط هو موقف حقيقي لا تشعر فيه بالثقة، ومتى كنت في موقف على هذه الشاكلة، أطلق رابطك لتعود لحالة مبتكرة.

إذا فكرت في الأمر، في كل مرة ترتبط فيها بحالة معينة، فقد مررت عبر تلك الخطوات الأربع.



لماذا ارتبطت أحاسيس الحب بالموسيقى التصويرية لفيلم تايتانيك؟ عندما شاهدت الفيلم، جعلتك صور الفيلم وصوته في حالة عاطفية حادة لثم، في ذروة الفيلم، راحوا يشغلون نفس الأغنية (تطبيق الرابط حال الوصول للذروة) وفعّلوا

ذلك طوال الفيلم بأكمله حتى تم إنشاء الرابط.



وفي حالة متقدمة يتحول الرابط من رابط تقني تقليدي
 لرابط حسي مرتبط بقوانين العقل اللاواعي ، دعني أضرب لك
 مثلاً يتكرر دوماً ، لماذا يسعى الرجل الخليجي لضبط (غترته)
 إذا أريد منه أن يتحدث في أمر مهم ، يفعل ذلك ليطلق رابط الثقة
 ، وآخرين يحركون ساعة اليد أو الخاتم ! وأكثر النساء يقومون
 بضبط الحجاب والاعتدال في الوقوف أو الجلوس لإطلاق ذات
 الرابط !

مفاتيح الربط Anchor Keys

يحاول العديد من الناس اتباع الخطوات الأربع لكنهم لا
 يزالون غير ناجحين في إنشاء الرابط ، إذا حدث ذلك لك ، فاعلم
 أنه بسبب عدم اهتمامك بشكل كافٍ بالمفاتيح الأربعة الجوهرية
 في التأكيد على أن الرابط فعال.
 وهي:

• المفتاح ١: الحدة Intensity

أول المفاتيح هو الحدة، يمكن إنشاء روابط فقط عندما
 تكون الحالة التي تمر بها حادة للغاية، في الواقع عندما تكون الحالة
 حادة بشكل كافٍ يمكن إنشاء الرابط على الفور عقب أول محاولة،



أما أن تكون في حالة محفزة بشكل طفيف، على سبيل المثال، فإن ذلك لن يفلح فليس من المنطقي أن تصنع رابطاً للتحفيز وأنت تمر بحالة يرثى لها من الإحباط، فأنت ككوتش يجب أن تسعى بقوة أن يصل المستفيد لحالة الحدة في التصور لموقف كان فيه متحفزاً جداً.

• المفتاح ٢: التوقيت Timing

أما ثاني المفاتيح فهو التوقيت، حيث يجب تطبيق الرابط قرب ذروة الحالة الحادة عند الازدياد العلوي حتى تحصل، عندما تختبر الرابط، على حالة تكون في الاتجاه التصاعدي، أما إذا كان التطبيق للرابط عند الذروة، فمن المحتمل أن يمتد رابطك إلى الاتجاه الهابط، مما يقلل من فاعلية الرابط، عليك أن تتمسك بالرابط لثانية أو ثانيتين قبل أن تتركه.

• المفتاح ٣: التفرّد distinctive

ثالث المفاتيح هو التفرّد، حيث إن الرابط الذي تختاره يجب أن يكون فريداً، تذكر، قد يكون رابطاً بصرياً، أو رابطاً سمعياً، أو رابطاً حسيّاً، كما أنه قد يكون مزيجاً من الثلاثة كلها! على سبيل المثال، قد يكون رابطك رؤية صورة بعينها، وقول شيء لنفسك وفرقة أصابعك! لكن يجب تطبيق الروابط الثلاثة في الوقت ذاته!



أما بالنسبة للمستفيد فدعه يتخير (تفردده لواحد) (لأنه أعلم بنظامه التمثيلي القائد .

• المفتاح ٤: التكرار Repeatution

أما المفتاح الرابع فهو التكرار، حيث يجب عليك تطبيق الرابط مرات قليلة بالطريقة نفسها. على سبيل المثال، إذا كان رابطك الحسي لمس جزء من كتفك، فعليك أن تلمس الجزء نفسه، بنفس ضغط اليدين، وإذا كان الرابط شيئاً ما قلته لنفسك، يجب عليك تكرار ما قلته بنفس الطريقة تماماً.



كيف تُسقط رابطاً سلبياً وتُكوّن آخر مقوياً

How to drop a negative anchor and create a strong one

عزيزي الكوتش لقد تعلمت الآن كيف تكوّن الروابط لأنواع عديدة من الحالات، ويجب أن تتعلم أيضاً كيف تسقطها، ومن الواضح أننا نرغب في إسقاط الروابط التي تطلق في المستفيد الحالات المزرية وتقيده.

ملاحظة للمستفيد: ما الروابط المقيّدة التي لديك والتي تعوقك؟ على سبيل المثال، عندما تدخل إلى مكتبك ويكون أول ما يقع عليه نظرك الأدراج المكدسة أو المكتب الذي تتراكم فوقه قدر كبير من الملفات، هل تشعر على الفور أنك تريد فعل أمر ما لتجنب القيام بكل تلك الأعمال الورقية؟

أو لعلك تشعر بأنك متوتر عندما يتوجب عليك أن تلتقط سماعة الهاتف لتجري مكالمة مع شخص لا تعرفه؟ أو بالتخوف عندما ترى وجه رئيسك في العمل، أو عندما يكون عليك دخول غرفة مزدحمة لا تعرف أحداً فيها؟

أو ربما تشعر بالتوتر قبل أن تقدم عرضاً تقديمياً لعميل ما؟ كل ذلك من روابط العقل الباطن التي تطلق حالات مزرية تمنعنا من تقديم أفضل أداء لدينا، أريدك أن تأخذ دقائق معدودة لتدون أية روابط مقيّدة لك.



خطوات إسقاط رابط ما

• الخطوة ١ : حدد الحالة السلبية الواجب إسقاطها مع

المستفيد

إن الخطوة الأولى هي تحديد الحالة السلبية التي تود التخلص منها، على سبيل المثال، متى نظرت إلى الهاتف في المكتب، تشعر بالتوتر، إذا كان مندوب مبيعات. فإن ذلك سوف يكون له نتائج عكسية بشدة.

• الخطوة ٢ : حدد الحالات الإيجابية اللازمة مع المستفيد

أيضاً

تكمّن الخطوة التالية في تحديد كل الحالات القوية اللازمة لإسقاط الحالة السلبية. بإمكانك، على سبيل المثال، استخدام "الثقة"، و"المرح"، و"التحفيز".

• الخطوة ٣: استخرج الحالات الإيجابية المختلفة وقم

بربطها

الكوتش : ضع نفسك في كل الحالات الإيجابية بالاستعانة بحالتك الفسيولوجية ونميطاتك، في ذروة كل حالة إيجابية، قم بربطها الواحدة تلو الأخرى، ومن خلال ربط كل الحالات الإيجابية برابط واحد، تكون قد حشدت كل الحالات الإيجابية بكل ما تعنيه الكلمة، ومن ثم تصبح هذه الحالات قوية للغاية.



على سبيل المثال، فكر في فترة شعرت فيها بالثقة بشكل تام، ضع نفسك في نفس الفسيولوجيا وركز الحالة بتغيير دوافع نميطاتك، وفي ذروة الحالة، قد تفرقع أصابعك وتصيح "نعم!" (لاحظ أن ذلك رابط حسي وسمعي) كرر الأمر ذاته في حالات "المرح" و "التحفيز" وعليه، من خلال فرقة الأصابع والصياح "نعم!" تطلق الثلاث حالات الإيجابية من "ثقة"، و"مرح" و "تحفيز".

- الخطوة ٤: إطلاق كل من الروابط الإيجابية والسلبية في الآن ذاته حتى يصل للذروة، ويتم التكامل من أجل إسقاط الرابط نحتاج لإطلاق كل من الروابط الإيجابية والسلبية في الوقت نفسه! على سبيل المثال، ننظر إلى الهاتف ونفرقع الأصابع، وعندما يتم إطلاق كلتا الحالتين الإيجابية والسلبية سوياً، سوف تعمل الحالة الإيجابية القوية على هدم الحالة السلبية.
- الخطوة ٥: تخلص من الرابط السلبي. ثم نعمل بعد ذلك على التخلص من الرابط السلبي بالنظر بعيداً عن الهاتف.

- الخطوة ٦: استمر في التمسك بالرابط الإيجابي لمدة خمسة ثوان ثم تحرر منه
- استمر في إطلاق الحالات الإيجابية بفرقة والصياح "نعم" لمدة خمسة ثوان.



• الخطوة ٧: جربها

وأخيراً، يمكننا تجربة الأمر، الآن انظر إلى الهاتف مرة أخرى، في هذه المرة، ينبغي ألا تشعر مجدداً بحالة التوتر القديمة، في حقيقة الأمر ينبغي عند النظر إلى الهاتف، أن تتطلق حالات سعة الحيلة والمقدرة من "ثقة" و"مرح" و"تحفيز" تلقائياً.

لعلك لم تلحظ ذلك، لكن ما فعلته **فيرجينيا ساتير** لتساعد الزوجين المتشاجرين علي الوقوع في الحب مجدداً ما كان إلا عملية "إسقاط الرابط" فقبل العلاج، كان أي زوج وزوجة متناافرين في كل مرة ينظر كل منهما لوجه الآخر (رابط قديم) فتطفو على السطح مشاعر الغضب والخذلان، ومن خلال الاستعانة بحالات إيجابية من "الحب"، و"البهجة"، و"السعادة"، و"الإثارة" كروابط، ساعدت فيرجينيا الزوجين علي إسقاط المشاعر السلبية التي كانت لدى كل منهما عن الآخر، ومع تثبيت الروابط الجديدة بشكل موفق، أصبح عليهما في كل مرة أن ينظر كل منهما للآخر، حتى تندفع مشاعر رائعة من الحب!

وغالباً ما نفعل ذلك في مقابلات العمل، أصدقائي يخبرونني أن التوتر قبل الدخول لمدير الموارد البشرية كان قوياً، وقبل دقائق يقولون لأنفسهم (إذا اراد توظيفي سيفعل لماذا أخاف؟ هل سيقطنني مثلاً؟ وبيتسم ويدخل المكتب بثقة عالية جداً، فقد تخلص من الرابط القديم بتكديس المشاعر الإيجابية وإطلاقها بشكل فوري والتمسك بها.



والبعض يقرأ آيات من القرآن فيهدأ روعه وقبل كتاب الله
كل المراسي والروابط السلبية تسقط بإذن الله .
نحن نفعل ذلك في حياتنا اليومية ، وأنت ككوتش عليك أن
تقوم بتعليم المستفيد هذه الأداة بطريقتك واستراتيجياتك .

العبور لخريطة المستفيد الذهنية !!

النميطات (العبور الخرائطي)

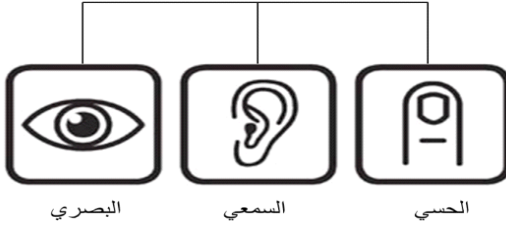
Sub modalities

توجيه مخك للحصول على النتائج المثلى

(مستوحى من مبحث آدم كو)

النميط تصغير نمط ، مر عليك سابقا في النظام التمثيلي أنه ينقسم إلى نمط بصري وسمعي وحسي، النميط هي الأجزاء الشارحة والموجودة في كل نمط .

■ النميط في النظام التمثيلي



النميطات: هي كيف نعطي معنى وترميز للنظام الممثل، وتغيير النميطات داخل هذا النظام التمثيلي بالتأكيد يغير المعنى بالكامل.

فتستطيع أنت ككوتش من تغيير نفسك أو أي شخص آخر من حاله سلبية إلى حالة إيجابية بلمح البصر كما ستتدرب عليه في هذا الكتاب ، أن هذا الاكتشاف ساعد الكثيرين في التغلب على سلبيات في حياتهم ساعدتهم أن يكونوا سعداء وناجحين مع أنفسهم والأخرين .



أصبحت الآن تعرف أن "الحالة" التي تكون عليها في أي لحظة يحددها وضعك الفسيولوجي، وتمثلك الداخلي، كما تعرفت على الكثير من الاستراتيجيات التي صممت كل واحدة منها لتمكنك من التحكم في فسيولوجيتك حتى تستفيد الاستفادة القصوى من "حالتك".

الآن، سنركز على النص الآخر من المعادلة، أي أننا سنركز على كيف يمكنك التحكم في تمثلك الداخلي.

تذكر أن تمثيلنا الداخلي هو الطريقة التي نمثل بها ما يحدث حولنا، فهو مصطلح منمق للتعبير عما نفكر به في "بيئتنا" والكيفية التي نستخدمها في ذلك وإذا استطعت ككوتش تغيير تمثلك الداخلي سيكون من السهل عليك التعامل مع التمثيل الداخلي للمستفيد .



فكل منا يمثل خبراته الخارجية بطريقة مختلفة للغاية، هذا هو السبب في أنه قد يمر شخصان بنفس التجربة، مثل تحد صعب، ولكن كلا منهما يراه بطريقة مختلفة للغاية، هذا هو السبب في أنه قد يمر شخصان بنفس التجربة، مثل تحد صعب، ولكن كلا



منهما يراها بطريقة مختلفة تماما في ذهنه الخاص.
تذكر أننا نمثل أفكارنا بشكل مستمر من خلال (الصور)
نمط بصري (والأصوات) نمط سمعي و(الأحاسيس)
نمط حسي، وجميع تلك الأنماط نولدها داخليا بأذهاننا.
وإننا نميل أيضا إلى التحدث إلى أنفسنا من خلال (صوت داخلي
سمعي رقمي).
هناك عنصران رئيسان يجب علينا أن نتعلم توجيههما،
ما نركز عليه، وكيف نركز عليه.

ما نركز عليه يؤثر في حالتنا

What we focus on affects our situation

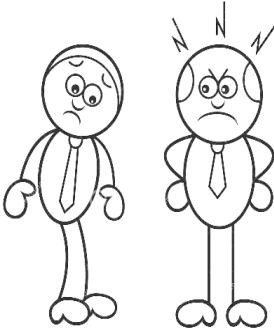


ماذا عنك؟ ماذا تفعل حين تواجه الفشل؟ بعض الأشخاص لا ينفكون عن تشغيل صور ذهنية عن أنفسهم وهم يفشلون! بل إن بعض الأشخاص يشغل تلك الصور الذهنية كفيلم سيء مرارا وتكرارا بأذهانهم.

حيث يرون أنفسهم باستمرار يتخذون القرارات الخاطئة، ويمرون بالعواقب، ثم يعيدون تشغيل كل الأصوات السلبية حولهم! فهم قد يشغلون صوت مديرهم وهو يصيح بهم، ثم يجرون حوارا داخليا يدور كالاتي: "كيف أمكنني أن أكون بهذا الغباء!" أو "لماذا علي دائما أن أفسد الأمور؟" أو "أوه، لقد قضي علي".

إذا، ما نوعية الصور و الأصوات التي يجب على الفرد تشغيلها ليولد حالة من سعة الحيلة والمقدرة على التعامل مع المواقف؟

حسنا، هذا هو ما يفعله الاشخاص الإيجابيون عندما



يواجهون الفشل، يختارون تصور الفشل على أنه تقييم وأنه سيقودهم إلى إيجاد حل، وبدلاً من إعادة تشغيل الحدث أو المشروع الذي أخفق بأذهانهم، يركزون على ما يمكنهم تعلمه منه، وكيف سيقومون بذلك في المرة المقبلة؛ ليحصلوا على نتائج جيدة.

بل إنهم قد يتخيلون أنفسهم ينجحون من خلال استخدامهم لما تعلموه من التجربة الماضية، وسيصاحب نجاحهم أصوات هتاف أو صوت مديرهم وهم يهنئهم.

وقد يجرون حواراً داخلياً كالاتي:



"سأتمكن من النجاح في المرة المقبلة بكل تأكيد"، "سأثبت أنني قادر على قلب ميزان الأمور من السيئ إلى الجيد" أو قد يقولون متأملين: "الآن، ما الذي يمكنني تعلمه من هذه التجربة؟ ابدأ في إدراك نوعية البرامج الذهنية التي تديرها

عادة عندما تكون على وشك البدء في مهمة تشكل تحدياً.



تغيير النميطات أداة فعالة في جلسات الكوتشينج

Changing the Sub modalities

النميطات هي المكون الأساسي للحدث (أي حدث خزنته في عقلك) الحدث الواحد يتكون من ثلاثة عناصر كما أسلفنا القول وهم : الصورة ، الصوت ، والاحساس ، فأنت إذا تعرضت لمشجرة من سنتين في سوق ما ، فأنت تتذكر الصور ، صورة السوق وأوجه الناس ... وتتذكر كل الأصوات الموجودة في الحدث المخزن كأصوات السيارات وصوت من تشاجر معك وتتذكر كلامته القاسية ، فأنت تتذكر أيضاً كل المشاعر البائسة التي كنت تشعر بها أثناء المشاجرة وهي أحاسيسك حينها !

وصدقتي إنك في كل مرة تتذكر فيها هذا (الحدث) فإن عقلك اللاواعي يستدعي كل العناصر بحدتها كما تم تخزينها من قبل ، وغالباً ما ستشعر بالغضب والاستياء وأنت تذكر قصة هذه المشاجرة لأحدهم بعد سنتين وكأنها حدثت منذ ساعة فقط !!

هذا (الحدث) خزن وشفر في عقلك اللاواعي كقالب يتم استدعائه ليقفز لعقلك الواعي كلما أردت ذلك ، كما إن صورة أو رائحة أو صوتاً أو أي جارحة من جوارحك تتأغمت مع حدث في الماضي فتقوم بعملية الاسترجاع الآلي للحدث برمته فتعيش الحدث بكل تفاصيله .



لكن دعني أطرح عليك سؤالاً ، لماذا عندما نذكر أحدهم بصديقه (نموذج أ) الذي فقدته في حادث أليم نراه وبشكل سريع يكفهّر وجهه ويحمر وتدمع عيناه ويبكي بحرقه وحسرة ! أوتراه متألماً صامتاً وتشعر للوهلة الأولى بغصة تجتاح قلبه ! وعندما نقوم بنفس المنبه ل (نموذج ب) يمر بنفس حالة الفقد لكنه لا يتألم ويمر المنبه عليه بشكل عادي جداً قائلاً : رحمه الله لقد كان صديقاً رائعاً !!

الفارق بين النموذجين إن نموذج (أ) خزن الفقد متحدداً مع الحدث الصور والأصوات والمشاعر الجياشة كانت في أوجها وكان متحدداً معها فرمز الحدث وخزنه وشفره على هذا النحو ، فكلما تذكر الحدث استعاد المشاعر والصور والأصوات بكل حداثتها ! فيتأثر فيبكي .

هكذا يفعل الممثل المحترف يتقمص الشخصية يصنع أصواتاً وصوراً ومشاعراً داخلية بعضها يكون خاصاً بقصص ذاتية مؤلمة فيبكي أمام الكاميرا بكل ألم ! ويمكنه في كل مرة في دور البكاء في فيلم أن يستعيد ذات النميطات لينفجر بالبكاء !





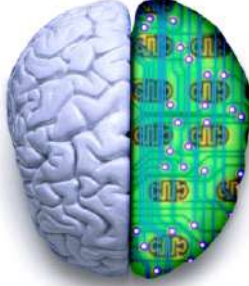
إما نموذج (ب) فقد رمز الحدث بشكل مختلف ولم يكن متحداً معه بل منفصلاً عنه ، حدة المشاعر كانت أقل ، الصور لم تكن قريبة ومؤلمة بل كسبت فتورتها قبل التخزين والأصوات أيضاً ، كان الرضا بقضاء الله هو المسيطر حينها ، فاستدعى الشاعر كما خزنت فلم يبك .

إذن إن من يتحكم في تشفير الماضي هي النميطات (الصورية والحسية والسمعية) ومع تغيير النميطات المخزنة في العقل اللاواعي يمكننا تغيير الحدث في اللاواعي ليستدعي مرة أخرى ولا نشعر إزاءه بضيق ولا يمكنه أن يسيطر علينا وهذا ما يسمى (ب) إعادة تشفير الماضي .

دعني أطرح عليك سؤالاً : هل تغيير النميطات هي إعادة تشفير الماضي فقط ؟ هل نستطيع محو المشاعر السلبية وإعادة ترميم الذكريات المؤلمة؟ أم أننا نستطيع خلق مشاعر إيجابية كالتحفيز والثقة بالنفس والقدرة على حل المشكلات ، نحن نستطيع فعل ذلك مع المستفيد في جلسات الكوتشينج باستخدامنا جدول العبور الخرائطي وقد أسميته العبور الخرائطي لأننا من خلاله نستطيع عبور الخرائط الذهنية للناس متى نشاء ، ونغير في منظومة النميطات لديهم ليشعروا بتحسن سريع ، هذا ما سنتدرب عليه .



إذا فكرت في عقلك على أنه أقوى جهاز كمبيوتر على الأرض، إذا فتميطاتك هي لوحة مفاتيح التحكم بذلك الكمبيوتر، من خلال عمل تغييرات بلوحة المفاتيح تلك، يمكنك أن تبدل حالتك بأي حالة أخرى وبأي حدة، فكيف نغير في النميطات؟



- أولاً : تقوم بعملية الألفة كما ذكرتها سابقاً لك .
- ثانياً : تتأكد من عملية الانقياد.
- ثالثاً : تأكد من النظام التمثيلي الداخلي للمستفيد .
- رابعاً : اقرأ عيني المستفيد بدقة .
- رابعاً : افهم المستفيد بعملية تغيير النميطات وخذ موافقته.
- خامساً : اتفق معه على علامة معينه تعني تم.
- الكوتش : وأنت تتذكر هذا الحدث ماذا تتذكر أولاً ! هل تتذكر صورة أم تشعر بمشاعر إزاء الحدث أم تسمع صوتاً ؟
- المستفيد : أسمع صوتاً ..
- (إذا فالنظام التمثيلي القائد للمستفيد غالباً ما سيكون سمعياً ، فعليك البدء بالنميط السمعي داخل جدول النميطات)
- الكوتش : هل الصوت مرتفع أو منخفض؟



- المستفيد : مرتفع
- الكوتش: هل بإمكانك إخفاض الصوت ؟
- المستفيد : سأ حاول .. امم نعم فعلت ذلك ..
- الكوتش : أحسنت بارك الله فيك .
- الكوتش : هل الصوت بطيء أم سريع ؟
- (دعه يفكر دون مقاطعته)
- المستفيد : الصوت سريع جداً !
- الكوتش : هل بإمكانك أن تجعل الصوت بطيئاً ؟
- (في أي وقت حاول المستفيد تغيير نميط وظهر على قسماات وجهه الانزعاج أطلب منه إرجاعه كما كان ، ويجب أن يكون إرهاف حواسك عالياً ولديك قوة في الملاحظة لتفعل ذلك)
- المستفيد : نعم الصوت بطيء الآن .
- وربما يحرك رأسه أو يديه ليعلمك بالتعديل (حسب الاتفاق)

- الكوتش : هل الصوت مستمر أم متقطع ؟
- المستفيد : متقطع .
- الكوتش : هل يمكننا جعله مستمراً ؟
- المستفيد : نعم .
- الكوتش : أحسنت أنت تقوم بعمل رائع .
- الكوتش : هل نبرة الصوت واحدة أم متغيرة ؟



- المستفيد : ثابتة .
- الكوتش : هل تستطيع أن تجعله متغيراً ؟
- المستفيد : نعم (وتثني عليه) مرة أخرى



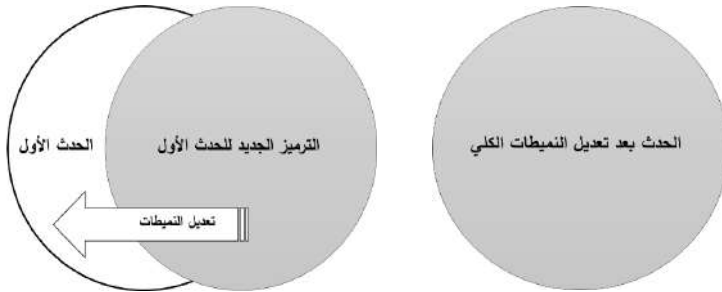
وتستمر في استخدام جدول النميط السمعي من الجدول الخاص بالعبور الخرائطي ، وبعد ذلك تنتقل لجدول النميط السمعي والحسي على ذات المنوال ، دعني أسألك سؤالاً ، لماذا نفضل ذلك !!



مثال: (**عدم الثقة بالنفس**) كثيراً ما نواجهه في عالم الكوتشينج مستفيد تتقصه الثقة بالنفس ، وغالباً ما تكون هذه الثقة المهزوزة نابعة من اعتقاد مقيد تمكن من عقله ، كأن يكون غير قادر على التحدث على خشبة المسرح لمخاطبة الناس أو التواصل الحواري معهم في مواقف مختلفة ! هذا الاعتقاد صناعة (حدث) خزن ورُمز في عقله اللاواعي ، هذا الحدث المكون من (صورة وصوت ومشاعر) تقفز لعقله الواعي في مواقف مشابهه وتؤثر على الأداء الحالي وهذه الحالة تسمى ب (التجريد الانتقائي)

Selective Abstraction

إن لم يكن الكوتش ملماً باستراتيجية إعادة ضبط الذكريات أو صنع قوة محفزة للمستقبل من غير التدخل المباشر في حياة المستفيد ومن دون الاهتمام بسرد المستفيد لماضيه ، فالكوتش ليس مرشداً نفسياً أو معالجاً لأي نوع من الاضطرابات النفسية إطلاقاً ، فالعبور الخرائطي هي جولة للمستفيد لتشفير وترميز كل المخزون العقلي السابق وضبط ايقاع الترميز في المستقبل بشكل ذاتي ، وما الكوتش إلا وسيط يقوم بطرح الأسئلة بشكل جيد فقط .

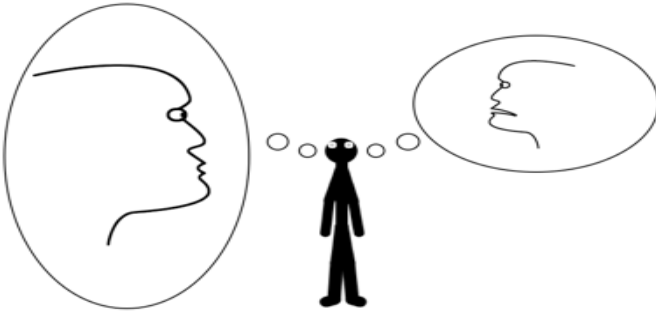




فعلى سبيل المثال، عندما نفكر في أمر يحفزنا، فعلى الأرجح أن نميطاتنا البصرية ستكون قريبة، وكبيرة، متحركة بالألوان الآن، عندما نفكر في شيء لا نتحمس له، فإن الصور قد تكون أبعد، وأصغر، وبالأبيض والأسود، وثابتة. هذا الترميز الداخلي ليس بذات الترميز عند كل الناس، لذا يجب عليك أن تكتشف ما الذي يفعله عقلك ليخلق بداخلك حالة معينة.



صورة واحدة مع إختلاف الترميز من خلال لون الترميز



تغيير الصور الذهنية من خلال تغيير النميطات



جدول النميطات (العبور الخرائطي)

Sub modalities Table

النميط الصوري Visual Sub modalities



		وأنت تعيش التجربة هل ترى صورة؟
		أبيض أم أسود أم ملونة؟
		قريبة أم بعيدة؟
		الإضاءة ساطعة أم مظلمة؟
		أين تقع الصورة؟
		حدد حجم الصورة كبيرة أم صغيرة؟
		متصل بها أم منفصل؟
		معالم الصورة واضحة أم باهتة؟
		هل للصورة حدود أم إنها بدون إطار؟
		ثابتة أم متحركة؟
		سريعة أم بطيئة؟

تغيير نميط الصور في ذهن المستفيد يجعله يشفر الصور بشكل مختلف في عقله ، وعندما يريد الرجوع لمخزونه العقلي فإن النميطات الجديدة للحدث تكون هي المسيطرة على المفاهيم الكاملة للحدث ، فنحن نغير الشكل ليتغير المضمون ! إنه سحر، قمت بتجربته خمسة عشر سنة بشكل فاعل .

جدول النميطات (العبور الخرائطي)

Sub modalities

Auditorial Sub modalities النميط السمعي



		وأنت تعيش التجربة هل تسمع صوتاً؟
		مصدر الصوت داخلي أم خارجي ؟
		من أية جهة معلومة يأتي الصوت؟
		هل هذا الصوت عالي أم منخفض؟
		سريع أم بطيء؟
		النبرة واحدة أم متغيرة فيما تسمعه ؟
		الصوت مستمر أم متقطع ؟

جدول التميّطات (العبور الخرائطي)

Sub modalities

النميط الحسي Sensory Sub modalities



		وأنت تعيش التجربة هل تحس بشيء؟
		أين تحس بذلك؟
		حجم الإحساس كبير أم صغير؟
		ما هو شكل الإحساس؟
		قوة الإحساس الذي تشعر به .
		متواصل هذا الإحساس أم متقطع؟
		هل له سرعة متدرجة أم مفاجئة؟
		الاحساس بارد أم دافئ؟
		هل هو مشدود أم مسترخ؟
		هل هو ثابت أم متحرك؟



الانتقال من الحب إلى عدم الحب باستخدام النميطات

Sub modalities- Like to Dislike

مثال استيضاحي:



• فكر في شيء تحبه لكن تتمنى أن

لا تحبه ؟

• (أحب الحلويات)

• وأنت تفكر في هذا الشيء ، هل ترى صورة ؟

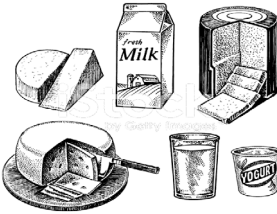
• وأنت تفكر فيه ، هل تسمع صوتا ؟

• وأنت تفكر فيه ، هل تحس بشيء ؟

• فكر الآن في شيء مشابه في الشكل ، لكن لا تحبه ؟

.. (لا أحب اللبن الحامض)

• وأنت تفكر في هذا الشيء ،



هل ترى صورة ؟

• وأنت تفكر فيه ، هل تسمع

صوتا ؟

• وأنت تفكر فيه ، هل تحس بشيء ؟

• لاحظ النميطات الحرجة وهي المتباينة بين (ما يحب)

و (ما لا يحب)

• قم بنقل نميطات ما يحب إلى ما لا يحب وبذلك سوف

(لا يحب الحلويات) .



• مجازاة للمستقبل تخيل نفسك غدا تشاهد ما تحب ،

ماذا تحس ؟

• ما هي رغبتك ؟ كيف هو مختلف الآن ؟ بعد معرفتك

بشكل جيد لأداة تغيير النميطات (العبور الخرائطي) بشكل جيد

ستتمكن من استخدام كثير من الأدوات بشكل بدهي ويمكنك دمج

بعض الأدوات مع بعضها حسب حالة المستفيد .

النميطات (تغيير اعتقاد سلبي مقيد)

Sub modalities- Changing Beliefs



المرحلة الأولى : نميطات الاعتقاد السلبي المقيد .

• هل تستطيع أن تفكر في معتقد مقيد يعيق نجاحك وتريد

أن تتخلص منه ؟



• وأنت تفكر فيه هل لديك صورة (استخرج الشكليات)

• هل تسمع صوتا ؟ (استخرج الشكليات)

• هل تحس بشيء؟ (استخرج الشكليات)

نقصد بالشكليات) جدول النميطات الصورية والحسية
والسمعية .. وإجادة ضبط الشكليات باحترافية تحتاج لدخول دورة
أدوات الكوتشينج أو الممارسة المستمرة ..

المرحلة الثانية : نميطات اعتقاد قديم غير موجود الآن

• هل تستطيع أن تفكر في اعتقاد لم يعد موجودا مثل

(تخرجك من الثانوية)

• وأنت تفكر فيه هل لديك صورة

(استخرج الشكليات)

• هل تسمع صوتا ؟ (استخرج

الشكليات)

• هل تحس بشيء (استخرج

الشكليات)

• الآن ... غير نميطات المرحلة ١

إلى نميطات المرحلة ٢

• اختبر ماذا حدث للمعتد السلبي؟





المرحلة الثالثة : نميطات اعتقاد صحيح ١٠٠٪ موجود الآن

- هل تستطيع أن تفكر في اعتقاد صحيح ١٠٠٪
- وأنت تفكر فيه هل لديك صورة (استخراج الشكليات)
- هل تسمع صوتا ؟ (استخراج الشكليات)
- هل تحس بشيء ؟ (استخراج الشكليات)
- اكسر الحالة

المرحلة الرابعة : نميطات اعتقاد تريده وهو عكس اعتقاد

المرحلة الأولى

- هل تستطيع أن تفكر في اعتقاد تحب أن تكتسبه في حياتك
- وأنت تفكر فيه هل لديك صورة (استخراج الشكليات)
- هل تسمع صوتا ؟ (استخراج الشكليات)
- هل تحس بشيء ؟ (استخراج الشكليات)
- الآن ... غير نميطات المرحلة الرابعة إلى نميطات

المرحلة الثالثة

- اختبر ... ماذا تعتقد عن نفسك هل تستطيع أم لا
- تستطيع ؟
- مجازاة المستقبل



براعة اللغة ،أداة الكوتش المحترف

Language Proficiency

مجموعة من الأسئلة تعين الكوتش على تكوين صورة واضحة عن حالة المستفيد ومشكلته ، وتكون هذه الأسئلة أكثر فعالية وجودة إذا كانت الإجابة عليها في جو من الألفة العالية أو حتى تحت تأثير الاسترخاء والغشبية.

(١) لماذا أنت هنا ؟ ولماذا أيضا ؟

نحن هنا نستحضر الأسباب الحقيقية للجوء إلى الكوتش .

(٢) كيف تعرف أنك تعاني من المشكلة ؟

نستحضر هنا دليل المشكلة أو معيارها في حس المستفيد ،

وهذا السؤال يهدف إلى معرفة تصوره عن المشكلة

(٣) متى لم تكن تعاني من هذه المشكلة ؟

وهذا سؤال لطيف ، لأنك عندما تسأل هذا السؤال في درجة

عالية من الألفة والعمق فإن لا وعيه سيكتشف أنه يختار المشكلة ،

وبالتالي يمكنه أن يختار ألا يعيش المشكلة . هناك نظرية تسمى

(نظرية الاختيار) من ضمن ملامحها : أن الناس يختارون البقاء

في المشكلات التي يعيشون فيها أحيانا .

• (يوم إجازة لمشكلتك) Make the client get a day off

• سأضرب لكم مثلا على تقنية اسمها (اجعل المستفيد

يحصل على يوم إجازة) أي من مشكلته :

مستفيد يخلق لنفسه مشكلة مثل : أصاب بانفعال إذا

سمعت صوت المنبه ! أو إذا سمعت صوت أولادي أزعج وأضربهم،

ليس بالضروري أن يكون سلوكا وإنما قد يكون شعورا عميقا فيه،

الوسواس القهري مثال صالح أيضا .

بعد الألفة قل للمستفيد ما يلي : أريد أن أعطيك يوم إجازة

من المشكلة ، سأخذ منك هذه المشكلة يوما واحدا . اتفقنا ؟ لكن

علمني كيف أعيش هذه المشكلة ؟ كيف أغضب هذا الغضب عندما

أسمع صوت الجرس بتلك الطريقة ؟

نطالبه بتفاصيل كثيرة وفي كل مرة نجعل الاستراتيجية لا

تؤدي إلى نفس النتيجة .

استعراض استراتيجية الغضب عند المستفيد يجعلها تحت

وعيه، لحظات الصمت تدل على اهتزاز في الاستراتيجية .





لأن الخطوات غير الواعية عندما انتقلت إلى الوعي بدأت تقيّم . هذا التقنية تكشف لنا أن المستفيد (اختار) استراتيجية الغضب بنفسه ، بل دافع عنها عندما حاولت أن أكسرها أو أغيرها ، هذا يؤكد لنا مرة أخرى أننا في كثير من الأحيان نختار مشكلاتنا .

(٤) هل فعلت أي شيء بالنسبة للمشكلة ؟

(٥) ماذا حصل عند أول مرة تعاني فيها من المشكلة ؟

وما هي المشاعر التي كانت موجودة ؟ (احذر هنا من إدخاله في حالة صدمة حرجة) .

بإمكانك كذلك من خلال الأسئلة أنت تجمع معلومات مناسبة عن مشكلة (مغلقة) لا يريد أن يبوح بها المستفيد ..
واليك طائفة من الأسئلة :

(١) ما العلاقة بين المشكلة (س) والحالة الراهنة في الحياة؟

(٢) ما العلاقة بين المشكلة (س) والحالة الراهنة في

الحياة من وجهة نظر صلاتك العائلية ؟

(٣) متى تختار أن توجد المشكلة ؟ (لا بد من الألفة

الكاملة حتى يفوض المستفيد في عقله الباطن ويجد جوابا مناسباً لهذا السؤال ، وعليك أن تلاحظ التغيرات الشكلية) .

(٤) هل يريد العقل الباطن أي معلومات ؟ هل يريد أن

يعرف أي شيء أو أن يحصل على أي شيء ؟

(٥) هل يوافق العقل الباطن على أن يساند مساندة

كاملة في إزالة المشكلة ؟

وعليك أيضاً أن تستخدم مهارات الإجمال والتفصيل .

طرق براعة الفم

Ways to master mouth ingenuity

وتسمى أيضا طرق تحويل المعايير السلبية إلى إيجابية .
وهذه الطريقة تقوم على تحويل المعتقدات السلبية إلى
ركنين (سبب - نتيجة) ، ثم محاولة كسر العلاقة بينهما .
• مثلا : يصبح عندي توتر عندما يكون لدي عمل كثير
يحتاج لإنجاز .



هذا المعتقد يمكن تقسيمه إلى قسمين :
نتيجة : يصبح عندي توتر .
سبب : عندما يكون عندي عمل كثير .





بعد ذلك نستخدم الطرق المنصوص عليها في هذا الفصل في كسر العلاقة بين السبب والنتيجة ، وبالتالي يتخلص المستفيد من هذا المعتقد السلبي المعوّق .

عند التأمل نجد أن كثيرا من المعتقدات السلبية التي تعوق الناس عن النجاح مكونة من سبب ونتيجة .

يقول أحدهم مثلا: وجودي في المنامة يجعلني أشعر بالارتياح . هنا سبب (وجودي في المنامة) ونتيجة (الارتياح) . وكثيرا ما يصف المستفيدون الإشكال الذي يمرون به بطريقة السبب والنتيجة .

في بعض الأحيان لا يصرح المستفيد بالسبب والنتيجة ، أو لا يكون المعتقد السلبي مكونا من سبب ونتيجة بشكل مباشر ، ولكن يمكننا تحويل شكوى المستفيد أو المعتقد السلبي إلى سبب ونتيجة .

أمثلة :

- يزعجني ألا يقدر أهلي مقدار ما أعانيه من مشكلات = عدم تقدير أهلي لي وإحساسهم بما عانيته سبب لانزعاجي وضيقني .
- سياسة الشركة لا تساعدني على الإبداع = هذه السياسة سبب لعدم الإبداع .
- ليس في هذه الجامعة شيء يريح = ألمي النفسي واستيائي بسبب هذه الجامعة .

• أحوال المسلمين كل يوم إلى أسوأ = وجودي بهذا الضيق
سببه سوء أحوال المسلمين .



في بعض الأحيان نحتاج إلى سؤال المستفيد لنحدد السبب
والنتيجة ، مثلاً :

• لا أحب اللغة الإنجليزية . (لماذا ؟ لأنها ليست لغتي)

= عدم كون الإنجليزية لغتي سبب لعدم حبي لها .

أهم وسائل كسر العلاقة بين السبب والنتيجة :

سنستعرض هذه الوسائل أولاً على معتقد (سياسة الشركة

لا تساعدني على الإبداع) ، ثم على معتقد (يصبح عندي توتر

عندما يكون لديّ عمل كثير يحتاج لإنجاز) .

قد تكلمنا عن أداة إعادة التأطير سابقاً (إعادة تأطير

المحتوى وإعادة تأطير المعنى) لكنني هنا سأقدم لك نموذجاً

مختلفاً لاتساع فكرة التأطير .



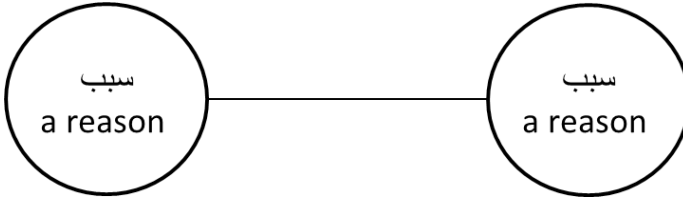
إعادة التعريف أو إعادة التأطير للمحتوى
إعادة تأطير :

- توهج إبداعك جعل سياسة الشركة لا تواكبه ، أنت لك من الإبداع ما يجعلك قادرا على تقويم سياسة الشركة .

- التوتر ناتج عن الشعور بالمسؤولية وليس عن كثرة العمل .

(١) ربط أحد جزأي المعتقد (السبب أو النتيجة) بنفسه

Connect one of the 2 parts of belief (cause and effect) by itself
هذا أسلوب رائع .

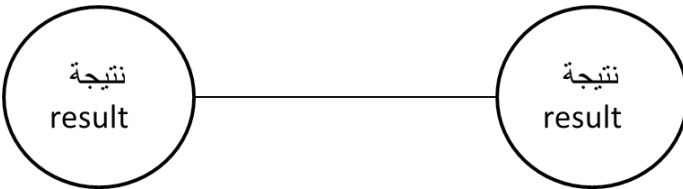


- سياسات الشركات ذات توجهات مختلفة وبعضها ذات

أوضاع غريبة . (هنا ربطنا السبب بالسبب ، ولم نذكر النتيجة) .

- الإبداع شيء جميل من الجميل أن تبعد (هنا ربطنا

النتيجة بالنتيجة ولم نذكر السبب) .



- التوتر يكون موجودا فعلا عندما يتوتر الإنسان (ربطنا

النتيجة بالنتيجة) .



. كلما كبر العمل كما زاد وتكاثر (ربطنا السبب بالسبب).
 بهذه الطريقة نكسر التلازم اللاواعي بين السبب
 والنتيجة. فنربط السبب بالسبب والنتيجة بالنتيجة.

(٢) المثل المعاكس The opposite example

نضرب في هذه الطريقة أمثلة لا يمكن إيجاد العلاقة فيها
 بين السبب والنتيجة .

- أوقفك ، بعض الموظفين في الشركة عندكم مبدعون .
- صحيح / هناك شركات لها سياسات رائعة ولكنها لا
 تصنع إبداعا .

• تذكر كيف تكون أحيانا مشغولا بأعمال تحبها وتكون
 مرتاحا .



• ألا تتوتر أحيانا وأنت
 متفرغ؟

• الفراغ القليل أحيانا يسبب
 الملل فكيف بالكثير؟

• المتوتر لا يشعر بالملل أليس
 كذلك؟

• بهذه الطريقة أنت تظهر
 للمستفيد استثناءات تكسر قاعدته

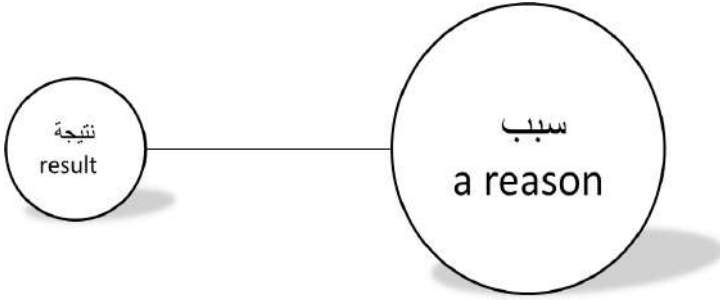
التي يحاول رسمها ، كما أنك تظهر له

نتائج إيجابية للسبب الذي يرى أنه أفضى به إلى نتيجة سلبية .

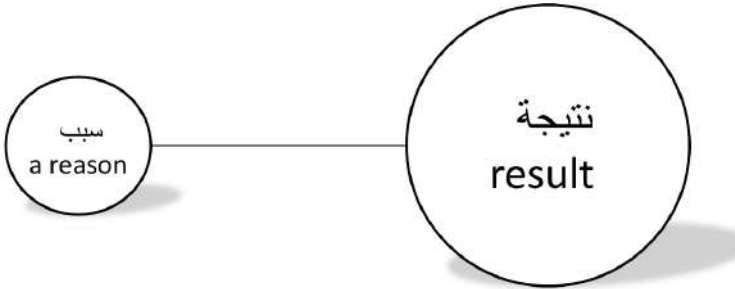


Resize the frame الإطار حجم التغيير (٢)

- نكبر أو نصغر حجم الإطار للسبب أو النتيجة .
- تكبير السبب : تخيل لو أن هذه السياسات ضاقت أكثر كيف سيكون حال إبداعاتك ؟ أنا أعرف شخصا مشغولا جدا ولم أره متوترا أبدا .



- تكبير النتيجة : تخيل أنك أبدع ١٠٠ ضعف من إبداعك فكيف ستكون قد تجاوزت إشكالات الشركة ؟ هل كل المتوترين عندهم أعمال كثيرة ؟



- تصغير النتيجة : تخيل أنك لا تستطيع أن تنجز أي عمل، ففني أي ظرف يكون ذلك ؟



• تصغير السبب: هل كل المبدعين في شركات ذات سياسات جيدة ؟

• الهدف من هذه الطريقة أن ينظر إلى حجم المشكلة التي يعيشها بشكل أكبر أو أصغر ومن خلال ذلك يقارن الصورة التي عنده بأكبر منها وأصغر فيتعرف على حجم مشكلته الحقيقية .



(٤) الالتفات في السياق من المخاطب إلى المتكلم أو العكس

Pay attention to address the setuation as a speaker and as a listener and vice versa

وهذه طريقة رائعة أستخدمها باستمرار .

- في ظل السياسات الصعبة أشعر بالإبداع فكيف أنت ؟
- الناس المضغوطون يقولون : إن العمل الكثير هو المشكلة ، أنا أتمنى أن يكثر عملي حتى أستمتع أكثر .
- في زحام العمل وتكاثره وقلة الراحة وضيق الوقت أجد نفسي نشطا سعيدا ، وأنت عند عملك الكثير ماذا تجد ؟

(٥) القصد أو إعادة التأطير بنية ومقصد إيجابي

Re-framing for positive intent

- أنت حريص على أن تنمو بإبداعات شركتك ، وتقف دونك هذه السياسات الصعبة .
- أنت تقصد أن تشعر بالرضا عند قيامك بعملك ، دعنا إذا نجد بدائل أخرى تشعرك بالرضا .
- ألاحظ أنك تحب أن تعمل الأمور على أفضل وجه، الأمر الذي قد يكون مرهقا بعض الشيء .
- زادك الله حرصا ولا تعد .



(٦) البحث عن حسيلة أخرى find other approach

- بحيث تقترح نتيجة أخرى مفيدة للسبب .
- كلما كُبتَّ الإبداعات خرجت ملتهبة .
- الدراسات الحديثة تقول : إن الناس المشغولين سعداء أكثر .



- كونك إنسانا مشغولا معناه أنك تتجزأ أشياء عظيمة وكثيرة جدا .
- حرصك على إنجاز أعمال كثيرة تنفع الناس يكسبك أجرا كبيرا .

(٧) العاقبة The consequences

- نستعرض هنا كافة عواقب السبب المطروح ونتقي منها شيئا جيدا .
- البقاء في ظل السياسات التي لا تساعد على الإبداع لهذه الفترات الطويلة ستكون في نهاية المطاف سببا في إحداث تغييرات جذرية إيجابية .
- هذا النوع من الناس الفضلاء يتعب نفسه حتى يخدم الناس ويسعدهم وينجز حاجاتهم ، وربما ينسى نفسه وصحته ، ولا يجد الوقت لراحته أو أسرته أو أصدقائه .

(٨) استراتيجية الحقيقة Strategy of truth

- وتقوم هذه الطريقة على سؤال : ما هو دليل قولهم ؟ وهذا أسلوب يقوم على التدقيق والتحقيق .
- كيف عرفت أن السياسات لا تساعد على الإبداع؟
 - ماذا تقصد بالإبداع ؟ أي إبداع منعه سياسات الشركة؟
 - أية سياسة بالضبط منعتك من الإبداع .
 - كيف تعرف كثيرا من العمل ؟



- كيف تعرف أنك متوتر؟
- وهذا الأسلوب يحتاج إلى ألفة زائدة .



(٩) التفصيل Specification

نستخدم اللغة العالية (لغة ميتا) لتفصيل العبارة أو بعض أجزائها .

- كم عدد الأعمال التي يمكن أن تصفها بالكثرة؟
- ما عدد الأعمال التي يمكن أن تعملها بسهولة؟





(١٠) نموذج العالم، World Model

نقدم في هذه الطريقة نموذجا جديدا للعالم .

- أعرف صديقا رأى أن ضيق هذه السياسات المانعة له من الإبداع أمرا يدفعه للإبداع في تجاوز هذه السياسات ، فصار يرى أن كل عائق هو فرصة للإبداع .
- البعض يرى في تكاثر الأعمال فرصة عظيمة لتحقيق الذات.
- ما تسميه توترا يسميه البعض سيطرة على النفس .
- ما تسميه توترا يسميه البعض نشاطا .

مثال آخر لامرأة تشتكي من زواج زوجها : مر بي أحد الأصدقاء في الشهر الماضي وزارني هو وأهله وكان متزوجا لزوجتين، وكانت الزوجة الأولى تشعر بأن الله قد اختار لها أن يرفع درجاتها، فكانت تصبر وتحسب على ما ترى أنه نقص في حقها .

(١١) الإجمال Overall

ومعناه أن ترتفع بجزئي الجملة • السبب والنتيجة) إلى المستوى المنطقي الأعلى (إجمالي) . فتحن هنا ننظر من أعلى . من منظور منطقي علوي ، عليك أن تسأل نفسك هذه الأفكار تنتمي لأي نوع ؟

• أنت جزء من العالم العربي الذي يعيش مرحلة المخاض، مخاض التغيير .

• إذا كان العمل الكثير يسبب التوتر، فماذا تسبب البطالة



وعدم وجود لقمة لأبنائك .

- إذا كان العمل الكثير يسبب التوتر فماذا ستسبب مضاعفة عملك عشرة أضعاف ؟
- إذا قسّمنا التوتر الموجود في حياة المجتمع، كم سيكون نصيبك من هذا التوتر ؟
- ما أنواع وأحجام التوتر الموجودة في مناطق الاحتلال والحرب والجوع والمرض من العالم ؟

(١٢) تحدي المعيار الذي يقف خلف العبارة

Challenge the criterion behind the phrase

المستفيد عنده قيمة وراء كلمته ، قيمة (الإبداع يحتاج إلى إذن) . أريد أن أقاوم هذه القيمة فأقول : المبدعون يسبقون السياسات .

وعند الآخر قيمة (الراحة شيء مهم) ، أريد مقاومة هذه القيمة فأقول :

- أليس التعب والعناء قرين الأجر بالنية الصالحة .
- من يتعب كثيرا في شبابه يرتاح كثيرا في مشيبه .

(١٢) ارتفع فوق القيم ، ارتفع في سلم القيم وصولا إلى إيجابيات أكثر.

climb the ladder of values toward more positive

outcomes



- المجتمع لا يملك سياسات تقف في وجه المبدعين .
- الإبداع في الاقتراب من الله لا تقف دونه سياسة .
- أليس من الأهم أن تعمل ما تحب وبالتالي تحب ما تعمل .
- الإنسان في كبد ... فاختر الكبد الذي ينفعك .

(١٤) الاستعارة The metaphor

- حتى ينطلق السهم بقوة فلا بد أن يتوتر لأقصى مدى ،
وحتى يصل إلى الهدف لا بد أن يحكم تصويبه ، فإذا انفك الوتر
أصيب الهدف .

في غابة من الغابات كان هناك شبل يسعى لاصطياد
فريسة ، وكان كل من حوله من الأسود يمنعون من أن يقترب من
أي فريسة ، وفي يوم من الأيام هجم قطيع من الأسود على هذه
الغابة ولم يكن أحد من أولئك الأسود أشد دفاعا من ذلك الأسد
الذي انتظر ذلك اليوم طويلا .

(١٥) إطار علوي للجميع Top frame for everyone

الفرق بين هذا الأسلوب وبين أسلوب (الإجمال) أننا
هنا لا نبحث عن إجمال لكل طرف على حدة . وإنما نحن هنا
في انفصال أو نظرة علوية (ميتا) نخرج من النظام وننظر إلى
الفكرة في إطار أعم وأكبر .
- إذا المبدعون هكذا دائما يعانون .
- الإبداع وليد المعاناة .



- ما الذي حبسك في هذه الزاوية من العالم ؟
- أتؤمن أن عندك الكثير لتعمله .
- إذا التوتّر حالة طبيعية للانفعال .
- مثال آخر على الإطار العلوي :
- المعتقد : حالة المسلمون إلى الوراثة دائما .
- السبب : نعيش واقعا إسلاميا مريرا .
- النتيجة : نحن في ألم شديد .
- الألم الشديد يدل على قرب المخاض .
- من يتوجع يتألم !
- من لمح فجر الأجر هان عليه ظلام التكليف .
- لا بد دون الشهد من إبر النحل .

ملاحظة مهمة : : important note

- ١- لا بد أن يكون الحديث في إطار الموافقة .
- ٢- يساعدك على استيعاب هذه الأساليب أن تتصور التلازم السببي على هيئة صورة ، وبالتالي تستطيع أن تعزل عنه فإنك تستطيع أن تعطيه الإمكانات الصورية المختلفة (تكبير / تصغير / رفع / خفض ... الخ) .



سحر الكلام Slight of Mouth

من كتاب د. روبرت دلتس (Slight Of Mouth)

يعتبر نموذج سحر الكلام مجموعة من الأساليب اللغوية للإقناع والتأثير في الآخرين ، وصياغة جديدة لقناعاتهم وأفكارهم وتوسعة مداركهم للعالم من حولهم بتوجيه الاهتمام والانتباه للقصد والنية الحسنة لتلك القناعات والأفكار والمحافظة على تحقيقها من خلال خيارات أخرى متعددة.

• وسيتم تطبيق نموذج سحر الكلام بأساليبه المختلفة

على المثال التالي

مثال هذه القناعة لدي منذ مدة طويلة ومن

الصعب تغييرها

الأسلوب الأول

النية والقصد : Intention



توجيه للانتباه إلى الغرض والقصد وراء ذلك المعتقد أو القناعة. وتطبيقاً على المثال، فتستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه

كما يلي:



(أنا معجب بذلك وسأدعم رغبتك بأن تكون صادقا مع نفسك)

النية الإيجابية = الصدق

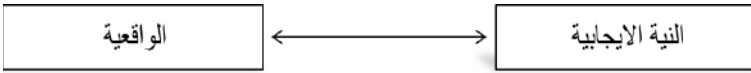
كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي:

(إنه لمن المهم أن تكون واقعيًا عند تغيير تلك القناعات،

فدعنا ننظر بواقعية لتلك القناعة وما الذي نحتاجه لتغييرها)

النية الإيجابية = الواقعية

Positive intention = realism



في هذا النمط يركز المتحدث على النية الإيجابية للآخر

وحسب التطبيقين السابقين نجد أن النية كانت :

الصدق مع الذات.

الواقعية عند التغيير.

الأسلوب الثاني

إعادة التعريف Redefining :

استبدال كلمة مكان أخرى في " القناعة " أو " الفكرة "

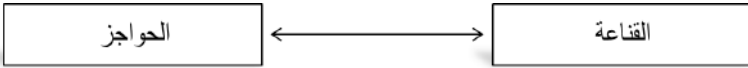
لها معنى مشابه ولكن تحتوي على معانٍ ضمنية مختلفة.

وتطبقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه

كما يلي :

(إن بعض الأشياء التي تبدو ثابتة نوعا ما ، يمكن أن تكون
من غير السهل التخلص منها)

هذه القناعة لدي منذ مدة طويلة تبدو ثابتة نوعا ما
ومن الصعب تغييرها من غير السهل التخلص منها.
وأياضا نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
(أنا أو افقك أنك ستشعر بداية بشيء غير مألوف لك
عند تخطيك لبعض الحواجز)



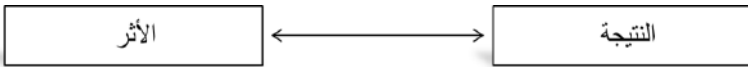
القناعة الحواجز

من الصعب التغيير ستشعر بداية بشيء غير مألوف

الأسلوب الثالث

النتيجة والأثر Consequence :

توجيه الانتباه إلى الأثر أم التعميم (إيجابيا كان أو
سلبيا) الناتج من تلك القناعة، بما يغير (أو يعزز) القناعة



وتطبقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه

كما يلي:



(إن توقع صعوبة بعض الأشياء غالبا ما يجعلها تبدو أسهل عند تنفيذها)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه أيضا كما يلي :
 (إن الاعتراف بما يقلقنا سوف يسمح لنا بوضعه جانبا كي نستطيع التركيز على ما نريد من أهداف)

الأسلوب الرابع

التفصيل والتجزئة **Chunk Down** :

تجزئة عناصر القناعة إلى أجزاء صغيرة بما يغير (أو يعزز) التعميم الناتج عنها .

وتطبيقا على المثال فستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :

(لو كانت هذه القناعة لديك منذ مدة قصيرة لكان من السهل تغييرها ، ولربما تتذكر ذلك الوقت الذي بدأت تتشكل فيه هذه القناعة عندما كنت تستطيع تغييرها)

منذ مدة طويلة ، مدة قصيرة

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (إننا نستطيع تغيير تلك القناعة بشكل كامل عندما نقوم بتغييرات طفيفة ، مما يجعلها تبدو عملية سهلة وأكثر متعة)
 تغيير القناعة بشكل كامل تغييرات طفيفة



الأسلوب الخامس

الإجمال Chunk up :

تعميم عنصر من عناصر القناعة لتغيير (أو تعزيز)
العلاقة الناتجة عنها.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :

(إن الماضي ليس دائما دليلا يتنبأ به للمستقبل ، كما أن
العلم يمكن أن يتطور بسرعة مع مرور الزمن)

كما أننا نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :

(إن جميع عمليات التغيير تأخذ دورتها الطبيعية التي لا
يمكن تجاهلها ، والسؤال المهم هنا ما هي دورة الحياة الطبيعية
لتلك القناعة)

من الصعب تغيير الدورة الطبيعية التي لا يمكن تجاهلها
منذ مدة طويلة ، طول المدة الطبيعية للقناعة

الأسلوب السادس

القياس والتشبيه Analogy :

إيجاد قياس أو تشبيه أو قصة ذات علاقة بالقناعة بما
يصعب (أو يعزز) تعميمها.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :



(إن القناعات مثل القوانين ، والقوانين القديمة الراسخة
يمكن تغييرها بسرعة إذا رأى مجموعة من الناس قانونا جديدا
يمكن أن يحل مكانها)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
(إن القناعات مثل برامج الكمبيوتر ، ليس الموضوع موضوع
أقدمية البرنامج أو حادثته، بل هو أن تعرف لغة البرنامج لتغييره)

ونستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه أيضا كما يلي :
(لقد استغربت الديناميكيات من التغيير الحادث في
العالم من حولهم ، على الرغم من وجوده)

الأسلوب السابع

تغيير حجم الإطار Change Frame Context Size :
إعادة تقييم) أو تعزيز (المعنى المتضمن للقناعة في
سياق الكلام من خلال طول) أو قصر (الإطار الزمني ، أو من
خلال تبني رأي عدد كبير من الناس (أو رأي شخصي ، أو من
خلال وجهة نظر عدد كبير أو قليل من الناس .
وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :

(إنك لست أول شخص عنده مثل هذه القناعة ، وبما
أن كثيرا من الناس كانوا ناجحين في تغييرها ، فإنه من السهل
للآخرين تغييرها في المستقبل)



كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (بعد سنوات من الآن ، سوف تجد أنه من الصعوبة تذكر
 تلك القناعة)

ويمكنك أيضا تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (أنا متأكد أن أبناءك سيكونون ممتنين لجهودك في تغيير
 تلك القناعة أكثر من تربيتهم عليها ، وتوريثها لهم)

الأسلوب الثامن

: Another Outcome المحصلة الأخرى

تسليط الضوء على هدف مختلف عن الهدف المتضمن
 داخل القناعة لكي يضعف (أو يعزز) التعلق بها.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
 كما يلي :

(ليس من الضروري تغيير هذه القناعة ، أنت بحاجة إلى
 تعديلها فقط)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (ليس الموضوع تغيير قناعات ، بقدر ما هو إعادة صياغة
 فهمك للعالم بما يلائم وضعك الآن)



الأسلوب التاسع

: Model of the world نمودج العالم

إعادة تقييم (أو تعزيز)قناعة من خلال وجهة نظر
مختلفة للعالم.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :

(إنك محظوظ ، لأنك أحسن حالا من كثير من الناس
الذين لا يدركون أن القيود ما هي إلا نتيجة المعتقدات التي يمكن
تغييرها)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي:

(إن الرسامين عادة يستخدمون صراعاتهم الداخلية
كمصدر إلهام لإبداعهم ، وسوف أكون فخورا بنوعية إبداعك من
خلال الجهود التي ستبذلها لتغيير قناعات تبرز لديك)

الأسلوب العاشر

: Reality Strategy استراتيجية الواقع

إعادة تقييم (أو تعزيز) القناعة أخذا بالحسبان حقيقة
أن الناس ينطلقون من خلال المدركات المعرفية للعالم كي يشكلوا
قناعاتهم.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :



(كيف عرفت بالضبط أن هذه القناعة لديك منذ زمن بعيد ؟)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (هل لك أن تحدثني بالتفصيل عما رأيته أو سمعته أو شعرت به عندما فكرت بتغيير تلك القناعة والذي جعل عملية التغيير تبدو صعبة ؟)

الأسلوب الحادي عشر

المثال العكسي (الضدي أو الاستثنائي)

: Counter Example

إيجاد مثال (أو استثناء خارج القاعدة) بما يثري أو يجعل من الصعب تعميم قناعة ما .

وتطبيقاً على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :

(أغلب وظائف الذهن (مثل الذكريات القديمة) تصبح أقل حدة وأكثر قابلية للتغيير والتشويه كلما أصبحت قديمة ، مما يجعل تلك القناعة تتغير كلما تقادمت)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (لقد رأيت العديد من القناعات تكونت وتغيرت فوراً عندما حصل الناس على دعم مناسب من أصحاب الخبرة)



الأسلوب الثاني عشر

: Hierarchy of criteria سلم المعايير

إعادة تقييم (أو تعزيز) القناعة طبقا للمعيار الأكثر أهمية من المعيار المرتبط بالقناعة.

وتطبيقا على المثال فستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي :

(إن النظر لمدى ملائمة القناعة للرؤية والرسالة الخاصة بك أهم من كونها لديك منذ مدة طويلة)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
(إن هدف كمال الشخصية يستحق الجهود التي تبذل للوصول إليه)

الأسلوب الثالث عشر

: Apply to Self التطبيق على الذات

إعادة تقييم القناعة ذاتها طبقا للعلاقة أو للمعايير المرتبطة بها.

وتطبيقا على المثال فستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
كما يلي:

(منذ متى وأنت تعتقد بأن صعوبة تغيير القناعات مرتبطة بالزمن ؟)



كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي:
 (ما مدى صعوبة اعتقادك بإمكانية تغيير القناعات التي
 ظلت مدة طويلة صعبة التغيير؟)

الأسلوب الرابع عشر

الإطار العلوي Meta Frame :

تقييم القناعة من خلال إطار أعلى ، لتشكيل قناعة عن
 القناعة ذاتها.

وتطبيقا على المثال فنستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه
 كما يلي :

(ربما أن لديك قناعة بأن القناعات من الصعب تغييرها
 بسبب تجارب فاشلة في تغييرها بسهولة)

كما نستطيع تطبيق هذا الأسلوب عليه كما يلي :
 (هل فكرت يوما بأن قناعتك بصعوبة التغيير يبرر بقاءك
 في وضعك الحالي؟ ولربما يوجد هناك ما يعجبك في حالتك الآن!)

الدخول في الفراغ (طريقة نقض التعريف بالهوية)

Entering the space (the way ID is defined)



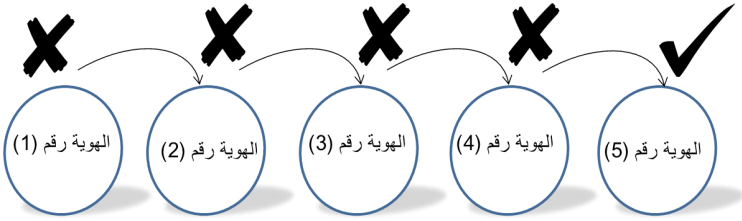
هذه التقنية أيضا من التقنيات اللغوية والتي تهدف لفك نوع مميز من ارتباط السبب بالنتيجة ، وهو أن يكون السبب هو إطلاق الشخص هوية ما على نفسه ، كأن يقول : أنا ضعيف أو أنا عاجز أو أنا منحوس .

هذا النوع من التلازم السببي أشد تعقيدا من غيره ؛ لأن الأنواع الأخرى يكون السبب فيها أقل عمقا من كون هويته كذا . إن وسم الإنسان لنفسه بهويات

سلبية ليس سلوكا نادرا ، وليس هوي في الذين يقولون عن أنفسهم : إنهم ضعفاء أو عاجزون فحسب ؛ بل هو سلوك منتشر جدا لأسباب كثيرة من أهمها انتشار عادة وسم الناس بعضها لبعض بهويات سلبية . وهذه عادة سيئة جدا ولذلك قال الله : (ولا تتابزوا بالألقاب) .

الحقيقة أنه لا يكاد يخلو واحد منا من إطلاق هوية سلبية على نفسه في جانب من جوانب الحياة ، أو سياق من سياقاتها ، تجد من يقول : أنا في السباحة خواف ، أنا في التجارة جبان . هدف هذه التقنية فك الارتباط بين الهوية و النتيجة .

• خطوات التقنية: Steps



تعتمد هذه التقنية على طرح الأسئلة التي تلفت المستفيد عن الهوية السلبية إلى هوية إيجابية ، ثم نزل نترقى به في هويّاته الإيجابية ، حتى نصل إلى أعلى هوية إيجابية ثم نستثمرها في دحر الهوية السلبية .



١- استتبطن المكافئ المعقد أو السبب والنتيجة ولاسيما في حديثه عن هويته .

- تنزّل معه وجاره في أفكاره وما أطلقه على نفسه من هوية.

٣- اسأل : هل هذا هو كل ما

تعتمد أنك تكونه ؟ (عاير التغيّر الشكلي) .

٤- اسأل : ألسنت أكثر من ذلك ؟

٥- اسأل : ما هو الأكثر من كونك كذا) الهوية التي أطلقها

على نفسه (؟



٦. ندرج معه بهذه الصورة بحيث ننقله في كل مرة إلى هوية أعلى وأرقى حتى نصل معه إلى آخر مدى يمكن أن يبلغه .
 ٧. لإرساء هوية من الهويات التي يذكرها أسأله : كيف تعرف أنك كذلك ؟ هذا السؤال يمثل إرساء حقيقيا للهوية .
 ٨. نوظف الهوية الجديدة في دحر الهوية القديمة السفلى والسلوك السلبي المرتبط بها .

هذه التقنية تفعل فعلا خطيرا في الناس . ستلاحظون تغيرات فيسيولوجية واضحة على المستفيد بين كل سؤال وآخر بسبب أن تغيرات عميقة تحصل في الهوية .

هويتك عن نفسك هي حصيلة اعتقادك عن نفسك ، واعتقادك عن اعتقاداتك عن نفسك ، واعتقادك عن قيمك ، واعتقادك عن مستوى علاقتك بقيمك ، واعتقادك عن سلوكك ، واعتقادك عن قدرتك وبيئتك ، واعتقادك عن صلاتك الروحية ، واعتقادك عن من أنت ؟

نموذج العالم في ذهن المستفيد له حدود، هذه الحدود غالبا ما يبتعد المستفيد عن أطرافها ، وغالبا ما يميل للاقتراب من مركز النموذج وهو اعتقاداته الجوهرية وقيمه الجوهرية العليا ، الناس لا يحبون الاقتراب من الأطراف لأنها تشكل بالنسبة لهم أماكن خطيرة ، حافة الهاوية ، أماكن الخوف ، أماكن لا يعرفون عنها شيئا ... الذي نفعله في هذا التمرين أننا نوسع نموذج العالم في ذهنك عن نفسك . مع كل سؤال يتقدم المستفيد خطوة عن مركز النموذج ويصل إلى مناطق معرفته بها أقل ، عندما يسكت المستفيد

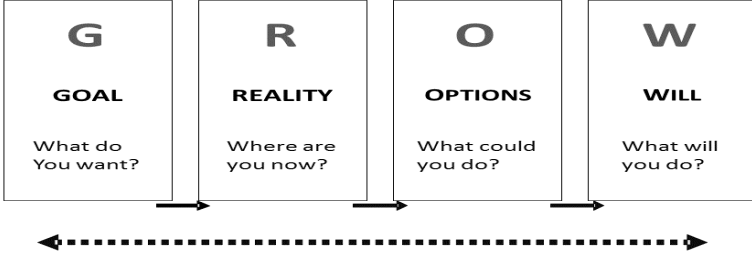


فمعناه أنه وصل إلى الحافة ، نستخدم حينئذ إطار (ماذا لو؟)
لنوسع الإطار ، ثم نستخدم (ما الشيء الذي تحتاجه؟) لنزداد
في توسيع الإطار ، حينئذ نكون قد وصلنا موقع الشد وربما غيرنا
موقع المركز ، وأصبح جوهر اعتقاده عن نفسه جوهرًا أكثر إيجابية
وانقطعت المتلازمة السلبية عن نفسه ، وأصبح بالهوية الجديدة
قادرًا على أن يفعل أفعالًا جديدة

GROW MODEL

ما هو نموذج GROW ؟

Grow Model



هو موديل متخصص في أمرين:

١. وضع الهدف

٢. حل المشاكل

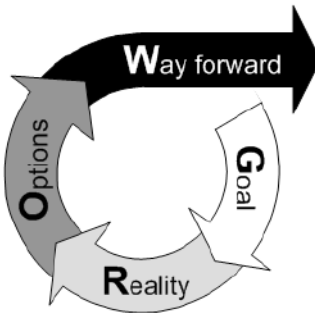
تم تطوير هذا النموذج أو الموديل في المملكة المتحدة في فترة الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي، ولا يمكن تحديد المبتكر الحقيقي لهذا النموذج أن ثلاثة أشخاص ينسب إليهم

الفضل في رقيه و تطويره:

١. جراهام أليكسندر .

٢. ألان فين .

٣. جون وايتمور .





• يعمل هذا النموذج بشكل مراحل متتابعه عباره عن أربعة مراحل أساسيه:

- تحديد الهدف المأمول الوصول إليه
- تحديد الوضع الحالي بما فيه من مشاكل و صعوبات، و ما هو بعد المسافة عن الهدف؟
- تحديد العوائق التي تمنع الوصول للهدف، وإيجاد طرق حلها.
- وضع الخطط اللازمة للوصول إلى الهدف مع الأخذ بعين الاعتبار حل جميع المعوقات.

إن تسمية "GROW" ترمز إلى المكونات الأساسية لهذا النموذج باللغة الإنجليزية و التي هي:

- "G" الهدف "GOAL"
- "R" الواضع الحالي "REALITY"
- "O" المعوقات والحلول
- "OBSTACLES" و "OPTIONS"
- "W" : الخطة "WAY FORWARD"



التحليل من خلال طريقة (SWOT)

الخطوة الأولى في عملية التخطيط الاستراتيجي هي تحديد الموقف الحالي ، ويتم استخدام عدد من الطرق في عملية التقييم من أهمها ما يطلق عليه التحليل الرباعي SWOT Analysis وتلك الأحرف SWOT هي اختصار لأربع كلمات هي أركان عملية التحليل

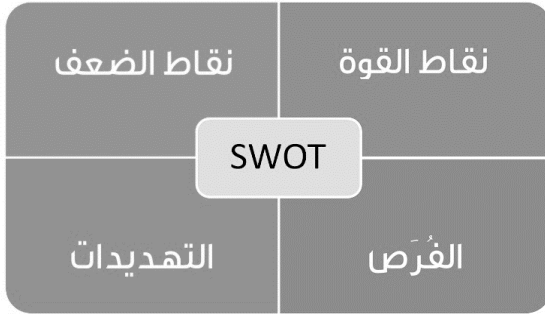
• S = Strengths نقاط القوة.

• W= Weaknesses نقاط الضعف.

• O opportunities = الفرص.

• T = Threats التهديدات.

ويستخدم في التحليل شكل مكون من أربع مربعات كما يلي:



نقاط القوة Strengths

أين أنت في الحياة ؟ SWOT Analysis

إن التعرف على نقاط القوة الكامنة بداخلنا هو أول



الطريق ، فإذا لم نعرف ما نمتلك من قدرات لن نتمكن من معرفة مدى إمكانية تحقيق أهدافنا .. كما لن ندرك كيف نستطيع الحفاظ على تلك القوة ومحاولة زيادتها .

فإذا لم أعرف أنة بإمكانني السباحة إلى الطرف الآخر من النهر فسوف، أظل مكاني وربما فوت على كل الفرص التي تنتظرنني بالجانب الآخر.

نقاط الضعف Weaknesses

أين أنت في الحياة ؟ SWOT Analysis

وهي تلك النقاط التي يجب أن نسعى للتخلص منها وعلاجها بأي وسيلة حتى لا تعوقنا عن تحقيق الأهداف المحددة ، أو قد يستغلها الآخرون للوصول إلينا سواء كنا فرداً أو مؤسسة.

هل سمعت عن "وتر أخيل" ؟

يروى "هوميروس" في ملحمة "الإلياذة" بعض الأساطير عن بطل يوناني اسمه "أخيل" وحتى يصبح غير هالك قامت أمه بغمره في مياه نهر مقدس (طبعاً في الأساطير) ، إلا أنها وحين غمرته كانت ممسكة بعقبه من الوتر، فكان هذا المكان الوحيد في جسمه الذي لم يغمره الماء، وأصبح ذلك نقطة ضعفه ، وأثناء حرب طروادة استطاع "أخيل" أن يحقق انتصارات باهرة إلا أن معرفة نقطة ضعفه مكنت أعداءه من تصويب سهم إلى وتره فاستطاعوا قتله بذلك .



الفرض Opportunities

أين أنت في الحياة ؟ SWOT Analysis

قد يكون البعض محظوظاً ولكن الأكثر حظاً هو الذى يغتنم الفرض.

هكذا يقولون وفي اعتقادي أن هذه الجملة صائبة إلى حد كبير ، فأنا أؤمن أن الله يرسل الرزق لجميع خلقه إنما يترك علينا الأخذ بالأسباب ..

ومعرفة الفرض المتاحة أمامنا هو أحد السبل للوصول إلى الأهداف ، والجهل بالفرض يتيح للآخرين الحصول عليها.

التهديدات Threats

أين أنت في الحياة ؟ SWOT Analysis

ومعرفة التهديد يمكن بشكل كبير من تجنبه في معظم الأحوال ، ويعتبر التنبؤ بالتهديدات المتوقعة هو الشغل الشاغل لبعض المؤسسات الأمنية ، وقد جبلت النفس البشرية على الخوف من الضرر ومحاولة تجنب ما يمكن توقعه من تهديدات .

وأمثلة ذلك متعددة في حياتنا اليومية فسوف نجد أننا نتابع النشرة الجوية للاحتياط من الحر الشديد أو الأمطار ، وتضع الشركات أنظمة أمنيته متعددة للإنذار بوجود حريق .

ومعرفتك بوجود حفرة في أحد الطرق يمكنك من اتخاذ طريق بديل وتجنب الخطر المحتمل ، وهو بشكل عام الهدف الرئيس لتحليل التهديدات .



في نهاية هذه التعريفات أود أن أشير إلى شيء قد يبدو منطقياً إلا أنه من الواجب ذكره للترقية بين نقاط القوة والفرص ، وبين نقاط الضعف والتهديدات.

أولاً : نقاط القوة ونقاط الضعف: هي تعبر عن الحاضر ، أي ما نملكه من نقاط قوة ونقاط ضعف في الوقت الحالي .

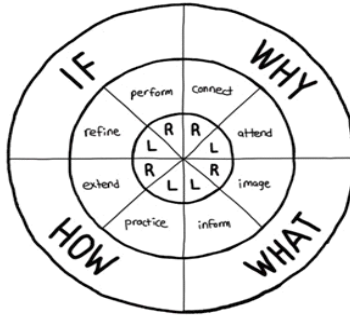
ثانياً : نقاط القوة ونقاط الضعف: هي عوامل داخلية ، أي أنها تتبع من الداخل في شخصيتنا أو في مؤسستنا .
ثالثاً : نقاط الفرص والتهديدات: هي تعبر عن المستقبل ، أي أنها نقاط يتم توقعها بالنسبة للمستقبل وليس الحاضر .

رابعاً : نقاط الفرص والتهديدات: هي عوامل خارجية ، أي أنها تتبع من جهات خارجية ويمكن أن تؤثر بنا .
خامساً : القوة والفرص هي نقاط إيجابية .
سادساً : الضعف والتهديدات هي نقاط سلبية .

أين أنت في الحياة ؟ SWOT Analysis

MAT (McCarthy)

نموذج من نماذج أنماط التعلم لبيرنيس مكارثي (McCarthy) ، وسمى نظام الفورمات بهذا الاسم لأنه يركز على أربع أنماط متداخلة مع بعضها كالتسيج (كلمة MAT تعنى حصيرة) ، وقد بني هذا النظام على نظرية ديفيد كولب التي تقيد بأن الأفراد يتعلمون المعلومات الجديدة ويواجهون الأوضاع الجديدة بإحدى طريقتين: المشاعر أو التفكير ، وهو يمثل نموذجاً علاجياً للتخطيط وحل المشكلات، وترتبط كل مرحلة من مراحل الدورة الأربع بنوع معين من التفكير أو نمط التعلم ، وتستند أنماط التعلم الأربعة هذه إلى المداخل المختلفة في استقبال ومعالجة المعلومات ،



وتصف عمليتا الإدراك والمعالجة عملية التعلم كلية عند المتعلمين ، فبينما ينخرط المتعلمون بكل طرق التعلم ، يفضل معظمهم طريقة واحدة محددة . ويرى (Dwyer ، ١٩٩٣ ، ١٥) أن نموذج الفورمات هو دورة تعليمية ذات ثماني خطوات ، تتكون



من أربعة أنواع من أساليب التعلم وتفضيلات المتعلم لوسائل التعلم بالدماع الأيمن أو الأيسر ، كل خطوة من الخطوات الثماني للنموذج تؤكد على واحد من أنواع التعلم التبادلية من نمط معالجة المعلومات من اليمين إلى اليسار ، والخطوات الثمانية هي : خلق الخبرات ، والتواصل مع الخبرات السابقة ، وتحليل الخبرة ؛ ودمج التأمّلات مع المفاهيم ، وتحديد المفاهيم ؛ واختبار المفاهيم ؛ وتوسيع التعلم ؛ وتقييم التطبيقات ، ودمج التطبيقات والخبرة .



اللغة المتوتية في التأثير على عملائك

Milton Hyland Erickson



عانى ميلتون إريكسون من العديد من الانتكاسات الصحية حتى أنه أصيب بالشلل، لكنه كان يدرك أن عقله الباطن يمتلك قدرات لا محدودة فابتكر بذكائه أنماط لغوية خاصة قادرة على إلهاء وتجاوز عقله الواعي المحدود، والنفاذ مباشرة إلى المخزن الهائل في

لا وعيه للقيام بتغيرات حقيقية وجذرية، مكنته من الوقوف على قدميه من جديد و ممارسة مهنته كمعالج نفسي وأصبح أول أستاذ للتنويم بالإيحاء الحديث، ولقب فيما بعد بـ "أبي التنويم الإيحائي" أو المغناطيسي كما يحلو للبعض تسميته.

المفاهيم المغلوطة حول "التنويم المغناطيسي"

- كلمة Hypnosis تعني "النوم" عن العالم الخارجي
- لا يفقد النائم مغناطيسيا إرادته، ويمكن أن يقاوم أي إيحاء لا يتفق مع قيمه
- "التنويم المغناطيسي" ترجمة غير موفقة لكلمة

Hypnosis

- المقصود بكلمة Hypnosis هو الاستغراق "في الداخل"

والذهول عن العالم الخارجي

• سنعتبر عن كلمة Hypnosis بكلمة "التهويم"



الحث Induction
هو احدى طرق قيادة الشخص إلى الغشبية



الغشبية Trance
هي حالة الدخول "في الداخل"



التهويم Hypnosis
هو عملية قيادة الشخص للاستغراق في الداخل والذهول عن العالم الخارجي



الحالة البديلة Altered State
هي حالة الغشبية أو التهويم



الإيحاء Suggestion
هو التسلل إلى العقل اللاواعي

اللغة الميلتونية أعجوبة ميلتون إريكسون ، وقد استوقفتني هذه اللغة كثيراً رغم أنني كنتُ مستاءاً اشد الاستياء عندما يستخدم بعض المدربين هذه اللغة لخداع الجمهور لإيهاهم أنهم يمتلكون قدرة خارقة في شفاء الناس من خلال تضليلهم في عرض استعراضى باهت لا يمت للاحترافية والمهنية بشيء!

لغة ميتا ولغة ميلتون

Meta language & Milton language

كان لميلتون أريكسون قدرة عجيبة على إدخال أي شخص في حالة من الغشبية وهي حالة ذهنية هادئة ومسترخية، باستخدام



مهارات ولغة تشغل الجزء الواعي المنطقي التحليلي الذي يعتبر حارساً على العقل الباطن للمريض بفكرة، ثم يحقن شعوراً أو فكرة أو إحياء في لاوعيه، باعتبار العقل الباطن لا يفرق بين الخيال والحقيقة ولا يميز بين الماضي والحاضر والمستقبل، ويقبل كل شيء على أنه حقيقة لكنه يمتلك قدرات رهيبة.

تسمى اللغة الموجهة للعقل الواعي بلغة ميتا أو اللغة العليا لأنها منطوية ومحسوسة يستجيب لها العقل الواعي مباشرة، أما لغة ميلتون فهي لغة مبهمّة في الغالب تحمل شحنة عاطفية موجهة بالخصوص للعقل اللاواعي لإحداث التغييرات المناسبة فيه، وقد محصت هذه اللغة مراراً وتكراراً، كنت أسأل نفسي هل من الممكن أن نستخدم هذه اللغة كأية مهارة لغوية رصينة داخل جلسات الكوتشينج؟ وهل اللغة الميلتونية تخالف منهجية الكوتش؟ والإجابة: نعم يمكننا استخدامها وتوظيفها بشكل قوي وفاعل فهي لا تمس بمنهجية الكوتش بل تثري أدواته .

وإليكم جميع المهارات التي استخدمها ميلتون أريكسون للتأثير على عملائه .

• مهارة الافتراضات

تقوم هذه المهارة على تضمين الجملة لمعنى إيجابي للمستفيد

• كأن تقول "واصلوا استماعكم واستمتعواكم بحديثي"
الافتراض المتضمن أنك كنت تستمع إلي منذ البداية.



- "دعنا نواصل استمتاعنا بهذا الحديث الشيق" الافتراض أنك مستمتع بالحديث.
- إذا قلت "يا أخي استمع إلي" فهذا افتراض سلبي يوحي له بأنه لا يستمع إليك.
- المرأة التي تقول لزوجها "أحبني" فهي تفترض عدم حبه لها وتبعده عنها بمراحل وتصنع فجوة بينه وبينها لأنها أوحى لعقله الباطن بذلك
- والأجدى أن تقول "أريد المزيد من حبك" يعني أنها تفترض وجود قدر من الحب يمكن زيادته.

فلافتراضات عبارات خطيرة ورسائل موجهة للعقل الباطن تغيب عن العقل الواعي وحتى المهارات التي سنذكرها فيما يلي تحمل نسبة كبيرة من الافتراضات لكن يغلب عليها طابع مميز.

• مهارة قراءة الأفكار

تعتمد هذه المهارة على حقن الأفكار في العقل الباطن عن طريق إيهام الشخص الآخر بأننا قادرين على قراءة أفكاره.

- كأن يقول الزوج لزوجته "أنا أعرف أنك تفعلين كل ما في وسعك للحفاظ على استقرار البيت" فهنا الزوج حقن في عقل زوجته فكرة الحفاظ على استقرار البيت في عقلها الباطن في غفلة من عقلها الواعي.



- "أنا أعرف أنك تشعر بالراحة في هذا المكان" فإذا كان فعلاً مرتاحاً سيفاجأ كيف عرفت؟ أما إن كان عكس ذلك فقد أوجدت عنده تعزيزاً لشعوره بالراحة.
- إذا قلت لصديقك "أعرف أنني أستطيع الاعتماد عليك" فقد عززت لديه الرغبة في مد يد المساعدة.
- "أنا أعلم ما يدور في ذهنك الآن"
- "أعرف أنك تتساءل عما يحدث الآن"
- "أنا متيقن من حرصك على صلاة الفجر"

• مهارة عامل الإمكان والرغبة وليس الضرورة.

توجيه الرغبة بأسلوب لطيف تجعله يتوهم أن رغبته وإرادته تتبعان منه هو شخصياً.

• عندما تقول لصديق لا بد أنك ترغب في إعداد كأس من الشاي.

- أن تقول لابنك "إنني أرى رغبتك في النجاح"
- أو المرأة لزوجها "مؤكد أنك تفكر في اصطحابنا في نزهة"

• مهارة الربط البسيط

الربط بين قضيتين أو فكرتين باستخدام "و" "أو" الربط، ويكون هذا الربط بين شيء محسوس وشعور مضاف.

- "أنت تقرأ مقالتي الآن وأنت مستمتع بحديثي"



- "أنت تنظر إلى الحاسوب ويغلبك النعاس" فالرسالة الموجهة للعقل الباطن هي النعاس.
- يمكن أن أستخدم إحياءات بأكثر من شيء محسوس وأضيف لها شعورا مضافا.
- كأن أقول "أنت تجلس على الكرسي وتنظر إلي وتستمع لكلامي وتشعر بالإثارة" إذن ربطنا سلوكا محسوسا بقيمة مشاعرية لنوصل قناعة جديدة للعقل الباطن.

• مهارة الربط الضمني

- نقوم بالربط بين حالة واقعية وبين الرسالة أو الشعور الذي نريد إيصاله، لنحفزه على الاستمرار والاستغراق في الحالة التي هو عليها.
- "بينما أنت جالس ستشعر بالراحة"
 - "أثناء التفكير سيظهر لك الحل"
 - "كلما واصلت قراءة المقالة كلما استوعبت اللغة الميلتونية"

• مهارة مجارة الخبرة الحالية

- ننظر للحالة التي يتسم بها الشخص المقابل سواء كانت السلوكية أو حتى مشاعرية ونضيف لها قيمة جديدة
- "وأنت مرهق من العمل فكر في الأجر من الله تعالى"
 - "وأنت غارق في مشاغلك تذكر حق أسرتك عليك"



• مهارة السبب والتأثير

هذه المهارة منتشرة بشكل كبير وخصوصا في المجال الإعلامي، وهي تعتمد على إيصال إيحاء بوجود سبب يؤدي إلى نتيجة حتمية.

- "مجرد تفكيرك في هذا الموضوع سيسبب لك الكثير من المتاعب" فالتعب نتيجة حتمية للتفكير في هذا الموضوع بالذات.
- "كأن تقول" مجرد سماع سيرته يصيبني بالغثيان"
- "أو عندما تقول" عندما سأحصل على الترقية سأكون سعيدا" إذا أنت علقت سعادتك على حدث لم يتحقق بعد وحكمت على نفسك بالتعاسة طيلة مدة الانتظار.

• مهارة السياقات الخفية

النطق بعبارة تحمل معنيين تأتي في سياق ليس له دلالة واضحة

- "هل يمكن أن أقول أن المعنى أصبح واضحا؟" فإذا قال نعم أولا فهذا رأيه وليس رأبي أنا، لأنني أسأل ولم أقل رأبي.
- "لست متأكدا من وجود الحافز لديكم"

• مهارة الاقتباسات

تريد إيصال معلومة ولا تريد أن تتسبب إليك فتجعلها في كلام غيرك



• مثل قولنا: يقول لي أصدقائي: "أني أب دو وسيما في البدلة الرمادية".

• مثل القول "لم يكن لهذا الكلام أي معنى ولكن أخي كان مصراً على قوله ذلك".

• "لست متأكداً إن كان الأمر سيروق لك لكن الدراسات تقول إن الغضب يؤدي إلى العديد من الأمراض الخطيرة"

• مهارة الأضداد الزوجية

أن استعمل ضدين فأجعل العقل الواعي يتشغل بأحد الضدين ويمر الضد الآخر إلى العقل الباطن.

"ضاقت فلما استحكمت حلقاتها فرجت" العقل الواعي انصرف نحو الضيق وتسرب الفرج إلى العقل الباطن فازدياد الضيق يبشر بقدم الفرج.

• "اشتدي يا أزمة تنفجي"

• أو قوله تعالى "إن مع العسر يسراً"

حتى تكون اللغة الميلتونية فعالة ومؤثرة أثناء استخدامها، فلا بد أن تستخدم في سياق الكلام، فقوتها تكمن في استرسال الكلام، فهي مهارات تتخلل حديثك بوتيرة منتظمة ومنسجمة ومدمجة في الكلام، كما أن استخدامك المستمر لمهارات اللغة الميلتونية وتركيزك الدقيق على الفوارق الطفيفة بين مهاراتها، سيجعلك مفاوضاً ومقنعاً بارعاً سواء في القاء الدروس أو



المحاضرات أو حتى في تحرير المواضيع، بالطبع الأمر سيحتاج منك بعض الجهد والوقت لتصبح عادة تلقائية كأى عادة تعلمناها من قبل كقيادة الدراجة أو السباحة مثلاً.

اللغة والمحاور الكارتيزية في جلسات الكوتشينج

The language and the Cartesian Axes in Coaching sessions

الإحداثيات الديكارتية (طريقة توسعة القدرات)

(Cartesian coordinates (ability expansion method

هذه تقنية تستخدم لتوسعة القدرات عن طريق كسر
الاعتقادات السلبية المعوقة عن الذات أو القدرات ، كما أنها
تستخدم في دراسة العواقب .

نحن مازلنا في إطار البحث عن السبب و النتيجة التي
تشكل نوعا من العائق الذي يقف دون نجاحك وتقدمك في الإجمال .

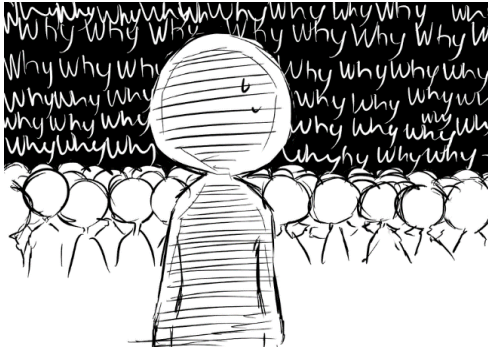
• مثال : أعجز عن الكلام عند وجود الناس .

إذن السبب : وجود الناس .

والنتيجة : العجز عن الكلام .

نطرح مجموعة من الأسئلة تتسبب في كسر هذا الارتباط

بين الطرفين :





١. (ماذا) What

- ماذا سوف يحصل عندما تتكلم في وجود الناس؟
- ماذا لن يحصل عندما تتكلم وجود الناس؟
- ماذا يحصل عندما لا تتكلم في وجود الناس؟
- ماذا سوف يحصل عندما لا تتكلم في وجود الناس؟

٢. (متى) When

- متى يحصل لك هذا الضيق عندما تتكلم في وجود الناس؟
- متى لا يحصل لك هذا الضيق عندما تتكلم في وجود الناس؟
- متى يحصل لك هذا الضيق عندما لا يوجد الناس؟
- متى لا تتضايق عندما تتكلم ولا يوجد الناس؟

٣. (أين) Where

- أين تشعر بالضيق عندما تتكلم في وجود الناس؟
- أين لا تشعر بالضيق عندما تتكلم في وجود الناس؟
- أين لا تشعر بالضيق عندما لا تتكلم أمام الناس؟
- أين تشعر بالضيق عندما لا تتكلم؟

٤. (كيف) How

- كيف تتضايق عندما تتكلم في وجود الناس؟
 - كيف لا تتضايق عندما تتكلم في وجود الناس؟
 - كيف تتضايق عندما لا يوجد أحد تتكلم أمامه؟
 - كيف لا تتضايق عندما تتكلم في وجود الناس؟
- وعندما تصل لجواب يوسع خارطته الذهنية في ظنك، أرسه

بسؤال : كيف عرفت ذلك ؟



الذي نفعه إذن في هذه التقنية عبارة عن ثلاث خطوات :

- ١- تحديد السبب والنتيجة .
- ٢- استخدام أدوات الاستفهام الأربع [ماذا ، متى ، أين ، كيف] ، على أن تستخدم كل أداة أربع مرات مع (أ) و (ب) حيث (أ) : السبب ، و (ب) : النتيجة ، وذلك على النحو التالي :
[(+ أ + ب) ، (+ أ - ب) ، (- أ + ب) ، (- أ - ب)] .
- ٣- بعد الوصول إلى المراد وإرسائه نعيد تقويم عبارة السبب والنتيجة .

ملاحظات مهمة Important Notes:

- كثيرا ما يخادعك المستفيد : فيجيبك عن (مع من) وأنت تسأل عن (متى) . ويجيبك عن (متى) وأنت تسأل عن (كيف)
- الأسئلة التي يصمت فيها المستفيد هي أسئلة تدل على أن عقله يتجه باتجاه التوسع ، حينئذ من المناسب أن أساعده على توسيع ذهنه في هذا الاتجاه . من الممكن مثلا أن أهز رأسي وأقول: نعم صحيح . لكن بشكل لا يقاطعه . فإذا وصل إلى الجواب اعمل له إرساء ذهنيا .
- عندما نسأل هذه الأسئلة الستة عشر مع شخص يعيش هذه الحالة بصدق فإنه سيحصل في بعض الحالات صمت ، وعندئذ نشجعه على التفكير وعندما يأتي الجواب نرسيه بسؤال كيف عرفت ذلك ؟



- ستلاحظون - من خلال هذه الأسئلة - أن المحتوى الداخلي لهذا الاعتقاد السلبي أصبح مهزوزا.
- ترتيب الأسئلة (متى) و (كيف) و (لماذا) و (أين) يخضع لاجتهاد الممارس وتقديره لأكثرها أثرا . كما أن ترتيب الأسئلة داخليا غير لازم.
- يمكن أن نفكر بطريقة أخرى - إذا كانت القضية مغلقة، وهي أنه عندما يكون الشخص ساكتا نهز الرأس ونشجعه ، وعندما يجيب نقول : نعم وكيف عرفت ذلك ؟
- لا بد من البحث عن السبب حتى نصوغ الأسئلة من خلال سبب ونتيجة .
- إذا صاغ المستفيد المعتقد بصيغة النفي فإننا نعيد الصياغة لنجعله موجبا



نستخدم إحدى الأشكال الثلاث هذه لتفجير حدود المشكلة التي وضع المستفيد نفسه فيها.
ملاحظة: AB هو كلام العميل

<p>العكس</p> <p>$\sim A B$</p> <p>مثال : ماذا لا يحدث لو فعلت? ليس الكل يعرف أنه من الصعب كسب المال</p>	<p>نظرية</p> <p>$A B$</p> <p>مثال: ماذا يحدث لو فعلت? الكل يعرف أنه من الصعب كسب المال</p>
<p>انعكاس الصورة لعكس المرأة</p> <p>$\sim A \sim B$</p> <p>مثال : ماذا لا يحدث اذا لم تفعل? ليس الكل يعرف أنه ليس من الصعب كسب المال</p>	<p>العكس (المقلوب)</p> <p>$A \sim B$</p> <p>مثال : ماذا يحدث لو لم تفعل.....? الكل يعرف أنه ليس من الصعب كسب المال</p>

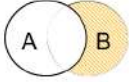




اللغة والمج أو الكارتيزية

Converse

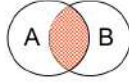
$\sim AB$



ماذا لن يحدث لو فعلت؟

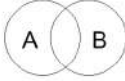
Theorem

AB



ماذا يحدث لو فعلت؟

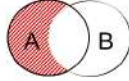
Non-mirror
Image reverse



$\sim A \sim B$

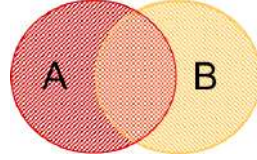
ماذا لن يحدث لو لم تفعل؟

Inverse

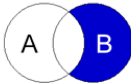


$A \sim B$

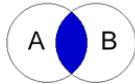
ماذا يحدث لو لم تفعل؟



متى؟ (الزمان)



متى تنزعج عندما
لا يلعب الأولاد؟



متى تنزعج
عندما يلعب الأولاد؟

يلعب الأولاد **A**

لا يلعب الأولاد **A**



متى لا تنزعج عندما
لا يلعب الأولاد؟



متى لا تنزعج
عندما يلعب الأولاد؟

أنزعج **B**

لا أنزعج **B**



• أين؟ (المكان)

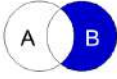
		<p>A يلعب الأولاد</p>
<p>أين تنزعج عندما لا يلعب الأولاد؟</p>	<p>أين تنزعج عندما يلعب الأولاد؟</p>	<p>A لا يلعب الأولاد</p>
		<p>B أنزعج</p>
<p>أين لا تنزعج عندما لا يلعب الأولاد؟</p>	<p>أين لا تنزعج عندما يلعب الأولاد؟</p>	<p>B لا أنزعج</p>

• كيف؟ (الطاقة)

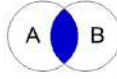
		<p>A يلعب الأولاد</p>
<p>كيف تنزعج عندما لا يلعب الأولاد؟</p>	<p>كيف تنزعج عندما يلعب الأولاد؟</p>	<p>A لا يلعب الأولاد</p>
		<p>B أنزعج</p>
<p>كيف عندما لا يلعب الأولاد لا تنزعج؟</p>	<p>كيف عندما يلعب الأولاد لا تنزعج؟</p>	<p>B لا أنزعج</p>



• ماذا؟ (المادة)



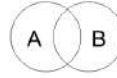
ماذا يزعجك عندما
لا يلعب الأولاد؟



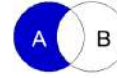
ماذا يزعجك عندما
يلعب الأولاد؟

يلعب الأولاد **A**

لا يلعب الأولاد **A**



ماذا لا يزعجك عندما
لا يلعب الأولاد؟



ماذا لا يزعجك عندما
يلعب الأولاد؟

أنزعج **B**

لا أنزعج **B**



نموذج سكور

SCORE Model

اقتبس من مقال للكاتب زكريا خنجيعن نموذج SCORE Model قائلاً ..

نموذج سكور أسلوب أو وسيلة أو أداة تستعمل لحل المشكلات وتحقيق النتائج بشكل مدروس ومنطقي، وهو نموذج طوره العالمان روبرت دلتنس وتود ابستين عام ١٩٨٧، ومصطلح (سكور SCORE) كلمة مأخوذة من المصطلح الإنجليزي (SCORE Model)، وهي مكونة من الأحرف الأولى للكلمات التالية:

الأعراض (Symptoms): وهي أكثر الظواهر التي تشير إلى وجود مشكلة ما تؤرق أي أحد يعاني من تلك المشكلة. الأسباب (Causes): وهي العناصر الأساسية المسببة لظهور المشكلة، وعادة ما تكون أقل وضوحاً من الأعراض، لذلك فإنه حتى تكتشف أسباب المشكلة يجب طرح العديد من الأسئلة، ومن تلك الأسئلة يمكن أن نتحصل على النتائج المرجوة.

النتائج (Outcomes): وهي الحالة المطلوبة، والنتيجة التي نرغب في الوصول إليها.

الموارد (Resources): وهي العناصر اللازمة والمساعدات المالية أو المعنوية التي نحتاج إليها لإزالة الأسباب ولتحقيق النتيجة المطلوبة.



التأثيرات (Effects): وهي الأهداف البعيدة المدى التي تترتب على تحقيق النتيجة المطلوبة، بمعنى آخر هي الحصيلة النهائية التي نسعى لها. ومن الجدير بالذكر أن هذه الأداة يمكن استخدامها في أنواع عديدة ومختلفة من المشكلات، فحتى المشكلات الأسرية والشخصية يمكن استخدامها، فما بالنا إن تحدثنا عن المشكلات المؤسسية والإدارية، وهي لا تحتاج إلى رسم شكل معين بقدر احتياج مستخدميها إلى ورق وقلم.

كيف يتم تطبيق نموذج سكور؟

الخطوة الأولى: اكتشاف الأعراض (Symptoms) وتحديد المشكلة، فبعدما نشعر أن هناك مشكلة في المؤسسة، فلنفترض أننا اكتشفنا أن هناك مشكلة سوء إنجاز في المؤسسة، وهذا الإنجاز السيئ ناتج من كثرة الأعطال في أجهزة الكمبيوتر، عندئذ تكون لدينا مشكلة، هذا يعني أننا قمنا بتحديد (الأعراض) وهي كثرة الأعطال في أجهزة الكمبيوتر.

ومثال آخر فقد وجد أعضاء من جمعية خيرية أن المدرسة التي تقع بالقرب منهم مات فيها عدد من الطلاب وأصيب عدد آخر خلال العام الدراسي.

عمومًا، في هذه الخطوة نحاول أن نجيب عن بضع أسئلة، مثل: ما المشكلة الحالية؟ كيف عرفنا أنها مشكلة؟



الخطوة الثانية: التعرف على التأثيرات (Effects) الطويلة الأمد التي يمكن أن تنعكس على المؤسسة. وهي في حالة مشكلة أعطال الكمبيوتر المزيد من الإنجاز والارتقاء بالعمل.

أما بالنسبة لوفيات الطلبة في المدرسة فقد كان هناك استياء عام وخوف وقلق من قبل أولياء الأمور من جراء ذهاب أولادهم إلى تلك المدرسة، وربما هذا أدى أيضاً إلى الشعور السلبي لدى أصدقاء الطلبة المتوفين مما أدى إلى تدهور حالتهم النفسية، بالإضافة إلى وضع المشرفين والقائمين على المدرسة في قفص الاتهام، وهذا كله أدى إلى تزايد غياب الطلاب، وهذا يعني أنه يمكن أن تقفل هذه المدرسة أبوابها، لذلك فإن الهدف العام المطلوب يكون أن تعود ثقة أولياء الأمور إلى هذه المدرسة وتعود الدراسة إلى سابق عهدها.

وفي هذه المرحلة نحن نحاول أن نقوم باستشفاف المستقبل، لنتعرف على وضعنا المستقبلي كيف يكون في مقابل الوضع الحالي، وربما هذه إحدى مميزات نموذج سكور وهي أنها تجعلك تتنبأ بالمستقبل من خلال تحديد المشكلات وبالتالي تحديد الوضع الذي تريد أن تصل إليه، بمعنى آخر، حتى نصل إلى تلك المراحل المستقبلية التي ننشدها فإنه يمكن أن نجيب عن مثل هذه الأسئلة، وهي: لماذا نريد تحقيق هذه النتيجة؟ ما الذي يجعل النتيجة أكثر أهمية من السبب؟ ما المكاسب الطويلة المدى؟

الخطوة الثالثة: تحديد الأسباب (Causes) التي أدت إلى



ظهور المشكلة بطريقة منهجية علمية، سواء بتقصي الحقائق عن طريق المقابلات الشخصية مع الأشخاص المسؤولين أو عمل مسح ميداني ومراقبة ومتابعة أبعاد المشكلة، أو عن طريق الملاحظة، وبعد ذلك يمكن الترتيب لجلسة عصف ذهني حتى تتمكن من تحديد أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة.

ففي موضوع كثرة أعطال الحواسيب تبين - مثلاً - لنا أن الأسباب الرئيسية، هي: أن الحواسيب التي نقوم بشرائها سيئة، لا يوجد في المؤسسة من يقوم بإصلاح الحواسيب بعد إصابتها بالعطل مباشرة، الفني الذي يقوم بإصلاح الحواسيب لا يعرف شيئاً في هندسة الحواسيب ولا برامجها، الموظفون لا يعرفون استخدام الحواسيب... الخ.

أما في موضوع المدرسة وكثرة أعداد الوفيات فيها، فقد تبين مثلاً: عدم متابعة الطلاب بعد الانتهاء من الصلاة، عدم وجود الدوريات أثناء الانصراف، تهاون المشرفين المناوبين، مكان وقوف أولياء الأمور خطر وغير مناسب، خروج الطالب قبل حضور ولي الأمر... الخ.

وتحديد الأسباب - كما أشرنا - يمكن أن يطرح من خلال العصف الذهني الذي تبدأ أسئلته بما يعرف (5W) بمعنى الأسئلة التي يمكن أن تبدأ كالتالي (من، لماذا، ماذا، أين، متى وكيف) أو بما يعرف بطرح الأسئلة بأسلوب (5) لماذا؟ (Whys 5)، وهو أسلوب مارسه وطوره العالم الياباني ساكيشي تويودا (والذي يعني أن تطرح 5 أسئلة كلها تبدأ بـ (لماذا؟) للوصول إلى مصدر

المشكلة، ثم تضع الحل النهائي لهذه المشكلة وعدم الرجوع إليها ثانية، وعموماً يستخدم هذا المبدأ اليوم لحل المشاكل ورفع الجودة وتقليل الكلفة.

الخطوة الرابعة: في هذه المرحلة يجب علينا أن نقوم بتحديد الموارد (Resources) التي نمتلكها والتي نحن مستعدون أن نقدمها لحل المشكلة التي نناقشها، فلو مثلاً: قمنا بتحديد مشكلة الحواسيب وتم الاتفاق على أن السبب الأساسي هو (الموظفون لا يعرفون استخدام الحواسيب) فعلى ذلك فإنه يجب أن نحدد ماذا يمكننا أن نقدم من موارد مالية أو لوجستية لحل هذه المشكلة، فهل ندخلهم في دورات تدريبية للتدريب وتطوير مهاراتهم الشخصية في استخدام هذه الأجهزة؟ كم موظفاً لدينا يحتاج إلى تدريب؟ كم يكلف كل موظف من الناحية المالية؟ وهكذا.

ولو انتقلنا إلى موضوع المدرسة ومشاكل الوفيات فإنه يمكننا أن نقول إن الموارد يمكن تحديدها بالتالي: تقيد المشرفين بعدم خروج الطالب إلا مع ولي الأمر، حضور الدوريات وشرطة المجتمع أثناء انصراف الطلبة، تنظيم وإيجاد مواقف للسيارات بعيداً عن الشارع العام، توفير ما يسلي الطلاب وقت انتظار سياراتهم.

ويجب أن نعرف أن الإمكانيات ليس بالضرورة أن تكون مالية بحتة، وذلك بسبب أن الكثير من المؤسسات تتخوف أن تدفع مبالغ مادية كبيرة وبالتالي فهي تبحث عن وسائل أخرى، وهذه الوسائل لا تعد أن تكون وسائل معنوية أو لوجستية، كما في حالة



المدرسة، إلا أنه يجب أن يكون معلومًا بالضرورة أنه في العديد من الأحوال أن المؤسسة مضطرة إلى دفع مبالغ مالية حتى تتمكن من تخطي العقبات كما شاهدنا في موضوع الحواسيب وضعف إمكانيات الموظفين.

وعموماً، حتى يتم تحديد الموارد فإنه يجب أن نضع هذه الأسئلة أمامنا فوق الطاولة وأن نناقشها بوضوح، وهي: ما الإمكانيات التي نحتاجها للتغلب على الأعراض؟ ما الافتراضات الأساسية المطلوبة للتغلب على الأعراض؟ أين يمكننا الحصول على هذه المصادر ضمن منظمنا؟ ما الجهود الإضافية المطلوبة؟ وما إلى ذلك.

الخطوة الخامسة: ماذا نتوقع من النتائج (Outcomes) بعد كل الإجراءات التي قمنا بها؟ ما النتيجة المرجوة إذا قمنا بمعالجة الأعراض السابقة؟

في حالة مشكلة الحواسيب فإنه من المتوقع أن نتوصل إلى هذه النتيجة: انخفاض أعطال أجهزة الكمبيوتر، أما في حالة المدرسة فإن النتيجة ستكون: سلامة الطلاب من جميع المخاطر المتعلقة.

وعادة تكون النتيجة - كما أشرنا سابقاً - هي النتيجة الآنية التي نريد أن نصل إليها، وهي التي تحل لنا المشكلة القائمة. ومن المهم كذلك أنه يجب مراقبة النتائج لفترة من الزمن، فإن تم حل المشكلة فعلاً فإن ذلك هو المطلوب، وإن لم يتم، فربما نكون لم نضع أيدينا على الأسباب الحقيقية للمشكلة مما



يضطرنا إلى إعادة كل تلك الإجراءات من جديد.
 ومن ناحية أخرى فإنه يمكننا أن نعيد ترتيب نموذج سكور
 بطريقة أخرى، وهي أن نبدأ كالتالي:
 النتيجة: يعني ما الذي تريد الحصول عليه؟
 التأثير: لماذا تريد الحصول عليه؟
 الأعراض: ما الذي منعك من الحصول عليه؟
 السبب: لماذا أدى ذلك إلى منعك؟
 وأخيرا: نسأل أنفسنا هذه الأسئلة:
 ما الأمر الأكثر أهمية الذي سنفعله مهما كلف الأمر؟
 ما الأمور الأكثر أهمية من السبب أو التأثير؟
 ما العامل المشترك بين كل من السبب والتأثير؟
 هذه هي الخطوات الأساسية والرئيسية التي يمكن أن
 نتبعها عند تنفيذ نموذج سكور، ويمكن أن تضاف إليها بعض
 الجداول بعد ذلك بهدف المزيد من التوضيح والتسهيل.

- الأعراض Symptoms

هي أكثر الجوانب وضوحا في المشكلة

- الأسباب Causes

هي العناصر المسببة للمشكلة، وهي أقل وضوحا من
 الأعراض، من الضروري إيجاد هذه الأسباب لحل المشكلة

- النتائج Outcomes

هي النتيجة أو الحالة المطلوبة.



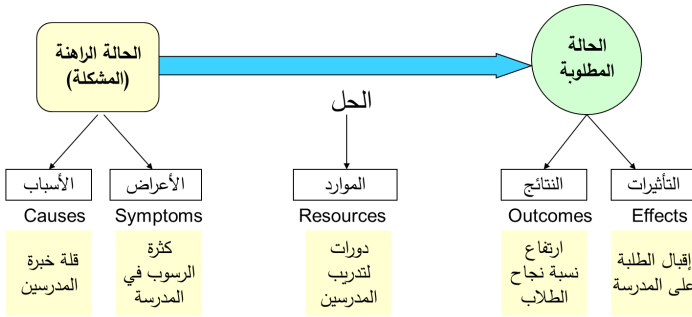
- الموارد Resources

هي العناصر اللازمة لإزالة الأسباب ولتحقيق النتيجة المطلوبة.

- التأثيرات Effects

التأثيرات التي تترتب على تحقيق النتيجة المطلوبة.

مثال - نموذج سكور SCORE Model

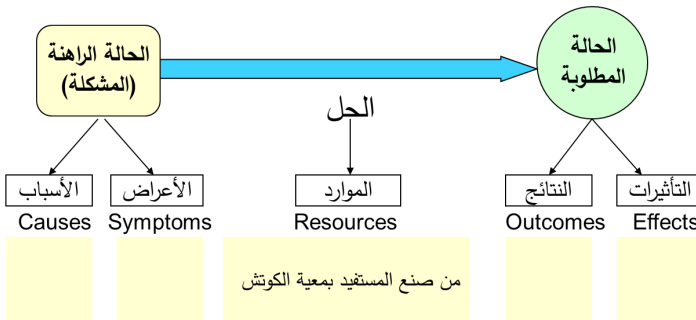


• أ، ب، ج، د

• يختار كل واحد مشكلة معينة

• يصوغ المشكلة بطريقة سكور لأجل حلها

• تبادل الأدوار





Choice Theory

نظرية الإختيار في مضامين الكوتشينج

عند دراستي لكثير من نظريات الإرشاد النفسي ومحاولتي إيجاد مقارنة حقيقية بين أدوات الكوتشينج وفنيات الإرشاد ، تلمستُ حقيقة لا تقبل المنازعة و الجدل؛ وهي أن الكوتش الحقيقي يجب أن يكون ملماً إماماً كبيراً بعلم النفس مُتفحصاً جيداً لمنهجه ! فالبعض يستميتُ دفاعاً عن استقلالية منهجية الكوتشينج في الوقت الذي لم يسعفه الحظ لمعرفة الكثير عن نقاط التشابه مرة ، وروعته الفنية الداعمة لفكرة الكوتشينج مرة أخرى، من نظريات الإرشاد النفسي ! وأنا على علم أن الكثيرين لا يتقبلون فكرة إقحام الكوتشينج في مناهج علم النفس! رغم أن بعض المدارس الإرشادية تحمل مضامين صنفية متشابهة ومتطابقة في الاستراتيجيات والفنيات المتعلقة بعلاقة الكوتش بالمستفيد من ناحية، وعلاقة المرشد بالمسترشد من ناحية أخرى .

هل ما تقوم باختياره يحقق لك ما تريد؟

هذا هو السؤال الأكبر في (الإختيار) ودعني أضرب لك

مثالاً :

عندما تشعر بالسئم والملل فإن صورة ما تتدحُ في عقلك

لإشباع حاجة الترفيه لديك (صورة البحر مثلاً) فتقوم ب

Active behavior بفعل وهو (الذهاب لشاطئ البحر) ، وأنت



تأمل البحر رغبة منك في إشباع حاجة الترفيه ، لم تشعر بمشاعر مختلفة إطلاقاً فتركت المكان وذهبت لصديقك ، شعرت حينها بالأنس والمتعة التي كنت تبحث عنها ! فليس من المنطقي أن تحتفظ بصورة البحر (كمُشبع لحاجة ما لها ظروفها وحيثياتها) ! تغيير الصور باستمرار أمر منطقي وعقلاني فالكثيرون يحتفظون بكم كبير من الصور في QUALITY WORLD في عقولهم ولإشباع حاجاتهم الأساسية سينهضون هذه الصور للقيام بفعل ، وفي كل مرة لا تشبع احتياجاتهم بشكل حقيقي فهم يبقون على ذات صور الإشباع الواهمة !

مهمة الكوتش هي اكتشاف الصور والحاجات وتوجيه المستفيد من خلال طرح الأسئلة على اتخاذ قرار ذاتي بضبط الصور في QUALITY WORLD فالحاجات الغير مشبعة تؤدي إلى اختلال التوازن الداخلي وتضارب الرغبات .

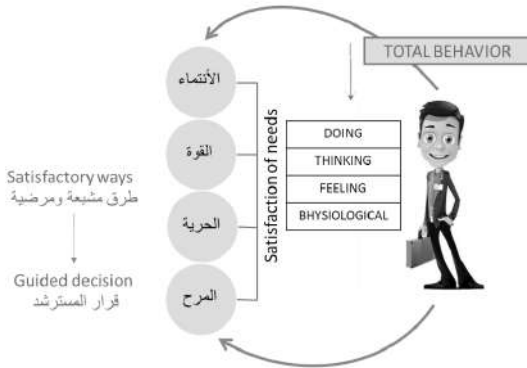
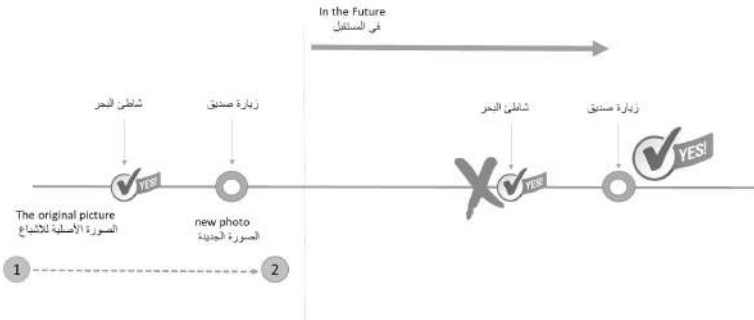
تكنيك استراتيجية الاختيار ، يمكن تصنيفها ضمن الأساليب السلوكية الإدراكية Cognitive-behavioral لأنها تركز على فهم الأفعال التي يقوم بها المستفيدون والكيفية التي يدركون بها الأشياء من أجل تغيير ما يشعرون به

إن السلوك الإنساني سلوك هدي في ينشأ من داخل الإنسان وليس من القوى الخارجية، على الرغم من أهمية تلك القوى في التأثير على حدة ذلك السلوك، ولذلك يرى أنصار هذا الأسلوب



أن السلوك الإنساني ينشأ من قوى داخلية للحصول على إشباع لاحتياجات محددة يرغب الإنسان الحصول عليها.
يحدد Glasser خمسة احتياجات أساسية للإنسان أربعة منها نفسية هي:

- حاجة الانتماء (Belonging)
- الحاجة إلى القوة (Power)
- الحاجة إلى الحرية (Freedom)
- الحاجة إلى المرح (Fun)
- الحاجة للبقاء (Survival)





وعلى الكوتش الحدق أن يكتشف الحاجات الغير المشبعة لدى المستفيد بطرح أسئلة ذكية جداً ، ليتفحصه بشكل متمعن ودقيق ، فالحاجات الغير مشبعة تسبب دائرة خانقة ودوامه من الألم والحيرة .

• إن تفسير هذا السلوك يجب أن يتسم بالشمولية Total behavior من خلال أربعة عناصر أساسية هي:

١. الفعل (Doing) أو الفعل النشط (Active behavior):
مثل أن يأكل الانسان أو يمارس نشاطا رياضيا.

٢. التفكير (Thinking) ويتضمن بناء الأفكار وترتيبها وتنظيمها وإيجاد العلاقات فيما بينها.

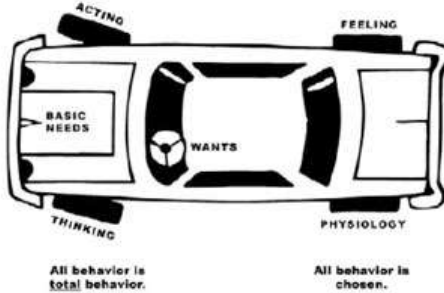
٣. المشاعر (Feeling) وتتضمن الفرح والحزن والغضب والشعور بالألم والتوتر والاكتئاب وغيرها من المشاعر.

٤. الأعراض الجسمية (Physiology) وتتضمن الأعراض الجسمية المصاحبة للسلوك مثل التعرق والأعراض (النفسجسمية).

وعلى الرغم من أهمية هذه العناصر الأربعة، فإن الأهمية الكبرى لعنصري الفعل والتفكير ، لأنهما يوجهان السلوك الإنساني. ويضيف أنه من الصعوبة تغيير ما نشعر به بمعزل عما نفعله أو ن فكر فيه بينما نملك القدرة على تغيير ما نفعله ونفكر فيه بمعزل عما نشعر به.



Total Behavior



TOTAL BEHAVIOR

السلوك الكلي

1	DOING	نعمل	السير / التحدث/ التحرك
2	THINKING	نفكر	احلام اليقظة واحلام الليل
3	FEELING	نشعر	السعادة والرضا
4	BHYSIOLOGICAL	السلوكات الفسيولوجية	التنفس والتعرق وتناول الطعام

ملاحظة مهمة :

عزيزي الكوتش ركز في عملية المساعدة على تغيير الأفعال والأفكار لأنها الأكثر قابلية للتغيير والتي بدورها ستؤدي إلى تغيير المشاعر.

المحصلة التي يصل إليها Glasser هي أن السلوك الكلي أو الشمولي هو ما نسعى إليه من خلال هذه العناصر الأربعة وتكون كل محاولاتها هي ردم الفجوة بين ما نريد تحقيقه من احتياجات وبين إدراكنا لما حققناه منها.

ويمكن تقديم مثال على ذلك كما في العبارتين التاليتين:

" أنا شخص مكتئب" العبارة الأولى .

" أنا أشعر بالاكئاب" العبارة الثانية.



الكوتش في تقنية (الاختيار) مُيسر فقط، فهو لا يقدم حلولاً ولا خططاً ، والمستفيد مسؤول عن أفكاره ومعتقداته وقيمه ، ومعرفة احتياجاته غير المشبعة ، وتغيير الصور الذهنية في .QUALITY WORLD

- اكتشاف السلوك الكلي للسجين (سالم)
- السلوكيات الكلية - الخيارات السلوكية للمستفيد سالم

الاعتداء على السجناء بسبب خلافات ، ومهاجمة مرتكبي جرائم الاعتداء على الأطفال والمغتصبين ومواجهة ضباط السجون وتحديهم لفظياً ، وصنع السكاكين.	الأفعال (Doing)
الكراهية ، الغضب ، المرارة ، الفشل ، الخوف.	الأفكار (Thinking)
العجز والهزيمة.	المشاعر (Feeling)
متوتر ومهتاج وعصبي.	الفسيولوجية (Physiological)



• السلوكيات الكلية – الخيارات السلوكية للمستفيد سالم
بعد جلسات الكوتشينج .

الأفعال (Doing)	ممارسة التمارين الرياضية بانتظام، وممارسة كرة السلة ، والقراءة والرسم
الأفكار (Thinking)	أكثر إيجابية ، يفكر بأمل ولديه بعض الشكوك.
المشاعر (Feeling)	غضب وهزيمة أقل ، نجاح قليل.
الفسيولوجية (Physiological)	أقل توتراً

تكنيك (الاختيار) يعطي المستفيد مبدأ المسؤولية الذاتية
من خلال أنه وحده من يقرر الأفعال التي يقوم بها ، كما أنه وحده
من يحدد التغيير المرغوب الذي يرغب في الوصول إليه.
يساعد الكوتش المستفيدين على إيجاد الخطة التي
تتضمن الأهداف المرغوبة من وجهة نظر المستفيد ، وبهذا تكون
الخطة العلاجية أكثر واقعية للتطبيق.
ويدخل الكوتش في مواجهة مع المستفيدين من خلال طرح
سؤال رئيس هو:



"هل ما تقوم باختياره يحقق لك ما تريد؟"

• استراتيجية التعامل مع المستفيد تتكون من

أربعة جوانب يشار لها بالرمز WDEP وهي:

• الرغبات Wants ويرمز لها بالرمز W

• الفعل والاتجاه Direction & Doing ويرمز لهما

بالرمز D

• التقييم Evaluation ويرمز له بالرمز E

• التخطيط Planning ويرمز له بالرمز P

• دخول عالم المسترشد واكتشاف الصور الذهنية المتعلقة

بالحاجات التي لم تتحقق والتي تؤدي إلى اضطرابه.

الرغبات Wants

إن عملية مناقشة المستفيد في تحديد رغباته واحتياجاته

هي عملية مستمرة خلال مدة عملية المساعدة؛ ولذلك الكوتش

الممارس يستمر في سؤال المستفيد عن تحديد رغباته واحتياجاته

ومستوى إدراكه لها وتوقعاته حول كيفية الوصول إليها وما هي

المعوقات التي يواجهها في سعيه لتحقيقها.





- من أمثلة الأسئلة التي يلجأ إليها الكوتش الممارس .
- إذا كنت ترغب في أن تكون شخصا آخر، فماذا يجب عليك أن تفعل؟
- ماذا ترغب في تحقيقه داخل أسرتك؟
- ماذا ترغب القيام به لو تغيرت طريقة حياتك وفقا لما تريد؟
- هل فعلا ترغب في تغيير حياتك؟
- ما هو الشيء الذي لم يتحقق في حياتك وترغب في تحقيقه؟
- ما الذي يمنعك من تحقيق ما ترغب القيام به؟

الفاعل والاتجاه Direction & Doing

على الرغم من أن المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها المستفيد لها جذور في الماضي، إلا أن المستفيد بحاجة إلى تعلم كيف يتعامل معها في الحاضر فمهما كان الماضي محبطاً وذو تأثير كبير على المستفيد، إلا أنه لا مناص من التعامل مع الحاضر كما هو، وعلى المستفيد الاتجاه نحو إيجاد اختيارات بديلة تساعد على إشباع الاحتياجات.





إن على الكوتش الممارس مساعدة المستفيد على تحديد اتجاه الحياة الذي يرغب الوصول إليه وما هي أنماط السلوك التي يستخدمها للوصول إلى ذلك؟ ومثال ذلك هو سؤال العميل: "ما الذي تراه في نفسك الآن وفي المستقبل؟". إن مثل هذا التساؤل يشكل للمستفيد مرآة يرى من خلالها رغباته واحتياجاته وأنماط السلوك المستخدم لتحقيقها. وهذا يتيح للمستفيد التعبير عن مستوى الإدراك الذي يرى من خلاله إمكانية تحقيق احتياجاته ورغباته.

- ومن أمثلة الأسئلة التي تساعد في تحديد أفعال واتجاه المستفيد نحو تحقيق ما يرغب، ما يلي:
- ماذا الذي تقوم بفعله الآن؟
- ما الذي قمت بفعله في الأسبوع الماضي؟
- ما الذي كنت ترغب في فعله الأسبوع الماضي ولم تستطع؟
- ولماذا؟
- ما الذي سوف تقوم بفعله غدا؟

التقييم Evaluation

تأتي هذه الخطوة مكملة للخطوتين السابقتين من حيث أنها تتضمننا جانباً مهماً يساعد المستفيد على تقييم ما يصدر منه من أفعال وسلوكيات حول ما يرغب ويريد انجازه. ومن أمثلة الأسئلة المساعدة في ذلك:



- هل سلوكك الحالي يعطيك فرصة مناسبة لتحقيق ما ترغب فيه الآن؟
- هل ما تفعله الآن يساعدك أم يؤثرك؟
- هل ما تفعله الآن هو فعلا ما تريد فعله؟
- هل ما تقوم بفعله الآن فعال وعملي؟
- هل ما تقوم به الآن ضد القوانين والأنظمة؟
- هل الذي ترغب في الحصول عليه واقعي وممكن؟
- هل أنت ملتزم بالعملية العلاجية وتود فعلا تغيير حياتك؟

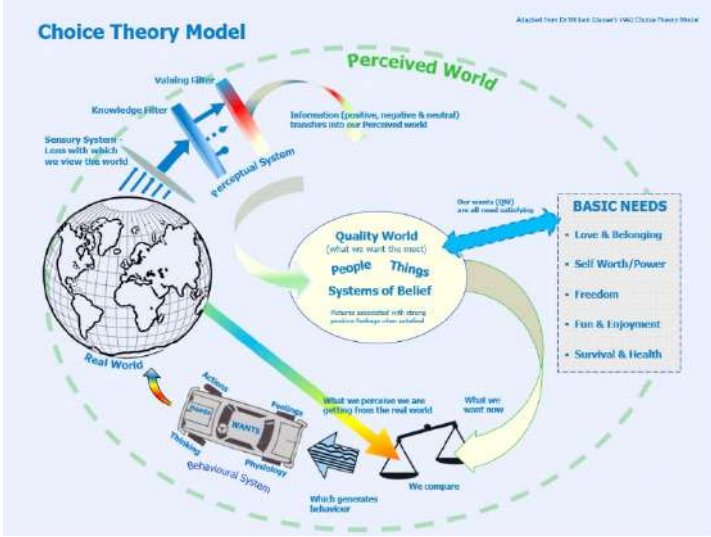
إن إجابة المستفيد على هذه الأسئلة تساعد على تقييم كل عنصر من عناصر السلوك الكلي (الفعل - التفكير - الشعور - الحركة). فعلى سبيل المثال المستفيد الذي يعاني من الخجل الاجتماعي يقيم أفعاله التي يقوم بها والتفكير المصاحب لانسحابه من المواقف الاجتماعية والمشاعر التي تكون مصاحبة لذلك والوظائف الحيوية المرتبطة بوجوده في تلك المواقف.

التخطيط Planning

عندما يقوم المستفيد بعملية التقييم لتحديد ما يرغب في تغييره ويحتاج إلى إشباعه يصبح في وضعية تمكنه من اكتشاف البدائل الجديدة والأنماط السلوكية الجديدة للتغيير وهذا ما يقوده لوضع خطة عملية لبلوغ ما يريد.



إن قيام المستفيد ببذل الجهود لصياغة خطط التغيير بمساعدة الكوتش (بشكل غير مباشر) والشروع في تنفيذها يجعله أكثر مقدرة على اكتساب السيطرة على أمور حياته.



نموذج الحاجات والسلوك الكلي

كلمة أخيرة

عزيزي الكوتش : كانت تجربة فريدة قضيتها في كتابة هذا الكتاب ، وكنتُ كلما كتبتُ تقنية ما تتفتح أمامي أفاق كثيرة لأدوات جديدة ، عالم الكوتشينج عالمٌ واسع ويستطيع كل واحد منا أن يبتكر تقنيات نافعة وأن يخوض تجربته الخاصة لقياس مدى منفعتها على عملائه ، فليس هنالك قانون يجعلك تقتنص بعض ما كتبتُ في الكوتشينج لتطبيقه فقط ، فأبواب عقلك مُسرعةٌ لخلق نتاج فكريٍ آخريحاكي اللامألوف ، وإن كل الفنيات التي وضعت ضمن المناهج لمدارس معينه ، وضعها عقلٌ بشري ، وهي قابلة للنقد والتصحيح والتصويب ، وإن أعظم العلماء الذين أسسوا المدارس الفكرية والعلمية شعروا بدهشة المتلقي مرة ! وانتقاد أفكارهم مرة أخرى ، وكل مدرسة تمهدُ لمدرسة هي الأرقى والأكثر دقة ، فنحن نعيش حالة من التكامل مع بعضنا البعض .

ربما وأنت تقرأ هذا الكتاب تتقدحُ في عقلك فكرة أجمل ، فالفكرة تولدُ فكرة أخرى ، وكل مدرسة تمهد لمدرسة ثانية تحمل الأسس لتتطلق لبعدها لخدمة الإنسانية .

لقد حاولت في هذا الكتاب أن أوجد توليفة رائعة تخدم فكرة الكوتشينج ، هذه المحاولة تحتاج لقارئٍ متأمل يعيش حالة من الاستنارة؛ ليعيش معي التجربة مُتحداً معها بكل حواسه ،



وأن يسمح لمخيلته أن تضيف أمراً جديداً ، لقد دربت الكثيرين على استراتيجيات عدة كانوا يعتقدون أنها منتهى الأفكار العبقريّة؛ لكنهم سرعان ما أضافوا عليها وصححوا وحذفوا، وهذا ما أعشقه حقاً؛ فالعقل المتحرر من نمطيته، المنفتح على قوة موارده في إيجاد ما هو أفضل وأكثر قوة ، هو عقلٌ أحترمه وأوقره وأقول له (سلمت جمجمة احتضنتك !) ..

دكتور. سيد حسين الموسوي

الفهرسة

2عزيزي القارئ
5 My story with Coaching قصتي مع الكوتشينج
7 (ICF) الكفايات الإحدى عشرة
11 Setting the Foundation إعداد الأساس بين الكوتش والعميل
11 تلبية المبادئ الأخلاقية والمعايير المهنية
11 إنشاء اتفاقية الكوتشينج
11 Co-Creating the (Relationship) - عميل كوتش- التعاون المشترك في بناء علاقة
12 Communicating Effectively التواصل الفعال
12 Facilitating Learning and Results تسهيل عملية التعلم والنتائج المتوقعة
16 WHAT IS COACHING ؟ ما هو الكوتشينج
16 ما الأدوات التي يستخدمها الكوتش لتحقيق ذلك ؟
18 ما الفرق بين الكوتش والمستشار النفسي
19 COACHING GOALS أهداف الكوتشينج
22 COACHING STATS حالات الكوتشينج
24 THE MAP IS NOT THE REALITY الخارطة ليست هي الواقع
29 الولوج لعقل المستفيد لمعرفة تصوراته الذهنية
32 SENSES LIMITATION محدودية الحواس
35 Deceive of the senses خداع الحواس
35 Senses is the first window الحواس النافذة الأولى
38 (LANGUAGE) اللغة
38 How to let others express their feelings كيف تجعل الآخر يعبر عن أفكاره

46 META-COACHING	ميتا كوتش ... اللغة العليا للحوار الدقيق
47	Deletion الحذف
51	Distortion التشويه
51	Mind Reading قراءة الأفكار
51	Presuppositions أحكام عامة
53	Universal Quantifiers أدوات التعميم
53	Universal Quantifier أدوات التعميم والحصر
53	Is it always (هل دائماً)
54	(أستطيع ولا أستطيع I can & I can't)
54	GOLDEN FINGERS (نموذج الدقة) الأصابع الذهبية
55	تمرين- نموذج الدقة (الأصابع الذهبية)
58	SOCRATIC METHOD IN ASKING QUESTIONS	الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة
60	تلميحات لاستخدام الأسلوب السقراطي في طرح الأسئلة:
62	Types of Socratic questions & examples أنواع الأسئلة والأمثلة السقراطية
64	BELIEFS المعتقدات
65	(Perception Filters) مرشحات الإدراك
66	So .. What are the Beliefs !! إذن ما هي المعتقدات !!
67	Beliefs Concept مفهوم المعتقدات
67	Beliefs Characteristics صفات المعتقدات
69	أنواع المعتقدات
69	Scientific Beliefs المعتقدات العلمية
69	Standard beliefs المعتقدات المعيارية

70 Superstious Beliefs المعتقدات الخرافية والوسطية
72DR. CHRISTINA HALL RESEARCH IN BELIEFS المعتقد في مبحث كرستينا هول
72Dr. Christina Hall د. كرستينا هول
97 كيف يمكننا أن نتعرف على معتقدات المستفيد ؟
97 Language أولًا : اللغة
98 Physiology ثانيًا : الفسيولوجيا
99 Behaviour ثالثًا : السلوك
100 VALUES AND STANDARDS القيم والمعايير
100 what's the difference between Values & Beliefs ما الفرق بين القيم و المعتقدات ؟
100 القيم مرتبطة بالسياقات
105 IDENTIFY THE VALUE LADDER OF THE CLIENT التعرف على سلم القيم لدى المستفيد
105 Introduction in the concept of values مقدمة في مفهوم القيم
107 VALUES TYPES أنواع القيم
107 Visual Values 1- القيم النظرية
107 Aesthetic values 2- القيم الجمالية
107 Spiritual Values 3- القيم الدينية
107 Political Values 4- القيم السياسية
107 Economical values 5- القيم الاقتصادية
108 Social Values 6- القيم الاجتماعية
109 التعرف على حقيقة القيم لدى المستفيد
111 Answer the questions ... الطريقة الأولى : الإجابة عن لأسئلة الثلاثة
111 الطريقة الثانية : ملء الجدول التالي
112 Delete similarities نشطب المتشابهات
114 NEURAL LOGICAL LEVELS المستويات المنطقية العصبية

115 العمل
119 CHARACTERISTIC TRAITS الخصائص الجوهرية
124 LET THE CLIENT WRITE HIS OWN MESSAGE دع المستفيد يكتب رسالته
124 Steps in message writing : خطوات كتابة الرسالة :
126 Important notes for the Coach مهمة للكوتش
128 REPRESENTATIONAL SYSTEM الأنظمة التمثيلية
128 تمثيلك الداخلي يؤثر على حالتك
135 TYPES OF REPRESENTATIONAL SYSTEMS أنواع الأنظمة التمثيلية
135 Storage System أولاً : نظام التخزين
135 Comporative System ثانيًا : النظام المقارن
136 Commander System ثالثًا : النظام القائد
136 الوحدات الاربع الأساسية :
136 تضافر الأنظمة :
137 التنقل بين الأنظمة :
138 النظام البصري (Visually) :
138 صورة حقيقية مشاهدة (Real Visual)
138 صورة تذكيرية (Remember Visual)
138 صورة إنشائية (Construct Visual)
138 صفات الشخص ذي النظام البصري :
139 عيوب الشخص ذي النظام البصري
141 Melody Of Speech لحن الخطاب
141 بعض التأكيدات اللغوية في سياق الكلام :
142 B.A.G.E.L.Model تلميحات وضع الجسم
143 Gesture الإيماءات

144	النمط السمعي (Auditory)
144	سمع حقيقي : (Real Auditory)
144	سمع تذكري : (Remember Auditory)
144	سمع إنشائي (Construct Auditory)
145	سمع رقمي (Digital Auditory)
145	صفات الشخص ذي النظام السمعي :
146	مميزاته advantages :
147	عيوبه Disadvantages :
148	لحن الخطاب :
149	بعض التأكيدات اللغوية في سياق الكلام :
150	تلميحات وضع الجسم B.A.G.E.L.Model
151	النظام الحسي Kinaesthetic
151	إحساس حقيقي Real Kinaesthetic
151	إحساس تذكري Remember Kinesthetic
151	إحساس إنشائي Constructed Kinaesthetic
152	EEJ2×G Advantages
152	JH(G Disadvantages
154	الخطاب
155	التأكيدات اللغوية في سياق الكلام
155	تلميحات وضع الجسم
156	الإيماءات Gesture
156	لاكتشاف النظام التمثيلي للمستفيد
157	صناعة الألفة RAPPORT
157	مقدمة حول الألفة

157	In the first case : الحالة الأولى :
157	In the second case : الحالة الثانية :
160	RAPPORT : تعريف الألفة :
161	What is Symmetry ؟ ماهو التطابق ؟
162	Leading Process: عملية القيادة :
163	Keep up: المجاراة :
165	Methods of achieving rapport with the client مع المستفيد
167	Levels of Rapport construction: مستويات بناء الألفة :
168	Level of expressions and sitting posture مستوى التعبيرات وطريقة الجلوس
168	مستوى القيم والمعتقدات ، الآراء والمبادئ
168	Level of values and beliefs, opinions and principles
169	Symmetry التطابق
170	The unspoken expression ثانيًا : السلوك التعبيري غير الملفوظ
171	Verbal Symmetry ثالثًا : التطابق اللفظي
172	APPROACHES BETWEEN RAPPORT & TELEPATHY مقاربات بين صناعة الألفة والتخاطر
174	SENSUAL WORLD & SPIRITUAL WORLD العالم الحسي والعالم الروحي
174	تجربة " ليننجراد" الشهيرة!
175	ويضم التخاطر (Telepathy) أنواعًا كثيرة منها
177	لغة العيون في جلسات الكوتشنج
180	كيف تتحرك العيون استجابة للمؤثرات الخارجية ؟
181	فائدة معرفة إشارات الوصول العينية في إدارة جلسات الكوتشنج
182	Uncover lying - through the eye language اكتشاف الكذب - عن طريق لغة العيون
184	THE MOST COMMON SIGNS OF THE EYES الإشارات الأكثر شيوعًا عن طريق العين
184	Visual remembrance التذكر البصري

185	Visual Memory	(الذاكرة البصرية)	قاموس لغة العيون
186	Auditorial memory	الذاكرة السمعية	
187	Sensual Memory	الذاكرة الحسية	
190		قراءة الآخر من خلال لون عينيه	
192	CONVERT THE MEANING	تحويل المعنى	
195	There is a rainbow in every dark cloud	هناك قوس قزح في كل سحابة داكنة	
195		قانون الاستقطاب	
197	REFRAMMING	إعادة التأطير	
198	Re-framing the content	إعادة تأطير المحتوى ...	
200	Re-framing context	تأطير السياق ...	
201	Re-frame your life experiences	تمارين : أعد تأطير تجاربك الحياتية	
203		كيفية التغلب على المقاومة في جلسات الكوتشنج وعكس الاعتراضات	
204		مثالان على إعادة التأطير عند مواجهة اعتراضات المستفيد	
207		1- إطار الحصيلة (Outcome frame) :	
207		2- إطار العواقب (Ecology frame)	
207		3- إطار الاكتشاف (Discovery frame)	
207		4- إطار الغرابة (Absurdity)	
208		5- إطار إعادة المسار (frame Backtrack)	
208		6- إطار إعادة المسار (frame Backtrack)	
210	CALIBRATION	التدريج "المعايرة"	
212		لإجادة مهارة المعايرة تحتاج إلى أمرين :	
212	(Visual exercise)	تمارين التدريج رقم (1 هو تمرين بصري)	
213	(Auditory exercise)	تمارين التدريج رقم (2 هو تمرين سمعي)	
213		تمارين التدريج رقم (3 هو تمرين حسي)	

214	(Visual, auditorial, & sensory exercise) (تمرين التدرج رقم (4 تمرين بصري وسمعي و حسي)
215 التلميح غير المباشر (قوانين العقل)
216 الأول : قوانين نشاطات العقل اللاواعي
216 القانون الثاني : قانون التفكير المتساوي
217 القانون الثالث :قانون الانجذاب
217 القانون الرابع :قانون المراسلات
218 القانون الخامس :قانون الانعكاس
219 القانون السادس : قانون التركيز
220 القانون السابع : قانون التوقع
220 القانون الثامن : قانون الاعتقاد
221 القانون التاسع : قانون التراكم
221 القانون العاشر : قانون العادات
221 القانون الحادي عشر : قانون الفعل ورد الفعل (قانون السببية)
222 القانون الثاني عشر : قانون الاستبدال
224 مستويات التعلم (بيتسون)
224 BATESON'S LEVELS OF LEARNING
225 The four stages of learning مراحل التعلم الأربع
225 Unawareness – Unskilled stage: مرحلة عدم الوعي - عدم المهارة
225 Awareness – Unskilled stage: مرحلة الوعي - عدم المهارة
226 Awareness – Skilled stage : مرحلة الوعي - مهارة
226 (Unawareness): – Skilled stage مرحلة عدم الوعي - مهارة الاتصال الفعال
229 THE THEORY OF IVAN PAVLOV نظرية (إيفان بافلوف) الفعل المنعكس الشرطي
236:CONDITIONAL RESPONSES AND HUMAN BEHAVIOR الاستجابات الشرطية والسلوك الإنساني
238(ANCHORING) الرابط، لوحة المفاتيح لمشاعرك

241	Visual Anchors	الروابط البصرية
243	Auditorial Anchors	الروابط السمعية
245	Sensory Anchors	الروابط الحسية
247		كيف يؤثر الربط على حياتنا (شركة nike)
249	THE FOUR STEPS TO CREATE A STRONG ANCHOR	الخطوات الأربع لتكوين رابط قوي
249		الخطوة ١ : ادخل في حالة حادة متصلة تماماً
251		الخطوة ٢ : في ذروة الحالة ، قم بتطبيق الرابط
251		الخطوة ٣ : اخرج من الحالة. ثم كرر الخطوتين ١ و ٢ من خمس لعشر مرات على الأقل
252		الخطوة ٤ : جرّب الرابط
252		ملاحظة للمستفيد :
253	ANCHOR KEYS	مفاتيح الربط
253	Intensity	المفتاح ١ : الحدة
254	Timing	المفتاح ٢ : التوقيت
254	distinctive	المفتاح ٣ : التفرد
255	Repeatution	المفتاح ٤ : التكرار
256		كيف تُسقط رابطاً سلبياً وتُكوّن آخر مقبولاً
256	HOW TO DROP A NEGATIVE ANCHOR AND CREATE A STRONG ONE	
256		ملاحظة للمستفيد
257		خطوات إسقاط رابط ما
257		الخطوة ١ : حدد الحالة السلبية الواجب إسقاطها مع المستفيد
257		الخطوة ٢ : حدد الحالات الإيجابية اللازمة مع المستفيد أيضاً
257		الخطوة ٣ : استخرج الحالات الإيجابية المختلفة وقم بربطها
258		الخطوة ٤ : إطلاق كل من الروابط الإيجابية والسلبية في الآن ذاته حتى يصل للذروة، ويتم التكامل
258		الخطوة ٥ : تخلص من الرابط السلبي.

258 الخطوة ٦ : استمر في التمسك بالرابط الإيجابي لمدة ٥ ثوان ثم تحرر منه
259 الخطوة ٧: جربها
264 What we focus on affects our situation ما نركز عليه يؤثر في حالتنا
274 SUB MODALITIES TABLE (العيوب الخرائطي) جدول النميطات
274 Visual Sub modalities النميط البصري
275 Auditorial Sub modalities النميط السمعي
275 Sensory Sub modalities النميط الحسي
277 الانتقال من الحب إلى عدم الحب باستخدام النميطات
277 SUB MODALITIES- LIKE TO DISLIKE
278 SUB MODALITIES- CHANGING BELIEFS (النميطات) تغيير اعتقاد سلبي مقيد
278 المرحلة الأولى : نميطات الاعتقاد السلبي المقيد
279 المرحلة الثانية : نميطات اعتقاد قديم غير موجود الآن
280 المرحلة الثالثة : نميطات اعتقاد صحيح 100% موجود الآن
280 المرحلة الرابعة : نميطات اعتقاد تريده وهو عكس اعتقاد المرحلة الأولى
281 LANGUAGE PROFICIENCY براعة اللغة أداة الكوتش المحترف
282 Make the client get a day off (يوم إجازة لمشكلتك)
284 WAYS TO MASTER MOUTH INGENUITY طرق براعة الفم
287 (١) ربط أحد جزأي المعتقد (السبب أو النتيجة) بنفسه
287 Connect one of the 2 parts of belief (cause and effect) by itself
290 (٤) الالتفات في السياق من المخاطب إلى المتكلم أو العكس
290 Pay attention to address the setuation as a speaker and as a listener and vice versa
291 (٥) القصد أو إعادة التأطير بنية ومقصد إيجابي
291 Re-framing for positive intent
295 (١٣) ارتفع فوق القيم ارتفع في سلم القيم وصولاً إلى إيجابيات أكثر

295 climb the ladder of values toward more positive outcomes
297 important note ملاحظة مهمة
298 SLIGHT OF MOUTH سحر الكلام
298 (Slight Of Mouth) من كتاب د. روبرت دلتس
298 Intention النية والقصد
299 Redefining إعادة التعريف
300 Consequence النتيجة والأثر
301 Chunk Down التفصيل والتجزئة
302 Chunk up الإجمال
302 Analogy القياس والتشبيه
303 Change Frame Context Size تغيير حجم الإطار
304 Another Outcome المحصلة الأخرى
305 Model of the world نموذج العالم
305 Reality Strategy استراتيجية الواقع
306 Counter Example المثال العكسي (الضدي أو الاستثنائي)
307 Hierarchy of criteria سلم المعايير
307 Apply to Self التطبيق على الذات
308 Meta Frame الإطار العلوي
309	ENTERING THE SPACE (THE WAY ID IS DEFINED (طريقة نقض التعريف بالهوية)
310	CARTESIAN COORDINATES (ABILITY EXPANSION METHOD (طريقة توسعة القدرات)
311:Important Notes ملاحظات مهمة
313 GROW MODEL
313 ما هو نموذج GROW ؟
315 التحليل من خلال طريقة (SWOT)

315	Strengths	نقاط القوة
316	Weaknesses	نقاط الضعف
317	Opportunities	الفرص
317	Threats	التحديات
319	4MAT (MCCARTHY)	
321	اللغة الملتونية في التأثير على عملائك	
321	المفاهيم المغلوطة حول "التنويم المغناطيسي"	
322	Meta language & Milton language	لغة ميتا ولغة ميلتون
323	مهارة الافتراضات	
324	مهارة قراءة الأفكار	
325	مهارة عامل الإمكان والرغبة وليس الضرورة	
325	مهارة الربط البسيط	
326	مهارة الربط الضمني	
326	مهارة مجازة الخبرة الحالية	
327	مهارة السبب والتأثير	
327	مهارة السياقات الخفية	
327	مهارة الاقتباسات	
328	مهارة الأضداد الزوجية	
330	اللغة والمحاور الكارتيزية في جلسات الكوتشنج	
330	THE LANGUAGE AND THE CARTESIAN AXES IN COACHING SESSIONS	
330	اللغة والمحاور الكارتيزية	
331	متى؟ (الزمن)	
331	أين؟ (المكان)	
331	كيف؟ (الطاقة)	

331ماذا؟ (المادة)
338 نموذج سكور SCORE MODEL
338 الأعراض Symptoms
338 الأسباب Causes
338 النتائج Outcomes
338 الموارد Resources
339 التأثيرات Effects
345 مثال - نموذج سكور SCORE Model
346 نظرية الاختيار في مضامين الكوتشنج CHOICE THEORY
346 هل ما تقوم باختياره يحقق لك ما تريد؟
	3- المشاعر (Feeling): ويتضمن الفرح والحزن والغضب والشعور بالألم والتوتر
347 والاكئاب وغيرها من المشاعر.
349 ملاحظة مهمة :
353 استراتيجية التعامل مع المستفيد تتكون من أربعة جوانب يشار لها بالرمز WDEP وهي:
353 الرغبات Wants
354 الفعل والاتجاه Direction & Doing
355 التقييم Evaluation
356 التخطيط Planning
359 كلمة أخيرة

