

دبلوماسية الحوار الصَّعب

حين يكونُ التَّواصلُ نافذتَكَ للحياة

دبلوماسية الحوار الصَّعب

حين يكونُ التَّواصلُ نافذتَكَ لِلْحَيَاةِ

للكاتبة
أمل محمد آل علي

٢٠٢١

المهزون
للنشر والتوزيع

- الكتاب: دبلوماسية الجحور الصعب.
- تأليف: أمل محمد آل علي
- التصنيف: تنمية
- الناشر: دار ملهمون للنشر والتوزيع
- الطبعة الأولى: يناير 2022
- التصنيف العمري: E
- تم تصنيف وتحديد الفئة العمرية التي تلائم محتوى الكتب وفقاً لنظام التصنيف العمري الصادر عن المجلس الوطني للإعلام.

تم تصنيف وتحديد الفئة العمرية التي تلائم محتوى الكتب وفق النظام التصنيف العمري الصادر عن المجلس الوطني للإعلام.



- إذن طباعة: MC-10-01-9571298
- الرقم الدولي المتسلسل للكتاب 4-36-458-9948-978 ISBN:




© 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.



- الطباعة: مطابع Ömür Matbaa - تركيا +902124227600



   darmolhimon
 www.darmolhimon.com
 0097165551184

 Darmolhimon | UAE, Dubai, Silicon
Oasis | Park Avenue Building, Office 405
Shj, Industrial Area 18
- shade 13 - Office 1



«تم إصدار هذا الكتاب في الفترة التي عُزل فيها البشر عن صخب الحياة، حين شلَّ فيروس كورونا المستجد الاقتصاد، فتعطلت الحركة التجارية، وتقاعدت الطائرات حتى إشعار آخر، اجتاح هذا الوباء المجتمعات، وحجر نحو أربعة مليارات إنسان في منازلهم، عندها استيقظت البشرية لتواجه أزمة القرن الحادي والعشرين، فلم يجد الناس أمامهم خيارات كثيرة، بل لم يبقَ لهم إلا نافذة واحدة للتنفس، وهي نافذة «التواصل والحوار».

كان علينا تقبُّل الأمر، والتكيف مع الوضع، ولكن حقيقةً تعايش الأغلبية في دوامة صراع، لا يعرف أحد منهم كيف يستعين بذلك الجزء المتاح، باختصار بات البعض يخفق في لغة التواصل، أو في خلق الحوار، فأصبحوا ينعتون بعضهم بعضاً بالشخصيات الصعبة في علاقاتهم الاجتماعية والمهنية..

لقد أثر كل ذلك على أسلوب التعامل بين الناس، ليكتشفوا شخصيات جديدة في سماتها وأنماطها، وقديمة في قلوبها.. شخصيات لم يلاحظوا صعوبة التعامل معها إلا بعد أن اختلفت ظروف الحياة.

بالنسبة لي.. هذه الجائحة ألهمتني بأن أهم ما يمكن التحدث عنه هو «أنفسنا» وإدراك شخصياتنا، فبقدر نجاحك وانجازاتك في الحياة، أنت بحاجة لفهم ذاتك لتستمر، بل أنت مضطر لفهم تكوينات شخصيتك لتتمكن من التواصل مع العالم الخارجي».

أمل محمد آل علي

خبير في البروتوكول، والإتيكيت الاجتماعي
ومدرب دولي في التنمية البشرية، ولغة الجسد



إنجازات ومحطات فخر حققتها دولة الإمارات

قبل اصدار هذا الكتاب الذي تحدثت فيه عن دبلوماسية التواصل بين العقول وتجاوز الصعاب لكسب الحوار الفعال، استوقفتني أحداث تم الإعلان عنها في أكتوبر ٢٠٢١ هنا في دولة الإمارات موطن الإنجازات، الأمر الذي جعل نظرتي تزداد تأكيداً بأن التواصل هو نافذة لاستمرارية الحياة.

• بشارة خير

كان أولها حين أعلنت حكومة دولة الإمارات «بشارة الخير» بتصريح من صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، بأن الحياة في الإمارات بدأت تعود الى طبيعتها - بفضل من الله - والخروج من جائحة كوفيد ١٩ بخير وسلامة، ودروس مستفادة لتتعلم كيف نتجاوز الظروف حين نتواصل.



• أكسبو ٢٠٢٠ .. نموذج لتواصل العقول وصنع المستقبل
أما الأمر الآخر الذي ازدادني فخراً وإيماناً بان التواصل
الناجح يصنع مستقبل مثري بالنجاحات ويخلق لغة موحدة بين
المجتمعات، هو نجاح أكسبو ٢٠٢٠ وافتتاحه الذي اذهل العالم،
فبرغم ظروف الجائحة الا ان هذا الحدث الفريد من نوعه استعد
لاستقبال ٤١١,٧٦٨ ألف زائر خلال الـ ١٠ أيام الأولى للمعرض
الدولي، ليصبح نموذج لتواصل العقول واستيعاب الحياة بصورة
دبلوماسية كأول دولة عربية تستضيف هذا الحدث العالمي منذ
بداياته، وذلك بمشاركة ١٩٢ دولة تعبر عن ثقافتها وتاريخها
واقتصادها، ليس هذا فقط بل ان مجتمعات العالم اجتمعت تحت
سقف واحد لتعكس الرؤية المستقبلية بعد مواجهة أكبر جائحة
صحية القت بالعالم، واستعراض الحلول العصرية لمواجهة
تحديات المستقبل كمجتمع واحد.
يطيب لي ان ادون تلك الإنجازات كمحطات فخر واعتزاز
لدولة الإمارات .. في بدايات صفحات هذا الكتاب.



الفهرس

الفصل الأول: الشخصية في علم النفس

١- مدخل لمفهوم الشخصية

- اعرف نفسك

٢- تفسيرات علماء النفس للشخصية

- النظرية البيولوجية

- النظرية السلوكية

- النظريات الديناميكية

- نموذج الخمسة الكبار لتحليل السمات الشخصية

٣- تكوينات الشخصية:

- نموذج مقياس MBTI لتقييم الشخصيات

٤- علامات عامة لفهم الشخصيات

- فهم الشخصية بالعلامات غير اللفظية

الفصل الثاني: التعامل مع الشخصيات الصعبة

١- سمات الشخصيات بين الإيجابية والسلبية

٢- التعامل مع النماذج الصعبة حولنا

- التعامل في بيئة العمل

- التعامل مع كبار السن

- التعامل مع الأنماط الصعبة لدى الأطفال

الفصل الثالث: إدارة الحوار الصعب

١- مهارات أساسية للتواصل الفعال



٢- تفاوض بذكاء

- استراتيجية الاختراق للتفاوض مع الشخصيات الصعبة

٣- كن مؤثراً، وتحدث بلا خوف، أو تردد

٤- وصفة لتحضير خطاب ناجح، وعرض مميّز

٥- علاوة خاصة «بونص» لإنجاز قراءة الكتاب



المقدمة

في حياتنا اليومية في المنزل، أو العمل، أو مع الأصدقاء، نتداول المزيد من الأحاديث التي تتعلَّق بالشخصية، ونسهب في أحكامنا على شخصيات من حولنا، ربما نصفهم بحسب مزاجية أفكارنا ضمن إطار الموقف الذي جمعنا بهم، وأسلوب التعامل الذي يفرضه ذلك الموقف، كأنَّ نقول: «فلان عصبي وحازم»؛ لأنَّ الظروف التي جمعني به ظروف إصلاح مشكلة حدثت في العمل، ومن المتوقع أن تتسم تلك الفترة بالضغط والحزم بمجمل عام في التعامل، بينما قد أصف شخصاً آخر بالقوة والجادبية؛ لأنَّ تعاملتي معه كان في وقت إيجابي كوقت حلِّ المشكلة، وإنجاز العمل، وبالطبع نحن نتأثر باختلاف المواقف، وبطبيعة الظروف التي يقع تأثيرها على ترجمة أفكارنا حول وصف الشخصيات التي نصادفها في حياتنا.

كما أن البعض قد يطلق الأحكام على الأشخاص دون أن يتعاش معهم فعلياً، أو يتعامل معهم بشكل مباشر، إنما بناء على ما يسمع من وجهات النظر لدى الآخرين، وتعتبر هذه من أسوأ الأحكام التي قد تطلق على غير بينه، فغالباً ما نسمع من أحدهم بعد أول لقاء وحوار مطول أنيقول لك: «كنت أتصور أنك متكبر، ولكن تبين أنك على العكس تماماً، فأنت متواضع جداً»، وهنا تأكيد آخر على أن لغة الحوار تعد كالسلك الذي يجعلنا أكثر قدرة على التواصل، وفهم بعضنا بعضاً، فتصبح شخصيتك، أو شخصيتي أقل صعوبة

في التعامل إذا ما استطعنا استيعاب فهم حوارنا بشكل صحيح. ولكن.. السؤال: هل نحن نتقن وصف الشخصية، أو قادرون على معرفة أنماطها المختلفة؟

رغم أن الحوار يجعلنا نتقارب في معرفة بعض أكثر، ولكن ليس من السهل تحليل سمات الآخرين، أو معرفة صفاتهم من حوار، أو نقاش واحد، فقد يحدثك شخص بكل مودة، ثم تكتشف بعد فترة أنه شخصية متحايلة، أو مخادعة؛ لأن هناك دلالات ومؤشرات عليك فهمها مسبقاً، والتي ستجعلك أكثر قدرة على كشف ما وراء الشخصية التي تحاورها، أو تتعامل معها، وبالتالي تجنبك التعرض للمفترقات الصادمة مستقبلاً، كما أنه ليس سهلاً كذلك تجاوز صعوبة الحوار مع بعض الشخصيات بمختلف فئاتها العمرية، أو طبيعة الصلة التي تربطك بها برغم تعايشك مع محيطها، بدليل قد تجد الأم صعوبة في التعامل مع ابنها المراهق والذي يعتبر نتاج تربيته، أو تشعر المعلمة بصعوبة التعامل مع طفل عنيد لا يتجاوب مع أوامرها في القاعة الدراسية، أو قد يجد الموظف مديره شخصية صعبة لا يعرف كيف يتعامل معه رغم العمل معه لسنوات.

وهنا نصل لحقيقة أخرى هي: «بقدر امتلاكك لمعطيات فهم الشخصية، بقدر تنبؤك بأنماط، وسمات الأشخاص الذين تتعامل معهم، وبالتالي قدرتك على اختيار الأسلوب المناسب لخلق حوار ناجح».

لذا عليك أن تجيد القواعد لتبني علاقاتك بشكل صحيح، سواء في محيطك الأسري، أو بيئة العمل، وسواء أكان تعاملك



بشكل مباشر، أو غير مباشر، يتطلب الأمر منك معرفة أسرار كشف الشخصيات، وحتى تكون معرفة كافية يفترض أن تكون ملماً بمفاتيح علم نفس الشخصية؛ لتتعامل بسهولة مع من حولك، وفق أنماطهم المختلفة، ولكن الأمر يتطلب جهداً كبيراً، ودراسة عميقة، ومن الصعب على الجميع دراسة هذا العلم، برغم أننا جميعاً نحتاجه في تعاملاتنا الحياتية، وندرك أن «الحوار» هو النافذة الوحيدة للتواصل مع العالم الخارجي، إلا أن الأمر يبدو معقداً بعض الشيء.. وقد تتساءل بداخلك: كيف أستدل على المعرفة؟ وأين أجدها؟ وما الذي يلزمني معرفته لفهم الشخصيات من حولي؟

لذا...

أضع بين يديك في هذا الكتاب خلاصة تجربتي، وقرأاتي حول علم الشخصية، والذي يتناول خلال فصوله الثلاثة شرحاً مبسطاً ميسراً لمفاهيم أساسية في علوم النفس البشرية والمتعلقة بجانب كشف الشخصيات، حيث تم تصميم الكتاب على نحو عملي من خلال وضع استراتيجيات فعالة ليكون تواصلك مع الآخرين أقلَّ صعوبة، وأكثر دبلوماسية وانسجاماً، بل ويمنحك طرقاً ومهارات متقدمة تجعلك متمكناً في حديثك، ومنتقياً لكلماتك، فإن كنت متحدثاً سيهمك أن يصبح خطابك مؤثراً، وإن كنت صاحب عمل ستسعى لمعرفة كيف تكون مفاوضاً ناجحاً.

فهل أنت مستعدٌّ لبدء الرحلة؟

إذا كانت إجابتك نعم ... فاقلب الصفحة ..

الفصلُ الأوَّلُ

الشَّخْصِيَّةُ فِي عِلْمِ النَّفْسِ

١. مدخل لمفهوم الشخصية:

إن التمكن من التواصل مع من حولنا من أفراد ومجموعات، ومجتمع بشكل عام، من الضرورات التي تجعلنا أكثر توازناً في الحياة، فأنت لا تعيش منفرداً على سطح هذا الكوكب، ولا مستغنياً عن حاجتك للإعانة البشرية من بعد إعانة الخالق لك، وحين نذكر الإعانة، فلا أقصد فقط ماديات الأمور، ولكن كذلك تشمل تلبية الاحتياجات المعنوية، كوجود الدعم، والتحفيز، والاهتمام من قِبَل الآخرين، فيتولد لديك حينها الشعور بالراحة والأمان مع من حولك، ويتوطن بداخلك معنى الولاء والانتماء، سواء أكان ذلك الانتماء بين المجموعة، أو مع المجتمع، وبالطبع سيكون نتاج ذلك إحساسك بالثقة في نفسك من ناحية، وتعزيز قيمة التقدير والاحترام لديك من ناحية أخرى، وهنا تكون قد صنعت صورة رائعة لمفهوم التواصل الداخلي والخارجي، ومستكملاً لهمم الاحتياجات البشرية في الوقت نفسه.

لذا من المفيد قبل أن تبدأ رحلة فهم سمات، وأنماط البشر أن تبني لك قاعدة معرفية حول علم الشخصية، ذلك العلم المَبْنِي على قواعد علمية تم اختبارها، وقياسها على يد علماء النفس عبر الزمن، الأمر الذي حتمًا سيسهل عليك قراءة بقية فصول الكتاب واستيعاب آلية تطبيقها بشكل أفضل في حياتك.

«غالبًا نوجّل قراءة الكتاب من الصفحة الأولى حين تكون

المعلومات غير واضحة»



لا تقلق..

أدرك أن مصطلح نظريات يبدو معقداً بعض الشيء.. وغالباً حشو قوانين العلماء يشتم الأفكار.. هذا طبيعي كشخص غير متخصص في تلك العلوم، هناك احتمال وارد أن ننسى ما قرأنا بعد فترة ان لم نربط المعلومه بنموذج او مثال؛ لذا قمت بإيجاز النظريات، وعرضها بشكل سلس، ومصوّر لضمان الفهم، وترسيخ تلك المعلومات..

لنبدأ...

دعنا في البداية نتعرف على نظرة العلماء حول علم نفس الشخصية:

على مرّ الزمن كان للعلماء نظريات متنوعة، ومتعددة لا تتفق على تعريف واحد فيما يتعلّق بالشخصية، أو ما يشكلها، وكيفية تكوينها، وحشيات تغييرها.

فنجد ميل بعض العلماء إلى الافتراض بأنّ العوامل الخارجية تصنع الشخصية، وتؤثر عليها بطرق معينة، بينما يفترض البعض الآخر منهم أنّه نتاج نشأة داخلية للفرد نفسه، أي أنّ ذاته هي مصنع شخصيته.

وهناك من العلماء من افترض ثبات الشخصية، وأتساقها مدى الحياة، وعلى عكس ذلك، هناك مجموعة من الفلاسفة ترى أن الشخصية قابلة للتغيير في بعض جوانبها حسب ما تكتسبه من صفات، إذ إن الفرد يمر بمراحل عمرية مختلفة، وفي كل مرحلة يتأثر بظروف متغيرة، من خلال تعايشه مع أشخاص مختلفين

بحسب بيئاتهم ونشأتهم، والتي قد لا تطابق محيطه الذي نشأ به، وبالتالي قد يتأثر بهم، وتصبح لديه صفات مستجدة لشخصيته، فمثلاً هناك مَنْ نشأ وسط محيط متحفظ، ولكن احتكاكه بأصدقاء بيئتهم أكثر انفتاحاً وتحراً، سنجد هذه الشخصية المتحفظة ستتأثر، ولو بنسبة قليلة ببعض سلوكيات الأصدقاء المكتسبة من خلال التعايش.

ومن منظور علمي آخر، فإن الطبيعة البشرية تجعل كلاً منا يميل إلى التعبير عن جوانب معينة من شخصيته في حالات مختلفة، أو مواقف متغيرة، قد تكون استجاباتنا مستقرة إلى حد ما، إلا أنّ هذا لا يعني أنّها لا تتأثر بالخط الزمني للعوامل الخارجية المحيطة بنا، فعلى سبيل المثال:

قد تتصف شخصيتك بأنك خجولٌ في المواقف الاجتماعية، إلا أنّ حادثة انفعالية معينة قد تقودك إلى الانحياز لنهج أكثر صراحةً، فتتجرد من خجل الحديث لتعبر عن ذاتك في ذلك الموقف، وبعد انتهاء الحادثة ستعود إلى شخصيتك الهادئة.

«نحن نتأثر بخياراتنا في الحياة بحسب طبيعة شخصياتنا»

نحن نتفاعل مع الآخرين بحسب مدى توافقهم أو اختلافهم مع شخصياتنا، كما اننا نختار مهنتنا في الحياة بناءً على التفضيلات المواءمة لشخصياتنا، بل نستمتع للموسيقى أو نقرأ كتاب برغباتنا الشخصية، لذا ما أجده رائع ومميز قد لا يكون المفضل لديك، إذن فكل جانب من جوانب حياتك يتأثر بطبيعة شخصيتك



لذا يمكن وصف الشخصية بأنها ذلك الجزء المنظم، والمتناغم من ذاتك بشكل عام، ومتناسق مع أفكارك ومشاعرك، وبالتالي تعبر عنها بالسلوكيات التي تجعلك متفرداً ومتميزاً عن شخص آخر بغض النظر عن طبيعة شخصيتك إن كانت إيجابية، أو سلبية، لذا فإن الشخصية هي قالبك الذي يميزك، أي أنها هي ما يجعلك أنت، وليس أحد سواك.

قد تتساءل ما الفرق؟

الصفة: وصف شمولي من غير تحديد، مثال: كريم، بخيل، شجاع، جبان، ذكي.
 السمّة: وصف أدق للصفة لمجموعة من الخصائص، إما عالية، أو متوسطة، أو منخفضة، مثال:
 - كريم جداً بماله، أو قليل الكرم بماله.
 - شجاع جداً في مواجهة المواقف، أو قليل الشجاعة في مواقف اتخاذ القرار.
 - ذكاء اجتماعي، أو ذكاء علمي.
 النمط: وهو النمط العام للشخصية، يشتمل على الصفات والسمات، وكذلك المزاج والطبع.

• اعرف نفسك..

قبل أن تفكر في معرفة الآخرين، وتحليل سماتهم، وشخصياتهم.. هل فكرت أن تعرف نفسك؟
 لا بدّ من أنك أسهبت في فهم شخصيات الآخرين، وسبب تعقّد

الحوار مع بعض الشخصيات، ولكن هل فكرت في شخصيتك، ولمَ تبدو بما أنت عليه؟ أو كيف ينظر لك الآخرون؟ وهل هناك أمور تتعلق بجيناتك الوراثية تسيطر على شخصيتك؟ أم نشأتك، تربيتك، أم أن تجاربك هي الباطن لقشور شخصيتك التي تظهر عليها أمام أسرتك، زملائك في العمل، أو أصدقائك؟!

هل نحن نعرف أنفسنا بشكل جيد؟

يقول علماء النفس إن البشر تظهر طبيعتهم من خلال المواقف العصبية التي يمرون بها أو المواقف المتوترة التي يتعرضون لها، أو أحياناً انفعالات مفاجئة كالدهشة، أو الصدمة وغيرها من المواقف التي تجعلنا نقوم بسلوك ما كردّة فعل، وأن ردود الأفعال مبنية على أصل تكوين الشخصية.

لنتعرف أكثر على أنفسنا.. ونعود إلى أصل تكويننا البشري لم تخلق صفات الإنسان الحالي منذ خلق البشرية، بل إنها مكتسبة عبر مراحل زمنية طويلةٍ قد تصل إلى ملايين السنين، فمع مرور الزمن قام علماء النفس بدراسة الشخصية بمختلف سماتها، إذ إن الشخصية تلعب دوراً مهماً في السلوك البشري، وهذا ما أثبتته الدراسات حول تطور صفات الإنسان وخصائصه، حتّى وصل إلى ما هو عليه في يومنا هذا؛ وذلك استناداً على الأدلة التي تمثّلت بأسلوب حياته، وبالأدوات التي كان يستخدمها في كلّ زمن لتعيّنه على الحياة، وبدأ مع الزمن تطور الدماغ البشري في كلّ مرحلة، حيث قاموا باللجوء إلى عدة أساليب للتواصل،



كاستخدام الرموز كطريقة لفهم الرسائل، وتفسير المعاني بين بعضهم بعضاً، ومن ثمَّ بدأ الإنسان يتعلم كيفية تسخير النباتات، والحيوانات لخدمته، الأمر الذي يثبت أن الإنسان استطاع أن يتعايش مع ظروف كل مرحلة عبر الزمن، وبشكل مستمر، وبلا شك لا بد من تأثير تلك التغيرات والظروف على شخصيته، بل كذلك كان التأثير بين المجموعة نفسها..

وفي مرحلة زمنية واحدة تعايش البشر وسط ظروف متغيرة، فأحدثت تغيرات بين سماتهم بحسب نمط البيئة التي كانوا يتأثرون بها، في حين أن الإنسان بفطرته يرغب دائماً في أن يكون متفرداً بشخصيته، فكون الشخصيات في بيئة واحدة لا يعني أنهم متشابهون، بل كل حسب معتقداته التي نشأ عليها وطبيعة حياته السائدة.

وحتى نوضح المعنى أكثر، لنعطي هذا المثال على تأثير

البيئة في الشخصية:

نحن في هذا القرن الحادي والعشرين من عصر بعد الميلاد، وفقاً للتقويم الميلادي، الذي بدأ بالتحديد في ١ يناير ٢٠٠١ وسينتهي في ٣١ ديسمبر ٢١٠٠، نعيش جميعاً على كوكب واحد يدعى الأرض، ونحن منتشرون على سبع قارات مختلفة بطبيعتها الجغرافية، وفي كل قارة هناك مجموعة من الدول، ولكل دولة مجتمع خاص وحضارة وتقاليد تجعل الأفراد يتعايشون بالظروف الحياتية نفسها، ويتشابهون بنمط حياتهم، ويختلفون عن دولة أخرى، وإذا ضيقنا الحلقة أكثر، فإن في الدولة الواحدة كذلك



مناطق، قد تكون قري أو مدناً، وبالطبع شخصية أهل المدن، وثقافتهم مختلفة إلى حد ما عن أهل القرى، ولتقرب الصورة أكثر، فأكثر سنجد كذلك في القرى، أو في المدن هناك مجموعة من القبائل، ولكل قبيلة أعراف، وعادات يتشابهون بها، ويختلفون عن قبيلة أخرى، كما أن في القبيلة نفسها، سنجد طبقات اجتماعية مختلفة، ولكل طبقة سمات متشابهة تتميز عن طبقة اجتماعية أخرى من حيث السمات الشخصية، وأسلوب التعامل، في حين أن الشخصيات كذلك تختلف بين الذكور والإناث، هنا يتضح بأن البيئة لها أثر بشكل، أو بآخر في تكوين شخصياتنا بطبيعة ظروفنا البيئية غير المتشابهة.

حسناً... كيف تؤثر الظروف على سمات الشخصية:

سأعطيك مثلاً على تأثير ظروف الحياة في سمات الشخصية: لنفترض أنني في إحدى القرى، وهناك رئيس، ومسؤول، وموظف، ومزارع، ستجد أن شخصية رئيس المنطقة بلا شك ستكون أكثر قيادية، وسلطوية تميّزه عن شخصية مسؤول البلدية، كما أن مسؤول البلدية ستكون شخصيته، وسماته مختلفة بحسب المنصب عن شخصية المزارع والذي سيكون كذلك مختلفاً عن شخص أقل منه مستوى، لاحظ كلما صَغُرَتِ الدائرة قمت بتصنيف البشر أكثر، وستجد صفاتهم تتقارب بشكل أكبر حسب تشابه معطيات حياتهم ونشأتهم، وتستطيع قياس ذلك على الظروف الأخرى، كوضع الأسرة والتربية، أو التعليم، أو الحالة المادية، وغيرها من الظروف الحياتية، فالظروف التي تنشأ عليها حتماً



سيكون لها أثر على تكوين شخصيتك، وشخصيتي.
«المعنى... نحن نعيش في زمن واحد، ولكن البيئة وظروف
الحياة تؤثر على تكوين سمات شخصياتنا».

ويبقى السؤال كيف تتكون الشخصية؟

خصَّص علم النفس فرعاً كاملاً يُعرف بـ«علم نفس الشخصية»،
يدرس خصائصها الفريدة، فضلاً عن أوجه التشابه بين الأفراد
والمجموعات، وقد قسم إلى:

- الجانب الوجداني: وهو كلُّ ما يتعلق بالقيم والأخلاق
والعاطفة والسلوك، أي لا يتدخل العقل به.
- الجانب العقلي المعرفي: والذي يهتم بتجميع المعارف
والخبرات.
- الجانب الحركي: وهو دمج للوظائف الجسدية الحركية،
والذهنية من خلال التربية والجهاز العصبي.

٢- تفسيرات علماء النفس للشخصية:

لنتعرف الآن على أهم نظريات علماء النفس، والأكثر تأثيراً في
دراسة الشخصية، وكما أوضحنا أن مفهوم علم نفس الشخصية
كان معقداً لدى العلماء على مر العصور، إذ رأى البعض أن
الشخصية تنشأ داخل الفرد وتبقى ثابتة إلى حدِّ ما طوال
الحياة، والتي تشمل جميع الأفكار، وأنماط السلوك، والمواقف
الاجتماعية التي تؤثر في أنفسنا، وما نؤمن به تجاه الآخرين،
والعالم من حولنا، ومنهم من يرى أنه يمكن التنبؤ بكيفية استجابة

الأفراد لمواقف معينة والأشياء التي تؤثر بهم، وبناء عليها يتم تفضيل، وتقدير الأمور.

فيما يلي سوف نتحدث بتفاصيل أشمل حول تلك النظريات المتعلقة بعلم نفس الشخصية:

أولاً: النظرية البيولوجية:

تشير النظرية البيولوجية إلى أنّ الوراثة والجينات مسؤولة عن الشخصية، حيث تميل هذه النظرية للاعتقاد بأنّ شخصية الفرد تنشأ بفعل الطبيعة، أيّ بفعل جيناته، ولا علاقة للعوامل البيئية والخارجية بها.



عالم النفس
هانز آيزنك

في عام ١٩٥١ نشر عالم النفس البريطاني من أصل ألماني «هانز آيزنك»، هو وباحث آخر، أول البحوث حول أثر الوراثة في الشخصية، حيث درسا التشابه والاختلاف في صفة العصابية (neuroticism) لدى التوائم المتماثلة، وغير المتماثلة، واستنتجا أنّ للوراثة أثراً كبيراً في وراثة تلك الصفة، أو السمة.

ثانياً: النظرية السلوكية:

تعدّ النظرية السلوكية من أهمّ، وأحدث النظريات لدراسة علم نفس الشخصية، حيث ظهرت المدرسة السلوكية سنة ١٩١٢ م في الولايات المتحدة الأميركية، ومن أشهر مؤسسيها



«جون واطسون»، ويعتبر السلوك من أهم مرتكزات النظرية التي اعتمدت على القياس التجريبي، وأظهرت خلال التجارب أن شخصية الفرد لا تتكون مع ولادته؛ إنما تأخذ شكلها من خلال مجموعة من السلوكيات المتتالية المرتبطة بالعوامل الخارجية في البيئة المحيطة به، إذ إن شخصية الطفل عند ولادته تكون كاللوح الفارغ؛ قبل أن تكتسب بعضاً من صفاتها بشكل تدريجيّ اعتماداً على ما تتلقاه من مُكتسباتٍ خارجية، والتي تقوم على قواعد التعلم، كما أن سلوك الإنسان، وشخصيته قابلة للتعديل، والتغيير على نحو إيجابي، أو سلبي؛ لذا احتلت النظرية السلوكية مكاناً مهماً منذ مطلع الستينيات من القرن العشرين، ومن أهم علماء هذه النظرية:

● جون برودوس واطسون:

وهو عالم نفس أمريكي أسس المدرسة النفسية المعروفة باسم السلوكية (Behaviorism))، أحدث واطسون تغييراً في علم النفس خلال خطبته التي حملت عنوان «علم النفس كما يراه السلوكيون»، والتي ألقاها في جامعة كولومبيا عام ١٩١٣، ومن



جون واطسون... مؤسس المدرسة السلوكية

خلال منهجه السلوكي، قام واطسون بعمل بحثٍ على سلوك الحيوان، وتربية الأطفال والدعاية والإعلان، بالإضافة إلى أنه قام بعمل التجربة المثيرة للجدل، والمعروفة باسم تجربة «ألبرت الصغير» (Little Albert)، قام بها العالمان «واطسون»، و«راينر».

تجربة «ألبرت الصغير»

قام العالم بوضع فأر أبيض على مقربة من طفل صغير يدعى «ألبرت»، كان قد أدخل المستشفى للعلاج من مرض غير نفسي، وببراءة، وتلقائية مدَّ الصغير يده يتحسس ذلك الحيوان الصغير الناصع البياض.. عندئذ أصدر «واطسون» تعليماته بإصدار صوت مزعج من خلف الطفل، جعله يصرخ فزعاً ورهبة.



وتكررت التجربة عدة مرات، وفي كل مرة يوضع الفأر الأبيض قريباً من «ألبرت» يصدر الصوت المزعج المفاجئ، فيؤدى إلى فزع الطفل وصراخه،

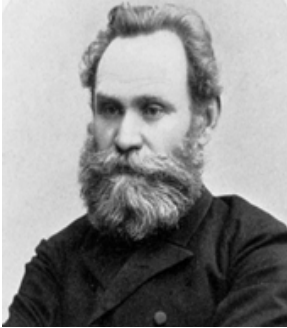
ثم جاءت الخطوة الثانية من التجربة، وذلك بوضع الفأر الأبيض قريباً من الطفل، ولكن بدون إحداث ذلك الصوت المزعج، فكانت النتيجة أن ظل الطفل يصرخ بشدة في كل مرة يرى فيها الفأر الأبيض حتى من على بُعد أمتار، وبعد أن كان يتحسسه بأنامله، أصبح في حالة خوف، وهلع شديدين لمجرد رؤيته من بعيد، بل أصبح الطفل يخاف، ويفزع من أي شيء يشبهه - من قريب أو من بعيد - ذلك الفأر الأبيض.

(نجحت التجربة، ولكن عُرِفَتْ بأنها تجربة لا أخلاقية، فقد تبين بعد سنوات من البحث أن ألبرت تُوَفِّي وعمره 6 سنوات بمرض دماغي، وقيل إنه طيلة حياته كان يخاف من الحيوانات، الأمر الذي اكتسبه من تجربة واطسون، حيث إن العالم لم يقم



بتعديل السلوك لدى الطفل بعد انتهاء التجربة، بل ترك سلوك
الخوف في عقل الصغير)!

• إيضان بافلوف:

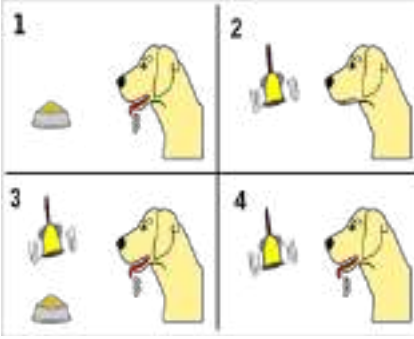


إن أول رجل درس التعلم في
ظروف تجريبية، كان العالم الروسي
(إيضان بافلوف) أول من وصف عملية
التعلم عن طريق ما يُعرف بالمشير
والاستجابة، من خلال عمليات
الاقتران المتكرر للمشير المحايد مع
عملية التحفيز القوية، وأصبحت
نظرية الاشتراط الكلاسيكي أساس مدرسة السلوكية المهيمنة
في منتصف القرن العشرين، ولا يزال لها تأثير مهم على ممارسة
العلاج النفسي، ودراسة سلوك الحيوان، وقد بدأ استيعاب ركائزها
العصبية مؤخراً بشكل أكبر.

أهم التجارب التي قام بها بافلوف «تجربة الكلب والوعاء».

تجربة الكلب والوعاء:

لاحظ بافلوف أثناء إحدى تجاربه على الكلاب أن توفير عنصر
مشير يصاحب تقديم الطعام كرؤية الوعاء الذي يوضع فيه الطعام،
أو صوت هذا الوعاء، تحدث إسالة اللعاب، وقد لفتت هذه الظاهرة
فضول بافلوف العلمي، فحاول أن يدرس مدى استجابة الحيوان
لمشير صناعي (كصوت جرس) مصاحب للعامل المشير الأصلي،



وهو تقديم الطعام، وقد استنتج بافلوف من تجربته أنه إذا اشترطت استجابة معينة بمثير (سمعي في هذه الحالة) تصاحب المثير الأصلي (الطعام)، وتكررت هذه العملية،

وقمنا بالتالي بإزالة المثير الأصلي، وقدمنا المثير المصاحب وحده، فإن الاستجابة الشرطية تحدث (وهي سيلان اللعاب).

• إدوارد لي ثورندايك:



وقد كان «ثورندايك» كذلك من أوائل علماء النفس الذين حاولوا تفسير التعلم بحدوث ارتباطات بين المثيرات والاستجابات، ويرى أن أكثر أنواع التعلم تميّزاً عند الإنسان والحيوان على حدٍ سواء هو التعلم بالمحاولة والخطأ، فالتعلم عند

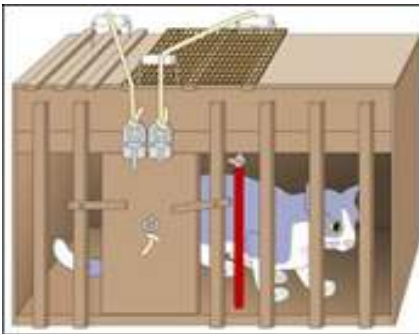
«ثورندايك» هو تغيّر آلي في السلوك يتجه تدريجياً إلى الابتعاد عن المحاولات الخاطئة، أي نسبة التكرار أعلى للمحاولات الناجحة التي تؤدي إلى إزالة حالة التوتر والوصول إلى حالة الإشباع.

وقد عرفت نظرية «ثورندايك»، التي ظلت مسيطرة لعدة عقود من القرن الماضي على الممارسات التربوية في الولايات



الأمريكية المتحدة باسم «الترابطية»؛ لأنه اعتقد أن التعلم عملية تشكيل ارتباطات بين المثيرات واستجاباتها، وقد طور «ثورندايك»، نظريته من خلال أبحاث طويلة، قام بها على أثر المكافأة في سلوك الحيوانات المختلفة... من أبرز تجاربه «القطعة والمكافأة».

تجربة القطعة والمكافأة:



إحدى أبرز تجاربه كانت على القطعة التي توضع في قفص له باب يمكن فتحه إذا سحبت القطعة الخيط المُدلى داخل القفص، وكانت مهمة القطعة الخروج من

القفص للحصول على الطعام (المكافأة) الموجود خارج القفص، وقد كرر «ثورندايك» هذه التجربة عدة مرات، فوجد أن الوقت الذي تستغرقه القطعة يتناقص تدريجياً إلى أن أصبحت تسحب الخيط فور دخولها القفص.

• بورهوس فريديريك سكينر:



وهو أحد علماء النفس الأمريكيين، الذي ساهم من خلال أبحاثه، ودراساته في تطوُّر علم النفس السلوكي، وهو صاحب نظرية الاشتراط الإجرائي، وينتمي إلى مدرسة

«ثورندايك»، كما أنه اهتم بكتابات واطسون، وبافلوف لفترة طويلة، ثم بدأ بإجراء سلسلة من التجارب على الفئران في «جامعة هارفارد»، واهتم بدراسة السلوك، واقترن اسمه بالتعليم المبرمج، حيث تتلخص نظرية «سكنر» في أن التعلم يحدث عندما تعزز الاستجابات الصحيحة، بمعنى: أنه إذا تم تدعيم الاستجابة لمثير معين بشكل ما، فإن هذه الاستجابة ستقوى، وتعزز، وتكرر مرة أخرى في وجود المثير.

• ألبرت باندورا:

كان له الفضل في تقديم إسهامات في كثير من المجالات في علم النفس الاجتماعي على مدار العقود الستة الماضية، بما في ذلك «نظرية الإدراك الاجتماعي»، واهتم عالم النفس باندورا بالتمييز بين اكتساب استجابات المحاكاة، وأدائها، دون أن يتم تحديد وتحليل الآليات اللازمة للتعليم بالملاحظة (التعلم)، ولقد



أوضح باندورا أن عمليتي التمثيل الخيالية واللفظية ضروريتان كي يتم التعلم بالملاحظة.

ويرى باندورا أن القوة في السلوك التفاعلي، تتميز بالنسبية، حيث يمكن أن تتغير تبعاً لتغير العوامل البيئية، كما يحدّد باندورا السلوك الاجتماعي بكونه يميل دوماً إلى التعميم، وإلى الثبات



لمدة زمنية غير محدودة، ويمكن أن ندرج المثال التالي للشرح: فالشخص الذي يميل إلى التصرف بعدوانية في موقف معين، سوف يميل دومًا إلى العدوانية في الكثير من المواقف المشابهة.

استراتيجيات النظرية السلوكية:

بالحديث عن النظرية السلوكية ومرتكزاتها، لا بُدَّ من تسليط الضوء أيضًا على الاستراتيجيات التي انبثقت عن هذه النظرية، فكلُّ من يريد تطبيق النظرية السلوكية لا بد له من معرفة هذه الاستراتيجيات:

● التعزيز، أو التدعيم:

ويعدُّ هذا المبدأ من أساسيات عملية التعلم، والإرشاد النفسي، وينقسم إلى نوعين هما:

- التعزيز الإيجابي: ويعني إلحاق السلوك المرغوب بحدث سارّ.

مثال: الاجتهاد الوظيفي سلوك إيجابي، الترقية أو المكافأة المالية حدث سار.

- التعزيز السلبي: ويعني إلحاق السلوك غير المرغوب به بسحب مثير منفرّ.

مثال: الإهمال الوظيفي سلوك غير مرغوب به، رفض الإجازة السنوية سحب مثير منفرّ

● النمذجة:

وتتركز أهمية هذا المبدأ في أن عملية التعلم تتم من خلال ملاحظة السلوك والتقليد، فالإنسان منذ الصغر يبدأ بتقليد



الكبار وعادةً ما يكتسب الأفراد سلوكياتهم من خلال مشاهدة نماذج في البيئة، بالنسبة للطفل يمكن تعديل، وتغيير سلوكه من خلال دمج في بيئة تعلم جيدة يجد بها القدوة، أو اطلاع على أشرطة فيديو، أو الأفلام، أو القصص النموذجية.

• تقليل الحساسية التدريجي:

ويتم استخدام هذه الاستراتيجية في حالات مثل الخوف، أو الاشمئزاز الذي يرتبط بحادثة معينة، وذلك من خلال تعلم الاسترخاء، ثم بناء هرم للقلق من أقل موقف يسبب القلق إلى أعلى موقف يمكن التعرض له، من خلال تخيل تلك المواقف مع الحفاظ على الاسترخاء.

الشخصية هي نتاجٌ للتفاعل بين الفرد وبيئته:

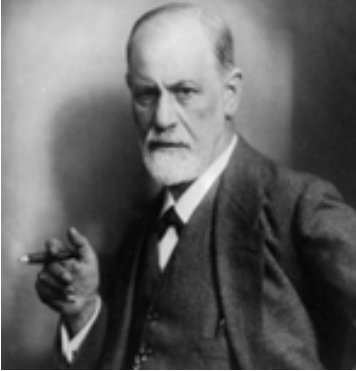
وعلى جانبٍ آخر، فتشير النظريات السلوكية إلى أنّ الشخصية هي نتاجٌ للتفاعل بين الفرد وبيئته، ويركّز السلوكيون، مثل بافلوف - سكينر- وجون واطسون، على دراسة السلوكيات، والتصرفات الواضحة والظاهرة، أي تلك التي تكون قابلة للملاحظة والقياس، وبالتالي لا يأخذون المشاعر، والأفكار، والأحداث الداخلية بعين الاعتبار، ولا يعيرونها أية أهمية في تأثيرها على شخصية الفرد.

ثالثاً: النظريات الديناميكية:

تعتبر من النظريات التي تركز على أهمية الدوافع، والعمليات النفسية المتغيرة، أو المسببة للتغيير، أي القوى الداخلية اللا شعورية التي تتسبب في إصدار السلوك، وتسمى كذلك أحياناً



بسيكولوجية الأعمال أو اللا شعور ، كما تعد النظرية الديناميكية منهجاً في علم النفس يركز على دراسة القوى النفسية الكامنة وراء السلوك الإنساني والمشاعر والعواطف، وإمكانية ارتباطها بالتجارب المبكرة، وأشهر علماء هذه النظرية هم:



• العالم سيغموند

فرويد:

وهو طبيب الأعصاب النمساوي الذي أسس مدرسة التحليل النفسي، وعلم النفس الحديث، وقد اشتهر فرويد بنظريات العقل واللا وعي، وآلية الدفاع عن القمع، وخلق

الممارسة السريرية في التحليل النفسي لعلاج الأمراض النفسية عن طريق الحوار بين المريض والمحلل النفسي، كما اشتهر بتقنية إعادة تحديد المشاعر العاطفية والطاقة التحفيزية الأولية للحياة البشرية، فضلاً عن التقنيات العلاجية، بما في ذلك استخدام طريقة حلقات العلاج النفسي.

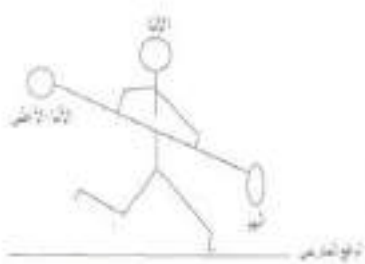
بين العالم النمساوي فرويد أن بنية الشخصية تتكون من ثلاثة مكونات نفسية هي:

- **الهُو:** الجانب من الشخصية الذي تسيطر عليه الدوافع، والرغبات الداخلية الأساسية، وعادةً ما تكون غريزية، مثل: الجوع، والعطش، ودافع الغريزة، حيث يعمل «الهُو» وفقاً لمبدأ



اللذة، بشكل يحاول فيه تجنّب الألم والسعي وراء الحصول على المتعة، وذلك نظراً لمضمون الغريزية لعمل «الهو»، وغالباً تتّصف الشخصية بالتّهور، وغير مُدركة لعواقب أفعالها.

- أما الأنا: فهي مدفوعة بمبدأ الواقعية، وتعمل على تحقيق التوازن بين «الهو»، و«الأنا العليا»، من خلال محاولة تلبية دوافع «الهو» بطرق أكثر واقعية، وتسعى لتسوية غريزة الهُو وإرضاء دوافعها التي تفيد الفرد على المدى الطويل، وتساعد أيضاً على الفصل بين ما هو حقيقي، وواقعي، وبين الدوافع الخاصة بنا، بالإضافة إلى كونها أكثر واقعية بشأن المعايير التي تُحددها الأنا العليا للفرد.



- أما الأنا العليا: فهي مدفوعة بمبدأ الأخلاق، وتعمل بما يتناسب مع مبادئ

الأخلاق السامية للأفكار والأفعال، بدلاً من الانجراف وراء الغريزة مثل الهُو، فالأنا العليا تعمل على الالتزام بطرق مقبولة اجتماعياً، وعلى مبدأ الأخلاق، وتساهم في الحكم على شعورنا بالخطأ والصّواب، وتستخدم شعور الذنب لتشجيع السلوك المقبول اجتماعياً.

• أنواع القلق لدى فرويد:

وقد أشار فرويد إلى ثلاثة أنواع من القلق هي: القلق الواقعي، والقلق العصابي، والقلق الأخلاقي.



١- القلق الواقعي: ويشير إلى الخوف من أخطار واقعية وحقيقية يمكن توقع حدوثها في أي وقت من مصدر من مصادر البيئة المحيطة بالفرد.

٢- القلق العصابي: ويتمثل هذا النوع من القلق في خوف الفرد من فقدان السيطرة على دوافعه، ورغباته التي قد توقعه في الأخطاء وتؤدي به إما إلى تلقي العقاب، أو الشعور بالألم، فضلاً عن الخوف الدائم دون وجود مبرر.

٣- القلق الأخلاقي: ويتمثل في الشعور بتأنيب الضمير بدرجة عالية، وبخاصة حينما يفكر الشخص في أمر يخالف قيم المجتمع وتعاليمه، أو حينما يقدم على ارتكاب فعل يتعارض مع مبادئه الدينية، أو الاجتماعية، أو التربوية.



• كارل يونغ:



تأثر «كارل يونغ» عالم النفس السويسري بمعلمه فرويد، لكنّه جاء بفرضية أكثر شمولاً فيما يتعلق بالشخصية، إذ اعتقد أنّ هناك أنماطاً شاملة للشخصية يمكن تصنيفها إلى متغيرات ثنائية التفرع، فإمّا أن يكون الفرد منفتحاً «Extrovert»، أو



منطويًا «Introvert»

حيث إن:

- الانفتاح: حالة من الاهتمام والهيمنة بشكل غالب بمحيط الشخص، الذي يستشعر المتعة خلال التفاعلات الاجتماعية، وعادة ما تتسم الشخصية الانفتاحية بالحماس والجزم، وتكون اجتماعية ومخالطة وكثيرة الكلام.

- الانطواء: حالة من الانطوائية، وتجنب التفاعل خاصة مع الناس، ويقصد بها الطاقة العصبية، أو النفسية، وليس الطاقة الجسمانية.

خرافة / أن الانطوائي خجول:

- الخجل ينبع من الخوف، أو القلق بشأن التفاعل الاجتماعي، ولكن الخجول لديه رغبة للتفاعل مع المجموعة.
- بينما الانطوائية تتبع من انخفاض الحاجة الداخلية للتفاعل الاجتماعي، وعلى العكس، فالانطوائي لا يخجل من الحديث أمام الجمهور.



• إبراهيم ماسلو:

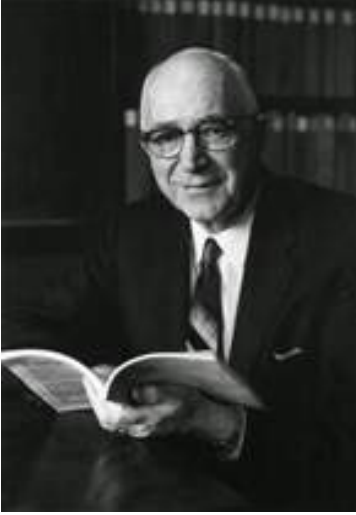
أما عالم النفس الأمريكي «إبراهيم ماسلو»، فقد افترض أن شخصية الفرد محكومة بمجموعة من الاحتياجات التي يسعى كل إنسان لإشباعها، وقد نظم هذه



- الاحتياجات في تسلسل هرمي.
- حيث يتطلَّب إشباع أيِّ مستوىِّ قبل الانتقال للمستوى الأعلى منه، وهذه المستويات هي كالآتي:
- الاحتياجات الفسيولوجية مثل، الغذاء والماء والدفع والراحة.
 - احتياجات السلامة مثل، الأمن.
 - الحاجة للانتماء والحب من خلال الارتباط، وتكوين الأصدقاء.
 - والحاجة لاحترام الآخرين وتقديرهم.
 - وأخيراً في أعلى التسلسل الهرميِّ، فهناك احتياجات تحقيق الذات.

معتقداً أن جميع البشر يهدفون إلى تلبية هذه الاحتياجات بدءاً من الأساسية منها إلى الأكثر تعالياً، حيث هناك تحقيق الذات، وتأكيداها على الصعيدين النفسي والاجتماعيِّ، وبناءً على ذلك، فإنَّ تلك الحاجة والدوافع لها تؤدي إلى عدة سلوكيات، وتصرفات تؤدي بدورها إلى تشكُّل شخصية كلِّ فرد.





• غوردونويلارد :

صنف عالم النفس الأمريكي غوردونويلارد ألبورت الشخصية إلى خمسة أبعاد، وأطلق عليها(مقترح الخمسة الكبار) لاكتشاف سمات الشخصية، وهي:

١. الانفتاح: الذي يقيس درجة فضول الشخص، ورغبته للاكتشاف، واستعداده لسماع الجديد والغريب.

٢. اليقظة أو الضمير: والذي يتعلّق بالتنظيم، وترتيب الأهمّيات، ودرجة الحذر، وضبط النفس.

٣. الانبساطية: وهو التخالط مع الآخرين، والاندماج مع المجتمع.

٤. التوافق، أو المسaire، أو القبولية: وهو الثقة بالآخرين، ودرجة مساعدة المرء لغيره، واللطافة، وحسن المعاملة.

٥. العصابية: أو الاضطراب أو القلق، وهو العنصر الذي يتعلّق بدرجة كآبة النفس، والقلق، وقابلية الفرد للتعرّض للمشاعر السلبية، وتأثره بها.

مشيراً إلى أن الشخصية هي ما تجعل الفرد كما هو عليه عوضاً عن أنها تؤثر على سلوكياته، وطرق تعامله مع نفسه، ومع من يحيطون به، وجوانب شتى من حياته اليومية.



• نموذج الخمسة الكبار لتحليل السمات الشخصية:

يعتبر نموذج الخمسة الكبار لتحليل سمات الشخصية هو الطريقة الأكثر قوة لإدراك اختلافات الشخصية، كما أن هذا المخزون المكون من ٢٥ سؤالاً يستند على سيناريو لاستكشاف شخصيتك، وسوف ترى كيف تحتوي على ٥ أبعاد رئيسية للشخصية: الانفتاح، والوعي، والتوافق، والانبساط، والعصابية.

«أرى أنك متحمس لكشف شخصيتك باستخدام نموذج الخمسة الكبار..»

حسنًا..

دعني أولاً أقدم لك شرحًا حول استخدام النموذج، ومكونات الأسئلة التي يتضمنها لكشف شخصيتك: يحتوي النموذج على خمس مجموعات، ولكل مجموعة ستة عناصر رئيسية، ومن خلال إجاباتك عن الأسئلة سيتم قياس شخصيتك، ومعرفة مستوى العناصر لديك. ستكون مقسمة كالآتي:

• الانفتاحية Openness:

وتعني الانفتاح على التجارب، وتقدير الفنون والجمال، واكتشاف الجديد، ووجوهها الستة هي: الفانتازيا: قوة الخيال، الحس الإبداعي، والابتكارية. الجمالية: قوة تقدير الفنون والجمال، تذوق لمختلف الفنون،



الشعر الموسيقى... الفنون بشتى أنواعها.

المشاعر: لمس المشاعر بشكل جد عميق وفهم الشخص
لأحاسيسه.

الحركة: الرغبة في اكتشاف المرء لأماكن جديدة، تجربة
أطعمة مختلفة، والانخراط في أنشطة مختلفة.

الأفكار: الاستمتاع بالفلسفات، والحوارات الفكرية، والفضول
للمعرفة.

القيم: القابلية لاكتشاف المرء لقيمه الخاصة المجتمعية،
السياسية والدينية، وغيره .

- الشخص الذي يحصل على نسبة مئوية جد مرتفعة في
الانفتاحية ، فهو شخص يميل لأن يكون شخصاً مبتكراً مبدعاً
يميل لاخترع الأفكار الجديدة، ويقضي وقتاً لا بأس به يفكر في
أمور فنية وفلسفية وفكرية بشكل عام.

- أما الحصول على نسبة مئوية ضعيفة يعني أن الشخص
يميل لأن يكون عملياً أكثر، ومرتبطاً بالروتين اليومي، وأمور
الحياة العملية.

٢- الاجتهاد، أو الضمير، والوعي Conscientiousness:

الاجتهاد متعلق بالمتابعة والتنظيم وأوجه الستة هي:
الكفاءة: المقدرة على التعامل مع تحديات الحياة والصعوبات.
المهام: المقدرة على إنجاز المهام بشكل منهجي واضح في
الحياة.

الطاعة: وتتعلق بالوعي والضمير وأحياناً التطرف في الانقياد
للقيم والقوانين بشكل أعمى.



تحقيق الأهداف: العمل بجِد لنيل الأهداف وإكمال المهام.
 الانضباط: القدرة على المتابعة وعدم التلهي بالأمر الجانبية
 عند إنجاز المهام.
 التشاور: الميل للتفكير والتدبر بعناية في القرارات قبل
 اتخاذها

- الشخص الذي يحصل على نسبة مئوية مرتفعة يميل لأن
 يكون شخصاً مرتباً، ويعتمد عليه في إتمام المهمات، وتحقيق
 الأهداف بمنهجية، والعمل باجتهاد، ومثابرة دون ملل وتراخ.
 - في حين أن الشخص الذي يحصل على نسبة متدنية يميل
 لأن يكون شخصاً مستهتراً، ويترك المهام دون إكمال، ولا يسعى
 لإتمام أهدافه بالشكل المطلوب.

٣- الانبساطية Extroversion:

سمة مرتبطة بالنشاط الاجتماعي، والتفاعل مع الآخرين،
 وأوجهها الستة هي:

الدفء: سهولة التعامل مع الآخرين والتعامل معهم بود.
 الألفة: تفضيل مشاركة الآخرين وصحبهم وتجنب الخلوة.
 الحزم: الميل نحو الهيمنة في الحالات الاجتماعية المختلفة.
 النشاط: التصرف بحيوية والميل لنمط حياة متسارع الوتيرة
 والنزوع نحو الانشغال الدائم.

طلب الإثارة: الرغبة في الإثارة والابتهاج وتفضيل الصخب.
 العواطف الايجابية: الميل نحو التفاؤل والمشاعر الايجابية
 - النسبة المئوية المرتفعة تدل على أن الشخص يفضل تواجد
 الآخرين في حياته أكثر، يحب المناسبات الاجتماعية، ومليء



بالطاقة والإثارة.

- النسبة المئوية المنخفضة تدل على شخص انطوائي بطبيعية متحفظة. تواجهه الدائم مع الآخرين يتعبه، يفضل أكثر ممارسة أنشطة وحده كالقراءة مثلاً، نمط الحياة عنده أكثر بطؤاً ويميل للهدوء والسكون.

٤ - القبولية Agreeableness:

وتتمحور فكرتها حول الثقة، الصدق والالتزام، الأشخاص ذوو الطبيعة المقبولة يميلون للوضوح، والتسامح، والأوجه الستة لهذه السمة هي:

الثقة: وضع الثقة بالآخرين بحسن نية وصدق.

الاستقامة: التزام الصدق والحقيقة في التعبير عن الأفكار والآراء.

الإيثار: الكرم والسخاء والتحرك لأجل رفاهية الآخرين.

الانسجام: كظم الغيظ، واحترام الآخرين أثناء الصراع.

التواضع: التواضع في الحديث عن الإنجازات الخاصة وعدم تضخيمها.

التعاطف: التعاطف مع الآخرين في مشاكلهم والشعور بالقلق إزاءهم .

- الحصول على نسبة مئوية عالية تدل على شخصية ودودة تنظر للجانب الجيد في كل شخص تقابله، شخصية مخلصه بقيم عالية، صادقة وتقلق كثيراً على الآخرين وترغب في أن يكون الجميع بخير.

- الحصول على نسبة مئوية متدنية تدل على شخصية



شكاكة، تسخر بشدة من العالم حولها وتضع أي شخص تقابله محط شبهة، كما أنها شخصية تستخدم المكر والتملق لكسب ود الآخرين والوصول لأهدافها.

٥- العُصابية Neuroticism :

وهي تمثل العواطف السلبية التي تجتاح الإنسان من حين لآخر كتقلب المزاج وعدم الاستقرار العاطفي وأوجهها الستة هي: القلق؛ ويمكن أن تترجم في الشعور بالخوف والتوتر والأرق أحياناً.

الغضب: الميل للشعور بالإحباط والغضب باستمرار.
الاكتئاب: الميل للمعاناة من بعض أعراض الاكتئاب مثل فقدان الطاقة وصعوبة التركيز واضطرابات النوم وغيره..
الوعي الذاتي: والمقصود به هو أن يكون الشخص واعياً بذاته بحيث يشعر بالإحراج والخجل كل مرة في مواقف لا تستحق، كذا الانزعاج أثناء التواجد مع الآخرين.

الاندفاعية: وهي عدم القدرة على السيطرة على النفس في الرغبات الشديدة، كأن يندفع الشخص للقيام بتصرف يندم عليه لاحقاً لأنه لم يستطع السيطرة على نفسه لحظتها.
الهشاشة: الاعتماد على الآخرين للحصول على الدعم والمساعدة، والصعوبة في حل المشاكل الشخصية.

- الحصول على نسبة مئوية عالية في العُصابية تعني أن الشخص يختبر عدة مشاعر وعواطف سلبية وأنه غير مستقر عاطفياً.

- في حين الحصول على نسبة مئوية متدنية تعني أن الشخص



يتمتع بالاستقرار العاطفي.

نهاية الاختبار..

ستحصل على نسب مئوية في الاختبار تتراوح بين المرتفعة والمتدنية في كل سمة أو المتوسطة، ولا يعني حصولك على نسبة جد مرتفعة أنك تحمل كل الأوجه الستة للسمة، ولا الحصول على نسب متدنية أنك لا تحمل أياً منها، ولكننا جميعاً نتراوح في نتائجنا، وفي واقع الأمر أنت تعرف نفسك أكثر وما الاختبار إلا توجيه ومحاولة لفهم السلوك البشري عموماً، فهو لن يصدملك بنتائج غير متوقعة لأن الشخص الذي يجيب على أنه متوتر طول الوقت وغاضب ويعاني من الأرق والقلق لن يتفاجأ إن ظهرت نسبته المئوية مرتفعة في العصبية.

كيف يمكنني إجراء الاختبار؟

هناك عدة مواقع مجانية تتيح نموذج الاختبار على شبكة الإنترنت، ويمكنك أن تزورها وتقوم بالاختبار وتحصل على نتائج فورية منها موقع:

The test – Big Five (bigfive-test.com)

٣- تكوينات الشخصية:

تعد الشخصية من المواضيع شديدة التعقيد والغموض، إذ يوجد الكثير من النواحي التي تحدد شخصية الإنسان وإن اختلفت في ظاهرها لكنها تتفق على عوامل أساسية في تكويناتها، ومن



المهم التذكير بأن الإنسان يولد بشخصيةٍ خام ومع مرور الوقت يقوم باكتساب الأشياء العظمى والمرغوب فيها، فقد قال نابليون بونابرت، الذي بزغ نجمه خلال أحداث الثورة الفرنسية: «إنَّ شخصية الإنسان كالكربون الفولاذي»، وقال جون لوتر: «إنَّ حسن الخلق هو أكثر من الإشادة بالموهب المتميزة»، فالموهبة هي هدية، وحسن الخلق هو الشيء الذي يجب أن يعمل الفرد به خطوة خطوة، من خلال الشجاعة، والتصميم، والاختيار، والفكر، وهنا يمكن ذكر أهم عوامل مكونات الشخصية:

● الجسمية:

مما لا شك فيه أن النواحي الجسمية تؤثر في الحالة النفسية وبالأخص في الناحية الانفعالية، والمزاجية التي تعتمد في أساسها على التركيب الكيميائي والدموي، ومن أهم تلك النواحي الجسمية التي يظهر لها أثر واضح في تكوين الشخصية:

- بنية الجسم من حيث النمو والنضج.
- حالة الجهاز العصبي.
- حالة الغدد الصماء.
- المظاهر الحركية.
- العاهات والأمراض الجسمية.

● العقلية:

وتتقسم إلى العمليات والقدرات العقلية، فالعمليات العقلية هي كل ما يتصل بالإحساس، والإدراك، والتطور، والتخيل،



والقدرة على التفكير والتعلم، أي كل العمليات التي يزود بها الفرد،
وتساعده على اكتساب الخبرة كالذكاء.

• المزاجية:

ويقصد بها الاستعدادات الثابتة نسبياً المبنية على ما لدى
الفرد من الطاقة الانفعالية مثل، الحالات الوجدانية، والطبائع،
والمشاعر، والانفعالات من حيث سرعة استثارته، أو بطئها
وقوتها أو ضعفها، إضافة إلى الدوافع الغريزية، ويعتقد بعض
علماء النفس أن الشخصية ما هي إلا نواحٍ مزاجية.

• الأخلاقية:

ويراد بها العادات والميول وأساليب السلوك المكتسبة،
وتتكون الصفات الأخلاقية لدى الفرد نتيجة ما يمتصه من البيئة
الخارجية التي تحيط به سواء عن طريق المنزل، أم المدرسة أم
المجتمع، وهي أكثر مكونات الشخصية القابلة للتغير والتطور.

• البيئية:

يقصد بها جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الشخص
من بدء نموه سواء أكان ذلك متصلاً بعوامل طبيعية، أم اجتماعية
مثل، العادات والنظم التربوية والظروف الأسرية، ويمكن تلخيصها
بأربعة عوامل:

- الحالة الاقتصادية للأسرة.

- وجود الآباء ومدى علاقتهم بالأبناء.



- التربية وصلاحياتها .
- الحياة المدرسية وعلاقة الطالب بالمعلم وزملائه .

• نموذج مقياس MBTI تقييم الشخصيات:

تعرفنا فيما سبق على نموذج الخمسة الكبار لكشف سمات الشخصية، والآن سنتحدث عن نموذج MBTI الخاص بكشف أنماط الشخصية، حيث طور علماء النفس عدداً من اختبارات الشخصية المختلفة، والتقييمات، وتستخدم العديد من هذه الاختبارات على نطاق واسع، ومن أبرز تلك المقاييس مؤشر مايرز بريغز (Myers-Briggs Type Indicator) المعروف بمختصر MBTI، والذي تم استخدامه كثيراً كتقييم للأفراد قبل التوظيف، وهو اختبار لتصنيف الشخصيات البشرية حسب النمط الذي تنتمي إليه .

تاريخه: كانت الأمريكية كاثرين كوكبريغز أول من عمل على المقياس وابتنتها إيزابيل بريغز مايرز Isabel Myers، خلال فترة الحرب العالمية الثانية معتمدتين على نظريات كارل يونغ والتي نشرها في سنة ١٩١٠م في كتابه الأنماط النفسية..

تطور الاختبار، وتم إدخال التحسينات عليه، حتى تم نشر أول نسخة منه في سنة ١٩٦٢م، حيث تم تطبيق مقياس الأنماط على ملايين البشر بأكثر من ٣٠ لغة، ويهدف الاستبيان إلى مساعدة الناس على إدراك «الشخصية المناسبة»، والتي ستساعدهم على تحقيق النجاح، حيث صنفت يونغ ثلاثة أزواج من التفضيلات الأصلية هي الانبساط والانغلاق، والاستشعار والحدس، والتفكير



والشعور، ثم أضافت ابنتها إيزابيل بريغز مايرز بعد دراستها تفضيلاً رابعاً، «التحكيم والإدراك».

• ماهي نظرية MBTI ؟ وكيف يمكن استخدامها، والاستفادة منها لقياس شخصيتك؟

نظرية MBTI هي نظرية تساعد على اكتشاف، وتحديد أنماط الشخصيات المختلفة، حيث تقسم البشر إلى ستة عشر نمطاً، لكل نمط سماته الأساسية مثل كيفية تعامله مع العالم من حوله، وطريقة استقباله للمعلومات، وطريقة تنظيمه للأمور، وكيفية عمله تحت الضغوط.

وتقوم النظرية على أربعة معايير رئيسية يتم من خلالها تحديد الأنماط المختلفة للشخصيات هي:

١. الانبساط أو الانطواء: يشير إلى أين، وكيف يواجه الشخص انتباهه وطاقته: هل على الناس والأشياء في العالم الخارجي، أو على نفسه في العالم الداخلي؟

٢. ويصنف بمعيار العقل: أي يحدد هذا المعيار كيفية تفاعلنا مع الآخرين، حيث يقسم البشر إلى صنفين، شخصيات اجتماعية وشخصيات انطوائية.

٣. الاستشعار أو الحدس: يشير إلى كيفية تفضيل الشخص في التعامل مع المعلومات: هل من خلال التركيز على المعلومات الأساسية، أو عن طريق تفسير وإضافة المعنى؟

ويصنف بمعيار الطاقة: يحدد هذا المعيار كيفية رؤيتنا للعالم وكيفية معالجة المعلومات، حيث يقسم هذا المعيار البشر إلى



صنفين، شخصيات تفصيلية، وشخصيات شمولية.

٤. التفكير أو الشعور: يشير إلى صنع القرار: هل يتخذ الشخص قراراته بشكل موضوعي باستخدام المنطق والاتساق، أو بشكل ذاتي؟ (مع الأخذ بعين الاعتبار أشخاصاً آخرين وظروفاً خاصة).

ويصنف بمعيار الطبيعة: يحدد هذا المعيار طريقة التفكير، ويقسم البشر إلى صنفين، شخصيات عاطفية، وشخصيات عقلانية.

٥. التحكم أو الإدراك: يشير إلى الطريقة التي يتفاعل بها المرء مع العالم الخارجي: هل يفضل اتخاذ القرارات، أو البقاء مفتوحاً على المعلومات والخيارات الجديدة؟
ويصنف بمعيار التكتيك: إذ يحدد هذا المعيار أسلوب ومنهج العمل، حيث يقسم البشر إلى صنفين، الشخصية الحازمة والشخصية المرنة.

والآن.. هل أنت جاهز للاختبار؟

الاختبار التالي يتضمن مجموعة من الأسئلة المنتقاة بعناية فائقة، تتوزع الأسئلة على أربع مجموعات، وبعد الانتهاء من الإجابة عن أسئلة كل مجموعة، تقوم بجمع كل الإجابات، وإحصاء الحروف التي اخترتها في كل مجموعة للتعرف على نمط شخصيتك، حيث تتعامل كل مجموعة مع الأسئلة ضمن معيار من المعايير الأربعة التي تستخدم لتحديد نمط الشخصية الذي تنتمي إليه.



• السؤال الأول:

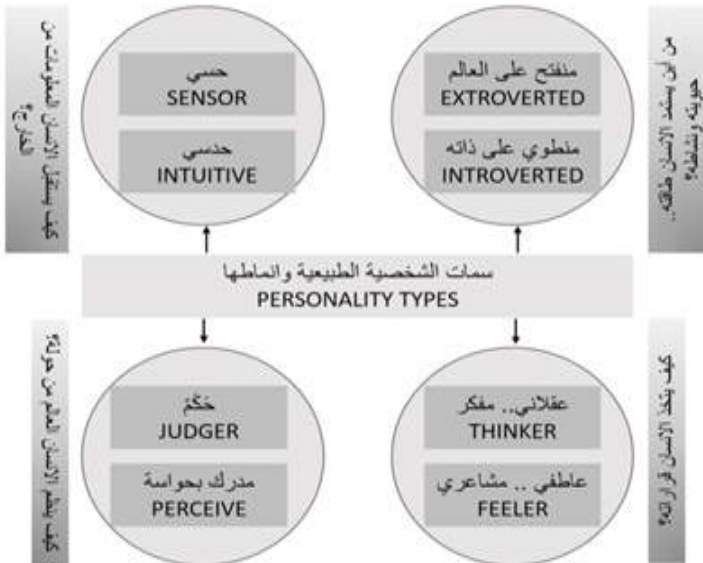
من أين تستمد حيويتك ونشاطك؟ «مجموعة الحيوية»
هل أنت: ذاتي A أو اجتماعي E؟

• السؤال الثاني:

كيف تدرك المعلومات والخبرات؟ «مجموعة المعلومات»
هل أنت: حسي S أو حدسي N؟

• السؤال الثالث:

كيف تتخذ قراراتك؟ «مجموعة القرارات»
هل أنت: منطقي T أو عاطفي F؟
كيف تنظم العالم من حولك؟ «مجموعة النظام»
هل أنت: حازم J أو مرن P؟
يمكن توضيحها بالشكل التالي:





حسناً..

والآن إليك النتيجة، والإجابة تُكون من ستة عشر نمطًا من أنماط الشخصية:

١. القائد الجماهيري [ENFJ] :

اجتماعي E، حدسي N، عاطفي F، حازم J.

١. الجماهيري ENFP:

اجتماعي E، حدسي N، عاطفي F، مرن P.

٢. القائد المُلهَم [ENTJ] :

اجتماعي E، حدسي N، منطقي T، حازم J.

٣. الملهَم ENTP :

اجتماعي E، حدسي N، منطقي T، مرن P.

٤. مدير العلاقات [ESFJ] :

اجتماعي E، حسي S، عاطفي F، حازم J.

٥. الاجتماعي ESFP :

اجتماعي E، حسي S، عاطفي F، مرن P.

٦. الحازم [ESTJ] :

اجتماعي E، حسي S، منطقي T، حازم J.



٧. الحركي ESTP :

اجتماعي E، حسي S، منطقي T، مرن P.

٨. القائد الحدسي INFJ :

ذاتي ا، حدسي N، عاطفي F، حازم J.

٩. الحدسي INFP :

ذاتي ا، حدسي N، عاطفي F، مرن P.

١٠. القائد المفكر INTJ :

ذاتي ا، حدسي N، منطقي T، حازم J.

١١. المفكر INTP :

ذاتي ا، حدسي N، منطقي T، مرن P.

١٢. المربي ISFJ :

ذاتي ا، حسي S، عاطفي F، حازم J.

١٣. الفنان ISFP :

ذاتي ا، حسي S، عاطفي F، مرن P.

١٤. الجاد ISTJ :

ذاتي ا، حسي S، منطقي T، حازم J.



١٥ . المنطقي ISTP:

ذاتي ا، حسي S، منطقي T، مرن P

• ما الفائدة التي يقدِّمها لنا اختبار تحليل الشخصية

§ MBTI

- ١ . يساعدنا في معرفة الناس ومعرفة أنفسنا .
- ٢ . يعرفنا على الطريقة التي نفكر بها والطريقة التي نتَّخذ بها القرارات وكيف نتفاعل مع العالم من حولنا .
- ٣ . يساعدنا على أن نعرف لماذا نحن نتواصل بشكل أفضل مع بعض الناس دون غيرهم .
- ٤ . لماذا نحن نفضِّل بعض الوظائف دون أخرى .
- ٥ . يعرفنا على نقاط القوَّة لدينا، فنتمكَّن من تميّتها، وعلى نقاط الضعف، فننتخلص منها، ونطوِّر شخصيَّتنا .

٤- علامات عامة لفهم الشخصيات:

هناك علامات عامة يمكن من خلالها الاستدلال على فهم الشخصية التي نحاورها، ومعرفة ما إن كانت تمنحك إذن التواصل، وتتفاعل معك بصورة إيجابية، أو شخصية مغلقة ليس من السهل أن تتجاوب، أو تعطيك الإذن لتدخل معها في حوار أو نقاش .

هل من الضروري فهم تلك العلامات غير اللفظية؟

بالطبع .. من الضروري أن تكون ملماً بفهم تلك العلامات، إن كنت مهتماً بأن تتواصل مع تلك الشخصية، سواء أكان وسط محيط



الأسرة، أم في العمل وحتى مع مختلف علاقاتك الاجتماعية، لأن الإلمام بتلك العلامات سيساعدك على كشف مشاعر الآخرين، ونواياهم دون أن ينطقوا بها، فهي قراءات سريعة للغة أجسادهم.

• فهم الشخصية بالعلامات غير اللفظية:

كما ذكرنا سلفاً، أن القدرة على تفسير إشارات الآخرين، وترجمة ما يقولون من خلال لغة جسدهم، أو نبذة أصواتهم، من الأرجح أنها أفضل ما تستعين به للتواصل مع من حولك.

فإذا كنت تريد امتلاك القدرة على التواصل غير اللفظي لا بد من أن تكون مدركاً لهذه الإشارات غير الكلامية، ومع الممارسة ستتمكن من التمييز بين الشخصيات التي تتعامل معها في مختلف المواقف، من خلال لغة الجسد أو نبذة الصوت، أو التواصل البصري، وستلاحظ أن هناك اختلافاً في أسلوب الحديث، والتواصل من شخصية إلى أخرى.

هل يعني أن كل حركة يقوم بها الشخص لها دلالة ومعنى

حقيقي؟

سؤال جيد، وهنا أريد أن أنوه بأن هناك ما يسمى بالسلوك السائد لدى الشخص، أي شيء اعتاد الشخص القيام به لا شعورياً، كما أن هناك ظرفاً مفاجئاً يجعل الشخص يقوم بحركة لا إرادية، مثال: إذا كان الشخص لديه عادة قضم الأظافر فلا يعني خلال حديثك معه أنه متوتر حين يقوم بذلك، وإذا حك أنفه فجأة خلال نقاشك معه، قد يكون الغبار سبباً لحك الأنف فليس



بالضرورة أنه يكذب، لذا من الأفضل أن تستدل على الأقل لثلاث علامات لقراءة لغة جسد الشخص الذي أمامك ان كنت غير متأكد أو كانت تلك العلامة غير واضحة بالنسبة إليك .

تذكر.. السلوك السائد:

وهي العادة السلوكية لدى الشخص، بمعنى السلوك الذي يقوم به دون مبرر، أو ترجمة لحالته النفسية، لذا من المهم قبل أن ندخل في ترجمة لغة الجسد ودلالاتها غير اللفظية، أن نشير إلى أهمية التفرقة بين العادات السلوكية ومؤشرات لغة الجسد، لأن لكل منا عادات سلوكية سائدة، فحين نحدث شخصاً ينقر بأصابعه، فلا يعني ضرورة أنه قلق أو منزعج، قد يكون نقر الأصابع سلوكاً سائداً لدى الشخص اعتاد أن يقوم به حين يكون مندمجاً في الحديث، ولكن هناك مؤشرات إضافية قد يقوم بها الشخص، وهي التي ستؤكد لنا إن كان فعلاً منزعجاً أو قلقاً أو كان كما قلنا مسبقاً أنه مجرد سلوك سائد لدى الشخص.

سنستعرض الآن مجموعة من السلوكيات الشائعة، وتوضيح دلالاتها غير اللفظية، والتي قد تلاحظها مع أغلب الناس وبشكل عام، كما أننا سنجد بعض السلوكيات لها أكثر من دلالة، لذا تذكر أن تأخذ ٣ علامات لتتأكد من استدلالك الصحيح لمعنى السلوك.



• أولاً: في لغة الجسد:

السلوك	المعنى
النقر بالأصابع	انزعاج، نكد صبره، قلق.
النقر أو التطبيل بالأصابع	تزايد المتاعب، أو عدم الصبر أثناء الانتظار.
إزاحة الوزن من قدم إلى أخرى	مضى وقت طويل على الحديث، الحاجة لفترة راحة.
تقطيب الوجه	عدم الاستيعاب والفهم، أو عدم الاتفاق مع ما تقول.
احمرار الوجه	الإحراج، الغضب، السبب: كلتا الحالتين تزيدان تدفق الدم فتؤديان لاحمرار الوجه.
فك مطبق	الانزعاج، القلق، وهو سلوك شائع لدى الرجال أكثر من النساء.
وضع اليد فوق الشفة العليا	دليل على أنه يحاول إخفاء شيء ما
لف اليد حول الأذن	عدم سماعك بشكل جيد، التبرير وإيجاد حجة
سحب لحمة الأذن	قد يعني أن شخصاً يحاول اتخاذ قرار، ولكن لا يزال غير مستقر حول شيء



<p>الحيرة، أو أن شيئاً لم يعجبه، (تذكر.. أحياناً قد يكون الشخص فعلاً يحتاج لحك أنفه) فلا يعني ذلك دلالة لشيء حول سلوكه.</p>	<p>حك الأنف</p>
<p>يدل على الفكر العميق، هذا السلوك في كثير من الأحيان يتم بدون قصد عندما يحاول الخروج ببعض القرارات.</p>	<p>لمس أو حك و مداعبة الذقن أو فرك اللحية عند الرجال</p>
<p>الشخص غير مبال أو قد لا يعرف كيف يجيب عليك.</p>	<p>هز الكتفين</p>
<p>الشعور بالنسيان أو الغباء حين يكتشف انه أخطأ.</p>	<p>ضرب الجبهة</p>
<p>مستغرق في التفكير، ربما يأخذ في اعتباره شيئاً ما جعله يشرد بعيداً، عندما تسند يدك على خدك والحاجب مرتفعاً للأعلى، فهذا دليل على أنك قد تكون في تركيز عميق.</p>	<p>اسناد اليد على الخد</p>
<p>يدل الفرك السريع أن اليدين باردتين، مما قد يعني أن المرء متحمس لشيء ما، أو ينتظر بفارغ الصبر، " تذكر قد يكون الجو البارد سبباً إضافياً لتسخين اليدين بفركهما بشكل سريع "</p>	<p>الفرك السريع لليدين</p>

<p>الدفاع عن النفس، ولكن أحياناً لا يعطي معنى، فقد يكون بسبب عدم الراحة جسدياً (وستلاحظ ذلك حين يجلس شخص على كرسي بلا ذراع لفترة طويلة)، وقد يكون كذلك بسبب الشعور بالبرد، ولا يعطي أيضاً دلالة على سلوك معين.</p>	<p>الذراعان على الصدر بشكل متصالب</p>
<p>الثقة بالنفس، وقوة الشخصية.</p>	<p>الذراعان على الصدر بشكل متصالب، مع وضع كف اليد إلى أعلى الذراع</p>
<p>تعني كلمة "حسناً" أو "أصبحت"، ولكن قد تفهم بمعنى إشارة بذيئة في بعض المجتمعات.</p>	<p>تحريك الإبهام أو السبابة بشكل دائري</p>
<p>تعني توقف.</p>	<p>مد اليد للأمام مع رفع الكف للخارج</p>
<p>للتعبير عن الإحساس بالسرور لنجاحه أو فوزه.</p>	<p>شبك الأيدي فوق الرأس</p>
<p>يستخدم هذا الوضع إما دلالة زائفة للاسترخاء مع وجود خوف داخلي لدى الشخص نحو الشيء، وأحياناً دلالة للتخويف والتهديد أو إظهار حالة استرخاء، مما يعطي شعوراً زائفاً بالأمن، وهو مثل الكمين قبل "الهجوم".</p>	<p>اليدين والمرفقين وراء الرأس</p>



رفع الرأس فجأة	دليل على الاهتمام او التفاجئ خاصة إن ترافق مع رفع الحاجبين
إرجاع الرأس للخلف فجأة	يشير إلى عدم التصديق
اليدين على الرأس مع خفض الوجه	قد تكون رمزا للملل، والاضطراب أو الخجل، لذلك لا يريد الأشخاص أن يظهروا وجوههم
المبادرة بالمصافحة	التودد .. الرغبة بالتواصل.
التأخر في المصافحة	التردد، أو الإحساس بعلو النفس.
الوقوف بتباعد الأرجل ووضع اليدين على الأوراك	الإحساس بالنفوذ والهيمنة، غالبا ما نجدها عند الآباء حين يوبخون أبناءهم.
الوقفة المنكمشة	تشير إلى الخضوع والإذعان، وربما الاكتئاب أيضا
الجلوس واليدان والقدمان ملتفتان إحداهما على الأخرى	يدل على عدم شعور هذا الشخص بالأمان (ستلاحظ ذلك عند الطفل عند تواجهه مع أشخاص لأول مره، او مثلاً في أول يوم له في المدرسة).
الجلوس والأرجل متباعدة	اظهار النفوذ وصاحب سلطة.
حك الشخص لعينه	دليل على عدم اتفاقه التام معك

الجلوس ووضع يديه وراء رأسه وقدماه مشبوكتان	فهذا يعني أنه شخص لديه ثقة كبيرة بنفسه.
الوقوف والقدمان في اتجاه الأمام	الاستمتاع بالحديث
الوقوف واتجاه إحدى القدمين للخارج	العجلة أو الرغبة بإنهاء الحديث.
شبك الأصابع بشكل كامل، مع عدم اظهار الإبهام	عدم الثقة في حديثه.
شبك الأصابع الأربعة ورفع الإبهام للأعلى	الثقة في الحديث.
وضع أطراف الأصابع معاً	وهذا السلوك يسمى «ستيبلينج Steepling»، لإثبات السيطرة أو السلطة، وهو واحد من الأمثلة على لغة الجسد التي يستخدمها الزعماء وشخصيات السلطة الآخرين لإظهار أن الأمور تحت السيطرة.
المشي ببطء وبأقدام ثقيلة	يعني أنه شخص مقهور
وضع اليدين في الجيب أثناء المشي	يعني أن الشخص منسجم، أو يخفي أمراً، وقد يكون كذلك متخوفاً من أن يكون عرضة لنقد الآخرين



باطن اليد المفتوح وتوجه الوجه للأمام	هذه الإيماءة هي علامة على الصدق، الإخلاص، والبراءة، ونلاحظها باستمرار عند مواجهة رجال الشرطة أو محاولة التبرئة من فعل ما
المشي ونظره باتجاه الأرض	فهو يفكر تفكيراً عميقاً، ولا يريد لشيء أن يشتم أفكاره.

• ثانياً: التواصل البصري

يحمل كذلك التواصل البصري الكثير من المعاني المعقدة خاصة إذا امتدت لأكثر من ٣ ثوان، قد تشعر بعدم الراحة أو قد تتولد لديك تفسيرات حول المعنى الذي يريد أن يرسله لك الطرف الآخر، فقد يكون عدوانياً أو نظرته تبعث الخوف و الإرهاب، أو أن الشخص يفكر بأمر ما تجاهك، وفيما يلي سنضع بعض المعاني المختلفة للتواصل البصري في الحديث غير اللفظي:

السلوك	المعنى
النظر إلى العين مباشرة لفترة طويلة	الغضب، القهر والانعراج
تفادي الاتصال البصري	الخجل، أو الضجر، وأحياناً يعتبر الشخص النظر مباشرة في عين من هم أكبر منه سناً أو منصباً يقلل من الاحترام (حسب السلوك المكتسب من بيئته)



عدم طرف العين أثناء الحديث	الاستمتاع في الحديث
طرف العين بشكل متكرر	إخفاء الحقيقة (إلا إذا كان سلوكاً سائداً لدى الشخص)
الغمز أثناء الحديث	عدم الجدية أو الألفة مع الطرف الآخر أو محاولة الإيحاء لأمر ما
التحديق من فوق النظارة	ناقد أو مصدر أحكام

أما بالنسبة لاتجاه نظرات العين، فيمكن توضيحها في الشكل التالي:





• ثالثاً: نبرة الصوت

تحمل نبرة الصوت مؤشرات ودلالات مختلفة ومتنوعة، فمثلاً إذا تحدث شخص بسرعة وبحدة، فذلك يدلّ على أنه شخصية مندفعة أو متسرعة أو يمر بنوبات غضب، أمّا إذا تحدث ببطء شديد كمذيع الراديو، فهذا يعني أنه شخص لديه تركيز في حديثه أو قد يكون يتحدث بمشاعر ومنفتحا على الآخرين.

ومن الصفات الأخرى التي قد نجدها في الشخصيات القيادية والتي تعكس انضباطهم هي حديثهم بهدوء وقوة، أو البطاء مع خفض الصوت، أمّا الشخص الذي لا يشعر بالاستقرار النفسي أو الأمان العاطفي، فغالباً سيكون صوته مبجوحاً مصحوباً بالشجن، أما ارتجاف الأحبال الصوتية في مخارج الحروف فقد تعطي انطباعاً على تردد الشخصية في صحة ما يدليه من قول أو الخوف أو الشك في مصداقيته.

الشخصية من بعض السلوك والعادات

فيما سبق تحدثنا عن السلوك السائد لدى الأشخاص، بأنه لا يحتوي على دلالة أو معنى معين أثناء الحديث، ولكن خلال تعاملك مع الأشخاص ستلاحظ كذلك عادات وسلوكيات تستنتج منها طبيعة شخصية هذا الإنسان، فمثلاً الشخص الذي يغسل يديه باستمرار ودون مبرر، هو شخص يعاني من الوسواس، أما الشخص الذي يشعر بالعطش بشكل كبير فغالباً يعاني من التردد، إذا ما كانت هناك أعراض مرضية كمرض السكر الذي يجعل المريض يشعر بالعطش بشكل دائم، وفي حال لاحظت شخصا



مدخنا ينفث الدخان للأعلى، فهو شخص واثق بنفسه أو لديه حس الاستهانة، أما تتأوب شخص أثناء حديثك معه يدل على أنه قد مل من الإنصات إليك، وأحياناً يشير إلى أنه يريد تأليف مبرر أو حجة للرد على سؤالك ، (والتأوب يمنحه الوقت للتفكير).



الفصل الثاني

التعامل مع الشخصيات الصعبة



قد يتعرَّض الإنسان في بعض المواقف للتعامل مع شخصيات يصعب التعامل معها، ويطلق عليها مصطلح «الشخصيات الصعبة»

فما هي الشخصية الصعبة؟

إن أول ما يجب معرفته أن مصطلح «الشخصية الصعبة» هو عبارة نسبية جداً، فقد تختلف من شخص لآخر (الذي أراه شخصية صعبة قد يراه الآخر سهل التعامل)، في حين درجة احتمالية الصعوبة قد تكون متفاوتة مع الشخص نفسه، فقد ترى أنك شخص هادئ بينما يراك الآخر عصيباً أو العكس. وللتعامل مع الشخصيات الصعبة يجب التركيز على أسس فن التعامل مع الآخرين، ويمكن تلخيصها في عدة نقاط:

- أن تتعرف على نفسك أولاً، قبل أن تحكم على تعاملاتك مع الآخرين، فقد تكون درجة احتمالية الصعوبة في شخصيتك وليس في الطرف الآخر؛ لذا تذكر (إذا كنت تعاني من ألم الأسنان فإن المشكلة بحساسية أسنانك وليس في قصة الآيس كريم أو المشروب البارد الذي تحسست منه).
- أنصت بتفاعل، وبأدب بطرح الأسئلة لتحديد ملامح الصعوبة في شخصية الطرف الآخر.
- وكن محايداً في رأيك بأسلوب دبلوماسي، حتى لا تفقد السيطرة على إدارة الحوار أو التفاوض الفعال.



تذكر .. هناك فرق !!

الشخصية الصعبة: هي سمة طاغية على شخصية الفرد بحيث يصعب التواصل والتعامل معه، مثال: (الشخصية الحساسة، المزاجية، المترددة.. إلخ).

الشخصية المضطربة: ينظر لها الطب النفسي على وجود خلل نفسي وسلوك غير سوي، لذا تقع الشخصية المضطربة تحت طائلة الشخصيات التي تحتاج لتدخل علاجي، مثال: (الوسواس القهري، الشخصية الهستيرية أو الشخصية الإجرامية ... إلخ).

سمات الشخصيات بين الإيجابية والسلبية:

• أولاً: سمات الشخصية الإيجابية:

هناك بعض الشخصيات تعد أكثر جاذبية حين نتعامل معها، نجدها مُحببةً لنا وتفرض احترامها حين نحاورها، فهي تمتلك قدرًا كبيرًا من الثقة التي تعكس نضجها ومدى استقرارها الداخلي، وبوصف عام نحن نطلق عليها «الشخصية الإيجابية»، إذ إنها تحمل صفات تميزها عن غيرها من الشخصيات التي لا تشعرك بالارتياح في حديثها، فلن تستمع إلى الثرثرة أو التفوه بالكلام الفارغ خلال مجالستك مع الشخصية الإيجابية، أو أن تشعر بانبعاث الطاقة السلبية التي تحبطك أو تثقل تفكيرك بالمشاكل، بل على العكس ستجدها تبسط الأمور وتعامل مع مجريات الحياة باتزان، لأنها ببساطة قادرة على استيعاب سلوكها الواعي، الأمر الذي يوجب عليك احترامها والتعامل معها بشكل جدي وعقلاني.



الجدير بالذكر أن هناك عدة أنواع يمكن أن تدرج تحت مسمى الشخصية الإيجابية ومن أهمها: الشخصية الدبلوماسية والحنونة والمفاوضية والشغوفة، ولكل منها صفات وأسلوب خاص للتعامل، لذا سأقوم باستعراض تلك الشخصيات بحيث تتمكن من التعرف عليها من ناحية، واكتساب مهارة التعامل معها من ناحية أخرى.

١- الشخصية الدبلوماسية:

نحتاج في الحياة إلى فهم الدبلوماسية لنتمتع برشاقة الاتصال مع الآخرين، فالدبلوماسية ليست كلمة حصرية في مجال المناقشات الدولية على منصة سياسية، بل هي أسلوب حياة نحتاجه جميعاً لنتمكن من التعايش سوياً بالأخذ و العطاء مع من حولنا، سواء في بيئة العمل أو في حياتنا الشخصية، وهذا بالضبط ما يمتاز به الشخصية الدبلوماسية حيث إنها تتمتع بقدرة هائلة على إدارة الحوار والتفاوض مع مختلف الشخصيات، وذلك عبر الفهم الشامل لمنظور الطرف الآخر حول الموضوع الذي يتم النقاش فيه، والذي يتيح فرصة الوصول إلى نتيجة مرضية لجميع الأطراف، إضافة إلى أنها تمتلك مهارات أخرى، كاحترام الرأي وفرن الإنصات، والقدرة على إيجاد الحلول المرضية إذا ما تعلق الأمر بوجود مشكلة وتطلب الأمر أسلوباً للمعالجة.

هل أنا دبلوماسي؟

يمكنك أن تقارن صفاتك بصفات الشخصية الدبلوماسية للتمكن من معرفة مدى توافق شخصيتك مع تلك الصفات.



• صفات الشخصية الدبلوماسية:

وهنا يمكن التعبير بأن الشخصية الدبلوماسية تمتلك عدة مهارات أساسية من أهمها:

- منصت جيد ولديه القدرة على إدارة الحوار بهدوء.
- لديه قبول عام ويفقه أسلوب النقاش مع الآخرين.
- قدرته الاتصالية التفاعلية تمكنه من حل النزاع بين الأطراف وتعزيز العلاقات.
- لا يشبك الأمور.. يركز على حقائق معينة لتحقيق الهدف من الحوار.

- ذكي ولماح، ولديه قدرة على استيعاب لغة الجسد.
- لا يجامل ولكن يعرف كيف يعرض الحقائق من غير إساءة.

• التعامل معها:

- أن تكون منطقيًا وجديًا في حوارك مع الشخصية الدبلوماسية.
- لا تسخر أثناء حديثك بعبارات لاذعة، فالدبلوماسي يحترم الشخصية التي تحترم الآخرين.
- كن ذكيًا في معرفة المقصد والمعنى خلال حوارك مع تلك الشخصية فهي تضع المعاني ما بين السطور.
- لا تكن متملقًا في حديثك معه، ولا تجامله، فهو ذكي يعرف مصداقية مشاعرك.
- كن موضوعيًا ولكن دون إساءة أو تجريح، لتصل لنقاش مفيد معه.



- ركز على موضوع النقاش ولا تُدخل المواضيع مع بعضها، لأنه لن يعير اهتماماً لأي شيءٍ آخر بعيد عن الموضوع الرئيسي الذي يجمعك معه في لحظتها.

١- الشخصية الحنونة:

وقبل أن نستعرض صفات الشخصية الحنونة لا بُدَّ من التطرق إلى أن هناك فرقاً بينها وبين الشخصية العاطفية، حيث إن الإنسان الحنون يمتلك طاقة إحساس تجعله يتعاطف، ويميل إلى الشفقة، وإلى تفهّم مشاعر الآخرين، وحب الغير والإيثار، على عكس الإنسان العاطفي الذي يمكن أن تطغى عليه صفات الغيرة في بعض الأحيان والانحياز في مشاعره، فقد لا يشعر بجميع من حوله بل لديه طاقة تمييز بإحساس العواطف نحو أشخاص معينين يهتم بهم.

• صفات الشخصية الحنونة:

- تتميز هذه الشخصية بقدراتها نحو تفهّم ظروف الآخرين واتخاذ موقف حيال مشاكلهم، وخصوصاً العاطفية منها؛ إما بتقديم المساعدة أو الإنصات والمواساة، كما تتجنب الشخصية الحنونة جرح مشاعر الآخرين، واتباع كافة الأساليب من سلوكيات وتصرفات تجعل من حوله أكثر سعادة وراحة، إلا أن البعض قد يسيء فهم الشخصية الحنونة ويؤخذ بها على مأخذ الضعف والسداجة.

- ويمكن التعرف على صاحب الشخصية الحنونة من هواياته إذ تتمتع الشخصية الحنونة بميل كبير إلى الاعتناء بالأطفال



والحيوانات الأليفة والتعامل مع الطبيعة في ممارسة الهوايات، كالزراعة والصيد.

- وتتميز هذه الشخصية كذلك بالألفة وحب التواصل المستمر مع الأصدقاء والترابط الكبير الذي يوليه صاحب هذه الشخصية اسرته، فهو لا يحب الانقطاع عن معارفه.

- في حين السمة الطاغية على الشخصية الحنونة انه غير انفعالي أو عصبي، كما انه يهتم بمشاعر الناس قبل أن ينظر إلى أفعالهم.

● التعامل معها:

- اكتسابه صديق دائم، ومنحة الاهتمام مقابل اهتمامه بك.
- كن لبقا في التعامل معه، ومراعاة مشاعره تجاهك وحيال مواقفه مع الآخرين.

- اجعل أسلوبك أكثر هدوءا، وسيطر على انفعالك في حال كان هناك تصادم في الفكر والرأي أو حتى بمستوى الثقافة بينكما.
- لا تكن قاسيا معه أو مع أي شيء آخر فهو يكره القسوة والأنانية بكافة أشكالها.

- لا تلمح له بأنه ضعيف الشخصية حيال تعاطفه مع الآخرين، لأنه مقتنع بأنه قوي الشخصية وحنانة هو انعكاس لقوته، على عكس القسوة فهو يراها قمة الضعف تجاه المواقف في الحياة.

ج. الشخصية اللمضاوية:

هي شخصية لا انفعالية، كما أنها أكثر الشخصيات اتساما



بالموضوعية والنظامية، وتتميز هذه الشخصية بالأخلاق والاستقامة والرصانة.

● صفات الشخصية للمفاوضة:

- شخصية هادئة الطباع، متفائلة.
- تمتلك ذاكرة قوية، وقدرة على التركيز.
- هي شخصية مصغية وشغوفة.
- يتميز صاحب هذه الشخصية باعتدال المزاج بوجه عام.
- لا يحب التهويل والمبالغة في الأمور.
- الشخصية للمفاوضة قليلة الكلام ولا تحب الظهور كثيراً.
- لديه القدرة على الصبر والكتمان.
- شخصية تتصف بتمسكها بقناعاتها وتحافظ على مبادئها.
- الشخص للمفاوضي متأن ويتناول الأمور بموضوعية، لذلك هو أكثر حكمة، وقدرته كبيرة في تحليل المواقف بعقلانية.
- وتتسم الشخصية للمفاوضة بالمتابعة والنشاط، برغم أنه يتميز في بعض الأحيان ببطء الحركة.

● التعامل معها:

- حسن التقدير لحديثه والإنصات الجيد له.
- حاول أن تتناول معه الحديث حول المواضيع المفتوحة، التي تتطلب منه كلاماً كثيراً، فهو لا يرغب في الشرح والحديث الطويل.
- لا تقاطعه ودعه يجيب عن الأسئلة المطروحة عليه، ثم بادر



بالأسئلة مجدداً.

- لا تتسرع في حديثك معه، فالشخصية للمفاوية متأنية ولا تحبذ التسرع في التعامل، وتذكر أن تبدي له الود والاحترام في التعامل.

٨. الشخصية الشغوفة:

هي شخصية تجمع ما بين الانفعالية والحيوية، وتهتم بشكل كبير بتحقيق رغباتها، طموحة وتتشد تحقيق أهدافها لذلك هي شخصية قيادية، إلا أن البعض قد يفسر إرادتها أحياناً بأنها قسوة أو عناد، في حين أنها تتمتع بالكثير من المزايا في كافة المجالات، سواء أكانت في العلوم أو الفنون المتنوعة.

• صفاتها:

- البهجة والحماس، حيث تعتبر الإثارة هي الوقود الذي تدفعه للنجاح وتحويل أي حلم لواقع، ويضاعف الحماس بداخلها في كل مرحلة من الشعور بالحيوية والتجديد ، لتتجز أكثر وأكثر، الأمر الذي يدفعها لتخطي العراقيل والمصاعب.

- يمتلك صاحب هذه الشخصية طاقة عاطفية ومحبه للحياة، مما ينعكس بالإيجاب على مشاعره الطيبة تجاه الآخرين.

- يحيط نفسه باهتماماته، حيث يجدها أسلوباً لدمج شغفه بروتين أعماله اليومية، كما يفضل أن يشاركه من يتوافقون مع ميوله واهتماماته ويشاركونه في مناقشة تلك التفاصيل.

- يؤمن بنفسه وبما يقوم به، ومتطلع إلى المستقبل بصورة



متفائلة، مما يجعله أكثر استعداداً وجاهزية لمواجهة التحديات بوضع خارطة المستقبل، ولا يترك شيئاً للصدفة.

- يبحث باستمرار عن بدائل جديدة لتحسين حياته، وذلك بالوقوف على أسباب المشكلات التي تواجهه، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها.

- لديه ما يكفي من الشجاعة لتحمل المخاطر، وذلك لثقته بأنه «لا مجد بلا شجاعة»، حيث إنه مستعد لاقتحام الصعاب وصولاً لتحقيق النجاح.

- لا يخشى الفشل بل يتعلم من تجاربه، فالشخصية الشغوفة قادرة على النهوض لتكرار المحاولة، إذ إنه يركز على الاستمرار والتقديم مهما كلف الأمر، فالشغوف لا يؤمن بالإحباط.

- يدرك بأن الشغف بلا أولوية يقيم مجرد هواية، لذا يحاول إيجاد الوقت دائماً لتنمية مواهبه.

- تركيزه عالٍ في تحقيق أهدافه، ويتعدى عن التلهي بالأمر الثانوي، بمعنى لا يسمح لأي شيء أن يقف بينه وبين تحقيق أحلامه.

- يحرص الشغوف على مشاركة عاطفته مع الآخرين، وأن يكون مصدر إلهام لهم، فنراه يشجع ويحفز من حوله، ويمنحهم الدافع لمواصلة أحلامهم.

● التعامل معها:

- لا تحاول إحباطه، وإقناعه بالكلمات التالية:

(صعب - مستحيل - لا يمكن).



- شاركه طموحة بتقديم المزيد من التشجيع والدعم لتحقيق أحلامه.

- لا تعتبر إصراره على تحقيق أحلامه نوعاً من الأنانية، بل هي قناعة يؤمن بتحقيقها.

- قدم له النصيحة بأسلوب إيجابي، يتقبله في حال وجدته متهوراً في شجاعته نحو تحقيق أهدافه.

ثانياً: سمات الشخصية السلبية:

هم أشخاص متحايلون في طباعهم، فهم لا يعبرون عن احتياجاتهم كما أنهم لا يدافعون عن حقوقهم، بمعنى أنهم ضد أنفسهم قبل أن يكونوا ضد الآخرين في تعاملهم، وستلاحظ من خلال عرض أنواع الشخصيات السلبية بأنهم يتلاعبون في الحديث ويخبئون خلف أسلوبهم الملون حقيقة شخصيتهم.

تذكر..

«البعض قد يبطن السوء في سلوكه ولكن أغلب السليبيين ليسوا أشخاصاً سيئين ولكن اعتادوا على سلوك تحايل الحديث».

لذا ينبغي أن تحسن التصرف معهم لضمان التواصل والحصول على نتيجة للحوار، وفي الوقت ذاته أن تؤثر في تحسين سلوكهم خلال تعاملك مع الموقف الذي يجمعك بهم.



ومن أبرز تلك الشخصيات:

١- المتخوف

• الصفات:

يسيطر إحساس الخوف على هذه الشخصية، بحيث يجعلها تفوت الكثير من الفرص بسبب القلق، حيث تمنعها المخاوف من مواجهة المواقف إلى مستوى الرُّهاب، فعلى سبيل المثال، تلك الشخصية قد تتجنب الصعود للمسرح بسبب قلقها من أن يحدث شي ما أثناء الصعود على الخشبة، فتفوض تلك المهمة لشخص آخر يقوم باعتلاء المسرح نيابة عنها، ثم تبدأ باللوم والشكوى بعدم تقدير الآخرين لها.

• التعامل معها:

- حاول أن تكون صبوراً معهم.
- اجعلهم يتخيلون أسوأ ما سيحدث، ودعهم يحدّدون الاحتمالات الوارد حدوثها، ثم بسط الأمر من الأسوأ للسيء للأفضل حتى تفرغ دائرة المخاوف لديهم.
- في حال وجدت تلك المخاوف قد وصلت لمستوى الرهاب انصحهم بتلقي استشارته للتغلب على تلك المخاوف.

٢- أنانيو الحب

• الصفات:

مهمة هذه الشخصية إرضاء الجميع، فهذه الشخصية ترى الجميع شركاءها في الحياة سواء كانوا الأصدقاء، زملاء العمل،



الأبناء، البائع، وحتى صاحب محطة البنزين بمعنى كل من تتعامل معه هذه الشخصية، لذا فقد تشعر بالفشل وخيبة الأمل في حال انزعاج أحد من موقف ما معها.

● التعامل معها:

- تنبيه هذه الشخصية من فرصة استغلال الآخرين في سبيل إرضائهم.

- أن تشي عليهم عطاءهم، ولكن كذلك تنبههم بضرورة الدفاع عن أنفسهم في بعض المواقف.

- تذكيرهم دائماً بأن رضا الناس غاية لا تدرك.

٣- الودود المبالغ

● الصفات:

هم أشخاص يحبهم الآخرون لودهم، فهذه الشخصية تطلق دائماً تعابير مؤيدة جميلة لأجل أن تشعرك بالرضا، وإعطاء إشارة بأنها على أتم استعداد لتلبية كل ما تطلبه منها، ولكن للأسف فإن الودود المبالغ قد يخذلك في وعوده، لأنه على الأغلب سيومئ بالموافقة حين تحدثه، دون استيعاب أهمية ما تقول أو تطلب.

● التعامل معها:

- أشعرهم بأهمية ما تطلب، وحجم المسؤولية التي سيكلفون بها.

- قم بتحفيظهم في كل أمر ينجزونه بشكل جيد كنوع من الدعم لأفعالهم.

- أن تكون حازم معهم في حال عدم الالتزام.



٤- المتجمد

• الصفات:

عندما يتعرض صاحبها لموقف ما ويفترض أن تكون له ردة فعل مقاومة أو معارضة أو حتى يتعارك، فهو على الأغلب لسانه سيبقى متجمدا عاجزا عن ردة الفعل، لذا فهو يرفض تحمل المسؤولية، وغالباً ستجد صاحب هذه الشخصية يتغيب عن العمل إن حصل موقف ويتوقع أن تكون هناك مواجهة، لأن هذه الشخصية تشعر برهبة المواجهة في المواقف الصعبة أو أمام الجمهور.

• التعامل معها:

- قدم النصح بالالتحاق بدورات تكسيهم مهارة مواجهة الجمهور.
- قم بلعب الأدوار معهم في المواقف التي تجعلهم يجمدون، وامنحهم فرصة المحاولة لبناء ردة فعل.
- حدثهم بشكل غير مباشر حول نظرة الآخرين السلبية للشخصية التي تخشى المواجهة، فذلك سيجعلهم يعيدون حسابهم ويتفكرون بجدية الأمر.

٥- الخجول

• الصفات:

ستعرفهم مباشرة، فهم يحمرّون خجلاً حين يتفاعلون مع الآخرين، وأحياناً يصل بهم الخجل لدرجة عدم القدرة على نطق الحروف فيتلعثمون في حديثهم، بل ربما يجدون صعوبة في



التنافس، ينتابهم كابوس حين يكون هناك لقاء في اليوم التالي فتأخذهم الأفكار لجميع المواقف السلبية التي يمكن أن تحدث، وحين يحين موعد اللقاء يكونون قد أنهكوا أنفسهم فعلياً فيقفون عاجزين عن التصرف.

● التعامل معها:

- قدم لصاحب هذه الشخصية نصيحة الانتساب لدروات التحدث أو الإلقاء والعرض، فهذا سيساعده على التخلص من خجل مواجهة الآخرين.

- حين تتبادل الحديث مع الخجول حاول أن تمنحه فرصة النقاش، مثلاً باستخدام كلمة: ما رأيك؟ وماهي وجهة نظرك في الموضوع؟ أو هل تؤيد هذا؟
دعه يستطرد أفكاره بشكل مسموع.

- في حال دمج هذه الشخصية مع الآخرين، قم بتكليفه ببعض المسؤوليات.

٦- العاجز عن اتخاذ القرار

● الصفات:

تكثر هذه الشخصية من السؤال عن الأمر ذاته مع من حولها دون اكتفاء في الإجابة، هؤلاء الأشخاص يعيشون أوقاتا عصيبة حين يكون عليهم اتخاذ القرار حيال أمر ما، فتجد الشخصية العاجزة عن اتخاذ القرار متذبذبة في قراراتها لأن كثرة الأسئلة تولد لديها الكثير من الخيارات، وبسبب التوتر النفسي الذي



ينتابهم يقومون بتغيير الإجراءات بسرعة بمجرد إحساسهم بخلل ما، فيقفزون بين قراراتهم (وتكون المأساة إن كانت تلك الشخصية من متخذي القرارات في الإدارة العليا)، فهم يضيعون وقت وجهد العاملين، الأمر الذي يعوق فرص نجاح المؤسسة.

• التعامل معها:

- في حال طلبوا رأيك، اقلب السؤال عليهم بصيغة (ماذا تظن عليك فعله؟) ليركز أكثر على الخيار الأفضل.
- أحياناً تسألك هذه الشخصية لتجعلك شماعة في حال كانت نتيجة القرار غير جيدة، لذا دع الشخص يتحدث ويسهب في شرح الموضوع، لتعرف إن كان فعلاً يحتاج للمساعدة، أم يريد أن يجعل شخصاً آخر يتحمل نتيجة القرار.
- شجعهم على التفكير ولا تعطهم الحلول، ثم يمكنك المساعدة في المفاضلة بين أفكارهم المقترحة.

٧- المماطل المتهرب

• الصفات:

تعتقد هذه الشخصية بأنه كلما قامت بتأجيل النقاش أو اتخاذ القرار، سيقوم الآخرون بذلك، ببساطة هذه الشخصية لا تريد تحمل مسؤولية النتائج حتى لا تشعر بأنها أقل قيمة، لذلك يختبئون خلف الستار حتى ينجز الأمر، وهي قريبة إلى شخصية العاجز عن اتخاذ القرار إلا أن المماطل المتهرب لا يسأل كثيراً، ولكن يماطل حتى يجد الشخص الذي يتحمل عنه المسؤولية، مثال



ذلك: في حملات التفتيش، على الأغلب سنجد هذه الشخصية ممن يختلفون الأعدار لعدم الحضور في يوم التفتيش، بإجازة مرضية أو ظرف طارئ، أي عذر يبعدهم عن تحمل المسؤولية ويضع شخصا آخر في مواجهة الأمر، في حين خلال حفل التكريم سنجد هذه الشخصية تتسابق للصعود إلى المنصة، ببساطة لأن التكريم تشريف وليس تكليف.

● التعامل معها:

- حين تتعامل معهم وثق مهامهم، لضمان التزامهم واجعلهم يدونون تفاصيل الإجراءات حتى تجعلهم أقل قلقا تجاه المسؤولية.
- امنحهم فرصة إعطاء الرأي سواء كان بالتأييد أو المعارضة، ودعهم يكونون جزءا من العملية، فذلك سيساعدهم على عدم المماطلة في إنجاز المهام.
- قدم لهم نصيحة غير مباشرة بالانتساب لبرامج اتخاذ القرار وإدارة الأزمات لتكن جاهزيتهم أفضل في مواجهة الأمور.

٨- منتقد ذاته

● الصفات:

غالباً تجد هذه الشخصية تقلل من قيمتها في كل شيء، وتوجه الانتقاد لأفعالها أو إنجازاتها، أو لمظهرها قبل أن يوجه لها الانتقاد من الآخرين، ببساطة فمنتقد ذاته يبحث عن الثناء من خلال تقليل قيمته، ففي حال قام صاحب هذه الشخصية بإنجاز عمل ما ستجده يبحث عن الخلل وثغرات النقص في عمله، حتى



يسمع الشئ ويخبره صاحب عمله عكس وجهة نظره، كأن يرد على انتقاده: «بل بالعكس لقد كان إنجازك مذهلاً».

وفي بعض الأحيان تكاد تتوسل هذه الشخصية الآخرين لينتقدوها، فالانتقاد يشعر صاحبها بحال أفضل، إذن إنه يؤكد إحساسه بالنقص تجاه نفسه.

بل إنه يضع نفسه شماعة للأخطاء دائماً، ليقوم الآخرون بالتربيت على كتفه، فعلى سبيل المثال: في حين حدوث أي خلل، تبادر هذه الشخصية بلوم نفسها أنها كانت السبب بذلك، حتى تستشعر براءتها في عيون الآخرين.

● التعامل معها:

- اجعل هذه الشخصية تتحدث أكثر حول ما يقلقها قبل البدء في الأمر.
- وضح لهم أن أسلوب التوسل للانتقاد قد يفقد ثقة الآخرين بهم.
- تجنب مواساتهم وتجاهل كلماتهم في نقد أنفسهم.

٩- العاجزون عن كلمة لا

● الصفات:

تعاني هذه الشخصية من الضعف وعدم المقدرة على قول كلمة «لا» مع من هم أقوى منها، فغالباً يُستغل العاجز عن كلمة لا بإكراهه على القيام بأمور لا يريدونها أو لا تتوافق معه، ولكن لأنه غير قادر على الرفض، فهو يفضل تحمل ضغوطات الآخرين



وإنجاز أعمالهم على الدخول معهم في جدال، وغالباً يعرضون أنفسهم لمواقف التقصير لأنهم يلزمون أنفسهم بأمور أكبر من طاقتهم وقدراتهم، وبالتالي يعجزون عن تأدية جميع المهام.

• التعامل معها:

ناقش هذه الشخصية حول أمر ما قال فيه «حسناً» برغم أنه كان غير موافق عليه، ثم اجعله يحدد الدافع من الموافقة، هل الخوف أو القلق، أو المشاعر تجاه صاحب الطلب؟ ثم دعه يحضر نفسه في حال تكرر الأمر أن يقوم بالرفض، ثم ليبدو النتائج ومع التكرار سيستوعب أن كلمة «لا» ليست نهاية الحياة بل أسلوب تعامل، وبذلك ستتيسر له عملية قول «لا أستطيع أو لا أريد» بطريقة تزيح عنه رهبة الرفض في تعامله مع الآخرين، بل إن ذلك سيساعده على تقوية شخصيته.

«حين كنا صغاراً كان من السهل أن نقول «لا».. لأننا ببساطة كنا نتعامل مع الأمور دون مخاوف.. ولكن الظروف، التربية التي تحكمت في شخصياتنا جعلتنا مع مرور السنين نتردد بقول «لا» وأحياناً نعجز عن التعبير عن الرفض خوفاً ومراعاة لمن حولنا».

ألا تتفق معي؟

إذاً ابدأ بمعالجة التعبير بكلمة «لا»، وعبر عن رفضك بلا قلق حين تكون على ثقة أنك لا تريد ذلك.



١٠- المتحایل

• الصفات:

تلك الشخصية لا تطلب بشكل مباشر، ولكن دائماً تتحايل بالتطرق لعدة مواضيع قبل أن تقوم بالطلب، فمثلاً: إذا تحدثت الزوجة مع زوجها عن تفاصيل ذكرى جميلة في إجازة الصيف الماضي غالباً ستنتهي حديثها بطلب السفر في الإجازة القادمة، وإذا بدأت تتذمر من تصليحات صنوبر الماء وتسرب المياه وانقطاع الكهرباء ستسترسل حديثها عن إزعاج الجيران، ثم مساحة المنزل وستختم الموضوع برغبة الانتقال لمنزل جديد.

• التعامل معها:

- بمجرد الإحساس بالتحايل قم بتغيير الموضوع تدريجياً، واختمه بموضوع آخر.
- جد لنفسك مبرر اللانشغال واقطع استرسال الحديث.
- قم بمواجهة هذه الشخصية بإعطاء خلاصة الكلام حتى تقطع عليه لغة التحايل.

١١- اللامبالي

• الصفات:

تلك الشخصية تظهر عكس ما تبطن، فبالرغم من إخبار الجميع أنها لا تبالي بالأمر، إلا أن لغة الجسد تعكس اهتمامها بالموضوع، مثال ذلك عندما يخبرك موظف أنه لا يبالي من تقييمه السنوي أو من كشف الترقية، ولكنك ترى احمرار وجهه



أو جحوظ عينه وهو يبحث عن اسمه بين أسماء الموظفين في كشف الترقيات.

• التعامل معها:

- اطلب من هذا الشخص أن يصرح بسبب عدم اكترائه بالأمر، ودعه يوضح وجهة نظره.

- واجه هذه الشخصية حين تظهر عدم مبالاتها في موضوع ما، ووضح بأن لغة جسده تظهر العكس كأن تسأله في الحال: لم وجهك يتصعب عرقاً؟ ، أولم أنت متوتر بما أنك لا تبالي بالأمر؟ فذلك سيجعله يظهر اهتمامه تجاه الأمور في المرات القادمة.

١٢- المتذمر دائم الشكوى

• الصفات:

تدمن هذه الشخصية الشكوى والتذمر من كل شيء، يحتج المتذمر دائماً ولأتفه الأسباب، فعلى سبيل المثال: ستجده غير راضٍ عن ساعات العمل ، فهو لا يريد أن يبدأ العمل الساعة السابعة صباحاً بحجة أنها ساعات الذروة والازدحام المروري شديد، ولا يريد العمل بعد الظهر بحجة أنها أوقات الطاقة المنخفضة للإنسان، باختصار هو يريد أن يتذمر لأجل التذمر فقط، بل يبالغ صاحب هذه الشخصية بأسلوب شكواه وتذمره في كل مرة، وغالباً ما يقنع الآخرين حين يقصر في عمله بأن الخطأ بسبب شخص آخر أو نظام المؤسسة، المهم أن يجد شماعة يضع عليها شكواه وتذمره.



● التعامل معها:

- اجعلهم يسردون ما في جعبتهم من شكوى أو تدمر، ثم اطلب منهم أن يضعوا الحلول الأنسب.
- حين يدونون تلك الحلول اطلب منهم أفضلها، ومن ثم طريقة التنفيذ أو الإجراءات، فذلك سيجعلهم أقل تدمراً وسيفكرون بالحلول أكثر من الشكوى.
- في حال رفض المتذمر أن يقوم بما طلبت، أو جز حديثك معه (إن كنت لا تريد أن تعالج فلا تشكو وتتذمر على القرار).
- في العمل: ساعده على الإنجاز بدل الشكوى، من خلال تحديد الأولويات مستخدماً الألوان (الأحمر عاجل الأهمية، الأصفر متوسط الأهمية، والأخضر يتضمن الموعد المطلوب لإنجاز المهمة).

١٣- مفسد السعادة

● الصفات:

ويطلق عليهم كذلك أصحاب الطاقة السلبية، فهم لا يحبون أجواء البهجة ورؤية السعادة من حولهم، حيث يقوم مباشرة مفسد البهجة بمؤثراته السلبية ليقرب تلك الأجواء إلى كآبة، فعلى سبيل المثال: في التجمعات العائلية ووسط تبادل الأحاديث الودية، يقوم مفسد البهجة بسرد حادثة مؤلم حصل معه ويظهر مرارته إثر تلك التجربة، أو حين يبدي أحد الجالسين طرفة، يبالغ بردة الفعل الجادة ليكهرب الأجواء ويشعر الجميع بالاستياء.

ويمكن أن نصف هذه الشخصية بأنها تحول المشكلة البسيطة إلى كارثة كبيرة، فهي تعقد المسائل حيث تغير الأمور الثانوية الأولية من الاهتمام ما يعكس صفو المزاج لدى الآخرين وتشعرهم بالإحباط، لأن هذه الشخصية كذلك تعاني من السطحية والقصور في نضج التفكير وبالتالي العجز في الإنجاز، لذا فهي تجد في بهجة الآخرين تجاه إنجازاتهم إحساسا بالنقص تجاه نفسها، ودليل ذلك غالباً الكلام يفوق أفعال مفسد البهجة في مختلف جوانب الحياة المهنية والاجتماعية.

● أسلوب التعامل:

- قم باستخدام صدى الفعل المباشر (أن توضح إحساسك السلبي تجاه سلوكه)، فتضع حدا لسلوكه المزعج.
- أقتنعهم بأن المبالغة بإحساس الشكوى وإظهار الانزعاج المستمر في كل لقاء، لن يصلح الأمور.
- أخبر هذه الشخصية بأن أسلوبه سيكون منفرًا للآخرين، وبالتالي سيخسر صداقاته.

١٤- المتملق

● الصفات:

يمكن وصفة بالمبالغ في تصرفاته للفت الانتباه وكسب رضا المسؤول أو شخص يهمله، فهو يحاول أن يكون ملازماً للطرف الآخر كشريط لاصق، ويحشر أنفه في كل حوار حتى يبين تأييده للطرف الآخر، وبالطبع للمتملق غايات في نفسه يريد تحقيقها



باتخاذ هذا النوع من الاستغلال المزعج.

● أسلوب التعامل:

- اشرح لهم أن الشيء إن زاد عن حده ينقلب ضده خاصة بأسلوب المبالغة في التملق.
- احذر أن تفتح له المجال بمكافأته أو إبداء إعجابك له، فأنت بذلك تمنحه فرصة ليتدأى في تملقه.
- حين يقوم بعمل جيد لا تبأل بالثناء عليه، بل أوجز تقديرك له

١٥- مخلف وعده

● الصفات:

تقوم هذه الشخصية بث الوعود كوسيلة لتسيير الأمور، غير مبالية باهتمام الطرف الآخر بذلك الوعد، فعلى سبيل المثال: حين يقوم الأب بإعطاء طفله اللوح وعداً بأن يأخذه إلى محل الألعاب في المساء فقط ليُسكته، ثم ينشغل بأمر أخرى أكثر أهمية طيلة النهار، يكون الطفل من جهة أخرى متلهفا لعودة والده ليأخذه ويشتري لعبة، وعلى الأغلب فإن الأب سينسى ذلك الوعد غير الحقيقي بعد عودته من العمل، وإذا قام طفله بتذكيره، بكل برود سيرد عليه: أووه لقد نسيت.. حسنا وعد سنذهب غداً.. مع تكرار الوعود الواهية سيفقد الطفل ثقته بقيمة الوعد، وغالباً هذا ما يحصل معنا جميعاً عندما نتعامل مع شخصية مخلف الوعد، فنحن نفقد ثقتنا بكلامه.



• أسلوب التعامل:

- وضع لمخلف الوعد أنه سيفقد ثقة الآخرين به.
- في حال تعاملك مع هذه الشخصية اجعله يوثق ما يعد به حتى يلتزم.
- بين لهذه الشخصية عواقب عدم التزامه بالوعد.
- انصحه بمحاولة توضيح عدم مقدرته على القيام ببعض الأمور التي تطلب منه، بدل الوعود الكاذبة لتسيير الأمور، والتي على الأغلب ستجعله في مواقف حرجة.

١٦- المتباهي

• الصفات:

تريد هذه الشخصية أن تكون محور اهتمام الجميع، فإذا دخل مجلساً يتوقع أن يكون ملفت انتباه الحاضرين، وإذا تحدث، يبجل الجميع ما يقول، يبالغ في عرض إنجازاته، ويتحدث دائماً بصيغة الأنا، يزدري الأشخاص الأقل من مستواه الثقافي أو الاجتماعي، فهو متعجرف ويجد نفسه أعلى منزلة دائماً.

• أسلوب التعامل:

- انتبه في تعاملك مع هذه الشخصية.
- افتح المجال للآخرين للمشاركة في الحديث، ولا تتح له فرصة التحكم بزمام الحديث دائماً.
- استخدم صدى الفعل في حال قام بالتعالي والازدراء مع الآخرين، موضحاً له أن صفة التكبر مذمومة لا يرغب الآخرون



بمجالسة صاحبها .

١٧- متجنب النقاش

• الصفات:

هذه الشخصية على الأغلب تبقى صامته لتتجنب النقاش أو المناظرة، يحتفظ متجنب النقاش بأفكاره لنفسه، فهو يظن أن هذا الأسلوب هو الأفضل لحمايته من انتقاص الآخرين له، فيسيطر على صمته حتى وإن كان منزعجا أو غاضبا .

• أسلوب التعامل:

- حين تتعامل مع هذه الشخصية حاول أن تدخل في صلب الموضوع مباشرة، واطلب رأيه لتعرف ما يفكر به، بدلا من أن تتحدث أولاً وتنتظر في آخر حديثك أن يبدي رأيه فيما تقول .
- قم بمناقشته واتبع أسلوب الأسئلة التي تحتاج لعرض وجهة النظر ، مثال: ما رأيك حول هذه المسألة؟ هل تظن أن الأمر سينجح ولماذا؟ هل تفكر في خطة جديدة؟.

١٨- المبتسم العابس

• الصفات:

على الأغلب يصاحب الوجه العابس لدى هذه الشخصية ابتسامة عريضة حين يغضب بدل إظهار انفعاله، تشير إيماءاته إلى مشاعره الحقيقية، فهو يحتفظ بغضبه لنفسه، وبرغم ذلك فهو يثير الريبة لدى الآخرين باتباع هذا السلوك .

• أسلوب التعامل:

- قدم له سؤالاً مباشراً تخبره بأنك تشعر باستيائهم، مثال:
على ما يبدو أنك غير مؤيد للأمر، أرجو أن تعطينا رأيك حول
الموضوع؟

بهذه الطريقة تجعله يستطرد الانفعال الذي بداخله.

- وضح له أن أسلوب عبس الوجه يثير الريبة وغير مريح.
- تقدير رأيه حين يتحدث يشجعه على الإفصاح عما يشعر به،
وسيبدأ يتجرد تدريجياً من الابتسامة العابسة.

١٩- الشخص القلق

• الصفات:

تتوقع هذه الشخصية الأسوأ لتقلق، وتظن بأن هناك خطأ
في كل شيء، تقوم بتقديم الافتراضات السلبية بدلاً من السؤال
لتوضيح الأمور، وللأسف غالباً ما تكون افتراضاتها في غير
محلها، حيث إنهم متشائمون تجاه الأمور ويجهدون أنفسهم من
غير داع، فقط لأنهم يتوقعون حصول الأسوأ في كل أمر.

• أسلوب التعامل:

- كن صبوراً مع أصحاب هذه الشخصية وحاول تقديم
التفاصيل وتوضيح الأمر، حتى وإن لم يطلبها منك الشخص القلق.
- لا تجعلهم ينسحبون، بل احرص على استمرارهم في
العمل، وحاول أن تطمئنهم باستمرار، وأن تطلب منهم إعطاء
المستجدات في العمل.



- ذكّهم بأن القلق يجهد التفكير، فكلما زاد قلقهم كثرت أخطأؤهم.

٢٠- الشخصية المضحية

• الصفات:

يعرض صاحب هذه الشخصية خدماته بشكل كبير، وما يلبث أن يشكو التضحيات التي قام بها لأجل الآخرين سواء بوقته أو جهده، ببساطة هو يحب أن يلعب دور الضحية في الحياة، وأن يشعر من حوله بمعاناته جراء خدماته التي يقدمها، دائماً يجد نفسه مظلوماً ويحتاج من يربت على كتفه ويشد من أزره، فهو يستمتع أن يجد نفسه محط الشفقة والعطف.

• أسلوب التعامل:

- لا تقبل خدمات تطوعية إذا عرض عليك صاحب هذه الشخصية خدماته.
- اقترح عليهم أن يقوموا بإنجاز مهامهم أولاً ثم تقديم المساعدة للآخرين.
- لا تربت على كتفه، بل أشعره ألا أحد سيكثرث له إن لم يهتم بنفسه.

٢١- المسن المتمارض

• الصفات:

تعتبر ادعاءات المرض الوسيلة المفضلة لدى هذه الشخصية



لجلب الاهتمام والعناية خاصة لدى كبار السن، ولنعطي هذا المثال الذي يحكي عن سيدة كبيرة في السن كانت دائماً تشكو المرض، ولكن كافة الأطباء أجمعوا أنه ليس هناك تشخيص يبرر الألم الذي تشعر به، حتى قام بمعابنتها طبيب نفسي واكتشف بأن هذه السيدة تخشى أن يفارقها أبنائها، وكان التمارض سبباً مقنعاً ليبقى حولها الجميع.

● أسلوب التعامل:

- امنحهم الاهتمام الذي يتوقعونه خاصة إن كانوا كبار سن، دون الحاجة للتمارض.
- تذكر بأن الانشغال وقتل الفراغ يقلل من احتمالية التمارض، لذا (امنحهم فرصة لتقديم عمل ما يلهيهم).

٢١- السلوك الطفولي:

● الصفات:

يتلاعب صاحب هذه الشخصية بأسلوبه الطفولي، في سبيل الرفض غير المباشر أو الحصول على ما يريد أو للفت الانتباه بين المجموعة، فهو يحاول أن يبدو بريئاً وشقيماً، لأن هذا الأسلوب يعتبر الأنسب لتقبل الناس لتصرفاته غير المسؤولة، ولضمان عدم كشف ما يخفيه من معانٍ، بغض النظر عن نوعية تلك النوايا، لنوضح ذلك نعطي مثالا لموظفة تم تكليفها خلال الاجتماع بجمع آراء المتعاملين حول خدمة معينة تقدمها المؤسسة، فتقوم بالرد في قالب البراءة والطفولية: «أخشى



أن يقوم العملاء بالصراخ في وجهي»، فيتعاطف معها المسؤول ويحول التكليف لشخص آخر.

● أسلوب التعامل:

- لا تتهاون مع أسلوبهم غير المسؤول تجاه الأمور، حتى يكونوا أكثر جدية.
- لا تعر أسلوبهم اهتماما وتجاهل أسلوبهم الطفولي، خاصة إن كان يتخلل نقاشا جادا.
- قدم لهم تشجيعاً حين يكون أسلوبهم أكثر جدية تجاه الأمور.

٢٢- العدوانية غير المباشرة:

● الصفات:

وتدرج تحت سمات هذه الشخصية عدة مسميات مثل: (المخرب والعدواني والمتهمك)، يتبع صاحب تلك الشخصية أساليب مأكرة لتحقيق مآربه، فهو يعيش في دوامة المكر والخداع في سبيل التخريب أو إيذاء الآخرين، خاصة المنافسين له، أو الذين يتواجه معهم بمواقف تؤذي مشاعره، وأكثر أسلحته استخداماً (لسانه وكلماته) من خلال نقل الكلام السيء و النميمة والتجريح غير المباشر، حيث يتعمد إلقاء تعليقات ساخرة ولاذعة لينتقص من قيمة الطرف الآخر، أما سلاحه الثاني فهو التخريب، ونعطي مثلاً بسيطاً قد يحدث مع أي منا: في العمل قد نتعرض لموقف مع أحد الموظفين لتقصيره في العمل، فإن كان هذا الموظف يحمل سمات المخرب، سنجد أنه يتعمد تأخير العمل أو نسيان



طباعة ورقة مهمة من بين أوراق الملف، أو حتى ربما يقصد بعثرة مكتبته بشكل يستفز مسؤوله، المهم يقوم بردة فعل مخربة بأي شكل يعبر عن استيائه تجاه الشخص.

● أسلوب التعامل:

- كن حريصاً على إثبات الأدلة في التعامل معهم.
- واجههم في تعمدهم بالإساءة أو نقل الكلام.
- أطلعهم على عواقب أفعالهم التخريبية في فقدان فرصهم المستقبلية.

- في حال قمت بكل ما عليك فعله ولا يزال الوضع مستمرا، اجعل علاقتك سطحية بهم، وإن كنت صاحب قرار في العمل قم بإجراءات إنهاء عمل ذلك الموظف الذي بدا عبئاً على الموظفين وسبباً قد يؤدي لإفساد العمل.

٢٣- الشخصية الحساسة:

● الصفات:

تبحث هذه الشخصية عن التقدير والمدح باستمرار، عاطفية أكثر من كونها عقلانية، إذا تم تجاهلها تنهي مجال النقاش على الفور، ولا تقبل اللوم أو النقد، هذه الشخصية لا تتسنى المواقف السيئة بسهولة، يميل صاحبها إلى سوء الظن في أغلب المواقف، وبأن الجميع يريدون جرحه وإهانته، ويعتقد دائماً أن الآخرين يتآمرون عليه، يثق بإحساسه السلبي في أغلب المواقف، ويجهد نفسه بالتفكير ويتعب من حوله بالتردد في قراراته.



• أسلوب التعامل:

- مراعاة حساسيته وانتقاء الكلمات المناسبة واللفظ والاحتراس في التعامل معه.
- وضع مبرر قبل النقد أو مدخل إيجابي ومن ثم يتم تقديم النصيحة، وتذكر إنهاء حديثك معه بالثناء عليه حتى يتقبل كلماتك، ويقوم بالأخذ بالنصيحة.
- وفي طريقة أخرى قبل أن تقوم بتقديم النصيحة، اطرح عليه سؤالاً في الموضوع الذي تريد أن تحدثه به، ليجيب عليك بصراحه منتقداً لنفسه أولاً، ثم توجه النصيحة المتوافقة مع وجهة نظره.

٢٤- الشخصية الاستغلالية:

• الصفات:

تمتاز هذه الشخصية بالأنانية وحب التملك من خلال التظاهر بقلة الحيلة والتلاعب بالكلمات، وذلك بسبب عدم تقويم الأنانية التي تسيطر عليه، حيث إن هذه الشخصية اعتادت الحصول على ما تريد، كما أن الاستغلالي اعتاد على أن ينسب لنفسه حقوق الآخرين مثال: (احتكار الموظف للعمل، والحصول على كافة الامتيازات)، وقد يكون السبب أحياناً في التوجيه والقذوة المستغلة، بمعنى إذا كانت قذوة هذه الشخصية كذلك مستغلة، فهو على الأغلب سيأخذ منها قيم كسر الأمانة الذاتية، مثال ذلك: إذا كان المسؤول يستغل أحقيته الإشرافية وينسب مجهود الموظفين لنفسه ليثري ملف إنجازاته، فإن الشخصية الاستغلالية



ستقوم بالفعل نفسه مع زملاء العمل، وقد يكون لهذا الموظف أبناء فيورثهم مبدأ الاستغلال في تربيته.

• أسلوب التعامل:

أفضل أسلوب للتعامل مع هذه الشخصية هو استخدام التدرج من الأسلوب غير المباشر إلى التعامل المباشر، وإليك هذا المثال للتوضيح:

- في البداية نستخدم التلميح الخفيف: لموطن الاستغلال.
مثال: اعتاد أحمد على استغلال خالد في تحويل المعاملات لينجزها بدلاً عنه، هنا يتطلب من خالد أن يلمح بأنه متعب ولديه ضغط عمل.

- التوضيح الصريح: في حال لم ينفع التلميح.
مثال: (يوضح خالد أنه لا يملك الوقت لينجز عملاً إضافياً، وإن ذلك ليس من مهامه الوظيفية).

- الاعتذار الحاسم: مثلاً (آسف لا يمكنني إنجاز معاملاتك).
- معرفة الحدود: ويقصد بها حدود الأخذ والاستفادة من تحمل جهد إنجاز مهام الآخرين.

مثال: (يمكنني أنأنجز معاملاتك بتكليف مباشر من قبل المسؤول لتحتسب ضمن إنجازاتي الإضافية).

٢٦- الشخصية الصامتة:

وقد تكون من أصعب أنواع الشخصيات، حيث لا يمكن اكتشافها بسهولة بسبب امتلاكها التحفظ في إعطاء المعلومات أو اطلاع



الآخرين على سماتها الشخصية، تمتاز بالهدوء في أغلب الأحيان وبالانعزال والانطوائية، هي شخصية تتحد مع نفسها دون مناقشة الآخر، ولا تتصل معه لفظياً، وكلماتها محدودة جداً.

● التعامل معها:

- تعتبر الشخصية الصامتة مثل الصندوق لا تعلم ما بداخله..
- أفضل الأساليب هو استنطاق هذه الشخصية، وذلك من خلال فتح أي موضوع قبل الدخول بمحور الموضوع الأساسي.
- محاورتها بشكل لطيف، والتعرف على صاحبها تدريجياً، فلا داعي لطرح الأسئلة كلها دفعةً واحدة.
- محاولة البحث عن نقاط حوارٍ مشتركة؛ حتى يُستفز نحو الحديث، ونقصد بالاستفزاز هنا الدفع الإيجابي نحو التفاعل دون تخطي الحدود في التعامل، أو إجبار الشخص على التواصل.

١. التعامل مع النماذج الصعبة حولنا:

سبق وقد ذكرنا أننا معرضون كل يوم للتعامل مع شخصيات صعبة سواء في محيط الأسرة أو العمل، وتعرفنا كذلك على الدلالات والعلامات لقراءة الشخصيات التي نتعامل معها من خلال لغة الجسد والسلوك العام، والآن دعونا نقرب أكثر من دائرة التعامل مع الشخصيات الصعبة، وكيفية التعامل بحسب سماتها وبمختلف فئاتها.

لذا..

قمت بعرض بعض النماذج الرئيسية للشخصيات الصعبة التي قد تواجهك وتضطر للتعامل معها، مع العلم أنه قد تكون هناك



أنواع أخرى كثيرة، ولكن لنقل النماذج التالية هي الأكثر شيوعاً.

أولاً : التعامل في بيئة العمل

هل تعاني من الشخصيات الصعبة في العمل؟
بيئة العمل تشكل جزءاً مهماً في حياة كل موظف، لأننا نقضي أغلب ساعات النهار مع الزملاء والمسؤولين أو المتعاملين، ومن المؤكد بأننا نتعامل مع شخصيات مختلفة في التفكير والثقافة، وتتشكل تلك الشخصيات بمجموعة من القيم والمعتقدات، بل وعادات وتقاليد متنوعة، إضافة إلى أنجو العمل يختلف من وقت لآخر إذ لا بد في أغلب الأوقات بأن يكون مشحوناً بالضغوطات أو مواجهة مشكلات والعكس أحياناً، لذا من المهم أن تعرف كيف تتكيف في تعاملك مع مختلف الفئات والشخصيات في العمل
كيفما كانت الظروف.

فيما يلي نستعرض بعض سمات الشخصيات التي قد تواجهك في بيئة العمل، والأسلوب الذي يتناسب في التعامل معها :



م	نوع الشخصية	سمات الشخصية الصعبة	الأسلوب المناسب للتعامل مع الشخصية
	الشخصية الغاضبة	<ul style="list-style-type: none"> • تتصف الشخصية الغاضبة بالانفعالية الشديدة، وفي كثير من الأحيان قد تتبالغ الشخصية الغاضبة بنوبات الغضب حين يخرج الموظف عن السيطرة عند التعرض لأي مشكلة، سواء كانت كبيرة أو صغيرة، مما قد يعرضه للوقوع في المشاكل مع زملائه أو مع المراجعين، والذي سوف ينعكس على سمعة المؤسسة في حال اساء الموظف أثناء نوبة غضبه التعامل في تقديم خدمته. 	<ul style="list-style-type: none"> • لا تناقش هذه الشخصية عن الأسباب أو الحلول، لأنك حينها لن تحصل على نتيجة عقلانية، بل ستزيد نوبة الغضب لدى هذه الشخصية. • الحديث مع صاحب الشخصية الغاضبة يجب أن يتم بهدوء وبببرة صوت منخفضة. • تجنب المواجهة معه أثناء نوبة الغضب، وقدم له النصيحة بأن الإفراط في الغضب قد يفقده وظيفته.

<p>وضع رادع يحد من تماديه في أذية الآخرين.</p> <p>لا تطبق قاعدة العين بالعين والسن بالسن وتجاوزه بالأسلوب ذاته، لأن ذلك يجعل يشعر بمتعة أكثر، بل تذكر الحكمة التي تقول (لا تصارع خنزيراً في الوحل فتتسخ أنت ويستمتع الخنزير). عليك تجاهله كلياً.</p> <p>لا تعبر عن مشاعر إهانته لك، لأن ذلك يحقق هدفه، ولا تجعله يشعر بانك ضعيف تجاه التعامل معه.</p> <p>واجه هذه الشخصية بأي خطأ يبدر منه، ولا تتجنب الحديث معه حول طاقته السلبية في بيئة العمل إذا لزم الأمر.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تتميز هذه الشخصية بالعديد من الصفات السلبية التي تجعل الآخرين يتجنبون التعامل معه، وتعد احتمالية وجود هذه الشخصيات بنسبة كبيرة في بيئة العمل، إذ يتبع الموظف المتمر أسلوب إلحاق الأذى بالآخرين كالتجريح أو الإهانة أو تقليل الشأن بأسلوب لاذع، مهمته الأساسية تدمير الآخرين نفسياً ومعنوياً، ويرى نفسه بأن له الحق في قول وفعل أي شيء يرغب فيه، مع غياب الرادع. • 	<p>الشخصية المتمرة</p>
---	--	------------------------



<p>عليك أن تهندس أفكارك كخيارات بالنسبة لهذه الشخصية، ليعتقد بأنها أفكاره الخاصة.</p> <p>كن دبلوماسياً في حوارك مع هذه الشخصية بحيث تدعم حديثك ببعض العبارات التي تجعلهم محور الاهتمام، فيقتنعون بما تقول.</p> <p>لا تُعاندهم على الإطلاق لأنه سيغلق الحوار مباشرة معك.</p> <p>لا تستفزهم لأن استفزازك سيزيده عناداً.</p> <p>لا تجعله يشعر بأنهمك في حلبة صراع ، حاول أن تقتنع برأيك دون أن يشعر بأنه سيكون الخاسر.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● لا تتقبل هذه الشخصية وجهات نظر الآخرين في العمل، ويعتقد الموظف العنيد بأنه دائماً صاحب الرأي الصحيح، لأن هذه الشخصية ليس لديها خاصية استقبال فهي تريد فقط ان ترسل، فحين تحدث شخص عنيد الفكر مهما تحدثه سوف يجيبك برأيه الخاص وكأنه لم يسمع شيء، لذلك يُعتبر عنصرٍ سلبي في فريق العمل القائم على العمل الجماعي. ● ● 	<p>الشخصية العنيدة</p>
---	--	------------------------

<p>كن ذكياً ولما حين يحدثك، واصغ إليه جيداً لكي تعرف بما يفكر.</p> <p>حلل أفكاره واكتشف نواياه.</p> <p>لا تتعامل معه بشكل مباشر ولا تجعله يتعرف على أفكارك، لذا الأفضل أن يكون التواصل معه إلكترونياً بدلاً من التواصل الوجيه.</p> <p>حدثه بشكل مختصر ولا تمدد بالتفاصيل حول الموضوع، حتى لا تتيح له مجالاً لأفكار عدوانية تجاهك.</p> <p>استخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة.</p> <p>اجعله يشعر بأنك أقوى منه سواء من خلال أسلوبك معه، أو بلغة الجسد التي تعكس قوة شخصيتك.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الشخص العدواني أشد خطراً من الشخصية الغاضبة، والتي قد تواجهها في بيئة العمل، لأن هذه الشخصية تفتقد لمهارات التواصل مع الآخرين، ولكن الخطر يكمن في عدم التنبؤ بما يفكر به الشخص العدواني وما يخبأه من نوايا الشر، كما أنه ممثل بارع على عكس الشخصية الغاضبة فقد يحمل في ظاهرة الحب والمودة ويخبي في قلبه الحقد والكراهية أو الأذية للآخرين، وفي أحيان كثيرة فإن الشخص العدواني يمتنع عن التعبير وابتداء رأيه في أي موضوع، وعاده ما يتهرّب من الأعمال الموكلة له، وهو ببساطة يتصيد أخطاء الآخرين، فتمتعه الحقيقية (وجود الآخرين في مشكلة) 	<p>الشخصية العدوانية</p>
--	--	--------------------------



<p>الاستعداد لتقلب المزاج في أي لحظة والمحافظة على الهدوء.</p> <p>أن تحافظ على مرونة أسلوب الحوار معه، تجنباً لأي انفعال يستفز مزاجه، ويغير رأيه.</p> <p>معرفة الأمور والأسباب النفسية التي تؤثر في تقلب مزاجه، ومحاولة تجنبها.</p> <p>التعامل معه بعاطفية وعدم الشدة معه في الحوار ودمج الأسلوب الفكاهي للحفاظ على هدوءه.</p> <p>توثيق أي قرار يصدر منه وبشكل رسمي لضمان عدم تراجعها.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • المزاجي شخص متقلب في الرأي حسب مزاجه، لذلك عادةً لا يخطط ولا يدرس أفكاره فتكون قراراته سريعة وعشوائية، لذلك لا يمكن الاعتماد على كلامه لأنه سريعاً ما يغير أو يتراجع عن قراراته التي قد اقر بها سابقاً، الأمر الذي يجعله شخصية غير موثوق بها خاصة في العمل، ومُسبباً للبلبة والفضى في بيئة العمل. • قراراته التي قد اقر بها سابقاً، الأمر الذي يجعله شخصية غير موثوق بها خاصة في العمل، ومُسبباً للبلبة والفضى في بيئة العمل. 	<p>الشخصية المزاجية</p>	
--	--	-------------------------	--

<p>تجنب الحديث عن أي شخص آخر مع الشخصية الكاذبة.</p> <p>عدم تأمينه وإخباره بالمعلومات السرية لا تخالطه واختصر حديثك معه.</p> <p>التحقيق معه بطريقة مباشرة في حال كشف كذبه، لكشفه أمام الآخرين، الأمر الذي سيحد من تماديه في الكذب.</p> <p>عدم التهاون باتخاذ الإجراء اللازم لمعاقبته في حال تم كشفه وتحذيره مسبقاً.</p> <p>الدخول في تفاصيل الموضوع الذي يكذب فيه لأن ذلك سيكشف تلاعبه وكذبه.</p> <p>كن قدوة لتعلمة فوائد الصدق مع الآخرين.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • شخصية متلاعبة ومجبه للكذب، انانية ومصالحها الشخصية تأتي في المقام الأول، فصاحب هذه الشخصية مستعد للقيام بأي شيء مقابل تحقيق مصالحه الخاصة، ولو كان ذلك ضد مصالح زملاءه أو مصلحة المؤسسة، فقد يتميز بإثارة الفتنة، وبالغيبة والنميمة ونقل الاخبار بين الموظفين، لغاية في نفسه. 	<p>الشخصية الكاذبة</p>
---	---	------------------------



<p>حافظ على هدوئك لا تضعف وتسمع له أن يجرك إلى نقاش بلا نهاية.</p> <p>الهدوء يساعدك كذلك على المحافظة بمستوى انفعالاتك معه، وستتمكن من التفكير بعقلانية أكثر، والتعبير عن رأيك بوضوح.</p> <p>إذا كنت واثقا من رأيك أوقف الحوار بعد إبدائه وأعلن نهاية الحوار، بالانصراف متحججاً بالانشغال.</p> <p>تجاهل كلماته المستفزة وركز على ما يحاول زميلك فرضه لمجرد المجادلة، فقد تجد نقطه التقاء تستطيع أن تنتهي الحوار بها.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • هذه الشخصية تعيش بالاتجاه المعاكس، وتفضل دائماً مخالفة الرأي، التعامل مع الزميل المجادل يدعو للإرهاق والشعور بالإحباط لأن الحوار معه لا ينتهي ولا يصل لأي نهاية وبالتالي يضيع الوقت دون إنجاز. • • 	<p>الشخصية المجادلة</p>	
--	--	-----------------------------	--

<p>حاول إرخاء موقف الجدل معه في حال ظهر توتره. لا تناقشه وسط ضغوط العمل، حاول أن تأخذه خارج بيئة الضغط لمناقشته. أثن على إنجازاته وجهده في العمل فذلك يهون من الضغط النفسي الذي ممكن يؤثر في مزاجية أفكاره. إذا كنت تملك مهارة الإنصات استمع إليه واجعله يفضل حين يلزم الأمر، فذلك يمنحه مساحة للتنفس وتهدئة أعصابه.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • وهي واحدة من أهم خمس صفات شخصية في دراسة علم النفس ويكونون الأفراد الذين يسجلون درجات عالية من العصائية أكثر عرضة من المعتاد لتقلب المزاج ويواجهون مشاعر مثل: القلق والهم والخوف والغضب والإحباط والحسد والغيرة 	<p>الشخصية العُصابيَّة</p>
--	---	----------------------------



ثانياً: التعامل مع كبار السن

قد يجد البعض صعوبة في التعامل مع كبار السن خاصة انه يحتاجون إلى معاملة خاصة، فعندما يتقدم الإنسان بالسن يحتاج إلى رعاية واهتمام كبير، وذلك ببساطة لان كبار السن تصبح سلوكياتهم كالأطفال فهم أكثر حساسية في التعامل و يغضبون بسرعة ، في بعض الأحيان يصعب عليك استيعاب ما يريدون لتلبية احتياجاتهم، فقد تجد حديثهم حول موضوع ما ومقاصدهم إلى أمر آخر، كما أنهم يصابون بالملل والوحدة والزهوq والحزن في أي وقت وبلا سبب، لذا هم يحتاجون إلى وجود أشخاص على دراية باحتياجاتهم وتحمل تصرفاتهم مهما امتازت من العناد والرفض، وقادرين في الوقت ذاته على استيعاب التعامل معهم بحب ومودة، تجعلهم يشعرون بالراحة والأمان.

• خصائص وصفات كبار السن:

فيما يلي سنستعرض بعض الصفات الوجدانية والانفعالية التي تظهر لدى كبار السن، خاصة بعد سن الستين:



الصفات	الوصف	أسلوب التعامل
الحساسية الزائدة	<ul style="list-style-type: none">• مع تقدم السن يلتف الوجدان حول الذات، أي يصبح الذات مركزاً لاهتمام الشخص ومحور أساسى لاهتمامه، وبالتالي فهو يعبر عن الحب والكراهية، لذا يحسب المسنّ الأمور المحيطة به بناء على وجدانياته تجاه تلك الأمور، فيعبر عنها بالرضا أو الانزعاج حسب ما توجه إلى ذاته، حتى كبار الفلاسفة والأدباء عندما يتقدّم بهم العمر سنجدهم يتجهون لتأليف الكتب التي تدور حول ذاتهم، لأنها تعتبر (الشيء الذي يعبر عنهم).	<ul style="list-style-type: none">• استخدم لقبه عند مناداته أو الاسم الذي يفضله، فذلك يمنحه إحساس بالراحة أثناء التواصل مع الأشخاص.• من أكثر المواضيع التي تزعج المسنين، أن تتحدث معهم حول موضوع الإرث، فذلك يعد تجريح بالنسبة لهم تشعرهم بالحزن والانزعاج.• مراعاة الاتيكيت أثناء مخاطبة كبار السن، وعدم استخدام المفردات التي لا يفهمون معناها.



<p>احذر الأسلوب القاسي عندما لا يتمكنون من القيام ببعض المهام بأنفسهم، أو ان تسيء لهم بتذكيرهم انهم غير قادرين على انجاز امر ما، مثال: إذا لم يتمكن كبير السنّ من فتح قتيّنة ماء وطلب ان تساعده لا ترد عليه بسخرية انه عاجز عن فعل شي بسيط كفتح غطاء قتيّنة ماء.</p> <p>تجنب أن تستخف بحديثهم حين يكررون انجازاتهم في الماضي أو أسلوب تربيّتهم، فذلك يشعره بالإهانة لأنهم يؤمنون بقوة ذلك الزمن.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • كثيرا ما يعبر كبار السنّ عن حبهم للماضي، ويرون بأنه زمن البطولات والتفاخر، كالحديث عن قوتهم والصحة البدنية التي كانوا يمتازون بها في ذلك العمر، أو التباهي بأسلوب حياتهم من ملابس ومظاهر مجتمعية مختلفة، حتى في سلوكياتهم وطرق اتخاذ قراراتهم في ذلك الزمن، على سبيل المثال: أسلوب التربية، صنعتهم ومهنتهم، وتواصلهم مع الجيران.. الخ، وفي كل فرصة للحديث ستجدهم يقومون بإعادة تلك الإنجازات على مسامعك. 	<p>الإعجاب بالماضي</p>
--	--	------------------------

<p>لا تسخر أو تسبب لهم الإحراج عندما لا يتمكنون من استخدام بعض الأجهزة التكنولوجية الحديثة.</p> <p>تقديم المساعدة من غير سؤال في حال كان الموقف يستدعي تلك المساعدة، على سبيل المثال، عندما يقترب شخص مسن من مدخل المبنى، بادر بمسك الباب والسماح له بالذهاب أولاً، أو بادر ان احضار كرسي للجلوس في حال كان في المحل، لأن سؤالك ان تقدم له المساعدة قد يشعره بالضعف ومن ثم يتعامل بتهكم معك.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • غالباً ما نشعر بتهكم كبير السنّ في كل أمر أو سخريته سواء من الآخرين أو حتى من نفسه، ببساطة لأنه في بعض الأحيان يكون ناقماً على ذاته بسبب شعوره بالضعف، والواقع أنّ الشخص لا يستطيع أن يتّخذ مثل هذا الموقف الساخر إلاّ إذا كان مُتجرّداً من التحيُّز إلى جانب نفسه أو مُتحيِّزاً ضدها، وغالباً ما يعبر بسخريته إما بالضحك بغير مبرر على الأمور، أو من خلال إلقاء التعليقات الساخرة في بعض المواقف. 	<p>التهكم والسخرية</p>
--	--	------------------------



<p>عدم إشعارهم بأن حديثهم سخيف، وقم بالإصغاء إليهم جيداً.</p> <p>لا تجب عن أسئلتهم بطريقة غير لائقة عندما يسألونك حول موضوع ما.</p> <p>عند مقابلة كبار السن بعد مرور فترة على آخر لقاء به، يجب مصافحته بإيماء ودية وابتسامة تظهر السعادة بصاحبها تواصل بالعينين أثناء فترة الحديث، فذلك يشعره بالحب والتقدير.</p> <p>في حال كان السمع ضعيفاً لكبير السن عليك إعلاء الصوت ليتمكن من سماعك، كما أنه من الاحترام ألا تتحدث بصوت خافت لا يشعر الآخر بوجوده، فذلك سيجعله يشعر بالاستياء وعدم التقدير.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إن الاهتزاز في تقدير الذات لدى كبار السن يحدث غالباً لأنه فقد القدرة على الإنجاز، ويشعر بالأسى حيال ما لم يحققه في شبابه، فهو على الأغلب سيجد أموراً مستجدة كذلك يعجز عن تحقيقها في هذا السن، ولأن فترة الحياة الباقية قصيرة في نظرهم، والمستقبل المتبقي محفوظٌ بالظلام وضعف الطموح والأمل، فمن الطبيعي أن يؤدي ذلك إلى الافتقار لتقدير الذات أو نقص تلك القيمة وتدهورها، فنجد انعكاس ذلك على ملامحه وحديثه وطريقة تعامله مع الآخرين ومع مجريات الأحداث حوله. 	<p>اهتزاز في تقدير الذات</p>
--	---	------------------------------

<p>لا تناقشهم بشكل مستمر حول أمر أو موضوع عجزوا عن تذكره، فغالباً ما ينسى كبار السن ما قد قاموا به منذ فترة سواء كانت طويلة أو قصيرة.</p> <p>يحتاج كبار السن إلى الاهتمام وأن تمنحهم مزيداً من الوقت للإنصات، فقد يعيدو القصة ذاتها لأكثر من مره، لانهم ينسون غالباً ما يقولون، فلا تقاطعهم وتخبرهم بأن قصتهم مكررة، بل عليك إظهار الاستمتاع بالتحدث إليهم وسؤالهم حين تناقشهم أو يخبرونك أمراً.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • يعتبر النسيان من أهم ما يصيب ذاكرة كبار السن، حيث يأخذون في نسيان كثير من الأمور، ليس فقط المواقف والأحداث أو المواعيد الهامة، بل كذلك يطال إلى نسيان مسميات الأشياء حولهم، أو أسماء أصدقائهم وأفراد عائلتهم، وغالباً مشكلة النسيان تجعلهم يشعرون بالإحراج وعدم الثقة بقدراتهم الفكرية، كأن يشككوا بمعلوماتهم أثناء الحديث حتى يبرروا ضعف ذاكرتهم، خاصة ما يتعلق بالأمور المالية والحساب أو الحديث عن موقف ما. 	<p>النسيان</p>
--	--	----------------



العناد	
	<ul style="list-style-type: none"> • إذا كان الشخصُ المُسنُّ المُقربُ في حاجة إلى الرعاية، فهو على الأرجح يتعامل مع نفسه بنوع من أنواع الخسارة والفقدان، كخسارة الصحة، أو فقدان الاستقلالية، لذا هو يترجم قبول الرعاية من الآخرين بمثابة التخلي عن خصوصياته واستقلاليته.
	<ul style="list-style-type: none"> • ونتيجة لذلك فالمسن يشعر بالخوف وتتابُّه أحاسيس الغضب كونه سيحتاج إلى المساعدة، أو الذنب إزاء فكرة أن يصبح عبئاً على العائلة والأصدقاء، وكل تلك الأسباب تجعله يتصرف بعناد وعدم قبول المساعدة.
	<ul style="list-style-type: none"> • حدد وقيم مدى حاجتهم والأسلوب الأفضل لتقديم تلك المساعدة، على نحو يتقبلها كبير السن. • اختيار التوقيت المناسب لتقديم الرعاية حين يكون مزاج المسن أكثر راحة واستجماماً مع من حوله، يمكن حينها اقتناص الفرصة مثلاً لإعطائه الدواء أو البدء في العلاج الطبيعي، حيث يسهل تقبله للمساعدة وتخفيف حدة العناد لديه. • الاستفسار عن الأشياء المُفضَّلة لدى كبير السن ورغباته، وسؤاله قبل تقديم الرعاية بشكل مفروض عليه. • مرونة النقاش والحوار مع كبير السن، وعدم إجهاده بالكلام، فذلك سيجعله أكثر عناداً بإجباره على الاستتطاق. • حاول ألا تجعله مسؤولاً عن أموره المالية وقم بالحساب بدلاً عنه إذا استدعى الأمر، مثال: إذا كان لديه مبلغ قم بحساب المبلغ ولا تتذمر إن طلب منك إعادة الحساب.

ثالثاً: التعامل مع الأنماط الصعبة لدى الأطفال:

يتأثر تكوين الطفل بعدة عوامل محيطة به فتعكس على طباعه وسلوكه وأخلاقه، فبحسب المناخ السائد في الأسرة المحيطة، والأسلوب التربوي الذي يتبعه الأبوان مع أطفالهما، تتشكل شخصياتهم وتختلف أنماطهم السلوكية، فنجد لكل طفل أسلوبه الخاص في التعبير عن أمرٍ ما، أو في ردود أفعاله على تصرفٍ ما، ولكن تكمن المشكلة إذا لم يكن الأبوان أو المعلم على درايةٍ كافيةٍ بالتعامل الصحيح مع الطفل، فقد يزيدان من حدة طباعه أو يفقدانه ثقته في نفسه، الأمر الذي سيؤثر سلباً على مستقبله.

وحتى نتجنب تلك المخاطر سنتطرق إلى أبرز الأنماط صعبة لدى الأطفال، علماً بأن هناك أنماطاً أخرى، للتربويين نظرة تفصيلية وعميقة في تفسيرها، ولكن فيما يلي سنقتصر على استعراض بعض الأنماط السلوكية الصعبة لدى الأطفال وأسلوب التعامل معها:



أسلوب التعامل	الوصف	نمط شخصية الطفل
<ul style="list-style-type: none"> ● كن صديقاً معه وساعده في إيجاد الأصدقاء. ● لا تتجاهل مشاعره حين يشكو أمراً، وتحاول إضحাকে لينسى شكواه، لأن ذلك سيجعله يتمسك أكثر بتلك المشاعر السلبية. ● لا تشعره أن الأمر لا يستحق حين يشعر بالانزعاج، فذلك يجعله يضخم المشكلة ليكسب تعاطفك. ● استخدم معه أسلوب التواصل مع مشاعره حين يتحدث فقط أنصت له وادعمه كقول: "أنا أشعر بك"، "لو كنت مكانك كنت لشعرت ما تشعر به الآن". ● مهد له الأمر قبل أن تجعله وسط تجمعات كبيرة. ● لا تقم بنهره بعنف مهما كبر خطؤه، فذلك سيزعزع ثقته بنفسه. 	<ul style="list-style-type: none"> ● مرهف الحس، غالباً يشعر بالخجل بوجود اشخاص غرباء، في حين أنه ودود، ولكنه يجد صعوبة في تكوين صداقات جديدة. 	<p>الطفل الحساس</p>



<p>استثمر نشاطه بالتوجيه واللين ولا تحبط إنجازاته.</p> <p>قم بتكليفه بمهام يوظف حركة خلالها بطريقة إيجابية، كالقيام ببعض الوظائف المنزلية.</p> <p>لا توبخه عند الخطأ ولا ترهبه، بل اجعله يتعلم من الخطأ.</p> <p>لا تسكته حين يثرثر، بل وجه حديثه لمضمون يفيده.</p>	<ul style="list-style-type: none">● يمتاز انه حركي بشكل مستمر، يمتلكه الفضول لمعرفة وتجربة كل شيء جديد، قد يراه الآخرون فوضوياً أو مشاغبا ولكن في الحقيقة طاقته الحركية تجعله في حركة نشاط دائم.●●●	<p>الطفل مفرط النشاط</p>
--	--	--------------------------



<p>قم باستطاقه لإبداء رأيه من خلال السؤال، مثلاً: ما رأيك بهذه اللعبة؟ هل أعجبتك الطعام؟ أي حاول أن تطلب منه المشاركة برأيه في كل شيء يخصه ويخص المنزل.</p> <p>لا تجبره على التحدث عن أموره الخاصة، طور تواصلك معه حتى يتحدث معك بعبودية.</p> <p>لا تقارن سلوكه بإخوته أو أقرانه، ولا تعنفه أو تحرمه مما يحب لمجرد إساءته التصرف، بل حاول معرفة السبب الحقيقي وراء انزعاجه تجاه الموقف.</p> <p>حاول اصطحابه إلى رحلات استكشافية يستمتع خلالها، فذلك سيساعده على التعبير عن رأيه.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● يشعر الآخري أن لديه لا ميالة تجاه الأمور، فلا تحركه الحوافز وأساليب التشجيع، يتصف بأنه أكثر انعزالية عن المحيطين به، ولا يهتم بإبداء رأيه حتى لو كان الأمر يتعلق به. ● لا تقارن سلوكه بإخوته أو أقرانه، ولا تعنفه أو تحرمه مما يحب لمجرد إساءته التصرف، بل حاول معرفة السبب الحقيقي وراء انزعاجه تجاه الموقف. ● حاول اصطحابه إلى رحلات استكشافية يستمتع خلالها، فذلك سيساعده على التعبير عن رأيه. 	<p>الطفل اللامبالي</p>
--	---	------------------------

<p>لا تفرط في تدليله والاعتناء به، دعه يعتمد على نفسه في بعض الأمور القادر على إنجازها بنفسه.</p> <p>لا تكن قاسياً ولا تشدد عليه بشكل مبالغ، لأن ذلك لن يزيد إلا عناداً وأنانية، لذا حاول أن توجهه بالكلام والإقناع بدلاً من أن تعامله بعناد مماثل.</p> <p>عزز ثقته بنفسه، ودعه يتعلم حب الآخرين، مثال: احضر له حيواناً أليفاً يعتني به ويتعلم من خلاله كيف يقوم شخصيته الأنانية.</p> <p>شاركه في الألعاب الرياضية التي تكون على شكل فرق، ليتعلم الطفل روح الفريق ويتحد مع أصدقائه.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● من أبرز صفاته حب الاستحواذ على كل شيء يريده، غالباً يصعب أن يكون صداقات، ويحب ذاته بشكل ملحوظ ومبالغ فيه. ● ● ● 	<p>الطفل الأناني</p>
---	--	----------------------



		الطفل العنيد
<p>لا تعامله بالعناد وبالصوت العالي، بل تناقش معه بهدوء ليتعلم منك الهدوء (تذكر أنك قذوة).</p> <p>إذا كان الطفل صغير ممكن ان تريه فيديو لطفل يصرخ حتى يرى كيف يبدو شكله حين يبكي بصوت عال، فذلك سيساعده في التخلص من بعض السلوكيات الخاطئة.</p> <p>خصص له وقتاً تتحدث معه، واحرص ان يكون تواصلك بالعينين حين يتكلم ليشعر بأنك مهتم.</p> <p>امنحه الخيارات دوماً وادعم الخيار الأفضل بشكل غير مباشر ليقوم باختياره، فذلك سيسعده بأنه هو صاحب القرار، مثال: دعه يختار تنظيم وقته للدراسة فتعطيه الخيارات التالية: (هل تذاكر وتنتهي فروضك ثم تشاهد الكرتون الذي تفضله، أم تشاهد الكرتون لمدة نصف ساعة ثم تبدأ دراسة وإنهاء الفروض؟) بالطبع سيختار ان يشاهد كرتونه المفضل وسيشعر في الوقت ذاته بأنه خياره وليس أمراً مجبراً على فعله.</p> <p>تعامل معه باللين وتدرج في طلبك، فلا تقم بنهره أمام أقرانه أثناء اللعب ليرتب غرفته أو تكليفه بعمل، فلا يمكن لطفلك المستغرق في اللعب أن يقطع متعته ليبي أوامرك على الفور، فمثلاً: بدل القول (اذهب رتب خزانتك بدل اللعب في الخارج)، اطلب منه ذلك بأسلوب أكثر تقبلاً (لا تنس ترتيب خزانتك بعد أن تنتهي اللعب).</p> <p>لا تحدثه دائماً عن سلبياته وتنتقده بشكل مستمر، بل اذكر محاسنه واثن على إنجازاته ليتقبل نصائحك ويعزز ثقته بنفسه.</p> <p>احذر معاقبته أمام الآخرين، فذلك يزيد عنادا، وعدم الرغبة بتنفيذ الأوامر.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • دائماً يرفع صوته بصراخ، غالباً يكون عصبياً، ويقوم بتكرار كلمة (لا) فهو يرفض تنفيذ الأوامر ولا ينصاع لوالديه أو القوانين في مدرسته. 	

الفصل الثالث

إدارة الحوار الصعب



١- مهارات أساسية للتواصل الفعال:

هنا تكون وصلت إلى مستوى متقدم في مهارات التعامل مع مختلف الشخصيات، ولم يبق عليك سوى تعلم بعض الأساليب الفعالة التي تمكنك من إدارة الحوار مع الشخصيات الصعبة، بغض النظر أين ومتى ستتعامل معها.

«أنا أتفق معك، غالباً ما يُساء فهمنا أو قد نسيء فهم الآخرين وهذا سبب إضافي يجعلني أقدم لك بعض الأفكار والطرق ليكون تعاملك مع الآخرين أقل صعوبة».

فيما يلي سنطرح عدة أساليب من الممكن المفاضلة من بينها لتجعل حوارك مع الآخرين أكثر سهولة ووضوح :

١- مارس إعادة سبك حديثك

حتى تتخلص من مشكلة سوء الفهم عليك بإعادة صياغة المعنى، أي تفرغ محتوى الرسالة المتلقاة لفهمها بشكل أفضل، ثم تعيد التعبير بكلمات ملائمة أكثر وبطريقة أفضل في الحوار، لتعطي الرسالة شكلاً آخر تكون أكثر وضوحاً، ويمكنك كذلك أن تزيد أو تنقص في عبارتك حتى تصل إلى مستوى الوضوح المطلوب، وهو أمر ضروري أثناء النقاش، إذ إننا عادة نكرر الرسالة تكرر البغفة دون الوعي بفهمها بشكل صحيح، بل إننا غالباً ما (نفترض التفسير الذاتي) حين لا تكون الرسالة واضحة بالنسبة إلينا، ولا نتأكد إن كان ما حسبناه هو بالفعل



ما يريد الآخرون أن نفهمه أو لا، فإذا تلقيت تعليمات الوصول إلى منطقة معينة، وأهملت استخدام إعادة السبك دون التأكد من أنك فهمت تلك التوجيهات بطريقة صحيحة، على الأغلب ستكون النتيجة إما أن تضل طريقك أو أن تهدر الوقت لتستدل الطريق المختصر للموقع، في حين كنت في استغناء عن كلتا الحالتين لو أنك أعدت السبك وفهمت التوجيهات بشكل صحيح منذ البداية. وحتى نجعل الأمر أكثر وضوحاً لنعطي المثال التالي في حوار سريع قد يدور بين اثنين:

خالد: لم يذهب ماجد إلى المدرسة

أحمد: لم يذهب ماجد إلى المدرسة

خالد: نعم، ولم يقدم اختبار العلوم

في الحوار السابق ظن أحمد أنه أعاد السبك، ولكن ما حدث هو تكرار عبارة خالد دون أن يحدث تغيير للمعنى، الأمر الذي كان سينتج عنه بأن ماجد لم يذهب للمدرسة دون أن يستوضح الأسباب، كان من الأفضل ان يسأل نفسه ماذا يعنيه خالد بعدم ذهاب ماجد للمدرسة، ويبني بعض الافتراضات من رسالة خالد وهي:

١. هل ماجد متوَعك صحياً؟

٢. هل ماجد لا مبالٍ بالدراسة؟

٣. هل ماجد تعمد عدم الذهاب، فلم يدرس للاختبار؟

فلو قام بذلك لتغير الحوار وكان أكثر وضوحاً، لنقم بذلك

ونرى الفرق:



خالد: لم يذهب ماجد إلى المدرسة

أحمد: هل يعاني من وعكه صحية؟

خالد: أوه لا، ولكن استيقظ متأخراً كالعادة ولم يلحق بحافلة

المدرسة، برغم أنه كان مستعداً جداً لتأدية اختبار العلوم

أحمد: يؤسفني سماع ذلك!

خالد: نعم، سأحاول أن أسأل معلم العلوم حول إمكانية إعادة

الاختبار.

يمكنكم الآن رؤية الفرق في الحوار الأول والثاني، ففي الحوار

الأول لم يؤكد الطرفان ظنونهما الشخصية لبعضهما البعض،

فاعتقد خالد بأن أحمد يعلم أن ماجد ليس متوعكاً، وكالعادة

استيقظ متأخراً مما جعله لا يلحق بحافلة المدرسة، بينما يعتقد

أحمد أن خالد أكد ظنه بأن ماجد قد يكون متوعكاً صحياً مما

جعله لا يؤدي اختبار العلوم.

وحقيقة هذا هو السبب في خلافاتنا أثناء الحوار حين لا نقوم

بإعادة سبك الكلام لنفهم ونستوضح ما يخبرنا به الآخرون، ولكي

نتجنب حدوث تلك المشكلات علينا أن نسأل ونستوضح حين

نتحاور أو حين تصلنا رسالة لها أكثر من افتراض في المعنى.

٢- فعل لغتك الحسية:

معظمنا مزيج من اللغات الحسية الثلاث مجتمعة، ولكن واحدة

فقط هي التي تكون أكثر بروزاً لتعطي طبيعتنا الحسية، حيث

يختلف البشر في طرق معالجتهم للمعلومات، فمنهم السمعيون

أو البصريون أو الحركيون، في حين كلما تشابهت اللغات الحسية



كان هناك توافق وانسجام بين الأشخاص، أو على حد التعبير نقول بأن هناك تناغمًا بين الطرفين أو تنافرا كلما تفاوتت طبيعة لغاتهم الحسية، وذلك لسببأنهم إما أن يكونوا أكثر قدرة على ترجمة اللغة الحسية فيما بينهم أو يعانون من ضعف فهم واستيعاب أفكار بعض.

فكل منا يستخدم كلمات تعكس لغته الحسية ولكن عليك أن تعرف لغتهم من كلماتهم لتعرف كيف تحاورهم، وتكتشف الأسلوب الرئيسي الذي سوف تتبعه معهم.

«اكتشف أسرار شخصيات الآخرين من خلال انتقاء عباراتهم

في الحديث أو الردود»

• البصريون:

«فهمت الصورة»

«دعني أرى كيف سيحدث ذلك»

«أرني النتائج»

• السمعيون:

«هل سمعت ماذا يجري»

«أسمعني أفكارك»

«نغمة حديثك قاسية»

• الحركيون:

«توقف عن فعل ذلك»

«لديك مهمة ثقيلة»

«سأعطيك ملاحظاتي»



والآن لا بد أنك فكرت حول إمكانية مواجهة شخصيات لديها مثل تلك العبارات، هذا لا يكفي ولكن عليك ان تتعلم ما هو الأسلوب المناسب لضمان التحوار الفعال للشخصيات بمختلف لغاتهم الحسية.

كنت اواجه في بداية مسيرتي التدريبية صعوبة في التواصل مع المتدربين، بل أحياناً أكاد ان اصل لمرحلة اليأس حين لا أستطيع ان أوصل المعلومة ويستوعبها المتدرب، أو بعبارة اصح حين اشعر (بان المعلومة كما يقال دخلت من الاذن اليمنى وخرجت من الاذن اليسرى)، الأمر الذي جعلني اكرس جهد اكبر لفهم شخصيات الموظفين والقدرة على استيعاب الأسلوب الأنسب لتعامل معهم، حتى توصلت بان افضل طريقة هي التتويج في وسائل تقديم المادة التدريبية فليس كل الشخصيات تريد ان تسمع ما أقول ، بل ربما تفضل ان ترى صور تستدل من خلالها على المعنى، وهناك من يريد ان يطبق على الفور ليلتمس النتائج، كلاً حسب شخصيته ولكن لتكن مدرب ذكي عليك ان تمزج كل الوسائل حتى تضمن بان الجميع يمضون قدماً معك لآخر المحطة.

• تذكر:

الأشخاص أمامك يتذكرون:

١٠٪ مما يقرؤون (كتيبات أو مذكرات)

٢٠٪ مما يسمعون (شرح أو صوتيات)

٣٠٪ مما يرونه يُنجز أمامهم (عروض تطبيقية)



٥٠٪ مما يقرؤون ويسمعون ويرونه مطبقاً أمامهم
٧٠٪ مما يقرؤون ويسمعون ويرونه مطبقاً أمامهم، ويقومون
بنقله للآخرين
٩٠٪ مما يقرؤون ويسمعون ويرونه مطبقاً أمامهم، ويقومون
بنقله للآخرين ويطبّقونه بأنفسهم فعلياً .

وهنا يمكن أن تجعل حوارك أكثر فاعليه حين تتعلم اللغة
الحسية وتتعامل معها بطريقة ذكية لتوصل أفكارك للآخرين، بل
وتجعلهم أكثر تركيزاً لما تقول.

٣- ركز على صحة تأويل الكلام:

في إحدى الدبلومات المهنية التي انتسبت إليها في الصحافة
التطبيقية، اجتهدت كثيراً للحصول على درجة امتياز طيلة فترة
الدراسة، وقبل الاختبار النهائي ذهبت إلى المشرف لسؤاله حول
(المذكرات) المقررة للامتحان، والمتعارف عليها باسم الملزمة
الدراسية:

أنا (بلغتي العامية أريه مجموعة المذكرات) : أستاذي..أي من
تلك ملازم الامتحان؟

الأستاذ (وبلغته العامية): كله لازم يابنتي

أنا: أقصد جميع هذه الملازم أو.....

قاطعني وبدا منفعلاً : كما قلت.. كله لازم



أين المشكلة؟

رسالتي: أي من تلك الملازم ستكون ضمن منهج الامتحان،
الملزمة رقم ١ أم ٢ أم ٣؟

تأويل المعنى لدى الأستاذ بلغته العامية: ما هو (المولزم) أي
غير اللازم للامتحان

هذا بالضبط ما يحدث معنا، فالكثير من الكلمات لها الكثير
من الدلالات والمعاني لدى الكثير من الأشخاص المختلفين ضمن
ثقافات متنوعة ولغات مختلفة، لذا يتعين علينا اختيار المعنى
والتأويل الصحيح لما نريد ان نوصله للطرف الآخر، مراعين بذلك
اللغة والبيئة باختلاف المجتمعات.

ليس هذا فقط..

فإذا دعوت شخصا في الدول العربية إلى حفل زفاف، بلا
شك سيكون متحضراً لتلبية الدعوة في المساء، أما إذا كنت في
أوروبا فموعد حفل الزفاف على الأغلب يكون في وضح النهار،
وهنا لابد أن تراعي وتتنبه لعادات الآخرين في مثل تلك الدعوات،
فالمجتمعات كذلك تختلف في سلوكياتها.

ليس هذا فقط..

نحن كذلك نبني وصفنا بناء على تجاربنا، فالفقر لدى البعض
يعني أنه لا يستطيع توفير جهاز تكييف أو ملابس جديدة، بينما
هناك دول تعاني من المجاعة، حين تقول لهم ما هو الفقر؟ قد
تسمع الإجابة بأن الفقر هو أن تعيش بلا طعام وتشرب ماءً ملوثاً،



أو تصنع الملابس من قماش الكفن، فينظرهم الأحياء أحق من الأموات في ارتداء ذلك القماش.

٤- كون معرفة حول فروقات التأويل بين الذكر والأنثى:

إن اختلاف تأويل المعاني بين الناس لا يقتصر فقط على البيئة والظروف أو اللغة كما ذكرنا مسبقاً، بل كذلك قد تؤثر أجناسنا كبشر في تأويل الأمور أو في سلوكياتنا، فلا عجب إن كنت ذكراً أو كنتِ أنثى إن وجد تضارب في تفسير المحادثة بطرق مختلفة كل حسب طبيعته، وذلك بسبب اختلاف طباع الرجل والمرأة.

فعلى سبيل المثال:

- في التواصل:

تبني النساء علاقتهن بالتواصل الكلامي، فالحديث بالنسبة للمرأة هو حجر الزاوية التي تبني عليها صداقاتها، فمن تميل بالثرثرة معها هي أكثرهن ترجيحاً لتكون كاتمة أسرارها، بينما نجد ان الرجل يبني علاقاته بناء على المواقف والأفعال، فهو قد يقوم بأمر كثيرة مع شخص تكاد تكون المكالمة بينهما دقيقة او يكن التواصل مجرد تواصل عبر الرسائل القصيرة.

«يتحدث الرجال لتفاوض الأمور بينما النساء للتوصل إلى الوئام».

- في الطلب والأوامر:

يجد الرجل راحته في إعطاء الأوامر، بينما النساء في المطالبة



بالأمور أي يقمن بالطلبات بشكل مستمر، لذا كلما قامت المرأة بالطلب، دفع الرجل أكثر لإعطاء نفسه الحق بالأوامر، ومنها على سبيل المثال الموافقة أو الرفض تجاه تلك الطلبات.

- في التركيز أثناء الحديث:

حين يتحدث الرجل فهو يوزع نظراته إلى زوايا متعددة أثناء الحوار، وقد تخطف نظراته المتبادلة والسريعة مع الطرف الآخر، ذلك لا يعني بأنه غير مبالي بالأمر ولكن هكذا هي طبيعة الرجل، على عكس المرأة فهي حين تتحدث تسترسل النقاش أكثر، وتشدد تركيزها في عين الطرف الآخر لتعطيه انطباع الاهتمام بالموضوع.

التأويلات الخاطئة:

تفسر المرأة أن الرجل لا يهتم، حين لا يتحدث كثيراً أو لا ينظر إليها أثناء الحديث. بينما يجد الرجل كثرة حديث المرأة ثرثرة والتركيز المباشر كأنها مشككة بكلامه، لأن الرجل عادة إن قام بالنظر إلى أحدهم وهو يتكلم وشدد النظر إليه فعلى الأغلب يشك بمصادقية كلامه ويريد كشف نواياه.

اجتهد..

«أحياناً.. يكون جهلنا للغة الحديث وظروف وبيئة الطرف الآخر سبباً لصعوبة التعامل معه». في مجال العمل عليك أن تتعلم فن التعامل مع الشخصيات.

- فكرة: كلما واجهت موقف جعلك تسيئ التآويل قم بعملية تحليل الشخصية للآخرين بالبحث والقراءات..
- تعلم كيف تفكر المرأة أو كيف يتصرف الرجل.
 - ثقف نفسك حول لغة الجسد عند الشعب الأوربي أو العادات آسيوية.
 - كون معرفة عامة عن الإشارات غير اللفظية لدى شعوب العالم.

وبهذه الطريقة ستتكون لديك معلومات وخبرات في أسلوب التعامل مع الآخرين بمختلف اجناسهم وبيئاتهم وشخصياتهم.

٥- تعرف على صدى الأفعال:

غالباً نسمع عن مشاكل أسبابها تافهة كالمشكلات الاسرية التي ربما تصل إلى حد الطلاق بسبب وجبة طعام، أو في المؤسسة كأن يقوم احدهم بشتم زميلة الاجتماع بسبب كلمة، أو حتى بين الأصدقاء بسبب مزحة، بل ربما تطال تلك المشاكل ذات الأسباب الصغيرة التآثر بعلاقات الدول السياسية أو الاقتصادية، فكم من حروب قامت على أسباب صغيرة، كحرب البسوس حين اشتبكت قبيلتان من نجد في الجزيرة العربية قبل الحقبة الإسلامية على مدار أربعة عقود في حرب ضروس، قاتل المرء فيها ابن عمه، وسلبت الأراضي ونهبت الممتلكات ومات المئات، وكان سبب الصراع (ناقه) بدأ كنزاع عائلي تافه، وخرج عن اطار السيطرة، وسرعان ما أصبح إلى حرب ونزاعات لا معنى لها



على الإطلاق، أو كحرب المعجنات (أو حرب الكعك) التي وقعت بين المكسيك وفرنسا لعدة أشهر في ثلاثينيات القرن التاسع عشر، وسببها فاتورة غير مدفوعة كتعويض لأحد المخابز، اذ كانت القشة الأخيرة التي أشعلت التوترات الصاخبة بين البلدين، وعلى الرغم من أن السبب سخيف لتكون نزاع بين دولتين، إلا أنها كانت من الأحداث الملطخة بالدماء، حيث أودت بحياة أكثر من ٣٠٠ شخص.

السؤال لماذا أو كيف يحصل ذلك؟

ولأوضح سبب تحول مشكلة صغيرة إلى مشكلة كبيرة دعونا نعود بالزمن إلى واقعا لأعطيكم مثال واترك لكم وجهة النظر في الحكم:

القصة حدثت في إحدى المؤسسات حين قام محاسب الشركة بتوجيه لكلمة قوية إلى وجه مسؤولة وطرحه ارضاً بسبب رفض اجازته، للوهلة الأولى حين تسمع بالحدث وتعلم بان المشكلة كانت فقط بسبب ان المسؤول رفض إجازة المحاسب، سيرى الأغلبية: (ان المحاسب هو صاحب المشكلة، وانه قد بالغ في ردة فعله)، ولكن حقيقة ان صدى الفعل الذي نراه هو أثر تراكمات نفسية سابقة، حان موعد انفجارها في هذا الموقف، كما حال الاحداث التاريخية التي بسبب الحساسيات الصغيرة بمختلف اشكالها تحولت فجأة إلى بركان آن موعد ثورانه.

دعوني أخبركم حقيقة قصة المحاسب، ونعود لأصل المشكلة: محاسب شركة يقوم بعمله المعتاد بين كومة الأرقام والحسابات



في المؤسسة، مجتهد ودقيق في مواعيده، كان هذا المحاسب في كل مره يقدم على إجازة، يتلقى الرفض من قبل مسؤوله بحجة ضغط العمل و عدم توفر البديل، وبعد محاولات عديدة وإقناع المسؤول بحاجة الشركة لمحاسب آخر، تم بالفعل تعيين شاب بمؤهل أكاديمي حديث التخرج، وميزة إضافية لهذا الشاب كان من معارف المدير، في نهاية السنة قامت المؤسسة بتكريم الموظفين، وتم تكريم الموظف الجديد، وحين سال المحاسب مسؤولة عن سبب عدم تكريمه برغم مجهوده والمساهمة في الأرباح السنوية التي حققتها الشركة، رد عليه المسؤول: «نعم أشكرك على ذلك، ولكن لنتفهم حفل التكريم مجرد حفل شكلي، ونحن اليوم بحاجة لدعم الشباب، وتحفيزهم».

وبعد فترة قامت المؤسسة بإيفاد مجموعة من الموظفين في مجال اختصاصهم لبرنامج أكاديمي يؤهلهم إلى مسمى «خبراء ومستشارين»، وكان الشاب بالطبع في مقدمة قائمة المرشحين، وحين طالب المحاسب القديم ترشيح اسمه لمدى أهمية حصوله على مؤهل خبير، أو مستشار مالي في الشركة، أخبره المسؤول: «يا للأسف!.. البرنامج باللغة الإنجليزية، وأنت لا تجيدها بشكل جيد؛ لذا من الصعب عليك الانتساب للبرنامج»، وبعد فترة اجتياز المرشحين البرنامج الأكاديمي كرمت الشركة المرشحين بمكافأة مالية وترقية.

خلال تلك الفترة دخلت الشركة في مناقصات قوية، وكان ضغط العمل مضاعفًا، وبعد جهد كبير، ونجاح الشركة في كسب عدة مناقصات مهمة، طلب المحاسب إجازة سنوية خلال عطلة



الصيف ليقضيها مع أسرته، ولكن المسؤول استمر برفض إجازة المحاسب بحجة أن الشركة في خطوة تنافسية ضمن توجهها الجديد، والشاب فعلياً ما زال لا يمتلك تلك الخبرة الكافية في مجال المحاسبة، وبالطبع أثار ذلك الصخب النفسي لدى المحاسب.

وفي صباح أحد الأيام ذهب المحاسب لمكتب المسؤول لكي يستأذنه موضعاً أن طفله مريض، وعليه اصطحابه للطبيب، فرد عليه المسؤول: لا يمكن.. الشركة تعتمد عليك بعرض ملف الميزانية في الاجتماع.... حينها لم يكمل المسؤول حديثه، حتى جاء صدى الفعل السلبي المباشر من قبل المحاسب بتوجيه لكمة بوجه المسؤول!

هل يمكنك الآن أن تخبرني مرة أخرى برأيك: من صاحب المشكلة الحقيقي، المحاسب أم المسؤول؟

المعنى..

نحن جميعنا معرضون لتكون صدى الأفعال في ذواتنا.. من الممكن أن يكون صدى الفعل إيجابياً، وهو مبني على تراكمات لمواقف إيجابية تجعلنا لسبب بسيط نبالغ في تقدير أحدهم، أو صدى فعل سلبي بسبب تراكمات أحدثت ضغطاً نفسياً سيئاً كمثال المحاسب في الشركة تجاه مسؤوله، ليحين الموقف الذي يثور به بركان التراكمات السلبية القديمة.

«صدى الفعل: هو كيفية إدارة ردة الفعل في سياقها السلبي،
أو الإيجابي.»

وبرغم أننا تحدثنا عن صدى الفعل الإيجابي، ولكن تركيزنا سيكون على تعلم إدارة الحوار في المواقف الصعبة، أو التي تثير انزعاجنا باستخدام صدى الفعل المباشر.

كيف يحدث ذلك؟

ولنتمكن من الإجابة لنتعرف أولاً على آلية التراكم السلبي لصدى الفعل:

- عندما يقوم شخص في موقف ما بإزعاجك، تظهر على شاشة المضايقة بداخلك ومضة صغيرة، تقوم أنت بتجاهلها كأن تقول: الأمر لا يستحق أن أظهر انزعاجي.
- فيقوم الشخص بشيء آخر يضايقك، لتكبر تلك الومضة على شاشة المضايقة بداخلك، وقد تمرر الموقف دون أن تناقشه.
- تتراكم النقاط، أو الومضات للمواقف المزعجة حتى تستوفي حجم قدرات تحملك، فيأتي موقف بسيط لتنفجر بوجه ذلك الشخص.

والآن بعد أن عرفت آلية التراكم، ألا تظن أنه كان من الأفضل لو أنك تدبرت الأمر في البداية، ومنعت تسجيل أول ومضه سلبية على شاشة المضايقة بداخلك؟



قم بذلك...

هناك عدة مواقف تحتاج فعلاً استخدام صدى الفعل المباشر

فيها:

استخدم صدى الفعل إذا انزعجت من موقف ما، وحدد سبب انزعاجك من ذلك الموقف، وكن منصفاً بإعطاء الطرف الآخر فرصة ليبرر موقفه، ثم:

- اجعل الآخرين يدركون أنك لم تفهم ما يقولون.
- اجعل الآخرين يشعرون سبب انزعاجك.
- اجعل الآخرين يشعرون بأنك انجرت أو أخرجت.
- اجعل الآخرين على علم بعدم رضاك أو عدم موافقتك.
- اجعل الآخرين يعرفون أنك تفهم بأنهم متناقضين.
- اجعل الآخرين يعرفون أنك تعلم أنهم غير صريحين، أو يدورون حول الحقيقة.

● لماذا نحتاج لصدى الفعل؟

ببساطة يساعدك صدى الفعل أن تتخلص من مشاعرك السلبية، كما أن بقاءك على الاتصال من خلال ردود الفعل يجنبك تحول تلك المشاعر إلى الإحساس بالفشل، الانهزام، الاكتئاب، الضعف، وفقدان السيطرة للدفاع عن النفس.

● كيف أستخدم صدى الفعل؟

حتى يُوَتي صدى الفعل ثماره بشكل جيد، لا بد من وجود قاعدة الثقة بين المرسل والمستقبل لصدى الفعل، حتى لا يفسر على

أنه هجوم أو مجرد نقد، بل يكون مستعداً لأن يتفاعل معك كردة فعل حين تفرغ الشكوى، وإليك بعض الإرشادات التي ستساعدك باستخدام صدى الفعل:

- ٢- تأكد من وجود إشارات لاستعداد المستقبل لاستماعك.
- ٣- اسند ملاحظتك على حقائق وليس بناء على أحاسيسك.
- ٤- كن محدداً في ملاحظتك ولا تعطي معلومات عشوائية وبعيدة عن الموضوع، مثال: اقتباس عبارة قالها الطرف الآخر وتريد أن تعطي عليها ملاحظة محددة.
- ٥- قم بصدى الفعل في أقرب وقت بعد الحدث ولا تنتظر مرور فترة طويلة لتقوم به، فكلما كان الوقت أقرب كان تفهم الطرف الآخر لما تقصد بشكل أفضل.
- ٦- اختر وقتاً ملائماً لتقوم بصدى الفعل، أي يكون الطرف الآخر قادراً على استماعك والتفاعل معك.
- ٧- اختر مكاناً منفرداً، وتجنب الحديث أمام الجميع، تجنباً لإحراج الطرف الآخر، فتعطي نتائج عكسية لصدى الفعل.
- ٨- ركز على ما تريده من الطرف الآخر ليقوم به أو غايتك من صدى الفعل.
- ٩- اطلب التعاون وليس بصيغة الأمر، بمعنى أنك تمنحه حيز الخيار للقيام بما أخبرته أن يقوم به، ليكون متقبلاً لملاحظاتك.
- ١٠- شجع المتلقي على استخدام صدى الفعل بالمقابل، من خلال إعطائه فرصة للتعبير عن مشاعره، أو مخاوفه، أو وجهة نظره حول الأمر.
- ١١- وتذكر قبل القيام بصدى الفعل أن تكون قمت بإعادة



السبب الذي تحدثنا عنه مسبقاً، للتأكد من فهمك للموضوع بشكل صحيح.

٢. تفاوض بنكاء:

بصفة عامة يمكن تعريف التفاوض بأنه عملية تستهدف الوصول إلى حلول مقبولة أو اتفاق يسهم في تحقيق مصلحة طرفين أو أكثر يربطهم موقف مشترك، والتفاوض يعتبر جزءاً من النشاط اليومي الذي نقوم فيه لتحقيق متطلباتنا، حيث إنه لا يوجد شخص لديه السلطة الكاملة على تنظيم حياته ١٠٠٪، إذ لا بد من وجود طرف آخر لتحقيق غايته، أو ممن يشاركونه السلطة، ولو بنسبة بسيطة، وحتى ننجح في فعل ما نريد لا بد من التفاوض.

- استراتيجية الاختراق للتفاوض مع الشخصيات الصعبة:

التفاوض ممكن أن يكون عملية سهلة وبسيطة، أو قد يكون معقداً لو كان الطرف الآخر غير متعاون، أو ينطوي تحت مصطلح الشخصية الصعبة، لذا يجب عليك أن تكون دبلوماسياً ولماحاً في تحديد سمات شخصية الطرف الآخر، ويكون لديك إلمام تام بقواعد أسلوب التفاوض الفعال في حال كانت تلك الشخصية من الصعب إقناعها برأيك، ولن تلبى متطلباتك بسهولة.

• ومن أهم تلك القواعد:

١- التفاوض وسط الصراع تضيع فيه الحقائق: لا ترد الهجوم بهجوم آخر، بحيث تدخل في دائرة ليس لها حل، ولن تخدم فيها مصالحك، حافظ على توازنك والتحكم بردود



أفعالك، فحين يهاجمك الطرف الآخر، فإنه يتربص الهجوم منك، لذا اقبل وجهة نظره، وأعدّ صياغة المعنى بحيث تجرّه لمعانٍ مختلفة تخدمك.

٢- كن متوقعاً التعرض للخوف، والإحباط، والغضب: حافظ على تهدئة نفسك، وانسحب بصورة مؤقتة.

قم بالتالي: افتح لك نافذة افتراضية، وتنفّس بعمق لمنع تسرب عواطفك للطرف الآخر مهما كنت تشعر بالاستياء.

٣- لا تتعامل مع الجميع على أساس أنهم منطقيون: بغض النظر إن كان الطرف الآخر شخصاً جاهلاً أو مثقفاً، فالبشر عبارة عن كتلة مشاعر تمشي على الأرض (التصلب، العناد، الغضب و العداوة، الخوف، اهتزاز الثقة بالنفس)، البعض يريدون جرك إلى الفخ باستفزازك؛ لذا مهما كان رأيك مخالفاً ولضمان كسب التفاوض مع الطرف الآخر بجعله يؤيدك، ويعطيك محور الاهتمام، لا بدّ من أن تظهر له احترامك، وتتصت له.

٤- قبول الرأي لا يعني الموافقة عليه: حتى تصل لمرحلة نضوج التفاوض لا تقف أمام من يوجه لك اتهاماً، بل قف بجانبه، بمعنى، اعترف بفكرته وموقفه، فالاعتراف بفكرته لا يعني موافقتك على تلك الفكرة، ولكن بمجرد أن تعترف برأيه، فإنك تقوم بخطوة لمحاولة تفرغ محتوى فكرته من المعنى، ثم قم بإعادة صياغة رأيه بصورة تخدم رأيك، ثم راقب موقفه الذي سيتغير بما أنه حصل على الاعتراف بحقه في طرح الرأي مسبقاً.

٥- كلمة نعم تقلل التوتر: حاول دائماً أن تردد كلمة نعم، فمن شأنها تقليل التوتر والانفعال السلبي من قبل الطرف الآخر بدلاً



من الایماء بالرفض، وتجنب بعض المصطلحات التي تقلل من شأن الطرف الآخر أو تجزم الموضوع بالاعتراض.

٦- اخلق جوًّا من الاتفاق في المبدأ: بدلاً من قول: (أنا أتفق بأن من مصلحة المؤسسة....) لنستبدلها بقول: (نحن نتفق أن من مصلحة المؤسسة....)، وبهذه الطريقة تضمن أن الطرف الآخر يسير معك في خط النقاش والحوار وبالمبدأ نفسه.

٧- حاول تفهم مصلحة الطرف الآخر، ودوافعه الشخصية: هناك فرق بين ظاهر حديث الشخص وما يبطن من حقائق خلف ستار العناد، أو الغطرسة في التفاوض، ولتكتشف ذلك.. بادر بمفاتيح الأسئلة قدر المستطاع، مثال: (ولم لا؟ لو كنت في هذا الموقف ماذا ستفعل؟ ماذا سيحصل لو فعلنا ذلك؟) دعه يخبرك بوجهات النظر في الأمور قدر المستطاع، وبعد الإجابة استخدم سلاح الصمت، لا ترد على إجاباته، ورأيه بسرعة، فقط حاول أن تطيل النظر إليه لفترة، الناس تكره الصمت في المواقف الصعبة؛ لأنهم لا يشعرون بالراحة، الأمر الذي يجعلهم يتوقعون أن إجاباتهم غير كافية، ويريدون أن يملؤوا الصمت بالحديث أكثر، وهنا ستكسب معلومات أكثر، ويبدأ الطرف الآخر بالكشف عن ستار التخفي الحقيقي، أما الاحتمال الآخر فأنهم يريدون إنهاء الصمت وذلك بوضع خيارات للتسوية الفورية للتفاوض دون أن تطلبها منهم، مضطرين بذلك إلى تقديم تنازلات ممكن أن تخدم مصلحتك ومفيدة لك.

٨- إذا لم تنجح في التفاوض، حاول أن تكتشف السبب: تخيل أنك تريد فتح نافذة مغلقة بإحكام، وبرغم أنك حاولت



بكل قوة إلا أنك لم تفلح، هنا توقف عن تكرار المحاولة نفسها، وبالطريقة نفسها، حاول أن تفهم ما السبب لتصل إلى الحل، كما هي الحال في المفاوضات إن قمت باتباع جميع القواعد الفعالة لتفاوض شخص على سبيل المثال في العمل، وبرغم أنك طبقت القاعدة رقم (٧) إلا أن الطرف الآخر يصر على الرفض دون سبب منطقي، ولا يريد أن يدلي بسبب واضح لعناده وغطرسته، تأكد حينها أن هناك ثلاثة أمور قد تكون سبب الرفض:

• السبب الأول:

لأن الفكرة لم تكن فكرته، وهنا تستطيع أن تحل المعضلة وأن تشركه في الاختيار بين عدة أمور، المهم أن تكون النتيجة من اختياره، بمعنى، هندس خياراتك وطبعاً اجعل الخيار الذي لا تريده أكثر سوءاً حتى تضمن أنه لن يختاره.

• السبب الثاني:

هناك مصلحة سرية لا يريد أن يفصح عنها، وأنت لم تحققها له، الحل أن تأخذ وقتك لتفهم وجهة نظره ومن أية زاوية يرى الموضوع، افهمه جيداً لتعرف ماذا يريد، ثم قدّم حاجته عبر خيارات التفاوض لضمان أن تخدمك النتيجة.

• السبب الثالث:

الشعور بالإحراج من فكرة الهزيمة، والتراجع في كلامه، وهنا من الجيد أن تراعي احتياجات الإنسان الأساسية، مثلاً اعترف برأيه ولا تقدم له رأيك بشكل مباشر، بل اجعل طرفاً ثالثاً يرشح الاقتراح بدلاً عنك، فقد يتقبل الفكرة من طرف خارجي محايد حتى وإن كانت الفكرة نفسها التي رفضها من قبل الخصم.



٩- في المفاوضات حذر بصورة لبقة: لا تتصور أن فكرة التهديد المباشر للطرف الآخر ستمنحك ضماناً للنتيجة، ففي بعض الأحيان تكون النتيجة عكسية، فقد تخسر المفاوضات، وتخرج منها بنتيجة (صفر) بعد ما كانت ٥٠٪، أحياناً في المفاوضات نحتاج للتهديد، ولكن حين تضطر لفعل ذلك، انتبه لأسلوب التهديد بحيث لا يهين الطرف الآخر بوجود البدائل (فهناك فرق بين التهديد بأنك ستجد سعراً أفضل في المحلات المجاورة إن لم تحصل على سعر مناسب من البائع، وبين أن تهين بضاعته بأنها سيئة وبأنها أقل مستوى عن باقي المحلات)، فالتهديد في المثال الأول يُشعر الطرف الآخر بالخطر، بينما في المثال الثاني: يشعره بالإهانة، ويبقى الموضوع بالنسبة له موضوع كرامة، وتذكر (كرامة الإنسان، وغروره الشخصي خط أحمر)؛ لذا حاول ألا تكون بحالة عداٍ في تفاوضك.

٣- كن مؤثراً، وتحدث بلا خوف، أو تردد: «مهارات في تقديم

عرض ناجح ومؤثر»

بعد أن انتهينا من مهارات التعامل مع الشخصيات، والتعرف على أساليب الحوار الفعال والناجح، يتبقى عليك اكتساب مهارة أخيرة، وهي كيف تكون شخصاً مؤثراً، قادراً على جذب الجمهور في خطابك.

حقيقة، إن مجرد التفكير بأنك ستقف أمام الجمهور سيثير بداخلك الارتباك، أو التوتر، وذلك أمر طبيعي قد يحدث لدى الجميع، ولكن الفرق هو أن هناك من تتلاشى معهم أجنحة التوتر



مع تكرار الوقوف أمام الجمهور، لتتحول من دقائق إلى هُنَيْهَة، ثم يختفي ذلك الإحساس، وهناك من يجعلون أجنحة التوتر تزداد حجمًا؛ حتى يصابوا برهاب الوقوف على خشبة المسرح، فالبعض يخشى من السخرية، أو الإحراج، فنجده مترددًا في لغة جسده، أو متخوفًا من نبرة صوته.

كيف يمكنني مساعدتك لتتخلص من خوف الحديث أمام الجمهور؟

حسنًا، لا بُدَّ لك في البداية من الاعتراف بمخاوفك في الحديث، وأن تستوعب السبب الذي يجعلك مترددًا، عندها ستكون أكثر جاهزية لاكتساب مهارات في كيفية التعامل مع تلك المخاوف لذا سأقدم لك أفضل طريقتين تجعلانك مستعدًا لبناء خطابك، الأولى، التخلص من خرافات الخطابة، والثانية التخلص من الأصوات السلبية الستة بداخلك:

أولاً: التخلص من خرافات الخطابة:

١. تذكر، أن التوتر حالة طبيعية يصاب بها الجميع، ومن الخرافات أنها دلالة على ضعف الشخصية، فلا تعتقد أنك الجندي الوحيد الذي يتوتر أثناء المعركة، فجميع الجنود يصابون بالتوتر.

٢. ليس عليك إثبات أنك إنسان كامل، وتذكر أن: «الكمال لله وحده»، أما الكماليون، فهم أشخاص غير طبيعيين، ومولعين بالتفاصيل، ولا يقبلون الخطأ.



٣. فنَّ الخطابة، مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها، فمن الخرافة الاعتقاد أن الخطابة موهبة تولد مع الإنسان.
٤. يقال: إن أضحكت الجمهور مَلَكته، وهو بالطبع أمر مفيد، ولكن ليس عليك أن تكون ممثلاً فكاهياً محترفاً لتقوم بذلك، فقط كن عفويًا في حديثك لتجعل مَنْ أمامك يشاركك الابتسامة.
٥. ليس عليك أن تتحرى الأهمية في كل ما تقول، فَمَنْ منا ينطق بجواهر الكلام طيلة الوقت؟ لا بأس أن تأخذ إجازة من جَدِيَّة الحديث، ولكن تذكَّر أن تأخذها في الوقت المناسب (بالطبع ليس حين تُسوِّق لنفسك، أو لِسُمعة شركتك).
٦. ليس هناك مهمة صعبة ومفرعة، فقط تذكر أن لكل شيء أول مرة، وكما تعلمت ركوب الدراجة، وقيادة السيارة ستتمكن من قيادة فريق أمام الجمهور، فقط تدرب، وحاول لتصل لمرحلة التمكن في كل مهمة جديدة.
٧. لا يتوجب عليك أن تكون منطلقاً في حديثك حتى تجذب الجمهور، فالتميز يكمن في أسلوب الإلقاء، وليس في عداد سرعة الكلمات، وتأكد من أنه على قدر إلمامك بموضوع حديثك بقدر تمييزك في الحوار وتقديم عرض متميز.
٨. ارتكاب الخطأ لا يعتبر نهاية الطريق، ولكنها بداية لاستيعاب كيف تقوم بالأمر الصواب في المرة القادمة.

ثانياً: تخلص من الأصوات الستة التي بداخلك:

هناك أسباب خفية تجعلنا أحياناً نتحدث بخوف، هي أشبه بأصوات داخلية تشنت أفكارنا، إن جذور التوتر الذي يعاني منه



الأغلبية أثناء الوقوف أمام الجمهور يكمن بأسباب تلك الأصوات الستة، فإذا أردت أن تتخلص من تلك المشكلة عليك أن تمتلك الإرادة والعزم في عملية تفتيت تلك الأصوات، ومحوها من عقلك الباطن، ويمكن تبويب المخاوف الأكثر شيوعاً التي تتابنا حيال الوقوف أمام الجمهور بالعبارات التالية:

• أخاف من انتقاد الآخرين:

هذا الخوف يجعل صاحبه يبالغ في عملية الإعداد والتحضير قبل موعد الإلقاء أمام الجمهور، أو حتى في تحضيراته لموعد مقابلة شخصية، فيعيش في دوامة من العذاب، كيف يُعدّ نفسه على أكمل وجه حتى يضمن ألا ينتقده أحد، حتى أنك تدرك ذلك من خلال حديثه غير المتكلف والبعيد عن العفوية.

العلاج: ثق .. لم يولد إنسان يعرف كل شيء، نحن نعيش، ونتعلم والجميع قد يخطئ، وقد يتلعثم في حديثه، أو تبدر منه كلمات عشوائية أثناء العرض، كل ما عليك أن تكون مستعداً.. تتفَسَّ بعمق، وواجه الانتقاد بابتسامة، خذ بها إن كانت حقيقية، وأدر وجهك عنها إن كنت تثق ممّا قلته، أو فعلته؛ حتى لا تشتت أفكارك، أو تزيد انفعالك.

• أخشى النسيان:

الخوف من النسيان له عدة أسباب منها ما يمكن علاجه بسهولة، كالإعداد الجيد، والتأكد من جاهزية الأداء بالتدريب الجيد، ومنها ما يحتاج للاجتهاد للتخلص من تلك المشكلة،



خاصة إن كان الخوف له علاقة بموقف حدث في الماضي، مثال ذلك: قد تكون تعرضت لموقف حرج على خشبة المسرح، ونسيت النص المطلوب فضحك الجمهور، أو خلال تأدية امتحان ما في سنوات الدراسة قمت بتحضيره بشكل جيد ونسيت الإجابة فحصلت على علامة سيئة.. إلخ، الكثير من المواقف التي قد نتعرض لها في الماضي، ونبني عليها قواعد في الحاضر، وذلك يعدُّ خطأ كبيراً قد نقترفه في حق أنفسنا، وعلى كل حال. تأكد من أن المبالغة في الخوف من النسيان تجعلك فعلاً تنسى، وتضع نفسك في موقف يتشتت فيه تركيزك، وتفقد الكلمات التي تحتاج أن تقولها.

العلاج: تدرب على أن تفهم ما تقول، لا أن تحفظ عباراتك، حرر نفسك من (منهج الامتحان) الذي كان يفرض عليك حفظ العبارات كما لو أنه نُسخة في الكتاب، واستبدل التفكير من الموقف السيئ في الماضي بموقف مشرف في الحاضر.. فقط ثق بأنك تستطيع ذلك.

تذكر.. «التفكير في مواقف الماضي المزعجة ستحبطك.. و تخيل المستقبل الرائع لإنجازاتك سيحفزك».

٢. أشعر بالإحراج: لا أحد منا يرغب في أن يضع نفسه في موقف يعرّضه للإحراج أمام الآخرين، فجميعنا نتجنب حدوث ذلك، ولكن لا تدع ذلك الخوف يؤثر عليك، ويجعلك تفوّت الفرص الذهبية تهرّباً من الإحراج أمام الآخرين، فهناك من يعيشون أبطالاً على خشبة مسرح الحياة، وهناك من يكتفون بسماع تصفيق الجمهور من خلف الستار، تعامل مع الأمر بكل سهولة وكياسة،

وذلك بالتحضير الجيد، ثم انطلق في أداء مهمتك الخطابية بكل ثقة.

٤- العلاج: في كل مره تشعر بأنك تتهرب خوفاً من الإحراج، اقتنع بأن من يقف أمامك بشر مثلك لا يمتازون عنك بشيء، وأن التعرق الذي تشعر به ما هو إلا عملية فسيولوجية للحفاظ على درجة حرارة الجسم، «فلا بأس في ذلك»، أما لكي تزيح فكرة الإحراج خلال اعتلائك لخشبة المسرح والوقوف أمام جمهور، فإن كل ما عليك هو ألا تركز بوجوه الجالسين في الصف الأول فذلك سيزيدك توتراً، بل اجعل مدى نظرك يمتد إلى قيب رؤوس الصف الأخير، حينها ستشعر بانخفاض التوتر، وبأنك بحال أفضل.

٥- أخشى الفشل: البعض يخشى أن يتقدم خطوة ويفشل، فيبقى ساكناً مكانه بلا حراك، يؤجل مشاريعه، ويسوّف مناقشة أموره إلى أجل غير مسمى؛ خوفاً من عدم النجاح، برغم أنه قد يكون قد خطط بشكل جيد، وأعدّ نفسه كما هو مطلوب وأفكاره منظمة، ولكن لا يزال كابوس الفشل يلاحقه بفكرة: «لن تتجح، سوف تفشل»، فيتوقف، ويقنع نفسه: «سوف أقوم بذلك في وقت لاحق».

العلاج: تذكر أنه ليس هناك تجربة فاشلة (إما أن تتجح أو تتعلم من أسباب عدم النجاح)، وعلى كل حال أنت صاحب الاستفادة من تلك النتيجة، فقط لا تقع على وجهك وتندب حظك؛ لأنك لم تتجح، استمر بمحاولاتك، ولا تحكم على تجارب المستقبل بالنتيجة نفسها.. قف مرة أخرى، وكرر الخطوة بشكل مختلف، وعش لحظة الإنجاز.



تذكر: «تبقى الخبرات، وتختلف النتائج».

٦- يخيفني المجهول: لا تفسد متعة الحياة بالخوف من المجهول، إن شغل تفكيرك في أن يحصل لك أمر طارئ قد يكون سبباً إضافياً لترداد نوبة القلق بداخلك، لنفترض أنك تخطط لإلقاء كلمة خطابية، وأنت تفكيرك سلبي تجاه الأمور، فأكثر ما ستفكر به: «ماذا لو حصل أمر سيئ لا أتوقعه؟»، كخبر غير متوقع، أو حادثة عارضة، أو نقاش حاد يعكر صفو يومك، قد يجعلك ذلك تعاني بشكل مباشر من تشتت الذاكرة، وفقدان السيطرة على الأمور، ويظهر خطابك على نحو سيئ بعكس ما خططت له؛ وذلك لأنه كلما اقترب موعدك ازداد بداخلك هاجس الإحساس بأنك غير مستعد لإلقاء الكلمة بشكل جيد وبالمستوى المطلوب لتحضيرك المسبق، والسبب بالطبع هو (خوفك من مجهول سيئ قد يحدث لك).

العلاج: حاول أن تسيطر على مخاوفك.. أشعر نفسك بالأمان بتوجيه أفكارك نحو الأمور الإيجابية قدر المستطاع، إن الخوف من الخطر المادي في الخارج يجعلك في خطر أعظم، وهو الخطر النفسي الذي يحيط بعقلك الباطن، توكل على الله قبل كل شيء، ثم اجتهد ستجد أنك أكثر قوة، وقدرة على التحكم بزمam الأمور.

٧- تلاحقني تجارب الماضي السيئة: إذا أخفقت في الماضي، فهذا لا يعني أنك ستكرر الأمر في المستقبل، التفكير بحدوث أمر مماثل لن يسفر عنه سوى تكرار الأخطاء مستقبلاً، إن الكيان البشري يمتلك قدرة عجيبة في تجاوبه مع نظرتنا للحياة ليتوافق

معها، فعلى سبيل المثال: قد نشاهد في سباق الدراجات انحراف أحد المتسابقين، فيسقط، ثم يحاول المواصلة برغم تقدم الآخرين إلا أنه يقرر استكمال السباق، في حين هناك آخر ربما يتعرض للموقف نفسه، فيستسلم ويقرر التوقف حين يرى نفسه في الأخير بعدما كان في المقدمة، المتسابقان لديهما الخبرة والمهارة واللياقة نفسها، ولكن الفرق يكون في ترجمة كيان كل منهما، فالأول لديه كيان محفز مبني على نظرتة الإيجابية للحياة، بينما الآخر فكيانه المُحبط المبني على التفكير السلبي تجاه الأمور قد يكون بسبب تجربة فاشلة في الماضي سيطرت على نتائج المستقبل لديه، فيرى أن العقبات حين تعترض الطريق ينبغي أن نتوقف، وبنظرة أن المحاولة من جديد مضيعة للوقت.

العلاج: حاول أن تتولى قيادة أفكارك، فإن اقتنعت بقدراتك، وأنتك مؤهل للنجاح سوف تتجح، وإن رضخت لفكرة التنازل، ستبقى مركوناً تحت ظلال المُهمّشين في الحياة، لك القرار، واتخذ خطواتك (الآن) .. اسأل نفسك: هل سأجعل الماضي يسيطر على المستقبل؟ أم أقف بجانب المستقبل لنتغلب معاً على تجارب الماضي.. لنوقف هدر المزيد من الوقت المشوّش بشوائب الماضي؟!!

٤- وصفة لخطاب وعرض مميز:

دعوني أشارككم هذه القصة:

في وقت سابق بعد تخرجي، وحصولي على شهادة البكالوريوس، كانت مقابلتي الأولى للوظيفة كمحرر صحفي، بالطبع كنت أشعر



بالتوتر في الليلة التي سبقت موعد المقابلة برغم جاهزيتي، وصلت مبكراً حتى أضمن الوصول في الموعد بالضبط، بمجرد دعوتي للدخول للقاعة أصابتي الرهبة بوجود تلك الطاولة المستديرة، ولا أعلم حقيقةً وقتها لماذا كانت لجنة المقابلات الوظيفية مكونة من ١٠ أشخاص، أو قد يكون أكثر من ذلك في تلك الجهة!

لا علينا.. المهم أنني جلست، وأنا أحاول أن أشعر نفسي بالثقة، أجبته عن الأسئلة كافة بصوت عالٍ وحاد ظناً مني أنه يجب عليّ أن أكون أكثر رسمية، وليصل صوتي بشكل مسموع لأعضاء اللجنة، ومن ثم قدمت أعمالتي الصحفية واجتزت بتفوق الاختبار التحريري، خرجت وثقتي كبيرة بأني سأحصل على الوظيفة، وهذا ما حدث بالضبط، تم الاتصال بي لإنهاء إجراءات التعيين، كنت أتوقع بأن هذه الطريقة المثالية للحديث، وأمضيت ما يقرب من ١٠ سنوات وأنا أتحدث بالطريقة نفسها، ولكن بعد أن بدأت أقدم المحاضرات اكتشفت كم كان أسلوبني (حاداً وشنيعاً)!... إن صحت العبارة، فأنا أبدو كالمعلمة الشريرة في أفلام الكرتون بصوتي الصاخب!

علمت حينها أن خبرتي الصحفية، وملف الإنجازات الشفيهان لتعيينني، لا أسلوبني في الحديث، وطريقة عرضي في المقابلة. الخبر الجميل هو أنني اعترفت بذلك الخطأ، وبدأت أعمل على تحسين أسلوبني.. وبداخلي سؤال يتردد لليوم: (لماذا لم تخبرني لجنة التعيين يومها بأن أخفض صوتي قليلاً!). ربما الكثير منا يمرّ بمواقف مشابهة، ويكتشف أخطاء قام



بها، واستمرت معه لوقت طويل، ولكن «إدراك الخطأ أفضل من الاستمرار فيه».

قد توجز هذه القصة أن حوارنا، وتواصلنا مع الآخرين كالطبق الذي نعدّه بأنفسنا لنقدمه من خلال أسلوب حديثنا، وانتقاء المعاني اللغوية التي تعبر عن شخصياتنا، فإمّا أن يكون الطبق شهياً فعلاً ينال إعجاب المتلقّي، أو رديئاً لا يستساغ، وهنا تحتاج لضيف لبقٍ يجاملك ببلع حديثك!

هل تخيلت معي ذلك الطبق؟

الأمر كذلك إذا فكرت أن تعد ذلك الطبق الشهي، فعلى الأغلب كل ما تحتاج إليه هو مقادير واضحة ومكونات صحية، ووصفة مميزة، وإتقان مزج وطبخ المكونات، وأخيراً التقديم الجيد واللائق، وهذ بالضبط ما نحتاجه في الحديث، أن يكون ذا معنى واضح وكلمات مفهومة، وعبارات متناسقة تحمل مضموناً جيّداً، وأخيراً أن يصل للمتلقّي بأسلوب لبق وشيق يتقبله الآخرون. ولتتمكن من نجاح وصفتك الحوارية، حاول أن تجعلها مبنية على ٤ مقومات أساسية تجعلك متمكناً من الحوار بشكل فعال مع الجمهور.

أولاً: حدد هدف حوارك:

عليك أن تعرف (لماذا أنت هنا؟) أو بمعنى آخر (ما الذي تحتاج أن يعرفه جمهورك)، فإذا كنت تقف أمام جمهور، فعليك أن تدرك الهدف من خطابك، أو سبب اطلاعهم على ما تود أن تقوله لهم،



وبالتالي ستأخذ بعين الاعتبار نوع الخطاب المناسب، بمعنى أن يكون دسماً وعميقاً، أو موجزاً وبسيطاً أو فلسفياً وحكيماً، فكما تقول الحكمة: (إن كنت تجهل أين تتجه، فالأغلب أنك لن تصل)، وهذا بالضبط ما سيحلُّ بجمهورك إن لم تحدد هدفك، وتعرف ما غايتك من الحديث.

احذر في حوارك...

١. الاسهاب والتكرار: حاول إيجاز حديثك، فإن كنت تفهم ما تقول، فأنت قادر على أن تتحاشى تكرار المعنى، وقادر على اختصار أكبر عدد من الكلمات، والمحافظة في الوقت نفسه على قوام حوارك دون أن تُحدث خللاً في الفهم.
٢. التشتيت: ركِّز في حديثك، وتجنَّب أن تخرج عن إطار الموضوع، فإنك حتماً ستشتت جمهورك بين مشرق ومغرب، عليك أن تنظم أفكارك، وتحصر على أن تتسم عباراتك بالوضوح والتنظيم في الطرح.
٣. الغموض: احذر من الأسلوب الفلسفي، أو اختيار مصطلحات لغوية عميقة، وتذكر، مهمتك إيصال الرسالة وليس اختباراً لفرد عضلاتك اللغوية.

قم بذلك الآن..

استعمل أثناء حديثك أفعال الحركة التي تجعل المتلقِّي يستعجل التنفيذ، فعلى سبيل المثال: إذا كان خطابك موجَّهاً لمجلس الإدارة لتوفير بعض الأجهزة، أو المعدات للمؤسسة فبدل

استخدام عبارة : «يجب توفير الأجهزة لإنجاز العمل على وجه السرعة»، بعبارة أكثر دبلوماسية: «أوصي، أو أقترح»، بدلاً من كلمة: «يجب»، ثم يليها استكمال العبارة، قد يكون التغيير بسيطاً ، مجرد كلمة البداية، ولكن التأثير عميق بالنسبة للمتلقّي في تقبل ما يقال، فأرباب العمل غالباً ما يحبّون أن يكونوا هم أصحاب القرار، وإعطاء الأوامر، وهنا أنت تمنحهم نفوذهم حين تخبرهم بأنك تقترح، وتحتاج أن يتخذوا القرار، وفي الوقت نفسه تحقق غايتك، وهي توفير الأجهزة للمؤسسة.

وفي مثال آخر: ولنفترض أنك في مقابلة وظيفية، وسألت: لماذا تريد هذه الوظيفة؟ ركز في إجابتك بدلاً من قولك إن الهدف هو حاجتي للاستقرار المالي، الأجدر أن تقول: «أنا فعلاً أحتاج لهذه الوظيفة، فهي مواثمة جداً لمجال اختصاصي، وهذا يمنحني فرصة لتوظيف قدراتي المهنية»، فكر دائماً بما وراء السؤال من قبيل جمهورك، فلجنة التعيين هنا ليست جمعية نفع عام لسدّ مشاكلك المالية، ولكن تريد أن تستوضح ما الفائدة التي ستجنيها إن تم تعيينك.

على كل حال، إن استخدمت كلمات قوية لصياغة الهدف، فأنت تحقق قوة إضافية إلى حوارك، أو خطابك.

ثانياً: افهم جمهورك:

«الطاھية هوا»، استطاعت أن تصبح أسطورة المطبخ الصيني؛ فقط لأنها أدركت سر الطاهي الناجح، ذلك الذي قد غفل عنه أغلب أمهر طهاة العالم، وهو فهم ذوق الزبائن وتقديم أطباق



بوصفات يحبونها، ويرغبون بها، وتتناسب مع حاجاتهم، وليس مع ما ترغب به أنت كطاهٍ، فلا تبالغ بسعر تقديم حساء الفطر الريشي، وزبائنك يسدّ حاجتهم حساء الطماطم بثمنه البخس، الأمر نفسه في إدارة الحوار مع الجمهور، فإن كنت تريد أن يمتاز حوارك بالجادبية، والتقبل، فالأفضل أن تحاورهم بما يتناسب مع مستواهم الثقافي، واستخدام الأسلوب الأمثل لحاجتهم؛ كي ينصتوا لما تقول.

الفكرة.. لا تتصلب أمام المتلقي، فأنت صاحب الرسالة، حاول أن تجعل جمهورك جزءاً من خطابك.
العبرة.. توسطك بين المتلقين سيغير صيغة خطابك، فبدلاً من أن تقول: «سألقي عليكم محاضرة»، أرى أن القول: «سنعقد جلسة نقاشية»، فهي أقرب للتقبل، فالجمهور بعادته يحبذ أن يكون شريكك في الحوار، ولا يتقبل أن يفرض عليه الإنصات، عليك أن تفهم رغبات جمهورك، وتفهم الأسلوب الأمثل الذي يناسب ذوق المتلقي.

وقت التحضير.. اسأل نفسك:

- من جمهورك؟
- لماذا هم أمامك؟
- ما مدى معرفتهم بالموضوع الذي ستحدث عنه؟
- ما المهم بالنسبة لهم؟
- ما تحدياتك معهم؟
- ما مستوى ثقافتهم؟



- ما مناصبهم؟
- من أين هم؟
- فئاتهم؟
- ما القاسم المشترك بينكم؟
- ماذا يعرفون عنك؟

ماذا لو؟

حسناً، ماذا لو كنت ستلتقي بجمهورك لأول مرة؟

لنفترض أنك كلفت بإعداد كلمة خطابية أمام وفد زائر للمؤسسة التي تعمل بها، ولم تكن لديك أدنى فكرة حول الوفد الزائر، إليك بعض الأفكار:

١- قبل موعد زيارة الوفد بيوم، أو يومين اسأل عن أسماء المشاركين في الزيارة، ومناصبهم، وقم بجمع معلومات قدر الإمكان، وإن وجدت صورة لهم على موقع الإنترنت، فذلك سيهيئ لك قراءة جزءٍ من شخصيتهم.

٢- أو حاول أن تقوم بعملية البحث على الإنترنت لتتعرف أكثر على توجهات المؤسسة التي ينتسب لها الوفد، ومعرفة رؤيتهم، وقيمهم المؤسسية بشكل عام حتى تركز على تلك التوجهات، والقيم المؤسسية خلال خطابك.

٣- حاول أن تراسل جهة الوفد، وتجمع أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الزيارة لتجعلها بمثابة مقارنات معيارية، مجدبة المضمون بالنسبة للوفد، تدعم بها خطابك.

٤- حاول أن تجد المنسق للوفد الزائر، ولتكن لديك عدة



أسئلة أولية تساعدك في التعرف أكثر على المجموعة التي ستلتقيها بعد قليل.

وإن لم يسعك أن تفعل أيًا من ذلك، فما عليك إلا أن تحضر باكراً، وتجمع معلومات من قبل أوائل الحضور، كما أن حضورك مبكراً سيجعلك تتخلص من التوتر الذي قد يمتلكك قبل أن تبدأ.

ماذا لو؟

ماذا لو فوجئت بأن جمهورك مختلف؟

أتوقع أن البعض ربما واجهوا موقفاً مماثلاً، إعداد كلمة أو الاستعداد لعرض تقديمي، أو المثل أمام لجنة تقييمية، ويفاجأون بأن جمهورهم مختلف، وأن ما أعدوا أنفسهم لقوله لا يتناسب مع ذلك الجمهور.

فما الحل يا ترى؟

هل ستعتذر عن تقديم الخطاب، أو العرض؟ أم تقدم ما تم إعداده متجاهلاً نوعية الجمهور!

وعلى الأغلب في هذه الحالة سيستاء الجمهور بما يقال، فهو لن يهتم بما لا يريد أن يسمع، أو سيشغل أحدهم نفسه بالهاتف طيلة الوقت حين تكون المعلومات أعلى من مستواه الثقافي، أو في مجال مختلف.

في الواقع واجهت مثل ذلك الموقف في تقديم أحد البرامج التدريبية، إذ كان البرنامج حول إعداد التقارير الإدارية، وكان من المفترض أن يكون المشاركون ضمن الفئات الوظيفية الإدارية،

أو ممّن تستدعي مهامهم كتابة التقارير المتقدمة، كان البرنامج لمدة ٣ أيام، وداثماً اعتدت في اليوم الأول على أن أطلب من المشاركين تعريف أنفسهم، وطبيعة وظيفتهم، كانت بالنسبة لي طريقة جيدة لأكوّن فكرة عن الحضور، وتحديد مواقع التركيز من خلال التدريبات التطبيقية لضمان الاستفادة، ولكن فوجئت حين وجدت ٤ موظفين منهم سائق، و٣ مراسلين مستواهم يكاد أن يكون تأسيسيًا، بالطبع لم أشعرهم بذلك، فلم يكن خطأهم، ولكن كان خطأ الموظف الذي قام بتسيبهم للبرنامج التدريبي دون أن يرى إن كان البرنامج يتناسب معهم أم لا .

حينها كان عليّ أن أتخذ قرارًا سريعًا في إدارة الموقف، هل أتجاهل المنتسبين الأربعة وأركز على البقية، أم أتعاطف مع الموظفين الأربعة، وأقصر في تقديم المادة التدريبية لباقي المنتسبين لمادة البرنامج التدريبي لكتابة التقارير للمستوى المتقدم؟

وهذا قمت به:

فبعد أن رحبت بالجميع أخبرتهم بأن هذا البرنامج التدريبي للمستوى المتقدم، وينبغي أن أعرض معلومات أعمق عن المستوى التأسيسي، ثم نظرت للموظفين الأربعة مطمئنة لهم بأنني سأجري بعض التعديلات على البرنامج؛ حتى يستطيعوا الإلمام، والاستفادة من حضورهم مع بقية المشاركين، ولكن - فعليًا - كل ما فعلته هو أنني قمت بتسهيل العرض وتبسيط المصطلحات، ولضمان إبقاء الموظفين الأربعة معي على خط المعلومات كنت



أعطي أمثلة بأسمائهم، وأجعلهم جزءاً من العرض، وفي اليوم الأخير كان هناك اختبار تقييمي، وقد حصل الموظفون الأربعة على درجات جيدة، ابتسمت وأنا أسلمهم شهادة اجتياز الدورة وأنا لم أقمّ بأيّ إجراء لتعديل مادة البرنامج، ولكنني كنت مقتنعة تماماً بأن الاعتقاد النفسي له أثر كبير في تقبل الأمور، واستيعابها، كان مجرد جهد قليل في إعادة تكوين أسلوب الطرح أجدى بالنتيجة مع الموظفين الأربعة، فلو أخبرتهم بأيّ لن أقوم بأي تعديل، وسأبسط المعلومات سوف يستمرون بالاعتقاد أنهم غير قادرين على الفهم والاستيعاب، ولكن تصورهم أنني قمت بالتعديل في البرنامج التدريبي ليتناسب معهم زاد مستوى الثقة بأنهم قادرين على الفهم، ومشاركتهم معي طيلة الوقت منحهم الدعم والحماس للاستمرار .. وكانت النتيجة كما أردتها (الفائدة لجميع المشاركين).

العبرة: في بعض الأحيان عليك بسرعة التدبير لتجديد قيادة الحوار بشكل جيد .. ثق .. لا ضمان للظروف، ولكن دع ضمانك لقدراتك في المقدمة دائماً، تمارس على دبلوماسية الحوار في مختلف المواقف التي قد تواجهها لتخرج بورقة رابحة لحوارك الناجح.

ثالثاً: أوجز حديثك:

وهنا يمكن القول إن العقل البشري لن يستوعب استرسال المعلومات لأكثر من ١٨ دقيقة في حال كان العرض محشواً بالبيانات المعلوماتية، وإذا كان حديثك يحتاج لوقت أكثر، فيفضل أن تمنح

المتلقي استراحة لمدة عشر دقائق تستغلها في سرد قصة، أو تبادل للنقاش أو القيام ببعض التمرينات، أو التطبيقات التي تكسر الجمود، ومن ثمّ تستأنف حديثك مرة أخرى، يمكنك ملاحظة ذلك من خلال منصة (تيد)، حيث تكمن جاذبية المتحدثين في أنهم يعرفون كيف يختزلون المعلومات في وقت قياسي، ويدمجون العبارات المشوقة لجذب الجمهور والتأثير على المتلقي، هذا بالضبط ما نتحدث عنه، اختزل رسالتك وحوارك بمضمون مختصر، وهادف، واحرص في الوقت نفسه على أن يكون بعيداً عن الرتابة والملل، فلا تجعل حوارك جافاً صعب ابتلاعه، اخلق ابتسامة منطقية بين حين وحين ، اقتبس القصص لضرب الأمثلة، وابحث عن شيء جديد يلفت انتباه الجمهور، ويبقى في ذاكرته بعيدة المدى، على سبيل المثال: يعتبر «بل جيتس» من أكثر المشاهدين في موقع تيد، وحيث إن «بل جيتس» صاحب شركة مايكروسوفت يدعم زوجته في مساندة دول أفريقيا تجاه انتشار الملاريا، في خطاب له وبحضور شخصيات رفيعة المستوى، قام بإحضار زجاجة تحتوي على بعض البعوض، وقال في بداية حديثه: «هنا بداخل هذه الزجاجة بعض البعوض الناقل للملاريا، فهو لا يعرف فقيراً، أم غنياً لينقل المرض في حال الانتشار».. كان هذا المشهد كفيلاً بأن يوصل رسالة ضرورة دعم تلك الدول لمساندتها تجاه الملاريا، وفي الوقت نفسه رسخ بداخلهم مشهداً سيحملونه معهم بعد الخروج من تلك القاعة، وهذا بالطبع ما تريده أنت كمتحدث، أن تكون كلماتك مؤثرة قوية، ومقنعة باختصار.

كيف أفعل ذلك؟



«اختصر الأجزاء»، ويمكن القول هنا إن كانت لديك ١٥ دقيقة لكلمتك، فعليك مراجعة خطابك لحذف كل ما هو غير لازم، وحتى تستطيع استنتاج إن كانت النقطة أساسية، أم مجرد حشو، قم بتقطير خطابك من ٣ إلى ٤ نقاط، ومن ثمّ ابدأ بسؤال نفسك عند كل نقطة: هل هذه الفكرة تتضمن فحوى رسالتي؟ إن لم تجب بنعم، وكنت متردداً، فالأفضل أن تقوم بحذفها؛ لأنها ليست أساسية، ولن تخلّ بقوام خطابك، الهدف هو التركيز على نقاط أقل، ومعنى أكثر، وليس العكس.

رابعاً: جسد خطابك:

أنت الآن قمت بتحضير جميع المقادير وتملك الوصفة، ولكن بين الإعداد وتقديم الطبق لا بُدَّ من طهي الطعام، أي مرحلة التنفيذ التي تعد سلكاً، أو جسر المرور بين رسالتك والمتلقي، إن تجسيد الخطاب مرحلة مهمة بين الاستعداد ومرحلة إلقاء الخطاب، وهي بمثابة ورقة رابحة للمتحدث ليكون أكثر جاهزية لعرضه تحت أقسى، وأسوأ الظروف وكيفية اتخاذ القرارات الصحيحة التي ستحول الاحتمالات إلى فرص حقيقية.



تذكر..

يحتاج الجمهور إلى خطاب منظم، فإن لم تقم بتلبية حاجتهم لن تضمن إصغاءهم، واهتمامهم لما تقول، اجعلهم يشعرون أنك بذلت جهداً كافياً لخطابك من أجلهم.

تريد أن يدور في ذهن الجمهور

«لقد مر الوقت سريعاً».

«أريد أن أسمع أكثر».

أشعر بالحماس».

لا تريد أن يدور في ذهن الجمهور.

«أحتاج إلى كوب قهوة».

«متى سينتهي العرض؟».

«ربما إذا تسلّلت خفية لن يراني أحد».

تذكر.. يتكون خطابك من: بداية - وسط - خاتمة، وستنطرق

لكلِّ جزءٍ من تقديم الخطاب:

• أولاً: كيف أجعل مقدمة خطابي مثالية؟

إن المتحدث المتألق دائماً يجعل له مقدمة مميّزة تجذب

الجمهور، أو بمعنى أصح يربط الحضور بحديثه.

كيف ذلك؟

على سبيل المثال، نحن نعلم حين نكبس على زر المصباح،

فيأتي الضوء على الفور؛ لذا لا نغير الأمر اهتماماً؛ لأنه أمر

اعتيادي، ومتوقع، ولكن لنفرض أننا كبسنا الزر، ونحن لا نعلم



هل سيأتي نور المصباح، أم تعمل المروحة، أو يقرع الجرس، الأمر الذي سيجعلنا متيقظين أكثر لمعرفة (ماذا سيحصل؟)، وهذا بالضبط ما يحدث لدى الجمهور حين تكون البداية هي دياجة المتحدث الاعتيادية، فهم يعلمون أنك ستبدأ بالترحيب، ثم تعريف نفسك، وبعدها نبذه عن موضوعك، ومن المرجح أن تجد بين الجمهور من سينهي الردّ على الرسائل القصيرة في هاتفه ريثما تنهي دياجتك، وآخر قد ينهي نقاشه مع زميله، أو قد يذهب لدورة المياه ريثما يبدأ العرض الفعلي، كل ذلك من الممكن أن يحدث؛ لأن بدايتك كانت متوقعة، فلن يجد الجمهور سبباً يجذبه لك منذ الثانية الأولى.

«بالمناسبة.. هو السبب نفسه الذي يجعلنا نذهب، ونعود أثناء مشاهدة الفيلم؛ لأننا نتوقع ما سيحدث في اللحظات التي سنغيب فيها، ولكن لو كانت الحبكة غير متوقعة، سنرتبط أكثر بالفيلم؛ حتى لا تفوتنا فرصة وقوع حدث مفاجئ» .

● فعل طاقة الجذب لديك:

هناك الكثير من الأساليب لتحقيق جذب الجمهور خلال عرضك التقديمي، ولكنها تعتمد على موضوع العرض، والظروف، وأسلوب العرض الذي يتناسب مع شخصيتك.

– الأسلوب الأول: إثارة الفضول:

– من أقوى طرق البدء في الخطاب هو إثارة الفضول، «فالدماغ البشري متعته الفضول».

فحالما يثار لدينا الفضول، فإننا نريد أن نعرف الجواب،

وهذه فرصتك، أن تجعل الجمهور يبحث عن مفتاح اللغز الذي ستبدأ به حديثك معه، الأمر الذي سيجعله مرتبطاً معك؛ حتى يشفي الفضول في أدمغتهم.

ولكن كيف؟

يمكن أن تكون بدايتك عن طريق إثارة معلومة غريبة، وجرهم للاستدلال بتفاصيلها، أو الاعتراف بأمر غير متوقع، مثل ما يفعله «دان بينك» في برنامج تيد عندما يقول:

أنا بحاجة إلى أن أعترف قبل أن أبدأ، بأني قبل ما يقارب ٣٠ عاماً، قمت بفعل شيء أشعر بالندم عليه الآن. ولست فخوراً به، وكم أتمنى أن أنساه، ولا يعلم به أحد، ولكنني اليوم مضطر للكشف عنه، وأخبركم به لأول مرة».

ثم قصّ عليهم موقفاً شخصياً يعبر عن أسفه، ومرتبطاً بخطابه، قد يكون موقفاً ليس بذات الأهمية، ولكن سيعتبر الجمهور أنهم سباقون في معرفة ذلك الأمر، مما يجعلهم يتلهفون لكشف المزيد طيلة الوقت، أو يقومون بدور المحقق لربط كل ما يقال بذلك الموقف، فذلك سيسعدهم بمتعة أكبر لمتابعة الخطاب للنهاية.

بالفعل.. إن الإعلان حين يكون حول شيء مثير للفضول، يجذب الجمهور منذ الوهلة الأولى، وعلى الأغلب سيجعلهم يتساءلون: بِمَ سيكون الاعتراف؟ ولم يعترف الآن؟ حتماً سيكون اعترافاً محرّجاً يجب علينا حل لغز اعترافه!

تذكر/ إذا أردت استخدام هذا الأسلوب أن تنتقي قصة مرتبطة بخطابك ومقنعة أنها تكشف لأول مرة، ومثيرة للفضول، وإلا ستعرض نفسك للسخرية.



- الأسلوب الثاني: طرح الأسئلة:

ويعدّ هذا الأسلوب فعّالاً؛ ليلفت انتباه الجمهور، على أن تكون الأسئلة غير اعتيادية، وغير متوقعة، وأن يكون المتحدث ملماً بجميع زوايا الأجوبة، حيث يستخدم هذا الأسلوب المتحدثون لإنعاش الحضور بعصف أفكارهم منذ البداية وهم يتساءلون في الوقت نفسه: أليس من المفترض أن يكون المتحدث هو من يجيب؟ لذا سيستمرون بالانجذاب للحظة الجواب من قبيل المتحدث. مثال ذلك، المؤلف الأمريكي «سيمون سينك»، صاحب كتاب (ابدأ مع لماذا)، كانت لديه معادلة بسيطة عن كيفية الإلهام، والقيادة يدعوها «الدائرة الذهبية» تلك التي محورها كلمة «لماذا»، ومن أبرز أمثلتها الواقعية: هي طرح أسئلة شركة آبل، ومارتن لوثر كينج، والأخوين رايت.

كيف تفسر عندما لا تذهب الأمور إلى ما افترضنا؟ كيف تفسر عندما يكون الآخرون قادرين على تحقيق الأشياء المستحيلة، والتي تبدو أنها تتحدّى كل الافتراضات؟

على سبيل المثال، لماذا آبل مبتكرة جداً؟ لماذا يقود «مارتن لوثر كينج» حركة الحقوق المدنية؟ لم نجح الأخوان رايت؟. حينها سنجلس متأملين، وأفكارنا يشغلها الاستفهام، والتساؤل: «كيف يفعلون ذلك؟».

- الأسلوب الثالث: قصة مفاجأة:

قول القصة، حيث يعدّ ذلك من أكثر الأساليب المؤثرة، بحيث تكون مقنعة، واقعية، ولها مضمون حكيم، ليس من باب التسلية؛



ولكنها آلية لشدّ الانتباه واسترسال الحديث المقنع، ولكن بشرط أن تكون مرتبطة بموضوع العرض ولها دلالات تدعم بها ما ستقوله لاحقاً.

تذكر: إن المقدمة تصطاد انتباه جمهورك، فكلما كنت موجزاً في مقدمتك مع التركيز العالي لإشعال فتيل الانتباه، تبيين للمستمع أهمية ما تقول، حينها سيمنحك ذهنًا متيقظًا، وعقلًا واعياً يرغب في الاستماع إليك، ومتابعتك.

• ثانيًا: أريد قلبًا نابضًا لخطابي:

بعد أن أتقنت إثارة الجمهور في مقدمة خطابك، أنت بحاجة لضمان انجذابهم حتى النهاية، يجب أن يكون حديثك كالقلب النابض الذي يحيي مسامعهم بشغف، ذلك هو ما يسمّى بفرنّ الموازنة بين إيصال المعلومة، وأسلوب العرض.

كيف أفعل ذلك؟

لكي تتجح في مهمتك الثانية، عليك أن تضمن جسم الخطاب بالأفكار الرئيسية والعرض الشيق، الذي يتناسب مع مختلف الشخصيات أمامك، وحتى تحقق هدفك المنشود، عليك اتّباع أسلوب العرض المتمثل بالأمثلة، أو التجارب الشخصية، أو المقارنات، المهم أن تمنحهم فرصة للاستدلال، والوضوح والربط بين المعلومات.

لذا ينبغي أن تكون متحضّرًا لتلبّي احتياجات الجمهور، ومتطلبات أنماط شخصياتهم المختلفة، ويمكن ذكر بعض الأنماط، وأسلوب الربط المُجدي معها:



أسلوب التواصل معها	صفاتهما	نمط الشخصية
تطبيقات عملية، وفورية النتائج كالعمليات الذهنية والقياسية.	يريد تجربة، ونتيجة فورية.	تطبيقي
إعطاء أرقام وإحصائيات، ودراسات علمية موثوقة، أو المقارنات.	أدلة وبراهين.	تحليلي
عرض قصص واقعية وتجارب شخصية ملهمة.	قصص تحاكي مشاعره.	تصويري

وعلى كل حال.. تذكر، مهما كان عرضك مميّزًا يجب أن تمنح جمهورك فرصة للابتسام، فلا تكن متشددًا، ومتصلبًا في خطابك، اجعل الجمهور مرتبطًا معك مادّيًا، ومعنويًا، ولكن حافظ على خط التوازن بين كلماتك وأسلوب عرضك، فتواصل ضحك الجمهور ليس بالضرورة يعكس اهتمامه، ومنفعته لما تقول.

تذكر..

اجعل خطابك يحاكي مختلف أنماط الجمهور «فلن يتعامل الجميع مع المعلومة بالطريقة نفسها التي تتعامل أنت بها معها».

ثالثًا: الخاتمة الموفقة:

لقد وصلت لنهاية خطابك، عليك أن تتجح في أن تجعل الجمهور يصفق قبل أن يغادر، وهو يستشعر كلماتك ومعلوماتك، فبال تأكيد أنت لا تريد أن يصفق لك الجمهور، وهو يدور في ذهنه «أخيرًا.. آن وقت الغداء».

فبعد أن سرت بجمهورك بثبات عبر تحقيق أهدافك منذ البداية مرورًا بالجسد، أن لك أن تهبط بهم إلى مدرج، وتتمنى لهم التوفيق والنجاح، فإن كان خطابك لجمهور عام، اجعلهم يمتنون لك على ما قدمته لهم من دعم وتحفيز، وإن كان خطابك موجّهًا لعقد صفقة، اجعلهم متحمسين ليتم إبرام العقد، أما إن كان خطابك لمقابلة وظيفية، فاجعل اللجنة تقول: «مرحبًا بك في المنظمة»، باختصار، لخص الخاتمة بالأفكار الرئيسية، وأجزها بعبارات تأكيدية لما قلته كركيزة للإقناع اللطيف، اجعل الخاتمة توضح أهدافك، وغايتك وما تريد أن يصل إلى الجمهور، بل احرص على ألا يكون هناك استفهام، أو تعجب بذهن المستمع في الخاتمة. نعم انتهينا... ولكن هناك شيء آخر أقدمه لك في نهاية هذا الكتاب..



علاوة خاصة «بونص» لإتمام قراءة الكتاب.

تهانينا .. لقد أنجزت فصول هذا الكتاب.. أشكرك على وقتك الذي منحته لقراءة كتابي المتواضع، كما أحيي فيك ذلك الحماس الذي يمتلكك لتعلم مهارات فهم الآخرين، وشغفك لكشف أسرار دبلوماسية الحوار الصعب.

بالمناسبة.. في الختام سأهديك مهارة إضافية، وطريقة لتوجيه سلوكيات الآخرين تجاهك، بمعنى، «كيف تجعل الآخرين يقدرونك، ويحدثونك بلباقة»، باعتبار أن هذه الميزة الإضافية هي بمثابة العلاوة، أو «البونص» الذي خصصته لك كعربون شكر، وتقدير لاهتمامك.

فيما يلي سأذكر لك (٧) أمور عليك مراعاتها في سلوكياتك، سواء مع نفسك أو مع الآخرين، والتي سيكون لها الأثر الكبير في انعكاس شخصيتك المتزنة، والتي ستعلم من حولك كيف يعاملونك بصورة أكثر تقديرًا، واحترامًا.

الخبر الجميل أن هذه المهارة ستكون مُجدية مع جميع الشخصيات، إلا بالطبع الشخصيات المضطربة، فإنك كشخص عادي، وغير متخصص لن تستطيع أن تقوم سلوكيات المضطرب.

وتذكر..

الأشخاص الجدد في حياتك سيكون من السهل أن تطبق عليهم هذه الطريقة، أما الأشخاص المقربون، فقد يستغرق الأمر معهم وقتًا أكثر ليتغيّر انطباعهم عنك، وبالتالي يتغيّر أسلوبهم معك..



وعليك أن تعرف أن «الناس تعاملك كما تعامل أنت نفسك». فعندما تقدّر نفسك، وتعاملها باحترام، وهدوء، ستفرض على الناس أن تتعامل معك بالطريقة نفسها؛ لأنهم ببساطة سيدركون أن أسلوبَ الفوضى والعشوائية في الحديث، وقلة الاحترام لن يجديَ معي شخصيتك.

إذن.. ماهي الخطوات؟

أولاً: كيف أتكلم أنا عن ذاتي:

عندما أتحدث عن نفسي، لا أذكر ألفاظاً نابية مثل: (أنا غبي، أنا فاشل، لا أستوعب، أنا مجنون)؛ لأن من يسمعك سيستهين هو كذلك بوصفك، وقد ينعتك بالصفات نفسها.

ثانياً: لا تنتقد ذاتك بطريقة صعبة:

بمعنى، لا تشعر نفسك بأنك فاشل، ولن تنجح أبداً؛ لأن تردد ذلك الشعور السلبي سيتناقل، ويصل لأفكار من حولك، وسيعتقدون ذلك، ويخبرونك بأنك لن تنجح.

وعلى العكس تماماً، إذا كان نقدك بنأً في تعاملك مع التجارب الفاشلة واعتقادك أن الخبرة باقية، والنتائج تتغير، ستبني أفكاراً إيجابية تُمكنك من إعادة المحاولة، والتعلم من التجربة الفاشلة لاكتساب مهارة جديدة.



ثالثاً: أن تحترم ذاتك:

حافظ على ردود فعلك في المواقف الصعبة، واضبط نفسك بالألّا تستخدم ألفاظاً لا يجوز أن تقولها للآخرين مهما كنت غاضباً؛ لأن الناس ستتنسى مواقفك الطيبة، وأسلوبك المحترم طيلة الوقت، وستركز على نوبة انفعالك السلبية لتبني صورة جديدة لشخصيتك، ومعتقدة في الوقت نفسه أن هذه هي حقيقتك، الأمر الذي سيقطل من احترامها لك مستقبلاً، أو قد تتعامل معك بشيء من قلة التقدير، والثقة.

رابعاً: وضع حدود للناس:

إذا قام شخص بإعلاء صوته حين يحدثك، وعلى نحو غير لائق، لا ترد عليه بقول: «لا يجوز أن تصرخ في وجهي»، ولكن قل: «أنا لا أقبل أن يصرخ أحد في وجهي»، وهكذا أنت تقوم سلوكهم معك، وتطلب منهم بكل ذوق احترامك، وأنت على استعداد للنقاش معهم حين يكونون أقل حدة، وأكثر هدوءاً.

خامساً: أن تكون لديك محبة لنفسك:

أن تبدأ بمحبة نفسك، ولا تقصد هنا الأنانية، ولكن طريقة أسلوب حياتك واعتناءك بنفسك، سيعكس أسلوب الآخرين معك.. مثال: اهتمامك بصحتك وبطعامك، بمواعيد نومك، وحرصك على تنمية أفكارك، وإخلاصك لعملك، كل ذلك سيجعل الآخرين يهتمون بك أيضاً، فلن يعرض عليك أحد طعام غير صحي، أو إضاعة الوقت بشيء غير مفيد، بل سيبنين الناس تعاملاتهم معك بالطريقة التي بنيتها على محبة ذاتك.

سادساً: الانتباه لحياتك الاجتماعية:

تذكر بأن «الصاحب صاحب»؛ لذا حاول أن تكون انتقائياً في المجموعات التي تنتمي إليها، أو تجالسها، حتى تبني فكرة جيدة لشخصيتك لدى من لا يعرفك، فحين يعرف الآخرون أن من تجالسهم جيدون، فحتماً سيرسمون لك صورة جيّدة، والعكس تماماً إذا جالست صحبة سيئة، أو غير متّزنة، سيراك الآخرون أنك مع الجملة «الطيور على أشكالها تقع».

سابعاً: انظر لأسلوب حياتك:

نظّم وقتك، وجدّول مهامك، ولا تعشّ الفوضى، والضغط طيلة اليوم؛ لأنك ستجعل من حولك يعاملونك بالفوضى نفسها، ولن يلتزموا بالوقت معك، فلا تعتب عليهم حينها إن كانوا لا يحترمون المواعيد، أو لا يقدرّون عملك؛ لأنك ببساطة أنت من علمتهم تلك الفوضى، وعدم التقدير لوقتك وجهدك.

يمكنك أن تبدأ الآن.. ليس الأمر صعباً إنما يحتاج لبعض الوقت، ولكن تأكّد إن بدأت، فإنك سرعان ما ستلاحظ تحول الأمور معك بشكل أفضل.

وتمنياتى لك بحياة أجمل..

الكاتبة: AMEL ALALI

2021 - 8 - 30