

الذكاء العاطفي



الذكاء العاطفي

"إكتشف العلم في العقد الماضي الدور الكبير الذي تلعبه العواطف في حياتنا وقد وجد الباحثون أن القدرات العاطفية للتعامل مع المشاعر لها تأثير أكبر بكثير من الذكاء الواعي في تحديد مدى النجاح والسعادة التي تحظى بها في جميع نواحي حياتك ، بما في ذلك العلاقات الأسرية "

جون جولمان "تربية الطفل الذكي عاطفياً"

المحتويات

٦	١- مقدمة عن الذكاء العاطفي (EI)	٦
٦	١.١ قصة معتادة	٦
٨	٢.١ ما هو الذكاء العاطفي ؟	٨
٨	٣.١ الفكرة الرئيسية	٨
٩	٤.١ إطار الـEI	٩
١٠	٥.١ كفاءات الـEI	١٠
١٣	٢- الوعي الذاتي	١٣
١٣	١.٢ تحت تأثير العواطف	١٣
١٤	٢.٢ ما هي العواطف ؟	١٤
١٤	٣.٢ قصة غريبة	١٤
١٥	٤.٢ ما هو الإختطاف العاطفي ؟	١٥
١٥	٥.٢ AMYGDALA اللوزة	١٥
١٦	٦.٢ وجهة النظر التقليدية مقابل الحديثة	١٦
١٦	٧.٢ أربع مراحل للإختطاف العاطفي	١٦
١٨	٨.٢ معالجة الإشارات	١٨
١٨	٩.٢ الدروس المستفادة	١٨
٢٠	٣- إدارة الذات	٢٠
٢٠	١.٣ إختيار	٢٠
٢٠	٢.٣ تفاؤل	٢٠
٢١	٣.٣ جذور الغضب	٢١
٢٣	٤.٣ إدارة الغضب	٢٣
٢٦	٥.٣ القلق	٢٦
٢٦	٦.٣ إدارة القلق	٢٦
٢٧	٤- التحفيز الذاتي	٢٧
٢٧	١.٤ ما هو التحفيز؟	٢٧
٢٨	٢.٤ قوة التحدث مع الذات	٢٨
٣٠	٣.٤ حالة التدفق	٣٠
٣٠	٤.٤ اللامبالاة	٣٠
٣١	٥.٤ الخرائط الذهنية	٣١
٣٢	٥- التعاطف	٣٢
٣٢	١.٥ أصول التعاطف	٣٢
٣٢	٢.٥ الحالة الجسدية	٣٢
٣٣	٣.٥ المشاعر المطابقة	٣٣
٣٣	٤.٥ تقنية التعاطف	٣٣
٣٦	٦- الوعي الإجتماعي	٣٦
٣٦	١.٦ لماذا الوعي الاجتماعي؟	٣٦
٣٦	٢.٦ دراسة حالة	٣٦

٣٩ أنواع المستمع السلبي	٣.٦
٣٩ الإستماع الفعال	٤.٦
٤١ إدارة العلاقات	٧-
٤١ احتياجات الإنسان الستة	١.٧
٤١ الأمن	١.١.٧
٤٢ التنوع	٢.١.٧
٤٢ الشعور بالأهمية	٣.١.٧
٤٢ الحب والتواصل	٤.١.٧
٤٢ الإسهام والمشاركة	٥.١.٧
٤٣ النمو	٦.١.٧
٤٣ اختار اثنين	٢.٧
٤٩ المراجع	

أهداف الدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادراً على :
إستخدام الذكاء العاطفي لتحقيق أقصى قدر من فعالية التواصل مع
الأخرين والشعور بنفسك على نحو أفضل

أهدافك:

أكتب ثلاث من أهدافك الرئيسية أدناه . ماذا تريد أن تتعلم في هذه
الدورة؟ ماذا تريد أن تكتسبه ؟ ما الذي تريد أن تكون أفضل فيه؟
ماذا تحتاج؟

١.

٢.

٣.

١ - مقدمة عن الذكاء العاطفي (EI)

" بالمقارنة بين الكفاءات الثلاثة المميزة للأشخاص في مجالات الأعمال المختلفة ، تفوقت الكفاءة العاطفية مرتين عن المهارات الفنية والقدرات المعرفية وبشكل عام لوحظ أن أعلى منصب في المنظمة يكون هو الشخص الأكثر ذكاءً عاطفياً وأحتل الأفراد ذو الكفاءة في مجال الذكاء العاطفي على ٨٥% من المناصب القيادية "

دانيال جولمان

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على:

تحديد الكفاءات الرئيسية للذكاء الإجتماعي ومعرفة المجالات التي يمكن أن تسهم في شخصيتك وتفاعلك مع الآخرين

إن الذكاء العاطفي (EI) يساعدك على رفع مستوى تفاعلك مع الآخرين وأيضاً على زيادة إنتاجيتك من خلال إدارة نفسك بشكل أفضل وكما سترى لاحقاً أنه من المسلم به الآن على نطاق واسع أن الذكاء العاطفي هو الحاسم في هذا الصدد ويعتبر أكثر أهمية من الذكاء المنطقي في تحديد نجاح الفرد ، فالذكاء العاطفي يشتمل على العديد من المهارات والسمات والأفكار والقواعد المنظمة للحياة .

هذه الدورة تهدف إلى معرفة جوهر هذه المهارات ، للحصول على أفضل مجموعة متنوعة من التقنيات التي سوف تساعدك على أن تصبح أكثر ذكاءً عاطفياً ، لتتعلم هذه المهارات بقلبك حتى تصبح طبيعة ثانية لك .

١.١ قصة معتادة

بيتر هو مدير شركة كبيرة مسؤول في إدارته عن ٢٠ إلى ٣٠ شخصاً تحت قيادته ، إنه جيد جداً في التفكير الإستراتيجي ومن الناحية الفنية له أداء عظيم كما ان لديه ذاكرة مميزة وهو معروف عند زملائه بأنه " الخبير البارِع " فقد أظهر قدرة رائعة على التنبؤ بالخطوات المقبلة من المنافسين داخل أو خارج الشركة.

ومع ذلك ، فإن نجمه غير ساطع في مجال السلطة ، بيتر يعتبر نفسه أفضل شخص في مجاله مما يعني أنه كثيراً ما ينظر للآخرين من أعلى وهذا لا يعتبره معظم الناس شيئاً جيداً ومن الناحية التقنية فهو كثير السيطرة ولكن الناس لا يفعلون ما يقوله ليس لأنهم لا يحبون ذلك ولكن لأنهم يخشون من عواقب الإنضمام إلى آراءه وببساطة فهم يريدون تجنبه لأنه سريع في قول التعليقات الساخرة فهو لا يخاف من إهانة شخص ما أمام الآخرين .

إن الموظفين يقدروا إمكانياته الكبيرة وقد حاولوا أن يتكلموا معه لتصحيح سلوكياته الأخرى ولكن يبدو أنه يستمتع بعاداته القديمة ولا يستمع للتلميحات وكثير من أعضاء فريقه اصيبوا بالإحباط لأنه لا يرون أملاً في الترقية داخل الشركة وذلك بسبب سلوك بيتر.

إذا قام بيتر باختبار الذكاء المنطقي فمن المحتمل أن تكون النتيجة جيدة جداً ولكن كما يبدو فإنه يعاني من الجانب المظلم في حياته فهو يغضب بسهولة ولأنه يظهر مشاعره علناً فإنه بشكل عام ليس لديه الكثير من الأصدقاء ، لا أحد حقاً " يهتم به " فهم يفعلون ما يقوله فقط .

بيتر هو مثال بسيط لمدير يعاني من انخفاض الذكاء العاطفي رغم قدراته العالية فنياً وذكاءه ، الجانب السيئ إنه بدون دعم فريقه سوف يصل بيتر في نهاية المطاف إلى مشاكل من المحتمل أن تكون مؤلمة. والجانب السار هو أن بيتر يمكن أن يصبح إستثنائي ومدير موهوب إذا قام بالتركيز على الذكاء العاطفي لأنه بالفعل منطقي جداً.

تدريب: أفضل المديرين

تذكر مديرينك السابقين ، ما هي الصفات التي جعلتهم يبرزون؟ ماذا كنت تصنفها كأعظم صفاتهم؟

٢.١ ما هو الذكاء العاطفي ؟

الذكاء العاطفي كما يلي :

" هو قدرتنا على تعلم وتحديد وفهم و إدارة عواطفنا وأيضاً عواطف الآخرين "

EI عبارة عن:

- معرفة كيف تشعر حيال الآخرين.
- معرفة كيف يشعرون الآخرون نحوك.
- استخدام المهارات العاطفية التي تزيد من صحتك وسعادتك مع الذين تتعامل معهم .

ظهرت في ١٩٨٣ " نظرية أنواع الذكاءات المتعددة " لهوارد جاردنر "إطارات العقل" ، التي نشرت فكرة أنواع الذكاءات المختلفة والتي شملت الذكاء بين الأفراد وأيضاً داخل الشخص نفسه والذكاءات بين الأفراد هي القدرة على فهم دوافع ورغبات الآخرين والذكاء الشخصي هو القدرة على فهم نفسك ومخاوفك ومشاعرك ودوافعك ، كما أشار جاردنر إن مقياس الـ IQ التقليدي لا يكون كافياً لمعرفة قدرات الفرد بشكل صحيح بل يجب وضع أكثر من مجرد IQ لتحديد مدى نجاح الفرد.

وقد أثبتت الأبحاث والعديد من المقالات والكتب والمناقشات الأكاديمية في نهاية المطاف وبعد سنوات ما أطلق عليه مفهوم الذكاء العاطفي ومصطلح " الذكاء العاطفي " نسب لكثير من الناس مثل واين باين (١٩٨٥) ، لونر(1966) ، جرينسبان (١٩٨٩) ، سالوفى وماير (١٩٩٠) الذين استخدموا المصطلح في مناسبات عديدة .

لم يكن منتشراً قبل دانيال جولمان فكرة " إن الذكاء العاطفي يمكن أن يكون أكثر أهمية من الذكاء المنطقي IQ " إلا أن هذه العبارة أصبحت تنتشر على نطاق واسع منذ ذلك الحين حيث ظهرت العديد من الكتابات والمواد والمنتجات التي تعرضت لمصطلح الذكاء العاطفي وتوسعت كثيراً .

٣.١ الفكرة الرئيسية

الرسالة الرئيسية التي يقدمها جولمان هي أن الـ EI أكثر أهمية من الـ IQ ، كذلك مثل إختبار الذكاء المنطقي (IQ) أيضاً إختبار الذكاء العاطفي (EQ) يمكن أن يكون مقياساً وتشير الأبحاث أن الـ EQ يمكن أن يكون أكثر فعالية في تحديد نجاح الأشخاص.

لك أن تتخيل كم كان هذا المفهوم في الواقع مثيراً للجدل عندما تم عرضه لأول مرة ومنذ ذلك الحين أثبتت دراسات لا حصر لها مصداقية مفهوم الـ EI . فأنت يمكنك أن تكون رائعاً من الناحية الفنية ولكن إذا كنت لا تعرف كيفية التعامل مع الآخرين أو مع نفسك عاطفياً ، فمن المحتمل أن يكون ترتيبك بعد أولئك الأكثر قدرة عاطفياً حتى لو أنهم لا يعرفون الكثير من التفاصيل الفنية مثلك.

وبعبارة أخرى ، فإن القدرة الفنية ليست هي كل شيء بل أن نجاحك في الحياة يعتمد أكثر على كيفية إدارة عواطفك الخاصة وكذلك عواطف الآخرين ، في الواقع هذا تحول ثقافي كبير يمكن أن يكون مختلف تماماً عن ما كنا قد تربينا عليه ، معظمنا تعلم خلال نظم التعليم التي تكون منحازة نحو الجانب الفني والمنطقي فقط وقتاً قليلاً جداً تدريبنا على كل المهارات العاطفية المهمة.

بالفعل ؛ هناك حجج قوية لتأثير EI على حياة الناس كما أن جولمان قد وفر العديد من الدراسات في كتبه الأصلية وفي مختلف المقالات والتي أكدت على ذلك وفيما يلي مجموعة مختارة من هذه الدراسات:

- تم إختيار عدد من وكلاء البيع في L'Oreal بناءً على بعض الكفاءات العاطفية ، كان أداءهم ملحوظ بشكل أفضل من مندوبي المبيعات الذين اختيروا على أساس إجراء إختيار الشركة القديم.

- تلقى عدد من المشرفين في مصنع تدريباً على الـ EI للإستماع أفضل للموظفين ومساعدتهم على حل مشاكلهم بنفسهم ، أدى هذا إلى إنخفاض كبير في حوادث مضيعة للوقت (٥٠٪) وزيادة الإنتاجية للمصنع بما يوازي \$٢٥٠,٠٠٠ (Pesuric & Byham, 1996).
- موظفي المبيعات الذين أجازوا المهارات العاطفية EI لمتاجر التجزئة والأثاث حققوا ضعف معدلات البيع بالمقارنة مع أولئك الذين تم تعيينهم بطريقة الشركة القديمة (مجموعة Hay/MacBer للأبحاث والإبتكار ١٩٩٧).
- أظهرت الأبحاث أن أنجح محصلي الديون هم الذين سجلوا كفاءات أعلى بكثير في الذكاء العاطفي والإدراك الذاتي والإستقلالية والتفاوض بالمقارنة بباقي محصلي الديون (Bachman etal, ٢٠٠٠).
- تفوق أصحاب المهارات العاطفية في الوظائف متوسطة التعقيد (مكتبة المبيعات والميكانيكا) ، بنسبة ٨٥ % أكثر إنتاجية وفي الوظائف الأكثر تعقيداً (مندوبي المبيعات والتأمين ومديري الحسابات) ووصل أدائهم ١٢٧ % أكثر إنتاجية من متوسط الأداء (Hunter, Schmidt, & Judiesch, 1990).
- تشير الأبحاث أن الكفاءة في أكثر من ٢٠٠ شركة ومنظمة في جميع أنحاء العالم يرجع نحو ثلثها إلى المهارة الفنية والقدرة المعرفية في حين أن الثلثين بسبب الكفاءة العاطفية. (جولمان، ١٩٩٨).
- البحوث التي أجريت من قبل HayGroup تظهر قوة EI في صناعة التأمين ، حيث قدموا الدعم العاطفي وتنمية الكفاءات لـ ٤٥ فرد مبيعات وقاموا بإعداد مجموعتين متطابقتين لمقارنة إنتاجيتهم ومبيعاتهم على مدار السنة وجد أن المجموعة التي تدربت على المهارات العاطفية كان أداءها جيداً لذلك قررت الشركة وقف التجربة بعد ٧ أشهر فقط حتى يتمكنوا من تدريب المجموعة الأخرى أيضاً وتستفيد أكثر من زيادة الإنتاجية والمبيعات!
- اعطى برنامج EI لمديري تكرير النفط على مدى عامين مما أدى لزيادة في الأداء بنسبة ٢٠٪.
- مطوري البرمجيات عادة ما يكونوا على درجة عالية من الكفاءة في جانب الذكاء العقلي الذي هو ربما يمكنهم من الإستفادة كثيراً من التدريب على EI ، مطوري البرمجيات الذين تدرّبوا على EI أو لديهم المهارات العاطفية إستطاعوا تطوير البرمجيات ثلاث مرات أسرع من غيرهم.

٤.١ إطار الـ EI

تصنف مكونات الذكاء العاطفي بعدد من الطرق المختلفة ويستند التصنيف على نوعين كما يلي :

	الشخص	الأخرين
الوعي	الوعي الذاتي	الوعي الإجتماعي
الإفعال	الإدارة الذاتية	إدارة العلاقات

بالبعد الذاتي ، فإن التركيز هو النظر إلى موقف الفرد العقلي ومحاولة ضبط النظرة الداخلية للحياة. بالبعد مع الآخرين ، يتم التركيز على التفاعل بين الأفراد وكيف تدار العلاقات وكيفية النظر إليها والمحافظة عليها.

بعض تقييمات الـ EI تصنف الأربعة مجالات إلى ما هو مبين أدناه:

<p>الوعي الذاتي</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوعي العاطفي الذاتي • الثقة بالنفس • دقة التقييم الذاتي 	<p>الوعي الإجتماعي</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعاطف مع الآخرين • توجه نحو الخدمة • الوعي بالمنظمات
<p>إدارة الذات</p> <ul style="list-style-type: none"> • الشفافية • المبادرة • موجه نحو الهدف • التفاؤل • التكيف • ضبط النفس 	<p>إدارة العلاقات</p> <ul style="list-style-type: none"> • تطوير الآخرين • القيادة • تحفيز التغيير • العمل الجماعي • إدارة الخلافات • التأثير

١٨ قياس للكفاءات في EI

٥.١ كفاءات الـ EI

تصنيف آخر على EI يحدد المجالات الأساسية الخمس التالية :

المهارات الشخصية

المنطقة	التعريف	المفاهيم
الإدراك الذاتي	القدرة على التعرف وفهم العواطف المزاج الشخصية وأثرها على الآخرين	<ul style="list-style-type: none"> • الوعي العاطفي: إقرار المرء بالعواطف وتأثيرها. • الثقة بالنفس: شعور قوي بقيمة الذات وقدراتها. • التقويم الذاتي: معرفة حدود قوتك.
التنظيم الذاتي	القدرة على التحكم في الدوافع المزاجية الهدامة والقدرة على التفكير قبل التصرف	<ul style="list-style-type: none"> • الجدارة بالثقة: الحفاظ على معايير الصدق والنزاهة. • ضبط النفس: السيطرة على المشاعر والدوافع السلبية. • الضمير: مسئول عن أفعاله الشخصية. • الابتكار: يستريح للأفكار والنهج والمعلومات الجديدة. • القدرة على التكيف: القدرة على التكيف وتقبل التغيير.
المهارات مع الآخرين		
المنطقة	التعريف	المفاهيم
التحفيز الذاتي	الحماس والشغف لبذل الجهد وتجاوز الوضع الحالي.	<ul style="list-style-type: none"> • الدفع لتحقيق: الرغبة في الحصول على الأفضل. • الإلتزام: التوافق مع أهداف المجموعة أو المنظمة. • المبادرة: الإستعداد دائماً للعمل على الفرص المتاحة. • التفاؤل: النظرة الإيجابية والمثابرة في متابعة الأهداف على الرغم من العقبات.
التعاطف	القدرة على فهم التركيبية العاطفية للآخرين والتفاعل وفقاً لذلك.	<ul style="list-style-type: none"> • فهم الآخرين: إظهار اهتمام نشط بالآخرين والإحساس بمشاعرهم ووجهات نظرهم. • تطوير الآخرين: إكتشاف احتياجات الآخرين للتنمية ومساعدتهم. • الإستفادة من التنوع: لإيجاد الفرص من خلال أنواع مختلفة من الناس. • الوعي الإجتماعي: القدرة على قراءة قوة العلاقات للمجموعة والحالة العاطفية.
المهارات الإجتماعية	القدرة على بناء العلاقات الفعالة التي يمكن أن تساعدك عندما تكون في حاجة إليها، القدرة على بناء علاقات مع الناس.	<ul style="list-style-type: none"> • التأثير: إقناع الآخرين. • مهارات الإستماع: تظهر اهتمامك وتريد أن تساعد. • تحفيز الآخرين: إلهام وتوجيه الأفراد أو المجموعة. • إدارة الصراع: حل النزاعات بحزم من خلال المفاوضات. • بناء العلاقات: بناء علاقات حاسمة. • التكاتف: تنشيط المجموعة نحو الأهداف المشتركة. • محفز التغيير: مبادرة أو إدارة التغيير.

وكما ترون، فإن الإطار يعرض الكفاءات المختلفة التي يتم قياسها، لشرح الإطار والكفاءات ككل، يمكننا أن نذهب من خلال المواضيع الستة التالية:

• شخصي

١. الوعي الذاتي.

- ٢ . التنظيم الذاتي.
- ٣ . التحفيز الذاتي.
- مع الآخرين
- ٤ . التعاطف.
- ٥ . المهارات الإجتماعية.
- ٦ . إدارة العلاقات

٢- الوعي الذاتي

" يقال أنه إذا كنت تعرف عدوك وتعرف نفسك ، فإنك لن تتعرض للخطر في مئات المعارك وإذا كنت لا تعرف أعدائك ولكن تعرف نفسك سوف تفوز مرة وتخسر مرة ، أما إذا كنت لا تعرف نفسك ولا عدوك ، ستكون معرض للخطر في كل معركة "

صن تزو

الهدف:

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :

تمييز وفهم عواطفك ومزاجك الشخصي ومدى تأثيرها على الآخرين

الوعي الذاتي هو منطقة هامة في الذكاء العاطفي وهو عبارة عن إدراك وفهم مشاعرك الخاصة وتأثيرها على الآخرين .

في هذا الفصل سوف تتعلم ما هي حقيقة المشاعر والتعرف على أحدث البحوث العلمية لفهم كيفية نشأتها وكيف تؤثر في سلوكنا بقوة.

ومن خلال فهم الطبيعة الحقيقية للمشاعر سوف تقوم ببناء أسس ذكاءك العاطفي حيث يمكنك بسهولة ربط جميع النواحي والمهارات الأخرى وفقاً لهذا المفهوم الأساسي.

ومختلف التدريبات في هذه الدورة ستساعدك في فحص نفسك بمزيد من التفصيل ومعرفة نقاط التحفيز الخاصة بك والتعرف على كيفية التصرف عندما تشعر بالضغط من المشاعر.

١.٢ تحت تأثير العواطف

بسبب عمالك الجيد في الماضي ، رئيسك قرر أن يعطيك عملاً أكثر تحدياً ، تشعر بأنك مهم وسعيد وفخور بنفسك ومع ذلك تشعر بالقلق من التحدي الذي أمامك وبداخلك صوت يطمئنك بأنك ستكون قادراً على القيام بالمهمة بنجاح .

خلال المشروع كنت دائماً تتساءل إذا كان رئيسك سعيد أم يفكر بأنك لا يمكن أن تقوم بالمهمة وأنك لست أهل لهذا العمل " ما إذا كان كل شيء خطأ ؟ " تسأل نفسك .

وفي النهاية وصلت إلى الموعد النهائي وكنت سعيد بنفسك لأن كل شيء كان حسناً وقام رئيسك بفحص أعمالك وإخبارك أن جزء من عمالك لم يصل إلى المستوى المطلوب ، أنت في النهاية لم تحصل على أي مديح أو حتى مجرد " شكراً " على ما قمت به من أعمال .

عدت إلى حوارك مع الذات مرة أخرى ! لم تكن سعيداً على الإطلاق ، كنت تعتقد أن كل هذا العمل الشاق قد ذهب هباءً وتشعر أنك تستغل والوضع غير عادل بالمرّة.

بدأت تفكر ما إذا كنت في العمل الصحيح أو إنه ربما عليك أن تبحث عن وظيفة أخرى وبدء التغيير في اتجاه حياتك !

ما حدث هنا ؟ هو فقد السيطرة بسبب الشعور العاطفي الزائد ، يبدو إن حوارك مع الذات تسلسل بسرعة حتى وصلت إلى النقطة التي شعرت فيها باليأس تماماً ولم تعد تهتم بعمالك الحالي.

هذا هو ما قال عنه (دانيال جولمان) الإختطاف العاطفي ، العقل المنطقي لديك تم إختطافه من جزء آخر في المخ مسؤول عن تجهيز العواطف ، هذا الإختطاف يمكن أن يكون له عواقب كبيرة حيث تقصر الدوائر المنطقية لديك وتقودك إلى إتخاذ قرار بالعاطفة .

لماذا يوجد لدينا هذا الجزء في المخ ؟ هو جيد لماذا ؟ هل نحن حقاً بحاجة له ؟ كيف يعمل ؟ للإجابة على هذه الأسئلة دعونا ننظر في المخ أكثر وفهم ماذا تكون العواطف .

٢.٢ ما هي العواطف ؟

علماء نفس الشعور تناقشوا حول طبيعة المشاعر منذ سنوات وهي تتكون من الأربعة عناصر الرئيسية التالية :

- **الإحساس** : هذه هي العلامة التي نستخدمها لوصف المشاعر .
- **التفكير** : ما يدور داخل العقل المنطقي وما نعتقده فعلاً عن الحدث وتفسيره.
- **رد فعل الجسد** : إستجابة الجسم المادي مثل معدل ضربات القلب ومعدل التنفس والعرق وما إلى ذلك.
- **السلوك** : كيف نستجيب للعاطفة من خلال سلوكنا.

٣.٢ قصة غريبة

تلقي أثنين من الضباط مكاملة للتحقق من حالة أبلغ عنها أحد الجيران الذين سمعوا صرخات من البيت المجاور. هذا هو النوع من الحالات التي تحدث كل يوم في جميع أنحاء العالم التي تتطلب رد فعل سريع. ما سوف يروه عندما يصلوا الى هناك؟ هل هو بلاغ كاذب أو هناك شيء أسوأ يجري؟ كيف يجب أن يكون رد فعلهم؟

وصل الضباط الصغار إلى المنزل وعندما اقتربوا رأوا صبياً صغيراً يخرج من البيت ويختفي في الحديقة ، أندفعوا إلى غرفة المعيشة للتحقق من المنزل وجدوا امرأة تبكي وكانت تتعرض للتهديد من قبل رجل يحمل سكين المطبخ .

ما حدث بعد ذلك كان مذهلاً ، ببساطة أحد الضباط تجمدت حركته ولم يستطع أو لم يعرف ماذا يفعل وببساطة كان عاجزاً عن التصرف بسبب ما رآه وهذا هو المعروف بأسم الإختطاف العاطفي ، بشكل فعال كان الضابط المجدد تحت ضغط موجة من النشاط مفاجئة في جزء معين من المخ يسمى اللوزة. بسبب تلك الزيادة الساحقة تجمدت تحركات الضابط والضابط الآخر عندما شاهد زميله عاجزاً عن التصرف قرر إنقاذ الوضع بيديه.

كان عليه أن يواجه الرجل ولكن كيف كنت ستفعل بالضبط في مثل هذه الحالة؟ تقفز إلى الأمام وتحاول أخذ السكين من يده؟ هل ترفع العصا الخاصة بك أو البندقية أو ما كنت تحمله وتهدد الرجل ليتوقف؟ ماذا إذا كان هناك أطفال أخرى حولك تشاهد الموقف؟ ما يمكن أن تكون أنجح وسيلة للتعامل مع هذا الوضع المشحون للغاية مع العلم أن زميلك لا فائدة منه عملياً؟

المخ هو جزء قوي بشكل لا يصدق من الجسم ولأن الغالبية العظمى من أنشطتنا تنشأ من المخ فهذا يدفعنا أكثر إلى معرفة كيف يعمل وإستخدامه للسيطرة على مثل هذه المواقف الدرامية . في هذه الحالة فإن نهج القوة الغاشمة قد يمثل تهديداً مباشراً رغم انه مغرباً لكن قد لا يكون فعال مثل الأساليب الأكثر دهاءً.

ما حدث بعد ذلك كان مثيراً للإهتمام إلى حد كبير أول شيء لاحظته الضابط في عيون الرجل كان الخوف! ومن المثير للإهتمام إنه رأى هذا من دون وعي تقريباً وكان الرجل الذي كان يهدد المرأة ببساطة خائفاً. ما هي أفضل طريقة للتعامل مع شخص يخاف ، بحيث يتم تهديد الآخرين بسكين؟ الجواب واضح ومباشر تقريباً ، الضابط واجه الرجل وقال: "هل أنت بخير سيدي؟" فجأة أختفى الغضب من

وجه الرجل وبدأ البكاء! أخطفت الرجل ذو السكين أيضاً من قبل عواطفه وسؤال الضابط ببساطة جعله يعود إلى واقع منطقي وإظهار الحزن من الحقيقة.

والسؤال الطبيعي هو أنه كيف يتم إختطاف عقلنا عن طريق اللوزة وما هو عليه على أية حال؟

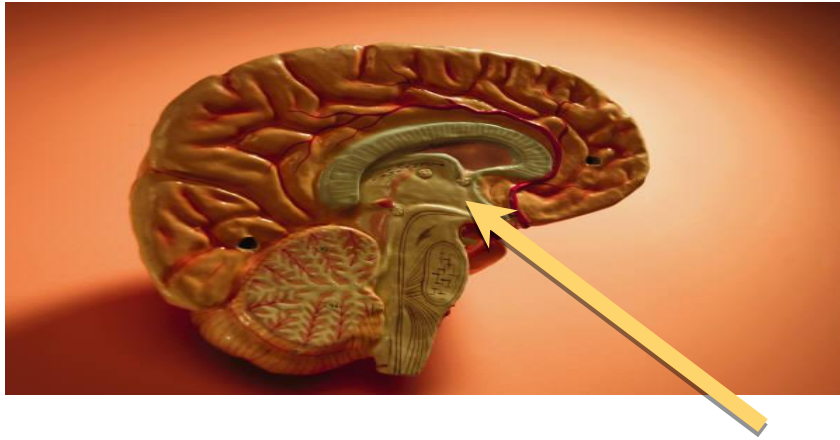
٤.٢ ما هو الإختطاف العاطفي؟

الإختطاف العاطفي هو:

- عندما يقوم الناس بالعمل إعتياداً على مشاعرهم ، فإن أعمالهم عادة ما تكون غير مناسبة لأنها لا تقوم إلا على معلومات جزئية .
- عندما ينسحب الناس أو يتوقفوا أو يصبحوا عدوانيين للغاية قبل أن تتاح الفرصة لتحليل الوضع بطريقة منطقية من خلال التفكير في الأمور .
- عندما يكونوا بعد الحدث ، يجدون صعوبة في شرح سبب ما قاموا به و يتأسفوا من أعمالهم .
- عندما يكون رد فعلهم قد أثر بقوة عليهم وعلى من حولهم .

٥.٢ Amygdala اللوزة

اللوزة تنتمي إلى الجهاز الحوفي وهو الجزء القديم من الدماغ ، إنه ينتمي إلى فصيلة الثدييات التي تنقسمها معهم ، هذا الجزء من الدماغ يكون مسؤولاً عن الوظائف الأكثر تطوراً ومن وظائفه الأساسية مثلاً الوظائف الجنسية ، الغرائز والعواطف والجهاز المناعي وكذلك ضغط الدم وسكر الدم وهكذا .



اللوزة Amygdala

إكتشاف دور اللوزة في سلوكنا هو حديثاً نسبياً. دانيال جولمان أوضح إختراقات كبيرة في مجال علم الأعصاب ودور اللوزة في كتابه الأكثر مبيعاً " الذكاء العاطفي " وهناك الكثير من هذا البحث يعود إلى العمل العظيم الذي قام به (جوزيف لو دووس) عالم الأعصاب في جامعة نيويورك التي غيرت رأينا جذرياً عن كيفية أثر العواطف في السلوك.

٦.٢ وجهة النظر التقليدية مقابل الحديثة

وجهة النظر التقليدية التي نحفظ بها حول الأعصاب هي العمليات التي يجريها المخ للمعلومات والتي تتم من خلال تمرير المعلومات الحسية الأولى إلى جزء من المخ يسمى المهاد البصرى في الدماغ ومن هناك يتم إرسالها إلى القشرة البصرية التي تقوم بمعالجة المعلومات ومقارنة ذلك مع نموذج العالم الذي نفهمه وفي نهاية المطاف يتم تحديد الأشياء التي تراها أو تختبرها ، من هناك يتم إرسال إشارات إلى الدماغ الحوفي ثم يتم إرسال الأوامر إلى بقية الجسم لتوليد السلوك المناسب.

في الواقع هذه هي الطريقة التي يعمل بها العقل معظم الوقت وكما ننظر إلى العالم ونقيمه ونستجيب له. مع ذلك وجد (لو دووس) شيء رائع وقال إنه وجد أن هناك حزمة أصغر من الخلايا العصبية التي تربط المهاد إلى اللوزة. هذا الممر صغير ، يسمح للوزة باستقبال مجموعة من المعلومات الحسية القادمة قبل أن يتم إرسالها إلى القشرة البصرية لإجراء مزيد من المعالجة عليها .

وبعبارة أخرى ، يمكن أن تستقبل اللوزة المعلومات وتقوم بصياغة الإستجابة سريعاً جداً قبل معالجة بقية المخ للوضع لتوصيل ردها المناسب.

ويأتي هذا الأكتشاف لشرح الكثير عن سلوكياتنا وردود الفعل العاطفية السريعة للأحداث والمدمجة في نظامنا الذهني التي هي قادرة على تقصير الدائرة الكهربائية للعقل المنطقي لدينا. لا عجب أنه في بعض الأحيان نكون عرضة لخطر قصر دائرة عقلنا المنطقي.

٧.٢ أربع مراحل للإختطاف العاطفي

١. التحفيز : هو الحدث الذي تسجله انت كتهديد .
٢. الشعور بعاطفة قوية : فجأة تشعر بشعور مختلف نتيجة للتحفيز.
٣. رد فعل تلقائي : ترد تلقائياً بناءً على التحفيز وأحاساسك ومن المحتمل أنك ستندم على رد فعلك لاحقاً والذي يمكن أن يكون له تأثير سلبي عليك وعلى الآخرين.
٤. الندم : الشعور بالندم على رد فعلك .

تدريب : الإختطاف العاطفي

تذكر حدث في الماضي شهدت فيه إختطاف عاطفي . أجب فيما يلي حول ذلك

ماذا حدث ؟

لماذا تصرفت بهذه الطريقة ؟

ماذا كانت النتائج ؟

كيف أثر ذلك على الآخرين ؟

٨.٢ معالجة الإشارات

وكما تعلمون ، نحن ننظر إلى العالم من خلال الحواس الخمس الرئيسية ونفسر هذه الإشارات بجزئيين العقل المنطقي والعاطفي .

بشكل رمزي ، يمكننا أن نقول إن المعلومات تعبر خلال عدد من الفلاتر قبل قيامنا بدمج البيانات داخل عالمنا والتفكير فيما نفعله بها.

ومن ثم فإنه لتغيير إستجابتنا يجب أن ننظر إلى كلا الطريقتين الذين يؤديون إلى السلوك : الطريق المنطقي والأخر هو طريق العاطفة قصيرة المدى .

يمكنك تغيير إستجابتك على أساس ما يلي :

● **المسار المنطقي:** رأيك في العالم ليس هو العالم الحقيقي ، يمكنك تغيير الطريقة التي تشاهد بها العالم بالنظر إلى خريطة عالمك وخريطة عالمك هي نتاج عقلك ويمكنك تغييرها بإستنباط ما تراه مناسباً من سلوك مختلف وبعبارة أخرى ، يمكنك ضبط موقفك تجاه العالم لتكون إستجابتك مختلفة .

● **المسار العاطفي :** مع قصر دائرة اللوزة ، تحتاج إلى إلقاء نظرة على المحفزات التي تبدأ هذه العملية وتؤدي إلى ردود فعلك السريعة ، يمكنك مراقبة حساسية حواسك وتدريب نفسك على الإستجابة المسيطرة بسرعة للمحفزات التي تؤدي بك إلى السلوكيات العاطفية ومن خلال التعرف على المسببات ، يمكنك محاولة تحليلها والقضاء بفعالية على ردود الأفعال التلقائية.

دعونا ننظر في مثال للمسار المنطقي ، رأيت في المثال السابق الذي أعطيت لك فيه مهمة صعبة ولكنك صدمت من رد فعل رئيسك في العمل لدرجة أنك قررت أن تترك الوظيفة! للحد من الإستجابة العاطفية يمكنك تغيير وجهة نظرك ، ربما رئيسك فرض مستوى عال عليك لأنه يتوقع منك أن تكون في مستوى أعلى في وقت لاحق أو ربما إنه كان مشغول جداً وسوف يعود إليك في وقت لاحق ويمتدح عملك أو ربما هو ببساطة ليس لديه الكفاءة للتعامل كمدير، إبحث عن الشيء الذي ينبغي أن يكون حافزاً كبيراً بالنسبة لك للعمل بجد .

كل هذا يشير إلى أن الخطوة الأولى لتصبح ماهراً عاطفياً هو أن تزيد الوعي الذاتي ، عندما تعرف ما يحدث لك تكون لديك فرصة أفضل لتصحيح ذلك والإستجابة بشكل صحيح للتقليل من تأثير سلوك ورد فعلك على مستقبلك .

٩.٢ الدروس المستفادة

فهنا الآن دورة العلم في إدارة العواطف وقد فهمنا أيضاً أهمية الوعي الذاتي في أن تصبح أكثر مهارة عاطفياً ويلخص ما يلي النقاط الرئيسية حول كيفية التعامل مع الإختطاف العاطفي :

- تهدئة عواطفك وإحذر من تجاوزها.
- ركز مشاعرك : الطريقة الوحيدة للعودة الى حالتك الطبيعية هو أن توقف عقلك تجاه الحدث عن طريق تهدئة نفسك فعلياً.
- قويم المخاطر بواقعية : بالتفكير في أفضل وأساء السيناريوهات للحدث ومع ذلك لا تفكر في سيناريو الدمار بل إستخدم التقييم بواقعية .
- ثق في مشاعرك : بعض الأحيان تحتاج إلى الثقة بالنفس لأنه من المؤكد في النهاية انه يوجد سبب تطوري جيد لوجود اللوزة ويجب عليك إستخدامه بالشكل المناسب للحصول على الأفضل.

- إستمع إلى عواطفك ، علماء النفس يعرفوا التوافق بأنه الشعور بأنك تريد شيئاً وتعرف ما تريد فعلاً وتشعر بنفس الطريقة. من ناحية أخرى عندما تشعر أنك كنت تريد شيئاً في حين كنت تعتقد أنك بحاجة إلى شيء آخر، فلقد تم كسر هذا التطابق أو التوافق .
- عندما يتم كسر التوافق لديك ، فإن هذا يشير إلى أن هناك مشكلة تمنعك من أن تكون راضياً بشكل عام على حد سواء منطقياً وعاطفياً وبعبارة أخرى فإن العقل المنطقي قد لا يكون لديه أحياناً الوقت كاف للعمل على تحليل التفاصيل ، في تلك الأحيان يمكن أن تكون أفضل حالاً بالثقة بعواطفك ، لأن هذا هو بالضبط السبب في وجود العواطف .
- صدق ما تريد القيام به ، الحماس لمهمة يعني إنك مرتاحاً معها وتريد أن تفعل ذلك حقاً عندما تكون غير متحمس للغاية فربما هناك بعض المشاكل الكامنة التي تحتاج إلى العمل عليها فهي التي تمنعك من التوافق.
- يمكنك أن تصبح أفضل في الوعي الذاتي عن طريق التحليل الذاتي ، أنظر دائماً إلى الورا وأختبر كيف ولماذا كنت عاطفياً في حالة معينة. تحتاج إلى التعرف على المحفزات المحتملة وتسجيلها حتى تعرف كيفية الرد عليها في المرة القادمة. عندما تكون في لحظة الحدث قد لا تدرك ما يحدث لك فمن خلال النظر إلى الورا والتحليل يمكنك رؤية أين تم الضغط على النقطة الساخنة وكيف إستجبت لذلك ويمكن للنهج الإستباقي أن يساعد كثيراً على فهم لماذا كان رد فعل الآخرين بطريقة معينة لك أو لأفعالك ، كون دائماً سباق ولا تلقى اللوم على الآخرين أو البيئة عندما تسوء الأمور، بهذه الطريقة يمكنك تحسين نفسك باستمرار.

٣- إدارة الذات

" لا يوجد غضب بدون سبب ولكن نادراً ما يكون السبب وجيهاً "

أرسطو

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :

إدارة وتنظيم عواطفك للتأكد من أنها لا تعطل سلوكك

الإدارة الذاتية هي منطقة مهمة في تنمية الشخصية وهي معرفة كيفية إدارة عواطفك وكيفية السيطرة على الدوافع الهدامة ، الإدارة الذاتية تسمح لك أن تكون أكثر مرونة وتجعلك تستريح للأفكار الجديدة، عليك أن تكون أكثر وعياً بعواطفك حتى يمكنك تنظيمها كما تحب.

في هذا الفصل ستكتشف عدد من أساليب التعامل مع المشاعر القوية مثل الغضب أو القلق بطريقة فعالة .

١.٣ إختيار

نذكر من الفصول السابقة أنه ليس الأساس على المحفزات التي تستجيب لها ولكن على طريقة تفسيرك لها ، إذا كان تفسيرك خاطئاً يمكنك بسهولة الوصول الى إستنتاجات غير صحيحة ، إدارة الذات تدور حول فهم هذا الاختلاف وإتخاذ خطوات للتأكد من أن العواطف لا تخطف عقلك ثم سلوكك في وقت لاحق. في النهاية الأمر هو متروك لك لتختار الطريقة التي أن ننظر بها إلى الأمور .

٢.٣ تفاؤل

التفاؤل هو العصاة السحرية التي تمكنك من السعى وراء أحلامك وعلى الرغم من أن قوة التفكير الإيجابي مذهلة بطريقة لا تصدق إلا أنه ليس الجميع يستفيد منها بقدر ما ينبغي.

على سبيل المثال ، الطلاب الذين لديهم آمال عالية يحددون لأنفسهم أهدافاً أعلى بكثير من غيرهم وتظهر الأبحاث أنهم يفعلون الأفضل بالمقارنة مع من هم في نفس سنهم ، كل ما أستخدموه في هذه العملية هو الأمل ويبدو أن الأمل يكفي لدفعهم إلى الأمام أكثر من غيرهم.

التفاؤل بصفة عامة هو الإعتقاد بأن الأمور سوف تكون بخير في الحياة .

مفهوم كلاسيكى آخر هو قانون الجذب الذي ينص على أنه "إذا كنت تريد حقاً شيئاً وحقاً تصدقه ، سوف تحصل عليه." وبعبارة أخرى ، إذا كنت تملأ عقلك بمفهوم وتستمر تفكر في ذلك في النهاية سوف يتجسد هذا المفهوم في عالمك من خلال أفعالك. لا يوجد هنا كسر لقوانين الطبيعة ولا هي بعض القوانين الزائفة. فإنها ببساطة تستفيد من قوة عقلك وعرض قدرتنا على تغيير الخريط الخاصة بنا ، على أي حال نحن نحب أن نستخدمها لتنشيط أنفسنا في إتجاه معين.

الأمل والتفاؤل يمكن أن يزيدا الإنتاجية وهما على نفس المساواة ، ستكون أفضل حالاً مع النظرة المتفائلة للحياة وسوف تحصل على مستقبل إيجابي أكثر من ماستحصل عليه بسبب وجهة النظر المتشائمة وهذا لا يحتاج منك سوى تحديد الموقف العقلي وذلك متروك لكم تماماً ، لا يوجد شيئاً لتخسره ، فلماذا لا تكون إيجابياً في كل وقت ؟

وهنا عدد من المبادئ التوجيهية التي تساعدك على الإستفادة من التفاؤل :

- وقف القلق من الأشياء ، مثل حالة الطقس والإحتياج إلى الأموال والإفتقار إلى السلطة ، حركة المرور وما إلى ذلك .
- أنظر إلى الجيد في كل شيء ، لا بأس بأن تتبع الأسباب الجذرية ولكن دائماً أنظر لحسن النية في الناس .
- دائماً إعتقد أن الأمور تسير بشكل أفضل ، لا يهم ما هو الواقع إذا كنت تعتقد أنه سوف يتحسن بعد ذلك .
- إشغل عقلك بعمل ايجابي ، حتى بدون قصد (وأحياناً بوعي) سيؤدي إلى ذلك تلقائياً ، إذا كنت حقاً تريد (بي إم دبليو) فكر في ذلك كل يوم ، قم بلمس بوستر لها في غرفتك ، ضع الصورة على سطح المكتب على جهاز الكمبيوتر، تحدث عن أحدث طراز مع اصحابك ، تابع الوكيل المحلي عن العروض الجديدة بعد ذلك ودون شك يوماً ما ستحصل عليها ، هذا شيء مضمون !

٣.٣ جذور الغضب

إستخدم التمرين التالي لتسجيل تجارب الماضي عن الغضب:

تدريب : لحظات الغضب في الماضي (الجزء ١)

أذكر موقفين من الماضي جعلوك غاضباً واملء التفاصيل المطلوبه أدناه .

الحدث (١)	
	الحدث (اشرح الموقف)
	التحفيز (ماذا بدأ)
	نقاط ١ = غير مكثف ٥ = مكثف بشدة

	ما الذي تفعله عادةً؟
الحدث (٢)	
	الحدث (اشرح الموقف)
	التحفيز (ماذا بدأ)
	نقاط ١ = غير مكثف ٥ = مكثف بشدة
	ما الذي تفعله عادةً؟

تخيل أنك تقود السيارة وفجأة يقطع الطريق شخص آخر قريب منك ، هذا أخافك جداً ، جعلك تدوس على الفرامل بقوة كي لا تصدمه وصرخت "ايها الـ...، أنت... كنت ستصدمني! سائق غبي!" .

وكننت قد غضبت وبعد بضع دقائق وأنت لا تزال تقود السيارة وسائق آخر يتكلم معك بخشونة وأنت تنفجر من الغضب "ما هي مشكلتك ، ماذا يحدث مع الناس اليوم ! يا له من مكان بشع أعيش فيه" !...

الغضب يولد مزيداً من الغضب ، عندما تكون غاضباً تثار وببساطة أى محفزات صغيرة تأتي تجعلك تشعر أكثر غاضباً ، فى كل المشاعر السلبية يبدو أن الغضب أكثرهم إغراء ونحن ببساطة لا نريد أن يتركنا ذلك وأحياناً نذهب بفاعلية على تزويده " الغضب " أكثر من ذلك.

الغضب يمكن أن يؤدي إلى عواقب وخيمة فحينها يكون العقل المنطقي متوقف تماماً ويبدو أنك لن تعد تسلك سلوك عقلاني .

كل ذلك يعود إلى الطريقة التي يعمل بها المخ ، عندما كنت معرض للخطر، المخ يطلق نوعين من المواد ذات تأثيرات مختلفة واحدها هو الكاتيكولامينات (الأدرينالين) الذى يمنحك موجة من الطاقة وعادة ما تستخدم على مدى فترة زمنية قصيرة ومن المعروف أيضاً أنه هرمون المواجهة أو هو فى الواقع إندفاع الطاقة التي تشعر بها عندما تكون على وشك فعل شئ عندما تكون مهدد أو غاضب.

الأخرى هى عبارة عن موجة صغيرة تحركها اللوزة مما يؤدي إلى التحفز الذى يمكن أن يستمر ساعات أو حتى أيام والجمع بين هذه الإستجابتين يوضح لماذا يكون الناس أكثر عرضة للإستقزاز عندما يكونوا بالفعل غاضبون .

الإجهاد العالى يسبب لعقلك أن يضعك فى حالة إثارة مما يعني أنك سوف تكون أكثر عرضة للمزيد من الإستقزاز وأن تغضب بسهولة اكثر.

٤.٣ إدارة الغضب

الآن بعد أن تعرفنا كيف نصبح غاضبين ، دعونا نرى كيف يمكننا إستخدام هذه المعرفة لإدارة غضبنا والحد منه. للأسف ، يبدو أن الغضب أكثر جذباً للمشاعر السلبية ، ببساطة نحتاج محاربة هذه الرغبة والهدوء للوصول لمنطقة محايدة.

هناك حلول ممكنة :

- إعادة الصياغة.
- التشتيت.

١.٤.٣ إعادة الصياغة

كما يوحي الأسم ، بهذه الطريقة يمكنك محاولة النظر للموقف بطريقة مختلفة ، أثبتت الأبحاث أنه عندما نغضب ، نفكر بشكل فعال فى الحدث أو الإستقزازات التى جعلتنا نغضب والتبريرات التى تجعلنا نظل غاضبين ولتقليل الغضب يمكنك ببساطة أن تترك الغضب جانباً وتحاول النظر للحدث بطريقة مختلفة. إعادة الصياغة تعنى النظر للحدث من زاوية مختلفة وتفسير ذلك بطريقة مختلفة

مثال : السيارة التى شاهدتها فى الموقف السابق ، يمكنك ان تفترض :

- قد يكون السائق فى طريقه إلى المستشفى.
- انه لم يكن سائق متمرن وقد أجتاز الأختبار قبل يومين فقط.
- كان لديه يوم رهيب وأنه لم يكن يفكر بشكل مستوى.

كلما استطعت أن ترى الأمور بشكل آخر وتبدأ فى تغيير إطار عقلك ، سوف تشعر بغضب أقل وسيطرة أكثر ، بهذا المنطق يمكنك تقليل أثار الحدث وجعله أكثر سهولة للتهدة.

٢.٤.٣ التثتت

طريقة أخرى مفيدة حقاً لتهدئة الغضب هو استخدام تثتت الأنتباه ، هذا تهدئة من الناحية الفسيولوجية عن طريق قضاء بعض الوقت في بيئة تكون أقل إستفزاز.

على سبيل المثال ، إذا كنت في مشادة مع شخص آخر ، فهذا يعني أنك بحاجة إلى الإبتعاد والذهاب إلى مكان بعيد حيث لن يتم إستفزازك.

وقد وجد الباحثون مثل (Zillmann) أن التثتت طريقة قوية للغاية في تحويل الحالة المزاجية ، إذا كنت قضيت وقتاً لطيفاً فإنه من الصعب أن تبقى غاضباً وبطبيعة الحال انه عندما تحتاج إلى تهدئة بما فيه الكفاية عليك أن تتمكن أولاً من قضاء وقتاً لطيفاً في المقام الأول.

وهنا عدد من الأقتراحات على التهدئة:

- الذهاب للنزهة: من الأفضل بكثير أن تذهب للمشى فترة طويلة بدلاً من أن تقود سيارة ، إن ممارسة الرياضة البدنية في حد ذاتها تساعد أيضاً على تقليل الإستثارة ومن ثم غضبك.
- تمارين الإسترخاء أو التنفس العميق : هذا ببساطة يقلل من منطقة الإستثارة لديك.
- الذهاب إلى صالة الألعاب الرياضية : فإن الجسم يذهب تلقائياً إلى وضع الإستثارة المنخفضة التي يمكن أن تساعدك على إدارة غضبك.
- اجلس وحيداً في مكان هادئ : الهدوء وتقليل الفرص في الحصول على إستفزاز من قبل أي شيء آخر مثل (أصوات ، المكالمات الهاتفية وطلبات الأخرين وصفارات الانذار ، الخ) ستساعدك على العودة إلى حالتك الطبيعية ، هذا هو السبب الذي يجعل بعض الناس يتمتعون بمشاهدة حوض للماء لفترة طويلة كأسلوب مهدئ.
- اشغل نفسك بهواية : عندما تتشغل بنشاط إبداعى ، سيكون لديك القليل من الوقت للتفكير في أي شيء آخر والنشاط اللطيف يمكنه بسهولة تهدئتك .
- مشاهدة فيلم والإستماع إلى الموسيقى.
- إستخدم خيالك : صورة مطمئنة لشيء تريده. على سبيل المثال ، تصور نفسك في عطلة على الشاطئ عندما تكون الشمس مشرقة والسماء الزرقاء والرمال البيضاء والمحيط واسع و ...

تذكر ، في أي من هذه الأنشطة لا تدع عقلك للتفكير في الحدث مرة أخرى لانك ببساطة ستعود إلى المنطقة الاولى التي من خلالها تبدء فى العثور على جميع أنواع الأسباب التي تجعلك أن تكون غاضباً. على الرغم من أن الأبحاث تظهر أن التسوق أو تناول الطعام قد لا يساعد لأن هذه الأنشطة ليست بالضرورة توقف عقلك من التفكير فى تفاصيل الأحداث وبالتالي تصبح غاضباً مرة أخرى.

تدريب : لحظات الغضب في الماضي (الجزء ٢)
راجع الأحداث التي سجلتها في الجزء ١ ، كيف يمكنك تحسين الإستجابة إلى الأحداث إذا تصرف
بسيطرة أكثر وغضب أقل ؟

الحدث (١)

هل كان يمكنك تحسين إستجابتك إلى الغضب ؟

الحدث (٢)

هل كان يمكنك تحسين إستجابتك إلى الغضب ؟

٥.٣ القلق

أنظر إلى عاطفة أخرى هامة أخرى مثل القلق الداخلي " نقص الإدارة الذاتية ."
"ماذا لو فشلت واجباتي المنزلية؟ ستكون كارثة ، سوف لن أحصل على ما يكفي من الدرجات لهذا الجزء من المادة. أعرف أن الامتحان سيكون صعباً وأنا قد أفضل في الامتحان! هذا أمر فظيع ، إذاً سوف أرسب في الامتحان ، سوف أقوم بإعادة السنة كاملة مرة أخرى ، لا أستطيع مذاكرة جميع المواد مرة أخرى ، هذا كان سيئاً بما فيه الكفاية لن أذاكرها مرة أخرى! وأنا لن اكون قادر على الإنتهاء بالطبع من الدورة التدريبية ماذا أفعل في حياتي؟ أنا لا أريد أن ينتهي بي الأمر للعمل في مطعم للوجبات السريعة لبقية حياتي ... ماذا حدث لحياتي " ...

كما ترون القلق والوهم من تصاعد الوضع والقلق المزمن شئ مدمر ويقلل تماماً من إنتاجية الفرد إلى حد كبير وعادة ما يتم التعبير عن المخاوف في الكلمات التي تسمعها في عقلك من خلال حديثك مع ذاتك.

٦.٣ إدارة القلق

السؤال ما هو أفضل سبل لمعالجة المخاوف والقضاء عليها.

القلق هو إنخفاض التحفيز ، تكون قلقاً عادة عندما يقل التحفيز لديك الذي هو نقيض الغضب كما رأيت في سابقاً.

كما تتعامل مع الغضب من خلال ضبط مستوى الإسترارة الخاصة بك ، يمكنك أن تفعل الشيء نفسه للقلق. عندما تكون في حالة الإسترارة المنخفضة وتقلق فأنت تريد أن تفعل شيئاً يحفزك ويجعلك أكثر حماساً وينبغي تجنب أي شيء يجعلك تشعر بتحفيز أقل لأنه سيكون عكسياً.

أفضل وسيلة لمعالجة القلق هو:

- الإختلاط بالآخرين.
- تغيير البيئة والذهاب للخارج.
- التحدث مع العائلة والأصدقاء: ليس عليك بالضرورة أن تذهب للحديث عن همومك ، فقط النشاط الإجتماعي يساعدك كثيراً وإذا اخذتك المحادثة لقلقك وشعرت بذلك يمكنك توسيع دائرة نطاق الحوار على النحو الذي تراه مناسباً.
- مارس بعض التمارين الرياضية مثل الأيروبيكس وكرة القدم والتنس أو غيرها من الرياضة ذات الطاقة العالية.
- تحسين الصورة الذاتية لديك : على سبيل المثال ، إجعل شعرك كما تفضل ، ضع الماكياج ، إرتداء ملابس جميلة والحذاء لتشعر بالرضا عن نفسك.
- الذهاب للتسوق وشراء علاج أو هدية لنفسك.
- حول وجهة نظرك : أنظر إلى هذا الحدث من زاوية مختلفة ، ضع حلاً لأسوأ الحالات أولاً بتفكير واقعي ، ثم أعمل على الحالات الأقل سوءاً .

ما لا يجب أن تفعله عندما تكون قلقاً هو:

- البقاء في البيت وحيداً.
- البكاء.
- الإسترخاء ، التذليلك وأخذ نفساً عميقاً أو البقاء في بيئة هادئة.
- التركيز في محيط الهدوء عندما تكون قلقاً جداً لا يحفزك ما لم تكن مشاركاً في بعض الأنشطة الرياضية المائية أو العثور على شيء لإلهاء نفسك تماماً.

٤- التحفيز الذاتي

" كل يوم وبكل وسيلة ، أنا أصبح أفضل وأفضل "

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :

التحكم في وتوجيه عواطفك حتى تتمكن من تحقيق نتائج أفضل وأكثر، كما يمكنك تعزيز نفسك وزيادة الإنتاجية إلى حد كبير

التحفيز هو مهارة حاسمة تستخدم لزيادة الإنجازات ، عادة ما يتم التعرف على الناس الناجحة لقدرتها على تحفيز أنفسهم على الرغم من كل العقبات والصعوبات والإنكاسات ليحصلون في النهاية على ما يريدون. التحفيز يسمح لنا بالسيطرة على عواطفنا أو حتى الحد منها. هذا هو الذي يجعلنا ننجح في النظام الغذائي " الريجيم " أو إنفاق الكثير من الجهد في صالة الألعاب الرياضية لنصبح أفضل على الرغم من التعب أو قلة النوم لعدد من الليالي الطوال حتى نتمكن من إعداد أنفسنا للامتحان الرئيسي ونحن نفهم أننا قد نحتاج إلى عدم إشباع بعض العواطف من أجل الحصول على مكافأة أكبر بكثير في وقت لاحق في الحياة.

١.٤ ما هو التحفيز؟

ويعرف التحفيز إنه شرط داخلي يمنحك الاتجاه ويجعلك موجهة نحو الهدف وينشطك تجاه هدف أو سلوك معين.

تخيل شخص ذكي على الرغم من إنه يفتقر للتحفيز الذاتي . هذا الشخص قد يتحرك قليلاً لفعل أي شيء ونتيجة لذلك قد لا يظهر ذكائه عاطفياً. إنه ببساطة لا يتمكن من تحقيق الكثير في الحياة.

هذا هو السبب في أنه أمر بالغ الأهمية أن تولي اهتماماً لجميع الكفاءات داخل EI

يتكون التحفيز من عدة عناصر على النحو التالي :

- **التفاؤل:** هو أن يكون لديك توقعات قوية أن الأمور سوف تكون بخير. المتفائلون يعتقدون أن الإنتكاسة شيء يمكنهم تغييره وبالتالي لا يصابون بالأكتئاب بسبب ذلك.
- **الحماس :** هو حول تعزيز نفسك مع الطاقة الجسدية والعقلية.
- **الأمل :** أي عدم الوقوف عند الإنتكاسات.
- **المزاج الجيد :** مجرد أن تكون إيجابياً ، يجعلك تشعر بالرضا عن كل شيء. إعطاء الأمتنان يجعلك تشعر بشكل أفضل تجاه ما لديك وما أنت عليه وهذا بدوره يجعلك أكثر حماساً حول ما تريد الحصول عليه في المستقبل.
- **التشوق :** القليل من التشوق يجعلك تتوقف ، ببساطة تكون عاجزاً والتشوق القليل جداً مما يجعلك محبط ويقلل من أدائك ، لذلك تحتاج أن تكون على المستوى الصحيح من التشوق للوصول إلى أعلى أداء.

كل من التفاؤل والحماس يظهر أن الفرد هو المسيطر على حياته الخاصة وعلى إستعداد لمواجهة التحديات وليس خائفاً من النكسات إنه يعامل الفشل كجزء من الصفة وهو أمر ضروري لتحقيق التقدم.

هناك نوعان من التحفيز:

• **جوهري (داخلي):** هذا يأتي من المكافآت الملازمة لهذه المهمة نفسها. على سبيل المثال ، قد تستمتع بالتحدي في مشاركة مثل لعب كرة القدم أو الرسم ، لذلك لا يبدو أن هناك أي مكافأة أخرى غير النشاط نفسه.

• **عرضي (خارجي):** هذا يأتي من العالم الخارجي مثل المال وهتاف الجماهير في حدث رياضي أو حتى المنافسة بالرغبة في تحقيق الفوز على الآخر هو عامل خارجي مقابل التمتع بالمكافأة الداخلية للمهمة نفسها.

٢.٤ قوة التحدث مع الذات

إحدى الطرق الأكثر فعالية والأقل استخداماً لتحفيز الذات هو التحدث مع الذات إيجابياً. فعلياً أنت تحاول تصيير دائرة عقلك الخاصة بك عن طريق تشجيع نفسك باستمرار عندما تقول : كم أنت جيد - وكم أنت ذاهب لتحقيق المزيد - وكم هي رائعة حياتك.

رأيت سابقاً القوة السحرية لقانون الجذب. يمكنك الجمع بين هذا مع التفكير الإيجابي قول جملة لنفسك كل يوم لربط نفسك بمهاراتك العالية .

" كل يوم وبكل وسيلة أنا أصبح أفضل وأفضل "

دائماً استخدم لغة إيجابية ، على سبيل المثال ، من الأفضل دائماً أن تقول "أنا نشيط"، من أن تقول ، "أنا لست كسول". إذا كنت تقول ذلك بشكل سلبي فإن العقل يحتاج لمعالجة الكلمات الأولى التي في هذا المثال وهي "كسول"، قبل أن يتمكن من معالجة "لست" من الجملة. ويحتاج العقل إلى تخيل "كسول" أولاً ، وفي هذا خطر توجيهك سلبياً قبل أن تجد فرصتك لتصحيح ذلك. بدلاً من ذلك ، استخدام لغة إيجابية للحصول على أفضل النتائج .

تدريب : تحدث مع نفسك إيجابياً

أكتب خمسة محادثات ذاتية إيجابية أدناه والتي يمكنك إستخدامها لتنشيط نفسك والحصول على دوافع في الحياة. الأمثلة على ذلك:

- أنا أصبح أكثر ذكاء كل يوم .
- أنا حقاً سعيد وكل يوم اصبح أكثر سعادة.
- أنا فخور بجسدي أنه يخدمني بشكل جيد.
- أنا أصبح أكثر مهارة عاطفياً كل يوم.

حديثي الإيجابي لنفسى

حديثي الإيجابي لنفسى

٣.٤ حالة التدفق

هل سبق لك أن شاركت في أي نشاط جعلك تعتقد أنك فقدت الزمن ولم تهتم لأي شيء آخر ولكن فقط بالمهمة التي في يدك؟ أنظر لهواية مثل الرسم، تخيل نفسك عندما كنت منهمكاً في حين تتمتع بالرسم الذي لم تكن تدرك أنك غارقاً به لمدة ٥ ساعات، علماء النفس يعرفون ذلك بأنها حالة من التدفق فعندما تكون في التدفق تكون مثمراً للغاية وعندما تكون مركزاً يمكنك بسهولة تحقيق ثلاث مرات أكثر من معدلك العادي من النشاط فقط لأنك مركزاً بذلك.

والسؤال الطبيعي هو كيفية الاستفادة من هذه الظاهرة؟ يمكنك بشكل مصطنع وضع نفسك في حالة من التدفق؟ ما هي الخطوات التي يجب إتخاذها لتحقيق ذلك؟

للإجابة على هذه الأسئلة فنحن بحاجة إلى دراسة أنفسنا عندما نكون في حالة تدفق، بماذا نهتم وما الذي نتجاهله؟ بمجرد أن نعرف الصفات الرئيسية المرتبطة بهذه الحالة، يمكننا أن نضع أنفسنا في حالة من التدفق عن طريق مصطنع بمطابقة هذه الصفات.

عندما تكون في حالة تدفق، قم بتطبيق ما يلي:

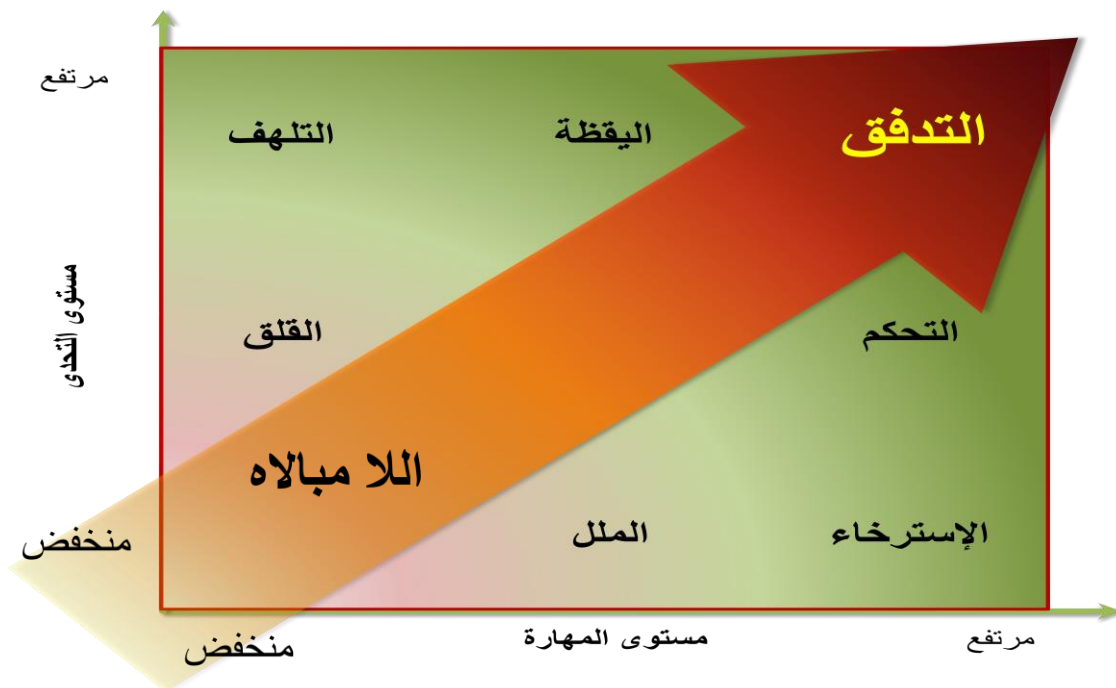
- نحن ننسى الماضي ونفكر فقط في الحاضر.
- نحن نقبل الأدوات والموارد الموجودة لدينا.

وبعبارة أخرى إذا كنت تريد أن تكون في حالة تدفق، فقط ركز على الحاضر بقدر ما تستطيع ولا تهتم بما حدث من قبل أو ما سيحدث بعد ذلك وحاول تجنب قول "ماذا لو" و "ليت".

إلى جانب ذلك إستعرض الأدوات الخاصة بك، ذلك هو ما لديك وإستخدمها واحصل على المزيد من خلالها. لا يمكن تتخيل أبداً رسام وهو في حالة تدفق مستمر ويشكو من فرشاته.

٤.٤ اللامبالاة

أنظر إلى الرسم البياني التالي الذي يمثل النطاق بين اثنين من الأبعاد، مستوى المهارة ومستوى تحدي.



كما ترون سوف تكون في حالة من التدفق عندما يكون مستوى المهارات لديك عالي وتكون على قدر كاف من التحدي. من ناحية أخرى ، سوف تكون مرتاحاً إذا كانت مهاراتك عالية ولكن ليس لديك التحدي الكافي وهكذا مع الصفات الأخرى كما هو مبين في الرسم البياني .

اللامبالاة هي حالة من الفتور حيث يتم قمع المشاعر مثل العاطفة والدافع والإثارة. قد يظهر الشخص اللامبالي مملاً جداً للأخرين ، شخص يتجنب الجميع وبطبيعة الحال عليك تجنب هذا الوضع بقدر ما تستطيع.

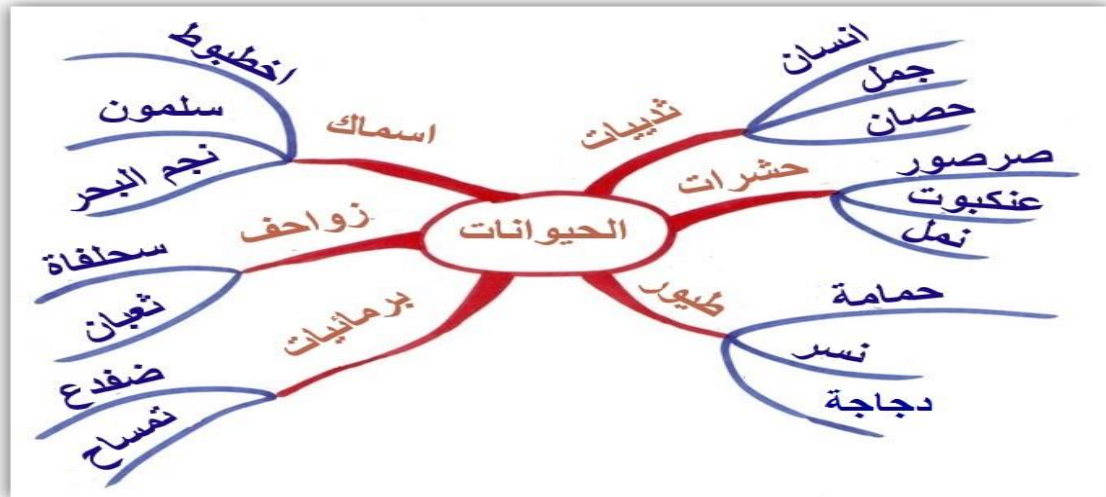
كما ترون في الرسم البياني ، للخروج من اللامبالاة تحتاج إلى تحدي نفسك أو العمل على المهارات الخاصة بك لتحسينها. المشكلة هي إذا كنت تتحدى نفسك قليلاً تبدأ في الحصول على قلق في حين إذا كنت تعمل فقط على مهارة دون أي هدف يمكن أن تحصل على الملل بسرعة مرة أخرى وتعود إلى اللامبالاة.

هدفك النهائي هو للوصول إلى حالة من التدفق وللوصول إلى هناك تحتاج إلى تحدي نفسك وتحسين مهاراتك في خط متوازي مع بعضها البعض ، بهذه الطريقة فقط يمكنك أن تأمل في الحصول على تحقيق أفضل إنتاجية أو أفضل أداء.

٤.٥ الخرائط الذهنية

واحدة من كبرى الوسائل لإلتقاط المعرفة وطرح الأفكار أو التفكير بشكل خلاق هو إستخدام الخرائط الذهنية. تشير الدراسات إلى أن هذا النهج مشابهة جداً لطريقة معالجة العقل للمعلومات وذلك هو الطريق الطبيعي لتوسيع الأفكار. إليك كيف يعمل:

أبدأ في مركز الفراغ (سواء كانت ورقية أو على كمبيوتر) مع الحفاظ على إضافة فروع . كما يتم عرض أكثر المفاهيم تصنيفها بشكل مناسب إستناداً على ما لديك على الخريطة. بعد فترة من الوقت قد ندرك أن المفاهيم التي أضفتها تنتمي إلى مجموعة مختلفة من الفئات. إعادة ترتيب الخريطة بشكل مناسب كما يتم إضافة المزيد من المفاهيم. وفيما يلي مثال على الحيوانات مقسمة إلى عدد من الفئات الأساسية:



تلاحظ أن الخريطة الذهنية الأكثر ألواناً من الأسهل أن نتذكرها. يتم رسم الفروع الرئيسية سميكة لتعزيز أهميتها. وتسمى فروع المستوى الأول BOI أو أفكار الترتيب الأساسية. يمكنك استخدام خرائط العقل لتخطيط مستقبلك والتفكير في ما ينبغي عمله مستقبلاً ووضع بيان مهامك. بمجرد رسم خرائط العقل يشجعك ذلك أن تكون مبتكر عند التفكير في المفاهيم، ويمكنك الخروج بالعديد من الأفكار بهذه الطريقة أكثر من استخدام الطرق التقليدية مثل كتابة قائمة.

٥- التعاطف

" المرأة في المعتاد تميل لان تكون أكثر وعياً بعواطفها وإظهار التعاطف وأكثر مهارة في العلاقات مع الآخرين ، من ناحية أخرى فإن الرجال أكثر تفاؤلاً وثقة بالنفس ومقدرة على التكيف بسهولة أكبر ويتعاملون مع التوتر بشكل أفضل "

دانيال جولمان

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :
إقامة علاقات جيدة مع الآخرين وتحسين فعالية إتصالاتك

كلما كان لدينا وعى ذاتي أكثر ليس فقط نصبح أفضل في فهم كيف نشعر ولكن أيضاً نصبح أفضل في فهم كيف يشعر الآخرون. عندما يفهم آتئين بعضهم البعض ويعملوا على نفس الموجة فقد أنشأت علاقة فعلية بينهم . فهم الآتئين يفهمون عواطف بعضهم البعض ، أولئك هم الذين يجيدون فهم الناس وعادة ما يكونوا أكثر اجتماعية لأنهم يجدوا أنه من السهل تأسيس تواصل مع الآخرين والآخريين أيضاً يشعرون بالراحة معهم ونتيجة لذلك ، فالتعاطف ومعرفة كيفية إقامة علاقة مع الناس هو المهارة الهامة التي لا يمكن الإستهانة بها ويجب أن تقضى الوقت لتصبح أفضل في ذلك طوال حياتك.

١.٥ أصول التعاطف

أصل التعاطف يعود الى بداية حياتنا عندما كنا نبدأ المحاكاة الحركية مثل الرضيع . عندما يرى الرضيع أمه تبكى، فهم يقوموا بتقليد السلوك بالبكاء أو مسح عيونهم حتى إذا كان لا يوجد أى دموع ! وبالمثل ، عندما يسمعون طفل آخر يبكي ببساطة ينضمون للبكاء حتى لو أنهم لا يفهمون أو حتى إذا كان صوت هذا البكاء ليس خاص بهم وببساطة فهم يقومون بالإستمرار في تقليد ذلك. فقط عندما نصل إلى سن حوالي سنتين ونص عندها ندرك أن هذا العناء لا يخصنا دحج.

هذا التطابق المادي الغير لفظي بين الطفل والوالدين يؤدي في النهاية إلى التعاطف. هذا يربط الطفل بوالديه ويجعله يشعر بالتواصل عاطفياً. يتطلب هذا التقليد الأعمى الانتباه إلى الإشارات غير اللفظية والقدرة على التفسير والإستجابة لها بطريقة مماثلة.

٢.٥ الحالة الجسدية

انظر الآن الى شخصين يكونوا متعاطفين ، تبيين الأبحاث أن وظائف الأعضاء لديهم تكون متزامنة ، تتطابق معدلات قلوبهم وكذلك أيضاً يصبح معدل عرقهم هو نفسه.

وهذا يشير إلى أنه من أجل التعاطف مع شخص ما تحتاج إلى تهدئة نفسك بإستمرار من أجل الإستماع إلى الإشارات الخفية القادمة من الجانب الأخرى . على سبيل المثال ، إذا كنت غاضباً يمكنك إنشاء قليل من التعاطف ، قد يكون لديك صعوبة في التكيف النفسى مع الشخص الأخرى ما لم تكن تهدئ نفسك.

تشير الأبحاث أيضاً إننا نتأثر عصبياً من خلال تعابير الوجه وبعبارة أخرى ، فإن جزءاً كبيراً من التواصل التعاطفي هو في الواقع بيولوجي . الجزء الأساسي من إدارة العلاقات مع الآخرين هو القدرة على تشكيل عواطفهم وفي الذكاء العاطفي يمكنك تحقيق ذلك بالتعاطف والوعي الإجتماعي وكفاءات إدارة العلاقات .

٣.٥ المشاعر المطابقة

أحد الجوانب المثيرة للأهتمام في العواطف هي أنها معدية ، تصور نفسك في الإجتماع والشخص المسيطر هو الذي يتحدث أكثر من غيره ويهيئ الجو عاطفياً وأولئك الذين هم بطبيعة الحال سلبيين يتبعوه. هذا قد يكون هو السبب الذي يجعلك تشعر أن الجو يسير باتجاه غير مناسب وأنك تحتاج إلى إتخاذ خطوات لتغيير الجو العاطفي من خلال المبادرة أو إسكات الشخص المسيطر (رغم أن هذا قد لا يكون دائماً هو الحل المناسب) .

الناس أيضاً يستخدموا التزامن الجسدي بين بعضهم البعض وفعالياً يتطابق كل منهم مع الآخر في الموقف جسدياً والإشارات غير اللفظية والعواطف والأقرب في التزامن المادي هو الأقوى في الشعور.

نحن نقدر العواطف والقراءات العاطفية كثيراً ونميل إلى تطبيقها على كل شيء كما توحى هذه الملاحظة: عندما لا تكون فعال جداً لفظياً أثناء الحديث مع الآخرين ، ربما تفوتك الفرصة لتتناسب كلماتك مع مزاجهم الصحيح وببساطة قد يصنفك الناس كشخص غير مثقف جيداً أو غير قادر على إستخدام كلمات أكثر تعقيداً .

ولكن عندما لا تكون جيداً غير لفظياً ، ببساطة تكون مثل إنسان غريب وفظيع ويميل الناس إلى تجنبك. وهناك الكثير من هذا قد يحدث دون وعي وبعبارة أخرى قد لا يعرف الشخص الآخر حتى ما قمت به خطأ لم يتناسب تماماً مع القاعدة التي يتوقعها ، فقط أنه مستاء مهما فعلت. هذا ما يفسر أيضاً لماذا يبدو الأجنب عادة سلبيين ، حيث يكون سلوكهم غريب ومواطنين البلد قد يجدوا صعوبة في إقامة علاقة معهم بسبب عدم توافقهم في التعبير عن العواطف.

٤.٥ تقنية التعاطف

من خلال إظهارك التعاطف ، فإنك تثبت اهتمامك وتظهر أنك تهتم حقاً بالشخص الآخر وتعني ما تقوله لأن ذلك يظهر في لغة جسديك وإظهار التعاطف لفظياً يمكنك إستخدام التقنيات البسيطة التالية :

أفضل إستخدام مثال

انظر هذه الجملة:

" انا اعلم أن العملاء لا يعرفون ماذا يريدون !!"

إفترض أنك تريد الإستجابة مع التعاطف حتى تتمكن من بناء محادثة للذهاب أعمق في السبب الحقيقي لهذه القضية. وهنا عدد من الأساليب التي يمكن إستخدامها:

• **التقليد** : إستخدام تقنية التقليد الأساسية لتقول نفس الجملة بطريقة الخاصة. في هذه الحالة ، يمكنك ببساطة إثبات أنك كنت تستمع له.

مثال: **" أنت تعلم وتعتقد إن العملاء لا يعرفون ما يريدون"**

• **إعادة صياغة** : الجواب الأفضل هو تقديم فهمك بكلماتك الخاصة.

مثال: **" أنت تعتقد أن العملاء يقوموا بتضييع وقتك"**.

• **الإنعكاس وإعادة الصياغة** : هذا أسلوب التعاطف القوي الذي يعمل على حد سواء على المشاعر والعواطف ، بشكل أساسي تعيد صياغة الجملة وتوصيلها مع الكلمات العاطفية.

مثال: **" عملائك يجعلون حياتك صعبة"**.

كما ترون إنعكاس وإعادة الصياغة يبدو أكثر فعالية ، كما أنك تحاول إظهار فهمك بقول الشيء نفسه بكلماتك الخاصة وفي الوقت نفسه إضافة إنعكاس عاطفي في ذلك.

التعاطف هو تقنية بسيطة لكنها قوية لإستخدامها عندما تجد نفسك في موقف حرج وينصح بذلك بشدة نظراً لسهولة إستخدامه وميزته الكبيرة.

تدريب : التعاطف

تخيل أنك تريد بناء علاقة مع شخص وللقيام بذلك ، يمكنك استخدام التعاطف ، اجعله يعتقد أنها تعبر عنه باستخدام العبارات التالية : استخدام هذه التقنيات الثلاث المذكورة أعلاه ، المحاكاة ، إعادة الصياغة والانعكاس وإعادة صياغة الرد لتظهر أنك تفهم و تهتم باحتياجات الشخص الآخر.

تطبق التقنيات ثلاثة على المواقف الثلاث التالية:

- " سئمت هذه التقارير ، فهي لن تنتهى."
- " إن العملاء كثيرون الطالبات ، لا يهم ماذا أفعل لهم ، فهم دائماً يريدون المزيد"
- " المدير لا يفهمنى أبداً ، لا يأخذ أفكارى بجدية حتى يقترحها شخص آخر بعد شهرين ."

" سئمت هذه التقارير ، فهي لن تنتهى "

- " إن العملاء كثيرون الطالبات ، لا يهم ماذا أفعل لهم ، فهم دائماً يريدون المزيد"

- " المدير لا يفهمنى أبدأ، لا يأخذ أفكارى بجدية حتى يقترحها شخص آخر بعد شهرين ."

٦- الوعي الإجتماعي

”لا يمكن الحصول على نتائج مختلفة إذا كنت تفعل الشيء نفسه“

فرضية NLP

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :

فهم مشاعر الآخرين عند التعامل معهم وأن تصبح بالنسبة لهم

شخص موثوق به

نحن مخلوقات إجتماعية وتجتلي حاجتنا للتفاعل الإجتماعي في كل ما نقوم به. نحن نعبر عن أنفسنا عاطفياً وبدون وعى تقريباً مع الآخرين. العواطف معدية والأكثر من هذا إننا نتبادلها بعضنا البعض ، كما أن أقرب ما نشعر به يكون من خلال التواصل التعاطفي لدينا وكلما زاد تمكننا من قراءة الآخرين في فهم كيف يشعرون ، كلما تمكننا من السيطرة على عواطفنا في العلاقة معهم كما يمكن أن يكون لهذا تأثير أكبر عليهم . في الواقع أن الإستخبارات العاطفية هي جزء هام من الوعي الإجتماعي ويجب علينا جميعاً إتقانها للحصول على الأكثر من الحياة وكذلك لتقديم الأكثر للآخرين.

١.٦ لماذا الوعي الإجتماعي؟

دعونا نبدأ من خلال النظر في هذا التعريف : الوعي الإجتماعي هو القدرة على الاستماع والإقناع والتعاون مع الآخرين لتعزيز العلاقات.

لماذا الوعي الإجتماعي مهم ؟ هل يمكن أن يكون أكثر أهمية من الذكاء التقليدي ؟ على سبيل المثال ، إذا كان لديك مجموعتين من الناس الذين لديهم نفس معدل الذكاء ، هل يمكن التمييز بينهما فقط من خلال الأختبار العاطفي (EQ) ومهارات الإتصال ؟

تظهر الأبحاث أنه يمكن لمجموعة من الذين لديهم إنسجام مع أنفسهم تقديم أكثر بكثير من الذين ليس لديهم هذا مما يعني أن الشحنة العاطفية مثل الخوف أو الغضب يمكن أن تمنع مجموعة من الناس من ذوي مهارات الذكاء العالية من تحقيق إمكانياتها الكاملة وأداء أفضل مالمديهم من قدرات.

٢.٦ دراسة حالة

وهناك طريقة رائعة لدراسة الوعي الإجتماعي من خلال السيناريوهات ودراسات الحالة.

فكرة البحث التالية هي مثال جيد على قوة الوعي الإجتماعي وEI.

أجري بحث شهير في مختبرات بيل في صدد السلوك الجماعي (كيلي وهانسون، ١٩٩٣).

في هذا البحث ، كان المهندسين الذين يعملون على تبديل لوحات الكترونية متطورة حيث يتم فحصها كان عليهم العمل في فرق من ٥-١٥ شخص لحل المشاكل.

جميع المهندسين كانوا موهوبين أكاديمياً ولديهم ذكاء عالي وأراد الباحثون معرفة من الذي يعمل أفضل في الفرق ولماذا؟ وأظهرت أبحاثهم أن ١٠٪ إلى ١٥٪ كان أداءهم نجومياً وأظهرت المقارنة بين أداء هؤلاء مع غيرهم فارق صغير في الخبرة الأكاديمية أو نتائج معدل الذكاء ولكن كان هناك شيء آخر أظهرت الأبحاث أن الذين كان أداءهم بارعاً كان الذكاء العاطفي لديهم أعلى ، فقد كانوا قادرين على

إنشاء شبكات غير رسمية مخصصة مع مرور الوقت وهي التي تمكنهم من الدعم عند الحاجة في لحظة الأزمة. في المقابل الأعضاء الذين بدءوا التواصل مع الآخرين بعد وقوع أزمة إستغرقوا وقتاً أطول لحل مشاكلهم وكان أداؤها أسوأ من أداء هؤلاء البارعون.

بعد هذه الملاحظة تم إجراء مزيد من التحليل على الشبكات غير الرسمية ووجد الباحثون أن هناك أساساً ثلاثة أنواع من الشبكات غير الرسمية :

- **شبكات التواصل** : من يتحدث لمن .
- **شبكات الخبرة** : من يقدم مشورة لمن .
- **شبكات الثقة** : من يضع ثقته في من .

إذا كان الشخص إعتماده الأساسي على شبكة الخبرة ، فإن الناس تنظر إليه للحصول على المساعدة الفنية وقد تزيد نتيجة هذا احتمالات الحصول على الترقيات ومع ذلك فإنه لا توجد علاقة بين أن تكون من شبكة الخبرة أو من شبكة الثقة حيث ينظر للشخص في شبكة الثقة كشخص يمكن للناس أن تثق به ويتبادلون معه الأسرار أو الشكوك أو الطموحات فإذا إجتمعا في أسلوب القيادة فقد يؤدي الأسلوب المسيطر ونبرة الإعتماذية الزائدة مع الرغبة في أن يتبع الجميع طريقاً معيناً إلى ضعف شبكة التواصل وهي الشبكة الأهم عندما يتعلق الأمر بإدارة مجموعة أو توجيه الآخرين في إتجاه معين.

نستنتج من ذلك أن البارعون يبدو أنهم أولئك الذين يتمتعون بقوة أداء في الإعتماذ على كل من الشبكات الثلاث حيث يمكنهم تقديم الخبرة وكذلك الثقة وأيضاً التواصل بشكل جيد مع الآخرين مع البقاء داخل الإطار.

عموماً ، أظهرت الأبحاث أن الفنانين يتمتعون بالخصائص التالية :

- القدرة على تنسيق الجهود بين الفريق .
- قيادة بناء التوافق في الآراء.
- القدرة على رؤية الأشياء من وجهة نظر أخرى مثل العملاء أو أعضاء الفريق الآخرين.
- قوة الإقناع .
- القدرة على تعزيز التعاون مع تجنب الصراعات.
- أخذ المبادرات أو بعبارة أخرى لديهم تحفيز ذاتي بما يكفي لإتخاذ أدوار تتجاوز ما هو متوقع من دورهم الأساسي .

كما ترون فإن هذه المهارات هي جزء من المهارات العاطفية التي يجب أن يتقنها كل من يريد أن يصبح نجماً .

أحياناً عندما تكون مع مجموعة من الناس قد تشعر بالخل أو ببساطة قد لا تعرف ماذا تفعل وصمتك يمكن أن يصبح محبطاً لنفسك حتى إنك ببساطة قد تكره البقاء هناك تماماً فأنت حقاً لا تتمتع بمشاركتهم .

هل واجهت هذا من قبل؟ الأكثر إنطوائية على دراية تامة بهذا السيناريو لأنهم بالطبيعة يركزون على المهام بدلاً من التركيز مع الناس ، تفاعلات المجموعة بالنسبة لهم هو عادة غامضة وغير مريحة أو ببساطة لأنها ليست ما يرغبون. إذا كنت تعاني من هذه المشكلة اطمئن لأن هناك حلاً لطيفاً يمكنك إستخدامه لإيجاد حل لها.

أتضح أنه يمكنك الإستفادة من قوة لا تصدق من خيالك ! إليك كيف يعمل ، يمكنك إستخدام قدوة وهمية وإتخاذ دور له / لها بدلاً من ذلك. على سبيل المثال ، اختيار شخص معجب به وتحبه كنموذج لدورك. ليس بالضروري العثور على شخص تتفق تماماً معه ، أنت فقط بحاجة إلى شخص تعجب به عندما يتفاعل مع الآخرين. في كل مرة تنظر إليه أو تستمع له تستمتع بمهارته وحركته ومزيج الكلمات الذي يضعها معاً ويتألق بهم وتشعر كم هو رائع لو كنت تستطيع إمتلاك نفس السمات والكاريزما والوجود أو المهارة.

من أمثلة هذه النماذج هي:

بيل كلينتون / توم هانكس / ريتشارد برانسون / جوليا روبرتس / ستيف جوبس / جاك نيكلسون / باراك أوباما / جوناثان روس / ساندرابولوك

الآن في المرة القادمة عندما تقترب من مجموعة تخيل أنك النموذج الذي حددته. نفترض أنك تصورت (بيل كلينتون) كنموذج وهمي لك. كيف كنت تتصرف (بيل) عند الانضمام إلى هذه المجموعة؟ لو كنت بيل كلينتون ، تتوقع من الآخرين الأعباب على الفور بوجودك وبدء الإستماع لك وجودك يمكن أن يكون قوياً جداً حتى عندما تتوقف عن الحديث ، يتابع الآخرون الدعوة كما لو كانوا في إنتظارك لإستئناف المحادثات. ربما ستكون ساحراً للغاية وتستخدم كلمات منمقة ، إلقاء جيد ، تستخدم إشارات غير لفظية أنيقة أو متطورة عندما تتحدث وتستخدم واقع صوت قوي لا يمكن لأحد أن يجادله. ببساطة لن تكون خجول وهادئ طوال الوقت وهذا ليس فقط بيل كلينتون!

وبالمثل ، يمكن لك أن تتخيل نفسك توم هانكس. ستمزح كثيراً وتتحدث باستمرار وتكون حقاً مسلياً للآخرين والمجموعة بالعديد من القصص والتجارب والأحداث التي حدثت لك في أعمال كبيرة تشارك فيها أو على وشك عملها.

وهناك ميزة كبيرة لهذا الأسلوب هو أنه يمكنك التبديل بين أدوار النموذج الخاص بك نظراً للمواقف أو المجموعات المختلفة. فإذا لم يكن لديك الفرصة لتكون بيل كلينتون في كل وقت يمكنك التبديل لتناسب مع الحالة العاطفية العامة للمجموعة بفعالية قدر المستطاع . بهذه الطريقة ، يمكنك زيادة فرصك في إقامة علاقات جيدة .

أحياناً تفشل العلاقات!

لا أحد يريد فشل أي علاقة. كلما أعطيت الوقت والجهد في تلك العلاقة كلما أحسست بأنك خسرت عندما تفشل، لذلك فإن الجميع دائماً يهتمون للحفاظ علي علاقاتهم ومع ذلك فأنا جميعاً قد جربنا العلاقات التي لم تستمر بسلاسة كما كنا نحب وأخيراً كنا نشعر اننا قد ندمر أنفسنا وهنا بعض الأسباب الشائعة لماذا تفشل العلاقات ، عالج أي من هذه وسيكون لديك فرصة أفضل في المرة القادمة.

- الإفتقار إلى التعاطف.
- إختلاف الشخصيات.
- عدم مهارة الذكاء العاطفي.
- توقعات غير واقعية.
- الإفتقار إلى التواصل بحزم .
- سوء الصراعات.
- انعدام الثقة.

٣.٦ أنواع المستمع السلبي

عند التعامل مع الآخرين ، ربما لاحظت أن الناس قد تستمع بمجموعة متنوعة من الطرق المختلفة والبعض منها قد تجدها مزعجة جداً ويمكن تقسيم أنماط الإستماع السلبية إلى الأنواع الستة التالية الواردة أدناه . يمكنك إستخدام هذه التصنيفات على الفور لمعرفة نوعهم والتفاعل معهم وفقاً لذلك وأيضاً إستخدام هذا الوعي لتجنب هذا النمط من التواصل مع الآخرين من أجل زيادة فرصتك في إقامة علاقة.

١. **المقاطع** : كما يوحي اسمه ، المقاطع لا يدع أي شخص آخر حتى ينتهي ولا يطلب أي توضيح أو محاولة للحصول على مزيد من المعلومات من المستمعين ويكون أكثر تركيزاً على ما لديه ليقوله من الإستماع إلى ما يقوله الآخرون.
٢. **الناصح** : بشكل عام ، من المفيد جداً للآخرين تلقي المشورة ومع ذلك تلقي المشورة من شخص ما في كل شيء تقريباً يمكن أن يتحول بسرعة إلى أن يكون مزعجاً . الناصح الذي ينصح الآخرين بإستمرار لا يتم الإستماع له حقاً فهو لا يسمح للآخرين بالتعبير عن أنفسهم بشكل كامل. هذا النهج قد يغلق شخص آخر قد قرر عدم مشاركة أي من أفكاره الداخلية. إن تقديم المشورة بسرعة كبيرة جداً أو في الوقت غير المناسب يقتل المحادثة بسهولة.
٣. **المختلق** : يظهر المختلق كمستمع ، يقوم بالتواصل بالعين والإيماءات بين الحين والآخر ويقول "أها " عدة مرات ومع ذلك عقله في مكان آخر ، إنه ببساطة لا يركز مع المتكلم ويذهب داخل تفكيره الخاص.
٤. **المفسر** : هذا الشخص يعرف كل شيء وعلى إستعداد للتخمين على الفور ويستنتج ويفسر أي كان ما يقوله المتكلم فهو سريع الحكم ويحاول وضع المحادثة في سياق منطقته الخاص ويواصل الحكم فإذا سمع مشكلة سيلقي الحل فقط وفي أي وقت من الأوقات فهو لا يظهر الكثير من التعاطف.
٥. **الهدام** : هذا المتحدث ببساطة يستمع طويلاً بما فيه الكفاية لتشكيل هجومه ثم يقول رده لا يهم من يسمعه كل ما يهتم به هو إستخدام الكلمات التي يسمعها بطريقه ما ضد المتحدث كسلسلة أخرى من الهجمات فهو مجادل جداً ودائماً يريد أن يرى الآخرون أنفسهم من زاوية أخرى .
٦. **الثرثار** : الثرثار ينتظر كل ما يقوله المتكلم ويصمم على تقديم وجهة نظره الخاصة في الرأي. كلام المتكلم ليس مهم لأنه سيصل موضوعين ليس لهم علاقة تماماً ببعضهم مع لصق بعض الكلمات لتقديم رسالته الخاصة على أي حال فهو مستمع غير منتهبه وهو أكثر اهتماماً بتقديم روايته الخاصة للقصة أكثر من الإستماع إلى الآخرين. على سبيل المثال ، له جمل مفضلة هي ، "أوه ، هذا لا شيء بالمقارنة مع ما حدث لي ... " ، " أنتظر ، أنتظر ، وإستمع إلى هذا ... " .

٤.٦ الإستماع الفعال

الآن قد حددت ما لا يجب أن تفعله عند الإستماع للآخرين ، دعونا نرى ما يجب أن نقوم به لزيادة فعالية المحادثة ، هدفك هو إقامة علاقة وتريد من الآخرين الإستماع إليك وإتخاذ رسالتك على محمل الجد ويعاملوك كصديق موثوق به وفيما يلي تلخيص للنقاط الرئيسية :

- **يعكس المحتوى** : إستخدام التواصل التعاطفي لإظهار أنك مهتم.
- **إستخدم لغة الجسد بشكل فعال**.
 - إستخدام لغة الجسد المفتوحة لإظهار أنك منفتح على الأفكار.
 - كن مرآة للغة جسد الآخرين لتحقيق التوافق.
- **يعكس المشاعر**: التعبير عن المشاعر والسؤال عن العواطف ، على سبيل المثال :

- " أنا اتفهم أن هذا المشروع كان من الصعب جداً القيام به ، ألف مبروك على هذا العمل العظيم ، أنا فقط لدي سؤال واحد ، ما هو شعورك الآن تجاه المشروع؟ هل تشعر أنه كان يستحق كل هذا الجهد؟"
- لا يقيم بالتقييم أو يصدر أحكام انه يستمع : لا يميل إلى تقديم حلول على الفور.
- يرصد التوقعات
 - تحقق من توقعاتك الخاصة وتأكد من أنك تفهم حدود ما يمكن تحقيقه.
 - تحقق من توقعات الشخص الآخر وتصور ما الذي قد يؤثر على علاقتكم ، قد تحتاج إلى ضبط توقعاتهم للواقع بحيث انهم لن يتفاجأوا في وقت لاحق.
- طرح أسئلة توضيحية لإظهار أنك تستمع
 - لا تفترض ، أنظر الحقائق.
 - استخدام الخلاصة لتظهر أنك فهمت النقاط التي تم الحديث عنها حتى الآن.
 - أطلب التوسع في المواضيع.
- استخدم التبادل
 - تأكد من أن كل شيء تطلبه تكون على استعداد لإعطاء شيء في المقابل. إذا كنت تسأل باستمرار عن المعروف ، قد تحصل على نتائج قصيرة المدى ولكن على المدى الطويل الناس قد تبعد نفسها عنك.

٧- إدارة العلاقات

" بالنسبة للمناصب القيادية ، فإن كفاءة الذكاء العاطفي يجب أن تصل إلى ٨٥% من ما يميز المديرين بصرف النظر عن المتوسطات الأخرى "

دانيال جولمان

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً على :

فهم إحتياجات الآخرين بشكل منهجي والإستجابة لذلك للحصول على أقصى قدر من النتائج في تعاملك معهم

أخر الكفاءات الحاسمة في الذكاء العاطفي هو معرفة كيفية إدارة العلاقات مع الآخرين. جزء من هذه المهارة يرتبط مباشرةً مع قدرتك على قراءة الناس وهو كيف أنك جيد في مهارات الوعي الإجتماعي. ومع ذلك تحتاج أيضاً إلى معرفة الإحتياجات الأساسية للإنسان بحيث يمكنك معرفة ما الذي يفتقرون اليه أو يشعرون بقوة بالإنجذاب نحوه عندما تتفاعل معهم. إن معرفة أحتياجات الآخرين هي المهارة الأساسية في إدارة العلاقات . هذه المعرفة ستوفر لك فرصة أفضل لإقامة علاقة معهم ومساعدتهم . إدارة العلاقات هي معرفة كيفية التأثير على الآخرين والتعامل مع الصراعات والتطوير والتفاعل وقيادة الآخرين.

١.٧ أحتياجات الإنسان الستة

البشر لديهم أحتياجات معينة إذا كنت تريد أن تعرف كيفية تحفيزهم ، يجب أن تعرف ما هي أحتياجاتهم. بغض النظر عن الثقافة أو الخلفية أو الجنس، البشر لديهم مجموعة أساسية من الأحتياجات. معرفة هذه الأحتياجات أمر بالغ الأهمية في فهم لماذا يفعلون ما يفعلونه وكيف يمكنك التأثير عليهم في هذه العملية. مجموعة الأحتياجات يمكن تقسيمها إلى ست مناطق. هذه هي المعروفة بأسم أحتياجات الإنسان العالمية الست وكانت مشهورة من قبل انتوني روبنز. هذا التصنيف يعمل بشكل جيد حقاً عندما تريد أن تفهم لماذا يلجأ الناس إلى سلوكيات جديدة للتعويض عن تلك الأحتياجات التي لم تكن مرضية. معظم الناس على دراية بهرم ماسلو للأحتياجات التي وضعت في ١٩٥٠. يؤكد النموذج أحتياجاتنا الأساسية ويمضي لإستكشاف ما هي الأحتياجات الأخرى لدينا عندما تكون أحتياجاتنا الأساسية مشبعة. على الرغم من أنه نموذج فعال ، فهو فعال كإختبار لتطوير شخصية واحدة. في المقابل ، فإن أحتياجات الإنسان الست التي تشبه إلى حد ما هرم ماسلو، لا تحرص على الأولوية بين هذه الأحتياجات بل تركز على ما هي وماذا يحدث عندما لا تكون مشبعة. في الممارسة العملية ، يبدو أن هذا النهج المثالي عند الأختبار الذاتي أو الإستشارات والتدريب عندما تريد فهم لماذا وكيف بسرعة.

الآن، دعونا ننظر لهذه الأحتياجات البشرية الستة بمزيد من التفاصيل:

١.١.٧ الأمان

عادة الناس يهتمون للأحساس بالأمان في الحياة للحصول على الضروريات مثل الغذاء والمأوى والموارد المادية والوظائف هكذا وسيبدأ الناس بالأحباط عندما تبدأ أحتياجاتهم الأساسية ليست بأمان أكثر من ذلك.

الأمان لا ينطبق فقط على الاحتياجات المادية الأساسية فإنه ينطبق على العلاقات أيضاً وعلى سبيل المثال الناس يهتمون بالأمان على العلاقات مع الآخرين حتى يتمكنوا من الإعتماد عليها عندما يكون ذلك ضرورياً. هذا ما يفسر أيضاً لماذا تصبح محبباً جداً عندما يتعلق الأمر بعلاقة طويلة مع زوجتك أو زميلك أو صديق تكون تحت التهديد .

عندما لا يستطيعون الناس السيطرة على ظروفهم ، فهم يسعون للأمان من خلال قنوات أخرى ، مثل الدين وتظهر العديد من الدراسات أن الناس يظهرون الميل دينياً أكثر عند مواجهة الكوارث الطبيعية التي تهدد الأمان في حياتهم.

٢.١.٧ التنوع

بقدر ما نحن بحاجة إلى اليقين ، نحن بحاجة للتنوع ، يمكن للناس الشعور بالملل بسهولة عندما يشاركون في الشيء نفسه مراراً وتكراراً. لا أحد يستمتع بالرتابة في الحياة ، السعي إلى بيئة جديدة والنشاط البدني وتجارب جديدة والاجازات والأدوار الجديدة في العمل كلها نتيجة لحاجتنا إلى التنوع.

إذا لم تشبع ، فالناس قد تفقد بسهولة الحافز مما يؤدي إلى إنخفاض الكفاءة والشعور باليأس والأرق. نلاحظ أن الحاجة للتنوع يمكن أن يكون في بعض الأحيان ضد الحاجة فعلياً والحقيقة إن هذه المفارقة يمكن أن تظهر من وقت لآخر مما يسبب إحباط في عملية صنع القرار.

٣.١.٧ الشعور بالأهمية

كل شخص لديه الحاجة إلى الأهتمام وأن أفكاره تؤخذ على محمل الجد ونحن نرغب في أن نكون مهمين وينبغي الاعتراف لجهودنا. نحن نشعر بالإحباط تماماً عندما ندرك أن عملنا الشاق كان مجموع نفايات ومن المثير للأهتمام أن الحاجة إلى الشعور بالأهمية تبدو نسبية ، بعض الذين يشعرون بالإحتياج للأهمية قد يرتكبوا بعض السلوكيات الخاطئة مثل طعن الظهر، السخرية أو حتى الذهاب لتخريب مهنة أو شخصية شخص آخر.

كما يمكنك أن تتخيل ، الحاجة إلى الأهمية تؤدي إلى الكثير من السياسة والدبلوماسية بين الناس وفي الواقع فإن تحديد الحضارات على هذا الكوكب هي بعض السلوكيات الجماعية.

٤.١.٧ الحب والتواصل

خلال تطور البشر ككائنات اجتماعية ، فإنهم بحاجة الى أن تحب وأن تكون محبوباً وتكون مرتبطاً بالآخرين. التواصل يمكن أن يكون خطوبة أو علاقة أو صداقة وبالنظر على الاتجاه الحالي في العالم الرقمي حيث يتم تواصل الناس ببعضهم البعض بكثير من الطرق ببساطة تظهر مدى قوة هذه الحاجة.

إذا لم تسد ، فالناس قد يشعرون بالعزلة والأحباط وفي الواقع عدم تلقي الحب لفترات طويلة من الزمن يمكن ان يؤدي إلى جميع أنواع الحالات المرضية والنفسية.

٥.١.٧ الإسهام والمشاركة

الجميع يشعر أن النتيجة من حياتهم ينبغي أن تؤدي إلى شيء وهذا الشعور هو نتيجة حاجتنا للمساهمة. الناس تريد أن يكون الناتج يحدث فرقاً في حياة الآخرين بقدر ما يرغبون في الحصول على تلك المساهمة من الآخرين.

الجميع يفهم كل ما هو خيري والناس مستعدون للتضحية قليلاً من أنفسهم إذا كانوا على يقين من أنه سوف يساعد الآخرين وهذا ما يفسر أيضاً لماذا معظم الناس كلما تقدموا في السن يصبحوا أكثر وأكثر أهتماماً لمساعدة الآخرين سواء بشكل مباشر أو من خلال الأعمال الخيرية. بل هو أحتياج أن نعمل كثير مثل هذا ، أن نأخذ من الآخرين في بداية حياتي وبالطبع علينا رده لصالحهم في نهاية المطاف. كثير

من الناس الذين تصبح ناجحة وغنية في الحياة تميل لبدء في التركيز على مساعدة الآخرين عند بلوغهم سن الـ ٥٠ وما بعده.

٦.١.٧ النمو

بالطبع فإن الحاجة إلى النمو والتطور في كل وقت هو سر إستمرار البشرية . هذه الحاجة القوية موجودة منذ الأزل وهي التي تقودنا إلى التغيير، وتعلم مهارات جديدة وتجربة مغامرات جديدة بإستمرار وتكييف أنفسنا مع بيئتنا المتغيرة سريعة الوتيرة ، إن التغيير التكنولوجي لدينا جيد جداً الآن بحيث يجعلنا نتقبل بسهولة البيئة المتغيرة في المستقبل ونتوقع في الحقيقة عالم يتغير بشكل ملحوظ في غضون بضعة سنوات من حياتنا. التعقيد المتزايد من هذه البيئة يعني أن حاجتنا للنمو سوف يكون أقوى كلما نتقدم إلى الأمام.

يجوز أن المجتمع لم يعد يتقبل الأفراد الذين لا تنمو أو تتغير على الأقل مع نفس معدل التقدم في بيئتهم. إذا كانت هذه الحاجة غير مشبعة قد نشعر بالإرهاق من بيئتنا وهذا النقص في النمو يمكن أن يؤثر بسهولة على احتياجاتنا الأخرى مثل الحاجة إلى الترابط وتجعلنا نشعر بالإحباط أكثر.

٢.٧ اختار اثنين

أحتياجات الإنسان الست تقوم على النقاط جميل لطائفة واسعة من الأنشطة التي نحن داخلها، والتصنيف يبين قوتها الحقيقية عندما تكون بعض من هذه الأحتياجات غير مشبعة ، كما يمكننا أن نلاحظ مدى ما قد يذهب إليه بعض الناس لتلبية أحتياجاتهم من خلال بعض السلوكيات غير العادية.

والأولوية في هذه الأحتياجات ليست متساوية لجميع الناس. في الواقع فإن القوة الدافعة وراء سلوك أي شخص هو أهم اثنين من الأحتياجات السابقة في هذه المجموعة في أي وقت من الأوقات في حياتهم. بالطبع الأحتياجات تتغير مع مرور الوقت وما قد تحتاج الآن قد لا يكون ما تريد في المستقبل.

على أي حال ، إذا كنت تعرف ما هي أهم الأحتياجات والرغبات لديك وما أهمها للآخرين سيكون لديك فرصة أفضل للتواصل مع الآخرين وتساعد نفسك والآخرين على التحسن بمرور الوقت.

تدريب : احتياجات الإنسان الستة

فكر فى أهم احتياجات من احتياجات الإنسان الستة وأكتبهم أدناه.
فكر بهم قليلاً قبل كتابتهم ، يمكنك أيضاً ذكر سبب لماذا تعتقد أن هذه الاحتياجات هى الأكثر أهمية بالنسبة إليك الآن .

أهم احتياجات لديك ؟

كيفية بناء علاقة قوية

- أقض وقتاً كافياً لإظهار أنك ترغب في إقامة علاقة وأنت لست فقط تبحث عن حلول على المدى القصير.
- لا يجب أن تكون أفضل الأصدقاء لتكون لديك علاقة جيدة.
- قدر المهارات التقنية للآخرين ، الموهبة والهدية ، استخدام قوة المديح حيث أن معظم الناس محرومين من المجاملات.
- أقض وقتاً مع الآخرين في البيئات الاجتماعية. الأحاديث التلقائية عن الطعام يمكن أن تفعل المعجزات لبناء العلاقات. إستعد من الحاجة التطورية لدينا للتفاعل الاجتماعي.
- ادعم الآخرين في الأوقات الصعبة عندما تكون الأمور لا تسير على ما يرام وأنهم بحاجة للمساعدة
- فهم وجهة نظر الآخر وشخصيته وتنشئة التي قد تحدد الكثير من تصرفاته.
- كن مثالاً للتفاؤل والإيجابية والحيوية والحماسة. خذ نفسك على محمل الرفق ولكن خذ عملك على محمل الجد.
- بذل جهد للإستماع بنشاط إلى يقوله الآخر من دون إبداء أحكام وتصوير نفسك في موقفهم. لم يكن عليك توفير الحلول في كل مرة ، أحياناً الآخرون يريدون فقط أن تسمع لهم. أفعال ما يريدون وليس أكثر.

تدريب : الأحتياجات الستة – سيناريو ١

جون هو مصمم CAD الذي يمضي معظم وقت تصميم الأجزاء الميكانيكية بإستخدام أجهزة الكمبيوتر. وهو يعمل مع فريق على مشاريع مختلفة وإنه سعيد بوجه عام مع وظيفته وكان جون في هذه الشركة لمدة سنتين منذ تخرجه وهو جيد جداً في ما يفعل. لقد كان في هذا الدور منذ أن التحق بالعمل في الشركة. أنت ، كمديره قد لاحظت أن جون أصبح أكثر صخباً في الاجتماعات في الآونة الأخيرة ويبدو أنه كثير الجدل مع الآخرين ويبدو انه يكون حريصاً على أخبار الجميع عن رأيه وغالباً لا يستمع إلى أفكار الآخرين. كما يبدو انه أيضاً حريصاً جداً على إستخدام التكنولوجيات الجديدة التي لم تختبر رغم ما يقوله الجميع ولم يبدو أن لديه دوافع كما أعتاد أن يكون . وبدأ أيضاً في عادة جديدة وهي أن يأتي متأخراً إلى المكتب ويذهب في وقت مبكر.

أنت على وشك أن تراه وتحدث معه. ما الذي تقوله؟ ما هي أحتياجاته وماذا يمكنك أن تفعل للوفاء بها؟

ملاحظات

تدريب : الأحتياجات الستة – سيناريو ٢

لويز يعمل كموظف إستقبال في مكتب للمحاماة وقال أنه كان يعمل لمدة ستة أشهر من الآن وأستقر في تلك الوظيفة وأنت كمديراً له قد لاحظت أنه أصبح بطيئاً في دوره ولا يبدو أنه يستمتع بوظيفته ، يبدو أنه غير متحمس للرد على الهاتف وقد قمت بتعيينه في العديد من المهمات الأخرى قبل الإستقبال وهو أخبر زملاءه انه لا يحب تكرار العمل ويريد شيئاً جديداً وقال أيضاً انه لا يبدو أنه سيكون سعيداً جداً مع دور موظف الإستقبال ككل.

أنت على وشك أن تراه ؟ ما الذي تقوله؟ ما هي أحتياجاته وماذا يمكنك أن تفعل للوفاء بها؟

ملاحظات

المراجع

- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). “Emotional intelligence in the collection of debt. International Journal of Selection and Assessment”, 8(3), 176-182.
- Gladwell, M., (2006) “Blink: The Power of Thinking Without Thinking”, Penguin, ISBN: 978-0141014593
- Goleman, D. (1995). “Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ”, Bloomsbury Publishing Plc.
- Goleman, D. (1998). “Working with emotional intelligence.” New York: Bantam.
- Hunter, J. E., Schmidt, F. L., & Judiesch, M. K. (1990). “Individual Differences in Output Variability as a Function of Job Complexity.” Journal of Applied Psychology, 75, 28-42.
- Kelley, R., Hanson, J.R., (1993) “How Bell Labs creates star performers”, Harvard Business Review, July/August 1993.
- Pesuric, A., & Byham, W. (1996, July). “The new look in behaviour modelling.” Training and Development, 25-33.