



Figure 1 Sample Graphic

مهارات حل المشاكل

Problem Solving Skills

دليل المشارك

Participant's Guide

جدول المحتويات

3.....	مقدمة
4.....	◆◆ دليل البرنامج ◆◆
6.....	◆◆ إرشادات للمتدرب ◆◆
7.....	الجلسة الأولى
8.....	مفهوم ومكونات وأنواع الاتصال
8.....	مفهوم الاتصال والتواصل:
8.....	أهمية الاتصال الفعال:
9.....	مكونات عملية الاتصال:
12.....	وسائل الاتصال:
13.....	مهارات التواصل الفعال
13.....	مهارات الحديث:
14.....	مهارات الاستماع:
14.....	مهارات استقبال وتوجيه النقد:
16.....	الجلسة الثانية
17.....	ماهية الضغط Stress؟
20.....	هل الضغوط جيدة أم سيئة؟
21.....	كيف تميز حدوث الضغوط لك؟
21.....	المنبهات الأولى:
21.....	العبارات والكلمات التي تنطقها:
22.....	المشاعر:
22.....	إشارات الجسم:
22.....	اجعل من حولك يكتشف تعرضك للضغوط:
23.....	استخدام جدول متابعة الضغوط اليومي:
24.....	إنشاء خط دفاع لمواجهة الضغوط السلبية:
24.....	تخلص من المعتقدات التي تقود إلى الضغوط:
27.....	الأسئلة والعبارات الخاطئة لنفسك تصيبك بالضغوط:
29.....	◆◆ قائمة المراجع ◆◆

مقدمة

الاتصال هو عملية اجتماعية تفاعلية متبادلة بين أطراف مشتركة (المرسل والمستقبل)، ومن خلالها يتم التعبير عن الذات والأفكار والمشاعر، ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات وتؤدي إلى إشاعة الفهم والتعاطف، وتطوير العلاقات.

جميعنا نستخدم التواصل في حياتنا اليومية، في العمل أو المنزل أو السوق، ويساعدنا التواصل الناجح علي فهم الأشخاص والمواقف بشكل أفضل كما يجعلنا قادرين على حل الخلافات وبناء جسور الثقة والاحترام والقدرة على حل المشكلات، ونشاط التواصل له من مجموعة من القواعد تحكمه حيث العناصر و المعوقات، وله مهارات عديدة كمهارات الحديث، ومهارات الإنصات. أيضا جميعنا نتعرض للضغوط في الحياة اليومية سواء في العمل أو في الحياة الشخصية، مما يسبب لنا القلق والتوتر وعدم القدرة على التركيز، بل أن كثرة الضغوط وتكررها يؤدي إلى الأمراض الجسدية والنفسية وقد يؤدي إلى الموت.

لذا فإن تحسين العلاقات مع الآخرين، وتحسين القدرة على تحقيق الأهداف والنجاح في الحياة الشخصية والمهنية يتطلب التواصل الفعال وإدارة الضغوط والتعامل معها. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تعريف المشاركين بمفهوم الاتصال والتواصل ومكوناته، وكيفية تطبيق مهارات التواصل الفعال. أيضا سيتم التعرف على مفهوم الضغوط وتأثيرها، والتعرف على أعراض حدوثها، وأخيرا تطبيق أهم مهارات إدارة الضغوط.

مع خالص التمنيات بالتوفيق

♦♦ دليل البرنامج ♦♦

اسم البرنامج

مهارات التواصل وإدارة الضغوط

الهدف العام للبرنامج

يطبق المتدرب مهارات التواصل الفعال مع الآخرين لتحقيق الفهم وتحسين العلاقات، ويطبق مهارات إدارة الضغوط.



الأهداف التفصيلية للبرنامج

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سوف يكون المتدرب قادرا على أن:

- يناقش عناصر عملية التواصل وتأثير كل منها.
- يطبق مهارات التحدث والإنصات بكفاءة.
- يطبق مهارات استقبال وتقديم النقد.
- يكتشف حالته الجسدية والشعورية عندما يمر بالضغوط.
- يطبق مهارات إدارة الضغوط.



مدة البرنامج

- 4 ساعات تدريبية.
- 1 يوم - اليوم 2 جلسة.
- مدة الجلسة 2 ساعة.



الفئة المستهدفة

الطلاب - الخريجين



أساليب التدريب

			
مجموعات العمل	مجموعات المناقشة	المناقشة والحوار	المحاضرة
			
العصف الذهني	العروض الإيضاحية	القصص	تمثيل الأدوار
			
			البيان والتطبيق العملي

التجهيزات ومعينات التدريب

			
أقلام ولواصق ملونة	سبورة تفاعلية	سبورة ورقية	حاسب آلي
			
	كتيب المتدرب واستمارات التقييم	جهاز العرض	اتصال بالإنترنت

أساليب التقييم والتقويم

■ التقييم الذاتي

■ الملاحظة

■ الاختبارات التكوينية



◆◆ إرشادات للمتدرب ◆◆



- ✓ كن مشارك في جميع الأنشطة.
- ✓ احترم أفكار المدرب والزملاء.
- ✓ انقد أفكار المدرب والزملاء بأدب إن كانت هناك حاجة.
- ✓ احرص على استثمار الوقت.
- ✓ تقبل الدور الذي يسند إليك في المجموعة.
- ✓ حفز أفراد مجموعتك في المشاركة في المجموعة.
- ✓ احرص على بناء علاقات طيبة مع المدرب والزملاء.
- ✓ احرص على ما تم تعلمه في البرنامج وطبقه في العمل.
- ✓ أغلق الجوال أو ضعه على الصامت.
- ✓ الالتزام بوجود الحقيبة التدريبية معك طوال مدة البرنامج التدريبي.



الجلسة الأولى



مهارات التواصل الفعال

الهدف الرئيسي للجلسة

تطبيق مهارات التواصل الفعال مع الآخرين، من خلال التحدث بفاعلية، والاستماع الفعال، وتقديم واستقبال النقد.

الأهداف التفصيلية للجلسة

بعد الانتهاء من دراسة هذه الجلسة، سوف يتمكن المتدرب من أن:

- يبدي المتدرب تقديرا لأهمية التواصل الفعال.
- يناقش المتدرب مكونات ووسائل عملية الاتصال.
- يميز المتدرب قدراته في الاتصال والتواصل.
- ينتبه المتدرب إلى مهارات الحديث والاستماع التي لا يقوم بممارستها.
- يطبق المتدرب مهارات الحديث والاستماع.
- يطبق المتدرب مهارات توجيه واستقبال النقد.

مفهوم ومكونات وأنواع الاتصال

مفهوم الاتصال والتواصل:

يعرف الاتصال بأنه نقل رسالة من شخص (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) بحيث يتم فهمهما بشكل صحيح من قبل المستقبل.

الاتصال يعني توجيه رسالة من طرف إلى آخر دون تلقي أي رد عليها، كما في المحاضرات أو الخطب، أما إذا حدث رد وتفاعل بين الطرفين فهذا يطلق عليه **"تواصل"**.

في الاتصال هناك رغبة من أحد الطرفين باتجاه الآخر، وهذا الآخر قد يستجيب ويتفاعل مع الرغبة أو أنه قد يرفض الاستجابة.

في التواصل التفاعل أو الرغبة في المشاركة تحدث من كلا الطرفين وتنشط باتجاه تحقيق أهداف معينة. فالتواصل مصطلح يشير إلى علاقة متبادلة بين طرفين.

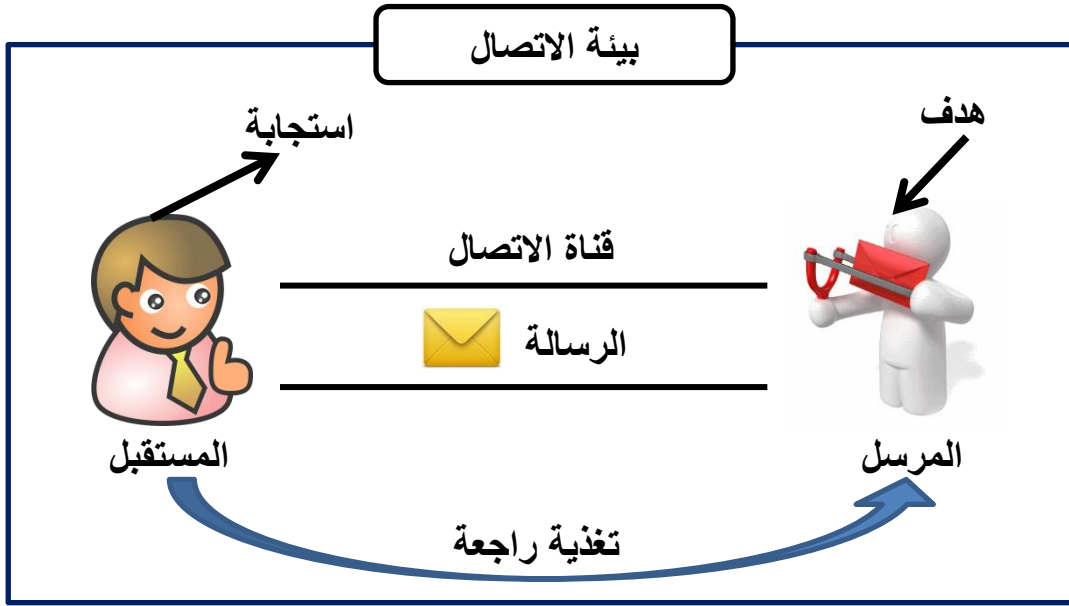
أهمية الاتصال الفعال:

التواصل هو أساس العلاقات الإنسانية والتفاهم الإنساني، وهو العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب.

هل تعلم أن بصفة نجاحك في مجال العمل وفي الحياة الشخصية يعتمد بنسبة 85% على قدرتك على الاتصال مع الآخرين، **لأن الاتصال الفعال يحقق الآتي:**

- يساعد على اتخاذ قرارات سليمة وأحكام صحيحة دون فرض للرأي أو تعصب للفكرة.
- مطلب أساسي للنجاح على مستوى الأسرة والعمل؛ والوصول إلى التوازن المطلوب في الحياة لذلك فهو مهارة أساسية يجب على الجميع إتقانها؛ فالإنسان لا يولد بهذه المهارة وإنما تكتسب.
- يقلل المشاكل والخلافات ويزيد عدد الصداقات والمعارف في محيطك بدلاً من فقدانها بسبب سوء الاتصال معهم.
- يجعل منك قائداً ناجحاً على مستوى بيتك وعملك ومؤسستك؛ فأنت تستطيع سماع الرأي والرأي الآخر بمنتهى الحيادية والمصداقية.
- يكسبك هدوء الطبع وسعة الصدر وبالتالي الحكمة في اتخاذ القرار.

مكونات عملية الاتصال:



المرسل:

شخص يمتلك فكرة أو معلومات (هدف) يريد نقلها إلى شخص آخر من خلال وسيلة اتصال، ويتأثر المرسل بطريقة فهمه و حكمه على الرسالة وكذلك بخبرته على نقلها إلى المستقبل.

المستقبل:

الشخص الموجه له الرسالة ويقوم بدوره بالرد عليها (استجابة)، ويتأثر فهم المستقبل لمحتوى الرسالة بحالته النفسية ومدى التطابق في الإطار الفكري بينه وبين المرسل.

الرسالة:



تتضمن تعبيراً عن الفكرة التي يريد المرسل نقلها على هيئة عبارات ورموز وأرقام وتعبيرات الوجه و الجسم و اليدين، ومن الشروط التي يجب توفرها في الرسالة لكي يتم فهمها هي (الوضوح، الاختصار، السهولة، الذوق، اللياقة).

الرسالة قد تكون مرئية (مكتوبة)، أو سمعية (كلامية) أو

محسوسة (من خلال حركات الجسد وتعبيرات الوجه)، وقد تصل الرسالة عن طريق الشم (العطور).

يتأثر المستقبل بالرسالة التي تصل إليه من خلال الكلمات، نبرة صوت المرسل، تعبيرات

وجهه، أي أن معنى الرسالة لا يتأثر فقط بالكلمات.

توصيل الرسالة بشكل صحيح لا يعني بالضرورة فهمها

قيام المرسل بتوصيل الرسالة بشكل جيد للمستقبل، لا يعني أن المستقبل سوف يفهم ويستوعب محتوى الرسالة بدقة أو بشكل كامل الصحة، لأن المعنى المرتبط بالرسالة قد يختلف تفسيره من شخص لآخر نتيجة السياق العام (البيئة) للرسالة، وكل المعلومات الأخرى المصاحبة لها.

تأثير المعتقدات على فهم الرسالة

كل شخص لديه معتقدات راسخة ومفاهيم قوية تؤثر على الطريقة التي يفهم بها معاني الرسالة التي تصل إليه وربطها ببعضها.

دعنا نوضح ذلك بالمثل التالي:

المدرس: يجلس أمام أحد الطلبة ويقول له "لقد راقبت عملك خلال الأسبوع الماضي، وأرى أن فهمك بدأ يتحسن" وخلال هذا الحوار هناك تواصل مباشر بالأعين ويجلس المدرس بشكل مريح ويبتسم.

الطالب: جيداً جداً من المفرح أن اسمع ذلك، يقول ذلك وهو مبتسم ويحافظ على الاتصال بالعين مع المدرس.

طالب آخر: بعد أن تعرض لنفس موقف الطالب الأول، رد حسناً، ولكنه كان يوجه نظرة معينة للمدرس ويعض على شفتيه، وينظر بعيداً ويفكر لماذا ينظر إلى المدرس هكذا؟ هل يعتقد أنني لا أستطيع تنفيذ المطلوب مني؟

الرسائل الغير مقصودة

هناك فرق بين التفسيرات الخاطئة للرسالة، والرسالة الغير مقصودة، فالتفسيرات الخاطئة هي ناتج للفهم الخاطئ، كما في المثال السابق بالنسبة للطالب الثاني. الرسائل الغير مقصودة فهي الرسائل التي تتسرب دون وعى أو قصد من شخص لآخر، ولكنها تمثل حقيقة المشاعر والأفكار، فمثلاً لو مدير يتحدث مع مرؤوسه وهو منشغل بتصفح بريده الإلكتروني يعبر عن مشاعره الداخلية بعدم الاهتمام بالمرؤوس.

🔴 قناة الاتصال:

هي الوسيلة التي من خلالها تتم عملية الاتصال، منها التليفون، المقابلة وجها لوجه، الاتصال الكتابي.



❶ التغذية الراجعة:

المتلقي للرسالة ليس مجرد شخص يستمع أو يمتص رسالة المرسل فقط، بل يجب عليه الرد عليها، وهذا الرد ما يطلق عليه التغذية الراجعة.

ليس شرطاً أن تكون التغذية الراجعة كلمات لفظية، بل أحياناً يمكن أن تكون غير لفظية مثل الابتسامة أو تحريك الرأس، ولكنها في النهاية توضح للمرسل مدى وصول الرسالة للمستقبل وفهمه لها أو تأثيرها فيه، لذا يجب أن تعطي الفرصة للمتلقي أن يظهر لك التغذية الراجعة. فمثلاً إذا كنت مدير تشرح لموظف كيف يؤدي مهمة معينة، يجب أن تخلق مناخ جيد في عملية التواصل بينكما يتيح له إرسال تغذية راجعة لك لتستطيع منها التعرف على مدى فهمه.

❷ بيئة الاتصال (السياق):

ينطوي السياق على **الثقافة** وهي اللغة، والمعتقدات، والعادات، وكذلك يضم الانتماءات **الاجتماعية**، ويقصد بها المجموعات التي ينتمي إليها الشخص وينتهج فكرها، وكذلك يضم **البيئة**، وهي المجال الذي تتم فيه عملية الاتصال، هل في المنزل أم في العمل أم في النادي، وهل تمت علمية التواصل في الصباح أم المساء، هل كان الجو بارد أم حار أم لطيف.

عملية التواصل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسياق الذي تحدث خلاله، والذي بدوره يؤثر في السلوك، فالسياق يعمل كخلفية لمحتوى الرسالة مثل القماش الذي يتم رسم لوحة عليه.

السياق يمهّد الطريق لتفسير الرسالة، فمثلاً: عند قول "عندي فيرس"، فإن تفسيرها يختلف لو قالها مهندس كمبيوتر، عن تفسيرها لو قالها زميلك في العمل وهو يعطس، بالمثل السؤال "كيف حالك" يختلف تفسيره لو قابلك صديق وقال لك ذلك، عن تفسيره لو قالها طبيب لمريضه.

يلعب السياق دوراً هاماً في التغذية الراجعة، فعندما يسألك صديق "كيف حالك" فسوف ترد "بخير" أو ربما ترد "بخير، وأنت كيف حالك؟"، بينما لو سألها طبيب لمريضه بعد العملية، فسوف يسرد بعض التفاصيل، أو ربما يرد فقط بكلمة "بخير".

يتغير السلوك تبعاً للسياق، فالطريقة التي يتعامل بها المدرس في الفصل مع طالب له، تختلف عن الطريقة التي يتعامل بها معه لو قابلته في حفل عشاء.

وسائل الاتصال:

الوسائل الشفهية:



هي الوسائل التي يتم بواسطتها نقل الرسالة شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة، كما في (المقابلات الشخصية، المكالمات الهاتفية، الندوات والاجتماعات، المؤتمرات).

ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق للاتصال والتواصل

وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة، إلا أنه يعاب أنه يُعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.

يتيح هذا الأسلوب مساحة أكبر للمناقشة والتفاعل، ويتيح التعرف على الحالة النفسية

للطرف الآخر، ويعتمد على مهارات الفرد في الحديث والاستماع.

الوسائل الكتابية:



هي الوسائل التي يتم بواسطتها التواصل عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى،)، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية.

توجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف (C)، وهي أن تكون (كاملة

(Complete)، (مختصرة Concise)، (واضحة Clear)، (صحيحة Correct)، (لطيفة Courteous).

تتميز الوسائل الكتابية بإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات

من التحريف وقلة التكلفة، أما أهم **عيوبها** فهي: البطء في إيصال المعلومات، احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

الوسائل غير اللفظية:

يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين الطرفين عن طريق تعبيرات الوجه وحركة العينين

واليدين وطريقة الجلوس وغيرها، ويطلق عليها لغة الجسم body language، وقد تكون هذه

التلميحات مقصودة أو غير مقصودة.

مهارات التواصل الفعال

مهارات الحديث:

- **مستوى وسرعة الصوت:** اجعل نغمة الصوت وارتفاعه وانخفاضه حسب الموقف، ويكون واضحاً رناناً بعض الشيء، ولا تبطيء ولا تسرع ولا تجعل كل كلامك على وتيرة واحدة.
- تأكد من **توافر الجو المناسب** (المكان والزمان) فليست كل الأوقات تصلح لكافة الموضوعات.
- **فترات الصمت:** توقف بين الحينة والأخرى أو بين الجمل أو بين الموضوعات حتى تعطي المستمع الفرصة للتفكير في الكلام.
- **البساطة والعبارات القصيرة:** استخدام كلمات يمكن للشخص الآخر فهمها بسهولة، ومصطلحات مألوفة، توقف عن استخدام المصطلحات أو الكلمات المعقدة التي لا يعرف معناها الطرف الآخر.
- **تجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق** المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعك أو تشغلك عنه.
- **استخدم لغة الجسد بشل جيد:** تجنب الحركات العصبية، والتراخي والتثاؤب، وحركات الجسم التي لا ضرورة لها، واحرص على **التواصل البصري** واستخدام **تعبيرات الوجه** المناسبة.
- **تدعيم الكلام بالبراهين والحجج:** كآليات القرآنية والأحاديث النبوية والأمثال الشعبية والحكم، وأقوال المتخصصين، وكذلك استخدام الأرقام والإحصائيات البسيطة.
- **استخدام اسم المستمع في حديثك،** مثل: هل تتفق مع يا "فهد"؟ فالناس تحب من يناديهم بأسمائهم أو ألقابهم.
- **التكرار والتلخيص:** كرر الأفكار الرئيسية وأكد عليها، وقم بتلخيص كل فكرة أو موضوع بعد الانتهاء من التحدث عنها.
- **ضع ابتسامة حقيقية** على وجهك وشفيتك.
- **إذا أخطأ أحد الأشخاص في نطق كلمة** ما ثم أعاد تكرار هذا الخطأ، فمن الأحسن ألا تذكر له شيئاً عن خطئه وتدعه يكمل كلامه لئلا تجرحه.
- **اجعل الحوار 50%-50%** أي 50% من وقت الحوار تتحدث أنت، 50% يتحدث الطرف الآخر.

مهارات الاستماع:

- **الابتعاد عن المقاطعة:** لا تتسرع في تقديم وجهة نظرك، قبل أن ينتهي المتحدث من كلامه، ولا تعتبر بعض الكلمات كأنه هجوم انتظر حتى ينتهي من حديثه.
- **تعاطف:** حاول أن تفهم وجهة نظر الطرف الآخر وتنظر إلى الأمور من منظوره، وتخلص من أفكارك المسبقة عنه.
- **استخدم الأسئلة المفتوحة:** مثل: "كيف يمكن أن نقوم بذلك؟"، "ما رأيك ب...؟"، "كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟" (يحب الناس من يقدر مشاعرهم)، "ماذا لو...؟" "ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك...؟" (يحب الناس أن يطلب منهم النصيحة). "ما الطريقة التي تفضلها أنت لفعل...؟" (يحب الناس لهجة الاحترام والتقدير).
- **الاستيضاح:** إذا وجدت بعض الغموض في الحديث، قاطعه بلباقة، وقم بطرح سؤال أو قم بتلخيص ما قال، مثل: فهمت من كلامك أنه هل هذا صحيح؟.
- **عبر عن اهتمامك وإنصاتك:** وضع له من خلال الحركات والكلمات أنك تستمع له، استخدم لغة الجسد، مثل: الابتسام وهز الرأس والتواصل البصري، أو طرح أسئلة الاستيضاح أو قل كلمات مثل: نعم، صحيح أو تهمهم.
- **التلخيص:** بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه، بقولك: أنت تقصد كذا وكذا صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر.

مهارات استقبال وتوجيه النقد:

استقبال النقد:

- **لا ترد النقد بالمثل،** فمثلا لو أنتقدك شخص ما لتأخرك عن موعد معه فلا تحاول أن تبحث عن موقف مماثل له في التأخر عن المواعيد حتى تهاجمه، لأنك ذلك سيزيد الهوة بينكما.
- **إذا كنت متفقا مع النقد الموجه وتبين لك خطأك،** عليك أن تشكره ولا تخجل من أن تبين له أنه على حق، وتقول مثلا: "أتفق معك تماما في هذه النقطة" من الجيد أن تطلب منه اقتراح لحل المشكلة أو تحسين الأداء، مثل: "ماذا أفعل في رأيك لتجنب تكرار هذا في المستقبل؟".

- **إذا كان الشخص مبالغ في نقده**، فعليك أن توضح عدم اتفاقك مع وجهة نظره أو مبالغته في الانتقاد، دون أن تكون دفاعيا. عبر عن تفهمك لوجهة نظره، مثل: "أفهم ما تعني وأتفق معك أن ذلك تصرف مزعج، لكن أترى حقا أن ما فعلته كان..."، أو "... لكنني لم أتصرف من ذلك المنطلق" أو "لكن لي رؤية أخرى أود عرضها".
- **إذا شعرت أن المنتقد يقول كلام فضفاض**، عليك طلب أمثلة تعينك على فهم وجهة نظره، واسأله عن الأسباب التي أوحى له بهذا الفهم.

🔴 توجيه النقد:

- **انتقد السلوك أو الفعل وليس الشخص**، فمثلا لا تقل: لقد كنت مخطئا يا أحمد ... ولكن قل لقد كان تصرفك خطئيا يا أحمد.
- **حدد بدقة السلوك المطلوب انتقاده**، فلا تجمع كافة انتقاداتك في وقت واحد، ولا تستخدم كلمات مثل: "دائما ... أبدا على الدوام".
- **لا يكن انتقادك بشكل علني**: اجتمع مع الشخص بمفردكم، ومن الأفضل إبلاغه قبل الموعد بفترة مناسبة. وإذا أردت تقديم النقد في حضور مجموعة فعليك أن **تنتقد المجهول بدل من مواجهه الشخص**، وذلك بالتحدث بشكل عام عن السلوك أو الفعال.
- **استخدم لغة الصديق**: استخدم لغة حانية وإبداء الاستعداد لتقديم المساعدة، ووضح أن هدفك هو مصلحته والصالح العام، ووضح أن كل شخص معرض للخطأ.
- **لا تتمسك بخطئك**: إذا ثبت خطأ رأيك أو وجهة نظرك تراجع عنها، ولا تصر عليها.
- **مراعاة الوقت والحالة النفسية والجسدية لمن تنتقده**، من غير المناسب أن تنتقد شخص في وقت يكون فيه بذل قصارى جهده أو دخل لتوه المنزل أو موظف على وشك الانصراف من العمل.
- **ساندويتش النقد**: أبدا بتركيزك على الإيجابيات، ثم ضع نقدك واختتم بتكرار الإيجابيات، مثال: "... أنت شخص رائع، ووهبك الله نجاحات كثيرة، وأرى يا عزيزي لو تختلط مع بقية زملائك في العمل، ستكون أسعد الناس بيننا، فبالتواضع يرفع الله به الناس، ولأني أحبك في الله، أريد الكل يحترمك ويقدرك ولا يتكلم عليك، وبشكل عام أحيي فيك سعة صدرك، وإنصارك لي".
- **اجعل نقدك موجزا**: لا تتحدث كثيرا وتلقى اللوم وتفند الأخطاء، ولكن حدد هدفك من النقد، وتحدث باختصار.



الجلسة الثانية



إدارة الضغوط

الهدف الرئيسي للجلسة

يُميز المتدرب تأثير الضغوط وأعراض حدوثها، ويطبق أهم المهارات اللازمة لمواجهة الضغوط والتعامل معها.

الأهداف التفصيلية للجلسة

بعد الانتهاء من دراسة هذه الجلسة، سوف يتمكن المتدرب من أن:

- يتحمس لأهمية إدارة الضغوط.
- ينتبه إلى مؤشرات الوقوع تحت ضغط.
- يحدد مصادر الضغوط التي يتعرض لها، وكيف يمكنه مواجهتها.
- ينتبه للأفكار الخاطئة التي تعرضه للضغوط.
- يضع حلول لإدارة الوقت بنجاح للتخلص من الضغوط.
- يطبق مهارة استخدام الأسئلة والعبارات الإيجابية.

ماهية الضغوط Stress؟

لو أعطيتك صندوق صغير جدا لا وزن له تقريبا وطلبت منك حمله لمدة خمس دقائق، بكل تأكيد ستقبل ذلك ولن يكون شيئا مؤثرا بدرجة كبيرة. ماذا لو طلبت منك حمله لمدة ساعة ستقبل ذلك ولكن بالطبع سيشكل عليك عبئا أكثر مما مضى، ماذا لو حملته لمدة يوم؟، سيزيد العبء، وستكون أكثر تضجرا، ماذا لو طلبت منك حمله لمدة شهر معك في أي مكان تذهب إليه؟؟؟



بالرغم من خفة وزن الصندوق ولكنك لن تتحمله، فهو يشكل عبء نفسي يشغلك أينما ذهبت، ويجهدك نفسيا وبدنيا. هكذا الحياة مملوءة بالمشاكل والهموم وبرغم بساطتها أحيانا إلا أننا لا ندرك تأثيرها على أجسادنا وأعصابنا لو ظلت لفترة طويلة. يتعرض الإنسان إلى مواقف قد تكون أكبر من قدراته على تحملها، إما لضخامة هذه المواقف أو ربما تكون مواقف صغيرة ولكنها متعددة، فتشكل عبئا (ضغطا) نفسيا.

- الضغط هو حالة نفسية وجسدية وذهنية تنتاب الفرد، تجعله يشعر بالإرهاق البدني، وعدم التركيز والضيق وعدم الرضا سواء عن نفسه أو البيئة المحيطة به، وأحيانا تجعله أكثر تركيزا وإدراكا وإنتاجية وأفضل في الأداء.
- ينتج الضغط نتيجة تعرض الفرد لطلبات أو مواقف لا يستطيع جهده أو وقته مواجهتها أو لا تستطيع قدراته النفسية والعاطفية تحملها.

الضغط هو: رد فعل لتغييرات تواجهك، ليس شرط أن تكون سيئة في أغلب الأحوال، فحصولك على وظيفة جديدة، يعرضك لضغط إيجابي يزيد من مستوى أدائك وإنتاجيتك لإثبات ذاتك في هذا العمل.

ليست نفس المواقف تصيبنا جميعا بالضغط، فهناك أشخاص أكثر عرضة للضغط عن غيرهم، فتوقف إشارة المرور لفترة طويلة، قد يؤدي بأحدنا إلى الضغط والغضب، بينما آخر غير متأثرا على الإطلاق أو ربما متحمل إلى حد كبير.

◀ دعنا نتعرف على الضغط من خلال الموقف التالي:

عميل جديد لإحدى الشركات يرغب في عقد صفقة كبرى لشراء منتجاتها، وتم تكليف "حسن" بتقديم عرض عن منتجات الشركة لهذا العميل. "حسن" شعر بالخوف في البداية، ولكنه بدأ في التحمس والشعور بالتحدي وأن الفرصة قد جاءت له لأنه فقط تم تعيينه بالشركة منذ شهر. بدأ "حسن" في العمل باجتهاد والتجهيز للعرض، ومحتوياته، وعناصره، وكان سعيدا بذلك، وأنهى مرحلة إعداد المحتوى وتصميم العرض التقديمي في وقت قياسي.

كان متبقي أيام قليلة قبل الذهاب لمؤسسة العميل، لذا قرر "حسن" أن يقوم ببروفة لتدريب نفسه لما سيتم تقديمه وكيفية التحدث والعرض، لذا ذهب إلى حجرة الاجتماعات بالشركة وبدأ في تدريب نفسه عدة مرات وتقديم العرض، وتخيل الموقف أمام العميل وبدأ في تقديم العرض والتحدث.

بالفعل وجد أن المحتوى الذى أعده جيد جدا، ولكنه لم يكن مقتنع بالقدر الكافي بأسلوبه في التقديم والإقناع، وقام بتدريب نفسه مرات عديدة، ليومين متتاليين، ولكن في النهاية لم يقتنع بأدائه، ومتبقي على موعد لقاء العميل يومان.

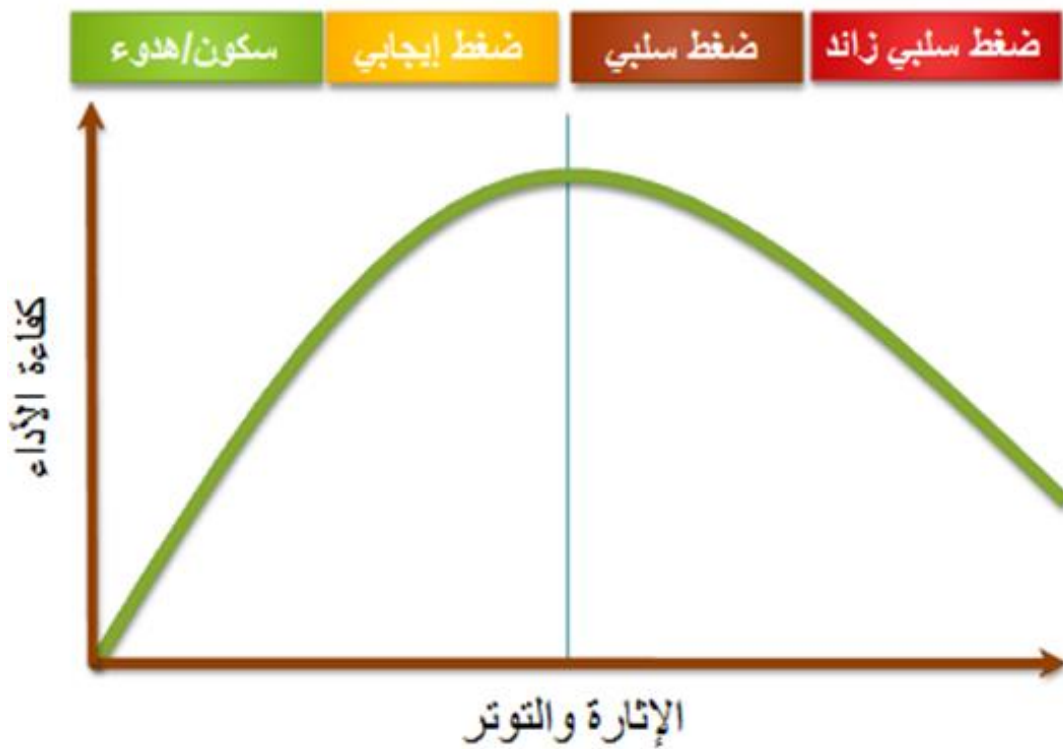
في اليوم التالي تدرب أكثر وأكثر، ولكنه فوجئ بأنه ينسى عناصر عديدة، ويتلعثم. اتفق مع بعض الأصدقاء المقربين ليقدم العرض أمامهم، ولكن الأمر لم يتحسن بل ازداد سوءا، فقد وقف كالتمثال غير قادر حتى على التنفس، في هذا الوقت شعر فعليا بالقلق، والإحراج مما حدث له أمام الحاضرين.

شعر "حسن" وكأنه في كابوس، وأنه ليس جاهز لتنفيذ هذا العمل، وفكر في لقاء رئيسه للاعتذار لأي سبب مثل المرض، ولكنه بدأ يفكر فإنه ربما لن يحصل على هذه الفرصة مرة أخرى، وبدأ يلوم نفسه والظروف ويقول "لماذا أنا دائما أتعرض لمثل هذه المواقف؟" "لماذا دائما حظي سيء؟".

السيناريو السابق يعرض دورة متكاملة للضغط الذي مر به شخص، فكما قرأت كان "حسن" سعيد بالمهمة ومتحفز لتنفيذها، لذا فالطاقة نتيجة الضغط الإيجابي منحتة القدرة لإتمام تجهيز المحتوى، وتصميم العرض في وقت مناسب، وبكفاءة عالية.

مع اقتراب موعد تنفيذ المهمة، بدأ في تخيل الفشل أكثر من النجاح، وتعرض لضغط لذا بدأ أدائه في الانخفاض، واعتبر هذا الانخفاض مؤشر على نقص مهاراته، وبالتالي أصبح أكثر قلقاً وتوتراً. في النهاية لم يعد يفكر في شيء سوى كيف يمكنه التخلص من هذه المهمة، بالرغم أن ذلك قد يعطي مؤشراً سيئاً عن أدائه في العمل.

تعرض (حسن) لحلقة حدوث الضغط كما يبين المخطط البياني التالي:

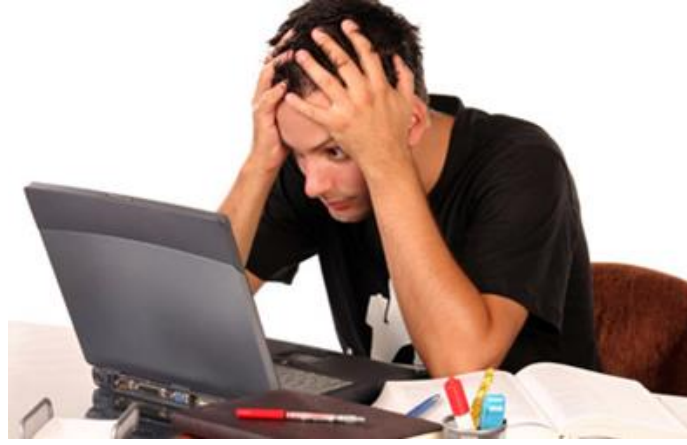


"حسن" كان هادئاً في البداية، ومع تعرضه لضغط إيجابي لإثبات نفسه في العمل بدأت كفاءته في الزيادة، حتى وصل إلى مرحلة الضغط السلبي نتيجة زيادة التوتر والقلق، فبدأ أدائه في الانخفاض، وبزيادة التوتر وانخفاض الأداء تماماً، بالطبع جميعنا نرغب في أن نكون في الجانب الأيسر من المخطط، لنكون مرتفعي الأداء والإنتاجية.

هل الضغوط جيدة أم سيئة؟

في معظم الأحيان تعتبر الضغوط ذات تأثير سلبي، نحن جميعا نحاول أن نبتعد عن الضغوط، ونقرأ العديد من الكتب أو صفحات الإنترنت لتقليل الضغوط.

كما نرى من المثال والمخطط البياني السابقين، الضغط ليس دائما سيئ، في حالة "حسن" الضغط المبدئي جعله أكثر إنتاجية، لقد جعله يبحث ويقوم بتصميم العرض التقديمي في فترة وجيزة. هنا الضغط يعتبر ذو تأثير إيجابي.



الخلاصة ليست كل الضغوط سيئة، تخيل أنك على وشك مباراة رياضية أو الإعداد لحفلة عائلية، فإن التعرض للضغط البسيط يعتبر أمرا جيد لأنه يجعلك أكثر تركيزا في المهمة المطلوبة، ويجعل خطواتك سريعة ومركزة نحو تحقيق هدفك.

يوجد نوعين من الضغط، (**ضغط إيجابي Eustress**) وهو الذي يدفعنا للعمل بشكل أكبر وإنجاز المهام المطلوبة، والآخر (**ضغط سلبي Distress**)، وهو الذي يجعلنا نشعر بعدم السعادة، ويقلل الأداء. ولكننا جميعا نطلق على النوعين مصطلح (الضغط Stress)، دون تفرقة وهذا ما يجعلنا ننظر للضغوط وكأنها جميعا شيء سيء، بالرغم من وجود إيجابيات لها في كثير من الأحيان.



كيف تميز حدوث الضغوط لك؟

الخطوة الأولى لإدارة الضغوط والتعامل معها هي أن تتعرف على الإشارات الأولى للضغوط. وتذكر أن اتباع الخطوات اللازمة للتعرف على الضغوط والتخلص يجب أن تتم عند شعورك بأنك بدأت في دخول منطقة الضغوط السلبية.

المنبهات الأولى:

❖ هناك مجموعة من الإشارات، هي المؤشر الذي يشير أنك تتعرض للضغط:

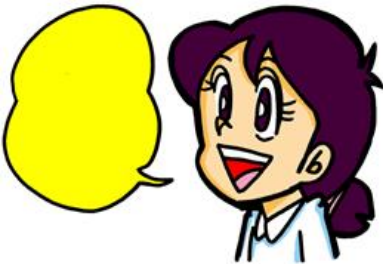
- عدم القدرة على التحكم في المشاعر، مثل الغضب والإثارة سريعاً أو لأقل سبب.
- حالة مزاجية سيئة معظم الوقت.
- نظرة سيئة مبالغ فيها للحياة.
- قلق وملل بشكل متواصل.
- عدم الرغبة في تحمل مزيد من المسؤوليات.
- تغير في الشهوة والدوافع الجنسية.
- مشاعر بعدم القدرة على مد يد العون لأي شخص.
- الشعور بالتعبية بشكل مبالغ فيه، وعدم القدرة على اتخاذ قرار.



العبارات والكلمات التي تنطقها:

❖ الضغوط تجعلك تذكر كلمات وعبارات غير معتادة، لذا راقب ما تنطق به، ومن هذه العبارات:

- أشعر أني متسرع في كل ما أقوم به.
- أشعر أنني لا أستطيع أن أحصل على وقت للراحة أو التفكير.
- أشعر بالحزن وعدم التفاؤل.
- لا أستطيع التركيز بشكل جيد، وأعتقد أن تفكيري لن يكون أبعد من ذلك.
- لا أستطيع المناقشة أكثر من ذلك، بالفعل أنا مجهد.



المشاعر:

عند تتعرض لضغوط سلبية، يجب أن تكون حريصا من المشاعر التالية:

- المشاعر الزائدة عن محادثة الآخرين، سواء الخوف أو الغضب أو التردد، العدوانية.
- الشعور بأن كل شيء وكل شخص خاطئ.
- زيادة الخصام والمشاحنات.
- شعور هائل بالتعب والإرهاق.
- شعور بالتوتر وعدم الهدوء، وأن هناك الكثير عليك القيام به.
- تخيل أشياء سيئة تحدث أو سوف تحدث.



إشارات الجسم:

الجسم أيضا يعطى إشارات تدل على الضغوط، ومن هذه الإشارات:

- إعياء وإرهاق في الجسم بدون مجهود عضلي.
- تعب وألم في الأكتاف.
- صداع ومشاكل في المعدة.



اجعل من حولك يكتشف تعرضك للضغوط:

يمكنك التعرف على تعرضك لضغط سلبي، إما بملاحظة نفسك واكتشاف الأعراض السابقة، أو أن تجعل بعض المقربين يراقبوك ويذكرون لك رأيهم في وجود أي تغيرات. عندما تتعرض للضغوط فإن من حولك يتعاملون معك بطريقة مختلفة، فربما تجد بعضهم يجنبك، أو تصرفات بها عدم المبالاة لتقديرهم أنك في ضغوط، وهم أفضل منك في ملاحظة أي تغيرات.

مثل كل المشاعر، لكي تتخلص من إحداها يجب عليك اتخاذ تصرف معاكس، وفي حالة الضغط قم باتخاذ خطوات جادة لتكون هادئا وأقل توترا، وإذا أراد الآخرين مساعدتك فيجب أن يتم ذلك بشكل غير مباشر، بحيث يصرفوا انتباهك عن هذه الضغوط أو محاولة التخلص من مصدرها.

استخدام جدول متابعة الضغوط اليومي:

لمتابعة الأحداث والأعمال اليومية والتي تشكل ضغطا على مجهودك، وتجعلك قلقا أو غاضبا، يمكن استخدام جدول كما في النموذج التالي:

التوقيت	المكان	مصدر الضغط	مستوى التوتر/الغضب	التصرف
7:00 صباحا	المنزل	عدم الاستيقاظ في الموعد، لأن المنبه لم يعمل.	4	لم تتناول الإفطار بالمنزل، وأخذت معك بعض السندويشات
8:10 صباحا	في الطريق للعمل	سيارة صدمت مرآة سيارتك وحطمتها تماما.	3	حمدت الله، ربما كان هناك أسوأ من ذلك، وتخطط للذهاب لإصلاحها في أقرب فرصة
1:00 بعد الظهر	في العمل	زيارة غير متوقعة من أحد مديريك في الفرع الرئيسي.	3	تحاول أن تكون أكثر هدوء، وتركيزا، وأعد ترتيب جدولك اليومي وفقا لذلك.
أكمل الجدول حتى نهاية اليوم، بكافة مصادر الضغط التي تعرضت لها				

- كرر استخدام هذا الجدول بشكل يومي لفترة من الأفضل ألا تقل عن أسبوعين.
 - في العمود (مستوى التوتر/الغضب)، ضع درجة تعبر عن مستوى الضغط الذي تعرضت له اتجاه الموقف، (1 صغير، 2 متوسط، 3 قوي، 4 زائد).
 - في العمود (التصرف) لخص تصرفك اتجاه الموقف.
- بعد مرور الفترة المحددة، استخدم هذه الجداول لتحديد أي الأحداث تمثل لك ضغطا مرتفعا، وكيف يمكنك التخلص منها أو تقليلها، فكما يقولون "توقع الحرب هو نصف المعركة"، فتوقعك للأحداث التي تمثل لك ضغطا أو أحداث شبيهة، وتجهيز خطوات مسبقة نحو مواجهتها، يقلل من مستوى الضغط الذي تتعرض له عن حدوثها.

إنشاء خط دفاع لمواجهة الضغوط السلبية

تخلص من المعتقدات التي تقود إلى الضغوط

هناك العديد من الأفكار و الثقافات الغير صحيحة، والتي من شأنها ليس توليد الضغوط فقط بل ربما تزيد منها ومن تأثيرها، لذا كن حذرا من هذه الخرافات وحاول ألا تقع فيها.

1 الجودة والمجهود مرتبطين، الحصول على جودة مرتفعة يتطلب مجهود ضخم، والمجهود الضخم لا بد أن يؤدي إلى جودة مرتفعة.

لو بذلت مجهودا كبيرا في عمل أو شيء ما، هل سيكون ذو جودة أفضل؟ (لا) ليس في كل الأحيان. لو شاهدت منتج يبدو جيدا للغاية، هل معنى ذلك أنه قد تم بذل مجهود ضخم لظهوره بهذا المستوى؟ أيضا (لا) ليس في كل الأحيان.

الجودة لا تعنى مجهود ضخم، والمجهود الضخم قد لا يؤدي إلى جودة مرتفعة. لذا لا تعرض نفسك لضغط الرغبة في الحصول على جودة مرتفعة، أو جودة لا يوجد مثيل لها، بدلا من أن يكون هدفك هو "الكمال" اجعل هدفك هو "جيد بالقدر الكاف". اجعل تركيزك على الهدف ككل، وسوف يكون كل شيء على ما يرام. على المدى الطويل لن يتذكر أحد التفاصيل الدقيقة جدا.

2 دائما بذل مجهود ضخم في العمل هو مؤشر للنجاح.

يعتقد البعض أنه كلما تم بذل مجهود أكثر في عمل ما، فإنه حتما سوف يقودك للنجاح – بالطبع بإرادة الله سبحانه وتعالى-، وأن ذلك سيحقق لك نتائج أفضل.

فكر معي، لديك عمل ما يحتاج فقط إلى ساعة لإنجازه، قضيت ساعتين لإنجازه، هل هذا مؤشر أنك ناجح أو ستنجح؟ **فكر معي**، عرض عليك أداء مهمة معينة، وتحتاج مجهود لإنجازها، وسوف تمثل ضغطا زائدا فوق مسؤولياتك، وبالتفكير وجدت أنه مهمة غير هامة ولا تمثل إنجاز هام بالنسبة لك، وهناك ما هو أهم منها لتضيع فيها وقتك ومجهودك، فهل تقوم بقبول هذه المهمة لمجرد أنك ستبذل مجهود زائد؟

الشخص الذى يعرف أهدافه ويريد أن يصل إليها سريعا سيرفضها حتى لا يعرض نفسه لضغوط أكثر، ولكن أكثرنا يقع تحت تأثير النصيحة "**اعمل بشكل أكبر تحصل على نتائج أكثر**".

لا تدفع بنفسك في أعمال ومهام كثيرة ومتعددة فوق طاقتك أو لا حاجة أن تقوم بها بنفسك، ذلك سيؤدي بك في النهاية للضغط، والإجهاد. حدد لنفسك هدف، واختر الأعمال أو المهام التي ستصل بك إلى هذا الهدف بشكل أسرع وأسهل.

3 أعمل بشكل جاد وتحمل فوق طاقتك لفترة بسيطة، وبعدها توقف واستمر في العمل بصورة طبيعية.

كثيرا منا ما يقنع نفسه أنه سيقوم بالضغط على نفسه وتقبل كثير من الأعمال والمهام، والعمل بجهد لإنجازها، وسوف يكون ذلك لفترة مؤقتة، وهذا ليس شيء سيء للغاية لأنك ستظل لفترة في منطقة الضغط الإيجابي، ولكن كلما طالت هذه المدة، كلما بدأت تتحرك نحو منطقة الضغط السلبي.

لذا يجب أن تكون فترة مؤقتة، وقصيرة قدر الإمكان، فمثلا لا تقول سوف أعمل بهذا الأسلوب العشر سنوات الأولى من شبابي. حدد لنفسك قيود أو فترة زمنية بسيطة بعدها تتوقف، وإلا سوف تصل إلى منطقة الضغط السلبي الزائد.

4 ليس هناك فرد يستطيع تنفيذ هذا العمل بنفس كفاءتي في تنفيذه.

معظمنا يعاني الخوف من تفويض الآخرين في تنفيذ الأعمال الهامة والتي تمثل أهمية نحو تحقيق أهدافنا، فنخاف من عدم قدرتهم على تنفيذ المهمة وفقا لأسلوبك، أو تعتقد بأنه ليس هناك شخص لديه نفس الخبرة والمهارة للتنفيذ كما ستنفذ أنت.

يجب عليك أن تتخلص من ذلك، "ثق في قدرات وخبرات الآخرين ليعاونك في جزء من أعمالك"، قم باختيار معاونيك جيدا ليس فقط أن يكونوا ذو خبرة ومهارة عالية، ولكن أيضا يجب أن يكون لديهم الرغبة في التقدم وتعلم المزيد، وستجد أنه من خلال تقديم الدعم والإرشاد سوف تحصل على ما تريد.

ثق في معاونيك، وامنح لنفسك ولهم الفرصة لمساعدتك، ربما في الفترات الأولى تجد أنك تبذل معهم جهد وكأنك قمت بالعمل، ولكن بعد فترة سوف تحصل على ما تريد، وبعدها سوف تشعر كثيرا بالراحة، ويمكنك التفرغ لأعمال أكثر أهمية.

5

الأعمال العاجلة هي دائما أعمال هامة.

الأعمال العاجلة ليس شرطا أن تكون دائما هامة، وليس شرطا أن تكون الأعمال الهامة مطلوب إنجازها سريعا. هناك 4 احتمالات للأعمال التي تلقى على عاتقك.

غير عاجل	عاجل	
2 أنشطة تحتاج فكر وتخطيط وإبداع، وأنشطة هامة نحو تحقيق أهدافك	1 الآزمات والمشكلات الطارئة والأعمال التي تتسم بالأهمية ويجب إنجازها بأسرع وقت	مهم
4 أنشطة تافهة تضيع الوقت، ولا تضيف قيمة نحو تحقيق أهدافك، ويمكن تنفيذها في أي وقت.	3 أنشطة يتم تنفيذها نتيجة الضغوط والإزعاج، كالمقابلات، الرد على التليفون	غير مهم

إذا كان لديك الكثير من المهام والأنشطة، فسوف تصل في لحظة ما إلى منطقة الضغط السلبي، وحتى لا تصل إلى هذه المنطقة يجب عليك أن توزع مهامك وأنشطتك على مربعات الجدول السابق، وحاول ألا تضع مهام كثيرة في المربع (1) لأن هذا المربع هو ما يدفعك سريعا للدخول في منطقة الضغط السلبي.

🔗 حيل لإدارة الوقت:

- **استخدم أنظمة تخزين المعلومات**، استخدم برامج الكمبيوتر أو الهاتف الجوال المختلفة لتخزين أي معلومات لديك، بحيث يمكن الرجوع إليها في أي وقت بسهولة، مثل المواعيد، العناوين، أرقام التليفونات، خطوات تنفيذ عمل معين.
- **استخدم "قاعدة الدقيقتين two-minute rule"**: إذا كان لديك أي مهمة تستغرق أقل من دقيقتين فعليك بتنفيذها في الحال، لا تؤجلها أو تقوم بتنفيذ جزء منها وتعود إليها مرة أخرى.
- **لا تضع وقتك في الأعمال الغير هامة**: عندما يطلب منك عمل أو مهمة، لا تسأل نفسك فقط عن أهمية تنفيذه، ولكن اسأل أيضا "ماذا سيحدث إذا لم يتم تنفيذها؟"، فمعظمنا يقضى وقت طويل في مهمة، وفي النهاية نكتشف أننا أن وقتنا ضاع هباء ولم يحدث جديد أو لم يتم إضافة شيء بالنسبة لنا.

- **طبق قاعدة 4D مع رسائل البريد الإلكتروني:** لو كان عملك يتطلب التعامل مع البريد الإلكتروني بشكل كبير يوميا، فسوف تجد أن جزء كبير يضيع، لذا طبق هذه القاعدة، (حذف Delete) الرسائل الغير هامة، (تعامل Do) مع الرسائل العاجلة، أو التي يمكن تنفيذ الغرض منها سريعا، (فوض Delegate) أحد مساعديك للتعامل مع الرسالة إذا كانت هامة ويمكنه التعامل معها، (أجل Defer) إذا كانت الرسالة تحتاج إلى كثير من العمل، وذلك لوقت خاص بهذا النوع من الرسائل.
- **المقاطعات:** مثل: مكالمات الهاتف، زيارات أثناء العمل، زميل ثرثار يتحدث في جوانب ليست لها علاقة بالعمل. كل هذا يشتت انتباهك، وهذا قد يجعلك تغضب، وتؤثر في مستوى أدائك، وتعرضك لضغط ليس له داع. يمكنك تقليل هذه المقاطعات، بوضع نظام يتيح للآخرين مقاطعتك أو التواصل معك في فترات محددة من اليوم، قم بإغلاق الجوال في فترات العمل الهامة أو جعله صامت ويرسل رسالة للمتصلين بالاتصال في وقت معين.
- **حدد لنفسك فترة تخطيط في بداية كل يوم** من (15 إلى 30 دقيقة)، تخطط فيها لمهام اليوم، لا تحاول أن تبدأ يومك دون هذا التخطيط.



الأسئلة والعبارات الخاطئة لنفسك تصيبك بالضغوط:

- إذا استطعت أن تسأل نفسك سؤال بشكل صحيح، فبكل تأكيد سوف يقوم عقلك بالإجابة بشكل صحيح، ولكن في الحقيقة أننا نسأل أنفسنا أسئلة خاطئة، والتي تنتهي بنا إلى إجابة خاطئة أو قد لا نحصل على إجابة على الإطلاق. **من أمثلة الأسئلة الخاطئة:**
- لماذا أنا دائما من يتولى تنفيذ كل شيء؟
 - لماذا كل هذه الأشياء تحدث اليوم؟
 - لماذا كل أحداث هذا اليوم سيئة؟
 - لماذا أنا غير قادر أن أكون كفاء في هذا العمل أو هذه المهمة؟
 - لماذا عرضت نفسي لهذا الموقف أو المأزق؟

▪ لماذا كل الناس صامتة هكذا؟ هل أنا قلت شيء سيء؟

▪ لماذا الحياة غير عادلة؟

▪ لماذا أنا سيئ للغاية في هذا؟

▪ لو كنت قد اخترت وظيفة أخرى منذ 3 سنوات، لكنت أفضل حالا.

▪ لو كنت قد اشتريت منزلاً أو أرض قبل عامين، لحققت أرباحاً طائلة.

طرح الأسئلة والعبارات السلبية على نفسك تجعلك تغرق في الضغوط السلبية بدلا من

طرح هذه الأسئلة السلبية التي ستصيبك بمشاعر سيئة ولن تساعدك على الخروج من التوتر والضغوط، يمكنك طرح أسئلة إيجابية تركز على حل المشكلة.

🔴 مثال للتعامل مع المشاكل التي تسبب الضغوط:

بفرض: أنك كنت تريد استثمار بعض أموالك في شراء قطعة أرض، وبالفعل اخترت قطعة

وقررت شراؤها بعد أسبوع لأن لديك عمل بالخارج، وعند العودة وجدت أنها قد بيعت، فتوترت كثيرا، وحزنت وقلت لنفسك هكذا أنا متردد؟ وأضيع الفرص.

بدلا من ذلك اطرح على نفسك الأسئلة التالية.

لماذا يزعجني ذلك ؟

لأنني أردت استثمار أموالى، وكسب المال وفقدت الفرصة.

هل كنت متأكداً 100% أن السوق سوف يرتفع؟

لا، هي مغامرة، حيث ارتفعت الأسعار 3 مرات في السنوات الأربعة الماضية، وكان من

الممكن أن تنخفض في أي وقت.

ما الذي يمكن أن تفعله كبديل؟

يمكن أن استثمر أموالى في الأسهم، ولكن ذلك كان محفوفاً بالمخاطر أيضاً.

كيف يمكن للآخرين أن يساعدوني؟

يمكنني الحصول على مساعدة من والدي في اختيار العقار المناسب وتقليل خطر التعرض

لمشاكل البناء في المستقبل.

هل ذلك يستحق كل هذا الحزن، والتوتر؟

بكل تأكيد "لا"، فكل شيء نصيب، ربما يريد الله لي ما هو أفضل من ذلك.

◆◆ قائمة المراجع ◆◆

كريس كول (2010). **التواصل بوضوح وشفافية**. المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير.

Tourish, D. and Hargie, O. (Eds) (2004) Key Issues in Organizational Communication. Routledge. London

Allen, D. (2001) “Getting Things Done, The Art Of Stress Free Productivity”, Penguin Books.

Byrne, R. (2006) “The Secret”, Simon & Schuster Ltd, ISBN: 978-1847370297.

Carlson, R., (1998) “Don't Sweat the Small Stuff...and it's All Small Stuff: Simple Ways to Keep the Little Things from Taking Over Your Life”, Mobius, ISBN: 978-0340708019