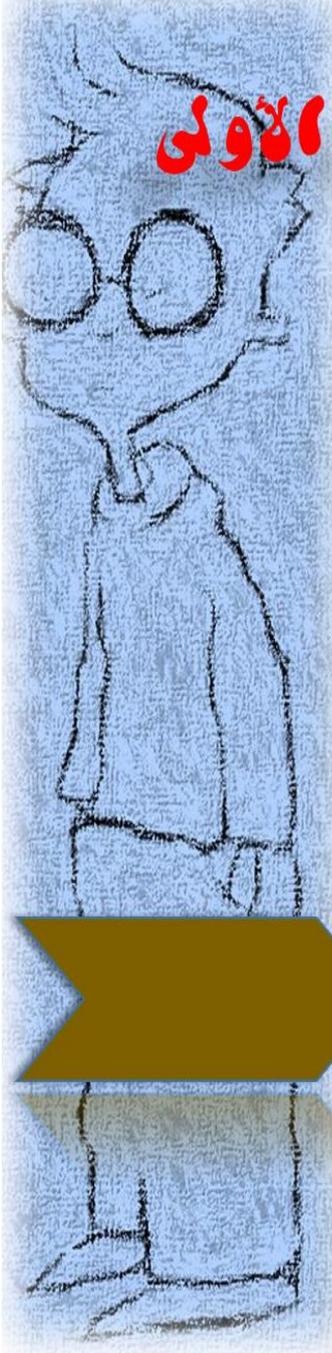


## الإشراف التربوي

### بعض الأبعاد النفسية للزيارة الأولى



زياد طارق العتائقي

٢٠٢٢

الإشراف التربوي  
بعض الأبعاد النفسية للزيارة الأولى

زياد طارق العناتي

٢٠٢٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا \* فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا \* قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا \* وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا

سورة الشمس الآية ٧-١٠

الأهداء

الى زملائي المشرفين التربويين مع وافر الاحترام

## شكر وعرقان

أقدم بالشكر والعرقان الى كل الذين يعملون في مجال التربية والتعليم في كل مكان

أتم يا مَنْ تطردون ظلام الجهل بنور أنفسكم وأنفاسكم.

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢	المدخل
<b>الفصل الأول</b>	
٥	المقدمة
٧	أهمية الاشراف التربوي
٨	أنواع الاشراف التربوي
١٢	أساليب الاشراف التربوي
<b>الفصل الثاني</b>	
١٣	إنارة ثقافية في الشخصية
١٤	تعريف الشخصية
١٥	العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية
١٥	أنواع الشخصيات بحسب الطباع
١٩	الشخصية بحسب السلوك الظاهر
٢٠	الشخصية الانطوائية
٢١	الشخصية القهرية
٢٢	الشخصية السيكوباتية
٢٨	الشخصية النرجسية
<b>الفصل الثالث</b>	
٣٥	الزيارة الأولى
٣٦	كيفية التخلص من الارتباك امام الناس
٣٧	تطوير المهارات الاجتماعية
	النظرة الأولى والإنطباع الأول
٣٩	المظهر الانيق
٤٠	المنطق التربوي
٤٢	كيفية التحدث مع شخص تقابله لأول مرة
٤٥	الطاقة الإيجابية
٤٦	الاتزان الانفعالي
<b>الجولة الاشرافية العامة</b>	
٤٧	الموقف الأول
٤٧	الموقف الثاني
٤٨	كيف تكون بارد الاعصاب
٥٠	الموقف الثالث
٥١	الموقف الرابع
٥٢	كيفية التعامل مع شخص كذاب
٥٥	الموقف الخامس
٥٦	الغيرة والحقد والحسد والانتقام
٥٨	كيفية التعامل مع الحقودين والغيورين
٦٠	الموقف السادس
٦٣	كيفية إشعار شخص ما بالذنب
٦٤	نهاية الجولة

## المدخل

هنالك أبعاد مهمة مغفول عنها يتعرض لها كل فرد منّا ولاسيما الأفراد الذين يكون شغلهم الشاغل هو الإنسان، فالتعامل مع الناس يحتاج الى دراية ومدارة للتمكن من الولوج الى قلوبهم وعقولهم لتحقيق أهداف معينة.

المشرف التربوي من هؤلاء الذين يكون شغلهم الشاغل الإنسان بل الإنسان المتعلم الذي يمارس خطير الوظائف حيث التربية والتعليم اللتان هما من أعمدة النهوض بالأمم. فالمشرف التربوي يتعرض اثناء أدائه لوظيفته الى مواقف ضاغطة تترك آثارا نفسية سلبية تعيقه عن القيام بعمله كما ينبغي. أو تؤثر على أحكامه التي يصدرها بحق الأفراد الذين يتعامل معهم. تلك المواقف ترتبط بشخصيته من حيث المثير والاستجابة، فإذا عرف كيف يتعامل مع تلك المثيرات من خلال معرفته بدوافعها صار بمقدوره أداء عمله بسلاسة وفاعلية.

والمغفول عنه هو الصحة النفسية<sup>(١)</sup>، على الرغم من أننا نشعر بتوعكها وعدم اتساقها واستقرارها إلا أن تسميتها بمسمايتها العلمية يثير لدى الناس الخوف والريبة، ذلك بسبب ضيق المفهوم والمصداق لدى أغلب الأفراد (بحسب الملاحظة)، فنراهم يحجمون عن الذهاب الى المرشد النفسي أو الطبيب النفسي إلا عندما تتفاقم الحالة ويشعر بها الآخرون الذين يتكفلون بجرهم الى تلك الأماكن المختصة بالصحة النفسية.

هنالك ألفاظ وتعابير نسمعها ونلفظها هي في الواقع دلالة على اعتلال الصحة النفسية فألفاظ من مثل (ضايح، ما أدري شبيّه، صدري مخنوك، مالي واهس بكل شي)<sup>(٢)</sup> وغيرها من التعابير، كذلك هنالك سلوكيات تدل على اعتلال الصحة النفسية كالإحجام عن مقابلة الناس من دون سبب وجيه، أو تجهم الوجه الدائم، أو عدم المبالاة بالآخرين أو إهمال المظهر والنظافة الشخصية، وغيرها من السلوكيات التي قد تكون منفرة في بعض الأحيان مما يزيد من عزلة ذلك الفرد وتفاقم سوء حالته النفسية.

إن الاهتمام بالصحة النفسية أمر عقلائي مشروع قد عرفه أطباء العالم قديما وحديثا كما نصت على علاجه الأحاديث النبوية الشريفة والائمة الأعلام كتناول بعض الأطعمة والاعشاب المكيفة للمزاج أو الحث على السفر أو الحث على الغسل والتنظيف والتجمل والتطيب وتنظيف الثوب وترك السلوكيات التي لها آثار سلبية على صحة الفرد النفسية، قال الإمام علي (ع) (سته لا تخطئهم الكآبة: فقير

١١ لصحة النفسية وفقاً لمنظمة الصحة العالمية تعني الحياة التي تتضمن الرفاهية والاستقلال والجدارة والكفاءة الذاتية بين الأجيال وإمكانات الفرد الفكرية والعاطفية. كما أن منظمة الصحة

العالمية نصت على أن رفاهية الفرد تشمل القدرة على إدراك قدراتهم والتعامل مع ضغوط الحياة العادية والإنتاج ومساعدة المجتمع. (صحة\_ نفسية

<https://ar.wikipedia.org/wiki/>

٢ تعبير لفظي باللهجة العراقية.

حديث عهد بغنى، ومكثر يخاف على ماله، وطالب مرتبة فوق قدره، والحسود، والحقود، ومخالط أهل الأدب وليس بأديب).<sup>(٣)</sup> وغيرها مما ورد في كتب الأخلاق والسنن النبوية الشريفة. أما الطب اليوم فقد شرع عيادات ومراكز الإرشاد النفسي، ذلك أن اعتلال الصحة النفسية لا يعني بالضرورة وجود المرض النفسي، فقد يكون مقدمة لذلك في حال الإهمال وتكرار ذلك السلوك.

إن التعامل مع شخصيات متعددة لا ينفك عن التعامل مع شخصية صحتها النفسية معتلة، فما العمل حينئذ؟ كيف يتمكن المشرف التربوي من تدارك الموقف بما يضمن بقاءه ضمن دائرة الاحترام والإنجاز الأمثل لوظيفته، محافظا على هدوئه واتزانه وربما تمكنه من إصلاح ما يتمكن من إصلاحه. من جانب آخر كيف يتعامل الملاك التعليمي في المدرسة مع المشرف التربوي المعتلة صحته النفسية؟ فلا أحد بمنأى عن ذلك الاعتلال ولا أحد تخلو شخصيته من جوانب سلبية وإيجابية إلا من خصهم الله ووصفهم بالكمال.

لذا فقد سلطت الضوء على هذا الجانب المهم الذي لم يتعرض له الأساتذة وخبراء الإشراف التربوي اثناء إقامة الدورات التأهيلية للمشرفين الجدد، كما لم يتعرضوا

له من خلال التدريب اثناء الخدمة، فبقي الأمر مرهوناً بمستوى اطلاع المشرف التربوي وإحاطته بكفايات عمله الوظيفي.

من جدير القول إن المواقف التي يتعرض لها المشرف التربوي بصفته مثيراً، ليست بالضرورة أن تكون حالات نفسية مرضية، ربما تكون حالات طارئة كارتفاع الحمى مثلاً أو وجود مشكلة عائلية أو أمر اجتماعي جعلت الشخص المقابل يبدو متجهماً أو عصبياً أو غير مبال بأحد، ومثل هكذا أمور كثيرة الحصول. إنما المعول عليه الحالات المتكررة والملاحظة في سلوكيات ذلك الفرد (سواء أكان مشرفاً أو مديراً أو معلماً) في مواقف وأماكن مختلفة، كأن يكون متعكر المزاج كلما التقى به أحد أو يكون متترفاً كلما حضر الى المدرسة أو غير مبال دائماً للمشرف التربوي عند زيارته للمدرسة، هكذا مواقف ينبغي التقصي عنها بدقة وموضوعية قبل اصدار الحكم، مع محاولة فهم المقابل والأخذ بيده نحو تصحيح تلك السلوكيات إن كان متمكناً من ذلك.

كما تؤكد أن المواقف والسلوكيات التي أذكرها لاحقاً لا تختص بفرد بعينه من أفراد العملية الإشرافية المتمثلة بالمشرف التربوي ومدير المدرسة والمعلم فضلاً عن بقية الملاك بل أن تلك الحالات والسلوكيات والمواقف قد تبدر أو تُلاحظ عند أي فرد من المذكورين آنفاً.

٣ نهج البلاغة لابن أبي الحديد ج ٢٠ ص ٢٩٣ الحديث ٣٥٤.

## ملاحظة:

- المراد من لفظ المعلم في هذا الكتاب الأفراد العاملين في التعليم في المراحل جميعها، ولا يراد منه المعنى الاصطلاحي وهو معلم المرحلة الابتدائية.
  - المشرف التربوي: المراد منه في هذا الكتاب الأفراد الذين يعملون بوظيفة الإشراف التربوي ذكورا وإناثا، تربويين واختصاصيين على حد سواء.
- أمل مما تقدم أن يكون مشروعا لدراسات وبحوث يرعاها القائمون على مقابلة وتأهيل المشرف التربوي، والحمد لله رب العالمين.

زياد طارق العتائقي ٢٠٢٢/٩/ ١٩

## الفصل الأول

المقدمة:

قبل أن نبدأ باستعراض الخطوات التي ينبغي على المشرف اتخاذها عندما يزور المدرسة للمرة الأولى متسلحا بمعرفة سمات الشخصية بأشهر أنواعها وكيفية التعامل معها واستعراض المشكلات والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها، أجد من المناسب ذكر مقدمة ثقافية فيها تلخيص لمهام المشرف التربوي وأنواع الزيارات الإشرافية.<sup>(٤)</sup>

الإشراف التربوي عملية تربوية نمائية تعاونية، يشترك فيها المعلم والمدير والمشرف التربوي.

يجب أن تكون للمشرف التربوي مؤهلات علمية وعملية تستند الى الأسس النظرية التربوية والقوانين والأنظمة والتعليمات والخبرة الوظيفية التي تعتمدها وزارة التربية.

تلك المؤهلات إن أحسن استيعابها وتوظيفها ستمكنه من تشخيص مستوى الأداء التعليمي والتربوي للمعلم ومستوى الأداء الإداري والقيادي لمدير المدرسة.

فهو والحالة هذه متمكن من النظرة الكلية التشخيصية للعملية التربوية داخل المدرسة. تلك المؤهلات وهذا التشخيص يحتاج الى معونة المعلم والمدير وبالتالي ستكون هذه الجهود التربوية التعاونية المنطلق نحو إنماء المستوى التربوي والتعليمي لدى التلاميذ الذي سينعكس بدوره على المستوى العلمي العام والتربوي للمدارس التابعة لوزارة التربية.

فإن لم يكن المعلم متعاوناً وإن لم يكن المدير متعاوناً، سيكون دور المشرف التربوي بلا فائدة تذكر حتى وإن أدى أدواراً ثانوية يتطلبها العمل الإشرافي.

لذا كان لزاماً على المشرف التربوي أن يعرف كيف يتعامل مع الملاك التعليمي ولاسيما المعلم المختص ومدير المدرسة.

لقد مر الإشراف التربوي بمراحل من التطور، قبل أن يصل إلى الصورة التي نجدها عليه في عصرنا الحاضر ، حيث اتخذ مفهوماً جديداً يختلف كل الاختلاف عن تلك المفاهيم التي سادت فيما قبل، والدارس لتاريخ الإشراف التربوي يجد أن فكرة الإشراف نشأت أول ما نشأت من الحاجة إلى زيادة المدارس والتعرف إلى المعلمين وطرائق التدريس التي يمارسونها، وقد أدت هذه النشأة إلى ظهور التفتيش وهو أقدم أنواع الإشراف التربوي نشأ مع تطور وظيفتي مدير المدرسة ومدير التعليم

٤ اتجاهات المشرفين التربويين نحو وظيفتهم/بحث علمي للمؤلف.

وتكليفهما بمسؤوليات تفتيشية امتدت إلى أوجه النشاط التعليمي ونتائج التعليم (الجرجأوي وآخرون، ٢٠٠٨ : ٩).

ويذكر (عودة)، ان هنالك العديد من المصطلحات التي تشير كلها الى مضمون الإشراف مثل مصطلح الإشراف التعليمي والتوجيه التربوي ومصطلح التفتيش فقد عرف (Dodd) التفتيش (Inspection) على أنه: تفحص عمل المدرسة وتقييم أدائها كمكان للتعليم ويعقب ذلك تقديم النصيحة لتحسين عملها وعادة ما توضع النصائح في تقرير، وللتفريق ما بين (التفتيش والإشراف) فالأول يتضمن نوعا من التقييم والقياس بينما يشير الآخر الى المساعدة وتقديم النصح. كما إن الجدير بالذكر إن تسمية المشرف (Supervisor) هي التسمية الشائعة التي ترتبط في الذهن بالإرشاد والمساعدة والنصيحة والنمو المهني، بينما تسمية التفتيش (Inspection) ترتبط بالتهديد والعقوبات والتدخل الفضولي والأساليب التفتيشية. وخلاصة القول إن هنالك عدم اتفاق وتضارب في وجهات النظر حول تعريف الإشراف وكذا الأدوار التي على المشرفين القيام بها وأيضا حول التسمية التي تطلق على المشرفين، ولا اتفاق حول العناصر الرئيسية لهذه الوظيفة ولا حجم السلطة التي يجب أن تكون للمشرفين أو ما يجب ان تكون عليه علاقاتهم مع

المديرين ، مع أن هنالك حاجة لتوضيح أدوار ومسؤوليات المشرفين أكثر تحديدا من الأدوار العامة (Universal)، فيجب أن تحدد الأدوار بطريقة مرنة لتقليل التشويش ما أمكن وربما يكون الأنسب تحديد وحدات متعددة من الأدوار تساعد على إعداد مشرفين وتوضيح دورهم . (عودة، ٢٠٠٩ : ٢٠).

من خلال تعريفات الإشراف التربوي يمكن القول بأنه عملية منظمة ومخططة تهدف الى تحسين المنتج التعليمي من خلال تقديم الخبرات المناسبة للمعلمين وجميع أفراد المجتمع المدرسي والعمل على تهيئة الظروف المناسبة للتدريس الجيد الذي يؤدي الى نمو الطلاب فكريا وعلميا واجتماعيا. (الهندأوي: ص ١-٢).

يسعى الإشراف التربوي من خلال أدواره والمهام الموكلة له إلى غاية أساسية تتمثل في تحقيق جودة التعلم وتحسين نوعيته، كونه من العمليات التربوية الحيوية المصاحبة لعلميتي التعليم والتعلم في المدرسة ، إلى جانب كونه حلقة اتصال فاعلة بين المدرسة والأجهزة الإدارية والفنية في مديريات التربية ووزارة التربية والتعليم (العاني، ٢٠٠٥ : ٦) ينقل إليها نظراته ويمدها بالمعلومات الحقيقية لذا فان أهمية الإشراف التربوي تتجلى من خلال المهام المتعددة التي يقوم بها والخدمات التي يقدمها نحو رفع مستوى الكفاية التعليمية بهدف تطوير المعلم مهنيا وتحسين مستوى العملية التعليمية.

ويمكن تلخيص أهمية الإشراف التربوي بالنسبة للمعلم من خلال الآتي:

١-تكملة الإعداد المهني للمعلمين الذين يدخلون الخدمة من دون أعداد مهني كاف.

٢-مساعدة المعلم على التكيف مع البيئة المدرسية التي دخلها حديثا.

٣-تزويد المعلمين القدماء بالخبرات التربوية الحديثة.

٤-توجيه المعلمين ذوي الكفاءة لتطبيق أفكارهم الجديدة بما يتلاءم والأهداف التربوية.

٥-إيجاد وتقوية الصلة فيما بين المعلمين لنقل وتبادل الخبرات.

٦-ترسيخ ارتباط المعلم بالمجتمع وثقافته بطريقة تكفل للمعلم حريته وكرامته، (محمد، ٢٠١٣: ٢١).

أهداف الإشراف التربوي:

ذكر الباحثون كثيرا من الأهداف التي يطمح المشرف التربوي الى تحقيقها من خلال وظيفته وبالرغم من تنوع صياغاتهم للأهداف الا انها في واقع الحال تصب في بوتقة واحده لذا أجملها الباحث من المصادر فيما يأتي:

١- مساعدة المعلمين على إدراك مشكلات الطلبة وحاجاتهم وبذل الجهود لحل تلك المشكلات وإشباع حاجات الطلبة.

٢-تنمية الجانب الأخلاقي لدى المعلمين وتوحيدهم في جماعة متعاونة.

٣-تعزيز رغبة المعلم الجديد في مهنته ومدرسته.

٤-مساعدة المعلمين على تشخيص الصعوبات التي تواجههم في عملية التعليم وسبل تجاوزها.

٥-المساعدة في توضيح برامج المدرسة الخاصة بالبيئة وإسهام المواطنين في تلك البرامج وتعزيز دورهم في حل المشكلات التي تواجهها المدرسة.

٦-مساعدة المعلمين على استثمار جهودهم وتنظيم أوقاتهم ورفع مكانة مهنتهم في المجتمع.

٧-تنظيم الموقف التعليمي.

٨-تطوير المنهج الدراسي من خلال تحليله وتقييمه بقصد التعديل والتطوير.

٩-حسن توجيه الإمكانيات البشرية والمادية وحسن استثمارها.

١٠- تطوير طرائق التدريس التي يستخدمها المعلمون واطلاعهم على كل جديد في ميادين تخصصهم.

١١-تنسيق البرامج التعليمية لتحسين العملية التربوية.

١٢-توفير فرص النمو المهني والعلمي لأعضاء الهيئات التعليمية بما يكفل مواكبتهم لمستجدات العملية التربوية .

أنواع الإشراف التربوي

١-الإشراف التربوي الوقائي:

ويقصد به تهيئة المعلمين لما سوف يحدث مستقبلا، وذلك بشرح ما قد يقع من مشكلات تربوية واعداد أمور تربوية وقائية لها، وهو بذلك يبصر المعلم بما يمكن أن يحدث من أخطاء في تنفيذ الخطط وما يصادفه من مشكلات ومتاعب ليتمكن المعلمون من وقاية أنفسهم مما قد يحدث داخل الصف أو خارجه من أخطاء.

٢-الإشراف التربوي التصحيحي:

ويقصد به تصحيح الأخطاء التي وقع فيها المعلم بطريقة لا تجرح مشاعره قبل أن تتفاقم هذه الأخطاء وتصبح سلبيات مؤثرة ومن هنا يتوقع أن يكون نتيجة عمله الإشرافي تصحيح المسار قدر الإمكان وجعله بالشكل الذي يحقق الأهداف التربوية.

٣-الإشراف البنائي:

في هذا النوع من الإشراف يتجاوز المشرف التربوي مرحلة تصحيح الأخطاء التي اكتشفها الى إحلال الجديد مكان المعلومات القديمة أو الخاطئة، وبهذا يعمل على تنمية المعلمين علميا ومهنيا، وينبغي أن يكون هنالك تبادل للنمو العلمي والمهني فمن ناحية المشرف يكون العطاء ومن ناحية المعلم تكون الاستجابة والعمل على نمو مستقبلي المهني والوظيفي بصورة مستمرة.

٤-الإشراف الإبداعي:

ويقصد به إتاحة الحرية التامة للمعلم المبدع في ممارسة طرق التدريس التي يراها وتسخير خبراته ومهاراته لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية داخل المدرسة وخارجها ويكون دور المشرف هو التشجيع وعدم الحد من الأنشطة، ولكي يكون المعلم مبدعا لا بد أن يكون المشرف التربوي مبدعا أيضا، (القوشي، ٢٠٠٧: ٣٢).

مفاهيم واتجاهات الإشراف التربوي المعاصر:

بحسب المصادر فإن تاريخ الإشراف التربوي في البلاد العربية عموماً مرّ بعدة مراحل هي التفتيش ثم التوجيه التربوي ثم الإشراف التربوي، وقد أكدت ادبيات التربية بأن مفهوم الإشراف التربوي تطور خلال العقود الماضية حيث أصبح هدف الإشراف هو العمل على رصد الواقع التربوي وتحليله ومعرفة الظروف المحيطة به وتطوير الكفايات العلمية لدى العاملين في الميدان التربوي وتنمية الانتماء لمهنة التربية والتعليم. وهناك اتجاهات حديثة للإشراف التربوي ذكرتها المصادر تتضمن ديمقراطية الإشراف و أنسنة الإشراف و قيادية الإشراف و مأسسة الإشراف و نظمية الإشراف، وتتخلص الاتجاهات الحديثة للإشراف بما يأتي:

### ١-الإشراف التربوي (التطوري):

الإشراف التطوري هو اتجاه حديث يهتم بالفروق الفردية لدى المعلمين من خلال تقديم خدمات إشرافية متدرجة للمعلم (مباشر فتشاركي ثم غير مباشر) تهيئ له

تطوراً بعيد المدى، ليكون قادراً على اتخاذ القرارات وحل المشكلات التربوية التي تواجهه في عمله.

يعد الإشراف التربوي التطوري أحد الاتجاهات الحديثة في الإشراف التربوي وهو يعود إلى عام ١٩٨٠ عندما طرح كارل جلتمان ( Carl Glickman ) الأستاذ في قسم المناهج والإشراف التربوي في جامعة جورجيا نظرية الإشراف التربوي التطوري على أساس إن المعلمين يتميزون في مستوى تفكيرهم التجريدي و في مستوى قدراتهم العقلية وفي مستوى دافعيتهم للعمل ، وإن هناك دافعين مؤثرين على أداء المشرف وتعامله مع المعلم وهما نظرة المشرف التربوي لعملية الإشراف وقناعاته حولها وصفات المعلم كما يرى جلتمان إن المعلم هو محور العملية الإشرافية وإن تطوير قدرات المعلمين وتنميتها هي مهمة الإشراف التربوي الأولي وإن المشرف التربوي هو في الأصل معد مهنياً وخبير وذو تفكير تجريدي مرتفع.

### ٢- الإشراف التربوي المتنوع:

هو نموذج إشرافي يراعي تنوع المعلمين وتفاوت حاجاتهم وقدراتهم المهنية فيقدم خيارات متعددة ومتنوعة للنمو المهني ويقدر مهنية المعلمين عن طريق تفعيل دورهم في أنشطة النمو المهني، ويقدم آلية واضحة لعمل المشرف التربوي.

### ٣- الإشراف التربوي العيادي (الأكلينيكي):

هو أسلوب إشرافي موجه نحو تحسين سلوك المعلمين الصفي عن طريق تسجيل الموقف التعليمي الصفي بأكمله وتحليل أنماط التفاعل الدائرة فيه بهدف تحسين تعلم الطلاب.

في الثمانينيات شاع في بريطانيا وأستراليا وكندا وغيرها تطبيق الإشراف التربوي العيادي وسمي أيضا بالإشراف (الصفي) نسبة الى المكان الذي يمارس فيه التدريس وهو الصف وأما تسميته بالإشراف الأكلينيكي فنظرا الى الجوانب العملية والإجرائية للإشراف وجذب الانتباه الى ما يجري داخل الصف وتحليل أحداثه والتركيز على التفاعل بين المعلم وطلابه، فبقدر حاجة الفرد الى العيادة الطبية لغرض التشخيص والعلاج كذلك فان الإشراف حاجة وضرورة ملحة بمستوى الحاج وضرورة التداوي والتشافي والبحث عن العلاج، فان التدريس الفعال هو بمثابة الصحة والتدريس غير الفعال هو بمثابة المرض.

### ٤- الإشراف التربوي بالأهداف:

الإشراف بالأهداف يقوم على مبدئين هما مبدأ المشاركة ومبدأ تحديد الأهداف. وهو عملية مشاركة جميع الأفراد المعنيين بالعملية الإشرافية في وضع أهداف واضحة قابلة للقياس والتطبيق على افتراض إن المعلمين يميلون الى معرفة وفهم النواحي المتوقع منهم أن يقوموا بها وتوافر رغبة قوية في الاشتراك في عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملهم والوقوف على معرفة هل أن أدائهم كان أداءً مرضياً أم رديئاً، لذا من خلال الافتراضات الآتية الذكر تتبلور الأسس التفصيلية التي يقوم عليها نموذج الإشراف بالأهداف كما يأتي:

أ-يتحسن أداء المعلم عندما يفهم جيدا أهداف المؤسسة التربوية التي يعمل فيها.

ب-يتجه أداء المؤسسة التربوية الى التحسن عندما يكون هناك اتفاق بين المشرفين والمعلمين على الأمور التي سينجزها المعلمون.

ت-يتجه أداء المعلمين الى التحسن عندما يعطون تغذية راجعة تعينهم على رؤية ما انجزوا وما لم ينجزوا.

ث-يتجه أداء المعلمين الى التحسن عندما يعطون الفرصة للتعلم والنمو وإذا ما أقر رؤساؤهم لهم بما أنجزوا من أعمال.

#### ٥- الإشراف التربوي (التشاركي) أو التعاوني:

وهو أسلوب يعتمد على مشاركة جميع الأطراف المعنية بعملية الإشراف من مشرفين تربويين ومديرين ومعلمين وطلاب في التخطيط والتنفيذ والتقييم وتحقيق الأهداف. وهو يعتمد على نظرية النظم التي تتألف من عدة أنظمة فرعية مستقلة مثل سلوك المشرفين وسلوك مديري المدارس وسلوك المعلمين وسلوك الطلاب وهذه الأنظمة يجب ان تكون مفتوحة على بعضها وبينها اتصال مفتوح. فمن خلال عملية التشارك تتحقق العقلانية أي مساعدة الاخرين عند الحاجة والاحساس بان الاخرين يحتاجون اليك والقدرة على العمل بطريقة تعطي الاخرين الثقة بان يبذلوا كل ما في وسعهم ورؤية طرائق جديدة لحل المشكلات ومعرفة كيف تبني نشاطا ضمن إطار زمني محدد وتعلم متى وكيف تقود ومتى تتبع.

#### ٦- الإشراف التربوي البنائي:

وهو أسلوب ينظر الى الفرد من خلال النظرية البنائية (كمتعلم) بأنه هو الذي يبني معرفته بنفسه من خلال مروره باختبارات كثيرة تساعده في بناء المعرفة الذاتية، فالمعلومات المتوفرة في جميع المصادر ما هي الا مواد خام لا يستفاد منها الا بعد القيام بمعالجتها وتبويبها وتدقيقها وربطها مع مشابهاتها وتصنيفها في ذاكرته، حتى يكون لها معنى حقيقي منطلقا من فكره الخاص، وبذا يتحول المتعلم من مستهلك للمعلومة الى منتج لها.

والنظرية البنائية مشتقة من نظرية بياجيه (البنائية المعرفية) ونظرية فيجو تسكي (البنائية الاجتماعية) وبذلك فالتعليم ينحصر في رؤيتين:

١- رؤية بياجيه التي تشير الى أن التعليم يتحدد في ضوء ما يحصل عليه المتعلم من نتائج منسوبة لدرجة الفهم العلمي.

٧- رؤية فيجو تسكي التي تشير الى أن التعليم يتحدد في ضوء سياق اجتماعي يتطلب درجة من المهنية في تعلم العلم.

#### ٧- الإشراف التربوي المباشر:

هو عملية يقوم فيها المشرف التربوي بالإضافة الى عمله في مجال تخصصه بالإشراف العام على جميع جوانب العمل في مجموعة محددة من المدارس واستهدافها بوصفها مجتمعة وحدة العمل

التطوري للمشرف التربوي خلال فترة زمنية محددة، فهو يسعى الى الرقي بالجانبين، الجانب الإداري للضبط الجانب الفني للتطور والإبداع. (الشهري، ٢٠١٤: ٢٥)، (الشريفي، ٢٠٠٦: ٢٥٥).

#### أساليب الإشراف التربوي:

- ١-زيارة المدرسة.
- ٢-زيارة المعلم في الفصل.
- ٣-المقابلة الفردية بعد الزيارة.
- ٤-التزاور لتبادل الخبرات.
- ٥-الاجتماع بالهيئة التعليمية.
- ٦-المؤتمرات التربوية.
- ٧-الدروس النموذجية.
- ٨-لقاءات المشرفين.
- ٩-الاجتماع بمعلمي المادة.
- ١٠-الدورات التدريبية.
- ١١-القراءات الموجهة.
- ١٢-النشرات التوجيهية. (نبهان، ٢٠٠٧: ٢٠)

## الفصل الثاني (٥)

### إنارة ثقافية في الشخصية:

المشرف التربوي ومدير المدرسة والمعلم كل واحد منهم له شخصيته التي تميزه عن الآخرين، وإن كان هنالك تشابه في السمات العامة، إلا أن ذلك لا يدل على تطابق شخصيتين بل إن الشخصيات متكثرة بتكثر الأفراد. وما يميز عمل المشرف التربوي إزاء ذلك هو أنه يتعامل مع عدة ملاكات تعليمية، الملاك الواحد لا يقل عن عشرة أفراد على أقل تقدير، قد يزيد أو ينقص، ألا أن ذلك لا يشكل فارقا كبيرا، فإذا كانت المدارس التي بعهدتها المشرف التربوي للعام الدراسي (٤٠) مدرسة فإنه ملزم بالتعامل مع (٤٠٠) معلما ومعلمة فضلا عن شخصية مدير المدرسة والمعلم المختص.

كذلك من جانب آخر فالمدير والمعلم هم أيضا ملزمون بالتعامل مع مشرفين لهم سماتهم الشخصية المختلفة بما تتضمنه من مكونات فطرية وعقلية ومعرفية.

لذا أجد من الجدير بالذكر الاطلاع على السمات العامة للشخصية بأنواعها المختلفة الأكثر شهرة ليتسنى للمشرف التربوي ومدير المدرسة والمعلم إجادة التعامل والتعاون مبتعدين جهد الإمكان عن الجدل العقيم والمناكفات التي تؤدي إلى إفشال التعاون فيما بين هذه الأركان الثلاثة المهمة وهي المشرف والمدير والمعلم.

كما يجب أن نعلم أن الحكم على الشخصية غير متاح لأي أحد مالم يكن ذا ثقافة وإطلاع تمكنه من ذلك، كما إن الحكم لا ينبغي أن يصدر نتيجة موقف واحد وانطباعات عامة فنقول فلان ذو شخصية قوية أو جذابة أو مسيطرة أو مهزوزة، فإن علم النفس<sup>(٦)</sup> لا ترضيه هذه الانطباعات العامة ولا تغنيه. فهو ينظر إلى الشخص الذي تجري عليه تجربة أو الذي يذهب إلى العيادة النفسية للاستشارة في مشكلة يعانيها. حيث تكون النظرة تحليلية من زوايا مختلفة. هذه الزوايا هي ما تسمى ((سمات الشخصية)) أو أبعاد الشخصية Dimensions. وقد ذكر أن (السلوك العلني هو انعكاس للتفاعلات بين مجموعة واسعة من العوامل الأساسية، بما في ذلك الحالة الجسدية للفرد وأثار التجارب الشخصية السابقة لهذا الشخص ذلك السلوك المعقد الذي يحدث في ظل مجموعة متغيرة باستمرار من التحديات والملذات والمطالب والضغوط في الحياة اليومية. إن السلوك الملحوظ يتضمن بنى

(٥) أخيرا يأتي سبجد القارئ الكريم بعض المعلومات مصدرها موقع (ويكي هاو) وللعلم أن طريقة كتابة المصادر عندهم تشاركية فقد ذكروا ((يكتب المحتوى على ويكي هاو بأسلوب الويكي أو الكتابة التشاركية؛ أي أن أغلبية المقالات ساهم في كتابتها أكثر من مؤلف، عن طريق التحرير والحذف والإضافة للنص الأصلي. دون أن يهتم بعضهم بذكر هويته الشخصية، على تحرير المقال والتطوير المتواصل لمحتواه)). (<https://ar.wikihow.com/wikiHow>).

ب- اعتمدت مصادر من مواقع الشبكة العنكبوتية بحسب الموضوع، وذلك لسهولة الوصول إليها ولكونها تعتمد بحوث حديثة يمكن ترجمتها للغرض الذي أخذت لأجله، وحرصت على موافقة الترجمة مع الأسلوب المعتمد في الكتابة وذلك بالتصرف في العبارات لتناسب النهج العربي مع الحرص على الاحتفاظ بالفحوى.

(٦) أصول علم النفس: د. احمد عزت راجح ١٩٧٦ ص ٤٣٤.

الشخصية المدروسة على نطاق واسع القلق والعداء والعاطفة والتحفيز والانطواء والانبساط. القلق، على سبيل المثال، هو مفهوم، أو بناء، يستنتج في الناس مما يقولونه، وتعبيرات وجوههم، وحركات أجسامهم<sup>(٧)</sup>.

والسمة في اللغة هي العلامة المميزة، وهي في علم النفس صفة ثابتة تميز الفرد عن غيره، فهي بهذا المعنى الشامل تضم المميزات الجسمية والحركية والعقلية والوجدانية والاجتماعية، أي إنها تضم الذكاء والقدرات والاتجاهات والميول والعادات. ويُميز أحيانا بين السمة والقدرة، فالقدرة هي ما يستطيع الفرد أداءه والسمة هي أسلوبه المميز في الأداء أي كيفية استجابته.<sup>(٨)</sup>

### تعريف الشخصية<sup>(٩)</sup>:

هي تلك الأنماط المستمرة والمتسقة نسبيا من الإدراك والتفكير والإحساس والسلوك التي تبدو لتعطي الناس ذاتيتهم المميزة.

إن الشخصية تكوين اختزالي يتضمن الأفكار والدوافع والانفعالات والميول والاتجاهات والقدرات والظواهر المشابهة. ويهتم علماء النفس الذين درسوا الشخصية بالسمات العامة التي تميز كل البشر إلا أنهم يركزون أيضا على دراسة الفروق الفردية بين الأفراد، تلك الفروق التي تجعل كل إنسان شخصا فريدا.

ذكر الدكتور أحمد عزت راجح (ليست الشخصية مجرد حزمة من الصفات مستقلة منعزلة بعضها عن بعض، بل هي وحدة متكاملة من صفات يكمل بعضها بعضا ويتفاعل بعضها مع بعض، ويحور بعضها بعضا، فالذكاء والمثابرة والسيطرة والتعاون وغيرها لا تبدو فرادى في سلوك الفرد، بل تبدو مجتمعة مندمجة تطبع سلوكه بطابع خاص. ذلك أن كل سلوك مهما بدا بسيطا هو تعبير عن شخصية الفرد بأكمله). وذكر الدكتور محمد شحاته ربيع<sup>(١٠)</sup> (إن شخصية الفرد هي نتاج تفاعل عاملين أو محورين هما العامل الوراثي والعامل البيئي).

### سمات الشخصية

سمات الشخصية في علم النفس:

السمة هي: استعداد ثابت نسبيا لنوع معين من السلوك ومنها:

(٧) <https://www.britannica.com/science/personality-assessment>

(٨) أصول علم النفس. د. ١٩٧٦. أحمد عزت راجح ص ٤٣٥.

(٩) مدخل علم النفس. دافيدوف ١٩٨٣ ص ٥٧٠.

(١٠) علم نفس الشخصية: د. محمد شحاته ربيع. ٢٠١٣ / ص ٣١ ط ١ عمان: دار الميسرة.

- ١- السمات المزاجية: وهي سمات تتوقف في المقام الأول على التكوين الفسيولوجي للفرد كحالة جهازه العصبي وجهازه الغدي حيث يميل بعض الناس الى المرح وبعضهم الى الاكتئاب.
- ٢- السمات اللاشعورية: هي سمات لا يفتن المرء اليها وتكونت نتيجة الرغبات المكبوتة مثل الغرور الشديد أو الميل الشاذ الى الظهور.
- ٣- السمات العصابية وهي سمات لا تظهر على السطح ولكنها تظهر على حين فجأة مثل الموقف العصبي من رجل متزن.

السمات العكسية: هي سمات تبدو في السلوك الظاهر تحتوي على أخرى لا شعورية أو بغیضة فالطفل يُحب والديه لأنها مصدر الحماية والأمن ويضيق بهما في نفس الوقت لأنها مصدر التأديب والكبح<sup>(١١)</sup>.

على الرغم من اختلاف مفاهيم الشخصية، فإنه يُمكن افتراض أنّ بعض السمات يُمكن أن تكون مُشتركة في الشخصية، وهي كما يأتي:

سمة التكافلية: أي أن تكون عناصر تكوين الشخصية مُنسجمة على شكل منظومة متكاملة ومُناسقة؛ فالشخصية تُقاس بنماتك مكوناتها وانسجامها.

سمة الدينامية: أن تكون الشخصية ذات طابع تفاعلي بين العناصر المختلفة؛ بسبب التكوين البيولوجي الذي يُعطيها قدراً من التفاعل والنمو المستمر.

سمة التكيف مع محيطها وبيئتها: تلعب العوامل البيئية دوراً مهماً للغاية في تكوين الشخصية، فلا يمكن فصل الشخصية عن محيطها الخارجي.

سمة التمايز: لكل شخصية طابع مُستقل تتميز به، بحيث ينفرد كل فردٍ بشخصيته وطبعه الخاص.

سمة الثبات النسبي: هناك بعض السمات العامة التي تحتاج قدراً من الثبات والاستمرارية، بما يضمن الحفاظ على الطابع المُميز للشخصية ولا يتعارض مع سمة الدينامية، مثل: الذكاء، والمهارات المكتسبة، والخبرات.

### العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية

لفهم صفات الشخصية وتقويمها، وكيفية التعامل معها، تجب معرفة أهم العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية، ومن أهم هذه العوامل:

(١١) المصدر السابق.

الوراثة: تُكسب الوراثة الفرد بعض الصفات التي تؤثر في تكوين شخصيته، مثل: الكرم، والدُعابة، والجديّة، وغيرها.

الخِلقة: كشفت الدراسات الطّبيّة أنّ الدّماغ يحتوي العديد من المراكز الحيويّة التي تُدير العمليّات العقلية والنفسية، مثل: الإدراك، والسلوك، والتّفكير، والمشاعر، ممّا يُؤثر في تشكيل الشّخصية.

### الأسرة وأسلوب التنشئة:

تؤثر الأسرة تأثيراً كبيراً في النّمّو النّفسيّ للطفل في المرحلة الأولى من عمره، ومنها يكتسب خبراته، وقدراته، ومهاراته، وسلوكه، ممّا يُؤثر في نموّه النّفسيّ إيجاباً أو سلباً، ولاستقرار الأسرة بالغ الأهميّة في تنشئة شخصيّة الطّفل، فكّلما كانت الأسرة أكثر استقراراً زادت ثقته بنفسه وصار أكثر أمناً وطمأنينةً، كما أنّ لأسلوب الوالدين في التّربية أهميّة كبيرة في تكوين شخصيّة الفرد.

المؤثّرات الثقافيّة والاجتماعيّة: مثل المعلومات، العادات والتّقاليد، والقيم، وغير ذلك.

### أنواع الشخصيات بحسب الطباع: (١٢)

تمر الشخصية كبنية ديناميكية بتغيرات على مدى تاريخها فهي خاضعة للعوامل الخارجية التي يجب أن تواجهها وتتكيف معها ويمكن أن تؤدي هذه التغيرات الى تغيير سمات الطبع أيضا بالتشديد عليها وتفعيلها (نقلها من القوة الى الفعل) وكتبها. ويعطي الطبع شكل هذه التغيرات كما يحدد الفرد بردّات فعله.

إن أنماط الطباع التي ستعرض فيما يأتي تبين أن الشخصية الطبيعية قد تحتوي على سمات طبيعية ومرضية في آن واحد. ولا تصبح الشخصية مرضية إلا عندما تغلب السمة المرضية على الشخصية وتمنعها من التكيف مع العالم الخارجي. ولا يصح الحكم على شخصية الفرد من موقف واحد بل لابد من تكرار نفس النمط في مواقف متعددة حتى يصح الحكم عليه.

## الطباع

### ١- الطبع العظامي Paranoid:

الصفات العامة: يتميز هذا الطبع بمزيج من جنون العظمة وهذيان الاضطهاد، هذا الشعور بالاضطهاد من جهات مختلفة، يجعل الشخص يحسّ بأهميته الكبيرة كما أن جنون العظمة يثير الإحساس بأن الشخص مراقب ومشكوك به وفي نفس الوقت الإحساس بأنه محط الإعجاب. يُستدرج

(١٢) منقول بتصرف من كتاب (قراءات متعددة للشخصية/د. روز ماري شاهين/اختصاصية في العلاج النفسي. ص ١٠٨ وما بعدها).

لاتخاذ مواقف جريئة يمتاز العظمي بعدم ثقته بالآخرين وعدم الثقة هذا يُفسر إحساسه بالملاحقة والعزلة والنزق الثابت.

السلوك الملاحظ:

- المبالغة في تقدير الأنا
- كبرياء وغرور يكمن تحت قناع التواضع المصطنع.
- يدعي أنه يتمتع بصحة تامة ويرفض أن يُشفق عليه الآخرون.
- وإظهار نفسه بالقاسي لإثبات جدارته
- الاستعراضية الفكرية هي موقف يمكن أن يتكرر عند هذا الشخص.
- يخفي حذره من الآخرين تحت قناع من الإيثار الكاذب.

تفسير السلوك:

حب الذات المتعظم لا يتوافق مع الإيثار الكاذب، فالمواقف التي يمر بها صاحب الطبع العظمي ما تلبث أن تضعه على المحك فينكشف حبه لذاته وإيثاره لنفسه على الآخرين لذا فإنه يفقد القدرة على التحكم بالمواقف المزاجية لينتهي به الأمر الى عدم تكيفه مع المجتمع نسبيا. ومع أن العظمي يدعي دائما أنه يفكر بطريقة موضوعية إلا أنه ذاتي دائما، ونادرا ما يقنع الآخرين فهو يقترف الأخطاء في الأحكام التي يصدرها نتيجة لتفسيراته للأفعال والأقوال، فبدلا من أن تكون مسوغاته عقلانية فإنها ترتبط دائما بذاتيته وشخصيته المتمركزة نحو الذات. وهذا ما يفسر النزق: إذ يحكم على أقوال الآخرين ومواقفهم انطلاقا من شعوره بالاضطهاد. فيسقط ما في نفسه من نقائص على الآخرين ليظهر بمظهر الضحية فيعتقد أنه محور الاهتمام إلا أن الآخرين لا يعيرونه أي اهتمام. وفي الواقع إن جنون العظمة لديه هو تعويض لضعفه الخفي فيسقطه على الآخرين. ويتطور الهذيان العظمي والاضطرابات النفسية تدريجيا مما يؤدي الى عدم تكيف الشخص الكامل.

## ٢- الطبع المضطرب مزاجيا Affectif:

يمتاز هذا الطبع بمواقف لا تتناسب مع الواقع إذ ربي الواقع من خلال وجدانياته ويحكم عليه بطريقة. ويتميز أصحاب الطبع المضطرب بميلهم الى الانهيار والسوداوية والتشاؤم أو بميلهم الى الهياج أو بالميلين معا، ونلاحظ عند الأشخاص الذين يتجلى هذا الطبع لديهم على شكل انهيار السلوكيات الآتية:

- مزاج أساسي ميّال نحو الانهيار.
- ميل الى العزلة.

- ميل الى التآلف مع الحزن ومع الحوادث الأليمة.
- الاهتمام باللياقات الاجتماعية.

أما الأشخاص الذين يظهر لديهم سلوك الهياج فيمتازون بما يلي:

ميل عميق الى الهياج.

السطحية العلانقية.

نشاط زائد.

عدم الاهتمام باللياقات الاجتماعية.

أما الأشخاص الذين يتراوح مزاجهم بين الانهيار والهياج فيمتاز سلوكهم بما يأتي.

- مراوحة مزاجية هامة بين الانهيار والهياج.

- غياب دور العوامل الخارجية والأسباب المبررة لمراوحة المزاج.

٣- الطبع ذو النمط الفصامي Schizotype:

يوجد هذا الطبع على حدود الطبيعة وتتجلى عند هذا الطبع ميول انفصامية، شخصية مزدوجة حياة داخلية مؤلفة من مزيج من المشاهد الخيالية القوية. يبدو هذا الشخص للوهلة الأولى بأنه بارد خجول غير مبال بمحيطه. وتفسر هذه تلك البرودة بميله الى العزلة وعدم قدرته على إقامة علاقات اجتماعية أو المحافظة عليها. كما أن نشاطه منخفض بسبب نقص الطاقة. وتعوض هذه الانفعالية بحياة هوامية قوية تبرر موقفه المنغلق.

اقترحت الجمعية الأمريكية D.S.M.III هذا الطبع واعتبرته مقدمة للفصام والأكثر ميلا نحوه. ويمتاز سلوك صاحب هذا الطبع ببعض الخصائص التي يمكن اعتبارها أعراض:

- مزاج عصبي حيث يطغى الخوف النزق.

- مزاج مجرد من كل إحساس.

- سلوك بارد غير مبال بكل التحريضات الخارجية.

- يمكن ملاحظة بعض السمات الذهانية العابرة اثناء الازمة والشدة النفسية.

ولغرض التأكد من ثبوت هذا الطبع على الشخصية يجب ملاحظة على الأقل أربعة من العناصر الآتية:

- نشاط داخلي كبير ونمو الخيال وتنبؤات أفكار مستترة.

- انطواء على الذات وعجز عن الاتصال مع الآخرين.
  - أوهام وفقدان الاتصال بالواقع.
  - اضطرابات على مستوى اللغة.
  - اضطراب العلاقات الشخصية التي تتأرجح بطريقة غير متوقعة بين الحنان والعدوانية.
  - هذيان وأفكار عظامية.
  - قلق اجتماعي وحساسية بالغة أمام النقد.
- وعلى الرغم من ميله الى الفصام فإن هذا النمط ذا الطبع الفصامي يمكن أن يبقى في حدود الطبيعة دون أن يتحقق هذا الميل.

#### ٤- الطبع الانفجاري Explosive:

يتميز هذا الطبع بالميل الى تفريغ الانفعالات بطريقة تصادمية ومحدثة للضجة، ويمكن أن نتعرف الى هذا الطبع عن طريق السمات التالية:

- تفريغ غير متوقع وتصادمي للانفعالات.
- سلوك غير متنسق.
- ردود فعل مفاجئة وغير متناسقة.
- ميل نحو الهمود (انعدام المزاج).

#### ٥- الطبع الوسواسي Obsessive:

يتميز هذا الطبع بتحجر طريقة التفكير التي تجعل الشخص غير قادر على استيعاب الواقع بجوانبه وشموليته. كما أن القوة السحرية التي يوليها للفكر التي تترافق مع مراحل الشك تجعله غير قادر على الربط بين المعرفة والفكر من جهة وبين الاحاسيس والمواقف من جهة أخرى.

#### الشخصية بحسب السلوك الظاهر (١٣)

الشخصية الإنسانية ظاهرة مُعقَّدة لها تعريفات متعددة إلى حدّ أنه يُمكن تعريفها بأساليب والاتجاهات، والمُعتقَدات، والقيم النمطية لشخصٍ معيّن، والتي يعترف بها هو والآخرين. لفظ الشخصية بالإنجليزية (Personality)؛ المُشتَقّة من كلمة (Persona) اللاتينية تعني القناع الذي كان يلبسه ممثّلو الإغريق على وجوههم؛ أثناء تمثيلهم على خشبة المسرح، واستناداً إلى مفهوم القناع كان يُعتَقَد أنّ الشخصية هي الأثر والتأثير الذي كان يتركه الشخص المُرتدي للقناع على المُشاهدين.

(١٣) منقول بتصرف من: <https://mawdoo3.com>

## أنواع الشخصية وصفاتها

في علم النفس الشخصية أنواع، تختلف في صفاتها عن بعضها بعضاً، ومن هذه الشخصيات:

### الشخصية الانطوائية:

صاحب هذه الشخصية يكون مُعزلاً بارادته عمّن حوله؛ حيث يعيش في عالمه الخاص، لا يُقيم علاقاتٍ مع الآخرين، ولا يتأقلم مع واقعه المُحيط به. إنّ الشخص الانطوائي قد ينجح في مجالات عدّة، خاصّة المجالات التي تحتاج الهدوء، وفراغ الذهن، والانعزال.

### كيفية التعامل مع الانطوائي<sup>(١٤)</sup>:

١- يجب اختيار المكان الهادئ غير المزدحم جهد الإمكان حتى يسهل على الانطوائي التحدث، وتشجيعه على مشاركة الأفكار عن طريق توجيه الأسئلة المفتوحة، على سبيل المثال، بدلا من السؤال، "هل أنت بخير؟" اسأل، "كيف كان يومك؟" أو "ما الذي كان يحدث مؤخرا؟" ثم امنحه وقتاً للرد.

٢- إذا كان هناك الكثير من النقاش المتضمن بعض الأسئلة والتعليقات افسح المجال أمامه ليتمكن من التفكير والاستجابة دون الشعور بالضغط، فالانطوائيون عادة لا يتسرعون في الرد ولا يقفزون الى موضوعات أخرى، وهم لا يتضايقون من فترات الصمت أو المحادثات ذات الموضوعات العميقة.

٣- تحسين مهارة الاستماع لديك يُشعرهم بالأمن ولاسيما إذا كنت تستمع أكثر مما تتحدث، خاصة إذا كان الشخص الانطوائي لا يقول الكثير، فقد يحده ذلك الى الانفتاح في الحديث بمحض إرادته. واعلم أن إحدى الطرق لإظهار أنك مستمع جيد هي تقييم ما قاله لك، ثم تبادره بكلمة مشجعة على مواصلة التحدث. على سبيل المثال، حينما يُظهر لك أنه متابع لما هو جديد في مجال اختصاصه قل له: "يبدو لي أنك تقضي وقتاً طويلاً في القراءة، حدثني أكثر عن الموضوع".

٤- ابتعد جهد الإمكان عن المكالمات التلفونية والمحادثات الشخصية عبر الوسائل الالكترونية فإن ذلك يُشعره بالقلق، وإن كان لا بد من ذلك فلتكن رسالة نصية واضحة الألفاظ والمقاصد.

٥- الانطوائيون لا يحبون الكثير من الاهتمام، إلا أن معظمهم يستمتعون بالتقدير والاعتراف بنقاط قوتهم وإنجازاتهم خاصة من الأناس المقربين لديهم. ولا بأس بالحرص على الثناء عليهم أو شكرهم على الأشياء الجيدة التي قاموا بها.

(١٤) Introversion لاحظ كارل جوستاف يونج (١٩٦١-١٨٧٥ Yung.G.C) أن هناك نوعين من تركيب الشخصية: الانطواء Introversion والانبساط Extroversion والشخص الانطوائي يركز على عامله الداخلي من الأفكار والمشاعر والانفعالات. (معجم مصطلحات الطب النفسي ص٨٨/مركز تعريب العلوم/الكويت).

٦- لا تشغل الانطوائي طيلة الوقت فهو يحب أن يكون في مكانه الخاص للراحة الجسدية والعقلية فذلك يساعده على إزالة التوتر.

٧- إجعل الانطوائي يشعر أنك موجود لأجله إذا كان متوترا أو قلقا، كأن تقول له "إذا كان هناك أي شيء يدور في ذهنك تريد التحدث عنه، فأنا هنا من أجلك."

٨- احترم خصوصيته ولا تحاول أن تجعله أكثر انفتاحا فإن الانطواء لديه يمكن أن يكون له الكثير من الفوائد. ذلك أن الأشخاص الانطوائيين يتمتعون بالكثير من نقاط القوة فيمكنهم أن يكونوا مستمعين ومراقبين جيدين، بمستوى عال من التركيز.

١٠ تذكر أنه ليس من الخطأ أن يكون أحدهم انطوائيا ما دام دون عتبة المرض النفسي أو اعتلال الصحة النفسية. (١٥)

### الشخصية القهرية (١٦)

يتميز صاحب الشخصية القهرية بإحساس مبالغ فيه بالمسؤولية وحاجة مفرطة للكمال حيث يميل إلى انجاز عمله بعناية فائقة. على الرغم من اتصافه بصعوبة اتخاذ القرار في بداية الأمر إلا أنه بمجرد أن يتضح لديه مسار العمل، فإنه يتمسك به بعناد. إنه غير قادر نوعا على الاسترخاء بشكل تام، وعادة ما يكون لديه سلوك جاد يخلو من الفكاهة. كما يتصف بأنه يصرّ دائما على أن يكون مكتبه نظيفا.

أن بعض القهريين ينجزون الكثير، إلا أنهم كثيرا ما يقومون بعمل غير ضروري لأنفسهم أو للآخرين، ويظهرون القليل من الخيال أو الحماس في أداء واجباتهم. قد يستخدم الأفراد القهريون دافعهم المفرط للكمال كوسيلة للتعبير عن العداء من خلال السيطرة على الآخرين وحملهم على معايير سامية كضمانة ضد الدوافع العدوانية أو مشاعر الذنب التي غالبا ما تعود إلى تجارب الطفولة مع الابوين. قد تكون الشخصية القهرية ضمن نطاق الحياة الطبيعية. ومع ذلك، فإن الفرد الذي يبقي نفسه تحت توتر مستمر ويصبح قلقا بشكل متزايد إذا لم يحقق أهدافه العالية سيتترك نفسه عرضة للعصاب الذي سيؤول الى عصاب الوسواس القهري. (كيسكر، ١٩٦٤)

### كيفية التعامل مع شخصية الوسواس القهري (الشخصية القهرية):

(١٥) (https://www.wikihow.com/Handle-an-Introvert).

(١٦) أفعال أو أفكار متكررة، ورغم شعور الشخص بأنها بلا جدوى ورغم مقاومته لها، لكنه يجدها الوسيلة الوحيدة لتخفيف القلق. يصيب اضطراب الوسواس القهري CD حوالي ٣% من الناس، ويحدث في صورة أعمال وسواسية مثل النظافة والاعتسال والغدّ وغير ذلك من الطقوس Rituals ، وأفكار وسواسية Ruminations في قضايا وأمور لا قيمة لها، أو مخاوف وسواسية، ويتميز اضطراب الشخصية الوسواسية بالحرص على الدقة والنظام بصورة مبالغ بها وهو أحد أنواع اضطراب الشخصية. (معجم مصطلحات الطب النفسي ص ١٢٥/مركز تعريب العلوم/الكويت).

١- لا تطلب منه تغيير شخصيته أو تغيير الروتين الذي اعتاد عليه في حياته اليومية أو في العمل بشكل مباشر دون معالجة علمية.

٢- تجنّب وصفه باضطراب الوسواس القهري، وتجنّب كذلك لومه عندما يصبح هذا السلوك ظاهراً للعيان. فإن ذلك سوف يكون بلا جدوى ولا يعزز العلاقة معه ولا جدوى منه على صحته النفسية. ذلك كله سيؤدي إلى ظهور أسوأ أعراض اضطراب الوسواس القهري.

٣- حاول أن تطمئنه مما يخاف، وشجعه على اتخاذ القرار، وإعلامه بلطف واحترام أن تكرار الأفعال عدة مرات يؤدي إلى تأخير العمل المطلوب منه، وربما إشغال الآخرين بذلك على سبيل المثال (عند قيامه بتصحيح الدفاتر الامتحانية فإنه سيقوم بإعادة مراجعتها أكثر مما هو معتاد مما يؤدي إلى تأخره أو تأخر انجاز اللجنة التي هو بضمنها). يمكن أن يُطلب منه تحديد المراجعة بمرتين وكفى. إذا صارت عنده حاجة إلى السلوك القهري يمكن أشغاله بأمر آخر. (١٧)

### الشخصية السيكوباتية:

يتصف ذو الشخصية السايكوباتية بأنه شخص تابع لشهواته وأطماعه، وقد يكون سمح الوجه من الخارج لكنه يفتقر إلى المشاعر والأحاسيس داخلياً؛ فهو لا يتنازل ولا يضحي من أجل أحد، ويتّصف ببعض الصفات الرذيلة، مثل: الكذب، والسرقعة، والعنف، وقلة الأمانة في عمله، وهو مندفع ومتهور أيضاً. إنّ هذا الشخص شيطان في صورة إنسان، وهو التجسيد الحي لكل المعاني الرذيلة والسيئة.

### كيفية التعرف على الشخصية السيكوباتية(١٨):

السيكوباتية(١٩) – أو الاضطراب العقلي – هي تركيبة الشخصية التي تتكون من مجموعة مترابطة من الصفات، وعندما يستعمل متخصصو الصحة العقلية هذه الكلمة فإنهم يصفون بها الأشخاص الذين يجمعون بين الجاذبية والتلاعب وقسوة القلب، الذين يحتمل أن يصبحوا مجرمين. قد تعتقد أن السيكوباتية منتشرة في كل مكان بسبب كثرة استخدامها في الإعلام، لكن في الحقيقة تقدر نسبة الشخصيات السيكوباتية بنسبة واحد في المئة من التعداد السكاني.

(١٧) <https://ar.wikihow.com/التعامل-مع-شخص-يعاني-من-اضطراب-الوسواس-القهري>

(١٨) <https://ar.wikihow.com/الشخصية-السيكوباتية>.

(١٩) سيكوباتية، اعتلال نفسي Psychopathy السيكوباتية هي اضطراب للشخصية يتضمن سلوك شاذ وخروج على الأعراف والقوانين الاجتماعية، ويطلق عليه أيضاً المضاد للمجتمع antisocial، والوصف للشخص الذي يتصف بذلك هو سيكوباتي psychopathic، أو psychopath، ومن هؤلاء معتادي الإجرام والعنف والسرقعة والكذب والمشاجرات، وتصل نسبتهم إلى ٣% في المجتمع، وما يقرب من ٧٥% من نزلاء السجون. شخصية سيكوباتية psycho. (معجم مصطلحات الطب النفسي/مركز تعريب العلوم الصحية/الكويت).

السيكوباتيون موهوبون بالتخفي أمام الآخرين، يُظهروا كأنهم طبيعيون وجذابون، لكن هناك دلائل تمكنك من تمييز السيكوباتي الموجود بينكم. تعرف على هذه الدلائل وقيم بعض الأنماط الشخصية الجوهرية التي توجد بصورة خاصة عند هذا النوع من الأشخاص، وراقب التأثير العاطفي لدى الشخص وطبيعة علاقاته:

#### ١- قناع التخفي:

يضع السيكوباتيون ما يصفه المتخصصون "قناع" سوي وجذاب وجدير بالإعجاب. قناع من المرح والروح الاحتفالية، إنهم ببساطة يُعجبون الجميع، فكل ما يفعلونه هو التأثير على المحيطين بهم لتصبح لديهم هالة من الثقة تجذب الناس إليهم بصورة طبيعية، ليصبحوا أكثر قابلية للتلاعب بهم فيما بعد. يوجد في حياة السيكوباتي على الأغلب عمل مستقر ويكون ناجحاً نسبياً، حتى يمكن أن يكون مرتبطاً أو متزوجاً ولديه أطفال، فهو ببساطة يستطيع أن يلعب دور "المواطن المثالي" بشكل جيد.

أبحث عن شعور متضخم بالذات:

خلافاً لما هو عليه في واقع الحال يعتقد السيكوباتي أنه أذكى وأقوى مما هو عليه في الحقيقة وأنه موهوب بصفات تميزه عن الآخرين.

السيكوباتي يحب التقرب من الأشخاص الناجحين الذين لديهم سلطة لأن هذا سيرفع من مكانته شخصياً. يتسبب شعوره المتضخم بأهميته الشخصية بشرخ في القناع الذي يظهره كشخص طبيعي على الأغلب، فإن لم يلق منك ذلك الاهتمام الذي يريده ولم يشعر أنك تجعله في مكانة عالية فإنه سيفعل ما يحلو له بقصد إيذائك.

#### ٢- لاحظ انعدام المسؤولية والاندفاع في تصرفاته:

هاتان الصفتان هما من علامات الشخصية السيكوباتية، فهو لا يرى أي مشكلة في الطريقة التي يعيش بها حياته. فهو يرفض الاعتراف بأية مسؤولية نحو القرارات التي يتخذها والنتائج المترتبة على تلك القرارات، بل إنه يرفض حتى رؤية أن هناك أي علاقة بينه وبين نتائج أفعاله السيئة. لديه أيضاً انعدام مسؤولية متسق ما بين الأفكار والأفعال مثل "لا أود الذهاب للعمل" أو "أعتقد أنني سأتجاهل هذا الاجتماع وأذهب للجلوس في مقهى بدلاً منه" كلها أفكار مندفعة يمكن للسيكوباتي التصرف على أساسها. إنه شخص غير جدير بالثقة ولا يمكن الاعتماد عليه.

السيكوباتيون أنانيون ويتصرفون وفقاً لنزواتهم المنبعثة من حالاتهم المزاجية. يفعلون ما يحلو لهم في أي وقت يخطر ببالهم، وينتج عن هذا أنهم يمكن أن يخونوا أو يكذبوا أو يسرقوا لمجرد رغبتهم

بذلك. يمكن أن يكونوا متعددي العلاقات الجنسية ولديهم الكثير من الارتباطات والخianات. قد يتركون حتى وظائفهم بلا أي سبب واضح غير أنه أقل من مستواهم بالطبع.

### ٣- لاحظ وجود نزعة لخرق القوانين:

إن الشخص الذي يميل الى اتباع القوانين حرفيا لا يحتمل أن تكون لديه خصال سيكوباتية، ذلك أن السيكوباتيين يحتقرون السلطة، ويرون أنفسهم فوق القوانين؛ ربما لهذا السبب يمكن اعتبار ٢٥% من المجرمين الذكور المساجين سيكوباتيين، لكن مع ذلك يمكن لآخرين منهم البقاء خارج السجن وهم يتجاوزون القوانين من دون الشعور بالذنب أو مواجهة أي مشاكل نفسية بسبب أفعالهم.

### ٤- أعرّف إن كان هناك تاريخ من جنوح الأحداث في ماضي الشخص:

إذ يرى الخبراء (٢٠) أن هنالك علاقة ما بين طفولة السيكوباتي القاسية وسلوكه الاجرامي مستقبلا، حينما تبدر منه سلوكيات إجرامية في مرحلة الطفولة مثل السلوك العدواني اتجاه الآخرين وعدم تأثره بالعقاب والضغط عليه بالمقارنة مع أقرانه الاسوياء، ثم المواقف الحياتية العصبية في مرحلة الشباب، فإن الاضطراب في سن مبكر يزيد احتمالية وجود ميول سيكوباتية في الكبر.

### ملاحظة مظاهر عاطفية

فكر في أخلاقيات الشخص وقيمه:

لا يمكن أن يكون الشخص السيكوباتي ذا ضمير يقظ، لأن الشخصيات السيكوباتية بشكل عام ليس لديها أي نوع من التوجهات الأخلاقية، فهم يفعلون أي شيء يعزز تقدمهم دون أي اهتمام بالأذى الذي قد يقع على الآخرين من حولهم. من الأمثلة الممكنة على انخراط السيكوباتيين في حياة محكومة بمصالحهم من غير أي قيم عليها: ألا يرى أحدهم أي مانع أو مشكلة في محاولة التقرب من نفس الفتاة التي يحاول صديقه الاقتران بها، أو التنافس مع صديق مقرب على ترقية في العمل والتباهي بهذا.

تأمل الاستجابات النفسية للشخص أو تأثره بالأمر:

لا توجد لدى السيكوباتي استجابة عاطفية عميقة، لذا نراهم لا يتأثرون بالأحداث التي تثير الحزن والعاطفة لدى الاسوياء مثل الموت والحوادث المؤلمة .

(٢٠) مصدر من <https://ar.wikihow.com/destined-psychopath-experts-see> (/ns/health-mental\_health/t/)

## ابحث عن أي شعور بالذنب:

السيكوباتي لا يندم ولا يؤنبه ضميره، لكنه يجيد التظاهر بذلك لغرض الخداع، رعاية لمصالحه الى حد أنه يتمكن من إضعاف قوة دفاعات ضحاياه واستدرار عواطفهم وشفقتهم فيتحول غضبهم عليه الى مواساة، فهو بارع بالتلاعب في عواطف المحيطين به. السيكوباتيون ينطبق عليهم وصف القسوة بحق.

## لاحظ أي نزعة لتحريك الدراما وخلقها:

السيكوباتي بارع في خلق الفوضى والمواقف الدرامية كلما أصابهم الملل، لأنهم يحبون أن تبقى الامور مثيرة للاهتمام، يمكن أن يثيروا الجدل والنزاعات ليُظهروا في النهاية أنهم هم الضحية، إنهم يصبون الدمار على حياة غيرهم ثم يجلسون للمشاهدة ببراءة. مثال ذلك: إذا أتاك السيكوباتي لينبهك أن زميلاً لكما يتحدث عنك بسوء، فتأتيه تعاتبه وتعنفه بشدة وربما يصل الأمر الى التلاطم، عند ذاك سنكتشف أنكما قد وقعتما في شرك حبال ذلك السيكوباتي فقد كان يؤلب كل واحد منكما على زميله.

## لاحظ علامات تدل على التلاعب:

كلّ منّا يسعى لتحقيق أهدافه وفق معايير وأسس عقائدية وأخلاقية وتربوية نؤمن بها، لكن السيكوباتيين معروفون بمكرهم البالغ في هذا الصدد، حينما يجعلونك تفعل أشياء لم تكن تفعلها لولا مكرهم وخداعهم، فقد يضللونك بأساليب ظاهرية، أو يجعلونك تشعر بالذنب، أو بالإكراه، أو بأي طريقة كانت إلى أن تفعل ما يرغبونه.

مثلاً: أنت مدير في شركتك، سيتقرب منك السيكوباتي ويصبح "صديقك" ويستخلص منك نقاط ضعفك. وفي أحد الأيام حينما تصل الى مقر عملك ستسمع أخباراً عن أشياء مسيئة للسمعة تؤثر على شركتك، عندها سيتبين لك إنها معلومات حساسة كنت قد أخبرت السيكوباتي عنها وتسربت لوسائل الإعلام "لذا أنت مطرود". خمن من سيقلى نفس مصيرك؟ إنه دور التالي الجدير للتقدم لمنصبك.

## قيم علاقات الشخص:

في حياة الكثير من السيكوباتيين زيجات قصيرة الأمد، إنهم يلقون باللائمة على أزواجهم السابقين، ولا يقولون أبداً أن لهم دوراً في فشل الزواج.

تبدأ العلاقة وهم يقدسون شركاءهم، ثم يقللون من شأنه/ها مع مرور الوقت، وفي النهاية يهجرونه/ها من أجل شخص جديد أكثر إثارة للاهتمام. لا يرتبطون داخلياً بصدق مع شركائهم بأي حال، فليس من الصعب عليهم نهائياً أن ينهوا زواجاً أو علاقة.

### حدد ما إذا كان هناك كذب مرضي في سلوك الشخص:

يكذب السيكوباتيون بشتى الطرق، منها الكذبات الصغيرة التي تخدعك وكذبات أخرى كبيرة مضللة. وعندما تكشف مرة إحدى أكاذيبهم لن يستسلموا ببساطة، و عندما لا يكون للحقيقة أثر سلبي عليهم، يظل سلوكهم الطبيعي هو الكذب. ومن المثير للدهشة أن سلوكهم هذا لا يشعرهم بالذنب أو الخجل، بل إنهم يفتخرون بأكاذيبهم، ولن يتفاجئوا أو يصبحوا مأخوذين أبداً إذا انكشفوا بل يظلون هادئين ومطمئنين وباستطاعتهم تخلص أنفسهم من أي شيء بالكلام، فهم لا يفقدون أعصابهم غالباً ولا يكون التوتر واضحاً عليهم، فلديهم القدرة على لي الحقائق حتى تبدو أقوالهم صادقة.

### لاحظ غرابة الاعتذار وعدم صدقه:

إذا حوَصر السيكوباتي في زاوية وأصبح من المتوقع منه إبداء الندم، فإنه قد يمثل أنه ندمان كي يلي ما يتوقع منه. لكن بما أن استجاباتهم العاطفية ضعيفة، لا يكون بمقدورهم الاعتذار بأداء مُقنع. فقد ترى المعطيات أثناء اعتذارهم غير متسقة، كأن يقول "لم أقصد حقاً أن أؤذيك" فيما يبدو على وجهه نصف ابتسامة جانبية ويفتقد صوته للمصداقية. قد يغضبون منك أو ينقلبون عليك إذا لم تستطع تجاوز المشكلة التي يعتذرون بشأنها، أو يقولون لك "كم أنت حساس" أو "ظننت أننا سنتجاوز هذا الأمر" (٢١).

### الشخصية العدوانية (٢٢)

هناك عدد قليل من الخصائص المميزة التي تشير إلى أن الشخص عدواني دفاعي، منها إنهم يميلون إلى الجدل والانتقاد من خلال الإشارة إلى عيوب الآخرين، لمنع الناس من رؤية عيوبهم الخفية، وأحياناً يميلون إلى ذلك عندما لا يفهمون القضية. إنهم مترددون في تقديم اقتراحات خوفاً من أن يعرضهم ذلك للانتقاد من قبل الآخرين، وإن شاركوا بقدر ضئيل فإنهم لا يحبون الاعتراف عندما يكونون مخطئين. لديهم ميل نحو التحكم المفرط ويحبون أن تصدر القرارات والمعلومات جميعها

(٢١) كيفية التعرف على الشخصية السيكوباتية: (wikihow.com) منقول بتصرف مع الاحتفاظ بالحق.

(٢٢) Passive aggressive personality) وتتميز الشخصية السلبية العدوانية بمقاومة سلبية للأنشطة الاجتماعية والمهنية، والنقد والحسد وندب سوء الحظ، والعداء الذي يتحول إلى سلوك عدواني نحو الآخرين، وتصنف هذه الحالة ضمن اضطرابات الشخصية. (معجم مصطلحات الطب النفسي ص١٣٣/مركز تعريب العلوم/الكويت).

من خلالهم. وهم يميلون إلى التنافس المفرط ويقارنون أنفسهم باستمرار بالآخرين. إنهم يكرهون الخسارة إلى الحد الذي يجعلهم يتراجعون وينسحبون إن أحسوا بتحققها.

فيما يلي ثلاث نصائح للتعامل مع شخص عدواني (٢٣):

الأولى: كن مباشرا

عندما يكون الأمر آمنا وممكنا، تفاوض مع الشخص العدواني على انفراد، فربما يكون أكثر مرونة في معظم الحالات، وذلك لتجنب الخلافات معه أمام الآخرين، إذ أن دوافع حاجته إلى السيطرة والتنافس والفوز يجعله يفقد المرونة عندما يكون في مكان عام يشهده زملاء العمل. ولغرض تقليل شعوره بالهيمنة والتسلط في مكان العمل الخاص به حاول أن تأخذه إلى مكان محايد كساحة المدرسة مثلا، يستثنى من ذلك الشخص الصعب، فالحالة هنا تستدعي وجود آخرين بصفقتهم شهودا لما يحدث، وربما يكون من الملائم تدخلهم في الوقت المناسب.

إن اللغة الوحيدة التي يفهمها العدواني هي المباشرة والمهنية والحزم، على الرغم من أن الأمر قد يتطلب بعض الشجاعة في مواجهته وإخباره مباشرة بما يجب عليه فعله، إلا أنك ستكتسب احترامه وتجعله أقل عدوانية، على الأقل معك، فهو يحترم الأشخاص الذين يتمتعون بالقوة ويستمعون أكثر إلى أولئك الذين يتواصلون بحزم ولديهم القدرة على تحديد وتأكيد النتائج التي هي واحدة من أهم المهارات التي يمكنك استخدامها بفعالية، قد تجبره على التحول من العرقلة إلى التعاون.

الثانية: كن مستعدا للحقائق والأرقام

كن متسلحا بالمعرفة ومهارة حل المشكلات، ولتكن القوانين والأنظمة والتعليمات في متناول يدك عند المناقشة مع شخص عدواني ليعرف أنك أنت المسيطر على الموقف. ذلك سوف يساعدك على مواجهة آرائه السلبية القوية التي تتصف بأنها معلومات غير كاملة، وأفضل طريقة لمواجهة تلك الآراء هي الاستناد إلى مراجع معروفة وموثقة ومتاحة له أيضا. وأعلم أنه يميل إلى الانسحاب بدلا من الاعتراف بالهزيمة، لذا لا تتوقع منه تغيير رأيه أو يخبرك بأنك على حق وإنه مخطئ.

الثالثة: ابق على اتصال

على الرغم من رغبتك تجنب التعامل مع الشخص العدواني. إلا أن الحفاظ على هدوئك بثقة معه، سيساعد في الحصول على أقصى قيمة من مساهماته في العمل، وقد يساعد ذلك على التوافق بشكل أفضل مع زملائه، بسبب تأثيرك الإيجابي. بتلك الكفايات لديك يمكنك الاستمرار في بناء علاقات

(٢٢) ثلاث نصائح للتعامل مع شخص ذو سلوك عدواني (uniquedevelopment.com).

معه. تذكر أنه يعتمد على مزاجه السيئ لإبقاء الناس على مسافة منه، وحماية افتقاره إلى الثقة بالنفس واحترام الذات.

من خلال الاستمرار في إشراكه في حديث صغير وصنع القرار وحل المشكلات، سُنْظهر له أنه ليس من الضروري أن يكون دفاعياً تجاهك. ذلك سيمكنه من أن يكون أقل عدوانية معك في المستقبل.

### النرجسية Narcissism: حب الذات (٢٤)

من الصعب التعامل مع الأشخاص النرجسيين، فعقولهم محدودة بطريقة تمنعهم من التفاهم مع الآخرين، وعالمهم منحصر بشكل تام في مشاعرهم الداخلية وليست الخارجية. هناك الكثير من الظروف التي قد تتسبب في تطور شخصية الإنسان إلى النرجسية، أو إلى أكثر من شكل من النرجسية مثل نرجسية ثانوية تصيب مرضى الذهان neuropsychosis وبشكل خاص مرضى الفصام Paleophrenia (الشيذوفرينيا) فيعاني المريض من أوهام العظمة ولذلك يوصف هذا النمط من الذهان بأنه ذهان نرجسي (٢٥). من الجدير بالذكر أن بعض الأفراد لديهم ميول نرجسية، لكنهم ليسوا نرجسيين. وأن معرفة آليات الشخص النرجسي، ستمكنك من تجنبهم والتعامل فقط مع الموجودين في حياتك بالفعل.

الشخص النرجسي قد تنقصه المشاعر والتعاطف، وهذه الحالة تعدُّ من أهم المؤشرات على أن ذلك الشخص أكثر هوساً بنفسه، فالنرجسي لا يفهم وجهة نظر شخص آخر ولا يشعر بالآخرين، إنه لا يساعد إلا نفسه. فمثلاً، عندما يحصل زميل له على ترقية في عمله نلاحظ أن النرجسي لا يقدم له التهنئة، بل يُسلط الأضواء على نفسه، وذلك بالتحدث عمّا فعله ليستحق هذه الترقية بدلاً من زميله، أو حتى بالتحدث عن شيء جيد حدث له النرجسي أيضاً لديه فكرة ضئيلة أو شبه معدومة حول تصرفاته الخاصة. فهو بحاجة دائمة إلى الشعور بإعجاب الناس به، ويشعر بأنه يستحق دائماً أفضل معاملة وطاعة عمياء من المحيطين به.

هنالك آلية تساعدك في معرفة الشخص الذي تتعامل معه هل هو شخص نرجسي أم لا، وذلك بسؤال نفسك مجموعة من الأسئلة مثل:

هل يتصرف ذلك الفرد وكأن العالم يدور حوله فقط؟

هل يحتاج لتقديم المجاملات قبل لفت انتباهك إليه؟

(٢١) Narcissism الحب المرضي للذات واضطراب الشخصية النرجسية يعني الانانية. (معجم مصطلحات الطب النفسي/مركز تعريب العلوم الصحية/الكويت).

(٢٥) المعجم النفسي-الجنسي/د. حكمت سفيان/Noor-Book.com

إذا كنت تختلف معه في وجهة النظر، فهل يحاول منعك من الحديث؟

هل تشعر أنه يقلل من شأنك؟

هل يأخذك نحو نرجسيته دائماً عندما تتحاور معه؟

إذا كانت الإجابة لأي من هذه الأسئلة هي "نعم"، فاعلم أنك تتعامل مع شخص نرجسي على أغلب الظن.

إن التعامل مع النرجسي يستهلك الكثير من وقتك فهو يحتاج دائماً الى دعم، ومدح، واهتمام، وصبر دائم طوال الوقت، من جانب آخر إن أساء معاملتك عن طريق التلاعب بك، ونظرته الدونية إليك باستمرار، ويعاملك وكأنك بلا قيمة، عليك الابتعاد عنه على الفور، لخطورة مثل هؤلاء الأشخاص على صحتك.

**كيفية التعامل مع شخص نرجسي (٢٦):**

هنالك بعض الإرشادات التي يمكنك اتباعها عند التعامل مع أي شخص نرجسي:

تقبلهم كما هم:

إذا كان ذلك الشخص النرجسي مهماً بالنسبة لك، فعليك إذن تقبل نرجسيته. ولا تطلب المساعدة والمؤازرة، أو الاهتمام منه فإن ذلك لن يحقق لك أي شيء، بل سيجعلك تشعر بالإحباط، الذي سوف يجعل العلاقة تسوء أكثر، فهو عاجز عن تقديم هذا النوع من العون. لأنه ببساطة سيعجز عن التعاطف، وسيغير مجرى المحادثة إلى أمور تتعلق به حتى وإن كنت تثق به، فلن يعطي قيمة لما يطلع عليه من خصوصياتك وربما يستخدم تلك المعلومات للتلاعب بك، لذا يجدر بك توخي الحذر فيما تقوله للشخص النرجسي.

**تذكر أن شعار النرجسي هو "أنا أولاً":**

عند التعامل مع النرجسيين، سيتحتم عليك أن تضع أولوياتهم تلك نصب عينيك،

فالثقة بالنفس المزعومة التي يظهرها النرجسي هي في الواقع غطاء لما يشعر به من نقص في داخله لذا تجده يطلب الثناء من الآخرين دائماً حتى يُظهر نفسه. تذكر أيضاً أن النرجسيين لا يتفهمون الحب غير المشروط، فما يقومون به يكمن وراءه قدر من النفع الذي يعود عليهم. ذلك هو الهدف الرئيسي من علاقاتهم مع الآخرين.

## كراهية الذات:

على الرغم من هوس النرجسي بذاته فإن سلوكياته السلبية هي في الواقع إظهار لكراهية الذات الناقصة وتنامي الإحساس بعدم الاكتفاء بداخلهم، لذا لا تحاول توجيه اللوم للشخص النرجسي فإنه لا يستطيع التفكير بأنه على خطأ وفي نفس الوقت لا تدعه يأخذ وقته معك من دون أن تضع الحد لأفعاله بشكل عملي كأن تقدم له قائمة المهام التي يجب عليه إنجازها.

## لا تتوقع أنك قادر على إسعاد شخص نرجسي:

النرجسي متكبر ولا يفكر إلا بنفسه، فهو ينظر إليك وكأنك أقل منه ومن المحتمل جدا أنك ستسمع الانتقاد منه، ولكن لا تأخذ ذلك على محمل الجد فإنه إحدى وسائل احتقار الآخرين والتقليل من شأنهم. قد تكسب تأييد النرجسي على المدى القصير، لكن لا تتوقع أبداً إرضاءه على المدى الطويل، ولا تظن أنه سيقنتع بدفاعك عن نفسك لأنه لا يرى إلا نفسه وذاته الناقصة الكامنة التي يسعى الى تجميلها بأي وسيلة يطالها، فالنرجسيون كذابون من الطراز الأول.

## مدحك للنرجسي:

إذا كان لا بد من مدحك للنرجسي فلا تقل له غير الصفات الحقيقية التي يتقنها، ولكن لا تدعه يأخذ وقتك ويسخرك لسماح المديح الدائم، ضعه على الحد الذي يفهم منه أنك غير متاح له في الأوقات كلها، بإمكانك استخدام استراتيجية التشتيت معه بأن تعيد بعض كلامه وتقول له: لم أفهم ما قلته من بعد قولك هذا. أو الاكتفاء بالإيماء حينها سيفهم أنك لا تخالفه في الرأي وربما سيبتعد عن مضايقتك وايدائك بعض الوقت.

## تسميات أخرى للشخصيات (٢٧)

### الشخصية الإيجابية:

صاحب هذه الشخصية نظرتة إيجابية للأمور، هادئ وبشوش، ذكي ومُتحمّس، يتخذ قراراته بعقلانية، ويفاوض ببراعة ويصغي للآخرين.

### الشخصية المتزنة (٢٨):

صفات الفرد الذي يتمتع بهذه الشخصية متوازنة، يقبلها هو ويتقبلها الآخرون. ذكر علماء النفس من جامعة كاليفورنيا / ديفيس في دراسة جديدة نشرت في مجلة الشخصية وعلم النفس

(٢٧) أنواع الشخصية في علم النفس -موضوع (mawdoo3.com).

(٢٨) <https://www.iflscience.com/these-are-the-traits-that-make-a-healthy-personality>

المجتمعى أنهم حددوا الشخصية المثلى للشخص السليم نفسياً، بالنظر لسمات الشخصية الأساسية للفرد المتزن نفسياً، فقد اظهرت الدراسة مستويات عالية من الانفتاح على المشاعر، والاستقامة، والدفء، والعواطف الإيجابية، ودرجات عالية في احترام الذات والتفاؤل ورؤية ذاتية واضحة ومهارات التنظيم الذاتي الجيدة كما أظهروا أنهم غير عدوانيين، ومن غير المرجح أن يستغلوا الآخرين، ومكتفين ذاتياً ومستويات منخفضة من العصابية. وذكر العلماء أنه لا توجد سمة واحدة تشير بالضرورة إلى شخصية صحية تماماً، كما لا تشير أي سمة واحدة بالضرورة إلى شخصية غير صحية.

### الشخصية الانبساطية:

هي شخصية طيبة القلب، مريحة، وحسنة المعاملة، يُحبها الناس، واثقة بنفسها وبالآخرين، سريعة في اتخاذ القرارات، غير منضمة، ولا تُحافظ على المواعيد، تُحب سماع المدح وكثرة الإطراء من الغير، وتكره العمل.

### الشخصية الاضطهادية:

هذا الشخص عنده شعورٌ دائمٌ بالاضطهاد والضيم؛ لذلك فهو يشك في الجميع، ويتوقع الأذى منهم، ويضمر لهم الكراهية وعدم الارتياح، ويمكن أن يتحول إلى شخصٍ عدوانيٍّ، ينتقد الآخرين بشكلٍ جارحٍ، ولا يُراعي مشاعرهم، ولا يتقبل النقد أو النصيح من أحد، قليل الأصدقاء، وسيئ الظن، وكثير الغيرة؛ لذلك علاقته سيئة بزوجه، صعب الجوار والنقاش، ويفتقد روح المرح والضحك، لا يتقرب من الناس ولا يتودد إليهم، وهو شخصٌ مُتمركزٌ حول نفسه، وهو معدوم الإحساس بالجمال والفن الإبداعي إنه شخصية المتطرفين، والمتعصبين، ويجب التعامل معه بهدوءٍ وحذر؛ لأنه لا يتردد في إيذاء من يعارضه.

### الشخصية الهستيرية:

الشخص الهستيري هو شخصٌ أناني لأبعد الحدود، بخيل، يُحب الاستيلاء على كل شيء، سريع الغضب لأسبابٍ تافهة، مزاجه حادٌ ومتقلبٌ. إن الشخصية الهستيرية تختلف عن مرض الهستيريا.

### الشخصية النرجسية:

شخصيةٌ مُعجبةٌ بنفسها جداً، مُتكبرةٌ، ومغرورةٌ، استغلاليةٌ وانتهازيةٌ، أنيقةٌ جداً وسطحيةٌ، صداقاتها نادرة، يُمكن أن تتعرض للاكتئاب إذا فشلت.

### الشخصية شبه الفصامية:

شخصية قريبة من مرض الفصام، لكن أعراضها أقل شدة من الفصام، ويتصف صاحب هذه الشخصية بأنه: شخص غريب، يتفاعل ويتشام من أشياء غريبة، دائم الشعور بأن الآخرين يراقبونه، غامض وسيئ الظن، وعلاقاته بالآخرين ضيقة، يخاف المواجهة التي تُعرضه للنقد والمُحاسبة.

#### الشخصية الحدية:

يكون الشخص حاد المزاج، شديد الانفعال، مُتقلّباً في غضبه ومزاجه، وعواطفه غير ثابتة، يكره الوحدة، دائم الشك والحيرة في مبادئه وقيمه التي يؤمن بها، وقال فيه علماء النفس: (هو المريض السوي، والسوي المريض)، فهو شخص يقف على الحد الفاصل بين المرض والصحة.

#### الشخصية المتحاشية:

هي الشخصية التي تهرب من مواجهة الناس والاختلاط بهم، وتتحاشى إقامة العلاقات الاجتماعية؛ فهي تخاف عدم القبول، والرفض من الناس، والإهانة والتجريح، ومع ذلك فصاحب هذه الشخصية يتمنى الاختلاط بالآخرين والانخراط معهم، لكنه يفرض على نفسه العزلة؛ لأنه يبتعد عن الناس برغبته.

#### الشخصية الاعتمادية:

الشخص الذي يعتمد على غيره في كل شيء، غير قادر على اتخاذ القرار، ويخاف تحمّل المسؤولية، وغير واثق بنفسه، ويفتقر إلى روح المبادرة والتجربة.

#### الشخصية العدوانية:

هي شخصية فاشلة في حياتها، تكره النجاح، وتُحب تعطيل الآخرين وإعاقة عملهم، مُتمردة لا تلتزم بالقوانين والتعليمات.

#### الشخصية الانهزامية:

الشخص المُنهزم هو الذي يتلذذ بالإهانة ويجلبها لنفسه، لا يثق بنفسه وقدراته، ويضغط على الآخرين؛ ليختبر مدى صبرهم وتحملهم له.

#### الشخصية الوسواسية:

هذا الشخص يهتم بالتفاصيل الصغيرة على حساب الجودة، ويبحث عن المثالية

الشكليّة التي تتعارض مع إتمام العمل، مجتهدٌ في عمله على حساب علاقاته الاجتماعيّة، يعتمد على نفسه في كلِّ شيء، مُدبّرٌ وغير مُبذّر.

#### الشخصيّة الاكتنابيّة:

شخصيّةٌ مُنشائمةٌ وحزينةٌ بشكلٍ دائمٍ، لكنّ الحزن لا يؤثر على تأدية أعمالها اليوميّة، شديدة الإحساس بقلّة الحيلة، وتأنيب الضمير، والنظرة التشاؤميّة السّوداء للأمور.

#### الشخصيّة السّفسطانيّة:

صاحبها شخصٌ كثير الجدل والكلام، يحاور دون الوصول إلى نتيجة، يُعاني من الوحدة وبعض المشاكل الاجتماعيّة، مُعرّضٌ للاكتئاب.

#### الشخصيّة المرتابيّة:

تتّصف بالمبالغة في سوء الظن، والحذر الشّديد من الآخرين، والتأثر بانتقاداتهم، والإكثار من الجدل والخُصومة، وحُبّ السّيطرة والقيادة، والتّركيز على عيوب الآخرين وأخطائهم.

#### الشخصيّة السّانجة:

يتّصف صاحبها بالثقة العمياء بالناس، والغفلة عمّا يدور حوله، والانقياد والتّبعيّة للآخرين، وتقبّل انتقادات الآخرين له حتّى لو كانت خاطئة، والمبالغة في الصّراحة حتّى في الأمور الخاصّة.

#### الشخصيّة القاسية:

شخصيّةٌ فظةٌ في التّعامل، غليظة القلب وقاسية، تفتقر إلى الحنان والرّحمة، عدوانيّة، تُعاقب بشدّة، وتُجبر الآخرين على الخضوع لها، كما تُحبّ الثأر والانتقام.

#### الشخصيّة العطوفة:

هي شخصيّة رقيقة القلب، رؤوفةٌ بالآخرين، مُتسامحة ولّينة، تبتعد عن الخصومة والجدل.

#### الشخصيّة المُستسلمة:

يتّصف صاحبها بالإذعان للآخرين، ومُسايرتهم وموافقة رغباتهم، والضعف في إبداء الرّأي الشّخصيّ، وكتّم المشاعر الداخليّة، وعدم القدرة على إظهارها، والحرص على مشاعر الآخرين، والخوف من التّقاء عينه مع من يُقابله.

#### الشخصيّة القهريّة:

يكون الشّخص عاجزاً عن التّعبير عن مشاعره، وإذا عبّر عن مشاعره يكون مُتَحَفِّظاً جداً، وجامداً، فيفهمه الآخرون على أنّه متكبّرٌ ومغرورٌ؛ لذلك تكون صداقاته قليلةً، وهو شخصٌ يُحبّ الالتزام، ويكره الفوضى، ويُحبّ العمل ويجتهد فيه، لكنّه يُواجه مشكلةً في اتّخاذ القرارات، وهو شخصٌ صريحٌ جداً، لا يُجيد تنميق العبارات والمُجاملة، لا يعطي ثقتَه لأحدٍ بسهولةٍ، ولا يسحبها بسهولةٍ أيضاً، صاحب هذه الشّخصية يوصف بأنه قلقٌ ومتوتّرٌ، ويمكن أن يُعاني من بعض الأمراض، مثل: الصّداع النّصفيّ، والقلولون العصبيّ، وآلام المعدة.

١

## لفصل الثالث

### الزيارة الأولى

تُعدُّ الزيارة الأولى للمدرسة الاختبار العملي للمشرف التربوي من بعد خوضه عقبات ومراحل أهلت له هذه المهمة الخطيرة. والاهمية تكمن أن لم نقل الصعوبة إن ملاك المدرسة بأجمعه ينظر إليه نظرة دقيقة فاحصة يعقبها اصدار تقييمات مختلفة أو متففة كئيّة أو جزئية.

من جانب آخر نظرة المشرف الفاحصة للبيئة المدرسية بمرافقها ومقوماتها كافة، ولا بد له من بعد تلك النظرة أن يدلي بتقييمه للمدرسة تقييماً أولياً، يتبعه تقويم وتعزيز لما يأتي من زيارات قادمة.

إنّ فهناك فرد قابع تحت نظر المجموع، ومجموع تحت نظر فرد واحد، وهذه ليست بالمهمة البسيطة فالمدرسة ليست كازينو أو مجلساً اجتماعياً أو عشائرياً يدخل إليه الفرد منّا متى ما أحب وكيفما أراد، لا وألف لا، لا بد للمشرف التربوي أن يستعد لهذه الزيارة استعداداً تربوياً رصيناً، ولا تأخذ في ذلك لومة لائم. ولا يستمع الى كلام أولئك الذين يعدّون الزيارة الإشرافية نزهة وعلاقات اجتماعية وعشائرية، فأنت أيها المشرف وإن كنت بعيداً عن مقر دائرتك فإنك جزء منها مهما كان الفارق المكاني بينكما كبيراً، وأنت تتحمل مسؤولية وتبعات تمثيل الإشراف التربوي منذ اللحظة الأولى لدخولك الى المدرسة، أو أية مؤسسة تربوية أخرى، بل أية مؤسسة يكون لها ارتباط مع وزارة التربية سواء أكان ذلك الارتباط قصير الأمد أو طويلاً.

إنما ذكرت ذلك لما يلقاه المشرف التربوي من نقد ورقابة شديدة قد تستدعي نتائجها التعميم من ضعاف العقول، بأن يصدروا أحكاماً جائرة بحق المشرفين جميعاً بسبب سلوك غير متزن من أحدهم، فأنا على الرغم من اعتزازي وتشرفي بهذه الوظيفة النبيلة لا أدعي العصمة للمشرفين والعياذ بالله فالخطأ والزلل وارد منّا جميعاً، وكذلك اجتنابه ليس بعزيز حينما تكون الشخصية التربوية ملكة في شخصية من يعمل بوظيفة المشرف التربوي. فقد شهدت زيارات لبعضهم كانت بعيدة كل البعد عن الدور التربوي لولا تدوين الزيارة والاطلاع على بعض شؤونها. يدخل المدرسة بشخصيته الاجتماعية فيجلس في مكان المدير وكأنه في صدر المضيف جالساً كما يقولون، ثم يبدأ بالمزاح والضحك والقهقهة التي تملأ أرجاء المكان ثم يمازح كل من يراه داخلاً وخارجاً ظناً منه أنه صاحب شخصية محببة مرحة غير آبه بدوره التربوي، غير آبه بما تحتاجه المدرسة من تقييم وتقويم، فتقييمه نابع من طبيعة علاقاته الاجتماعية، بل

وصل الأمر الى حدّ المطعم والمشرب قال الإمام علي عليه السلام ((ما وضع أحد يده في طعام أحد إلا ذل له.)) (٢٩)

ولا أود الخوض مطولا بهذا الصدد جملة وتفصيلا إنما أردت فقط أنبه القارئ الكريم الى ضرورة حضور الدور التربوي والشخصية التربوية نصب عينيه مادام ضمن وقت الدوام أو في أماكن التربية والتعليم. بل حتى ضمن البيئة الاجتماعية فمجتمعا ذو نظرة قاسية، حالما يصل الفرد الى مستوى وظيفي أو علمي تتجه الانظار اليه نقدا وتجريحا الى أن يُثبت العكس بسلوكياته المتزنة المعتدلة تحت ظروف ومواقف شتى.

### كيفية التخلص من الارتباك أمام الناس (٣٠)

إذا كنت تعتقد في نفسك أنك تواجه صعوبة بالغة في مواقف التعامل مع الآخرين ولاسيما مواجهتك للجماعة، حينما يتنامى لديك الارتباك الاجتماعي أو الشعور بأن الجميع يلاحظك وهم فعلا كذلك، حينها ستشعر بالحرج، ويظهر ذلك عليك واضحا، فاحمرار الوجه وتصيب العرق وبرود الكفين وتشتت النظر هو خير دليل عليه، لا تحزن فإن ذلك الشعور قد يحدث لأي شخص، وتذكر أن نفس الشعور قد ظهر عندك بشكل مكثف خلال مرحلة المراهقة.

في البداية لا بد من التعرف على الألفاظ التي نتداولها في مثل هكذا مواقف:

الخلج: هو الاستحياء نتيجة لوجود الرقيب من النفس أو الآخرين، ومن مظاهره الارتباك والتردد وعدم القدرة على التركيز ولمّ شتات النفس.

الارتباك: هو الحيرة والاضطراب والشعور بالعجز عن الخلاص من ذلك الموقف لذا تكون القرارات خاطئة والاجابات مجانية للصواب وقد يصل الأمر الى التمتع بالكلام.

التوتر: هو التأزم واشتداد الاعصاب المؤدي الى ردود افعال سريعة ربما تكون في بعض الاحيان غير صحيحة.

القلق الاجتماعي (٣١): ويسمى أيضا الرهاب الاجتماعي وهو بحسب المصدر منتشر بين الأفراد بنسبة ٣-٧٪ في عموم السكان، يتعرض فيه الفرد الى نوبات ذعر تشبه الأعراض الجسدية إلى حد كبير كالارتعاش، والتعرق، والدوخة، وعدم انتظام دقات القلب، وتبدد الشخصية (حالة نفسية يشعر

(٢٩) شرح نهج البلاغة/ابن ابي الحديد/ الحديث ٣٣٥/ص ٢٩١

(٣٠) ar.wikihow.com/التخلص-من-الارتباك-أمام-الناس.

(٣١) اضطراب القلق الاجتماعي (SAD)، وهو نوع من اضطرابات القلق يتميز بالخوف من التفاعل مع الناس، بسبب مخاوف من احتمال تعرضهم للتدقيق السلبي والحكم عليهم).

(https://www.britannica.com/science/social-anxiety-disorder).

فيها الفرد أنه أو العالم الخارجي غير واقعي)، وتتمل في الأطراف، وعلامات أخرى من الاستثارة الودية (٣٢). مصحوبًا بزيادة الدفء حول الخدين، مما يؤدي إلى احمرار الوجه.

### الإجراءات:

- التدرُّب على تقبُّل الذات من أجل بناء الثقة بالنفس حتى يتلاشى الشعور الداخلي بالانكفاء على الذات بدلًا من قلقك حول ما يظنُّه الناس، فإنك ستصبح قادرًا على التركيز وإعمال العقل.
- عندما تراودك أفكار سيئة عن نفسك، حاول أن تنظر إليها بطريقة مختلفة، على سبيل المثال نفترض أنك تشعر بالخجل في أحد المواقف، فبدلًا من التقليل من شأنك حاول أن تنظر للأمر من زاوية أخرى: أنك تشعر بالهدوء اليوم ولا يوجد ما يعيب ذلك. هناك مكان بالعالم للأشخاص الهادئين مثلما توجد مساحة لأولئك الاجتماعيين.
- أعلم أنك رائع بالصورة التي أنت عليها، إنك شخص جدير بالمعرفة، بالرغم من كل نواقصك، ففي النهاية كل الناس لديهم نواقصهم أيضًا.
- شارك في الأنشطة الاجتماعية، لكي تجعل نفسك أكثر ارتياحًا خلال المواقف الاجتماعية، ففكر في ممارسة هواية جديدة تتضمن قدرًا لا بأس به من التفاعل مع الآخرين.
- ابتعد عن منطقة الأمان الاعتيادية، فالكثير من الأشخاص الخجولين أو ممن يعانون من القلق الاجتماعي يأمنون من الخجل والتعرض للإحراج عندما ينظرون في هاتفهم أو يتجنبون التواصل بالعين، لذا يجب عليك معرفة سلوكياتك التي تعتمد عليها للهروب من مواقف الخجل والارتباك.

### تطوير المهارات الاجتماعية

تدرَّب على مهارات التحدث، غالبًا ما يشعر الأشخاص الذين يعانون من الارتباك الاجتماعي أنهم لا يعرفون الطريقة الملائمة التي يجب أن يردوا بها على الآخرين خلال الحديث. إذا كان هذا هو الحال معك، فأفضل شيء يمكنك فعله هو الحصول على أكبر قدر ممكن من التدرُّب. كلما كنت أكثر خبرة في الحديث مع الأشخاص المختلفين حول الموضوعات المختلفة في المناسبات المختلفة، كلما أصبحت أكثر قدرة على مواكبة وفهم الرسائل الاجتماعية.

- لكي تتغلب حقًا على مخاوفك، ينبغي أن تتحدَّث إلى الناس الذين لا تعرفهم بدلًا من الالتصاق بأصدقائك خلال الحفلات.

(٣٢) يحفز العصب الودي(السمبأوي) نشاطات تتم خلال الطوارئ كالخوف والهرب والقتال، حيث تزداد وتسرع نبضات القلب ويرتفع ضغط الدم.

- قد يساعدك أن تشعر بالثقة إذا عرفت مسبقاً من سوف يكون هناك من الأشخاص في حدث بعينه أو في إحدى الفعاليات التي من المنتظر إقامتها. ذلك سيكون مفيداً بشكل خاص قبل عقد جلسات العمل. اكتشف أكبر قدر ممكن حول هؤلاء الأشخاص قبل مقابلتهم حتى يتسنى لك أن تعرف ما ستقوله مسبقاً.
- اقرأ في الأدب. الأشخاص الذين يقرأون في الأدب يميلون لأن يكون لديهم مهارات اجتماعية أفضل من أولئك الذي لا يقرأون كتباً أدبية. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لتعرضهم إلى مجموعة عريضة من المواقف الاجتماعية بعيون الشخصية الخيالية التي يقرأونها. إذا كنت بحاجة إلى تقليل المواقف المربكة التي تتعرض لها، فاقتنِ إحدى الروايات.
- لا تبالغ في قلقك من التعرض للارتباك أمام الناس. بالرغم من أنك قد تظن أن ارتباكك يعيقك عن التقدم، إلا أنه في الواقع يمكن أن يكون مفيداً لك. غالباً ما ينظر الناس للأشخاص المرتبكين على أنهم صادقون ولا يشكلون خطراً. كذلك يمكن لهؤلاء الأشخاص أن يرسموا الابتسامة على وجوه الآخرين بطريقتهم الخاصة. من أجل هذه الأسباب يرى بعض الناس أن الارتباك شيء محبوب النسبة لهم بل وحتى جذاباً.
- ابتسم. ثبت أن الابتسام يجعل الناس يبدون جذابين أكثر ومن السهل التعرف عليهم. ابتسم أثناء حديثك وسيرك وأثناء وجودك بالأماكن العامة. من المرجح أن تجد الناس يرغبون أكثر في التحدث معك.
- حافظ على التواصل بالعين. الأشخاص الذين يعانون من الارتباك من الناس غالباً ما يتجنبون التواصل بالعين خشية من توجيه النظرات المربكة، لكن ذلك قد يعطي للشخص الآخر انطباعاً بأنك لا تحترمه ولست مهتماً به. حافظ على التواصل بالعين أثناء الحديث لكي تبدي صدق اهتمامك بما يقوله الشخص الآخر.
- ليكن لديك خطة. إذا لاحظت أنك لا تستطيع أن تجد أبداً ما تقوله للآخرين، فربما يساعدك قليلاً أن تخطط مسبقاً لما ستقول. لتحظى بقائمة من المواضيع المتنوعة التي يمكنك استخدامها في محادثاتك حينما لا تجد شيئاً تتكلم حوله.
- إذا كنت شغوفاً بشيء، سواء كان ذلك السيارات أو السفر أو غيره، فمن الجيد الحديث حوله. دائماً ما يكون من الأسهل عليك إجراء المحادثات الجيدة إذا كان الموضوع يهكم بصدق.
- الأحداث الجارية دائماً ما تكون بدايات جيدة لفتح نقاشات، لذا كن على دراية بما يجري في العالم من حولك.
- أبقِ المواضيع خفيفة، خاصة إذا كنت تتحدث مع شخص لا تعرفه جيداً. معظم الناس لا يحبون النقاشات الكبيرة حول الموضوعات المكتنبة.

- إسأل أسئلة مفتوحة. إن أفضل الطرق لمواصلة محادثة جارية هي طرح الأسئلة الصحيحة. حاول التفكير في الأسئلة التي ستتطلب ردودًا طويلة، والتي بدورها قد تتيح لك إيجاد أسئلة أخرى. بدلًا من سؤال "هل تحب المدرسة؟" إسأل سؤالًا مثل "ما المادة المفضلة لديك؟" ويمكنك حينها أن تسأل "لماذا تحب هذه المادة؟" أو "ما الذي تعلمته في هذه المادة؟" وهكذا.
- سؤالك العديد من الأسئلة يمنعك من الحديث كثيرًا عن نفسك، وحديثك عن نفسك شيء لا يحبه الناس كثيرًا.
- تخلص من لحظات الصمت غير المريح. الانقطاعات الطويلة أثناء المحادثات يمكن أن تُشعر الناس بعدم الراحة، خاصة إذا كنت خجولًا أو قلقًا اجتماعيًا. حاول أن تتذكّر أن تلك التوقفات تميل لأن تبدو طويلة أكثر مما هي عليه في الواقع، لذا لا تسمح لها بإفساد محادثتك بالكامل.
- لا تفكر كثيرًا وواصل الحديث. حتى لو غيرت الموضوع تمامًا، على الأقل المحادثة مستمرة.
- إذا كنت لا تستطيع التفكير في شيء آخر لتقوله، ابدأ بالحديث حول شيء في البيئة المحيطة، مثل: أحوال الطقس أو الطعام الذي تناولتموه في الحفلة. ابدأ بشيء بسيط مثل: قول "ما رأيك في هذا الطقس؟"
- ضع في ذهنك أن الصمت لا يجب دائمًا أن يكون غير مريح. حاول ألا تترك الأمر يجتاحك وبادر بطرح سؤال، حتى ولو مرت بعض الثواني. على سبيل المثال، إذا كان الشخص الذي تتحدث معه قد أخبرك أنه سافر في إجازة، يمكنك استئناف الحديث من عند هذه النقطة وسؤاله "قلت أنك كنت سافرت، هل سبق وأن سافرت إلى أوروبا؟"
- إعلم أنك لست وحدك. جميع الناس يتعرضون للارتباك في وقت من الأوقات. إضحك على ارتباكك ولا تكن جادًا طوال الوقت.

## النظرة الأولى والانطباع الأول

### المظهر الأنيق

إن أول ما تقع عليه عين الناظرين إلى المشرف التربوي أثناء دخوله إلى المدرسة للمرة الأولى هو مظهره الخارجي، ولا ريب أن للمظهر الخارجي للفرد أهمية بالغة في اكتساب الانطباع الايجابي أو السلبي. فكلما كان ملبسه أنيقاً من حيث التصميم والألوان والنظافة والرائحة كلما حظي بمقبولية من يراه من الاسوياء، وقد ورد في الاثر (اللبس وتجميل فإن الله جميل يحب الجمال وليكن ذلك من حلال).

## المنطق التربوي

ترتفع أو تنخفض مقبولية المظهر الأنيق تبعاً للمنطق والسلوك، فالنفس الإنسانية ميّالة إلى ما تحب وما تُحب إلا من يقابلها بالاحترام. اذن المظهر الأنيق أولاً ثم المنطق التربوي المعزز بالاتزان الانفعالي. قال الإمام علي عليه السلام <sup>(٣٣)</sup> ((ألا وإنّ اللسان الصالح يجعله الله تعالى للمرء في الناس، خيرٌ له من المال يُورثه من لا يحمده)).

إن التباين بين عقول البشر لا يحتاج إلى دليل، ولو أن الفرد ممّا تمكن من معرفة مستوى العقول من حيث المدركات العقلية والمعرفية لتجنب الكثير من سوء الفهم وكان بمنأى عن الإعادة وتكرار القول. قال الإمام علي عليه السلام <sup>(٣٤)</sup> ((وإحذر الغضب ممن يملكك عليه، فإنه مميت للخواطر، مانع من التثبيت. واحذر من تبغضه فإن بغضك له يدعوك إلى الضجر به، وقليل الغضب كثير في أذى النفس والعقل، والضجر مضيق للصدر، مضجع لقوى العقل، وإحذر المحافل التي لا أنصاف لأهلها في التسوية بينك وبين خصمك في الإقبال والاستماع، ولا أدب لهم يمنعهم من جور الحكم لك وعليك، وإحذر حين تظهر العصبية لخصمك بالاعتراض عليك وتشبيد قوله وحجته، فإن ذلك يهيج العصبية، والاعتراض على هذا الوجه يخلق الكلام، ويذهب بهجة المعاني. واحذر كلام من لا يفهم عنك فإنه يضجرك، وإحذر استصغار الخصم فإنه يمنع من التحفظ، ورب صغير غلب كبير)).

يمكن لك أن تتعرف على ذلك من خلال الانتباه إلى الألفاظ والموضوعات التي يتداولها غالباً، كذلك مستوى أدائه الوظيفي، والاتزان والضبط الانفعالي وقابليته على تلخيص ما يقرأه ويسمعه، ومستوى إجادته عند التعبير عن أفكاره أو أفكار الآخرين.

## المجلس والملاحظة

زرت إحدى المدارس في أحد الايام، وعندما دخلت إلى الإدارة لاحظت أن مدير

المدرسة عندما نهض لمصافحتي لم يترك منضدة الإدارة بشكل كامل بل بقي في زاوية منها ممسكاً بكفه طرف المنضدة واليد الأخرى قدمها للمصافحة فلم أعتن بذلك وجلست في مكان الضيوف كما هو معتاد، وعندما طلبت منه مرافقتي للتجوال في المدرسة وزيارة المعلم المختص خرج معي على مضض، حتى أنه لم يصبر حتى اكتمال زيارتي للاختصاص فعاد سريعاً إلى ادارته متذرعاً بالعمل. وحينما رجعت إلى غرفة الإدارة لأوثق ملاحظاتي في سجل الزيارات لم يبادر بفسح المجال لأتمكن

(٣٣) نهج البلاغة/ الشريف أبو الحسن الرضى/ خ/ ١٢٠/ ص ٢٣٠.

(٣٤) شرح نهج البلاغة لابن أبي الحديد/ الحديث ٢٣١/ ص ٢٨١-٢٨٢.

من الكتابة على المنضدة، بل كان مرتبكا يحاول أن يشغل نفسه عن المبادرة بالالتفات يميناً وشمالاً على غير هدى.

هكذا هم بعض الناس يعتقدون أن المظهر الإداري هو الكفيل بنجاحهم، ومن وجهة نظر أخرى ظهر لي مستوى تمسكه بالإدارة وخوفه من فقد مظهرها ولو لدقائق. هؤلاء يغطون ما بأنفسهم من هنات بتلك المظاهر الزائلة.

من جانب آخر في إحدى زيارتي وجدت مدير المدرسة صاعداً فوق سطح المدرسة ينظف مجرى ماء المطر بيديه، وعندما سألته عن السبب مع وجود موظف الخدمة تبيين لي حرصه على إنجاز العمل بأكمله وجه، فطلبت الاجتماع بموظفي الخدمة وعاتبتهم على ذلك لكونه من صميم عملهم. في موقف آخر وجدت مدير المدرسة في المرافق الصحية يعمل مع موظف الخدمة في تسليك المجاري فأني ثناء يستحقه مثل هذين وهل يكفي الثناء اللفظي؟

قد تعلمنا في الدورة التأهيلية أن أفضل مكان يجلس فيه المشرف التربوي هو

مكان الضيوف لما في هذا الإجراء من احترام لمكانة مدير المدرسة أولاً ولبث روح التواضع ثانياً. قال الإمام علي (عليه السلام)<sup>٣٥</sup>: ((لا تُسرِعَنَّ إلى أرفع موضع في المجلس، فإن الموضع الذي تُرفع إليه خير من الموضع الذي تحطُّ عنه)). من الملاحظ أن هذا الأمر قد يثير الازعاج عند بعض مديري المدارس في بعض الأحيان عندما يجدون المشرف التربوي مصراً على الجلوس في مكان مدير المدرسة حتى وإن كان مليئاً بالسجلات المدرسية، ولا سيما في بداية الدوام وأيام الامتحانات. لذا يجب على المشرف التربوي ألا يكون هذا المجلس من أولوياته، إلا أن يكون مدير المدرسة قد أفسح له المكان ودعاه إلى الجلوس فيه عندها ينبغي عليه قبول دعوته. قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم (٣٦) ((إذا أخذ القوم مجالسهم فإن دعا رجل أخاه وأوسع له في مجلسه فليأته، فإنما هي كرامة أكرمه بها أخوه)).

أما الملاحظة فيقصد منها ما يراه المشرف التربوي ظاهراً للعيان في غرفة الإدارة المدرسية المدرسة مثل تنظيم الأثاث وحفظ السجلات ونظافة المكان وتواجد الملاك التعليمي، فينبغي عليه على مشاهداته حتى يحين الوقت المناسب ليثني على ما هو إيجابي ويستفسر عما هو سلبي من دون استئثار مشاعر الآخرين.

(٣٥) عيون الحكيم والمواعظ، الليثي الواسطي: ص ٥٢٢. <https://tableegh.imamali.net>

(٣٦) وسائل الشيعة، الحر العاملي: ج ١٢، ص ١٠٩. <https://tableegh.imamali.net>



خفيفة. حاول أن تبدو في حالة من الهدوء والثقة والود في نفس الوقت. يجب ألا يتحول الأمر كذلك إلى تحديق مريب متوتر، بل حاول الوصول إلى درجة من التوازن. تجنب التواصل البصري الدائم، وفي نفس الوقت، لا تهمل إلقاء نظرة من وقت لآخر على عين محدثك وسط المحادثة.

**القاعدة العامة:** تواصل بصرياً أكثر وأنت تتحدث وأقل وأنت تسمع.

عندما يخبرك الطرف الآخر باسمه، حاول أن تردده في ذهنك كثيراً ليعلق بذاكرتك، واستخدمه كذلك بذكاء ضمن المحادثة. فنحن جميعاً نحب سماع أسمائنا، وهي شيء لا يتحقق لنا كثيراً في الحياة لأن أغلبية البشر لا يهتمون بطرق التواصل الصحيحة.

**إجراء المحادثة:**

إطرح الأسئلة مفتوحة النهايات. تبدأ الأسئلة مفتوحة النهايات بأدوات الاستفهام: ما؟ ماذا؟ كيف؟ لماذا؟ مثال: "ماذا تعرف عن الإسكندرية؟"

إن الكثير من الأسئلة تُنتهي المحادثات عندما تسأل بـ "هل" س تصلك إجابة بـ "نعم" أو "لا" فقط. بينما يوجد نوع آخر منها يجعل المحادثة تتدفق بسلاسة أكبر. ولا تطرح أفكارك على شكل سؤال، بل من المهم أن تختار بعناية صياغتك للأسئلة وأن تجعلها محفزة على الحديث. كن مهتماً فعلاً بالطرف الآخر وحديثه، وستساعدك الأسئلة الذكية على اكتشاف المزيد عنه.

أنصت جيداً لما يُقال بعد طرحك للسؤال، من الضروري أن تظهر اهتمامك بالإصغاء للإجابات. تمرن كثيراً على أسلوب "الإصغاء النشط" ومهاراته، وذلك من خلال التوجه بجسدك ووجهك لمحدثك والانتباه الحريص لكل ما يقوله. افهم جيداً ما يُقال، قبل محاولة تجهيز ردودك عليه.

أعد صياغة ما تسمعه لثبت إنصاتك الحقيقي لما يُقال من خلال فهمه جيداً وإعادة صياغته قولاً بأسلوبك الشخصي. ابدأ جمل إعادة الصياغة بالعبارات التالية: "حسناً. ما تقصده هو... " أو "كما أفهم، فأنت تريد... " عندها ستعرف المزيد عن آراء محدثك، من جانب آخر سوف يطمئن إلى أنك فهمت قصده جيداً أو يراعي إيضاح ما لم يصل بوضوح.

## الحفاظ على التفاعل:

كن مصدرًا للطاقة الإيجابية، فالبشر بطبيعتهم يحبون التفاعل في ظل طاقة إيجابية، سواء على مستوى التوقعات المتبادلة نفسيًا أو موضوعات المحادثة نفسها، والطاقة تعني أنك ستلقى ما توقعته لذا إن توقعت مثلًا أنك أكثر عرضة للرفض، فسُتُرفض. لذا استشعر في نفسك الثقة وتذكر مواقف طريفة مرت بك وواصل الحديث بأسلوب ودود منفتح للسمع والأخذ والرد. تصرف وكأنك مرتاح كليًا للمحادثة، إلى أن ترتاح فعلاً.

إمنح محدثك الفرصة للحديث عن نفسه فالغالبية من البشر تنجذب للحديث إن وجدوا أذناً مصغية وشخصاً يبدي اهتماماً حقيقياً بالاستماع. قد تدفع هذه التفاصيل البسيطة والمهمة الطرف الآخر إلى الحديث عن أفكاره واهتماماته. استغل علمك بهذا السر الدفين في البشر لصالحك واستدرج محدثك من خلال منحه التركيز والاهتمام اللازمين.

أظهر اهتمامك بما يُقال من خلال الإيماءات والتعليقات البسيطة، مثل: "حقاً؟"

كن خفيف الظل ولطيفاً. يسحرنا جميعاً أي شخص قادر على دفعنا للضحك. في نفس الوقت، لن يرتاح محدثك للتواجد مع مهرج لا يعنيه سوى الاستهزاء والسخرية للأبد. بدلاً من الفكاهة الجارحة والصريحة، علق تعليقات مرحة من وقت لآخر وفقاً للسياق، وتطرق إلى النكات من وإلى المحادثة الأصلية.

حاول أن تصل إلى الأرضية المشتركة مع محدثك. فالمتحدث ينجذب لأي شخص قادر على مشاركته نفس التجارب والأفكار، خاصة إن حدث ذلك دون معرفة مسبقة عميقة. ستختصر الكثير من المسافات بينك وبين محدثك إن انتبهت لبوحه بمعلومة ما عن اهتمام أو رأي تبادلته إياه. استغل هذه الأرضية المشتركة للتلميح بوجود تشابه ما بينك وبينه، ومن ثم يسهل عليكما تكوين علاقة أقوى. قل مثلاً: "أشعر بنفس شعورك تماماً" أو "رائع للغاية! لقد نشأت في قرية صغيرة أنا أيضاً."

تجنب الإفراط في البوح بتفاصيل حياتك، لا تحتاج إلى هذه النصيحة إن كنت ترغب في إزعاج الآخرين وإبعادهم عنك، لكن إن كانت رغبتك هي الاسترسال في محادثة لطيفة والتعرف أكثر على من تقابلهم في حياتك، فمن الضروري في المحادثات الأولى مراعاة الحديث حول مواضيع خفيفة الظل فقط لا غير. يمكنك الحديث عن تفاصيل حياتك الشخصية مع أصدقائك المقربين، لكن مع الغرباء وزملاء العمل بمسمياتهم كافة فذلك أمر مرفوض أن تفضح تلك التفاصيل فائقة الخصوصية مع شخص غريب أو تجمعك به معرفة ضئيلة. على سبيل المثال، لن يكون مناسباً أن تخبر شخصاً

قابله للتو أنك تعاني من أزمة صحية مزمنة، فلا يوجد مبرر لوصول المحادثة لتلك الجوانب فائقة الخصوصية من حياتك. فإنك لن تجني سوى شعوره بالارتباك وعدم تحمسه للمزيد من الحديث.

استوعب ما يلي جيداً: كلمة السر لتفاعل مثالي مع الغرباء، وبقدر ما الأصدقاء كذلك، هو معرفة اللحظة المثالية لإنهاء المحادثات. انتبه جيداً للغة جسد محدثك، هل بدأ يفقد تركيزه حيال المحادثة أو تشتت ذهنه بالنظر لهاتفه الشخصي أو القراءة في الكتاب أمامه هل ساد الهدوء؟ كلها إشارات دالة على أنه لم يعد هناك ما يُقال أكثر، لذا اختتم المحادثة في الوقت الذي تكون فيه قد تحصل لديك ما تريده، بكلمات مشجعة رقيقة.

### الطاقة الإيجابية (٣٨)

تُعتبر كلمة الطاقة الإيجابية واحدة من المصطلحات التي تُستخدم في علم النفس وتُعني مجموعة السمات المرغوب فيها والمُحبة، ويُمكن التعبير عن هذه الكلمة بطرق عديدة وكلمات متنوعة مثل: الحماس، والتعاطف، والتهديب، والتفاؤل، والمرح والكرم وغيرهم الكثير، غالباً ما يكون الشخص الذي يمتلك الطاقة الإيجابية شخص جيد الصفات ومستقر نفسياً وعاطفياً.

إنّ فطرة الإنسان في الأصل فرضت عليه أن يكون إيجابياً لأن الإيجابية هي الحالة الطبيعية للإنسان، وللآباء دور كبير وأساسي في نقل هذه الطاقة الإيجابية لأبنائهم وذلك من خلال إشباع وتغطية جميع احتياجاتهم الجسدية والفكرية والعاطفية الضرورية وغير الضرورية حيث يُساعد هذا الطفل على النمو بشكل طبيعي ونفسية سليمة إيجابية.

### كيفية اكتساب الطاقة الإيجابية

الحياة بطبيعتها قاسية وجميع البشر يُعانون من ظروف ومشاكل مُختلفة نتيجة لهذه الظروف نحن نضع أنفسنا في دائرة كبيرة من الحزن والتعب النفسي والجسدي لكن في الحقيقة عليك أن تقاوم هذا وتستمر في الحياة وتحافظ على الطاقة الإيجابية بل وتبحث عنها، فيما يلي بعض النقاط التي تُساعدك في اكتساب طاقة إيجابية:

- إيجاد طريقة للتقليل من الاستياء الذي تشعر به عندما تواجه بعض الصعوبات والتحديات في الحياة ومحاولة تبسيط تلك التحديات قدر المُستطاع.

- محاولة إيجاد بيئة آمنة ومستقرة للعيش فيها حيث ذلك من شأنه مُساعدتك في الحفاظ على طاقتك الإيجابية، ويُساعد ذلك بالحفاظ على الأفكار الإيجابية كما يَمْنَحُك القدرة على التخلي عن الأفكار السلبية والتي تُسبب ازعاج دائم لك.
- محاولة تحسين الذات في المجال الذي تشعر أنه بحاجة لذلك، وتطويره يُمكن أن يكون ذلك بشكل فردي مثل قراءة الكتب وغيرها أو جماعي مع زملائك في المدرسة أو الجامعة أو في العمل، هذه المحاولات لن تُحدث فيك تغييراً جذرياً بصورة سريعة لكنك حتماً سوف تجد المسار والدعم الذي تحتاجه فعلاً والذي سَيَمْنَحُك القدرة على إدارة وتوجيه حياتك بشكل صحيح.
- الاستمتاع بالطبيعة والتنزه فيها بشكل مستمر حيث أشارت الأبحاث أنّ الطبيعة لها ارتباط مُباشر في تحسين صحة الإنسان وتصفية ذهنه والمُحافظة على الذاكرة وتقليل الجهد والإرهاق.

### ميزات الأشخاص الإيجابيين

إنّ الأشخاص الذين يشعرون بالإيجابية بشكل مستمر لديهم سمات في شخصياتهم تُميزهم فيما يلي بعض منها:

- الصدق في العلاقات التي يكونون طرفاً فيها.
- الاستعداد لتقديم التضحية وتفضيل الغير وحب تقديم الخير للآخرين.
- القدرة العالية على التحكم بالذات واتخاذ القرارات الصحيحة والجيدة في الوقت المُناسب.

### الاتزان الانفعالي<sup>(٣٩)</sup>

المراد بالاتزان الانفعالي بأبسط صورته هو التمكن من ضبط السلوك اللفظي والجسدي اثناء التعرض لمواقف صادمة مثل الألفاظ المنرفزة والأفعال غير المنضبطة تربوياً. تلك المواقف تثير المشاعر غير المريحة التي يمكن أن تهيمن على تفكيرنا وتؤدي إلى ردود فعل غير مناسبة عندما تُضعف قدرتنا على أن نكون في أفضل حالاتنا. ذلك أن تلك المشاعر تعمل تحت مستوى الوعي مباشرة، فهي غير ملموسة ولكنها غالباً ما تكون مؤثرة.

لذا يجب توقع حصول مثل تلك المواقف حتى لا تكون مفاجئة عند حدوثها وليكون المشرف موطناً نفسه للمحافظة على دوره التربوي الرصين.

<sup>(٣٩)</sup> <https://brainworksneurotherapy.com/neurofeedback-emotional-balance>

## الجولة الإشرافية العامة

غض البصر وملاحظة كل ما يدور حوله من أهم مواصفات المشرف التربوي الحاذق، ويتحقق ذلك بحسب مستوى سلامة الحواس وقوة العقل في ربط ما يسمعه وما يلحظه، أثناء جولته العامة في المدرسة أو اثناء زيارة المعلم المختص ليستنتج حقائق أولية يسعى الى التأكد من صحتها. ولاريب أنه سوف يجد مواقف متنوعة ايجابية وسلبية قد تثير في نفسه الفرح تارة والامتعاض تارة اخرى، لذا سنتعرض الى أكثر تلك المواقف حدوثا ونبين طريقة التعامل معها:

### الموقف الأول: شخصيات تربوية ايجابية

من المؤكد أن اغلب المواقف التي ستجدها في يومك الأول هي لقاءك بالأفراد الايجابيين الذين يتصفون باللياقة الأدبية والمنطق التربوي وستجد أنهم يعاملونك كما يعاملون الضيف في بيوتهم، أولئك يستحقون منك التعزيز المعنوي والتوثيق في سجل الزيارات فهذا تكون قد رسخت تلك الأخلاق الفاضلة في أنفسهم ولاسيما عندما تبادلهم الأسلوب نفسه.

ولكن يجب أن تعلم أن النفوس ليست على مستوى واحد من المشاعر والسلوكيات لذا ينبغي إنزال كل واحد بمنزلته التي يستحقها مع مراعاة المآثور (ألف عين لأجل عين تُكرم) فقد يبدر من أحدهم تصرف غير لائق تربويا، حينها ستلاحظ أنه قد أخرج زملاءه بذلك التصرف وستجد أنهم يبادرون إلى الاعتذار عنه ويوضحون لك حالته النفسية، فاجتهد أن تراعي مشاعرهم وتقبل اعتذارهم وقد قيل ((من أغضب ولم يغضب فهو حمار ومن أسترضي ولم يرض فهو جبار)) فلا تكن جبارا في الأرض فكل ابن آدم خطاء وخير الخطائين من يتعلمون من أخطائهم.

### الموقف الثاني: مخالفة التعليمات

مثال ذلك إذا كانت الزيارة اثناء الامتحانات النهائية:

مرَّ المشرف بالقرب من أحد القاعات الدراسية وسمع المعلم يشرح بعض المسائل اثناء تأدية الامتحان للمراحل غير النهائية وبقية القاعات مشغولة بتلاميذ يؤدون الامتحان. ما الذي يمكن استنتاجه والحالة هذه؟

- المعلم يعطي درسا إضافياً اثناء وقت الامتحان لمادة لم يحن وقت الامتحان فيها.
- من المحتمل جدا أن يتعرض المعلم للأسئلة الامتحانية بالتركيز على موضوعاتها.

ما هي سلبيات هذا الإجراء؟

- 1- خرق الهدوء الذي يجب أن يسود اثناء تأدية بقية التلاميذ للامتحان.
- 2- مخالفة التعليمات بدخول تلاميذ الى المدرسة لا يؤدون الامتحان.

- ٣- المعلم لم يؤدّ دوره كما يجب طيلة العام الدراسي فالوقت أمامه كان متاحا لدروس التقوية.
- ٤- إثارة الريبة حول نزاهته وأمانته العلمية والتربوية.
- ٥- مدير المدرسة واللجنة الامتحانية اخفقت في أداء دورها وحرصها على سلامة الامتحانات.
- ٦- إبطال الدور التربوي والتعليمي للامتحانات.
- ٧- إفشاء التلاميذ لما كان يدور أثناء الدرس وتبجحهم أن المعلم قد سرب الأسئلة إليهم سواء أكان بشكل مباشر أم غير مباشر.

#### اجراءات المشرف:

يجب على المشرف التربوي أن يفكر مليا قبل اتخاذ أي إجراء بأن يرى هل أن هذا الفعل فيه خرق للنظام التربوي وذلك بالاستعانة بالأنظمة والتعليمات والاتصال بذوي الاختصاص من زملائه في حال التباس الأمر عليه. ومن الممكن اتخاذ الاجراءات الآتية على سبيل المثال:

- التحدث مع مدير المدرسة على انفراد بضرورة إخلاء تلك القاعة فورا والمحافظة على رصانة الامتحانات، وعدم تكرار هذه الحالة تحت اي عذر كان، وليكن ذلك بهدوء وبرود أعصاب.
- من بعد إخلاء القاعة يطلع على سجل الدرجات الشهرية لتلك المادة ويراجع زيارات المشرفين للمعلم خلال العام الدراسي ثم يجتمع بالمعلم ويستفسر منه عن سبب قيامه بتلك الدروس أثناء تأدية الامتحان وهل إن العام الدراسي لم يكن كافيا لاستيعاب المادة من المنهج المقرر؟
- من بعد الانتهاء من الامتحان لذلك اليوم وخلو المدرسة من التلاميذ يجتمع باللجنة الامتحانية بأعضائها كافة وينبههم بضرورة امتثالهم للأنظمة والتعليمات الوزارية وتعليمات اللجنة الفرعية للامتحانات ومنع أي احتمال مباشر أو غير مباشر لتسريب الأسئلة للتلاميذ.

توثيق الحالة والإجراء في سجل الزيارات وتوثيق الزيارة بتوقيع اللجنة الامتحانية.

#### كيف تكون بارد الأعصاب (٤٠)

هل سئمت من كونك لطيفاً جداً طوال الوقت؟ يكتسب الشخص قوة ما، حينما يكون هادئاً بشكل غامض بدلاً من أن يكون لطيفاً وراغباً دائماً في التودد للآخرين. التصرف ببرودة أعصاب سوف يجعل الناس يأخذونك بجدية أكثر داخل المدرسة أو يجعلك تبدو أكثر احترافية في مجال العمل. مع ذلك حاول ألا تتبالغ في الأمر، حتى لا تدفع الناس للشعور بالنفور منك في نهاية المطاف.

لا تُكثر من الابتسام، عندما لا تفارق الابتسامة وجهك، يجعلك ذلك تبدو شخصاً عاطفياً وودوداً، وهذا بدوره سوف يجذب الناس إليك. يتعذّر قراءة وجه الشخص عندما ترتسم على وجهه تعبيرات جادة، لذا ينبغي عليك أن تبتسم نادراً جداً إذا أردت أن تصبح شخصاً بارد الأعصاب. إذا كنت تريد أن ينظر إليك الناس في حيرة ويتساءلون عما تفكر به، فاجعل وجهك خالياً من التعبيرات بحيث تصعب قراءته.

عما يحدث وتبتسم، إحرص على ألا تكون ابتسامتك عريضة، بل يجب أن تكون صغيرة وغامضة. إجعلها تظهر للناس بين حين وآخر حتى يظل الناس يتساءلون عما يجري داخل رأسك. تعلم أن تنظر للناس ببرود. عندما يقوم أحدهم بتجاوزك أو اقتحام مساحتك، انظر في عينيه مباشرة لكي تظهر استهانتك بالطرف الآخر. لا تدع نفسك تبدو غاضبا أو مستاءً بشكل صريح لأن ما تريده هو أن تعبير وجهك عن السيطرة على أعصابك والانفصال عن المحيط والبرود كالتلج.

استخدم لغة الجسد الهادئة. إتقان فن لغة الجسد شيء أساسي من أجل التحلي ببرودة الأعصاب. حاول أن تُبقي على الغموض والتحكم في نفسك عن طريق تجنب الحديث حينما يكون بإمكانك استخدام سبل أخرى أكثر براعة للتواصل.

اتخذ وضعية جسد جيدة؛ قف باستقامة أكثر ممن هم حولك ولا تحرك يديك أو قدميك بشكل عصبي ولا تلعب في شعرك.

عندما يقول لك أحدهم شيئاً يزعجك، إحرص على ألا يبدو على وجهك أي تعبير ثم انظر في اتجاه آخر. توقّف عن التواصل بالعين معه.

يمكنك مصافحة الأيدي بهدوء بدلاً من العناق.

تصالب قليلاً عندما يلمسك أحد.

تحدث بوتيرة متوازنة. لا تدع صوتك يرتفع وينخفض بشكل كبير وغير متوازن. حافظ على الهدوء وعلى توازن نغمة الصوت حتى ولو كنت تشعر بسعادة عارمة أو بغضب شديد داخلك. لا تفقد السيطرة على نفسك حد الضحك أو البكاء، بل حافظ على التوازن وحاول ألا تبدي الكثير من المشاعر. كن متحفظاً وغير متحيز حينما تتحدث لشخص ما.

لا تتحدث عن نفسك. إترك بعض المسافة بينك وبين من هم حولك وذلك عن طريق عدم التحدث كثيراً عن أفكارك ومشاعرك وعاداتك وحياتك الشخصية، حيث لا يميل الأشخاص ذوو الشخصية

الهادئة/ الغامضة إلى مشاركة الآخرين في هذه الخصوصيات. قل فقط ما تريد أن تقوله وتجنّب سرد الأفاصيل أو الفكاهات التي قد تكشف عنك الكثير.

لا تطرح الكثير من الأسئلة. تدل كثرة توجيه الأسئلة للأشخاص الآخرين على أنك تهتم بهم وإذا كان هدفك هو أن تكون شخصاً بارد الأعصاب، فإن ما تحتاجه هو العكس. يمكنك تبادل القليل من المجاملات اللطيفة مع تجنب التعبير الزائد عن الاهتمام. إجعل الآخرين يشعرون أنك مستغرق تماماً في أفكارك اللامعة ولست منشغلاً بشؤونهم الحياتية التافهة.

لا تكرّر نفسك أبداً. إذا كان هناك شخص لم ينصت لك في المرة الأولى، فهذا خطأه ومن ثم لا يجب عليك إعادة أي شيء لأي شخص.

### الموقف الثالث: زيارة المعلم المختص

أما إذا كانت الزيارة للمعلم المختص فينبغي عليه الآتي:

- ١- تحديد نوع الزيارة الإشرافية والغرض منها مسبقاً (راجع صفحة ١١ وما بعدها من هذا الكتاب).
- ٢- أن تكون الزيارة بمرافقة مدير المدرسة أو معاونه.
- ٣- أن يضع في حسبانته أن للمعلم شخصية تربوية وشهادة علمية وخبرة عملية ورؤية لإنجاز وتطوير عمله، فلا تجبره على استنساخ شخصيتك ورؤيتك إذا كان عمله مطابقاً للنظم التربوية.
- ٤- الاتفاق المسبق مع المعلم حول كيفية إدارة الفصل أثناء وجود المشرف معه، وإذا أراد أن يقدم درسا نموذجياً للمعلم فيجب أن يستحصل موافقة المعلم.
- ٥- الاطلاع على مستويات التلاميذ بالوسائل المتاحة.
- ٦- المحافظة على شخصية المعلم امام تلاميذه والاشادة بجهوده امامهم.
- ٧- لقاء المعلم بعد الانتهاء من الدرس والاطلاع على خطته لتنفيذ الدرس وتخطيطه السنوي لتنفيذ المنهج الدراسي وبرامجه التطويرية للتلاميذ ثم التحدث معه بخصوص ذلك وتعزيز عمله بالمستجدات التي يحملها المشرف معه الى المعلمين.

### توثيق الزيارة:

لابد من ذكر كل الاجراءات التي قام بها المشرف التربوي في سجل الزيارات التي تعليماته وارشاداته والحالات الايجابية والسلبية والمقترحات المناسبة إزاءها معززا ذلك بالاستشهاد بنصوص القوانين والأنظمة والتعليمات التي تعتمدها وزارة التربية وأن يبتعد عن الاجتهاد في أمر لا يحق له

الاجتهاد فيه ثم يختم زيارته بكلمة يعزز فيها دور الإدارة وملاك المدرسة ويخص المعلم المختص بتعزيز لفظي أو معنوي.

#### الموقف الرابع: الكذب

من الحالات السلبية التي ستكتشفها خلال زيارتك للمدرسة هي الكذب، وللکذب أسباب من أهمها: الدفاع عن النفس: عندما يكون هنالك تقصير في أداء الواجب

المناطق بأحد أفراد ملاك المدرسة، ومن أشد المواقف المترتبة على ذلك هو اكتشافك له وعلم الكاذب ان كذبه قد أكتشفت، فأما أن يعتذر محرجا أو يتمادى في غيه ويتخذ موقفا دفاعيا سلبيا مثيرا مُستفزا.

مدارة عيب أو خلق: مثل السرقة أو الخيانة أو إيذاء الآخرين.

الموضوعات غير المريحة: وهي الموضوعات التي تكون بمثابة مثير مزعج فنترتب عليها استجابة لتفادي تلك الموضوعات.

الكذب القهري: وهو الكذب نتيجة العصاب الذي يعاني منه الفرد.

الكذب المرضي: وهو الكذب الملازم للسلوك في الأوقات والأماكن والموضوعات كلها.

الخصوصيات: قد يكذب من لا يريد أن يكشف خصوصياته.

التبجح والتباهي أمام الآخرين: وهو الكذب الذي يراد منه التغطية على النواقص التي يتمنى الفرد إزالتها ولا يقدر عليها فيلتجئ للكذب.

في إحدى زيارتي سألت مدير المدرسة عن توزيع الحصص فأخبرني أنه قسمها بموجب التعليمات، في نفس الوقت دخلت معلمة تسأل عن حصتها فبادرها مدير المدرسة ان لديها درس تربية فنية، (الكذب غالبا ما ينسى كذبه) وبما انها لم تكن ذات اختصاص، فسألته مستفسرا عن هذه الحالة، فقال (أنت تُكذبنني). فأخبرته أنني استفسر فقط، فلم يعرف كيف يللم كذبه، في زيارتي اللاحقة للمدرسة كان يبدو عليه التَّجَهُم والتشاغل عني طيلة فترة تواجدي في المدرسة.

ماذا نستنتج من هذا الموقف:

حبل الكذب قصير.

صعوبة الاعتذار عن الكذب ولاسيما من يمثل الموقف التربوي.

ظهور مواصفات الشخصية العدوانية والسيكوباتية.

التخلي عن سلوكيات اللياقة الاجتماعية.

## كيفية التعامل مع شخص كذاب (٤١)

بعض الناس تكذب لتحصل على شيء ما أو لتبدو بشكل أفضل أو يكذبون لأنهم يصدقون ما يقولونه فعلاً. على كل الأحوال فإن مواجهة الكذاب يُعد خطوة جيدة للتعامل مع ذلك السلوك السيء، وعليك أن تتذكر أنك لا تملك القدرة على تغيير الآخرين، وكل ما يمكنك فعله هو أن تقول الحقيقة، وقد تساعدك هذه السطور في التعامل مع شخص كذاب.

### اكتشاف الكذب:

- تعرفُ أن الشخص الذي أمامك يكذب، إذا عرفت تصرفه في الظروف العادية بعيداً عن التوتر، ومقارنة تلك التصرفات بتصرفاته عندما تظن أنه يكذب، عندها يمكنك التفريق بين ما يقوله من حقائق وأكاذيب. كذلك يمكنك أن تسأله سؤالاً بسيطاً عن مكان سكنه أو تاريخ ميلاده، ثم قارن رد فعله عندما تسأله سؤالاً أصعب قليلاً عن أدائه الوظيفي أو مهمة لها علاقة بالعمل، فإذا كان هذا الشخص يقول الحقيقة، فلن يتغير رد فعله مع تغير السؤال.
- تجاهل المقولة الشائعة بأن الكاذب يتجنب الاتصال المباشر بالعين، لأن بعضهم يعتمد النظر إلى العين وهو يكذب بسبب تلك الأسطورة.
- عندما يكذب الناس، فإنهم يعبرون بلغة جسدهم عن توترهم بطريقة غير واعية، ابحث عن هذه العلامات:

- ١- الابتسامة الصفراء التي تتوقف عند حركة الفم فقط ولا تصل إلى العينين.
- ٢- التحدث بصوت رفيع أعلى من العادي.
- ٣- الحدقة المتسعة.
- ٤- معدل أقل من طرف العين أثناء الكذب، وتسارع طرف العين بعد الانتهاء من الكذب.
- ٥- حركة الأقدام على الأرض مثل النقر بأصابع القدم على الأرض أو تحريكها المستمر.
- ٦- لمس الوجه بشكل متكرر، مثل لمس الفم أو العين أو الأنف.

عندما تلاحظ أنه بدأ يكذب، أكتب تفاصيل حديثه ثم تحقق مما رواه، ولا تستند على حدسك فقط، لكي تتأكد أن ما يقوله هو محض كذب، لأن الغاية أن تكون قادراً على مواجهته بطريقة لا يخالطها الشك. إذا أمكنك أن تجمع الأدلة المادية مثل الرسائل الإلكترونية أو الأوراق التي تثبت كذبه فسوف تسهل عليك المواجهة كثيراً.

### الاجراءات والمعالجة:

- ١- عند سؤاله عن سبب عدم تهيئة دروسه كما ينبغي أو عن سبب انخفاض المستوى التعليمي في مدرسته ستلاحظ انه بدأ يكذب، عندها عليك أن تتوقف عن الضغط عليه والتحدث في أمر آخر.
- ٢- إذا كان الكذب مؤذيًا فلا تجاربه وتستمع اليه، وفكر بالطريقة المناسبة لمواجهته ودفع الأذى عن نفسك والآخرين، ولا سيما الكذب الذي يؤثر على قرارات الآخرين، ويكون وسيلة للتلاعب بهم وبآلياتهم في اتخاذ القرارات.
- ٣- قد يكون الكذب قهريًا، نتيجة للمواقف الحياتية التي مرَّ بها الكاذب، فتراه يكذب حتى في الأمور البسيطة التي لا يبدو الكذب فيها ضروريًا، مثل هذا السلوك سيكون التعامل معه صعبًا، وذلك للحاجة الى مختص يعرف الدوافع الكامنة وراء ذلك. لذا تعامل معه بالحقائق الملموسة ابتداءً، فقد يعترف أصحاب الكذب القهري أنهم يعانون من إدمان الكذب، وقد يطلبون مساعدتك لكي يتوقفوا عن ذلك السلوك السيء، وقد يحتاج الأمر منك أن تستمر في مواجهتهم بأكاذيبهم مرة تلو الأخرى حتى يتوقفوا عن الكذب تمامًا، وقد يتحول الأمر إلى صراع لا نهائي مع تلك العادة الذميمة.
- ٤- الذين يعانون من الكذب المرَضِي قد يخبرونك بقصة ملفقة مبالغ فيها لدرجة يصعب تصديقها، بتعابير وجه محايدة لدرجة أنك ستقتنع أنهم يقولون الحقيقة وغالبًا ما يصدِّقون كذبهم، ويُعدُّ الكذب المرَضِي اضطرابًا نفسيًا، وهو جزء من شخصيتهم، لذا لا يمكنك مواجهتهم، لأنهم يؤمنون بأنها حقائق. لكن على الرغم من ذلك فإن مواجهتهم بما يخبرونه من أكاذيب قد يكون بداية الطريق الصحيح لكي يبدؤوا في البحث عن مساعدة لعلاج الاضطراب الذي يعانون منه. ٥- إذا سلك الشخص الذي تواجهه مسلكًا دفاعيًا فاعرض عليه الأدلة التي تثبت كذبه مهما كان نوعه، وإذا بدأ في سرد الأعذار أو استمرَّ في الكذب، فقد حان وقت الكشف عن الأدلة المادية التي جمعتها من رسائل وأوراق التي تثبت كذبه، ومن بعد محاصرته بالأدلة فقد يصمت تمامًا أو قد يبدأ في الاعتذار. عندها قدم له الخطوات التي يجب عليه تنفيذها موثقا ذلك في سجل الزيارات.
- ٥- لا يحق لك الخوض في الأمور الخاصة والحياة الشخصية للآخر، فقد يكون ذلك دافع للكذب حتى لا يفصح الكثير عن نفسه. فالخصوصيات ليست من شأن وظيفة الإشراف التربوي، إلا إذا اتخذ حياته الخاصة مسوغًا للاعتذار والتقصير في عمله، عند ذلك يجب إرشاده إلى ضرورة الفصل ما بين الخصوصية والعمل الوظيفي، وإن كانت تلك الخصوصية قد أثرت على أدائه الوظيفي فبالإمكان مساعدته بالوسائل المتاحة.
- ٦- إذا ثبت لك بالقطع واليقين أنك مكذوب عليك فتكلم اليه سرًا، لأن مواجهة أي شخص علنا بسلوكه السيء لن يحل المشكلة ولن يساعده على التغيير، كما أنه تصرف قاس وقد يكون وقحًا من جانبك، لذا من الأفضل أن تواجهه مباشرةً بعيدًا عن الآخرين، حتى لا تزيد مشاعر الحرج والخزي

التي ستظهر عليه وتزيد من حجم المواجهة التي قد تصل إلى ما لا تُحمد عقباه. في أغلب الأحيان الشعور بالحرج يكون بمثابة رادع مؤثر قد يوقفه عن الكذب في المستقبل.

٧- إذا أقرّ بكذبه واعتذر عنه فليس عليك أن تستمرّ في المواجهة وقد يكون من المناسب أن تتوقف عند هذا الحد، ادعمه بالحلول الناجعة التي تصحح مسار سلوكه الوظيفي ناقش واختم حديثك متمنياً ألا يتكرر ذلك الموقف في المستقبل.

٨- وضح له أثر الكذب على فقدان ثقته به، فليس من المحبب لأي شخص أن يعرف أن ثقة الناس به محلّ تساؤل، وسيشعر بالسوء بالتأكيد عندما تخبره أنك لا تصدق أياً من كلامه بعد ذلك. أخبره أنك ستتوخى الحذر كثيراً عند الاستماع إليه بعد ذلك لكي يعيد بناء ثقته به.

٩- انصح الشخص الذي يكذب باستمرار بالعلاج النفسي إذا كان ضرورياً. طمئنه بأن الكذب القهري أو الزائد عن الحد يمكن التعافي منه بالعلاج النفسي، وشجعه على طلب المساعدة المتخصصة، لأن الكذابين غالباً ما ينكشفون في النهاية، فيفقدون مصداقيتهم وعلاقتهم بالآخرين.

### التعامل بعد المواجهة

عليك أن تتفهم أن التوقف عن الكذب قد يحتاج بعض الوقت لأن الناس الذين اعتادوا على الكذب، لن يتمكنوا من التوقف عنه سريعاً، لذلك عليك ألا تتفاجأ عندما تجد نفس الشخص يعيد الكرة ويكذب مجدداً، وعلى حسب درجة قربك منه عليك أن تقرر إذا ما كنت تود الاستمرار في مساعدته أم لا والاستمرار في مواجهته بالأدلة وتحذيره من فقدان ثقته به.

● عليك أن تدرك أنه لا يمكنك تغيير سلوكيات الآخرين، لأنك لا تعرف ما يدور في عقولهم فإذا أراد الكذاب أن يتوقف عن الكذب فعليه أن يقرر ذلك في عقله ويلتزم به، وإذا لم يرد أن يتوقف عن الكذب فلا يوجد على الإطلاق ما يمكنك أن تفعله.

● احم نفسك من الأذى الذي قد تتعرض له، لأن التعامل مع شخص كذاب قد يكون مستنزفاً عاطفياً، فقد تعتقد أن ثقته فيه قد عادت لما كانت عليه ثم تكتشف كذبه مرة أخرى، لذلك من المهم أن تأخذ بعض الراحة من التعامل مع هذا الشخص، وقد يتطلب الأمر أن تستشير متخصصاً لكي يساعدك في التعامل مع المشاعر المختلطة التي قد تشعر بها نتيجة التعامل عن قرب من شخص كاذب.

● لا تترك نفسك للانغماس في أكاذيب شخص آخر، تأكد أنك تقف دائماً على خلفية صلبة من الحقائق، ولأن الكذابين يجيدون إخفاء الكذب، فمن المهم أن تظل واعياً دوماً للحقائق والأكاذيب، وتستمرّ في التفريق بينهما.

- إذا خرج الأمر عن السيطرة، ابتعد عن هذا الشخص، ولا تترك نفسك لتتغمس في عالمه المزيف، فبعد أن تستنفذ أساليب المساعدة معه، قد تحتاج إلى أن تقطع علاقتك به حتى لا تستمر في تأثيرها السلبي عليك.
- لا تتحدث إلا بصدق، لأن الكذابين يكرهون الصدق لأنه يكشفهم على حقيقتهم (وقد لا يتحكمون في أنفسهم بشكل تام في هذه النقطة) وقد يفقدون السيطرة على الموقف.
- وأخيرا ابتعد عن الكذابين بقدر الإمكان.

### الموقف الخامس: الحقد والغيرة

تارة تلاحظ سلوكا غريبا ممن تقابله للمرة الأولى قد لا تعرف دوافعه في حينها فتراه عابس الوجه لا يقبل منك حقا ولا باطلا فهو دائم الاعتراض عليك، مستعينا في تقوية آرائه بتعليمات من سبقك من المشرفين<sup>(٤٢)</sup>، وحينما تتصل بذاك المشرف للاستعلام منه حول الأمر تكتشف ان تعليماتكما متطابقة وأن هنالك لبساً في فهم تلك التعليمات. ثم تكتشف أثناء الحديث أن موقفه ذاك لا يعدو كونه غيرة للفارق الذي يراه هو بينكما.

وقد يكون سبب سلوكه الغريب خبرة مؤلمة حدثت له سابقا مع أحد المشرفين، فاتخذ التعميم موقفا سلوكياً من المشرفين كافة، وربما من اختصاص معين. فأصبحت رؤية المشرف مثيرا لما علق في ذاكرته من خبرة مؤلمة، وبما أن الموقف كان مؤلماً بغض النظر عن احقيته، ستكون استجابته لذلك المثير بنفس المستوى من الشعور بالألم، وهو ما يعرف بالذاكرة الانفعالية (emotional memory).

هنالك احتمال آخر يمكن أن يكون سببا لذلك الموقف وهو فارق العمر

(Age difference) فقد يشعر مدير المدرسة أو المعلم بالاستياء حينما يكون فارق العمر بينه وبين المشرف التربوي كبيرا. ذلك أن الخبرة العملية والتطور المعرفي والعقلي التي يحصل عليها الفرد بتقادم العمر تمده بنوع من الثقة، وحينما تكون تلك الثقة من العوامل المساعدة على تضخيم الذات فيسود الشعور بالاستعلاء، حينها يشعر المرء أن من هم دونه في العمر أقل منه معرفة، وأنه لا ينبغي لهم توجيهه لتصحيح بعض المسارات أو تطويره، لذلك نراه يتخذ موقفا سلبياً منهم.

احتمال آخر يلقي بظلاله خفية وهو التعصب بين الجنسين (gender intolerance) فكثير من الرجال يشعرون بالانتقاص حينما يكونون تحت طائلة المرأة، ولاسيما في الدوائر الحكومية أو لنقل

(٤٢) المشرف الذي يعمل بالاجتهاد أو لا يؤدي عمله كما يجب سيؤثر على عمل المشرفين الذين يكلفون بمهام المدرسة من بعده، لأن ملاك المدرسة قد تعود على الاهمال وقلة الالتزام.

في محل العمل، ذلك الشعور غير المعلن ربما يُصرح به بين الرجال أو بين صديقين أو تظهره علنا المواقف العصبية (willies) أو التشنج (jerky) أو الغضب (jittery). الواقع أن هذا الأمر لا يمكن انكاره ومما يزيد من حساسيته صعوبة التصريح به علنا فيؤدي ذلك الى كبت ذلك الشعور حتى يستقر في منطقة اللاشعور، لكنه يبقى عاملا خفيا مؤثرا، يظهر في السلوك بمجرد حصول الموقف.

هذا الاحتمال والذي قبله (فارق العمر) يشتركان في نفس المظاهر السيكولوجية لدى من يعانون منها، وربما يكون لذلك وجه وجيه ليس في مجتمعنا فحسب بل في أغلب المجتمعات. ومن نافلة القول إنه ينبغي على قيادات الإشراف التربوي أخذ ذلك بنظر الاعتبار لتقادي تلك المواقف المحرجة.

### العلاقات الاجتماعية:

بعض الاحيان يكون للمدير أو المعلم علاقات معينة مع القيادة التربوية المسؤولة عنك، فتكون تلك العلاقة عند ضعف النفوس مسوغا للتعالي عليك وعلى زملائه بل القوانين والأنظمة والتعليمات أيضا، وربما يصل به الأمر الى الازدراء فلا آداب اجتماعية ولا سلوك وظيفي محترم عند اللقاء بك، لأنه يشعر أنه فوق الجميع، فتلك العلاقة كانت بمثابة القناع الذي يغطي به عيوبه ونواقصه.

بعضهم تكون له علاقات اجتماعية أو علاقات مع منظمات المجتمع المدني أو يكون هو ذو مكانه اجتماعية عشائرية، فلا يدخل المدرسة وهو أحد افرادها بل يدخلها وهو المميز عنهم بتلك العلاقات. هؤلاء انتقاداتهم وسلوكياتهم عابرة مؤقتة بمدة بقائك في المدرسة لا تأخذها على محمل الجد، إلا أن تبدر منهم مخالفة وغالبا ما يفعلون، عند ذاك سوف تنهال عليك المكالمات والضغطات التي تطالبك بتركه على حالة وعدم محاسبته. وربما يعرض عليك المساعدة ابتداءً، محاولا بكل الطرق أن يخبرك بعلاقاته تلك. لذا كن قويا متمسكا بالقوانين والأدبيات التربوية مبدئيا في تعاملك، لأن موقفهم ضعيف اتجاهك وهم أضعف من أن يؤذوك، بل يخشون أن يصل الأمر إلى من هو أكبر منهم، فالباطل ضعيف الحجة مدحوض البرهان.

### الغيرة والحقد والحسد والانتقام:

اذن الاحتمالات التي ذُكرت أنفا قد تكون ماثرا للغيرة والحقد وينبغي معرفة كيفية التعامل معها:

الغيرة<sup>(٤٣)</sup> من أكثر المشاعر شيوعًا وظهورًا عند البشر. ليس هناك شك في أن كل شخص يعاني من مستوى معين من الغيرة من وقت لآخر، وحينما تُظهر أسوأ ما فينا من سلوكيات سيكون تأثيرها سلبيًا على علاقاتنا الاجتماعية. فإذا كانت الغيرة تؤثر سلبيًا علينا، فلماذا نستمر في التصرف بهذه الطريقة؟ يميل علماء النفس الثقافي إلى الاعتقاد بأن البشر يشعرون بالغيرة بطبيعتهم، وذلك ببساطة لأن وظائفنا وعلاقاتنا ومراكزنا الاعتبارية تعني الكثير بالنسبة لنا، ولا نريد أن نفقدها أو يزاحمنا أحد فيها أو يكسر من سطوتنا وسلطاننا الاجتماعية أو المعنوية أو الوظيفية.

### اتجاهاتنا نحو ذواتنا والغيرة:

(The Missing Tile Syndrome) <sup>(٤٤)</sup> متلازمة المربع تعني الميل إلى التركيز على ما هو مفقود بدلاً من التركيز على ما هو موجود. حتى لو كانت لدينا حياة رائعة وكاملة، فهناك دائمًا مجالات نشعر أنها يمكن أن تكون أفضل. الجانب الإيجابي من هذا هو أننا نواصل التركيز على التعلم والنمو وتحسين ظروف حياتنا. أما الجانب السلبي فهو السعي إلى الاستحواذ على ما هو مفقود لدرجة أنه ينتقص من سعادتنا. وإن لم نتمكن من الحصول على ما نبغي فمن المرجح أن تظهر لدينا مشاعر الغيرة والحقد وغيرها مما تم ذكره آنفاً.

### استراتيجيات إضعاف الغيرة:

١. احصل عليه

إذا قررت أن "البلاط المفقود" ضروري للغاية لسعادتك، يمكنك إيجاد طريقة للحصول على ما هو مفقود في حياتك.

٢. ننسى ذلك

على الرغم من أن هذا الخيار قد لا يبدو ممكنًا، إلا أنه حل قابل للتطبيق في حالات معينة. هناك بعض المربعات المفقودة التي لا يمكن الحصول عليها.

٣. استبدالها

في بعض الأحيان، لا نكون قادرين على الحصول على الأشياء التي نريدها بالضبط في الحياة، ولكن يمكننا اكتشاف بديل قابل للتطبيق، يُمكننا من الشعور بالرضا عن ذواتنا.

(٤٣) <https://mywardrobemyself.com/2010/03/missing-tile-syndrome/>

(٤٤) متلازمة المربع المفقود هو مصطلح أوجده (دينس براجر) ويعني التركيز على كل النواقص في حياتنا، مما يفقدنا السعادة ومتعة اللحظة الراهنة.

(<https://www.for9a.com/learn>).

## كيفية التعامل مع الحقودين والغيورين (٤٥)

يبدو أن الشعور بالغيرة والحقد وغيرها من المشاعر السلبية دليل على الشعور بالنقص، سواء أكان الشعور بالنقص اتجاه الذات أم اتجاه خبرات ومواقف سابقة بقيت مفتوحة مترسبة في الشعور أو اللاشعور، كالمواقف التي يشعر فيها الفرد أنه لم يأخذ بثأره أو يشعر أنه لم يكتف بالرد.

ومما يُذكر بهذا الصدد (٤٦) اجراء المواجهة باتباع طرق مختلفة لتمكينه من التغلب على غيبرته وحقده وبناء بيئة تعامل ايجابية. إذ أن الغيرة لا تكون موجّهة لذاتك وإنما الى ما وصلت إليه، فلو فرضنا أنك تخلّيت عن موقعك الذي أثار الغيرة في نفس المقابل، فإنه سوف يعاملك بإيجابية أو سيبتعد عن مضايقتك على أحسن الاحوال، لذا ينبغي عليك الاستمرار في بناء ذاتك وتعزيز نجاحك بالاستزادة من العلوم والمستجدات. وتذكر أنك غير مكلف بإصلاح الذوات الخائبة، وإنما مهمتك الإنسانية والتربوية هي تقديم المساعدة والتعامل بالحسنى.

لا تلتفت الى تعليقاتهم المحبطة المنرفزة حتى تُشعرهم أن سلوكهم اتجاهك غير مرغوب فيه، وغذا لم ينفع التجاهل معهم فلا بد من مواجهتهم بأسلوب تربوي محفز. وليكن تعاملك معهم بمقدار الاداء الوظيفي حتى لو كان من معارفك السابقين، فإن استمرار مستوى العلاقة معهم على حالها سيجعله يتمادى بالنقد الجارح والتعليقات المنرفزة ثم سيتمكن من التأثير عليك سلبا.

وليشعر ذلك الغيور أو الحقود وغيره أن لك علاقات وصدقات تُغنيك عنه، ومن هنا فالتحية تكفي عند رؤيتك له ما دام سادرا في غيه، ففي ذلك رسم للحدود بينكما حتى لا يتمادى أكثر، وإذا كان من الضروري الحديث معه فليكن بأقصر وقت ممكن ثم استأذن بأدب لمزاولة عملك.

تلك هي الاجراءات الأولية مع الأفراد الذين لا يتكرر لقاءك بهم أو الذين تبدأ علاقتك بهم لتستمر لوقت دائم أو منقطع.

إذا كانت العلاقة محكومة بنوع من الدوام المؤقت أو الدائم وصار اللقاء بينكما غير منتج وينعكس سلبيا على العملية الإشرافية فينبغي عليك تقويم ما تستطيع تقويمه لأجل النجاح في عملك. لذا ابحت عن أسباب الغيرة وغيرها من المواقف السلبية وعالجها بشكل مباشر تارة، وتارة اخرى بشكل غير مباشر حسبما يتطلبه الموقف. ربما تكون الأسباب كما هو موضح فيما يأتي:

١- قد تشترك الغيرة مع غيرها في المظهر السلوكي عندما يتمنى الفرد أن يأخذ منك ما تحصل عليه، لا لشيء، إلا لأنك قد حصلت على ما يأمل أو يتمنى الحصول عليه، لكنه ليس له المقدرّة العقلية والمعرفية التي

(٤٥) منقول بالفحوى من ويكي هوشاك في التاليف Nicolette Tura, MA ، وقد تمت الاشارة الى الموقع في الهوامش.

(٤٦) المصدر السابق.

تمكنه من تحقيقه وإن لم يقدر صار حاسدا يتمنى أن تفقد ما حصلت عليه، وقد يتمادى بموقفه حدَّ الحقد فيضمّر الضغينة والرغبة في الانتقام حتى يصل الى العدوان فيعمل جاهدا على إيذائك وتخريب ما وصلت اليه ، ولن يهدأ له بال ولا يقر له قرار حتى تفقد ما كان يتمنى أخذه منك، ولا غرابة في ذلك فنفس الإنسان أمارة بالسوء إلا ما رحم ربي، وقصص الإنسان على الارض مليئة بمثل ذلك، فأول جريمة على صعيدها كانت استجابة للغيرة والحسد والانتقام. فليتأمل الحسود الحقود مع من سيكون مآله مع قبيل أم هابيل؟!..

٢- ينبغي معرفة الدافع للموقف السلبي فقد يكون ذلك الفرد خائفا من عدم احترامك له أو تطاولك وتكبرك عليه.

٣- سؤاله بشكل مهذب مباشر عن سبب موقفه السلبي ذاك، على الأغلب أنه لن يجيب بصراحة، لكن مع ذلك سيكسر هذا الإجراء بعض الحواجز بينكما وربما يجعله يعيد التفكير.

٤- هل أن سلوكه يشمل الآخرين أيضا أم معك فقط؟ إذا كان مع الآخرين يتبع نفس الموقف فربما يكون لديه حالة من العصاب (الغيرة المرضية).

٥- فكر بالانتقادات التي يوجهها اليك، هل المقصود منها بناء شخصيتك أم إحباطك؟

### المعالجة والاجراءات:

أ- أخبره بلطف أنك لا تحب طريقتة في معاملتك وتعليقاته الساخرة.  
ب- حاول أن تعرض عليه المساعدة، لتجاوز مشكلاته المهنية التي يعاني منها، وإن عرض عليك مشكلاته الخاصة حاول ان تساعده بما تتمكن منه، أو تقترح عليه اللجوء الى ذوي الاختصاص.

ت- تحدث معه عن مشاكلك المهنية، المشاكل التي تكون معروفة للجميع ويمكنك البوح بها أمام الجميع، فربما يقلل ذلك من اهتمامه السلبي بك وترقب عثراتك.

ث- أطلب مشاركته في أمر يقدر عليه، حتى وإن كان الأمر لا يشكل عندك مشكلة كبيرة، وليكن بحدود واجبه الوظيفي، ربما في ذلك كسر لحدة حقه عليك، وإياك أن تُدخله بعملك الوظيفي من حيث الآليات والقرارات التي أنت مسؤول عنها فقط. كأن تطلب منه المشاركة في حل مشكلات مدرسية أو بناء استبيان لبحث علمي يخص المدرسة ومشكلاتها، وهكذا. وإن وجدت أنه اتخذ من طلبك ذاك وسيلة للتعريض بك فبادر في أقرب فرصة لبيان أن مشاركة ملاك المدرسة جميعا في حل المشكلات هو من الاجراءات التربوية الناجعة، وأن الأمر غير منوط بفرد بعينه.

ج- ابتعد عن التعميم في تعليقاتك، في الموضوعات التي تمس مشكلتك معه، سواء أكان ذلك في المدرسة أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي ولاسيما المجموعات.

## لموقف السادس: الوقاحة

اقترح عليّ مدير مدرسة أيام الامتحانات أن أركب معهم في السيارة التي تُقلهم الى مدرستهم، حتى لا أضطر الى إبقاء سيارة الأجرة التي استقلها عادة اثناء الأيام الاعتيادية في الانتظار، لأنني لا أملك سيارة خاصة، حيث كان الواجب يتطلب البقاء في المدرسة طيلة وقت الدوام، فركبت معهم بانتظار وصول المعلمين جميعاً، ويبدو أنهم تخابروا وأعلموا الجميع بضرورة الوصول بالوقت المحدد.

انطلقت السيارة وأنا ما بين الاحراج والانتباه الى معالم الطريق، وعندما دخلت السيارة المناطق الزراعية، بطرقها الملتوية والوانها التي تشدُّ الناظرين، وساد الصمت برهة، سمعت كلام أحدهم كان يجلس في آخر المقاعد يقول (لماذا نتعجل المجيء ليركب المشرف معنا، رواتبهم كبيرة لماذا يضايقنا) كلام من هذا القبيل، فكأن المقعد قد غاص بيّ خجلاً وإحراجاً وتصببت عرقاً وودت لو أنني أستطيع مغادرة السيارة الآن أو لم أركب معهم أصلاً! فمسكت زمام نفسي مكرهاً، صامتاً لم أفظ حرفاً واحداً مراعيًا التآدب وأنا ضيفهم ومتجنباً الإحراج الذي قد يقع فيه مدير المدرسة ولاسيما إنه كان طيب الأخلاق، فالكلام كان واضحاً مسموعاً من الجميع وكأنه أراد أن يُسمعني مقالته حتى لا أضايقهم في الايام القادمة، فقد كان الطريق الى مدرستهم يمر على مدارس أخرى ضمن قائمتي. وصلنا الى المدرسة وأتممت واجبي مجتهداً ألا يؤثر الموقف على أدائي الوظيفي. وثقت زيارتي شاكرًا مدير المدرسة والمعلمين جميعاً لمساعدتهم لي، ثم طلبت سيارة الأجرة التي كنت أستقلها قبل هذا اليوم المشؤوم، على الرغم من أن مدير المدرسة حاول جاهداً أن يبقيني لحين قدوم سيارتهم، فالمنطقة زراعية تبعد عن مركز ذلك القضاء خمسة وعشرين كيلو متراً تقريباً. ماذا استفدت من هذا الموقف؟

- لم أرد على الوقاحة بحرف واحد لأنني توقعت مواقف أكثر إحراجاً لي ولبقية الملاك.
- حتى أبعد عن نفسي التعرض للإحراج والوقاحة، وابتعد عن الوقحين، عاهدت نفسي ألا أعود لمثلها أبداً.
- تالي الأيام حينما عدت الى طريقتي في الوصول الى المدارس القريبة والبعيدة، عاد أدائي لوظيفتي أفضل وأنا أشعر أن لا يد لأحد عليّ، بل سمعت المديح من بعضهم لأنني أصل الى المدارس بمجهود شخصي بالغ التكاليف المادية من دون طلب المساعدة من أحد.

لذا أجد من المناسب التعرض لهذا الموقف وفقاً للمباحث النفسية في هذا المجال<sup>(٤٧)</sup>:

الوقاحة هي قلة الحياء اثناء التعامل مع الآخرين، وقد تصل بمن يتصف بها الى حد الجرأة على اقتراف القبائح. ومن ذلك نفهم طبيعة سلوك الوقاحة حينما يجترأ الموظف بقلة الحياء على زملائه ورؤسائه والمحيطون به الى الحد الذي تصبح هذه الصفة لصيقة به، إن ذكر اسمه ذُكرت الوقاحة، وإن ذُكرت الوقاحة ذُكر اسمه. وهو من أقبح السلوكيات غير المرضية، لما تجره من علاقات اجتماعية ضعيفة وذكر سيء وعدم اعتبار أو مراعاة لحقوق ومشاعر الآخرين، فضلا عن المواجهات العنيفة التي يتعرض لها، أو يتعرض لها المحيطين به.

من ميزات السلوك الوقح المفاجئة، حينما يبادر من تُحدثه بألفاظ نابية أو مزاح ثقيل أو تعليق غير مناسب ولاسيما أنك قد تكون التقيت به للمرة الأولى، وربما تكون موجها حديثك لغيره وإذا به يتدخل بصفاقة. لا يشترط أن تكون الوقاحة ألفاظا فبعض السلوك يدل عليها ايضا مثل تجاوز الدور وأنت أمام شبك التذاكر أو في سيارتك في انتظار إشارة العبور. أو يكون من طبيعة الإنسان إلا أنه وقع في غير وقته ومحلّه، مثل التجشؤ أمامك دون اعتذار. توجد أسباب عديدة قد تجعل الشخص يتصرّف معك بوقاحة، وقد لا يُدرك بعضهم أنه يقوم بسلوك غير مرغوب فيه فقد يأتي ذلك نتيجة لأمر متعدد. منها المعاناة من مرض نفسي كالرهاب الاجتماعي أو التوحد.

ربما لا يكون الشخص على دراية بمعاييرك وحدودك للسلوك المقبول في المواقف الاجتماعية فقد يكون قد نشأ في بيئة أسرية تتداول الشتائم والسباب فيها على طاولة العشاء على سبيل المثال، أي أن ذلك السلوك معتاد بالنسبة إليه. بعض الأشخاص الوقحين يستهدفون الأشخاص الأكثر حساسية من بين الناس تحديداً، في سبيل مضايقتهم وكسر الحواجز الادبية فيما بينهم. قد تكون الوقاحة سبيلا للشعور بالقوة ثم بالرضا عند التقليل من شأن الآخرين نتيجة للشعور الداخلي بالنقص.

ترجح بعض الدراسات أن الوقاحة هي إحدى أساليب التخلص من مشكلة نفسية قد تكون خلقية أو أخلاقية بشكل مؤقت، عندما يُلصقها الوقح بغيره. كذلك يمكن للشخص أن يتصرّف بوقاحة نتيجة لشعوره بالتهديد والحافز هو وجودك معه. وقد تتحول الوقاحة الى الاعتداء اللفظي لذا ينبغي عليك معرفة ذلك وتمييزه عن غيره من السلوكيات.

### الاجراءات والمعالجة:

الآداب الاجتماعية في مجتمعنا واضحة ومعروفة لدى الجميع، ولاسيما الآداب في الأماكن العامة ومحال العمل واستقبال الضيف والمنطق ودرجة الصوت وغيرها، نتعلمها من خلال التنشئة الأسرية والاجتماعية، ولاسيما أن مجتمعنا معروف عنه حُسن الخلق عند التعامل مع الضيوف والغرباء بشكل عام. يضاف اليها القوانين والأنظمة والتعليمات التي تشير الى السلوك الوظيفي. ولا عذر لمن

يعمل في مجال التربية والتعليم في تجاوزها مهما كانت وظيفته، فالمعلم والمدير والموظف والمشرف التربوي كل أولئك كان عنه مسؤولاً.

ليس كل وقح يستحق الرد، وقرار الرد يعود اليك، فإذا كنت غير مستعد لتقبل السلوكيات الوقحة فيجب إعلام الوقح بذلك. فمن المهم أيضاً أن توضح للآخرين السلوك المقبول والسلوك غير المقبول بالنسبة لك. فالوقاحة أما أن تكون قد صدرت على نحو الغفلة، أو الاعتلال النفسي، أو تكون قد صدرت بقصد الإيذاء، ومن هنا لا بد من معالجتها بما يناسب الموقف الذي حدثت فيه، من بعد التأكد من دوافعها. إذ يمكن أن يؤثر التعرُّض للسلوك الوقح سلباً على صحتك، فالتعرُّض إلى ضغوط الوقاحة يمكن أن يدمر أي شيء، بدءاً من الإبداع والقوة العقلية وصولاً إلى رغبتك في مساعدة الآخرين.

قد يبدو أن الوقاحة أمراً هين من الممكن تجاوزه والخروج منه بسهولة، إلا أن الدراسات تؤكد عكس ذلك. ولذلك فإن معرفتك بالطرق المتاحة للتعامل مع الوقاحة سوف تقودك إلى حياة أكثر سعادة وأقل حدة. خاصة إن كنت مضطراً للتعامل كثيراً مع ذلك الشخص في المستقبل. من الضروري أن تُبعد نفسك عن تلقي السلوك الوقح من الآخرين ولا تسمح لنفسك الانهزام أمام ما يقوله شخص آخر عنك أو لك. توقّف قليلاً وراجع مع نفسك مدى صحة ما قاله.

إذا كان الشخص يتصرف معك بالسوء ليستدرجك الى العراك معه، فلا تنزلق في مشاحنة غير مجدية، قاوم رغبتك في الدفاع عن نفسك في تلك اللحظة، فعندما تتجاهل وقاحته معك تكون قد اتبعت الطريقة المثلى لحماية نفسك،

اسأل نفسك ما الذي يمكن أن يدفع ذلك الشخص الى التعامل معك بهذه الطريقة؟

ربما لم يُعلِّمه أحد الآداب العامة من قبل! أو ربما كان يشعر بالخوف أو الاستياء حيال شيء ليس له علاقة بك على الإطلاق. انظر في تفاعلك السابق معه (إن كان هنالك موقف سابق معه) لترى ما إذا كان سلوكه ردّ فعل، حينها يمكنك الرد بصورة مناسبة. قد يكون الشخص يحاول أن يساعدك، لكن بطريقة ساذجة، أو أنه لا يدري كيف يتواصل معك. ربما يكون الشخص قد أغضبك دون قصد منه، أي أنه لم يكن يدري بأنه يتصرّف بوقاحة.

إن ساهمت بشكل ما في التسبب بالوقاحة، أو مشاعر الاستياء منك بموقف صدر منك، فأعترز بصدق لتصلح الأمر، أو على الأقل سوف يقلل اعتذارك من غضب الشخص. إذا لم يقبل الشخص اعتذارك فيمكنك أن تشعر بالرضا لعلمك بأنك قد اعترفت بخطئك وحاولت إصلاح الأمور.

استخدم لغة غير عذيفة وغير اتهامية إن كان القصد الزج بك في مصيدة السلوك الوقح باستفزازك بالشتم القوية، لكن إذا أردت الرد بلين ورفق وبصورة مؤثرة فينبغي أن تأخذ نفساً عميقاً وتغيّر الطريقة التي تصيغ بها شكواك.

مثال سيئ: «إنك تتصرّف معي بوقاحة».

مثال جيد: «لقد جرحتنني بما قلت».

اسأل الشخص عما يحتاج، إذ ليس بإمكانك دائماً أن تقدم العون للشخص الذي يتصرّف بوقاحة، لكن بإمكانك بالتأكيد أن تسأله عما إذا كان هناك شيء يمكنك تقديمه له. تلك اللفتة الطيبة يمكن أن تقرّب المسافة. على سبيل المثال: «أنا أسف لأنك مستاء بهذا الشكل. هل هناك شيء بإمكانني فعله، أو بإمكاننا فعله سوياً، ليساعدك على الشعور على نحو أفضل؟»

اشرح للشخص سبب شعورك على هذا النحو، ركّز على صياغة كلماتك بحسب ما تشعر به عوضاً عن التركيز على ما فعله الشخص الآخر من سوء. على سبيل المثال: «أنا أسف لكنني مررت بيوم طويل وأنا حقاً شديد الحساسية في هذه اللحظة، هل يمكن أن نستكمل حديثنا في وقت آخر؟»

كن رحيماً. الرحمة تعني «تشارك المعاناة». إذا كنت قادراً على إظهار اهتمامك بمشاعر الشخص الذي أمامك وكذلك إبداء المساعدة له، عندها تستطيع جيداً أن تنمّي مشاعر العطف والرحمة التي سوف تؤول في النهاية إلى حل النزاع. كلنا نعاني ونتعرّض للألم، لذا لن يكون من الصعب عليك أن تضع نفسك محل الشخص الآخر وتفهم السبب الذي يجعله ساخطاً ويدفعه للتصرّف بهذا الشكل. هذا النوع من الرد المتفهم والرحيم يعد شيئاً نبيلاً ويستحق منك التضحية لأن السلوك الرحيم له إيجابيات كثيرة، فهو يزيد التصالح مع النفس والقدرة على الإبداع والتواصل الصحي.

أحياناً ما ينجم السلوك الوقح عن مرور الشخص بيوم عصيب، بحيث أنه إذا ما تمت مواجهة احتياجات الشخص وحالما يختفي إحباطه فإنك قد تجده يعتذر لك عن سلوكه.

### كيفية إشعار شخص ما بالذنب<sup>(٤٨)</sup>

تستطيع بعدة طرق أن تُشعر الآخرين بالذنب أو الخجل من أفعالهم، خاصة إذا كنت ترغب في لفت انتباههم إلى ضرورة تغييرها. يجب عليك تجنب الإفراط في الأمر أو محاولة خداع من حولك أو التلاعب بمشاعرهم، لمنع نشوب صراع بينك وبينهم، فالغرض في النهاية التأثير على مشاعر الشخص لتغيير سلوكه عامة، وليس أن تدفعه لأن يكون لعبة في يدك!

(٤٨) المصدر السابق.

- حدد السلوك الذي توّد تغييره. حدد ذلك السلوك ونوع التغيير والهدف من الحديث، يساعد ذلك على خوض الحوار ثم بيّن السلوك البديل الذي تريد من الشخص القيام به.
  - اطلب من الشخص الآخر الاعتراف بالخطأ بشأن قوله أو كتابته أو تعبيره عن رؤية معينة في حالة الاتفاق على نقطة أو فكرة معينة يمكن أن يبدأ الحوار منها، فعلى سبيل المثال: إذا أهان شخص ما مظهرك، فحاول إشعاره بالذنب تجاه ذلك الفعل.
  - يمكن استعمال لغة التعميم لنفس الموقف الذي تريد التركيز عليه، كأن تسوق الحديث لتذكر أن الفعل الفلاني يعدّ خرقاً للأداب العامة أو الحشمة أو الاحترام .... الخ.
  - قدّم للشخص الفرصة لشرح مسوغات ما فعل، سيجعله هذا يدرك عواقب فعله، مما يقدم لك الفرصة لتقديم بدائل له.
- قد لا تكون المسوغات التي يقدمها الشخص المذنب صادقة تماماً ولكن يجب الاستماع إليها في كل الأحوال. تقبل تبريرات الشخص المذنب إن كانت منطقية، أما إذا كنت تصر على التدقيق بها، فقد تخلق ضغينة بينكما أنت في غنى عنها.
- أعد الاستفسار مرة أخرى كالخطوة السابقة للحصول على إجابات أكثر دقة إذا كانت التبريرات محض افتراءات. على سبيل المثال، إذا كنت ترغب بإشعار شخص بالذنب لأنه تسبب في فوضى الامتحانات أو الدرس وقام بإلقاء اللوم على بعض زملاء الآخرين الذين لم يكن لهم دور في ذلك، قم بإعادة صياغة الأسئلة لاستبعاد الأطراف الأخرى أولاً.
  - سلّط الضوء على أخطاء الآخر، يجب أن تكون حذراً في الربط بين الشخص وما فعله من ذنب ولا تحمّل الأمر أكثر مما يحتمل.
  - يمكن أن يكون نتيجة الشعور بالذنب الاعتراف والاعتذار الرسمي في حالة التعدي اللفظي، أي أن الاعتذار يكون في نفس المكان الذي حصل فيه الاعتداء امام نفس المجموعة.
  - أعط مهلة زمنية معقولة للشخص الآخر لتعديل سلوكه.
  - استعد العلاقة الطيبة مع هذا الشخص مهما كان السبب الذي جعلك تُشعره بالذنب، بعد تأكّدك التام من تغيير سلوكه. استعرض معه ما حدث من خطأ وكيف يمكن تجنب حدوث ذلك مرة أخرى.

### نهاية الجولة:

عندما تكمل جولتك الإشرافية تكون قد تعرضت خلالها الى مواقف ايجابية أو سلبية، فأعلم أن الكمال لله وحده، وأنت أيضاً غير متكامل الصفات والأداء، لا أقول ذلك ليكون مسوغاً للإهمال وترك

الأمر على عواهنها بل لتكن طلباتنا محكومة بواقع البيئة المدرسية والامكانيات المتاحة فيها، أما من حيث الأفراد فلا تهاون مع التقصير المتعمد ولا سيما إذا كان المقصر قادرا على تقديم الأفضل.

### الإجراءات:

ينبغي أن تكون ملامح وجهك حيادية لا تحكي شيئا حتى تتمكن من الزيارة الثانية من دون إحراج ويكون تقييمك للمدرسة حاكيا عن واقعها بلا مبالغة ولا بخس، فتجلس خلف منضدة الإدارة لتدون زيارتك بتفاصيلها في سجل الزيارات كما يأتي:

- من أهم الملاحظات عند التدوين الإملاء الصحيح والخط الحسن والأسلوب الأدبي.
- توثيق الزيارة كما لاحظتها منذ دخولك المدرسة حتى الانتهاء من زيارة المعلم المختص.
- التوصيات يجب أن تستند الى المنهج المقرر والتعليمات النافذة.
- مقترحات القراءة يجب أن تتضمن الكتب المتوفرة في الاسواق أو مكتبة المديرية أو سهولة تنزيلها من الشبكة العنكبوتية.

لا تمدح ولا تدم في زيارتك الأولى، حتى تتمكن من التقييم الواقعي فيما يأتي من زيارات، لأنك إن أخبرت المعلم قبل مجيئك الى المدرسة ربما يكون قد هيا نفسه بشكل خاص لزيارتك، لذا فإن مديحك له سيكون غير واقعي، وإن كانت زيارتك مفاجئة فإن عمله لا يخلو من الارتباك، لذا فإن ذمك له فيه ظلامه، فالأفضل سلوك الطريق الوسط لا مدح مبالغ فيه ولا ذم محبط، واترك الحكم والتقييم الى قابل الزيارات.

- اختم زيارتك بالتعزيز اللفظي لإدارة المدرسة والمعلمين ثم خص المعلم المختص بتعزيز يميزه عن الآخرين، مع التأكيد على عدم المبالغة.

- ملاحظة: وجدت أن المبالغة في مديح إدارة المدرسة أو المعلم المختص تؤدي الى نتائج سلبية، أيسرها تنامي الشعور بالعظمة وادعاء المعرفة التي لا يشوبها شك أو خطأ والإحساس بالضرورة لوجوده في المدرسة مما ينعكس سلبا على علاقاته مع المشرفين التربويين وملاك المدرسة فنراه يتصرف ويجتهد على هواه ويفسر الأنظمة والتعليمات بما يرضي ويتناغم مع قرارته الديكتاتورية.

كُلفت بمتابعة مدرسة أثناء الامتحانات، فوجدت أن بعض قوائم الدرجات غير مطابقة للتعليمات التي تصدرها اللجنة الفرعية للامتحانات قبيل الموعد بأسبوع تقريبا حيث كنا نسجل تلك التعليمات في دفتر خاص لنبلغ بها المدارس التي بعهدتنا، فكان ذلك المدير يعترض كلما أبدت ملاحظة حول عمله متخذاً مشرف المادة ذريعة لاعتراضه، وعندما اتصلت بالمشرف المختص تبين أن المدير

واهم في قرارته، الطريف في الأمر أنني وجدت ذلك المدير وقد صار مشرفاً تربوياً فنتبست له  
وهنأته وفي خاطري مواقفه تلك.

- لك أن تفسر مواقفه السابقة وما آل إليه أمره استناداً لما تقدم من إشارات ثقافية للشخصية  
وعلل النفس.

والحمد لله رب العالمين

