

جامعة حماة / كلية الصيدلة



السنة الخامسة

مقرر: مهارات التواصل الصيدلانية

PH Feras Alkasem

د. فراس القاسم

المحاضرة ٩

الحزم

Assertiveness

اولا-تعريفه:

-الحزم هو مهارة يشار إليها بانتظام في التدريب على المهارات الاجتماعية والتواصل. أن تكون حازمًا يعني أنك قادر على الدفاع عن حقوقك الخاصة أو حقوق الآخرين بطريقة هادئة وإيجابية ، دون أن تكون عدوانيًا ، أو أن تقبل قبولًا سلبيًا "خاطئًا".

يعترف قاموس أكسفورد المختصر الحزم على النحو التالي:

"إصرار إيجابي على الاعتراف بحقوق المرء"

من المهم أيضًا ملاحظة ما يلي:

بكونك حازم يجب علينا دائمًا احترام أفكار ومشاعر ومعتقدات الآخرين.

أولئك الذين يتصرفون بحزم دائمًا يحترمون أفكار ومشاعر ومعتقدات الآخرين بالإضافة إلى أفكارهم الخاصة.



يتعلق الحزم بالقدرة على التعبير عن المشاعر والرغبات على نحو مناسب ومهارة شخصية في جميع تفاعلك مع أشخاص آخرين ، سواء في المنزل أو في العمل ، مع أصحاب العمل أو العملاء ، يمكن أن تساعدك الثقة في التعبير عن نفسك بطريقة واضحة ومفتوحة ومعقولة ، دون تقويض حقوقك الخاصة أو حقوق الآخرين.

فالحزم يمكن الأفراد من التصرف في مصلحتهم الخاصة ، والوقوف من أجل أنفسهم دون قلق لا مبرر له ، والتعبير عن المشاعر الصادقة بشكل مريح ، والتعبير عن الحقوق الشخصية دون إنكار حقوق الآخرين..

سلبي Passive ، عدواني Aggressive ، حازم Assertive :

غالبًا ما يُنظر إلى الحزم على أنه نقطة التوازن بين السلوك السلبي والعدواني ، ولكن من الأسهل التفكير في الثلاثة كنقاط للمثلث.



أن تكون سلبيًا:

فلا استجابة بطريقة سلبية أو غير حازمة تعني الإذعان لرغبات الآخرين ويمكن أن تقوض الحقوق الفردية والثقة بالنفس.

يتبنى العديد من الأشخاص ردًا سلبيًا لأن لديهم حاجة قوية ليعجب بهم الآخرون. هؤلاء الناس لا يعتبرون أنفسهم متساوين لأنهم يعطون وزنًا أكبر لحقوق الآخرين ورغباتهم ومشاعرهم. وهذا يعني أيضًا أنهم يسمحون للآخرين بتحمل المسؤولية أكثر والقيادة واتخاذ القرارات بدلا منهم.

هذا السلوك يدمر العمل الجماعي والسلامة على المدى الطويل. قد يشعرون بأنهم ضحايا ، لكنهم يستمرون في تجنب المواجهة ، ويصبحون غاضبين بشكل متزايد ، حتى عندما يقولون في النهاية شيئًا ما ، فإنه يخرج بقوة. لا يعرف الطرف الآخر أن هناك مشكلة حتى ينفجر الشخص السلبي السابق. هذا يؤدي إلى مشاعر قاسية ، علاقات أضعف ، والمحصلة هي العمل الجماعي الضعيف ،

اولئك الذين يقولون "نعم" للطلبات عندما يريدون فعلاً قول "لا"، ولكن لا يستطيعون.

فمثلاً:

"هل تعتقد أنه لديك وقت لغسل السيارة اليوم؟"

الرد السلبي قد يكون:

"نعم ، سأفعل ذلك بعد أن أقوم بالتسوق ، وأجري مكالمة هاتفية مهمة ، ونظفت النوافذ وجهزت الغداء للأطفال!"

كان من الأنسب الاستجابة كالتالي:

"لا ، لا يمكنني فعل ذلك اليوم لأن لدي الكثير من الأشياء الأخرى التي أحتاج إلى القيام بها."

الشخص الذي يستجيب بشكل سلبي ليس لديه الوقت ، لكن إجابته لا تنقل هذه الرسالة. الاستجابة الثانية حازمة لأن الشخص قد درس آثار الطلب في ضوء المهام الأخرى التي يتعين عليه القيام بها.

إذا أصبحت معروفاً كشخص لا يستطيع أن يقول لا ، فسيتم تحميلك بالمهام الزائدة من زملائك ومديريك.

أن تكون عدوانياً:

خلال العدوانية تجاه الآخرين ، يتم تقويض حقوقهم واحترامهم لذاتهم.

هناك مجموعة واسعة من السلوكيات العدوانية ، بما في ذلك اندفاع شخص ما دون داع ، أو تجاهل شخص ما ، أو عدم اعتبار مشاعر الآخرين.

أن تكون حازماً:

أن تكون حازماً ينطوي على مراعاة حقوقك وحقوق الآخرين ورغباتك واحتياجاتك ورغباتهم وامتيازهم الآخرين.

الحزم يعني تشجيع الآخرين على أن يكونوا منفتحين وصادقين حول آرائهم ورغباتهم ومشاعرهم ، بحيث يعمل الطرفان بشكل مناسب.

- النتيجة كونك حازم هو أنك :

(١) تشعر بالرضا عن نفسك ،

(٢) الأشخاص الآخرون يعرفون كيف يتعاملون معك لأنك مباشر ، حازم ، ولكن باحترام.



✓ من المهم أن نتذكر أن أي تفاعل يكون دائماً عملية ذات اتجاهين وبالتالي قد تختلف ردود أفعالك .
اعتماداً على علاقتك مع الشخص الآخر في الاتصال.

✓ قد نجد على سبيل المثال أنه من الأسهل أن تكون حازماً مع زميلك من رئيسك . ومع ذلك ، سواء كان الأمر سهلاً أم لا ، فستكون الاستجابة الحازمة أفضل لك ولعلاقتك مع الشخص الآخر .

ابدا بـ (أنا):

تتمثل إحدى الطرق لممارسة الحزم في استخدام كلمة "أنا". يمكن استخدام هذه الكلمة للتعبير عن مشاعر المرء ورغباته من أي موقف شخصي دون إلقاء اللوم على الشخص الآخر و ملامسة مشاعره أو مخاوفه . بدلاً من قول أشياء مثل: "لقد أفستد الأمر هنا حقاً ،" ابداً في عبارات بـ "أنا" ، واجعلها عن نفسك ومشاعرك ، مثل "أشعر بالإحباط عند حدوث ذلك". إنه أقل اتهاماً ، ولا يثير الشكوك ، يساعد الشخص الآخر على فهم وجهة نظرك بدلاً من الشعور بالهجوم .

يمكن أن يؤدي الافتقار إلى الحزم إلى فقدان السيطرة والثقة واحترام الذات والشعور بالتمكين ويمكن أن يجعلك تشعر بأنك "ممسحة" ، كما تقول هيوز Ms Hughes . ونقول: "غالباً ما يستسلم المرء لكونه لطيفاً ، لكن لا أحد يحب الضعف ، فبدلاً من أن تحبه ، قد لا تحترمه".

نهاية المحاضرة التاسعة