

تلخيص كتاب

أوقف التصعيد

المؤلف: دوجلاس إي نول

تلخيص / د.يوسف الهاجري





التمهيد

- النزاع يتغلغل في المجتمع العالمي بين الأفراد والمنظمات والحكومات وغيرهم
- أهمية النظر في أسباب النزاع والحلول
- أهمية التدريب الذهني والجسدي للتقبل العاطفي

المقدمة

التحولات الأساسية

- **التحول الأول:** كسب البصيرة بأن الكائنات عاطفية وليست عقلانية
- **التحول الثاني:** تعلم الإبطال العاطفي ثم التعامل بوعي
- **التحول الثالث:** مهارة الاستماع لعواطف الآخرين
- **التحول الرابع:** وصف انفعالاتك العاطفية الخاصة بعد وصفك لانفعالات الآخرين
- **التحول الخامس:** الشعور بالآنا وترسيخ عميق للوجود

أهم مهارات إيقاف التصعيد

- 1- الحد من الجدالات
- 2- زيادة التفهم والتعاطف
- 3- تغيير العلاقات المهمة
- 4- السماح بالاستماع للأشخاص بعمق
- 5- تنشئة مساحة جديدة للتحضر
- 6- توفير آلية للتحدث عن القضايا الصعبة



الفصل الأول : كشف السر

- الاستماع والتأمل والتوضيح والتصديق تجدي نفعاً
- القراءة عن نظام الاستجابة بالمخ عند الشعور بالخوف
- "البشر هم كائنات عاطفية مع بعض القدرة على المنطق والعقلانية" دوجلاس
- الكثير من السلوكيات تلقائية ولا نملك الكثير من الإرادة الحرة
- الانحيازات المعرفية والتحريفات في اتخاذ القرار في مخنا

نحن كائنات عاطفية

- **أفلاطون:** العواطف لا عقلانية وأن العواطف عقبة في طريق المنطق
- الثقافة الغربية بسبب تركيزها المفرط على المنطق والعقلانية حرمتنا من القدرة على إدارة العواطف
- صحة الإنسان وحيويته تعتمد على البيئة العاطفية الصحية
- الخلافات لا تقوم إلا بتقصير معدل الحياة
- الاكتشافات الحديثة تثبت أن المنطق والعقلانية يعتمدان على العواطف
- **أسرار وقف التصعيد:** تجاهل الكلمات / تخمين العواطف / عكسها

أربعة أدوار للعواطف في اتخاذ القرار العقلاني

- 1- توفير المعلومات من خلال الاستمتاع والاستياء
- 2- تحسين السرعة من خلال الجوع والغضب والخوف
- 3- تقييم الملاءمة من خلال الندم أو الإحباط
- 4- تعزيز الالتزام من خلال الشعور بالذنب والخزي والحب



الفصل الأول : كشف السر

مصطلحات مهمة

- **توصيف الانفعال:** عملية الاستماع إلى التجربة العاطفية لشخص آخر وعكس هذه العواطف
- **العاطفة:** مجموعة معقدة من السمات الجسدية والمعرفية والذهنية التي نمنحها إلى تجارب معينة
- **الانفعال:** كلمة تستخدم لوصف التغيرات الفسيولوجية التي تحدث داخل مخنا
- **التصنيف العاطفي:** ما نتعلمه من التجربة ونملكه في الجانب الذهني والمعرفي
- **الفرز العاطفي:** التفصيل الذي يمكننا به توصيف الخبرة العاطفية
- **اللامفردانية:** عدم القدرة على التعبير عن العواطف بأي درجة من الدقة أو العمق

الخطوات الثلاث الأساسية لوقف التصعيد

- 1- تجاهل الكلمات
 - الوعي بتجاهل الكلمات
 - التركيز على العواطف
- 2- محاولة تخمين العواطف
 - معرفة عواطف الآخرين
 - الانتباه
- 3- عكس العواطف بعبارات مباشرة تصريحية
 - عبارات قصيرة
 - لا تستخدم أنا معه

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل الثاني توصيف الانفعال (تطبيق عملي مع الأطفال)

أشكال الانفعالات

- تنافس الأشقياء
- الانغلاق العاطفي
- الكذب والإنكار والعصيان
- النزاع على التكنولوجيا

دروس مستفادة

- التركيز على التجربة العاطفية لطفلك
- أهمية الصبر
- الاستماع العاطفي مع قراءة البيانات العاطفية
- خطورة الإبطال العاطفي



الفصل الثالث بعد استعادة الهدوء، ماذا بعد؟

نطاق احتمالات حل المشكلة

1- الاستماع الانعكاسي ومستوياته

- الانعكاس البسيط أو المحاكاة للكلمات وترديدها حرفياً وهذا يسبب مزيداً من الغضب
- إعادة الصياغة بفهم المعنى من كلماتك وليس بإعادة كلماته
- توصيل الرسائل الأساسية بالوصول للعمق والغاية
- توصيف الانفعال والتعبير عن العواطف واستخدام (أنت)

2- التوجيه المعتمد على النتائج

- حدد المشكلة وافهم الأهداف
- استكشف الإمكانيات
- اتفق على خطة عمل

3- اتفاقات خاضعة للمساءلة

- تحديد الأشخاص
- محدد ومعيّار واضح
- موعد إنجاز العمل
- تحديد حدوث الفشل

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل الرابع أقل قدر من الإكراه وأقصى قدر من الاستماع

طرق وأدوات التهدئة وحل المشكلات

- تفقد سلوكياتك الخاصة
- الحضور العاطفي
- التفهم والاهتمام
- الاستماع
- توصيف انفعاله مبدئياً
- وصف الانفعال
- تجاهل الكلمات
- فكر بحل بأقل مستوى تطفلي

عادات المتنمرين

- تقدير ذاتي متوسط
- رضى في التسبب بأذى الآخرين
- السعي للحصول على الانتباه وتقبل أقرانهم
- يبدون أقوياء ومتحكمين
- القليل من التعاطف تجاه الضحايا
- سريعو الغضب والاندفاع
- أنانيون

طرق معالجة المصابين بالتنمر

- جلسة حلقة السلام (5 أشخاص جلسة دائرية)
- وضع غرض لتركيز الانتباه
- يحدد راعي الجلسة
- طرح الأسئلة الإرشادية

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل الخامس فن توصيل الرسالة الأساسية

كيفية توصيل الرسالة الأساسية بفعالية؟

■ استمع وتجاهل الكلمات

■ التمس الصمت

■ انتظر حتى تطفو الكلمات داخل الوعي

■ اسمح لاستعارة ترد على خاطرك

■ أطر الرسالة باستخدام الاستعارة

■ اعكس الرسالة الأساسية

الاستماع إلى صديق محبط

■ الاستماع

■ الوصول إلى الرسالة الأساسية

■ توصيف الانفعال

الاستماع إلى صديق محزون

■ تفهم الموقف للطرف الآخر

■ التوازن بين القسوة والتعاطف

■ اللقاءات المتواترة القصيرة

متى لا ينبغي عليك الاستماع؟

■ رغبتك بالتحدث أكبر من رغبة الشخص الآخر في الاستماع إليه

■ عدم توفر الوقت

■ حالة مزاجية غير جيدة

■ عدم الرغبة بالاستماع

■ الشعور بالفرضية عليك

الاستماع إلى الإهانات وعدم الاحترام

■ التحكم بالمحفزات

■ تجاهل الكلمات المهينة

■ التركيز على عواطف المتحدث

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل السادس تحقيق السلام في العلاقات

- الجدالات والشعارات في العلاقات هي دلائل على تجارب عاطفية أعمق
- الكيفية العاطفية في مرحلة الرضاعة والطفولة لها علاقة مباشرة بالتنوعية والإشباع في علاقاتك كشخص بالغ

التعلق بمرحلة الرضاعة والطفولة

- آمن: شعور الطفل بالأمن والطمأنينة عاطفياً وجسدياً
- تجنبني: دعم عاطفي غير متسق من الأم
- قلق: تجاهل الطفل عاطفياً كلياً

طبقات العواطف التي تظهر في شجارات العلاقة

- الغضب
- الإحباط
- عدم الاحترام
- عدم السماع
- القلق
- الخوف
- الحزن
- الإهمال

الاحتياجات الست للضحايا

- 1- الثأر
- 2- التبرئة
- 3- التصديق
- 4- السماع
- 5- تكوين المعنى
- 6- الأمان

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل السابع كن قائدا يوصف الانفعال

- أغلب الساعات نقضيها في العمل
- لا يمكن اختيار المكان غالبا
- لا يمكن اختيار من نعمل معهم غالبا
- لابد أن يكون هناك انزعاج وصراع ونزاع
- القيادة تجعل النزاع ميزة بينما الإدارة تجعله شيئا ينبغي تجنبه
- تجنب النزاع يحقق التعاسة ونقص الإنتاجية

كيفية توصيف انفعال زميل عمل

- تجاهل الكلمات
- استمع إلى العواطف واعكسها

كيفية توصيف انفعال رئيس

- لا يمكنك دائما أن تفعل ما تريده فعله
- عليك فعل ما يريده رئيسك وتنحي رغباتك
- تجنب النزاع مع الرؤساء المفتقرين للذكاء العاطفي
- الاستماع بعمق

كيفية توصيف انفعال مرؤوس

- سلوكيات: السلبية - العدوانية - الدرامية - العدائية - الكذب - العشوائية
- استثمر في الوقت الحقيقي في توصيف الانفعال
- فكر في دورك كقائد
- حل المشكلات يبدأ من العاطفة

طبيعة خدمات القادة

- التوجيه
- الحماية
- تكييف الدور



الفصل الثامن قوة الوعي بالذات

- العاطفة أساس التكوين البشري
- العواطف متوقفة على الدوافع الشخصية
- الوعي الذاتي العاطفي هو وظيفة معرفية معقدة
- الوعي الذاتي العاطفي: القدرة على وصف العواطف التي نحس بها لنفسنا والآخرين

الانفعالات التسعة عند عالم النفس "سيلفان تومكنز"

- 1- الاهتمام: الحماس
- 2- الاستمتاع: البهجة
- 3- المفاجأة: الدهشة
- 4- الخوف: الرعب
- 5- الحزن: المعاناة
- 6- الغضب: الثورة
- 7- الاشمئزاز: الكره
- 8- التقزز: الترك
- 9- الخزي: الإذلال

منافع مهارة الفرز والوصف العاطفي

- 1- الوضوح فيما نحس به
- 2- القدرة على تجسيد التجربة في وعينا الواعي
- 3- تقليل القلق وتعزيز اليقين
- 4- إتاحة تقدير السبب والأثر بدقة أكبر
- 5- القدرة على التمييز بين القلق والانزعاج والإحباط
- 6- القدرة على اتخاذ القرارات منقحة تجاه عواطفنا
- 7- القدرة على التعبير للآخرين عن كيفية شعورنا

المؤلف: دوجلاس إي نول



الفصل التاسع مهارة احترافية للمعلمين

■ منهجية المدارس الآمنة والمتحضرة (STOIC)

- 1- ابن الصف الدراسي من أجل النجاح
- 2- علم الطلاب كيف يحسنون السلوك
- 3- راقب سلوكيات الطلاب
- 4- تفاعل إيجابياً مع الطلاب
- 5- صحح السلوك الخاطئ بسلسلة حتى لا يعيق سير الدرس

■ مجالات تحقيق النجاح للطلاب في الصف الدراسي

- 1- الوعي الذاتي
- 2- الإدارة الذاتية
- 3- الوعي الاجتماعي
- 4- مهارات العلاقات
- 5- اتخاذ القرار المسؤول

■ استراتيجية الاستماع إلى أولياء الأمور الغاضبين

- استمع إلى تجربة ولي الأمر في اللحظة مع وصفها
- بعد هدوء ولي الأمر أوصل الرسالة الأساسية
- صنف المشكلة بتحديد وسعك في حلها
- اطلب حلاً من ولي الأمر
- قم بحلها عند إمكانيتك لذلك
- اعمل اتفاقاً مع ولي الأمر للمسؤوليات
- اكتب هذه الاتفاقية
- تابع التغييرات باستمرار



الفصل العاشر كيف تكون متحضراً في مجتمع غير متحضر

الاعتقادات

- **الاعتقادات:** هي الاقتناع بصحة فكرة ما
- تصنع الاعتقادات دون وعي
- توفر الاعتقادات إحساساً بالجماعة والأمان
- تساعد الاعتقادات المشتركة على تحديد مجموعتنا
- توجد الاعتقادات معاني مشتركة بيننا للعالم

الاستماع إلى الأشخاص المستقطبين

- لا تجادل اعتقاداً عاطفياً
- الحقائق ليست مهمة فتجاهلها
- اعمل للتفاهم لا للإقناع
- الصبر والهدوء

القواعد الأساسية للمحادثات

- 1- الاتفاق على قواعد للمحادثات
- 2- الرد بملخص للقول والمشاعر
- 3- قول الحقيقة من قلوبنا وعقولنا
- 4- الاحترام
- 5- الإنصاف

استخدام حلقات السلام من أجل التآني

- 1- التواصل
- 2- القيم
- 3- التفاهم
- 4- الشعور بالأمان