

# من الخجل إلى الفاعلية الشخصية

إعداد

**د. محمد السعيد أبو حلاوة**

مدرس علم النفس

كلية التربية بدمنهور جامعة الإسكندرية

الفصل الثالث من كتاب "الإعاقات الاجتماعية"

إعداد د. محمد السعيد أبو حلاوة

المكتبة الإلكترونية

**أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة**

[www.gulfkids.com](http://www.gulfkids.com)

## مقدمة.

إذا طلب من أي شخص منا أن يكتب وصفاً لفظياً أو أن يرسم صورة لشخصٍ خجول فلن نجد اختلافاً كثيراً في الأوصاف والصور.

**فالجول** هو الشخص الذي تراه صامتاً دائماً في معظم مواقف التفاعل الاجتماعي التي يفرض عليه التواجد فيها، هو ذلك الشخص الذي يندر أن تسمع صوته مقدماً اقتراحات أو طالباً لاستفسارات، هو الشخص الذي تراه مستكيناً في مشيته مطأطأ الرأس متوارياً عن الأعين، هو ذلك الشخص الذي كأن علي رأسه الطير أو تهوي به الريح في مكان سحيق قابلاً لكل شيء حيث لا رأي، لا اعتراض، لا تذمر، يهان فيصمت، يؤخذ حقه فيقبل كرهاً لا طوعاً، هو الشخص الذي يمارس دور المفعول به دائماً، هو الشخص الذي يستمرئ لعب دور الضحية، هو الشخص الذي إذ فرض عليه التحدث تراه يتصعب عرقاً تهرب الكلمات من بين شفتيه وهو البليغ الفصيح عندما يكتب أو عندما يرسم سيناريو لحوارٍ افتراضي، هو الشخص الذي يفاجأ الجميع بحصوله علي درجات شديدة التميز في الامتحانات التحريرية فيثير علامات التعجب لدي كثيرين فيرددون أهذا الذي هو مهين ولا يكاد يبين!!! هو الشخص الذي هو في صمته وعزلته غير مقدرٍ وفي نجاحه وتميزه غير مقدرٍ، هو الشخص الذي يتعذر أن يقيم تواصلاً بصرياً مع من يتحدث معه، هو الشخص الذي يظل قابلاً في ركن القاعة في الصفوف الخلفية، هو الشخص الذي لا يشترك في أي نشاط اجتماعي وإن اضطر تراه يقبع في مكانٍ ناءٍ بعيد عن الأنظار، هو الشخص الحاضر الغائب لا يعرف في وجوده ولا يعرف في حضوره، هو الشخص الذي يجيد التخطيط بارعاً في رسم الآمال والطموحات لكن يصاحبه الفشل عند التنفيذ.

**هذه** صورة حسية أو وصفاً مادياً كان من السهل كما ترون تحديده لكن هل من السهل أن نرسم نفس الصورة للشخص الخجول تقبض عليه في حالة تلبس وهو يفكر، وهو يشعر، وهو يتألم؟ ما الذي يدور في عقل الخجول وهو يسير ذهاباً إلي وعودة من المدرسة؟ فيما يفكر وهو يتحدث مع الآخرين؟ وما مشاعره وانفعالاته؟ ما تصوراته ورؤاه لعالم الخبرة الاجتماعية؟ كيف يفسر الوقائع والأحداث؟ ما سقف طموحاته وآماله؟ هل يختلف اختلافاً نوعياً في تفكيره وانفعاله وسلوكه عن الآخرين – العاديين إن جاز القول – ؟ وإن كان يختلف فهل هو اختلافٌ إيجابي أم سلبي؟

وهذه بعض الأسئلة التي أرقتني وأنا بصدد قراءة مقال لآدم خان بعنوان ( من الخجل إلي الكاريزما Shyness to Charisma) منذ أكثر من سنتين وهيبت قراءتي لهذا المقال كثيراً من الذكريات والمشاعر والانفعالات المؤلمة التي تعايشت معها منذ أن تشكلت وعيي بعالم الخبرة الاجتماعية فقررت أن أكتب لنفسي أولاً وصفاً لهذه الذكريات وتلك المشاعر والانفعالات: كيف تشكلت؟ ولماذا؟ ومن المسئول عن الآلام التي لا تطاق في واقع الأمر المصاحبة لها؟ كيف كان ينظر إلي الآخرون؟ وما هي تقييماتهم لي وقتها؟ والأهم من ذلك ما الذي فعلته بي خبرة الخجل<sup>1</sup>؟ وهل تمكنت من تجاوزها؟ وإن كان الأمر كذلك فهل يمكن إعادة قراءة خبرة الخجل علي أرضية من عاين، من تعايش معها، من رأي وليس من سمع، العليل وليس الطبيب؟ وهل التسلح بالمعرفة النفسية عند إعادة قراءة خبرة الخجل أمرٌ يضيء عمقاً في التحليل والتفسير؟ وإن كان الأمر كذلك – وهو كذلك بالفعل – فلم لا نقدم علي مثل هذه المحاولة؟.

إذن أنا بصدد محاولة مضمّنة للقبض علي الخجول وهو في حالة تلبس. وتقتضي هذه المحاولة في واقع الأمر رسم البروفيل النفسي للخجول في إطار عناصر محددة للتحري والاستكشاف تتمثل في:

- (1) الخجل: طبيعته وماهيته.
- (2) الخجل: إحصائيات ومعدلات الانتشار.
- (3) الخجل: محدداته، وكيف يتشكل؟
- (4) الخجل: صورته ومؤشراته.
- (5) وضعية الخجل في إطار تصنيفات الاضطرابات النفسية والسلوكية.
- (6) مشكلة أو اضطراب الخجل بين الوصف والتشخيص.
- (7) الاتجاهات النظرية المفسرة للخجل.
- (8) الخجل: مساره الارتقائي ومآله.
- (9) الخصائص النفسية والسلوكية للخجول.
- (10) الخجل: دلالاته وتداعياته.
- (11) الخجل بين مداخل الوقاية والعلاج.

---

<sup>1</sup> يفضل التحدث عن موضوع تناول الحالي تحت مظلة خبرة الخجل وليس مشكلة أو اضطراب الخجل لعدة أسباب منها : (1) الدلالة الإيجابية لمصطلح خبرة مقارنة بمصطلح اضطراب أو مشكلة إذ تفيد الخبرة وتتاليها إمكانية التعلم بنما قد يفهم من مشكلة أو اضطراب عدم إمكانية تجاوزها . (2) الخبرة موقف تفاعل يتضمن فعل وانفعال ورد فعل وهي موقف يتكون من أفراد وموضوع تفاعل وسياق وضوابط تفاعل وتداعيات أو نتائج تفاعل ومن هنا قد نتمكن من تفهم محددات الخجل ودينامياته علي مستويات متعددة من التحليل والتفسير.

وتجدر الإشارة إلي أن كتابة أي ورقة أو مقال أو مؤلف تستند إلي أرضية معينة ينطلق منها الكاتب وتلون كل كلمة يكتبها وكل إشارة يلمح إليها. ويوجد استراتيجيتان في واقع الأمر تبرز بهما هذه الأرضية:

**الأولي:** أن يعبر الكاتب صراحة عن هذه الأرضية والافتراضات التي تبني عليها.  
**والثانية:** أن يترك للقارئ استكشافها والتجاوب معها مدحاً أو قدحاً وبالتالي تأصيل لفكرة أن القارئ خالق للنص بما يضيفه عليه من معانٍ ودلالات وتقييمات وأن النص في كثيرٍ من الأحيان غير مشخص أي يفصل عن صاحبه أو كاتبه .

وما يحدد تفضيل الكاتب لأي من هاتين الاستراتيجيتين هو طبيعة موضوع التناول والسياق الذي يتم فيه التناول وأيضاً طبيعة القارئ أو المتلقي المفترض أن يتعاطى النص. وما يمثل الأرضية التي تضبط تناولنا لمشكلة أو اضطراب الخجل في الصفحات التالية ما يلي:

1. التعايش مع /والمعاناة الشخصية من خبرة الخجل.
2. ثقافة التحصين ضد الخجل والمصاحبات النفسية المؤلمة المقترنة به.
3. التحرر من عبودية ورق السلوك الاستجابي إلي أفق وفضاء السلوك الإيجابي (من علم نفس الانفعال إلي علم نفس الفعل).
4. المسارات الإيجابية الحالية في سياق علم النفس غير التقليدي مثل: علم نفس التنشئة المستقبلية، وعلم نفس الكفاءة الشخصية، وعلم النفس الإيجابي، وسيكولوجية التحصين ضد الاضطرابات النفسية والسلوكية<sup>2</sup>.
5. فكرة إمكانية التجاوز أي تجاوز خبرة الخجل إلي ما يشير إليه عنوان هذه المقدمة الفاعلية الشخصية.

وتجاوباً مع هذه الأرضية وتلك الافتراضات قد يكون من المفيد في هذا السياق عرض مقال أدم خان الذي سبق الإشارة لتلمس مضامينه أو دلالاته الأساسية بالنسبة لخبرة الخجل في إطار الخطوط الإرشادية العامة السابقة.

<sup>2</sup> للمزيد عن هذه المسارات الإيجابية الحالية ومبرراتها راجع : الفرحتي السيد محمود (2005). سيكولوجية تحصين الأطفال ضد العجز المتعلم 'رؤي معرفية'. دار السحاب للنشر والتوزيع، المنصورة ، ج م ع . (ص 9 إلي ص 41).

## أولاً نص المقال.

### (2) من الخجل إلى الكارزيميا<sup>3</sup> shyness to charisma

يمثل التحدث أمام الآخرين، أو ما يسمي اصطلاحاً بالخطابة واحداً من أكثر المواقف إثارة للخوف لكثيرٍ من الناس. والسؤال: لماذا؟ هل هو أمرٌ خطير؟ هل ستلدغك الحيات؟ هل سيقتلك الآخرون أثناء تحدثك أمامهم؟ هل ستسقط من علٍ وتصاب بالأذى؟ ما الذي يثير خوفك من التحدث أمام الناس وإبلاغهم معلومات هم في حاجة إلي معرفتها؟ وقد تتمثل الإجابة في: ربما يستاءون مني، ربما ينبذونني، ربما أبدو غير جذاب لهم، ربما أثير مللهم، ربما يبدو علي العصبية والقلق، ربما أبدو متوتراً ومرتبكاً وغير مرتب.

فإن كان الأمر كذلك فحسب، فهذا الخوف أمر يمكن تجاوزه بقليل من التدريب والتبصر لكونه خوفاً يتشابه مع الخوف الذي ينتابنا جميعاً عند لقاء شخصٍ غريب لأول مرة فغالباً ما يدور في ذهن أي شخص يلتقي بمجموعة من الأشخاص الذين لا يعرفهم الأسئلة التالية: يا تري كيف سأبدو في نظرهم؟ هل سيلاحظون ارتباضي؟ هل سأروق لهم؟.

وبالرغم من أنه من الطبيعي أن تنشط مثل هذه الأسئلة في عقلنا حال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين لكن اقتران ذلك بتوقع الفشل وسيطرة مشاعر الإحساس بالنقص والدونية يفضي إلي تجذر الخوف واقترانه بالسعي النشط لتجنب كافة صور التفاعل الاجتماعي وهنا انتقال من الخجل Shyness إلي الطرف أو الصورة الأكثر شدة منه وهو اضطراب القلق الاجتماعي Social Anxiety Disorder.

ويأتي اضطراب القلق الاجتماعي في المرتبة الثالثة بعد الاكتئاب وإيمان الخمر من حيث ترتيب مشكلات الصحة النفسية في الولايات المتحدة الأمريكية. ومع ذلك لا يعرف كثيرٌ من الناس عن هذه الاضطراب أي شيء. فقد سمعنا كثيراً عن الاكتئاب، ونعرف عن إيمان الخمر أكثر مما يجب أن نعرف في واقع الأمر. فلماذا لا نعرف شيئاً عن القلق الاجتماعي؟ قد يكون الأمر راجعاً إلي أن طبيعة المشكلة – مشكلة القلق الاجتماعي – تجعلها غير مرئية. ويطرح توماس ريتشاردز السؤال التالي : (هل يمكنك مشاهدة فيلم الأسبوع؟ وهو فيلم يتناول حياة شخص شديد الخجل نادراً ما يغادر منزله إلا للعمل، ليس لديه أي أصدقاء، يخاف من الرد علي جرس الباب. يا تري من يود مشاهدة فيلم كهذا؟ ويقول مؤلفو كتاب " الخجل

<sup>3</sup> يقصد بمصطلح (كارزيميا) سحر في شخصية القائد يدفع الجماهير إلي تقديسه . ويشير هذا المصطلح في السياق الحالي إلي قوة تأثير الشخص في الآخرين وما تفرضه شخصيته من هبة واحترام وتقدير. وبالتالي فإن تحول الشخص من شخص خجول فاقد القدرة علي التأثير في الآخرين إلي شخص مؤثر في الآخرين أمراً ممكناً وفق دلالة عنوان المقال الذي تعرض له الصفحات الحالية.

المؤلم" أنه بعد أن طبع أول كتبهم ( الموت من الارتباك والهرج أو الموت ارتباكاً ) في برنامج تليفزيوني تعليقاً علي هذا الكتاب " لنتخيل شخصاً تنتابه مخاوف اجتماعية كثيرة وغير مبررة يتسبب عرقاً ويحمر وجهه ويتلجلج ويعتريه توترات حركية أثناء التفاعل مع الآخرين تري ما الانطباع الذي يمكن أن يخلفه ذلك المشهد لدي المشاهدين؟ وما نوعية الآلام والمعاناة النفسية التي توجد لدي مثل هذا الشخص قبل وأثناء وبعد التفاعل مع الآخرين؟" والواقع أن اضطراب القلق الاجتماعي لا يحظى بالتغطية العلمية والإعلامية لأسباب كثيرة منها ببساطة أن من يعاني من هذه المشكلة عادة ما يتجنب مواقف التفاعل الاجتماعي.

**وعلى الرغم من أن لدى كثيراً من الناس ما يصطلح علي تسميته بالفوبيا أو المخاوف الاجتماعية أو الرهاب الاجتماعي Social Phobia فإنه يوجد عدداً أكثر منهم يعانون من الخجل.** ويقول فيليب زيمباردو مؤلف كتاب بعنوان (الخجل) يوجد أكثر من 84 مليون أمريكي يعانون من الخجل.

**وقد يعد الخجل في بعض الأحيان مشكلة بسيطة إلا أنه في أحيان أخرى يكون معوقاً للسلوك الاجتماعي للمبتلي به إذ قد يحول دون اكتساب المهارات الاجتماعية والانفعالية خاصة إذا منع المبتلي به من التحدث والتواصل مع الآخرين، ويمكن أن يسبب الخجل تألماً بدنياً وضيقاً نفسياً شديداً. وعادة ما يرتبط الخجل بمشكلات أخرى: إيمان الخمر والاكنتاب.**

**وقد أخبرت منذ أن كنت طفلاً بأنني خجول ولقد اعتقدت شخصياً أو آمنت بذلك. لكنني لم أكن أرغب بالطبع في أن أكون خجولاً. فلم ترق لي فكرة أن أشعر بعدم الأمن أثناء التواجد مع الآخرين. لم أكن أريد أن أكون خائفاً كنت أرغب في أن أكون متحرراً من الخوف ومن عدم الأمن. لذلك عندما كنت في العشرين من عمري قررت أن أنهى حالة الخجل التي تملكنتي من الصغر.**

**لذا التحقت ببرنامج تدريب لتعلم مهارات تقديم الذات وقد استمرت فترة التدريب ستة أشهر. والتحقت في هذه الفترة بوظيفة مندوب لشركة تأمين ضد العجز وبالتالي كان لزاماً علي التخلص من خجلي إذا أردت الاستمرار في هذه الوظيفة ولقد واجهت صعوبات بالغة الخطورة في واقع الأمر في عملي استمرت قرابة ثلاثة شهور ونصف ارتفعت مستويات قلقي إلي أعلى مستوي وفشلت في تحصيل أية مكاسب مالية خلال هذه الفترة ومع تزايد أعباء الحياة تزايدت مستويات القلق أيضاً وكنت أواجه خلال هذه الفترة صعوبة بالغة في النزول من السيارة والتوجه إلي المحلات والتحدث مع المسؤولين بها وإقناعهم بالمنتجات التي أروج لها وهم مشغولون في نفس الوقت بالتحدث مع مرتادي هذه المحلات.**

وأذكر يوم أن قبعت في سيارتي أبكي كالطفل لمدة عشرين دقيقة مما أدى إلي تأخري عن ميعاد العمل خمسة دقائق فاضطر رئيس العمل إلي خصم ذلك اليوم من راتبي وكنت حينها في الحادية والعشرين من عمري .ويومها كرهت نفسي وكرهت اليوم الذي ولدت فيه. وعانيت نفسي بصورة عنيفة بعد أن غادرت المكان فقد كنت أتمتم بصوت مرتفع يا لك من شخص تافه!!!! إلي متي تظل ضعيف الشخصية هكذا؟؟!!!.

**وبالمساء** تحدثت هاتفياً مع صديقة عن هذا اليوم المأساوي فحاولت أن تقنعني بترك هذا العمل والبحث عن عمل آخر وقالت ( أنت لست أهلاً لهذا العمل) فقلت في نفسي اللعنة ( لقد التحقت بهذا العمل للتغلب علي الخجل) فإذا تركت هذا العمل فسأظل أواجه مواقف محزنة أو مأساوية طويلة حياتي.

**وكانت** صديقتي هذه خجولة أيضاً وتعالج قلقها الاجتماعي ببساطة بتجنب مواقف التفاعل الاجتماعي أو بالانسحاب من هذه المواقف إذا اضطرت للتواجد فيها. وأنا لا أريد أن أرتاد مثل هذا الطريق لا أريد أن أقضي بقية حياتي بعيداً عن الناس.

**وكان** علي لأسباب كثيرة أن أترك العمل بوظيفة مندوب مبيعات والحصول علي عمل آخر أتكسب منه عيشي وبالفعل نجحت في العمل كجرسون أو نادل في أحد المنتزهات. وهو عمل صعب بالنسبة لي بطبيعة الحال لكنه أتاح لي علي الأقل الوقوف أمام الغرباء والتحدث معهم والحصول علي مال مناسب. مما مكنتني من دراسة مقرر ديل كارنيجي<sup>4</sup> للخطابة العامة والعلاقات الإنسانية ثم انضمت إلي عضوية ما يعرف بنادي النخبة ( وهو نادٍ يضم في عضويته الأشخاص الذين يريدون تعلم مهارات الخطابة العامة) وكان من نتيجة مثل هذه المحاولات أن وجدت نفسي في يومٍ ما أصيح بصوت شديد الارتقاع أه!! لم أعد خجولاً!!! أنا لست خجول علي الإطلاق!!!

**ومع** ذلك كان لدي زوج من الغدد الكظرية Adrenal Glands تتشيطان بصورة قوية.ومن الأشياء التي تنتشط عمل هاتين الغدتين أثناء مسار الحياة اليومية التفاعل مع الناس ،مما يفضي إلي سيطرة مشاعر الإحساس بالخوف وعدم الأمن نتيجة تزايد إفراز هرمون الأدرينالين. ولهذه العملية دورة معينة تسير فيها فعند لقاء أحد الغرباء ينشط عمل الغدة الكظرية نتيجة المعالجة المعرفية المرتبطة بالتوقعات فينشأ انفعال الخوف البسيط الذي سرعان ما يتحول إلي قلق ناتج من توقع أن يكشف الآخر مؤشرات الخوف الذي يعتريك مما قد يجعله يستهين بك و يفضي إلي إفراز المزيد من هرمون الأدرينالين وهكذا.

<sup>4</sup> ديل كارنيجي مؤلف كتاب **دع القلق وابدأ الحياة** وغيرها من الكتب الهامة التي تتناول كثير من مشكلات العلاقات الاجتماعية المتبادلة بالتركيز علي الفنيات والإجراءات التي تمكن الإنسان من التفاعل الاجتماعي الإيجابي.

**وموقف** الخطابة العامة أو مواجهة الآخرين من المواقف التي تنشط مسار الدورة السابقة. وأشد ما يثير قلقي عند التواجد في مثل هذه المواقف هو أن يبدو علي الخوف وما أقلق بشأنه عندئذ هو عصبيتي وتوتري ونسياني لما أريد أن أقوله أو ارتعاشة يدي وحشرجة صوتي وتوقف تدفق الكلمات. مما قد يجعل الآخرين يظنون أنني خائف، ضعيف الشخصية، أو شخص غير عقلائي.

**وأستطيع** أن أقول أنني أخاف من خوفي. وبناء عليه يمكن القول بأن أحد أهم مصادر الخجل هو عملية تغذية الذات أو عقدة تغذية الذات **The Self-Feeding Loop** بمعنى موقف الفرد من ذاته، كلامه الموجه إلي ذاته، مخططاته المعرفية المرتبطة بصورة الذات، نمط توقعاته الذاتية، تقييماته لذاته. أما المصدر المهم الثاني للخجل فهو قصور أو نقص مهارات إقامة العلاقات الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين ويطلق عليها آدم خان مهارات الناس **People Skills**.

### **-علم الكارزيم الشخصية The science of Charisma**

أجري رونالد ريجيو مؤلف كتاب (معامل الكارزيم أو معامل قوة التأثير الشخصي **The Charisma Quotient**) تجارب كثيرة لاستكشاف وتحديد المقصود بمصطلح الكارزيم وهل يمكن تعليمها للناس أم لا؟ ووجد أن الكارزيم (قوة وسحر التأثير الشخصي في الآخرين) ليست خاصية غامضة بل هي مركب أو مجموعة من ست مهارات قابلة للتعلم والتعليم. ويتعلم بعض الناس هذه المهارات ببساطة نتيجة توافر نماذج سلوكية إيجابية في بيئة التفاعلات الاجتماعية التي تحتويهم. وهم قلة من الأشخاص المحظوظين بطبيعة الحال. فإن كنت شخصاً غير محظوظ فلا تبتئس إذ يمكنك أن تتعلم هذه المهارات بنفسك.

**ويطلق** رونالد ريجيو علي إحدى مهارات الكارزيم الست مهارة ( الحساسية الانفعالية **Emotional Sensitivity** ) وتعني كون الشخص قادراً علي رؤية وسماع الانفعالات والمشاعر لدي الآخرين. ويعاني بعض الناس من قصور أو نقص شديد في هذه المهارة.

**فإن** كنت خجولاً فاهداً فقد يكون لديك مستوى مرتفع من الحساسية الانفعالية فأنت ممن يعرف كيف يشعر الناس إذ تستطيع أن تري وتسمع هذه الانفعالات والمشاعر. وأنت كخجول شديد الحساسية بانفعالات ومشاعر الآخرين ولديك مستوى مرتفع من الوعي بهذه المشاعر والانفعالات مقارنة بالشخص غير الخجول.

**وقد** وجد ريجيو من واقع دراساته وبحوثه في هذا المجال أنه عندما لا تكتمل الحساسية الانفعالية بغيرها من مهارات الكارزيم ينتج الخجل.



**وفيما يلي وصف لكيفية عمل الحساسية الانفعالية " يقابل "بل" شخصاً غريباً عنه وهو موقف يثير نوعاً من التوتر البسيط لأي شخص، ويستطيع بل أن يري ويفسر التوتر الخفيف الذي يبدو علي وجه وحركات جسد وإيماءات ذلك الشخص الغريب. فإذا كان لدي "بل" مهارة وضع ذلك الشخص في موقف مريح فإن كل شيء سيسير علي ما يرام. وإذا لم يكن لدي "بل" هذه المهارة فإن توتر الشخص الغريب سيرتد بتوتر عليه وبالتالي سنجد تقاصاً في التواصل البصري بينهما وسيترجع كل منهما إلي الوراء وستتسع المسافة الشخصية أو الحيز الشخصي بينهما بل سيبدو علي كليهما العصبية والتحفظ والتكتم الشديد.**

**كما أن إدراك الشخص الغريب لتوتر "بل" سيجعله ميلاً لتجنب التفاعل معه. ومع تتالي تعايش "بل" مع هكذا خبرات تفاعل اجتماعي سنجد بالتدريج أكثر ميلاً لتجنب مواقف التفاعل الاجتماعي مع الغرباء نتيجة عدم الارتياح الشخصي والتدعيمات الاجتماعية السلبية التي يتلقاها وبالتالي تجنب مواقف التفاعل الاجتماعي بصورة عامة.**

**ويتطلب تخليص بل من الوقوع في دائرة تجنب مواقف التفاعل الاجتماعي أو الانسحاب الاجتماعي من هذه المواقف أن يعاد تعديل أسلوبه في التفكير وإكسابه بقية مهارات الكارزيمافعليه أولاً أن يستمر في التواجد في مواقف التفاعل الاجتماعي، وعليه ثانياً أن يتعلم مهارة استكشاف طبيعة طرف التفاعل، مهارة الدخول والاستمرار في الحوار مع الآخر، مهارة مساعدة الآخرين للإحساس بالارتياح.**

**فإذا أصر "بل" علي تجنب فرص التفاعل الاجتماعي فلن يتعلم -مهما حاولنا معه- هذه المهارات، وستزداد حالته سوءاً بسبب تزايد ارتفاع مستوي القلق مع كل مواجهه جديدة وبسبب تنشيط هذا القلق لمحاولات تجنب هذه الظروف. كما أن البداية بمستوي مرتفع من القلق تجعل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين خبرة شخصية مؤلمة مما يؤصل قناعة "بل" لتجنب هذه المواقف في المستقبل.**

**فإن كنت ممن يعاني من مثل هذه الخبرة فما بوسعك أن تعمل؟ ببساطة: الخطوة الأولى توقف في التفكير عن نفسك بأنك خجول. فبطرق كثيرة أنت كما تفكر في نفسك فإن فكرت في نفسك بصورة سلبية فأنت كذلك وإن فكرت في نفسك بصورة إيجابية فأنت كذلك.**

**واعلم أن وصفك لنفسك بأنك خجول يجعلك عصبياً، متوتراً ومنسحباً. فكر في نفسك فقط باعتبارك شخصاً يحتاج فقط إلي أن يعرف كيف يتفاعل مع الناس. أما الخطوة الثانية تعلم واكتسب المهارات التي تحتاج إليها: الكفاءة الاجتماعية أو ما يمكن وضعها تحت مسمى مهارات الناس. يقول رونالد ريجيو " كلما زادت إمكانية الشخص من الكارزيماف كلما قلت احتمالات معاناته من الخجل. والمثير للدهشة أن كثيراً من الأشخاص المشهورين كانوا في وقت ما من حياتهم ( عادة في طفولتهم ومراهقتهم) يعتبرون أنفسهم خجولين بل شديدي**

الخلج. فقد كان إيلانور روزفلت، روبرت كينيدي، وغاندي في مرحلة ما من حياتهم أشخاصاً خجولين جاهدوا أنفسهم واعتركوا مع الحياة للتغلب علي هذه الإعاقة وذلك من خلال تعلم واكتساب المهارات الاجتماعية".

أقرأ في الوقت الحالي كتاب "كيف أتغلب علي الخجل" وهو كتاب كتبه مجموعة من الأشخاص المشهورين تناولوا فيه خبراتهم الشخصية مع الخجل وكيف تغلبوا عليه. وقد تلقيت مؤخراً رسائل كثيرة من ممثلين وسياسيين وأشخاصاً ذائعي الصيت مثل تشارلز هيستون، مايكل جوردان، إيد ماكماهون، موني هول، بودي هاكيت، ميرلي هاجارد والقائمة طويلة في واقع الأمر وتتضمن كثيراً ممن كانوا يعانون من الخجل أو ممن مازالوا يعتبرون أنفسهم خجولين إلي الآن. ويعتبر بعضٌ ممن تلقيت رسائل منهم خجلهم مصدر قوتهم بل ثروتهم الثمينة التي أهلتهم للشهرة والنجاح!!

**وبالعودة إلي مهارات الكارزيمما التي أشار إليها رونالد ريجيو يمكن اعتبار الحساسية الانفعالية والاجتماعية متغيراً أساسياً للتخلص من الخجل وزيادة الفاعلية الشخصية ولكن الحساسية الانفعالية والاجتماعية بدون المتغيرات الأخرى المكونة للكارزيمما تصبح عاملاً مفضياً إلي معاناة الشخص من التوتر والعصبية عند التفاعل مع الناس وتجعله عرضة أو هدفاً لنقد الذات أو جلد الذات والتقييم السلبي لها.**

**وبالتالي فإن تعلم واكتساب مهارات الكارزيمما أو الفاعلية الشخصية يحدث تغييراً نوعياً في حياة الخجول بل يخلصه من مشاعر وانفعالات الخجل ويجعله أكثر ارتياحاً وتأثيراً إيجابياً في معظم المواقف الاجتماعية.**

**ويقسم ريجيو مهارات الكارزيمما إلي ست مهارات وقد قسمت أنا إحدى هذه المهارات الست إلي مهارتين ليصبح عدد المهارات سبع مهارات. وكل هذه المهارات يمكن ممارستها وتحسينها. وكلما زاد مستوي التمكن من هذه المهارات كلما أصبح الشخص أقل خجلاً وأكثر ثقة في ذاته. وترتبط الثقة بالذات وفق هذا المعني مباشرة بالكفاءة الشخصية والاجتماعية. والمهارات السبع (وطرق تنميتها) هي:-**

### **(1) قراءة الانفعالات والمشاعر.**

فقد يكون مستوي تمكّنك من هذه المهارة مرتفعاً. ويستطيع الناس الذي تنقصهم هذه المهارة تعلمها واكتسابها من خلال ملاحظة الآخرين، محاولة تخمين الانفعال الذي يشعرون به، والتحقق من صحة أو خطأ هذا التخمين. ومع الوقت ستتحسن بطبيعة الحالة القدرة علي التخمين.

## (2) نقل أو إيصال الانفعال.

أي القدرة علي إيصال انفعالاتك الشخصية للآخرين بصورة غير لفظية من خلال نبذة الصوت، تعبيرات الوجه، ولغة الجسد. وتثبت الدراسات أن كثيراً من الناس يفتقدون إلي هذه القدرة. والطريقة الصحيحة لتحسين القدرة علي التعبير الانفعالي أن تحاول نقل أو إيصال المزيد من المشاعر أثناء الحوار أو التحدث مع الآخرين. فإن أردت أن تتحسن لديك هذه القدرة بسرعة حاول أن تمارس التعبير الانفعالي أمام المرأة أو باستخدام التسجيلات الصوتية البصرية.

## (3) إخفاء الانفعالات بصورة طوعية أو اختيارية.

وهي القدرة علي تقرير عدم إظهار الانفعال أو عدم التعبير عنه أو إظهار الانفعال والتعبير عنه. فبعض الناس يفتقدون إلي القدرة علي إخفاء مشاعرهم وانفعالاتهم عن الآخرين. وهؤلاء الأشخاص أقل شهرة وأقل تأثيراً شخصياً في الآخرين وذلك لأن التعبير هكذا كيفما اتفق عن الانفعالات والمشاعر في كل المواقف قد يكون أمراً غير مناسب أو غير مقبول. فإظهار الانفعال الخاطيء في الوقت أو الطرف الخاطيء يمكن أن يسبب استياء الآخرين أو إزعاجهم أو قد يجعل الناس يفقدون احترامهم لك ( فعدم القدرة علي الضبط الانفعالي علامة مؤكدة لعدم النضج وعلامة مؤكدة للقصور أو النقص في تنظيم أو ضبط الذات). فالانفعالات والمشاعر ذات طابع معدي إن جاز القول ومن غير الحكمة أن يعبر عن بعض منها هكذا تلقائياً بصورة غير منضبطة خاصة انفعال الغضب والحيرة والارتباك والتوتر الشديد.

## (4) ملاحظة العلامات أو الهاديات الاجتماعية (منظمات السلوك الاجتماعي).

ويتطلب ذلك الانتباه الإيجابي إلي الآخرين، الانتباه للنشاط أثناء التفاعلات الاجتماعية واستكشاف وتعريف الهاديات أو العلامات الاجتماعية الدقيقة.

## (5) معرفة القواعد الاجتماعية.

ويتطلب ذلك المعرفة بأداب التفاعل الاجتماعي، كيفية تقديم ذاتك للآخرين. ولا شك أن مراعاة الذوق العام وآداب التعامل يزيد من الكفاءة الاجتماعية للشخص.

## (6) مرونة الدور.

وتتمثل في القدرة علي لعب مختلف الأدوار مع مختلف الناس ومعرفة الطرق والأساليب الأكثر فعالية في التعامل مع الناس. ويتطلب ذلك ملاحظة الفروق الاجتماعية

والنفسية الدقيقة بين الناس، الانتباه إلى القواعد الاجتماعية، واكتساب المرونة في التعبير عن الذات.

### (7) التعبير اللفظي.

وتتمثل في القدرة علي استخدام الكلمات للتعبير عن الذات بوضوح وبصورة مشوقة. ويمكن أن يحسن الإنسان هذه المهارة بالانتباه للنشاط للأشياء التي تجعل بعض الناس ممتعين في أحاديثهم وتلك الأشياء التي تجعل من أناس آخرين مملين أو مثيرين للاستياء أثناء التحدث معهم، كما يمكن تحسين هذه المهارة من خلال ممارسة ما يتم تعلمه، ومن خلال تزويد رصيد المفردات اللغوية، ومن خلال القراءة والكتابة. والأكثر أهمية من ذلك أن يقضي المرء وقتاً طويلاً في التعبير عن نفسه لفظياً — من خلال التماور والتحدث مع الآخرين، وإلقاء الأحاديث العامة — .

وإن كانت هذه هي مهارات الكارزيمما والتي تزيد من فاعلية الإنسان ومن تأثيره في الآخرين وتعد في الوقت نفسه النقيض المنطقي للخجل فمن أي منها يبدأ الشخص الخجول؟ بمعنى أي من هذه المهارات أولي بالتعلم والتدريب وفق سلم الأولويات؟ يتوقف أمر تحديد أولويات التعلم والتدريب في هذا المجال علي ما يعرف ببروفيل التمكن/الضعف.

ويمكن تحديد هذا البروفيل بإجابة الشخص الخجول عن عدة أسئلة منها: أي من هذه المهارات توجد في رصيده السلوكي؟ وما درجة التمكن منها؟ أي من هذه المهارات يفتقدها أو يوجد لديه قصورٌ فيها؟ وبأي درجة؟ ثم يتبع ذلك وضع خطة تعلم أو تدريب تبدأ بالمهارة الأكثر نقصاً أو قصوراً وبعد اكتسابها والتمكن منها ينتقل إلي المهارة التي تليها وهكذا.

ولقد اتبعت الأسلوب السابق وأصبحت الآن علي درجة عالية من الكفاءة في مقابلة الغرباء والتعامل معهم بصورة طبيعية والدخول والاستمرار في علاقات اجتماعية متبادلة معهم. لدرجة جعلتني أصرخ ذات مرة بصوت مرتفع : أه لم أعد خجولاً!! لقد تخلصت من خجلي!! وإنه لإحساس بالغ الروعة أن يقر في وعيك أن آخر شيء يمكن أن يأتي علي بال الآخرين أنك خجول وهو ما تم معي في نهاية الأمر.

نعم تغيرت كثيراً ويمكن تحديد سر تحويري ببساطة في أنني أصبحت أعرف كيف أتعامل مع الناس ومارست ما تعلمته أو ما عرفته.

فلقد توافرت لي معرفة عميقة بكيفية التعامل مع الناس (مهارات اجتماعية ومهارات انفعالية) من خلال قراءة كثير من الكتب المتخصصة ومشاهدة كثير من التسجيلات الصوتية البصرية الرائعة التي بثت في نفسي إحساساً بالكفاءة والتفاؤل في واقع الأمر، إذ جعلتني كمية المعلومات التي اكتسبتها أكلم نفسي. وما المانع؟ طالما أنني أعرف فلماذا لا أحاول؟ ما الذي

سأخسره؟ فلنجرب!! فرحت أترقب مختلف فرص تعلم وتحسين وممارسة مهارات التعامل مع الناس وكنت محظوظاً في الحقيقة حيث توافرت لي كثير من هذه الفرص.

وبدا لي الأمر في البداية كلعبة مفضلة يستمتع المرء باللعب بها. ولا أعني بكلمة اللعبة الاستهانة ولكن أعني ما تفرضه من تحدٍ مثلما هو الأمر عند ممارسة ألعاب الفيديو أو ألعاب الحاسوب أو ممارسة لعبة التنس وما يتطلبه ذلك من حسن استخدام وتوظيف مهارتك لتحقيق الهدف الذي ترغبه.

وكنت أرغب في هذه الحالة أن يشعر كل من يتعامل معي بالارتياح وأن أشعر أنا أيضاً بالارتياح أثناء علاقاتي الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين، أرغب في أن يقضي معي الآخرون وقتاً ممتعاً، أرغب في أن أتعلم شيئاً له قيمة من علاقاتي مع الآخرين، وربما أرغب في أن أعلم الآخرين شيئاً ذا قيمة.

وبناء علي رغباتي هذه سيطر علي هاجس التمكن من المهارات الاجتماعية والانفعالية التي تمكنني من إقامة علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين قائمة علي التقبل والتواد والمعني والفائدة. وأعلم أن ما تقدم يمثل أهدافاً كبيرة قد يخشى من صعوبة تحقيقها أثناء العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، لكن إن أردت أيها الخجول أن تستمتع بالتحدي يجب أن لا تألو جهداً في تعلم واكتساب وتحسين كل المهارات التي تمكنك بالتدرج من التوصل إلي مرادك. ولتبدأ بالتدرج فليكن أول هدف في رحلة التحول من الخجل إلي الفاعلية والكفاءة الشخصية أن تجعل الآخرين في وضع مريح أثناء التفاعل معك.

فلتبدأ من النقطة التي أنت عليها الآن وكل ما تحتاجه بصدق هو الدافع للقيام بمثل هذا الفعل. فالدافعية هي المفتاح السحري في واقع الأمر للإنجاز. فإذا أردت وتمكنت إرادة تعلم مهارات العلاقات الاجتماعية المتبادلة واكتسابها والتمكن منها مع الناس، فإن كل ما تحتاجه لتستمر في رحلة التحول القدرة علي الاحتفاظ بدافعية التحرك في نفس المسار والمثابرة والمجاهدة بما يمكنك من تحمل الإحباطات وتلمس النجاحات مهما كانت بسيطة.

واعلم أن التحول بين يوم وليلة من خجول إلي غير خجول أمرٌ خرافيٌ أقرب إلي السحر والشعوذة منه إلي الواقع، فرحلة التغيير السلوكي رحلة مضمّنية يلزمها أولاً إرادة مجاهدة الذات وثانياً الإصرار وثالثاً التحمل وسياسة النفس الطويل ورابعاً الحساسية لفوائد الكفاءة الاجتماعية.

ويكفي أن أشير في هذا المعني إلي ما كشفت عنه نتائج دراسة ريتشارد لوكاس وإيد دينير- والتي تكونت عينتها من ستة آلاف طالب جامعي من أربعين دولة- من أن ما يجعل

الناس انبساطيين ليس كونهم أكثر اجتماعية من الإنطوائيين بل ما يجعلهم كذلك هو أنهم أكثر حساسية وأكثر إدراكاً للمكافآت أو للتعزيزات الإيجابية المتعلقة بالتفاعلات الاجتماعية.

**كما أن الانطوائيين والخجولين يحصلون علي متعة أكثر من التفاعلات الاجتماعية لكنهم ببساطة لا يقدرّون هذه المتعة التقدير الصحيح بل تراهم كمن يبحث عن منغصات في موقف مفرح بمعنى أنهم "تكديون" بالمعني العام أو الشعبي. فهم لا يدركون الجوائز أو المكافآت التي يحصلون عليها من التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين لذلك تفتّر همّتهم وتقل دافعيتهم وبالتالي يميلون إلي تجنب مواقف التفاعل الاجتماعي.**

**وما أود التأكيد عليه – الكلام لأدم خان – من واقع تجربتي الشخصية أن الحوار أو التحدث مع الآخرين واحد من أكثر الأشياء متعة في الحياة، ولكن إن لم تدرك ذلك فلن تسعى إلي التفاعلات الاجتماعية بل لن تحاول أصلاً أن تكون أفضل عند التفاعل مع الآخرين. فلتبدأ من الآن في الانتباه للنشاط لآلاف المكافآت والجوائز والمزايا المتوقعة من التحدث أو الحوار مع الآخرين، وحاول بكل طاقتك تحسين مهاراتك الاجتماعية والانفعالية.**

**ولتعلم أخيراً أن مصطلح الخجل لم يعد المصطلح المناسب لوصف حالة الخوف من الناس والتردد في التفاعل معهم أو تجنب التفاعل معهم والارتباك والتوتر واحمرار الوجه وتصيب العرق وطأطأة الرأس، فقد كتب فيما أرى لهذا المصطلح الموت وبالتالي بديله هو الحساسية الانفعالية Emotional Sensivity فهو المصطلح الأقرب دلالة لمضامين الحالة السلوكية التي أسرفت في وصفها.**

**وما يمكن أن يبيث الأمل في نفوس من يعانون من هذه الحالة هو أن الحساسية الانفعالية مكونٌ أساسيٌّ بالغ الأهمية في واقع الأمر لنمو أو تطور الكارزيمما أو الفاعلية الشخصية أو كفاءة التأثير في الآخرين بل هو القاعدة البنائية لتعلم واكتساب بقية مهارات الكارزيمما التي أشير إليها. إلي هنا.**

---

### (3) المقال: مضامين ودلالات .

شكلت لي قراءة هذا المقال تحدياً بالغ الصعوبة في واقع الأمر فهو علي إيجازه وبساطته يلخص كل ما يمكن أن يقال عن اضطراب أو مشكلة الخجل أو ما أسماه آدم خان في نهاية مقاله ( الحساسية الانفعالية)، إذ يسهل لكل من يتوافر له معرفة عادية بخبرة الخجل أن يرى الخجل يتجسد كائناً حياً يسير علي قدميه يحدث نفسه، يحدث الآخر، يعرب عن تهويماته وأصاليه المعرفية.

كأني بالخجول يسبح في عالم وهمي خلقه هو وآثر التحليق في فضائه واستمر العيش فيه. وهنا تأتي صرخة آدم خان مدوية لتقول لا!! لخبرة الخجل آلام لا تطاق وفي بنية هذه الخبرة مفاتيح الخلاص من تلك الآلام ويسير بنا بالتدريج مبرراً صرخته فيبدأ بطرح موقف عام هو موقف الخطابة بوصفه أصعب المواقف التي يمكن أن يجد الخجول فيها نفسه محاوراً ذلك الخجول ليستكشف مخاوفه كأني به يصدمه بسؤال مباشر مما تخاف؟

وتأتي الإجابة علي لسان الخجول آدم خان لتكشف ببساطة شديدة عن ما يسميه علماء النفس بالمخطط المعرفي Cognitive Schemata<sup>5</sup> الذي ينطلق منه الخجول وبؤرة هذا المخطط توقع الفشل وسيطرة مشاعر الإحساس بالنقص والدونية ثم ما يترتب علي ذلك من تجذر الخوف واقترانه بالسعي للنشط لتجنب كافة صور التفاعل الاجتماعي وهنا يضعنا آدم خان دون أن يصرح أمام الافتراضات الأساسية التي ينطلق منها التوجه المعرفي في دراسات الاضطرابات النفسية والسلوكية والتي أشار إليها أدلر في العبارات التالية:

(1) سلوك الإنسان هو توأم لأفكاره.

(2) وتعديل الأفكار يتعدل السلوك.

---

<sup>5</sup> يشير كثير من الباحثين إلي أن المعرفة والتفكير تلعبان دوراً أساسياً في نشأة واستمرار الاضطرابات النفسية والسلوكية ومنها اضطراب الخجل بطبيعة الحال وعادة ما تصنف المتغيرات المعرفية المرتبطة بهذه الاضطرابات إلي: التكوين المعرفي ويشير إلي الطريقة التي يستقبل بها الفرد المعلومات ثم يخزنها في تسلسل معين داخل الذاكرة، والمحتوي المعرفي ويشير إلي محتوى العمليات التي سبق تخزينها بداخل الذاكرة، ثم المخطط أو الصيغة المعرفية الذي يشير إلي كل من التكوين المعرفي ومحتوي هذا التكوين وهو يرتبط بصورة مباشرة بما يسمي بالإجراءات المعرفية التي ينظم بها الفرد المعلومات التي سبق أن استقبلها ويفضي إلي النواتج المعرفية (المعارف - الأفكار - التخيلات) الناتجة عن التفاعل بين المعلومات التي استقبلها الفرد مع مضمون التكوين المعرفي. للمزيد راجع التحليل الرائع للعلاقة بين هذه المتغيرات في ( الفرحتي السيد محمود، 2005، ص ص 59 وما بعدها، مرجع سبق ذكره).

(3) وتعديل سلوك الإنسان يكمن في تعديل أو تغيير أفكاره وأحكامه وآماله بالعقلانية والمناقشة ومقارعة الحجة بالحجة، ومن ثم يتخلص الإنسان من مشكلاته مع نفسه ومع الآخرين.<sup>6</sup>

ثم يأتي تحذير ضمني يوجهه آدم خان للخبول فيقول له احذر إن لم تتخلص من خجلك فأبشر بمزيد من المعاناة فأنت اليوم خجول Shyness وغداً ستصبح مصاباً بالخوف الاجتماعية Social Phobia وبعد غدٍ سترتمي في زمرة المرضى النفسيين وتصاب باضطراب القلق الاجتماعي Social Anxiety Disorder كأنني به يناقش ببراءة ما يعرف في علم النفس الإكلينيكي بقضية المأل أو المسار Prognosis أي تطور الاضطرابات النفسية والسلوكية. ويشير آدم خان بعد ذلك بصورة بالغة الإيجاز إلي نشأة اضطراب الخجل بعبارة (لقد قالوا لي إنك خجول ولقد اعتقدت وأمنت بصحة ذلك) كأنني به يطرح قضية محددات الخجل والسياق المولد له إذ أن الخجل اضطراب يصيب شخصاً ذو بناء نفسي معين يتواجد في سياق اجتماعي معين ويتعايش فيه مع خبرات معينة أوضحها تأطير الآخرون له في فئة معينة ومن هنا تأتي خطورة ما يشار إليه بقضية الوسم أو التسمية (لقد قالوا لي) ثم استمراء من يسقط عليه الوسم أو التسمية هذا الوصف والتعايش مع مضامينه (ولقد آمنت أو اعتقدت بصحة ذلك) نتيجة توافر سمات شخصية معينة فيه.

ولا شك أن تطابق الوسم مع الاعتقاد يفضي لدي كثير من الناس إلي الترجمة السلوكية لمضمون ذلك الوسم أو التسمية بمعنى عندما يطلق علي الآخرون وصف أو وسم أو تسمية خجول وتصادف هذه التسمية بناء نفسي قابل لها – لأسباب كثيرة – ستعكس سلوكياتي ما يصح تسميته بالبروفيل السلوكي لشخصية الخجول. إلا أنه مع تتالي تلقي الخجول لتدعيمات اجتماعية سلبية تصل عتبة الآلام النفسية حداً لا يطاق تستنهض همهة ودافعية التغيير أو التعديل (من خجول إلي فاعلية شخصية) ومن هنا إشارة إلي المضمون الانفعالي لخبرة الخجل فهي خبرة مؤلمة بكل ما في الكلمة من معني.

وبناء عليه انتفض صاحبنا وهو في العشرين من عمره لينتهي حالة الخجل بمجاهدة نفسه للالتحاق ببرامج تدريب علي مهارات التعامل مع الآخرين وممارسة هذه المهارات في بيئة العمل ثم الإخفاق والآلام . وللتخفف من الآلام يشير آدم إلي صدق المثل الشعبي الطيور علي أشكالها تقع فمع خبرة الفشل هاتف صديقة خجولة وتتغلب علي خجلها بتجنب مواقف التفاعل الاجتماعي كأنني به بآدم يحذرنا ويقول لنا من يريد أن يتعلم عليه بالتواصل مع

<sup>6</sup> عبد الفتاح عثمان ، عبد الكريم العفيفي، علي السيد محمود (1996). خدمة الفرد من المنظور الشمولي المعاصر. مكتبة عين شمس، القاهرة . (ص، 22).



النماذج الإيجابية ومن هنا ضرورة تعامل الخجول في برنامج العلاج مع النماذج المجسدة للكارزيميا أو للفاعلية الشخصية.

ويشير أدم خان ببراعة يحسد عليها في واقع الأمر إلي البعد البيولوجي للخجل وارتباطه بمثيرات تنشيط الغدة الكظرية وهرمون الأدرينالين بالتحديد ثم علاقة هذا التنشيط بما أسماه زيادة معدل القلق وارتباط كل ذلك بدائرة الخجل.

ويحدد خان بصورة بالغة الإيجاز مصادر الخجل في مصدرين أساسيين أشار إليهما بقوله " أهم مصادر الخجل هو عملية تغذية الذات أو عقدة تغذية الذات **The Self-Feeding Loop** بمعنى موقف الفرد من ذاته، كلامه الموجه إلي ذاته، مخططاته المعرفية المرتبطة بصورة الذات، نمط توقعاته الذاتية، تقييماته لذاته. أما المصدر المهم الثاني للخجل فهو قصور أو نقص مهارات إقامة العلاقات الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين ويطلق عليها أدم خان مهارات الناس **People Skills** ".

ومن هذه النقطة الأخيرة يبدأ في وصف طرق التخلص من الخجل في إطار تناوله لما يعرف بعلم الكارزيميا أو علم الفاعلية والتأثير الشخصي. وليؤصل فكرة إمكانية التجاوز بالتأكيد أولاً علي الخاصية الإيجابية المميزة للخجول وهي الحساسية الانفعالية وكيف أنها المفتاح الرئيسي لتعلم واكتساب بقية مهارات الفاعلية الشخصية شريطة أن يعاد توجيه هذه الحساسية ليتمكن الخجول من إدراك الجوانب الإيجابية لخبرات التفاعل الاجتماعي مع الآخرين.

وعلى الرغم من الإشارة إلي أن مقال أدم خان يلخص بإيجاز كل ما يمكن أن يقال عن خبرة الخجل نستشعر الحاجة الماسة إلي الإلمام بالتفاصيل فهذه الخبرة كما سبق الإشارة تتضمن:

(1) شخصاً يعاني من الخجل إذن نحن بحاجة إلي التعرف علي هذا الشخص عن قرب وهو يتحرك وهو يتكلم وهو يحاور ذاته ما هي مواصفاته؟ كيف ينظر إلي خبرة الخجل؟ ما العبء النفسي الذي يكابده؟

(2) أشخاصاً آخرون يتفاعل معهم الخجول يؤثر فيهم ويتأثر بهم. ما وموقف هؤلاء الأشخاص من الخجول؟ كيف ينظرون إليه؟ ما تقييماتهم له؟ هل يمكن تعديل هذه التقييمات؟

(3) سياق اجتماعي مخلق وحاضن للخجول. ما نوعية وطبيعة هذا السياق؟ كيف يقيمه الخجول؟ هل يمكن تعديل هذا السياق؟

(4) الخجل كاضطراب متعدد الأبعاد (بيولوجية، معرفية، انفعالية، واجتماعية) له مسار ارتقائي. فكيف يكتسب اضطراب الخجل؟ وما مساره الارتقائي؟ وهل يمكن التدخل للإيقاف هذا المسار؟ وما مداخل الوقاية من / وعلاج الخجل.

وربما يكون من الملائم في سياق هذا الفصل التمهيدي أن نشير إلي تعريف زيمباردو 1982 للخجل باعتباره من أهم الباحثين المتخصصين في دراسة هذا الموضوع لننطلق منه في تحليل خبرة الخجل في الفصول اللاحقة إذ يعرف زيمباردو الخجل بأنه " ميل متعلم لتجنب المواقف الاجتماعية، والإخفاق في الاشتراك بشكل مناسب في المواجهات الاجتماعية، والشعور بالقلق وعدم الارتياح خلال التفاعلات مع الآخرين، ونقص الثقة في أهمية الفرد نفسه، ويشمل الخجل أربعة مكونات هي: الأفكار (سأعرض نفسي للسخرية) والمشاعر (القلق والتوتر) والاستجابات البدنية (احمرار الوجه، ضربات القلب المتسارعة، وضيق التنفس) والسلوكيات (التصرفات الظاهرة، عدم الابتسام، وتجنب تلاقي العينين) <sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> فريخ عويد العنزى (2001) المكونات الفرعية للثقة بالنفس والخجل: دراسة ارتباطية عملية. مجلة العلوم الاجتماعية، م 29، ع 3، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت. (ص ص 47-77).