

## الخطوة الثانية: التعامل مع المشاعر (العواطف)





في أثناء عملية توضيح الحقائق، تريد أيضا أن تولي اهتماما للمشاعر المتعلقة بالتفاعلات الصعبة، وكما لاحظت فإن عملية التفاعلات الصعبة تثير مشاعر قوية للأفراد المشتركين في الموقف، قد تختلف هذه المشاعر من شخص لآخر - حتى في المواقف المشابهة.

من بين المشاعر الأولية: الحزن، الفرح، الغضب، والخوف - واختلافات أخرى لهذه المشاعر الأربعة. غالبا ما تعني المشاعر الإيجابية إن الحاجات قد تم الإيفاء بها، على سبيل المثال: نشعر بالسعادة عندما نقوم بإتمام مهمة صعبة بنجاح، وتضطرب مشاعرنا عندما لا يتم الإيفاء باحتياجاتنا، وقد تشعر بالمقاومة عندما لا يقوم أحد زملاء العمل بإتمام العمل الذي دأبنا عليه لنصف ليلة.

في المواقف الصعبة، من المهم أن يتم تعريف المشاعر التي تعانيها. وإذا ما تجاهلنا هذه المشاعر أو أضفناها خلال التفاعلات الصعبة، فهي قد تظهر إلى السطح بطرق أخرى - مثل لغة الجسد، كتعبير الوجه، أو التوقفات الطويلة في أثناء المحادثة. يمكن لمثل هذه المشاعر أن تُسهم في تعقيد الموقف بالنسبة للأفراد الذين يشملهم الموقف وجعلها من الصعب أن يستمع أيُّ منهما إلى الآخر. وإذا ما زادت حدة هذه المشاعر، فلربما يتجنب الأشخاص بعضهم بعضا لأن عدم وجود حل لهذه المواقف يشعرهم بالتهديدات.

إن معالجة المشاعر ليست مجرد عملية التصرف بطريقة معينة، كيف يستطيع الفرد تعريف مشاعره ومشاركته خلال التفاعلات الصعبة دون إلحاق اللوم على الشخص الآخر، أو زيادة شعوره (بالحرج)، سوف تساعدك الخطوات الآتية في الإجابة عن هذا السؤال.

### كيف تحدد وتعرف مشاعرك؟

إن عملية تحديد وتعريف المشاعر التي تعتريك يمكن أن يكون أمرا صعبا، ربما تواجه صعوبة كبيرة في وضع مسميات لما يعتريك من مشاعر، إذا كان هذا هو الوضع، فعليك أن تأخذ في الاعتبار هذه المصطلحات للمشاعر السلبية، ثم استمر في تنمية العديد من المصطلحات الأخرى:

- متضايق	- محبط	- غير صبور
- خائف	- دفاعي	- غيور
- مخيف	- خجول	- حزين
- مجروح	- مخدوع	- مُنحرج
- مرتبك	- منعزل	- مشوش
- مخيب للأمل	- غاضب	- واعي بالذات

- مهتاج - قلق - متشائم  
- متحيرّ - وحيد - عصبي

ربما يكون من الصعب أيضا تحديد مشاعرك وتعريفها إذا ما كانت عندك النية في إخفاء هذه المشاعر خلال مناقشة صعبة مع شخص آخر، (يوضح هذا الجدول بعض هذه الأمثلة).

إخفاء مشاعرك		
عندما تقول	ربما تكون	وربما تشعر بـ:
(الحل بالنسبة لك هو أن تنفذ هذه المهام حسب الميزانية الموضوعة)	الاندفاع لحل المشكلة	الخوف من عدم حصولك على التمويل للمشروعات القادمة
(أنك فاتر الشعور لا مبالٍ بطريقة غير مقبولة)	تشخيص الشخص الآخر	مستاء لكون الشخص الآخر غير ملتزم بالعمل
(كان من الواجب عليك تعضيد خطتي ومساندتها أثناء الاجتماع).	الحكم على تصرف الشخص الآخر	غضبان من زميل كنت تظن أنه سوف يدعم أفكارك وآراءك
(لماذا أهملت المذكرة التي أرسلتها إليك بخصوص الإستراتيجية)	وصف نوايا شخص آخر	قلق بخصوص قدراتك القيادية

وبزيادة (توسيع) قاعدة المصطلحات المتعلقة بمشاعرك واستنباط المشاعر التي من الصعب التعبير عنها، تستطيع أن تكون كامل الحضور ومسؤول مسؤولية واضحة في التفاعلات الصعبة.

تستطيع أيضاً مساعدة الآخرين في تحديد مشاعرهم وتعريفها،  
على سبيل المثال:

استكشاف التعليقات: (لقد أوضحت اهتماماً في ترقيةك.  
أتعجب عما إذا كنت غضباناً لحصولي على المشروع الذي كنت  
تطمح أن تحصل عليه).

السؤال: (ما هو الشيء الآخر الذي يضايقك بخصوص هذا الموقف؟).  
الملاحظة: (لاحظت أنك لا تنظر في وجهي كعادتك، هل أنت  
متقبلٌ للمقترح الذي قدمته؟).

## إعادة هيكلة الأفكار الهدامة

من الصعب تحمل المشاعر الصعبة والأفكار المسببة لها،  
لا يجب أن تثقل كاهلك بهذه المشاعر، تستطيع من خلال  
التعاطف والتفكير الجيدين التعامل مع هذه المشاعر الصعبة.  
خذ في الاعتبار هذه الوسائل:

- استكشف نوايا الشخص الآخر وكذا الحقائق المتعلقة  
بالموقف، إذا وجدت أن إدارة الشركة التي تعمل فيها  
لديها النوايا والأسباب القانونية أو الشرعية عندما تقرر

ألا تحضر الاجتماع الأسبوعي، فربما تذهب مخاوفك، أو العوامل التي تسبب لك بعض الضيق.

• افحص مساهماتك في المشكلة. إذا أدركت أنك قد نصحت مرؤوسيك بالتركيز على إتمام المشروع أكبر من مجرد تعبئة النماذج (يقصد الأعمال المكتبية) فربما تتخلص من إحباطك بخصوص تأخير التقارير.

• السؤال عن الافتراضات التي تسبب هذه المشاعر. إذا وجدت أن افتراضاتك بخصوص أن أحد زملائك لا يقدر جودة المنتج كما تقدرها أنت هي افتراضات خاطئة، ربما تصبح درجة الغضب عندك قليلة عندما تراه يبحث عن مخرج قصير في رقبته للجودة.

• عليك أن تعبر عن مشاعرك، من بين الأسباب التي تجعل المشاعر تتحول إلى مشاعر نفسية هو ألا نعبر عن هذه المشاعر - لأنفسنا أو للآخرين.

• عندما تشعر بالخوف، يكون من الأفضل أن تقول لنفسك أو لصديق لك: «أشعر ببعض القلق بخصوص هذه المهمة أو النشاط»، وأن تجعل هذا الشخص يدرك شعورك هذا دون حاجتك إلى أن تغير هذا الشعور.

## إستراتيجيات تحول المشاعر الغاضبة إلى أفعال منتجة

يمكن أن يكون الغضب واحداً من أكثر المشاعر حدة في أثناء الصراعات أو التفاعلات. تساعدك الإستراتيجيات الآتية على إدارة الغضب بطريقة أكثر فاعلية.

- 1 - عليك أن تدرك أنه من حقك أن تشعر بالغضب وأن تعبر عنه - بطريقة بناءة.
- 2 - التزم بتعلم كيفية التعبير عن الغضب بطريقة بناءة. حاول أن تجد (مدرباً) يساعدك في ذلك.
- 3 - لاحظ الدلالات أو الإشارات التي قد تؤدي إلى المشاعر الغاضبة، مثل استخدام التكهانات، الاحتقار، النميمة، أو التآمر في غياب الشخص.
- 4 - تذكر أن مسببات الغضب هو سلوك أو موقف - وليس الشخص الآخر.
- 5 - تخلص من الغضب شديد الحدة دون استخدام الأساليب أو الأنشطة الضارة، أو قم بتحويل هذه الطاقة إلى أنشطة روتينية أكثر فاعلية مثل القيام بترتيب محتويات مكتبك، أو شارك هذه المشاعر مع شخص تثق به والذي يستطيع مساعدتك في تحديد أسباب الغضب بدلاً من أن تجعل هذه المشاعر تتأجج بدرجة أكبر.

6 - عبر عن الغضب بطريقة بناءة وذلك من خلال وصف مشاعرك إلى شخص يسبب سلوكه لك بعض المشكلات، بدلا من أن تهدد هذا الشخص أو أن تتهمه بشيء معين. على سبيل المثال: (إن غيابك عن اجتماعين متتاليين قد سبب لي بعض المضايقات؛ لأن باقي أعضاء الفريق لم يحصلوا على المعلومات التي يحتاجون إليها لاستكمال نشاطهم في المشروع، بالإضافة إلى أنني لم أستطع الإيفاء بالمتطلبات الأخرى والدورية للمشروع.

إذا واجهتك صعوبات في وصف غضبك لأحد الأشخاص الذين يعملون معك، فحاول كتابة السلوك أو المواقف التي تزيد من غضبك. سل الشخص الآخر أن يفعل نفس الشيء؟ حاول الترتيب لاجتماع بينكما لمناقشة الأمور المهمة من وجهة نظرك، حاول أن يتم ذلك في جولات من التحدث والاستماع دون المقاطعة.

## التعبير عن المشاعر بطريقة أكثر فاعلية

بعد أن تحدد الأفكار الهدامة، قم بتحديد شعورك أو مشاعرك. إن هدفك من ذلك هو أن تعبر عن نفسك بأمانة - دون الحكم على الآخرين أو إلقاء اللوم عليهم.

إليك مثالا لذلك: «لست متأكداً من أن ذلك يعني شيئاً ما، لكن حينما تجاهلت مذكرتي إليك، شعرت بالشك في مقدرتي قيادة هذا

الفريق. ثم انتابني شعور بالقلق من أن هذا المشروع سوف يفشل، كما أنني وجدت نفسي في درجة عالية من الإحباط بخصوص عدم مقدرتي في دفع العمل إلى الأمام.

---

### نصيحة:

لكي تنجح في تبديد الأفكار والمشاعر الهدامة خلال التفاعلات الصعبة، عليك تذكير نفسك بموقف فكاهي، سيساعد ذلك في تخفيف درجة ثورة غضبك، حاول مشاركة الموقف مع الطرف الآخر، فربما يؤدي ذلك إلى تخفيف درجة التوتر بينكما أيضاً، تؤدي الفكاهة إلى الأريحية والانفتاح للأفكار الجديدة. حاول الابتعاد عن استخدام النكات السخيفة أو الإشارات الضمنية أو النكات التي تقلل من أهمية موضوعات أو اهتمامات الشخص الآخر.