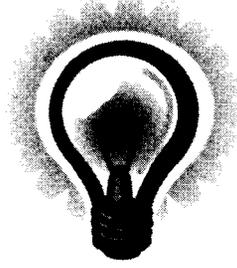


معالجة الغضب



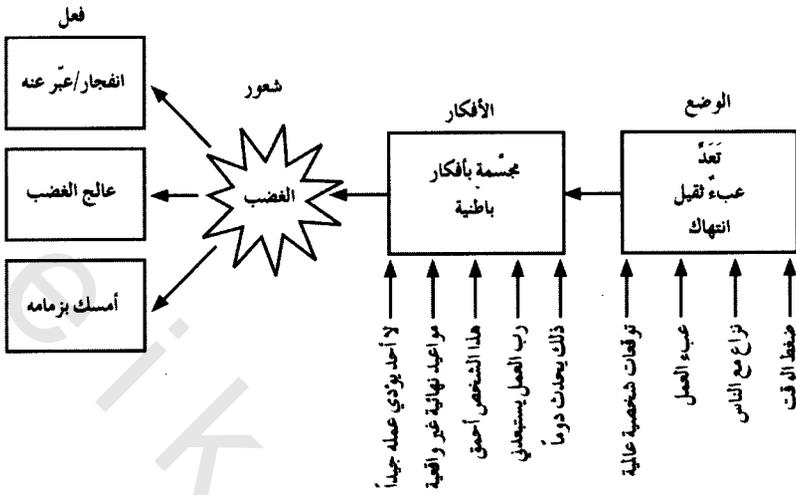
obeyikandi.com

obeikandi.com

## كيف أتعامل مع مُستخدِمٍ غاضبٍ؟

الغضبُ نتيجةٌ من النتائج السيئة لمجتمعنا الذي يتصف أنه سريعُ الخطأ، وسريعُ التفكير ويتكيف مع النتائج. وضغوطُ الزمن، والتغييرُ المستمر والتوقعات غير الواقعية أو المتبدلة كلها عواملُ تغذي الغضب. ونحن بدورنا نُحمّل أنفسنا كثيراً من الضغوط. وعندما يُحول شيءٌ ما بيننا وبين تحقيق أهدافنا أو يعيق قدرتنا على العمل، على الوجه الذي نريد، نقع في الغضب. ولما كان الغضبُ سيئاً العاقبة ومدمراً ضمناً، فإننا نحتاج إلى إيجاد سبيل لمواجهته وعلاج أسبابه. يصوّر لنا «نموذج الغضب» في الصفحات التالية كيف يبدأ الغضب وماذا نفعل تجاهه؟

## نموذج غضب



## أفكار تغذي الغضب

إضافة إلى ما هو مبين في النموذج، فإن الأنماط التالية من الأفكار يمكن أن تُفاقم غضب المستخدم. انتبه إلى أن هذه الأفكار ليست عقلانية أو دقيقة دوماً، بالرغم من أن المستخدم قد يعتقد أنها كذلك.

- الملامة - ينبغي/ يمكن (كان على مديري أن يعطيني توجيهات أفضل... كنت أستطيع إنجاز العمل لو أعطاني تفصيلات أكثر... في كل مرة أشرع بهذا المشروع، أقاطع).
- أنا على حقّ ( أعرف أن الزبون كان يفضل طريقتي أكثر، ولكن مديرتي فضّلت الأمر على طريقتها... لقد قمتُ بهذا العمل من قبل على هذا الوجه تماماً، وكان ناجحاً!).
- فقدان الأمل أو الخيبة ( أنا لا أستطيع أن أستمّر بالعمل بهذه

الطريقة بعد الآن.. لقد حاولتُ وحاولت، ولكن الأمور لم تَجْر كما أريد.. لا أعرف ماذا أفعل الآن. أقوم بعمل ثلاثة أشخاص... رئيسي مشغولٌ دوماً بمحادثات هاتفية خاصة).

- القيمة المنتهكة (كنت أعرف أن عليّ أن أُدخِل تلك المدفوعات النقدية، ولكن الرئيس قال لي ألا أقلق بشأنها، فلا أحد سيعرف... الزبون سيعرف أن البضاعة لا توافق المواصفات، بقطع النظر عما يقوله رئيسي).

### علامات الغضب

مع أنك لا تستطيع رؤية الأفكار وهي تعتمل في النفس، فهناك علاماتٌ منظورة أخرى تشير إلى أن المستخدم يمكن أن يكون غاضباً:

- نتوء الفك
- صرير الأسنان
- تصلب الرقبة وعضلات الظهر
- القبضتان مشدودتان
- الارتعاش
- الصراخ أو الصوت المرتفع
- احمرار الوجه
- امتناع الوجه
- التحديق في شخص ما، أو
- البكاء

### الاستجابات للغضب

عندما يُعبّر أحدهم عن غضب، أضغِ بدون ردّ، وحاول أن تفهم، أكثر مما تحاول التفكير في طريقة للجواب، وركّز على تحديد المشكلة. وعندما ترى أنك فرغت من ذلك، أعدْ بهدوء ووضوح صياغة ما يرى المستخدم أنه

مشكلة. بهذا تتعرّف على المشكلة. لاحظ من فضلك أن هذا لا يعني أن عليك أن توافق المستخدم، وإنما أنت تُقرّ ببساطة أنك تفهم أن المستخدم غاضبٌ من وضع ما. («أنت غاضب بسبب [مشكلة معينة]. هل هذا صحيح؟» أو «أنت تبدو ساخطاً بسبب [مشكلة معينة]»). اطلب وركّز على الوصول إلى اتفاق، واعرض المشكلة كما تراها، ثم اسأل: «هل نستطيع أن نتفقَ على أن هذه مشكلة؟». دَعِ المستخدمَ يعرض: «هذا ما أشعر به. أعتقد أن...».

عليك في بعض الأحيان أن تنتظر حتى يسكن غضبُ الشخص تماماً، وهو ما قد يقتضي استخدام لغة سوقية، أو عبارات عاطفية، أو التعبير عن أفكار غير صحيحة، أو عدوانية، أو فيها كراهية. فإذا جعلت الناس يُسكنون غضبهم، فأنت تدعهم ينفسون عنه، وهذا يؤدي إلى زواله. خذ مهلة إن أمكن، واخرج من الغرفة لتناول شراب خفيف أو قهوة. وعدّ بعد خمس أو عشر دقائق. من المهم لكسر حلقة الغضب أن تستخدم الحقائق والأرقام لا العواطف. عدّ إلى «نموذج الغضب» الذي صورناه قبل قليل. فأنت تكسر عملية الغضب بتحدّي الأفكار، أي بتحدّي أفكار الشخص الداخلية والتركيز على الاستجابة العقلانية. أضغ وأعدّ صياغة أفكارك، وشارك في الأفكار. لا تجعل نفسك تغضب. فإذا واجهت الغضب بالغضب، فإن الموقف سيتحوّل من سيئ إلى أسوأ.

إذا تصاعد الغضب تأكد أن الشخص لن يؤذي نفسه أو يؤذي الآخرين، ودعه يُحسُّ أنك ملتزم بالحديث معه. فإذا شعرت أنه لا يزال غاضباً وعدوانياً فاحم نفسك حسيّاً وجسدياً بمغادرة المكان، واستدع الأمن إذا تطلّب الأمر ذلك. وفي حالة الغضب المتصاعد عليك أن تسجّل ذلك في سجلّ المستخدم، وضمّنه تصرفاتك أيضاً.

من المهم أن يعتقد المستخدم أنه يستطيع أن يفعل شيئاً لكبح الغضب. وإحدى الوسائل لتحقيق ذلك هي أن تدعه يستعمل الأسئلة والتعابير التالية.

## التهيؤ للغضب

- هل أفكاري واقعية أم عاطفية؟
- قد يكون هذا وضعاً صعباً، ولكنني أعرف أنني أستطيع التعامل معه.
- أستطيع أن أضع خطة لمعالجة هذا.
- أستطيع أن ألتزم بالقضايا ولا آخذها بصفة شخصية.
- الاسترخاء، فأنا مسؤول عن نفسي.
- لن يكون ثمة حاجة للمجادلة. أنا أعرف ما ينبغي القيام به.
- هل ما أفكرُ فيه الآن هو ما يجعلني قلقاً؟

## الصدمة والمجابهة

- أنا مستعد لبدء هذا الحدث.
- بقدر ما أحافظ على برودة أعصابي، أسيطر على الموقف.
- لا حاجة بي إلى البرهان عن رأيي. لا حاجة إلى وصف وتفسير هذا أكثر مما أحتاج.
- لن أدخل في متاهة: «يجب علي/يجب عليهم - لا ينبغي لي/لا ينبغي لهم».

## الأفكار التي ترد تالياً

- ماذا تعلمت؟
- كيف أستطيع أن أزداد خبرة من هذه التجربة؟
- سوف أركز على ما حدث. سأطلع إلى ما أنجز وأعطي لنفسي الثقة.
- سأركز على ما هو إيجابي.
- سأتحدى أفكاري.
- لن أجعل أفكاري السلبية تتدخل في عملي أو في اللقاءات المستقبلية.
- سأكون فعالاً في اتخاذ التصرفات البناءة والمناسبة.
- سأحاول أن أسترخي. سأخذ أنفاساً عميقة وأزاول التمارين المساعدة على استرخاء العضلات.

- سأتذكر أنه على الرغم من عدم إنجازي لما أردت، فسوف أستفيد من هذا على أنه تجربة مفيدة، واستعداداً للموقف القادم.

## تصرفات للحد من الغضب

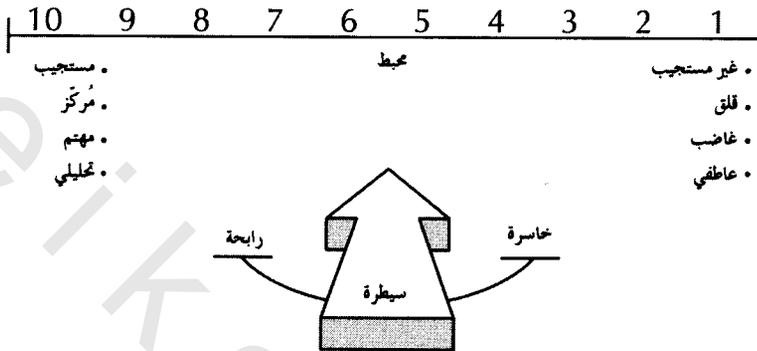
بعد أن سَكُنْتَ غضبَ المستخدم تستطيع أن تختار الأساليب التالية لمعالجة الغضب:

- تحدّث مع أحد ما يستطيع أن يفهم لماذا أنت شديد الغضب.
- سجّل أفكارك جميعها بحيث لا تغفل شيئاً، وأعدّ قراءتها ثم جابه أفكارك.
- اعرف ما يسببه لك الغضب.
- لا تتجنّب عاطفة الغضب، اعترف بها، وحاول أن تعمل للاستفادة منها.
- إذا كنت تشعر بالغضب من وقت إلى آخر، تعلّم أن تُميّز الإشارات المبكرة بحيث تستطيع أن تسعى في طلب المساعدة أو مناقشة المسألة مبكراً.
- ركّز على النتائج المقبولة والأفعال الإيجابية.
- ركّز على حلول المشكلات.
- طوّر خطة للعمل تركز على الطاقة الإيجابية والحل.
- استخدم لائحة الأسئلة والبيانات الواردة في الفصل السابق كي تساعدك في التعرّف على الغضب والتعامل معه.

وبوصفك مديراً تستطيع أن تعطي القياس التالي لمستخدم انتابته «فورة الغضب» ثم تطلب منه (أو منها) أن يسجّل مستوى الغضب الشخصي. كلما كان الرقم مرتفعاً، كان لدى المستخدم قدرة أكبر على التحكم في غضبه. وكلما تدنى الرقم، كان الغضب أكثر سيطرةً على المستخدم. سلّ المستخدم أن يقوم بذلك في كل مرة يشعر (أو تشعر) فيها أنه بدأ يغضب. بهذا يستطيع

أن يتعلّم تقويم مستوى غضبه، ويستخدم الأدوات المناسبة للتعامل مع الغضب.

### حدّد درجة غضبك



### تذكّر

- ثمة حاجة في بعض الأحيان إلى الغضب لتنقية الجو والوصول إلى نتيجة إيجابية.
- الغضب ضارٌّ إذا لم يُخمد؛ أما إذا أُخمدَ بما يرضي المرءَ فمن الممكن أن يعزّز العلاقة.
- عندما يُشعل موقفٌ أو حدثٌ ما نارَ الغضب، حلّل أسبابه، وحدّد الأفراد المتورّطين فيه، والنتيجة التي تريد أن تصل إليها.

### المصادر

- Burns, D. (1989). *The feeling handbook*. New York: Plume Books.
- Ellis, A., & Lange, A. (1994). *How to keep people from pushing your buttons*. New York: Carol Publishing Group.
- Freeman, A., & DeWolf, R. (1989). *Woulda coulda shoullda*. New York: Silver Arrow.
- Freeman, A., Pretzer, J., Fleming, B., & Simon, K. (1991). *Clinical applications of cognitive therapy*. New York: Plenum.
- London, T. (1991). *Managing anger*. Evanston, IL: Garfield.