

# كيف تتعامل مع الناس في العمل

## الجزء الرابع



الدكتور علي القاسم

”إذا كان لديك الشجاعة والقدرة والرغبة في التذمر من شيء ما، فيجب أن تكون لديك الشجاعة والقدرة والرغبة في القيام بشيء لتغييره. فعندما تغير الطريقة التي تنظر بها إلى الأشياء، تتغير الأشياء التي تنظر إليها“

ترجمه الى العربية محمد أحمد البستاني – المغرب

تعرف القواميس والأخصائيون النفسيون التذمر بشكل عام على أنه "التعبير عن التعاسة أو الشعور بالألم أو الاستياء أو الانزعاج وعدم الرضا".

ونحن البشر نعتاد على التذمر، إذ هناك أشياء لا تعجبنا، وتشعرنا بعدم الرضى، وتسبب لنا ألما فنشتكي منها. وهو أمر طبيعي وجزء من شخصية الإنسان يمكن أن ينشر الإحباط، لكنه يساعد الشخص على الشعور بتحسن.

إلا أن التذمر المعتاد حول كل شيء تقريبًا هو سرطان مميت للشخصية. فهذا النوع من المتذمرين هو فيروس آخر في المنظمة، وأسميه "متذمر بالعادة".

وهناك أناس، وبغض النظر عن مدى جودة الأشياء، يركزون دائماً فقط على الجانب السيئ. يتدمرون من وظائفهم ومهامهم، من الاقتصاد، من السوق، من الناس، من الحكومة، من رؤسائهم، من عائلاتهم وأصدقائهم، من الطعام، من المجتمع، من الطقس، وتقريباً كل شيء بما في ذلك شعرهم. ولقد عرّف الدكتور والتر ستابلز هذا النوع من الأشخاص بأنه الشخص الذي يتوقع الأسوأ في الحياة من خلال التركيز على نسبة العشرة بالمئة من الخطأ، وتجاهل تسعين بالمئة من الصحيح.

ولهذا، فإن 'المتذمر بالعادة' معدٍ جداً - تماماً مثل الأنفلونزا - ويجعل الأشخاص غير سعداء ومكتئبين، ويخرب موظفي المؤسسة وعملها وإنجازاتها. والشيء الذي يخلق سرطان التذمر هو أن الشخص غير سعيدة في حياته، ولا يشعر بالتقدير، ويعاني من نقص في عاطفة صحية، ونقص في الامتنان.

وبالرغم من ذلك، فإن هذا السرطان قابل للشفاء إذا كان الشخص مستعداً للتغيير وراعياً في إيجاد طرق للتسامح مع الأشخاص والأشياء والظروف والتعامل معها عندما يواجه تحدياً بالفشل وخيبات الأمل والإحباط. إنه قابل للشفاء إذا نظر الشخص إلى الحياة والناس من زاوية مشرقة إيجابية مع الموقف الإيجابي المناسب.

وفي هذا الصدد، قال المحامي الأمريكي المدافع عن النفس، وهو المؤلف والمحاضر والدكتور واين داير: "عندما تغير الطريقة التي تنظر بها إلى الأشياء، فإن الأشياء التي تنتظر إليها تتغير".

إن التذمر لا يخلق سوى أفكار سلبية، واستمراره، سيجعل المتذمر يرى الأشياء عادة أسوأ مما هي عليه بالفعل. وسيبدو له كل شيء سيئاً، وهذا سيؤدي إلى تجاهل الناس له وتجنبه. فأولئك الذين لديهم سرطان التذمر المميت سيظلون حيث هم. ولن يكون هناك أي تحسن في حياتهم الشخصية والمهنية.

لذا، قالت كاثرين بلسيفير في عملها الشهير (كم أنت قيم؟): "الآن، وبعد 10 سنوات، ما يزال الشخص الذي تحدثت وتذمر يتحدث ويتذمر، وما زال في نفس الموضع.. بينما الشخص الذي أخذ المبادرة وأجد الحل، قد تم تكريمه ومكافأته عدة مرات". كما أن "المتذمر بالعادة" يصبح أكثر غضباً إذا كان معتاداً على التذمر بأنين. وتعرّف القواميس والأخصائيون النفسيون الأنين على أنه "نطق بصوت حزين، عالي النبرة، مطول، كما في الألم، الخوف، الدعاء، أو الانزعاج. وللتذمر أو الاحتجاج بطريقة صبيانية".

فهل تعمل مع شخص "متذمر بالعادة"؟ وما هو شعورك عندما يشبعك بالشكوى والتذمر بطريقة صبيانية؟

فإذا كنت "متذمرا بالعادة"، ولديك الشجاعة والقدرة والرغبة في تقديم شكوى بشأن شيء ما، فيجب أن تكون لديك الشجاعة والقدرة والرغبة في القيام بشيء لتغييره. فالتذمر والتشاؤم هما مضيعة للوقت ولن يساعدك. والمتشائم والمتذمر يلومان الآخرين، والأشياء، والظروف بدلاً من التركيز على الواقع وإيجاد طرق للتسامح وحل المسائل التي تجعلنا غير سعداء.

وقد قال الدكتور داير: "إن كل اللوم هو مضيعة للوقت. بغض النظر عن مقدار الخطأ الذي تجده من شخص آخر، وبغض النظر عن حجم لومك له، فذلك لن يغيرك. فالشيء الوحيد الذي يستحق اللوم هو تركيزك على نفسك وأنت تبحث عن أسباب خارجية لتبرير تعاستك واحباطك. فقد تنجح في جعل الآخرين يشعرون بالذنب تجاه شيء ما عن طريق إلقاء اللوم عليهم، لكنك لن تنجح في تغيير كل ما يتعلق بك مما يجعلك تعيسا.

ولهذا، يحتاج المتذمرون بالعادة إلى لفت الانتباه ويصرخون للحصول على الدعم. وبالتالي، فإن أفضل طريقة للتعامل مع هذا النوع من الناس هي منحهم ما يحتاجون إليه حقاً، وهو التعاطف الخالص دون موافقة على وجهة نظرهم أو تصديقها.

[www.aliqassem.com](http://www.aliqassem.com)  
[www.dr.aliqassem.com](http://www.dr.aliqassem.com)  
[www.aliqasseminternational.com](http://www.aliqasseminternational.com)