



## كيف تساعد عميلك على إدارة مشاعره

***Neven Hamdy, PCC, EQi 2.0***



**Founder of EQLead**

**Certified Professional Coach (PCC)  
& Trainer**

**Certified Assessor of the EQ- i 2.0  
and EQ 360 Assessment**

**Certified Group Coaching  
Practitioner**

**ICF Mentor & PCC Assessor**

## حقائق عن المشاعر

المشاعر كلها مقبولة  
لا يوجد صح أو خطأ في المشاعر  
أي سلوك وراه شعور

دور الكوتش ليس في تهدئة العميل، ولكن أن يساعده لفهم مشاعره وكيف تؤثر  
على سلوكه

## نموذج إدارة مشاعر العميل

5

اختيار  
استجابة  
جديدة  
وخطة  
تطبيق

4

التفريق  
بين  
الشعور  
والتصرف

3

اكتشاف  
نمط  
التعامل  
مع  
الشعور

2

فهم  
الرسالة  
وراء  
الشعور

1

تحديد  
الشعور

# 1- تحديد الشعور

الهدف هنا إن العميل يخرج من جملة عامة مثل:  
"أنا متضايق" أو "أنا مش قادر أسيطر على نفسي"  
إلى شعور أوضح.

## أسئلة مناسبة:

- ما الشعور الأساسي الحاضر معك الآن؟
- لو أعطيت هذا الشعور اسمًا، ماذا سيكون؟
- أين تشعر بهذا الشعور في جسدك؟
- متى بدأ يظهر هذا الشعور تحديدًا؟
- ما الموقف الذي أشعل هذا الشعور؟

## 2- فهم الرسالة وراء الشعور

# هنا لا نتعامل مع الشعور كعدو، بل كرسالة.

## أسئلة مناسبة:

- ماذا يحاول هذا الشعور أن يخبرك؟
- ما الشيء المهم بالنسبة لك الذي تم تهديده أو لم يتم احترامه؟
- ما الاحتياج غير الملبي خلف هذا الشعور؟
- ما القيمة التي تم لمسها في هذا الموقف؟ مثل الاحترام، الأمان، التقدير، العدل.

## 3- اكتشاف نمط التعامل مع الشعور

# الهدف هنا أن يرى العميل طريقته المعتادة: هل يكتتم؟ ينفجر؟ ينسحب؟ يلوم؟ يهرب؟

## أسئلة مناسبة:

- ماذا تفعل عادة عندما يظهر هذا الشعور؟
- ما النمط المتكرر لديك في التعامل مع هذه المشاعر؟
- ما أثر هذه الطريقة عليك؟
- ما أثرها على علاقتك بالآخرين؟
- هل هناك تجارب سابقة في التعامل مع هذا الشعور؟
- ماهي العوائق التي تمنعك من التعامل مع هذا الشعور

# 4- التفريق بين الشعور والتصرف

# الهدف هنا زيادة وعي العميل في السلوك النابع منه نتيجة مشاعر

## أسئلة مناسبة:

- ما الفرق بين ما تشعر به وما تفعله بسبب هذا الشعور؟
- ما الاستجابة التي ستكون أكثر احترامًا لنفسك وللآخر؟
- كيف يمكنك التعبير عن هذا الشعور دون أن تؤذي نفسك أو غيرك؟
- ما التصرف الذي تريد أن تختاره بدلًا من رد الفعل التلقائي؟
- ماهي أول خطوة بسيطة ستبدأ بها للتعامل مع هذا الشعور؟

# 5- اختيار استجابة جديدة و خطة تطبيق

## هنا يتحول الوعي إلى فعل

### أسئلة مناسبة:

- ما أول خطوة صغيرة يمكنك القيام بها؟
- كيف ستعرف أنك أدت مشاعرك بشكل أفضل هذه المرة؟
- ماذا تحتاج قبل أن ترد أو تتصرف؟
- من يمكنه دعمك في تطبيق هذا الاختيار؟
- كيف ستعرف أنك أدت مشاعرك بشكل أفضل هذه المرة؟

# نموذج إدارة مشاعر العميل وارتباطه بنموذج GROW

5

اختيار  
استجابة  
جديدة  
وخطة  
تطبيق

W

4

التفريق  
بين  
الشعور  
والتصرف

O

3

اكتشاف  
نمط  
التعامل  
مع  
الشعور

R

2

فهم  
الرسالة  
وراء  
الشعور

G

1

تحديد  
الشعور

# اسئلة إنهاء الجلسة

**ما أهم وعي خرجت به من الجلسة؟**

**ما المقياس الذي ستستخدمه لتعرف أنك تحسنت؟**

**من 1 إلى 10، ما مدى استعدادك لتطبيق هذه الخطوة؟**

في جلسة المشاعر، لا تساعد العميل على الهروب من شعوره بل ساعده يسمعه، يفهم رسالته، ثم يختار استجابته.

thank you 

