

كيف تتعامل مع إنسان عصبي (عدواني - سريع الغضب - بادئ بالشر)؟



•• إليك هذا الحوار :

- البائع : «معذرة ياسيدى لقد انتهت فترة ضمان جهاز التكييف .. لا بد أن هناك خطأ من جانبك قد أصابه بالعطب .. فلا تبرر ذلك بوجود عيب فنى!» .

- العميل : «ماذا تقول ؟! .. هل هذه دعاية ؟! .. أتبيعون للناس أجهزة رديئة.. وفوق ذلك تتهموننى بالغباء وعدم الدراية!»

- البائع : «لا أقصد ذلك ياسيدى .. حاول أن تهدأ» .

العميل : «أنا أعرف تماماً ما تقصده .. أريد أن أقابل مدير الشركة لعله يكون أكثر ذوقاً وفهماً عنك!»

هذا الحوار السابق ، يعد نموذجاً لحديث إنسان عصبي (العميل) من خلال موقف معين .. ولاشك أن مثل هذا الإنسان تتعرض للتعامل معه فى كثير من المواقف ، فالإنسان العصبى الثائر الغاضب يعد الأكثر شيوعاً فى المجتمع بالنسبة لأصناف الناس المختلفة الذين يصعب علينا التعامل معهم .

إن مثل هذا الصنف من الناس يميل للعدوانية والثورة لأتفه الأسباب .. وتراه يتعامل مع الناس من منطلق إحساسه بالسلطة والقدرة على إخضاعهم له بصوته المرتفع وبذاءة حديثه . إنه صنف تصعب معاشرته ويصعب العمل معه لأنه ميّال للغضب وليس قادراً على مقاسمة الآخرين أوقاتاً من المرح اللطيف ، فيبدو كل سلوكه تجاه الآخرين قائماً على العدوانية والمشاكسة

والتهديد أو النقد اللاذع . علاوة على أنه ميل لإساءة الفهم والظن السيئ وكأنه يترقب أى كلام أو تعليق يرى أنه يمس به بسوء ليبدأ فى الثورة والغضب .. فهو مستعد دائماً لإطلاق الإساءة على الآخرين !

•• ماذا يجب أن تلتزم به أمام إنسان عصبى عدوانى ؟

* الثبات والهدوء :

إن هذا الصنف من الناس يعرف تماماً أن سلوكه العنيف يُخضع الآخرين له، ويصيبهم بالضيق ويساعده على أن ينال منهم ما يريد . ولذا فإن أهم ما يجب أن تلتزم به تجاهه أن تحاول إخراجه عن مسار الغضب والثورة وذلك لا يتحقق إلا بالثبات واللباقة .. وبمجرد أن تسيطر على الموقف تتخذ موقفاً أكثر إيجابية بحيث تحاول إرضاءه فى حدود الممكن والمفروض بتقديم اقتراحات تبدو مرضية له .

•• فيمكن إجراء الحوار السابق على النحو التالى :

- العميل (فى غضب) : «ماذا تقول ؟ أتمرح معى ؟! .. أتبيعون أجهزة رديئة للناس وفوق ذلك تتهمنى بالغباء؟!»

- البائع (فى هدوء وحزم) : «إطلاقاً ياسيدى .. أعتقد أنك أسأت فهمى .. فإذا أردت أن تعيد الجهاز لإصلاحه فلا مانع فى ذلك ، وسوف نخبرك بسبب العطب فى أسرع وقت ، وبقيمة تكاليف الإصلاح . وإذا لم ترض بذلك ، فأعتقد أنه من الأفضل أن تقابل مدير الشركة» .

نلاحظ من ذلك ، أن البائع استطاع أن يغير الموقف وأن يتفادى الإساءة، وذلك من خلال اعتماده فى ردّه وحديثه على الآتى :

- ألا يغضب ويثور .. وبالتالي استطاع أن يمتص غضب العميل .

- أن يضع حلاً مريحاً للعميل ، وبالتالي لم يتحدَّ رغبته .

- أن يقترح عليه مقابلة المدير .. وبذلك قام بتوجيه العميل لمسار آخر أو فكرة أخرى تشعر العميل بأن البائع لا يتصرف من تلقاء نفسه ، وإنما بناء على نظام محدد للشركة ، كما تعطى له فرصة أخرى للاختيار .

وأمام هذا الرد اللبق يكون العميل أمام أحد أمرين ؛ فإما أن يقبل الحل الذى اقترحه البائع ، وإما أن يتصرف لحاله ، وفى الحالتين يكون البائع على سيطرة تامة على الموقف .

• دُع فرصة للشخص العصبى لكى يهدأ ..

كما يعتبر من أهم ما يجب أن نحرص عليه أثناء التعامل مع هذا الصنف من الناس أن نعطيه الفرصة لكى يهدأ .

وقد يكون من الصعب على نفس البعض منا ألا يتفاعل تجاه الوقاحة أو الإساءة ، ولكن يجب أن ندرك تماماً أن تحدّى هذه النوعية من الناس تدفعهم لمزيد من الغضب والثورة ، ولذا فإن التفاعل معهم باحتجاج وغضب سيكون أشبه بإلقاء الوقود على النار فيزداد تأججها ولهيبها .

• ابحث عن أى جهة للموافقة ؛

إن الشخص من هذا النوع لا يشعر بالموافقة مع أغلب الناس من حوله ولذا فإنك لو حاولت اقتراح أى فكرة تشعره بالموافقة [مثلما اقترح البائع فى المثال السابق] فإن ذلك يشعره «بارتباك» لأنه سيضطر إلى عدم الموافقة مع نفسه المحتجة مما يخرج من حالة الغضب .

إن هذا النوع من الناس يجد متعة خفية فى التحدى أو التضاد ، ولذا فإننا لو حاولنا القيام بعكس ذلك فإن المشكلة ستتطور حتماً إلى درجة حادة .

•• إليك هذا التمرين :

فى ضوء ما سبق ، حاول أن تجد رد الفعل (أو الجواب) المناسب فى الموقف التالى :

- العميل لنائب المدير : «أقول لى إن المدير غير متواجد بعدما قطعت كل هذه المسافة ؟! .. إنك لم تخبره حتماً بالميعاد .. إنك حقاً أبله لا تصلح لهذه الوظيفة !»
- رد الفعل :

•• إليك هذه المقترحات لرد الفعل المناسب :

- العميل لنائب المدير : «أقول لى إن المدير غير متواجد ...»
- «سيدى ، لقد حملت رسالتك بالفعل إلى المدير .. وإذا أردت أن تقدم شكوى لرئيس المؤسسة فسوف أساعدك فى تقديم البيانات المطلوبة .. ولكن هل تسمح لى أولاً بأن أوضح لك سبب عدم تمكن المدير من مقابلتك فى هذا اليوم ؟»
- «سيدى ، إننى أشعر بأسف شديد بسبب اجتيازك هذه المسافة الطويلة ، لكنك لو سألت سكرتيرك الخاص لاتضح لك أننا حاولنا أكثر من مرة إبلاغك بأن المدير لن يتمكن من لقاءك هذا اليوم نظراً لحدوث ظرف طارئ . فإذا أردت أن تقدم شكوى ...»

•• تمرين آخر ...

عندما تسمع ضجيجاً من حولك بسبب مواجهة حادة بين رجل عصبى عدوانى وطرف آخر .. حاول أن تضع نفسك مكان هذا الطرف الآخر واقترح ردود الفعل المناسبة للسيطرة على الموقف بحكمة وهدوء .