كيف تتعامل مع إنسان صموت (ثقيل - مقفول - يُخرج الكلام بالعافية) ؟

•• إليك هذا الحوار :

عندما رأى شعبان جاره رمضان يقوم بالعمل فى حديقته ، صافحه ، وحاول محادثته على النحو التالى :

ـ شعبان : «إن ابنك وابنى فى نفس الفصل الدراسى ..»

ـ رمضان : [لا رد فعل] .

ـ شعبان : «إن ابنى يمتدح ابنك كثيراً .. فهل قال ابنك شيئاً عن ابنى ؟» .

ـ رمضان : [كلمة غير محددة أو واضحة] .

ـ شعبان : «ما دام أن أبناءنا أصبحوا أصدقاء فأعتقد أنه لا مانع من ترتيب زيارة أسرية فيما بيننا» .

ـ رمضان : «ممكن ..» .

وأخيراً شعر شعبان بالملل وتثاءب وانصرف لحال سبيله ..!

•• واليك هذا الحوار :

أمضى الموظف وقتاً طويلاً فى إعداد تقرير عن أحد مجالات العمل ، وقام بقراءته وعرضه على المدير ، وانتظر منه إبداء الرأى .

ـ المدير : «آه ...»

ـ الموظف : «هل هناك شيء يبدو غامضاً بالتقرير بحيث أعمل على تصحيحه ؟»

ـ المدير : «لا ..»

ـ الموظف : «إذن ماذا تعتقد ؟ .. هل تراه جيداً ؟»

ـ المدير : «لا بأس» .

ـ الموظف : «أريد أن أعرف ماذا يدور فى ذهنك بالضبط ؟» .

ـ المدير : [همهمة وكلام غير واضح أو محدد] .

•• أكثر الناس إثارة لغيظك ..!

إن مثل هذه النوعية من الناس تعد من أكثر أصناف الناس المثيرة لغيظ من يتعامل معهم لأنك ببساطة تتوقع رد فعل أو توضيحاً أو تعقيباً منهم فلا تجد سوى ردوداً باردة أو لا ردود !

ولكن مهلاً ..

فهناك فرق يجب أن تتنبه له بين الإنسان الصموت والإنسان قليل الكلام.. فالنوع الأول إنسان مغلق لا تستطيع أن تعرف ما بداخله .. أما النوع الثانى فهو لا يتكلم إلا إذا وجد شيئاً مهماً أو ممتعاً أو ضرورياً يجب أن يُقال .. فكلامه بحساب أو على قدر السؤال الذى توجهه له .

•• سياسة التعامل مع الإنسان الصموت (Clam) :

التعامل مع هذا الصنف من الناس يحتاج منك إلى حكمة ، فإذا كان إنساناً عابراً لا تربطك به صلة فلا تهتم .. أما إذا كان إنساناً تتعامل معه وتضطر للتحدث معه ومعرفة آرائه (كمديرك فى العمل) فلابد فى هذه الحالة أن تلتزم بسياسة خاصة أثناء التحدث إليه .

وأول ما يجب أن تنتبه إليه هو أن تحاول أن تكتم غيظك .. لأن هذا الصنف من الناس من أكثرهم إثارة للغيظ... كما يجب أيضاً أن تستبعد عامل الرفض بمعنى ألا تعتقد أن الإنسان من هذا النوع الصموت يرفضك أو يزدريك ، وإنما ما يجب أن تدركه أنه صموت لمجرد أن هذه طبيعته ، ذلك بافتراض أن هذه الصفة تلازمه أثناء تحاور الآخرين معه كذلك . إذن فعليك أن تلتزم بالهدوء ، ولا تحاول أبداً أن تثير مثل هذا الشخص لعلك تحصل منه على انفعال أو رد فعل . والأهم من ذلك ألا تحاول أن تلقى بملاحظة تحرجه كأن تقول مثلاً : «يبدو كأن هناك قطعة إسفنج برأسك وليس مُخاً!» . بل على العكس ، إن مثل هذه الملاحظات أو الانتقادات السخيفة ستكون فعّالة لالتزامه بمزيد من الصمت. فبدلاً من ذلك ، اجعله يشعر أنك فى حالة استمتاع فعلى للتحدث معه ومحاورته ، فذلك قد يجعله يتخلى عن صمته بعض الشيء فتنال منه بعض ما تريد أو ربما كل ما تريد.

وهذه بعض الأمور المهمة التى يجب أن تهتم بها فى سياستك تجاه هذا الإنسان الصموت :

• اجعل أسئلتك مفتوحة :

لن تستطيع أن تجعل شخصًا من النوع الصموت يخرج عن هذا الطبع وينفتح لك إذا كنت تسأله أسئلة مقفولة مثله ، أى تتطلب الإجابة بكلمة نعم أو لا (dead-end questions) كهذه النوعية : «هل توافقنى على ذلك؟» أو : «هل تختار الأمر الأول أم الثانى؟» . فاختيارك لأسئلتك بعناية يمكن أن يساعدك على الوصول لبغيتك ، وهذا له أهمية كبيرة خاصة إذا كان هذا الشخص الصموت تربطك به علاقة عمل أى أنك تحتاج منه إلى إجابات واضحة مفهومة .

• **ابتعد عن أسلوب التشكيك :**

والمقصود بذلك أنك عندما تسأله سؤالا ولا تتلقى منه الجواب الشافى (نظراً لطبيعته كصموت) لا تعقب هذا السؤال بسؤال آخر يشككه فى قدراته كأن تقول : «هل فهمت ما أقصد ؟ » .. لأنك بذلك توحى إليه بأنه لايرد عليك بما فيه الكفاية لأنه ببساطة إنسان غبى !!. فمثل هذا الأسلوب المشكك يعد أسلوباً ممتازاً لكى لا تحصل منه على ما تريد . وعلى العكس من ذلك ، فإن لجوءك إلى التعقيب الإيجابى يشجعه على طرح مزيد من المعلومات لأن ذلك يشعره ببساطة بالراحة . فيمكنك أن تقول مثلاً على سبيل المثال : «هل أستطيع أن أفهم من سكوتك أنك لن تجعلنى أقاسمك هذه التجربة ؟ » .. فهذا الأسلوب يجعله يشعر بتقديرك لطبعه كإنسان صموت .

• **كن فضولياً ولكن بأدب (العب دور المحقق!):**

اجعل أسئلتك بوجه عام تبدو وكأنك مصمم على التوصل لمعرفة الإجابة فى فضول وشغف واستمر على هذا النحو حتى بعد انتهاء السؤال ولكن يجب أن يقترن ذلك بأدب جم . ولا تعبأ كثيراً بالصمت الذى يتبع أسئلتك له وإنما اجعل تعبيرك يدل على انتظارك فى شغف للإجابة .

فالحقيقة أن بعض الناس من هذا الصنف يجدون صعوبة أحياناً فى تكوين أفكارهم أو التعبير عنها بسرعة لأنهم اعتادوا على الصمت وضعف المشاركة الحوارية مع الآخرين . ولذا فإنك بهذا الأسلوب السابق تعطى الطرف الآخر فرصة ليجتاز هذه الناحية ويبدأ فى التعبير عما يريد .

• **حاول تقبُّل الصمت ولا تبدى انزعاجك منه :**

احذر أن تقع فى هذا الخطأ أثناء حوارك مع إنسان صموت .. وهو أن تظهر له انزعاجك من صمته أو إجاباته الشحيحة كأن تتثاءب فى ملل أو ترد بكلمات تعبر عن استياءك من رد فعله الضعيف ، وإنما حاول أن تتقبل هذا الصمت واستمر فى القيام بدور الفضولى .. وأعد تكرار السؤال مرة أخرى وأخرى واحرص ، كما قلت ، أن تكون كل أسئلتك مفتوحة - (Open ended questions) . وكأنك بهذا الأسلوب ترغمه بأدب على أن يتفاعل معك أو يعطيك الجواب الشافى .

•• **الجأ إلى أسلوب «الافتراض ...» :**

لكنك فى الحقيقة قد تجد أن الأسلوب السابق الذى تلعب من خلاله دور المحقق غير قادر على الرغم من ذلك على انتزاع الجواب الذى تريده ، أو قد ترى أنه يتميز بشىء من القسوة . ففى هذه الحالة يمكنك اللجوء إلى هذه الطريقة الأخرى لمساعدة هذا الشخص الصموت على التكلُّم .. والتى تسمى بطريقة الافتراض .

وإليك هذا المثال الذى يوضح لك كيفية استخدام هذه الطريقة ؛ فلنفترض إجراء هذا الحوار التالى بينك وبين شخص صموت والقائم على طريقة الافتراض ..

– أنت : «قلْ لى يا أحمد ، أين قررت تمضية إجازتك؟» .

– أحمد : [ملتزماً بالصمت .. أو يرد بكلمات غير محددة .. أو يقول لك لا أعرف] .

– أنت : «لنفترض أنك قررت ذلك فأين سيكون مكان تمضية الإجازة؟» .

- أحمد : «آه .. فى هذه الحالة سأمضى إجازتى فى الغردقة أو ربما مع أسرتى فى الإسكندرية» .

مثال آخر :

- أنت : «حسين ، ما رأيك فى اتخاذى لقرار نقل أعمالى إلى القاهرة بدلاً من الإسكندرية ؟» .
- حسين : [ملتزماً بالصمت .. أو يرد بكلمات غير محددة .. أو يبدو وكأنه يخشى من تقديم هذه الاستشارة الخاصة] .
- أنت : «لنفترض أن أعمالك فى الاسكندرية شهدت بعض التدهور .. فماذا ستفعل ؟» .
- حسين : «أعتقد أننى سأتخذ القرار بنقل أعمالى لمكان آخر أكثر نشاطاً» .

•• وماذا تفعل عندما لا تجدى كل الحيل ؟

قد تحاول بطريقة وأخرى أن تفتح فم هذا الشخص الصموت ليتكلم أو يظهر رد فعله لكن كل طرقك تبوء بالفشل . فى هذه الحالة ، تكون النصيحة بأن تبحث أنت شخصياً عن عيب فى حديثك قد لا تدركه . فالبعض منا قد يلقى بسؤال ما ولا يتلقى رد فعل مناسبا أو إجابة كافية ، وذلك ببساطة لأنه ربما يسأل بطريقة لا تظهر استمتاعه أو رغبته للطرف الآخر فى الاستماع لما سوف يقول . فهذا العامل يجب أن تراعيه باهتمام عندما تتعامل مع إنسان صموت بطبعه . فيجب أن تظهر له استمتاعك بما

سوف يقول .. ويجب أن تلاحظ شيئاً حول هذه النقطة وهو أن يكون إظهارك للاستمتاع حقيقياً وليس ادعاء ؛ لأن هذا الصنف من الناس يستطيع عادة أن يفرق بين الاهتمام الحقيقى والكاذب للطرف الآخر .

والبعض منا قد يتعرض فى حديثه لكثرة التكلم عن نفسه وبالتالى لا يتلقى رد فعل كافيا من الطرف الآخر ، ولذا فإنه ينبغى أن تهتم كذلك بتفادى هذه الناحية عندما تتعامل مع شخص صموت . ويجب أن تدرك أن مثل هذا النوع من الناس يكون عادة شديد الحساسية ولذا فإنه يختبئ داخل قوقعة من الصمت لحمايته .

وبناء على ذلك ، يجب أن تكون معاملتك له قائمة إلى حد كبير على الاحترام ، ولا تظهر له استياءك من صمته . وإنما حاول جاهداً أن تخترق هذه القوقعة وتساعده على التحدث بوسيلة أو بأخرى من الوسائل السابقة .