



## ( ٥ ) التعامل مع الأشخاص صعب المراس!

التعامل مع البشر بشكل عام يحتاج إلى مهارة وفن، وهذا أمر قد فصلنا فيه في كتابنا «البرمجة اللغوية العصبية»، بيد أننا وهاهنا نتحدث عن أمر أكثر تعقيداً، وهو التعامل مع البشر صعب المراس.

كل منا قابل ويقابل يومياً أشخاصاً صعب المراس، يحتاج التعامل معهم إلى مهارات خاصة حتى لا يصاب المرء منا بالجنون.

هناك تسع أنماط

للأشخاص صعب المراس..

دعنا نتعرف عليهم أولاً:



**١- الثوري:** هو امرؤ بذئ اللسان يتقن المناورة

والتلاعب، صوته في الغالب مرتفع، التهديد والوعيد

من صفاته المتكررة، نافذ الصبر حين تختلف معه،

يضرب بيديه على الموائد في شدة، قد يتطور الأمر معه

في النقاش إلى الاعتداء الجسدي والضرب.

**٢- اطفبجـر:** كثير الشكوك والتهديد، من الصعب السيطرة عليه، هو في الغالب رقيق المشاعر لكنه في المقابل حساس جدًا تجاه النقد ويأخذه دائمًا على محمل شخصي.

### كيف نتعامل مع الصنفين السابقين؟

أعطه الوقت الكافي لأن يهدأ، قاطع حديثه السلبي بشكل هادئ لا تحد فيه، نادهم بأسمائهم، حاول تشتيت تركيزهم حتى تقطع عندهم تسلسل الأفكار السلبية، ركز عينيك على عينيه، لا تظهر له أنك تخشاه أو ترهبه، عبّر عن رأيك بصراحة، ولا تجادل جدال عقيم، ادعوهم لحل المشكلة بشكل ودي هادئ.

**٣- الائم للبشر:** أو لنقل الذي يتقن إلقاء اللوم على الآخرين، ويتخذ دائمًا مواقفًا دفاعية، يرى أن الخطأ هو الأصل في سلوك البشر، ويصب عليهم غضبه ولومه في حالة حدوث خطأ ما، سريع الغضب، ميال للانتقام وأخذ حقه.

**٤- دائم الشكوى:** بارع في اكتشاف الأخطاء والثغرات، لا

يتعب نفسه في البحث عن حلول بقدر ما يستمتع  
بالشكوى وإظهار العيب.

**٥- السلبي:** متهمك لا يتفاعل بإيجابية مع أي تغيير أو  
فكرة جديدة، بارع في صبغ الأمور بصبغة مقبلة،  
لا يهدأ باله إلا إذا صبغ الجو بصبغة سلبية مقبلة.

### كيف نتعامل مع الأصناف الثلاثة السابقة؟

أعطهم حقهم في أن تستمع لهم، لكن لا توافقهم في آرائهم  
الخاطئة، قاطعه إذا ما استرسل في أفكاره السلبية، ووجه نظره إلى  
ما يمكن عمله، لا تجادله فتعطيه الفرصة لإفراغ سلبته على  
الحوار، ركز في حوارك معه على ما يستطيع فعله وإنجازه.

(مجموعة الكبت/ القمع)

**٦- المسالم جدا:** إنسان لطيف يتمتع بروح مرحة، يأمل في

كسب قبول ومودة من يعرفهم، مهما تقول تجده  
موافق، لا يعارضك أبداً خشية أن يفقدك، يخفي  
مشاعره بمهارة، يعتذر كثيراً حتى وإن لم يكن  
هناك ما يستحق الاعتذار.. ربما كان هذا الصنف  
مقبولاً أول الأمر، بيد أنه خطر حيث لا يصدقك

النصح والنقد، ربما كانت دوافعه أنه لا يريد  
فقدك بيد أن المرء الذي لا يصدقك قد يدفعك  
دون أن تشعر ويشعر إلى الذلل والخطأ.

### كيف تتعامل مع هذا النوع من البشر؟

أشعره بحبك الصادق له، كن مخلصاً في مدحه وإطرائه، لكن  
شجعه على إبداء رأيه في شجاعة، أخبره بأن الأهم لديك من سماع  
كلمات الإطراء والمديح والكلام اللطيف المعسول هو معرفة رأيه  
الحقيقي، وجّه له دائماً أسئلة محددة.

### ٧ - الشخصية المسحوقة: لا يرى لنفسه قيمة في الحياة،

لا يقدر أرائه الشخصية، يخاف أن يتورط في  
مشاكل أو متاعب، سهل عليه أن يعلن خطئه من  
أن يقول رأياً قد يغضب منه أحد.

### كيف تتعامل مع صاحب الشخصية المسحوقة؟

كن إيجابياً معه، امدح رأيه الصائب، تعامل معه برفق إذا ما  
أخطأ، استمع إليه باهتمام ولا تقاطعه، كرّر سؤالك عليه إذا لم  
يعط إجابة عليه.

## ٨- المتعالـم: الذي يخبرك أنه يعرف كل شيء عن أي

شيء، نعم قد يكون مثقف وصاحب أفق واسع،  
ونشيط وفعال، لكنه دائمًا ما يسفه رأي الآخرين،  
لا يقبل برأي لا يخرج من فمه، قادر بذكائه على  
إلقاء تبعات الفشل على الآخرين.

### كيف تتعامل مع الشخص المتعالـم؟

أنصحك ألا تدخل معه في معركة وجدال إلا وأنت مستعد  
لذلك جيدًا، اشرح له وجهة النظر الأخرى بهدوء، اقبل بمنطقه  
وسط معه، حاول أن تكسبه في صالحك.

## ٩- البالـون: شخص مدعي، يخبرك بأنه أعلم أهل

الأرض، وبضاعته من المعرفة زهيدة جدًا، يحاول  
نسبة أي إنجاز إلى شخصه حتى وإن لم يكن له يد  
في ذلك، هو ببساطة كاذب ومخادع وغشاش.

### كيف تتعامل مع البالون؟

أمثال هؤلاء أنصح بالتعامل معهم بجديّة، أخبرهم بحقيقة  
أنفسهم، ودلّل عليها بوقائع مثبتة، لكن أخبره ألا يأخذ الأمر على

محمل شخصي، كن جادا معه لكن لا تكن قاسياً، أخبره أن أمامه الفرصة ليتخلص من عقده، ويصبح صديقاً مخلصاً لك.

مد له يد العون إن احتاج لمساعدة، وكن حليماً عليه إذا وجدت منه ميلاً للتغلب على عقده ومشاكله النفسية.

### كيف تخسر محدثك؟!

للتواصل الجيد أسس وقواعد،  
وللتواصل السلبي كذلك خطوات،  
لذا دعني أفرد لك مجموعة من  
المحاذير التي تجنبك خسارة  
محدثك خاصة وأنت تتعامل مع  
الأشخاص صعبى المراس:



- ١- لا تقاطع محدثك، دعه يتحدث بحرية حتى ينتهي من كلامه.
- ٢- كن هادئاً، لا تتفعل مهما استفزك.
- ٣- لا تجعل رد فعلك مبالغاً فيه ومفتعلاً، ركز على النتيجة.
- ٤- لا تدمن الشكوى، إذا ما ضايقك شخص توجه إليه مباشرة بدلاً من الشكوى لأحد.
- ٥- لا تخدع نفسك وتوهمها بأنك عالم بمشاعر الآخرين، بل اسألهم.

٦- لا تفترض أن البشر يعرفون مشاعرك، عبر بوضوح عن نفسك.

٨- لا تسخر من أحد مهما كان بسيطاً، فرب حقير ألبأك إليه الدهر يوماً ما.

٩- لا تكن مجادلاً، استمع للآخر ثم بين رأيك في هدوء.

١٠- لا تهدد مهما امتلكت من القوة.

١١- لا تكن سلبياً، رحب دائماً بكل ما هو جديد ونافع، واعرض على عقلك كل الأمور.

١٢- لا تكثر من استخدام التعميمات، مثل دائماً، أبداً، جميع؛ لأن مثل هذه الكلمات تجعلك تظهر بمظهر الشخص الغير منضبط في حديثه، وتنشر على الحوار جو من الديكتاتورية.

١٣- لا تقلل من شأن الآخر، بل امدحه كلما كانت هناك مناسبة.

هذه بعض النصائح التي تؤهلك

كي تصبح محاوراً أكثر إيجابية  
وفاعلية مع محدثك.

الآن اسمح لي أن أعطيك عشر نصائح مهمة جدًا

إذا ما كنت في موقع مسؤولية، أو تقود فريق عمل:

- ١- ناد الآخر باسمه، فهو أحب الألقاب إليه.
- ٢- استمع إلى الآخرين، واسمح لهم في التعبير عن أنفسهم.
- ٣- امتدح الأداء الجيد وأعطه حقه في الثناء والإطراء.
- ٤- عبر دائمًا عما تشعر به وتريده.
- ٥- تسامح وانس ودع الماضي يذهب بسرعة.
- ٦- ابتسم ابتسامة هادئة دومًا، وتذكر أن تبسمك في وجه أخيك صدقة.
- ٧- كن ودودًا لطيفًا معتدل المزاج، ولا تسمح لمشاكلك الشخصية أن تؤثر في علاقتك بالآخر.
- ٨- إذا ما كانت هناك أسرار خاصة بفريق العمل، فلا تفصح بها لأحد، اجعل الجميع يثق بكتمانك لأسرارهم.
- ٩- احرص على أن تتفقد فريق عملك في أماكن العمل، وحاول دائمًا أن تفاجئهم وهم يفعلون الشيء الجيد لا العكس.
- ١٠- احرص على بناء مساحة من المودة والحميمية بينهم، ولا مانع في أن تدعوهم لمشاركتك الغذاء أو العشاء من آن لآخر.

## كيف تتعامل مع ذي الوجهين؟

كثُر في عالمنا اليوم أصحاب الوجهين، أو المنافقين إن شئنا الدقة، يقابلونك بوجه، ويضمرون في نفوسهم أمرًا.

وللتعامل مع هؤلاء البشر أنصحك بما يلي:

١- واجهه وجهًا لوجه، اسأله عن رأيه فيك، أو في أي شيء تشعر أنه غير صادق في مشاعره تجاهه.

٢- واجهه بما تعرفه عنه، انظر في عينيه مباشرة، قل له: إذا أحببت أن تقول لي شيئًا فقل ذلك لي مباشرة، أعتقد أنك تمتلك الشجاعة لتعلن عن رأيك، فلا تستخدم طرقًا لا أحبها.

٣- إذا تكرر منه هذا السلوك، ولم يعبأ بحديثك السابق، فواجهه بحزم شديد هذه المرة، كرر عليه (أن يتوقف عن هذا)، كن حازمًا قويًا.

## مهارات الاتصال الناجح:

هذه جملة من المهارات  
البسيطة والهامة التي تساعدك في  
كسب قلوب الآخرين،  
والتعامل بانسجام معهم:



١ - استوعب محدثك: وأقصد بالاستيعاب أن تكتشف  
هويته، هل هو عصبي، حاد، هادئ، متزن، ثم  
حاول أن تتماشى مع نمطه وأسلوبه، فإذا كان  
شخصًا حادًا، فانتقي كلماتك بشكل أكثر حذرًا،  
لو كان بشوشًا اجتماعيًا، فتواصل معه وقم ببناء  
علاقة معه .. وهكذا.

٢ - استمع أكثر مما تتكلم: خلق الله لنا لسان واحد  
وأذنين كي نستمع أكثر مما نتكلم هكذا تقول  
حكمة الأجداد، وهذا ما يؤكد اليوم علم النفس  
ومدارس الإدارة المتعددة، الاستماع رسالة صامتة  
تحمل مدلولات في غاية العمق والفاعلية، فهو  
إعلان عن حبي واحترامي وتقديري لك،

اعتراف بحقك في أن تبدي وجهة نظرك كاملة،  
دلالة على رقي ودبلوماسية المتحاورين.

٣- **الابتسامة:** كم هو رائع حديث رسول الله ﷺ: «تبسمك في وجه أخيك صدقة»، تلك الانحناءة التي ترسم على شفاه الواحد منا قدرة على فعل المستحيل، قدرة على تذليل العقبات وكسر الحدة وإذابة جليد المشاعر المتبلدة، أهل الصين يقولون: (من لا يقدر على رسم الابتسامة على شفثيه، لا يجب أن يفتح متجرًا)، إن للابتسامة في كسب القلوب لتأثير وفائدة كبيرة، فلا تغفلها أبدًا.

٤- **انظر إلى العين:** هناك نظرة لا يجها البشر، وهي النظرة التي تحمل في طياتها مساحة كبيرة من الحدة والتركيز الشديدين، بيد أن هناك نظرة دافئة، جميلة، تنتقل من عين إلى عين، إلى ما بين العينين، ثبت نظرك الهادئ في عين محدثك، ولا تجول ببصرك يمنة ويسرة.

٥- **فرق بين الخطأ والمخطئ:** إذا ما أخطأ محدثك، فحاول

أن تفرق بين الخطأ وبين الشخص المخطئ، هاجم الخطأ، ولا تهاجم المخطئ، قل للشخص دائماً حال الخطأ، أن الأمر ليس شخصياً، وأنتك تحترمه كشخص، وتختلف معه في نقطة أو نقطتين.

٦- إعادة الصياغة: بعد أن ينتهي متحدثك من حديثه لخص كلامه بصياغتك الشخصية، وأعدده عليه، هذا يوضح الأمور بشكل أفضل.

٧- تحدث دائماً بإيجابية: كن شخصاً إيجابياً، إذا ما كان هناك مشكلة، فابحث عن الحل، إذا ما تحدث الآخرين عن العقبات تحدث أنت عن الإيجابيات، كن متفائلاً.

٨- كن مرناً: تقبل وجهات النظر، تحدث بمرونة وبدون تعصب أو تصلب في الرأي، ليكون الحق هو ديدنك.