

الفصل الخامس

خصائص و أنواع الشخصية البشرية

و كيفية التعامل معها



ما هي خصائص و أنواع الشخصية البشرية؟ وكيف نتعامل معها؟ أسئلة معظمنا لا يعرف الإجابة عليها و لكن يجب أن نتعلم باستمرار لكي نتطور أكثر فأكثر وبالتالي نحقق ذاتنا:

أولاً: الإنسان الودود ذو الشخصية البسيطة:

خصائصه - هاديء و بشوش و تتميز أعصابه بالاسترخاء - يثق بالناس و يثق أيضاً بنفسه - يرغب في سماع الإطراء من الآخرين - طيب القلب و يرحب بزواره و مقبول من الآخرين - غير منظم و لا يحافظ على المواعيد و ليس للزمن قيمة - حسن المعاملة والمعشر و كثير المرح - لديه الشعور بالأمان - يتحاشى الحديث حول العمل - يرى نفسه..... بخير و الآخرين بخير أيضاً.

كيف نتعامل معه ؟

قابله باحترام و حافظ على الإصغاء الجيد - المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح و عدم الخروج عنه - حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود - تصرف بجدية عند الحاجة - حاول المحافظة على المواعيد ، و أفهمه مدى أهمية الوقت.

ثانياً: الإنسان الخشن:

خصائصه: - قاسي في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً - لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم - يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه - يحاول أن يترك لدى الآخرين انطباعاً بأهميته - مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه - لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره - يرى نفسه أنه بخير و لكن الآخرين ليسوا بخير.

كيفية التعامل معه :-

أعمل على ضبط أعصابك و المحافظة على هدوئك -حاول أن تصغي إليه جيداً - تأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه - لا تحاول إثارته بل جادله بالتتي هي أحسن - حاول أن تستخدم معلوماته و أفكاره - كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك - أفهمه أن الإنسان المحترم على قدر إحترامه للآخرين - ردد على مسامعه الآيات و الأحاديث المناسبة - استعمل معه أسلوب: نعم.....ولكن-

ثالثاً: الشخص المتردد:

خصائصه - يفتقر إلى الثقة بنفسه - تظهر عليه علامات الخجل و القلق - تتصف مواقفه غالباً بالتردد - يجد صعوبة في اتخاذ القرار - يضيع وسط البدائل العديدة - يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة - كثير الوعود و لا يهتم بالوقت - يطلب المزيد من المعلومات و التأكيدات - يرى نفسه أنه ليس بخير و الآخرين بخير

كيف نتعامل معه ؟

- محاولة زرع الثقة في نفسه - التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدين الراحية - ساعده على اتخاذ القرارات و أظهر له مساوئ التأخير في ذلك - أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده - أعطه مزيداً من التأكيدات - أفهمه أن التردد يضر بصاحبه و بعلاقته مع الآخرين - أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على اتخاذ القرار.

رابعاً: الشخص الذي تتصف ردود فعله بالبطء و البرود:

خصائصه - يتميز بالبرود و يصعب التفاهم معه - يتميز بدرجة عالية من الإصغاء و يتفهم المعلومات - لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة - يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه - لا يميل للآخرين فهو غير عاطفي.

كيف نتعامل معه ؟

-عالجه بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد -وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطولة - استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة - لتكون بطيئاً في التعامل معه و لا تتسرع في خطواتك - أظهر له الاحترام و الود.

خامسا: الشخص الثرثار:

خصائصه - كثير الكلام و يتحدث عن كل شيء و في كل شيء -يعتقد أنه مهم - يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا أنه أضعف مما تتوقع - يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح للبحث - يقع في الأخطاء العديدة - واسع الخيال ليثبت وجهة نظره

كيف نتعامل معه ؟

- قاطعه في منتصف حديثه و عندما يحاول استعادة أنفاسه قل له: يا سيد... ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه ؟ -أثبت له أهمية الوقت و أنك حريص عليه - أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه وذلك بالنظر إلى ساعتك... و بالتفخيخ و...إلخ ----

سادسا: الشخصية المعارضة دائما:

خصائصه - لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم -يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره - تقليدي و لا تغريه الأفكار الجديدة و يصعب حثه على ذلك - لا مكان للخيال

عنده فهو شخصية غير مجددة - عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراضات - يذكر كثيراً تاريخه الماضي - يلتزم باللوائح والأنظمة المرعية نصاً لا روحاً - لا يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل.

كيفية التعامل معه؟

- التعرف على وجهة نظره من خلال مواقفنا الإيجابية معه - تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته - أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك - عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة - قدم أفكارك الجديدة بالتدرج - لتكون دائماً صبوراً في تعاملك معه - استعمل أسلوب: نعم..... ولكن -

سابعا: الشخص مدعي المعرفة:

خصائصه: - لا يصدق كلام الآخرين وبيدي دائماً اعتراضه - متعالي، و يحب السيطرة الكلامية و يميل إلى السخرية - عنيد، رافض، و متمسك برأيه - يفتخر و يتحدث عن نفسه طيلة الوقت - شكاك، و يرتاب بدوافع الآخرين - يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت .

كيف نتعامل معه ؟

- تماسك أعصابك و حافظ على هدوئك التام -تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تتأبر في عرض وجهة نظرك - ألجأ في مرحلة ما إلى الإطراء و المدح - اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة -

لتكن واقعياً معه دائماً - لا تفكر في الانتقام منه أبداً - استعمل أسلوب: نعم..... ولكن ----

ثامنا: الشخص الخجول:

- خصائصه: - يفقد إلى الثقة في نفسه -من السهولة إرباكه
- متحفظ و يتبدل لونه لأقل مؤثر - يحاول الاختباء خلف الآخرين
- يتصف سلوكه عامة بالفشل في حياته العملية و الخاصة.

كيف نتعامل معه ؟

- اطلب منه تقديم وجهة نظره -قل له: إن الإنسان يحترم لمعلوماته، و إظهارها للاستفادة منها - حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه و ذلك بوضعه في مواقف مضمون نجاحها - لا تقدم إليه البدائل، و حاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.

تاسعا: الشخص العنيد:

- خصائصه: - يتجاهل وجهة نظرك و لا يرغب في الاستماع إليها
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده - صلب، قاس في تعامله
- ليس لديه احترام للآخرين و يحاول النيل منهم.

كيف نتعامل معه ؟

- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره
- أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق - أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد-
- استعمل أسلوب: نعم..... ولكن...

عاشرا: الشخص المفكر الإيجابي:

خصائصه: - يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة
- متحمس، ذكي، يهتم بالنتائج - مفاوض جيد و يوجه الأسئلة
البناءة - يعترض بأسلوب لبق مقبول - يصغي إصغاءً جيداً -
واقعي و يتخذ قراراته بهدوء و عقلانية.

كيف نتعامل معه ؟

- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج
- اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه - لا تأخذ كل ما يطرحه
قضايا مسلم بها - كن أميناً في تعاملك معه - تقبل تحدياته
واستجب لها بفعالية -

حادي عشر: الشخص المتعالي:

خصائصه: - يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة
التي يستحقها وأن ذلك يمثل مستوى أقل بكثير مما يستحق -
يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين و يحاول إيصالهم إلى المواقف
الحرجة - يعامل الآخرين بتعال لاعتقاده أنه فوق الجميع.

كيف نتعامل معه ؟

- لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه، لأنه ينتظر ذلك ليحاول
إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر
بكثير مما لديك، لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو

حلال المشاكل و أن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له. - استعمل معه أسلوب: نعم..... و لكن، مثال: إنك فعلاً على حق و لكن لو فكرت معي في.....

ثاني عشر: الشخص كثير المطالب:

خصائصه - صعب المراس، و لكنه ليس من الشاكين أو الغضبانيين-يصعب التعامل معه بكثرة المطالب -يخرجك بالحاحه لأن تؤدي له خدمة عند سفره مثلاً : كيف نتعامل معه ؟ عالجه بالمرأوغة والتسويق: أخبره أنك ستفكر في طلبه و تحدثه في شأنه لاحقاً، وعندها تستطيع أن تفكر فعلاً بما ستخبره، قل له: إنني مرتبط بمواعيد كثيرة، أرجو ألا تتوانى في الاتصال بي مرة ثانية أعتقد أن الكثير من الرجال سيطبقون هذا على زوجاتهم ..

ثالث عشر: الشخص الباحث عن الأخطاء:

خصائصه - مقولته المشهورة: الهجوم خير وسيلة للدفاع-يتصيد الأخطاء على درجة عالية - لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليواجه بها الآخرين - تراه يتنقل من مكان لآخر بحثاً عن الأخطاء - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين

كيف نتعامل معه ؟

- لا تفقد السيطرة على أعصابك معه -لا تفتح له الباب الكامل ليقول كل ما عنده - أصغ إليه بدرجة عالية - أفهمه أن لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها - لا تعطيه الفرصة للسيطرة الكلامية - استعمل معه أسلوب: نعم..... و لكن

رابع عشر: الشخص كثير الشكوى:

خصائصه: - كثير الشكوى: إذا حاولت تقديم النصيحة له

يقول:

يبدو لي عدم فهمك الأمر لو سألت، كيف حالك اليوم؟ عندها يقص علينا قصة حياته كلها، متاعبه مع عائلته، مشاكله المالية، متاعبه مع مديره.. إلخ

كيف نتعامل معه؟

- الإصغاء الجيد إليه لغرض فهم وضعه، و صياغة مشكلته

بجمل توشي إليه بأننا معه و نتفهم مشكلته

-لا تحاول أن تسدي النصح إليه بل المصادقة على صحة الشكوى مما

يشعر صاحبها بالارتياح - تقمص مشكلاته عاطفيا هذا طبعاً إذا

اضطرت للتعامل مع مثل هذا الشخص.

