

## أصناف من الناس تصعب معاملتهم !



•• تعلم كيف تتعامل مع هؤلاء ...

من أبرز نواحي إجادة فن العلاقات الاجتماعية أن يكون المرء قادراً على التعامل بلباقة وحكمة مع مختلف أصناف البشر بما فيهم الجيد والردىء ؛ لأننا ببساطة نعيش مع هذا وذاك وليس بمقدور أحد منا أن يكيّف الناس على هواه !

فإذا لم تكن تعرف فتعلم .. لأنك إذا لم تحاول ولم تتعلم فإنك حتماً ستتعرض لخسارة بسبب عدم قدرتك على التفاوض والاتصال والمواجهة والتكيف مع بعض الأصناف من الناس التي قد تؤثر على أعمالك ومصالحك.

ولو تأملنا أصناف الناس في حياتنا الذين نجد صعوبة في التعامل معهم نجد أن هناك ثلاث فئات رئيسية من هؤلاء الناس الصعبة في التعامل ، وهذه الفئات، كما يحددها أيضاً علماء الاجتماع وعلم النفس ، تشتمل على الأنواع التالية من البشر :

•• الشخصية العدوانية (The aggressors) :

هذه الفئة تشتمل على كل أصناف البشر الذين يتميزون بسلوكيات مثل الميل للعدوانية أو الهيمنة على الآخرين ، والميل للعصبية الزائدة والصوت المرتفع كوسيلة لإخضاع الطرف الآخر ، وعدم الرغبة في مساعدة الآخرين ، وإبداء التهديد ، والميل للإيذاء .

## •• الشخصية المائلة للشكوى (The complainers) :

وهي الشخصية التي تعيش وتنتعش على إبراز المعاناة والشكوى الدائمة ولعن الحظ العسر . كما تشتمل أيضاً هذه الفئة على المتشائمين ودعاة الهزيمة الذين يتميزون بسلبية مشابهة للشخصية الشاكية .

وخطورة هذا النوع تكمن في أن هذا التشاؤم والميل للشكوى الدائمة يعد شيئاً «مُعدياً» .. إذ يمكن أن يؤثر تأثيراً سلبياً علينا مع كثرة الاختلاط والتعامل مع هذه الشخصيات السلبية .

## •• الشخصية المقفولة أو الصموتة (The clams) :

صاحب هذه الشخصية تجد صعوبة بالغة في التفاوض معه أو فهم ما يدور بذهنه لأنه ببساطة إنسان مقفول لا يتكلم إلا لضرورة ملحة ، ولا يعبر عن آرائه، ولا يبدى ردود فعل واضحة ، وبالتالي فإن الاتصال به شيء صعب .

## •• فئات أخرى :

وهذه تشتمل على نوعيات كثيرة من البشر الذين تصعب معاملتهم .. كالإنسان اللحوح والإنسان المجادل وما إلى ذلك من الصفات السلبية .

## •• ثلاثة أسلحة تسهل مأموريتهك وتذلل لك الصعوبات ...!

وحتى نجيد التعامل مع مثل هذه الفئات الصعبة من الناس علينا أن نجيد استخدام بعض الوسائل لتذليل الصعوبات وترويض الغضب والحصول على ما نريد . هذه الوسائل بمثابة الأسلحة التي يجب أن نتسلح بها عندما نضطر للتعامل مع هذه الفئات لكي نحمي أنفسنا من شرهم (الشخصية العدوانية)

أو من تعاستهم (الشخصية الشاكية) أو من الغيظ الذي يملأ صدورنا تجاههم (الشخصية المقفولة) .

وهذه الوسائل (أو الأسلحة) عديدة ومختلفة ، ويعتبر من أهمها ما يلي :

- **قوة الكلمات** : بمعنى استغلال الكلام والألفاظ والعبارات استغلالاً ماهراً كوسيلة للترويض .

- **التفاوض** : وهذا يعد فناً قائماً بذاته يعتمد على الحكمة واللباقة والدبلوماسية .

- **الطرافة والمزاح** :

بمعنى استخدام الفكاهة أو المزاح أو الدعابة كوسيلة للترويض والوصول إلى الهدف .

\*\*\*\*\*

إن تحقيق علاقات اجتماعية ناجحة يعد فناً كبيراً يحتاج منا إلى الفهم والتعلم والممارسة والتدريب ، ويجب أن نبذل جهداً كبيراً لإتقانه حتى نستطيع أن نتكيف مع الآخرين ونذلل صعوبات المعاملة التي تدفعنا للمعاناة والتراجع والغضب وربما التخلي عن بعض أهدافنا المنشودة .

