

كيف تتعامل مع إنسان دائم الشكوى

(متشائم - مدعى الهزيمة)؟



•• إليك هذا الحوار :

المدير : «أنا أعلم تماماً أنك تسكن بعيداً عن محل العمل ، لكن متطلبات العمل تستلزم تواجدك في ميعادك المحدد فى الصباح . أرجو أن تبذل مزيداً من الجهد لتكون هنا فى الوقت المناسب» .

الموظف : «وما ذنبى ؟ .. إنى أنتظر الحافلة وقتاً طويلاً كل صباح .. والمرور مزدحم دائماً .. كما أن قدمى تؤلمنى ولا تعيننى على الحركة النشطة ... إلخ»

المدير : «إن كثيراً من الموظفين غيرك يسكنون فى مناطق بعيدة لكنك أنت الوحيد الذى تميل دائماً للشكوى !»

إن مثل هذا الصنف من الناس نراه دائماً غير راضٍ عن حاله ، دائم الشكوى ، ميالاً للنكد حتى إذا مدحته أو أبرزت شيئاً حسناً به فتوقع أن يقول لك شيئاً من هذا القبيل : «لكن ارتفاع ضغط الدم عكّر علىّ حياتى» .. أو «وما الذى أستفيد من هذه الترقية ما دام أن الأسعار فى ارتفاع مستمر ..» .. وما إلى ذلك من الشكاوى الدائمة المتكررة .

ولذا فإن هذا النوع من الناس قد يصعب احتمالاه !

•• المتشائمون ودعاة الهزيمة :

والإنسان دائم الشكوى شبيهه إلى حد كبير بنوعيات أخرى من الناس

تتميز بالسلبية كالمتشائم وكمدعى الهزيمة . فالإنسان المتشائم (Pessimist) يجد متعة أو راحة في تشاؤمه ويستخدم هذا التشاؤم كأداة (مثل العكاز) لجذب انتباه الناس إليه ولحالة السوء.

أما مدعى الهزيمة (Defeatist) فإنه يميل لإسقاط سلبيته على الآخرين ، فتراه يعلل حدوث كل شيء خاطئ بسبب الآخرين . فإذا قلت له مثلاً : «لماذا لا تبدأ عملاً جديداً؟» توقع أن يقول لك شيئاً من هذا القبيل : «وهل ستتركني مصلحة الضرائب في حالي .. ناهيك عن فاتورة استهلاك الكهرباء ... إلخ» ولذا فإنه مهما حاولت مساعدة الإنسان دائم الشكوى (Complainer) أو الإنسان المتشائم (Pessimist) أو الإنسان مدعى الهزيمة (defeatist) فتوقع أنه لن يرحب بما تقوله وذلك لأنك ببساطة تحاول أن تحرمه من أساس معيشته في الدنيا .. فهو يعيش بالشكوى أو التشاؤم أو ادعاء الهزيمة فهذه الصفة السلبية متأصلة في شخصيته ومن الصعب التخلص منها!

كما يعتقد مثل هؤلاء الأشخاص أنهم يعيشون كضحايا للأبد ، ويحاولون أن يعكسوا إحساسهم السلبي بالمعاناة والشكوى على الآخرين لكنهم في الحقيقة غير متعمدين لذلك .

•• كارثة اسمها : الشكوى المتكررة والتشاؤم !

ولذا فإن وجود شخص من هذه النوعية في مجال عمل قد يعد كارثة!! .. ولكي تتصور مدى التدهور والسوء الذي يمكن أن تسببه شخصية من هذا النوع في مجال العمل إليك هذا الحديث الذي قاله المعلم لطلابه بعد توليه العمل في إحدى المدارس : «إن لدينا مجهراً واحداً لكل ستة طلاب ، وهذا يوضح لكم مدى ضعف الإمكانيات بهذه المدرسة .. فكيف سأقوم بشرح

دروس العلوم بدون وجود مجهر واحد مخصص لكل طالب ! . كما أن الفصل كما ترون ممتلئ عن آخره ، وهذا يثير أعصابي وبالتالي لا أريد أى نوع من الضجيج . لقد تعبت من التفاوض مع مدير المدرسة بخصوص زيادة عدد المصاييح بالفصل ، وفي كل مرة يصيننى باكتئاب!

إن مثل هذا الموقف السلبي لا ينعكس أثره فحسب على صاحبه (المعلم) وإنما يمكن أن ينعكس كذلك على الآخرين (الطلاب) وهو ما يؤدي بدوره إلى الإخفاق الشديد في مسيرة متطلبات العمل والتحصيل .

•• سياسة التعامل مع الشاكين والمتشائمين :

إن هذا الصنف من الناس لا خطورة متوقعة منه ، بصرف النظر عن تأثيراته الخطرة على الآخرين في مجال العمل ، ولذا فإنه لا يحتاج إلى ترويض بقدر ما يحتاج إلى مساعدة . كما أننا نحتاج أيضاً إلى أن نحمل أنفسنا من تأثيراته السلبية .

إن أفضل ما تفعله تجاه هذا الصنف من الناس أن تنصرف عنه . وإذا لم يتسنى لك ذلك فيجب أن توفر الحماية لنفسك من التأثيرات السلبية المتوقعة من جراء معاملته أو التحدث إليه .

- فهذا ما يمكن أن تفعله في الحالة الثانية :

احرص في بادئ الأمر على إظهار حسن الاستماع لما يقول . فاجعله يشعر أنك مستمتع بكل ما يقول .

دعنا نفترض أن هذا الشخص هو زوج أختك ويشكو لك من متاعبه على النحو التالي : « إن أختك تتهمنى دائماً بأننى السبب فيما يمر به أبناؤنا من ضائقة نفسية لأننى لا أحصل على إجازة كافية للترفيه عنهم .. ولكن

كيف يمكننى ذلك .. فمتطلبات عملى كثيرة جداً .. لقد تعبت عيناي من كثرة قراءة الملفات بل إننى أصبت كذلك بارتفاع بضغط الدم ، علاوة على ذلك فإن المدير الجديد يصمم على ...»

وبعدما استمتعت بما فيه الكفاية من الشكاوى المملة اقطع عليه الحديث بعمل أى حركة غريبة كأن ترفع يدك لأعلى ثم تقول مثلاً : «لحظة واحدة! .. أريد أن أفهم بالضبط سبب مشكلتك .. فزوجتك تتهمك بعدم الترفيه عن الأبناء .. وأنت تشكو من عدم وجود وقت كاف .. وفوق ذلك كله تواجه مديراً جديداً تحتاج إلى التأقلم معه .. أليس كذلك؟!» ولكن كُن حذراً .. فعند هذا الحد قد تقع فى فخين .. الأول هو إظهار الموافقة . فعندما تعيد ما ذكره بشكل صحيح فإن ذلك قد يعنى موافقتك لما يقوله . وهذا بالتالى يدفعه للحديث عن سلسلة أخرى طويلة من الشكاوى والمتاعب . ولكى تتجنب ذلك، احرص على ألا تقول شيئاً يؤكد له موافقتك على ما يقول كأن تقول : «مضبوط» أو «معك حق» . أما الفخ الثانى الذى يجب أن تتفادى الوقوع فيه، فهو أن تقوم بدور المضطهد أو اللائم .. كأن تقول : «إن الأبناء يحتاجون إلى عناية كبيرة هذه الأيام .. وإنى أرى أنك لا توفر العناية الكافية لأبنائك ولذا فإنهم فى حالة توتر وغضب» .

فعندما تلعب هذا الدور سوف تشعره بأنه ضحية وسوف يضطر بالتالى للدفاع عن نفسه بذكر سلسلة أخرى طويلة من الشكاوى والمبررات . ولذا فإنه يجب أن تتأنى فى اختيار ما سوف تقوله له بعد قطع حديثه .

●● وهذه بعض الاقتراحات :

إذا كنت مدركاً تماماً لحقيقة المشكلة أو الموقف فاذكر مباشرة له ما تراه من حلول ممكنة .. كأن تقول : «حسناً .. إن لديك عدة اختيارات فيما أن

تبقى بالمنزل في حين تذهب زوجتك مع الأولاد لقضاء إجازة للترفيه ، وإما أن ترفض إلحاح زوجتك بطلب إجازة لتتفرغ لمسئوليات العمل .. وإما أن تأخذ إجازة وتصطحب الأولاد في رحلة للترفيه عنهم ولا تضع كل انشغالك في مجال العمل .»

كما يجب أيضاً أن تحذر من التدخل بصفة شخصية في حل هذه المشكلات كأن تقول له : «سوف أعرض هذه المشكلة على أختي لعلها تقدر ظروفك ومشاعلك» فأنت في هذه الحالة سوف تتعرض لأكثر من مشكلة فإما أنها ستتهمك بالانحياز لزوجها ، وإما أنها قد تتهمك بالفضول والتدخل فيما لا يعينك ، وفي أغلب الأحوال توقع أن تكون ضحية مرة أخرى عندما تضطر لسماع شكاوى واتهامات جديدة من الزوجة .

•• الخروج من دائرة السلبية :

لنفترض أن أحد أصدقائك أو أقاربك من هذا الصنف من الناس .. فكيف يمكنك مساعدته ؟ لكي تفعل ذلك ، حاول أن تجعله يتصور ويدرك مفاهيم مختلفة لتواجهه في الحياة . فيجب أن يكون قادراً على الإحساس بوزنه وقيمته والوقوف على قدميه على الرغم من وجود قوى خارجية تحاول إخراجه عن توازنه . فيجب أن يدرك أنه أمام اختيارين ، فإما أن يكون قوياً مسئولاً أو يكون ضعيفاً غير مكترث .

فلكى تساعد إنساناً من هذا النوع اجعله يرى ويتبين نتائج أفعاله لكي يتبين ما يجب عليه عمله .

والحوار التالي يوضح لك المقصود بذلك :

- الشاكي : «لقد مللت من الاستيقاظ مبكراً كل صباح للذهاب إلى العمل» .

- أنت : «وماذا سوف يحدث إذا لم تستيقظ من نومك للذهاب إلى العمل؟» .

- الشاكي : «سيلقى المدير بي في «الجحيم» !

- أنت : «وماذا سوف يحدث إذا انقطعت عدة أيام عن الذهاب لعملك؟»

- الشاكي : «سوف أفضل من العمل» .

- أنت : «وماذا تتوقع أن يحدث لك بعد فصلك من العمل؟»

- الشاكي : «سيكون من الصعب الحصول على عمل آخر في وقت مناسب» .

- أنت : «وماذا سوف يحدث لك إذا لم تجد عملاً آخر؟» .

- الشاكي : «سأعاني من عديد من المتاعب فلن أستطيع دفع فاتورة الكهرباء ولا قسط شراء المنزل بل إن زوجتي قد تهجرني . وربما ينتهى بي الحال إلى التشرّد في الشوارع!»

- أنت : «وماذا سوف يحدث لك إذا عشت متشرداً؟»

- الشاكي : «سأكون في غاية التعاسة» .

- أنت : «إذن فقد فهمت من كلامك أنك إذا لم تستيقظ مبكراً من نومك للذهاب إلى عملك ، سوف تفقد العمل ، وربما لن تجد عملاً آخر ، وسوف تكون تعيساً ، وقد تصبح متشرداً .. أليس كذلك؟» .

- الشاكي : «نعم» .

- أنت : «إذن فإنك تفضل الاستيقاظ مبكراً للذهاب إلى عملك ..
أليس كذلك؟» .

- الشاكي : «نعم» .

- أنت : «إذن عليك أن تستيقظ مبكراً كل صباح لتذهب إلى عملك
فقد اخترت بنفسك ذلك» .

وما نستنتجه من هذا الحوار أننا إذا حاولنا إدخال الشعور في نفس الإنسان
الشاكي دائماً (أو السلبي) بأنه «يختار» ما يريد عمله ولا يجبر على ذلك
فإنه يحس بأنه سيد الموقف وهذا يجعله بالتالي يتوقف عن أداء دور
«الضحية» .

ولكى تنجح في إجراء هذه المحاورة ، لابد أن تكتفى بإلقاء الأسئلة وامتنع
تماماً عن إبداء أى رأى .. فاجعل الطرف الآخر يتوصل للاختيار الذى يراه
مناسباً له .

