التعامل مع الأشخاص صعاب المراس

إعداد /يعقوب السفياني

في كتاب "سحر القيادة" للكاتب والمحاضر العالمي المعروف د.إبراهيم الفقي - رحمه الله - وردت فيه معلومات حول أنماط معروفة نصادفها في حياتنا للأشخاص صعاب المراس ، كيف تكون سلوكياتهم ، وكيف نتعامل معهم في فقرة في الكتاب بعنوان "التعامل مع الأشخاص صعاب المراس" أي الأشخاص المعقدون والذين يصعب فهمهم أو التعامل معهم ، وفي هذا يقول د.إبراهيم الفقي: "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 تعقيدا، وهو التعامل مع البشر صعبي المراس.

يتابع الدكتور إبراهيم : " كل منا قابل ويقابل يوميا أشخاصا صعاب المراس، يحتاج التعامل معهم إلى مهارات خاصة حتى لا يصاب المرء منا بالجنون ، هناك تسع أنماط للأشخاص صعاب المراس ،دعنا نتعرف إليهم أولاً :

1. الثوري :

هو امرؤ بذيء 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.

2. المفجر:

كثير الشكوك والتهديد، من الصعب السيطرة عليه، هو في الغالب حساس جداً تجاه النقد ويأخذه على محمل شخصي دائما.

كيف نتعامل مع الصنفين السابقين؟

يقول الدكتور إبراهيم: 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، عبّر عن رأيك بصراحة، لا تجادل جدالا عقيما ، أدعهم لحل المشكلة بشكل ودّي وهادئ.

أما الشخصية الثالثة فكانت:

3. اللائم للبشر:

أو لنقل الذي يتقن إلقاء اللوم على الآخرين، ويتخذ دوما مواقف دفاعية، يرى أن الخطأ هو الأصل في سلوك البشر، ويصب عليهم غضبه ولومه في حالة حدوث خطأ ما، سريع الغضب، ميال للانتقام وأخذ حقه.

4. دائم الشكوى :

بارع في اكتشاف الأخطاء والثغرات، لا يتعب نفسه في البحث عن حلول بقدر ما يستمتع بالشكوى وإظهار العيب.

5. السلبي :

متهكم لا يتفاعل بإيجابية مع أي تغيير أو فكرة جديدة ، بارع في صبغ الأمور بصبغة سلبية مقيتة، لا يهدأ باله إلا إذا صبغ الجوّ بصبغة سلبية مقيتة.

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 نظرة إلى ما يمكن عمله، لا تجادله فتعطيه الفرصة لإفراغ سلبيته على الحوار، ركز في حوارك معه على ما يستطيع فعله وإنجازه. وأطلق عليها د.إبراهيم (مجموعة الكبت/القمع)

أما الشخصية السادسة فكانت :

6. المسالم جداً :

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 كثيرا حتى لو لم يكن هناك شيء يستحق الاعتذار لأجله.

ربما كان هذا الصنف مقبولا 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 الزلل والخطأ.

كيف تتعامل مع هذا النوع من البشر؟

أشعره بحبك الصادق له ،كن مخلصا 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، ووجه له دائما أسئلة محددة.

7. الشخصية المسحوقة :

لا يرى لنفسه قيمة في الحياة، لا يقدر آرائه الشخصية، يخاف أن يتورط في مشاكل أو متاعب، سهل عليه أن يعلن خطأه من أن يقول رأيا قد يغضب منه أحد.

كيف تتعامل مع الشخصية المسحوقة ؟

كان إيجابياً معه ، امدح رأيه الصائب ، تعامل معه برفق إذا ما أخطأ، استمع له باهتمام ، ولا تقاطعه ، كرر سؤالك عليه إذا لم يعطِ إجابة عليه.

8. المتعالم :

الذي يخبرك أنه يعرف كل شيء عن أي شيء، نعم قد يكون مثقفاً وصاحب أفق واسع ، ونشيط وفعال، لكنه دائماً ما يسفه رأي الآخرين، لا يقبل برأي لا يخرج من فمه ، قادر بذكاء على إلقاء تبعات الفشل على الآخرين.

كيف تتعامل مع الشخص المتعالم؟

يقول د.إبراهيم: " أنصحك ألا تدخل معه في معركة وجدال إلا وأنت مستعد لذلك جيداً ،اشرح له وجهة النظر الأخرى بهدوء، اقبل بمنطقة وسط معه، حاول أن تكسبه في صالحك " .

أما الشخصية التاسعة والأخيرة في فقرة التعامل مع الأشخاص صعبي المراس للدكتور إبراهيم الفقي فكانت :

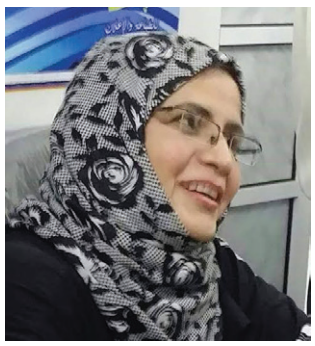
9. البالون :

شخص مدعي، يخبرك بأنه أعلم أهل الأرض ، وبضاعته من المعرفة زهيدة جدا، 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 بجدية ، اخبرهم بحقيقة أنفسهم ودلل عليهم بوقائع مثبتة، لكن أخبره ألا يأخذ الأمر على محمل شخصي، كن جادا معه لكن لا تكن قاسيا، أخبره أن لديه الفرصة ليتخلص من عقدته، ويصبح صديقا مخلصا لك ، مد له يد العون إن احتاج مساعدة، وكن حليما عليه إذا وجدت منه ميلا للتغلب على عقده ومشاكله النفسية".

(لكَ وحدَكْ)



عائشة المحرابي

لك وحدَكَ ما يحملُ القلبُ
من فسحةٍ مُشرِقة،
ولكَ وحدَكَ الرُّوحُ
في بحرِ أشواقِها الجامحاتِ
تُغازِلُ أمواجَكَ المُغرِقة..
سجدةُ الرملِ للماءِ أنتَ،
نبوءةُ غيمٍ بشَّير،
وفرحةُ نُبضٍ أسير
يُسافرُ
يُعرِجُ أبخرةً من أصابعِ هذا الصباحْ
لمَ يَعلو،وقد ذابتِ الرُّوحُ
في أبجديةِ شوقيَ صوتُ الرِّياحْ؟
شهقة
شهقتين....
إلى ما لانهاية. ..
يَعزِفني الانتظارُ على كل نافذةٍ،
كلِ بابْ
فارسمُ بالحرف مالا يُباحْ،
وتفضحُني تمتماتُ العيون!
رئةٌ وحدَها ليس تكفي،
فجُدْ لي، وأنتَ سخيُّ العناد بأخرى...
بثالثة
كي يُبعثرَ قلبي النُّواحْ.
وحدَهُ الليلُ يرأفُ بي
حينَ أذوي على نافذاتِ اشتياقي،
وأُسلِمُ رأسي لزند السرَابْ،
وأحلُمُ بالعمرِ يهتِفُ بي:
لك وحدَكَ ما يَحملِ القلبُ
من فُسحةٍ مُشرِقة!.

همسات من شهد الكلام

عمر القيفي

حين أرسم حwروف كلماتي أشعر
أنّي أؤدّي رسالة لهذا العالم
تخبرهم دائماً أنني إنسان ...
وحين أقرأ ما يكتبُ الآخرون
تبهرني جميل حروفهم ...

قرأتُ مرَّة في دفتر الحياة
عبارة جميلة تقول : نحنُ في
زمن ننتظر المحترم لكي
يخطئ من أجل نثبت للناس
أنه غير محترم " ...
فعرفتُ أنَّ هذا الزمن لن
يصلح أهله بعد ..

هكذا وصل الحال بواقع حياتنا
لا نلوم أنفسنا على تقصيرها
ونخلق لها ألف عذر في ذلك
ولكنا نأبى أن نتسامح مع
من حولنا لأتفه الأسباب ...
نسيء الظن بكل من خالفنا
الرأي لمجرد أنه لا يقبل رأينا
حتى لو كانت أفكارنا محل
شك وخلاف ...

سألني أحدهم : لماذا لن تعاتب
كل من ينتقد أفكارك أحيانا
وتلوذ عندها بالصمت ؟!
فقلتُ لَهُ : لعله يكون على حق
في ما يراه أحيانا ....

وأحيانا أخرى سأجعل من
صمتي وهدوئي عتاباً خاصاً
له ....
فبعض الحمقى سيظن أنَّ
حياتنا لن تستمر بدون وجوده
ولهذا دائماً ما نخبرهم أنَّ
الشمس ليست بحاجة لصياح
الديوك حين تشرق ..