كيف نتعامل مع النماذج المختلفة للبشر؟

إعداد: د.أمين محمد أبو ريا

1. **الإنسان الخشن.**
2. **الودود ذو الشخصية البسيطة.**
3. **الشخص المتمرد.**
4. **الشخص الذي تتصف ردود الفعل لديه بالبطء.**
5. **الشخصية المعارضة.**
6. **مدعي المعرفة.**
7. **الثرثار.**
8. **الخجول.**
9. **العنيد.**
10. **المتعالي.**
11. **الباحث عن الأخطاء.**
12. **المتحذلق.**
13. **المفكر الإيجابي.**
14. **الشاكي.**
15. **كثير المطالب.**

1. 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 بطريقة تظهر تصلبه برأيه.
- يحاول أن يترك لدى الآخرين إنطباعاً بأهميته.
- مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه.
- لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره.

- يرى نفسه أنه بغير ولكن الآخرين ليسوا بخير.

كيف نتعامل معه:

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

2. الودود ذو الشخصية البسيطة.

خصائصه:

- هادئ وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء.
- يثق بالناس ويثق بنفسه أيضاً.
- يرغب في سماع الإطراء من الآخرين.
- طيب القلب ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين.
- غير منظم ولا يحافظ على المواعيد وليس للزمن قيمة.
- حسن المعاملة والمعشر وكثير المرح.
- لديه الشعور بالأمان.
- يتماشى الحديث حول العمل.
- يرى نفسه بخير والآخرين أيضاً.

كيف نتعامل معه:

- قابله باحترام وحافظ على الإصغاء الجيد.
- -المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج منه.
- حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود.
- تصرف بجدية عند الحاجة.
- حاول المحافظة على المواعيد، وأفهمة مدى أهمية الوقت.

3. الشخص المتردد.

خصائصه:

- يفتقر إلى الثقة بنفسه.
- تظهر عليه علامات الخجل والقلق.
- تتصف موافقة غالباً بالتردد.
- يجد صعوبة في اتخاذ القرار.
- يضيع وسط البدائل العديدة.

- يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة.
- كثير الوعود ولا يهتم بالوقت.
- يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات.
- يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير.

كيف نتعامل معه:

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

4. الشخص الذي تتصف ردود الفعل لديه بالبطء.

خصائصه:

- يتميز بالبرود ويصعب التفاهم معه.
- يتميز بدرجة علية من الإصغاء ويتفهم المعلومات.
- لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة,
- يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة غليه.
- 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.
- لتكن بطيئاً في التعامل معه ولا تتسرع في خطواتك.
- اظهر له الاحترام والود.

5. الشخصية المعارضة.

خصائصة:

- لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم.
- يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره.
- تقليدي ولا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك.
- لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة.
- عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراض.
- يذكر كثيراً تاريخه الماضي.
- يلتزم باللوائح والأنظمة المرعية نصاً لا روحاً.
- لا يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل.

كيف نتعامل معه:

- التعرف على وجهة نظره من خلال موقفنا 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 بالتدريج.
- لتكن دائماً صبوراً في تعاملك معه.
- استعمل أسلوب: نعم.....ولكن

6. الشخصية العدوانية المستعدة للتشاجر.

خصائصه:

- عدواني ويثر المشاكل.
- يمكن إثارته بسهولة.
- يتمسك برأيه ويعتمد فقط على نفسه.
- عبوس الوجه، متقلب المزاج ومتوتر الأعصاب.
- يرفض الآخرين وأفكارهم ويبدي عدم اهتمام.
- يستخدم أسلوب الهجوم على الجوانب الشخصية.
- يكثر من الصياح لكي يروع الآخرين.

كيف نتعامل معه:

- أصغ إليه جيداً لكي تمتص انفعاله وغضبه.
- حافظ على هدوئك دائماً ولا تنفعل.
- لا تأخذ كلامه على أنه يمس شخصيتك.
- تمسك بوجهة نظرك ودافع عنها بقوة الحجة والبرهان.
- أعده إلى نقاط الموضوع المتفق عليها.
- أستخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة.
- ابتسم وحافظ على جو المرح.
- استعمل أسلوب: نعم.....واكن.

7. مدعى المعرفة.

خصائصه:

- لا يصدق كلام الآخرين ويبدى دائما اعتراضه.
- متسالى،ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية.
- عنيد، رافض، ومتمسك برأيه.
- يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت.
- شكاك، ويتاب بدوافع الآخرين.
- يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت.

كيف نتعامل معه:

- تماسك أعصابك وحافظ على هدوئك التام.
- تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك.
- الجأ في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح.
- اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة.
- لتكن واقعياً معه دائماً.
- لا تفكر في الانتقام منه أبداً.
- استعمل أسلوب: نعم....ولكن

8. الثرثار.

خصائصة:

- كثير الكلام ويتحدث عن كل شئ وفي كل شئ.
- يعتقد أنه مهم.
- يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا انه أضعف مما تتوقع.
- يتكلم عن كل شئ باستثناء الموضوع المطروح للبحث.
- يقع في الأخطاء العديدة.
- واسع الخيال ليثبت وجهة نظره.

كيف نتعامل معه:

- قطعه في منتصف حديثه وعندما يحاول استعادة أنفاسه، وق له: يا سيد...ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟
- أثبت له أهمية الوقت وأنك حريص عليه.
- أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه وذلك بالنظر إلى ساعتك...وبالتنفيخ و...الخ.

9. الخجول.

خصائصه:

- يفتقد إلى الثقة في نفسه.
- من السهولة إرباكه.
- متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.
- يحاول الاختباء خلف الآخرين.
- يتصف سلوكه عامة بالفشل في حياته العملية والخاصة.

كيف نتعامل معه:

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

10. العنيد

خصائصه:

- يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الاستماع إليها.
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.
- صلب، قاس في تعامله.
- ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.

كيف نتعامل معه:

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

11. المتعالي.

خصائصة:

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

كيف نتعامل معه:

- لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه، لأنه ينتظر ذلك إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر مما لديك، لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل وأن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له.
- أستعمل معه أسلوب: نعم....ولكن، مثال: إنك فعلاً على حق ولكن لو فكرت معي في.....

12. الباحث عن الأخطاء.

خصائصه:

- مقولته المشهورة: الهجوم خير وسيلة للدفاع.
- يتصيد الأخطاء على درجة عالية.
- لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليواجه بها الآخرين.
- تراه ينتقل من مكان لآخر بعثاً 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 .....ولكن.

13. **المتحذلق:.**

خصائصه:

- لا يصدق شيئاً إلا ما هو مكتوب.
- يهتم بلوائح والأنظمة على درجة عالية.
- يقسم مكتبة إلى عدة أقسام: للقلم مكانه، وللتلفون مكانه، وهكذا، ولو حدث أي تغيير ولو خفيف لأقام الدنيا وأقعدها.

كيف نتعامل معه:

- أدخل عليه من خلال ما يحب وبالذات جانب الرقة.
- تحدث معه حول القوانين واللوائح والأنظمة.
- تعامل معه بالمادة المكتوبة.
- استعمل معه أسلوب نعم .....ولكن.

14. **المفكر الإيجابي.**

خصائصه:

- يتصف بموافقة الإيجابية الجادة المعقولة.
- متحمس،ذكي،يهتم بالنتائج.
- مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة.
- يعترض بأسلوب لبق مقبول.
- يصغي إصغاءً جيداً.
- واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية.

كيف نتعامل معه:

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

15. **الشاكي.**

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...الخ

كيف نتعامل معه:

- الإصغاء الجيد إليه لغرض فهم وضعه، وصياغة مشكلته بجمل توحي إليه بأننا معه ونتفهم مشكلته.
- لا تحاول أن تسدى النصح إليه بل المصادقة على صحة الشكوى مما يشعر صاحبها بالارتياح.
- تمقص مشكلاته عاطفياً.

16. **كثير المطالب.**

خصائصه:

- صعب المراس، ولكنه ليس من الشاكين أو الغضبانين.
- يصعب التعامل معه بكثرة المطالب.
- يحرجك بإلحاحه لأن تؤدى له خدمة عند سفره مثلاً.

كيف نتعامل معه:

- عالجه بالمراوغة والتسويف: أخبره أنك ستفكر في طلبه وتحدثه في شأنه لاحقاً، وعندها تستطيع أن تفكر فعلاً بما ستخبره، قل له: إنني مرتبط بمواعيد كثيرة، أرجو ألا تتوانى في الاتصال بي مرة ثانية.....