

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

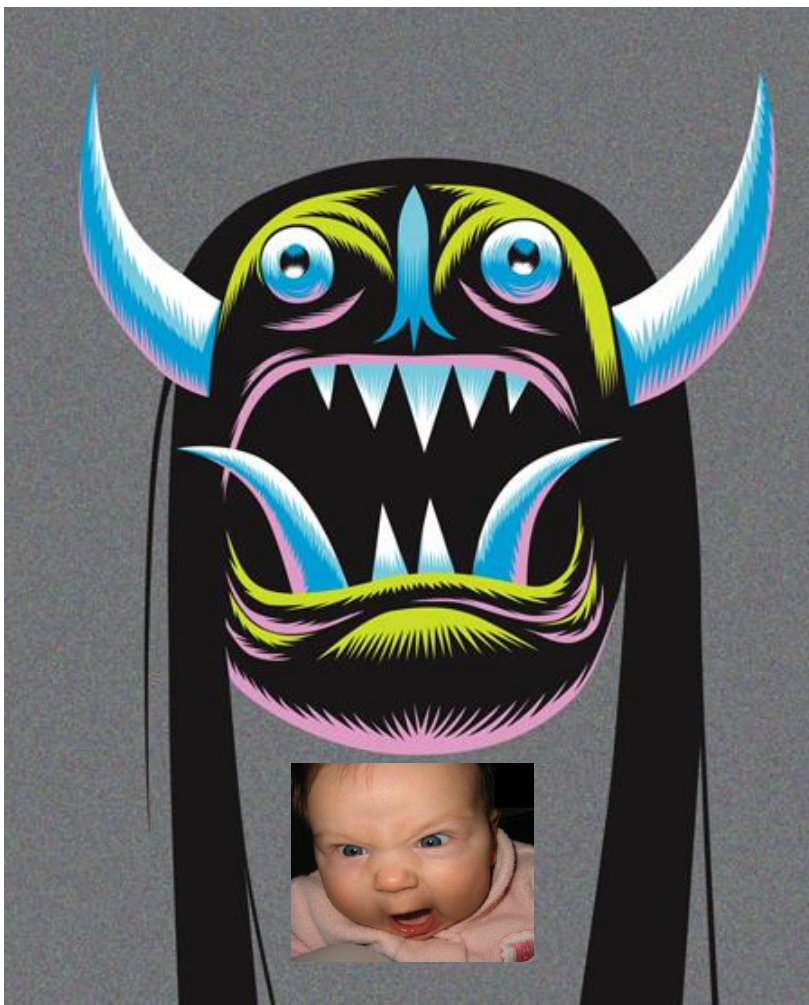




هنر رفتار با  
افراد دشوار

## • مقدمه

اداره موقعیتهای دشوار، بخشی از **زندگی روزانه** ماست . همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم و این افراد را می شناسیم . شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد ، **خسته کننده و ملال آور** نباشد . این افراد **انرژی ما را تحلیل** می برند، احساساتمان را تحریک می کنند ، **حوصله** همه را سر می برند و ما را در حالتی نامطلوب قرار می دهند . این رفتارها در محل کار براحتی می توانند یک **محیط شاد** را نابود کنند ، **کارایی** را کاهش دهند و روحیه افراد را پایین آورند.



## – زورگو و متخاصم

این شخصیت عصبانی و متخاصم است و عصبانیت خود را با اعمال زور نشان می دهد .  
خصومت، کینه توزی ، استفاده از کلمات نیشدار ، امتناع از کارهای گروهی و خودپسندی و تکبر از جمله ویژگیهای این افراد است .  
آنها دلشان می خواهد همیشه غالب و مسلط باشند و سعی می کنند با توسل به هر شیوه و روشی به خواسته های خود برسند .

**راه حل :** در مقابل آنها بایستید ، اما سعی نکنید با آنها بجنگید . هرگز رفتار آنها را تحمل نکنید بلکه در مقابل آنها قاطع ، محکم ، جسور و با اعتماد به نفس باشید.

## همیشه شاکی

از نظر این افراد تنها چیزی که زندگی به آنها عطا کرده ، **بدشانسی** است . آنها به جای پیدا کردن راه حل برای مسائل و مشکلات، عادت کرده اند که شکایت کنند و **بهانه** بگیرند . نگرشهای این افراد مسموم و متاسفانه بیماری آنها واگیر است . این افراد بندرت سعی می کنند شرایط ناخواسته را تغییر دهند ، در عوض دائم دقیقا " مثل بچه‌ای که به او اجازه کاری داده نمی شود رفتار می کند. اجازه ندادن باعث **منفی بافی** او می شود . جمله معروف آنها این است :

**"هیچ کس مرا دوست ندارد"**



**راه حل :** به این افراد نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و می شنوید ، زیرا آنها به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند . همچنین باید سطح فشار و استرس را برای این افراد پایین آورد . علاوه بر این به آنها اجازه شکایت کردن ندهید ، مگر زمانی که راه حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند .



## —وسواسی و کمال گرا

این افراد دلشان می خواهد کارها به **بهترین نحو** ممکن انجام گیرد . چنین افرادی در عین حال که ممکن است خسته کننده و ملال آور به نظر برسند ، اما دارای مهارت های تجزیه و تحلیلی هستند که مستلزم توجه زیاد به **جزئیات** است . استانداردهای عملکرد این افراد در سطح بسیار بالایی قرار دارد . در برخی مواقع کار خوبی که توسط دیگران مورد تمجید واقع می شود از نظر این افراد قابل قبول نیست. جمله معروف آنها این است : **" این کار می توانست بهتر انجام شود "**

**راه حل :** در صورتی که در برخورد با این افراد ، واقعیتها و **منطق** را ارائه دهید ، می توانید بهترین بهره را از آنها ببرید . در عین حال حرفهای این افراد را درباره بهتر انجام شدن کارها **جدی نگیرید**. آنها معمولاً " نقاط ضعف خودشان را بیان می کنند نه نقاط ضعف شما را . سعی کنید با این افراد به گونه ای کار کنید تا بتوانند انتظارات واقعی برای خود و دیگران داشته باشند و مطابق انتظارات واقعی عمل کنند.



## —افراد یخی

این افراد برای تغییر  
آمادگی ندارند و هر تغییری  
، هر چند کوچک می تواند  
آنها را نگران و آشفته سازد  
و آغازی برای رفتار منفی در  
آنها باشد. جمله معروف آنها  
این است:

" راه قدیمی بهتر است "

**راه حل :** در مقابل این افراد صبور باشید ، زیرا ممکن است در  
مسیر انجام تغییرات مانع تراشی کنند . این افراد را در تغییر  
**درگیر** کنید یا از تغییرات تدریجی برای ایجاد فرصت مناسب  
برای آنها استفاده کنید..

## — افراد بسته



راههای برقراری ارتباط با این افراد مسدود است. این افراد بسیار **تودار و دیرجوش** هستند و **تنهایی و خلوت** را به بودن در میان جمع ترجیح می دهند. آنها هرگز درباره تفکرات و احساسات خود صحبت نمی کنند و به همین دلیل ارتباطات محدودی دارند.

« **حوصله ندارم** » یا « **فعلا** »  
وقت **ندارم** » از جملاتی است که آنها برای فرار از جمع از آنها استفاده می کنند.

**راه حل:** برای برقراری ارتباط با این افراد باید حوصله کنید. ممکن است مدتی طول بکشد تا این گونه افراد احساس راحتی بکنند و با شما راحت تر و بهتر برخورد کنند. هنگام صحبت با این افراد از سوالات باز استفاده کنید و آنها را به شرکت در بحثها تشویق کنید.

## کم حرف و منفعل



این افراد زیاد **سخن نمی گویند** . حتی اگر اصرار کنید ، فریاد بکشید یا از آنها خواهش کنید، جوابی بیشتر از آری یا خیر نخواهید شنید . این افراد حتی زمانی که باید از حقوق خود دفاع کنند، ساکت می مانند . در نتیجه غالبا " **مورد ظلم قرار** می گیرند . فرد منفعل همیشه احساس نا امنی می کند و **اعتماد به نفس پائینی** دارد . آنان غالبا " از شرکت در تصمیم گیریها امتناع می کنند و یا نظری ارائه نمی دهند .

**راه حل :** این افراد شديدا " به اعتماد به نفس و حمايت احتياج دارند و بايد بطور مستقيم از آنها انجام اموري را كه مي توانند انجام دهند خواسته شود . تشويق نيز در ايجاد اعتماد به نفس آنها بسيار موثر است .

**افرادی که می گویند: « کار من نیست »**  
این افراد دائم از زیر بار قبول  
مسئولیت‌های بیشتر **شانه خالی** کرده و  
منفی بودن خود را با رد کردن انجام  
کارهایی که باید برعهده بگیرند، ظاهر می  
کنند.

معمولاً "دوستان و همکاران این افراد  
باید کارهای مربوط به آنها را انجام دهند  
و این درحالی است که این افراد انجام  
آن کارها را جزء وظایف آنها می‌دانند نه  
وظایف خودشان! جمله معروف آنها این  
است :

**« این کار جزء وظایف و شرح شغلی که  
من باید انجام دهم نیست »**



**راه حل :** سعی کنید شرح شغل این افراد  
را واضح و روشن در اختیار آنها قرار دهید  
، تا جایی برای توجیهات آنها باقی نماند .  
بازرسی و کنترل غیرمحسوس نیز در  
برخی مواقع می تواند کارساز باشد.

## شایعه پراکن ها

این افراد از شایعه بعنوان سلاح قوی جهت کنترل روی دیگران و محیط استفاده می کنند . آنها با پخش شایعه و درگیر کردن دیگران در مسائل مربوط به آن لذت می برند و احساس مهم بودن می کنند . جمله معروف آنها این است: « اجازه بده من بگویم چه اتفاقی دارد می افتد ».

**راه حل:** بهترین راه جلوگیری از شایعه سازی در سازمان، **دادن اطلاعات و حقایق** لازم و کافی به افراد است . وقتی افراد سازمان از کلیه اطلاعات مربوط به مسائل سازمان آگاهی داشته باشند، به شایعه و افراد شایعه پراکن توجهی نمی کنند . در نتیجه انگیزه‌ای برای این افراد بمنظور ایجاد شایعه و پخش آن باقی نمی ماند .

## -افراد منفی گرا



این افراد نگرش بدی نسبت به دنیا دارند. آنها فکر می کنند که دنیا بر سرشان خراب شده است. آنها از شیوه انجام امور **ناراضی** هستند و مهم نیست شما چقدر تلاش کنید تا کاری برایشان انجام دهید. در واقع این افراد همیشه **نیمه خالی لیوان** را می بینند و برای انجام یک کار بیشتر بر عواقب منفی آن تاکید دارند تا نتایج مثبت. این افراد اعضای خوبی برای کارهای گروهی نیستند. جمله معروف آنها این است :

« من می دانم این کار **شدنی نیست** »

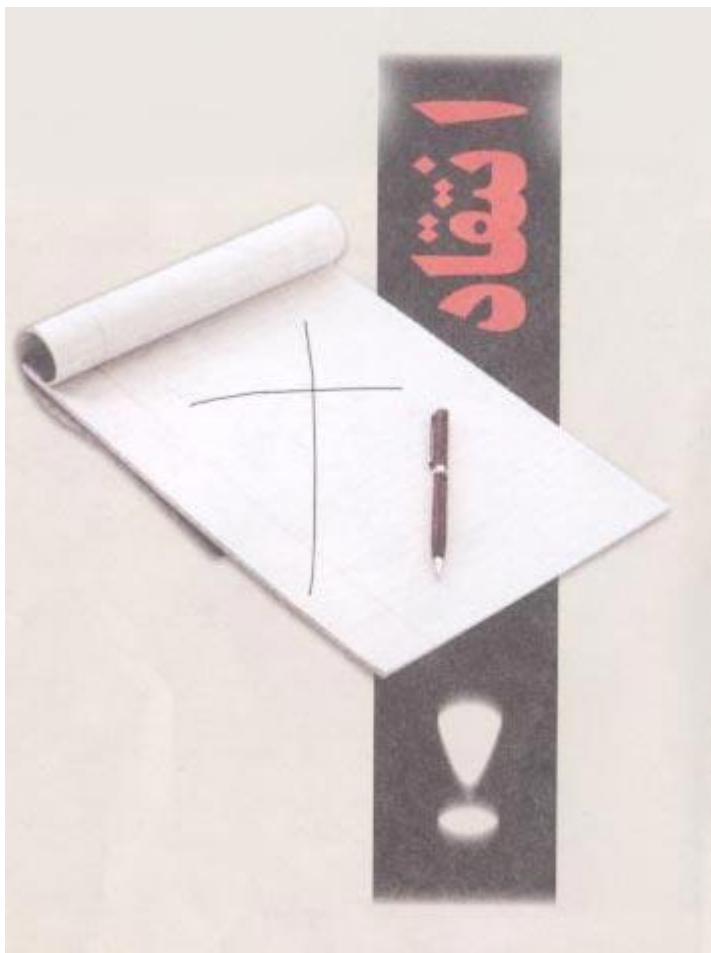
**راه حل :** تغییر نگرش افراد منفی گرا کار آسانی نیست. اما شما باید آنها را مجبور به تطبیق با عاداتهای مثبت کنید تا از عاداتهای منفی دور شوند. ایجاد تفکرات مثبت و نشان دادن نتایج خوب کارهایی که او امیدی به انجام آنها نداشته است ، می تواند به این اشخاص کمک کند.

## -افراد غیر متعهد



این افراد آن قدر برای انجام کاری **بهانه** می آورند تا شخص دیگری آن را انجام دهد و یا آن قدر در انجام تصمیمی **تعلل** می کنند که ارزش آن از بین می رود . آنها کار خود را بطور جدی انجام نمی دهند، زیرا کار برای آنها اولویت ندارد . انجام امور شخصی و پرداختن به مسائل غیر کاری برای آنها مهمتر از انجام کارهای سازمانی است. جمله معروف آنها این است :  
« **او می تواند منتظر شود** ».

راه حل : دلیل اصلی تاخیر و تعلل آنها را سوال کنید. این افراد معمولاً "احتیاج به اهداف و استانداردهای واضح و انتظارات رسمی دارند و اینها باید به او ابلاغ شود . همچنین آنها به یک سیستم نظارتی بسته نیازمندند تا نتوانند براحتی از زیر کار شانه خالی کنند.



## افراد همیشه منتقد

این افراد همیشه با کلمات **نیشدار** و انتقادات بی مورد خود، دیگران را آزار می دهند. آنها درباره هر ایده ای، انتقادات خاص خود را دارند؛ چه آن ایده، خوب باشد یا بد! هدف این افراد مخالفت با تمام چیزهایی است که گفته می شود. آنها هر جا می روند مشکلات را پیدا می کنند. جمله معروف این افراد این است: **«ایده بدی است»**.

**راه حل:** در مذاکره و گفتگو با افراد انتقاد کننده بر اطلاعات تمرکز کنید. از آنها درباره علت انتقاد و مخالفتشان سوال کنید و همیشه آنها را برای اطلاعات بیشتر تحت فشار قرار دهید. هرگز رفتارهای نامناسب چنین افرادی را تأیید نکنید.



## افراد خودخواه

افراد خودخواه، همیشه می خواهند راه خود را ادامه دهند و فکر می کنند همه چیز را می دانند. در واقع این افراد می خواهند نداشتن امنیت خود را به گونه ای پنهان کنند.

**راه حل :** با این افراد تنها براساس حقایق و واقعیتها رفتار کنید. قبل از ملاقات با آنها تمام اطلاعات مورد نیاز را بدست آورید و خود را برای پاسخ به سوالات آنها آماده کنید. به یاد داشته باشید برخورد تهاجم آمیز یا تسلیم در برابر آنها کارساز نخواهد بود.



## افراد فداکار (قربانی)

این افراد قلب خونین سازمان هستند. آنها زود سرکار می آیند و دیر می روند و یار و پشتیبان همکاران و دوستانشان هستند. از آنها هرکاری که بخواهید انجام می دهند، زیرا این افراد معمولاً "به دلیل مسائل شخصی ترجیح می دهند بیشتر اوقات زندگی خود را در محیط سازمان بگذرانند. در صورتی که از خدمات آنها قدردانی نکنید، منفی گری آنها آغاز می شود. جمله معروف افراد فداکار این است :

« من زندگی ام را وقف این شرکت کردم، ولی برای هیچ کس مهم نیست »

**راه حل :** به حرفهای این افراد گوش دهید و به آنها نشان دهید که وجودشان تا چه اندازه برای سازمان اهمیت دارد. از تلاش ها و همکاری آنها صمیمانه قدردانی کنید و این کار را در حضور دیگران انجام دهید.



## افراد خود سرزنش کن

این افراد همواره کمبودهایی را در عملکرد کاری و رفتاری خود می یابند و دائم خود را ملامت می کنند. آنها از هیچ یک از جنبه های زندگی شخصی و کاری خود راضی نیستند. جمله معروف آن ها :  
« من توبیخ خواهم شد. من می توانستم این کار را بهتر انجام دهم »

**راه حل:** اعتماد به نفس آن ها را بالا ببرید و از کارهای مثبت و خوب آن ها قدردانی کنید. به آنها نشان دهید آن طور که خودشان فکر می کنند بی دست و پا و کار خراب کن نیستند.



## افراد پرف

این افراد به قدری حرف می‌زنند که اجازه صحبت به افراد دیگر نمی‌دهند. جالب اینجاست که بیشتر حرفهای آنها اصلاً ربطی به موضوع مورد بحث ندارد و صرفاً "از دست دادن وقت و زمان مفید است."

**راه حل :** برای برخورد با این افراد به آنها تنها چند دقیقه فرصت صحبت کردن داده شود. در صورتی که باز هم به حرف زدن ادامه دادند، به هیچ وجه رفتار آنها را تحمل نکنید. به آنها بگوئید، باید بروید و فرصتی برای گوش کردن به حرف های آنها ندارید.

# آقای شلختم



## افراد نامنظم

این افراد در انجام وظایف و شرکت در جلسات، نظم و ترتیب را رعایت نمی کنند و نوعی آشفتگی در رفتار و کردار آنها دیده می شود. آنها دائم به دنبال وسائل خود می گردند و همیشه در جلسات تاخیر دارند.

**راه حل :** برای برخورد با این افراد نظم و انضباط را عامل مهمی در ارزیابی عملکردشان اعلام کنید و آنها را به مرتب بودن تشویق کنید.



## افراد بی مسئولیت

این افراد تحمل قبول مسئولیت یا توبیخ بابت اشتباه را ندارند. آنها از زیر بار مسائل شانه خالی می کنند و انگشت اتهام خود را همیشه به سمت دیگران نشانه می روند. جمله معروف آن ها این است:

« من این کار را نکردم، فلانی  
آن کار را انجام داد »

**راه حل:** با آنها قاطع برخورد کنید و به طور مستقیم اشتباهاتشان را با دلیل برایشان توضیح دهید تا نتوانند اشتباه را به دیگری منتقل کنند.

## – افراد ریزنگر

این افراد همواره می گویند: « من احتیاج به چک کردن مجدد کار دارم، شاید چیزی از زیر دستم رد شده باشد ». آن ها به جزئی ترین و ریزترین موارد یک مسئله توجه می کنند و گاهی به خاطر یک مسئله کوچک اوقات دیگران را تلخ می کنند.



**راه حل:** آن ها را عادت دهید در کنار توجه به جزئیات به مسائل کلی و اصلی توجه کنند. آنها باید یاد بگیرند کلیات و جزئیات را با هم در نظر بگیرند و به دلیل مسائل جزئی کل پروژه را به تاخیر و خطر نیاندازند.



## – افراد پوست تخم مرغی

این افراد بسیار حساس هستند و بی اهمیت ترین مسائل آنها را ناراحت می کند. روحیه حساس آن ها باعث می شود دیگران در برخورد با آنها بسیار محتاط باشند و از برقراری ارتباط با آنها احساس راحتی نکنند.

**راه حل :** بازخورد، به این افراد باید سریع و مستقیم نباشد، بلکه به آرامی و با توجه به شخصیت آنها باشد. در برقراری ارتباط با آنها شخصیت حساسشان را در نظر بگیرید.



## افراد خیلی خوب

این افراد به نظر می‌رسد که با شما موافق هستند، اما چنانچه کاری را که آنها از شما خواسته‌اند انجام ندهید، مسئله ساز می‌شوند.

**راه حل :** این افراد به تایید بسیار نیاز دارند. به آنها نشان دهید، دوستشان دارید و برایشان ارزش قائلید.

# نکاتی در برخورد با افراد دشوار

- همه افراد در برخی شرایط غیر قابل پیش بینی و تحریک پذیر می شوند. در برخورد با افراد مسئله ساز موارد زیر را همواره به خاطر داشته باشید:
- تفاوت های افراد را بیشتر و بیشتر بشناسید. تفاوت ها همواره همواره منجر به اصطکاک می شود. اگر تفاوت میان انسان ها را یک موهبت - نه یک مسئله - بدانید، می توانید به خوبی موقعیت های دشوار را اداره کنید.
- مطمئن باشید که همه افراد سازش و هماهنگی را دوست دارند. این اندیشه که دیگران به دنبال تحقیر و صدمه زدن به ما هستند، درست نیست. مطمئن باشید همه توافق و یکدلی را دوست دارند. با اعتقاد به این مسئله شما فرصت پیدا می کنید، درهای گفتگو را برای رسیدن به توافقات دو جانبه باز کنید.

# نکاتی در برخورد با افراد دشوار

- -باور کنید که می توانید در کنار افراد مسئله ساز بدون تنش و اصطکاک کار کنید. شما ممکن است که با افراد دشوار دوست و صمیمی نباشید، اما می توانید با آنها رفتار مسالمت آمیز داشته باشید. سعی کنید به خواسته‌های هم احترام بگذارید.
- -در تله افراد دشوار گرفتار نشوید. وقتی دیگران به گونه‌ای رفتار می کنند که شما عصبانی و خشمگین می شوید، در واقع شما را در تله خود گرفتار کرده اند. ما اغلب در تله رفتارها، گفتارها، لبخندها و نگاه های افراد گرفتار می شویم. نباید اجازه دهیم رفتارهای افراد مسئله ساز، ما را در کنترل رفتارمان دچار مشکل سازد و آن ها را بر ما مسلط گردانند.

# نکاتی در برخورد با افراد دشوار

- گوش کنید؛ گوش کنید؛ گوش کنید! وقتی دیگران بدانند شما حرف های آن ها را می شنوید و به مسائلشان اهمیت می دهید، کمتر رفتارهای دشوار را از خود بروز می دهند.
- برای ایجاد رابطه بهتر افراد را با نام صدا بزنید (نام هر فرد گرمترین آهنگی است که او می شنود و دوست دارد بشنود).
- افراد را سرزنش نکنید. سرزنش افراد، آنها را برای بروز رفتارهای مسئله ساز مستعد می سازد.
- مراقب بلندی و لحن صدا و زبان بدن خود باشید. استفاده از زبان بدن به شما کمک می کند ارتباط بهتری را با دیگران برقرار سازید. با برقراری ارتباطات عمیق و اصولی، فرصت کمتری برای نشان دادن تعارضات و رفتارهای دشوار ایجاد می شود.

# نکاتی در برخورد با افراد دشوار

- از به کار بردن این کلمات پرهیز کنید: باید، ولی، من می خواهم ...، متاسفم، نمی توانی و .....
- -اگر داوطلب صداقت هستید با دیگران نیز صادقانه برخورد کنید و به تعهدات خود عمل کنید.
- -استفاده از کلمات جادوئی را بیاموزید. دردآمنه لغات ما، کلمات زیادی وجود دارند که اثرات فوق العاده ای بر جای می گذارند. این کلمات را بیابید و از آنها استفاده کنید.
- -فنون مذاکره را یاد بگیرید چرا که موفقیت در زندگی امروز در گرو ارتباطات خوب است و مذاکره در این راه به شما کمک می کند.

از توجه شما سپاسگزاریم.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
صَلَّى مُحَمَّدٌ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ