# نماذج البشر و كيفية التعامل معهم

## الانسان 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 إنطباعاً بأهميته
- مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه
- لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره
- يرى نفسه أنه بخير و لكن الآخرين ليسوا بخير ...

**كيف نتعامل معه ؟**

- أعمل على ضبط أعصابك و المحافظة على هدوئك
- حاول أن تصغي إليه جيداً
- تأكد من أنك على إستعداد تام للتعامل معه
- لا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن
- حاول أن تستخدم معلوماته و أفكاره
- كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك
- أفهمه إن الإنسان المحترم على قدر إحترامه للآخرين
- ردد على مسامعه الآيات و الأحاديث المناسبة
- استعمل معه أسلوب : نعم ..... و لكن ...

## الودود ذو الشخصيه البسيطه

**خصائصه**

- هاديء و بشوش و تتميز أعصابه بالاسترخاء
- يثق بالناس و يثق أيضاً بنفسه
- يرغب في سماع الإطراء من الآخرين
- طيب القلب و يرحب بزواره و مقبول من الآخرين
- غير منظم و لا يحافظ على المواعيد و ليس للزمن قيمة

حسن المعاملة و المعشر و كثير المرح-
لديه الشعور بالأمان -
يتحاشى الحديث حول العمل-
يرى نفسه بخير و الآخرين بخير أيضاً ...

**كيف نتعامل معه ؟**

قابله بإحترام و حافظ على الإصغاء الجيد-
المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح و عدم الخروج عنه-
حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود-
تصرف بجدية عند الحاجة-
حاول المحافظة على المواعيد ، و أفهمه مدى أهمية الوقت...

## الشخص المتردد

**خصائصه**

يفتقر إلى الثقة بنفسه -
تظهر عليه علامات الخجل و القلق -
تتصف مواقفه غالباً بالتردد-
يجد صعوبة في إتخاذ القرار -
يضيع وسط البدائل العديدة-
يميل للإعتماد على اللوائح و الأنظمة -
كثير الوعود و لا يهتم بالوقت-
يطلب المزيد من المعلومات و التأكيدات -
يرى نفسه أنه ليس بخير و الآخرين بخير ..

**كيف نتعامل معه ؟**

محاولة زرع الثقة في نفسه-
التخفيف من درجة القلق و الخجل بأسلوب الوالدية الراعية-
ساعده على إتخاذ القرارات و أظهر له مساويء التأخير في ذلك -
أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده -

أعطه مزيداً من التأكيدات -
أفهمه أن التردد يضر بصاحبه و بعلاقته مع الآخرين -
أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته و قدرته على إتخاذ القرار ..

## الشخص الذي تتصف ردود الفعل لديه بالبطء

**خصائصه**

يتميز بالبرود و يصعب التفاهم معه-
يتميز بدرجة عالية من الإصغاء و يتفهم المعلومات-
لا يرغب في الإعتراض على الأفكار المعروضة-
يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه-
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 و لا تتسرع في خطواتك-
اظهر له الإحترام و الود .....

## الشخصية المعارضة

**خصائصه**

لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم
يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره-
تقليدي و لا تغريه الأفكار الجديدة و يصعب حثه على ذلك-
لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة-
عنيد ، صلب ، يضع الكثير من الإعتراضات -
يذكر كثيراً تاريخه الماضي-

يلتزم باللوائح و الأنظمة 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

## الشخصية العدوانية المستعدة للتشاجر

**خصائصه**

عدواني و يثير المشاكل -
يمكن إثارته بسهولة-
يتمسك برأيه و يعتمد فقط على نفسه-
عبوس الوجه ، متقلب المزاج و متوتر الأعصاب-
يرفض الآخرين و أفكارهم و يبدي عدم إهتمام-
يستخدم أسلوب الهجوم على الجوانب الشخصية -
يكثر من الصياح لكي يروع الآخرين .....

**كيف نتعامل معه ؟**

إصغ إليه جيداً لكي تمتص انفعاله و غضبه-
حافظ على هدوئك دائماً و لا تنفعل -
لا تأخذ كلامه على أنه يمس شخصيتك -
تمسك بوجهة نظرك و دافع عنها بقوة الحجة و البرهان -

أعده إلى نقاط الموضوع المتفق عليها-
استخدم معه المنطق و ابتعد عن العاطفة-
ابتسم و حافظ على جو المرح-
استعمل أسلوب : نعم ..... ولكن...

## مدعي المعرفة

**خصائصه**

لا يصدق كلام الآخرين و يبدي دائماً اعتراضه-
متعالي ، و يحب السيطرة الكلامية و يميل إلى السخرية -
عنيد ، رافض ، و متمسك برأيه-
يفتخر و يتحدث عن نفسه طيلة الوقت-
شكاك ، و يرتاب بداوفع الآخرين -
يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت ..

**كيف نتعامل معه ؟**

تماسك أعصابك و حافظ على هدوئك التام-
تقبل تعليقاته و لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك-
ألجأ في مرحلة ما إلى الإطراء و المدح-
اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة-
لتكن واقعياً معه دائماً -
لا تفكر في الإنتقام منه أبداً-
استعمل أسلوب : نعم ..... ولكن

## الثرثار ..هؤلاء ما كثرهم عندنا

**خصائصه**

كثير الكلام و يتحدث عن كل شيء و في كل شيء-

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

**كيف نتعامل معه ؟**

قاطعه في منتصف حديثه و عندما يحاول إستعادة أنفاسه ، قل له : يا سيد ... ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه ؟-
أثبت له أهمية الوقت و أنك حريص عليه-
أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه و ذلك بالنظر إلى ساعتك ... و بالتنفيخ و ... الخ يعني بالعربي الفصيح طنشه ..

## الخجول

**خصائصه**

يفتقد إلى الثقة في نفسه-
من السهولة إرباكه-
متحفظ و يتبدل لونه لأقل مؤثر-
يحاول الإختباء خلف الآخرين -
يتصف سلوكه عامة بالفشل في حياته العملية و الخاصة

**كيف نتعامل معه ؟**

أطلب منه تقديم وجهة نظره-
قل له : إن الإنسان يحترم لمعلوماته ، و إظهارها للإستفادة منها -
حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه و ذلك بوضعه في مواقف مضمون نجاحها-
لا تقدم إليه البدائل ، و حاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه

## العنيد

خصائصه

يتجاهل وجهة نظرك و لا يرغب في الإستماع إليها-

يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده -

صلب ، قاس في تعامله-

ليس لديه إحترام للآخرين و يحاول النيل منهم

**كيف نتعامل معه ؟**

أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره-

أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى إتفاق-

أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد-

استعمل أسلوب : نعم ..... و لكن

## المتعالي

خصائصه

يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها و أن ذلك يمثل مستوى أقل بكثير مما يستحق-

يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين و يحاول إيصالهم إلى المواقف الحرجة-

يعامل الآخرين بتعال لإعتقاده أنه فوق الجميع ..

**كيف نتعامل معه ؟**

لا تحاول إستخدام السؤال المفتوح معه ، لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير مما لديك ، لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل و أن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له

استعمل معه أسلوب : نعم ..... و لكن ، مثال : إنك فعلاً على حق و لكن لو فكرت معي في ..... والله انا تكرمون اعطيه بالجزمه علي عينه هذا وجهة نظري و انا اسوي جذي باللي يتعالي ابيب خشمه الارض +2+ ..

## الباحث عن الأخطاء

خصائصه

مقولته المشهورة : الهجوم خير وسيلة للدفاع-

يتصيد الأخطاء على درجة عالية-

لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليواجه بها الآخرين-

تراه يتنقل من مكان لآخر بحثاً عن الأخطاء-

ليس لديه إحترام 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 ..... و لكن

## المتحذلق

خصائصه

لا يصدق شيئاً إلا ما هو مكتوب-

يهتم باللوائح و الأنظمة على درجة عالية

يقسم مكتبه إلى عدة أقسام : للقلم مكانه ، و للتلفون مكانه ، وهكذا ، و لو حدث أي تغيير و لو خفيف لأقام الدنيا و أقعدها..

**كيف نتعامل معه ؟**

أدخل عليه من خلال ما يحب و بالذات جانب الرقة-

تحدث معه حول القوانين و اللوائح و الأنظمة-

تعامل معه بالمادة المكتوبة-

استعمل معه أسلوب : نعم ..... و لكن

## المفكر الإيجابي

خصائصه

- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة
- متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج
- مفاوض جيد و يوجه الأسئلة البناءة
- يعترض بأسلوب لبق مقبول
- يصغي إصغاءً جيداً
- واقعي و يتخذ قراراته بهدوء و عقلانية .

**كيف نتعامل معه ؟**

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

## 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

## كثير المطالب

**كيف نتعامل معه ؟**

الإصغاء الجيد إليه لغرض فهم وضعه ، و صياغة مشكلته بجمل توحي إليه بأننا معه و نتفهم مشكلته-

لا تحاول أن تسدي النصح إليه بل المصادقة على صحة الشكوى مما يشعر صاحبها بالإرتياح-

تقمص مشكلاته عاطفياً ..... الشكوي لله

## كثير المطالب

خصائصه

صعب المراس ، و لكنه ليس من الشاكين أو الغضبانين-

يصعب التعامل معه بكثرة المطالب-

يحرجك بإلحاحه لأن تؤدي له خدمة عند سفره مثلاً ..

**كيف نتعامل معه ؟**

عالجه بالمراوغة و التسويف : أخبره أنك ستفكر في طلبه و تحدثه في شأنه لاحقاً ، و عندها تستطيع أن تفكر فعلاً بما ستخبره ، قل له : إنني مرتبط بمواعيد كثيرة ، أرجو ألا تتوانى في الإتصال بي مرة ثانية ...الله لا يبلينا بواحد جذي +2+ علي الله حبايبي تكونون استمتعتم بالموضوع هذا و مشكورين و سامحونا عالقصور