

# برخورد با افراد چالش دار

چگونگی شناسائی افراد **پر چالش** و 10 راهکار  
مناسب جهت کنترل و برخورد صحیح با آنها

نویسنده : ماکس چو

برگردان : اکبر بنائیان

راه های ارتبا با مترجم کتاب:

سایت ذهن ثروتمند به آدرس:

[www.zehneservatmand.com](http://www.zehneservatmand.com)

گروه تلگرامی گنج کتاب به آدرس:

[t.me/fekrefaravani](https://t.me/fekrefaravani)

@akbar4324

پست الکترونیک :

[Akbn73@gmail.com](mailto:Akbn73@gmail.com)

همراه:

09125309032

ناشر:

کپی رایت این کتاب که در سال 2019 به چاپ رسیده است " محفوظ میباشد و نویسندگان آن " طبق قوانین کپی رایت کشور کانادا " حق هرگونه کپی برداری از آنرا بصورتهای مکانیکی " الکترونیکی " کپی " ثبت " اسکن یا غیره (بدون مجوز های لازم) نداده است.

همانگونه که ناشر در ارائه این کتاب " سعی نموده که وظیفه خود را دقیق و کامل به انجام رساند " بهمان اندازه نیز گوشزد میکند " مطالبی از کتاب " که در ارتباط با اینترنت میباشد. ممکن است علیرغم سعی آنها " با توجه به تغییرات سریع این بستر جهانی " در حال تغییر باشد. ناشر کتاب " مسئولیتی در ارتباط با خطاها " حذفیات " و یا تغییرات موضوع اصلی " بعهده نگرفته و همچنین گوشزد میکند که اشارات به بعضی از سازمانها و افراد خاص " به صورت کاملا اتفاقی بوده و قصدی در کار نیست.

در کتابهای " راهنمای عملی " مثل هر چیز دیگری در زندگی " هیچ تضمین صد در صدی وجود ندارد. و به خوانندگان " هشدار داده میشود که شرایط هر فرد " بر اساس عملکرد شخصی او میباشد.

فهرست مطالب:

مقدمه

چرا برخورد با افراد چالش دار مهم است؟

چگونه مهارتهای خود را برای مقابله با این افراد گسترش دهیم؟

شناسایی افراد پرچالش

شناسائی چالش

مدیریت واکنشهای خود م

اهرم کردن با کمک کنترلهای خود م

انواع متداول افراد پر چالش:

منتقدان

دروغ گوها

طعنه زنان

چگونگی تشخیص انواع افراد پر چالش و نحوه برخورد با آنها

افراد همیشه شاکی

همکاران متخاصم

افراد فوق العاده سازگار (همیشه موافق)

مدعیان همه چیز بلد(افرادی که عقیده دارند در همه چیز کاربلدند.)

افراد منفی گرا و بد بین

افراد منزوی و گوشه گیر(بدون تحرک و ساکن)

افراد سختگیر

خود بین ها (شاهزاده خانم ها)

افراد منفعل و پرخاشگر

کودکان

افراد خوش با ور(ساده لوح)

افراد خارج از گود ( این افراد همواره بدون داشتن اطلاعات لازمه" راجع به هر موضوع و یا شخصی " قضاوت میکنند.)

10 نکته اساسی در برخورد با افراد چالش دار

خونسرد یتان را حفظ کنید.

همواره مانند عقاب" تیز پرواز باشید.

قبل از هر واکنشی" عواقب آنرا پیش بینی کنید.( پیش واکنش داشته باشید)

راه برخورد (شیوه نبرد) خود را با فرد مورد نظر" انتخاب کنید.

بین فرد و مشکلش" تمایز قائل شوید.

نور افکن را روی آنها روشن کنید.( همه جنبه های او را در نظر بگیرید)

از زبان طنز" در برخورد با این افراد" کمک بگیرید.

بجای پیروی از فرد پر چالش" او را رهبری کنید.(ابتدا کاملا به حرفهایش گوش

دهید. سپس او را دلسوزانه" راهنمایی کنید)

با شیوه ای صحیح" با مقاومتهای او روبرو شوید.

پیامدهای کار را در نظر بگیرید.

نتیجه گیری

## مقدمه

افراد پر چالش" به افرادی گفته میشود با ویژگیهای خاص احساسی یا شخصیتی" که برخورد با دیگران را سخت میکنند.

توانایی مقابله با چنین افرادی" با حفظ یک محیط سالم کاری را" مهارت برخورد با افراد پر چالش گویند.

معمولا همه ما در زندگی روزمره امان" با چنین افرادی که دچار نوعی آشفتگی میباشند" برخورد میکنیم. این افراد ممکن است بین همسایگان" همکاران و یا یکی از فروشندگان محلی باشند. شدت مشکل دار بودن آنها(میزان آشفتگیشان) به نوع شخص مورد نظر بستگی دارد. افراد پرخاشگر" به نوعی بهتر از منزویها هستند.

همه ما ممکن است در شرایطی قرار گیریم که بالاجبار با این نوع افراد برخورد کنیم. شرایطی مثل محیط مدرسه" مهمانیها و ... شاید از نظر ما بهتر باشد کمی شیشه خورده بخوریم. ولی با این افراد روبرو نشویم. ولی بهرحال" در مسیر رو به رشدمان" باید جسارت برخورد با این تیپ افراد پر چالش را داشته باشیم. در این شرایط خاص" باید مسائل مربوط به کار و زندگی شخصیمان را کاملا از هم مجزا کنیم.

## چرا برخورد با این افراد" اهمیت دارد؟

زمانیکه ما با افراد چالش دار و غیر منطقی روبرو میشویم" گزینه ما حکم میکند که بصورت تحریک شده و نا امیدانه" واکنش نشان دهیم. این حالت" شروع یک وضعیت تخریب گرانه میباشد. که اگر ادامه یابد. باعث ایجاد تنش در

یک محیط کاری شده و بهره‌وری و ثبات محیط را به صورت جدی به خطر میاندازد.

مهارتهای مقابله با افراد چالش‌دار را باید در خودتان توسعه دهید. این افزایش مهارت "نه تنها باعث رضایتمندی می‌گردد" که باعث موفقیت‌های شما در کوتاه و دراز مدت خواهد شد. برای افزایش احتمال موفقیت خود در زندگی شخصی و حرفه‌ایتان باید مهارت برخورد با این افراد را در خود توسعه دهید.

چگونه میتوانیم مهارتهای خود را در مقابله با این افراد بهبود بخشیم؟ از آنجا که نمیتوان در یک جامعه از برخورد کامل با این افراد اجتناب نمود. پس باید مهارتهای برخوردی خود با اینگونه افراد را به نحوه‌های زیر تقویت کنیم:

**وضعیت دشواری را در ارتباط با یک شخص "پر چالش" معین نمایند.**

با توجه به حالتی که شخص مورد نظر دارد. باید در ارتباط با او رفتار خاصی داشته و آنرا بررسی و آنالیز نمایند. آیا فرد مورد نظر "ضعیف‌النفس بوده و از هر چیزی شکایت میکند؟ آیا او شخصی منفعل است. و تمایل شرکت در هیچ رویدادی را ندارد؟ آیا او شخصی خودخواه و خودبین بوده" که همواره خود را برتر و بهتر از دیگران میبیند؟ و یا اینکه مانند یک تانک جنگی "فردی خشن و مهاجم است (از نظر روانی).

شما همچنین در ارتباط با چنین فردی باید قادر به تجزیه و تحلیل این موضوع بوده که آیا میتوانید در یک روز بخصوص دیگر با او سازگار باشید. زیرا ممکن است "شخص مذکور" روز بدی را داشته باشد.

**به جای تغییر دادن این افراد سعی کنیم تا حد ممکن آنها را درک کنیم.**

اغلب اوقات در برخورد با اینگونه افراد" به آنها توصیه میشود که خودشان را تغییر دهند. مثلاً یک فرد منزوی و گوشه گیر را همواره تشویق میکنیم که باید روی پای خودش بایستد. (مقاوم باشد) و تفکرات مثبتی داشته باشد. ولی غافل از این موضوع هستیم که با این کار" فرد منزوی را دلخور نموده و از خود مان" دورش میکنیم. بهترین کاری که میتوانیم در این شرایط انجام دهیم" اینست که او را درک کنیم. باید ارزشهای مورد نظر او را بشناسیم و بفهمیم که چرا این فرد" ناچار به گرفتن چنین تصمیماتی شده است؟ این روش" نه تنها به آنها کمک میکند" که آنها را تشویق مینماید که بیشتر در معرض دید دیگران قرار گیرند.

### شناسایی افراد پر چالش

این افراد میتوانند در یک جامعه" بصورتهای مختلفی دیده شوند از جمله:

شایعه پراکنها - منفی نگرها - گوشه گیرها که حاضر به هیچگونه فعالیت و مشارکت اجتماعی نیستند. و یا افرادی که برای نظرات دیگران" هیچ ارزشی قائل نیستند. اینگونه افراد از هر فرصتی" برای ایجاد یک مشکل و مانع کاری" استفاده نموده و یا اینکه نسبت به دستور کار شما" موضعی کاملاً منفعلانه گرفته" تا بتوانند کار خود را پیش ببرند.

در پایان یک روز" برای هر شخص" تعریف منحصر بفردی از سختی وجود دارد. موردی که برای فرد الف" در طول روز بصورت یک چالش بزرگ خودنمایی کرده است ممکن است برای فرد" ب" بصورت یک نسیم ملایم باشد. درک شخصیت" ترجیحات و عوامل دیگر میتواند چون ابزاری به شما" در شناسایی افراد چالش داری که با آنها برخورد مینمائید" کمک کند.

انواع مختلفی از این نوع افراد وجود دارد. افرادی که برخورد با آنها و تحریک کردنشان" مانند یک کاغذ سنباده عمل میکند. از جمله این افراد میتوان به افرادی مانند زیر اشاره نمود:



## کمال گرا ها:

اگر فردی هستید که در کارهایتان بد نبال نتایج سریع هستید. باید بگویم که شما جزء ایندسته قرار میگیرید. و این عامل " باعث سرخوردگی و تحریک شما میشود.

## کنترل شونده ها( افرادی با محدودیت بیش از حد):

هنگامیکه شخصی بخواهد کاری را به انجام برساند و این حس را داشته باشد که برای انجام کارش " بیش از اندازه لازم" تحت کنترل و نظارت میباشد. منجر به تحریک وی میگردد.

## خلاقها:

این افراد به دلیل خلاقیت بالایشان " برای هر کاری" ایده و طرح خاص خود را دارند. و وقتی در کاری به یک ایده ساده و خالی از خلاقیت برخورد میکنند" باعث نا امیدی و تحریک آنها میگردد.

## افراد باری به هرجهت:

این تیپ افراد" تا زمانیکه همه چیز بر وفق مراد آنهاست. عملکرد خوبی داشته ولی همینکه اوضاع کمی تغییر یابد. نمیتوانند بدرستی به کار و فعالیت خود ادامه دهند.

## افراد مهاجم یا مدافع:

اگر این افراد در یک کار تیمی باشند" ممکن است با حالت های تهاجمی یا تدافعی که نسبت به نظرات دیگر افراد" از خود نشان میدهند. روی پویایی کل گروه" اثر گذار باشند.

## افراد نا امید:

فقدان اعتماد به نفس و ترس از شکست در هرکاری" میتواند منبع اصلی ناامیدی و پریشان فکری این افراد باشد.

### شناخت مشکل:

تغییر وضعیت داخلی - تجزیه و تحلیل عوامل و واکنشهای شما نسبت به این موقعیتهای "کمکتان میکند که هنگام بروز این مشکلات" آمادگی لازم را داشته باشید.

خانم " الیزابت براون" با پرسیدن چندین سؤال مهم" که در زیر میاید" بشما کمک میکند که بهتر و عمیقتر بتوانید چرائی اینکه" شخصی با اعصاب شما بازی کند را بفهمید.

شخص چالشدار باعث برانگیخته شدن چه طوفان احساسی در شما میگردد؟

شما چه واکنشی نسبت به این شخص" از خود نشانمیدید؟

اگر با فرد چالشدار دیگری مواجه گردید" آیا همراه با واکنشهای این فرد" واکنشهای غیر سالم شما نیز افزایش میابد؟

آیا شما نیز فرد پر چالشی هستید که دیگران را بسمت واکنشهای (غیر عادی) سوق میدهید؟

دیگر اشخاص" نسبت به اعمال شما" چه واکنشهایی از خود نشانمیدهند؟

ناراحتیهای ما در هنگام برخورد با یک فرد چالشدار" تبدیل به یک چرخه معیوب میگردد. ما تمایل داریم که در اینگونه موارد" با ایجاد یک تعامل" اعمال فرد مورد نظر را بر اساس فرضیات خودمان تفسیر" و بدنبال آن" واکنش نشان دهیم. متأسفانه در اکثر مواردی اینچنین" ما اطلاعات کافی در زمینه برخورد با فرد پر چالش را نداشته" و در غیاب این اطلاعات ضروری" تمایل داریم که بر اساس نظریه ها و فرضیاتمان" عمل کنیم.

## مدیریت واکنش:

بحث اصلی در این فصل " مسئله نفس کشیدن است.

تنفس عمیق و آهسته" باعث می‌گردد که عصبی بنام "وگاس" در انتهای ستون فقرات شما تحریک می‌گردد. تحریک این عصب باعث انتقال سیگنالهایی به مغز گردیده که نهایتاً باعث آرامش شما می‌گردد. پس از کشیدن چندین نفس عمیق و قدری تامل" باید به احساسی که دارید توجه کنید. در این شرایط باید سئوالاتی را از خودتان در ارتباط با اینکه هم اکنون چه واکنشی مناسب این لحظه است بپرسید. ویا اینکه چطور میتوانم از وضعیت پیش آمده بهترین نتیجه را بگیرم؟

بنظر میرسد مغز شما برای اینکه بتواند یک جواب منطقی (غیرغریزی) به یک مسئله مبهم مانند: تهاجم" منفیگرایی و یا حالت تدافعی بدهد. به بیش از یک مرحله ضروری نیاز دارد. باید طوری روی مغزتان کار کنید که بتوانید در مواقع پیش آمده ( مثل مواقع بالا) حالت مثبت اندیشیتان را حفظ نموده و بتوانید نتایج خوبی از این برخوردها بگیرید.

## کمک گرفتن از اهرمی بنام خویشتن داری:

خودت را بشناس. داشتن درکی روشن از خود و اینکه چه عواملی باعث ایجاد تنش در ما شده و هم چنین با شناخت خوبی از محدودیتهای خودمان" در تعامل با افراد مختلف" که دارای چالش هستند" به شما کمک خوبی میکند. سعی کنید وضعیت دشوار را بدرستی درک کنید. در هنگام مدیریت واکنش خود" شاید پرسیدن سئوالاتی در ارتباط با چالش " به گرفتن یک نتیجه رضایت بخش" کمک خوبی به شما کند.

بازتاب یک نتیجه خوب حاصل شده از جانب شما" میتواند به تمرکز بیشترتان روی چالش پیش آمده کمک کند. همواره به واقعیات احترام گذاشته و احساسات را تائید نمائید. استفاده از نمونه ها و بیان واقعیات بعنوان متضاد" میتواند به حفظ تعادل شما با افرادی که کنترل آنها مشکل است" کمک کند.

نقل قول و بررسی دقیق مسائل و مشکلات" جهت رسیدن به یک درک صحیح و دقیق" بیانگر این نکته است که شما به آنچه مردم میگویند" گوش فرا میدهید و میخواهید که در بهترین سطح ممکن کارتان را انجام " و بهترین نتیجه ممکن را بگیرید. سعی کنید دیگران را راهنمایی کنید.(مشاوره به افراد دهید.) و بدانید که در اینمورد تو تنها نیستی. تو تنها کسی نیستی که با یک شخص پرچالش روبرو شده ای.

همواره دنبال راهنمایی درست دیگران(در صورت امکان) باشید. و یا دنبال اشخاصی که در موردی خاص" شما را بدرستی راهنمایی کنند. این کمکها میتواند بسیار مفید باشد. گاهی صحبت کردن با اینگونه افراد" به شما کمک میکند " وضعیت را بنحوی تغییر دهید که نتیجه مثبت تری حاصل شود.

در صورت لزوم" سوابق شخص مورد نظر را بایگانی کنید.گاهی اوقات" شرایط" آنقدر آزار دهنده میگردد که ممکن است منجر به حرکتی از جانب شما شود که اصلا قصد انجام آنرا نداشته اید.

اگر همه چیز در نهایت" منجر به تعاملات سمی و خطرناک شد. ممکن است زمان شروع مستند سازی برای شما باشد. ( یک پرونده از اینمورد تهیه کنید)فایده اینکار اینست که اگر واقعا به نتیجه مطلوبی نرسیدید. حداقل یک سری مدارک و مستندات" در رابطه با این حالت خاص خواهید داشت.

انواع مختلف افراد چالشدار:

### منتقدان:

قبل از هر چیز" باید اینرا بدانیم که انتقاد سازنده" باید در زمان و مکان خاص خودش صورت پذیرد. در واقع" بهترین و موثرترین ایده ها و راه حلها"از بحث و تبادل نظر بوجود میاید. زیرا باید همه نکات مثبت و منفی آن راهکار" به چالش کشیده شود. اما نکته مهم" اینستکه یکسری از منتقدان " بدنبال همکاری و یافتن راه حل مناسب نیستند . این افراد تنها هدفی که از انتقاد کردن

دارند" تخریب دیگران میباشد. آنها هیچگاه حاضر به فعالیت گروهی نیستند و نمیخواهند که به یک نظر جامع و کامل برسند. در واقع آنها" هیچگاه در جهت ایجاد یک تیم و گروه خوب کاری" اقدام مثبتی نمیکنند. نظر شخصی من راجع به این تیپ از افراد" اینگونه است:

**آنها فقط تماشاگر هستند و هرگز بازی نمیکنند.**

مطمئنم با این توضیحات" متوجه این موضوع شده اید که افراد بالا " جزء نفراتی هستند که برای فعالیت در یک تیم کاری" حاضر نیستند حتی یک انگشت دست خود را بالا ببرند. اینگونه منتقدان بسیار منفعّل بوده و رفتار منفیشان" به گونه ایست که هیچکس نمیتواند با آنها همکاری نماید.

**دروغگوها:**

آقای تیم هاوارد در این رابطه یک سخن بسیار جالب دارد . او میگوید:

صداقت" پرداختنی است. اما به نظر میرسد که به همه مردم" به یک اندازه پرداخت نمیشود.

این مورد ظاهراً غم انگیز" ولی بسیار درست است. وقتی در کار گروهی صداقت نباشد" کارها سخت میگردد. زیرا اصول یک کار گروهی صحیح" بر اعتماد متقابل و اعتماد نیز بر مبنای حقیقت و صداقت بنا شده است.

البته دروغ" شکلهای متفاوتی دارد. دروغهایی که برای متقاعد نمودن مشتریان" به او میگوئیم. - دروغهایی که بطور روزانه و بدلیل واهی" در زندگی مشترکمان" به همسر خود میگوئیم. - دروغهایی که برای به چنگ آوردن شغل مورد نظرمان" به رقیبمان میگوئیم و ....

یکی از کارمندان تازه استخدام شده به من میگفت: افراد" برای پر نمودن فرم استخدامشان" بهترین چیزها را به دروغ" راجع به خود ابراز کرده و مینویسند.

یکی دیگر از انواع دروغ "دروغیست که با لفافه ای از کلمات واقعی " خبری را وصله پینه کرده و قصدشان هم از اینکار اینست که مشکل خود را با یک دروغ آبکی " مرتفع نمایند. بدترین چیز" در مورد دروغ گفتن اینستکه میتوانی به جای دروغ گفته شده" حقیقت آنرا بگویی " هر چند که تلخ باشد. ولی متأسفانه خیلی از ما ها " دروغ گفتن و سرپوش گذاشتن را بهتر از بیان حقیقت میدانیم. آقای "فوکو والد" سخنی خردمندانه در این ارتباط گفته است:

اشتباهات و خطاهای آشکار ما" خیلی بیشتر از آنهاییست که سرپوش گذاشته و پنهان نشان میکنیم.

## طعنه زندگان:

این افراد" بیش از اینکه نظر بدهند" عمل میکنند. و کارهایشان را با لحن صدا" زبان بدن و یا عبارتی کوتاه انجام میدهند و در واقع تنفر خود را ابراز میکنند. مثلاً زمانی من از طریق میکروفنم در سالن" در حال جواب به یک شنونده بودم. ناگهان متوجه شدم که میکروفنم مشکل دارد. تکنیسین به من گفت کمی از میکروفن فاصله بگیرم. من به او گفتم تا کجا؟ در همین حین" یکی از ناظران در سالن گفت: شما اتومبیل دارید؟

من قبول دارم که بطور حتم" مردم این حق را دارند که چیزی را دوست نداشته باشند" اما ابراز تنفر و رفتار تحقیر آمیز" نه تنها مشکلی را حل نمیکند" بلکه یک آسیب روحی نیز به طرف مقابل میزنند.

زمانی شخصی بنام "دیوید کارو" مشغول تماشای فیلمی در یک آمفی تئاتر محلی بود. 2 خانمی که جلوی او نشسته بودند" طوری با صدای بلند صحبت میکردند که دیوید" قادر به شنیدن صدای فیلم نبود. بهمین دلیل " دستش را روی شانه یکی از خانمها گذاشت و به او گفت: ببخشید خانم محترم" من صدای فیلم را نمیشنوم. ناگهان آن خانم " با صدای بلند گفت : این یک گفتگوی

خصوصی است و هیچ ربطی به شما ندارد. این " 3 نوع از افراد چالش‌داری بود که ممکن است شما یکی از آنها باشید.

همانطوری که قبلاً گفتم: اولین گام برخورد با آنها" اینستکه بتوانیم به خوبی آنها را تشخیص دهیم. به جای اینکه فکر کنی که عقلت را از دست داده ای. به این موضوع فکر کن که بعد از شناخت " خیلی بهتر میتوانی با آنها برخورد داشته و پاسخشان را بدهی.

### چگونگی و نحوه برخورد با افراد چالش‌دار:

ما روزانه با افرادی اینچنین" در زندگی خود برخورد میکنیم. بطور اغراق آمیزی " ممکن است ویژگی‌هایی از آنها را در بین دوستان" همکاران و یا حتی یکی از نزدیکان خود ببینیم. تحقیقات روانشناسی" چندین راه مختلف مقابله با افراد مشکل‌دار را در زندگی شما پیشنهاد کرده است. افرادی همچون" همکاران و یا کارفرمایان عصبی و خشن" منتقدان" بدبین‌ها" ساده لوحان و ...

### افراد همواره شاکی:

در مورد این افراد چه میدانید؟ آنها خوب میدانند که چگونه باید عیوب کار را رفع نمود. ( ممکن است که خودشان نیز مقصر باشند.) ولی همواره در حال سرزنش کردن دیگران میباشند. اغلب آنها" نقطه اشتراکشان اینست که دیگران را مقصر دانسته و مدام شکایت میکنند. ( ظاهراً فقط هدفشان اینستکه تقصیرکار را گردن دیگران بیندازند.)

راهکار برخورد با این افراد" شامل گوش دادن و پرسیدن سئوالات شخصی از آنها میباشد. حتی اگر با انجام اینکارها " احساس گناه کرده و یا متهم به دروغگویی شوید. ممکن است چندین حالت پیش آید. اگر با اعتراضات فرد مورد نظر موافق نبودید. فوراً از او معذرت خواهی نکنید. و یا به خودتان حالت تهاجمی نگیرید. زیرا این رفتار شما" باعث می‌گردد" فرد مورد نظر" با حرارت و هیجان بیشتری اعتراضات خود را تکرار کند. حالت بعد اینستکه واقعیتها را

جمع آوری کرده و از روی آنها" مشکل پیش آمده را برطرف کنیم. بصورت جدی واقعیتها را تایید کنید. شکایات را بصورت کتبی جمع آوری کرده ( حتی شکایتهای فرد مورد نظر) تا بتواند به حل مسئله کمک کند.

اگر به نتیجه درستی نرسیدید. میتوانید از خودتان بپرسید: چه چیز دیگری ممکن است اتفاق بیفتد. همچنین از فرد شاکی بپرسید: چه چیز دیگری هست که بخواهید با من در میان بگذارید؟ آیا میتوانم بگویم .....؟ و یا اینکه آیا میتوانم جلسه ای با آنها تنظیم کنم؟

در مرحله سوم" باید برای تنظیم یک زمان خاص" و گرفتن یک تصمیم مشارکتی" برنامه ریزی کنید. تا بتوانید به وضعیت موجود کمک کنید.

### همکاران پرخاشگر:

برخورد با اینگونه افراد" نیازمند استعداد و قدرت میباشد. از آنجائیکه اینگونه افراد حس میکنند که مرتکب اشتباهی شده اند" احتمالاً حالت خشونت آمیزی بخود میگیرند. شما باید در مرحله اول سعی کنید با آنها" رفتار بیطرفانه ای داشته باشید. علاوه بر آن" بصورت عاقلانه ای به آنها کمک کنید تا بدون نیاز به پرخاشگری" به حل مشکل پیش آمده کمک کنند. از تعامل با اینگونه افراد" پرهیز نمائید. زیرا ممکن است احساساتشان" را برانگیخته و آنها را خشمگین نمائید. مخصوصاً زمانی که این افراد پرچالش" در حالت بدمستی بوده و یا به نوعی" مسلح باشند. ( ممکن است از هروسیله ای که در دستشان است" استفاده نادرست بکنند).

نباید چیزی به آنها بگوئید که عصبانیت آنها را تشدید نماید. و یا اینکه طوری با آنها برخورد نمائید که فکر کنند" از او ترسیده اید. در اکثر اوقات" انتقام گرفتن از یک فرد پرخاشگر" میتواند بدترین کار ممکن باشد. زیرا خصومتش را برمیانگیزد. مجازات متقابل" ممکن است جوابگو باشد. ولی اینرا حتما باید



مد نظر داشته باشید که مجازات " زمانی موثر است که بتوانید نظارت کاملی بر پرخاشگری شخص " داشته و مراقب آن باشید.

اگر بتوانید شخص پرخاشگر و عصبانی را به برخی از کارهای معنی دار و یکسری بحث های آرام هدایت کنید. ممکن است خشم او فروکش کرده و یا بتوانید اطلاعات مفیدی را از او " در رابطه با پرخاشگریش دریافت کنید. به شباهتها و منافی که بین او و شخصی که از او میترسد" اشاره کنید. اجازه دهید آنها یکدیگر را ببینند و در مورد روشهای حل اختلاف " صحبت کنند. و به آرامش برسند. تقریباً میتوانی در مورد هر چیزی که فکر او را از تمرکز بر خشم و عصبانی بودنش منحرف میکند" صحبت کنید.

موسسه بهداشت و روان " لیست کوتاهی از راهکارهای آرام نمودن یک فرد عصبانی ارائه نموده است.

صدای خود را کاهش داده و آرامشتان را حفظ کنید. احساسات خود را کنترل و بصورت منطقی " تایید نمائید که فرد عصبانی مرتکب اشتباه شده است. بدون هیچگونه پیشداوری " از آنها بخواهید که وضعیتشان را شرح دهند. ( میتوانی با اینکارتان " اشتباهات آنها را تصحیح نمائید). بدون اینکه احساساتتان برانگیخته شود" به شکایات آنها گوش دهید. استفاده نکردن از کلمه "من" بمعنای گوش دادن شما به موضوع" و در عین حال " کنترل خشم خودتان است. مثلاً بگوئید میخوام اینکار را برایتان انجام دهم. ولی اگر نتوانید خودتان را کنترل کنید" مجبور میشوم به پلیس زنگ بزنم.

### افراد همیشه سازگار:

این افراد " فوق العاده خوب بوده و با خندیدن " امیدهای شما را تائید میکنند. اما زمانی که باید شروع به اقدام و عمل نمائید" عقب نشینی کرده و ناپدید میگردند. چنین اشخاصی " فقط بدنبال تایید هستند. آنها یاد گرفته اند که مثل کودکان" به دیگران عشق دهند.(یا تظاهر کنند.) و مورد توجه و تحسین بقیه قرار گیرند.

این افراد "بیشتر اهل وعده دادن هستند. مانند: امروز گزارش کارم را تحویلتان میدهم. و یا اینکه دوست دارم در نظافت این مکان کمکتان کنم. آنها متخصص اینکار هستند. پس سعی کنید زیاد روی وعده و وعیدهای آنها" حساب باز نکنید. بجای اینکار" به آنها اطمینان دهید که هنوز دوستشان دارید. حتی اگر به وعده ای که داده اند " عمل نمایند.

از آنها بخواهید که صمیمانه عمل کنند و برایشان احترام قائل شوید. بطور مثال: این برنامه خوبی میباشد اما نه به اندازه کافی. و یا "ممکنه کمک کنید؟ این افراد" وعده هایی میدهند که نمیتوانند به آن عمل کنند. پس باید با سئوالات خوب و بموقعی که از آنها میکنند. با این افراد" دوست شوید. مانند:

آیا مطمئنید که میتوانید پس از آن زمان" پول داشته باشید؟ دو هفته بعد چطور؟ بگذارید آنها بدانند که شما برای سازش" آماده هستید. این افراد بیش از اندازه" منصف هستند.

## مدعیان همه چیز بلد:

این نوع افراد " دو گونه میباشند:

الف- افرادی که واقعا در کارشان " متخصص و کارشناس بوده و به خود" اطمینان کامل دارند.

ب- افرادی که وانمود میکنند که در کار فوق"متخصص هستند.

جالب اینجاستکه هر 2 نوع این افراد پر چالش" مایه آزار بقیه هستند.

یک متخصص واقعی " ممکن است بهتر عمل کند. ولی همواره یک حس برتر بودن نسبت به بقیه را دارد. لذا نظراتش نیز در همین راستا میباشد. اغلب آنها خودخواه بوده و نمیخواهند که خود را تغییر دهند. در مواجهه با یک متخصص واقعی " باید بتوانید وظیفه خود را بطور دقیق و کامل انجام دهید. در غیر اینصورت" از جانب آنها رد میشوید.

در برخورد با این افراد "اولا باید به دقت به حرفهای آنها گوش داده و نکات مهم آنها را در نظر بگیرید. (یادداشت فرمائید). هرگز ایده های آنها را رد نکنید. بلکه گزینه های مد نظر خود را بصورت پیشنهادی بیان کنید. مانند: آیا چیز بیشتری وجود دارد که بخواهید به من بگوئید؟ ویا: فکر میکنید شرایط در 5 سال آینده چگونه خواهد بود؟ و "یا" این یک انتخاب مناسب نیست. اما آیا میتوانیم فرض کنیم.....؟

ثانیا باید به شخصیت آنها "احترام گذاشته و در عین حال" خودمان را دست پائین نگیریم. در مرحله آخر" اگر این متخصص "به هیچ عنوان ایده دیگران را نپذیرد. باید این را قبول کنید که برای مدتی" نقش دستیار و کمک کارش را بازی کنید. بهر حال اینگونه متخصصان" مستحق احترام درخور خود "میباشند. ولی متخصصان دروغگو و ظاهرنا" که ظاهر خود را نیز کمی پیچیده میکنند" دارای خود باوری کاذب هستند. ولی خودشان از آن بی اطلاعند. چنین فردی را باید به آرامی با حقایق روبرو گردانید.

زمانی حقیقت را به این اشخاص بگوئید که تنها هستند. به آنها کمک کنید تا چهره واقعی خودشان را بیابند. آنها فقط دوست دارند مورد تحسین قرار گیرند.

### بدبین ها(منفی گراها)

یکی دیگر از اعضاء گروه پرچالشها " افرادبدبین هستند. شخصی که همیشه میگوید: این درست کار نمیکند. و "یا" من میدانم موفق نمیشوم.

این افراد عصبانی و تلخ" قدرت اینرا دارند که ما را نیز مانند خودشان پائین بکشند. زیرا آنها دیگ شک و ناامیدی را درون ما بجوش میاورند. در برخورد با این افراد" باید قبل از هر چیزی "مراقب باشیم که در گرداب آنها غرق نشویم. با آنها بحث نکرده و سریعا راه حلی برای مشکل پیش آمده توسط آنها "ارائه ندهید. در عوض" شروع به اظهارات خوشبینانه کنید. نشان دادن اینگونه از شخصیت خود" ممکن است باعث ایجاد تغییری در آنها گردد. و در اثر بوجود آمدن یک طوفان ذهنی" تشویق شوند که برای انجام چند گزینه" اقدام نمایند.

سپس سؤال کنید که عواقب احتمالی هر یک از گزینه ها چیست؟ (این باعث می‌گردد که ضمن آنکه شخص بدبین" کار خودش را انجام میدهد. شما نیز پیش پیش بینیهای لازم را در ارتباط با ارائه یک راه حل سازنده" استفاده کنید. هم چنین از او بپرسید:

اگر هیچ کاری انجام ندهیم" چه اتفاقی می افتد؟

باید از کمک دیگران بهرمنند شویم. ولی در نهایت" به تنهایی اینکار را به انجام رسانیم. زیرا افراد بدبین" داوطلب نیستند.

### ظفره روها:

هرگروهی" تعریف خاصی برای چنین اشخاصی دارد. ظفره رونده به کسی گویند که بخاطر ناراحت نکردن شخص دیگری" از تصمیم خودش" صرف نظر میکند. بر خلاف ظاهرشان" آنها واقعا علاقمند به کمک هستند. آنها دوست دارند که راجع به آنها حرف بزنید. و در موردشان تصمیم گیری کنید.

سعی کنید بفهمید که نگرانیهای واقعی چنین شخصی چیست؟ (او براحتی" نظرات مخالفش را بیان نمیکند.) از آنها درخواست اقدام سریع نداشته و بجای آن" به ایشان کمک کنید که حقایق را بررسی کرده و یا طرحهای جایگزین ایجاد کنند. (تصمیم بگیرید که کدامیک در اولویت است.)

در مورد تصمیمی که میگیرید" به او اطمینان لازم را داده و از اجرای موثر آن حمایت کنید.

### سرسخت ها:

این افراد" شخصیتی متخاصم" توهین کننده و ترسناک دارند. همیشه حق به جانب هستند. اگر چنین شخصی را به چالش بکشید (معترض آنها گردید) و یا او را نادیده بگیرید. مانند یک گاو نر وحشی" خشمگین میشود.

در برخورد با چنین افرادی " نفسی عمیق کشیده و بگذارید خشمشان فروکش کرده و هر آنچه میخواهند بیان نمایند. جلوی نام آنها خط قرمز کشیده و موقعیت خود را در مقابلشان به روشنی بیان کنید.

از بحث با آنها" بخصوص در یک جلسه عمومی" پرهیز کنید. یاد بگیرید که مواضع خود را در مقابل آنها" کاملاً شفاف و مشخص نمایید.

### شاهزاده و شاهزاده خانم ها ( افراد مغرور و از خود راضی):

به نظر میرسد این افراد در هر کاری" کارشناس بوده و بیش از دیگران از آن موضوع اطلاع دارند. حقایق" به آنها قدرت میدهد و حس برتری مینمایند. آنان علاقه دارند که همواره در کانون توجه باشند.

در برخورد با این افراد" باید بتوانید بدرستی حقایق و اطلاعات صحیح را تشخیص دهید. زیرا نمیتوانید روی یک چیز قلبی و دروغین قضاوت کنید. شما میتوانید با پرسیدن سئوالاتی از آنها" در آن زمینه اطلاعات خوبی بدست آورید. این افراد" بسیار علاقمند به خودنمایی بوده و انتظار دارند بابت اطلاعاتی که به دیگران میدهند" از آنها " تشکر و قدردانی گردد.

باید بتوانید از دانش استراتژیک آنها استفاده نموده و در جای مناسبش " از آنها قدردانی کنید. شاید به این طریق بتوانید این افراد را از خانه امنشان بیرون بکشید.

### پرخاشگران منفعل:

این نوع از افراد نیز" شخصیت خاص خود را دارند. آنها با کمک طعنه و کنایه" میخواهند قدرت و انگیزه شما را کم " و از مسیر اصلی دورتان نمایند. جالب اینست که اسم این طعنه و کنایه ها را هم شوخی میگذارند. آنها از انتقادات خود

دست بردار نیستند. سعی نمائید نظر خود را نسبت به شخصیت افرادی از ایندست" که با آنها درگیر هستید" تغییر دهید.

زمانیکه آنها بفهمند شما زیاد تحت تاثیر حرفها و کنایه هایشان قرار نمیگیرید" آنها نیز متوقف میگردند. زیرا این تیپ افراد" زیاد علاقه ای به اینکه در کانون توجه بوده و مجددا با شما رودررو گردند" ندارند.

### **بچه صفتها:**

این افراد همه چیز را منفی میبینند. همواره مشغول گله و شکایت بوده و کارهایشان را ناقص انجام میدهند. تفکرشان اینست که کسی به آنها توجه نمیکند.

برای تعامل با آنها" باید به آنچه میگویند" توجه کنید. باید بتوانید آنها را بسمت واقعیتها سوق دهید. زیرا آنها نسبت به باورهای خودشان نیز" کاملا مطمئن نشان نمیدهند. کنترل و نگهداری از آنها" باعث میگردد که خود شما نیز گاهی اوقات کنترل خود را از دست دهید. احساسات منفی خود را کنار گذاشته و منطقی رفتار کنید. توجه آنها را به وضعیتهای مثبت سوق دهید. (نگرششان را تغییر دهید.)

هنگامیکه چنین شخصی سوال منفی از شما میپرسد. با بی توجهی به او" به پاسخ دادن به دیگران پردازید.

کودکان در مقایسه با این افراد منفی باف" کم رنگتر بنظر میرسند. این جور افراد " نه تنها منفی بافی میکنند. بلکه به هر شخصی که در قدرت است. همواره گوشزد میکند که فقط راه او درست است. شعار چنین شخصی اینست: من اینمورد را به شما گفته بودم.

او دوست دارد قسمت خالی لیوان را ببیند. **مثبت بمانید ولی واقعگرا باشید.**

افراد بچه صفت" معمولا هر راه حلی را که شما مطرح کنید" رد میکنند. از بحث بیش از اندازه با آنها " اجتناب نموده و به حقایق پایبند باشید.

### افراد بیش از اندازه متعهد به کار:

این افراد" علیرغم ظاهر دوست داشتنیشان" د چارخصیتهای پیچیده ای بوده و برخورد با آنها به این سادگی نیست. آنها همواره خود و پرسنلشان را بیش از اندازه متعهد مینمایند. زیرا نمیتوانند براحتی به کسی یا چیزی بگویند: نه

بشکل معینی از آنها بخواهید که بعضی از موارد ناامید کننده را که باعث هدر رفت فرصتها میگردد. از زندگی خود حذف کنند. در جلسات مختلف" این افراد ممکن است که تمایل زیادی داشته باشند که داوطلب انجام چندین کار باشند. سعی کنید با سئوالاتی مربوط به کارهایش" کمکش نمائید که بتواند بگویند:

نه ویا اینکه متاسفم" نمیتوانم اینکار را انجام دهم.

### بازیگر نما ها:

این افراد از سختترین شخصیتهایی هستند که ممکن است با آنها روبرو شوید. آنها " انگیزه های واقعی خود را (از انجام یک کار) فاش نمیکنند. در واقع شما در پایان یک بازی" باید حدس بزنید که چه کسی " نقش آنها را بازی کرده و به جایشان" سر کلاس درس تیک زده است.

باید آنها را وادار به شرکت در جلسات کاری نمائید. هر چند که آنها ممکن است با دستور کار جلسه و یک کار تیمی مخالف باشند. یک استراتژی موثر در مورد این افراد" پرسیدن سئوالات زیادی از آنهاست. حتی اگر این سئوالات باعث اختلاف بین شما گردد. در این مواقع صبور باشید.

**10 راهکار مناسب جهت برخورد با افراد غیر منطقی و بررسی آنها :**

اکثر ما در زندگی " با افراد پرچالش" برخورد داریم. ممکن است چنین فردی " در محل کار- خانه و یا هر جای دیگری باشد.

یک شخص چالش برانگیز" براحتی میتواند ما را تحت تاثیر خود قرار داده و روزمان را خراب کند. آیا راهکارهایی برای توانمند کردن خودمان در این شرایط وجود دارد؟

در زیر 10 راهکار را برای بررسی و برخورد مناسب با این افراد " به شما معرفی میکنیم. به خاطر بسپارید که این راهکارها که بتعداد انگشتان 2 دست میباشد" قوانین کلی هستند. شما باید هرکدام از این راهکارها را متناسب با فرد مورد نظر که با او برخورد میکنید" استفاده نمائید.

### آرامش خود را حفظ کنید

مزایا: خود را کنترل کرده و از تشدید مشکل" جلوگیری نمائید.

#### چگونگی:

اولین قاعده در برخورد با افراد پرچالش" حفظ آرامش میباشد. سعی نمائید واکنش کمتری از خود نشان داده تا بهتر بتوانید وضعیت را بررسی " و قضاوت دقیقتری داشته باشید. وقتی از دست کسی خشمگین میشوید"قبل از اینکه چیزی بگوئید که بعدا دچار پشیمانی شوید. سعی نمائید 10 نفس عمیق بکشید.

در اغلب موارد وقتی که شما نفس عمیق دهم را میکشید" راه حل بهتری برای مشکلاتان پیدا کرده اید. بطوریکه میتوانید به جای تشدید مورد" به حل" یا کاهش آن کمک نمائید. در نهایت امر" اگر مشاهده نمودید که بعد از 10 نفس عمیق" هنوز در حالت خشم و ناراحتی قراردارید. اجازه دهید کمی زمان بگذرد و بعد از آرام شدن نتان" دوباره موضوع را پیگیری فرمائید.

### مثل عقاب بلند پرواز باشید.

مزایا: آرامش ذهنی بیشتر- برخورد کمتر



بعضی افراد که با آنها برخورد مینمائیم. آنقدر ارزش ندارند که وقت زیادی را در کنارشان هدر دهیم. مگر اینکه" پای مسئله مهمی در میان باشد.

**چگونگی:**

هیچگاه وقت خود را برای متقاعد کردن شخصی که عمدا منفی گرا و بد بین میباشد" هدر ندهید. همانطور که گفته اند:

**اگر با بوقلمونها زندگی کنید" هرگز نمیتوانید چون یک عقاب بپرید.**

اگر شما با یک خویشاوند و یا همکار آزار رسان و منفی گرا روبرو هستید. باید از زکاوت خود" بهره جسته و هنگام نیاز" از نکات گفته شده در این مقاله برای برخورد با آنها کمک بگیرید. در غیر اینصورت" فاصله اتان با آنها را رعایت کنید.

**به جای واکنش پیشگیری کنید.**

مزایا: سوء تفاهم را کم میکنیم و بیشتر انرژی خود را صرف حل مشکل مینمائیم.

**چگونگی:**

هنگامیکه حس بدی نسبت به مسئله یا چیزی دارید. قبل از هر واکنشی" وضعیت را بخوبی ارزیابی کنید. بعنوان مثال" اگر چندین پیامک به همکارتان داده اید ولی هیچ جوابی از او دریافت نکرده اید" بجای قضاوت اینگونه:

"او مرا نادیده گرفته و هیچ اهمیتی برایم قائل نیست". باید این احتمال را بدهید که بعلت مشغله کاریش" نتوانسته جواب پیامکهای شما را بدهد.

وقتی از اینگونه طرز فکر در مورد دیگران پرهیز کنیم" کارهای انجام شده توسط آنها را بهتر درک میکنیم. مردم کاری را انجام میدهند که باید. نه آن کاری که مورد نظر ماست. گسترده بودن نگرش ما در این زمینه" احتمال سوء تفاهم را کم میکند. یک راه دیگر برای کاهش سوء تفاهمها" اینست که خود را

در شرایط فرد مذکور قرار دهیم. بعبارتی کفشهای او را پا کرده و با آنها راه برویم. بعد از آن "بهرتر میتوانیم قضاوت کنیم. اینکار" نباید کار آسانی باشد.

مثلا میگوئیم:

کودک من مقاوم است. او نباید نسبت به فشارهای اجتماعی و مدرسه عکس العمل نشاندهد. و یا اینکه: رئیس من خواستار کارهای زیادی از من است. انتظارات بیش از حد او روی راندمان کارم اثر منفی دارد. همچنین: شریک کاری من شخص بیعاطفه ایست. کار کردن با چنین شخصی" کار آسانی نیست.

بجای این عبارتها میتوان گفت:

رئیس من باید جوابگوی خیلی از رئیسان بالادستیش باشد. این کار" کار آسانی نیست. همین امر" باعث شده عملکردش تحت تاثیر این مسائل جانبی" قرار گیرد. و یا اینکه: شریک من از نظر عاطفی" فرد ضعیفی است. زندگی در خانواده ای که انسان از نظر عاطفی" روابط خوبی ندارد و احساس آرامش نمیکند" بسیار سخت است.

با انعطاف پذیری میتوانیم وضعیت را بهتر ببینیم و راه حلهای بیشتری برای مشکلاتمان ارائه دهیم.

## **روش مبارزه (برخورد) را انتخاب نمائید.**

مزایا: صرفه جویی در زمان و انرژی. اجتناب از مشکلات و عوارض غیر ضروری

چگونگی:

همه افراد چالشدار" مستعد درگیری مستقیم هستند. 2 سناریوی مختلف برای جلوگیری از این درگیریها پیش روی شما وجود دارد.

اولین سناریو اینست که شما بطور موقت تحت سلطه یک نفر قرار داشته و با او مشکل دارید. بعنوان مثال: اگر شما در حال مکالمه تلفنی بایکی از نمایندگان

خدمات مشترکین هستید و با وی مشکل دارید. ( و نیاز به این خدمات دارید) می‌توانید با قطع کردن این مکالمه و تلفن زدن به نماینده دیگری از آن شرکت" به این داستان خاتمه دهید.

سناریوی دومی نیز وجود دارد که قبل از درگیری با شخص مشکلدار" باید به آن فکر کنید و شکیباً باشید. زیرا می‌توانید یک مزیت خاص را صاحب شوید.

مثلاً شما در شرکتتان بایکی از کارمندان مشکل دارید. گرچه کارمند شما بد رفتار میباشد. ولی در تحلیل مسائل شرکت" و ارائه راهکار مناسب" برای شما بسیار ارزشمند است. در اینمورد شما باید اینرا بدانید که صبر و شکیبائی بخرج دادن" ارزش اینرا دارد که با او برخورد نکنید. باید به یاد داشته باشید که بسیاری از افراد" دارای ویژگیهای مثبت نیز هستند. بخصوص اگر بدانید که چگونه با آنها برخورد کنید.

در هر 2 سناریو شما باید تصمیم بگیرید که چگونه با فرد مورد نظر برخورد کرده و به عبارتی به این نتیجه برسید که آیا ارزش جنگیدن و برخورد را دارد یا خیر؟

**فرد" را از مشکل آن جدا کنید.**

مزایا:

خودتان را به یک شخص حل کننده مشکلات بزرگ با مهارتهای عالی تبدیل کنید. رابطه دوستانه" همکاری و احترام متقابل را جلب کنید.

چگونگی:

در هر وضعیت ارتباطی" 2 عنصر وجود دارد. رابطه شما با این فرد" و مسئله ای که راجع به آن صحبت میکنید. یک شخص آگاه" خوب میدانند که چگونه خود فرد چالشدار را از موضوع مورد نظر" جدا کرده و بین آنها" مرز قائل شود.

مثلا بگوئید : میخواهم راجع به آنچه که در موردش فکر میکنی" با تو صحبت کنم. ولی وقتی که فریاد میزنی" نمیتوانم اینکار را انجام دهم. بیا بنشینیم و صحبت کنیم. و یا ممکن است بعد از ظهر با هم یک پیاده روی داشته باشیم. همچنین متوانید بگوئید: من از شما" بابت وقتی که روی پروژه گذاشتید" قدردانی میکنم. ولی ظاهرا هنوز 3 مورد ناقص در آن وجود دارد. بیائید راجع به نحوه اتمام کار" با هم صحبت کنیم.

موردی دیگر:

من واقعا دوست دارم که تو همراه ما باشی. ولی اگه قراره بازهم مثل این چند بار دیر کنی" متاسفانه باید بگویم که بدون تو میرویم. زمانی که با ملایمت با فرد برخورد میکنیم. او نیز نسبت به آنچه که میگوئیم راغبتر شده و سعی میکند در حل مشکل کمک کند. در اینصورت" ما یک حلال مشکل قدرتمند هستیم.

**به نقاط قوت آنها توجه کنید.**

مزایا:

پیش قدم میشود. توان متعادلتری را در برقراری ارتباط به کار میبرید. فشار کمتری را در برخوردهای سخت" اعمال میکنید.

چگونگی:

یکی از الگوهای رایج در ارتباط با افراد پر چالش"(بخصوص افراد متهاجم) اینست که دوست دارند روی شما تمرکز نمایند. زیرا میخواهند شما نیز از ناراحتی و عصبانیت آنها بهره مند گردید. آنها بطور معمول" به این نکته اشاره میکنند که راهی برای انجام درست کارها وجود ندارد. تمرکز آنها بجای اینکه روی چگونگی حل مسئله باشد. روی این موارد است که دیگر نمیشود کاری انجام داد. این نوع ارتباط" فقط جهت کنترل اوضاع است. نه اینکه صادقانه بخواهد بر مشکلات نظارت" و راه حلی ارائه نماید.

اگر بخواهید نسبت به چنین شخصی حالت تدافعی بگیرید. قدرت بیشتری به او میدهید. و در واقع اسیر او میگردید. پس در وحله اول " سعی کنید حالت خود را حفظ کنید. یک راه ساده برخورد با این افراد" توجه به آنها" و پرسیدن سئوالاتی در رابطه با حل مشکل" از آنها میباشد. مثلا پرسید:

با اینکه نظر من و شما" در اینمورد یکی نیست. ولی میخواهم نظر شما را در رابطه با حل این مشکل" بدانم؟ و یا اینکه: آیا به عواقب کار که میخواهید انجام دهید" فکر کرده اید؟

فرد مهاجم: شما خیلی احمق هستید.

پاسخ: اگر با بی احترامی" با من صحبت کنید. دیگر به بحثمان ادامه نمیدهم.

این در واقع" همان چیز است که شما میخواهید. بگذارید " من تصمیم بگیرم که میخواهم بماتم یا بروم؟ سئوالات خود را" سازنده و کوبنده انجام دهید. فرد چالشدار را در کانون توجه خود قرار داده و اجازه ندهید که روی شما" تاثیری گذارد.

## از طنزهای مناسب و به جا" استفاده کنید.

مزایا:

رفتارهای نامعقول را با استفاده صحیح" خلع سلاح کرده و جدائی خود را بیان میکنید. این باعث میگردد که واکنش کمتری از خود" نشان دهید. مشکلات را پشت سرتان قرار میدهید.

چگونگی:

طنز" ابزار ارتباطی قدرتمندی است. سا لها پیش" یکی از همکاران را میشناختم که کاملا تسلیم شده بود. یک روز" یکی از همکاران به او گفت: سلام. چطوری همکار خودخواه من. فرد مورد نظر" جواب سلام او را نداد و رد شد. دیگر همکار من" از این برخورد ناراحت نشد. بجایش" لبخندی زد و به

شوخی گفت: خوب شد " بلاخره یخ رو شکستی. بلافاصله همکار بد اخلاق من زد زیر خنده و شروع به صحبت با یکدیگر کردند. این عالیه نه؟

زمانیکه از طنز" به موقع مناسبش استفاده میکنید. این طنز میتواند" چراغها را روشن" و رفتار دشوار را خنثی نماید. همچنین " نشاندهنده این موضوع استکه شما از آرامش بیشتری برخوردار هستید.

## سعی کنید یک پیشرو باشید. نه یک پیرو

مزایا:

میتوانید در ارتبا طتان" بعنوان یک اهرم عمل کنید.

چگونگی:

معمولا در ارتباط بین دو نفر" یکی از آنها نقش بیشتر و راهبردی تری داشته و دیگری بیشتر شنونده و پیرو است. در ارتباطات سالم بین دو نفر" این حالت پیرو و پیشرو پیش میاید. بعضی افراد چالشدار همواره دوست دارند پیشرو بوده و صدر نشینی کنند. این افراد معمولا یک لحن منفی داشته و اگر از کسی اشتباهی ببینند" آنها به رخس کشیده و بییش از اندازه" بزرگ میکنند. شما میتوانید با تغییر موضوع" این رفتار شخص را به او گوشزد کنید. شما میتوانید با طرح سنوالاتی بموقع و مناسب" جهت بحث را بسمت خود تغییر دهید. مثلا بگوئید: راستی .... و یک موضوع جدید را شروع کنید. زمانیکه اینکار را میکنید" رهبری بحث رابدست گرفته و با یک لحن سازنده" گفتگو را تنظیم و ادامه میدهید.

## برخورد با گردن کلفتها( بصورت کاملا ایمن)

مزایا:

رفتار مضرشان را کاهش داده و آرامش بیشتری بدست میآورید.

## چگونگی:

مهمترین چیزی که در مورد قلدرها باید به خاطر داشته باشید . اینستکه آنها معمولاً " افرادی ضعیفتر از خود را" در تیررسشان قرار میدهند. بنابراین " تا زمانی که منفعل و مطیع باشید. خود را در تیررس آنها قرار داده اید.

بیشتر قلدرها" از درون افراد ترسوئی هستند. بنابراین " افرادی که با آنها برخورد میکنند. اگر ایستادگی کرده و گردن خود را بالا نگه دارند" معمولاً قلدرها" عقب نشینی میکنند. از این نوع برخوردها" بیشتر در محیط مدرسه" اداره و یا در خانه دیده میشود.

بر اساس تحقیقات بعمل آمده" بسیاری از این قلدرها" قربانی خشونت هستند. البته" این موضوع" به هیچ وجه" رفتار قلدرمانه آنها را توجیه نمیکند. ولی میتواند به شما کمک کند که فرد زورگو را با دیدی" شفافتر دیده و بیشتر" در مورد زندگیش تحقیق کنید. وقتی کسی خودش را آنطور که باید" دوست ندارد. میخواهد این نقیصه خود را" بطریقی جبران نماید. جملات ارزشمندی از بزرگان" را در این رابطه خدمتتان نقل میکنم:

**بعضی افراد میخواهند با بریدن سر دیگران" خود را قد بلند نشان دهند.  
" پارامانزا یوگا نادا"**

**یک قلدر کلاسیک" قبل از هر کسی" خودش یک قربانی میباشد.**

**"تام هیلدستون"**

**فهمیدم که زور گویی با شما ارتباطی ندارد. این قلدری است که باعث ناامنی  
میگردد. "شی میچل"**

زمانی که با شخص قلدری" برخورد میکنید. باید قبل از رودر رو شدن" خود را در وضعیتی قرار دهید که امنیت جانی داشته باشید. مثلاً افرادی را در مکانی برای محافظت از خود" در نظر داشته و یا سند معتبری در دسترستان باشد. در

مواقعی که احتمال سوء استفاده جنسی " کلامی و یا احساسی می‌رود. می‌توانید از نیروهای متخصص و یا انتظامی " مشورت بگیرید. ایستادگی در برابر این افراد " بسیار حائز اهمیت بوده و شما مجبور نیستید که بتنهائی اینکار را انجام دهید.

## بررسی نتایج و پیامد ها:

مزایا:

پویا و فعال بودن " نه واکنش نشان دادن. انتقال بالانس قدرت. ملاحظه پیروزی و همکاری در زمان مناسب

چگونگی:

توانائی شناسائی و داشتن بعضی از نتایج "یکی از مهمترین مهارتهائیست که می‌توانیم از آن برای ایستادگی درمقابل یک فرد پرچالش" استفاده کنیم. این نتایج" بطور موثری باعث می‌گردد که فرد مزبور اندکی به خود آید. همچنین او را مجبور می‌کنیم که مانع مشارکت در همکاری نشود.

نتیجه گیری:

در پایان " دانستن اینکه چگونه رفتار منطقی و غیر منطقی خود را کنترل کنیم. هنریست که روی ارتباط ما با این افراد" تاثیر می‌گذارد. همانطور که از این مهارتها استفاده می‌کنید" ممکن است احساس اندوه" اعتماد به نفس بیشتر" روابط بهتر و مهارتهای ارتباطی بالاتر را تجربه کنید. شما در مسیر رهبری خود" یک فرد موفق هستید.

پیروز و سربلند باشید.

مهر ماه 1398 – اکبر بنائیان



