

حضرت علی (ع)

در مطالعه احوال بشر هیچ گروه و ملتی را نمی‌یابم که

در زندگی موفق و پایدار باشد مگر به وجود سرپرستی که امور مادی و معنوی آنان را مدیریت نماید.

● منظور از «افراد دشوار» (Difficult people) چیست؟

آنان در هر شکل و لباسی ظاهر می‌شوند و بی‌خصوصیت مشترکشان در این است که رفتار و برخورد آنها همیشه ایجاد مشکل می‌کند. اغلب اوقات شخصی که رفتار او مسئله‌ساز می‌شود، خود از این موضوع ناآگاه است. در این صورت شخصی که باید مشکل را حل کند، در حقیقت خود شماست.

● موارد زیر از جمله تقسیم‌بندی‌های موجود در مورد افراد دشوار است:

- افراد همیشه منفی (بدبین - انعطاف ناپذیر - مقاوم در برابر تغییر)
- افراد همیشه شاکی
- افراد همیشه مثبت (سازشکار در تمام موارد)
- افراد منفعل (در هیچ مورد دارای دیدگاه یا نقطه نظر خاصی نیستند)
- افراد همه فن حریف (خودبین - متخصص در همه چیز و...)
- افرادی که خود را از سازمان برتر می‌دانند.

● هنگام برخورد با افراد دشوار باید علائمی را

که از خود بروز می‌دهند بشناسید و ماهیت آنها را تشخیص دهید. به این ترتیب می‌توانید اثری را که روی شما می‌گذارند، به کمترین حد برسانید. این یک واقعیت مسلم است. هنگامی می‌توانید در دیگران نفوذ کنید که آنان را همان گونه که هستند ببینید نه آن طور که می‌خواهند یا خودتان میل دارید.



منظور از مناسب بودن قطعاً این نیست که همیشه بگوئیم «بله».
مثبت بودن یعنی اینکه در «شرایط دشوار» به دنبال راه حل باشیم،
نکات مثبت را جستجو و راه‌های بهبود اوضاع را بررسی کنیم.

درک رفتار یک نفر لزوماً به این معنی نیست که آن را تأیید می‌کنید، بلکه به این معنی است که در «بدترین شرایط» می‌توانید با آن مقابله کنید و در «بهترین حالت» در مورد آن کاری انجام دهید.

● خشمگین شدن در برابر افراد دشوار، تنها برخورد زیان آور و مخرب نیست، بلکه اگر در برابر آنان نایستید یا عذر و بهانه بیاورید و موضع دفاعی بگیرید نیز به همان اندازه بد است. با این نوع واکنش‌ها به آنان لقاء خواهید کرد که شاید حق با شماست و در واقع من اشتباه می‌کنم « آیا این واقعاً همان چیزی است که می‌خواهید بگویند.

● حالات رفتاری افراد را به طور خلاصه می‌توانیم در یکی از سه گروه زیر جای دهیم.

۱- رفتار منفعل: از طرف افرادی ابراز می‌شود که نیاز و خواسته دیگران را بر نیاز و خواسته خودشان مقدم می‌دارند.

۲- رفتار تهاجمی: رفتار سلطه جویانه و تهاجمی رفتاری است که در آن افراد نیازهای خود را به بهای ناخشنودی دیگران برآورده می‌سازند.

۳- رفتار قاطع و مصمم: این تمیل افراد هم به عقاید و حقوق خود توجه دارند و هم عقاید و حقوق دیگران را در نظر می‌گیرند. اشخاص قاطع در تلاش برای موقعیتی که هر دو طرف در آن برنده باشند، سازش‌هایی در جهت مثبت به عمل می‌آورند و در همان حال با حرارت از باورهای خود دفاع می‌کنند. وظایف جدید را با دید مثبت می‌نگرند، در برخورد با دیگران صادق‌اند، از مهارت‌های شایسته ارتباطی برخوردارند، با میل و رغبت خطر می‌کنند و در عین حال که محدودیت‌های خود را نیز می‌شناسند.



دوستان
سخنی با

پارتی

با یاری خداوند متعال یازدهمین شماره نشریه سامان را به حضور شما همکاران و عزیزان بزرگوار تقدیم می‌نمایم. پیشنهادها و نظرهای ارزشمند شما را چون گذشته با اشتیاق فراوان پذیرائیم.



اوضاع و شرایط زندگی، شخصیت انسان را نمی‌سازد، بلکه نقاط قوت و ضعف او را آشکار می‌سازد.

وقتی انگشت اتهام را به سوی کسی نشانه می‌روید، باید توجه داشته باشید که همیشه سه انگشت دیگر به سوی خود شما نشانه‌گیری شده است.

● مردم غالباً میل دارند با افراد قاطع ارتباط داشته باشند از آنجا که اشخاص قاطع از دیگران سوءاستفاده نمی‌کنند. مردم به آسانی با آنان همکاری می‌کنند و چون رفتارشان متین و محکم است، ارتباط‌های آنان نیز صریح و قابل اعتماد است.

● بالاخره چه کسی برنده خواهد بود!

○ افراد متفعل به ندرت به اهدافشان دست می‌یابند، زیرا کمتر اهدافشان را شناسایی می‌کنند و منتظر می‌مانند تا دیگران آنها را راهنمایی کنند.

○ افراد مهاجم و پرخاشگر در کوتاه مدت به اهدافشان می‌رسند ولی این کار به خرج دیگران انجام می‌شود و بدتر از آن اینکه هیچ نوع وفاداری در دیگران به وجود نخواهد آورد و در روزگار سختی که به توجه و محبت دیگران نیاز دارند، از آن محروم خواهند بود.

○ افراد قاطع معمولاً به هدف خود دست می‌یابند زیرا اعتقاد دارند که می‌توانند برنده شوند. آنان برای چیزی که درست است مذاکره می‌کنند نه برای سودجویی، و بدین ترتیب است که احترام دیگران را نسبت به خود جلب می‌کنند.

● توصیه‌هایی کوتاه جهت برخورد با افراد دشوار

- سرزنش را حذف کنید.
- اجازه بدهید افراد نتایج کار را بدانند.
- صریح باشید.
- شکایت نکنید.
- عصبانیت را از خود دور نمایید.
- وسعی کنید محیط را آرام نگه دارید.



قدرت جاذبه زمین همه چیز را تحت تاثیر قرار می‌دهد،

اگر شما را تحت تاثیر همه چیز زمین کمالات را نشانه بگیرد.

خیلی وقتها معنای برخورد با مسأله این نیست که باید کاری کرد ،
بلکه معنایش این است که باید چیزی آموخت .



- سخن چینی و شایعات را متوقف کنید.
- انتقاد را شخصی قلمداد نکنید و از افراد بپرسید که آنان دقیقاً چگونه فکر می کنند؟
- بر موضوعات و نکات کلیدی تأکید کنید.
- با کسانی که فریاد می زنند برخورد کنید و فرصت دهید که تمام وقت را صحبت کنند.
- اهداف قابل اندازه گیری (کمی) را برای افراد دشوار تعیین کنید.
- با افراد رفتار دوستانه داشته باشید بدون اینکه نسبت به آنان چاهلوسی کنید. به آنها بگویید ممکن است شما احتیاج به کمک داشته باشید.
- تعارفات را کنار بگذارید.
- صحبت های کوتاه را ترویج کنید.

● «نه» گفتن و برخورد با مخاطبان دشوار

مسأله ای که اغلب افراد آن را خیلی سخت می بینند، این است که چطور «نه» بگویند. مشکل اینجاست که وقتی قادر نیستیم احساس خودمان را در چنین شرایطی ابراز کنیم احتمال بسیاری وجود دارد که بیش از توان خود متحمل بارهای سنگین شویم و در نتیجه تنش و ناراحتی فراوانی را تجربه کنیم. اما به خاطر داشته باشید اگر صادق و رو راست باشید مورد تأیید قرار خواهید گرفت تا این که باری را به دوش بکشید و در نهایت «استاندارد» مورد نیاز را عرضه نکنید. اجرای این کار با بهانه آوردن قطعاً کار صحیحی نیست. تنها راه «نه» گفتن این است که قاطع باشید. این بدین معنی نیست که واکنش پرخاشگرانه ای از خود نشان دهید. در نهایت اگر واقعاً می خواهید به طرف مقابلتان کمک کنید ولی به هردلیل قادر به این کار نیستید، هیچ ضروری ندارد که کمک های خود را در جهت یافتن راه حل دیگری در اختیار او قرار دهید.

نشانی

سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد
دفتر کمیته بهره وری - تلفن ۵۱۰۳۳۳۱۵۳

منابع :

- ۱- رفتار با افراد دشوار - برایان سائمر - ترجمه گروه مترجمان ایران - انتشارات کیفیت و مدیریت - ۱۳۸۰
- ۲- شاهانه های غور - مسعود لعلی - انتشارات محسن - ۱۳۸۰
- 3- www.neja.org 2002
- 4- www.uwadmweb.uwyo.edu/runch/receer 2002

نویسنده

زینب نثار - دکتر سید حسن علم الهدی

با همکاری

احمد رحیمی - محمد جعفر جعفریان