أنواع الشخصيات وطرق التعامل معها



أنماط البشر والذين تختلف شخصياتهم وبناء عليه تختلف طريقة تعاملنا معهم هم:

الإنسان الودود ذو الشخصية البسيطة

- هاديء و بشوش و تتميز أعصابه بالاسترخاء

- طيب القلب و يرحب بزواره و مقبول من الآخرين

- لديه الشعور بالأمان

- يثق بالناس و يثق أيضاً بنفسه

- يرغب في سماع الإطراء من الآخرين

- حسن المعاملة و المعشر و كثير المرح

- يتحاشى الحديث حول العمل

- يرى نفسه بخير و الآخرين بخير أيضا

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

- تصرّف بجدية عند الحاجة

الشخص المتردد

- 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 العنيد

- 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

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

الشخص الخشن

- 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

الشخص الثرثار

- 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

الشخص الذي تتصف ردود فعله بالبطء و البرود

- 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 دائما

- 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

كيفية التعامل 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

الشخص مدعي المعرفة

- 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

الشخص المتعالي

- 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 لاعتقاده 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 .....

الشخص كثير المطالب

- 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

الشخص الباحث عن الأخطاء

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