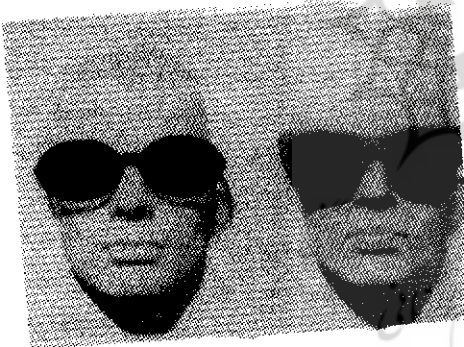


روش‌های برخورد با افراد مشکل

اقتباس از کتاب: STRESS MANAGEMENT

نویسنده: ورا پیفر

ترجمه آزاده افروز



گاهی مجبوریم در طی روز، با همکاران، همسایگان یا خویشاوندانی سروکار داشته باشیم که با طرز صحبت کردن یا رفتار خویش، موجبات رنجاندن ما را فراهم می‌کنند. گاهی شما به طرز خاصی نسبت به رفتار منفی آن‌ها حساسیت دارید، چسرا که مثلاً زندگی‌تان به شکل رضایت‌بخشی نمی‌چرخد و رفتار ایشان نیز به‌سان محرکی آتشین، باعث شعله‌ور شدن ناراحتی اولیه شما می‌شود. افرادی هم وجود دارند که با رفتارشان جوی مملو از حس ناراحتی و نارضایتی عمومی ایجاد می‌کنند. اکنون به این امر مهم می‌پردازیم که چگونه می‌توانیم به بهترین وجه ممکن با این گونه افراد ارتباط داشته باشیم.

آدم‌های قلدر

افراد زورگو یا قلدر، هر کس را که فکر کنند ضعیف است، می‌آزارند. اما اگر در مقابل قلدران، ایستادگی شود، مثل یک خانه مقوایی، مُچاله می‌شوند. چرا که این گونه افراد، احساس امنیت

راه حل ها

اگر کسی عادت دارد به شما زور بگوید، تا وقتی شما به شکلی نشان ندهید که دیگر حاضر به تحمل عمل آن فرد نیستید، به کار خود پایان نمی دهد. بنابراین:

۱- دیگر به فرد گردن کلفت و زورگو، لبخند نزنید. بسیاری از قربانیان سعی می کنند با لبخند زدن دل فرد قلدر را به دست آورند، اما این عمل شما را در شمار قربانیان نشان می دهد.

۲- تماس مستقیم چشم به چشم را حفظ کنید. این نشان می دهد که در حال بازپس گرفتن قدرت هستید. البته این کار مشکل است چون اکثر قربانیان فرد قلدر پس از گذشت زمان کوتاهی، از فرد زورگو احساس تنفر می کنند و برای پنهان کردن این حس نگاه خود را از چشمان فرد قلدر دور نگه می دارند.

۳- هر چه می گوئید، هیچ وقت سر فرد قلدر داد نکشید، چرا که با داد کشیدن، خون سردی خود را از دست می دهید و خود را در شرایط شدیدتری از ضعف قرار می دهید و این چیزی است که فرد قلدر می خواهد.

۴- وقتی آرام گرفتید از فرد قلدر بخواهید که به طور خصوصی با وی صحبت کنید. چه فرد قلدر رییس شما باشد یا خواهرتان، باید پیش از آن که فرصت از دست برود، مطلب اصلی را گوشزد کنید. اگر از فرد قلدر خیلی می ترسید، می توانید از دوست، همکار یا یکی از اعضای خانواده بخواهید همراه شما باشد. به طور حتم این نکته را بیان کنید که خیلی احساس فشار می کنید و می خواهید این امر متوقف شود.

افراد بدگو و غیبت کننده

افرادی که عقده حقارت دارند، زمانی که واقعاً

ندارند و همان هایی هستند که از کودکی، به وسیله والدین، خواهر، برادر یا امثال آن ها، مورد زورگویی و تحقیر واقع شده اند. البته اگر فرد قلدری را در حال زورگویی و سخت گیری بر افراد دیگر مشاهده کنید، باور آن چه گفته ایم دشوار می نماید. اغلب افراد آن چنان تحت تأثیر این نمایش قدرت قرار می گیرند که تسلیم شدن را سریع ترین راه خلاص می دانند. فرد قلدر از تماشای ضعف و ملایمت در شما لذت می برد و این همان نقطه ای است که شما باید روی آن تمرین کنید. از آن جا که فرد قلدر در گذشته احساس عدم قدرت و یا احساس ضعف داشته است، اکنون به تهدید دیگران می پردازد، لذا اگر دیگران ترس خود را نشان دهند، حس قدرت در فرد قلدر تقویت می شود. اگر کسی با نشان دادن ترس ثابت کرد که قربانی خوبی برای آدم زورگوست، باز هم به دفعات مورد تحقیر و زورگویی واقع می شود. این امر می تواند برای کودکان تجربه دهشتناکی باشد، چرا که عمل تحقیر و احساس ضعف کردن معمولاً در خفا انجام می گیرد و قربانی از این حقارت آن قدر احساس شرم می کند که آن را با دیگران در میان نمی گذارد.

اما فرایند زورگویی و قلدری کردن همیشه محدود به زمین بازی یا دوران کودکی نیست. این فرایند در روابط افراد بالغ نیز می تواند به شکل کاملاً پیچیده ای نمایان شود، مانند وقتی که فردی به طور غیر منطقی از شما می خواهد مقدار زیادی کار را در زمان کوتاهی انجام دهید. گاهی هم افراد گردن کلفت از روشی به ظاهر خوشایند استفاده می کنند: "من خودم شام درست می کنم، چون تو درست نمی دانی چه کار کنی."

۴- اگر فردی هستید که مورد بدگویی و تهمت قرار گرفته‌اید، این امر را به حال خود نگذارید و به دقت ببینید چه چیزی درباره شما گفته شده است. به فردی که انتقاد و بدگویی‌های فرد دیگر را به شما اطلاع داده است بگویید که می‌خواهید با فرد غیبت کننده صحبت کنید. اگر مردم بدانند که شما هرگونه سخن چینی را به دقت مورد بررسی و پی‌گیری قرار می‌دهید، معمولاً به کار خود پایان می‌دهند.

۵- با فرد غیبت کننده ملاقاتی ترتیب دهید و از او توضیح بخواهید. این کار روشن می‌کند که شما دوست دارید به جای این که پشت سرتان حرفی زده شود، انتقادات مستقیماً به خود شما گفته شود.

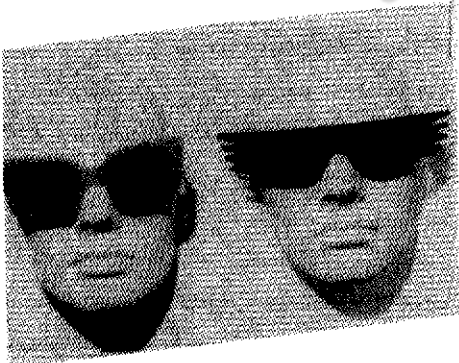
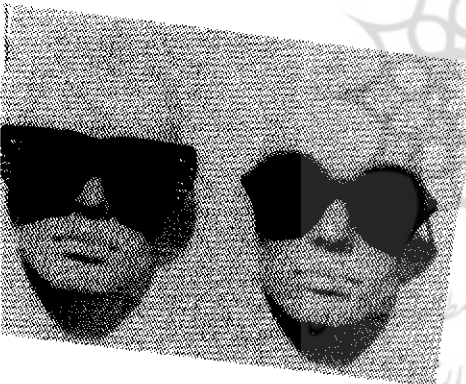
می‌خواهند بگویند: "نه"، می‌گویند: "بله". این افراد وقتی با فرد دیگری موافق نباشند، به خصوص اگر آن فرد از موقعیت بالاتری برخوردار باشد، قادر نیستند نظر واقعی خود را بیان کنند و مثل یک شیرینی شیرین‌اند! این قبیل افراد به محض ترک اتاق به وسیله فرد مقابل، ۱۸۰ درجه برمی‌گردند و شروع به غیبت کردن و تهمت زدن می‌کنند. افراد غیبت کننده هر کجا که بروند، تولید استرس می‌کنند، چرا که هر چند انتقاد آن‌ها در مورد فرد غایب، درست باشد، افراد دیگر از گفته‌های طولانی، انتقادآمیز و پرکینه فرد بدگو، خسته و سیر می‌شوند، گفته‌هایی که هیچ گاه با عمل همراه نمی‌باشند. حتی این امر موجب می‌شود که فرد شنونده احتمال دهد پشت سر خودش نیز همین بدگویی‌ها خواهد شد و دچار ترس و تشویش شود...

راه حل‌ها

۱- به صورت خیلی روشن به فرد بدگو بگویید که از غیبت و سخن چینی خوشتان نمی‌آید. تا وقتی که این مطلب را به روشنی بیان نکنید، غیبت کننده تصور می‌کند که شما او را تصدیق می‌کنید. اصلاً نگران نباشید که فرد بدگو پشت سرتان به عیب‌جویی بپردازد، چون این فرد احتمالاً تا به حال این کار را کرده است!!

۲- به فرد بدگو بگویید که اگر واقعاً دوست دارد اوضاع بهبود یابد، بهتر است فرد غایب در جریان انتقاد قرار گیرد.

۳- اگر غیبت کننده به درخواست شما مبنی بر تمام کردن سخن‌های انتقادآمیز خود پاسخ نداد، اتاق را ترک کنید. شما حق دارید که از صحنه خارج شوید.



افرادی که از کار و مسئولیت فرار می‌کنند

افرادی که از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کنند، استاد بهانه جویی‌اند. هر گاه لازم است، کاری انجام شود یا نیاز به دست یاری هست، آن‌ها ناگهان یاد قرار دندان‌پزشکی می‌افتند یا سردرد می‌گیرند یا می‌گویند که جراحی قدیمی بدنشان دوباره آن‌ها را اذیت می‌کند. افرادی که از زیر کار در می‌روند، احساس می‌کنند (یا تظاهر می‌کنند) که به طرز مایوس‌کننده‌ای با حجم زیادی از بار کاری مواجه‌اند، در صورتی که افراد دیگر دو برابر آن کار را در همان زمان انجام می‌دهند. افراد بهانه‌جو خیلی راحت به کسی که کوچک‌ترین کاری از آن‌ها تقاضا کند، پاسخ "نه" می‌دهند. آنان مثل بچه‌های لوس و در واقع به طرز خودخواهانه هر طور که لذت می‌برند، رفتار می‌کنند.

این قبیل افراد، کوتاه‌نظر و بی‌توجه نسبت به نیاز دیگران‌اند. اگر شما مجبورید که با فردی که از مسئولیت شانه خالی می‌کند، کار کنید یا اگر فردی در خانواده شما حاضر به کشیدن وزن خودش هم نیست، احتمالاً دچار آزرده‌گی و خشم می‌شوید. چرا که شما بیش‌تر کارها را انجام می‌دهید ولی فرد بهانه‌جو فقط غر می‌زند! اگر فردی که از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کند، رییس شما باشد، شما همه کارها را انجام می‌دهید و او تمام اعتبارات را می‌گیرد، حتی گاهی نام شما را هم ذکر نمی‌کند.

راه‌حل‌ها

۱- با حقایق رو راست باشید. زمانی را برای فکر کردن به این مطلب اختصاص دهید که آیا شما در متهم کردن فرد به اصطلاح "شانه خالی



کن"، منطقی هستید یا نه؟ آیا واقعاً آن فرد به اندازه شما کار نمی‌کند؟ آیا دلیل قانع‌کننده‌ای برای کم کاری آن فرد وجود دارد یا نه؟

۲- با آن فرد به طور خصوصی صحبت کنید. اگر قانع شدید که فرد کم‌کار واقعاً از زیر کار طفره می‌رود، با او صحبت کنید تا شاید دلیلی بیابید که علت طفره رفتن آن فرد را توجیه کند. ممکن است واقعاً چیزی غیر از تنبلی باشد.

۳- موقعیت خود را به روشی سازنده توضیح دهید. به طور خلاصه توضیح دهید که عدم کمک فرد کم‌کار چقدر روی شما اثر دارد. اگر با آرامش و خون‌سردی این مطلب را بیان کنید، نتایج بهتری خواهید گرفت.

راه حل ها

۱- زمان گوش دادن به ناله های این افراد را محدود کنید. اگر آن فرد مورد علاقه شماست، قبل از شروع صحبت دیگری بگویید که وقتتان محدود است. اگر فرد را دوست ندارید، مجبور نیستید به سخن های وی گوش دهید. اجازه ندهید دیگران از شما به عنوان محل تخلیه زیاده های روحی خود استفاده کنند.

۲- این را خوب بفهمید که گوش دادن به ناله های فرد مقابل، مشکلی را حل نمی کند. خیلی ها فکر می کنند با گوش دادن مداوم به ناله های فرد مقابل به آن فرد تسکین می بخشد. اما همیشه این طور نیست. اگر مشکلی به طور مداوم، بارها و بارها تکرار شود، همین بیان مداوم روی مشکل اصلی اثر تقویت کننده دارد. افراد غرغرو در پایان سخن خود پرهیجان تر و عیرقابل کنترل تر می شوند، چرا که مشکل به حد انفجار رسیده است. شما با گوش دادن های مکرر به ناله های فرد مقابل، نه تنها کمکی نمی کنید، بلکه وی را از انجام کاری سازنده در مورد مشکل خودش باز داشته اید.

۳- استوار باشید. اگر فرد غرغرو شما را متهم به بی تفاوتی کرد، موافقت کنید! مضمراً باشید که تا زمانی که عملی مثبت از وی سر نزده به حرف هایش گوش نکنید. می توانید چیزی مثل این جمله بگویید: "متأسفم. اگرچه رفتار من از نظر شما بی تفاوتی محسوب می شود، من نمی خواهم دوباره همان داستان تکراری را گوش کنم. تا زمانی که دست به عملی نزنید، اوضاع رو به بهبود نمی رود."

۴- یک بحث بهتر را پیش بکشید و به طور روشن بیان کنید که برای بهبود اوضاع چه انتظاراتی از فرد مقابل دارید. آن قدر بحث کنید تا برای همکاری به طرح جدیدی برسید. ممکن است باز هم کارها دقیقاً به طور مساوی تقسیم نشود ولی به یاد داشته باشید که هرگونه پیش رفتی خوب است. می توانید بعدها هم بحث را از سر بگیرید.

آدم هایی که مدام غر می زنند!

بعضی از افراد عادت دارند که بی وقفه درباره بدبختی های خود حرف بزنند. بار اول بسیاری از ما به عنوان تسکین دادن به فرد و از روی دل رحمی کاملاً به حرف های آن ها گوش می دهیم. اگر زندگی سختی داشته باشند، ما در آن موقع یا حتی به دفعات به داستان های تکراری آن ها گوش می دهیم و سعی می کنیم برای بهتر کردن شرایط پیش نهاد های سازنده ارائه دهیم. ولی دیر یا زود دچار ناراحتی و خستگی می شویم. علامتی که نشان می دهد شما با یک آدم غرغروی دائمی مواجه اید این است که این افراد کوچک ترین توجهی به پیش نهاد های سازنده شما ندارند، مثل این که اصلاً حرفی نزده اید. آن ها تنها به فردی احتیاج دارند که زیاده احساسات و ناراحتی خود را روی سرش خالی کنند. برخی از این افراد غرغرو، همیشه دم در شما ایستاده اند یا پشت خط تلفن شبانه روز سر شما را می خورند! و اگر شما شکایتی کنید با گفتن جملاتی مثل: "شما هم مثل بقیه هستید، اهمیت نمی دهید"، و... موجب می شوند احساس گناه کنید! و از آن جا که شما هم نمی خواهید مثل بقیه بی تفاوت باشید پس دوباره گوش می کنید و...