



مهارت های مواجهه با افراد و موقعیت های دشوار

Dealing with Difficult People

تدوین:

دکتر محمد علی نعمتی

محقق، مشاور و مدرس در بخش صنعت و عضو هیأت علمی دانشگاه



@DrNematiTrainingFilm

۱) مواجهه با موقعیت های دشوار

اصول و تکنیک های مواجهه با موقعیت های دشوار

بایدها

- ❖ استراتژی همدلی استفاده کنیم
- ❖ گوش شنوا داشته باشیم
- ❖ تقویت و تعمیق تعادل درونی خود
- ❖ جمله جادویی «حق با شماست»
- ❖ شوخ طبعی به جا و تأثیرگذاری بیشتر
- ❖ از کلمات غیر قطعی استفاده کنید (به نظرم)
- ❖ دیدن نیاز پنهان و تشویق توانمندی های فرد
- ❖ یک پاسخ راه حل همه مسائل نیست
- ❖ تکنیک انعکاس (احساسات، صدا و کلمات)
- ❖ بیخشیم و فراموش نکنیم
- ❖ احترام به احساسات و درک عمیق آنان
- ❖ مدیریت استرس، احساسات و هیجانات خود
- ❖ آرامش، شکیبایی و برخوردی مهرمندانه

نبایدها

- ❖ استراتژی مقابله استفاده نکنیم
- ❖ راه حل ارائه ندهیم
- ❖ توجیه منطقی نکنیم
- ❖ قضاوت نکنیم
- ❖ مقایسه نکنیم
- ❖ پند و نصیحت ارائه ندهیم
- ❖ احساساتش را سرکوب نکنیم
- ❖ سرزنش و سرکوفت نزنیم
- ❖ مشکلات فرد را کوچک بشماریم
- ❖ منکر موضوع با احساسات فرد نشویم
- ❖ احساسات غیر واقعی و تصنعی نشان ندهیم
- ❖ وضعیت خودمان را بدتر از وی نشان ندهیم
- ❖ در عصبانیت تصمیم و اقدام انجام ندهیم

مراحل برخورد با موقعیت های دشوار: شکیبایی، پذیرش، عذرخواهی، اقدام و تشکر

۲) مواجهه با افراد دشوار (ناسازگار)

انواع افراد دشوار (ناسازگار)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| ❑ افراد پرخاشگر و عصبانی | ❑ افراد دروغگو |
| ❑ افراد درونگرا و خجالتی | ❑ افراد بسته |
| ❑ افراد مغرور و خودشیفته | ❑ افراد بخی |
| ❑ افراد لجباز و بکدنده | ❑ افراد ریزنگر |
| ❑ افراد حسود و بدخواه | ❑ افراد وسواسی |
| ❑ افراد کینه ای و انتقام جو | ❑ افراد پر حرف |
| ❑ افراد مودی و دغل کار | ❑ افراد قربانی |
| ❑ افراد غیر متعهد و بی مسئولیت | ❑ افراد شایعه پراکن |
| ❑ افراد شاکی و کله مند | ❑ افراد پوست تخم مرغی |
| ❑ افراد بدبین و منفی گرا | ❑ افراد خود سرزنش کن |

برخی نکات در برخورد با افراد دشوار (ناسازگار)

- ❖ بدانید که مشکل از جانب شما نیست
- ❖ آرام باشید و با عزت نفس ادامه دهید
- ❖ مقابله، مشاجره و مجادله، شرایط را وخیم تر می کند
- ❖ گوش کردن فعال و سؤال پرسیدن، آرامشان می کند
- ❖ تملق استراتژیک و تعریف از توانایی هایشان، مؤثر است
- ❖ هرگز بطور مستقیم به آنها نگویید که فرد دشوار هستید
- ❖ انتظار تغییرات سریع و انقلابی در آنان را نداشته باشید
- ❖ سعی کنید پیشنهادتان را از زبان آنان مطرح کنید
- ❖ لیستی از استراتژی ها و رفتارهای ناخوشایند آنها تهیه کنید
- ❖ این را بدانید که ممکن است گاهی فرد دشوار خود شما باشید
- ❖ نکته مهم آنکه از خودتان و خوب بودنتان محافظت کنید
- ❖ برای عبور از یک موقعیت آزار دهنده به خودتان امتیاز دهید

برخی نکات در برخورد با افراد دشوار (ناسازگار)

- ❑ انتظارات خود از دیگران را حداقلی کنید
- ❑ به دنبال اثبات خوبی هایتان به دیگران نباشید
- ❑ حلقه باطل را باره کن و وارد حلقه مشب شو
- ❑ یک لحظه بخشش بهتر از سال ها پشیمانی است
- ❑ مهار شرایط دشوار با شوخ طبعی های به جا
- ❑ در اطراف خود فردی را پیدا کنید که می تواند به شما کمک کند
- ❑ اگر لبخندتان را نشانه تمسخر می دانند، لبخند نزنید.
- ❑ بجای کلمه «می دانم» بگویید «بیشتر توضیح بده تا بهتر مسئله را درک کنم»
- ❑ از جمله های «متاسفم» یا «من این موضوع را حل می کنم» استفاده کنید
- ❑ یکی از مناسبترین کارها دور شدن از موقعیت دشوار است
- ❑ اگر نمی توانی بپذیری و حق بدهی، احساساتشان را درک کن