

## با شخصیت های دشوار چگونه برخورد می کنید؟

با ورود به دانشگاه دامنه ارتباطات ما به طور چشمگیری گسترش پیدا می کند. افراد مختلف از گروه ها و طبقات مختلف فرهنگی و اجتماعی در کنار ما قرار می گیرند. با نگرش های مختلف، سلیقه های متفاوت و البته رفتارهای متنوع روبه رو می شویم. به موازات ایجاد ارتباطات جدید و گسترده، مشکلات ارتباطی نیز گسترش می یابد چرا که در کنار گستره ی تفاوت ها، بعضی افراد شخصیت دشواری دارند و برخورد با آن ها مهارت خاصی می طلبد.

به خاطر داشته باشید، هیچ کدام از ما قادر نیستیم دیگران را تغییر دهیم، ما صرفا قادریم به دیگران اطلاعات بدهیم و رفتارهای خود را برای کنار آمدن با چالش های پیش رو تعدیل کنیم. پس هیچ وقت تلاش نکنید طرف مقابل خود را مجاب کنید که رفتارهایش را تغییر دهد. شما فقط می توانید رفتار خود را به قسمی تغییر دهید که با کمترین آسیب درگیر شوید. به خاطر داشته باشید شخصیت های دشوار انرژی زیادی از شما می گیرند.

شخصیت های دشوار به آن دسته از الگوهای ثابت رفتاری اطلاق می شود که در تعاملات اجتماعی احساس ناخوشایندی در طرف مقابل ایجاد می کنند. برای مثال افراد منفی باف مرتب در حال ایراد گرفتن و ایجاد حس منفی در طرف مقابل اند و از کوچک ترین نشانه ها برای تخریب دیگران استفاده می کنند. تعامل با افرادی که شخصیت های دشوار دارند نه تنها حس نیاز ما به روابط اجتماعی را ارضا نمی کند، بلکه به حس نامطلوب در ما منجر می شود. با این حال، همیشه امکان فرار از تعامل با این افراد وجود ندارد. مطلب پیش رو تلاش می کند با اشاره به برخی از این شخصیت های دشوار راهکارهای مفید برای تعامل بهتر با این افراد را در اختیار خوانندگان عزیز قرار دهد. شخصیت های دشوار محدود به شخصیت های مورد اشاره در این مطلب نیست و راهکارهای مقابله ای نیز تنها راهکارهای پیشنهادی در این نوشته نیست. برای کسب مهارت های بیشتر می توانید به منابع دیگر نیز رجوع کنید.

### شخصیت منفی باف

این گروه از افراد همیشه به دنبال پیدا کردن نقص و ایرادند. کوچک ترین خطا و مورد نامطلوبی از دید آنها پنهان نمی ماند. تعامل با این افراد ممکن است بسیار خسته کننده و ملال آور باشد. "همیشه" و "باید" از کلمات متداول در گفتار این افراد است که با کمک آنها حس گناه، بی کفایتی و شرم در طرف مقابل ایجاد می کنند. توییح، سرزنش و انتقاد از دیگران از ویژگیهای بارز این افراد است. هر چند خودشان به هیچ وجه تحمل شنیدن انتقاد دیگران را ندارند. علت اصلی این الگوی رفتاری کم بودن عزت نفس این افراد است. در واقع ایراد گرفتن نوعی مکانیسم مقابله ای برای این افراد است تا به این وسیله با تخریب دیگران و سرزنش آنها حس منفی خود را التیام بخشند. در واقع اگر من خوب نیستم دیگران هم به قدر کافی خوب نیستند و یا اینکه با وجود این همه ایراد در دیگران من قطعاً بهتر از دیگرانم. پس به این وسیله می توانند کمبود عزت نفس خود را التیام ببخشند. در واقع کوچک کردن دیگران حس برتری به آنها می دهد. لذا به برچسب زدن، تحقیر و شایعه پراکنی به ضرر دیگران روی می آورند. این افراد همچنین به فاجعه سازی و تعمیم های افراطی دچارند.

## در برخورد با این افراد بهتر است:

- از تقویت رفتار منفی بافی جلوگیری کنید. دامن زدن به این قبیل بحث ها و وارد شدن به بازی آنها و توجیه رفتار خود ممکن است منفی بافی را تقویت کند. ابروهایتان را بالا بیندازید با تعجب بگویید "جدا؟" و موضوع را عوض کنید.
- اگر می توانید بدون هیچ دفاعی از خود و در نهایت احترام صحبت را تمام و محل را ترک کنید.
- تلاش کنید با این افراد تنها نمانید. بودن در جمع اثر منفی بافی را کاهش می دهد.
- اگر قرار است کار مشترکی با آنها انجام دهید، تلاش کنید از منابع مختلف بهره ببرید تا تحت تاثیر منفی بافی ها قرار نگیرید و مثبت اندیشی خود را کماکان حفظ کنید.
- گاه لازم است در برابر این افراد قاطعانه برخورد کنید و از آنها بخواهید فضا را منفی نکنند. یا بگویید شاید حرف تو درباره فلانی درست باشد ولی هیچ کدام ما کامل نیستیم. البته مراقب باشید به شیوه منفی این کار را نکنید.
- به خاطر داشته باشید تحت تاثیر صحبت ها و قضاوتهای افراد منفی باف قرار نگیرید
- اغلب افراد منفی باف اگر در مرکز توجه باشند و احساس قدرت بکنند، کمتر منفی بافی می کنند. شاید بهتر باشد گاهی اجازه دهیم عزت نفسشان ارتقا پیدا کند.

## اگر خودتان درگیر منفی بافی هستید می توانید:

- با خود صادق باشید و الگوی رفتاری خود را بشناسید.
- از دوستان نزدیک خود درباره رفتارهای خود پرسید.
- به هشدارها و تذکرات افراد خیرخواه و اطرافیان مورد اعتماد درباره الگوهای ثابت رفتاریتان توجه کنید.
- تمرین کنید مثبت اندیش باشید. به دنبال کسب مهارت هایی باشید که به شما می آموزد زیبایی ها را هم ببینید.
- منطقی و واقعی نگر باشید.
- کارت هایی تهیه کنید و مرتب پیام هایی از این قبیل را پیش چشم داشته باشید: "منفی گرایی روابطم را با سایرین خراب می کند." یا "باید روی نکات مثبت تمرکز کنم".
- در پی ارتقای عزت نفس خود به شیوه های کارآمد باشید.

## شخصیت خود بزرگ بین

گاه افراد بر این باورند که از دیگران بهتر می فهمند و بهتر از دیگران عمل می کنند. تکبر و خودبزرگ بینی در همه ما ممکن است رخ دهد، با حس برتری حال بهتری خواهیم داشت. با این همه، در شرایط بلوغ فکری، خوب می دانیم که هیچ کداممان کامل نیستیم. افراد خودبزرگ بین قادر نیستند از تجاربشان به محدودیت های خود پی ببرند و در بیشتر اوقات متکبرند. منش برخوردی این افراد غالباً حامل این پیام است که "من از شما برترم" و این پیام در دیگران ایجاد تنش و حس نامطلوب می کند. این افراد تصمیم گیری های شما را نادیده می گیرند و باور دارند تنها راه درست همان منطق و فکر برتر آنهاست. افراد و افکارشان برای این افراد کمترین اهمیت را دارد.

دلایل مختلفی به منش خودبزرگ بینی دامن می زند. این افراد دامنه تجربیات اندک و درک محدودی دارند. آنها قدرت تفکر تحلیلی و دیدن تصویر بزرگ تر از وقایع را ندارند. این افراد دچار تفکر همه یا هیچ یا سفید و سیاه اند. آنها نمی خواهند یا تلاش نمی کنند که سهم دیگران را در موفقیت های خود ببینند. توان همدردی در این افراد کم است.

### در تعامل با این افراد می توانید:

- الگوی ثابت و انگیزه رفتارهای آنها را بشناسید.
- مدل خوبی برای آنها باشید. نقش شانس و کمک دیگران را در موفقیت های خود برای آنها برشمارید.
- در موقعیت های مناسب و بدون حالت تدافعی از افرادی که یارتان کردند سپاسگزاری کنید و نقش شانس را در موفقیت هایتان یادآوری کنید.
- اگر با کسی طرف اید که در مکالمات بیشتر گوینده است، تلاش کنید مکالمه را تغییر دهید. پیش از تغییر موضوع از وی درباره موضوع مورد بحث سوالات زیادی بپرسید که مستلزم پاسخ های کوتاه باشد. سپس موضوع صحبت را عوض کنید.
- تا حد ممکن آنها را نادیده بگیرید.
- ابروهایتان را بالا بیدازید و بگویید: "واقعا؟" بیشتر از این وارد مکالمه نشوید.
- با افراد خودبزرگ بین وارد بحث نشوید. با لبخند نگاهشان کنید و گاه بگویید "هووم".
- نظر متناقض خود را به دور از حالت تدافعی مطرح کنید. می توانید بگویید "ممکن است در برخی موارد حق با شما باشد اما..."
- برای پایان دادن به رفتارهای مخرب و آزارنده می توانید از مهارت های قاطعیت استفاده کنید.

### اگر خودتان درگیر خودبزرگ بینی هستید می توانید:

- منطقی تر و بالغ تر بیاندیشید.
- سهم دیگران را در موفقیت هایتان ببینید و سپاسگزارشان باشید.
- باور کنید تفاوت الزاما به معنای بهتر یا بدتر بودن نیست. راه های معتبر و متفاوت زیادی وجود دارد.
- باور کنید که ممکن است در برخی موارد از دیگران بهتر باشید، اما این مسئله همیشه و در همه موارد صادق نیست.
- نقش خوش اقبالی ها و البته لطف خدا را در زندگی تان نادیده نگیرید و سپاسگزار نعمت های خداوند باشید.
- قبول کنید که هیچ کس کامل نیست. شما هم نقایص خود را دارید.
- تلاش کنید روشن فکر باشید و از تعصب بپرهیزید. سایرین نظرها و تجربیات خوبی دارند که می تواند به شما کمک کند.

### شخصیت رئیس مآب

افراد رئیس مآب دوست دارند بر روی موقعیت ها و افراد کنترل شدید داشته باشند، دیگران را مدیریت کنند، به جای آنها تصمیم بگیرند، اعتماد نکنند و مرتب انتقاد کنند. بسیاری از ما به واسطه تجاربمان می آموزیم که مذاکره کردن، درخواست از دیگران و احترام گذاشتن به سایرین قدرت بیشتری به ما می دهد ولی افراد درگیر با این منش شخصیتی کماکان برای حفظ قدرت خود به دنبال روش های ناکارآمد کنترلی هستند.

وقتی این الگوی رفتاری ثابت پیدا کند روابط آسیب خواهد دید. این آسیب حتی در مواردی نیز مشهود است که فرد رئیس مآب تلاش می کند بیش از حد حمایتگر و یاری رسان باشد. در واقع انگیزه اصلی پشت کنترل کردن و مدیریت افراد چندان حایز اهمیت نیست. به هر حال این شیوه رفتاری روابط را تخریب می کند.

ممکن است خودخواهی و تکبر از علل زیربنایی این افراد باشد. همچنین ممکن است این افراد نتوانسته باشند در سایر موقعیت ها نیازشان به قدرت را ارضا کرده باشند و تعامل با دیگران تنها فضایی باشد که این موقعیت را در اختیار آنها قرار می دهد. گاه افراد به دلیل کم بودن حس همدلی به این رفتار روی می آورند. اضطراب و حس عدم اعتماد نیز ممکن است سبب بروز این مشکل شود. در واقع وقتی فرد نمی تواند به افراد و محیط پیرامون اعتماد کند یا بیش از حد مضطرب باشد تلاش می کند تا با کنترل بیش از حد، تنش خود را کاهش دهد.

### در تعامل با رئیس مآب ها می توانید:

- تلاش کنید اضطرابشان را درک کنید. ممکن است این رفتار فقط در موقعیت های خاصی بروز کند.
  - گاهی افراد نمی دانند که رفتارشان شما را ناراحت می کند. می توانید از احساساتان به آنها بگویید و اجازه دهید واکنش شما را بدانند. خودتان تبدیل به شخصیت دشوار نشوید. قاطع باشید و ضمن حفظ حقوق خود به حقوق دیگری هم احترام بگذارید.
  - قاطع باشید. از جملاتی که با "من" شروع می شود استفاده کنید. ناراحتی خود را در خلوت و نه در جمع مطرح کنید. تا جای ممکن این رفتار را پیش بینی و با آمادگی قبلی تحمل کنید.
  - در موقعیتهای مناسب می توانید شوخی کنید. در به کار بردن این راهکار دقت زیادی به خرج دهید. اگر از موفقیت این روش مطمئن نیستید، از آن استفاده نکنید.
  - وقتی رفتارهای متفاوتی دارند به آنها پاداش دهید. این کار را می توانید کلامی انجام دهید. برای مثال اگر طرف مقابل تلاش نکرد کنترلتان کند به او بگویید "سپاسگزارم که به من اعتماد کردید."
  - می توانید مودبانه بخواهید که کنترلتان نکنند. " ممنونم که نظرت را به من گفتم اما..."
  - اگر می توانید موقعیت را ترک کنید.
- بی شک شخصیت های دشوار محدود به موارد فوق نیست ،اما در این مجال فرصت بیشتری وجود ندارد. برای آشنایی با سایر شخصیت های دشوار می توانید به منابع دیگر رجوع کنید و از کمک متخصصان سلامت روان بهره ببرید.
- نکته مهم این است که در هر شرایط و موقعیت و در تعامل با هر فردی هفت رفتار مخرب زیر ممکن است با احتمال زیادی اوضاع را بدتر کند. لذا تلاش کنید از هفت رفتار مخرب زیر به هر شکل ممکن اجتناب کنید:

۱. غرغر کردن
۲. شکایت کردن
۳. انتقاد کردن
۴. سرزنش کردن
۵. تهدید کردن

۶. تنبیه کردن

۷. باج دادن برای کنترل رفتار طرف مقابل

(برگرفته از نشریه "پیام مشاور" دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم و مرکز مشاوره دانشگاه تهران. مهرماه سال ۱۳۹۵)