مختصر كتابي

# المستويات الأربعة للتصرفات المزعجة



## ما المستويات الأربعة للتصرفات المزعجة؟

تصنيف السلوك المزعج هو الخطوة التي تحدد رد فعلك المناسب. وتنقسم التصرفات المزعجة التي نراها من الزملاء في العمل أو الدراسة إلى **أربعة مستويات**:

### المستوى الأول: سلوك مختلف عن طبعك لكنه غير مؤذٍ

مثل شخص صوته مرتفع، أو يحب الخوض في التفاصيل، أو يحب الظهور. هذه سلوكيات ليست خاطئة في ذاتها، لكنها غير مريحة لك أنت. والسؤال هنا: هل المشكلة عنده أم عندك؟ الحل غالبًا أن تخرج من **منطقة راحتك** وتتقبل اختلاف الطباع.

### المستوى الثاني: سلوك ناتج عن قلة الخبرة أو نقص المهارات

مثل من يتأخر دائمًا عن مواعيد التسليم (Deadlines)، أو من يعاني ضعفًا في التواصل. قد يؤذيك هذا السلوك، لكن **دون قصد**. ومعرفتك بالسبب تجعلك تلتمس له العذر، وتوجّهه إلى الحل: نصيحة أو تدريب.

### المستوى الثالث: تصرفات مزعجة فعلًا ومستمرة

مثل الشخص السلبي كثير الشكوى، أو من يتدخل في كل تفاصيل عملك، أو من يلمّح دائمًا تلميحات غير مريحة. الأذى هنا أكبر، لكنه أيضًا غالبًا غير مقصود؛ فصاحبه لديه عادات مؤذية قد لا ينتبه إليها. إن رفض التغيير وتقبّل الملاحظات (Feedback)، فدورك أن تضع **حدودًا واضحة**.

### المستوى الرابع: الأذى المقصود

مثل التنمر والتحرش وقلة الأدب وكل أذى نفسي أو جسدي مباشر. هنا لا تفاهم ولا مزاح: أبلغ الإدارة أو الموارد البشرية (HR)، وإن كانت لك سلطة عليه فأبعده عن منصبه، وإن لم تكن فضع حدودًا صارمة وقلّل التعامل معه إلى أضيق الحدود.

- أغلب التصرفات المزعجة اليومية تقع في المستويات الثلاثة الأولى.
- من المهم التفريق بين المستويين الثالث والرابع حتى لا «تشيطن» كل من حولك.

**تمرين:** اكتب تصرفات شخص يزعجك، ثم صنّف كل تصرف في مستوى من الأربعة؛ فهذا التصنيف هو ما يحدد الحل المناسب لكل تصرف.