

المحاضرة الرابعة

أساليب التواصل (القسم الأول)

The Communication Styles

مقدمة:

لكل منا أسلوبه الخاص، البعض متحدث، البعض هادئ ومتحفظ، البعض رسمي ومباشر والبعض الآخر غير رسمي ويأخذ وقتك للوصول إلى الأفكار الرئيسية، فلا تحاول فرض لغتك على الأشخاص الذين ترغب في الوصول إليهم!

تصور إنك في بلد أجنبي وتحدث لغتك المحلية!! في حال تمكنت من الحديث بلغتهم، كانت ستكون الحياة أسهل بكثير!

قد تشعر أن أحدهم تحليلي أكثر من اللازم ويهتم بالتفاصيل بينما قد يشعرون أنك لا تولي أهمية للأشياء الصغيرة التي يمكن أن تصنع الفرق الكبير، وقد تشعر أن أحدهم بارد بينما هم يشعرون أنهم سريعين وعمليين.

المطلب الأول: كيف تؤثر هذه الاختلافات في بيئة العمل؟

How do these different styles impact us in the workplace?

1- اعرف أسلوب تواصلك! ماهي العوائق التي قد تواجهك عندما تتواصل مع أساليب أخرى.

2- افهم أسلوب التواصل لدى الآخرين.

3- ومن ثم تعلم بعض الأدوات البسيطة التي يمكن لك استعمالها لتحسين تواصلك مع الآخرين، وذلك بغض النظر عن أسلوب تواصلهم.

عند قيامك بذلك أنت تختار التواصل مع الآخرين "بلغتهم الأم".

سوف يساعدك تعلم الخصائص الأساسية لأنماط الاتصالات المختلفة في التغلب على الاختلافات.

يمكنك ترميز رسالتك بطريقة بحيث يكونون أكثر قدرة على فك ترميزها. وبالتالي زيادة فرصة ان يتم استلام رسالتك بنجاح، حيث قد نستخدم أيضًا أساليب مختلفة وفقًا لمن نتواصل معهم.



تنطوي أساليب التواصل على بعدين:

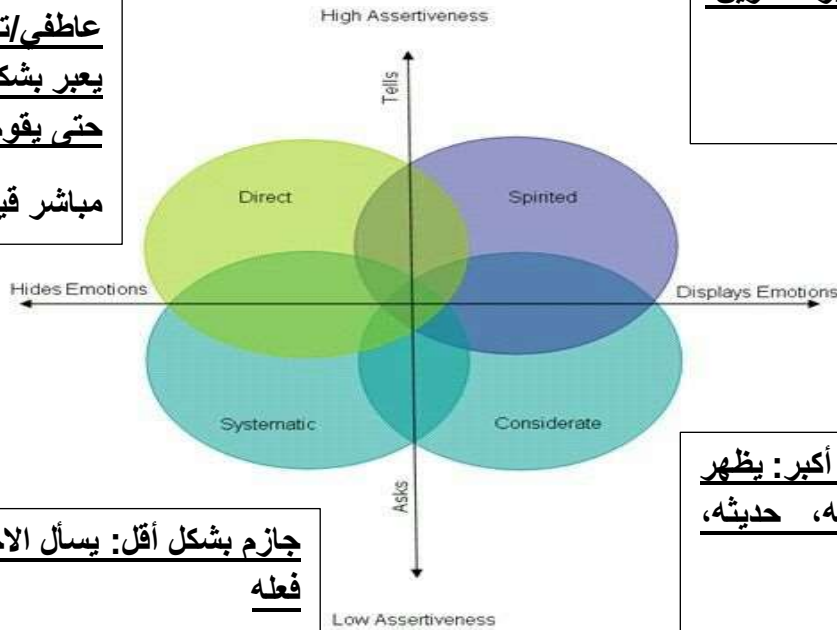
1- مستوى الجزم.

2- مستوى العواطف أو المستوى التعبيري.

المطلب الثاني: مصفوفة أسلوب التواصل

Communication style matrix

عاطفي/تعبيري بشكل أقل:
يعبر بشكل أقل عن عواطفه أو
حتى يقوم بإخفائها
مباشر قيادي



جازم بشكل أكبر: يخبر الآخرين
بما يجب عليهم فعله
تعبيري حيوي

جازم بشكل أقل: يسأل الآخرين عما يجب عليه
فعله
تحليلي نظامي

عاطفي/تعبيري بشكل أكبر: يظهر
العواطف في وجهه، حديثه،
ونبرة صوته.
الودود

- جازم بشكل أكبر ومعبر بشكل قليل: مباشر/ قيادي
- جازم بشكل أكبر ومعبر بشكل كبير: التعبيري/ الحيوي
- جازم بشكل أقل ومعبر بشكل أقل: تحليلي/ نظامي
- جازم بشكل أقل ومعبر بشكل أكبر: الودود

سنتكلم في هذه المحاضرة عن الحازم بشكل أكبر ومعبر بشكل قليل (مباشر/ قيادي)

قيادي/ مباشر

Driver/Direct

القيادي/المباشر: ضعف في إبداء العواطف والتعبير ومستوى عالي من الجزم.

القيادي هو شخص موجه بالأهداف ويتوقع الكفاءة من جميع المتعاملين معه.

- يعطي أهمية قليلة لبناء العلاقات الشخصية مع الآخرين.
- قد ترى أنهم أشخاص باردون وقد تأخذ الأمر بشكل شخصي.

قد يتم النظر إليهم على أنهم عدوانيين وغير مباليين بالآخرين سيما من قبل الودودين. إلا أن فئة القيادين هي الفئة التي يعتمد عليها لأخذ المخاطر واتخاذ القرارات.

الخلاصة:

الصفات: موجه بالمهام التي يجب عليه القيام بها، لديه أهداف واضحة، ملتزم، يصمم على ما يريد، يأخذ المخاطر، كفاء.

في النزاعات يكون القيادي المباشر، عدوانياً وقحاً وفضلاً. وتكون حاجتهم الأساسية: أن تكون الأمور في زمام سيطرتهم.

نصائح لذوي الأسلوب المباشر:

- ابذل جهد للاستماع وتجنب المقاطعة.
- حاول أن تفتح مجالاً للمحادثة في بداية الاجتماع.
- قدر جهود المشاركين الآخرين.
- لاحظ أن العصف الذهني قد يكون نافعا.
- حاول أن تعبر عن توقعاتك حول آلية سير الاجتماع-المدة الزمنية، المواضيع التي ستتم تغطيتها، والنتائج المرجوة من الاجتماع.
- اسمح بوقت في جدولك للأسئلة والأجوبة.

نصائح للتواصل مع شخص لديه أسلوب قيادي:

- اسأل إذا كان لديه الوقت قبل البدء بطرح الأسئلة.
- اذهب بشكل سريع إلى النقطة التي تريد بحثها (لا تجعله يمل من التفاصيل والخلفية التي تعطيها حول الموضوع).
- قلل من الأحاديث الجانبية الخارجة عن الموضوع.
- استخدم جملاً قصيرة ومباشرة.
- لا تحاول أبداً أن تدخل في مواضيع شخصية إلا إذا بدأ هو.
- تحدث بشكل واضح دون تجميل للأمور.