

المحاضرة الخامسة

أساليب التواصل (القسم الثاني)

The Communication Styles

مقدمة:

تكلمنا في المحاضرة السابقة عن الحازم بشكل أكبر ومعبر بشكل أقل (مباشر – قيادي)، سنتكلم في هذه المحاضرة عن الأصناف الثلاثة المتبقية.

المطلب الاول: الودود

Amiable

- وجودهم ضروري من وجهة نظر التعبيريين لأنهم مستعدون للاستماع لما يقولونه.
- هم مخلصون، محبوبون للآخرين، ويظهرون الصبر في تعاملهم مع الآخرين.
- مهتمين جداً بسماع ومعرفة أحوالك وأحوال الآخرين.
- يستمتعون بمساعدة الآخرين للنجاح.
- إلا أنه لا ينظر إليهم أنهم الناس الذين يقومون بالعمل لأنهم يقضون معظم الوقت في بناء العلاقات مع الآخرين.
- ومن غير المحتمل أن يقوموا باتخاذ المخاطر لأنهم يحتاجون للشعور بالأمان وعلى الأرجح أن يقوموا بتجنب المواقف الحرجة إلا أنهم في حال تم إحراجهم فقد يعطوا وعوداً غير قادرين على الإيفاء بها.
- غالباً ما يجدهم القياديون مُحبطين لأن القياديين يحتاجون إلى إجابة مباشرة إلا أن الودود قد يجد صعوبة في ذلك.
- في النزاعات: على الأرجح أن يكون سلبياً ويفتقر إلى القدرة على إدانة الآخر.

الخلاصة:

الصفات: مخلص، محب للآخرين، صبور، لا يرتاح لأخذ المخاطر، لا يواجه الآخرين، يكره الضغط، ويستمتع بالتواجد مع الآخرين.

بعض النصائح للتواصل إذا كان لديك أسلوب ودود:

- ميّز أن آراء الآخرين حول موضوع ما مختلفة عن رأيهم بك.
- انتبه إلى أنه ليس كل الناس يشعرون بالراحة لمناقشة مواضيعهم الخاصة مع زملائهم في العمل.
- احترم رأيك تماماً كما تحترم آراء الآخرين.
- تنبه إلى أنه ليس عليك أن تكون صديقاً مع الجميع، يجب أن تتعامل مع الآخرين وتعاملهم بشكل مهني.

نصائح للتعامل مع الشخص الودود:

- أكد لهم عندما يكون ممكناً أن آراءك ليست شخصية أي لا تتعلق بشخصهم.
 - عبر عن اهتمام مخلص بمشاعرهم، أفكارهم وحياتهم الشخصية.
 - اجعلهم يعرفون أنك تُقدّر مساعدتهم.
 - أبدء الإتصال الخاص بك مع الاستعلام عن أحوال طفلهم أو كيف كانت عطلتهم الأخيرة؟
 - استخدم الطلبات بدلاً من الإملاءات في مناقشة التغيير المطلوب.
- هل لك أن..... بدلاً من عليك أن.....

المطلب الثاني: التعبيري/الحيوي

Spirited/Expressive

- التعبيري/الحيوي: يعبر بشكل عالٍ وجازم بشكل عالٍ.
- يركز هؤلاء على الصورة الكبيرة. هم الحالمون والمخترعون في مجموعة زملائك.
- لديهم الكثير من الأفكار العظيمة التي تبدو مقنعة للآخرين في الوهلة الأولى.
- يحبون القيام بالكثير من الكلام.
- لديهم صعوبة الالتزام بالوقت المخطط لتنفيذ الأمور، وصعوبة في تحويل أفكارهم العظيمة إلى شيء ملموس.
- مع أنهم من الممكن أن يكونوا ممتعين، ولكن جعلهم يتواصلون بوضوح في موضوع ما قد يتطلب مساعدة طرف آخر لتوجيههم وإبقائهم على الخط السليم وذلك بإعادتهم إلى الموضوع الذي كان يتم مناقشته.

نصائح للتعامل إذا كنت شخصاً تعبيرياً:

- عندما يكون لديك أفكاراً جديدة، فكّر فيما إذا لديك مقترحات لتحويل هذه الأفكار إلى أفعال.
- احرص على احترام الجدول الزمني المتفق عليه والمدة الزمنية المسموح بها.
- حاول أن تحد من الأحداث الشخصية التي تذكرها إذا لم تكن تخدم الموضوع المطروح.
- تأكد من أنك تعطي الأسباب الكامنة وراء أي طلب تطلبه.
- أظهر تقديرك للآخرين وعملهم.

نصائح للتعامل مع الشخص التعبيري:

- استخدم جدول زمني يوضح المدة القصوى الممنوحة لكل موضوع.
- امدحه أمام الناس الآخرين.

- تعلم كيف ممكن أن تعيد النقاش ثانية إلى الموضوع الذي كان مطروحاً.
- انتبه إلى أنه قد يبالغ كثيراً أثناء الحديث.
- ادفعه إلى تحويل أفكاره الكبيرة إلى نتائج وخطوات محددة.
- أعد على مسمعه ما الذي وافق عليه.
- استخدم قوائم تحقق أو أي شيء آخر مكتوب كوسيلة لمساعدتك في إيصال ما الذي يجب أن يتم فعله!

المطلب الثالث: التحليلي / النظامي

Analytical/systematic

- التحليلي/ النظامي: التعبير لديه منخفض والجزم لديه منخفض أيضاً.
- يحب التركيز على الوقائع والتفاصيل بدلا من الآراء والاحتمالات أو الصورة الكبيرة.
- لا يحب النزاع، ولا يعبر عن مشاعره.
- يحاول إنهاء عملية التواصل بدلا من الدخول في نزاعات أو مواجهات.
- إذا قمت بإعطائهم اتجاهات، كن محدداً ومفصلاً (كلما أعطيتهم تفاصيل أكثر، كلما كانوا أكثر سعادة).

نصائح للتواصل إذا كان لديك أسلوب تواصل تحليلي:

- انتبه إلى أن ليس كل الناس لديهم أفكاراً منظمة بشكل متسلسل لدى اتخاذ القرار.
- انتبه إلى ضرورة مراعاة شعور الآخرين.
- حاول طرح أسئلة تتعلق بهم إذا كنت تحاول بناء علاقات معهم (فريق العمل أو زملائك).

- انتبه جيدا إلى فهم مجال المشروع الذي تعمل عليه كي لا تفوص في تفاصيل قد يكون ليس هنالك من داعي لها.
- إذا كنت ستطلب المزيد من الوقت للتحليل، احرص على أن تبين للأخرين أهمية الحصول على هذه المعلومات.

نصائح للتواصل مع شخص تحللي:

- ركز على الحقائق بدلا من الاعتقاد: مثال: (تظهر البيانات بدلا من أرى أن ...).
- تحدث بدقة بدلا من الحديث بشكل تقريبي (بدلا من سنقوم بالإنجاز بأقرب ما يمكن: سينجز العمل يوم الاثنين)
- كن منظما بالوقت وبالمواضيع التي ستطرحها.
- أعط تفسيراً منطقياً لإجاباتك ولما تطلبه منه.
- امنحه الوقت لكي يقوم بالبحث والتحليل قبل اتخاذ القرار.
- تجنب الأحاديث الشخصية إلا إذا قام هو بفتحها.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسى