
الفصل الخامس

© يحتوي الفصل الخامس على النقاط التالية:

- أنماط الشخصيات أثناء الحوار
 - الحوار مع النمط العملي
 - الحوار مع النمط التحليلي
 - الحوار مع النمط التعبيري
 - الحوار مع النمط الودي
 - الحوار مع النمط المتوازن



أنماط الناس أثناء الحوار

حسب تقسيم (هيرمان) لأنماط الشخصيات، هناك أربعة أنماط، سوف تقابلها أثناء حوارك مع الآخرين. العملي، التحليلي، التعبيري، والودي، وسوف يظهر لك نمط من يتحاور معك من خلال كلماته التي يستخدمها ومن طريقته في طرح المعلومات بالإضافة إلى تعبيرات وجهه ولغة جسده، والنمط الشخصي معناه أسلوب التفكير السائد على الشخص وما يتبع ذلك من سلوكيات سائدة تعرف عنه، وهو ما يمثل الشخصية (Personality).

ومع ذلك فإن الإنسان يجمع نسبة ما بين تلك الأنماط جميعها، وتظهر المشكلة عندما يحدث التطرف في النمط الشخصي، وأقصد بالمشكلة هنا، ضعف قدرة الشخص على التكيف والتوافق مع الآخرين، نتيجة تطرفه في نمطه الشخصي، مثال التطرف في النمط الشخصي، أن تكون مكونات النمط كما يلي:

الجانب العملي = (٨٠%) الجانب التحليلي = (١٠%)

الجانب التعبيري = (٥%) الجانب الودي = (٥%)

المثال السابق مثال لشخص عملي متطرف، بمعنى أنه متطرف في إهتمامه بمهام العمل، ولا يهتم بنفس القدر بالجوانب الإجتماعية والعاطفية،

بينما على النقيض من ذلك، فإن النمط المتوازن (هذا النمط من إبتكاري) يستطيع التكيف والتوافق مع الآخرين بسهولة أكبر، وفي معظم المواقف،

مثال التوازن في النمط الشخصي، أن تكون مكونات النمط كما يلي:

الجانب العملي = (٢٥%) **الجانب التحليلي** = (٣٠%)

الجانب التعبيري = (٢٥%) **الجانب الودي** = (٢٠%)

المثال السابق مثال لشخص تحليلي متوازن، بمعنى أنه متوازن في جميع إهتماماته، العملية، والإجتماعية، والعاطفية، ويميل قليلا إلى التحليل، وتستطيع أن تتعرف على نمط كل طرف من أطراف الحوار من خلال ملاحظة أفكاره وسلوكياته، مما يجعلك تدير الحوار معه كما ينبغي، وسوف أتناول، بشكل مبسط، شرح تلك الأنماط، وصفات كل نمط وكيفية التحوار معه بالطريقة الأفضل، التي تجعلك تصل إلى النتيجة التي تريد،

وقد تم تقسيم أنماط الناس أثناء الحوار إلى خمسة أنماط، كما يلي:

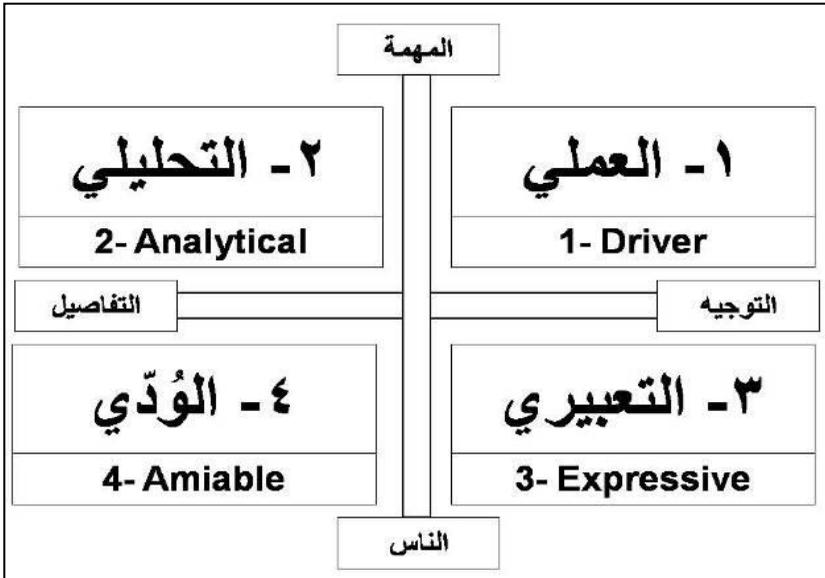
١- النمط العملي (Driver)

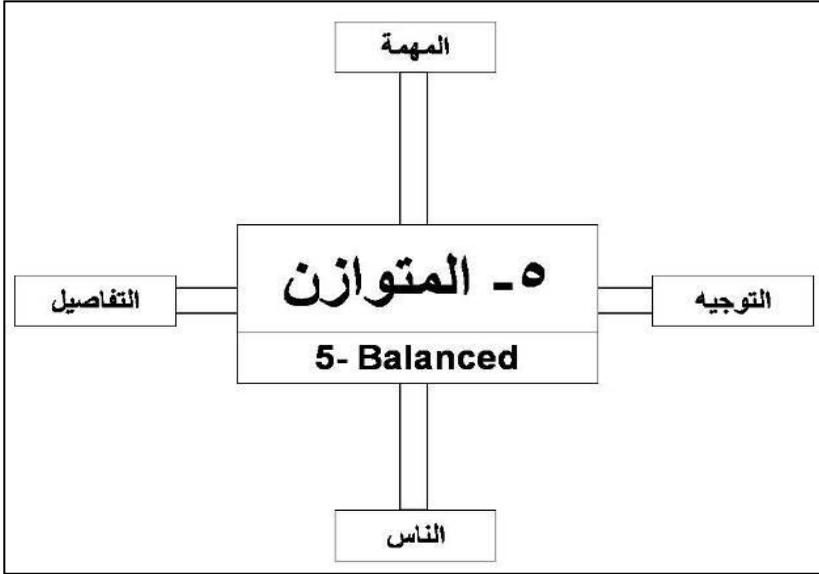
٢- النمط التحليلي (Analytical)

٣- النمط التعبيري (Expressive)

٤- النمط الودي (Amiable)

٥- النمط المتوازن (Balanced)





النمط الأول

المحاور العملي

Driver Type

الصفات العامة للمحاور العملي:

- هذا النمط عملي جدا في حوارهِ.

- يركز على الجوانب العملية والتنفيذية،
- يستخدم الكلمات التي تدل على الحركة والعمل (Action words)،
- كلامه قليل ونحو الهدف من الحوار (to the point)،
- لا يحب التفاصيل ولا كثرة الكلام،
- لا يهتم بالجوانب العاطفية للآخرين،
- تعبيرات وجهه جادة ويستخدم لغة جسد حازمة،
- لا يهتم باحتياجات الآخرين، الأهم عنده هو تنفيذ المهمة،
- يهمله أن يكسب حتى لو خسروا الآخرون (Win - Lose)،

طريقة النمط العملي في الحوار:

- لا يعطي مقدمات، بل يدخل في الموضوع مباشرة،
- يعطي توجيهات وإرشادات وأوامر، يتكلم بصيغة الأمر،
- لا يهدر الوقت في النقاشات والتفاصيل والفروع،
- لا يحب الطرف الذي يتكلم كثيرا (لا يحب التحليل الزائد)،
- لا يحب الوقوف عند صغائر الأمور (يركز على الكليات وليس الجزئيات)،
- كلماته قليلة وحازمة (يظن أنه شخص قيادي، وهو غالبا ليس كذلك)،

-
- يرى أن الآخرين يجب أن يتفهموا وجهة نظره وأن يقبلوا رأيه،
 - يتعاون في الحوار، فقط إذا كان كلامك يخدم هدفه،
 - يميل إلى نقد آراء الآخرين، ويتمسك بآرائه وقناعاته وخبراته،

كيف تحاور النمط العملي:

- كن مباشرا نحو الهدف مباشرة (to the point)،
- لا تبدأ حوارك بمقدمة طويلة، فقط مقدمة قصيرة تذكر فيها هدف الحوار،
- تكلم دائما عن أنك تريد الفوز للطرفين (Win - Win)،
- عبر عن أفكارك في صورة نقاط مرتبة ومترابطة، تصب في هدف الحوار،
- إجعل أفكارك واضحة ومحددة ومنطقية (1 + 1 = 2)،
- إمدح طريقة تفكيره، وقدرته على إنجاز المهام،
- لا تستخدم الأسلوب العاطفي، فهو لا يحب إدراج العواطف في الحوار،
- لا تطرح فكرة تحتاج إلى تحليل وتفكير، بل إطرح الفكرة جاهزة وكاملة،
- إستثمر رغبته في الإنجاز في الوصول إلى هدفك من الحوار،
- عند حدوث خلاف معه، ركز على الهدف مباشرة، ولا تتفرع في صراعات،
- أترك الكلام الكثير والشرح والتفاصيل، فهو لا يفضل ذلك أبدا،

-
- لا ترفع صوتك ولا تكن عدوانيا، لا تهاجم إنجازاته أبدا، ولا طريقة تفكيره.
 - كن موضوعيا ولا تكن شخصا، ركز على الموضوع، ولا تتم أشخاصا.
 - اعترف بأخطائك، فهذا يجره إلى الاعتراف بأخطائه، والرجوع إلى الحقائق.
 - لا تستعمل الإنكار ولا الإسقاط، فهذا يستفزه ويجعله ينهي الحوار.
 - لا تستغل نقاط ضعفه، لأنه سوف يدافع عن نفسه بكل وسيلة.
 - قد يبدي مظاهر السيطرة والتحكم، تغاضى عن ذلك قدر الإمكان.
 - كلما كنت مرنا في حوارك معه، كلما إستطعت السيطرة على مراحل الحوار.
 - لا تقاوم أفكاره، إجعل أفكارك كأنها مكملة لأفكاره وغير متضاربة معها.



النمط الثاني

المجاور التحليلي

Analytical Type

الصفات العامة للمجاور التحليلي:

- هذا النمط يهتم جدا بتحقيق الهدف من الحوار، ولكن من خلال خطوات محددة،
- أكثر ما يركز عليه هو خطوات ومراحل الحوار، يهتم جدا بالخطوات،
- لا يهتم بالناس ولا باحتياجاتهم، بل يركز على المهمة والتفاصيل،
- لا يهتم بالمشاعر أو العواطف، إلا إذا كانت ضمن خطوات الحوار،
- الأهم عنده هو التفاصيل التي من خلالها يستطيع الوصول إلى هدفه،
- هذا النمط منجز، ولكن من خلال خطوات محددة وتفاصيل واضحة،
- يستغرق وقتا طويلا في التحضير للحوار، وفي المقدمات، وسر المعلومات،
- دقيق ويركز على كل التفاصيل، ويحلل كثيرا،

-
- يشعر بالإرتياح إذا مدحت أسلوبه في التحليل والتعامل مع التفاصيل،

طريقة النمط التحليلي في الحوار:

- هذا النمط يتكلم كثيرا، يكثر من سرد التفاصيل، وتفصيل التفاصيل،
- يعطي توجيهات متضمنة جميع الخطوات والتفاصيل،
- لا يحب المحاور الصامت أو الكتوم، بل يحب التفاصيل والفضفضة،
- كلماته كثيرة ومفصلة ولكنها أيضا نحو الهدف (to the point)،
- يميل إلى التركيز على نقد الآخرين والتدقيق في الأمور،
- لا يهتم بالجوانب العاطفية أو الإنسانية إلا إذا كانت تخدم هدف الحوار،
- يهتم بصغائر الأمور ويقف كثيرا عندها ويحلل فيها ويعطل الحوار،
- يعيد المعلومة مرة بعد مرة، يعيد ويزيد ويتفرع ويتشعب،
- شخص متعب في الحوار، ولا يقنع بسهولة، يسعى وراء كل التفاصيل،

كيف تحاور النمط التحليلي:

- أحسن ترتيب أفكارك قبل الحوار، ضع سيناريو وخطوات للحوار،
- يجب أن تأخذ كل مرحلة من الحوار وقتها وحققها في الدراسة والتحليل،
- إعتبر أن الحوار مهمة (Task) يجب أن تنجزها من خلال تفاصيل ومراحل،
- أحسن إظهار علامات الإنصات والإهتمام بما يقوله،
- عند حدوث خلاف معه، ركز على سرد التفاصيل،
- أذكر التفاصيل التي تؤيد موقفك، والتي توضح أخطاءه،
- لا تكن عدوانيا، ولا تهجم طريقته في طرح التفاصيل،
- كن موضوعيا ولا تكن شخصيا، ركز على الموضوع من خلال التفاصيل،
- إعترف بأخطائك مع شرح التفاصيل، لا تستعمل الإنكار ولا الإسقاط،



النمط الثالث

المحاور التعبيري

Expressive Type

الصفات العامة للنمط التعبيري:

- هذا النمط يحسن سرد الأفكار ويحسن التعبير عن أفكاره،
- حماسي في كلامه، متكلم ومعبّر، يحسن استخدام تعبيرات الوجه،
- أكثر ما يركز عليه هو جذب إنتباه الآخرين إلى مميزاته ومناطق تميزه،
- يهتم بالناس ويحب الكلام معهم، يرحب بالحوار،
- أسلوبه جذاب، يحسن جذب إنتباه الآخرين، يستخدم المحسنات البدئية،
- يهتم بالمشاعر والعواطف، ويعمل على توجيهها نحو مميزاته،
- الأهم عنده هو جذب إنتباه الآخرين، من خلال التعبير عن مميزاته،
- هذا النمط غير منجز بالقدر الكافي، ويضيع وقتا طويلا في الكلام والتعبير،
- يستطيع تحفيز وتشجيع الآخرين ودفعهم نحو إنجاز المهام،

طريقة النمط التعبيري في الحوار:

- يعطي مقدمات فيها كلمات زخرفية، يتفنن في كلماته،
- هذا النمط معبر، متحمس، متكلم، وذو أسلوب جذاب،
- أسلوبه عاطفي، يعمل على جذب الآخرين عاطفياً، وماندفع في كلامه،
- يحب الإقناع والإقناع، ويميل إلى إقناع الآخرين،
- مرن وتلقائي في أسلوبه، ويهتم بالعلاقات مع الآخرين،
- يميل إلى تركيز إنتباه الآخرين على مميزاته وإنجازاته،
- هذا النمط يعبر عن عواطفه بالكلمات والحركات وتعبيرات الوجه،
- يحسن المدح، مرن وحماسي في كلماته وتلقائي في حركاته،
- يشعر بالإرتياح الشديد حين يمدح الآخرون طريقته وأسلوبه،

كيف تحاور النمط التعبيري:

- إهتم بتقديم مقدمة بها العديد من الكلمات الزخرفية وبها الترحيب والتقدير له،
- بادربمدح صفات الخير فيه، كي تكسبه في صفك،
- هذا النمط، كما يحسن المدح، فهو يحسن الذم جداً، فلا تقفز إلى الذم،
- أظهر أنك تطرح أفكاراً جديدة ومبتكرة، وتعمل على الوصول إلى هدف الحوار،

-
- قبل أن تنتقل إلى فكرة جديدة، أذكر ملخصاً لما إتفقتم عليه سابقاً،
 - لا تهاجم طريقته ولا تسخف كلماته، فهو لن يصمت وسوف يهاجمك،
 - بدلاً من ذلك إمدح جوانب الصواب فيه، إجعله يشعر أنك معجب به،
 - خاطب مشاعره، إستخدم أسلوباً حماسياً، مملوءاً بالدفء،
 - لا تستخدم أسلوب التحليل، ولا تسهب في التفاصيل،



النمط الرابع

المجاور الودي

Amiable Type

الصفات العامة للنمط الودي:

- هذا النمط ودود وطيب، وحسن النية، ومهتم عاطفياً بالناس،
- يهتم جداً بتفاصيل حياة الناس، ويرحمهم ويحنو عليهم،
- شخص معطاء، يعطي الآخرين ولو على حساب نفسه،
- شخص طيب القلب، حلیم ومتعاون وعطوف ومتسامح،
- يميل إلى نصح الآخرين، يتعامل بالوضوح ولا يكتُم عنهم شيئاً،
- هذا النمط قليل الإنجاز، ولا يتحمس للقيام بالمهام،
- شخص حساس ومرهف الحس، ويسهل جرح مشاعره،
- يميل إلى أن يكون تحت شخص يوجهه، فهو لا يحسن التدبير،
- لا يحسن تحمل المسؤولية، ويعتمد على الآخرين في حل المشكلات،

طريقة النمط الودي في الحوار:

- هذا النمط يبدأ حوارَه بكلمات تدل على العطف والرحمة والمودة،

-
- يتعامل بالأخلاق والقيم والصفح والتسامح،
 - صوته منخفض، طيب ولا يميل أبداً إلى العدوانية،
 - يهتم بمشاعر وأحاسيس الآخرين، ويحنو عليهم ويحزن من أجلهم،
 - يعبر عن عواطفه بكل أشكال التعبير، يحنو على الآخرين،
 - يتحمل عصبية الآخرين، ويعمل على تهدئة أجواء الحوار،
 - يساير الآخرين في الحوار، ولا يميل إلى عرقلة الحوار،
 - ضعيف في إنجاز ما توصل إليه الحوار، ويجب متابعته في التنفيذ،
 - يبادر إلى التعامل بالمودة والمحبة، ويكره العنف والإيذاء،

كيف تحاور النمط الودي:

- إبدأ حوارك معه بكلمات الترحيب والمودة، بصوت هاديء، وأسلوب طيب،
- ركز دائماً على التعامل بلطف ومودة، فهو ينفر من غليظ القلب،
- لا تكن عدوانياً، ولا ترفع صوتك، ولا تهدده، فسوف يفر منك،
- لا تهاجم مشاعره أو عواطفه، ولا تسخف منها، ولا تجرحه أبداً،
- ركز على التعامل بالقيم والأخلاق والكلمات الناعمة،

-
- إستخدم كلمات المدح والإطراء، إجمعه يرى مصلحته في كلماتك،
 - ساعده في إتخاذ القرار، هون عليه الأمور ولا تجعلها ثقيلة عليه،
 - ركز على كلمات التصالح ولا تركز على التذكير بالأخطاء،
 - إتق الله فيه، فهو طيب، ومستعد للعطاء،



النمط الخامس

المجاور المتوازن *Balanced Type*

الصفات العامة للنمط المتوازن:

- هذا النمط شخص قيادي، متوازن في تفكيره وسلوكياته وعواطفه.
- متوازن في إنفعالاته، وفي تعبيره عن مشاعره،
- يعطي الأمور على قدر الموقف، لا يزيد فيها ولا ينقص، قدر الإمكان،
- مبادر ومتوازن في العطاء والطلب، يعمل بقاعدة (WIN-WIN)،
- حكيم في تفكيره، يعلم متى يتكلم ومتى يصمت، وكيف يحاور،
- يتفهم إحتياجات الآخرين، ويميل إلى دعمهم معنويا وماديا،
- يتفهم مشاعر الآخرين، ويتفهم أعتذارهم، ويضع نفسه مكانهم،
- يخطط جيدا للحوار، ويعمل على الوصول إلى الهدف بهدوء،
- يتعامل مع جميع الأطراف بروح الفريق، يرى أن الجميع يجب أن يربحوا،

طريقة النمط المتوازن في الحوار:

- يحسن التواصل مع الآخرين، يحسن إختيار كلماته وفقا لكل موقف،

-
- يتعامل بالأخلاق والقيم، ولكنه حازم في الأوقات المناسبة،
 - يميل إلى الهدوء، بعيدا عن العدوانية، يعمل على الإحتواء وليس التصعيد،
 - موضوعي وليس شخصي، يركز على صلب الموضوع وليس على الأشخاص،
 - يهتم بأحاسيس الآخرين، ويحترم أفكارهم ومشاعرهم،
 - يجدد وسائل طرح الأفكار ويتنوع في طرق الحوار والتواصل،
 - يتواصل من منطلق الثقة بالنفس والثقة بالآخرين،
 - شخص مبادر، يبادر في طرح الأفكار والحلول والمبادرات،
 - يتفهم أفكار الآخرين، ولا يميل إلى مهاجمة أو مقاومة أفكارهم بلا داعي،

كيف تحاور النمط المتوازن:

- إبدأ حوارك معه بحماس، ولكن بصوت هادئ، وبتعابير واضحة وجه محفزة،
- إذكر مقدمة قصيرة تدل على الرغبة في التوصل إلى الهدف من الحوار،
- لا تتعامل معه بتعالي، ولكن بالتساوي،

-
- إستخدام الألفاظ الدالة على الوصول إلى مكسب لجميع الأطراف،
 - عند حدوث خلاف معه، لابد من التوازن في إدارة الخلاف،
 - التوازن في سرد تفاصيل الخلاف، بشكل عادل ومنطقي،
 - التوازن في تحميل كل طرف مسؤوليته بالقدر المناسب، وعدم المبالغة،
 - الوصول إلى حلول متوازنة من خلال تفاوض هادئ ومتوازن،
 - وضع ضوابط لمنع تكرار حدوث الأخطاء وما ينتج عنها من خلافات،

