

أساليب ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات

كيف نكون انطباعاتنا عن الآخرين

خلال تعاملنا مع الآخرين في مجال العمل (أو في أي مجال آخر) نقوم بإدراك تصرفاتهم وتكوين الانطباعات عنهم، وتقودنا هذه الانطباعات إلى افتراض أسباب معينة لتصرفاتهم، تجعلنا نتنبأ بالطريقة التي يتصرفون بها في المستقبل.

هل الانطباعات التي نكونها عن الآخرين صحيحة أم خاطئة؟

يصعب الإجابة عن هذا السؤال لأننا لا نملك معايير موضوعية تحدد لنا ما هو الانطباع الصحيح وما هو الانطباع الخاطئ . . إلا أننا نستطيع أن نؤكد بأن انطباعاتنا عن الآخرين تتأثر إلى حد كبير بالعديد من العوامل الذاتية كالميول والمشاعر والقيم والأفكار المسبقة وكذلك تتأثر بانطباعاتنا نحن عن أنفسنا.

1. سلوك الآخرين وانطباعاتنا عنهم:

الواقع أننا نكون انطباعاتنا عن الآخرين من خلال مؤشرات تتعلق بسلوكهم في مواقف معينة، أما المعلومات التي تنقصها عنهم فإننا نميل إلى نضيفها من عندنا في النهاية على تكوين انطباع عام عن هؤلاء الآخرين.

ولكي نجنب أنفسنا بذل الجهد الكافي لجمع المعلومات عن الآخرين فإننا نكتفي بالقليل من هذه المعلومات ونقوم باستخلاص معلومات أخرى عن طريق الاستنتاج الشخصي لنصل في النهاية إلى تكوين الانطباع عن شخص آخر، هذا الانطباع الذي يساعدنا في التعامل معه، فبالاستناد إلى هذه الانطباعات الأولية نبنى أحكاماً عن الآخرين التي غالباً ما تكون أحكاماً متسرعة وخاطئة ومع ذلك فإن الحكم تتميز غالباً بالثبات ومقاومة التغيير.

2. الصفات الشخصية للآخرين وانطباعاتنا عنهم.

من الثابت أن الانطباع الذي نكونه عن شخص آخر لا ينشأ نتيجة جمع بسيط لصفاته الإيجابية والسلبية بل إن علاقة هذه الصفات ببعضها البعض هي التي تحدد الانطباع بحيث أن أي تغيير في أي صفة من هذه الصفات قد يؤدي إلى تعديل مجمل الانطباع، فقد أعطى أحد الباحثين مجموعة من الأشخاص لائحة تتضمن الصفات الآتية عن شخص معين . . . (ذكي، لبق، ماهر، دافئ، مصمم، عملي، حذر) كما أعطى مجموعة أخرى من الأشخاص اللائحة نفسها مستبدلاً فقط كلمة دافئ بكلمة بارد وطلب إلى كل مجموعة بأن تعبر عن انطباعاتها عن الشخص الموصوف.

وقد ظهر أن انطباعاتها كل مجموعة تختلف اختلافاً تاماً عن انطباعات المجموعة الأولى، فالمجموعة الأولى (حيث توجد في لائحتها كلمة دافئ) تحدثت عن شخص كريم ومرح وعفوي في حين تحدثت المجموعة الثانية (حيث توجد في لائحتها كلمة بارد) عن شخص أناني، نلاحظ أن استبدال صفة واحدة فقط أدى إلى تعديل هام في الانطباع العام . فانطباعاتنا عن الآخرين تتأثر إلى حد كبير ببعض صفاتهم الشخصية التي نعلق عليها أهمية خاصة.

3. أحكامنا المسبقة وانطباعاتنا عن الآخرين.

تتأثر انطباعاتنا عن الآخرين في أغلب الأحيان بأحكامنا المسبقة فكل منا يحمل في ذهنه أحكاماً مسبقة، أي هذه الأحكام الإيجابية والسلبية الراسخة في أذهاننا حول مهنة معينة أو مركز وظيفي معين أو جماعة معينة أو شخص ما، ولا شك في أن هذه الأحكام المسبقة تؤثر تأثيراً كبيراً على الانطباعات التي نكونها عن الآخرين الذين يحتلون المراكز أو ينتمون إلى هذه المهنة أو هذه الجماعة أو يشبهون أو لهم صلة قرابة بهذا الشخص.

4. انتمائنا الاجتماعي وانطباعاتنا عن الآخرين.

يؤثر انتمائنا إلى جماعة كشعب أو أسرة أو جماعة معينة على إدراكنا الفردي للجماعات الأخرى ندعوها بالقوالب المنمطة أو الجاهزة.

5. صورتنا عن أنفسنا وانطباعاتنا عن الآخرين.

تتأثر انطباعاتنا السلبية أو الإيجابية عن الآخرين بصورتنا نحن عن أنفسنا.

فالصورة الإيجابية عن أنفسنا قد تفسح المجال لواحد من احتمالين:

- إما أن نسقط ونعمم هذه الصورة عن الآخرين فنكون انطباعاً إيجابياً عنهم وعلى وجه الإجمال.
- وإما أن تولد هذه الصورة شعوراً بالاستعلاء على الآخرين وهو الشعور الذي يصور لنا الآخرين على أسوأ حال.

أما الصورة السلبية عن أنفسنا فقد تفسح المجال هي أيضاً لواحد من احتمالين:

- إما أن نسقط ونعمم الصورة عن الآخرين فنكون انطباعاً سلبياً عنهم على وجه الإجمال.
- وإما أن تولد هذه الصورة شعوراً بالدونية أمام الآخرين وهو الشعور الذي يصور لنا الآخرين على أفضل حال.

6. المعلومات الأولى وتأثيرها على انطباعاتها:

تبين من جهة أخرى أن المعلومات الأولى التي نحصل عليها في بداية احتكاكنا بشخص معين تؤثر على انطباعاتنا عنه أكثر مما تؤثر المعلومات اللاحقة، فالمعلومات الأولى تنطبع بقوة في ذاكرتنا وتسهم إسهاماً أساسياً في تكوين انطباعاتنا عن الآخرين ولذلك تتصف هذه الانطباعات بإثبات ومقاومة التغيير وذلك كائناً ما كان حظها من الصواب والخطأ.

وعموماً:

نلاحظ أننا لا نكون انطباعاتنا عن الآخرين عشوائياً ولا عن طريق الصدفة وإنما نقوم بالربط والتأليف بين الصفات التي ندركها عن الآخرين والمعلومات التي نجمعها أو تصلنا عنهم متأثرين في ذلك إلى حد كبير بنظرتنا الخاصة وانتماؤنا الاجتماعي وقيمنا وأحكامنا واتجاهاتنا ومشاعرنا ومجمل ميولنا الذاتية.

لذا فمن الحكمة بوجه عام أن نتمهل في التعبير عن انطباعاتنا الأولية المتعلقة بالآخرين وأن نفسح المجال لأنفسنا لمزيد من الخبرات والمعلومات قبل أن نطلق الحكم أم ذلك عنهم.

الأنماط التي تكون عليها الشخصيات الهامة:

المنظم	الدقيق	الاجريء	الهادئ
الصبور	المهرج	الجاد	الروتيني
العملي	الديكتاتوري	الحازم	المتحفظ
الصفيق	الغبي	البسيط	المرح

وللحديث عن أساليب ومهارات المناقشة والاتصال مع كبار الشخصيات يلزم بداية التعرف على مفاتيح الشخصية الهامة التي يتعامل معها العامل في هذا المجال من رجال المراسم والعلاقات العامة والسكرتاريا ومديري المكاتب للشخصيات الكبيرة ويمكن تلخيص أهم هذه المفاتيح في النقاط التالية:

- أسلوب الشخصية في الحديث.
- أسلوب الشخصية في التعامل مع المحيطين به.
- أسلوب الشخصية في تنظيم مواعيده
- أسلوب الشخصية في طريقة عرض أي شيء من جانب المعاونين له عليه.
- الاهتمامات الخاصة بالشخصية.
- أسلوب الشخصية في معاملة أئداده من كبار الشخصيات.
- العلاقات الاجتماعية للشخصية الهامة مع باقي المسؤولين.
- أسلوب الشخصية في إدارة دفة العمل اليومي والاجتماعات.

- أقرب الشخصيات إلى نفسه.
 - طريقة تعامل الشخصية الهامة مع الأجهزة العاملة معه.
 - ميول ورغبات الشخصية الهامة وتشمل:
 - الموضوعات التي يحب الحديث فيها.
 - كيفية استثارته للحديث.
 - الموضوعات التي تثير حفيظته.
 - الأشخاص الذين يحب أو يكره الحديث معهم أو القرب منهم.
 - كيفية التعامل مع الشخصية في الحالات المزاجية المختلفة وتشمل:
 - كيفية الحديث إليه.
 - كيفية تقبل حديثه في مختلف الحالات.
 - الحالة الصحية للشخصية الهامة.
- مفاهيم تبين مفتاح الشخصية الهامة
(العنف - القوة - الضعف - التطرف - الرغبة في تحقيق الهدف)

ولو نظرنا في تاريخ الإسلام نجد:

اللين	مفتاح شخصية أبو بكر الصديق
العدل	مفتاح شخصية عمر بن الخطاب
العلم	مفتاح شخصية علي بن أبي طالب
الأثرة	مفتاح شخصية عثمان بن عفان
الزهد	مفتاح شخصية أبي ذر الغفاري
الشجاعة والفروسية	مفتاح شخصية خالد بن الوليد
التقوى	مفتاح شخصية عمر بن عبد العزيز

اقترح:

ما المانع من دراسة بعض حالات الشخصية المميزة كنموذج، واستخدام دراسات الشخصية في التعرف على مفاتيح هذه الشخصية:



أمثلة

- نابليون بونابرت, بريجينيف, رونالد ريغان, جون كنيدي, شارل ديغول, ونستون تشرشل



جميع الحقوق محفوظة © الأاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي