

***الفرق بين السمة والنمط :-** - **السمة** : تعبر عن مفاهيم استعدادية لدى الفرد وتنبيء هذه المفاهيم عن اتجاهه وطريقته في الاستجابة ، وهي صفة للشخص ذاته ويمكن التعرف عليها من خلال الحركات والتعبير اللفظية .

-النمط : يعبر عن الصفات التي تتصف بها مجموعة من البشر ، يجمع المفكرين في تعريف الشخصية على انها :كل من العناصر او الصفات المتداخلة مع بعضها لتكوين الشخصية والسلوك العام .

*** العلاقة بين الثقافة والشخصية :-** لابد من التوضيح اننا امام عنصرين احدهما ثقافي والاخر سيكولوجي .. ترى بعض الدراسات ان التداخل بين هذين المضمونين اساسي .

- الباحثه بندكيت :- نجدها تستنتج ان الثقافة والشخصية عبارة عن جانبين لحقيقة واحدة بالانطلاق من ان طبيعته العلاقة تسير في اتجاه واحد من الثقافة والمجتمع الى الشخصية . * يلاحظ ان مفهوم الشخصية لدى بندكيت بمثابة النظر السيكولوجي لمفهوم الثقافة مما يجعل هذا المفهوم يحتل وصفا متوسطا بين مفهوم الثقافة ومفهوم المجتمع يساعد هذا المفهوم على الالام بالتعلق بين معطين يشرحان الظواهر الاجتماعية التي يطلق عليها الباحث (تالكوت بارسونز) اسم محافظ نمط النسق الفرعي للمجتمع .

- الباحث رالف لينتون :- من الذين يدمجون الثقافة بالشخصية .. يرى ان تعريف الشخصية انها مجموعة من الادوار ويعد مفهوم الشخصية عنده بمثابة بناء تصوري أي نموذجاً للسلوك السائد في ثقافته ما .

- الباحثه مارجريت ميد :- توصلت الى الحزم بان طبيعته الانسانية هي في النهاية نتاج ثقافي ويعاب عليها مصطلح – الطبيعته الانسانية – لكونه غير متميز في الدلالة على الشخصية الانسانية من جهة ومن جهة لغموضه في التعبير عن مكونات يمكن قياسها .

-المحلل النفسي ابراهيم كاردينير :- يرى ان الشخصية والثقافة لم تتعمق في دراسته عملية تكوين الشخصية ولهذا قد فشلت في ادراك طبيعته العلاقة الحقيقية بين هذين العنصرين (الثقافة والشخصية) الحقيق هان كاردينير قد استند على بلوره افكار فرويد الاساسيه في سباق انثروبولوجي ،فمفهوم الشخصية يتبوأ مركزاً محورياً في اطار بحثه باعتبار هذا المفهوم يمثل نسقا دافعيا اسقاطيا يحدد خصائص الموقف الطفولي للفرد ،، في الواقع ان وجهه نظر كاردينير تظهر المميزات والعيوب في العلاقة بين الثقافة والشخصية ضمن المدخل التكويني النفسي .

*** يمكننا التعامل مع مفهوم الشخصية على انه نموذج من البناء العقلي السائد في مجتمع معين وهذا يساعدنا في النظر الى الشخصية من عدة اعتبارات
 –على اساس احصائي (متوسط المعطيات متباينه) --على اساس فينومينولوجي (نموذج من العناصر المتغيرة)
 -- على اساس بنيوي (معطى قابل للتكرار) -- على اساس ثقافي (نص يقترب من فكره الانسان وامثاله)

جدول انواع السلوك الانساني

السلوك العدواني الشخصية العدوانية	السلوك السلبي الشخصية السلبية	السلوك الايجابي الشخصية الايجابية
سرعة الغضب الانا (حب الذات (العناد عدم الثقة بالآخرين التسرع الفوقية(الكبرياء) استخدام الألفاظ السيئة سرقة أفكار الآخرين الكذب حب استغلال الآخرين الحقد الكره للإنجازات الاستبداد في الرأي ردة الفعل السريعة عدم احترام آراء الآخرين الغرور استخدام اللغة الحركية أكثر تصيد أخطاء الآخرين استخدام نبرة الصوت العالية استخدام النظرة الاستغاليه للوقت	التردد في اتخاذ القرار السلبية في تبني الأفكار عدم القدرة على اتخاذ القرار الخجل الانعزالية النظرة الضيقة للأمور عدم إظهار الاحاسيس الهدوء المخيف الخوف من مواجهة الحقائق والنتائج الاتكالية على مجربات الامور استخدام الصوت الخافت النظرة السلبية للوقت كاللغز في حياته أو كالسيد الامر استخدام نمط الفكر المتعرج أو اللولبي صعوبة في صناعة القرار استخدام الطاقات الفكرية ينشط في الزاوية العاطفية سياسة نام مظلوم والا ظالم	التسامح الثقة في النفس الرؤية المستقبلية العدل والإنصاف حب الآخرين والاهتمام بهم المبادرة والمبادنة الصدق الإقناع والموثوقيه البتسامة حب الجماعة التقوى النظرة الإيجابية للوقت كقوة محايدة أو كحكم الصوت المعتدل في التخاطب استخدام معظم مهارات الاتصال استخدام نمو الفكر المباشر سهولة الوصول إلى قرار استغلال الطاقات العقلية بشكل فعال سياسة الجميع رابح Win-win

نماذج الشخصية او السلوك :-

أولاً: / وفقاً لدافع الأخذ والعطاء:-

- **النموذج المعطي:** لديه ميل كبير الى العطاء والتعاون مع الآخرين ومساعدته الناس.

- **النموذج الأخذ:** لديه ميل الى الاخذ اكثر من العطاء وهو مساوم متمرس قادر على النجاح في الاعمال التجاريه الخاصه في المدى القصير
- **نموذج المعطي /الاخذ :** لديه الرغبه في الاخذ كرهته للعطاء ولديه استعداد لمساعدته الاخرين .

ثانياً:/ وفقاً لمدى التساهل او التشدد :-

- **النموذج المتساهل:** يميل الى تجنب النزاع الشخصي ويقدم الكثير من التنازلات عن طيب خاطر.
- **النموذج المتشدد :** يرى ان التفاوض صراع ارادات فهو يريد ان يربح ولكنه يواجه احياناً باستجابته صلبه.
- **النموذج المبني:** يهتم بالمصالح المشتركه لاطراف التفاوض ويتميز بالتشدد بالنسبه للقضيئه التفاوضيه والتساهل مع اطراف التفاوض

ثالثاً:/ وفقاً للوظائف السيكولوجيه :-

- **النمط الواقعي :** يتصف بالهدوء ورباطه الجأش والدقه والتركيز على الحاضر وعلى اقامه الدليل والتمسك بالحقائق التي تتحدث عن نفسها
- **النمط الابتكاري:** يتصف بقدره كبيره على التخيل وعلى الانتقال من موضوع لآخر ويتصفون بالمزاج المتقلب وسرعه الحركه ويعتمد على الاسلوب الاستنتاجي.
- **النمط المقوم :** يتصف باصدار الاحكام وتقويم الحقائق استنادا الى مجموعه من القيم الشخصيه التي يؤمن بها.
- **النمط التحليلي :** يتصف باستخدام المنطق وعلاقات السببيه بدرجة عاليه ويعتبر نقيض المقوم .

رابعاً:/ وفقاً للافتراضات نحو الذات ونحو الاخرين :-

- **نموذج انا بخير وانت بخير:** يشعر بالثقه في نفسه ويدرك ان الناس يمكن الوثوق بهم كما يظن بالآخرين
- **نموذج انا بخير وانت لست بخير :** يعاني من اضطراب في الشخصيه وعدم الثقه وهو مغرور ودائم الانتقاد .
- **نموذج انا لست بخير وانت بخير :** يشعر بالاكتئاب وعدم الثقه بنفسه ويقدراته
- **نموذج انا لست بخير وانت لست بخير :** يتبنى هذا الافتراض الذين لايشعرون بقيمه الحياه ومن ثم يفقدون الاهتمام بها وينعكس على سلوكهم الذي يتميز بالاحباط والقلق والتخبط .

خامساً:/ وفقاً لمدى التركيز على الاهداف:-

- **النمط المركز على اهدافه:** يركز على حقوقه واهدافه دون الاعتبار للآخرين ويتخذ من ذلك احد الاسلوبين الاسلوب الحازم او العدواني
- **النمط المركز على اهداف الاخرين:** يركز على اهدافه وعلى حقوق الاخرين وماذا يريدون وماهي طرق التعامل مع حقوقهم وافكارهم ويتخذ في ذلك اسلوبين الايجابي و السلبي .

سادساً:/ وفقاً لمدى التوجه نحو المهم او نحو الناس :-

- توجه منخفض نحو الناس والمهمه - توجه متوسط نحو الناس والمهمه -توجه عالي نحو الناس والمهمه

****بناءً على ذلك هناك ٣ انماط من السلوك او الشخصيه:-**

- ١- المقاتل وهو شديد التوجه نحو المهمه
- ٢- المتعاون وهو يواجه المشكلات بحلول خلاقه وعقد صفقات بناءه
- ٣- المسوي ويسعى دائماً الى الحل الوسط بهدف تسويه القضايا والنزاعات ي.

****** الفتره الزمنية في بناء طبيعته السلوك الانساني تبدأ من اول يوم الى عمر عشر سنوات يؤثر فيها البيئه التي يعيش فيها الانسان وطريقه التربيته والمبادئ التي تحكم تصرفاته ، بعدها يبدأ الانسان في تطبع سلوكيات مختلفه حسب المواقف التي يتعرض لها مع الاحتفاظ بالسلوك الاساسي الذي نشأ عليه في الصغر كسلوك عام .

***مراحل تغيير طبيعته السلوك :-**

- القابليه الذاتيه للتغيير
- الاعلام للمقربين بالرغبه في التغيير
- المقاومه على ثبات السلوك الجديد
- النهيه الداخليه في التغيير
- التدرج في تطبيق التغيير

*** اثر البعد الثقافى فى عمليه التفاوض :**

- الاتصال المباشر من اهم انواع الاتصال
- الاداره في الشركات اليابانيه تقوم اساسا على المشاركه في اتخاذ القرار.

تصنيف العملاء من حيث سلوك التعاملات الحياتيه :-

&& العميل الثرثار :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- يتكلم طوال الوقت - غير مرتب - مجادل - يحب النقاش - اجتماعي	- يحتاج الى لباقة - اعطاء اهتمام لمايقوله - التعامل بطريقة وديه - لاتسكنه بالقوه

&& العميل المجادل :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- اثاره المشاكل - انخفاض الذكاء - السلبيه في عرض وجهه النظر - عدوانيه عاليه	- التحلي بالصبر - الاقناع عن طريق ادله وبراهين - لاتفقد اعصابك

&& العميل المتشكك :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- لا يصدق مايقوله - ينتقد بشده - غير لبق - لا ياخذ من اقوالك أي قضيه مسلمه - ينظر اليك بنظره الشك	- تقديم دليل على صدقك على شكل ورقه او مستند - تنفيذ وعد - تثبت له سلامه مقصدك - ضمان الحصول على ثقه العميل من خلال ضمان

&& العميل المتردد :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- متخوف ومحافظ لا يستطيع اتخاذ قرار - نقص في التركيز - يحتاج الى وقت لاقتناعه - قديكون خجولا - يفتقر الى قدر كبير من الثقه بالنفس	- يحتاج الى اشعاره بالثقه بالنفس - ايقاف أي ضغط عليه - احذر ان تزيد الخيارات امامه - اقتنص فرصه لتفضيله احدى اراءك

&& العميل الصامت :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- يرفض التعليق - لا يظهر انطباعاته - لاتعرف مايدور في ذهنه	- اساله اسئله مطوله لاتتضمن اجابات بنعم او لا - تحلى بالصبر وروح الفكاهه - اظهر صداقتك - هناك نوعين من العميل الصامت (طبيعي وتكتيكي)

&& العميل المماطل – المسوف :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- يقابلك عند قيامك بتحصيل الاموال - قد لا يستطيع اتخاذ قرار - لا يحبذ القرارات الفوريه	- يحتاج الى ابراز جوافز للتعامل الفوري

&& العميل العصبى :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
- رد الفعل واتخاذ القرارات لديه متسرع - سرعه انتقاله من موضوع لآخر	- ابعده عن التفضيلات بقدر الامكان - عليك مساعدته للعودة على هدوءه - مساعدته بعرض مجموعه المغريات المؤثره في قراره

&& العميل المندفع:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-متسرع للغاية في الرفض والقبول -يتخذ كل امكانياته في اتخاذ القرارات الاندفاعيه المتسرع	-لا تكن مثيرا لضجره -كن سريعا في التوقع -اجعل رد الفعل السريع في صالحك دائما

&& العميل المعاق او من ذوي الاحتياجات الخاصه:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-قد يكون في العميل عيوب او عله خلقيه كالتلعثم او فقد حاسه	-لاتبالغ في التعبير -لايحتاج الى اسئله تفصيليه -اعرض ماتقوله باختصار -لاتعامله على اساس الشفقه الانسانيه

&& العميل الذي يرغب في معامله خاصه:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-يعتبر نفسه جديرا بالحصول على المزايا الخاصه دائما -يكون مبالغ في توقعاته دائما	-المفاوض الماهر الذي يربط بين الاستثناءات التي تمنح للعميل وبين تصرفاته الاستثنائيه حتى يكون جديرا بهذه الشروط -ضروره احساس العميل بان له مزايا خاصه وفقا لظروف كل عميل

&& العميل المغرور:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-العميل الذي يعتقد تميزه عن الاخرين -يعتبرك منفذ لاوامره -مظهره ذو هيئه متكبره دون ان يقصد ذلك -يصل الى اعجابه بنفسه الى حد الثرثرة والتصلب في الرأي	-لايد من مجامله العميل لكسب رضاه -يحتاج الى صبر ولباقه في الكلام

&& العميل الطامع:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-يريد كل شي بدون مقابل -ينتهز العمل فرص المنافسه للمساومه	-يحتاج الى اقصى درجه اشباع ممكنه وحسن التعامل -يحتاج هذا العميل الى اشباع احساس الانتصار عليك

&& العميل الكاذب:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-يخدعك عن طريق بيانات مضللله عن الاخرين	-لايد من المفاوضات ان يكون له معلومات متجدده -لايشعر العميل بأنه يكذب عليك -ابرز له بعض الحقائق دون ان تصفه بالكاذب.

&&العميل المتعجل:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-عميل غير صبور -يحتاج الى اداء كل اعماله في التو دون تأخير	-يحتاج الى اشعار العميل بسرعتك في التعامل معه -اترك له شي ينشغل به عنك اذا كنت تخدم شخص اخر

&& العميل خشن المعامله :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-الظروف جعلته عديم الثقه بالنفس -يناقش بعنف بصوته العالي -كلماته قاسيه -يغضب بسرعه	-اشعره باهميته -يتدخل مقاطعا للحديث -يحتاج الى صبر -كن حازما معه بادب ولباقه

&& العميل العالم ببواطن الامور:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-يظهر معلوماته بشكل متعالي -يحاول ان يعطي نصائحه لك مفتخرا بقدرته على ذلك -يرفض ويهدد اللجوء الى المستويات العليا او اللجوء للمنافسين	-يحتاج الى صبر والمثابره لكسب مثل هذا النوع -قد يكون لديه بعض الحق في صحه معلوماته والعكس صحيح -يحتاج الى اطراء ومديح واهتمام وعليك تقبل تعليقاته دون غضب

&& العميل الودود:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-سلاسه العميل في التعامل -استرخاء اعصاب العميل	-تفقد مثل هذا العميل اذا كذبت عليه مره واحده او حس بذلك -مجاملاتك اساس التعامل وهداياك مطلوبه

&&العميل الايجابي:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-عمل جاد وصادق -مفاوض عادل -يتعامل بمنطق المعقوليه والتحليل المنطقي للامور -يتخذ قرارات سليمة	-لايمكن اتباع منطق المجامله معه من اللحظه الاولى لانه عملي جدا -نظم فكري في التعامل معه -اتبع خطوات التعامل الايجابي معه

&& العميل كبير السن:-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-رصيد كبير من الخبره	-يحتاج البائع الى قدر كبير من المهاره للتعامل معهم -يرحبون برجل البيع الذي يجعلهم مستشارين له -احترم حديثه واشعره بانه اكبر منك

&& العميل العزيز :-

خصائص العميل	استراتيجيات التعامل
-القبول من الاخرين والاعتراف بحاجاتهم -الصدق والامانه -يحقق ذاته واهدافه ويحقق العده -شعوره بالصدقه -معرفة ماذا يجري من حوله والشعور بالامان	-اشعاره بالاهميه -المجامله والثناء على قراراته -استشارته في اراءك الجديده

انتهى

Wa3ad2006