

الاتصال الفعال وفن الإقناع

الهدف العام من التدريب

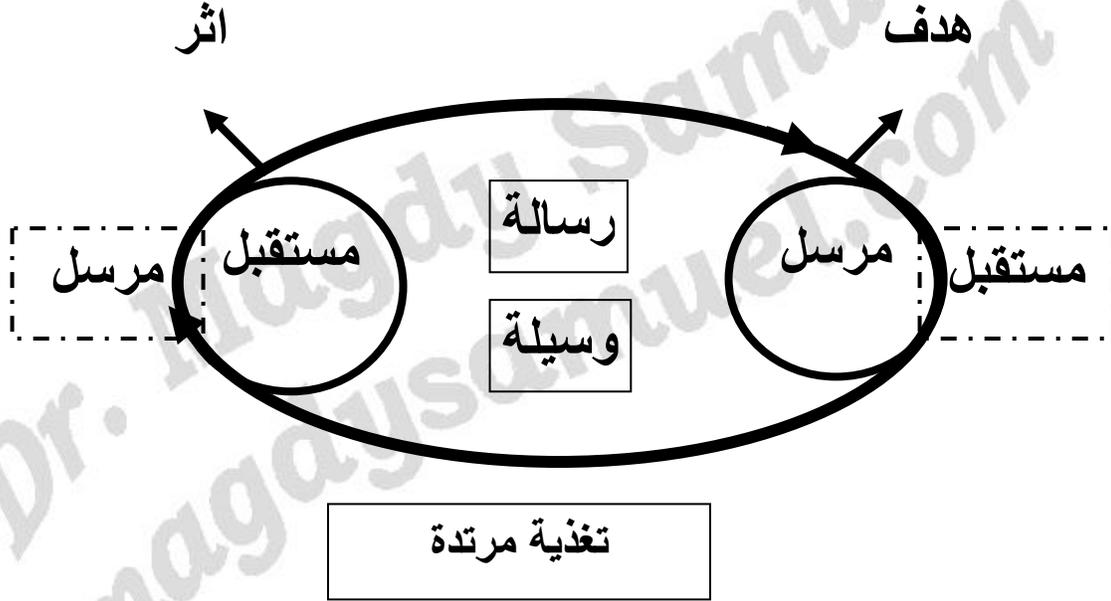
إكساب المشاركين مهارات الاتصال الفعال واساليب الإقناع .

الوحدات المعرفية والمهارية للتدريب

- عناصر الاتصال الفعال
- مهارات الانصات الفعال
- مهارات الحديث المؤثر
- وسائل الإتصال الفعال
- مفهوم الاتصال الإقناعي
- أساليب ونظريات الإقناع والتاثير
- تصميم رسائل الاتصال الإقناعي
- الإقناع مع الانماط المختلفة من الشخصيات
- تطبيقات عملية في مجال العمل

- الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والافكار والتجارب بين طرفين لهما هدف. كما يجب أن يكون لها اثر.
- هو القدرة على توصيل رسالة معينة إلى الآخرين بحيث تنتج التأثير المطلوب.
- يصبح الاتصال فعال حينما ينجح طرفي العلاقة في نقل الرسالة واستقبالها بشكل جيد ودقيق.

عناصر الاتصال الفعال



- المرسل : هو الشخص الذي يعد الرسالة وينقلها
- المستقبل : هو الشخص الذي يتلقى الرسالة ويجب عايتها
- الرسالة: هي المعلومات التي يريد المرسل أن يتلقاها المستقبل.
- الوسيلة : هي القناة التي تنتقل فيها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
- مثل: المقابلة – التليفون – الخطاب – البوستر – التليفزيون – المحاضرة
- الاسلوب : هو اسلوب المرسل في ارساله للرسالة واستخدامه للوسيلة.
- التغذية الراجعة: هي رد فعل المستقبل للرسالة.

اسباب فشل الاتصال

- 1- المرسل يفشل في ارسال رسالة واضحة.
- 2- المستقبل يفشل في استقبال الرسالة بطريقة صحيحة.
- 3- المستقبل يفشل في توضيح معرفته وفهمه للرسالة بعدم اعطاء تغذية مرتدة للمرسل.
- 4- المرسل يفشل في الاستجابة للتغذية المرتدة او استجابته لها.

مهارات الانصات الفعال كيف تستمع بفاعلية

النصائح العشر للانصات الفعال

1. الانتباه والتركيز ومقاومة اسباب التشتت و الشرود عندما يكون المتحدث مملأً أو بطيئاً
2. البحث عن النقاط الهامة والتركيز عليها
3. اظهار الاهتمام لفظيا وجسميا
4. استمع بانتباه الى الحوار الداخلي للمتحدث
5. الأبتعاد عن التسرع في الأنفعال تجاه الكلمات المثيرة
6. الاستماع للأفكار والموضوعات والمشاعر وليس إلى الحقائق فقط
7. المرونة في ابداء الملاحظات التي تحسن الاستماع والفهم مثل الاسئلة والتلخيص واعادة الصياغة والتعليق
8. الحكم على المضمون والمحتوى وليس الشكل والاداء
9. الابتعاد عن المقاطعة او الدخول في مجادلات
10. الابتعاد عن التسرع في المناقشة أو الحكم أو الرد وتأجيلها بعد الفهم.

مهارات الارسال الفعال (مهارات الحديث المؤثر)

1-الاتصال البصري:

في الاتصال الفردي يفضل أن يكون الاتصال بالعين من 5 – 15 ثانية وفي حالة المجموعات يكون للفرد 4 ثواني لان تحاشي النظر يقلل من الثقة ويزيد التساؤلات والريبه وإطالة النظر يشعر بعدم الارتياح

الإتصال الوثيق بالمستمعين

- تحدث معهم وليس اليهم
- الإحتكاك البصرى السليم انظر لعيونهم وليس لرؤوسهم اليهم وليس للسقف أو النافذه
- تجول بناظريك لكل المستمعين لا تركز فقط على البعض.
- إجعل الكل يشعر بأنك تتحدث اليه مباشرة

2-الاتصال الحركي: الوضع والحركة

الوقوف النشط المستقيم والتحرك الطبيعي المناسب والابتعاد عن الجمود والتصلب فالالاتصال الحركي المفرط يؤدي التثنت والتصلب والجمود يؤدي الى الملل وعدم الارتياح

3-الاتصال التعبيري: الإيماءات وتعبيرات الوجه

الإبتسام وتعبيرات الوجه الملائمة والطبيعية وإشارات اليدين المعبرة والتلقائية والمستريحة توضح المعنى وتؤكد

4-الاتصال المظهري: الملابس والمظهر

لابد ان تكون مناسبة للبيئة وللسلطة التي تمثلها وللذين تقابلهم ومراعاة النظافة والهندام

5-الاتصال الصوتي: الصوت والنغمة

إستخدام طبقة صوت محترمة واضحة مرتفعة نوعا ما وحيوية وتنوع درجة ارتفاع وإنخفاض الصوت و نغمته مع المواقف المختلفة ودرجة السرعة والبطء والإبتعاد عن النغمة الرتيبة المملة

6-الاتصال اللغوي: الكلمات والوقفات

استخدام الكلمات الواضحة المفهومة والاسلوب السلس والشيق واستخدام الأمثلة والصور اللفظية والكلمات الحسية والابتعاد عن الألفاظ المعقدة أو الحذقة اللغوية واستخدام الوقفات بفاعلية

7-الاتصال النفسي: إهتمام المستمعين والجو النفسي

التعامل مع إهتمامات المستمعين والتأكد من أنهم يفهمون وينجذبون لما نقول وأن نسعى لجذب إنتباههم من خلال قراءة ردود أفعالهم أو الأسئلة المباشرة احيانا

8-الاتصال الفكاهي: روح المرح والفكاهة

استخدام الدعابة والمرح بفاعلية والابتعاد عن السخرية اللاذعة أو الإفراط في سرد النكات

9-الاتصال الشخصي: الاتصال مع النفس

الظهور بشخصيتك الطبيعية والمصادقية في الحديث وعدم الإفتعال أو التكلف والتعامل مع الحوار الداخلي بكفاءة

الوصايا العشر لتحسين الإلقاء

1. إستخدم الكلمات واختارها بكفاءة وانطقها بعناية، استعمل المفردات الملائمة واعط العناية والاهتمام لإختيار الكلمات والالفاظ.
2. تكلم بصوت مسموع واضح بدون صياح وبدون إخفاض لصوتك. قل وتحدث بطريقة واضحة.
3. تحدث بلهجة حيوية واطهر بمظهر نشط فالنشاط والحماس يقوى الحديث ويثير المستمعين.
4. تعلم السرعة المناسبة فى الكلام فلسانك ابطىء من عقلك ولكنه اسرع من اذن مستمعك ابطىء قليلاً من حديثك وابتعد عن التسرع الطائش.
5. تعلم الاستماع الجيد افتح اذنيك فالحديث المقنع شارع ذا إتجاهين وليس إتجاه واحد.
6. نوع من أسلوبك ونغمة الصوت وسرعة حديثك بما يتناسب مع الموقف تعلم نقل السرعات.
7. تعلم الإختصار البليغ وإبتعد عن الاختصار المخل وإبتعد عن التكرار والإطالة وإجعل حديثك أنيقاً حيويماً.
8. كن محددأ وإبتعد عن الكلمات الغامضة وإستخدم الكلمات الملموسة والمحسوسة.
9. تعلم الإبداع والإبتكار فى التعبير عن الافكار حتى القديمة منها بكلمات جديدة ومبتكرة وإبتعد عن الكليشيات والقوالب التى فقدت حيويتها وقوتها وروعتهها وجاذبيتها وإبتعد عن الترييد البيغائى.
10. تعلم تحديد الهدف ووجود المحتوى الفكري الذي تقدمه - فكر قبل ان تتكلم

تصميم وصياغة الرسالة الجيدة

يجب ان تكون الرسالة

- واضحة ومفهومة
- مناسبة وموضوعية
- قوية ومقنعة
- جذابة ومؤثرة
- قصيرة وكافية

وسائل الاتصال

| اهميتها | امثلة | الوسيلة |
|--|---|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ طريقة سهلة ومباشرة ❖ اساس الاستخدام اليومي ❖ سرعة الوصول للهدف | <ul style="list-style-type: none"> ❖ المقابلات ❖ الاحاديث ❖ الخطب ❖ الاتصالات التلفونية ❖ المناقشات ❖ المؤتمرات ❖ الاجتماعات ❖ الكاسيتات | 1) اللفظية المنطوقة |
| من اكثر الطرق اقناعاً وتأثيراً | <ul style="list-style-type: none"> ❖ الصور ❖ الالوان ❖ الرسومات ❖ البيانات ❖ الخرائط ❖ الافلام ❖ الفيديو والتلفزيون ❖ الاشكال التوضيحية ❖ المجسمات | 2) البصرية |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ عميقة ❖ تأثير غير محسوس | <ul style="list-style-type: none"> ❖ الاشارات الإيماءات ❖ حركات الجسد | 3) الرمزية |

| | | |
|--|---|---------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ نبرات الصوت ❖ الغياب ❖ الحضور ❖ الصمت ❖ الملابس ❖ التصرفات ❖ المظهر ❖ الابتسامة | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ تتصف بالاستمرارية ❖ يمكن الرجوع اليها في اي وقت | <ul style="list-style-type: none"> ❖ الخطابات ❖ المذكرات ❖ الكتب التقارير ❖ المشروعات ❖ العقود ❖ الملخصات ❖ الخطط ❖ القرارات ❖ المستندات | (4) اللفظية - المكتوبة |
| <input type="checkbox"/> أكثر تخصصاً وفاعلية | <ul style="list-style-type: none"> ❖ التليفزيون ❖ المجالات ❖ الجرائد ❖ الكتب ❖ الاعلانات الورقية ❖ الانترنت ❖ الكمبيوتر. | (5) المركبة |

انماط الاتصال

❖ **سماعي:** يتعامل مع المعلومات التي يسمعها ويتذكرها.

❖ **مرئي:** يتعامل مع المعلومات التي يقرأها ويتذكرها.

❖ **حسي حركي:** يتعامل مع المعلومات أو الاشياء التي يلمسها ويختبرها

انماط الاتصال

| النمط | الوسيلة | ماذا تقدم لكي يقتنع | ماذا يريد لكي يقتنع |
|--------------|---------|---|---|
| (1) سماعي | كلمات | ❖ منطق ❖ اسباب ❖ افكار ❖ اراء ❖ خطط وحلول ❖ منطقية | ❖ يفكر ❖ يتحدث ❖ يسمع ❖ يحلل ❖ يناقش ❖ يجادل |
| (2) مرئي | صور | ❖ صور ❖ بيانات ❖ رموز ❖ خرائط ❖ اشكال الوان | ❖ يؤدي ❖ ينظر ❖ يتحدث ❖ يتخيل ❖ يقارن ❖ يميز |
| (3) حركي حسي | خبرة | ❖ عينات ❖ اختبارات ❖ نماذج ❖ مشاعر | ❖ يشعر ❖ يجرب ❖ يلمس ❖ يحس ❖ يشارك |

الاتصال الإقناعي

الاتصال بغرض الاقناع

القدرة على توصيل رسالة معينة إلى الآخرين بحيث تنتج التأثير المطلوب وتؤدي إلى اقتناعهم بها.

معادلة هوفلاند

قوة الاقناع والتاثير = من يخاطب من في اي موضوع باية وسيلة وباي اسلوب

من مصدر الاتصال الذي لابد ان يتوفر فيه المصدقية – الجاذبية – التاثير من الجماعة المستهدفة والذي يجب التعامل مع خصائصها (مرحلة المراهقة مثلا) الموضوع الرسالة التي تصل للجماعة و التي تعتمد على الحقائق والادلة العلمية الوسيلة التي تنقل من خلالها الرسالة ويجب ان تكون مناسبة مباشرة جذابة(سمعية بصرية) الاسلوب اسلوب المرسل في ارسال الرسالة واستخدامه للوسيلة موضوعي ام عاطفي وسائل الاتصال الإقناعي

هناك وسائل متعددة للاتصال الإقناعي بغرض تعديل الاتجاهات منها

- المقابلة
- المحاضرة
- النقاش الجماعي
- الندوة
- المناظرة
- افلام التوعية
- النشرات والملصقات
- لعب الادوار
- دراسة الحالة
- زيارات ميدانية

ثانيا: الخبرات الحية المباشرة

مثل الاقناع عن طريق اصحاب الخبرة المباشرة مثل المدمن متعافي او المعاق ناجح

ثالثا: قرار الجماعة

المناقشة الحرة التي تنتهي بقرار جماعي علني يلتزم به الجميع

رابعا: المناخ العام

خامسا: تعديل السلوك الموجه**العوامل المؤثرة على قوة الاقناع بالنسبة للمصدر:
المصدقية**

هي وجة نظر المستقبل في المرسل
مستوى التعليم – الذكاء – المكانة الاجتماعية – الخبرة بموضوع الرسالة –
الموضوعية – الصدق في عرض المعلومات.

الجاذبية

درجة استجابة الاشخاص له وقدرته على استمالة المستقبل
وتأتي من التشابه مع المستقبل في الاهداف – الحاجات – المظهر – الشكل

التأثير

قدرة المرسل على التأثير في الآخرين
من خلال سلطة معينة – خبرة – كفاءة.

مهارة الحديث الجذاب

❖ الحماس اثناء الحديث

❖ التشويق

❖ استخدام الوقفات

❖ تنعيم الصوت

❖ مخارج الكلمات

التأكيد على بعض الكلمات (البروزة – استخدام التعبيرات الغير لفظية)

نظريات الإقناع والتأثير

أولاً: نظرية التأثير على مرحلتين

Two-step communication

- وذلك عن طريق مخاطبة الجماعة على مرحلتين.
- فى المرحلة الاولى نخاطب اصحاب النفوذ الاجتماعى وقادة الرأى وأصحاب الفكر فى وسط الجماعة أولاً ثم نخاطب باقى الجماعة.
- تكوين جماعة من المؤيدين والحلفاء للفكرة الجديدة
- إختيار أصحاب النفوذ والكلمة المسموعة بعناية (مفاتيح الإقناع والتأثير)
- الإستعانة بمن لهم قوة تأثير على الجماعة مثل نجوم الفن والرياضة للترويج للأفكار الايجابية.

ثانياً: نظرية تفنيد اسباب الاعتراض

وهى تفنيد اسباب المعارضة أو عدم التأييد للفكرة عن طريق إكتشاف الثغرات الموجودة فى الافكار التى يتمسك بها الفرد ويحاول ان يركز عليها ويفندھا بالتدرج ويتجنب الهجوم المباشر الشامل الصريح لانه كثيراً ما يخلق دفاعاً مستميتاً عند المستمع بل أحياناً يجعله يتحول الى هجوم مضاد.

ثالثاً : نظرية التركيز على البديل المقنع

لا يمكن إقناع شخص بالتخلى عن فكرة أو مبدأ إلا بفكرة أو مبدأ آخر اقوى منها. اي تقديم البديل المقنع. الإبتعاد عن الهجوم على سلبيات الرأى الاخر ولكن التركيز على إيجابيات الرأى الذى تدافع عنه

رابعاً: الترتيب التصاعدي والتنازلى للحجج والادلة

الاسلوب التنازلى : يبدأ بتقديم الحجج والادلة والبراهين القوية أولاً ثم يتدرج الى الثانوية والفرعية.

الاسلوب التصاعدي : يبدأ بتقديم الحجج والادلة والبراهين الثانوية والفرعية أولاً ثم يتدرج الى القوية.

متى يتم استخدام أحد الاساليب.

- في حالة المستمع الشغوف المؤيد الى حد ما نبدأ بتقديم الادلة من الاقل اهمية الى الاهم ليزيد من شغفه وجاذبية الموضوع.
- في حالة المستمع الغير مهتم نبدأ بتقديم الادلة من الاكثر اهمية الى الاقل لجذب اهتمامه واقتناعه الموضوع.

خامساً: نظرية الاستنتاج الذاتي

من يستنتج النتيجة بنفسه لا يمكن ان ينساها وتظل في ذهنه فترة طويلة ويزداد إقناعه بها.

متى تستخدم

- إذا كانت فكره جديدة ومخالفة لعادات وتقاليد وأفكار المجتمع أو المفاهيم السائدة والموروث الثقافي نترك للمستمع الاستنتاج حتى لا يحدث رفض سريع للفكرة
- عندما يكون الموضوع مهماً وحيوياً للمستمع لان لديه معلومات كثيره في الموضوع وهو يستمع بأهتمام ويدقق ويحلل وسوف يستنتج وهذا يشعره بقيمته.
- عندما يكون المستوى الثقافي والذكاء للجماعة مرتفع نترك لهم الاستنتاج.
- عندما يكون الموضوع سهلاً يترك للمستمع الاستنتاج بنفسه.

سادساً: التطعيم الوقائي

قد ثبت علمياً أن الافكار الأولى تحصن الفرد ضد الأفكار المعارضة التالية له. توقع أهم الاعتراضات وقدم دفاعاً وتفنيدياً مقدماً عنها

سابعاً: التخويف

يحتاج إلى استخدام بدرجة معقولة واسلوب موضوعي. اي التخويف المعقول الذي يعتمد على الحقائق وليس على التهويل اثاره مشاعر الخوف فقط ففي تجربة علمية على طلاب المرحلة الاعدادية وجد ان التخويف المبالغ فيه عن خطورة عدم تنظيف الاسنان حقق نتيجة اقل بكثير من التوعية الواعية المستندة على الادلة والبراهين

وضوح الافكار
استخدام العبارات الحسية
عصفور في اليد خير من عشرة على الشجرة
الباب الي يجي منه الريح سده واستريح
طرح الاسئلة

عوامل تساعد على الاقناع
الإقتباسات أو الامثال الشعبية
الاحصائيات والارقام
الشهود والخبرات الحياتية (نماذج حية)
الخبراء والمتخصصين
التكرار الايجابي
مخاطبة الحواس (سماعي - مرئي - حركي)

Dr. Magdy Samuel
magdysamuel.com

الاتصال والإقناع مع الانماط المختلفة من الشخصيات

1) التحليلي - المفكر

يميل الي مذهب الكمال - يحب الحقائق والمعلومات والمنطق والتفاصيل - يتأخر في إصدار القرارات ليتأكد من صحة المعلومات قبل القيام بأي فعل - التعطيل من أجل التحليل - رجل التفاصيل - حريص أكثر من اللازم - غير مغامر - يقدم معلومات وقرارات دقيقة دائما - يحتفظ بمشاعره وعواطفه ولا يظهرها للآخرين -
 - يميل لتحليل نفسه والآخرين والامور - متقن - متحفظ - موضوعي - تحليلي - متردد - جاد للغاية - قاس - انتقادي - متزمت اخلاقيا - منظم - مترقب ومراقب - مجد - مثابر - صعب الارضاء - مفكر - بيروقراطي روتيني - يهتم بالقوانين واللوائح .

ماذا يفعل ليحسن من الاتصال مع الآخرين :

- يسرع التحرك
- يظهر اهتماما أقل بالتفاصيل اللانهائية
- يظهر مرونة في التعامل مع السياسات
- يبدي المزيد من الاهتمام بالآخرين

ماذا تفعله مع التحليلي لتحسن من الإقناع والتأثير عليه

- كن دقيقا - واضحا - جاهزا ملما بالمعلومات والتفاصيل - واقعيًا - رسميا
- كن موضوعيا اعرض مزايا وعيوب كل اقتراح
- كن مباشرا - ملتزما - محددًا - منفذا لتعهداتك
- تعطي دراسات جدوي - برنامج زمني - دليلا عمليا - ضمانات - خيارات

ماذا يجب الا تفعله مع التحليلي

تكون غير منظم - فوضوي - غير محدد - غير رسمي - متعجل - تبدد الوقت -
تظهر دوافع شخصية - تهدد تخدع - تتحايل - تصرخ - تناور - تستخدم الاخرين
أو أدله غير موثوق فيها - تترك الاشياء للصدفة

Dr. Magdy Samuel
magdysamuel.com

(2) العاطفي المستمع

يهتم بالصدقات والناس - يميل لشغل الآخرين بالنشاطات - يهتم بصدق
 بمشاعر الآخرين - يجامل كثيرا - يتأثر عاطفيا - يشعر بالاهانه ان لم يبادله
 الاخرون نفس الاهتمام - يميل للتعبير العاطفي الرومانسي - بطيء في اتخاذ القرار
 لانه يريد ان يتحدث عن الامور ويتعرف عليك كإنسان اجتماعي - صعب ان يرفض
 - يبتعد عن اهدافه بسهولة - يسعى للامان - لا يفضل المخاطرة - غير مغامر -
 محبوب .

ماذا يفعل ليحسن من الاتصال

- يكون اكثر حزما - يركز اقل علي العلاقات - واكثر علي المهام
- موضوعيا يبني ملاحظاته علي الحقيقة وليس الاراء والمشاعر الشخصية
- يكون اقل حساسية

كيف تقنع العاطفي

- اظهر اهتمامك به كشخص - كن اكثر وداً وقرباً وهدوءاً
- اترك مساحة من الحرية - ابدأ بعبارة شخصية - اكسر الجمود
- كن مستمعا جيدا - غير رسمي - تجنب جرح المشاعر أو المسائل الشخصية
- أعط تأييدا وتشجيعا

حاول الاتفعل

- تندفع نحو العمل دائما وتنسى المشاعر والعلاقات
- تجبر علي الاستجابة السريعة
- تكون مستبدا - قاسيا - مراوفا - مهيدا - حادا
- تكون غامضا غير محيرا
- لا تقرر شيئا من اجلهم فسيفقدوا روح المبادرة

(3) القيادي – المنجز

قوي – حاسم – يركز علي النتائج – يقدم توجيهات – يتحمس للإنجاز – يقسو علي نفسه والآخرين – يحتفظ بعواطفه لنفسه – ينتقد نفسه بشكل كبير – يستاء من الذين يبددون الوقت في حديث تافه – عملي – منافس – جاد – يتحمل المسؤولية – يتجدث عن انجازاته – يتميز في حل المشكلات – مغامر – مستبد – لا يثق في الآخرين – مستمع رديء – يطالب بالمعلومات – ينظر لساعته كثيرا – أمر – متعجل

ماذا يفعل ليحسن من الاتصال

- يستمع جيدا – يهدي من سرعة الايقاع
- يسمح للآخرين بالمشاركة – يحاول إظهار مشاعره
- يهتم بالآخرين

كيف تقنع القيادي

- اتحه بسرعة نحو الهدف – لا تبدد وقته – اجعل النتائج اهم شيء
- لا تكثر من التفاصيل – اعتمد علي الحقائق والمنطق
- التزم بالعمل – لا تنسي شيئا – اسأل اسئلة محددة
- قدم حلول متعددة – لا تأخذ قرارات نهائية

حاول الاتفعل

- تكون غير منظم وفوضوي
- تعطي قرارات مسبقة
- تناقش بحدة وهجومية
- توجه أو تأمر

(4) التعبيرى - المبدع

يستمتع بوقته - متحمس - مبدع - يتسامح قليلا مع من يختلف معهم - يميل للتغير والخروج عن الروتين - يعتمد علي الحدس في عمله - صعب الاقناع الي حد ما - يحب الاثارة - يحب اثارة اعجاب الاخرين - يحب الحديث علانية سواء كان يدرك ما يتحدث عنه أم لا - مندفع متفائل جدا - لا يواصل العمل حتي النهاية - يركز علي الفكرة أكثر من النتائج - يفقد الاهتمام - يهرب من الاولويات - مرح - فكاهي - أنيق - اجتماعي - متعاطف - حيوي - طموح - مؤثر - اناني - غير منضبط

- ماذا يفعل ليحسن من الاتصال

- يهدأ - أقل توترا - حماسا
- يهتم بالعمل مثل الفكرة - يواصل العمل
- يتحمل المسؤولية

- كيف تقنع التعبيرى

- اعطه قدر من التقدير - اجعل الامر مثيرا
- استخدم الوقت للتسلية - الاثارة والمتعة والحركة السريعة
- اقامة علاقات اجتماعية - تكلم عن الصورة الكبيرة ولا تغرق في التفاصيل
- أعرض صفقات وحوافز مميزة وامثلة الاشخاص مهمين لديهم

حاول الاتفعل

- تكون باردا أو منعزلا أو صامتا - تتجه للحقائق والحلول مباشراً
- تتعامل مع التفاصيل - تتكلم عن المبادئ العامة
- تستخف بهم - تترك الامور معلقة في الهواء - تكون حازما أكثر من اللازم

انماط الشخصية

| الموضوع | التحليلي | القيادي | العاطفي | التعبيري |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|
| 1- طريقة التعامل | تقييمه | تحكميه | ودية | استعراضية |
| 2- جهة التركيز | التفكير (المهمة) | العمل – الانجاز (المهمة) | العلاقات – الافراد | الحدس – الاحساس – الافراد |
| 3- الزمان | الماضي | الحاضر | زمان الآخرين | المستقبل |
| 4- موضوع الحديث | الأسرة – الشركة – المجتمع | الانجازات | أمر شخصية | الناس |
| 5- اتخاذ القرار | بطيء يعتمد علي التحليل | سريع – حاسم | بطيء – متردد | حماسي – مندفع |
| 6- الاشارات وحركة اليدين | غامضه | متعجلة كثيرة | قليلة | صريحة – معبرة |
| 7- الملابس | متحفظ – تقليدي | رسمي | مقبول | أنيق |
| 8- الاستماع | مستمع – انتقائي | متعجل – مقاطع | مستمع جيد ومهتم | مشوش |
| 9- الاتصال | متحفظ | مباشر | ضعيف | حيوي |
| 10- مكان العمل ما يجب الاحتفاظ به | لوحات - تابلوهات | جوائز - شهادات | تذكارات - هدايا | صور |