

### المقدمة

لكل شخص أسلوب اتصال فريد وطريقة يتفاعل بها ويتبادل المعلومات مع الآخرين. هناك أربعة أنماط اتصال أساسية: مُسالِم، وعدوانية، ومسالمة عدوانية، وحازمة. من المهم فهم كل أسلوب اتصال ولماذا يستخدمه الأفراد، فعلى سبيل المثال، وُجد أن أسلوب الاتصال الحازم هو الأكثر فعالية، لأنه يتضمن أفضل جوانب جميع الأساليب الأخرى. عندما نقوم بتفكيك هذه الأنماط الأربعة، سنفهم بشكل أفضل خصائص كل نمط و عبارات قياسية وما الذي يجعلها فريدة من نوعها.

### التعريف

أسلوب الاتصال هو نهج للتواصل أكثر مما يتبناه الفرد في حالة معينة، فهذا ليس بالضرورة عنصرًا من عناصر الشخصية أو الشخصية حيث يستخدم الأفراد عادةً أنماطًا مختلفة في مواقف مختلفة.

### متى تستخدم

يستخدم الناس أنماط الاتصال عندما يتفاعلون ويتبادلون المعلومات مع الآخرين، فعلى سبيل المثال عندما يكون الشخص:

- يحتاج أن يكون معروفًا
- يحتاج إلى قبول اجتماعي
- يجعل الآخرين يشعرون بالراحة
- يقدم مجاملات ممتعة (مع ميل إلى الإطراء في بعض الأحيان)
- يُنظر إليه على أنه انتهازي
- يخبر الناس بما يريدون سماعه
- يأتي بأفكار جيدة (يبدأها - لن ينهيها بالضرورة)
- يقفز من نشاط إلى آخر
- هو متحدث طبيعي
- هو التواصل العظيم
- دعونا يعرف الناس أين يقفون
- يشعر بخيبة أمل لأن الأنواع الأخرى لا تقدم ملاحظات بسهولة
- يرسم المعلومات بطرح الأسئلة
- يسهب في الحديث
- يحبط الأنواع الأخرى التي تحاول البحث عن «خلاصة القول» دون التكلم المفرط

### التفاصيل

#### مُسالِم

غالبًا ما يتصرف الأفراد الذين يستخدمون أسلوب الاتصال المُسالِم بشكل غير مبال، ويستسلمون للآخرين. عادة ما يفضل المتواصلون المُسالِمون في التعبير عن مشاعرهم أو احتياجاتهم، مما يسمح للآخرين بالتعبير عن أنفسهم، وفي كثير من الأحيان، يمكن أن يؤدي افتقار المتواصل المُسالِم إلى التواصل الخارجي إلى سوء الفهم أو تراكم الغضب أو الاستياء. وفي الوقت نفسه، يمكن لهؤلاء المتصلين أن يكونوا أكثر أمانًا للتحدث معهم عند نشوب صراع، لأنهم على الأرجح سيتجنبون المواجهة أو الإذعان للآخرين. غالبًا ما يُظهر المتواصلون المُسالِمون نقصًا في التواصل البصري وسوء وضع الجسم وعدم القدرة على قول «لا» كما يتصرف المتواصلون المُسالِمون أيضًا بطريقة تنص على أن «الناس لا يفكرون أبدًا في مشاعري». لكن من السهل أيضًا التعامل مع المتواصلين المُسالِمين أثناء اتباعهم للآخرين و «مواكبة التدفق».

#### عدواني

غالبًا ما يكون واضحًا عندما يتواصل شخص ما بطريقة عدوانية، وسوف تسمعه، وسترى ذلك، وقد تشعر به حتى. يتم التأكيد على أسلوب التواصل العدواني من خلال التحدث بصوت عالٍ ومتطلب، والحفاظ على اتصال عيني مكثف والسيطرة على الآخرين أو التحكم فيهم من خلال إلقاء اللوم عليهم أو تخويفهم أو انتقادهم أو تهديدهم أو مهاجمتهم، من بين سمات أخرى. غالبًا ما يصدر المتواصلون العدوانيون الأوامر ويطرحون الأسئلة بوقاحة ويفشلون في الاستماع إلى الآخرين. لكن يمكن اعتبارهم أيضًا قادة ويحظون بالاحترام من حولهم.

## مُسالِم عدواني

يبدو مستخدمو نمط الاتصال المُسالِم العدواني مُسالِماً في الظاهر، ولكن داخله قد يشعرون بالعجز أو التمسك، مما يؤدي إلى الاستياء الذي يؤدي إلى الغضب أو التصرف بطرق خفية أو غير مباشرة أو سرية. معظم المتواصلين المُسالِمين العدوانيين سوف يتمتمون لأنفسهم بدلاً من مواجهة شخص أو مشكلة، وإنهم يجدون صعوبة في الاعتراف بغضبهم، واستخدام تعابير الوجه التي لا ترتبط بما يشعرون به وحتى إنكار وجود مشكلة. من المرجح أن يتواصل المتصلون المُسالِمون العدوانيون مع لغة الجسد أو الافتقار إلى التواصل المفتوح مع شخص آخر، مثل إعطاء شخص ما العلاج الصامت، أو نشر الشائعات وراء ظهور الناس أو تخريب جهود الآخرين. قد يبدو المتواصلون المُسالِمون العدوانيون متعاونين أيضاً، لكنهم قد يفعلون العكس بصمت. في النهاية، يدرك المتواصلون المُسالِمون العدوانيون احتياجاتهم، لكنهم يكافحون في بعض الأحيان للتعبير عنها.

## حازم

يُعتقد أنه أكثر أشكال الاتصال فعالية، يتميز أسلوب الاتصال الحازم برابط اتصال مفتوح بينما لا يكون متعجراً. ويمكن للمتواصلين الحازمين التعبير عن احتياجاتهم ورغباتهم وأفكارهم ومشاعرهم، مع مراعاة احتياجات الآخرين أيضاً. ويهدف المتواصلون الحازمون إلى فوز كلا الجانبين في موقف ما، وتحقيق التوازن بين حقوق المرء وحقوق الآخرين. أحد مفاتيح التواصل الحازم هو استخدام عبارات «أنا»، مثل «أشعر بالإحباط عندما تتأخر عن الاجتماع»، أو «لا أحب أن أشرح هذا مراراً وتكراراً». يشير إلى ملكية المشاعر والسلوكيات دون إلقاء اللوم على الشخص الآخر.

## مثال

من أمثلة العبارات التي قد يقولها أو يعتقد أنها أولئك الذين يستخدمون أسلوب اتصال مُسالِم ما يلي:  
«إنه حقاً لا يهتم كثيراً».  
«أريد فقط الحفاظ على السلام»

ومن أمثلة العبارات التي يستخدمها المتواصل العدواني ما يلي:  
«أنا على حق وأنت على خطأ».  
«سأحصل على طريقي مهما حدث».  
«كل هذا خطأك».

ومن أمثلة العبارات التي يستخدمها المتواصل المُسالِم العدواني ما يلي:  
«هذا جيد بالنسبة لي، لكن لا تتفاجأ إذا غضب شخص آخر».  
«بالتأكيد، يمكننا أن نعمل الأشياء بطريقتك» (ثم تمتم لنفسك أن «طريقك» غبي).

ومن أمثلة العبارات التي قد يستخدمها المتواصل الحازم ما يلي:  
«يحق لنا بنفس القدر التعبير عن أنفسنا باحترام لبعضنا البعض».  
«أدرك أن لدي خيارات في حياتي، وأنا أفكر في خياراتي».  
«أنا أحترم حقوق الآخرين».

## المراجع

<https://www.dictionary.com/browse/communicator>

<https://simplicable.com/new/communication-style>

<https://online.alvernia.edu/articles/4-types-communication-styles/>

<https://www.hiresuccess.com/help/communicator-personality-type-at-work>