البصريون، السمعيون والحسيون في عالم الأعمال



تمهيد عندما نقوم بعملية تنقية خبراتنا بحسب واحد أو أكثر من أساليب التفكير، فإننا أيضاً نخلق نظرة شخصية، بدرجة عالية، للعالم من حولنا. ونكون في العادة غير ملتفتين إلى حد بعيد، بكون هذه العملية تجري، مع أنها تترك تأثيراً متطرفاً في حياتنا. عندما يتم تأسيس محاورة بين شخصين، على أسس تفكير مختلفة فإن كل منهما ربما يتكلم لغة مختلفة، وكل منهما يمكن أن يسمع ما يقوله الآخر، رغم أنهما يجدان من المستحيل إدراك ما يقصده الطرف الآخر. تخيل للحظة فقط، أن أساليب تفكيرك المفضلة سمعية، وأنت تزور معرضاً للسيارات، والبائع يستمر ويستمر في شرح تفاصيل حول التصميم البديع للسيارة، ويتحسس (التنجيد الجلدي). إنّ وصفه يمكن أن يكون صحيحاً إلى حدٍّ ما، ولكن لا معنى له من الناحية التسويقية إلا من وجهة النظر البصرية. ولكن، ماذا يحصل إذا كان البائع يتحدث عن عدم سماع القرقعة عندما يغلق الباب؟ أو قوة الاهتزاز، عندما ينطلق المحرك ثمّ ينخفض محدثاً همهمة لطيفة؟ لاحظ من فضلك أن هذه الدراسة لا يقصد بها أن تكون دراسات صفاتية – في العمق – فإن دقتها بالنسبة لأي شخص مخصوص سوف تستند على مثل هذه التفاصيل: كم هو مؤثر أسلوب التفكير المفضل الأساسي؟ وما مقدار نسبة أسلوبَي التفكير الآخرَيْن؟ (مثلاً، شخص بصري يمكن أن يكون (بصري، سمعي، إحساسي) أو (بصري، إحساسي، سمعي).

- الأنظمة التمثيلية والمؤسسات:

البصريون تقريباً 50 إلى 55% من مجموع الإداريين هم أشخاص يمتلكون أساليب تفكير بصرية، فالبصري يتشكل نمط خبراته بشكل بياني، ولذلك فهو يستجيب بجهوزية قصوى للمعلومات الواردة، وذلك يعني أنها مرمّزة بتشكيل بصري، والبصريون يمكن ملاحظتهم من خلال استعمالهم لغة الإشارات البصرية: 1- أنا أبصر ما تعنيه. 2- تبدو جيدة لي. 3- أرني أكثر. وبحركة عيونهم أيضاً، والبصري ينزع للنظر إلى أعلى أو إلى الأمام عندما يفكر، والبصرى النموذجي سوف يفكر، يتحدث، ويتصرف كما لو أن عمليات عقله الداخلية تجري على فيلم، إنهم يتجهون نسبياً إلى كونهم متكلمين سريعي الكلام. ويمكن أن يكونوا قليلي الاحتمال، ومتبرمين عندما يقاطعون، لأنهم يحتاجون للتكلم بسرعة، مناسبة لسرعة الفيلم الذي يبدو مسروعاً في رؤوسهم. المقاطعة، يمكن أن تعني أنهم بشكل ظاهري يفقدون جزءاً من الصورة، وفي أحسن الحالات، هم على استعداد لإعادة تشغيل الفيلم، وينتقون النقطة التي قوطعوا عندها، وفي أسوأ الحالات، إن ذلك القيم من أفكارهم يمكن أن يضيع نهائياً. البصريون: عادة ما يستعملون أيديهم بحرية تامة، وبمناط مكملة مهما كان حديثهم، في الحقيقة إنهم يميلون للتحرك في المكان كثيراً بشكل عام، يعبرون المكان وهم يتحدثون، وينظرون فيما حولهم إلى أي شيء آخر غير الشخص الذي يتحدثون معه، وهذه ربما تكون مربكة للشخص غير البصري، ولكنها بالتأكيد لا تشير إلى نقص في الاحترام والاهتمام، على العكس من ذلك، فهم يسلكون كذلك حتى يتجنبوا أي شيء يمكن أن يصرفهم عن المشهد الداخلي الذي يعرضونه. والميزة الأساسية للبصريين هي قابلية أن يروا الصورة الكبيرة إلى درجة من البساطة تقارب تلك التي تراها عدسة الكاميرا مع تفصيل خاص (تحديد الخط القاعدي كما يضعونه هم). البصريون، أيضاً، يميلون ليكونوا واقفين على أقدامهم أثناء التفكير، فهم يفضلون التفكير وقوفاً على أقدامهم أكثر من السمعيين والإحساسيين. السلبية الأساسية لديهم هي في اعتمادهم الزائد على المعلومات البصرية، وقلّة التكيف عند المقاطعة، وصعوبة التعاطي مع أي نوع من المعلومات التي لا يستطيعون أن يستحضروا شكلاً بيانياً لها. - الإداريون البصريون: عندما تسمع إدارياً يقول شيئاً مثل: "ليس الأمر كما تفعل، إنّه ما يبدو أنك فعله"، أو: "إن ملاحظات الناس هي التي يحسب حسابها"، يمكنك أن تكون متأكداً بما يكفي أنك تستمع إلى شخص ما يمتلك أساليب بصرية، الأزمة طبعاً، أنك تستمع إلى شخص ما يفكر، وهذا يعني أنّ الإداري البصري يمكن أن يقع بسهولة في مصيدة افتراض: أنّ المرء الذي يستمر منهمكاً

بحفنة من الأوراق، يعمل أكثر من إنسان هادئ نسبياً، مهما كان نوع العمل الذي يؤديه بحاجة إلى المزيد من إمعان النظر والتفكير. أخذ الأمور إلى طرفها الإداري البصري، يمكن أن يكون مخادعاً للناس الذين يقومون بعمل حقيقي، حيث أنّه ينتهي به الأمر بمؤسسة مليئة بالأوراق المبعثرة، ومع هذا يعتقد أنّه يستطيع أن ينتهي بنجاح إلى مؤسسة نظيفة من الشخصيات الذين (يهدرون الوقت)!. الإداريون البصريون يمكن أنهم يحتاجون إلى أخذ ملاحظات أكثر قليلاً من أولئك الذين يحققون فعلاً النتائج بشكل متميز عن الذين يبدون ببساطة مشغولين دائماً. وهل هي فعلاً تلك الملاحظات التي تؤخذ بالحسبان؟ إذا كنت تريد أن تحصل على أحسن فريق عمل؟ أبداً... تذكر، نحن عادة نرى ما نختار أن نرى، وما نتوقع أن نرى، هل تبحث عن مصلحة المؤسسة العليا، أو أنك تحكم الأمور من خلالها وجهة نظر شخصية تماماً؟ إذا كنت تعمل لدى مدير بصري، فابحث عن الطرق التي تظهر له ما أنتجته، وما قمت به، ولا تضيع الوقت وأنت تخبره ماذا تفعل، فإن لم تستطع التدقيق بكلماتك مع شخص بصري، فربما تدخل هذه الكلمات من أذن وتخرج من الأذن الأخرى.

- العاملون البصريون:

إذا كنت تفكر في توظيف شخص ما يمتلك صفات شخصية بصرية، فكن متأكداً أنّه سيكون بعيداً جدّاً من أي شيء يعمل في العلاقات مع العملاء، البصريون هم مستعرضو مواهب حقيقيون، يقعون في مساحة تتطلب مهارات نظرية، مثلاً، مصممون، ومصورون، فوتوغرافيون، وما شابه ذلك. - السمعيون: هل يوجد أشخاص في شركتك يمتلكون عادة الحديث مع أنفسهم، خاصة عندما يكونون في حالة تركيز قاسية جدّاً؟ في كل أمثال أولئك توجد صفات سمعية قوية، وكما تتضمن التسمية، فإنّ السمعيين يتفاعلون مع العالم من حولهم مبدئياً من خلال الأصوات، وخاصة من خلال الكلمات، فالسمعي عادة يستعمل عبارات مثل: 1- أنا أسمع ما تقول. 2- تُسمع جيّداً بالنسبة لي. 3- أخبرني أكثر. إن حركة عيون السمعيين تكون إلى اليسار واليمين، إلا إذا كانوا يصغون بانتباه إلى ما يرغبون أن يقولوه أو يقررون ماذا ينبغي أن يقولون (يجرون حواراً داخلياً) ورغم أنهم يشكلون فقط حوالي (20 إلى 30%) من قوة العمل، فالسمعيون يلعبون دوراً مهماً في نشاطات المؤسسات التي يعملون بها، فإذا أردت شخصاً ما ليقوم بمهمة مقابلة العلماء، فتأكد من أنك تضع شخصاً حاملاً لصفات سمعية على لائحة المواصفات

المطلوبة. ومثل "محللي الصوت الإنساني" السمعيون يكونون دائماً حذرين جدّاً من الرسائل الغير سليمة التي نصدرها عندما نتكلم (رغم أنهم قد لا يدركون أنهم يمتلكون تلك المهارة). العائق الأساسي بالنسبة للسمعيين، هو أنهم يحتاجون بشكل خاص للهدوء، وللخليفة الهادئة، كما إنهم يصابون بالإرباك عند سماع الأصوات المرتفعة، أو الأصوات الناشزة. (لقد تبين أن خلق مجال سمعي هادئ في مكان العمل، يقلل من الشرود ويرفع مستوى الإنتاجية بحوالي 18 و22% بالتتالي) لهذا السبب فإنّ العديد من السمعيين يفضل أن يأتي للعمل مبكراً، أو يبقى متأخراً من أجل أن يحصل على وقت ما، حيث يستطيع أن يعمل دون أن يزعجه أحد. بعض السمعيين إلى حدٍّ ما يميل إلى التوكيد، وحتى أنّه يكون مستبداً في المقابلات، وحتى في الحوارات البسيطة، وهذا سببه أنّ السمعيين غالباً ما يحتاجون إلى التعبير عن أفكارهم من أجل أن يوضحوا أفكارهم الفريدة. في مجال الكلام، يستجيب السمعيون كأحسن ما يكون للأوامر والمعلومات التي تُقدّم بكلمات، قبل كل شيء، وذلك بنمطٍ مساوٍ مبدئياً لمستوى كلامهم الطبيعي، وبواسطة شخص يمتلك صوتاً ذا خامة أو طبقة خاصة مقبولة. وهم في الغالب أليق بأن يسألوا أسئلة، ويعودوا لطلب التوضيحات بعد محاضرة ما، أو بعد أن يعينوا في مهمة ما، وهذا ببساطة لأنّ السمعيين يجدون الملاحظات والأوامر المكتوبة أقل قيمة ومعنى، وأقل إقناعاً من التواصل الشفهي المباشر. وكما قلنا، فالسمعيون هم المجموعة الذين يقاربون المبدأ: (أريد أن أعرف)، وبعكس البصريين والإحساسيين الذين يستطيعون أن يخزّنوا المعلومات في ملفات مكتوبة، وهم يراجعونها في أوقات راحتهم، فإنّ السمعيين يتخذون قراراتهم إلى حدٍّ بعيد على قاعدة ما يسمعونه، ولذلك فإنّ السمعيين عادة لا يحبون أن يكونوا في وضع يواجهون فيه خيارات متعددة، (في وضع تدريبي مثلاً) وغالباً ما يجدون ذلك صعباً نسبياً بحيث لا يتيح لهم المشاركة من جانب أو آخر في جدال أو نقاش. - المدراء السمعيون: عندما تتعامل مع رئيس سمعي، فإن أحسن شيء عليك أن تفعله، هو أن تحضر معلوماتك، أو تطلب ما تريد بأقل ما يمكن بشكل شفهي، ثمّ اتركه ليتخذ قراراته. استعمل الأسلوب الصوتي أو اللفظي الذي يحتوي نبرة صوتية متغيرة تثير الاهتمام، وتذكر أنّ السمعيين غالباً ما يفكرون في نمط الحوار، وحيثما يرون مناسبة يسألون أسئلة ترشدهم في مواكبة وجهة الحوار (استعمل أسئلة تبدأ بماذا؟ وليس بـ(لماذا؟). عندما تتلقى تعليمات من مدير سمعي، تذكر أنّه قد لا يعرف على وجه الدقّة ما يريد منك أن تفعل، حتى يسمع نفسه وهو يقول ذلك بصوت مرتفع، لذلك كن مستعداً أن تذهب مع المدير السمعي لمتابعة التفاصيل أكثر من مرّة وهو يقوم بترتيب الأمور في عقله (بصوت مرتفع) واترك تعليقك وأسئلتك حتى ينتهي من إيصال رسالته إليك. - العاملون السمعيون: المديرون البصريون والحسيون يحتاجون إلى تذكّر أنّ السّمعيين عادة يكونون سريعي الإستيعاب، ولكنهم

يحتاجون لأن يدركوا المراد مما قيل لهم، قبل أن يرتبوا موقفهم منه، فالفكرة في هذا الحقل يمكن أن تبدو فكرة جيدة بالنسبة لهم، ولكن حواراً قصيراً سيكون بالتأكيد أكثر تأثيراً على المدى الطويل، لذلك شجّعهم على أن يسألوا أسئلة مفيدة، واعطِ شرحاً بنائياً حيثما دعت الحاجة. - الحسيون: تماماً كما هم السمعيون، فإن أولئك الذين يتصفون بأساليب التفكير (Pts) الإحساسية يشكلون تقريباً ربع جمهور العاملين، وكلمة (كاينستيك) Kinesthetic ذات يوناني أصل من مشقة ،الكلمة اليونانية Kinein أي الحركة، aisthesthai وهي تعني: أن تعي أو تدرك عن طريق الإحساس، ولذلك فهي الكلمة الأكثر شيوعاً للتعبير عن الإدراك الفيزيائي للحركة. في الهندسة النفسية، تستعمل هذه الكلمة للتعبير عن المشاعر في الإحساسي الأسلوب يعكسه وهذا ،العقلية أو الجسدية منها سواء ،عام بشكل (Feelings) الخطاب، والذي يتجه ليكون أقل قليلاً من المعدل، لأنّهم يقومون بتفحص داخلي متواصل لمشاعرهم، ومن استعمالهم للتعابير من مثل: - ادركت ما تقوله. - اشعر بشكل جيّد أنني مرتاح لذلك. - زودني بتفاصيل كافية... إلخ. وأكثر من أيّة مجموعة أخرى، فإنّ الإحساسيين يعطون اهتماماً كبيراً لمشاعرهم (خاصة عواطفهم) وللأسف فإنّ العواطف ليس لها مضمون بحد ذاتها، وهي أيضاً تتجه لتكون إلى حد ما مؤقتة. من ناحية أخرى يجد الحسيون صعوبة بالغة في التعامل مع الحجج المنطقية، فهم بحاجة مبدئياً إلى تحديد مشاعرهم حول عنوان الموضوع المطروح، وقد لاحظ العلماء نوعين من الحسّيين: الحسيون الداخليون: منساقون مبدئياً لتصوراتهم الفريدة، ويمكن أن يظهروا في غالب الأمر منطوين على أنفسهم، أو إير مبالين، وحتى باردين... الحسيون الخارجيون: في المقابل هم أكثر تناغماً مع الناس والأحداث من حولهم، وهم أكثر عرضة للإحساس بعدم الاستقرار، خصوصاً وأن لديهم القابلية للتحسس من الأوضاع المشحونة بالعاطفة أو الأوضاع الجسدية المشوشة، (كلمات داخلي وخارجي تستعمل هنا حسب برنامج ميتا بشكل خاص). الحسيون، في هذا الحقل، يمكن أن يعانوا مشاكل نتيجة لتعاطيهم مع وضعيات عالية الضغط، كما يحتاجون وقتاً كافياً ليستوعبوا المعلومات الواردة نسبة لخبراتهم عواطفهم السابقة، ولابدّ من القول أنّ الإحساسيين الذين تعلموا كيف يوازنون العناصر الداخلية والخارجية في أساليب تفكيرهم، غالباً ما يحققون توفيقاً معتبراً فيالعمل، خاصة في أماكن تتطلب درجة عالية من التقمص العاطفي، مثل المفاوضات والمهمات الشخصية. - المدراء الحسيون: الإداريون الحسيون يعولون أهمية ضئيلة على نوع المعلومات التي تروق للبصريين والسمعيين، ويفضلون أن يعتمدوا على إنفعالاتهم الداخلية وهذا يمكن أن يقود إلى نجاح ظاهر، أو بالمقدار ذاته إلى اخفاقات عندما يفقدون المؤشر، فإذا توصلوا إلى اتخاذ قرار؛ فإنّ الإداريين الإحساسيين سوف يجدون صعوبة بالغة في تغيير عقولهم أو موافقهم، حتى بعد أن تتضح أمامهم التعارضات، فمن أجل أن توصل رسالتك بشكل

مقنع إلى شخص إحساسي، سوف تحتاج حتى تصل إليه للاستعانة بالمستوى العاطفي. المهمة التي هي الأكثر سهولة من الوصول، هي من خلال استعمال الأمثال... نُذَكّر دائماً، على أي حال، بأنّه لا يوجد ضمانات أن مستمعك الإحساسي سوف يستقبل بالضبط الرسالة التي تقدمها له. - العاملون الحسيون: الموظفون الذين يمتلكون أساليب تفكير إحساسية، يمكن أن يتطلب الأمر معهم مقداراً بالغاً من الصبر، ورغم أنهم في النهاية سوف يكتسبون الخبرة في عملهم بما يناسب شعورهم الخاص حول كل مهمة، إلا إنّه لأمر مكلف أن تعطى مشاعرهم مجالاً عاطفياً، كما يبدو من المثل: "سوف أقدر لك ذلك إذا أعطيت هذه المسألة الأولية القصوى، أنا سأكون مهتماً للغاية عندما تفعل ذلك ليكون جاهزاً في نهاية الأسبوع". أيضاً، من المهم أن نذكر أنّ الإحساسيين يحتاجون خلفية عاطفية في كل أمر يفعلونه، وهذا يتضمن بناء رؤية داخلية لمشاعرهم الناس الذين يعمل معهم، والذين سوف يفسرون ذلك كحقائق، المدير الوسطي هو الذي يبدو أنّه يفهم الأفكار الداخلية للإداريين المسؤولين عنه، ويؤكد أن كل شخص يسلك على أساس هذه المعرفة، وهذا هو الإحساسي النموذجي اقارئ للأفكار.