

باب السادس: الاستجابة للمحادثات في مكان العمل

الاستجابة الفعالة في بيئة العمل



استمع إلى نص الحوار جيداً!

التمرين ١ :

ضع كل كلمة أو عبارة مما يأتي في العمود المناسب:

أفكار اقترحها أحمد:	مشاكل واجهتها سارة:

العبارات:

الارتباك وعدم إيجاد الكلمات

استعمال عبارات حيادية

عدم مقاطعة الطرف الآخر

الحاجة للتعامل مع المحادثات المفاجئة

خشية الرد غير المناسب مع المدير

إظهار الود والتواصل الاجتماعي

الإصغاء أولاً وعدم التعجل

التمرين ٢ :

اختر الإجابة الصحيحة:

١. ما هو أول وأهم شيء نصح به أحمد سارة للتعامل مع المحادثات؟

أ. البدء بالرد بسرعة.

ب. الإصغاء أولاً وأخذ ثواني لفهم.

ج. تجاهل الطرف الآخر قليلاً.

د. طلب إنهاء المحادثة.

٢. في حالة الحديث الرسمي، ماذا تظهر عبارة "سأفكر في الأمر" للمدير؟

أ. أن سارة غير مهتمة.

ب. أنها تريد رفض الطلب.

ج. أنها مهتمة وتأخذ وقتها للتفكير.

د. أنها تؤجل العمل إلى وقت لاحق.

٣. ماذا يبني الاستجابة السريعة في المحادثات غير الرسمية بين الزملاء؟

أ. إظهار الخبرة المهنية الكبيرة.

ب. إطالة مدّة الحوار.

ج. جوّاً إيجابياً وودياً.

د. توقُّع مزيدٍ من الأسئلة.

٤. ما هو "سرُّ المِوَازَنَةِ" الَّذِي وَصَلَتْ إِلَيْهِ سَارَةُ فِي نِهَايَةِ الْحِوَارِ؟

أ. سَرْدُ الْقِصَصِ، وَالْمُزَاح، وَالْحَدِيثُ بِصَوْتٍ عَالٍ.

ب. الإِصْغَاءُ، وَاخْتِيَارُ عِبَارَةٍ مُنَاسِبَةٍ، وَإِظْهَارُ الْإِهْتِمَامِ.

ج. عَدَمُ الْكَذِبِ، وَتَقْدِيمُ الشُّكْرِ، وَالِاتِّفَادُ الْبَنَاءِ.

د. التَّرَكُّيزُ عَلَى الْوَقْتِ، وَالْهَدَفُ، وَالْمُخْرَجَاتُ.

٥. لِمَاذَا نَصَحَ أَحْمَدُ بِعَدَمِ مُقَاطَعَةِ الطَّرَفِ الْآخَرِ فِي بَيِّنَةِ الْعَمَلِ؟

أ. لِتَجَنُّبِ الْمَشَاكِلِ الشَّخْصِيَّةِ.

ب. لِأَنَّ الْمُقَاطَعَةَ تَدُلُّ عَلَى الْمَلَلِ.

ج. لِأَنَّ ذَلِكَ يُطِيلُ الْحَدِيثَ بِشَكْلِ إِيْجَابِيٍّ.

د. لِأَنَّهُ يُؤَثِّرُ كَبِيرًا عَلَى الثِّقَّةِ وَاحْتِرَامِ الْوَقْتِ وَالْكَلَامِ.

٦. ما هو الْمَعْنَى الْأَقْرَبُ لِكَلِمَةِ "أَرْتَبِكُ" الَّتِي اسْتُخْدِمَتْهَا سَارَةُ لَوْصِفِ شُعُورَهَا فِي الْمُحَادَثَاتِ الْمُفَاجِئَةِ؟

أ. أَشْعُرُ بِالْعُضَبِ.

ب. أَشْعُرُ بِالْمَلَلِ.

ج. أَشْعُرُ بِالثِّقَةِ.

د. أَشْعُرُ بِالْحَيْرَةِ وَالتَّوْثُرِ.

٧. أَعْطَى أَحْمَدُ مِثَالَيْنِ لِلْعِبَارَاتِ الْحَيَادِيَّةِ الَّتِي يُمَكِّنُ اسْتِخْدَامُهَا فِي الْحَدِيثِ الرَّسْمِيِّ. أَيُّ الْخِيَارَاتِ التَّالِيَةِ يَتَضَمَّنُ أَحَدَ هَذَيْنِ الْمِثَالَيْنِ؟

أ. فِكْرَةٌ جَيِّدَةٌ.

ب. مَا هُوَ قَصْدُكَ بِالضَّبْطِ؟

ج. سَأُفَكِّرُ فِي الْأَمْرِ.

د. هَذَا مُهِمٌّ جَدًّا.

٨. لِمَاذَا يُعْتَبَرُ إِظْهَارُ الْوُدِّ وَالتَّوَاصُلِ الْاجْتِمَاعِيِّ مُهِمًّا فِي الْحَدِيثِ غَيْرِ الرَّسْمِيِّ مَعَ الزُّمَلَاءِ؟

أ. لِأَنَّهُ يُثَبِّتُ الْحَبْرَةَ الْمِهْنِيَّةَ لِلشَّخْصِ.

ب. لِأَنَّهُ يُعْطِي وَقْتًا لِلتَّفَكُّيرِ قَبْلَ الرَّدِّ.

ج. لِأَنَّهُ يَجْعَلُ الْمُحَادَثَةَ رَسْمِيَّةً أَكْثَرَ.

د. لِأَنَّ الْإِسْتِجَابَةَ السَّرِيعَةَ تَبْنِي جَوًّا إِيْجَابِيًّا فِي الْعَمَلِ.

٩. حَسَبَ قَوْلِ أَحْمَدَ، مَا هُوَ التَّأْثِيرُ الْكَبِيرُ الَّذِي يُحْدِثُهُ "اخْتِرَافُ الْوَقْتِ وَالْكَالَامِ" عَلَى بِيئَةِ الْعَمَلِ؟

أ. يُحَسِّنُ مَهَارَاتِ التَّحْلِيلِ.

ب. يُقَلِّلُ مِنْ مُدَّةِ الْاجْتِمَاعَاتِ.

ج. يُحَفِّزُ عَلَى طَرَحِ الْأَسْئَلَةِ الْجَرِيئَةِ.

د. يَرِيدُ مِنْ مُسْتَوَى الثِّقَّةِ بَيْنَ الرُّمَلَاءِ وَالْمُدِيرِينَ.

١٠. بِمَاذَا وَعَدَ أَحْمَدُ سَارَةَ عِنْدَمَا سَتُطَبِّقُ جَمِيعَ النِّقَاطِ الَّتِي تَعَلَّمَتْهَا مِنْهُ؟

أ. سَتُصْبِحُ مُدِيرَةَ الْقِسْمِ بِسُرْعَةٍ.

ب. سَتَتَجَنَّبُ كُلَّ الْمُحَادَثَاتِ الْمُفَاجِئَةِ.

ج. سَتُصْبِحُ الْإِسْتِجَابَةُ لَدَيْهَا طَبِيعِيَّةً وَسَلِسَةً.

د. سَتُصْبِحُ دَائِمًا عِنْدَهَا كَثِيرٌ لِتَقُولَهُ.

التمرين ٣ :

صِلْ كُلَّ مَشْكَلَةٍ أَوْ حَالَةٍ بِمَا يُنَاسِبُهَا مِنَ الْخُلُولِ فِي الْحِوَارِ :

الحُلُّ / النَّصِيحَةُ الْمُنَاسِبَةُالمَشْكَلَةُ / الْحَالَةُ

أ. لَا تُقَاطِعِي الطَّرْفَ الْآخَرَ

- الشُّعُورُ بِالْإِرْتِيَاكِ فِي الْبَدْءِ

ب. الْإِصْغَاءُ وَعَدَمُ التَّعَجُّلِ بِالرَّدِّ

- الْحَدِيثُ الرَّسْمِيُّ (مَعَ الْمُدِيرِ)

ج. اسْتِعْمَالُ عِبَارَةٍ حَيَادِيَّةٍ

- الْحَدِيثُ غَيْرُ الرَّسْمِيِّ (بَيْنَ الزُّمَلَاءِ)

د. إِظْهَارُ الْوُدِّ بِابْتِسَامَةٍ

- الْحِفَاطُ عَلَى الثِّقَةِ فِي بَيْئَةِ الْعَمَلِ

هـ. الْإِهْتِمَامُ وَاخْتِيَارُ الْعِبَارَةِ

- سِرُّ الْمُوازَنَةِ لِلِاسْتِجَابَةِ