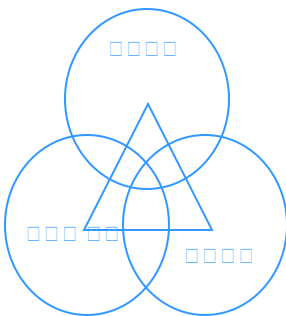




ETHIOPIAN MANAGEMENT INSTITUTE

**መንግስታዊና መንግስታዊ ያልሆኑ
ድርጅቶች የስልጠና መመሪያ አገልግሎት
አሰጣጥ መመሪያ**

(ለMLM &TLM)



ኦክቶበር 2023

አዲስ አበባ

1. የደንበኛ አገልግሎት መዳረሻ

1.1 መግቢያ

የደንበኞች አገልግሎት ሕይወታችንን በሁለት ዋና ዋና መንገዶች ይዳስሳል። የምንሰጠው አገልግሎት እና የምንቀበለው አገልግሎት። የደንበኞች አገልግሎት የተሻለ የአገልግሎት ሰው ብቻ ሳይሆን የተሻለ ደንበኛ እንድንሆን ይረዳናል። የንግድ ላልሆኑ ደንበኞች አገልግሎት በሥራ ቦታ የዕለት ተዕለት ተግዳሮቶችን ለማለፍ የሚረዱ ብዙ ተግባራዊ ምክሮችን ይዟል። ከሌሎች አስፈላጊ ጉዳዮች መካከል፣ የእርስዎ ሰራተኞች ለደንበኞቹ የአገልግሎት ጀግኖች እንዲሆኑ እንዴት ማስተዳደር እና ማዳበር ያስችላቸዋል። ይህ ምእራፍ ለደንበኞችዎ እርስዎ እርስዎ ሊቀበሉት የሚሹትን አይነት አገልግሎት ለመስጠት አስፈላጊ የሆኑ ጽንሰ-ሐሳቦች፣ ልምዶች፣ ሚናዎች፣ የባህርያት መርሆዎች እና ሌሎች ጉዳዮችን ይዟል።

ክፍለ ጊዜ አንድ ዓላማዎች

በዚህ ክፍለ ጊዜ መጨረሻ ላይ ሠልጣኞች/ተሳታፊዎች የሚከተሉትን ማድረግ ይችላሉ -

- የደንበኛ፣ የአገልግሎት እና የደንበኞች አገልግሎት ጽንሰ-ሀሳቦችን ይግለጹ።
- አስቸጋሪ ደንበኞችን መያዝ ።
- የውይይት/ የሐሳብ ልውውጥ መሰረታዊ ጽንሰ ሀሳቦችን ያብራራል
- የግንኙነት ተግባራትን እና አይነቶችን ይገልጻል

1.2 የደንበኛ, አገልግሎት & የደንበኛ አገልግሎት ፍቺ

Δ ደንበኛ

- ብዙ ጊዜ ወይም ዘወትር አገልግሎት ወይም ምርት የሚገዛ ግለሰብ/ድርጅት።
- ደንበኛው ግዥ የሚያደርገው ኤስ/ኤስ በአንድም ሆነ በሌላ ምክንያት ያ አገልግሎት ወይም ምርት ስለሚያስፈልገው ነው።
- ውስጣዊ እና ውጫዊ.

ደንበኛን በሁለት መንገዶች መረዳት ይቻላል።

- a) የሚቀበል ወይም የሚገዛ/የሚገዛ ሰው የመግዛት አቅም አለው
- b) ከሰው ጋር ግንኙነት ያለው ሰው ።

Δ አገልግሎት

- ለሌሎች እንደ ሙያ ወይም ንግድ ወይም ድርጊት ወይም ለሌሎች በተለይም ለደመወዝ የሚደረግ ሥራ ነው ።
- ማህበራዊ ፍላጎቶችን ለማሟላት የሚደረግ ማንኛውም እንቅስቃሴ (የአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲ በኢትዮጵያ ሲቪል ሰርቪስ)።
- የመንግስት ተቋማት የህብረተሰቡን ፍላጎት ለማርካትና የህብረተሰቡን ደህንነት ለማረጋገጥ እንዲሁም የመንግስት-ፐብሊክ አገልግሎት ህጎችን፣ ደንቦችንና መመሪያዎችን ለማስፈፀም የታለመ እንቅስቃሴ።

የአገልግሎት ፍቺ አንድ ሰው ከደንበኞች ጋር ያለውን እያንዳንዱን ግንኙነት ይቀርጸዋል። አገልግሎት ደንበኞችን የሚፈልጉትን ብቻ እየሰጠ ነው የሚለው የተለመደው ጽንሰ ሐሳብ የተሟላ አይደለም፤ ምክንያቱም ማቅረብ የማይቻል ነገር ለሚጠይቅ ሰው መፍትሔ አይሆንለትም። ስለዚህ የአገልግሎት ፍቺን "ብዙም ግልፅ ነት የሌላቸውን የደንበኞች ፍላጎቶች ማሟላት" የሚል ፍቺን ማስፋት ጥሩ ነው።

ይህም የሚከተሉትን ያካትታል -

- ደንበኞችን በርኅራኄ ማዳመጥ
- አማራጮችን ማቅረብ/ አማራጮች
- ለደንበኞች ወዳጃዊ ስሜት ማሳየት
- ፍትሃዊነት
- መረጃ ማቅረብ

1.2.1 የአገልግሎት አይዲዮሎጂ እና ባህል

የአንድ ድርጅት ርዕዮተ ዓለም ዓላማውን (ለምን መጣን?) እና እሴቶች (ለምንድን ነው የምንቆመው?) ግሩም የደንበኞች አገልግሎት በመስጠት የሚታወቁ ድርጅቶች አብዛኛውን ጊዜ ዓላማቸውን ከአገልግሎት አንጻር ሲገልጹ - ደንበኞቻቸውን ለማገልገል እና አባላቶቻቸውን ለማገልገል ነው። የሥነ ምግባር እሴቶቻቸው በአብዛኛው ንጹሕ አቋምን፣ እምነት የሚጣልባቸው መሆንን፣ አስተማማኝነትን፣ የግል ኃላፊነትን፣ ታታሪነትን፣ የማያቋርጥ መሻሻልን፣ አክብሮትንና አንድ ዓይነት አቋምን ያካትታሉ። የአንድ ድርጅት አባላት በቋሚነት የላቀ አገልግሎት እንዲሰጡ ከተፈለገ ከአገልግሎት ባህል ጋር በተያያዙ እሴቶች፣ ባህሪያት፣ ንድፎችና ባህሪዎች መትከል አለባቸው። የዚህ አቀማመጦች አሰራር በአንድ ድርጅት የአገልግሎት ርዕዮተ ዓለም ውስጥ የምልመላ፣ የስልጠና፣ የስልጣን እና ተጠያቂነትን ያካትታል።

1.2.2 የደንበኛ አገልግሎት ምንድን ነው?

△ የደንበኛ አገልግሎት

- ገዢዎች ከግዥው የሚያገኙትን ዋጋ ለመጨመርና ከግዢው በፊት፣ በጊዜና በኋላ ለደንበኞች አገልግሎት መስጠት።
- የደንበኞችን እርካታ ደረጃ ለማጎልበት የተነደፉ ተከታታይ እንቅስቃሴዎች—ማለትም አንድ ምርት ወይም አገልግሎት የደንበኞችን ፍላጎት አሟልቷል የሚል ስሜት.

የደንበኛ አገልግሎት፣ እንደ ሥራዎች፣ የደንበኛውን መጠበቅ እርስዎ ከምትችሉት በላይ እንዳይጠብቁ ለመቆጣጠር ነው። በጥቅሉ ሲታይ ደንበኞች የሚጠብቁት ነገር ካልተሟላላቸውና ካላረኩ እርካታ አያገኙም። ጥሩ የደንበኞች አገልግሎት በዛሬው ጊዜ ያሉ አስተዋይ ደንበኞች የሚጠብቁትን ነገር የሚያመጣ ከመሆኑም በላይ ታማኝነትን የሚያስተሳስረው በዚህ መንገድ ተደጋጋሚ ንግድ እንዲኖር ያበረታታል።

1.2.3 የደንበኛ አገልግሎት አስፈላጊነት

«ደንበኛ ንጉሡ» የዘመኑ መፈክር ነው። ነገር ግን እንደ እውነቱ ከሆነ ደንበኛ ለሰውነታችን ዳቦና ቅቤ የሚያቀርብ ነገር እንደዚሁም ንጉሡ እንደመሆኑ መጠን ከሞት

በኋላ ለተሻለ ህይወታችን እና ለነፍሳችን ምክኒያት ሰጪ ነው። ከዚህም በላይ በአንድ ሰው ላይ ለውጥ ስናደርግና ደንበኞቻችን መንፈሳችንን እንዲመግቡ ሲያደርገን ደስተኞች እንድንሆን ያደርገናል ። ደንበኛ በገህነም ፋንታ ወደ ሰማይ ለመሄድ ዋስትናችን ነው።

1.2.4 የደንበኛ እርካታ መወሰን ምክንያቶች

የተወሰኑ ምርቶች ወይም የአገልግሎት ገጽታዎች ወይም የአገልግሎት ዝግጅቶች በደንበኞች እርካታ ላይ ተፅዕኖ በተጨማሪም የደንበኛው ስሜታዊ ምላሽ፣ ባህሪያቸውና ስለ እኩልነት ያላቸው አመለካከት እርካታን ይቀይራቸዋል።

a) የምርት እና የአገልግሎት ገጽታዎች

- ይህ ደንበኛ ምርት ወይም አገልግሎት ግምገማ ተፅዕኖ ያለው ምርት ወይም አገልግሎት ጋር የደንበኛ እርካታ ነው.

b) የደንበኛ ስሜት

- በተጨማሪም የደንበኞች ስሜት በምርቶች እና በአገልግሎት እርካታ ላይ ያላቸውን አመለካከት ሊነካ ይችላል
- እነዚህ ስሜቶች እንደ ስሜት ወይም እንደ ሕይወት እርካታ ያሉ የተረጋጉና ቀደም ሲል የኖሩ ስሜቶች ሊሆኑ ይችላሉ።

c) የአገልግሎት ስኬት ወይም ውድቀት ባህሪያት

- የሁኔታዎች መንስኤ እንደሆነ ተደርጎ የተገለጸው ነገር እርካታን በተመለከተ ባለው አመለካከት ላይም ተጽዕኖ ሊያሳድር ይችላል ።

d) ስለ እኩልነት ወይም ፍትሐዊነት ያለው አመለካከት

- በተጨማሪም የደንበኞች እርካታ ስለ እኩልነትና ፍትሐዊነት ያላቸው አመለካከት ተጽዕኖ ያሳድራል
- ደንበኞች ራሳቸውን እንደሚከተለው በማለት ይጠይቃሉ - ከሌሎች ደንበኞች ጋር ሲወዳደር ፍትሐዊ በሆነ መንገድ እይዛለሁ? ከህክምና አንጻር የተሻለ ዋጋ, የተሻለ ጥራት ያለው አገልግሎት.

e) ሌሎች ሽማግሌት፣ የቤተሰብ አባላትና የሥራ ባልደረቦች

- ምርት እና አገልግሎት ገጽታዎች በተጨማሪ፣ አንድ ሰው የራሱ የግል ስሜት፣ እና እምነት፣ ሌሎች ሰዎች ብዙውን ጊዜ በሽማቾች እርካታ ላይ ተጽዕኖ ያሳድራል።

1.2.5 የደንበኛ እርካታ ውጤቶች

- ◆ ከማክሮኢኮኖሚ ተጽእኖ ባሻገር፤ ይሁን እንጂ በግለሰብ ድርጅቶች ላይ በደንበኞች ታማኝነትና ትርፍ ላይ ተጽዕኖ ያሳድራል ።
- ◆ ጠቃሚ ግንኙነት ቤ/ን የደንበኛ እርካታ እና የደንበኛ ታማኝነት አለ።
- ◆ ጥናቶች እንደሚያሳዩት እርካታ በማጣትና ታማኝነት በማጣት ወይም በጉድለት መካከል ያለውን ዝምድና ያመለክታል።



ስእሪ 1 የደንበኛ እርካታ ውጤቶች

1.3 የአገልግሎት ደረጃዎች & የደንበኞች ዓይነቶች

1.3.1 የአገልግሎት ደረጃዎች

ድርጅቶች በደንበኞች እርካታ ደረጃ ላይ ፈጽሞ የተለየ ተጽእኖ ያለው አገልግሎት ይሰጣሉ። ሊሰጥ የታሰበው የአገልግሎት አይነት ከደንበኞች ጎን የሚፈለገውን ስሜት ለመፍጠር ዋነኛ ሚና አለው።

በማብራሪያው መሰረት ደንበኞች ወደ ድርጅቶች ማቅናት ሲጀምሩ ከሚያገኙበት አገልግሎት በተወሰነ መጠን መጠበቅ አለባቸው። ይህ ተስፋ የሚፈልጉትን ነገር ካገኙ

በኋላ የሚያስገኘውን እርካታ ለመወሰን የሚያስችል መስፈርት ይሆናል ። ድርጅቶች በደንበኞች ላይ የተለያዩ እርካታ ሊያስገኝ የሚችል የሚከተሉትን አራት የልግስና ደረጃዎች ያቀርባሉ።

አራቱ የእርካታ ደረጃዎች የሚከተሉት ናቸው -

1. **መሰረታዊ አገልግሎት፦** ድርጅቶች የደንበኞችን ፍላጎትና ፍላጎት እንኳን ሳያስቡ ትዕዛዝ የተጣለባቸውን የማቅረብ አማራጭ አላቸው። እንዲህ ዓይነቱ አገልግሎት መሠረታዊ ነው ።
2. **የሚጠበቀው አገልግሎት** አንዳንድ ጊዜ ደንበኞች ወደ ድርጅቶች ውረብ ሲሄዱ የጠበቁትን ሊያገኙ ይችላሉ። ድርጅቶች ስለ ደንበኞች ፍላጎት ከተሞክሮ ቀደም ብሎ መረጃ አላቸው እናም ደንበኞቻቸውን የሚፈልጉትን ለመላመድና ለማቅረብ በቂ ናቸው።
3. **የሚፈለገው አገልግሎት፦** የማስጠንቀቂያ አገልግሎት ሰጪዎች የደንበኞችን ፍላጎትና ፍላጎት በተመለከተ መረጃ የመፈለግና አገልግሎታቸውን በዚህ መሠረት የመቀየር መነሻ አላቸው። ደንበኞቻቸው አሁን ያላቸውን ክፍተት ለመሙላት ምን እየጠበቁ እንደሆነ ይጠይቁና ስራቸውን ያስተካክላሉ። በቀኑ መገባደጃ ላይ ደንበኞች ወደዚያ የመድረስ ፍላጎት ይኖራቸዋል ። ይህ ጥረት እርካታ የታረኩ ደንበኞችን ሊፈጥር ይችላል።
4. **ያልተጠበቀ አገልግሎት፦** ድርጅት ደንበኞቻቸውን ለማስደሰት ከኪሎ ሜትር በላይ የመጓዝ ድፍረት ይኖረዋል። ደንበኞች የሚፈልጉትን ሳይሆን ከዚህ በፊት እንኳ የማያስቡትን ያቀርባሉ።

1.3.2 የንበኞች አይነት

ደንበኞች በሁለት ምድቦች ውስጥ ይወድቃሉ ውጫዊ እና ውስጣዊ.

- a) **የውጪ ደንበኞች** እነዚህ እርስዎ ፊት ለፊት ወይም በስልክ ጋር ግንኙነት ያላቸው ሰዎች ናቸው, ከእርስዎ ምርቶች ወይም አገልግሎቶች የሚገዙ የንግድ ምክንያት ናቸው እና
- b) **የውስጥ ደንበኛው** እነዚህ በድርጅትዎ ውስጥ የሚሰሩ ሰዎች ናቸው & ለአገልግሎቶቹ, ለምርቶቹ, & ስራቸውን ለመስራት የሚያስፈልጋቸውን መረጃ

በእርስዎ ላይ ያስተላልፉ የሥራ ባልደረቦቻችንን እንደ ደንበኞች መመልከት በደንበኞች ላይ ያተኮረ ድርጅት ለመገንባት ከሁሉ የተሻለ መንገድ ነው።

የደንበኞች ሰንሰለት የደንበኞችን ሰንሰለት በሚፈጥረው ውስጣዊ ደንበኞች እና በውጭ ደንበኞች መካከል ያለው ግንኙነት በሁለቱ ደንበኞች መካከል ያለው ግንኙነት በተቀላጠፈ መጠን ሰንሰለቱም የጠነከረ ይሆናል ።

ውስጣዊ እና ውጭዊ ደንበኞች መካከል ለስላሳ ግንኙነት የሚያመቻች ሁኔታዎች የሚከተሉት ናቸው

- የፐርሶኔል ምርጫ፤
- ሰራተኞችን ማሰልጠን፤
- የመልካም ስራ እውቅና/ተነሳሽነት እና
- መቆጣጠሪያ

ከውስጥ ደንበኛ ጋር እያንዳንዱ ግንኙነት ሁልጊዜ በውጭ ደንበኞች እግር ላይ በሚደመሙ ክስተቶች ሰንሰለት ውስጥ ጠቃሚ አገናኝ ነው። አንድ ድርጅት ለደንበኞቿ የሚሰጠው የአገልግሎት ጥራት የአንድ ድርጅት ሰራተኞች በአፋጣኝ ተቆጣጣሪዎቻቸው/ሥራ አስኪያጃቸው እንዴት እንደሚያዙ በቀጥታ የሚያንፀባርቅ ነው።

1.5 የደንበኛ አገልግሎት መርሆዎች

የአገልግሎት አቅርቦት አንዳንድ መሠረታዊ ባሕርያት ደንበኞችን ለማርካት አስተዋጽኦ ሊያበረክቱ ይችላሉ። ደንበኞች በሚያስፈልጓቸው ነገሮችና በሚጠብቁት ነገር መሠረት አገልግሎቶችን አስገራሚ ለማድረግ ከተሰጡት መሠረታዊ ሥርዓቶች መካከል የሚከተሉት ናቸው።

- የአገልግሎት መስፈርቶች፦ ደንበኞች ሊጠብቁት የሚችለውን የአገልግሎት ምንነትና ጥራት የሚዘረዝር መግለጫ፤ እንዲሁም በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ጎልቶ የሚያሳይ ነው። በአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃ ከአገልግሎት ጋር በተያያዘ በጊዜ፣ በጥራት፣ በወጪ ወይም በአንድ ሊገለጹ የሚችሉ ጠቋሚዎች ናቸው። ተቋማት መሥፈርቶቻቸውን ማሳተምና እነዚህን መሥፈርቶች ለማሰራጨት የሚያስችል ተስማሚ ዘዴ መፈለግ ይኖርባቸዋል ። በተጨማሪም ተቋማት

በየጊዜው መስፈርቶችን መከታተል፣ መገምገምና መልሶ ማመቻቸት ይጠበቅባቸዋል።

- **እኩልነት/ልዩነት** - በእኩልነት ሕግ የተቋቋሙትን የእኩልነት አያያዝ መብት ማረጋገጥ፣ እንዲሁም ልዩነትን ማስተናገድ፣ በእኩልነት ሕግ (በፆታ፣ በጋብቻ ደረጃ፣ በቤተሰብ ደረጃ፣ በጾታ ስሜት፣ በጾታ ስሜት፣ በሀይማኖት እምነት፣ በእድሜ፣ በአካል ጉዳት ና በዘር መሰረት) ለተሸፈኑት ቡድኖች እኩልነት የበኩላቸውን አስተዋፅኦ ማድረግ።
- **አካላዊ አግባብነት**፡ የግል ሚስጥርን የሚያረጋግጡ፣ ከስራ እና ከአደጋ መከላከያ መስፈርቶች ጋር የሚጣጣሙ እና በዚህም አካል የአካል ጉዳተኞችን እና የተለየ ፍላጎት ያላቸውን ሌሎች ሰዎች ማግኘት የሚችሉ ንጹህና በቀላሉ ሊገኙ የሚችሉ የህዝብ መስሪያ ቤቶችን ማቅረብ።
- **መረጃ**፡ ግልጽ፣ ወቅታዊና ትክክለኛ የሆነ መረጃ በማቅረብ ረገድ የተለየ ፍላጎት ያላቸውን ሰዎች ብቃት በማሟላት ረገድ በሁሉም ቦታዎች ማግኘት ይቻላል።
- **ወቅታዊነት እና Courtesy** የጥራት አገልግሎቶችን በአክብሮት፣ በስሜት ስሜት እና በአነስተኛ መዘግየት ማቅረብ፣ በአስተናጋጅ እና በደንበኛ መካከል የጋራ መከባበር እንዲኖር ያደርጋል። ቀጣይነት ያላቸው የንግድ ልውውጦችን ቀላል ለማድረግ በሁሉም የመገናኛ ዘዴዎች ላይ የአድራሻ ስሞችን ስጥ።
- **ቅሬታ**- ተቋማት የአገልግሎት ተጠቃሚዎች የማማረር መብታቸውን መገንዘብና ማክበር ይኖርባቸዋል። ይህም ምላሽ የሚያስፈልጋቸው የአገልግሎት ተጠቃሚዎች የሠጠናቸውን የተሳሳቱ ነገሮችና አስተያየቶች የሚያመለክት ነው። በመሆኑም በተሰጠው የአገልግሎት ጥራት ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን የሚፈታበት በደንብ የህዝብ ለህዝብ የሚዳረስ፣ በቀላሉ የሚደረስበት፣ ግልፅና ቀላል የሆነ የአጠቃቀም ስርዓት ማስያዝ ይኖርባቸዋል።
- **ምክክር እና ግምገማ**

በቀጣይ መንገዶች የአገልግሎት አቅርቦትን ለማሻሻል በማሰብ የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን ጠቃሚ እና ትክክለኛ አመለካከት ለማግኘት የሚያስችል ዘዴ ነው። አስተዳደር የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን ፍላጎትና ፍላጎት ለይቶ ለማወቅ

ያስችላል። የምክክር አስተዳደር ውጤትን መሰረት በማድረግ የአገልግሎት ተጠቃሚ ተግባቢ የሆኑ የስራ ሂደቶችን ማቀድ እና መተግበር ይችላል

- ተቋማቱ የአገልግሎት መስፈርቶችና ጥራት፣ የተቋሙ አፈጻጸም፣ የአገልግሎት ተጠቃሚዎች እርካታ ደረጃ፣ ጥቅም ላይ ያልዋሉ (ካለ)፣ የማይጠቀሙባቸው አገልግሎቶች (ካለ) ጋር መመካከርና የአገልግሎት አሰጣጥን ትርጉም ያለው ግምገማ ማረጋገጥ ይኖርባቸዋል። የምክክርና ግምገማ ውጤት ለሚመለከታቸው ባለስልጣናት፣ ለአገልግሎት ተጠቃሚዎች እና ለተቋሙ ሰራተኞች ሪፖርት ማድረግ ይገባል። በተጨማሪም ወደፊት እቅድ በማውጣትና ውሳኔ በመስጠት ሂደት ውስጥ ከግምት ውስጥ ማስገባት ይኖርባቸዋል።
- ምርጫ የክፍያ ዘዴዎችን፣ የአድራሻ ቦታዎችን፣ የመክፈቻ ሰዓቶች እና የመዳረሻ ጊዜን ጨምሮ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ምርጫ፣ የት፣ መስጠት።
- አፈሴላዊ ቋንቋዎች እኩልነት በአማርኛ እና/ወይም በሌሎች ቋንቋዎች አማካኝነት ጥራት ያለው አገልግሎት መስጠት እና ደንበኞች በአንድ ወይም በሌላ ባለስልጣናዊ ቋንቋዎች አማካኝነት ለመዳረግ የመምረጥ መብታቸውን ማሳወቅ።
- የተሻለ ማስተባበሪያ አገልግሎቶችን ለማቅረብ ይበልጥ የተቀናጀ እና የተዋሃደ አቀራረብ ይፍጥሩ።
- የውስጥ ደንበኛ ሰራተኞች እንደ ውስጣዊ ደንበኞች እውቅና እንዲያገኙ እና ከአገልግሎት አሰጣጡ ጉዳዮች ጋር በተያያዘ ተገቢውን ድጋፍ እና ምክር እንዲያገኙ ያረጋግጡ።

2. አስቸጋሪ ደንበኞችን መያዝ

2.1 መግቢያ

ሁሉም ድርጅቶች ማለት ይቻላል ደንበኞቻቸውን በአግባቡ መያዝን ያምናሉ ። ይሁን እንጂ በተለያዩ ምክንያት ባህሪያት፣ ባህሎች፣ የሀብት እጥረት፣ ጊዜ፣ ውጥረት፣ በሽታ፣ ባህሪ፣ ዕድሜ፣ ልምድ፣ ሙያና ሌሎችም፣ አስቸጋሪ ደንበኞች ማግኘትህ የተለመደ ነው ።

በደንበኞች አገልግሎት በምትሠራበት ጊዜ አስቸጋሪ ከሆኑ ደንበኞች ጋር እንዴት መግባባት እንደምትችል ለማወቅ ጥረት ማድረግ የሥራው ክፍል ነው፤ ይሁን እንጂ

ሥራው በጣም ከባድ ሊሆን ይችላል ። ሰው እንደመሆኑ መጠን ለሌሎች አሳቢነት ለማሳየት ትቸገረኛለህ ። ይኸው ነው የደንበኞች አገልግሎት።

2.2 አስቸጋሪ ደንበኛ ማሸነፍ እንዴት እንደሚቻል

ከከባድ ደንበኞች ጋር ስትነጋገር የሐሳብ ልውውጥ ችሎታዎ ከፍተኛ ፈተና ላይ ይደረጋል። ምላሽ ይዛችሁ ከመምጣታችሁ በፊት ደንበኞችሁ ትንሽ እንዲነፋ ብትፈቅዱ የተሻለ ሊሆን ይችላል።

አስቸጋሪ የሚሆንባቸው ምክንያቶች የሚከተሉት ናቸው -

- ደክሞኛል ወይም ተስፋ ቆርጠህ
- ግራ የተጋባ ወይ ከአቅሙ በላይ
- ስለ እርሳቸው መሟገት
- ሁኔታውን አለማውቃቸው
- ችላ እንደተባለ ይሰማህ
- በአደንዛዥ ዕዕ ወይም በመጠጥ ተጽዕኖ ሥር
- አስተሳሰብና ተስፋ
- አትረዳው
- በመጥፎ ስሜት ውስጥ
- በችኮላ
- ግላዊነት
- Health > ልምድ
- ወዘተ

2.3 አስቸጋሪ የደንበኛ አይነቶች እና አያያዝ ስልቶች

ጥናቶች እንደሚያሳዩት አስቸጋሪ ለሆኑ ደንበኞች ስም ማውጣት የተለያየ ነው ።

እነዚህን የተለያዩ አስቸጋሪ ደንበኞች እንዴት እንደሚይዙ የተለያዩ ስልቶች ወይም ዘዴዎች አሉ። ከተለመደው መካከል አንዳንዶቹ ከታች ባለው ሠንጠረዥ ውስጥ ተዘርዝረዋል።

2.4 ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ

ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ የእኛንም ሆነ የሌሎችን ስሜት የመቆጣጠር ችሎታ ነው። የመጀመሪያው እርምጃ የራሳችን ስሜት በአስተሳሰባችንና በድርጊታችን ላይ ምን ተጽዕኖ እንደሚያሳድር መረዳት ነው። በተጨማሪም ስሜታችን በሌሎች ላይ ምን ተጽዕኖ እንደሚያሳድር መረዳታችን በጣም አስፈላጊ ነው። በአገልግሎት የላቀ ደረጃ ላይ በመድረስ ረገድ ስሜት ወሳኝ ሚና ይጫወታል። ሁላችንም በሥራ ቦታችን ስሜታችንንና ስሜታችንን መቆጣጠር ወይም መቆጣጠር አስፈላጊ ነው። አዘውትረህ በቁጣ መገንፈል፣ ሐዘን፣ ክልክ ያለፈ ጭንቀት ወይም የመሸበር ስሜት በሥራ ባልደረባህ ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ማሳደር፣ በቡድን ሥራ ላይ አሉታዊ ተጽዕኖ ማሳደር እንዲሁም ደህንነትና ምርታማነት አደጋ ላይ እንዲያተኩር ሊያደርግ ይችላል። በተጨማሪም ክልክ በላይ እንደ መደሰቻ ወይም እንደ ደስታ ያሉ ተገቢ ያልሆኑ አዎንታዊ ስሜቶች በሥራ ቦታ ካሉ ሌሎች ሰዎች ጋር የመገናኘት ችግር ሊፈጥሩ ይችላሉ። አንዳንድ ሰዎች በሥራ ቦታ ስሜታቸው ተገቢ አለመሆኑን እንዲሁም ከሌሎች ጋር ባላቸው ግንኙነት ላይ የሚያሳድረውን ተጽዕኖ ላያውቁ ይችላሉ።

ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ ያላቸው አራት አስፈላጊ መስኮች ማለትም ራስን ማወቅ፣ ራስን በራስ ማስተዳደር፣ ማህበራዊ ግንዛቤዎች እና ግንኙነት አስተዳደር በማወቅ ግንዛቤን ማሳደግ ይቻላል።

የተለያዩ ምሁራን ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ (EI) ከዚህ በታች እንደተገለጸው፣ የደንበኞችንም ሆነ የአገልግሎት አቅራቢውን በደንብ ለማወቅ የተለያዩ ችሎታዎችን አስቀምጦታል።

ራስን ማወቅ - ስሜታዊ ራስን ማወቅ - ትክክለኛ ራስን-ግምገማ	ማህበራዊ-ግንዛቤ - የሌሎችን ችግር እንደራስ መመልከት - ድርጅታዊ ግንዛቤ
ራስን-ማስተዳደር - ራስን መግዛት - ከሁኔታዎች ጋር መላመድ	ማህበራዊ ችሎታ - የግጭት አፈታት አስተዳደር - የቡድን ስራ እና መተባበር

ሠንጠረዥ 5 ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ ምድቦች >>>

ስሜታዊ ራስን ማወቅ

ስሜታዊ የማሰብ ችሎታ ለመያዝ መሠረት የሚጥለው የኢ.ኢ.አይ ዋነኛ ብቃት ስሜታዊ ራስን ማወቅ ነው። ስሜታችንንና ለምን እንደሆነ የመረዳት እንዲሁም የእነዚህን ስሜቶች መንስኤ የመረዳት ችሎታ ነው። ከመሰረታዊ እምነቶቻችን፣ ከግምቶቻችንና ከሥነ ምግባር እሴቶቻችን ጋር እንድንገናኝ እንዲሁም የሚገፋፋን ምን እንደሆነ እንድናውቅ ይረዳናል። ከዚህም በላይ ከሌሎች ሰዎች ጋር ለመገናኘትና ስሜታችንን ለመግለጽ፣ ከእውነተኛ የልብ ዝንባሌያችን ጋር ተጣብቀን ለመኖር ቁልፉ ስሜታዊ ስለራሳችን ማወቅ ነው።

ትክክለኛ ራስን-ግምገማ

ትክክለኛ ራስን-ግምገማ የላቀ አፈጻጸም መለያ ተደርጎ ይወሰዳል። ይህን ብቃት ማግኘታችን ችሎታዎቻችንን እና የአቅም ገደቦችን እንድናስተውል፣ አስተያየት እንድንፈልግ እና ከስህተቶቻችን እንድንማር፣ እና የት ማሻሻል እንዳለብን እና ማሟያ ጥንካሬ ያላቸው ሌሎች ሰዎች ጋር መቼ እንደምንሰራ ለማወቅ ይረዳናል።

ራስን መግዛት

ስሜታዊ ራስን የመግዛት ብቃት በአብዛኛው የሚንጸባረቀው ጭንቀትና የሚረብሽ ስሜት ባለመኖሩ ነው። ራስን የመግዛት ችሎታችን እያደገ ሲሄድ ውጥረት በሚፈጥሩ ሁኔታዎች ወይም በጥላቻ የተሞላ ንዴት ሲያጋጥመን በምላሹ መናደድ አይኖርብንም።

ማህበራዊ ግንዛቤ

ይህ ባሕርይ ግለሰቦች የሌሎችን ስሜትና አመለካከት በመረዳት እንዲሁም ለሌሎች ስሜታቸውን በመረዳትና የሌሎችን ችግር እንደራስ በመመልከት ረገድ የሚሳተፉ ናቸው። ይህም ሌሎች የሚሰማቸውን ስሜት ማድነቅንና መረዳትን ፣ የእነሱን አመለካከት ግምት ውስጥ ማስገባትና ከተለያዩ ሰዎች ጋር አዎንታዊ ግንኙነት ማድረግን ይጨምራል። ማህበራዊ ግንዛቤ የሌሎችን አመለካከት፣ ስሜታዊ ሁኔታና ፍላጎት መተርጎምና መረዳት መቻልን ያካትታል። ይህም ለግለሰብና ለቡድን ልዩነት ሁሉን አቀፍ ግንኙነትና አክብሮትን ያስከትላል።

ግንኙነት አስተዳደር

ግንኙነት ማፎካሚን ከሌሎች ጋር ግንኙነት ማድረግ እርስዎ መረዳት እና ድጋፍ እንዲሰማቸው በሚረዳ መንገድ ለመገናኘት ያስችልዎታል። ግንኙነቶችን ማስተዳደር

ለውጥን ውጤታማ በሆነ መንገድ ለመምራት ወይም የግል ለውጥን ለመቆጣጠር የሚያስችል ህልውና ነው። ከሌሎች ጋር ጥሩ ግንኙነት መመሥረት የወዳጅነት መንፈስ ከመመሥረት የበለጠ ነገርን ይወሰናል። ሰዎች የሚሰጡትን ምላሽ በመቆጣጠር ከአንድ ሁኔታ የተሻለ ነገር ለማግኘት ጥረትና ስትራቴጂ ይጠይቃል።

2.5 የደንበኛ ባህሪ መገንዘብ

በሳይኮሎጂ የሰውን ባህሪ ለመግለጽ የሚያስችሉ ሁለት መሰረታዊ የባህርይ ዓይነቶች አሉ። እነርሱም Extroverts and Introverts ናቸው።

(i) **Extrovert ውጫዊ**፣ አካባቢ ላይ ያተኮረ የባሕርይ (ወይም ባህሪ) አይነት ነው። እንዲህ ዓይነት ባሕርይ ያላቸው ሰዎች ከሌሎች ጋር በሚሆኑበት ጊዜ ይበልጥ ኃይላቸው ይጎበኛሉ።

መነጋገር፣ መቀላበጥና ከሰዎች ጋር መቀራረብ የሚወዱት እነሱ ናቸው። አንድ ሰው አጋጣሚውን ሲሰጠው ብቻውን ቁጭ ብሎ ከማሰብ ይልቅ ከሌላ ሰው ጋር ይነጋገራል። እንዲያውም አጉረምራሚዎች በሚናገሩበት ጊዜ የማሰብ ዝንባሌ አላቸው፤ ብዙውን ጊዜ በሚናገሩበት ጊዜ ጥሩ አስተሳሰብ አላቸው። ጽንሰ ሐሳቦች ስለእነርሱ ማውራት ካልቻሉ በስተቀር እውን አይመስሉም፤ በእነሱ ላይ ማሰላሰል ብቻ በቂ አይደለም። extroverts የእርስዎ ድርጅት እያመጣ ያለውን አገልግሎት ለማግኘት በእርስዎ ቦታ ላይ ሲሆኑ፣ እነሱም

- አብዛኛውን ጊዜ ድምፃችሁን ከፍ አድርጋችሁ በመናገር በቅርቡ እንድታገለግሏቸው ጠይቁ።
- ቅሬታቸውን ለአፋጣኝ የአገልግሎት መስጫ አዛውንት ይስጡ።
- ወዲያው ለምን እንደማይቀርቡ ጠይቃቸው።
- ሌሎች የአገልግሎት ተጠቃሚዎችን ካገኘህ ስለ አገልግሎት ሰጪዎቹ ጥሩ ነገር አጫውት።
- ሥራ አንድ ብቻ በሚሆንበት ጊዜ ትዕግሥተኛ ወይም አሰልፏቸው ሆኑ።

(ii) **Introvert** በውስጡ ወይም በአንድ ራስ ላይ ያተኮረ የባሕርይ (ወይም ባህሪ) አይነት ነው። ከመናገራቸው በፊት የማሰብ አጋጣሚያቸው ሰፊ ነው። የተመቻቸ ብቸኝነትን፣ ውስጣዊ ግምታዊ ሐሳቦችንና የግል ሐሳቦችን፣ የፈጠራ ሥራዎችን ወይም ሂደቱን በትኩረት መከታተልን ይመርጣሉ። እነዚህ ሰዎች ብቻቸውን በሚሆኑበት ጊዜ ይበልጥ ኃይላቸውን የሚቀንሱ ናቸው። በጥቅሉ ሲታይ እንደ ማንበብ፣ መጻፍና

በሐሳብ መመሰጥ የመሳሰሉ ትኩረታቸው የሚደሰቱት እነሱ ናቸው። ድርጅታችሁ እያመጣ ያለውን አገልግሎት ለማግኘት እርስዎ ቦታ ላይ በሚገኙበት ጊዜ እነሱም

- አብዛኛውን ጊዜ አገልግሎት እስኪሰጣቸው ድረስ በትዕግሥት መጠበቅ ወይም ማስተዋል የሌለባቸው መስሎ ከታያችሁ ለማየት ሞክሩ።
- በትህትና እንዲያገለገላቸው እና የሚያስፈልጋቸውን አገልግሎት የሚያገኙበትን መንገድ እንዲፈልግ መጠየቅ።

የአገልግሎት አቅራቢ እንደመሆንዎ ከሁለቱም የግላዊነት ዓይነቶች ጋር ደንበኞችን ልትጋፈጡ ትችሉ ይሆናል ብሎ ማስተዋል ጥሩ ነው። በመሆኑም ያለኃይል/ዲፕሎማቲክ እንዲያገለግሉ ስልቱን ማወቅ ይኖርብዎታል።

extrovert የግላዊነት ዓይነቶች ጋር ደንበኞችን ለማስተናገድ፣

- አሳማኝ በሆነ መንገድ አዳምጥ ። በሚናገሩበት ጊዜ 'የሕይወት ምልክት' አሳይ።
- ከእነሱ ጋር በምትገናኝበት ጊዜ ፍላጎት እንዳለህ የሚያሳይ ማስረጃ አሳይ ።
- ከሌሎች ጋር ለመግባባት የሚያስችል አጋጣሚ ይሰጣቸው ።
- አንዳንድ ጊዜ ቆም ብለህ ሳታስብ ቶሎ ብለህ ምላሽ ስጥ።
- አቅርበው መረጃ እስኪጠየቁህ ድረስ ሁልጊዜ አትጠብቅ።
- መልስ ከመስጠትህ በፊት ለማሰሳሰል ጊዜ እንደሚያስፈልግህ ንገሯቸው ።

introvert የባህርይ አይነቶች ደንበኞችን ለማስተናገድ፣

- ከአንተ ጋር ለመተዋወቅ ጊዜ ስጣቸው ።
- ሀሳብ እስኪያቀርቡ አትጠብቁ- ጠይቋቸው።
- ምላሽ ከመስጠታችሁ በፊት ሐሳባቸውን ለመፍታት ጊዜ ስጧቸው ።
- ለግለሰብ ወይም ለአንድ ጊዜ ያቅርበው።
- ከባድ የሐሳብ ልውውጥ በምናደርግበት ጊዜ ለእረፍት ወይም ለረጅም ጊዜ እንድትቆይ ፍቀድለት።
- አሳማኝ በሆነ መንገድ አዳምጡ- ለመናገር መታገሥ የለባችሁም የሚሉ የፊት መገለጫዎችን > የሰውነት ቋንቋ ንገሩን ለማቋረጥ ያላችሁን ግፊት ተቋቋሙ።

አስቸጋሪ የሆኑ ደንበኞችን እንዴት መያዝ እንዳለብን ወሳኝ ነው ምክንያቱም ሌሎች አስቸጋሪ ሁኔታዎችን ሊያስከትሉ ይችላሉ። ሁኔታውን ከአስቸጋሪ ደንበኞች ጋር ለመፍታት ልንከተላቸው የሚገቡ አንዳንድ እርምጃዎች ከዚህ በታች ተዘርዝረዋል።

2.6 ከሥራ ባልደረቦች ጋር የሚፈጠሩ ግጭቶችን ማስተዳደር

ግጭት በሁለት ወይም ከዚያ በላይ በሆኑ ሰዎች መካከል ስለ ሀሳብ፣ ፍላጎት፣ ፍላጎት፣ እሴት፣ ፍላጎት ወይም ምኞት የተፈጠረ አለመግባባት ወይም ተቃውሞ ነው። እንዲህ ዓይነት ሁኔታ ሊፈጠር የሚችለው በሐቀኝነት አለመግባባት ወይም ድርጊት አሊያም የሰዎች አመለካከትና ዓላማ በሚለያይበት በማንኛውም ሁኔታ ሊሆን ይችላል ።

አብዛኞቹ ሰዎች በሥራ ቦታ ከሥራ ባልደረቦቻቸው ጋር በሚፈጠር ግጭት አይደሰቱም። ከሥራ ባልደረቦችህ ጋር የሚጋጩ ሁኔታዎችን የምትቋቋምበት መንገድ በሥራህ ላይ ከፍተኛ ተጽዕኖ ሊያሳድር ይችላል። ሊፈጠሩ የሚችሉ ግጭቶችን በተሳካ ሁኔታ የሚፈታላቸው ሰዎች ከእነሱ ጋር ከሚኖራቸው አክብሮት በተጨማሪ ተጨማሪ ኃላፊነቶችን የመቀበል አጋጣሚያቸው ሰፊ ነው ።

በሌላ በኩል፣ ግጭትን በተሳካ ሁኔታ አለመፍታት የባለሙያ ውጥረትን እና ድካምን፣ ምርታማነትን መቀነስ፣ & የአካል እና ስሜታዊ ደህንነትን ሊቀንስ ይችላል።

i. ግጭቶች በሥራ ላይ መሆናቸው የማይቀር መሆኑን መገንዘብ

ከሥራ ባልደረቦችህ ጋር አለመግባባት ቢፈጠር ሊያስገርምህ አይገባም። በተለያዩ የሐሳብ ልውውጥ ዓይነቶች ውስጥ ግጭት ሊፈጠር ይችላል፤ ስለዚህ አስቀድመህ የምታስብ ከሆነ ግጭት የት ሊፈጠር እንደሚችል አስቀድመህ ማሰብ ትችላለህ። ግጭት ሊጀመር የሚችለው በሌሎች ላይ ተጽዕኖ የሚያሳድር ማንኛውም ውሳኔ ነው ለማለት ይቻላል ፤ ደግሞም ሊጠበቅበት ይገባል ። ሰዎች ሲታጩ፣ ሲታጩና ሲነድዱ፣ ግጭትና አለመግባባት መከሰቱ አይቀርም ።

እንዲያውም አስደሳች የሆነ የመማር ሂደት መጀመር ሊሆን ይችላል ። በጣም ጥሩና ውጤታማ የሆኑት የሥራ ቦታዎች ግጭት የሌለባቸው ሳይሆኑ ግጭቶችን ገንቢ በሆነ መንገድ የሚፈቱ ናቸው ።

ii. አለመግባባቶችን በግላዊነት አታስቀምጥ

በውሳኔ ወይም አስተያየት ላይ ለተፈጠረ ግጭት ወይም አለመግባባት ከሁሉ የከፋ ምላሽ መስጠት አንዱ የግል ጥቃት እንደሆነ አድርጎ መተርጎምና ተመሳሳይ ምላሽ መስጠት ነው ። በመጨረሻም በጉዳዩ ላይ ሳይሆን በስሜትህ ትጨቃጨቃለህ። እንዲህ

ዓይነቱ ምላሽ ሁኔታውን ይበልጥ ደስ የማሰኘትና ለመፍታት አስቸጋሪ ከማድረጉም በላይ ሊጠገን የማይችል መጥፎ ስሜት እንዲኖር ያደርጋል።

iii. ግጭትን ቶሎ ቶሎ መፍታት

ግጭቶችን በተሳካ ሁኔታ ለመፍታት ይህ በጣም አስፈላጊ የሆነ አንድ ጠቃሚ ምክር ነው። ግጭት በራሱ እስኪፈነዳ መጠበቅ በጣም ፈታኝ ነው፣ ነገር ግን እምብዛም አያደርገውም — አብዛኛውን ጊዜ ጊዜ ከጊዜ ጋር እየተባባሰ ይሄዳል። 90% የሚሆነው በስራ ላይ የሚፈጠሩ ግጭቶች የሚመጡት ከተነገረ ነገር ሳይሆን ባልተነገረ ነገር ነው። ነገሮችን ለማስተካከል እና ሁሉንም ነገር የተለመደ ለማስመሰል መሞከር ፈታኝ ነው። በሥራ ቦታ የሚፈጠሩ ግጭቶች የሚባባሱበት ዋነኛው ምክንያት ይህ ነው። ሁሉም ሰው ሌላውን ሰው አንድ ላይ ተሰባስቦ "ስህተት መሆኑን አምኖ መቀበል ብቻ ነው" ብሎ እየጠበቀ ነው። በዚህ እና አሁን ጉዳዩን መፍታት ደስ የማይል ሊሆን ይችላል ነገር ግን ግጭቱ ለረጅም ጊዜ ከጸና በኋላ የበለጠ ደስ የማይል ይሆናል። ሁኔታው ቶሎ ቶሎ በሚያጋጥምህ መጠን ችግሩን ቶሎ ብለህ ትፈታዋለህ ።

iv. ጥያቄ

ከሥራህ ጋር በተያያዘ በአንተና በሌላው የቡድን አባል መካከል አለመግባባት ሊኖር ይችላል ብለህ የምታስብ ከሆነ ከግለሰቡ ጋር ቁጭ ብለህ የችግሩን እውነታ ተወያይበት። ሁልጊዜ ወደ አእምሮ ስብሰባ ባይመራም ቢያንስ እያንዳንዳችሁ አንዳችሁ የሌላውን አቋም እንድትመረምሩና እንድትረዱ ያስችላችኋል። በተጨማሪም ይህ አንድ ዓይነት የጋራ ጉዳይ ላይ ለመድረስ ያስችላል ። በአንድ ግጭት የመጀመሪያ ደረጃ ላይ መፍትሔ ለማግኘት ከሁሉ የላቀው መሣሪያ መጠየቅ ነው ። አንድ ሰው ያናደደህን ነገር ካደረገ፣ የአንድን ሰው አመለካከት ካልገባህ፣ ድርጊታቸውን ካልተረዳህ ብቻ ጠይቅ። ጥሩ አድርግ። እንዲህ በላቸው፡- "ትናንት 'እንዲህ' ያደረከው ለምን እንደሆነ ግራ ገብቶኝ ነበር። ወይም "ብዙውን ጊዜ 'ይህን' እንደምታደርጉ አስተውያለሁ።

2.7 ከልዩ ልዩ የስራ ስታይል ጋር አብሮ መስራት

በአጠቃላይ አራት መሠረታዊ የባሕርይ ዓይነቶች አሉ ። አብዛኛውን ጊዜ ጥቅም ላይ የሚውለው የባሕርይ ዓይነቶች የሚከተሉት ናቸው - Analytical, Driver, Amiable and Expressive. አስቸጋሪ ከሆኑ ሰዎች ጋር ለመፋለም የትኞቹ ዓይነት ሰዎች

እንደሆኑ ለይተህ ማወቅ ይኖርብሃል፤ ከዚያም እያንዳንዱን ግለሰብ እንደሚፈልገው አድርገህ መያዝ ይኖርብሃል። በተጨማሪም የራስህን የባሕርይ ዓይነት መወሰን ይኖርብሃል ። የሥራ አሠራርህንና በዙሪያህ ያሉትን ሰዎች አሠራር መረዳትህ ከደንበኞችህ፣ ከሥራ ባልደረቦችህ አልፎ ተርፎም ከአለቆችህ ጋር ያለህን ግንኙነት ያሻሽላል።

(i) Analytical Person "እንዴት" ነገሮች እንደሚሰሩ ማወቅ ይፈልጋል. ቁጥሮችን፣ አኃዛዊ መረጃዎችንና የፍቅር ዝርዝሮችን ከፍ አድርገው ይቆጥራሉ፣ ፊታቸውን ያጣሉ የሚል ፍርሃት ያድርባቸዋል፤ አብዛኛውን ጊዜ ወደ ሌላ ይለዋወጣሉ። በችግር ጊዜ, Analytical ትክክለኛ መልሶች ይፈልጋል &የተጻፉ ቁሳቁሶች, ምንም ስሜታዊ ታሪኮች.

ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ዝቅተኛ የግትርነት እና ስሜታዊ አገላለጽ አላቸው, ሁኔታዎችን በትክክል ይገመግማሉ, ውሳኔ ከማድረጋቸው በፊት ብዙ መረጃዎችን ይሰበስባሉ > ከስሜት ይልቅ እውነታዎች ላይ ያተኩራሉ. ይህን የአጻጻፍ ስልት ከሁሉ በተሻለ መንገድ የሚገልጹት ቃላት ከባድ፣ በደንብ የተደራጁ፣ ሥርዓታማ፣ ምክንያታዊ፣ እውነተኛ ናቸው። ጥሩ ችግሮችን የሚፈቱና በራሳቸው የሚሠሩ በመሆናቸው ጠንካራ ጎኖች አሏቸው ፤ ሆኖም ስህተትን ለማስወገድ ሲሉ እውነታዎችን ከመጠን በላይ የመገምገም አዝማሚያቸው እንደ ድክመታቸው ሊወሰድ ይችላል ። ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ፊታቸው ላይ የሚነበበው ስሜት አነስተኛ ነው፣ የሰውነት እንቅስቃሴን በዝግታ ይቆጣጠራሉ፣ በድምፃቸው ላይ እምብዛም ለውጥ አያደርጉም፣ ትክክለኛ የሆነ ቋንቋ ይጠቀማሉ፣ በተወሰኑ ዝርዝር ጉዳዮች ላይ ያተኩራሉ፣ እንዲሁም በቢሮዎቻቸው ውስጥ ሥዕላዊ መግለጫዎችና አኃዛዊ መረጃዎች አሏቸው።

(ii) ሾፌር ፐርሰንት " ምን" ማወቅ ይፈልጋል። ጊዜያቸውን ለመቆጠብ፣ ዋጋማ ውጤት ለማግኘት፣ ነገሮችን በራሳቸው መንገድ ለማድረግ መቆጣጠር፣ ራስን መቆጣጠርን መፍራት፣ ከልክ ያለፈ ወይም ምንም ዓይነት ስሜት ማሳየት ይፈልጋሉ። በችግር ሁኔታ ውስጥ, ሾፌሩ ውጤት ይፈልጋል.

ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ከፍተኛ የሆነ የግትርነት እና ዝቅተኛ ስሜታዊ አገላለጽ አላቸው፤ የት መሄድ እንደሚፈልጉና ወደዚያ እንዴት እንደሚደርሱ ያውቃሉ። ይህን የአጻጻፍ ስልት ከሁሉ በተሻለ መንገድ የሚገልጹ ቃላት ወሳኝ፣ በራስ የመመራት፣ ውጤታማ፣ ኃይለኛ፣ ሆን ተብሎ የሚደረስባቸው ናቸው።

ፈጣን ውሳኔ ለማድረግ ሁኔታዎችን የመለወጥ ችሎታ አላቸው ነገር ግን ውጥረት ሲኖርባቸው ዝርዝር ጉዳዮችን መመልከትና ስህተት መሥራት እንዲሁም ሥራውን ለማከናወን ሲሉ የራሳቸውንና የሌሎችን ስሜት ወደ ጎን ገሸሸ ማድረግ ከሥራ ባልደረቦቻቸው ጋር ውጥረት ሊያስከትልባቸውና እንደ ድክመት ሊቆጠሩ ይችላሉ። ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች በቀጥታ ዓይናቸውን ያያሉ ፣ በፍጥነት ይነጋገራሉ ፣ ከታች ያለውን ቋንቋ ይጠቀማሉ እንዲሁም በቢሮዎቻቸው ውስጥ የቀን መቁጠሪያና የፕሮጀክት አስተዋጽኦ አላቸው ።

(iii) **Amiable Person** " ለምን" ማወቅ ይፈልጋሉ. ከሌሎች ጋር ወዳጅነት መመሥረት ፣ ለሌሎች ድጋፍና ትኩረት መስጠት እንዲሁም ሌሎች የሚሰጡትን ሐሳብ ከፍ አድርገው መመልከት ፣ አለመግባባትን መፍራት ይፈልጋሉ ። ብዙ ስሜት ያሳያሉ ። አንድ ችግር በሚያጋጥመን ጊዜ አሚያል ችግሩ እንደሚስተካከል ማረጋገጫ ማግኘት ይሻሉ። እንዲህ ዓይነት የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ዝቅተኛ የሆነ ግትርነትና ስሜታቸውን የመግለጽ ችሎታ ያላቸው ከመሆኑም በላይ ጥሩ ምላሽ ይሰጡና ወዳጃዊ ስሜት አላቸው። ይህን የአጻጻፍ ስልት ከሁሉ በተሻለ መንገድ የሚገልጹ ቃላት ተባባሪ፣ ተግባቢ፣ ደጋፊ፣ ታጋሽ እና ዘና የሚሉ ናቸው።

ጠንካራ ጎኖች አሏቸው፤ ምክንያቱም ጥሩ አድማጭና የቡድን ሥራ የሚጥሩ ተባባሪዎች ናቸው። ይሁን እንጂ ራሳቸውን የማስረገጥና ውሳኔ የማድረግ ችግር ያለባቸው መሆኑ እንዲሁም ከሥራ ባልደረቦቻቸው ጋር መጋጨት በማይፈልጉበት ጊዜ ግጭትን ለመፍታት ያላቸው ፍላጎት እንደ ድክመታቸው ሊወሰድ ይችላል። ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ፊታቸው ላይ የሚነበበው የወዳጅነት መግለጫ አላቸው፤ በተደጋጋሚ ዓይን ያያሉ፣ የማይጨቃጨቁ አካላዊ መግለጫዎች አሏቸው፣ ለስለስ ባለ ድምፅ ቀስ ብለው ይናገራሉ፣ የሚያበረታቱ ቃላትን (ቋንቋዎችን) ይጠቀማሉ፣ & በቢሮዎቻቸው ውስጥ ብዙ የቤተሰብ ስዕሎችን ያሳያሉ።

(iv) **Expressive Person** "ማን" ማወቅ ይፈልጋል። አድናቆትን ፣ ማኅበራዊ ሁኔታዎችንና ስብሰባዎችን እንዲሁም ሌሎችን ለማነሳሳት ፣ ችላ እንዳይሉ ለመፍራትና ስሜታቸውን በቀላሉ ለሌሎች ለማሳየት ሲሉ ከፍ አድርገው ይቆጥሩታል። አንድ ችግር በሚያጋጥመን ጊዜ ገላጭ ውስጠ ግንዛቤ ማግኘት ይፈልጋል።

እንዲህ ዓይነት የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ከፍተኛ የሆነ ግትርነትና ስሜታዊ አገላለጽ አላቸው፤ ተግባቢ፣ አሳማኝ፣ ተጫዋች፣ ሕያው፣ ግለት ያላቸው፣ ተግባቢና ከሌሎች ሰዎች ጋር ለመሥራት ፍጹም ናቸው።

ጠንካራ ጎኖች አሏቸው፤ ለሌሎች ማነሳሳት እና ደስታ ማምጣት፣ ግቦቻቸውን ለማሳካት በፍጥነት ጥምረት እና ግንኙነት መሥራት፣ እናም ለሕዝብ አቀራረብ እንዲያደርጉ ለሚጠይቁት ከፍተኛ ቦታ በሚገባ ተስማሚ ናቸው። ይሁን እንጂ ከተነቀፉ በቃላት ጥቃት ሊሰነዝሩና በሚናደዱበት ጊዜ ስሜታቸውን በኃይልኛነት መግለጽ እንደ ድክመታቸው ሊቆጠር ይችላል።

ይህ የአጻጻፍ ስልት ያላቸው ሰዎች ፈጣን የእጅ ክንዶችን አካላዊ መግለጫ ይጠቀማሉ፤ ብዙ የዋጋ ግሽበት ፈጥነው ይናገራሉ፤ የተለያዩ የፊት መግለጫዎች አሏቸው፤ አሳማኝ የሆነ ቋንቋ ይጠቀማሉ እንዲሁም በመንፈስ አነሳሽነት የተዘረከረከ የሥራ ቦታ አላቸው።

የተለያዩ የአለባበስ ስልት ያላቸው ደንበኞችና የሥራ ባልደረቦች የተለያዩ አቀራረቦችን ይጠይቃሉ። የምንይዘውን ሰው አቀማመጥ በመረዳትና በማላመድ ጠንካራ ግንኙነት መፍጠርና የተሻለ የደንበኞች አገልግሎት መስጠት እንችላለን።

3. የኮምዩኒኬሽን መሰረታዊ ጽንሰ-ሀሳቦች

3.1 መግቢያ

የደንበኞች አገልግሎት በጣም አስፈላጊ ከሆኑት ተግባራት መካከል አንዱ እንደመሆኑ መጠን የጥበቃ/ የመገናኛ ክህሎት አለው። ድርጅቶችና ግለሰቦች በአገልግሎታቸው ስኬታማ እንዲሆኑ እነዚህን ችሎታዎች ማዳበር ይጠበቅባቸዋል። ለመሸጥ ከፍተኛ ጥራት ያላቸው ምርቶች/አገልግሎት ያገኘ ድርጅት ተገቢውን ጥበቃ/ኮሙኒኬሽን

በመተግበር ከደንበኞች ጋር ጥሩ ግንኙነት ካልፈጠረ በስተቀር ሊሳካ እንደማይችል እሙን ነው።

3.2 መሰረታዊ የድርድር / የሐሳብ ልውውጥ ጽንሰ-ሀሳቦች

ኮምፒውተርን የሚለው ቃል የመጣው 'ኮሚኒየንስ' የሚል ትርጉም ካለው የላቲን ቃል ነው። በመሆኑም ለስኬታማ **ጥበቃ**/ለግንኙነት ቢያንስ ለጊዜው ከመልዕክቶቻችን ተቀባዮች ጋር በጋራ ለመገናኘት እየጣርን ነው።

መረጃን፣ አመለካከትን፣ ሃሳብን፣ እና ግንዛቤን ማጋራት የጋራ ነት ለመመስረት እየጣርን ነው። በመሆኑም የሐሳብ ልውውጥ መረጃን ወይም እውቀትን ማስተላለፍ ወይም መለዋወጥ እንዲሁም በሁለት ክፍሎች መካከል መግባባት መፍጠር ነው። ያለ ምንም የሐሳብ ልውውጥ ከሰዎች ጋር ግንኙነት መመሥረት አይቻልም ። ይሁን እንጂ ጥሩና ውጤታማ የሆነ የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ የሚያስፈልገው ለጥሩ ሰብዓዊ ግንኙነት ብቻ ሳይሆን ለጥሩና ለተሳካ ንግድ ጭምር ነው ።

3.2 የመገናኛ ዘዴዎች

በሁሉም መስኮች የዕድገት ሂደትን የሚያንቀሳቅሰው የሐሳብ ልውውጥ ነው ። በአደረጃጀቱ ዙሪያ የሐሳብ ልውውጥ ንዋያትን የሚቆጣጠሩ አራት ዐበይት ተግባሮች አሉ።

(ሀ) መቆጣጠሪያ - የሐሳብ ልውውጥ የአባላት ባህሪ በበርካታ መንገዶች ለመቆጣጠር የሚንቀሳቀሰው። ድርጅቶች ሠራተኞች እንዲከተሉት የሚጠበቅባቸው የስልጣን ሃላፊነትና መደበኛ መመሪያዎች አሏቸው። ለምሳሌ ያህል፣ ሠራተኞች ከሥራ ጋር የተያያዘ ማንኛውንም ቅሬታ ለቅርብ አለቃቸው እንዲያስተላልፉ፣ የሥራ መግለጫቸውን እንዲከተሉ ወይም የድርጅቱን ፖሊሲዎች እንዲከተሉ ሲጠበቅባቸው የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ የመቆጣጠሪያ ተግባር እያከናወነ ነው።

(ለ) መነሻ - የሐሳብ ልውውጥ ሠራተኞች ምን መደረግ እንዳለባቸው፣ ምን ያህል በጥሩ ሁኔታ እየሰሩ እንደሆነና ካስፈለገ ምክንያታቸውን ለማሻሻል ምን ማድረግ

እንደሚቻል በማብራራት ውስጣዊ ግፊትን ያጎናጽፋል። የተወሰኑ ግቦችን ማውጣት፣ ወደ ግቦቹ ስለመድረስ የሰጡ አስተያየቶች፣ እና የሚፈለገውን ባሕርይ ማጠናከር ሁሉም ውስጣዊ ግፊት ንቃትን የሚያነቃቁ እና የሐሳብ ልውውጥ የሚጠይቁ ናቸው።

(ሐ) ስሜታዊ አገላለጽ ለብዙ ሰራተኞች የስራ ቡድናቸው ማህበራዊ ግንኙነት ዋነኛ ምንጭ ነው። በቡድኑ ውስጥ የሚከናወነው የሐሳብ ልውውጥ አባላት ብስጭትና እርካታ የሚሰማቸውን ስሜት የሚያሳዩበት መሠረታዊ ዘዴ ነው ። በመሆኑም የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ ስሜትን ለመግለጽና ማህበራዊ ፍላጎቶችን ለማሟላት የሚያስችል ነጻነት ያስገኛል ።

(D) መረጃ - የሐሳብ ልውውጥ የመጨረሻ ተግባሩ የውሳኔ አሰጣጥን በማቀላጠፍ ረገድ የሚጫወተው ሚና ነው። ግለሰቦች እና ቡድኖች አማራጭ ምርጫዎችን ለመለየት እና ለመገምገም መረጃውን በማስተላለፍ ውሳኔ ማድረግ የሚያስፈልጋቸውን መረጃ ያቀርባል።

3.3 የሐሳብ ልውውጥ ዓይነቶች

የሐሳብ ልውውጥ ለማድረግ ጥቅም ላይ በሚውሉ ቻናሎች መሰረት የግንኙነት ሂደቱ በስፋት በቃል መነጋገር እና ከቃላት ውጭ የሐሳብ ልውውጥ ተደርጎ ሊቆጠር ይችላል።

3.3.1 በቃል መነጋገር

በቃል መነጋገር የታሰበውን መልእክት ለማድረስ ቃላትን መጠቀምን ይጨምራል ። ሁለቱ ዋና ዋና የቃላት አነጋገሮች በጽሑፍም ሆነ በቃል የሐሳብ ልውውጥ ማድረግን ይጨምራሉ።

በጽሑፍ የሰፈረ የብዕርና የወረቀት ደብዳቤዎችና ሰነዶች፣ የኤሌክትሮኒክ ሰነዶች፣ ኢ-ሜይሎች፣ የጽሑፍ ቻት ሩም፣ ኤስ ኤም ኤስ እና እንደ ቋንቋ ባሉ በጽሑፍ የሰፈሩ ምልክቶች አማካኝነት የሚተላለፉ ሌሎች ነገሮችን ያካትታል።

(i) የጽሑፍ የሐሳብ ልውውጥ ክህሎት፡-

መልካም የጽሑፍ መልዕክት እንዲህ መሆን አለበት

- ማንም ሰው እንዲያነበው በሥርዓት ጻፍ።
- ምንም ዓይነት የቃላት ወይም የቃላት አተረጓጎም ሳይኖር ቀላልና ግልጽ የሆኑ ቃላትን አስቀምጥ።
- ቁልፍ የሆኑትን እውነታዎች በሙሉ ምክንያታዊ በሆነ ቅደም ተከተል አስቀምጥ።
- ስለ ቀን፣ ስለ ቀናት፣ ስለ ጊዜና ስለ አጋዦች በግልጽ ተናገር።

(ii) የቃል ግንኙነት ችሎታ፡-

- በሚያስደስት ቅደም ተከተልና ለመረዳት በሚያስደስተው መንገድ ንግግር አቀረብ።
- ደንበኞችን በጥሩ ሁኔታ ለማስደመም በትክክልና በግልጽ የመናገር ችሎታ።
- ግልጽ የሆነ ድምፅ፣ አጠራርና አቀላጥፎ መናገር።
- የማያቋርጥ ጥረትና ልምምድ በማድረግ ሊዳብር የሚችል ኪነ ጥበብ ነው።

በቃል የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ ቀላልና ፈጣን እንዲሆን ከማድረጉም በላይ አሁንም ቢሆን በጣም የተሳካ የሐሳብ ልውውጥ ነው።

በቃል የሐሳብ ልውውጥ ወቅት መወገድ ያለባቸው ባህሪያት ወይም ልማዶች የሚከተሉት ናቸው-

- ጉሮሮን በተደጋጋሚ ማጽዳት
- ሲጋራ ማጨስ
- ማስቲካ ማስቲካ
- ምስማሮች መቁረጥ
- Buttoning and unbuttoning shirts
- ወንበር ላይ መወዛወዝ ወዘተ.

(iii) ማዳመጥ

ማዳመጥ ተግባርን ለመቅረጽ የሚያስችል ኃይለኛ መሣሪያ ነው። የማዳመጥ ችሎታ፣ የራሱ እና የሌሎችን የመስማት ችሎታ ቁልፍ የሐሳብ ልውውጥ ችሎታ ነው። በመሆኑም የሚከተሉትን አራት የማዳመጥ ልዩነቶች ማወቅ የማዳመጥ ችሎታ ለማዳበር ይረዳል ።

(iv) ማዳመጥ እና መስማት

አንደኛው ትኩረት የሚሰጠው ሌላው ደግሞ የንግግር ገደብ ያለው ከመሆኑም ሌላ የውይይቱን ውጤት ይቀርጸዋል። ሌሎች ስለ ሁኔታቸውና እንዴት እንደሚያዳምጡ በትኩረት መከታተል አለብን። ማዳመጥ ብርሃን ላይ እንደ ማጣሪያ ነው። ማጣሪያው አረንጓዴ ከሆነ፣ ብርሃኑ አረንጓዴ ይሆናል። ማዳመጥ ለዓሣው እንደ ውኃ ነው። ብዙውን ጊዜ የምንሰማውን ወይም የምናዳምጠውን ነገር አናውቅም። ትኩረታችን በሙሉ በንግግር ላይ ነው። ይሁን እንጂ አብዛኛው ኃይል ማዳመጥ ነው።

a) የምትሰሙትን ማዳመጥ

በትኩረት መከታተል ወይም "መደማመጥ" በሚሉት በዚህ የህይወት ዘርፍ አንዳንድ ልዩነቶችን እናደርጋለን። ለአገልግሎት አቅርቦት ወሳኝ የሆነ አዲስ ችሎታ ማዳበርን ይጠይቃል። "የእናንተን ማዳመጥ" ይባላል። መጀመሪያ ልምምድ ማድረግ ያለብህ በአንተ ላይ ነው። የሚከተሉት ጥያቄዎች "ማዳመጥህን ማዳመጥ" የሚለውን ብቃት ለማዳበር ጠቃሚ ናቸው። በመገኘትህ ነው ወይስ "ተመርምረህ?"

b) በማዳመጥ ረገድ ንቁ ተሳትፎ ማድረግ

ተሰሚነት ያለው ማዳመጥ የትኩረት አቅጣጫ ንረት ነው። በትኩረት ሳናዳምጥ የምንኖርበት መንገድ ይህ ነው። በተጨማሪም አውቶማቲክ የማዳመጥ ማጣሪያ ተብሎ ሊጠራ ይችላል። እነዚህ ነገሮች የሚፈለፉት በሕይወት የመቆየት ፍላጎት ያላቸው ከመሆኑም በላይ የሰው ልጆችን የማወቅ ንድፍ እንዲፈጠራቸው ያደርጋሉ። በማዳመጥ ረገድ ከዚህ በታች የቀረቡት ምሳሌዎች ናቸው።

ሐ) ንቁ ማዳመጥ

በቅንነት ማዳመጥ ትኩረትን በትኩረት መከታተል ሲሆን ሆን ብለህ ከድምፁ ላይ አንድ ዓይነት ትርጉም እያወጣህ ነው። ለማዳመጥ መምረጥ ትችላላችሁ።

3.3.2 ቃል አልባ የሐሳብ ልውውጥ

በቃል ያልሆነ የሐሳብ ልውውጥ የሚናገረው ሰው አጠቃላይ የሰውነት እንቅስቃሴን ያካትታል። ይህም የሰውነት አቀማመጥን፣ የእጅ አካላዊ እንቅስቃሴን እና አጠቃላይ

የሰውነት እንቅስቃሴን ያካትታል። በአንድ ሰው ፊት ላይ የሚነበበው አገላለጽ ስለ ስሜቱ ብዙ ስለሚናገር ፊቱ ላይ የሚነበበው አገላለጽ ደግሞ ትልቅ ሚና ይጫወታል።

የሰውነት እንቅስቃሴ ዋና ዋና ገጽታዎች የሚከተሉት ናቸው -

የሰውነት እንቅስቃሴ ዋና ዋና ገጽታዎች የሚከተሉት ናቸው፡- ዓይንን ማየት፣ ልብስ መልበስ፣ የፊት መግለጫ፣ የሰውነት አቀማመጥ (እንቅስቃሴ)፣ መንካት፣ የእጅ አካላዊ እንቅስቃሴና አካላዊ ርቀት ናቸው።

(ሀ) የዓይን ንክኪ

(ለ) ልብስ

(ሐ) የፊት መግለጫ

(መ) የሰውነት አቀማመጥ (እንቅስቃሴ)

(ሐ) መንካት

(ለ) የእጅ ምልክት

(ገ) አካላዊ ርቀት

3.4 ውጤታማ የሐሳብ ልውውጥ ለማድረግ እንቅፋት የሚሆኑ

ብዙ ድርጅቶች ከሚያጋጥሟቸው ችግሮች አንዱ ውጤታማ የሆነ የሐሳብ ልውውጥ እንቅፋት ነው ። ብዙ የማህበራዊ ስነ-ልቦና ባለሙያዎች መልዕክቱን ከላኪ ወደ መቀበያ እያስተላለፉ ከ50% እስከ 70% ትርጉሙ መጥፋቱን ያስረዳሉ። የሐሳብ ልውውጥ በተሳሳተ መንገድ ሊተረጎም የሚችልባቸው አንዳንድ ቦታዎች እንዳሉ ይገምታሉ። በአንድ ድርጅት ውስጥ ውጤታማ የሐሳብ ልውውጥ ለማድረግ ጥቂት እንቅፋቶች ከዚህ በታች ተሰጥተዋል ።

ፊዚካዊ መሰናዶዎች - በሥራ ቦታ የሐሳብ ልውውጥ ከሚያስችሉ ዋና ዋና እንቅፋቶች አንዱ አካላዊ እንቅፋት ነው። በአንድ ድርጅት ውስጥ አካላዊ እንቅፋቶች ከሌሎች የተለዩ ሰፋፊ የሥራ ቦታዎች ናቸው ። በአንድ ድርጅት ውስጥ አካላዊ እንቅፋት ሊፈጥሩ የሚችሉ ሌሎች ትኩረት የሚከፋፍሉ ነገሮች ደግሞ አካባቢ ፣ የኋላ ታሪክና ጫጫታ ናቸው ።

ቋንቋ - በላኪውም ሆነ በመቀበያው በሚታወቅ ቋንቋ መነጋገር አለመቻል ውጤታማ የሐሳብ ልውውጥ ለማድረግ ትልቁ እንቅፋት ነው። አንድ ሰው በሚነጋገሩበት ወይም በሚጽፍበት ጊዜ ተገቢ ያልሆኑ ቃላትን ሲጠቀም በላኪውና በተቀባዩ መካከል አለመግባባት እንዲፈጠር ሊያደርግ ይችላል።

ስሜቶች - ስሜትዎ በሆነ ምክንያት ስሜትዎ ውስጥ ከተጠመዱ የሐሳብ ልውውጥ እንቅፋት ሊሆንባችሁ ይችላል። እንዲህ ዓይነት ሁኔታ ሲያጋጥምህ ሌሎችን ለማዳመጥ ወይም መልእክቱን ለመረዳት ትቸገሪያለህ። ከስሜታዊ ጣልቃ ገብነት መካከል ጥላቻ፣ ንዴት፣ ቂምና ፍርሃት ይገኙበታል።

ውጥረት - በአብዛኛው ድርጅት ውስጥ ሠራተኞች ከሚያጋጥሟቸው የሐሳብ ልውውጥ እንቅፋቶች አንዱ ውጥረት ነው። አንድ ሰው ከባድ ውጥረት ውስጥ በሚገባበት ጊዜ መልእክቱን መረዳት ይከብደኝ ይሆናል፤ ይህ ደግሞ የሐሳብ ልውውጥ እንዲዛባ ያደርገዋል። ውጥረት በሚያጋጥመን ጊዜ አእምሯችን የተመካው በእምነታችን ፣ በተሞክሮዎቻችን ፣ በግቦቻችንና በሥነ ምግባር እሴቶቻችን ላይ ነው። በመሆኑም የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ ምን ያህል ፍሬ ነገር እንደሆነ ሳናስተውል ቀርተናል።

ጫጫታ - መሣሪያዎች ወይም አካባቢያዊ ጫጫታ ግልጽ የሆነ የሐሳብ ልውውጥ ያግዳሉ። ላኪውም ሆነ ተቀባዩ አንዳቸው ለሌላው በሚላኩት መልእክቶች ላይ ማተኮር መቻል አለባቸው።

እኛ - ከሌላው ሰው ይልቅ በራሳችን ላይ ማተኮር ወደ ግራ መጋባትና ግጭት ሊመራ ይችላል። "የኔ ትውልድ" ውጤታማ የሐሳብ ልውውጥን በተመለከተ የወጣ ነው። ለዚህ መንስኤ ከሆኑት ነገሮች መካከል አንዳንዶቹ መከላከያ (አንድ ሰው ጥቃት እየሰነዘረብን እንዳለ ይሰማናል)፣ የበላይነት (ከሌላው በላይ እንደምናውቅ ይሰማናል) እና ራስን ከፍ ማድረግ (የእንቅስቃሴው ማዕከል እንደሆንን ይሰማናል)።

Perception - ግለሰቡ በጣም ፈጣን እንጂ አቀላጥፎ የሚያወራ እንዳልሆነ ከተሰማን በግልፅ አይናገርም ወዘተ... ግለሰቡን ልናሰናበት እንችላለን። ከዚህም በተጨማሪ ቀደም ብሎ የነበርነው አመለካከት በማዳመጥ ችሎታችን ላይ ተጽዕኖ ያሳድራል

። ከፍተኛ ቦታ ያላቸውን ሰዎች በጥሞና እናዳምጣለን፤ እንዲሁም ዝቅተኛ ቦታ ያላቸውን ሰዎች እናስቀምጣለን።

የአካባቢ - ብሩህ መብራቶች, ማራኪ ሰው, ያልተለመዱ እይታዎች, ወይም ማንኛውም ሌላ ማነቃቂያ ትኩረትን ሊከፋፍል ይችላል.

ስለ አንድ ሰው ፣ ስለ አንድ ቡድን ፣ ስለ አንድ ክስተት ወይም ስለ አንድ ነገር ከመጠን በላይ ቀላል በሆነ ጽንሰ ሐሳብ ፣ እምነት ወይም አስተያየት ላይ እንድንታይ ያደርገናል ። በመሆኑም የቅርጫት ኳስ ተጫዋቾች ከቀይ መሳሪያዎች የተሻለ ቁመት, አረንጓዴ መሳሪያዎች, ወዘተ. ስለ አንድ አዲስ ሁኔታ በአስተሳሰብ፣ በትንታኔና አእምሮን ክፍት በሆነ መንገድ መተካት ይቻላል።

አስተያየት ማጣት - Feedback የግንኙነት መስታወት ነው። Feedback ላኪው የላከውን መስተጋብር ነው። Feedback እንደታየው መልዕክቱን ለላኪው መልሶ የሚልክ ተቀባይ ነው። ያለ አስተያየት፣ የሐሳብ ልውውጥ አንድ መንገድ ነው።

ደካማ የመደማመጥ ችሎታ - ማዳመጥ አስቸጋሪ ነው። አንድ የተለመደ ተናጋሪ በደቂቃ 125 ቃላትን ይናገራል። አብዛኛውን ጊዜ የሚያዳምጠው ሰው በደቂቃ 400-600 ቃላትን ማግኘት ይችላል። በመሆኑም ከማዳመጥ ጊዜ ውስጥ 75 በመቶ የሚሆነው ነፃ ጊዜ ነው ። አብዛኛውን ጊዜ የነፃ ጊዜ አድማጩ ንዴቱን ያዘናጋዋል ። መፍትሄው በተግባር አድማጭ ከመሆን ይልቅ ንቁ መሆን ነው። አንድ አስፈላጊ የሆነ የማዳመጥ ችሎታ ለማዳመጥ ዝግጁ መሆን ነው ።

አካላዊ ትኩረት የሚከፋፍሉ ነገሮች- አካላዊ ትኩረት የሚከፋፍሉ ነገሮች የሐሳብ ልውውጥ ለማድረግ እንቅፋት የሚሆኑ አካላዊ ነገሮች ናቸው. እንደነዚህ ካሉት ነገሮች መካከል ስልክ፣ ጠረጴዛ፣ ምቹ ያልሆነ የመሰብሰቢያ ቦታና ጫጫታ ይገኙበታል።

የደንበኛ አገልግሎት ቅድመ-ፈተና እና በኋላ-ፈተና

1. የደንበኛ, የአገልግሎት እና የደንበኛ አገልግሎት ጽንሰ-ሀሳቦችን ይግለጹ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. በድርጅታችሁ ውስጥ የገጠማችሁ አስቸጋሪ ደንበኞች መኾናችሁ ምንድነው?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. በድርጅታችሁ ውስጥ ያላችሁን የውይይት/ የሐሳብ ልውውጥ መሰናዶዎች ከውጪ ደንበኞች ጋር እንዲሁም በመፍታት መንገድ ላይ ተወያዩ።

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....