# مقرر

# مهارات الاتصال السياحي

## الدكتورة

## تغريد أحمد مسلم

**العام الدراسي 2023 / 2024**

# مهارات الاتصال السياحي

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

Damascus University

# مهارات الاتصال

مقدمة

مفهوم الاتصال

عناصر عملية الاتصال

أهمية الاتصال

أهداف الاتصال

أنواع الاتصالات

طرق الاتصال

Damascus University

# مقدمة

- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر،
- وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة.
- ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص العاديين والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات إذ بدون الاتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات
- وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85 % من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية , يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه
- .

- والاتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ تستخدم فيه الوسائل التكنولوجية الاكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، اذ لم يعد الان من الصعوبة بمكان على الأفراد متابعة الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الاوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحدث العالمية دون عناء.
- كما لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية.
- وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار.
- ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي والقدرة على توصيل الافكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعليمية والوظيفية،
- ومن ثم فان الاتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة

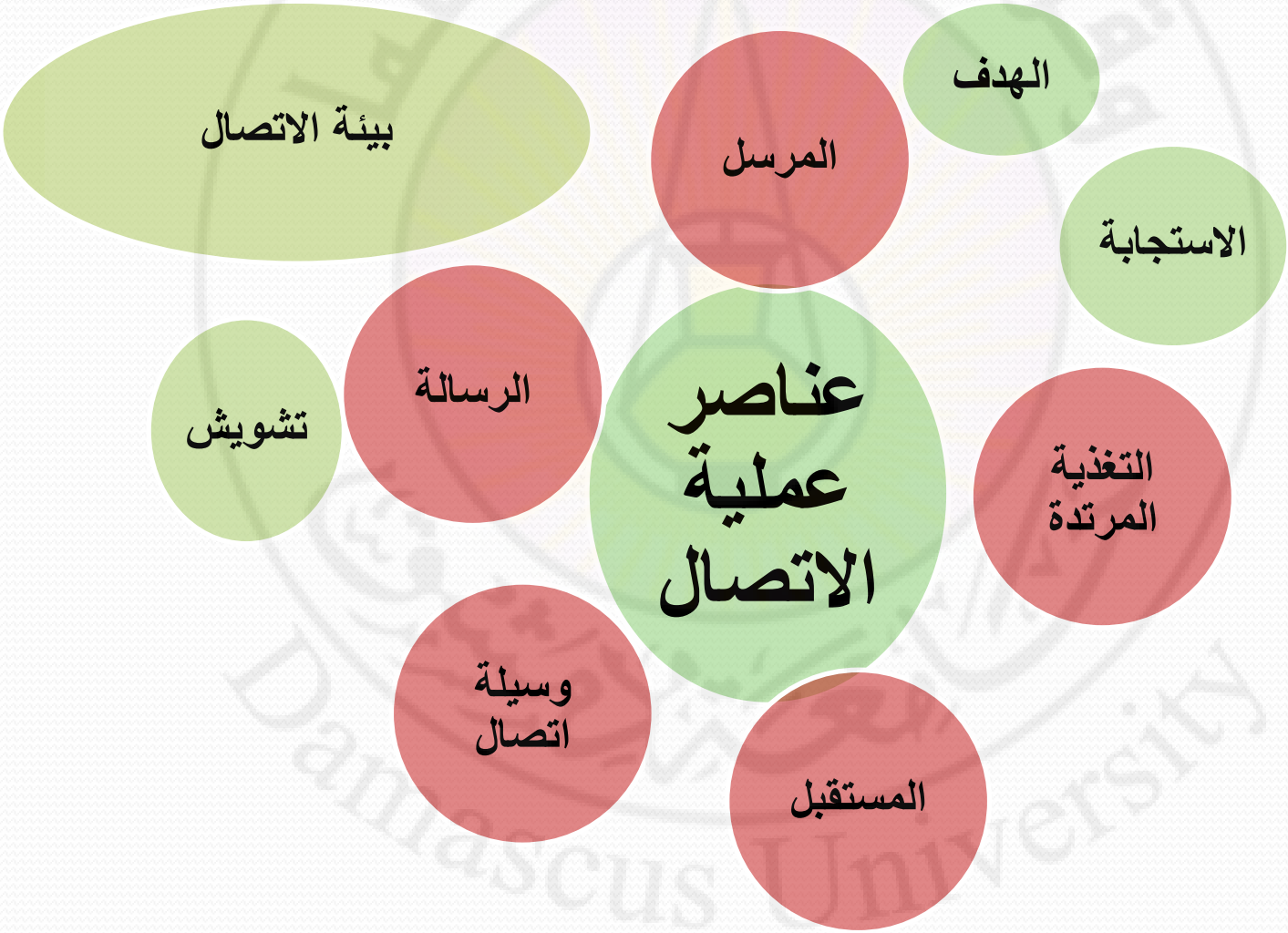
# تعريف الاتصال

الاتصال هو : نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص الى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة

أو هي عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل ايجاد فهم مشترك بين العناصر الانسانية

Damascus University

# عناصر عملية الاتصال



# عناصر عملية الاتصال

- الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الاتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محددا، و واضحا لطرفي عملية الاتصال، ومصاغا بأسلوب مناسب
- المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة (مرسل الرسالة ) والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد او مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها الى المستقبل ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. اذ يقوم المرسل بتحويل الأفكار التي تعبر عن الهدف الى كلمات وجمل ليقوم بنقلها وارسالها الى الطرف الآخر( المستقبل)

وتختلف قدرات الافراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها

الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة الى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الاتصال

لذا يجب صياغه رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل وتأخذ الرسالة صورا عديدة منها الكلمات والرموز والايماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل

# عناصر عملية الاتصال

- التشويش: وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:
- عوامل خارجية: مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل مثل تعثر الكلام، الحديث السريع، المظهر الأنيق والشكل الخارجي.
- عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى الذي يفهمه المستقبل من ورائها وفي بعض الأحيان قد تؤثر نفسية المستقبل على نبرة صوت المتحدث بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة
- . وسيلة الاتصال: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الاتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

# عناصر عملية الاتصال

- المستقبل : وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل،
- وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا او مجموعة افراد) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الادوار مع المرسل.
- التغذيةِ الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الاتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية،
- وتشير إلى مدى نجاح عملية الاتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما اذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل.
- ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية آنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل اشارات أو كلمات او عبارات أو ايماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الاكبر لاستمرار عملية الاتصال بين الطرفين ، بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الاتصال كلما ساهم ذلك في تعزيز الاتصال

# عناصر عملية الاتصال

- الاستجابة: وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.
- بيئةِ الاتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الاتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الاتصال، وتشمل بيئة الاتصال ما يلي:

1. البيئة المادية: وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الاتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.
2. البيئة الثقافية: وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الشخص تمييز الفرد عن الاخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك فيها مع أفراد بلدته.
3. البيئة الاجتماعية: وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.
4. البيئة الجغرافية: وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الاتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، فلكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الاتصال.
5. البيئة الداخلية: وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الاتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

# أهمية الاتصال

- للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في النقاط التالية:

1. الاتصال قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد
2. الاتصال قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة
3. الاتصال هو العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية
4. الاتصال وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات
5. الاتصال أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان

# أهداف عملية الاتصال

1. الاقناع :ان الهدف من أي عملية اتصالية ليس ايصال المعلومات والأفكار كما يتبادر للذهن فقط انما الهدف هو الاقناع
2. اطلاع المرؤوسين على تعليمات الاهداف المطلوب تنفيذها
3. مساعدة الادارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين
4. توفير المناخ الايجابي الذي يرغب العاملين في الانجاز
5. ربط المديريات والدوائر والاقسام مع بعضها وتنسيق وصول وتدفق المعلومات من اجل تحقيق الاهداف
6. التعليم والتوجيه المستمر
7. التذكير وتغيير الاتجاهات

# أنواع الاتصال

- **الاتصال الذاتي:**
- **هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته (اتصال الفرد بذاته) بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداما في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه**
- **وهو نتيجة مخاطبة الفرد لنفسه فيما يتعلق بالأفكار ، والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك**

# الاتصال بالآخرين:

- الاتصال اللفظي :
- وهو الاتصال الذي يكون بشكل مباشر باستخدام الكلمات وهنا يجب اختيار الكلمات بدقة بحيث تعبر عن المعنى المراد من الرسالة وتبلغ نسبة تأثير الاتصال اللفظي 7% من تأثير عملية الاتصال لكن يصل تأثيره الى 100% اذا لم يتم اختيار الكلمات بحيث تنقل المعنى من الرسالة المراد توصيلها ويفقد الاتصال معناه في هذه الحالة
- الاتصال غير اللفظي:
- وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الحركات والتعابير والصوت ويبلغ تأثيره في عملية الاتصال نسبة 93% بحيث تؤثر الحركات والتعابير بنسبة55% والصوت بنسبة 38% لذا لا بد من معرفة واتقان الحركات والاصوات أثناء الحديث

# الاتصال المباشر : ويشمل:

- **الاتصال الشخصي**: هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر بشكل مباشر وجها لوجه ، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصداقات حميمية بين الأفراد.
- أنواع الاتصال الشخصي: ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:
  - الاتصال الثنائي: حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.
  - الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.
- **الاتصال الجمعي**: يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) أو مجموعة أشخاص ومجموعة أخرى , من خلال الاجتماعات أو الخطب أو اللقاءات العامة

# الاتصال الجماهيري:

- الاتصال الجماهيري: هو الاتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل.
- ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال :

- وسائل الاتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات،
- ووسائل الاتصال الالكترونية
- والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما المستقبلين يعرفون المرسل

# الاتصالات الرسمية وغير الرسمية:

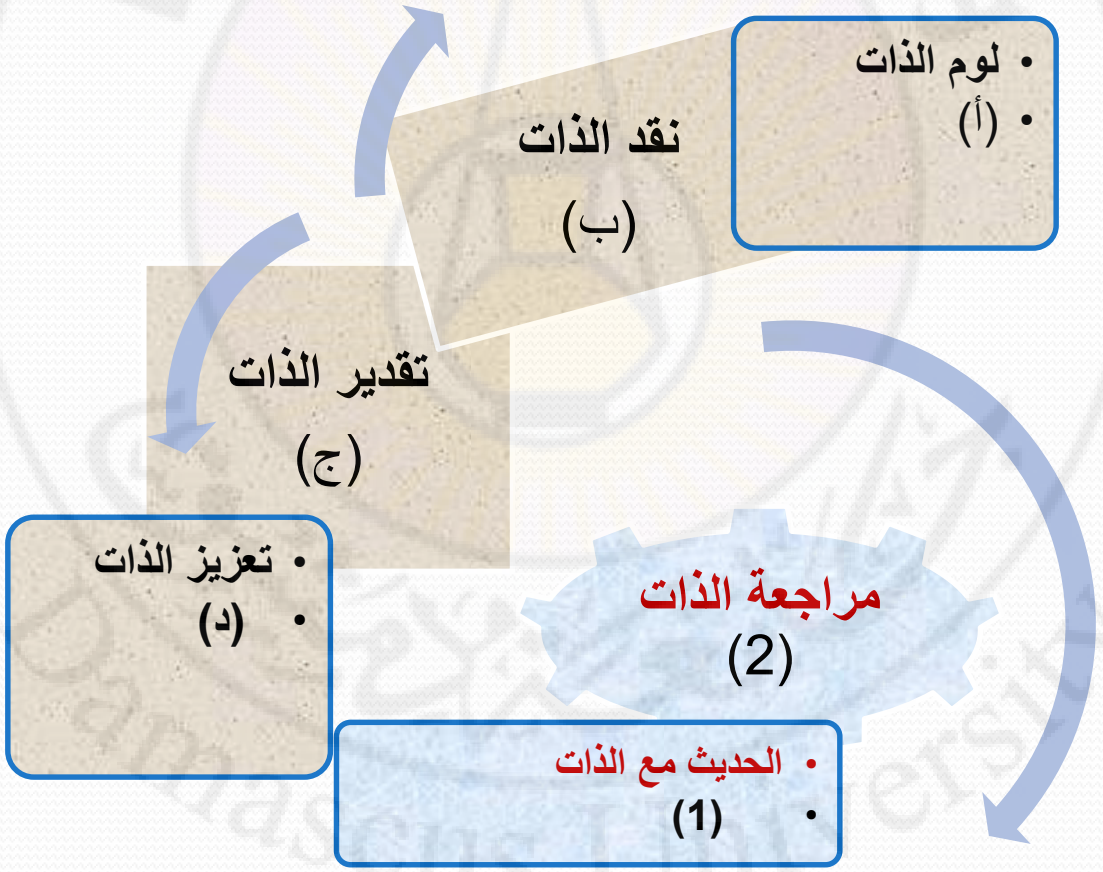
- أولا: الاتصالات الرسمية:
- وهي الاتصالات التي تتم من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها وتأخذ ثلاثة أشكال وهي :

1. الاتصالات الهابطة : وهي الاتصالات التي تنساب من الرؤساء الى المرؤوسين (الموظفين) وتأخذ شكل توجيهات وقرارات ومعلومات
2. الاتصالات الصاعدة : وهي الاتصالات التي تنساب من المرؤوسين الى الرؤساء وتأخذ شكل تقارير عمل وطلبات يرفعها الموظفين الى الادارة
3. الاتصالات الأفقية: وهي الاتصالات التي تتم بين أعضاء التنظيم (الموظفين وأعضاء الادارات والأقسام) داخل التنظيم بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل

ثانيا: الاتصالات غير الرسمية :

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الاداري وبين أعضاءه , ويلجأ اليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيرا للوقت في جمع المعلومات

# طرق الاتصال :
# طرق الحديث مع الذات



# طرق الاتصال

أولا : طرق الاتصال مع الذات:

- يستخدم الفرد طرقا عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:

1. الحديث مع الذات: يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس.
2. مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخططه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية او صورة إيجابية كما يلي:

- لوم الذات: وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.
- نقد الذات: وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، . مما يؤثر إيجابا في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله ، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات
- تعزيز الذات: ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
- تقدير الذات: يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته

# طرق الاتصال الشخصي

1. بشكل مباشر وجها لوجه دون استخدام أي من وسائل الاتصال المقروءة أو المكتوبة أو المسموعة أو المرئية
2. باستخدام الهاتف
3. باستخدام التكنولوجيا الحديثة عبر الانترنت وهنا يمكن أن يكون الاتصال بواسطة الكتابة من خلال الدردشة أو من خلال الصوت أو من خلال الفيديو , صوت وصورة كوسيلة السكايب ووسائل الاتصال الرقمية المباشرة الأخرى(فايبر , واتس....الخ)

Damascus University

# طرق الاتصال الجماهيري

1. الوسائل المقروءة والمكتوبة:

- مثل البريد المباشر , الصحف النشرات اللافتات واللوحات الطرقية, المجلات

2 -الوسائل المسموعة والمرئية:

- الاذاعة والتلفاز والسينما

3 – الانترنت من خلال مواقع التواصل والصفحات الالكترونية ومقاطع الفيديو بالصوت والصورة

# الاتصال الفعال

مفهوم الاتصال الفعال

خصائص الاتصال

مميزات الاتصالات

وظائف الاتصال

معوقات عملية الاتصال

# مفهوم الاتصال الفعال

**الاتصال الفعال :**

**هو عملية تفاعلية آنية وحتمية, تكاملية ومستمرة وتتم بطريقة مقصودة وغير مقصودة وغير قابلة للتراجع لتكوين علاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب بينهم بقصد التأثير والتفاعل فيما بينهم**

# خصائص الاتصال

| | | |
|---|---|---|
| الاتصال عمليةِ قصديةِ و غيرِ قصدية: | الاتصال عملية تفاعلية آنية: | الاتصال عمليةِ متشابكة ومتداخلة |
| الاتصال عمليةِ ديناميكية | الاتصال عمليةِ حتميةِ ضروريةَ | الاتصال عمليةِ غيرِ قابلةِ للتراجع |
| الاتصال عمليةِ مستمرةِ غيرِ منتهية | عمليةِ رمزية: | عمليةِ متكاملة |

# خصائص الاتصال

**1- الاتصال عمليةٍ مستمرةٍ غيرِ منتهية:**

- يتضمن الاتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الانشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة. كما أن الاتصال عملية مستمرة فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان

- **2- عمليةٍ متكاملة:**

- حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث الاتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل بين أجزاء عملية الاتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى،
- فالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة

- **3- عمليةٍ رمزية:**

- حيث يقوم الاتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لامعنى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

- **4- الاتصال عمليةِ ديناميكية:**
- يتميز الاتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الاتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الاتصال أن كل من طرفي الاتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة او التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الاتصال فكل منهما يستفيد من الآخر و يفيده
- **5- الاتصال عمليةِ حتميةِ ضرورية:**
- حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون قصد، فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالإنسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على مر التاريخ الانساني المعروف أو المسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعيدا عن الحياة الاجتماعية
- **6- الاتصال عمليةِ غيرِ قابلةِ للتراجع**
- نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الاتصال ايضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الاتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلا

- **7- الاتصال عمليةِ قصديةِ و غيرِ قصدية:**
- حيث يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، أي بغية تحقيق هدف معين وقد يكون بشكل غير متعمد من ِ طرفي الاتصال أو من أحدهما
- **8- الاتصال عملية تفاعلية آنية:**
- التفاعل في الاتصال عملية طبيعية، فالاتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الاتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الاتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار
- **9- الاتصال عمليةِ متشابكةِ ومتداخلة:**
- حيث ينبع الاتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الاتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الاتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الاتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين

# مميزات الاتصال الذاتيِ

- وحدة طرفي الاتصال،
- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل
- الصدق،
- الايجابية،
- الموضوعية،
- قلة التشويش
- آنية التغذية الراجعة

# مميزات الاتصال الذاتيِ

1. وحدة طرفي الاتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته
2. وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
3. الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الاتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
4. الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.
5. الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراة ولا داعي لإخفاء الحقيقة عن الذات.
6. قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الاتصالية.
7. آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لإرسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية

# مميزات الاتصال الشخصي



# مميزات الاتصال الشخصي

1. فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
2. السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
3. المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
4. الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.
5. غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات. .
6. زيادة الثقة بين طرفي الاتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الاتصال

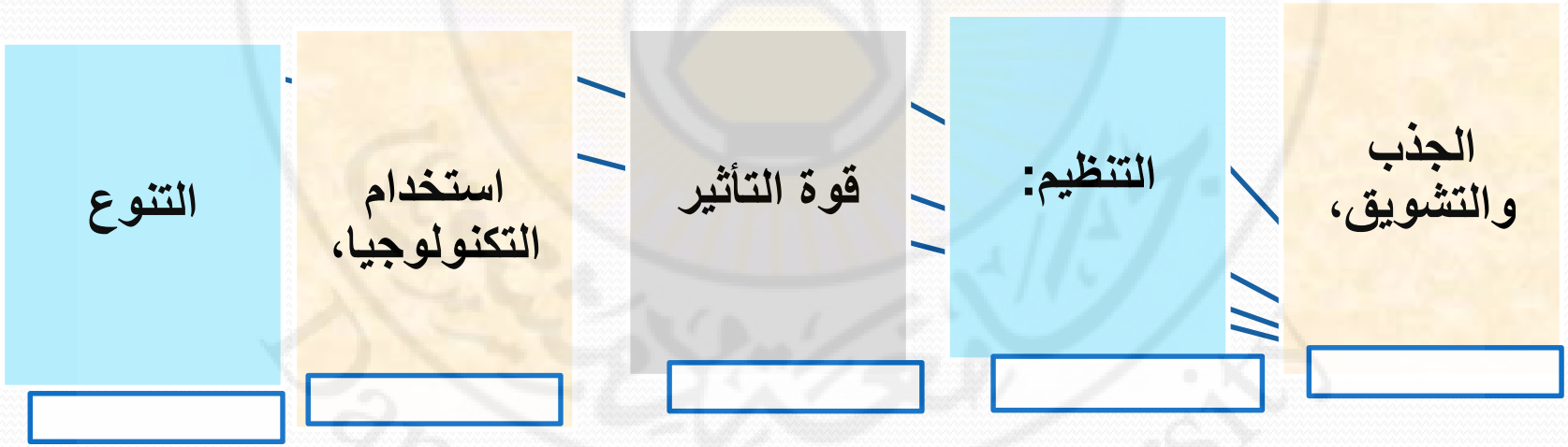
# مميزات الاتصال الجمعي

- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين
- امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي
- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
- تلقائية الاتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية
- قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال
- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة
- انخفاض تكلفة الاتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى

# مميزات الاتصال الجمعي

1. تلقائية الاتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
2. وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
3. امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
4. انخفاض تكلفة الاتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى. .
5. يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين .
6. قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال
7. امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي

# مميزات الاتصال الجماهيري



# مميزات الاتصال الجماهيري:

1. التنظيم: حيث يكون الاتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
2. قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
3. استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الاتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
4. التنوع، حيث تتنوع الرسالة الاتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الاتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاخبارية والرياضية.
5. الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الاتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الاتصال الرمزية المختلفة

# استشارات سلوك
# واجتماعية

تقديم استشارات سلو
واجتماعية لتساعدك ع
النجاح وتحقيق حياة أفض

احجز استشارة



# المحاضرة الثالثة
# مقومات ومعوقات الاتصال الفعال

وظائف الاتصال

مقومات الاتصال الفعال

خصائص الاتصال الفعال

معوقات الاتصال

خطوات عملية الاتصال

# وظائف الاتصال

- الوظيفة الاعلامية والاخبارية
- وظيفة التنشئة الاجتماعية
- وظيفة خلق الدوافع
- وظيفة الحوار والنقاش
- وظيفة التربية
- وظيفة النهوض الثقافي
- الوظيفة الترفيهية
- وظيفة التكافل

# مقومات الاتصال الفعال



# وظائف الاتصال

- الوظيفة الاعلامية والاخبارية
- وظيفة التنشئة الاجتماعية
- وظيفة خلق الدوافع
- وظيفة الحوار والنقاش
- وظيفة التربية
- وظيفة النهوض الثقافي
- الوظيفة الترفيهية
- وظيفة التكافل

# قواعد الاتصال الفعال

- اجذب الانتباه
- وضح الرسالة
- أظهر النتائج المرتقبة
- اعتمد الثبات
- خاطب العقل والقلب
- رسخ ثقة الجمهور بك

# خصائص الاتصال الفعال

النشاط

الايجاز

الدقة

الوضوح

خصائص
الاتصال الفعال

Damascus University

# قواعد الاتصال الفعال

- اجذب الانتباه
- وضح الرسالة
- أظهر النتائج المرتقبة
- اعتمد الثبات
- خاطب العقل والقلب
- رسخ ثقة الجمهور بك

# معوقات الاتصال



# معوقات في المرسل

- دوافع المرسل تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات
- اعتقاد المرسل أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية
- تصرفات المرسل تكون لمصلحته الشخصية
- سوء ادراك المرسل وفهمه للمعلومات التي يرسلها
- الحالة الانفعالية للمرسل تؤثر في شكل المعلومات
- قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهاته النفسية
- عمليات الحكم الشخصي والتقدير والاضافة الذي يقوم به الراسل للمعلومات التي لديه
- الاعتقاد بأن المرسل اليه ينظر الى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو اليها
- التحيز لطبيعة الامور والاحداث

# معوقات في الرسالة

- سوء الادراك أو الفهم للمعلومات التي تتضمنها الرسالة
- عدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة ومعبرة
- افتقار الراسل الى القدرة على تعزيز معنى الرسالة ببعض تعبيرات الوجه أو حركات الجسد

# معوقات في وسيلة الاتصال

- اختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال
- عدم ملاءمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للاتصال
- اختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال
- عدم متابعة الراسل للإجراءات الرسمية في استخدام وسيلة الاتصال
- المساواة بين استخدام الوسائل المكتوبة والشفوية للاتصال

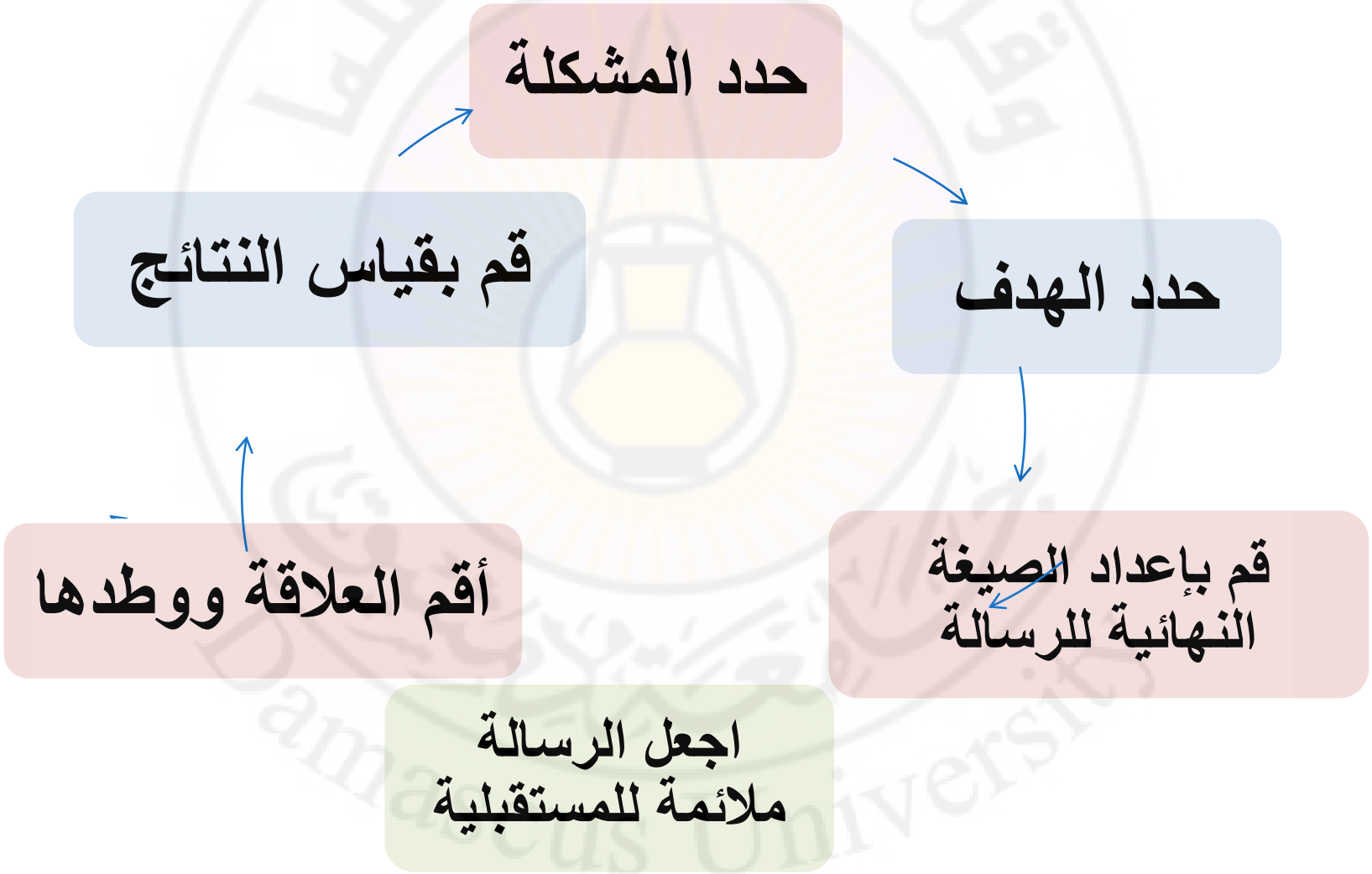
# معوقات في المستقبل

- يقع المستقبل بنفس الاخطاء التي يقع بها المرسل وبالتالي فإن المعوقات التي تواجه المرسل هي نفسها التي تواجه المستقبل

# معوقات في بيئة الاتصال

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المشتركة بينهما
- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الاخر في الاتصال
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الطرف الاخر على خير وجه
- أحد الاطراف أو كليهما لا يفهم الفوائد التي ستعود من جراء الاتصال
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه أو تصيب الادارة والاخرين من جراء سوء الاتصال
- عدم اتسام البيئة بالابتكار والتعزيز(من قبل الرؤساء) يحبط عمليات الاتصال

# خطوات عملية الاتصال



# المحاضرة الرابعة
# الانطباع الأولي وقوة التأثير

**الدكتورة**

**تغريد أحمد مسلم**

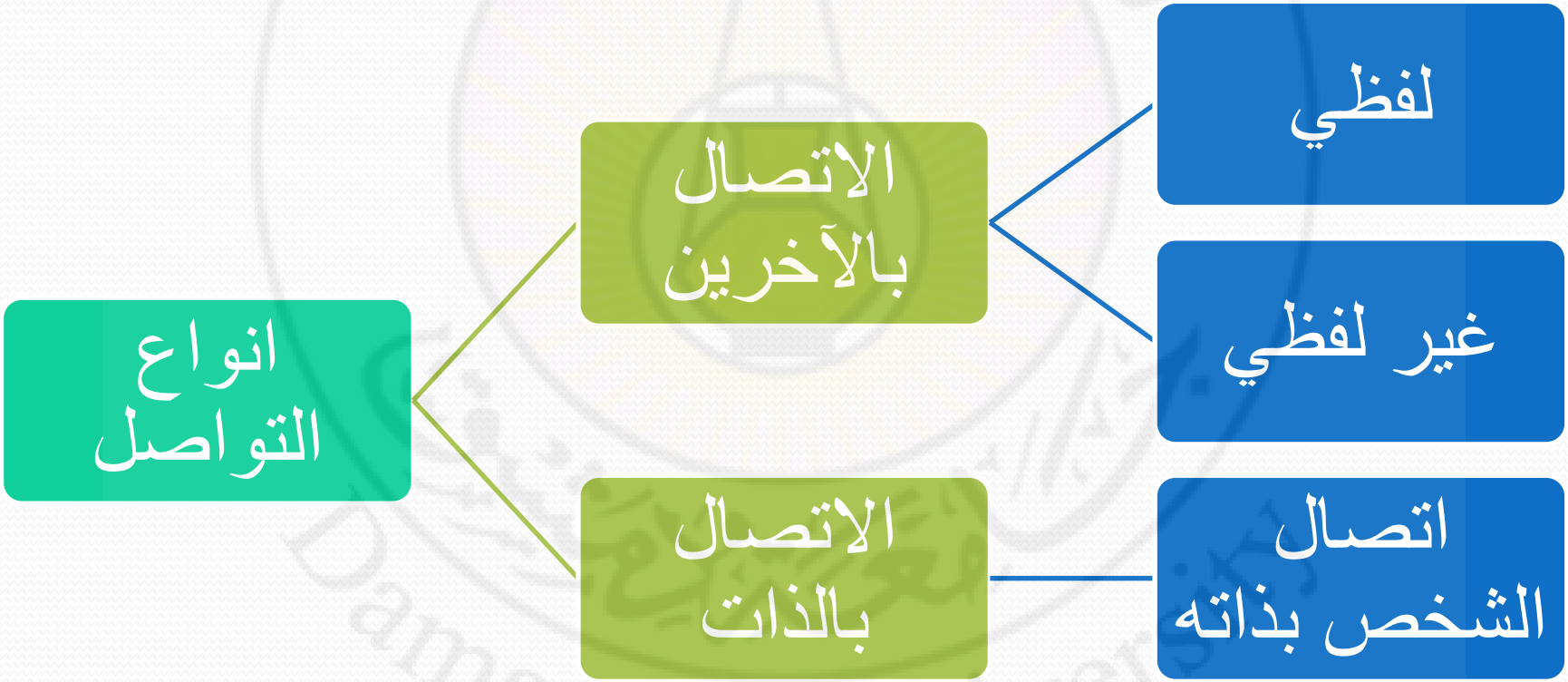
# الانطباع الأولي وقوة التأثير

- خلق انطباع أولي من الثواني الأولى
- أنواع الأصوات
- الأنظمة التمثيلية للشخصية

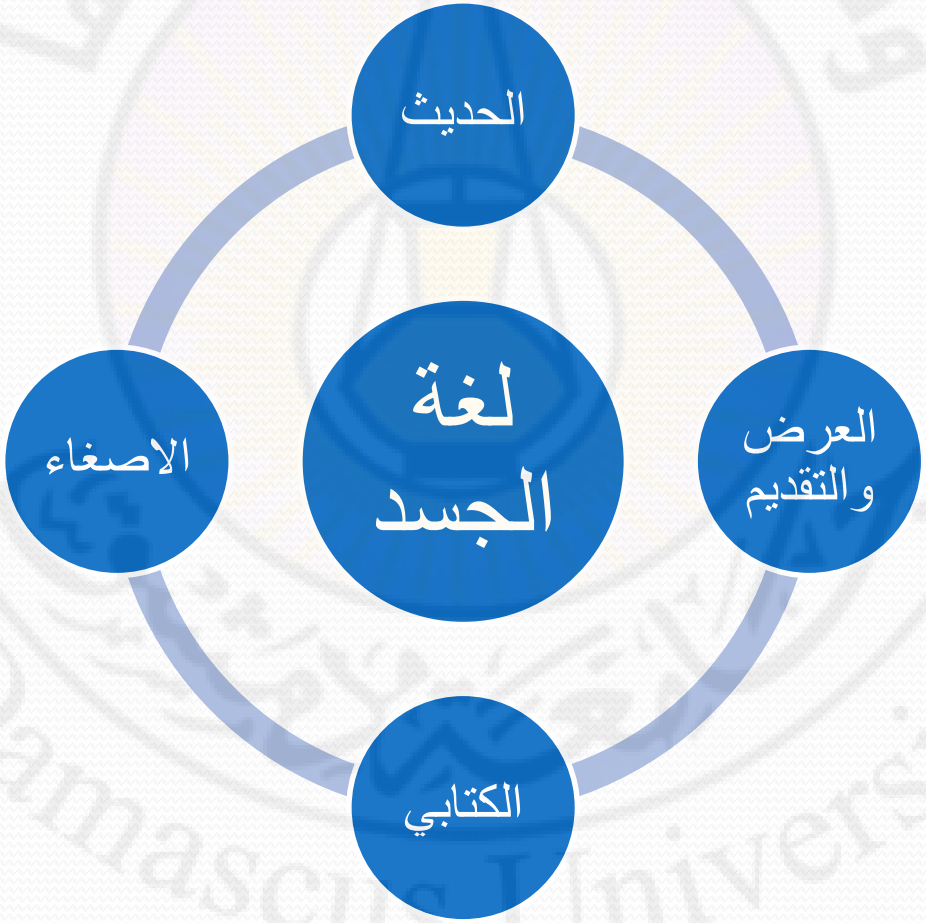
# مفهوم وأنواع التواصل

- يعرف الاتصال بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات من شخص الى آخر أو آخرين بغرض تحقيق التفاهم والانسجام

# أنواع التواصل



# مهارات التواصل بالآخرين



# كيف تترك انطباعا ايجابيا من الثواني الاولى يدوم طويلا

- كيف أترك انطباعا أوليا طويل الامد وهل يمكنني أن أكون مقنعا لو لم أكن جذابا؟

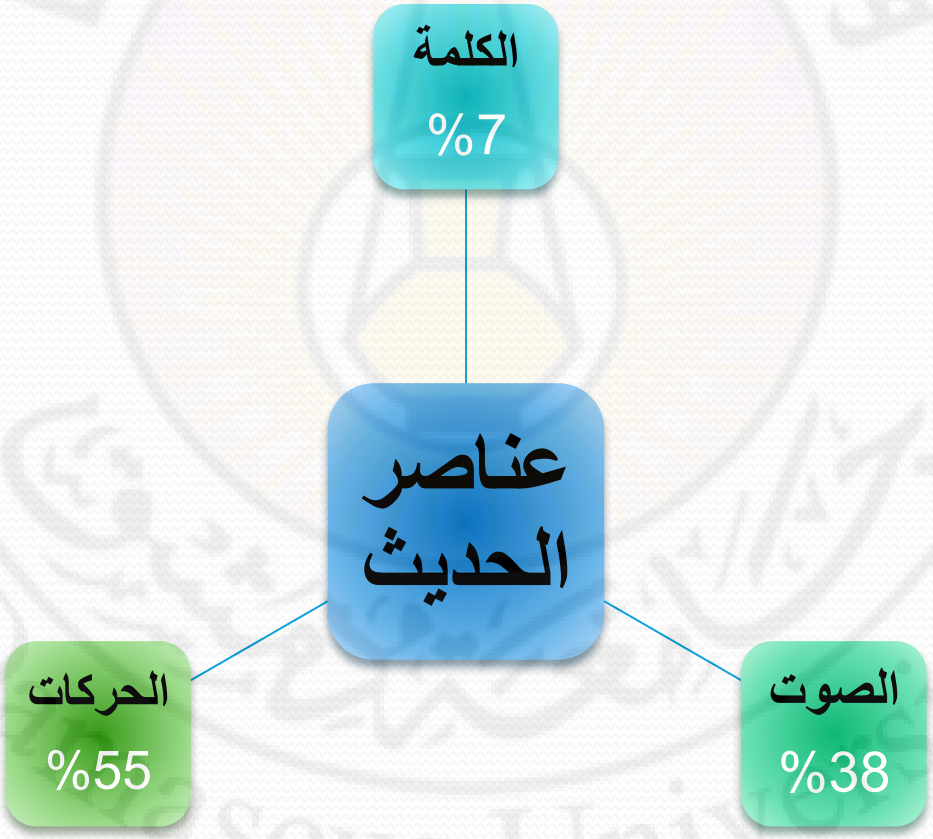
- جواب السؤال الثاني نعم

# خلق انطباع ايجابي من الثواني الاولى يكون:

- الاعتناء بالشكل والمظهر
- الابتسامة
- النظافة والرائحة العطرة
- كن حريصا أن تعرف ما يريده الاخرون أو الزبون
- الانصات
- لاحظ سرعة تحدث العميل وضاه سرعته في الحديث
- اظهر اهتماما صادقا بعميلك
- الكلمة السحرية(الشكر)
- كن على علم بالمصطلحات الفنية لمجال عمل أو مهنة عملائك

- اذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فان الزبون سيشعر بذلك لذا استفد من عملية تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك
- عند مقابلة النساء يجب أن تحافظ ان تجعل عيناك اسفل مستوى نظرك
- عندما يمر العميل بحالة انفعالية عليك الا تتجاوز ذلك واسمح لنفسك ان تكون منزعجا قليلا كي تحاكي سلوكه وانفعالاته
- يشعر الناس بالارتياح عندما يبدو أن الاخرين يشبهونهم في المظهر, والقيم والمعتقدات

# مهارة الحديث



# اختيار الكلمات
# %7

- تكلم بصيغة الحاضر
- استخدم كلمة لأن والآن
- ابتعد عن استخدام كلمة لا
- الابتعاد عن استخدام كلمة (يجب , كان يجب , ينبغي) مثلا ان تستبدل يجب أو ينبغي ب (أنا مستعد ل..)
- ابتعد عن كلمة لكن واستبدلها ب(و)
- قم بإزالة محاولة من قاموسك
- ركز على الكلمات ذات الطاقة المرتفعة(الامتنان , الحب , الود , النجاح , البهجة....الخ)

# الصوت 38%

- يختلف الصوت من حيث الشدة والقوة والسرعة
- كما تختلف نغمة وشدة الصوت عند: البدء بالكلام – أثناء الكلام – عند نهاية الكلام
- يمكن التحكم بسرعة الصوت من خلال استخدام علامات الترقيم , كما يمكن التحكم بالشدة من خلال الحركات الاعرابية
- للوصول الى النغمة العميقة المؤثرة لابد من استخدام تقنية التنفس خاصة 4. 2. 8

# أنواع الاصوات

| | | | |
|---|---|---|---|
| النبرة العميقة المتحمسة | النبرة العالية | النبرة المنخفضة | النبرة الخشنة |
| البطيء والمتعمد | المرتفع جدا | الهامس المتكلف | النبرة اللطيفة الحلوة |

| | | |
|---|---|---|
| التحدث بسرعة | النبرة المملة الخالية من أي روح | النبرة المتقطعة غير المترابطة |

# الصوت ونمط الشخصية

- **الصوت ذو النبرة العميقة والمتحمسة:**
- هذا الصوت مفعم بالحيوية
- ملئ بالحماس
- يقدم للمستمع نوعا من الامان العاطفي الجذاب
- يجذب اهتمام المستمع وانتباهه
- صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة
- أصحاب هذا الصوت شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها,
- يستطيعون التحكم في حياتهم
- شخصياتهم صلبة تنقل ما في عقولهم وقلوبهم.
- **الصوت ذو النبرة العالية:**

- صاحب هذا الصوت قد لا يكون ناضجا أو مدركا لما حوله أو ضعيفا
- وينتابه الغضب –
- وغالبا ما يكون قد عانى من مشكلة حادة مرت عليه في طفولته أو مراهقته
- في الغالب صاحب هذا الصوت عصبي
- فاقد للثقة بنفسه –
- يعكس غضبا دفينا وداخليا وربما خوف أيضا

# الصوت ونمط الشخصية

- **الصوت ذو النبرة المنخفضة :**
- أصحاب هذا الصوت مزيفون-و مظهريون –
- ولا يحسون بالأمان –
- فهم يعتقدون أنهم اذا تحدثوا بصوت منخفض سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبرون الاخر على الانصات اليهم والتعامل معهم بجدية
- أصحاب هذا الصوت هادئون جدا ويجذبون اهتمام من حولهم-
- وهم يستمتعون بذلك ويميلون الى الحزن-
- فالشخص الذي يتحدث دائما بصوت منخفض بداخله حزن عميق و يشعر دائما بالعجز وبأنه لا يمكن السيطرة على الأمور
- **الصوت الهامس المتكلف :**
- عندما يستخدم الأشخاص هذا الصوت فانهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما
- ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم اغواء غيرهم –
- واستغلال الاخرين لصالحهم

# الصوت ونمط الشخصية

- **النبرة اللطيفة الحلوة :**
- أصحاب هذا الصوت ذو وجهين يقولون شيئا و يفعلون شيئا آخر ومن الممكن أن ينقلبوا عليك في أي لحظة ولا يمكن الوثوق بهم ببساطة لأنهم ليسوا حقيقيين
- **أصحاب الصوت البطيء والمتعمد:**
- المتحدث ببطء يكون واعيا تماما بشعور الاخرين لأنه يعاني من عدم تقديره لذاته تقديرا جيدا فبطؤه في الحديث وتعمده ذلك يعود لعدم رغبته في الوقوع في الخطأ لكن ربما يكون مغرورا ويتكلف نطق الكلمات ويبدو صوته وكأنه يريد التأكد من أن المستمعين سيتلقون كل ما يقوله
- **النبرة المتقطعة غير المترابطة:**
- الشخص الذي يتحدث بتلك النبرة يكون من النوع غير المرن-
- وصعب الارضاء-
- وبالغ التعصب-
- ويعتقد أنه على حق دائما-
- اذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصعب مساومته

# الصوت ونمط الشخصية

- أصحاب النبرة المملة الخالية من أي روح:
- لا يعبأون بالآخرين –
- منعزلين –
- ومتحفظين ولا يبدون اهتماما او عطفا تجاه أحد –
- فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس احباطا وحزنا داخليا-
- وهم يخشون ان يقحمهم احد في مسالة عاطفية – واذا حاولت أكثر من مرة أن تتواصل مع هذا الشخص فاعلم انك لن تصل الى شيء معه –
- وقد يؤدي ذلك الى سوء تفاهم بينك وبينه لأنه من الصعب على هؤلاء أن يفهموا رسالتك وغالبا ما يخفون الكثير من المعلومات وليسوا مستعدين لتقديم المساعدة
- الصوت المرتفع جدا :
- اصحاب هذا الصوت غالبا شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعيا- وهم أشخاص تنافسيون وغاضبون – يعاملون من حولهم بشيء من الكراهية- وغالبا هم الذين يعيلون انفسهم – وهم بحاجة لأن يكونوا مركز الانتباه
- الاصوات الخشنة:
- اصحاب هذه الأصوات يحملون في داخلهم الكثير من الغضب –
- وهم من النوع المسيطر والمتنمر والمتحفز –
- وهم كثيروا الشكوى –
- ولا يشعرون بسعادة الا اذا سيطروا على كل شيء

# الصوت و نمط الشخصية

- **أصحاب النبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة:**
  - هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر –
  - ويحب أن يكون هو محور الاهتمام –
  - وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة-
  - استقلالية و انانية جدا-
  - فاذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك –
  - والتقديرات تشير الى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها –
  - يبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم في صراع معهم
- **التحدث بصورة سريعة :**
  - أصحاب هذا الصوت متحفزون دائما وعصبيون – وربما غاضبون –
  - لا يشعرون بالأمان-
  - ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم وهذا هو سبب تعجلهم في كل شيء ليخرجوا من الموقف بسرعة –
  - ويفعلون هذا بصورة غير واعية وربما السبب في اعماق ذواتهم أنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه
  - والتحدث بهذا الشكل من الحديث من اكثر اساليب الحديث التي تسبب ضيقا في التواصل مع الآخرين

# الأنظمة التمثيلية للشخصيات وكيفية التعامل معها



# أصحاب النظام التمثيلي البصري

- يتحدثون بسرعة وبصوت عال
- يقاطع أحيانا
- أنفاسه قصيرة سريعة من أعلى الصدر
- دائم الحركة والنشاط يستخدم تعبيرات مثل (أرى-أتخيل-انظر...الخ)
- يميل في وقفته الى الخلف قليلا والرأس والأكتاف لأعلى وأحيانا يرفع صدره حتى يبدو للناظر انه مغرور
- يمكن معرفته من نظرة عينه
- قراراته على أساس ما يراه شخصيا

# أصحاب النظام التمثيلي السمعي

- يستخدم طبقات متنوعة في الحديث
- منصت جيد ولا يقاطع ويتضايق ان قاطعه الاخرون
- يعطي اهتمام أكثر للأصوات من المناظر والأحاسيس
- يتنفس بطريقة مريحة من منطقة الحجاب الحاجز
- يأخذ وقتا بالكلام والتفكير والحكم
- قراراته على أساس ما يسمعه
- يستخدم تعبيرات سمعية مثل (أسمع, أنصت ,أقول...الخ)
- يميل في وقفته الى الامام قليلا بينما يميل الرأس لأحد الجانبين(ناحية الأذن تقريبا) كما يمكن تمييزه من نظرة عينه
- متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين

# أصحاب النظام التمثيلي الحسي

- يمتاز بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة
- يتنفس بعمق وبطء من البطن وهو صاحب التنفس المثالي
- يفضل الراحة والحنان
- يحتاج للتقدير والحب
- يعطي اهتمام أكثر للأحاسيس
- يتخذ قراراته على أساس مشاعره
- يستخدم تعبيرات حسية مثل (أشم , أحس, أشعر...)
- أكتافه للأمام قليلا ورأسه يميل لتحت ناحية اليسار
- يمكن معرفته من نظرة عينه

# لغة الجسد
# %55

- المسافات (الحميمية – الشخصية – الاجتماعية – العامة)
- النظرات (الجدية - الاجتماعية – الحميمية)و(النظر الى الزبون- اتجاه النظر وطول وقصر النظرة)و(نظرة الاهتمام – نظرة التوبيخ)
- الابتسامة (الحقيقية أو الصادقة – الاستهزاء والسخرية)
- الرأس (ايماءة الرأس للاهتمام )
- اليد ( المطيعة – المسيطرة – العدائية - لإيصال الود)
- يد لأنف – يد لاذن – حك الرقبة – السأم - الانتقادية)
- حركات التقييم – حركات اتخاذ القرار
- السلام باليد(المسيطر- منح السيطرة – التوازي أو صافح كرجل – السمكة الميتة – مطحنة مفاصل الاصابع -)
- يد لذراع ويد لكتف
- الارجل (الاستعداد – التشاركية)

# تمرين تطبيقي

- تمرين تدريبي على قوة وشدة وسرعة الصوت
- تمرين تدريبي على نوع الأصوات
- تمرين تدريبي على النظام التمثيلي للشخصية
- تمرين تدريبي على الصوت ونظام الشخصية

# مهارة الاصغاء (الانصات)

تعريف الاصغاء(الانصات)

الغاية من الاصغاء(الانصات)

أنواع المستمعين الرديئين

عوائق الانصات

تحسين مهارة الاستماع

خصائص المستمع الجيد

أساليب و خطوات الانصات

Damascus University

# الاستماع والاصغاء

- نحن ننفق 80% من ساعات يقظتنا ونحن نستخدم أربع مهارات أساسية وهي الكتابة والقراءة والحديث والاستماع
- ويمثل الاستماع أكثر من 50% من ذلك الوقت وعليه فنحن نمضي 40% من أوقات يقظتنا ونحن نستمع
- ومعظمنا غير قادر أن يعير انتباهه جيدا لما يقال لأكثر من 60 ثانية في كل مرة , فنحن نركز لبرهة قصيرة ثم يضعف انتباهنا تدريجيا ومن ثم نركز ثانية و أثناء حديثك مع زميل لك تقول له ألا تتوقف عن الكلام ولا تقول له هلا استمعت رجاءً
- ان عدد الكلمات التي يتكلمها الشخص العادي في الدقيقة من 80 الى 120 كلمة في الدقيقة والمحامي 220 كلمة في الدقيقة وتتراوح سرعة التكلم بين 125 و 150 كلمة في الدقيقة والواقع أننا قادرون على الاستماع لسرعات استثنائية تتراوح بين 750 و 1200 كلمة في الدقيقة

- اذن لماذا لانسمع ما يقوله الناس لنا؟ ببساطة لأننا نشعر بالضجر هذا هو السبب , ليس هناك ما يبقي عقولنا مشغولة عندما يتكلم الناس بسرعات عادية فما لذي يحدث؟ الجواب هو نذهب بخيالنا ونبدأ ب:
- نبدأ بإيجاد أمثلة لشيء يناقشه الشخص المتحدث
- نتساءل لماذا كان شريك حياتنا بذلك المزاج السيء هذا الصباح
- نعجب بشيء يرتديه أحدهم ونتساءل من أين اشتراه أو نعجب ونتساءل عن ملابس المتكلم
- نتساءل عن وقت الاستراحة

Damascus University

# تعريف الانصات (الاصغاء)

- يعرف الاصغاء أو الانصات بأنه الاستماع الى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية بحيث تحدث عملية التأثير والتأثر
- اذا الانصات هو عملية استقبال المعلومات وفهمها وتحليلها وتفسيرها وادراكها بطريقة لفظية وغير لفظية أي يقوم المتلقي للمعلومات بتوظف حاسة السمع والنظر في ادراك المحتوى للرسالة من خلال فهم الكلمات ومتابعة وفهم الحركات ولغة الجسد
- أما الاستماع فهو عملية تلقي المعلومات دون التفكير والتحليل والتفسير وبالتالي عملية التأثير غير مشروطة الحدوث

# الغاية من الانصات

1. يتيح لك فرصة الحصول على معلومات قد تكون بحاجة اليها
2. يضعك موضع قوة
3. يكسبك حلفاء
4. يتيح للشخص الغاضب أو الثائر الوقت لاستعادة صوابه
5. يمنحك الوقت الذي تريده لاكتشاف أي من الشخصيات محدثك
6. تمنحك الوقت الذي تريده لاكتشاف و معرفة حاجاته
7. أفضل استجابة للأشخاص المتغطرسين

# أنواع المستمعين الرديئين



# أنواع المستمعين الرديئين

- الاشخاص الخجولون : لأن الأشخاص الخجولين يتوقعون من الآخرين أن يجبوهم من عزلتهم و إذا لم يحصلوا على هذا الاهتمام فإنهم ينأون بأنفسهم و معظم الأشخاص الخجولين غير مدركين لسلوكهم هذا
- الأشخاص القلقون : بسبب افتقارهم للثقة فهم متحدثون عصبيون , هم قلقون بشأن ما سيقولونه تاليا , الأمر الذي لا يترك لهم فسحة للاستماع للغير
- الأشخاص الجداليون : هؤلاء سيتجادلون مع أي شخص و أي فكرة , وهم يدققون في التفاصيل الصغيرة ممل يؤدي الى قطع مجرى الحديث
- الأشخاص ذوو الآراء : هؤلاء يستهلكون طاقاتهم في صياغة البراهين بدلا من الاستماع للآخرين , هم يقاطعون الحديث و يبدأون كل جملة بكلمة (ولكن) قد يكون هؤلاء تواقين بإفراط للتأثير في الآخرين ولكنهم غالبا ما يتركون انطباعا عكسيا فالناس غالبا ما ينأون عنهم لأنهم غير مرغوب فيهم
- الأشخاص ضيقوا التفكير : و هم من أكثر المستمعين الرديئين إثارة للغيظ , لديهم مجموعات صارمة من القيم ويجدون اطمئنانا في أحكامهم و آرائهم المسبقة و يشعرون أنهم مهددون أمام أية فكرة جديدة أو تغيير

## ماذا تفعل عندما تواجهك هذه الأنماط الرديئة من المستمعين؟

- عند مواجهة هذه الأنماط الرديئة من المستمعين انقل لهم صدى فعلهم وسيكون اللجوء الى اللباقة والتعاطف معينا لك في مساعدتهم ليصبحوا مستمعين أفضل لأن معظم المستمعين الرديئين غير مدركين لإخفاقهم وقد يكون إعلامك لهم بصدى فعلهم مفيدا في تغيير موقفهم وسلوكهم

Damascus University

# عوائق الانصات

- هناك أشياء أخرى يمكن أن تؤدي الى شرودك أثناء الاستماع , اسأل نفسك أيها تمثل مشكلة لك:
- فهم كلمات المتكلم
- تفكر بما ستقوله بينما كان المتحدث يتكلم
- الانهماك بالتفكير بمدى اختلافك بالرأي مع وجهة نظر المتكلم
- استمعت لما تريد سماعه
- ذهنك متعبا و مرهق مما يحد من تركيز انتباهك
- وجود أصوات مزعجة خارجية
- قدرة توصيل المتكلم للمعلومات ضعيفة أو بطيئة أو لا ترتبط بالموضوع أو غير منظمة, كثيرة التكرار
- تفكر فيما التبس عليك فهمه
- لهجة المتحدث صعبة
- تعرف ما سيكون خلاصة الحديث
- نسيت استخدام إعادة الصياغة
- شعورك بالك الكبير من المعلومات ينهال عليك

# تحسين مهارة الاستماع

1. يجب أن يكون لديك الرغبة في التحسن, وبدون هذه الرغبة سيكون عليك بذل الكثير من الجهد
2. حاول أن تجد مكانا هادئا للتحدث فيه دون معوقات
3. حاول أن لا تتنبأ بما سيقوله الشخص الآخر
4. كن متيقظا ولا تدع نزاعاتك الشخصية و آرائك المسبقة تؤثر على استماعك
5. أعر انتباها دقيقا لما يتم قوله ولا تتوقف عن الاستماع لتخطط للرد على نقطة معينة
6. كن منبها للكلمات المحفزة التي يمكن أن تستحث رد فعل مبالغ فيه مثلا: الدفاع عن حقوق المرأة, الطفل ....الخ
7. لا تسمح لنفسك أن تستبعد المتكلم بمحاولة فهم الأشياء قبل الأوان
8. حاول أن تعيد صياغة ما يقوله المتحدث بين فترة وأخرى
9. عندما تجد صعوبة في الغاية من تعليقات المتكلم قل (لماذا تخبرني بهذا)
10. لا تقاطع المتكلم لتطلب توضيحا لتفاصيل غير وثيقة الصلة بالموضوع

# خصائص المستمع الجيد

- الأشخاص الذين يمارسون الاستماع الجيد أي الإصغاء يفعلون التالي :
- يدعون الآخرين ينهون حديثهم بدون مقاطعة
- يطرحون أسئلة إذا التبس عليهم الفهم
- ينتبهون لما يقوله الآخرون ويظهرون أنهم منبهون بالمحافظة على اتصال بصري مريح, أي لا يدعون أعينهم تتنقل في أنحا المكان
- يبقون منفتحي العقل ومستعدون لتعديل آرائهم
- يستخدمون صدى الفعل و إعادة الصياغة
- يعيرون انتباها للإشارات غير اللفظية (لغة الجسد)

# أساليب وخطوات الإصغاء

| | | |
|---|---|---|
| إعادة الصياغة | وجه أسئلة ذات نهايات مفتوحة | أسئلة توضيحية |
| ليكن كلامك عبارة عن جمل خبرية | انظر الى عيني المتحدث | التدوين |

# خطوات و أساليب الإصغاء

1- إعادة الصياغة:

- توضح في عقلك الشيء محل النقاش
- تعرف الشخص الآخر أنك مهتم بالتفاعل مع طلبه

2- وجه أسئلة ذات نهايات مفتوحة :

- أي أن لا تكون الإجابة عليها بنعم أو لا
- ابدأ الاسئلة بعبارات : في ظنك كيف تكون...أو مالذي, ما أنواع المعلومات التي تحتاجها....الخ

3- أسئلة توضيحية أو اطلب توضيحا :

- وهنا يجب الانتباه الى نغمة الصوت بحيث لا تشتمل على التهديد أو السخرية

# خطوات و أساليب الإصغاء

**4- ليكن كلامك عبارة عن جمل خبرية :**

- **مثل البدء بالكلمات : أعتقد , أظن , ما , مالذي ...الخ**

**5- النظر الى عيني المتحدث :**

- **وهنا يجب الحذر من نظرة التهديد , النظرة اللائمة , نظرة السخرية أو التهكم**
- **استخدم النظرة التشجيعية**

**6- تدوين الملاحظات:**

- **يثبت شدة الاهتمام**
- **أكثر الطرق لامتلاك موقع هادئ من السيطرة الأقل من اللازم**
- **لا يتطلب ممارسة**
- **يدفع الآخر للكلام**

# مهارات التحدث مع الآخرين

- قواعد الحديث مع الآخرين
- الحديث مع المعارضين
- استخدام الهاتف في الاتصال

Damascus University

# قواعد الحديث مع الآخرين

1- اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث: يجب: - ان تكون البداية بنغمة معتدلة مع الاحتفاظ بإمكانية تغيير نبرة الصوت مع تطور موضوع الحديث لخلق الأثر المناسب

-يجب ملاحظة أن نبرة الصوت المنخفضة تسبب الرتابة والملل وشرود الذهن ونبرة الصوت المرتفعة سوف تؤذي آذان و مشاعر المستمعين لذلك لا بد من ممارسة تمرينات صوتية لتعديل عيوب الصوت

2- قوة الصوت و درجة خشونته تؤثر على السامع منذ البداية , و بعض المتحدثين يتمتع بنغمة صوت ذات صدى أو رنين متميز وعذب فيكون اثرها جيدا لكن الصوت الخشن يكون ذا رنين مختلف ويعطي الأثر المختلف و للتحكم بقوة الصوت لابد من استخدام تقنيات حركات الاعراب

3- القدرة على التحكم في سرعة وحركة اللسان داخل الفم و ذلك يكون من خلال استخدام علامات الترقيم

4- من المجازفة عند الحديث في موضوع هام أن يكون ذلك مفاجئا لذا لا بد من التحضير المسبق عند البدء باي حديث

5- ليس معنى ان تتحدث من ورقة أن تقرأ كل كلمة فيها ولكن يمكن الاكتفاء بالنظر الى النقاط الجوهرية والرئيسية عن طريق وضع خط أو تلوينها بأحد الوان أو كتابتها بخط كبير

6- ليس اعجاب المستمعين بحديثك ان تكون الاستجابة لهم بالإطالة

7- تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة

# قواعد الحديث مع الآخرين

8-المبالغة في استخدام افعال التفضيل تفسد جاذبية الحديث

9- الحديث مع الآخرين ليس بالصوت فقط ويتم التكامل مع الصوت وتعبيرات الوجه وحركات الجسم واليدين

10- كثير من المتحدثين يعتمد على اقتناعه الشخصي بما يقول وينسى ان وظيفته إقناع الآخرين

11- على المتحدث أن يتذكر أنه عندما يتحدث عن حاجات و اهتمامات المستمعين فإنهم يكونون اكثر استماعا وانتباها و اهتماما و تذكرا

12- ابدأ باهتماماتهم ثم انتقل بالتدريج الى الاهتمامات العامة ثم الى اهتمامك انت لتحقيق الهدف من الحديث

13-لا تقدم آراء ومقترحات غامضة

14- الابتعاد عن أفعال التخويف والترهيب فكلما زاد عامل التخويف في الرسالة قل تأثيرها

15- يجب استعمال الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية

16- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة

17- يمكن استخدام عملية التكرار لبعض الموضوعات أو الافكار في الحديث للمساعدة في عملية الاقناع

# قواعد الحديث مع الآخرين

18- تجنب الحركات الجسدية المتكررة أو استخدام ألفاظ معينة بشكل متكرر او التثاؤب أثناء الحديث

19- ليس هناك شخص ممنوع من أن يكون متحدثا جيدا حتى لو وجد العامل الفسيولوجي والاجتماعي , الا انه يمكن بالتدريب اكتساب مهارة الحديث

20- اكتساب مهارة الحديث يمكن أن تكون من خلال برامج تدريبية الا أن التدريب الذاتي يمثل عنصرا أكثر قوة وتأثيرا في اكتساب هذه المهارة

## التدريب الذاتي يكون من خلال اتباع الآتي:

- الوقوف امام مرآة أو تسجيل الصوت والصورة بالفيديو ثم التجربة أمام الأصدقاء أو الأهل ليعمل كحكم على الحديث ويكون التدريب على:
- اختيار ونطق الكلمات
- سرعة خروج الكلمات والتحكم في سرعتها
- حركات الوجه والجسم أثناء الحديث
- مستوى انخفاض و ارتفاع الصوت وشدته
- نبرات الصوت المناسبة لنوع الحديث
- القدرة على التوقف من حين لآخر
- مواجهة هيبة الموقف
- التعامل مع الأنماط المختلفة من المستمعين
- تكرار النقاط الهامة بأساليب متنوعة
- التلخيص وإعلان النتائج

# الحديث مع المعارضين

يمكن تحديد بعض النقاط التي تسهل الحديث بالمستهدفين المعارضين:

- عندما يتعمد المعارض مقاطعة الحديث يجب على المتحدث ألا يصاب بالانزعاج و لكن عليه تجاهل المعارض لأول وهلة مع عدم النظر اليه على ان يتم ذلك بصورة طبيعية والاتجاه نحو تشجيع الآخرين ممن يرغبون في المناقشة أو طرح الأسئلة
- عندما يفرض المعارض رأيه بقوة صوته أو بوقوفه وإعلان رأيه يقوم المتحدث باختيار أحد المستمعين الذين يتوسم فيهم الحياد أو التأييد له ويطلب منه ابداء الرأي
- يحتاج المعارض الى أن تذكره بأسلوب حازم ومهذب بضرورة إفساح المجال أمام الآخرين للمشاركة والتعبير عن الرأي
- عندما يستخدم المعارض اسئلة بهدف الاحراج يطلب منه تأجيل الإجابة عليها بصورة منفردة حيث أنها تحتاج الى مناقشة مشتركة
- العمل على مواجهة محاولات المعارض لإثارة المتحدث بهدوء الأعصاب والابتعاد عن فخ مهاجمة المعارض لأنه بذلك يكون قد حصل على الفرصة التي يريدها
- ليس معنى أن يقاطع أحد المستمعين المتحدث أن يكون معارضا

## الحديث مع المعارضين

- عندما يطرح المعارض سؤاله يمكن للمتحدث استخدام صيغة مختلفة لصالحه يعيد بها طرح السؤال على الحضور
- عندما تبدأ الإجابة على سؤال المعارض بالاتفاق معه على بعض النقاط يخفف ذلك من حدة معارضته
- على المتحدث أن يبدا بتنفيذ الحجج الأضعف في حديث المعارض ويقضي عليه بقوة حتى يهيئ المستمعين لرفض بقية الحجج الأخرى
- يجب على المتحدث تحديد نقاط الضعف في حديث المعارض ويحدد الأسلوب المناسب للرد عليه
- يمكن للمتحدث إعادة سؤال المعارض إليه مرة أخرى لتكون نقطة البداية للتعليق عليها من قبل بقية المستمعين أو المتحدث نفسه بعد ذلك

# استخدام الهاتف في الحديث

العناصر أو العوامل المؤثرة في فاعلية الاتصال الهاتفي:

- الشخص الذي يبدا المحادثة غالبا ما يكون في وضع اتصالي أفضل
- يوجد ضغط دائما من أجل عدم تطويل مدة الحديث بالتليفون حيث أن ذلك يعتبر من العادات الغير مرغوبة
- اجراء العمليات الحسابية أو الرجوع الى المستندات والأوراق صعباً أثناء المكالمات التليفونية
- يمكن أن تكون هناك أمور وأحداث أخرى مؤثرة على المتحدث لأنها تدور حوله أو أمامه ويفرض عليه متابعتها
- صعوبة متابعة رد الفعل الحقيقي للطرف الآخر على التليفون
- من السهل إساءة فهم موضوعات كثيرة من خلال الحديث الهاتفي
- يسهل على الطرف الآخر رفض طلبك وهو على التليفون مع أنه قد يصعب عليه رفضه و أنت معه وجهاً لوجه

# استخدام الهاتف في الحديث

- هناك قواعد لتخاطب بالهاتف تبدأ بالتعارف والتقديم ويجب أن يكون وقتها محدود
- شدة الصوت واختيار النبرات المناسبة كلها عوامل هامة عند الحديث بالهاتف
- نبرة الصوت والكلمات المنتقاة عوامل تتأثر بالحالة النفسية والصحية للمتحدث , ويجب عدم استخدام الهاتف في الحديث عندما تكون مرهقاً أو عصبياً أو في ظروف غير ملائمة
- عملية التنفس تنتقل عبر أسلاك الهاتف وعلى المتحدث ألا يتنفس أثناء أحد الجمل والعبارات الهامة وينظم عملية التنفس مع الوقفات
- على المتحدث أن يكون جاهزاً بعباراته والبيانات التي يريد استخدامها
- خاتمة الحديث الهاتفي عبارة عن ملخص للحديث وتحديد ما تم الاتفاق عليه بوضوح لا يسمح باختلاف الفهم أو الادراك من خلال الألفاظ المستخدمة

# المحاضرة السابعة

# لغة الجسد

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

# لغة الجسد

- مقدمة
- تعريف لغة الجسد
- طرق استخدام لغة الجسد ودلالاتها
- طريقة قراءة الانفعالات
- فائدة لغة الجسد وإشاراتها
- عوامل تساعد في فهم لغة الجسد
- الأسرار العشرة
- المسافات ودلالاتها
- خاتمة

Damascus University

# لغة الجسد




Damascus University

# لغة الجسد

- إن لغة الجسد هي لغة تواصل لا تستخدم الكلمات، وتعني قيام الإنسان بأي فعل يقوم شخص آخر باستقاء معنىً محددٍ منه. والسلوك غير اللفظي من الأمور الدقيقة والمعقّدة، إلا إنه من الممكن فهمه وإدارته في حال استخدام عدد من القواعد والمهارات.
- اذن يمكن تعريف لغة الجسد بأنها عملية اتصال لا لفظي باستخدام الصوت والحركات أو الاشارات
- فالاتصال غير اللفظي : هو الاتصال الي يقوم على الإشارات والعلامات المُتعلّقة بكلٍ من الاستماع، والإبصار، والإحساس،
- وتستخدم الأفعال غير اللفظية من أجل تعزيز أو استبدال الرسائل أو التناقض المتعمّد مع تلك الرسائل.
- ويمثل التواصل غير اللفظي ما يُقارب من 60% من المعاني خلال عملية التواصل بين الناس، حيث يساعد على فهم لغة الجسد وتقريب العلاقات مع الآخرين الا أن تأثير الاتصال اللا لفظي يصل الى 93 %

# طرق استخدام لغة الجسد ودلالتها :

- هناك عدة طُرق تساعد على استخدام لغة الجسد من أجل التواصل مع الآخرين بمصداقية، وهي كما يأتي:
  - فرد الظهر مع استرخاء الأكتاف : عدم التوتر
  - محاذاة الجسم مع الشخص المُتكلّم : الاهتمام والانجذاب
  - المُباعدة بين الساقين بشكل بسيط : الراحة
  - الميل بالجسم بشكل بسيط : التركيز والإصغاء باهتمام
  - إبقاء اليدين مسترخيتين على جانبي الجسم : الانفتاح للتواصل مع الأشخاص الآخرين
  - تحريك اليد بالإيماءات عند التحدث يساعد على تحسين مصداقية الشخص لدى المستمعين
  - التواصل بالعينين : الاهتمام بالحديث
  - الرمش بالعينين كثيراً : عدم الشعور بالراحة

# طريقة قراءة الانفعالات

- تنقسم الانفعالات إلى عدة أقسام هي:

- ❑ البكاء: وهو دلالة على الحزن أو انفجار المشاعر، ومن الممكن أن يكون تعبيراً عن الفرح، وقد يكون البكاء مفتعلاً من أجل الحصول على تعاطف الآخرين.
- ❑ الغضب: في هذه الحالة يكون الوجه موجهاً للأسفل، والعيون واسعة، والفم مفتوح، والذراعان مضمومتان بشكل مُحكم، وهو إشارة على التهديد.
- ❑ التوتر: يُظهر الإنسان العديد من الحركات في منطقة الوجه عندما يتعرض للتوتر، حيث يتمدّد الفم وتتحرك اليدين بشكل متململ، ويبدأ الإنسان بتحريك القدمين دون وعي.
- ❑ الشعور بالارتباك والحيرة: تظهر تلك العلامات عند تحويل الرأس والعينين بعيداً، مع الابتسام بشكل مصطنع.
- ❑ الفخر والكبرياء: تظهر تلك العلامات عن طريق الابتسام مع إمالة الرأس للخلف، ووضع اليدين على القدمين.

Damascus University

- **إشارات العلاقات :**
- **هناك عدة إشارات تكشف لنا بعض الحقائق حول العلاقات، وهي كما يأتي:**

- **التلامس والتباعد: وتعني طبيعة العلاقة بين الأشخاص، حيث إن الملامسة والقرب الجسدي هي إشارة على وجود الحب.**
- **العيون: أثبتت الدراسات بأن مشاركة العينين في المحادثة، بحيث تكون مركّزة على منطقة الوجه بنسبة 80%، كما أن التركيز لا يكون على العينين فقط، بل تنتقل النظرات ما بين الذقن والأنف والوجنتين ثم تعود مجدداً للعينين.**
- **وضعية الجسم: تدل الأطراف المضمومة على المقاومة، في حين يدُل وضع الفرد لذراعيه خلف منطقة الرقبة على الاسترخاء**

- **اشارات الإعجاب :** هناك عدة إشارات تدُل على الإعجاب، وهي كما يأتي:
- التواصل البصري: وهو دليل على وجود الإعجاب خصوصاً إن رمشت العينان بشكل أكثر من المُعدّل الطبيعي.
- الغمزات: هي دلالة على الانجذاب والمغازلة.
- تعبيرات الوجه: تُعدّ الابتسامة من أكثر علامات الإعجاب وضوحاً.
- وضعية الجسد والإيماءات: يدل الوقوف بالقرب من الإنسان أو الميل إليه قليلاً، أو محاولة لمس أو تمسيد الذراع. الى الاعجاب والتقرب من الشخص
-

- **إشارات القوة :** هناك عدة إشارات تدُل على القوة، وهي كما يأتي:

1. التواصل البصري: يُعد التواصل البصري الثابت محاولةً لفرض الهيمنة على الآخرين، وكذلك يحاول الشخص في هذه الإشارة إلى أن يكون آخر من يحدّق لتعزيز فكرة عدم الخوف والقوة.
2. تعبيرات الوجه: وتتمثل بتجنّب الابتسام، مما يساعد الشخص على إيصال الشعور بالجدية للآخرين.
3. طريقة الوقوف: تتمثل في الوقوف بطريقة أطول وأعرض مع الحفاظ على الاسترخاء، وهي إحدى علامات السيطرة.
4. التحكّم بالمساحة الشخصية: يتميز أصحاب المكانة المرتفعة بالحِفاظ على مسافة فيزيائية كبيرة بينهم وبين الأشخاص ذوي المكانة الأدنى، وتُستخدم تلك المسافة من أجل إظهار شعور التحكّم والهيمنة على الأوضاع

# فائدة لغة الجسد وإشاراتها

- إن لتركيز الانتباه على إشارات لغة الجسد فوائد، هي كما يلي:

1. تحديد نهاية وقت المحادثة.
2. معرفة إن كان الشخص الآخر قد فهم المعنى المقصود بالكلام.
3. تحديد مستوى الموافقة التي حصل عليها الإنسان.
4. معرفة درجة الدافع الحقيقي للشخص الذي يتم التحدث عنه.
5. بناء طريقة من أجل التعبير عن الوقت.
6. معرفة لحظة الاتصال، وبداية العلاقة الحقيقية.
7. تحديد وقت نجاح التقارب مع شخص ما.
8. معرفة نوع النظام التعبيري المُناسب، من أجل إيصال فكرة معينة للآخرين.
9. التعرّف على قُدرات الإنسان في احترام وتفهم الشخص الآخر.

- **عوامل تساعد على فهم لغة الجسد :**
- تُعدّ السلوكيات غير اللفظية من العمليات المُعقّدة، وذلك لاختلاف طريقة التعبير من شخص لآخر. وقراءة هذه اللغة من الأمور الصعبة، لأنها تحتاج إلى بعض التفسيرات، ولذا من الضروري وضع عدة أمور في الاعتبار عن محاولة فهم لغة الجسد، وهي ما يأتي:
  - يعبر الناس عن بعضهم بطُرق مختلفة، وعند محاولة فهم التفسيرات
  - من المهم معرفة طبيعة الشخص، والسلوكيّات اللفظية، والعوامل الاجتماعية، والوضع المحيط بذلك الشخص.
  - يجب النظر إلى الصورة الكلية عند تفسير سلوك شخص ما.
  - مراعاة الفروق الشخصية لفهم لغة الجسد بالشكل الصحيح،
  - يجب دراسة كل شخصية بشكل منفرد.
  - مراعاة اختلاف الثقافات، حيث تختلف التعبيرات والانفعالات من ثقافة إلى أخرى.
  - طبيعة الوسيط أو قناة الإشارة غير اللفظية، وهي الوسيلة التي يتم عن طريقها تحويل الإشارة للآخرين دون استخدام الكلمات.

- فائدة لغة الجسد وإشاراتها
- إن لتركيز الانتباه على إشارات لغة الجسد فوائد، هي كما يأتي:
- تحديد نهاية وقت المحادثة.
- معرفة إن كان الشخص الآخر قد فهم المعنى المقصود بالكلام.
- تحديد مستوى الموافقة التي حصل عليها الإنسان.
- معرفة درجة الدافع الحقيقي للشخص الذي يتم التحدث عنه.
- بناء طريقة من أجل التعبير عن الوقت.
- معرفة لحظة الاتصال، وبداية العلاقة الحقيقية.
- تحديد وقت نجاح التقارب مع شخص ما.
- معرفة نوع النظام التعبيري المُناسب، من أجل إيصال فكرة معينة للآخرين.
- التعرّف على قُدرات الإنسان في احترام وتفهم الشخص الآخر.

# الأسرار العشرة

- هذه الأسرار العشرة هي عبارة عن الحركات أو الإيماءات التي تترك انطباعا قويا عند المتلقي قد لا يدركه في عقله الواعي ولكن لا بد أن يترك تأثيراً في العقل الباطن لديه .
- إليكم الأسرار العشرة :

Damascus University

# الاسرار العشرة:

- 1 – تقليد الحركات : إن تقليد حركات الشخص المقابل في الذراعين أو القدمين أو وضعية الجلوس ... , يصنع نوع من الألفة بين الطرفين على مستوى العقل الباطن و لكن أحذر من التقليد الأعمى بحيث ينتبه عليه الطرف الآخر .
- 2 – التواصل البصري : العين هي بوابة الدخول للنفس البشرية لذا حافظ على التواصل البصري مع الآخرين وخاصة عند الحديث فهذا يعطي شعورا ايجابيا صادقاً و يحبب الناس بك ولكن دون الاكثار منها بشكل يزعج الطرف الآخر.
- 3 – حافظ على قوام منتصب وظهر مستو عند الوقوف و المشي فهذا يعطي انطباعا بقوة شخصيتك و لا تبالغ في رفع الرأس يكفي أن يكون مستو نظرك أفقيا ولا مانع من إمالة الرأس للأمام عند التحدث و الاستماع للآخرين , كما أنصح بعدم الارتخاء عند الجلوس على كرسي أو أريكة حاول أن تكون جلستك بطريقة صحية و صحيحة بدون ميلان العمود الفقري إلى أحد الجانبين

- 4 – الابتسامة : الابتسامة ليست محصورة فقط في الفم و إنما كامل الوجه يتفاعل مع الابتسامة لذا ترى في الابتسامة الحقيقة أن الزاوية الخارجية من العين تغمض و تشكل خطوط صغيرة خارجة منها نحو الخارج بشكل تجاعيد بسيطة جدا (رجل الغراب ) و ويظهر جزء من الأسنان .
- 5 – المصافحة : يفضل عند مصافحة يد الشخص الآخر مع قليل من الشد و بدون الإرخاء و أن تدوم بحدود 5 ثوان أي لا تطيلها فينفر منك ولا تقصرها فتعطي انطباعا بعدم الأهمية , و تكون المصافحة بكامل اليد وليست برؤوس الأصابع .
- 6 – تجنب الدخول في المساحة الشخصية للطرف الآخر ما لم يكن شخصا مقربا ( زوج أو زوجة ... ) واذا لاحظت أنه يحاول منعك من دخول دائرته الشخصية فالأفضل أن لا تدخله وتبتعد قليلاً .
- 7 – تجنب عقد الذراعين ( تصالب ) أو القدمين فهي اشارة سلبية توحي بالعدوانية , و عدم تقبل الآخر أي أنك تتصدى لما يقوله .

- 8 – حاول التحدث بصوت مرتفع و واضح و نبرة مميزة فهذا يعطي انطباع قوي أمام المتلقي و تجنب الحديث بسرعة كبيرة أو ببطء شديد و كما أنصحك بالحديث مع سكتات قصيرة كل 5 دقائق ضمن الجمل كأن تقول ( وهكذا نرى أن الإنسان يمتلك .....سكتة ل 2 ثانية ..... قدرات عظيمة ). فهذا له تأثير فعال على العقل الباطن و يشد الانتباه .
- 9 – تخلص من العادات السيئة مثل قضم الأظافر أو هز القدمين أو النقر على الطاولة فهذه تشير أنك إما شخص ضعيف الشخصية أو متوتر منه فتترك انطباعا سلبيا عنك.
- 10 – الإيماءة بالرأس يترك انطباعا ايجابيا لدى المتلقي و خاصة عندما تتكلم , كن مصغيا للشخص عندما يتحدث و لا تشتت انتباهه بحركات فجائية أو حركات غير مبالية بحديثه.

# لغة الجسد
# %55

- المسافات (الحميمية – الشخصية – الاجتماعية – العامة)
- النظرات (الجدية - الاجتماعية – الحميمية)و(النظر الى الزبون- اتجاه النظر وطول وقصر النظرة)و(نظرة الاهتمام – نظرة التوبيخ)
- الابتسامة (الحقيقية أو الصادقة – الاستهزاء والسخرية)
- الرأس (ايماءة الرأس للاهتمام )
- اليد ( المطيعة – المسيطرة – العدائية - لإيصال الود)
- يد لأنف – يد لاذن – حك الرقبة – السأم - الانتقادية)
- حركات التقييم – حركات اتخاذ القرار
- السلام باليد(المسيطر- منح السيطرة – التوازي أو صافح كرجل – السمكة الميتة – مطحنة مفاصل الاصابع -)
- يد لذراع ويد لكتف
- الارجل (الاستعداد – التشاركية)
- سيتم التفصيل في معاني هذه الاشارات أو التعرف الى دلالاتها

# المسافات ودلالتها

- المنطقة أو المسافة الحميمية (بين 15 – 46 سم )
- هذه هي المنطقة التي يحرسها الانسان كما لو كانت من ممتلكاته الخاصة
- الأشخاص المسموح لهم الدخول الى هذه المنطقة هم قريبون عاطفيا جدا وهذا يشمل المحبين ,والوالدين ,الأولاد الزوجة , الأصدقاء المقربين والأنسباء
- المنطقة الشخصية (بين 46 و1.22 متر)
- هذه المسافة هي التي نقف عندها من الآخرين في حفلات الكوكتيل, حفلات المكاتب, الحفلات الاجتماعية والرسمية وفي اللقاءات الودية

- المنطقة الاجتماعية (بين 1.22 و3.6 م)
- نتقف لدى هذه المنطقة من الغرباء وعامل الصحية والنجار اللذين يقومان بإصلاحات في المنزل وفي محل بيع الألبسة وساعي البريد والموظف في مكتب المدير والموظف الجديد في العمل والأشخاص اللذين لا نعرفهم
- المنطقة العامة (فوق 3.6 م)
- نقف في هذه المنطقة عندما نتوجه بالكلام الى جمع غفير من الناس , فهذه هي المسافة التي نختار أن نقف عندها (القاء خطبة , القاء محاضرة , عروض البوربوينت , ..الخ)

# لغة الجسد ودلالاتها

- المحاضرة الثامنة
- مهارات الاتصال السياحي

- الدكتورة
- تغريد أحمد مسلم

Damascus University

# لغة الجسد ودلالاتها



**اشارات تدل على الكذب**
**لمس الفم والانف وحك العين جميعها تدل على الكذب**



# حك العين اشارة الى الكذب



# لمس أو حك الأنف اشارة الى الكذب



The nose touch



The eye rub




AZIZALMERDASI.COM

**النظرة الاجتماعية : وهي النظر الى مثلث العينين والفم وحتى أسفل الذقن**



النظرة الحميمية : وهي النظر الى مثلث العينين والصدر وتصل حتى الصرة وهي مخصصة للأحبة والمقربين بشكل ودي

النظرة الجدية : وهي النظر الى مثلث العينين والجبهة وتسمى النظرة العملية أو الجدية وهي مخصصة للعمل وهي نظرة المدير الى الموظف أو أثناء المواقف التي تحمل الجدية في التعامل









**النظر الى الأسفل : هي نظرة أو حديث مع الذات**

**النظر الى أحد الجانبين مع ميلان الرأس : هي نظرة اهتمام**

**النظر الى الأخر وبشكل محدد الى وجه وعينين الأخر : هي نظرة اهتمام وفي هذه الحالة تكون النظرة إما جدية أو اجتماعية**



**حك الأنف : اشارة الى الكذب**

**حك الرقبة: اشارة الى الشك والريب**



الشكل ٥٩ «أف» أشعر بضيق» الشكل ٦٠ «قل لي قولاً منصفاً» من فضلك»

**شد قبة القميص : اشارة الى الكذب**

**وضع اليد في الفم : اشارة الى الاحساس بعدم الأمان ومحاولة لإعادة الطمأنينة**




# اشارات الكذب

Damascus University





وضع اليد
على الخد
يعني تأمل
تمعن
تقدير



لمس أو شد الأذن
يعني التردد
أو الحيرة



فرك العين
أثناء الحديث
يعني التشكك
او عدم التصديق

## حركات لليد

الصورة في الجانب الأيسر تشير حركة اليدين الى أن الشخص يريد القول لا أعلم أو ليس لي دراية بالأمر

أما الصورة من الجانب الأيمن فتشير حركة الإصبع الى شخص ما وقد تحمل شيئا من التهكم



**حركات تدل على الثقة**
**حركة البرج للأعلى تدل على الثقة**
**حركة البرج الى الأسفل ثقة مع ميل للاستماع أكثر**

## الصاق اطراف الاصابع





Figure 43 The lowered steeple

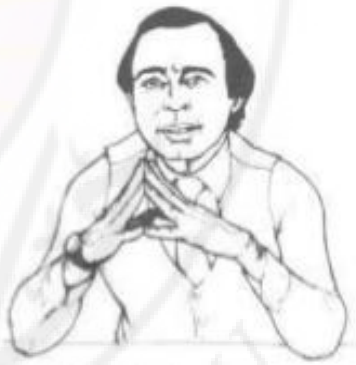


Figure 42 The raised steeple

حركة ايجابية تدل على الثقة...
يتقنها المذيعون كثيرا
تذكر فيصل القاسم...



Hands clenched in raised position



Hands clenched in middle position



Hands clenched in lower position

**تشبيك أصابع الكفين تشير الى الغضب**

**في حالة البرج للأعلى تشير الى حالة غضب أكبر ويقوم بتشبيك الأصابع لكبح الغضب من تشبيك الأصابع فوق الطاولة أما في حالة تشبيك الأصابع للشخص الواقف فهي تشير الى محاولة إخفاء قلة التمكن وقلة الثقة**

## ثانيا: حركات الكف




**راحة اليدين لأعلى مع رفع الأكتاف ورفع الحاجبين : اشارة الى أن الشخص لا يعلم شيئا عن الموضوع**





**اليدين خلف الرأس والرأس يميل الى الخلف : اشارة الى الثقة والتكبر**

**اليدين مضمومتين الى الصدر والابهامان ظاهرتان ومرفوعتان الى أعلى : اشارة الى الثقة والتمكن مع إخفاء لموقف معارض**

يد لذقن : اشارة الى اتخاذ قرار
يد لوجه : اشارة الى تقييم
الوجه يرتاح على راحة اليد : اشارة الى الملل والسأم






**يد لوجه : تقييم**
**الرأس يرتاح على راحة اليد: سأم**
**يد لذقن: اتخاذ قرار**











**اليدين مضمومتين أسفل الجسم: محاولة لإعادة الطمأنينة وتخفي شيئا من عدم الثقة**

**البرج على الطاولة أو تشبيك الأصابع على شكل برج: محاولة لكبح موقف غاضب وكلما ارتفع البرج لأعلى كانت حالة الغضب أكبر**


a
b
c
d
e
f
g
h
i
j




**وضعية السلام مع حالة اليد:**

**السلام الذي تكون فيه راحة اليد لأسفل : تظهر التسلط**

**راحة اليد متكافئة مع راحة يد الآخر : تكافؤ**

**راحة اليد أثناء السلام لأعلى: خاضع أو الشخص في حالة خضوع وأقل قوة وتمكن**

ماذا تعرف عن
حركات الجسد النفسية؟!



إن مصافحة مطحنة مفاصل الأصابع هي العلامة المسجلة لنموذج الشخص الخشن والعدائي

أما ضغط الذراع الصلبة الى أن من يستخدمه هم أشخاص عدائيين وهي تستخدم كذلك من أشخاص نشأوا في مناطق ريفية الذين لهم مناطق حميمية أوسع لحماية أرضهم الشخصية مع ذلك هناك نزعة للانحناء الى الامام أو حتى التوازن على رجل واحدة عندما يستعملون ضغط الذراع الصلبة



**اليد المسيطرة في هذه الصورة هي للرئيس أوباما وهو بهذه الوضعية يفرط السيطرة والقوة**


قبض الذراع
مد الذراع
المدينة
من الريف



**راحة اليدين لأعلى أثناء الحديث : تشاركية وانبساطية وصدق**



**اليدين مخفيتين في الجيبين مع إظهار الإبهام تظهر الثقة والتميز**

**اليدين في الجيبين الخلفيتين مع إظهار الإبهام: محاولة لإخفاء الثقة**

**اليدين مضمومتين الى الصدر :اشارة سلبية وتعكس إخفاء لموقف سلبي أو معارض**




حالة رقم 1: اليدين مشبوكتين خلف الظهر : ثقة وتمكن

حالة رقم 2:اليد عل المعصم خلف الظهر: تعكس محاولة لكبح عصبية الشخص وكلما ارتفعت اليد لأعلى تكون حالة العصبية للشخص أكبر كما في الصورة رقم 3




Damascus University

# ثانيا: حركات الكف



## حركات لليد

الصورة في الجانب الأيسر تشير حركة اليدين الى أن الشخص يريد القول لا أعلم أو ليس لي دراية بالأمر

أما الصورة من الجانب الأيمن فتشير حركة الإصبع الى شخص ما وقد تحمل شيئا من التهكم





**الكف المقبوض مع فرد السبابة اشارة للتهديد أو للإشارة الى شيء محدد**
**راحة الكف للأسفل: اشارة الى السيطرة**
**راحة الكف للأعلى : اشارة الى القبول وهي اليد المطيعة أو اليد المنبسطة**



# الخنصران

- الخنصر اصبع مستقل بذاته كما الابهام والسبابة والاصبع المستقل هو اصبع يمكننا تحريكه بمعزل عن الاصابع الاخرى
- يمثل الخنصران الماضي والمستقبل فالخنصر الايسر مرتبط بالماضي وهو اصبع الذاكرة والجذور والطفولة وهو يرمز الى الموهبة الموروثة
- والخنصر الايمن مرتبط بالمستقبل وهو اصبع الغرور والفضول والطموح
- والشخص الذي يضع خاتما في خنصره الايسر هو شخص يحن الى الماضي والمرأة التي تتباهى بحمل خاتم مقلد في خنصرها الايسر تكشف لنا بسهولة افتقارها الى النضج في تصرفاتها
- واذا رأيت شخصا يضع خاتما في كل خنصر فانتبه الى ما تقوله له فأنت أمام متطرف يتصف بمستوى عال جدا من التعصب
- والشخص الذي يضع خاتما في خنصره الايمن هو أكثر طموحا من الكثيرين وهو أشد غرورا بل أشد اعتدادا بالنفس وتكتما

# البنصر

- يعتبر البنصر الأيمن مؤشرا على الحالة العامة للترميمات الارادية, وهو مصطلح عام يشمل التصميم والثبات والمواظبة وغيرها من الاستعدادات المتقاربة
- وغالبا ما تكون عظام البنصر الأيمن عند الفرد الضعيف الارادة أضعف بكثير من عظام البنصر الأيسر
- البنصر الأيسر :
- هو إصبع الهوى والانفعالات والاشتباك الوجداني وهو أيضا الإصبع الذي نضع فيه خاتم الزواج وهو يمثل بجدارة المخ اللمبي خارج جسد الانسان
- وهنا نشير الى الاصابع المزينة:

1. زوج من الخواتم في البنصر الأيسر والوسطى اليسرى: ويسمى بزوج سندريلا يعبر عن خوف المرء من عدم اعجاب الآخر
2. زوج من الخواتم في البنصر الأيسر والسبابة اليسرى: يكشف عن فرد يحرص حرصا كبيرا على امتيازاته أو سلطاته ولكنه يخلص كليا لمن يثق به
3. زوج من الخواتم في البنصر الأيسر والبنصر الأيمن : ويسمى الزوج الرومانسي وهو يشير الى شخص قوي من الناحية النفسية ,صادق , خدوم بلا مقابل , ويتصف بسهولة التكيف اجتماعيا ووجدانيا بصورة لا تخطر على بال

نكرر أن البنصر الايسر هو اصبع الأهواء وأن البنصر الأيمن هو إصبع التصميم

# الوسطيتان

- الوسطيتان
- الوسطى اليسرى : هي اصبع النرجسية وتقدير الذات وصورة الذات أو الصورة العامة
- الوسطى اليمنى: هي اصبع التنظيم النفسي والاستعدادات الفكرية وهي اصبع التفكير بامتياز واصبع الثقة بالذات وبقناعاتها حتى لو كانت أفكارا مبتكرة

# السبابتان

- السبابة اليمنى : هي اصبع الكينونة واثبات الذات والسلطة الابوية وضبط النفس أو طاقاتها الكامنة والسلطة
- السبابة اليسرى : هي اصبع التملك والاندماج والارضية وسلطة الام والحيازة أو الغيرة
- فاذا كان حديثك مصحوبا بتحريك سبابتك اليمنى فانت بحاجة الى اثبات ذاتك واذا كان حديثك مصحوبا بتحريك سبابتك اليسرى فانت بحاجة الى اقناع نفسك أو محاورك الماثل امامك ويمكننا أن نستنتج أن الاول يخاف الا يكون على المستوى المطلوب (السبابة اليمنى)
- وأن الثاني يحاول التخلص من شكوكه (السبابة اليسرى)

# الابهامان

- الابهام الأيسر : هو اصبع اللذة بالمعنى الشامل للكلمة ويمكن أن نقرن به الخيال والحلم والابداع وترتبط هذه النماذج المعيارية ارتباطا وثيقا بالانفعالات وبالمخ الايمن الانثوي ,النصف الايمن من الكرة المخية ويسمى المخ الوجداني أو المخ اللمبي المعروف بالمخ الانفعالي
- الابهام الايمن : هو اصبع الرغبة ويرتبط التعبير عن الرغبة بالمخ الايسر المخ الادراكي ولكن مع اسهام انفعالي كبير للمخ اللمبي

# Presentation
# مهارة العرض والتقديم

- تعريف مهارة العرض والتقديم
- عناصر العرض والتقديم
- خطوات العرض والتقديم

Damascus University

# تعريف مهارة العرض والتقديم presentation

- تعد مهارة العرض والتقديم من مهارات الاتصال الهامة التي يتم م خلاله استخدم الاتصال اللفظي و لا لفظي والمهارات الأخرى ولا يمكن فصلها عن المهارات الأخرى من حديث مباشر و إصغاء و لغة الجسد
- و يمكن تعريف العرض والتقديم بأنه :
- عملية الاتصال التي يتم من خلالها توصيل معلومات الى الآخرين من خلال الحديث والاصغاء ولغة الجسد بالإضافة لاستخدام معين بصري و برنامج الحاسوبي (البوربوينت)

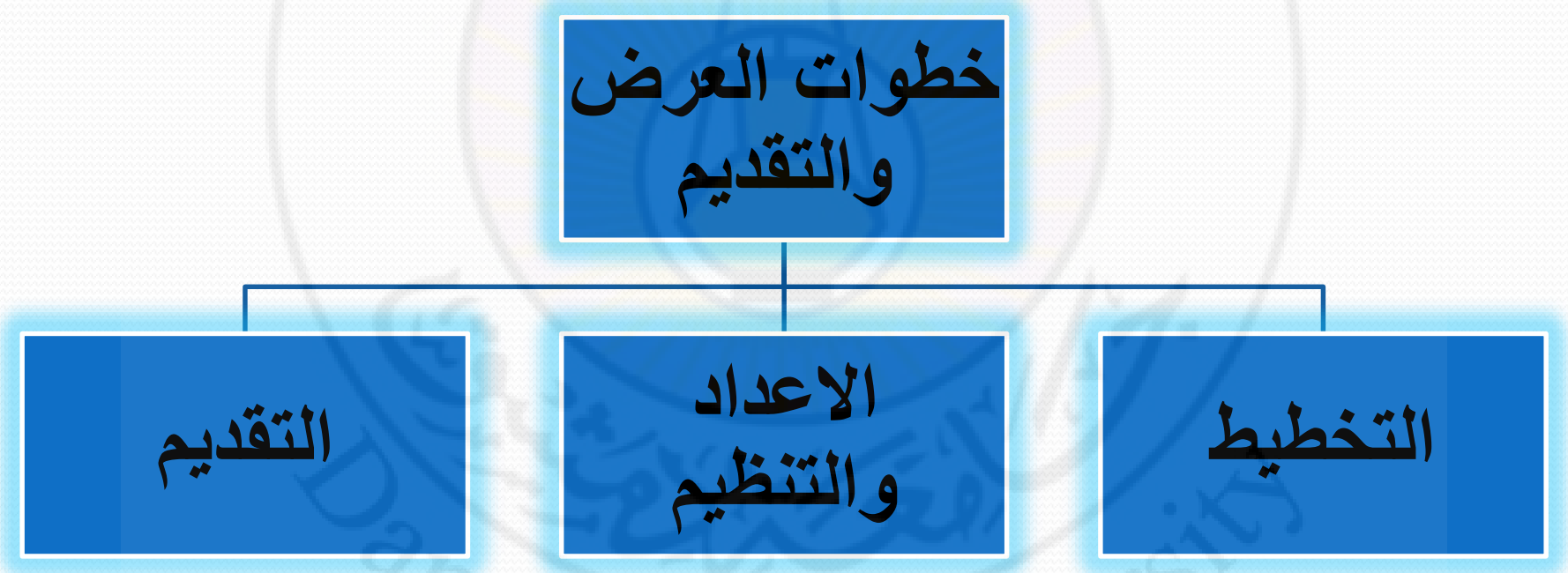
# عناصر العرض والتقديم



# عناصر العرض و التقديم

1. مهارة الحديث: والتي تتكون من كلمة وصوت وحركة بالإضافة لكيفية التعامل مع الاخرين والتعامل مع المعارضين
2. مهارة الاصغاء: والتي تتكون من اعادة الصياغة والاسئلة المفتوحة و التوضيحية والخبرية والتدوين وكيفية التعامل مع النماذج المختلفة من المصغيين المختلفين
3. لغة الجسد : وذلك من خلال استخدم مهارة الاتصال غير اللفظي من صوت واشارات الرأس والأيدي و باقي اجزاء الجسم
4. البوربوينت : وهو برنامجي حاسوبي يستخدم لعرض المعلومات من خلال شرائح تحوي على معلومات وصور
5. المعين البصري : وهو جهاز الاسقاط أو العارض الضوئي ولوحة لعرض الشرائح المعدة بواسطة البوربوينت

# خطوات العرض والتقديم



# خطوات العرض والتقديم

## أولا: التخطيط

- أولا : التخطيط : و يشمل العناصر التالية:
- 1- اختيار الموضوع بشكل صحيح بحيث يشمل الأهداف والنتائج المرجوة وتكون صياغة الموضوع واضحة وسهلة وبسيطة
- 2- الأهمية : وتتجلى أهمية الموضوع المختار بوضوح الأسباب
- 3- الأهداف : وتتجلى الأهداف بمعرفة النتائج و تشمل الأهداف العامة والفرعية من حيث الهدف العام أو الغاية المرجوة من لموضوع بالعموم ثم الأهداف الفرعية والتي تتجلى بوضوح النتائج المرجوة من الأهداف الفرعية للموضوع
- 4- عناصر الموضوع : والعناصر ترتبط ارتباطا وثيقا بالأهداف وهي العناوين الرئيسية التي سيتم تناولها
- 5- المعلومات والصور : وتشمل كيفية جمع المعلومات وطرق عرض المعلومات والصور اللازمة من حيث الكم والنوع والزمن اللازم أو المحدد للعرض

# ثانيا: الاعداد والتنظيم:

- ثانيا: الإعداد والتنظيم : وتشمل مايلي :
- 1- الفهم والاستيعاب
- 2- اعداد خطة لعرض المعلومات والأهداف تبدأ بالمقدمة ثم العرض ثم الخاتمة
- أ- المقدمة وتشمل على تعريف بالموضوع وأهميته والغاية أو النتيجة المرجوة
- ب- العرض : ويشمل العناصر الرئيسية للموضوع ويجب أن تكون العناصر متوافقة ومحققة للأهداف
- ج- الخاتمة : وهي عرض موجز ومختصر لكل ما تم عرضة والنتائج التي تم التوصل اليها
- 3- تنظيم الأفكار لكل من المقدمة والعرض والخاتمة وكيفية تناولها
- 4- تدوين الأفكار
- 5- اعداد بطاقات لكل فقرة تحتوي على المعلومات وعلامات ترقيم التي تساعد لاحقا في تنظيم عملية تقديم المعلومات أثناء العرض خاصة تنظيم سرعة الحديث , والغاية من اعداد البطاقات هو استخدامها للتذكر والمواقف المحرجة خاصة عند بداية التقديم

# ثالثا: التقديم:

- ثالثا: التقديم:

1 - الاستعداد للعرض والتقديم : يجب أن يمتلك الشخص الذي يقوم بالعرض والتقديم : - الثقة بالنفس – المرونة - والقدرة على السيطرة على الانفعالات والاضطرابات

وهنا من المفيد التدرب على الالقاء بواسطة التدريب الذاتي

2 – مهارة الالقاء والخطابة : وذلك باستخدام لغة الجسد والصوت والاعداد الجيد للموضوع مشتملا على الدقة والوضوح والشمولية والايجاز بالإضافة الى الامتاع وجذب الانتباه

3 – البدء : وتشمل :

أ – الثواني وتشتمل الثواني الأولى مايلي :

1- الشكل

2- الانفتاحية

3 – الابتسامة

4 – تقدم نحو الجمهور

5 – الترحيب والتقديم ويتضمن التقديم : تقديم أو التعريف بالاسم والموضوع والمشكلة التي يتم معالجتها

6– البدء بالموضوع : يفضل البدء بعرض تساؤلات مع مراعاة الصوت والحركات ويفضل البدء بالنتيجة أو عرض قصة لما لذلك من عوامل تزيد من انتباه الجمهور

# ثالثا : التقديم:

7 – استخدام المعين البصري

8 – مراعاة المسافات والحركات :

أ – المسافات : اختار المنطقة المناسبة وهي المسافة أو المنطقة العامة والتنقل أثناء العرض بين المنتصف واليمين واليسار مستفيدا من عملية تنظيم الدماغ (عند الحديث عن أرقام الوقوف جهة اليسار والنظر الى عين اليمين للجمهور وعند عرض قصة الوقوف جهة اليمين والنظر الى عين اليسار)

ب – الحركات: وتشمل :

- الابتسامة
- حركة الرأس
- حركة اليدين ك الحركات الضابطة والايضاحية
- حركة باقي الجسد (الإنفتاحية والتشاركية )

9 – مهارة الاصغاء : وذلك من خلال متابعة الجمهور (النظر الى عمق الصالة – النظر الى أعين الجمهور) ومعرفة المصغيين الفعالين أو المعارضين والتعامل الجيد مع هذه النماذج

# رابعا: الخاتمة والشكر

- الخاتمة والشكر :
- يتم عرض الخاتمة بموجز مختصر لكل ما تم عرضه مع النتائج التي تم التوصل اليها مع تقديم الشكر لإصغاء واهتمام الحاضرين

# الاتصال الكتابي

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

# الاتصال الكتابي

- يعد الاتصال الكتابي مهارة من مهارات التواصل الهامة للتواصل مع الآخرين ويعتمد على الكمات المكتوبة من خلال عدة أشكال منها الخطاب الرسمي وغير الرسمي
- وهي عبارة عن ورقة (رسالة) من مرسل الى مستقبل والرد عليها هو استكمالا للتغذية العكسية
- وقد تعددت الآراء بشأن المهارات الموضوعية الواجب توافرها في كاتب الرسالة , فالبعض أسماها أسسا والبعض أسماها شروطا ومهما كانت التسمية فإنها تشتمل على مايلي:

1. الالمام التام باللغة
2. الالمام التام بالموضوع
3. الالمام التام بالغرض والغاية من الرسالة
4. معرفة الجهة الموجه لها الرسالة
5. الخبرة العلمية في كتابة الرسائل

# أولا :الالمام التام باللغة

- مما لا شك فيه أن كاتب الرسالة سيكون مؤهلا علميا وعمليا لكتابة الرسالة ولذلك من المفروض أن يكون كاتب الرسالة قادرا على الصياغة السليمة والتي تشتمل على:
- تجنب أي خطأ إملائي (مثل الاخطاء في التاء المربوطة والمبسوطة والضاد والظاء , الالف بعد الواو, الهمزة , اللام الشمسية والقمرية(اللام الشمسية تكتب ولا تلفظ واللام القمرية تكتب وتلفظ , الشمس , القمر)
- الأخطاء النحوية: يجب أن يكون كاتب الرسالة على دراية واسعة بقواعد اللغة العربية
- الأخطاء العددية: تعتبر تحويل العدد الحسابي الى لفظ مكتوب من أهم الأخطاء الشائعة فنجد البعض يكتب (واحد دولار) لذلك لابد ان نعرف :

1. العدد (1) والعدد (2) لا يذكر بعدهما فلا نقول واحد دولار وانما دولار واحد أو شخصين بدل (2) شخصا
2. العدد (3) وحتى (10) لا بد من مخالفة المعدود
3. العدد (11) والعدد (12) يتطابق بشأنهما المعدود(اثنتي عشرة كراسة)
4. العدد(13) وحتى العدد (19( يخالف العدد الأول المعدود والعدد الثاني يوافقه في حالة التذكير والتأنيث مثلا خمسة عشر طالبا
5. العدد (20) حتى العدد (90) لا يتغير لتأنيث المعدود أو تذكيره مثلا ستون كتابا
6. العدد (100) وحتى (1000) تطبق بشأنهما قاعدة عدم التغيير اللفظي مثلا ألف كرسي

- مع ضرورة المعرفة السليمة بعلامات الترقيم : وهي النقطة والفاصلة والفاصلة المنقوطة والنقطتان والشرطة (-)والقوسان( ) علامات التنصيص والحذف والاستفهام والتعجب

# ثانيا :الالمام التام بموضوع الرسالة

- من الخطأ تكليف كاتب الرسالة بنسخها وطبعها وهو لا يعلم الموضوع الاصلي وعلى كاتب الرسالة أن يعرف الموضوع الدقيق (طلب بضاعة , عرض بضاعة , تسوية حسابات , اعتذار , شكوى , طلب كتالوج....الخ)
- واذا أراد أن يتعمق في كتابة الرسالة عليه أن يعود الى الاضبارة الأصلية الخاصة بالشركة المرسل اليها فيكتب الرسالة وهو على علم أنه لن يخطئ الهدف منها
- ثالثا : الالمام التام بالغرض والغاية من الرسالة:
- يجب أن يعلم كاتب الرسالة ما هو الغرض والغاية المطلوبة من الرسالة ويجب أن تكون الرسالة معتمدة على الايجاز في القول والقوة والفعل
- رابعا : الخبرة بتحديد الجهة الموجهة لها الرسالة :هل الرسالة موجهة للمدير العام أو لمدير المبيعات حتى يتم ارسالها الى الجهة المحددة
- رابعا : الخبرة في كتابة الرسائل:
- وهو المعرفة بالشروط الشكلية لكتابة الرسالة من عبارات افتتاحية وختامية والبعد عن الاسهاب الذي يضيع قيمة موضوع الرسالة
- هذه الأمور تعتبر أسس ومهارات لا بد من توافرها في كاتب الرسالة

# الشروط الشكلية للرسالة التجارية

- الجمل الافتتاحية
- الجمل الختامية
- استعمال اللفظ المناسب
- عدم الغموض
- المجاملة
- مراعاة اتجاهات المرسل اليه
- الحقائق
- التخطيط المسبق للرسالة

# الهيكل العام للرسالة التجارية

- مما تتكون الرسالة التجارية؟.
- تقسم الرسالة التجارية الى قسمين أساسيين:
  - الأجزاء الرئيسية
  - الأجزاء الثانوية

أولا : الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية :

Damascus University

# أولا : الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية

تنقسم الى مايلي حسب الترتيب :

1. الترويسة: تعرف الترويسة بأنها رأس الرسالة وهي دائما مطبوعة في أعلى الرسالة وتتكون من عدة أجزاء وتأخذ عدة أشكال وتتكون الترويسة من: اسم المرسل , العنوان , الصفة القانونية , رقم ورمز , التاريخ
2. الموضوع
3. اسم المرسل اليه وعنوانه
4. الجملة الافتتاحية
5. محتوى الرسالة
6. الجملة الختامية
7. التوقيع
8. وسيلة التواصل

# ثانيا : الأجزاء الثانوية للرسالة التجارية

- المرفقات
- النسخ
- رموز اسم كاتب الرسالة

- تمرين صفي على كتابة رسالة تجارية