

الجمعية العلمية الملكية

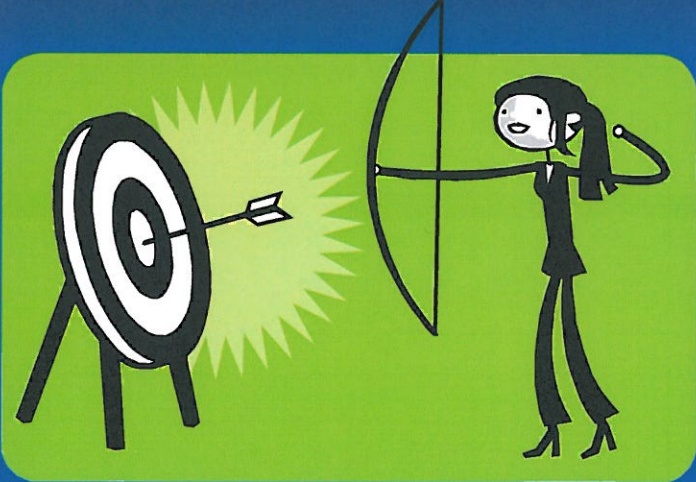
مهارات الالتقاء والاتصال



اعداد : م. الهام عريقات

1

الأهداف



2

الأهداف

- 1- تعريف عملية الاتصال
- 2- التعرف على عناصر الاتصال وشروط الاتصال الناجح
- 3- التعرف على مبادئ الاتصال الأساسية
- 4- التعرف على أهم العناصر التي تحقق الاتصال الفعال مع الآخرين
- 5- عوامل تشويش عملية الاتصال



3

الأهداف

- 6- معوقات الاتصال و التعامل
- 7- مهارات التعامل المباشر
- 8- سلوكيات على المرسل التحلي بها
- 9- النقاط الرئيسية الواجب مراعاتها عند التعامل مع الآخرين
- 10- أنواع الشخصيات التي نتعامل معها



4

1- تعريف الاتصال

سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني
والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم
وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير
لغوية



(د. عوض القرني)

5

1- تعريف الاتصال

نشاط انساني يؤدي إلى التواصل بين البشر والغرض منه
تبادل المعلومات

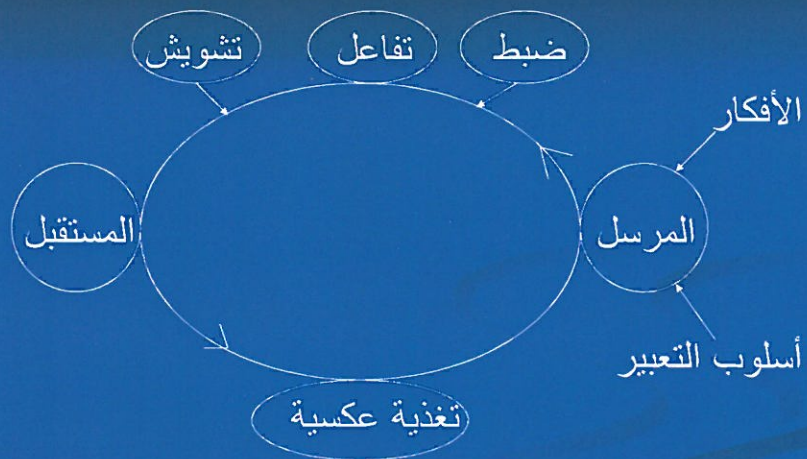


6

2- عناصر عملية الاتصال



7



8

2- عناصر عملية الاتصال

1- المرسل

2- المستقبل

3- الرسالة



9

شروط الاتصال الناجح

1- وجود رغبة وحافز لدى المرسل

2- وضوح الهدف من الاتصال

3- تحديد صيغة الرسالة وذلك بالإجابة على 5 أسئلة :



10

شروط الاتصال الناجح



- ماذا أريد من هذه الرسالة ؟
- متى أريد ذلك ؟
- كيف أريد أن يتحقق ؟
- أين أريده ؟
- لماذا أنا أريده ؟

11

شروط الاتصال الناجح

- 4- انجاز الرسالة فعلا وتنفيذها على أرض الواقع
- 5- استقبال المرسل اليه لرسالتك
- 6- رد فعل المستقبل تجاه رسالتك



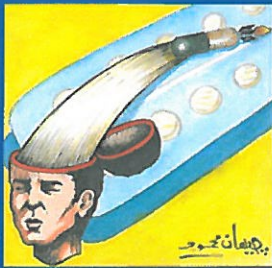
12

شروط الاتصال الناجح

خلاصة

حتى يكون الاتصال ناجحا لا بد من :

- 1- التوافق مع الآخرين وإقامة علاقات قوية معهم
- 2- نقل المعلومات والأفكار الى الآخرين والتأثير فيهم



13

3- مبادئ الاتصال الأساسية

المبدأ الأول : فهم الآخرين والتألف معهم



14

- ادرس جمهورك
(خاطبوا الناس على قدر عقولهم)



15

- فهم الطرف الآخر

- نوعه

- ثقافته

- ماذا يريد

خاطبوا الناس على قدر عقولهم

16

أنماط الناس :

1- البصري

2- السمعي

3- الحسي



17

البصري :

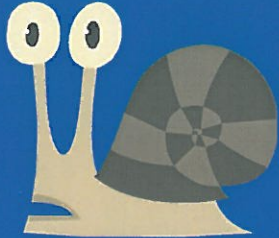
- يرى العالم حوله من خلال الصور
- تجده سريعا في حركته وكلامه وأكله
- يداه تقارب وجهه أثناء الكلام
- سريع التنفس
- صوته عالي
- لا يهتم بالتفاصيل



18

البصري :

- عباراته تكثر فيها الكلمات التالية:
أرى - أنظر - مشهد - وضوح - لمعان - ملاحظة - مراقبة
- ألوان - ظلام - ضلال - شروق



19



تكوين بصري

تذكر بصري

20

السمعي :

- يعتمد على السمع في استقبال المعلومات من حوله
- يحب الاستماع كثيرا ودون مقاطعة
- يهتم بالتفاصيل جدا
- كلامه وحركاته موزونة



21

السمعي :

- يهتم باختيار الألفاظ والعبارات
- يدها تقارب صدره أثناء الكلام
- تنفسه معتدل
- صوته متوسط
- كلامه بطيء ويركز على نبرات صوته عند الكلام

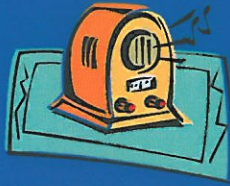


22

السمعي :

- عباراته تكثر فيها الكلمات التالية:

اسمع - انصت - اصغاء - صوت - رنين - لهجة - ازعاج -
صياح - همس - ثرثرة - سهيل - زئير - رعد



23



تكوين سمعي



تذكر سمعي

24



الحسي :

- يعتمد على الشعور والأحاسيس
- صوته منخفض
- كلامه أكثر بطنًا من البصري والسمعي
- يداه لا ترتفع أثناء الكلام

25

الحسي :

- تنفسه منخفض
- يستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره
- يهتم بالتفاصيل الى حد ما

26

الحسي :

- عباراته تكثر فيها الكلمات التالية:

شعور - احساس - لمس - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم

- حزن - سرور - ثقل - جرح - ضيق

27

الحسي

تحدث مع الذات

28

إذا فهمت شخصية الآخر وحددت نمط ادراكه فان هذا
سيساعدك كثيرا في تحقيق التآلف معه وذلك بإتباع الخطوات
التالية :

29

الخطوة الأولى : المجازاة ... كيف ؟

- حاول أن تجعل تنفسك متوافقا مع الطرف الآخر
- حاول أن تجعل صوتك متوافقا مع صوت الآخر من حيث :
السرعة - النبرة - الشدة
- حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركات الطرف الآخر
(حركة اليدين والرجلين والرأس)

30

تابع / الخطوة الأولى : المجازاة ...كيف ؟

- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل :
طريقة الجلوس – وضع اليد على الخد – تشبيك الأصابع...

- تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب الى شخصيته

31

الخطوة الثانية : القيادة ...كيف ؟

بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو
ما تريد من خلال تغيير سلوكك

32

تذكر شعار

مجاراة – مطابقة - قيادة



33

3- مبادئ الاتصال الأساسية

المبدأ الثاني : ثلاثية الاتصال

34

الاتصال :

7% كلمات وعبارات
38% نبرات الصوت
55% لغة الجسد

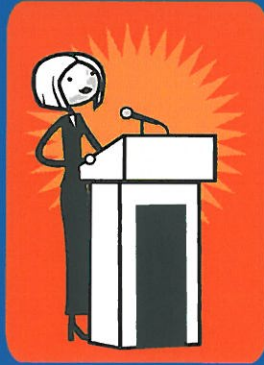
35

مهارات على المتحدث الالتزام بها وتتعلق بـ :

1- أسلوب الحديث (الكلمات والعبارات)

2- الصوت

3- لغة الجسد



36

ثلاثية الاتصال

1- أسلوب الحديث (الكلمات والعبارات)



37

(ان كل شئ يعتمد على الأسلوب الذي يتحدث به الانسان
وليس على الموضوع بحد ذاته)

حكمة قديمة في البرلمان البريطاني



38

أسلوب الحديث فن مثل فن الرسم والموسيقا

يبدأ الفن حيث يبدأ الجزء الصغير



39

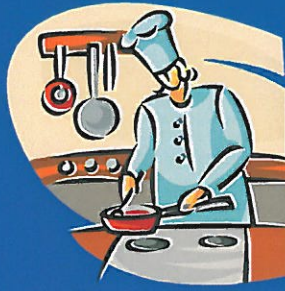
أساليب الحديث :

- 1- القراءة
- 2- الحفظ عن ظهر قلب
- 3- استخدام الملاحظات
- 4- الالتقاء الارتجالي



40

- لا يعتمد الأمر على طبيعة ما تقول بقدر ما يعتمد على طبيعة
اللقاء



الخطيب أدموند بورك
بوش ، مارتين لوثر كنج
الحجاج ، مسابقات الخطابة

41

ولتحسين أسلوب الحديث فإنه يجب مراعاة ما يلي :

- تجنب الالتقاء باتباع أسلوب القراءة



42

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- حضر .. وحضر .. وحضر ..



43

10% INSPIRATION
90% PREPARATION

مارك توين

44

لتحسين أسلوب الحديث فإنه يجب مراعاة ما يلي :

تحدث عن ما يسعد الآخرين



45

لتحسين أسلوب الحديث فإنه يجب مراعاة ما يلي :

تأكد من ملاءمة الموضوع للزمان والمكان

46

لا يجب أن تقول كل ما تعرف
ولكن يجب أن تعرف كل ما تقول



47

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :
- ابدل جهدا كافيا لتوضيح أفكارك كيف ??
كونوا واضحين...كونوا واضحين



48

لغايات توضيح الفكرة :

1- استخدم المقارنة لزيادة التوضيح
(بضدها تتميز الأشياء)



49

لغايات توضيح الفكرة :

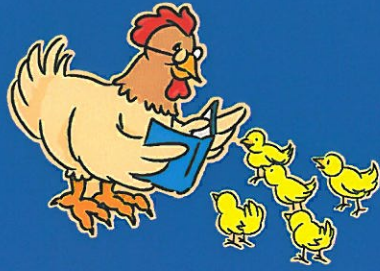
2- تجنب المصطلحات التقنية



50

لغايات توضيح الفكرة :

3- اسرد قصص وأشعار وحكم وطرائف



51

لغايات توضيح الفكرة :

4- اضرب أمثلة

5- الجأ الى الاستشهاد بالأرقام والإحصائيات

52

لغايات توضيح الفكرة :

6- تجنب الألفاظ الملغزة والعبارات القابلة للتأويل



53

لغايات توضيح الفكرة :

6- تحدث بلغة الجمهور

7- يجب مراعاة اختلاف اللهجات والعادات والتقاليد



54

لغايات توضيح الفكرة :

8- الجأ الى التكرار المفيد (تجنب التكرار الممل)



التكرار المفيد لا يكون بنفس اللغة،
بل بعبارات جديدة حتى لا يمل المستمع

55

لغايات توضيح الفكرة :

9- أعط الفكرة ما تستحقه من وقت



(لا تنافس ماعز الجبل)

56

لتحسين أسلوب الالتقاء فانه يجب مراعاة ما يلي :

- أكثر من المطالعة



57

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- تجنب الاسهاب

58

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- كن موضوعي وتحدث عن شئ يلامس الواقع

59

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- استخدم الكلمات التي ترسم الصور



60

ولتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- لا تتحدث عن الأشياء التي تثير اهتمامك فقط وتكون مملة بالنسبة للآخرين ، بل اعكس الآية



61

ولتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- نوع المواضيع التي تجذب الانتباه



62

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- استخدم الأساليب البلاغية (التشبيه، السجع، الجناس.....)



63

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

- اتباع أسلوب التشويق

- اتباع أسلوب التدرج

- اربط السابق باللاحق



64

لتحسين أسلوب الحديث فانه يجب مراعاة ما يلي :

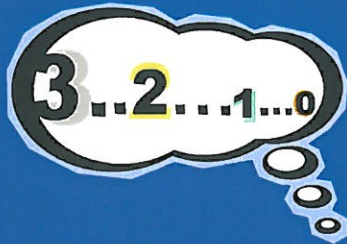
- استخدم أسلوب الربط للانتقال من فكرة الى أخرى
كيف ??



65

الأسلوب البلاغي ويكون كالتالي :

1- اعطاء النقاط التي نتحدث عنها أرقاماً



66

2- تكرر جملة سبق لك استعمالها مع توضيحها بصورة أفضل

3- استعمال بعض الكلمات مثل :
(بالإضافة الى – علاوة على ذلك – وبالتالي – بنفس الطريقة
(....

67

أسلوب الانتقال الصوتي وذلك عن طريق :

. تغيير نبرة الصوت أو ارتفاعه أو انخفاضه
. الوقفات

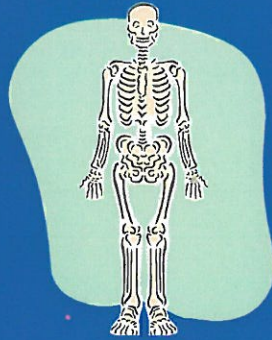


68

2- هيكل الحديث الناجح

يتألف هيكل الحديث من :

- المقدمة
- الوسط
- الخاتمة



69

المقدمة :

(ان أصعب مهمة في أي عمل هي البداية)

(أصعب جزء في عملية بناء جسر هو البدء في البناء)



70

المقدمة :

- يتم فيها استعراض أهداف موضوع الاتصال
- يتم فيها الإشارة الى الفترة الزمنية اللازمة لتقديم مكونات موضوع الاتصال

71

من صفات المقدمة الناجحة :

- مختصرة
- قوية
- دافعة
- مشوقة
- هادفة



72

تذكر :

أن الثلاث دقائق الأولى من الحديث يكون التركيز فيها مرتفعاً ويقضي المستمع هذه الدقائق في النظر الى المتحدث

تذكر :

انك تكسب نصف المعركة حين تجذب مشاهديك وتسيطر عليهم خلال المقدمة

73

المقدمة :

ابدأ موضوع الحديث بمقدمة مثيرة وشيء يأسر الانتباه في الحال....كيف؟



74

- لا تقرأ المقدمة
- لا تبدأ بالاعتذار
- لا تبدأ بنكتة

75

- اذكر حادث مؤثر أو حادث سعيد
- اثر الفضول
- لم لا تبدأ بقصة؟



76



- ابدأ بتقديم مثل محدد
- اسأل سؤالاً
- الجأ الى الاستعراض

77



- اربط موضوعك بالمصالح الحيوية للمستمعين
- اعرض حقائق مذهلة لجذب الانتباه
- اعرض احصائيات و أرقام

78

الوسط :

يتم فيه استعراض المعلومات المطلوبة مع مراعاة ما يلي :

79

- التدرج من الأسهل الى الأصعب

- البدء بالعموم ثم الخصوص

- ابدأ بالشئ المعروف أولا ثم الجديد

- لا تخرج عن القضبان



80

- عدم كتابة محتوى الحديث كلمة بكلمة، فقط ملخصات
(Out lines)



81

- التعرف على طبيعة المستمع للاستشهاد بالأمثلة والنكات
- التعرف على معرفة المستمع بموضوع الاتصال



82

- الاستعانة بأدوات أخرى لعرض الموضوع ان أمكن مثل الأشكال والمجسمات والرسومات

- اجعل المستمعين يستخدمون أكبر قدر من الحواس الخمس



- الاستعانة بالوسائل السمعية والبصرية

83

- اختيار أسلوب استعراض الموضوع
(تدرج – سرد قصص – عصف أفكار ...)

- مراجعة كل جزء من موضوع الحديث قبل الانتقال الى الجزء الذي يليه



84

- التوافق بين كمية المعلومات والفترة الزمنية لموضوع الحديث



85

- طور نفسك

- . مراعاة تحديث المعلومات من خلال الخبرة
- . استفيد من ملاحظات وتقييم الآخرين لك لتحسين أدائك
- . لا تكرر أخطاء سابقة
- . جرب وسائل وأساليب جديدة



86

الخاتمة :

الخاتمة مهمة لأن ما يقوله الانسان في النهاية يبقى يرن في
أذهان السامعين



87

الخاتمة :

ويراعى فيها ما يلي :

- استعرض النقاط الرئيسية التي تم شرحها

- لخص أفكارك واربط البداية مع النهاية



88

- افتح مجال للنقاش والسؤال

- اطلب من المستمع أداء عمل ما

- وجه الشكر للمستمع

- دع الخاتمة تكون مريحة أو فيها قصة مثيرة أو شعر وحكمة



89

ثلاثية الاتصال

2- الصوت



90

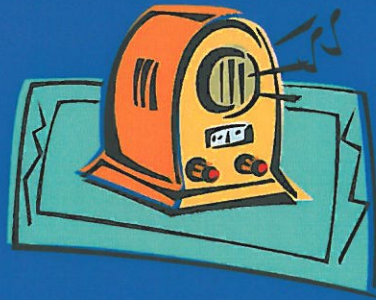
المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي :

- 1- الاسترخاء
- 2- طريقة التنفس
- 3- الالقاء
- 4- تأكيد المقاطع

91

تعبيرات مصاحبة للصوت:

- رفعه أو خفضه
- الاسراع أو الابطاء
- تنعيم الصوت



92

العناصر التعبيرية للصوت :

- التنغيم
- سرعة
- بطء
- نبرة الصوت
- الوقفات

93

- خطط وتمرن لتحسين صوتك أين وكيف؟؟
- حاول أن تتكلم بسرعة 90 كلمة في الدقيقة
- التحدث بصوت واضح ومسموع دون اللجوء الى الصراخ



94

الوقفات الايجابية
وهي علامات الترقيم للكلام

(من خلال صمتك تتكلم)

95

قبل وبعد الأفكار المهمة
عند الانتقال من فكرة لأخرى
قبل السؤال
لفت الانتباه
امتصاص الغضب
عند حدوث ازعاج
عند التصفيق

96

تذكر : لا تترك الناس طويلا دون شئ يستمعون اليه
(الوقفات السلبية)



FILLING BETWEEN SLIDES

97

من أخطاء الصوت :

بلع الحروف

بلع الكلمات

تبدال الحروف

تكرار كلمات محددة (اللازمة – The Tic)

98

ثلاثية الاتصال

3- الجسد

99

1- مهارة استخدام العيون:

- النظر المستمر الى الطرف الآخر

Let your eye balls in their eye balls



100

- ان حركة واحدة قد تغنيك عن عشرات الكلمات
- العين أصدق عضو يعبر عن المشاعر

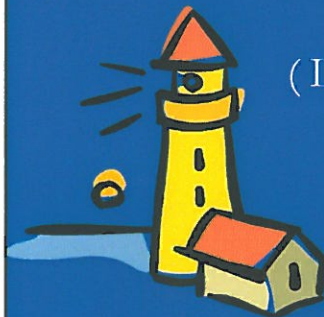


101

- لا تركز النظر على شخص معين حتى لا يعتقد أنه الوحيد المقصود بفحوى الحديث

- تذكر تقنية المنارة

- (LIGHT HOUSE TECHNIQUE)



102

- لا تشغل عينك في موضوعين مختلفين

- تجنب تحديد النظر في زاوية معينة أو في الأرض



103

- يجب أن تتفاعل عينك مع الفكرة

(تجذب عند الترهيب وترتخي عند الترغيب)



104



احرص على ما يلي:

- انظر الى محدثك
- لا تطيل التحديق بشكل محرج في محدثك
- احذر من كثرة الرمش بعينك
- ابتعد عن لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع غيرك
- احذر من النظرات الساخرة
- لا تغمض عينيك أثناء حديث الآخرين
- (معناها لا أريد أن أسمع)

105

لا تنسى استخدام النظرة المؤثرة في وقتها



106

2- مهارة استخدام تعابير الوجه

- الابتسامة المشرقة



(من لا يستطيع الابتسام يجب أن لا يفتح متجرا)

حكمة صينية

107

- اجعل تعبيرات وجهك مؤثرة ومناسبة لموضوع الحديث



108

3- مهارة استخدام اليد :

- يجب أن تتناسب حركات اليد مع الفكرة

- الإشارة الى الحضور في حالة سرد موقف ايجابي والعكس صحيح بالنسبة للموقف السلبي



- مراعاة فتح اليد عند الإشارة الى أحد الحضور

109

- لا تشغل الحضور بكثرة تحريك الوسائل المختلفة
(أقلام – مساحة ..)

- استخدام أسلوب الطرق الخفيف على الطاولة كوسيلة لجذب الانتباه



110

- الجأ الى ضرب اليد بالأخرى على سبيل الاثارة
- الابقاء على اليدين فوق الخصر قدر الامكان لزيادة الاثارة
- تجنب وضع اليد في الجيب أو خلف الظهر
- حرك يديك من الكتفين وليس من الكوعين وإلا ظهرت جامدا

111

- لا تقوم بحركات غير مرغوبة كأن :

تمسك بأنفك

حك الأذن

تمسك بشاربك أو تعبث بلحيثك

112

- لا تقوم بحركات غير مرغوبة كأن :

العبث بالملابس أو المجوهرات



اللعب بوسائل الايضاح (مثل القلم و المساحة)

113

- لا تقوم بحركات غير مرغوبة كأن :



الاشارة بإصبع السبابة على المستمع
(تذكر : السبابة للجماد)

لا تضع يديك على خصرك فهذا يدل على الغرور والتحدي

114

- استخدم لغة اليد حيثما يلزم :

رفع الابهام للتأييد

تجميع الأصابع مع تحريك اليد كمدلول للتأني

تدوير الكف للتقريب

رفع اليد مع فتح الكف لتأكيد المصادقية



115

4- لغة الجسم والأرجل تتمثل في :

- لون الجلد

- توتر العضلات

- مستوى التنفس

116

4- لغة الجسم والأرجل

- قف منتصباً

- لا تثبت في مكانك بل تحرك حينما يكون لديك سبباً لذلك

- اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي

117

4- لغة الجسم والأرجل

- لا تعطي ظهرك للطرف الآخر أثناء الحركة

- تجنب أرجحة الأرجل

- احرص على الميل بوزنك الى الأمام (وضع الاستعداد)

118

من أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة :

- التراجع الى الخلف
- الميل من جنب الى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول الى الرجل الأخرى

119

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

المعنى

التعبير

عدم الراحة

مسك الذقن

الخوف

فتح الفم نصف فتحة

عدم التصديق

فتح الفم فتحة كبيرة



120

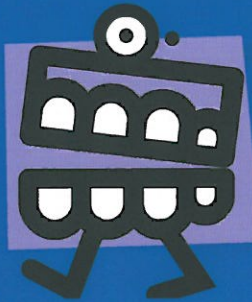
التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
الضرب على الجبين كمدلول للنسيان	الصدق
الضرب على الرقبة كمدلول للنسيان	الكذب

121

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
الضغط على الأسنان	التوتر



122

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

المعنى	التعبير
الموافقة	رفع الرأس و خفضه في نفس الوقت متكررا
المنابذة	رفع الرأس و خفضه في نفس الوقت
الاعتراض	تقطيب الجبهة

123

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

المعنى	التعبير
الصدقة	اتساع حدقة العين



124

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
تقطيب الجبين و اتساع حدقة العين معا	الغضب
تحريك عضلات الرأس	الملل

125

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
هز الرجل من الأصابع	التوتر
هز الرجل من آخر القدم	تفريغ كهرباء ساكنة
اللعب بالأصابع	التوتر

126

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
الذوبان في المقعد	عدم الجدية
اللعب بأدوات المكتب	طلب انتهاء اللقاء
النظر الى الأعلى	التوتر المصاحب للملل

127

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

التعبير	المعنى
هز الأكتاف	لا مبالاة
الغمز بالعين	تودد
النقر بالأصابع	ملل
رفع الحاجب	عدم التصديق

128

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:



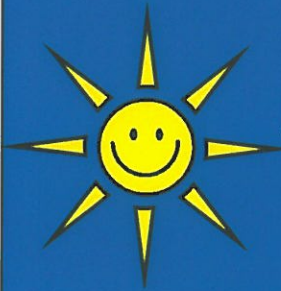
حركات تفريغ التوتر

- حك الرأس و الأذن والأنف والصدر
- هز الرجل
- العبث بالقلم و الدق على الطاولة
- النظر الى الأعلى
- الضغط على الشفة السفلية بالأسنان مع حدة النظر

129

التعبيرات الشائعة / في الرأس و الوجه و الجسد:

حركات تعني ادامة الاتصال والشعور بالارتياح



- النظر نحو المتحدث
- هز الرأس
- حركة الفم للأمام و رفع الحاجبين للاعجاب
- الابتسامة المنطقية غير المفتعلة

130

تجنب التعبيرات التالية :

- النظر في الساعة
- الاهتمام الزائد بترتيب الأوراق
- الجلوس على حافة المقعد
- حركة اليد العنيفة و غير المنتظمة

131

التغذية العكسية

1- تغذية عكسية ايجابية:

- ابتسامة
- مصافحة بحرارة
- كلمات شكر
- تعبيرات امتنان
- الاعتدال في الجلوس وتركيز النظر على المتحدث

132

- التغذية العكسية
- 2- تغذية عكسية سلبية:
- تكشيرة
 - مصافحة ببرود
 - جلوس متراخي
 - النظر الى مكان آخر
 - النظر في الساعة

133

4- التعرف على أهم العناصر التي تحقق الاتصال
الفعال مع الآخرين



134

- عناصر المظهر الخارجي
- العناصر التعبيرية
- عناصر ادامة الاتصال

135

- عناصر المظهر الخارجي
- 1- اللباس
- 2- الترتيب الشخصي
- 3- المكان المناسب
- 4- الأدوات المساندة



136

المظهر:

النظافة و الأناقة مفتاح الانطباع الأول



137

المظهر :

- اللباس النظيف والمتناسق

- للملابس تأثير على مرتديها، فهي تشعره

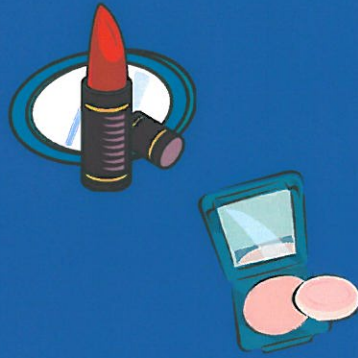
بالثقة بالنفس



138

المظهر :

- خلق الذقن للرجل والمكياج المعتدل للمرأة



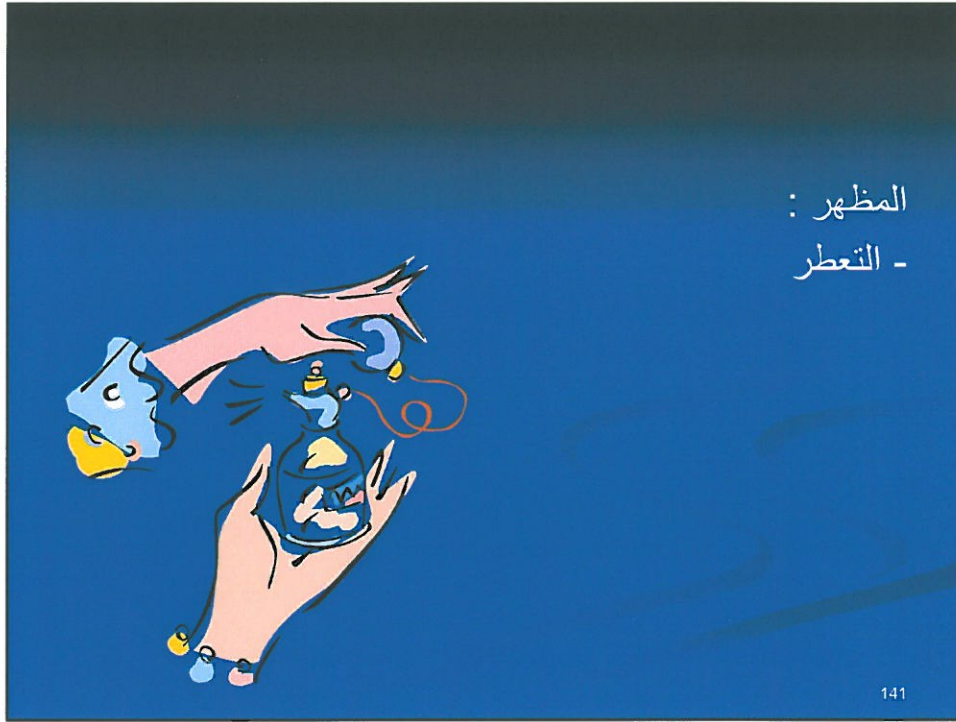
139

الاتيكييت في المكياج

- من غير اللائق اختيار عطر نفاذ في مكان مغلق
- عدم اظهار أدوات المكياج من حقيبتك واصلاح المكياج أمام الآخرين
- اذا جلست أمام مرآة لا تبالغي في النظر اليها وتهذيب شعرك
- الاعتدال في المكياج
- (عدم وضع مكياج سهرة للعمل)



140



المظهر :
- الحذاء



143

المظهر :
- رائحة العرق



144

المظهر :
- رائحة الفم



145

العناصر التعبيرية
1- الهيئة: الجلوس ، الوقوف ، الحركة



الجلوس بعيدا....؟؟
الميل للأمام...؟؟

146

العناصر التعبيرية

2- تعبيرات الجسد:

- حركة الأيدي والأرجل
- توتر العضلات
- لون الجلد
- مستوى التنفس

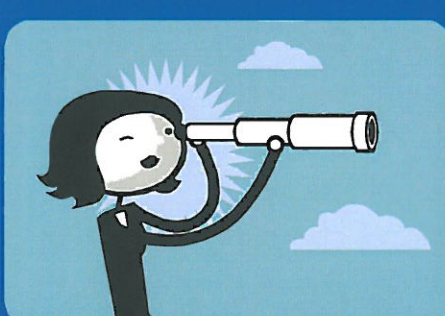


147

العناصر التعبيرية

3- تعبيرات الوجه:

- حركة العينين
- حركة الرأس
- التواصل البصري
- حركة العضلات
- خطوط الوجه



148

العناصر التعبيرية

4- الصوت:

- التنعيم
- سرعة
- بطء
- نبرة الصوت
- الوقفات

149

عناصر ادامة الاتصال:

- 1- الثقة بالنفس
- 2- حركة البصر
- 3- الحماس
- (إذا كنت ذا رأي فكن ذا عزيمة... فان فساد الرأي أن تترددا)
- 4- استخدام اسم الطرف المقابل
- 5- التفكير كما يفكر الطرف المقابل

150

5 - عوامل تشويش عملية الاتصال

151

1- عوامل مشتتة للانتباه

152

2- النواحي اللغوية مثل:

- استخدام مصطلحات خاصة بمهنة ما
- نطق الكلمات بشكل غير سليم
- استخدام لهجة أو كلمات غير مألوفة
- (قصيدة صفي الدين – تكأكأتم)

153

تابع / 2- النواحي اللغوية مثل:

- عدم وضوح الهدف من الحديث
- (مثال : قتل الرجل)
- التعميم
- (مثال : لم أنجح في أي شيء – الرجال ليس لهم أمان)

154

3- اختلاف العادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل

4- اختلاف الإدراك لكل شخص

5- اختلاف المستوى الثقافي

6- درجة الثقة في المتحدث

155

7- النظرة السلبية المسبقة للطرف الآخر..... **(القولبة)**

القولبة : وضع الناس في قوالب جامدة معدة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم

156

8- ازدحام الرسائل

9- التردد

157



