



الوحدة الرابعة

توزيع النظرات
على جميع الحضور

استخدم التواصل البصري

انتبه لحدة الصوت والنبرات

اهتم بالانطباع الاول الذي تكونه

اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف الآخر

طريقة المشي، بوضعية الوقوف

لغة الجسد

لغة الجسد

طرق تحسين الاتصال

الاستخدامات

إرادية مقصودة

لاإرادية غير مقصودة

اتساع حدقة العين = الاهتمام رفح الكتفين = التوتر

وضع الأصبع على الفم، قبضة اليد المحكمة = التهديد

يعتمد غالباً على حاسة البصر

يعتمد على إصدار الإشارات، الحركات، الإيماءات

يكتسب في مرحلة مبكرة من النمو

أكثر تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي

التعبير عن الأشكال ويصعب وصفها بالكلمات

غالباً يكون بطريقة عفوية

خصائصه

الاتصال غير لفظي

لا يتم من خلال الكلمات وينقسم الى نوعين

الاتصال عن طريق لغة الجسد

٢- لغة الجسد والإشارات: لغة رمزية يصل تأثيرها ٥٥٪ من عملية الاتصال

١- نبرات الصوت: المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات وتأثيرها بنسبة ٣٨٪ من عملية الاتصال

العلاقة المكانية

حركات الجسد

المنطقة الحميمية

المنطقة الشخصية

المنطقة الاجتماعية

المنطقة العامة

التعبيرات الوجهية

العيون

حركات اعضاء الجسم

الوالدين الابناء الزوجة

الأقارب العم، الخال، الأصدقاء المقربين

البائعين، السائقين، رجل البريد

تحدث المعلم لطلابه، اجتماع صاحب العمل بموظفيه

منفتحة (ابتسامه) اغلب الاوقات
محايدة (من انفتاح إلى جدية بسهولة وسرعة)
جادة دائماً

طول مدة النظرة
عمق النظرة
مساحة المنطقة المنظورة

الرأس
الأيدي
السائقين

قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة ومحاولة الفرد إخفاء معلومات حقيقية لإيريد إيضاحها ، كما تفيد في تحسين صورة الفرد إذا كان لايرضى عن صورته الواقعية أو كانت في وضع سئى ،فهى تحمى من احتمالية رفضه من الآخرين وتكوين انطباع إيجابى وتأكيد قيمته الاجتماعية

محاولة الإنسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشئ من أسراره وإخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو إظهار صورة مغايرة وانطباع غير حقيقي للآخرين .

الأجندة المخفية

تعريفه

أنواعها

أولاً: أنا طيب

يظهر بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين

مثال: أنا صادق، أنا ناجح، أنا غني

ثانياً: أنا طيب، أما انت فلا

احساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وان جميعهم أقل منه شأنًا

مثال: أنا دائماً أساعد الآخرين واقوم بواجبي على اكمل وجه، ولكن لا أجد من يساعدي عندما احتاج إلى ذلك

ثالثاً: أنت طيب، أما أنا فلا

احساس بالدونية من الآخرين أو النقص، احساس الفرد ان الجميع أفضل منه

مثال: الاطراء، المدح، الثناء، والثنا الذي يقدمه للآخرين بصفة دائمة، المقارنة بنفسه بشكل مع الآخرين، اتمنى لو كانت عندي شجاعتك، خنكتك أو لو كنت في مثل وضعك

رابعاً: أنا عاجز، وأنا اعاني

يمثل دور الضحية، احساس الفرد انه مضطهد، يعانى في حياته، وأن الآخرين دائماً ينتقصون منه ويؤذونه

مثال: لا تسألني عن المعاناة التي امر بها، فانا لست مسؤول عما يحدث، تكثر عبارات التشكي، دائماً تم من فعلوا ولسنا، أنا، أسأل رؤسائي لا تسألني

خامساً: أنا برئ

يستخدم في حالة التبريرات، الأذار عند حدوث أي مشكلة ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن ان تقع عليه

سادساً: أنا ضعيف

يستخدم عندما يريد الشخص مساعدة من الآخرين بهدف تقادي الأذى الذي يمكن ان يقع عليه

مثال: يسرد القصص التي تتحدث عن الجروح، الظلم وغرضه اخبار الآخرين انه بحاجة للحماية والمساعدة، يتحدث بصوت هادئ ضعيف، يبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيته لأستعطاف الآخرين لمساعدته

سابعاً: أنا قوي

يستخدمها الفرد الضعيف ليظهر للآخرين انه غير ذلك ، فيركز على سرد الإنجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله

سرد جدول الأعمال التي قام بها، يحاول إبهار الآخرين بالإنجازات والأعمال الحالية

ثامناً: أنا أعرف كل شيء

إظهار الفرد مواهبه لجذب الآخرين ، فيستخدمها في إلقاء المحاضرات، إعطاء الدروس، النصح للآخرين باستمرار

أنواع الديكور المستخدم

نوع وموديل السيارة

قصص وتسريحة الشعر

طريقة الجلوس، الوقوف

الحلى، الجواهر، أدوات التجميل

ارتداء ملابس باهظة الثمن

التجمل في انتقاء الألفاظ والعبارة

استخداماتها

كلمات وتعبير تستخدم :
دائماً ، أبداً ، توقف ، لاتفعل
ذلك . العبارات:
الحازمة ، الأمرة ، التوجيهية
، الأحكام .

التمييز: الحديث مع الآخرين
من خلال الكلمات، العبارات
التي تتداول اثناء الفرد.

من خلال الخبرات الشخصية
التي مر بها منذ
طفولته، وماتلقاه من ضغوط
والديه اثناء تربيته الأولى ،

١- الذات الوالدية

التمييز: في الحديث مع الناس بكل
سهولة، نطق بعض الكلمات التي تدل
على المشاعر الفياضة والجياشة
ويصعب التحكم فيها اثناء الحديث،
تقوى في كل من مرحلة الطفولة
والشيخوخة

داخل الإنسان في مجموعة من الصفات
والتصرفات التي تشكل تكوين وحياة
الطفل، تتميز مرحلتها بالبحث عن الجديد
وحب الاستطلاع

٢- الذات الطفولية

مثل : اننا نستطيع . يمكن التحكم
في ، ينبغي ان .

التمييز: نطق الكلمات الجياشة ولكن في
مواقف محددة فقط، التحكم في المشاعر
والرغبات ، النصح والإرشاد .

داخل الإنسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات
الطفولية من حيث الرغبات ، والذات الوالدية من
حيث الأوامر، ومحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة
والاحتياجات المهمة (للذات الطفولية) ، وبين
مجموعة التعليمات، الأوامر ، القواعد الذابية (للذات
الوالدية)

٣- الذات الراشدة

الحالات الثلاث للذات الإنسانية

التحليل التبادلي

هو وسيلة مبسطة
لدراسة التفاعل
الإنساني من خلال
دراسة حالة الإنسان
الذاتية خلال الحوار
وتحليل أثرها على
طبيعة الحوار

انطلاقة التحليل
التبادلي تبدأ بقاء
شخصين لبعضهم
البعض

(الطرف المقابل)
بالتجاوب مع
الحوار يسمى

بالرد على
التبادل

أي بالمستجيب

(المتحدث) إلى
الطرف المقابل
يسمى

حافز التبادل

أي
بالعميل

الوحدة الرابعة

ويبين الجدول التالي مقارنة بين الإتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي :

م	الإتصال اللفظي	الإتصال غير اللفظي
١	تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
٢	يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
٣	يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
٤	يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
٥	يتعلم عن طريق التنشئة الإجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
٦	يناشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
٧	قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
٨	يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

م	السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
1	الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
2	قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
3	رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
4	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم أو السخرية
5	تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبى
6	تغميض العينين	تقييم سلبى
7	اتساع حقة العين	الإندهار والدهشة والتعجب
8	فرك العين	الشك
9	تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
10	الالتحاء قليلا للأمام	الاهتمام أو العناية
11	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
12	المشي منتصب القائمة أو السريع	الثقة
13	التربيت على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
14	تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
15	اليد على الخد	التفكير
16	الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام

