

الجامعة السعودية الإلكترونية  
Saudi Electronic University

# مهارات الإتصال Communication Skills

السنة التحضيرية  
1438 هـ

# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال تعالى :

{ يَرْفَعُ اللّٰهُ الَّذِیْنَ اٰمَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِیْنَ اٰتَوْا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ }

المجادلة: 11

ملاحظة :



هذه العلامة تعني العودة للكتاب لمعلومات أكثر .



( هذا الملخص جهد شخصي ولا يغني عن الكتاب )  
اسأل الله العظيم ان يوفقنا لما يحب ويرضى .

Reema

## وسائل التواصل الإلكتروني :

التعلم المدمج Blended Learning	١
قائم على توظيف أسلوب التعليم الإلكتروني ومابه من فوائد ومميزات مع نظام التعليم التقليدي وما يوفره من تفاعلات	أ
يهدف التعلم المدمج لتوظيف فوائد التعلم الإلكتروني والدراسة التقليدية وتلاقي عيوبها، ويسمى التعلم المدمج أيضاً بالتعليم الممزوج.	ب
أنظمة التعلم الإلكتروني LMS	٢
إن تنمية مهارات التواصل الإلكتروني يعد من الأمور المهمة في الوقت الحالي، نظراً لأهمية ذلك في الربط بين الفرد وبين العالم المحيط به، ومن أهم الأنظمة هو نظام البلاك بورد.	أ

## ما هو نظام البلاك بورد ؟

نظام معلومات لإدارة التعليم ومتابعة الطلبة ومراقبة كفاءة العملية التعليمية في المؤسسة التعليمية.	نظام البلاك بورد
--	------------------

”  
 يتيح النظام فرص كبيرة للطلبة في أن يتواصلوا مع المقرر الدراسي خارج قاعة المحاضرات في أي مكان وفي أي وقت وذلك من خلال هذا النظام الإلكتروني الذي يؤمن له أدوات متنوعة للإطلاع على محتوى المادة العلمية للمقرر والتفاعل معها والتواصل مع إستاذ المقرر وبقية الطلبة المسجلين بوسائل إلكترونية متنوعة.“

## ما هي طريقة الدخول على نظام البلاك بورد ؟

بإمكانك الدخول لنظام البلاك بورد من خلال نظام الدخول الموحد للجامعة : [Seu.edu.sa](http://Seu.edu.sa)

## خطوات الدخول :

- ١- إدخال إسم المستخدم وكلمة المرور ومن ثم (دخول) .
- ٢- الذهاب إلى خدمات الطلبة.
- ٣- إختيار بلاك بورد Bb .



**عند رفض الدخول لنظام البلاك بورد ماذا أفعل ؟**

- تأكد من أن لغة الكتابة اللغة الإنجليزية.
- تحديث المتصفح إلى آخر نسخة.

**نظام الدخول الموحد لأنظمة الجامعة**

يوجد خطأ في اسم المستخدم او كلمة المرور

اسم المستخدم s1400xxxxxx

كلمة المرور

دخول

نسيت كلمة المرور ؟

**في حال نسيان كلمة المرور كيف أسترجعها ؟**

- (١) عند حدوث خطأ في محاولة الدخول، قم بالضغط على (نسيت كلمة المرور) .
- (٢) ستظهر لك شاشة لإسترجاع إسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك.

**الجامعة السعودية الإلكترونية | نسيت كلمة السر**

الرقم الأكاديمي/الوظيفي

رقم السجل المدني/الإقامة

رقم الجوال لسفical البيانات

رقم الجوال بالصيغة الدولية: 9665XXXXXXXX

تغيير

شاشة الدخول

**في هذه الشاشة يرجى إدخال البيانات التالية :**

- الرقم الاكاديمي الخاص بك بدون حرف S
- رقم السجل المدني أو رقم الإقامة.
- رقم الجوال بالصيغة الدولية.

**آلية مراسلة دعم الدخول الموحد :**

صندوق مراسلة دعم الدخول الموحد يدعمك في حال واجهتك مشكلة في البريد الإلكتروني الجامعي فقط فيما عدا ذلك يرجى فتح تذكرة في نظام الدعم.

الاسم *	فهد
البريد الإلكتروني *	بريد اخر غير xxx@gmail.com
الهاتف	
الرسالة *	السادة المكرمين تحية طيبة وبعد ارجو التكرم بحل المشكلة التي واجهتني في البريد الإلكتروني الرسمي راجيا منكم قبول فائق الاحترام والتقدير الاسم : فهد الرقم الجامعي : XXXXXXXX

ثم اختيار إرسال

**ومراسلة دعم الدخول الموحد :**

- أولاً: الدخول لموقع الجامعة السعودية الإلكترونية ([www.seu.edu.sa](http://www.seu.edu.sa))
- ثانياً: من خدمات الطلبة إختيار ( دعم الدخول الموحد ) .

**لمراسلة الدعم الفني في حال واجهتك مشكلة :**

- الدخول لموقع الجامعة السعودية الإلكترونية ([www.seu.edu.sa](http://www.seu.edu.sa))
- من خدمات الطلبة إختيار ( نظام الدعم )

Dashboard

الأسئلة الشائعة/FAQ Display information that may interest you عرض معلومات قد تهمك

حانة خدمة/New Incident Raise a technical problem in the system to be solved رفع مشكلة فنية في النظام لتتم حلها

طلب خدمة/New Request Request technical service for employee طلب خدمة فنية لموظف/ موظف

ملحني/My Profile View your profile عرض معلوماتك الخاصة

تاريخي My Open Incidents تاريخي

ملحني My Open Requests تاريخي

طلبات نظر Service Requests To Authorities



### الأسئلة الشائعة/FAQ

Display information that may interest/ عرض معلومات قد تهتمك/interest



### حادثة/ New Incident جديدة

Raise a technical problem in the system to be solved/رفع مشكلة تقنية في النظام لحلها

من خلال ( أيقونة الأسئلة الشائعة ) يستطيع الطالب مشاهدة فيديو تعليمي لكيفية إرسال عدة أمور وهي :

- كيفية تقديم حادثة جديدة.
- كيفية تقديم طلب جديد.
- كيفية تقديم طلب صيانة.
- كيفية تقديم طلب إخلاء طرف،

و من خلال ( أيقونة حادثة جديدة ) يستطيع الطالب رفع أي مشكلة تقنية في النظام لحلها :

وبعد الدخول لها يجب تعبئة البيانات المطلوبة ( تفاصيل الحادثة ) ثم إختيار إرسال ( Send )

Tools	My Announcements	My Courses
Personal Information Announcements Calendar My Grades Send Email User Directory Goals Goals Goal Performance	<p>No Institution Announcements have been posted in the last 7 days.</p> <p>COMM-001: Communication Skills 20671-Riyadh-Females            الاختبارات الآتية &gt;</p> <p>more announcements...-&gt;</p> <p>الوات احسب الحرمان والطلاب في المحاضرات والاختبارات</p> <p>آلية تقديم اعدادار الغياب عن الاختبارات الفصلية والنهائية</p> <p>حرصاً منها على حقوق الطالب الدراسية، تتبته وكالة الجامعة للشؤون التعليمية جميع الطلبة باهمية مراعاة الالتزام بالية تقديم الاعدار عن الاختبارات الفصلية والنهائية وفقاً لتاوية المعتمدة تزيد من المعلومات الرجاء الضغط هنا</p> <p>آلية تقديم اعدادار الغياب عن المحاضرات الحضورية والافتراضية</p>	<p>Courses where you are: Student</p> <p>COMM-001: Communication Skills 20671-Riyadh-Females            Announcements:            الاختبارات الآتية &gt;</p> <p>ENG-001: English Language Skills 20624-Riyadh-Females</p> <p>MATH-001: Fundamentals of Math 20720-Riyadh-Females</p> <p>My Organizations</p> <p>Organizations where you are: Participant</p> <p>Female Student Meeting Space PY Deanship</p>

### الواجهة الرئيسية لنظام البلاك بورد :

بعد دخول الطالب لنظام البلاك بورد ستظهر له الواجهة الرئيسية للنظام وتحتوي على عدة عناصر أهمها :

### أولاً - المقررات My Courses :

هي المواد التي سيدرسها الطالب خلال الفصل الدراسي.

المقررات

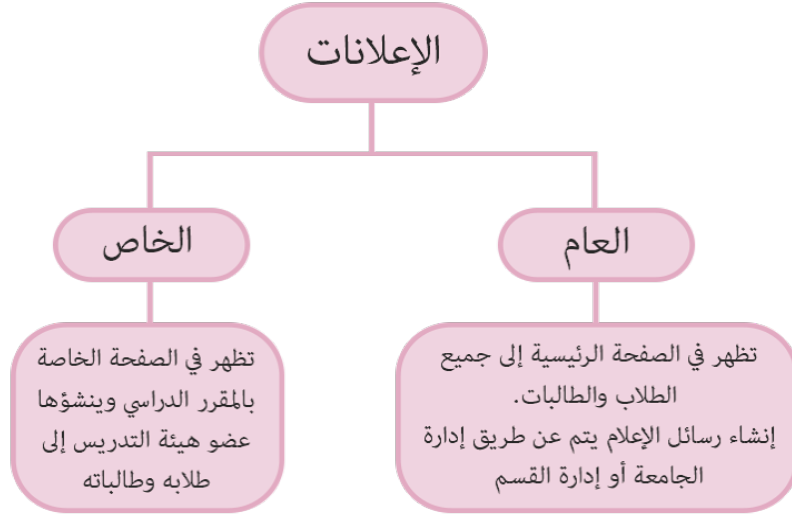
My Courses
<p>Courses where you are: Student</p> <p>COMM-001: Communication Skills 20671-Riyadh-Females</p> <p>Announcements:            الاختبارات الآتية &gt;</p> <p>ENG-001: English Language Skills 20624-Riyadh-Females</p> <p>MATH-001: Fundamentals of Math 20720-Riyadh-Females</p>

تظهر له بالشكل التالي :

## ثانياً - الإعلانات Announcement :

تظهر للطلاب من قبل إدارة الجامعة، و تستخدم الإعلانات للترحيب بالطلاب وإخبارهم عن الأحداث، والتغيرات والتعديلات التي تطرأ في الجامعة أو المقرر الدراسي، وعلى الطالب أن يقوم بمتابعتها باستمرار .

### أقسام الإعلانات :



## ثالثاً - الأدوات Tools :

وتتضمن المعلومات الشخصية، التقويم الجامعي، درجات الطالب في جميع المقررات خلال الفصل الدراسي، إرسال بريد إلكتروني. ومن خلال الأدوات الموجودة في الواجهة الرئيسية تستطيع الدخول لعدة عناصر وهي :

Tools	
Personal Information	1
Announcements	2
Calendar	3
My Grades	4
Send Email	5
User Directory	6
Goals	7

### (١) المعلومات الشخصية Personal information :

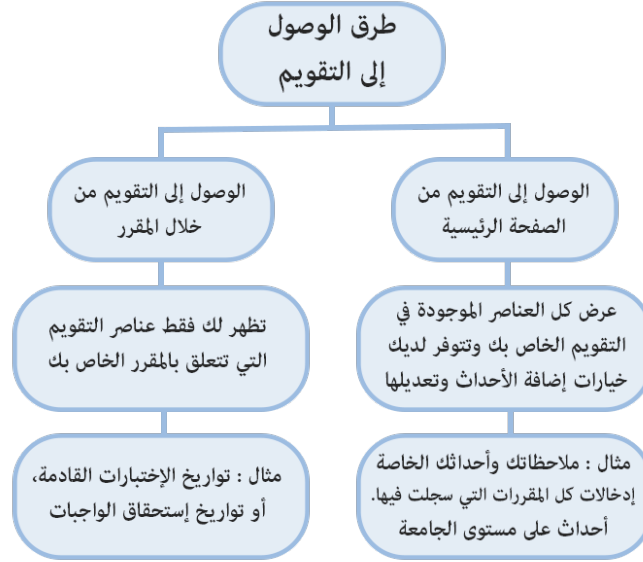
من خلال المعلومات الشخصية تستطيع التحكم بعدة أمور وهي :

- ✓ التأكد من المعلومات الشخصية وهي معلومات الإتصال الخاصة بك.. ( الإسم، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف )
- ✓ تخصيص الإعدادات الخاصة بالطالب.
- ✓ تغيير الإعدادات الشخصية ومن خلالها يتم التحكم بلغة النظام والتقويم وغيرها.
- ✓ تعيين خيارات الخصوصية ومن خلالها يتم إختيار المعلومات الشخصية المطلوب إتاحتها.



## (٢) التقويم Calendar :

تتيح لك أداة التقويم إمكانية عرض الأحداث حسب اليوم، أو الإِسبوع، أو الشهر، أو السنة، ويمكنك عرض الأحداث القادمة والماضية، وتنظيمها ضمن فئات.



## (٣) درجات الطالب My Grades :

تتيح لك أداة My Grades إمكانية عرض درجاتك في جميع المقررات التي قمت بتسجيلها خلال الفصل الدراسي، وبإمكانك الإطلاع عليها من خلال :

- ✓ من قائمة Tools قم بإختيار My Gardes
- ✓ بعد الدخول سوف تجد جميع المقررات التي تدرسها خلال الفصل وبإمكانك إختيار المقرر الذي ترغب بالإطلاع على درجاتك به .

## (٤) البريد الإلكتروني Official Email :

أداة "البريد الإلكتروني" تتيح لك إرسال بريد إلكتروني إلى الأشخاص المسجلين معك بالمقرر الدراسي من داخل النظام، ويمكن إرسال رسائل البريد الإلكتروني إلى مستخدمين فرديين أو إلى مجموعة من المستخدمين.

### كيفية إرسال البريد الإلكتروني:

- ✓ الطريقة الأولى : في الصفحة الرئيسية للجامعة السعودية الإلكترونية، تحت قائمة أدوات.
- ✓ الطريقة الثانية : بعد الدخول على المقرر الدراسي، إضغط على أدوات الموجودة في قائمة المقرر.

أنواع المرسل إليهم :

يتم إرسال بريد إلكتروني إلى كافة المستخدمين في المقرر الدراسي.	كافة المستخدمين
يتم إرسال البريد الإلكتروني إلى كافة المجموعات في المقرر الدراسي.	كافة المجموعات
إرسال بريد إلكتروني لكافة المستخدمين بدور مساعد مدرس فالمقرر.	كافة مستخدمي أستاذ
إرسال البريد الإلكتروني لكافة المستخدمين بدور طالب في المقرر الدراسي.	كافة مستخدمي طالب
إرسال البريد الإلكتروني لكافة المستخدمين بدور مراقب في المقرر الدراسي.	كافة مستخدمي مراقب
يستخدم لتحديد المستخدمين الذين سيستلمون رسالة البريد الإلكتروني	تحديد المستخدمين
يستخدم لتحديد المجموعات التي تستلم رسالة البريد الإلكتروني.	تحديد المجموعات

إستخدام برامج المايكروسفت من خلال البريد الإلكتروني :

من ميزات نظام البريد الإلكتروني أنه يتيح لك الدخول لبرامج المايكروسفت وإستخدامها .

(٥) دليل المستخدم User Directory :

من خلال دليل المستخدم تستطيع البحث والحصول على المستخدمين الذين إختارو إظهار إسمهم في دليل المستخدم.

الواجهة الرئيسية للمقرر :

من خلال الواجهة الرئيسية للمقرر يستطيع الطالب الوصول لكل مايخصل المقرر ومن الأمثلة على ذلك:

هي كل المعلومات التي يتيحها المدرس لطلابه ليتمكنوا من التواصل معه مثل البريد الإلكتروني، رقم الجوال، الساعات المكتبية وغيرها.	معلومات المدرس Instructor information
من خلالها يستطيع الطالب معرفة تقسيم الوحدات الدراسية والمواضيع على مدار الفصل الدراسي بالإضافة إلى إطلاع على الأعمال والواجبات ومواعيد الإختبارات.	الخطة الدراسية Syllabus
يستطيع الطالب من خلال محتوى المقرر الوصول لجميع الوحدات الدراسية المطلوبة منه خلال الفصل الدراسي	محتوى المقرر الدراسي Course Content
مثل: المدونات - المجموعات - اليوميات - جدول المصطلحات - التنبيهات و لوحة المناقشات - Wiki	أدوات البلاك بورد Black Board Tools



### ○ لوحة المناقشات Discussion Board :

هي أداة لتبادل الأفكار والآراء حول مواضيع المقررات الدراسية.

### ● المجموعات Groups :

يستطيع الأستاذ إنشاء مجموعات من الطلاب ضمن المقرر، ويمكنه توفير أدوات الإتصال والتعاون، وتتكون المجموعات عادةً من عدد أقل من الطلاب في المقرر الدراسي.

### ○ المدونات Blogs :

هي مجلة شخصية معدة للطلاب، يتم تحديثها بشكل مستمر، كل مدونة تحتوي على نصوص ويمكن أن تحتوي أيضاً على صور وروابط ووسائط متعددة.

### أنواع المدونات :

- \* **مدونات المقرر الدراسي:** يمكن لجميع المستخدمين المسجلين نشر إدخلات في المدونة، ونشر تعليقات على إدخلات المدونة.
- \* **مدونات الأفراد:** يمكن لمالك المدونة فقط إرسال إدخلات المدونة، ويمكن لجميع المستخدمين الآخرين المسجلين في المقرر الدراسي عرض التعليقات وإضافتها.
- \* **مدونات المجموعات:** إذا قام المعلم بتمكين أداة المدونة للمجموعة فسوف يستطيع جميع أعضاء المجموعة النشر والتعليق لإدخلات المدونة.

### ● ويكي Wiki :

أداة تسمح للمعلمين والمجموعات للتعاون في تطوير المحتوى التعليمي، والويكي يسمح بالوصول والمشاركة لجميع أعضاء وكل مجموعة أن يكون لديها أيضاً ويكي محددة لمشاريع المجموعة.

### ○ اليوميات Journal :

عبارة عن أداة للتعبير عن الآراء الشخصية تتيح للطلاب إمكانية نشر آرائهم الشخصية حول المقرر الدراسي أو مناقشة مواد المقرر.

### ● جدول المصطلحات Glossary :

أداة يستخدمها الطالب للوصول إلى معاني المفردات العلمية التي يستخدمها المعلم في محتوى المقرر الدراسي والتي يتم إضافتها من قبل المعلم نفسه.

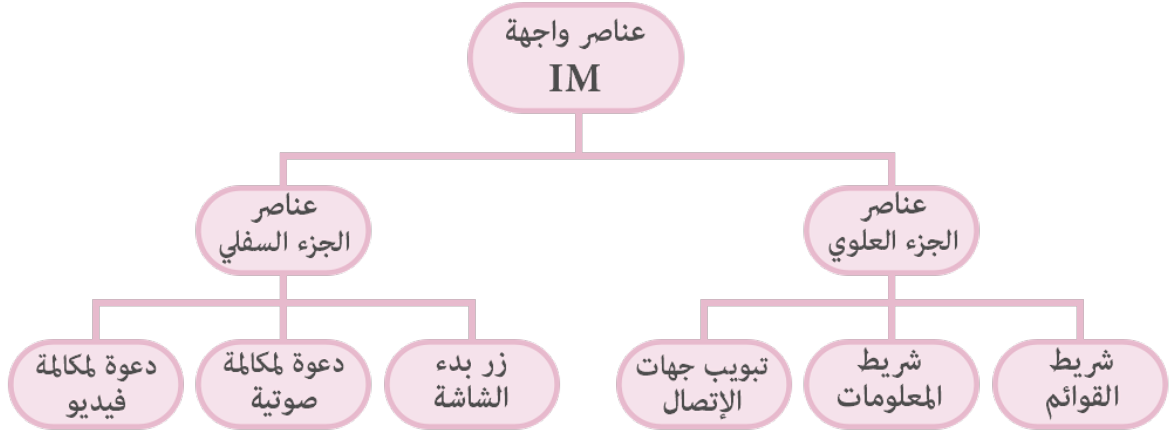
### ○ الفصول الافتراضية Virtual classes :

وسيلة من الوسائل الرئيسية في تقديم المحاضرات على الإنترنت، وهي فصول دراسية ذكية تتوفر فيها العناصر الأساسية التي يحتاجها كل من المعلم والطالب مثل الحوار الصوتي والمحادثة النصية وعرض المحتوى والشرح على السبورة بأدوات تفاعلية وتكوين مجموعات أثناء المحاضرات.

### • Blackboard IM :

هو الحل الأكاديمي الذي يركز على التعاون لتعزيز التعلم من خلال العمل الجماعي ومن خلال المساعدة الأكاديمية والإدارية.

### واجهه Blackboard IM :



" ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**يمكن تعريف الإتصال على أنه :** عملية نقل معلومات ورسائل بين طرفين أو أكثر ، ويتم من خلاله تبادل الأفكار والمعاني والآراء والصور والرموز والأحاسيس والمشاعر، لتحقيق هدف معين باستخدام أساليب معقدة ومناسبة للطرفين.

### أولاً / أهمية الإتصال :

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

### النشاطات المستخدمة خلال عملية الإتصال:

١	أنشطة عقلية	ناتج عن نشاط ذهني عقلي، يستثمر المعلومات ويعيد تشكيلها .
٢	أنشطة نفسية	بناء على نفسية الطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويفهمها الطرف الثاني بناء على نفسيته.
٣	أنشطة ثقافية	يتم إستخدام لغة معينة خلال التواصل.
٤	أنشطة إجتماعية	لا يمكن ان يحدث إتصال فعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لأطراف الإتصال .
٥	أنشطة سلوكية	ماينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل .

### ثانياً / مكونات عملية الإتصال :

١	الهدف	ويقصد به الغرض من عملية الإتصال .
٢	المرسل	هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها .
٣	الرسالة	هي المعلومات والأفكار والمشاعر والمفاهيم التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال .
٤	التشويش	كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل .
٥	وسيلة الإتصال	هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل .
٦	المستقبل	هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها .
٧	التغذية الراجعة	إستجابة المستقبل الفورية للرسالة .
٨	الإستجابة	هي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة إليه.
٩	بيئة الإتصال	هي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره .

### تنقسم عوامل التشويش إلى نوعين :

- ✓ عوامل خارجية : مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو..
- ✓ عوامل داخلية : تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى

### تشمل بيئة الإتصال مايلي :

- ✓ البيئة المادية : تشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث..
- ✓ البيئة الثقافية : تشمل كل مايتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع.
- ✓ البيئة الإجتماعية : تشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية..
- ✓ البيئة الجغرافية : تتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الإتصال..
- ✓ البيئة الداخلية : وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الإتصال كالإنفعال والهدوء..

### ثالثاً / أنواع الإتصال :

٥	٤	٣	٢	١
الإتصال الثقافي	الإتصال الجماهيري	الإتصال الجمعي	الإتصال الشخصي	الإتصال الذاتي

١	الإتصال الذاتي	هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته وهو المرسل والمستقبل بنفس الوقت .
---	----------------	---

### طرق الإتصال مع الذات :

الحديث مع الذات ، مراجعة الذات ، لوم الذات ، نقد الذات ، تعزيز الذات ، تقدير الذات .

### مميزات الإتصال الذاتي :

- وحدة طرف الإتصال ( فالمرسل هو نفسه المستقبل ) .
- وسيلة الإتصال الرئيسية هي العقل .
- الصدق .
- الإيجابية .
- الموضوعية .
- السرية .
- سرعة الإستجابة .
- قلة التشويش .

٢	الإتصال الشخصي	هو الإتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر .
---	----------------	--

### أنواع الإتصال الشخصي :

أ	الإتصال الثنائي	يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية ..
ب	الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة	هي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت..

### مميزات الإتصال الشخصي :

- فورية الإستجابة بين كل من المرسل والمستقبل .
- السير في إتجاهين ، من المرسل إلى المستقبل والعكس .
- المرونة ، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية .
- الإيجابية ، حيث يحرص كل من الطرفين على الإستجابة لرسالة الآخر .
- غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمة .
- زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجهاً لوجه .

٣	الإتصال الجمعي	يحدث الإتصال بين مجموعة من الأفراد أو الأصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لإتخاذ قرار أو حل مشكلة .
---	----------------	--

### مميزات الإتصال الجمعي :

- تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية .
- وحدة الاهتمام والمصلحة والإلتقاء حول الأهداف العامة .
- إمكانية إستخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم .
- إنخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الأخرى .
- يكون غالباً في إتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين .
- قد يستخدم فيه وسائل عرض إلكترونية .
- إمكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالإتصال الشخصي .

الإتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، هم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية .

الإتصال الجماهيري

٤

### مميزات الإتصال الجماهيري :

١	التنظيم	٤	العمومية	٧	الإستمرارية
٢	قوة التأثير	٥	التركيز على المعاني المشتركة	٨	التنوع
٣	الصفة الرسمية	٦	إستخدام التكنولوجيا	٩	الجدب

الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة .

الإتصال الثقافي

٥

### أشكال وصور الإتصال الثقافي :

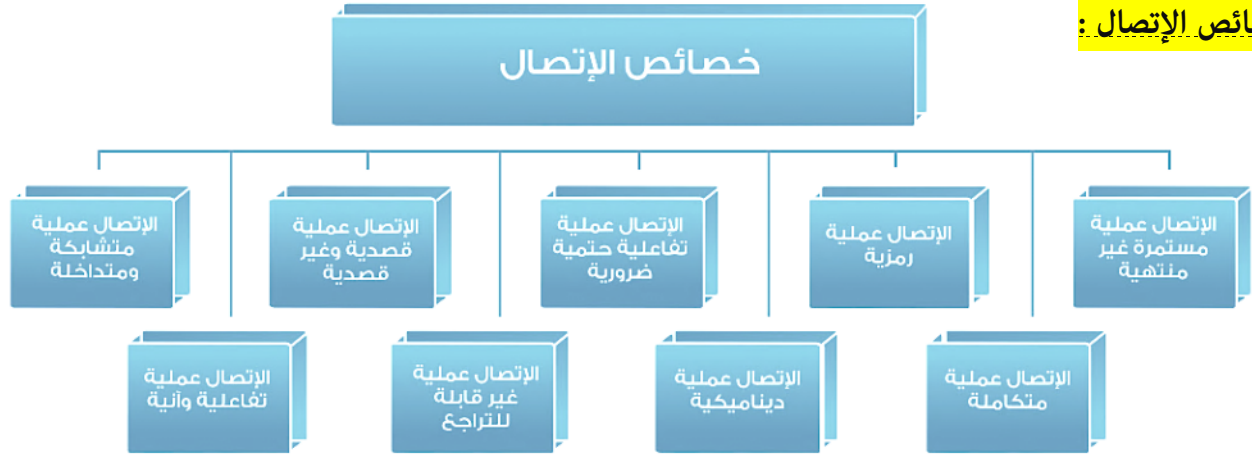
١	من حيث العدد	
أ	فردى	حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين
ب	جمعى	حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة
ج	جماهيرى	ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الإعلام من ثقافة أخرى.
٢	من حيث الكيفية	
أ	مباشر	من خلال التعامل وجهاً لوجه بين فردين او مجموعة من الافراد من ثقافات مختلفة.
ب	غير مباشر	يتم بإستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الإنتقال إلى أماكن أخرى .

### مميزات الإتصال الثقافي :

- ١- التنوع.
- ٢- الإثراء.
- ٣- التلقائية.
- ٤- إتساع الحدود.



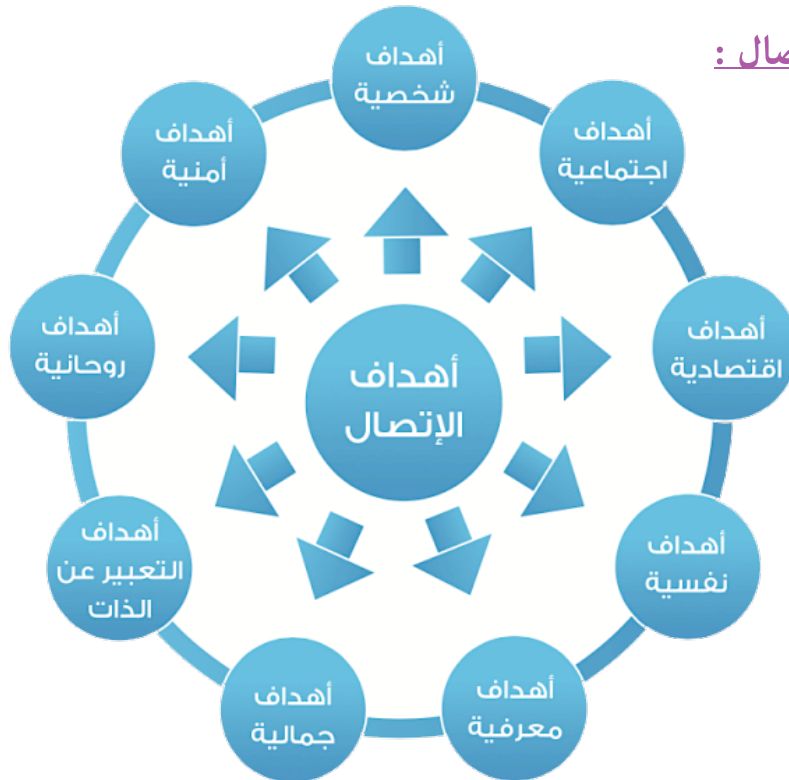
**خصائص الإتصال :**



**مراحل عملية ترميز الأفكار في ذهن المرسل :**

أ	مرحلة الحذف	يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة بذهنه وحذف أو إختصار كم كبير منها ، لان الفرد لا يستطيع إخراج كل هذا الكم الهائل من ذهنه في نفس الوقت
ب	مرحلة التشويه	يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل ، فتصل إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه .
ج	مرحلة التعميم	يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم ، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والإستثناءات الممكنة لان ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل .

**رابعاً / أهداف الإتصال :**



١	أهداف شخصية	هي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية.
٢	أهداف إجتماعية	يهدف الإتصال إلى تحقيق أهدافاً إجتماعية للفرد، إذ أن الإنسان بطبعة كائن إجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الإعتماد على ذاته فقط دون الآخرين.
٣	أهداف إقتصادية	يهدف الإتصال إلى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر.
٤	أهداف نفسية	الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر ولها جانبين إيجابية وسلبية.
٥	أهداف معرفية	تتمثل في المعرفة والتعلم والإطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهماً جيداً.
٦	أهداف جمالية	تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان، ويمكن أن نميز النواحي الجمالية الإتصالية من حيث الجمالية الشخصية ، الجمالية البيئية والجمالية الإبداعية.
٧	أهداف التعبير عن الذات والجدارة	تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول إلى درجة عالية من المهارة.
٨	أهداف روحانية	حيث يتواصل الإنسان مع خالقة لتلبية الحاجة الروحية.
٩	أهداف أمنية	حيث يسعى الإنسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالإحتياجات الأمنية اللازمة له .

### خامساً / الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال :

قدم العالم جاردنر في نظريته الذكائات المتعددة عدة أنواع للذكاء، أبرزها مايلي :

٥	٤	٣	٢	١
الذكاء الفكاهي	الذكاء العاطفي	الذكاء الإجتماعي	الذكاء الذاتي	الذكاء اللغوي

١	الذكاء اللغوي	القدرة على إستخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة
---	---------------	---

#### مميزات الذكاء اللغوي :

- القدرة على إختيار الألفاظ بدقة.
- إختيار الألفاظ الأكثر دقة.
- الإدلاء بتعليقات ذكية.
- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.
- إمتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.
- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

٢	الذكاء الذاتي	يقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح
---	---------------	---

### مميزات الذكاء الذاتي :

- القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.
- الإستقلالية في التفكير.
- معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
- يتمتع بقدر كبير من الثقة بالنفس.

قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم.	الذكاء الإجتماعي	٣
---	------------------	---

### مميزات الذكاء الإجتماعي :

- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
- مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
- سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
- لدية ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد .

قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفاؤل، وتنظيم حالته النفسية.	الذكاء العاطفي	٤
---	----------------	---

### مميزات الذكاء العاطفي :

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة مع الآخرين.

قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة.	الذكاء الفكاهي	٥
--	----------------	---

### مميزات الذكاء الفكاهي :

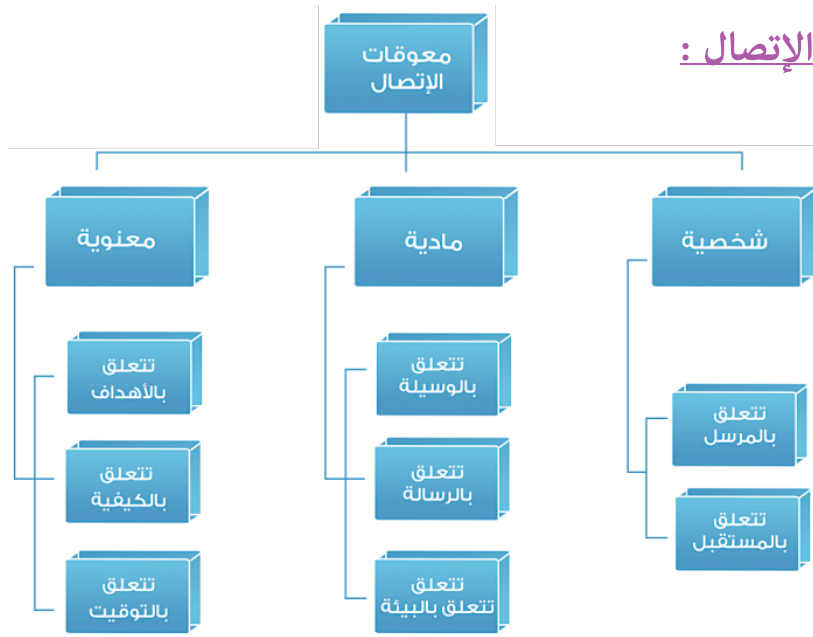
- سرعة البديهة.
- لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح.

### إستراتيجيات مهمة للإتصال الفعال :

يقوم الإتصال الفعال على عدد من الإستراتيجيات المهمة، والتي يجب مراعاتها عند القيام بالإتصال مع الآخرين، ومن أهم الإستراتيجيات التي يجب مراعاتها للإتصال الفعال مايلي :

- \* **ركز على ماتعرف :** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً من الحكم على الآخرين.
- \* **ركز على القضية :** وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي.
- \* **كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً :** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء، وأعمل بتفاني وإخلاص مع الناس من حولك.

### سادساً / معوقات الإتصال :



هي المعوقات التي تتعلق بأطراف العملية الإتصالية، وتتأثر غالباً بالخبرة والشخصية والثقافة والمعتقدات..

المعوقات الشخصية

١

تنقسم إلى / (١) **معوقات تتعلق بالمرسل :** يقع المرسل في الأخطاء خلال الإتصال لعدم فهمة لتأثير العوامل الفردية على طبيعة الإتصال مثل الخبرة والثقافة والمعتقدات وتشمل :

أ	المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يرسلها	ب	عيوب النطق والكلام عند المرسل	ج	التمييز الخاطئ للرسالة
---	---------------------------------------	---	-------------------------------	---	------------------------

(٢) **معوقات تتعلق بالمستقبل :** تشابة مع تلك الخاصة بالمرسل في الأعلى بالإضافة إلى :

أ	التفسير الخاطئ للرسالة	ب	التسرع في التقييم وإصدار الأحكام	ج	وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل
---	------------------------	---	----------------------------------	---	--------------------------------------

هي المعوقات التي بالعناصر المادية المكونة لعملية الإتصال كالوسيلة والرسالة والبيئة الإتصالية .

المعوقات المادية

٢

وتشمل /

- **معوقات تتعلق بوسيلة الإتصال :** بإستخدام قناة إتصال غير رسمية أو غير مناسبة ( مثل إرسال رسالة مكتوبة لشخص لا يقرأ ) .
- **معوقات تتعلق بالرسالة :** إستخدام رسالة تحتوي على عدد كبير من المصطلحات الغير مفهومة .
- **معوقات تتعلق بالبيئة :** إستخدام بيئة غير مناسبة تسبب للتشويش في عملية الإتصال.

هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال .

المعوقات المعنوية

٣

وتشمل /

- **معوقات تتعلق بأهداف الإتصال :** وهي عدم وضوح الهدف للمرسل أو المستقبل .
- **معوقات بكيفية الإتصال :** وهي التعالي والتكبر من أحد الأطراف، أو الإنشغال بأشياء خارجية.
- **معوقات بتوقيت الإتصال :** مثل إختيار وقت غير مناسب لأداء عملية الإتصال.

" ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

○ يمكن تقسيم الإتصال من حيث اللغة إلى :

### أولاً/ الإتصال اللفظي :

○ يمكن تعريف **الإتصال اللفظي** على أنه :

الإتصال الذي يعتمد على إستخدام الكلمات أو الجمل أو العبارات في العملية الإتصالية بطريقة معينة.

يمكن أيضاً تعريفه على أنه ..

تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين المستقبل والمرسل بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معنى الرسالة ومحتواها .

#### الإتصال اللفظي

الإتصال من خلال الكلمات والعبارات المنطوقة ويكون تأثير هذا النوع على الإتصال بنسبة **7%** من

عملية الإتصال وينقسم إلى :

1. مهارات الإتصال الشفهية.
2. مهارات الإتصال الكتابية.

### ثانياً/ الإتصال الغير لفظي :

هو الإتصال الذي لا يتم من خلال الكلمات.

#### الإتصال غير لفظي

وينقسم إلى نوعين :

1. **نبرات الصوت:** هي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات حيث يكون تأثيرها بنسبة **38%** من عملية الإتصال.
2. **لغة الجسم والإشارات :** هي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها إلى نسبه **55%** من عملية الإتصال.

○ يمكن تعريف **المهارة** على أنها : المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.

○ ومهارات الإتصال هي المهارات التي تتعلق بالعملية الإتصالية وبعناصر عملية الإتصال..

ويمكن تعريف **مهارة الإتصال** على أنها : مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالإتصال مع الآخرين وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيراً في الآخرين.

○ ولكي يتمكن الفرد من إكتساب مهارة الإتصال اللفظي فإنه يحتاج إلى :

1. **معرفة نظرية :** من المهم أن يدرك كل طالب مبادئ النظرية التي تبني عليها كل مهاره حتى يتمكن من إتقانها وقياس مدى فاعليتها .
2. **ممارسة عملية :** تدريب عملي مستمر على إستخدام المهارة قبل أن يتمكن من إتقانها .



**مهارات أساسية للإتصال اللفظي :**

١	مهارات الإتصال الشفهي
مهارة التحدث	القدرة على الإستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال.
مهارة الإستماع	القدرة على أعمال العقل فيما يقال والإنفعال معه والإستجابة الصحيحة له.
٢	مهارات الإتصال الكتابي
مهارة الكتابة	تشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة .
مهارة القراءة	مهارة التركيز على قواعد اللغة وإتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية .

**مفهوم التحدث :** هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بطريقة شفوية بين طرفي الإتصال من خلال الكلمات والأصوات المفهومة المعنى..

عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والأراء والأفكار بين طرفي الإتصال.

التحدث

**العناصر الأساسية لعملية التحدث :**

١	الطلاقة	القدرة على إستدعاء الكلمات المترابطة في صورة واضحة وقت الحاجة لها.
٢	الإنسياب	قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في ثورة مترابطة.
٣	صحة التعبير	قدرة الفرد على إستخدام الألفاظ والمعاني لوصف الموقف وصفاً دقيقاً.
٤	سلامة الأداء	قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة.

**خطوات عملية التحدث :**



**مهارة الإستماع والإنصات :**

يتأثر الإنسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وهي أول حاسة تقوم بوظيفتها بعد ميلاد الإنسان، ويعقد الإستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الآخرين وفهمهم.

هو إستقبال الصوت، إلى الأذن بقصد مع شدة الإنتباه، والتركيز على مايسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم، أو غرض يراد تحقيقه.

الإستماع

## مراحل عملية الإنصات :

هي المرحلة التي يتم فيها إستقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الإستجابة لتلك لمؤثرات الصوتية إستجابة آلية .	مرحلة السمع	١
وهي المرحلة التالية، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة.	مرحلة الإستماع	٢
وهي المرحلة التالية، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الإستجابة لها أو إهمالها.	مرحلة الإنصات	٣

## المخ وعمليات الإنصات :

- **التفسير:** حيث يقوم العقل بعملية تفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي إستمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية.
- **التحليل:** يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية وردها إلى أصلها.
- **التركيب:** إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول لمعاني جديدة مناسبة لخبراته.
- **التقويم:** يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته.
- **الإستجابة:** المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي.
- **التذكير:** وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل بإستعادة ماسمع من المرسل وإستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرار حدوثها.

## تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

- **الشخص الغير منصت ( Non Listener ) :**  
وهو الشخص الذي لا يستمع للرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.
- **الشخص المنصت جزئياً ( Marginal Listener ) :**  
وهو الشخص الذي يستمع للرسالة، لكنه يعمل العقل فبعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة.
- **الشخص المنصت المقوم ( Evaluative Listener ) :**  
وهو الشخص الذي يستمع للرسالة، ويعمل فيها عقلة حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة.
- **الشخص المنصت النشط ( Active Listener ) :**  
وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والإستجابة.

**أنماط الأشخاص من حيث الإتصال اللفظي :**

١	النمط البصري
هو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين ويستخدمها في تعامله مع الآخرين.	
صفاته	السرعة في الحركة والكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، لذلك مستوى المخاطرة عنده كبير.
كيفية التعامل معه	من خلال الصور والأشكال الجذابة التي تعبر عن قصد الرسالة .

٢	النمط السمعي
هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسه السمع ، ويركز في وقع الصوت عند تعامله مع الآخرين	
صفاته	بطيء في الحركة والكلام بسبب التأثر بسرعة الصوت، صاحب قرار حكيم وحذر ويتأني في إتخاذ القرار للتليل من مستوى المخاطرة ،مناسب ليكون إداري ناجح
كيفية التعامل معه	من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة.

٣	النمط الحسي
هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، ويستخدم عواطفه في التعامل مع الآخرين.	
صفاته	أكثر بطئاً من النمط البصري والسمعي، يبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس، قراراته غالباً غير حكيمة، لذلك لا يصلح لأن يكون إداري.
كيفية التعامل معه	من خلال الكلمات المؤثرة أو الهدايا التي تحرك مشاعره.

” لا يوجد فرد ذو نمط بصري فقط أو سمعي فقط أو حسي فقط، بل إن كل فرد هو خليط من الأنماط الثلاثة ولكن يغلب أحد الأنماط على الآخر، بل ويكون في أحد المواقف ذو نمط معين وفي موقف آخر ذو نمط مختلف، كما قد يختلف النمط للفرد ذاته باختلاف مراحل العمرية.“

**مقومات الإتصال اللفظي :**

١	٢	٣	٤	٥
الرضا في الإتصال	وضوح الصوت	التكرار	التشجيع والتجاوب	التغذية الراجعة

- **الرغبة في الإتصال :** وهي من أهم مقومات عملية الإتصال الشفهي، حيث لا يمكن إستنتاج الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك..
- **وضوح الصوت :** خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو جهداً..
- **التكرار:** إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل..
- **التشجيع والتجاوب:** تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الإتصالية..
- **التغذية الراجعة:** إستجابة المستقبل الفورية للرسالة الإتصالية بحيث تصل تلك الإستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود للمستقبل..

### خصائص الإتصال اللفظي :

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.
- يستخدم رموزاً ذات معاني.
- تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعث منها.
- أقل تأثيراً في المستقبل.

### مهارات التعبير :

قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعرة وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان.

#### التعبير

### قواعد التعبير الفعال :

- حتى يتمكن الإنسان من التعبير الفعال عن مشاعرة وأفكاره بطريقة فعالة فعليه التدريب على النقاط التالية :
- إستخدام الرسائل المباشرة .
  - الرسائل الفورية .
  - اوضوح الرسالة .
  - أن تكون الرسالة صريحة .
  - تقدير الآخرين .
  - إحترام عقل المستقبل .

ومن المبادئ المنطقية التي تحترم العقل ويجب أن تتضمنها الرسالة مايلي:

- مبدأ العلية : ويعني أن الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة.
- مبدأ الشيء ونقيضه : حيث لا يمكن إثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت.
- مبدأ الكل أكبر من الجزء : أن العقل الطبيعي يسلم بأن المدرسة التي تشتمل على عشرة قاعات للدراسة هي أكبر من أي قاعة دراسية بها.

#### مميزات التعبير الشفهي :

- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- التفاعل في العملية الإتصالية.

#### عيوب التعبير الشفهي :

- لا يمكن إعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.

#### " ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**أولاً/ مفهوم الإتصال غير اللفظي :**

- يقصد بـ **الإتصال غير اللفظي** : ذلك الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد ومايصاحبها من رموز إتصالية.
- ويمكن تعريف **الإتصال غير اللفظي** على أنه : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون إستخدام الكلمات أو الألفاظ.
- ويمكن أيضاً تعريف **الإتصال غير اللفظي** على أنه : مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون إستخدام الكلمات.

**خصائص الإتصال غير اللفظي :**

- يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالباً على حاسة البصر ويستخدم رموز وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة، فهو عالمي الإستخدام رغم إختلاف اللغات واللهجات كالإبتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكياً أو مبتسماً.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.

- 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



**ثانياً/ لغة الجسد :****وسائل الإتصال غير اللفظي المستخدمة في لغة الجسد :**

- الإتصال عن طريق حركات الجسد مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعيات الجسم، والإتصال عن طريق العلاقة المكانية مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الإتصال.
- ويتم إيصال 55% من معنى الرسالة من خلال لغة الجسد .

**كيفية إستخدام الإتصال غير اللفظي :**

يستخدم الإنسان الإتصال غير اللفظي سواء بإستخدام لغة الجسد أو التواصل الرمزي عند التواصل مع الآخرين بإحدى صورتين، إما بشكل إرادي مقصود أو بشكل غير إرادي وذلك كما يلي :

١	إستخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة
	حيث تكون هي الأكثر إستخداماً في معظم الثقافات والدول ، ومثال على ذلك :
أ	قبضة اليد المحكمة، والتي توحى بالتهديد .
ب	وضع الإصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت .
ج	اليد أو الإصبع المرفوع، ويعني الرغبة في الحديث أو الإستئذان للتحدث .

٢	إستخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة
	حيث تظهر بعض الإشارات أو الحركات اللاإرادية، ومثال على ذلك :
أ	إتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة .
ب	رفع الكتفين ، ويعني التوتر .
ج	إمالة الرأس، وتعني الإنتباه أثناء الحديث .

**وسائل الإتصال غير اللفظي المستخدمة في لغة الجسد :**

- العيون : من خلال حركاتها وإتجاه وكيفية نظراتها.
- التعبيران الوجهية : كالإبتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين .
- حركات أعضاء الجسم كاليدان والكتفين والرأس والكتفين.

**طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد) :**

- إنتبه لطريقة المشي ووضعيات الوقوف.
- إنتبه إلى حدة الصوت ونبراته.
- إهتم بالإنتطباع الأول الذي تكونه.
- إختبر مسافه مناسبه بينك وبين الطرف المقابل.

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	التهمك أو السخرية
5	تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
6	تغميض العينين	تقييم سلبي
7	اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
8	فرك العين	الشك
9	تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
10	الانحناء قليلاً للأمام	الاهتمام أو العناية
11	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
12	المشي منتصب القامة 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

يوضح الشكل التالي تصنيف الأفراد طبقاً لحالة وجوههم :



- **وجوه منفتحة :** هي الوجوه التي يغلب عليها الإبتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشه تشجع على التواصل وتبعث على الإرتياح والإنتتاح النفسي ، ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل.
- **وجوه مجايدة :** هي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإبتسامة إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب، وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه ان يتوقع ذلك التحول فلا يتأثر بهذا الإنتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الإستمرار في عملية التواصل.
- **وجوه جادة :** هي الوجوه التي تبو للأخرين بصورة جادة دائماً، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الإبتسامات أو الجدية ، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة ام غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم اذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة.

### كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفه ومنها مايلي :

- التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب العين أثناء عملية الإتصال، والعين من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث ومدى صدقة في الحديث.

### ومن وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال مايلي :

- طول مدة النظر : إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة : فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة : فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

### المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية :

العلاقة المكانية	هي المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن إعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتداد لتكوينه الجسدي، وهي تسمى الحيز الشخصي.
المنطقة الحميمية	هي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان، إذ أنها من ضمن الملكية الخاصة للإنسان، ولا يسمح بالدخول إليها سوى المقربين جداً مثل : الوالدين والأبناء والزوج والزوجة.
المنطقة الشخصية	هي المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي تسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وتربطنا فيهم علاقة إجتماعية، مثل : الأقارب كالعالم والخال وأبنائهم والأصدقاء المقربين، وتكون في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح.
المنطقة الإجتماعية	هي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر إتساعاً منها، وتكون مع اللذين نتعامل معهم يومياً بحكم الظروف الحياتية اليومية، مثل : البائعين والسائقين.
المنطقة العامة	هي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية إتساعاً، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الإجتماعات العامة.

## ثالثاً/ الأجنحة المخفية :

## الأجنحة المخفية

مناورات دفاعية ممتازة يحاول بها الفرد إخفاء معلومات حقيقية لا يريد إيضاها، يستخدمها عندما لا يشعر بالرضى عن نفسه، تحميه من الرفض بتكوين إنطباع إيجابي .

## ومن صور إستخدام الأجنحات المخفية الأكثر شيوعاً ما يلي :

- التجمل في إنتقاء الألفاظ والعبارات .
- إرتداء ملابس باهضة الثمن .
- الحلي والجواهر وأدوات التجميل .
- العطور وأنواعها وماركاتهما .
- طريقة الجلوس والوقوف .
- قصات الشعر وتسريحته .
- نوع وموديل السيارة .
- أنواع الديكور المستخدم .

## أنواع الأجنحات المخفية :

○ الأولى " أنا طيب " وفيها يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية .

✓ مثال : أنا صادق ، أنا ناجح ، أنا عامل مجد ، أنا غني .

« الآثار السلبية : الشعور بالملل والضجر بسبب سماع نفس القصة باستمرار ، وتدفع الناس للإبتعاد عنك لأنهم لا يعرفون شخصيتك الا من خلال قصصك .

○ الثانية " أنا طيب، أما أنت فلا " تنبع هذه الأجنحة من إحساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وأن الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا، من خلالها يحاول الإنسان تأكيد قيمته الشخصية من خلال إظهار مساوئ الآخرين.

✓ مثال : الجميع جاهلين وفشلة وأنا نيين إلا أنا ، أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك .

« الآثار السلبية : تنفر أصدقائك وأفراد عائلتك منك وتشعرهم بالتهديد المستمر من تعليقاتك السلبية .

○ الثالثة " أنت طيب، أما أنا فلا " تنبع هذه الأجنحة من إحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد ان الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه.

✓ مثال : أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكتك، لو كنت في مثل وضعك، لو كنت مديراً مثلك .

« تستخدم هذه الأجنحة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيعون الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن إنتقاد ولوم نفسه.

- الرابعة " أنا بريء " تستخدم في حالة التبريرات والأعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه..
- الخامسة " أنا ضعيف " تستخدم عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الأجندة هو تفادي الأذى الذي يمكن أن يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين.
- السادسة " أنا قوي " يستخدمها الفرد الضعيف أحياناً ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلالها على سرد الإنجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله .
- ✓ مثال : سرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالإنجازات والأعمال الحالية.
- السابعة " أنا عاجز وأنا أعاني " تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الإضهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وأن الآخرين دائماً ينتقصون حقك ويؤذونك.
- ✓ مثال : " لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث " هنا تكثر في كلماته عبارات التشكي ويقول دائماً هم من فعلوا ولست أنا .
- الثامنة " أنا أعرف كل شيء " يستخدمها الفرد من أجل إظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الأجندة إلى إلقاء المحاضرات وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار .

## رابعاً/ التحليل التبادلي :

هي وسيلة لدراسة التفاعل الإنساني من خلال دراسة حالة الإنسان الذاتية خلال الحوار وتحليل أثرها على طبيعة الحوار .

### التحليل التبادلي

🔗 تبدأ العلاقة بين الأفراد من خلال اللقاء الشخصي بينهما، فهو يعد بمثابة المثير الذي يحفز التفاعل المشترك بينهما وبداية سلسلة من التفاعلات الأخرى المستمرة، فالإنطلاقة في التحليل التبادلي تبدأ بلقاء شخصين لبعضهم البعض، حيث سيقوم أحدهم بالتحدث إلى الطرف الأخر (يسمى بحافز التبادل) وسيقوم الطرف المقابل بالتجاوب مع الحوار (يسمى بالرد على التبادل) ويسمى الشخص البادئ بالتبادل بالعميل ويسمى الطرف المقابل بالمستجيب، وبالتالي فإن العلاقة تسير بين العميل والمستجيب في صورة تبادلية. ☺

### الحالات الثلاث للذات الإنسانية :

- الذات الوالدية : تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها منذ طفولته، وتتمثل أهمية القواعد الوالديه في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح.
- « تتميز الذات الوالدية : وتتضح الذات الوالدية ونوعها عند حديث الشخص مع الآخرين من خلال الكلمات والعبارات التي تتداول أثناء الحديث مثل ( دائماً ، أبداً ، توقف ، لا تفعل ذلك ) فهي مجموعة من العبارات الآمرة أو التوجيهية أو عبارات الأحكام أو عبارات الحازمة للطرف الأخر.

■ **الذات الطفولية :** تتشكل الذات الطفولية داخل الإنسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين و حياة الطفل، وتتميز مرحلة الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الإستطلاع.

« **تتميز الذات الطفولية :** وتتضح الذات الطفولية في الحديث مع الإنسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث ، ومما يجدر الإشارة إليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، ويميل الطفل إلى إستخدام عبارات مثل ( أنا أكرة ، أنا أتمنى ، ماذا علي أن أفعل ، أنا أحب ) .

■ **الذات الراشدة :** تمثل الذات الراشدة داخل الإنسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الإنسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والإحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية.

« **تتميز الذات الراشدة :** وتتضح الذات الراشدة في حديث الفرد عندما نلاحظ نطق كلمات تحمل معاني جياشة ولكنها في مواقف محددة وليست في كل المواقف، أو نطق كلمات تحمل معاني التحكم في المشاعر والرغبات بالإضافة إلى النصح والإرشاد مثل ( إننا نستطيع زيادة ، يمكن التحكم في ، ينبغي أن ، هذا أفضل شيء ) .

### " ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**أولاً/ مفهوم الإتصال الشخصي :**

عملية تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر .

**أهمية الإتصال الشخصي في المجتمعات النامية :**

- تعويض الدور المحدود لوسائل الإتصال الجماهيرية : حيث أن من أهم وظائف الإتصال الجماهيرية في الدول النامية الأخبار والإعلام والترفيه ، وقد تقتصر على هذا الدور، الأمر الذي أكد على أهمية الإتصال الشخصي لتعويض النقص في دور هذه الوسائل الإتصالية .
- إنعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والإهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية : حيث أن الوسائل الإتصالية معظمها إستهلاكية، أي متصلة بالتسلية والترؤيج فقط ولا علاقة لها بما يحتاجه الجمهور .
- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية : ربما يعود السبب ذلك إلى عدم مصداقية وسائل الإعلام .

**أهداف الإتصال الشخصي :**

1. التبادل : وهو عملية أخذ وعطاء المعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر .
2. التبليغ : ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فرداً أم مجموعة لنقل فكره أو انطباع أو رأي.
3. التأثير : ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الاتفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال .

**الإتصال الشخصي الفعال :**

١	إتصال العين	٦	إستخدام الوقفات	حيث تعمل على توضيح المعنى المقصود، بالإضافة إلى إستخدام الكلمات المناسبة.
٢	وضعية الجسد	٧	التجاوب	التجاوب مع الطرف الآخر في عملية الإتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة .
٣	الإشارات الطبيعية	٨	كن ذاتك الطبيعية	ذلك بأن تبتعد عن الإفتعال والتكلف وتكون صادقاً مع نفسك وطبيعياً .
٤	اللبس والمظهر اللائق	٩	الإبتسامات الطبيعية	حيث تعمل على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين .
٥	نبرات الصوت	١٠	الجدية	أن يتناول الفرد موضوعاً مهماً ، وأن يستخدم الكلمات الجادة .

**فوائد الإتصال الشخصي :**

يقوم الإتصال على مبدأ ثلاثية التأثير ، كالتالي :

١	الكلمات والعبارات :	نسبة التأثير في عملية الإتصال تكون 7%
٢	نبرات الصوت :	نسبة التأثير في عملية الإتصال تكون 38%
٣	تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية) :	نسبة التأثير في عملية الإتصال تكون 55%

**تتلخص فوائد الإتصال الشخصي على الأتي :**

- الإستماع .
- السعادة الشخصية .
- الإنتماء .
- الإستشارات .
- التخلص من الأمراض .

**ثانياً/ طبيعة الإنجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية :****أسباب الإنجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية :**

- المظهر الخارجي .
- الفائدة المتوقعة .
- الفكر والعقل .
- التشابه .
- الوحدة المكانية .
- المنطق الحسن .

**مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية :**

حدد العالم " مارك ناب " خمس مراحل تتنامى من خلالها العلاقات الشخصية وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها للتلاشي، مع ملاحظه انه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر .

**١ البداية ( Initiating )**

هي أولى مراحل إنشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة ، وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، حيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا تتصف بالخصوصية، حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والإجتماعي ، وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين .

**٢ التجربة ( Experimenting )**

وفيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل وإكتشاف إهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه، وإكتشاف النقاط ذات الاهتمام المشترك مع الطرف الأخر والتي يستمتع الطرفان بالحديث عنها سوياً ، دون التطرق للخصوصيات ويبقى كل طرف محافظاً على المسافة الفاصلة بينه وبين الطرف الأخر ، وقد تقف العلاقات الشخصية التي نكونها عند هذه المرحلة أو تتطور وتصل لمرحلة أخرى .



## التعزيز ( Intensifying )

٣

يزداد فيها الإرتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر إلتزاماً نحو الطرف الآخر ويصبح طبيعة الحوار بينهم أكثر خصوصية وتكون العلاقة قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصل إلى درجة التعود ، ولكن مع ذلك التطور يبقى كل طرف حذر من الطرف الآخر فيما يتعلق برغبة تطوير هذه العلاقة .

## التكامل ( Integrating )

٤

تتطور العلاقة بين الطرفين بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له ، ويقومون بترتيب مواعيدهما اليوميه ليكونا سوياً وتنشأ بينهما لغة للتفاهم ، وتشارك فيما بينهما الميول والإهتمامات والمشاعر ، ويحول الحذر والخوف النفسي ، بل ويسعى كل منهما إلى التعرف على أصدقاء ومعارف الآخر ويبدأ الطرفان في تكوين إلتزام أو إتفاق ودي مع بعضهما، ويصل إلى درجة الحزن لأحزانة والفرح لأفراحه ، وتنتقل لغة الحوار من اللغة الفردية إلى اللغة الجماعية مثل ( فكرتنا بدلاً من فكري ، سيارتنا بدل من سيارتي ، رحلتنا بدلاً من رحلتي ، بيتنا بدلاً من بيتي ) .

## الإرتباط ( Bonding )

٥

وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقة الإيجابية ، حيث يتعاهد الطرفان على الإلتزام بهذه العلاقة مدى الدهر ومهما كانت الظروف ويصل كل منهما إلى درجة الإطمئنان النفسي تجاه الآخر، وفي هذه المرحلة يستطيع الطرفان إدارة النزاعات عندما تحدث بينهم.

## الإختلاف ( Differentiating )

٦

تستمر العلاقة بين الطرفين وتزداد المشكلات بينهما ويفشلون في إدارة تلك المشاكل، ومع مرور الوقت تزداد الإختلافات ويكون الإختلاف هو المحور في هذه العلاقة، وتزداد اللغة الفردية بينهم مثل ( بيتي ، سيارتي ، جامعتي ، فكري ، أصدقائي ) وتعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل لأنها تؤدي إلى إتجاهين :  
-الأول : النمو ، ويحدث ذلك بإدارة الخلاف بطريقة جيدة .  
-الثاني : التلاشي ، وذلك عند الفشل على حل هذه الإختلافات والمشاكل .

## التقييد ( Circumscribing )

٧

أول مراحل التلاشي ، تزداد العلاقة سوءاً، وتصبح العلاقة بينهم فقط في ظل الأجواء والمحيطات الأمنة والغير شخصية تماماً كما كان يحدث في مرحلة التجربة والهدف من هذا البعد هو لتجنب الإصطدام مع الطرف الآخر، وعندها تكثر بينهم العبارات التالية ( لا أريد التحدث في هذا الموضوع، انا مشغول الآن ، سأتناول الغداء مع زملائي ، انا متع وأريد النوم مبكراً ) ولكي تتميز هذه المرحلة بالسرية عن الآخرين ، ويبقى الطرفان خلفهما بعيداً عن الناي ، فعندما يخرجان سوياً يسود الصمت بينهم، وعند زيارة الأقارب يقومون بالحديث والإبتسام حتى لا يشعر أحد بالمشكلة .

٨	الركود ( Stagnating )
الأكثر تعقيداً ، وهنا تتوقف عن النمو ويفقد الطرفين الأمل في إعادتها ، ويقوم كل طرف بمحاولة إنهاء العلاقة ، لأنها الحل الأمثل.	

٩	التجنب ( Avoiding )
تفاقم درجة الإنفصال بين الطرفين، ويقوم الطرفين بتجنب التواصل المباشر بشكل ملحوظ ، وعند التواصل يستخدمون أقل الكلمات وأحياناً يصل الأمر للعدوانية مثل ( لست مهتماً برؤيتك، لا تتصل بي، أنت سبب المشاكل ) .	

١٠	الإنهاء ( Terminating )
هي المرحلة التي يركز فيها الطرفية على جوانب الاختلاف من أجل تعزيز قرار الإنفصال ، هذه آخر مرحلة في إنهاء العلاقة، حيث يلجأ الطرفان إلى إتخاذ كامل الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة، ويتغلبان على معوقات الإنفصال بينهما، ويكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء فقط .	

### ثالثاً/ مفهوم الذات والتعبير عنها :

مفهوم الذات	هي مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه .
الإفصاح عن الذات	هو النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة إلى الآخرين.

### كيفية الإفصاح عن الذات :

توصل العالمت "جوزين لوفت" و "هاري إنجهام" إلى تصميم نموذج أطلقا عليه إسم نافذة ( **جوهاري** ) حيث قاما بتقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق أساسية بناء على مايعرفه الفرد عن ذاته ومايعرفه الآخرون عنه ، ويوضح الشكل التالي نافذة جوهاري :

معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	
المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار	معلومات يعرفها الفرد عن ذاته
المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة	معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته

١	المنطقة المكشوفة	تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الاخرين عنه .
٢	المنطقة العمياء	تحتوي على معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكنها ظاهره للاخرين .
٣	منطقه الأسرار	تحتوي على معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ولكنه يخفيها عن الاخرين .
٤	المنطقة المجهولة	تحتوي على معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته وايضاً لايعرفها الاخرين .

### عوائق الإفصاح عن الذات :

يتجنب الكثير من الأفراد الإفصاح عن ذواتهم ومكوناتهم الشخصية لخوفهم من العواقب السلبية التي تنتج عنها ومن هذه السلبيات ماييلي :

- الخوف من إظهار العيوب .
- الإنتقاد .
- فقدان الشخصية .
- فقدان الصديق .

### كيفية الإفصاح عن الذات :

- إختيار السياق المناسب : ويقصد بالسياق كل من الظروف المكانية والزمانية والشخصية التي يفصح فيها الفرد عن ذاته .
- التدرج في الإفصاح : وهو أمر طبيعي مع نمو العلاقات الشخصية ، إذ تنمو بطيئة تدريجية.
- الإفصاح المتبادل : حيث يعد الإفصاح من طرف واحد من معوقات الإفصاح التي تعمل على تقليل الإفصاح بين الطرفين والوصول إلى درجة الصمت والكتمان .
- زيادة الثقة : وتعمل زيادة الثقة بين الأفراد على زيادة درجة الإفصاح.
- تحسين العلاقات : يتطلب الإفصاح توفر درجة كبيرة من الجرأة والشجاعة، ويؤدي سوء العلاقات بين الأفراد إلى التقليل من درجة الإفصاح بل وتجنبه تماماً .

### " ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---



---

## أولاً/ مهارة الإصرار والجرأة :

وهي من المهارات الشخصية المهمة التي يستخدمها الفرد عند تعامله مع الآخرين ، إذ يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قرارة بحزم وإصرار ..

### الحزم والإصرار

هو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره ورائته تجاه الأشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم او عدوان .

### حق الفرد في مجال الحزم والإصرار :

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها .
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه .
- تغيير رأيه .
- يكون مستقل عن موافقة الآخر .

### نماذج الإتصال طبقاً للحزم والإصرار :

١	الأفراد المتساهلون ( السليبون )	هم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم إتجاه الآخرين ولا يعبرون عنها .
٢	الأفراد العدوانيون	الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين بل ويميلون لإذلالهم ويوجهون أصابع الإتهام دون شعور بالذنب حيث يبدأ دائماً بكلمة (أنت) ويُلهاها الهجوم .
٣	الحازمون	الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون حقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة .

### إستراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الفرد :

- تكرار الطلب حتى لو لم تتم الإستجابة له من أول مره .
- التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى .
- التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل أسف لا أستطيع، عفواً لا أقدر .
- التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل : هذا لا يعجبني .
- التعود على إستخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلاً من القول الواحد يشعر .

**أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد :**

- عندما يلح البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدتها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعاً وذلك لعدم إستطاعته إبداء رفضه لشرائها أو خوفه من إحراج البائع .
- تحمل أعباء إجتماعية أو وظيفية فوق الطاقة وليست واجبة عليك ولا تريدها ولا تستطيع إبداء رأيك فيها .
- التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهمة خجلاً من شخص ما .

**خصائص الشخص الحازم :**

- التوافق بين مشاعرة الداخلية وسلوكة الظاهري.
- القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح .
- القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد .
- القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة .
- سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم .

**فوائد الحزم والإصرار مايلي :**

- يعلم مهارات تأكيد الذات .
- يولد شعوراً بالراحة النفسية .
- يزيد الثقة بالنفس ويقويها .
- يحافظ به الشخص على حقوقه .
- يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة .
- يعطي إنطلاقاً ونجاحاً في ميادين الحياة المتنوعة .

**ثانياً/ مهارات التفاوض :**

التفاوض هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة ، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف .

**مفهوم التفاوض****أساسيات عملية التفاوض :**

- تجنب العدوانية والسخرية .
- التركيز على الحل وليس على المشكلة .
- الإقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به .
- الإبتسامة مفتاح النجاح في التفاوض .
- البدء والإنتهاء بالتحية والسلام .

**العناصر الرئيسية للتفاوض :**

- الموقف التفاوضي : يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجاباً وسلباً
- أطراف التفاوض : يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظراً لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف .
- القضية التفاوضية : وهي الموضوع الذي يدور حوله عملية التفاوض ، ويمثل محور العملية التفاوضية .
- الهدف التفاوضي : لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه والوصول إليه .

**خصائص عملية التفاوض :**

- التفاوض عملية مهمه لفض النزاعات .
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب .
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم .
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين .
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهاره في نفس الوقت.

**شروط التفاوض :**

- القوة التفاوضية : يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد .
- المعلومات التفاوضية : أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث : الخصم ، طلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما اللذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها .
- القدرة التفاوضية : ويتصل هذا الشرط اساساً بأعضاء فريق التفاوض .
- الرغبة المشتركة : يعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها .
- المناخ المحيط : يجب ان تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض .

**خطوات عملية التفاوض :**

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية : حيث يجب جمع ومعرفة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وتحديد كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومركزاتها الثابتة .
- تهيئة المناخ للتفاوض : وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهيئة جو مناسب من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله.
- قبول الخصم للتفاوض : وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات، مع التأكيد على وجود رغبة صادقة وحقيقة للطرف الآخر

- **التمهيد لعملية التفاوض :** وذلك كما يلي :
  - (1) اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.
  - (2) وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
  - (3) الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.
  - (4) اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحاً ومناسباً للجلسات التفاوضية.
  - (5) توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض .
- **بدء جلسات التفاوض الفعلية :** حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي يتم التفاوض إلا بها مثل :
  1. اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.
  2. استخدام الادوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.
  3. ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الاخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الاعلامي والنفسي.
  4. تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة .
- **الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعة :** ويقصد به الوصول إلى اتفاق مكتوب وموقع من طرفي التفاوض للعمل بمقتضاه، حيث قيمة لأي تفاوض من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين .

#### اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض :

ويعني الإمتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الإجابة بتغيير مجرى الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الإستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وتقرير مايجب عمله .	١	التسويق أو الصمت المؤقت
ويتضمن التغيير المفاجئ في الإسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض على الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعاً ، بهدف الحصول على تنازلات من الخصم	٢	المفاجأة
وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسية المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية .	٣	تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية (التفتيت)
حيث تؤخذ القضية جزءاً جزءاً إلى ان تصل الأطراف المتفاوضة إلى الهدف النهائي.	٤	التدرج أو الخطوة خطوة

#### " ملاحظات "

---



---



---



---



---



---



---