

مهارات الاتصال الفعال



إعداد/ د. عادل صالح

دكتورة الاتصال السياسي – فريدريش أليكسندر - ألمانيا



الهدف من البرنامج

■ يهدف البرنامج إلى:

■ تمكين المشاركين من تطبيق مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم في تحقيق اهدافهم

■ الاستفادة من المهارات الاتصالية في تسويق الخدمات التي يقدمونها



التعرف على المشاركين

- من انتم؟
- لماذا انتم هنا؟
- ما هي توقعاتكم من البرنامج؟
- كيف نقيم الاهداف التي وضعناها للبرنامج؟

مفهوم الاتصال

- يعرف الاتصال بأنه عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة.
- وهناك من يعرف الإتصال بأنه في أبسط معانيه وأوضحها هو عملية نقل الرسائل وتفسيرها بين شخصين أو أكثر.

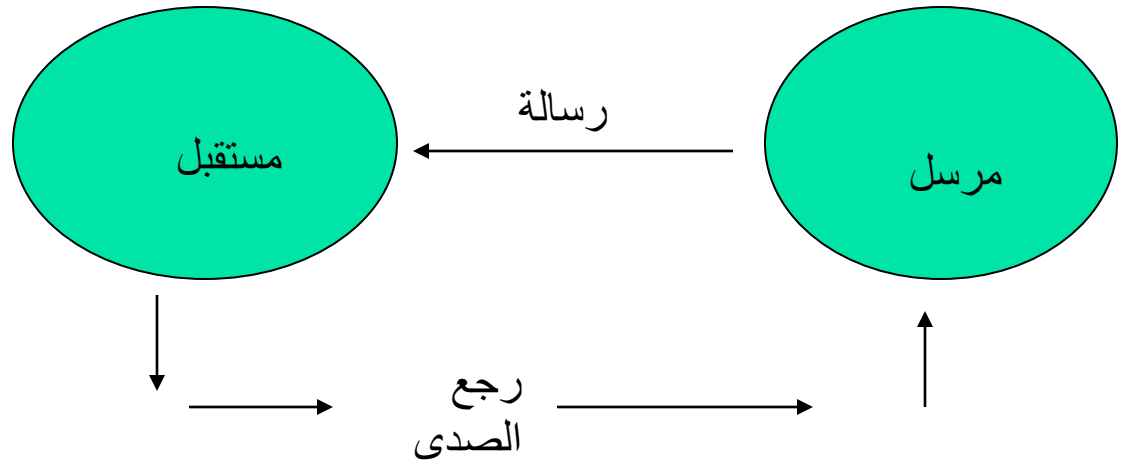
تعريف الاتصال

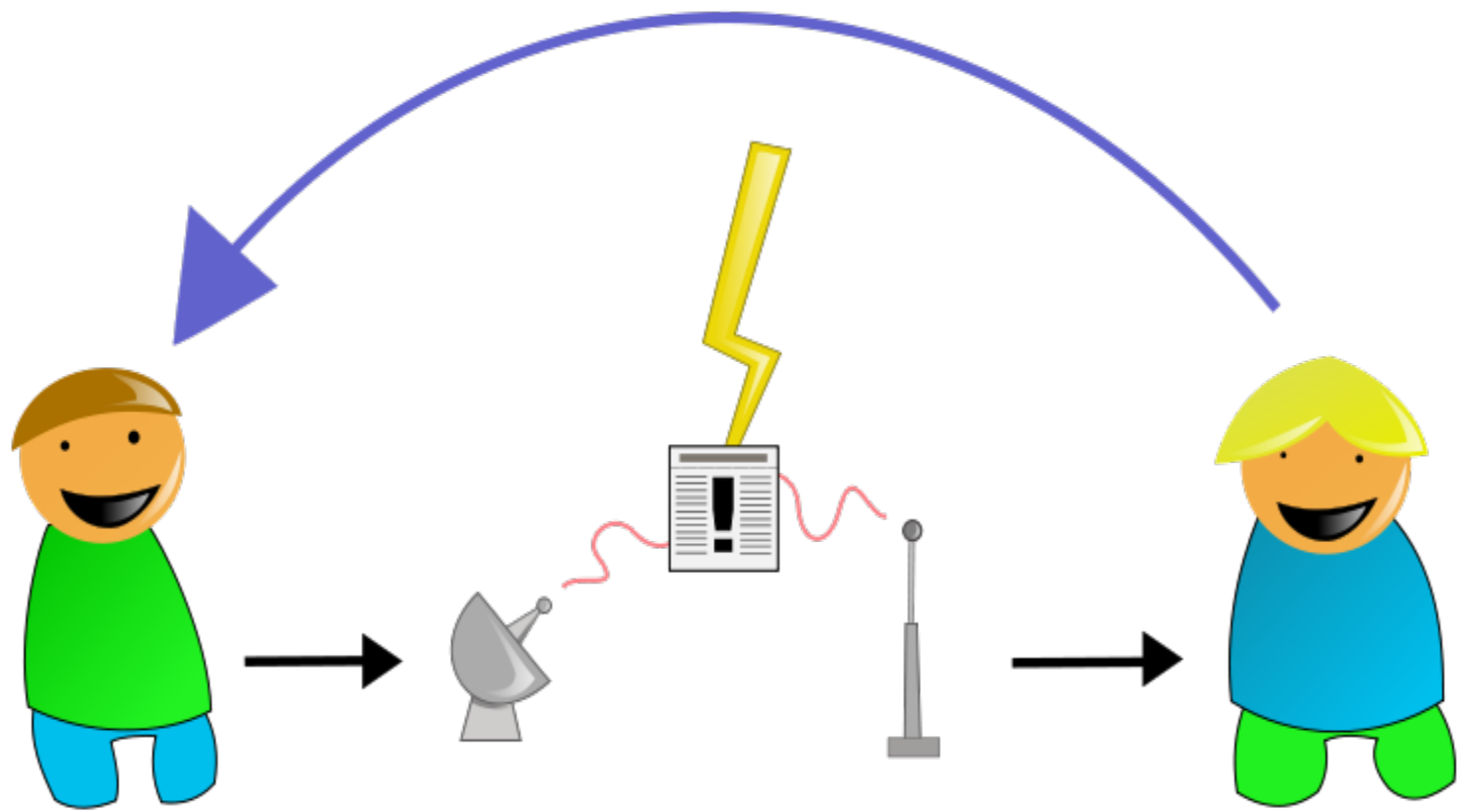
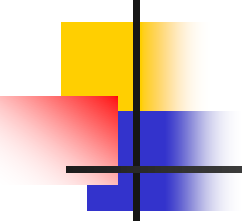


عملية تواصل بين طرفين بهدف
الوصول إلى فهم مشترك حول
موضوع محدد



عناصر الاتصال





الاتصال الفعال - أهميته

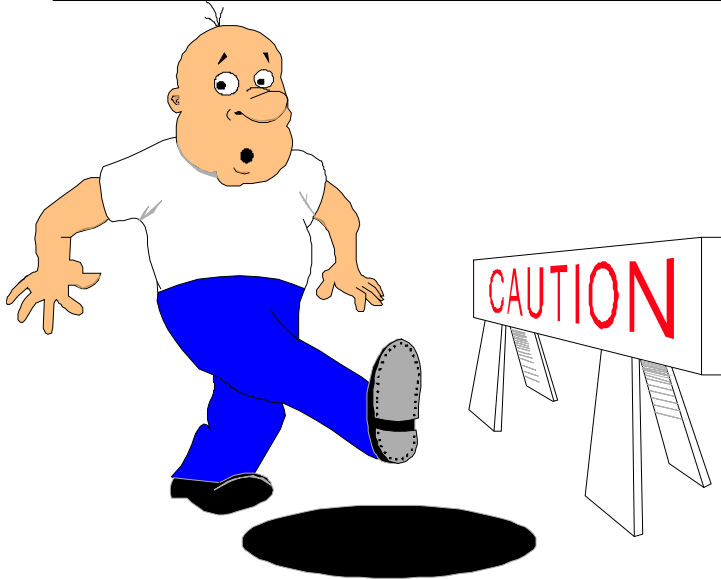
■ يولد المعرفة

■ يغير السلوك

■ يزيد الطلب على الخدمات

■ يحافظ على الاستمرارية

المعرفة، الموافقة، النية،
الممارسة، الدعوة والتأييد





اشكال الاتصال

- اتصال لفظي منطوق (كلمات)
- اتصال لفظي مكتوب (كلمات)
- اتصال غير لفظي (رموز - ايماءات - مشاعر)
- اتصال من خلال الرسوم والصور
- اتصال مختلط (وسائل الإعلام)



مقومات نجاح الاتصال

- تحديد هدف للاتصال
- تحديد جمهور الاتصال
- توافر بيئة ملائمة للاتصال
- توافر فرصة للتفاعل بين اطراف الاتصال
- تقييم اثر الاتصال



المأزق الشائع في الاتصال:

■ غموض الهدف

■ الاستخفاف بالمستقبل

■ التوقع المبالغ فيه لتأثير العملية الاتصالية

الإتصال الفعال بين طرفين يجب أن يستند إلى المبادئ الأساسية التالية:

■ لماذا ؟ ... وتعنى ضرورة تحديد الهدف من
الإتصال .

■ ماذا ؟ ... وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة
، أو ماذا سنقول .

■ من ؟ ... وتعنى تحديد الشخص المستهدف من
الإتصال ومعرفة خصائصه .



■ كيف ؟ ... وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي سوف تستخدم في الإتصال.

■ متى ؟ ... وتشير إلى الوقت المناسب للإتصال بالطرف الآخر.

■ أين ؟ ... وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الإتصال بالطرف الآخر.

معوقات الاتصال

■ معوقات تتعلق بالمرسل:

■ وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المرسل نفسه، وما يتصل بها من تشوشات نفسية أو عقلية أو جسدية قد تؤثر على طبيعة الرسالة وحسن صياغتها وإرسالها، إذ انه من المرجح أن يكون الشخص الخائف أو المريض أو المرهق أقل قدرة من غيره في العادة على الإتصال مع الآخرين بطريقة سليمة وواضحة تماما.



■ معوقات تتعلق بالرسالة :

■ وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم ملائمة الرسالة من حيث الشكل أو الحجم أو المضمون.

■ معوقات تتعلق بوسيلة الإتصال:

■ وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم ملائمة وسيلة الإتصال المستخدمة مع محتوى الرسالة وطبيعة المرسل إليه فعلى سبيل المثال قد لا يكون من الحكمة أن تستخدم التليفون في طلب يد الفتاة التي ترغب في الزواج منها، كما قد يتنافى مع المنطق إستخدام البريد الإلكتروني لإرسال تحياتك إلى جدتك المقيمة في القرية.



■ معوقات تتعلق بمستقبل الرسالة:

■ وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المستقبل نفسه، وما قد يتصل بها من وضع مزاجي أو سمات أخلاقية أو تشوشات عقلية أو نفسية أو جسدية قد تؤثر على حسن إستقباله للرسالة وفهمها ومن ثم الإستجابة إليها



■ معوقات تتعلق ببيئة الإتصال:

■ وهي جملة المعوقات التي تتعلق بإغفال أطراف الإتصال لأخذ عناصر البيئة الإجتماعية أو المناخ الذي تجري فيه عملية الإتصال بعين الإعتبار . تخيل نفسك في مأتم أقيم لأحد أقرباء زملائك فمن الطبيعي أن تتفهم ضرورة إتساق ملابسك وكلماتك وتعبيرات وجهك مع طبيعة الجو المحيط بك، فإنك لاتستطيع أن تتجاهل الطابع الحزين للمناسبة فتأتي بقميص أحمر فاقع اللون ، وتشرع في رواية النكات والضحك.



هل نحن في حاجة لمهارات الاتصال؟

■ مش عارف توصل للاطراف المعنية رسالتك !

■ فيه مشاكل بينا وبين المستويات الادارية الادنى والاعلى !

■ الناس مش عارفة احنا بنعمل ايه !

■ المجتمع (الناس) مش بتفاعل وتشارك معنا !



الاتصال الفعال

■ هو نقل الرسالة الملائمة للجمهور
الملائم عبر الوسيلة الملائمة في الوقت
الملائم لتحقيق هدف ملائم



مهارة الاستماع و الانصات

■ لماذا مهارة الاستماع والانصات مهمة للاتصال الفعال؟

■ مناقشة؟

الحاجة لتعلم مهارات الاستماع الجيد تبرز عند معرفة أن:

■ المستمع يفهم بمعدل 50% مما سمعه بعد الحديث مباشرة.

■ خلال 48 ساعة ينخفض مستوى الفهم إلى 25% أو أقل.

أهمية مهارة الاستماع :

■ الاستماع أهم مهارات الاتصال وأكثرها إهمالا من جانبنا

■ تساعد في إقناع بوجهات النظر .

■ الإنسان حول التمرکز الواعي حول الذات.

■ التعرف على الناس بوضوح ودقة .

■ الإيحاء للمتحدث بذكاء وفطنة المستمع .

ما هو الإنصات؟؟؟؟؟

- 80% من ساعات العمل في عملية الاتصال (حديث وإنصات)
- منها ما لا يقل عن 45 % يقضيها المرء في عملية الإنصات وحدها.
- 50% من وقت الإنسان استماع و الباقي ينفق في الكتابة والقراءة والتحدث

■ يستطيع العقل البشري

- التفكير في 60 كلمة في الدقيقة
- السمع إلي 300 كلمة في الدقيقة
- النطق 125 كلمة في الدقيقة

مراحل عملية الإنصات

■ الاستماع : وهى عملية استقبال الكلمات أو الأصوات فى صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع وتحويل هذه الموجات إلى ذبذبات تنتقل إلى المخ من خلال العصب السمعى.

■ التفسير : وهو عملية تحويل الذبذبات إلى معانى وأفكار وهى تتم فى المخ.

■ الاستيعاب: وهى عملية فهم المعانى و الأفكار و تتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافى والحالة النفسية للمستقبل وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة و التى تصل للمخ من حاسة البصر ، و التى تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة.

■ التذكر: وهى مرحلة مقارنة المعانى والإشارات بالمعلومات المخترنة لتحليلها والوصول إلي المعنى والمضمون ثم إضافة هذا المعنى إلي رصيد الذاكرة.

مراحل عملية الإنصات

■ التقييم : وهى مرحلة تحديد المعنى الحقيقي (من وجهة نظر المستقبل) للرسالة والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل المناسب.

■ الاستجابة : وهى المرحلة الأخيرة التي تظهر فى صورة رد لفظي أو غير لفظي يوجه للمرسل وهى الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم ولذلك يمكن القول أن الإنصات الفعال هو محصلة تفاعل المعلومات الواردة للمستقبل من خلال العديد من الحواس (السمع والبصر والشم واللمس).

أهم شروط عملية الانصات:

■ اثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة في الاستماع اليه .

■ فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي او حكم مسبق عليها .

إحصائيات تتعلق بالانصات :

■ أولا : تبث من خلال الأبحاث العلمية أن الفرد العادي يستغرق في الاستماع ثلاثة أمثال الوقت الذي يمضيه في القراءة .

■ ثانيا : أجرى أحد الباحثين دراسة في العلاقة بين المهارات اللغوية ، ومدى ممارسة كل منها ، فتوصل إلى النتائج التالية :

- 1- يستمع المرء يوميا بمقدار يعادل كتابا متوسط الحجم .

2 - يتحدث بما يعادل كتابا كل أسبوع .

3 - يقرأ ما يساوي كتابا كل شهر .

4 - يكتب ما يعادل كتابا كل عام .

إحصائيات تتعلق بالانصات :

ثالثا : استطلع أحد الباحثين نخبة من المعلمين حول ما يتعلمه الأطفال عن طريق الاستماع ، فكانت النتيجة ما يلي:

- 1 - أن الأطفال يتعلمون عن طرق القراءة بنسبة 35 % من مجموع الزمن المخصص للتعلم.
- 2 - يتعلمون عن طريق الكلام والمحادثة بنسبة 22 % من مجموع الزمن المخصص للتعلم.
- 3 - يتعلمون عن طريق الاستماع بنسبة 25 % من مجموع الزمن المخصص للتعلم .
- 4 - ويتعلمون عن طريق الكتابة بنسبة 17 % من مجموع الزمن المخصص للتعلم .

دلائل الانصات

قد يشك المتحدث في تركيز وإصغاء المستمع أو قد يحاول المستمع أن يؤكد درجة ومدى إصغائه لذلك توجد دلائل علي الإصغاء الجيد لابد أن يراعيها المتحدث كما يجب أن يمارسها المستمع من خلال الحديث ومنها ما يلي:

- 1 - إعادة نص ما قاله المتحدث أو بعض أجزاء أو كلمات منه
- 2 - توجيه الأسئلة
- 3 - تقديم استجابات تتصف بالصيغة العاطفية
- 4 - إعادة صياغة النص بكلمات أو بعبارات أخرى جديدة
- 5 - التلخيص العام والإجمال

نقاط هامة لتكوين بيئة مناسبة للاستماع

إعداد الجو المناسب لبيئة الاستماع من خلال:

- * تقليل أسباب الإزعاج
- * تقليل العوائق الملموسة
- * تجنب أسباب المقاطعة.

الأساليب اللازمة للاستماع النشط
أولا - أساليب السلوك غير اللفظي

* انظر إلى الشخص الذي يتحدث ولا تحملق، ولا تهيم بعيدا
باستمرار.

- * اظهر بمظهر المهتم بعمق بما يقوله الآخرون (الايماءات).
- * اعمل أن تميل إلى الشخص الذي يتحدث .
- * قلل التلميحات المزعجة .
- * حافظ على وضعك الطبيعي.

تمرين: وضع الجسم المناسب أثناء الاستماع.

ضع علامة صحيح أو علامة خطأ أمام المواضع التي تشعر بأنها

تنشئ رد فعل إيجابي نحو المتحدث

- الابتسامة
- الجلوس على مقدمة الكرسي
- تحريك رجلك
- التجهم
- تقلب العين
- النظر بعيدا باستمرار
- عدم الحركة
- النظر إلى الساعة
- التلهف
- النظر بسعادة
- الغضب
- هز الرأس
- ضم ذراعيك إلى صدرك
- تضيق العين
- النقر بأصابعك
- هز الكتفين

ثانيا - أساليب السلوك اللفظي

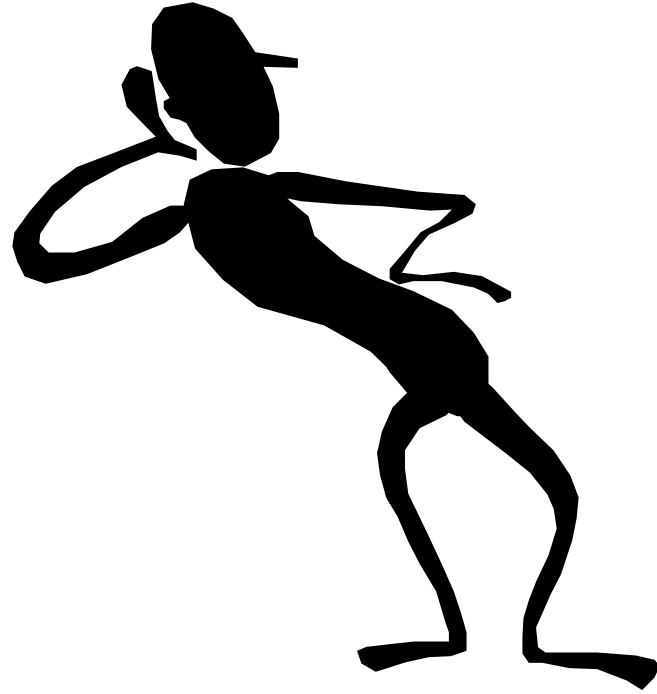
- 1- طرح العبارات الوصفية أثناء الاستماع : (يبدو أنك منفعَل من هذا الموضوع - يبدو عليك الإحباط)
- 2 - تحفيز المتحدث على الاستمرار في الكلام (ثم ... أخبرني المزيد ...أوهمثل ...وماذا حدث بعد ذلك..)
- 3 - ركز تفكيرك على النقاط الهامة في الرسالة .
- 4 - اظهر إدراكا أكبر لمشاعر الطرف الآخر (أنا أشعر بما يدور في نفسك)
- 5 - استخدم التلخيص لإنهاء جزء من النقاش .(قبل أن ننتقل من موضوع آخر دعني أخص ما تكلمنا عنه حتى الآن)
- 6 - تجنب التعبير عن استحسانك أو استيائك من مشاعر المتحدث.
- 7 - تقمص دور المتحدث أثناء استماعك له .



عوائق الإنصات الفعال

- 1- موانع جسمانية
- 2- الانشغال فى مقابل التركيز
- 3- الشعور بالملل
- 4- خفوت وضعف الصوت
- 5- الجو المحيط بالاستماع
- 6- أشياء فى محتوى الكلام والحديث

من هو
المنصت
الفعال؟؟



الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(1) توقف عن الكلام قليلاً :

- أنت لا تستطيع الإسـتماع وأنت تتكلم .

(2) حاول أن تريح الطرف الآخر :

- إمنح له الفرصة لأن يتكلم مثلك .
- إمنح له الفرصة ليقول ما يود التعبير عنه .
- شجع الطرف الآخر لأن يعبر عن نفسه .

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(3) أظهر للطرف الآخر أنك ترغب فى الإستماع إليه :

- إستخدم لغة الجسم وخاصة تعبيرات وجهك لتوحى للطرف الآخر أنك مهتم للإستماع إليه .
- لا تشغل عنه بأشياء أخرى عند الإستماع إليه وتفرغ له تماماً .
- إنصت جيداً لكى تتفهم الموقف وليس لمجرد الإستماع .



الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(4) لا تشوش على عملية الإنصات :

- لا تفر أوراقك أو تنقر بأصابعك .
- يكون أفضل لو أغلقت الباب أو الشباك .

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(5) ضع نفسك مكان الطرف الآخر :

- تصور أنك تتكلم بدلاً منه حتى تأخذ الإحساس وتتعاطف معه
- إمنحه الوقت الكافى للعرض .
- تجنب سرعة التعميم .

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(6) ركز وتتبع بصير :

- لا تقاطع المتحدث .
- حاول قراءة ما لم يقله صراحة .
- ركز على الأفكار الأساسية .
- لا تعبر برسالات غير لفظية عن السأم أو الضجر .
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية .
- لا تتصرف عنه .
- تنبه إلى تحيزاتة .

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(7) إحتفظ بهدوءك :

- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه .
- لا تغضب أو تفقد أعصابك .
- الغاضب يركز على المعانى الخطأ أو يسيء تفسير الكلمات .
- الغاضب يفقد القدرة على التركيز والإستيعاب .



الوصايا العشر في الإنصات الجيد

(8) تقبل الإنتقادات والإعتراضات :

- إظهر ترحيبك بالإعتراض أو النقد .
- لا تجادل ، ففي الجدل خسارة للطرفين .
- إنصت جيداً للإعتراض أو النقد وحاول تحليله منطقياً .
- لا تتفعل بمجرد سماع النقد أو الإعتراض .



الوصايا العشر في الإنصات الجيد

(9) إسئـل في الوقت المناسب :

- الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الإسترسال .
- الأسئلة دليل على الإستيعاب الناتج عن الإنصات .
- الأسئلة تساعدك على الحصول على معلومات أكثر وضوحاً .

الوصايا العشر فى الإنصات الجيد

(10) توقف عن الكلام قليلاً

- هى الوصية الأولى والأخيرة وتعتمد عليها جميع الوصايا الأخرى .
- لديك أذنين ولسان واحد .. فإستمع أكثر مما تتحدث .
- إذا كان الكلام من فضه ، فالسكوت من ذهب

مهارة الحديث

■ تعد هذه المهارة احدى اوجه الاتصال اللفظي ، وهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل افكارنا ومشاعرنا الى الاخرين وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون ، اذاعة ، هاتف ، تحدث مباشر).



التكنيكات الفعالة فى التحدث

- التعبير الواضح
- استخدام النماذج والأمثلة
- الانتباه الى ردود أفعال الجمهور
- القدرة على الاجابة بفعالية على اسئلة الجمهور

الارشادات التي يمكن ان تساعدك على الحديث مع الآخرين ، من أهمها:

- اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث .
- القدرة على التحكم في أسلوب نطق الكلمات والألفاظ
- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه .



■ تنقية الحديث من المعانى الصعبة التافهة والفارغة
والتركيز على مضمونه وجوهره .

■ تجنب الكلمات والمعانى الصعبة أو المعقدة .

■ مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التى
تتلائم مع سياق الحديث .



■ استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافى والاجتماعى.

■ تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة فى حالة ارتفاع المستوى التعليمى للجمهور .



السّمات التي لآبد من توافقها في المتحدث الجيد ■

أولاً : السمات الشخصية :

■ الموضوعية :

- و تعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف واصدار احكام غير متحيزة لعنصر او رأى او سياسة او العدالة فى الحكم على الأشياء والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة.

■ الصدق :

- ويعنى ان يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه كما يعنى ان تتطابق احوال المتحدث مع افعاله وتصرفاته .

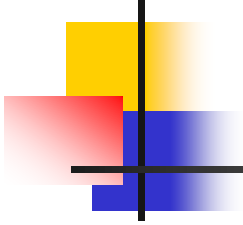


■ الوضوح:

■ ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً

■ الدقة :

■ وتعنى التأكد ان الكلمات التى يستخدمها المتحدث تؤدى المعنى الذى يقصده بعناية



■ الاتزان الانفعالى :

■ ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً فى انفعالاته .

■ المظهر :

■ ويعنى ان يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه . كما يحدد الطريقة التى ينظر بها الآخرون اليه ويشكلون احكامهم عنه .
ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية ، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية .



ثانياً : السمات الصوتية

- وقد تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل النطق بطريقة صحيحة ووضوح الصوت ، والسرعة الملائمة في النطق واستخدام الوقفات .



ثالثاً : السمات الإقناعية

- وتتضمن القدرة الإقناعية مجموعة من المهارات المتمثلة في:
- القدرة على التحليل والابتكار
- القدرة على العرض والتعبير
- القدرة على الضبط الانفعالي
- القدرة على تقبل النقد



الوصايا العشر في فن التحدث الجيد

■ أعط انطبعا بالحيوية والروح المتفائلة .

■ اعرف نقاط ضعفك في الحديث .

■ كن علي طبيعتك ولا تتصنع .



- اجعل تعبيراتك مرتبطة بالموضوع.

- صح كلماتك عندما تخطيء.

- كن هادئاً في حركة عنقك.

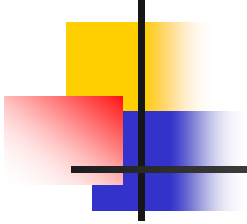


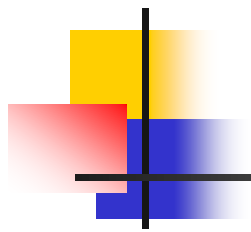
- تكلم بصوت واضح ومرتفع.

- تنفس بانتظام وهدوء.

- تجنب البرطمة.

- قابل النقد بابتسامة ثقة.





هل تأثير المتحدث يتوقف على فعالية الكلمات التي يختارها؟

■ 7 % تأثير الكلمات

■ 38 % تأثير نغمة الصوت

■ 55 % تأثير لغة الجسد (وضع الجسد و استخدام اليدين والاشارات والايماءات ومشاعر المتحدث)

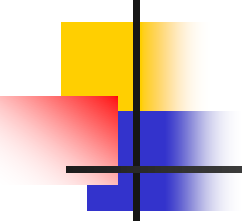
3- مهارة الكتابة :

■ القواعد العامة للكتابة الفعالة:

■ الاكتمال : بأن تحتوي الرسالة الإعلامية – على كل المعلومات أو الحقائق

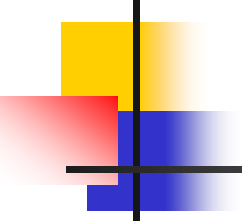
■ الإيجاز : قصر الطرق المؤدية إلي توصيل المعاني

■ الدقة : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب



■ الموضوعية : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها.

■ البساطة : التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية فأحسن الكتابات هي البسيطة السهلة التي يسهل تتبعها .



■ المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ
فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما لقارئ محدد على أن يقرأ ما
نكتبه وينفعل به.

■ التأكيد : للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها.



التخطيط للكتابة المؤثرة:

■ تحديد الأهداف والأولويات .

■ دراسة الجمهور.

■ اختيار فكرة الموضوع.

■ جمع المادة اللازمة.

تذكر دائماً أن بنية البحث أو التقرير أو المقال تتألف في الغالب من ثلاثة عناصر أساسية:

1- المقدمة :

- تقدم فيها خلفية عن الموضوع، وفكرته الرئيسية، والنقاط الأساسية التي ستعرضها فيه. وإذا كان الموضوع قد صيغ في سؤال فكرته الأساسية هي الإجابة عن السؤال. ويجب أن تتضمن المقدمة -أيضاً- المنهج الذي ستعالج به الموضوع؛ كأن تقول:

- 1- إنك ستصف الموضوع أو ستقدم معلومات أو أدلة عليه.
- 2- أو أنك ستحلل أهميته ومغزاه. 3- أو أنك ستعرض بعض النتائج وتطبيقاتها. وهذا يعني أن المقدمة تخبر القارئ بما يتوقع أن يقرأ.

2 - متن الموضوع:

- تعرض فيه النقاط الأساسية،
- وتقدم الأدلة والبراهين التي تدعم كلاً منها.
- ويجب أن يكتب متن الموضوع في فقرات، تستقل كل فقرة منها بفكرة رئيسية، ويجب أن تكون الفقرات مترابطة بصورة منطقية واضحة، تساعد القارئ على استيعاب الأفكار وتسلسلها بسهولة.
- وعليك ألا تسرف في ذكر التفاصيل، بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدمها قليلة لا تقنع القارئ.

3- الخاتمة

- خاتمة الموضوع إجمال مفيد، أو إعادة صياغة مكثفة وواضحة لما عرضت في المتن، ويمكن في الخاتمة أن تشير إلى ما يترتب على القرارات والمناقشات والنتائج التي عرضتها. واحرص دائماً على أن تربط ما تقترح في الخاتمة بالأدلة والحجج التي وردت في متن البحث.

4- مهارة العرض والتقديم

- الاسئلة المهمة قبل تقديم العرض :
- من هم الجمهور (خلفياتهم المعرفية / مستوياتهم الوظيفية / طبائعهم)؟
- ما الذي اريد ان يعرفه الجمهور؟
- ما الذي اريد أن يفعله الجمهور؟
- ما الذي اريد ان يشعر به الجمهور؟
- ما هو الوقت المتاح وما هو الوقت المقبول للجمهور؟
- هل الجمهور حاضر باختياره ام رغماً عنه؟
- ما مدى معرفة الجمهور بالموضوع ؟



عناصر العرض التقديمي المتكامل

■ هدف واضح

■ أفتاحية متميزة

■ متن تسهل متابعة

■ سرد الأمثلة والقصص



■ أعداد خاتمة رائعة

■ استخدام الفواصل
(نقاط التحول)

■ جمل قصيرو وكلمات سهلة
(استخدم 20 كلمة أو أقل)

■ زي لائق



■ تواصل مستمر بالعين

■ وجه طلق وأسارير منفرجة

■ الأحساس بالموضوع

■ فقرة الأسئلة والأجوبة



مراحل عملية الاتصال من خلال العرض

■ قبل العرض: التحضير .

■ أثناء العرض: متابعة الحاضرين .

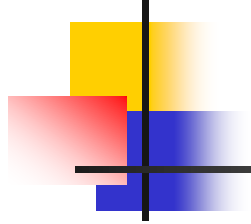
■ موضوع العرض.

■ المقدمة .

■ المحتوي .

■ الخاتمة .

■ بعد العرض: الأسئلة والتحية والانصراف .



شكرا لاهتمامكم