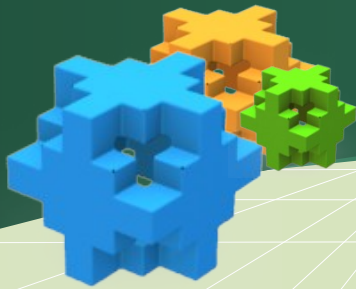
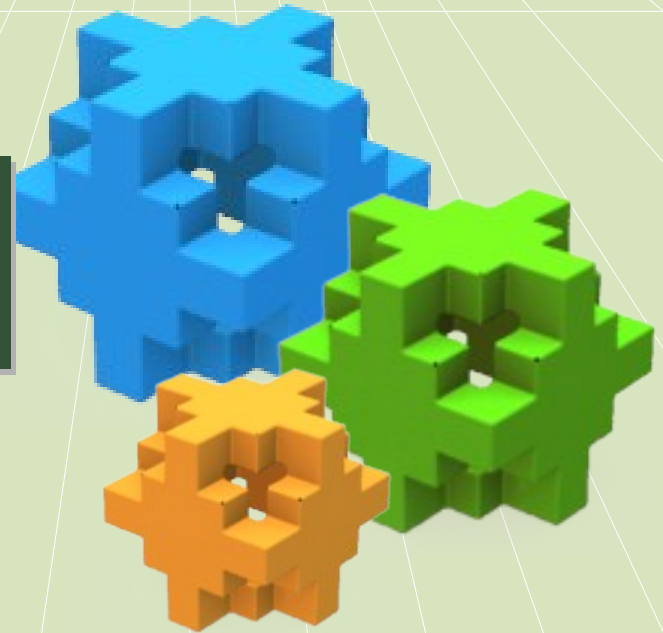


الدنيا ساعة فجعلها
طاعة



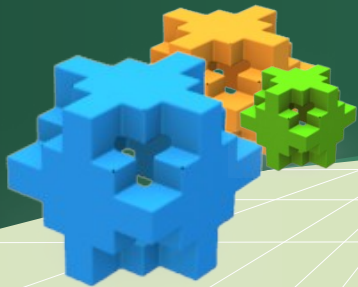
LOGO

مهارات الاتصال





مهارات الاتصال
الدكتور أحمد الرحومي
أستاذ إدارة الأعمال المشارك



قال تعالى

❖ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا
وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ



❖ **التواصل الإنساني قضية حتمية حيث لا يمكن أن تستقر حياة الإنسان دون تواصل مع النفس ومع الآخرين من حوله بطريقة متوازنة وفاعلة .**

❖ **ويتباين الناس في عملية التواصل من شخص بارع في التواصل إلى آخر ضعيف أو سيء التواصل .**

نشاط

❖ كل طالب وخلال عشر دقائق يتعرف على أكبر عدد من زملائه من الطلاب :

❖ 1- يتعرف على الاسم

❖ 2- التخصص

❖ 3- المستوى

❖ 4- أمنية واحدة من هذه المحاضرة

جدد حياتك بمهارات الاتصال

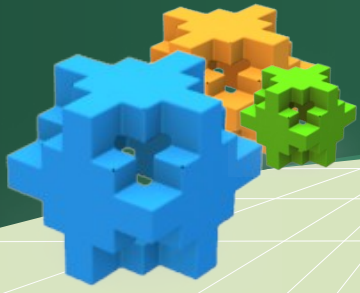
❖ لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلية الاتصال والتواصل ، من هاتف فاكس وجوال وانترنت وغيرها ، حتى سمي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر الاتصالات ، وثورة المعلومات وتطورت الحياة البشرية كثيرًا بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيرًا إذا طورت أدوات اتصالك مع الآخرين.



تعريف الاتصال

- 1- عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة .
- 2- عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فهمهم من خلال استخدام الرموز
- 3- تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المتكلمين عن أنفسهم يجعل البشر - عند اتصالهم ينخرطون في جملة من الأنشطة :
 - نشاط المخ كل مشارك يتذكر ما قاله الآخر
 - نشاط نفسي فهم المعاني الكلمات الإيماءات ...
 - نشاط اجتماعي تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية
 - نشاط ثقافي اللغة تستعمل في تبادل المعلومات وهي من عناصر الثقافة

أهداف الاتصال



- ❖ الهدف الرئيس للاتصال هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة في المنشأة
- ❖ تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد بشكل يكفل التنسيق والرضى عن الأعمال
- ❖ تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين

نشاط

❖ أنتم الآن فريق عمل في شركة
الصفاء لإنتاج المياه الصحية
والمطلوب منكم وضع هدفين
لعملية الاتصال داخل الشركة
ووسائل الاتصال المناسبة
لتحقيقهما؟؟؟



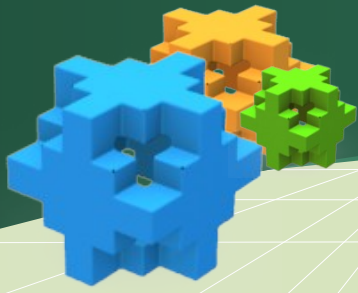
.....

.....

.....

.....

أهمية الاتصال :



- تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية
- فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ،
- فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة ،



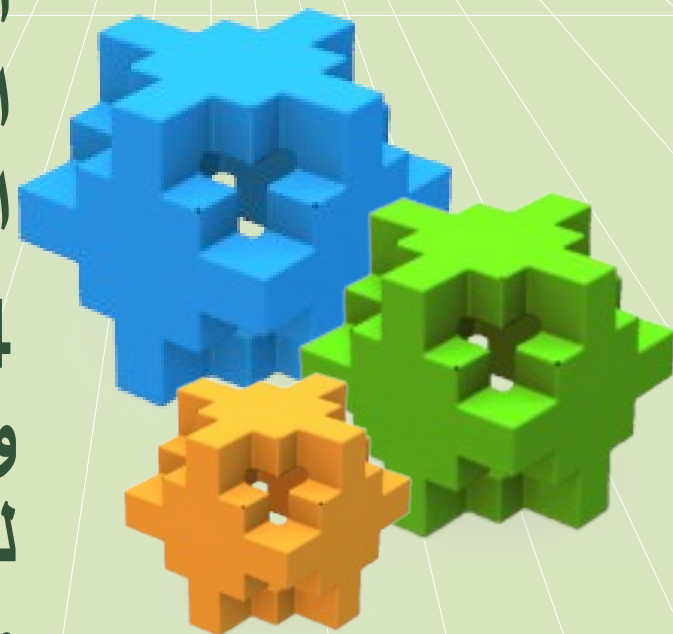
1 - أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله ، النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في (85%) منه على البراعة الاتصالية و(15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .

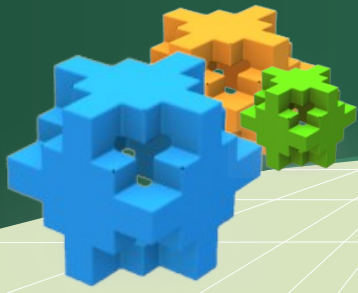
2- أن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95% من وقت المديرين ، هذا فضلاً عن أعمال مدير المؤسسة التي تعتبر كلها اتصالات .

LOGO

3- أنها تفيّد في نقل المعلومات
والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر
القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ
القرارات الإدارية وتحقيق نجاح
المؤسسة وتطورها

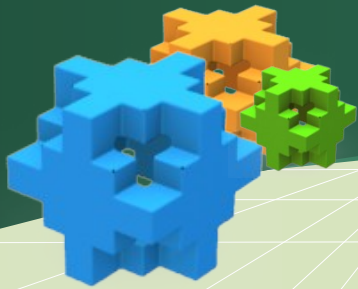
4- أنها ضرورة أساسية في توجيه
وتغيير السلوك الفردي والجماعي
للطلاب والعاملين، وهو ما تسعى
وتدور حوله كافة الجهود.





5- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها .

6- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة .



7- وسيلة رقابية وإرشادية .

8- وسيلة لتحفيز العاملين للقيام

بالأدوار المطلوبة منهم .

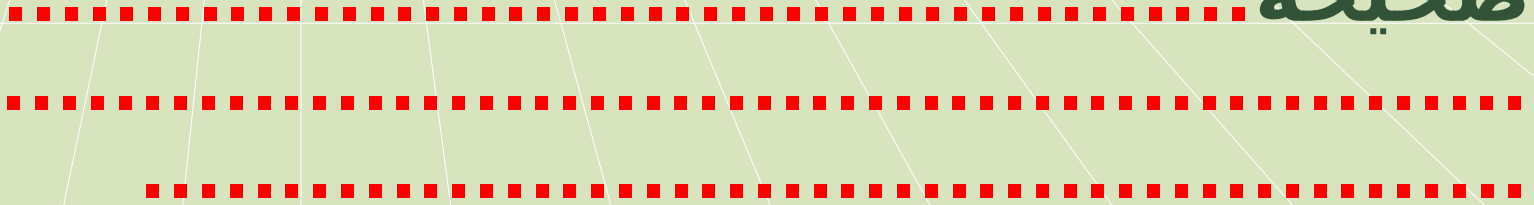
حالة دراسية

❖ رفع تقرير من إدارة الرقابة بأن هناك
تسيب في بعض إدارات الشركة ،
وكانت المعلومات المرفوعة في
التقرير غير واضحة

❖ فكيف تتحقق من ذلك ؟؟

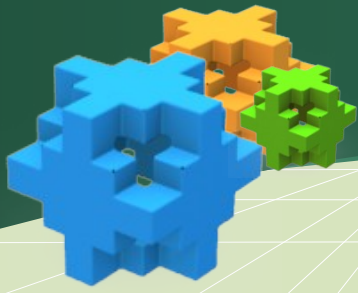
❖ وما هي الحلول إن كانت معلومات
التقرير غير

صحيحة





❖ الدنيا ساعة فجعلها
طاعة



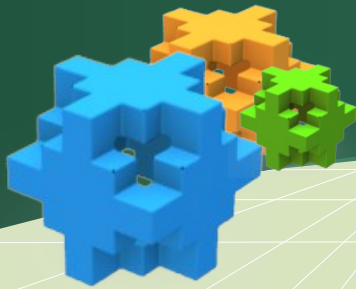
عناصر الاتصال

❖ تتكون عملية الاتصال من أربعة عناصر لا تتم عملية الاتصال إلا بها وهي:

❖ (المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل) ،

❖ ويضاف إلى تلك العناصر الأربعة عناصر أخرى (التغذية الراجعة،

التشويش ، وبيئة الاتصال))



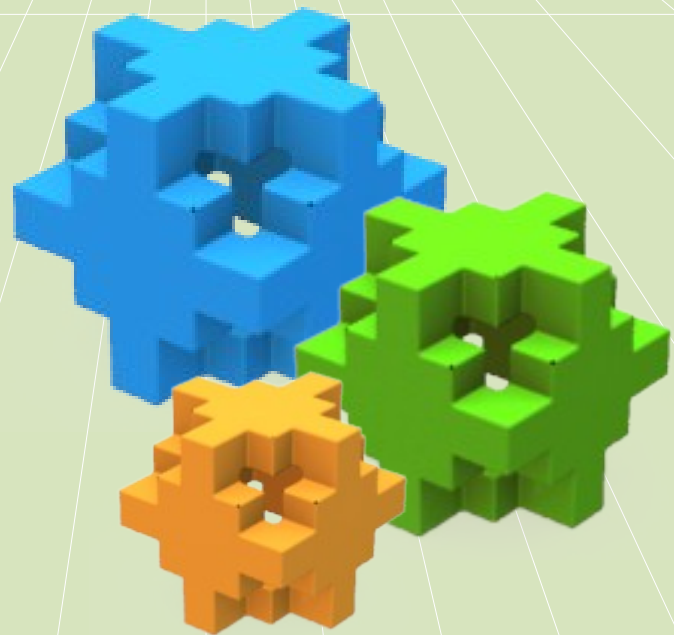
LOGO

الاتصالات
الفعالة



1 - المرسل

وهو مصدر
الرسالة أو
النقطة التي
تبدأ عندها
عملية



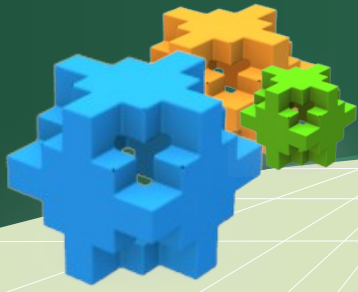
2 - الرسالة

اروع القلوب .. قلب يخشى الله
واجمل الكلام ذكر الله
وانقى الحب
الحب لله فهو الاساس

وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني
أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله
إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها
بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير
اللفظية أو بهما معاً.



التشويش



❖ 1- التشويش المادي:

❖ الأصوات – الريحه – سرعة الحديث – درجة الحرارة

❖ 2- التشويش الداخلي :

❖ الأفكار- المعاني – الأفكار المسبقة

❖ 3- التشويش الدلالي :

❖ اختلاف معنى الكلمة من شخص لأخر

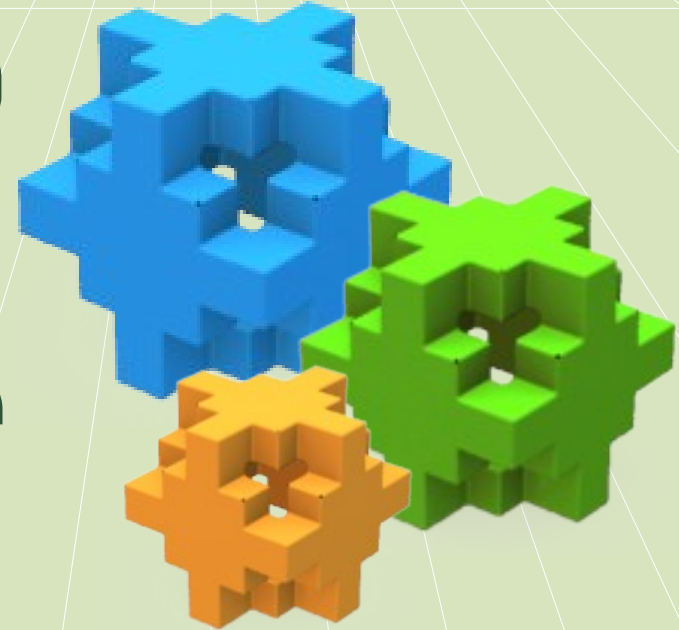
❖ 4- التشويش التكنولوجي :

❖ شبكة الجوال – أوكل ما يختص بالتكنولوجيا

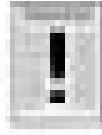


3 - الوسيلة

و هي الطريقة أو القناة
التي تنتقل بها الرسالة
من المرسل إلى
المستقبل



LOG



المستقبل

و هو الجهة أو الشخص
الذي توجه له الرسالة
ويستقبلها من خلال أحد
أو كل حواسه المختلفة
(السمع والبصر والشم
والذوق واللمس) ثم
يقوم بتفسير رموزها
محاولة لإدراك معناها



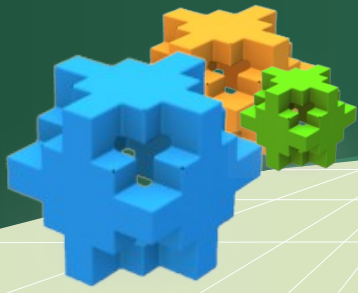
5 - التغذية العكسية (أو الاستجابة) :



❖ وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة ،
❖ ويشار إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف،

بيئة الاتصال

❖ الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال . وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته ، وألوانه ، وترتيبه ، ودرجة الحرارة .



ثالثاً : أنواع الاتصالات

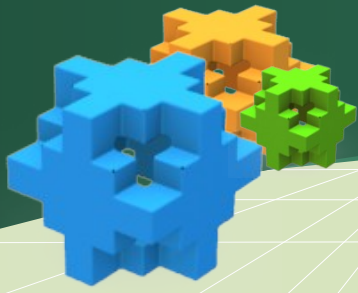
❖ يتحدد بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه :

❖ 1- **الاتصال الذاتي** : اتصال يتركز داخل الإنسان (هو المرسل – المستقبل

❖ الحديث مع النفس – تخزين المعلومات – حل مشكلة

❖ 2- **الاتصال الشخصي** :

❖ يحدث حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض في جو غير رسمي .



3- الاتصال العام :

❖ يحدث من شخص إلى عدد من الأفراد (محاضرة)

❖ 4- الاتصال الجماهيري :

❖ يحدث من خلال الوسائل الالكترونية مثل:

❖ الراديو – التلفاز – وسائل التواصل الاجتماعي

❖ 5- الاتصال الثقافي :

❖ يحدث بين مجموعة من الأفراد بينهم قواسم مشتركة بين مجموعة من الأفراد مثل الرموز الكلامية وغير الكمالية والعادات والتقاليد

رابعاً: نماذج الاتصال

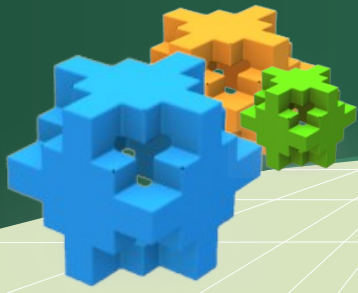
❖ هناك ثلاثة نماذج رئيسة هي على النحو الآتي :

❖ 1- النموذج الخطي : الأحادي الاتجاه

❖ يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة ثم يختار لها الوسيلة (حديث – رسم – كتابة ...

❖ 2- النموذج التبادلي (التبادل الثنائي) :

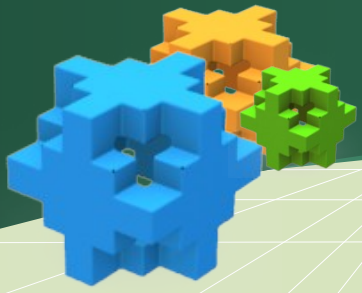
❖ النموذج الأول يتجاهل ردة الفعل بينما هذا النموذج يقوم كل طرف بإرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت



❖ 3- النموذج التفاعلي :

❖ يشمل هذا النموذج كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة وردة الفعل وما يعقبه من سلوكيات وتصرفات وهذه طبيعة العلاقات الاجتماعية .

خامساً : خصائص الاتصال



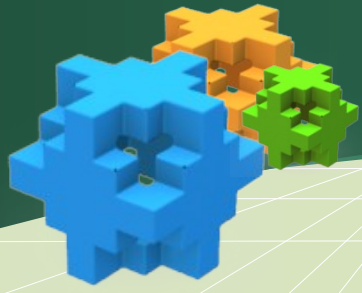
- ❖ 1- الاتصال عملية مستمرة
- ❖ 2- الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا
- ❖ 3- الاتصال آني تفاعلي ومتغير
- ❖ 4- الاتصال غير قابل للتراجع أو التبادلي غالباً
- ❖ 5- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون
- ❖ 6- الاتصال ذو أبعاد (أهداف) متعددة

سادساً: بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال

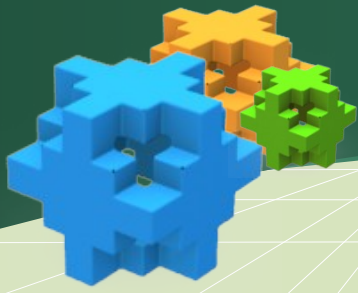


- ❖ 1- الاتصال سيحل كافة المشاكل
- ❖ 2- الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه
- ❖ 3- الاتصال ايجابي دائماً
- ❖ 4- الكلمات التي نستخدمها تحمل المعاني الذي نريدها
- ❖ الاتصال قدرة طبيعية

سابعاً : كفاءة الاتصال



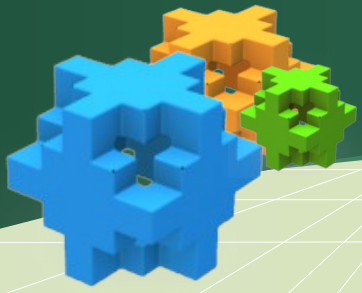
- ❖ 1- الاتصال الفعال يرفع من درجة النجاح للشخص الذي يقوم به
- ❖ 2- ليس هناك أسلوب واحد مثالي أو فعال للاتصال
- ❖ 3- الكفاءة تعتمد في كل مرة على الموقف الاتصالي
- ❖ 4- يحدث الاتصال الناجح حينما يرضى كافة الأطراف



نشاط

- ❖ كيف تستطيع تحسين مهاراتك الاتصالية ؟
- ❖ لو كنت مدير شركة ماهي الوسيلة الأفضل في نظرك للتواصل مع موظفيك ؟؟

نشاط



❖ عرف الاتصال ؟

❖ عدد عناصر الاتصال و اشرح واحدا منها ؟

❖ قارن بين الاتصال الجماهيري والاتصال ؟

مهارات الاتصال

الفصل الثاني التواصل مع الذات

التواصل الذاتي





أولاً : الإدراك الذهني

- ما هو الإدراك :
- هو الإلية التي من خلالها
- شخصي لعمليات الاتصال
- لها يومياً عن طريق :
- الاختيار
- التنظيم
- تفسير المعلومات التي يتم بناء عليها
- الاتصال بالمعنى الذاتي لكل شخص



طبيعة الإدراك

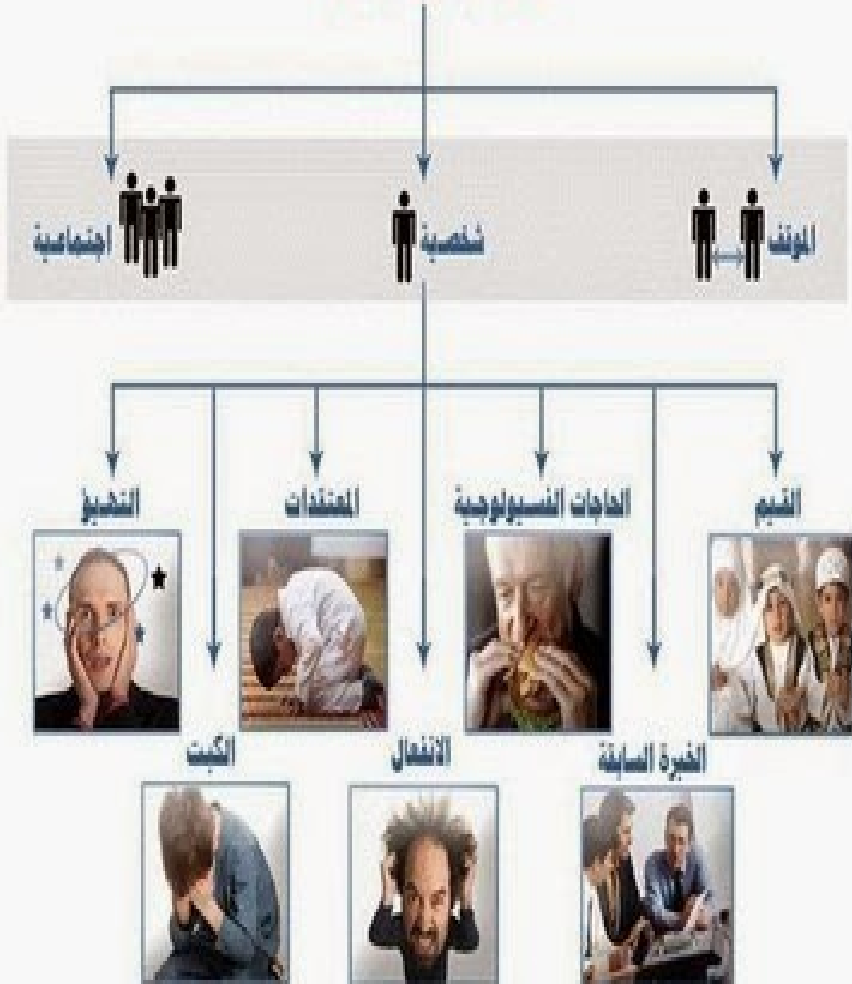
- **: تكون الإدراك :**
- هو الآلية التي يتم من خلالها تكوين معنى
- شخصي لعمليات الاتصال التي نتعرض لها يوميا مثل تجربة ما أو إحساس ما وتتم هذه الآلية عن طريق ثلاث خطوات :
- **الاختيار:**
- يختار المخ نسبة قليلة من المؤثرات الخارجية التي يتعرض لها ويعالجها عن طريق الوعي واللاوعي ويصنفها بناء على التجارب السابقة أو التأثير بآراء الآخرين وبذلك تتم عملية الاختيار .

- وهي تنقسم إلى ثلاثة أقسام :
- 1- اختيار المعلومات التي
نسمح بالتعرض لها
- 2- المعلومات التي نسمح
بالانتباه لها
- 3- اختيار المعلومات التي
نسمح بالاحتفاظ بها



- 2- التنظيم :
- بعد اختيار المعلومات والمؤثرات من البيئة المحيطة أو من عمليات الاتصال
- يعمل المخ على فرزها وتنظيمها وتصنيفها بعدة طرق :-
 - أ- الاستكمال
 - ب- التقارب
 - ج- التشابه
- 3- التفسير

العوامل المؤثرة على الإدراك



- العوامل المؤثرة في الإدراك الذهني :
- 1- الخصائص الشكلية
- 2- الحالة الفسيولوجية والنفسية
- 3- النوع (ذكر أم أنثاء)
- 4- الخلفية الثقافية
- 5- القولية
- 6- وسائل الإعلام
- 7- الانترنت والبريد الالكتروني

الجميع يفكر في تغيير العالم, ولكن لا أحد
يفكر في تغيير نفسه



ليو تولستوي

إدراك الذات

- 1- الذات المثالية
- 2- الذات الشخصية
- 3- الذات الاجتماعية

هنا حيث التفوق والتميز

إن لم تكن متميزاً
فستختفي وسط الزحام



• تحسين الإدراك الذهني :

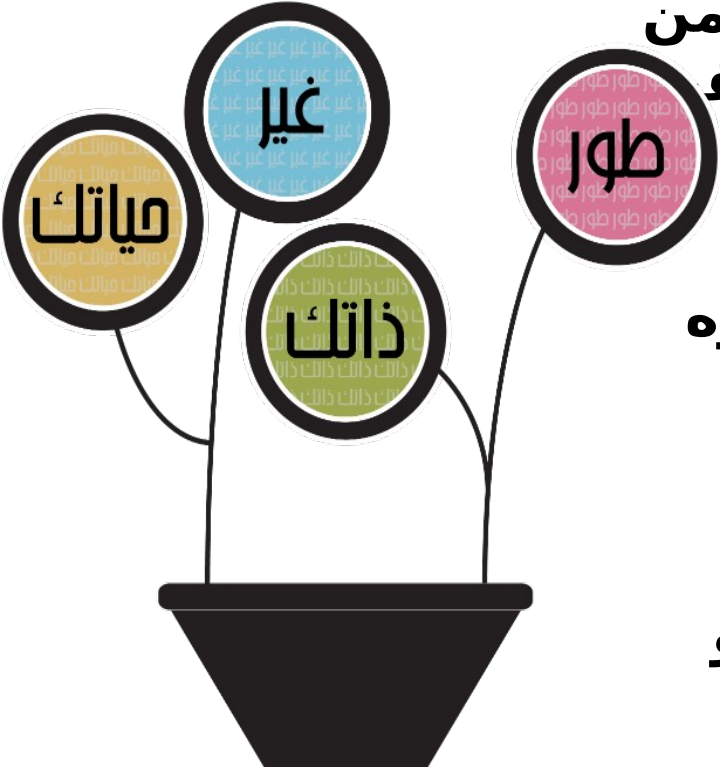
- 1- الإدراك النشط للذات وللآخرين
- 2- الإقرار بان الإطار المرجعي لكل فرد هو حالة فريدة
- 3- ملاحظة الفرق بين الحقائق والتخمينات
- 4- الوعي بدور الإدراك في عملية الاتصال
- 5- المحافظة على العقلية المتفتحة

ثانياً : مفهوم الذات

• إن مفهوم الذات يحدد الهوية الشخصية التي يراها الفرد في ذاته وهو يتكون من مجموعة من الاعتقادات والمبادئ والق والتوجهات الشخصية.

• تحسين الذات :

- 1- اختيار وتحديد ما هو المطلوب تغييره بالضبط
- 2- الالتزام بتطوير مفهوم الذات
- 3- الصدق مع النفس
- 4- القرار بإخلاص لتغيير مشاعرك نحو نفسك
- 5- وضع أهداف منطقية ومعقولة
- 6- انتقاء التواصل مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم سوف يساعدوك



نشاط

- 1- عرف الإدراك الذهني ؟
- كيف يتم تحسين عملية الإدراك الذهني ؟
- 2- ماهو مفهوم الذات وكيف تحسنها ؟

• الدنيا ساعة فجعلها
طاعة

الفصل الثالث

الاتصال الكلامي

الاتصال الكلامي

- يتحدث البشر من (10000) لغة ولهجة مختلفة حول العالم وبغض النظر عن الاختلافات بين هذه اللغات ، فإن اللغة التي نستخدمها تعتبر أداة لإيصال المعاني ، من الممكن أن تكون سلبية وإيجابية .

الاتصال الكلامي (اللفظي)

- هو تبادل اللغة الكلامية (من خلال المحادثة والمشافهة) بين أطراف الاتصال ، وذلك لإيصال أكبر قدر من معنى الرسالة .
- ويقصد بالاتصال الكلامي :
- تبادل اللغة المنطوقة من خلال الكلمات

1- الوسائل الكلامية

(اللفظية) :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات ، والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسراً ومراحة وأهمية ،

الاتصالات
الفعالة



للمعا



ما هية اللغة وعناصرها

• اللغة :

- هي نسق يقوم على مجموعة من الرموز والأصوات والإشارات والعلامات . التي تحكمها قواعد للتعبير عن أفكار أو مشاعر بين مجموعات وشعوب وثقافات متعددة .
- **اللغة مصدر قوة** : القدرة على التأثير - شرح وجهات النظر التعبير بصورة ايجابية القدرة على إقناع الآخرين
- **اللغة والتفكير**: إيصال الأفكار- تحقيق

عناصر اللغة

- أ- الأصوات : يتعلم الإنسان الكلام قبل الكتابة
- ب- القواعد : النحوية (بناء الجملة) -
الدلالية (الساعة تدل على الوقت -
التنظيمية) التي توضح لنا التفسير
المناسب للكلمة أو الجملة
- ج- الكلمات : لنعرف - لنعمم = لنقيم -
لمراجعة أنفسنا - لنفترض
- د- المعاني

العلاقة بين اللغة والثقافة

- الثقافة :
- مجموعة من الفنون والمعتقدات والأعراف واللغة والتقاليد التي تميز شعباً من الشعوب

عوائق الاتصال الكلامي

- 1- حجب المعنى وتشويهه وإخفاؤه
- 2- سوء الفهم
- 3- نقل الأخبار والإشاعات (التحريف ،
مغاير
- 4- المبالغة في التعميم (أذكىاء أغبياء
- 5- التطرف في الكلمات (الكلمات
الحدية - (جميل قبيح...)

طريق تحسين الاتصال الكلامي

- 1- نستخدم لغة حيوية وشيقة
- 2- نستخدم لغة دقيقة
- 3- لنحمل مسؤولية كلامنا
- 4- لغة شارحة
- 5- نستخدم لغة ملائمة
- 6- لنعرف مع من نتحدث

نشاط

- يعتبر الاتصال الكلامي من أهم طرق التواصل لماذا؟؟
- ما هي عوائق الاتصال الكلامي؟؟
- كيف تستطيع تحسين الاتصال الكلامي؟
- كيف يتم الاتصال الكلامي؟؟

• أَدْعُو إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ
بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ
• الدُّنْيَا سَاعَةٌ فَجَعَلَهَا طَاعَةٌ

الفصل الرابع

الاتصال غير اللفظي



أهمية الاتصال الغير كلامي (اللفظية)

• لا تقل أهمية الاتصال الغير كلامي عن
الاتصال الكلامي بل يقال أن
الاتصال غير اللفظي أو بمعنى آخر
الجسدي أو ما تسمى بلغة الجسد أهم

ن
ت

بكثير
تعبيراً
الشيء



الوسائل غير اللفظية :

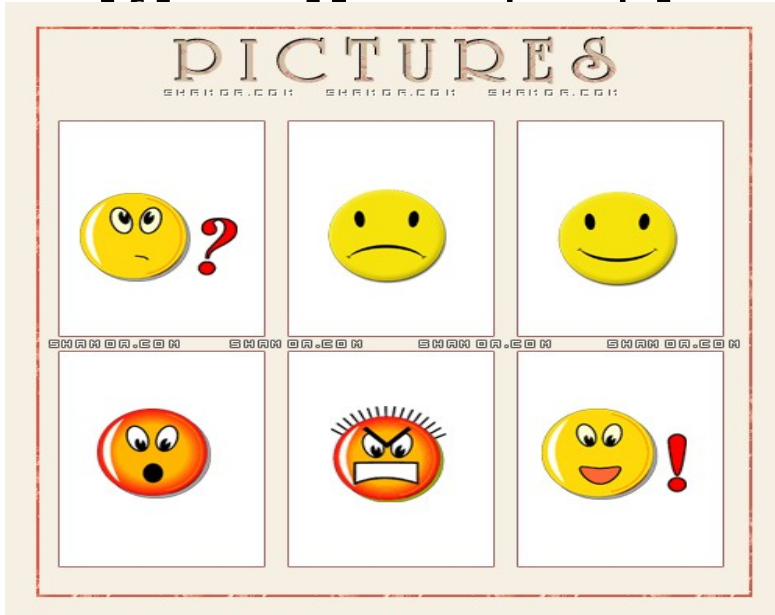


• وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ) ، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسد body language ،

3- الوسائل غير اللفظية :

وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، و غير اللفظية بسبب اختلا

اللمة وداء المجتمع



تعريف الاتصال الغير لفظي

- كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات هذا التعريف يحتوي على ثلاثة عناصر مهمة :
- يحمل الكثير من المعاني الاتصالية
- يحتوي على كل أوجه العملية الاتصالية التي تتم بالكلام
- محدد ضمن المنظومة الإنسانية فقط

بمعنى آخر

- 1- التعريف يوضح أنه عبارة عن تبادل رسائل والرسائل عبارة عن رموز والرموز تدل على المعاني وليست هي المعاني في حد ذاتها .
- 2- التعريف يفرق بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي
- 3- يؤكد أن الاتصال إنساني فقط

سمات الاتصال غير الكلامي

- 1- يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية
- 2- يحمل حتمية الاتصال (لو هناك شخص ما لا يريد أن يتواصل مع احد فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل رسالة
- 3- يعطي رسائل ضمنية
- 4- يحدد هويتنا الشخصية وعلاقتنا بالآخرين (فهم الشخص لذاته
- 5- غامض (الصمت)

العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

- هناك ستة أوجه تربط الاتصال الكلامي مع الغير كلامي :
- **1- التأكيد :**
 - الاتصال غير الكلامي يقوم بدور تأكيد الاتصال الكلامي (الضغط على الكلمة
- **2- الإتمام :**
 - الرسائل غير الكلامية تتمم الرسائل الكلامية عندما تضيف إليها معنى آخر (لا أريدك بجانبني ثم تدفعه بعيدا)
- **3- التناقض :**
 - الرسائل غير الكلامية قد تناقض الرسائل الكلامية (صادق بسخرية)

• **5- التنظيم :**

• ينظم الاتصال الكلامي (الإيماء للأعلى ولأسفل)

• **- الإعادة :**

• يعيد المعنى الذي وصل عبر الاتصال الكلامي (نعم مع إيماءة الرأس

• **6- الاستعاضة :**

• قد يكون بديلاً للاتصال الكلامي (الإيماء بالرأس لالالا) دون النطق

أنواع الاتصال غير اللفظي



- 1- لغة الجسد
- 2- الوجه والعينان
- 3- اللبس والمظهر
- 4- المسافة :
- المسافة الحميمة (الطفل والوالدين)
- المسافة الشخصية (الأصدقاء المقربون)
- المسافة الاجتماعية (البائع والعميل)
- المسافة العامة (الشخصية العامة والمدراء)

• **5- اللمس :**

• اللمسة التخصصية (الفحص الطبي)

• اللمسة الاجتماعية (المصافحة)

• لمسة الصداقة (الربت على الكتفين - على الذراعين)

• لمسة الحب (الوجه - الرأس - الحزن)

• **6- جاذبية البدن : يمكن صناعتها عن طريق**

• لغة الجسد - الإيماءات - حركات الوجه والعينين - الكلمات- اللمس)

• 6- الصوت : (نغمة ، سرعته)

• 7 - الروائح (ذوق الشخص)

• 8- الوقت :

- الساعة البيولوجية (داخل الفرد تحدد الليل والنهار- النوم ...
- الساعة الوظيفية(المعنية بتوزيع الوقت التخطيط للحياة
- الساعة الإدراكية (إحساس الفرد بالوقت حسب المزاج واللحظة
- الساعة الموضوعية (تحديد الوقت أي الساعة التي نلبسها
- الساعة المفاهيمية (مفهوم كل فرد عن الوقت - مهم غير مهم
- الساعة النفسية (الساعة للتفكير والخلو بالنفس
- الساعة الاجتماعية(الساعة التي يتفق عليها المجتمع الاتصال
- آخر الليل
- الساعة الثقافية (الاتفاق على الاتصال في أوقات محددة ضمن مجموعة

نشاط

- حدد الفرق بين الساعة البيولوجية والساعة الوظيفية
- فرق بين المسافة الحميمة والمسافة الشخصية
- ماهي العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

نشاط

- حان أذان صلاة الظهر
- المحاضرة انتهت
- أي سؤال
- أن أحبكم جميعا
- المادة صعبة
- المادة سهلة
- متى الاختبار الشهري يا شباب

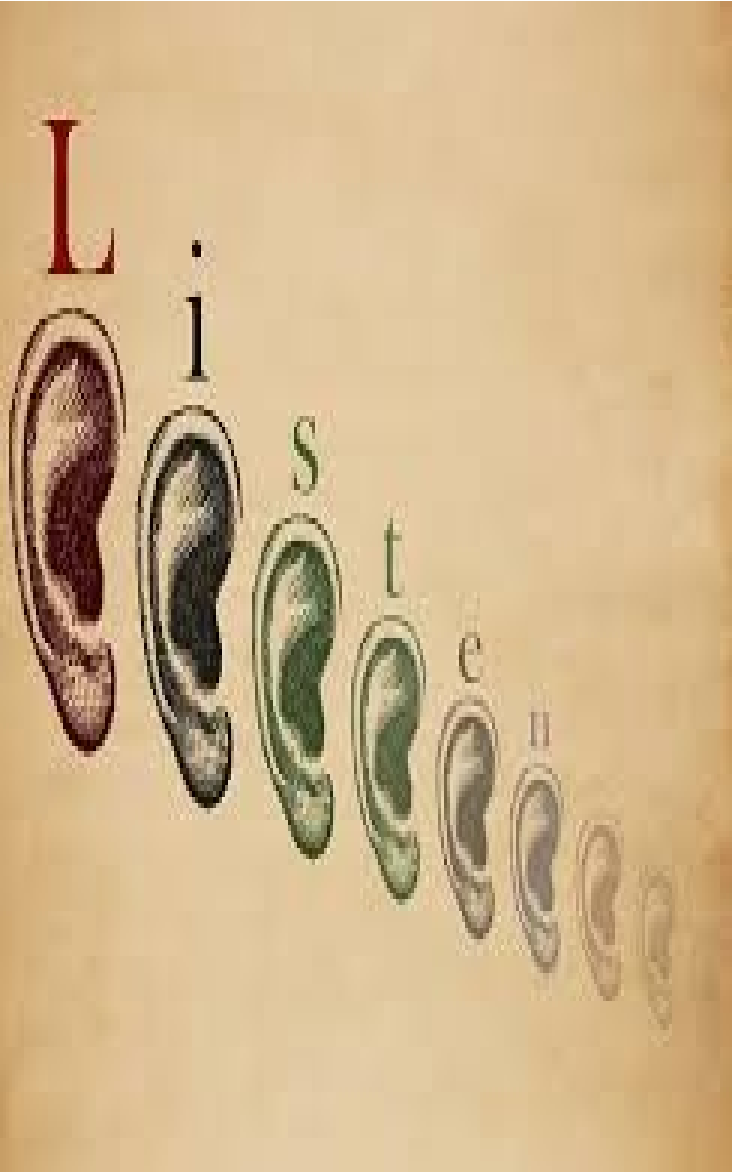
الدنيا ساعة فاجعلها
طاعة

الفصل الخامس



الاستماع
LISTENING

الاستماع



- الاستماع ، الإنصات ، الإصغاء
- لم أجد أسهل من ولا أفعل في قلوب الناس من الإنصات إليهم
- عندما تشعر بالضييق من أمر ما فألى من تتجه أولاً ؟
- بماذا تشعر عندما تكون مسترسلاً في الحديث

أهمية ودور الاستماع في عملية التواصل

• قال تعالى (وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون)

- عندما نستمع إلى القرآن، بإنصات يفهم المعنى وتتنزل الرحمة
- كثير من سوء الفهم يحدث بسبب ضعفنا في عملية الإنصات
- الاستماع أكثر المهارات التي نحتاجها للتواصل مع الآخرين
- كثير من الدراسات تشير إلى أن الطالب يقضي حوالي 50% من وقته مستمعاً



• يرى كثير من الباحثين في عملية الإنصات أن جودة الإنصات مؤشر على قدرة التحدث وجودة اعمل أي مؤسسة

• ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيرا من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية



الاستماع والسما

• هناك فرق بين الاستماع والسمع من المؤكد أنك لن تستمع أو تنصت دون أن تسمعه أولاً ولكن من الممكن أن تسمع الأصوات دون أن تنصت .

• فالسمع عملية تتم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذان الأصوات دون إرادة بينما الاستماع عملية تتطلب جهداً وانتباه وإرادة ، ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة سماع ممتازة لكنه يكون سيء الاستماع .

ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الاستماع إلى أربعة أقسام



- غير منصت
- المنصت جزئياً
- المنصت المقيم
- المنصت النشط
(الفعال)

مراحل عملية الاستماع



- 1- مرحلة السماع
- 2- الفهم
- 3- التفسير
- 4- التقويم
- 5- الاستجابة
- 6- التذكر

الاستماع النشط والاستماع السلبي

• **المستمع النشط : هناك**

مجموعة من المعايير تميز
المستمع النشط من غيرا

1- تحمل مسؤولية التواصل

2- الاهتمام بالرسالة

3- فهم الرسالة

4- التفاعل أثناء الاستماع

5- فهم الاستماع

6- تدوين الملاحظة





- **المستمع السلبي :**
- لا يتحمل مسؤولية الاتصال
- يمل بسرعة
- يتحاشى فهم الرسائل
- لا يهتم
- لا يدون ملاحظات

الاستماع الناقد والتفكير الناقد

- المفكر الناقد يعرف كيف يحلل ويقيم المعلومات
- المستمع يجيد الربط بين المعلومات داخل الموضوع
- التفكير الناقد يتضمن تحليل وتقويم
- المستمع الناقد يستخدم قدراته ليحلل ويقوم الرسالة

كيف تكون مستمعاً جيداً

مهارات الاستماع النشط



- 1- الاستعداد لعملية الاستماع
- 2- تحكم في مشغلات الاستماع الداخلية والخارجية
- 3- ركز على ما يقال وليس على القائل
- 4- لا تدع عينك تبتعد كثيراً عن المتحدث
- 5- استمع إلى الرسائل الخفية في الرسالة



- 6- كن مرناً عندما يعبر المتحدث عن وجهة نظره
- 7- دون ملاحظاتك أثناء الاستماع
- 8- اطرح الأسئلة عند الحاجة
- 9- اظهر استجابة وتفاعلاً أثناء الاستماع
- 10- اخلق علاقة حميمة مع المتحدث
- 11- استمع بطريقة تجعلك تتذكر كل ما يقوله المتحدث

نشاط

- ما هي مزايا المستمع النشط؟
- فرق بين السماع والاستماع ؟
- كيف تستطيع أن تحسن من مهارات الاستماع ؟
- من هوا المستمع السلبي ؟

الفصل الأول

مدخل الى الاتصال الإنساني :

س ١ : عرف الاتصال .

ج ١ : هي عملية انشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز .

س ٢ : كيف يحدث الاتصال ؟

ج ٢ : يحدث عندما يقوم الشخص بإرسال او استقبال المعلومات والأفكار والأحاسيس مع الآخرين .

س ٣ : هل الاتصال يقتصر على اللغة المنطوقة والمكتوبة ؟

ج ٣ : لا يقتصر على اللغة المنطوقة والمكتوبة (اتصال كلامي) بل يشمل كذلك لغة الجسد (اتصال غير كلامي) .

س ٤ : ماهي الأنشطة التي تحدث عند الاتصال بين البشر ؟

ج ٤ :

- ١-نشاط المخ : ان يتذكر المتحدث ماذا قال له الشخص الاخر او عبر له عنه .
- ٢-نشاط نفسي : فهم معاني الكلمات والإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين .
- ٣-نشاط اجتماعي : حيث تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل تتم في بيئة اجتماعية .
- ٤-نشاط ثقافي : لابد من وجود اللغة لتبادل المعلومات واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة .

س ٥ : متى تبدأ عملية الاتصال ؟

ج ٥ : تبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما (المرسل)

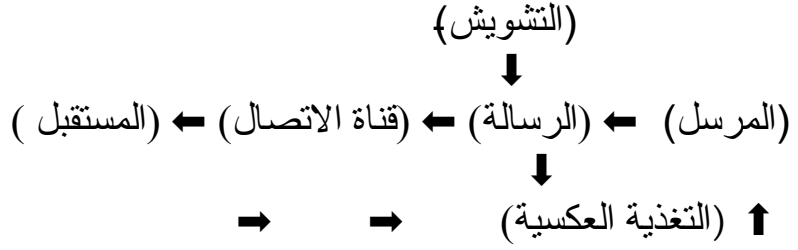
ان يستخدم رمزا تعبيريا (كلمة ، إيماءة ، إشارة ، أي رمز يحمل معنى) لايصال معانٍ معينة الى شخص او أشخاص اخرين (المستقبل او المستقبلين) .

س ٦ : متى تكتمل عملية الاتصال ؟

ج ٦ : تكتمل عملية الاتصال حينما يفهم المستقبل الرسالة التي أرسلت من المرسل .

س٧ / عدد عناصر الاتصال ومكوناته.

ج٧



(بيئة الاتصال)

- ١- المرسل
- ٢- الرسالة
- ٣- التشويش
- ٤- قناة او وسيلة الاتصال
- ٥- المستقبل
- ٦- التغذية العكسية
- ٧- بيئة الاتصال

س٨ / عرف المرسل. وماهي المهام التي يقوم بها ؟

ج٨ / المرسل / هو صانع او مصدر الرسالة او منشؤها

- ١) يحدد المعنى الذي يريد ايصاله للطرف الاخر.
- ٢) يضع هذا المعنى في رموز (كلامية او غير كلامية).
- ٣) يرسل الرسالة. ٤) يتفاعل مع تجاوب المستقبل للرسالة.

س٩ / عرف الرسالة. ومم تتكون ؟

ج٩ / هي المعنى الذي كونه المرسل.
تتكون من الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار الخ (رموز كلامية)
وتتكون أيضا من الشكل الظاهر للمتصل وحركات الجسم والصوت الخ (رموز غير كلامية)

س١٠ / عرف التشويش على الرسالة. مع ذكر اقسام التشويش ، وضرب الأمثلة لكل قسم.

ج١٠ / التشويش / هو العنصر الذي يدخل على العملية الاتصالية فيغير من المعنى المراد ايصاله للطرف الاخر بدرجات متفاوتة.

اقسام التشويش ٥ اقسام :

- ١) التشويش المادي (التشويش الخارجي) أي تشويش خارج عن المرسل والمستقبل كصوت التلفاز المرتفع.
- ٢) التشويش النفسي (التشويش الداخلي) أي تشويش داخل المرسل او المستقبل كالأفكار المسبقة التي نكونها عن الآخرين قبل الالتقاء بهم.
- ٣) التشويش الدلالي وهو اختلاف معنى الكلمة الواحدة من شخص لآخر ، مثل كلمة عين قد تدل على عين الانسان او حرف العين او عين الماء ، الخ.
- ٤) التشويش التكنولوجي أي كل ما يختص بالتكنولوجيا مثل تشويش شبكة الجوال والانترنت.
- ٥) التشويش العضوي في جسم الانسان مثل ثقل السمع وعدم وضوح الرؤيا.

س ١١ / عرف الوسيلة او قناة الاتصال او ماتسمى بالقناة الحملة للرسالة ، مع ذكر أنواعها.

ج ١١ / هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل.

الأنواع مثل موجات الضوء والصوت كقنوات طبيعية ، أيضا الجوال والكتب والتلفاز وبرامج التواصل الاجتماعي كواتس اب واليوتيوب الخ.

س ١٢ / عرف المستقبل ، مع ذكر مهامه.

ج ١٢ / هو الشخص الذي يقوم بتحليل الرسائل وتفسيرها وترجمتها الى معان معينة

مهام المستقبل : ١- استقبال الرسالة
٢- فك رموز الرسالة وتحويلها الى معاني ، ٣- الاستجابة

س ١٣ / عرف التغذية العكسية او رجع الصدى او التغذية الراجعة للاتصال.

ج ١٣ / هي الاستجابة التي يرسلها المستقبل للمرسل.

س ١٤ / عرف بيئة الاتصال. وماذا تشتمل عليه مع ذكر أنواعها.

ج ١٤ / هو الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال.

الأنواع وماذا تشتمل عليه.

مظاهر مادية كخصائص المكان مثل سعة المكان ولونه ودرجة الحرارة الخ
مظاهر معنوية كالمواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين.

ملاحظة / بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته.

(المحاضرة الثانية) (الفصل الأول)

س ١٥ / عدد أنواع الاتصال .

ج ١٥ / خمسة أنواع :

- ١) الاتصال الذاتي . ٢) الاتصال الشخصي .
- ٣) الاتصال العام (الجمعي بضم الجيم نسبة لخطبة الجمعة)
- ٤) الاتصال الجماهيري . ٥) الاتصال الثقافي .

س ١٦ / عرف الاتصال الذاتي .

ج ١٦ / هو اتصال الانسان مع نفسه او ذاته .
الانسان في الاتصال الذاتي هو المستقبل والمرسل في نفس الوقت ، قناة الاتصال الجهاز العصبي ، الرسالة عبارة عن أفكار ومشاعر واحاسيس .

س ١٧ / عرف الاتصال الشخصي . مع ذكر أنواعه .

ج ١٧ / هو اتصال يحدث بين شخصين او اكثر وفي العادة يكون في جو غير رسمي

أنواعه : ١) اتصال ثنائي (شخصين فقط)
٢) اتصال في مجموعات صغيرة (اكثر من ٢ وأقل من ٧ أشخاص)

س ١٨ / عرف الاتصال العام او الجمعي مع ذكر الأمثلة على هذا النوع .

ج ١٨ / هو انتقال الرسالة من شخص واحد (متحدث) الى عدد من الأشخاص (مستمعين) .

أمثلة عليه : خطبة الجمعة ، المحاضرات ، الكلمات العامة .
(راجع الشرح في الاتصال العام)

س ١٩ / عرف الاتصال الجماهيري .

ج ١٩ / هو هو اتصال يحدث من خلال الوسائل الالكترونية (مثل برامج التواصل الاجتماعي تويتر وسناب شات) إضافة للوسائل التقليدية كالتلفاز والراديو والصحف والمجلات والكتب .

س ٢٠ / عرف الاتصال الثقافي. ومتى يحدث ؟

ج ٢٠ / هي مجموع القيم والعادات والرموز الكلامية والغير كلامية التي يشترك فيها جمع من الناس وتتفاوت الثقافات فيما بينهم .

يحدث هذا النوع من الاتصال حينما يتصل شخص او اكثر من ثقافة معينة (مثلا شخص سعودي) بشخص او اكثر من ثقافة أخرى (مثلا شخص مصري) .
بالتالي تختلف العادات والقيم والأعراف فلا بد من فهم كل شخص لآخر حتى لا يؤدي الاتصال الى نتائج سلبية .

(الفصل الأول)

س ٢١ / عدد خصائص الاتصال.

ج ٢١ /

- ١) الاتصال عملية مستمرة
 - ٢) الاتصال يشكل نظام متكامل
 - ٣) الاتصال تفاعلي وأني ومتغير
 - ٤) الاتصال غير قابل للتراجع أو التقادي غالبا
 - ٥) الاتصال قد يكون بقصد أو قد لا يكون
 - ٦) الاتصال ذو ابعاد متعددة
- راجع المذكرة لمزيد من الشرح

* للرسالة بعدان من المعاني : معنى ظاهر يكون واضح في محتوى الرسالة ، ومعنى باطن غير واضح في محتوى الرسالة ولكن يفهم بطبيعة العلاقة بين المتصلين ،،،

س ٢٢ / هناك بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال اذكرها مع ذكر المفهوم الصحيح لها.

ج ٢٢ /

- ١) الاتصال سيحل كافة المشكلات (x)
- التصحيح/ الاتصال ليس حلا للمشكلات دائما بل قد يكون سببا في إيجاد مشكلات أخرى
- ٢) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه (x)
- التصحيح/ محتوى الاتصال مهم وليس كميته
- ٣) الاتصال إيجابي دائما (x)
- التصحيح/ الاتصال قد يكون إيجابي وقد يكون سلبي
- ٤) الكلمات التي نستخدمها تحمل المعاني (x)
- التصحيح/ الشخص هو الذي يحمل المعاني وليست الكلمات
- ٥) الاتصال قدرة أو موهبة طبيعية (x)
- التصحيح / الاتصال مهارة لا تولد معنا ولكن تكتسب بالتعلم والخبرة

س ٢٣/كيف يمكن رفع كفاءة الاتصال؟

ج ٢٣/

- ١)الاتصال الفعّال يرفع من درجة نجاح الشخص الذي قوم به
- ٢)ليس هناك أسلوب واحد مثالي او فعال للاتصال
- ٣)كفاءة الاتصال تعتمد في كل مره على الموقف الاتصالي(أي ان الاتصال الجيد ليس صفة لازمة وثابتة للشخص ولكن يتكيف مع الموقف ويتخذ الأسلوب المناسب)
- ٤)يحدث الاتصال الناجح حينما يرضي كافة أطرافه للمزيد من الشرح راجع المذكرة.

انتهى،،،

(المحاضرة الثالثة بلاك بورد)

(الفصل الثاني { التواصل مع الذات })

س ١/ عرف الإدراك الذهني .

ج ١/ هو الآلية التي يتم من خلالها تكوين معنى شخصي لعمليات الاتصال التي نتعرض لها يوميا عن طريق الاختيار والتنظيم وتفسير المعلومات التي يتم بناء عليها شكل الاتصال بالمعنى الذاتي لكل شخص.

تعريف آخر : هو البرامج الذاتية (داخل الشخص) التي تقوم بتحليل كل العمليات الاتصالية التي يمر بها الفرد.

ملاحظة : ان الاتصال يؤثر على الادراك الذهني وكذلك الادراك الذهني يؤثر على الاتصال.

س ٢/ كيف يتكون الادراك الذهني ؟

ج ٢/ يتكون عن طريق ثلاث خطوات لمعالجة المعلومات والمثيرات والمنبهات التي نحصل عليها من التجربة او الإحساس وهي بالتالي :

١) الاختيار :- حيث نتعرض لملايين المؤثرات يوميا من البيئة المحيطة بنا او من عمليات الاتصال مع الآخرين والتي تعمل على اثاره المشاعر وتنبيه الأفكار.
وتنقسم الى ٣ أقسام :-

1) اختيار المعلومات التي نسمح بالتعرض لها سواء بوعي او بدون وعي

2) اختيار المعلومات التي نسمح بالانتباه لها

ج) اختيار المعلومات التي نسمح بالاحتفاظ بها (أي نختار فقط المعلومات التي نريد حفظها في الذاكرة ونترك باقي المعلومات)

٢) التنظيم:- فيعد اختيار المعلومات والمؤثرات من البيئة المحيطة او من عمليات الاتصال ، يعمل المخ على فرز وتنظيم وتصنيف المعلومات بالطرق التالية :-
أ) الاستكمال (أي نكمل المعلومات الناقصة لدينا مسبقا)
ب) التقارب
ج) التشابه

٣) التفسير:- حيث يعمل الدماغ على تفسير وترجمة المعلومات والمؤثرات بناء على تجاربنا وخبراتنا ومواقفنا السابقة ، وكلما كانت المؤثرات التي نختارها مألوفة لدينا وتتواءم مع حصيلة تجاربنا السابقة يصبح تفسيرنا لها اكثر وضوحا

ملاحظة : عملية التفسير قد تسبق عملية التنظيم في بعض المجالات بمعنى ان المخ يفسر الموقف الاتصالي ثم ينظمه بالاستكمال والتقارب والتشابه.

س٣/ ماهي العوامل المؤثرة في الادراك الذهني ؟
ج٣/

- ١) الخصائص الشكلية (الشكل الخارجي للإنسان كمظهر الشخص وصفاته)
- ٢) الحالة الفسيولوجية والنفسية
- ٣) النوع ذكر او أنثى
- ٤) الخلفية الثقافية
- ٥) القولية (وهي وضع الأشخاص او الأشياء او الأحداث في قالب معين او تصنيف محدد مسبقا بناء على بعض الخصائص العامة وتجاهل الخصائص الفردية) مثل الحكم على أسرة كاملة بالفشل دون النظر الى خصائص أفرادها.
- ٦) وسائل الاعلام
- ٧) الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي كالتويتر وغيرها.

فصل الاتصال الكلامي

س١/ عرف الاتصال الكلامي.
ج١/ هو تبادل اللغة الكلامية من خلال المحادثة والمشاهدة بين أطراف الاتصال وذلك لايصال اكبر قدر من معنى الرسالة.
أيضا هو تبادل اللغة المنطوقة من خلال الكلمات.
أيضا هو اتصال بكلمات.

س٢/ عرف اللغة مع ذكر عناصرها.
ج٢/ هي وسيلة لايصال المعاني بين البشر
تعريف اخر (هي نسق يقوم على مجموعة من الرموز والاصوات والاشارات والعلامات التي تحكمها القواعد للتعبير عن افكار او مشاعر بين مجموعات وشعوب وثقافات متعددة)

عناصر اللغة :

١) الأصوات : وذلك في مرحلة الطفولة حيث يتعلم الطفل الأصوات ثم يتعلم النطق.

٢) القواعد : ولها عدة أنواع متعلقة بالجانب الاتصالي منها :
أ- القواعد النحوية/ وهي القواعد التي تتحكم في تشكيل الكلمة وترتيبها مع بقية الكلمات لتصنع لنا جملة مفيدة.

ب- القواعد الدلالية/ وهي القواعد التي تتحكم في المعاني التي تدل عليها الكلمات ، مثل ساعة الالة التي نعرف بها الوقت .

ج-القواعد التنظيمية/وهي القواعد التي توضح لنا التفسير المناسب للكلمة او الجملة.

٣)الكلمات : وهو اهم عناصر اللغة حيث ان العناصر الأخرى تعتمد عليها.

وتعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الرموز الصوتية التي نستخدمها لتعبر او تمثل او تشير الى أشياء سواء كانت محسوسة او مجردة.

شيء محسوس مثل كلمة كرسي حيث الكرسي نستطيع ان نراه ونلمسه.

شيء مجرد مثل كلمة السعادة وهو شعور غير ملموس باليد.

٤)المعاني : نلاحظ ان للكلمات معانٍ دلالية وضمنية حيث الدلالي يعطى في القاموس وهو المعنى اللغوي للكلمة وفي العادة يكون واضح ومفهوم ، اما المعنى الضمني فهو المعنى الاصطلاحي للكلمة والمتعارف عليه في المجتمع ، وحين الاتصال نستخدم المعاني الدلالية والضمنية. أمثلة : كلمة (خطير) المعنى الدلالي لها الشخص الذي قد يلحق الأذى بالآخرين. اما المعنى الضمني لخطير فهو الشخص المتميز في عمل ما.

س٣/ عدد عوائق او صعوبات الاتصال الكلامي.

ج٣/١)حجب المعنى وتشويهه واخفاؤه

٢)سوء الفهم

٣)نقل الأخبار والإشاعات

٤)المبالغة في التعميم

٥)التطرف في الكلمات

س٤/ ماهي الطرق التي من خلاله نستطيع تحسين اتصالنا
الكلامي ؟

ج١/٤) استخدام لغة حيوية شيقة

٢) استخدام لغة دقيقة

٣) لنكن مسؤولين عن كلامنا

٤) استخدام لغة شارحة

٥) استخدام لغة ملائمة

٦) لنعرف مع من نتحدث

((الاتصال غير الكلامي))

س١) عرف الاتصال غير الكلامي..

ج١) هو اتصال بدون كلمات.
تعريف آخر: هو عبارة عن تبادل رسائل والرسائل عبارة عن (رموز) وهذه الرموز تدل على المعاني وليست هي المعاني ذاتها.

مثال: شخص مبتسم وسعيد بدون ان يتكلم بأنه سعيد ولكن رمز السعادة عرفناه من ابتسامته ولذا عرفنا انه سعيد وهكذا ،، المهم في الاتصال الكلامي الاحاسيس والمشاعر ولغة الجسد كالاتسامه طبعاً بدون الكلام.

س٢) اذكر الفرق بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي من ناحية الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

ج٢)

الاتصال الكلامي اللفظي: الكلمات المنطوقة
الاتصال الكلامي غير اللفظي: الكتابة
الاتصال غير الكلامي اللفظي: مستوى الصوت ونبرته وضخامته
الاتصال غير الكلامي غير اللفظي: ايماءات، حركات، مظهر عام، تعبيرات الوجه

ملاحظة: اللفظ وجود صوت وغير اللفظ أي لا يوجد صوت.

*الاتصال غير الكلامي يحتوي على كل الرسائل التي يتم نقلها وتبادلها بدون كلمات، خصوصاً فيما يتعلق بنبرات الصوت ومستواه وقوته بل أيضاً الصمت مروراً بحركات الجسد وتعبيرات الوجه والمسافة والوقت والروائح ولغة الأشياء.

*الاتصال الذاتي أي تحدث الشخص مع نفسه لا يدخل ضمن الاتصال غير الكلامي لوجوده، بينما صمت الشخص يدل على انه لا يريد الكلام وهذا اتصال غير كلامي.

س٣) عدد سمات او صفات الاتصال غير الكلامي..

ج٣) ١- يعكس المشاعر والاحاسيس الإنسانية.

٢- يحمل عنصر حتمية الاتصال (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعاً من أنواع الاتصال غير الكلامي)

٣- يعطي رسائل ضمنية.

٤- يحدد هويتنا الشخصية وعلاقتنا بالآخرين.

٥- انه غامض وغير واضح.

س٤) عدد أنواع الاتصال غير اللفظي.
ج٤) لغة الجسد ، الوجه والعيان ، اللبس والمظهر ، لغة المسافة ، اللمس ،
جاذبية البدن ، الصوت بدون كلمات (كمستوى الصوت) ، الصمت ، الروائح ،
الوقت.

انتهى ،،،

(المحاضرة الخامسة بلاك بورد)

(الفصل الخامس الإنصات {الاستماع})

- س ١/ ما الفرق بين السماع والاستماع ؟
- ج ١/ السماع : عملية تتم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذن الأصوات دون انتباه وإرادة.
- اما الاستماع : فهي عملية تتطلب جهد وانتباه وإرادة.
- س ٢/ عرف الاستماع (الإنصات) .
- ج ٢/ هي عملية استقبال الرسائل الكلامية وتكوين معنى واستجابة لهذه الرسائل.
- س ٣/ عدد مراحل عملية الاستماع.
- ج ٣/ لابد ان تمر مرحلة الاستماع (الإنصات) بعدة مراحل حتى تعتبر استماعا نشطا وفعالاً وليس سماع فقط ، وهذه المراحل بالترتيب كالتالي :
- ١) السماع: وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن وهي مرحلة تلقائية (مثال سماع أصوات في الخارج)
- ٢) الفهم: وهي احد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع حيث تتضمن معالجة المعلومات (مثال فهم توصيف مكان معين)
- ٣) التفسير: حيث يضع المستمع معنى للمعلومات التي استقبلها.
- ٤) التقويم: وهنا يحتاج المستمع الى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية.
- ٥) الاستجابة: يلجأ المستمع هنا الى سلوك كلامي كطرح سؤال على المتحدث او سلوك غير كلامي كتحريك الرأس بالموافقة والرفض.
- ٦) التذكر: وهي اخر مراحل عملية الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها.