



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية
قسم مهارات تطوير الذات

1

حقيية الاتصال الفعال ولغة الجسد

1



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

2

❖ الهدف العام:

تهدف هذه الحقيبة إلى تطوير مهارات المتدربين الخاصة بعملية الاتصال بما يحقق فعاليتهم وينمي كفاءتهم في مجال الاتصال ويسهم في نجاحهم على المستوى الشخصي والاجتماعي والعملية.

❖ الأهداف الخاصة:

بنهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على أن:

1. يعطى المتدرب مفهوماً للاتصال الفعال .
2. يذكر المتدرب أهمية الاتصال الفعال.
3. يعدد المتدرب عناصر الاتصال الفعال .
4. يمارس المتدرب عملياً خطوات عملية الاتصال الفعال .
5. يذكر المتدرب وظائف عملية الاتصال .
6. يضع المتدرب تصوراً لبيئة الاتصال النموذجية .
7. يبين المتدرب معوقات عملية الاتصال
8. يستنتج المتدرب طرق التعامل مع معوقات عملية الاتصال .
9. يميز المتدرب بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي .
10. يدرك المتدرب تأثير لغة الجسد على عملية الاتصال .
11. يميز المتدرب بين مدلولات لغة الجسد .
12. يمارس المتدرب لغة الجسد أثناء عملية الاتصال .

❖ مجال الحقيقة:

مهارات تطوير الذات + الاتصال

❖ عدد الساعات:

(6) ساعات بواقع 6 جلسات تدريبية . زمن الجلسة 50 دقيقة يعقبها راحة 10 دقائق .

❖ ارشادات للمتدرب:

1. تفاعل وشارك في جميع الأنشطة.
2. احترم أفكار المدرب والزملاء.
3. انقد أفكار المدرب والزملاء بأدب إن كانت هناك ضرورة.

2



4. احرص على استثمار الوقت التدريبي.
5. تقبل الأدوار التي تسند إليك في المجموعة.
6. حفز وشجع زملاء المجموعة نحو المشاركة في الأنشطة.
7. احرص على تكوين علاقات طيبة مع المدربين والزملاء أثناء البرنامج التدريبي.
8. احرص على ما اكتسبته من معارف ومعلومات ومهارات وطبقه في الميدان العملي.
9. كن إيجابياً في التفاعل مع الآخرين وقلل من التذمر.
10. ساعد علي نجاح البرنامج التدريبي مع المدرب والزملاء.
11. دعم المواقف الإيجابية من المدرب والزملاء .

■ محتوي الحقيبة:

1. مفهوم الاتصال الفعال
2. أهمية الاتصال الفعال وعناصره
3. أبعاد فاعلية الاتصال .
4. عناصر عملية الاتصال
5. مستويات الاتصال .
6. مقومات الاتصال الفعال .
7. مهارات الاتصال الفعال .
8. معوقات عملية الاتصال
9. متطلبات التغلب على معوقات الاتصال.
10. أنواع الاتصال .
11. مفهوم لغة الجسد واستخداماتها .
12. الحركات الإرادية التي يقوم بها الإنسان والمرتبطة بلغة الجسد .
13. تحليل الحركات الإنسانية المختلفة المرتبطة بلغة الجسد .

❖ الجلسة الأولى:

1. مفهوم الاتصال الفعال
2. أهمية الاتصال الفعال وعناصره



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

4

3. أبعاد فاعلية الاتصال .

❖ **الجلسة الثانية :**

1. عناصر عملية الاتصال

2. مستويات الاتصال .

❖ **الجلسة الثالثة:**

1. مقومات الاتصال الفعال .

2. مهارات الاتصال الفعال .

❖ **الجلسة الرابعة:**

1. المعوقات البيئية والفنية لعملية الاتصال .

2. المعوقات اللغوية والإدراكية لعملية الاتصال .

3. المعوقات الشخصية لعملية الاتصال .

4. المعوقات المرتبطة بقنوات الاتصال المختلفة.

5. متطلبات التغلب على معوقات الاتصال.

❖ **الجلسة الخامسة:**

1. أنواع الاتصال .

2. مفهوم لغة الجسد واستخداماتها .

❖ **الجلسة السادسة:**

1. الحركات الإرادية التي يقوم بها الإنسان والمرتبطة بلغة الجسد .

2. تحليل الحركات الإنسانية المختلفة المرتبطة بلغة الجسد.



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية
قسم مهارات تطوير الذات

5

حقيية الاتصال الفعال ولغة الجسد

5



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

6

الجلسة الأولى: مفهوم الاتصال وأهميته وأبعاد فاعليته

■ أهداف الجلسة:

1. أن يعطى المتدرب مفهوماً للاتصال الفعال .
2. أن يذكر المتدرب أهمية الاتصال الفعال.
3. أن يتعرف المتدرب على أبعاد فاعلية الاتصال .

■ محتوى الجلسة:

1. مفهوم الاتصال الفعال
2. أهمية الاتصال الفعال .
3. أبعاد فاعلية الاتصال .



مفهوم الاتصال وأهميته وأبعاد فاعليته

مقدمة:

تعد عملية الاتصال عملية اجتماعية أساسية تتعلق بعلاقة الفرد مع الآخرين بهدف الحصول على المنفعة والمصالح المشتركة، وهي كذلك من أهم الأشياء التي لا يستطيع الفرد الاستغناء عنها ؛ لأنها تحقق الكثير من الحاجات المختلفة للإنسان، كالحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى توكيد الذات، والحاجة إلى الاعتراف والتقدير .

1. مفهوم الاتصال:

ومن هنا فقد تحدد مفهوم الاتصال بأنه " نشاط يستهدف تحقيق العمومية والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.

كما يعرف الاتصال بأنه "نقل الأفكار من عقل شخص إلى عقول الآخرين وهو أحد الأنشطة الرئيسية عند الجنس البشري وهو العامل الأول والرئيس الذي يعتمد عليه نجاحنا في التدريس".

وهناك من ينظر إلى الاتصال على أنه " عملية يشترك فيها طرفان بفكرة أو مفهوم، أو شعور، أو اتجاه، أو ممارسة عملية، وقد يكون الطرفان شخصاً وآخر، أو شخصاً وآخرين " .

ويعرف الاتصال في التربية بأنه عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتصبح مشاعاً بينهم مما يترتب عليه إعادة تشكيل أو ترتيب المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشاركة في هذه العملية .

ومن خلال عرض التعريفات السابقة يتضح أن الاتصال عملية تفاعلية تتصف بالمرونة، كما أنها عملية إنسانية دينامية الغرض منها الوصول إلى حالة من التقارب الفكري والوجداني بين طرفي الاتصال المرسل والمستقبل ، وهي عملية هادفة ومن أهدافها التوجيه والإرشاد والتأثير أكثر من نقل للأفكار والمعلومات، وهي عملية منظمة وواعية في أغلب الأحيان .

إن التعريفات السابقة جيدة إلا أن أفضل تعريف تم التوصل إليه هو:

"سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين، والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء أكان ذلك بطريقة لفظية أم بطريقة غير لفظية"

2. أهمية الاتصال الفعال:

تتبع أهمية الاتصال في بعدين أساسيين هما: البعد الشخصي والبعد الاجتماعي.

أولاً: البعد الشخصي؛ ويتمثل بما يلي



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

8

أ. إنجاز الأهداف بالشكل المناسب.

ب. توجيه السلوك الفردي والجماعي وتغييره

ج. وسيلة للتحفيز .

د. تنمية خبرات الأفراد ومهاراتهم .

ح. إشباع حاجة الأفراد للانتماء للجماعة.

هـ. نقل البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة.

2. البعد الاجتماعي؛ ويتمثل بما يلي :

أ. وسيلة هادفة للتفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد.

ب. الدعوة إلى الله.

ج. تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد.

د. تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين.

3. أبعاد مكونات فاعلية الاتصال:

تلعب مكونات عملية الاتصال أدوارا متكاملة في تحقيق فاعلية الاتصال ، وهناك عدة ابعاد مرتبطة بهذه

المكونات، ومن أهمها :

1. الوضوح: وضوح الرسالة المرسلة أمر يتعلق باختيار الكلمات الواضحة، التي لا تحمل الاختلاف في الفهم

2. والتفسير من قبل المستقبل، والتي يراعي فيها المستوى التعليمي، والتنظيمي، والثقافي للمستقبل، واختلاف هذه

المستويات بين المستقبلين. أن التسلسل المنطقي في طرح الأفكار والمعلومات، ووضوح لغة المتحدث، وأسلوب

الاتصال، هي عناصر مكملة لوضوح الاتصال، فنوعية محتوى الرسالة مثلا قد يتطلب اختيار أسلوب الاتصال

الكتابي، خاصة عندما تحتوي الرسالة على أرقام أو إحصاءات أو معلومات يسهل نسيانها.

3. القدرة على نقل الأفكار: وتتعلق القدرة على نقل الأفكار بجانب أدائي يتعلق بقدرة المتحدث على الحديث من



حيث سلامة النطق، واللغة، وحسن المظهر والهندام، ومراعاة ظروف الاتصال من حيث الفروق الفردية، والثقافية، والتنظيمية بين المستقبلين، ومدى مناسبة مكان ووقت الاتصال.

4. الاستعداد الشخصي: يتعلق الاستعداد الشخصي بجوانب نفسية، ومعنوية تدور حول القدرة على

التحكم بالانفعالات النفسية والعاطفية أثناء عملية الاتصال، مثل القدرة على سماع الانتقاد أو الاستفسارات، واختلاف وجهات النظر، والتفاعل معها، وعدم تأثير هذه الانفعالات على أداء عملية الاتصال بتمامها، بمعنى مهارات تتعلق بالشخصية للمتحدث، والقدرة على الاتصال، والعمل تحت ظروف مختلفة.

5. الاستيعاب: يتعلق الاستيعاب بالقدرة على تفهم وجهات نظر المرؤوسين، وسماع ردود فعلهم حول فحوى عملية الاتصال، خصوصا في حال تناقض ردود الفعل هذه مع رغبة المرسل، أو في حال تناقضها مع بعضها البعض، كما تشمل أيضا قدرة المتحدث على جمع معلومات لفهم طبيعة المرؤوسين، ووجهات نظرهم، وردود فعلهم، واستجاباتهم.

6. القدرة على التنفيذ: ويتعلق هذا المحور بهدف عملية الاتصال الذي يسعى إلى جعل المستقبل يصل إلى نفس الدرجة من الفهم لما أراه المرسل، لكن القدرة على التنفيذ تتعلق باستعداد وقدرة المستقبل على تنفيذ محتوى الرسالة، فالاستعداد يتعلق بدافعية المستقبل، والقدرة تتعلق بالمعرفة والمهارة للمستقبل، وتكامل هذه الجوانب يحقق فاعلية عملية الاتصال.

7. عدم التعرض للعوائق: وهذا يتعلق بمدى تعاون الرئيس مع رؤوسه ممثلا في تقديم العون، والمساعدة لإنجاز الأعمال بدرجة عالية من الدقة، من خلال الإرشاد والتوجيه، وإزالة العوائق التي قد تعترض طريق التنفيذ، وهذا عادة ما يتم من خلال إقامة التواصل مع المرؤوسين.



الجلسة الثانية: عناصر الاتصال ومستوياته

■ أهداف الجلسة:

1. أن يعرف المتدرب عناصر عملية الاتصال .
2. أن يقارن المتدرب بين مستويات الاتصال .

■ محتوى الجلسة:

1. عناصر عملية الاتصال
2. مستويات الاتصال .

عناصر الاتصال ومستوياته

1. عناصر عملية الاتصال:

إن إي موقف اتصالي يتضمن عناصر أساسية عدة منها:

أ- المرسل :

يعد المرسل نقطة الانطلاق في عملية الاتصال وعنه تصدر الرسالة التي تحمل معناً محدداً يتفق مع وجهة نظره ، ويجب أن تتوافر في المرسل ، مجموعة من الشروط والخصائص لإنجاح عملية الاتصال:

- وضوح الهدف من الاتصال لديه مع تمكنه من تخصصه العلمي .
- أن يكون قادراً على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- أن يمتلك بعض مهارات الاتصال البشري من مرونة، وثقة بالنفس، والقدرة على جذب الانتباه، والبشاشة والتلطف مع المتحدثين والمستمعين.
- أن تكون لديه القدرة على التحديث المستمر للرسالة في ضوء التغذية الراجعة المباشرة وغير المباشرة.

ب-الرسالة:

هي المحتوى؛ أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين، وفقاً لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين وتمر الرسالة بمرحلتين:

المرحلة الأولى: مرحلة تصميم الرسالة.

المرحلة الثانية: مرحلة إرسال الرسالة (تنفيذها) ويتم فيها تعديل الرسالة وفقاً للموقف الاتصالي.



وهناك مجموعة من الشروط الواجب توافرها في الرسالة:

- أن ترتبط بالهدف من عملية الاتصال.
- أن تتناسب وميول المستقبلين وحاجاتهم وقدراتهم ومستواهم المعرفي والثقافي.
- أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة وصحيحة علمياً.
- استخدام الأسلوب الجذاب وإدراج الحجج والبراهين لأن فهم المعنى هو أساس الإقناع والاستجابة.
- وجود خبرة مشتركة للرموز المستخدمة في الرسالة بين المرسل والمستقبل بحيث تضيق منطقة الالفهم إلى أدنى حد ممكن

ج- الوسيلة أو قناة الاتصال:

هي الأداة التي يتم من خلالها أو بواسطتها نقل الرسالة وتتنوع وسائل الاتصال بدءاً من اللغة (المكتوبة أو المسموعة) والإشارات والحركات الجسدية والتي يشترك فيها كل البشر بما يمتلكه من حواس. إلى كل الوسائل المطبوعة .

ومن ثم هناك ضرورة لتوافر بعض الشروط أثناء استخدام الوسيلة في عملية الاتصال:

- أ . ملاءمة الوسيلة لطبيعة الرسالة أو للهدف الذي نسعى لتحقيقه.
- ب . خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته وقابليته للتأثر بأسلوب معين.
- ج . مراعاة تكاليف استخدام الوسائل وملاءمة تلك التكاليف بالإمكانيات المتاحة.
- د . أهمية الموازنة بين استخدام الوسائل وإدارة الوقت المخصص لعملية الاتصال.
- هـ . مراعاة قدرة الوسائل على جذب الانتباه للرسالة في حد ذاتها وليس جذب الانتباه للوسيلة.

د- المستقبل:

هو الشخص أو مجموعة الأشخاص المنوط بهم استقبال الرسالة موضوع التعلم. جدير بالذكر أن المستقبل لا يظل مستقبلاً طوال الوقت بل يتغير دوره من مستقبل إلى مرسل من آخر حتى تتحقق طبيعة التفاعل لعملية الاتصال.

ويجب أن نشير إلى أن المستقبل هذا بشر وليس ماكينة فهو ليس بالضرورة يستقبل كل محتوى الرسالة فقد ينتبه لأجزاء منها وقد يغفل عن أجزاء أخرى وقد يفهم الرسالة كما يريد صاحبها وقد يفهمها بالطريقة التي يريدتها هو نفسه وقد لا يفهمها أصلاً، وهو ما يعرف بظاهرتي التعرض الانتقائي ، والإدراك الانتقائي حيث يعني التعرض



الانتقائي أننا ننتقي الموضوع الذي نود التعرض له أو معرفته، أما الإدراك الانتقائي فيعني أننا ندرك الرسالة على النحو الذي يتفق مع توجهاتنا

وهذا الأمر يقودنا إلى مراعاة عدة عوامل خاصة بالمستقبل لمراعاة نجاح عملية الاتصال وهي:

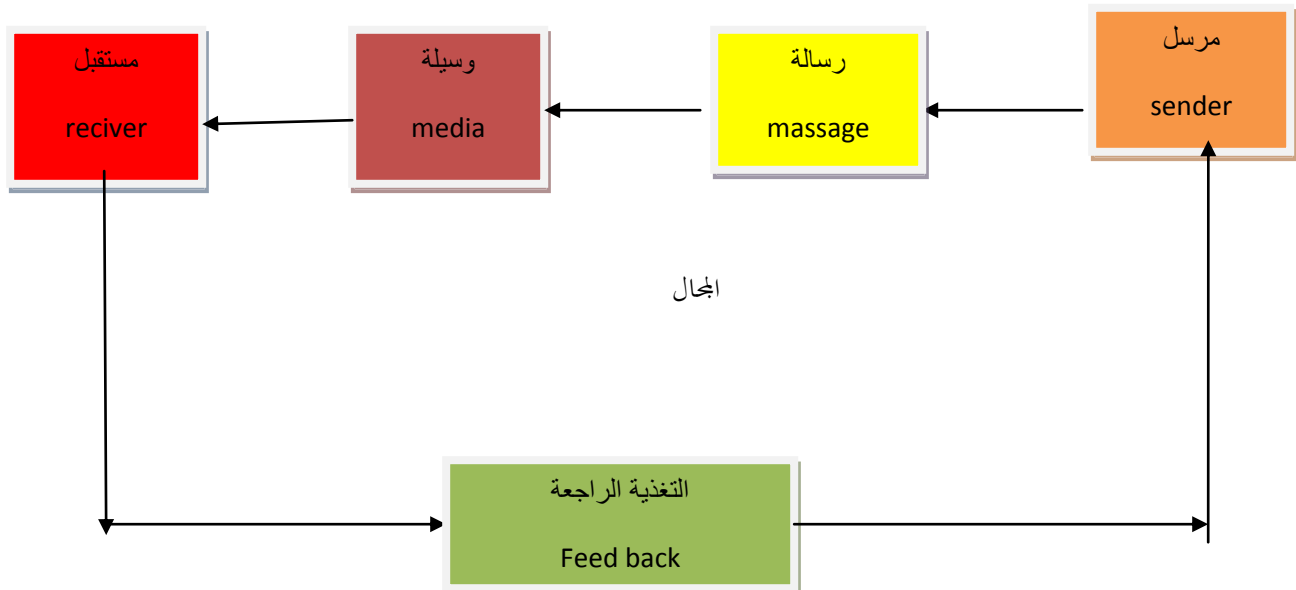
- وجود أرضية مشتركة من الخبرات والثقافات بين المرسل والمستقبل.
- تبين وجود رغبة حقيقية للمستقبل في التعرف على الهدف من الاتصال.
- تمتع المستقبل بقدر غير ضئيل من مهارات الاتصال البشري مثل الاستماع الجيد، إيجابية التفكير المرنة، تكوين المفهوم الذاتي.
- القدرة على تبادل الأدوار من مستقبل إلى مرسل للرسائل وموجهة الدقة الحوار.

هـ- التغذية الراجعة Feed back:

تعني الاستجابة الفورية التي يعلنها متلقي الرسالة لفظياً أو تُرسم على وجهة عقب انتهاء كل مقطع من مقاطع الرسالة.

وعلى هذا النحو فإن التغذية الراجعة تكون إما بالإيجاب (أي بإعلان القبول والموافقة) أو بالسلب (أي بإعلان الرفض والاعتراض) أو أي إيماءة من الوجه تعبر عما يدور بذهن المستقبل في هذه اللحظة. وتعد التغذية الراجعة وفق هذا التعريف من العناصر المهمة التي تثري عملية الاتصال فهي تتضمن كلا من تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، والتفاعل والاستمرارية لعملية الاتصال.

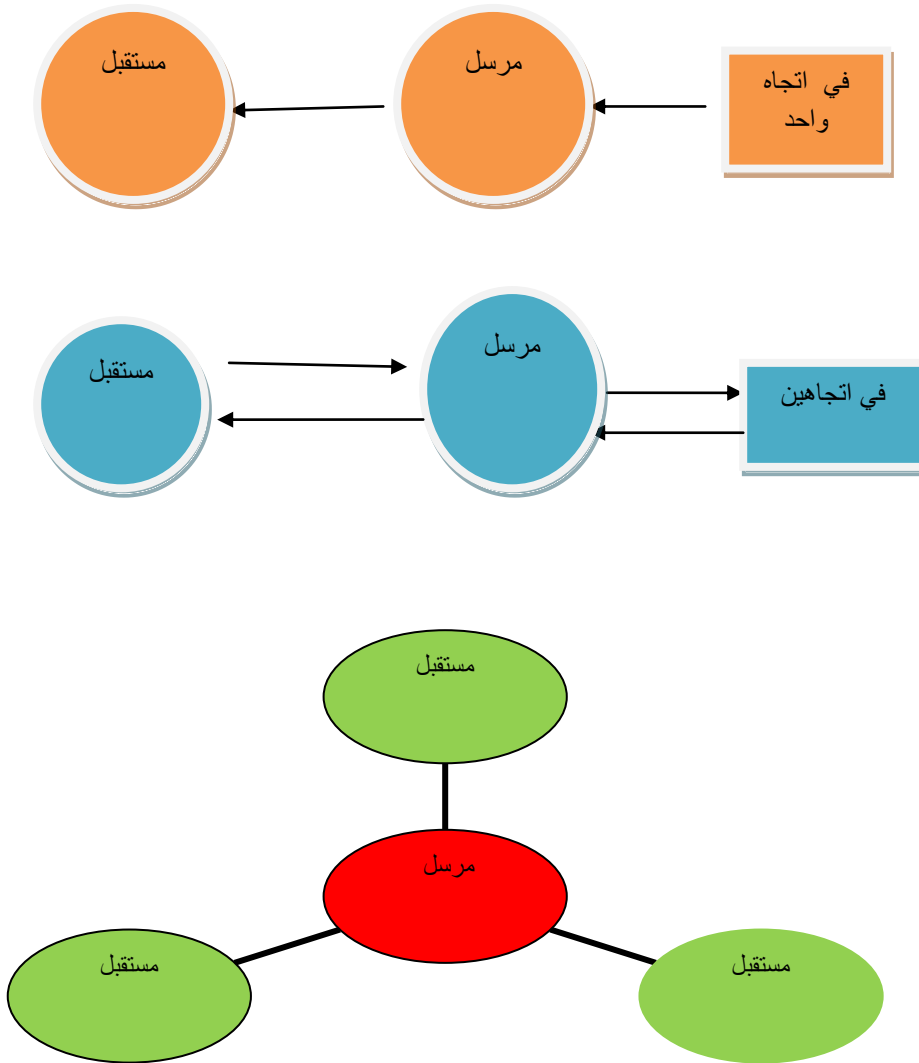
والنموذج التالي يوضح عناصر الاتصال:





2. اتجاهات الاتصال

للاتصال اتجاهات مختلفة منها:



وهناك من يرى أن الاتصال يقسم إلى ثلاثة أنماط رسمية هي:

أولاً : اتصالات صاعدة: وهي الاتصالات الصادرة من أسفل التنظيم إلى أعلاه (من الموظف إلى المسؤول)



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية
قسم مهارات تطوير الذات

14



ثانياً: اتصالات نازلة : وهي التي تنتقل من أعلى التنظيم إلى أسفله:



ثالثاً: اتصالات أفقية : وهي الاتصالات التي تنتقل بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة.



14



الجلسة الثالثة : مقومات الاتصال الفعال ومهاراته :

■ أهداف الجلسة:

1. أن يحدد المتدرب مقومات الاتصال الفعال .
2. أن يدرك المتدرب مهارات الاتصال الفعال .

■ محتوى الجلسة:

1. مقومات الاتصال الفعال .
2. مهارات الاتصال الفعال .

مقومات الاتصال الفعال ومهاراته

1. مقومات الاتصال الفعال:

إن المصدر الناجح في الاتصال هو الذي يكون لديه مهارات اتصالية مثل التفكير والكلام والاستماع والمشاهدة والكتابة والقراءة والفهم والتحليل لتساعده على إنتاج رسالة اتصالية مناسبة وإرسالها للمستقبل المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب وبالوسيلة المناسبة وبالتكلفة المناسبة .

وهناك مجموعة من العوامل المتصلة بالمصدر والتي لها أثر كبير على نجاح عملية الاتصال وهي :

- أ- أن يكون المصدر موضع ثقة من المستقبل.
- ب- أن تتوافر لديه مهارات اتصالية عالية من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعادها المختلفة عن طريق عنصرين: اللفظي وغير اللفظي.
- ت- يجب أن يتقصد المصدر دور المستقبل ومكانه حتى يمكنه مخاطبة المستقبل بلغته وأن ينفذ إلى عقله بسهولة.
- ث- يجب أن يختار المرسل المحتوى المقنع الذي يتناسب مع احتياجات واهتمامات ورغبات المستقبل.
- ج- أن يركز على تماثل الأفكار والخبرات المشتركة بينه وبين المستقبل.
- ح- أن يختار الوقت والمكان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل والملائمة لطبيعة الرسالة.
- خ- أن يراعي حسن صياغة الرسالة وأن تتناسب من حيث المضمون مع اهتمامات المستقبل وأن يراعي تضمن الرسالة لعنصر التشويق والإثارة.



- وجدير بالذكر أن نجاح وفاعلية عملية الاتصال يتوقف على توفر قدر من مهارات الاتصال الخاصة بحسن الاستماع والحديث وكذلك مهارات التفكير والفهم والكتابة والقراءة في كل من المصدر والمستقبل، وتتمثل بعض مهارات الاتصال الأساسية التي يجب توفرها في المصدر فيما يأتي:**
- أ- مهارة إرسال واستقبال الرسالة وما يتضمنه من تبادل للمعلومات.
 - ب- مهارة إدراك الهدف من رسالته وتكون لديه القدرة على صياغة الرسالة بطريقة يسهل فهمها من جانب المتلقي.
 - ت- مهارة جعل مضمون الرسالة مرتبطا ومتفقا مع خبرات و حاجات المتلقي.
 - ث- مهارة التحديد الدقيق للمعلومات والبيانات.
 - ج- مهارات فهم سمات ومحددات شخصية وخصائص المتلقي للمعلومات.
 - ح- مهارة استخدام أفضل الوسائل والأساليب المناسبة في توصيل المعلومات.
 - خ- مهارة استخدام الوقت والمكان المناسبين للإرسال بحيث يتفق مع ظروف المتلقي.
 - د- مهارة التنبؤ بالمعوقات التي تصادف عملية الاتصال وكيفية التغلب عليها والتقليل من آثارها.

2. مهارات الاتصال الفعال

لتحقيق هدف التواصل، والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، لا بد من توافر مهارات متعددة، ومن أهم هذه المهارات مهارتي الحديث والإنصات واللذان تمثلان جهين لعملة واحدة، وفيهما يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين: المرسل والمستقبل، وتوضح بالتالي ملامح عملية الاتصال الشفهي، فبينما يقوم الأول بوضع أفكاره في رموز يقوم الثاني باستقبال هذه الرموز، وترجمتها من خلال مهارة الإنصات، لذا يحدث التفاعل الإيجابي المنشود لإنجاح عملية الاتصال، وهنا لا بد من التوضيح المناسب لطبيعة كل من مهارتيين:

أ- مهارة الحديث

وهي مهارة تحويل الأفكار، والمعاني، والمشاعر التي تدور في ذهن المتحدث إلى كلمات تشكل الرسالة الموجهة للمستقبل من خلال (الإعداد للحديث، التحدث، التقويم) ، ويعتقد البعض أن ممارسة مهارة الحديث عملية سهلة، لذا لا تعطي كثير من البرامج التعليمية الاهتمام لهذه المهارة، إلا أننا في كثير من الحالات نفقد الفرصة في التأثير على الآخرين، نتيجة لضعف مهارتنا في الحديث. ومن هنا لا بد من توضيح الأبعاد الرئيسية لمهارة الحديث وهي:

■ الإعداد للحديث:

ويتضمن تحديد المتحدث للهدف من الحديث، فهل هو أوامر مطلوب من الآخرين تنفيذها، أم توضيح لفكرة معينة، أم لكيفية التنفيذ، ومن ثم لا بد من تحديد موعد إلقاء الحديث، هل هو حديث عفوي أم رسمي؟، ومدى مراعاة



حالة المستمعين لتقبل الحديث، كما لابد من اختيار المكان المناسب للحديث، وقد يعتمد هذا على ما إذا كان الحديث خاصاً أم عاماً، ومن هم المعنيون بالاستماع، وهذا يقودنا إلى الاختيار الدقيق لمادة الحديث بحيث تتناسب مع العناصر المذكورة أعلاه.

■ توجيه الحديث (التحدث) :

تتضمن هذه المرحلة العديد من الجوانب، التي لابد من مراعاتها، ربما بدءاً من الاهتمام بالمظهر، ومروراً بحسن الاستهلال، والعرض المنظم للأفكار، ومحاولة استثارة اهتمام المستمعين، وانتهاءً بعرض الملاحظات التي من الواجب مراعاتها أثناء الحديث وهي:

- ✓ استخدام لغة سهلة بسيطة لترجمة الأفكار والمعاني.
- ✓ مراعاة المستوى الثقافي للمتحدث إليه.
- ✓ تسلسل، ومنطقية الأفكار.
- ✓ الاختصار في الحديث، وعدم التحدث بسرعة.
- ✓ التكلم بوضوح والعناية بمخارج الألفاظ.
- ✓ مراعاة الحالة النفسية للمستقبل.
- ✓ التأكد من دقة وصحة المعلومات التي تنقلها للمستقبل حفاظاً على مصداقيتك.
- ✓ المحافظة على هدوء أعصابك، وعدم الإتيان بحركات وإشارات لفظية تشتت ذهن المستقبل.
- ✓ عدم التعالي بالمعرفة، والمعلومات مع المستقبل.
- ✓ ختام الحديث بالتركيز على أهم النقاط التي وردت بالحديث.

■ تقييم الحديث

وهي مهارة تأكيد المعنى، والتأكد من وصوله للمستمعين وفهمهم له، وتشمل المراحل السابقة، ممثلة بالتخطيط للحديث، وإلقائه من خلال رجوع الصدى، وهذا يتحقق من خلال إثارة الأسئلة، والإجابة عليها، وهذه المهارة تتطلب متابعة الردود اللفظية وغير اللفظية التي تصدر من المستقبل ويتطلب الأمر ما يلي:

- ✓ اختيار الوقت المناسب لإلقاء الأسئلة على المستقبل.
- ✓ مراقبة ردود الفعل على المستقبل لمتابعة فهمه للرسالة.
- ✓ مراعاة الحالة النفسية للمستقبل.
- ✓ تشجيع المستقبل على توجيه أسئلة استفسارية.



✓ استخدام أسلوب إثارة الأسئلة، والإجابة عليها كوسيلة لتوضيح المعاني.

ويندرج تحت مهارة التحدث عدد من المهارات الفرعية أهمها:

■ **تحديد الهدف من المحادثة:**

إن هدف الدقائق الأولى لأية محادثة يتمثل في أن تكتشف بعض الأشياء عن الشخص الذي تحدثه، وأن تخبره بالقليل عن نفسك، ثم تجد شيئاً مشتركاً بينكما. وبالتالي يصبح من المهم أن تحدد هدفاً لحديثك وتتوع الأهداف من حيث التعرف على شخص لأول مرة، وتقديم معلومات، أو توجيه الأسئلة لطرح المناقشات، حيث ويعد توجيه الأسئلة أيضاً مهارة، فهناك الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة والأسئلة ذات الإجابات المحددة والتي تستخدم غالباً لإنهاء المحادثة أو للتخلص من الشخصيات الثرثارة مع مراعاة تجنب الأسئلة التطفلية أو المنحازة لرأي معين أو الأسئلة الكثيرة المتلاحقة.

■ **اعتناق اتجاه إيجابي عن محدثك:**

وذلك من خلال توجيه حديثك حول محاسن محدثك حتى تكسبه على الفور فالشعور بالأهمية من أعمق الدوافع البشرية ويتم ذلك من خلال إتباع بعض التوجيهات:

✓ استباق النقد بالعبارات المهذبة.

✓ تنبيه الآخرين لأخطائهم بشكل غير مباشر.

✓ التقدير الصادق والغير متكلف للآخرين على أقل إجابة.

✓ بث الأمل في محدثك ولفت نظره إلى مواهبه وقدراته.

✓ تحفيز الدوافع النبيلة للأشخاص المشاكسين.

■ **ترك انطباع عن نفسك:**

ويمكن تحقيق ذلك بإتباع عدة خطوات:

✓ التبسم والبشاشة في وجه محدثك.

✓ كن على دراية بما يحتاجه الآخرين من حديثك.

✓ تجنب الحديث الغير مشترك.

✓ الاعتراف بالخطأ وعدم التكبر.

✓ الاستماع الجيد لمحدثك.

✓ إظهار الاهتمام واحترام آراء الآخرين.



✓ عدم الانفراد بالحديث أو الاعتراض المستمر.

▪ اتخاذ منحى صادق أثناء التحدث:

ويتحقق الصدق في الحديث من خلال:

✓ وضوح شخصية المتحدث.

✓ التحكم في رد فعل سامعه دقيقة بدقيقة.

✓ الاهتمام بجذب الانتباه إليه وعدم الاستطراد في الأحاديث المملة.

✓ إدراك عدد المستمعين وأعمارهم والمستوى التعليمي لهم واهتماماتهم الخاصة.

ب- مهارة الإنصات:

الإنصات درجة أعلى من السماع، وهو عبارة عن الاستماع زائداً التقويم والإدراك والانتباه، ويفرق التربويين

بين السماع - والاستماع - والإنصات والإصغاء

فالسماع هو محور استقبال الأذن لذبذبات صوتية من مصدر معين دون الاهتمام بها أو إعارتها انتباهها مقصودا

مثل: سماع آلة إنذار، أو صوت القطار، والسماع عملية بسيطة تعتمد على وظيفة الأذن البيولوجية، بما لا يحتاج

إلى تعليم أو تعلم، ويولد الأفراد الأذكيا مزودين بهذه الحاسة السمعية، مثل حاسة البصر أو الشم أو حاسة اللمس.

والاستماع هو فني يشتمل على عدة عمليات معقدة، إذ هو ليس سماعا مجردا، وإنما هو تلك العملية التي

يصاحبها اهتمام المستمع الخاص، وانتباهه المقصود لما تستقبله أذنه من أصوات مسموعة، وكلام منطوق.

أما الإنصات أو الإصغاء فهما - كما وكيفا - بمعنى واحد، حيث يختلفان عن الاستماع في الدرجة، وليس

في طبيعة الأداء السمعي، فإذا كان الاستماع يبدأ بالتعرف على الأصوات مع الفهم والتحليل، وينتهي بالقدرة على

النقد والتقويم، فإن كلا من الإصغاء والإنصات جانب الانتباه فيه كبير، ويكون موقف المستمع من المتحدث على

جانب كبير من الأهمية، والمستمع المتعاطف مع من يتحدث يصغي إليه ويستفيد مما يسمعه منه، بعكس المستمع

الذي له اتجاهات سلبية تجاه المتحدث.

وبذلك يكون كل من الإنصات أو الإصغاء، استماعا مستمرا ومركزا وعلى درجة عالية من الانتباه للمادة

المسموعة، وهذا على عكس الاستماع الذي يكون متقطعا كالاستماع إلى محاضرة أو خطبة دينية بعضا من الوقت،

ثم يتوقف الاستماع لانشغال الذهن بمعوق طارئ، ثم معاودة الاستماع مرة ثانية من جديد بزوال هذه العوارض.



والاستماع المنشود في حقيقته، ما هو إلا إنصات وفهم وتفسير، ونقد وتقييم، وتشمل عملية الاستماع من حيث طبيعتها - كغيرها من العمليات الأخرى - على عدة مكونات تتمثل في: الإدراك - والفهم - والتحليل والتفسير - والنقد والتقييم - والإفادة والتطبيق. ويمكن ترجمة هذه المكونات فيما يقوم به المستمع من المهام الآتية:

- إدراك الأذن للصوت أو الرمز اللغوي المسموع.
- تحديد مصدر الصوت وطبيعته، لتوجيه ما يناسبه من درجات الانتباه، والوعي والاهتمام، كما يحدث في استجابة الفرد لأصوات الأطفال عند اللعب والسرور، أو أصوات مشاجرة حادة، أو صوت سيدة تستغيث طلباً للمساعدة.
- فهم وتفسير مضمون الرسالة الاستماعية، وإدراك الغاية منها.
- تفاعل المستمع مع مضمون الرسالة، في ضوء ما لديه من قيم وخبرات ومبادئ
- نقد مضمون الرسالة وتقويمها، مع تحديد أوجه الإفادة منها.



الجلسة الرابعة: معوقات الاتصال ومتطلبات تنفيذه بفاعلية:

■ أهداف الجلسة:

1. أن يتعرف المتدرب على المعوقات البيئية والفنية لعملية الاتصال .
2. أن يدرك المتدرب المعوقات اللغوية والإدراكية لعملية الاتصال .
3. أن يستنتج المتدرب المعوقات الشخصية لعملية الاتصال .
4. أن يميز المتدرب بين المعوقات المرتبطة بقنوات الاتصال المختلفة .
5. أن يدرك المتدرب متطلبات التغلب على معوقات الاتصال.

■ محتوى الجلسة:

1. المعوقات البيئية والفنية لعملية الاتصال .
2. المعوقات اللغوية والإدراكية لعملية الاتصال .
3. المعوقات الشخصية لعملية الاتصال .
4. المعوقات المرتبطة بقنوات الاتصال المختلفة.
5. متطلبات التغلب على معوقات الاتصال.

معوقات الاتصال ومتطلبات تنفيذه بفاعلية

1. مفهوم معوقات عملية الاتصال:

تعني معوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تأخر إرسالها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها.

وهناك العدد من التقسيمات الخاصة بمعوقات الاتصال البشري ومنها :

أ- المعوقات البيئية:

وهي تلك المعوقات الناتجة عن البيئة الفيزيائية لعملية الاتصال من ضوضاء خارجية، أو أصوات فيزيقية، وحرارة وبرودة ودرجة التهوية بالغرفة وأماكن الجلوس المخصصة للطلاب ودرجة الازدحام ووسائل الراحة المتاحة وجميع المشتتات الحسية الأخرى التي تعيق عملية التواصل.



وقد يكون من السهل التغلب على هذه المعوقات إذا توافرت الأماكن المجهزة أثناء عملية الاتصال، وقد يكون أيضاً من الصعب توفير سبل الراحة وضبط درجة الحرارة بالمكيفات واختيار حجرات ذات الأبواب عازلة للصوت لأنها تحتاج إمكانيات وتكاليف لتجهيز بيئة الاتصال.

ب- المعوقات الفنية:

ونعني بها كل المعوقات الناتجة عن الإخلال بالشروط الواجب توافرها في عناصر عملية الاتصال من وضوح للهدف وارتباط الرسالة بالهدف ووجود قنوات اتصال ملائمة ومناسبة لموضوع الرسالة مع توافر التغذية الراجعة أثناء عملية الاتصال وبعدها بما يؤدي للتفاعل والاستمرارية. وكذلك تمتع كل من المرسل والمستقبل بقدر كاف من مهارات الاتصال البشري.

ج- معوقات لغوية:

وهي تلك المعوقات الناتجة عند الاستخدام اللفظي للغة وكذلك الاستخدام غير اللفظي. حيث نجد أنه عند استخدام اللغة قد تقع في بعض المحاذير مثل استخدام المصطلحات الغامضة والمركبة والتي تحمل أكثر من معنى لدى المتلقي وإذا حال الأمر دون استخدامها فيجب شرحها وتوضيحها لبيان ما يحدث فيها من لبس وسوء للفهم. أ- السرعة في الكلام وعدم الحفاظ على مخارج الألفاظ يؤدي إلى كلمات مبهمّة غير واضحة يفهمها كل متلقي وفقاً لإدراكاته أو قد يؤدي الأمر إلى انصراف المستقبل عن سماع تلك الرسالة الغير واضحة المعاني. ب- عدم الاستخدام الأمثل للوقفات، حيث أن استخدام الوقفات في الحديث مهارة يجب التدريب عليها، حيث أن هناك الوقفة التي تفصل بين موضوعين مختلفين وهناك وقفة للإعجاب بتعليق معين وهناك وقفة من أجل قراءة تعبيرات الوجهة لدى المستعملين قبل استكمال الحديث وهكذا.

أما اللغة غير اللفظية فيعد استخدام الإشارات والإيماءات إشكالية كبيرة جداً حيث أنها تحتاج لدراسة لمعرفة المعنى المقصود من كل إشارة وعدم ترك الأمر للقائم بعملية الاتصال كي يعبر بشكل تلقائي بإشارته وعادته. ثانياً: تدريب المرسل على التحكم بإشارته وعدم تكرارها وتجنب الإشارات المسيئة مثل توجيه السبابة أثناء الحديث للشخص ولتوضيح الأمر نسوق مثال لحركة العين والمعاني المتعددة التي قد تحملها.

- عين مفتوحة تعني (إعجاب - خوف - غيظ)
- عين مغلقة تعني (التواضع - البغضاء)
- عين منطلقة إلى السماء تعني (الدعاء - الطموح)
- عين ناظرة إلى الأرض تعني (التأثير والخشوع - الحياء والخجل)



- عين مستقرة تعني (الشدة - الثبات - الرجاء)
- عين لامعة تعني (الانتصار - الفرح)

د- المعوقات الإدراكية:

وتكون في اتجاهات الفرد أو مشاعره نحو موضوع معين أو نحو طرف آخر في الاتصال، فتؤثر على سلوكه وموقفه ويؤثر على فعالية الاتصال، ويمكن تحديد المعوقات الإدراكية .

* تباين إدراك طرفي الاتصال

إعطاء معاني متغايرة لنفس الكلمات والرموز .

رغبة الشخص في سماع ما يريد أن يسمعه فقط .

عدم قبول المعلومات التي تتضارب مع المفاهيم والاتجاهات أو المشاعر.

هـ- معوقات شخصية:

- وهي تلك المعوقات التي ترجع لشخصية كل من المرسل والمستقبل وما يحمله كل منهما من اختلاف في الطباع والأمزجة والثقافات والبيئات وأيضاً الفروق الفردية. وتمثل تلك المعوقات في :
- وجود خلفيات وأفكار لدى المستمعين قبل سماع الرسالة بما يؤدي إلى سوء تفسير الرسالة. كأن يعمم الشخص نتيجة تجربة واحدة (حسنة أو سيئة) على بقية المجتمع عن طريق التحامل على شخص ما، أو التحيز لآخر.
 - تشويه الرسالة الناتج عن سمات شخصية مرضية لدى القائم بالاتصال مثل حب المصلحة، عدم محبة الخير للغير وتشوه النظام القيمي لديه وعدم الاتزان الانفعالي أو الاستئثار بالحديث للرغبة في الظهور والتألق أو الاستخفاف بالمستقبل.
 - حب الجدل لدى المستقبل بدون هدف واضح والتركيز على أخطاء القائم بعملية الاتصال والتهمك والسخرية عليه أو الاستدراج في أسئلة تشتتته وتخرجه عن الهدف من عملية الاتصال أو التسرع في التقييم والتعليق ومقاطعة الآخرين طوال الوقت بما لا يدع الفرصة لاكتمال الأفكار.

و- معوقات مرتبطة بقنوات الاتصال:

فمثلاً بالنسبة للمرسل فإن استعماله لقناة اتصال غير مناسبة لطبيعة وأهداف الرسالة يعد من معوقات الاتصال الفعال، فقد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقه وصول الرسالة، مثال ذلك فإن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والاتجاهات والمشاعر يفضل أن تكون شفوية ووجهاً لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضا



وغيرها، وعلى العكس فإن التعليمات والإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة وشفهية معاً إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقي تغذية مرتدة فورية.

وبالنسبة للرسالة: فإن اللغة والألفاظ المستخدمة في الرسائل قد تثير العديد من المشكلات، ذلك أن لغة الرسالة غير المعبرة عن مضمونها، واستخدام صياغة معقدة أو كلمات ذات معنى غير محدد من أبرز معوقات الاتصال، كما قد يسبب تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكمة لدى المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد من أن الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب. أما البيئة المحيطة، فإن ما يصدر عنها من تشويش وضوضاء قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وإلى تغييرها.

2. متطلبات التغلب على معوقات الاتصال :

يلعب الاتصال الفعال دوراً أساسياً في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة. ولذلك فهو مهارة يتعين على كافة الأفراد اكتسابها وتطبيقها، لئتمكنوا من تحقيق مهامهم. ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي، وبالقدرة على توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل، وتحقيق الأهداف.

ويقتضي الاتصال الفعال، أن يفهم المستمع مضمون كلام المتحدث كما يقصده تماماً، ولتحقيق ذلك، فإنه من الضروري أن يستعمل كل منهما ذات قواعد التعبير والفهم للرسالة. وإذا لم يكن هذا هو الحال عندها تكون النتيجة حدوث اضطراب في الاتصال. ولا يحدث هذا الاضطراب لاختلاف اللغات فحسب، بل لأن الناس يختلفون في طريقة فهم وتفسيرهم لما يسمعون أو يشاهدون، بناءً على تجاربهم وتوقعاتهم. ولذلك يمكن القول إنه من الحيوي والمهم بالنسبة للاتصال الفعال ضمن مجموعات العمل، أن يشتركوا في حوار مستمر، وأن يصغي كل فرد لوجهات نظر الآخرين، ويحاول فهم تجاربهم وتوقعاتهم.

وللتغلب على معوقات الاتصال يجب الإصغاء بانتباه، والقدرة الصحيحة على إعطاء تغذية راجعة صحيحة لما سمعناه، باعتبار ذلك من العوامل الأساسية للاتصال الفعال، ويعني الإصغاء بانتباه، القدرة على التركيز الكامل على ما يقوله المتحدث، حتى نتمكن من فهم المضمون والمقصود من كلامه بالصورة الصحيحة. ولا يمكننا الخروج بحلول مفيدة تقوي علاقتنا واتصالاتنا، بعضنا ببعضنا الآخر، إلا حينما ندرك مضمون كلام المتحدث إلينا بالشكل الصحيح. كما أن فهمنا لما يقوله المتحدث، يفسح المجال أمامنا لصياغة كلامنا له بحيث يتمكن من فهمه وتفسيره على نحو ملائم. إضافة إلى أن قواعد التغذية الراجعة البناءة تزودنا بدلائل إضافية عن كيفية التعبير عن ذاتنا بوضوح، ونقل من مخاطر حدوث سوء فهم.



الجلسة الخامسة : مدخل إلى لغة الجسد :

■ أهداف الجلسة:

1. أن يتعرف المتدرب على أنواع الاتصال .
2. أن يدرك المتدرب مفهوم لغة الجسد واستخداماتها المتعددة

■ محتوى الجلسة:

1. أنواع الاتصال .
2. مفهوم لغة الجسد واستخداماتها .

مدخل إلى لغة الجسد

1. أنواع الاتصال :

يعد التواصل عملية يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة تحتاج إلى استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية، حيث يتم في هذه العملية نقل الأفكار والمعلومات (منبهات) بين الأفراد المتلقين عن قضية أو واقع معين ، فحين نتواصل، نشرك الآخرين في المعلومات والأفكار وفي جوانب عديدة في السلوك الاجتماعي، فالإتصال ينتشر ويتخلل الظروف الاجتماعية المحيطة بنا .

وحتى يكون الإتصال فعالا يجب أن يكون هناك قدرة على الجمع بين الإتصال اللفظي وغير اللفظي، حيث يكمل كل واحد منهما الآخر، بحيث يتطابق الإتصال اللفظي مع الإتصال غير اللفظي، كتطابق لغة الجسد مع الكلام الشفهي، فالرسالة هي نسق من الرموز اللفظية أو غير اللفظية المصممة خصيصا لتحقيق هدف سلوكي معين أثناء موقف الإتصال، ومن هنا فإن اللغة اللفظية تمثل نظريا نصف لغة التخاطب كون اللغة اللفظية سهلة ومباشرة ولا تحتاج في الإتصال العادي إلى إعداد مسبق.

ولا تعتمد أيضا على مهارات مثل إنتاج الصور والرسوم والرموز الأخرى غير اللفظية إنها تحتل أكبر مساحة من الإتصال الإنساني، حيث مازالت اللغة اللفظية تأخذ النصيب الأكبر من موقف الإتصال ، وقد ارتبطت كل لغة من اللغتين بحاسة من الحواس، حيث ترتبط اللغة اللفظية بحاسة السمع وغير اللفظية بحاسة البصر.



أ- الاتصال اللفظي:

ويشمل كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ المنطوق أو الكلمة المكتوبة كوسيلة للاتصال ونقل الرسالة بين المرسل والمستقبل. وتعني به: مجموعة من الرموز المنطوقة أو المكتوبة التي تستخدم في جمل وعبارات تعبر عن المعنى.

وتتضمن أي لغة لفظية جانبين هما اللغة الشفهية واللغة التحريرية ويشمل كل جانب مهارتي الإرسال والاستقبال ومن الأسس التي يجب مراعاتها عند استخدام اللغة اللفظية ما يلي :

- التحدث بلغة واحدة وعدم الدمج بين لغتين إلا من خلال بيان مصطلح ما مع بيان ترجمته باللغة الأم للمستقبلين.
 - استخدام لغة سهل وبسيطة والبعد عن التراكم اللغوي المعقدة.
 - التأكد من سلامة مخارج الألفاظ.
 - استخدام الكلمات الشائعة والمعاني التي تحمل نفس المعنى للمرسل والمتلقي والبعد عن المصطلحات الغامضة التي تحتمل أكثر من تأويل.
 - تجنب اللجاجة والوقفات بدون داعي لما تثيره من ملل وفقدان الثقة لدى المستقبلين.
 - البعد عن تكرار مفردات معينة بصفة مستمرة. حتى لا يعتبرها المستقبلون لزمات تثير السخرية تجاه المتحدث.
 - البعد عن استخدام الألفاظ الدارجة التي يكثر استعمالها الشباب الآن .
- يستخدم الأفراد الألفاظ بشكل مباشر ليعبروا من خلالها عن أفكارهم ومشاعرهم للآخرين ، وهذا يطلق عليه الاتصال اللفظي .وهو يقسم إلى قسمين هما الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي.

أ.الاتصال الشفهي يشمل مهارتي التحدث والاستماع :

- **التحدث؛** وتتم عن طريق نقل الرسالة بوساطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل، إذ تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته وأجتهاداته وآرائه باستخدام كلمات منطوقة، ولذلك تعد مهارة التحدث من المهارات الضرورية والهامة في الاتصال اليومي.

- **الاستماع:** تتم مهارة الاستماع عن طريق استقبال الرسائل الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة المرسله شفهيّة؛ فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي. ويقصد بمفهوم الاستماع: الانتباه المقصود للرسالة الاتصالية وإدراكها وتفهمها والتفاعل



معها والاستجابة لها. ويعد الاستماع وسيلة التعلم الأولى، قال تعالى: " والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون". (78، سورة النحل).

ومن هنا فإن الاستماع ليس مجرد مهارة فحسب، بل هو وصفة أخلاقية يجب أن نتعلمها لأننا نستمع لغيرنا ليس بهدف المصلحة ولكن لكي نوثق علاقاتنا معهم.

ب. مهارات الاتصال الكتابي:

- مهارة الكتابة: وتتم عن طريق نقل الرسالة بوساطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل. ويجب أن تراعي مهارة الكتابة وضوح الرسالة وشموليتها ودقة التعبير وصحة المعلومات وسلامتها وثقة الكاتب في محتوى الرسالة و لطف الرسالة.

- مهارة القراءة: وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي.

ب-الاتصال غير اللفظي:

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال التي تستخدم فيه التصرفات والإرشادات وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت وحركة الجسم، وكل الرموز التي تحمل معاني محددة.

وتجدر الإشارة إلى أن الإنسان يمكن أن يؤدي 700,000 إيماءة وإشارة مختلفة مما يعني أن عدد الإشارات أكثر من قوائم الكلمات المتداولة في أوسع القواميس الإنجليزية وهي لا تزيد عدد كلماتها عن 100,000 كلمة، أي أن إتمام عملية الاتصال بنجاح يتطلب استخدام أعداد أكبر من الرموز لتدعيم الكلمات وإيصال المعنى المطلوب.

وترجع أهمية الاتصال غير اللفظي للأسباب الآتية:

- يعد المسئول عن الانطباع الأول الذي نكوّنه عن الآخر.
- يعد صفة إنسانية خص الله بها الإنسان وحده.
- هو الاتصال الأقدم والأكثر صدقاً والأكثر شيوعاً حيث ينبع من إحساس المتحدث وقديماً قالوا (العيون لا تكذب).

▪ يعالج الاضطراب والغموض الذي قد يسببه الاتصال اللفظي.

▪ يسهم في زيادة التذكر للرسالة من خلال إدخال الحواس البصرية والسمعية والحسية.



- إلا أن الحقيقة أن كلا النوعان مهمان ولا يمكن لأحدهما أن يستغني عن الآخر فكلاهما أكد على الآخر و متم له واستعمالهما معاً يؤدي إلى تنظيم الرسالة وإزالة التناقضات وسوء الفهم . وتقسم مهارات الاتصال غير اللفظي إلى قسمين، هما:

أ- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية:

وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل تعبيرات وجهه وحركات العينين و الابتسامة وحركات اليدين أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره وآرائه ومشاعره للآخرين، وتتم ملاحظة هذه المهارات بالنظر من قبل الآخرين.

ب- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية:

وهي المهارات التي يستخدم فيها المرسل نبرات صوته لتعطي معنى غير معنى الكلمة الحقيقي وذلك لإيصال رسالته للآخرين.

إن للاتصال غير اللفظي وظائف عديدة نذكر منها:

- أ. **الإكمال:** حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وتتكامل معها؛ مما يؤدي لتفاعل جيد، حيث تصدر الكلمات و تصاحبها الإيماءة أو الإشارة، ومثل ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات وتعبيرات الوجه وإشارات وإيماءات، مما يساعد علي تكوين صورة متكاملة، وتوصيل المفاهيم للطلاب.
- ب. **التكرار:** تكرر الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان، فعندما يذكر المعلم رقمًا معينًا للطلاب ويمثل ذلك الرقم بأصابعه، أو يرسمه في الهواء، أو يشير لمدلولة بواسطة أشياء توجد في البيئة، وذلك لتأكيد المفهوم.
- ج. **الضبط:** حيث يساعد التفاعل غير اللفظي علي ضبط سلوك الطلاب وتنظيمه داخل الفصل أو القاعة؛ وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، وغيرها من تفاعلات غير لفظية تساهم في ضبط السلوك.
- د. **الإبدال:** يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الإشارات والإيماءات والحركات.
- هـ. **التفسير:** يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات، والإيماءات، والحركات، أو الصور، أو النماذج؛ لتقريب المعاني وإيضاح الألفاظ، بما يساعد علي نجاح عملية الاتصال.
- و. **التأكيد:** ويتم ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية، مثال ذلك تعبيرات الوجه الدالة علي تأكيد.



2. مدخل إلى لغة الجسد:

لغة الجسد تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين أيديهم أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم أو نبرات صوتهم أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه وهناك بعض الأشخاص الحذرين والأكثر حرصًا وأولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه وأولئك الذين لا يريدون الإفصاح عما بداخلهم فهم المتحفظون ولكن يمكن أيضًا معرفة انطباعاتهم من خلال وسائل أخرى.

وفي دراسة قام بها أحد علماء النفس اكتشف أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و 38% بنبرة الصوت و 55% بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد. وعلى الرغم من استخدام لغة الجسد على مدى ملايين السنين من تاريخ النشء الإنساني إلا أن مظاهر الاتصال غير الشفهي لم تدرس عمليًا على أي مقياس إلا منذ الستينيات من القرن الماضي، خصوصًا عندما نشر دجوليوس فاست كتابه عن لغة الجسد عام 1970.

وتعني لغة الجسد بمهارة استخدام الجسم في تقديم إيماءات وحركات وتعبيرات تسهم بشكل إيجابي في إيضاح معنى الرسالة التي يود المرسل إرسالها للمستقبل.

واستخدام لغة الجسد أثناء التعبير يضيفي على الرسالة الوضوح ويضيفي على المرسل ثقة بالنفس ونشاط وحيوية مما يعني أن هناك أهمية للتوظيف الفعال للغة الجسد لكل من المرسل والرسالة:

أ- بالنسبة للمرسل:

- الوعي بأعضاء الجسم.
- زيادة سيطرة الدماغ على أعضاء الجسم.
- إعادة التعرف على أعضاء الجسم وتوظيفها بفاعلية.
- زيادة كفاءة جوانب جسمية كانت مهملة.
- زيادة الثقة بالنفس.

ب- بالنسبة للرسالة:

- إثراء تدفق الأفكار.
- استحضر معلومات بطريقة مختلفة.
- توليد أفكار بحركات وتجنب الكلمات.
- إبداء الرأي بطريقة تلاقي قبولا.



- إثارة المتعة لدى الآخرين.
- إقناع الآخرين بطرق جديدة.
- التحرر من الصعوبات الكلامية.

وجدير بالذكر أنه يصعب حصر تلك الإشارات والحركات، حيث أنها تصل إلى 700,000 إيماة وحركة وفق الثقافات والعادات التي تختلف داخل القطر الواحد وفي الأقطار المختلفة. وسوف نقوم بالتركيز على سبعة أنواع فقط هي التي اتفقت الدراسات العربية والأجنبية على ضرورة أخذها في الاعتبار لإحداث اتصال فعال مع الآخرين، وهى على النحو التالي :

أ- وضع الجسد:

يرى البعض أن هناك مقومات تجعل من وضع الجسد يساعد في تحسين عملية الاتصال مثل: الوقوف بثبات والتحرك في هدوء ووزانة وبدون لزمات حركية، مع عدم انحناء الظهر وشد عضلات البطن، أي أن يقف المتحدث ممشوق القوام وليس متصلباً ولهذا الوضع أثره الفريد على زيادة الثقة بالنفس لدى المتحدث.

ب- حركة الرأس:

وفيها يرى كثيرون ضرورة الحفاظ على المستوى الأفقي لرأسك حيث أن مستوى الرأس يعكس طبيعة الشخص الصريح الواثق من نفسه.

مع ضرورة البعد عن انحناء الرأس والنظر إلى الأرض لأن ذلك يعكس شخصية ضعيفة سلبية لا يثق في نفسه ويبدو وكأنه ارتكب إثماً، أما تحريك الرأس نحو أحد الجوانب فهو يعكس الفضول والاهتمام أو الحيرة والاضطراب.

ج- نظرة العين:

وتتضمن ضرورة تحقيق اتصالاً بصرياً مباشراً في عين المتحدث بما له من أثر في نقل أحاسيس المتحدث إلى المستقبل أو المستمع.

وفيما يلي عرض مبسط لمستويات الاتصال بالعين:

- التحديق المباشر في وجه محدثك: يعني الصراحة والوضوح.
- التحديق لأسفل في وجه محدثك: يعني التواضع.
- دوران العين في عدة اتجاهات: يعني الإحساس بالتعب.



• التركيز على الهرم المقلوب (العين والأنف والفم): يعني إظهار الاهتمام أو إظهار الثقة.

د- وحدة الصوت:

تعني جعل إيقاع وحدة صوتك يتفق مع إيقاع حديث وحدة صوت الشخص الذي تتحدث إليه من حيث نبرة الصوت وحدة الصوت ونغمة الصوت.

هـ- تعبيرات الوجه:

يرى البعض أن تعبيرات الوجه نوعان إرادية ولا إرادية وتلك اللاإرادية (مثل: احمرار الوجه، انقباض عضلات الوجه) يصعب التحكم فيه، إلا أن الراحة والشعور بالثقة والقدرة على ضبط الانفعالات تخفي التعبيرات الإرادية وتجعل الشخص أكثر تحكماً. مع ملاحظة أن زيادة التحكم في عضلات الوجه قد تؤدي إلى وجه غامض Mask face يصعب التنبؤ بردود أفعاله والأفضل إظهار التعبيرات الملائمة وأهم هذه التعبيرات الابتسامة بما لها من أثر في التأثير الإيجابي على الآخرين.

و- الملابس والمظهر:

إن شعور المتحدث أن مظهره جيد، يرفع استعداده العقلي ويزيد ثقته في تقديمه أي أن كل ما هو مطلوب من المتحدث: الإعداد الدقيق المتأن في اختيار ملابسه. حيث أن الملابس يعبر عن البيئة الجغرافية للمتصل والحالة المادية والمستوى التعليمي والاجتماعي والثقافي.

ز- المسافة:

يرى الباحثون أن هناك أربع مسافات تفصلنا عن الآخرين، وكل مسافة تحمل معنى عن مدى قرب العلاقة بين المتحدث والآخرين وكلما زادت أهمية الشخص المتحدث إليه كلما قربت المسافة وتلك الأنواع هي:

- **المسافة الحميمة:** وتعني الالتصاق بين المتحدث والآخر فهي مخصصة لشخص بالغ القرب والأهمية معاً.
- **المسافة الشخصية:** وهي بطول الذراع وهي مخصصة للأصدقاء والمقربين.
- **المسافة الاجتماعية:** وتبدأ من 120 سم إلى 3 متر وهي مخصصة للزملاء، وأثناء التحدث مع الغرباء والأشخاص الذين نود عمل مسافة اجتماعية بيننا وبينهم.
- **المسافة العامة:** وهي التي تبدأ من 3متر وهي المسافة المخصصة لمشاهدة الآخرين دون الدخول معهم في أحاديث متبادلة.



الجلسة السادسة : تحليل الوسائل والمعاني لبعض الحركات المرتبطة بلغة الجسد:

■ أهداف الجلسة:

1. أن يتعرف المتدرب على الحركات الإرادية التي يقوم بها الإنسان والمرتبطة بلغة الجسد .
2. أن يدرك المتدرب كيفية تحليل الحركات الإنسانية المختلفة المرتبطة بلغة الجسد.

■ محتوى الجلسة:

1. الحركات الإرادية التي يقوم بها الإنسان والمرتبطة بلغة الجسد .
2. تحليل الحركات الإنسانية المختلفة المرتبطة بلغة الجسد

تحليل الوسائل والمعاني لبعض الحركات المرتبطة بلغة الجسد

هناك بعض الحركات التي يقوم بها الإنسان لا إرادياً والتي لها علاقة مباشرة بلغة الجسد ومنها :

1. عندما يربط الشخص بذراعيه على صدره: فهذا قد يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه غير واثق من نفسه.
2. عندما يفرك يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار . وإذا وضع يديه على خده فذلك إشارة إلى التمعن والتأمل.
3. إذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على أنه يشعر بالملل.
4. إذا كنت تتحدث مع شخص ما وأردت ان تنتهي معه ، فالتثاؤب يعطيه خير دليل على ذلك.
5. حك المرء لرأسه أثناء الحديث يعني أنه يفكر في شيء ما أو يحاول أن يتذكره.
6. عندما يقبض الشخص إحدى يديه بالأخرى خلف ظهره فهذه دلالة على عصبية مبطنة وخوف من الانفلات.
7. عندما يخفي الشخص فمه براحته فهذا دليل قاطع باعتماده انه يسمع أكاذيب.
8. وإذا جلس الشخص ضاماً قدميه وركبتيه فهذا دليل على التوتر .
9. هز الأكتاف علامة اللامبالاة
10. الغمز بالعين علامة التودد
11. النقر بالأصابع علامة الملل
12. الضرب على الجباه بسبب النسيان
13. القبض على الذراعين لحمايتها



14. رفع الحاجب علامة على عدم التصديق
15. مسك أطراف الأصابع : مصافحة يمسك فيها مستخدمها خطأ بأصابع الشخص الآخر، وعلى الرغم من بادئ المصافحة قد يبدو أن لديه شعوراً حماسياً نحو المتلقي، إلا أنه في الحقيقة يفتقد إلى الثقة بنفسه.
16. ساحقة العظم: أكثر المصافحات التي يخشاها الناس لأنها تترك ذكرى لا تمحى من ذهن وأصابع المتلقي، إن ساحقة العظم هي علامة الشخصية العدوانية.
17. الوضع الخاضع او الاحترامي :وفي هذا الوضع يكون المتحدث مشيراً للآخر باحترام وتقبل سلطة، وغالباً ما تستخدم مع الأكبر سناً، أو المدير بالعمل، أو مع العميل كبير الشأن؛ لكونها تنقل إحساساً لا إرادياً لجانب اللاوعي عند المشار إليه بأن المتحدث مستسلماً له أو على الأقل يحترمه كثيراً مما يترك لديه إنطباع جيد.
18. الإهانة والسخرية :وفي هذه الحركة يستخدم إصبع السبابة في الإشارة، والتي تعني عند قدماء العرب منذ زمن بعيد وإلى الآن: السب والإهانة والسخرية من المشار اليه، ويفضل دائماً الاستغناء عن استخدام هذه الحركة وبدلاً منها يستخدم الوضع الأول أفضل.
19. اتساع بؤبؤ العين :اتساع بؤبؤ العين يدل على أنك سمعت شيئاً أسعدك.
20. ضيق بؤبؤ العين: فذلك يدل على أنه سمع شيئاً لم يصدقه.
21. رفع المرء حاجباً واحداً: فذلك يدل على أنه سمع شيئاً لا يصدقه أو يراه مستحيلاً .
22. رفع كلا الحاجبين: فذلك يدل على المفاجأة .
23. قطب الجبين والنظر للأرض في عبوس :فهذا يعني أنه متحيراً أو مرتبكاً أو لا يحب سماع ما قلته إذا قطب جبينه لأعلى رفعه فهذا يدل على دهشته لما سمع.
24. هز الشخص كتفيه: فيعني أنه لا يبالى بما تقول .
25. نقر الطاولة بالأصبع: يعني نفاذ الصبر .
26. ضم الذراعين: فهذا يعني أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو أنه خائف.
27. فرك الشخص يديه: فذلك يدل على الانتظار.
28. وضع يديه على خده: فذلك يدل على التأمل والتمعن والتركيز.
29. الجلوس والقدمان فوق بعضهما: إذا قام بتحريكهما باستمرار فذلك يدل على الشعور بالملل .
30. التثاؤب، هو أفضل طريقة لإنهاء الحديث ويمكنك استخدامه مع النمط الثرثار
31. حك الرأس، اثناء الحديث يعني أنه يفكر أو يحاول أن يتذكر شيئاً ما



الطرق التي تجعل الجسد يتحدث بفاعلية:

كيف تنظم أدواتك الغير لفظية- الوقفة والإيماءات وحركات الجسد وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين - واستخدامهم بفاعلية عندما تتحدث؟ وفي العرض التالي سوف نتدرب على خمسة طرق عامة لتحسين الصورة الكلامية للجسد.

1. التخلص من السلوكيات المشتتة للانتباه.

كتب د. رالف سي اسمدلي، مؤسس منظمة التوست ماسترز العالمية قائلاً "أن المتحدث الذي يقف ويتحدث بثقة ودون توتر هو الذي يستمع اليه دون ملل أو ضجر. إذا كانت وقفته وإيماءته حريصة وغير فضولية بحيث لا يلاحظها احد .

عندما تتلاعب حركاتك مع كلماتك ستزيد من تأثير كلامك وحوارك مع الآخرين - حتى لو لم يُلاحظ ذلك. وإذا تضمن سلوكك أثناء الحوار أية أساليب ليس لها علاقة برسالتك اللفظية، فإن هذه التصرفات ستجذب الانتباه لها وتبعد المتلقى عن كلامك ؛ ومن هذه التصرفات :

• التآرجح

• التمايل

• التقدم والتأخر

وهناك تصرفات أخرى يأتي بها المتحدث الغير الفعال والذي لا يمتلك الخبرة الكافية ومنها :

✓ الشد أو الاتكاء علي المنصة.

✓ النقر بالأصابع.

✓ عض أو لعق الشفاه.

✓ جلجلة النقود المعدنية التي في الجيب.

✓ قطب الحواجب

✓ تعديل الشعر أو هندمة الملابس.

✓ تحرك الرأس والعينين من جهة لآخري مثل المروحة المنقلبة.

✓ وأغلب هذه التصرفات لديها شيئين مشتركين

✓ أنها إظهار بدني للعصبية

✓ أنها تكون من غير وعي



وجدير بالذكر أن معظمنا يدرك الأخطاء اللفظية التي تقع فيها، ولكن اذا لم تكن أشرطة الفيديو مستخدمه ولم نتمكن من تسجيل هذه الحركات، فان العديد من هذه الحركات اللاهية كانت ستمر مرور الكرام دون اعتراض أو إيقاف، ومن ثم فإن الخطوة الأولى للقضاء علي هذه التصرفات الزائدة هي امتلاك إدراك حسي دقيق للصورة المتحدثة لجسدك. وكذلك القضاء علي أي سلوك بدني لا يضيف إلي حديثك، ويمكنك تحقيق ذلك من خلال معرفة وتحديد نقاط الضعف لديك، ومن خلال المراقبة الذاتية الدقيقة في المستقبل، وإذا كانت لديك نقاط ضعف متعددة، فعالج واحدة تلو الأخرى، وكلما تقضي على واحدة انتقل إلى الأخرى.

2. كن طبيعياً وتلقائياً:

من أهم القواعد التي تمكنك من جعل جسدك يتحدث بفاعلية هي أن تكون على طبيعتك، وان تدع نفسك تستجيب بطبيعية وتلقائية لما تعتقده وتشعر به وتقوله، وحاول أن تكون حقيقي وطبيعي كما لو كنت تتحدث مع صديقك أو احد أفراد أسرتك.

3. اجعل جسدك مرآة لمشاعرك :

كتب دال كارينج -الأب الروحي للخطابة العامية الحديثة- قائلاً، الإنسان الذي يقع تحت تأثير مشاعره يظهر شخصيته الحقيقية ويتصرف بطبيعية وتلقائية. فإذا كنت مهتم بموضوعك، لا بد أن تؤمن بما تقوله وأن ترغب في مشاركة رسالتك مع الآخرين ولا بد أن تتبع حركات جسدك من داخلك وتكون ملائمة لما تتحدث عنه. بإشراك شخصيتك في رسالتك سوف تكون طبيعي وتلقائي دون أن تحتاج إلي التفكير في ذلك علي نحو مقصود.

4. بناء ثقة بالنفس من خلال الإعداد المسبق:

لا شيء يؤثر على السلوك العقلي للمتحدث أكثر من المعرفة التي يعدها مسبقاً عن حديثه، فهذه المعرفة تزيد من ثقته بنفسه - والتي تعد إحدى المقومات الحيوية الفعالة.

يضاف إلى ذلك أيضاً أنه عندما تستعد جيداً، يمكن توجيه سلوكك للخارج نحو المتلقين لحديثك بدلاً من توجيهه للداخل نحو توترك، وبذلك تقل إمكانية إرسال رسائل مرئية تناقض ما تقوله، وستجد انه من السهولة أن تكون طبيعياً وتلقائياً، وبقليل من الجهد يمكنك إظهار الإمكانيات السحرية للصدق والجدية والحماسة.



جامعة حائل
University of Hail

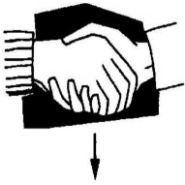
عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

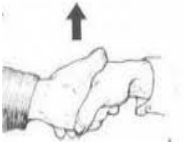
36

وفيما يلي عرضاً لبعض الصور وتحليلها من منظور لغة الجسد:

1. السيطرة: إنه يحاول السيطرة علي، من الأفضل أن أحذر.



2- الخضوع: يمكنني السيطرة على هذا الشخص .. سأفعل ما أريد.



3-المساواة: أشعر بالارتياح لهذا الشخص.



4. مسك أطراف الأصابع :

مصافحة بمسك فيها مستخدمها خطأ بأصابع الشخص الآخر، وعلى الرغم من بادئ المصافحة قد يبدو أن لديه شعوراً حماسياً نحو المتلقي، إلا أنه في الحقيقة يفقد إلى الثقة بنفسه.



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

37



5. ساحقة العظم:

أكثر المصافحات التي يخشاها الناس لأنها تترك ذكرى لا تمحى من ذهن وأصابع المتلقي، إن ساحقة العظم هي علامة الشخصية العدوانية. وهناك أوضاع أخرى لحركة اليد يقوم بها الأفراد للتعبير عن مغزاً معيناً منها:



الوضع الأول: الوضع الخاضع او الإحترامي

وفي هذا الوضع يكون المتحدث مشيراً للآخر باحترام وتقبل سلطة، وغالباً ما تستخدم مع الأكبر سناً، أو المدير بالعمل، أو مع العميل كبير الشأن؛ لكونها تنقل إحساساً لا إرادياً لجانب اللاوعي عند المشار إليه بأن المتحدث مستسلماً له أو على الأقل يحترمه كثيراً مما يترك لديه انطباع جيد



الوضع الثاني : الوضع المسيطر

وفي هذا الوضع يكون المتحدث يتحدث مع من هو أصغر منه سناً أو مقاماً كطفل صغير أو عامل أو مع أحد الموظفين الأقل منه رتبة، فتشير راحة اليد إلى أسفل بمعنى: (كل شيء تحت السيطرة)، والذي يقوم بهذه الحركة دائماً هو شخص مسيطر ومتعود على إصدار الأوامر ولكن للأسف فقد يسيء البعض فهم البعض.

الوضع الثالث : الأهانة والسخرية



وفي هذه الحركة يستخدم إصبع السبابية في الإشارة، والتي تعني عند قدماء العرب منذ زمن بعيد وإلى الآن: السب والإهانة والسخرية من المشار إليه، ويفضل دائماً الاستغناء عن استخدام هذه الحركة وبدلاً منها يستخدم الوضع الأول أفضل.

37



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

38

الوسائل والمعاني لبعض الحركات :



أ. اتساع بؤبؤ العين :اتساع بؤبؤ العين يدل على انك سمعت شيئاً أسعدك.

ب.ضيق بؤبؤ العين: فذلك يدل على أنه سمع شيئاً لم يصدقه.

ج.رفع المرء حاجباً واحداً:فذلك يدل على أنه سمع شيئاً لا يصدقه أو يراه مستحيلاً .



د. رفع كلا الحاجبين: فذلك يدل على المفاجأة .



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

39

هـ. قطب الجبين والنظر للارض في عبوس :فهذا يعني انه متحير او مرتبك او لا يحب سماع ما قلته اذا قطب جبينه لأعلى



ورفعه فهذا يدل على دهشته لما سمع.



و. هز الشخص كتفيه: فيعني انه لا يبالي بما تقول .



هـ. نقر الطاولة بالأصبع: يعني نفاذ الصبر .



و.ضم الذراعين: فهذا يعني أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو أنه خائف.



40



ز. فرك الشخص يديه: فذلك يدل على الانتظار.



ح. وضع يديه على خده: فذلك يدل على التأمل والتمعن والتركيز.



ط. الجلوس والقدمان فوق بعضهما: إذا قام بتحريكهما باستمرار فذلك يدل على الشعور بالملل .



ي. التثاوب، هو أفضل طريقة لانتهاء الحديث ويمكنك استخدامه مع النمط الثرثار



جامعة حائل
University of Hail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

41



احك الرأس، اثناء الحديث يعني أنه يفكر أو يحاول أن يتذكر شيئاً ما .

المراجع:

1. أبو شعيرة ، خالد ، وآخرون(2014)مهارات الاتصال . دار القلاع . الرياض . المملكة العربية السعودية.
2. بن عقلا محمد المرشد، يوسف (2010). مدى استخدام معلمي الدراسات الاجتماعية لمهارات الاتصال في تدريس تلاميذ المرحلة المتوسطة بمنطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية بالمنصورة . مصر . ع 73 . ج 1 . 317-264 .
3. بيز، آلن (1997م) لغة الجسد كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم. تعريب: سمير شيخاني. الدار العربية للعلوم. بيروت. لبنان.
4. سمارة، على؛ و العساف ، وجمال (2013). درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية - فلسطين . مج 27 . ع 9 . 1982-1955 .
5. شحرور، ليلي (2007م) أسرار لغة الجسد . الدار العربية للعلوم ناشرون. لبنان.
6. العامري، صالح مهدي حسن. والغالبي، طاهر محسن منصور. (2008). الإدارة والأعمال. ط2. دار وائل. عمان. الأردن.
7. عبد العظيم سالم ، ياسر. (2009) . تطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مدرسي التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية كأجراء لتحسين العملية التعليمية. المؤتمر العلمي الدولي الثالث (نحو استثمار افضل للرياضة المصرية والعربية) . مصر . مج 4 . 2032-1999 .
8. القحطاني، جمعان، (2008) مهارات الاتصال . الرياض . المملكة العربية السعودية.



جامعة حائل
University of Haail

عمادة السنة التحضيرية

قسم مهارات تطوير الذات

42

9. محمد أبو الغنم ، خالد ؛ و فالح المعايطه، سالم. (2009) . مدى توافر مهارتي الحديث والإنصات وأثرهما في فاعلية الاتصال الإداري لدى الرؤساء من وجهة نظر المرؤوسين في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة مآدبا . مؤتة للبحوث والدراسات . العلوم الانسانية والاجتماعية . الاردن . مج 24. ع 5 . 249-282 .
10. محمد سيد عبد الفتاح ، يسرا.(2012) مهارات الاتصال البشري لدى معلم علم النفس. دراسات فى المناهج وطرق التدريس . مصر . ع 178 . 201-235 .
11. محمد فوزي الصادق، حنان(2010). تصور مقترح لتنمية مهارات الاتصال لمعلمات رياض الأطفال. المؤتمر العلمي الثالث لكلية العلوم التربوية بجامعة جرش (تربية المعلم العربي وتأهيله : رؤى معاصرة) . الأردن . 727-761 .
12. محمود بنات سهيلة؛ وهاشم عثمان، غادة. (2012) درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة. مجلة كلية التربية (جامعة بنها) - مصر . مج 23. ع 91 . 135-173 .
13. ميسنجر، جوزيف(2009م): لغة الجسد النفسية. ترجمة : محمد عبدالكريم . دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة . ط3. دمشق، سورية.
14. نافارو، جو (2010م) ما يقوله كل جسد. مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة. السعودية.
15. وليمز، سوزان دينس (2008م) "أسرار لغة الجسد"، تعريب: مركز دافنشي، ط1، إيداع للنشر والتوزيع، القاهرة.