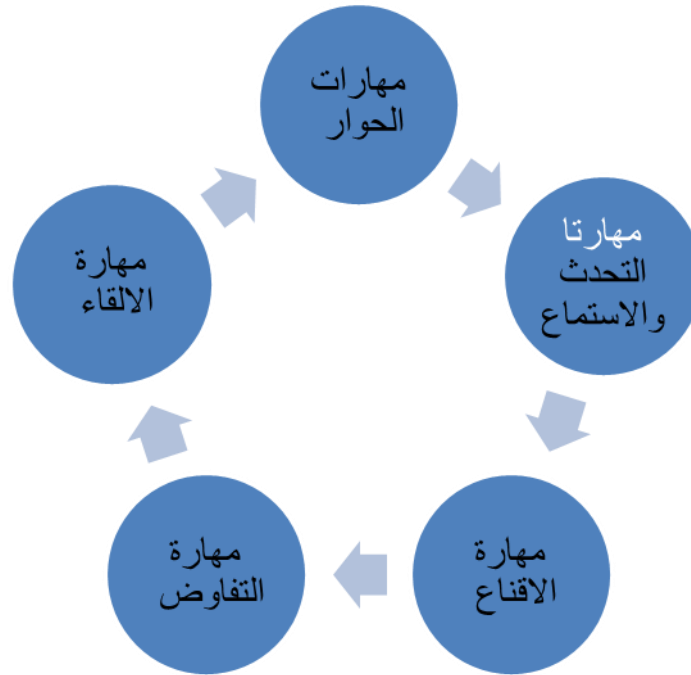


## المهارات الحوارية

"الحوار ( التحدث والاستماع ) ، التفاوض ،  
الإقناع ، والإلقاء "



## المهارات الحوارية

"الحوار ( التحدث والاستماع ) ، التفاوض ،  
الإقناع ، والإلقاء "



## الجلسة الأولى:

### مفهوم الحوار وأهميته

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب مفهوم الحوار وأهميته .
2. يتعرف المتدرب على مفهوم التحدث والاستماع وأهميتهما في حياة الفرد .

### محتوي الجلسة:

1. مفهوم الحوار وأهميته .
2. مفهوم التحدث والاستماع وأهميتهما في حياة الفرد .



## مفهوم الحوار وأهميته

### أولاً: مفهوم مهارة الحوار:

هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة، أو في فهم المشكلات وحلها.



### ثانياً: أهمية الحوار في حياة الفرد :

لقد تناول الكثير من التربويين مفهوم الحوار وأهميته في حياة الأفراد والشعوب من خلال دراسات علمية تربوية، حيث أصبح الحوار في عصر المتغيرات المتسارعة مهارة حياتية لا غنى للجميع عنها من آباء وأمّهات وأبناء وبنات، بل أصبحت مؤسسات المجتمع بحاجة ماسة إلى هذه المهارة المهمة

والمهارة الذكية، التي تختصر المسافات لنقل المعارف والآراء والأطروحات والقيم والأفكار والاتجاهات.

والمتمأمل لحياتنا اليومية يجد أن الحوار هو مرتكز أساس لحياتنا وخاصة بعد دخول الاتصالات المادية التي هي جزء من نشر الحوار اليومي من خلال أجهزة الاتصالات الهاتفية والقنوات الفضائية.

وبما ان الحوار أصبح حاجة إنسانية وعلماً يدرس ومهارة تكتسب فإن هناك أسساً لهذا العلم ينطلق من خلال التعرف على مفهوم الحوار وأنواعه وأهميته في حياتنا اليومية سواء أكان هذا الحوار معداً له من قبل أو من خلال الحوار التلقائي البسيط الذي يجري بين الناس دون إعداد أو ترتيب. وتظهر أهمية الحوار :

- التوصل إلى فهم كل من الطرفين للأخر.
- تنمية علاقات ودودة بين الآخرين.
- المساعدة في حل المشكلات.
- تصحيح المفاهيم وتثبيت القيم في نفوس الناشئين.
- تعديل السلوك أو تحسين التحصيل.
- تخفيف الصراعات والمشاعر العدائية .
- يستخدم في الدعوة وليبيان الباطل.
- وسيلة للإقناع و الاتصال بالآخرين .

### مهارتا التحدث والاستماع :

إذا اردت ان تتعرف على شخص من اول لقاء دعه اولاً يتحدث

تعد مهارة التحدث فن، وموهبة، ومهارة ، فالتحدث فن لأنه يرتبط بالشخص بمعنى انه شخصي يعتمد على شخصك كفرد لديك الحماس والابدع ، ومهارة ؛ لان التحدث يحتاج الى تدريب وتحسين وتطوير وتنمية منك كفرد حتى تمتلك هذه المهارة ؛ وموهبة ؛ لان امتلاكك الفن والمهارة غير كاف لأن يجعلك فراداً متحدثاً ناجحاً تؤثر في الآخرين .

والتحدث يمثل أحد المهارات التي يحقق بها الانسان الرضا عن نفسه من خلال نجاحه في التفاعل مع الآخرين نتيجة لتمكّنه من إبراز مهاراته وقدراته، ويشتمل التحدث على أنواع وأشكال مختلفة مثل مناقشة الحوار، الأسئلة والأجوبة ، وينظر البعض إلى أن عملية التحدث عملية سهلة وميسورة للجميع إلا أن الواقع يكشف أنها من الصعوبة بمكان وهي مستعصية على الكثيرين.

ولا يخفى ان المناهج الدراسية في المجتمعات العربية تركز على تعلم مهارتي الكتابة والقراءة دون التحدث، ولم تأخذ بالمثل العربي القديم الذي يرى أن المرء مخبأ تحت لسانه بمعنى أن طريقة كلامه تكشف لنا جوانب من شخصيته وأخلاقه ومستوى ذكائه أكثر من أي أداة أخرى من الأدوات الأخرى.

### أولاً: مفهوم التحدث:-



التحدث: يمثل أحد وجهي الاتصال اللفظي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل بواسطتها الأفكار والمشاعر والأحاسيس إلى الآخرين عن طريق وسائل الاتصال المتطورة، وتوصل علماء النفس إلى تحليل تأثير التحدث بين الجماعات وتوصلوا إلى أن التحدث يمكن أن يساعد في تغيير الموقف وإقناع الناس بنتائج الحوار ولكنه في بعض الأحيان قد يفضي التحدث إلى التطرف في الموقف ويتفوق التحدث المباشر على التحدث عبر الوسائل المسموعة والمرئية في نقل المعلومة أو استيعابها وتلعب وسائل الاتصال غير اللفظي دوراً مميزاً في التحدث المباشر من خلال العديد من الخصائص كالمظهر الشخصي للمتحدث واستخدام طبقات الصوت، وحركات جسده، ونظرات عينيه فجميعها تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها.

## ثانياً: أهمية مهارة التحدث :

تمكن أهمية مهارة التحدث في أنها تعتبر أهم أنواع الاتصال فالناس يتكلمون أكثر مما يكتبون، ومن ميزات التحدث ما يلي:

- 1) التحدث وسيلة يحقق بها الفرد ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين.
- 2) التحدث أداة من أدوات الاتصال اللغوي وتمثل ركنا أساسيا في عملية الاتصال.
- 3) يجدد الفرد في التحدث الفرصة لإبراز مهاراته وتوضيح أفكاره واكتساب الثقة والاطمئنان إليه.
- 4) التحدث نشاط فكري يعكس مستوى ثقافة الإنسان ومدى عمقه الفكري ونضجه العقلي إلى جانب القدرة على العرض والشرح وتنسيق الحديث.
- 5) التحدث نشاط اجتماعي يستخدم للتأثير على المستمعين بتقبلهم للمتحدث وما ينقله من أفكار وآراء.
- 6) التدريب على مهارة التحدث أصبح ضرورة للطلاب في كافة المراحل الدراسية.

## ثالثاً: خطوات عملية المحادثة ومتطلباتها تمر بخمس خطوات أساسية وهي كالآتي:

1. الافتتاح او التعرف على المستمع: أي افتتاح المحادثة بالتحية وتمثل بداية العلاقة بين المتحدث والمستمع وقد تكون التحية لفظية أو غير لفظية كالابتسامة أو المصافحة.
2. التغذية المقدمة او اختيار الموضوع: أي إعطاء فكرة عامة عن موضوع الحديث والزمن الذي سوف يستغرقه.
3. العمل: يمثل بؤرة المحادثة أي الهدف الذي يقصده المتحدث من حديثه، وتعتبر هذه الخطوة أطول خطوات الحديث من حيث الزمن وفي هذه المرحلة تحدث كافة أنواع التفاعلات بين المتحدث والمستمع.
4. التغذية الراجعة (الإقناع): عكس التغذية المقدمة تتعطف المحادثة التي تمت بتوصيل المراد من الحديث أي أن العمل قد تم والهدف من الحديث قد أنجز وينتظر المتحدث تعليقات المستمعين أو مقترحاتهم أو اتخاذ القرارات.

5. الامتاع والختام:- ادخال البهجة والسرور على المستمع وختام الحديث بكلمة وداع أو ما شابه ذلك أو قد يحدد موعدا مستقبلا لمواصلة الحديث .

**رابعاً: الدلائل والمؤشرات الايجابية والسلبية للتفاعل بين المستقبل ( الجمهور ) والمرسل ( المتحدث ) :تقسم الى قسمين هما:**

**1.الدلائل والعلامات الايجابية :**

- التركيز بالنظر الى المتحدث المرسل .
- التفاعل بترديد الكلمات مع المتحدث
- الاهتمام بتسجيل النقاط الهامة في أثناء الحديث .
- التأييد بالموافقة وهز الرأس .
- الانتباه بتحريك وميل الجسد .وتعابير الوجه .

**2. الدلائل والمؤشرات السلبية:-**

- السؤال عن مدة انقضاء الوقت .
- التثاؤب
- الكثرة في الوجه وعدم الاستئناس بما يقوله المتحدث .
- النظر في ارجاء المكان بجميع الاتجاهات .
- التملل والاكثار من الحركة .

**ثانياً : مهارة الاستماع :** هي العملية التي تجعل فيها الطرف الآخر يدرك اهتمامك بأفكاره وآرائه وفي المقابل سوف يقوم بالمثل كما انها تساعد في الاقتناع بوجهات النظر الاخرى والتعرف على الناس بوضوح ودقة وتوحي للمتحدث بذكاء وفطنة المستمع كما تعد مهارة الاستماع أهم مهارات الاتصال وأكثرها إهمالا من جانبنا.

**أهمية الاستماع:**



## عندما يكون الصمت أبلغ:

يحكي لنا توني بوزان موقفاً طريفاً حدث له، فيقول: أُصبت بعدوى حادة في الحلق قبل إحدى المناسبات الاجتماعية، ولشدة إحباطي لم أستطع النطق ولو بكلمة واحدة إلا بصعوبة بالغة.

وقابلت في الحفل شخصاً كان متحمساً لعدة أشياء، واسترسلنا في محادثة مفعمة بالحيوية، ولكن دوري في المحادثة اقتصر على الإيماء بالرأس؛ بسبب ضعف صوتي، وكنت أوصّل ما أريد قوله عن طريق الهمهمة، وقلما كنت أطرح عليه أسئلة؛ مما أتاح الفرصة لصاحبي للخوض في محادثة أخرى لمدة خمس دقائق بحماس متقطع النظير.

وعندما افترقنا في النهاية؛ كنت أعتقد أنه قد يظنني شخصاً مملاً في الحديث؛ حيث أنني قد أسهمت بنسبة أقل من خمسة بالمائة من المحادثة، بينما وصلت نسبته فيها إلى أكثر من خمسة وتسعين بالمائة، وكان من دواعي دهشتي أنني سمعت فيما بعد أنه اعتبرني محاوراً مدهشاً.

**وهذا الموقف يقودنا الى أهمية الاستماع في حياتنا بشكل عام فما هي اهميته:**

1. تتبع أهمية الاستماع من الآية الكريمة التي قدم الله فيها السمع على البصر في أكثر من سبعة عشر موضعاً في القرآن الكريم : قال تعالى " ولا تقف ما ليس لك به علم ان السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولاً " الاسراء 36 وفي آية أخرى " واذا قرئ القرآن فاستمعوا له وانصتوا لعلكم ترحمون " الاعراف 204 .
2. الاستماع الجيد يولد القدرة على الابداع .
3. الاستماع يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والازمات .
4. الاستماع يقلل من الخطأ ويزيد من النمو الفكري للفرد .
5. الاستماع يؤثر في صحة ودقة القرار .
6. الاستماع يجعلك تقيم الآخرين بشكل أكثر عدلاً.

## الجلسة الثانية:

## آداب الحوار وفنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يذكر المتدرب آداب الحوار .
2. يستخدم المتدرب فنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس.

محتوي الجلسة:

1. آداب الحوار .
2. فنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس.



آداب الحوار وفنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس

أولاً: آداب الحوار : تتلخص آداب الحوار بالنقاط الاتية :

- الإخلاص وحسن النية.
- الفهم العميق لموضوع الحوار .
- التواضع وحسن الخلق.
- الحلم والصبر.
- حسن الإصغاء.
- احترام الطرف الآخر.
- احترام الرأي الصائب.



آداب الحوار ( لا تتحدث معي من فضلك)

### ثانياً: فنيات الحوار الناجح في المواقف الصفية :

حوار ناجح.. عقل راجح..  
إذا دعونا نتحاور ..

- ✓ تحدّث إلى المستمع لا عنه، أي لا تقيّم من البداية.
- ✓ لا تقدّم نصائح وإرشادات.
- ✓ تحدّث بصراحة وعبر عن مشاعرك ومخاوفك وطموحاتك.
- ✓ قبل وفي أثناء الكلام ميّز بين المسائل الجوهرية والثانوية.
- ✓ عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو.
- ✓ إتقان فن الاستماع (الكثير يستمع لكي يرد لا ليفهم).

### ثالثاً : مراتب الحوار تتلخص مراتب الحوار الفعال بالاتي :

- الحوار الذي يهدف الى التعارف واكتشاف الاخرين والتعرف على خبراتهم ويسمى بالحوار الاستكشافي .
- الحوار الذي يهدف للوصول لحلول من خلال النقاش بين طرفين ويسمى بالحوار التعاوني .
- الحوار الذي يهدف لحسم الخلاف بين طرفين في قضية اختلفوا فيها ويسمى بالحوار الحاسم.
- الحوار الذي يهدف الى تقليل فجوة الخلاف ومحاولة تقريب وجهات النظر ويسمى بالحوار التسكيني .

### رابعاً : سمات المحاور الجيد :

- 1- العلم.
- 2- إخلاص النية لله تعالى.
- 3- فهم نفسية وطبيعة الطرف الآخر.
- 4- حسن الخطاب والاستماع.
- 5- الرغبة في الحوار.
- 6- قبول الحق.
- 7- أن يكون الكلام في حدود الموضوع المطروح.
- 8- البعد عن الإعجاب بالنفس.
- 9- التروي وعدم الاستعجال.
- 10 - الإعداد الجيد لموضوع الحوار.
- 11- بداية الحوار.
- 12- الاتزان العاطفي.

## الجلسة الثالثة:

### مفهوم الإقناع وعوامله

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب على مفهوم الإقناع .
2. يدرك المتدرب عوامل نجاح عملية الإقناع.
3. يستخدم المتدرب وسائل الإقناع في التعامل مع الآخرين في مواقف صفية عملية .

### محتوي الجلسة:

1. مفهوم الإقناع .
2. عوامل نجاح عملية الإقناع.
3. وسائل الإقناع في التعامل مع الآخرين في مواقف صفية عملية .



### مفهوم الإقناع وعوامل نجاح عملية الإقناع



**أولاً: مفهوم الإقناع :** تناول العديد من العلماء مفهوم الإقناع بالبحث والدراسة ومن هذه المفاهيم ما يلي :

هو الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف.

وفي ضوء التعريف السابق ، يمكن استخلاص مفهوم للإقناع ، بشكل بسيط وواضح بأن الإقناع هو :

( محالة احدى الطرفين التأثير على الطرف الآخر ؛ لقبول أفكاره وآرائه ، بالاستناد الى الحجج والبراهين والادلة التي يقبلها العقل ).

**ثانياً: عوامل نجاح عملية الإقناع :** هنالك العديد من العوامل التي تساعد في نجاح عملية الإقناع منها :

1 – المصداقية: والتي تتوقف على خبرة المرسل ومدى ما يتسم به من ثقة و أمانة.

2 – الجاذبية: والتي تتوقف على شخصية المرسل وقدراته وإمكانياته وعلاقته مع المرسل إليه

( المستقبل ).

3 – الالتزام بالأمانة وعدم المبالغة.

## ولكي تكون مقتنعا جيدا يجب :

- 1- أن تكون مقتنعا بما تعرض.
- 2- أن تكون أمينا مع نفسك وغيرك في عرضك.
- 3- أن تبني عرضك على أساس ما لدى الناس من ثقة فيك.
- 4- معرفة كل شيء عن المتلقيين / المستقبليين.
- 5- أن تتصت لكل اقتراحات ومداخلات المتلقيين.
- 6- أن تتميز بقوة الشخصية وسرعة البديهة وقوة الملاحظة.
- 7- أن تضع في اعتبارك أن المصالح والقيم هي التي تحرك الناس.
- 8- أن تتوافر لديك بعض المهارات الخاصة بتقديم عرض جيد.

## ثالثاً: وسائل وأساليب الإقناع عند التعامل مع الآخرين:

- التجارب الميدانية.
- القصة القصيرة ذات المعاني والدلالات.
- الأمثال العربية الأصيلة.
- البراهين والحجج.
- التعابير الطبيعية.

## الجلسة الرابعة :

## مفهوم التفاوض واهميته

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يدرك المتدرب مفهوم التفاوض ، واهميته بحياتنا

محتوي الجلسة:

1. مفهوم التفاوض .

2. أهمية التفاوض بحياتنا .





## مفهوم التفاوض واهميته بحياتنا



**أولاً: مفهوم التفاوض:** هو نوع من الحوار يتم من خلال عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

وهناك تعريف آخر بشكل مبسط يقول بأن التفاوض هو: الحصول على أفضل نتيجة محتملة بين طرفين مختلفين بحيث يحصل الطرفان على أقصى حد مما يريدانه أو يتوقعان الحصول عليه.

**ثانياً: أهمية التفاوض:** يمكن تلخيص أهمية التفاوض بجملة من النقاط كالاتي :

1. التواصل الجيد والتفاهم الفعال.
2. تكوين الأرضيات المشتركة.
3. تجنب تفجير الصراعات والجدل العقيم .
4. الحل الأمثل للمشكلات والنزاعات.
5. تحسين الإنجازات وعقد الصفقات والتغلب على المعوقات.

## الجلسة الخامسة:

### طرق وسلوكيات المفاوض الفعال

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يعدد المتدرب طرق تنمية مهارة التفاوض .
2. يكتسب المتدرب سلوكيات المفاوض الفعال.

#### محتوي الجلسة:

1. طرق تنمية مهارة التفاوض.
2. سلوكيات المفاوض الفعال.



## طرق تنمية مهارة التفاوض وسلوكيات المفاوض الفعال



**أولاً: الطرق التي تساعد على تنمية مهارة التفاوض:** هنالك العديد من الطرق المستخدمة في تنمية مهارة التفاوض يمكن اجمالها بالاتي :

- **القوة التفاوضية:** يقصد بها مدى السلطة التفاوضية للتفاوض.
- **المعلومات التفاوضية:** وهي المعلومات الكافية عن الخصم.
- **القدرة التفاوضية:** مدى البراعة والمهارة والكفاءة في التفاوض.
- **الرغبة المشتركة:** توافر رغبة حقيقية لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلهم .
- **المناخ المحيط:** حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض.

**خطوات التفاوض :**

**ثانياً: خطوات مهارة التفاوض :** تمر العملية التفاوضية بستة خطوات نذكرها على النحو الاتي :

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية.
- تهيئة المناخ للتفاوض.

- قبول الخصم للتفاوض.
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً.
- بدء جلسات التفاوض الفعلية.
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه

**ثالثاً: سمات وسلوكيات الشخص المفاوض:** لا بد على المتفاوض ان يتمتع بمجموعة من السمات

- الواجب توفرها في شخصيته وهي :
- ✓ الحكم السليم على الأمور.
- ✓ الاستعداد والالتزام بالتخطيط .
- ✓ الحكمة والصبر والانتظار .
- ✓ القدرة على الاستماع بعقل متفتح.
- ✓ الشجاعة في الاستعانة بالفريق المساعد في الوقت المناسب.
- ✓ الثقة بالنفس.
- ✓ سرعة البديهة .
- ✓ التفاوض بفاعلية مع الطرف الآخر وكسب ثقته.

## الجلسة السادسة:

### مفهوم ومراحل الإلقاء

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب على مفهوم الإلقاء .
2. يذكر المتدرب مراحل عملية الإلقاء .
3. يمارس المتدرب مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء.

### محتوي الجلسة:

1. على مفهوم الإلقاء .
2. مراحل عملية الإلقاء .
3. مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء.



## مفهوم الإلقاء ومراحل عملية الإلقاء



**أولاً: مفهوم الإلقاء :** الإلقاء الناجح عبارة عن قيام الملقى المرسل بنقل بعض معلوماته ومشاعره وأحاسيسه عن طريق الكلام إلى الملقى إليه مستخدماً في ذلك ما يمكن استخدامه من أجزاء جسده ونبرات صوته.

ومن خلال هذا المفهوم المبسط يتضح لنا أن الإلقاء الناجح ليس مجرد تلفظ بكلمات معينة بصوت مسموع ولكنه أكبر من ذلك وأدق حيث يحتاج نجاح الإلقاء إلى عناصر مهمة من أبرزها :

- 1- وجود مشاعر و أحاسيس و معلومات لدى الملقى المرسل : وهذا يعني أن لا بد أن يتفاعل الملقى أولاً مع ما يريد إلقاءه وان يكون له أهمية في نفسه وان يتأثر به قبل أن يؤثر في غيره مع وجود المعلومات الكافية حول الموضوع الذي يريد الكلام حوله
- 2- الكلام : وهو وسيلة الإلقاء الأساسية ويتعلق بالكلام عدد من الأمور لا بد من توفرها لنجاح الإلقاء فمنها وضوح الصوت وسلامة تركيب الكلمات وغير ذلك.
- 3- استخدام بعض أجزاء الجسد في الإلقاء ( لغة الجسد ) ، كاليدين وتعابير الوجه وحركة الجسم بحسب الموقف والموضوع الملقى .
- 4- نبرات الصوت : حيث أن نبرة الصوت من الأشياء المهمة في الإلقاء فالصوت الخافت البطيء يجلب النوم ومثله الصوت الذي يكون على وتيرة واحدة ، والصوت القوي السريع يجلب النشاط والانتباه ، كما أن بعض نبرات الصوت تجلب الحزن وبعضها تجلب الفرح .

## ثانياً: مراحل الإلقاء الفعال :

أولاً: مرحلة جمع المعلومات : وتتمثل بجمع المعلومات والبيانات عن الموضوع المراد القائه من مصادر متنوعة ، وكتابة الموضوع وصياغته بشكل متناسق خال من الاخطاء الاملائية واللغوية ، والحرص على ضبط وتشكيل الكلمات بشكل محكم قبل الإلقاء .

ثانياً: مرحلة التدرّب المسبق على الإلقاء: وتتمثل بقراءة الموضوع لأكثر من مرة ، والتدرّب على الإلقاء أمام الأهل والزملاء ، والحديث الايجابي مع النفس ، ومراقبة ومتابعة المتميزين في الإلقاء للاستفادة من أساليبهم .

ثالثاً: لحظات ما قبل الإلقاء: وتتمثل بالحرص على الحضور قبل موعد الإلقاء بوقت كاف لتكوين الفة بينه وبين الجمهور ، التوكل على الله والاستعانة به ، الدخول بخطوات هادئة ، والنظر بعموم الى الجمهور .

رابعاً: مرحلة الإلقاء: وتتمثل بالابتسامة قبل الحديث وهذا من شأنه ان يعمل على راحة الملقى والجمهور معا ، التنويع في التعبير الصوتية حسب الموقف ، استخدام لغة الجسد ، الاهتمام بالمظهر العام كالملبس والالوان والروائح ، تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية في أثناء الإلقاء .

خامساً: مرحلة التقييم: وتتم هذه الخطوة من خلال الجمهور المستمع

## ثالثاً: مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء : وتتمثل بالاتي

1. استخدام تعابير الوجه بما يتناسب مع الموقف .
2. استخدام وضع الجسم والحركة الطبيعي .
3. الاهتمام بالمظهر العام كالملابس ، والالوان والروائح وغيرها .
4. استخدام وقفات اللغة بين الجمل والكلمات ليتضح معنى الكلام .
5. استخدام الذات الطبيعية والبعد عن التصنع .
6. التنويع الصوتي حسب الموقف .
7. استخدام المرح والفكاهة لكسر حاجز الملل والرتابة بما يتناسب والموقف