



<http://csr.h.kau.edu.sa>

مهارات الاتصال

Communication Skills





الاتصال غير الالامي





نشاط جماعي : يتم اختيار طالب ويعطى حرية اختيار عبارة يريد إيصالها للآخرين، يعبر الطالب عنها بدون استخدام الكلمات خلال دقيقتين .

مفهوم الاتصال غير اللفظي



- العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلمات.

واقع الاتصال غير اللفظي



- تشير الدراسات الاتصالية القديمة والجديدة إلى أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم ومظهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم.

العلاقة بين الاتصال غير اللفظي واللفظي

التكرار والإعادة

01

التناقض

02

البديل

03

التكميل أو التعديل

04

التأكيد

05

التنظيم

06



سمات الاتصال غير اللفظي

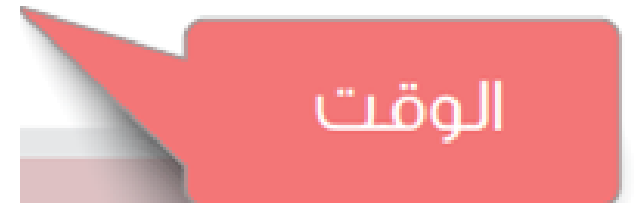
يعكس المشاعر الإنسانية

يحمل عنصر حتميته الاتصال

يحمل في داخله رسائل ضمنية

أنه يحدد هوياتنا

أنه غامض .



- الوقت هو العامل المشترك الذي ينظم حدوث كل شيء حولنا .
- مرور الزمن احساس يصعب قياسه .
- يشمل :
 - تقبل الناس للانتظار .
 - سرعة الكلام .
 - القدرة على الانصات ...





تمرين إغلاق العينين لمدة (5) دقائق. عندما تشعر بانتهاء الخمس دقائق افتح عينيك وسجل الوقت.



- أهمية البعد المادي للجسد في كافة العلوم .
- الجسد أحد ابجديات وجودنا .
- يمكن قراءة دلالات خاصة من لغة الجسد :
 - وضعية الجلوس .
 - جدية الشخص .
 - أسلوب المشي .

نشاط
5-3



تأثير لغة الجسد

يتم اختيار اثنين من الطلاب للوقوف أمام المجموعة بجانب بعضهما، يُعطى كل طالب نفس القطعة النصية أو الأبيات الشعرية، يطلب من الطالب الأول أن يلقي النص بدون أي حركة جسدية، ويطلب من الطالب الآخر أن يقوم بحركات الإلقاء دون أي كلمة منطوقة . يقوم بقية الطلاب بالمقارنة بين الطالبين: الإلقاء الشفوي، والتعبير بالجسد.

- الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذبا في الجسد كله ولهم تأثيرات قوية في الاتصال .
- المبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من الجادين (شكلا). والنادل المبتسم يحصل على إكرامية أعلى من الآخر الذي لا يبتسم.
- المشاعر الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه هي: الدهشة، الخوف، الغضب، التقزز، الفرح، والحزن.
- من المهم أن نمنع النظر في الآخرين حين التحدث معهم



يتم اختيار طالبين من المجموعة. يطلب من الطالب الأول أن يقول العبارات المكتوبة في الورقة: (هذه المحاضرة ممتعة)، (أنا غاضب)، (أشعر بطفش شديد)... أو أي عبارات أخرى، ومن الممكن أن تكون عامة. يطلب من الطالب الثاني أن يقوم بتمثيل مشاعر كل عبارة بلغة وجهه فقط. يقدم التمرين لأكثر من مرة بطلاب مختلفين.

- إن الجزء الأكبر ما يقارب 90% من مظهرنا العام يعتمد على اللبس
- (منهجية إدارة الانطباع). فهي تعكس الحالة المادية للشخص، ومستواه التعليمي، والاجتماعي، بل ومعتقداته أيضا...
- من المهم أن تكون ملابس الشخص محافظة في كل الأحوال. لهذا ينصح علماء الاتصال بأن لا تكون الملابس صارخة الألوان وأن لا تكون من آخر صيحات الموضة.

لغة المسافة

تنقسم المسافات إلى أربعة أقسام

4

المسافة العامة

هي المسافة التي تبدأ من صفر إلى (٣٥) سم تقريباً. وهي مسافة لا يدخلها سوى القريبين من الشخص؛ كالوالدين والأبناء والزوجين.. ومن الممكن أن يدخلها المتخصصون أيضاً ولكن بدون مشاعر ألفة أو حميمية؛ كطبيب الأسنان.. أو مصفف الشعر

3

المسافة الاجتماعية

هي المسافة التي تبدأ من (36) سم إلى المتر وربع تقريباً. وهذه المسافة هي التي يدخلها الأصدقاء. وفي الغالب كلما اقترب الشخص، كلما دل ذلك على زيادة علاقة الصداقة.

2

المسافة الشخصية

هي المسافة التي تصل إلى (3) أمتار. وتسمى المسافة الاجتماعية لأنها المسافة التي تكون بيننا وبين الغرباء؛ كالمسافة بين الموظف والمراجع أو البائع والمشتري... أي الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض أو أن معرفتهم سطحية

1

المسافة الحميمة

هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار وأكثر وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية

- الجلد هو العضو الخاص باللمس وهو العضو الأول والأهم في عملية التواصل.
- فقد اللمس، هو فقد الاستقلال الشخصي، أو ما يطلق عليه (شلل الإحساس).

هناك عدة أنواع من اللمس:

اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب، أو فني الأشعة..

اللمسة الاجتماعية: المصافحة..

لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..

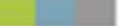
لمسة المحبة: الحضان، أو لمس الرأس..

- الوسيلة التي تستخدمها الرائحة هي: الهواء
- فكل إنسان له رائحة كالبصمة.. تحدد هويته، وجنسه، وعمره، وأثره
- جنس الروائح:

– بعض الروائح ذكورية وبعضها أنثوي

– الرائحة الزكية ترتبط دائما بالخير، والرائحة الكريهة ترتبط دائما بالشر

– الروائح القوية حتى وإن كانت عطرية، تدل على العنف والتهجم والعدوانية.. والروائح القريبة من الجسد هي الروائح المقبولة دائما.



لغة الصوت (شبه اللغة والصمت)

نشاط
5-6



نشاط جماعي

يكتب أستاذ المادة في قصاصات ورق صغيرة عبارة: (ما انتهى الوقت). تحت العبارة يكتب أحد المشاعر التالية: غضب / سخرية / طفش / تنبيه.. بحيث يكون في كل ورقة مشاعر مختلفة. يُطلب من أربعة طلاب سحب ورقة.. على أن يقوم بقراءتها حسب المشاعر المصاحبة لها. يُسجل الطلاب الرسالة التي وصلت لهم من كل طالب قام بالقراءة.

- الهواء أيضا هو وسيلة لنقل الصوت.. ولكن الجسد هو الأداة المصدرة له
- ما يعنينا هنا هو الألفاظ التي تصدر عن الإنسان دون أن تدل على كلمات، ولكنها تدل على معانٍ. على سبيل المثال بعض الألفاظ (همممم، ههههه، آآآ...))
- نغمة الصوت، سرعة الصوت، مستواه، عدد وطول السكتات.. كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل الاتصالية التي تنقلها الكلمات ذاتها