

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كورس مهارات الاتصال

الوحدة الاولى

د . محمد محمود الكناني

- المحاضرة (رقم - 1)
- محتويات الكورس :
- المفاهيم العامة
- الفلسفة
- **التعريف .**
- النشأة والتطور .
- الدورة
- **العناصر .**
- **الاهداف .**
- **الاهمية .**
- **الفعالية**
- **والكفاءة .**

• انواع الاتصالات

• ا-الاتصال الكتابي

• التقارير

• الرسائل

• الخطابات

• ب-الاتصال الشفوي

• الالقاء

• الخطابة

• ج-الاتصال البصري

• د-الاتصال الجسدي

• مستويات الاتصال

أ- الاتصالات الصاعدة

ب- الاتصالات النازلة

- المقابلة
- المعاينة
- التفاوض
- ادارة الوقت
- بناء فريق العمل الناجح
- مهارات حل المشكلات

1-تعريف الاتصالات الادارية :

الاتصالات الإدارية :Administrative Communications

1- **المعنى العام** : هي المشاركة و النقل مع الآخرين و هي من الأهمية بمكان بحيث لا غنى عنها لأي نشاط تنظيمي فردي أجماعي.

2- **تعريف معجم المصطلحات الإدارية بأنه** : عبارة عن تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية و غير الشفهية و ذلك للتأثير على السلوك و تحقيق النتائج المطلوبة .

3- **عرفه معجم الصحاف بأنه** : إثارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر ,

4- في اللغة : هو الصِّلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصِّلة,

5- قوته و دياب : عملية تحويل المعاني المقصودة إلى الآخرين

6- و يعرفه الطنوبي : بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبًا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لكل منهما أو لكلاهما و يتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية اتصالية

7- بأنه : عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير

8- حنفي انه : نقل المعلومات و الأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد و بين بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيميين و بين الإدارة العليا و بين الموظفين و المشرفين أي هي شبكة تربط كل أعضاء التنظيم.

9- عامر : بأنها ظاهرة تؤثر و تتأثر بمكونات السلوك الفردي و تشتمل على نقل المعاني المختلفة باستخدام لغة مفهومة من خلال قنوات معينة في التنظيم.

10-العلاق : بأنها تدفق التعليمات و التوجيهات و القرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين و تلقي البيانات و المعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين.

11- الصباب : و آخرون أنها تعني الربط بين مختلف الأجهزة الفرعية و التنظيم الكلي للمنظمة بهدف نقل المعلومات بين الأفراد و الجماعات للتأثير على سلوكهم و توجيههم نحو الهدف المطلوب.

- **مجموعة من العلماء** : تركز علي العمليات العقلية الموجودة في عملية الاتصال وعليه فان الاتصال
- هو : استخدام الكلمات والحركات من الرموز لتبادل المعلومات
- **مجموعة من العلماء** : تركز علي النشاط الذي يحدث في عملية الاتصال , عليه فان الاتصال
- هو : عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب او تدفق او انتقال الاشياء .
- **علماء نظم المعلومات** : ينظرون الي الاتصالات من وجهة النظر الرياضية والاحصائية والهندسية عليه ان الاتصال
- هو : استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وارسال المعلومات .

• **تقديم تعريف يوفق بين التعريفات السابقة ان الاتصال هو:**

• عملية مستمرة تتضمن قيام احد الاطراف بتحويل افكار ومعلومات معينة الي رسالة شفهية او مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال الي الطرف الاخر

• **تعريف اخر الاتصال :** هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط

• **تعرف الاتصال في منظمة الأعمال**

• عليه لا يمكن تصور جماعة أيا كان نشاطها دون عملية الاتصال تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل سمح لهما بالنشاط

- عليه لا يمكن أن يكون هناك أي عمل بدون اتصال
- ولا يستطيع أي شخص أن يحقق أي هدف بدون اتصال.
- (حديث ، القاء خطبة ، مقابلة شخصية ، مناقشة ، تقارير ، قراءة استماع, ... الخ) .
- الاتصال الشريان الذي يغذي المنظمات والمؤسسات
- حيث يتم تبادل الأفكار والمعلومات والمقترحات والأوامر والخطط .

5- مفهوم الاتصال : و يعتبر الاتصال مقومًا أساسيًا لوجود الإنسان و ينشأ من خلال عملية خلق و تبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمرٍ

- تعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من وظائف تيسر العمل الإداري والفني .
- فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها و
- أي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير
- الإدارات الأخرى , فقرارات المنظمة و أهدافها و توجهاتها و خططها تتعلق بعملية

الاتصالات .

- و هي الجسر الموصل بينها و بين العاملين فيها وفيما وبينهم و بين العالم الخارجي .

• يتضح لنا أنها العملية التي تهتم بإيصال المعلومات الهامة و القرارات لجميع أفراد المنظمة عن طريق متابعة وصول المعلومات و تذليل عقبات وصولها باستخدام وسائل شفوية أو كتابية أو الإلكترونية

• بالإضافة إلى تقييد و متابعة أي اتصال من خارج المنظمة أي المحافظة على طرق دخول و خروج المعلومات بوسائل اتصالية منظمة.

• * هو العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين

• هو العملية التي تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات .

• * هو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري

- **نشأه الاتصالات :**
- مارس الانسان الاتصال منذ نشاه المجتمع الانسانى .
- وقد مر الاتصال عبر التاريخ بمراحل مختلفة وعديده .
- اول مرحلة بداية الاشارات والايماءات .
- وقد لجأ الانسان البدائى فى العصر الحجرى الى رسم على جدران الكهف ليخبر بها الاخرين .
- ثم ظهرت اللغة المنطوقة للتعامل مع الاخرين وهي اعلى مستويات الاتصال .
- وسائل الاتصال عند العرب فى العصر الجاهلى :
- **القصيدة الشعرية** .
- **الخطبة والخطباء** .
- **المناداة** .
- **الاسواق** .
- **الندوة** .
- اشعال النار فى رؤوس الجبال

- وسائل الاتصال في عهد الرسول (صلى الله عليه وسلم) :
- القرآن الكريم .
- الحديث الشريف ,
- والقدوة الحسنة .
- العلاقات الانسانية .
- القصيدة الشعرية .
- ارسال الوفود
- الفتوحات الاسلامية
- ظهرت مرحلة الطباعة عام 1455م
- وفي القرن التاسع عشر تطورت تكنولوجيا الطباعة

- منذ عام 1930م : ظهرت وسائل مثل :
- الأقمار الصناعية .
- والاتصالات الشخصية .
- ثم تطورت الى :
- التلفون .
- التلغراف
- التلكس
- الفاكس .
- والبريد الإلكتروني .
- الانترنت .
- التلفزيون .
- الموبايل .
- من الصعب تحديد متى بدأ الاهتمام بعنصر الاتصال في حياة الإنسان .

6- أهداف الاتصال :

1 - تحقيق التنسيق بين التصرفات و الأفعال ، حيث يقوم بالتنسيق بين تصرفات و أفعال أقسام المؤسسة المختلفة .

فبدون الاتصال الداخلي تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين عن بعضهم

2- المشاركة في المعلومات:

أ- تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف المنظمة

ب - توجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف .

ج- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بواجباتهم .

د- تعريف الأفراد بنتائج أداءهم

3- اتخاذ القرارات : لأخذ القرار يحتاج إلى :

أ- تحديد المشاكل .

ب- تقييم البدائل .

ج- تنفيذ القرارات .

د- وتقييم النتائج .

4- التعبير عن مشاعره الوجدانية : يساعد الاتصال الموظفين
التعبير عن سعادتهم وأحزانهم وثقتهم بالآخرين وبالمنظمة

5- التقليل من دور الإشاعة في الوسط العمالي .

6- يكون الاتصال فعالا عندما يحقق الهدف منه .

• هناك العديد من النصائح التي تجعل عملية الاتصال تحقق الهدف
اهمها : ان يكون الهدف :

1-محددا أي يحدد للمرسل اليه وما ينبغي ان يفعله ومقدار الجهد
الذي يبذله بصورة واضحة .

2-مقبولا بمعنى الا يتعارض الهدف مع معتقدات وميول المرسل
اليه .

3-ذا فائدة للمرسل اليه خاصة اذا زوده بمعلومات يكون في حاجة
اليها او يحقق له نفع مادي او معنوي .

4-الا يكون صعبا ويمكن ان يحتوي قدرا من التحدي يحمس
ويحفز المرسل اليه للعمل او القيام بالتصرف او السلوك
المطلوب فاذا اردت ان تطاع فامر بما يستطيع

5-قابل للقياس أي يجب ترجمة الهدف الي ارقام يمكن قياسها
والتحقق منها .

6- تحديد للمرسل اليه الاسلوب الذي ينبغي ان يعمل به اعليه اتباعه اثناء تنفيذ العمل .

7- شجع المرسل اليه علي توجيه الاسئلة والاستفسارات عما يكون غير واضح بالنسبة له .

8- تابع تنفيذ الرسالة لمعرفة مدي تفاعل واستيعاب وفهم المرسل اليه واستجابته للأمر ولمضمون الرسالة .

9- يعمل علي تنمية الثقة بينك وبين المرسل اليه .

10- كن متعاوناً مع المرسل اليه .

أهداف الاتصالات الإدارية: تختلف أهداف عملية الاتصالات الإدارية تبعًا لطبيعة المنظمة و أهدافها الرئيسية و هي:

1- إن الهدف من أي عملية اتصالية ليس إيصال المعلومات و الأفكار كما يتبادر إلى الذهن فقط، إنما الهدف هو الإقناع بأمر ما بطريقة أو بأخرى. إن كثيرًا من القادة في المؤسسات يريدون أن يقدموا أفكار جديدة و يستخدمون

2- اطلاع المرؤوسين على تعليمات الأهداف المطلوب تنفيذها و التعرف على مدى التنفيذ و المعوقات بالإضافة إلى تسهيل عملية اتخاذ القرار.

3- مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات و الخطط و تقسيم العمل و التوفيق بين جهود العاملين.

4- توفير المناخ الايجابي الذي يرغب العاملين في الانجاز و ينظم قيادة و توجيه الموارد البشرية و الفنية و المالية.

5- ربط المديریات و الدوائر و الأقسام مع بعضها و تنسيق وصول و تدفق المعلومات من أجل تحقيق الأهداف.

6- الاتصال لإقناع الناس باتباع هذه الأفكار

• ارتباط أهداف الاتصالات الإدارية بجميع مراحل و وظائف المنظمات و خططها و أهدافها أيضًا.

• لذا كان لزامًا على المنظمات باختلاف أنواعها و أحجامها أن تهتم بمقومات و متطلبات الاتصالات الإدارية لكي يحقق الاتصال أهدافه في تلك المنظمات و تحقق المنظمات أهدافها.

١- أهمية الاتصال بالنسبة للقادة الإداريين :

* تجعل القائد ملما بحقيقة ما يجري داخل المنشأة بصورة صادقة

* تزويد القائد بالمعلومات والبيانات الصحيحة التي تساعد على اتخاذ القرار

* تحقيق التنسيق بين القادة الإداريين في المنشآت

أ-بالنسبة للمديرون : توصلت احدي الدراسات ان المدير
ينفق 78% من وقته في :

أ-الاتصالات بالجهات الخارجية والتعامل مع الغير .

ب-وتمثيل والتحدث باسم المنظمة رسميا .

ج-تجميع وتحليل المعلومات ونشرها .

د- دراسة وحل المشاكل .

وتعتبر الاتصالات وسيلة للمديرين لا دارة منشاتهم الادارية

6- أن مديري الشركات يقضون 80% من أوقات عملهم في عملية الاتصالات.

7- أن التجارب أثبتت أن عدالة الإدارة في معاملة موظفيها ليس كافيًا في حد ذاته إذا لم يصحب ذلك شرح وافي و تفسير كامل لتوجهاتها مما يقطع الطريق على مروجي الشائعات أي القدرة على تحقيق اتصال فعال.

8- إن التطور و النمو الكبير في المنظمات و اتساع أنشطتها و تزايد أحجامها و بالتالي ابتعاد قيادات الإدارات العليا عن الإدارات التنفيذية أسهم بشكل كبير في زيادة الاهتمام بالاتصالات.

9- إن العامل الأساسي الذي يجعل الاتصالات الإدارية تختلف عن أنواع الاتصالات الأخرى هو أن نجاح أو فشل الاتصالات الإدارية يؤثر على إنتاجية المنظمة

كما ان الاتصالات تساعد المدير في القيام بالاتي :

- 1- ملما ما يجري داخل المنظمة .
- 2- تزويده بالمعلومات والبيانات الصحيحة .
- 3- تحقيق التنسيق بين الإداريين في المنشآت .
- 4- تساعد على اتخاذ القرار.
- 5- تحديد الاهداف الواجب اتخاذها .
- 6- التعريف بالمشاكل وطرق حلها .

- 7- تقييم الاداء والانتاج وانتاجية العمل .
- 8- التوفيق بين المهام والواجبات المختلفة .
- 9- تحديد مؤشرات الاداء .
- 10- اصدار الاوامر والتعليمات والتوجيهات .
- 11- التأثير في الاخرين وحسن ادارتهم وقيادتهم
- 12- تحفيز وشحن همم العاملين .

• دور المدير في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة:

- النظرة الشاملة الى المنظمة كنظام مفتوح
- حسن النظرة الى الآخرين
- عدم الحرص على المعنى الجاف للسلطة
- التمسك بالمعنى الأفضل لمفهوم الاتصال
- عدم اغفال دور التنظيم غير الرسمي في الاتصال
- القدرة على الاصغاء واتباع قواعد الاستماع الجيد
- تجنب المناقشات الحادة والانفعال العاطفي مع المرؤوسين
- حسن استخدام الالفاظ والمصطلحات في مجال العمل

ب: بين الرئيس والمرؤوسين: يعتبر الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين علي درجة من الأهمية لانه يساعد علي اداء وظائف اهمها :

- 1- معرفة ما يجب عمله وكيف يتم الاداء .
- 2- رفع التقارير عما تم انجازه .
- 3- رفع معلومات عن مشاكل العمل والعاملين
- 4- رفع تقرير تقييم اداء العاملين والتوصية بشأنها
- 5- رفع معلومات عن كيفية سير العمل الاجراءات وتطبيقها .

ج: بالنسبة للمرؤوسين :

- 1- تزويد العاملين بالتعليمات اللازمة للأداء .
- 3- تزويد العاملين بكل ما هو جديد .
- 4- توضيح حقيقة نشاط المنظمة .
- 5- وشرح رسالته وأهداف المنظمة .

6- تصحيح المفاهيم الخاطئة لدى بعض الموظفين .

7- تعريف العاملين في المنظمة بنقاط القوة في أدائهم وسلوكياتهم .

8- تعريف العاملين في المنظمة بنقاط الضعف في أدائهم وسلوكياتهم .

9- إشعار العاملين بأهميتهم وقيمتهم .

د : بالنسبة للمجتمع الخارجي للمنظمة :

- 1- تعريف المستفيدين من أنشطة المنظمة .
- 2- التعريف بنظام والخدمات التي تقدمها المنظمة
- 3- التعريف بشروط الحصول علي الخدمات .
- 4- ودوره المنظمة تجاه المستفيدين ..
- 5- معرفة آراء الجمهور من الخدمات المقدمة .
- 6- معرفة مقترحات الجمهور في الخدمات المقدمة
- 7 - دعم صورة المنظمة وسمعتها في المجتمع .
- 8- وتقوية أواصر العلاقة مع المنظمات الأخرى .

9- لا يمكن تصور أن هناك تنظيم أو إدارة دون اتصال و بدون اتصال لا يوجد هناك تنظيم.

10- أن للاتصال دور في جميع العمليات الإدارية من تنظيم و تخطيط و رقابة و تنسيق و اتخاذ قرار

11- تعود أغلب المشكلات في المنظمات إلى سوء ممارسة الاتصالات الإدارية بين الإدارة و العاملين.

12- كبر حجم المنظمات و بعدها عن بعضها البعض مثل الشركات الإقليمية و المتعددة الجنسيات

13- فالاتصال هو عصب العمليات الإدارية و متطلب حتمي لأي تنظيم.

14- أن الاتصالات الإدارية لا بد لها من قوانين و مبادئ تحكمها لتسييرها بفعالية في الاتجاه الصحيح و تحقيق فاعليتها.

15- أنه متى ما كان الاتصال واضحًا و يسهل انسياب المعلومات داخل قنوات التنظيم فإن ذلك يساعد على كفاءة الأداء في التنظيم.

الاتصال في المنظمة هُدف إلى:

قيام المستقبل
بالتصرف وفق
هذه الرسالة



قبول المستقبل
للرسالة الموجهة
من المرسل

ه- أهمية الاتصال للفرد :

- 1-الاتصال هامًا في حياة الفرد العادي فإنه لا يقل أهمية في حياة المنظمات صغيرها و كبيرها.
- 2- إن معظم مشكلاتنا اليوم ليست في عالم الأشياء و لكن في عالم الأشخاص
- 3- إن أكبر فشل للإنسان كان و ما يزال هو عدم القدرة على التعاون مع الآخرين و فهمه إنها مشكلة اتصال.
- 4- يعتبر أن الاتصالات هي الغراء و الصمغ الاجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة و تحسين مستواها.
- 5- هيكل المنظمة و انتشارها و مجال عملها تتحدد بواسطة أدوات و أساليب الاتصال بها.

- المنظمة كيان اجتماعي مفتوح.
- الأفراد يتبادلون المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر.
- الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمات
- الاتصالات الخارجية الفعالية تسمح للمنظمة بمواكبة التطورات البيئية
- العولمة زادت من أهمية الاتصالات مع انفتاح الأسواق
- اقتصاد المعرفة يقوم بالكامل على الاتصالات
- الاتصالات وسيلة الفعالة لفهم ثقافات الآخرين وتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لاستراتيجياتها
- إنتاج وتحليل المعلومات جزءا رئيسا من نشاط المنظمة
- شفافية الاتصالات تدعم التوجه الاخلاقي للمنظمة

المحاضرة رقم (2)

دورة الاتصال : عملية الاتصال

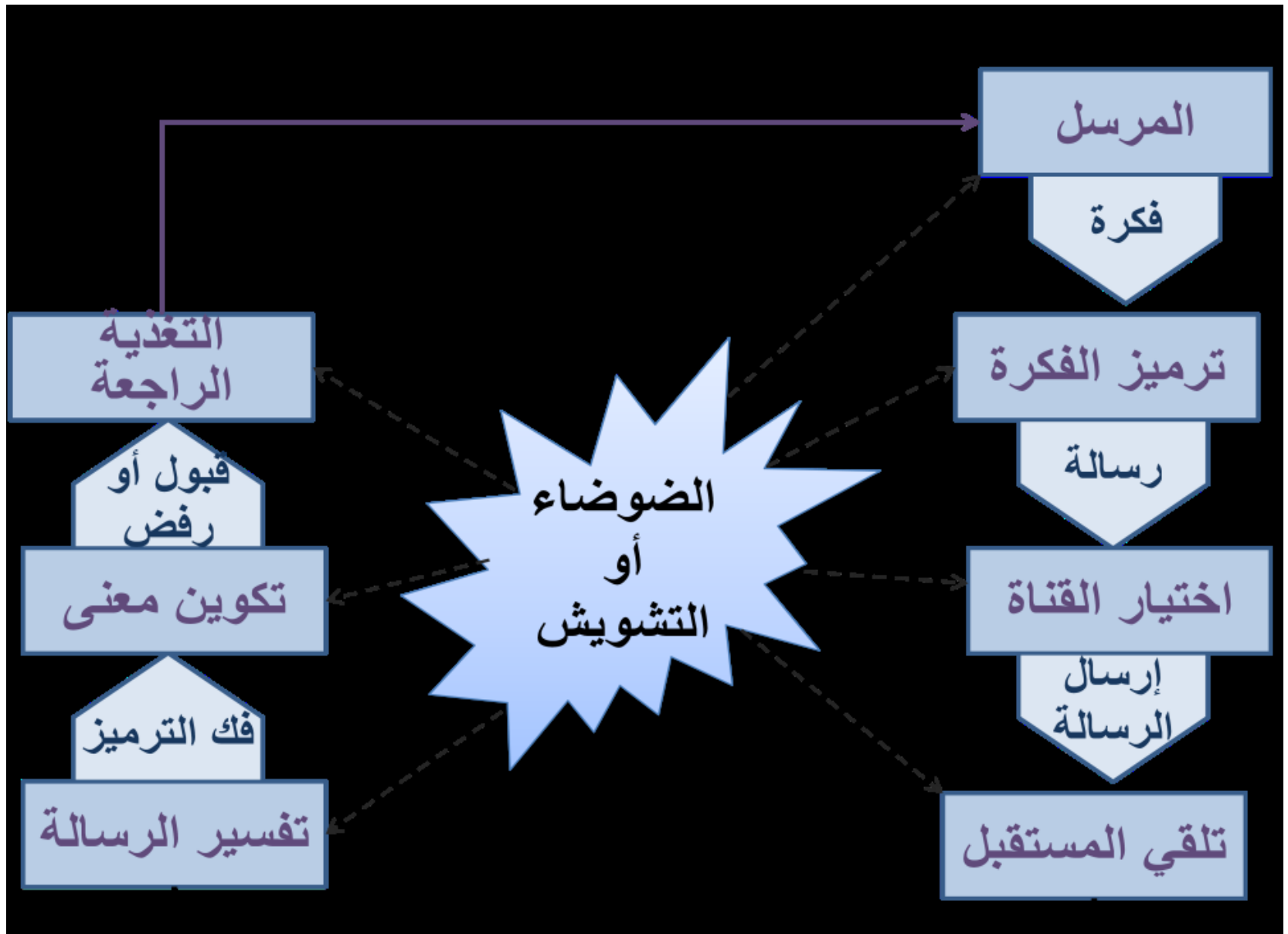
1- عناصر الاتصال

2- تفاعلات الاتصال :

3- الاتصال الفعال

4- كفاءة الاتصال

5- معوقات الاتصال



عناصر عملية الاتصال

1- المرسل .

2- المستقبل.

3- الرسالة .

4- الوسيلة .

5- رد الفعل .

6- بيئة الاتصال .

1: المرسل :

تبدأ عملية الإتصال عندما يرّغب أحد مما "المرسل" نقل فكرة أو أي معلومة إلى شخص أو أشخاص آخرون

المرسل هو: شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى الطرف الآخر .
• وهو شخص لديه الرغبة في مشاركة الآخرين مشاعره أو أفكاره .

• يتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعزوء من الأعضاء العاملين في

التنظ

2- الرسالة : الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين وتكون في شكل لغة يمكن تفهمها .

• وهي الهدف الحقيقي لمرسلها لتحقيق الاتصال الفعال بجهات أو أفراد محددين في الهيكل التنظيمي .

• وهي تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل .

• وتعني الأسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل الى الذين يود أن يشاركوه أفكاره أو مشاعره

الرسالة : و جوهر عملية الاتصال لأنها تمثل المضمون أو

المحتوى لعملية الاتصال، علما أنها تتوافق مع قناة

الاتصال، وتتكامل معها "رسالة صوت ، رسالة مكتوبة

- ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم يهدف المرسل من ارساله لأي رسالة إلى تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بينه وبين مستقبل الرسالة لتحقيق هدف محدد .
- وبالتالي فهناك ضرورة لترجمة أفكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل إلى شكل منظم .
- ويعني ذلك ضرورة التعبير عما يقصده المرسل في شكل رموز أو لغة مفهومة .
- **الترميز²⁸**: الرموز المستخدمة أساس مهم لتحقيق الإتصال الفعال وعدم الإنحراف بالمعنى ولوصول الأفكار للطرف الآخر بشكل صحيح²⁸.
- ترجمة ما يقصده المرسل إلى رسالة يمكن للشخص الذي يستقبلها أن يتفهم الغرض منها .

- **تفهم الرسالة : يتوقف علي الاتي :**
- مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه
- الطريقة التي أن ينظر بها المرسل اليه إلى محتوياتها
- طريقة فهمه للرسالة .
- والخبرة السابقة بالتنظيم ومرسل الرسالة .
- انطباعه الحالي عن مرسلها .
- وكلما كان تفهم المرسل إليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا وأهداف المرسل , كلما انعكس ذلك على نجاح و فاعلية عملية الاتصال .

3: الوسيلة : وهي الطريقة التي تنتقل بها الرسالة بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين

- وهي القناة المناسبة لإيصال الرسالة إلى المستقبل بصورة ناجحة
- ترتبط الرسالة مع الوسيلة المستخدمة في نقلها .
- فإنه لا يمكن فصل القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة عن القرار الخاص باختيار الوسيلة .
- وتكون الرسالة في شكل صور ، رسوم ، الهاتف ، الندوات المؤتمرات ، اللوائح ، الاجتماعات .
- **قناة الإتصال :** الوسيلة التي يتم عبرها الرسالة علما بتعدد وتنوعها "تلفزيون، تلفون، جريدة، الخ...." ، والإتصال الفعال يتطلب اختيار الوسيلة الملائمة.

- هناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها :
- الاتصال المباشر :
- بين المرسل والمرسل إليه (وجهها لوجه)
- الاتصال بواسطة التليفون .
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة ,كالمذكرات ,والتقارير
- الندوات والمحاضرات والمؤتمرات والسمنارات ووش العمل
- الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي) :
- الاتصال من خلال الاجتماعات .
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه
- فك التشفير: هو تعبير عن الرموز والعبارات والإشارات القابلة للفهم المشترك من الطرف الآخر
- المرسل والمستلم وأن تتوافق تلك الرموز مع دقة المستلم على نفس رُ

4:المستقبل: وهو ذلك الشخص أو المجموعة المستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد المرسل أن يشاركوه في أفكاره ومشاعره.

المستقبل: و المستلم أو المستهدف من عملية الإتصال.

المستقبل: يستقبل الطرف الآخر للرسالة من خلال حواسه المختلفة :

السمع .

البصر .

الشم .

الذوق .

اللمس

5: الاستجابة: وهي الاسترجاع او هي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال،

وهل حققت التأثير أو الهدف المطلوب أم لا؟

• وهي ما يعتبره البعض المتمم والمكمل لدائرة الاتصالات بين المستقبل والمرسل.

• **التغذية الراجعة:** تسمى بالتغذية العكسة أو المرتجعة، فه توفر المعلومات التي تعبر عن مستوى التفاعل والفهم المتحقق من عملية الإتصال، كما أنها تمثل مقياس لمستوى الأداء

• **تلعب عملية استرجاع الأثر و الدور الأساسي في:**

1- معرفة الأثر الذي نتج عنها لدى مستقبلها .

2- ومدى استجابته لها .

3- ومدى تحقيق الهدف الذي حدده المرسل .

• **وتتم عملية الاسترجاع بالطرق التالية :**

1. **الاسترجاع المباشر :** للمعلومات من خلال الاتصال المباشر الذي يتم بين المدير والأطراف الأخرى في التنظيم .

• وعادة يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسل الرسالة ومستقبلها

• **وقد يتمكن المرسل من استرجاع المعلومات من خلال :**
مظاهر معينة لمستقبل الرسالة مثل :

• التعبير عن عدم الرضا العام من محتويات الرسالة

• أو لمس سوء فهم الرسالة من المرؤوس

2. **استرجاع غير مباشر للمعلومات** : ومن أمثلة الاسترجاع غير المباشرة أن يلاحظ المدير الظواهر التي توضح له عدم فاعلية عملية الاتصال مثل :

أ- لانخفاض الملحوظ في الكفاية الإنتاجية

ب- الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين

ج- الزيادة الملحوظة في معدلات دوران العمال.

د- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية

6 - البيئية : ونقصد بها المحيط الذي تتم فيه عملية الاتصال

• والتي تتكون من مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها.

• **الضوضاء :** من الطبيعي ان تتعرض الرسالة مهما كان شكلها إلى درجة مع من التشويش أو التأثير السالب على المسار المطلوب من عملية الإتصال المستهدف بفعل عوامل عد يدة, كعدم وضوح الصوت في الوسيلة مثلا , مثال: "عرض الإعلان مباشرة بعد عرض إعلان منافس"

• تفاعلات الاتصال :

يقصد بتفاعلات الاتصال: طبيعة علاقات الاتصال بين طرفيها المرسل والمستقبل.

التوضيح :

□ الأول يرسل رسالة

□ والثاني يتأثر بها ويتصرف حيالها من خلال ردة الفعل.

□ سلوك الطرف الأول يحدد ردة فعل الطرف الثاني

- **أنواع تفاعلات الاتصال :**
- **التفاعلات المكملة:** عندما يرسل الطرف الأول رسالة ثم يستقبل ردة فعل متوقعة.
- **التفاعلات المعاكسة:** عندما يرسل الطرف الأول رسالة ثم يستقبل ردة فعل غير متوقعة غالبا ما تؤدي للإحراج والارتياب.
- **التفاعلات الخفية:** عندما يرسل أحد أطراف الاتصال رسالة ولكنه يعني شيئا آخر لديه معنى خفيا.

الاتصال الفعال والناجح:

• للحصول على اتصالات فعالة وناجحة، يلزم مراعاة الآتي:

- 1- أن يكون موضوع الاتصال أو مضمون الرسالة واضحًا .
- 2- ان يكون عند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه .
- 2- وأن يكون في نطاق اختصاصه .
- 3- وفي حدود السلطات المخولة له .
- 4- - كمية المعلومات بالقدر الذي يمكن استقبالها واستيعابها
- 5- وأن تكون المعلومات مهمة بالنسبة للمرسل إليه .
- 6- ان تكون جديدة بالنسبة للمرسل اليه وإلا فقدت أهميتها .

7- التأكد من عملية الاسترجاع،

8- وأن المرسل إليه قد أدرك الرسالة وانفعل معها عن طريق ملاحظة رد فعله سواء بالتعبير الشفوي أو التصرف العملي.

9- شرح المعلومات الفنية وتبسيطها

10- أن تركز الرسالة على الحقائق والمعلومات المهمة .

11- التعريف بالمصطلحات

12- التعريف بالحقائق غير المعروفة و مقارنتها بما هو معروف.

تحسين فاعلية الإتصال:

- دور المرسل:
- وضوح وشمولية الرسالة وترابط معلوماتها.
- إختيار وسيلة الإتصال المناسبة.
- إختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة.
- الصدق والنزاهة.
- ضبط وتنظيم تدفق وتحويل المراسلات إلى المستقبل بصورة معقولة.

• دور المستقبل:

- الإنصات التام لمحتوى الرسالة.
- الإصغاء والانتباه لمشاعر مرسلها.
- الإستجابة لهذه المشاعر وإشعار المرسل بذلك.
- الانتباه والحساسية تجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل.
- الإمتناع عن إصدار حكم مسبق عن أي رسالة قبل قراءتها أو سماعها.

• دور الإدارة:

- تهيئة الأجواء الملائمة.
- تنمية مهارات الإتصال لدى المنسوبين وبخاصة المديرين.
- تحسين العلاقات بين العاملين.
- تشجيع حل المشكلات فور ظهورها.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي وثقافة المنظمة بما يناسب الإتصالات الفاعلة.

• **كفاءة الاتصال** : تتميز كفاءة الاتصال ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية :

1-السرعة : ان مدي السرعة او البطء في نقل المعلومات وقد يعود الي الرسالة والوسيلة المستخدمة .

• هناك بعد اخر للسرعة وهو وصول المعلومات في الوقت المناسب

• حيث تفقد المعلومات قيمتها ان لم تنقل او تصل في وقت اتخاذ القرار او الوقت المناسب .

• مثال مقارنة التلفون والخطاب يتضح ان التلفون اسرع بكثير من الخطاب

2- الاسترجاع : Feedback :

- تسهل الوسائل الشفهية من الاتصال من امكانية حصول اطراف الاتصال علي معلومات مرتدة تساعد علي رد الفعل السليم واطمام عمليات الاتصال بنجاح .
- اما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير فهي بطيئة وغير فعالة في تقديم معلومات مرتدة الي اطراف الاتصال .

3- التسجيل : Record :

- يمكن لبعض وسائل الاتصال ان تخفظ في سجلات وملفات مثل الخطابات والمذكرات والتقارير . مما يساعد من سهوله الرجوع اليها لمتابعة انجاز الموضوعات محل الاتصال
- اما الوسائل الشفهية فيكن تسجيلها في اشربة او اسطوانات مدمجة للاحتفاظ بها والرجوع اليها عند الحاجة

4- الكثافة : Intensity :

- تتميز بعض الوسائل بانها قادرة علي تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير والانترنت .
- مما يساعد علي عرض المعلومات المعقدة والغير سارة او المعلومات المسهبة , كعرض الخطط والبرامج او نتائج المتابعات والرقابة .
- بصورة عامة كلما زادت قدرة وسائل الاتصال علي تقديم معلومات كثيفة كلما كانت افضل .

5- الرسمية : Formality :

- اذا كان الاتصال رسميا تستخدم وسائل اتصال مناسبة .
- مثال : اخطار الموظف بالترقية او النقل من خلال الاتصال الرسمي بخطاب مكتوب .

• هناك اتصالات داخلية تحتاج الي الشكل الرسمي مثل :

• الاجتماعات

• والجان

• والتقارير.

• اما الاتصالات الداخلية بين زملاء العمل والاقسام قد تحتاج الي

وسائل اقل رسمية مثل :

• المذكرات الداخلية

• والتلفون .

• البريد الاليكتروني

6- التكلفة : Cost :

- كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كانت افضل .
- التكلفة عنصر نسبي تختلف من وسيلة لاخري .
- قد تكون التكلفة مناسبة مقارنة بالعوائد منها .
- وتشمل التكلفة الادوات المكتبية , البريد , التلفون .
- كافة تكاليف الاتصال من ارسال واستقبل وتخزين وتحليل واسترجاع

• **معوقات الاتصال** : وهي مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال وتؤدي الي التشويش علي عملية الاتصال .

و من أهم المعوقات التي تقف في نجاح الاتصال ما يلي:

أولاً : معوقات شخصية :

ثانياً معوقات عناصر الاتصال

ثالثاً : المعوقات تنظيمية

ثانيا : معوقات الإتصال:

- لا تتعلق فقط بالمرسل او المستقبل وإنما تتعدى كذلك إلى وسيلة الإتصال ومضمون الرسالة والوسائل المستخدمة, من أهمها:
- الإختيار غير الموفق لقناة الإتصال
- التعبير "مكتوب أو شفوي" الضعيف وغير المؤثر.
- الفشل في فهم وإدراك الإشارات غير اللفظية للرسالة.
- الإرباكات المادية أثناء عملية الإتصال "المقاطعة مثلا".
- الإزدحام في قنوات الإتصال وبشكل لا تتحقق معه الفاعلية المطلوبة

• المعوقات

• إن إدراك المديرين لمعوقات الاتصالات الإدارية يسهّل عليهم معرفة هذه المعوقات و بالتالي تجاوزها لكي يتم تحقيق الاتصال الفعال و من هذه المعوقات الآتي:

• معوقات شخصية: مثل عدم القدرة على التعبير الجيد و اختيار ألفاظ مبهمّة كما أوردنا آل علي و الموسوي و غلبة الغموض و عدم إصغاء العاملين و اختلاف قدراتهم و مداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية.

أولاً: معوقات شخصية: ونقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل وتعود هذه المعوقات بصفة عامة إلى :

- 1 الفروق الفردية بين الأفراد والتي تؤدي لاختلافهم في حكمهم و عواطفهم تجاه الرسالة .
- 2- مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له .
- 3- مدى الثقة بين الأفراد , فضعف الثقة يؤدي لعدم تعاونهم .
- 4- حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها

• معوقات تنظيمية

- مثل كبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية كما يقول الشيخ التي تنقل الرسالة مما يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة, أضف إلى ذلك عدم وجود هيكل تنظيمي كما يشير حمود يؤدي إلى وضوح الاختصاصات و الصلاحيات ، أيضاً غياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي توضح أهداف الاتصالات الإدارية في المنظمة و تساعد على تحديد السلطة و الصلاحيات و المسؤوليات و تمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية.

• معوقات بيئية

• يرى عامر أن درجة الحرارة و الإضاءة و سوء التهوية و وجود الضوضاء تساعد على إعاقة الاتصال الفعال. و يضيف الخازندار في دراسته الاستماع الفعال و تأثيره على الاتصالات التنظيمية أن الحيز المكاني الضيق و بالأخص في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين يعرقل اتصال الفعال و يؤدي للتوتر.

• معوقات نفسية اجتماعية

• مثل كون طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة, و قد أوصت المنجي في دراستها الاتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية العمانية (دراسة تحليلية) على ضرورة تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية و ذلك لرفع الحواجز النفسية و الاجتماعية بين المديرين و العاملين لتحقيق أهداف الاتصال. من خلال ما تقدم يتضح لنا أنه متى ما انتهجت المنظمات إلى تدعيم العلاقات الإنسانية الاجتماعية بين العاملين و خلق جو ودي قيمي بين العاملين و المديرين فإن ذلك مؤداه إلى تحسين قنوات الاتصال بها و تعزيز فرص تحقيق أهدافها.

معوقات عناصر الاتصال :

واي عنصر من عناصر الاتصال يمكن ان يتعرض لمجموعة من العوائق التي تخفض من فعالية الاتصال وأهمها :

1-معوقات المرسل : يقع المرسل في عدة اخطاء عند الاتصال بالآخرين وهي انه يخطئ عندما يعتقد ان :

- 1- دوافعه لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات .
- 2- سلوكه في كامل التعقل والموضوعية .
- 3- انه يتصرف فقط لمصلحة العمل وليس مصلحته الشخصية .
- 4- انه يفهم ويردك الرسالة كما يفهمها الآخرون .
- 5- حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات لديه

6- ان ميوله واتجاهاته النفسية لاتؤثر علي المعلومات .

7- قيمه ومعتقداته لاتؤثر علي شكل المعلومات .

8- وانه لا يقوم بعمليات الحكم والتقييم ,والاضافة ,
والحذف للرسالة .

9- ان المرسل اليه ينظر بنفس الطريقة التي ينظر بها
للمعلومات .

10- عندما يتحيز لبعض الامور والاحداث , فهي بالنسبة
له اما حسنة , اوسيدة , اوبيضاء او سوداء ,اي ان
الامور بالنسبة له واضحة .

• **2- معوقات الرسالة :** تتعرض المعلومات اثناء وضعها في شكل رسالة لبعض المؤثرات التي تغير اوتسئ الي طبيعة وشكل وحجم ومعني المعلومات والافكار .

• **وان الخطأ يحدث في الرسالة عندما يخطي المرسل :**

1- لا يدرك او يفهم معني المعلومات التي لديه .

2- لا ينتقي الكلمات السهلة المعبرة .

3- تعبيرات وجهه او جسمه لا تفسر او تعزز المعاني .

4- لا يتكلم بلغة ومصطلحات يفهمها المرسل اليه .

- **3- معوقات وسيلة الاتصال :** ان عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوي الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل اليه تتسبب في كثير من الاحيان في فشل الاتصال .
- عليه يجب ان يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال المناسبة حتي يزيد من فعالية الاتصال
- **اهم معوقات وسيلة الاتصال :** ان يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال لتي لا تناسب :

1-موضوع الاتصال.

2-الوقت المتاح للاتصال .

3-مع الافراد القائمين بالاتصال .

4-لا يتعرف علي الاجراءات الرسمية لاستخدام وسيلة الاتصال .

5-عندما يوازي بين استخدام الوسائل المكتوبة والوسائل الشفوية

4- معوقات في المستقبل: يقع المستقبل او المرسل اليه في
الاطء عند استقباله للمعلومات التي ترسل اليه من المرسل

• وتتشابه الاخطاء التي يقع فيها المستقبل مع الاخطاء التي
يقع فيها المرسل وخاصة بمعوقات الاتصال

• ان يكون احد عناصر الاتصال او كلاتهما لايعلم او يفهم :

1- اهداف المنظمة او الاهداف المشتركة بينهما .

2- تتعارض اهدافه مع اهداف المنظمة او اهداف الطرف

الآخر او الوظيفة الطرف الآخر علي الوجه الصحيح

3- العواقب السيئة التي تصيب الطرف الآخر او المنظمة .

5- معوقات بيئة الاتصال : ونقصد بها المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد داخل او خارج المنظمة

• يقع اطراف الاتصال في اخطاء عديدة عندما يتجاهلون تاثير البيئة المحيطة بهم والمحيطه بعملية الاتصال

• لان عدم الاخذ بعناصر بيئة الاتصال يجعل الاتصال غير كامل او مشوش

• وأهم هذه العوامل :

1- اللغة التي يستخدمها المرسل .

2- واستخراج معاني الكلمات في ضوء قيمه وعاداته تقاليد

3- بالإضافة إلى عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال

4- وعدم وجود نشاط اجتماعي في كثير من المنظمات.

5- مدى التفاهم والتعاون القائم بين العاملين فدرجة التفاهم والانسجام بين العاملين تحدد أسلوب الاتصال ومدى فاعليته .

6- الفوائد التي تعود عليه من الاتصال .

7- عدم اتسام البيئة بالابتكار أو المبادرات .

8- عدم اتصاف البيئة بالعدالة والثقة من قبل الرؤساء

9- عدم توفر معلومات مرتدة عن التقدم في الاتصال .

ثالثا : المعوقات تنظيمية : للاتي :

1- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وحدود السلطة الرسمية في المنظمة .

• مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان مع أهداف التنظيمية .

2- وقد يكون التخصص وهو أحد معوقات الاتصال هناك حالات يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لها لغتها وأهدافها الخاصة . فيصعب عليها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين .

3- عدم وجود وحدة تنظيمية للمعلومات .

4- يؤدي عدم الاستقرار التنظيمي إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمنظمة..

5- تحديد المرسل اليه الاسلوب الذي ينبغي ان يعمل به وعليه اتباعه اثناء تنفيذ العمل .

6- شجع المرسل اليه علي توجيه الاسئلة والاستفسارات عما يكون غير واضح بالنسبة له

7- تنفيذ الرسالة لمعرفة مدي تفاعل واستيعاب وفهم المرسل اليه واستجابته للأمر ولمضمون الرسالة .

9- اعمل علي تنمية الثقة بينك وبين المرسل اليه .

10- كن متعاوناً مع المرسل اليه

• المحاضرة رقم (3)

• انواع الاتصالات تصنيف الاتصال

1- حسب الوسيلة او القناة

2- حسب الاتجاه :

3- حسب طريقة التعبير: او الموضوع

• [?] أنواع الإتصالات:

1- حسب الموضوع :

ا- اتصالات عملياتية :

• داخلية : تتم بين العمال في المنظمة لأغراض العمل.

• خارجية : بين المنظمة وبيئتها

• أهمية وأغراض الإتصالات الخارجية:

• الإقناع.

• زيادة المبيعات.

• بناء صور ذهنية إيجابية.

• الإلتزام بالقوانين والتشريعات.

• نيل ثقة الجمهور وقبوله.

• مواكبة التطورات والتغيرات.

ب- اتصالات شخصية: تتعلق بتبادل المعلومات والاتجاهات والعواطف بين الأفراد. لا تتعلق بالعمل لكنها تؤثر فيه إيجاباً و سلباً

• **حسب الرسمية:**

أ- الرسمية: هي التي تتم وفق قنوات الاتصال المؤسسية

ب- غير الرسمية: هي التي تتم عبر القنوات الشخصية

- **حسب اتجاهات المسار :الاتصالات النازلة :**
- أهمية وأغراض الإتصالات النازلة:
- توضيح وشرح الرسالة.
- إطلاع العاملة على العمليات اليومية.
- حل مشكلات المرؤوسين.
- توضيح مبررات القرارات الإدارية
- إصدار التوجيهات والإرشادات.
- الإطلاع على نشاط المنظمة وتطورها.

ب-الاتصالات الصاعدة : أهمية وأغراض الإتصالات الصاعدة:

- التعبير عن آراء المرؤوسين.
- تقديم الإقتراحات لتحسين العمل.
- تأكيد قبول أهداف المنظمة.
- تبليغ حاجات المرؤوسين وأسئلتهم.
- المشاركة في صنع القرارات.
- طلب التوجيه والنصح والإرشاد.

ج-الاتصالات الأفقية

أهمية وأغراض الإتصالات الأفقية:

- توثيق التعاون بين الوحدات.
- تحسين نوعية وفعالية القرارات.
- تنسيق الأعمال والنشاطات.
- حل المشكلات المشتركة بين الوحدات.

د-الاتصالات الجانبية أو المائلة

• حسب القناة أو نوع الوسيلة

ا-اتصالات كتابية

ب-اتصالات شفوية

• الاتصال الكتابية والشفهية في المنظمة

• الاتصالات الكتابية: تشمل :

• الرسائل المذكرات،

• التقارير،

• النشرات...

• **و تتميز ب:**

• تمثل مستندات دائمة

• أداة للتوثيق

• تتضمن كم غزير من المعلومات

• تسمح بالقراءة في الوقت المناسب

• اقل تكلفة

• تمنح الوقت لتخطيط الرسالة وتنظيمها جيدا

• الاتصالات الشفهية:

- تشمل الاتصالات المباشرة وجها لوجه
- او بالهاتف
- او النقاشات الجماعية
- او المؤتمرات...

• تتميز ب:

- تتيح التعبير عن المشاعر اكثر
- تسمح باستخدام الاتصال غير اللفظي
- تسمح بالاستفسار الفوري
- تتيح التعرف على رف الفعل فورا
- هي الأفضل في حالات ضرورة التفاعل
- الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها مع الاميين
- تكون الافضل في حالة المعلومات السرية

- **اختيار وسيلة الاتصال المناسبة** : يتوقف اختيار الوسيلة على:
- الغرض من الاتصال
- موضوع الاتصال
- طبيعة مستقبل الرسالة
- الوقت المتاح
- مدى انتشار مستقبلي الرسالة
- **تكلفة الاتصال** :
- هل هناك حاجة إلى تغذية راجعة فورية؟
- هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال؟
- هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال؟
- هل هناك حاجة لتفاصيل دقيقة؟

1- حسب الوسيلة او القناة : حسب القناة أو نوع الوسيلة

• - اتصالات كتابية^{٢٤}

• - اتصالات شفوية^{٢٤}

أ- مرئية

ب- سمعية

ج- لغة الجسم

المرئية : النظر

1-صور

2--رسومات

3-رموز

4- اشارات

اج- لغة الجسم

- حركة الأيدي
- حركة الأرجل
- تعابير الوجه
- وضع الجسم

لماذا تعد قراءة الآخرين أمراً بالغ الأهمية ؟

- إن القدرة على استكشاف حقيقة الآخرين والتوافق مع الظروف المحيطة بنا وبالعالم من حولنا هي قدرة فطرية ،
- إلا أنها تختلف في طبيعتها من شخص إلى آخر ، وتلك هي الطبيعة البشرية ،
- فتري أن البعض يرغب في قراءة الآخرين من خلال النظر في أعينهم وجها لوجه ، في حين يفضل البعض الآخر ذلك بطريقة مختلفة .
- كل إنسان له نمط خاص من الاهتمامات .
- ولو تأملنا مواقف وكلمات أي شخص لتبين لنا المحور العام لاهتماماته ويظهر التفضيل العام لكل شخص

■ وهذا الفهم له مزايا بالنسبة للممارس من أهمها :

1- فهم شخصيات الآخرين ومن ثم معرفة ما يؤثر فيهم وعليهم .

2- معرفة طريقة تفكير الأشخاص وكيفية حكمهم على الأشياء .

3- معرفة سلوكيات الطرف الآخر ومن ثم التعرف على أسرع الطرق لتحقيق الألفة معهم .

4- كسب مهارة التأثير الإيجابي على الآخرين من خلال النمط الاهتمامين لديه .

5- فن الإقناع للشخص من خلال محاور اهتماماته .

وتكمن معرفة الآخرين واكتشافهم من خلال أربع شفرات وهي

• الحديث " الكلام " . الصوت . الجسد . الوجه

• **شفرات الاتصال الأربع** : تقول د. ليليان جلاس

توجد أربع شفرات رئيسية للاتصال تتم معالجتها داخل المخ،

اثنان منهما الكلام والصوت يتم معالجتهما سمعياً ، بينما يتم معالجة حركات الجسد والوجه بصرياً

وعلى الرغم من أن هناك مناطق مختلفة في المخ مخصصة لمعالجة المعلومات التي يتم استقبالها،

فإن المخ يصل إلى تقييم رد الفعل الشعوري إزاء هذه الشفرات عاطفياً، وتكون النتيجة هي تكامل معالجة الشفرات الأربع معاً لتشكيل صورة شخصية الفرد .

الاتصالات غير الشفهية²⁸ :شفرة لغة الجسد:

- تشبه شفرة لغة الجسد البصمة الشخصية، حيث توضح كيف يسير الشخص، وكيف يجلس ويقف،
- ويعتبر وضع الرأس من أحد المكونات الهامة لتحليل شفرة لغة الجسد،
- وكذلك كيفية استخدام الأذرع و الأرجل،
- **فعلى سبيل المثال** : ما مقدار المسافة التي يشغلها الشخص عندما يقعد أو ما مقدار قربه منك عندما يقف إلى جوارك ؟
- فشفرات لغة الجسد هي عبارة عن مجموعه من الحركات و الإيماءات وطرق الكلام المميزة التي ترسل رسالات محددته في مواقف وظروف مختلفة تظهر لك المشاعر الدفينة و إخراجها للسطح

- **الاتصالات غير اللفظية :**
- هي استجابات إنسانية غير كلامية
- مثل حركات الجسم
- وملامح الوجه
- ونبرة الصوت
- وخصائص البيئة المدركة التي يتم فيها إرسال الرسائل اللفظية وغير اللفظية.
- تسمى لغة الجسد أو اللغة الشارحة.
- تؤثر على المستقبل في حالات التفاعل وجها لوجه
- تؤدي الكثير من المعاني أفضل من الاتصالات الكتابية

- تتخذ الاتصالات غير اللفظية أشكالاً عديدة:
- اللغة المساعدة مثل نبرة الصوت وسرعته
- حركات وإيماءات جسمانية :
- كتعبير الوجه
- وحركات الأصابع
- المسافة بين المتحدث والمستمع
- الملامح المادية مثل بنية الجسم،
- الالتزام بالوقت

2- شفرة لغة الجسد: هي عبارة عن مجموعه من الحركات و الإيماءات المميزة التي ترسل رسالات محددته في مواقف وظروف مختلفة تظهر المشاعر و إخراجها للسطح .

2- تشبه شفرة الجسد البصمة الشخصية،

. توضح كيف يسير الشخص

. وكيف يجلس وكيف يقف،

2-يعتبر وضع الرأس من أحد المكونات الهامة لتحليل شفرة لغة الجسد،

.وكذلك كيفية استخدام الأذرع

.كيفية استخدام الأرجل،

3-مثال : ما مقدار المسافة التي يشغلها الشخص عندما يقعد

أو ما مقدار قربه منك عندما يقف إلى جوارك ؟

• تستطيع الآن أن تتعرف على سمات وملامح شخصية أي فرد دون أن يتكلم كلمة واحدة، حتى لو لم تكن تعرفت عليه من قبل ، بل يمكنك أن تعرف ما يخفيه بداخله من أفكار ودوافع ، إذا تمكنت من فك رموز لغة الجسد، كما أنك تستطيع أن تكشف مدى صدقه عندما يتحدث من خلال نفس اللغة.

• يواجه الكثير مشكلة التعرف على نوايا الأشخاص الذين يتعاملون معهم، لذلك اهتمت الدراسات النفسية والاجتماعية بتفسير رموز حركات الجسد التي تعبر عن كثير مما يخفيه الناس في صدورهم ، ومن خلال هذه اللغة تستطيع معرفة توجهات محدثك ، لما تنقله هذه اللغة من أفكار الفرد وتوجهاته دون استخدام الكلمات والحروف.

• وبنفس الأسلوب تستطيع أن ترسل رسالة لهذا الشخص الذي تتعامل معه ، دون أن تتفوه بكلمة واحدة ، وهذه اللغة اهتم بها الكثير من علماء النفس الذين توصلوا من خلال دراسات عدة إلى أن أكثر من 60 % من الحديث بين البشر يتم بصورة غير مباشرة، عن طريق إشارات وإيماءات وإيحاءات

• من المهارات التي يبحث الكثير عنها للحصول عليها هي مهارة قراءة لغة الجسد ، فهناك العديد من الندوات والكورسات لتعلم كيفية قراءة لغة الجسد فالكثير يبحث عن تلك المهارة ليستطيع فهم من حوله والتواصل معهم بصورة صحيحة.

• وهناك الكثير ممن يستطيعون فهم من حولهم ويمتلكون تلك المهارة بشكل فطري وآخرين يبحثون لتعلم تلك المهارة، فأليك العديد من الطرق لكي تتمكن من معرفة لغة الجسد.

• لغة الجسد هي إشارات غير لفظية نستخدمها للتواصل. وفقا للعلماء والباحثين، فإن هذه الإشارات الغير اللفظية تشكل جزءا كبيرا من التواصل اليومي. بدأ من تعابير الوجه الى حركات الجسم ، الامور التي لا نقولها ونعبر عنها بالجسد يمكن ان تنقل كميات كثيرة من المعلومات.

• وفقا للدراسات والابحاث المختلفة، فان لغة الجسد تشكل ما بين 50 الى 70 في المئة من جميع الاتصالات. فهم لغة الجسد هو في غاية الاهمية ومن الضروريات في نواحي مختلفة من حياتنا. تعلم المزيد عن بعض الامور التي يجب ان تلاحظها عندما تحاول تفسير لغة الجسد .

- ويشير العلماء إلى أن فهم هذه اللغة تساعد كثيرا في اختزال الوقت في التفكير في نوايا الآخرين ومحاولة تفسيرها، حيث تؤكد الدراسات أن هذه اللغة أصدق خمس مرات من استخدام اللغات العادية، ومن خلالها يستطيع الفرد التعرف على درجة صدق الآخر، ومدى اهتمامه بالرسالة الموجهة إليها من خلال فك رموز الإيماءات والإيحاءات التي يصدرها كرد فعل على الكلام العادي أو على الرموز من نفس اللغة.
- ولتفسير وفك رموز هذه اللغة، لابد أن نتعرف على الأدوات المستخدمة فيها ، ويأتي علي رأس هذه الأدوات العين ثم تأتي بعدها حركة الحاجب والجبين، والأصابع والأيدي والأكتاف ، كما تستخدم اللغة أيضا الأنف والأذن، وطريقة الجلوس.
- ويتجه الشخص إلى استخدام لغة الجسد في حالة عدم التيقن من صدق من يحدثه، أو عندما يسعى لمعرفة دوافعه ومدى اهتمامه وشكل اتجاهه نحو الرسالة الموجهة إليه، كما تساعد في تسهيل عملية الفهم للآخر من الحديث والحوار، كما تساعد أيضا في التحكم في الحوار للوصول إلى علاقة أفضل مع الآخرين من خلال إرسال إيماءات ورسالات توحى بذلك ، والابتعاد عن الحركات والإيحاءات التي تضر بالتواصل مع الآخر

3- شفرة الوجه :

1- لكل وجه تعبيراته الخاصة، ونحن نقرأ الناس من وجوههم،
. وتوضح شفرة الوجه الطريقة التي يبدو بها وجه الشخص عندما
ينصت أو يتحدث ،

2- قد تكون قراءة لغة وجه الشخص هي أفضل جهاز لقياس
الحالة المزاجية من الكلمات التي ينطق بها،

3- كما ذكر سيجموند فرويد إن الذي لا يملك عيني يري بهما و
أذنين يسمع بهما ربما يقع نفسه بأنه لا يوجد إنسان يمكنه
الاحتفاظ بأحد الأسرار، فإدا كانت شفتاه صامتتين، فقد تنطق
أطراف أصابعه، ويظهر عليه ما يدور بداخله في كل نظرة تنظرها
إليه، مما يفشى السر الذي بداخله .

4- ربما يحاول الشخص أن يتظاهر بشيء ما ولكن خلال جزء من
الثانية يبوح وجهه بما يدور داخله لأن من المستحيل إخفاء
المشاعر الحقيقية .

شفرة البصر : الشخص ذو النظام البصري :

- 1-- يستخدم كلمات بصريه , شوف , انظر , تخيل
- 2- صوته عالي ،
- 3- يتخذ قرارات سريعة ،
- 4-تنفسه سريع .
- 5- يتحدث عن المستقبل كثيرا
- 6-يميل من الحديث الطويل
- 7-كلامه مختصر
- 8- يهتم بمظهره
- 9-ويحب الصور.

• لغة العيون :

- يصف علماء النفس والباحثين العين بأنها نافذة العقل وما يدور به، وإذا استطاع الإنسان فك رموزها يستطيع معرفة ما يدور بداخل الناس ، ومنطقة العين والحواسب والجفون هي مصدر التعرف على الآخر من خلال الصور، حيث لا يمكن معرفة الشخص من خلال أي منطقة في الجسد، لكن يمكن التعرف عليه ، حتى ولو كان ملثما من خلال عينه.
- وهذا يؤكد أن العين أقوى عناصر الاتصال الجسدي الغير مباشر بين البشر، كما أنها أقوى أدوات لغة الجسد، ومن خلال نظرة العين تستطيع أن تتعرف على رد فعل الآخر على رسالتك سواء كان إيجابيا أو سلبيا أو محايدا أو غير مهتم ،
- والعين هي أول مفاتيح الشخصية، بما تنقله من معاني تدور بالعقل، وتستطيع من خلال فهم هذه اللغة أن ترسل رسالات مختلفة إلى الآخر، سواء بإبداء الدهشة أو الفرع أو الرفض أو القبول وكثير من الرسالات الأخرى عن طريق استخدام هذه الإيماءات.

- والتفسيرات العلمية الدقيقة تقول أنه إذا اتسعت بؤرة العين للشخص فإن ذلك دليل على أنه سمع منك تَوًّا شيئاً أسعده ،
- وإذا حدث العكس فإن ذلك يوحي بأنه لا يصدق ما تقول ، وإذا نظر إلى أعلى فإنه يتصور مستقبل ما تقوله ،
- وإذا نظر لأسفل فإنه يتذكر دلائل من الماضي على ما تقول أيضا ، وأثناء حديثه إذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث عن مشاعر وأحاسيس ذاتية خاصة ، ويتدبر أمرا في نفسه ،
- أما إذا قام المتحدث بفرك عينه أثناء الحديث فانتبه لأنه بذلك يشكك في كلامك ، وعليك أن تراجع ما تحدثت به أو أن توقف الحديث أو تنتقل لموضوع آخر.
- أما الحواجب فلها رموز أخرى ودلالات مختلفة ، فإذا رفع المتحدث كلا حاجبيه إلى أعلى فإنه بذلك تفاجئ بشيء جديد ،
- وإذا رفع حاجبا واحدا فإنه لا يصدق كلامك ويشكك فيه ، ويرى الموضوع الذي تسعى لتحقيقه مستحيلا ،
- وإذا قطب حاجبيه مع ابتسامة خفيفة ، فإنه يتعجب منك ، ولكنه لا يريد أن يكذبك ، وإذا كرر تحريك حواجبه فإنك تمكنت بذلك من إبهاره ونيل إعجابه التام بحديثك واستطعت أن تجعله طوعا لك

• **الألوان** :ان اختيار المرء للألوان فيه دلالة على ميوله ورغباته واستعداداته وحالته النفسية.

• وفي الاربعينات من هذا القرن اجرى الدكتور ماكس لوتشر ابحاثا كثيرة ورسم على اثرها بيانات مفصلة عن مدى علاقة الالوان التي يفضلها الانسان بتوجهاته وميوله واحواله النفسية والروحية.

• واثر قيامه بتلك البحوث اصدر نموذج فحص الالوان من اجل التعرف من خلاله على شخصية كل امرئ. الالوان المستحبة لديه لالون علاقة بالشخصية الإنسانية

• **وسمات كل شخصية وكيف تتعامل معها .**

• على شخصية كل امرئ.

• الالوان المستحبة لديه.

؟ إذن الألوان تشير الى جانب من معالم

• **وسمات الشخصية؟**

؟؟ نعم، فبمقدورنا ان نتعرف على حقيقة الشخصية من خلال ما تفضل من الوان،

1- اللون الأحمر ::

1- لون السلطة

2- والتحكم والسيطرة.

3 - القوة والشجاعة

4- والأمانة والجرأة.

5- المغامرة

6- ومحبة الآخرين،

7- لون الخيال المجنح

8- التفاؤل .

9- لون الحب

10- الكراهية

11- المشاعر

- فالأحمر، هو لون الأشخاص الذين يتصفون بالعزم والحيوية الدافقة،
- فان كنت تفضل اللون الاحمر وتحب الجماعة.
- كما انك تجد صعوبة في التوافق مع من يشبهونك
- اما اذا كنت لا تحب اللون الاحمر فمعنى ذلك انك سلبي في حياتك وفاشل وتميل الى الانزواء والانطواء

2- اللون الأزرق :

1- يدل على أن الشخصية استقلالية

2- يريد من الآخرين ان يتعاملوا معه

3- الصدق,

4- الوضوح ,

5- الثقة في النفس.

6- لون الأمومة

7- رفيق للسلطة .

8- والقوة.

9- شخصية حساسة

- واذا كنت تحب هذا اللون فإنك تأخذ في اغلب الاحيان قرارات غير صائبة في اثناء تفتيشك عما ترغب.
- انك انسان مخلص وصريح وصادق.
- وتميل الى الغوص في الافكار الفلسفية.
- واذا كنت تميل الى هذا اللون في ملابسك فانت تفتش بشكل خاص عن المباهج الفكرية اكثر من المادية.
- واذا كنت تكره هذا اللون فمعنى ذلك انك تميل الى الاستقلال وان طبيعتك غير مستقرة

3- اللون الأصفر:

- لون التلقائية

2- والتغيير

3- والحركة

4- والنشاط

5- المرح

6- والانبساط

7-لا يتوقف عن الحركةواللعب .

• في الايام الماضية كان اللون الاصفر يدل على الغيرة والحسد،

• اما اليوم فإنه صار اللو المفضل للاشخاص الاذكياء.

• واذا كنت تطمئن الى هذا اللون فيعني انك خجول

• وانك بحاجة الى مساعدة دائمة.

• وان كنت تنفر من هذا اللون فيعني انك عملي وموضوعي

• وتحب كل شيء تنتفع منه

4- اللون الأخضر :

1- لون حب التملك الحسي و المادي .

2- عنيد .

3- الحيوية

4-النمو .

5 - الهدوء

6-العواطف

• **والأخضر:** اللون الاخضر فان كنت تحب هذا اللون فانت عاطفي تحب خدمة الآخرين

• وتحب الهدوء وتحنو على كل انسان،

• غير انك لا تحب الاعتراف بأخطائك.

• واذا كنت تحب اللون الاخضر فانت صاحب طبيعة لطيفة.

• وان كنت لا تحب هذا اللون فيعني ان ارادتك خائرة،

• وانك تبحث دائما عن اصدقاء مخلصين لانك تعاني من الوحدة.

5- اللون البرتقالي :

- 1- لون الهدوء العقلي .
- 2- يخفف من التوتر
- 3 - غيور.
- 4- منفتح
- 5- مرحب .
- 6- طموح
- 7- متعز بالنفس

• **والبرتقالي:** هو لون الاشخاص الطموحين

• • فان كنت تحب اللون البرتقالي فانت تعتر بنفسك وبكرامتك،

• وانه لديك كفاءة وقدر كبير من الاحساس.

• وان النجاح هو مبتغاك..

• وتحب لفت الانظار وممارسة النفوذ على الآخرين،

• اما اذا كنت تكره هذا اللون فيعني ذلك انك جدي في حياتك

وتحب الاعمال العظيمة والاشخاص غير السطحين.

• اما البني:

- المشغفون بهذا اللون اشخاص معقدون،
- وذوو شخصيات حازمة وقوية.
- وهم ماديون وميالون للتفتيش عن عيوب الغير.
- والمحبون لهذا اللون يعنون بمظهرهم
- وعندهم اذواق خاصة بهم.
- كما ان احساسهم من جهة التوفير خاص .

- **والبنفسجي:** هو لون العظمة،
- فاذا كنت تحب هذا اللون فانك ذو شخصية صعبة،
- غير انك انسان مثالي،
- ميل الى الفن والابتكار،
- وان ثققت بنفسك قوية.
- **واذا كنت تكره هذا اللون :**
- فهذا يعني ان لديك مركب نقص،
- وانك لم تجد بعد شخصيتك الحقيقية

- **الأسود:**
- يرمز للتقاليد
- ويدل على احترام النفس والاعتزاز بها.
- ومحبو هذا ذوو ارادة قوية،
- ويعرفون كيفية فهم الآخرين.
- وان محبي هذا اللون هم غامضون
- ويريدون ان يحترم الغير حياتهم الخاصة،
- وهم يعرفون كيف يحترمون حياة الآخرين.
- **وان كارهي هذا اللون :**
- يحبون المرح والدعابة
- ويقبلون على الحياة ومباهاجها،
- يحبون الطبيعة ولا يشعرون بالملل،
- وكل شيء يثير اهتمامهم.

والأبيض:

- هو لون ذوي الفكر الواضح،
- المنتبهين لكل شاردة وواردة،
- ومحبو هذا اللون لديهم رغبة عميقة في ان يتسحونوا على الاعجاب.
- وهم حريصون على النظافة.
- والكارهون لهذا اللون يكرهون السذاجة والمظاهر البراقة

- **كيف نفسر ميل شخص الى لون معين وينفر من آخر؟**
- **؟؟ تؤثر الألوان في نفوس البشر، وتكشف عن طبائعهم،**
- **وهكذا نرى ان الاشخاص الانطوائيين يفضلون الالوان الزرقاء،**
- **وان الاشخاص الودودين المسالمين يفضلون اللون البرتقالي.**
- **أما المتزنون الحكماء فإنهم يختارون اللون الاخضر،**
- **والمحافظون يحبون اللون الازرق،**
- **أما الاشخاص المعتزون بأنفسهم والمغترون فإنهم يحبون**
- **اللون الارجواني.**
- **أما محبو اللون الاصفر فإنهم يكونون ذوي قدرة ذهنية عالية،**
- **أو يكونون متخلفين ذهنيا.**
- **وأما الاشخاص الذين يهتمون بحياتهم المادية اهتماما بالغا**
- **فإنهم يفضلون اللون الاحمر..**

- **العيون** : كثيرا ما يشار إلى العينين باسم “نوافذ الروح” لأنها قادرة على الكشف عن معلومات كبيرة حول شعور أو تفكير شخص ما.
- عند تقييم لغة الجسد الخاصة بالعينين عليك الانتباه إلى إشارات العين التالية والمعروفة :
 - نظرات العينين و الرمض وحجم بؤبؤ العين. عدى عن ذلك فهناك الكثير ممن يتجنبون النظر والبحث في العيون لأنهم يعتقدون أنها تعني عدم احترامهم،
 - ولكن لغة العيون تعبر عن الكثير لمعرفة الأشخاص فالمترددون والذين يشعرون بالخجل تراهم كثيرا ما ينظرون إلى الأسفل
 - وستجد العصبي أو المتشئت في أمر ما كثيرا ما ينظر إلى الجانبين،
 - أما التفكير والتركيز فستجد أصحابه ينظرون إلى نقطة بعيدة كثيرا

• الاقتراب جسديا :

- يجب عليك ملاحظة كيف يقترب منك الناس جسديا،
- فمساحة الاقتراب منك تحدد علاقتهم بك،
- فهناك من يقترب منك بشكل أكبر ليصرح بدفء علاقته معك وأنه يتماثل معك فكريا،
- افعل أنت أيضا ذلك حاول أن تقترب جسديا من الأشخاص وراقب ردود أفعالهم،
- فإن حاولوا الابتعاد عنك فهذا يعني عدم رغبتهم في التفاعل والاقتراب منك

- **الرأس**: حركة الرأس تفصح عن الكثير من لغة الجسد للشخص،
- فالرؤوس المتحجرة بمكانها الناظرة بـمكان واحد تعني التحدي لمن تنظر إليه،
- أما الرؤوس التي تتحرك بشكل مميل دائماً فهي تتم عن الشخص المازح العاطفي الودود
- أما انخفاض الرأس فربما يعني الخجل من شئ ما،
- وامتزاج تعبيرات الوجه بالتعبيرات الأخرى ستصبح قراءة الوجه أكثر سهولة.

- **الفم**: تعبيرات وحركات الفم يمكن أيضا أن تكون عنصراً أساسياً في قراءة لغة الجسد.
- على سبيل المثال، المضع على الشفة السفلى قد يشير إلى أن الشخص يعاني من القلق والخوف، أو انعدام الثقة بالنفس والامان.
- اما تغطية الفم في حال انتاب الشخص التثاؤب أو السعال فقد تكون محاولة بان يكون مهذباً ، وفي حالات اخرى قد يكون أيضا محاولة للتغطية على عبوس بعدم الرضى.
- بينما تشكل الابتسامة احد ركائز لغة الجسد مع انها قد تفسر في نواح كثيرة. قد تكون ابتسامة حقيقية، أو أنها يمكن أن تستخدم للتعبير عن السعادة الزائفة، النقد، أو حتى السخرية.

- **وللأنف والأذن لغتهما** : إذا قام من تحدثه بحك أنفه أو قام بسحب أذنيه ، فإن ذلك يعني أنه متحير مما تقوله، وربما يكون لا يفهمه أصلا ،
- أما إذا وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئاً ويخاف أن يظهر،
- وإذا قام بقرص الأنف مع إغماض العينين ، فهي إشارة إلى تقييم سلبي لما تقول ،
- وإذا قطب جبينه وطأ رأسه للأرض في عبوس، فإن ذلك يعني أنه متحير ولا يحب سماع ما قلته،
- أما إذا قطب جبينه ورفعته إلى أعلى، فإن ذلك يدل على دهشته مما تقول

• **الأذرع** : ضم اليدين وإصاقهم ينم إلى أن الشخص في حالة
غضب وضيق،

• أما إذا كانت اليدين موضوعة على الأرداف فتعني الانتظار لأمر
ما، أما محاولة تحريك اليدين على الرأس فهو يعني فتح أبواب
التحدث بالإضافة إلى هذه الأدوات فإن الأكتاف واليدين
والأصابع لها دلالات أخرى ،

• فعندما يهز الشخص كتفه يعني أنه لا يبالي بما تقول ،

• وعندما تراه حانياً كتفيه ورأسه متجنباً النظر في عينيك فإن
ذلك دليل على أنه شخص فاقد للثقة بالنفس أو مكتئب،

• وفي حالة وقوفه مكتوف اليدين، فإن هذه يشير إلى أنه منطوي
على نفسه ويريد الابتعاد على الآخرين،

• وفي حالة تشبيك اليدين وراء الظهر ، فإنه إذا في حالة قلق
وغضب، وإذا نقر بأصابعه على ذراع المقعد فإنه بذلك شخصية
عصبية ومتعجلة

- **الإشارات :** الحاجبين يوضحون الكثير من لغة الجسد
- فعبوسهم أو رفع أحدهم ينم عن رفض الكلام والاعتراض .
- تحريك اليد بصورة متكررة في الشعر يعني عدم الإعجاب بما تتحدث عنه والاختلاف معك فيما تقوله.
- **الأقدام :** الجلوس بوضعية القدمين المنصوبتان فوق بعضهما تعني السهولة في التحدث والمناقشة .
- نصب قدم ما إلى الأمام تعني أحيانا العصبية أو الانتظار.
- **وضعة الجسد :** كيف تكون وضعية أجسادنا هي أيضاً جزء مهم من لغة الجسد. وضعية الجسم تدل على الكثير من المعلومات حول كيف شعور الشخص فضلا عن تلميحات حول خصائصه الشخصية،
- مثل ما إذا كان الشخص واثق، منفتح، أو ناقد.
- **الجلوس بشكل مستقيم،** على سبيل المثال، قد تشير إلى أن الشخص يدري ما يدور من حوله وكثير التركيز،
- أما الجلوس والجسد في حالة انحناء إلى الأمام، يمكن أن يعني أن الشخص يشعر بالملل أو غير مبال.

• **ويمكنك التعرف السمات الشخصية للآخرين من خلال طريقة جلوسه،**

• **فإذا قام من تحدّثه بوضع إحدى رجليه فوق الأخرى وحركها باستمرار، فأحذر وتوقف عن الكلام؛ لأنه مل حديثك،**

• **أما إذا وضع رجلاه بعيدتان الواحدة عن الأخرى، فأنت بذلك تتحدث مع شخص منفتح على الآخر فإمكانك أن تستطرد في حديثك؛ لأنه مستمتع بما تقول ،**

• **وفي حالة جلوسه وهو واضع يديه وراء رأسه، ورجليه مشبوكتين، فأنت تتحدث مع شخص على ثقته كبيرة بنفسه، لكنه متعاليا على ما تقول فيفضل عدم استكمال الحديث معه،**

• **وإذا ما تحدث إليك مع الجلوس ويديه مفتوحتين، فأنت أمام شخص صادق وصريح.**

• عشر نقاط في الاتصال تجعلك الأفضل " لغة الجسد "

• إن الناس يكونون ما يزيد عن 90% من آرائهم بشأنك خلال أقل من 4 دقائق،

• ومن 60% إلى 80% من الانطباع الذي سوف تتركه عليهم هو غير لفظي.

• الاستراتيجيات العشر التالية سوف تعطيك الفرصة الأفضل لتخلف أثرا إيجابيا على الآخرين.

• 1- أبق راحتي يديك في مستوى الرؤية: أبق راحتي يديك في مستوى الرؤية عندما تتحدث.

• إن الاستجابة لهذه الإشارة قديمة العهد مبرمجة بشدة داخل العقل،

• وسوف يقرأون إشارتك هذه باعتبارك لا تمثل تهديدا، وسوف يستجيبون إيجابيا لك.

• 2- أبق أصابعك مضمومة إلى بعضها البعض: إن الأشخاص الذين يحتفظون بأصابعهم مضمومة وبأيديهم أسفل ذقونهم عندما يتحدثون

يحظون بأقصى انتباه

• **3- أبق مرفقك خارج المقعد** :إن الجلوس مع وضع مرفقك على زراعي المقعد يستقبل كوضعية توحى بالسلطة والثقة، وتنقل صورة قوية ومنتصبة لك،

• فالأفراد قليلو الشأن والمهزومون يدعون أذرعهم تغطس بين أذرع المقاعد، ويبقون مرافقهم لصيقة بأجسادهم لحماية أنفسهم، ويظهرون بمظهر الخائفين أو السلبيين، لذا تجنب الجلوس على هذا النحو

• **4- احرص على المساحة الشخصية**:احترم المساحة الشخصية للشخص الآخر، وهو ما سيكون عظيما في الدقائق الأولى لاجتماع جديد،

• وإذا اقتربت منهم أكثر من اللازم، ربما يستجيب الطرف الآخر بالابتعاد بمظهره، أو الانحناء بعيدا أو استخدام إيماءات تعرب عن غيظهم، من قبيل النقر بأصابعهم أو النقر بقلم في يدهم.

• اجلس قريبا من الأشخاص المألوفين، ولكن ابعد قليلا عن الأشخاص الجدد.

• اجلس قريبا من هؤلاء المساوين لك في العمر،

• ولكن ابعد بصورة ملحوظة عن الأكبر والأصغر سنا.

- **5- اءكس لغتهم الجسدية: إن** عكس اللغة الجسدية وأسلوب الحديث للشخص الآخر ينشيء صلة حميمة بينكما بشكل أسرع، ففي أءتماع جديد مع أحدهم،
- اءكس وضعية جلوسه، وانحنائه، وزاوية جسده، وتعبيرات وجهه ونبرة صوته.
- ولن يمضي وقت طويل، حتى يبدأ في الشعور بأن ثمة شيئاً ما يروقه فيك وسوف يصفونك كشخص تسهل رفقته
- **6- كن متوافقاً مع إيقاعهم في الحديث:** إن سرعة الشخص في الحديث تكشف الإيقاع الذي يمكن لعقله أن يحلل به المعلومات.
- تحدث بالإيقاع الذي يمكن لعقله أن يحلل به المعلومات.
- تحدث بالإيقاع نفسه أو أبطأ قليلاً من الشخص الآخر وحاك نبرهم وتغيمهم للكلمات.
- تظهر الدراسات أن الآخرين يشعرون بأنهم واقعون تحت ضغط عندما يتحدث شخص ما بشكل أسرع منهم.

7- لا للأذرع المتقاطعة: إن عقد الزراعين متقاطعين أمام الصدر هو محاولة لوضع حد بين الشخص وشيء لا يروق له.
• يتذكر المرء ما نقوله له بنسبة تزيد على 40% عندما يكون فارقاً ذراعياً،

• فلتغير من وضعية الشخص الذي يكون عاقداً ذراعياً بمناولته شيئاً ما ليمسك به أو من خلال إعطائه شيئاً ما ليقوم به.
• ولكي تكون مقتنعاً، إياك وعقد ذراعيك في أي لقاء مع شخص ما.
8- المس مرفقه: اعكس اللمسة التي تتلقاها إذا لم يلمسك الآخرون، فلا تفعل أنت.

• ومع ذلك فقد وجد الخبراء أنه عندما يلمس أحد الأشخاص لمسا هينا على المرفق لما لا يتجاوز الثواني الثلاث،
• يصير أكثر ميلاً بنسبة 68% للتعاون مما لو لم يلمس على الإطلاق.

9- كرر أسماءهم: في المرة القادمة عندما تلتقي بشخص جديد وتقوم بمصافحته،

• مد ذراعك اليسرى، وقدم لمسة خفيفة على مرفقه أو يده بينما تصافحه

• وكرر اسمه لتؤكد أنك سمعته على النحو الصحيح.

• لا يجعل هذا فقط الشخص الآخر يشعر بالأهمية،

• بل إنه كذلك يسمح لك بتذكر اسمه عن طريق التكرار.

10- تجنب لمس وجهك: تظهر الدراسات أنه حين يقوم البعض

بإغفال معلومات أو بالكذب يتزايد لمسهم لأنوفهم ووجوههم زيادة هائلة تتناسب مع زيادة ضغط الدم عند الكذب.

• حتى ولو كنت بطبيعتك ميالا لحك أنفك، فمن لا يعرفون ذلك قد يعتقدون أنك تكذب،

• لذا فلتكن يداك بعيدتين عن وجهك

• بعض النصائح:

- استخدام الأصابع بكثرة يدل على أن الشخص فقد أعصابه وصبره.
- الشخصية القوية تظهر من عينيها فهي تستطيع التواصل من خلال العينين بصورة طويلة
- أما الشخصية الكاذبة فتظهر من خلال عضلات العينين التي تتغير وتظهر أنه كاذب.
- الابتسامة أثناء التحدث مع الآخرين تتم عن إعجابهم بمواصلة الحديث معك.
- يمتلك الوجه الكثير من الحركات اللاإرادية عندما يتعرض الشخص إلى شئ يثيره.

- إذا واجهك بعض الأفراد الذين يتجنبون النظر إلى العينين خلال التحدث فهذا ربما يعني انه خجول بعض الشيء.
- لغة الجسد تتأثر بالحالة الطبية للشخص لذلك لا بد من أخذ ذلك في الاعتبار عند التعامل مع الأشخاص.
- عدم المبالغة في التواصل من خلال لغة الجسد فهذا سيبيئك منعزلا عن الآخرين اجتماعيا.
- الثقافة تدخل في التأثير على لغة الجسد الخاصة بالشخص لذلك يجب معرفة ثقافته جيدا لفهم لغتهم جيدا.