

المسيلة في: ٠٦ فبراير ٢٠٢٣

الرقم: ٨٢٢ ك ع إج / ق ع إت / ٢٠٢٣

### إفادة بالمساهمة في المجتمع ونشر الثقافة العلمية

يشهد السيد رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة  
محمد بوضياف بان الاستاذ:

- بوقة رضوان

الرتبة: استاذ محاضر- أ-

قد قام في إطار نشر الثقافة العلمية وذلك بتنشيطه ورشة تكوينية بعنوان " مفاهيم الاتصال الشفوي  
اللفظي وغير اللفظي... الاستماع والاقناع" ضمن فعاليات الايام التكوينية اتصال المؤسسة و المنظم من  
قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة 19/04/2021 وفق التفصيل الآتي:

العنوان الورشة	الحجم الساعي	محظى عرض التكوين	المؤشرات	تحقيق المؤشرات	الاستاذ المكون	المكان
الاتصال تفنيات	03 ساعات	- مفاهيم الاتصال الشفوي - الاتصال غير اللفظي - الاستماع - الاقناع	التحكم في تقنيات الاتصال اللفظية وغير اللفظية	المحاكاة	بوقة رضوان	استوديو السمعي بصري



ملاحظة: سلمت هذه الشهادة بطلب من المعفي لاستعمالها في حدود ما يسمح به القانون.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

1985

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila

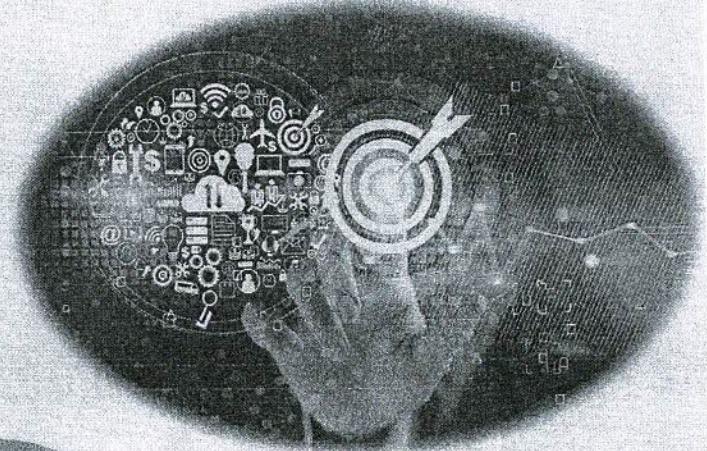
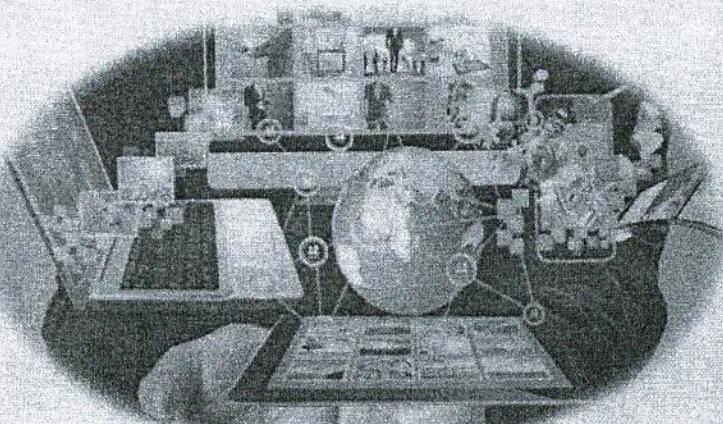
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

# دليل التدريجين في اتحاد المؤسسة

Guide de formation dans la communication d'entreprise





## محتوى عروض التكوين المهني المتعلقة باتصال المؤسسة

الاليوم الأول:

المكان	الاستاذ	تحقيق المؤشرات	المؤشرات	محتوى عروض التكوين	الحجم الساعي	المقياس
استوديو السمعي البصري	جامعة المكابون	المحاكاة الافتراضية	التحكم في تقنيات الاتصال اللفظية وغير اللفظية	ظاهير الاتصال الاتصال الشفوي الاتصال غير لفظي الاستماع الاقناع	03 ساعات	تقنيات الاتصال
قاعة المحاضرات عبد المجيد علام	يحيى تقي الدين	استثمارات الاستبيان	التحكم في إدارة الأزمات من خلال المخطط الاتصالي	الأزمة الصراع إدارة الأزمات الإدارة بالأزمات	02 ساعتين	الاتصال وإدارة الأزمات



اليوم الثاني

المكان	الأستاذ المكون	تحقيق المؤشرات	المؤشرات	محتوى عروض التكوين	الحجم الساعي	نوعقياس
قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	ولد حاب سعاد	إنشاء منصات رقمية	التحكم في إدارة المنصات الرقمية	منصات التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد	03 ساعات	الاتصال والوسائل المتعددة
قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	دحماني محمد	المحاكاة والتدريب	إنجاز حوارات خاصة ومصورة	التعامل مع الجمهور المقابلات الصحفية الندوات الصحفية	02 ساعتين	التعامل مع وسائل الإعلام



### اليوم الثالث:

قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	بلغاباس عبد المحاكاة	ادارة المفاوضات بطريقة فعالة	الحوار المفاوضات استراتيجيات الاقناع	03 ساعات	ادارة الحوار والمفاوضات
استوديو السمعي البصري	أحمد المهدي الزواوي	التحكم في أبجديات السمعي البصري	تقنيات الصورة تقنيات الصوت الإنتاج السمعي البصري خلايا الإعلام	02 ساعتين	ورشات تطبيقية سمعي بصري

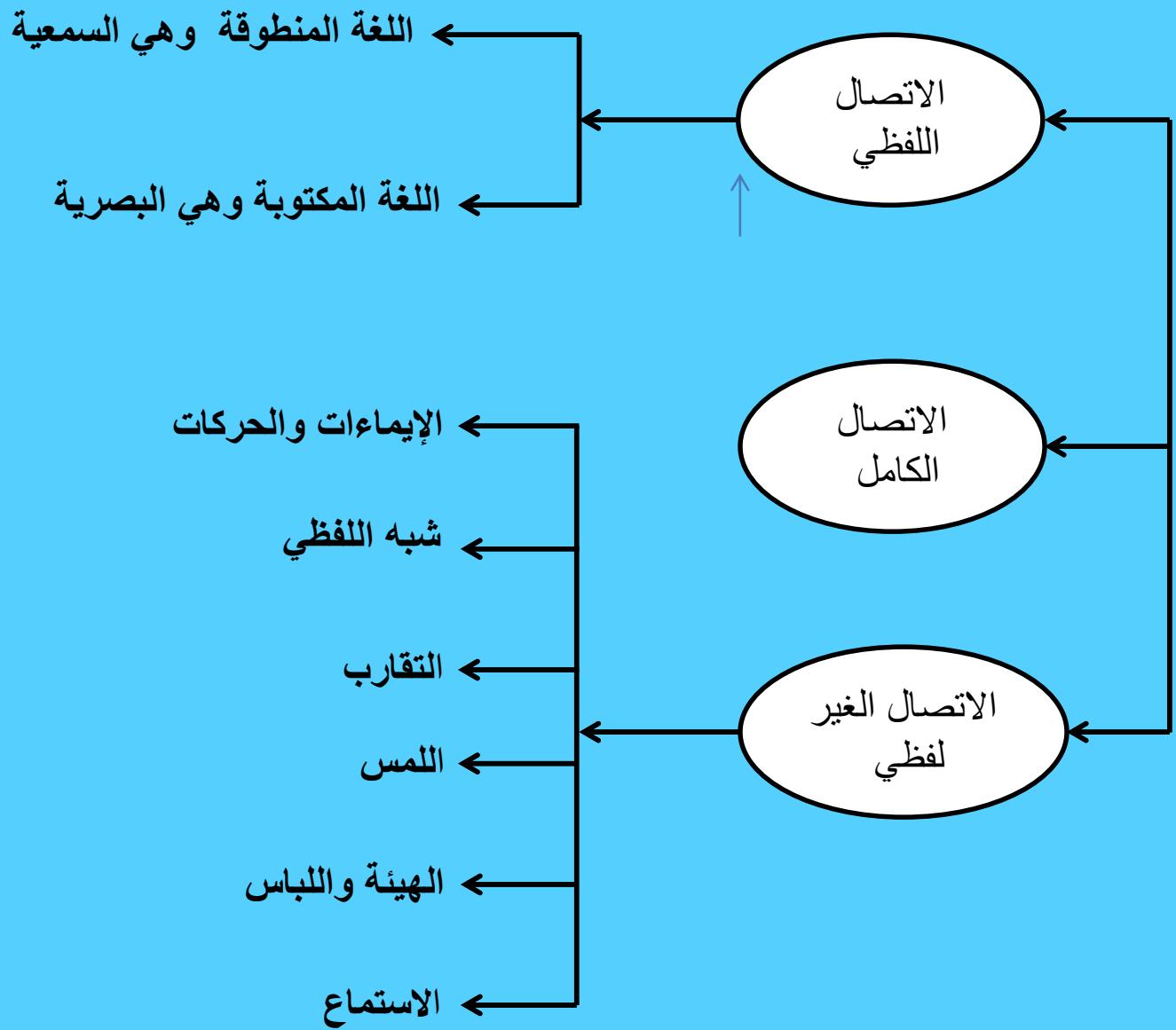


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم الإنسانية  
قسم علوم الاعلام والاتصال

## دليل التكوين في اتصال المؤسسة

المكان	الاستاذ المكون	تحقيق المؤشرات	المؤشرات	محتوى عرض التكوين	الحجم الساعي	المقياس
استديو السمعي بصري	بوقرة رضوان	المحاكاة	التحكم في تقنيات الاتصال	مفاهيم الاتصال الاتصال الشفوي الاتصال غير اللفظي الاستماع / الاقناع	03 ساعات	تقنيات الاتصال

ورشة تكوينية بعنوان  
مفاهيم الاتصال اللفظي غير اللفظي  
إعداد الدكتور: بوقرة رضوان



الاتصال: هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضمون اجتماعية، وغيرها يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية او معنى او واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والاراء، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والاراء

## خصائص عملية الاتصال

► الاتصال عملية ديناميكية

► عملية مستمرة

► عملية دائيرية

► عملية لا تعاد

► عملية لا يمكن الغاؤها

► عملية معقدة

## أهداف الاتصال

- التغيير في المعلومات
- التغيير في الاتجاهات والموافق
- التغيير في سلوك المتلقى

## اساليب عملية الاتصال

- العنصر اللفظي: يمثل 7 في المئة وهي الرسالة نفسها بمعنى الكلمات التي نقولها
- العنصر الصوتي: يمثل 38 في المئة وهو الترنيم ورنين الصوت الذي ينقل تلك الكلمات
- العنصر البصري: يمثل 55 في المئة من وهو ما يراه الناس مرتسما على الوجه والجسم

► الاتصال اللفظي: كل انواع الاتصال التي تستخدم فيها الكلمة المنطقية او اللفظ لنقل الرسالة وينقسم الى : شفهي وكتابي

► الاتصال غير اللفظي: عادة ما يكون الاتصال اللفظي مصحوبا بإشارات غير لفظية لابد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة ومثل هذا الاتصال غير اللفظي الذي يطلق عليه احيانا شبه الاتصال او اللغة الصامتة. وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير الى مجموعة معاني يستخدمها الانسان او يقصدها في احتكاكه بالآخرين ويشمل لغة الصمت، التعبيرات الحسية، تصبب العرق حركات الشفاه، لغة المظهر العام وآيماءات الراس وغيرها، يمكن ان نقسم الاتصال اللفظي الى ثلاث لغات الاشارات/ الحركة والأفعال/ لغة الاشياء

## مميزات الاتصال غير اللفظي

- استحالة عدم الاتصال: اذ ان هناك رسالة دائمة حتى في حالة الصمت.
- الاعلان عن المضمون والعلاقة بين الاشخاص: يميل الاتصال غير اللفظي الى اعلامنا عن مضمون الرسائل اللفظية من خلال القرائن التي يمنحها لنا لترجمة الرسائل اللفظية، كما يعلمنا الاتصال غير اللفظي ايضا بنوع العلاقات الموجودة بين الاشخاص.
- التعبير عن المشاعر والانفعالات: يعتبر وسيلة فعالة لنقل الاحاسيس.
- صدق الرسائل غير اللفظية: غالبا ما يكون الاتصال غير اللفظي اصدق من الاتصال اللفظي ذلك ان الجسم يعبر ولا يكذب

## أنواع الاتصال غير اللفظي

تقع اصناف الاشارات غير اللفظية تحت الشرائح الاربعة الآتية:

**رموز الاداء:** حيث تتراوح الاشارات غير اللغوية من حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه وحركات العيون واليماءات الى شريحة فرعية اخرى وهي ظاهرة تعرف ب شبه اللغة مثل نوعية الصوت والضحك والكحة.

**الرموز الاصطناعية:** حيث يمكن ان تبرز الاشارات غير اللغوية ضمن سيطرتنا كاستخدامنا للملابس ورموز المكانة والدور.

**رموز اعلامية:** تتعلق بالسيطرة والتلاعب واسكال الارجع للرموز الاعلامية.

**رموز ظرفية:** تنبثق الاشارات غير اللغوية من استخدامنا للوقت والمكان ومن خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم

الصمت: جزء لا يتجزأ من الاتصال وهو مظهر اساسي وطبيعي له، كثيرا مايساعد الصمت على تدعيم العلاقات الشخصية وذلك في الحالات التي يفضل فيها احد الاطراف السكوت كحالة الغضب.

للصمت نماذج كثيرة جدا لـكل منها معناه ومضمونه ونتائجـه:

- - الصمت اثناء الاستماع
- - صمت الملل: يعبر عن الانسحاب من موقف او عن تقييم سلبي لما يجري وعادة ما ينطوي على نزعة التعالي الموجه للطرف الآخر.
- - صمت التحدي
- - صمت اللامبالاة
- - صمت الاعتذار
- - صمت المذنب
- - صمت المحرج
- - الصمت الذي يعقب توجيهه عبارة بطريقة قاطعة وكأن صاحبها يقول هذا هو كل مايمكن ان يقال ولا شيء أكثر من ذلك.

نظائر اللغة (شبه اللغة)

**النبرات الصوتية:** الكلمة المنطقية ليست الكلمة محايدة بل أنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته وبالتأكيد والتغيير في نغمات الصوت والوقفات التي تتخلل القاء عبارة معينة ودرجة الخشونة أو الليونة وغيرها، الكلمة نعم على سبيل المثال هي الكلمة بسيطة يمكن أن تعبّر في صورتها المنطقية عن العديد من المشاعر كالغضب أو الخوف أو الاحتياط أو التمني أو الموافقة أو اللامبالاة أو التحري. نبرة الصوت إذا تلعب دوراً في الدلالة على الحالة العاطفية للأفراد وكذلك التوقف خلال الكلام للتعبير عن حالة القلق والتوتر.

الاشارات: تعتبر الاشارات من اقدم الرسائل التي استعملت في الاتصال بين البشر حتى قبل ظهور اللغة المنطقية. تنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الاشارات ذات المعنى والدلالة. إن المعنى الذي يكمن وراء الاشارات هو مسألة ثقافية خالصة، وبالتالي يعتبر نسبيا الى درجة كبيرة ومثال ذلك ان ايماءة الراس تشير في بعض الثقافات الى معنى الموافقة والتأييد بينما يعني الرفض في ثقافات اخرى.

الحركات: الحركات التي تسبق الكلام او ترافقه كطريقة الجلوس وانحناءات الراس وحركة اليدين ووضعية الكتفين عناصر توظف بشكل مختلف حسب الاوساط الاجتماعية والجماعات الثقافية مثل البروتوكولات وانواع التحيات والمراسيم والزيارات. للحركات قدرة على التعبير على الحالات اللاشعورية فهي تعبر تلقائيا عن الاحاسيس فمثلا تربع اليد يعبر عن وضعية الانغلاق وقد عبر ايضا عن المقاومة والتحدي والصمود والغضب.

## النظارات:

للنظرة وظيفة مزدوجة فهي تحدد الشخص الذي نتوجه اليه بالكلام من جهة وتعبر عن درجة انتباه هذا الاخبار من جهة اخرى، اما تثبيت النظر يعتبر محاولة للتحكم في الوضعية اخضاع الآخر للتبعية. تعتبر حركات العيون قناة اتصالية قوية وفعالة فطريقة النظر الى الآخرين تؤثر على مقدار الثقة المتبادلة بين طرف الاتصال، فالنظرة المباشرة تعني الاستعداد وتزيد من قوة التفاعل الاتصالي يضاف الي ان حدقة العين لها دور في عملية الاتصال:

- الاتساع يعني شدة الانتباه وشدة الاهتمام
- النظرة الثاقبة تعني الاصرار والتحدي
- النظرة الماكرة توضح ما يخفيه الآخر
- النظرة المبهمة تعني حجز المعلومات
- النظرة الضيقية تعني الانتباه او الحذر
- النظرة المستبشرة تعني التفاؤل
- النظرة الحاقدة تعني الرفض
- النظرة التجاهلة تعني ان الموضوع لا يهم

## مهارات النظر بالعين

اتصال العين هو المهارة الاكثر تأثيرا من بين التأثيرات الشخصية المتعددة فهي الجزء الوحيد الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، للعين ثلاثة اثار: الالفة، التخويف والمشاركة:

- مدة النظر: 20 - 60 ثانية اما الالفة او تخويف
- من 5 - 10 ثواني تعبّر عن قوّة المشاركة بالنظر.

## لغة الاشياء

تنقل الهيئة والملابس معلومات عن شخصيتنا وانتمائنا الثقافي والاجتماعي سواء احببنا ذلك ام لا " اننا نعرف بحويتنا عن طريق كل ما هو مرئي وهذا من خلل الانا الخارجي "

## الاستماع

يشكل احد وسائل الاتصال غير اللفظي ويصنف المستمعون وفقا لسلوكهم التواصلي الى :

- المستمع المصغي
- المستمع المظاهر
- المستمع الذاتي او الاناني
- المستمع محدود الاهتمام
- المستمع الفرضي

