

المسيلة في: 06 فيفري 2023

الرقم: 18/ك ع ا ج / ق ع ا ت / 2023

إفادة بالمساهمة في المجتمع ونشر الثقافة العلمية

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

- بوقرة 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 والمنظم من قبل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة 2021/04/19 وفق التفصيل الآتي:

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

رئيس القسم
رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال
عبدالرزاق

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila

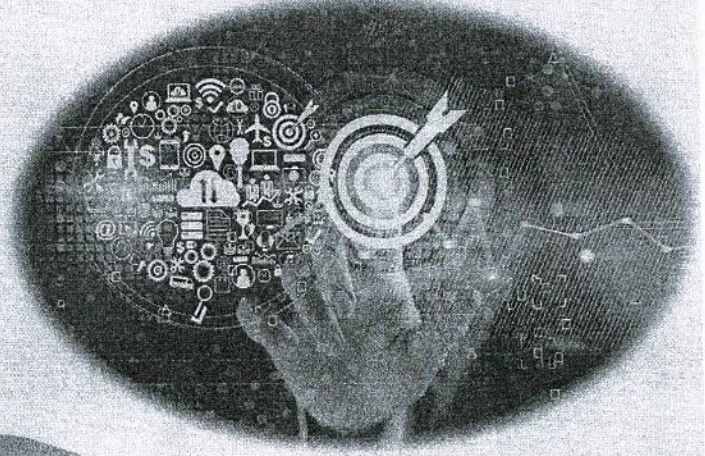
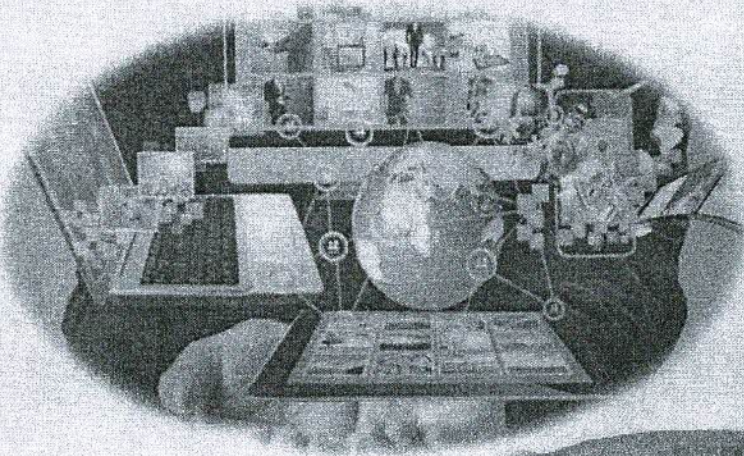
Faculty of Humanities and Social Sciences

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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

دليل التجهوين في اتصال المؤسسة

Guide de formation dans la communication d'entreprise



Web site :

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/>

Face book :

<https://www.facebook.com/FshsUnivM'sila/>

Tél / Fax :

+ 213 35 35 33 11

الموقع الإلكتروني :

الفيسبوك :

هاتف / فاكس :



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

محتوى عروض التكوين المهنية المتعلقة باتصال المؤسسته

اليوم الأول:

المكان	الأستاذ المكون	تحقيق المؤشرات	المؤشرات	محتوى عروض التكوين	الحجم الساعي	المقياس
استوديو السمعي البصري	رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال بوقرة الرضاوان	المحاكاة	التحكم في تقنيات الاتصال اللفظية وغير لفظية	مفاهيم الاتصال الاتصال الشفوي الاتصال غير لفظي الاستماع الاقناع	03 ساعات	تقنيات الاتصال
قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	يحي تقي الدين	استمارات الاستبيان	التحكم في إدارة الأزمات من خلال المخطط الاتصالي	الأزمة الصراع إدارة الأزمات الإدارة بالأزمات	02 ساعتين	الاتصال وإدارة الأزمات



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

اليوم الثاني

المكان	الأستاذ المكون	تحقيق المؤشرات	المؤشرات	محتوى عروض التكوين	الحجم الساعي	لمقياس
قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	ولد جانب الله سجاد علوم قسم الاتصال	إنشاء منصات رقمية	التحكم في إدارة المنصات الرقمية	منصات التواصل الاجتماعي والاعلام الجديد	03 ساعات	الاتصال والوسائط المتعددة
قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	دحماني محمد	المحاكاة والتدريب	انجاز حوارات خاصة ومصورة	التعامل مع الجمهور المقابلات الصحفية الندوات الصحفية	02 ساعتين	لتعامل مع وسائل الإعلام



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

اليوم الثالث:

قاعة المحاضرات عبد المجيد علاهم	بلعباس عبد الحميد	المحاكاة	إدارة المفاوضات بطريقة فعالة	الحوار المفاوضات استراتيجيات الاقناع	03 ساعات	إدارة الحوار والمفاوضات
استوديو السمعي البصري	أحمد المهدي الزواوي	المقابلات	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 الانسانية
قسم علوم الاعلام والاتصال

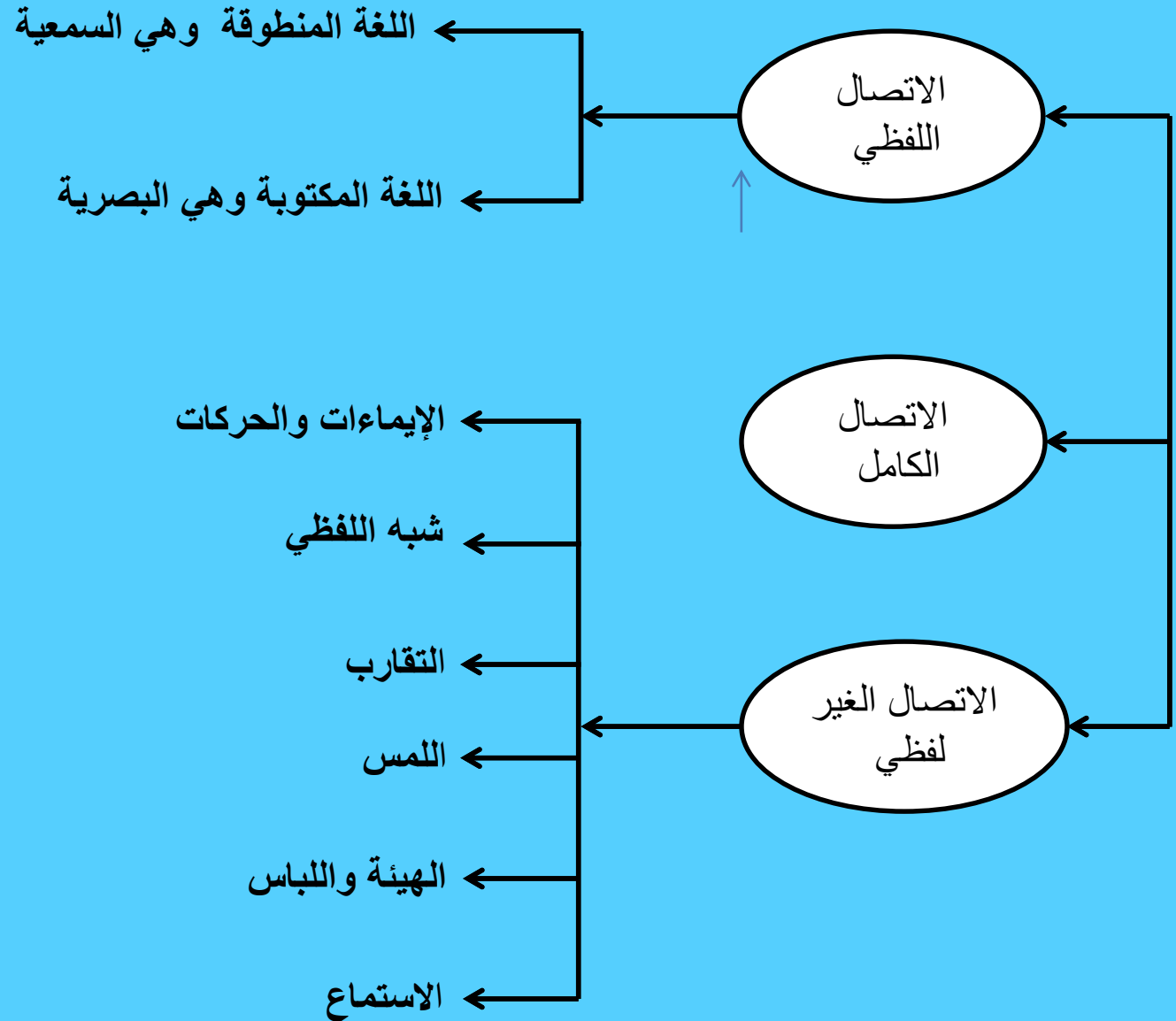
دليل التكوين في اتصال المؤسسة

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

ورشة تكوينية بعنوان

مفاهيم الاتصال اللفظي غير اللفظي

إعداد الدكتور: بوقرة رضوان



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

خصائص عملية الاتصال

➤ الاتصال عملية ديناميكية

➤ عملية مستمرة

➤ عملية دائرية

➤ عملية لا تعاد

➤ عملية لا يمكن الغاؤها

➤ عملية معقدة

أهداف الاتصال

- التغيير في المعلومات
- التغيير في الاتجاهات والمواقف
- التغيير في سلوك المتلقي

اساليب عملية الاتصال

- **العنصر اللفظي:** يمثل 7 في المئة وهي الرسالة نفسها بمعنى الكلمات التي نقولها
- **العنصر الصوتي:** يمثل 38 في المئة وهو الترقيم 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 المنطوقة او اللفظ لنقل الرسالة

وينقسم الى : شفهي وكتابي

➤ الاتصال غير اللفظي: عادة مايكون الاتصال اللفظي مصحوبا بإشعارات 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 وايماءات 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 دائما 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 اللفظية من حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه وحركات العيون والايماءات الى شريحة فرعية اخرى وهي ظاهرة تعرف ب شبه اللغة مثل نوعية الصوت والضحك والكحة.

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

رموز اعلامية: تتعلق بالسيطرة والتلاعب واشكال الاخراج للرموز الاعلامية.

رموز ظرفية: تنبثق الاشارات غير اللفظية من استخدامنا للوقت والمكان ومن خلال ترتيب المتصلين والاشياء 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 لكل منها معناه ومضمونه ونتائجه:

- - 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 توجيه عبارة بطريقة قاطعة وكأن صاحبها يقول هذا هو كل مايمكن ان يقال ولا شئ أكثر من ذلك.

نظائر اللغة (شبه اللغة)

النبرات الصوتية: الكلمة المنطوقة ليست كلمة محايدة بل انها تتأثر بنبرة الصوت او نغمته وبالتوكيد والتغيير ف نغمات الصوت والوقفات التي تتخلل القاء عبارة معينة ودرجة الخشونة او اللينة وغيرها، كلمة نعم على سبيل المثال هي كلمة بسيطة يمكن ان تعبر في صورتها المنطوقة عن العديد من المشاعر كالغضب او الخوف او الاحباط او التمني او الموافقة او اللامبالاة او التحري. نبرة الصوت اذا تلعب دورا 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 المنطوقة. 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 ووضع 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 تربيع الايدي تعبر عن وضعية الانغلاق وقد تعبر ايضا عن المقاومة والتحدي والصمود والغضب.

النظرات:

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 طرفي 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 يخبئه الآخر
- النظرة المبهمة تعني حجب المعلومات
- النظرة الضيقة تعني الانتباه او الحذر
- النظرة المستبشرة تعني التفاؤل
- النظرة الحاقدة تعني الرفض
- النظرة المتجاهلة تعني ان الموضوع لا يهم

مهارات النظر بالعين

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً 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 اللفة او تخويف
- من 5- 10 ثواني تعبر عن قوة المشاركة بالنظر.

لغة الاشياء

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

الاستماع

يشكل احد وسائل الاتصال غير اللفظي ويصنف

المستمعون وفقا لسلوكهم التواصلي الى :

- المستمع المصغي
- المستمع المتظاهر
- المستمع الذاتي او الاناني
- المستمع محدود الاهتمام
- المستمع الفضولي

