



الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية السياحة

مهارات التعلم والتطوير الشخصي (1)



المحاضرة الاولى

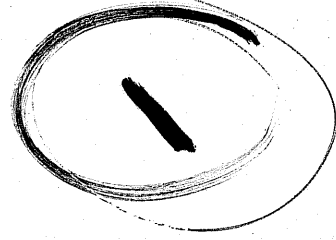
الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

مبادئ التأثير في الآخرين

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم



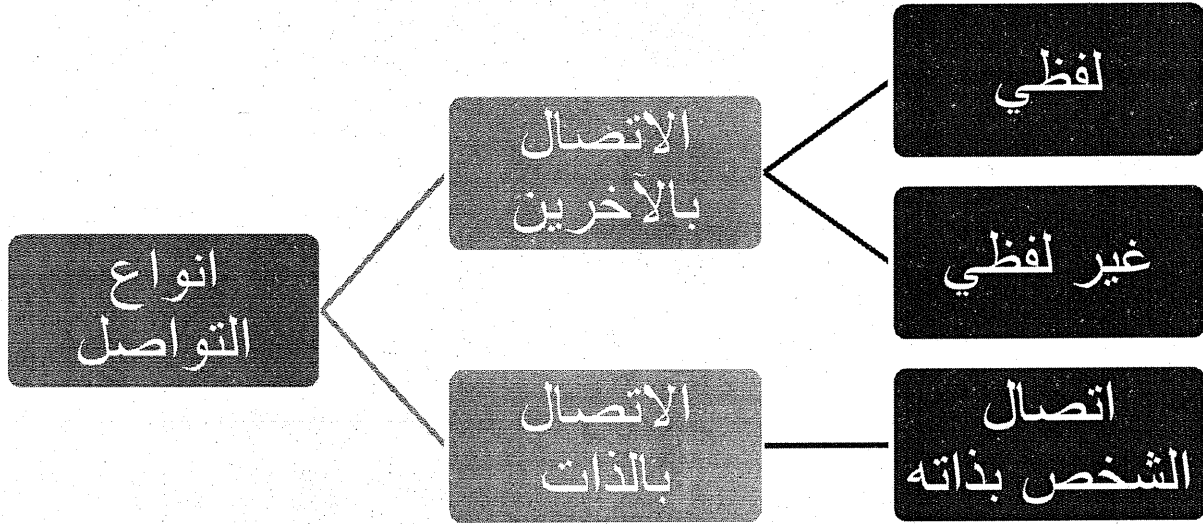
الانطباع الأولي وقوة التأثير

خلق انطباع أولي من الثواني الأولى
أنواع الأصوات
الأنظمة التمثيلية للشخصية

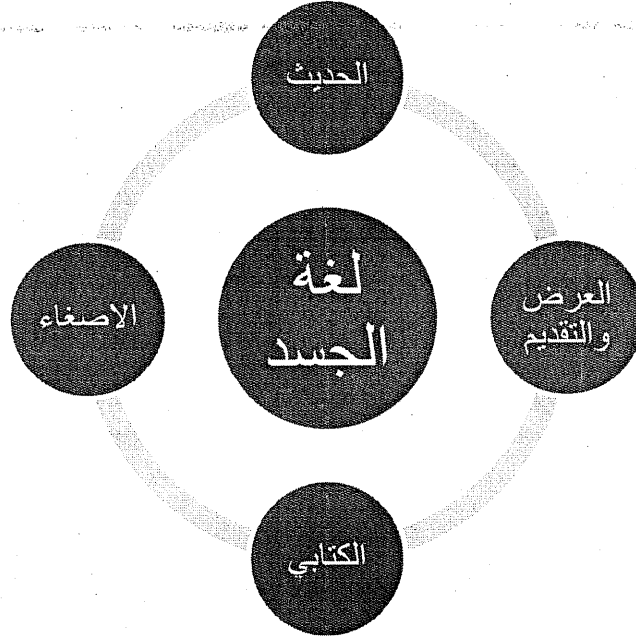
مفهوم وأنواع التواصل

يعرف الاتصال بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات من شخص الى آخر أو آخرين بغرض تحقيق التفاهم والانسجام

أنواع التواصل



مهارات التواصل بالآخرين



كيف تترك انطباعا ايجابيا من الثواني الاولى يدوم طويلا

كيف أترك انطباعا أوليا طويل الامد وهل يمكنني أن أكون مقتنعا لو لم أكن جذابا؟

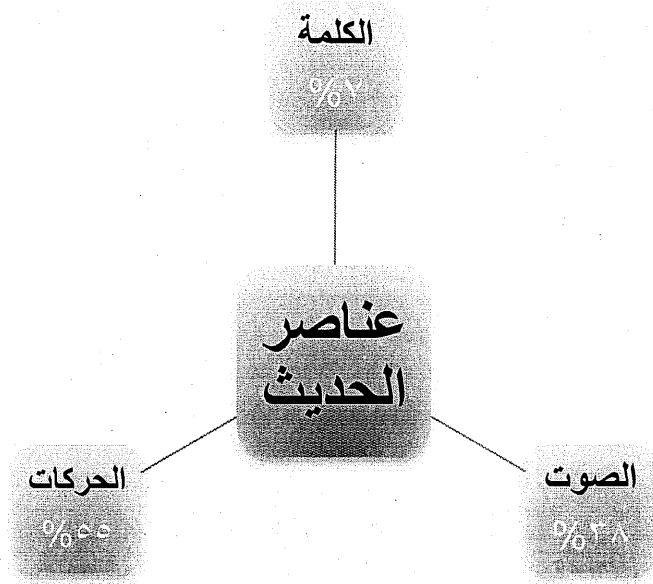
جواب السؤال الثاني نعم

خلق انطباع ايجابي من الثواني الاولى يكون:

- 1 الاعتناء بالشكل والمظهر
- 2 الابتسامة
- 3 النظافة والرائحة العطرة
- 4 كن حريصا أن تعرف ما يريده الآخرون أو الزبون
- 5 الانصات
- 6 لاحظ سرعة تحدث العميل وضاه سرعته في الحديث
- 7 اظهر اهتماما صادقا بعميلك
- 8 الكلمة السحرية(الشكر)
- 9 كن على علم بالمصطلحات الفنية لمجال عمل أو مهنة عملائك
- 10 اذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فان الزبون سيشعر بذلك لذا استفد من عملية تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك

- 11- عند مقابلة النساء يجب أن تحافظ أن تجعل عينك أسفل مستوى نظرك
- 12- عندما يمر العميل بحالة انفعالية عليك ألا تتجاوز ذلك واسمح لنفسك أن تكون منزعجا قليلا كي تحاكي سلوكه وانفعالاته
- 13- يشعر الناس بالارتياح عندما يبدو أن الآخرين يشبهونهم في المظهر، والقيم والمعتقدات

مهارة الحديث



اختيار الكلمات

7%

تكلم بصيغة الحاضر

استخدم كلمة لأن والآن

ابتعد عن استخدام كلمة لا

الابتعاد عن استخدام كلمة (يجب ، كان يجب ، ينبغي) مثلا ان تستبدل يجب أو ينبغي ب (أنا مستعد..)

ابتعد عن كلمة لكن واستبدالها ب(و)

قم بإزالة محاولة من قاموسك

ركز على الكلمات ذات الطاقة المرتفعة(الامتنان ، الحب ، الود ، النجاح ، البهجة...الخ)

الصوت 38%

يختلف الصوت من حيث الشدة والقوة والسرعة

كما تختلف نغمة وشدة الصوت عند: البدء بالكلام – أثناء الكلام – عند نهاية الكلام

يمكن التحكم بسرعة الصوت من خلال استخدام علامات الترقيم ، كما يمكن التحكم بالشدة من خلال الحركات الاعرابية

للوصول الى النغمة العميقة المؤثرة لابد من استخدام تقنية التنفس خاصة 4. 2. 8

أنواع الأصوات



الصوت ونمط الشخصية

الصوت ذو النبرة العميقة والمتحمسة: هذا الصوت مفعم بالحيوية- ملئ بالحماس - يقدم للمستمع نوعا من الامان العاطفي الجذاب- يجذب اهتمام المستمع وانتباهه- صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة

أصحاب هذا الصوت شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها، - يستطيعون التحكم في حياتهم - شخصياتهم صلبة تنقل ما في عقولهم وقلوبهم.

الصوت ذو النبرة العالية: صاحب هذا الصوت قد لا يكون ناضجا أو مدركا لما حوله أو ضعيفا -وينتابه الغضب - وغالبا ما يكون قد عانى من مشكلة حادة مرت عليه في طفولته أو مراهقته - في الغالب صاحب هذا الصوت عصبي - فاقد للثقة بنفسه - يعكس غضبا دفيناً وداخليا وربما خوف أيضا

الصوت ذو النبرة المنخفضة :

أصحاب هذا الصوت مزيفون- و مظهريون -ولا يحسون بالأمان - فهم يعتقدون أنهم اذا تحدثوا بصوت منخفض سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبرون الاخر على الانصات اليهم والتعامل معهم بجدية

أصحاب هذا الصوت هادنون جدا ويجذبون اهتمام من حولهم- وهم يستمتعون بذلك ويميلون الى الحزن- فالشخص الذي يتحدث دائما بصوت منخفض بداخله حزن عميق و يشعر دائما بالعجز وبأنه لا يمكن السيطرة على الأمور

الصوت الهامس المتكلف :

عندما يستخدم الأشخاص هذا الصوت فانهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم اغواء غيرهم - واستغلال الآخرين لصالحهم

النبرة اللطيفة الحلوة :

أصحاب هذا الصوت ذو وجهين يقولون شيئا و يفعلون شيئا آخر ومن الممكن أن ينقلبوا عليك في أي لحظة ولا يمكن الوثوق بهم ببساطة لأنهم ليسوا حقيقيين

أصحاب الصوت البطيء والمتعمد:

المتحدث ببطء يكون واعيا تماما بشعور الآخرين لأنه يعاني من عدم تقديره لذاته تقديرا جيدا فبطؤه في الحديث وتعمه ذلك يعود لعدم رغبته في الوقوع في الخطأ لكن ربما يكون مغرورا ويتكلف نطق الكلمات ويبدو صوته وكأنه يريد التأكد من أن المستمعين سيتلقون كل ما يقوله

النبرة المتقطعة غير المترابطة:

الشخص الذي يتحدث بتلك النبرة يكون من النوع غير المرن- وصعب الارضاء- وبالغ التعصب- ويعتقد أنه على حق دائما- إذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصب مساومته

أصحاب النبرة المملة الخالية من أي روح:

لا يعبأون بالآخرين - منعزلين - ومتحفظين ولا يبدون اهتماما او عطفًا تجاه أحد - فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس احباطا وحرنا داخليا- وهم يخشون ان يقحمهم احد في مسالة عاطفية - واذا حاولت أكثر من مرة أن تتواصل مع هذا الشخص فاعلم انك لن تصل الى شيء معه - وقد يؤدي ذلك الى سوء تفاهم بينك وبينه لأنه من الصعب على هؤلاء أن يفهموا رسالتك وغالبا ما يخفون الكثير من المعلومات وليسوا مستعدين لتقديم المساعدة

الصوت المرتفع جدا :

اصحاب هذا الصوت غالبا شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعيا- وهم أشخاص تنافسيون وغاضبون - يعاملون من حولهم بشيء من الكراهية- وغالبا هم الذين يعيلون انفسهم - وهم بحاجة لأن يكونوا مركز الانتباه

الاصوات الخشنة:

اصحاب هذه الأصوات يحملون في داخلهم الكثير من الغضب -وهم من النوع المسيطر والمتممر والمتحفز - وهم كثيرون الشكوى -ولا يشعرون بسعادة الا اذا سيطروا على كل شيء

أصحاب النبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة:

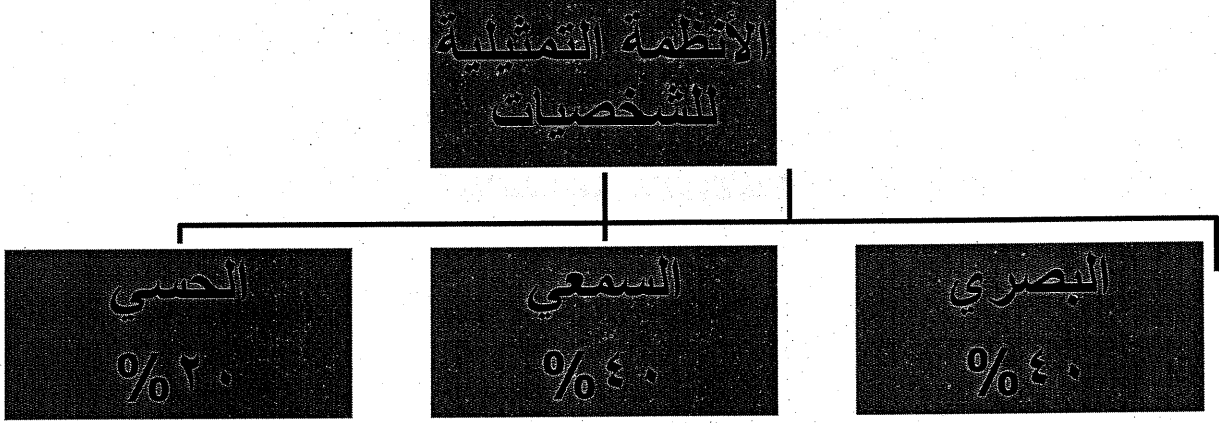
هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر – ويجب أن يكون هو محور الاهتمام - وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة- استقلالية و انانية جدا- فاذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك – والتقديرية تشير الى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها – يبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم في صراع معهم

التحدث بصورة سريعة :

أصحاب هذا الصوت متحفزون دائما وعصبيون – وربما غاضبون – لا يشعرون بالأمان- ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم وهذا هو سبب تعجلهم في كل شيء ليخرجوا من الموقف بسرعة - ويفعلون هذا بصورة غير واعية وربما السبب في اعماق ذواتهم أنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه والتحدث بهذا الشكل من الحديث من اكثر اساليب الحديث التي تسبب ضيقا في التواصل مع الآخرين

الأنظمة التمثيلية للشخصيات

وكيفية التعامل معها



أصحاب النظام التمثيلي البصري:

يتحدثون بسرعة وبصوت عال

يقاطع أحيانا

أنفاسه قصيرة سريعة من أعلى الصدر

دائم الحركة والنشاط يستخدم تعبيرات مثل (أرى-أتخيل-انظر...الخ)

يميل في وقفته الى الخلف قليلا والرأس والأكتاف لأعلى وأحيانا يرفع صدره حتى يبدو للناظر انه مغرور

يمكن معرفته من نظرة عينه

قراراته على أساس ما يراه شخصيا

أصحاب النظام التمثيلي السمعي:

يستخدم طبقات متنوعة في الحديث

منصت جيد ولا يقطع ويتضايق ان قاطعه الاخرون

يعطي اهتمام أكثر للأصوات من المناظر والأحاسيس

يتنفس بطريقة مريحة من منطقة الحجاب الحاجز

يأخذ وقتا بالكلام والتفكير والحكم

قراراته على أساس ما يسمعه

يستخدم تعبيرات سمعية مثل (أسمع، أنصت، أقول...الخ)

يميل في وقفته الى الامام قليلا بينما يميل الرأس لأحد الجانبين(ناحية الأذن تقريبا) كما يمكن تمييزه من نظرة عينه

متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين

كيف تتعامل مع الأشخاص ذوو النظام التمثيلي السمعي؟)

1. التوازن في كل شيء (سرعة الكلام ، حركة الجسد ، ارتفاع الصوت ، حركة العين ولغة والجسد)

2. استخدام التحليل العقلاني والمنطقي في الحديث والحوار والنقاش بما يتناسب مع فكره وثقافته وعدم الاكتفاء باستخدام الوصف الشكلي لأي موضوع أو وصف المشاعر عند ذكر أي أمر أو ابداء الرأي نحوه

3. تنوع نبرات الصوت واستخدام التعبيرات الصوتية بشكل جيد وعدم الحديث بوتيرة واحدة لأنه يسبب له الملل

4. موافقته في الجلسة أو الوقفة بميل الرأس ناحية أحد الجانبين ولكن ينبغي أن يكون ذلك بطريقة ذكية لا تجعله يشعر بأنك تقلده

5. عدم التسرع في الكلام عند الحوار معه بل لا بد من التفكير لأنه لا يعجبه التسرع في ابداء الحكم على المواقف

6. استخدام عبارات سمعية أو عقلانية أثناء الحديث معه مثل (سمعت ، قلت ، هناك تحليل عن موضوع ..الخ)

7. عند الرغبة في إقناعه بأمر من الأفضل استخدام الأسلوب غير المباشر مثل أن يتم فتح الموضوع كأنه موضوع مقروء في صفحات الانترنت أو مسموع من شخصيات معنية أو الموضوع مكتوب بالجراند والتحدث عنه كأنه أمر مؤكد واستخدام شواهد منطقية ولكن ليس على لسان الشخص بل على لسان من أورد الخبر

أصحاب النظام التمثيلي الحسي:

يمتاز بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة

يتنفس بعمق وببطء من البطن وهو صاحب التنفس المثالي

يفضل الراحة والحنان

يحتاج للتقدير والحب

يعطي اهتمام أكثر للأحاسيس

يتخذ قراراته على أساس مشاعره

يستخدم تعبيرات حسية مثل (أشم ، أحس، أشعر...)

أكتافه للأمام قليلا ورأسه يميل لتحت ناحية اليسار

يمكن معرفته من نظرة عينه

التعامل مع أصحاب النظام التمثيلي الحسي

تعامل معه بهدوء

طابق مستوى صوته وتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة

قدم له المشاعر والكلمات التي تعبر عن الراحة والحنان

اعط اهتمام أكبر للأحاسيس

قدم له التقدير والحب

استخدم تعبيرات حسية مثل (أشم ، أحس، أشعر...)

لغة الجسد

%55

- المسافات (الحميمية - الشخصية - الاجتماعية - العامة)
- النظرات (الجدية - الاجتماعية - الحميمية) و(النظر الى الزبون- اتجاه النظر وطول وقصر النظرة) و(نظرة الاهتمام - نظرة التوبيخ)
- الابتسام (الحقيقية أو الصادقة - الاستهزاء والسخرية)
- الرأس (ايماءة الرأس للاهتمام)
- اليدين (المطبعة - المسيطرة - العدائية - لإيصال الود)
- يد لأنف - يد لاذن - حك الرقبة - السأم - الانتقادية)
- حركات التقييم - حركات اتخاذ القرار
- السلام باليد (المسيطر- منح السيطرة - التوازي أو صافح كرجل - السمكة الميتة - مطحنة مفاصل الاصابع -)
- يد لذراع ويد لكتف
- الارجل (الاستعداد - التشاركية)

تمرين تطبيقي

- تمرين تدريبي على قوة وشدة وسرعة الصوت
- تمرين تدريبي على نوع الأصوات
- تمرين تدريبي على النظام التمثيلي للشخصية
- تمرين تدريبي على الصوت ونظام الشخصية



