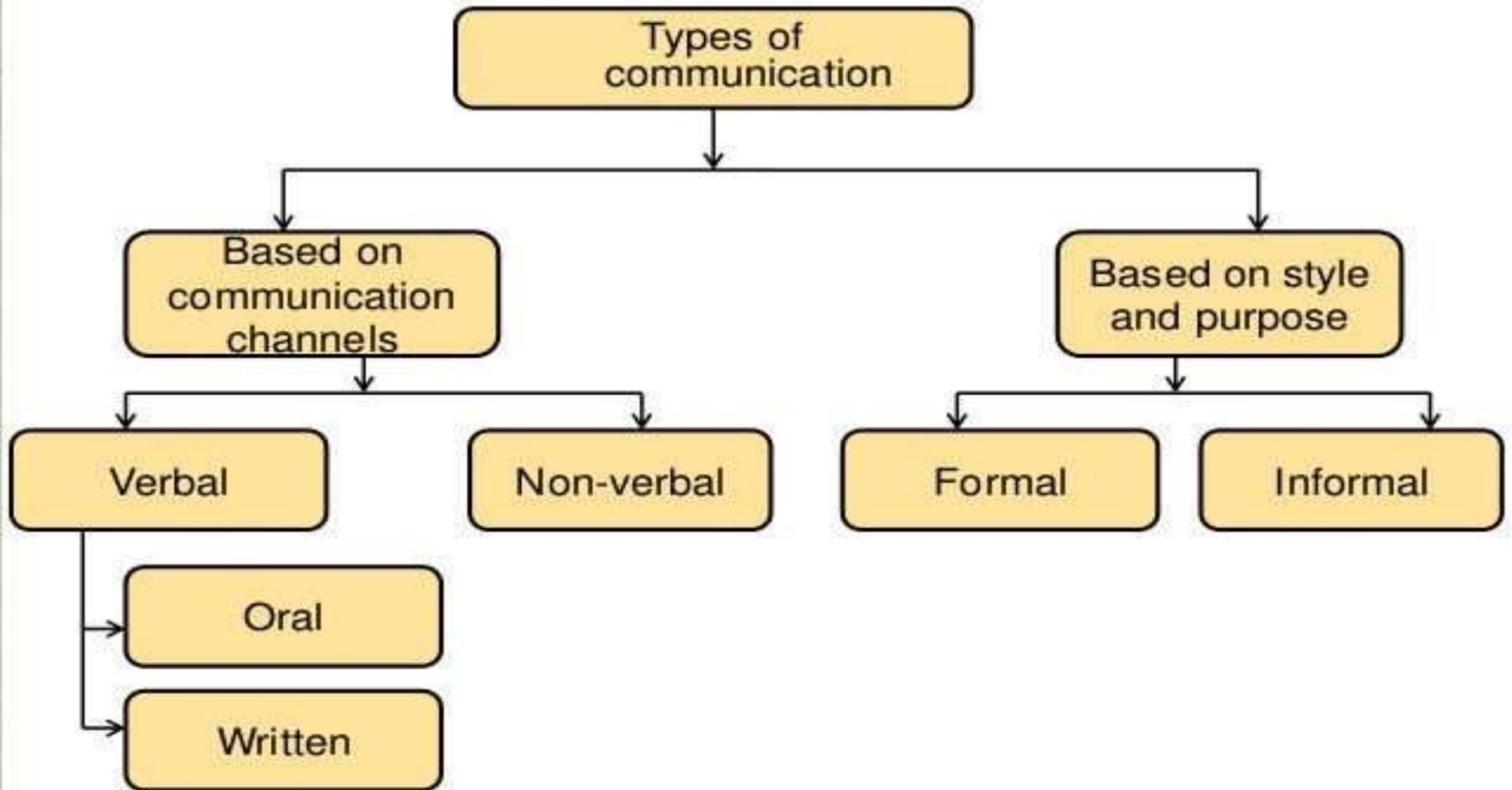


التواصل والعلاجي

تواصل

أنواع الاتصالات

Types of communication



"

التواصل هو السلوك الذي يمارسه شخص آخر.
الذي يعطي أو غير يعطي

**In communication with others only 30% of
the communication is verbal, and 70% is
non-verbal**

Verbal Communication

- **Verbal communication is refers to the form of communication in which message is transmitted verbally, communication is done by word, mouth and a piece of writing. Objective of every communication is to have people understood what we are trying to convey.**

أنواع التواصل اللفظي لاصت الـ الشفهي

□ التواصل الكتابي

□ الاتصالات المختلطة

Oral Communication

- In oral communication, Spoken words are used. It includes face-to-face conversations, speech, telephonic conversation, video, radio, television, voice over internet. In oral communication, communication is influence by pitch, volume, speed and clarity of speaking

Oral Communication



- ❑ Pronunciation
- ❑ Self Confidence
- ❑ Concise and complete message
- ❑ Logical Sequence
- ❑ Natural Voice
- ❑ Tone
- ❑ Variations in the tone pattern

تواصل شفوي

ORAL COMMUNICATION

□ الأساليب

□ التواصل وجهاً لوجه

□ عقد المؤتمرات عن بعد (المكالمات الجماعية)

□ الهاتف (المكالمات الهاتفية)

Forms of Oral Communication

- ☐ Informal face to face talk
- ☐ Interviews
- ☐ Group Communication
- 4. *Debates*
- 5. *Meetings*
- 6. *Conferences*
- 7. *Committees*
- ☐ Speeches and Presentations

تواصل شفوي

Advantages

- Immediate clarification
- Speedy
- Suitable for emergency
- Lesser formal
- Group communication
- Personal Quality

Disadvantages

- No record
- Lengthy message
- Distortions
- Speaker's Ineffectiveness
- Limitations of human memory

written Communication

- In written communication, written signs or symbols are used to communicate. A written message may be printed or hand written. In written communication message can be transmitted via email, letter, report, memo etc. Message, in written communication, is influenced by the vocabulary & grammar used, writing style, precision and clarity of the language used.

التواصل الكتابي

طرق:

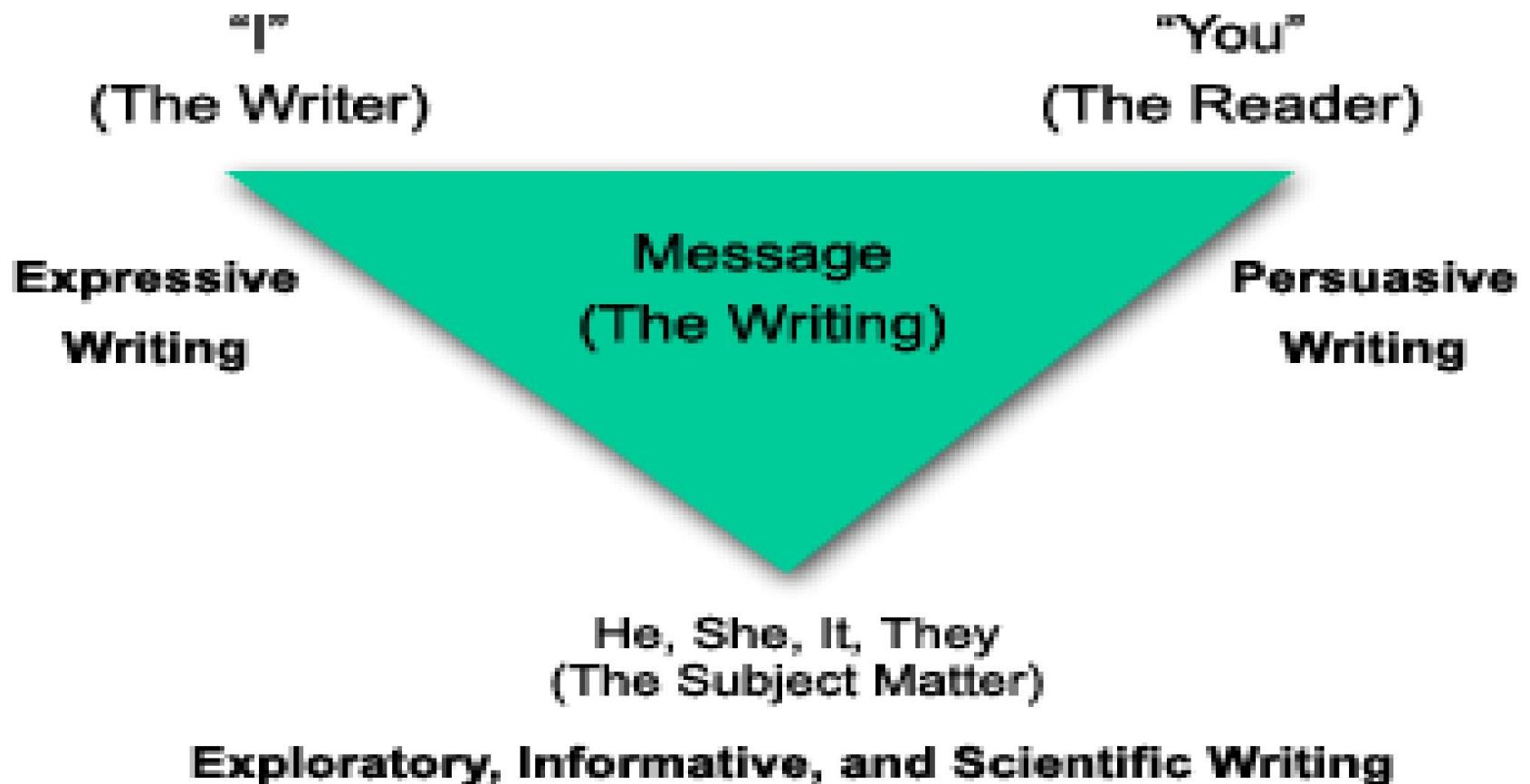
رسائل ومذكرات وتقارير البريد الإلكتروني على شبكة الإنترنت

المواقع

المواد الترويجية

تكنولوجيا المعلومات الجديدة

مثلث التواصل الكتابي



The Communication Triangle

التواصل الكتابي: تلميحات

1- لا تبالغ في استخدام ، اذهـ كان ، أـجـ تمامًا -2 تجنب الظروف والصفات الزائدة عن الحاجة

نـكـ الراديو ينطلق بصوت عالٍ طغـضـيـ على أسنانه بإحكام -3 تخلص من الانقباضات (لا لا لا

تفعل)

4- تهجئة الأرقام... عندما يكون ذلك مناسبًا -5 استخدم الصوت المبني

للمعلوم -تجنب الصوت المبني للمجهول هذه الورقة كتبت بواسطتي
وأنا كتبت هذه الورقة

(السليبي 7 = كلمات؛ النشط 4 = كلمات

Written Communication

☐ **Advantages**

1. Ready Reference
 2. Legal Defence
 3. Promotes Uniformity
 4. Mass Access
 5. Suitable For Distance Communication
 6. Images Building
 7. Accurate and Unambiguous
 8. Permanent In Nature
 9. Facilities In Order To Assign responsibility
 10. Permits substitution and revision.
-

☐ **DisAdvantages**

- Limited to literate world
- Time consuming
- Lot of paper work
- Needs expertise in expression
- Lack of immediate feedback
- Costly
- More man hours needed
- No immediate clarification

Difference B/w Written & Oral

- ❑ Static v/s Dynamic form
- ❑ Degree of Precision
- ❑ Speed and Spontaneity
- ❑ Appeal of Message
- ❑ Effectiveness
- ❑ Feedback and reading the audience
- ❑ Scope of correction
- ❑ Message retention

الاتصالات الكتابية مقابل الاتصالات الشفهية

شفوي

1- أقل أمانًا

2- الإيصال المعروف -3 استجابة أسرع

4- يستهلك وقتًا أقل

5- ردود فعل أسرع

مكتوب

سوملم

نكمي التحقق منه

رثكأ ديمومة

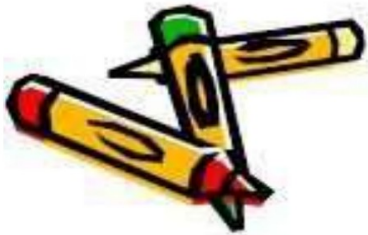
أكثر دقة

يتم اتخاذ المزيد من الرعاية

مع الكلمة المكتوبة

Mixed Communication

- Web sites
- PowerPoint presentations (spoken and written communication)
- Performance reviews



Tips for Using E-Mail

- Use short subject headings.
- Double-check to be sure that you are sending it to the correct individual(s) and not to others, inadvertently.
- Grammar- and spell-check all messages (poorly written e-mails reflect badly on you and your organization).
- Proofread all messages *before* you execute the “send” command.
- Avoid the use of emoticons like ☺, :-), and :-O in business communications.
- Send messages to a group only if everyone needs the information. Do not become a “spammer.”

Tips for Using E-Mail

- Keep the message short. Use attachments to send long documents, photos, and other files.
- Don't be reactive; it is not necessary to respond to e-mails immediately.
- Set up and use professional "signatures" to identify yourself to recipients. (Include at least your name, title, and contact information.)
- Use the "return receipt" function if you need to confirm delivery of a message that you are sending.
- Keep copies of outgoing mail, if possible. If this is not possible, send copies to yourself.
- Set up a filing system to sort and organize your e-mail.

التواصل اللفظي الأساسي

التقنيات

□ التحدث الفعال □ الاستماع الفعال □ التغذية

الراجعة □ التنبيه إلى الإشارات غير اللفظية □ التأثير

العاطفي □ الحزم والتعامل مع الصراع

الكلام يتكون من قسمين:

- 1) ماذا أتكلم
 - 2) وكيف أتكلم
- كيف أتكلم.

"ماذا أتكلم _

تطوير المحتوى:

*الخطوة الأولى هي العصف الذهني.

*الخطوة التالية هي اختيار تنسيق العرض التقديمي /
نظام التخزين.

*الخطوة الأخيرة هي العرض التقديمي نفسه.

كيف تتحدث □ السرعة: إبطاء معدل الكلام هو الخطوة الأولى
نحو خطاب أفضل. □ الوضوح... إذا كان مسموعاً وخالياً من التشويه □ النطق... نطق
الكلام □ علامات الترقيم... استخدام أنواع مختلفة من التوقيفات (التوقف ، الفواصل،
شبه النقطتين، علامات الاستفهام) □ الإلمام... التعرف على الكلمات المستخدمة □
الطلاقة... القدرة على التعبير بسهولة ... ربيعت لـ □ تحويل الأفكار إلى كلمات

How to improve speech



- ☐ Naturalness of Speech
- ☐ Posture of the body
- ☐ Control your breathing
- ☐ Significance of Pause and Rhythm
- ☐ The pitch and tone

نصائح لاستخدام المحادثة اللباقة مقدمة من:

T = فكر قبل أن تتكلم

ج = اعتذر بسرعة عندما تخطئ

ج = تحدث، لا تتنافس

T = وقت تعليقاتك

F = التركيز على السلوك - وليس على

شخصية = لاكشف المشاعر الخفية

L = الاستماع إلى ردود الفعل

ما يجب وما لا يجب فعله لمرافقة اللباقة الاستراتيجيات

****افعل**** كن مباشرًا

ومهدبًا وهادئًا ****وفر للآخرين**** نصائحك غير
المرغوب فيها

****لا**** تكن وقحًا ومُلاحًا ******

متعاليًا أو متفوقًا أو ساخرًا ****تشن هجمات أو**
تلميحات شخصية ****تتوقع من الآخرين أن يتبعوا**
نصيحتك أو يتفوقوا معك دائمًا ****تقترح تغييرات لا**
يستطيع الشخص إجراؤها بسهولة .

****اعترف بأن ما يصلح لك قد لا يصلح للآخرين**

****قل النقاط الرئيسية أولاً، ثم قدم المزيد من التفاصيل**
إذا لزم الأمر ****استمع إلى المشاعر الخفية**

التأثير العاطفي

□ العواطف تشمل المشاعر والتغيرات الفسيولوجية، وأ

نمط التعبير الصريح.

□ أحد أصعب أشكال التواصل

بعض الناس يتبادلون المشاعر. قبل أن يتمكن الأفراد

التعبير عن مشاعرهم عليهم أن يفهموا

مشاعر.

□ في مشاركة العواطف، من الأكثر فعالية استخدام "أنا"

العبارات بدلا من العبارات "أنت". تصريحات "أنا".

هي³⁰ تعبيرات عن المشاعر الشخصية.

التأثير العاطفي

□ عبارات "أنت" تحكم على سلوك الآخرين و

مكان

المسؤولية عن العواطف من جهة أخرى

شخص.

□ عبارات "أنت" تلقي باللوم ويمكن أن تجبرك على ذلك

المستمع في موقف دفاعي، بينما "أنا"

البيانات تشجع المناقشة.



GOOD LUCK؟؟؟؟؟ حفظ سعيد؟؟؟؟؟