

المحاضرة الرابعة الانطباع الأولي وقوة التأثير

الدكتورة
تغريد أحمد مسلم

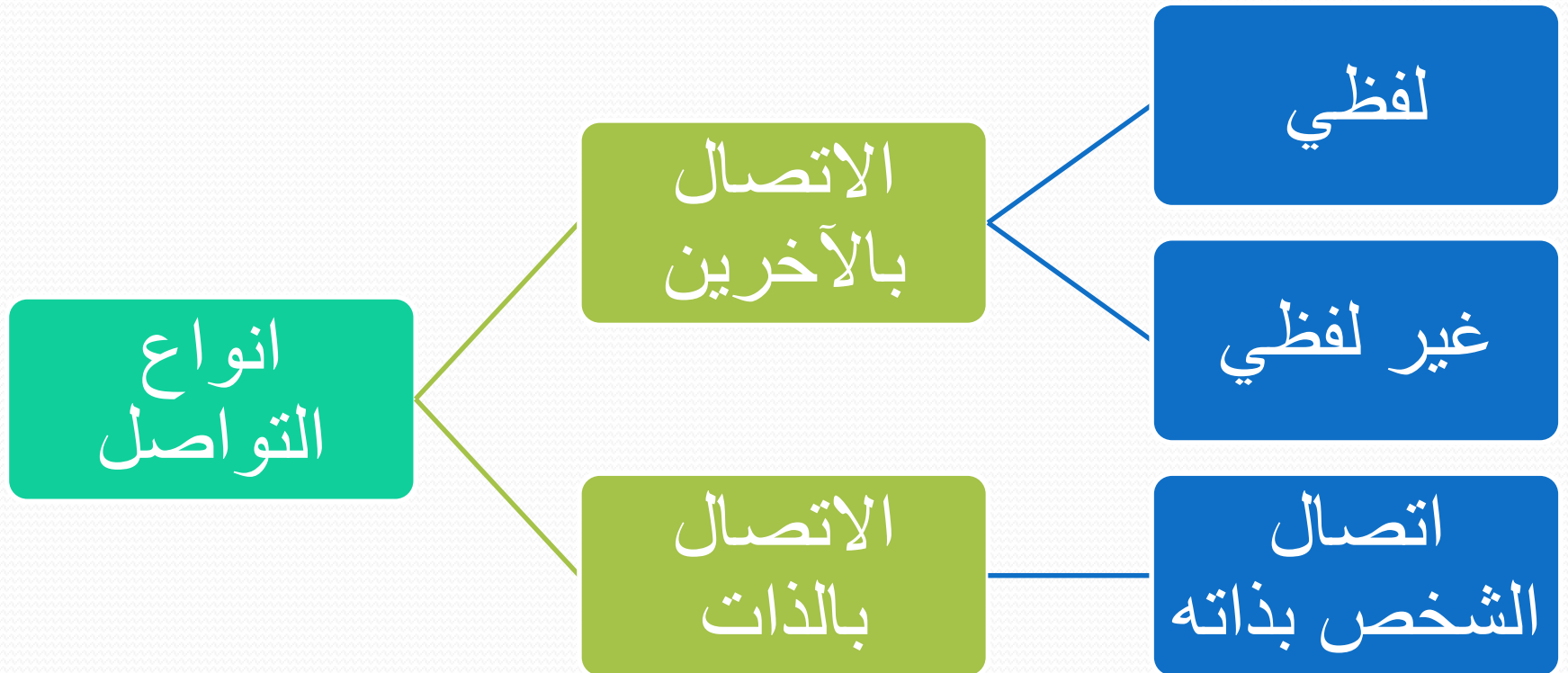
الانطباع الأولي وقوة التأثير

- خلق انطباع أولي من الثواني الأولى
- أنواع الأصوات
- الأنظمة التمثيلية للشخصية

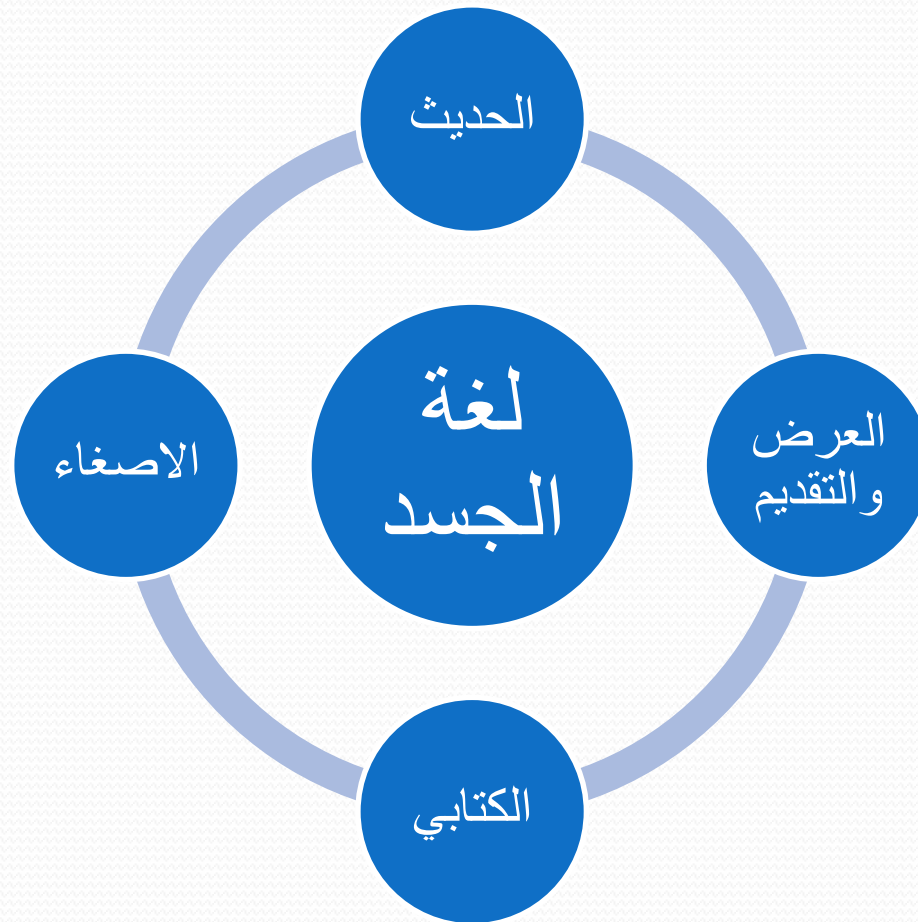
مفهوم وأنواع التواصل

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

أنواع التواصل



مهارات التواصل بالآخرين



كيف تترك انطبعا ايجابيا من الثواني الاولى يدوم طويلا

- كيف أترك انطبعا أوليا طويل الامد وهل يمكنني أن أكون مقتعا لو لم أكن جذابا؟

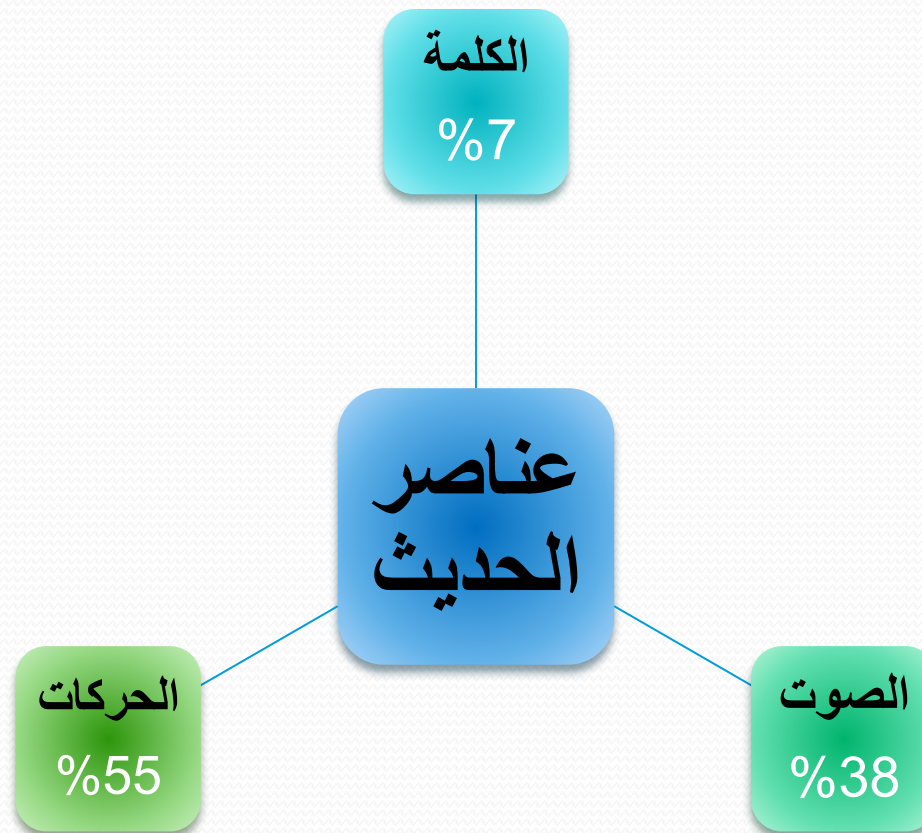
- جواب السؤال الثاني نعم

خلق انطباع ايجابي من الثواني الاولى

يكون:

- الاعتناء بالشكل والمظهر
- الابتسامة
- النظافة والرائحة العطرة
- كن حريصا أن تعرف ما يريده الآخرون أو الزبون
- الانصات
- لاحظ سرعة تحدث العميل وضاه سرعته في الحديث
- اظهر اهتماما صادقا بعميلك
- الكلمة السحرية (الشكر)
- كن على علم بالمصطلحات الفنية لمجال عمل أو مهنة عملائك
- إذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فإن الزبون سيشعر بذلك لذا استفد من عملية تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك
- عند مقابلة النساء يجب أن تحافظ ان تجعل عيناك اسفل مستوى نظرك
- عندما يمر العميل بحالة انفعالية عليك الا تتجاوز ذلك واسمح لنفسك ان تكون منزعجا قليلا كي تحاكي سلوكه وانفعالاته
- 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 ل..)
- ابتعد عن كلمة لكن واستبدلها 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
- 8 .2 .4

أنواع الاصوات

النبرة الخشنة

النبرة المنخفضة

النبرة العالية

النبرة العميقة
المتحمسة

النبرة اللطيفة
الحلوة

الهامس المتكلف

المرتفع جدا

البطيء والمتعمد

النبرة المتقطعة
غير المترابطة

النبرة المملة
الخالية من أي
روح

التحدث بسرعة

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 ونمط الشخصية

- **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 هادئون 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 الاخرين لصالحهم

الصوت ونمط الشخصية

- **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 وتعمره 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-
- اذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصعب مساومته

الصوت ونمط الشخصية

● أصحاب النبرة المملة الخالية من أي روح:

● لا يعبأون بالآخرين –

● منعزلين –

● ومتحفزين ولا يبذلون اهتماما او عطا تجاه أحد –

● فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس احباطا وحزنا 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 وغاصبيون – 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 والمتنمر والمتحفز –

● وهم كثيرون الشكوى –

● ولا يشعرون بسعادة الا اذا سيطروا على كل شيء

الصوت و نمط الشخصية

● أصحاب النبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة:

- هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر –
- ويحب أن يكون هو محور الاهتمام –
- وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة-
- استقلالية و انانية جدا-
- فإذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك –
- والتقديرات 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

الأنظمة التمثيلية للشخصيات

الحسي
%20

السمعي
%40

البصري
%40

أصحاب النظام التمثيلي البصري

- يتحدثون بسرعة وبصوت عال
- يقطع 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 السمعى

- يستخدم طبقات متنوعة في الحديث
- منصت جيد ولا يقاطع ويتضايق ان قاطعه الاخرون
- يعطى 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

أصحاب النظام التمثيلي الحسي

- يمتاز بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراتة 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

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)
- الابتسامة (الحقيقية أو الصادقة - الاستهزاء والسخرية)
- الرأس (ايماءة الرأس للاهتمام)
- اليد (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 لكثف
- 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