

## مهارات الاتصال

### المحاضرة الثامنة: مهارات الاتصال مع الآخرين (الوحدة الثالثة: الجزء الأول)

#### أولاً/ مهارة الحوار

- الحوار في الإسلام (وهي القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها: قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، وأصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية)
- تعريف الحوار/ نوع من الحديث بين شخصين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما، فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب
- تعريف آخر/ تفاعل لفظي وغير لفظي، بين اثنين أو أكثر، بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات
- تعريف آخر/ عملية تحدث بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة
- مستويات الحوار

#### ١- الحوار الداخلي (مع النفس)

وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات

## ٢- الحوار الأفقي (مع الناس)

وهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة

### • جوانب الحوار

الجانب الأول/ وجود أكثر من فرد أو محاور، فغالباً ما يكون الحوار بصورة فردية أو بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحوار مع النفس

الجانب الثاني/ الهدف، حيث لا يكون الحوار بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول إليه

الجانب الثالث/ وجود قضية، فالحوار يدور حول فكرة أو موضوع مهم يستدعي الحوار، حيث من حق أي فرد الاتفاق أو الاختلاف مع الموضوع الحوارى، طبقاً لقناعته الشخصية، وهنا يأتي دور الحوار في تقريب وجهات النظر والتفاهم بين الطرفين

### • أهداف الحوار

- ١- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات
- ٢- تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل
- ٣- إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية
- ٤- ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين
- ٥- محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم
- ٦- الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات
- ٧- الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات

## ● فوائد الحوار

- ١- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد
  - ٢- تنمية الجانب الثقافي والعلمي
  - ٣- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية
  - ٤- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار
  - ٥- تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد
  - ٦- تنمية التفكير
  - ٧- التعبير عن الرأي وإثبات الذات
  - ٨- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت
  - ٩- تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد
- ## ● آداب الحوار

من الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار

- ١- بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر
- ٢- التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار
- ٣- إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين
- ٤- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين
- ٥- البعد عن شخصنة الأمور، وذلك بالحوار البناء على الفكرة وليس الأشخاص
- ٦- تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار
- ٧- تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل
- ٨- مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم
- ٩- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار

١٠- تجنب الأحكام المسبقة السلبية، وإحسان الظن بالطرف الآخر

١١- الاحترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته

١٢- الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم

● صفات المحاور الناجح

١- الابتسامة وبشاشة الوجه

٢- الوضوح في طرح الأفكار

٣- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار

٤- يجيد الإنصات والإصغاء للآخرين

٥- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة

٦- قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة

٧- يتمتع بالهدوء

٨- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز

٩- قادر على ضبط النفس

١٠- الحلم والصبر

١١- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين

● معوقات الحوار

١- الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما

٢- الغضب والانفعال

٣- عدم الاستماع والإنصات

٤- الثرثرة وكثرة الكلام

٥- وجود المشوشات

٦- تحول مسار عملية الحوار إلى جدال

٧- سوء اختيار المكان والزمان

٨- خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح

٩- كثرة عبارة العتاب والذم واللوم

- ١٠- مهاجمة الشخص المحاور لشخصه وليس محاوره الفكرة
- ١١- عدم إدراك أن الخلاف أمر طبيعي بين الأفراد
- ١٢- الابتعاد عن الوضوح في الحديث
- ١٣- اختلاف الأجيال وتباين المفاهيم
- تحسين مهارات الحوار (عملية الحوار هي عملية مهارية وفنية في نفس الوقت وشأنها شأن أي مهارة أخرى يمكن تطويرها وتحسينها بالتمرين والتدريب والممارسة
- من وسائل تحسين الحوار
- ١- الإعداد للحوار بشكل جيد ودراسة موضوع الحوار بشكل تام
- ٢- تهيئة النفس للإنصات للآخرين
- ٣- إجابة توجيه الأسئلة وتحديد الوقت والأسلوب المناسب لطرحها
- ٤- استخدام الأسئلة الفنية وليست الاستفزازية
- ٥- الالتزام بالعقل والمنطق والبحث عن الدليل
- ٦- استعمال الوسائل التوضيحية وذكر القصص الواقعية الواضحة وضرب الأمثال

## ثانياً/ مهارة الإقناع

- الإقناع/ هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخرين، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الإنساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي
- تعريف الإقناع/ هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل

شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق (ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه: فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة)

#### • طرق وأساليب الإقناع

١- البراهين والأدلة (حتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل)

٢- التعبيرات الطبيعية (وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلسة باهتمام للطرف الآخر، والاشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الإيجابية)

٣- استخدام أسلوب القصة (حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيراً من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع)

٤- التجارب العملية (وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف متشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن اشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه)

٥- الأمثال (وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة، ويستخدم ضرب الأمثال كثيراً لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية)

● أساسيات الإقناع (تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر) ومن أهم هذه الأساسيات

١- اخلاص النية لله

٢- احترام الآخرين وإيجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار

٣- مراعاة أساسيات فن الإقناع، والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس والرؤية، المودة والاحترام، استخدام أقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة، الاستماع الإيجابي للطرف الآخر

٤- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي)

٥- البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار

● استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع

أولاً/ استراتيجيات التعزيز الإيجابي

١- المدح (وهو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن

مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما

٢- المقايضة (وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم،

وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى

من الطرف الآخر، ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء،

وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا)

٣- الحوافز (يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الإيجابية

التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات

الطرفين)

٤- التقدير اللفظي والغير لفظي (يتمثل التقدير اللفظي في كلمات

الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا

رافقها لغة الجسد الإيجابية، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن

للنظرات اللطيفة، والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون

معززاتها قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد)

ثانياً/ استراتيجية العواقب السلبية (وهي استراتيجية تستخدم العقاب بدلاً من الثواب، أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل، وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره) ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي، لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغازبة، الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد

● أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين

١- إيقاف المكافآت (ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدونها

٢- إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات (وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر، فمثلاً باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعارة مسبقاً)

٣- التعرف على النتائج الطبيعية (ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي، فمثلاً إذا أستمروا أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد، فعندما يحضر متأخراً ولا يجداك فإنه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك

● تحسين مهارة الإقناع

١- اقتناع الفرد بالفكرة التي سيناقشها مع الآخرين، حيث إن الإقناع يعطي الثقة للفرد عند طرحه للأفكار

٢- كن صريحاً وتجنب التلاعب بالحقائق، فالصدق أقرب طريق للوصول إلى مرحلة الإقناع

- ٣- استخدام الأدلة والبراهين للتأكد على ما تقول
- ٤- استخدام الكلام اللين عند مخاطبة الطرف الآخر، وتجنب ممارسة الأساليب الضاغطة عليه، سواء كانت بطريقة إيجابية أو فعلية
- ٥- تحدث بموضوعية وتجنب السماح لرغباتك بالتأثير على الحوار
- ٦- النظر لفترة من منظور الطرف الآخر لمعرفة قناعاته الشخصية
- ٧- طمئن الطرف الآخر أثناء عملية الحوار والإقناع
- ٨- تجنب مهاجمة آراء الآخرين أو تحويل النقاش إلى أمر شخصي منذ البداية
- ٩- الاحترام المتبادل للأفكار والآراء بين الطرفين
- ١٠- الانصات للطرف الآخر وإعطائه الفرصة لعرض وجهة نظره
- ١١- تفعيل استخدام لغة الجسد الإيجابية بصورة ملائمة للتعبير عما تقول
- ١٢- القراءة والاطلاع والعلم، حيث لا يمكن أن يكون الإقناع عن جهل

### نشاط تطبيقي

اشتمل القرآن الكريم على الكثير من مواقف الحوار والإقناع، منها:

- ١- يقول الله سبحانه وتعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: (اذهبا إلى فرعون إنه طغى) (٤٣) فقولا له قولاً لينا لعله يتذكر أو يخشى) (طه، ٣٣-٣٤)

٢- يقول الله سبحانه وتعالى (مثل الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله كمثل حبة أنبئت سبع سنابل في كل سنبلة منه حبة والله يُضَاعِفُ لِمَن يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ) (البقرة، ٢٦١)

• المطلوب: استخراج أهم مهارات الحوار والإقناع من الآيات القرآنية السابقة؟

تكملة بقية الوحدة الثالثة بالمحاضرة التاسعة

المقرر للفهم أكثر من الحفظ ويوجد به جزء بسيط للحفظ

والمقرر بسيط جداً

ويفضل الاستماع إلى المحاضرة المسجلة للفهم بشكل أكبر

أستاذ المقرر. د/سامي عبدالله الباجسين

إعداد أخوكم تركي

ولا تنسوني من دعائكم..