



جامعة الدمام
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
قسم إدارة الأعمال
برنامج: التعلم عن بعد

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة الثامنة:

مهارات الاتصال مع الآخرين
(الوحدة الثالثة - الجزء الأول)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

محتويات الوحدة الثالثة



مهارة الحوار

مهارة الإقناع

مهارة التفاوض

مهارة القيادة

الأهداف التعليمية للوحدة الثالثة :

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على:

- التعرف على المفاهيم الأساسية في مجال التواصل مع الآخرين.
- اكتساب المهارات الأساسية للتواصل الفعال مع الآخرين.
- نشر مفاهيم التواصل
- إدراك أهمية ومهارات الحوار.
- تطبيق أساليب واستراتيجيات مهارة الإقناع والتمكن منها.
- ممارسة أساليب واستراتيجيات التفاوض الفعال.
- القدرة على مواجهة مشكلات التفاوض.
- إدراك أهمية مهارة التفاوض في حل الخلافات والنزاعات.
- أكتساب الخصائص المميزة للقيادة الفعالة.



مهارة الحوار

الحوار في الإسلام:

القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها: قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية.

- قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: "اذهبا إلى فرعون إنه طغى (٤٣) فقولاً له قولاً لينا لعله يتذكر أو يخشى" (طه، ٣٣-٣٤).
- في سورة الكهف " فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالاً وأعز نفراً ".
- في سورة الكهف " قال لصاحبه وهو يحاوره أكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفة ثم سواك رجلاً ".
- في سورة المجادلة " قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكى إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله سميع بصير "

الحوار

تفاعل لفظي وغير لفظي ، بين اثنين أو أكثر ، بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات.

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.

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.



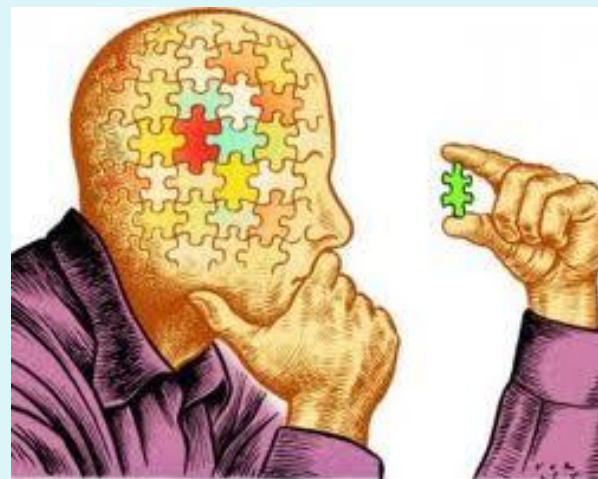
مستويات الحوار :

الحوار الداخلي (مع النفس)

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

الحوار الأفقي (مع الناس)

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



الحوار



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.

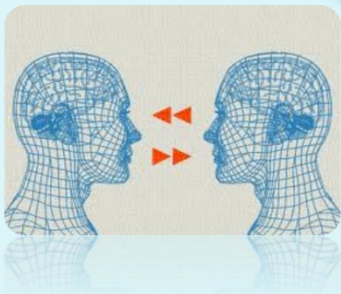
الحوار



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.

الحوار



ومن الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار ما يلي :

- (١) بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- (٢) التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- (٣) إتاحة المجال للتعرف بين المتحاورين.
- (٤) استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين.
- (٥) البعد عن شخصنة الأمور، وذلك بالحوار بناء 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) احترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- (١٢) الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

الحوار



صفات المحاور الناجح :

- (١) الابتسامة وبشاشة الوجه.
- (٢) الوضوح في طرح الأفكار.
- (٣) عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- (٤) جيد الانصات 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.

الإقناع

مهارة الإقناع

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني 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".

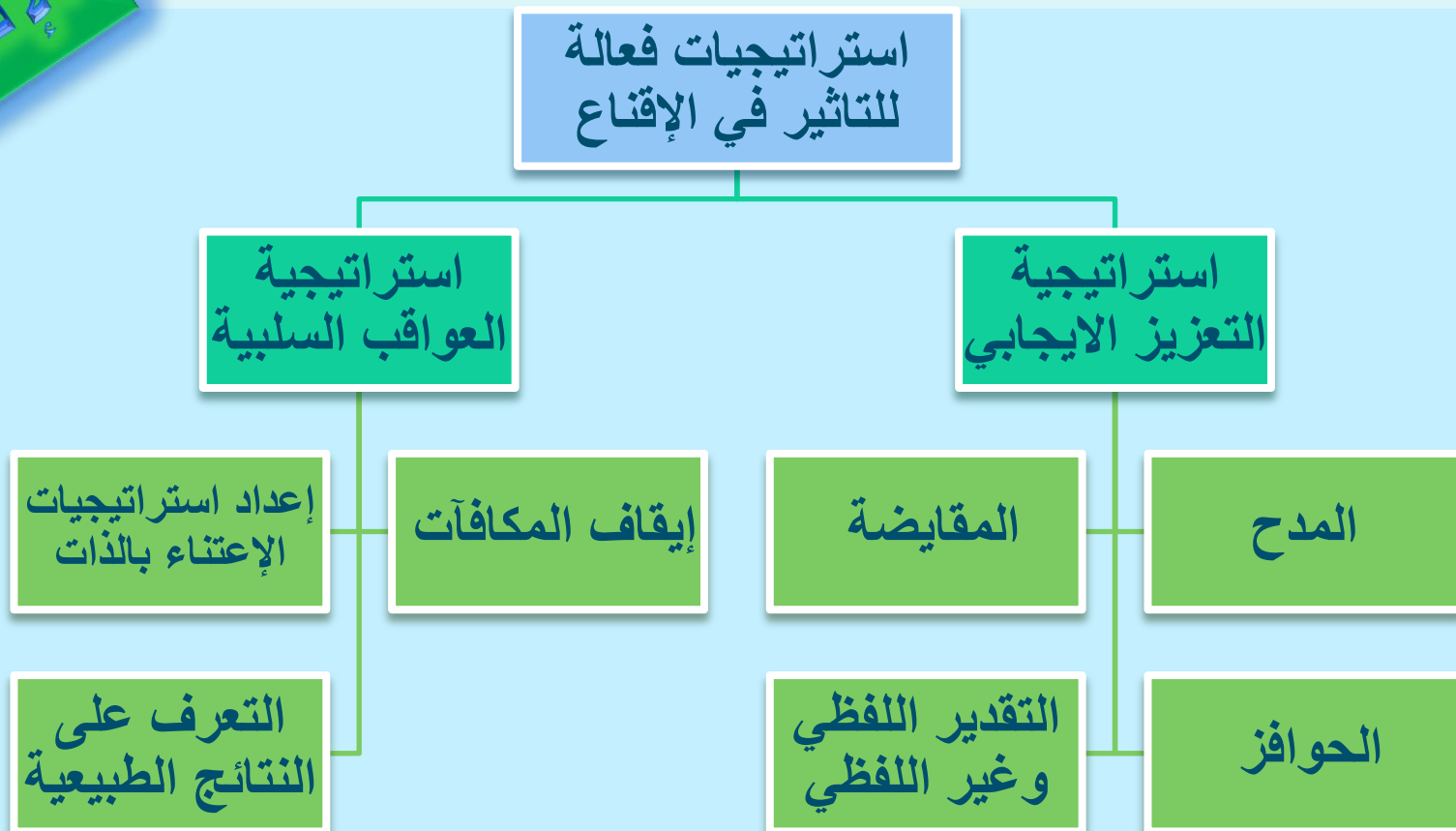


الإقناع

اساسيات الإقناع:

تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر، ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:

- اخلاص النية لله.
- احترام الاخرين وايجاد جو من الالفة بين طرفي الحوار.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع, والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام أقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة، الاستماع الايجابي للطرف الآخر .
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.





استراتيجية التعزيز الايجابي :

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات أو المواقف الايجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها، فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب. ومن التعزيزات الايجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي:

الإقناع

• وهو استخدام الكلمات الايجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

المدح

• وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر، ومن الامثلة عليها عملية البيع والشراء، وكثيرا ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول.

المقايضة

• يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الايجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين، مثلاً "اصطحبني إلى السوق، فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب ومجلات".

الحوافز

• يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الايجابية، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة، والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.

التقدير اللفظي
وغير اللفظي



استراتيجية العواقب السلبية :

وهي استراتيجية تستخدم العقاب بدلا 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، ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي:

الإقناع

إيقاف المكافآت

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

إعداد استراتيجيات الإعتناء بالذات

- وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقاً.

التعرف على النتائج الطبيعية

- ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي، فمثلاً إذا استمر 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 يجده فإنه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

التقنية القابلة للتكامل

