

مهارات الاتصال مع الآخرين

🚩 محتويات الوحدة الثالثة :

مهارة الحوار

مهارة الاقناع

مهارة التفاوض

مهارة القيادة

مهارة الحوار :

الحوار في الإسلام ..

القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها : قصة اصحاب الفيل ، واصحاب الاخدود ، واصحاب السفينة ، اصحاب القرية ، اصحاب الكهف ، نوح عليه السلام مع الله ، يوسف عليه السلام وغيرها من القصص

قال تعالى في قصة موسى وها رون عليهما السلام مع فرعون (اذهب الى فرعون انه طغى)

(فقلوا قولاً لنا لعله يتذكر او يخشى) . # في سورة الكهف (فقال لصاحبه وهو يحاوره انا اكثر منك مالا واعز نفرا)

(قال لصاحبه وهو يحاوره اكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفه ثم سواك رجلاً)

في سورة المجادلة (قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي الى الله والله يسمع تحاوركما ان الله سميع بصير)

تعريف الحوار

- نوع من الحديث بين شخصين يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقه ما فلا يتأثر به احدهما دون الاخر ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصوصية والتعب
- ~ تفاعل لفظي وغير لفظي بين اثنين او اكثر بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات
- ~ عملية تحدث بين طرفين حيث يتم من خلالهما تبادل الافكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق او حاجز بين اطراف الحوار مما يساعد فيهم الآخرين وتقبل آرائهم او الوصول الى قناعات مشتركة

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

❖ 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 الافراد والمتشابهين او المتقاربين في الصفات لهدف تبادل الافكار والاستفادة من المعلومات والوصول الى الحقيقة

أهداف الحوار :

١. تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات
٢. تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل
٣. إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية .
٤. ترويض للنفس 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 الافراد
- ٢ - تنمية الجانب الثقافي والعلمي
- ٣ - الاسهام في حل مشكلات الفردية والاجتماعية
- ٤ - تبادل الخبرات بين طرفي الحوار
- ٥ - تنمية العلاقات الاجتماعية بين الافراد
- ٦ - تنمية التفكير
- ٧ - التعبير عن الراي واثبات الذات
- ٨ - التخلص من الامراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت
- ٩ - تقليل العنف الذي يمكن ان ينتج بين الافراد

من الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار الاتي

- ١- بدء الحوار بالتحية والسلام وانهاؤه بالشكر
- ٢- التعامل بالحسنى مع اطراف الحوار
- ٣- اتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين
- ٤- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الراي واخضاع الاخرين
- ٥- البعد عن شخصية الامور وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الاشخاص
- ٦- تجنب مقاطعة الاخرين خلال الحوار
- ٧- تجنب التهجم على اطراف الحوار وعدم توجيه انتقادات حاده وجارحة للطرف المقابل
- ٨- مناداة الاشخاص اثناء الحوار بأسمائهم او بالألقاب المحببة اليهم
- ٩- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار
- ١٠- تجنب الاحكام المسبقة السلبية واحسان الظن بالطرف الاخر
- ١١- الاحترام الشخصي للطرف الاخر بغض النظر عن جنسه ومعتقداته
- ١٢- الانصاف والعدل حتى مع الخصوم

صفات المحاور الناجح

- ١- الابتسامة وبشاشة الوجه
- ٢- الوضوح في طرح الافكار
- ٣- عدم الانشغال مع الغير اثناء الحوار
- ٤- يجيد الانصات والاصغاء للآخرين
- ٥- يستخدم عبارات لبقه ويتجنب معامل الاخرين بخشونة
- ٦- قادر على تحليل افكار الاخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم ا لظاهرة
- ٧- يتمتع بالهدوء
- ٨- سريع البديهة ويتمتع بالقدرة عالية على التركيز
- ٩- قادره على ضبط النفس
- ١٠- الحلم والصبر
- ١١- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الاخرين

الإقناع :

مهارة الاقناع

الاقناع هو احد الاساليب للتحدث مع الاخر وهو مهاره من المهارات المهمة التي يحتاج اليها في الحوار الانساني الفعال وتنتقل هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية اقناع الاخرين حول موضوع معين وهو اسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي او الجمعي

تعريف الاقناع

هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل مجد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصا 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 واساليب الاقناع

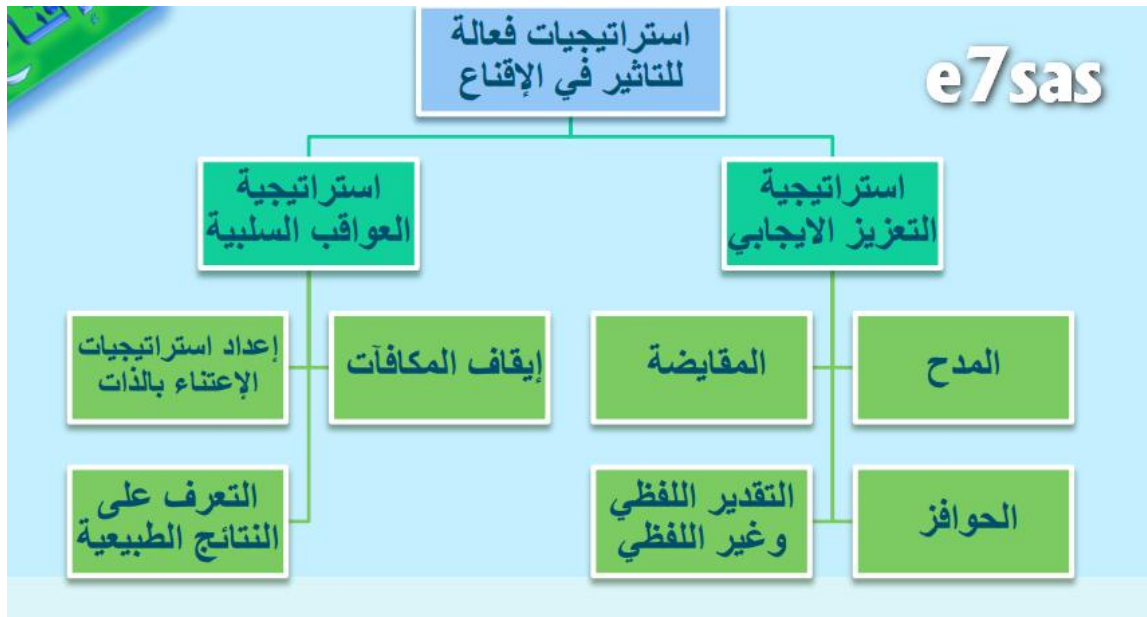
- ✓ البراهين والادلة
- ✓ التعابير الطبيعية
- ✓ الأمثال
- ✓ استخدام اسلوب القصة
- ✓ التجارب العملية

أساسيات الإقناع

تقوم عملية الاقناع على عدد من الاساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الاخر ومن اهم هذه الاساسيات ما يلي :

- ✓ اخلاص النية لله
- ✓ احترام الاخرين وايجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار
- ✓ مراعاة اساسيات فن الاقناع والتي تمثل اهمها في الثقة بالنفس . الهدوء ، الرواية ، المودة والاحترام ، استخدام اقل الكلمات ، تقديم الحجج القوية ، اتساق الافكار المعروضة ، الاستماع الايجابي للطرف الاخر
- ✓ التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي ، بصري ، حسي)
- ✓ البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع



استراتيجية التعزيز الايجابي

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات او المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك الفرد اذا كان في اتجاه الفكرة المراد اقناع الفرد بها فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب ومن التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في اقناع الآخرين ما يلي :

المدح .

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

المقايضة

وهي استراتيجية التعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء وكثير ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا

الحوافز

، يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الإيجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين مثال؟ أطحبني الى السوق فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء م تريد من كتب ومجلات

التقدير اللفظي وغير لفظي ،

يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يتقدمها طرف للآخر وخاصة اذا رافقها لغة الجسد الإيجابية فالشكر الشفوي امر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة ان تكون معززات قوية عندما يقوم احدهما بما تريد

استراتيجية العواقب السلبية

وهي استراتيجية تستخدم العقاب بدلا من الثواب او الحرمان من ميزة ايجابية كانت موجوده من قبل وذلك كنوع من التعزيز السلبي الى ان يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيله للإقناع الا في حالة فشل التعزيز الايجابي لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبه الامر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد من اهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي :

إيقاف المكافآت - اعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات - التعرف على النتائج الطبيعية

إيقاف المكافأة

يقصد بها ان يقوم الانسان بالتوقف عن المكافاة اعتاد ان يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الافعال التي لا يريدونها

اعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات :

وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار اكبر مثلا اذا احد اصدقائك باستعارة الاشياء دون اعادتها فانك قد تلجأ الى ان تعيره شيئا وحدا فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقا

التعرف على النتائج الطبيعية

يقصد بهل تصرف مع الآخر تصرفا طبيعيا دون ان تلزم نفسك بالكثير مما هو معتاد وطبيعي فمثلا اذ استمر احد اصدقاءك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في احد المطاعم فمن الطبيعي ان تتوقف انت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيجعلك الالتزام معه بوقت اكثر من الوقت الطبيعي او المعتاد فعندما يحضر متأخرا ولا يجديك فانه يلوم نفسه ان هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك..

إذا لم تستطع الاختيار بين طريقين متساويين للتصرف اختر الأجرأ

E7sas