



<http://csr.h.kau.edu.sa>

مهارات الاتصال

Communication Skills





مهارات الحوار والإقناع





مفهوم الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء.
والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: ﴿فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ الكهف: ٣٤. أي يراجع الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر.
والحوار هو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينياً أو تربوياً أو سياسياً أو فكرياً.

مفهوم الحوار

وبمنظور علم الاتصال يمكن القول إن الحوار



"هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" أو "المحاور" و"المحاوَر"، ذهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها ، لتحقيق أهداف محددة".

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم ، أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافتراض للمقدرة الاتصالية و وجود أهداف محدودة ، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار .

أهمية الحوار

1. الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق

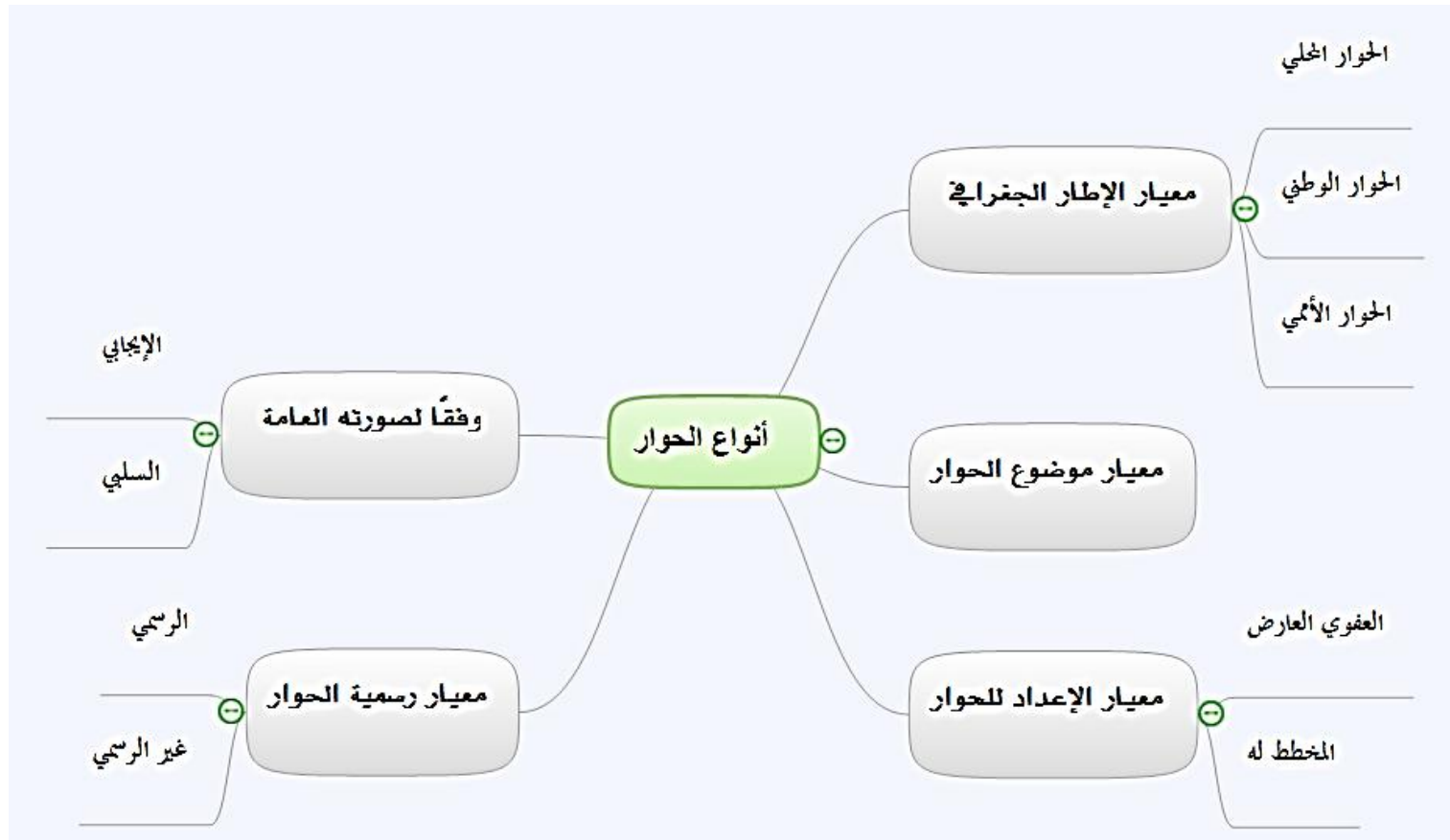


2. تقوية الروابط الاجتماعية

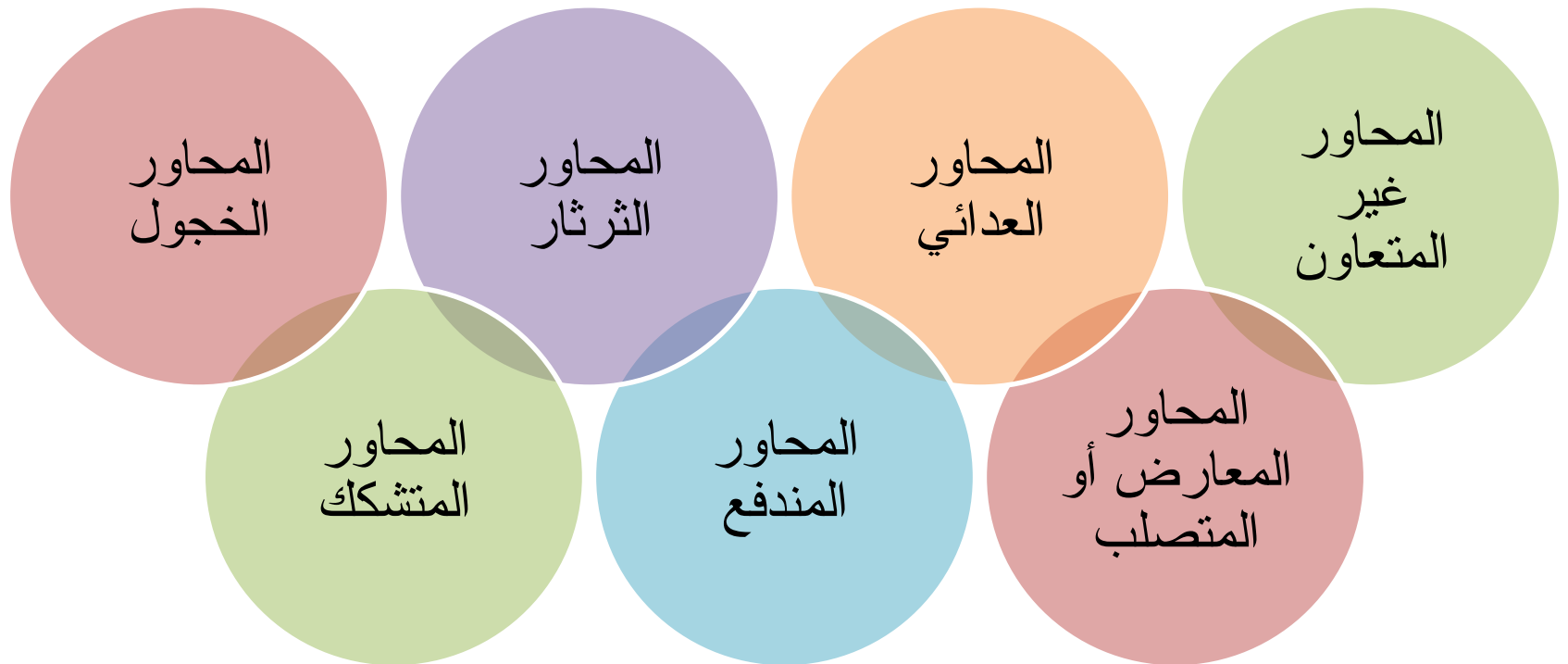
3. الحوار ضرورة تربوية :

4. الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة :

أنواع الحوار



أنماط المتحاورين



سمات المحاور المقنع

القدرة العلمية والعقلية الحركية
الانفعالية

التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار

الحماسة والالتزان في الانفعالات

المظهر





يتم اختيار اثنين من الطلاب، ليمثلا المشهد التالي: هما في صالة الانتظار في المطار ولا يعرفان بعضهما ويريد أحدهما أن يتعرف على الآخر. وبعد نهاية المشهد يتم جميع تعليقات الطلاب على إيجابيات وسلبيات المشهد.

مهارات الحوار

تنقسم مهارات الحوار إلى قسمين:



01

مهارات الإعداد للحوار



02

مهارات تنفيذ الحوار



- إخلاص النية لله ، أي إخلاص الحوار لله، ابتغاء مرضاته وطلبًا لثوابه
- تحديد ومعرفة موضوع الحوار
- التفكير في نوع الأسئلة



1. دع الخوف جانباً
2. أحسن استهلال الحوار وختامه
3. لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف
4. جامل الناس وأنزلهم منازلهم
5. تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الآخر ، وتزود بمهارات السؤال والإجابة



6. لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث ، ولا تقاطع المتحدث .

7. استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية .

8. اعترف بخطأك ، وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه .



9. فعّل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن
10. كن متحمسا في حدود ، ولا تغفل عن مراقبة نفسك أثناء الحوار
11. استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر



12. أحسن إغلاق المناقشات ، وتخير النهايات المؤثرة في الحوار





يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تكون مما تتناوله وسائل الإعلام - ليتحاور فيه الطلاب، ومن ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.

مفهوم الإقناع

- الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين .
- ويجب التمييز بين التظاهر بالاقناع والاقناع الحقيقي،

أساليب الإقناع

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :
المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :
الإعلان، والخيال ، والدعاية، والإغراء، والأعراف، والبلاغة، وإثارة المخاوف.



أدوات الإقناع

تتنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالأستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبداء بالأهم، وبالمجاز.

محفزات الإقناع

محفز
الأمل

محفز
التمييز

محفز
التناغم
والانساق

محفز
الصدقة

محفز
السبب

محفز
الامتيازات
المتبادلة

محفز
السلطة

1- ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات إلى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف وصولاً إلى توطيد أو أصر العلاقات معهم.

2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن نيّاته بدافع المكابرة والعناد.

3- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.

4- التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار.

5- الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته، ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

6- التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.

7- تحليل المعارضة والإعداد لمواجهة متمكنة، والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

8- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع؛ يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعيتها فيها.



من خلال التمرين السابق (2-6) ، وبعد استعراض الآراء يحاول كل قسم إقناع الآخر بوجهة نظره، ومن ثم في آخر النقاش يتم استطلاع الرأي مرة أخرى: مؤيد ، معارض، محايد ، للتعرف على مدى تغير وجهات النظر.



- إن فقدان أي مهارة من مهارات الحوار والأقناع ومتطلباته يُعد في الحقيقة معوقاً من معوقات الأقناع ، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر :
- عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.
 - ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية.
 - التعصب للرأي وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ. وهكذا ...