



ملتقى خريجي الجامعات
السعودية من دول البلقان
Forum of Alumni from Saudi
Universities in the Balkans



مهارات الحوار الفعّال

تقديم
د. علي حمد السحيباني

أهداف البرنامج:

- أن يتعرف المتدرب على مفهوم الحوار.
- أن يميز المتدرب ماهية أنواع الحوار والتواصل.
- أن يطبق المتدرب التواصل والحوار في الحياة الاجتماعية.
- أن يحدد المتدرب في معوقات التواصل الناجح.
- أن يتعلم المتدرب مهارات إتقان فن الحديث والحوار.

الوحدة الثانية: (أهمية الحوار والتواصل الفعال)

- أهمية الحوار في حياتنا اليومية "العملية"
- سلبيات التواصل الاجتماعي
- معالجة سوء الفهم والشكك المبني على ضعف التواصل
- الشفافية التامة والوضوح لتجاوز فرضية عدم فهم الآخرين
- كيفية فهم الآخرين
- الأسرار الخمسة في الإقناع
- كيف تكون شخصية فعالة

الوحدة الاولى: (فن الحوار والتواصل الفعال)

- مفهوم الحوار والتواصل
- وظيفة الحوار والتواصل
- أنواع الحوار والتواصل
- أنماط وعناصر التواصل
- مفهوم قيم التواصل
- ضوابط التواصل

مفهوم الحوار والتواصل.

وظيفة الحوار والتواصل

أنواع الحوار والتواصل.

أنماط وعناصر التواصل.

مفهوم قيم التواصل.

ضوابط التواصل.



مفهوم الحوار والتواصل

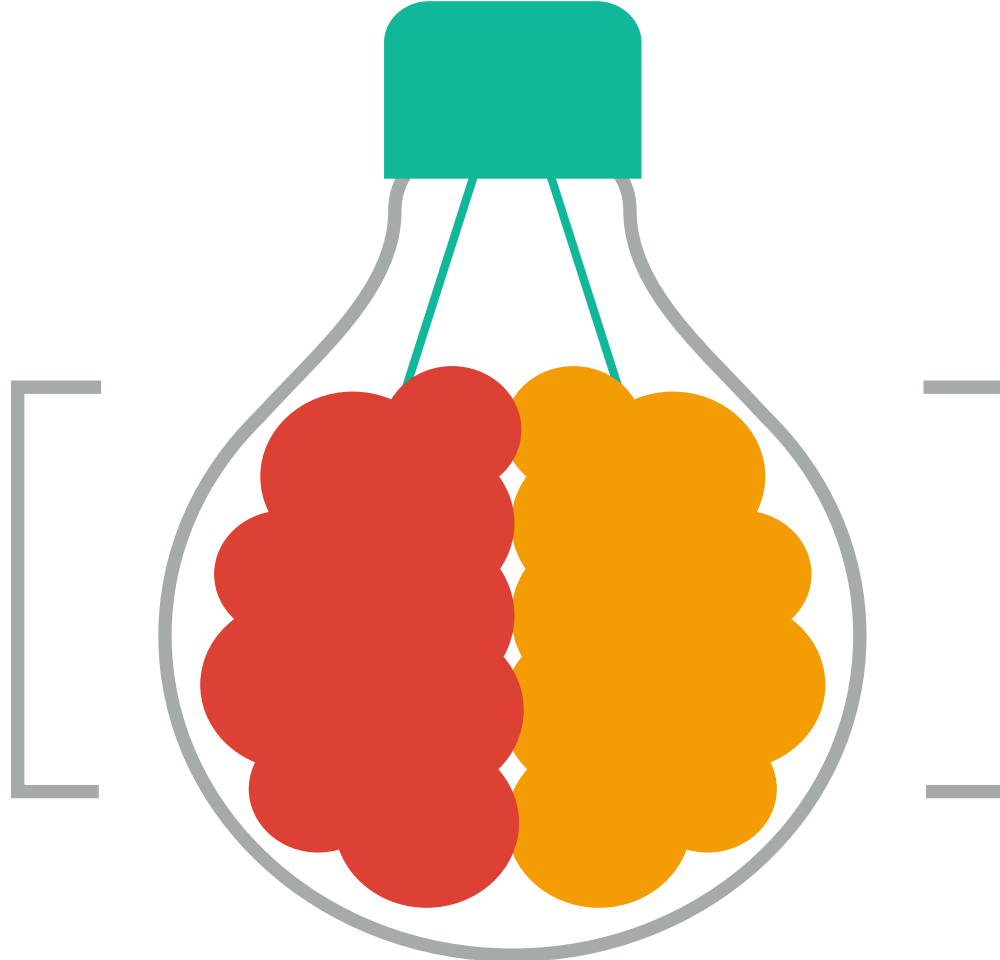
الحوار: هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق.

مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قنوات مشتركة أو في فهم المشكلات وحلها

أهداف الحوار والتواصل

- ١- توضيح فكرة معينة
- ٢- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات
- ٣- إقناع الطرف الآخر بفكرة معينة
- ٤- ترويض وتعويد النفس على تقبل النقد من الآخرين
- ٥- الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات

وظيفة الحوار والتواصل



وظيفة وجدانية
تقوم من خلال تقوية العلاقات الإنسانية.

وظيفة معرفية
متمثلة في نقل الرموز الذهنية
وتوصيلها بوسائل لغوية، وغير لغوية.

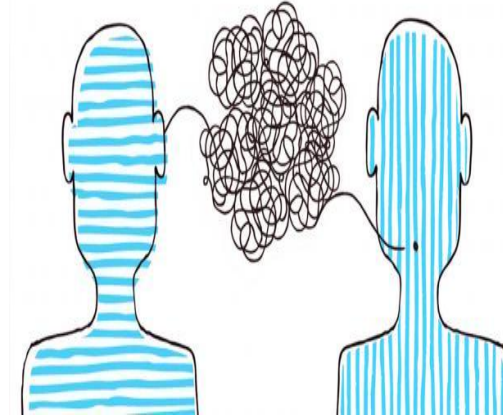
أنواع الحوار والتواصل



التواصل اللفظي

يعد التواصل اللفظي أكثر أشكال التواصل شيوعاً وانتشاراً وأكثرها فاعلية.

ونوعية هذا التواصل تعتمد على مدى ما يمتلكه المتحدث من مهارات لغوية. وحتى تحقق عملية التواصل اللفظي أهدافها، لابد أن يسود المكان الاتصالي (المودة) والفهم لجميع ما يجري من تفاعلات أثناء العملية الاتصالية، وأن تتم استشارة اهتمام الطرف الآخر وتشجيعه على طرح الأفكار والأسئلة وإبداء الآراء بحرية،

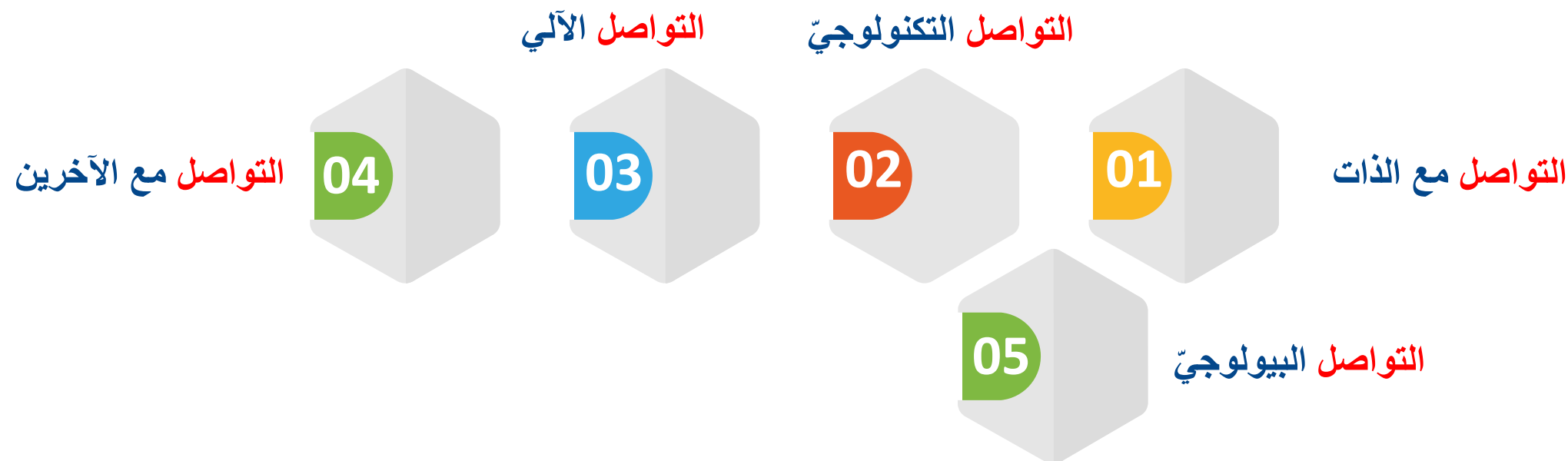


التواصل غير اللفظي

إن التواصل غير اللفظي هو كافة الرسائل أو المعاني التي يتم نقلها وتبادلها دون استخدام الألفاظ سواء باستخدام الكتابة أو الرموز أو لغة الجسد.

ويلعب التواصل غير اللفظي دوراً مهماً في العلاقات الشخصية، ويقدر حوالي ٦٥% من المعاني المتعلقة بالجوانب الاجتماعية التي يتم تبادلها في أثناء التواصل المباشر تحدث عن طريق التواصل غير اللفظي.

أنماط وعناصر التواصل



أما قيم التواصل يُقصد بها

مجموعة القواعد والضوابط المطلوب وجودها
خلال عملية الاتصال بهدف تحقيق الغاية من
الاتصال بأحسن صورة ممكنة



مفهوم التواصل

التواصل يُقصد به

التفاعل الإيجابي الناتج عن استعمال
وسائل وحواس التواصل المختلفة مع
الآخرين سواء من خلال إرسال
الخطاب أو من خلال استقباله، وذلك
بهدف الوصول إلى المعرفة الحقيقية.

أسباب وضوابط التواصل

التفاعل مع المجتمع والتواصل الجيد معه بهدف تحقيق حاجات الإنسان المختلفة،
ومن ضمن هذه الحاجات شعوره بالتقدير من الآخرين ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الاتصال والتواصل معهم.

ضوابط التواصل

- التبليغ والإرسال من خلال التواصل مع الآخرين، بحيث يتم تبليغ الخطابات المختلفة من خلال استعمال الكلمة الطيبة الحسنة مع الآخرين،
- حسن استقبال الخطابات من الآخرين وحسن الإنصات إليهم
- الإقبال على المخاطب وتجنّب مقاطعته، مع الحرص على التبيين والتحقّق عند حدوث مشكلة في الفهم.

أهميّة الحوار الاتّصالات في حياتنا اليوميّة "العملية" .

سلبيات التواصل الاجتماعي.

معالجة سوء الفهم والشكك المبني على ضعف التواصل

الشفافية التامة والوضوح لتجاوز فرضية عدم فهم الآخرين

كيفية فهم الآخرين.



فيديو (١)

أهمية التواصل في حياة الإنسان

[اسع إلى فهم الآخرين أولاً ثم اسع إلى أن يفهموك - YouTube](#)



سلبيات التواصل الاجتماعي

عدم احترام خصوصية الغير

عزل البعض عن أسرهم والمجتمع المحيط بهم

إهدار الوقت وعدم استغلاله في أمور مفيدة

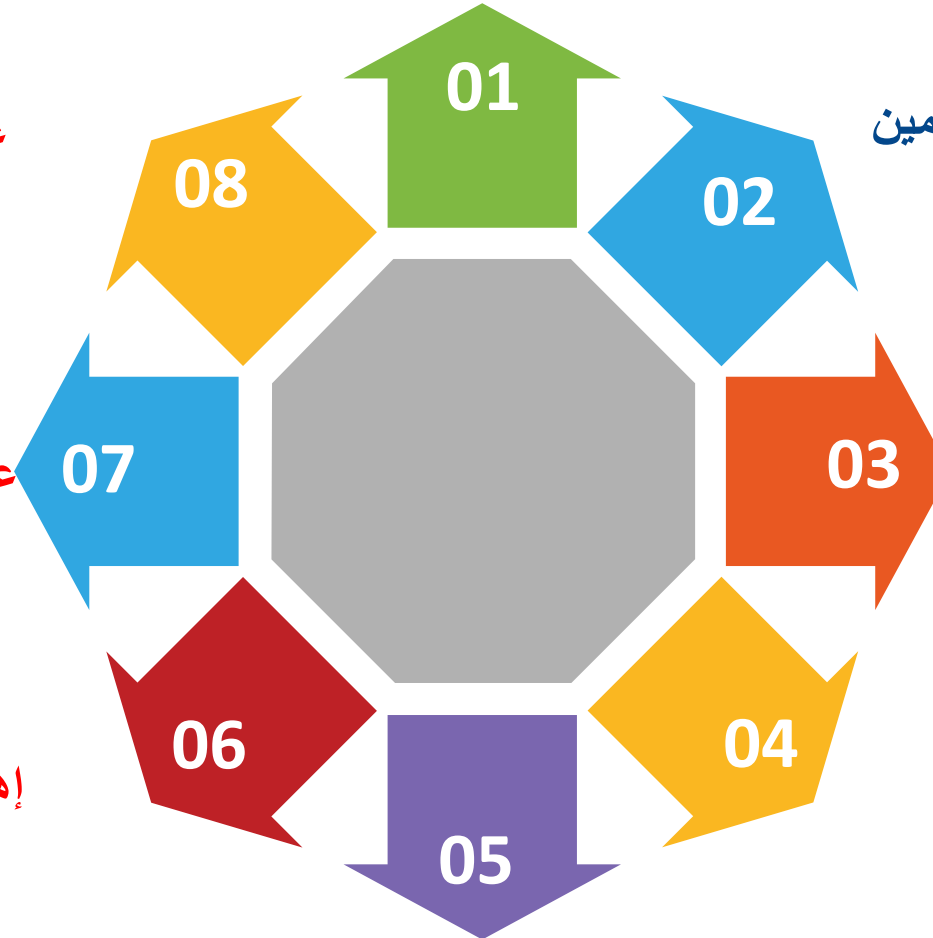
عدم وجود الرقابة

انعدام المسؤولية لدى البعض من المستخدمين

انتشار الإشاعات والمبالغة في نقل الأمور

عدم تبادل الاحترام في بعض النقاشات

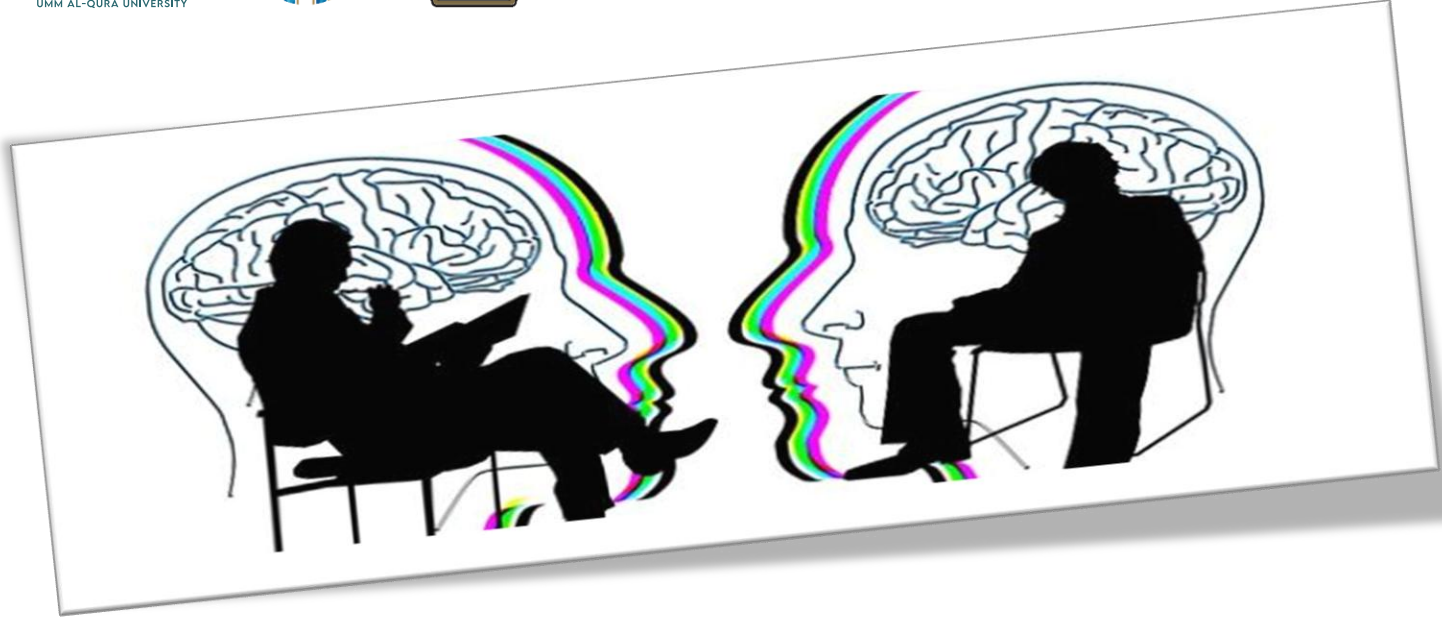
وعدم تقبل آراء الغير



معالجة سوء الفهم والشكك المبني على ضعف التواصل

يتعجب البعض عند حديثه للآخرين عدم فهمه ويرجع السبب إلى أمر واحد وهو غياب المقابل أو عدم قدرته على الاستيعاب وبالرغم من أن هذا السبب قد يكون صحيحاً عند البعض ولكنه ليس صحيحاً عند الآخرين أو ربما لا يكون هو السبب الوحيد في هذه القضية.





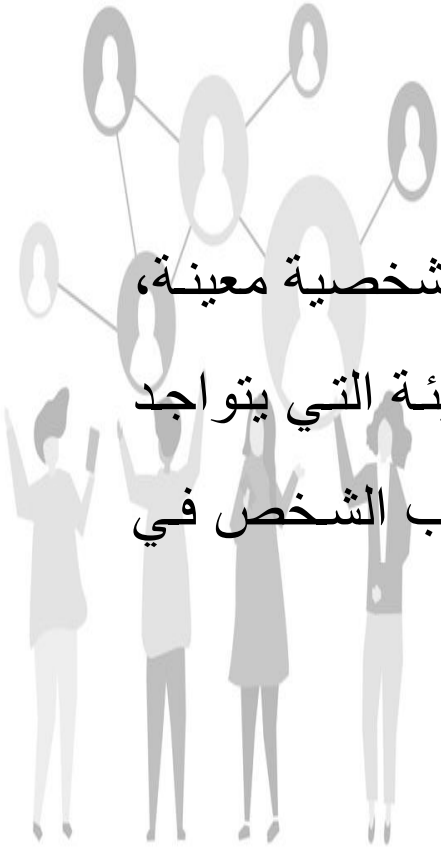
الشفافية التامة والوضوح لتجاوز فرضية عدم فهم الآخرين

يحتاج الانسان إلى فهم الآخرين من حوله، وذلك من أجل الحصول على حياة أفضل بعيدة عن المشاكل والتوترات النفسية، وحيث أن الإنسان يحتاج إلى من حوله لقضاء حوالي ٨٠% من احتياجاته اليومية، لذلك توجب على الإنسان أن يحاول فهم من حوله والتعايش معهم على أصول وأسس واضحة.

كيفية فهم الآخرين



لكلّ إنسان شخصيته التي يتميّز بها عن غيره، حيث يؤكّد لنا علماء النفس أن الإنسان لا يولد بشخصية معينة، بل إنّ شخصية الإنسان هي عبارة عن تفاعل بعض العوامل الوراثية والبيئية -بغض النظر- عن البيئة التي يتواجد بها، والتي تؤثر على شخصيته، كما أنّ تفاعل الإنسان مع مجتمعه يحدّد إلى درجة كبيرة أسلوب الشخص في المجتمع، هذه العوامل تجعل الإنسان متفرد في سلوكياته، احتياجاته، ومعتقداته.



٧ سبع مهارات التواصل.

نصائح لإتقان فن الحديث والحوار

الأسرار الخمسة في الإقناع

لماذا تختلف الشخصيات وتتفاوت



٧ مهارات للتواصل الفعال

عليك أن تكون واضحا

اختصر

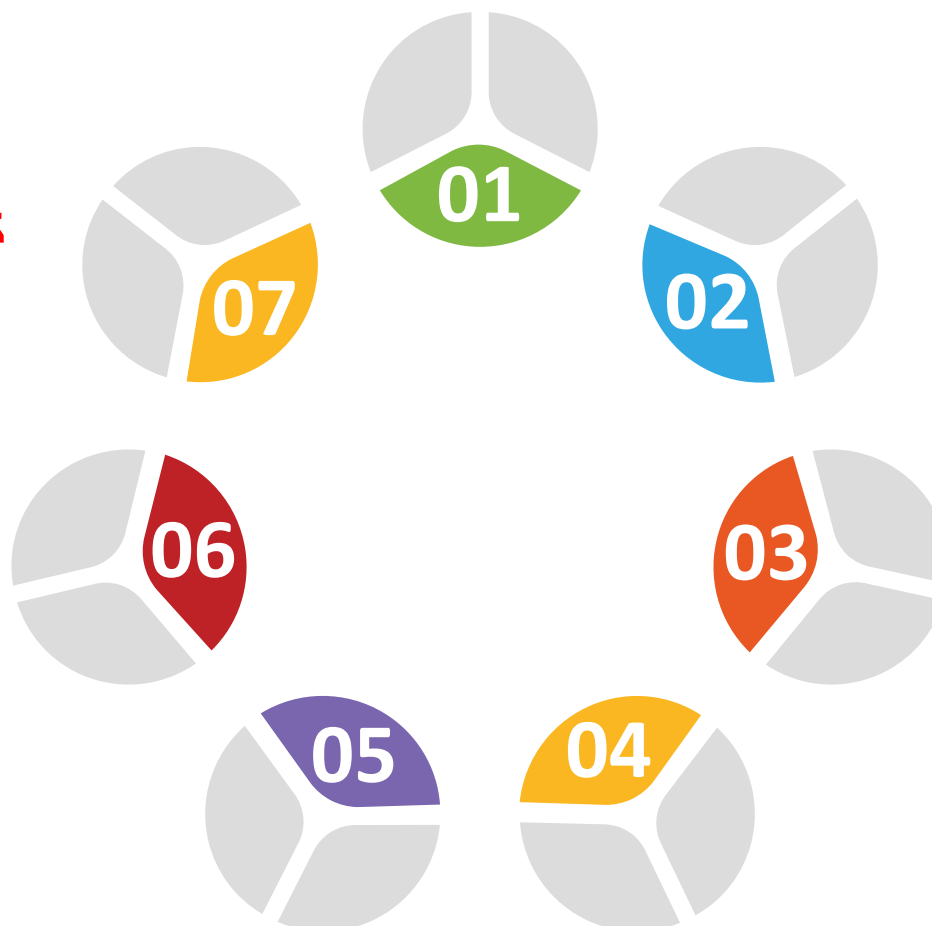
كن واقعيًا

كن صحيحا

كن متماسكا

احرص أن تكون رسالتك كاملة

كن ودود ولطيف



فيديو (٢)

٩ طرق لتحسين طرق التواصل
٩ طرق لتحسين مهارات التواصل



نصائح لإتقان فن الحديث والحوار

4

3

2

1

اطرح الأسئلة لنعلم بأنك تستمع حقاً

من أكبر الأخطاء التي تقع فيما يتعلق بالاستماع، هي السكوت وعدم التفاعل.

اعترف بأن رأيك ليس مثالي

من أقوى طرق الإقناع على الإطلاق، هي التنازل عن بعض آرائك.

الصراحة

الصدق والصراحة مفاتيح للإقناع الفعال.

كن واضحاً وافهم ما تقول

الأشخاص المقنعون يستطيعون نقل أفكارهم بسرعة وبشكل واضح وجلي.

الأسرار الخمسة في الإقناع

لغة الجسد الإيجابية

04

01

03

02

05

لا تكن جباناً

اعرف مع من تتحدث

تجنب الأسلوب الهجومي

تواصل بأسلوب مناسب

لماذا تختلف الشخصيات وتتفاوت

تتعدّد الشخصيّات وتختلف من إنسان إلى آخر بحسب بيئة الإنسان، وطريقة تربيته، وأخلاقه، والظروف الاجتماعية، والاقتصادية، والنفسية التي نشأ فيها أثناء مرحلة الطفولة المبكرة، وتستمرّ هذه الشخصيّة بالنمو والتطور حتى يصل إلى مرحلة الشباب.



وأخيراً... تذكّر

أن الحوار هو فنُّ التواصل بين الأشخاص وتبادل وجهات النظر حول مواضيع مختلفة بهدف التواصل معهم بشكلٍ أفضل. وهو يعتمد على إتقان مهارات التواصل وإدارة النقاش، وتكوين حوار هادفٍ ومفيد لجميع الأطراف.

كما يرتبط بالعديد من المهارات الشخصية، كالاستماع، والإنصات، وفنون الرد، والإقناع.

ملتقى خريجي الجامعات
السعودية من دول البلقان
Forum of Alumni from Saudi
Universities in the Balkans



شكراً لحضوركم