

# الوحدة الخامسة

مهارات الحوار و الاقناع

# المحتويات



- مفهوم الحوار
- أهمية الحوار
- أنواع الحوار
- أنماط المتحاورين
- سمات المحاور المقنع
- مهارات الحوار
- مفهوم الاقناع و متطلباته
- معوقات الحوار و الاقناع

# اولاً: مفهوم الحوار

**الحوار** اصله من الحور وهو الرجوع عن الشيء و من الشيء.

**المحاورة** هي مراجعة الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقال.

**الحوار بمنظور علم الاتصال هو:**

” تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار المرسل و المستقبل ذهنياً و نفسياً وسلوكياً من خلال تبادل الحديث او طرح التساؤلات وتقديم اجابات عليها لتحقيق اهداف محددة “ .



الجدل

المناظرة

الاختلاف

**مصطلحات ترتبط بالحوار**



# ١. الجدل

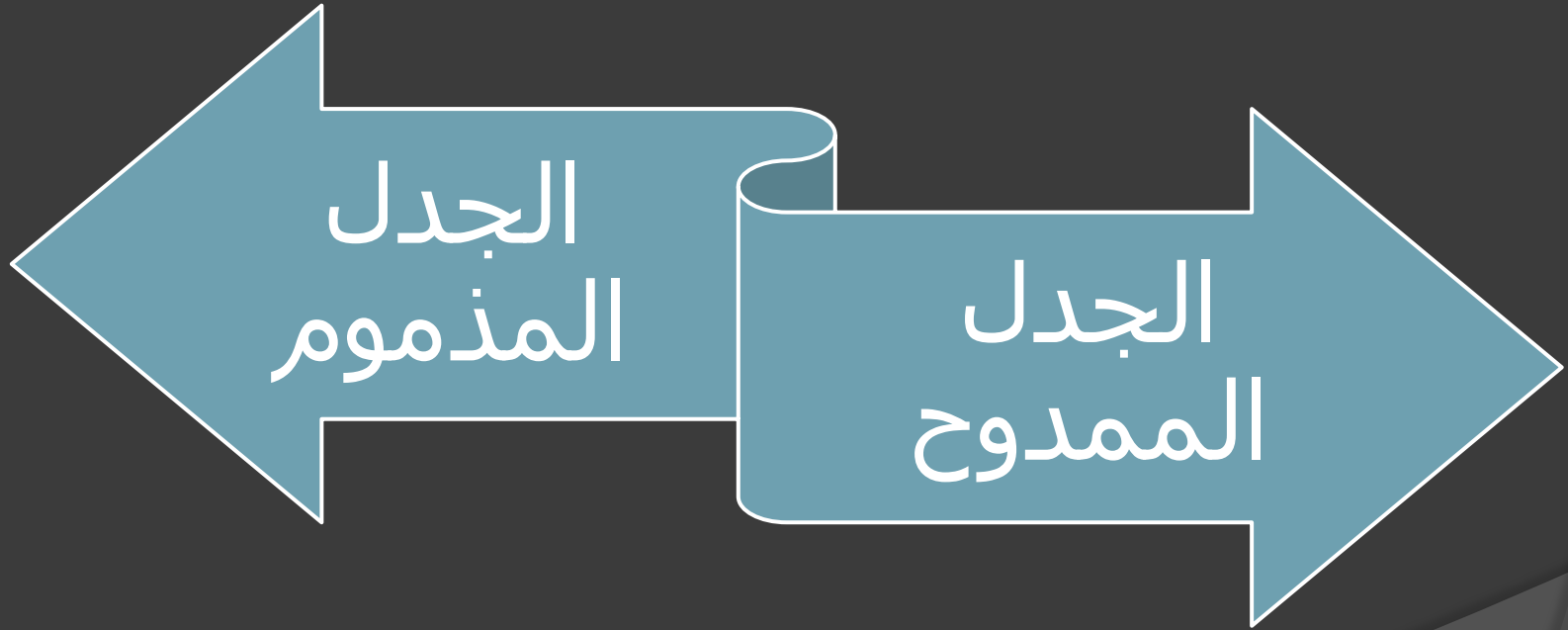
هو دفع المرء خصمه عن طريق افساد قوله بحجة او شبهة ، او تصحيح كلامه ، او الزام الخصم والتغلب عليه عن طريق اقامة الحجة و الاتيان بالدليل .

## الحوار والجدل

(التشابه) انهما حديث او مناقشة بين طرفين .

(الاختلاف) ان الجدل يتضمن الخصومة بالكلام.

# انواع الجدول





# ينقسم الجدال الى نوعين

## الجدل الممدوح:

وهو جدال ايد الحق او افضى اليه بنية خالصة و طريق صحيح.

قال تعالى ( وجادلهم بالتي هي احسن )

## الجدل المذموم:

وفيه يتعصب المجادل لرأيه ولا يتنازل عنه وان تبين صواب غيره وكل جدال باطل.

قال تعالى ( ويجادل الذين كفروا بالباطل )

## ٢- المناظرة

- قريبة من معنى الحوار **واصلها** من النظر و النظر هو المثل و الند.
- **من معانيها:** الوصول الى الحق و الصواب في الموضوع الذي اختلف فيه.

### المناظرة والحوار

الاختلاف أنها تركز على ندية المتحدثين فالعالم يحاور نصف المتعلم .



## ٣- الاختلاف

- اية من آيات الله تعالى.
- قد يكون في الالوان و الالسن و النوع.
- التعدد و الاختلاف و التباين لا يكون داعياً للتباعده ولا حافزاً للتعارك و النزاع و الصراخ.
- الاختلاف هو ادعى للتعاون الذي يتم بالحوار.

# انواع الاختلاف

أ

• اختلاف تضاد

ب

• اختلاف تنوع

ج

• اختلاف افهام

# ثانياً: أهمية الحوار

١. الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول الى الحق.
٢. تقوية الروابط الاجتماعية.
٣. الحوار ضرورة تربوية.
٤. الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة.



# ثالثاً: أنواع الحوار

١. عدد المشاركين في الحوار

٢. الإطار الجغرافي للمشاركين

٣. موضوع الحوار

٤. الإعداد للحوار

٥. رسمية الحوار

أ. الذاتي

أ. المحلي

أ. العفوي العارض

أ. رسمي

ب. بين شخصين

ب. الوطني

ب. المقصود المخطط

ب. غير رسمي

ج. المجموعات

ج. الأممي

# أقسام الحوار وفقاً لصورته العامة

١

• الحوار الإيجابي  
(الموضوعي)

٢

• الحوار السلبي  
(لجج وخصومة)

# رابعاً: أنماط المتحاورين

العدائي

المعارض  
(المتصلب)

الغير  
متعاون

الثرثار

المندفع

الودود

الخبجول

المتشكك

# خامساً: سمات المحاور المقنع

القدرة على  
التعبير الحركي

الموضوعية

التمتع بقدرات  
عقلية جيدة

الصدق

الأمانة

الحماسة

المظهر

الدقة

التواضع

العلم

الالتزان  
الانفعالي

# سادساً: مهارات الحوار.. الطريق الى حوار ناجح

## اقسام مهارات الحوار

٢- مهارات تنفيذ الحوار

١- مهارات الإعداد للحوار



# القسم الأول: مهارات الاعداد للحوار

١

• تحديد ومعرفة موضوع الحوار

٢

• التفكير في نوع الاسئلة

٣

• الإعداد الجيد للحوار



## القسم الثاني : تنفيذ الحوار



١- دعي الخوف جانباً.

٢- أحسني استهلال الحوار و ختامه.

٣- لا تبدأ بالقضايا موضوع الاختلاف.

٤- جاملي الناس وتلطفني معهم وانزليهم منازلهم .

٥- احسني التعامل مع اسئلة المشاركين في الحوار والجمهور.

٦- تزودي بمهارات السؤال .



## تابع تنفيذ الحوار



- ٧- لا تستطردني ولا تستأثري بالحديث .
- ٨- استعملي الوسائل التوضيحية و الأساليب الحسية .
- ٩- لا تقاطعي المتحدث .
- ١٠- اعترفي بالخطأ .
- ١١- إذا اخطأ محاورك او قال شيئاً تعليمي انه ليس صحيحاً فصححيه.
- ١٢- استخدمي اللغة المناسبة.
- ١٣- أحسنني توظيف لغة جسدك.



## تابع تنفيذ الحوار



- ١٤- كوني متحمسة في حدود.
- ١٥- وظفي امكانات صوتك في الحوار.
- ١٦- استخدمي مهاراتك في الانصات المؤثر.
- ١٧- راقبي نفسك اثناء الحوار.
- ١٨- أحسنني إغلاق المناقشة.
- ١٩- تخيري النهايات المؤثرة للحوار.

# تذكري

- ان يكون ما تقدمه من معلومات مناسبة للجمهور.
- ان لا تثقل عليه بتفاصيل فنية او غير ضرورية.
- ادعمي افكارك و معلوماتك بالآيات و الاحاديث.
- اعلمي انه يصعب الإلمام بجميع المعلومات بشأن احد الموضوعات.
- ان يتجاهل او ينكر ان معرفته او ثقافته لا تساوي الا جزء يسير من المعرفة.
- ليس من العيب ان تقولي في الرد على احد الاسئلة " لا أعلم "



## يُنصح المحاور بما يلي

أ- تجنب الاسئلة المغلقة إلا إذا كانت لازمة للحوار.

ب- تجنب الاسئلة الموحية الموجهة.

ج- تجنب الاسئلة الغامضة.

د- تجنب الاسئلة المخرجة.

هـ- تجنب الاسئلة الاستعراضية.

# تذكري

العبرة دائماً بالتطبيق، لو قراءة عشرات الكتب في مهارات الحوار و الاقناع لن تجعل منك محاوره جيدة ان لم تمارسي ما قرأته وتطبيقي ما تعلمتية وسبيلك الى ذلك هو

# التدريب

# سابعاً: مفهوم الإقناع وأساليبه

## الإقناع

هو الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء آخرين وافكارهم في موضوع معين ..



## الإقناع بالترغيب

يتم بتقديم الحوافز و توضيح ما ينتظره الشخص من مكاسب و تجنب المخاطر لتشجيعه على قبول الأفكار باختياره .

## الإقناع بالترهيب

يتم بإكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل بالتهديد بالعقوبة وهذا يعتبر إذعان و ليس اقتناعاً.



# أساليب الإقناع



**أ- الأساليب العقلية لتأثير في الطرف الآخر للحوار:**

المناقشة المنطقية و الطرق العلمية و البراهين.

**ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار:**

الإعلان و الخيال و الدعاية و الإغراء و الأعراف و البلاغة و إثارة المخاوف.



# أدوات الإقناع



ضرب  
الأمثلة

الصور  
الذهنية

الإلقاء  
المتقن

الاستفهام

النقل  
المؤثر

البدء  
بالأهم

القصة

المقارنة

المجاز

# ثامناً: محفزات الإقناع

١- محفز الصداقة

٥- محفز التناقض

٢- محفز السلطة

٦- محفز السبب

٣- محفز التناغم و الاتساق

٧- محفز الأمل

٤- محفز الامتيازات المتبادلة

# تاسعاً: مهارات الإقناع و متطلباته

- ١- ينبغي ان ينطلق الإقناع من المشتركات في الاختلاف لتشجيعهم وتوطيد أواصر العلاقات معهم .
- ٢- الابتعاد عن الجدل و التحدي واتهام نيات الآخر .
- ٣- توظيف جميع الوسائل للترويج للأفكار الجديدة .
- ٤- التركيز على توضيح الأفكار في الإقناع بدقة و موضوعية .
- ٥- الاهتمام بآراء المتلقي و ملاحظاته و منحه الفرصة لعرض أفكاره .

## تابع مهارات الإقناع و متطلباته

٦- التعبير عن الإعجاب بالأفكار و المعلومات التي يقدمها الطرف الآخر و توظيفها في الإقناع .

٧- تحليل المعارضة و الإعداد لمواجهتها بالإجابة عن أسئلتها و الاستفادة من انتقاداتها .

٨- استعمال أفكار مرجعية المتلقي و آرائه و ممارساته في الإقناع يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار المعروضة عليه.



## عاشراً: معوقات الحوار و الإقناع



- ١- عدم وجود أهداف محددة للحوار او عدم وضوحها .
- ٢- عدم الإعداد او الاستعداد للحوار و الإقناع .
- ٣- البدايات الضعيفة و المترددة للحوار.
- ٤- البدء بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جدلاً عقيماً.
- ٥- تحقير الطرف الآخر و السخرية من آرائه وعدم إشعاره بأهميته.
- ٦- ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور و افتقار معلوماته الى الصحة و الدقة.

## تابع: معوقات الحوار و الإقناع

- ٧- افتقار أطراف الحوار الى مهارات السؤال .
- ٨- ميل المحاور الى الانفراد بالحديث .
- ٩- التعصب للرأي وعدم الاعتراف بالخطأ .
- ١٠- تركيز الحوار على الجوانب الشخصية دون الجوانب الموضوعية .
- ١١- اختلاف اللغة و اللهجة و المفاهيم بين أطراف الحوار .
- ١٢- ضعف الإمكانيات الصوتية لدى أطراف الحوار (البطء ، السرعة ،

( الفأفأه )



## تابع: معوقات الحوار و الإقناع

١٣- فقدان الاتزان الانفعالي و عدم القدرة على ضبط النفس.

١٤- افتقار أطراف الحوار الى مهارات الاستماع و الإصغاء.

١٥- افتقار المحاور الى مؤهلات الإقناع كالذكاء و الفطنة و الثقة و

الجاذبية ...

١٦- افتقار المحاور الى المعرفة او التوظيف الجيد لمحفزات الإقناع.

## تابع: معوقات الحوار و الإقناع

- ١٧- عدم إجابة المتحدث لأساليب الإقناع وعدم اقتناعه بالفكرة.
- ١٨- إخفاق المحاور في تهيئة رسائل إقناعيه و كثرة الأفكار التي تشتت المتلقي.
- ١٩- وجود تعارض و تنافر بين طرفي الحوار.
- ٢٠- عناد المتلقي " المستمع " و غروره و مكابرتة و تقليده لغيرة في ما لا يصح.
- ٢١- عوامل بيئية وفنية كالتشويش و عدم مناسبة الوقت او المكان للحوار و الإقناع .