



الحوار ففعال

إعداد
شركة الخبرات الذكية
للتعليم والتدريب
٢٠١٥ - ١٤٣٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دليل البرنامج

اسم البرنامج:

الحوار الفعال.

الهدف العام للبرنامج:

أن يتدرب المشاركون على مهارات الحوار والإقناع مع الآخرين.

الأهداف التفصيلية:

في نهاية البرنامج يتوقع من المشاركون أن يكون قادراً على:

١. شرح مفهوم الحوار الفعال.
٢. إدراك أهمية الحوار في حياته.
٣. تمييز صفات المحاور الجيد.
٤. شرح خطوات الحوار الفعال.
٥. ممارسة خطوات الحوار الفعال.

المستهدف من البرنامج:

شباب المرحلة الثانوية - مسار اصنع حياتك.

مدة البرنامج:

٣ ساعات تدريبية.

منهج برنامج الحوار الفعال

موضوع الجلسة	الزمن	الجلسات
استهلال وتمهيد	٥٥ د	١
مفهوم الحوار		
أهمية الحوار الفعال		
سمات المحاور الفعال.		
استراحة	٢٠ د	
خطوات الحوار الفعال	١٠٥ د	٢
تطبيقات عملية على الحوار الفعال		

الأنشطة والإستراتيجيات المستخدمة

يوظف البرنامج التدريبي العديد من إستراتيجيات التدريب النشط سواء من خلال أنشطة الحقيبة أو من خلال آلية تقديم وإدارة عمليات التدريب في البرنامج ومن أبرز هذه الإستراتيجيات ما يلي:

- ١ . المقابلة الثلاثية.
- ٢ . ورش العمل.
- ٣ . الحوار المفتوح.
- ٤ . التمارين.
- ٥ . الأفلام التدريبية.
- ٦ . الصور.
- ٧ . حلقات النقاش.
- ٨ . المحاضرة المعدلة.

الوسائل والمواد التدريبية المستخدمة

البرنامج يمكن أن ينفذ بأكثر من طريقة وأسلوب وبالتالي تتغير المواد والوسائل حسب الأسلوب والطريقة المستخدمة ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

١. جهاز الحاسب.
٢. جهاز العرض (داتاشو).
٣. السبورة الورقية.
٤. أقلام خط ملونة عريضة وكبيرة (أربعة ألوان).

إرشادات المشارك

أخي المشارك:

حتى تحقق تعلماً سريعاً ومفيداً يمكنك الاستفادة من الأفكار العملية التالية:

١. المعلومات المقدمة في البرنامج التدريبي مترابطة ويسند بعضها بعضاً، فحضور كامل البرنامج أمر هام، وعند العذر ينبغي السؤال عما فات.
٢. اكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار .. فالذاكرة تخون، وقد تدور نقاشات ثرية بين المشاركين لم تكتب في المادة العلمية للبرنامج ينبغي أن لا تقوت عليك! كما أن كتابتك تسهم في ترسيخ و تثبيت المعلومة.
٣. لديك خبرات عديدة فشارك مجموعتك بها في الورش والحوارات وأدِل بما لديك فقد يضيف عليه زملاؤك وقد يصوبونه.
٤. اسأل عما لا تعلمه: واطلب من المدرب زيادة توضيح ما لم تفهمه أو مزيداً من الأمثلة لتتجلى لك الفكرة وكيفية تنفيذها على أرض الواقع.
٥. أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرح المدرب ومداخلات المتدربين.
٦. اختر مكان الجلوس المناسب الذي يسهل عليك المشاركة والتفاعل والسؤال.
٧. بعد انتهاء البرنامج لخص أبرز النقاط في البرنامج على شكل خريطة ذهنية أو جداول تبسط الفكرة وتختصرها و احفظها في ملفات ليسهل الرجوع لها.
٨. ابدأ بممارسة المهارة فور تعلمها فالمعرفة المجردة لا تكفي لاكتساب المهارة بل لابد من التطبيق العملي.
٩. احرص على نقل ما تعلمته إلى الآخرين لتسهم في تثبيت معرفتك واستيعابك.
١٠. قيّم البرنامج التدريبي في بطاقات التقييم بدقة ليسهل تعديل الحقبة بما يلزم لتحقيق النفع.

خطة سير تنفيذ اليوم الأول

ملحوظات	موضوع الجلسة	م	الجلسة
٥ د	التمهيد والاستهلال	١	الأولى
١٥ د	نشاط (١/١) مفهوم الحوار عرض المادة العلمية	٢	
٢٥ د	نشاط (٢/١) أهمية الحوار	٣	
٢٠ د	نشاط (٣/١) سمات المحاور الفعال عرض المادة العلمية	٤	
٢٠ د	استراحة	٢٠ د	
٤٠ د	نشاط (١/٢) خطوات الحوار الفعال عرض المادة العلمية	٥	الثانية
٤٥ د	نشاط (٢/٢) تطبيق عملي لمهارات الحوار الفعال	٦	
١٠ د	ختام البرنامج وتقييمه	٧	
٣ س	المجموع:		

الجلسة الأولى

أهداف الجلسة الأولى:

في نهاية الجلسة يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على:

١. شرح مفهوم الحوار الفعال.
٢. إدراك أهمية الحوار في حياته.
٣. تمييز صفات المحاور الجيد.

موضوعات الجلسة

م

١ استهلال وتمهيد

١

٢ مفهوم الحوار

٢

٣ أهمية الحوار الفعال

٣

٤ سمات المحاور الفعال

٤

مفهوم الحوار

نشاط

نشاط (١/١)

طريقته: مناقشة استنتاجية

مدته: ١٥ د

نوعه: فردي

تأمل في الرسمة أدناه ثم اكتب تعريفاً للحوار من عندك .. ثم اعرضه على المشاركين.

المطلوب:



مفهوم الحوار

الحوار لغة :

الحوار: الجواب، وقيل المحاوره: المجاوبه والتحاوور والتجاوب.

واصطلاحاً:

المناقشة بين طرفين أو أطراف بقصد تصحيح كلام أو إظهار حجة، وإثبات حق، ودفع شبهة، ورد الفاسد من القول أو الرأي على اختلاف وسائله.

الحوار الفعال:

تبادل الآراء بين المتحاورين على اختلاف ميولهم أو اهتماماتهم أو أجناسهم.. في إطار من الاحترام وتقبل الاختلاف والتنوع للاتفاق على رأي أو لعرض وجهات النظر فقط دون إساءة أو انتقاص للآخر.

غاية الحوار:

من غايات الحوار التي يسعى للوصول إليها:

١. إيجاد حل وسط يرضي الأطراف.
٢. التعرف على وجهات النظر.
٣. الوصول لمعلومات تساعد على تنويع الرؤى والتصورات المتاحة، للوصول إلى نتائج أفضل، ولو في المستقبل.

أهمية الحوار الفعال

نشاط

نشاط (١/١/١)

أسلوبه وطريقته : فكر - قارن - شارك

مدته : ٢٥ د

نوعه : فردي - ثنائي - جماعي

فكر لوحدك في أهم إيجابيات انتشار الحوار وأهم سلبيات انتشار التعصب للرأي. ثم تناوّر أنت وزميلك حول ما توصلتم إليه .
تناقش مع زملائك في المجموعة للوصول إلى قائمة بأهم إيجابيات الحوار وبأهم سلبيات التعصب للرأي حسب الجدول التالي.

المطلوب:

المحور	إيجابيات الحوار على	سلبيات التعصب للرأي على
الدين		
الصحة		
العلاقات الاجتماعية		
الروح الرياضية		
رؤية الحقيقة		
الممتلكات العامة		

أهمية الحوار الفعال

للحوار أهمية بالغة في حياة الناس بعامته ومما يؤكد أهمية الحوار أنه:

١. يشجع على الالتزام بأداب الحوار وأخلاقه التي جاء بها القرآن وسنة النبي صلى الله عليه وسلم.
 ٢. ينمي المحبة والعلاقة الطيبة بين المتحاورين.
 ٣. يرتقي بالمستوى الحضاري للتعامل بين الناس على اختلاف انتماءاتهم.
 ٤. يساعد على نبذ التعصب وإثارة الشحناء.
 ٥. يقوي نسيج ولحمة الترابط بين المجتمع بعامته.
 ٦. يقلل التوتر والانفعالات الحادة والغضب غير المبرر ويحفظ الصحة واللياقة النفسية.
 ٧. يعين على رؤية الأمور بشكل أفضل بعيداً عن الهوى والتعصب والظلم.
 ٨. يعد من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك.
 ٩. يروض النفس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين.
 ١٠. يدعم النمو النفسي وتخفيف من مشاعر الكبت ويحرر النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.
 ١١. وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات.
- وقد وردت نماذج عديدة من الحوار في القرآن والسنة ومن ذلك:

نماذج من القرآن الكريم:

عرض القرآن حوار الله مع خلقه بواسطة الرسل ، وكذا مع الملائكة ومع إبليس ، رغم أنه يمتلك القوة ويكفيه أن يكون له الأمر وعليهم الطاعة، وكذلك مع موسى عليه السلام

ومع عيسى عليه السلام في الآخرة كما أنّ دعوات الرسل كلها كانت محكومة بالحوار مع أقوامهم ، وقد أطلال القرآن في عرض كثير من أحداث هذه الحوارات بين الرسل وأقوامهم وأيضا حوار سليمان عليه السلام مع الهدهد والذي انتهى بإسلام ملكة سبأ ودولتها أضف إلى ذلك حوار الملائكة مع بعض الأنبياء كإبراهيم عليه السلام ، ولوط عليه السلام وزكريا عليه السلام ومريم والأمثلة كثيرة جدا في القرآن الكريم.

نماذج من السنة النبوية:

حوار الرسول صلى الله عليه وسلم مع المشركين كصلح الحديبية وحواره مع عتبة بن عامر وسائر المشركين وأيضا مع اليهود ومع المنافقين ومع الأنصار ومع الملوك والوفود ومع زوجاته وأصحابه والأمثلة في السنة كثيرة جدا .

سمات المحاور الجيد

نشاط (٣/١)

أسلوبه وطريقته : إعادة ترتيب

مدته : ٢٠ د

نوعه : ثنائي

بالتعاون مع زميلك , رتب صفات المحاور الفعال من حيث أهميتها .. مع الاستعداد المنطقي لتبرير سبب الترتيب .

المطلوب:

الترتيب	سمات المحاور الجيد	م
	يحترم تنوع اهتمامات وميولات الآخرين واختلافهم عنه.	١.
	يختلف مع الآخرين .. ومع ذلك يسلمون من أذية يده ولسانه.	٢.
	يستمع وينصت ويتفهم لوجهة نظر الآخرين حتى ولو كان يخالفها.	٣.
	يبقى الخلاف في دائرة تنوع وجهات النظر ولا ينتقل للبغض والكراهة والافتقار والافتراق.	٤.
	يبتعد عن رفع الصوت والمخاطبة بالعبارات والإشارات.	٥.
	يتبع الحق والصواب ويرجع إليه متى تبين له ولا ينتصر لنفسه ورأيه إذا كان خطأً.	٦.
	يبحث عن نقاط الاتفاق والتوافق مع الآخرين وينطلق من المسلمات والمنطقيات.	٧.
	يتجنب الاسترسال في الحوار ويبادر لإنهائه إذا تطور إلى التجريح والإساءة أو تبين له عدم الجدوى منه.	٨.

سمات المحاور الجيد

للمحاور الجيد صفات عديدة من أهمها :

١. احترام شخصية المحاور وملاطفته، وعدم الاستهانة به.
٢. حسن الاستماع والإنصات للمحاور بجميع الحواس.
٣. المرونة في الحوار وعدم التشنج، فتقابل الفكرة بفكرة تصححها أو تكملها، ويقبل الاختلاف والتنوع ويتفهم.
٤. حسن الكلام ويكون :
 - بالتعبير بلغة بسيطة غير ملتبسة ولا غامضة وحقيقية.
 - بالرفق في الكلام: ﴿فَقُولْ لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى﴾ (طه: ٤٤).
 - بالتأدب في الخطاب: ﴿وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا...﴾ (الأنعام: ١٥٢)، ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ (البقرة: ٨٣).
 - بتوضيح المضمون باستخدام ما يفهم من التعابير دون تكلف.
٥. الموضوعية في الحوار، من خلال اتباع المنهج العلمي، والحجة الصحيحة، وقبول الرأي الآخر إذا كان مقنعًا.
٦. البحث عن الحق والحقيقة والاعتراف للآخر بالسبق في بعض الجوانب التي لا يسع العاقل إنكارها، وتحاكم إلى الدليل والمنطق السليم.

الجلسة الثانية

أهداف الجلسة الثانية:

في نهاية الجلسة يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على:

١. شرح خطوات الحوار الفعال.
٢. ممارسة خطوات الحوار الفعال.

موضوعات الجلسة

م

خطوات الحوار الفعال

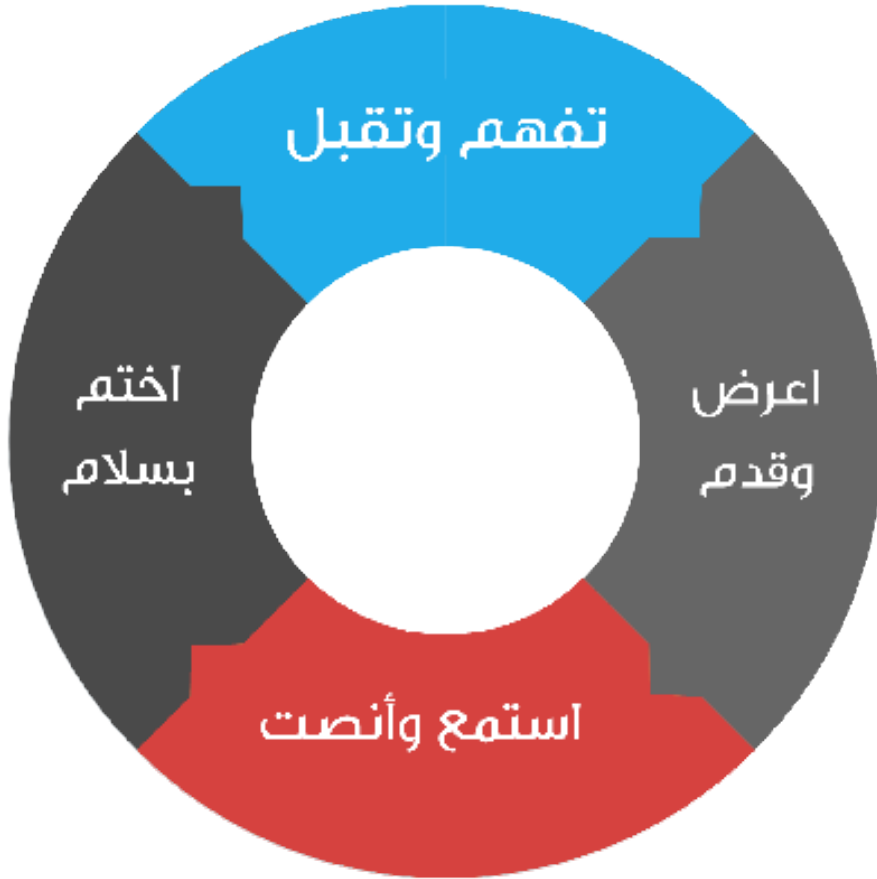
١

تطبيقات عملية على الحوار الفعال

٢

خطوات الحوار الفعال

الحوار الإيجابي له خطوات متعددة .. ويمكن اختصار وتركيز هذه الخطوات من خلال النموذج الرباعي التالي:



١ . تفهم وتقبل:

تفهم:

- أن كلا المتحاورين يرى أنه على صواب .
- أن هدف الحوار أن نتعرف على وجهة نظر بعضنا وليس الانتصار على بعض .
- أن الحوار الفعال يؤكد محافظتك على أدبك وأخلاقك وسلوك الراقى في الحوار .

تقبل:

- أن يكون معك الصواب والحق مرة ومع الآخرون مرة أخرى.
- أن يختلف عنك الآخرون في اهتماماتهم وانتماءاتهم ومواقفهم.
- الرأي الآخر والنقد الإيجابي بلطف واحترام.

٢. اعرض وقدم:

- اعرض فكرتك ورأيك بهدوء وابتسامة.
- ابدأ بالأمور المتفق عليها قبل المختلف فيها وتحاكما لمنطلقات ومرجعيات مسلمة بينكما.
- اجعل أفكارك منطقية وابدأ بالأهم واذكر ما يثبت ويؤكد ما تقول.
- تجنب رفع الصوت والسب والتهمك بالآخر فذلك دليل انهزامك وضعفك.

٣. استمع وأنصت:

- استمع بحواسك وقلبك لما يقوله محاورك فقد يكون الحق معه.
- لا تقاطع محاورك وأمهله حتى ينتهي فذلك دليل كمال عقلك وأدبك.
- وجه أسئلة لتفهم أكثر وابتعد عن ما يخرج محاورك.
- لا تجهز الرد على محاورك أثناء كلامه وإنما ركز في كيف تفهم مايقول وتتقارب معه .

٤. اختتم بسلام:

- اعمل دوما بقاعدة: اختلاف الرأي لا يفسد الود .
- أشكر محاورك وقدر له وجهة نظره وأظهر له تفهمك لها .
- لخص أهم الأفكار والنقاط التي أثرت واثن على أي جزء جميل فيها .
- ودع محاورك بأرق العبارات وألطف التحايا وأصدق الابتسامات .

تطبيقات عملية على الحوار

نشاط (٢/٢)

طريقته : المقابلة الثلاثية

مدته : ٤٥ د

نوعه : جماعي

يقوم كل ثلاثة أشخاص بتشكيل مجموعة بحيث يبدأ الشخص الأول والثاني بالحوار في موضوع مختلف فيه ويقوم الشخص الثالث بدور المراقب لأداء الشخصين المتحاورين وتقييم مدى التزامهما بخطوات الحوار الفعال ..
ثم يتم تبديل الأدوار بحيث كل شخص من الأشخاص الثلاث يقوم بدور المراقب. يستمع المدرب لتجربة المشاركين ويعلق عليها.

المطلوب: