

مهارات ال التواصل الاجتماعي

الدليل العملي للتواصل الاحترافي في العمل وفي الحياة اليومية

تحرير ومراجعة

أ. د. مروان الزعبي

د. سليمان النعيمي

د. سميرة الجعافرة

د. خولة السعaidة





مهارات ال التواصل الاجتماعي

جميع الحقوق محفوظة. لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أيّ جزء منه، أو تزيينه في نطاق استعادة المعلومات، أو نقله بأيّ شكل من الأشكال، دون إذن مسبق من الناشر.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior written permission of the publisher.

DAR AL FIKER

جميع حقوق الطبع محفوظة ®



ناشر و موزع

www.daralfiker.com

كتابي الصغير

لنشر والتوزيع

www.ketabi.jo

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان

شارع رشيد المدفعي - بجانب المسجد الحسيني

وسط البلد (د) عمارة الحجري

هاتف: +962 6 4621938

+962 7 77695000

واتساب: +962 7 77695000

ص,ب: 183520 عمان 1118 الأردن

بريد إلكتروني: info@daralfiker.com

بريد المبيعات: sales@daralfiker.com

التصنيف: 302

تأليف: أ.د. مروان الزبيدي د. حوله السعايدة

د. سميرة الجاعفة د. سليمان النعيمي

مهارات التواصل الاجتماعي

رقم الإيداع: 2025/10/5656

الوصفات: التفاعل الاجتماعي // وسائل الاتصالات//

مهارات التواصل // المهارات الاجتماعية // الاتصال

الجماعي // علم النفس الاجتماعي

* أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية

* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا

يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة

حكومية أخرى.

الطبعة الأولى

1447- 2026

موقع التواصل الاجتماعي



daralfiker1978@gmail.com



daralfiker/



dar_alfiker



dar al-fikher for publishing & distributing



pub/dar-alfiker

ISBN: 978-9957-92-337-2

مهارات التواصل الاجتماعي

الدليل العملي للتواصل الاحترافي في العمل وفي الحياة اليومية



تحرير ومراجعة

أ. د. مروان الزعبي

المؤلفون

د. سليمان النعيمي

د. سمية المعاشرة

د. خولة السعايده

قسم علم النفس - كلية الآداب - الجامعة الأردنية

الطبعة الأولى

1447- 2026





فهرس الفصول

9	مقدمة المؤلفين
11	1 ماهية مهارات التواصل الاجتماعي وأهميتها
33	2 مهارة الاستماع النشط
59	3 مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي
83	4 مهارة التفهم والتعاطف
105	5 مهارة التحدث وال الحوار البناء
127	6 مهارة تأكيد الذات الإيجابي
155	7 مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات
181	اسئلة اختيار من متعدد على الفصول



فهرس المحتويات

9	مقدمة المؤلفين
11	1 ماهية مهارات التّواصل الاجتماعي وأهميتها
13	1) ماذا تعني مهارات التّواصل الاجتماعي؟.....
15	2) ما أهميّة مهارات التّواصل الاجتماعي في حياة الإنسان؟.....
81	3) ما خصائص عملية التّواصل الاجتماعي؟.....
20	4) كيف يؤثّر الوعي بالذّات والوعي بالآخرين في عملية التّواصل الاجتماعي؟.....
25	5) ما هي المهارات الأساسية الّالزنة لتحسين التّواصل الاجتماعي؟
33	2 مهارة الاستماع النّشط
36	1) ما هو مفهوم مهارة الاستماع النّشط لغةً واصطلاحاً؟.....
38	2) ما هي أهميّة مهارة الاستماع النّشط في التّواصل الاجتماعي؟.....
42	3) ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة الاستماع النّشط؟.....
45	4) كيف يمكن أن أطور من مهارة الاستماع النّشط؟.....
51	5) قمارين عملية لتطوير مهارة الاستماع النّشط:.....

59	3 مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي
61	1 هل سبق وفُكِّرت بمعنى «مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي»؟.....
63	2 هل حقًا مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي مهمة لي في التواصل الاجتماعي؟.....
68	3 ماهي الأبعاد السبع التي تصنع الانطباعات الأولية؟.....
71	4 كيف تطبع بصمتك الأولى بطريقة إيجابية لا تُمحى؟.....
77	5 تمارين عملية لتطوير مهارة ترك الانطباع الإيجابي؟.....
83	4 مهارة التفهم والتعاطف
85	1 ما هو مفهوم مهارة التفهم والتعاطف لغة واصطلاحًا؟.....
86	2 ما هي أهمية مهارة التفهم والتعاطف في التواصل الاجتماعي؟.....
90	3 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة التفهم والتعاطف؟.....
94	4 كيف يمكن أن أطور من مهارة التفهم والتعاطف؟.....
98	5 تمارين عملية لتطوير مهارة التفهم والتعاطف؟.....
105	5 مهارة التحدث والحوار البناء
108	1 ما هو مفهوم مهاري التحدث والحوار البناء لغة واصطلاحًا؟.....
109	2 ما هي أهمية مهاري التحدث والحوار البناء في التواصل الاجتماعي؟.....
112	3 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهاري التحدث والحوار البناء؟.....
114	4 كيف يمكن أن أطور من مهارة التحدث والحوار البناء؟.....
117	5 تمارين عملية لتطوير المهارة؟.....
127	6 مهارة تأكيد الذات الإيجابي
130	1 ما هو مفهوم مهارة تأكيد الذات الإيجابي لغة واصطلاحًا؟.....
137	3 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة تأكيد الذات الإيجابي؟.....
141	4 كيف يمكن تطوير مهارة تأكيد الذات الإيجابي؟.....
145	5 تمارين عملية لتطوير المهارة:.....

7 الفهرس

155	مهارات إدارة الانفعالات وحل الخلافات 7
158	1) ما هو مفهوم مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات لغةً واصطلاحاً؟
159	2) ما هي أهمية مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات في التواصل الاجتماعي؟
163	3) ما هي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات؟
166	4) كيف يمكن ان أطور من مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات؟
172	5) قمارين عملية لتطوير مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات؟
181	اسئلة اختيار من متعدد على الفصول



مقدمة المؤلفين

في عصر التدفق المعلوماتي والتفاعلات الرقمية المتسارعة، تتعقد ديناميكيات التّواصل البشري وتتطور باستمرار. فلم يعد الفهم الحديسي للتفاعل الاجتماعي كافياً لضمان فعالية التّواصل في سياقه الشخصي أو الاجتماعي.

وغميُ عن التعريف أن التّواصل الاجتماعي وجهاً لوجه أصعب بكثير من التّواصل الإلكتروني، فأنت تستطيع أن تقول ما يحلو لك بكل حريةٍ خلف مفاتيح الأحرف، فلا يوجد هناك من يراقب انفعالاتك أو لغة جسسك، ولكن الأمر مختلف أمام البشر الحقيقيين، لأن الأشخاص يعتمدون في فهم رسالتك من خلال لغة جسسك وليس كلامك المنطوق. وما أسهل الحياة في التّواصل الإلكتروني، فأي شخصٍ مختلف معه لا يحتاج منك سوى «بلوك» وتنتهي علاقتك معه، ولكنك كم ستعاني إذا اختلفت مع شخص في العالم الحقيقي.

ويفتقد الكثير من البشر الأساس الصحيح للتفاعل الاجتماعي الإيجابي نتيجة عدة ظروفٍ، أهمها عدم تدريب اليافعين والشباب على المهارات الاجتماعية، سواءً في البيت أو في المدرسة، فمناهجنا تفتقر- على سبيل المثال- إلى تدريبٍ منهج على مهارات الإصغاء الفعال، وقلة من الأهل من يدرّبون أبنائهم على الإصغاء، لكن جميعنا تلقى من الأهل أو المدرسين أو الزملاء العديدَ من النصائح حول أسلوب الحديث، ومهارة التكلم، مع أن الإصغاء هي مهارة أساسية لا غنى عنها للشخص الذي يريد أن يكون متحدثاً مؤثراً ومحقاً. وكذلك الأمر ينطبق على مهارات تأكيد الذات والتعاطف وغيرها الكثير من مهارات التّواصل والتفاعل الإيجابي.

لذا، يأتي هذا الكتاب ليجمع بين الأسس النظرية الراسخة في علوم الاتصال وعلم النفس الاجتماعي، وأحدث التطبيقات العملية المستمدّة من واقع الحياة. وينقسم الكتاب إلى أجزاءٍ منهاجية تشرح نماذج التّواصل، الحواجز النفسيّة واللغوية التي تعترضه، واستراتيجيات تطوير الذكاء التّواصلي والاجتماعي.

وجميع المهارات المستعرضة في هذا الكتاب هي مهاراتٌ أساسية لإتقان التفاعل الاجتماعي بشكلٍ إيجابي وبناءً. ولكن قبل إتقانها لا بد من أن يمتلك الشخص آداب وأخلاقيات التفاعل الاجتماعي الإيجابي.

ويتسم هذا الكتاب بطابعٍ عمليٍّ تطبيقيٍّ، حيث حاولنا أن يكون عرضًا تطبيقيًا للواقع المعاشر، إذ تم استهلاك كل فصل من الفصول بمجموعةٍ من الأمثلة الواقعية والسيناريوهات الحياتية لتقرير مفهوم المهارة إلى الأذهان وكيف أن الأشخاص الذين لا يمتلكونها يكونون فاقدين لشيء ما في حياتهم، وتم اتباعُ السيناريوهات بعرض نظري مبسط لأهم الأبحاث والأدبيات التي عالجت المهارة، ومن ثم تم عرض مجموعةٍ من التمارين الفردية والجماعية والتي يمكن تطبيقها في قاعة المحاضرة أو خارجها؛ لكي يتدرّب الشخص عليها بشكلٍ واقعي وليس نظري. وفي نهاية فصل من فصول المهارات السبع كان هناك جزءٌ عملي على شكل نصائح سلوكية عامة لكي يطبقها الشخص أثناء تفاعله الاجتماعي.

وتأسيسًا على ذلك، ينطلق هذا الكتاب من الحكمـة المشهورة «درهمٌ وقايةٌ خيرٌ من قنطرة علاج»، ومن حديث الرسول محمد عليه الصلاة والسلام: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق»، ليقدم للقارئ العربي التوجهـات الحديـثـة بتسخير علم النفس لتقديـم النصـائح والإـرشـادات في تطـوير الـقدـرات والـمهـارـات والـتنـمية البـشـرـية لـلـشـابـ وـذـكـرـ من خـلـال تـطـويـر السـلوـكـات الإـيجـابـيـةـ فيـهـمـ وـصـوـلـ إـلـىـ الشـخـصـيـةـ المـعـتـدـلةـ وـالـمـتـواـزنـةـ.

أخـيرـاً، هـذـا جـهـدـ مـتواـضعـ فيـ هـذـا المـجاـلـ، وـالـذـي نـأـمـلـ أـنـ يـفـتحـ المـجاـلـ إـلـىـ أـعـمـالـ أـخـرىـ تسـهـمـ فيـ تـطـويـرـ المـنـظـومـةـ الـأـخـلـاقـيـةـ وـالـقـيمـيـةـ وـالـاجـتمـاعـيـةـ لـشـبـائـنـاـ الـذـيـ نـأـمـلـ فـيـهـمـ الـكـثـيرـ، إـنـ أـصـبـنـاـ فـهـوـ توـفـيقـ. مـنـ اللـهـ إـنـ أـخـطـأـنـاـ فـهـوـ مـنـ أـنـفـسـنـاـ وـالـلـهـ مـنـ وـرـاءـ الـقـصـدـ.

عن المؤلفين

أ. د. مروان الزعبي