

مهارات 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 السعايدة





مهارات التواصل الاجتماعي

جميع الحقوق محفوظة. لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه، أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات، أو نقله بأي 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

التصنيف: 302

تأليف: أ.د. مروان الزعبي د. حولة السعابدة

د. سميرة الجعافرة د. سليمان النعيمي

مهارات التواصل الاجتماعي

رقم الإيداع: 2025/10/5656

الواصفات: 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

جميع حقوق الطبع محفوظة ©



ناشر ونموذج

www.daralfiker.com



كتابي الصغير

للنشر والتوزيع

www.ketabi.jo



المملكة الأردنية الهاشمية - عقان
شارع رشيد المدفعي - بجانب المسجد الحسيني
وسط البلد (3د) عمارة الحجيري
هاتف: +962 6 4621938
واتساب: +962 7 77695000
ص.ب: 183520 عقان 1118 الأردن
بريد إلكتروني: info@daralfiker.com
بريد المبيعات: sales@daralfiker.com

مواقع التواصل الاجتماعي



daralfiker1978@gmail.com



daralfiker/



dar_alfiker



dar al-fiker 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. سميرة الجعافرة

د. خولة السعايدة

قسم علم النفس - كلية الآداب - الجامعة الأردنية

الطبعة الأولى

1447- 2026

دار الفكر
ناشر وموزع



فهرس الفصول

9	مقدمة المؤلفين
11	1 ماهية مهارات التّواصل الاجتماعي وأهميتها
33	2 مهارة الاستماع النّشط
59	3 مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي
83	4 مهارة التفهم والتعاطف
105	5 مهارة التحدث والحوار 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 عمليّة التّواصل الاجتماعي؟

20 (4) كيف يؤثر الوعي بالذات والوعي بالآخرين في عمليّة التّواصل الاجتماعي؟

25 (5) ما هي المهارات الأساسيّة اللازمة 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) تمارين عمليّة لتطوير مهارة الاستماع النّشط:

3 مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي..... 59

- 1 هل سبق وفكرت بمعنى «مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي»؟..... 61
- 2 هل حقًا مهارة إثارة الانطباع الأولي الإيجابي مهمة لي في التواصل الاجتماعي؟..... 63
- 3 ماهي الأبعاد السبع التي تصنع الانطباعات الأولية؟..... 68
- 4 كيف تطبع بصمتك الأولى بطريقة إيجابية لا تُمحي؟..... 71
- 5 تمارين عملية لتطوير مهارة ترك الانطباع الإيجابي؟..... 77

4 مهارة التفهم والتعاطف..... 83

- 1 ما هو مفهوم مهارة التفهم والتعاطف لغة واصطلاحًا؟..... 85
- 2 ما هي أهمية مهارة التفهم والتعاطف في التواصل الاجتماعي؟..... 86
- 3 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة التفهم والتعاطف؟..... 90
- 4 كيف يمكن أن أطور من مهارة التفهم والتعاطف؟..... 94
- 5 تمارين عملية لتطوير مهارة التفهم والتعاطف؟..... 98

5 مهارة التحدث والحوار البناء..... 105

- 1 ما هو مفهوم مهارتي التحدث والحوار البناء لغة واصطلاحًا؟..... 108
- 2 ما هي أهمية مهارتي التحدث والحوار البناء في التّواصل الاجتماعي؟..... 109
- 3 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارتي التحدث والحوار البناء؟..... 112
- 4 كيف يمكن أن أطور من مهارة التحدث والحوار البناء؟..... 114
- 5 تمارين عملية لتطوير المهارة؟..... 117

6 مهارة تأكيد الذات الإيجابي..... 127

- 1 ما هو مفهوم مهارة تأكيد الذات الإيجابي لغة واصطلاحًا؟..... 130
- 2 ماهي الأبعاد الفرعية التي تتكون منها مهارة تأكيد الذات الإيجابي؟..... 137
- 3 كيف يمكن تطوير مهارة تأكيد الذات الإيجابي؟..... 141
- 5 تمارين عملية لتطوير المهارة:..... 145

155	7 مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات
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 تتكوّن منها مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات؟
166	(4) كيف يمكن أن أطور من مهارة إدارة الانفعالات وحل الخلافات؟
172	(5) تمارين 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 الفهمُ الحدسي للتفاعل الاجتماعي كافيًا لضمان فعالية التّواصل في سياقه الشخصي أو الاجتماعي.

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

ويفتقد الكثير من البشر الأسس الصحيحة للتفاعل الاجتماعي الإيجابي نتيجة عدة ظروفٍ، أهمها عدمُ تدريب اليافعين والشباب على المهارات الاجتماعية، سواءً في البيت أو في المدرسة، فمناهجنا تفتقر- على سبيل المثال- إلى تدريبٍ ممنهج على مهارات الإصغاء الفعال، وقلة من الأهل من يدربون أبنائهم على الإصغاء، لكن جميعنا تلقى من الأهل أو المدرسين أو الزملاء العديد من النصائح حول أسلوب الحديث، ومهارة التكلم، مع أن الإصغاء هي مهارة أساسية لا غنى عنها للشخص الذي يريد أن يكون متحدثًا مؤثرًا ومقنعًا. 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 المستمدة من واقع الحياة. وينقسم الكتاب إلى أجزاء منهجية تشرح نماذج التّواصل، الحواجز النفسية واللغوية التي تعترضه، واستراتيجيات تطوير الذكاء التّواصلي والاجتماعي.

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

ويتسم هذا الكتابُ بطابعٍ عملي تطبيقي، حيث حاولنا أن يكون عرضاً تطبيقياً للواقع المعاش، إذ تم استهلال كل فصل من الفصول بمجموعةٍ من الأمثلة الواقعية والسيناريوهات الحياتية لتقريب مفهوم المهارة إلى الأذهان وكيف أن الأشخاص الذين لا يمتلكونها يكونون فاقدين لشيء ما في حياتهم، وتم اتباع 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 يتدرب 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.

وتأسيساً على ذلك، ينطلق هذا الكتاب من الحكمة المشهورة «درهمٌ وقايةٌ خيرٌ من قنطار علاج»، ومن حديث الرسول محمد عليه الصلاة والسلام: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق»، ليقدّم للقارئ العربي التوجهات الحديثة بتسخير علم النفس لتقديم النصائح والإرشادات في تطوير القدرات والمهارات والتنمية البشرية للشباب وذلك من خلال تطوير السلوكات الإيجابية فيهم وصولاً إلى الشخصية المعتدلة والمتوازنة.

أخيراً، هذا جهدٌ متواضع في هذا المجال، والذي نأمل أن يفتح المجال إلى أعمال أخرى تسهم في تطوير المنظومة الأخلاقية والقيمية والاجتماعية لشبابنا الذي نأمل فيهم الكثير، فإن أصبنا فهو توفيقٌ من الله وإن أخطأنا فهو من أنفسنا والله من وراء القصد.

عن المؤلفين

أ. د. مروان الزعبي