

در مکتب

الألم  
للنشر والتوزيع

الكاتب: د. ربيع حسين

رقم الإيداع: 2018 / 16405

ISBN: 978 - 977 - 798 - 132 - 3

دار الحلم للنشر والتوزيع والترجمة ©  
عضو اتحاد الناشرين المصريين  
القاهرة - جمهورية مصر العربية



E-mail: dar\_el7elm@hotmail com

info.darel7elm@Gmail com

Tel: 00242216335 - Mob: 00201141824562

Sales Manager Mob :00201146644959

### جميع الحقوق محفوظة للناشر ©

إن دار الحلم للنشر والتوزيع غير مسنولة عن آراء المؤلف وأفكاره،  
وتعبر الآراء الواردة في هذا الكتاب عن آراء المؤلف، ولا تعبر بالضرورة  
عن آراء الدار، كما أن جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة للدار  
ولا يجوز طبع أو إعادة استخدام أي جزء من العمل في أي صورة كانت  
إلا بموجب موافقه خطية من الناشر..

# أسرار الحوار الجذاب

كيف تحاور الآخرين بجاذبة وتكسب النقاش معهم

الكاتب  
د. ربيع حسين

**Rabie Hussein Ph.D.**





طرق التعبير  
عن الأفكار  
والمشاعر

قواعد  
الجنذب في  
الحوار

طرق المناورة  
في الحوار

أهداف الحوار  
الفعال



فنون الحوار  
بين الرجل  
والمرأة

أسباب الفشل  
في الحوار

---

# فهرس الكتاب

## THE INDEX

٦.....	فهرس الكتاب
١١.....	إهداء
١٣.....	إفتاحفة الكتاب
١٤.....	مقدمة المؤلف
١٦.....	لمن هذا الكتاب؟
١٨.....	ما أهمية هذا الكتاب؟
٢٠.....	أهداف هذا الكتاب
٢٢.....	مقدمة الكتاب
٢٤.....	الحوار في القرآن الكريم
٢٧.....	الفصل الأول
٢٨.....	تعرف معنى الحوار
٢٩.....	وسائل تعلم الحوار

---

٣١.....	إختبار القدرة على الحوار الجذاب
<b>٣٩.....</b>	<b>الفصل الثاني</b>
٤٠.....	أسرار الحوار الجذاب
٥٢.....	المهارات التي تدعم الحوار الجذاب
<b>٥٥.....</b>	<b>الفصل الثالث</b>
٥٦.....	أهداف الحوار الجذاب
٦٨.....	أهداف الحوار الفرعية
٧٥.....	خطوات الإعداد للحوار الفعال
<b>٧٩.....</b>	<b>الفصل الرابع</b>
٨٠.....	خطوات الإعداد للحوار الفعال
<b>٩١.....</b>	<b>الفصل الخامس</b>
٩٢.....	أنماط الناس أثناء الحوار
٩٥.....	المحاور العملي
٩٩.....	المحاور التحليلي
١٠٢.....	المحاور التعبيري
١٠٥.....	المحاور الودي
١٠٨.....	المحاور المتوازن

---

**١١١..... الفصل السادس**

١١٢..... الفروق في الحوار بين الرجل والمرأة

**١٣٣..... الفصل السابع**

١٣٤..... أنواع الحوار غير الفعال

١٣٦..... الحوار التعجيزي

١٣٨..... الحوار السفطاني

١٤٠..... حوار التسلط

١٤٢..... حوار التملق

١٤٤..... الحوار السطحي

١٤٦..... الحوار الإقصائي

**١٤٩..... الفصل الثامن**

١٥٠..... فنون خاصة للحوار الجذاب

١٥٠..... مكونات الفكرة

١٥٢..... أسلوب الساندوتش

١٥٥..... تمرين (٣) X (١)

١٥٨..... تنويع الأسئلة

---

١٦٧.....	<b>الفصل التاسع</b>
١٦٨.....	الحيل الدفاعية أثناء الحوار
١٨٧.....	<b>الفصل العاشر</b>
١٨٨.....	كيف تجعل حوارك جذاباً؟
١٩٥.....	كيف تسيطر على القلق أثناء حوارك مع الآخرين؟
١٩٩.....	<b>الخاتمة</b>
٢٠٠.....	تذكر ما يلي
٢٠٢.....	المراجع
٢٠٤.....	التعريف بالمؤلف
٢٠٦.....	كتب المؤلف
٢٠٧.....	وسائل التواصل





---

## إهداء

### DEDICATION

إليك ربي، كل الحمد وكل الشكر، اللهم ما أصبح أو أمسى بي من  
نعمة، أو بأحد من خلقك، فمنك وحدك لا شريك لك، فلك الحمد  
ولك الشكر، اللهم إجعل عملي خالصا لوجهك الكريم، وإجعله في  
ميزان حسناتي... قولوا آمين،

إلى أبي وأمي، رحمهما الله تعالى، الذّين لهما الفضل، بعد فضل الله عز  
وجل، في تربيتي وتعليمي، وغرس القيم الإيجابية في نفسي، ولا يسعني  
في هذا المقام إلا أن أدعو الله تعالى لهما، رب إرحمهما كما ربياني صغيرا...  
قولوا آمين،

إلى إبنتي الغالية، جنى، التي أدعو الله تعالى أن ينشأها نشأة صالحة،  
وأن يرزقها الفهم الصحيح، والقرارات السديدة، والقدرة على إدارة  
مواقف الحياة،

---

إلى جميع أساتذتي، المعلمين والمعلمات، الذين أخذت العلم منهم  
أو عنهم، وإلى كل من علمني معلومة أو أرشدني إلى نصيحة أو دلني على  
خير ما،

إلى جميع من ساندوني، وحفزوني في مشوار تحصيلي للعلم النافع، ثم  
بذله، خدمة للمجتمعات العربية، والعالمية،

إلى جميع القراء الأعزاء، الذين أعمل جاهدا على إشباع حاجاتهم في  
مجالات عديدة، بهدف الإرتقاء بجودة الحياة، بشكل بسيط وممتع  
ومُشوق،

إليكم جميعا، أهدي كتابي هذا، أسرار صنع القرار، وأتمنى لكم قراءة  
ممتعة وشيقة، تستفيدون منها في تطوير مجالات حياتكم وفي تفاعلكم  
مع الآخرين، وزيادة جودة حياتكم،

د. ربيع حسين

السبت (١٤) من ربيع الآخر، لسنة ١٤٣٩ هجرية

الموافق (١) من يناير، لسنة ٢٠١٨ ميلادية

الرياض - المملكة العربية السعودية



---

# إفتاحفة الكآب

## THE OPENING

© تشمل إفتاحفة الكآب على النقاط التالية:

- مقدمة المؤلف
- لمن هذا الكآب
- أهمية هذا الكآب
- أهداف هذا الكآب
- مقدمة الكآب



---

## مقدمة المؤلف

### BY THE AUTHOR

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، سيدنا محمد بن عبد الله، صلى الله عليه وسلم،  
القراء الأعزاء، أقدم لكم كتابي هذا،

#### أسرار الحوار الجذاب

راجيا من الله عز وجل أن يكون سببا لتطوير طريقة الحوار والنقاش وتبادل الأفكار بين القراء الأعزاء، وتيسير أسلوب تواصلهم مع الآخرين في مختلف جوانب الحياة، وكذلك أن يكون دليلا ومرشدا وافيا لخطوات التعامل مع أساليب حوار الآخرين،

وكذلك داعما للقراء الأعزاء في فهم أنواع الحوار وأنواع الأسئلة وطرق التعامل مع كل نوع، وكذلك التعامل مع المشكلات التي تواجهنا أثناء الحوار مع مختلف الشخصيات، مثل الشخص العنيد والشخص التحليلي والشخص كثير النقد وغيرهم،

والإنسان يحتاج إلى الحوار والتواصل مع الآخرين في كل مجالات حياته، فالإنسان كائن إجتماعي، يحتاج إلى الآخرين، ويحتاج إليه الآخرون،

إن طريقتك في الحوار وفي تعبيرك عن أفكارك تؤثر بشكل كبير على علاقاتك بالآخرين، فإما أن تشعر بالتوافق مع الآخرين وإما أن تشعر بوجود فوارق كبيرة في الأفكار و/أو في طريقة التعبير عن الأفكار، وبالتالي يحدث النفور لعدم التوافق في الحوار،

---

هذا الكتاب أقدمه لجميع القراء الأعزاء، ليكون معيناً لهم في فهم أسرار الحوار المميز والجذاب وكيفية التأثير في الآخرين من خلال التعبير عن الأفكار والمشاعر، سواء في المجال الأسري، أو في المجال الإجتماعي، أو في بيئة العمل، أو غير ذلك،

عزيزي القارئ، هذا الكتاب الذى بين يديك، بدأتُ الإعداد له منذ وقت طويل، ولكني بدأتُ تجميع أفكاره والتأليف فيه قبل مثوله للطبع خلال الفترة التالية تقريبا، قد يزيد عدد الأيام أو يقل قليلا، ولكني إخترت هذه التواريخ لما لها من مدلول خاص،

بدأته، بتوفيق الله تعالى:

يوم الإثنين الموافق (١٤) من ربيع الآخر، لسنة (١٤٣٩) هجرية،

الموافق (١) من يناير، لسنة (٢٠١٨) ميلادية،

البداية، الإثنين: ١ / ١ / ٢٠١٨ ميلادية

وإنتهيت منه، بفضل الله تعالى:

يوم السبت الموافق (٢٤) من جمادى الأولى، لسنة (١٤٣٩) هجرية،

الموافق (١٠) من فبراير، لسنة (٢٠١٨) ميلادية

الإنهاء، السبت: ١٠ / ٢ / ٢٠١٨ ميلادية

والله تعالى من وراء القصد، وما توفيقى إلا بالله

والحمد لله رب العالمين



---

## لمن هذا الكتاب؟

من المستفيد من هذا الكتاب؟

هذا الكتاب، أقدمه لجميع القراء الأعزاء، الممثلين في الفئات التالية:  
كل الذين يجدون صعوبة في الحوار مع الآخرين أو يعانون من الخجل ولا يحسنون التعبير عن أفكارهم أو مشاعرهم مع الآخرين،  
كل الذين يعانون من ضعف الثقة بالنفس أو يعانون من الرهاب الإجتماعي، وبالتالي لا يحسنون الحوار مع الآخرين،  
الآباء والأمهات الذين يحتاجون إلى تطوير مهارات الحوار فيما بينهم ومع أولادهم أثناء المواقف الحياتية وأثناء إدارة الخلافات وغيرها من المواقف،  
المديرون والموظفون الذين يحتاجون إلى تطوير مهارات الحوار والنقاش بينهم في مهام العمل اليومية وأثناء الاجتماعات وغيرها،  
المراهقون الذين يحتاجون إلى تطوير مهارات الحوار مع المحيطين بهم كي يستطيعوا إيصال أفكارهم بشكل فعال والتعبير عما يجول بخواطرهم،  
كل المهتمين بالمعاملات التجارية وعمليات الشراء والبيع، ويحتاجون إلى تطوير مهارات الحوار حتى تتم المعاملات بشكل فعال وبدون عراقيل،  
الشباب والفتيات المهتمين بتأهيل أنفسهم لمجالات العمل، وخوض المقابلات الوظيفية، وذلك يحتاج إلى تطوير مهارات الحوار مع الآخرين،

---

الشباب والفتيات المهتمين بتأهيل أنفسهم لمرحلة الزواج، حيث أن الزواج والتعامل مع شريك الحياة يحتاج إلى قدرة كبيرة على الحوار الفعال والجذاب،

الأزواج والزوجات في مراحل الزواج الأولى، والتي تتسم بحدوث صدمات في الرأي والرغبات بين الزوجين، وذلك يحتاج إلى حوار فعال بينهم، الأزواج والزوجات الذين يعانون من تكرار الخلافات الزوجية والمشكلات الحياتية والمرور بالتحديات، مما يستوجب تطوير مهارات الحوار الفعال بينهم،

وغير ذلك من فئات القراء الأعزاء، المهتمين بتطوير مهارات الحوار مع الآخرين، وجعل حوارهم فعالا وجذابا،



---

## ما أهمية هذا الكتاب؟

ما الذي سوف يضيفه لي؟

هذا الكتاب سوف يدعمك، بإذن الله تعالى، في النقاط التالية:

- سوف يساعدك على فهم أهمية الحوار الفعال في خلق مساحة مشتركة بين أطراف الحوار، والقدرة على تحقيق أهداف الحوار،
- سوف يسهل عليك فهم وإستيعاب أنواع الحوار، وبالتالي تستطيع ممارسة النوع الذي يتناسب مع أطراف الحوار ومع المواقف التي تطرأ أثناء الحوار،
- سوف يدعم قدرتك على مناورة الآخرين أثناء حوارك معهم، ومقابلة مناوراتهم بمناورات مماثلة، وبالتالي تستطيع التوازن معهم،
- سوف يسهل عليك فهم أنماط أطراف الحوار، وبالتالي تستطيع التعامل مع كل نمط حسب أفكارك المسبقة عنه وحسب طريقة حوار،
- سوف يدعمك في تغيير نظرتك إلى طريقة حوارك وإلى طريقة حوار الآخرين، وبالتالي تعيد تقييم طريقة تواصلك وتفاعلك مع الآخرين،

- 
- سوف يحميك من إستخدام طرق غير فعالة في الحوار، كما يحميك من الوقوع في الأخطاء أثناء حوارك مع الآخرين، وبالتالي تستطيع تحقيق أهدافك من الحوار.
  - سوف يساعدك في فهم طرق المناورة أثناء الحوار مع الآخرين.



---

## أهداف هذا الكتاب

### GOALS OF THIS BOOK

عزيزي القارئ، بعد قراءة هذا الكتاب، وإستيعاب ما فيه، فسوف يساعدك على تحقيق الأهداف التالية:

✓ التعرف على أهمية الحوار الفعال في تبادل الأفكار وتقريب وجهات النظر،

✓ التعرف على مستوى قدرتك على الحوار الفعال، من خلال إختبار سهل وبسيط،

✓ التعرف على أهداف الحوار، وفهم كل هدف، ومتى يتم إستخدامه،

✓ التعرف على أسرار ومقومات الحوار الجذاب، وكيفية تطبيقها بفاعلية.

✓ التعرف على أساليب الإعداد والتحضير للحوار الفعال.

✓ التعرف على أنماط الشخصيات أثناء الحوار وطريقة الحوار مع كل نمط،

✓ التعرف على أساليب التأثير في الآخرين أثناء الحوار معهم،

- 
- ✓ التعرف على الفنون الخاصة والتي تجعل حوارك مميزا وجذابا  
وفعالا.
- ✓ وأهداف أخرى فرعية يستوعبها كل قارئ حسب درجة الإستيعاب،



---

# مقدمة الكتاب

## PREFACE

من أهم المهارات التي يجب أن يحرص الإنسان على تعلمها والتدرب عليها وإتقانها، مهارات التواصل مع الآخرين، وأنا أسميها أم المهارات، ومن أهم فروع مهارات التواصل، مهارات الحوار الجذاب (الحوار المميز والفعال)، فالحوار الجذاب هو طريقك الأسهل إلى عقول وقلوب الآخرين، عزيزي القارئ تخيل معي أن مهارات التواصل عبارة عن شجرة، ولها فروع عديدة، هذه الفروع هي المهارات المتفرعة من شجرة مهارات التواصل،

والتميز في الحوار مع الآخرين واحد من أهم المهارات في جميع المجالات، سواء داخل الأسرة أو في العلاقات الإجتماعية أو في بيئة العمل أو غير ذلك، والحوار الجذاب والفعال من مهارات الأنبياء والرسل (صلى الله وسلم عليهم جميعا)، كما أنه من أهم مهارات رجال الدين، والعلماء، والمفكرين، وفي تراثنا العربي، نجد الحوار المميز والجذاب من أهم مهارات الخلفاء، والندماء، والشعراء والوزراء، وغيرهم الكثير، كما أن الحوار الجذاب والفعال من أهم مهارات القادة، والساسة، ورجال الإعلام، ورجال الأعمال، والرياضيين، وغيرهم الكثير،

---

فكم من شخص كان مرموقا في عمله إلا أنه لم يلمع إعلاميا بسبب ضعف قدرته على الحوار وعلى إيصال المعلومة للآخرين،

وكم من شخص كان أسلوب حوارهِ الجذاب والفعال سببا في تميزهِ وبريقهِ في مجالات حياته المختلفة،

وقد يحدث ذلك رغم عدم تميزهِم بشكل لافت في مجالهِم الأساسي، أو أنهم مميزين ولكنهم ليسوا الأفضل، إلا أن تميزهِم في الحوار جعلهم في المقدمة

مثل بعض الأطباء، أو بعض اللاعبين، أو بعض المهندسين، الذين يدخلون مجالات الإعلام، أو غيرهم ممن تمتلأ بهم ساحات الإعلام، من هنا يأتي دور الحوار الجذاب (الفعال والمميز) في حياتنا بشكل عام، فالحوار الجذاب سبب رئيسي لنجاحك في مجالات حياتك،

في المجال الدراسي والمجال المهني والمجال الأسري والمجال الإجتماعي وغير ذلك من مجالات الحياة. ومواقفها المختلفة،

وكذلك في حوارك مع الله تعالى، وهو أهم الحوارات على الإطلاق، فكم من كلمة أبعدت صاحبها عن رحمة الله، وكم من كلمة إستعطفت رحمة الله وفضله،



## الحوار في القرآن الكريم

لقد أوصى الله تعالى بالحوار مع الآخرين والتي هي أحسن، وجاء ذلك في العديد من آيات القرآن الكريم، والأحاديث النبوية الشريفة، ومنها ما يلي:

قال الله تعالى، يحيي عن داوود، عليه الصلاة والسلام، (وَشَدَدْنَا مُلْكَهُ  
وَأَتَيْنَاهُ الْحِكْمَةَ وَفَصَّلَ الْخِطَابِ (٢٠) سورة ص

وقال الله تعالى، يحيي عن موسى وهارون، عليهما الصلاة والسلام،  
(وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسَلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي إِنِّي أَخَافُ أَنْ  
يُكَذِّبُونِ (٣٤) سورة القصص

وقال الله تعالى، (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا (٨٣) سورة البقرة

وقال الله تعالى، يمدح رسوله الكريم محمد صلى الله عليه وسلم، (فِيمَا  
رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ  
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩) سورة آل عمران

وقال الله تعالى، (ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ  
بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ  
سورة النحل (١٢٥)

وقال الله تعالى، (اذْهَبَا إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى (٤٣) فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ  
يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى (٤٤) سورة طه

وقال الله تعالى، (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا  
الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (٣٤) سورة فصلت

وقال الله تعالى، (وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ  
بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُبِينًا (٥٣) سورة الإسراء

عن عبد الله بن عمر بن الخطاب، رضى الله عنهما، أنه قدم رجلان من  
المشرق فخطبا فعجب الناس لبيانهما، فقال رسول الله صلى الله عليه  
وسلم ( إن من البيان لسحرا أو إن بعض البيان لسحر) رواه البخاري،

وعن أم المؤمنين عائشة رضى الله عنها قالت، سمعت رسول الله صلى  
الله عليه وسلم يقول لحسان بن ثابت (إنَّ رَوْحَ الْقُدْسِ لَا يَزَالُ يُؤَيِّدُكَ مَا  
نَافَحْتَ عَنِ اللَّهِ وَرَسُولِهِ)، وقالت سمعتُ رسولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
يقولُ (هَجَاهُمْ حَسَانٌ فَشَفَى وَاشْتَفَى)، رواه مسلم

---

وَعَنِ عَبْدِ اللَّهِ ابْنِ مَسْعُودٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ، صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ  
وَسَلَّمَ، قَالَ: (أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِمَنْ تُحَرَّمُ عَلَيْهِ النَّارُ؟ قَالُوا: بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ:  
عَلَى كُلِّ هَيِّنٍ، لَيْتِنِ، قَرِيبٍ، سَهْلٍ) رواه ابن حبان في صحيحه

وغير ذلك من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة



---

## الفصل الأول

© يحتوي الفصل الأول على النقاط التالية:

- تعريف الحوار
- وسائل تعلم الحوار
- اختبار القدرة على الحوار الجذاب



---

## تعريف معنى الحوار

في البداية لابد أن نتعرف أولاً على معنى الحوار:

### المعنى اللغوي للحوار:

تعريف ومعنى حوار في معجم المعاني الجامع (معجم عربي - عربي):

الأصل (ح - و - ر)، ومنها، حار، يحور: أي رجع، يرجع

حوار: اسم - الجمع: حوارات

حوارٌ: يعني محادثة، نقاشٌ، جدالٌ،

الحوارُ: حديث يجري بين شخصين أو أكثر، يروح ويرجع فيما بينهم،

### المعنى الفني للحوار:

الحوار هو عملية تواصل بين طرفين أو أكثر، يتم فيها تبادل الرسائل بين

مرسل ومستقبل من خلال قنوات اتصال مناسبة بهدف الوصول إلى نتيجة

ما،



---

## وسائل تعلم الحوار

هناك ثلاثة طرق لتعلم الحوار، منها ما هو غير فعال، ومنها ما هو فعال، وتمثل الطرق الثلاث كما يلي:

### ١ - طريقة المحاولة والخطأ:

هي الطريقة الأكثر شيوعاً، والتي يسلكها معظم الناس في تعلمهم للحوار، حيث يبدأ الفرد بتقليد الآخرين، مع تعديل بعض الأمور من خبرته التراكمية،

وهي طريقة أساسية يتعلم الإنسان من خلالها العديد من المهارات والخبرات، وتقوم على تجربة طرق غير فعالة، ثم يتم إكتشاف عدم فاعليتها،

ويحاول الفرد تطوير طريقته في الحوار مع الآخرين، وكلما أخطأ تعلم من أخطائه، ثم عمل على تطوير طريقته في الحوار،

### ٢ - طريقة النمذجة:

هي طريقة مفيدة في مراحل التعلم الأولى، حيث يبحث الفرد عن المميزين في حوارهم وإلقاءهم، ويعتبرهم نموذجا له،

---

ويراقبهم بدقة ويعمل على تقليدهم في طريقة حوارهم، وبالتالي يتعلم بسهولة وسرعة من خلال إستحضار النموذج أثناء حوارهم،

هؤلاء النماذج قد يكون الفرد قد إلتقى بهم أو تابعهم في وسائل الإعلام أو حتى قرأ عنهم وتأثر بهم، ولكن المشكلة هنا هي الذوبان في شخصية الآخر،

### ٣ - طريقة إكتساب المهارات:

هي الطريقة الصحيحة والأفضل لتعلم المهارات بشكل علمي صحيح من خلال التدريب على يد مدربين متخصصين يملكون القدرة على إكتساب المهارات،

كما يمكن تطوير هذه الطريقة من خلال حضور المحاضرات والدورات التدريبية وكذلك من خلال متابعة تلك الدورات على صفحات الإنترنت وغيرها،

هذه هي الطريقة الصحيحة والتي من خلالها يتم تطوير مهارات الحوار تدريجيا وهذه الطريقة تتسم بالإستمرار والفاعلية على المدى البعيد،



---

## إختبار القدرة على الحوار الجذاب

إختبار تقييم قدرتك على الحوار الجذاب (الفعال والمميز):

عزيزي القاريء تخيل معي أن مهارات التواصل عبارة عن شجرة، ولها فروع عديدة، هذه الفروع هي المهارات المتفرعة من شجرة مهارات التواصل،

هذا الإختبار البسيط سوف يساعدك على التعرف على قدراتك على الحوار الجذاب مع الآخرين في المواقف الحياتية المختلفة وأساليب تطوير تلك القدرات،

إقرأ جميع الأسئلة التالية بدقة، ثم أجب عنها، كما أنت عليه بالفعل، وليس كما تحب أن تكون.

ثم اعط نفسك درجة تتراوح من (٠) إلى (١٠) عن كل سؤال:

بمعنى أنك يمكن أن تعطي نفسك: (٠) أو (١) أو (٢) أو (٣) أو (٤) أو (٥) أو (٦) أو (٧) أو (٨) أو (٩) أو (١٠) أو حتى (٧,٥) على سبيل المثال، وهكذا

**ملاحظة:** إذا كنت تحسن المهارة التي يدور حولها السؤال فاعط

نفسك درجة فوق (٥)، أي إذهب في إتجاه الدرجة (١٠)،

---

بينما إذا كنت لا تحسن المهارة التي يدور حولها السؤال فاعط نفسك درجة تحت (٥) أي اذهب في إتجاه الدرجة (صفر).

وإذا كان مستوى مهارتك متوسط فاعط نفسك درجة (٥).

**ملاحظة:** هذا الإختبار إسترشادي وغير مقنن،

**ملاحظة:** الإجابة تكون على المقطع الأول من السؤال، بينما ما يذكر

بين القوسين يكون للتوضيح وإظهار المعنى،

### والآن نبدأ طرح الأسئلة:

١- هل تحسن ترتيب أفكارك قبل الدخول في حوار مع الآخرين، هل ترتب أفكارك جيدا (أم فقط تعتمد على ما سيتم طرحه من الآخرين أثناء الحوار)؟

٢- هل تدرك أن نغمة صوتك لها تأثير على الآخرين أثناء حوارك معهم وبالتالي تقوم بتنوع نغمة صوتك (أم أن نغمة صوتك واحدة وثابتة)؟

٣- هل تضع نفسك مكان الآخرين أثناء حوارك معهم، بمعنى هل تتفهم وجهات نظرهم والدوافع التي وراءهم (أم تركز فقط على وجهة نظرك)؟

٤- هل تتحدث بالقدر اللازم فقط أثناء حوارك مع الآخرين ولا تتفرع في أمور لا حاجة لها (أم تتحدث أكثر من اللازم)؟

- 
- ٥- هل تحسن التعبير عن آرائك وأفكارك ومشاعرك للآخرين. بمعنى هل تحسن طريقة طرح أفكارك (أم تتشتت وتتلعثم ولا تحسن التعبير)؟
- ٦- هل تهتم بكل ما يطرح من أفكار الآخرين، بمعنى هل تظهر إهتمامك بكل ما يتم تداوله من أفكار (أم تهتم فقط بالأمر التي تهتمك وفي مجال تخصصك)؟
- ٧- هل تحسن تفعيل الجانب العاطفي في حوارك مع الآخرين، بمعنى هل تحسن تغليف أفكارك بغلاف من العواطف (أم أنك جاد في حوارك ومشاعرك جافة)؟
- ٨- هل يسهل إستفزازك أثناء الحوار، بمعنى هل يستطيع الآخرون أن يستفزوك بسهولة أثناء الحوار (أم تحسن ضبط نفسك والثبات الإنفعالي)؟
- ٩- هل تحسن مجاملة ومدح الآخرين أثناء حوارك معهم، وكذلك مدح النقاط الصحيحة في كلامهم (أم تجد صعوبة في المدح والإشادة بالآخرين)؟
- ١٠- هل تساعد الآخرين في فهم وتوضيح أفكارك ومشاعرك، بمعنى هل تقوم بتوضيح أفكارك بطريقة سهلة (أم لا يهملك ذلك، ومن لا يفهم فتلك مشكلته)؟
- ١١- هل يمكن أن تناقش موضوعا يمس مشاعرك، مثل فشلك في تجربة معينة، أو تأخرك عن الزواج مثلا (أم أنك حساس وتتحاشى مثل هذه الموضوعات)؟

- 
- ١٢- هل تصبر إلى أن ينهي محدثك كلامه ثم ترد عليه، وتكتب ما تريد الإستفسار عنه في ملاحظات (أم تقاطعه وتقفز على أفكاره)؟
- ١٣- هل تقبل نقد الآخرين لك وتعمل على تفهم هذا النقد، والرد عليه بموضوعية (أم ترفض النقد مهما كان وترى أن النقد دائما أمر سلبي)؟
- ١٤- هل تعتذر لمن أذيت شعوره أثناء الحوار، مثلا إذا قلت كلاما جارحا أو أخطأت في حق محدثك دون قصد (أم لا تهتم بمشاعر الآخرين)؟
- ١٥- إذا أغضبك أحد أثناء الحوار، فهل تحسن ترتيب أفكارك عندما تكون غاضبا وتظل متماسكا (أم تتشتت أفكارك وترتبك)؟
- ١٦- هل تحسن الإصغاء إلى محدثك وتفكر فيما يقوله، بمعنى هل تقوم بالإصغاء الفعال (أم يظل بالك منشغلا بما تريد أن تقوله فقط)؟
- ١٧- هل تستطيع أن تدرك الفرق بين ما يقوله المتكلم وبين ما يشعر به فعلا من خلال ملاحظة تعبيرات وجهه ولغة جسده (أم لا تحسن فهم تعبيرات الوجه)؟
- ١٨- هل تستطيع أن تتوقع ردود أفعال الآخرين على ما تقوله أثناء حوارك وعمل أفكارك التي تطرحها عليهم (أم لا تحسن التوقع)؟
- ١٩- هل تستطيع إبداء ثقتك بنفسك عند طرح أفكارك، بمعنى هل يرى الآخرون ثقتك بنفسك أثناء حوارك معهم (أم تهتز ثقتك بنفسك)؟
- ٢٠- هل تستطيع أن تعترف بخطئك أثناء الحوار مع الآخرين، هل تراجع نفسك وتقر بأخطائك (أم تتشبث برأيك وقناعاتك حتى لو كانت خاطئة)؟

---

والآن بعد إنتهاء أسئلة الإختبار التقييمي، قم بما يلي:  
قم بجمع مجموع الكلي للدرجات،  
قم بقسمة المجموع على (٢)،  
فتحصل على مجموعك النهائي،  
لاحظ أن المجموع النهائي لابد أن يتراوح ما بين (٠) إلى (١٠٠) درجة،

### **مثال للتوضيح:**

إذا كان مجموع درجاتك = ١٦٥ درجة،  
فقم بقسمة هذا المجموع على (٢)،  
فيكون مجموعك النهائي =  $١٦٥ / ٢ = ٨٢,٥$  درجة،

### **تفسير نتائج الإختبار**

#### **الفئة الأولى:**

إذا كان مجموع درجاتك من (صفر) إلى (٦٠) درجة:  
فهذا يعني أن مستوى قدراتك على الحوار: ضعيف جدا إلى ضعيف،

- أنت لا تحسن الحوار ولا التواصل مع الآخرين،
- أنت لا تحسن ترتيب أفكارك أثناء الحوار مع الآخرين،

- أنت لا تحسن التعبير عن أفكارك ولا عن مشاعرك أثناء الحوار.
- أنت لا تحسن تنوع نغمة صوتك وبالتالي لا تحسن التأثير في الآخرين،
- أنت تفتقر إلى الثقة بالنفس أثناء حوارك مع الآخرين، ويبدو عليك الضعف،
- أنت لا تحسن مدح وإطراء الآخرين، بل يبدو عليك التبدل واللامبالاة.
- أنت لا تستطيع توقع ردود أفعال الآخرين، مما يجرك إلى صدمات عديدة،
- أنت لا تحسن الإصغاء للآخرين، بل تظل مشغولا بما تريد أن تقوله،
- أنت لا تقوم بتفعيل دور العاطفة في حوارك، مما يجعل كلماتك جافة
- أنت لا تتقبل نقد الآخرين لك، وتشعر أن النقد هجوم شخصي موجه ضدك،

## الفئة الثانية:

إذا كان مجموع درجاتك من (٦١) إلى (٨٠) درجة:  
 فهذا يعني أن مستوى قدراتك على الحوار: مقبول إلى جيد،  
 بعض أفكارك واضحة وبعضها مشتمت وغير واضح،

- أنت لا تحسن ترتيب أفكارك ترتيباً منطقياً، بل ترتب عشوائياً،
- الترتيب المنطقي معناه أن كل فكرة تكمل ما قبلها وتمهد لما بعدها،
- أنت لا نحسن تنوع نغمة صوتك وبالتالي لا تحسن التأثير في الآخرين،
- تظهر ثققتك بنفسك في بعض المواقف، ويظهر ضعفك في مواقف أخرى،
- أنت لا تحسن استخدام عبارات مدح وإطراء الآخرين،
- أنت لا تحسن توقع ردود أفعال الآخرين، وتقوم برد الفعل،
- أنت تصغي للآخرين أحياناً، وتقاطعهم كثيراً، الأفكار تقفز داخل عقلك،
- أنت لا تحسن تفعيل دور العاطفة في حوارك، ولكنك أقل جفاء من غيرك،
- أنت تميل إلى عدم تقبل نقد الآخرين لك، وتشعر بالضيق من النقد.

### الفئة الثالثة:

- إذا كان مجموع درجاتك من (٨١) إلى (١٠٠) درجة:
- فهذا يعني أن مستوى قدراتك على الحوار: جيد جداً إلى ممتاز.
- أنت تحسن الحوار والتواصل مع الآخرين،
  - أنت تقوم بترتيب أفكارك أثناء الحوار مع الآخرين،

- 
- أنت تحسن التعبير عن أفكارك وعن مشاعرك أثناء الحوار،
  - أنت تقوم بتنوع نغمة صوتك وبالتالي تحسن التأثير في الآخرين،
  - أنت تتميز بالثقة بالنفس أثناء حوارك مع الآخرين، وتبدو عليك مظاهر الثقة،
  - أنت تحسن مدح وإطراء الآخرين، وتحسن تقدير الآخرين والإحتفاء بهم،
  - أنت تستطيع توقع ردود أفعال الآخرين، مما يجعلك تتفادى صدمات عديدة،
  - أنت تحسن الإصغاء للآخرين، وتحسن التفكير فيما يقولون،
  - أنت تحسن تفعيل دور العاطفة في حوارك، مما يجعل كلماتك شيقة وجذابة،
  - أنت تتقبل نقد الآخرين لك، وترد بهدوء، وتعتبر النقد فرصة لتطوير نفسك،



---

## الفصل الثاني

© يحتوي الفصل الثاني على النقاط التالية:

- أسرار الحوار الجذاب
- المهارات التي تدعم الحوار الجذاب



---

## أسرار الحوار الجذاب

هناك عدة أسرار وأسس ومقومات يقوم عليها الحوار الجذاب (الفعال والمميز).

وتعتبر تلك المقومات هي مكونات ودعائم الحوار الجذاب.

وأهم تلك الأسرار والأسس والمقومات ما يلي:

### ١- ترتيب الأفكار قبل الحوار:

من المهم جدا أن تقوم بترتيب أفكارك قبل الدخول في الحوار مع الآخرين، وذلك يجعل أفكارك تناسب بسهولة، وتصل إلى الطرف الآخر بترتيب منطقي متسلسل.

الترتيب المنطقي للأفكار يعني أن كل فكرة تكمل ما قبلها وتمهد لما بعدها، وعلامة ذلك أننا إذا حذفنا فكرة ما، فإن المعنى يختل ولا يستقيم.

كلما تدربت على ترتيب أفكارك قبل الحوار مع الآخرين، سوف تتعود ذلك الأمر ويصبح أمرا تلقائيا لا يحتاج إلى عناء أو مجهود.

## ٢- التعبير عن الأفكار أثناء الحوار:

مهما كانت أفكارك جيدة ورصينة، فإن قوة أفكارك لا تكمن فقط في كونها صحيحة أو كونها مميزة، بل تكمن في طريقة تعبيرك عن تلك الأفكار، فكم من أفكار كانت رصينة ومميزة، إلا أن تعبير أصحابها عنها بطريقة باهتة، جعل تلك الأفكار تفقد قيمتها وتهاوى أمام أفكار أقل منها في القيمة، إن طريقة تعبيرك عن أفكارك هي الملابس التي تزهو بها أفكارك، وهي المكياف الذي تتجمل به أفكارك، فاحرص دائما على طريقة عرض مميزة لأفكارك،

## ٣- التحدث بالقدر اللازم:

الحوار الفعال مبني على قاعدة هامة ألا وهي (الكلام كالدواء... قليله ينفع وكثيره يضر) ولذلك يجب أن تتحدث بالقدر اللازم فقط، حسب إحتياج كل موقف،

لا تظن أن من يتكلم كثيرا هو من يكسب في الحوار، بل من يتحدث بالقدر اللازم في الوقت المناسب، وتذكر دائما أن كثير الكلام ينسي بعضه بعضا،

وبالتالي يجب أن تدرس جيدا القائمة المرجوة من كلامك، فكلمة واحدة قد تقلب الطاولة عليك، وأيضا كلمة واحدة قد تنجيك من مأزق كبير،

## ٤- تنويع نغمة الصوت:

من فنون الحوار الجذاب أن تقوم بتنويع نغمة صوت، وأن تستخدم النغمة المناسبة للتعبير عن كل فكرة بما يناسبها،

فمثلا الأفكار الحماسية تحتاج إلى نغمة تدل على الحماس، بينما الأفكار العاطفية تحتاج إلى نغمة دافئة رقيقة تدل على العواطف ودفء المشاعر، وعلى النقيض من ذلك، فإن حديثك بنغمة واحدة (monotone) يجعل حديثك رتيباً يدعو إلى الملل، ويكون بعيداً تماماً عن التأثير في الآخرين،

## ٥- تفعيل الجانب العاطفي:

من أهم أسباب نجاح حوارك مع الآخرين، تفعيل الجانب العاطفي في تعبيرك عن أفكارك، بمعنى تغليف أفكارك بغلاف من المشاعر والعواطف،

اللاعب على وتر العواطف والمشاعر، يفعل في كثير من الأحيان ما لا تفعله الأفكار التي تخاطب العقل والمنطق، ولذلك خاطب عواطف الناس وداعب مشاعرهم،

كثير من قرارات الناس مبنية على الجانب العاطفي وعلى الإرتياح النفسي، وقد يتنازل الإنسان عن كثير من الأمور لمجرد شعوره بالإرتياح، والعكس صحيح

## ٦ - إظهار ثقتك بنفسك:

من الهام جدا أن تظهر ثقتك بنفسك أثناء حوارك مع الآخرين، فالثقة بالنفس معدية، بمعنى إذا رأى الناس ثقتك بنفسك، فإنهم سوف يثقون بك،

الثقة بالنفس تظهر في طريقة سرد الأفكار وفي طريقة ترتيبها، وكذلك تظهر في لغة الجسد التي تؤكد الكلمات المنطوقة وتفسرها، لا يكفي أن تشعر بالثقة بالنفس في داخلك فقط، بل يجب عليك أن تظهر تلك الثقة للآخرين، مما يضيف الحياة والنضارة لحوارك،

## ٧ - المرونة في التنقل بين الأفكار:

المرونة في التفكير تعتبر حجر الزاوية في نجاح الحوار بينك وبين الآخرين، والمرونة تعني قدرتك على الانتقال الحر والسريع بين أفكارك وأفكار الآخرين، كلما كنت أكثر مرونة في حوارك، كلما كنت أكثر سيطرة وتحكما في مسار الحوار وبالتالي تستطيع تحقيق أهدافك من الحوار، المرونة لا تعني أن تتخلى عن أهدافك من الحوار، بل تعني أن تحافظ على هدفك، مع استخدام طرق ووسائل جديدة ومبتكرة وتوافقية بينك وبين الآخرين،

## ٨ - الجرأة:

وأقصد بالجرأة هنا، الجرأة على طرح أفكارك كاملة دون قصور فيها، الجرأة على مواجهة نقد الآخرين لك، الجرأة على نقد أفكار الآخرين، والجرأة هنا لا أقصد بها التعصب أو الإنفعال أو إقتحام أمور لا يجب التطرق لها، بل يجب أن تتحلى بالجرأة التي يحكمها العقل، فالعقل فوق الجرأة،

من الجرأة، القدرة على قول (لا)، بمعنى أن لا تسمح للطرف الآخر أن يفرض عليك رأيه أو أفكارا لا ترغبها، بل قل (لا) بأسلوب مهذب،

## ٩ - استخدام الأمثلة والأدلة والبراهين:

من فنون الحوار الجذاب، القدرة على ضرب الأمثلة وإستخدام الأقوال المأثورة، وطرح الأدلة والبراهين التي تثبت أفكارك وتأييدها، كل تلك المحسنات أسميها الحلبي الذي يزين حوارك، وهو مثل المكياج الذي تتجمل به أفكارك وعباراتك، ويجب أن يكون متوازنا بلا نقص أو زيادة،

وهنا أنصحك بتجهيز حوالي (٥٠) قولاً مأثوراً والتعود على إستخدامهم في حوارك مع الآخرين، فالحوار الجذاب يحتاج إلى تدريب بشكل مستمر،

## ١٠ - ضبط النفس:

الحوار مع الآخرين، خاصة الحوار مع من يخالفونك في وجهات النظر، يحتاج إلى درجة كبيرة من ضبط النفس والقدرة على الثبات الإنفعالي، ضبط النفس يعني عدم الإنجرار وراء إستفزات الآخرين لك، والقدرة على المحافظة على هدفك من الحوار في جميع مراحل الحوار، كلما كنت هادئاً في حوارك كلما دل ذلك على ثققت بنفسك وثقتك بأفكارك، وبالتالي كنت أكثر قدرة على الوصول لهدفك وتحقيق النتائج المرجوة.

## ١١ - الإنصات الفعال:

الإنصات الفعال يعني التفكير فيما يقوله الطرف الآخر، والإنتباه لكل ثنايا الحوار، والعمل على ترتيب الرد المناسب لما طرحه من أفكار، أظهر إهتمامك بما يقوله الطرف الآخر من خلال علامات الإهتمام، مثل هز الرأس، الإبتسام، الإستفسار عن بعض النقاط، إشارة الإستحسان بالإبهام، الإنصات الفعال يوفر عليك الجهد والوقت في فهم ما يرمي إليه الطرف الآخر ويجعلك تقرأ ما بين السطور وتحسن الرد المناسب،

---

## ١٢- الإهتمام بكل ما يطرح من أفكار:

من فنون الحوار الهامة أن تظهر إهتمامك بكل ما يطرح من أفكار من أطراف الحوار، حتى وإن كانت بعيدة عن مجال تخصصك أو مجال إهتمامك،

وذلك حتى لا يمل الطرف الآخر ويشعر بالرغبة في إنهاء الحوار، على الأقل قم بالسؤال والإستفسار عن بعض ما طرحه الطرف الآخر، وبطريقة شيقة، إن سؤالك وإستفسارك عن أفكار الآخرين، حتى لو مع تصنع الشغف لمعرفة الإجابة، يجعلهم يحبون الحديث إليك والإستماع منك،

## ١٣- تفهم وجهات نظر الآخرين:

أثناء حوارك مع الآخرين لابد أن تبذل مجهودا لفهم وجهات نظر الآخرين، حتى وإن كانت تخالف وجهة نظرك، ضع نفسك مكانهم وتفهم موقفهم،

ولا شك أن ذلك يجعلك تتحاور مع الآخرين بقدر كبير من المرونة، وتفهم ظروفهم ودوافعهم، مما يجعلهم يشعرون أنك في صفهم ويطمئنون إليك،

إنك حين تبادر بتفهم وجهات نظر الآخرين، فإنك بذلك تجرهم إلى تفهم وجهات نظرك، (Put yourself in others shoes).

---

## ١٤ - مدح الآخرين وتقديرهم:

الناس يرتاحون إلى من يظهر درجة كبيرة من الإحترام والتقدير لهم، ولذلك يجب عليك إظهار ذلك إلى درجة الإشباع، إستخدم الألقاب وكلمات التقدير،

أيضا عليك أن تمدح الآخرين وأن تمدح النقاط الصائبة في حوارهم، وذلك ينفي عنك الرفض الكلي لأراء وأفكار الآخرين، وبالتالي ينجح الحوار، حتى إن كنت لا تحب الطرف الآخر تماما، فكل إنسان فيه ما يمدح ولو كان شيئا يلبسه، قل له مثلا، إن نظارتك راقية وذات ذوق رفيع،

## ١٥ - التأكد من فهم الآخرين لأفكارك:

من الهام جدا أن تتأكد أن الآخرين قد فهموا أفكارك كما قصدتها، وليس بشكل مغلوط، بسبب فهم خاطيء أو تأويل غير صحيح،

ويكون ذلك من خلال توضيح الأفكار وتبسيطها، وكذلك الإستفسار من الآخرين عما فهموه، وإزالة أي لبس في الفهم،

لا تتوقع أن يفهم الآخرون أفكارك بسهولة، فالناس يختلفون في مستويات الفهم كما يختلفون في الخلفيات الثقافية التي تؤثر على تأويلهم للأفكار،

## ١٦- القدرة على إستخراج المعلومات:

من أسباب نجاحك في الحوار مع الآخرين، قدرتك على إستخراج المعلومات منهم وتحفيزهم للتعبير عن أفكارهم وإحتياجاتهم، كي تفهم وجهات نظرهم جيدا،

ويكون ذلك من خلال الأسئلة مفتوحة النهاية، والتي تتيح للطرف الآخر الإسهاب بارتياح في التعبير عن أفكاره، ولكن إطرحت تلك الأسئلة بطريقة مشوقة،

لا تجعل الطرف الأخر يرى أنك تستجوبه أو تستخرج منع المعلومات، بل إجعل الأمر في صورة سياق طبيعي للحوار، حتى يفصح عن إحتياجاته بأريحية،

## ١٧- توقع ردود أفعال الآخرين:

واحد من أهم فنون الحوار المميز، القدرة على توقع ردود أفعال الطرف الآخر على ما تطرحه من أفكار ومن مشاعر وما تقوم به من سلوكيات (لغة الجسد)،

إن حسن توقعك لردود أفعال الطرف الآخر في الحوار يجعلك تقود أفكاره وإنفعالاته إلى حيث تريد، ويجعلك تقود الحوار برمته،

وإذا كنت تحسن توقع ردود أفعاله وهو يحس توقع ردود أفعالك، فسوف تصلان إلى حوار ناجح من خلال حسن التفاعل مع الأفكار والمشاعر المطروحة،

---

## ١٨- تقبل نقد الآخرين لك:

من المنطقي أن يقوم الآخرون بتوجيه النقد لنا في بعض مراحل الحوار، فلا تتوقع أن يتقبل الآخرون كل أفكارك بسهولة، بل توقع نقد بعض أفكارك،

والنقد نوعان، **النقد الإيجابي** هو الذي يلفت إنتباهك إلى قصور في أفكارك أو في طريقة عرضها، بينما **النقد السلبي** هو الذي يهدف إلى عرقلة الحوار،

عليك أن تتفهم نقد الآخرين لك وأن تتعامل معه بهدوء، والإستجابة للنقد الإيجابي، وتجاهل النقد السلبي، ثم القفز نحو تحقيق أهداف الحوار،

## ١٩- الإعتذار لمن أذيت مشاعرهم:

أثناء حوارك، من المحتمل أن تقول كلاما يؤدي إلى إيذاء مشاعر الآخرين، خاصة مع الشخصيات الحساسة، التي تتحسس بسهولة من أي كلمة،

فالإنسان في سياق حوارهِ قد يأخذهُ الحماس ويقول كلاما لا يلقي له بالا، هذا الكلام قد يكون مقبولا للبعض، وقد يكون جارحا للبعض الآخر،

---

عندما تكتشف أنك قد جرحت مشاعر شخص ما، هنا يجب عليك  
وبكل لباقة أن تعتذر عن ذلك وأن تبين أنك لم تقصد ذلك، فالإعتذار من  
شيم الكرام،

## ٢٠ - القدرة على الإعتراف بالخطأ:

من الجائز أن تخطيء في طرح أفكارك أو مشاعرك، أو تخطيء في فهم  
أفكار الآخرين ومشاعرهم، أو تخطيء في ربط الأفكار ببعضها ربطا مغلوطا،  
كل ذلك وارد جدا، لذلك عليك التأكد بشكل دوري من كل تلك الأمور،  
وإذا ظهر لك الخطأ في أي منها.  
فعليك الإعتراف بالخطأ بأسلوب مهذب،  
ثم الرجوع إلى الحق والصواب، فإن ذلك يعلي قدرك عند الطرف الآخر،  
ويحفزه إلى الإعتراف بأخطائه إذا حدثت،

## ٢١ - استخدام القصة:

القصة الخفيفة اللطيفة، التي تصب في هدف الحوار، هي من أسرار  
نجاح الحوار، ومن الهبات التي تزيد من جاذبية حوارك مع الآخرين،

---

من خلال القصة تستطيع أن تجذب السمعى (من خلال التلاعب بنبرات الصوت). وأن تجذب البصرى (من خلال الرسم بالكلمات). وأن تجذب الحسى (من خلال تجسيد المناظر وملامسة مشاعر الآخرين)،  
الأسلوب القصصى من أهم مقومات الحوار الجذاب، وهو من أساليب القرآن الكرىم (خبر الكتب على الإطلاق). المهم أن تكون القصة شيقة وغير مملّة وتصب فى هدف الحوار،



---

## المهارات التي تدعم الحوار الجذاب

هناك العديد من المهارات التي يلزمك أن تتحلّى بها، كي تدعمك في حوارك مع الآخرين وتجعل حوارك جذابا بينهم، ومن أهمها قائمة المهارات التالية:

- **التواصل الفعال:**  
والقدرة على إرسال وإستقبال الرسائل بوضوح،
- **التفاوض الفعال:**  
والقدرة على طرح حلول وسط ومقترحات توافقية،
- **الثبات الإنفعالي وضبط النفس وعدم الإنجرار وراء إستفزاز الآخرين،**
- **مهارات الإقناع:**  
والقدرة على تطويع آراء الآخرين نحو آرائك،
- **التفكير المرن:**  
والقدرة على رؤية المواقف من وجهة نظر الطرف الآخر،



- **التفكير التحليلي:**

والقدرة على تحليل أفكار الآخرين ومشاعرهم.

- **التفكير الإبداعي:**

والقدرة على تقديم وسائل جديدة للحصول على نتائج جديدة،

- **التفكير الناقد:**

والقدرة على النقد الصحيح لموقف الطرفين من الخلافات،

- **تحديد أهدافك من الحوار (النتائج المرجوة):**

والتخطيط لتحقيقها،

- **ترتيب الأولويات:**

والتركيز على الأهم ثم المهم، وعدم الإنشغال بغير المهم،

- **الثقة بالنفس:**

والقدرة على إدارة المواقف المختلفة أثناء الحوار،

- **الذكاء العاطفي:**

والقدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم،

- **الذكاء الإجتماعي:**

والقدرة على تقدير الآخرين والإحتفاء بهم،

- 
- **المبادرة:**
  - والقدرة على إستئناف الحوار مع الآخرين،
  - **إدارة الخلافات:**
  - والقدرة على الفصل في الخلافات بشكل متوازن،
  - **إدارة المشاعر السلبية:**
  - والعمل على التخلص منها وعدم الإستسلام لها،
  - **السلوك التوكيدي:**
  - والقدرة على التصرف بتلقائية وفاعلية،
  - **إدارة الضغوط:**
  - وتحمل ضغوط الآخرين أثناء الحوار، والثبات على أهدافك،



---

## الفصل الثالث

● يحتوي الفصل الثالث على النقاط التالية:

- أهداف الحوار الرئيسية
- أهداف الحوار الفرعية
- خطوات الإعداد للحوار الفعال



---

## أهداف الحوار الجذاب

حوار بلا هدف مثل ريشة في مهب الريح، يمكن أن يعصف بها أي طرف في أي وقت وفي أية مرحلة من مراحل الحوار، والحوار الجذاب (الفعال والمميز) لابد له من هدف واضح أو مجموعة من الأهداف الواضحة، يتم العمل على تحقيقها من خلال الحوار، خطوة خطوة،

إن وضوح هدفك من الحوار (سواء بينك وبين نفسك، أو بينك وبين أطراف الحوار)، هو أهم عوامل نجاح حوارك مع الآخرين، وهناك عدة فوائد لتحديد الهدف من الحوار، منها ما يلي:

### فوائد تحديد أهداف الحوار

**أولاً:** يجعل الحوار يركز على طريق محدد ولا يحيد عن هدفه ومحوره، ويتجه نحو نقطة بعينها (to the point) وبالتالي يمكن الوصول إلى نتائج محددة،

**ثانياً:** يجعل الحوار لا يتشعب في فرعيات عديدة، وبالتالي يصبح الحوار مجرد كلاما منثورا في الهواء لا طائل منه، ومضيعة للوقت والجهد،

---

**ثالثا:** يخلق أرضية مشتركة من التفاهم بين أطراف الحوار، حيث يفكرون جميعا في نفس الإتجاه وإلى نفس الهدف،

**رابعا:** يخلق مساحة كبيرة من المرونة بين المتحاورين، حيث يصبح كل منهم مرنا طالما يرى أنه يتجه نحو هدفه من الحوار،

**خامسا:** يجعل من الممكن تقسيم هدف الحوار إلى مراحل، وذلك يتيح الفرصة لقياس مدى تقدم الحوار، ومتابعة النقاط التي تم تحقيقها من الهدف،

**سادسا:** يؤدي إلى إمكانية تأجيل بعض مراحل الهدف من الحوار إلى جلسات أخرى إن لم يكن من الممكن تحقيق كل مراحل الهدف في جلسة واحدة،

وغير ذلك من النقاط الهامة التي تحققها عندما تحدد هدفا واضحا لحوارك مع الآخرين وتعمل على تحقيق ذلك الهدف وعدم الحياد عنه، مما يؤدي إلى وصول الحوار إلى نتيجة مرجوة من الجميع، وقد قمت بتقسيم أهداف الحوار إلى أهداف رئيسية وأهداف فرعية، والأهداف الرئيسية سوف أفضلها بالشرح، كما يلي:

---

## الأهداف الرئيسية للحوار

لقد وضعت خمسة أهداف رئيسية للحوار، وهي كما يلي:

- ١- إعطاء معلومات
- ٢- الحصول على معلومات
- ٣- إدارة الخلافات
- ٤- التفاوض مع الآخرين
- ٥- إقناع الآخرين

### ١ - إعطاء معلومات:

أحد الأهداف الرئيسية الهامة من الحوار، هو إعطاء المعلومات، حيث يتحاور الناس - غالبا - كي يعطي كل طرف معلومات للأطراف الأخرى، وعملية إعطاء المعلومات تمثل العمود الفقري لحوارك مع الآخرين، فأنت - غالبا - تتحاور في الأساس للتعبير عما يجول في خاطرك من أفكار ومشاعر،

وإعطاء المعلومات يأخذ أشكالا عديدة، مثل سرد المعلومات أو توجيه النصيحة أو توجيه النقد أو الإرشاد، وقد يكون في صورة نثر أو شعر أو غير ذلك،

---

ويمكن إعطاء المعلومات بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة، وهناك أمور يجب أن تراعيها أثناء إعطاء المعلومات للآخرين، مثل:

لا تستخدم صيغة الأمر، فالناس لا يفضلون صيغة الأمر، وبدلاً من ذلك استخدم الصيغة التي تدل على المشاركة في الرأي مثل الصيغة التالية:

(ما رأيك أن نفعل كذا)، (هل ترى أننا لو فعلنا كذا فسوف نحصل على كذا)، (هل تشاركني الرأي في كذا)، وهكذا.

إحذر التركيز على أن تنتقد الآخرين، فالناس لا يحبون من ينتقدهم، فنقد الآخرين يذكرهم بنقاط الضعف فيهم. ولا أحد يحب ذلك، واعلم أن التركيز على النقد هو تركيز على المشكلة، فأنت تذكر الطرف الآخر بمشكلته في طريقة تفكيره أو في سلوكياته أو غير ذلك.

بينما الأفضل من ذلك هو تقديم الحل، حل المشكلة التي تنتقده بسببها، بدلاً من ذلك قدم له الحل من خلال النصيحة بالتي هي أحسن، مثلاً بدلاً من أن تقول للطرف الآخر إن طريقة حوارك سيئة، قل له لو أنك فعلت كذا وكذا ستكون طريقة حوارك أفضل وسوف يتقبل الآخرون أفكارك،

أيضاً إحذر التركيز فقط على أخطاء الطرف الآخر طول الوقت، فإن التركيز على الأخطاء يضعه في موقف دفاعي (Deffensive Attitude)، وذلك يثير رغبته في الهجوم المضاد، فإن المحاصر سوف يحاول الهجوم أو الإفلات، كما أن ذلك يثير رفضه لأفكارك حتى لو كانت صحيحة.

---

بدلا من ذلك درب نفسك على الموازنة بين الحديث عن الأخطاء وكذلك الإشادة بالأفكار الصحيحة (إجعل الباب مواريا ولا تغلقه تماما).

## ٢- الحصول على معلومات:

من أهداف الحوار الهامة، الحصول على المعلومات، ويكون بطريقة بسيطة للغاية، للأسف لا يحسنها بعض الناس، وهي طريقة الإستفهام، وأسلوب الإستفهام أحد أهم أساليب الحوار بين أطراف الحوار، ويكون في شكل إستعلام أو إستفسار أو إستيضاح، وكثيرا ما يقفز بعض الناس على أفكار من يحاورونهم، فقط لأن تلك الأفكار تعارض قناعاتهم أو لأن تلك الأفكار جديدة بالنسبة لهم ولم يألفوها، والصحيح هو إستخدام وسيلة بسيطة جدا، ألا وهي الإستفهام وطلب التوضيح والإستفسار عن تلك الأفكار قبل الحكم عليهما، وللعلم فإن الأسئلة نوعان، أسئلة مغلقة النهاية، وأسئلة مفتوحة النهاية، وسوف أقوم بشرح كل نوع بالتفصيل لاحقا بإذن الله، كما أن أغراض الإستفهام عديدة، مثل، النفي، الإنكار، التقرير، التهمك، التعجب، التسوية، التشويق، التمني، الأمر، التوبيخ، الحث، وغير ذلك إن فهم أغراض الإستفهام وإستخدام السؤال المناسب في الوقت المناسب يجعلك مناورا جيدا في حوارك مع الآخرين (بعض الحوارات تحتاج إلى مناورات)،

---

ويجب أن يكون إستخدامك للإستفهام بطريقة ذكية تقوي حوارك ولا تضعفه وتربط أوصاله ولا تفككه، وتؤدي إلى نجاح الحوار وليس إلى فشله، وهناك أمور يجب أن تراعيها أثناء الحصول على المعلومات من الآخرين، وأثناء طرح أسئلتك عليهم، مثل:

لا تجعل أسئلتك متتابعة وكأنك تحقق مع الطرف الآخر، فالناس يكرهون أسلوب التحقيق، ولا يحبون طريقة الإستجواب في الحوار، كما أن تتابع الأسئلة يشعر الطرف الآخر بالتعب والعبء والإجهاد الذهني، مما يجعله يمل الحوار ويظهر اللامبالاة في الرد على أسئلتك، إحذر أيضا طرح الأسئلة التي تؤدي إلى شعور الطرف الآخر بالتشكيك في كلامه، فإن ذلك يجعله أكثر حذرا، كما يثير حفيظته، وقد يفشل الحوار برمته،

إحذر أيضا أن تحمل أسئلتك مشاعر التهمك والسخرية أو البغض والكراهية، فإن المشاعر معدية، وقد يكيل لك الطرف الآخر الصاع صاعين،

### ٣ - إدارة الخلافات:

من أهداف الحوار الهامة، العمل على إدارة الخلافات وطرح الحلول لها، وهذا الهدف يختلف عن الهدفين السابقين، حيث يحتاج إلى مهارات وحنكة،

---

فمن يجري حوارا بهدف إدارة الخلافات يجب أن يتحلى بالقدرة العالية على الفهم والإدراك والإستنباط والموضوعية ومقارنة المواقف وربط الأمور ببعضها،

وإذا كان الهدف الأول يرمي فقط إلى إعطاء معلومات والهدف الثاني يرمي فقط إلى الحصول على معلومات، فإن الهدف الثالث يجمع بينهما ويزيد عنهما،

فالهدف الثالث يرمي إلى إدارة المعلومات وإجراء العديد من العمليات على المعلومات، ولذلك فهو يحتاج إلى عقل رصين ومهارات خاصة، إن الحوار الذي يهدف إلى إدارة الخلافات يختلف عن غيره من الحوارات، فهو يحتاج من الطرفين إلى قدرة عالية وفنون عديدة من أجل الوصول إلى حلول،

ومن هذه المهارات والفنون، تحليل المعلومات، إختيار القول المناسب في الوقت المناسب، طرح الأسئلة التي تخدم هدفك من إدارة الخلافات، القدرة على الثبات الإنفعالي، القدرة على الإنضغاط في الوقت المناسب والإنبساط في الوقت المناسب، ممارسة فنون الكر والفر والمناورة للوصول إلى الهدف،

المقصود بالمناورة هنا، القدرة على المرونة العالية وعدم التصلب والتشدد، فإدارة المواقف تحتاج إلى قدرة عالية على المناورة والمراوغة المشروعة،

---

وهناك نقاط عديدة يجب الحذر منها عند إدارة الخلافات، منها عدم الغوص في المشكلة بالتحليل الزائد، فذلك يجعلك جزءاً من المشكلة. بدلاً من ذلك، عليك فهم المشكلة وإدراك جوانبها، ثم الخروج منها والبدء في طرح الحلول المناسبة، كي تصبح جزءاً من الحل، كما يجب أن تحذر الفهم المغلوط لأفكار الطرف الآخر أو لمشاعره، بل يجب أن تستفسر جيداً حتى لا تبني أحكامك على فهم مغلوط، ومن أهم ما يجب الحذر منه أثناء حوار إدارة الخلافات، ثلاثة أمور، الإنكار بمعنى إنكار مسئوليتك عن المشكلة، والإسقاط بمعنى إسقاط أسباب المشكلة كلها على الطرف الآخر، والتعميم بمعنى تعميم المشكلة من جانب إلى بقية الجوانب، كما يجب عليك الحذر من الفصل بين المشكلة (الخلاف) وبين الحالة النفسية لأطراف الخلاف، فإن فهم البعد النفسي لهم يجعلك توازن المواقف جيداً،

#### **٤- التفاوض مع الآخرين:**

من أهداف الحوار الهامة، التفاوض مع الآخرين والعمل على الوصول إلى حلول وسط، حلول توافقية ومتوازنة بين جميع أطراف الحوار، وللعلم فإن التفاوض يكون في الأمور التي تقبل القسمة على اثنين أو أكثر، بهدف العمل على إشباع أكبر قدر من إحتياجات جميع الأطراف،

---

والتفاوض يحتاج إلى قدر كبير من المرونة، وقدرة على التنازل، حيث يبني التفاوض على أخذ بعض ما تريد في مقابل التنازل عن بعض ما يريده الآخر، وحوار التفاوض لابد أن يتسم ببعض المهارات الخاصة بالتفاوض والتي تسهل وصول جميع الأطراف إلى حلول مقبولة ومتوازنة.

من هذه المهارات الكلمات التي تدل على الرغبة في الوصول إلى حلول توافقية وكلمات تهدئة الموقف وتهيئة الأطراف لقبول التنازل وتيسير الأمور، والحديث عن التفاوض ومهاراته وفنونه وإستراتيجياته يطول ويطول، وسوف أخصص كتابا حول التفاوض في القريب العاجل بإذن الله،

وهناك بعض الأمور التي يجب أن تراعيها أثناء إجراء حوار يهدف التفاوض مع الآخرين، منها مثلا عدم التصلب أو التشدد في الرأي، فالتصلب والتشدد سلوك معدي، ويثير الرفض الداخلي للطرف الآخر، فيتصلب هو الآخر ويرفض ما تطرحه من أفكار وحلول،

بل يجب عليك إظهار المرونة والقابلية للتنازل عن بعض ما يريده الطرف الأخرى تساعده في تهيئة نفسه للتنازل عن بعض ما تريد،

إحذر أيضا الرفض الكلي لأفكار الأطراف الأخرى، ولكل ما يقدمونه من مقترحات، وإلا سوف يقومون هم أيضا بالرفض الكلي لأفكارك ومقترحاتك، وبدلا من ذلك، عليك أن تشيد ببعض ما يطرحونه وأن تتقبل مقترحاتهم التي تساعد على الوصول إلى حلول توافقية

---

واحرص دائما على إظهار أنك تعمل على زيادة المساحة المشتركة بين جميع الأطراف، وأنت تلملم الأفكار من هنا ومن هنا كي تنسج نسيجاً مشتركاً،

إحذر أيضاً أن تحرص على أن تكسب في كل فقرة من فقرات الحوار، بل يجب أن يرى الأطراف الآخرون أنهم يفوزون أيضاً وأنت تتنازل من أجلهم،

## ٥- إقناع الآخرين:

من أهداف الحوار الهامة، إقناع الآخرين والعمل على أن يتخلوا طواعية عن آرائهم وأن يتبنوا رأيك ووجهة نظرك،

وللعلم فإن الإقناع يكون في الأمور التي تقبل القسمة على واحد فقط، أي أنك تطلب من الطرف الآخر أن يتخلى عن رأيه بالكلية وأن يتبنى رأيك أنت،

والإقناع هو فاكهة التواصل، والشخص المقنع يصبح فاكهة المجلس ويبدو مميزاً أيما تميز بين أطراف الحوار، ويحب الناس وجوده ويفتقدونه إذا غاب،

والإقناع يحتاج إلى مهارات وفنون وفهم أنماط الآخرين وحسن استخدام إستراتيجيات الإقناع مع كل نمط، فالإقناع عملية تحتاج إلى علم وفن،

---

كما أن حوار الإقناع يحتاج منك أن تحسن إختيار مداخل الحوار وإلى تهيئة الأطراف الأخرى بشكل جيد كي تساعدكم على الإقناع برأيك،

وحوار الإقناع يحتاج منك أحيانا إلى تقسيم عملية الإقناع إلى مراحل، فلا يجب أن يقتنع الطرف الآخر برأيك في جلسة واحدة،

وإنما من الممكن أن تخطو خطوات في كل جلسة إلى أن يقتنع برأيك شيئا فشيئا من خلال جلسات متعاقبة للحوار تبني من خلالها رأيك في عقل الطرف الآخر،

والحديث عن الإقناع ومهاراته وفنونه وإستراتيجياته يطول ويطول، وقد شرحت ذلك كله بالتفصيل في كتابي (الإبداع في مهارات الإقناع) وهو متوفر بالمكتبات،

وهناك بعض الأمور التي يجب أن تراعيها أثناء إجراء حوار بهدف الإقناع مع الآخرين، منها مثلا عدم العمل على فرض الرأي،

حيث أن فرض الرأي يتنافى مع مفهوم الإقناع، والعمل على فرض رأيك على الآخرين يثير في داخلهم مقاومة ذلك الرأي حتى لو كان صحيحا،

ويجب عليك عرض الرأي بدلا من فرض الرأي، فالناس يميلون إلى الإقتناع بالأراء التي يشاركون فيها، بينما يقاومون الآراء التي تفرض عليهم،

---

أيضاً إحدراً إستخدام التهديد، حيث أن التهديد قد يجعل الطرف الأخر  
يبدي إقتناعه أمامك ولكنه سوف يفعل ما يريد من خلفك، وبالتالي لا  
يكون الحوار ناجحاً،

وإحدراً أيضاً إستخدام أسلوب الإقصاء للطرف الأخر، فالإقصاء يخلق  
من الطرف الأخر عدواً لك، بينما الإحتواء يجعله كأنه ولي حميم،



---

## أهداف الحوار الفرعية

أيضا بناءً على دراستي لأهداف الحوار بين الناس، فقد وضعت ستة أهداف فرعية للحوار،

وسميتها أهدافا فرعية لأنها تتعارض مع أسس الحوار الفعال، فنلجأ إليها فقط عند حدوث أمور عارضة أثناء الحوار،

وكل هدف فرعي، هو فرع تحت هدف رئيسي أو مجموعة من الأهداف الرئيسية، والأهداف الفرعية للحوار كما يلي:

**١ - التحفيز والتنشيط**

**٢ - الإرباك والتشتيت**

**٣ - التذكير ولفت الإنتباه**

**٤ - التهديد والوعيد**

**٥ - التعبير عن المشاعر**

**٦ - التبرير**

## 1 - التحفيز والتنشيط:

أحد الأهداف الفرعية للحوار، هو العمل على تحفيز وتنشيط الطرف الآخر، من خلال التركيز على الكلمات والعبارات المحفزة.

ويتم اللجوء إلى التحفيز والتنشيط، عندما يصل الحوار إلى حالة من الملل بين الطرفين، ويجب أن يتم إلقاء حجر لتحرك الماء الراكد،

كما يتم اللجوء إلى التحفيز والتنشيط، عندما يبدأ الطرف الآخر في إتخاذ خطوات نحو تحقيق هدف الحوار، فتقوم بتحفيزه نحو الخطوات التالية والتالية،

ويمكن الوصول إلى التحفيز والتنشيط من خلال الكلمات التي تركز على الإيجابيات وتتغاضى عن السلبيات، مما يرسخ أرضا إيجابية مشتركة يمكن البناء عليها،

ويمكن إستخدام كل أساليب أهداف الحوار الرئيسية من أجل التحفيز، فيمكن مثلا طرح معلومات للطرف الآخر، يتحفز عندما يسمعها،

ويمكن طرح سؤال ذي إجابة معينة (إجابة مليئة بالمحفزات) تؤدي إلى تحفيز الطرف الآخر، كما يمكن إقناعه بأمر ما يؤدي إلى تحفيزه وتنشيطه نحو خطوات أخرى من الحوار، كما يمكن حل نقطة خلافية معه مما يجعل مزاجه أفضل، أو التفاوض حول نقطة ما والوصول إلى حل وسط مما يزيل عنه الملل،

## ٢- الإرباك والتشتيت:

أحد الأهداف الفرعية للحوار، هو العمل على إرباك الطرف الآخر وتشتيت أفكاره ولفت إنتباهه وتقليل تركيزه، وذلك لصرفه عن فكرة ما،

ويتم اللجوء إلى الإرباك والتشتيت، عندما يتمسك الطرف الآخر بنقطة ما ويتشدد في ذلك، وقد يفشل الحوار كله بسبب ذلك،

هنا، وبدلاً من مقاومة تمسكه ومقابلة تشدده بتشدد مماثل، وذلك التشدد المتبادل سوف يؤدي بلا شك إلى فشل الحوار برمته،

بدلاً من ذلك، يمكن اللجوء إلى أفكار فرعية وحلول هلامية، تشتت تفكير الطرف الآخر عن تشدده، وتجعله ينشغل بفكرة جديدة إلى حين،

ويمكن الوصول إلى الإرباك والتشتيت من خلال إستخدام كلمات وجمل تحتل أكثر من معنى، أسلوب الكناية والتورية، والمشاكلة اللفظية،

كما يمكن الوصول إلى الإرباك والتشتيت من خلال الألفاظ المتشابهة والتي يصعب على الطرف الآخر فهم كل معانيها أو الربط بينها والخروج بمعنى مفيد، ومن أشهر الأمثلة على ذلك، قصيدة (صوت صفير البلبيل) المتشابهة الألفاظ والتي نظمها الشاعر الأصمعي بهدف إرباك الخليفة أبو جعفر المنصور،

### ٣ - التذكير ولفت الإنتباه:

أحد الأهداف الفرعية للحوار، هو تذكير الطرف الآخر ولفت إنتباهه إلى أمر ما أو إلى معلومات يمكن أن يكون قد نسيها،

كما يمكن لفت إنتباهه إلى خطأ وقع فيه أو خطأ ما يمكن أن يقع فيه، وذلك من خلال كلمات تحذيرية مباشرة أو غير مباشرة،

ويتم اللجوء إلى التذكير ولفت الإنتباه، عندما يتناسى الطرف الآخر أمراً هاماً إتفقتم عليه من قبل، أو بندا هاماً من بنود الحوار سبق الإتفاق على مناقشته،

كما يتم اللجوء إلى التذكير ولفت الإنتباه عندما يتمادى الطرف الآخر في نقطة لا تصب في صلب الموضوع ويتفرع بالحوار إلى فروع غير مجدية،

كما يتم اللجوء إلى التذكير ولفت الإنتباه عندما يقوم الطرف الآخر بكشف أمور قد تلحق بك الضرر أمام الآخرين، هنا يجب تنبيهه على الفور،

ويمكن الوصول إلى التذكير ولفت الإنتباه من خلال إستخدام جمل إعترافية، لا تدل على المقاطعة، بل تدل على ضرورة أن يسير الحوار في إتجاه معين، كما يمكن أن يتم ذلك من خلال كتابة جملة التذكير على ورقة صغيرة وإعطائها للطرف الآخر، دون أن يلاحظ أحد أنك تقاطعه أو تذكره بشيء،

## ٤- التهديد والوعيد:

أحد الأهداف الفرعية للحوار، هو التهديد والوعيد، سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر (بشكل ضمني)،

ويتم اللجوء إلى التهديد والوعيد لإثناء الطرف الآخر عن رأي معين يميل إليه، أو لدفعه إلى القبول برأي معين تريده أنت،

كما يتم اللجوء إلى التهديد والوعيد لدفع الطرف الآخر إلى عدم المبالغة في طلباته أثناء الحوار، ودفعه إلى قبول الحلول المطروحة كما هي،

لاحظ أن التهديد والوعيد سلاح خطير، قد يصيب وقد يخيب، فقد يؤدي إلى فشل الحوار برمته إذا تم استخدامه بشكل خاطيء، وقد تنقلب الأمور عليك،

ولذلك يجب استخدام التهديد والوعيد في الوقت المناسب (أطرق الحديد وهو ساخن) وبالكلمات المناسبة وبالدرجة المناسبة،

وأنصحك أن لا تعجل التهديد والوعيد هدفا رئيسيا لك، فالحوار المبني على التهديد سيفشل لا محالة، إن عاجلا أو آجلا، بل إجعله هدفا فرعيا يتم اللجوء إليه فقط بهدف إرجاع الحوار إلى مساره الصحيح، فالحق أحق أن يتبع،

## ٥ - التعبير عن المشاعر:

أحد الأهداف الفرعية للحوار، هو التعبير عن المشاعر والعواطف للآخرين، بمعنى أن يكون نسيج الحوار كله من كلمات المشاعر والعواطف.

وقد يكون الحوار في ظاهره لا يمت للمشاعر بصفة، ولكنه يهدف إلى التعبير عن المشاعر والعواطف، من خلال التورية والكناية وكلمات المكايمة،

كما يتم التعبير عن المشاعر والعواطف من خلال كلمات التقدير والإحترام، وكلمات المدح التي تعتبر جسرا بينك وبين الطرف الآخر،

والذين يقولون أن المدح قد يجر إلى نفاق الآخرين، فأنا أقول أن كل إنسان فيه ما يمدح حتى وإن كان شيئا مما يلبسه،

فيكفي أن تقول مثلا، نظارتك راقية وذات ذوق رفيع، بدلتك أنيقة وعطرك راق، وغير ذلك من الألفاظ، دون أن تنافق الطرف الآخر في أفكاره أو سلوكياته،

ومن المشاعر التي يتم التعبير عنها، مشاعر الإعتذار والندم، وذلك فن يحتاج إلى كتاب وحده، فالإعتذار فن يطفئ النار المشتعلة ويرطب الأمور الجافة، إن إستخدام كلمات المشاعر والعواطف يؤدي إلى تهدئة أجواء الحوار، وبسط مساحة من الإرتياح المشترك بين أطراف الحوار،

## ٦ - التبرير:

التبرير معناه العمل على جلب وإبتكار الأدلة والحجج لتوكيد إقناع نفسك بفكرة أنت مقتنع بها أصلا، أو للعمل على الهروب من مسئولية فعل ما قمت بفعله،

وهناك فرق كبير بين التبرير والإقناع، فالإقناع معناه أن تأتي بالأدلة للعمل على إقناع الطرف الآخر بفكرة هو غير مقتنع بها أصلا، بينما التبرير على العكس من ذلك، أنت مقتنع بالفكر أصلا وتعمل على إختلاق الأدلة لتبرير إقتناعك بالفكرة أمام الطرف الآخر،

والتبرير قد يكون حيلة دفاعية تستخدمها أنت، أو يستخدمها الطرف الآخر، للعمل على تبرير تبني وجهة نظر معينة أو لتبرير القيام بفعل معين، يمكنك اللجوء إلى التبرير، ك (حيلة دفاعية)، للهروب من هجوم الطرف الآخر عليك في نقطة معينة، فتقوم بتبرير أفكارك أو أفعالك باستخدام مبررات معينة.

كما يمكنك اللجوء إلى التبرير قبل سرد أفكارك لتهيئة الطرف الأخرى يميل إلى تبني أفكارك أو إلتماس العذر لك فيما تقول، وبالتالي تستطيع أن تناور وأن تحاور بطريقة أفضل وأن تصل إلى هدفك،



---

## خطوات الإعداد للحوار الفعال

هناك خمسة خطوات يجب أن تقوم بإعدادها جيدا قبل الدخول في الحوار مع الآخرين، الإعداد الجيد سبب هام لنجاح حوارك مع الآخرين، ويكون الإعداد للحوار من خلال خمسة أسئلة يجب أن تجيب عليها بوضوح، كي تدخل في حوار واضح، تستطيع أن تتوقع أبعاده، والأسئلة الخمسة هي كما يلي:

### السؤال الأول: لماذا تريد أن تتحاور؟

والإجابة على هذا السؤال تحدد هدفك من الحوار، وهو أمر هام جدا، كي يكون لحوارك مسار واضح تسير فيه ولا تحيد عنه، قد يكون هدفك من الحوار أحد الأهداف الرئيسية أو أحد الأهداف الفرعية التي ذكرتها سابقا، وقد يكون خليطا من مجموعة من الأهداف،

### السؤال الثاني: من الذي تريد أن تتحاور معه؟

والإجابة على هذا السؤال تحدد المستقبل الذي سوف تتحاور معه، فتحديد المستقبل يترتب عليه العديد من الإعدادات الأخرى،

---

فحوارك مع القريب يختلف عنه مع الغريب، ومع الكبير عنه مع الصغير، ومع الحبيب عنه مع العدو، وهكذا يتم تفصيل الحوار حسب صفات ومقاس المستقبل

### **السؤال الثالث: ماذا تريد أن توصل للآخر؟**

والإجابة على هذا السؤال تحدد رسالتك التي سوف توصلها للطرف الآخر أثناء الحوار، ويجب أن تختار الرسالة المناسبة حسب نمط المستقبل، والرسالة هي مجموعة الأفكار التي سوف تصوغها بشكل معين ليكون حوارك جذابا مع الآخرين، الرسالة هي القماشة المكونة من مجموعة الأفكار،

### **السؤال الرابع: كيف تريد أن تتحاور؟**

والإجابة على هذا السؤال تحدد قناة التواصل التي تناسب طبيعة موضوع الحوار وتناسب نمط المستقبل، وقناة التواصل هي الوسط الذي ترسل من خلاله رسالتك إلى الطرف الآخر، مثل الحوار وجها لوجه، أن ترسل له خطاب مكتوب، أو كتاب محايد، وغيرها

---

## السؤال الخامس: متى وأين يفضل أن تتحاور؟

من المعلوم أن المكان يؤثر في الحالة المزاجية للإنسان، فالمكان المزدحم يختلف عن المكان الهاديء، والمسجد يختلف عن المقهى، وهكذا  
كما أن الزمان يؤثر في الحالة المزاجية للإنسان، فوقت الصباح والإنسان في كامل نشاطه يختلف عن وقت الظهيرة وقد أرهاقه العمل، وهكذا

ولذلك يجب عليك أن تتفق مع الطرف الآخر على الزمان والمكان المناسبين للحوار بينكما، كي تهيء أكبر قدر من عوامل نجاح الحوار بينكما،





---

## الفصل الرابع

● يحتوي الفصل الرابع على النقاط التالية:

● خطوات الإعداد للحوار الفعال

- مبادئ الحوار الجذاب
- مقومات أهلية المحاور
- كيف تفهم من يحاورك
- البساطة في الأسلوب



---

# خطوات الإعداد للحوار الفعال

## مباديء الحوار الجذاب

توجد عدة مباديء وقواعد يجب أن يتحلى بها أطراف الحوار كي يكون الحوار جذابا وفعالا ومميزا، ويستطيع أطراف الحوار تحقيق الهدف المنشود،

وفيما يلي أهم مباديء الحوار الجذاب (الفعال والمميز):

### ١- الهدف المحدد:

يجب أن يكون للحوار هدف واضح ومحدد ومتفق عليه بين أطراف الحوار، حتى لا يتم التشعب في أمور فرعية تهدر الوقت وتشتت الأفكار، يجب العمل من جميع الأطراف على نجاح الوصول إلى الهدف من الحوار، فذلك مسئولية الجميع، والأمر يحتاج إلى نية خالصة لله تعالى،

### ٢- المرجعية:

يجب أن يكون للحوار مرجعية أو مرجعيات، يتم من خلالها تأصيل المعلومات والحقائق التي يتم تداولها أثناء الحوار، وذلك يجعل الحوار موضوعيا،

---

هذه المرجعيات قد تكون دراسات ميدانية أو كتب مرجعية أو أقوال شخصيات تعتبر مرجعية في مجالها، وذلك يمنع الإختلاف الشخصي بين الأطراف،

### ٣ - الواقعية:

يجب أن يكون الحوار واقعياً، يدرس الحقائق الواقعية بالفعل، ويحل المشكلات الواقعية بالفعل، ويبني على الإستنتاجات الواقعية بالفعل، ولا يقفز الحوار إلى دراسة الإحتمالات والسناريوهات المحتملة على أنها واقع ويقوم بفرضها على الآخرين على إعتبار أنها أمر حتمي،

### ٤ - التوازن:

يجب أن يكون أطراف الحوار على أبعاد متوازنة من بعضهم البعض، وأن لا يقوم الحوار على سوء الظن في الآخرين أو في أفكارهم أو مقاصدهم، كما يجب عليك أن تفصل بين رؤيتك الشخصية للطرف الآخر وبين حالة الحوار الحالي، تعامل مع كل حالة على حدة وبشكل محايد ومتوازن،

### ٥ - القيم:

يجب أن يحاط الحوار بمجموعة من القيم العامة التي تضبط طريقة الحوار بين جميع الأطراف، وتحمي كل طرف من الآخر،

---

مثل: الإحترام المتبادل، البحث عن الحقيقة، المرونة، الحياد، العدل في إعطاء كل طرف حقه في التعبير، الصدق، الأمانة في نقل المعلومة، وغيرها

## ٦ - التضامن:

لا تفترض مسبقا أن أطراف الحوار هم أعداء لك، أو هم عناصر مقاومة لأفكارك، بل اعمل على جرهم إلى صفك وإلى جانبك، عقليا وعاطفيا، وذلك من خلال خلق حالة من التضامن بينكم، والبعد عن الإفحام والصراخ والرغبة في (قصف الجبهة وضرب الآخر على رأسه ومعارضته وخلص).

## ٧ - الأهلية:

لابد من توفر الأهلية في المحاور الذي يحاور في موضوع ما، وهناك بعض العوامل التي قد يجب مراعاتها بخصوص نقطة الأهلية، هذه العوامل سوف تساعدك كثيرا في تحديد مستوى أهلية الطرف الآخر للحديث في موضوع ما، أو ضعف أهليته، أو عدم أهليته بالمرّة،

وشرح هذه العوامل، كما يلي:

## أ - الشهرة:

قد تظن الأهلوية في بعض الناس، فقط بسبب شهرتهم، بمعنى أن المقوم الوحيد الذي يحاول أن يقنعك برأيه من خلاله، هو أنه شخصية شهيرة في المجتمع،

وكثير من الناس، للأسف، إعتادوا أن يقتنعوا برأي أهل الشهرة في مجتمعاتهم، دون أن يعطوا أنفسهم الفرصة الكافية لنقد ذلك الرأي، أهل الشهرة مثل ممثل مشهور أو مغني لامع أو لاعب كرة مشهور أو سياسي محنك أو إعلامي له مساحة عريضة من المشاهدة،

ويجب عليك هنا أن تفرق جيدا بين الشهرة وبين الأهلوية للحوار في مجال معين، فليس كل شهير مؤهل للحوار والحديث في كل مجال،

## ب - القدرة على الإقناع:

قد تظن الأهلوية في بعض الناس، فقط بسبب قدرته العالية على الإقناع، من خلال أسلوبه المبهر والساحر، رغم ضعف ما تحتويه الرسالة التي يطرحها،

وبالتالي تميل إلى مجازاة رأيه وتبني وجهة نظره، ليس بالضرورة لأن رأيه صحيح، بل فقط لأنه إستطاع أن يستميل رأيك بالإقناع أو بالإبهار،

---

هنا أيضا يجب عليك أن تفرق جيدا بين أهلية الشخص للحديث في موضوع ما، وبين قدرته على الإقناع.

فقد يكون غير مؤهل تماما للحديث في ذلك الأمر، رغم قدرته على الإقناع، فالساحر يستطيع أن يقنعك بصحة حيله السحرية، رغم أنها مجرد حيل،

### ج - التخصص:

وهو أمر هام جدا، فلا تأخذ المعلومة إلا من متخصص في مجاله، فهو أقدر الناس على الحديث عنها، وشرحها وبيان جوانبها،

مثل أن تأخذ الفتوى الدينية من عالم دين، وأن تأخذ الفتوى القانونية من رجل قانون، وأن تستشير الطبيب المختص في مجاله،

ولذلك أثناء أي حوار إسأل نفسك، هل يتحدث الطرف الآخر في مجال تخصصه (في مجال يفهمه جيدا) أم أنه يجتهد ويفتي عن غير علم؟؟

وهنا يجب أن أنوه إلى أن التخصص لا يأتي فقط بالشهادات الدراسية، ولكن يأتي أيضا بتعليم النفس وزيادة المحتوى العلمي في مجال معين،

فعلى سبيل المثال: الإمام أبو حنيفة والإمام مالك والإمام أحمد والإمام الشافعي، كلهم لم يتخرجوا في جامعات نظامية مثل المعترف بها حاليا،

---

وأيضاً الشيخ محمد متولي الشعراوي لم يحصل على درجة الدكتوراة بشكل نظامي (ولكنه حصل على درجة الدكتوراة الفخرية من جامعة المنصورة). كل هؤلاء وغيرهم تميزوا عن غيرهم بجودة وكمية المحتوى العلمي لديهم.

#### **د - الخبرة:**

قد يكون الطرف الآخر متحدثاً جيداً، ويحسن التنظير، ولكنك تجد كلامه بعيداً كل البعد عن أرض التطبيق، وذلك بسبب أن خبراته نظرية فقط وأنه لم يتعرض إلى خبرات عملية حقيقية، يواكب من خلالها بين النظرية والتطبيق، وهنا عليك أن لا تنهر بالكلام الرنان المبني على نظريات غير قابلة للتطبيق، وأن تفرق بين التنظير والخبرة (ولا ينبئك مثل خبير)،

#### **هـ - الحياء:**

هو أحد الأركان الهامة للأهلية أثناء الحوار في أي مجال، فمن ينتمي فكرياً أو يتحيز إلى جهة ما، لا بد وأن يكون غير محايد، فمن يصنع الكنافة مثلاً سوف يسوق فكرة أن الكنافة هي أفضل ما يمكن أن تأكله، بينما سوف يقوم من يصنع البسبوسة بالتسويق لمنتجه،

---

وحتى الذين ينتجون منتجات لها تأثير ضار على صحة الإنسان بشكل مباشر، حتى هؤلاء يسوقون لمنتجاتهم ويدعون العملاء لإستعمالها، وبالتالي فكل هؤلاء غير محايدين، طالما أنهم يركزون فقط على زجبة نظرهم، ويوجهون نظر الطرف الآخر نحو وجهة نظر واحدة فقط، كذلك الشيخ الذي يسوق لك أن مسألة معينة فيما رأي واحد صحيح، مع أن الحقيقة أن فيها آراء مختلفة كلها صحيحة، هذا أيضا غير محايد، الطرف المحايد هو الذي يعرض عليك كل الآراء الصحيحة، ويترك لك حرية إختيار أي رأي صحيح من بينها، ويرضى بذلك، حتى وإن كان هو يختار رأيا صحيحا آخر، المهم أننا جميعا ندور في فلك الصواب،

### **مثال للتوضيح:**

شخص يحاورك في موضوع ما، أو أنك تتابع حوارا ما في وسيلة إعلامية، قم بتطبيق النقاط الخمس السابقة، كما يلي:

**الشهرة:** (نعم) هو شخص مشهور

**القدرة على الإقناع:** (نعم) لديه قدرة كبيرة على الإقناع

**التخصص:** (لا) هو غير متخصص في هذا المجال

---

**الخبرة:** (لا) فهو يتكلم عن نظريات بدون خطة تنفيذية

**الحياد:** (لا) فهو لم يعرض كل الآراء

نتيجة تحليل أهلية هذا الشخص: أنه يستغل شهرته وقدرته على الإقناع للعمل على إستمالة رأيك، رغم أنه لا يملك التخصص ولا الخبرة ولا الحياد،

وبالتالي فلا يملك الأهلية كي يتحدث في ذلك الموضوع، ويجب عليك أن لا تعتبر رأيه رأياً صحيحاً، وأن تحذر من كلامه المعسول.

### **ملاحظة هامة**

من المعلوم أن الدين الإسلامي ينقسم إلى أربعة فروع رئيسية، وهي كما يلي:

**١- العقائد**

**٢- العبادات**

**٣- المعاملات**

**٤- الآداب والأخلاق**

بعض الناس للأسف، يحرصون إلتزامهم بتعاليم الإسلام بالعبادات فقط، فيحرصون على الصلوات في أوقاتها،

---

ويحرصون على السنن النوافل والأذكار والإلتزام الظاهر وغير ذلك من العبادات،

والحرص على العبادات شيء محمود ولا ريب، ولكن المشكلة أنهم يظنون أن الدين عبادات فقط، وهذا أمر غير صحيح، فتجد مثلاً فتاة ملتزمة بالعبادات، وإذا تزوجتها وجدت شخصية مختلفة تماماً في الآداب والأخلاق، وفي معاملة الزوج والعناد وفرض الرأي وغير ذلك،

وإذا كانت ذات مال مثلاً وتعاملت معها، وجدت شخصية بعيدة كل البعد عن تعاليم الإسلام في المعاملات المالية وغيرها،

أنا هنا لا أنتقد أحداً ولا أقلل أبداً من شأن الإلتزام بالعبادات، هذا ليس قصدي، بل قصدي هو تقديم النصيحة وزيادة الوعي لدى الجميع،

فلا تنهر فوراً بشخص ما، فقط لأنه ملتزم بالعبادات، فهذا وحده أمر غير كاف كي تتوقع أنه على نفس القدر من الإلتزام في المعاملات،

ولا تنهر فوراً بفتاة ملتزمة بالعبادات، فهذا أيضاً لا يعني أنها سوف تكون زوجة واعية تحسن رعاية زوجها وبيتها وتربية أولادها،

والأمثلة على ذلك كثيرة، حيث هناك فرق كبير بين الحرص على العبادات وبين الحرص على المعاملات والآداب والأخلاق،

ولذلك يجب أن تقوم بتقييم الشخص بطريقة واعية، دون الإنهار بصفات معينة على حساب صفات أخرى يجب أن تتوفر فيه،

---

نحن نحسن الظن بالناس، ونعامل الناس على أنهم أبرياء وغير متهمين، ولكن يجب أيضا زيادة الوعي الجمعي بالحرص على المعاملات والآداب والأخلاق،

### ملاحظة هامة

بعض الناس قد يدعون أنهم يعيشون حياتهم ببساطة وأنهم يحبون الأسلوب البسيط في الحوار، ويقولون ذلك كثيرا، وهم لا يفهمون حقيقة الموقف جيدا،

هناك فرق كبير بين أمرين هامين، هما:

١- **البساطة في الوعي:** وذلك يعني أن الشخص سطحي في أفكاره ولا يحسن فهم الأمور فهما عميقا، يظن نفسه (بسيط) والحقيقة أنه (عبيط)،

٢- **البساطة في الأسلوب:** وذلك يعني أن الشخص يستطيع أن يعبر عن أفكاره بشكل مبسط وبطريقة سلسلة تصل إلى الآخرين بسهولة،

الصواب أن يكون الإنسان واعيا، ومع ذلك بسيطا في أسلوبه، لا أن يكون سطحيًا في أفكاره ويظن أنه بسيط في طريقته،

وهكذا أردت أن أبين للقارئ الفرق بين البساطة في الوعي والأفكار وبين البساطة في الأسلوب والطريقة،





---

## الفصل الخامس

© يحتوي الفصل الخامس على النقاط التالية:

- أنماط الشخصيات أثناء الحوار
  - الحوار مع النمط العملي
  - الحوار مع النمط التحليلي
  - الحوار مع النمط التعبيري
  - الحوار مع النمط الودي
  - الحوار مع النمط المتوازن



---

## أنماط الناس أثناء الحوار

حسب تقسيم (هيرمان) لأنماط الشخصيات، هناك أربعة أنماط، سوف تقابلها أثناء حوارك مع الآخرين. العملي، التحليلي، التعبيري، والودي، وسوف يظهر لك نمط من يتحاور معك من خلال كلماته التي يستخدمها ومن طريقته في طرح المعلومات بالإضافة إلى تعبيرات وجهه ولغة جسده، والنمط الشخصي معناه أسلوب التفكير السائد على الشخص وما يتبع ذلك من سلوكيات سائدة تعرف عنه، وهو ما يمثل الشخصية (Personality).

ومع ذلك فإن الإنسان يجمع نسبة ما بين تلك الأنماط جميعها، وتظهر المشكلة عندما يحدث التطرف في النمط الشخصي، وأقصد بالمشكلة هنا، ضعف قدرة الشخص على التكيف والتوافق مع الآخرين، نتيجة تطرفه في نمطه الشخصي، مثال التطرف في النمط الشخصي، أن تكون مكونات النمط كما يلي:

الجانب التحليلي = (١٠ %)	الجانب العملي = (٨٠ %)
الجانب الودي = (٥ %)	الجانب التعبيري = (٥ %)

---

المثال السابق مثال لشخص عملي متطرف، بمعنى أنه متطرف في إهتمامه بمهام العمل، ولا يهتم بنفس القدر بالجوانب الإجتماعية والعاطفية،

بينما على النقيض من ذلك، فإن النمط المتوازن (هذا النمط من إبتكاري) يستطيع التكيف والتوافق مع الآخرين بسهولة أكبر، وفي معظم المواقف،

مثال التوازن في النمط الشخصي، أن تكون مكونات النمط كما يلي:

**الجانب العملي** = (٢٥ %)      **الجانب التحليلي** = (٣٠ %)

**الجانب التعبيري** = (٢٥ %)      **الجانب الودي** = (٢٠ %)

المثال السابق مثال لشخص تحليلي متوازن، بمعنى أنه متوازن في جميع إهتماماته، العملية، والإجتماعية، والعاطفية، ويميل قليلا إلى التحليل، وتستطيع أن تتعرف على نمط كل طرف من أطراف الحوار من خلال ملاحظة أفكاره وسلوكياته، مما يجعلك تدير الحوار معه كما ينبغي، وسوف أتناول، بشكل مبسط، شرح تلك الأنماط، وصفات كل نمط وكيفية التحوار معه بالطريقة الأفضل، التي تجعلك تصل إلى النتيجة التي تريد،

وقد تم تقسيم أنماط الناس أثناء الحوار إلى خمسة أنماط، كما يلي:

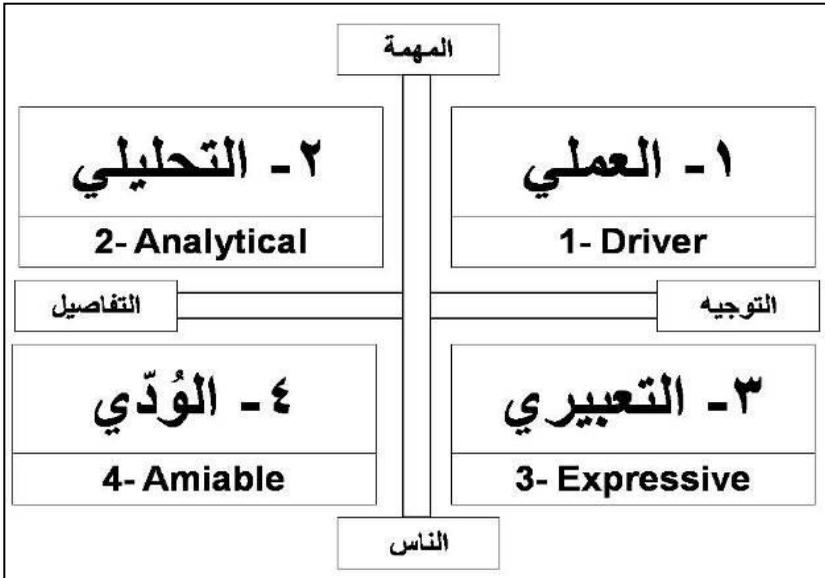
١- النمط العملي (Driver)

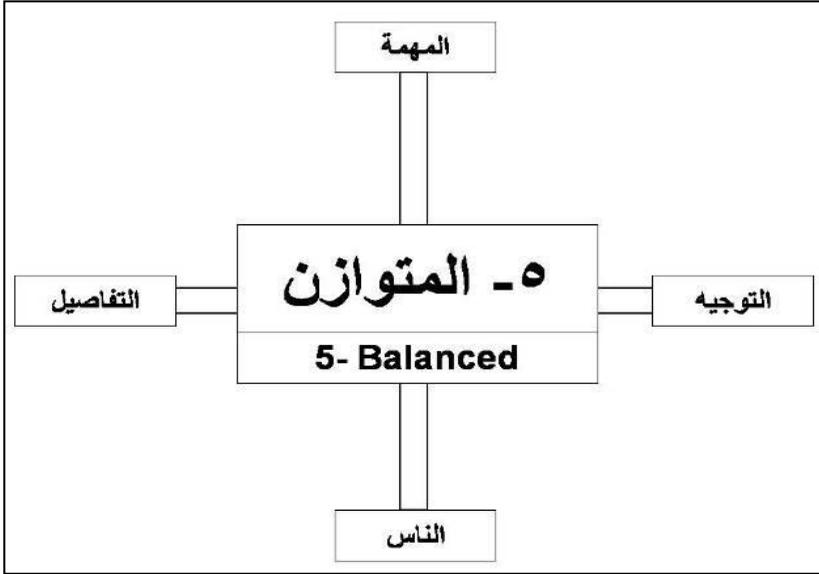
٢- النمط التحليلي (Analytical)

٣- النمط التعبيري (Expressive)

٤- النمط الودي (Amiable)

٥- النمط المتوازن (Balanced)





## النمط الأول

### المحاور العملي

#### *Driver Type*

### الصفات العامة للمحاور العملي:

- هذا النمط عملي جدا في حوارهِ.

- يركز على الجوانب العملية والتنفيذية،
- يستخدم الكلمات التي تدل على الحركة والعمل (Action words)،
- كلامه قليل ونحو الهدف من الحوار (to the point)،
- لا يحب التفاصيل ولا كثرة الكلام،
- لا يهتم بالجوانب العاطفية للآخرين،
- تعبيرات وجهه جادة ويستخدم لغة جسد حازمة،
- لا يهتم باحتياجات الآخرين، الأهم عنده هو تنفيذ المهمة،
- يهمله أن يكسب حتى لو خسروا الآخرون (Win - Lose)،

### طريقة النمط العملي في الحوار:

- لا يعطي مقدمات، بل يدخل في الموضوع مباشرة،
- يعطي توجيهات وإرشادات وأوامر، يتكلم بصيغة الأمر،
- لا يهدر الوقت في النقاشات والتفاصيل والفروع،
- لا يحب الطرف الذي يتكلم كثيرا (لا يحب التحليل الزائد)،
- لا يحب الوقوف عند صغائر الأمور (يركز على الكليات وليس الجزئيات)،
- كلماته قليلة وحازمة (يظن أنه شخص قيادي، وهو غالبا ليس كذلك)،

- 
- يرى أن الآخرين يجب أن يتفهموا وجهة نظره وأن يقبلوا رأيه،
  - يتعاون في الحوار، فقط إذا كان كلامك يخدم هدفه،
  - يميل إلى نقد آراء الآخرين، ويتمسك بآرائه وقناعاته وخبراته،

### كيف تحاور النمط العملي:

- كن مباشرا نحو الهدف مباشرة (to the point)،
- لا تبدأ حوارك بمقدمة طويلة، فقط مقدمة قصيرة تذكر فيها هدف الحوار،
- تكلم دائما عن أنك تريد الفوز للطرفين (Win - Win)،
- عبر عن أفكارك في صورة نقاط مرتبة ومترابطة، تصب في هدف الحوار،
- إجعل أفكارك واضحة ومحددة ومنطقية (1 + 1 = 2)،
- إمدح طريقة تفكيره، وقدرته على إنجاز المهام،
- لا تستخدم الأسلوب العاطفي، فهو لا يحب إدراج العواطف في الحوار،
- لا تطرح فكرة تحتاج إلى تحليل وتفكير، بل إطرح الفكرة جاهزة وكاملة،
- إستثمر رغبته في الإنجاز في الوصول إلى هدفك من الحوار،
- عند حدوث خلاف معه، ركز على الهدف مباشرة، ولا تتفرع في صراعات،
- أترك الكلام الكثير والشرح والتفاصيل، فهو لا يفضل ذلك أبدا،

- 
- لا ترفع صوتك ولا تكن عدوانيا، لا تهاجم إنجازاته أبدا، ولا طريقة تفكيره.
  - كن موضوعيا ولا تكن شخصا، ركز على الموضوع، ولا تتم أشخاصا.
  - اعترف بأخطائك، فهذا يجره إلى الإعتراف بأخطائه، والرجوع إلى الحقائق.
  - لا تستعمل الإنكار ولا الإسقاط، فهذا يستفزه ويجعله ينهي الحوار.
  - لا تستغل نقاط ضعفه، لأنه سوف يدافع عن نفسه بكل وسيلة.
  - قد يبدي مظاهر السيطرة والتحكم، تغاضى عن ذلك قدر الإمكان.
  - كلما كنت مرنا في حوارك معه، كلما إستطعت السيطرة على مراحل الحوار.
  - لا تقاوم أفكاره، إجعل أفكارك كأنها مكملة لأفكاره وغير متضاربة معها.



---

## النمط الثاني

### المجاور التحليلي

### *Analytical Type*

#### الصفات العامة للمجاور التحليلي:

- هذا النمط يهتم جدا بتحقيق الهدف من الحوار، ولكن من خلال خطوات محددة،
- أكثر ما يركز عليه هو خطوات ومراحل الحوار، يهتم جدا بالخطوات،
- لا يهتم بالناس ولا باحتياجاتهم، بل يركز على المهمة والتفاصيل،
- لا يهتم بالمشاعر أو العواطف، إلا إذا كانت ضمن خطوات الحوار،
- الأهم عنده هو التفاصيل التي من خلالها يستطيع الوصول إلى هدفه،
- هذا النمط منجز، ولكن من خلال خطوات محددة وتفاصيل واضحة،
- يستغرق وقتا طويلا في التحضير للحوار، وفي المقدمات، وسر المعلومات،
- دقيق ويركز على كل التفاصيل، ويحلل كثيرا،

- 
- يشعر بالإرتياح إذا مدحت أسلوبه في التحليل والتعامل مع التفاصيل،

### طريقة النمط التحليلي في الحوار:

- هذا النمط يتكلم كثيرا، يكثر من سرد التفاصيل، وتفاصيل التفاصيل،
- يعطي توجيهات متضمنة جميع الخطوات والتفاصيل،
- لا يحب المحاور الصامت أو الكتوم، بل يحب التفاصيل والفضفضة،
- كلماته كثيرة ومفصلة ولكنها أيضا نحو الهدف (to the point)،
- يميل إلى التركيز على نقد الآخرين والتدقيق في الأمور،
- لا يهتم بالجوانب العاطفية أو الإنسانية إلا إذا كانت تخدم هدف الحوار،
- يهتم بصغائر الأمور ويقف كثيرا عندها ويحلل فيها ويعطل الحوار،
- يعيد المعلومة مرة بعد مرة، يعيد ويزيد ويتفرع ويتشعب،
- شخص متعب في الحوار، ولا يقنع بسهولة، يسعى وراء كل التفاصيل،

## كيف تحاور النمط التحليلي:

- أحسن ترتيب أفكارك قبل الحوار، ضع سيناريو وخطوات للحوار،
- يجب أن تأخذ كل مرحلة من الحوار وقتها وحققها في الدراسة والتحليل،
- إعتبر أن الحوار مهمة (Task) يجب أن تنجزها من خلال تفاصيل ومراحل،
- أحسن إظهار علامات الإنصات والإهتمام بما يقوله،
- عند حدوث خلاف معه، ركز على سرد التفاصيل،
- أذكر التفاصيل التي تؤيد موقفك، والتي توضح أخطاءه،
- لا تكن عدوانيا، ولا تهجم طريقته في طرح التفاصيل،
- كن موضوعيا ولا تكن شخصيا، ركز على الموضوع من خلال التفاصيل،
- إعترف بأخطائك مع شرح التفاصيل، لا تستعمل الإنكار ولا الإسقاط،



---

## النمط الثالث

### المحاور التعبيري

#### *Expressive Type*

#### الصفات العامة للنمط التعبيري:

- هذا النمط يحسن سرد الأفكار ويحسن التعبير عن أفكاره،
- حماسي في كلامه، متكلم ومعبّر، يحسن استخدام تعبيرات الوجه،
- أكثر ما يركز عليه هو جذب إنتباه الآخرين إلى مميزاته ومناطق تميزه،
- يهتم بالناس ويحب الكلام معهم، يرحب بالحوار،
- أسلوبه جذاب، يحسن جذب إنتباه الآخرين، يستخدم المحسنات البديعية،
- يهتم بالمشاعر والعواطف، ويعمل على توجيهها نحو مميزاته،
- الأهم عنده هو جذب إنتباه الآخرين، من خلال التعبير عن مميزاته،
- هذا النمط غير منجز بالقدر الكافي، ويضيع وقتا طويلا في الكلام والتعبير،
- يستطيع تحفيز وتشجيع الآخرين ودفعهم نحو إنجاز المهام،

## طريقة النمط التعبيري في الحوار:

- يعطي مقدمات فيها كلمات زخرفية، يتفنن في كلماته،
- هذا النمط معبر، متحمس، متكلم، وذو أسلوب جذاب،
- أسلوبه عاطفي، يعمل على جذب الآخرين عاطفياً، وماندفع في كلامه،
- يحب الإقناع والإقناع، ويميل إلى إقناع الآخرين،
- مرن وتلقائي في أسلوبه، ويهتم بالعلاقات مع الآخرين،
- يميل إلى تركيز إنتباه الآخرين على مميزاته وإنجازاته،
- هذا النمط يعبر عن عواطفه بالكلمات والحركات وتعبيرات الوجه،
- يحسن المدح، مرن وحماسي في كلماته وتلقائي في حركاته،
- يشعر بالإرتياح الشديد حين يمدح الآخرون طريقته وأسلوبه،

## كيف تحاور النمط التعبيري:

- إهتم بتقديم مقدمة بها العديد من الكلمات الزخرفية وبها الترحيب والتقدير له،
- بادربمدح صفات الخير فيه، كي تكسبه في صفك،
- هذا النمط، كما يحسن المدح، فهو يحسن الذم جداً، فلا تقفز إلى الذم،
- أظهر أنك تطرح أفكاراً جديدة ومبتكرة، وتعمل على الوصول إلى هدف الحوار،

- 
- قبل أن تنتقل إلى فكرة جديدة، أذكر ملخصاً لما إتفقتم عليه سابقاً،
  - لا تهاجم طريقته ولا تسخف كلماته، فهو لن يصمت وسوف يهاجمك،
  - بدلاً من ذلك إمدح جوانب الصواب فيه، إجعله يشعر أنك معجب به،
  - خاطب مشاعره، إستخدم أسلوباً حماسياً، مملوءاً بالدفء،
  - لا تستخدم أسلوب التحليل، ولا تسهب في التفاصيل،



## النمط الرابع

### المجاور الودي

### *Amiable Type*

#### الصفات العامة للنمط الودي:

- هذا النمط ودود وطيب، وحسن النية، ومهتم عاطفياً بالناس،
- يهتم جداً بتفاصيل حياة الناس، ويرحمهم ويحنو عليهم،
- شخص معطاء، يعطي الآخرين ولو على حساب نفسه،
- شخص طيب القلب، حلیم ومتعاون وعطوف ومتسامح،
- يميل إلى نصح الآخرين، يتعامل بالوضوح ولا يكتُم عنهم شيئاً،
- هذا النمط قليل الإنجاز، ولا يتحمس للقيام بالمهام،
- شخص حساس ومرهف الحس، ويسهل جرح مشاعره،
- يميل إلى أن يكون تحت شخص يوجهه، فهو لا يحسن التدبير،
- لا يحسن تحمل المسؤولية، ويعتمد على الآخرين في حل المشكلات،

#### طريقة النمط الودي في الحوار:

- هذا النمط يبدأ حوارَه بكلمات تدل على العطف والرحمة والمودة،

- يتعامل بالأخلاق والقيم والصفح والتسامح،
- صوته منخفض، طيب ولا يميل أبداً إلى العدوانية،
- يهتم بمشاعر وأحاسيس الآخرين، ويحنو عليهم ويحزن من أجلهم،
- يعبر عن عواطفه بكل أشكال التعبير، يحنو على الآخرين،
- يتحمل عصبية الآخرين، ويعمل على تهدئة أجواء الحوار،
- يساير الآخرين في الحوار، ولا يميل إلى عرقلة الحوار،
- ضعيف في إنجاز ما توصل إليه الحوار، ويجب متابعته في التنفيذ،
- يبادر إلى التعامل بالمودة والمحبة، ويكره العنف والإيذاء،

### كيف تحاور النمط الودي:

- إبدأ حوارك معه بكلمات الترحيب والمودة، بصوت هاديء، وأسلوب طيب،
- ركز دائما على التعامل بلطف ومودة، فهو ينفر من غليظ القلب،
- لا تكن عدوانيا، ولا ترفع صوتك، ولا تهدده، فسوف يفر منك،
- لا تهاجم مشاعره أو عواطفه، ولا تسخف منها، ولا تجرحه أبداً،
- ركز على التعامل بالقيم والأخلاق والكلمات الناعمة،

- 
- إستخدم كلمات المدح والإطراء، إجمعه يرى مصلحته في كلماتك،
  - ساعده في إتخاذ القرار، هون عليه الأمور ولا تجعلها ثقيلة عليه،
  - ركز على كلمات التصالح ولا تركز على التذكير بالأخطاء،
  - إتق الله فيه، فهو طيب، ومستعد للعطاء،



## النمط الخامس

### المجاور المتوازن *Balanced Type*

#### الصفات العامة للنمط المتوازن:

- هذا النمط شخص قيادي، متوازن في تفكيره وسلوكياته وعواطفه.
- متوازن في إنفعالاته، وفي تعبيره عن مشاعره،
- يعطي الأمور على قدر الموقف، لا يزيد فيها ولا ينقص، قدر الإمكان،
- مبادر ومتوازن في العطاء والطلب، يعمل بقاعدة (WIN-WIN)،
- حكيم في تفكيره، يعلم متى يتكلم ومتى يصمت، وكيف يحاور،
- يتفهم إحتياجات الآخرين، ويميل إلى دعمهم معنوياً ومادياً،
- يتفهم مشاعر الآخرين، ويتفهم أعتذارهم، ويضع نفسه مكانهم،
- يخطط جيداً للحوار، ويعمل على الوصول إلى الهدف بهدوء،
- يتعامل مع جميع الأطراف بروح الفريق، يرى أن الجميع يجب أن يربحوا،

#### طريقة النمط المتوازن في الحوار:

- يحسن التواصل مع الآخرين، يحسن إختيار كلماته وفقاً لكل موقف،

- 
- يتعامل بالأخلاق والقيم، ولكنه حازم في الأوقات المناسبة،
  - يميل إلى الهدوء، بعيدا عن العدوانية، يعمل على الإحتواء وليس التصعيد،
  - موضوعي وليس شخصي، يركز على صلب الموضوع وليس على الأشخاص،
  - يهتم بأحاسيس الآخرين، ويحترم أفكارهم ومشاعرهم،
  - يجدد وسائل طرح الأفكار ويتنوع في طرق الحوار والتواصل،
  - يتواصل من منطلق الثقة بالنفس والثقة بالآخرين،
  - شخص مبادر، يبادر في طرح الأفكار والحلول والمبادرات،
  - يتفهم أفكار الآخرين، ولا يميل إلى مهاجمة أو مقاومة أفكارهم بلا داعي،

### كيف تحاور النمط المتوازن:

- إبدأ حوارك معه بحماس، ولكن بصوت هادئ، وبتعابير واضحة وجه محفزة،
- إذكر مقدمة قصيرة تدل على الرغبة في التوصل إلى الهدف من الحوار،
- لا تتعامل معه بتعالي، ولكن بالتساوي،

- 
- إستخدام الألفاظ الدالة على الوصول إلى مكسب لجميع الأطراف،
  - عند حدوث خلاف معه، لابد من التوازن في إدارة الخلاف،
  - التوازن في سرد تفاصيل الخلاف، بشكل عادل ومنطقي،
  - التوازن في تحميل كل طرف مسؤوليته بالقدر المناسب، وعدم المبالغة،
  - الوصول إلى حلول متوازنة من خلال تفاوض هادئ ومتوازن،
  - وضع ضوابط لمنع تكرار حدوث الأخطاء وما ينتج عنها من خلافات،



---

## الفصل السادس

© يحتوي الفصل السادس على النقاط التالية:

- الفروق في الحوار بين الرجل والمرأة



---

## الفروق في الحوار بين الرجل والمرأة

هناك عدة فروق في طريقة الحوار بين الرجل والمرأة، وتلك الفروق مبنية على الفروق في التفكير بينهما،

والفروق في التفكير بين الرجل والمرأة مبنية بدورها على الفروق بين مخ الرجل ومخ المرأة.

وفهم تلك الفروق فهما جيدا، يجعل كل طرف منهما يفهم طريقة تفكير الآخر، وبالتالي يفهم طريقة حوار الآخر، والدوافع التي تدفعه إلى هذه الطريقة،

وبالتالي يفهم أفكاره ومشاعره وسلوكياته، بل ويمكن أيضا أن يتوقع ردود أفعاله، مما يجعل كل طرف أكثر قدرة على إدارة الحوار بطريقة فعالة مع الآخر،

وهذه الفروق تم رصدها طبقا للدراسات التي أجريت بمستشفى جونز هوبكنز، التي تقع في مدينة بالتيمور، بولاية ماريلاند، بالولايات المتحدة الأمريكية،

وأیضا الدراسات التي أجريت في جامعة هارفارد، التي تقع في مدينة كامبردج، بولاية ماساتشوستس، بالولايات المتحدة الأمريكية،

---

وقد أجريت تلك الدراسات حول الفروق في طريقة التفكير بين مخ  
الرجل ومخ المرأة، وهي فروق تؤثر بلا شك في طريقة حوار كل منهما،  
عزيمي الرجل، عزيمي المرأة، أنا هنا لا أقارن بين طريقة تفكير وطريقة  
حوار كل منكما، ولا أقول أن الرجل أفضل من المرأة في الحوار، أو العكس،  
أنا هنا فقط أبين وأوضح طريقة تفكير وطريقة حوار كل منكما، كي يفهم  
كل منكما كتالوج الآخر، وبالتالي تستخدمان الطريقة المناسبة في الحوار  
بينكما،

وقد جاء في تلك الدراسات ما يلي:

---

## الفرق الأول

### أثناء الحوار، الرجل يميل إلى السيطرة وهو أكثر عدائية من المرأة

الإختلافات بين مخ الرجل ومخ المرأة، تبدأ منذ المراحل الأولى لتطور الجنين داخل رحم الأم، منذ المراحل الأولى لتطور مخ الجنين، وفي حالة الجنين الذكر، يتم فرز هرمون التستوستيرون (Testosterone)، حيث يقوم هذا الهرمون ببصم المخ ببصمة الذكورة، جسم الرجل يحتوى على كمية من هرمون التستوستيرون تعادل تقريبا حوالي (٢٠) مرة قدر الكمية الموجودة في جسم المرأة، هذه الكمية الكبيرة نسبيا من هرمون التستوستيرون تجعل الرجل يميل إلى السيطرة على المرأة في الحوار، ولذلك على الرجل إختيار الكلمات المناسبة التي لا تظهر ميله للسيطرة، حتى لا تعمل المرأة على مقاومة تلك السيطرة، فيفشل الحوار، كما أن الرجل يكون أكثر عدائية من المرأة في الحوار، ويظهر ذلك خاصة عندما تبرز مواقف الإختلاف ويتم تصعيد الأمور، فيميل الرجل إلى رفع الصوت وقد يميل إلى التهديد، وهنا يجب على المرأة أن تعمل على تهدئة الرجل، ويجب على كل طرف التحلي بالثبات الإنفعالي،

---

كما أنه على المرأة أن تتفهم أن الرجل يميل إلى العدائية في الخلافات في الحوار، فلا تهاجميه بشكل مباشر، ولا تفعلي أفعالا عدوانية تزيد من عدوانيته،

بل الواجب أن تعلمي على التهدئة وعدم التصعيد، مع إستخدام الصوت الهادئ، والسلوكيات غير العدوانية، ولغة الجسد التي تدل على الإنصياع.

على المرأة أن تعذر الرجل في مثل هذه المواقف، فالهرمونات لها تأثير كبير على مخ الإنسان وحالته المزاجية، تماما مثل تأثيرها الفسيولوجي، فكما أن هرمون الإستروجين (Estrogen) وغيره من الهرمونات تؤثر في المرأة فسيولوجيا ونفسيا،

فكذلك هرمون التستوستيرون (Testosterone) وغيره من الهرمونات تؤثر في المرأة فسيولوجيا ونفسيا، ولذلك على كل طرف منهما أن يعذر الآخر في مثل تلك الإختلافات التكميلية،



## الفرق الثاني

### أثناء الحوار، الرجل يفكر بطريقة تتابعية بينما تفكر المرأة بطريقة حلزونية

مخ الرجل يفكر بطريقة متخصصة، حيث يستخدم الرجل جزءا متخصصا من أحد فصوص المخ للتفكير في أمر معين والتركيز عليه، ولا يستطيع مخ الرجل استخدام جزء آخر من المخ، حتى ينتهي من استخدام الجزء الحالي في إنجاز المهمة الحالية، فلا يعمل إلا بجزء واحد فقط،

ولتمثيل ذلك، أقول أن مخ الرجل مثل دولاب به أدراج، في كل درج مهمة محددة، وحين يفتح الرجل درجا معيناً، لا يستطيع فتح غيره، بل يقوم أولاً بإنهاء المهمة من الدرج المفتوح ثم يغلقه ثم يفتح غيره وهكذا، وذلك معناه أن مخ الرجل يفكر بطريقة تتابعية، وبطريقة مختلفة عن ذلك، فإن مخ المرأة مثل الدولاب بدون أدراج، فهو دولاب مفتوحة أدراجه كلها (كله على بعضه).

حيث تستطيع المرأة استخدام أجزاء أكثر من فصوص مخها في نفس الوقت، لأداء مجموعة متنوعة من المهام، وتنتقل بسهولة بين تلك الأجزاء فتستطيع الجمع والتنسيق بين العديد من المهام في وقت واحد، وذلك يعني أن مخ المرأة يفكر بطريقة حلزونية، من هنا إلى هناك ثم هناك وهكذا،

---

وبالتالي فعلى المرأة أن تتفهم تلك النقطة أثناء الحوار مع الرجل، بمعنى أن تركز في نقطة واحدة بعينها.

ولا تفتحي نقطة جديدة حتى يتم الإنتهاء من النقاش حول النقطة السابقة، ثم إفتحي النقطة الجديدة، وحاوي الربط بين جميع النقاط ربطا منطقيا،

كما أنه على الرجل أن يتفهم قدرة المرأة على القفز من نقطة إلى أخرى بمرونة أكثر منه، وأن يعيدها إلى النقطة الأولى بمرونة أيضا.



## الفرق الثالث

### أثناء الحوار، الرجل يفضل الكلمات الواضحة المجردة بينما تفضل المرأة الكلمات العامة

تبعاً لإختلاف مخ الرجل عن مخ المرأة، فإنهما يستخدمان طريقة مختلفة عندما يذهبون إلى مكان جديد، أو عندما يصفون لأحد مكاناً جديداً،

الرجل يميل إلى الوضوح والدقة في التعبير، ويستخدم الكلمات المجردة، والأمر المحددة القياسية، كما أن الرجل يتذكر الأرقام بشكل أفضل من المرأة،

فيقول مثلاً هذا المكان إلى جهة الشمال، ثم بعد مائة متر إلى جهة اليمين، ثم خمسين متراً إلى اليمين، وهكذا،

والرجل لا يحب الكلمات العامة غير المحددة والتي لا يمكن قياسها (مثل: بعد مسافة طويلة أدخل يمين ثم بعد مسافة أقصر أدخل شمال)،

بينما المرأة تستخدم العلامات التي تُرى أو تُسمع، وتستخدم الأمور العامة غير القياسية غير المحددة، كما أن المرأة تتذكر الوجوه بشكل أفضل من الرجل

فتقول مثلاً هذا المكان بجوار مدرسة، أو بجوار مطعم، أو بجوار محل ورود، أو بعد لوحة كبيرة مرسوم عليها كذا وكذا،



---

## الفرق الرابع

### أثناء الحوار: الرجل يركز تفكيره في مهمة واحدة بينما الزوجة توزع إهتماماتها

الرجل يستطيع أن يركز تفكيره في مهمة واحدة ومحددة، ويصرف إنتباهه لتلك المهمة ولمدة طويلة دون تعب أو ملل،

فنجد الرجل مثلا يتابع مباراة كرة قدم، والتحليل قبلها، والتحليل بعدها، وينهمك في المتابعة وكأنه أحد المساهمين في النادي، دون ملل، أو ينهمك في عمله في البيت على اللابتوب، ولا يود إزعاجا من أي أحد، وينهمك كأن هذا آخر عمل له في الدنيا،

بينما المرأة تستطيع توزيع إهتماماتها بين أنشطة متعددة في نفس الوقت، فتستطيع أن تتابع عملية الطبخ، وتهتم أيضا بطفلها، أو تتابع برنامجا وهي تجهز الخضار للطبخ، أو تتكلم في الهاتف مع جاريتها أو صديقتها، وهكذا تستطيع التنسيق بين أنشطة مختلفة،

ولذلك فلا بد للمرأة أن تتفهم أن الرجل لا يحسن الخروج من المهمة التي هو فيها والدخول في غيرها بسهولة، بل يحتاج إلى فترة زمنية للفصل بينهما،

ولذلك أنصح أثناء الحوار، بعد الإنتهاء من نقطة معينة، خاصة لو كانت نقطة إستدعت نقاشا طويلا نسبيا، أن يتم أخذ فاصل لعدد من الدقائق،

---

كما أنصح المرأة أن لا تقتحم على الرجل المهمة التي هو منهمك فيها، بل عليها أن تنتظر حتى يفرغ منها ثم أن تطلب منه الدخول في مهمة أخرى، بينما أنت أمها الرجل، يمكنك أن تلاعب المرأة وأن تنعش طريقة تفكيرها أثناء الحوار، بالخروج من نقطة بشكل مفاجيء والدخول في نقطة قصيرة، ثم العودة مرة أخرى إلى النقطة الرئيسية، لو فرضنا مثلا أن زوجا يحاور زوجته حول ميزانية البيت، فيمكن للزوج، وبدون سابق إنذار، وبينما النقاش قد إحتدم بينهما حول تفاصيل الميزانية، يمكن له أن يبتسم إبتسامة جميلة، وأن يفاجئها بقوله، تعرفي إنك وحشتيني، ثم يقبلها قبلة دافئة على جبينها، وبذلك يخرجها من حالة التركيز الطويل في موضوع معين، حيث أن ذلك يعتبر أمرا مملا بالنسة لها، وهكذا كلما شعر أنها قد ملت من التركيز في أمر، يفاجئها بالخروج إلى نقطة أخرى، خروجا سريعا، ثم نعود مرة أخرى (فاصل ونواصل).



## الفرق الخامس

### أثناء الحوار، الرجل يصرف كل إنتباهه نحو مثير معين بينما الزوجة تنتبه لأكثر من مثير

الرجل أثناء الحوار يركز كل إنتباهه نحو مثير معين، ولا يحسن الإستجابة لمثير آخر وهو مشغول بمثير معين،

وقد يكون تركيزه نحو مثير معين تركيزا إيجابيا أو تركيزا سلبيا، فمثلا قد يركز على أمر جميل ويمدحه ويبالغ في مدحه،

وعلى العكس من ذلك، قد يترك كل شيء جميل ويركز على تقصير معين، ويذمه ويبالغ في ذمه،

وعلى العكس من ذلك، فإن المرأة تستطيع أن تستجيب لمثير معين دون غيره، حتى وهي مشغولة بمثير آخر،

ف نجد المرأة مثلا تستطيع سماع صوت طفلها دون غيره من الأصوات، مهما كانت مشغولة في عمل ما أو في متابعة برنامج مثلا،

بينما يظل الرجل متابعا للبرنامج، ولا يستطيع تمييز صوت الطفل بسهولة، ويصرف كل إنتباهه نحو البرنامج (مثير معين)،

وهنا يجب على المرأة أن تفهم أن تلك هي طريقة تفكير الرجل، وليس تقصيرا منه أو عدم إهتمام،

---

وبالتالي عليهما أن تعذره، وأن لا تقتحم عليه تركيزه، وأن تصبر حتى  
ينصرف عن تركيزه في ذلك المثير،  
كما يجب على الرجل أن يقدر أن المرأة تنشت إذا كثرت المثيرات من  
حولها، ولذلك يجب تهيئة الهدوء للحوار،  
ويجب على كل من الرجل والمرأة أن يجعلوا من تلك الفروق أسبابا  
للتكامل بينهما وليس أسبابا للخلافات،  
وعلى كل منهما أن يتفهم إختلاف الطرف الآخر، وأن يتكيف مع ذلك  
الإختلاف، وأن يركز على مناطق الإرتياح (Confort Zone) المشتركة بينهما،



---

## الفرق السادس

### أثناء الحوار، فإن الرجل والمرأة كلاهما متقاربان في درجة الذكاء

الرجل يملك عددا من خلايا المخ يزيد عن عدد خلايا مخ المرأة بحوالي (٤%)، كما أن الرجل يملك كمية من نسيج المخ تزيد عن المرأة بحوالي (١٠٠ جرام)،

والعلماء يرجعون تلك الزيادة الكمية في مخ الرجل عن مخ المرأة، لأن بنية جسم الرجل وعضلاته أكبر من نظيرتها عند المرأة، وعلى جانب آخر، فإن المرأة تملك ترابطا بين خلايا المخ (النسيج البيئي) أكثر من الترابط بين خلايا مخ الرجل،

ورغم أن مخ المرأة أصغر حجما من مخ الرجل، إلا أن مخ المرأة يحتوي على تلافيف في الفصين الجبهي والجداري، أكثر من تلافيف مخ الرجل، وجود هذه التلافيف يفسر لنا التقارب أو التماثل بين أداء الرجال والنساء في إختبارات الذكاء، لأن درجة الذكاء تعتمد على كثرة تلك التلافيف،

ونجد في مراحل الدراسة المختلفة، أنه لا توجد فروق كبيرة في التحصيل الدراسي بين الذكور والإناث، وقد تتفوق الإناث على الذكور، أو العكس،

---

هذه النقطة هامة، حيث يجب على الرجال أن يحترموا ذكاء النساء وقدرتهن على إدارة المعلومات والإبتكار والإبداع، أثناء الحوار، وفي مجالات الحياة،

وهنا يجب أن أنوه إلى أن هناك فرق كبير بين معنى الذكاء ومعنى العقل، حتى لا يتم الخلط بين المعنيين،

فالذكاء في تعريفه البسيط هو القدرة على إدارة المعلومات، بينما العقل، هو هبة من الله تعالى، والعقل يمثل الحكمة والقدرة على إدارة المواقف،

يجب على الرجل أن يحترم قدرات الذكاء عند المرأة، وأن مساحة العاطفة عندها أكبر من مساحة العقل،

ويجب على المرأة أن تحترم قدرات الذكاء عند الرجل، وأن مساحة العقل عنده أكبر من مساحة العاطفة،



## الفرق السابع

### أثناء الحوار، الرجل أكثر تعقلاً، وأقل عاطفة، بينما المرأة أكثر عاطفة وأكثر تحسناً

وجدت الدراسات أن حجم الجزء المسئول عن العواطف والمشاعر في مخ المرأة (مراكز العاطفة)، أكبر من نظيره في مخ الرجل، ولذلك فإن المرأة أكثر عاطفة من الرجل، وأكثر تحسناً منه، وتؤثر فيها مؤثرات عاطفية رقيقة، قد يراها الرجل مؤثرات تافهة وسخيفة، فتتأثر المرأة مثلاً بوجود حيوان أليف رقيق في حياتها، أو بلمس دبدوب ناعم بين يديها، أو بمنظر وردة جميلة، أو رائحة عطر رقيق، بينما الرجل قد يرى معظم أو كل تلك المثيرات، تافهة وسخيفة، ويجب أن لا نعطيها كل ذلك الإهتمام، وأن رد الفعل مبالغ فيه، ولكن في المقابل فإن المرأة أكثر قابلية لتقلب الحالة المزاجية، وأكثر قابلية للغوص في المشاعر السلبية، والدخول في أعراض الإكتئاب، ويحدث ذلك للمرأة خاصة قبل الدورة الشهرية، وبعد الولادة، وكذلك بعد إنقطاع الطمث (الوصول إلى سن اليأس).

من هنا يجب أن يفهم الرجل أن المرأة أكثر عاطفة وأكثر حساسية وأكثر لهفة على مثيرات قد يراها هو تافهة وسخيفة،

---

وعلى المرأة أيضا أن تتفهم أن الرجل أكثر تعقلا وليس من الضروري أن يعطي نفس ردود الأفعال التي تتوقعها المرأة للمثيرات التي تثير عاطفتها. ليس ذلك بسبب غلظة في قلبه، أو جفاء في سلوكه، وإنما لأن حجم الجزء المسئول عن العواطف والمشاعر في مخ الرجل أصغر منه عند المرأة، على الرجل أن يحضر ويجهز المثيرات التي تراها المرأة جميلة، حتى وإن كان يراها هو سخيطة، فإن ذلك يعدل كثيرا من حالتها المزاجية. كذلك على المرأة أن تتوقع أن ردود أفعال الرجل تجاه تلك المثيرات لن تكون مماثلة لردود أفعالها تجاه نفس المثيرات، الحوار الجذاب يحتاج إلى درجة كبيرة من المرونة والقدرة على تفهم كتالوج الآخرين،



---

## الفرق الثامن

### مخ الرجل

### يتأخر عن مخ المرأة في التطور العاطفي

أكدت الدراسات أن التطور في الجزء المسئول عن العواطف والمشاعر في مخ المرأة (مراكز العاطفة)، يتطور جدا عند سن السابعة عشر، بينما الرجل في تلك المرحلة العمرية، يكون أقل تطورا في الجانب العاطفي، ويكون مشغولا بأمور أخرى مثل لعب الكرة والخروج مع أصدقائه وغير ذلك، وهذا أمر نلاحظه جميعا من حولنا، ففي سن السابعة عشر، تكون الفتاة قد أخذت المظهر الخارجي للأنثى كاملة الأنوثة تقريبا، وتبدأ سلوكياتها تتغير في إتجاه سلوكيات الفتاة التي تبحث عن فارس أحلامها، ويتكلم الناس من حولها عن فرص الخطوبة والزواج، بينما الشاب في السابعة عشر من عمره يركز على تفاعله الإجتماعي، مثل اللعب مع الأصدقاء، والسهرات والخروج، وفعل بعض الأمور الجريئة، ولا يفكر في الأنثى من منظور الإرتباط الجاد، بل من منظور قضاء وقت جميل، وجذب إنتباه الأنثى، على أنه ذكر مميز بين أقرانه، ولذلك فإن المرأة أكثر عاطفة من الرجل، وهذه ميزة تجعل المرأة أقدر على إحتواء الأمور عاطفيا، بشرط أن تتحلى بصفات أنوثتها،

---

بينما حين تتخلى المرأة عن صفات أنوثتها (الأسلحة الناعمة)، وتجاري  
الرجل في صفاته، مثل الغضب والعصبية وغيرها، تحدث خلافات نارية،  
وعلى المرأة أن تحسن توظيف ميزاتها العاطفية في القدرة على إحتواء  
الرجل أثناء الحوار، والبعد عن مظاهر الغضب والإكتئاب،  
وعلى الرجل أن يحترم ميول المرأة العاطفية، وأن يستخدم التعبيرات  
العاطفية والكلمات الحانية أثناء حوارها معها.



---

## الفرق التاسع

### المرأة تسبق الرجل في مهارات التعبير عن الأفكار

أظهرت الدراسات أن المرأة تسبق الرجل في مهارات اللغة والقدرة على التعبير عن الأفكار، بحوالي ست سنوات،

كما أن الفتاة تسبق الفتى في المهارات الدقيقة (مثل مهارات الحياكة ومهارات كي الملابس ومهارات المقارنة بين الأسعار)، بحوالي ست سنوات،

وذلك يجعل المرأة أكثر قدرة على التعبير عن أفكارها وعواطفها ومشاعرها عن الرجل، كما أنها أكثر قدرة على التعبير عن رغباتها وشكواها،

في الجهة المقابلة، فإن الفتى يسبق الفتاة في مهارات إصابة الهدف وفي قوة الذاكرة المجسمة، ولذلك يحسن التعامل مع الأرقام والقياسات،

وبالتالي فإن قدرة المرأة على التعبير عن الأفكار والعواطف والمشاعر والرغبات والشكوى أكبر منها عند الرجل،

وهنا أقول للمرأة، بادري أنتي بالتعبير عن أفكارك وعواطفك، وليس من الضروري أن تنتظري قدرا مماثلا من التعبير من الرجل،

وأقول أيضا للرجل، قم بمجاعة المرأة في تعبيرها عن أفكارها وعن مشاعرها وعواطفها، ولا تقابل ذلك بردود أفعال باردة، أو سخيفة،



---

## الفرق العاشر

### أثناء الحوار، الرجل يركز تفكيره على التقدير بينما المرأة تركز تفكيرها على الأمان

الرجل يركز تفكيره على تقدير المرأة له، وأن يشعر أنها تقدره وتحترمه ولا تقارنه بغيره، وأنها في حاجة لازمة له.

بينما المرأة تهتم بكل ما يعطيها الشعور بالأمان في كنف هذا الرجل، وتهتم بكل سبب ينمي لديها هذا الشعور.

وفي حالة الزوج والزوجة، فإن الرجل حين يتزوج من المرأة التي يحبها، أو حتى حين يتزوج زواجا تقليديا ثم يحب زوجته من خلال العشرة، فإن زوجته التي أحبها تصبح جزءا هاما في حياته، ضمن أمور أخرى هامة في حياته، حتى وإن كان لها الأولوية.

ولا أقصد هنا أن قدر الزوجة قليل عند الزوج، ولكنني أقصد أن مخ الزوج وتفكيره مشغول بالعديد من الأمور الهامة الأخرى، مثل العمل وإشباع إحتياجات الأسرة، وتربية الأولاد ومشاكلهم، وحماية الأسرة والإبقاء على كيانها، وماذا ستفعل هذه الأسرة لو حدث له مكروه، الرجل هنا يفكر من منطلق تحمله للمسئولية، حيث تدور في مخه وبين خلجات تفكيره العديد من المسئوليات الحاضرة والمستقبلية، بل والماضية أحيانا،

---

على الجانب الآخر، إذا تزوجت المرأة ممن تحب، أو لو أحبت زوجها بعد الزواج، يصبح زوجها هو أهم شيء في حياتها، (أقصد الزوجة الأصلية)،  
وحين تشعر بالأمان معه، تدور حياتها حول زوجها ويصبح هو النقطة  
المركزية في حياتها، وتنام بملء جفونها، بينما الزوج مهموم بمسئوليته،  
ولذلك يجب على الزوجة الأصلية أن تراعي ما يحيط بزوجها من  
مسئوليات، وأن تدعمه في تحملها وإدارتها، وأن تكون عوناً له وليس عبئاً  
عليه،



---

## الفصل السابع

⊙ يحتوي الفصل السابع على النقاط التالية:

• أنواع الحوار غير الفعال

- الحوار التعجيزي
- الحوار السفطائي
- حوار التسلط
- حوار التملق
- الحوار السطحي
- الحوار الإقصائي



---

## أنواع الحوار غير الفعال

في هذا الجزء من الكتاب سوف أتناول شرح أنواع الحوار غير الفعال، والتي من المهم جدا التعرف عليها وعلى أشكالها وأساليبها، فالتعرف على هذه الأنواع يجعلك تحسن إدارة الحوار مع الآخرين، وذلك من خلال تشخيص نوع الحوار الذي يمارسه معك الطرف الآخر، وبالتالي تستطيع مقابلة حوارته بأسلوب الحوار المناسب للموقف ولطريقة حوارته، فإما أن تبادله بحوار مماثل (حوار غير فعال)، أو تجره إلى حوار فعال.

ورغم أن هذه الأنواع غير فعالة، أي أن من يستخدمها يهدف إلى عرقلة الحوار مع الطرف الآخر، إلا أنه يمكن إستخدامها كوسيلة هامة في الوقت المناسب، وللعلم فإن أساليب الحوار غير الفعال من أهم أسباب فشل الحوار بشكل عام، ومن أهم أسباب فشل عمليات التفاوض والإقناع وغيرها من أشكال التواصل، ولكنك قد تضطر إلى إستخدام طريقة حوار غير فعال في مواجهة طريقة حوار غير فعال من الطرف الآخر، وذلك قد يؤدي إلى نتيجة فعالة للحوار في النهاية.

---

ولتبسيط شرح هذه الأنواع غير الفعالة سوف نتصور أن الحوار يدور بين طرفين وأن الطرف الأول هو الذي يقوم بالحوار غير الفعال (الطرف المعرقل).

والأصل أن كل أنواع الحوار غير الفعال ليست حميدة، فليس من الأهداف الحميدة أن تقوم بتعجيز الطرف الآخر أثناء الحوار.

ولكنك قد تضطر إلى استخدام نوع ما من أنواع الحوار غير الفعال في موقف ما، ويكون استخدامه حميدا، ويكون ذلك حسب تقديرك للموقف، ومثال ذلك، من يستخدم الأدوية المهدئة إستخداما غير صحيح (يستخدمها كمواد مخدرة، وهذا إستخدام ممنوع وغير حميد).

ولكن الطبيب يستخدم نفس الأدوية المهدئة كعلاج للمرضى، وذلك بشكل حميد وبالقدر المناسب (الجرعة المناسبة) مع المريض المناسب،

ومثال ذلك أيضا، من يجرح شخصا آخر عدوانا عليه، هذا تصرف ممنوع وغير حميد، ولكن الطبيب الجراح يقوم بذلك بالشكل المناسب بشكل حميد،

وبناء على ذلك، فليس الأصل أن تستخدم نوعا من أنواع الحوار غير الفعال، ولكن يمكن إستخدامها في الوقت المناسب ومع الشخص المناسب.

وفيما يلي شرح مبسط لأنواع الحوار غير الفعال:

---

## الحوار التعجيزي

### النوع الأول: الحوار التعجيزي:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على تعجيز الطرف الثاني، بهدف عرقلة الحوار، وجعله بلا فائدة.

ويقوم الطرف الأول (الطرف المعرقل للحوار) بخطوات معينة لتعجيز الطرف الثاني وإظهار ضعفه أثناء الحوار، ومنها الخطوات التالية:

البحث عن السلبيات بين ثنايا كلمات الطرف الثاني، والتركيز على هذه السلبيات فقط وتجاهل أو تهيمش أية إيجابيات وعدم الالتفات إليها أبداً،  
إستنتاج مشكلات من بين السلبيات، والخوض في تلك المشكلات،  
والتحليل الزائد لها والتهويل منها، وإستنتاج مشكلات متفرعة من المشكلات،

وحتى لو قام الطرف الثاني بطرح حلول للمشكلات، فإن الطرف الأول يرفض تلك الحلول، ويعمل على التسخيف منها ويستشهد بتجارب فاشلة لحلول مماثلة،

أي أن الطرف الأول يبحث فقط عن السلبيات، وإن لم يجد تلك السلبيات يبدأ في وضع العراقيل وإختلاق المطبات الصناعية المعرقلة للحوار،

---

## طريقة التعامل مع الحوار التعجيزي:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة الحوار التعجيزي معك، هنا يجب عليك أن تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

توقف عن إعطاء المعلومات، وإبدأ في طرح الأسئلة، خصوصا الأسئلة مفتوحة النهاية، كي تجره إلى الإفصاح عما بداخله.

لا تقم بطرح الحلول، فهو سوف يهاجم أية حلول تطرحها، بل إسأله عن الحلول من وجهة نظره ثم قم بالبناء على تلك الحلول وأضف عليها من عندك،

حين يبدأ في إختلاق المشكلات، فلا تجعله يستفزك، بل إستخدم قوة الصمت، دعه يفرغ ما لديه، ثم قم بطرح أسئلة إستفسارية عن ما قاله،

توقف عن محاولة تبرير موقفك أو وجهة نظرك، فهو لن يلتفت إلى أية مبررات، وبدلا من ذلك إسأله عن مبررات الحلول التي يطرحها،

إجعله هو الذي يبحث عن المبررات، كن أنت المهاجم، ضعه في موقف المدافع عن وجهة نظره (Defensive Position)، دون أن تصطدم معه.



---

## الحوار السفسطائي

### النوع الثاني: الحوار السفسطائي:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على تشتيت تركيز الطرف الثاني، وجر الحوار إلى فرعيات وفسافس، بلا أية فائدة.

ويقوم الطرف الأول (الطرف المعرقل للحوار) بخطوات معينة لتشتيت الطرف الثاني وتشتيت هدف الحوار، ومنها الخطوات التالية:  
تفريع الحوار في فرعيات لا تهم ولا طائل منها سوى تشتيت الطرف الثاني وتغيير مسار الحوار بعيدا عن هدفه الصحيح،

المقاطعة الدائمة والقفز على أفكار الطرف الثاني وعدم إعطائه الفرصة الكافية لإستكمال حوارهِ، والقفز إلى المضمون (Jumping to Conclusion)،  
الدخول في مفاهيم جدلية وأمور سفسطائية، لا تسمن ولا تغني من جوع، والتطرق إلى نظريات غير قابلة للتطبيق أو بعيدة عن موضوع الحوار بالكلية،

تحليل رأيك تحليلا حرفيا، وإستنباط نقاط فرعية سلبية منه، أنت لم تقصدها أصلا، وإنما يقوم بذلك لتشتيت تركيزك وعرقلة الحوار،

## طريقة التعامل مع الحوار السفسطائي:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة الحوار السفسطائي معك، هنا يجب عليك أن تواجهه بطريقة ببعض الخطوات، كما يلي:

كن واضحاً ومحدداً في كلماتك، (١+١ = ٢)، حتى لا تعطي له أية فرصة للمراوغة أو تفسير كلماتك وتحليلها بعيداً عن هدف الحوار، لا تكتفي فقط بذكر ما تقصده، بل قم أيضاً بنفي ما لا تقصده، حتى لا تعطيه فرصة للتفسير السلبي والإستنجات الفرعية، كلما دخل في فرعيات سفسطائية، ضعه تحت ضغط السؤال، مثلاً،

إسأله أسئلة تضطره إلى الإجابة في اتجاه معين،

أو قل له ماذا سوف نستفيد من هذا الكلام؟، وتظاهر بأنك تكتب النقاط التي يذكرها والتي تؤيد أهمية الأمور السفسطائية التي يتحدث عنها،

فإذا لم يخرج بنقاط مفيدة من كلامه الوفير، إقلب الطاولة عليه، وقل له بعد كل هذا الكلام لم نخرج بنقاط تفيد الحوار، فما هو العمل من وجهة نظرك!!!، ولا تنجر وراء أسلوبه الإستفزازي، بل تحلى بالثبات الإنفعالي، ولا تعطه الفرصة التي يستطيع من خلالها أن يقلب طاولة الحوار عليك،



---

## حوار التسلط

### النوع الثالث: حوار التسلط:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على التسلط والإستكبار على الطرف الثاني،

ويقوم الطرف الأول (الطرف المعرقل للحوار) بخطوات معينة لتطبيق سطوته على الطرف الثاني والضغط المستمر عليه، ومنها الخطوات التالية:

إستخدام صيغة الأمر دائماً، على إعتبار أنه أمر وعلى الطرف الثاني أن يستجيب دون نقاش، كي يُظهر أن الحوار من طرف أعلى إلى طرف أدنى.

المقاطعة الدائمة والقفز على أفكار الطرف الثاني وعدم إعطائه الفرصة الكافية لإستكمال حوارهِ، والقفز إلى المضمون (Jumping to Conclusion)،

التركيز على آرائهِ فقط، والعمل الحثيث على إثبات أنها فقط هي الصائبة، وتهميش آرائك ومعارضتها، والهجوم عليها إذا لزم الأمر.

يتعامل من نفس المنطلق الذي ذكره الله تعالى عن تعامل فرعون مع قومه

(قَالَ فِرْعَوْنُ مَا أُرِيكُمْ إِلَّا مَا أَرَىٰ وَمَا أَهْدِيكُمْ إِلَّا سَبِيلَ الرَّشَادِ (٢٩) سورة

غافر

---

## طريقة التعامل مع حوار التسلط:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة حوار التسلط معك، هنا يجب عليك أن تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

هذا الحوار من أصعب أشكال الحوار غير الفعال، ويحتاج إلى حكمة وفيرة وقدرة كبيرة على الثبات الإنفعالي وضبط النفس،

لا تدخل معه في صدامات، ولا تعارض أسلوبه، بل دعه يشبع رغباته الداخلية من خلال تسلطه واستخدامه صيغة الأمر،

بدلاً من هدر الطاقة في مقاومة أسلوبه المستفز، ومقابلة أسلوبه بالمثل، ركز أنت على هدفك من الحوار، تجاهل كل ما يفعله من أساليب إستفزازية.

فبعد أن يفعل ما يفعل ويفرغ طاقته من خلال أسلوب التسلط، قابل ذلك بهدوء وقل أفهم من ذلك أنك تريد كذا وكذا، أو دعنا نعود إلى نقطة كذا،

طبعاً الأمر يختلف من شخص إلى آخر، يختلف من مدير المتسلط، عن زميلك المتسلط، وقد شرحت ذلك بشكل مفصل في كتابي (كيف تدير مدير)، وأنصحك أن تستخدم الأسلوب المناسب مع الشخص المناسب في الوقت المناسب،



---

## حوار التملق

### النوع الرابع: حوار التملق:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على تملق الطرف الثاني والتقرب إليه بكل وسيلة، حتى لو وصل الأمر إلى التذلل،

ويقوم الطرف الأول (الطرف المتملق) بخطوات معينة لتطبيق التملق والتذلل إلى الطرف الثاني، ومنها الخطوات التالية:

المبالغة في المدح والإطراء والمجاملة، ورفض أية سلبيات يتم توجيهها تجاه الطرف الثاني، بل ويعمل على قلب السلبيات إلى إيجابيات،

البحث عن الفتات التي يلقيها إليه الطرف الثاني، واللهث وراء فتات أخرى وأخرى، والمبالغة في المدح والإطراء على تلك الفتات،

قد يصل الأمر إلى حد التذلل وفقد الكرامة في سبيل إظهار عظمة الطرف الثاني ومدى تفوقه وتميزه عن غيره، وبالتالي يصبح تابعا ذليلا،

يتعامل المتملق من نفس المنطلق الذي ذكره الله تعالى عن تابعي فرعون (فَاسْتَخَفَّ قَوْمَهُ فَاَطَاعُوهُ إِنَّهُمْ كَانُوا قَوْمًا فَاسِقِينَ (٥٤) سورة الزخرف

## طريقة التعامل مع حوار التملق:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة حوار التملق معك، هنا يجب عليك أن تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

هذا الحوار، للأسف الشديد، ينتشر في البيئات التي يحتاج فيها أشخاص إلى التملق من الآخرين وإتباع أسلوب التذلل في تعامل الآخرين معهم،

فهذا الأسلوب يعطهم الشعور بالعظمة المنشودة والتميز المزعوم، وبالتالي يشجعون المتملقين على تملقهم بل والمبالغة فيه،

بينما على الجانب الآخر، فإن الشخصيات القيادية، عزيزة النفس، لا تقبل التملق ولا التذلل من الآخرين، فهؤلاء الشخصيات لا يبنون علو شأنهم على تدني شأن الآخرين، بل يبنونه على ما رزقهم الله من فضله من معلومات ومهارات وتقرب إلى الناس،

ولذلك لا تظن أبدا أن تملق الآخرين يرفع من شأنك، بل يظهر ضعفك وأنت في حاجة إلى مثل هذه الأساليب كي يعلو شأنك بين الناس،

ولذلك عليك أن تمنع المتملق عن تملقه وأن تضع له ضوابط محددة في التعامل معك مبنية على المساواة والإحترام المتبادل والتقييم على حسب الكفاءة الحقيقية



---

## الحوار السطحي

### النوع الخامس: الحوار السطحي:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على جعل الحوار سطحيًا وتهميش الأفكار المطروحة، وعدم الخوض في عمق الموضوع.

ويقوم الطرف الأول (الطرف المعرقل للحوار) بخطوات معينة لتطبيق الحوار السطحي مع الطرف الثاني، ومنها الخطوات التالية:

التركيز على الخوض في الأفكار الهامشية والسطحية، وعدم الإقتراب من صلب الموضوع أو الأفكار التي تشكل عمق الموضوع.

المماثلة المستمرة والبحث عن العراقيل التي تعوق مسيرة الحوار، المهم أن الحوار يظل سطحيًا ولا ينزل إلى عمق الموضوع.

ويقوم الطرف المعرقل بهذه الطريقة، إما للمماثلة وإطالة وقت الحوار وتكرار جلسات المناقشة وعدم حل القضية حلاً عاجلاً، لأن الوقت في صالحه.

وإما للتهرب من فرض حلول معينة قد تفرض عليه إذا تم الخوض في عمق الموضوع وصلبه، وهو لا يريد أن تفرض عليه تلك الحلول أو تلك الضوابط، وبالتالي يظل يدور في سطح الحوار وكلما حاولت الدخول إلى الأعماق، قام هو بجerk إلى سطح الحوار،

---

## طريقة التعامل مع الحوار السطحي:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة الحوار السطحي، هنا يجب عليك أن تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

هذا الحوار من أنواع الحوار الصعبة، حيث يصعب جر الطرف الآخر إلى عمق الحوار، فهو مناور ويستخدم أساليب ملتوية يفر بها دائما إلى سطح الحوار،

وأنصحك بوضع قائمة بنود (Key points) يتم تداولها أثناء الحوار وعرض تلك القائمة على الطرف الآخر قبل البدء في الحوار،

كما يمكن تحديد مدى زمني لكل نقطة أو بند حتى لا يتم التماادي في تفاصيل أي نقطة بلا داعي، ومنع أي طرف من المبالغة في تناول أي نقطة،

كما أنصحك أن يتم تقسيم نقاط الحوار في ورقتين منفصلتين أو أكثر وترك مساحة من الوقت لكل طرف يفكر جيدا في جميع النقاط،

كما يمكن تقسيم أطراف الحوار إلى ما يشبه ورشة العمل (مجموعات صغيرة) حيث تقوم كل مجموعة بتناول عدد معين من الأفكار بالتحليل وطرح الآراء حولها، ثم تجتمع جميع الأطراف بعد ذلك لتداول جميع الآراء،



---

## الحوار الإقصائي

### النوع السادس: الحوار الإقصائي:

في هذا النوع من الحوار غير الفعال، يقوم الطرف الأول بالعمل على إقصاء الطرف الآخر، وكأنه مجرد طرف هلامي في الحوار. ويقوم الطرف الأول (الطرف المعرقل للحوار) بخطوات معينة لتطبيق الحوار الإقصائي مع الطرف الثاني، ومنها الخطوات التالية:

اليقين بأن الطرف الثاني على خطأ، حتى قبل بداية الحوار، وأن آراءه فقط هي الصحيحة، (أنا فقط على صواب، وكل أفكارك غلط).

ولذلك فأنا لست مستعداً لمناقشة أفكارك ولا للإعتراف بشيء منها، ولن اتفهم شيئاً من أفكارك، فأنا افهم كل شيء، ويتجاهل أفكار الآخر وكأنها لا شيء،

ويقوم الطرف الأول بطرح أفكاره دون الإلتفات للطرف الثاني تماماً، وكأنه غير موجود أصلاً، (إقصاء كامل).

نرى هذا الحوار غالباً، عند إختلاف المذاهب الدينية أو عند إختلاف التوجهات السياسية أو عند إختلاف نمط وأسلوب الحياة بين أطراف الحوار، حيث يقوم طرف ما أو طرفاً للحوار برفض كل أفكار الطرف المقابل، شكلاً وموضوعاً،

---

## طريقة التعامل مع الحوار الإقصائي:

حين يقوم الطرف الأول باستخدام طريقة الحوار الإقصائي، هنا يجب عليك أن تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

حين تجده بدأ يتجاهل أفكارك، ولا يرد عليها، لا تغضب أو تتعصب، بل بدلا من ذلك أصمت تماما، إستخدم قوة الصمت،

أصبر تماما إلى أن يدعوك هو إلى إستئناف كلامك، وعندما يفعل ذلك، إسأله بلا مبالاة، ماذا تريدني أن أقول؟ !!

ما هي الأفكار التي لو قلتها سوف توافق عليها وتقوم بمناقشتها؟ قل ما تريد فأنا أود أن أسمع منك، (ضعه في موقف محرج)،

واجه تجاهله لأفكارك بلا مبالاة كاملة، لا تجعله يستفزك، ولا يجرك إلى صراع لا فائدة منه، بل تماسك واصبر جيدا،

الحوار الإقصائي يحتاج إلى درجة عالية من الثبات الإنفعالي والقدرة على مراوغة الطرف الآخر بدلا من التصادم معه، بالطبع أقصد هنا المراوغة الفعالة التي تؤدي إلى الوصول إلى هدف الحوار،





---

## الفصل الثامن

© يحتوي الفصل الثامن على النقاط التالية:

- فنون خاصة للحوار الجذاب
  - مكونات الفكرة
  - أسلوب الساندوتش
  - تمرين (٣) X (١)
  - تنوع الأسئلة



---

## فنون خاصة للحوار الجذاب

في هذا الجزء من الكتاب، سوف أعرض بعض الفنون التي تجعل حوارك جذابا وفعالاً إذا دربت نفسك على تفعيلها أثناء حوارك مع الآخرين، وفيما يلي الفنون الخاصة للحوار الجذاب والفعال:

### مكونات الفكرة

إعلم أن الحوار يتكون من مجموعة من الجمل والعبارات، والتي بدورها تتكون من مجموعة من الأفكار، وتزداد جاذبية حوارك كلما كانت أفكارك لامعة وجذابة

وكل فكرة تتكون من جزئين هامين:

**الجزء الأول هو اللب (the Core).**

**والجزء الثاني هو الشكل (The Form).**

اللب هو أصل الفكرة، وهو المضمون والمحتوى الأصلي للفكرة، أي الرسالة التي تريد أن توصلها للطرف الآخر،

مثل أنك تريد أن توصل للطرف الآخر أنك تحبه، أو أنك تحترمه، أو أنك لا تتقبل وجهة نظره، أو أنك لا تريد إستمرار العلاقة بينكما، أو غير ذلك،

اللب هو المحتوى الذي تريد إيصاله، وأية فكرة بدون محتوى لا قيمة لها، فالناس يهتمون بالمحتوى أكثر من غيره.

الشكل هو مظهر الفكرة، وهو موضع تلميع الأفكار وتجميلها، الشكل بمثابة المكياج الذي تزين به أفكارك وتجعلها مبهرة بالنسبة للآخرين، بمعنى أن الشكل هو الطريقة التي تصوغ بها فكرتك، هذه الصياغة قد تجعل الفكرة مقبولة أو غير مقبولة، هي نفس الفكرة.

تخيل معي خاطب ذهب يخطب فتاة، رآها غير متجملة وبدون زينتها، قد يرفضها، في حين أنها لو تزينت وتجملت، هي نفس الفتاة، قد يقبلها بكل إرتياح،

وهكذا أفكارك حين تطرحها للطرف الآخر بدون تجميل وبدون تزيين قد يرفضها ويقاومها تماما، بينما لو أحسنت تزيينها لأصبحت مقبولة بالنسبة له،

ومما هو مطلوب منك أثناء حوارك مع الآخرين أن تستخدم الأسلوب الأحسن في طرح أفكارك، حتى لو كنت تحاور شخصا بينك وبينه عداوة، وفي هذا المعنى قال الله تعالى: (... ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (٣٤)، سورة فصلت،

لابد من الموازنة بين اللب والشكل بما يتوافق مع هدفك من الحوار وبما يتوافق مع طبيعة الطرف الآخر، هذا التوازن يحتاج إلى مهارات وحكمة كبيرة.



---

## أسلوب الساندوتش

هناك أسلوب يجعل حوارك جذابا مع الآخرين، ويجعلك تستطيع إدارة كلماتك وأفكارك، بل وإدارة أفكار الطرف الآخر أيضا.

### وهو أسلوب الساندوتش (Sandwich Technique).

أسلوب الساندوتش يقوم على تقسيم طريقتك في الحوار (طريقتك في تناول الأفكار) إلى ثلاثة أقسام أو ثلاثة طبقات (مثل طبقات الساندوتش).

### الطبقة الأولى: جذب الإنتباه:

من خلال الطبقة الأولى يمكنك أن تجذب إنتباه الطرف الآخر من خلال كلمات تهيء الطرف الآخر لقبول أفكارك، حتى لو كانت أفكارا مخالفة لأفكاره.

**مثال ذلك:** المدح، وأقصد هنا أن تقوم بمدح الطرف الآخر أو أي شيء يتعلق به، فكلمات المدح تعتبر ممرا يسهل من خلاله المرور إلى الآخرين، كأن تقول مثلا، أن سعيد بالحوار مع شخص محترم مثلك، أو طرحت لهذا السؤال يعطيني إنطباع باهتمامك للوصول إلى حل وسط بيننا، وغير ذلك من الكلمات التي تدعمك في تمهيد الطرف الآخر لقبول أفكارك أو على الأقل عدم مقاومتها وعدم مقابلتها بالعناد.

---

وقد يسأل سائل، كيف يمكن أن أقوم بالمدح في حالة ما إذا هاجمني الطرف الآخر أو طرح فكرة مخالفة تماما لأفكاري وعقائدي، أقول لك، في مثل هذه الحالة، من الممكن أن تشكر الطرف الآخر على طرح هذه الفكرة للحوار، حتى لو كان شكرا ضمنيا، تقول مثلا: أعتقد أن طرح هذه الفكرة سوف يتيح لي أن أوضحها بشكل أفضل مما يتيح لنا الفرصة لزيادة المساحة المشتركة بيننا من الفهم، المهم أن تتفنن في إبتكار كلمات وجمل تعتبر كمقدمة لطرف فكرتك، بما يزيد من المساحة المشتركة، ويضيق الفجوة بين الأفكار.

### **الطبقة الثانية: المحتوى:**

المحتوى هو الوعاء الذي يحتوي على مجموعة الأفكار والتراكيب اللغوية التي من خلالها تريد أن تؤثر في رأي الطرف الآخر أثناء حوارك معه، إجعل المحتوى مشبعا، ولكن لا تجعله دسما، وأقصد بذلك أن ترتب أفكارك جيدا وأن تدمج بينها، ولكن لا تجعلها كثيرة بالدرجة التي تصيب الآخر بالملل، ركز على الأفكار التي تحقق هدفك، ولا تنجر وراء الطرف الآخر في أية فرعيات لا تخدم هدفك، إجعل المحتوى مثل الساندوتش حلو المذاق،

---

### الطبقة الثالثة: التوكيد:

التوكيد أقصد به تلخيص كل ما سبق من أفكارك في صورة فكرة مركزة تنبي بها هذه الفقرة من الحوار، لتوكيد ما قلته سابقا، ثم بعد ذلك تنبي هذه الطبقة بشكر الطرف الآخر على إنصاته وإعطائك الفرصة المناسبة لشرح وتوضيح هذه النقطة بشكل شامل، وبذلك يكون الشاندوتش قد إكتملت طبقاته، ويصبح سائغا للطرف الآخر، دو أن تستعديه أو تجعله معاندا لأفكارك.



---

## تمرين (٣) x (١)

هذا التمرين هام جدا في تدريبك على ترتيب أفكارك وسردها دون أن تعتمد على الحفظ، بل يدربك على الإعتماد على الفهم،

طريقة هذا التمرين، أن تقسم كل موضوع سوف تتكلم فيه إلى ثلاثة أفكار رئيسية ثم تتحدث حول فكرة فرعية واحدة تحت كل فكرة رئيسية،

**على سبيل المثال:** لو أردت أن تتحدث مع مجموعة من الناس حول الثقة بالنفس، تقوم بتحويل الموضوع إلى ثلاثة أفكار رئيسية، كما يلي:

الفكرة الأولى: أهمية الثقة بالنفس

الفكرة الثانية: آثار ضعف الثقة بالنفس

الفكرة الثالثة: تمارين تقوية الثقة بالنفس

ثم بعد ذلك ترتب فكرة فرعية واحدة تحت كل فكرة رئيسية، كما يلي:

### الفكرة الأولى: أهمية الثقة بالنفس

تكمن أهمية الثقة بالنفس في أنها تجعلك تتخذ قراراتك بنفسك بعيدا عن إتمادك على الآخرين، وتتحمل مسؤولية قراراتك،

---

## الفكرة الثانية: آثار ضعف الثقة بالنفس

من أهم آثار ضعف الثقة بالنفس، ضعف تقديرك لذاتك والنظرة المتدنية لقدراتك مما يضع عليك العديد من فرص الحياة.

## الفكرة الثالثة: تمارين تقوية الثقة بالنفس

من أهم تمارين تقوية الثقة بالنفس، المبادرة إلى الحوار مع الآخرين والتعبير عن افكارك بتلقائية دون تردد أو الخوف من نقد الآخرين لك، وهكذا تكون قد غطيت الموضوع بشكل شامل (تقريبا) وبدون عناء الحفظ أو تعب الحاجة إلى إسترجاع معلومات وفيرة، يكفي فقط أن تتذكر ثلاث كلمات مفتاحية (أهمية - ضعف - تقوية)، ثم تقوم بشرح نقطة فرعية تحت كل نقطة رئيسية، أنصحك أن تتدرب كثيرا على هذا التمرين أمام المرآة، كي تتعود على الإلقاء الحر أمام الآخرين، والحوار معهم بتلقائية وبدون تكلف، وبالتدريب المستمر يمكنك أن تزيد من عدد الأفكار الرئيسية وكذلك من عدد الأفكار الفرعية تدريجيا، حسب قدرتك على الفهم وإستنتاج الأفكار،

فتقوم بزيادة الأفكار تدريجيا كما يلي:

---

**البداية:** تمرين (٣) X (١)، ثم يتطور إلى:

تمرين (٣) X (٢) أو تمرين (٤) X (١)، ثم يتطور إلى:

تمرين (٣) X (٣) أو تمرين (٤) X (٢)، ويظل يتطور إلى أن تصل إلى:

تمرين (٥) X (٣) أو تمرين (٥) X (٥).

وأنصحك أن لا تزيد على تمرين (٥) X (٥)، حتى تستطيع الذاكرة  
العاملة إسعافك بالمعلومات والأفكار في حينها،



---

## تنوع الأسئلة

### التنوع في استخدام الأسئلة:

إن القضايا والمسائل التي يقوم مخ الإنسان بالتعامل معها ومعالجتها كثيرة ومتشعبة، حيث نقوم كل يوم بالتعامل مع العديد من المسائل المتشابهة،

وللعمل على فهم تلك جميع القضايا والمسائل، كلن لابد من تقسيمها، كي يمكن التعامل مع كل نوع بالطريقة المناسبة، وقد تم تقسيم تلك القضايا إلى نوعين، كما يلي:

### النوع الأول: القضايا المغلقة:

وهي القضايا التي لها طريقة واحدة للحل، أو لها إجابة وحيدة صحيحة، أو لها طريقة واحدة للتعامل معها،

وأكثر ما يستخدم فيها، التفكير المنطقي،

ولا يختلف الحل باختلاف ظروف الزمان أو ظروف المكان، بل يظل الحل ثابتا ومحددا، مهما اختلف الزمان أو المكان،

مثل أن أقول لك، ما اسمك؟ فتجيب إسمي محمد، هذه الإجابة لن تتغير مهما تغيرت الظروف، فسول تظل أنت محمد في كل زمان وفي كل مكان،

---

أو أن أقول لك، من أي جهة تشرق الشمس؟ فتجيب من جهة المشرق،  
هذه الإجابة أيضا لن تتغير مهما تغيرت الظروف،

### **النوع الثاني: القضايا المفتوحة:**

وهي القضايا التي ليس لها طريقة واحدة للحل، وليس لها إجابة واحدة  
صحيحة، وإنما تحتل إجابات متنوعة وحلولا عديدة،  
وأكثر ما يستخدم فيها التفكير المرن، والتفكير الإبداعي،  
مثل أن أقول لك، ماذا تحب أن تلبس؟ فتجيب حسب الظروف، فمثلا  
أحب أن ألبس البدلة أثناء العمل، بينما أحب أن ألبس ملابس رياضية في  
الحديقة،  
وأحب أن ألبس الثوب الأبيض للذهاب إلى الصلاة، بينما أحب الملابس  
المريحة في المنزل، وهكذا  
وبالتالي فلا يوجد حل واحد محدد فقط، بل يختلف الحل وتختلف  
الإجابة باختلاف الظروف والأحوال، مما يجعل الأمر مرنا ومتنوعا،

### **مثال للجمع بين النوعين من القضايا:**

#### **أين قضيت الأجازة الصيفية؟**

قضيتها في مدينة الإسكندرية (قضية مغلقة)،

---

## ماذا فعلت خلال أجازتك الصيفية؟

ذهبت إلى مكان كذا وتمشيت على كورنيش البحر وأكلت في مطعم كذا وقمت بزيارة فلان وفلان، وفعلت كذا وكذا.... (قضية مفتوحة)، ومن أجل تناول القضايا المغلقة والقضايا المفتوحة بشكل فعال، لابد من فهم طريقة توجيه الأسئلة للطرف الآخر، ورغم تعدد أغراض الإستفهام في جميع اللغات، ورغم تعدد أساليب الإستفهام أيضا، إلا أنه كان لزاما أن يتم تقسيم أنواع الأسئلة، وذلك لتسهيل إستخدام كل نوع في الوقت المناسب وحسب ظروف الحوار،

وتنقسم الأسئلة أثناء حوارنا مع الآخرين، إلى نوعين، كما يلي:

### النوع الأول: الأسئلة مغلقة النهاية:

وهي الأسئلة التي تكون الإجابة عليها ب (نعم) أو (لا) أو بكلمة واحدة أو بجملة قصيرة، ولا تحتل إلا إجابة واحدة صحيحة، مهما تغيرت الظروف، ولا تختلف الإجابة باختلاف ظروف الزمان أو ظروف المكان، بل تظل الإجابة ثابتة ومحددة، مهما إختلف الزمان أو المكان، وتستخدم الأسئلة مغلقة النهاية للتعامل مع القضايا المغلقة،

---

مثل أن أسألك، ما اسمك؟ فتجيب إسمي محمد، هذه الإجابة لن تتغير مهما تغيرت الظروف، فسول تظل أنت محمد في كل زمان وفي كل مكان، ثم أسألك، هل أنت محمد؟ فتجيب (نعم)، ثم أسألك، ما هو محل ميلادك، فتجيب (حي السيدة زينب بالقاهرة)، إجابة محددة وغير قابلة للتغيير، وغير ذلك من الأمثلة التي تكون الإجابة فيها واحدة ومحددة.

### **النوع الثاني: الأسئلة مفتوحة النهاية:**

وهي الأسئلة التي تكون الإجابة عليها بعدة كلمات أو عدة جمل أو حتى موضوع مفتوح، وتحتمل عدة إجابات صحيحة، تختلف حسب إختلاف الظروف،

وتختلف الإجابة باختلاف ظروف الزمان وظروف المكان، وتختلف من شخص لأخر بل وتختلف حتى تبعا لإختلاف الحالة المزاجية للإنسان، وتستخدم الأسئلة مفتوحة النهاية للتعامل مع القضايا المفتوحة، مثل أن أسألك، أين قضيت الأجازة الصيفية؟، فتجيب في القاهرة (قضية مغلقة)،

ثم أسألك، كيف قضيت الأجازة الصيفية؟، فتقول زرت كذا وفعلت كذا وتفسحت في أماكن كذا وكذا، وتقوم بشرح ما حدث لك في الأجازة، وهكذا

---

هذا الشرح يعتبر إجابة مفتوحة، تختلف من زمان لآخر ومن مكان لآخر  
ومن شخص لآخر، ولذلك فهى قضية مفتوحة،  
ثم أسألك، ما هو محل ميلادك؟، فتجيب (حي السيدة زينب بالقاهرة)،  
إجابة محددة وغير قابلة للتغيير،  
ثم أسألك، ما هى المدن التي زرتها؟، فتجيب زرت مدينة كذا ثم إرتحلت  
إلى مدينة كذا ثم رجعت إلى مدينة كذا وسافرت إلى مدينة كذا، وهكذا،

### لاحظ ما يلي:

الأسئلة مغلقة النهاية تستخدم للحصول على إجابة محددة بعينها، ولمنع  
تلاعب الطرف الآخر والتهرب من الإجابة،  
الأسئلة مغلقة النهاية تستخدم للتقرير، بمعنى تقرير الطرف الآخر بأمر  
ما أو إجابة ما محددة (إما نعم وإما لا)،  
الأسئلة مفتوحة النهاية تستخدم لترك فرصة للطرف الآخر كي يتكلم  
ويعبر عن أفكاره وخواطره، وكي نفهم إحتياجاته، ثم نرد عليه بالأسلوب  
المناسب،  
الأسئلة مفتوحة النهاية تستخدم حين تريد أن تعطي نفسك فرصة  
للتفكير في أفكارك القادمة، فتترك الطرف الآخر يتحدث، وأنت ترتب أفكارك  
التالية،

## وحدات محتوى الحوار:

الكلام الذي يدور بين المتحاورين، يمكن تقسيم محتواه إلى ثلاثة وحدات، هي:

١- **الحقائق (Facts):** وهي المعلومات المبنية على حقائق لا تقبل النقض، مثل نتائج تجربة معينة أو نتائج إستبيان معين، وغالبا يتم التعبير عن الحقائق بألفاظ قياسية، مثل الأرقام أو المقاييس أو النسب المئوية، ولا يتم بناؤها على الإفتراض أو التخمين،

٢- **الرأي (Openion):** وهو تقييمك الشخصي للأمور، المبني على توجهاتك وتجاربك وإنفعالاتك العاطفية، وهو أمر شخصي يختلف من شخص لأخر،

ويتم تكوين الرأي الشخصي حول الأمر بعد خوض التجربة بالفعل حول ذلك الأمر، والزاوية التي يتم النظر من خلالها إلى الأمر (Point of view).

٣- **الإستنتاج (Inference):** وهو الرأي الشخصي المبني على الإفتراض أو التعميم أو خلط التجارب ببعضها البعض،

الإستنتاج هو شكل من أشكال التخمين والبناء على التوقع، وليس على خبرة حقيقة أو معلومات مؤكدة،

## مثال للتوضيح:

حوار بين إمرأتين: تقول إحداهما للأخرى، لقد تزوجت من عائلة (س)، وقد تأخرت فس مسألة الحمل، وقمت بالفحص الطبي أنا وزوجي، وقد أثبت التحليل الطبي ضعف الحيوانات المنوية عند زوجي،

---

ولذلك فأنا أنصحك بعدم الزواج من ابن عم زوجي، فقد يكون هو الآخر مصابا بضعف الحيوانات المنوية.

كما أني لا أنصحك بالزواج من هذه العائلة أصلا، فطريقة تعاملهم معي غير مريحة، وأنا لا أرتاح لهم،

لاحظ معي مايلي: الفحص الطبي أثبت أن الزوج يعاني من ضعف الحيوانات المنوية (هذه حقيقة تم إثباتها بشكل قياسي)،

ابن عم الزوج قد يكون مصابا بضعف الحيوانات المنوية (هذا إستنتاج ناتج عن خبرة غير كاملة، ولا يمكن الجزم به أو البناء عليه)،

طريقة تعامل العائلة معي غير مريح وأنا لا أرتاح لهم (هذا رأي شخصي ناتج عن خبرة التعامل معهم، ولا يمكن تعميم هذا الرأي على الآخرين).

## مثال آخر:

إلتقى أشخاص في معرض الكتاب، وهم يتصفحون كتاب، أسرار الحوار الجذاب، للمؤلف الدكتور ربيع حسين،

**قال الأول:** بعد تفقدي لفهرس الكتاب، الكتاب يتكون من عشرة فصول، وكل فصل يحتوي على محتويات متنوعة، (هذه حقيقة، لا يختلف عليها إثنان، وغير مبنية على الرأي الشخصي أو الإنطباعات الشخصية بل هي معلومات مؤكدة طبقا للوثيقة التي بين أيديهم وهي الكتاب)،

---

**قال الثاني:** أنا قرأت كتاب (الإبداع في مهارات الإقناع) للدكتور ربيع حسين، وأعجبت كثيرا بالمعلومات وبطريقة عرضها، ولذلك بالتأكيد هذا الكتاب سوف يكون رائعا، (هذا إستنتاج شخصي، لا يمكن البناء عليه ولا يمكن تعميمه على الآخرين، وهو مبني على تجربة شخصية غير كاملة، فهناك تجربة سابقة فعلية حول كتاب الإقناع، ولكن لا توجد أية تجربة حول كتاب الحوار).

**قال الثالث:** أنا أيضا قرأت كتاب (كيف تدير مدير) للدكتور ربيع حسين، وقد إستفدت منه كثيرا، وأنصحكم بقراءته، ولكني لا أعرف إذا كان كتاب الحوار سوف يكون بنفس القدر من الفائدة لي أم لا، (هذا رأي شخصي، مبني على تجربة شخصية، يلزم صاحبه فقط ولا يمكن تعميمه أو البناء عليه، وصاحب هذا الرأي لم يقفز إلى الإستنتاج حول كتاب الحوار)





---

## الفصل التاسع

© يحتوي الفصل التاسع على النقاط التالية:

- الحيل الدفاعية أثناء الحوار
  - كيف تفهم حيل الآخرين أثناء الحوار
  - كيف تتعامل مع حيل الآخرين أثناء الحوار
  - كيف تستخدم الحيل الدفاعية في الوقت المناسب
  - الحيل الدفاعية وسائل للمناورة أثناء الحوار



---

## الحيل الدفاعية أثناء الحوار

(منقول بتصريف)

هناك بعض الحيل الدفاعية التي قد يلجأ إليها أحد أطراف الحوار للعمل على تشتيت الطرف الآخر أو للهروب من نقاط معينة أو لتغيير مجرى الحوار.

وفي بعض الأحيان إذا عجز الشخص عن مواجهة مشكلاته أثناء الحوار بشكل مباشر، فإن ذلك يدفعه إلى الحيل الدفاعية،

والأصل أن الحيل الدفاعية هي أساليب لا شعورية، ولكن الشخص قد يستخدمها بشكل شعوري أثناء الحوار بقصد تخفيف حدة التوتر الناتج عن المواقف الصعبة

ومن هذه الأساليب الحيل الدفاعية (Defence Mechanisms) وهي أساليب لا شعورية يقوم بها الفرد وهدفها خفض حدة القلق والتوتر، الحيلة الدفاعية: هي عملية لاشعورية ترمي إلى تخفيف التوتر النفسي المؤلم وحالات الضيق التي تنشأ عن الشعور بحالة من الإحباط مدة طويلة،

وذلك بسبب عجز الفرد عن التغلب على العوائق التي تعترض إشباع احتياجاته أثناء الحوار أو أثناء مواقف الحياة بشكل عام،

---

والحيل الدفاعية ذات أثر ضار عموماً، إذ أن اللجوء إليها لا يُمكن الفرد من تحقيق التكيف مع مواقف الحياة ويقلل من قدرته على حل مشاكله، كما أن الحيل الدفاعية تمنع الفرد من التعامل مع الحوار بطريقة واقعية حيث تجعل الفرد يبدد طاقته في مقاومة الواقع بدلا من تحقيق هدف الحوار،

### **وتتشارك جميع الحيل الدفاعية في خاصيتين:**

**الأولى:** أنها تعمل بطريقة لا شعورية، بمعنى أنها تظهر من الفرد بصورة لا شعورية، نابعة من العقل اللاواعي،

**الثانية:** أنها تنكر الواقع وتشوّهه وتزيّفه، بمعنى أن الهدف من هذه الحيل هو الهروب من الواقع بسبب عدم أو ضعف القدرة على مواجهة الواقع،

ويمكن تصنيف الحيل الدفاعية إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

---

١- **حيل خداعية:** مثل: الكبت، التبرير، الإسقاط، التكوين العكسي، العزل،

٢- **حيل هروبية:** مثل: أحلام اليقظة، النكوص،

٣- **حيل إستبدالية:** مثل: التعويض، التحويل، التوحد،

وتوجد أنواع كثيرة من الحيل الدفاعية، وهي كما يلي:

الكبت / الإزاحة / النكوص / التبرير / التسامي / الإسقاط،

التكوين العكسي / التثبيت / التوحد / النقل / التحويل،

التعويض / الإنكار / التخيل / الإبدال / السلبية،

الإنسحاب / العدوان / التعميم / الرمزية / المثالية،

وإليكم شرح هذه الحيل الدفاعية التي قد يستخدمها أي أحد أثناء حوارهِ معك، وبطريقة لا شعورية، ولذلك يجب أن تتعرف عليها جيداً، حتى يتعرف كل فرد على معنى وسبب تلك السلوكيات التي قد يقوم بها الطرف الآخر بشكل مفاجيء ولا يُعرف لها تفسير حقيقي، وهي كما يلي:

## ١ - الكبت (Repression):

الكبت هو إستبعاد مادة ما مثيرة للقلق من الحوار، كالذواضع والإنفعالات والأفكار الشعورية المؤلمة والمخيفة والمخزية، وطردها إلى حيز اللاشعور،

فالكبت يمثل الوسيلة التي يتقي بها الإنسان إدراك نواضعه وذواضعه التي يفضل إنكارها وبفضل إخفاءها وعدم الإفصاح عنها،

ويجأ الفرد إلى الكبت ليبقى بعيداً عن الشعور الواعي وبالتالي ينخفض القلق الذي من الممكن أن يلحق به،

إلا أن عملية الاستبعاد هذه لا تنفي وجود الدافع الذي وصل إلى اللاشعور (اللاواعي)، بمعنى أن الفكرة لم تمت وإنما تم الاحتفاظ بها وبقوتها،

ومن ثم تبدأ الفكرة في التعبير عن نفسها في صورة الأحلام أو أخطاء وزلات اللسان أو الشعور بالضيق والإحساس بالذنب،

ويستمر الصراع بين الدواضع المكبوتة والذات (النفس) حتى يبلغ درجة من الوضوح، مما يضطر الذات إلى إستخدام أساليب دفاعية أخرى،

هذه الأساليب الأخرى تساعد الدواضع على التعبير عن نفسها بصورة مقنعة مختلفة عن الواقع وذلك لإبعاد الذات عن الإحساس بالهزيمة والضعف،

---

ويختلف الكبت عن قمع الإنسان لنواذعه في أنه في عملية القمع يضبط الفرد نفسه ويحبسها أو يمنعها عما تشتهي وتندفع إليه من الأمور الممنوعة.

وفي الوقت نفسه يكون الإنسان على علم بهذه النواذع ويعمل جاهداً على أن يحول بينها وبين ظهورها أمام الناس،

فالكبت هو العملية الدفاعية الأساسية الأولى، حيث يتم عزل الأفكار التي تؤدي إلى القلق، يتم عزلها عن الإدراك الواعي الشعوري،

الكبت ليس حالة من الرفض أو الإنكار من قبل الفرد، إنما هو إستبعاد الفكرة إلى الأرشيف،

حيث نجد أن الفكرة أو الواقعة تستبعد من الشعور، حيث أن الفرد الذي كان يتذكر الواقعة في وقت ما أصبح لا يتذكرها،

وحتى أن الأسئلة المباشرة لا يمكن أن تعيدها إلى إدراكه الواعي، فهو لم يعد يرغب في إدراكها.

## ٢ - الإسقاط (Projection):

الإسقاط هو أن ينسب الشخص إلى غيره من الناس سلوكياته غير المقبولة ورغباته الكريهة وعيوبه وأفكاره التي تسبب له الألم ومشاعر الذنب،

---

فالإسقاط هو أن تعزو غير المقبول من الأفكار والأفعال إلى شخص آخر، على حين أن هذه الأفكار أو الأفعال إنما ترجع إليك في الحقيقة. فمثلا كثيرا ما نسمع طفل يقول (ماما هي التي ترمي الأغراض على الأرض وليس أنا)،

وهذا مثال شائع بين الأطفال فنجد أن الطفل يضع دائما السلوك المرفوض من قبل الوالدين على شخص آخر خوفا من أن لا يحظى بحبهم أو خوفا من العقاب،

وكذلك قد يقوم الفرد بإسقاط أسباب أفعاله على الآخرين، فيقول مثلا (أنت الذي دفعتني لفعل كذا وكذا، لولاك لما فعلت كذا وكذا)،

هذه الحيلة الدفاعية سوف تقابلها كثيرا، خاصة في حوار إدارة الخلافات، والتي يعمل كل طرف على تحميل الطرف الآخر أسباب المشكلة، بل يملك أيضا أسباب تصرفاته هو (بمعنى أنه فعل كذا وكذا، ولكن أنت السبب في كل ذلك)،

### ٣ - التكوين العكسي (Reaction Formation):

التكوين العكسي، هي حيلة دفاعية يبدي فيها الشخص أحاسيس ومشاعر ظاهرية مغايرة لمشاعره الحقيقية،

فمثلا، قد نحاور شخصا ما ونعرف مسبقا أنه يكرهنا، ولكن نجد أنه يتصرف وكأنه أحد أفضل اصدقائنا، ذلك هو التكوين العكسي،

---

فالشخص هنا يظهر سلوكا معيناً، لكنه يخفي السلوك الحقيقي، فإظهار سلوك المودة والمحبة هو تكوين عكسي لحالة العدوان الكامن في داخله، ويمكن ملاحظة التكوين العكسي في تعامل الأطفال في بعض المجتمعات عندما يلعب طفل مع طفلة وينجذب إليها وتتكون لديه مشاعر حب تجاه هذه الطفلة

ويفضل أن يلعب معها ولكنه في نفس الوقت يخشى أن يذكر ذلك لصديقه خوفاً من التهمك والسخرية والإهانة.

فيبدأ هذا الطفل في معاملة الطفلة بشكل عدواني وكأنها سبب في العديد من المشاكلات، وربما أيضاً يقنع نفسه بأنه فعلاً يكرها، فالتكوين العكسي يستخدم عندما لا يريد الشخص الاعتراف بمشاعره الحقيقية.

#### ٤- النكوص (Regression):

النكوص، حيلة دفاعية يلجأ من خلالها الفرد إلى الرجوع أو النكوص أو التقهقر إلى مرحلة سابقة من مراحل العمر، و ممارسة السلوك الذي كان يمارسه في تلك المرحلة لأن هذا السلوك كان يحقق له النجاح أو الإرتياح أو الأمان في تلك المرحلة العمرية، ومثال ذلك، أن يلجأ البعض إلى البكاء للحصول على شيء أو لجذب إنتباه الآخرين، أو للتخلص من موقف يسبب لهم القلق والضغط،

---

فيلجأ لتذكر الماضي المملوء بالأمان. وذلك لعلاقة النكوص القوية بالحاجة إلى الأمان والإطمئنان،

بعض الأشخاص قد يلجأون إلى هذه الحيلة بعد خروجهم من تجارب قاسية أو قوية مثلاً بأن يعود إلى رضاعة إبهامه أو فتاة تعود إلى اللعب بالعرائس،

أو المرأة التي تصل إلى العمل متأخرة، وعندما يراها المدير المسئول عنها تجهش بالبكاء لاشعوريا، وقد أثبتت الدراسات النفسية بأن النكوص استجابة شائعة للشعور بالإحباط،

## ٥ - التوحد أو التقمص (Identification):

التوحد حيلة دفاعية يقوم الشخص خلالها بالتقمص اللاشعوري لأفكار وقيم ومشاعر شخص آخر لتحقيق رغبات لا يستطيع تحقيقها بنفسه وللشعور بالرضا الذاتي،

حيث يربط فيها الشخص السمات المحببة إليه والصفات الجذابة الموجودة لدى الآخرين بنفسه (يدمج نفسه في شخصية فرد آخر حقق أهدافا يود هو تحقيقها)،

فالطفل قد يتقمص شخصية والده أي يتوحد بهذه الشخصية وبقيمها وسلوكها، والطالب قد يتوحد مع المعلم، والطالبة قد تتوحد مع المعلمة،

---

والطفلة قد تطلب من والدتها شراء أحذية مشابهة لأحذية إحدى زميلاتها وترفض فكرة أنها تريد تقليد الفتاة الأخرى، وتصرعى أن هذة هي الأحذية الأنسب لها والتي تحلم دائما بالحصول عليها، ويختلف التوحد عن المحاكاة أو التقليد، حيث يكون الأول (التوحد) عملية لاشعورية في حين الثاني (المحاكاة أو التقليد) عملية شعورية واعية، إن عملية التوحد تخدم أغراضاً كثيرة وتعتبر وسيلة لتحقيق الرغبات التي لا يستطيعها الفرد بنفسه، فيقتنع بتحقيقها في حياة الغير كأنه قام بها،

## ٦ - التسامى والإعلاء (Sublimation):

التسامى والإعلاء هو حيلة دفاعية يلجأ إليها الفرد لخفض التوتر والقلق، وهي من أهم الحيل وأفضلها، والأكثر انتشاراً، ويبدل استخدامها على الصحة النفسية العالية،

حيث يلجأ إليها الإنسان للتعبير عن الدوافع غير المرغوبة من قبل المجتمع بصورة تجعلها أمراً محبباً ومرغوباً يحوز على أثرها كل تقدير واحترام،

فمثلاً النتاجات الفكرية والأدبية والشعرية والفنية ما هي إلا مظاهر لأفعال تم التسامى بها وإعلائها من دوافع ورغبات داخلية مكبوتة في النفس إلى أعمال مقبولة وتجد الرضا من أفراد المجتمع،

---

ويعتبر التسامي من الحيل الدفاعية الراقية التي تجعل الفرد يحقق أكثر قدر من الإحترام والتقدير وبالتالي خفض مستوى القلق إلى أدنى حد ممكن،

ويعتبر الإلتزان بتعاليم الدين هو أرق أشكال التسامي، حيث يستطيع الانسان مواجهة الضغوط والوساوس والأفعال التسلطية المسيطرة عليه من خلال التمسك بتعاليم الدين (أداء الصلوات والأذكار وغيرها).  
إن التسامي يخفف من شدة الصراعات والتوتر الداخلي لدى الإنسان من خلال تحويل تلك الأفكار والصراعات إلى مجالات مفيدة وسليمة ومقبولة اجتماعياً،

## **V - الإنكار (Denial):**

الإنكار هو رفض قبول الأمور التي تسبب القلق والتوتر ومقاومة كل ما يهدد الذات والعمل على إبعاده عن دائرة الوعي،

وقد يكون الإنكار خيالياً في بعض الاحيان، يحاول الفرد من خلاله بناء أوهام قائمة على إنكار الواقع ومن ثم التصرف في ضوء تلك الأوهام الذاتية،

مثل رفض الطفل لموت والده أو والدته والعيش في وهم يتصوره. مثل أنها سافرت وسوف تعود عمّا قريب، وذلك لعدم قدرته على مفارقتها،

---

والإنكار يختلف عن الكبت، فالكبت يحدث عندما يحاول الدافع الغريزي أن يكون شعورياً أو يعبر عن نفسه في حالة شعورية، بينما الإنكار يجعل الشخص غير مستبصر بحادث معين ولكن لا يمنعه من التعبير عن دوافعه الغريزية ومشاعره، وقد يؤثر الإنكار بشكل سيء على الشخص اذا لم يتم إستبداله بالتقبل، مثل إنكار مدمني المخدرات والكحول لحقيقة مشكلتهم، ويظنون أنهم يستطيعون السيطرة إلى أن يحدث فقد السيطرة،

## ٨ - الإزاحة (Displacement):

الإزاحة هي إعادة توجيه الإنفعالات المحبوسة نحو أشخاص أو موضوعات غير الأشخاص أو الموضوعات الأصلية التي سببت الإنفعالات، والإزاحة تعني أن يستجيب الفرد للإنفعال بالشكل الصحيح، ولكن بنفس الوقت لا ينسبه للمصدر الذي سبب له ذلك الإنفعال، مثل خوف الطفل من والده الذي قد يكون مؤلماً جداً للطفل إلى حد أن لا يعترف به ولكن نراه ينسب الخوف إلى بديل رمزي آخر، كأن ينسب إحساس خوفه وقلقه إلى الظلام، أو المكتسة، أو لون معين كاللون الأسود، وغيرها من البدائل الرمزية،

---

فالإزاحة هي توجيه الإنفعالات الشديدة نحو أشخاص آخرين غير الأشخاص الحقيقيين المرتبطين بالمشكلة.

## ٩ - التبرير (Rationalization):

التبرير هو أسلوب دفاعي هروبي يلجأ إليه الفرد السوي وغير السوي، ويتضح عند قيام الفرد بسلوك لا يقترن بالنجاح ثم يحاول تبرير الفشل بغرض حماية نفسه من نقد الآخرين،

كما يلجأ إلى هذه الأساليب أيضاً في بعض الأحيان عند قيامه بأفعال لا يرتضيها المجتمع، وبالتالي يعمل على تبرير تلك التصرفات،

ويكون ذلك تجنباً للإعتراف بالأسباب الحقيقية الدافعة للفشل أو لإرتكاب الفعل غير المرغوب فيه من قبل المجتمع،

ويتم هذا التبرير رغبة من الفرد في أن تكون تصرفاته معقولة وأن تقوم على أساس من الدوافع المقبولة،

ولذلك فإنه حين يخرج في تصرفاته عن الحد المعقول، ويصدر سلوكه عن بعض الدوافع التي لا يرضيه أن يقرُّ بها أو يعترف بنسبتها إليه،

يلجأ إلى تفسير سلوكه تفسيراً يبين به لنفسه وللناس أن سلوكه منطقي ومعقول ولا غبار عليه وأن الدافع إليه ليس أكثر من مجموعة من الدوافع المقبولة والتي يقرها المجتمع والتبرير عملية لا شعورية يقنع فيها الفرد نفسه بأن سلوكه لم يخرج عما ارتضاه لنفسه من قيم ومعايير،

## ١٠ - التحويل (Conversation):

التحويل هو تحويل المحتوى العاطفي من حالة إلى حالة أخرى، أو من شخص إلى شخص آخر، أو من فكرة إلى فكرة أخرى، والتحويل من الحيل الدفاعية التي تجري علي مستوى العقل الباطن لدي الانسان للتنفيس عن المشاعر السلبية شديدة الإيلام له نتيجة لتعرضه لبعض الضغوط القاسية، فإذا كان مصدر هذا الإيلام شخص أو سلطة لها مكانة أو قدرة كبيرة تمنع الشخص أن يعبر بحرية عما يضيق به الصدر تجاهها، هنا يلجأ الشخص إلي البحث عن بديل يوجه إليه هذا الغضب المتأجج في داخله والذي لا يستطيع توجيهه إلي مصدره الأصلي خوفاً منه، مثلاً عندما تتخلى فتاة عن خطيبها، فإن هذا الشاب يبحث عن خطيبة جديدة بشكل سريع ويقوم بتحويل نفس المشاعر السابقة للخطيبة الجديدة، أو موظف يعضب في عمله بسبب مديره، فيكتم غضبه، وعندما يعود إلى بيته يقوم بمعاقة أحد أبنائه بسبب تصرف قد يكون مقبول عادة،

## ١١ - التعويض (Compensation):

التعويض هو حيلة دفاعية يلجأ إليها الفرد عندما يعاني من بعض مشاعر النقص والقصور والحرمان في إحدى نواحي الحياة،

---

وذلك من أجل التغلب على الشعور بالدونية والوصول بالذات إلى  
الشعور بالتقدير وتخفيف درجة القلق،

ومثال ذلك ما يقوم به من أخفق في الدراسة من محاولات متكررة من  
أجل التفوق في مجال آخر غير التحصيل الدراسي مثل المهارات المهنية مثلاً،  
وبالتالي يشعر أنه قد تغلب على شعور ذاته بالقصور أو النقص في  
الجانب التحصيلي الدراسي،

أو مثل الذي يشعر أنه غير وسيم وأنه لن يلقى القبول وبالتالي يلجأ إلى  
الغناء أو الشعر أو عزف الموسيقى أو غير ذلك، كي يحصل على قبول الآخرين،  
فالتعويض هو محاولة الشخص النجاح في ميدان لتعويض فشله أو  
عجزه الحقيقي أو المتخيل في ميدان آخر مما أشعره بالنقص،

## ١٢ - الخيال أو التخيل (Fantasy):

التخيل أو الخيال هو جزء مهم من الحياة العقلية للإنسان، ويصدر  
الخيال من العمليات العقلية المعرفية، مثل الإدراك، التفكير، التذكر،  
الانتباه، النسيان،

ففي الخيال يستطيع الفرد أن يتجنب الضغوط الواقعة عليه من  
البيئة الخارجية، ويؤدي إلى تخفيض توتر بعض الدوافع من خلال تبديدها  
بالتخيل،

---

ومن الممكن أن يصوغ الانسان العديد من السيناريوهات الخيالية في ذهنه وبها يجد العديد من الحلول ويمكن الوصول إلى نتائج تحقق الراحة النفسية،

ولكن تصبح حالة مرضية باستمرارها وتحويل الواقع إلى أحلام يقظة وتخيلات، فلذلك لا بد وأن تخضع إلى ضوابط ومحددات لعملها،

وتخدم هذه العملية عمليات عقلية أخرى في إعانة الفرد على تحمل صراعاته النفسية والإبقاء عليها مقيدة،

بحيث لا تطغى هذه الصراعات على الوعي ولا تؤدي إلى إهيار التوازن النفسي الداخلي للفرد، فالتخيل أو الخيال هو الرجوع إلى عالم الخيال لتحقيق ما عجز عن تحقيقه في الواقع، بمعنى استخدام أحلام اليقظة،

### ١٣ - التثبيت (Fixation):

التثبيت هو توقف نمو الشخصية عند مرحلة من النضج لا يتعدها عندما تكون مرحلة النمو التالية تمثل ضغطاً أو تهديداً للشخص،

فالتثبيت هو توقف نمو الشخصية عند مرحلة من النضج لا يتعدها الشخص، ومن مظاهر التثبيت السلوك الانفعالي الطفلي الذي يصدر عن شاب يافع،

عندما ينتقل الفرد من مرحلة نمو إلى مرحلة نمو أخرى، فقد يتوقع أو قد يواجه بالفعل مواقف محبطة ومثيرة للقلق تعوق استمرار نموه،

---

قد تكون هذه الإعاقة عن النمو بصفة مؤقتة على الأقل، وبالتالي يثبت الفرد على مرحلة معينة من مراحل نموه ويخاف الانتقال منها وفي حالة التثبيت فإن الفرد يتخلى عن شرط سلوكي معين على إشباع حاجاته، لعدم تأكده من السلوك هل يستحق الإشباع أم لا،

#### ١٤ - الإنسحاب (Withdrawal):

الإنسحاب هو الهروب والإبتعاد عن عوائق إشباع الحاجات والدوافع وعن مصادر التوتر والقلق وعن مواقف الإحباط والصبر الشديد، وهو من الأساليب الدفاعية المنتشرة بين البالغين ومنتشرة أكثر بين الأطفال في سن ما قبل المدرسة وهو التجنب المباشر للناس أو مواقف التهديد،

مثلا إبتعاد الأطفال عن اللعب الكهربائية الموجودة في الحدائق ورفضهم اللعب فيها رغم أنها من الألعاب التي يحبونها في المنزل، قد يرجع ذلك لكون الطفل يشك في قدرته على إستخدام تلك الألعاب إستخداما ناجحا، وبالتالي ينسحب من مواجهة ذلك الموقف، ولكن هذا الأسلوب الدفاعي و إستخدامه قد يؤثر في نمو الفرد وتطوره لأن الميل للإنسحاب يزداد قوة في كل مرة يمارس فيها هذا الأسلوب، فعندما ينسحب الفرد من التعامل مع المواقف الصعبة والتي تحتاج إلى التفكير والتفحص قد يؤدي الى خوفه من كل المشكلات و بالتالي لا يتعلم أن يتناول الأزمات التي سيمر بها في مراحل نموه،

## ١٥ - التعميم (Generation):

التعميم هو الحيلة الدفاعية التي يعمم من خلالها الإنسان خبرته من تجربته سيئة إلى سائر التجارب المشابهة أو القريبة منها ، والتعميم يعتبر حيلة لخفض التوتر، يحاول الفرد من خلالها تجنب الآلام التي عانى منها خلال تجربته الأولى بإجتناّب كل التجارب المشابهة، وفي التعميم يتم إبدال مؤثر مكان مؤثر آخر ويعمل التعميم بصورة متواترة في مرحلة الطفولة ثم يقل تأثيره مع مرور الزمن، فالتعميم يعني تعميم خبرة أو تجربة معينة مر بها الفرد على باقي التجارب والخبرات المتشابهة للتجربة السابقة، وهناك أمثلة شعبية ترمز إلى حيلة التعميم، منها على سبيل المثال (إللي إتلسع من الشوربة ينفخ في الزيادي) و (إللي إنقرص من الحبة يخاف من ديلها) و (إللي إنقرص من التعبان يخاف من الحبل).

## ١٦ - الرمزية (Symbolization):

الرمزية هي إعتبار مثير لا يحمل أي معنى انفعالي رمزا لفكرة أو إتجاه مشحون إنفعالي لدى الفرد، الرمزية هي الحيلة التي يعتبر فيها الإنسان المؤثر الذي لا يحمل أي معنى عاطفي، يعتبره رمزا لفكرة أو إتجاه لاشعوري مشحون بالعواطف،

---

وعادة ما يكون الرمز موجودا في البيئة ويمثل لدى الإنسان ما اختبأ من  
عواطفه ومشاعره تجاه أمر ما،

فمثلا قد يقتصر إهتمام شاب على ملابس السيدات رمزا لعاطفة لم  
يسمح له بالتعبير عنها، وهي ميله للجنس الآخر،

فيقوم بحيلة الرمزية لخفض التوتر والقلق الحادث له بسبب تلك  
الرغبة، رغن أن هذا الرمز غير كاف لإشباع كل احتياجاته،





---

## الفصل العاشر

⊙ يحتوي الفصل العاشر على النقاط التالية:

- كيف تجعل حوارك جذابا
  - ✓ نصائح للتدرب على الحوار الجذاب
- كيف تسيطر على مظاهر القلق أثناء الحوار
  - ✓ تمارين التخلص من التوتر أثناء الحوار



---

## كيف تجعل حوارك جذابا؟

عزيزي القاريء، أقدم لك بعض النصائح التي تجعل حوارك مع الآخرين جذابا وفعالاً، وتستطيع تحقيق أهدافك من الحوار،

وفيما يلي أهم النصائح للحوار الجذاب والفعال:

### ١ - حدد هدفا واضحا للحوار:

إن تحديد هدفك من الحوار يجعلك تسير في مسار واضح ومحدد أثناء مراحل الحوار، وتستطيع الخروج من الحوار بأفضل النتائج، واعلم أن هدفك هو البوصلة التي تسير من خلفها، بينما سيناريو إدارة الحوار هو خارطة الطريق التي تصل من خلالها إلى هدفك،

### ٢ - إبدأ حوارك مع الآخر بالمساحة المشتركة بينكما:

البدأ بالمساحة المشتركة يصنع بينكما جسرا من التفاهم، وبالتالي يمكن التمهيد لمناقشة الأمور المختلف فيها،

---

ولا تسارع بالقفز إلى مناطق الخلاف بينكما، فإن ذلك يضع الطرف الآخر في موضع المدافع عن نفسه ويصبح ندا معاندا لك.

### ٣- تذكر مبدأ النسبية:

بمعنى أن ما تراه قد يكونا صحيحا بالنسبة لك، ولكنه قد يكون غير صحيح بالنسبة للآخر، والعكس صحيح، وذلك مثل كتابة الرقم (٦) بين الطرفين، أو كتابة الرقم (٧) بين الطرفين، كل يرى ما يبدو له فقط، ولذلك لا بد من فهم وجهة نظر الآخر جيدا،

### ٤- قم بمدح الأفكار الصائبة التي يطرحها الطرف الآخر:

من الذكاء في الحوار أن تقوم بمدح الأفكار الصائبة لدى الطرف الآخر وأن تشيد بأرائه التي تصب في مصلحة الحوار، فإن ذلك يجعله يرى أنك موضوعي ولست شخصا، وبالتالي تستطيع جره إلى الحوار حول صلب الموضوع والبعد عن الإنطباعات الشخصية،

### ٥- أنصت جيدا ولا تقفز إلى المضمون:

درب نفسك على الإنصات الفعال للطرف الآخر، مهما دارت الأفكار في ذهنك، اضبط نفسك وفكر فيما يقوله الآخر،

---

الإنصات الفعال للطرف الآخر يجعلك تفهم أفكاره وتستوعب احتياجاته، ولا تسارع إلى القفز إلى المضمون ( Don't jump to conclusion)،

### ٦ - تعبيرات الوجه ولغة الجسد:

حوارك كي يكون جذابا لا بد له من مهارات تجعل له مذاق خاص، وأهم تلك المهارات تعبيرات الوجه ولغة الجسد، لغة الجسد تؤكد الكلام المنطوق وتفسره وتعطي إنطباعات عما بداخلك تجاه الطرف الآخر، حافظ على علامات الإهتمام بكلام الطرف الآخر،

### ٧ - تفعيل دور العاطفة:

من خلال تفعيل دور العاطفة في حوارك تستطيع أن تدير دفة الحوار كما تريد، خاصة في النقاط الصعبة التي لا يقبلها المنطق، العاطفة تقوم بدور الملين الذي يلين النقاط الصعبة ويرطب جفاف الحوار، ويؤدي إلى إستمالة الطرف الآخر نحو تحقيق الهدف من الحوار،

## ٨- تدرب على ضبط النفس:

الثبات الإنفعالي وهدوء أسلوبك في طرح الأفكار هو أحد المهارات الهامة اللازمة لتكون جذابا أثناء حوارك مع الآخر، خاصة حين يحاول الطرف الآخر أن يجرك إلى الإستفزاز، من خلال كلمات معينة أو من خلال الضغط على نقاط ضعفك، أضبط نفسك ولا تجاري الإستفزاز.

## ٩- إستخدم الحلي:

الحلي هنا أقصد به المحسنات البديعية والأقوال المأثورة والكلمات التي سارت بين الناس مسار الحكمة، وصارت أمثالا تضرب في محلها، وعلى رأس الحلي آيات القرآن الكريم ثم الأحاديث النبوية الصحيحة، ثم أبيات الشعر المنمقة، وغير ذلك من الكلمات التي تجمل حوارك وتؤيد رأيك،

## ١٠- إحذر مشتتات الإنتباه:

قد يحاول الطرف الآخر تشتيت إنتباهك، لذلك كن ذكيا أثناء حوارك، ركز على هدفك ولا تترك فرصة للطرف الآخر أن يشتت إنتباهك عن هدفك، قد يلقي إليك الطرف الآخر كلمة أو موضوعا فرعيا ليجرك بعيدا عن هدف الحوار، بقصد أو بدون قصد، هنا لابد أن تعيده إلى الهدف بأسلوب لطيف،



---

## هل تشعر بالقلق أثناء حوارك مع الآخرين؟

هل تشعر بالقلق أثناء حوارك مع الآخرين، هل يصيبك الإرتباك والتلعثم ولا تحسن التعبير عن أفكارك؟

هل تنتابك أعراض القلق مثل زيادة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وإحمرار الوجه والشعور بحرارة الوجه والتعرق والشعور بالدوخة أحيانا؟

إذا كنت تعاني من تلك الأعراض أو بعضها، في موقف معين أو في مواقف عديدة، أثناء حوارك مع الآخرين، فما هي أسباب ذلك؟ !!

فيما يلي أهم أسباب الشعور بالقلق أثناء الحوار:

### **أولا: ضعف الثقة بالنفس:**

الشعور بضعف الثقة بالنفس هو أحد أهم أسباب الشعور بالقلق والإرتباك في أغلب مواقف الحياة، وخاصة أثناء الحوار مع الآخرين، إن ضعف الثقة بالنفس يجعلك لا تستطيع ترتيب أفكارك ترتيبا منطقيا، ولا التعبير عن أفكارك بشكل جيد، بل تتلأأ وترتبك وتتداخل أفكارك،

---

## ثانيا: الخجل الإجتماعي:

الخجل الإجتماعي هو أن يشعر الشخص بعدم القدرة على التفاعل مع الآخرين خجلا من تعليقات الآخرين أو تقييم الآخرين له، هذا الخجل يؤثر على طريقة الحوار ويؤدي إلى الشعور بالقلق والإرتباك وضعف القدرة على التعبير عن الأفكار أو حتى عدم الرغبة في التعبير،

## ثالثا: الشخصية القلقة:

الشخصية القلقة هي شخصية تكبر صغائر الأمور وتدقق في كل شيء وتحلل كثيرا وتحناط كثيرا، ويظهر عليها القلق والإرتباك، الشخصية القلقة تقلق من نقد الآخرين لها، وتتوخى الحذر الشديد قبل عرض أفكارها وأثناء مناقشة تلك الأفكار، تبحث عن المثالية والدقة الشديدة،

## رابعا: التحليل الزائد:

الشخص التحليلي (Analytical) يقوم بتحليل الأمور بشكل زائد عن الحد المنطقي، مما يجعله يرتبك ويفسر الأمور تفسيراً مغلوطا في أحيان كثيرة، الشخص التحليلي يدور كثيرا حول نفس النقطة، ولا يتقدم للأمام، ويظهر رد فعل مبالغ فيه إذا تم نقده، مما يظهر إرتبাকে أمام الآخرين.

---

## خامسا: الرهاب الإجتماعي:

إضطراب الرهاب الإجتماعي (Social Phobia) هو أهم سبب للقلق والإرتباك أثناء الحوار مع الآخرين،

الرهاب الإجتماعي يعني الشعور بالخوف أثناء وجودك بين الآخرين، والخوف من التفاعل معهم، والخشية من وجهة نظر الآخرين نحوك،



---

## كيف تسيطر على القلق أثناء حوارك مع الآخرين؟

هناك عدة خطوات أنصحك بها للسيطرة على شعورك بالقلق والإرتباك أثناء حوارك مع الآخرين، وأهم تلك الخطوات ما يلي:

١- إعداد حوار واضح الهدف والرسالة: إسأل نفسك دائما، ما الذي تريد أن توصله للآخرين،

٢- توثيق المعلومات من خلال تحضير مصادر معلوماتك، كن متوقعا لأسئلة الآخرين، ولذلك حضر جيدا الأدلة على صحة معلوماتك،

٣- التدرّب على الحوار أمام المرأة، قم بتدريب نفسك على سيناريو الحوار، وعلى الإجابة على أسئلة الآخرين ونقد الآخرين لك،

٤- تعود الكلام بأسلوب هادئ، والتفريق بين كلماتك، رتب جملا قصيرة ولكنها مؤثرة، هادئة وواضحة، تبرز ثققتك بنفسك،

٥- إذا كنت تخشى النظر إلى عيون الآخرين (Eye contact)، قم بتركيز نظرك على السقف الوهمي، وهو سقف تتخيله فوق رأس الطرف الآخر،

٦- حين تشعر بكثرة أسئلة الآخرين، خذ المبادرة وقم أنت بتوجيه الأسئلة للآخرين، م بإلقاء الكرة في ملعبهم ولا تحتفظ بها طول الوقت في ملعبك،

---

٧- إستخدم الأسئلة مفتوحة النهاية، حتى تجعل الآخرين يسهبون في سرد المعلومات، بينما تعطي أنت نفسك مساحة من الوقت ترتب فيها أفكارك،

٨- شرب قليل من الماء، حين تشعر بالقلق والإرتباك، يمكنك القيام بشرب قليل من الماء، على ثلاث مرات، كي تلتقط أنفاسك وتراجع ترتيب أفكارك،

٩- ممارسة تمارين الإسترخاء قبل الحوار، تمارين الإسترخاء لها أساليب عديدة، من أشهرها الإسترخاء بالتنفس العميق، ولها فائدة كبير في دفع القلق والتوتر

١٠- كتابة الكلمات المفتاحية، يمكنك أن تكتب في ورقة صغيرة أو كروت ورقية (Smart cards)، أهم الكلمات التي تذكرك بالنقاط الرئيسية في حوارك مع الآخرين، تلك الكلمات تسمى الكلمات المفتاحية (Key words)،

١١- تمرين (٤ X ٥ X صورة)، في حالة ما إذا كنت سوف تستخدم شرائح عرض أثناء حوارك مع الآخرين، أو أن الحوار في صورة إلقاء عام أمام مجموعة من الناس (حوار مفتوح)،

في هذه الحالة يمكنك أن تستخدم تمرين (٤ X ٥ X صورة)، وذلك يعني أن تعد المعلومات داخل الشرائح بطريقة معينة، هي:

---

كل شريحة تحتوي على أربعة أسطر على الأكثر  
كل سطر يحتوي على خمسة كلمات على الأكثر  
أضف صورة معبرة إلى كل شريحة، تتذكر من خلالها كل التفاصيل التي  
قد تنساها أثناء حوارك مع الآخرين،  
فتقوم ببساطة بشرح التفاصيل الظاهرة في الصورة دون الحاجة إلى  
كتابة الكلمات ضمن الشريحة.





---

## الختامة

⊙ تحتوي الختامة على النقاط التالية:

- تذكر ما يلي
- المراجع
- التعريف بالمؤلف
- كتب المؤلف
- وسائل التواصل مع المؤلف



# تذكر ما يلي

## REMEMBER

### أهم النقاط حول الحوار الجذاب:

- ✓ الحوار الجذاب أحد أهم مهارات التفاعل مع الآخرين،
- ✓ من الهام جدا أن تطور من مهاراتك في الحوار كي تتوافق مع الآخرين،
- ✓ قبل حوارك مع الآخرين، ضع سيناريوهات محتملة لمسار الحوار،
- ✓ ضع هدفا واضحا لحوارك مع الآخرين، حتى لو كان حوارا قصيرا،
- ✓ رتب أفكارك ترتيبا منطقيا، كي يفهم الآخرون أفكارك بسهولة،
- ✓ أفضل طريقة لتطوير مهارات الحوار لديك هي التدريب على يد متخصصين،
- ✓ إختبر نفسك من فترة زمنية لأخرى كي تحدد نقاط الضعف في حوارك،
- ✓ هناك العديد من الأسرار التي تجعل حوارك جذابا وتستطيع إبهار الآخرين،
- ✓ إحرص على تفعيل الجانب العاطفي في حوارك كي تؤثر في مشاعر الآخرين،
- ✓ الكلام كالدواء... قليله يفيد... وكثيره يضر،
- ✓ تنوع نغمة صوتك يجذب السمع والبصر والحسي،

- 
- ✓ إجعل الآخرين يرون ثقتك بنفسك... الثقة بالنفس معدية،
  - ✓ كن مرنا في تنقلك بين الأفكار.. فالمرونة تصنع جسرا بينك وبين الآخرين،
  - ✓ تدرب على تقريب وجهات نظرك من خلال الأمثلة والأدلة والبراهين،
  - ✓ الثبات الإنفعاى وضبط النفس.. سر قوتك فى التعامل مع الإستفزازات،
  - ✓ تدرب على فهم أنماط الآخرين.. كى تتدرب على توقع ردود أفعالهم،
  - ✓ إن قدرتك على الإعتراف بأخطائك.. تزيد من ثقة الآخرين فىك،
  - ✓ قم بالإعداد جيدا قبل الحوار مع الآخرين.. الإعداد الجيد سبب للنجاح،
  - ✓ تدرب على السيطرة على القلق والتوتر أثناء الحوار مع الآخرين،
  - ✓ كن متوازنا أثناء حوارك.. التطرف يؤدي إلى فشل الحوار،
  - ✓ إستخدم أسلوب الساندوتش.. كى يكون حوارك مشبعا للآخرين،
  - ✓ إعلم أن أساليب الحوار مع المرأة تختلف عنها مع الرجل،
  - ✓ تدرب على إستخدام أنواع الحوار غير الفعال فى الوقت المناسب،
  - ✓ تدرب على إستخدام الحيل الدفاعية وأساليب المناورة فى الوقت المناسب،



---

## المراجع

### REFERENCES

- القرآن الكريم،
- نزهة المتقين شرح رياض الصالحين،
- الرحيق المختوم،

- Talk like a winner

*Steve Nakamoto*

- The art of talking so that people will listen

*Paul Swets*

- The power of communication

*Helio Fred*

- 
- Conversational intelligence

*Judith Glaser*

- Brilliant communication skills

*Gill Hasson*

- I know what you are thinking

*Lillian Glass*

- Bringing out the best in people

*Aubrey Daniels*



## التعريف بالمؤلف

### THE AUTHOR



د. ربيع حسين

#### ⊙ دكتوراة إدارة الأعمال

- جامعة ولاية نيويورك -  
أميركا New York State  
University - USA

#### ⊙ دكتوراة علم النفس

الإكلينيكي - جامعة  
برمنجهام - بريطانيا  
Birmingham  
International  
University - UK

#### ⊙ مستشار الإستشارات الإدارية - جامعة ولاية نيويورك - أميركا

New York State University - USA

#### ⊙ مستشار الإستشارات النفسية - جامعة برمنجهام - بريطانيا

Birmingham International University - USA

- 
- ④ **مستشار الإستشارات الأسرية والتأهيل للزواج** – جامعة كولومبوس – أميركا USA – Columbus University
  - ④ **مستشار التدريب والكوتشينج** – بوسطن كوليدج – الولايات المتحدة الأمريكية USA – Boston College
  - ④ **مستشار تدريب المديرين** – كامبريدج كوليدج الدولية للتدريب – بريطانيا UK – Cambridge International Training College
  - ④ **مستشار الإدارة الحديثة والقيادة الفعالة** – الجامعة الأمريكية – القاهرة Egypt – American University of Cairo
  - ④ **مستشار التخطيط الإستراتيجي** – كوليدج أوف أوكسفورد – لندن – بريطانيا UK – The Oxford Training College
  - ④ **مستشار إدارة الجودة الشاملة** – كامبريدج كوليدج الدولية للتدريب – بريطانيا UK – Cambridge International Training College
  - ④ **مستشار إدارة الموارد البشرية** – بوسطن كوليدج – الولايات المتحدة الأمريكية USA – Boston College



---

## كتب المؤلف

### ◎ صدر بالفعل:

- أول أكسيد الفاعلية
- كيف تدير مدير
- الإبداع في مهارات الإقناع
- مهارات التعامل مع الخلافات
- قوة التفكير المرن

### ◎ يصدر قريبا:

- إدارة الخلافات الزوجية
- تنمية الحب بين الزوجين
- كيف تتخذ قراراتك
- القيادة الموقفية في السيرة النبوية
- فنون الحوار والتفاوض
- فهم أنماط الشخصيات (كيف تفهم من حولك)
- بناء وقيادة فريق العمل

---

## وسائل التواصل

## CONTACTS

Twitter: @DrRabieHussen

Snapchat: dr.rabiehussen

Instagram: drrabiehussen

Youtube: Dr Rabie Hussen

Facebook: DrRabie Hussen

E-mail: dr.rabiehussein@yahoo.com



***Dr. Rabie Hussen***

