
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 حواراً 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 يهدف 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 الإقناع 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

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

وسميتها أهدافاً 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 استخدام 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،

