
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 تواجه طريقته ببعض الخطوات، كما يلي:

كن واضحاً ومحدداً في كلماتك، (1+1 = 2)، 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 وإستخدامه صيغة الأمر،

بدلا 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،

طبعا 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 فَاطَاعُوهُ 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،

