
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 هاميين:

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

تكنم أهمية الثقة بالنفس في أنها تجعلك تتخذ قراراتك بنفسك بعيدا عن إعتماذك 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، لا بد 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)

