الفصل التاسع

أهمية الحوار والإقناع فى البحث العلمى

- مقدمة
- معنى الحوار وأهدافه
- شروط الحوار الجيد
- خطوات الحوار
- فن إدارة الحوار
- قواعد جوهرية فى كيفية الحوار
- إدارة الحوار فن ومهارة
- أهمية الحوار وأخلاقياته
- الحوار فى التليفزيون وبعض القنوات الفضائية

الفصل التاسع

أهمية الحوار والإقناع فى البحث العلمى

مقدمة :

يعد الحوار بين الباحثين والأساتذة والخبراء والمشرفين وذوى الخبرة فى الندوات والمؤتمرات العلمية من أهم المهارات التى ينبغى على الباحث العلمى أن يكتسبها ويتقنها ويعمل على تنميتها لأهميتها لديه فى مشواره العلمى ، وذلك لأن حياته العلمية جميعها حوار سواء عند تحديد مشكلة بحث فيبدأ الحوار مع النفس ثم الحوار مع الأساتذة والزملاء وفى السيمنارات العلمية ، والحوار مع الطلاب فى قاعات التدريس أثناء المحاضرات أو الحوار فى وسائل الاعلام حول إحدى القضايا المرتبطة بمجال تخصصه ، كل ذلك يؤكد أهمية الحوار فى البحث العلمى واهمية إتقان الباحثين لمهارة الحوار والاقناع .

معنى الحـــوار :

الحوار هو وسيلة من وسائل الاتصال بين الناس ، وشكل من أشكال الكلام بين الأشخاص، إذ أنه ليس كل ما بين الأفراد حوار.

هدف الحوار :

لكل حوار هدف وهو الوصول إلى نتيجة مرضية للطرفين، وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين إذ أن حوار الأطفال غير حوار المراهقين أو الراشدين، وبذلك فقد يكون الحوار لتصحيح بعض المفاهيم وتثبيت بعض الأفكار وقد يكون لتهذيب سلوك معين، من أهم أهداف الحوار :

١) تبادل الخبرات
٢) فهم أعمق للواقع.
٣) اكتساب منهج التفكير المنطقي.
٤) محاولة إيجاد حلول عملية أو واقعية للمشكلات .
٥) اكتشاف قدرات وخبرات ومهارات الآخرين .

٦) كسر حاجز الخوف والخجل عند البعض.

٧) التحرر من بعض العادات والتقاليد السلبية.

أهمية الحوار :

يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، وتتجلى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق؛ فأهميته تكمن في أنه وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات، وتتركزأهمية الحوارفى أنه يسهم فى :

١- إيجاد تفاعل مع النفس (الحوار الذاتى) .

٢- إيجاد تفاعل بين الفرد وبين الآخرين .

٣- يساعد علي إيجاد مناخ وبيئة تعلم مناسبة ومشجعة فى الموقف التعليمى.

٤- يساعد في مدي فهم الآخرين .

شروط الحوار الجيد :

للحوار الجيد عدة شروط من أهمها :

١- الانسجام بين المشاركين من ناحية السن ، والبيئة ، والثقافة ، واللغة ، والحالة الاجتماعية .

٢- أن يكون العدد ما بين (٦ : ٢٠) فردا حتى يستطيع أن يعبر كل فرد عن أفكاره ورأيه بارتياح .

٣- يتطلب الحوار قيادة هدفها تنظيم وتنسيق الكلام والأفكار وتقديم الأفكار الجديدة ومشاركة الجميع في التعبير.

٤- مراعاة مبدأ الندية (أي أن جميع الأشخاص متساويين في الفكر) .

٥- الإنصات والاستماع الجيد للمشاركين .

٦- عدم التمييز بين المشاركين فى الحوار وبعضهم البعض .

خطوات الحوار

من الأمور المتفق عليها أن الحوار بين المشاركين يكون هدفه الأساسى يدور حول موضوع ما ، أو مشكلة فعلية ، أو قضية ما ، وبالتالى فالهدف يكون واحد ، ولذا فإن الخطوات المتبعة فى إدارة الحوار تتركز فى النقاط الأساسية التالية :

١) عرض موضوع الحوار فى شكل وسيلة لجذب انتباة المشاركين ، وقد يكون بداية العرض صورة معبرة عن المشكلة أو الموضوع ، وقد يكون مثل شعبى منتشر بين معظم الناس ، وقد يكون أغنية أو سؤال إستفسارى أو مشهد تمثيلى، وكل ذلك هدفه توضيح موضوع الحوار للمشاركين حتى يسهل عملية النقاش وإبداء الآراء .

٢) والخطوة التالية تبدأ فى تحديد المشكلة تحديدا دقيقا فى صورة تساؤلات تتطلب الإجابة عنها .

٣) والخطوة الثالثة تحليل أسباب المشكلة من مختلف الجوانب وعلاقتها بالجوانب الأخرى الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية بهدف توضيح أبعاد المشكلة وبذل الجهد لحلها .

٤) تحديد الآثار الايجابية والسلبية للمشكلة ومدى تأثيرها على أفراد المجتمع .

٥) كيفية مواجهة المشكلة وذلك بالاستفادة من الخبرات السابقة فى المجال، ولابد من التركيز هنا على الخبرات الحية وليس الآراء النظرية .

٦) إقتراح أفضل الحلول للمشكلة مستفيدين من جلسة الحوار واستخلاص الحل المناسب مع طبيعة المشكلة .

فن إدارة الحوار : أى كيف يمكن أن يكون الحوار مفيداً ؟

الحوار يكون مفيدا من خلال مجموعة من القواعد من أهمها :

١) تحديد الهدف من الحوار وفهم موضوعه، والمحافظة عليه أثناء الحوار فذلك يسسهم فى حفظ الوقت والجهد وتعزيز احترام الطرف الآخر.

٢) التهيئة النفسية واهمية تقبل الآخر وضبط النفس والاستماع والإصغاء والتواضع، والتهيؤ لخدمة الهدف المنشود بانتهاج الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل وتحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية في الطرح مع إظهار اللباقة والهدوء ودماثة الأخلاق.

٣) عدم إصدار أحكام على المتحاور أثناء الحوار حتى وإن كان مخطأ لكي لا يتحول الموقف إلى جدال عقيم لا فائدة منه.

٤) ضرورة الاهتمام بمحاورة شخص واحد في كل مرة ما أمكن ذلك دون الانشغال بغيره أثناء الحوار حتى يلمس الاهتمام به فيغدو الحوار مثمراً ومحققاً لأهدافه.

٥) على المحاور أن يختار الوقت والمكان المناسبين له ولمحاوره على حد سواء وبرضى تام.

٦) على المحاور أن يراعي حالة محاوره ، فيراعي الإرهاق والجوع ودرجة الحرارة وضيق المكان والإضاءة والتهوية بحيث لا يكون الحوار سابقا لطعام والمحاور جائع ، أو أن يكون الحوار سابقا لموعد الراحة والمحاور يفضل النوم، أو يكون الحوار في وقت ضيق كدقائق ما قبل السفر، أو وقت عمل آخر، أو أثناء انشغال المحاور بشيء يحبه أو في وقت راحته أو في زمن مرهق له. إن الحوار يجب أن يراعي حال المحاورين من جميع الجوانب النفسية والاقتصادية والصحية والعمرية والعلمية ومراعاة الفروق الفردية والفئة العمرية مع الإيمان بأن الاختلاف في الطبيعة الإنسانية أمر وارد .

قواعد جوهرية في كيفية الحوار :

توجد العديد من القواعد لكيفية حدوث الحوار من أهمها :

١- **الاستماع الإيجابي :** وهي طريقة فعالة في التشجيع على استمرارية الحوار بالإيجابية وهي تنمي العلاقة بين المتحاورين ، ويحتاج الاستماع الإيجابي إلى رغبة حقيقية في الاستماع تخدم الحوار، وهي بذلك تعلم الصبر وضبط النفس،

وعلاج الاندفاعية وتنقية القلب من الأنانية الفردية، والاستماع الإيجابي يؤدي إلى فهم وجهة نظر الآخرين وتقديرها ويعطي مساحة أكبر في فهم الآخرين .

٢ - **حسن البيان:** يحتاج المحاور إلى فصاحة غير معقدة الألفاظ وحسن البيان فتكون العبارات واضحة ومحددة ومفهومة ويتضح ذلك من خلال بعض الشواهد منها على سبيل المثال :

- تبسيط الأفكار وتقديمها فى صورة علمية مدعمة بالوثائق حتى يتحقق الهدف بسهولة .
- سرعةعرض الأفكار لأن ذلك يضعف من قوة الطرف الآخر فلا يستطيع التركيز والمتابعة .
- الاهتمام بترتيب الأفكار وتقديمها فى صورة سهلة ومبسطة ومتسلسلة ومحققة للهدف المنشود .
- على المحاور أن يتقن مهارة الحوار فيعرف متى يتكلم ؟ ومتى ينصت ؟ ومتى يناقش ؟ ومتى يستفسر ؟
- على المحاور استخدام نبرة صوتٍ مريحة وهادئة مناسبة مع طبيعة الموقف، وأن يمتلك القدرة على ضبط انفعالاته .
- على المحاور أن يتسم بشيئ من الفكاهة والدعابة التى تجنب محاوره للحوار والحديث والنقاش .
- المحاور الذكى هو الذى لايتعجل الرد قبل فهم مايقوله محاوره .

٣- **الجاذبية :** يحتاج المحاور إلى الجاذبية وتقديم التحية في بدء الحوار، وأن يبدأ بنقاط الاتفاق كالمسلمات والبديهيات ، وليجعل البداية هادئة وسلسة تقدر المشاعر عند الطرف الآخر، إن من شأن البدء بنقاط الاتفاق والبدء بالثناء على المحاور الآخر وتقليص الفجوة وكسب الثقة بين الطرفين، وتبني جسرا من التفاهم يجعل الحوارإيجابيا متصلا. أما البدء بنقاط الخلاف فإنه ينسف الحوار نسفا مبكراً .

٤- **الإنتباة** : يحتاج المحاور إلى جعل فقرة الافتتاح مسترعية انتباه محاوره، وعليه أن يحاول أن يكون الحديث طبيعيا مبنيا على الفهم ، وأن يعي الهدف المراد الوصول إليه من حوارهما، وأن يكون ملتزما ببعض المبادئ من أهمها :

- على المحاور ألا يستخدم كلمة (لا) خاصة في بداية الحوار، ولا يستعمل ضمير المتكلم أنا، ولا عبارة (يجب عليك القيام بكذا...) ولا عبارة (أنت مخطئ، و سأثبت ذلك) .
- على المحاور أن يستخدم الوسائل المعينة والأساليب الحسية والمعنوية التي تساعده على توصيل ما يريد كالشعر وضرب الأمثال والأرقام والأدلة والبراهين مع تلخيص الأفكار والتركيز على الأكثر أهمية .
- ضبط الانفعالات : فعلى المحاور أن يكون حكيما يراقب نفسه بنفس الدرجة من اليقظة والانتباه التي يراقب فيها محاوره، وعليه إعادة صياغة أفكار محاوره وتصوراته وألا يغضب إذا لم يوافقه محاوره الرأي .
- عدم إعلان الخصومة على المحاور كي لا يحال الحوار إلى جدل وعداء .
- مخاطبة المحاور باسمه أو لقبه مع عدم المبالغة في ذلك .
- الإجابة بـ (لا أدري) أو (لا أعلم) إذا سئل المحاور عن مسألة لا يعرفها، وفي ذلك شجاعة أدبية بعدم التستر على الجهل الشخصي .
- الاعتراف بالخطأ وشكر المحاور الآخر على تنبيهه للمحاور الأول .
- على المحاور التذكر في كل لحظة أنه يحاور وليس يجادل خصما، وأن يتذكر أن الحوار قد يكون أشد من موج البحر في يوم عاصف ، فإن لم يكن ربانا ماهرا للحوار يمنع الاستطراد ويتجنب تداخل الأفكارغرقت سفينة الحوار في بحر النقاش والجدل العقيم .
- على المحاور ألا يضخم جانبا واحدا من الحوار على حساب جوانب أخرى.
- على المحاور ألا يتعالى بكلمة أو بإشارة أو بنظرة .

إدارة الحوار فن ومهارة

إدارة الحوار فن ومهارة يفتقدها الكثير من الباحثين والمشتغلين بالعلم والدراسات العلمية فى العديد من المجالات وخاصة المجالات التربوية والاجتماعية وذلك لأنهم يحتكون بالمجتمع بطريقة أو بأخرى وهو أمر يتطلب الإفادة من التجارب الشخصية وتجارب الآخرين وتقبل العادات والتقاليد والإصغاء واحترام الآراء ، فإدارة الحوار فن لا يقوم على الموهبة وحدها بل يتطلب عملاً متصلاً مع الذات وممارسة يومية مع الآخرين، ولنجاح جلسات الحوار نقترح عده أسس من أهمها :

١) التمهيد للانتقال بالمشارك من مرحلة لأخرى من خلال توفير أجواء مريحة وودية ومرحة .
٢) تزويد المشاركين بالمعلومات وبعناوين النقاش والنقاط المتعلقة بهم .
٣) ضرورة احترام قيم الآخرين وآرائهم.
٤) إحترام حرية عدم الإجابة من قبل المشاركين على أي سؤال .
٥) التريث عند الاستماع إلى آراء بعض المشاركين المخالفة لآرائه .
٦) إبداء المرونة واستبعاد رد الفعل والأحكام النهائية مع إحاطة الآخرين بالاهتمام وتتبع رد فعلهم أثناء النقاش.
٧) النظر مباشرة في عيون المشاركين والتركيزعند الإصغاء والاستماع إليهم .
٨) مواجهة المشارك وجهاً لوجه عند إدارة الحوار .

أهمية الحوار و أخلاقياته

الاختلاف في الرأي هو لب الحوار و حافزه الأساس ، أنه بمثابة الجوهر الثابت الذي لا وجود للحوار بدونه ، إذ لا يقوم الحوار بين المتفقين في الرأي وإنما بين المختلفين منهم ، وهدف الحوار الأساسى هو تفاعل طرف مع طرف آخر حول مشكلة أو قضية معينة من أجل إقتراح أفضل الحلول للمشكلة وهى نتيجة الحوار ، فهدف الحوار إذن هو التفاعل مع الآخر للإستفادة من آرائه ومعلوماته

وخبراته والمهارات الحياتية والفنية والعملية التى إكتسبها عبر رحلة حياته العملية والحياتية .

إن من يقبل الحوار فى أى مجال سياسيا أو فكريا أو تربويا أو اجتماعيا أو اقتصاديا أو دينيا لابد أن يكون قد قبل ضمنا الثقة فى الطرف الآخر وآرائه وخبراته ، ولابد أن يبدأ الحوار ببعض الممارسات والسلوكيات الانسانية التى تعزز قيمة الحوار كأن يكون مبتسما دائما وهادئا ويمارس فن الأصغاء أو الاستماع الجيد، ويتحدث باسلوب بسيط ومفهوم للجميع ، وعليه أن يقبل الآراء الجديدة التى يقدمها الطرف الآخر لتغييرالوضع الحالى لأفضل منه ، وهنا يكون المحاور قد إتفق ضمنا على بعض الأسس أو المبادئ لعل من أهمها :

١) إن المحاور الآخر ليس خصماً بل شريك على درجة عالية من الأهمية.
٢) إن القضية التي يتحاور حولـــها مع الآخر هي في الأساس من الأمور ذات الطبيعة الخلافية التي ليس من حق أحد أن يزعم امتلاك الحقيقة كلها بشأنها.
٣) إن في رأي الآخر شيئاً من الحقيقة التي قد يكون المحاور غافلاً عنها، أو قد لا يكون عارفاً بها أصلاً.
٤) إن المحاور نفسه بحاجة حقيقية إلى رأي الآخر ولـــه مصلحة فعلية في سماع رأيه بإخلاص والتفاعل معه بروح إيجابية .
٥) إن المرونة في الحوار هي علامة قوة و ثقة بالنفس و بالآخر، و ليس علامة ضعف و تخاذل إزاء الآخر.
٦) إن احترام الآخر هو تعبير عن رؤية أخلاقية تعبر عن حرية الرأى واحترام لرأى الطرف الآ خر .
٧) إذا كان الحوار بين طرفين مذاعا عبرقناة تليفزيونية وخاصة فضائية فيجب أن يكون المتحاوران ملتزمان بأدب الحوار وأخلاقياته وأن يكون هدف كل منهما إبداء وجهة النظر بموضوعية مدعمة بالحقائق والأدلة والمستندات والبراهين التى تؤكد وجهه نظرة ، وأن يسفر الحوارفى النهاية عن وجهات

نظر مختلفة يمكن من خلال الحوار أيضا الوصول إلى رأى واحد يتفق عليه الطرفان ويكون أفضل وأنسب الحلول للمشكلة أو القضية المطروحة .

الحوار فى التليفزيون وبعض القنوات الفضائية

من الملاحظ أن الناس حين يشاهدون الحوارات التي تعرضها التليفزيونات وبعض القنوات الفضائية العربية يشاهدون ذلك العنف و الروح العدائية والبعد عن الموضوعية الذي يميز أسلوب أغلب المتحاورين في قضايا خلافية عديدة. وتشمل هذه القضايا مجموعة متنوعة من الموضوعات مثل : العولمة والهوية الوطنية ، وقضية فلسطين ،وقضية حقوق المرأة و دورها في المجتمع، و إسهام مؤسسات المجتمع المدني في الحياة العامة وعلاقتنا عرباً و مسلمين بالغرب وغيرها.

لكننا نلاحظ أن تلك الحوارات تفتقر جوهرياً إلى أخلاقيات الحوار وشروطه المعرفية . وهذا أمر خطير نظراً لانتشار هذه الفضائيات و سعة تأثيرها في قطاعات واسعة من الناس، و لكي لا تتحول هذه الفضائيات إلى وسائل لبث روح الفرقة والتناحر والتعصب الأعمى و الانغلاق و نفي الآخر فإنه من الضروري مراجعة مثل هذه الدعاوى و المزاعم تحرياً عما تحتويه من حقائق، وبحثاً عن ما يمكن أن تنطوي عليه من مغالطات.

إن البحث في جوهر أخلاقيات الحوار و شروطه المعرفية موجه إلى معدي البرامج الحوارية و الذين يضطلعون بمهمة تقديمها و كذلك إلى المتحاورين الذين يسهمون فيها، و لكن الهدف الأسمى لها هو أن تصل فائدته إلى جماهير المشاهدين لخدمتهم في البرامج الحوارية .

وسوف نعرض مثلا لهذا الواقع فيما يلى :

لقد ألف مشاهدو الفضائيات العربية تلك الخيبة التي تنتابهم بعد الانتهاء من متابعة أغلب البرامج الحوارية، و ليست جميعها، في شتى أسمائها وتجلياتها . وذلك حين يكتشفون أنهم لم يتمكنوا من تصور أفضل للمسألة المطروحة و إنما

ازدادت القضية اضطراباً و التباساً في أذهانهم و الأهم من كل ذلك أن مثل هذه البرامج لا تشجع روح الحوار بقدر ما تبعث على التعصب نظرا لما يشهده الناس من (حوار) هو أقرب إلى القتال منه إلى التفاعل الحواري الخلاق.

إن من المفترض أن تقوم هذه البرامج و على نحو غير مباشر بتنمية وتعميم ثقافة الحوارالإيجابى لدى جمهور المشاهدين ، ولكن مايحدث غير ذلك، ولنقدم بعض الأمثلة الدالة على ذلك :

١- برنامج يشير عنوانه إلى تعدد الآراء نكتشف أن كل محاور يسعى بكل ما أوتي من جهد إلى إلغاء الرأي الآخر و تسفيه صاحبه متخذاً من اعتقاد خاطئ بأنه هو وحده من يملك الحقيقة المطلقة سنداً لـــه، و متطاولاً على الطرف الآخر بالكلام الخارج عن حدود الأدب ، و محاولا منعه من إكمال كلامه بأية وسيلة.

٢- قد يظن مشارك آخر في برنامج يشير أسمه إلى آراء متعاكسة أو يواجه بعضها بعضاً أن من تمام إقامة الحجة على خصمه أن يرفع صوته بالصراخ للتغطية على صاحب الرأي المقابل .

٣- قد يصل الأمر بين رجلين يفترض أنهما (متحاوران) إلى حد كيل الاتهامات والتشكيك بالعقيدة أو الوطنية . وكل ذلك لا يعزز روح الحوار وإنما يولد انطباعاً عميقاً لدى المشاهدين حول عدم جدوى الحوار .

ويقدم جيف بيسوس الرئيس التنفيذي لشركة أمازون دوت كوم نصيحة غالية لكل مدير أو مسئول في أي منظمة قبل تشكيل أي لجنة أن يراعي ألا تزيد عدد أعضاء اللجنة على خمسة أفراد ، وقال جيف بيسوس إن سر نجاح معظم ابتكارات وإبداعات شركته يعود إلى تبنيهم طريقة فريق العمل الخماسي أي فريق لا يزيد عدد أفراده على خمسة أعضاء متسلحين بمؤهلاتهم العالية وبالتالي لم يستعص عليهم إيجاد حل لأي مشكلة محددة أو ابتكار معين ، وفي هذا الصدد يقول " إنه من واقع تجربته في شركته وخبراته التراكمية السابقة قد وصل إلى يقين كامل

فحواه أن أي لجنة زاد عدد أعضائها على خمسة أعضاء لا يمكن لها أن تحقق الانجاز المتميز للمهمة الموكلة إليها إلا بشق الأنفس لذا فإن تقليل عدد فريق العمل مع انتهاج سياسة اللامركزية وتحديد الأغراض والغايات والأهداف بكل وضوح يساعد في خلق فريق عمل متجانس قادر على مواجهة التحديات وعصف الأفكار وصولاً إلى ابتكار يغلب عليه الإجماع .

إذن مهارة الحوار والأقناع هامة جدا للباحثين والمشتغلين بالعلم والبحث العلمى وخاصة فى مجال الدراسات الانسانية التربوية منها والأجتماعية وذلك لأن ممارسة هذه المهارة يسهم فى حسن إختيار مشكلة بحثة ودقة تحديد المنهجية العلمية لحل المشكلة بالتفاهم والحوار والنقاش مع الأساتذة والزملاء والمشرفين للوصول إلى الأسلوب الأمثل لحل المشكلة .