الفصل الأول

- مقدمة.
- تعريف الحوار.

أولًا: الحوار فى اللغة.

ثانيًا: الحوار فى الاصطلاح.

- الحوار وبعض المصطلحات الأخرى.
- الحوار وبعض المفاهيم.

* الحوار.. وفن الحديث.
* الحوار.. ومهارة الإنصات والاستماع الجيد.
* الحوار.. وفن الإقناع.
* الحوار.. والمناظرة.
* الحوار.. والجدل.
* الحوار.. والصراع.
* الحوار.. والبرجماتية اللغوية.
* الحوار.. والتفاوض.
* الحوار.. والخطابة.. وإلقاء الكلمات.

الفصل الأول

مقدمة:

الحوار هو حديث يجرى بين طرفين أو أكثر كالحديث الذى يجرى بين صديقين أو بين أفراد الأسرة أحيانًا لمجرد تمضية الوقت والتسلية أو بين غرباء فى الأماكن العامة. وكالنجوى التى تجرى بين اثنين همسًا أو بصوت منخفض غالبًا بحيث لا يسمعها آخرون على أن ثمة أنواع من الحوار أكثر جدية وأهمية. وهو حديث يتسم بالآخذ والرد وعرض وجهات النظر بين طرفين أو أكثر وذلك حول مسألة متنازع عليها بين هذه الأطراف بغرض التوصل إلى حل لهذا النزاع، وهو ليس كالمناقشة التى تحدث بين طرفين أو أكثر حول أمر ليس بالضرورة أن يكون متنازعًا عليه فيما سبق بل قد يكون نتيجة عرض فكرة ما من قبل أحد الأطراف فيتصدى له الطرف الآخر دون أن يكون بينهما سابق اتفاق. وهكذا تحدث المناقشة ضمن إطار الحوار حول بعض الأفكار المطروحة لحل النزاع القائم مسبقًا بين الأطراف والذى قد يعزى لأسباب فكرية أو مادية أو سياسية أو اجتماعية. وتعتبر المفاوضة والمساومة أساليب وأدوات كثيرًا ما تستخدم فى الحوار.

ولقد استقر فى الضمير الإنسانى وفى وعى البشر العقلاء منذ فجر التاريخ الإنسانى أن الحوار هو أداة التفاهم والأسلوب الأمثل للارتقاء بالمطالب البشرية والتواصل بين الأفراد والحضارات. وقد عبر المفكرون شرقًا وغربًا فى خطابهم الفكرى النظرى مكتوبًا أو شفهيًّا عن أن الحوار واحترام الرأى والرأى الآخر حق أصيل من حقوق الإنسان، وأنه الوسيلة الوحيدة لإزالة أى أسباب لسوء الفهم والتعبير الأمثل عن الرقى والتحضر.

ويعتبر الحوار أعلى المهارات الاجتماعية قيمةً، وتُعرَف قيمة الشىء بمعرفة قيمة المنسوب إليهم. والحوار هو عمل الأنبياء، والعلماء، والمفكرين، وقادة السياسة، ورجال الأعمال، والمربين، وهو أساس لنجاح الأدب مع ابنه، والزوج مع زوجته، والصديق مع أخيه، والأمة الناهضة هى الأمة التى تشيع فيها ثقافة الحوار بين أبنائها،

وكلما ابتعدت الأمة عن فتح آفاق الحوار عانت من الأمراض الاجتماعية مثل التسلط، الذل، الكذب، المخادعة وكلما ابتعد الفرد عن التعبير عن الذات بالحوار السليم عانى من العقد النفسية والاضطرابات.

والحوار هو أفضل أسلوب يتخذه الإنسان منهجًا لنقل معلومات إلى غيره لأنه وسيلة الاتصال بين اثنين أو أكثر. ولقد عُرف الحوار منذ قديم الزمن لأنه وجه من أوجه الحرية فى التعبير عن الرأى ووسيلة إقناع به، وقد يكون الحوار مباشرًا بين اثنين وهناك جمهور يستمع لحوارهما وقد يتم الحوار بين أكثر من اثنين كما هو الحال فى ساحة البرلمان أو جلسة عمل بوضع خطة وقد يكون بوسائل اتصال مثل (الهاتف أو الإذاعة التليفزيون أو عبر الصحف والمجلات كالرد على الجماهير فى أسئلتهم).

فالحوار من هذا المنطق هو فن إعلامى اتصالى وتطبيقى وهو لغة العصر- وأفضل أسلوب يتخذه الإنسان منهجًا لنقل معلوماته إلى غيره لذا أصبح لزامًا علينا أن نتعلم أسلوب الحوار الذى يتسم بالمرونة وعدم التعصب والبعد عن الجدل الذى لا يوصل إلى غاية أو هدف ولا يصحح معلومة ولا يوصل فكرة.

تعريف الحوار: The definition of dialogue

أولاً: الحوار فى اللغة

إذا رجعنا إلى كلمه حوار فى المعاجم اللغوية لوجدنا أن الحوار له معانى كثيرة تدور فى مجملها حول معنى الرجوع والمراجعة والرد.. فقد جاء على لسان العرب:

الحوار هو الرجوع عن الشىء إلى الشىء وحار إلى الشىء عنه: حوارًا محاورًا ومحاوره وحؤورًا.

ومنه قوله تعالى: ﴿إِنَّهُۥ ظَنَّ أَن لَّن يَحُورَ﴾ صدق الله العظيم.

وفى الحديث قوله ﷺ "من دعى رجلًا بالفكر أو قال عدو الله وهو ليس كذلك إلا حار عليه" (صدق رسول الله ﷺ) ومعنى حار عليه أى رجع عليه بالكفر.

والمحاورة: المجاوبة والتحاور: التجاوب

وحوارًا: المجاوبة يتحاورون: يتراجعون فى الكلام

المحاورة: مراجعة الكلام والمنطق فى المخاطبة.

الحوار فى القاموس المحيط:

المحاورة والمحورة ـ الجواب.

والحيرة والحويرة ـ مراجعة المنطق.

تحاوروا: تراجعوا الكلام بينهم.

التحاور: التجاوب.

وقال الراغب الأصفهانى (المحاورة والحوار المرادة فى الكلام).

الحوار فى المعجم الوسيط:

تحاوروا: تراجعوا الكلام بينهم.

الحوار حديث يجرى بين شخصين أو أكثر:

يقول ابن فارس: "الحاء والواو والراء. ثلاثة أصول: أحدهما اللون والآخر الرجوع والثالث أن يدور الشيء دورًا"، والأصل الأول غير مراد هنا أما الأصلان الآخران فمرادان ولذا قال الزمخشرى فى أساس البلاغة "حاورته وراجعته الكلام" وهو حسن الحوار أى حسن الكلام وقال ابن منظور فى لسان العرب (الحوار: الرجوع عن الشيء، وإلى الشيء، حار إلى الشيء وعنه.. رجع عنه وإليه.

ثانيًا: الحوار فى الاصطلاح:

الحوار كمفهوم وجد مع وجود الإنسان بل قبل وجوده وذلك يتضح لنا فى القرآن من حوار بين الله سبحانه وتعالى والملائكة عند خلق آدم عليه السلام وهذا يعنى أن الحوار كمفهوم أحد مقاصد الشرع فى عرض القضايا والقرآن خير شاهد ومعبر عن الحوار.

لقد تعددت اصطلاحات وتعريفات الحوار فيمكن تعريفه بأنه (مراجعة الكلام مع النفس، أو بين طرفين أو أكثر، حول موضوع محدد، بغرض الوصول إلى الحقيقة وتجليها) وقد تختلف عبارات الباحثين بزيادة الأوصاف أو نقصها، وبعضها أوصاف زائدة عن التعريف.

- فقد عرفه **محمد حسين فضل الله** بأنه "إدارة الفكرة بين طرفين مختلفين أو أطراف متنازعة وذلك عن طريق الأخذ والرد فى الكلام وطرح الحجة والرد عليها وبيان الرأى والرأى المضاد". وعرفه **مبارك سيف بن سعيد الهاشمى** بأنه

"تفاعل لفظى بين اثنين أو أكثر من البشر بهدف التواصل الإنسانى وتبادل الأفكار والخبرات وتكاملها.

- وعرفه **محمد زرمان** بأنه "عملية اتصال بين طرفين أو أكثر وهى تعتمد على المخاطبة والمساءله حول شأن من الشئون".
- واصطلح عليه **أحمد عبد الله الضويان**" الكلام المتبادل بين طرفين فى أسلوب لا يقصد به الخصومة.
- وخلص **خالد محمد الغامسى** إلى تعريف الحوار بأنه حديث بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة الهدف منها الوصول إلى الحقيقة بعيدًا عن الخصومة والتعصب بل بطريقة علمية إقناعية ولا يشترط فيها الحصول على نتائج فورية. ويتبين من ذلك أن الحوار: عملية تواصلية متكافئة بين اثنين أو أكثر بهدف الوصول إلى الحقيقة بعيدًا عن الخصومة والتعصب.
- وهو تفاعل لفظى أو غير لفظى بين اثنين أو أكثر من البشر- بهدف التواصل الإنسانى وتبادل الأفكار والخبرات وتكاملها للوصول إلى نتائج مفيدة بعيدًا عن الخصومة والتعصب بطريقة علمية إقناعية.
- وهو حديث بين طرفين أو عدة أطراف لعرض وجهات النظر بينها حول مسألة متنازع عليها بقصد التوصل إلى حل مناسب أو نتجة مناسبة.

- فالحوار إذن حديث بواسطة عرض وجهات النظر (الوسيلة).
- حول مسألة متنازع عليها (الموضوع).
- بين طرفين أو أكثر (أطراف النزاع)
- بقصد التوصل إلى حل مناسب (الهدف)

والحوار: هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة فلا يستأثر أحدهما من الأخر فيغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة بطريق يعتمد على العلم والعقل مع استعداد الطرفين لقبول الحقيقة.

- وهو القدرة على التعبير عن أرائنا مع الإنصات الفعال للآخرين وصولًا إلى الأهداف المنشودة.

ويضيف باحث آخر بأنه: أحد الأشكال الرئيسية للأنشطة اللغوية التى تتميز بتركيبات غير معقدة وتفاعلات بين المتحاورين.

- وهو حديث شفوى يجرى تبادله بين أكثر من فرد سواء فى الشارع أو البيت والصورة الأخرى للحوار هو الكلام المطبوع فى صحيفة أو مجلة فيكون على شكل عرض وجهات نظر أو تعقيبات أو مدخلات.
- و"الحوار هو وسيلة للتفاهم بين البشر، ويمكن أن يكون له دور فى التقدم البشرى والتطور إلى الأفضل فى جميع مناحى الحياة، وطالما أن الإنسان قد تميز عن بقية المخلوقات فى هذا الكون بالنطق، فهو لا يكف عن الحوار بجميع صورة".
- و"هو إبداع خاص ينشئه الفرد عندما يشاء، رغم أن عوامل أخرى لا بد له من أخذها فى الاعتبار إلا أن القرار يبقى له فى بدء الحوار وتوجيهه وتحديد أهدافه ووسائله".
- وهو "من المحاورة؛ وهى المُراجعة فى الكلام بغية إيصال المراد إلى الآخر، وهو الشق الأساسى فى التواصل الإنسانى (التواصل اللفظى) ويعضده الشق الآخر (التواصل غير اللفظى).
- كما إن الحوار هو حديث شفهى يجرى تبادله بين أكثر من فرد سواءً فى شارع، بيت، منتزه، ومدرسة، جمعية، منتدى، غير ذلك. كما أن الحوار يعد مجالًا فعالًا ومفيدًا فى التدريب على امتلاك مهارات التواصل الشفوى والتفاعل الاجتماعى فالتدريب على التواصل الشفوى ينبغى أن يكون عن طريق الممارسة اللغوية الفعلية فى مواقف حيوية.

وقد ورد أيضًا فى بعض المراجع التعريفات التالية للحوار:

- الحوار هو أدب التفاهم والأسلوب الأمثل للارتقاء بالمطالب البشرية والتواصل بين الأفراد والحضارات.
- الحوار هو لون من ألوان الخطاب الشفهى وهو يعبر عن السلوك اللغوى لكل مجتمع.
- الحوار هو احترام تبادل الأدوار والالتزام به دون مقاطعة للمتحدث.

- الحوار هو اللبنة الأساسية لحياة اجتماعية سعيدة خالية من المشاكل.
- الحوار هو القدرة على التفاعل المعرفى والعاطفى والسلوكى.
- الحوار هو الأسلوب الذى يبنى به كل شخص وبمعنى آخر فإن كل شخص يبنى أسس ووسائل اتصاله بالآخرين وأساليب حواره معهم انطلاقًا من بنيته النفسية الذاتية (التى تطفى على شخصيته وغيره عن غيره).
- الحوار هو "تبادل الحديث بين الشخصيات".
- الحوار هو "سلسلة من الأسئلة والأجوبة بين فردين أو أكثر".
- وقد نظر بعض الباحثين إلى الحوار على أنه سلوكًا تعاونيًّا.

الحوار وبعض المصطلحات الأخرى:

يعتبر الحوار والمناظرة والجدل والمكابرة والمناقشة ألفاظ لها معان ومدلولات لا بد من الوقوف عليها لبيانها كلغة واصطلاحًا والعلاقة بينها.

الحوار . والجدل:

الجدل لغة: هو الخصومة والقدرة عليها، ورجل جدِل ومِجدل ومِجدال: شديد الجدل، يقال جادلت الرجل فجدلته جدلًا: أى غلبته، ورجل جدل إذا كان أقوى فى الخصام وجادله أى خاصمه، والاسم (الجدل) وهو شدة الخصومة، والجدل مقابلة الحجة بالحجة، والمجادلة: المناظرة والمخاصمة.

الجدل اصطلاحًا: عرفة الجرجانى بقوله: دفع المرء خصمه عن إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو يقصد به تصحيح كلامه، وهو الخصومة فى الحقيقة.

وفى تعريف آخر: عبارة عن مراء يتعلق بإظهار المذاهب وتقريرها.

وبين الإمام أبو زهرة الغرض من الجدل بقوله: والجدل يكون الغرض منه إلزام الخصم والتغلب عليه فى مقام الاستدلال.

فالجدل هو حوار كلامى يتفهم فيه كل طرف من الفريقين المتحاورين وجهة نظر الطرف الآخر، ويعرض فيه كل طرف منهما أدلته التى رجحت لديه، واستمساكه بوجهة نظره، ثم يأخذ بتبصر الحقيقة من خلال الانتقادات التى يوجهها الطرف الآخر على أدلته، أو من خلال الأدلة التى ينير له بها بعض النقاط التى كانت غامضة عليه.

وقد يكون الجدل بالحسنى، حيث قال تعالى ﴿وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ﴾، وقد يكون الجدل بالباطل، قال تعالى ﴿وَجَٰدَلُوا۟ بِٱلْبَٰطِلِ لِيُدْحِضُوا۟ بِهِ ٱلْحَقَّ﴾. ولذلك قسم العلماء الجدل إلى ممدوح ومذموم، وذلك بحسب الغاية منه، وبحسب أسلوبه، وما يؤدى إليه. فالجدل الذى يهدف إلى إحقاق الحق ونصرته، ويكون بأسلوب صحيح مناسب، ويؤدى إلى خير فهذا هو الجدل المحمود، والجدل الذى لا يهدف إلى ذلك ولم يسلم أسلوبه، ولا يؤدى إلى خير فهو الجدل المذموم.

يقول الشافعى رحمه الله: رأيى صواب يحتمل الخطأ، ورأى غيرى خطأ يحتمل الصواب.

والحوار فى حقيقته مهما اختلفت أهدافه هو وسيلة من وسائل التواصل بين البشر، وبعضهم البعض بل بين الزوج والزوجة، بين الأم والأب والابن وبين الأخ وأخته وأخوه.

الحوار: من المُحاورة؛ وهو المُراجعة فى الكلام.

الجدال: من جَدَلَ الحبل إذا فتَلَه؛ وهو مستعمل فى الأصل لمن خاصم بما يشغل عن ظهور الحق ووضوح الصواب، ثم استعمل فى مُقابَلة الأدلة لظهور أرجحها.

والحوار والجدال ذو دلالة واحدة، وقد اجتمع اللفظان فى قوله تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوْلَ ٱلَّتِى تُجَٰدِلُكَ فِى زَوْجِهَا وَتَشْتَكِىٓ إِلَى ٱللَّهِ وَٱللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَآ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌۢ بَصِيرٌ﴾ [المجادلة: ١] ويراد بالحوار والجدال فى مصطلح الناس: مناقشة بين طرفين أو أطراف، يُقصد بها تصحيح كلام، وإظهار حجَّةٍ، وإثبات حق، ودفع شبهةٍ، وردُّ الفاسد من القول والرأى.

الحوار.. والمناظرة:

المناظرة لغة: ورد فى لسان العرب: "التناظر: التَّراض فى الأمر، ونظيرك الذى يراوضك وتناظره، وناظره من المناظرة، والنظير المثل، وفلان نظيرك، أى مثلك والمناظرة أن تناظر أخاك فى أمر إذا نظرتما فيه معًا كيف تأتيانه".

المناظرة اصطلاحًا: عرفها الجرجانى بقوله: "هى النظر بالبصيرة من الجانبين، فى النسبة بين الشيئين إظهارًا للصواب".

وعرفها الألمعى بقوله: هى تردد الكلام بين شخصين يقصد كل واحد منهما تصحيح قوله وإبطال قول صاحبه مع رغبة كل منهما فى ظهور الحق.

وعرفها الميدانى بقوله: هى المحاورة بين فريقين حول موضوع كل منهما وجهة نظر فيه تخالف وجهة نظر الفريق الآخر، فهو يحاول إثبات وجهة نظره، وإبطال وجهة نظر خصمه، مع رغبته الصادقة بظهور الحق والاعتراف به لدى ظهوره.

ويتفق الإمام أبو زهرة مع غيره فى بيان أن المناظرة المقصود منها الوصول إلى الصواب بقوله: المناظرة يكون الغرض منها الوصول إلى الصواب فى الموضوع الذى اختلفت أنظار المتناقشين فيه.

وهكذا يتبين أن المناظرة محاورة من أجل الوصول إلى الصواب، ولهذا كان الاشتراط فيها التقارب بين المتناظرين فى العلم والفهم.

الحوار.. والمكابرة:

المكابرة لغة: ورد فى المعجم الوسيط: كابر فلان فلانًا: طاوله بالكبر وقال أنا أكبر منك، وفلانًا على حقه: جاحده وغالبه عليه وفى الخبر أو الحق: عاند فيه. وفى لسان العرب: فلان حية الوادى وحية الأرض إذا كان نهاية الدهاء والخبث والعقل... يقال ذلك على الذى يستحق ما لا يملك مكابرة وظلمًا.

المكابرة اصطلاحًا: عرفها الجرجانى بقوله: هى المنازعة فى المسألة العلمية لا لإظهار الصواب، بل لإلزام الخصم، وقيل: المكابرة هى مدافعة الحق بعد العلم به.

وعرفها أبو زهرة بقوله: والمكابرة لا يكون الغرض منها إلزام الخصم ولا الوصول للحق، بل اجتياز المجلس، والشهرة أو مطلق اللجاجة، أو غير ذلك من الأغراض التى لا تغنى فى الحق فتيلا.

فالمكابرة هى المعاندة والمخالفة من أجل الظهور والشدة، والغرض منها إلزام الخصم باعتماد أسلوب المغالطة، لأنه لا يقصد المكابر الوصول إلى الحق والصواب.

ولذلك فالمكابرة تختلف عن المحاورة والمناظرة والجدل المحمود، ولكن مع التقارب بين الحوار والمناظرة والجدل المحمود إلا أنه بينها تفاوت فى ترتيب وقوعها

حيث تبدأ القضية المطروحة أو الاختلاف بالحوار ثم يتبعه المناظرة ثم الجدل المحمود، وربما يمتد إلى الجدل المذموم حيث يدفع المجادل التعصب لرأيه وإن كان ظاهرًا مخالفته للحق، ولكنه تأخذه العزة بالإثم رغم وضوح الأدلة وهنا يتحول الجدل إلى مكابرة.

الحوار.. والمناقشة:

المناقشة: معناها فى اللغة:

الاستقصاء فى الحساب حتى لا يدع منه شىء وأصل المناقشة من نقش الشوزكة إذا استخرجها من جسمه.

أما المناقشة فى الاصطلاح:

فهى من التحاور بين شخصين ولكنها تقوم أساسًا على استقصاء الحساب وتعرية الأخطاء وإحصائها ويكون هذا الاستقصاء فى العادة لمصلحة أحد الطرفين فقط الذى استقصى محصيًا ومستوعبًا كل ما له على الطرف الأخر.

الحوار.. وبعض المفاهيم:

هناك بعض المفاهيم التى نتعرض لها عند الحديث عن الحوار.. سوف نتحدث عنها خلال العرض التالى وهى:

- الحوار.. وفن الحديث.
- الحوار.. ومهارة الإنصات والاستماع الجيد.
- الحوار.. وفن الإقناع.
- الحوار.. والمناظرة.
- الحوار.. والجدل.
- الحوار.. والصراع.
- الحوار.. والبرجماتية اللغوية.
- الحوار.. والتفاوض.
- الحوار.. والخطابة.. وإلقاء الكلمات.

الحوار.. وفن الحديث:

تعريف الحديث:

يعتبر الحديث من وسائل الاتصال الفعال، فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس وترويضها وكبح جماحها بإخضاعها لأهداف الجماعة ومعاييرها، ويتطلب الحديث مهارات معينة، وقواعد له إجرائية وآداب تحكم سيره، وترسم له الأطر التربوية التى من شأنه تحقيق الأهداف المرجوة، إن فى ثنايا الحديث فوائد عديدة نفسية وتربوية ودينية واجتماعية وتحصيلية تعود على المحاور بالنفع كونها تسعى إلى نمو شامل وتنهج نهجًا دينيًّا حضاريًّا ينشده كثير من الناس.

والقرآن الكريم أولى الحوار أهمية بالغة فى مواقف الدعوة والتربية، وجعله الإطار الفنى لتوجيه الناس وإرشادهم إذ فيه جذب لعقول الناس، وراحة لنفسهم.

إن أسلوب الحديث فى القرآن الكريم يبتعد عن الفلسفات المعقدة، ويمتاز بسهولة، فالقصة الحوارية تتميز بألوان من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والاجتماعية. تتميز تلك الأساليب بلين الجانب وإحالة الجدل إلى حديث إيجابى يسعى إلى تحقيق الهدف بأحسن الألفاظ وألطف الطرق، وقال تعالى: ﴿ اذْهَبَآ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُۥ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقُولَا لَهُۥ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴾ [طه: ٣٤، ٤٤].

أهمية الحديث:

يعد المهارة الأساسية اللازمة لجميع الأفراد ولكى يتدرب الفرد على مهارة الحديث لا بد أن يتقن المهارات اللغوية إضافة إلى مهارات العلاقات الإنسانية التى تمكنه من العمل مع الآخرين.

مكونات الحديث:

١ - لغة البدن:

وهى ذات التأثير الأكبر حيث يمثل نسبة تأثيرها فى الآخرين (٧٠٪)، ويعتقد علماء النفس بأن ٦٠٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أى عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان (ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركة الكلمات)، ومن الأخطاء التى نقع فيها جميعًا هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات

فى محاولتنا فهم ما يقولها لنا أحدهم وقراءة أفكارهم بل إننا نمضى ساعات فى تحليل الكلمات التى قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافى لغة الإيماءات.

وإنه يمكن فك الجدل التقليدى حول ما إذا كان الطرف الأخر مرتاحًا لنا بالاعتماد على إيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا على كلامه فقط، فالإيماءات التى تحدث فى حياتنا اليومية، قد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسى المسبب لها.

٢- الصوت:

ويأتى تأثير الصوت فى المرتبة الثانية بنسبة (٢٣٪) فلكل مقام موسيقى كلامية تناسبه، بل لكل عبارة ولكل كلمة موسيقاها الخاصة التى تناسبها والطبقة الصوتية لشخص واحد عند التحدث إليه تختلف عن الطبقة الصوتية للتحدث لجمع من الناس.

والتنوع فى موجات الصوت مطلب مهم مثلًا عند الكلام المهم تكرر عدة مرات بحيث لا يكون التكرار مزعج، مع ارتفاع بسيط للصوت عند الأسى والحزن والتفاعل مع الطرف الأخر يقل الصوت نسبيًّا.

وإن قوة الشخصية تظهر فى اتزانها واعتدالها فى استخدام الإمكانات والوسائط التى تؤثر بها ومنها "الصوت" لذا يجب أن نتحدث بصوت معتدل متزن لا يرتفع إلى حد الجهر المنفر ولا ينخفض إلى حد الهمس الذى ينبئ بالخجل، وإذا تكلمنا فإن صوتنا يجب أن يتدرج فى طبقاته معبرًا عن انفعالاتنا الصادقة فى الحدود المرسومة سلفًا.

٣- الكلام: (خصائص الكلام الجيد):

*** زيادة الكلام ونقصانه:**

فالكلام الجيد، هو ذلك الكلام الذى لا يكون محشوا بالجمل والعبارات التى لا تخدم الهدف من الاتصال بالآخرين، وبتعبير آخر فإن الكلام الجيد، هو الكلام الذى لا يتصف بالإفراط أو التفريط، والذى يكون على مقاس المطلوب للمعانى المقصودة، ويساعد المتحدث فى القيام بتحقيق الأهداف التى يرغب فى تحقيقها.

*** الخلو من اللوازم اللفظية واللوازم الحركية:**

فالشخص الذى يقع كلامه وقعًا حسنًا على الآذان، هو ذلك الذى يكون كلامه خاليًا من اللوازم الكلامية، كما يكون المتحدث غير مصاب بالحركات، التى يحشرها

حشرًا فى أثناء كلامه، ويضيفها إضافة إلى الموقف، فينفر منه من يتحدث إليهم، بل وقد يضحكون منه، ويسخرون مما يأتى به من تلك الحركات السمجة.

*** عدم التعرض من قريب أو من بعيد بأى من الحاضرين أو بأى من الغائبين:**

فشرط الكلام الجيد، أن يكون بريئًا من التجريح أو من النميمة. فإنه يتعالى عن الانخراط فى تجريح غيره أو تشويه سمعته، بل ويكون حياديًّا باستمرار، ولا يكون ذمامًا أو هاتكًا لسمعة الآخرين، سواء كانوا موجودين بالجلسة، أو كانوا غائبين.

*** تجنب المناقشات الحادة والمجادلات الدينية والسياسية:**

فمن خصائص الكلام الجيد، أن يكون بعيدًا عن المصادمات الكلامية، وأن يتحاشى المناقشات الحادة والمجادلات حول نقاط الخلاف، فيما بين المعتقدات الدينية والمعتقدات السياسية؛ لأنها تشبه الحريق الذى لا يبقى ولا يذر، ولا يعرف له حدودًا يقف عندها ولا يتعداها. فما يتأتى عن الصدامات الكلامية المتمثلة فى تلك المناقشات والمجادلات، هو زيادة حدة البغض، وتعميق هوة الكراهية والمقت بين أطراف النقاش والجدل.

*** صفات الحديث المؤثر ومعوقاته:**

أ ـ المعرفة:

عليك هنا أن تعرف الكثير جدًّا عن الموضوع الذى وقع عليه اختيارك بحيث يمكنك المفاضلة والاختيار بين أنسب العناصر التى تكونت منها معارفك الكثيرة حول الموضوع مع التركيز على الجدية والطرافة فى اختيار العناصر الجديدة.

ب ـ طلاقة وقوة الأسلوب:

الأمر الذى يترك أكبر الأثر فى نفسية المستمع وأفضل شىء يمكنه أن يحقق لنا المظهر المؤثر فى الأسلوب هو (الاتزان) فى كل شىء، اتزان فى اختيار الألوان والملابس، اتزان فى الحركة والتعبير بالإشارة والانفعال أثناء الحديث، اتزان فى استخدام طبقات الصوت والنبرات وتنويعها لإحداث الأثر فى المستمع، وتبرز أهمية (الاتزان) فى أنه إلى جانب عمليته فى إكساب الحديث الانسجام وقوة الأسلوب فإنه أيضًا يكسبنا الهدوء اللازم لجمع النفس والسيطرة على انفعالاتها ومخاوفها من مواجهة الغير. على أن الاهتمام بأسلوب الحديث فى الكلام أهميته القصوى، وأهم ما فى

الأسلوب هو الطلاقة والمرونة، والإيجاز غير المخل، والاعتماد على المؤثرات الحركية والانفعالية والوقفات الموحية المؤثرة اللافتة للانتباه المقوية للمعانى فى الوقت نفسه وأهم خصائص الأسلوب المؤثر أيضًا جاذبيته المستمدة من جاذبية صاحبه فاحرص كل الحرص على عدم إشاعة النفور أو الملل فى نفس مستمعك.

خصائص الأسلوب:

- أن يتسم بالتدفق والحيوية والحماس والابتعاد عن الفتور والتكاسل.
- أن تتجنب تمامًا كل ما يثير مشاعر الاستياء فى نفوس مستمعيك.
- أن تحرص على استخدام الضمائر فى مواضعها المناسبة.

جـ ـ الموقف الموحد:

إذ يجب أن يعرف الجميع عنك أنك صاحب موقف موحد على الدوام، فالموقف الموحد يعنى التمسك بمجموعة من الآراء والأفكار والمبادئ تشكل قوام وملامح فكرك وشخصيتك، وأنت تؤثر من خلال هذا الفكر وتلك الشخصية، أعنى من خلال قوة أفكار الفكر والشخصية، فإذا كنت من الطراز الذى يتماشى مع الجميع كلما اختلفت بينهم المواقف والآراء فإن صورتك فى نظر الجميع لن تكون سوى أسوأ صور الشخصية ضعفًا واهتزازًا وتذبذبًا، وعندئذ تفقد كل تأثير وكل قوة كنت تمتلكها من قبل.

د ـ البحث عن المدخل النفسى:

البحث عن المدخل النفسى المناسب لكسب المستمع.. خاصة إذا كنا نهدف إلى الحصول على موافقته على آراءنا، وهنا لا يجب أن ندلى صراحة ومنذ الوهلة الأولى بأهدافنا بل يجب أولًا أن يتم الاتفاق حول بعض الآراء الثانوية فإذا خلقنا الموقف الفكرى النفسى الموحد بيننا وبين المستمع أمكننا أن ننتقل به إلى مجموعة أخرى من الآراء تتضمن ما نريده أن يوافق عليه من الآراء.. وهكذا نكسب الآخر كما نكسب مواقفنا وأنفسنا.

هـ ـ مستوى المستمع العلمى والثقافى:

من الاعتبارات ذات الأهمية الشديدة التى لا يجب تجاهلها أو إهمالها فى الحديث هو "مستوى المستمع" العلمى والثقافى إذا أهملنا، وكذا إذا وضعنا فى الاعتبار والمهم أنه

يجب أن نشعر المستمع إلينا أننا نتعامل معه وفقًا لمستواه لأن جميع البشر يعملون على أن تكون صورتهم الفضلى أمام الجميع هى الصورة المشرقة البراقة التى لا تظهر فيها جوانب نقصهم أو نقاط ضعفهم.

ومع ذلك يجب أن يوضع مستوى المستمع فى الاعتبار فلا نتحدث إليه إلا بما يفهمه، ولا نعالى عليه إذا كان أقل منا ثقافة، أما إذا كان المستمع على درجة من الثقافة فإن العكس هو ما يجب أن يحدث أى أنه يجب أن لا نقلل من قدره، وأن نعامله على المستوى العلمى والثقافى الذى وصل إليه، على أن ذلك يجب أن يتم بدون مبالغة أو نفاق.

ويفضل فى هذا الموضوع أن نشير إلى أهمية معيار (الاعتدال) سواء فى تقييم مستوى المستمع أو فى التعامل معه خلال الحديث، ولنتذكر دائمًا أن الثقافة العامة فى أغلب موضوعاتها تتسم بالعمومية وعدم التخصص والبعد عن التفاصيل، فإذا أنت تتحدث فى إطار العموميات.

روى عن رسول الله ﷺ أنه قال: "أمرنا معاشر الأنبياء أن نحدث الناس على قدر عقولهم".

وروى عن بن عباس ﷺ مرفوعًا عن النبى ﷺ: "لا تحدثوا أمتى من أحاديثى إلا ما تحمله عقولهم فيكون فتنة عليهم".

وفى مقدمة صحيح مسلم عن ابن مسعود ﷺ قال: "ما أنت بمحدث قومًا حديثًا لا تبلغة عقولهم إلا كان فتنة".

معوقات الحديث:

١- أخطاء النطق المثيرة للتهكم أو الصارفة الانتباه والمشتتة لذهن المستمع.

٢- أخطاء النحو الفاضحة التى تكشف درجة عدم التمكن من اللغة المستخدمة فى الحديث.

٣- عدم مخاطبة الناس على قدر عقولهم.

٤- عدم مراعاة العوامل النفسية فى المتحدث إليهم.

عناصر الحديث (والشروط الواجب توافرها فى كل منهم):

يعتبر الحديث مفتاح شخصية الفرد، ووسيلة للتفاهم مع الآخرين، والحديث المهذب الودود، ينبئ عن شخصية المتحدث، ولقد زخر الإسلام فى المحادثة أسوة بغيرها من الآداب بقواعد تكاد تتطابق مع ما تأخذه به الدبلوماسية الحديثة، وهو ما يحدو بنا إلى الاسترشاد بها كقواعد معمول بالكثرة منها.

وغير خاف أن الحديث يعبر ـ دائمًا ـ عن مستودعات الضمائر، ومكنونات الصدور، أما لغو الحديث، فيذهب بوقار صاحبه، بينما يلبس الحديث العذب صاحبه ثوب الوقار، ويكفيه مئونة العتاب والاعتذار وإساءة العلاقات مع الناس.

ولقد قال الأقدمون إن جراحات السنان (الرماح) لها التئام، لكن جرح اللسان لا يلتئم بيسر. كما أن الألفاظ الحسنة تجلب السعادة لقائلها.

فيجب أن يعقل الإنسان لسانه، إلا عن حق يوضحه أو باطل يدحضه أو حكمة ينشرها، أو نعمة يذكرها، وتعتبر الكلمة الطيبة فى ديننا صدقة.

ويكشف الحديث عن هوية صاحبه، على حسب قول أمير المؤمنين عمر ﷺ: (إذا تحدثتم، ميزتكم ألسنتكم).

وينقسم عناصر الحديث إلى ثلاثة هى:

أ ـ المتحدث ب ـ موضوع الحديث جـ ـ والمتحدث إليه (المخاطب).

أ ـ المتحدث:

يشترط فى المتحدث حتى يكون حديثه متقبلًا، بعيدًا عن التعقيد، وخاليًا من مسببات الملل.

١ - أن يلم ـ مقدمًا ـ بعناصر الموضوع، وأن يحيط بكافة جوانبه، استعدادًا لأى سؤال عنه.

٢ - أن يتحدث فى موضوع واحد، حتى لا يتشعب فكره، وحتى لا يتوزع جهده على عدة موضوعات قد لا يحسن تغطيتها.

٣ - أن يبتعد عن الشطط فى الفكر أو الجنوح فى الرأى، حتى لا يسىء إلى الحاضرين.

٤- أن يراعى مستوى سامعيه الثقافى والفكرى، وألا يتحدث فى نظريات فلسفية لقوم محدودى الثقافة.

٥- يمكن أن يتصور فى إلقاء حديثه أنه يوجه حديثه لشخص واحد، حتى لا تأخذه رهبة من كثرة الحاضرين، والتهيب من مواجهتهم.

٦- أن تعبر حركات وجهه ويديه عن الموضوع الذى يتناوله.

٧- أن يكون صوته منخفض، هادئ النبرة، بعيدًا عن الصياح والانفعال موجزًا فى الحديث.

٨- ألا يبالغ فى المديح، أو يسرف فى الذم، وإنما عليه البعد عن التشهير بأية شخصية فى محيط العمل، ولقد قال رسول الله فى ذلك: (إن الله عز وجل يكره الانبعاج فى الكلام فنضر الله وجه أمرئ أوجز فى كلامه، فاقتصر على حاجته).

٩- أن يسمح بمساحة من وقته للمناقشة والتعقيب، ولا يضيق بهما، وإنما يجيب عليهما بصدر رحب وابتسامة ودود. وإذا غمض عليه أمر، يعد محدثه بالرجوع إلى أصل الموضوع وإفادته فيما بعد.

١٠-أن يصمت ـ عند الهرج ـ تفويتًا لتشويش الآخرين عليه، وقد يكون فى توقفه عن الحديث والنظر إلى محدثى الشغب، أثر فى تهدئة الخواطر، وإمالة مشاعر الحاضرين نحوه.

١١-أن يتفادى الجدل الفارغ، وأن يذهب مباشرة إلى لب الموضوع دون رتوش.

١٢-أن يتجنب الحديث وهو يلوك علكة (لبان)، أو يدخن سيجارة، احترامًا لذاته ومراعاة لمشاعر الآخرين.

١٣-أن يحرص على أن تكون مخارج الألفاظ عنده سليمة، وبلغة يسيرة خالية من غريب الألفاظ، حتى تكون مفهومة من السامعين.

١٤-أن يحرص على حسن منظره، حتى ترتاح إليه العيون، فلا يكون رثًا تقتحمه العين.

ب ـ موضوع الحديث:

هناك بعض الشروط يجب توافرها فى موضوع الحديث هى:

١- أن يكون موضوعًا مثيرًا يشد انتباه المستمعين، ويجذب من ينشد المعرفة.

٢- أن يكون موضوعًا مركزًا واحدًا غير متشعب، حتى يسهل استيعاب الحاضرين لأبعاده.

٣- أن يكون موضوعًا ذا أهمية مشتركة للسامعين.

٤- ألا يكون موضوع الحديث نميمة فى آخرين أو غيبة أو كذبًا والنميمة هى تحدث للتقرب من المحكى له عن هذه النميمة.

جـ ـ المتحدث إليه:

١- يجب عليه الاستماع لما يقال فى صمت، ولعل أبلغ ما قيل فى هذا الصدد، الحديث الشريف: "إذا جالست جهالًا، أنصت إليهم، وإذا جالست العلماء أنصت إليهم، فإن إنصاتك للجهال، زيادة فى الحلم، وفى إنصاتك للعلماء زيادة فى العلم".

٢- يفضل تحاشى مقاطعة المتحدث، أو مهاجمته بنقد لاذع، وجدل غير موضوعى، عملًا بالحكمة القائلة: "إن الله تعالى، قد خلق للإنسان أذنين اثنتين، ولسانًا واحدًا، ليسمع أكثر مما يتكلم" وقال حكيم: "من كثر كلامه، كثرت آثامه".

٣- يتجنب السامع الدخول ـ مع من يجاوره ـ فى أحاديث جانبية، تصرفهما عن متابعة من له حق الكلمة.

٤- يجدر بالمستمع، أن يثبت فى مكانه، ولا ينتقل بين المقاعد، حيث لا يشوش على المتكلم ويقطع حبل تفكيره.

٥- يستمع فى صبر، ويدون ملاحظاته على الحديث فى ورقة صغيرة، يستخدمها عند انتهاء المتحدث، ولا يقاطع المتكلم خلال عرضه للموضوع.

٦- ألا ينصرف عن متابعة الموضوع بالهمس المتكرر أو استمرار الابتسام إلى جاره بما يعنى التهكم أو السخرية من المتحدث.

٧- أن يتوخى قواعد التهذب والرقى فى المشاعر، فلا يعرب عن امتعاضه من الحديث، بالتناوم أحيانًا، وبتكرار النظر فى الساعة، والتثاؤب، أو العطس المفتعل.

٨- أن ينأى بنفسه عن التمازح مع الحاضرين حتى لا يشوش على المتحدث وينال من وقارة.

٩- ألا يخرج فى أسئلته عن الموضوع الأصلى للحديث، أو يتطرق إلى موضوع لا يناسب المقام عملًا بقاعدة: "إن لكل مقام مقال".

١٠-أن يتوخى عدم الانصراف قبل أن ينتهى المتحدث، إذ يحرجه هذا التصرف.

١١-على الشخص أن يتحاشى إقحام نفسه فى حديث يدور همسًا أو جهرة بين شخصين، عملًا بالحديث الشريف: "إن من حسن إسلام الفرد، تركه ما لا يعنيه".

أيضًا حذر الرسول الكريم تناجى اثنين فى وجود ثالث بقوله ﷺ: "إذا كنتم ثلاثة، فلا يتناجى اثنان بدون الآخر، حتى تختلطوا بالناس، من أجل أن ذلك يحزنه".

الاتصال الفعال فى الحديث:

- أجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك.
- كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حب الناس كن شغوفًا بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاقة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.
- أضف صفة الحماس إلى شخصيتك.
- الإصغاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لأراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالاسترخاء عندما يعرضون وجهة نظرهم ويكون فى مأمن من نقد الآخرين لهم.
- لا بد لك من المرح والإشراق والتفاؤل فلهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.
- كن ذا مظهر لائق فهذا يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان.
- لا تكن تقليديًا عند الثناء والمجاملة.
- اللباقة كنز لا يفنى: تعلم اللباقة فاللباقة هى مجموعة من القواعد فى التعامل مع الآخرين متعارف عليهم تدل على السلوك الحضارى والذوق الراقى، تعتمد على حسن التصرف ومراعاة شعور وإحساس الآخرين والتفهم الوعى

للموقف وتقديره تقديرًا صحيحًا، كما أنها تساعد على تنمية المهارات الإنسانية على مخاطبة الآخرين بثقة وإقناع للوصول إلى الهدف النهائى المرجو وهو الفوز بحب الآخرين وثقتهم.

التخطيط للحديث الجيد:

إن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتبلور فى مراحل ثلاث:

أولاً: الإعداد للحديث: وهى تشمل مجموعة الخطوات الأتية:

١- تحديد الهدف من الحديث: عندما نتحدث فنحن نتصل، ونصل لهدف، وهو التأثير فى الآخرين سواء للإمتاع أو للإفادة أو للإقناع أو لقتل وقت الفراغ.

وتحديد الهدف يعنى بصورة أساسية الإجابة على سؤال محدد هو لماذا نتحدث؟ والإجابة على هذا السؤال تساعدنا فى تحديد قيمة الحديث، وفى معرفة مدى تقبل الأخر لما نقول.

فالحديث الناجح هو الذى تجمع المتحدث والمستمع فيه رابطة مشتركة فهما يعملان معًا فى نشاط عقلى مشترك ويتفاعلان ويتعاونان فى بناء الفكر والمعنى.

٢- تحديد موعد إلقاء الحديث: فى الأحاديث العفوية يتحدد الموعد المناسب بمدى استعداد الأخر لسماعنا أو بحالته النفسية والوجدانية فإن التحدث مع الشخص المرهق جسديًّا أو عصبيًّا أو نفسيًّا يعطى نتائج عكسية أما فى المقابلات الإعلامية والمقابلات الشخصية ومقابلات التوظيف وكذلك فى الندوات والمؤتمرات وغير ذلك من الأشكال المنظمة، فيتم تحديد موعد محدد يتم الاتفاق عليه، أو تعلن به الأطراف المشتركة لضمان الاستعداد النفسى والعقلى للطرفين.

٣- اختيار المكان المناسب: فالمكان المناسب لمقابلة صحفية أو إذاعية مثلًا يختلف عن مكان إجراء مقابلات الشكاوى ويختلف عن مكان إجراء مقابلات الإقناع والتأثير ومكان المحاضرة والندوة يختلف عن مكان الخطة أو المؤتمر.

٤- لا بد من دراسة الجمهور: لا بد من دراسة الجمهور والتعرف على أفراده من حيث عددهم وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم وثقافاتهم واتجاهاتهم.

٥- اختيار مادة الحديث: عندما نتحدث إلى الآخرين لا نتحدث فى موضوع لا تعرف عنه شيئًا وإنما نختار موضوعًا نعرف عنه الكثير وتساعدنا موهبتنا وفهمنا للآخرين ولهدفنا من الحديث فى اختيار المادة التى سيتناولها حديثنا.

ثانيًا: مرحلة توجيه الحديث:

تتضمن هذه المرحلة: جوانب عديدة:

١- المظهر الجيد من خلال الثقة بالنفس والملبس المناسب والإشارات المناسبة والتعبيرات المبهجة للوجه.

٢- العرض المنظم والمناسب.

٣- حسن استهلال وحسن الخاتمة مع التركيز فى الاستهلال.

٤- العرض المنظم والمناسب.

٥- استخدام اللغة المناسبة.

٦- استخدام الحركات الجسمية والجمل الموضوعية عند الانتقال من جزئية لأخرى.

ثالثًا: مرحلة تقويم الحديث:

عملية التقويم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد تقوم كافة الخطوات الأولية والاستعداد وأثناء الحديث من خلال رجع الصدى وبعد الحديث بإعادة الاستماع إليها أو بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين أو من خلال الاستبيانات التى توزعها بعض الجهات على المستمعين.

ويمكن من خلالها التعرف على إيجابيتك كما يمكنك الوقوف على السلبيات التى عليك تلافيها فى الأحاديث القادمة.

الحوار.. ومهارة الإنصات والاستماع الجيد:

إن الاستماع للآخرين هى أهم مهارات التواصل مع الآخرين وأهم من الصوت القوى، وأهم من قدرتك على التحدث إليهم.

فيجب أن نستمع لهم كى نكشف ما بداخلهم، ويظن البعض أن الإنصات الجيد طريقه سلبية، ولكن هذا مفهوم خطأ لأن الإنصات الجيد للآخرين يشعرون باحترامك لهم ولأرائهم.

إن عادة الإصغاء الجيد من أهم العوامل التى تؤثر على علاقتنا بالآخرين ولكى تنجح فى التأثير على الناس لا بد أن تكون مستعدًا للتأثير بهم أيضًا.

مراحل الإنصات الأساسية:

الاستماع ← التفسير ← الاستيعاب ← التذكر ← الاستجابة ويؤدى الافتقار إلى مهارة الإنصات إلى حدوث أخطاء عديدة فى مواقف الاتصال.

أنواع الإنصات:

يحدد الباحثون أنواع من الإنصات هى:

أ ـ الإنصات بهدف الحصول على المعلومات ـ Listening for information:

يتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفى هذا النوع لا بد من تحديد الفائدة الأساسية التى يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التى يحتوى عليها.

ب ـ الإنصات النقدى ـ Critical listening:

يتضمن تقييم المادة التى يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته، وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية.

جـ ـ الإنصات العاطفى ـ Empathic listening:

يشير إلى الإنصات الذى يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد فى إطار الاتصال بهدف مشاركة المتحدث فى مشاعره ومشكلاته.

د ـ الإنصات بهدف الاستمتاع ـ Listening for enjoyment:

يشير إلى ذلك الإنصات الذى يختاره الفرد والقيام به بهدف تحقيق متعه معينه، فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الاتصال لديه لأنها تحقق لديه إشباع معين.

أهم شروط عملية الإنصات:

أ ـ إثارة رغبة المتحدث فى الاسترسال والاستمرار فى طرح الفكرة وإشعاره بالأهمية لما يقوله والرغبة فى الاستماع إليه.

ب ـ فهم وتفسير وتحليل وتقيم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هى دون تكوين اتجاه عكسى أو أحكام مسبقة عليها.

شروط أساسية للمنصت الجيد:

الانتباه: إلى سياق الحديث الذى يمكن أن يغير معنى ما يقال كلية.

الانتباه: إلى مشاعر المتحدث ومراعاة المكون العاطفى فى الرسالة الاتصالية.

الحرص: على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة.

تفسير: الصمت بشكل صحيح فقد يعنى الصمت أن الأفراد لا يفهمون معنى الرسالة أو لا يوافقون عليها أو يدخرون معلومات قيمة عن موضوع الاتصال ولا يريدون الإفصاح عنها.

أهمية الإنصات:

الإنصات عادة يؤدى إلى:

- زيادة اليقظة وشدة التفاعل.
- ازدهار جودة الحماس.
- توقد الذهن وسلامة التفكير.

مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها، ويعمل على تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

مستويات الإنصات:

هناك ستة مستويات هامة للإنصات هى:

١- التجاهل التام لما يقوله الطرف الآخر.

٢- التظاهر فقط بالإصغاء له مع الإيماء بالرأس أو الموافقة الآلية على ما يقول دون فهم.

٣- الإصغاء الاختيارى أو الانتقائى بمعنى أننا نصغى فقط إلى بعض الأجزاء التى تهمنا من الحديث، ونتجاهل ما لا يروقنا أو ما لا يخدم آرائنا وأغراضنا.

٤- الإصغاء الحرفى أى الاستماع إلى الكلمات فقط دون أن نحاول فهم الموضوع ككل.

٥- الإصغاء المتفهم وهو الإصغاء المخلص بهدف الفهم الحقيقى لوجهة نظر الطرف الآخر، وليس بهدف الرد على ما يقال أو إسداء النصح أو إثبات أننا دائمًا على حق.

٦- الإصغاء المتعاطف وهى درجة أعلى من الإصغاء المتفهم، ويتميز بالتعاطف مع الطرف الآخر حتى قبل أن نسمع لوجهة نظره.

ويعتبر المستوى الخامس هو المطلوب فى معظم الحالات:

ولا شك أن فن الإصغاء المتفهم ليس أمرًا يسيرًا خصوصًا بالنسبة لأولئك الذين لم يعتادوا عليه، وبالنسبة لأولئك الذين يعتادوا أن يصدروا تعليماتهم ونصائحهم للآخرين دون أن يسمعوا جيدًا وجهات نظر الآخرين.

أما إذا تدربت بالتدريج على فن الإصغاء المتفهم أو المتعاطف فاستمعت إلى وجهة النظر الآخرى بفهم حقيقى، فإن ذلك يجعل كلامك محل تقدير الآخرين وثقتهم لأنه قد تأكد لهم أنك أخذت وجهة نظرهم فى الاعتبار.

معوقات الاستماع الجيد:

قد تجد نفسك عاجزًا عن الإصغاء أو الاتصال بالآخرين حتى النهاية وذلك يرجع للأسباب الآتية:

أ ـ قد تكون من النوع الذى يرفض الاستماع لأى شىء ينافى معتقداتك ولا يتفق مع أفكارك، وإذًا بذلك فإنك تتوقف كلية عن الاستماع إلى المتحدث، وعليك إذًا أن تتعلم الصبر حتى ينتهى الطرف الآخر من كلامه، ثم تبدأ فى إصدار أحكامك.

ب ـ قد تشعر بأن ما يقوله المتحدث صعب عليك فهمه، وتجد ذلك مبررًا للانصراف عنه ولكن ذلك خطأ فلا بد أن تنتظر حتى ينهى حديثه.

جـ ـ قد يكون الموضوع الذى يتناوله محدثك لا يحظى اهتمامك أو أنه موضوع جاف فتشعر بأنه لا ضرورة أن تستمع إليه.

أدوات الاستماع الجيد:

التلخيص: ويتطلب المهارات الآتية:

١- الانتباه. ٢- الفهم. ٣- التركيز على الموضوع.

التمثيل: يتطلب مهارات التناغم مع المتحدث من خلال:

١- التحكم بالوضعية الجسدية. ٢- قوة وإيقاع الحديث.

٣- التناسب مع مزاج المتحدث.

توجيه الحديث: ويتضمن المهارات التالية:

١- ترتيب محتوى الحديث. ٢- تشجيع المتحدث على الكلام.

٣- توجيه الأسئلة.

قواعد الاستماع الجيد ويتضمن المهارات الآتية:

١- الانتباه للمتحدث.

٢- تلافى تأثير العوامل النفسية والطبيعية والفسيولوجية والبيئية التى تؤثر على الانتباه.

٣- متابعة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية.

٤- متابعة المتحدث والتجاوب معه.

٥- تجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم أو إطلاق الأحكام القطعية على المتحدث أو محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة إلقاء المتحدث أو مظهره.

مهارات الإنصات والاستماع الجيد:

إن القدرة على الاستماع هى الأداة الرئيسة والتواصل بين الناس وخاصة فى مواقف الخلاف والصراع، وهى تلعب دورًا واضحًا فى التخفيف من الميول العدوانية فى لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم عدة مهارات أكد عليها بعض العلماء هى:

١ ـ **التلخيص**: هو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين فى ذلك كلماتنا الخاصة وهو مفتاح الإصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل:

مما تقول أفهم أنك.....

إذا كنت أفهمك جيدًا فإنك تعتقد أنك.....

قل لى هل فهمتك جيدًا؟

بهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه، ومن الأخطاء

الشائعة فى الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة؛ والتلخيص له دور كبير فى توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التى تهم الطرفين.

إن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

٢- **عكس المشاعر**: إن التواصل البصرى والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطى الآخر الثقة والأمان ويوحى له باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته فى إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيبًا مفهوم العدائية فى الحوار.

إن تمثل عالم المحدَّث يفيد فى قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التى نرغب بها وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابى فى مجريات ونتائج الحوار.

٣ـ **توجيه الحديث**: إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلى.

٤ـ **تشجيع المحدث**: يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة فى مجال النقاش، وبإبداء الجزء المخفى الإنسانى فى شخصيتنا فيتشجع على أن يحدثك حديثًا أعمق صراحة أكبر عن خبراته المشابهة، ويساعد فى ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه. إن توجيه الأسئلة ضرورى من أجل السير نحو نتائج مرضية فى الحوار.

كيفية تطوير وتنمية مهارات الاستماع:

- تنمية القدرة على التركيز:

ويختزن الإنسان عن طريق الذاكرة قدرًا هائلًا من المعلومات، وتتطلب عملية الاستماع أن ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة لتقييمه وبناء استجابة محددة.

• الاستفادة من طبيعة البناء الثقافى المعروض على الفرد:

ويمكن من خلاله التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم، وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم وذلك أن فهم الآخرين هو الطريق المناسب لبناء علاقات فعاله.

• الالتزام بقواعد الاستماع الجيد:

يعبر الاستماع عن نصف عملية الاتصال وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات جيدة كما ذكرنا سلفا.

- التأكيد على قيمة الاستماع فى أولوية معتقدات الإنسان.
- النظر إلى المتحدث وعدم المقاطعة.
- التدريب على التحول من السماع (Hearing) إلى الاستماع (Listening) ثم الإنصات.
- سرعة تحديد الحاجات الشخصية المباشرة للمتحدث.
- تأجيل أو تعليق الحكم على موضوع الحديث.
- استخدام الأسئلة التوضيحية بعيدًا عن كل أشكال التهديد أو الإحراج.
- استغلال فواصل الحديث بالتعقيب والتلخيص.
- حسن إدارة المشاعر خلال الحديث.
- عدم الاستغراق فى مكنون التفاصيل الدقيقة ومحاولة التركيز على الفهم الشامل لمضمون رسالة المتحدث.
- والسماع والفهم موضوع مهم جدًّا: وذلك لأن محاولة الفهم يصقل مهارة الاستماع. وهناك عدة إرشادات يمكن من خلالها زيادة مقدرة الإنسان على فهم محدثه مما يتضمن فعَّالية التأثير فيهم وهى:

- استمع إلى الآخرين بعد أن تصل بين القلب والعقل.
- استمع لاهتمامات الآخرين لا لوظائفهم.
- استمع إلى الرسالة وما وراءها.

- استمع بعينك وأذنك معًا.
- استمع إلى المحتوى ودقق فى مشاعر الآخرين.

الحوار.. وفن الإقناع:

الإقناع شأنه شأن الحديث المؤثر له شروطه ومواصفاته وهو أداة من أدوات الحديث والحوار لأنك لو كنت محاورًا ومحدثًا بارعًا تستطيع إقناع من تتحدث إليهم بوجهة نظرك.

الهدف من الإقناع:

هو كسب أكبر تأييد ممكن لقضيتك أو موقفك أو رأيك من الآخرين.

شروط فن الإقناع

١ ـ **الانتباه الجيد للمستمع**: حاول دائمًا أن تجيب بعد أن تصغى، تفهم الموضوع تفهم شخصية محدثك وميوله واتجاهاته وأفكاره، وحاول أن تكسبه بعدم معارضتك لأفكاره معارضة مباشرة قاطعة للحديث بشكل حاد.

٢ـ **الجدل**: وسيلة من وسائل المناقشة وإدارة الحوار والإقناع، لكن هناك من يتخذون الجدل وسيلة للظهور والتفاخر، أما إذا كان الجدل مفيدًا ومثريًّا فلتكن حذرًا لبقًا بحيث لا تتورط فى إحراج مجادل بأن تفاخره بتفوقك عليه، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال قدر من البراعة والمرونة والطلاقة والمرح وامتلاك القدرة على إدارة الحديث وتوجيه دفته والانتقال من موضوع إلى موضوع بخفه ورشاقة معتمدًا على اهتمامات مجادلك بحيث تنهى الجدل دون خسائر ومشاعر عدائية.

٣ـ **المرونة**: ونقصد بها عدم إحراج الطرف الأخر، ويجب أن نستخدم العبارات المرنة فى النقد الموحية، غير المباشرة التى لا تقطع حبل الحديث ولكن لا نخسر من نحدثهم أو نؤلب على أنفسنا عدواتهم.

٤ ـ **المرح**: إن روح المرح هى الروح التى يجب أن تسرى فى أسلوب حديثك على الدوام بدهاء، هو الأفضل للتخلص من المواقف الحرجة أو التخلص من المأزق.

٥ ـ **الإيحاء**: الحديث المباشر عن أهدافك النهائية لن يؤتى بثمار مؤكدة، والأفضل منه أن توحى بما تريده عن الحوار منذ البدء وتمهد قليلًا لقضيتك مستخدمًا الإيحاء، ومن خلال اهتمامات وميول محدثك أولًا قبل التعرض لموضوعك الأساسى.

٦ ـ **المعرفة**: إن الحديث المؤثر يعتمد على الثقة بالنفس والقدرة على الإقناع، فكيف تثق فى نفسك؟ إنه يمكنك إقناع غيرك بأى موضوع لم تكتمل جوانب معرفتك بالشكل الذى يؤهلك للحديث عنه بثقة تامة وبمعرفة خالصة وافية؟ أضف إلى ذلك أن عدم المعرفة الكافية بالموضوع يؤدى إلى فقد الكثير من عناصر القوة فى الموضوع ذاته ومن ثم فى عناصر عرض الموضوع.

٧ ـ **الإخلاص**: فالإخلاص، بعد المعرفة، إذن هو إحدى الدعائم الرئيسية للحديث المؤثر، وهو دعامة لا يمكن تجاهلها أو الاستغناء عنها، فأنت يجب أن تقنع محدثك أو المستمع إليك بموقفك أو برأيك، وإقناعك له يتوقف على مدى إخلاصك، على أقل تقدير.. وعلى مدى إقناعك لمستمعك بأنك مخلص كل الإخلاص لما تقوله أو تدعو إليه.

٨ ـ **الحماس**: لا شك فى أن الانفعال من أهم الأساليب الرئيسية المعروفة فى التأثير وإكساب عطف وتأييد الناس، والحماس هو أحد أشكال الانفعال التى يمكن أن نؤكد بها إخلاصنا وإيماننا بما نقوله أو نتحدث عنه أو ندعو إليه، إنه التعبير الأمثل الذى يؤكد انتماء الأفكار إلينا وإيماننا بها، فالمرء يخلص لفكره ويؤمن بها ويتحمس لها إلى أقصى حدود التحمس، ولا تفتر همته فى الدفاع عنها مهما كلفة الأمر، ولا شك فى أن هذا الحماس يضفى على المرء وعلى الفكرة التى يتحمس لها قدرًا من المصداقية تجعل المستمع يعيد النظر فى موقفه من الفكرة، إذا كان معارضًا لها، كما إنها تدعم موافقته وتأييده إذا كان مؤيدًا لها.

٩ ـ **الممارسة**: من هنا تتضح أهمية الممارسة، حتى إذا كنا من الضالعين فى مهمتنا التى تجعلنا باستمرار على تواصل مستمر مع الجمهور فإن حاجتنا إلى الممارسة تظل مستمرة، وكذلك حاجتنا إلى التدريب لأن الممارسة والتدريب من شأنهما أن يجعلانا نمتلك أدواتنا أكثر وبفضلهما نتمكن من صقل مواهبنا وتدريب ملكاتنا.

حديث وحوار فعَّال:

لكى يكون حديثك وحوارك فعَّال وتتقن فن الإقناع عليك مراعاة الأمور التالية:

- كن على وعى بجوانب شخصيتك، وبالدور الذى تقوم به، وكذا بشخصية المستمع إليك.

- تحدث "فى الوقت المناسب" واجعل نبرة صوتك متمشية مع ما يجيش به صدرك.
- عبر عن وعيك وقوتك من خلال التحلى بالثقة والاتزان.
- اجعل قامتك منتصبة عند الجلوس أو الوقوف.
- دع إشاراتك غير الشفهية تعكس الرسالة التى تريد توصيلها.
- اظهر تقديرك لذاتك وثقتك بنفسك.
- اجذب انتباه الآخرين إليك بطريقة جيدة.
- اجعل لغة جسدك تتفق مع ما تتفوه به من كلمات.
- استخدم أساليب التواصل غير الشفهية عن عمد لتشير إلى إنصاتك الفعال.
- مل بجسدك ناحية المتحدث لتظهر له اهتمامك.
- ابتسم لتشير أنك تتلقى أفكارهم.
- أومئ برأسك للدلالة على موافقتك.
- كن فطنًا. فإن الإفراط فى استخدام تلك الإشارات سيحط من شأنك.
- اطلب بلباقة ممن تحدثه أو يتحدث معك أن يقدم لك تفسيرًا إذا لم تفهم مغذى إشاراته غير الشفهية.

الحوار.. والمناظرة:

المناظرة حوار بين متناظرين بلوغًا إلى الحق أو جلاء للصواب وهى بهذا لها من الناحية الشكلية أركان، شروط، ضوابط، آداب.

أركان المناظرة:

لا بد للمناظرة من موضوع ومتناظرين وهما ركنا المناظرة:

١- موضوع المناظرة:

- إما أن يكون متعلق بالعقيدة مثل المسائل التى خاض فيها علماء الكلام أو متعلق بأحكام فقهية مثل المسائل التى خاض فيها الأئمة والسلف الصالح، أو موضوعات بين هذه وتلك كموضوعات الخلافة ونظام الحكم.

- فالصنف الأول والأخير من الموضوعات يستعمل فيها الأدلة المنطقية أما الموضوعات الفقهية سواء كانت منصوصًا عليها واحتاجت للاجتهاد فإن أكثر هذه الموضوعات يحكمها قواعد أصولية مستنقاة من علم أصول الفقه.

٢- أما المتناظران:

- فهما طرفان يبغيان بلوغ الحق يسمى البادئ "عارض الموضوع" معللًا والمعترض سائلًا.

شروط المناظرة:

الشرط الأول: أن يكون المتناظران على علم بموضوع التناظر.

الشرط الثانى: أن يكون المتناظران على معرفة بما يحتاج إليه من قوانين المناظرة وقواعدها.

الشرط الثالث: أن يكون الموضوع مما يجرى التناظر فيه فالبديهيات والمسلمات لا يجرى التناظر فيه.

الشرط الرابع: أن يجرى المتناظران مناظراتهما على عرف واحد.

ضوابط المناظرة:

- الضوابط تميز المناظرة عن (الجدل المذموم أو السفسطة) ومن هنا جاءت هذه الضوابط:

١- تخلى كل من الفريقين عن وجهة نظر مسبقة والاستعداد لتقبل الحقيقة.

٢- الامتناع عن الإيذاء والسخرية. قال تعالى ﴿لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ﴾... ﴿وَلَا تَلْمِزُوٓا أَنفُسَكُمْ﴾ [الحجرات].

٣- افتراض صحة الجانب الآخر.

٤- التزام الأدلة الأصولية أو العقلية.

٥- التسليم بالمسلمات وقبول النتائج التى توصل إليها الأدلة القاطعة.

آداب المناظرة:

- الآداب هى التزام بما أمر الله به ﴿وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ﴾ ومنها:

١- الترتيب: لا يستعجل فى البحث قبل تمام الفهم.

٢- ألا يهاب وألا يحقر: بمعنى ألا يقع فريسة الخوف أو فريسة العجب فكلاهما يؤثر على كفاءته.

٣- ألا يختصر وألا يطيل وألا يخرج عن المطلوب.

٤- أن يتجنب فى ألفاظه الغريب والمحتمل من غير قرينة وكلام السفهاء.

٥- الجلوس: جلسة المكترث، مقابلًا للمناظر، مقبلًا عليه.

ومن آداب المناظرة أيضًا ـ كما ذكرت فى بعض المراجع ما يلى:

- **لا تستأثر بالحديث**: قال أبو الدرداء "إن الله خلق لى أذنين ولسانًا واحدًا كى أسمع أكثر مما أقول".
- **لا تقاطع**: المقاطعة لا تكون فقط بإسكات صاحبك والحديث بدلًا منه، بل إن سكوتك وحالك لهو عين المقاطعة.
- **ابدأ بنقاط الاتفاق**: ابدأ عند الحوار بنقاط الاتفاق ولا يعييك طول الحديث.
- **أفهم من أمامك**: كل لكل عبد بمعيار عقله، وزن له بميزان فهمه، حتى تسلم منه وينتفع بك، وإلا وقع الإنكار لتفاوت المعيار.
- **مثال وطرفه**: المحاور الجيد هو الذى يعرف متى يطرح مقاله ومتى يقذف طرفته.
- **حادثه باسمه**: احرص على معرفة اسم مجالسك وادعه به، وليكن ذلك فى أول الحوار.
- **الدليل**: وليكن دليلك فى مستوى محاورك، وخير الأدلة ما كان من عقيدة محاورك.
- **لا يهاب ولا يحقر**: أى أن لا تناظر من هو أعلى منك مقامًا لأنه يؤدى إلى التساهل والتسليم له خشية منه.
- **لا أعلم**: فلا تخجل أن تستوضح غامضًا أو أن تسأل عن مجهول.
- **كن أكثر جاذبية**: بعض المحاوريين يشد انتباه من حوله ذلك بإثارة فضولهم فذلك مما يعجب الناس.
- **لا تغضب**: الغضب هو محاولة إبطال دعوى الخصم قبل أن يقدم الدليل عليها.

- **اعترف بالخطأ**: كل بنى آدم خطاء وخير الخطاءين التوابون.
- **أغضض من صوتك**: المحاور يزينه اتزان كلامه وتناسق أحرفه، فليجهر بصوته إلى الحد الذى يستطيع محاوره أن يسمعه دون عناء.
- **احترم الطرف الآخر**: عامل الناس بما تحب أن يعاملوك به.
- **لا تستطرد**: لا بد من التأدب فى حوار من ابتلوا بداء الاستطراد، فلا تكن غليظًا فى كلماتك معهم.
- **العلم**: لا تحاور فى موضوع تجهله إلا أن تكون سائلًا.
- **لا تخطئ**: كان النبى ﷺ إذا أراد أن ينبه إلى خطأ ولم يشأ التصريح قال "ما بال أقوام يفعلون كذا وكذا".
- **لتحسن العرض**: ابتعد عن التقريرية فى حوارك واستبدل الأوامر بالاقتراحات.
- **لكل مقام مقال**: قال ابن القيم "انظر إلى ما قيل لا من قال".
- **لا تعجل عليه**: لا يحسن الاستعجال بالرد قبل تمام الفهم.
- **عُرف واحد**: شرط للحوار الناجح أن يجرى المتحاوران حوارهما على عرف واحد.
- **رتب أفكارك**: اضطر لاستخدام ورقة صغيرة إن كانت الحال مناسبة ولا حرج فى ذلك.
- **كن منصفًا**: اعلم أن محاورك سيكون أكثر إعجابًا بك كلما ازددت إنصافًا.
- **تضخيم الجانب الواحد**: الاهتمام بجوانب معينة أمر ومطلب مهم، لكن التوازن يظل مطلبًا أكثر أهمية.
- **لا تتعصب**: أعلم أن الثبات على الحق والالتزام بالصواب لا يعد لونًا من التعصب.
- **عليك بنفسك**: على المحاور أن يراقب نفسه أثناء حواره.
- **إنهاء الحوار**: يجب أن يكون إيقاف الحوار بطريقة مهذبة ذكية ليس فيها معنى العجز ولا الهزيمة، بل اعتداد الواثق المؤدب.

الحوار.. والجدل:

تعريف الجدل:

- تعريف الجدل فى المعجم الوسيط هى "طريقة فى المناقشة والاستدلال" ـ كما ذكرنا سلفًا.

ومن معانيها فى اللغة:

- المناقشة على سبيل المخاصمة ومقابلة الحجة بالحجة.
- شدة الخصومة والقدرة عليها.

أنواع الجدل:

أولًا: الجدل المحمود وضوابطه:

١- أن يكون بالتى هى أحسن: أى أفضل طريقة فى الحوار.

٢- التخلى عن التعصب: قد يغضب الآخر عندما يقول له الأول أنك مخطئ والغضب لا يبقى سداد الفكر.

٣- تقديم الحجة والبرهان: أن يقدم الذى يتخذ الجدال وسيلة لإثبات ما يدعو إليه من الحجة والبرهان.

٤- ألا يتناقض أقوال المجادل مع بعضها: أن يكون كلام الذى يجادل خاليًا من التعارض والتناقض.

٥- قبول النتائج التى يتوصل إليها: أن يقبل المتجادلان النتائج التى توصل إليها الأدلة القاطعة.

ثانيًا: الجدل المذموم ومظاهرة:

١- **أنه جدال بالباطل:** أن الكفار اتخذوا آيات الله وإنذارات الأنبياء هزوا.

٢- **جدال بغير علم:** وهو جدال أصحاب الباطل المزين يجادلون فى الله بعقولهم ويتصورون تصورات فاسدة.

٣- **جدال بعد بيان الحق:** يذم الجدال حتى إذا صدر عن المؤمنين لأن الأصل أن

الحق إذا ظهر واتضح فواجب على المسلمين أن يقولوا سمعنا وأطعنا ولذلك عاتب الله المؤمنين قبيل غزوة بدر فى قوله تعالى: ﴿يُجَٰدِلُونَكَ فِي ٱلْحَقِّ بَعْدَمَا تَبَيَّنَ كَأَنَّمَا يُسَاقُونَ إِلَى ٱلْمَوْتِ وَهُمْ يَنظُرُونَ﴾ [سورة الأنفال: ٦].

أخطاء وعيوب الجدل:

إن الجدل والحوار القائم بين كثير من الناس وبعضهم مع البعض فيه عيوب وأخطاء نذكر منها ما يلى:

أولًا: رفع الصوت:

فكأن الإنسان فى غابة فيرى انتصاره فى الحوار لن يكون إلا عن طريق مبالغته فى رفع الصوت على خصمه قال تعالى: ﴿إِنَّ أَنكَرَ ٱلْأَصْوَٰتِ لَصَوْتُ ٱلْحَمِيرِ﴾ [سورة لقمان: ١٩].

ثانيًا: أخذ زمام الحديث بالقوة:

ذلك حتى لا يترك للخصم فرصة التحدث فيها.

ثالثًا: تهويل مقالة الطرف الآخر:

أن البعض يهولون أقوال الآخرين ويحملون كلامهم من الضخامة ما لا يخطر إلا فى نفوس مرضى القلوب.

رابعًا: الاعتداء فى وصف الآخر:

فيقوم بوصف الشخص بما لا يليق من الأوصاف مثال هذا الجاهل/ سخيف/ فقير.

الحوار. والصراع:

عبر المفكرون شرقًا وغربًا فى خطابهم الفكرى النظرى مكتوبًا كان أو شفهيًّا أن الحوار واحترام الرأى والرأى الآخر حق أصيل من حقوق الإنسان وأنه الوسيلة الوحيدة لإزالة أى أسباب لسوء الفهم والتعبير الأمثل عن الرقى والتحضر- كما أنه وسيلة مثلى لتجاوز الخلافات وتجنب الحروب فى النزاعات الفردية والجماعية أو فى النزاع بين الأمم والدول والشعوب.

ولا شك أننا فى العصر الحاضر قد بلغنا قمة الوعى بأهمية الحوار والنقد وتقبل اختلاف الآراء كتعبير أمثل عن الإدراك العميق لحقيقة الإنسان الذى خلقه الله فردًا

وصاحب رأى مستقل ووعى مختلف، وقد بلغنا كذلك قمة الوعى بأن الحوار بين الحضارات هو الأداة الأساسية للتواصل الحضارى وللتقدم الحضارى فى ذلك الوقت.

- إن الحوار إذا ما أردنا له أن يكون حوارًا بين ثقافات أو بين حضارات أو بين شعوب إنما يتطلب شرطًا ضروريًّا هو اعتقاد الطرفين بما يسمى "التكافؤ الحضارى" أى أن جميع الحضارات البشرية المعاصرة لديها ما تقدمه الحضارات الأخرى وأن كل شعب مهما كانت درجة فقره أو بيئته إنما هو شعب صاحب حضارة. فالحضارة فى مدى التقدم التقنى أو المادى إنما هى قيم وعادات وتقاليد وثقافة متميزة ولا شك أن كل شعب لديه هذه القيم ويملك مقومات ثقافية إنسانية يمكن أن يستفيد منها الآخرون.

والحقيقة أن النظرة الاستعلائية العنصرية من جانب العالم الغربى عمومًا نحو بقية شعوب العالم إنما تقف حائلًا دون إيجابية الحوار.

فالإنسان الغربى عامة والأمريكى الآن خاصة لا يزال ينظر إلى إنسان الشرق على أنه "ذلك البربرى الذى لا يصلح إلا للرق والعبودية وأنه غير قادر على التحدى الحضارى ولا يقدر على إنتاج الفكر الفلسفى أو الإبداع العلمى، وأنه بشكل عام لا يصلح إلا أداة تسيرها إرادة الغرب لتحقيق مصالحه التى كانت وما زالت فى نظر الغربيين هى دائمًا المصلحة العليا للإنسانية.

ومن هذا الإيمان العميق الكامن داخل الإنسان الغربى بأنه ذلك الكائن المتفوق صانع العلم والحضارة والتاريخ كانت نظرته أحادية الجانب التى جعلته يشعر دائمًا أن يكون مستعدًا للدفاع عن نفسه إذاء طمع الآخرين فى النيل من ثروته وتقدمه، ومن ثم فهو يعتبر أن التحفز للدفاع عن النفس هذه مسألة ضرورية، وأن على الآخرين أن يسلموا بضعفهم وألا يحاولوا امتلاك أو تطوير أى سلاح فتاك يمكن أن يكون مصدرًا لأى تهديد الآن أو فى المستقبل. ولعل ذلك هو السبب فيما يحدث الآن فخطاب الصراع والصدام بين الحضارات وما نجم عنه من تصور الإسلام والمسلمين كعدو جديد للحضارة الغربية جعل الجميع فى الغرب متحفزين لأى فعل يرد عن العالم الإسلامى. ذلك التحفز الذى جعلهم يسارعون إلى الدعوة لمحاربة الإرهاب العالمى

الإسلامى مستندين فى ذلك على ما حدث فى يوم الحادى عشر من سبتمبر.

إذن للحوار أهمية كبيرة فهو وسيلة للتفاهم بين البشر ويجب أن يكون الحوار حرًا لا حدود تقف فى طريقة إلا حدود الشرع، فعندما ينشب الصراع أو النزاع تلجأ الأطراف بصورة آلية إلى اتخاذ الوسائل الممكنة كحماية نفسها ومحاولة الحفاظ على حقوقها المكتسبة. وعادة ما ينشأ الصراع بمبادرة من أحد الأطراف فيتلقى الطرف الآخر الأمر إما بالاستجابة المباشرة أو بالتريث ليعطى نفسه مهلة لدراسة الأمر ومعرفة الطريقة الأمثل للرد ولا بد من الرد وإلا لن يكون هناك ثمة نزاع أو صراع.

الحوار.. والبرجماتية اللغوية:

- **تعريف البرجماتية:** هى دراسة استخدام اللغة وبحث الأساليب المختلفة التى ينتهجها الناس عند استخدام هذه اللغة فى مواقف معينة وسياقات متنوعة فيخطط المتكلم كلامه معبرًا عن فكره برموز يتيسر للسامع فكها.
- وعلى هذا الأساس تكون وظيفة البرجماتية وظيفة توصيلية بالنظر إلى اللغة باعتبارها أداة للتفاعل عن المتحاورين للتعبير عن نياتهم ووسيلة لإبراز أساليب استخدامهم للغة فى سياقات مختلفة ومتنوعة فهى لا تكفى بالنظر إلى اللغة باعتبارها مجموعة رموز فحسب بل باعتبارها معبرة بأسلوب معين عن قصد المتكلم فى موقف معين وفى سياق معين وهنا تذهب البرجماتية إلى مدى بعيد عند دراسة اللغة فهى تبحث فى أغوار المتحاورين وتفحص نياتهم ومقاصدهم.
- **تعريف آخر للبرجماتية:** هو يحد من منظور المعنى فى لغة الحوار ويوضح فكرة أن المعنى لا يكون متضمنًا فى صلب الكلمات فحسب وأنه لا ينتج بواسطة المتكلم وحده أو السامع وحده بل يقوم على أساس عملية ديناميكية تقتضى تداول المعنى بين متكلم وسامع وتعتمد على السياق اللغوى والاجتماعى.
- **مثال:** سؤال الطبيب للمريض فى العيادة كيف حالك؟ يكون معنى السؤال محددًا وهو الاستفسار عن صحة المريض، أما إن سأل أحدهم زميله هذا السؤال فإن المعانى المحتملة تكون عديدة.

وهناك وجهتا نظر تتعلق بالبرجماتية اللغوية وهما:

١- وجهة نظر ترى أن البرجماتية مستوى من مستويات وصف اللغة مثلها مثل

الأصوات (الفونولوجيا) والتركيب والدلالة وتحليل الخطاب.

٢- وجهة نظر تعتبر مجال البرجماتية مجالًا متممًا لمجالات علم اللغة الأخرى (الصوتية والصرفية والدلالية والمعجمية والتركيبية).

الحوار.. والتفاوض:

إن اعتمادنا على الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدى إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية. وفى الوقت نفسه يجنبنا سلبية الصراعات ويساهم بشكل فعال فى بلورة أفكار رئيسية ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم؟

للإجابة على هذا السؤال يلزم معرفة (التوكيد الذاتى) وهو تصرف الفرد فى العلاقات مع الآخرين بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

فى الواقع إننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس فى ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبى لنا من قبل الآخرين. ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقى للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية تجنبه:

من الضرورى معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجًا للتعبير يشكل على الأغلب انفجارًا غير ملائم لطبيعة الموقف الذى يسمح بظهوره. مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة: العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع يسعون لاستغلالى وإيذائى ولا أحد يصغى إلىَّ. ولكن عندما يكون الإنسان منسجمًا مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعى يستخدم العبارة التالية: أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين، والفرق الكبير بين العبارتين هو الذى سيساهم فى إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحًا من أجل المزيد من النقاش قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد بحيث يعرقلنا عن متابعة عملنا وحوارنا يفيدنا تعلم

واستخدام العبارات التالية: من فضلك لا تقاطعنى ودعنى يا سيدى أنهى ما أقوله، يضايقنى كثيرًا أنك تقاطعنى أسمح لى أن أنهى ما أريد قوله، ملاحظتك فى محلها إلا أننى لم أكمل حديثى بعد، جميل منك إيضاح فكرتى لكنى أرجو منك الانتظار حتى أنهى وجهة نظرى.

وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت فى لحظات الشحن والتوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبة معلن عنها من كل الأطراف فى الاستمرار فى الحوار.

الاستعاضة عن التقييمات بالآراء:

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو فى حقنا، لأننا عندما نعتبرها كذلك نعطى لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغى ونسمح لهم بالتأثير بشدة فى مجرى حياتنا، والنتيجة فإننا سوف نوجه حياتنا طبقًا لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلًا من توجيهها فى ضوء حاجاتنا وقيمنا الخاصة، والحل يكون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقة أو بعضًا منها أو تخالفها ويمكن لنا استخدام عبارات لها تأثير إيجابى تجاه ما يطرحه الآخرين كتقييمات لنا: لا أتفق معك فى حكمك على، إن لى رأيًا مخالفًا وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، فى الواقع إنى أرى نفسى بشكل مختلف عن طرحك.

لكن هذا لا يعنى عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

ويمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبى بمواجهة الاتهامات بصراحة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضًا، ولا بد أحيانًا من الاعتراف بأننا لسنا فى الحقيقة كاملين أو معصومين أو إننا نمتلك الصواب بعينه، وفى حال معرفتنا بارتكابنا خطئًا واضحًا لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا فى الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيف نفاوض أو نحاور كى نصل إلى اتفاق؟

تعرف المفاوضة على إنها أسلوب مميز فى الحوار يهدف إلى الوصول إلى اتفاق فى

موقف يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح التى منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض، وهذا خلافًا لمفهوم العراك الذى يهدف إلى الانتصار على الخصم، وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية.

وهناك بعض القواعد التى تساعد على التفاوض والتعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة وهى:

١- التمييز بين الأشخاص وبين المشكلات أو الأفكار.

٢- تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسية وليس على المواقف.

٣- القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات وهذا يحمينا من الوقوع فى شرك أفكارنا المسبقة التى قد تمنعنا من فهم الآخر أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.

٤- البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور والتفاوض وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

مراحل الحوار أو المفاوضة الهادفة إلى الاتفاق والتعاون:

إن الاتفاق على قواعد للسلوك وتنظيم الحوار والتفاوض يساهم بشكل فعال فى الوصول إلى الغايات المطلوبة، والذى يساعد على ذلك وضع قواعد ملزمة يتم الاتفاق عليها وتنفيذها وهذا يمنع من الوقوع فى الحوارات العشوائية وإضاعة الوقت ويجنب التوتر والشك وأشكال سوء التفاهم، وهنا يمكن اقتراح عددًا من القواعد:

- لماذا اجتمعنا؟
- ماذا يمكن أن نفعل؟
- ترتيب الموضوعات التى سنتناولها.
- تحديد الوقت اللازم للتفاوض والحوار.
- تحديد أطراف رئيسية يكون لها الأفضلية والأسبقية.
- تحديد منسق أو ضابط للجلسة يتولى إدارة الحوار ويسجل النقاط الرئيسية.
- حفظ وتسجيل الأفكار والمقترحات والخلاصات.

- تحليل الخلاصات السابقة.

وجدير بالذكر قبل كل مفاوضة أو حوار يجب تحديد أسباب اهتمامنا ولماذا نريد الحوار والتفاوض وما هى الفائدة أو الهدف الذى نبغى الوصول إليه. ويجدر التذكير هنا بضرورة العودة إلى بعض القواعد حيث لا يصح نسيانها أو تجاهلها فى كل مفاوضة أو حوار، ومن ذلك:

- تركيز الاهتمام على الفوائد المرجوة وليس المواقف.
- الحديث بوضوح عن أهدافنا الشخصية بحيث تكون الفائدة مشتركة متفق عليها والانتباه بشكل فعَّال إلى أهداف ومصالح الآخرين المرجوة من الحوار.
- الاستفادة من الخبرات السابقة لكل الأطراف المشاركة.

ولكى ننجح فى التفاوض وإدارة الحوار يجب اتباع ما يلى:

١- تحديد الهدف من الحوار.

٢- تحديد الأطراف التى سيتم التحاور معها حول موضوع ما تم تحديده والاتفاق معها على ذلك.

٣- بحث الحدود القصوى المطلوب التوصل إليها نتيجة الحوار والحدود الدنيا المقبولة.

٤- اختيار الوفد المحاور.

٥- متابعة النتائج الناجمة عن جلسات الحوار أولًا بأول ووضع الخطط للحوار فى الجلسات القادمة.

٦- الاستعداد لاتخاذ القرارات الهامة والصعبة أحيانًا عندما يتطلب الأمر ذلك.

٧- تهيئة المناخ الملائم للحوار والنتائج المتوقع التوصل إليها.

٨- الإشراف على متابعة تنفيذ النتائج.

أهمية الحوار عندما ينشب النزاع:

عندما ينشب النزاع تلجأ الأطراف بصورة آلية إلى اتخاذ الوسيلة الممكنة لحماية نفسها ومحاولة الحفاظ على حقوقهم المكتسبة ما أمكن، وعادة ما ينشأ النزاع بمبادرة من أحد الأطراف فيتلقى الطرف الآخر الأمر إما بالاستجابة المباشرة أو بالتريث

ليعطى نفسه مهلة لدراسة الأمر ومعرفة الطريق الأنسب للرد، إلا أنه لا بد من الرد وإلا أن يكون ثمة نزاع فإذا تخلى أحدهم عن حقه أو رأى أن الأمر لا يستحق الرد يكون انتهى الأمر وحده دون حصول أى نوع من أنواع النزاع فى البروز بين الطرفين وكلما كان الرد واضحًا كلما تحددت أبعاد النزاع وملابساته.

خصائص وصفات المفاوضين (المحاورين) الجيدين :

١- أن يكون على مستوى من المسئولية ومناسبًا للغرض من الحوار.

٢- أن تكون لديه الثقافة والقدرة على الاتصال وإبداع الأفكار.

٣- أن يتوفر له المزايا الشخصية والنفسية المؤثرة، القوية فى مواجهة الضغوط.

٤- يفضل من له خبرة واسعة نسبيًّا فى الحوار وفى موضوع الحوار نفسه ما أمكن.

ويعتمد نجاحه فى مهمته ما يلى:

١- القدرة على فهم طبيعة الخصم وأساليبه.

٢- القدرة على استيعاب الأفكار والمواقف وخلفيتها.

٣- القدرة على التحليل والاستنتاج.

٤- القدرة على المبادرة والإبداع.

٥- القدرة على إعادة صياغة الأفكار.

٦- القدرة على الإقناع.

٧- التمتع بمهارات الاتصال.

٨- القدرة على تجنب الوقوع بحبائل الخصم وحسن التصرف فى المواقف المحرجة.

الحوار.. والخطابة.. وإلقاء الكلمات :

الحـــوار:

يعد مجالًا فعالًا ومفيدًا فى التدريب على امتلاك التواصل الشفوى والتفاعل الإجمالى.

أهم مهارات الحوار:

- القدرة على التفكير باللغة المعقولة.
- التمتع بالهدوء والاتزان الانفعالى.
- الإنصات بموضوعية.
- المعارضة المنطقية والموضوعية وعدم التحيز.
- توظيف الأفكار المطروحة.
- القدرة على التكيف مع البراهين والأفكار الجديدة.

الخطابــة:

هى نمط من أنماط النشاط اللغوى الشفوى، والنشاط الخطابى من مستلزمات المجتمع ومن ضروريات التعامل فى أى مؤسسة ديمقراطية.

أهم مهارات الخطابة:

- الاستعداد الصوتى للخطيب.
- القدرة على تسلسل الأفكار وحسن عرضها.
- الثقة بالنفس.
- تجنب اللازمات الصوتية.
- الابتعاد عن تكرار بعض الألفاظ أو الجمل.

نستخلص مما سبق أن للحوار أهمية كبيرة بين البشر- فهو من وسائل الاتصال الفعالة التى تؤثر بشكل فعلى على القرارات التى قد تكون نتيجة لهذا الحوار لحل الكثير من المشكلات. ويقوم المتحاورون على معرفة الحقيقة والتواصل إليها ليكشف كل طرف متهم ما خفى على صاحبه منه والسير بطريق الاستدلال الصحيح للوصول إلى الحق، والحقيقة أن الحوار مطلب بشرى فى كل زمان ومكان لما له من أهمية ويتم باستخدام أساليب معينة للحوار فى موضوع معين لإشباع حاجاتنا فى الاندماج والتواصل فى جماعة وكذلك التواصل مع الآخرين بالحوار يحقق التوازن بين حاجة الإنسان للاستقلالية وحاجته للمشاركة فى القرارات والتفاعل مع الآخرين، كما أن الحوار يعكس الواقع الحضارى والثقافى للأمم والشعوب والأشخاص أيضًا.

والحوار يمكن تصنيفه وتسميته بالعلاج السحرى لحل كثير من القضايا

والمشكلات التى تواجه المجتمع والأفراد لأنه يجعل الناس يجلسون لحل أمورهم.

كما أن الحوار فن وعلم فلا بد أن يكون له آداب وتسمى بـ "آداب الحوار" والحقيقة أن آداب الحوار تغيب فى كثير من الحوارات التى نشاهدها دائمًا مما يجعل المستمع أو المشاهد يرى أنه لا جدوى من هذه الحوارات العقيمة وهذه الحوارات محكوم عليها بالفشل من قبل بدئها.

إلقاء الكلمات:

نجد دائمًا الإنسان محتاجًا إلى إلقاء كلمة فى مواقف الحياة المختلفة مثل (الترحيب بزميل عمل جيد ـ أو وداع ـ أو فى رثاء شهيد ـ أو مناسبة دينية أو ثقافية أو وطنية).

أهم مهارات إلقاء الكلمات:

- الاستهلال المناسب.. أى أن يكون بداية الكلمات مناسبة.
- وضوح الصوت.
- استخدام الطبقة الصوتية المناسبة.
- توظيف الشواهد القرآنية والأحاديث النبوية.
- التحدث بشكل متصل.
- ضبط الكلمات ضبطًا صحيحًا.