الفصل الثالث

الحوار الناجح الإيجابى.. والحوار غير الإيجابى.

- أسس إدارة الحوار.
- أساليب الحوار والإقناع.
- قواعد وسياسة النقاش.
- فنون الحوار والنقاش الإيجابى.
- مبادئ ومواصفات الحوار الإيجابى.
- قواعد ومقومات الحوار الناجح.
- سلبيات الحوار.
- عوامل هدم جسور الحوار.
- الوقاية والعلاج لمشكلات الحوار.
- المسالمة والعدوانية أثناء الحوار.
- خصائص المتحدث والمحاور الجيد.
- كيف تطور أسلوب حديثك؟

الحوار الناجح والإيجابى.. والحوار غير الإيجابى

إدارة الحوار فن ومهارة، وهو يتطلب الإفادة من التجارب الشخصية، وحب التفاعل مع الآخرين، وتقبل العادات والتقاليد، والإصغاء واحترام الآراء، وإدارة الحوار فن لا يقوم على الموهبة وحدها، بل يتطلب عملًا متواصلًا على الذات وممارسة يومية مع الآخرين؛ ولنجاح جلسات الحوار، لا بد من توضيح بعض الأمور الأساسية، ومن أهمها:

- التمهيد للانتقال بالمشارك من مرحلة لأخرى، من خلال توفير أجواء مريحة وودية، مع شىء من المرح.
- تزويد المشاركين بالمعلومات وبعناوين النقاش والنقاط المتعلقة بهم.
- التأكيد على وجوب احترام قيم الآخرين وآرائهم.
- التحفظ تجنبًا لجرح مشاعر الآخرين.
- طرح الأفكار والمعلومات المتناسبة مع استعداد المشاركين لمناقشتها ضمن المجموعة.
- احترام حرية عدم الإجابة من قبل المشاركين على أى سؤال.
- التريث عند الاستماع إلى آراء بعض المشاركين المخالفة لآرائه.
- إبداء المرونة واستبعاد ردات الفعل والأحكام النهائية مع إحاطة الآخرين بالاهتمام وتتبع ردات فعلهم أثناء النقاش.
- الحضور القوى، وما يقصد به لا يعنى اعتماد اللغة لدى الحوار فحسب، بل اللجوء أيضًا إلى لغة الجسد والحركات مثلًا: النظر مباشرة فى عيون المشاركين والتركيز عند الإصغاء إليهم.
- مواجهة المشارك وجهًا لوجه عند إدارة الحوار.
- الاستعانة بالابتسامة بما يعزز انفتاح المشاركين وثقتهم.

أساليب الحوار والإقناع فى التعامل مع الناس:

يرى بعض المتخصصين أن الحوار والنقاش مع الآخرين يحتاج إلى واحدة من ثلاثة أساليب:

- **أسلوب قاسى. - أسلوب لين. - أسلوب عقلانى أو منطقى.**

فأى من الثلاثة يفضل الإنسان، صحيح أن أسلوب (الصوت العالى) قد يجعل الناس يمتثلون لإرادتنا لكننا قد نخسر رغبتهم فى التعاون معنا كما أن نظرتنا للآخرين قد تتبدل عندما نستخدم الأسلوب القاسى أو المهين.

إن بعض الكتب التى تتحدث حول كيفية التأثير على الآخرين تقدم نصائح مختلفة ومتناقضة فمنها ما يدعو لاستخدام السلطة وفرض الذات على الآخرين ومنها ما يدعو لاستخدام العقل والمنطق فهل يمكن أن تكون جميع هذه الأساليب صحيحة لقد أجريت دراسات عديدة لمعرفة أنواع الضغوط التى يستخدمها البعض فى ظروف مختلفة والأسباب الداعية لاستخدام الأساليب المتبعة. ويمكن أن يستخلص من هذه الدراسات أن الأساليب المستخدمة يمكن أن تأخذ ثلاثة أشكال.. والتى ذكرنا وهى:

- الأسلوب القاسى: يتضمن المطالبة بصوت عال مع فرض الذات.
- الأسلوب اللين: يتميز باللجوء إلى اللطف وأصداء الآخرين لتشجيعهم على التجاوب.
- الأسلوب المتعقل: فيتميز باستخدام المنطق والتفاهم للدلالة على أن الاتفاق بالتراضى هو أفضل حل.

ويرى بعض المتخصصين أن الأساليب الثلاثة ناجحة إذا استخدمت فى الوقت المناسب ومع الشخص المناسب.

- فالأسلوب القاسى: يترك فى نفس الآخرين شعورًا من العداء والمقاومة.
- الأسلوب اللين: قد يقلل من الاحترام الذاتى ومن الثقة بالنفس.
- أسلوب المنطق والتعقل: يعتمد عليه فى إقناع الآخرين فهم أكثر ارتياحًا فى حياتهم العملية وفى علاقتهم مع الناس.

كما أن الحوار يختلف من حالة إلى حالة لأنه يحتاج إلى ذوق بلاغى رفيع إذ البلاغة تقتضى "لكل مقام مقال". بمعنى أن الحوار إما أن يكون بين محاور أكبر منك سنا ومقامًا وعلمًا أو أن يكون بين حالتين متساويتين أو بين حالة عليا ودنيا.

فإن كان المحاور هو الحالة الأولى:

فيقتضى منك الذوق البلاغى أن تراعى الفوارق بينكما لأن المحاور، وإن كان ضعيف البنية عنك إلا أنه يفوقك علمًا وخبرة وتجربة، وهذا يتطلب منك الحوار معه بكل أدب واحترام لتكتسب منه ما عنده من خبرات وتجارب وأن تأخذ منها ما يصلح للحاضر والمستقبل وأن تترك ما لا يصلح للزمن الحاضر والمستقبل وذلك "مثل" قصة وضوء الرجل المسن الخاطئة مع الإمامين الحسن والحسين وقد كانا شابين فاتفقا معًا على أن يحكما الشيخ الكبير فى صحة وضوئهم فتوضأ الحسن أولًا ثم توضأ الحسين ثانيًا وقالا أحكم بيننا من أصح فى وضوئه؟

فأحس الرجل بخطئه وقال لهما أنتما أصح فى وضوئكم، أما الخطأ فعندى أنا.

أما إذا كان الحوار مع الحالة الثانية:

فيكون قائمًا على احترام الرأى والرأى الآخر مع عدم المساس بشخصية كل منهما.

أما إذا كان الحوار فى الحالة الثالثة (أى عليا ودنيا):

يشترط فيها المحافظة على عقلية المحاور وأن لا يجعله يحس بأى نقص أو فوارق بينهما وذلك مثل وصية "الأعرابى" لولده يا بنى احترم كبيرهم يوقرك كبيرهم واحترم صغيرهم يحترمك كبيرهم.

وكذلك مثل سؤال أحد شباب الصحابة رسول الله ﷺ وقال يا رسول الله قولًا إذا عملت به دخلت الجنة فقال "عليه الصلاة والسلام": قل آمنت بالله ثم استقم فإذا استطاع المرء أن يصنف الحالة التى أمامه فى الحوار ويراعى شروط الحوار وآدابه ليكون الحوار ناجحًا وفعَّالًا.

قواعد وسياسة النقاش

للمناقشة قواعد وأصول قد يخترقها الإنسان دون أن يعرف سبب خرقه إياها وقد يحس الإنسان وهو يناقش إنسانًا آخر أنه منزعج ولو كان انزعاجه غير ناشئ عن شىء يقوله ذلك الإنسان.

إذا كان مخاطبك قد قطع عليه حديثك مرة بعد مرة ولا يبدى الاهتمام بما تقوله فإذا أجاب كان جوابه همهمه لا تعنى شيئًا فإن هذا الشخص يمارس معك سياسة النقاش إذا أن الطريقة التى يتكلم بها الإنسان تحمل رسالة ما بغض النظر عن الكلمات التى

يتحرك بها اللسان. لقد أكد علماء النفس أن عادات النقاش كمقاطعة كلام الغير أوجب السيطرة على المناقشة أو تجاهل الآخرين هى جزء من شخصية الفرد وكانوا يرون أن هذه العادات هى صفات اختصت بها شخصية من الشخصيات إلا أن النظرة الجديدة للموضوع تقول إن مثل هذه العادات قد تكون نتائج بيئة الإنسان فضلًا عن طبيعته الشخصية وهى عادات يمكن أن يبديها كل إنسان بلا استثناء إذا وجد تحت ظروف معينه وإذا كان عليه أن يقوم بأدوار محددة.

وهناك بعض القواعد يمكن استخدامها عند النقاش منها ما يلى:

القاعدة الأولى:

عندما يشعر المتكلم أنه قد فرغ حقًا من الكلام ويريد غيره أن يأخذ منه زمام الحديث فإنه يطلق إشارة تنبئ بقصده كأن يتوقف عند نهاية الجملة أو يخفض نبرة صوته أو يوقف حركات جسمه أو حركات يديه أو يتخذ وضع الاسترخاء.

القاعدة الثانية:

المتكلم الثانى بين الجميع هو الذى يختار للرد وأول شخص من الحضور يبدأ الكلام فور انتهاء المتحدث وهو الذى يستأثر فى مساحة الجدال عادة.

القاعدة الثالثة:

المتحدث هو الذى يختار الشخص الذى يستخلفه فى الكلام كأنه يناديه باسمه أو يطلب منه جوابًا مباشرًا على سؤاله أو ينهى حديثه قائلًا مثلًا "ألا توافقنى".

فنون الحوار والنقاش الإيجابى

الحوار هو تبادل الآراء ووجهات النظر حول موضوع أو نقطة معينة بين شخصين أو أكثر ويعتبر فن من الفنون الثقافية فى جميع المجتمعات.

وقد يكون حُسن النقاش والمحاورة موهبة وفن عند البعض، ولكن بالإمكان اكتسابه من خلال احتكاكك مع الشخصيات الجيدة (فمرة تلو مرة... ستكتسب مهارات الحوار الجيد) وتُصبح من مجيدى هذا الفن. ولكى **تكون محاورًا متمكنًا فيجب عليك أن تتبع ما يلى:**

١- قبل أن تبدأ (سم الله) وتوكل عليه وأدعو الله أن يوفقك إلى الخير.

٢- اقرأ القضية جيدًا قبل المناقشة وإذا لم تستوعبها اقرأها مرارًا وتكرارًا حتى تستطيع أن تبدى رأيك فيها.

٣- حاول أن تكتب رأيك قبل أن تقرأ ردود المناقشين للموضوع حتى لا تتأثر بآرائهم.

٤- حاول التسلسل والتدرج فى طرح الفكرة، ولا تعيد طرح الفكرة أكثر من مرة... تعددت الأساليب والفكرة واحدة.

٥- حاول بقدر المستطاع بأن لا يكون رأيك متأثرًا بأحد الأمور الخارجة عن صلب الموضوع (كشخصية الكاتب ـ أو طريقة كتابته وعرضه ـ وألوان الخط أو غير ذلك).

٦- ليس بالضرورة أن تكون كل كلماتك منمقة بأسلوب أدبى محنك... ولكن من المهم أن تكون كلماتك مفهومة للآخرين (هناك البعض ممن قد تصلك أفكاره وطرحه الشيق بسلاسة وقوة فى الوقت نفسه على الرغم من أنه استخدام لهجته العامية فى المناقشة).

٧- أن تستشهد خلال مناقشتك بآيات الله الحكيمة أو من سنة المصطفى "عليه أفضل الصلاة والسلام". (ومهم جدًّا أن تتأكد من صحة المصدر.... ويا حبذا لو تكتب اسم السورة ورقم الآية أو الراوى واسم الكتاب الذى يضم الحديث) أو من واقع الحياة بقصص واقعية أو تجارب.

٨- بعض المناقشات تتطلب منك فى نهايتها أن تستخلص رأيك بكلمات قليلة تعبر فيها عن وجهة نظرك.

٩- إن كانت القضية تتطلب حلول.... اطرح حلول من واقع مجرب أو حتى لو كانت من خيالك وترى من الممكن تحقيقها.

١٠-البعد كل البعد عن تجاوز الأدب وانعدام الاحترام بينك وبين المتحاورين مهما كانت الظروف والأسباب... (وإلا فالصمت خير لك لكى لا تندم على كلمات قد قلتها لحظة غضب).

١١-إذا وجدت وجهة نظر تخالف وجهة نظرك ويحاول أن يستفزك أو يثير المشاكل... حاول أن تفهمه بأسلوب هادئ (حتى ولو كنت تشتاط غيظًا). أننا لسنا فى ساحة معركة وهذه مجرد قضية طرحت للحوار... وليس من الضرورى بأن ينتهى الحوار بإقناع أحد الأطراف بالرأى الآخر ويبقى لكل إنسان قناعته بآرائه.

١٢-لا تنقص من قدر نفسك لأنك ترى أغلب المنافسين يعارضون رأيك؛ إن كنت مقتنع بهذا الرأى فالناس ليسوا طبقة واحدة فى التفكير ويختلفون فى أمور شتى فالذى يعجب شخص قد لا يعجب الآخر.

١٣-إذا ناقشت قضية ما فمن المهم أن تعود لتقرأ الردود التى ستُكتب بعدك. فلربما عقب أحدهم على نقطة قد أثرتها خلال طرحك ليحصل التفاعل بين الآراء المتناقشة.

١٤-تذكر إن كان الموضوع عندما كتبته كانت به فكرة تدور فى باله وأجهد عقله لكى يصيغها واستهلك من وقته لكى يوصلها لك وهو يستحق أن تحاوره وتتناقش معه بدلًا من جمل المجاملات التى أرهقها من كثرة تداولها.

مبادئ ومواصفات الحوار الإيجابى

ورد فى أحد مواقع الإنترنت أن هناك عددًا من المبادئ والمواصفات للحوار الإيجابى أهمها ما يلى:

١- **أن يكون حوار متفائل:** لا يفترض سوء الظن، ويتلمس الأفضل. فى غير مبالغة طفلية ساذجة.

٢- **أن يكون حوار صادق:** حوار عميق وواقعى وواضح الكلمات ومدلولاتها، ولا يخادع ولا يكذب.

٣- **أن يكون حوار متكافئ:** يعطى لكلا الطرفين فرصة التعبير والإبداع الحقيقى ويحترم الرأى الآخر ويعرف حتمية الخلاف فى الرأس بين البشر وآداب الخلاف وتقبله؛ فهو حوار يحترم فيه كل طرف الطرف الآخر ولا يستعلى عليه.

٤- **أن يكون حوار واقعى:** يتصل إيجابيًا بالحياة اليومية الواقعية، ويبحث فى الواقع قبل أن يقفز على تأويلها.

٥- **أن يكون حوار موافقة الهدف النهائى له:** هو إثبات الحقيقة حيث هى لا حيث نراها بأهوائنا وهو فوق كل هذا حوار تسوده المحبة والمسئولية والرعاية وإنكار الذات.

٦- **أن يكون حوار يفتح باب المحبة:** يقلل من مساحة الخلاف.

٧- ليكن منطقك فى كل حوار البحث عن الحق لاتباعه.

٨- لا بد لكل حوار من مرجعية وألا نحول إلى جدال مذموم.

٩- ابدأ فى كل حوار بالمساحة المشاركة بينك وبين الآخر ولا إلى المختلف فيه أولًا.

١٠-اعتمد مبدأ النسبية وشعاره قول الإمام الشافعى (قولى صواب يتحمل الخطأ وقول غيرى خطأ يحتمل الصواب).

ومن الآداب المهمة لإدارة وإجراء حوار هادف وبناء هى:

- التحدث فى موضوع هادف ومفيد.
- الابتعاد عن الثرثرات والسخرية بالآخرين.
- ترك الجل والتعصب للرأى.
- محاورة الإنسان والشخص المناسب.
- استخدام القول الحسن وتجنب الإحراج والتحدث والإقحام والتعصب.
- عدم التعنيف فى الكلام والرد.
- الالتزام بوقت محدد فى الكلام.
- حسن الاستماع وتجنب المقاطعة.
- تجنب استخدام الألفاظ الغليظة ورفع الصوت فى الحديث.
- عدم استخدام الأنا وضمير المتكلم.
- احترام المتكلم والطرف الآخر.

قواعد ومقومات الحوار الناجح

حتى يكون الحوار ناجحًا فى التوصل إلى حلول تنهى النزاع وأسبابه حتى لا يعود إلى الاشتعال من جديد، لا بد له من توفير عدد من العوامل أهمها ما يلى.

١- أوراق قوية: وهى عبارة عن عناصر قوة يحتفظ بها كل طرف ليستخدمها فى الضغط على الطرف الآخر للحصول منه على تنازلات مهمة.

٢- ملائمة البيئة والظروف: ولاسيما ما يتعلق بالمكان والزمان والحالة العامة التى تحيط بالأطراف وتؤثر بهم والحالة الخاصة لكل منهم وذلك من حيث:

- ملائمه المكان من حيث الموقع والمساحة وتوفير وسائل الراحة والاتصالات وغير ذلك.
- اختيار التوقيت المناسب لجميع الأطراف ذات العلاقة والحوار.
- مراعاة الأحوال من حيث كونها مساعدة أو معوقة، والعمل على جعلها ملائمة ما أمكن سواء من قبل الوسيط الذى يكون له الدور الأكبر فى هذا الصدد دون إغفال دور كل طرف من أطراف الحوار أنفسهم.... كل ذلك من الأمور التى لها أكبر الأثر على حسن سير الحوار واقترانه بالنجاح المنشود.

وحتى يكون الحوار مجديًا ينبغى توافر بعض القواعد الهامة منها ما يأتى:

- الاعتماد على أسس مشتركة للحوار كالاحتكام إلى القرآن الكريم والسنة الشريفة عند المؤمنين بهما أو الاحتكام إلى قواعد العلم والمنطق.
- التسليم ببديهات المعرفة وبديهيات السلوك فكيف تتحاور مع من لا يرى فى الصدق فضيلة والكذب رذيلة.
- اللياقة واحترام الحوار وإن لم تحترم خصمك.
- الرغبة فى الوصول إلى الصواب والحق لأن التفكير فى الوصول إلى الغلبة يلقى بصاحبه فى دائرة الجدل العقيم.

ومن شروط الحوار الجيد كما ورد فى أحد المراجع أيضًا ما يلى:

- أن يكون الكلام يتناسب مع مستوى وقدرات المستمع والمستمعون؛ فالمتلقى هو الزبون والمتكلم هو التاجر الذى يسوق سلعته.
- أن تراعى الأولويات فى الكلام فلكل موقف ما يناسبه ويتطلب الكلام المناسب له.
- أن يكون الكلام مباشرًا حتى لا يتوه القصد منه فمن ضمن الأخطاء الخطيرة التى يقع فيها كثير من المتكلمين اللف والدوران فى الكلام.
- مراعاة الحالة النفسية لمن يوجه إليه الكلام فهناك نوعان من الكلام العادى الذى يدور بين الأفراد والثانى الكلام المنمق الذى يأتى مثلًا فى محاضرة أو مخاطبة.
- الحديث شركة بين الموجودين بالمواقف.

- مراعاة مشاعر الآخرين بأن يكون المتكلم يراعى مشاعر من يتحدث معه ولا يؤذيها مثلًا (بأن يتعرض للكلام عن مسائل جنسية فى وجود أنسة أو سيدة أو أطفال).
- تجنب الاستعراض، مع مراعاة عدم استعراض المتحدث لوضعه كالثراء أو المكانة أو الوظيفة والمؤهل الدراسى.
- القدرة على توقع نتائج ما يقال إذ نفكر فى ما نقوله قبل النطق به وأثره على المستمع.
- خلو الكلام من النميمة مما يعمل على نشر الأحقاد بأن يكون خالى من الأحقاد والكراهية.
- الخلو من التملق أى الكلام بغير مبالغة وبصيغة جيدة ويقصد به التقرب إلى بعض الموجودين.

سلبيات الحوار

من أنواع وصفات الحوار السلبى ما يلى:

١- **الحوار العدمى التعجيزى**: وفيه لا يرى أحد طرفى الحوار أو كليهما إلا السلبيات والأخطاء والعقبات وهكذا ينتهى الحوار إلى أنه لا فائدة منه ويترك قدرًا كبيرًا من الإحباط لدى أحد الطرفين أو كليهما.

٢- **حوار المناورة (الكر ـ الفر)**: ينشغل الطرفان (أو أحدهما) بالتفوق اللفظى فى المناقشة بصرف النظر عن الثمرة الحقيقية والنهائية لتلك المناقشة وهو نوع من إثبات الذات بشكل سطحى.

٣- **الحوار المزدوج**: يعطى ظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنه لكثرة ما يحتويه من التورية والألفاظ المبهمة غير الواضح وهو نوع من العدوان الخبيث.

٤- **الحوار السلطوى (اسمع واستجب)**: وهذا النوع من الحوار منتشر فى كثير من المستويات فهناك الأب المتسلط وهو نوع شُيد من العدوان حيث يلغى أحد الأطراف كيان الطرف الآخر ويعتبره أدنى من أن يحاوره بل عليه أن يسمع فقط للأوامر دون مناقشة.. وهو حوار غير مفيد يلغى شخصية الطرف الآخر ويحبط قدراته الإبداعية.

٥- **الحوار السطحى: (لا تقترب من الأعماق فتغرق)**: حيث يصبح التحاور حول الأمور الجوهرية محظورًا أو محاطًا بالمخاطر ويلجأ أحد الطرفين أو كليهما إلى تسطيح الحوار طلبًا للسلامة أو كنوع من الهروب من الرؤية الأعمق بما تحمله من القلق النفسى والاجتماعى.

٦- **حوار الطريق المسدود: (لا داعى للحوار فلن نتفق)**: يعلن أحد الطرفان أو أحدهما من البداية تمسكه بثوابت مضادة تغلق الطريق منذ البداية فهو نوع من التعصب الفكرى وانحسار مجال الرؤية.

٧- **الحوار الإلغائى أو التسفيهى (كل ما عداى خطأ)**: يجمع كل سيئات الحوار التسلطى وحوار الطريق المسدود؛ حيث يصر أحد طرفى الحوار على ألا يرى شيئًا غير رأية؛ وهو لا يكتفى بهذا بل يتنكر لأى رؤية أخرى ويقلل من شأنها ويلغيها.

٨- **حوار البرج العاجى**: يقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشاتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة اليومية "حين يتحاور المثقفون بعيدًا عن واقع الحياة".. ومن أمثلة هذا النوع من الحوار الأكاديمى فى البلاد العربية، رسائل الماجستير والدكتوراه، والأبحاث التى ليست لها أى علاقة بالواقع المعاش.

٩- **الحوار المرافق: (معك على طول الخط)**: وفيه يلغى أحد الأطراف حقه فى التحاور على حساب الطرف الآخر إما استخفافًا. (خذه على قدر عقله) أو خوفًا أو تبعية حقيقية طلبًا لإلقاء المسئولية كاملة على الآخر.

١٠-**حوار العدوان السلبى: (صمت العناد والتجاهل)**: يلجأ أحد الأطراف إلى الصمت السلبى عنادًا أو تجاهلًا ورغبة فى مكايدة الطرف الآخر دون التعرض لخطر المواجهة.

١١-**الحوار المعاكس: (عكسك تمامًا)**: حين يتجة أحد الأطراف يمينًا فيحاول الآخر الاتجاه يسارًا ذلك رغبة فى إشباع الذات بالتمييز والاختلاف ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة.

١٢-**الجدل البيزنطى**: محاولة التفوق على الخصم بأى وسيلة.

١٣-**حوار الاستكبار**: (أعلى ـ أدنى): وهو حوار قائم على تسلط طرف على طرف آخر، (آمر ومستجيب). ومنه قول فرعون: ﴿مَآ أُرِيكُمْ إِلَّا مَآ أَرَىٰ وَمَآ أَهْدِيكُمْ إِلَّا سَبِيلَ ٱلرَّشَادِ﴾.

١٤-**حوار الذل**: (أدنى ـ أعلى): ويقوم فيه الطرف الأدنى بتملق الأعلى بصورة تفقد كلا الطرفين كرامتها الإنسانية (أتحاور معك وأنا موقن أنك خطأ... ولكنى أحاول إفهامك... ولست مستعدًا لأن تُفهمنى).

١٥-**الحوار الإقصائى**: أنت لا تعرف شيئًا لأننى أفهم كل شىء!!

عوامل هدم جسور الحوار

أما العوامل التى تحول دون تواصل الناس ومد جسور الحوار بينهم فهى:

١- التعصب للآراء والمذاهب والأفكار والأشخاص، والتعصب ظاهرة قديمة، موجودة فى مختلف المجتمعات البشرية، وفى مختلف مستوياتها، وهى ظاهرة تمثل انحرافًا مرضيا، حينما لا تكون ذات مضمون أخلاقى، كالانتصار للحق أو لدعاته، والتعصب ينشأ عن اعتقاد باطل بأن المرء يحتكر الحق لنفسه. والمتعصب لا يفكر فيما يتعصب له، بل يقبله كما هو فحسب، لذا فلا يمكن لمتعصب أن يتواصل إلا مع من يردد مقولاته نفسها.

٢- المراء المذموم واللجاجة فى الجدل، ومحاولة الانتصار للنفس ولو على ذبح الحقيقة، والجدل خلق مذموم، ينبغى للإنسان أن يبتعد عنه، وإذا اضطر إليه فيجب أن يكون بالتى هى أحسن، ﴿وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ﴾ [النحل: ١٢٥] ومعنى ذلك أن يتجنب الإنسان الجدال العقيم والفاحش والبذىء، وإذا أراد أن يجادل فلا بد أن يجادل بالحسنى، وإذا وجد أن النقاش يقود إلى طريق مسدود، فينبغى أن يتوقف عنه لأنه يصير عند ذلك عبثًا لا خير فيه، فكما قال ﷺ: أنا زعيم ببيت فى ربض الجنة لمن ترك المراء وإن كان محقًا (رواه أبو داود بسند حسن). فما ضل قوم بعد هدى كانوا عليه إلا أوتوا الجدل (رواه الترمذى وصححه).

وترك الجدل يتبعه أمران:

أولهما: أن نعترف بأخطائنا إن كنا مخطئين، والاعتراف بالخطأ فضيلة.

ثانيهما: أن نحترم آراء الآخرين.

٣- التسرع فى إصدار الأحكام، إذ إن التسرع فى إصدار الأحكام دون روية، مع عدم وضوح الرؤية، يوقع فى وأخطاء.. **ويدفع إلى التسرع عوامل عدة منها:**

- الغرور بالنفس، والاعتداد بسرعة البديهة.
- الكسل الذهنى وعدم الرغبة فى إجهاد الفكر للتعرف على الحق.
- الانفعال النفسى، كالغضب والخوف والطمع وطيش الهوى.
- الحاجة الملحة ومدافعة الضرورة الطبيعية.

٤- التفكير السطحى، الذى لا يغوص فى أعماق المشكلات، ولا يدرك أثر العلاقات ببعضها، ولا يستوعب تأثير المتغيرات، بل يتوقف عند الأسباب الظاهرة للمشكلة، التى غالبًا ما تكون أعراضًا للمشكلات وليست جواهرها، والتفكير السطحى هو الذى يغيب العقل، ويهمل العلم، ويغفل العمل، ويجافى سنن الله فى الآفاق والأنفس.

ومن سماته أيضًا: إرجاع المشكلات والظواهر إلى عامل واحد، مع إغفال أن تعقيد المشكلات لا يستوعبه سبب واحد، كما أن إرجاع المشكلات إلى سبب واحد يصاحبه قدر من التبسيط يتنافى مع عمق التجارب الإنسانية.

٥- رفع الصوت: فكأن الإنسان فى غابة تتصارع فيها السباع، ومن لم يكن ذئبًا أكلته الذئاب، فيرى أن انتصاره فى الحوار لن يكون إلا عن طريق مبالغته فى رفع الصوت على خصمه، والله تعالى يقول: ﴿إِنَّ أَنكَرَ ٱلْأَصْوَٰتِ لَصَوْتُ ٱلْحَمِيرِ﴾ [لقمان: ١٩].

٦- أخذ زمام الحديث بالقوة: وذلك لئلا تدع للخصم فرصة يتحدث فيها، فيهدم بناءك الهش، أو يحطم حججك الزجاجية، أو يثير البلبلة فى نفوس الناس.

وكأننا فى ذلك قد أخذنا بمبدأ الكلمة التى قالها (دايل كارنيجى) فى كتابة: "كيف

تؤثر الناس وتكسب الأصدقاء"؛ إذ قال: إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك وتتركهم، فإليك الوصفة: لا تعط أحدًا فرصة للحديث، تكلم بدون انقطاع، وإذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث، فلا تنتظر حتى يتم حديثه، فهو ليس ذكيًّا مثلك! فلماذا تضيع وقتك فى الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه الحديث، وأعترض فى منتصف كلامه، واطرح ما لديك.

٧- تهويل مقالة الطرف الآخر: إن البعض يهوِّلون أقوال الآخرين، ويحمِّلون كلامهم من الضخامة ما لا يخطر إلا فى نفوس مرضى القلوب، لماذا؟ لئلا يتجرأ أحد على القول بمثل ما قالوا، أو نصرة ما ذهبوا إليه.

وقد لا يكون القول كذلك. نحن لا ننكر أن من الأقوال ما يكون كفرًا أو فسقًا أو بدعة، ومنها ما يكون مصادمة للنص، أو قولًا حادثًا لم يسبق إليه صاحبه، لكن هذه الأشياء كلها لا بد حين يقولها الإنسان أن يثبتها بالدليل الواضح، أما مجرد إطلاق دعاوى فارغة فى الهواء، فهذا لا يسمن ولا يغنى من جوع.

٨- الاعتداء فى وصف الطرف الآخر: فتصفه بما لا يليق من الأوصاف؛ تأديبًا له وردعًا لأمثاله، فتقول: هذا جاهل، سخيف، حقير، متسرع، وأضعف الإيمان أن تصفه بأنه ليس أهلًا لهذا الأمر.

ولا يكفى هذا فحسب؛ بل لا بد من كشف نية هذا الإنسان، فتتهمه بفساد نيته، وسوء، وخبث مقصده؛ بل قد تتهمه بأنه عدو مغرض للإسلام أو محارب للسنة وأهلها، له أهداف بعيدة من وراء مقالته تلك، أو بأنه عميل للشرق أو الغرب، أو لقوى خارجية أو داخلية.

ونحن لا ننكر ـ أيضًا ـ أن من الناس من هو سيء النية خبيث المقصد، ومنهم من هو عدو للإسلام أو السنة؛ بل ومنهم من هو عميل للشرق أو الغرب، أو لقوى بعيدة أو قريبة، لكن حين تُطلق هذه الأشياء، فلا بد من الدليل الواضح عليها، ولا يجوز أن نصادر عقولنا، ويُطلب منا أن نقتنع بشيء لم يُسَق عليه أى دليل.

فليس مقصد الحوار تناول شخص بعينه، اللهم إلا إن كان موضوع الحوار أو نقطة الحوار ـ أصلًا ـ هى الكلام عن هذا الشخص، فهذا باب آخر.

مشكلات إجراء الحوار الجيد

١ - عيوب الكلام:

يقصد بعيوب الكلام أى خلل فى طريقة النطق بالكلمات تؤدى إلى وجود الإحساس بالضيق وعدم الراحة لدى المستمع، أو توجد صعوبة فى فهم الكلام المنطوق، أو فى متابعة المتكلم.

وقد تكون الاضطرابات فى شكل عدم تناسب بين لغة المتكلم وبين عمره الزمنى أو فى شكل عقبات وتوقفات فى التلفظ بالأصوات، أو صعوبات توصيل المطلوب إلى المستمع.

ويمكن تقسيم عيوب الكلام من حيث مصدر العلة فيه إلى اضطرابات فى النطق، عيوب فى الصوت، تهتهة أو لجلجة، تأخر فى نمو القدرة على الكلام، الشلل، الارتعاشى، عيوب فى سقف الحلق أو اللسان، ضعف فى السمع.

أما من حيث الشكل الخارجى لعيوب الكلام فيمكن تقسيمه إلى عيوب إبدال الحروف والكلمات، وعيوب التأتأة وحالات التأخر وعسر الكلام والخمخمة والخنف واللجلجة والإدغام والسرعة الزائدة فى الكلام.

٢ - وحيد النظرة:

صفة سلبية تطلق على الشخص المتحيز أو المتعصب لوجهة نظر معينة أو لاتجاه محدد لا يرى الصواب إلا فيه، ولا يرى الحق إلا فى جانبه وحده، مما يشير إلى ضيق أفق شديد.

ومثال على وحيد النظرة: أحد أتباع مدرسة معينة فى علم معين يرى أن العلم فقط فيما جاءت به مدرسته، وأن ما عداه باطل وأوهام تنفى عنه صفة العلمية؛ أو أحد أصحاب مذهب أيديولوجى أو اجتماعى أو سياسى معين يرى فيه كل الصواب والخير، وفيما عداه كل الشرور والأضرار.. وضيق الأفق هذا؛ خاصية تصاحب المراهقة الفكرية أو العلمية التى يمر بها الباحث أو العالم أو المفكر الفرد، أو المجتمع عامة.

ومع التطور والنضج يتسع الأفق وتتسع الرؤية، ويصل الفكر إلى مرحلة الرشد والمرونة.

الوقاية والعلاج لمشكلات الحوار

١ - ضمانات الوقاية:

إذا كنت ترغب فى أن يفهمك الآخرون بدقة فلا بد من توفير بعض الضمانات فى الحوار لتحقيق ذلك. وهناك خمسة أنواع من الضمانات وهى:

أ ـ الفصل ب ـ الدعم ج ـ الانحراف المنهجى د ـ الثقة هـ ـ تعليق الحكم

أ ـ الفصل: وهذه الضمانة تساعدك على فصل ذاتك عن رسالتك، بحيث إذا رفض مستمعوك الرسالة لا يرفضونك أيضًا، فيمكن أن تقول قبل أن تتحدث: هذه ليست وجهة نظرى، ولكنى أريد نقلها لكم.

ب ـ الدعم: وتساعدك هذه الضمانة على إبراز مؤهلاتك أو سماتك التى تدعم ما تقوله: كأن تقول: إننى ضد التعصب تمامًا.

ج ـ الانحراف المنهجى: ويعنى طلب الإذن من المستمعين للانحراف عن بعض المعايير الاجتماعية (أعرف أن هذا ليس مكانًا ملائمًا لمناقشة أمور العمل، ولكن).

د ـ الثقة: وهى أن تؤكد إمساكك بناصية المنطق الذى ستبرهن فيه على حجتك (أعرف أنكم تظنونى مجنونًا لكن دعونى أقدم لكم الدليل القاطع).

هـ ـ طلب تعليق الحكم: وذلك بأن تطلب من المستمعين الإنصات لك قبل أن يصدروا حكمًا أو ينهوا المحادثة.

٢ - معالجة مشكلات الحوار (الاعتذار):

يجب أن نعلم أنه ما أن يقال شىء فإن محوه قد يصبح مستحيلًا. لذلك فلا بد فى بعض الأحيان من إصلاح الأثر السلبى لبعض الرسائل التى تذكر خلال الحوار ولعل الاعتذار هو أكثر أشكال هذا الإصلاح شيوعًا، وهو يصلح لكل ضروب السلوك البشرى، وليس للحوار فقط، ونحن نتعلم منذ الصغر أننا عندما نتصرف على نحو يمكن أن يترك أثرًا سلبيًّا، فإن الاعتذار قد يكون مفيدًا فى تبرير ما فعلناه، والاعتذار يلعب دورًا رئيسيًّا فى حياتنا، سواء أكان هذا مع أنفسنا أو مع الآخرين، ويعرف الاعتذار على أنه تفسيرًا أو فعل يقلل من العواقب السلبية لأداء ما، ويحافظ بذلك على صورة إيجابية للذات والآخرين. والاعتذار يخفف من الآثار السلبية للرسالة، ويعود بآثار إيجابية على عملية التواصل ذاتها، التى يمكن استئنافها ـ بعد ذلك ـ بصورة عادية.. وذلك إلى جانب الكثير من طرق العلاج الأخرى.

المسالمة والعدوانية أثناء الحوار

إن بعض الناس الذين يجلسون إليك لأول مرة لمدة لا تزيد عن عشرة دقائق يستطيعون أن يكتشفوا خبايا نفسك وأن يعرفوا إن كنت من المسالمين أم العدوانيين ولعلنا نستطيع أن نحدد الشواهد التى يبنون حكمهم عليك فى ضوئها على النحو التالى:

أولًا: إذا لاحظ الجالسون أنك تتصيد أخطائهم إذا ما أخطأوا أو إنك تستنتج استجابات من كلامهم لم يقصدوها وتؤكد أن تلك الاستنتاجات تحمل فى ثناياها أخطاء إذًا أنت فى نظرهم من العدوانيين.

ثانيًا: إذا كنت ممن يقاطعون الكلام بحيث لا يكون لديك صبر أن تسمح للمتحدث حتى يتم كلامه الذى يريد أن يعبر عن رأية فإن المتحدث والموجودين أثناء الكلام سيعتبرونك عدوانيًّا.

ثالثًا: إذا تفوق عليك أحد الموجودين بحجج واهية يريد بها فرض آرائه عليك.. فى هذه الحالة لا تسكت بل الواجب عليك أن تفند حججه الواهية ولكن بكل رزانة ووضوح.

رابعًا: تجنب العادات السيئة عند الحديث مع الآخرين: ومن هذه العادات ما يأتى:

- **الشعور بالذاتية**: مثل استخدام أنا أقرأ، أنا أفعل.
- **التدخين**: إن الناس يعتبرون الشخص الذى يدخن وهو يتكلم شخص لا يلتزم بأبسط قواعد الذوق والكياسة.
- **الرطانة**: أى التحدث بكلام غير عربى أو كلام غير مفهوم.
- **زلل اللسان**: عند الحديث مع شخص آخر لا بد أن تضع فى اعتبارك عمره وشكله وجنسه فلا يصح أن تحادث السيدات عن أمر قد يحرجهن.
- **الإفراط فى إلقاء النكات.**
- **أسلوب التشكيك**: بعض الشخصيات تهوى أسلوب التشكيك فيما يجرى من أمور على مسرح السياسة أو الفن أو الكرة علمًا ببواطن الأمور.
- **التقليل من شأن المستمع**: عدم استخدام عبارات مثل أعرف أنك لا تعلم بأن... ربما أنت لا تعى الذى أتحدث عنه... إلخ من تلك العبارات.

- **الإشاحة بالوجه**: إن النظر فى وجه وعينى من يستمع إليك شىء ضرورى جدًا فهذا يجعل المستمع ينصت إليك بجدية.
- **المغالاة فى استخدام الإيماءات والإشارات.**
- **التصنع**: والمتصنع عادة ما يستخدم ألفاظًا وكلمات غير معتادة ومناسبة ويفتقر حديثه للقوة والجاذبية.
- **ترديد أقوال الآخرين**: لا تكن مقلدًا لأحاديث الآخرين لمجرد أنها أحاديث ممتعة وجذابة.

خصائص المتحدث والمحاور الجيد

أولًا: الخصائص الشخصية:

١- **الموضوعية**: تعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأى أو سياسية والعدالة فى الحكم على الأشياء، والوقوف على جانب الحق ولو الحق به الضرر.

٢- **الصدق**: المتحدث الصادق هو بالطبع هو الأكثر تأثيرًا فى مستمعيه. والصدق يعنى أن يعكس حديثك حقيقة مشاعرك وأفكارك وآرائك أى المطابقة بين باطنك وما ظهر منك متمثلًا فى الكلام.

٣- **الوضوح**: لكى تكون متحدثًا ناجحًا يجب أن تكون قادرًا على التعبير عن أفكارك بوضوح وأن تكون لغتك بسيطة ومادتك متسلسلة ومنظمة ومنطقية وكلماتك واضحة وغير معقدة وإذا استخدمت مصطلحات دقيقة غير واضحة للمستمع فيجب شرحها وتبسيطها أثناء الحوار.

٤- **الاتزان الانفعالى**: يقصد بها أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وأن يكون متحكمًا فى انفعالاته فمثلا إذا واجه تهكمًا أو اعتداء من جانب أحد المستمعين فلا يواجهه بالغضب وإنما بالحلم والعفو وكذلك القدرة على امتصاص غضب المستمعين ومعاملاتهم معاملة حسنة.

ثانيًا: الخصائص الصوتية:

إن صوتك مهم بالنسبة لنجاحك كمتحدث وإذا كنا لا نستطيع أن نغير أصواتنا إلا

إننا يمكننا تغيير طريقة النطق من خلال التحكم فى نغمة الصوت (رفعها أو خفضها) وضبط نغمته وفقًا للظروف الخاصة.

ثالثًا: الخصائص الإقناعية:

الإقناع هو كسب تأثير الأفراد لأراء أو موضوع أو وجهة نظر معينة وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين والمؤيدة لوجهة النظر بما يحقق الاستجابة لدى الأفراد.

ومن الخصائص التى يتسم بها المحاور الجيد أيضًا ما يلى:

أولًا: البساطة وعدم التكلف:

إن كنت تحب أن تكون متصفًا بالبساطة وعدم التكلف فى كلامك لكى يصفه الناس بأنه صادر عن شخصية بسيطة فالواقع أن الكلام يتصف بالبساطة وبالتالى يكون صادرًا من شخصية بسيطة إذا ما اشتملت على الخصائص التالية:

أ ـ عدم اللف والدوران: الشخصية البسيطة هى التى تقصد ما ترمى إليه من معانٍ وأهداف، إن صاحب الشخصية البسيطة لا يهاب ولا يتشكك ولا يحتاج لمقدمات لكلامه، إنه يصيب هدفه من أقرب طريق وعلى العكس من هذا فإن الشخص المتكلف يلف ويدور حول الموضوع الذى يتكلم عنه.

ب ـ استخدام أسهل الكلمات وعدم التعقد: فالشخص البسيط لا يحاول كشف جهل المستمع أو نقص ثقافته، بل هو يجعل من كلامه وسيلة للوصول للمعانى التى فى ذهنه إلى من يستمع إليه.

جـ ـ البعد عن تقليد من تعجب بهم: فمن مظاهر البساطة أيضًا فى الكلام عدم التقليد ذلك إن من تقوم بتقليده فيما يقوله له شخصية تختلف كثيرًا أو قليلًا من شخصيتك صحيح أن المراهق أو الشاب قد مر بفترات يقلد خلالها بعض الشخصيات التى يتعجب بها ولكن يجب أن تمر تلك الفترات بحيث يشكل المرء شخصية مستقلة ويتجنب التقليد ويجب أن تكون المثل العليا متعددة أمامه بحيث يأخذ من تلك الشخصيات المتعددة أحسن ما فيها من عادات كلامية وأن تتفاعل وتفهم ما تأخذه عنه بحيث يسير من قوامك ومن جوهر شخصيتك فتسير بطريقة معينة فى الكلام.

د ـ تجنب الإفتاء فيما لا علم لك به: إن المتكلفون يفتون فى كل شىء كأنهم قد ألموا بكل المعارف والمعلوم أما البسطاء فإنهم يتوقفون عن الكلام فيما يجهلون.

هـ ـ تجنب الألفاظ الأجنبية: فالشخصية البسيطة لا تتشدق بالألفاظ الإنجليزية أو الفرنسية أو غيرها من اللغات الأجنبية بين جملة وأخرى.

ثانيًا: تصفح عاداتك الكلامية:

أنقد نفسك بنفسك ليس من أحد سواء يستطيع أن يعدل من عاداتك الكلامية المنحرفة عن جادة الصواب وذلك لأن الإنسان بطبعة يرفض أى نقض يوجه إليه فما يتعلق بالطريقة التى ينطق بها أو بأى عادة سيئة من عادات الكلام، ناهيك عن أن الناس من حولك لا يستطيعون تحديد الأسباب الحقيقة التى تجعل كلامك منحرفًا عن المجرى الطبيعى الذى يألفه المستمعون لذا فإن مسئولية تصحيح مسار عاداتك الكلامية منوطة بك ولا يتأتى لك أن تنهض بهذه المسئولية إلا إذا استطعت أن تراقب نفسك.

ثالثًا: معلوماتك تنعكس على كلامك:

إن الكلام الذى تنطق به فى الواقع يعكس ما يدور فى ذهنك من أفكار.

رابعًا: ضبط النفس:

إن ضبط النفس سمة عظيمة الشأن تتضمن التعقل فى انفعال الغضب وكظم الغيظ أثناء الحديث قال تعالى: (والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين).

خامسًا: اللباقة:

إن اللباقة هى أن تمسك بيد الطرف الآخر بود أو وضع اليد على كتفه فهذا يعطى ويثير شجون عجيب فى نفسه.

سادسًا: رباطة الجأش وهدوء البال.

سابعًا: قوة الشخصية.

ثامنًا: حضور البديهة.

عليك بالتركيز فى النقاش ولا ينشغل ذهنك بشىء آخر.

تاسعًا: التواضع:

فلا تتكبر على من يناقشك مهما علت مرتبتك ومهما صغرت مرتبته فالتواضع أثناء المناقشة أو بعد انتصارك على الخصم من أهم ما ينبغى أن يتحلى به المحاور.

عاشرًا: الأمانة والصدق:

فعليك أن تكون أمينًا فى النقل والاستشهاد بالأدلة.

ومن صفات المحاور الجيد كذلك.. والتى وردت فى بعض المراجع ما يلى:

أولًا: جودة الإلقاء، وحسن العرض، وسلاسة العبارة:

وقد كان ذلك من صفات الرسول ﷺ، كما جاء فى الصحيحين عن عائشة رضى الله عنها قالت: "كان النبى ﷺ يحدِّث حديثًا لو شاء العادُّ أن يحصيه لأحصاه، لم يكن يسرد الحديث كسردكم".فعلى المحارو أن يكون هادئًا سلسًا، جيد الإلقاء.

ثانيًا: حسن التصور:

والمقصود من حسن التصور، ألَّا تكون الأفكار عند المتحدث مشوشة أو متداخلة أو متضاربة، فبعض الناس ـ لضعف تصوره ـ ربما يطرح فكرة أثناء النقاش، وبعدما ينتصف فى شرحها يتبيَّن له أنها غير صالحة، ولا تخدم الغرض، فينتبه فى منتصف الطريق بعدما يكون قد تورَّط فى ذلك.

ثالثًا: ترتيب الأفكار:

فالقدرة على ترتيب الأفكار، وتسلسلها، وارتباط بعضها ببعض وعدم تداخلها، أو اضطرابها، يثبت حجة المحاور ويقويها.

رابعًا: العلم:

ينبغى أن يكون المحاور ذا علم وقوة وقدرة، فإن بعض المحاورين قد يخذل الحق بضعف علمه، فرغم أن الحق معه، إلا أنه لم يدعمه بالعلم القوى، فيضع نفسه فى غير موضعه. لذلك فليس كل إنسان مهيأ للحوار، حتى وإن كان صاحب حق، فإنه ربما حاور بهدف نصر الحق فيخذل الحق؛ لضعف علمه وبصيرته، وربما حاور بجهل فيقتنع بالباطل الذى مع خصمه، وربما احتج بحجج باطلة، مثلما يحدث فى بعض المناظرات والمحاورات التى تعقد، فلا يقتنع الناس بالحق الذى يحمله.

خامسًا: الفهم مع العلم:

لا بد من الفهم وقوة العقل؛ ليدرك المتحدث حجج الخصم، ويتمكن من فهمها، ويعرف نقاط الضعف والقوة فيها، فيقبل ما فيها من حق، ويرد ما فيها من باطل.

سادسًا: الإخلاص:

ينبغى التجرد فى طلب الحق وتوصيله إلى الآخرين، بحيث لا يكون همُّ المرء الانتصار لرأيه، وإنما همه طلب الحق وإيصاله للآخرين.

وهناك صفات يجب توافرها فى الحديث مع الآخرين أيضًا هى:

١ – **الثقة بالنفس:** فيجب أن يكون لديك القدرة على التحدث وتكون انبساطيًّا وتنظر فى عين من تتحدث معه ويكون صوتك واضحًا.

٢- **أن تكون صادق مع نفسك:** فيجب أن تكون على طبيعتك ولك شخصيتك الأساسية المتفردة التى منحها الله لك فاحتفظ بشخصيتك واعتز بها.

وأيضًا عندما تتحدث لا تحاول أن تقلد الأساليب الشخصية التى تميز المتحدثين الناجحين فإنك إذا تصرفت بطريقة طبيعية فستبدو أكثر إخلاصًا وتتحدث بطريقة أحسن.

٣- **كل متحدث له احتياجات عضوية مختلفة من الطعام والماء:** فعليك ألا تأكل وجبة ثقيلة قبل أن تتحدث فإن فى تلك الحالة يكون الدم ضئيلًا لمواجهة احتياجات المخ وبذلك تعجز عن الأداء الجيد وتتأثر قدرتك فى الحديث فإن كثير من الرجال البارزين عندما يكون عندهم مأدبة رسمية تحتشد كمية هائلة من الأطعمة يتناولون وجبة خفيفة قبل أن يغادروا منازلهم حتى لا يأكلون مثل بقية الضيوف وهكذا إذا نقص الماء فى جسمك وأصبح فمك جاف فإن قوة التركيز لديك تضعف وهكذا حديثك.

٤- **للاستمتاع بالحديث علينا أن نكون أكثر مودة:** ويرجع ذلك إلى المتحدث فإذا كان مضطربًا ومتعبًا وينظر باستمرار إلى ساعته فسوف يفعل المستمعون الشىء نفسه ولكن إذا استمتع المتحدث بعملية الحديث وكان كلامه شيق وممتع فسوف يستمتع المستمعون.

٥- **المظهر الحسن**: فإذا كان مظهر المتحدث لائقًا واستحسن مستمعوه ما يرونه فإنه يكون قد حقق بداية طيبة. أما إذا لم يسر الجمهور فإن المتحدث قد وضع عقبة فى طريقة كما أن رؤية المستمعون للمتحدث ضرورية فى الانتباه والاهتمام بما يلقى.

٦- **جهارة الصوت المناسبة (واضح وعالى)**: ضرورية للمستمعين حتى ينتبهوا وحتى لا يغمضون أعينهم أو يسترخون وأيضًا مستويات جهارة الصوت ضرورية وتغيره لأن هذا يساعد على الانتباه والاستثارة لكن استمرار الصوت طوال الوقت على وتيرة واحدة يتسبب فى نوم المستمعين.

وهناك عدد من الخصائص لا بد للمتحدث أن يهتم بها حتى يصبح محاور جيد.. وذلك كما ذكرت فى أحد المراجع:

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

٢- أن يكون لديه الثقافة والقدرة على الاتصال وإبداع الفكر.

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

٤- يفضل من له خبرة واسعة نسبيًّا فى الحوار وفى موضوع الحوار نفسه ما أمكن ويعتمد نجاحه فى مهمته على ما يلى:

* القدرة على فهم طبيعة الخصم وأساليبة.
* القدرة على الإقناع.
* القدرة على استيعاب الأفكار والمواقف وخلفيتها.
* القدرة على التحليل والاستنتاج.
* القدرة على إعادة صياغة الأفكار.
* القدرة على المبادرة والإبداع.
* التمتع بمهارات الاتصال.
* القدرة على تجنب الوقوع بحبائل الخصم وحسن التصرف فى المواقف المحرجة.

كما أن هناك عدة صفات لا بد أن يتحلى بها المحاور الجيد أهمها ما يلى:

١- الالتزام بالمبادئ والأهداف التى يسعى لها.

٢- الالتزام بالصمت وقلة التصريحات ما أمكن إلا بما يفيد.

٣- الالتزام بالآلية المتفق عليها.

٤- حسن التعبير عن الأفكار بما يخدم الهدف ولا يسىء إليه.

٥- المحافظة على الصورة المقنعة والتى توحى بالثقة.

٦- الجدية مع شيء من روح الدعابة المحببة.

٧- القدرة على ضبط النفس.

ومن صفات المحاور الجيد أيضًا ما يأتى:

١- علمه بما يحاوره.

٢- قدرته على التعبير.

٣- حلمه وسعة صدره.

٤- سرعة البديهة والذكاء.

ومثال ذلك حكمة نبى الله إبراهيم عليه السلام فى حواره مع النمرود إذ ألزمه الحجة يقول الحق تبارك وتعالى: ﴿قَالَ إِبْرَٰهِـۧمُ فَإِنَّ ٱللَّهَ يَأْتِى بِٱلشَّمْسِ مِنَ ٱلْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ ٱلْمَغْرِبِ فَبُهِتَ ٱلَّذِى كَفَرَ ۗ وَٱللَّهُ لَا يَهْدِى ٱلْقَوْمَ ٱلظَّٰلِمِينَ﴾.

ولكى تكون محاورًا ناجحًا لا بد من اتباع الخطوات الآتية أيضًا:

- أجعل الابتسامة رسولك إلى قلوب الآخرين فهمى مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم.
- عندما تشعر أن الأذن قد أغلقت أمامك وتعطل استقبال حوارك فعطر الجو بنكته يليها ابتسامة.
- أحذر من الابتسامة الساخرة أو الباردة فى تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك حاول التعرف على ما فى نفس الآخرين من خلال رصد ابتسامته وملاحظة جبينه وحركات عينيه.
- القدرة على استعمال الألفاظ المناسبة فى الوقت المناسب وقد قيل لكل مقام مقال فاختيار الكلمة المؤثرة وسيلة من وسائل الحوار، وذلك لأن المقال الموجه إلى الصغير غير المقال الموجه إلى الكبير، والموجه إلى العالم غير المقال الموجه إلى الجاهل فلا بد للمحاور من انتقاء الأسلوب المناسب والكلمة المؤثرة لأنها سبب من أسباب نجاح المحاور.
- أن يتقن فن الاتصال والاستماع للآخرين ـ أن يكون لبقًا فى العبارات والتعاملات ـ أن يتقن معايير الآخر بغرض معرفة سماته الظاهرة من ضعف أو قوة ـ أن يتحلى بالهدوء ـ أن يكون قوى البديهة وحاضر الفكر ـ أن يعمل

على ضبط النفس ـ أن يكون متواضعًا للآخرين ـ وهالة الأخلاق وهذه من أهم صفاته فحسن الخلق جماع كل ما سبق.

ومن شروط المحاور الجيد أيضًا كما أكد عليها بعض المتخصصين ما يلى:

- وجود الرؤية الواضحة عند المتحاورين (حسن الفهم).
- أن تتصور الطريق الموصل إلى الهدف بسبله العريضة والضيقة، والعامّة والدقيقة.
- البعد عن الاستطراد، فهو يعرقل الوصول إلى الهدف أو يؤخره.
- عدم الانتقال من فكرة إلى أخرى فى الحوار نفسه قبل الانتهاء من الفكرة الأولى (الحوار الهادئ المنظم).
- الحفاظ على الهدف الإستراتيجى، فينبغى أن نميز بين الهدف المرحلى والرئيسى حتى لا نضيع فى متاهات تحرف عن الهدف المنشود.
- أن يكون محاورك عالمًا بأصول الحوار، يساويك فى الفهم والإدراك، أو يقارب. يقول على ﷺ: (ما حاورنى عالم إلا غلبته، ولا جاهل إلا غلبنى).
- البعد عن الانفعال فهو يشوش الأفكار، والبعد عن الإساءات التى تضعف الموقف وتقلبه رأسًا على عقب، والبعد عن الوقوع فى الاستجرار الذى يحرف عن الهدف ويضيعه.
- النباهة والتصرف الحكيم يفيدان صاحبهما جدًا حين يحدث طارئ كان فى الحسبان أم لم يكن.
- الفصاحة، والحديث المنمق، والدقة فى طرح الفكرة ودليلها، والتركيز على المراد، والاستشهاد على الفكرة بما يناسب... كل ذلك طريقُ النجاح فى أى حوار.
- عدم التداخل فى الحوار يجلى الفكرة ويجعل الحديث مفهومًا (للمحاور أن يتحدث دون أن يُقاطع حتى ينهى فكرته فى الوقت المحدد).
- الاحترام وحسن الظنّ من أسس المحاورة.
- التركيز على نقاط الاتفاق يُعتبر عنصرًا مساعدًا فى الحوار.
- التركيز على نقاط الاختلاف لتجلية الصواب والخطأ.

ومن صفات المحاور الجيد التى وردت كذلك فى أحد المواقع ما يلى:

١- الأمانة والصدق.

٢- تقديم النتيجة لمن تحاوره وبروح مرحة.

٣- لا ترفع صوتك أثناء الحوار.

٤- استخدم اسم من تحاور فى أول (١٠ ثوانى).

٥- مازح الشخص الذى تتحاور معه إن كان فظًا.

٦- اللباقة بمعنى أن تقول أقصى الأشياء بأرق العبارات.

٧- هدوء البال وتبادل الآراء أثناء الحوار.

٨- استخدام نبرة صوت مرحة وهادئة.

٩- أكد فى نهاية الحوار على الأمور التى تريد أن تتحقق.

١٠-الاستشهاد بالقصص وعرضها بأسلوب جذاب.

١١-أن يكون من ذوى المؤهلات العالية والكفاءة المشهود بها والخبرات الملائمة فى مجال الاتصال والحوار.

١٢-النزاهة والسمعة الجيدة والحياد.

١٣-الحفاظ على الأسرار التى يمكن أن يحصل عليها.

١٤-المرونة والقدرة على توظيف ما يمتلكه من معلومات ومهارات فى نجاح الحوار.

١٥-القدرة على تقريب وجهات النظر.

قيمتك تظهر من خلال كلامك أمام الناس:

إذا قمت بتسجيل جانب من حديثك أو حديث غيرك ثم قمت بالاستماع إليه فإذا وجدت أنك أو من قمت بالتسجيل له وقد أخذ يصدر أحكامًا (من ذلك مثلًا القول إن فلانًا لم يكن لديه حق فيما قال) إنك بهذا الحكم الذى تصدره أنت أو غيرك تكون قد قيمت كلام فلانًا من حيث الصدق أو الكذب أو من حيث الحق أو الباطل وقد يكون الحديث الذى سجلته لنفسك أو لغيرك متعلق بالجميل أو القبيح فتقول مثلًا "أن لون القماش الذى رأيته عند صديقك لكى يفصله بدله قد أعجبك أو لا فهو جميل أو قبيح".

وهكذا بالنسبة للعديد من الأحكام التى تصدرها على الناس والأشياء والأفكار والاتجاهات. والواقع أن الناس يراقبون الصبغة العامة التى تصطبغ بها أحكامك المتباينة وهم بذلك يصدرون حكمًا عامًا على شخصيتك.

مثلًا إذا كنت من أولئك الناس الذين لا يعجبهم أى شىء ويميلون دائمًا إلى الذم وإبراز الجوانب الرديئة فيما يعرض أمامهم من أشياء فإن المحيطين بك سوف يقولون عنك أنك شخص زمام أو متشائم. وإن كنت ممن يمتدحون كل شىء دون استثناء فإن الناس من حولك سوف لا يقيمون وزنًا لك ويتهمونك بالنفاق ولكن إن كنت ممن يتحرون الدقة فى إصدار أحكامهم على الآخرين والأشياء والمواقف والتصرفات فإن معارفك وأصدقائك سوف يحلونك محلًا كريمًا وسوف ينظرون إليك بالإعجاب والتقدير والاحترام.

ولكى تكون محدثًا لبقًا وتؤثر فى الناس:

يجب أن لا تكون بغبغانًا: ومعنى ذلك أن لا تكتفى بمجرد إعادة ما قاله الطرف الآخر ولكن فى صورة سؤال، وإنما حاول دائمًا أن تضيف بعض المعلومات البسيطة لما سمعته، وهذا يتطلب منك أن تجيد التركيز والانتباه أثناء الحديث بحيث يمكنك أن تستدعى بعض المعلومات المناسبة من ذهنك لتكون شبكة معلومات تفتح بها جوانب آخرى للحديث.

ولا تحك قصة حياتك! من أكثر ما يدعو للملل من حديث هو أن يتكلم المتحدث كثيرًا عن نفسه ويذكر أشياء وتفاصيل لا تعنى الطرف الآخر على الإطلاق، فكن حذرًا من الوقوع فى هذا الخطأ حتى لا يتسرب الملل إلى من يتحدثون معك.

كيف تطور أسلوب حديثك؟

من أحسن الأساليب لتطوير أسلوب المحادثة هو:

- أن تقضى على الرسميات التى تسود المجموعة العادية للشباب.
- وزع بطاقات الأسماء حتى يتم التعارف اللازم بين أفراد المجموعة على أساس معرفة الاسم الأول لكل فرد.
- أعمل على إزالة المقاعد الخالية حتى يتسنى للمجموعة أن تجلس متلاصقة.
- أعمل على أن تبتسم كلما كان ذلك ممكنا لكى تخلق جو من الدفء وخلال ابتسامتك انظر إلى الأشخاص.

- حاول أن تحافظ على اتصالاتك الصوتية والعاطفية على أساس فردى مع المستمعين بين الجمهور.
- ركز اهتمامك على إيجاد نوع من الاتصال يعتمد على الاحتكاك بين فرد وفرد.
- لا بد أن يكون هناك وضع صحيح للحديث وببساطة.
- أن تقف بطريقة متساوية على كلتا القدمين ويعتبر هذا الوضع أقل الأوضاع التى تسبب التعب وأكثرها إرشادًا (التركيز الجيد).
- عليك أن تتحرك وأنت على المنصة فهذا يجعل الاستماع أكثر تشويقًا كما أن الحركة تولد الحماس.

ويمكن تنمية القدرات الذاتية على الحوار عن طريق الآتى:

القدرات الذاتية والنفسيه:

فهى قدرات سلوكية تكشف عن استعدادات جادة لعمل الحوار أو الاستمرار فى إجرائه ويتمثل كل ذلك فى الصدر الرحب فى سماع الرأى والرأى الآخر وتبلغ القدرات النفسية أعلى نضجها فى تبنى وتطبيق أخلاقيات الحوار هى:

١- استعداد المحاور للاستماع الصبور لآراء الغير وحق الطرف الآخر فى عرض وجهات نظره أو أفكاره كاملة غير منقوصة.

٢- الاستعداد لتبنى أى رأى آخر ثبتت مصداقيته أو واقعيته أو سلامته ومثل هذه القدرات تتم عن طريق ضبط النفس وتدريبها على تجنب الانفعال والغضب.

٣- الحرص على الإصغاء الجاد لكلام الآخر كصورة من صور إقدام رأى الآخر وحقه فى التعبير الكامل عن وجهة نظره بكل الوسائل المتاحة.

إذن فإن الحوار هو زهرة التواصل بين الأفراد بعضهم ببعض فإذا كان الحوار جيد يكون التواصل مرغوب فيه ويساعد على توطيد العلاقات بين الأفراد وفهم كل طرف قصد الطرف الآخر.

أما إذا كان الحوار مشوش كأن يكون أحد الأطراف متعصب لرأيه فينتهى الحوار ويصعب استمراره.

إن الحوار فن من يجيده يجيد حل معظم مشكلاته والوصول على مصلحته العليا نتيجة اللباقة التى يقتضيها الحوار الجيد.

كما يقول شكسبير اعط كل إنسان أذنك وقليلًا صوتك فعندما تصغى لفرد ما فهذا يساعدك على فهم ما وراء اللفظ الذى ينطق به، وأحيانًا تنظر إليه باهتمام، وأحيانًا أخرى تبتسم إذا استدعى الأمر لهذا وبالتالى توحى لهذا الفرد مدى اهتمامك به ويصل إلى مشاعره عاطفة حب واستمرار الحوار والوصول إلى نتائج وأرضية مشتركة قد تكون محبذة بالنسبة لك ويحاول أن يرضيك كما تحاول أن ترضيه، وليس بهذا وفقط ولكن كما يستمر الحوار تستمر العلاقات والمودة بينكم ولذا كان للحوار أثر عظيم فى تواصل العلاقات بل إن هذه العلاقات ما هى إلا محصل حاصل للحوار الفعال.

ومن أجل أن نخرج بحوارات هادفة ومنطقية لا بد لنا من مراعاة الآداب العامة للنقاش ومنها:

- عندما تحاور حاور بالتى هى أحسن.
- تجنب الانفعال عند الحوار.
- لا تُقحم نفسك فى حوارات دون مستواك أو أكبر منه.
- امنح الطرف الآخر فرصة للحديث عن وجهة نظره.
- الابتعاد عن كل لفظ بذىء أو مؤذى لمشاعر الآخرين.
- حاول قدر الإمكان أن يزيدك الحوار قدرًا وعلمًا لا أن ينتقص منك.
- أخيرًا وإن شاكست الآخرين بآرائهم فاجعل للود مساحة بينكم.

إننا بحاجة على إعادة النظر فى تعلم الحوار الجيد واكتساب مهاراته فإن له دور عظيم فى تدعيم التواصل مع الآخرين وتدعيم الحوار لدينا فهم غايتنا فى الارتقاء والتميز.

الخلاصة:

نستخلص من العرض السابق النقاط التالية:

- الحوار عملية ضرورية وفكرية لغرض الإلحاق بركب العالم المتقدم والاستثراء من معطياته المتعددة والمتنوعة والحوار الدائم طريقة للنهضة والتخلص من

كثير من المثالب والتخلف بواسطة تحديد الواقع تحديدًا دقيقًا سواء بموارده أو بعوائقه ورسم الأهداف والسياسات والبرامج.

- غياب الحوار أو رفضه يعنى زيادة فى التخبط والتخلف والعزلة اجتماعيًّا وحضاريًّا كما أن العقل يظل منغلقًا جامدًا أو تجاهل القدرات العقلية لدى البعض فالحوار يمدنا بالقدرة على اصطياد الأفكار البناءة ويمكن تعريفها عن طريق الحوار.
- إن الحوار والجدال الموضوعى يمنع بروز ظاهرة التطرف السياسى أو الدينى إذا فهم كل طرف من خلال الحوار حقيقة موقفه دون مغالاة أو محاولة فرض الرأى على الآخرين بالتطرف تحجر والتحجر انغلاق والانغلاق موت الفكر والحياة.
- إن الحوار ليس عبارة عن ملاكمه حيث يطرح المحاور زميله أرضًا فيكسب بالضربة القاضية عن طريق السخرية أو النقد الهدام أو التطاول على شخصه من خلال فضائح عائلية أو سلوكية أو مواقف شخصية وكل هذا يعنى أن الحوار ليس حوار علمى أو فعال وإنما هو ثرثة لا أخلاقية.
- عدم مباشرة المستمع أى جواب أورد أو تعقيب أو مداخلة إلا بعد أن ينتهى المحاور أو المتحدث من كلامه وذلك لمقارنة الحجة بالحجة أول بأول ودون خلط بالأوراق أو إحداث بلبلة فى المواقف أو عرض الحوار.
- الالتزام بالموضوعات دون الأشخاص إذ يبقى الحوار مستمر على مستوى الأفكار أو المواد أو القضايا أو المسائل المطروحة.
- الابتعاد عن المقاطعة أثناء الكلام فيجب أن تتاح فرصة الكلام للمتحدث كاملة غير منقوصة ثم لا ينطق المستمع إلا بعد أن يدرك أن المتحدث يتيح له ذلك من خلال انتهائه من الكلام وأن عدم مراعاة واجب الإصغاء يعنى تخلق المستمع بأخلاق التعصب وضيق الأفق.
- احترام آراء الغير فلكل إنسان آراء وأفكار تشكل فلسفة حياته أو نهج سلوكه أو بعدها حكمة وجود ومبرر موقفه الفكرى ويترتب على ذلك:-

أ) انطلاق حرية الفكر والعقيدة لكل إنسان وحق اعتناق الفكر الذى يجده مشروعًا أو حقيقيًّا بالاعتناق أو جديرًا بالدفاع عنه.

ب) للغير حق الدفاع عن فكرة أو وجهة نظره فليس بكافى أن يعتنق الغير أفكار أو وجهات نظر محددة وإنما تكون له المبررات التى تجعل من اعتناق هذا الفكر أو ذلك عملًا عقليًّا قائمًا على الوعى المتكامل.

- اتباع المنهجية العلمية فى الحوار فإذا كان الحوار موضوعيًّا فيرتب على ذلك:-

أ) وضوح هدف الحوار قبل إجراءه.

ب) البدء من العموميات والكليات والانتهاء بالجزئيات والتفصيلات أو بالعكس.

- الحوار حاجة علمية وضرورة فى التواصل بين الشعوب والمجتمعات بما تشمل كل الفئات والأعمار وهى اللغة التى يعبر بها الشخص عن حاجته ورغبته فى الأمور والأشياء التى تدور حول الحوار كما أن الحوار يفتح مجال كبير لفهم الآخرين ومساعدتهم فى حياتهم والتواصل معهم لأننا نعيش فى مجتمع تكمل بعضنا لبعض وكلًا منا فى حاجة إلى الآخر.
- يجب أن يكون للحوار شروط ومعايير لكى يصل بناء الحوار إلى نتائج مجدية مربحه حتى نستطيع أن نصل إلى التقدم فى كل المجالات الثقافية والاجتماعية والسياسية.
- يجب أن يكون الحوار ملائم للشخصية التى يلقى إليها والتى يلقيها حسب مركزه ومكانته.
- ويجب أيضًا أن يكون هناك نوع من الحوار اللين وليس الحوار المتعصب الذى يبنى على فرض رأى والتمسك به وعدم الاستعداد لسماع الرأى الآخر ويكون هذا من شخص غير متفتح وغير واعى.