

فن الحوار الإيجابي مع الآخرين



- لماذا الحوار الإيجابي:

الحوار هو سلاح الإيجابي للوصول إلى هدفه فمن الممكن أن يكون الفرد متسلحاً بالإيجابية ولكنه لا يعرف طريقه نحو إتمام هذه العملية، فالحلقة الأخيرة منها للوصول إلى النتيجة المرجوة هي الحوار خاصة إذا تباينت وجهات النظر في قضية أو أسلوب أو أولوية.

- ترجع أهمية الحوار إلى أنه:

* أحد مكونات الشخصية الإيجابية السوية.

* يحقق أكبر قدر ممكن من المكاسب في العملية الإيجابية.

- ولذا فإن الحوار الإيجابي يحتاج إلى:

* قدرة على التحبيب والتودد للآخرين.

* مهارة في أساليب وكيفية التعرف على الآخرين والتعامل معهم.

* مهارة في حل المشكلات وعلاج العيوب المراد الوصول لحل لها.

* مهارة في مخاطبة العقول والقدرة على الإقناع.

- المطلوب من المحاور الإيجابي قبل أن يبدأ الحوار:

أولاًً: مجموعة من الصفات والمهارات

1- صفات إيمانية مثل:

- التوجّه إلى الله بالدعاء للتوفيق في الأمور.

- الصدق في الكلام.

- حسن وصدق النية.

- الاعتماد على الله عزّ وجلّ في الأمور.

2- مهارات حركية مثل:

- فهم طبيعة المحاور الذي يحاوره ومستوى فهمه للأمور.

- الوعي بطبيعة الزمان والمكان والبيئة المحيطة والمجتمع.

- تحديد الهدف بدقة من الحوار.

- مناقشة الأفكار السلبية له والرد عليها.

- الموازنة بين مكاسب وأضرار الحوار المتوقعة.

3- مهارات ثقافية مثل:

- معرفة كل شيء عن الأمر أو الحوار ومعرفة شيء عن كلّ شيء (ثقافة عامة).

- الإلمام الجيد بموضوع الحوار.

- حسن تنسيق الأفكار والأسانيد والبراهين.

- عرض الأسانيد بالتدريج وإقرار المبدأ في نهاية الحوار.

- البدء في الحوار بال المسلمات ولا يبدأ بلفظ الخلاف.

- الصعود والنزول لمستوى المحاور.

4- مهارات خلقية مثل:

- بشاشة الوجه وحسن الاستماع، يقول الرسول: "اطلبوا الخير عند صُباح الوجه".

- عدم اللجوء إلى الاستئثار بال الحديث والاستعراض في الكلام.

- احترام الطرف الآخر مهما كان مستواه أو حالته أو سنه أو مستوى فهمه.

- الاعتراف بالخطأ، فكسب القلوب خير من كسب المواقف.

- عدم الغضب.

5- مهارات ذهنية مثل:

- حضور العقل وسرعة البداهة.

- سعة الأفق.

- التركيز الذهني في القضية وموضوع الحوار.

- الترتيب العقلي للأفكار وتسلسلها ودقة عرضها وفهمها.

6- مهارات بيئية مثل:

- توظيف البيئة في خدمة الحوار.

- الإلمام بواقع البيئة والمتغيرات المؤثرة فيها.

- مراعاة ظروف المكان والزمان وحالة الطرف الآخر (المحاور).

7- مهارات نفسية مثل:

- سعة المصدر وعدم الضيق والتبرم والضرر.

- الثبات وعدم الاهتزاز.

- التهيؤ النفسي للحوار.

- القدرة على حسن توظيف الجواهر وضبطها.

ثانياً: معرفة من يحاور فهل هو:

* هادئ الطياع عصبي يؤمن بوجهة نظر محددة

* منفعل متصيد للأخطاء جبان

* منشغل ثرثار طفل في تصرفاته

* حزين متعال متهور

* متجلج متصلب في رأيه عنيد

* حاد حساس مغزوري

* لين مُحبط قلوق

* حزين مدعى بالشيء نرجسي

* سعيد مهول

- إياك و..... أثناء الحوار:

1- الخروج عن الموضوع:

سواء أكان ذلك من جانبك أو من جانب الطرف الآخر ويتم ذلك بالانسياق والسير وراء نقاط عارضة في الحديث والاستغراق فيها كأنها أصلية في الحوار أو الدخول في تفصيلات لا علاقة لها بالموضوع.

* وهذا يحدث لأنك بلا شك:

- لا تعرف الهدف الحقيقي من الحوار أو لم تستوعبه داخلك بعد.

- متأثر بخلفيات سابقة أو منشغل بقضايا وأمور فرعية.

- تنفعل في أمور غير أساسية في الحوار فتترك الأصل وتتمسك بالفرع.

* ولذا لابد^٣ لك من:

- وضع هدف الحوار أمام عينيك ومكتوباً إن أمكن ذلك.

- التوقف كل فترة ومراجعة الهدف وصح الموقف إن خرج عن المرسوم له.

- الاتفاق مع الطرف الآخر على مراجعة الهدف كل فترة أو فقرة.

- سجل النقاط الفرعية والمستجدة واتفاق مع الطرف الآخر على مناقشتها مرة أخرى حتى لا تخرجكم عن هدف الحوار الأساسي.

2- الغضب والانفعال:

وهو يجعلك تخرج عن هدف تحقيق جوهر الحوار ويجعلك غير مستعد للاستماع لحقائق الطرف الآخر ويبعدك عن التركيز اللازم في الحوار وبقيم حاجزاً نفسياً بينك وبين الطرف الآخر.

* وهذا يحدث لأنك:

- هذه هي طبيعة شخصيتك.

- في حالة نفسية مؤقتة سابقة للحوار أو أثناءه.

* ولذا لابد^٤ من:

- ضبط نفسك وأن تتوقف عن الحوار إذا انتابك شعور بالغضب والانفعال.

- استعن بما وتدكر عواقب الغضب.

- اعتذر للطرف الآخر عند غضبك أو انفعالك.

- لا تغضب، لا تغضب، لا تغضب ولدك الجنـة.

3- العناد والتکبر:

* وتجده عندما :

- يرفض الفرد الأدلة والحجـج.

- يسخر من محدثه أثناء الحوار.

- يُبدي عدم الاهتمام بما يُقال.

- يجلس بانتفاض أو بارتخاء يشير إلى الاستهانـة.

- يلتقط النقاط الفرعـية ويستطرد فيها ويستعرض في الكلام.

- يقاطع محدثه ولا يترك له فرصة كافية لل الحديث ويحاول أن يستأثر هو به.

- يقول الحوارات بما يخفى الحقائق ويضيعها .

* وهذا يحدث لأن الفرد به :

- طباع غير سوية تحتاج إلى تربية إيمانية قلبـية.

- تأثر من موقف ما .

- خلفيات غير جيـدة عن موضوع الحوار.

- تصور خاطئ بأن هذا الأسلوب يحقق هدفه.

* ولذا لا بدّ من:

- إياك والكبير فما من فرد في قلبه ذرة كبر إلا حرمت عليه الجنة.

- أخلص عملك كله وكن صادق النية في ذلك.

- إيجاد الأدلة الواضحة بدون لبس.

- الحسم في الأمور والمواقف وبصورة واضحة تعطي قوة الدليل والبعد عن الغطسة.

4- بالإضافة إلى:

- سوء الاستماع.

- عدم الانتباه للحركات الجسدية للطرف الآخر.

- عدم التعبير عن المشاعر في الشكل والصوت.

- عدم توجيه الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات.

- التسرع في التقييم والتعليق.

- تكرار النصائح والإرشاد.

- اللجوء إلى استدراج الشخص في الحديث.

- التركيز على الأخطاء.

- المجادلة.

* وأخيراً

إذا كنت ت يريد أن ينفص الناس عنك ويسخروا منك عندما تتحاور وتتكلّم معهم.

- لا تعط أحداً فرصة التحدث وتتكلّم بدون انقطاع.

- إذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث لا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تصفع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف.

- اعترض في منتصف كلامه.

- اتخذ أعداء لك بأن تقول لأي واحد: أنت غلطان.

- استخدم الإهانة فالجروح تلتئم والإهانة لا.

- قم بتعلية صوتك فإذا تعللت الأصوات انحط مستوى المناقشه.

- لا تقل آسف، فأصعب كلمتين على النفس هما: أنا غلطان.

- كن جباناً في إيجابيتك، فالشجاع يموت مرة واحدة والجبان يموت ألف مرة.

- استخدم كلمة "أنا" دائمًا.

- الحماس بدون العلم فهو هوس.

- اللامبالاة.

المصدر: كتاب دعوة للإيجابية مع النفس والآخرين لـ محمد فتحي (خبير إداري)