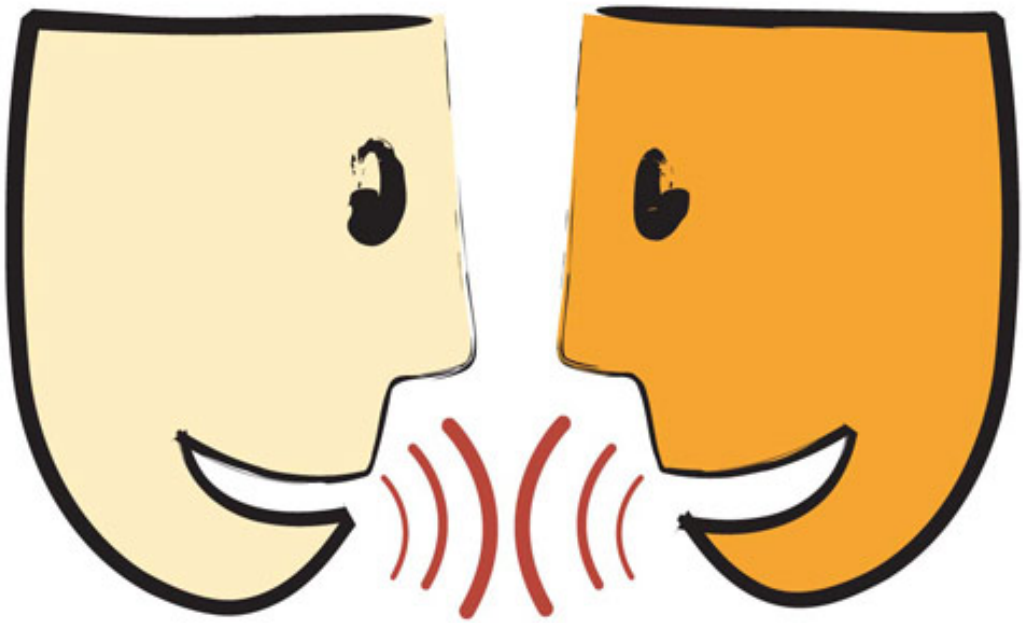
إتيكيت الحوار الناجح



يتطلّب إتيكيت الحوار الناجح حُسن الاستماع إلى المتكلّم وتجنّب مقاطعته، كما البُعد عن محاولة فرض الآراء والتشنّج.

وفي هذا الإطار، نطلعكم على أُصول وإتيكيت الحوار الناجح سواء بين فردين أو في مجموعة.

1- من المُستحسن استهلال المداخلة بتعداد نقاط الاتفاق والقضايا المشتركة عند الردّ على الآخر، مع تأجيل نقاط الاختلاف إلى منتصف الردّ أو نهايته ولابدّ من استخدام ألفاظ تدلّ على سعة الصدر والتهذيب.

2- من الهام التحلّي بالمعرفة الكافية عن الموضوع الذي يرغب المرء التحدّث فيه، قبل استهلال الحوار، على أن يكون الطرف الآخر على إلمام به أيضاً.

3- من الضروري تحديد بعض المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح عند بدء الحوار، خصوصاً إذا كان للمفردات دلالات ومعانٍ عدة.

4- تجنّب فرض الرأي على الآخر، مع البُعد عن التشنّج والاستفزاز وأسلوب التهكّم والتجريح.

5- من المجدي الالتزام بالصدق أثناء الإدلاء بالمعلومات، وذلك لاكتساب ثقة المحاور.

6- من إتيكيت الحوار الناجح، عدم التخلّي عن الاحترام، ما يساعد في تقبّل الأفكار الجديدة وتبادل المعلومات بلباقة علماً بأنّ اختلاف وجهات النظر طبيعي جدّاً أثناء الحوار.

7- من المُفضّل أن يدعم المحاور كلامه بأمثلة مفهومة للجميع، فالمحاور الذكي يتّخذ الأمثلة وسيلة لتقريب وجهة نظره إلى الحضور لإقناعهم بفكرته.

8- من إتيكيت الحوار الناجح، التوقّف عن محاورة الآخر، في حال منعه من الكلام أو حرمه من حقّ الردّ أو قاطعه بأسلوب فظّ.

9- من اللازم تركيز النظر على المتحدّث، عند الإصغاء إليه.

10- من الضروري تجنّب مقاطعة المتحدّث، مع هزّ الرأس بين الفكرة والأُخرى، ما يدلّ على الإصغاء والتركيز على ما يقوله.