فن الحوار الإيجابي مع الآخرين



- لماذا الحوار الإيجابي:

الحوار هو سلاح الإيجابي للوصول إلى هدفه فمن الممكن أن يكون الفرد متشبعاً 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 التحبب 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:

أولاً: مجموعة من الصفات والمهارات

1- صفات إيمانية مثل:

- التوجه 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 الجيّد بموضوع الحوار.

- حسن تنسيق الأفكار والأسانيد والبراهين.

- عرض الأسانيد بالتدريج وإقرار المبدأ في نهاية الحوار.

- البدء في الحوار بالمسلمات ولا يبدأ بلفظ الخلاف.

- الصعود والنزول لمستوى المحاور.

4- مهارات خلقية مثل:

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

- عدم اللجوء إلى الاستئثار بالحديث 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 البديهة.

- 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 الصدر وعدم الضيق والتبرم والضجر.

- الثبات وعدم الاهتزاز.

- التهيؤ النفسي للحوار.

- القدرة على حسن توظيف الجوارح وضبطها.

ثانياً: معرفة من يحاور فهل هو:

* هادئ الطباع عصبي يؤمن بوجهة نظر محددة

* منفعل متصيد للأخطاء جبان

* منشغل ثرثار طفل في تصرفاته

* حزين متعال متهور

* متعجل متصلب في رأيه عنيد

* حاد حساس مغرور

* لين مُحبط قلوق

* حزين مدعي 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 لابدّ لك من:

- وضع هدف الحوار أمام عينيك ومكتوباً إن أمكن ذلك.

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

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

- سجل النقاط الفرعية والمستجدة واتفق 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 ويقيم حاجزاً نفسياً بينك وبين الطرف الآخر.

* وهذا يحدث لأنك:

- هذه هي طبيعة شخصيتك.

- في حالة نفسية مؤقتة سابقة للحوار أو أثناءه.

* ولذا لابدّ من:

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

- استعن با وتذكر عواقب الغضب.

- اعتذر للطرف الآخر عند غضبك أو انفعالك.

- لا تغضب، لا تغضب، لا تغضب ولك الجنة.

3- العناد والتكبّر:

* وتجده عندما:

- يرفض الفرد الأدلة والحجج.

- يسخر من محدثه أثناء الحوار.

- يُبدي عدم الاهتمام بما يُقال.

- يجلس بانتفاش أو بارتخاء يشير إلى الاستهانة.

- يلتقط النقاط الفرعية ويستطرد فيها ويستعرض في الكلام.

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

- يؤول الحوارات بما يخفي الحقائق ويضيعها.

* وهذا يحدث لأن الفرد به:

- طباع غير سوية تحتاج إلى تربية إيمانية قلبية.

- تأثر من موقف ما.

- خلفيات غير جيّدة عن موضوع الحوار.

- تصور خاطئ بأن هذا الأسلوب يحقق هدفه.

* ولذا لابدّ من:

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

- أخلص عملك كله وكن صادق النيّة في ذلك.

- إيجاد الأدلة الواضحة بدون لبس.

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

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 النصح والإرشاد.

- اللجوء إلى استدراج الشخص في الحديث.

- التركيز على الأخطاء.

- المجادلة.

* وأخيراً

إذا كنت تريد أن ينفض الناس عنك ويسخروا منك عندما تتحاور وتتكلّم معهم.

- لا تعط أحداً فرصة التحدث وتكلّم بدون انقطاع.

- إذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث لا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع 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 تعالت الأصوات انحط مستوى المناقشة.

- 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" دائماً.

- الحماس بدون العلم فهو هوس.

- اللامبالاة.

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