

مهارات الحوار والإقناع

أولاً: مفهوم الحوار:

الحوار

أصله من الحُور وهو الرجوع عن الشيء إلى الشيء.
والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال
تعالى: (قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ) الكهف: ٣٧ . أي
يراجعه الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف
الآخر.

والحوار هو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل
منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال ديني أو تربوي أو
سياسي أو فكرياً.

ويعتبر علم الاتصال يمكن القول إن الحوار :
" هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا
عملية الحوار " المرسل " و " المستقبل " أو " المحاور "
و " المحاور " ذهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل
الحديث ، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها
لتحقيق أهداف محددة "

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم ، أبرزها محددات
الاتصال من استمرار وتفاعل وافتراض للمقدرة الاتصالية
وجود أهداف محدودة ، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر
أساسي في الحوار .





مصطلحات ترتبط بالحوار

الجدل

هو دفع المرء خصمه عن طريق إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو تصحيح كلامه، أو هو إلزام الخصم والتغلب عليه عن طريق إقامة الحجة والإتيان بالدليل. والحوار والجدل يلتقيان في أنهما حديث أو مناقشة بين طرفين، لكنهما يفترقان بعد ذلك؛ فالجدل قد يتضمن اللدد في الخصومة وما يتصل بذلك ولكن في إطار التخاصم بالكلام.

ينقسم الجدل إلى نوعين :

الجدل الممدوح

وهو جدال أيد الحق أو أفضى إليه بنية خالصة وطريق صحيح، كما في قوله تعالى: (ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدْ لَهُمُ الْبَلَدَ الْحَسَنَ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْثِدِينَ) النحل: ١٢٥.

الجدل المذموم

وفيه يتعصب المجادل لرأيه، ولا يتنازل عنه، وإن تبين صواب غيره، وهو كل جدال بالباطل أو أفضى إلى باطل. كما في قوله تعالى: (وَمَا يُرِيدُ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا مَبْثُرِينَ وَمَنْذِرِينَ لِيُذْخِرُوا الَّذِينَ كَفَرُوا بِالْبَطْلِ لِيُذْخِرُوا بِهِ الْحَقُّ وَاتَّخَذُوا مَا بَيْنَ يَدَيْهِمْ أَنْبَاءَ أَنْبَاءِ هُزُوا) الكهف: ٥٦.

المناظرة

المناظرة من معنى الحوار وأصلها من النظر؛ والنظير هو المثل والند. يقال: (ناظرت فلاناً) أي صرت له نظيراً في التحدث والمخاطبة. من معانيها: الوصول إلى الحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت أقطار المتناقشين فيه؛ والمناظرة تختلف عن الحوار في أنها تنظر على ندية المتحدثين أو تصورهم لهذه الندية، فالعالم لا يناظر نصف متعلم ولكنه قد يحاوره.

الخصلاف

الخصلاف من معانيها: الاختلاف في الألوان، والألسن، والنوع، وهذا التعدد وذاك الاختلاف والتباين لا يكون داعياً للتباعد، بل للتعارك والنزاع والصراع، وإنما هو أدعى للتعاون، الذي يتم بالحوار.



أنواع الاختلاف :

1. اختلاف تضاد

وهو أن يكون لكل فريق رأي أو موقف يصاد رأي أو موقف الفريق الآخر، وعليه يصعب التقاء الفريقين على نقطة معينة؛ فينتهي الحوار دون نتيجة، كأختلاف المؤمن والكافر حول المسائل ذات الصلة بالعقيدة.

2. اختلاف تنوع

وهو أن يكون لكل طرف من أطراف الحوار رأي عنده الدليل على صحته وصوابه وهو لا يصاد رأي الطرف الآخر ولا يتركه مثل القراءات التي اختلف فيها الصحابة رضي الله عنهم.

3. اختلاف أفهام

وهو أن يفهم كل فرد أو طائفة الخطاب بفهم غير فهم الآخر، بشرط أن يكون النص محتملاً لذلك الفهم؛ مثل اختلاف تفسير بعض آيات القرآن الكريم، واختلاف الفقه على المذاهب الأربعة. وطريقة تعامل الإنسان مع الاختلاف هي الحوار الذي يتم من خلاله توظيف الاختلاف وترشيده بحيث يقود أطرافه إلى التعارف والتآلف، ويجنبهم مخاطر الشقاق والتفرق.

ثانياً: أهمية الحوار:

الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق



من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة، وإقناع الآخرين بالحق، وتبادل الآراء والمعارف والخبرات.

والحوار من أنجح أساليب الدعوة إلى الإسلام وتبيينه للناس، والحوار غالباً ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

♦ **التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر.**

♦ **التقارب في وجهات النظر.**

♦ **الاختلاف والعداء.**

والنتيجتان الأوليان هما ما نهدف من خلال هذا الفصل إلى الوصول إليه.

تقوية الروابط الاجتماعية



المتأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية، يجد السبب الرئيس فيها هو الافتقار إلى الحوار والتفئة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي السليم.

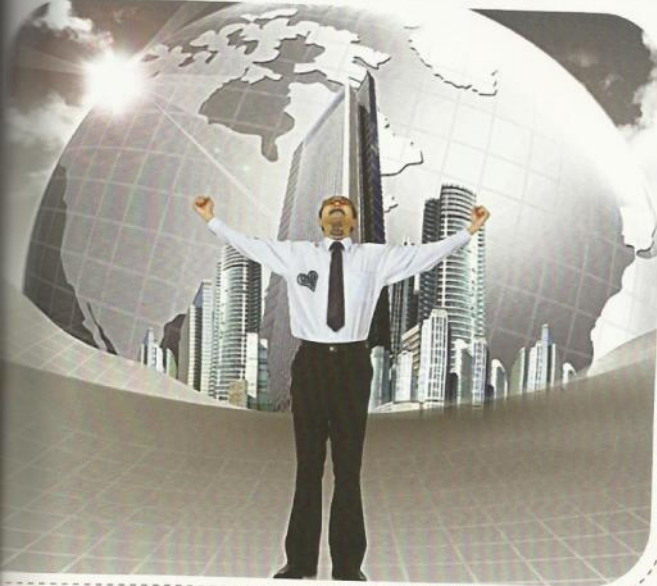
ويمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتعاون بين الناس.

3 الحوار ضرورة تربوية



فالحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع، وتغيير الاتجاهات والسلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين، وإذكاء روح الشورى، وقول الحق، وتتجلى أهميته أيضاً في دعم النمو النفسي، والتخفيف من مشاعر الكبت، وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والخاوف والقلق.

4 الحوار طريق أمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة



فهو وسيلة للاعتصام من الفتن، وممارسة حضارية تعصم الأفراد والجماعات من الصراعات والحروب والنزاعات، ويبلور ويبرز أنقى وأذكى ما تنتجه العقول من آراء وتصورات لحل القضايا والمشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية.

ثالثاً: أنواع الحوار،

تختلف أنواع الحوار وفقاً لعدد من المعايير، وفي هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقاً للمعايير التالية:

1 معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقاً لمعيار عدد المشاركين في الحوار وأطرافه ينقسم الحوار إلى:



أ- الحوار الذاتي: وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته، يتمثل في التأمل والتفكير، والحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر، لأن أولى خطوات التفاعل الصحيح مع الآخر هي قدرتنا على التواصل مع ذاتنا.

ب- الحوار بين شخصين: وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر، وهو النوع الأكثر شيوعاً في الحياة اليومية، ومثاله: حوار الطالب مع زميله، أو حوار الطالبة مع زميلتها.

ج- حوار المجموعات: وهو حوار يجري بين مجموعات مختلفة، أو داخل هذه المجموعات، سواء أكانت مجموعات صغيرة، أم كانت مجموعات كبيرة نسبياً، متجانسة في داخلها، تختلف بعضها عن بعض، ومن أمثلته: الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

2 معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

أ- الحوار المحلي: وهو حوار يتم في إطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة معينة أو منطقة محددة من مناطق الدولة.

ب- الحوار الوطني: وهو حوار يجري بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية على مستوى الوطن، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونه، هي موضوعات هذا الحوار.

ج- الحوار الأممي: وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم، ومن أمثلته: ما يسمى بـحوار الثقافات أو حوار الحضارات، أو حوار أتباع الأديان.

3 معيار موضوع الحوار

ووفقاً لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقاً لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظراً لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي... الخ.



4 معيار الإعداد للحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:



أ- الحوار العفوي العارض

وهو حوار غير مخطط له، ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس في الحياة اليومية.

ب- الحوار المقصود المخطط

حيث يخطط له، وتحدد أطرافه، وموضوعه، ومكانه وزمانه، وأهدافه، التي يسعى كل طرف لتحقيقها.

5 معيار رسمية الحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى:

الحوار الرسمي:

يتم في أطر رسمية من حيث: مكانه، وطبيعة أطرافه، وموضوعاته، وأهدافه وحدوده الزمنية، كـ الحوار التفاوضي، وكذلك الحوارات التي تقع في إطار العمل بحكم وظائف المتحاورين، وأوضاعهم الرسمية، وعلاقة كل منهم بالآخر.

الحوار غير الرسمي:

وهو حوار يجري في الحياة العادية بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيداً عن وظائفهم الرسمية.



تذكر

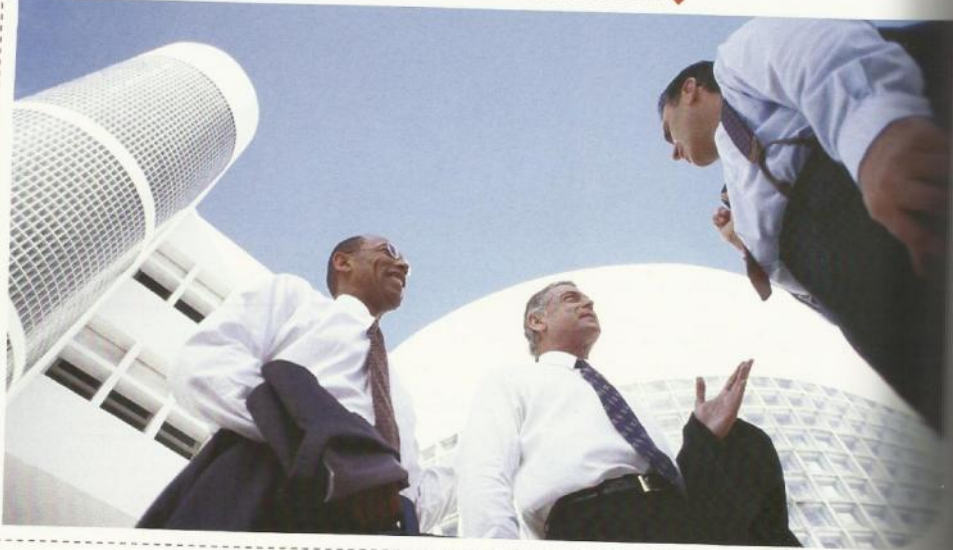
ينقسم الحوار وفقاً لصورته العامة إلى :

1 الحوار الإيجابي:

وهو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت، ويرى العقبات وإمكانات التغلب عليها. وهو حوار متكافئ يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير، وإبداء الرأي، ويحترم الرأي الآخر، ويعرف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر، وأداب الخلاف وتقبله.

2 الحوار السلبي:

وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار وضوابطه، ويتعبد فيه الاحترام بين الأطراف، ويكون أشبه باللجج والخصومة منه بالمحاورة المفيدة.



رابعاً: أنماط المتحاورين

4

إن من مفاتيح النجاح في الحوار: أن تعرف نمط الشخصية التي تتحاور معها، وفي هذا الإطار يمكن رصد الأنماط التي يتبعها المتحاورين، والأسلوب الأمثل للتعامل مع كل منهم :

المحاور غير المتعاون

1

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، والأسلوب الأمثل للتعامل معه محاولة اكتشاف أسباب عدم تعاونه، (فقد ينشأ عدم التعاون من عدم استيعابه موضوع الحوار أو لاختلاف خبرته واهتماماته) فلا بد من تشجيعه على التعاون، وطرح الأسئلة عليه لاستخراج وجهة نظره.

المحاور المعارض أو المتصلب

2

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويعد التسليم بوجهة نظر الطرف الآخر هزيمة له.



مهارات التعامل مع المحاور المتصلب

- 1 إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقاً معك.
- 2 احرص على الاتفاق معه على بعض النقاط قبل الإجابة عن أسئلته.
- 3 ابدأ بتفنيد الحجج الأضعف حتى تهيب من حولك لرفض حججه الأخرى.
- 4 يفضل وضع مرجعية واضحة للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار.

المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وأرائهم. ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه، وتبادلته الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار وتحاول ضبط كلماته، وافهامه بألا يحيد عن الحوار إلى الشخصيات.

المحاور المندفع

وهو محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية، والرغبة في التميز وحب الظهور. والحل الأمثل في التعامل معه أن تقلل من أسئلتك المباشرة له، وأن تطلب منه تلخيص الموضوع أو تقويمه لتشبع لديه الرغبة في الظهور.

المحاور الثرثار

وهو محاور يجد سعادته في التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تقاطعه بلباقة، وتطلب منه تلخيص ما يقول، والالتزام بموضوع الحوار.

المحاور المتشكك

وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه، ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه. ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة والبراهين والاستمالات العاطفية والوجدانية التي تعين على إقناعه.

المحاور الخجول

وهو محاور يشعر بالحرج أثناء الحوار معه، ويحاول أن يتجنب الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تشركه في موضوع الحوار، وتكلفه بأعمال معينة، وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عنها.

المحاور الودود

وهو محاور يسعى إلى إقامة علاقة متينة مع الطرف الآخر، ويشجعه على الحديث، ويساعده على إنهاء الخلافات ومعالجة المشكلات. والحل الأمثل في التعامل معه أن تبادلته ودًا بود، وتحاول دعم العلاقة معه بالاحترام والاهتمام.

خامساً: سمات المحاور المقنع

يتسم المحاور الناجح القادر على الإقناع، بعدد من السمات أهمها:

- 1 **العلم:** فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعم إليها أو الإقناع بها.
- 2 **الصدق:** فالمحاور الناجح يتسم بالصدق، مما يجعله جديراً بثقة الجمهور؛ وبالتالي تتكون اتجاهات إيجابية نحوه، وتزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها، وكذلك تعديل سلوكه أو تغييره أو تدعيمه.
- 3 **الدقة:** وتعني أن يكون المحاور قادراً على اختيار الكلمات المعبرة عن المعنى المقصود، وأن يبعد عن الكلمات الكاذبة الدلالة، وكذلك دقة معلومات المحاور وصحتها، فلا يقدم إلا ما هو دقيق وصحيح.
- 4 **الموضوعية:** وتعني البعد عن الهوى، والعدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء، والوقوف إلى جانب الحق، فلا يتعصب لرأيه، ويسلم بخطئه ويعترف به.
- 5 **الأمانة:** بمعنى أن يكون المحاور أميناً في عرض موضوعه، فلا يلوي أعناق النصوص، ولا يحمل الكلام المنقول ما لا يحتمل، والأمانة تقتضي عدة أمور مهمة منها: إرجاع الأفكار أو إسناد الآراء إلى مصادرها، وترك النقول الضعيفة والحجج الواهية، وعدم الاستشهاد بأقوال من لا يُطمأن إلى علمه أو أمانته.



«صغيرت جالهنما» «سعاد» «ياي جعلت» «يامن» «أمر» «ويمان»

سكزيه دهم

6 **التواضع واحترام الطرف الآخر:** إذ يجب أن يتسم المحاور بالتواضع ودماثة الخلق، وأن يبتعد عن كل ما من شأنه أن يحقر الطرف الآخر أو يقلل من أهميته.

7 **التمتع بقدرات عقلية جيدة:** وتتضمن هذه القدرات:

- ♦ **الذكاء العام:** بمعنى الفهم السريع لما يقال، والقدرة على التفكير فيه.
- ♦ **الذكاء الاجتماعي:** ويعني القدرة على فهم الناس، والتعامل معهم، وهو ما يعرف بالدبلوماسية، واللباقة والشخصية المحبوبة، وحب الناس والتشوق لخدمتهم.
- ♦ **الابتكار:** ويعني القدرة على طرح أفكار وموضوعات وقضايا جديدة.
- ♦ **الذاكرة:** إذ يحتاج المحاور الجيد إلى ذاكرة قوية تساعد على استدعاء المعلومات والأسماء والأرقام في حوار.
- ♦ **الملاحظة:** وهي القدرة على ملاحظة ما لا يلاحظه غيره، واستخلاص موضوعات وأفكار معينة من بين موضوعات وأفكار متعددة متشابكة متاحة ومطروحة للحوار.



8

الحماسة: إذ يجب أن يكون المحاور متحمساً لموضوع الحوار، تواقاً للحديث عنه، فالحماسة تجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضاً تنتقل إلى الطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل المطلوب.

9

الاتزان الانفعالي: ويقصد به أن يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهكم أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجه بالغضب، وإنما الحلم والعتو. ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته، ويعي جيداً أن المبالغة في رفع الصوت ليست دليلاً على قوة الحجة، بقدر ما هي دليل على خواء المنطق، ولا يلجأ إلى البذاءة والفحش في الكلام مهما بلغت حد التهكم والسخرية.

10

المظهر: ويعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه، ويحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث وينضمّن المظهر العام، والنظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، والصحة النفسية والبدنية وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التي تعكس مظهر المتحدث، وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية، فالتناسع عادة يأخذها المظهر، وتنجذب إليه، والمظهر الجيد لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور فحسب، بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة في نفسه.

11

القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد: فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له إيجابيته. والاتصال غير اللفظي في الحوار مهم جداً لطريق الحوار، فلا بد لهما من التعرف على لغة الجسد، وأن تكون لديهما مهارات التعامل مع لغة الحركة والإشارة.



سادساً : مهارات الحوار.. الطريق إلى حوار ناجح.

- بعد أن عرفت مفهوم الحوار وأهميته، وأنواعه، وسمات المحاور المقنع، يجدر بك أن تتزود بمهارات الحوار، باعتبار أن التزود بمهارات الحوار هو طريقك لإجراء حوارات ناجحة وإحداث التواصل الإنساني الفعال.
- وتنقسم مهارات الحوار إلى قسمين :
- القسم الأول : مهارات الإعداد للحوار.
- القسم الثاني : مهارات تنفيذ الحوار.

الإعداد للحوار

- 1 فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة ونقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي:
 - إخلاص النية لله** ، أي إخلاص الحوار لله، ابتغاء مرضاته وطلباً لثوابه، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما إذا لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله عز وجل، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته، أو أن يتفوق على الآخرين أو أن ينتزع الإعجاب والثناء، فذلك كله أمر يحبط عمله عند الله، ويفسد عليه عمله لدى الناس. ويبدأ الإعداد للحوار بـ:
 - 1 **تحديد ومعرفة موضوع الحوار**، والهدف منه، ولماذا الحوار في هذا الموضوع بالذات؟ وفي الأحاديث الودية وأحاديث الثروة التلقائية، قد لا نتوقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف، فقد نتحدث لشغل الوقت، أو للمتعة، أو لنقل المعلومات، أو للتعارف، أو لمحاولة التأثير في الآخرين. أما في الحوارات المخططة المقصودة فترتفع درجة الوعي بالأهداف، وتحدد طبقاً للغرض من الحوار، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم المعلومات للمساعدة على الفهم، أو التقويم، أو التعليم، أو المساعدة على حل مشكلات أو تحسين العلاقات، أو الفهم الأفضل للآخرين.
- 2 **التفكير في نوع الأسئلة** ، ويفكر المحاور في نوع الأسئلة التي قد يواجهها مقدماً، ويقوم بإعداد مادة الحوار، ويختلف قدر الجهد المبذول للحصول على المعلومات على حسب طبيعة الحوار ونوعه، فالحوارات الودية القصيرة مع الزملاء، والأهل والأقارب، لا تحتاج إلى جهد كبير للحصول على المعلومات التي سيتضمنها الحوار، ويختلف الأمر بالنسبة للحوارات الإذاعية والصحفية، والمناقشات والندوات، والمؤتمرات، والمحاضرات، ففي هذه الحالات ينصح بالرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة، والإنترنت، وغير ذلك من المصادر، لجمع معلومات، صحيحة وكافية وحديثة مرتبطة بموضوع الحوار ومناسبة لجمهور المستمعين أو القراء.
- 3 **الإعداد الجيد للحوار**
 - على المحاور أن يعد مادته إعداداً جيداً، وأن يحضر لها تحضيراً شاملاً، والاستعداد لموضوع الحوار يصبح أسهل لو أنك ناقشته مع شخص آخر، فالآخرون قد يضيفون أبعاداً أخرى، أو يضطرونك لتناول نقاط صعبة كنت تحاول تجنبها، أو يمنحونك نوعاً من الدعم المعنوي.

تنفيذ الحوار:

عليك إذا أردت أن تقدم حواراً فعالاً أن تراعي ما يلي عند تنفيذه:

1 دع الخوف جانباً

فالخوف من عدم تجاوب الآخرين يجعل كثيراً منا - خصوصاً في الحوارات العابرة القصيرة - يخاف البدء في الحوار، ولكن الحقيقة هي أن احتمالات عدم التجاوب ضعيفة جداً. ستكون أنت البطل إذا بدأت الحوار. وستفوز بالاحترام والمكانة والألفة إذا استطعت الاستمرار فيه، وفي أغلب الأحيان سيقابل الناس جهودك بكل حب، ويقدرّون قيادتك للحوار.

2 أحسن استهلال الحوار وختامه

فالمستمع يركز على الجمل الافتتاحية والجمل الختامية، والاستهلال الجيد يساعد على جذب انتباه المستمع كتمهيد لإثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث. يجب أن تقنع الجمهور بأنه سيستفيد من حوارك، وتشعر المشارك أو المشاركين في الحوار بأهميتهم، اكسر الحواجز بينك وبين المشاركين في الحوار بتحيتهم، وكن ودوداً ومبتسماً، ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت، فالابتسام يوحي بالدفاء ويرخي عضلات وجهك ويظهرك بمظهر أفضل، وهذا يجعل جمهورك يرتاح لك منذ اللحظة الأولى؛ لأنك ستبدو أكثر تلقائية وثقة بالنفس. وتذكر أن الاستهلال الجيد، والختام الجيد للحوار، يتركان في نفوس المشاركين والجمهور انطباعات طيبة تدوم طويلاً.

3 لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

فالمحاور الذكي يبدأ بإثارة عناصر الموضوع التي لا يختلف عليها أفراد الجمهور، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاتفاق تحدث نوعاً من التآلف الفكري، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش، وتجعل الطرف الآخر مهياً لاستكمال الحوار يقول كارنيجي: "لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على التأكيد أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها، وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في الوسيلة وليس الهدف. استدرج الشخص الآخر ليقول، أجل منذ البداية. فالمتحدث البارع هو الذي يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية".

جامل الناس وتلطف معهم وأنزلهم منازلهم

أشعر من تحاوره بأهميته، وأظهر تقديرك له، وحاول أن ترى الأشياء من وجهة نظره، وتلطف بكلماتك، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس، وهي يسيرة، كقولك: معذرة... اسمح لي... ما أسعدني بالتحرف عليك... ما أشد إعجابي بأفكارك العظيمة.. وهذا ليس تملقاً، إنما هو إنزال الناس منازلهم. المحاور الجيد يناقش بتلطف وأناة، ويقدم لكلامه ويختمه بعبارات تدوب رقة ولطافة، وتبلغ من الأثر في النفس ما لا يبلغه العقل والمنطق والحجة الدامغة. إن تحدي الآخرين وإفحامهم، ولو كان بالحجة الدامغة؛ يثير البغضاء في النفوس، لأن طبيعة النفس البشرية تميل إلى اللين والرفق والملاطفة والتودد والتعامل بالحسنى؛ وتنفر من الشدة والإذلال والتحدي والإفحام.

أحسن التعامل مع أسئلة المشاركين في الحوار والجمهور:

تعامل بوعي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقاً يعني أنك غالباً لن تكون مرتبكاً أو مندهشاً بسبب سؤال من الجمهور، وأنت ستقدم شيئاً ثميناً.

تذكر

أن يكون ما تقدمه من معلومات مناسباً للجمهور.

لا تثقل عليه بتفاصيل فنية أو غير ضرورية.

اسم أفكارك ومعلوماتك وإجاباتك بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية وأبيات من الشعروالأمثال والحكم، فهي تحقق للمستمع إقناعاً وإمتاعاً في أن واحد، وتضمن تأثيراً قوياً لما تقول، فأيات القرآن والأحاديث النبوية ترقق القلوب، وتشرح لها الصدور.

علم أنه يصعب الإلمام بجميع المعلومات بشأن أحد الموضوعات، خاصة إذا كان موضوعاً كبيراً، وأنه لم يعد من الممكن لعارف بشيء أو مثقف أو عالم متخصص. أن يتجاهل أو ينكر أن معرفته أو ثقافته أو علمه الزاخر لا تساوي إلا جزءاً متناهياً في الصغر من العلم والمعرفة.

ليس من العيب أن تقول في الرد على أحد الأسئلة «لا أعلم».



٦ تزود بمهارات السؤال:

وثمة مسؤولية ملقاة على عاتق السائل أو المحاور لكي يكون الحوار مثمراً وفعالاً تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه. فالإتصال لا يمكن أن يتم بلا حوار، ولا حوار بلا أسئلة. والسؤال: أداة أساسية يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والمواقف ووجهات النظر. ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه، وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال؛ لأن ذلك سيساعده في تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة.

وينصح المحاور في هذا الإطار بما يلي:

١ تجنب الأسئلة المغلقة إلا إذا كانت لازمة للحوار

وهي تلك الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو لا، والتي قد تغلق باب الحوار أو تنهي الحديث قبل أوانه، فاستعمال كلمة نعم أو كلمة لا من المخاطب، قد يكون نهاية منطقية لفكرة مطروحة، كما أن الإجابة بنعم أو لا؛ تنقل الحديث تلقائياً إلى الطرف الآخر "السائل"، وتجعل المتحدث في وضع أشبه بالمستجوب أو المتهم.

غير أن هذه الأسئلة قد تستخدم لإجبار الطرف الآخر على الاختيار بين بدلين لا ثالث لهما، وتدفعه بذلك إلى الاعتراف بوجهة نظرك، والموافقة على أحد الاقتراحين المطروحين.

أما استعمال الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، فإنه يمنح المتحدث الفرصة؛ لكي يتحدث كما يريد؛ سواء أراد الإطالة أم أراد الاختصار، وهذه الأسئلة تكون فعالة في حوارات الرأي وحوارات المعلومات، كما أنها فعالة مع زملاء العمل، والأطفال، والجيران، والأقارب والأصدقاء، وزملاء المهنة، وعند التعرف لأول مرة على شخص غريب.





تجنب الأسئلة الموجهة

وهي تلك الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة، في الاتجاه الذي يريده السائل، وقد يظهر الإيحاء في تقديم السؤال، أو في بناءه اللفظي الذي يحتوي على بعض الألفاظ أو العبارات العاطفية التي تستميل المتحدث إلى إجابة معينة.
مثال: ما رأيك فيما يقوله بعض مدعي الثقافة من كذا...؟
عبارة (بعض مدعي الثقافة) توحى للمحاور برأي سلبي.



تجنب الأسئلة الغامضة

وهي الأسئلة التي ينجم عنها عدم فهم المتحدث للسؤال، وقد يحدث ذلك من عدم وعي السائل بالخلفية المعرفية للمتحدث، فيأتي السؤال خارج إطاره المعرفي مما يصعب عليه فهمه، والإجابة عنه. كأن تسأل شخصاً محدود التعليم أو غير متعلم عن مفهوم العولمة أو بعض مسائل القانون الدولي.
ومما يسبب غموض السؤال:
استعمال الكلمات الصعبة أو المصطلحات أو الكلمات المهجورة أو الكلمات ذات المعاني المزدوجة.



تجنب الأسئلة المخرجة

مثل الأسئلة المرتبطة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية التي لا تتوقع من المتحدث أن يستجيب إلى ما يخالفها، وكذلك الأسئلة الشخصية البحتة التي تمثل الإجابة عليها انتهاكاً للحق في الحياة الخاصة للفرد، كالسؤال عن الحالة الصحية أو المالية أو العلاقة الزوجية.
وذلك على المحاور أن يعي أنه مهما بلغت شهرة الشخص ومكانته: تبقى له حياة خاصة متميزة عن حياته العامة، لا يصح الاقتراب منها أو الخوض فيها.



تجنب الأسئلة الاستعراضية

وهي الأسئلة التي لا هدف لها سوى بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته، وكذلك تجنب الأسئلة التي تنتج رد فعل سلبي، مثل الأسئلة غير المركزة، وأسئلة الاستدراج، والأسئلة الطويلة جداً التي تشتت المستمع، والأسئلة التي تتضمن أكثر من سؤال، والأسئلة التي تتضمن أفكاراً متعارضة.

ويحسن عند الإجابة على السؤال الاسترشاد بالقواعد

والتنبيهات الآتية:

افهم مغزى السؤال جيداً قبل الرد.

لا تتسرع في الرد على السؤال.

الصدق متجاة.

الإجابة المباشرة للسؤال المباشر.

أما في حالة المحاصرة أو المواقف الصعبة فينصح بالانتباه لما يلي:

تقديم إجابة غامضة بعض الشيء.

استعمال سؤال مضاد.

تقديم إجابة غير متكاملة.

الاعتذار عن الإجابة لعدم توافر معلومات كافية.

لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستئثار بالحديث؛ من أجل الوصول إلى النتيجة من حوارهِ دون تضيق لوقته ووقت غيره، وتظل الأثرة بالحديث آفة، حتى لو كان الحديث مكتنزاً بالمعارف، مليئاً بالأدلة، محلي بنوادر الشعر وطرائفه.

استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية

فاستعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان، وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر ١٠% مما قرأه، و ٢٠% مما سمعه، و ٣٠% مما شاهدته، و ٥٠% مما شاهدته وسمعه في الوقت نفسه، و ٧٠% مما رواه أو قاله، و ٩٠% مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

لا تقاطع المتحدث

أحرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزماً بموضوع الحوار، ففي مقاطعته تشتيت لأفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه، دعه يكمل فكرته، ويعبر عن المعنى الذي يريد إيصاله إلى الجمهور، فعادة ما ينفر الناس من الشخص الذي يسيطر على الحوار، ولا يترك فرصة للطرف الآخر للمشاركة.

اعترف بالخطأ

الحق هو ضالة المؤمن ينشده حتى ولو كان على نفسه، والتسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة؛ قد تقارب أحياناً حلاوة الفوز والنصر. فالتسليم بالخطأ يكسب صاحبه احترام الناس وتقديرهم، على عكس الإصرار على الخطأ الذي يفقده احترام الناس له، واحترامه لنفسه.

خطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه

فالتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان، فلو لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة؛ فهذا يعني موافقتك عليها، فليس من فؤورك.

12 استخدم اللغة المناسبة

استخدم اللغة المناسبة لمستمعي حوارك أو قرائه ، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها، ويتحدث بها ويفهمها محدثك، أما في الحوارات العامة المخططة فعليك أن تستخدم اللغة المشتركة، التي يفهمها كل الحضور، ويتواصلون بها.

13 أحسن توظيف لغة جسدك

وظف لغة جسمك توظيفاً جيداً، لكي تؤكد ما تقولُه أو تتمه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية عن يداورك وللجمهور، فمن شأن ذلك جذب الجمهور لمتابعة الحوار والتفاعل معك، وتجنب كل ما من شأنه أن يصرف الجمهور عنك أو ينفره منك. إن كنت جالساً أحسن الجلوس، أجلس حراً مسترخياً، ولا تجلس جالساً دفاعية متحفظة أو منكشمة، فيقل فهمك للموضوع، وإن كنت واقفاً تتحدث؛ فلتقف منتصب القامة، لكن غير متخشب، وإن كنت واقفاً تستمع احن قليلاً إلى الأمام، ولا تقف وقفة المتقلص المنكمش التي توحى بالإدغال والخضوع والاستكانة، افتح ذراعيك وجسمك، واستعمل الابتسامات والإيماءات، وحافظ على التواصل البصري. احذر اللوازم السلوكية والحركات غير المقبولة، ومنها: التصرف بارتباك - المشي الهستيرى بلا هدف - الوقوف والقعود - القدمان متقاربتان أو متباعدتان جداً - أرجحة الساق أثناء الحوار - التجمد تماماً كالتمثال - تشبيك الأيدي - المشي بتكاسل - التحرك بشكل ميكانيكي كالدمية - الإشارات المبالغ فيها - النظر إلى كل شيء ماعدا الجمهور - النظر بعيداً عن المتحدث الآخر - وضع الأيدي في الجيوب - ضم الذراعين إلى الصدر - العبث بالمفاتيح والأقلام والمجوهرات - تغطية الفم - تدليك أجزاء الجسم - العبوس والتجهم.

14 كن متحمساً في حدود

فعليك أن تضيف بعض الحماس إلى موضوع الحوار، وتذكر أثناء الحوار أنك تخاطب عقول الناس وعواطفهم، وأن الإنسان ليس عقلاً خالصاً أو عاطفة خالصة، بل هو مزيج من العقل والعواطف، وأن الحديث الجيد يجب أن يتضمن مزيجاً متكاملًا من الحجج المنطقية والحجج العاطفية الوجدانية. ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتذكر أنه كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة، حد ذلك من قدرتها الاتصالية، لأن الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإقناع.

وظف إمكانات صوتك في الحوار

يعد صوتك بطاقةك للعبور إلى الآخرين، ويعد الصوت مسؤولاً عن الانطباع الذي يصيب من ينصت إليك. ويعتمد حجم الانطباع على أدائك. وإذا كان البعض يرى أن انطباعنا عن المتحدث يتشكل ٣٨% منه من صوته، فإن ذلك يؤكد ضرورة توخي الحذر من صوتك، إن النغمة الرتيبة، والمتعة والافتقار إلى الوضوح، والتقطيع غير الجيد للعبارات والجمل، كلها تؤدي إلى انشغال المستمع بملاحظة الأخطاء في صوتك، بدلاً من الانتباه إلى كلماتك؛ ولذلك يُنصح بما يلي:

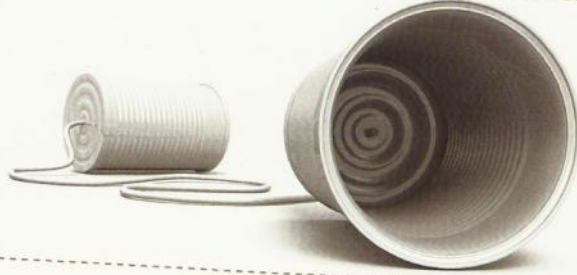
أ- أن تستخدم صوتاً دافئاً ومعبراً، تجنب الصوت المنخفض الضعيف أو الصوت العالي الأقرب إلى الصراخ، وحاول الوصول إلى نغمة واضحة وجيدة، وتحدث بنشاط وحيوية.

ب- نوع نغمة صوتك، وقوته، ودرجته، وسرعته، وإيقاعه، واحصل على انتباه مستمعيك من خلال رفع الصوت عند النقطة المهمة.

ج- خذ نفساً لتنتهي كل جملة بنغمة قوية، واستخدم التوقف المؤقت استخداماً وظيفياً؛ لتأكيد كلمات معينة، أو للتأثير بطريقة معينة، وإضفاء حالة معينة على الجو العام، أو للإشارة إلى تغيير النقطة التي تتحدث فيها.

د- انطق كل جملة وكل كلمة وكل حرف بوضوح وبطريقة صحيحة.

هـ- تخلص من اللوازم اللفظية التي تسبب إلى الحوار؛ مثل: مفهوم - واضح.



16 استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر

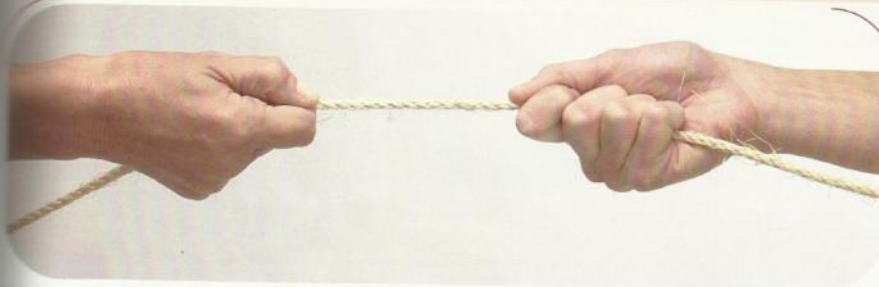
والإنصات ليس استماعاً شكلياً، لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزاً وجهداً ومعاناة، وفهماً للآخرين ولن تستطيع أن تكون محاوراً جيداً إلا إذا كنت مستمعاً جيداً. شجع المشاركين في الحوار على الحديث، وشجع محاورك على السؤال، وأظهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيؤثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم، إن كنت مصغياً فإنك ستساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم الإصغاء فإنه يشبط همهم، مما قد يدفعهم إلى التوقف عن استكمال الحوار.

17 راقب نفسك أثناء الحوار

فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ إن أخطأت عدل طريقتك فوراً، وإذا أسأت فاعتذر، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك لأن الناس يسأمون من التكرار.

18 احسن إغلاق المناقشة

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافاً في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهداراً للوقت وتضييعاً للجهد، عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية تشعر الطرف الآخر أنك لم تنسحب عجزاً أو هزيمة كما ينصح بإغلاق باب المناقشة إذا لم يكن الطرف الآخر جاداً باحثاً عن الحقيقة أو كان دون المستوى المطلوب للخوض في الموضوع محل النقاش.



تخير النهايات المؤثرة للحوار

وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

- أ- تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين، وقد اختلعت نقاط الموضوع الرئيسة في عقولهم.
- ب- الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.
- ج- تقديم الشكر للمستمعين.
- د- اتركهم مسرورين ضاحكين.
- هـ- اختر اللحظة المناسبة للختام، وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار.

تذكر !

وأخيراً تذكر أن العبرة دائماً بالتطبيق. إن قراءة عشرات الكتب في مهارات الحوار والإقناع لن تجعل منك محاوراً جيداً، إن لم تحاول أن تمارس ما قرأته، وتطبق ما تعلمته. وسبيلك إلى ذلك هو التدريب. التدريب أولاً.... والتدريب دائماً.... والتدريب أخيراً.



7 سابجا: مفهوم الإقناع وأساليبه

يعرف الإقناع

بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين . وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقناع والاقناع الحقيقي، إذ قد يكون اقناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهريا أو شكليا، حينما يجد نفسه مرغما على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه؛ لتعرضه لأكراه أو لتهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.

أما الاقناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.

الإقناع الحقيقي



وكذلك يجب التمييز بين الإقناع بالترغيب والإقناع بالترهيب :**فالإقناع بالترغيب :**

يتم بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للطرف الآخر، أو توضيح ما ينتظره من مكاسب وما يتجنبه من مخاطر،
لتشجيعه على قبول الأفكار والممارسات الجديدة طواعية واختياراً.

أما الإقناع بالترهيب :

فيتم عن طريق إكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل على قبول الأفكار والممارسات المعروضة عليه، كالتهديد
بتوقيع عقوبة بدنية أو مادية، وهو في حقيقته يعد إذعاناً وليس اقتناعاً.

أساليب الإقناع :

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

المنافشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

الإعلان، والخيال، والدعاية، والإغراء، والأعراف، والبلاغة، وإثارة المخاوف.

أدوات الإقناع :

تتنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالإستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصورة الذهنية،
وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبداية بالأهم،
وبالاجاز.



ثامناً: محفزات الإقناع

8

لقد كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر بقوة في تواصلنا مع الآخرين، يمكن استعملها في الإقناع، وهي:

1 محفز الصداقة

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون، ويرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة، التي تكون رصيداً للطرف الآخر، وتبعث في نفسه أطمئناناً، وتعرفه بحسن نيتك ورغبتك في كل ما يعود عليه بالنفع. وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه، فابحث وتحدث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر.

2 محفز السلطة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصفون بالسلطة أو المؤهلات، والصداقة والقوة، والخبرة؛ لذلك ابذل قصارى جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحدث أن تقنع بها.

3 محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومذركاته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى التصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية، وكمثال فإن إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية يتم بالتركيز على الجانب الديني والرابطة الإسلامية، بينما يتم إقناع غير المسلم بالتركيز على الجانب الإنساني وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره.

4 محفز الامتيازات المتبادلة

وهو محفز يسهل استثماره، فهو يقدم منفعة لكل فرد، ويستجيب له الجميع طواعية، واستجابة تلقائية، ومع الإقناع الذي تحققه المنفعة المتبادلة؛ سيكون من الأسهل عليك الوصول إلى النتائج التي تسعى لها.





محضر التناقض

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار كيف أن عرضنا مختلف عن البدائل أو العروض الأخرى وأفضل منها، فطريقة تقديمك لعرضك، وأسلوبك في التواصل، والترتيب الذي تعرض به أفكارك عوامل حيوية في تحقيق الهدف، فأظهر كيف أن عرضك هو الأفضل مقارنة بالعروض الأخرى، وتذكر أنه بضدها تتميز الأشياء.

محضر السبب

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريد، إذ يؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: اطلب دون إبداء سبب، وسوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سبباً؛ فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

محضر الأمل

فنحن نقتنع بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا، وغاياتنا وأحلامنا، وبهؤلاء الذين يساعدوننا على تحقيقها، احرص على معرفة آمال الآخرين ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمال.



تاسعاً: مهارات الإقناع ومتطلباته

يعتمد الإقناع على معرفة شخصية المستقبل وقيمه واحتياجاته؛ مرتبة حسب أهميتها في رأيه، وأساليبه في الوصول إلى أهدافه، والغاية من إقناعه بالأفكار الجديدة، وكيفية مواجهة المعارضة المحتملة. وبالإضافة إلى ما سبق ذكره من مهارات الحوار فإن الإقناع يستلزم المهارات والمتطلبات الآتية:

1 ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات، لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات إلى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف؛ وصولاً إلى توطيد أو اصر العلاقات معهم.

2 الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر؛ لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته؛ للدفاع عن نياته بدافع المكابرة والعناد.

3 توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.

4 التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار.

التركيز !
على الفكرة



5 الاهتمام بأراء المتلقي وملاحظاته ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

6 التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.

7 تحليل المعارضة والاعداد لمواجهة متمكنة، والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

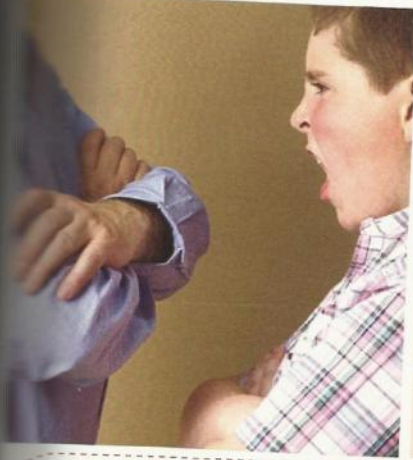
8 استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع؛ يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعيتها فيها.



عاشراً: معوقات الحوار والإقناع

10

ومن أبرز معوقات الحوار والإقناع التي يتعين علينا أن نتجنبها بقدر ما نستطيع ما يلي :



1 عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.

2 عدم الإعداد أو الاستعداد للحوار والإقناع.

3 البدايات الضعيفة والمتردة والمرتبكة للحوار.

4 البدء أو التعجيل بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جدلاً عقيمًا.

5 تحقير الطرف الآخر، والسخرية منه، أو من آرائه، وتخطئته، وعدم إظهاره بأهميته.

6 ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية.

7 افتقار أطراف الحوار إلى مهارات السؤال.

8 ميل المحاور إلى الاستئثار والانفراد بالحديث.

9 التعصب للرأي، وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ.

10 شخصنة الحوار بالتركيز على الجوانب الشخصية للمتحاورين دون الجوانب الموضوعية الخاصة بالحوار نفسه.



اختلاف اللغة، واللهجة، ودلالات الكلمات، والمفاهيم؛ والاصطلاحات بين أطراف الحوار.

ضعف الإمكانيات الصوتية لدى أطراف الحوار مثل : عدم وضوح الصوت أو السرعة الزائدة، أو البطء الزائد عن الحد في الحديث، أو وجود عيوب في النطق مثل : الفأفة .

فقدان الاتزان الانفعالي، وعدم القدرة على ضبط النفس، والغضب الشديد، والانفعال السريع، والحماس الزائد عن الحد لدى كل أطراف الحوار أو بعضهم.

افتقار أطراف الحوار أو بعضهم إلى مهارات الاستماع والإصغاء، والانشغال عن الطرف الآخر.

افتقار المحاور إلى مؤهلات الإقناع؛ كالذكاء، والفطنة، والقدرة على المناورة، والثقة بالنفس، والجاذبية الشخصية، والاحترام، والقدرة على التعبير الحركي.

افتقار المحاور إلى المعرفة أو التوظيف الجيد لمحفزات الإقناع، والتركيز على تقديم حجج يعتقد أن من الواجب على الطرف الآخر أن يقتنع بها.

عدم إجادة المتحدث لأساليب الإقناع، وعدم اقتناعه بالفكرة التي يروج لها، أو يدعو إليها.

خفاق المحاور في تهيئة رسائل إقناعية، وكثرة الأفكار التي يقدمها؛ مما قد يحدث إرباكاً وتشتيتاً للجهاز الإدراكي للمتلقى؛ يحول دون فهمه للرسائل والاقتناع بها.

وجود تعارض وتناحر وتضارب بين طريقتي الحوار، في الآراء أو في الاتجاهات أو المعتقدات أو الدوافع.

عناد المتلقي "المستمع" وغروره ومكابرته، وتعصبه، وتقليده لغيره، فيما لا يصح، من غير أعمال للعقل.

عمل بيئية وفنية كالتشويش، وعدم مناسبة الوقت أو المكان للحوار والإقناع.