

الوحدة السادسة

مهارات الحوار والإقناع



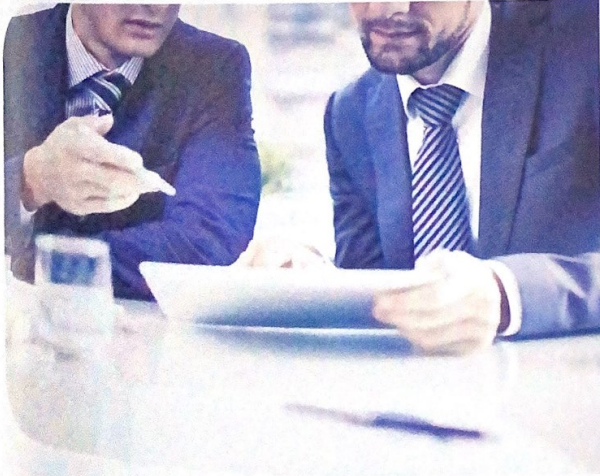
مهارات الاتصال
COMMUNICATION SKILLS

مفهوم الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء.
 والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: ﴿فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ الكهف: ٣٤. 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 دينياً أو تربوياً أو سياسياً أو فكرياً.

وبمنظور علم الاتصال يمكن القول إن الحوار

"هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" أو "المحاور" و"المحاوَر"، 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 وافترض للمقدرة الاتصالية ووجود أهداف محدودة، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار.



أهمية الحوار

الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة وإقناع الآخرين بالحق وتبادل الآراء والمعارف والخبرات. الحوار من أنجح أساليب الدعوة إلى الإسلام وتبيينه للناس والحوار غالباً ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

1- الاختلاف والعداء.

2- التقارب في وجهات النظر.

3- القبول والاعتراف بصحة الرأي الآخر.

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

2- تقوية الروابط الاجتماعية

فالمأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية؛ يجد أن السبب الرئيس فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي المناسب.

والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتألف 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 أيضًا في دعم النمو النفسي، والتخفيف من مشاعر الكبت، وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.

4- الحوار طريق آمن 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.



أنواع الحوار

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

أولاً: معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقاً لعدد 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، مختلف بعضها عن بعض، ومن أمثله الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

ثانياً: 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 الأوطان، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونته، هي موضوعات هذا الحوار.

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

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

ثالثاً: 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... إلخ.

رابعاً: معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:

أ- الحوار العضوي العارض:

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

ب- الحوار المقصود المخطط له:

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

خامساً: معيار رسمية 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... إلخ.

وينقسم الحوار وفقاً لصورته العامة إلى

أ- 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 ويعترف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر، وآداب الخلاف وتقبله.

ب- الحوار السلبي:

وهو الحوار الذي يفترق آداب الحوار وضوابطه وينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه بالهجوم والخصومة منه بالمحاورة المفيدة.

المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وآرائهم.

ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه وتبادله الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار وتحاول ضبط كلماته وأفهامه بألا يحيد عن الحوار إلى الشخصيات.

المحاور المندفِع

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.

أنماط المتحاورين

المحاور غير المتعاون

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، والأسلوب الأمثل للتعامل معه محاولة اكتشاف أسباب عدم تعاونيه، (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

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويمكن التعامل معه من خلال إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقاً معك، ثم ابدأ بتفنيد الحجج الأضعف حتى تهيب من حولك لرفض حججه الأخرى. ويفضل وضع مرجعية واضحة للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار.

05
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.

06
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. 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.

07
المحاور الودود

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



سمات المحاور المقنع :

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

القدرة العلمية والعقلية الحركية الانفعالية : فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها. وكذلك يتمتع بقدرات عقلية جيدة كالذكاء الاجتماعي والقدرة على الملاحظة والتذكر والابتكار، وايضاً القدرات الحركية، القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد: فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له ايجابيته.

01

التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار : كالصدق في القول والدقة في المعلومات واختيار الالفاظ و الموضوعية والتي تعني العدل في الأحكام وعدم التعصب والأمانة في عرض المواضيع بدون لوي لأعناق الحقائق ، والتواضع ودماثة الخلق ليُقبل الناس عليه في الحوار .

02

الحماسة والاتزان في الانفعالات : 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. ولكن يجب أن يكون انفعال المحاور بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهمك أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجهه بالغضب، وإنما الحلم والefو، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته ونحو ذلك

03

المظهر : ويعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه ، ويحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث، ويتضمن 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، فالناس عادة يأخذها المظهر، وتنجذب إليه، والمظهر الجيد لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور فحسب بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة في نفسه.

04



نشاط
6-1



أنا اجتماعي

يتم اختيار اثنين من الطلاب، ليمثلا المشهد التالي: هما في صالة الانتظار في المطار ولا يعرفان بعضهما ويريد أحدهما أن يتعرف على الآخر. وبعد نهاية المشهد يتم جميع تعليقات الطلاب على إيجابيات وسلبيات المشهد.

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.

تنقسم مهارات الحوار إلى قسمين:



01

مهارات الإعداد للحوار



02

مهارات تنفيذ الحوار

مهارات الإعداد للحوار

أولاً

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 إذ 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:

01

02

تحديد ومعرفة موضوع الحوار، والهدف منه، ولماذا الحوار في هذا الموضوع بالذات؟ وفي الأحاديث الودية وأحاديث الترشدة التلقائية، قد لا نتوقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف، فقد نتحدث لشغل الوقت، أو للمتعة، أو لنقل المعلومات، أو للتعرف، 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 التقييم، أو التعليم، أو المساعدة على حل المشكلات أو تحسين العلاقات، أو الفهم الأفضل للآخرين.

التفكير في نوع الأسئلة، ويفكر المحاور في نوع الأسئلة قد يواجهها مقدماً ويقوم بإعداد مادة الحوار، ويختلف 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.



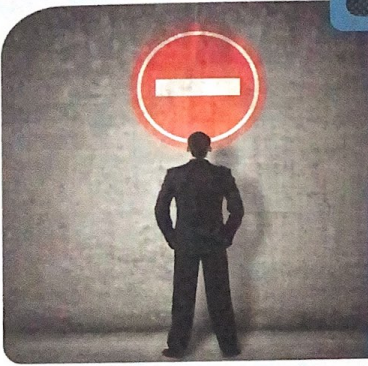
مهارات تنفيذ الحوار

ثانياً

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

01

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.

02

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 بتحيّتهم، وكن ودوداً ومبتسماً، ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت، فالابتسام يوحى بالدفء 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.

03

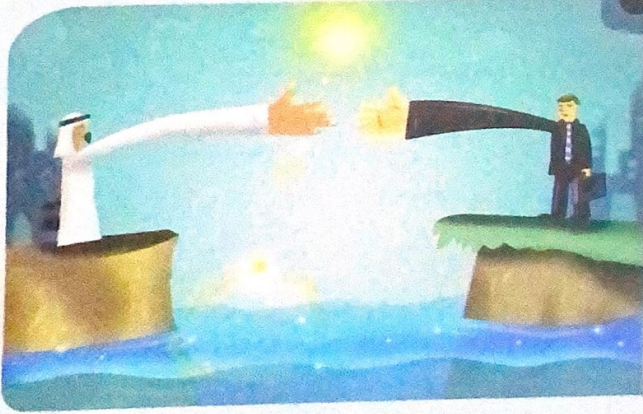
لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

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. فالتحدث البارع هو الذي يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية".

04

جامل الناس 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 بالتعرف عليك.. ما أشد إعجابي بأفكارك العظيمة.. وهذا ليس تملقاً، إنما هو إنزال الناس منازلهم.



05

تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الآخر ، وتزود بمهارات السؤال والإجابة

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. وثمة مسئولية 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 لا 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. ويُنصح المحاور في إطار الأسئلة أن يتجنب الأسئلة المغلقة والغامضة والمحرجة والاستعراضية، والا يتعجل في الإجابة على أسئلة المحاور حتى يفهم المراد منها جيداً.

06

لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث، ولا تقاطع المتحدث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستئثار بالحديث من أجل الوصول إلى النتيجة من حوارته دون تضييع لوقته ووقت غيره، احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزماً بموضوع الحوار، ففي مقاطعة تشتيت لأفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه وللحوار.

07

استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية

استعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت أفكار في الأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر 10% مما قرأه، و20% مما سمعه، و30% مما شاهده، و50% مما شاهده وسمعه في الوقت نفسه، و70% مما رواه أو قاله، و90% مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

08

اعترف بخطأك، وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه

التسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة قد تقارب أحياناً حلاوة الفوز والنصر. وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة، فهذا يعني موافقتك عليها، وأظهر عدم موافقتك من فوراً.

09

فعل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن

استخدم اللغة المناسبة لمستعمي 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. وظف لغة جسمك توظيفاً جيداً، لكي تؤكد ما تقوله أو تنممه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور. وقد تناولنا ذلك في فصول سابقة بصورة أوسع.

10

كن متحمسا في حدود، ولا تغفل عن مراقبة نفسك أثناء الحوار

فعليك أن تضيفي بعض الحماس إلى موضوع الحوار، 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 الإفهام. 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.

11

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، وسيتأثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم، إن كنت مصغياً فإنك ستساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم الإصغاء فإنه يثبط همهم، مما قد يدفعهم إلى التوقف عن استكمال الحوار.

12

أحسن إغلاق المناقشات، وتخير النهايات المؤثرة في الحوار

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافًا 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. وتخير النهايات المؤثرة للحوار وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

01

تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسية في عقولهم.

02

الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.

04

اتركهم مسرورين ضاحكين

03

تقديم الشكر للمستمعين.

05

اختر اللحظة المناسبة للختام، وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار.

نشاط

6-2

هياً نتحاور

يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تكون مما تتناوله وسائل الإعلام - ليتحاور فيه الطلاب، ومن ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.

الإقناع

مفهوم الإقناع

يعرف 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 بالاقترناع والاقترناع الحقيقي،

إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو تهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.

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

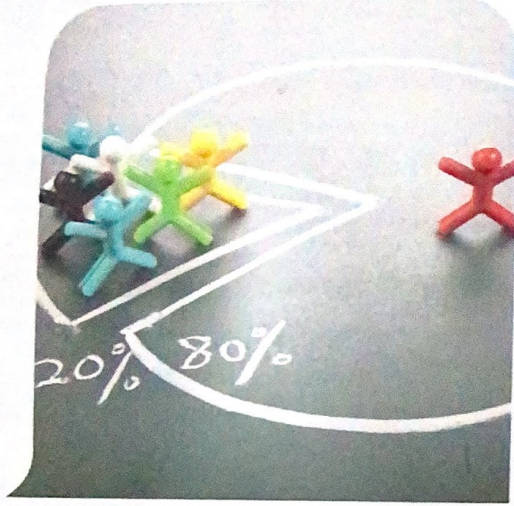
أساليب الإقناع

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

المناقشة 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، والاستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وببيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبدء بالأهم، وبالمجاز.

محفزات الإقناع

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

01

محفز الصداقة

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

02

محفز السلطة

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

03

محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومدركاته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى أن نتصرف 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 .

04

محفز الامتيازات المتبادلة

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



05

محفز التمييز

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 بضعها تمييز الأشياء.

06

محفز السبب

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



07

محفز 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.

مهارات الإقناع ومتطلباته

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 أصر العلاقات معهم.

2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن نيته 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.

5- الاهتمام بآراء 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 والإعداد 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 بمرجعياته فيها.

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:

