



مركز الملك عبد العزيز
للحوار الوطني

قواعد ومبادئ الحوار الفعال

مراجعة وتقديم:
أ.د. فهد السلطان

إعداد:

د. محمد بن عبد الله الشويعر
أ. عبد الله بن عمر الصقهان

الرياض

٢٠١٠م / ١٤٣١هـ

ح

مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، ١٤٣١هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
قواعد ومبادئ الحوار الفعال.. عبد الله بن عمر الصقان
محمد بن عبد الله الشويعر: فهد بن سلطان السلطان
الرياض، ط١٠، ١٤٣١هـ
١٧ - ٢٤ سم.

ردمك: ١-٤-٩٥٩٤-٩٩٦٠

١- الحوار (١) الشويعر، محمد بن عبد الله (معد) / (ب)
السلطان فهد بن سلطان (مراجع) أ. العنوان
ديوي: ١٧٧,٢ ١٤٢٦/١٢٨٢هـ

الطبعة الثالثة، ١٤٣٨هـ

رقم الإيداع: ١٤٢٦/١٢٨٢هـ

ردمك: ١-٤-٩٥٩٤-٩٩٦٠

جميع حقوق الطبع محفوظة

مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني

الرياض، ١٤٣٨هـ / ٢٠١٧م

ص.ب. ٨٩٨٦٦، الرياض ١١٦٩٢

البريد الإلكتروني: rs@kacnd.org

www.kacnd.org

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



قال الإمام الشافعي رحمه الله :
رأيي صواب يحتمل الخطأ..
ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب..

المحتويات

الصفحة	الموضوع
١١	المقدمة
١٣	مفهوم الحوار
١٣	مرادفات الحوار
١٥	أهمية الحوار وأهدافه
١٦	قوة الحوار وأثره
٢٠	الإستراتيجيات الذكية للحوار
٢٣	المبادئ العشرة للإنصات
٢٥	تحليل الحوار
٢٥	الإلقاء المؤثر
٢٧	خمس طرائق تجعل تعبيراتك مؤثرة
٢٨	كيف تحاوره؟
٣٢	أدبيات الحوار
٣٤	صفات المحاور الجيد
٣٧	المحددات التنظيمية للحوار الفعال
٣٩	الشعر والحوار
٤٠	أنواع الحوارات
٤١	نماذج من الحوارات في القرآن الكريم
٤٣	اختبر قدرتك على الحوار
٤٧	قائمة المراجع

المقدمة

مقدمة :

يُعدُّ الحوار اليوم أحد الأدوات الحضارية للمجتمعات المعاصرة، إذ توسعت أساليب الحصول على المعلومات، وتعددت الأفق المعرفية، واختلفت المضارب والاتجاهات الثقافية والفكرية، وترتب على هذا التحول المعرفي والثقافي تطوير أساليب الحوار وآلياته؛ لأن الحوار يلفت القلوب، ويقرب المسافات، ويؤدي إلى إشاعة مفاهيم التنوير المعرفي والتبادل الثقافي.

إن العالم الذي نعيش فيه اليوم يتطلب منا الحوار مع أنفسنا أولاً، والحوار مع الآخر ثانياً؛ لكي نصل إلى رؤية إنسانية مشتركة، قادرة على نقل سماحة ديننا، وإيصال عظمة حضارتنا التي تأسست على مبادئ الحق والعدل والمساواة. يقدم هذا الكتيب محاولة جادة نحو: توضيح بعض الجوانب الأساسية في الحوار، وما يتصل منها بأهميته وتأثيره في بعض القواعد المنظمة للحوار وآدابه وأساليبه.

وقد رُوعي في إعادة سهولة اللغة وبساطة المعنى، والابتعاد - قدر الإمكان - عن العبارة والمفردات المركبة، ويؤمل أن ينهل من مادته الشباب والناشئة، ويستفيد منها المهتمون بقضايا الحوار وآدابه.

مفهوم الحوار

تعريف الحوار

الحوار لغةً:

يعني المجاورة: والمجادلة والمراجعة^(١).

ويذكر ابن منظور أن معنى حور: هو الرجوع عن الشيء، وإلى الشيء، وحوار إلى الشيء وعنه حواراً ومحاوراً ومحارة وحووراً: رجوع عنه، والحوار: النقض بعد الزيادة؛ لأنه رجوع من حال إلى حال، وبين أن المحاوره تعني: المجاورة، والتحاور: التجاوب، وهم يتحاورون، أي: يتراجعون الكلام، والمحاوره: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة^(٢).

الحوار اصطلاحاً:

هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين، يتم فيه تداول الكلام فيما بينهما بطريقة متكافئة، فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب، ومثال ذلك ما يكون بين صديقين في دراسة أو زميلين في عمل، أو مجموعة في نادٍ أو مجلس^(٣).

مرادفات الحوار

للحوار كثير من المرادفات التي يستخدمها، ولكل مرادفة لها معناها الدقيق واستخداماتها ومن هذه المرادفات:

الجدل: هو شدة الخصومة. وفي الحديث: (ما أوتي الجدل قوم إلا ضلوا)، والجدل: مقابلة الحجة بالحجة، والمجادلة: هي المناظرة والمخاصمة^(٤).

ويعرف الجدل أيضاً: أنه إظهار المتنازعين مقتضى نظرتهم على التدافع، والتنافي بالعبارة، أو ما يقوم مقامهما من الإشارة والدلالة^(٥).

(١) يحيى بن محمد زهمي، الحوار وأدابه وضوابطه في ضوء الكتاب والسنة، ط٢، دار المعالي، عمان، ٢٢/٥/٢٠٠٢م، ص: ٣٢.

(٢) محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب، ط١، بيروت، دار صادر، ١٩٩٧م، مادة حور، ج٢، ص: ١٨٢-١٨٣.

(٣) الندوة العالمية للشباب الإسلامي، في أصول الحوار، ط٤، الرياض، ١٤١٦هـ/١٩٩٥م، ص: ١٢.

(٤) ابن منظور، لسان العرب، ج١، مادة جدل، ص: ٣٩١.

(٥) عبد الملك بن عبد الله الجويني، الكافية في الجدل، بيروت، دار الكتب العلمية، ١٤٢٠هـ، ص: ١٩.

المناظرة: هي المحاورة بين فريقين حول موضوع لكل منهما وجهة نظر فيه تخالف وجهة نظر الفريق الآخر، فهو يحاول إثبات وجهة نظره، وإبطال وجهة نظر خصمه، مع رغبته الصادقة بظهور الحوار، والاعتراف به لدى ظهوره. والمناظرة: تقوم على وجود التضاد بين المتناظرين، للاستدلال على إثبات أمر يتخاصمان فيه نفيًا وإيجاباً؛ بغية الوصول إلى الصواب، وأما الحوار فإنه يقوم على وجود التضاد بين الطرفين المتحاورين أو وجود الخصومة بينهما^(١).

المحاجة: جاء في القرآن لفظ الحجة أو التجاج عشريين مرة، وأطلق بمعنى التخاصم والجدال في بعضها كما في قوله تعالى: (هَا أَنْتُمْ هَؤُلَاءِ حَاجَجْتُمْ فِيمَا لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ فَلِمَ تُحَاجُّونَ فِيمَا لَيْسَ لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ)^(٢).

المناقشة: وتأتي بمعنى الاستقصاء في الحساب حتى لا يترك منه شيء^(٣). والمناقشة: هي نوع من التحوار بين شخصين أو طرفين، ولكنها تقوم على أساس استقصاء الحساب، وتعرية الأخطاء وإحصائها^(٤).

والمناقشة أيضاً: هي قيام مجموعة متعاونة بينها على اختيار مشكلة معينة، وتحديد أبعادها، وتحليل جوانبها، واقتراح الحلول لها، واختيار الحل المناسب بعد ذلك عن طريق الإجماع أو عن طريق الأغلبية^(٥).

والفرق بين الحوار والمناقشة، أن المناقشة تقوم على المحاسبة، وبيان الأخطاء، أما الحوار، فإنه لا يقوم على بيان الأخطاء فقط^(٦).

(١) عجك، الحوار الإسلامي المسيحي، ص: ٢١.

(٢) سورة آل عمران، الآية: ٦٦.

(٣) ابن منظور، لسان العرب، ج ٦، مادة نقش، ص: ٢٤٤.

(٤) عجك، الحوار الإسلامي المسيحي، ص ٢٢، خالد بن محمد الغامسي، الحوار آدابه وتطبيقاته في التربية الإسلامية، ط ١، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الرياض ١٤٢٥هـ، ص: ٣٤.

(٥) الغامسي، الحوار آدابه وتطبيقاته في التربية الإسلامية، ص: ٣٥.

(٦) المرجع السابق، ص: ٣٥.

أهمية الحوار وأهدافه

للحوار أهمية كبيرة، والهدف منه إقامة الحجة ودفع الشبهة والفساد من القول والرأي، فهو تعاون بين المتحاورين على معرفة الحقيقة والتوصل إليها، ليكشف كل طرف ما خفي على صاحبه منها، والسير بطرائق الاستدلال الصحيح للوصول إلى الحق^(١).

والحوار حاجة إنسانية تتمثل في استخدام أساليب الحوار البناء، لإشباع حاجة الإنسان إلى الاندماج في جماعة والتواصل مع الآخرين، فالحوار يحقق التوازن بين حاجة الإنسان إلى الاستقلالية وحاجته إلى المشاركة والتفاعل مع الآخرين^(٢).

ومن جهة أخرى تزداد أهمية الحوار في ظل متغيرات العالم العلمية والمعرفية، الذي أوجد فجوة دائمة ومستمرة بين ما يمتلكه الفرد من معلومات ومعارف وآخر ما توصل إليه العلماء في هذا المجال، وتُعدُّ الندوات واللقاءات والمؤتمرات إحدى وسائل ممارسة الحوار الفعّال الذي يعالج القضايا والمشكلات التي تواجه الإنسان المعاصر^(٣).

ومن أهداف الحوار الفرعية، هي:

- إيجاد حل وسط يرضي جميع الأطراف.
- التعرف إلى وجهات نظر الطرف الآخر أو الأطراف الأخرى، وهو هدف تمهيدي مهم.
- البحث والتنقيب من أجل الاستقصاء والاستقراء في تنويع الرؤى والتصورات المتاحة، للوصول إلى نتائج أفضل وأمكن، ولو في حوارات تالية^(٤).
- تقريب وجهات النظر بين المتحاورين.
- الخروج بتوصيات مفيدة ترضي جميع المشاركين في الحوار بمختلف أطيافهم.
- الاستماع لوجهات النظر المختلفة.
- القضاء على الخلافات المذهبية في المجتمع عن طريق الحوار.

(١) صالح عبد الله بن حميد، أصول الحوار وأدابه في الإسلام، ط١، دار المنارة للنشر، جدة، ١٤١٥هـ، ١٩٩٥م، ص: ٧.

(٢) منى إبراهيم الليودي، الحوار فنائه واستراتيجياته، وأساليب تعليمه، ط١، مكتبة وهبة، القاهرة، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٣م، ص: ٢١.

(٣) المرجع السابق، ص ١١.

(٤) ابن حميد، أصول الحوار وأدابه، ص: ٧.

قوة الحوار وأثره

الحوار الهادف له تأثيره القوي في تقريب وجهات النظر، والحوار المتمكن هو الذي يستطيع أن يصل إلى هدفه دون تعثر أو ملل .

وكان نبينا محمد صلى الله عليه وسلم مثلاً يُحتذى به في تحاوره مع أصحابه، حيث كان صلى الله عليه وسلم يطبق مبدأ الحوار في تعامله مع جميع القضايا والملمات التي حدثت في أثناء بنائه أمتة الإسلاميه .

وسوف نعرف الحوار الذي دار بين الرسول صلى الله عليه وسلم والأنصار بعد الانتهاء من غزوة حنين، وتوزيعه صلى الله عليه وسلم الغنائم على قريش وبعض قبائل العرب، ولم يعطِ الأنصار منها شيئاً؟

فقد أورد الطبري هذا الموقف في تاريخه، حيث ذكر أنه لما أعطى الرسول - صلى الله عليه وسلم - ما أعطى من تلك الغنائم في قريش وقبائل العرب، ولم يعطِ الأنصار شيئاً، ووجدوا في أنفسهم حتى قال قائلهم: لقي رسول الله - صلى الله عليه وسلم - قومه فأخبر سعد بن عبادة رسول الله - صلى الله عليه وسلم - بذلك، فقال له: فأين أنت يا سعد؟ قال: أن من قومي، قال: فأجمع قومك لي، فجمعهم فأتاهم رسول الله - صلى الله عليه وسلم - فقال: (ما حديث بلغني عنكم؟ ألم آتكم ضلالاً فهداكم الله بي، وفقراء فأغناكم الله بي، وأعداء فألف الله بين قلوبكم بي؟)، قالو: « بلى والله يا رسول الله، والله ورسوله المن والفضل » فقالوا: « بماذا نجيبك؟ »، فقال: (والله لو شعتم لقلتم فصدقتم: أتيتنا مكذباً فصدقناك، ومخذولاً فنصرناك، وطريداً فأويناك، وعائلاً فواسيناك، أو وجدتكم يا معشر الأنصار في أنفسكم في لعاعة من الدنيا، تألفت بها قوماً ليسلموا، ووكلتكم إلى إسلامكم أفلا ترضون أن يذهب الناس بالشاة والبعير، وترجعوا برسول الله إلى رحالكم؟ والذي نفسي بيده لولا الهجرة لكنت أمراً من الأنصار، ولو سلك الناس شعباً، وسلكت الأنصار شعباً لسلكت شعب الأنصار، اللهم ارحم الأنصار، وأبناء الأنصار، وأبناء أبناء الأنصار، قال: فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم، وقالوا: « رضينا

برسول الله قسماً وحظاً، وتفرقوا^(١).

ويتبين من هذا الحوار الناجح الذي جرى بين الرسول - صلى الله عليه وسلم - والأنصار مدى تأثيره في إقناعهم وإرضائهم بقسمة الغنائم وحتى جعلهم يبكون، ويفرحون، ويقولون في سعادة وسرور: رضينا برسول الله قسماً وحظاً.

ويروي أيضاً أن الخليفة الراشدي علي بن أبي طالب - رضي الله عنه - بعث ابن عباس - رضي الله عنهما - إلى الخوارج المسلمين بالحرورية، فذهب إليهم ابن عباس - رضي الله عنهما - وعليه حلة جميلة، قالوا له: يا بن عباس، ما الذي جاء بك؟ وما هذه الثياب التي عليك؟ فقال: أما الثياب التي عليّ، فما تنقمون مني؟ فوالله لقد رأيت رسول الله صلى الله عليه وسلم، وعليه حلة ليس أحد أحسن منها، ثم تلا قوله تعالى: (قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ كَذَلِكَ نَفْصَلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ)^(٢).

قالوا: ما الذي جاء بك يا بن عباس؟

قال: جئتمكم من عند أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم، وليس فيكم أنتم يا معشر الخوارج واحد من أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم، وجئتمكم من عند ابن عم رسول الله - صلى الله عليه وسلم - يعني علياً بن أبي طالب، وعليهم نزل القرآن، وهم أعلم بتأويله، جئت لأبلغكم عنهم، وأبلغهم عنكم، فأنا رسول - أي وسيط - بينكم وبينهم. قال بعضهم: لا تتاوروا ابن عباس، لا تخاصموه، فإن الله تعالى يقول عن قريش: (وَقَالُوا آلِهَتُنَا خَيْرٌ أَمْ هُوَ مَا ضَرَبُوهُ لَكَ إِلَّا جَدَلًا بَلْ هُمْ قَوْمٌ خَصِمُونَ)^(٣).

فلما خافوا من الهزيمة قالوا: اتركوا هذا جدل إنسان خصم، وقال: بعضهم: بل نكلمه، ولننظر ماذا يقول؟

(١) محمد بن جرير الطبري، تاريخ الطبري، ط ١، دار الفكر، بيروت، ١٤١٨هـ/١٩٩٨م، ج ٣، ص: ١٨٨، ١٩٢.

(٢) سورة الأعراف، الآية: ٣٢.

(٣) سورة الزخرف، الآية: ٨٥.

قال ابن عباس رضي الله عنه: « فكلمني منهم اثنان أو ثلاثة، فقال لهم: ماذا تنقمون على علي بن أبي طالب - رضي الله عنه -؟
قالوا: ننقم عليه ثلاثة أمور:
قال: هاتوا!

قالوا: الأول أن علياً بن أبي طالب حكم الرجال في كتاب الله وقصة التحكيم معروفة، والله تعالى يقول: (إِنَّ الْحُكْمَ إِلَّا لِلَّهِ) (١).
قال: هذه واحدة، فما هي الثانية؟

قالوا: الثانية أن علياً بن أبي طالب قاتل ولم يسب، أي: قاتلهم وما سبى نساءهم، فلئن كانوا مسلمين، فقتاله حرام، ولئن كانوا كفاراً فلماذا لم يسبهم؟
قال: وهذه أخرى، فما الثالثة؟

قالوا: الثالثة أنه نزع نفسه من إمرة المؤمنين، بل قال: علي بن أبي طالب.
قال: أو قد فرغتم؟
قالوا: نعم.

قال: أما الأولى فقولكم حكم الرجال في كتاب الله تعالى، فإن الله تعالى في محكم التنزيل: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقْتُلُوا الصَّيْدَ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ وَمَنْ قَتَلَهُ مِنْكُمْ مُتَعَمِّدًا فَجَزَاءٌ مِّثْلُ مَا قَتَلَ مِنَ النَّعْمِ يَحْكُمُ بِهِ ذَوَا عَدْلٍ مِنْكُمْ) (٢).

ذكر الله تعالى حكم ذوي عدل فيما قتله الإنسان من الصيد سألتكم الله تعالى: التحكيم في دماء المسلمين وأموالهم أعظم أم التحكيم فيما قتله الإنسان من الصيد؟
قالوا: لا، بل التحكيم في دماء المسلمين وأموالهم أعظم!

قال: فإن الله تعالى يقول في كتابه: (وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ

(١) سورة الأنعام، الآية: ٥٧.

(٢) سورة المائدة، الآية: ٩٥.

اشدتكم الله تعالى: التحكيم في دماء المسلمين وأموالهم أهم أم التحكيم في بضع امرأة؟

قالوا: لا، التحكيم في دماء المسلمين، وأموالهم.

قال: انتهت الأولى!

قالوا: نعم، فالثانية.

قال: أما الثانية، فقولكم: قاتل ولم يسب، هل تسبون أمكم عائشة - رضي الله عنها - لأنها كانت الطرف الآخر، وتستحلون منها ما يستحل الرجال من النساء، إن قلتم ذلك كفرتم، وإن قلتم: ليست بأمننا كفرتم - أيضاً -؛ لأنها أم المؤمنين، فاستحيوا من ذلك واخلجوا.

قالوا: فالثالثة.

قال: أما قولكم: خلع نفسه من إمارة المؤمنين، وإذا لم يكن أمير المؤمنين فهو أمير الكافرين، فإن النبي صلى الله عليه وسلم، لما عقد كتاب الصلح مع أبي سفيان وسهيل بن عمرو في صلح الحديبية، قال اكتب هذا ما صالح عليه محمد رسول الله صلى الله عليه وسلم، قالوا: لو كنا نعلم أنك رسول الله ما قاتلناك، اكتب اسمك واسم أبيك، فمحا النبي - صلى الله عليه وسلم - الكتابة، وقال: اكتب هذا ما صالح عليه محمد بن عبد الله.

فرجع منهم عن مذهب الخوارج ألفان، وبقيت بقيتهم، فقاتلهم علي بن أبي طالب رضي الله^(١).

فانظر كيف أثر الحوار الهاديء القوي العميق في كثير من الخوارج، وقادهم إلى الاقتران والرجوع عن الخطأ، حتى رجع منهم ألفان إلى مذهب أهل السنة والجماعة في مجلس واحد لم يستغرق دقائق معدودة.

(١) إسماعيل بن كثير القرشي الدمشقي، البداية والنهاية، ط١١، دار الفجر للتراث، القاهرة، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م، ج٧، ص: ٢٠٢-٢٠٤، سلمان بن فهد العودة، آداب الحوار، ط١، مكتبة الرشد، الرياض، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م، ص: ٨-١٢.

الإستراتيجيات الذكية للحوار

بإمكانك تنمية قدراتك على الحوار بالتزامك مجموعة من السلوكيات والألفاظ والإستراتيجيات والآداب في أثناء الحوار، منها:
الالتزام بالإستراتيجية الذكية للحوار:
لكي تكون محاوراً ناجحاً ومتميزاً فيجب عليك الالتزام بالإستراتيجيات الذكية للحوار واستخدام هذه الإستراتيجيات استخداماً مناسباً في أثناء الحوار، ومن هذه الإستراتيجيات:

- ١ - التعبير عن شعورك بـ(أنا)، وليس بـ(أنت)، في أثناء تعبيرك عن رأيك، فإن احتمال استفزاز الطرف الآخر سيصبح أقل لو أنك تحدثت عن نفسك أنت بدلاً عن الحديث عنه هو^(١).
- ٢ - أعد صياغة أنا وأنت لتصبح نحن، فكلمة نحن توجد وضعاً جديداً من التكاتف بين الطرفين بتوجيه اهتمامهما معاً إلى المصالح والأهداف المشتركة^(٢).
- ٣ - اجعل الطرف الآخر يظن أن الفكرة فكرته، وبهذه الطريقة يكون تأييد الطرف الآخر للفكرة وأهدافها مضموناً بنسبة كبيرة من خلال حماسه لها وشعوره بأن الفكرة نابعة من داخله^(٣).
- ٤ - التشبث بشعرة معاوية: ونعني بذلك المرونة والحكمة، ويقصد بهذه العبارة أن يتعامل الإنسان مع الآخرين بشيء من المرونة والحكمة بحيث يشد تارة ويرخي تارة أخرى، أما إذا أصر كل طرف على رأيه دون تقديم أي تنازلات، فإن هذا يؤدي إلى فشل الحوار^(٤).

(١) محمد بن راشد ديماس، فنون الحوار والإقناع، ط١، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م، ص: ٢٠٥.

(٢) المرجع السابق، ص: ٢٠٥.

(٣) المرجع السابق، ص: ٢٠٥.

(٤) المرجع السابق، ص: ٢٠٦.

٥ - **إقفال المناقشة:** وهو أصعب جزء في الحوار وأكثره احتياجاً إلى المهارة، فعندما يكون النقاش مع آخرين تضييعاً للوقت وتبديداً للجهد، عند ذلك يفضل إقفال المناقشة بطريقة لبقة وذكية تشعر الآخرين أنه لم ينسحب عجزاً أو يترك المناقشة هزيمة، ويستطيع المحاور أن يجد له عذراً لإنهاء المناقشة؛ إما لوجود موعد مسبق ونهم لديه، وإما أن لديه أعمالاً مهمة تتطلب ذهابه فوراً^(١).

٦ - **القدرة:** كن قدوة حسن فيما تدعو إليه من أفكار وآراء حتى تكون ذا تأثير على الآخرين.

٧ - **النهاية المؤثرة:** لخص عناصر موضوعك، والدعوة إلى عمل شيء ما مع إحياء المشاعر القلبية، وتقديم الشكر للمستمعين، ومن الروعة أن تترك المستمعين ضاحكين، وذلك بعد اختيار اللحظة المناسبة^(٢).

٨ - **تحين الظرف المناسب:** يحسن بالمتحاور أن يلقي نظرة إلى من حوله قبل أي حوار، ثم يحدد تلاؤم الحال للحوار، فإن وجدته ملائماً استعان بالله وبدأ، وإلا سكت وتريث^(٣).

٩ - **راقب نفسك وقيمها، هل أنت مستمع جيد؟ وهل صوتك مناسب؟** وهل أنت ملتزم بما سبق أن هيأته من أفكار؟ هل أدبت نفسك بآداب الحوار؟ كذلك على المحاور الحكيم أن يراقب نفسه بالدرجة نفسها من اليقظة والانتباه التي يراقب بها الآخرين^(٤).

١٠ - **عود نفسك على الابتسامه، واجعلها لا تفارق ثغرك في أثناء حوارك مع الآخرين، وكم يسر الجلسات حين يرون محاورهم لا تفارقه الابتسامه، وهذا**

(١) المرجع السابق، ص: ٢٠٧.

(٢) المرجع السابق، ص: ٢٠٢.

(٣) المرجع السابق، ص: ٢١٣.

(٤) المرجع السابق، ص: ٢١٤.

الأدب هو أدب نبينا - صلى الله عليه وسلم - في محادثته أصحابه وفي ملاحظته جلساته، وقد روى الإمام أحمد عن أم الدرداء رضي الله عنهما، قالت: كان أبو الدرداء إذا حدث حديثاً تبسم، فقلت: لا، يقول الناس: إنك أحمق، أي: بسبب تبسمك في كلامك، فقال أبو الدرداء: ما رأيت أو سمعت رسول الله - صلى الله عليه وسلم - يحدث حديثاً إلا تبسم، فكان أبو الدرداء إذا حدث حديثاً تبسم اتباعاً لرسول الله صلى الله عليه وسلم في ذلك^(١).

١١ - التركيز على الرأي لا على صاحبه: فيركز المحاور على الرأي والمخالفة بغض النظر عن صاحبهما، فإذا كان الحوار مشافهة فينفي التجريح^(٢).

(١) المرجع السابق، ص: ٢١٦.

(٢) المرجع السابق، ص: ٧٠٢.

المبادئ العشرة للإنصات

يُعد حسن الاستماع والإنصات في الحوار أحد المقومات التي تميز المحاور الناجح لا تقتصر براعة الحديث على أسلوب الكلام وجدة محتواه، بل إن حسن الإصغاء يعد فناً من فنون الحوار، وبراعة الاستماع تكون بالأذن وطرف العين، وحضور القلب، وإشراقه الوجه، وعدم الانشغال بتحضير الرد^(١).

وفيما يلي نعرض المبادئ العشرة للإنصات التي ذكرها محمد ديماس^(٢) لتعمل على تحقيق أعلى درجات الإنصات، وهي:

١ - جهز نفسك لعملية الإنصات، وركز انتباهك على كل ما يقوله محدثك، وأشعره بمتابعتك وباهتمامك بما يقول، من خلال المحافظة على اتصال العينين، ومن خلال هز الرأس والابتسامة، والانتباه الكامل دون الانشغال بكل ما يمكن أن يبدا انتباهك لكلامه، مثل: حركة الأقدام، والمفاتيح، والهاتف الجوال في اليدين... إلخ.

٢ - لا تقاطع محدثك، وأعطه الفرصة الكافية لقول كل ما يود التعبير عنه، وحبل مضامين ما تسمعه، يقول دايل كارنيجي^(٣).

إذا كنت تريد أن ينفذ الناس من حولك ويسخروا منك حينما توليهم ظهرك فهناك الوصفة: لا تعط أحداً فرصة للحديث، وتكلم بغير انقطاع، وإذا خطرت لك فكرة في حين غيرك يتحدث، فلا تنتظر حتى يتم حديثه، فهو ليس ذكياً مثلك، فلم تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه الحديث،

(١) طارق بنعلي الحبيب، كيف تحاور، ط١، مؤسسة الجريسي للتوزيع والإعلام، الرياض، ١٤٣٤هـ، ص: ٢٣.

(٢) محمد ديماس، فنون الحوار والإقناع، ص: ١٤.

(٣) دايا كارنيجي، ولد في عام ١٩٠٨م، بمدينة بوسطن بولاية تكساس الأمريكية، وهو كاتب أمريكي متخصص في تأليف الكتب التي تمس الجوانب النفسية للإنسان.

- واعتذر في منتصف كلامه .
- ٣ - حاول أن تفهم كل ما يقوله محدثك، واستفسر عن كل ما لم تفهمه دون إفراط في الأوقات المناسبة .
- ٤ - لا تجعل مشاعرك تؤثر في آرائك ولا تدع عصبيتك تخفض من اهتمامك .
- ٥ - اصبر على كلام محدثك واحذر الملل أو إشعاره بذلك .
- ٦ - أصغ بهدف الفهم والاستيعاب، وليس بهدف المناقضة والرد .
- ٧ - لا تشغل بالكتابة، ولكن يمكنك تلخيص أهم نقاط محدثك أو كتابتها باختصار، وهذا أفضل بكثير من أن تقطع حبل أفكار الآخرين، فيضيقوا بك ذرعاً .
- ٨ - وفر المناخ المناسب، والجو الهادئ للاستماع، وتخلص من مشتتات التفكير .
- ٩ - لا تصدر أحكاماً مبكرة بينك وبين نفسك، فإن هذا بالطبع سوف يؤثر في إصغائك للمتحدث .
- ١٠ - كن منشرح الصدر عند الاستماع، وذلك بتهيئة نفسك للمتحدث، دون التفكير في أمور خارج موضع الحوار .

تحليل الحوار

في أثناء تلقيك دعوة للمشاركة في لقاء حوارى فكري، يجمع نخبة كبيرة من نخب المجتمع المختلفة: ثقافياً ومذهبياً، واجتماعياً، فإنه يجب عليك أن تحلل حوارك إلى عنصرتين هما:

١. المقدمات المنطقية: وهي تلك البيانات أو الحقائق والأسباب التي تستند إليها النتيجة وتفضي إليها، بحيث تكون جميع البيانات والحقائق صحيحة وموثوقة من المتحدث، ليتم تضمينها بالتوصيات النهائية التي سوف يعلنها المتحاورون^(١).

٢. النتيجة: وهي ما يرمي الوصول إليها المحاور أو المجادل، وهذا ما يريده المتحاورون دائماً وهو الوصول إلى نتائج مفيدة ترضي جميع المشاركين في الحوار^(٢).

يعد الإلقاء المؤثر من أهم فنون الحوار، فإذا كان المحاور قوي التأثير على الآخرين باستخدامه طبقات صوته، والتركيز على المعايير المهمة التي يريد إيصالها إلى الآخرين، فهو يعد محاوراً متمكناً شديد التأثير على الآخرين.

وهنا نذكر بعض من تلك المؤثرات، وهي:

● **التأني بالكلام:** من حسن الحديث أن يتكلم المحاور بتمهل، حتى يفهم

الناس منه ويعقلوا عنه^(٣)، قال عمر بن الخطاب - رضي الله عنه - شر

الكتابة المشق^(٤)، وشر القراءة الهذمة^(٥).

(١) ديماس، فنون الحوار، ص: ٦٨.

(٢) المرجع السابق، ص: ٦٨.

(٣) ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٤.

(٤) المشق: سرعة الكتابة مع بعثرة الحروف.

(٥) الهذمة: السرعة في القراءة.

- **شدد على الكلمات المهمة خلال حوارك**: شدد على كلمة، أو جزء من عبارة، كي تجعلها أكثر وضوحاً، وتثير اهتمام صاحبك بها^(١).
- **كرر الفكرة**: حاول أن تكرر بعض العبارات بين الفينة والأخرى، على فترات متباعدة، وأساليب مختلفة، ومن غير تكلف^(٢).
- **غير طبقات صوتك**: فإن المستمع لحديثك سرعان ما يمل عندما تحدثه بطبقة رتيبة وصوت جاف، وعلى وتيرة واحدة، ولكن الصوت يؤدي دوراً كبيراً في الإقناع، ولهذا غير طبقات صوتك برفعه تارة، ولا سيما في مواطن الشدة والحماسة، وخفضه تارة أخرى في مواطن اللين والرحمة والتعليل والاستشهاد^(٣).
- **غير معدل سرعتك في الكلام** فتكون أبطأ عند الجمل المهمة، وأسرع عند سواها^(٤).
- **توقف قبل الأفكار المهمة** وبعدها لتوكيدها: توقف قبل كل جملة تريد توكيدها، حتى تحفز أعصاب صاحبك للاستعداد، وتوقف بعدها فتضيف إلى قوتها قوة بصمتك، وتوقف بعد فواصل الجمل، وسرد الشواهد، وبعد الأسئلة الاستجوابية التي تطرحها^(٥).
- **اخفض من صوتك**: يعاب على المحاور علو صوته من غير حاجة، فالهجة الواهية لا يدعمها صوت مهما علا وارتفع، والهجة الظاهرة غنية بذاتها عن كل صوت والمثل الإنجليزي يقول: الماء العميق أهدأ^(٦).

(١) دابل كارنيجي، فن الخطابة، ترجمة: رمزي الحسامي، عالم الكتب للطباعة والنشر، لبنان، ١٤٢٢هـ/٢٠٠١م، ص: ٧١، ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٤.

(٢) المرجع السابق، ص: ١٩٤.

(٣) كارنيجي، فن الخطابة، ص: ٧٢، ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٤.

(٤) كارنيجي، فن الخطابة، ص: ٧٢، ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٥.

(٥) كارنيجي، فن الخطابة، ص: ٧٢، ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٥.

(٦) ديماس، فنون الحوار، ص: ١٩٦.

خمس طرائق تجعل تعبيراتك مؤثرة

يجدر بك في أثناء الحوار أن تعبر بطريقة مؤثرة، حتى تتمكن من شد انتباه الجميع والتأثير فيهم، وإليك خمس طرائق ذكرها محمد ديماس^(١) يمكن استخدامها في التأثير في الآخرين في أثناء الحوار:

- ١- اجعل تعبيراتك مرتبطة بالموضوع الذي تتحدث عنه، فإذا كان سلوكك التعبيري غير مرتبط بالحديث؛ فسوف ينصرف عنك الطرف الآخر لتفسير هذا التفاوت، ولا تنس أن كلماتك عندما تخطيء في المقصود منها، فإنك يمكن أن تصححها إنما أنت لا ترى نفسك وأنت تتكلم وتفضحك تعبيراتك دائماً، كما أنه لا يمكنك أن تقوم بتصحيحها.
- ٢- كن طبيعياً، أي: اجعل الجسم يعبر عنك أنت، لأنه جسمك أنت، فلا تكن رسمياً للغاية مع الطرف الآخر؛ لأنهم يبحثون عن الألفة، فأنت بلا شك غيره.
- ٣- اجعل من جسمك مرآة صادقة لأحاسيسك، وكلما كنت شغوفاً بما تقدمه للآخرين كنت مقنعاً لهم، أسقط الأقنعة واسمح لمشاعرك أن تتفاعل مع مشاعر الطرف الآخر، من خلال كلماتك، ومن خلال تعبيراتك.
- ٤- أعد لنفسك مقدماً، واطهر دائماً بمظهر الخبير الواثق، فلا شيء يبهر الناس أكثر من معلوماتك ومعرفتك بمفاهيمهم، وكلما أعددت نفسك جيداً؛ فسوف تكون أكثر تواضعاً، وأقل عصبية. وكلما عرفت تكون كلماتك أكثر إتقاناً، وتعبيراتك أكثر ثقة، ومن ثم فإن مقابلتك بابتسامة الثقة خير دليل على نجاحك.
- ٥- إن محيط عملك هو المكان الرئيس للتدريب على الأفضل في الحديث والتعبير، فلا سبيل إلى تطوير دون الممارسة، وتحين فرصة التدريب لتتعلم كثيراً.

كيف تحاور..؟

الحوار ليس بالكلمة الجديدة أو الدخيلة على مجتمعنا، بل هي أصيلة في حضارتنا الإسلامية، فقد ورد الحوار في عدة آيات من القرآن الكريم منها: (قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ) (١). لذلك فإن كثيراً من الناس يعرفون كلمة الحوار وما هو معناها، ولكنهم لا يستطيعون تطبيق هذه الكلمة في بيوتهم أو في أثناء أداء عملهم أو في أثناء مشاركتهم بإحدى الجلسات الحوارية، من أسباب ذلك عدم نشر ثقافة الحوار في المجتمع.

وإذا أردت أن تكون محاوراً ناجحاً تجيد الحوار بأساليب جيدة، فعليك اتباع الأساليب الآتية:

- المحاور الناجح هو الذي يجيد استخدام أساليب الحوار الجيدة ومن هذه الأساليب:
 - ١ - التزام القول الحسن، وتجنب منهج التحدي والإفحام: إن من أهم ما يتوجه إليه المحاور في حوار، التزام الحسنى في القول والمجادلة، وتجنب أسلوب التحدي والتعسف في الحديث، وتعتمد إيقاع الخصم في الإحراج، فإن كسب القلوب مقدم على كسب المواقف، وقد تفحم الخصم، ولكنك لا تقنعه، وقد تسكنه بحجة، ولكنك لا تكسب تسليمه وإذعانه (٢).
 - ٢ - استعداداً جيداً حتى لا تكون - وأنت تحاور - كحاطب ليل أو كضال في صحراء، لذلك يجب على المحاور أن يعد مادته إعداداً جيداً، وأن يحضر لها تحضيراً شاملاً، حتى لا يظهر بمظهر الضعيف، ولا يكون كلامه لا قيمة له (٣).
 - ٣ - لا تبق على طراز واحد؛ فبعضهم لا يراعي مستوى من يخاطبهم، ويتعامل مع جميع الناس على أنهم طراز واحد، فيكون كلامه غير مقنع، وردوده غير مجدية، وربما تكون غير مفهومة، فتزيد الطين بلة، وتفسد أكثر مما تصلح،

(١) سورة الكهف، الآية: ٢٧.

(٢) ابن حميد، أصول الحوار وأدابه، ص: ٢٥-٢٦.

(٣) محمد ديماس، فنون الحوار، ص: ٢٥..

لذلك روي عن علي بن أبي طالب - رضي الله عنه - أنه قال : خاطبوا الناس على قدر عقولهم، أتحبون أن يكذب الله ورسوله^(١).

٤ - وعليك أن تدرك أن الناس تستخدم أساليب مختلفة من لغة الحواس؛ فمنهم من يستوعب بعينه، أو بأذنه، أو بمشاعره فلو استخدم الطرف الآخر ألفاظاً خاصة بالرؤية، مثل : أترى ماذا أقول؟ أو لننظر معاً إلى هذه النقطة، فحاول أن تتجاوب معهم باستخدام عبارات متشابهة، مثل : إنني أرى وجهة نظرك، أو أستطيع أن أتصور ما تحاول أن تقوله، ولو أنهم يعتمدون أكثر على ألفاظ سمعية، مثل : أصغ إليّ فعليك أن ترد قائلاً : أنا أسمعك، وإن كانت لغتهم تركز على المشاعر، مثل : لا أشعر أن ذلك أمر سليم، فباستطاعتك أن ترد بالقول : أنا أيضاً لا أشعر بالراحة لذلك، فأفضل طريقة للوصول إلى الآخرين هي أن تستخدم اللغة التي يجيدون فهمها، وأن تتعرف إليهم، وإلى طبيعتهم، وإلى خصائصهم، وإلى أحوالهم^(٢).

٥ - كن رباناً ماهراً: الحوار يموج ويضطرب، وأشد من موج البحر في يوم عاصف، فإن لم يكن المتحاوران أو أحدهما رباناً ماهراً يمنع الاستطراد والاسئثار بالحديث، غرقت سفينة الحوار في بحر النقاش العقيم. إن المحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطراد والاسئثار بالحديث من أجل الوصول إلى نتيجة من حوارته دون تضييع لوقته ووقت غيره^(٣).

٦ - عليك بالعقل والمنطق: من الأساليب المهمة للحوار أسلوب العقل والمنطق كما بينتها لنا السنة النبوية، وسار عليه السلف الصالح رضوان الله عليهم جميعاً^(٤). روي أن رجلاً من المسلمين كان يتهم عثمان بن عفان - رضي الله عنه - أنه يهودي،

(١) المرجع السابق، ص: ٣٠.

(٢) محمد ديماس، فنون الحوار، ص: ٢٢-٢٣.

(٣) محمد ديماس، فنون الحوار، ص: ٥٥.

(٤) المرجع السابق، ص: ٦٠.

وحاول المسلمون أن يقنعوه بأنه مسلم فما استطاعوا أن يزيلوا هذه الشبهة من عنده، فجاء إليه الإمام أبو حنيفة فقال له: جئتك خاطباً، فقال: من؟ قال ابنتك، قال: لمن؟ قال: لرجل شريف عفيف صالح منفق كريم، صوام بالنهار، قوام بالليل، فقال الرجل: فيما دون ذلك مقنع، فقال أبو حنيفة: ولكن فيه عيب واحد، فقال الرجل: وما هو؟، قال أبو حنيفة: إنه يهودي، فقال الرجل: يغفر الله لك يا أبا حنيفة! تريد أن أزوج ابنتي من يهودي؟ فقال أبو حنيفة: نعم، لقد زوج الرسول - صلى الله عليه وسلم - ابنته من يهودي، وهو عثمان، فانتبه الرجل واقتنع، وقال: أستغفر الله! إن عثمان مسلم، وليس يهودياً^(١).

٧ - اجعل الأفعال دائماً أقوى من الكلمات: إن التعبير الجسمي الصحيح يضع النقاط فوق الحروف للكثير مما تقدم من الطرف الآخر، حيث نقاط التأكيد، ونقاط عدم الاهتمام، ونقاط التأثير في الدوافع، فأنت تصنع بصوتك وتعبيراتك فواصل، ونقاطاً، وعلامات تعجب، وتؤثر في الطرف الآخر مستخدماً يديك، ومستخدماً تعبيرات الجسم، ويعتقد كثيرون أن التعبير هو الصياغة الطبيعية لدرجة حماسك في مواجهة الطرف الآخر، إذ إن تعبيرات الجسم وحركاته هي التي توضح درجة اهتمامك به، وكما ظهرت علامات الخوف والتردد على وجهك؛ فأنت في الطريق إلى عدم تمكنك من إقناع الطرف الآخر^(٢).

٨ - احمل راية الرفق والحنان: جامل الناس تكسب ودَّ الجميع، وهذا الأسلوب غاية في تهيئة النفوس لتلقي العلم، وحسن الانتفاع بالمناظرة يوضح داييل كارنيجي ذلك بأسلوب تصويري جميل فيقول: إن قطرة عسل تجذب ذباباً من جالون علقم، والأمر كذلك بالنسبة إلى الناس فإن أردت أن تجذب الشخص الآخر إلى وجهة نظرك أقنعه أولاً أنك صديقه المخلص، ومن ثمَّ سيكون بعد ذلك

(١) ديهاس، فنون الحوار، ص: ٦٠.

(٢) المرجع السابق، ص: ٧٤-٧٥.

قطرة العسل التي تجذب قلبه وتفكيره^(١)، يقول شوقي:

جامل الناس تحزرق الجميع ربّ قيد من جميل وصنيع
عامل الكل بإحسان تُحب فقديماً جمل المرء الأدب

٩- استخدم الوسائل التعليمية والأساليب الحسية، يقول المثل العربي: ليس من سمع كمن رأى، ويقول المثل الياباني: الرؤية خير مئة مرة من الاستماع، وقد أثبتت الدراسات الحديثة التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية - وبطريقة علمية - جدوى استخدام الوسائل وضرورتها من خلال بيانها أن الإنسان يمكن أن يتذكر (١٠) مما قرأه، (٢٠) مما سمعه، (٣٠) مما شاهدته، (٥٠) مما شاهدته وسمعه في الوقت نفسه، (٧٠) مما رواه أو قاله، (٩٠) مما رواه في أثناء أدائه عملاً معيناً^(٢).

١٠- ابدأ بنقاط الاتفاق: عند البدء في الحوار تجنب عرض نقاط الاختلاف؛ لأنه يوقف الحوار من أوله. يقول دايل كارنيجي: اجعل الطرف الآخر يوافقك الرأي، وحاول أن تشبهه عن التفوه بكلمة لا، فما أحرى بنا أن نهمل خلافنا، ونهمله شيئاً من الوقت حتى لا نقع في شرك كلمة لا، ومن ثم أين المخرج؟ يقول أوفر ستريت في كتابه التأثير في الطبيعة الإنسانية: إن كلمة لا عقبة كؤود يصعب التغلب عليها، فمتى قال أحد: لا، أوجبت عليه كبريائه أن يظل مناصراً بنفسه. إن قول: لا، أكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين، إن كيانه جميعاً بغدده وأعصابه وعضلاته يتحفز ليناصره باتجاه الرفض، لذا فتبدأ عند الحوار بالتقاط المتفق عليها^(٣)، هذه من أهم الأساليب الجيدة التي قد تساعدك على أن تكون محاوراً جيداً.

(١) المرجع السابق، ص ٨٤.

(٢) المرجع السابق، ص: ١٤٣-١٤٤.

(٣) طارق الحبيب، كيف تحاور، ص: ٢٧-٢٨.

أدبيات الحوار

للحوار أدبيات كثيرة ومتعددة، فإذا تمكن المحاور من اتباع هذه الأدبيات في أثناء مشاركته بإحدى الجلسات الحوارية، فإنه يعد من المحاورين الناجحين ومن هذه الأدبيات:

١- الإخلاص والتجرد: على المحاور أن يتجرد من التعصب؛ لأن بعضهم يعقد التعصب لفرقته ومذهبه وفكرته، ثم لا يقبل منك ويريد أن تسلم وتقر له دون أن يناقشك، أو يقبل منك أدلة^(١).

٢- الإصغاء وحسن الإستماع: يجب على المتحاور أن يستمع جيداً من يحاوره، وأن يستوعب ما يقوله المتحاورون، ويكون أذناً صاغية لهم، ويتأمل ما يقولونه، وهذا يكون دليلاً على قوتك، وقدرتك على الحوار^(٢).

٣- الابتعاد عن التعصب: الحق هو ضالة ينشده حتى ولو كان على نفسه، فذلك العقل بعينه، والتحرر من تبعية الهوى، أما التعصب فهو عدم قبول الحق عند ظهور الدليل، وهو زراية بالعقل الذي فضل الله به الإنسان على الحيوان^(٣).

والمتعصب: هو ذلك الإنسان الذي غطى هواه على عقله، فتراه يكثر من مقاطعة محاوره، وقلماً اعترف بخطأ، بل يكثر الردود ويسعى إلى حماية نفسه وما يخصه دون تفكير ونظر، وهو أشبه بشخص يعيش وحده في بيت من المرايا، فلا يرى فيها إلا شخصه أينما ذهب، يمينة أو يسرى، وكذلك المتعصب لا يرى غير عمله - رغم كثرة الآراء - فهو مغلق على وجهة نظره وحدها، ولا يفتح عقله لوجهة سواها، يزعم أنه الأذكى عقلاً، والأوسع علماً، والأقوى دليلاً، وإن لم يكن لديه عقل يبدع، ولا علم يشبع، ولا دليل يقنع^(٤).

(١) عايض بن عبد الله القرني، أدب الحوار، ط١، مؤسسة الريان للطباعة والنشر، بيروت، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م، ص: ١١.

(٢) سلمان العودة، أدب الحوار، ص: ٣٨.

(٣) المرجع السابق، ص: ١٤٥.

(٤) المرجع السابق، ص: ٥٤١.

- ١- التزام القول الحسن وتجنب منهج التحدي والإقحام^(١): يقول الله تعالى في محكم كتابه: (وَجَادِلْهُمْ بَالَّتِي هِيَ)^(٢)، فحق العاقل اللبيب طالب الحق أن ينأى بنفسه عن أسلوب الطعن والتجريح.
- ٢- الالتزام بوقت محدد في الكلم^(٣): يستحسن بالمحاور أن يلتزم بالوقت المحدد له، وألا يستأثر بالكلام على حساب وقت المتحاورين الآخرين، والالتزام بالوقت من صفات المحاور الجيد وأخلاقياته.
- ٣- تقدير الخصم واحترامه^٤: ينبغي أن يكون هناك احترام متبادل فيما بين المتحاورين في أثناء الحوار والمناقشة، حتى يكون الحوار هادفاً ومفيداً.
- ٤- التركيز على الفكرة لا على صاحبها^(٥): على المحاور أن يلتزم بنقاش الأفكار التي يتم تداولها في أثناء الحوار، والفصل بين الفكرة وصاحبها.
- ٥- إنهاء الحوار بأدب ولباقة^(٦): على المتحاورين أن يختتموا حواراتهم بجمل رقيقة وحسنة، مع إبداء الشكر والتقدير لكل المتحاورين، وإذا كان ختام الجلسات الدورية فيه شكر وعرفان للجميع، تصبح هذه الجلسات من الذكريات الجميلة لدى المتحاورين فيما بينهم.

(١) ابن حميد، أصول الحوار، ص: ٢٥.

(٢) سورة النحل، الآية: ١٢٥.

(٣) المرجع السابق، ص: ٢٩.

(٤) المرجع السابق، ص: ٣٢.

(٥) المغامسي، الحوار آدابه وتطبيقاته، ص: ١٨١.

(٦) المرجع السابق، ص: ١٨٩.

صفات الحوار الجيد

ينبغي على المتحاورين في أثناء جلوسهم على طاولة الحوار أن يدركوا أن هناك صفات إذا اتبعها كل واحد منهم؛ فإنه يكون محاوراً متمكناً وناجحاً، ومن هذه الصفات هي:

١- الأمانة والصدق: يجب أن تتصف بالأمانة والصدق في جميع أحوالك، وخاصة في أثناء مشاركتك في الحوار، وذلك أثناء طرحك موضوعاً اجتماعياً، أو اقتصادياً، أو علمياً أو غيره^(١).

٢- قدم التحية لمن تحاوره وبروح مرحية، وعرف نفسك وبالإدارة التي تعمل بها^(٢).

٣- دع فقرتك الافتتاحية تسترعي انتباه من تحاوره^(٣).

٤- لا ترفع صوتك: يحسن بالمحاور ألا يرفع الصوت أكثر مما يحتاج إليه السامع في أثناء الحوار^(٤).

٥- لا تتحدث مع زميلك وأنت في حوار مع شخص آخر، فإن هذا العمل يقلل من قيمة من تحاوره، ويسبب إحراجاً له.

٦- استخدم اسم من تحاوره في أول (١٠) ثوانٍ، وانتبه إلى لقبه الصحيح والمركز الذي يشغله^(٥).

٧- مازح الشخص الذي تحاوره مهما كان فظاً^(٦)، وهذه الصفة قل ما نجد لها في بعض الأشخاص الذين يصفون جواً من المرح في أثناء الحوار.

٨- الاتفاق على أصل يرجع إليه في حالة الاختلاف على مسألة وردت في الحوار تكون الفيصل الذي يستند إليه المتحاورون^(٧).

(١) ديماس، فنون الحوار، ص: ١٥.

(٢) المرجع السابق، ص: ٢٢٢.

(٣) المرجع السابق، ص: ٢٢١.

(٤) الندوة العالمية، ص: ٧٩.

(٥) ديماس، فنون الحوار، ص: ٢٢٢.

(٦) المرجع السابق، ص: ٢٢٢.

(٧) المرجع السابق، ص: ٢٢٣.

- ٩ - اللباقة، وهي: أن تقول أكره الأشياء وأقسامها بأرق العبارات وأحلاها^(١).
- ١٠ - رباطة الجأش وهدوء البال: حاول أن تصبح هادئ البال عند النقاش، وتبادل الآراء في أثناء الحوار^(٢).
- ١١ - حضور البديهة: كلما كنت حاضر البديهة كنت محاوراً ناجحاً باستحضار المعلومات، والتحضير المسبق، وتوقع الأسئلة، والحضور الذهني^(٣).
- ١٢ - قوة الذاكرة: المحاور قوي الذاكرة غالباً يكون حوارهِ ونقاشهِ مترابطاً بعضه ببعض^(٤)، ومن الأمور التي قد تقع هي عدم انتباه بعض المتحاورين إلى أين وصل الحوار من النقاش، وفي أي محور هم يتحدثون.
- ١٣ - استخدم نبرة صوت مرحة وهادئة حتى تتمكن من شد انتباه الحاضرين^(٥).
- ١٤ - يجب ألا ينعكس مزاجك على صوتك في أثناء الحوار^(٦).
- ١٥ - إذا كنت مستعجلاً اعتذر عن بدء الحوار، وحدد موعداً آخر للحوار^(٧).
- ١٦ - لا تستخدم عبارة يجب عليك القيام به^(٨).
- ١٧ - قارن النظام الجديد الذي تريد إقناع مستمعك به بنظام مألوف لديه^(٩).
- ١٨ - أكد في ختام حوارك الأعمال التي تريد أن تنجز^(١٠).
- ١٩ - لا تتناول الأكل أو الشرب في أثناء المحادثة، ولا تتحدث مع من تحاوره وفمك مشغول^(١١).

(١) المرجع السابق، ص: ١٥
 (٢) المرجع السابق، ص: ١٥.
 (٣) المرجع السابق، ص: ١٥.
 (٤) المرجع السابق، ص: ١٥.
 (٥) المرجع السابق، ص: ٢٣.
 (٦) المرجع السابق، ص: ٢٢٢.
 (٨) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.
 (٩) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.
 (١٠) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.
 (١١) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.

- ٢٠ - استخدم يمكن لتقول لا بطريقة لبقة^(١).
- ٢١ - استعمل الكلمات الإقناعية جديد مجرد فعال.. إلخ^(٢).
- ٢٢ - الإمام بالمشكلات الإنسانية والأوضاع العالمية، فالمحاور المثقف الذي لديه إمام بجميع جوانب الحياة، فلا شك أن هذا يساعده على أن يكون محاوراً ناضجاً.
- ٢٣ - الاستشهاد بالقصص وعرضها بأسلوب جذاب ومختصر، ويفضل أن تكون هذه القصص من القصص المؤثرة التي لها علاقة بموضوع الحوار.
- ٢٤ - الحوار بطريقة السؤال: تنوع أساليب الحوار ومنها السؤال الاستفهام للحصول على معلومات تستطيع أن تجعل منها عناصر حديثة، وطريقة لإشراك المحاور في التفكير معك وإبداء وجهة نظره.
- ٢٥ - التفريق بين الفكرة وصاحبها: تناول الفكرة بالبحث والتحليل، أو بالنقد والنقض بعيداً عن صاحب الفكرة^(٣).
- ٢٦ - عدم اتهام النيات: على المتحاورين عدم اتهام نية صاحبه والظن في مقصده^(٤).

(١) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.

(٢) المرجع السابق، ص: ٢٢٤.

(٣) الندوة العالمية، ص: ٧٢.

(٤) أحمد بن عبد الرحمن الصويان، الحوار أصوله المنهجية وأدابه السلوكية، ط١، دار الوطن للنشر، ١٤١٣هـ، ص: ١١٥.

المحددات التنظيمية للحوار الفعال

عند التنظيم لحوار فعال لابد من الإعداد المسبق والتخطيط له، وتهيئة المناخ المناسب والبيئة المناسبة، وفيما يلي بعض المحددات التي يجب مراعاتها، وهي:

أولاً: إعداد الخطة للحوار الفعال^(١):

إذا أردنا أن يكون الحوار فعالاً يجب أن يكون هناك عدة محددات وهي:

- ١ - **تحديد الموضوع:** موضوع الحوار هو جوهر الحوار، وتحديدده، يجعل الحوار واضحاً ومعلوماً لدى المشاركين، حتى يلتزم المتحاورون بالأفكار والمحاور التي تم الالتزام بها في أثناء مشاركتهم بالحوار.
- ٢ - **تحديد المفاهيم:** من الضروري للمتحاورين أن يتفقوا على المفاهيم والمصطلحات التي سيستخدمونها قبل بدء الحوار^(٢).
- ٣ - **تحديد هدف الحوار:** وهذا يعد ركناً من أركان الحوار الناجح المفيد، وطالما كان الحوار جاداً وصادقاً ونافعاً؛ فلا بد أن يحدد له هدف يسعى المتحاورون إلى بلوغه كثمرة لهذا الحوار^(٣).
- ٤ - **تحديد الآليات:** يجب تحديد آليات الحوار وإجراءاته فهي ذات أهمية تنظيمية، إضافة إلى أنها من أدوات بلوغ الحوار هدفه المنشود^(٤).

(١) عبد القادر الشبخلي، أخلاقيات الحوار، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٣م، ص: ٥٢-٦٠.

(٢) المرجع السابق، ص: ٥٢.

(٣) المرجع السابق، ص: ٥٢.

(٤) المرجع السابق، ص: ٦٠.

ثانياً: مقومات المناخ الصحي للحوار الفعال :
عند إقامة أي حوار فعال يتطلب توافر مقومات أساسية تشكل مناخاً
صحيحاً للحوار الفعال ومن أهمها :

١ . ضرورة الإيمان بحرية الفكر : وهي إحدى الضروريات التي يجب
احترامها .

٢ . ضرورة التخلي عن النرجسية : يجب على المتحاورين احترام
إنسانية الآخرين وشخصياتهم، والتخلي عن سياسة تعظيم الذات .

٣ . ضرورة مراعاة أساسيات فن الحوار : هناك جملة من الأساسيات
والمهارات التي يجب على المتحاور أن يتحلّى بها^(١) .

٤ . تهيئة المكان المناسب للمتحاورين .

٥ . إصدار جدول زمني يوضح الجلسات الصباحية والمسائية وفترة
التوقف لأداء الصلوات وتناول الوجبات الغذائية، لأن هذا يساعد
جميع المتحاورين على معرفة برنامجهم اليومي، ومن ثم ينعكس ذلك
عن نجاح الحوار .

٦- تزويد المتحاورين بمحاور موضوع اللقاء بفترة كافية قبل بدء
الحوار؛ ليتسنى لكل متحاور أن يبحث ويقرأ في تلك الموضوعات .

(١) يشمل هذا الكتاب تلك الأساسيات.

الشعر والحوار

أسهم الشعر في ترسيخ أدبيات الحوار الفعال ومفاهيمه عبر التاريخ، من خلال التأكيد على أهمية الحوار وآدابه، ومن تلك الأبيات التي استقرأنا فيه ذلك ما يأتي:

قال الإمام الشافعي:

إذا ما كنت ذا فضل وعلم
 حليماً لا تلح ولا تكابر
 وقال أيضاً:

يخاطبني السفيه بكل قبح
 فأكره أن أكون له مجيباً
 يزيد سفاهة فأزيد حليماً
 كعود زاده الإحراق طيباً
 وما أحسن ما قاله أحد الشعراء:

لو ناقشوك وجادلوك بحكمة
 وهوادة وترفق وليان
 لرجعت عن رأي تبين خطؤه
 ونزلت عن دعواك بالإذعان
 وما أفضل ما قاله محمود الوراق:

سألزم نفسي الصفح عن كل مذنب
 وإن كثرت منه علي الجرائم
 فما الناس إلا واحد من ثلاثة
 شريف ومشروف ومثلي مقاوم
 فأما الذي فوقي فأعرف فضله
 وأتبع فيه الحق، والحق لازم
 وأما الذي دوني فإن قال صنت عن
 إجابته عرضي وإن لام لاعم
 وأما الذي مثلي فإن زل أو هفا
 تفضلت إن الحلم للفضل حاكم

أنواع الحوارات

أنواع الحوارات كثيرة أهمها ما ورد في الكتاب والسنة، وإن المتأمل لكتاب الله عز وجل يجد فيه كثيراً من الحوارات التي تقوي الإيمان، وكانت هذه الحوارات متنوعة تجعل المستمع لها ينجذب إليها، وتدخل إلى وجدانه فيتأثر مما ورد فيها^(١).

وكذلك في سنة نبينا محمد - صلى الله عليه وسلم - كثير من الحوارات التي دارت بينه وبين قومه أو أصحابه هدفت إلى دعوة هذه الأمة الإسلامية^(٢).

وهناك أنواع أخرى من هذه الحوارات نود أن نذكرها وهي كما يأتي:

١ . الحوار بين الشباب والشيخوخ يطلق على هذا الحوار مصطلح صراع الأجيال؛ فالشباب يمثلون الحيوية والرغبة في التجديد، في حين الشيخوخ يمثلون خبرات الحياة والرغبة في الحفاظ على قسم الشعب وتراثه، والحوار بين الطرفين يجد من حيث السعي إلى تصحيح مسيرة المجتمع وأهدافه في ضوء الحقائق التي يطرحها كل جيل^(٣).

٢ . حوار الاستزادة من المعلومات والثقافة حينما نراقب شتى الحوارات الفكرية والسياسية والاجتماعية نجد متحاورين يهدفون إلى زيادة معلوماتهم وإثراء ثقافتهم، وهم يقبلون على الحوار برغبة فكرية ونفسية تنم عن حب الفكر وعشق الحقيقة والعمل على استمرار التثقيف الذاتي دون توقف وبلا كلل أو ملل^(٤).

٣ . حوار الحقيقة البحث عن الحقيقة: هناك من يسعى في حوارهِ إلى بلوغ الحقيقة أيّاً كانت، ويبحث ويحاور من أجل الحقيقة، وهذا هو رجل العلم بمفهومه الحقيقي^(٥).

٤ . الحوار المنتج للأفكار: هو الحوار المفيد الهادف للوصول إلى الحقيقة، أو اكتشاف جوانب جديدة وتقديم أفكار بناءة^(٦).

(١) الغامسي، ص: ٥٧.

(٢) الغامسي، ص: ٥٧.

(٣) الشيخلي، أخلاقيات الحوار، ص: ٢٦.

(٤) الشيخلي، أخلاقيات الحوار، ص: ٢٠.

(٥) المرجع السابق، ص: ٢١.

(٦) المرجع السابق، ص: ٢٤.

نماذج من الحوارات القرآنية

ورد في كتاب الله عز وجل حوارات كثيرة جداً، وسوف نقتبس بعضاً من نماذج تلك الحوارات:

● حوار الله عز وجل مع الملائكة:

(وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ، وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ، قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ) (١).

● حوار الله عز وجل مع إبليس:

(وَلَقَدْ خَلَقْنَاكُمْ ثُمَّ صَوَّرْنَاكُمْ ثُمَّ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ فَسَجَدُوا إِلَّا إِبْلِيسَ لَمْ يَكُنْ مِنَ السَّاجِدِينَ) (٢) قَالَ مَا مَنَعَكَ أَلَّا تَسْجُدَ إِذْ أَمَرْتُكَ قَالَ أَنَا خَيْرٌ مِنْهُ خَلَقْتَنِي مِنْ نَارٍ وَخَلَقْتَهُ مِنْ طِينٍ (٣) قَالَ فَاهْبِطْ مِنْهَا فَمَا يَكُونُ لَكَ أَنْ تَتَكَبَّرَ فِيهَا فَاخْرُجْ إِنَّكَ مِنَ الصَّاغِرِينَ. قَالَ أَنْظِرْنِي إِلَى يَوْمِ يُبْعَثُونَ. قَالَ إِنَّكَ مِنَ الْمُنظَرِينَ. قَالَ فَبِمَا أَغْوَيْتَنِي لَأَقْعُدَنَّ لَهُمْ صِرَاطَكَ الْمُسْتَقِيمَ. ثُمَّ لَا تَنِيَّهُمْ مِنْ بَيْنِ أَيْدِيهِمْ وَمِنْ خَلْفِهِمْ وَعَنْ أَيْمَانِهِمْ وَعَنْ شَمَائِلِهِمْ وَلَا تَجِدُ أَكْثَرَهُمْ شَاكِرِينَ. قَالَ اخْرُجْ مِنْهَا مَذْءُومًا مَدْحُورًا لَمَنْ تَبِعَكَ مِنْهُمْ لَأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ مِنْكُمْ أَجْمَعِينَ) (٤).

(١) سورة البقرة، الآيات: ٣٠-٣١.

(٢) سورة الأعراف، الآيات: ١١-١٨.

(٣) سورة المائدة، الآيات: ١١٦-١٢٠.

(٤) سورة الأعراف، الآيات: ١١-١٨.

● حوار الله مع الأنبياء:

(وَإِذْ قَالَ اللَّهُ يَا عِيسَى ابْنَ مَرْيَمَ آأَنْتَ قُلْتَ لِلنَّاسِ اتَّخِذُونِي وَأُمِّي إِلَهَيْنِ مِنْ دُونِ اللَّهِ قَالَ سُبْحَانَكَ مَا يَكُونُ لِي أَنْ أَقُولَ مَا لَيْسَ لِي بِحَقِّ إِنْ كُنْتُ قُلْتُهُ فَقَدْ عَلِمْتَهُ تَعَلَّمَ مَا فِي نَفْسِي وَلَا أَعْلَمُ مَا فِي نَفْسِكَ إِنَّكَ أَنْتَ عَلَّامُ الْغُيُوبِ . مَا قُلْتُ لَهُمْ إِلَّا مَا أَمَرْتَنِي بِهِ أَنْ اعْبُدُوا اللَّهَ رَبِّي وَرَبَّكُمْ وَكُنْتُ عَلَيْهِمْ شَهِيدًا مَا دُمْتُ فِيهِمْ فَلَمَّا تَوَفَّيْتَنِي كُنْتُ أَنْتَ الرَّقِيبَ عَلَيْهِمْ وَأَنْتَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ . إِنْ تُعَذِّبُهُمْ فَإِنَّهُمْ عَبْدَاكَ وَإِنْ تُغْفِرَ لَهُمْ فَإِنَّكَ أَنْتَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ . قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمُ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ . لِلَّهِ مُلْكُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا فِيهِنَّ وَهُوَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ .) (١)

● حوار الآباء والأبناء:

(وَهِيَ تَجْرِي بِهِمْ فِي مَوْجٍ كَالْجِبَالِ وَنَادَى نُوحٌ ابْنَهُ وَكَانَ فِي مَعْرَلٍ يَا بُنَيَّ ارْكَبْ مَعَنَا وَلَا تَكُنْ مَعَ الْكَافِرِينَ . قَالَ سَاوِي إِلَى جَبَلٍ يَعْصِمُنِي مِنَ الْمَاءِ قَالَ لَا عَاصِمَ الْيَوْمَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِلَّا مَنْ رَحِمَ وَحَالَ بَيْنَهُمَا الْمَوْجُ فَكَانَ مِنَ الْمُهْرَقِينَ . وَقِيلَ يَا أَرْضُ ابْلَعِي مَاءَكَ وَيَا سَمَاءُ أَقْلِعِي وَغِيضَ الْمَاءُ وَقُضِيَ الْأَمْرُ وَاسْتَوَتْ عَلَى الْجُودِيِّ وَقِيلَ بُعْدًا لِلْقَوْمِ الظَّالِمِينَ . وَنَادَى نُوحٌ رَبَّهُ فَقَالَ رَبِّ إِنَّ ابْنِي مِنْ أَهْلِي وَإِنَّ وَعْدَكَ الْحَقُّ وَأَنْتَ أَحْكَمُ الْحَاكِمِينَ . قَالَ يَا نُوحُ إِنَّهُ لَيْسَ مِنْ أَهْلِكَ إِنَّهُ عَمَلٌ غَيْرُ صَالِحٍ فَلَا تَسْأَلْنِ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنِّي أَعِظُكَ أَنْ تَكُونَ مِنَ الْجَاهِلِينَ . قَالَ رَبِّ إِنِّي أَعُوذُ بِكَ أَنْ أَسْأَلَكَ مَا لَيْسَ لِي بِهِ عِلْمٌ وَإِلَّا تَغْفِرْ لِي وَتَرْحَمْنِي أَكُنْ مِنَ الْخَاسِرِينَ) (٢)

(١) سورة المائدة، الآيات: ١١٦-١٢٠.

(٢) سورة النمل، الآيات: ٢٠-٢٨.

اختبر قدرتك على الحوار^(١)

أجب عن العبارة التالية بعلامة (صح) أو بعلامة (خطأ)، وذلك لمعرفة قدراتك على الحوار علماً أن الإجابة النموذجية تلي التمرين:

م	العبارة	الإجابة
١	عندما أتحدث مع الطرف الآخر أنظر إلى عينيه	
٢	أميل بطبيعتي إلى الإنصات إلى الطرف الآخر	
٣	أنادي من أتحدث معه باسمه أو بكنيته التي يحب	
٤	أثني على الطرف الآخر إذا فعل أو قال شيئاً حسناً	
٥	أرد على الطرف الآخر إذا خالفني قبل أن يتم حديثه	
٦	قد تكون محاوراً فعلاً عندما تكون لغة جسدك وكلماتك إيجابية	
٧	إذا كان لدي دليل صحيح لا أتردد في إفحام من أحاوره	
٨	لا أتقبل النقد البناء من الطرف الآخر	
٩	إذا كان الطرف الآخر فظاً، فمن حقي أن أكون فظاً معه	
١٠	من الخطأ أن أقتع شخصاً لا يريد الاستجابة	
١١	من الصواب أن أتجاهل المشاعر العدائية، وأركز على المشكلة عند الحوار	
١٢	أن أبسط لإشراك الطرف الآخر هو أن تسأله عن أفكاره	
١٣	من الخطأ أن تجعل الطرف الآخر يشعر أن الحل ينبع أو يبني على أفكاره	
١٤	عليك أن تحدد أسلوب الطرف الآخر إذا أردت فهمه وتجنب أخطائه	
١٥	ليس مهماً كيف تقول، بل الأهم هو ما تقول	
١٦	يجب عليك أن تكون مقتنعاً قبل أن تقوم بعملية الإقناع	
١٧	الهجوم المضاد غالباً ما يؤدي إلى مواجهة عقيمة	
١٨	كلما زاد تحكّمك وسيطرتك على مشاعرك قلّ احتمال حصولك على رد فعل سلبي من الطرف الآخر	
١٩	تستطيع أن تغير موقف الآخر عندما تنجح في إرضاء احتياجاته الأساسية	

الإجابة	العبارة	م
	لا يمكن إقناع الطرف الآخر بموضوع ما، دون جذب انتباهه وإثارة اهتمامه	٢٠
	الشخص المستعجل يمكن أن يساعد على إنهاء الحوار بتفاهم مشترك	٢١
	من الحكمة أن نتقبل اعتراضات الطرف الآخر بالرفض	٢٢
	إذا أردنا كسب الأفراد فيجب أن نقدمهم كأشخاص على الأفعال، فنقول مثلاً: أسعدتنا بزيارتك للمؤسسة	٢٣
	الاعتراض على أمر معين لا يعني الرفض	٢٤
	كلما أمكن تنظيف مائدة الحوار أولاً بأول من المشكلات، أطرّد سير المفاوضات وارتفعت الروح المعنوية	٢٥
	يجب أن يشعر الطرف الآخر أن الرأي الذي توصل إليه هو رأي الجميع، وليس رأينا نحن وحدنا	٢٦
	إن بناء النتائج على أساس المقدمات من أفضل أساليب الإقناع	٢٧
	يلقى الاقتراح استجابة أكبر لو كان مصحوباً بالحقائق والإحصائيات	٢٨
	من الأدب عدم الكلام أو السؤال عندما يكون الفم مملوءاً بالطعام أو الشراب	٢٩
	إن أسوأ الاجتماعات أن يتحدث كل اثنين معاً دون البقية	٣٠
	الأطفال يتأثرون بالترغيب والترهيب أكثر من غيرهم	٣١
	الحوار وحصول التأثير في الملتقى يبرز بشكل أقل مع الاتصال الشخصي شخص مقابل شخص	٣٢
	الحوار هو اتصال بحد ذاته، وليس كل اتصال حواراً	٣٣
	من وسائل الإقناع الدعاية، وهي تعني فن إقناع الجماهير	٣٤
	إن للموضوعية والتسلسل المنطقي في عرض الأفكار والمعلومات تأثيراً رائعاً على المستمع	٣٥
	المحاور المرن هو الذي يدير السفينة، بحيث لا تصطدم بالعقبات، وتصل إلى أهدافها المنشودة	٣٦
	يسمى الإقناع الذي ينطلق من قاعدة واحدة وقيم مشتركة بين الطرفين دون استخدام الأسلوب القهري، بالإقناع المتبادل	٣٧
	الأطفال والنساء يتأثرون بالعاطفة وبوسائل الإقناع التوضيحية، بعكس الرجال فهم يميلون إلى استخدام العقل فيما يعرض عليهم	٣٨
	الواجب على العاقل أن يداري مجازاة الرجل السياج في الماء الجاري	٣٩
	إذا كان الدليل ضعيفاً وجد الطرف الآخر مجالاً واسعاً للنقد والاعتراض	٤٠

الإجابات النموذجية

الإجابة	م
X	٢١
✓	٢٢
✓	٢٣
✓	٢٤
✓	٢٥
✓	٢٦
✓	٢٧
✓	٢٨
✓	٢٩
✓	٣٠
✓	٣١
X	٣٢
✓	٣٣
✓	٣٤
✓	٣٥
✓	٣٦
X	٣٧
✓	٣٨
✓	٣٩
✓	٤٠

الإجابة	م
✓	١
✓	٢
✓	٣
✓	٤
X	٥
X	٦
X	٧
X	٨
X	٩
✓	١٠
X	١١
✓	١٢
X	١٣
✓	١٤
X	١٥
✓	١٦
✓	١٧
✓	١٨
✓	١٩
✓	٢٠

المراجع

قائمة المراجع

- ابن حميدة، صالح بن عبد الله، أصول الحوار وآدابه في الإسلام، ط ١، دار المنارة للنشر، جدة، ١٤١٥هـ / ١٩٩٤م.
- ابن فارس، أبو الحسين أحمد، معجم مقاييس اللغة، بيروت، دار الفكر، ١٤١٨هـ.
- ابن كثير، إسماعيل القرشي الدمشقي، البداية والنهاية، ط ١١، دار الفجر للتراث، القاهرة، ١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م.
- ابن منظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، ط ٢، مؤسسة الجريسي للتوزيع والإعلام، الرياض، ١٤٢٤هـ.
- ديماس، محمد بن راشد، فنون الحوار والإقناع، ط ١، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت، ١٤٢٠هـ / ١٩٩٩م.
- زمزمي، يحيى بن محمد، الحوار آدابه وضوابطه في ضوء الكتاب والسنة، ط ٢، دار المعالي، عمان، ١٤٢٢هـ / ٢٠٠٢م.
- الشيخلي، عبد القادر، أخلاقيات الحوار، ط ١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٣م.
- الطبري، محمد بن جرير، تاريخ الطبري، ط ١، دار الفكر، بيروت، ١٤١٨هـ / ١٩٩٨م.
- عجبك، بسام، الحوار الغسلامي المسيحي، دمشق، دار قتيبة، ١٤١٨هـ.

- العودة، سلمان بن فهد، أدب الحوار، ط ١، مكتبة الرشيد، الرياض، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م.
- القرني، عايض بن عبد الله، أدب الحوار، ط ١، مؤسسة الريان للطباعة والنشر، بيروت ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م.
- كارنيجي دايل، فن الخطابة، ترجمة رمزي الحسامي، عالم الكتب للطباعة والنشر، لبنان، ١٤٢٢/٢٠٠١م.
- اللبودي، منى إبراهيم، الحوار فنيات وإستراتيجياته واساليب تعليمه، ط ١، مكتبة وهبة، القاهرة، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٣م.
- المغامسي، خالد بن محمد، الحوار آدابه وتطبيقاته في التربية الإسلامية، ط ١، مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، الرياض، ١٤٢٥هـ.
- الندوة العالمية للشباب الإسلامي، في أصل الحوار، ط ٤، الرياض، ١٤١٦/١٩٩٥م.

