

لغة الحوار وأثرها على السلم الاجتماعي



إعداد : د. ميّ عمر نايف

2012 - 4 - 4

بحث مقدم إلى:

مؤتمر كلية الشريعة الدولي الثاني بعنوان: (السلم الاجتماعي من منظور إسلامي)

كلية الشريعة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين

1433هـ/2012م

مقدمة:

قال تعالى: "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" (الرعد:1).

الخلاف واقع بين الناس في مختلف الأعصار والأمصار، وهو سنة الله في خلقه، فهم مختلفون في ألوانهم وألسنتهم وطباعهم ومذركاتهم ومعارفهم وعقولهم، وكل ذلك آية من آيات الله، نبه عليه القرآن الكريم في قوله تعالى: {وَمِنْ آيَاتِهِ خَلْقُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافُ أَلْسِنَتِكُمْ وَأَلْوَانِكُمْ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّلْعَالَمِينَ} (الروم:22)

وهذا الاختلاف الظاهري دال على الاختلاف في الآراء والاتجاهات والأفكار. وكتاب الله العزيز يقرر هذا في غير ما آية؛ كما في قوله سبحانه: {وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ} (118) إِلَّا مَنْ رَحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ (هود:119)، يقول الفخر الرازي: والمراد اختلاف الناس في الأديان والأخلاق والأفعال.

يمر العالم العربي عموماً ونحن في فلسطين بوجه خاص بلحظات تحول مفصلية، قد تؤدي إلى تقدمه، أو تشكل عوامل تهديد وحدته ومستقبله، ولعل ما مررنا به من ظروف قاسية منذ الانقسام أظهرت أهمية التحول نحو السلم الاجتماعي الحقيقي ليظل المجتمع متماسكاً، موحداً، باعتبار أن وحدة أي مجتمع تعد من عناصر "القوة الناعمة" التي يمتلكها. نلمسها، ونستدفي بها، ولكن لا نراها في مظاهر خشنة مثل "القوة المسلحة".

ولا بد أن يعي الجميع أن السلم الاجتماعي للمجتمعات لا يتحقق بالأمن وحده، بالطبع يقع علي عاتق أجهزة الأمن التصدي للجريمة في أي مجتمع، وإجهاض أي مخططات تتل من استقراره، ولكن من يحافظ على السلم الاجتماعي في المجتمعات هي عوامل بنيوية عديدة تضخ لأطرافه دماء التماسك، الصلابة، والوحدة.

لقد أثبت الانقسام احتياجنا - في المقام الأول- إلى بيئة اجتماعية عادلة، وبيئة ثقافية متسامحة، وبيئة سياسية تعددية، وهذا هو السياق الطبيعي لبناء سلم اجتماعي حقيقي.

وإن الحوار هو الحل السحري للانقسام والاختلاف، والحوار الناجح هو الذي يقود الآخر للاستمتاع بأنه قد تحاور معك، وأنه يتوق إلى رؤيتك لأنه يشعر بأنه قد فاز أيضاً، ولا يستيقظ في اليوم التالي ليقول لنفسه "أنا أعني الآن ما فعله بي، سوف أريه ما يستحق".

ولذلك كان هذا البحث والذي اشتمل على: مفهوم السلم الاجتماعي، مفهوم الحوار، مبادئ الحوار الناجح، الآداب القبلية العامة في لغة الحوار، أركان السلم الاجتماعي، شروط الحوار الناجح، آداب لغة إنهاء الحوار بنجاح. ثم الخاتمة والتوصيات.

مفهوم السلم الاجتماعي:

السلم الاجتماعي هو القوة الناعمة في مقابل القوة العسكرية الخشنة، **القوة الناعمة** ⁽¹⁾ **(بالإنجليزية: Soft power)** هو نقيض مصطلح **(بالإنجليزية: Hard power)** أي القوة الخشنة (القوة العسكرية) وهو من المصطلحات السياسية العسكرية الحديثة. كان أول من ابتكره مساعد وزير الدفاع الأمريكي في عهد الرئيس **بل كلينتون**. ومعنى المصطلح أن تكون قوياً دون دبابات! أي أن يكون للدولة قوة روحية ومعنوية من خلال ما تجسده من أفكار ومبادئ وأخلاق ومن خلال الدعم في مجالات حقوق الإنسان والبنية التحتية والثقافة والفن، مما يؤدي بالآخرين إلى احترام هذا الأسلوب والإعجاب به ثم إتباع مصادره، وغالباً ما يطلق هذا المصطلح على وسائل الإعلام الموجهة أو ما يسمى بالإعلام الموجة لخدمة فكر ما، وتعتبر القوة الناعمة من أفضل الأسلحة السياسية العسكرية إذ إنك تستطيع السيطرة على الآخرين وجعلهم يتضامنون معك دون أن تفقد قدراتك العسكرية ⁽²⁾ .

والسلم الاجتماعي ينطلق من معني السلام بصفة عامة، والذي إما أن يُعرف بغياب المظاهر السلبية في المجتمعات الإنسانية وكل ما له علاقة بالعنف، مثل الجرائم الكبرى المنظمة كالإرهاب، أو النزاعات العرقية أو الدينية أو الطائفية. وعادة ما تعود أسباب النزاعات إلى اعتبارات اقتصادية، أو سياسية أو عرقية. أو بحضور المظاهر الإيجابية مثل الهدوء، والاستقرار، والصحة، والنماء، الخ... ويمكن أن تقترب من مفهوم السلم الاجتماعي **Peace Social** إذا قلنا إن كل مجتمع يتكون من مجموعة من البشر، مختلفون بالضرورة عن بعضهم البعض، سواء في انتمائهم الديني، أو المذهبي، أو موقعهم الاجتماعي، أو الوظيفي، ولكن يجمعهم جميعاً ما يمكن أن نطلق عليه "عقد اجتماعي" غير مباشر يتعلق بالقيم والمعايير والمشاعر والاتجاهات، وهو التزام غير مكتوب بينهم، يتناول حقوق وواجبات كل طرف في المجتمع. وإن الخروج على هذا العقد يمثل انتهاكاً لحقوق طرف، وإخلاقاً بالتزامات طرف آخر مما يستوجب التدخل الحاسم لتصحيح الموقف.

من هذا المنطلق فإن العقد الاجتماعي هو:

⁽¹⁾ جوزيف س. ناي، القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية، ترجمة، د. محمد توفيق البجيرمي، مكتبة العبيكان، السعودية.

⁽²⁾ ويكيبيديا الموسوعة الحرة.

1- تعبير عن حالة توازن بين الأطراف المجتمعية المختلفة في المصالح، والقوة، والإمكانات، والإرادات.

2- يحافظ على هذا التوازن "قوة"، ليست هي بالضرورة "قوة العضلات" أي العنف، ولكن هي في الأساس - قوة القانون، والشرعية.

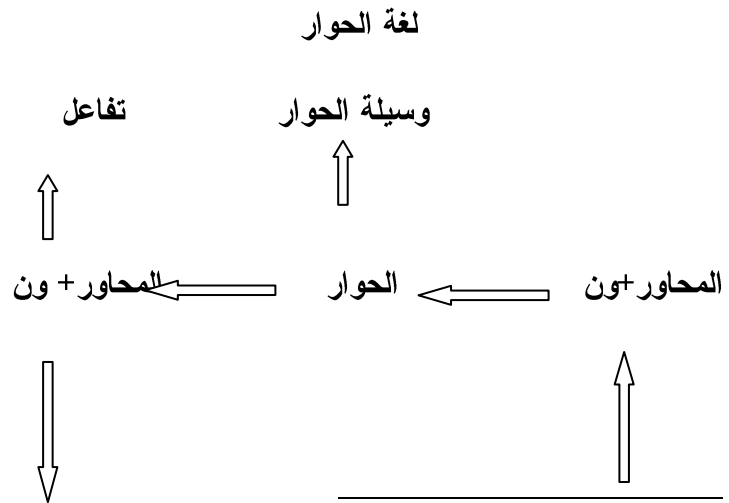
3- يساعد على تسوية النزاعات أو الخلافات باعتباره المرجعية التي تعود إليها الأطراف المختلفة لحل مشكلاتهم.

يساعد ذلك على حدوث ما نطلق عليه "التوقع". كل طرف يتوقع من الطرف الآخر سلوكاً معيناً، بناءً على ما يقع على عاتقه من التزامات وواجبات، فإذا لم يأت بهذا السلوك، يعتبر ذلك خروجاً على العقد الاجتماعي السائد⁽¹⁾.

مفهوم الحوار:

الحوار: "نوع من الحديث بين شخصين أو فئتين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما، فلا يستأثر أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء، والبعد عن الخصومة والتعصب"⁽²⁾. وقد ورد الحوار في القرآن الكريم بالمعنى المشار إليه في ثلاثة مواضع: في قصة أصحاب الجنة في سورة الكهف: " فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالاً وأعز نفراً". وقوله تعالى: " قال له صاحبه وهو يحاوره أكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفة ثم سواك رجلاً"، وفي سورة المجادلة: " قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما". وفي القرآن الكريم الكثير من الإشارات بالعديد من القصص التي تدل على الحوار.

الحوار عملية اتصال وتواصل:

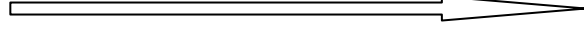


(انظر: سامح فوزي، مفهوم السلام الاجتماعي، يناير 2008م، بتصرف ¹)

<http://www.maatpeace.org/node/300>

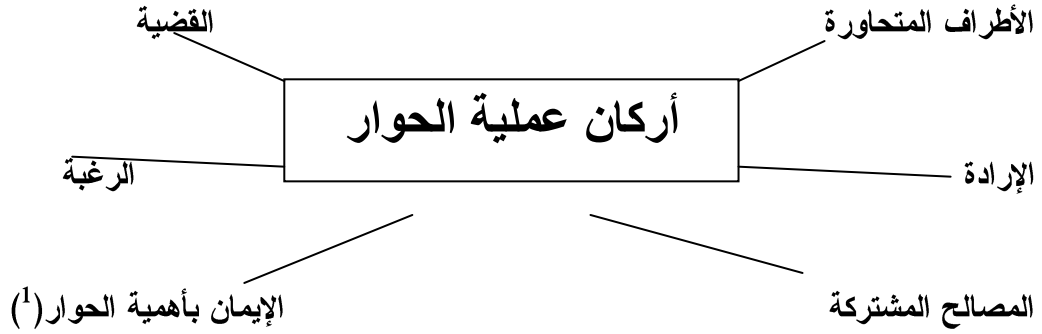
(²) محمد ديماس، سلسلة الحوار والتفاوض والاتفاق، فنون الحوار والإقناع، دار ابن حزم، بيروت، ط1، 1999، ص11.

تغذية راجعة



الحوار عملية اتصال ولقد كان الحوار التقليدي يتم بين فرد وفرد (one to one) بالوسائل التقليدية البسيطة، ولكن في ظل التفاعلية بات الحوار من فرد لمحاورين متعددين متفاعلين بكل وسائل التفاعل (one to many)، ليتحول في مرحلة ما بعد التفاعلية من محاورين متعددين إلى متحاورين متعددين (many to many) مستخدماً كل الوسائل التكنولوجية ووسائل الاتصال الاجتماعي (social media). وعليه فإن أركان عملية الحوار تتجلى فيما يلي:

أركان عملية الحوار:



صفات ومهارات أساسية للمتحاور الناجح:

1 الاستقامة: قال تعالى: "إن الذين قالوا ربنا الله ثم استقاموا تتنزل عليهم الملائكة ألا

تخافوا ولا تحزنوا وأبشروا بالجنة التي كنتم توعدون" (فصلت:30).

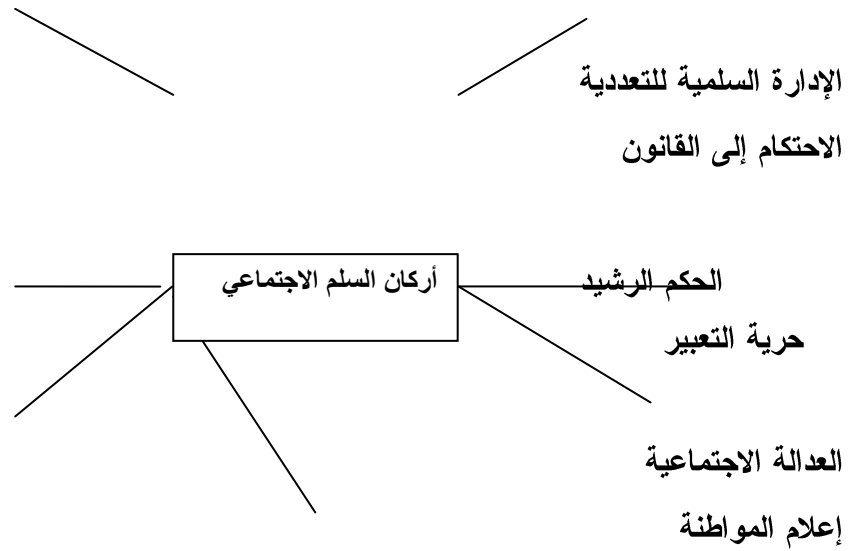
2 توفر العلم والتجربة والخبرة والممارسة في المحاور:

قال تعالى: "ولا تقف ما ليس لك به علم إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولا". قبل

أن يدخل المحاور في الحوار لا بد أن يكون لديه العلم بموضوع المحاور، قال رسول الله: "الحكمة

(¹) علي الحمادي، مهارات التفاوض وفنون الحوار والاتفاق، دار ابن حزم، بيروت، ط1، 2000، ص32، بتصرف.

ضالة المؤمن أينما وجدها فهو أحق الناس بها". فهو لا يأتي للمحاوره وهو خالي الذهن منه. والمحاور لا يحاور في موضوع يجهله. "ولابد أن يعرف المحاور الآخر، وأن يمتلك القدرة على التقيب عن كل معلوماته، ويعرف كل شيء يتعلق بالسلم الاجتماعي، ويكون متمكناً من مهارة الحوار، ويستطيع الصمود أمام المحاورين في الجانب الآخر، وأن يمتلك النزاهة للوصول إلى المكسب للطرفين، والقدرة على الإنصات، وهو مستعد لمواجهة المواقف الغامضة"⁽¹⁾. ولما كان موضوعنا عن السلم الاجتماعي فلا بد أن يعرف مفهومه وأركانه وآلياته وطرق استدامته، والطرف الآخر من حيث مهاراته وإعداداته وطبائعه ونقاط قوته وضعفه، والظروف الاقتصادية والسياسية والأمنية والاجتماعية، والفرص والمخاطر، وسأقوم بتوضيح آليات الحوار وطرق استدامته في ثنايا البحث أما أركان السلم الاجتماعي⁽²⁾



ذاكرة العمل المشترك.

فهناك عدة أركان للسلم الاجتماعي في أي مجتمع، لا تتصل فقط بالتاريخ، لكنها تقترب أكثر فأكثر من الإدارة السياسية للمجتمعات.

(روجر داوسون، أسرار قوة التفاوض، مكتبة جرير، السعودية، 2005، ط2، بتصرف ص325-345.¹

(انظر: سامح فوزي، مفهوم السلام الاجتماعي، يناير 2008م، بتصرف ²

أ-الإدارة السلمية للتعددية.

لابد أن يدخل المحاورون الحوار وهم مؤمنون بأن المجتمعات البشرية كلها تعرف ظاهرة التعددية الدينية والمذهبية واللغوية والإثنية. وأنه لم تعد هناك مجتمعات خالصة تضم أهل دين، أو مذهب، أو عرق أو لغة أو اتجاه سياسي معين. فالتعددية قيمة أساسية في المجتمعات المتنوعة، ولكن التعددية في ذاتها ليست سوى ظاهرة اجتماعية، والأمر يتوقف بشكل أساسي على إدارة التعددية. فهناك إدارة سلمية، تحفظ للجماعات المتنوعة التي تعيش مع بعضها بعضا مساحة للتعبير عن تنوعها في أجواء من الاحترام المتبادل، وهناك تعددية سلبية تقوم على اعتبار التنوع "مصدر ضعف" وليس "مصدر إغناء"، ويترتب على ذلك العمل نفي الآخر المختلف قدر المستطاع، لصالح الجماعات الأكبر عدداً، أو الأكثر سلطة، أو الأوسع ثراء ونفوذاً. فيؤدي ذلك إلى حروب حزبية ومذهبية، ودينية، ويخلف وراءه قتلى وجرحى وخراب اقتصادي، والأكثر خطورة ذاكرة تاريخية تتناقلها الأجيال محملة بمشاعر الحقد، وذكريات الكراهية، والرغبة في الانتقام.

ب-الاحتكام إلى القانون.

يمثل "حكم القانون" في المجتمع الحديث أحد أهم عوامل تحقيق المساواة والعدالة في العلاقات بين الأفراد، والجماعات، فهو أفضل من العنف. وحكم القانون مهم للسلم الاجتماعي ويشمل عدداً من النقاط الأساسية:

- 1-الأفراد متساوون أمام القانون بصرف النظر عن الاختلاف في اللون أو الجنس أو الدين أو العرق.
 - 2-مؤسسات العدالة، الشرطة والنيابة والمحاكم تطبق القانون على الأفراد بحيادية كاملة بصرف النظر عن موقعهم الاجتماعي، أو انتمائهم الديني، أو نفوذهم السياسي.
 - 3-يكون اللجوء إلى مؤسسات العدالة ميسوراً مكفولاً للجميع، لا يتحمل فيه الشخص أعباء مالية تفوق إمكاناته المالية أو مستواه الثقافي.
 - 4-يحاكم الشخص أمام قاضيه الطبيعي، ولا يواجه أية إجراءات استثنائية بسبب انتمائه السياسي أو الديني أو المذهبي.
 - 5-تطبق مؤسسات العدالة القانون في إطار زمني معقول، يسمح لها بتداول الأمر بجدية، وفي الوقت ذاته لا يؤدي إلى إطالة أمد التقاضي على نحو يضيع حقوق المواطنين.
 - 6-تتخذ الأحكام الصادرة عن مؤسسات العدالة بحزم دون تسويق أو تأخير.
- غياب بعض هذه المعايير أو جميعها يؤدي إلى إهدار مفهوم المساواة بين المواطنين في المجتمع، ويدفع الأفراد إلى الاستناد إلى قوانين من صنعهم، مثل البلطجة، والرشوة، وجميعها تعبر عن اهتزاز

مفهوم "حكم القانون" في نفوس الأفراد، وهو ما يؤثر على السلم الاجتماعي في المجتمع.

ج- الحوكمة (الحكم الرشيد)

وهو مصطلح غير محدد مستخدم في أدبيات التنمية لوصف كيفية تصرف المؤسسات العامة والشؤون العامة في إدارة الموارد العامة من أجل ضمان إعمال حقوق الإنسان. وبه يكون الحفاظ على السلم الاجتماعي في أي مجتمع يحتاج إلى حكم رشيد. كثير من القلائل والإضرابات تحدث من جراء غياب المشاركة وسرقة المال العام. من هنا يحتاج السلم الاجتماعي إلى ديمقراطية. ويشتمل معنى الحكم الرشيد Good Governance على مجموعة من المفاهيم الأساسية:

المساءلة Accountability وتعني تقديم كشف حساب عن تصرف ما. وتشمل المساءلة جانبين هما: التقييم Appraisal والثواب أو العقاب Sanction. ويعني أن يتم أولاً تقييم العمل، ثم محاسبة القائمين عليه. يكون ذلك من خلال تفعيل دور المؤسسات السياسية مثل مجلس الشعب، والمؤسسات الرقابية، والصحافة، ومنظمات حقوق الإنسان، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى النزاهة في الحياة العامة.

- الشفافية Transparency وتعني العلنية في مناقشة الموضوعات، وحرية تداول المعلومات في المجتمع. تساعد الشفافية في تداول المعلومات على تحقيق المساءلة الجادة حين تتوفر الحقائق أمام المواطنين في المجتمع.

- التمكين Empowerment ويعني توسيع قدرات الأفراد، ومساعدتهم على تطوير الحياة التي يعيشونها. ويشمل تمكين المواطنين وتحويلهم من "متلقين" سلبيين إلى "مشاركين" فاعلين، يكون ذلك من خلال رفع قدراتهم، ومساعدتهم على تنمية أنفسهم، والارتقاء بنوعية الحياة.

- المشاركة Participation وتعني تشجيع الأفراد على المشاركة في العمل العام، وإزالة العقبات من أمامهم. تأخذ المشاركة عدة صور، منها المشاركة السياسية (عضوية الأحزاب، الانتخابات، الخ)، والمشاركة الاجتماعية (مؤسسات العمل الأهلي، الجهود التطوعية، الخ)، والمشاركة الثقافية (دخول الحياة الثقافية، وتقديم منتجات ثقافية في شكل كتب أو أعمال فنية، الخ).

- محاربة الفساد Corruption وتعني سوء استخدام الموقع الوظيفي من أجل تحقيق مكاسب شخصية. وهو ما يتسبب في إحداث فجوة حقيقية بين الأغنياء والفقراء في المجتمع، وهو ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى التوتر الاجتماعي، ولجوء بعض الفئات إلى العنف والجريمة⁽¹⁾.

د- حرية التعبير

تعد حرية التعبير من مستلزمات عملية بناء السلم الاجتماعي في أي مجتمع. فمن الثابت أن المجتمعات تقوم على التعددية الثقافية والدينية والنوعية والسياسية، كل طرف لديه ما يشغله، وما يود

(انظر: محمد عبد الغني حسن هلال ، مهارات مقاومة ومواجهة الفساد، الاتجاهات الحديثة لمحاربة الفساد، ¹ مركز تطوير الأداء والتنمية، 2005، بتصرف.

تحقيقه. القاسم المشترك بين الجماعات المختلفة هو أساس بناء المجتمعات. ولا يتحقق السلم الاجتماعي دون أن تتمتع كل مكونات المجتمع من مساحات متساوية في التعبير عن آرائها، وهمومها، وطموحاتها. في مناخ عقلائي يسوده الانفتاح ويمكن الاستماع فيه إلى كل الأطراف، وتفهم كل الآراء، دون استبعاد لأحد، بهدف الوصول إلى الأرضية المشتركة التي يلتقي عندها الجميع.

هـ- العدالة الاجتماعية

وهي نظام اقتصادي يهدف إلى إزالة الفوارق الاقتصادية الكبيرة بين طبقات المجتمع. تسمى أحيانا العدالة المدنية، وتصف فكرة المجتمع الذي تسود العدالة في كافة مناحيه، بدلا من انحصارها في عدالة القانون فقط. بشكل عام، تفهم العدالة الاجتماعية على أنها توفير معاملة عادلة وحصة تشاركية من خيرات المجتمع. العدالة الاجتماعية تشكل مادة خصبة للنقاش في السياسة، والدين، ومحددات المجتمع المتحضر. وهي ركن أساسي من السلم الاجتماعي ولكن ليس كله، حيث لا يمكن أن يتحقق سلم اجتماعي في أي مجتمع إذا كانت أقليته تحتكر كل شيء، وغالبية تفتقر إلى كل شيء. فالصراع بين الطرفين سيكون السمة الغالبة. ولا يقتصر مفهوم العدالة الاجتماعية على المشاركة في الثروة، وتوسيع قاعدة الملكية لتشمل قطاعات عريضة من المجتمع، والحصول على نصيب عادل من الخدمات العامة، ولكن يمتد ليشمل ما يمكن أن نطلق عليه "المكانة الاجتماعية"، التي تتحقق من خلال مؤشرات واضحة مثل التعليم والعلاج. وتقتضي العدالة الاجتماعية أن يحصل كل شخص على فرصة حياتية يستحقها بجهد، وعرقه، وهو ما يعني انتفاء كافة أشكال المحسوبية والواسطة.

و- إعلام المواطنة

يحتاج المجتمع إلى إعلام تعددي، يساعده على ممارسة التعددية من ناحية، ويكشف الأمراض الاجتماعية والسياسية والثقافية بهدف معالجتها، والنهوض بالمجتمع. هنا لا بد وأن نفرق بين نوعين من الإعلام. إعلام المواطنة، وإعلام اللامواطنة. يقصد بإعلام المواطنة أن تجد هموم المواطن مساحة في وسائل الإعلام. وتتنوع هموم المواطن حسب موقعه الاجتماعي والديني والسياسي والثقافي في المجتمع. هناك هموم للفقراء، وهموم للمرأة، وهموم للأقليات الدينية، وهموم للعمال..... الخ. من الطبيعي أن تجد كل فئات المجتمع مساحة تعبير عن همومها في وسائل الإعلام. وكلما وجد المواطن- العادي- مساحة تعبير ملائمة عن همومه في وسائل الإعلام كلما كان ذلك مؤشراً على أن الإعلام ذو طبيعة ديناميكية تفاعلية مع المواطن. وعلى العكس مما سبق، هناك إعلام يلعب دورا ضد ثقافة المواطنة سواء بتجاهل هموم مواطنين في المجتمع، أو بتفضيل التعبير طبقيا أو سياسيا أو ثقافيا أو دينيا عن هموم مجموعات معينة من المواطنين دون غيرهم. وقد يصل الأمر إلى أبعد من هذا حين يوظف الإعلام ذاته- كأداة صراع-

سياسيا أو ثقافيا أو اقتصاديا أو دينيا، من خلال تأليب مجموعات من المواطنين على بعضهم البعض، أو نشر ثقافة البغضاء في المجتمع، أو تصوير قطاعات من البشر بصورة سلبية مما يدفع من المواطنين إلى التعامل معهم بتعالٍ وصراعٍ وترشق بالألفاظ غير مبرر. مم يؤدي إلى أن ينقسم أبناء الشعب ويصبح لكل منهم إذاعته وقنواته الإعلامية الخاصة به التي يحرض من خلالها على الآخرين، ويربي أبنائه على الخطاب الفتوي المعادي والمحرض على العنف.

ز-ذاكرة العمل المشترك.

يحتاج المجتمع إلى تأكيد مستمر على ذاكرة العمل المشترك، وتذكر لحظات الوحدة، دون أن يكون هاجس كل الأطراف هو الحديث عما يفرق الجماعة ويبعثرها. حيث يختبر كل مجتمع أيا كان لحظات تعثر وتراجع. والمطلوب هو تجاوز هذه اللحظات بما يسمح ببنیان المجتمع على أسس سليمة من التجانس، والتلاحم، والاحترام المتبادل. ونقل ذاكرة العمل المشترك للأجيال الصاعدة مهما كان من أمر المشكلات، فلا بد أن يكون النقاش حولها من منطلق البحث عن حلول تعمق خبرة العمل المشترك.

3 صدق المحاور وحسن خلقه وإجادة التعامل:

إن توافر هذا الأدب في المتحاورين له قيمته الكبيرة في نجاح المحاور فوجود ضد هذه الصفة وهي الكذب يفقد طرفي المحاور أمانتهم ويتطرق الشك في صدقهم، وإن رسول الله هو الصديق ولقد قال تعالى عنه: "وإنك لعلی خلق عظیم"(القلم:4). إن اعتماد المحاور الصدق في كلامه يكسبه قوة في محاورته، فكما تمسك بهذه الصفة كان لهذا الأثر البالغ في إقناع محاوريه بصحة دعواه وسلامة قضيته. والمحاور الصادق يجعل لكل كلمة قيمة واضحة تؤثر فيمن يتحاور أو يستمع له فكل أقواله لها وزنها، وأما لو كان كاذبا في أقواله فإن أغلب كلامه وإن كان ظاهره الصحة فإنه لا يؤخذ به ولا تكون له قيمة عند محاوريه أو حتى المستمعين له؛ لأنه فقد المصداقية التي كان يتمتع بها .

واعلم أن الله لا يحب الفحش ولا التفحش، وأنه يكفيك وجه واحد تحاور به.

4 الهدف المحدد والمخطط له.

لا يجوز للمحاور أن يدخل المحاوره دون أن يكون له هدف محدد، واقعي، واضح، مكتوب، منطقي. وأن يكون قد خطط له بشكل واضح فعدم التخطيط للهدف هو تخطيط للفشل.

5- الصبر والحلم وسعة الصدر:

وللصبر في الحوار أنواع منها: الصبر على الحوار ومواصلته، الصبر على الخصم سيئ الخلق ، الصبر عند سخرية الخصم واستهزائه، الصبر على شهوة النفس في الانتصار على الخصم، الصبر على النفس وضبطها. والحرص على مراعاة الأذواق. قال تعالى: "فقل لا له قولاً لبناً لعله يتذكر أو يخشى" (طه: 44).

6- الرحمة:

قال تعالى: "فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين". (آل عمران: 159). والرحمة في الحوار لها أهمية فالمحاور حين يتصف بها تجد فيه إشفاقاً على من يتحاور معه وميلاً إلى إقناعه بالحسنى فهو لا يعد على خصمه الأخطاء للتشفي منه. والرحمة في الحوار تدل على صدق نوايا وسلامة الصدر والمحاور. وبالرفق يمكن إقناع الآخرين.

7- الاحترام والإيجابية:

إن اختلاف وجهات النظر مهما بلغت بين المتحاورين فإن ذلك لا يمنعهم من الاحترام والتقدير، إن الاحترام المتبادل يجعل الأطراف المتحاوره تتقبل الحق وتأخذ به، وكل إنسان يحب أن يعامل باحترام فعلى المحاور أن يحب لأخيه ما يحبه لنفسه.

8- القدرة الإبداعية على الإقناع والقيادة وحسن الإرادة:

عن طريق حسن المعاملة، والطلاقة اللفظية، وفهم موضوع الحوار، والقدرة على التدليل على الرأي، والتحمس والاقتران بما يدافع عنه، ففاقد الشيء لا يعطيه، وعن طريق المرونة، وحسن الانصات، وعليه أن يربط رأيه بحاجات ورغبات واتجاهات ومصالح الطرف الآخر، وحسن اختيار

الوقت، وحسن اختيار المدخل للكلام⁽¹⁾. والعلم بأن الكلام الدقيق هو الكلام الفصيح الواضح الذي ليس فيه إيجاز مغل ولا تطويل ممل، فخير الكلام ما قل ودل⁽²⁾.

9- التواضع والثقة بالنفس:

التواضع مهما كانت مكانتك، فالتواضع الجم يخرج الخصم، ولا يقلل من قيمة المحاور بل يدل على مدى ثقته بنفسه وقدراته ومهاراته.

10- الإنصاف والعدل:

الإنصاف والعدل لهما معنى واحد في هذا الأدب، وأكثر المحاورات تفقد قيمتها عند انعدام هذا الأدب، فبعض المتحاورين يغفلون عن هذا الأمر؛ بما يجعلهم لا يصلون إلى ما يرجون من نتائج . هذا بالإضافة إلى اللباقة وهي أن تقول أكره الأشياء وأقساها بأرق العبارات وأحلاها، رباطة الجأش وهذوء البال، حضور البديهة، النفوذ وقوة الشخصية، قوة الذاكرة، الأمانة والصدق، ضبط النفس، التواضع، العدل والاستقامة، دماثة الأخلاق وتعني: كيف تلوم دون أن تسيء؟ وكيف تنتقد دون أن تخرج؟ وكيف تقنع دون أن ترضخ⁽³⁾.

مبادئ الحوار الناجح:

ومبادئ الحوار الناجح عبارة عن فرضيات لا بد من توافرها في مرحلة ما قبل الحوار، حتى يصبح الحوار ناجحاً، فحتى يدخل أي إنسان منا في حوار ناجح من أجل تحقيق السلم الاجتماعي، بين جميع الأفراد في المجتمع، لا بد وأن تكون هناك مرحلة من الوعي ومن الثقافة لفكرة السلم الاجتماعي حتى تتجسّد الفكرة. ويحتاج الحوار إلى فرضيات عامة ينبغي للمتحاورين أن يلتزموا بها، لأن الحوار سينهار من قبل أن يبدأ في حالة عدم الأخذ بها، وهي آداب تجعل الحوار مثمراً وناجحاً وإيجابياً: آداب قبلية عامة في لغة للحوار:

(1) علي الحمادي، 13، مهارة وصفة للمفاوض الناجح، دار ابن حزم، بيروت، ط1، 2000، ص42، بتصرف.

(2) علي الحمادي، لا تكن كصاحب الجبّاعة (خمس وعشرون قاعدة في فنون التعامل مع الآخرين)، دار ابن حزم، بيروت، ط3، 2000، ص 91، بتصرف.

(3) محمد ديماس، سلسلة الحوار والتفاوض والاتفاق، فنون الحوار والإقناع، دار ابن حزم، بيروت، ط 1، 1999، ص 15، بتصرف.

الفرضية الأولى⁽¹⁾: إخلاص المتحاورين النية لله تعالى:

إخلاص النية لله عز وجل، تجعل أطراف الحوار يحرصون على تحقيق أكبر فائدة منه في بث السلم الاجتماعي، لاغتنام رضا وثواب الله.

الفرضية الثانية: ادخل الحوار وهدفك أن يفوز الطرفان(win-win):

إن الفوز على حساب الطرف الآخر سوف يرتد عليك ويقلقك، عليك باستمرار وبإصرار أن تشعر الطرف الآخر أنك ترى أنه باستطاعة الطرفين أن يحققا الفوز بالاتفاق. أي أنا أربح وأنت تربح والكل يربح، ولا لمنطلق "أنا سأربح وأنت ستخسر، أو العكس"، قال الشافعي: "أشفق على خصمي إذا حاورته ووجدت أن الحق معي".

الفرضية الثالثة: الخارطة ليست الحقيقة.

ولذلك لا بد أن الغي التصورات الذهنية المسبقة عن الآخرين، وإن أكون محايداً، فخارطة غزاة الموجودة في كتب الجغرافيا ليت هي غزاة على أرض الواقع؟ الفارق كبير على كل الأصعدة، وكذلك الشخص الموجود أمامك أو المشكلة المطروحة عليك تختلف صورتها الذهنية عندك عما هي على أرض الواقع. الخارطة هي مدركاتنا الشخصية المحدودة. لكل منا خريطة شخصية مكونة من صور وأصوات ومشاعر ومذاقات وروائح وأحاسيس ولذلك تختلف خرائط الناس. فالخرائط تتكون عن طريق المعلومات التي تصل إلى أذهاننا عن طريق الحواس الخمس واللغة والقيم والمعتقدات التي تستقر في النفس. ولما كانت قدرة الحواس تختلف من فرد لآخر، كما إن الحواس بحد ذاتها لها عتبات دنيا وعليها لا تتعداها فهي بذلك مختلفة من فرد لآخر ومحددة بالعتبات لا تتعداها. وبذلك فالمعلومات المستقبلية تحمل الخطأ والصواب وإن الاتجاه العام للناس هو رؤية الأشياء من خلال إدراكاتهم الفردية الخاصة، لذلك، يرى المتشائمون أن نصف الكوب فارغ بينما يرى المتفائلون أن نصف الكوب مملوء.

ومن هنا نلاحظ أن الحقيقة نفسها يمكن أن تحرف أو تترجم باختلاف الأشخاص، إنهم يرونها وفقاً لخرائطهم ووفقاً للبراداييم الخاص بهم، ولذلك تترجم الحقائق بشكل شخصي في الاجتماعات العائلية أو العملية أو عند الاجتماع مع الأصدقاء، راقب الحوارات التي تدور بين أصدقائك أو في العمل أو بين الآباء وأبنائهم بتركيز، ولاحظ كيف أن الآراء تختلف بينهم على أبسط شيء ما يعرض على شاشة التلفزيون على سبيل المثال. راقب كل الخرائط وتنوعها وابحث عن الحقائق بدلاً من التمسك

(1) إبراهيم الفقي، البرمجة اللغوية العصبية، إبداع للإعلام والنشر، القاهرة، ط1، 2008، ص15-27، بتصرف.

بخريطتك واعمل على إثراء خبرتك بالنظر من الزاوية الأخرى. فإذا لاحظت أن وجهة نظرك الشخصية حول السلوكيات والأحداث مختلفة عن الآخرين فتذكر أن لكل منا خارطته الشخصية، وزاوية رؤيته.

الفرضية الرابعة: معنى الاتصال هو النتيجة التي تحصل عليها وليس المضمون اللفظي لها.
إن هذه الفرضية تحمل معنيين هامين أولهما الاتصال طريقته وكيفيته، وثانيهما النتيجة الحاصلة من هذا الاتصال. إننا نهتم كثيراً باتصالاتنا النابعة من قيمنا ومعتقداتنا وهذا شيء جميل لكننا قد لا نأبه كثيراً بالنتيجة التي نحصل عليها من جراء هذا الاتصال إننا نتأثر حتماً بظروف الحياة ومتغيرات الزمان والمكان فنتصل بالآخرين وبطبيعة الحال سيفهم هذا الاتصال من خلال خرائطهم ومعتقداتهم وقيمهم إضافة إلى المتغيرات الزمانية والمكانية لديهم.

إن هذه الفرضية تعني أيضاً بأنك إذا ما أردت أن تحصل على نتائج مختلفة، فعليك أن تغير من أفعالك، فإذا فعلت شيئاً ما وكانت النتيجة مختلفة عما كنت تتوقعه فيجب عليك أن تغير من طريقتك حتى تصل إلى النتائج التي تأملها .

وهناك قصة ذات مدلول في هذا السياق: فقد كان هناك رجل حكيم مع ابنه في وسط الجبال وصار الابن يصدر أصواتاً فيسمع أصواتاً غير مفهومة، وعندما أصبح هذا الابن يتلفظ بألفاظ نابية أصبح الابن يسمع نفس هذه الألفاظ تأتيه من بعيد، فقال له هذا الرجل الحكيم جرب أن تقول ألفاظاً حسنة، فصار الابن لا ينفوه إلا بما هو حسن من الكلام، وفي المقابل لا يسمع إلا ما هو حسن، وبعدها سأل الابن أباه ما هذا؟ فقال الأب : هذا هو "صدى الحياة".

الفرضية الخامسة: الإنسان ليس سلوكه

وهذه فرضية قوية لا بد أن يعرفها كل محاور، فالإنسان من الممكن أن يقول ما لا يفعل، كما يحكي الطبيب عن مساوئ التدخين وهو يدخن. وهذه الفرضية تجعل المحاور لا يندفع بظاهر الشخص المتحاور معه ولا بما يقوله ويعمل على التنظير له، فقد يكون مختلفاً تماماً عن سلوكه. ولذلك لا بد أن أهتم بالتوافق بين ما يقوله المحاور ويفعله.

الفرضية السادسة: الجسم والعقل والعاطفة يؤثر كل منهم في الآخر:

الفسولوجيا (وضع الجسم ونمط التنفس وتوتر العضلات) والتصورات الداخلية والشعور كلها مرتبطة تماماً فكل منهما يؤثر على الآخر. ولذلك لكي تغير في تفكيرك وتفكير الآخرين فإنه عليك أن تلاحظ الوضع الجسماني أولاً وتبدأ به ، فهو



الأسهل في التغيير، وسنرى كيف ينعكس تغييره على المشاعر، التي ستؤثر تماماً على الأفكار. والعكس صحيح فللخاطر تصبح أفكاراً والأفكار تصبح أفعالاً والأفعال تصبح عادات، والعادات تتحول إلى طباع تحدد سير حياة الفرد، ولذلك اجعل ما تركز عليه دائماً إيجابياً.

(انظر نموذج مرسيدس)



وعندما تحاور أو تتفاوض أو تتنافس انتبه إلى كلماتك التي تتفوه

بها وكيف تتفوه بها ومشاعرك خلال ذلك. فإن صوتك ينقل

العديد من الكلمات verbal وهي تؤثر بنسبة 7% على من

تريد إيصال الرسالة له، ولكن هناك قدراً كبيراً من المعلومات

ينقل إلى من تحدثه من خلال مظهرك، وطريقتك، وسلوكك الحركي Non Verbal والذي يشمل

على نبرة الصوت بنسبة 38% ولغة الجسد بنسبة 55%. لذلك ركز على ملامح وجهك وحركات

يديك وأنت ترسل رسالة للشخص المقابل لك، وركز على لغة البدن وتعلمها.

الفرضية السابعة: لكل إنسان مستويان من الاتصال: وهما الواعي واللاواعي، وبعض الخرائط خارج الوعي.

فكل إنسان يتصرف بناءً على ما يمليه عليه عقله سواءً كان ذلك عن وعي أو من دون وعي، وذلك

حسب المعلومات والمعتقدات والقيم الموجودة لديه. إن المشاعر والأفكار والسلوك كلها تنتج عن

برمجة العقل الواعي للعقل اللاواعي، ولذلك بادر من الآن ببرمجة عقلك الباطن إيجابياً. ولذلك انظر

لفلترة معالجة المعلومات وإرسالها للعقل الباطن، ولا تسرع الرد، كن طويل البال، انطلق من

احتياجات الآخرين. وحاول الاعتماد على القدرة الهائلة لعقلك الباطن في التحاور، والاعتماد على

التأثير على العقل اللاواعي بشكل أكبر على محاورك.

الفرضية الثامنة: العقل يبني على آخر خبرة

ولذلك لا تترك الحوار إلا وقد أفضلته بشكل إيجابي لفظاً وسلوكاً، فالعقل يبقى يتذكر آخر شيء.

الفرضية التاسعة: الخيار أفضل من الأختيار.

وهي أن الشخص عندما يملك خيارات في أي موضوع فهذا أفضل من أن يكون مسيراً، ومن المؤكد

أن تعدد الخيارات أفضل من قلة الخيارات، فخمسة خيارات أفضل من ثلاثة. ولذلك عود نفسك أن

تختار، وألا تحتار، فإذا لم تختار أنت لحياتك الآن فسيختار لك غيرك ويقودك، وقد يقودك إلى مكان

لا يروقك وهو ليس مكانك، ولا يناسب فكرك أو اتجاهك.

الفرضية العاشرة: يفعل الناس أفضل اختيار لديهم في حدود الامكانيات المتاحة في الوقت الواحد :

كل إنسان أن يختار وفقاً لأفضل ما لديه في الوقت الذي يعيشه، ولذلك قد يختار شيئاً آخر لو تغيرت

الظروف أو الأفراد من حوله، المهم لا بد ان تختار وأن تعرف أن الناس تختار دائماً أفضل المتاح لها في ذلك الوقت.

الفرضية الحادية عشرة: إذا كنت تفعل ما تفعله دائماً، فإنك تحصل على ما تحصل عليه دائماً. فعندما يحدد الناس أهدافاً سامية ثم يخفقون في تحقيقها في المرات الأولى فهذا لا يعني أن أهدافهم خاطئة، ولكن هذا الإخفاق يعلمهم الاتجاه الصحيح الذي يفترض أن يتبعوه، فمن المفروض أن لا نذهب للخطأ ذاته مرة أخرى لأننا ستصل للمكان نفسه مرة أخرى، ويعلمنا الإخفاق أن نراجع أهدافنا وخططنا ونغير بها بما يساعدنا على تغيير المسار والعودة للهدف.

الفرضية الثانية عشرة: وراء كل سلوك نية حسنة:

حتى لو كان السلوك سلبياً فعلى سبيل المثال لو لاحظت طفلاً يثير الكثير من المشاكل مع أخوه الأصغر في البيت، فقد يكون سبب ذلك (أنه يريد لفت الانتباه والرعاية أكثر من قبل أبويه)، ولذلك تأتي هذه القاعدة المهمة: "وراء كل سلوك سلبي نية حسنة"، فإذا أردت أن تؤثر في الآخرين فلا بد من الفصل بين النية والسلوك.

الفرضية الثالثة عشرة: أنا أتحكم في نفسي، إذن أنا مسؤول عن نتائج أفعالي.

الكل يبحث عن كبش فداء يعلل به أسباب القصور الذاتي، إنه مرض قاتل لأنه لا يحرر الإرادة من الخطأ طالما كان الآخر دوماً هو السبب. إنه دوماً الاستعمار، الماسونية، الصليبية، الأنظمة السياسية، الحصار والانقسام، وإذا فرغت كل الأسلحة يبقى السلاح الذي يخرس الجميع، أي سلاح التذرع (إنها إرادة الله)، والشيطان نفسه سيتبرأ من هذه المقولة يوم القيامة فيقول (فلا تلووموني ولوموا أنفسكم).

الفرضية الرابعة عشرة: المرونة وقود الحوار:

بدون مرونة لا يوجد حوار ناجح، فالإنسان صاحب المرونة الأعظم في أفكاره ومشاعره وسلوكه والإجراءات والأساليب التي يتبعها للوصول للأهداف يحظى بأكثر الفرص لتحقيق النجاح. فالمرونة تعني تحقيق الأهداف بأفضل الطرق. ومن المرونة أن تعي أنه لا للمستحيل فإذا كنت تظن أنك تستطيع أو لا تستطيع فأنت على حق. فكن من المستطيعين دائماً.

الفرضية الخامسة عشرة: ليس هناك فشل وإنما زيادة خبرة.

لقد دخلنا الكثير من المفاوضات، ومر الفصائل عندنا بالكثير من الحوارات، وظن الكثيرون بأننا فشلنا وأنها شعب لا يعرف التفاوض ولا المصالحة، ولكننا لو عدنا للمفاوضات والمصالحة ولدينا قناعة بأن ما سبق كان تجارب وخبرات لم تؤدي للنجاح لم تكسرنا ولكنها كانت تجارب علمتنا ألا نعود إليها وأن نلجأ لأساليب جديدة. إذا التجارب طريق للتعلم بل ولتعلم الكثير إذا أدركنا ما يدور من

حولنا وركزنا. لكننا بحاجة إلى أن نفكر بشكل إيجابي في الماضي، علينا أن نفكر ماذا استفدنا من فشلنا وأن النتائج التي حصلنا عليها والخبرات التي استفدناها فتحت لنا أبواب كثيرة وفرص لن نخطر على بالنا لو استمرينا في الاعتقاد بأننا فاشلون. ثق تماماً أن الفشل يكشف لك طريق النجاح لا يهم كم مرة فشلت المهم أن تستفيد من فشل الماضي .

قال اديسون عندما اخترع المصباح بعد 999 مرة، أنا لم أفشل لقد اكتشفت 999 طريقة لا يشتعل بها المصباح، وطريقة يعمل بها المصباح ثم عاد لتجاربه الفاشلة واستفاد منها في اختراعات أخرى عديدة. ويقول في هذا السياق "لست أشعر ببرود الهمة، لأن كل محاولة خاطئة اتخلى عنها هي خطوة أخرى تقودني نحو الأمام". لا بد أن نتذكر أن النجاح هو في الحقيقة نتيجة الحكم السليم. والحكم السليم هو نتيجة التجربة، والتجربة كثيراً ما تكون ناتجة عن حكم خاطئ.

الفرضية السادسة عشرة: الناس سلفاً يملكون الموارد التي يحتاجونها.

نحن نملك الموارد الداخلية التي نحتاجها للنجاح، ونملك ما يملكه الناس في كل مكان. وكل ما علينا عمله هو تفعيلها، والوثوق تماماً أن الموارد الداخلية هي الأهم من الموارد الخارجية، وأن طاقات وقدرات وإمكانات الإنسان كبيرة جداً، وأنها لا نستخدم إلا الشيء البسيط منها، ولذلك علينا أن نغزها. وفي مقابلة مع مليونير سأله المحاور، كيف أصبحت مليونيراً؟ وقد كنت فقيراً جداً، ما هي الخطة السرية؟ أجاب المليونير: الأمر بسيط ويستطيع الجميع أن يصبحوا مثلي مليونيرية. أمران فقط هما، الأمر الأول: عازمت أن أصبح مليونيراً، الأمر الثاني: حاولت أن أصبح مليونيراً. لقد فعل هذا الرجل الفقير الموارد الداخلية أولاً عندما عزم على أن يصبح مليونيراً فزاد الطموح، وزادت الثقة بالنفس، وزادت إلى أن أصبح مليونيراً.

الفرضية السابعة عشرة: لكي تؤثر في الآخرين، احترمهم وتقبلهم كما هم:

البراعة في التأثير على المقابل تبدأ من أن تتقبله في البداية كما هو، ومن ثم تبحث عن المجال المؤثر على هذا الشخص فإن لكل عقلية باباً واسعاً مفتوحاً دائماً؛ ولكن لمن يعرفه فقط.

اللغة وآدابها خلال الحوار:

إن الأخذ بآداب ولغة الحوار يجعل للحوار قيمته العلمية، وانعدامها يقلل من الفائدة المرجوة منه

للمتحاورين. ومن هذه الآداب:

- الاتفاق على أصول ثابتة يمكن الرجوع إليها:

ابداً من خلال النقطة المتفق عليها، حتى لو كانت نسبة الخلاف بينك وبين الطرف الآخر 99% ونسبة الاتفاق 1%. فحري بنا أن نهمل خلافاً، ونهمله شيئاً من الوقت حتى لا نقع في شرك كلمة (لا)، يقول أوفر ستريت في كتابه (التأثير في الطبيعة الإنسانية): "إن كلمة (لا) عقبة كؤود يصعب التغلب عليها، فمتى قال أحد (لا) أوجبت عليه كبرياؤه أن يظل مناصراً لنفسه، إن قول (لا) أكثر من مجرد النفوه بكلمة مكونة من حرفين، إن كيانه جميعاً بغدده وأعصابه وعضلاته يتحفز ليناصر باتجاه الرفض"⁽¹⁾

وقبل بداية الحوار على المتحاورين أن يتفقوا على أصل بينهم يمكن الرجوع إليه عند الاختلاف، وهذا الأمر راجع إلى طبيعة الموضوع المراد التفاوض فيه، وهذا الأصل إما أن يكون من المنقول أو المعقول، أو قد يلزمهما اختيار شخص؛ ليحكم بينهما ويفصل في النزاع الذي قد يحدث .

- ضبط النفس:

خلال المحاوراة ولطبيعة الموضوع المتفاوض فيه، قد يحدث أن يضعف طرف رأي الطرف الآخر، ويقوم بتخطئته، ويرد الأدلة التي بنى عليها هذا الرأي؛ مما يثير غضب الطرف الآخر، وهذا يجعله يسارع في الرد أو أن ينفجر ويرفع الصوت وأحياناً يسب، وهذا الأمر ينبغي التغلب عليه بالالتزام بضبط النفس. فالتحاور لا يجوز الغضب ولا الانفجار وعلى المحاور تغيير الحالة الجسمية التي هو عليها، واللجوء للوضوء فالماء يطفئ الغضب.

- البدء بنقاط الاتفاق وتأجيل نقاط الاختلاف مع تحديدها:

عند تحديد المتحاورين لنقاط الالتقاء فإنهم بذلك قد وضعوا قاعدة مشتركة فيما بينهم تدفع الحوار للأمام، والبدء بالنقاط المتفق عليها يوثق الصلة بين المتحاورين، ويجعلهما يتقبلان ما يطرح في الحوار بنفس طيبة، وبالتالي يقلل ذلك من نقاط الاختلاف فيما بينهم.

(1) طارق بن علي الحبيب، كيف تحاور، دليل عملي للحوار، الرياض، دار المسلم، 1994، ص24.

- تحديد المصطلحات بدقة:

إن الحوار قد يحدث حول قضايا فيها بعض المصطلحات التي تحتاج إلى تحديد وتوضيح، خاصة إذا كان استعمال المصطلح يدل على عدد من المعاني، ونحن في عصر قد تداخلت فيه الثقافات، ويحاول فيه بعض الناس فرض ثقافتهم من خلال وضع تعاريف لمصطلحات توافق ثقافتهم، وقبل الدخول في الحوار ينبغي للمتحاورين تحديد معاني بعض المصطلحات التي قد ترد في موضوع المحاورة أو التي قد يستخدمونها أثناء الحوار، فقد يتحدث أحد المتحاورين عن أمر له اصطلاح معين عنده لا يتفق مع فهم الآخر مما قد يحدث خلافاً بين المتحاورين .

- عليك أن تعرف ما إذا كان لدى الطرف الآخر السلطة التي تخوله للوصول إلى اتفاق معك:

حتى لا تكتشف في النهاية أن من تحاور يحتاج إلى أن يرجع إلى جهات أعلى منه.

- الأمانة العلمية في توثيق المعلومات:

خلال المحاورة يسعى طرفا الحوار لتأييد رأيه بالأدلة والأقوال، وهنا تظهر الأمانة العلمية لكل طرف، فكل دليل يذكر في المحاورة يجب توثيقه وكل قول لا بد أن ينسب لصاحبه.

- الالتزام بالأدلة:

من حق كل متحاور أن يطلب من الطرف الآخر الدليل الذي يؤيد رأيه.

- التدرج في الحوار:

المحاور الذي يعرف ما يريد تجده في محاورته يتدرج في نقاط، وحتى يصل إلى حقيقة يسعى إليها، وتكون مقنعة ومفحمة لمن يحاوره، حتى ولو لم يستفد منها محاوره فقد يستفيد منها المستمعون لهذا الحوار، والتدرج في الحوار له كبير الأثر في نفس المتحاورين، فالبعض قد تتشرب نفسه بفكرة معينة فيرى أنها الحق وأن ما سواها باطل لا ينبغي الأخذ به، فعند التدرج في الحوار يمكن إقناعه.

- التزام القول بالحسن:

إن المحاور المنصف هو الذي يلتزم بالقول الحسن خلال محاوراته، كما عليه أن يبتعد عن أسلوب الطعن والتجريح والهزاء والسخرية، وألوان الاحتقار والإثارة والاستفزاز.

- حسن الاستماع وتجنب المقاطعة:

يعد هذا الأدب من أكثر آداب الحوار أهمية، فلكي تكون مهماً كن مهتماً وكن أذناً صاغية، ولاحظ أن بعض الحوارات في هذه الأيام تخلو من هذا الأدب. ويحق للمحاور أن ينهي الحوار إن لم يستمع له الطرف الآخر، ولم يعطه حقه في الكلام، لأن الطرف الآخر قد حرمه من حق له، والمقاطعة هي أسلوب الضعفاء حين يعجزون عن الرد؛ فيرغبون في الشغب على غيرهم. وحتى تكون منصتاً جهز نفسك لعملية الانصات، ولا تقاطع محدثك، وحاول أن تفهم كل ما يقول الآخر، ولا تجعل مشاعرك تؤثر في آرائك، واصبر على كلام محدثك، اصغ بفهم واستيعاب، ولا تشغل بالكتابة، ووفر المناخ المناسب للاستماع، ولا تصدر أحكاماً مبكرة بينك وبين نفسك، وكن منشراح الصدر عند الاستماع.

ولحسن الاستماع فوائد منها:

- حسن الفهم بين الطرفين.

- عدم الإعادة والتكرار.

- يمكن المستمعين من فهم آراء المتحاورين، وفهم وجهة نظرهم، والاستفادة من طرحهم .

وقد يحتاج البعض عند مقاطعة الطرف الآخر بأنه يفعل ذلك خوفاً من نسيانه لفكرة في الموضوع وهذا خطأ؛ لأن الواجب عليه تدوين أية ملاحظة أو فكرة في ورقة أمامه كي يتذكرها بعد انتهاء الطرف الآخر من الحديث.

وللمقاطعة سلبيات منها:

- تضجر الطرف الآخر من ذلك مما يدفعه للمعاملة بالمثل.

- إضاعة الوقت.

- ضياع الحق في المحاوره.

- عدم تفهم أحدهما لوجهة نظر الآخر.

- التركيز على الرأي لا على صاحبه.

- عدم السخرية من الخصم:

يلجأ بعض المتحاورين إلى السخرية من الطرف الآخر؛ بغية إحراجهم، وبيان ضعفه، إن السخرية بالطرف الآخر ستجعله يخرج من طوره؛ وبالتالي سيحاول هو السخرية مما يجعل الحوار يتحول إلى مهزلة، والسخرية لا تكون بالقول فقط بل قد تدخل فيها الإشارة كالنظرة المصحوبة بالاحتقار، بما يلبسها من وضوح هذا الاحتقار في ملامح الوجه.

- الالتزام بوقت محدد:

يدخل بعض المتحاورين في المحاوره وهو يرغب في أن يستأثر بالكلام وحده، وهذا خطأ لأن في ذلك تضيقاً للوقت، وظلماً للطرف الآخر.

وأسباب الإطالة تتلخص فيما يأتي:

-الإعجاب بالنفس.

-الرغبة في الشهرة والثناء.

-أن يظن أن ما يتحدث به للناس يعد جديداً عليهم.

-عدم الاهتمام بالآخرين.

-الرد على كل شبهة بما يناسبها:

خلال الحوار قد تظهر بعض الشبه عند الطرف الآخر، وينبغي الرد على الشبهة بما يناسب، وتقنيدها وبيان عدم صحتها، لأنه في الحوار يكثر إيراد الشبه التي ربما كانت عائقاً أمام إقناع الخصم وإذعانه، وغالباً ما يطرح الخصم المعاند مثل هذه الشبه للإعراض عن الحق أو للتلبيس على محاوره، أو لتضييع الوقت والهروب من الحوار والمناقشة.

- ضرب الأمثلة:

في الحوار يفضل للمحاور أن يؤيد كلامه بمثال؛ ليقرب الفكرة التي يدعو إليها لكي يفهم الآخرون. فالمحاور الذكي هو الذي يحسن ضرب الأمثلة، ويتخذها إما وسيلة لتقريب وجهة نظره من السامع وشرحها، وإما لإقناعه بفكرته، والأمثلة الجيدة تفيد مع العالم كما تفيد مع دونه، وتؤثر على الكبير كما تؤثر على الصغير. فليكن مثالك في مستوى محاورك.

- معاملة المحاورين حسب نظامهم التمثيلي:

فالناس تستخدم أساليب مختلفة من "لغة الحواس" فمنهم من يستوعب بعينه، أو بأذنيه، أو بمشاعره، وعليك ان تستخدم اللغة التي يجيدون فهمها، وأن تتعرف عليهم وعلى طبيعتهم وعلى خصائصهم وعلى أحوالهم⁽¹⁾.

- ذكر المبررات عند الاعتراض على أقوال المتحاور:

عند اعتراض أحد المتحاورين على الآخرين، الواجب أن يبين للآخر المبرر لهذا الاعتراض والأسباب التي دعت به إلى تقديم اعتراضه، والمتحاور العاقل لا بد أن يحترم الآراء، ويقدر الأفهام، ويرى الحقائق، فإذا أنكر بأدب، وإذا اعترض بسبب، وإذا استدرك على خصمه بلباقة وحسن أداء، فإن ذلك مما يساعد النفوس على التنازل عن آرائها القديمة.

- أبحث عن البديل الثالث.

حاول أن تضع نفسك في موضوع الآخر، وذلك بعد أن تهمل رأيك، وحاول أن تفسر رأيه ووجهة نظره، ثم حاول أن تضع نفسك في موضع المحاييد منك ومن محاورك، فقد يرى البديل الثالث ما لا يراه المحاور أو الذي يحاوره خاصة إذا استطاع ان يجرد نفسه تماماً ويخيل نفسه الثالث المحايد.

(1) أوري وليم، فن التفاوض، ترجمة نيفين عزاب، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1996، ص 76.

- إشعار المحاور بالألفة رغم الخلاف:



إن اختلاف وجهات النظر لا ينبغي أن تقطع حبل المودة، ومهما طالّت المناظرة أو تعدد الحوار أو تكررت المناقشة، فلا يليق أن تؤثر على القلوب، أو تكدر الخواطر، أو تثير الضغائن . وعلى المحاور بناء الألفة بينه وبين المحاور الآخر. بكل أشكال الألفة من لفظية وشكلية وألفة قيم إن استطاع إلى ذلك سبيلا، وكلما قويت الألفة ضمن الموافقة ثم المجاراة التي ستؤدي إلى القيادة بعد ذلك.

- لا تخش من طلب الاستراحة:

فهي ليس دليل ضعف، بل مؤكد انكما ستعودان لطاولة الحوار بفكر ونفسية أفضل.

شروط الحوار الناجح:

1- عدم المقاطعة، فلا بد من الابتعاد عن (لا تقربوا الصلاة....)، (ويل للمصلين....).

2- لا ترفع صوتك، لا تصرخ أبداً فتهدّي الأسلحة للمحاور الآخر .

3- ركز على صلب الموضوع

• لا تتفعل كردة فعل على الفعل.

• ركز على مرادك والنتيجة.

• اجعل تنازلاتك في أطراف الموضوع.

4- لا تكثر من الشكوى

• لا لـ " أصلا أنا "

• اجعل شكواك في أصل الخلاف.

5- لا تدعي فهم الآخرين دون الاستماع إليهم:

• لا لـ "أنا فاهمك".

• لا لـ "أنا حاسس فيك".

6- لا تدعي بأن الآخرين يفهمونك بأن الآخرين فاهمين عليك:

• لا تفترض فهم الآخرين عليك.

• عبر عما تريد بوضوح.

7- لا تسخر من الطرف الآخر واحترم رأيه: رأيه:

• لكي تخسر... ما عليك إلا أن تسخر.

8- لا توجه النقد للآخر أمام الناس لا توجه النقد للآخر أمام الناس:

9- اقبل النقد وتعامل معه بإيجابية:

• "رحم الله امرئ أهدى إلى عيوبي" (أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه).

• لا تطور بدون قبول النقد.

10- حاور ولا تحاور حاور ولا تحاضر:

• اقرأ ملامح الطرف الآخر.

11- حاور عن الحل وليس عن المشكلة حاور عن الحل وليس عن

المشكلة. فالناجحون يرون في كل مشكلة حل، والفاشلون يرون في كل حل مشكلة.

آداب لغة ما بعد الحوار:

كما أن للحوار بداية فلا بد أن تكون له نهاية، وعادة ما ينتهي الحوار إما باقتناع الطرف الآخر أو

عدم تقبله، ولكنه على الأقل استمع لوجهة نظر الآخر. ولكن هناك حالات ينبغي إنهاء حوار

المتحاورين فيها ومن ذلك:

1- إقفال الطرف الآخر عقله أو إصراره على رأيه، وعدم تقبله الاستماع لرأي غيره.

2- تحول المحاور إلى استهزاء وسخرية.

3- تحول الحوار إلى كذب وافتراء.

5 - وجود اختلاف على أمور أساسية لا يسمح الوقت بالتحاور فيها.

6 - عدم وجود الجدية لدى الطرف الآخر.

- 7 - عدم قدرته على المحاوره.
- 8 - غضب أحد المتحاورين.
- و عند إنهاء الحوار لا بد أن يكون ذلك بطريقة مهذبة لا تدل على العجز والهزيمة بل على الثقة .
- والتوصل إلى القرار الناجح وإنهاء الحوار بأدب ولباقة، فالقرار الضعيف هو القرار الذي يتخذه الإنسان ثم لا يقدر على تنفيذه أو اتمامه بشكل جيد⁽¹⁾.

وبعد الانتهاء من الحوار فهناك آداب ينبغي الأخذ بها لضمان الاستفادة من الحوار الذي حصل، وهذه الآداب إن لم يؤخذ بها فإن الحوار قد انتهى بغير فائدة، ومن هذه الآداب:

- الرجوع إلى الحق والاعتراف بالخطأ:

خلال الحوار أو في نهايته قد تتضح لأطراف الحوار بعض الحقائق والأمور الواضحة التي يتحتم على الطرف المخالف الرجوع إلى الحق عندها. وقبول الحق أو الرجوع إليه ليس بالأمر السهل وفيه من الصعوبة على النفس خصوصاً إن لم يعود الإنسان نفسه على ذلك.

- احترام الرأي المخالف:

يرى بعض الناس أن رأيهم صواب لا يحتمل الخطأ وأن غيره لا يمكن أن يكون على صواب وهذا الأمر غير صحيح ، وذلك أن رأي إنسان قد يتطرق إليه الخطأ.

- متابعة تطبيق الاتفاقية بعد الموافقة عليها:

وإلا فلا فائدة مما كنت تقوم به من الحوار ومن الوقت الذي أمضيته فيه.

- اجتناب الإعجاب بالنفس:

بعد انتهاء المحاوره وخروج أحد الطرفين منتصراً فيها بقوة حجته وقدرته على اقناع خصمه فإن الشعور بالسعادة لهذه النتيجة أمر طبيعي، غير أن هذا الشعور قد يتحول إلى الإعجاب بالنفس.

(1) ابراهيم الفقي، فن وأسرار اتخاذ القرار، بداية للإنتاج الإعلامي، القاهرة، ط1، 2008، ص 21.

- تجنب الحسد:

بعد انتهاء المحاور قد يتأثر أحد أطراف الحوار بالطرف الآخر إما لقوة حجته أو لحسن عرضه أو لبلاغته أو لسعة علمه أو لغير ذلك من الأمور، وهذا التأثير له إحدى حالتين: الحسد وهو أن تكره تلك النعمة وتحب زوالها، أو الغبطة وهي أن لا تحب زوالها ولا تكره وجودها ودوامها ولكن تشتهي لنفسك مثلها وقد يطلق عليها المنافسة.

وفي الحوار قد يحدث نوع من التنافس ويرغب كل منهما في اظهار رأيه وبيان صحته وهذا غير الحسد.

- عدم الغل والحقد:

ينتهي الحوار أحيانا بظهور أحد طرفي الحوار على الآخر وهذا الأمر طبيعي يعود إما إلى قوة حجته أو سلامة أسلوبه أو غير ذلك، والمتوقع استفادة الطرف الثاني من هذا غير أن بعضهم قد ينتهي به الأمر إلى الحقد والغل. والغل والحقد بعد انتهاء الحوار يهلك صاحبه فهو يغلي في داخل نفسه رغبة منه في الانتقام، وهذا أمر يؤدي به إلى خطر عظيم فهو بهذا الأسلوب سيهلك نفسه، وعلى المسلم توطين نفسه بتقبل الأمور فإن انتهى الحوار بعدم ظهوره فعليه تقبل الأمر، والاستفادة من نتائج الحوار.

- الابتعاد عن الغيبة:

بعد انتهاء المحاور ولم يقتنع أحد طرفي الحوار بوجهة نظر الآخر، فإنك قد تجد أحدهما في هذه الحالة يلجأ إلى غيبة أخيه ويتكلم فيه في المجالس وهذا من الأمور المحرمة. وتحدث الغيبة نتيجة الغل والحقد الذي يكون داخل النفس. وقد يذكر أحد طرفي الحوار الطرف الآخر بكلام فيه نقص من ناحية البدن أو النسب أو الخلق أو اللبس أو المشي أو الكلام أو غير ذلك من الأمور التي تعد من المساوئ وفعله هذا يعود إلى رغبته في إشفاء الغيظ، ورفع النفس بما ليس فيها.

-ادرس النتائج:

ادرس النتائج وقم بقياسها حتى تحدد كم قد استطعت أن تحقق من الهدف الذي وضعتة كنتيجة تريد تحقيقها من الحوار. وإذا كان ما توصلت له يعتبر ضعيفاً راجع أهدافك وخطتك.