

## ♣ المحور السابع - الحوار الفعال

### ■ الأهداف التعليمية:

يتمكن المشاركون في نهاية الجلسة من:

- تعريف الحوار وتحديد أهدافه.
- تحديد خصائص الحوار الناجح.
- إدراك خصائص الحوار الإيجابي الفعال.
- مناقشة مبادئ الحوار الفعال.

### ■ طرق التعليم المستخدمة:

- عصف ذهني.
- مجموعات عمل ومناقشة.
- بطاقات تعليمية.

### ■ المواضيع الأساسية:

#### - تعريف الحوار:

- وسيلة من وسائل الاتصال الفعالة التي تتطلب مهارات معينة لدى المتحاورين، ومبادئ وآداب تحكم سيره وترسم الخطوط الأساسية له لتحقيق الأهداف المرجوة منه بأحسن الألفاظ وأبسط الطرق والتي تضمن جذب عقول الناس وإراحة نفوسهم وتقريب وجهات نظرهم لتساير أهداف الجماعة ومعاييرها.

#### - هدف الحوار:

يختلف هدف الحوار من مجموعة إلى أخرى، فقد يكون موجهاً لتصحيح بعض المفاهيم الخاطئة، أو تغيير بعض المواقف والاتجاهات السائدة أو تهذيب سلوكيات معينة خاطئة.

#### - خصائص الحوار الإيجابي:

- تحديد هدف واضح للحوار وفهم عميق لموضوعه.

- الاستعداد النفسي والعقلي والجسدي لدخول الحوار، والتحلي بصفات الحوار الناجح.
- عدم التشتت أو الانشغال في مواضيع عدة بآن واحد معاً، أو التهاور مع أكثر من طرف واحد حتى يصبح الحوار فعالاً وثمرتياً ويحقق أهدافه.
- اختيار الزمان والمكان المناسبين، ومراعاة ظروف الطرف الآخر وأحواله، كالتعب أو الإرهاق أو القلق أو الخوف أو الملل أو الألم أو غيرها.
- الاستماع الإيجابي للطرف الآخر، مما يضمن استمرارية الحوار وتنمية العلاقات الإيجابية بين المتحاورين.
- ضبط الانفعالات وعدم الغضب في حال تفاوت الآراء والأفكار أو تمسك الطرف الآخر بقناعاته ومعتقداته.
- الاعتراف بالخطأ حين وقوعه وشكر الطرف الآخر على تنبيهه.
- عدم التركيز على جانب واحد فقط من الموضوع على حساب الجوانب الأخرى له.
- عدم التعالي أو التباهي بكلمة أو إشارة أو نظرة.
- **خصائص الحوار الإيجابي:**
- الاعتراف بعدم المعرفة حين طرح موضوع ما أو نقطة يجهلها المحاور، وعدم محاولة التستر أو المداورة حول الإجابة الصحيحة أو تجاهلها.
- استخدام أسلوب بسيط، واضح، مختصر، دون إطالة أو تكرار، وتدعيم الكلام بالشواهد والأدلة و الأمثلة والأرقام، مع عدم السرعة في عرض الأفكار أو إدخال الأفكار بعضها ببعض بحيث يعجز الطرف الآخر على المتابعة والتركيز.
- عدم الانشغال بالأفكار اللاحقة لحين الانتهاء من مناقشة الفكرة الحالية، مما قد يسبب الإرباك والتشويش وعدم الراحة لدى الطرف الآخر.
- استخدام أساليب جذب الطرف الآخر، والتي منها التحية والتشجيع والثناء والشكر والبدء بطرح نقاط التشابه والتوافق بدلاً من البدء بنقاط الخلاف التي تجعل الحوار متوتراً وغير مريح.
- الإنصات في الوقت المناسب، مما يتيح للطرف الآخر الكلام والتعبير عن مشاعره وأفكاره وقناعاته بشكل دائم ومريح.

- عدم السرعة في عرض الأفكار، لتمكين الطرف الآخر من التركيز والمتابعة، وعدم البطء في طرح الأفكار لتجاوز حالات الملل وعدم الاهتمام.
- استخدام الطرفة والدعابة من وقت لآخر، مما يخلق جواً من المرح، ويبعد عن المتحاورين حالات التوتر أو الملل.
- استخدام نبرة هادئة ومريحة وعدم الصياح في وجه المتحاورين، أو خفض الصوت بحيث تضعي الكلمات ويفقد الموضوع نقاط كثيرة ذات أهمية فيه.
- تجنب بعض الكلمة مثل كلمة "لا" أو كلمة "أنا"، وتجنب بعض العبارات مثل: عليك القيام بـ " أو عبارة " أنت مخطأ وسأثبت لك ذلك"...
- استخدام وسائل معينة لإيصال الرسالة، مثل الرسوم والصور وضرب الأمثال والحكايات وإعطاء بعض الحقائق والأرقام.
- **خصائص الحوار الإيجابي:**
- التلخيص في نهاية كل فكرة تم طرحها، للتأكيد على خلاصة الفكرة، وبيان مدى توافق المتحاورين، وربطها بهدف الحوار العام.
- التكرار لبعض الأفكار الهامة أو المعقدة أو غير الواضحة في الأذهان أو التي لم يتفق عليها المتحاورين.
- عدم الاستعجال في الإجابة عن سؤال، أو التعليق على طرح ما، قبل فهمه مؤكداً لما يطرحه الطرف الآخر.
- عدم إعلان الخصومة على المحاور أو إنهاء الحوار بحالة حرب أو استنفار، فذلك من شأنه أن ينهي أية حالات حوار مستقبلية، وأن يخلق ردود أفعال سلبية لدى الطرف الآخر.
- إنهاء الحوار بحدوء وإيجابية، خاصة حين يتحدث النقاش بين المتحاورين، ويصبح من العسير الوصول إلى توافق، أو تحقيق الأهداف المرجوة .
- تفهم وجهات نظر الآخرين وتقديرها، وربطها بخصائص المتحاورين النفسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية والصحية والعمرية، مع الإيمان بأن الاختلاف بين الناس أمر وارد ومقبول.
- عدم التسرع بإصدار الأحكام على المتحاورين، وعدم الدخول في جدال عقيم لا جدوى منه.
- **المحاور الناجح:**

- واثق من نفسه.
- متمكن من معارفه ومهاراته.
- صادق.
- موضوعي.
- هادئ.
- لبق.
- حاضر البديهة.
- صبور.
- مبادر.
- متواضع.
- عادل.
- دقيق الملاحظة.
- مرن.
- حساس.
- مخلص.
- حكيم.
- يقظ.
- شجاع.
- ودود.
- مرح.
- فصيح. محب للغير. متفهم. واضح. بسيط. متزن.

- All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)