

## - قواعد هامة للإقناع الفعال:

- حدد الهدف من الحوار.
- اجمع كافة المعلومات التي تدعم الموضوع.
- ابتعد قدر الإمكان عن التمسك بالجوانب العاطفية والنفسية، واعتمد أولاً على الحقائق.
- اكتشف ما يريد الآخرون قوله أو التعبير عنه.
- توقع مقاومة الآخرين للتغير، ولا تقلل من قدراتهم في التحاور والمقاومة.
- ضع بالاعتبار أن المقاومة نسبية، وأنها لا تستمر طويلاً، وأن الإيجابي سوف يحدث حتماً.
- ضع نفسك مكان الآخرين لتكتشف كيف ينظرون إلى الأشياء وماذا يريدون، ولتكون قادراً على التنبؤ باعتراضاتهم وكيفية تجاوزها.
- استمع كثيراً ولا تتحدث إلا بالهام والضروري.
- عرض الآخرين على الكلام، باستخدام أساليب مختلفة كتوجيه الأسئلة.
- شارك الآخرين أفكارهم وأرائهم وحاول أن تصل معهم إلى اتفاق مشترك.
- تجنب أن تهزم الآخرين في المناقشة، وساعدهم دوماً على الاحتفاظ بمكانتهم بين المجموعة.
- اختر اللحظات المناسبة والحاسمة للوصول إلى حالة اتفاق، دون الضغط بشدة على الآخرين لتحقيق ذلك.
- قدم أفكارك بطريقة متميزة تبرز فيها مدى أهميتها وصحتها وفائدتها.
- لا تدخل في مناقشة مواضيع عديدة، وركز على المواضيع ذات الأولوية.
- فتنش عن جوانب الاتفاق مع الآخرين لتبدأ منها.
- عند الوصول إلى الهدف، اتخذ إجراءات سريعة لتأكيد اتفاق الجميع عليه، ولا تغامر بخسارته من جديد.

## الاستماع الإيجابي:

- يشجع على استمرارية الحوار.
- ينمي العلاقات بين المتحاورين.
- تفهم وجهات نظر الآخرين وتقديرها.

### البساطة والوضوح:

- وصول الأفكار والآراء إلى المتحاورين بشكل صحيح.
- عدم خلق حالة من التشويش أو الارتباك لدى المتحاورين.
- ضمان استمرارية التركيز والمتابعة لدى المتحاورين.
- جذب المتحاورين وتجنب الملل والانصراف عن النقاش.
- الوصول إلى هدف الحوار بنجاح.



### الجاذبية:

- خلق جو من المرح والدعابة بين المتحاورين.
- بناء جسر من التفاهم بين المتحاورين يضمن استمرارية الحوار.
- تقليص الفجوة بين المتحاورين مهما كانت الفروق الفردية بينهم.
- كسب ثقة المتحاورين.
- تجنب الملل أو النعاس أو الانصراف عن المتحاور الآني أو المستقبلي.

### احترام الآخرين:

- تفهم آرائهم وأفكارهم ومعتقداتهم وقناعاتهم والتعرف على أسبابها ومصادرها.
- تشجيع الآخرين على الكلام وضمان استمرارية الحوار.
- تجنب الدخول في جدل عقيم أو خصومات عنيفة.
- تشجيع الآخرين على الاستفسار والسؤال بصراحة دون خوف أو خجل.
- خلق الرغبة الصادقة لدى المتحاورين في تحقيق أهداف الحوار و الاتفاق.
- مساعدة الآخرين على بناء الذات.

### ضبط الانفعالات:

- إعطاء مساحة أكبر في فهم الآخرين، ومعرفة وجهات نظرهم وآرائهم المختلفة حول الموضوع.
- فسح المجال لنقاش أوسع وأشمل وأقدر على الوصول إلى هدف الحوار.

- تبنى الآراء والأفكار اعتماداً على الاقتناع الكامل وعدم فرضها على المتحاورين بالقوة.
- عدم تحويل جلسات الحوار البناء إلى جلسات من النقاش العقيم أو حروب بين الأفراد والجماعات.

#### التوجه نحو الهدف:

- اختصار الوقت والجهد للوصول إلى الهدف.
- التركيز على النقاط ذات الأهمية، والابتعاد عن الأمور الأقل أهمية وتأثير.
- التوازن في طرح الأفكار وعدم التوجه إلى جانب واحد دون غيره من الجوانب ذات الأهمية.
- تركيز اهتمام المتحاورين وتوجيههم نحو هدف الحوار بدلاً من التشتت في مواضيع عديدة متفاوتة الأهمية.

#### الثقة بالنفس:

- خلق جو من الثقة بين جميع المتحاورين.
- التأثير الإيجابي على المتحاورين.
- تحقيق هدف الحوار بسرعة ونجاح.

#### حضور البديهة ودقة الملاحظة:

- اختيار الوقت المناسب للكلام والوقت المناسب للإصغاء.
- تحريض المتحاورين على الكلام والاستفسار في الوقت المناسب.
- ملاحظة التغيرات التي يمكن أن تطرأ على المتحاورين، والتعامل معها بمهارة وحكمة وفي الوقت المناسب.
- تحري الفروق الفردية بين المتحاورين، ومحاولة تجاوزها للوصول إلى انسجام تام بين المجموعة.
- اختيار اللحظات الحاسمة للبت في الموضوع، وتحديد نقاط الاتفاق والانسجام بين المتحاورين والالتزام بها.
- التوقف الإيجابي عند ظهور بوادر الجدل أو الصراع أو الخصومة، وتوجيه الحوار سريعاً بالاتجاه الأنسب.

#### الموضوعية:

- إعطاء كل طرف من المتحاورين الفرصة كاملةً للتعبير عن الآراء والأفكار ومناقشة نقاط الجدل وتوجيه الاستفسارات.

- إعطاء كل جانب من الحوار حقه من النقاش، وعدم التركيز على بعضها.

#### الصبر والالتزان:

- القدرة على التحاور وتفهم الطرف الآخر واستيعابه.
- القدرة على تجاوز صعوبات الحوار، كتمسك الطرف الآخر بأرائه وأفكاره.
- القدرة على السيطرة على الانفعالات، وتجنب الغضب.
- القدرة على تفهم طبيعة مقاومة الأفراد للتغيير، وصعوبة إحداث التغيير.
- القدرة على التحرر من المشاعر العداائية والفروق بين الأفراد، وتجاوز المواقف الصعبة المتوترة بين المتحاورين.

#### الحزم:

- اختيار اللحظة المناسبة لوضع النقاط على الحروف، وتوحيد وجهات النظر، وإلزام المتحاورين بنقاط التوافق النهائية.
- اختيار الطرف المناسب لاتخاذ إجراءات متابعة سريعة، تهدف إلى تحقيق هدف الحوار وإلزام المتحاورين بنتائجه.
- توفير الجو المناسب الذي يقلل من خلافات المتحاورين، وخروجهم عن موضوع الحوار، واضطرابهم وتشتتهم بين الحقائق والفرضيات.
- إدراك أهمية مراعاة الفروق الفردية بين المتحاورين، ومحالات التفاوت المختلفة لديهم، وتأثيرها في نجاح أو فشل الحوار.

#### الزمان والمكان:

- أهمية اختيار الطرف المكاني المناسب الذي تتوفر فيه المساحة الكافية، والإضاءة الجيدة، والتهوية، ودرجة الحرارة المناسبة.
- أهمية اختيار الطرف الزماني المناسب، بحيث لا يكون الحوار في أوقات راحة المتحاورين أو طعامهم، أو عملهم، أو خلال وقت ضيق ومحدود.

#### الفروق بين الأفراد:

- أهمية مراعاة الفروق الفردية بين المتحاورين، مع الإيمان بأن اختلاف الطبائع والصفات أمر وارد جداً، ومن الممكن تجاوزه بمهارة ونجاح.
- أهمية إدراك طبيعة النفس البشرية التي تقاوم التغيير، وبأن هذه المقاومة نسبية تختلف من فرد لآخر ومن موقف لآخر ومن موضوع لآخر، وأن درجة المقاومة ترتبط إلى حد كبير بمهارات الحوار وخصائص المتحاورين.

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

