



## حقيبة مهارات الحوار الفعال

## الوحدة الأولى

الوحدة	الجلسات	الوقت	الهدف السلوكي	مفردات الوحدة
الوحدة الأولى (مدخل عام)	الجلسة الأولى (تمهيد)	٨ - ٩:٤٠	تحديد فطرة الخلاف وكيفية التعامل معها	(تعارف) فطرة الاختلاف حتمية الخلاف الطريقة المثلى في التعامل خريطة الحقيبة
	الجلسة الثانية ( مفهوم الحوار )	١٠ - ١١:٤٠	تحديد مفهوم الحوار	الحوار في اللغة الحوار في الاصطلاح المصطلحات المتشابهة
	الجلسة الثالثة (أهمية الحوار)	١٢ - ١:٤٠	تحديد أهمية الحوار ووظائفه وتمييز صور الحوار المختلفة	الأهمية والوظائف صور الحوار



## الجلسة الأولى

(مهَيِّدٌ)

(١/١/١)

### فطرة الاختلاف

في الحديث الصحيح عن رسول الله ﷺ أنه قال : « إن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض ، فجاء بنو آدم على قدر الأرض: جاء منهم الأحمر والأبيض والأسود، وبين ذلك، والسهل والحزن، والحبيث والطيب، وبين ذلك " ١ .

من فوائد هذا الحديث الدلالة على وقوع الاختلاف في أصل الخلق، فباختلاف التربة التي خلقوا منها تختلف طبائعهم ونفسياتهم وتصرفاتهم، ولذا شبه النبي ﷺ معادن الناس بمعادن الأرض التي خلقوا منها فقال ﷺ : " الناس معادن كمعادن الذهب والفضة خيارهم في الجاهلية خيارهم في الإسلام إذا فقهوا " ٢ .

وحتىمة الخلاف بين الناس فطرة ملموسة ومشاهدة، ومن ذهب يبحث عن نحو الاختلاف أبداً، وتسوية البشر كرجل واحد، فقد طلب شططاً وبحث عبثاً، ونتيجة هذا الاختلاف وقع الخلاف بينهم أفراداً وجماعات، ولم يأت الإسلام في تصرفات شريعته الغراء، إلى مقصد نحو الاختلاف الجبلي، وإنما لنشر الوفاق بين النفوس وتربيتها على الائتلاف، والبعد عن النزاع والاختلاف.

(١) صحيح سنن أبي داود / أول كتاب السنة، الشيخ الألباني .

(٢) صحيح الجامع الصغير، الشيخ الألباني.



(٢/١/١)

## الطريقة المثلى فى التعامل مع الخلاف

الخلاف حاصل بسبب اختلاف أصل الخلقة بين بني البشر واختلاف أوطانهم ولغاتهم وظروف نشأتهم، وطرق تربيتهم، ومستوى تعليمهم وثقافتهم، واختلاف قبائلهم وأنسابهم، وتنوع الشدائد والتجارب التي تمر عليهم.

**ذلك الخلاف قد ينتج عنه أحد أمور ثلاثة :**

- أولها : التنازع والخصام بالقول أو بالسنان حتى يغلب أحدهم الآخر، فينتهي الخلاف . صوريا . بغلبة أحد الطرفين .
- ثانيها : القهر بالقوة والسلطة، فيلجأ أحد الطرفين إلى إرغام المخالف على قبول رأيه، وبالتنازل عن رأيه الأصلي خوفاً أو قهراً... والنتيجة حقن النفوس بالأحقاد والضغوط، وتأصل الخلاف والعداوة .
- ثالثها : الحوار والنقاش والتفاهم حتى الوصول إلى حل يميل إلى أحد الطرفين أو يكون وسطاً بينهما، وهذا الخيار الأفضل .

ومما سبق " يبدو واضحاً أن الاختلاف سائغ وقوعه في مجتمع المسلمين وغيرهم ما دام في حدود الشريعة وضوابطها، وهو بهذه الصفة مصدراً من مصادر الإثراء الفكري ووسيلة للوصول إلى القرار الصائب، وما مبدأ الشورى الذي قرره الإسلام إلا تشريعاً لهذا الاختلاف الحميد قال تعالى: { وأمرهم شورى بينهم } وقال تعالى { وشاورهم في الأمر }<sup>٣</sup> .

ولذا جاءت هذه الحقيبة التدريبية لمناقشة " مهارات الحوار الفعال " مقدمة لمنسوبي هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بغية تطوير أداء العمل الذي يقومون به مع الجمهور الذين يباشرون التعامل معهم ولا سيما في الميدان .

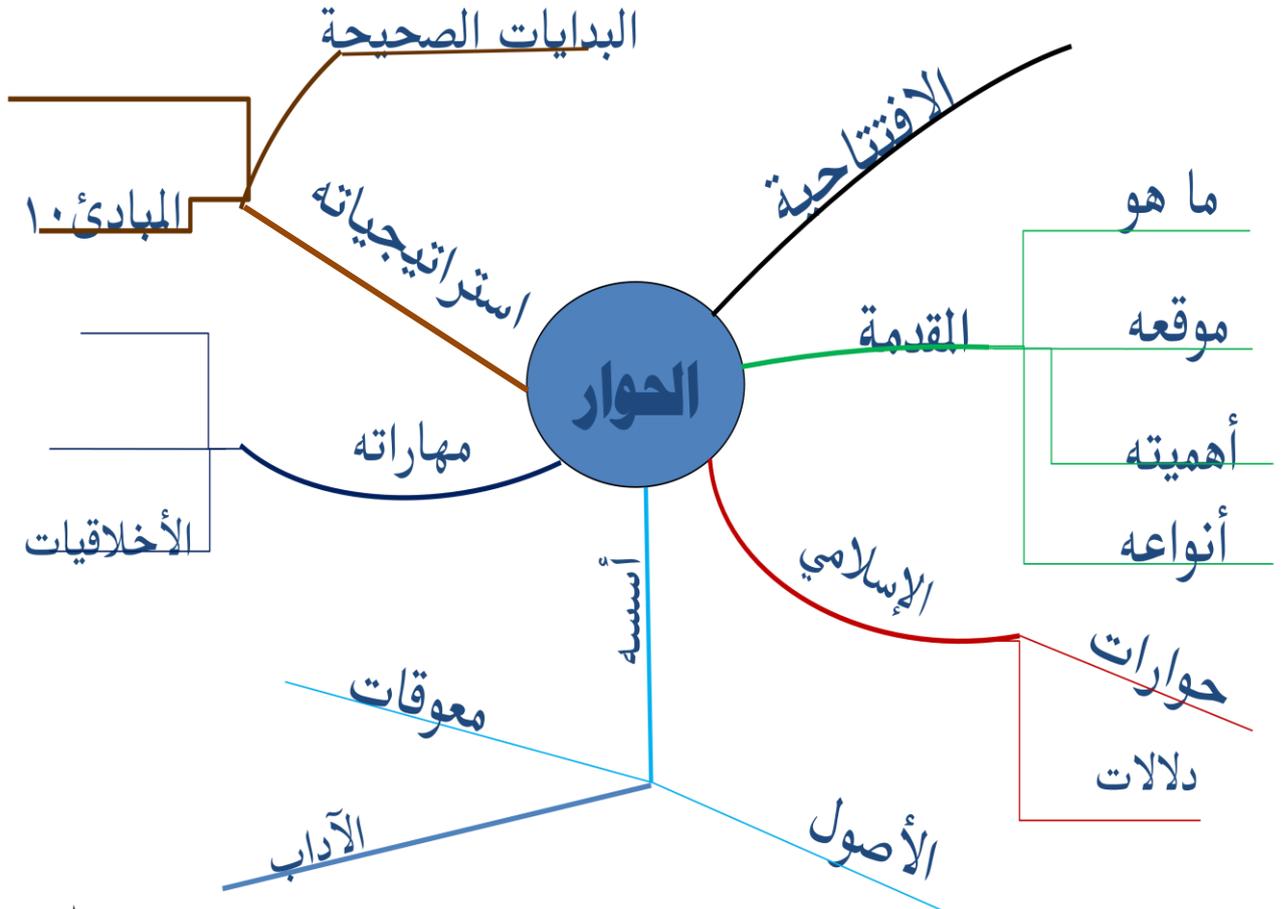
(٥) أدب الخلاف :عبد بن بيه : ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الرابطة بمكة : موقع صيد الفوائد : ص ٤-١٠ .





(٣/١/١)

خريطة الحقيبة :



٨



## الجلسة الثانية

### ( مفهوم الحوار )

(١/٢/١)

#### الحوار في اللغة

الحوار : أصله من الحور ، والحور : بمعنى الرجوع عن الشيء وإلى الشيء، وفي الحديث: " من دعا رجلا بالكفر وليس كذلك حار عليه " (صحيح الترغيب والترهيب للألباني).

وجاء في المعجم الوسيط: ( حاوره ) محاوره : جاوبه وجادله ، و( تحاورا ) تراجعوا الكلام بينهم وتجادلوا.

ومنه المحاوره والحوار: وهو تراجع الكلام، وقد ورد في القرآن الكريم في ثلاثة مواضع؛ الأول والثاني: في قصة أصحاب الجنة في سورة الكهف : { فقال لصاحبه وهو يحاوره } . والثاني : { قال له صاحبه وهو يحاوره } .

الثالث : في قصة المظاهرة في صدر سورة المجادلة : { قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله سميع بصير } .

وخلاصة هذا الجولة مع اللغة والمعاجم يتضح ما يلي :

أن المحاوره هي : المجاوبه .

والتحاور هو : التجاوب.

والحوار هو : مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة.





(٢/٢/١)

## الحوار في الاصطلاح

الحوار هو: "المراجعة والمناقشة في الكلام بين طرفين حول موضوع محدد"، ولا يشترط أن يكون موضوع المحاورة علمياً أو جاداً .

وهل يشترط أن تكون المحاورة بالكلام أم يمكن أن تكون بالكتابة، أو بالتعبيرات غير اللفظية مثل: السكوت وتعبيرات الوجه أو نبرات الصوت؟!

وكل نقاش بين طرفين حول موضوع محدد هو حوار، وهذا الحوار قد يكون هادئاً أو صاخباً، ويمكن أن يكمل كل طرف الآخر أو يعارضه أو يكذبه .

ويمكن تعريف الحوار والمخاطبة في الاصطلاح بأنه :

مناقشة الكلام ومراجعته بين طرفين أو أطراف يقصد بها تصحيح كلام ، أو إظهار حجة ، أو إثبات حق ، أو دفع شبهة أو رد الفاسد من القول والرأي .

ومن هنا يتضح أن للحوار أركان ثلاثة :

- الأول: طرفين أو أكثر .
- الثاني: قضية مختلف فيها بينهم .
- الثالث: صدور الكلام ومناقشته ورجوعه .



(٣/٢/١)

## المصطلحات المتشابهة

(المجادلة) ، و(المناظرة) ، وهذا تفصيل ذلك :

- كل حوار قرن بالخصومة والشدة وأدى إلى شقاق فهو **المجادلة**، وقرن الله بينهما في قضية المظاهرة في صدر سورة المجادلة، والمجادلة : من الجدل وهو في اللغة شدة فتل الجبل ، ورجل أجدل إذ كان قويا في الخصام . و( جادله ) : ناقشه وخاصمه .
- أما الحوار الذي يقصد به الوصول إلى الحق حتى يصيرا إلى رأيٍ واحدٍ فهذه المناظرة، قال في المعجم الوسيط: ( ناظر ) فلانا : باحثه وباراه في الحاجة، و(تناظر) القوم في الأمر : تجادلوا وتراضوا، وهي محمودة في الأصل ، وتشبه الحوار.
- " المناظرة " : هي تردد الكلام بين شخصين يقصد كل واحد منهما تصحيح قوله وإبطال قول صاحبه ، مع رغبة كل منهما في ظهور الحق .
- فالحوار إذا قرن بالمقصد الحسن ، فهو ( الحوار المحمود ) أو ( المناظرة ) وهي :

تردد الكلام بين شخصين يقصد كل واحد منهما تصحيح قوله وإبطال قول صاحبه ، مع رغبة كل منهما في ظهور الحق.

- وإن قرن به قصد الشقاق والخصومة والشدة فهو ( المجادلة ) وهي :

المفاوضة على سبيل المنازعة والمغالبة لإلزام الخصم.



## الجلسة الثالثة ( أهمية الحوار )

(١/٣/١)

### الأهمية والوظائف

- الحوار هو الأداة الأولى في الدعوة إلى الله، وأداة لكشف الباطل وإظهار الحق مكانه.
- الحوار يقوي الصلات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، ويرشّد الأفكار السلبية، ويحسم الخلاف بين الناس، ويقرب وجهات النظر.
- الحوار يثرى الحركة العلمية، ويشجع الدراسة والبحث، وإعادة النظر في النتائج.
- الحوار يسهم في التعرف على وجهات نظر الآخرين، وتقويمها، وتصويبها.
- الحوار يحقق التعايش السلمي بين الأمم والشعوب المختلفة، ويحفظ كرامة الجميع.
- الحوار أداة لتشخيص الواقع، وجمع المعلومات، وتمحيصها .
- الحوار أداة لتحقيق مفهوم الوحدة الوطنية، وتقوية اللحمة الدينية .
- الحوار يزيل الشبهات والشائعات حول موضوعٍ ما يهم الأطراف المتحاوره.
- الحوار فيه تدريب للأجيال على آداب المناقشة.





(٢/٣/١)

**صور الحوار**

من المهم جداً التذكير دوماً بأن هدف الحوار هو تحطيم الفكرة السيئة، وليس تحطيم رأس صاحبها!

وبالنظر لهذا الهدف يمكن تقسيم الحوارات إلى ما يلي :

- (١) **حوارات إيجابية** : وهو كل حوار مفيد يؤدي إلى النتائج الإيجابية المطلوبة .
- (٢) **حوارات سطحية** : وهو كل حوار ليس له أهداف محددة فقط مضيعة للوقت.
- (٣) **حوارات سلبية** : وهو كل حوار مضر يؤدي إلى الشقاق والحقد والبغضاء .

وهناك مجموعة من السلوكيات التي تحدد صورة الحوار النهائية، كالتالي :

١. **السطحية** : وتعني ظهور المعلومات والحقائق في صورة ضعيفة بعيدة عن العمق والدليل والحجة .
٢. **العدمية** : وهو اعتقاد أحد الطرفين أو كلاهما صواب موقفه ورأيه، وانعدام الصواب في رأي مخالفه وموقفه .
٣. **المحبة** : بأن يخيم على أجواء الحوار المحبة والحرص على الاتفاق والائتلاف، والوصول إلى الحق ومحض النصيحة، والشفقة والرحمة والرأفة .
٤. **الإلغاء** : إلغاء الآخر، وعدم احترام شخصه أو رأيه أو تقبل تبريره ومنطلقاته .
٥. **التسلط** : رفع الصوت والتهديد بالقوة، والتخويف أدوات للتسلط في بعض الحوارات الشكلية فقط .
٦. **الطريق المسدود** : ويتمثل في العناد والإصرار على الخطأ، بعد بيان الحجة والدليل والبرهان، مما يوقع الآخر في نهاية طريق مسدود .



٧. **التكافؤ** : كثيراً ما نشاهد حوارات عبر وسائل الإعلام، ندرك منذ بدايتها النتيجة التي ستحصل، بسبب عدم تكافؤ المتحاورين علمياً أو في طريقة الحوار والكلام والمناقشة.
٨. **المناوره** : وهو تعمد أحد الطرفين تغيير موضوع المحاوره كلما أحس بقوة دليل وحجة المقابل .
٩. **المسئولية** : عدم تحمل أحد الأطراف لكلامه وإحالاته على غيره، كأن يقول هكذا قالوا .. وهكذا يفعلون ... وليس لديه دليل عليه هو أحد صور عدم المسئولية في الحوار .
١٠. **المعاكسة** : نقض الكلام المدلل من أحد الطرفين بنقيضه تماماً بغية التشويش هو أحد ضروب المعاكسة في الحوار.
١١. **التصيد** : ويكون باختيار بعض الكلمات الموهمة في كلام المقابل والتعليق عليها وتحميلها أكثر مما تحتمل ، وتحويل الحوار حولها بدلاً من الموضوع الأصلي.
١٢. **إثبات الحقيقة** : هو سلوك يتمثل في المقصد الحسن والنية الصادقة في الوصول إلى الحقيقة مهما كان مصدرها .



( جماعي )

نشاط ٤/٣/١

مع أفراد مجموعتك قسم السلوكيات السابقة حسب نتيجة الحوار (إيجابي أو سطحي أو سلبي)

الإيجابي	السطحي	السلبي