

كتاب فيه دقائق

ملخصات لكتب عالمية تصدر عن
مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

سبتمبر 2026

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة
MOHAMMED BIN RASHID AL MAKTOUM
KNOWLEDGE FOUNDATION

5 | عام الأسرة
5 | YEAR OF FAMILY
PEI UAE

من يملك المعرفة، يملك الحاضر ويملك مفاتيح المستقبل.

المحادثة التي تُغيّر كل شيء

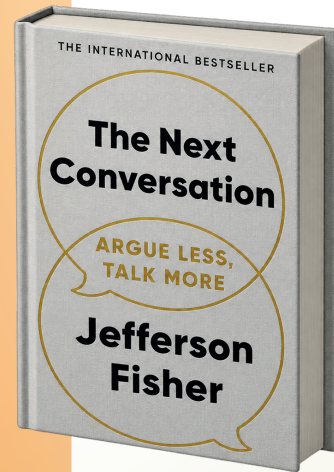
كيف تتحول أصعب محادثاتك إلى فرص ذهبية؟

سلسلة التطوير الذاتي



للكاتب

جيفرسون فيشر

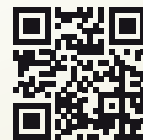


بالعربي

إحدى مبادرات مؤسسة
محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة



عدد
242



نسخة رقمية



كيف تتحول أصعب محادثاتك إلى فرص لعلاقات أقوى

التواصل، التحضير، الحزم: ثلاث أدوات لمحادثة
تكسب فيها نفسك والطرف الآخر

كم مرة خسرت فرصة عمل أو ترقية وظيفية
إثر جدال مع مديرك؟ أو حدثت مشكلة
عائلية إثر سوء فهم مقصدك من الحديث؟
أو وصلت إلى مرحلة اليأس من خوض
الأحاديث ذاتها وكأنك تدور في دوائر مفرغة
دون جدوى؟ جميعنا بلا شك عُرضة للوقوع
في مثل هذه المواقف.

يستعرض المحامي جيفرسون فيشر في
كتاب «المحادثة التالية» تقنيات عملية
للتواصل الفعّال في مختلف المواقف التي
نتعرض لها في الحياة اليومية، سواءً في
العمل أو العائلة. ويوضح أن فهم الطرف
الآخر في عملية التواصل يساعد في جعل
الجدال أكثر إيجابية والتعبير عن وجهة
نظرك باحترام وتجنب حدوث أي مقاطعات أو
إساءات خلال التواصل.

ما الذي أحتاج إليه للتواصل بفاعلية؟

لا تقتصر أهمية التواصل الفعّال على
توضيح وجهات نظرنا فحسب، فكلماتنا
وطريقة تعبيرنا تؤثران في مشاعر الآخرين
وتصرفاتهم مستقبلاً. فمثلاً حديثك مع
طفلك عن مشاعر الخوف لديه، يؤثر في
طريقة مواجهته للخوف وكل من يراه خائفاً
من حوله لاحقاً.

ويشمل ذلك الأحاديث العابرة في حياتنا
اليومية مع الزملاء أو الأصدقاء والتي قد تلهم
كثيراً منهم ممن يمرون بظروف قاسية. فإن
مهارات التواصل الجيدة ضرورية لبناء علاقات
ومجتمعات أكثر صحة.

**وهنا تكمن أهمية الأدوات المساعدة في أن
تكون متواصلين بكفاءة وإقناع أكبر، وهي:**



الحزم



التحضير



التواصل



في ثوانٍ...

القيادة.. ليست منصباً بل سلوك

لطالما ظننّا أن القائد هو من يجلس أعلى
الهرم، ويُصدر الأوامر، ويملك كل الإجابات.

لكن الكتب العظيمة عن القيادة جاءت لتنسّف
هذه الصورة تماماً.

القائد الحقيقي ليس من يملك السلطة، بل
من يملك التأثير. ليس من يتحدث كثيراً، بل
من يجعل الآخرين يؤمنون ويعملون ويبدعون.

القيادة اليوم لم تعد في السيطرة، بل في
التمكين. لم تعد في اتباع التعليمات، بل في
بناء الثقة في عالم مضطرب وسريع التغير.

في هذا العدد من نشرة «كتاب في دقائق»
التي تصدر عن مؤسسة محمد بن راشد آل
مكتوم للمعرفة، نغوص في أهم ما كُتب عن
هذا الفن في كتب القادة الذين صنعوا الميدان،
لا المكتب.

اخترنا لكم خلاصات تمنحكم جوهر التجربة، لا
نظريات معقدة.

لأننا نؤمن في هذه النشرة بأن كل واحد منا
قائد في موقعه؛ في بيته، في عمله، في
مجتمعه. وقراءة كتاب واحد عن القيادة قد
تكون هي اللحظة التي يبدأ فيها كل شيء.

جمال بن حويرب

المدير التنفيذي

لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

لماذا لا يكفي أن نتحدث؟

لكن التواصل الحقيقي لا يعني بالضرورة الاتفاق أو الراحة أو التنازل الدائم. فأنت لا تستطيع التحكم في استجابة الطرف الآخر أو رغبته في التقرب منك، وأحياناً يكون الامتناع عن التواصل هو القرار الأمثل. فقد يبقى التواصل الصادق غير مريح، وقد لا يكون بعض الأشخاص مستعدين أو ليس من الآمن التفاعل معهم أصلاً.

لذلك، الهدف ليس فرض التقارب في كل محادثة، بل التعامل معها بثقة وتحكم كافيين لفهم ما هو ممكن فعلاً. هذا الفرق يمنع التواصل من أن يتحول إلى إرضاء الآخرين على حساب نفسك: فإمكانك أن تسعى إلى الفهم دون التنازل عن حكمك أو قيمك أو حدودك. فالتواصل خيار تتخذه في طريقة تعبيرك، لا ضماناً بأن العلاقة ستصبح أقرب أو أكثر راحة بعد كل حوار صعب.

لضمان التواصل الفعّال، يجب ألا تقتصر عملية التواصل بينك وبين الآخر على إرسال المعلومات واستقبالها فحسب، بل عليك أن تُبدي له أنك تفهمه وتفهم ما يقوله. غالباً عند دخولنا أي نقاشات، نتوقع من الطرف الآخر الاعتراف بخطئه أو تأييد مشاعرنا، بدلاً من الإنصات وفهم بعضنا بعضاً.

لذلك كثيراً ما يتحول النقاش إلى صراع على الفوز بإقناع الآخر بدلاً من فهمه. ومن الجدير بالذكر أنه ليس عليك تأييد الطرف الآخر في وجهة نظره للتواصل معه، إلا أن فهمك وتوضيحك لذلك يعد أمراً كافياً.



لكن ما الذي يعوق عملية التواصل؟

هناك أربعة موانع قد تعوق عملية التواصل بفاعلية وهي:



حاجز التكنولوجيا

قد تمنحنا بعض الرسائل الإلكترونية أو النصية انطباعاً مختلفاً عن قصد المرسل، لأنها لا تنقل نبرة الصوت أو تعبيرات الوجه. فمثلاً، قد تبدو رسالة مثل «حسناً» باردة أو غير متحمسة، بينما يكون المرسل متحمساً لكنه يكتب بسرعة.



الشعور بالتردد والنقص

يصعب علينا التعبير مباشرة أحياناً، فنجنب التواصل البصري وتفعيل لغة الجسد كما ينبغي، أو نميل إلى قول عبارات باهتة غير مُعَيَّرة، الأمر الذي يُضعف عملية التواصل لأننا عندما نكون غير مباشرين، لا يستطيع الآخرون فهم حاجتنا وأفكارنا.



التعصب الفكري

نميل أحياناً إلى رفض الأفكار المختلفة عن أفكارنا دون محاولة فهمها، مما يصعب التواصل مع من يرون الأمور بشكل مختلف. فمثلاً، قد ترفض اقتراح زميلك لتنظيم اجتماعات الفريق بطريقة جديدة باعتباره «معقداً للغاية» دون التعرف على وجهة نظره.



لغة الجسد

أحياناً نخوننا لغة الجسد ولا تتوافق مع أفكارنا ومشاعرنا المراد إيصالها للطرف الآخر، فمثلاً عند رغبتك في التركيز على موضوع ما تجد أنك تُثني حاجبك أو تعصر عينيك، في حين يفهمها الآخرون انزعاجاً أو تقليل احترام لما يقولونه.



لذلك احرص على نقاش الأمور المهمة وجهاً بوجهاً وبين «إرسال الرسالة» و«تحقيق التواصل». فالرسائل الرقمية فغالة في نقل الكلمات من شخص لآخر، لكنها تُفَرِّغ كثيراً من المعلومات العاطفية التي تساعد المتلقي على تفسيرها تفسيراً صحيحاً، مثل: نبرة الصوت، وإيقاع الحديث، وتعبيرات الوجه، والتواصل البصري، وردود الفعل الفورية، كلها عناصر تساعد المستمع في فهم مقصد المتحدث. يضطر القارئ من دونها إلى ملء الفراغات بنفسه أحياناً، بتفسير لم يقصده المرسل إطلاقاً. وحين يكون الفرق العاطفي مهماً، ينصح فيشر بالانتقال إلى وسيلة تواصل أغنى بدلاً من محاولة حل سوء الفهم برسائل متتالية متزايدة الطول؛ فمكالمة هاتفية تعيد نبرة الصوت، ومحادثة وجهاً لوجه تضيف تعبيرات الوجه والإشارات الجسدية. والدرس الأعمق أن التواصل الفعّال لا يُقاس بمجرد إرسال المعلومة، بل بما إذا كان الطرف الآخر قد استقبل المعنى والمشاعر والنية التي قصدتها فعلاً.

كيف أستعد لتحقيق التواصل الفعّال؟



يعد التحضير ثاني أداة لتحقيق التواصل الفعّال، وذلك من خلال تحضير ثلاثة أمور:

طريقتك في التعامل مع
المحادثات الصعبة

الموضوعات التي تنوي
مناقشتها

أهدافك من النقاش الذي
ستخوضه

حدد أهدافك وقيمك

ولا داعي لوضع ضغط زائد على محادثة واحدة. فعنوان الكتاب «المحادثة التالية»، يعكس فكرة أن التواصل عملية مستمرة، ليست عملية واحدة ستحل كل شيء دفعة واحدة. وغالباً ما تحدث المحادثات الأولى في وقت يكون فيه الطرفان متحفظين أو منفعلين أو لم يحسما بعد ما يريدان قوله بالضبط. على عكس المحادثة التالية التي يمكنك فيها تصحيح سوء فهم، أو توضيح ما قصده، أو الاعتذار، أو إعادة صياغة القضية، أو الحديث بانفعال أقل ببساطة.

وبدلاً من التخطيط لمحادثة مثالية بذهنك وتوقع أن يسير الطرف الآخر وفق النص المرسوم، اختر هدفاً أصغر وأكثر واقعية: اسأل نفسك ماذا تريد أن تتعلم أو تفهم، وحدد القيمة الشخصية -كالصبر أو الصدق أو اللطف- التي ستوجّه تصرفك، ثم دع محادثة تؤدي لأخرى حتى تتسع العلاقة بما يكفي للمضي قدماً.

إن التفكير مسبقاً في كيفية تصرفك أثناء المحادثة، من خلال تحديد أهدافك وقيمك الشخصية من المحادثة مسبقاً، يساعدك في توجيه طريقة كلامك وضبط ردود أفعالك مع الآخرين فضلاً عن تسهيل اتخاذ القرار الأمثل.

وعلى الأهداف أن تكون واقعية وقابلة للتحقيق مثل: الحفاظ على هدوئك طوال النقاش ومحاولة فهم وجهة نظر الطرف الآخر. وتجنب الأهداف غير الواقعية مثل: توقع ردة فعل الطرف الآخر، لأنها غالباً لن تتحقق ومن ثمّ سيثعرك ذلك بالإحباط. أما تحديد قيمك الشخصية، فإن قررت أن الاحترام قيمتك الأساسية مثلاً، فستختار تلقائياً كلمات حيادية تعكس هذه القيمة.

ولكن كيف أحدد القيم الشخصية؟ اطلب من أصدقائك المقربين وأفراد عائلتك وصف سماتك الشخصية، أو استرجع بذاكرتك بعض المواقف التي شعرت خلالها بالفخر بطريقة كلامك أو النتيجة التي حصلت عليها، بناءً عليها استخلص القيم التي وجهت كلماتك حينها.

كيف أحافظ على تركيز محادثتي؟

1

أخبر الطرف الآخر بوضوح بما تريد مناقشته، وركز على قضية واحدة فقط في كل محادثة.

2

اشرح ما تريد تحقيقه أو كيف تريد أن تشعر أنتما الاثنان بعد ذلك.

3

اسأل الطرف الآخر إن كان مستعداً لإجراء حوار وفقاً لهذه الشروط.

بحدود القضية الحالية. وهذا يقلل الالتباس ويمنع تحوّل خلاف واحد إلى قائمة طويلة من كل مشكلة عالقة في العلاقة. وتُعرف هذه البنية بـ«الإطار»، الذي يمنح المحادثة اتجاهًا واحدًا واضحًا قبل أن يتوه أحد الطرفين في قضايا جانبية: تحدد فيه الموضوع، وتشرح النتيجة التي تأمل الوصول إليها، وتطلب من الطرف الآخر الموافقة على هذا الاتجاه.

إذا انحرف الحوار عن الموضوع، فتفاعل مع النقطة الجديدة دون تجاهلها وأعد توجيه النقاش بلطف باستخدام كلمات مفتاحية من موضوعك الأصلي. فمثلاً، يمكنك شكر الطرف الآخر وقول إن الأمر الآخر يستحق النقاش بحزم ولباقة لكنك تفضّل إنهاء الحديث الجاري أولاً. ويقوم هذا المبدأ على «الإقرار ثم التمسك»: أظهر أنك سمعت الانحراف عن الموضوع، مع التمسك

كيف أستعد لمناقشة موضوعات حساسة؟



عندما تعلم أنك ستناقش موضوعاً حساساً، احرص على خطوتين:

كن مباشراً وتجنب الغموض والأحاديث الجانبية، ابدأ بمقدمة تشرح جدياً الموضوع ثم انتقل لمناقشة النقطة الرئيسية، بذلك تظهر احترامك للطرف الآخر وتضمن استيعابه واستجابته بصورة أفضل.

احرص على تحديد وقت ومكان مناسبين للمحادثة، بحيث يكون المكان هادئاً وخالياً من المشتتات، والوقت ملائماً للطرفين وغير مفاجئ، مع الاستعداد المسبق لضمان حوار أكثر فاعلية وإنتاجية.

ويلعب التوقيت دوراً أساسياً في التحضير، وليس تفصيلاً ثانوياً. فأفضل وقت لتسهيل خوض محادثة صعبة هو قبل أن تبدأ أصلاً. وبعد اختيارك المكان والزمان، اسأل الطرف الآخر إن كان لديه «المساحة» أو «الطاقة» الكافية للحديث، لأن الشخص قد يملك وقتاً فارغاً من الناحية الشكلية لكنه يفتقر إلى المساحة العاطفية لنقاش جاد. وحتى لو كان كلاكما متاحاً فوراً، فتأجيل الحديث قليلاً قد يمنح كلا منكما وقتاً لترتيب أفكاره. وبمجرد بدء المحادثة، فالأفضل المباشرة بدلاً من الحديث العابر المتوتر. إن كان الخبير صعباً، فصارع به من البداية. فالوضوح يقلل القلق الذي ينشأ حين يشعر الطرف الآخر أن هناك أمراً ما دون أن يعرف ما هو بالضبط. أما عندما يبادر الآخرون لمناقشتك في موضوع شائك، دون استعداد مسبق، فرحب بتقدير وأنصت جيداً إليهم دون مشاركة تجاربك الشخصية على الفور، مع إمكانية طرح بعض الأسئلة لمساعدتك في فهم تفاصيل أكثر. تؤثر طريقة استقبالك مثل هذه المحادثات في مدى ثقة الآخرين بك مستقبلاً فيما يتعلق بالمعلومات الحساسة.

ما علاقة الحزم بالتواصل الفعال؟



يعد الحزم ثالث أداة لضمان فاعليّة المحادثات، فالتصرف بحزم يعزز ثقتك بنفسك، مما يسمح لك بالتصرف حتى في حالة الخوف، والاعتراف بالخطأ، والتعلم منه. لضمان التحدث بحزم عليك تجنب العادات الثلاث التالية:

استخدام كلمات غير ضرورية تُضعف رسالتك، مثل «ربما»، «فقط»، «نوعاً ما»، والاعتذارات غير الضرورية. فبدلاً من قول «أعتذر عن الإزعاج»، قل «شكراً لتفهمك» مثلاً. هذا التغيير البسيط يجعلك تبدو أكثر ثقة.

رفع الصوت في نهاية الجمل وكأنها تبدو أسئلةً يظهر كصورة غير واثقة. لذلك احرص على ثبات صوتك أو خفضه قليلاً في نهاية الجمل.

استخدام أصوات أو كلمات نستخدمها لملء فترات الصمت أثناء الكلام، مثل «همم»، «يعني»، و«كما تعلم»، فيصمتك مدة قصيرة تبدو أكثر احترافية وثقة من ملء الفراغ بهذه الكلمات. فينظر الناس عادةً إلى من ينتقي كلماته بعناية وإن كانت قليلة باحترام واهتمام.

الحزم ورسم الحدود

إن رسم الحدود عند التواصل مع الآخرين بمنزلة وضع قواعد شخصية لحماية ما يهمك، مثل: وقتك وعائلتك وراحتك النفسية. وبإمكانك توضيح حدودك من خلال الخطوات الثلاث التالية:



الالتزام بالعواقب المحددة، مثلاً إذا اتصل بك زميل في الساعة الثامنة مساءً، فلا ترد على الهاتف. بدلاً من ذلك، اتصل به صباحاً كما وعدت.



استخدام صيغة الشرط لشرح عواقب تجاوز الحدود، مثل: «إذا اتصلت بي بعد الساعة السادسة مساءً، فلن أرد وسأعود الاتصال بك في يوم العمل التالي».



استخدام عبارة تبدأ بـ «أنا» لتحديد الحدود، مثل: «أنا لا أرد على مكالمات العمل بعد الساعة السادسة مساءً لأن هذا الوقت لعائلتي».

وعلى الرغم من أهمية رسم الحدود، التي لا يحترمها إلا من يقدّر حقاً، فإن التحلي بالمرونة إن لزم الأمر مهم أيضاً في توضيح حدودك، وذلك لتجنب أي أضرار قد تؤثر في علاقاتك أو تظهر كصورة لا مبالية.

لماذا قول «لا» أصعب مما نتخيل؟



أي أنه إذا طلب منك زميلك في العمل تولي مشروع إضافي وأنت مشغول بالفعل، يمكنك قول: «لا، لا أستطيع تولي مشروع آخر في الوقت الحالي. أقدر اختيارك لي لهذه الفرصة. أتمنى لك التوفيق في المشروع!» لا داعي للاعتذار المطوّل أو تبرير رفضك بتفاصيل كثيرة. فمعظم مخاوفنا من إحباط الآخرين مبالغ فيها أكثر مما نظن؛ وإن أصرّ الشخص على معرفة السبب، يكفي أن تكرر إجابتك بهدوء دون الدخول في تفاصيل إضافية.

إن تعلّمك قول «لا» -بجانب ثقتك ورسمك الحدود- من أهم المهارات التي تساعدك في إدارة وقتك وطاقتك، وتمكينك من اتخاذ القرارات بناءً على ما تريده، وليس ما يتوقعه الآخرون منك. ولعلك تتساءل لماذا قول «لا» مهارة؟ لأن التردد في رفض الطلبات أعمق كثيراً مما نتصور.

جرب أن تقول «لا» على النحو التالي:
قول «لا» أولاً + التعبير عن الامتنان + الختام بإيجابية

كيف تتحول الخلافات إلى نقاشات بناءة مثمرة؟

بعدما تعرفت على الأدوات الثلاث: التواصل، والتحضير، والحزم، كي تكون متواصلاً بكفاءة وإقناع أكبر. لنناقش معاً كيفية إدارتك الجدل، إذ يقدم فيشر أربع نصائح لتحويل الخلافات إلى نقاشات مثمرة وبنّاءة، وتشمل:

متابعة الأمر بحوارات إضافية للوصول إلى حلول أفضل

التعامل مع ردود الفعل الصعبة كالإهانة والدفاع عن النفس

الحفاظ على الهدوء والتركيز على التواصل بدلاً من السعي للفوز

فهم مسببات الخلافات وكيفية تصاعدها

لنتناول كلاً منها بالتفصيل.

أولاً: تعرّف لماذا يحتد النقاش؟

عادةً ما تمر النقاشات بمرحلتين وهما: التصعيد والتهدئة. ويحدث التصعيد إثر تعرض الجسم لمحفزات، قد تكون:



محفزات نفسية

تُهدد هويتك وعلاقاتك، مثل: الخوف من الرفض، أو تشكيك أحدهم في قدراتك، أو القلق بشأن فقدان علاقات مهمة.



محفزات جسدية

تُهدد جسدك، مثل: وقوف شخص ما بقرب شديد منك، أو رفع صوته، أو إتيانه بحركات مفاجئة.

إن فهم أنواع المحفزات التي تؤدي إلى احتدام النقاش يساعدك في السيطرة عليه تدريجياً، فالتعرض لأي من هذه المحفزات يجعل الجسم يتعامل مع النقاش وكأنه أصبح مصدر تهديد، فيفجّل وضعية المحارب، أي أنه يفرز مزيداً من الأدرينالين، مع زيادة معدل ضربات القلب. وبالتالي تقل القدرة على التفكير بوضوح، ما يجعل بعض الأشخاص يعبرون من خلال الصراخ أو الهجوم بدفاعية.

كما أن فهمك المحفزات سيساعدك بطريقتين: الأولى: أن تضبط نفسك قبل انفعالك. والثانية: أن تسأل نفسك عند انفعال أحدهم عليك: «ما المحفز الذي أثرته لديه؟» بدلاً من الرد بالغضب.

أما التهدئة، وهي المرحلة الثانية من النقاش، فتحدث عند انسحاب أحد طرفي النقاش، أو عند الوصول إلى طريق مسدود، أو عند توصلكما إلى تفاهم متبادل. وعادةً ما يشعر الناس بالإرهاق العاطفي والجسدي خلال هذه المرحلة، أي أن معدل ضربات القلب يتباطأ، ويعود التنفس إلى طبيعته، ويعود التفكير المنطقي.



ثانياً: ابتكر أسلوبك الخاص في التهدئة

إن التركيز على عملية التواصل ذاتها بدلاً من إثبات وجهة نظرك للطرف الآخر، يساعدك في النقاش بهدوء وبناء علاقات أقوى. فالتركيز على إثبات وجهة نظرك غالباً ما يضر بالعلاقات ويولد لديك الاستياء، لأنه ببساطة من النادر أن تستطيع تغيير وجهة نظر الطرف الآخر.

لذلك جرّب عند حدوث اختلاف مع الطرف الآخر أن توجّه مجهودك نحو فهم مشاعره وأفكاره التي لا تعرفها، بهذه الطريقة يتولد في شخصيتك التعاطف مع الآخر للاستجابة برأفة بدلاً من إصدار الأحكام.

كيف أستحضر الهدوء داخلياً؟

قبل تصاعد الجدل:

1



تنفّس قبل أن تتكلم. عندما تشعر بتصاعد التوتر، خذ نفساً عميقاً وبطيئاً من أنفك. قبل الزفير، خذ نفساً عميقاً إضافياً، ثم أخرجه ببطء في ضعف المدة. هذا يُهدئ استجابة جسمك للتوتر ويمنحك وقتاً للتفكير بدلاً من رد الفعل التلقائي.

2



انتبه لجسديك. أغمض عينيك لحظات وابحث عن مناطق التوتر في جسمك. ثم، سمّ ما تشعر به وأخبر الشخص الآخر بذلك - يمكنك أن تقول مثلاً: «أشعر بأن صبري بدأ ينفد». عندما تُشارك مشاعرك بصراحة، فإن ذلك يُخفف التوتر ويُساعد الآخرين على فهم وجهة نظرك.

3



ابتكر شعاراً أو عبارة تحفيزية تعكس الهدف الذي تسعى إليه من النقاش، واحرص على استخدام كلمات إيجابية تركز على السلوك المرغوب فيه. فالصيغة الإيجابية تساعدك في الحفاظ على تركيزك وتدعم تحقيق الهدف بشكل أكثر فاعلية.



أثناء تصاعد الجدل:

غالباً ما نتحدث بسرعة كبيرة عند تصاعد الجدل لأننا نشعر بالانزعاج أو التوتر، ما يجعلنا نقول أشياء لا نقصدها أو نتحدث بطرق تزيد الجدل سوءاً. لذلك احرص على عمل وقفات من الصمت الاستراتيجي حينها. بإمكانك استخدام أحد نوعي الوقفات أثناء الجدل بحسب حاجتك:



وقفات طويلة

(من خمس ثوانٍ إلى عشرين ثانية)

عند تعرضك لأسلوب فظ أو غير لائق من أحدهم، إذ تدفعه وقفة الصمت هذه للتفكير في كلامه وإدراك خطئه.



وقفات قصيرة

(من ثانية إلى أربع ثوانٍ)

للتأكيد على أفكارك وإظهار ثقة أكبر وتأمل أعمق.

فالصمت هنا أكثر من مجرد أسلوب للتهديء؛ بل وسيلة للتحكم في الوقت خلال المحادثة. فكثير من الناس يتسرعون في الرد خوفاً من أن تجعلهم وقفة الصمت يبدو مترددين أو غير مستعدين، لكن على العكس: فالصمت المُتعمَّد يدل على أنك تختار كلماتك بعناية بدلاً من الانسياق وراء رد فعل اندفاعي.

كما تمنحك الوقفة وقتاً لتسأل نفسك: هل يستحق هذا الأمر أن يُقال فعلاً؟ وهل يجب قوله الآن؟ وهل سيقربك ردك من هدفك بالمحادثة؟ وهل ما زلت بحاجة إلى معلومات إضافية؟ كما تمنحك وقتاً لملاحظة تعبيرات الطرف الآخر ونبرته ولغة جسده. وبهذا المعنى، التحكم في إيقاع الحديث شكل آخر من ضبط النفس؛ فالشخص الأقل شعوراً بالضغط لملء كل صمت غالباً ما يكون الأكثر حريّة في الرد بترؤ.

ثالثاً: ماذا لو لم يُجدِ الهدوء نفعاً وتعرّضت للإهانة؟



قد لا يجدي الهدوء نفعاً، ويعتدي الطرف الآخر عليك لفظياً أو يقَدِّمُ أعذاراً غير مقنعة أو يقاطعك، فكيف تتعامل مع الاعتداءات بشتى أشكالها؟

الاعتداءات اللفظية

يشعر الأشخاص الذين يميلون إلى إهانة الآخرين بالقوة، وبدلاً من الانفعال ضع في اعتبارك الأساليب التالية:

اطرح سؤالاً عن نية الطرف الآخر أو الهدف من كلامه، فهذا يدفعه للتفكير في سلوكه وقد يؤدي إلى توضيح موقفه أو الاعتذار عند الحاجة.

تكرار ما قالوه أو اطلب منهم تكراره. عندما يضطر الناس إلى تكرار الإهانة، غالباً ما يشعرون بعدم الارتياح تجاه كلماتهم.

استخدام وقفة طويلة لترك كلماتهم تتردد في ذهنك. الصمت يمنع رد الفعل الذي يريده الشخص الآخر منك ويجعله يعيد التفكير فيما قاله.

الأعذار غير المقبولة

يعد تحمل المسؤولية من أهم عناصر الاعتذار الفعّال، وغالباً ما يميل الناس إلى التهرب من تحمل المسؤولية من خلال تقديم أعذار غير صادقة، مثل قول: «أنا آسف إن كنت مزعجاً»، أو التقليل من شأن أنفسهم مثل قول: «أنا شخص فظيع»، لذلك وجّه تركيزك لحاجتك إلى الاعتذار عن الفعل نفسه بدلاً من المسبب. عليك الاهتمام بعناصر أخرى للاعتذار الفعّال مثل: إظهار الندم، وتقديم تفسير، والاعتراف بالمسؤولية، وإظهار التائب، ومشاركة خطة لحل المشكلة، وطلب المغفرة.

المقاطعات

إن المقاطعات المستمرة تمنع التواصل الحقيقي وتُشير إلى عدم الاحترام. ويقاطع الناس الحديث لأسباب مختلفة، مثل: أنهم قد يرغبون في السيطرة على الحوار، أو قد يكون رد فعلهم عاطفياً. مهما كان السبب، إذا استمر أحدهم في مقاطعتك، ففكر في الردّ باتباع هذه الخطوات الثلاث:

إذا استمر في المقاطعة، فضع حدّاً واضحاً باستخدام عبارات تبدأ بـ «أنا». تقول مثلاً: «أنا أودّ إنهاء فكرتي قبل الردّ على فكرتك».

إذا قاطعك مرةً أخرى، فاستخدم اسمه، فمناداة الشخص باسمه تلفت انتباهه.

تجاهل المقاطعة في المرة الأولى، ثم بعد انتهاء الطرف الآخر من حديثه، واصل حديثك من النقطة التي توقفت عندها دون الانشغال بالرد على التعليق.

هذا يُتيح لك الحفاظ على الاحترام مع التأكيد على أنك تتوقع إكمال أفكارك. سيتوقف معظم الناس عن المقاطعة بمجرد توضيح هذا الحد.

الدفاعية

غالباً ما نصبح دفاعيين عند التعرض للانتقاد من أحدهم، مما يمنعنا من التواصل. وعندها نتوقف عن الاستماع ونركز على حماية أنفسنا بدلاً من محاولة فهم الشخص الآخر. فمثلاً إذا قال أحدهم: «أنت لا تُساعد أبداً في الأعمال المنزلية»، فقد نرد بانفعال: «هذا غير صحيح! لقد أخرجت القمامة أمس!» بدلاً من الاستماع إلى إحباطه.

وللتغلب على ردود الفعل الدفاعية:



ابدأ الجمل بضمير المتكلم «أنا» بدلاً من ضمير المخاطب «أنت».



أظهر أنك تتفهم وجهة نظر الشخص الآخر قبل مشاركة أفكارك، فذلك يُظهر احترامك لموقفه، حتى لو كنت لا تتفق معه.



خذ نفساً عميقاً واسأل نفسك إن كنت حقاً بحاجة إلى الدفاع عن نفسك. أحياناً يُساعد الصمت في سير الحوار سيراً أفضل من الجدل.



تجنب بدء الأسئلة بكلمة «لماذا». فالأسئلة التي تبدأ بـ «لماذا» غالباً ما تجعل الناس يشعرون وكأنك تشك في حكمهم أو تلومهم على فعل خاطئ، مما يدفعهم للدفاع عن أنفسهم.



تجنب توجيه رسائل ضمنية أو أوصاف للمخاطب خلال الجمل التي تبدأ بـ «أنا»، مثلاً: بدلاً من قول: «أشعر بالإحباط عندما تكون كسولاً»، قل: «أشعر بالإحباط عندما تتراكم القمامة في المنزل».

رابعاً: ماذا لو لم ينتهِ الحديث في محادثة واحدة؟

بعض المحادثات الصعبة لا تنتهي خلال محادثة واحدة، لأسباب عديدة كحدة المشاعر أو صعوبة التعبير عنها أو قول أشياء غير مقصودة من الطرفين، وهذا أمر طبيعي. لذلك يُنصح بعمل «محادثة استثنائية»، أي استكمال الحديث في محادثة لاحقة بعد مدة محددة. ولذلك فوائده عديدة مثل:

تمنح مساحة
لتصحيح سوء
الفهم أو الاعتذار عن
الكلمات القاسية.

الاستعداد والتخطيط
المسبق قبل خوض
المحادثات الاستثنائية
يُتيح للناس التفكير
بوضوح أكبر.

تقبّل الموضوعات
الصعبة، فمناقشتها
تساعد في تخفيف
التوتر وتُهيئ فرصاً أكبر
للتفاهم بين الطرفين.

يزداد نمو العلاقات من
خلال تتابع المحادثات
على مر الزمان، بدلاً
من خوض نقاش
مثالي واحد.

وثمة فرق بين استقبال محادثة صعبة والاستحواذ عليها. فحين يأتيك أحدهم بمشكلته، قد تبدو مبادرتك فوراً بسرد قصة مشابهة من حياتك تعاطفاً، لكنها في الواقع تنقل بؤرة الاهتمام بعيداً عنه. الأفضل أن تطرح سؤالاً مفتوحاً يشجعه على الاستمرار في الحديث.

وإن رأيت أن تجربتك الشخصية قد تفيده فعلاً، فاستأذنه قبل مشاركتها. وبدلاً من أن تخبره بما يجب أن يفعل، قدّم مساهمتك على شكل شيء تعلمته من تجربتك أنت. فالهدف من خلق هذه المساحة الآمنة لاستقبال الحديث الصعب هو وجود شخص قادر على سماع حقيقة غير مريحة دون أن يبادر بالحكم، أو إصلاح الموقف، أو منافسة المتحدث، أو تحويل النقاش إليه هو.

الخاتمة

لعل التركيز على رأينا وإثبات وجهة نظرنا هو أكثر التحديات تكراراً لدى معظمنا في الحياة اليومية سواءً في بيئة العمل أو مع العائلة والأصدقاء. كما أن وسائل التواصل الرقمي زادت موضوع التواصل تعقيداً.

لكن يأتي كتاب «المحادثة التالية» بمنزلة بوصلة تُعيد تنظيم أفكارنا ومشاعرنا، والأهم أنه يقدم لنا أدوات مساعدة للحصول على حوار فعّال، وهي: التواصل والتحضير والحزم، والتي ستساعدك في تجاوز هذه التحديات.

وإن المحادثة الناجحة لا تعني أن تحقق انتصاراً بإقناع الطرف الآخر بوجهة نظرك، بل أن تعرف كيف تستعد لدخولها، وكيف تتحدث فيها، وكيف تحافظ على نفسك وتحافظ على علاقتك بالطرف الآخر في النهاية.

فالتواصل الفعّال يبدأ بفهم الذات والآخر، ورسم الحدود وقول «لا» مهارة تستحق عناء التدريب عليها جيداً، للتخلص من الشعور بالذنب، والحفاظ على ما يهمك. ويمنح الكتاب مساحة عامة كبيرة لفهم محفزات الغضب، وكيفية استعادة الهدوء من خلال: التنفّس، والصمت، والاستراحة.

إلى جانب الاستجابة للدفاعية أو التعامل مع الإهانة أو المقاطعات أثناء النقاش. ففي العموم يذكّرنا الكتاب بأن جودة علاقتنا لا تُقاس بقدرتنا على تجنب الخلافات، وإنما تُقاس بقدرتنا على خوضها بوعي وهدوء واحترام.

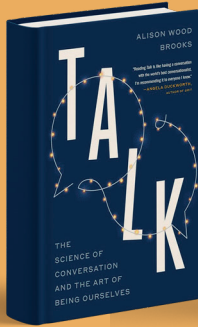




نبذة عن الكاتب:

جيفرسون فيشر، محام متخصص في قضايا الأضرار الشخصية من ولاية تكساس. يتضمن كتابه «المحادثة التالية» الذي نُشر عام 2025 مجموعة إجابات عن أسئلة تلقاها من جمهوره المتابع لبودكاست «جيفرسون فيشر» الذي يقدمه أسبوعياً وي طرح فيه نصائح لتحسين مهارات التواصل، إذ أبدى عدد كبير من المتابعين اهتماماً بكيفية إدارة تفاعلاتهم اليومية على النحو الأمثل، بدلاً من التساؤل عن موضوعات عامة.

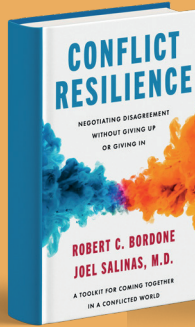
كتب أخرى مقترحة:



Talk: The Science of Conversation and the Art of Being Ourselves

Alison Wood Brooks

2025



Conflict Resilience: Negotiating Disagreement Without Giving Up or Giving In

Robert C. Bordone
& Joel Salinas, M.D.

2025



Talk to Me Nice: The Seven Trust Languages for a Better Workplace

Minda Harts

2025

تواصلوا معنا على
MBRFNews
mbrfae
www.mbrfae

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة
MOHAMMED BIN RASHID AL MAKTOUM
KNOWLEDGE FOUNDATION

للإطلاع على المزيد من إصدارات
«كتاب في دقائق»، امسح رمز
الاستجابة السريعة.



إنجازات معرفية ترسم أثرًا عالميًا

400+

مليون وصول ومشاهدات
قمة المعرفة

300

كتاب برنامج دبي
الدولي للكتابة

1,715+

جلسة
استراحة معرفة

195

دولة امتداد
معرفي عالمي

2

مليون كتاب ضمن
مبادرة «عائليتي تقرأ»

4.9

مليون مستخدم لمركز
المعرفة الرقمي



MBRF_Knowledge



mbrf_news



mbrf.ae