

الأستاذ: نجيب بوشارب

محاضرات مقياس تقنيات التعبير الشفوي

السنة الأولى جذع مشترك

الفوج 15/07 .

المحاضرة الأولى: أنواع التعبير: التعبير الشفوي ، التعبير الكتابي:

وللتعبير أقسامه التي يتميز كل منها بما يركز عليه من أسس, وما يصطنع من وسائل أو يرتبط به من دوافع وذلك على النحو التالي:

فهناك من قسم التعبير إلى قسمين: من حيث الشكل والأداء وهو نوعان:

التعبير الشفوي ، والتعبير الكتابي التحريري. وهناك من قسمه إلى قسمين من حيث الموضوع نوعان: التعبير الوظيفي, والتعبير الإبداعي.

\*أولا/التعبير من حيث الموضوع:

ويقسم التعبير من حيث الموضوع إلى قسمين هما: التعبير الوظيفي, والتعبير الإبداعي.

أ. التعبير الوظيفي: والمقصود به: "هو كل تعبير يستخدمه الإنسان في حياته العامة لتسيير اتصاله بالناس, لتنظيم حياته أو لقضاء حاجاته, أو لتدبير أمور معيشتة, وتسهيل مهامه.

مجالات التعبير الوظيفي: تتنوع المجالات التي يستخدم فيها التعبير الوظيفي فمن أهمها:

-إعداد رسائل المناسبات المختلفة ( التهنئة, والشكر, والتعزية, والدعوة).

- طلبات للدوائر الرسمية (كالبنوك والشركات طلب عمل, رصف طريق, مد منزل بالكهرباء ..إلخ

-إعداد تقارير عن مهمات وظيفية. وإعطاء تعليمات, التعليق, كتابة تعليمات, كتابة المحادثة, والمناقشة, والخطابة, الإعلانات .

ب. التعبير الإبداعي :

فن أدبي نشري, يترجم فيه الكاتب حقيقة إحساسه تجاه الأشياء من حوله, ويعكس لنا فلسفة معينة في الفكر والمعتقد, من خلال الكتابة في موضوع معين, يدور حول فكرة ما, بأسلوب أدبي متميز يكشف عن موهبة فنية في

الكتابة, وسيطرة واضحة على اللغة.

ثانيا/التعبير من حيث الشكل و الأداء:

أ.التعبير الشفهي يعرفه عطية, بأنه : " الكامل المنطوق الذي أصدره المرسل مشافهاً ويستخدم في مواقف المواجهة أو من خلال وسائل الاتصال الصوتي ويتقبله المستقبل استماعاً كالهاتف, والتلفاز و الأنترنت وغيرها".  
وتبدو أهمية التعبير الشفهي في أنه أداة الاتصال السريع بين الفرد وغيره، والنجاح فيه يحقق كثيراً من الأغراض الحيوية في الميادين المختلفة

#### أهداف تدريس التعبير الشفهي العامة :

1. أن يتعود التلاميذ على التعبير الصحيح باللغة الصحيحة بغير خجل.
2. أن يتقن التلاميذ المواقف الخطابية و الجرأة الأدبية.
3. أن يعتاد التلاميذ على ترتيب الأفكار وتسلسلها وسردها وفق ترتيب منطقي، فتنسج دائرة أفكارهم.
4. أن يتزودوا بالكلمات والتعبيرات التي تناسب مستواهم

#### أهداف التعبير الشفهي في الصفوف الأولى:

- 1 . تطوير وعي الطفل بالكلمات الشفوية كوححدات اللغة.
2. إثراء ثروته اللفظية والشفوية.
3. تمكينه من تشكيل الجمل وتركيبها.
4. تنمية قدرته على تنظيم الأفكار في وحدات لغوية.
5. تحسين هجائه ونطقه.
6. استخدامه للتعبير القصصي المسلي. (أبو الهيجاء, 2007 :96).

#### ♣ صور التعبير الشفهي: للتعبير صور عديدة منها :

- ذكر المصري هناك أشكال للتعبير الشفهي في المدرسة كثيرة ومتعددة منها :
- التعبير عن الصور المختلفة.
  - الحديث عن مهن أفراد المجتمع وأعمالهم .
  - الحديث عن الموضوعات الدينية والاجتماعية والوطنية.
  - المواقف الخطابية في المناسبات المختلفة.
  - الحديث عن نشاطات التلاميذ كزياراتهم ورحلاتهم وأعمالهم.
  - التعبير في دروس القراءة والممثل بالتمثيل والتفسير والإجابة عن الأسئلة والتلخيص.
  - الحديث عن حيوانات البيئة ونباتاتها.
  - التعبير الحر باختيار المفردات وأسلوب عرض الأفكار

للتعبير الكتابي قيمته التربوية الخاصة: حيث " يفسح المجال أمام التلاميذ لإعمال لرؤية, وتخير الألفاظ, وانتقاء التراكيب, وترتيب الأفكار, وحسن الصياغة, وتنسيق الأسلوب و تنقيح الكلام, ويتيح للمدرس الفرصة لمعرفة مواطن الضعف في تعبير التلاميذ لعلاجها , وإدراك المستوى الذي وصلوا إليه في الكتابة؛ ليني عليه دروسه المستقبلية, كما يتمكن من معرفة ذوي المواهب الخاصة فيشجعهم, ويحسن توجيههم"

.: ويقصد بالتعبير الكتابي تربويا " قدرة الطالب على الكتابة المترجمة لأفكارهم : بعبارة سليمة تخلو من الأغلط , بقدر يتلاءم مع قدراتهم اللغوية, ومن ثم تدريبهم على الكتابة بأسلوب على قدر من الجمال الفني المناسب لهم, وتعويدهم على اختيار الألفاظ الملائمة, وجمع الأفكار, وتبويبها, وتسلسلها وربطها". ويرى ( البجة, و(أبو صبحة): أن التعبير الكتابي يفتح أمام التلاميذ فرصا للتدرب على مهارات متعددة, هذه المهارات إذا ما أحسن استثمارها, فإنها تسهم في الارتقاء بالمستوى اللغوي الذي يمكن التلاميذ من التعبير عما يجول في أنفسهم من أفكار ومشاعر, وأحاسيس تعبيراً سليماً أهمية التعبير الكتابي كما حددها

1. حفظ التراث البشري ونقله من جيل إلى آخر.

2. زيادة القدرة على الكتابة بصورة مرتبة ومنظمة ومفهومة.

3. تنمية ثقافة التلاميذ من خلال ما تحمله موضوعات التعبير من معلومات ثقافية, وعلمية, وسياسية, واقتصادية, وقيم أخلاقية.

4. إطلاع الطالب على ما وصل إليه رجال الفكر والأدب

5. يعود الطالب الترتيب والنظام والدقة والعرض السليم لقضاياهم ومشكلاتهم.

### ♣ مجالات التعبير الكتابي

:للتعبير الكتابي مجالات كثيرة منها: • كتابة الرسائل • كتابة المذكرات والتقارير • كتابة الملخصات • شرح الأدبيات الشعرية ونثرها • إعداد الكلمات • كتابة محاضر الجلسات والاجتماعات • تحويل القصة إلى حوار تمثيلي • الإجابة عن أسئلة الامتحانات • تأليف قصة في مجال مخصوص • إعداد كلمات لإلقائها في الإذاعة المدرسية في المناسبات المختلفة • كتابة الموضوعات الأخلاقية والاجتماعية • التعبير الكتابي عن صور جمعها المعلم أو الطالب • التعليق على فكرة أو رأي , أو موقف أو حادثة أو المناظر من خلال الرحلات المدرسية .

♣ . تصنيف مهارات التعبير الكتابي: أكد الكثير من الباحثين الذين اهتموا بطرائق تدريس اللغة العربية, وأساليب تعلمها, و إتقانها على أهمية المهارات اللغوية, كما أكدوا على ضرورة تنميتها في شتى فروع اللغة ومن بينها التعبير, إلا أنهم لم يتفقوا على عدد محدد من المهارات, ولم يتفقوا على تصنيف ثابت لها, وفيما يلي توضيح لبعض التصنيفات: وقد صنف المرسي مهارات التعبير الكتابي إلي قسمين هما :

أ. مهارات الشكل ويندرج تحتها ما يلي • شكل الفقرة • علامات الترقيم, • صحة الكتابة إملائيًا و نحويًا • التنسيق وجودة الخط.

ب. مهارات المضمون ويندرج تحتها ما يلي • :حسن التخلص. الخاتمة•الأفكار من حيث كفايتها, وتربطها, وأصالتها, وصلتها بالموضوع •. الاستشهاد من ( القرآن - الحديث - الشعر - الحكم - الأقوال المأثورة )  
•سلاسة لأسلوب وحسن الغرض فقد صنفها إلى ما يلي :أ. مهارات تأسيسية آلية وتشمل • :مهارة ترتيب  
الجملة •. مهارة استخدام الكلمات المناسبة والصفات •. مهارة تحديد الأفكار الأساسية •. مهارة اكتمال أركان  
الجملة •. مهارة أدوات الربط .ب. مهارات مرتبطة بمجالات التعبير الإبداعي فهي كالتالي :المهارات اللازمة  
للكلمات الافتتاحية والختامية • :استخدام الجملة القصار المناسبة للمقام •. انتقاء الكلمات التي تؤدي المعنى  
بدقة ووضوح •. الإيجاز حيث تتضمن الافتتاحية, أو الختامية فقرتين أو ثلاث فقرات •. التنوع بين الأسلوبين  
الخبري والإنشائي •. حسن انتقاء الأفكار المناسبة والطريقة •. دقة الاستشهاد وسلامة توظيفها  
أهداف التعبير الكتابي :إن التعبير الكتابي يشمل عدة أهداف منها العامة والخاصة في كل مرحلة تعليمية دراسية.  
ومن الأهداف العامة للتعبير الكتابي:

- تدريب التلاميذ على الكتابة بوضوح, وتركيز, وسيطرة أكثر على التفكير .
- تحقيق آداب الكتابة, وترتيب الموضوع, والاهتمام بالخط وعلامات الترقيم .

ومن الأهداف الخاصة للتعبير الكتابي :أهداف التعبير الكتابي في المرحلة الابتدائية :نظرا لطبيعة أطفال المرحلة  
الابتدائية وحاجاتهم الحقيقية للكتابة فإن أهدافها في هذه المرحلة يجب أن تضع في اعتبارها أولا الاتجاهات والميول  
والاستعدادات الشخصية للتلاميذ .لذلك نجد أهم الأهداف الحقيقية لتعليم التعبير في هذه المرحلة والتي تتضمن  
تنمية هذه الأمور هي:

- 1- تنمية ميل التلاميذ لاستخدام الكتابة لتحقيق مختلف الأغراض
- 2- تنمية ميلهم للتعبير الذاتي في اللغة.
- 3- تنمية قدرتهم على كتابة الأفكار بشكل واضح وممتع.
- 4- تعليمهم مفهوم الجملة باعتبارها وحدة التفكير.
- 5- تنمية إحساسهم بالمسؤولية لكتابة محتوى صادق يعتمد على الحقائق والمعلومات ويكون ممتعا ومفيدا
- 6- تنمية قدرتهم على تلوين الكتابة وجعلها حية متحركة .
- 7- تدريبهم على الكتابة بأشكالها المختلفة في ميادين وموضوعات متعددة.

## المحاضرة الثانية: الصوت اللغوي

- إن اللغة هي الأصوات التي يعبر بها الإنسان عن ذاته و يفصح بواسطتها عن مشاعره و عواطفه وأحاسيسه وهي وسيلة التخاطب بين الناس في المجتمع الواحد وبين الأقوام في أنحاء المعمورة ويتم بها انتقال الحضارات عند تعبيرها.
- علم الأصوات هو علم يبحث في مجال الأصوات اللغوية من حيث مخارجها وكيفية إخراجها وخواصها الأكوستيكية كموجات صوتية، وكيف يتم سماعها وإدراكها.
- وعلم الأصوات لا يهتم إلا بالتعبير اللغوي، دون المضمون الذي يقوم تحليله على القواعد والمعجم، أي الجانب النحوي والدلالي للغة.

### أولاً: تعريف الصوت اللغوي

- لم يقتصر العلماء القدمى و المحدثون و على رأسهم الجاحظ فيما سبق على معالجة الصوت العام و الصوت الإنساني بل امتدت فكرتهم إلى دراسة الصوت اللغوي وهو طاقة تحدث نتيجة لاهتزاز أعضاء النطق ، فالإنسان عندما يتكلم تحدث تحركات شفثيه ولسانه و تيار نفسه انتقالات واضطرب في الهواء المحيط به ينتقل بصورة خاصة حتى تصل إلى الأذن ومنها إلى المخ يترجمها بدوره إلى ما يسمى بالأصوات الكلامية.
- هل كل صوت ينطق به الإنسان يمكن أن يقال إنه لغة؟ لا، بالتأكيد. لأن من الأصوات ما يصدر مجرد نتيجة عملية نطقية دون أن يحمل معنى، مما يعني أن صدوره لا يعبر عن شيء ولذلك لا يمكن اعتباره لغة، لأن اللغة على حد قول ابن جني : "أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم"، أي إنما اللغة صوت يعبر عن معنى.
- الصوت اللغوي أثر سمعي يصدر طواعية واختياراً عن تلك الأعضاء المسماة تجاوزاً أعضاء النطق، والملاحظ أن هذا الأثر يظهر في صورة ذبذبات معدلة وموائمة لما يصحبها من حركات الفم بأعضاء المختلفة. ويطلب الصورة اللغوي وضع أعضاء النطق في أعضاء معينة محدودة. أو تحريك هذه الأعضاء بطرق معينة محدودة أيضاً. ومعنى ذلك أن المتكلم لا بد أن يبذل مجهوداً ما كي يحصل على الأصوات اللغوية.
- نستنتج مما تقدم أن الصوت اللغوي له عدة جوانب، منها الجانب العضوي الفسيولوجي physiological، و الأكوستيكي acoustic، أو الفيزيائي Physical، ويتصل الجانب الأول

بأعضاء النطق وأوضاعها وحركاتها والثاني بتلك الآثار السمعية التي تظهر في الهواء في صورة ذبذبات صوتية تصل إلى أذن السامع فتحدث فيه تأثيراً معيناً.

- والصوت اللغوي بهذا المعنى هو موضوع علم الأصوات . ونحن كى نعرف الأصوات اللغوية وخصائصها وميزتها، وكى نظفر بمعرفة جيدة لعلم الأصوات سيلزمها أن نعرض ولو بشئ من الإيجاز لتلك الأعضاء المسماة أعضاء النطق.

- "ولعلماء العرب في القديم لغويين وغير لغويين إشارات وأفكار تنبئ بوضوح عن إدراكهم لجوانب الأصوات النطقية و الأكوستيكية والسمعية جميعاً، وإن كانت جلّ أعمالهم جاءت بالتركيز على الجانب النطقي للأصوات من أعمالهم التي حفلت بمعالجة أصوات لغتهم والصوت إخضاعها للتصنيف والتحليل اعتماداً على خواصها النطقية بالإشارة إلى مخارجها وأحيازها وجهرها وهمسها وكيفيات خروجها من منافذها في جهاز النطق".

- وأيضاً كان هناك جانب ثالث وهو الجانب السمعي (Auditory)، وهذا الجانب نفسه له جهتان: جهة فسيولوجية خاصة بأعضاء السمع، وجهة عقلية او نفسية (Psychological) خاصة بالعملية النفسية التي تتبع إدراك السامع للأصوات.

#### • ثانياً: جوانب الصوت اللغوي:

- والصوت اللغوي في هذا الضوء له ثلاثة جوانب بينها ترابط لا يمكن فصله، وهي :
- ١- جانب إصدار الصوت (produktif) أو جانب نطقي (artikulatoris) أو جانب عضوي فسيولوجي (fisiologis). وهو يتصل بعملية نطق الأصوات من جانب المتكلم وما تتبعه هذه العملية من أوضاع أعضاء النطق وحركاتها.

- 2- جانب انتقال الصوت أو انتشاره على الهواء (transmisi) أو جانب أكوستيكي (akustik) وهو يتصل بعملية انتشار الصوت على الهواء في صورة الذبذبات بعد خروجه من فم المتحدث وقبل وصوله إلى إذن المستمع.

- ٣- جانب استقبال الصوت (reseptif) أو جانب سمعي (auditoris) وهو يتصل بعملية عقلية نفسية عندما يفهم السامع الصوت ويحدث في نفسه من تأثير.

- كل من هذه الجوانب الثلاثة للصوت اللغوي يتناوله فرع مستقل من فروع علم الأصوات. الجانب الأول يتناوله علم الأصوات النطقي (fonetik artikulatoris) أو الفسيولوجي (fonetik)

(fisiologis)، والثاني يتناوله علم الأصوات الأكوستيكي (fonetik akustik)، والثالث يتناوله علم الأصوات السمعي (fonetik auditoris).

### • ثالثاً: مراحل الصوت اللغوى

- والصوت اللغوى بجوانب الثلاثة تمر في عملية لغوية بخمسة مراحل وهي:
  - ١. مرحلة عقلية نفسية تتم فيها عملية نفسية عقلية في ذهن المتكلم قبل إصدار الصوت.
  - ٢. مرحلة نطقية فسيولوجية تتم فيها عملية جسدية عندما يجعل المتكلم أجهزه النطق في أوضاع معينة أو يحركها بطريقة معينة لأجل إصدار الصوت.
  - ٣. مرحلة فيزيائية أكوستيكية تتم فيها عملية تذبذب الصوت وانتشاره على الهواء بعد خروجه من المتكلم وابتعاده عنه.
  - ٤. مرحلة سمعية فسيولوجية تتم فيها عملية جسمية عضوية في حاسة السمع للمستمع عندما يصل إليه الصوت.
  - ٥. مرحلة عقلية نفسية تتم فيها عملية فهمية تتبعها استجابة معينة لدى المستمع عندما يستقبل الصوت ويفهم ما يحمله من معنى.

### • رابعاً: عوامل الذي يؤثر الصوت اللغوى:

- أي صوت، بما في ذلك أصوات اللغة، هو في جوهره الاهتزاز على أي كائن بسبب الطاقة التي يعمل. يتم التعرف على هذا الاهتزاز كما لو كان صوت ذبذبات قوية جدا وتسليمها إلى أداة السمع عن طريق الهواء المحيط. عملية تشكيل فضلا عن أصوات اللغة. مصدر الطاقة الرئيسي هو تيار الهواء المتدفقة من / إلى الرئتين. وقالت الاهتزازات التي تنشأ في الحبال الصوتية نتيجة للضغط تدفق الهواء، إلى جانب حركة الأدوات بطريقة فرقا / تغيير تجويف الهواء الواردة في الفم و / أو الأنف. من هذا يتضح أن الوسيلة الأساسية المساهمة في تشكيل لأصوات اللغة هي (1) تيار من الهواء، (2) الحبال الصوتية، (3) جهاز النطق. ثالثاً، وهذا يعني أنه بحلول fonetisi تستخدم كأساس لتصنيف الصوت.

## المحاضرة الثالثة: مهارات التواصل:

تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد أنّ التواصل وجهًا لوجه يكون في الغالب أكثر صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكلّ طريقة مميزات ومهارات خاصّة بها لا بدّ من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعّال.

سنعرّف في مقال اليوم على مختلف أنواع مهارات الاتصال هذه، وكيفية تطويرها وتحسينها لتحقيق الفائدة الأعظم من هذه العملية. أشهر مهارات التواصل تضمّ مهارات الاتصال الفعّال تحت مظلتها عدّة مهارات تعمل معًا في سياقات ومواقف مختلفة، نذكر منها الآتي:

**أولاً: مهارات الاستماع الفعّال :** ويعني ذلك أن تعير الشخص الذي يتحدّث إليك كامل انتباهك. حيث يتمتّع الأشخاص الذين يمتلكون مهارة الاستماع الفعّال بسمعة حسنة بين زملائهم في الدراسة والعمل، نظرًا للاهتمام والاحترام اللذان يقدّمونهما للآخرين.

1- القدرة على تكييف نمط التواصل مع الجمهور ونعني بهذا اختيار أسلوب وطريقة التواصل المناسبة بناءً على الشخص أو الأشخاص الذين تتواصل معهم. فمثلاً، لو كنت طالبًا جامعيًا وتودّ التواصل مع أحد الأساتذة في كليتك ممّن لا تعرفهم معرفة شخصية، في هذه الحالة، ستكون الطريقة الأنسب والأفضل من خلال إرسال بريد إلكتروني بدلاً من رسالة على تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك أو والتساب، أو حتى رسالة هاتفية، وقس على ذلك مختلف المواقف التي تحتاج فيها إلى التواصل مع الآخرين.

2- اللطف يعبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تسأل زميلك عن حاله، أو تبتسم له حينما يتحدّث إليك، أو تمتدح تصرفًا قام به.

3- الثقة يميل الناس غالبًا للتواصل والتعرّف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم، بل وينجذبون للأفكار التي يتمّ التعبير عنها بثقة حتى وإن لم تكن أفكار إبداعية، في حين قد يتجاهلون أفكارًا عبقرية، فقط لأن من قدّمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه وبفكرته.

4- تلقي التغذية الراجعة وتقديمها يتمتّع الناجحون أصحاب مهارات التواصل الفعّالة بالقدرة على تقبل ما يتمّ توجيهه لهم من نقد وتغذية راجعة. كما أنّهم لا يتوانون عن تقديم النصائح والنقد البناء هم أيضًا للآخرين. الوضوح واختيار نبرة



الصوت المناسبة من المهم أن يكون صوتك واضحًا ومسموعًا عندما تتحدّث، حيث أنّ القدرة على اختيار نبرة ودرجة الصوت المناسبة اعتمادًا على السياقات المختلفة تعدّ مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فعّال.

5 - فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفظاظة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف وانعدام الثقة بالنفس. لذا لا بدّ أن تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه وتختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك.

5 - التعاطف لن تتمكّن من تحقيق تواصل فعّال إن لم تكن قادرًا على تفهّم مشاعر الآخرين، والتعاطف معهم. لا بدّ لك من فهم مشاعر الآخرين حتى تتمكّن من اختيار الكلمات المناسبة التي تردّ بها عليهم. فالتعاطف مع شخص يشعر بالحزن والإحباط، سيسهم في إشعاره بالتحسن، وإدراك أنّ أحدهم فرح وإيجابي سيساعدك على طرح أفكارك في الوقت المناسب لتلقى الدعم الذي تحتاجه.

6 - الاحترام إحدى أهمّ جوانب الاحترام تتمثّل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث أو الردّ، سواءً كان ذلك أثناء التواصل مع شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم إحدى أهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام.

7 - فهم لغة الجسد تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد. لذا تعتبر قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفعّال. وهنا لا بدّ أن تكون قادرًا على فهم ما يقوله الشخص الذي أمامك بكلماته وما تعنيه الإشارات التي يقوم بها بجسده، كما يجب عليك أيضًا أن تعي تمامًا لغة جسدك أنت وتحرص على استخدامها بشكل مناسب متناسق مع ما تقوله. أو كتابتك.

**ثانيا: التواصل الفعّال:** و فيما يلي عدّة نصائح عملية تساعدك على ذلك:

1- كن فعّالاً في كلامك فالتواصل الفعّال يركّز على النوع بدلاً من الكمّ. تخلّص من الحشو الزائد في كلامك وتجنّب استخدام كلمات مثل: بصراحة، يعني، مثلاً. أو الحشو الصوتي مثل: مم، هاه، هممم، اووه... الخ. يمكنك التعرّف على كلمات الحشو الأخرى من خلال مراقبة حديثك، أيّ كلمة تشعر أنّك تكررها كثيراً أثناء كلامك، فهي حشو زائد لا بدّ من التخلص منه. إليك فيما يلي هذا المثال، لنفترض أنّ زميلك سألك عمّا فعلته خلال عطلتك الصيفية، انظر إلى الإجابتين التاليتين ولاحظ الفرق بينهما: "مممم، لم تكن سيئة، أعني...مممم، لقد ذهبنا، أعني أنا وأصدقائي إلى الشاطئ، وسبحنا، لكن مممم اكتشفت أن السباحة أمر صعب، أعني، كانت أصعب مما تخيلت." "كانت عطلتي

جيدة، فقد ذهبت وأصدقائي إلى الشاطئ وسبحنا، لكنني اكتشفتُ أنّ السباحة أصعب مما تحيَّلت". كما ترى كلتا الجملتين تؤدي المعنى نفسه، غير أنّ الجملة الأولى تضمّن الكثير من الحشو، والأصوات التي لا داعي لها بل والتي قد تؤدي إلى ضياع الفكرة وإضعاف عملية التواصل.

2- استبدل الحشو بالفواصل الكلامية لا تتردّد في استخدام الفواصل والاستراحات بدلاً من الحشو. حيث أنّ الصمت لعدّة ثوان أثناء الحديث يجعل فكرتك أقوى، ويمنح المستمع إليك وقتاً أكثر لفهم ما تقوله.

3- استخدم كلماتك بذكاء استخدم ما يعرف بتفرّعات المحادثة، فكلّ جملة تقولها، يمكن أن تتفرّع إلى مواضيع جانبية تسهم في استمرار الحوار وتحقيق تواصل فعال. وحتى تفهم هذه الفكرة بشكل أفضل، ألقِ نظرة على الجملة التالية: "أعيش في العاصمة، لكن، لطالما رغبتُ في الانتقال إلى الضواحي، فأنا أعشق الطبيعة ولا أحب التواجد في المناطق المكتظة بالسكان". يمكن لهذه الجملة أن تتفرّع لعدّة مواضيع أخرى، إذ يسعك مثلاً: التحدّث عن وجهة نظرك حول العيش في الضواحي. التحدّث عن مدى حبك للطبيعة واستمتاعك بها. التحدّث عن كونك شخصاً غير اجتماعي تفضّل الهدوء والسكون. فكّر دومًا بجمل تتيح لك التفرّع للحديث عن مواضيع جانبية، ممّا يتيح استمرار عملية التواصل وبالتالي جعلها أكثر فعالية.

4- تجنّب الدخول في وضعية المقابلة الوظيفية ويعني ذلك الاستمرار في طرح الأسئلة، دون أن تتيح للشخص المقابل المجال لي طرح عليك أسئلته أيضًا، إنّك في هذه الحالة تطلب معلومات من الطرف الآخر دون أن تشارك معه أيّ تفاصيل عنك. وقد يكون الأمر معكوسًا فتكتفي بالإجابة عن أسئلة محدّثك دون أن تكلف نفسك عناء طرح أسئلة عليه، فلا تتيح له المجال للحديث عن نفسه. احرص دومًا على إتاحة المجال أمام الآخرين ليعبّروا عن أنفسهم، وفي كلّ مرّة تجيب فيها على سؤال أحدهم، بادره أنت أيضًا بسؤال عنه حتى يكون الحوار متوازنًا بين الطرفين، وتضمن تحقيق اتصال فعّال.

5- استخدم جملاً مثبتة بدلاً من طرح الأسئلة صحيح أنّ طرح الأسئلة قد يكون الطريقة الأسهل للتواصل، إلا أنّ استخدام الجمل المثبتة يؤدي إلى تحقيق تواصل ذو جودة أفضل. يمكنك أن تقول لأحدهم مثلاً: "تبدو لي شخصاً إيجابياً، أعتقد أنّ هنالك الكثير من النقاط المشتركة بيننا". يمكن للشخص الذي أمامك أن يردّ بعدّة إجابات تؤدي إلى تطوّر الحوار، فقد يقول واحدة مما يلي: "أنت مخطئ، فأنا شخص سلبي للغاية، وكثيراً ما تراودني أفكار محبطة وسيئة". "أنت مخطئ، لكن ما الذي جعلك تفكّر في أنني شخص إيجابي؟" "إنّك محق تماماً، أنا أحب الإيجابية والتفاؤل، وأسعى لنشرها من حولي أيضًا، كيف عرفتَ أنني كذلك؟" لاحظ أنّ الإجابات المختلفة السابقة قد أصبحت مقدّمة لحوار أعمق وأطول

مع هذا الشخص، في حين أنك لو طرحت سؤالاً بدلاً من ذلك، فرمما كنت ستحصل على إجابة واحدة مختصرة تنهي الحوار في الحال.

6- كن مستمعاً جيّداً حيث يمكنك تطوير هذه المهارة من خلال التركيز على الشخص المتحدّث، وإبعاد جميع الملهيات كالهاتف أو جهاز الحاسوب أثناء الحديث مع الآخرين. وعزّز حسن استماعك باستخدام لغة الجسد المناسبة، كأن تنظر إلى عيني محدّثك، وتحرّ رأسك لتبيّن له أنك تفهم ما يقول، وتتعاطف مع مشاعره.

### المحاضرة الرابعة: فن الإلقاء المتميز

إن الإلقاء المميز هو موهبة عظيمة ونعمة كبيرة، ولكن هذه الموهبة بحاجة إلى صقل وتنمية وإلا فإنها تضعف و تتضاءل ولا ترتقي إلى المستوى المطلوب.

يقول ابن سينا: الإلقاء والخطابة: "وظيفة قادة الأمم من الأنبياء والمرسلين ومن على شاكلتهم من العلماء العاملين وعظماء الملوك وكبار الساسة ."

#### أولاً: الخطابة: لغة واصطلاحاً

لغة: الكلام المنثور

اصطلاحاً: هي الكلام المؤلف الذي يتضمن وعظاً وإبلاغاً على صفة مخصوصة.

#### ثانياً: فن الإلقاء

هو علم ذو قواعد وأصول وأساليب وضوابط لا بد من تعلمها ثم التمرس عليها، مع المقدرة النفسية والموهبة الإلهية.

نستنتج من هذا التعريف:

الخطابة والإلقاء ترتكز على أمرين أساسيين

1- العلم

2- الموهبة

فن الإلقاء في القرآن الكريم:

غاية هذا الفن: الإقناع والتأثير

قال تعالى: [وعظهم وقل لهم في أنفسهم قولاً بليغاً] (النساء: 63)

قال تعالى: [وآتيناها الحكمة وفصل الخطاب] (ص 20)

وقال عن موسى: [وأخي هارون هو أفصح مني لساناً] (القصص: 34)

**:فالإلقاء الجيد هو**

فن إيصال فكرة لمجموعة من السامعين على نحو مقنع ومؤثر.

**ثالثاً: أهمية الإلقاء الجيد**

تأتي أهمية الإلقاء من كونه عنصراً أساسياً من عناصر التبليغ والثقافة منذ الجاهلية (سوق عكاظ)

مروراً بالإسلام.... إلى عصرنا الحالي...

فالمنبر هو وسيلة إعلام قوية ومؤثرة... فينبغي استغلال هذه الوسيلة وتوظيفها التوظيف الجيد

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (نضر الله امرأ سمع منا شيئاً فبلغه كما سمعه فرب مُبَلِّغ أوعى من سامع). أخرجه

الترمذي .

## فوائد الإلقاء المؤثر رابعاً:

أ- فوائد اجتماعية:

1- الحث على الأعمال التي تعود بالنفع على المستمعين

كتحفيز المجاهدين قبل المعركة...

2- التنفير من الأعمال السيئة التي تضر الفرد والمجتمع... كالتدخين مثلاً

3- إثارة الحماس تجاه قضية معينة... كنصرة الشعب السوري...

4- إقناع المستمعين بمسألة معينة... كتعجل الزكاة مراعاة للفقير

5- بناء جيل متعلم وملتزم واعي بقضايا أمته.

ب- فوائد شخصية:

1- فرصة للاتصال المباشر مع الناس

2- بناء علاقات جيدة مع أصحاب القرار

3- إتقان مهارة جديدة (التواصل)

4- زيادة فرص النجاح في الحياة.

## أهداف الإلقاء:

من عناصر نجاح الداعية معرفة الهدف من الخطبة والمحاضرة التي يريد إلقائها

ما هي الرسائل التي يريد إيصالها للسامعين...

من أهم الأهداف للإلقاء المؤثر

1- بيان حكم شرعي...

2- تصحيح مفهوم خاطئ...مثال: خطبة النبي عند وفاة ولده إبراهيم:

(إن الشمس والقمر آيتان من آيات الله لا ينكسفان لموت أحد ولا لحياته، فإذا رأيتوهما فادعوا الله وصلوا حتى ينجلي)  
رواه البخاري

3- إزالة شبهة عالقة بأذهان الناس.

4- تحفيز الناس للجهاد في سبيل الله أو الإنفاق....

5- تفسير آية من القرآن الكريم..

6- بيان فضل صحابي أو عالم من العلماء.

### مواصفات الملقى البارع:

#### أولاً: العلم

ينبغي أن يتصف الخطيب بحسن المعرفة والإحاطة بفننه الذي يتحدث فيه، وإلا كان مناقضاً لنفسه، وسيتضح ذلك للجمهور سريعاً؛ لأنه لن يستطيع أن يحدث بغير علم، وقد قيل: (كل إناء بما فيه ينضح) فكيف إذا كان الإناء فارغاً!!!

#### ثانياً: التحضير الجيد

لا بد من تحضير الدرس أو الخطبة أو المحاضرة مسبقاً ومراجعتها عدة مرات؛ لأن ذلك أبلغ في الوصول إلى السامع وشد انتباهه بالمعلومات الجديدة والمفيدة دائماً

ملاحظة: اهتم بالمقدمة واصرف لها بعض الوقت؛ لأنك تكسب نصف المعركة حين تجذب الجمهور وتسيطر عليهم من خلال المقدمة...

وكذلك الخاتمة..

#### ثالثاً: المهارة اللغوية

هي امتلاك الداعية أو الخطيب لمعجم واسع من المفردات يزوده بقدرة فائقة على التعبير عن المعنى الذي يريده بأروع طريقة وأبداع أداء .

يقول صلى الله عليه وسلم: (أعطيت جوامع الكلم). متفق عليه (واللفظ لمسلم).

#### رابعاً: إيصال رسالة مهمة للسامع

إن الخطب التي ليس لها هدف محدد غالباً ما تكون فاشلة، فلا بد للخطيب من تحديد هدف يمس حياة المستمعين ويجذب اهتمامهم.

قال صلى الله عليه وسلم: (أيها الناس: اسمعوا مني أبين لكم).

#### خامساً: الثقة بالنفس

فالخطيب الرابط الجأش الواثق من نفسه سيكون طريقه إلى قلوب الناس قصيراً، ويحقق نتائج سريعة وثابتة أكثر من الخطيب المتردد.

#### سادساً: الصدق

ولعلها أهم صفات الخطيب المتميز، فإن تحسس المشاعر وصدق الأحاسيس وصدق الحديث وأمانة النقل، سيكون لها أبلغ الأثر في نفوس السامعين.

قال صلى الله عليه وسلم: (إنَّ الصدق يهدي إلى البر).

#### سابعاً: مراعاة حال السامعين

وقد قيل: (خاطبوا الناس على قدر عقولهم) فعلى الخطيب أن يكون ثاقب النظر نافذ البصيرة، فيختار الموضوع المناسب واللفظ المناسب.

#### ثامناً: الاستماع الجيد

على الخطيب أن يحسن الاستماع للناس كي يكسب ثقتهم، ويعرف المشاكل التي يعانون منها ويتطرق إليها ويعالجها.

#### تاسعاً: الإيمان بما يقول

على الخطيب أن يكون قدوة للناس في تطبيق ما يقول، يقول طارق بن زياد في بعض خطبه:

(اعلموا أني أول مجيب لما دعوتكم إليه).

قواعد ستة ينبغي مراعاتها (أثناء الإلقاء

- 1- معرفة الخطيب متى يتحدث؟ ومتى يتوقف؟
- 2- يتحدث عن أشياء تلامس واقع الناس
- 3- يستخدم اللغة اليومية السهلة (الفصحى وليس العامية)
- 4- عدم التعالي على الناس
- 5- استخدام الإشارات الطبيعية.
- 6- الحرص على التواصل بالعين وتوزيع النظر على الجميع.

شروط الأداء الجيد:

- 1- لا تبدأ بالاعتذار؛ لأن الحضور قد لا يعرفون أنك لم تحضر فلا تتطوع بتبئهم!!...
- 2- ابتسم أثناء الإلقاء ولو لمرة..
- 3- لا تبدأ بعجلة بل انظر للجمهور وخذ نفساً عميقاً
- 4- لا يكن صوتك منخفضاً للغاية ولا مرتفعاً للغاية... ولا صاحباً بل لازم الاعتدال
- 5- تابع حركة الجمهور واعرف متى تتوقف؟

المحاضرة الخامسة: المقابلة

المقابلة فن وعلم في آن معاً.

المقابلة هي حوار بين طرفين الطرف الأول الباحث أو المرشد أو الموجه، والطرف الثاني المستجيب أو العميل أو المبحوث، وهي بذلك تشبه الاستلاثة، ولكنها استبانه مفتوحة وشفوية، فبدلاً من إعطاء الإجابات مكتوبة فيها تعطى بصورة شفوية، وهي تصبح أفضل من الوسائل الأخرى في جمع المعلومات والبيانات، إذا يقوم بها شخص متمرس وماهر لأن الناس في العادة يفضلون التحدث أكثر مما يجنون الكتابة، وقد يصل المرشد إلى معلومات سرية وذات أهمية لمعالجة المشكلة ووضع الحلول الصائبة إذا تمكن من توطيد العلاقة مع العميل.



ويعبر البعض عن المقابلة بأنها عبارة عن علاقة اجتماعية مهنية تجري وجهاً لوجه بين المرشد والعميل ويسودها جو من الثقة المتبادلة بين الطرفين، من أجل حل مشكلة يرغب العميل في المساعدة على حلها، وتدور المحادثة فيها على وفق أسلوب علمي دقيق يهدف الحصول على بيانات ومعلومات هادفة، وفي ظل أجواء يسودها الثقة المتبادلة، لذلك فهي فن وعلم في آن معاً، وتتطلب الخبرات الخاصة والمستمدة أغلبها من العلوم الإنسانية.

حيث يسفر هذا التفاعل عن جملة نتائج إيجابية منها:

- 1- ينشأ التفاعل الودي بين الباحث والمبحوث.
- 2- إن الباحث يستطيع أن يشجع المفحوص ويساعده على التعمق في المشكلة.
- 3- يصل الباحث عن طريق المقابلة والتعليقات العرضية للمستفتين وتعبيرات الوجه والجسم ونغمة الصوت إلى المعلومات التي قد لا تنتقل في الإجابة المكتوبة.
- 4- تستثير المقابلة المعلومات الشخصية والسرية لدى المبحوث، ويحصل الباحث على معلومات عن الدوافع والعواطف والمعتقدات.

وقد يكون للمقابلة غرض علاجي كما يحدث في العيادات النفسية، حيث يقضي المعالج مع المريض جلسات خاصة، يتم فيها فهم نفسية المريض وأسباب مشكلاته، ويقوم المعالج مع المريض بتحليلها ومساعدة المريض على التغلب عليها. وهكذا يبدو لنا بأن المقابلة - في أغلب الأحوال - تساعد في الوصول إلى الأهداف بطريقة سريعة، وكذلك في تكوين فكرة شاملة عن الشخصية في مجموعها، الأمر الذي تعجز عنه طرق القياس والتقديرات الأخرى كالاختبارات والاستفتاءات.

#### أولاً: أهداف المقابلة:

إن للمقابلة أهداف عديدة: فقد تكون للمقابلة أغراض توجيهية أو علاجية أو بحثية، لهذا فقد تقتصر على شخص واحد أو تضم عدة أشخاص، وقد يسأل الباحث عدداً من الأفراد من خلفيات متشابهة أو مختلفة مرة واحدة أو عدة مرات من أجل التعمق، وقد تتكرر المقابلة وتعاد على فترات متباعدة بهدف تتبع السلوك أو الاتجاهات أو المواقف. ولما كان نجاح المقابلة وتحقيق أهدافها يعتمد على نوع المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها، لذلك فإن من أهم أهداف المقابلة:

- 1- الحصول على المعلومات الصادقة والصحيحة.
- 2- التوصل إلى صيغة من التفاعل الحي والمتبادلة بين الطرفين.
- 3- التوصل إلى معرفة تفاعل العوامل التي أدت إلى ظهور المشكلة.
- 4- ثم الهدف النهائي فهو مساعدة العميل على التخلص من المشكلة وتحريره من الآثار والمشاعر السلبية والصراعات النفسية الظاهرة منها والمكبوتة، التي تتولد من هذه المشكلة، ثم إرجاعه إلى حالته الطبيعية التي يرغب الوصول إليها. وينبغي أن نشير إلى أن شفاء العميل لا يتم بالسرعة التي تشفى بها بعض الأمراض البدنية، إذا إنها قد تستغرق مدة

طويلة، حيث إن الشفاء يعتمد على عوامل عديدة لعل من أبرزها ثقة المريض بالمعالج النفسي وتقبله للإرشادات والعلاجات اللازمة له.

### ثانياً : أنواع المقابلات:

تباين المصادر المختصة في تقسيمها أو تنوعها للمقابلة، منها:

#### المقابلة الإرشادية:

تقوم على هدف إفهام الطالب لنفسه وقدراته، وإدراكه لمشكلاته ومعرفة جوانب القوة والضعف فيه، وهذا النوع من المقابلة مفيد في حل المشكلات الانفعالية التي لم تصل إلى درجة الاضطراب النفسي أو الحالات المرضية، على أن لا يلجأ المرشد إلى التقليل من أي قدرة لدى الطالب، بل عليه أن يمتدحه ولا يثبط عزيمته أن حاول الارتقاء بقدراته وطموحاته وبالغ فيها.

#### المقابلة التشخيصية:

وهدفها الكشف عن العوامل المؤثرة في سلوك المريض التي كانت سبباً في وضعه الحالي، ويتم التخطيط لهذه المقابلة قبل إجرائها، بوضع أسئلة هادفة عن الماضي والحاضر تخص شخصية العميل وظروفه والمشكلات التي يعاني منها، ثم يحاول المرشد الربط بين كل ما يحصل عليه من معلومات لغرض التوصل إلى التشخيص الصحيح.

المقابلة المسحية (مقابلة البحوث):

تجري هذه المقابلة للحصول على بيانات ومعلومات تخص مواقف الجماعات والأفراد واتجاهاتهم وميولهم نحو موضوع ما، وقد تكون في نتائج هذه المقابلات ما يساعد على تصحيح بعض المسارات أو تقديم أساليب العلاج لبعض العلل الاجتماعية أو التمهيد لإجراء بحوث أخرى.

المقابلة المهنية:

الغرض منها التوصل إلى إسناد العمل للشخص المناسب له، أي صلاحيته لتلك المهمة، من حيث ملائمة النواحي الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية للمهنة التي سينخرط فيها، كما تفيد أيضاً في التوجيه المهني الذي يعني مساعدة الفرد للحصول على المهنة التي تتناسب وقدراته وميوله، وتترك له حرية اختيار المهنة التي تناسبه من بين عدة خيارات، ولعل في مراجعة السجل التراكمي للطالب ما يساعد على تكوين فكرة واضحة عن استعداداته وقدراته.

### ثالثاً: مزايا المقابلة:

- 1- يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبيان.
- 2- توفر عمقاً في الإجابات لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة لهذا توفر معلومات كثيرة يصعب الحصول عليها كتابة.
- 3- توفر الحصول على المعلومات من جميع أفراد العينة أو على الأقل (95%) منهم بينما لا يتم ذلك بالاستبانة.
- 4- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر.

5- تزودنا بمعلومات مكملة لمعلومات حصلنا عليها بطرق أخرى.

6- إتاحة الفرص للتقويم والاستبصار بالأحكام الذاتية التي يصدرها المرشد أو العميل عن نفسه.

رابعا: عيوب المقابلة: من أهمها:

1- يصعب مقابلة عدد كبير من الأفراد.

2- تتطلب أشخاص مدربين تدريباً عالياً لإجرائها.

3- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات خاصة في المقابلة المفتوحة.

4- صعوبة تسجيل الإجابات أو تجهيز أدوات التسجيل في مكان المقابلة.

5- انخفاض معامل الثبات لنتائج المقابلة، وذلك لاختلاف العميل تجاه خبراته ومشكلاته من يوم لآخر، أو بسبب تردد

العميل في الإفصاح عن الحقائق، أو يظهر المزايا ولا يظهر العيوب.

6- تسرب الذاتية في تفسير نتائج المقابلة، إذ قد يتأثر المرشد بآرائه السابقة، وقد يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته

وتحيزاته الذاتية، أو قد يحاول العميل إرضاء المرشد عن طريق إجابات يعتقد أنها مرضية له.

7- إنها وسيلة ذات تكاليف عالية للوقت والجهد والمال.

خامسا: من عوامل نجاح المقابلة:

1- يجب مراعاة السرية والأمانة التامة أثناء المقابلة وبعدها.

2- أن يتجنب المرشد بعض الهفوات كالنصح المبالغ فيه (وعظ) والأمر والنهي والإيحاء والتحيز.

3- يجب أن تكون المقابلة موقف تعلم وخبرة بناءة وفرصة لزيادة الفهم بالذات، واكتساب طريقة التفكير المنطقي

والموضوعي، وكيفية العمل على اتخاذ القرارات، وتحمل المسؤولية.

سادسا: مواصفات المرشد:

- أن يتصف المرشد إضافة إلى ما أشرنا إليه، بالمواصفات الكثيرة، ومن أهمها:

- المؤهلات العلمية والمهنية.

- السمعة الطيبة وتقديم الحلول المقبولة اجتماعياً.

- مشهوراً بالبشاشة والأمانة والإخلاص.

- ذو نظرة إنسانية تتسم بالود والعطف.

- الحياد والموضوعية وسعة البال.

- المظهر الشخصي اللائق للمرشد.

- سعة الإطلاع والثقافة العامة.

- الذكاء العام والحساسية الاجتماعية.

## المحاضرة السادسة: فن الحوار

مهارات الحوار هي مجموعة من المهارات الأساسية التي تساعد الشخص على المشاركة في الأحاديث والنقاشات المتنوعة سواء في الحياة الشخصية أو في الاجتماعات أو المناظرات، وعلى الرغم أن جزءاً كبيراً من مهارات الحوار يكتسبه الفرد بالتدريب والممارسة أو يكون من السمات الأساسية لشخصيته؛ لكن الكثير من المهارات الأخرى يمكن التدريب عليها وممارستها بشكل واع حتى إتقانها.

### أولاً: تعريف فن الحوار

يتم تعريف الحوار أنه طريقة التواصل الأساسية بين الأشخاص الذين تجمع بينهم أفكار معينة أو مواضيع مشتركة، ويعتبر النقاش شكلاً أكثر عمقاً من الحوار، حيث يرتبط النقاش غالباً باتخاذ قرار أو موقف، بينما يرتبط الحوار أكثر بفهم وتبادل وجهات النظر حول موضوع معين، وهذه الأنماط تختلف بطبيعة الحال عن الجدل والمناظرة.

ومفهوم فن الحوار والتحاو **يقوم على إتقان مهارات الحوار وإدارة النقاش ليكون حواراً بناءً ومفيداً**، كما يرتبط فن الحوار بالعديد من المهارات الشخصية الأخرى مثل مهارة الإقناع والتأثير، و مهارة الاستماع و الإنصات، ومهارة الرد والمواجهة بدبلوماسية؛ وغيرها من المهارات التي تعتبر أساسية لإتقان فن الحوار والتواصل. ]

### ثانياً: مهارات الحوار والتواصل

**الاحترام في الحوار**: الاحترام من أهم متطلبات الحوار والتواصل، وعلى الرغم أن الاحترام في الحوار يعكس ثقافة الشخص وتربيته ومبادئه الأساسية، لكنه أيضاً من المهارات التي يمكن أن يتدرب عليها الفرد ويكتسبها، وأحياناً قد يكون المطلوب في الحوار والنقاش هو التعبير عن الاحترام بشكل واضح والتأكيد عليه، **وطلب الاحترام من الآخرين** بأسلوب مناسب.

1. **مهارة الاستماع والإنصات**: النقاش الناجح والحوار الفعال يقوم على الاستماع أكثر من الحديث، ومهارة الاستماع لا تعني فقط إعطاء الفرصة للآخرين للكلام والتعبير عن أنفسهم، بل محاولة استيعاب ما يقوله الآخرون بشكل صحيح من خلال التركيز معهم وتجنب عوامل التشييت، إضافة إلى طرح الأسئلة والتعليقات المناسبة لتأكيد وصول الرسالة بشكل صحيح.

2. **مهارة ترتيب الأفكار**: الترتيب الجيد للأفكار من أهم مهارات الحوار والتواصل، وتتضمن مهارة ترتيب الأفكار في الحوار والنقاش العمل على تتبع الروابط بين الأفكار المطروحة للنقاش، والعمل على طرح الأفكار الخاصة بشكل متسلسل ومترابط، وهذه المهارة تحتاج إلى بعض التدريب والممارسة للوصول إلى تقنيات ترتيب الأفكار الأفضل.

3. **المهارات اللفظية للحوار:** تتضمن المهارات اللفظية للحوار القدرة على استخدام اللغة المناسبة لموضوع الحوار وللأشخاص المشاركين، وصياغة الخطاب بشكل يتناسب معهم، كما تتضمن المهارات اللفظية استخدام المصطلحات أو العبارات المحددة التي تعبر عن وجهة نظرنا بشكل دقيق، إضافة إلى التحكّم بنبرة الصوت وارتفاعه.
4. **إتقان لغة الجسد:** لغة الجسد جزء رئيسي من كل حوار أو نقاش، وإتقان قراءة تعابير الآخرين وانفعالاتهم التي تظهر على جسدهم؛ يعتبر من أهم المهارات للتحاور وإدارة النقاش، ونذكر هنا أن لغة الجسد تُقرأ ولا تُكتب، فالمطلوب منك أن تطوّر مهارة **قراءة لغة الجسد**، وأما ضبط حركاتك ونبرة صوتك فيجب أن ينبع من ممارسة كي لا يبدو مصطنعاً، وغالباً ما تكون الثقة بالنفس مفتاحاً للتعبير بلغة الجسد بشكل مثالي دون الحاجة إلى التصنع.
5. **التعليق والملاحظات:** من المهارات الكلامية الضرورية للحوار والتواصل، وتتضمن مهارة التعليق اختيار الوقت المناسب للتعليق أو إعطاء ملاحظة، واختيار الصيغة المناسبة للموقف ولل فكرة، كما يجب أن تكون التعليقات عامل مساعدة لتسهيل الحوار، فيجب تجنب التعليقات الشخصية أو الساخرة أو التي تجعل الحوار يخرج عن الموضوع.
6. **مهارة طرح الأسئلة:** بما أن الحوار عملية تواصل ثنائية الاتجاه؛ فإن الأسئلة من الآليات الفعالة لجعل الحوار ممتع ومفيد وواضح، لكن طرح الأسئلة ليس عشوائياً، ويجب أن يكون حكيماً وفي الوقت المناسب والشكل المناسب، وأحد أهداف طرح الأسئلة في الحوار التأكد من وصول الآراء والأفكار وفهمها بشكل مناسب.
7. **المرونة في الحوار:** تتضمن **مهارة المرونة** في الحوار القدرة على فهم وجهات النظر المختلفة واستيعابها والتعامل معها من جهة، والقدرة على مسايرة الحوار والمضي فيه حتى وإن انحرف عن مساره أو عاد إلى نقطة البداية من جهة أخرى، وتعتبر المرونة من أهم المهارات اللازمة لإدارة أو المشاركة في حوار فعّال، كما تتجلى المرونة بالتعبير عن قناعات جديدة بعد الحوار أو النقاش.
8. **مهارات الإقناع والتأثير:** النوع الأبسط من التحاور لا يقوم على الإقناع بقدر ما يقوم على تبادل الأفكار والآراء أو التجارب، لكن الأنواع الأكثر تعقيداً مثل النقاش والجدال والمناظرة؛ جميعها تتطلب قدرة على **التأثير بالآخرين** **واقناعهم** لأن الإقناع أحد أهداف هذه الأشكال من التحاور، وتبدأ مهارة الإقناع من المعرفة والإلمام بالموضوع ولا تنتهي عند أسلوب طرح الفكرة وطريقة عرضها والمرونة في التعامل مع الرأي المعارض أو الخصم.
9. **الثبات الانفعالي:** يتطلب الحوار والتواصل قدرة فائقة على ضبط النفس وكتمان المشاعر أو السيطرة على الانفعال، ليس فقط المشاعر السلبية أو مشاعر الغضب والضيق، بل أيضاً مشاعر السعادة والفرح والافتناع، حيث تقوم مهارة الثبات الانفعالي في الحوار على التحكّم بالانفعالات المناسبة وكيفية ظهورها، وكتم الانفعالات غير المناسبة.

### ثالثاً: كيف تصنع حواراً ناجحاً

اختر الوقت المناسب للحوار، حتى في الحوارات الشخصية العابرة يجب أن تكون حكيماً في اختيار الوقت المناسب لتصنع حواراً ناجحاً.

- حدد موقفك من الحوار، وذلك بناءً على مدى معرفتك وضلوعك بموضوع الحوار، ومدى عمق علاقتك مع المتحاورين وأهداف الحوار -الذي قد يكون للمتعة فقط- فهل موقفك من الحوار هو مشارك رئيسي أم معلم أم مستمع... إلخ.
- تحلى بالصبر والمرونة، ولا تستعجل نتائج الحوار أو تختصر أدوار الآخرين.
- **تعلم متى تتوقف عن المحاوره**، ومتى تنسحب من الحوار وكيف تنسحب، فعندما تشعر أن وجهة نظرك لا تحظى بالاحترام الكافي عليك أن تنسحب من الحوار، أو على الأقل أن تدافع عن وجهة نظرك وتطلب من الآخرين احترامها أو إنهاء الحوار.
- لا تكن استعراضياً في الحوار والنقاش، وحاول أن تكون مرتاحاً وعلى طبيعتك، والجدير بالذكر أن المناظرة والجدال قد تحتاج إلى الاستعراض والتصنع، لكنه أيضاً استعراض مدرّوس وله أصوله.
- من الأفضل أن تكون حذراً بالتعامل مع محاورك من ناحية اللمس أو وضع اليد على الكتف أو إلقاء الدعايات أو الاقتراب منه أكثر من اللازم.
- من آداب الحوار الناجح حفظ أسرار الحوار إن لم يكن الموضوع عاماً، فالحوار حول الأمور الخاصة يجب أن يبقى محفوظاً ولا يتحول إلى سيرة عامة.

## المحاضرة السابعة: المحادثة

المحادثة فن قائم بذاته، وهو في ذلك مثل فن الخطابة يحتاج المرء إلى التمرين عليه باكتسابه. فما دام لا يوجد فعلاً سبيل للاحتكاك بذهن إنسان آخر إلا بالكلام، فلا بدّ من تحسين هذا السبيل لكي يعطي ثماره. ولذلك كانت المحادثة بحاجة إلى التمرين الصحيح، حتى لا يأتي النقاش جدالاً، الأمر الذي لا يؤدي إلى أية نتيجة. إن المحادثة الجيدة بحاجة إلى اللباقة، والالتزام باحترام الرأي الآخر، وتعلم أسلوب الكرّ والفرّ، وحسن التوقيت، وبراعة قولبة الجملة، والابتعاد عن الإهانة والشتيم، وعدم رفع الصوت بلا سبب، وتجنب تحقير الآخرين. كما أنّها بحاجة إلى معرفة نقاط الاتفاق للانطلاق منها إلى حل نقاط الخلاف.

وفي الحقيقة فإن القدرة على كسب الآخرين أمر مهم جداً. وإن نحن لجأنا إلى أساليب ذوي الإقناع، لاستطعنا شقّ حياتنا اليومية بمقدار أوفر من النجاح. وفي ما يأتي عرض لبعض الطرق التي تعيننا على أن نكون أكثر إقناعاً في المواقف اليومية:

**أولاً:** امنح نفسك خير مظهر: إذا كنت تجمع توقع على عريضة، فهل من الضروري أن ترتدي ثياباً أنيقة، أو أن هذا ثانوي لأن الناس يهتمها ما تقول أكثر مما تلبس؟ يقول أحدهم في بلدة صغيرة حيث كنت أعيش: اعتاد رسام

أن يرتاد دار البلدية لإبداء آرائه في مختلف المسائل المحلية، وكان يدخل القاعة في ثياب رثة تحللتها الألوان هنا وهناك، معلناً ازدرائه للمواطنين المتأقنين. وطالما قال: إن الناس لو كانت لهم عقول راجحة لاكتشفوا قوة حجته بصرف النظر عما يلبس من ثياب. إلا أن الناس صمّوا آذانهم عنه سنة بعد سنة، مما حداه على الظن أنهم مغفلون. نحن ننزع إلى الظن أننا نتأثر بما يقوله الآخر أكثر من تأثرنا بمظهره، غير أن التجارب تدحض هذا الاعتقاد.

ومن هذا القبيل اختبار أجراه عالم النفس "شيلي شايكن" على 68 متطوعاً في جامعة مساتشوستس في أمهرست، فتبين أن الأكثر أناقة وجاذبية بينهم هم الأشد إقناعاً.

ثانياً: تعاطف مع المستمع: تصور أنك تحاول بث الحماسة في مجموعة من الأحداث في حملة نظافة محلية، فما هي الطريقة لإثارة اهتمامهم ببرنامجك؟ لقد وجد الباحثون أننا، في محاولة تعديل أذواق الآخرين مواقفهم، لا بدّ لنا من التعاطف وإيائهم قبل طرح آرائنا عليهم، وبعض التفسير آتٍ من نزعة طبيعية لدى الناس إلى تصديق ما يقوله "واحد منهم". ولذلك فإن أكثر البائعين نجاحاً هم الذين "يقلدون صوت الزبون، وحركاته، ووقفته، وحالته النفسية، وربما شهقوا وزفروا مثله من غير قصد"، وهذا من شأنه إحداث الأثر الأكبر في الزبون.

ثالثاً: اعكس تجارب المستمع: إذا كنت تريد زيارة الزوجين اللذين انتقلا حديثاً إلى جيرتك بغية كسب دعمهما لأحد المشاريع المحلية، فما أفضل الطرق لإثارة اهتمامهما؟ إن غير المتمرس يقفز تَوّاً إلى موضوعه الرئيسي، أما صاحب الخبرة فيحرص بادئ الأمر على إشاعة جو من الثقة بينه وبين الآخر. فإذا عبّر المستمع عن قلقه حيال أمر ما، فإنه يحاول إقناعه أن يعطي جواباً كالاتي: "إني أفهم ما الذي يبعث لديك هذا القلق، ولو كنت مكانك لراودني الشعور نفسه".

إن جواباً كهذا يكشف عن احترامنا لمشكلة الآخر، ولا بدّ أن يخلق جواً من الثقة في ما بيننا. كما أن صاحب الإقناع يتفهم اعتراضات المستمع على آرائه بدل أن يدحضها. ويجدر به أن يعيد صياغة هذه الاعتراضات بوضوح وإظهار حسناتها قبل الانتقال إلى الدفاع عن آرائه هو وإظهار تفوقها.

ويروي عن وكيل شركة تأمين أنه أقر رأي زبون يقول إن التأمين على الحياة ليس استثماراً حكيماً فقال: "الحق معك يا صديقي، إنه استثمار لا يمتّ بأي صلة إلى الحكمة". ومضى يقول إن للتأمين على الحياة أهدافاً غير

الاستثمار، فهو يحمي المرء في وجه الكوارث والأحداث المحتملة والممكنة، وكانت النتيجة أن الزبون قبل شراء قسيمة التأمين على الحياة.

والواقع أن دراسات عدة أُجريت حول هذا الجانب من عملية الإقناع، وبيّنت أن الإصغاء الحسن إلى رأي المستمع يجب أن يتم قبل عرض آرائنا عليه. رابعاً: الجأ إلى ذكر الأمثلة واذكر قصص الآخرين وتجاربهم: يقول القرآن الكريم: (لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةً لِأُولِي الْأَلْبَابِ...) (يوسف / 111). وفي بعض الأحيان يكون ذكر الخبرة الشخصية مؤثراً جداً، ذلك إن اللجوء إلى الخبرة الشخصية من شأنه إحداث أثر أقوى لدى المستمع. ومن هذا القبيل أن طبيبي نصحتني مرة بأخذ عقار معين لمعالجة علّة بسيطة. وحين سألته هل لذلك الدواء آثار سلبية، حدثني قليلاً عن تركيب الدواء، ثم أضاف أنه هو نفسه يتناوله، وكان ذلك كافياً لإقناعي .