

الفصل الثاني

مهارة الحديث

- مفهوم الحديث وأهميته .
- التخطيط للحديث الجيد :
- مرحلة الإعداد للحديث
- مرحلة توجيه الحديث .
- مرحلة تقويم الحديث .
- سمات المتحدث الناجح :
- السمات الشخصية .
- السمات الصوتية .
- السمات الاقناعية .
- مستلزمات الحديث المؤثر :
- مستلزمات متعلقة بالمتحدث .
- مستلزمات متعلقة بالجمهور ويضعها المتحدث في اعتباره .
- مستلزمات متعلقة بالبناء المنطقي للحديث .
- الأحاديث الحوارية .
- الأحاديث التليفونية .

مفهوم الحديث وأهميته

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي.. الوجه الشفاهي.. وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة ، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين .

ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة :-

- عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر:- كاللناقشات والمحادثات الرسمية وغير الرسمية . والاجتماعات والزيارات والمقابلات والخطب والمؤتمرات .
- عبر وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر الإلكتروني . كالتليفون والدوائر التليفزيونية المغلقة .

- عبر وسائل الاتصال الجماهيرية كالإذاعة والتلفزيون والسينما والفيديو والكاسيت .

وتختلف هذه الوسائل فيما بينها من حيث زوايا عديدة :-

- من حيث درجة المواجهة : ففي وسائل الاتصال الشخصي المباشر ، نجد أن المتحدث يكون وجهاً لوجه مع المستقبل أو المستمع.. بعكس وسائل الاتصال الجماهيرية يكون الاتصال غير مباشر .

- بمن حيث رجوع الصدى : كون التجاوب والتعامل فورياً وملحوظاً في وسائل الاتصال الشخصي.. بخلاف وسائل الاتصال الجماهيري التي يقلل فيها هذا التجاوب ونحتاج من ثم إلى معينات أخرى للتعرف على رجوع الصدى .

- درجة المشاركة : إن الفرصة لاشترك المستقبل في عملية الحديث متوافرة أكثر في وسائل الاتصال الشخصي المباشر ووسائل الاتصال الشخصي غير المباشر الإلكتروني أكثر منها عبر وسائل الاتصال الجماهيرية .

وتشير كثير من الدراسات إلى أن الاتصال الشفاهي المباشر وجهاً لوجه له تأثيره . الكبير على العملية الإقناعية ، وعلى مواقف الناس.. وفي دراسة لـ "لازارز فيلد ، وكاتز"

عمدت إلى تحليل تأثير النقاش الذى يدور بين المجموعات : توصلت إلى أن المواضيع المناقشة خلال الاجتماعات تؤثر تأثيراً كبيراً على عملية تغيير المواقف . ولكن الناس أكثر إقتناعاً بالحوار الناتج عن مجموعة من المحاورين.. ومن الممكن أن يؤدي هذا النقاش إلى التطرف فى اتخاذ المواقف .

كما أثبتت الدراسة أن الناس عادة يميلون إلى التطرف فى مواقفهم بعد انتهاء النقاش.. ويكون هذا عادة عندما يتفق المجتمعون على وجهة نظر واحدة . فكل شخص يؤيد وجهة النظر تلك . ولكن الاستماع إلى مزيد من الحجج والبراهين المؤيدة من أشخاص آخرين يقوى موقف المستمع ، ويؤدى به إلى التمسك أكثر بما يعتقد ، وهذا يعنى التعصب . ومن ناحية أخرى فإن الاتصال الشفاهى أو الحديث عبر الوسائل المسموعة والمرئية.. لا يقل أهمية عن الحديث المباشر..فهو أقدر على الاتصال بمجموعات أكبر من الناس وتقديم معلومات أوضح .

كما يتميز الاتصال الشفاهى المباشر وغير المباشر بوضوح شخصية المتحدث بصفة عامة ، أكثر مما هى عليه فى الاتصال الكتابى.. فالمظهر الذى يظهر به المتحدث أمام من يتحدثهم أو يواجههم . وطبقة الصوت التى يتحدث بها.. وحركاته .. ونظرات عينيه.. والوقفات المناسبة ، وغير ذلك من أساليب التقديم ، تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها.. وهذه الجوانب لا تظهر عادة فى الرسائل المكتوبة .

ويشير "براون" و "بول" إلى ميزة أخرى ، هى أن المتحدث يدرك أثناء الحديث أن أية كلمات تنطلق من شفتيه سوف يسمعها محاوره.. ولذلك يأخذ على عاتقه إصلاح كلامه إصلاحاً نشطاً شاملاً.. أما الكاتب فيستطيع أن يشطب ما كتب ويعيد كتابته . بالإضافة إلى أن المتحدث يستطيع أن يلاحظ محاوره ، وأن يكيف كلامه إن أراد ، ليجعله فى متناول سامعه وأكثر قبولاً عنده . أما الكاتب فليس له من سبيل إلى الاسترجاع المباشر ، وليس له إلا تحيل رد فعل القارئ . وبينما يحظى المتحدث فى التفاعل النطوق بميزة القدرة على التحكم فى رد فعل سامعه على كلامه دقيقة بدقيقة . فإنه يعانى أيضاً من مشكلة الإفصاح عن مشاعره . وينبغى له أن يتحدث إلى محاوره فى وضوح ودقة ، وأن يضع استجابته المباشرة وفقاً لطريقة محاوره فى التعبير عن رد فعله .

وبالإضافة إلى ما سبق هناك فروق أخرى بين كل من الاتصال الشفاهي والاتصال المكتوب :

- في الاتصال الشفاهي يهتم المتحدث بجذب انتباه مجموعة من الحاضرين ، بينما في الاتصال الكتابي يهتم الكاتب بجذب انتباه فرد واحد ، في وقت محدد .
- المستقبل أو المستمع في الاتصال الشفاهي أقل بطناً في فهم المعاني ، وخاصة بالنسبة للمجموعات الكبيرة . بخلاف الكتابة يقرأها فرد واحد.. ولذلك ينبغي على المتحدث أن يدخل في حسابه ذلك.. ويعتبر كل مستمع حالة خاصة ، وأن يأخذ في اعتباره حجم الجمهور ، ومعدل السن ، والمستوى التعليمي ، والاهتمامات الخاصة .
- يختلف الأسلوب الشفهي عن الأسلوب المكتوب في أن المتحدث ينبغي أن يكون مفهوماً بطريقة سريعة ، حيث لا يستطيع مستمعه أن يستعيدوا جملة إن فاتهم إدراك معناها . بخلاف الأسلوب المكتوب الذي يتسم بميزة المراجعة .
- إن القارئ والكاتب منفصلان ، بينما المتحدث والمستمع تربطهما رابطة قوية . وأهمية الاتصال الشفاهي المنطوق "أو الحديث أو الكلام" لا تنبع فقط مما يتسم به من مزايا ، وإنما لأنه يعد أعم أنواع الاتصال وأهمها على الإطلاق.. فنحن نتكلم أكثر مما نكتب. يقول سا لزمان: "إن اللغة المنطوقة - الكلام - هي أعم الوسائل التي يتصل بها البشر وأهمها". وهذه الأهمية ليست مطلقة - وإنما هي مقيدة بمجموعة من المبادئ ينبغي أن يتبعها المشاركون في الحديث أو التخاطب . وقد حدد "بول" وجريس هذه المبادئ كما يلي :

(١) مبدأ العمل المشترك PRINCIPLE OF CO-OPERATION :

وذلك بأن تجعل إسهامك في التخاطب بحسب الحاجة ، أى يقع في الحال التي ينبغي أن يقع فيها ، وفقاً للغرض المقبول ، ووفقاً لاتجاه المبادلة الكلامية التي دخلت فيها .

(٢) مبدأ الكمية PRINCIPLE OF QUANTITY :

وذلك بأن تجعل إسهامك معلماً informative بالقدر المطلوب ، لا أكثر . وينبغي له حتى يكون معلماً ، أن تعطي أحدهم معلومة جديدة أو غير متوقعة ، إذا سنحت المناسبة لهذا .

(٣) مبدأ الكيفية PRINCIPLE OF QUALITY :

ويختص بالصدق ، أى ألا تقول ما تعتقده خطأ ، أو ما تجد نفسك معه محتاجاً إلى دليل مناسب . ويطلق هذا المبدأ على النصوص العلمية فى صرامة أشد مما تعرفه المحادثة . ولكن ينظر إليه فى المحادثة - بعامية - على أنه مما يجبر عليه المرء اجتماعياً .

(٤) مبدأ العلاقة PRINCIPLE OF RELATION :

ويعنى النظر إلى مدى مناسبة الإسهام . وهذه المناسبة مظهران إثنان على الأقل : (أحدهما) نوعية المعرفة التى ترتبط بمحور بعينه . و(الآخر) نوعية المعرفة التى تفيد فى بلوغ هدف بعينه .

(٥) مبدأ الطريقة PRINCIPLE OF MANNER :

ويشتمل على الطرق المتعددة التى تستخدم فى تنظيم النص وإنتاجه : كأن تتخذ طريقة صريحة واضحة ؛ أى أن تقرر مقاصدك مما تقول على نحو مخطط له . ويتضمن مبدأ الطريقة توصية أخرى ، هى أن تتجنب الإبهام فى تعبيرك . وأن تتجنب الغموض مع ضرورة الالتزام بالإيجاز .

التخطيط للحديث الجيد

منذ أن يستيقظ الإنسان في الصباح وحتى يسلم نفسه للنوم وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين . فى المنزل ، والعمل ، والمواصلات ، ومع الباعة ، والزملاء . ويأخذ الحديث أشكالاً متعددة : المناقشة - الحوار - الأسئلة والأجوبة . وقد تتجاذب أطراف الحديث مع آخر ، أو مع مجموعة من الأفراد ، أو مع عدد كبير من الأفراد .

ويعتقد أكثرنا أن ممارسة عملية التخاطب أو الحديث عملية سهلة وبسيطة وطبيعية مثل النفس . ولذلك اعتدنا ألا نعطي اهتماماً كبيراً لتعلم كيف نتحدث.. فنحن نتحدث منذ الطفولة.. وترتكز برامج الدراسة عندنا ، وفى أغلب دول العالم ، على تعليم مهارتى الكتابة والقراءة.. ولا تكاد تحظى مهارة الحديث باهتمام يذكر . ولضعف هذه المهارة عندنا فنحن نفقد كثيراً من الوقت والفرص المتاحة لنا والمال والصدقات نتيجة للحديث اللامبالى والمتخلف والغير دقيق ، أكثر مما نفقده من خلال أى نشاط آخر من أنشطة حياتنا . وصدق القدماء حين قالوا : المرء محبوب تحت لسانه.. بمعنى أن الطريقة التى تتكلم بها تدل علينا ، أى تكشف عن جوانب شخصيتنا وأخلاقنا وذكائنا.. أكثر مما توضحه طرائقنا فى المشى أو الأكل أو الملابس أو القراءة .

وسواء أكان هدفنا من تجاذب أطراف الحديث الدردشة وقتل الوقت ، أم الإقناع ، أم التسلية ، أم التأثير فى الآخرين ، أم مجرد الإعلام والإفادة ، فنحن فى حاجة لتعلم مهارة الحديث حتى تتمكن من تحقيق اتصال حقيقى مع الآخرين . وتحقيق هدفنا من الاتصال نفسه .

وفى كل هذه الأحوال ، فإن الإعداد للحديث خطوة ضرورية وهامة لنجاح الحديث . ويختلف الأمر فى عملية الإعداد فى الأحاديث العفوية ، عن الحديث المنظم.. ففى الأحاديث العفوية ، يكون الإعداد عفويةً أيضاً ، ويتلخص فى الوقوف على السبب الذى يجعل الحديث ضرورياً.. ومستمع نعرفه ويعرفنا جيداً ، وقدر من المعرفة عن موضوع يتعلق باهتماماتنا ، ومجال خبرتنا المشتركة.. أما فى الأحاديث المنظمة كالمحادثات الرسمية فى مجال

العمل ، ومناقشات المتخصصين ، والمناقشات التي تتم في الندوات والمحاضرات والمؤتمرات والخطب والمناظرات ، وفي قاعات الدرس ، وفي المقابلات الصحفية ، واللقاءات الإذاعية والتليفزيونية.. في مثل هذه الحالات لابد من الإعداد الجيد للحديث .

وبصورة عامة فإن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتطور في مراحل ثلاث :-

المرحلة الأولى :- الإعداد للحديث .

المرحلة الثانية :- توجيه الحديث .

المرحلة الثالثة :- تقييم الحديث .

وستحدث فيما يلي عن كل من هذه المراحل بإيجاز :

أولاً :- مرحلة إعداد الحديث

وتشتمل هذه المرحلة على مجموعة الخطوات الآتية :-

١. تحديد الهدف من الحديث :-

عندما نتحدث فنحن نتصل ، ونتصل لهدف.. وهو التأثير في الآخرين.. سواء للإمتاع ، أو للإفادة ، أو للإقناع ، أو لقتل وقت الفراغ.. وتحديد الهدف يعني بصورة أساسية الإجابة عن سؤال محدد : هو لماذا نتحدث ؟. والإجابة على هذا السؤال تساعدنا في تحديد قيمة الحديث ، وفي معرفة مدى تقبل الآخر لما نقول .

فالحدث الناجح هو الذي تجمع المتحدث والمستمع فيه رابطة مشتركة.. فهما يعملان معاً في نشاط عقلي مشترك.. ويتفاعلان ويتعاونان معاً في بناء الفكر والمعنى.. الأول بتجسيد الرسالة وتشكيلها وتقديمها في مستويات لغوية متعددة.. لغة الرموز ، ولغة الاشارات ، ولغة الحركات الجسمية . والثاني بفك كود هذه الرسائل وتجميعها وفهمها.. واستكناه الفجوات التي تتضمنها بين السطور ، أو تحتويها النظرات والاشارات والحركات المختلفة .

ونذلك إذا لم يتضمن الحديث شيئاً.. فلن يكون هناك تفاعل ، وبالتالي فلن يكون هناك اتصال.. ومن هنا يبرز أهمية الأهداف المشتركة لكل من المتحدث والمستمع .

وتحديد هذه الأهداف والانطلاق منها كمحور توجيهي للحديث أحد المقومات الأساسية للنجاح .

في الأحاديث الودية وأحاديث الثرثرة التلقائية.. قد لا توقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف ، فقد نتحدث لقتل الوقت ، أو للمتعة ، أو لنقل المعلومات ، أو لمحاولة التأثير في الآخرين.. فأحاديث رجال الأعمال مثلاً إلى المستهلكين وإلى زملائهم وإلى الآخرين ، وأحاديثنا مع زملائنا في مجال العمل خلال العمل اليومي.. لا يمكن أن تكون جميعها خالية من الهدف.. لكن الأمر يختلف عندما نعد لإلقاء خطبة على جمع غفير من المستمعين ، أو نعد لحديث صحفى ، أو لحديث نوجهه عبر الاذاعة والتلفزيون.. أو نعد لمفاوضات ، أو لالقاء درس أو محاضرة ، أو لحضور ندوة ، إلى غير ذلك من الأحاديث المنتظمة ، فهنا ترتفع درجة الوعي بالأهداف . وتحدد طبقاً للغرض من الحديث ، ولجمهور المستمعين.. وقد يكون الغرض من تقديم المعلومات : المساعدة على الفهم ، أو التقييم ، أو التعليم ، أو المساعدة على حل المشكلات ، أو تحسين العلاقات ، أو الفهم الأفضل للآخرين.. وفي كل هذه الأحوال يشاركنا المستمع نفس الأهداف.. وتكون مسئوليتنا هنا هى الانطلاق من بؤرة هذه الأهداف ، سواء ونحن نختار الموضوع أو طريقة المعالجة أو أساليب التقديم المختلفة، بما يساعدنا على تحقيق هذه الأهداف.

٢. تحديد موعد إلقاء الحديث :-

في الأحاديث العفوية يتحدد الموعد المناسب بمدى إستعداد الآخر لسماعنا ، وبجأته النفسية والوجدانية . ولذلك فإن التحدث مع الشخص المرهق جسدياً أو عصياً أو نفسياً ، يعطى نتائج عكسية . أما فى المقابلات الإعلامية ، ومقابلات الإرشاد النفسى ، ومقابلات التوظيف ، والمقابلات الإدارية داخل نطاق العمل ، وكذلك فى الندوات والمؤتمرات وغير ذلك من الأشكال المنظمة ، فيتم تحديد موعد محدد يتم الاتفاق عليه ، أو تعلن به الأطراف المشتركة.. لضمان الاستعداد النفسى والعقلى للطرفين .

٣. اختيار المكان المناسب :-

فالمكان المناسب لمقابلة صحفية أو إذاعية مثلاً ، يختلف عن مكان إجراء مقابلات الشكاوى.. ويختلف عن مكان مقابلات الإقناع والتأثير . ومكان المحاضرة أو الندوة يختلف عن مكان الخطبة أو المؤتمر.. ويؤخذ رأى المتحدث إذا كانت المقابلات فردية أو محدودة العدد ، كما فى المقابلات الإعلامية ، ومقابلات تبادل أحاديث الود والغرام.. ومكان عقد صفقات رجال الأعمال.. فتفضل فى هذه الحالة الأماكن الملائمة والرومانسية.. أما عندما يكون عدد الجمهور كبيراً ، كما فى الخطب والندوات مثلاً، فيتم تحديد المكان بمعرفة الجهة المنظمة ، بحيث يكون المكان معداً إعداداً جيداً ، من حيث الكراسى المريحة ، والتهوية الجيدة ، والبعد عن المؤثرات الصوتية المزعجة ، وتوافر أجهزة تكبير الصوت والتسجيل .

٤. تحديد نوعية الجمهور :-

فى الأحاديث العابرة عندما نسال شخصاً عن مكان ما ، وفى أحاديث البيع والشراء ، ليس ضرورياً معرفة المتحدث ، أما عندما نجرى مقابلة صحفية مثلاً.. فهنا ندقق فى اختيار المتحدث ، وفى معرفة شخصيته واتجاهاته وميوله وقدر درايته بموضوع الحديث . وذلك قبل إجراء الحديث معه.. ونفس الشئ بالنسبة للمحاضرات والندوات والمؤتمرات والخطب.. الخ.. لابد من دراسة الجمهور ، والتعرف على أفراد من حيث عددهم ، وأعمارهم ، وحاجاتهم ، وخبراتهم ، وثقافتهم ، واتجاهاتهم.. وهذه المعلومات تفيدنا فى جوانب الحديث المختلفة ، عند إعداد مادة الحديث المناسبة لأفراد الجمهور ، وفى تقديم المفاهيم المناسبة . كما تفيدنا فى تحديد الطرق المناسبة للعرض ، وفى قيادة دفة الحديث بصورة تجذب انتباههم ، وتثير اهتمامهم بموضوع الحديث . فنحن فى حاجة لوضع الناس الذين سنتحدث إليهم فى الاعتبار.. لا يكفى أن نتعرف على أهدافهم من الاتصال كما أشرنا سابقاً.. وإنما لابد أن نتعرف عليهم أيضاً من حيث أعمارهم وأنواعهم ووظائفهم وثقافتهم ومستواهم العلمى.. الخ وذلك للاستفادة فى هذه المعلومات فى تحديد لهجة الخطاب ، ولغته ، وطريقة المعالجة.. فالمحاضرة التى تلقى على جمهور المحاسين أو الاطباء حول أسلوب جديد للأداء أو حول

اكتشاف دواء جديد ستختلف ، عما لو تكلمت في نفس الموضوع لجمهور من عامة الناس . في كل حالة نحن في حاجة للتكلم بوضوح بالقدر الذي يفهمنا به الطرف الآخر .. ويحترمنا أيضاً .. فاستخدام المصطلحات المعقدة واللغة العلمية ، وإن كانت تكسب الاحترام والتقدير من المتخصصين ، إلا أنها في الوقت نفسه تظهرنا بمظهر التعجرف والتعالي إذا استخدمناها في الحديث إلى الأفراد العاديين

٥. اختيار مادة الحديث :-

عندما نتحدث إلى الآخرين لا نتحدث في موضوع لا نعرف عنه شيئاً .. وإنما نختار موضوعاً نعرف عنه الكثير .. وتساعدنا موهبتنا ، وفهمنا للآخرين ، ولهدفنا من الحديث ، في اختيار المادة التي سيتناولها حديثنا ، وتحديد تلك التي سنستبعد عنها .. والطريقة التي سنرتب بها المادة المنتقاة في نظام منطقي ومتناسب .. وفي الوقت نفسه .. نحن نحرص على أن تكون معلوماتنا صحيحة وجديدة وصادقة وكافية ومتصلة بالموضوع الرئيسي .. ويختلف قدر الجهد المبذول للحصول على المعلومات حسب طبيعة ونوعية الحديث . فالأحاديث الودية مع الزملاء والأهل والأقارب والجيران مثلاً لا تحتاج فيها لمجهود كبير للحصول على المعلومات التي سيتضمنها حديثنا .. ويختلف الأمر بالنسبة للأحاديث الصحفية ، ومقابلات المتخصصين ، ومناقشات الندوات والمحاضرات والدروس والمؤتمرات مثلاً .. في مثل هذه الحالات نحتاج إلى بذل مجهود كبير للرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة ، وغير ذلك من المصادر لجمع المادة الضرورية لإعداد الخطبة أو المحاضرة أو الأسئلة التي سيتضمنها الحديث . وبدون هذا الإعداد لا تكون لأحاديثنا قيمة ، ولا نحظى باحترام وتقدير الجمهور .

والاجراءات هنا هي نفس الاجراءات التي يتبعها الكاتب . وان كنا في الحديث نحتاج إلى قدر أكبر من الفهم والوضوح لأفكارنا ، ولقدر أكبر من القدرة من التبسيط والتنظيم والتسلسل .. لأننا في الكتابة لدينا فرصة بعد الكتابة للمراجعة والتنقيح .. أما في الحديث فالفرصة أقل ، وبمجرد التعبير عن أفكارنا يخرجها من إطار سيطرتنا .. وعدم الوضوح يصعب الفهم على الجمهور ، ويجعله يراجعنا أكثر من مرة ، مما يؤثر على تدفق الحديث وعلى قدرتنا على الإبانة.

ومما يساعد على الوضوح الالتزام بخطوات الآتية :-

- تدوين كل الأفكار المتعلقة بالموضوع ، والاستعانة بالتخصصين والمؤلفات والدراسات التي تناولت الموضوع في تحديد هذه النقاط .
- جمع المادة اللازمة والكافية لتغطية هذه النقاط .
- استخدام الأسلوب الأمثل في تنظيم هذه المعلومات .

وعند التخطيط لتنظيم مادتنا يفضل أن نستخدم أسلوب الهرم المعتدل . مقدمة لجذب الانتباه ، ثم نورد التفاصيل والمعلومات والأدلة والبراهين.. ثم خاتمة نوجز فيها ما تحدثنا فيه ، أو لدفع المستمع لاتخاذ موقف.. وقد يفضل البعض فى تنظيمه للمعلومات أسلوب التجزئة .. فيعرض لفكرة رئيسية ، ثم ملخصاً ، ثم ينتقل إلى فكرة أخرى فملخص ، وهكذا إلى أن يصل إلى الخاتمة فيلخص فيها كل أفكار الحديث.. وخلال عرض المعلومات قد يعتمد البعض على ذاكرته تماماً .

وفى أثناء مرحلة التخطيط للإعداد يجب أن تحدد المساعدات المرئية . أو وسائل الايضاح التي ستحتاج إليها ، سواء لتلخيص المعلومات ، أو للتوضيح ، أو للتفسير . وتتضمن هذه الوسائل استخدام الشرائح . أو الخرائط الهيكلية . أو اللوحات المعلقة ، وغير ذلك مما يساعدك على بلورة أفكارك وتوضيحها.. ويسهل فى الوقت نفسه على المستمعين مهمة المتابعة والفهم .

وفائدة الإعداد المسبق للنص هنا تتجلى فى أنها تساعد على قيادة دفة الحديث ، وعدم الخروج عن الموضوع الأصلي ، ولضمان استيفاء كافة الجوانب ، حتى لا يبدو الحديث ناقصاً للقراء.. كما أنها تجعل الصحفى أكثر ثقة فى نفسه ، وأكثر دراية بموضوعه ، وعلى قدر كبير من اللباقة والاستعداد للحوار والمناقشة

وبالنسبة لأشكال التخاطب الأخرى ، كالمفاوضات والمحاضرات والدروس والمؤتمرات والخطب.. الخ.. فقد يحتفظ المتحدث بقائمة تتضمن العناصر الرئيسية لمادة الحديث . كموجهات يسترشد بها أثناء الحديث.. وقد يعد النص كاملاً ، ويسترشد به أثناء الحديث ، أو يقرأه كما فى الخطب الرسمية . والطريقة المفضلة هى الطريقة التى

تضمن المحافظة على سلاسة الحديث ، والاتصال بالجمهور فى الوقت نفسه.. وتختلف باختلاف المتحدثين وقدراتهم المختلفة .

ويلاحظ أن كثيراً من المتحدثين لا يفضلون التقييد بنص مكتوب يرغمهم على قراءة كل كلمة.. وفى الوقت نفسه لا يستغنون عن المذكرات التى تتضمن العناصر الرئيسية، حتى لا يرتجلون ، أو يخرجون عن موضوع الحديث .

ثانياً :- مرحلة توجيه الحديث :-

تتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة :-

• المظهر الجيد :-

من خلال الثقة بالنفس ، والملبس المناسب ، والإشارات المناسبة ، والتعبيرات المبهجة للوجه ، وغير ذلك مما يظهرنا بالمظهر الودود . وايضاً حسن استخدام الوقفات فى بداية الحديث وأثناء الحديث ، والإلقاء بالسرعة المناسبة التى تيسر المتابعة ، وباللهجة المناسبة للحديث . مع التأكيد على نطق الكلمات والجمل الأساسية فى حديثك.. والتكرار عند الضرورة .

• حسن الاستهلال:-

وحسن الخاتمة كما أشرنا سابقاً.. مع التركيز فى الاستهلال على أهمية الموضوع ومناسبه .

• العرض المنظم والمناسب .

• استخدام اللغة المناسبة .

• الاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصرياً.. بالحركات والاشارات والنظرات ، ومحاطبة الجميع على قدر المساواة والاهتمام..

• استخدام الحركات الجسمية ، والجمل الموضوعية عند الانتقال من جزئية لأخرى .

• تجنب الافراط فى الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التى تصرفك عن مستمعك

أو تشغلك عنهم ، وكذلك الحركات العصبية ، وتجنب التزاحى والتشأوب . وأيضاً

الحركات الجسمية التى لا ضرورة لها والحركات الاستعراضية المنفرة .

- تجنب التكرار الالفاظ اللإرادية بين الجمل ، والتي تشكل لوازم للبعض.. مثل – واخذين بالكم – مش كده – خليكو معايا ... الخ .
- استخدام وسائل الايضاح فى الوقت المناسب وللغرض المحدد .
- التركيز على عملية تنظيم الوقت: .. خصص جزءا من الوقت للاستهلال ، وجزءا لاستعراض موضوع الحديث.. وجزءا ثالثا لا يقل عن الخمس للخاتمة . والتمهيد لذلك بالتركيز على النقاط الرئيسية فى الحديث.. وتأكد خلال ذلك من أنك لم تنس أى نقطة هامة .
- تجنب التطويل : فالدراسات تشير إلى أن مدى تركيز المستمع يقل كثيراً بعد الخمسين دقيقة الأولى.. ويستحسن ألا تزيد فترة الحديث عن ذلك.. ويخصص الوقت المتبقى للاجابة عن الأسئلة .
- استخدام تكتيك الجمل القصيرة منذ بداية الحديث . فهى ذات وقع وتأثير على المتلقى وتساعد فى الوقت نفسه على الاختصار والتركيز .
- حدد الحديث بأربعة أو خمسة نقاط فقط ، وعند الانتهاء منها كررها على المستمعين .
- ابدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التى سوف تناقشها .
- يفضل البداية بالآراء المقبولة من قبل الجمهور لاجتذاب ثقتهم ، ولا مانع من مناقشة وجهات النظر المعارضة .
- احرص على الخاتمة الجيدة التى تبلور الموضوع.. وقد تنهى برواية قصة أو موقف ، أو تجربة ، أو آية قرآنية ، أو بيت من الشعر.. وقد تكون الخاتمة هى نفسها جملة البداية .
- احرص على الوقوف بصفة مستمرة على رجع الصدى ، أو على استجابة الجمهور . ومن خلال ذلك تتحكم فى قدر ما تحققه من نجاح.. كما أنك وفقاً لذلك تستطيع أن تتخذ قرارات فورية فيما يتعلق بالمعالجة للموضوع.. أو بطريقة العرض بما يجذب الانتباه والمهم أن تتسلسل فى الحديث ، وأن تختار الوقت المناسب للخاتمة ، وهو التوقيت الذى تشعر فيه بالرغبة أكثر لمزيد من الاستماع حتى لا ترهق مستمعك أو يشغلون عنك أو يبدأون فى الانصراف جماعات .

ثالثا :- مرحلة تقويم الحديث :-

عملية التقويم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد.. تقوم كافة الخطوات الأولية الاستعداد ، وأثناء الحديث ، من خلال رجوع الصدى . وبعد الحديث ، بإعادة الاستماع إليه أو بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين.. أو من خلال الاستبيانات التي توزعها بعض الجهات على المستمعين . ويمكنك من خلالها التعرف على إيجابياتك ، كما يمكنك الوقوف على السلبيات التي عليك تلافيها في الأحاديث القادمة .

سمات المتحدث الناجح

أولاً : السمات الشخصية :-

١. الموضوعية :-

وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف ، وإصدار أحكام غير متحيزه ، لعنصر أو رأى أو سياسة . أى العدالة فى الحكم على الأشياء ، والوقوف إلى جانب الحق ، حتى ولو لحق به الضرر . كما أنها تعنى المتحدث بلسان مصالح المستمعين ، وليس بلسان المصالح الخاصة.. ولهذا ننصح المتحدث بضرورة ممارسة التقمص العاطفى.. أى أن يضع المتحدث نفسه موضع مستمعيه ، ويفكر من وجهة نظرهم ، حتى يمكنه أن يتعرف على اهتماماتهم ومصالحهم ، مما يساعده على إظهار التعاطف مع الآخرين، فيزداد قيوهم بوجهة نظره وتأييدها . وعلى العكس إذا أظهر المشاعر المعادية ، أو اللامبالاة ، أو التثيت بمصاحلة الذاتية ، فلاشك سيقبل الشعور بالتأييد من قبل مستمعيه لتحيزه ، وعدم موضوعيته . ومن ناحية أخرى ، فإن التعاطف مع الآخرين يجعلك ودوداً ، ومجاملأ ، ومتحكماً فى مشاعر الغضب والانفعال التى تنفر المستمع ، وتؤثر على مدى قابليته لاستقبال الحديث ، والانفعال به .

٢. الصدق :-

المتحدث الصادق هو بالطبع الأكثر تأثيراً فى مستمعيه.. والصدق يعنى أن يعكس حديثك حقيقة مشاعرك وأفكارك وآرائك.. أى المطابقة بين باطنك وما ظهر منك متمثلاً فى الكلام.. ويعنى من ناحية أخرى مطابقة أقوالك لأفعالك وتصرفاتك . وحينئذ سيعكس حديثك قدرأ كبيرأ من الثقة بالنفس ، لأنك ستبدو للآخرين أنت نفسك لا شخصأ آخر . وسيستم حديثك بال تلقائية والطبيعية . فبادا تحدث بطريقته

هادفة ، وتصرفت بطريقة طبيعية ، فسيبدو حديثك أكثر إخلاصاً ، وستحدث بطريقة أفضل .

وهناك دراسات عديدة تين تأثير صدق المتحدث.. ومن الأبحاث التي أجريت حول هذه الصفة ، تين أن مضمون الرسائل الموجهة من مصادر يقل تصديق المستقبل أو المستمع لها ، أو لا يصدقها ، ينظر إليها المستقبل على أنها منحازة ، أو غير موضوعية ، على عكس النظرة التي ينظر بها إلى مضمون الرسائل الموجهة إليه من مصادر يصدقها. وأن هذا التصديق له تأثير كبير على آراء المستقبل .

كما تين من الأبحاث ، أن عدم تأثير آراء المستقبل في حالة قلة تصديقه للمرسل ، لا يرجع إلى عدم اهتمام المستقبل برسالة المرسل ، أو عدم فهمه لها ، وإنما هو راجع أساساً إلى أن تصديق المستقبل يؤثر على دوافعه نحو قبول ما ينتهي إليه المرسل من استنتاجات. غير أنه تين أن هذا التأثير سواء أكان سلبياً أم إيجابياً ، يتجه إلى الاختفاء بعد مرور بضعة أسابيع .

٣. الوضوح :-

لكي تكون متحدثاً ناجحاً يجب أن تكون قادراً على التعبير عن أفكارك بوضوح . أن تكون لغتك بسيطة ، ومادتك منظمة ومتسلسلة منطقياً.. وكلماتك واضحة وغير معقدة. وإذا استخدمت مصطلحات دقيقة غير واضحة للمستمع ، فيجب شرحها وتبسيطها أثناء الحديث ، وذلك لتجنب أخطار سوء الفهم أو التفسير . ويعنى الوضوح أيضاً ، التكلم بطريقة واضحة . أى النطق الواضح ، حتى يمكن للمستمع أن يسمع ويفهم كلماتك . وأن تتحدث مباشرة إلى المستمع باهتمام وبقطة ، حتى تعطى لمستمعك إنطباعاً بأنك مهتم به.. وفاهم لما يحدث حولك ومدركاً لما تقول .

ولضمان الفهم الجيد من قبل مستمعك ، ولضمان حسن الفهم ، تجنب أيضاً استخدام الجمل الطويلة الممتدة ، التي تسبب الحيرة للمستمع . واستخدم بدلاً من ذلك الجمل القصيرة والموجزة أيضاً.. فخير الكلام ما قل ودل.. فبكلمات قليلة يمكنك أن تقول

الكثير.. فإذا أردت أن تكون واضحاً ومفهوماً وفعالاً.. فأوجز.. فالأقوال كأشعة الشمس ، كما تقول "سودى" : كلما كانت أقصر كانت أشد إحراقاً .

٤. الدقة :-

وتعنى من ناحية ، التأكد من أن الكلمات التي تستخدمها تؤدي المعنى الذي تقصده بعناية.. ولذلك فانت محتاج إلى حصيلة لغوية كبيرة تمكنك من اختيار الكلمات ذات المعنى الدقيق ، لتلبية متطلبات حديثك .

ومن ناحية أخرى ، تعنى دقة المعلومات التي تقدمها وصحتها.. فعندما تتحدث إلى جمهورك تأكد أن مادتك دقيقة.. وإذا لم تكن متأكداً لا تخمن.. فالأفضل لك حذف فقرة من حديثك ، عن أن تورده معلومة خاطئة تعرضك لمخاطرة مراجعة الغير ، وتفقدك في الوقت نفسه مصداقيتك . وأثناء الحديث من الأفضل لك عدم الإجابة عن سؤال لا تعرف جوابه بالتحديد ، أو ترجى الإجابة عليه لوقت آخر ، عن أن تقدم إجابة قد لا تكون متأكداً منها ، أو خاطئة .

٥. الحماس :-

لايكفى أن تعرف كل شيء عن موضوعك ، وأن تؤمن به . ولكن ينبغي أن تكون تواقاً للحديث عنه.. فالحماس يجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه ، أو أكثر ديناميكية ، كما يقول الباحثان : "برلو" و "ميرتز" . ويشيران بذلك إلى أن المتحدث الذي يبدو في الظرف الاتصالي حيويًا ونشطًا ، يعتبر على درجة عالية من التصديق ، بخلاف الذي قد يبدو متعباً . فإدراك الجمهور لتلك الخاصية وهو يتفاعل مع المتحدث، من العوامل المؤثرة على فاعلية الحديث .

٦. القدرة على التذكر :-

وتعنى حضور الذهن أثناء الحديث.. وذلك حتى لا يظهر الفتور فيما تقدمه للناس.. بل حاول أن تضيف دائماً معلومات جديدة أثناء الحديث ، من خلال تذكر ما سبق أن

قرأته ، أو شاهده ، أو استمعت إليه . كما أن امتلاك هذه القدرة يغنى المتحدث عن الاستعانة بالمذكرات ، أو الأوراق أثناء الحديث.. وهناك طرق عديدة لتنمية هذه القدرة كاستخدام الاختصارات ، أو الرموز ، للدلالة على الأفكار الرئيسية .

ويلاحظ أن امتلاك الذاكرة القوية يساعد المتحدث على تذكر أسماء الشخصيات التي يتعامل معها ، والظروف التي صاحبت ذلك . ولا شك أن تذكر أسماء الناس الذين نقابلهم ، وألقابهم ، وأسمائهم ، له وقع كبير على نفسية المتحدث ، ويزيد الروابط، ويقوى المعرفة .

٧. الاتزان الانفعالي :-

ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف ، وأن يكون متحكماً فى انفعالاته . فمثلاً إذا واجه تهكماً أو اعتداءً من جانب أحد المستمعين ، فلا يواجهه بالغضب ، وإنما بالحلم والعفو . وكذلك القدرة على امتصاص غضب المستمعين ، ومعاملتهم معاملة أحسن . كما يعنى الاتزان الانفعالى السيطرة على مشاعر العصبية الناتجة عن الخوف الشديد من مواجهة الجمهور . أو القلق ، أو التوتر ، أو الخجل ، أو الحماس الزائد . فعدم السيطرة على انفعالاتك ، يؤثر على عملية الحديث ذاتها . فقد يجعل قلبك يدق بعنف ، أو ترتعش أطرافك . أو تعرق.. وقد يجعل ركبتيك ترتعش.. وتتأثر بالتالى نبرات الصوت ، ودرجة وضوحه ، فلا يصل صوتك واضحاً إلى المستمع ، وإنما مرتعشاً وفاتراً وضعيفاً.. كما يقلل هذا الشعور من قدرتك على التفكير الواضح ، وعلى التركيز أثناء الحديث . ولذلك ينبغي على المتحدث السيطرة على مشاعر العصبية والحفاظة على اتزانه الانفعالى ، لضمان حسن قيادته للحديث ، وتوفير الفرصة للتأثير الفعال .

وأحسن طريقة للتخلص من السمات غير الطبيعية للكلام ، والناتجة عن عدم الاتزان الانفعالى.. وما يترتب عليه من توتر وشد عصبي ، هى اعتياد الاسترخاء . وذلك بأخذ نفس عميق والاحتفاظ به لفترة.. ثم إخراجه بالطريقة المعتادة.. أو بطريقة أكثر عمقاً من المعتاد.. فهذا يساعدك على استرخاء عضلاتك ، واستعادة هدونك .

٨. المظهر :-

يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه.. كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرين إليه ، ويشكلون بها أحكامهم عنه ، حتى قيل أن يتكلموا.. فمن خلال الأثر البصرى العام الذى يحدثه المتحدث لدى الجمهور عند رؤيتهم له ، تتكون لديهم صورة ذهنية محددة.. فإذا كان مظهرك لائقاً ، واستحسن مستمعوك ما يرونه منك ، فإنك تكون قد حققت بداية طيبة.. أما إذا لم يحس الجمهور بذلك ، تكون كمتحدث قد وضعت عقبة فى طريقك . ويعنى المظهر العام مجموعة من الجوانب هى :

• النظافة والأناقة الشخصية .

• الملابس والمظهر المناسب للحالة .

• الصحة النفسية والبدنية .

وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التى تعكس مظهر المتحدث.. وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية.. فالناس عادة يأخذها المظهر وتنحذب إليه.. ولهذا ينبغى على المتحدث أن يناضل دائماً لكى يحسن كل شئ يراه الجمهور منه . والنظافة والأناقة الشخصية شئ يستطيعه كل فرد ، من خلال العناية بنظافة الجسم ، والأسنان ، والملابس ، وغير ذلك مما يثمر جمال الظاهر.. أما الباطن فضرورى له ، العناية بالصحة النفسية.. فكثير من المهن والأعمال ، تحتاج لأن نمنح الأمان والاستقرار والهدوء لمن يتعاملون معنا.. ولا نستطيع ذلك إذا كنا نحن أنفسنا كقائمين بالاتصال مفتقدين لهذا .

وإذا كنا نستطيع بقدر من المعاناة ، العناية بصحتنا النفسية ، والبدنية ، ومظهرنا العام.. إلا أن هناك عوامل أخرى تساعدنا على توفير متطلبات المظهر العام وهى :

• موافقة الملابس لبينتنا الجسمية :- أى أن نختار الملابس التى تناسب وطول المتحدث ، ووزنه ، ولون بشرته ، والصفات الجسمية الأخرى .

• ملاءمة اللون :- فنختار الملابس التي تنسجم ألوانها.. أى ينسجم لون القميص مع البنطلون ، مع الجاكت ، مع لون الجورب.. وذلك حتى لا تظهر أمام الجمهور وأنت ترتدى ملابس تشكل تشتيتا براقا لهم أثناء الحديث .

• مناسبة المظهر للموقف :- كما أن لكل مقام مقال.. أيضاً لكل مقال مظهره المناسب.. فالذى يخطب الجمعة ، أو يلقي محاضرة فى مركز تنمية القرية ، إذا ظهر بملابس السهرة.. قد يحول مظهره بينه وبين الجمهور . وملابس مناسبات العزاء غيرها فى الأفراح وهكذا .

أما البشاشة ، فترجع أهميتها إلى أنها تخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضاء والحب والصدقة والألفة . كما أنها تعبر عن الأدب والذوق وحسن الترية . وتؤثر فى المستمعين ، إذ تبعث فى نفوسهم الراحة والسرور، وتفصح بالنسبة للمتحدث عن إنفراج الأسارير ، والإنشراح والإقبال على الحياة بوجه عام . ولذلك فلها فعل السحر فى جذب الناس إلى المتحدث . وعدم النفور منه . فينجذبون إليه ، وكلهم تفاؤل وإحساس مرهف بالبهجة والحياة .

فالظهور العام سمة مهمة تستحق منا أن نوليها عنايتنا عندما نلقى حديثاً ما.. إنه لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المتحدث وحسب ، ولكنه يجعلنا أيضاً نشعر بمزيد من الثقة فى أنفسنا ، حيث أننا سنكون واثقين تماماً من ظهورنا أمامهم بمظهر طيب .

٩. القدرة على التعبير الحركى :-

حينما نتحدث إلى الآخرين ، لا نستخدم فقط مقدرتنا على استخدام الرموز اللغوية لنقل أفكارنا وآرائنا ومشاعرنا وما لدينا من معلومات إلى المستمع أو الجمهور.. وإنما نستخدم بالإضافة إلى ذلك مستويين آخرين للتعبير ، يدعمان المعانى التى ينقلها المستوى اللغوى . وفى كثير من الأحيان يضيفان معانى أخرى أعم وأكثر وأشمل من معانى الاستخدام اللغوى للرموز . وهذان المستويان هما :-

• المؤثرات الصوتية وستحدث عنها فيما بعد .

• السلوكيات الحركية والأوضاع الجسمية المختلفة .

سبق أن تعرضنا للسلوكيات الحركية كلفة للتعبير ، عندما ناقشناها من زاوية المستمع وهو يفك كود هذه اللغة ، ويتفهم دلالتها ومعانيها . ولكننا هنا ناقشناها من زاوية المتحدث.. فالإشارات والحركات وتغيير الأوضاع الجسمية علامات مميزة يستخدمها المتحدث بالتزامن مع اللغة المنطوقة أو كجزء منها . ونقصد هنا الإشارات والحركات الاختيارية ذات الوظيفة الاتصالية . أما الإشارات والحركات الإضطرارية كخلجة العين ، والرعدة مثلاً ، فهذه بعيدة عن اهتمامنا .

ومن أمثال هذه السلوكيات :

وضع الجلوس.. فوضعك أثناء الجلوس يحدد ما إذا كنت متحمساً ، أو متعباً ، أو مهتماً أو غير مهتم.. فعندما تتحدث وأنت جالس متكئاً.. أو مستنداً إلى الحائط.. ومغمض العينين.. متهللاً.. متدلى الرأس.. وأنت تستمع إلى تعليقات ، أو أسئلة جمهورك فهذا يعني عدم الاهتمام .

ومن الحركات الجسمية أيضاً ، الإشارات باللسان ، أو الخد ، أو العنق ، أو الرأس ، أو اليد ، أو الأصبع ، أو اليد مع الجبين ، واليد مع اليد ، وكلها لنقل دلالات محددة إلى الجمهور .

وهناك أيضاً لغة العيون.. النظرات المؤثرة إلى الآخر.. فعندما تتحدث ننظر في عين المتحدث.. أو لا ننظر ونعطي انطباعاً بعدم الاهتمام.. وعندما نركز النظرات على عيني أو وجه الشخص الآخر.. يحدث اتصال عن طريق العيون ، تنتقل عبره معاني كثيرة ومتعددة تعمق الاتصال ، وتقوى مغزاه . إذ تنقل عن طريقها مشاعر الود ، أو التأييد أو الموافقة ، أو الرضا ، أو الحيرة والاضطراب ، أو الارتياح ، أو الغضب ، أو التنبه لانهاء الحديث ، أو الرغبة في استمراره .

فالحرركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تعد عملاً إضافياً يحفظ للمشاركين في الاتصال انشغافهم . بل إنها تدعم أوضاع الكلام وحالاته ، وتؤمن له

نظامه ، وتحفظ له إيجابيته . يقول جوفمان :- تخضع المنطوقات بالطبع لضغوط وضرورات لغوية . وأن الأشخاص الحاضرين في موقف اجتماعي ، ينبغي لهم في كل لحظة أن يقوموا بعمل إضافي.. ويحفظ هذا العمل للمشاركين في الكلام انشغالهم به . وينبغي للمنطوقات أن تقدم في كساء من الحركات الجسمية الوظيفية ، أي الحركات التي تدعم حالات الكلام وأوضاعه ، والتي تؤمن له نظامه ، وتحفظ له نظمه الإيجابية البسيطة .

ويقول "براون" و "بول" : يستخدم المتكلمون طائفة من العلامات الشكلية التي يشيرون بها إلى التغير فيما يتكلمون فيه . ويمكن أن تعد هذه العلامات مؤشرات إلى تغير المحور يستخدمها المشاركون في المحادثة . فنظرة المتكلم إلى محاوره ، وتفرسه فيه ، واستخدامه بعض الحركات الجسمية الدالة على تغييره خطابه ، لها جميعاً أهمية في تغيير المحور .

فالسلكيات الحركية إذن ، قناة اتصال خطيره . وهي بلاشك جزء مكمل للنشاط الاتصالي اليومي الذي يمارسه كل فرد.. وتحتاج إلى جهد كبير لتتميتها وتطويرها باعتبارها تمثل حوالي ٦٠٪ من وسائل الاتصال بين الناس ، بينما تمثل نبرة الصوت ٣٠٪ ، والكلمات ١٠٪ فقط .

ثانياً :- السمات الصوتية :-

إن صوتك مهم بالنسبة لنجاحك كمتحدث . وإذا كنا لا نستطيع أن نغير أصواتنا ، إلا أننا يمكننا تغير طريقة النطق ، من خلال التحكم في الصوت . رفعه أو خفضه وضبط نغمته وفقاً للظروف الخاصة .

وأول خطوة للتحكم في الصوت ، هي أن ندرك العوامل التي تؤثر في تحديد سماتنا الصوتية . وتوجد عوامل عديدة خاصة بالنطق ، يتوقف عليها قدر ما نحقق من نجاح.. وأهم هذه العوامل :-

١-النطق بطريقة صحيحة :-

يعتمد النطق على الصوت الذى يعطى للحروف الأبجدية أو مجموعات الحروف . ويعنى النطق الصحيح الالتزام بقواعد النحو والصرف . والالتزام بالنطق العام السائد للكلمات ، والمعارف عليه . كما يشير النطق إلى طريقتك الخاصة فى الضغط على الكلمات والمقاطع ، لاعطاء تأثيرات معينة .

ولذلك تعد طريقة النطق من العوامل المهمة لنجاحك كمتحدث . حيث سيتوقف عليها مدى فهم المستمع لما تقول ، ومدى ادراكه لما تحمله كلماتك من دلالات . ومن المفيد فى هذا المجال لتحسين طريقتك فى النطق ، تجربة الاستماع إلى نفسك ، لتعرف على لهجتك ، وطريقة تكوين الحروف المتحركة ، وطريقتك فى النطق ومقامات الصوت . وذلك عن طريق تسجيل صوتك على مسجل ، ودراسته ك محاولة لتجنب عادات النطق التى تسم باللامبالاة والإهمال .

٢-وضوح الصوت :-

بمعنى أن يتمكن المستمع من سماع ما يقوله المتحدث.. وفى الاجتماعات الضخمة ، يجب أن يتأكد المتحدث من أن جميع الحضور يستطيعون سماع ما يقوله بوضوح.. وإلا فيستخدم مكبرات للصوت.. ولا مانع من أن يسأل المستمعين فى بداية حديثه ، إن كانوا يسمعون أم لا . ولا يعنى هذا أن يتحدث المتحدث بصوت جهورى عال بدرجة واحدة ، لأنه إذا استمر على وتيرة واحدة ومستوى واحد لصوته.. مال الجمهور إلى النوم.. ولهذا لابد من التويع فى مستويات الجهارة والإنخفاض ، والانجاس والإنغلاق ، والسرعة والبطء.. والرقة والفضامة ، حتى تتمكن من التعبير الدقيق عن مشاعرك وميولك وانطباعاتك .

٣-السرعة :-

السرعة التى تتكلم بها عامل مؤثر فى فعالية الحديث.. فالتحدث بسرعة كبيرة يجعل المستمع لا يتابعك كما تود ، وقد يتوقف عن سماعك ، وخصوصاً إذا كانت

السرعة طوال الوقت ، لصعوبة الفهم.. ولكن التوزيع فى السرعة ، يساعدك على تأكيد الأهمية لما تقوله.. بأن تبطى من سرعتك لتأكيد كلمات معينة . ولذلك فالمحدث الجيد ، هو الذى تتوافر لديه مهارة توزيع سرعة الحديث وفقاً لأهمية ما يقوله

٤- استخدام الوقفات :-

والوقفات هى مواضع الوقوف أثناء الحديث ، وقد تكون فى بداية الحديث لجذب انتباه الحضور ، وقبل وبعد النقاط الهامة.. وعند نهاية كل جملة مفيدة ، كاستراحة للتنفس ، وأحياناً تتوقف قبل أو بعد الكلمة ، أو قبل التصريح بالنقطة المهمة فى الموضوع ، لتعطى تأكيداً معيناً ، وتسمى هذه وقفة ناقصة ، لأنها تعنى أن للكلام بقية . أما الوقفة القاطعة ، وتأتى فى نهاية الكلام ، للدلالة على إنهاء الكلام . وينبغى استخدام الوقفات فى مكانها الصحيح حتى نستطيع المساعدة فى تحديد ونقل المعانى.. فهى تؤثر على فهم المعنى ، أو على إبراز معانى معينة ، أو على جذب الانتباه ، وإثارة الاهتمام.. كما توفر من ناحية أخرى للمستمع الفرصة للفهم والاستيعاب . ولكن يشترط لذلك عدم التكلف والافعال.. بوقفات كثيرة بين كل كلمة ، أو سلسلة من الكلمات حتى لا تفقد مستمعك.

ثالثاً :- السمات الإقناعية :-

الإقناع هو كسب تأييد الأفراد لرأى أو موضع أو وجهة نظر معينة ، وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر ، بما يحقق الاستجابة لدى الأفراد .

والمقدرة الإقناعية ، من السمات الأساسية للمتحدث المؤثر.. وتتضمن مجموعة من

المهارات أو السمات هى :-

١- القدرة على التحليل والابتكار :-

وتعنى أن يكون المتحدث قادراً على ادراك العلاقات بين العناصر المكونة لفكرته، وأن يكون قادراً على تحليل هذه العلاقات . وذلك ليستطيع ابتكار مزيد من العلاقات، والتوصل إلى معان معينة ، تؤيد فكرته ، وتحقق مزيداً من الإقناع .

٢- القدرة على العرض والتعبير :-

فأسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً لجذب الانتباه . ولكن يجب مراعاة طبيعة الموقف ، والموضوع الذى يتم عرضه ، حتى يظل أسلوب العرض وسيلة تساعد على الإقناع ، ولا تتحول إلى هدف فى ذاتها .

وفى هذا المجال فإن المتحدث يمكنه أن يبدأ بطرح عدد من التساؤلات التى تغطى إجاباتها الموضوع المراد نقله للأفراد وإقناعهم به . وهذا الأسلوب يتيح للمستمعين الفرصة للتفكير والمشاركة فى الحديث . وعند اتباع هذه الطريقة فإن على المتحدث أن يوجز أولاً بأول النتائج التى تم التوصل إليها ، ليتكون لدى المستمع فى نهاية الحديث خلاصة لهذه النتائج ، والتى يجب أن تتطابق مع الأفكار التى تهدف إلى إقناع الأفراد بها .

٣- القدرة على الضبط الانفعالى :-

لأن انفعال المتحدث لتعبير معين ، أو لنقد وجه له ، قد يفقده قدرته على التركيز . وربما يدفعه إلى التصريح بأشياء ليس من المستحب ذكرها . وبالتالي فإن اقتناده هذه الصفة يعد أحد العوامل التى تؤثر فى إقناع المستمعين .

٤- القدرة على تقبل النقد :-

فالنقد أحد الظواهر الأساسية التى تبرز عند نقاش بعض الموضوعات وتبادل وجهات النظر.. ويعنى حالة عدم الإقناع برأى أو فعل معين ، ومحاولة تفنيد هذا الرأى لاثبات عدم صحته ، أو توجيه الفرد إلى أنه قد تصرف على نحو يخالف ما كان يجب القيام به .

ويرجع السبب في توجيه النقد للمتحدث إلى عوامل منها :-

- عدم قدرة المتحدث على عرض الموضوع بطريقة جيدة تكسبه تأييد الآخرين .
 - عدم اعتماده على الحقائق والمعلومات .
 - حجب الحقائق والمعلومات المتعلقة عن أفراد الجمهور .
 - أسباب شخصية خاصة بالمتقد تجاه المتحدث .
 - ميل بعض المستمعين إلى النقد لذاته ، بصورة تشغلهم عن الموضوع أو العمل الأصلي .
- وفى هذه الأحوال فلا بد للمتحدث من أن تتوافر له القدرة على فهم الدوافع والأسباب الكامنة وراء النقد . والقدرة على تقبل انتقادات الغير ، والاستفادة منها فى تطوير أدائه . إنطلاقاً من إيمانه بتكامل الآراء.. وصعوبة الكمال.. وأيضاً القدرة على العرض الموضوعى لمعلوماته وأفكاره . وعدم الوقوف موقف الرفض من النقد فى حد ذاته . وأن يعتمد على المعلومات والآراء فى بناء آرائه ، وفى نقده لآراء الغير .

مستلزمات الحديث المؤثر

الحديث المؤثر والاستماع الجيد وجهان لعملة واحدة.. ونحن لا يمكننا تحديد مستلزمات الحديث المؤثر بمعزل عن مناقشة حقيقة الإصغاء الجيد.. باعتباره كما أشرنا سابقاً من العوامل الرئيسية المطلوبة لفهم الآخرين.. والاستمرار عملية التواصل والتعامل معهم ، وبالتالي لاستمرار عملية تبادل الأحاديث .

فمعظم الناس يصغون لأحاديث الطرف الآخر دون أن يكون هدفهم الحقيقي هو الفهم.. بل للرد على ما يقال.. ولذلك فإننا أثناء المناقشة ، إما أن نكون مشغولين بالتحديث، أو بتحضير أنفسنا للرد على المتحدث فور أن يفرغ من كلامه ، أو حتى دون أن يفرغ منه . وقد نقاطعه بأدب أو بسوء أدب.. وقد ترتفع أصواتنا وتزداد حدة للتشويش عليه.. وفي أحسن الأحوال ، نتظاهر بالاستماع فقط من باب الذوق أو الأدب ، ثم نقاطعه في أول فرصة تسنح .

وفي مثل هذا الحوار ، لا يفهم أى طرف وجهة نظر الطرف الآخر أو يتأثر بها.. وينتج عن ذلك تأثير سئ على علاقاتنا بمن نتجاذب معهم أطراف الحديث ، أو بمن نحاورهم من زملائنا ورؤسائنا ومرءوسينا وأهلنا وأصدقائنا .

وفي محاولة "لستيفن كوفي" لتقسيم طريقة أو مستوى إصغائنا لحديث الطرف الآخر، انتهى إلى ستة مستويات تحدد موقفنا من المتحدث :

١. التجاهل التام لما يقوله الطرف الآخر .

٢. التظاهر فقط بالإصغاء مع الإيماء بالرأس، أو الموافقة الأوتوماتيكية على ما يقول دون

فهم .

٣. الاستماع الانتقائي.. أن نتقى من الحديث أجزاءً تهمننا وتفيدنا ، ونهمل ما لا يخدم أغراضنا .

٤. الاستماع الشكلي :- الاستماع فقط للكلمات دون أن نحاول فهم الموضوع ككل .

٥. الاستماع المتفهم لما يقول للاستفادة .

٦. الاستماع المتعاطف :- أى نستمع للمتحدث ، ولوجهة نظره ، أو نتعاطف معه حتى قبل أن نستمع لوجهة نظره ، وذلك لضعفه ، أو لقربه منا ، أو لمحبتنا له .

وهذه المستويات لاستجابة المستمع لنا تجعلنا ندقق بعمق فى مستلزمات الحديث المؤثر للوقوف على العوامل التى تساعدنا كمتحدثين على السيطرة على الطرف الاتصالي ، وجعل كل مستمعينا من فئة المستمعين المتفهمين .

ويمكننا تحديد مستلزمات الحديث المؤثر فى إطار ثلاثى الأبعاد يتضمن :-

أولاً :- مستلزمات متعلقة بالمتحدث .

ثانياً :- مستلزمات متعلقة بمجهور المستمعين ويضعها المتحدث فى اعتباره .

ثالثاً :- مستلزمات متعلقة بالبناء اللغوى للحديث .

أولاً :- المستلزمات المتعلقة بالمتحدث :

ويمكننا حصر هذه المستلزمات على النحو التالى :-

١- الاستهلال الجيد والختام الجيد :-

أظهرت البحوث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث ، أو يقرأون مقالاً ، فإنهم يولون اهتماماً كبيراً إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية . ولذلك ينبغى علينا أن نبذل جهداً مضاعفاً لجعل الجمل الافتتاحية جملاً مفيدة.. وترجع أهمية الجملة الأولى ، أو الافتتاحية ، أو الاستهلال ، إلى أنها تساعد على جذب انتباه المستمع كمدخل أو

كتمهيد لاثارة اهتمامه للاستماع إلى باقى الحديث.. ولذلك فهى تصمم بحيث تقنع المستمع بأنه سيستفيد من حديثك.. ويراعى ربطها بالخلفية الثقافية للمستمع ، والهدف من الحديث ، وأن تتضمن الإجابة على سؤال المستمع لنفسه ، لماذا سأستمع لهذا الحديث ؟.. وتختلف أنواعها اختلافاً كثيراً.. فهناك الاستهلال التقريرى ، والمخلص ، واستهلال التساؤل ، والمقارنة ، والتعجب ، والاستهلال الوصفى.. الخ.. وكذلك بالنسبة للخاتمة أيضاً تختلف أنواعها.. والاستهلال المفضل ، هو الاستهلال الذى يتفق مع هدف الحديث ، ويحقق أغراضه . ومما يساعدك على ذلك أيضاً ، أن تحرص منذ الوهلة الأولى على أن تكون ودوداً مع مستمعك ، مبتسماً ، تواقاً إلى إثارة شغفهم ، مليئاً بالحيوية ومتسماً بالإخلاص.. فالإخلاص هو قوتك العظيمة - اجعل رغبتك قبل أى شئ آخر أن تجعل مستمعك يحبونك ، ويهتمون بما سوف تقوله.. وكذلك عندما تفتح حديثك.. جملة الختام مهمة ، ويجب أن تكون قوية ، ومركزة ومختصرة وموحية.. وأن تعيد للأذهان أهم جزء فى الحديث أو تلخصه.. ويفضل أن تفتح حديثك فى التوقيت المناسب والجمهور منشرحاً ومستعداً لسماع المزيد.. وفى هذه الحالة ، عادة ما يصفق الجمهور ، وبعد هذا التصفيق دليلاً على الاستجابة الحسنة للمتحدث ودليلاً على فاعليته .

٢- استخدام أكبر قدر من الحواس :-

يعد استخدام أكبر قدر من الحواس أحد العوامل المهمة لنجاح الاتصال . فالمتحدث ينقل أفكاره ومشاعره للمستمع من خلال الصوت ومستواه ونغمته وسرعته ، ومن خلال التأكيد على نطق بعض الكلمات ، واستخدام الإيماءات والإشارات وحركات الجسم وأعضائه ، وكثيراً ما يستخدم وسائل الإيضاح المختلفة اللازمة لتوضيح المعنى ، أو يستخدم فى بعض الأحيان مواد تثير حاستى التذوق والشم.. وحرص المتحدث على استخدام أكبر قدر من الحواس ينعكس من ناحية أخرى على ما يستخدمه المستمع من حواس لفهم واستيعاب الحديث . كما أن تعدد مستويات التعبير التى يستخدمها

التحدث يحمل كل منها دلالات معينة يدركها المستمع ، ويؤكد بعضها تأثيرات بعض ،
وتساعده في السيطرة على حواس المستمع ، وعلى تحقيق الرسالة الإعلامية هدفها .

٣- السيطرة على دقة الحديث :-

الاتصال عملية تفاعلية تسير في اتجاهين من المتحدث إلى المستمع والعكس..
وعندما يسير في اتجاه واحد من المتحدث إلى المستمع فقط يفقد الاتصال أحد أهم
مقومات نجاحه.. ومن الضروري للمتحدث أن يستوعب هذه الحقيقة ، وأن يدرك أن
خير طريقة لإقناع المستمعين إليه ، هي أن يستدرجهم إلى تولى دقة الحديث ، والكشف
عن مكنوناتهم بالأسئلة ، وينصت إليهم في صبر ووعي ، ويشجعهم على إبداء آرائهم
في حرية تامة ، ويناقشهم بهدوء ، ويدلي بما لديه من أفكار وآراء.. أما عندما يسيطر
على دقة الحديث ، ولا يترك لمستمعه فرصة للتحدث ، ويقاطعه ، ويعترض اسرئاله،
فلاشك أنه سيفقد المستمعين له.. وقد ينصرفون عنه .

٤- تعلم حسن الإستماع :-

لكي تصبح محدثاً بارعاً ، كن أولاً مستمعاً جيداً.. وشجع الناس على الكلام عن
أنفسهم وأعمالهم وبطولاتهم.. ومشكلاتهم ورغباتهم.. وأسئله تظن
أنهم سيرون بالإجابة عليها . وعندما يتحدث الناس إليك.. فإنهم عادة يتأثرون
بطريقة استماعك إليهم . إذا كنت مصغياً ، فإنك ستساعدهم على الاستمرار . أما
عدم الإصغاء ، فيبسط همة المتحدث.. وقد يتوقف أحياناً ، أو على الأقل يجد صعوبة
كبيرة للتعبير عن أفكاره.

٥- تجنب تقليد الآخرين :-

لا تحاول تقليد المتحدثين الناجحين ، وتصرف بصورة طبيعية.. وكن صادقاً مع
نفسك.. واثقاً من قدراتك مقتنعاً بما تقول ، و متمكناً منه ، وممثلاً له ، ومستمعاً به .
وهذه الجوانب مجتمعة تعني ثقة المتحدث في نفسه . وهذه الثقة ستعكس على طريقة
أدائه ، وعلى الجمهور ، وتؤثر في نظرة كل منهما إلى الآخر ، وإلى موضوع الحديث.

وإذا ما كانت هذه النظرة مواتية ، أدت إلى زيادة فاعلية الاتصال بينهما ، والعكس..
ولذلك لابد للمتحدث من البحث عن مكونات شخصيته . والتعرف على نقاط القوة
فيها وتمثلها ، ونقاط الضعف فيها وتلافيها للوصول بنفسه إلى درجة المتحدث المؤثر..
ومما يزيد من فاعليته ، ضرورة الحرص على المطابقة بين أقواله وتصرفاته ، أى أن يتحول
هو نفسه إلى نموذجاً ، أى إلى قدوة حسنة فى كل ما يدعوههم إليه .

٦- احرص على رجع الصدى :-

ورجع الصدى فى حالة الحديث يعنى ردود أفعال الجمهور تجاه ما تقول.. وفى
حالة الأحاديث المباشرة عبر وسائل الاتصال الشخصى يسهل الوقوف على رجع
الصدى ، بخلاف الأحاديث التى تقدم عبر وسائل الاتصال الجماهيرى ، فيصعب
التعرف عليه إلا عبر رسائل الجمهور ، وتليفونات الإستفسار ، وعبر البحوث الميدانية.
أما الحديث المباشر فيمكننا التعرف على رجع الصدى بصورة مباشرة من خلال
الإنصات الجيد ، والمشاركة فى الحديث ، والأسئلة الذكية لأفراد الجمهور . وأيضاً
همهمات الجمهور الدالة على الرفض ، أو على مقاطعة الحديث فى حالة عدم
الإستجابة.. وهنا يفيد رجع الصدى فى تغيير لهجة الحديث ، أو موضوعه ، أو تعديل
الرسالة الإعلامية بما يساعد على الاحتفاظ بانتباه الجمهور . وفى أحيان أخرى تلجأ
بعض الجهات إلى توزيع إستبيانات على الجمهور لتقييم المحاضرين ، والتعرف على أوجه
استفادتهم من المحاضرة ، أو الحديث ، أو الندوة . وكثير من المتحدثين عندما يدرك أنه
سيكون هناك دراسة لرجع الصدى ، فإنه يبذل مزيداً من الجهد لجعل رجع الصدى
فى صالح حديثه.. كما نفيده هذه الدراسة فى اكتشاف أخطائه ، واتخاذ الخطوات
اللازمة لتصحيحها .

٧- الاتجاه الطيب نحو الجمهور :-

تؤثر نظرتك للجمهور على فاعليتك وعلى مدى نجاحك فى التأثير على
المستمعين.. فهم فى واقع الأمر أصدقاء لك وليسوا مصدر تهديد.. فإذا اعتبرت كل

مستمع صديقاً لك ، وحاولت بحماس وإخلاص أن تصل برسالتك إلى كل شخص ، فهذا الاتجاه الطيب نحو جمهورك ، يجعلهم أقل انتقاداً لحديثك ، ويزيد من احتمال قبولهم لما تقوله . وقد يعرفون عن ذلك أحياناً بالقول بأن هناك شيئاً ما فى المتحدث يجعل المستمعون يحبونه.. ولذلك فلا بد من الاهتمام بالجمهور ، والحرص على مصالحهم، وإظهار الود والحب لهم إذا أردنا لأنفسنا النجاح كمتحدثين ، وإذا ما أردنا التأثير لأحاديثنا .

٨-الحرص على التلقائية :-

تلقائية الحديث لا تعنى عدم الإعداد الجيد للحديث.. ولكن تعنى تجنب حفظ الحديث. فالالتزام بنص محدد يحفظه المتحدث ويلتزم به ، كثيراً ما يؤدي إلى الخرج عندما ينسى المتحدث كلمة.. فتأثر بذلك بطريقة الأداء ، ويبدو طابعها التكلف، وينعكس ذلك فى الوقت نفسه على جمهور المستمعين الذين سيشعرون بالملل نتيجة لذلك.. أما الارتجال وتطوير الحديث بطريقة طبيعية مستخدماً نبرة المحادثة ، فهو أكثر تأثيراً وفاعلية.. والارتجال لا يعنى عدم الإعداد للحديث دائماً . وإنما يعنى فى حقيقة الأمر الإعداد المسبق للحديث ، واستيعاب عناصره استيعاباً كاملاً.. وحفظ الاستهلال والخاتمة .

٩-الإقرار بالخطأ :-

الاعتراف بالخطأ فضيلة.. فعندما نرتكب خطأ ما ، أو يصحح لنا أحد المستمعين معلومة ما ، فمن الخطأ الاستمرار فى الدفاع عن الخطأ.. وعندما نفعل ذلك سيتمادى الآخر فى إثبات صحة رأيه.. وتقديم المبررات الدالة على خطئنا ، أما عندما نسلم بأخطائنا ، فسرعان ما يتم تجاوز ذلك.. وتعزز مكانتنا . كما يمكننا أكثر اكتساب الناس لوجهة نظرنا.. وقد عبر "دليل كارينجى" عن ذلك بقوله : إذا كنت مخطئاً ، فسلم بخطئك ، فالتسليم بأخطائنا هو السبيل للارتفاع فى درجات الناس ، وإلى الإحساس بالرقى والسمو . ومن ناحية أخرى ، فإن التسليم بأخطائنا يعد المدخل الأساسى لانتقاد

الآخرين . ونحن على استعداد للاستماع إلى ذكر أخطائنا ، إذا ما بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ .

ثانياً :- مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في اعتباره :-

١- معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع :

فالمحدث في موضوع معين عليه عند إعداد أفكاره أن يتوقع اتجاهات الأفراد وميولهم ، وعليه أيضاً خلال حديثه أن يحاول اكتشاف هذه الاتجاهات والميول من وجوه الحاضرين وتصرفاتهم ، فتجههم الحاضرين يعكس معارضتهم ، وشروطهم يعكس عدم اهتمامهم . وهكذا فإن على المتحدث وهو يخاطب الآخرين أن يتبين ردود أفعالهم تجاه ما يقوله لهم ، وعليه أن يعمل على إحداث التغيير المؤيد لاقناعهم بأفكاره .

٢- البدء بنقط الاتفاق :

عندما يناقش المتحدث موضوعاً معيناً مع جماعة من الأفراد ، فعليه أن يبدأ بتحديد عناصر هذا الموضوع ، وأن يبدأ بتلك العناصر التي لا يختلف عليها الأفراد، والتي يوجد فيها إ اتفاق في الآراء ، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة . فنقاط الاتفاق توجد نوعاً من التآلف الفكرى لدى المجموعة ، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش .

٣- معالجة الأفكار المسترة :

ونقصد بها ما يوجد في بعض الحالات من أفكار وآراء غير معلنة لدى بعض الأفراد تجاه الموضوع الذى تتم مناقشته . وهذه الأفكار المسترة يجب اكتشافها ومناقشتها ، وإلا ستكون عائقاً في سبيل الإقناع . ويرى البعض أن القائد قد يستطيع أحياناً التيسير على الجماعة للتعبير عما عندها من أفكار مسترة ، فقد يقول على سبيل المثال : لا أدرى هل نحن نتحدثنا عن كل ما نشعر به إزاء هذه المسألة ؟ وذلك ليتيح الفرصة للأفكار المسترة للظهور ومناقشتها .

٤- احترام آراء الآخرين :-

عندما تتناقش مع الآخرين ، ومهما كنت على صواب ، فلا تقل للآخر أنه مخطئ ولو بمجرد نظرة أو إشارة أو لفتة.. لأنه لن يقرك على ذلك.. وبدلاً من ذلك قل له.. إننى أرى رأياً آخر.. ولكنى قد أكون مخطئاً.. فإذا كنت مخطئاً فإني أحب أن تصحح لى خطئى.. ومثل هذه العبارة توقف كل جدال ، وتبعث فى المستمع روح العدل والإنصاف.. فيحاول أن يتخذ الموقف نفسه الذى اتخذته ، ويسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً .

٥- اجعل الآخر يشعر بأهميته :-

إن الرغبة فى الشعور بالأهمية هى إحدى المميزات التى تفرق بين الإنسان وغيره من الكائنات.. ولذلك نجد كثيراً من المتحدثين يفرطون فى الحديث عن أنفسهم ، وإبراز ما يتمتعون من مزايا وقدرات ومواهب . ولذلك فنحن فى حاجة للتوقف عن التفكير فى أنفسنا لفترة والتفكير فى حسنات الآخر ، ولو أخذنا بما قاله امرسون : إن كل إنسان أقباله هو أفضل منى بطريقة ما ، ومن هنا أستطيع أن أتعلم منه : إذا فعلنا ذلك وحاولنا اكتشاف مزايا الشخص الآخر ، ومنح الشفاء المخلص والصادق للآخرين.. عندئذ سيحفظ الناس كلماتك لسنين.. وستبقى خالدة فى أذهانهم.. لأنك بهذا تجعلهم يشعرون بأهميتهم.. وتكون النتيجة أنهم سيستمعون إليك لأنك تحدثهم عن أنفسهم.. وهذا يفتح لك الباب الذهبى لقلوبهم وعقولهم .

٦- دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته :-

فإنسان يعتر بالآراء التى يتوصل إليها بنفسه أكثر من تلك التى تقدم إليه مصنعة وكاملة التجهيز.. ولكن إذا استطعت أن تجرع رأيك للشخص الآخر.. وتجعله يشعر أنها فكرته ، فلاشك أنه سيدافع عنها .

٧- أسأل الآخر أسئلة بدلاً من إلقاء الأوامر :-

لأن الأوامر بطبيعتها منفرة للآخرين.. بخلاف الأسئلة . فلها بريق لا يقاوم .

٨- لا تجادل :-

لأنك إن فزت أو هزمت فأنت الخاسر في الحالتين.. فإذا هزمت فلاشك سيبقى الآخر عند وجهة نظره.. أما إذا فذت أقواله وحطمت وجهات نظره وسفهت أقواله.. فهو لن يسلم بانتصارك ، لأنك خدشت كبريائه وسيبقى على وجهة نظره .

٩- توسل بالرفق واللين:

فنقطة قليلة من العسل كما قال "لنكولن" أفضل من قطار من العلقم . وكذلك قليل من الرفق أفضل من كثير من الغضب والعنف والتهديد . فهما بلغ غضبك ، فلن يجعلك تكسب الآخر إلى وجهة نظرك مهما كان منطقتك ، بقدر ما يحققه لك قليل من الرفق واللين والتودد والثناء على مستمعك .

ثالثاً :- مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي الحديث :-

١- دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر :

ويعنى بها أنه عند النقاش توجد وجهات نظر متعددة ، فالتحدث أمام بديلين لتأييد فكرته ، الأول هو مهاجمة أفكار الآخرين وانتقاد السلوك وتقديم النصائح ، كأن يقول للطرف الآخر : إن رأيك غير صحيح ، وأنت قد تصرفت بطريقة خاطئة ، وكان يجب عليك القيام بكذا... الخ . وهذا الاتجاه من شأنه أن يخلق شعوراً عدائياً لدى المستمع ويدفعه إلى المعارضة .

أما الأسلوب الثاني فيقتضى من المتحدث أن يقول مثلاً : إن رأيك له وجهته ولكن قد يكون من الأفضل كذا ، وأن تصرفك جيداً ، وكان يمكن تحسينه عن طريق القيام بكذا . ومعنى هذا أن المتحدث عليه أن يأخذ الجوانب الإيجابية في أقوال وتصرفات الأفراد ليدعم عملية الإقناع . وعليه ألا يشعر الطرف الآخر أن الهدف الرئيسي هو إثبات خطأ رأيه أو تصرفه .

٢- عدم الاستطراد :

بدرجة تعطي فرصة للأفراد في الشرود أو الأحاديث الجانيه ، كما أن الإفراط في التفاصيل قد يؤدي إلى الدخول في موضوعات ليست محللاً للعرض أو النقاش ، وعلى المتحدث أن يلخص ما عرضه على مستمعيه ، وأن يركز على النقاط الهامه المتفق عليها وتلك التي تحتاج إلى نقاش .

وعندما يبدأ المتحدث في الحديث ، فعليه أن يستخدم ألفاظاً واضحة ودقيقة لا تحتمل التأويل ، وأن تكون لفته صحيحة ونطقه واضحاً ، كما يقتضى الحديث البدء بالأمور البديهيه التي لا يتوقع معارضة الأفراد لها ، وكذلك الأمور التي تهم الأفراد ، وعليه أيضاً أن يبدأ بأشياء جديدة ، ولا يكرر ما سبق قوله في لقاءات سابقة ، وعندما يبدأ في عرض موضوعات تحتمل الجدل والنقاش من جانب المستمعين ، فعليه أن يبدأ بوجهات النظر المشتركة ، ويعرض الموضوع وهو لا يسعى لفرض رأى معين ، لأن الأمر قيد النقاش .

٣- حشد وسائل التأثير المختلفة :-

فندعم أقوالنا أثناء الحديث بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والأمثال الشعبية والحكم.. وهي أحكام لها صفة المصدقية لدى المستمعين وخرجت عن دائرة المناقشة والإثبات . ولاشك أنها ستضمن تأثيراً قوياً لأقوالنا . وكذلك الاقتباسات والأمثلة تبسط ما نقول وتوضحه ، وتتضمن بالإضافة إلى فضيلة الإقناع فضيلة الإمتاع.. إذ تجذب إنتباه المستمعين وتجعلهم يستمعون باهتمام لأقوالنا وأحاديثنا . والإستفادة من هذه الوسائل يقتضى من المتحدث عند الإستعداد للحديث ، التنقيب في المصادر المختلفة لاستخلاص الأقوال المختصة بموضوعه.. كما أننا أثناء إدارة دفقة الحديث ينبغي ألا نحشر هذه الأقوال حشراً ، وإنما تأتي بتلقائية ، وفي سياق تدفق الحديث ، حتى نضمن تحقيق الأثر المرجو منها .

٤- تنوع طرق المعالجة :-

إن الهدف الأساسي للحديث المؤثر هو أن يحقق اتصالاً.. ولذلك ينبغي عليك كمتحدث وفقاً لإطار الموقف ، ولطبيعة الموضوع ، ولجمهور المستمعين ، أن تتخذ طرق المعالجة المناسبة ، وأن تتوع في هذه الطرق بما يحقق الهدف الأساسي لك . فقد نختار لبداية الحديث أن توجه مجموعة أسئلة.. وقد تبدأ برواية ، أو بحكاية ، أو بمثال ، أو بآية قرآنية . وأحياناً تفضل البداية بذكر جوانب الاستفادة من الموضوع ، أو نبدأ بالمقارنة بين حالين.. وقد نبدأ بتلخيص أهم جوانب الموضوع ، ثم بذكر أهم جوانب فقط، ثم بعد ذلك تطور الحديث بتقديم الحقائق والمعلومات والبيانات والأرقام والإحصائيات ، مستخدمين أساليب التأثير المختلفة.. فقد نفضل أسلوب عرض الرأي الواحد ، أو الرأيين المتعارضين ، أو أسلوب التخويف ، أو التشجيع والحث ، أو غير ذلك من أساليب الإقناع . وقد نسوق من خلالها الحقائق والمعلومات والبيانات.. بطريقة مركزة أو بطريقة مفصلة.. ثم نتقل إلى الخاتمة لنلخص فيها الحديث أو نستخلص نتائج ، أو ندفع الجمهور إلى سلوك محدد . وفي هذه الحالة علينا أن نيسط ونسهل عملية التطبيق وهناك أساليب بلاغية تعين على تنوع أساليب المعالجة متصلة بلغة الحديث ، كأساليب التكرار والأمر والنهي والإستفهام والتمنى والنداء ، وهناك الإيجاز والإطناب، وأساليب الإلتفات ، والتعبير عن المستقبل بلفظ الماضي ، والتعبير عن الماضي بلفظ المستقبل .

ويدخل فى سياق تنوع طرق المعالجة : طرق التعبير الحركى ب، التنوع فى استخدام الحركات الجسمية ، والإشارات ، والإيماءات ، والتنوع فى نغمة الصوت وسرعته وقوته.. وغير ذلك من السمات الصوتية . المهم أننا كمتحدثين ، ونحن نحدد أساليب المعالجة ونفاضل بينها نضع هدفنا نصب أعيننا دائماً . فهو الهادى لنا لتحديد طرق المعالجة الأفضل ، ووفقاً لظروف الموقف الاتصالي المتغيرة . وفى إطار يتسم بالاستقراء والاستنتاج . وفى الاستقراء نعرض الحقائق والجزيئات والتفاصيل لنستخلص مبدأ عاماً أو نتيجة شاملة . أى توجيه حركة التفكير من الخاص إلى العام.. والعكس فى الاستنتاج ، تكون حركة الفكر من العام إلى الخاص . فالاستقراء يساعدها على الوصول

إلى القوانين والمبادئ والأحكام العامة . أما الإستنتاج ، أو الاستدلال الاستنتاجي ،
فيساعد في مجال تطبيق هذه القواعد أو الأسس العامة.

٥- تجنب الأخطاء أو السقفات المنطقية :-

عند بناء الحديث سواء في مرحلة الإعداد أو خلال الأحاديث العفوية.. ينبغي أن

تجنب العيوب التي تحول دون التفكير المنطقي المستقيم وهي :-

- التعميم المتسرع ، فلا تتسرع في إصدار الأحكام وتعميمها بناء على مقدمات خاطئة .
- التمييز بين الرأى والحقيقة ، وعدم الخلط بينهما .
- تجنب تعمد الخروج عن سياق الموضوع الرئيسى أثناء المناقشة أو الحوار .
- تجنب عرض الأدلة في غير سياقها للوصول إلى نتائج مضللة .
- تجنب استخدام أسلوب التشابه الجزئى بين شيئين للربط بينهما ، واستخلاص نتائج معينة من خلال هذا القياس الخاطى ، للتأثير فى المستمع .
- استخدام المقدمات المنطقية الایجابية ، لاستخلاص موقف عاطفى ، أو نتيجة محددة للتأثير فى المستمع .

الأحاديث الحوارية

وهي نوعية من الأحاديث تعتمد بطبيعتها على الحوار ، كالمقابلات الصحفية والإذاعية والتليفزيونية ، والحلقات النقاشية.. وأحاديث يمثل الحوار جزءاً أساسياً فى بنائها وتكوينها.. ومن أمثلتها المؤتمرات ، والاجتماعات ، واللجان ، والمحاضرات ، والندوات ، والدروس والمفاوضات. وفى النوعين الآخرين هناك فرد يتولى دفة النقاش ، ومشركون فى النقاش يقلون أو يكثرون.. يشتركون فى الحوار لإنجاحه وجعله بناءاً .

والضوابط التى نحددنا عنها بالنسبة للتخطيط للحديث ومستلزمات الحديث المؤثر وسمات المتحدث الناجح تنطبق بصورة أساسية على الأحاديث التى تعتمد على المتحدث بصورة أساسية كالحطبة والأحاديث الإذاعية مثلاً .. أما الأحاديث الحوارية فتحتاج إلى مكونات خاصة لتوفير المتطلبات الأساسية لنجاح الحوار.. ويمكن بلورة هذه المكونات كما حددها العلماء على النحو التالى:-

١- تحديد هدف الحوار :

من المهم عند عقد حوار معين أن تحدد له هدفاً معيناً . وهذا التحديد يساعد على نجاحه ، وتوجيه الجهود باتجاه الموضوع ، ويضمن عدم خروج الحوار عن الهدف الذى عقد من أجله ، ويجب إبلاغ كافة المشتركين بموضوع الحوار وأهدافه قبل عقد الحوار بوقت كاف .

٢- المشاركة فى الحوار :

ونقصد بها أنه لا بد من وجود عدد من الأفراد حتى نطلق مسمى الحوار والمناقشة وتعنى بالمشاركة أن يسهم الأفراد المشتركون فى الحوار ، ولتحقيق درجة عالية من المشاركة فى الحوار ، يجب أن يتم اختيار الأفراد ممن لديهم اهتمامات بالموضوع ، وأن يكون هناك تجانس وتقارب فى المستوى الفكرى والعلمى للمشاركين ، كما يجب توفير البيانات والمعلومات الخاصة بالموضوع هؤلاء الأفراد قبل موعد الحوار بوقت كاف .

٣- تكامل الآراء وتدعيم نتائج الحوار :

وذلك هو الهدف من عقد الحوار للوصول إلى رأى يأخذ فى الحسبان مختلف وجهات النظر . أن تحقيق التكامل فى الآراء يعتمد على موضوعية الأفراد وفهمهم للموضوع ولما يعرض من آراء ، كما يعتمد على من يدير المناقشة والحوار . والنجاح فى هذه الأمور يؤدي إلى الوصول بالحوار إلى نتائج فعالة . وعلى من يدير النقاش أن يلخص باستمرار الآراء المعروضة ووجهات النظر المختلفة ، ليبين للأفراد المشاركين ما تم الاتفاق عليه ، وما لم يزل قيد النقاش . وذلك يؤدي إلى حسن استخدام الوقت المخصص للحوار .

٤- قيادة الحوار :-

عندما تكون قائداً لحوار معين ، وذلك قد يكون فى صورة رئاسة اجتماع أو لجنة أو مؤتمر ، فإن عليك دوراً هاماً لإنجاح الحوار وجعله حواراً ببناء ، ويرى بوسترونج المقترحات التالية لتحقيق ذلك -

- إعداد جدول الأعمال وتوزيعه قبل عقد الحوار ، ويفضل اشتراك الأفراد فى اقتراح هذه الموضوعات ، والاشتراك فى وضع تخطيط للحوار والمناقشة ، للاستعانة به فى إدارة الحوار .
- توفير الإمكانيات المادية اللازمة للحوار ، كالأدوات والمقاعد ولوحة العرض عند الحاجة إليها ، فكل هذه الإمكانيات تساعد على تفاعل الأفراد وتزيد من قدرتهم على التعبير وعرض الآراء .
- تقليل العوائق النفسية والمادية بينك وبين المشاركين ، وذلك عن طريق عدم فصل موقع قائد الحوار عن بقية المشاركين ، وإبراز روح الفريق والتعاون على الحوار .
- تخطيط الأسئلة بمرص ، وتحديد هدفها فقد تكون للحصول على بيانات ومعلومات ، أو للبحث عن آراء ووجهات نظر ، ويجب أن تكون الأسئلة واضحة ، وتوجه للمجموعة ككل ، إلا فى حالات معينة توجه لفرد معين ، مع ضمان استعداده للإجابة عن هذا السؤال .

- عند توجيه أحد الأعضاء لسؤال معين ، يفضل اعادته على المجموعة وإعطاء الفرصة للأفراد للإجابة عنه بدلاً من المبادرة من جانبك بالإجابة ، فهذا يدعم المشاركة والتفاعل على أن تستخلص نتائج هذه الإجابات وتجزها للأعضاء .
- كن متيقظاً ، ومتعاطفاً ، ومباشراً .
- عندما تحاول أن تعرف رأى الجماعة فى مشكلة ما ، ومع ذلك تريد الاحتفاظ بالقرار لنفسك كن أميناً ، و اشرح ذلك للجماعة .
- شجع الأعضاء على التقدم بمقترحاتهم تطوعاً قبل أن تبدأ أنت أو الجماعة فى استخدام معايير دقيقة لتقويم الحلول المطروحة .
- امتنع عن تقديم رأيك الخاص ، وذلك يتوقف على الدرجة التى ستسمح بها للجماعة فى اتخاذ القرار ، لا تعرض رأيك فى بداية الاجتماع لمناقشة مشكلة ما .

٥- المشاركة فى الحوار :-

- لكى تكون عضواً فعالاً فى حوار ما ، فعليك أن تتذكر طبيعة الحوار . وأن الهدف منه هو الوصول إلى رأى مشترك يعتمد على اقتناع الأفراد من خلال الآراء المتعددة . ويتطلب تحقيق ذلك مراعاة الأمور التالية :-
- الاستعداد الذهنى والفكرى عند المشاركين فى الحوار والرغبة التعاونية فى إنجاح النقاش.
- تفهم أهداف وأساليب الحوار . واتجاهات المشاركين فيه والمساعدة فى توجيه النقاش نحو الوجهة السليمة التى تحقق أهداف الحوار .
- المبادرة والإيجابية فى الحوار ، وذلك يعنى عدم حجب الحقائق أو الإنتظار لحين طلبها ، ولكن على الفرد المشارك فى الحوار أن يقدم ما لديه من آراء ومعلومات عندما يجدها تفيد الحوار . وألا يستأثر بكل الوقت المتاح للحديث
- اعطاء الاهتمام المتوازن لجميع المشاركين فى الحوار ، ومحاولة كسب اقتناع جميع المشاركين ، وليس فرداً أو أفراداً معينين .
- البحث عن أوجه الاتفاق فى الرأى عندما تختلف وجهات النظر ، وحاول تدعيم نقط الاتفاق مرتكراً على الأسانيد والأدلة .

الأحاديث التليفونية

تختلف الأحاديث التليفونية عن كل من الأحاديث الحوارية والأحاديث المباشرة التي لا تعتمد على الحوار.. فهي أحاديث غير مباشرة وتلقائية وسريعة.. وذات طبيعة خاصة . وتعتبر الآن أحد أنماط الاتصال الرئيسية في كافة قطاعات الأعمال . وعندما تكون موظفاً أو عاملاً بؤسسة ما فإن عملية الرد على التليفون تعد واجباً هاماً، لأنك تمثل مؤسستك أو المكتب الذي تعمل فيه.. ومن خلال نغمة صوتك في عملية التحية ، وطريقة ردك على المكالمات ، يمكنك أن تخلق انطباع الود ، أو عدم الود تجاه من يجادلك .

وعندما تكون البادئ بالمحادثة فعليك قبل الشروع في طلب الرقم أن تحدد كل المعلومات والأفكار المطلوب نقلها في عملية المحادثة ، ودونها حتى يمكنك إجراء اتصال تليفوني على أعلى مستوى . وخلال المحادثة اتبع الخطوات الآتية :-

- تحدث بصوت واضح .
- عند الاتصال أو عند استقبال محادثة.. أبدأ بالتحية ، ثم اذكر اسم المؤسسة أو الشركة .
- استكشف ما يريده المتحدث.. أو أخبره عما يريد باختصار .
- اجب بسرعة وعلى الفور .
- لا تترك المتحدث ينتظر على التليفون.. وأخبره بما سوف تفعله.. أو تطلب منه الانتظار قليلاً لحين احضار الشخص المطلوب ، أو توفير البيان المطلوب .
- إذا لم تستطع تلبية طلب المتحدث ، أو كان الشخص غير موجود ، قدم له بدائل.. كأن يتكلم له رسالة أو يعاود الاتصال في وقت آخر .
- اتسم بالهدوء والأدب واللباقة في الرد .

مراجع الفصل الثاني

- ١- إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنساني ودوره فى الضاعل الإجماعى - دار محمد لاوى للنشر والتوزيع - الأردن - ١٩٩٣ .
- ٢- أحمد الحوفى : فن الخطابة - دار الفكر العربى - القاهرة - ط٢ - ١٩٩٣ .
- ٣- أوريزون سويت مارون : سبيلك إلى الشهرة والنجاح - دار الكاتب العربى ، دار الشواف - الرياض - ١٩٩٢ .
- ٤- ليرل بوسزونج : مقدمة فى إدارة الأعمال - ترجمة على السلمى - مكتبة النهضة المصرية - القاهرة - ١٩٧٦ .
- ٥- حنى محمود سليمان : السلوك التنظيمى والأداء - دار الجامعات المصرية - الاسكندرية - بدون تاريخ .
- ٦- ديل كارينجى : كيف نتعامل مع الناس - دار ومكتبة الهلال - بيروت - ١٩٩٥ .
- ٧- ديل كارينجى : كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس - ترجمة عبد المنعم محمد الزبادى - مكتبة الخانجى - القاهرة - بدون تاريخ .
- ٨- ستيفن كوفى : عادات النجاح السبع - ترجمة الدسوقى عمار - دار المعارف - ١٩٩٧ .
- ٩- سعد مصلوح : دراسة السمع والكلام - عالم الكتب - القاهرة - بدون تاريخ .
- ١٠- سعيد بسن عامر : الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكى لها - دار المريخ - الرياض - ١٩٨٦ .
- ١١- صديق محمد عفيفى وآخرون : الإدارة فى مشروعات الأعمال - مؤسسة دار الكتب للطبع والنشر والتوزيع - الكويت - ١٩٧٧ .
- ١٢- العادل عطيه رحيم : محاضرات فى السلوك الإنساني فى إدارة المنظمات - دارالموقف - ١٩٨٦ .
- ١٣- عبد القادر حسين : فن البلاغة - عالم الكتب - بيروت - ١٩٨٤ .
- ١٤- عبد الوارث عسر : فن الإلقاء - الهيئة المصرية العامة للكتاب - ١٩٩٣ .
- ١٥- على رزق : نظريات فى أساليب الإقناع - دار الصفاة - بيروت - ١٩٩٤ .
- ١٦- فاروق أبوزيد : فن الكتابة الصحفية - عالم الكتب - القاهرة - ط٣ - ١٩٨٥ .
- ١٧- فيصل المقدادى : فن الخطابة والإلقاء - منشورات جامعة فاريموس .
- ١٨- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبى : المداخل الأساسية للعلاقات العامة - المدخل الاتصالى - دار الفجر - القاهرة - ١٩٩٥ .
- ١٩- محمد منير حجاب : نظريات الإعلام الإسلامى - الهيئة المصرية العامة للكتاب - الاسكندرية - ١٩٨٢ .

- ٢٠- محمد مصطفى أحمد : الاتصال في الخدمة الإجتماعية - دار المعارف الجامعية - الاسكندرية - ١٩٩٤.
- ٢١- متولى السعيد متولى : السلوك التنظيمي - مدخل تحليلي - المؤلف ط ٢ ١٩٨٣.
- ٢٢- محمد العبد : العبارة والإشارة - دراسة في نظرية الاتصال - دار الفكر العربي - القاهرة - ١٩٩٥.
- ٢٣- هارى شو : ثلاثون طريقة لتحسين قدراتك - ترجمة وليق مازن - دار المعارف ط ٢ - ١٩٩٦.
- ٢٤- وليم ج. ماكولاف : فن التحدث والإقناع - ترجمة وليق مازن - دار المعارف - القاهرة ١٩٥٤.
- 25- Brown, Gillian, Yale, Georgl, Discourse Analysis, Cambridge Uni Press. 1984.
- 26- Grice, Paul : Logic and Conversation, in : Cole and Morgan (١٠٠) (eds.) (1975).
- 27- Little P, Communication at Work, Pitman, 1987.
- 28- Marphy, H, Peck. Ch, Effective BUsinen Cammunication, 3 rd Ed. Mceraw - HiuBime, U.S.A, 1980.
- 29- Nicky Stanton, Mastering Communication, 3 rd Ed, Macmilian Press LTD. 1996.
- 30- Peel M, Improving Your Communication Skills, Kogan Page, 1990.
- 31- Robinson D, Power R, Spotlight on Communication, Pitman, 1984.
- 32- Smithson S, Whitehead J, Business Communication, Croner Publications, 1987.
- 33- Salzman, Zdenk : Language, Culture and Society, An Introduction to Linguistic Anthropology, Westview Press, Oxford (1993).
- 34- Stuart Harris : Humman Commanications, 3 rd Ed, NCC, Blackwell Limited, 1993.