

الفصل الثالث

مهارات السؤال

- مفهوم السؤال وطبيعته .
- أهمية السؤال .
- تطور دراسته .
- وظائفه .
- أنواعه .
- مراحل توجيه السؤال :-
 - مرحلة الإستعداد لطرح السؤال .
 - مرحلة الطرح .
 - مرحلة الإجابة والتقييم ورجع الصدى .

مفهوم السؤال وطبيعته

السؤال أداة إيجابية خلاقة للحصول على المعارف والمعلومات فى مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية . وفى مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية . وعلى مدارج الحياة المختلفة فى الطفولة والصبأ ، والشباب والشيخوخة .. ولهذا يقول البلاغيون إن الإستفهام هو طلب العلم بشئ لم يكن معلوماً من قبل.. ويقولون إن للكلام قمة عليا فى البلاغة ، وإن أسلوب الإستفهام يحتل أعلى مكان فى تلك القمة .

ومن جهة علماء الاجتماع ، فالسؤال يعد أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة الإنتشار ، ومن أهم مهارات التفاعل الاجتماعى.. فالاتصال الذى يبنى على الأسئلة والأجوبة ، كما يقول "سزالك" و "تشر وارز" يعد من أكثر أشكال التفاعل الإنسانى أهمية.. ففى معظم المواجهات الاجتماعية تسأل الأسئلة وبجواب عليها . وبهذه الطريقة تجمع المعلومات ، وتشجع المحادثة .

ويتفق علماء الاجتماع والاتصال وعلماء البلاغة على تعريف السؤال بأنه طلب الحصول على المعلومات سواء أكانت واقعية أم خلاف ذلك .

والحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين :-

• التعبير اللفظى:

سواء أكان شفهيًا - منطوقًا - أم مكتوبًا - وهو عبارة عن جملة تقريرية مصحوبة بعلامات الإستفهام "كما يقول : "وود بيورى" ١٩٨٤ .

• التعبير غير اللفظى:

عن طريق الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرموز اللغوية . وتأخذ هذه الإشارات أشكالاً عديدة ، كارتفاع وانخفاض الأحبال الصوتية للتأكيد على بعض الكلمات ،

وحركات الرأس والكتفين والحوارج ، والاتصال البصرى المباشر ، والصمت وأصوات
الاهممة التى تصدر للدلالة على التأكيد أو التأييد أو الرفض .

وعبر هذين الطريقتين نتلقى السؤال . وقد نتوقعه أم لا.. المهم أننا فى جزء من الثانية
بوعى وبلا وعى نقرر هل سنجيب على السؤال أم لا؟.. وكيف ستكون إجابتنا؟..
وبالنسبة للمتلقى فبنفس السرعة أيضاً يتلقى الإجابة.. ويفهمها.. ويقرر ما إذا كانت
الإجابة كاملة أم لا.. وإذا ما كانت غير مقنعة أو غير كافية فسرعان ما يمطرنا بسؤال آخر
أو سؤالين.. لتابعة النقطة التى يسأل عنها .

وعبر هذه العملية يتحقق المعنى الحقيقى للسؤال وهو انتقال المعلومات والحقائق
والأفكار والآراء والمشاعر والميول والاتجاهات بين طرفى عملية الاتصال . ويتحقق الهدف
من الاتصال من وجهة نظر الاجتماعيين وهو التفاعل الاجتماعى.. ويكون عادة فى ذروته
مع الأطفال الصغار الذين يلعب السؤال بالنسبة لهم دوراً حيوياً فى استكشاف العالم المحيط
بهم ، والتعرف على جوانبه المختلفة ، وتكوين صورة ذهنية نقدية متكاملة عنه .

أهمية السؤال

للسؤال أهمية كبرى فى كثير من المجالات :

• فى مجالات الحياة العامة :-

الاتصال نشاط إنساني يمارسه الإنسان فى كل لحظة من لحظات حياته اليومية، ينقل بواسطته المعلومات والأفكار والآراء والرغبات والمشاعر والمطالب إلى الآخرين ، عبر الوسائل الممكنة ، خلال إطار موقفى بين طرفى الاتصال ، لتحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف المشتركة.. وهذا النشاط لا يمكن أن يتم بلا حوار.. ولا حوار بلا أسئلة.

وعادة السؤال تلازمنا منذ الصغر.. وقبل أن نتعلم القراءة والكتابة . فمع بداية عامنا الثانى نبدأ فى ملاحظة والدينا ، واغيطين بنا ، وحصارهم بالأسئلة لاستكشاف العالم المحيط بنا ، والتعرف على خفاياه وبواطنه ، وللوقوف على العلل والأسباب للظواهر المختلفة وذلك فى محاولة للتكيف والتأقلم مع العالم المحيط بنا .

وعبر رحلة العمر نتحول بأسئلتنا إلى معلمينا ، وإلى الخبراء والعلماء والباحثين.. ورغم آلاف الكتب والبحوث ، والتي لم تكن إلا نتيجة مجموعات هائلة من الأسئلة ، فإننا نسأل أيضاً لاستكناه ما خفى بين سطورها من معان لا تزال فى بطون العلماء والخبراء ومصادر المعلومات . ومنها ما لم يخطر على بال المؤلفين .

والسؤال أيضاً مهم عبر رحلتنا الحياتية اليومية . فخلال ساعات يقظتنا.. ندير بأنفسنا مئات الحوارات مع الآخرين . وإذا تأملنا هذه الحوارات سنجد أن السؤال هو وسيلتنا لفتح الحوار ولتحويل موضوعه إذا أردنا .

فهو الوسيلة التى نراعى بها الآخرين ونرحب بهم عندما نسأهم عن صحتهم وأحوالهم بصورة طيبة وتلقائية.. وهو وسيلتنا للتعرف على أخبارهم وأخبار الدنيا من حولهم.. وأيضاً

وسيلتنا لاستفزاز بعضنا البعض . ومحاصرة بعضنا للبعض الآخر بأسئلة قد تمس أدق الخصوصيات فى السياقات المختلفة . أو لكسب محبة الناس ومودتهم .

فالسؤال أداة أساسية لا يمكننا الاستغناء عنها فى كافة مجالات الحياة.. فهو المفتاح الذى يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والأفكار والمواقف ووجهات النظر المختلفة .

• أهمية السؤال فى مجالات التفاوض الإدارى والسياسى :-

وإذا نظرنا إلى مجالات التفاوض الاجتماعى والإدارى والسياسى سنجد أن السؤال هو أساس عمليات التفاوض.. ونحن نستخدم الأسئلة هنا لجذب الانتباه ، أو للحصول على المعلومات ، أو لاعطاء معلومات ، أو لاختبار صحة المعلومات ، أو لاثارة التفكير ، أو لتنشيط المناقشة ، أو للوصول إلى نتيجة ، أو لتغيير مجرى الحديث ، أو لكسب الوقت ، أو لإضافة معلومات ، أو لإرباك المتفاوض ، أو لحصار الخصم أو استفزازه.. وقد نستخدمه لكل هذه الأغراض أو لبعضها .

• أهمية السؤال لمجالات التعليم المختلفة :-

وفى مجال التعليم تبدو للأسئلة أهمية خاصة . فقد نستخدمها للتذكير لجعل المعلم يتمكن من استرجاع المادة التى تعلمها ، أو للتفسير فتجعل المعلم يربط من خلاله بين فكرتين ، أو يستخلص المعنى الضمنى ، أو يدرك علاقة التعميم بالشواهد التى تؤيده ، أو يستخلص علاقات من الجداول والرسوم البيانية والخرائط .

وقد نسأل أسئلة التطبيق التى تتطلب من المعلمين تطبيق ما تعلموه لاستخلاص مفاهيم وتعميمات ونظريات تفيد فى حل مشكلات غير مفهومه . وأيضاً نستخدم الأسئلة للتقويم.. لإعطاء المتعلم الفرصة للحكم على شئ ما ، سواء أكان سلوكاً ، أم اختباراً ، أم عملاً ، أم فكرة ، مع إعطاء أسباب يبرر بها حكمه .

• السؤال فى مجال الاتصال الدعوى :-

وفى إطار الحديث عن أهمية السؤال للاتصال الدعوى تبرز لنا أمثلة كثيرة من الحديث النبوى الشريف تعكس مدى هذه الأهمية . وقد تعرضنا لمناقشتها فى كتابنا "التفسير

الإعلامى لصحيح البخارى". .. فقد استخدم السؤال استخدامات كثيرة تعكس الإدراك الواعى لقيمه ولوظائفه .

ومن ذلك استخدم السؤال لجذب الانتباه.. وللتدرج بالجمهور من ما يعرفون إلى ما لا يعرفون . كما فى حديث عبد الرحمن بن أبى بكره عن أبيه "ذكر النبى صلى الله عليه وسلم قعد على بعيره وأمسك إنسان بخطامه أو بزمامه - قال: أى يوم هذا ؟ فسكتنا حتى ظننا أنه سيسميه سوى اسمه . قال: أليس يوم النحر ؟ قلنا بلى . قال: فأى شهر هذا ؟ فسكتنا حتى ظننا أنه سيسمه بغير اسمه فقال: أليس بذى الحجة ؟ قلنا بلى ، قال: فإن دماءكم وأموالكم وأعراضكم بينكم حرام كحرمة يومكم هذا فى شهركم هذا . فى بلدكم هذا . ليلغ الشاهد الغائب . فإن الشاهد عسى أن يبلغ من هو أوعى له منه .

وهنا نلاحظ الانتقال بالجمهور من خلال السؤال من حرمة الأشياء التى سئلوا عنها ويعرفونها إلى بيان حرمة الدماء والأموال والأعراض.. ليكون ذلك أدعى لسهولة استيعاب الرسالة الإعلامية وتذكرها والعمل بمقتضاها .

ويلاحظ هنا المزاجية بين أسلوب التساؤل وأسلوب الوقفة أو الصمت.. فعقب كل سؤال.. وقفة طويلة تترعى انتباه المستمع وتدفعه للتفكير والتأمل واستشعار عظمة ما سيخبرهم به الرسول عليه الصلاة والسلام . ولذا قال بعد هذا.. فإن دماءكم.. إلى آخره مبالغة فى تحريم الأشياء المذكورة .

وقد يكون السؤال للتعليم :- فعن محمد بن الحنفية عن على قال : كنت رجلاً مزاءً فأمرت المقداد أن يسأل النبى صلى الله عليه وسلم ، فسأله فقال : فيه الوضوء . والتساؤل هنا من قبل الجمهور لغرض التعلم . أى لمعرفة أشياء غير معروفة لهم من قبل.. ويلاحظ هنا موافقة الجواب للسؤال.. ليكون أدعى للفهم ولثبات المعلومة وحفظها وتذكرها ولذلك اتسم السؤال بالصياغة المركزة . والجواب بالوضوح والإبانة والاختصار . وأحياناً نجد السؤال من قبل المتعلم ليتأكد من مطابقة الجواب لما لديه من معلومات وللتأكد من مدى صحتها.. ويتضح لنا ذلك من الحديث الذى رواه أنس رضى الله عنه.. قال : بينما نحن جلوس مع النبى صلى الله عليه وسلم فى المسجد دخل رجل على جمل فأناخه فى المسجد ثم عقله ثم قال لهم: إيكم محمد.. والنبى صلى الله عليه وسلم بين

ظهرانهم فقلنا : هذا الرجل الأبيض المتكى . فقال له الرجل : ابن عبد المطلب . فقال له النبي صلى الله عليه وسلم قد أجبتك : فقال الرجل للنبي صلى الله عليه وسلم إني سأستلك فمشدد عليك في المسألة فلا تجد على في نفسك .. فقال : سل عما بدا لك فقال: أسالك بربك ورب من قبلك . آله أرسلك إلى الناس كلهم ؟ فقال : اللهم نعم . قال : أنشدك بالله . آله أمرك أن تصلى الصلوات الخمس في اليوم والليلة ؟ قال: اللهم نعم . قال: أنشدك بالله ، آله أمرك أن تصوم هذا الشهر من السنة ؟ قال اللهم نعم . قال : أنشدك بالله ، آله أمرك أن تأخذ هذه الصدقة من أغنيائنا فتقسمها على فقرائنا ، فقال النبي صلى الله عليه وسلم : اللهم نعم . فقال الرجل : آمنت بما جنت به . وأنا رسول من ورائي من قومي . وأنا ضمام بن ثعلبة أخو بني سعد بن بكر .

• أهمية السؤال لمجالات الإدارة :-

أما بالنسبة لمجالات الإدارة فالسؤال مهم . في مقابلات التوظيف والاجتماعات الدورية الهادفة ، والدورات التدريبية ، والمؤتمرات السنوية ، والندوات ، والمؤتمرات والعروض التجارية ، واستيانات تقييم الخدمات ، والتسويق وحل المشكلات ، وتقييم الأداء ، واتخاذ القرارات .

فمثلاً بالنسبة للتوظيف نجد أن السؤال مهم للأستثمار الأمثل لقدرات ومهارات موظفيك ، ولتحقيق تفاهم أفضل . ويعرف الموظفون ما تحتاج إليه . وكذلك عند إسناد الأعمال المختلفة إلى أفراد بعينهم يساعدنا السؤال على استكشاف مواهبهم واستثمارها الإستثمار الأمثل .

وكذلك عند اختيار الموظفين الجدد لا يمكننا الاستغناء عن السؤال .. فنحن نسأل أنفسنا وكبار معاونينا أسئلة لوضع الملامح الرئيسية للوظيفة مثل : أى نوع من الأشخاص نحتاج إليه ؟ ما المواصفات الضرورية للوظيفة ؟ المهارات والقدرات اللازمة لأداء الوظيفة ؟ أى مستوى من الجودة نريد أن يؤدي به العمل ؟ .. ثم نحدد الأسئلة التي سنقيس بها هذه الجوانب في طالب الوظيفة لاختيار الأفضل .

وتستخدم الأسئلة كذلك في مجالات اتخاذ القرارات والانتاج والتدريب والتقييم وفي مجال ابتكار الأفكار وحل المشكلات . فمثلاً لحل المشكلات يوجه المدير أسئلة في

اجتماعات الموظفين للتعرف على المشكلة وتحديد الأسلوب الأمثل لعلاجها فيسأل عن المشكلة ؟ متى بدأت ؟ ولماذا ؟ وما هي العوامل المسببة للمشكلة ؟ وهل هذه المشكلة جزء من مشكلة أكبر ؟ وما هو تأثيرها على مسار العمل ؟ وما الاقتراحات لتحسين الموقف أو حل المشكلة ؟ .

السؤال في المجالات الإعلامية :-

وفي مجالات الاتصال الإعلامي لا يمكن الاستغناء عن السؤال . سواء للحصول على الأخبار ، أو لجمع مادة التحقيقات والأحاديث والتقارير والمقالات الصحفية .. وتبرز أهميته على مستوى المشاركين في عملية الاتصال الإعلامي : المخررين والمتحدثين والقراء على السواء .

فبالنسبة للمحرر :

يمثل السؤال جوانب أهمية عديدة وهي كما حصرها الدكتور محمود أدهم تتمثل

في الجوانب الآتية :-

- يساعد على سر غور الموضوع المطروح للمناقشة وحصره داخل إطار محددة.. وتحديد عناصره الرئيسية . والقضايا والأفكار التي تدور حولها المناقشة .
- يحدد بدقة ما يريد المحرر طرحه.. ويجعله واضحاً حتى يمكن للمتحدث تقديم الإجابات الشافية والدقيقة .
- يساعد على بقاء الموضوعات المراد طرحها واضحة في ذهن المحرر دون أن ينس جانباً مهماً من جوانبها .

ومن زاوية المتحدث فإن الأسئلة تفيد فيما يلي :-

- تحديد ما يراد الاستفسار عنه وطرحه ومناقشته وتقديم الإجابات المحددة .
- تقسيم موضوع الحديث إلى نقاط وموضوعات متفرعة فسهل من ثم الإجابة عليها وتحديد جوانب الأهمية في موضوع الحديث .
- تحدد الأسئلة بدقة ووضوح نوعية الإجابات المطلوبة وطبيعتها .
- تعطى للمتحدث فرصة للتفكير والتوقف عند كل سؤال للبحث عن الإجابة الوافية له .

ومن زاوية القراء توفر الأسئلة لهم جوانب عديدة أهمها :-

- الإحاطة الشاملة بالموضوع من خلال الإجابات عن الأسئلة المختلفة .
- تقسيم الموضوع إلى أجزاء يختص كل جزء منها بسؤال معين ، مما يساعد على سهولة فهمه وقراءته والتوقف عند بعض النقاط لالتقاط الأنفاس أو لإعمال الفكر .

.....

ومن العرض السابق يتضح لنا مدى أهمية السؤال في جوانب حياتنا المختلفة وأن أهمية السؤال تنبع من سر قوته الغامضة التي يسيطر بها علينا.. وتمثل هذه القوة في قدرته على استتارة الذهن وعلى اتاحة الفرصة للناس لاستخدام عقولهم.. ولذلك يرحب جميعنا بالإجابة عن الأسئلة . ولا يكاد يوجد إنسان ، أو مجال من مجالات العمل ، أو نشاط من الأنشطة التي تمارسه على مدار اليوم لا يحتاج إلى السؤال ، أو يمكنه الاستغناء عنه.

تطور دراسة السؤال

بحوث السؤال فى التراث العربى

درس السؤال من الدروس المهمة التى شغلت بال اللغويين والبلاغيين منذ زمن بعيد . فقد أجمع البلاغيون العرب على أن الإستفهام أوفر أساليب الكلام معانياً ، وأوسعها تصرفاً ، وأكثرها فى مواقف الإنفعال وردوداً . ولذا ترى أساليبه تتوالى فى موقف التأثير ، وحيث يراد التأثير ويصبح الشعور للاستمالة والإقناع .

ويقولون إن الكلام قمة عليا فى البلاغة . وإن أسلوب الإستفهام يحتل أعلى مكانه فى تلك القمة .

وقد درس اللغويون العرب وظائف الإستفهام ، وحددوا أدواته ، وحددوا معانيها . فمن يسأل بها عن العاقل.. وما لغير العاقل . ومن للزمان فى الماضى ، والمستقبل . وكيف للحال . وإبان يسأل بها عن الزمان والمستقبل . وابن للمكان . وأنى للحال ، بمعنى كيف . وكم للعدد .

كما تجاوز العلماء العرب المعانى الأصلية لأدوات الإستفهام إلى المعانى النوعية التى تستفاد من هذه الأدوات ، وتعرف بسياق الكلام ، وقرائن الأحوال ، فبرز لنا معنى آخر غير التى وضعت له.. وفى هذه الحالة لا نستطيع التعرف على وظائف الإستفهام إلا إذا وقفنا على حال القال وحال المخاطب والظروف المحيطة بهما ، حتى نستخلص المعنى البلاغى والهدف البعيد الذى يرمى إليه الكلام ولا تدل عليه أداة الإستفهام فى معناها الأصلي..

وقد حصر السيوطى واحداً وثلاثين وظيفة للإستفهام فى هذا السياق . فاهمزة مثلاً تستخدم للإنكار والتعجب والاستبعاد ، والتوبيخ والتلطف والنصح . وهل.. للنفى والعبارة والأمر والتمنى واليأس والقنوط والنصح .

فالاستفهام يستخدم للتشويق وللتحضير والوعيد.. والأمر والإنكار والتعجب والتمنى . وابن جنى يوضح لنا الأسباب التى تدعو إلى خروج الإستفهام عن صورته متعمقاً ببواطن النفس البشرية ، مدركاً لأغوارها السحرية ومراميها المتعددة ليصل السائل بسؤاله إلى كل

ما يتبغى الوصول إليه فيقول : اعلم أنه لا شئ يخرج من بابه إلى غيره إلا لأمر قد كان.. ذلك أن المستفهم عن الشئ قد يكون عارفاً به مع إستفهامه فى الظاهر عنه . ولكن غرضه بالإستفهام عن أشياء منها :

- أن يعرف حال المستول هل هو عارف به .
 - أن يرى الحاضر غيرهما أنه بصورة السائل المسترشد لما فى ذلك من الغرض .
- ولغير ذلك من المعانى التى يسأل السائل عما يعرفه لأجلها ويسببها . وبهذا يضع بن جنى أيدينا على بعض الدواعى البلاغية التى اقتضت إخراج الإستفهام عن صورته إلى صور أخرى .

ولذلك فإن عملية السؤال تستوجب تفكيراً مسبقاً ، ونوعاً من التحضير . ويرتبط السؤال بهدف واضح ومحدد . كما يرتبط بالكتيكات التى تعتمد عليها.. ولهذا فنحن نرتب ونجهز الأسئلة بشكل منطقى . ونلقى بها فى الوقت المناسب.. ونراعى فى أسئلتنا احترام الآخرين وليس الاستخفاف بهم.. ولهذا ينبغى على العاملين فى حقول الاتصال التعرف على الخطوات الرئيسية لتوظيف الأسئلة على أساس . ولضمان تحقيق الأسئلة لوظائفها الأساسية .

تطور بحوث السؤال حديثاً :-

تطورت بحوث السؤال منذ منتصف القرن الحالى تقريباً.. ودخل إلى حلبة الدراسة إلى جوار البلاغيين واللغويين ، علماء التربية والاجتماع والاتصال.. وانحصرت دراساتهم فى بعدين أساسيين هما :

- تصنيف الأسئلة .
 - تحديد طبيعة الأسئلة ووظائفها وتأثيراتها .
- وكان أهم مجالين حظيا باهتمام أكبر هما :-

- مجال التدريس .
- مجال الممارسات المهنية .

وبالنسبة لتصنيف الأسئلة فى مجال التدريس :

والذى انسحب بعد ذلك على باقى المجالات كانت أهم الدراسات التى صنفت الأسئلة على النحو التالى :-

- ١- (Bloom) ١٩٥٦ : معرفة ، فهم ، تطبيق ، تحليل ، تركيب ، تقويم .
 - ٢- (Achner) ١٩٦١ : تذكر ، تفكير ، تفكير ابتكارى ، تقويم .
 - ٣- (Gallagher & Aschner) ١٩٦٣ : تذكر ، تفكير مقيد ، تفكير منطلق ، تفكير تقويمى .
 - ٤- (Taba) ١٩٦٣ : السيكولوجية ، التركيزية ، التوسعية ، والأسئلة المفتوحة.
 - ٥- (Sanders) ١٩٦٦ : تذكر ، ترجمة ، تفسير ، تطبيق ، تحليل ، تركيب ، تقويم .
على ان تقسيم (Sanders) ما هو إلا تعديل لتقسيم (Bloom) .
 - ٦- (Guszak) ١٩٦٧ : تذكر ، ترجمة ، شرح ، استدلال ، تقويم .
 - ٧- (Wright & Nuthall) ١٩٧٠ : الأسئلة المحدودة .
 - ٨- (Barnes) ١٩٧١ : المعرفية ، العقلية ، المفتوحة ، غير العقلية ، الاجتماعية .
 - ٩- (Solomon et al) ١٩٧١ : الفرضية ، الرأى الشخصى ، التفسيرية ، غير المحددة ، المعرفية .
 - ١٠- (Gunning) ١٩٧٨ : تذكر ، ترجمة ، تفسير ، تطبيق ، تقدير استقرائى ، تقويم ، تحليل ، تركيب .
 - ١١- (Fraenkel) ١٩٨٠ : تذكر ، وصف ، تفسير ، تركيب حكم ، مفتوح النهاية .
 - ١٢- (كوثر كوجل ، ١٩٨٣) : تذكر ، فهم ، تطبيق ، تحليل ، تقويم ، تركيب .
- أما فى مجال طبيعة ووظائف الأسئلة فكانت أهم الدراسات :-

- ١- (Coreg) ١٩٤٠ : وكانت هذه الدراسة لبحث استخدامات السؤال فى المجالات المهنية المختلفة وبالتطبيق على مجال التدريس ومن خلال تسجيل المحادثات فى ستة فصول دراسية.. وجدت أن المدرس يسأل فى المتوسط سؤالاً كل ٧٢ ثانية .

٢- (Resnick) ١٩٧٢ : وقد طبقت الدراسة في مدرسة للأيتام بجنوب شرق لندن على تلاميذ يزاوحدون في السن ما بين ٥ - ٧ سنوات.. ووجد أن ٥٩٪ من المدرسين يسألون دائماً .

٣- (Dillion) ١٩٨٢ : قام بمراجعة الدراسات التي تمت في هذا المجال ، وانتهى إلى أن المدرسين يسألون في المتوسط سؤالين كل دقيقة أما التلاميذ فيسألون سؤالين في الساعة.. وأن المدرسين يستقبلون من ٦:١ من أسئلة الطلاب . وأن الامتناع عن سؤال الأسئلة ليس عادة بين الأطفال .

٤- (Tizard et al) ١٩٨٣ : أثبتت هذه الدراسة أن طفلة الأربع سنوات والتي تسأل في المنزل ٢٤ سؤالاً كل ساعة.. لا تسأل في المدرسة إلا من ٤:١ سؤالاً في الساعة.. وقد ذكر الأطفال أن السبب في توقفهم عن الأسئلة في الفصل يرجع إلى خوفهم من رد الفعل السلبي من المدرسين .

وبالنسبة لدراسة الأسئلة في المجالات الأخرى فهناك دراسات عديدة لعلماء آخرين :-

١. في مجال الصحافة : دراسة " Metzler " ١٩٧٧ .

٢. في مجال المنطق : دراسة " Kiefer " ١٩٨٢ .

في المجال الطبي : دراسة " Fisher and Groce " ١٩٨٣ ر ١٩٩٠ : وفي هاتين الدراستين وجد أن الأطباء هم الذين يسألون أغلب الأسئلة . والمرضى يجيبون أغلب الوقت . وأنه من مجموع ٧٧٣ سؤالاً وجهت من قبل ٢١ طبيباً للمرضى وجد أن ٩٪ فقط من الأسئلة كانت للمرضى.. وأن حوالي نصف الأطباء يتضايقون من أسئلة المرضى .

٣. في مجال اللغويات : دراسة " Meyen " ١٩٨٨ ، وكذلك دراسة Dillion في مجال التعليم .

٤. في مجال الصيدلة : دراسة " Morrow et al " ١٩٩٣ : ووجدوا أن المرضى يسألون الصيدلة بمعدل ٢,٥ سؤالاً . وفي المقابل يسأل الصيدلة حوالي ٤,٩ سؤالاً.. وهي نسبة أعلى من نسبتها لدى الأطباء.. أى أن المرضى يتفاعلون مع الصيدلة أكثر من الأطباء . وأن الصيدلة يستجيبون لتلبية احتياجات المرضى أكثر من الأطباء .

وبالإضافة إلى ذلك توجد دراسات أخرى كثيرة اهتمت بدراسة طبيعة السؤال ووظائفه وتأثيراته.. فضلاً عن العديد من المقابلات والبحوث التي درست السؤال وتأثيراته والدراسات الخاصة بتحليل السؤال في سياق النصوص الأدبية المختلفة .

وظائف السؤال

على ضوء دراسات اللغويين والبلاغيين وعلماء الاجتماع والتي تعد المقدمات الأساسية التي استخلص منها العلماء المعاصرون الوظائف المختلفة للسؤال أو للإستفهام.. يمكننا حصر الوظائف الآتية :-

١. إقناع الآخرين .
٢. الحصول على المعلومات أو تلقيها .
٣. زرع الأفكار وتكوين الآراء .
٤. معرفة آراء الآخرين وفهمهم واتجاهاتهم ومشاعرهم .
٥. إزالة الأفكار المشوشة .
٦. الحث والتشجيع .
٧. الحصول على تمهيدات .
٨. حل المشكلات .
٩. تقليل الأخطاء .
١٠. التغلب على المعارضين.. وتفادي المعارضة .
١١. بث الطمأنينة .
١٢. استطلاع الحقائق ، واختبار صحة المعلومات .
١٣. تنشيط المناقشة .
١٤. تنمية روح الود وعلاقة التعاون .
١٥. تقليل الأخطاء .
١٦. تجنب الانتقادات .
١٧. إزالة سوء الفهم .
١٨. اكتشاف المعلومات الخافية .
١٩. تكوين الرأي .
٢٠. صياغة القرار .

٢١. استمرار التحكم فى الاتصال أو استمرار المناقشة .
٢٢. إثارة التفكير .
٢٣. تجنب الحديث مع شخص ما .
٢٤. جذب الانتباه للفرد المسئول أو الجماعة .
٢٥. لفت الأنظار .
٢٦. كسب الوقت .
٢٧. تغيير مجرى الحديث .
٢٨. إخفاء العواطف .
٢٩. إثارة الآخرين .
٣٠. الحصول على رد فعل كمشجيع المشاركة الفعالة أو الحصول على تعليقات أو إستارة التفكير النقدى .
٣١. إضافة معلومات أخرى .
٣٢. الخروج من مأزق .
٣٣. المشاركة والمخاصمة .
٣٤. تأخير الوصول إلى حل أو اتفاقية .
٣٥. إخفاء عجزنا عن التفكير .
٣٦. إظهار الذكاء بالرد على سؤال بسؤال .
٣٧. الظهور بمظهر القوة .
٣٨. لاختبار القدرة على التذكر .
٣٩. للربط بين السبب والنتيجة .
٤٠. للتطبيق .
٤١. للتعريف .
٤٢. للتنبؤ .
٤٣. للافتراض .
٤٤. للتعميم .

- ٤٥ . لاقتراح أسلوب عمل .
- ٤٦ . لاستصدار الأحكام على الأشياء والأشخاص والأعمال .
- ٤٧ . استكشاف الحقائق .
- ٤٨ . للربط بين موضوع وآخر .
- ٤٩ . للتوجيه .
- ٥٠ . للمساعدة على الفهم .
- ٥١ . لتحديد درجة معرفة المجيب .
- ٥٢ . للتركيز على الموضوعات المهمة .

من العرض السابق نلاحظ تعدد الوظائف التي يحققها السؤال.. والوظائف التي حصرناها ليست كل الوظائف فهناك وظائف أخرى كثيرة.. وهي الوظائف التي دعت " بن جنى " إلى دراستها عن طريق الاهتمام بدراسة الأسباب التي تدعو إلى خروج الإستفهام عن صورته ، متعمقاً بواسطة النفس البشرية ، ملزماً لأغوارها الحقيقية ، ومراعيها المتعددة، ليصل السائل بسؤاله إلى كل ما يبغى الوصول إليه .

ويلاحظ أن السؤال الواحد قد يحقق أكثر من وظيفة . كما أننا في سياق الحديث الواحد نحقق بالأسئلة كثيراً من الأغراض.. وقد نوجه نحن الأسئلة للآخرين ، أو نوجهها إلى أنفسنا لتجيب عليها نحن.. وفي الحالين فنحن نمارس نشاطاً هادفاً.. ويعتبر السؤال هنا أداة لتحقيق ما نستهدفه من ممارسة عملية الاتصال . وأن الإجابة عليه تحدد ما إذا كان الهدف قد تحقق أم لا .

مراحل توجيه الأسئلة

عملية إطلاق الأسئلة ليست مجرد عملية عشوائية وإنما هي عملية فكرية تتم وفقاً لخطوات منتظمة.. وتتلزم ضوابط وإجراءات عديدة.. ونحتاج إلى مجهود كى يكتسب الفرد عادة توجيه الأسئلة الذكية .

وتشمل عملية توجيه السؤال على ثلاث مراحل رئيسية :-

أ - مرحلة الإستعداد .

ب- مرحلة طرح السؤال .

ج- مرحلة الإجابة والتعميم ورجع الصدى .

أولاً : مرحلة الإستعداد للسؤال :-

وتتضمن خطوات عديدة هي :-

١- تحديد الهدف :-

تختلف عملية تحديد الهدف قوة وعمقاً وفقاً لسياق الموقف الذى سنوجه فيه السؤال. فالاستعداد لطرح أسئلة فى سياق حديث صحفى أو تليفونى.. يختلف عنه بالنسبة لموقف الاستجواب فى قاعة القضاء.. أو قاعة المحاضرات . وكذلك بالنسبة لسياق الحديث العادى.. ففى الحديث العادى ، لا نحتاج لأكثر من الفطنة والمتابعة للمتحدث لاستنباط الأسئلة التى ستساعد على استمرار مجرى الحديث . بخلاف المجالات المهنية الأخرى كالدعوة والتدريس والصحافة والإعلام والقضاء وغيره ، فإن عملية الإستعداد للأسئلة.. سواء التى سنوجهها أو نتوقع توجيهها إلينا تحتاج إلى إستعداد كبير ، يتطلب تحديد الموضوع.. والمصادر التى يمكن الحصول منها على المعلومات المتصلة بموضوع الحديث..

سواء أكانت وثائقية أم بشرية ، وتحديد المجالات المتصلة بالموضوع والتي سننظم في إطارها أسئلتنا .

وفي كل هذه الأحوال علينا أن نسأل أنفسنا أسئلة مهمة مثل :- ماذا أريد بالضبط من توجيه السؤال ؟. هل سأحصل على معونة الطرف الآخر أو تعاونه . أم على معلومات أو تمهيدات أو أداء أفضل ، إذا ما وجهت إليه سؤالاً ما .

ويساعدنا تحديد الهدف منذ البداية على تلافي الأسئلة التي تحول دون تحقيق هدفنا من السؤال مثل :

• تلافي الأسئلة ذات المردود العكسي والتي تكشف عن جفاء أو شك أو تحديد أو إثارة، والتي قد توقظ عند بعض الناس استجابات سيئة.. وذلك مثل أسئلة لماذا .. التي قد تسبب في وقف التواصل ثم التضاهم إذا ما صيغت بلهجة يبدو منها الاستعلاء أو الشعور بالفوق .. ثم لأنها قد تضع الشخص الآخر في موقف دفاع.. ويمكن في حالة الاضطرار إليها استبدالها بصيغ أخرى كما ذهب إلى ذلك أحمد جمال الدين في كتابه فن الإدارة بالسؤال مثل :-

١. هل لي في مزيد من الشرح ؟

٢. ماذا يجوز بخاطرك ؟

٣. ما رأيك في هذا ؟

٤. كيف توصلت إلى هذا القرار ؟

• تلافي أسئلة استعراض العضلات . وهي الأسئلة التي لا هدف لها سوى بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته .

• تلافي أسئلة المناورة غير المباشرة . وهي التي لا تحدد بوضوح ماذا يريد السائل ؟ . كأن تسأل شخصاً : هل لا تحب أن تؤدي لي هذا العمل ؟.. وبدلاً من ذلك أطلب ما تريد

بوضوح.. فالتناس تجب المساعدة ، و تتقبل العمل إذا طلب منهم ذلك بطريقة مباشرة .
خالية من المناورة .

• تلافى الأسئلة التي تنم عن ذوق غير سليم ، مثل تلك التي تناول الشؤون الشخصية للمتحدث أكثر من اللازم.. فهذه قد تقطع الاتصال وتؤدي إلى سوء الفهم.. وكذلك الأسئلة التي تبدأ باعتذارك عنها لأنها تناول أشياء محرمة.. مثل إنى أعرف أن السؤال قد يكون محرماً لك.. أو تافهاً.. أو عديم الذوق .

• تلافى الأسئلة غير الواضحة أو التي تحتمل عدة تفسيرات ، فهي تترك المتحدث ولا تساعدنا في الحصول على ما نريد بالتحديد . فقد يجعل هذا السؤال المتحدث يتوقف عن الاستمرار في الإجابة .

• تلافى أنواع الأسئلة التي تنتج رد فعل سلبي يؤثر على قدرتك على تحقيق أهدافك من السؤال . مثل الأسئلة غير المركزة التي لا تسأل شيئاً . وأسئلة الاستدراج ، والأسئلة المطلقة ، والأسئلة الطويلة جداً والتي تشتت المستمع . وكذلك التي تتضمن أكثر من سؤال.. والأسئلة التي تتضمن أفكاراً متعارضة .

وعلى ذلك فإنك بتحديدك أهدافك من السؤال يمكنك من البداية أن تتلافى أنواع الأسئلة السيئة أو الضعيفة التي تقطع حبل الاتصال ، أو تشير الطرف الآخر وتمنعه من مواصلة الحديث . مما يؤثر بالتالي على أهدافك من السؤال .

٢- ارتباط السؤال بموضوع الحديث :-

لاكتساب ثقة المحيبي واحترامه لا بد أن يكون السؤال مرتبطاً بموضوع الحديث.. وفي إطار الأسئلة المتوقعة.. لأن عدم ارتباط السؤال بموضوع الحديث ، قد يجعل المحيبي يمتنع عن الإجابة وينظر إلينا بارتياح وعدم تقدير . وإذا ما حدث ذلك فلا بد من أن توضح للشخص الذي تس، وأيضاً في أسئلة استقصاءات البحث العلمي ، ألا نبدأ بسؤال عن الدخول والاتجاه السياسي والديانة إلا في آخر الأسئلة بعد أن نكون قد استحوذنا على ثقة المحيبي .

٣- تحديد شخصية من توجه إليه السؤال :-

لابد أن تكون على معرفة بطبيعة الشخص الذى توجه إليه السؤال .. مستولاً رسمياً أم مديراً أم محاضراً أم داعية أم زميلاً فى المهنة . أم شخصاً عادياً.. الخ.. فعدم معرفة الطرف الذى توجه إليه السؤال يضعنا فى موقف أصعب دائماً.. ونصبح كمن يدخل غرفة معصوب العينين.. وفى إطار هذه الخطوة علينا كذلك أن نسأل أنفسنا عن طبيعة أهداف الآخرين من الحوار وماذا يريدون منا ؟ وما هى أفضل الأساليب للتعامل معهم ؟.

وقد تعمق دراسة الشخصية وتصل إلى أقصى مداها كما فى حالات التفاوض والأحاديث الرسمية والأحاديث للصحف والإذاعة والتلفزيون.. وتصبح دراسة الشخصية هنا جهداً مركزاً للإقتراب من الشخصية والوقوف أمامها مباشرة ومن أقرب المواقع إلينا.. ومن الزوايا والأركان التى تتيح الفرصة لرؤيتها على حقيقتها بلا رتوش .. والتعرف على أفكارها وآرائها وإحساساتها وكل ما يتصل بها .

وفى أحيان أخرى قد لا نعرف عن المتحدث سوى أقل القليل ، كما فى حالة العميل الذى نتعامل معه لأول مرة.. وهنا يكون ذكاء البائع فى سرعة فهمه وتقييمه والإجابة على أسئلته بلباقة تجذبه لشراء السلعة أو الخدمة .

وتحديد شخصية من سنتحدث معه لا تساعدهنا فقط فى تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة ، وإنما تساعدهنا لتحديد ماذا سيكون عليه موقفهم من أسئلتنا . هل سرفضون الإجابة ، فيكون علينا مبدئياً اختيار الطريقة التى تجعلهم يتجاوبون معنا.. أم سيدلون بكلام لا نهاية له ولكنه لا يتصل بموضوع السؤال . أم سيجيبون عن سؤال لم نسأله.. أم سيجيبون على أسئلتنا بأسئلة أخرى.. أم سيقدمون إجابة غير واضحة أو مزيفة . أم سيكفون بإنكار الحقائق الواضحة ، أم بحكاية نكتة أو نادرة بدلاً من الإجابة . أم سيطلبون منك الاتصال فيما بعد . أم سيشتككون فى دوافعك ونواياك .. أم يستخدمون عبارة لا تعليق.

فدراستنا للشخصية التي ستوجه إليها السؤال.. يجعلنا عند توقع هذه الاستجابات أو بعضها نتخذ الاستعدادات اللازمة لتلافي ذلك . واتخاذ الخطوات التي نجعلنا نستعد لمواجهة هذه المواقف بالإجراءات التي توفر لنا فرصاً أفضل للنجاح .

وفى إطار التعرف على شخصية المتحدث ينبغي أن نتعرف على مستوى ثقافته ومعرفته حتى نتوافر له الفرص لفهم أسئلتنا والإجابة عليها . وحتى لا نواجه بعدم الفهم أو بارتباك المجهب.. فلا نسأله مثلاً كم معلقة سكر يستهلكها فى الشهر . وإنما نسأله كم كيلو سكر يستهلكه ؟.. وعند تحديد مستوى المعلومات الخاص لابد من الحرص فى افتراض المعرفة.. فكثير من الناس لا يعرفون أسماء ممثلهم فى مجلس الشعب.. أو أسماء رؤساء تحرير الصحف الحزبية.. ويراعى أن هناك حدوداً وأعرافاً اجتماعية لا يمكن تجاوزها عند الإجابة.. فحن لا نستطيع بسهولة أن نجيب عن أسئلة تتعلق بطبيعة العلاقة الزوجية.. أو التعبير عن مشاعرنا الحقيقية تجاه الرؤساء وأولى الأمر.. أو تجاه أصدقائنا.. كما أننا نحفظ فيما يتعلق بامتداحنا لأنفسنا.. ونترك ذلك للآخرين. والأسئلة التي تتناول هذه الجوانب لا يستحب أن نبدأ أسئلتنا بها.. وإنما نرجئها لآخر الحديث ، وبعد أن تبنى جسور الثقة بين الطرفين .

٤- تحديد نوع السؤال وأسلوب صياغته :-

بالنسبة لتحديد أنواع الأسئلة فإنه يتم وفقاً لطبيعة الحديث ومرحلته الراهنة والهدف السائلوسوف تعرض لذلك مستقبلاً .. أما تحديد صياغة الأسئلة فهى من أهم الأمور التي يجب أن نضعها نصب أعيننا فى كافة مجالات الاتصال الإنساني.. فالسؤال الجيد فى أى مستوى من مستويات التفكير يمكن أن تواكبه الصياغة المناسبة.. وتشير صياغة السؤال إلى الطريقة التي نعر فيها عن مضمونه باستخدام الكلمات.. فالصياغة ترتبط بالمصطلحات المستخدمة فى السؤال ، وبعدهد كلماته ، وبالترتيب الذي ترد فيه هذه الكلمات .

وتؤثر صياغة السؤال فى تحديد مستوى التفكير المطلوب للإجابة عنه . وأيضاً فى وضوحه ، وفى وضوح الهدف منه . ومن هنا نعتبر الأسئلة التي يزيد عدد الألفاظ المستخدمة منها عن اللازم ، أسئلة ضعيفة . كذلك نعتبر تلك الأسئلة التي يكون ترتيب الكلمات فيها غير منطقي ، ضعيفة أيضاً .

وعند صياغة الأسئلة توجد اعتبارات عديدة ينبغي الالتزام بها لضمان فاعليتها وهي :-

(أ) استخدام الأسلوب المناسب لتوجيه الأسئلة :-

في المجالات التي تعتمد على توجيه عدد كبير من الأسئلة كما في المقابلات الإعلامية وكما في تحقيقات الشرطة والنيابة.. وكما في المناظرات.. توجد أساليب عديدة لتوجيه الأسئلة وتترقف عملية اختيار الأسلوب الأمثل منها على طبيعة موضوع الحديث والموقف المتاح وشخصية المتحدث ، وقد صنف "كان" و"كانيل" ١٩٥٧ هذه الأساليب أو التكنيكات في خمسة أنواع هي :-

• أسلوب القمع :-

ونبدأ فيه بتوجيه الأسئلة العامة ، ثم نتقل منها إلى توجيه أسئلة محددة . وعادة نبدأ بالسؤال المفتوح الذي لا نهاية له ، ثم نتلرج إلى الأسئلة الأكثر تعقيداً . ويستخدم هذا الأسلوب في المقابلات والاستشارات التي لا نريد فيها وضع أية قيود على المتحدث . فنسأله أسئلة عامة مفتوحة في البداية . مثل عما تحب أن تتحدث.. ويشير "كوهين كول" و"بيرو" سنة ١٩٩١ - إلى أنه بعد جملة البداية الغير مباشرة يجب على السائل بعد ذلك أن يركز على الأسئلة المطلوبة ثم ينتقل إلى الأسئلة المحددة المغلقة.

• أسلوب القمع المقلوب :-

وهو عكس الأسلوب السابق.. نبدأ فيه بتوجيه أسئلة محدودة ، ثم يتلرج الحوار ويتسع إلى الأسئلة العامة.. ويفضل استخدام هذا الأسلوب في موضوعات الحوار التي تستهدف الوصول إلى رأى.. وهذا الرأى مبنى على أساس التوسع التدريجى فى إجابة المتحدث من حادثة أو حقيقة معينة إلى شىء أشمل يؤدي إلى الرأى ، وكذلك أيضاً تستخدم هذه الطريقة فى توجيه الأسئلة عندما لا يكون لدينا معلومات عن الشخص

الذى نسأله . أو عندما يكون من النوع الصامت.. فهنا تفيد الأسئلة المغلقة المحددة بما تتسم به من سهولة ، فى التعرف على هذا الشخص.. ثم الانتقال إلى موضوع الحديث.. والتسلسل بالأسئلة نحو التعميم.. وعادة يكون هناك سؤال نهائى هو : هل هناك أى شىء تود إضافته ؟ .

• الأسلوب المختلط :-

وتوجه فيه أنواعاً مختلفة من الأسئلة.. السهلة والصعبة والمفتوحة والمقفولة والأسئلة الودية والخرجة مع الأسئلة التى لا علاقة لها بالموضوع . ونستخدم هذا الأسلوب عندما نرغب فى حصار المستجوب واستدراجه إلى إجابة غير متوقعة لاستكشاف الحقائق . ويفيد هذا الأسلوب المختلط فى مجالات قياس الرأى العام . وفى المجالات البحثية . ومن خلال هذا التنوع يمكن تحديد الرأى بصفة عامة.. وتحديد مدى قوته واتجاهه . ومن الأمثلة على ذلك :-

- هل سمعت عن برنامج حماية البيئة ؟ .. لقياس الإدراك .
- هل توافق على المشاركة فى تنفيذ هذا البرنامج ؟ .. لقياس الاتجاه .
- هل سيعود عليك تنفيذ هذا البرنامج بفوائده ما ؟ .. لقياس الوظيفة .
- لماذا تشعر بعدم جدوى أو مجدى هذه البرامج ؟ .. لقياس السبب .
- وأنت تدعو الآخرين للمشاركة فى هذا البرنامج :
- هل ستدعو بحماس شديد .
- تدعو لأن عملك يقتضى ذلك .
- تدعو لكنك غير مقتنع فى الوقت نفسه بجدوى ذلك . .. لقياس قوة الاتجاه .

الأسلوب الحر :-

وفيه لا تأخذ الأسئلة اتجاهاً معيناً.. والهدف منه الحصول على اجابات مفتوحة لاستطلاع شخصية المتحدث وأفكاره واتجاهاته.. وهى عادة أسئلة من النوع المفتوح . لكن من الضرورى الحصول على ثقة المتحدث واهتمامه.. ولا حدود فيها لما تستغرفه من وقت .

واختيار الأسلوب الأمثل لتوجيه الأسئلة يتوقف على فطنة السائل وخبرته وطبيعة الموضوع والهدف من توجيه الأسئلة وعلى شخصية المتحدث .

وفى كثير من الأحيان قد نسأل زملاءنا وأصدقاءنا عن الأسئلة التى يمكن أن تسأل لشخص ما فى موقف معين .

• أسلوب التفق :-

وتستخدم فيه أسئلة لا تتيح مهلة طويلة للتفكير وتدور كلها حول نفس الموضوع.. وتكون عادة من النوع المفتوح أو المقفول.. وتفيد فى الحصول على معلومات سريعة حول حدث معين.. أو لتوجيه الشاهد لإجابة محددة .

ومن الأمثلة على تطبيق هذا الأسلوب :-

الأسئلة التى وجهت للشيخ الغزالي عند الاستماع إلى شهادته بخصوص قضية فرج فوده إذ بدأت الأسئلة من العموميات إلى الخصوصيات ومن هذه الأسئلة هى :-

- هل الإسلام دين ودوله ؟
- هل تطبيق الإسلام والشريعة الإسلامية واجب ؟
- ما حكم من يجاهر برفض تطبيق الشريعة الإسلامية استهزاء ؟
- ما حكم من يدعو إلى استبدال حكم الله بشريعة وضعية تحلل الحرام وتحرم الحلال ؟
- هل يعتبر هذا عملاً كفيرياً يخرج صاحبه من الملة ؟
- هل يجوز أن ينطق الإنسان بالشهادتين وفى الوقت نفسه يجهر برفض تطبيق الشريعة ويدعو إلى استبدال شرع الله بشرع الطواغيت من البشر ؟
- هل من يأتى هذه الأعمال يعتبر مفارقاً للجماعة ومرتبداً عن الإسلام ؟
- من الذى يحلل إقامة الحد على المرتد الذى يجب قتله ؟

ومن خلال هذا الأسلوب فى توجيه الأسئلة والذى يبدأ من العموميات وينتقل إلى الخصوصيات تمكن المحامى من اظهار وجهة نظره فى الدفاع عن موكله .

(ب) عدم وضع أكثر من سؤال في جملة واحدة وعدم توجيه عدة تساؤلات من خلال عبارة مدججة .

(ج) تحقيق التوافق بين أسلوب صياغة السؤال ونوع الحديث وشخصية المتحدث .

(د) وضوح لغة السؤال بحيث تكون مفهومة للمستمعين أو المستجيبين . وبحيث تكون للكلمات المستخدمة في السؤال معان محددة ومفهومة للطرفين . وبالتالي تجنب الكلمات الغامضة.. أو غير الدقيقة ، أو التي تحتمل أكثر من معنى ، أو تتضمن تورية .

(هـ) تجنب الأسئلة المتحيزة التي تتبنى وجهة نظر واحدة . أو تلك التي تدفع المستجيب لاتخاذ موقف معين .

(و) عدم الإكثار من الأسئلة التي تبدأ بهل؟ .. لأن الإجابة عليها ستكون بنعم أو بلا .

(ز) ركز على الأسئلة التي تبدأ بكيف ؟ ولماذا ؟ فهي تتيح الفرصة للمتحدث للتعبير عن رأيه . وتساعدك لتقييم وجهة نظره السهلة غير المعقدة .

(ح) وجه الأسئلة التي يستطيع المتحدث الإجابة عليها . وإذا كان ضرورياً استخدام أسئلة معقدة ، فيمكنك أن تقدم إجابات يختار منها المتحدث أو المجيب .

(ك) تجنب الأسئلة الانتقادية .

(ل) استخدام أسئلة للمتابعة .

(م) تجنب الأسئلة الإيحائية .. فالسؤال الإيحائي قد يشير إلى إجابة ما قد لا تكون الإجابة الصحيحة .

ويلاحظ أنك عندما توجه سؤالاً فإن محدثك يستطيع في جزء من الثانية - بوعى أو بلا وعى - أن يقرر رد فعله على سؤالك :

• هل سيجيب على السؤال ؟.

• كيف ستكون إجابته ؟.

ومن ناحيتك وبنفس السرعة يجب أن تقرر أيضاً ما إذا كانت الإجابة كاملة أم لا .
وعندما تكون الإجابة كاملة فإنك قد تنتقل إلى سؤال آخر ، أما إذا لم تكن الإجابة كافية أو
مقنعة فما عليك إلا أن توجه سؤالاً آخر أو سؤالين لتابعة النقطة التي كنت تسأل عنها..
وتسمى بأسئلة المتابعة .

ثانياً :- مرحلة طرح السؤال :-

بعد الاستعداد فإن الخطوة التالية هي إلقاء السؤال بالأسلوب الذي يمكننا من استدعاء
أفضل وأكمل إجابة بهدوء وبشكل مباشر . فلا نجعل الطرف الآخر الذي توجه إليه
السؤال يلهت ، أو يشعر بأننا نتحكم عليه وننتقده ، وبخاصة في المواقف التي لا تتطلب
ذلك .

وتوجد اعتبارات عديدة تساعد على خوض بحر الحديث بأمان وهي :-

١- تجنب العصبية :-

ينشأ الشعور بالعصبية نتيجة للخوف ، أو الاضطراب ، أو التوتر ، أو القلق ، أو يكون
نتيجة للتحمس الزائد ، أو مجرد الشعور بالعدوانية والتحيز تجاه أو ضد موضوع الحديث
والمحدث.. وتنعكس العصبية على طريقة إلقاء السؤال بفرزة وبسرعة ، أو بتحد
واستعلاء.. مما يجعل هناك حاجز نفس وبنك وبين الشخص التي ستوجه إليه السؤال..
فتأثر إجابته بذلك ، أو قد ينصرف عن الإجابة .

والعصبية في حقيقتها ليست شيئاً منفراً.. وإنما هي وسيلة زدتنا بها الطبيعة لزيادة
الحساسية لدى كل حاسة من حواسنا كي تتمكن من الاستجابة السريعة ومن الأداء الجيد .
كما أنها تكشف عن قدر حماسنا واهتمامنا بموضوع الحديث.. ولذلك فنحن في حاجة
للاستفادة منها بالقدر الذي يضيف الحيوية على حواراتنا ، وذلك بالتخفيف من حدة
الأسباب التي تجعلنا نشعر بالخوف أو القلق أو الاضطراب أو التوتر ، أى بالسيطرة على
هذه الجوانب النفسية ، أولاً وتقبل الإحساس المدهش بالعصبية كشيء طبيعي وضروري
للمعاونة على تحقيق أداء أفضل .

٢- السيطرة على الشعور بالخجل :-

الشعور بالخجل عند طرح الأسئلة كالشعور بالعصية يجعلنا نتلعثم عند إلقاء السؤال.. ونفتقد الحيوية ، ونسجم بالتردد ويضعف الصوت وارتعاشه . ويحدث ذلك نتيجة للشعور بنقص التعليم ، أو للخوف من الخطأ ، أو للخجل ، أو لغير ذلك من الأسباب .. ومن الضروري لضمان فاعلية الإلقاء التغلب على هذا الشعور لضمان تحقيق السؤال لأهدافه .

٣- اختيار التوقيت المناسب :-

هناك دائماً لكل سؤال وقت مناسب . ومن الضروري الاهتمام باختيار الوقت المناسب للسؤال المناسب . وعملية اختيار الوقت المناسب أمر يتوقف على ذكاء السائل وطبيعة الموقف والملابسات الخاصة بمتى ستوجه إليه السؤال؟ .. ولهذا يجب أن نتأكد من حالة المتحدث الفكرية والمزاجية ، إذا كنا نريد إجابة جيدة ودقيقة ووافية.. وأن نتأكد من أن لديه متسعاً من الوقت للإجابة.. وأنه غير متوتر أو مشغول.. وفي الأحاديث الصحفية نترك له حرية تحديد الوقت المناسب ، والمكان المناسب للإجابة . أما أثناء المحاضرات والندوات والدروس فلا نسأل إلا إذا سمح لنا بتوجيه السؤال.. ويكون السؤال مرتبطاً بالحديث.. ولا نقاطع المتحدث لسأله.. ولا نسأله سؤالاً خارجاً.. حتى لا نشوش عليه تفكيره.. وحتى نوفر الفرصة للاستيعاب الوافي للسؤال .

٤- تجنب الإفراط في الأسئلة :-

ترتبط الأسئلة بالأهداف المحددة لها.. ولذلك فإن الانسياق في مجرى الحديث بالإفراط في توجيه الأسئلة يعد عيباً كبيراً ، وبخاصة إذا كانت متشابهة أو غير ناضجة ، أو كانت مجرد التساؤل ، أو لإدعاء العلم ، أو للاعتراض لمجرد الاعتراض.. أما إذا كانت الأسئلة بقصد طلب التفسير والتوضيح ، فهو أمر مقبول .

٥- توظيف المثيرات النفسية للدلالة على الاهتمام بالمتحدث :-

وتتلخص أهمية هذه المثيرات فى أنها تنقل للمتحدث دلالات طيبة تجعله يحرص على الاستمرار فى الإجابة ، والإجابة باهتمام وود . وأهم هذه المثيرات :-

• الإقبال بمجسمك نحو المتحدث حتى يشعر بالقرب والألفة . من خلال ما يبدو عليك من حيوية ، أما الجلوس برهّل أو بعدم اهتمام أو إظهار الضيق والإرهاق فلن يؤدى إلا إلى التباعد والبرود .

• حافظ على الاتصال بين عينيك وعين المتحدث حتى تقنعه باهتمامك وازدياد فضولك لمزيد من المعلومات .

• وظف إيماءات الرأس والحاجب والكفين واليدين للدلالة على أنك تستمتع بما يقوله المتحدث ، فيتطوع للإدلاء بمزيد من المعلومات .

• استخدام عبارات التشجيع والتعليقات أو المهممات التى توحى بالمتابعة.. وأيضاً استخدام أسلوب الأسئلة الاستيضاحية فى أعقاب التعليق الذى أدلى به .

٦- إذا كانت لديك عادة كتابة المذكرات أثناء المقابلة.. فلا تشغل بالكتابة عن المتحدث أو عن متابعة الأسئلة . وانظر إليه من وقت لآخر وهز رأسك علامة على الموافقة والتشجيع .

٧- عند لحظة الصمت بين الإجابات لا تبادر بتوجيه سؤال آخر ، وإنما أنتظر لتأكد من أنه قد أدلى بكل ما لديه .

٨- مقام الصوت ونغمته :-

يمكن للسائل عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة أن يضيف على سؤاله معانى التأكيد أو الغضب أو الرجاء أو التحذير أو الاهتمام ، وذلك للتأثير فى الشخص الذى نوجه إليه الأسئلة .

٩- تجنب عوامل تشتيت ذهن المجيب :-

وأهمها :-

- أخطاء النطق أو النطق بطريقة غريبة .
- أخطاء النحو .
- الضحك المستعري أو الأبله عند توجيه السؤال .
- العبث بالأشياء أو الخواتم أو فتح الأزرار وقفلها أو المسح بالمنديل .
- الحركة اللاشعورية لليد بوضعها تحت الذقن أو خلف الرأس أو الأذن ، أو تشبيك اليدين ببعضهما وفكهما مراراً وتكراراً .
- الحركة للأمام وللخلف أثناء السؤال .

١٠- استخدام تكنيك الصمت أو الوقفه :-

ويكون التوقف أو الصمت بعد استقبال الإجابة.. وقبل توجيه السؤال.. وأحياناً بعد السؤال.. والتوقف يحفز على شد انتباه السامع ويعطى السؤال انطباعاً كبيراً.. كما يعطى المجيب فرصة للتفكير فى الإجابة.. وبعد الإجابة فرصة للإستمرار فى الحديث .

١١- تكنيك الأسئلة الجماعية :-

وتوزع فيه الأسئلة على كل أفراد المجموعة ، وبخاصة فى الأحاديث الجماعية كما فى قاعات الدروس والمحاضرات.. وهذا الأسلوب يشجع الأفراد أو المترددين على المشاركة فى الحديث.. والتعبير عن أفكارهم ، كما يعطيهم الفرصة الكافية للتفكير والاستماع إلى وجهات النظر الأخرى .

ثالثاً :- مرحلة الإجابة والتقويم ورجع الصدى :-

الهدف من توجيه السؤال عادة هو الحصول على إجابة محددة.. وإذا لم نصت للإجابة فلن يتحقق هذا الهدف.. والانصات كما أشرنا سابقاً لها.. يحتاج إلى جهد وتركيز.. ويعنى فهماً لما يقال.. وفهمناً لما بين العبارات من معانى خفية ومضامين يدركها اللحظ من ثنايا اللفظ . كما تعنى استعراض ما يقال على ضوء أفكارنا وتصوراتنا وسرعة الحكم على ما يقال.. والتعبير عما فى أنفسنا ، من خلال إنقاء سؤال استفسارى يتعلق بأعماق الموضوع واستكشاف جوانبه الخفية .

إن الوصول إلى الصورة الكاملة لما تريد لن يتأتى من سؤال واحد . ولا بد من أن تزيد من الأسئلة بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة حتى تستفيد من عملية توجيه الأسئلة بالصورة التى تخدم الهدف الأساسى من توجيه الأسئلة ، وهو الحصول على معلومات كاملة.. أو تحقيق الاقتناع أو التأثير فى المتحدث لاتخاذ سلوك معين ، أو تحقيق فائدة معينة ، والوصول إلى قرار معين ، كما فى حالات التفاوض وفى مجالات الإدارة المختلفة.. وهناك ميزة أخرى لتوجيه الأسئلة التفسيرية أو التابعة وهى إعطاء المتحدث دليلاً عملياً على اهتمامنا بإجابته على أسئلتنا.. ولكن يجذر الإكثار من هذه الأسئلة لعدم تشييت المتحدث .

وتسمى عملية المراجعة الأخيرة برجع الصدى فمن خلال مراجعة الإجابات يستطيع السائل أن يفهمها ويحدد نقاط الضعف والنقاط التى تحتاج إلى مراجعة أو تأكيد وكذلك التأكد من الأسماء أو الأرقام التى تضمنتها الإجابات.. وهذه المراجعة تجعل المتحدث يبذل مزيداً من الجهد لجعل إجاباته وافية وكاملة .

أنواع الإجابات :-

وكما توجد أنواع مختلفة من الأسئلة توجد أنواع مختلفة من الإجابات.. ومن الضرورى للسائل لضمان عملية تقييم الإجابة والتحقق من أنها حققت الهدف المطلوب من السؤال التعرف على الأنواع المختلفة للإجابات .

وقد حصر دايلون ١٩٨٦ - الأنواع المختلفة للإجابات وحصرها على النحو التالى:-

- الصمت :- أن يختار المتحدث ألا يقول شيئاً .
- الرفض العلنى :- أنا لا أريد أن أقول شيئاً .
- الإجابة غير المتصلة :- بأن يجيب إجابة بعيدة عن مضمون السؤال .
- الكذب :- بتعمد إعطاء إجابة خاطئة .
- المراوغة :- بأن يجيب عن السؤال بسؤال آخر .
- التهرب من الإجابة :- باختيار عدم الإجابة

وقد درس ويلسون - ١٩٩٠ - الأساليب التى يستخدمها السياسيون للتهرب من الإجابة عن السؤال المطروح وقد حدد أساليبهم فى مجموعة نقاط أهمها :-

- مواجهة السؤال بسؤال آخر .
- ادعاء أن هذا السؤال سبق وأن أجيب عليه .
- التأجيل ، بأن يقول دعنى أولاً أجيب عن الأسئلة المهمة . لاحتمال أن ينسى السائل السؤال ، أو يشغل بالأسئلة الأخرى عنه .
- الغموض :- بأن يقدم إجابة غير مباشرة وغير واضحة .
- الإرضاء :- بتقديم المعلومات التى يعتقد أنها مرغوبة اجتماعياً فقط .
- الإجابة الأمانة :- وهى الإجابة الصادقة والمباشرة لأغلب الأسئلة .

أنواع الأسئلة

الأسئلة التي نستخدمها في مجالات أنشطتنا المختلفة - الإعلام ، الدعوة - التدريس - التفاوض - الإدارة ... إلخ .. عديدة.. وتختلف الأنواع التي نستخدمها منها.. وفقاً لطبيعة النشاط ، ومستوى الحوار ، ووفقاً لطبيعتنا وقدرتنا على استخدامها.. كما أننا في الموقف الواحد ، قد نستخدم العديد من هذه الأنواع وفقاً لأهدافنا وأغراضنا. ومعرفتنا بالأنواع المختلفة للأسئلة ، وإمكاناتها ، ومزايا كل نوع منها وعيوبه ، وطرق ومجالات استخدامها، يساعدنا على اختيار الأنسب لطبيعة الحوار.. كما أنه يجنبنا من ناحية أخرى مغبة الوقوع في كمائن وقخاخ هذه الأسئلة .

أولاً :- تصنيف الأسئلة وفقاً لطبيعتها :- وتنقسم إلى :-

١- أسئلة استهلاكية .

٢- أسئلة أولية .

٣- أسئلة ثانوية .

١- الأسئلة الاستهلاكية :-

وهي أسئلة البداية الحسنة . وغرضها تهيئة المناخ اللازم لنجاح المناقشة.. أو المقابلة أو الحوار. من خلال محاولة اكتساب ثقة المتحدث واستئثاره عاطفياً من خلال الأسئلة التقليدية عن العائلة والأولاد والصحة والأشياء المحببة.. أو من خلال الإشادة ببعض مجالات عمل وأنشطة الشخصية .. أو بإبراز الإتفاق بينك وبين من توجه إليه السؤال في كثير من المواقف .. أو في موقف محدد .. أو رأي محدد .

وعادة لا تنتظر رداً على هذه الأسئلة.. لأن الإجابة في كثير من الأحيان قد لا تعدو مجرد إبتسامه من المتحدث أو مهمة تفيد الشكر أو الخجل.. ولا نقصد من هذه الأسئلة سوى إثارة شهية المتحدث واجتذابه لسيل أسئلتنا المنهمر بعد ذلك .

٢- الأسئلة الأولية :-

وهي الأسئلة المرتبطة أساساً بموضوعنا والتي نحصل من خلال الإجابة عنها على الحقيقة أو الخبر أو الموقف أو الرأي أو المعلومة التي نريدها .

وهي عادة من النوع المفتوح وتتطلب من المجيب استخدام عمليات ذهنية عالية.. وهذا يشمل إعطاء آراء ومبررات أحكام أو تقديرات . كما أنها تعكس قدرة الفرد على الإلمام بموضوع السؤال.. وتتطلب قدرة كبيرة على التذكر واستدعاء المعلومات وذلك مثل :-

كيف يمكن أن يؤثر استخدام تكنولوجيا الطباعة على مستقبل العمالة ؟ وعندما لا تكون الإجابة مرضية أو مقنعة قد نتبعها بسيل من الأسئلة الثانوية .

٣- الأسئلة الثانوية :-

وهي الأسئلة التي نقصد بها الحصول على معلومات تفصيلية أكثر بخصوص السؤال الأولى أو الرئيسي.. وبخاصة عندما لا تكون الإجابة عن السؤال الأول كافية ، وذلك عندما يتردد المجيب في إثارة نقطة ما.. ويتوقف استخدام هذا النوع من الأسئلة على ذكاء السائل ومدى إلمامه بموضوعه ، فهو بعد حصوله على إجابة سؤاله.. يقرر في أجزاء من الثانية ما إذا كانت الإجابة كاملة أم لا.. وإذا كانت الإجابة كاملة فينتقل إلى سؤال آخر.. أما إذا لم تكن كذلك فيلجأ إلى سؤال المتحدث سؤالاً أو أكثر لتابعة النقطة التي يسأل عنها حتى ترضيه الإجابة .

وتختلف الدوافع المختلفة وراء توجيهها للأسئلة الثانوية.. فقد نقصد بها تشجيع المتحدث على استكمال الإجابة.. أو تعميق الإجابة إذا كانت إجابته سطحية ، أو توضيحها إن كانت غامضة.. أو إذا اتسمت إجابته بالمرآغة ، أو لدفعه للتعبير عن شعوره واتجاهاته تجاه موضوع الحديث.. أو لدفعه للدخول في الموضوع ، أو الإجابة بدقة .

وقد اقترح كل من "تشارلز سينوار" و "ديلتام كاش" مجموعة من العبارات يمكن استخدامها للأغراض السابقة لدفع المتحدث لتقديم الإجابة المناسبة ومنها :-

- أنا أرى .
- أكمل .
- وبعد ذلك .
- أخبرني المزيد .
- أرجوك استمر .
- نعم .. ثم ماذا حدث .
- آه ...
- ماذا حدث بعد ذلك ؟
- كيف تعرفت على ؟
- ماذا فعلت بعد ذلك ؟
- لماذا فعلت ؟
- أنا لست متأكداً من أنني أفهم رأيك ..
- ماذا كان في رأسك عندما قلت ؟
- من فضلك حدد لي ..
- ماذا تعني بـ .. ؟
- لماذا تشعر بهذه الطريقة .. ؟
- لماذا تعتقد أن هذا حدث ؟
- كيف كان رد فعلك ؟
- أتعني أهذا ما تعنيه
- أكان أم

وإذا كانت الأسئلة الثانوية مهمة من وجهة نظر السائل لاستكمال الإجابة ، أو لإزالة الغموض ، أو للتغلب على الإجابات غير الدقيقة من جانب المحيِّب أو المسئول.. فمن

الضرورى أيضاً للتغلب على هذا القصور التعرف على الأسباب التى قد تؤدى إلى الحصول على إجابات غير دقيقة.. وهى كما حددها "كان" و"كانيل" على النحو التالى :-

• عدم تأكد المجيب من كمية المعلومات والتفاصيل المطلوبة كما فى سؤال حدثنا عن نفسك .

• عدم فهم المجيب للسؤال بسبب اللغة أو الأسلوب المستخدم .

• عدم تأكده من المطلوب بالتحديد هل الإجابة باختصار بنعم أم لا . أو الإجابة تفصيلاً .

• عدم وجود المعلومات المطلوبة لدى المجيب .

• نسيان المجيب المعلومات المطلوبة لضعف ذاكرته .

• عدم قدرة المجيب على التعبير بسبب القيود الاجتماعية ، أو لأزمة عاطفية ، أو لعدم التدريب على المواجهة ، أو الخجل .

• لشعور المجيب بأن السؤال ليس له علاقة بالموضوع ، أو أن السائل لا شأن له ليتعرف على مثل هذه الأمور .

• لشعور المجيب بقصور فهمنا للإجابة لفنيته أو لدقتها أو لغرابتها بالنسبة لنا .

ويدخل فى نطاق الأسئلة الثانوية أسئلة المتابعة أو الأسئلة التبعية وتستخدم لها كل من الأسئلة المغلقة والمفتوحة . وهى نوعان :-

أ- أسئلة متابعة للتحديد :-

• بوضع حدود لتحديد الإجابة ، وذلك عندما يعطينا المتحدث إجابة عامة للسؤال.. وهنا يفيد سؤال المتابعة باستخدام الحدود الوصفية لتحديد الإجابة مثل أكبر من ، أصغر من أو قبل شهر كذا.. أو بعد شهر كذا.. أو فى حدود ٢٠٪ .

• تحديد التصنيف من خلال تصنيف الشئ الذى نتحدث عنه ، صالح أم غير صالح.. أفضل أم أسوأ.. أكثر شأنًا أم أقل شأنًا .

• التحديد بخيار إما أو .. كأن نسأل هل نطبق هذه السياسة أم لا ؟.. هل تأخذ أنت بهذا الأسلوب أم لا ؟.. إذا لم تكن تؤمن بهذا الرأي فهل كنت ستقبل الرأي الآخر ؟.. وهكذا .

• طلب تكرار الإجابة.. فنسأل.. هل تقصد أن.. هل أنا محق في فهمي أنك تقصد كذا .
• السؤال عن مصادر محددة كأن نسأله :- عندما يتزدد أو لا يجيب عن سؤالك.. من الذى يمكن أن نسأله للحصول على هذه المعلومات ؟ .
• السؤال عن التاريخ والأرقام للدقة وللتأكد .

ب- أسئلة المتابعة للتوضيح :-

• بأن تسأل هل يمكن أن تعطينى مثلاً لما تقول .
• بأن نسأله عما قد يشعر به إزاء المشكلة أو الموضوع .
• بأن تظهر جهلك.. كأن تقول إننى لست خبيراً لكى أفهم كل ما تقول ولكن يبدو لى.. وهنا يتطوع بنفسه بتقديم الشرح الذى تريد ، وبطريقة أبسط ومعلومات جديدة أيضاً .
• بأن تعبر عن مشاعرك بالاستياء أو الغضب.. فيتتار.. وهنا يشاركك مشاعر الغضب فيتحدث بتفاصيل أكثر عما تريد .
• بتكرار السؤال مرة أخرى .

• اسأل كيف أو لماذا ؟

• بتعمد إظهار الفهم الخاطئ للإجابة فيأدر بإعادة الشرح .
• بتعمد الانتقاد.. كأن تقول : يبدو أنك لا تقول لى ذلك لمجرد أنتى صحفى ؟ أو أن هناك أسباباً تجعلك لا تذكر كل شى.. فيحاول الطرف الآخر أن يبرر إجابته .
• إستخدام الصمت... لتتيح له فرصة التفكير لاستئناف الإجابة.. أو يدرك أنه لم يكن مقنعاً بدرجة كافية فيقدم لك معلومات أكثر .

ثانياً :- أنواع الأسئلة وفقاً للشكل :-

وتنقسم الأسئلة وفقاً لمعيار الشكل إلى :-

• أسئلة مغلقة .

• أسئلة مفتوحة .

الأسئلة المغلقة :-

وهي الأسئلة بخيارات محددة يختار من توجه إليه السؤال الإجابة في إطارها.. وفي هذه الأسئلة يحدد السائل الإجابات المحتملة ، أى أن الإجابات متضمنة في السؤال نفسه.. وهذه الأسئلة تبدأ بهل . وكم.. والإجابة عليها بنعم أو لا.. أو باختيار البديل المحدد في السؤال مثل : هل أنت سعيد أم حزين ؟.. كم من المرات حدث ذلك من قبل ؟.. كم عمرك ؟.. ما هو مرتبك في آخر وظيفة لك ؟..

مزايا الأسئلة المغلقة :-

- ١ . الحصول على معلومات تتعلق بالحقائق .
- ٢ . تتسم الإجابة بالتحديد والسهولة والدقة وإمكانية الحصول على أرقام محددة أو إحصائيات موثوق بها .
- ٣ . توفر الوقت لأنها أكثر تحديداً .
- ٤ . تؤدي عادة إلى الحصول على إجابات قصيرة ومباشرة .
- ٥ . توفر لنا الفرصة لسؤال أسئلة كثيرة في مجالات كثيرة .
- ٦ . يحتفظ السائل فيها بزمام توجيه الحديث .
- ٧ . يستطيع من خلالها التأكيد مثل : هل اتفقنا إذن ؟
- ٨ . تفيد بصفة خاصة في مجالات البحث والتقييم .

٩. تفيد بصورة خاصة في مجال التشخيص :- بالنسبة للأطباء والصيدالة وعند مناقشات تحديد المشكلات في المواقف الإدارية العامة.. وقد أشارت دراسة "مورو ١٩٩٣" للأسئلة التي يوجهها الصيدالة لعمالهم ، وجد أن كل أسئلة الصيدالة بطبيعتها أسئلة مغلقة ، وأن ٦٩٪ منها أسئلة قبول ورفض ، أو أسئلة نعم ولا.. وأنهم يستخدمون هذه الطريقة لتشخيص حالة المريض وتحديد الدواء المناسب له أو لصرف الدواء البديل

١٠. يمكن للسائل أن يسأل عما يريد دون انتظار تطوع المستول .

ويمكن تحويل السؤال المغلق إلى سؤال مفتوح باستخدام ما أو كيف أو هل يمكن بدلاً من هل.. فالسؤال المغلق : هل تحب السفر ؟.. يصبح مفتوحاً بالصيغة التالية : ما شعورك نحو السفر؟ .. وسؤال لماذا تستخدم هذا ؟.. يصبح مفتوحاً.. هل هذا استخدامات أخرى؟ .. وهكذا .

عيوب الأسئلة المغلقة :-

١. قد نجربنا على تبنى موقف معين تجاه الحوار برمته منذ بدايته ، مما يؤثر سلباً في إيجابية الحوار ، وكذلك أيضاً بالنسبة للمتلقى .
٢. لا توفر لنا إلا قدرأ قليلاً من المعلومات . فحتاج إلى أن نسأل أسئلة أكثر لمزيد من المعلومات .
٣. لا تعطينا فرصة التعرف على المتلقى أو معرفة أحاسيسه ومشاعره أو استحسانه أو عدم استحسانه.
٤. لا يحقق الهدف منه بفاعلية مع الأفراد المتعلمين.. ولذلك فهو أكثر فائدة مع الأقل تعليماً كما انتهى إلى ذلك "سكاندمان" و"ستاروس" ١٩٦٥ .
٥. في السؤال المغلق لن تكون هناك فرصة للمجيب لكي يقدم معلومات إضافية متطوعاً .
٦. توالى الأسئلة المغلقة يجعل المجيب يشعر بعدم اهتمام السائل مما يجعله يقطع الاتصال ويتوقف عن الإجابة .

٧. يمكن للمجيب أن يختار الإجابة من قائمة الإجابات المعدة بدون معرفة أى شىء عن الموضوع .

٨. المتحدث يصبح فيها أكثر تباعداً ، وأقل مشاركة في الحديث .

أنواع الأسئلة المغلقة :-

- أسئلة الاختيار :-

ويجرب فيها التلقى بين بديلين يختار أحدهما مثل :-

• هل تفضل القراءة أم مشاهدة التلفزيون ؟

• هل تفضل الشاي أم القهوة ؟

وعندما تتضمن الإجابة عدة اختيارات ، فمن الأفضل استخدام نمط السؤال المفتوح وذلك مثل :-

ماهى العوامل الثلاثة العوامل الآتية التى تعتبر أكثر أهمية عند شرائك سيارة ؟
والإجابة بذكرك العوامل الثلاثة ستعتبر إجابة غير دقيقة لأنك حصرته فى عوامل ثلاثة وقد تكون أقل.. ولكن التحديد هنا يؤثر على الدقة كما أكد ذلك "دايلون" - ١٩٩٠ . وأشار إلى أن السؤال المفتوح أفضل فى هذه الحالة، فنقول : ما العوامل التى تعتبر أكثر أهمية عند شرائك سيارة ؟ .

- سؤال نعم ولا :- القبول أو الرفض

• هل توافق على سفر ابنتك بمفردها للدراسة بالخارج ؟ .

• هل هذا التقرير كامل ؟ .

• هل تحدد لعقد الاجتماع الساعة الواحدة ظهر اليوم ؟ .

ومن أنواع هذه الأسئلة الأسئلة التى تكون إجابتها بـ :أوافق / لا أوافق ، حار / بارد، على / منخفض ، غنى / فقير .

وهذه الأسئلة عادة لا توضع إلا للذين قرروا ، أو لهم آراء ، أو نعتقد أنهم يعرفون الإجابة.

– أسئلة المطابقة :-

وهي الأسئلة التي تتطلب تقديم معلومات واقعية مثل :-

- أين تعمل ؟
- كم عمرك ؟
- ما اسمك ؟
- كم الساعة ؟
- أين ستقضى الأجازة الصيفية ؟ فى الداخل أم الخارج ؟

– الأسئلة المفتوحة :-

هي الأسئلة التي تسمح للمتلقى بالإجابة عنها من أى زاوية . إذ توفر حرية أكثر للمتحدث ليقول ما يريد ، ولا تحصره فى إجابات محددة .

والسؤال المفتوح يبدأ عادة بكيف أو ماذا أو لماذا ؟ وهي لهذا تعطى للمتحدث فرصة ليفكر ويقدم رأياً أو ملحوظة أو وصفاً أو تعليقاً أو توجيهاً.. وتشجع من ثم على مواصلة المناقشة واستمرارها . ومن أمثلتها :-

- كيف كان رد فعلك ؟
- لماذا تعتقد أن ذلك قد حدث ؟
- ماذا تفعل مساء يوم ؟
- ما خطتك للتعامل مع هذا الموقف ؟
- ما هو الأهم بالنسبة لك ؟

• ما رأيك فى السلام ؟

وقد تكون الأسئلة مفتوحة إلى ما لانهاية مثل :-

• أخبرنى عن نفسك ؟

• ماذا تعرف عن مجمع الألومنيوم بنجع حمادى ؟

وهناك أسئلة مفتوحة محدودة النهاية مثل :-

• أخبرنى عن هواياتك ؟

• ما رأيك فى هذه الوظيفة ؟

مزايا الأسئلة المفتوحة :-

١. تجعل متلقى السؤال يتكلم ومنتصت نحن فقط .
٢. توفر لنا قدراً كبيراً من المعلومات التى يتطوع المتحدث بتقديمها.. فنعيننا عن الحاجة لطرح مزيد من الأسئلة .
٣. تتسم بسهولة الإجابة عليها.. ولا تمثل فى الوقت نفسه أى نوع من التهديد.. أو الرهبة للمتلقى.. ولهذا لا بد أن يكون هذا النوع من الأسئلة فى مقدمة أنواع الأسئلة عند البدء فى الحوار حتى يتحقق الإنسجام البدنى .
٤. تساعد فى التعرف على أفكار واتجاهات الآخرين ومشاعرهم وميولهم ، وفى التأثير أيضاً عليهم وتوجيه سلوكهم .
٥. تساعد الشخص الآخر على تركيز تفكيره وتحفيز قريحته للتوصل إلى حلول للمشكلات والمواقف العويصة بكلمات من صنعه ، كما أنها تساعد على إثارة دوافع المتلقى واهتماماته من خلال تشجيعه على التأمل والاستكشاف العميق لموضوع السؤال وأختيار البدائل .

٦. وسيلة حفز وإثارة وتدريب . ولذلك تفيد في مجالات العمل والدراسة والبحث العلمى لمواجهة المشاكل ، والبحث عن حلول لها .

٧. ينتج عنها نواذر وتصريحات يمكن اقتباسها ، ومعلومات قد لا تتوقعها .

٨. تتيح الفرصة للمتحدث للتحكم فى المقابلة ، وتشجعه على الحديث ، واختيار مقدار طول الحديث ، ومحتوى الإجابة ، وهو ما يقتضى حسن إنصات السائل ومتابعته لكل ما يقال وتقييمه .

٩. تدعو المتحدث إلى التعاون والمشاركة مع السائل .

١٠. تساعد فى بناء جو الثقة المتبادل بين السائل والمجيب .

عيوب الأسئلة المفتوحة :-

١. قد يتحدث متلقى السؤال فى اتجاهات لا تهتم السائل .

٢. تستغرق وقتاً أطول .

٣. تحتاج إلى مهارة كبيرة من السائل لقيادة دفة الحديث ، دون حدوث رد فعل سلبى من المتلقى.. وأيضاً أن يكون ماهراً فى تسجيل الإجابات .

٤. تحتاج إلى جهد أكبر من السائل فى التفكير والصياغة .

٥. غير مناسبة للمتلقى الأقل ذكاءاً .

٦. قد تجعل المجيب يعطى إجابة مختصرة بالنسبة للأسئلة المفتوحة النهاية ، مما يتطلب أسئلة أخرى .

٧. قد تجعل المجيب يستترد فى ذكر معلومات لا صلة لها بموضوع الحديث.. ويختصر المعلومات المهمة .

٨. الإجابات الطويلة بما تتضمنه من استطرادات قد لا تكون منظمة وتسم عادة بالتشتت.

٩. تظهر نقص المعلومات عند المجيب ، وفهمه للمفاهيم أو للكلمات الواردة فى السؤال .

مقارنة بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة :-

تشير الدراسات التي اجريت للمقارنة بين الأسئلة المفتوحة وبين الأسئلة المغلقة إلى مجموعة حقائق هي :-

• إن الأسئلة المفتوحة أفضل في مجالات الإستشارات الطبية والإدارية.. والتفاوض والمقابلات الصحفية وغيرها.. وذلك عندما نريد التعرف أكثر على شخصية المتحدث وأفكاره واتجاهاته .

• في المقابلات الصحفية وتحقيقات النيابة ، عند استطلاع آراء شاهدى العيان تفيد الأسئلة المفتوحة فى الحصول على معلومات دقيقة.. ولكن بتفاصيل أقل من التى يمكن أن نحصل عليها من الأسئلة المغلقة . كما انتهت إلى ذلك "لوفس" - ١٩٨٥ - ولذلك نوصى فى مثل هذه المواقف بضرورة البداية بتوجيه أسئلة مفتوحة للحصول على المعلومات ثم الأسئلة المغلقة لاستخلاص التفاصيل الأدق .

• يربط "جاكر" - ١٩٨٦ - بين طول الإجابة ونوع السؤال.. فالإجابات الطويلة ينبغى أن تكون أسئلتها مفتوحة أما القصيرة فأسئلتها مقفولة . وقد عزى "ويلسون" ١٩٩٠ ذلك إلى أن الأسئلة الطويلة من المحتمل أن تتضمن عديداً من الاحتمالات تقتضى من المتلقى الإجابة عنها .

• يشير أولين ١٩٩٠ - إلى تكييف يمكن أن يستخدم مع الأسئلة المغلقة للإيماء بأن التفاصيل مطلوبة.. وذلك من خلال استخدام المهارة اللغوية فى صياغة السؤال المغلق وباستخدام إشارات سابقة على السؤال كأن تقول : أنا مسلم بتفاصيل هذا الموضوع.. أو هل يمكننى أن أسألك.. ومع ذلك فهناك احتمال منطقى بالألا تزيد الإجابة عن عدة كلمات .

وللمقارنة بين مزايا وعيوب كل من الأسئلة المفتوحة والمغلقة . أنظر الشكل التالى لـ "تشارلز سنيوارت" و "وليام كاش" :-



ومن هذا الشكل نلاحظ أنه كلما قيد السؤال قلت قدرة المجيب على إظهار المشاعر والمعلومات وقل الوقت المستهلك.. وكانت المعلومات أكثر دقة ومصادقية.. وقلت المهارات المطلوبة للإجابة ، وأمكن التحكم أكثر فى عملية الإجابة ، وأمكن توجيه أسئلة استبطائية أكثر فى وقت أقل ، ولكن من ناحية أخرى فإن الإجابة ستسم بالسطحية .

أنواع الأسئلة المفتوحة :-

والأسئلة المفتوحة أنواع مختلفة.. وفيما يلي أمثلة للأنواع المختلفة منها :-

١- أسئلة التنبؤ :-

• لو نجح هتلر فى غزو العالم ، ما الصورة التى كان من الممكن أن يكون عليها العالم اليوم؟

• ما تبؤاتك عن الأوضاع الإقتصادية فى مصر الآن ، لو لم تأخذ بخططها للإصلاح الإقتصادى ؟

٢- أسئلة الافتراض :-

• ما الفروض التى يمكن أن تقترحها لتفسير ظاهرة ارتفاع معدلات زيادة السكان فى مصر ؟ .

• لماذا فشلت كثير من الدول النامية فى تحقيق إنجازات إقتصادية ضخمة ؟ .

٣- أسئلة التعميم :-

• فى عبارة قصيرة صف الوضع الذى كانت عليه مصر قبل حرب أكتوبر ١٩٧٣ ؟ .

• فى ضوء دراستك لمشكلات الدروس الخصوصية.. حدد الأضرار التى يمكن أن تلحق بالمجتمع من استمرار نفس هذه الظاهرة ؟

٤- أسئلة الاستنتاج :-

• ما الذى يمكن أن تستنتجه من سياسة مصر الخارجية ؟

• ما الذى يمكن أن تستنتجه من خطاب السيد الرئيس الأخير ؟

٥- أسئلة تتطلب اقتراح أسلوب عمل ؟ ..

• ما الذى يمكن أن تفعله وزارة الأوقاف لزيادة الوعى الدينى لدى الشباب ؟

• كيف يمكننا التغلب على الأمراض المعدية خلال أشهر الصيف ؟ .

٦- الأسئلة العاطفية :-

وهى أسئلة تهدف إلى استكشاف ميول وأحاسيس وعواطف المتلقى للسؤال .. الحالية ..

أو الماضية مثل :-

• ما هى أحاسيسك نحو أبك بعد أن تزوج ؟ .

• بماذا كنت تشعر عندما توفيت والدتك ؟ .

• لماذا كنت تشعر بالكراهية نحو معلم الحساب ؟ .

وهذا النوع من الأسئلة يعطى الفرصة للمتحدث للاستفاضة في الحديث ، أما عندما نستخدم صيغة هل فى السؤال ، يتحول إلى سؤال مغلق ويقدم لنا المتحدث إجابة مختصرة مثل :-

• هل تحب ابنك أكثر عقب أن تزوج ؟ .

ثالثاً :- أنواع الأسئلة وفقاً للاتجاه :-

تنقسم الأسئلة وفقاً للاتجاه إلى نوعين :-

• أسئلة محايدة .

• أسئلة إيجابية أو موجهة .

١- الأسئلة المحايدة :-

وتدرج تحت الفئة الأولى كل أنواع الأسئلة السابقة المفتوحة والمغلقة ، والاستهلاكية والأولية والثانوية ، وغيرها من الأسئلة التي تتيح للمجيب الإجابة على السؤال دون أى تدخل أو إجماع أو توجيه من قبل السائل أو إقناعه لتقديم إجابة محددة .

٢- الأسئلة الإيجابية أو الموجهة :-

تصاغ هذه الأسئلة وتعد بطريقة توحى للمتحدث بالرد الذى تريده سواء أكان احتمالاً متوقفاً.. أم تأويلاً أم تفسيراً أم نتيجة.. ولا يفيد هذا النوع من الأسئلة إلا مع نوعيات معينة من المتحدثين.. وذلك فى حالات المقابلات مع الخائفين والمترددین.. أو الذين يفتقدون الكفاءة.. ولذلك تحتاج من السائل إلى الاهتمام بدراسة شخصية المجيب . حتى يتحقق عندما يطرح مثل هذه الأسئلة من رد فعل المجيب بشأنها.. وهى أسئلة وليدة اللحظة.. وليس من الضروري أن تصاغ فى صورة السؤال المباشر .

والتوجيه فى السؤال الإيجائى كما يقول "كان" و "كانل" قد يكون مقصوداً أم غير مقصود.. ضمناً أم صريحاً... شفهاً أم غير شفهاً.. المهم أن المجب يفهم التوجه .

وكثير من الأسئلة المحايدة يمكن تحويلها إلى أسئلة إيجائية أو موجهة وذلك بتعديل بسيط فى الصياغة :-

- | أسئلة محايدة | أسئلة موجهة |
|--|---|
| - ما رأيك فى الجو اليوم ؟ | - أليس هذا يوماً جميلاً ؟ |
| - هل تذهب معنا ؟ | - أنت ذاهب معنا.. أليس كذلك ؟ |
| - ما هو شعورك تجاه سياسة إسرائيل | - كيف تشعر تجاه سياسة إسرائيل العدوانية نحو |
| نحو العرب ؟ | العرب ؟ |
| - ما شعورك تجاه سياسة التضامن العربى ؟ | - ألا تعتقد معى فى أهمية التضامن العربى فى |
| | هذا الوقت بالذات ؟ |
| - ما انطباعك عند زيارتك لآثار الأقصر | - بالتأكيد.. فإن الإنسان عندما يشاهد آثار |
| لأول مرة ؟ | الأقصر لأول مرة يشعر بالانبهار ؟ |
| - هل تنفق أموال جمعية تحسين الصحة | - أأست معى فى أن أموال الجمعية لا توجه إلى |
| فى المصارف المحددة لها ؟ | مصارفها الصحيحة ؟ |
- وهناك عبارات استهلاكية تستخدم فى مقدمة السؤال تجعله موجهاً أو موحياً.. مثل..
- طبقاً لقانون تنظيم الجامعات فإن ...
 - أظهرت الدراسات العلمية أنه ...
 - يجمع الخبراء على ...

وعند الإجابة على مثل هذه الأسئلة سيضطر المتحدث لتقديم الإجابة المطلوبة وإخفاء أحاسيسه الحقيقية.. وهذه الإجابة قد لا تكون هي الإجابة الصحيحة ولذلك يجب الحذر عند استخدام هذا النوع من الأسئلة .

ويندرج تحت فئة السؤال الإيحاءى نوعان آخران من الأسئلة هما :-

أ- الأسئلة الاستفرازية :-

وهي أسئلة تعتمد على إثارة انفعال الشخص الأخر والضرب على الوتر الحساس.. ويجب أن تستخدم بحرص شديد وبدون انفعال من السائل.. وقد لا تعطى الإجابة الصحيحة مثل :-

- هناك من يقول أنك تتحامل على .. بدون وجه حق فما رأيك فى ذلك ؟
- يرى البعض أنك قد أخذت أكبر من حجمك وأنتك عديم الموهبة والخبرة بصورة لا تجعلك مؤهلاً لإنتقاد فلان ... ردك على ذلك .

ب- الأسئلة الاستدرجية :-

وهي مثل الأسئلة الإيحاءية والاستفرازية تدفع المتحدث فى اتجاه إجابة معينة ، ونلجأ إليها عند عدم تعاون المتحدث أو مراوغته ، وتستخدم عادة فى المحاكمات وفى الأحاديث الصحفية مع كبار المسئولين لانتزاع الإجابات التى نريدها .

ومن ذلك سؤال زعيم سياسى يريد القيام فى رحلة سرية خارج البلاد ويخفى ذلك عن وسائل الإعلام فيسأله المحرر :-

- ولكنك قمت بتأجيل جميع مواعيدك وارتباطاتك التى كان من المقرر أن تقوم بها خلال الأسبوع القادم .
- هل تقول أنك ستزور بلدة خلال هذا الأسبوع ؟ .

رابعاً :- أنواع السؤال وفقاً للغرض :-

تنقسم الأسئلة وفقاً للغرض إلى أنواع عديدة أهمها :-

١- الأسئلة المعرفية :-

وتتضمن الأنواع الفرعية الآتية :-

١- الأسئلة المعرفية : وتتضمن :-

أ- أسئلة المعلومات .

ب- أسئلة حقائق .

ج- أسئلة مفاهيم .

د- أسئلة آراء .

هـ- أسئلة دوافع .

٢- أسئلة التذكير .

٣- الأسئلة التفسيرية .

٤- أسئلة التطبيق .

٥- أسئلة التعريفات .

٦- أسئلة التقويم .

٧- أسئلة الترويح .

٨- الأسئلة المتكلفة .

وستحدث عن كل نوع منها باختصار كما يلي :-

١ - الأسئلة المعرفية :-

تعد أهم أنواع الأسئلة على الإطلاق.. والأساس الذى تبنى منه باقى أنواع الأسئلة الأخرى.. فمن خلالها تنساب المعلومات والأخبار والحقائق والمفاهيم والآراء والدوافع عبر طرفى عملية الاتصال . لذلك فهى أساس الاتصال الثقافى والحضارى والمعرفى بكافة أنواعه.. وفى كل المجالات نجدها تشغل مساحة كبيرة ، فى الإعلام والدعوة والتعليم والإدارة والإقتصاد وإدارة الأعمال والسياسة ...إلخ .

وتلئى هذه الأسئلة أساساً متطلبات غريزة حب الاستطلاع ، والرغبة فى التعرف على كل ما يستجد فى البيئة المحيطة من وقائع ومستجدات ، وذلك كأساس للتكيف مع البيئة.. وعادة تستخدم هذه الأسئلة أدوات الإستفهام المعروفة : ماذا ؟ متى ؟ من ؟ كيف ؟ لماذا ؟ كم ؟ هل ؟ ما ؟ إلى أى مدى ؟ .

والإجابة على هذه الأسئلة تقدم لنا المعلومات أو الأخبار أو الحقائق أو المفاهيم.. أو الآراء أو الدوافع.. ومن أمثلة الأسئلة المعرفية فى مجال الإدارة مثلاً :

- ما خطتك للتعامل مع هذا الموقف ؟
- هل هذا التقرير كامل ؟
- ما الذى لا يعجبك فى الصنف الأول.. ؟
- لماذا تعتقد أن على المشتري شراء بضاعتك بدلاً من الصنف المنافس ؟
- كيف يمكنك تحديث نظامك الإدارى ؟
- ما التغييرات المطلوب لتطوير الأداء ؟
- كيف توصلت إلى هذا الأسلوب ؟
- ماذا يجول بخاطرك من مخاوف ؟
- هل فكرت فى العواقب ؟

• متى ستبدأ هذا العمل ؟

• كم من الوقت يستغرق تنفيذ الخطة ؟

وفى مجال العمل الصحفى نجد أمثلة لا حصر لها من واقع الممارسات الإعلامية للحصول على الأخبار ، ومن واقع ما تتضمنه هذه الوسائل من أخبار وتحقيقات وأحاديث صحفية وإذاعية وتليفزيونية.. فالمعلومات والأخبار التى تتضمنها هذه الوسائل هى أساساً ثمرة هذه الأسئلة.. ولو توقفنا يوماً واحداً عن استخدام هذه الأسئلة لما وجدنا مادة تصلح لتقديمها إلى الجمهور .

وكذلك أيضاً فى مجالات الممارسات المهنية المختلفة كالتدريس والدعوة والمحاماة والنيابة والقضاء ، لا يمكننا الاستغناء عن الأسئلة المعرفية للوقوف على الحقائق والوقائع التى نحن بصددها .

٢- أسئلة التذكر :-

ونقصد بهذه الأسئلة تنمية القدرة على التذكر لدى المتلقى.. ولذلك فالقدرة على التذكر هى القدرة العقلية الوحيدة المطلوبة للإجابة على أسئلة هذه الفئة ، سواء كان غرضنا تذكر الحقائق النوعية ، أو تذكر المصطلحات ، أو تذكر التقسيمات والتطبيقات والأنواع ، أو تذكر الطرق والأساليب المنهجية ، أو تذكر المبادئ والتعليمات .

وتستخدم هذه الأسئلة عادة فى المواقف التى تقتضى تعليماً ، كما فى التدريس والدعوة.. وبعض مجالات الإدارة ، وأحياناً فى الإعلام .

ومن أمثلتها فى المجال التعليمى :-

• كيف يمكنك تحديد الشمال الجغرافى ليلاً ونهاراً ؟

• متى تم صلح الحديبية ؟

• ما الإيمان وما الإسلام ؟

• ما اسم الجهاز الذى يستخدم فى قياس الضغط الجوى ؟

أما فى مجال الصحافة فنستخدم السؤال التذكرى كمدخل لجذب انتباه المتحدث للحديث وذلك بأنواع من الأسئلة منها الأسئلة التذكيرية.. نذكر فيها المتحدث بمناسبة عزيزة عليه أو بموقف أثار الإعجاب.. أو بمجال تفوق فيه.. أو بمقابلة سابقة التقيت به فيها أو بذكرىات مشتركة بينكما .

٣- السؤال التفسرى :-

يعتمد عادة على لماذا ؟ وكيف؟ .. فى محاولة لتقديم التفسيرات والتبريرات للوقائع والأحداث ، ولكيفية حدوثها.. وفى إطار ذلك ، قد نقارن بين مواقف ومواقف أخرى لئرى ما إذا كانت الأفكار متطابقة أو متشابهة أو مختلفة أو متعارضة.. والسؤال هنا يتطلب دليلاً يدعم الإجابة .

وقد يهدف السؤال التفسرى إلى تفسير الأحداث للربط بين السبب والنتيجة ، أو للمقارنة ، أو للتضمنين ، أو للتعميم الإستقرائى بالأدلة المدعمة . وذلك بغرض إلقاء الأضواء على الأفكار والآراء ووجهات النظر والمعلومات والوقائع والأحداث .

ويستخدم السؤال التفسرى كلمات إستفهام عديدة مثل :

- لماذا ؟
- بم تفسر ؟
- هل لديك تفسيراً ؟
- كيف تفسر ؟

٤- أسئلة التطبيق :-

وهى أسئلة نستخدم فيها خبراتنا ومعارفنا ومهاراتنا والنظريات المختلفة لحل مشكلات محددة.. وهذه الأسئلة معروفة فى مجال التعليم وتستخدم بكثرة مثل :-

- إذا أخذت القطار من الإسكندرية إلى أسوان فى شهر مارس.. ما الغلات الزراعية التى تتوقع رؤيتها فى المحافظات التى يمر بها القطار ؟.

• إذا توفي رجل ، وكان يمتلك خمسة أفدنة ، وترك زوجته ، وابن ، وبتان ، وأم ، وعم وخال.. فما نصيب كل منهم ؟.

• ما نوع الحطة التي تتبعها للتغلب على الفريق الآخر ؟.

٥- أسئلة التعريفات :-

وهي الأسئلة التي تهدف إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات مثل :-

• ماذا يقصد بالسؤال ؟

• وضع مفهوم الاستماع ؟

• هل من الصواب تسمية الحرب بين دولتين مستقلتين ثورة ؟

• ماذا يقصد بالحرب الأهلية ؟

٦- أسئلة التقويم :-

وهذا النوع من الأسئلة يتطلب إصدار أحكام على قيمة الأشياء والسلوك والاختيارات والأعمال والأفكار.. وأعطاء أسباب لتبرير هذه الأحكام ، وذلك في ضوء معايير وشواهد وأدلة محددة . ومن أمثلتها :-

• هل يحق لحكومات الدول النامية أن تتماذى في قبول معونات الطعام من الدول المتقدمة ؟

• ما المشروعات التي نظمتها أو صممتها ؟ .

• كم وفرت أو كسبت شركتك من نقود ؟ .

• هل كنت خلاقاً مبدعاً في عملي ؟ .

٧- أسئلة الترويح :-

وهي أسئلة نستهدف بها الترويح أو التسلية أو النكتة والمداعبة ، وأحياناً التهكم

والسخرية . ومن أمثلتها :-

- ما أغرب موقف مر بك في حياتك ؟ .
- لو لم تكن أستاذاً جامعياً فهل كنت تتمنى أن تصبح صاحب محل كشرى ؟ .
- من هو أفضل مهرج بين لاعبي فريق نادى ؟ .

٨- الأسئلة المتكلفة :-

وهى الأسئلة التى نسالها ولا نريد إجابة عنها.. لأن الإجابة معروفة مسبقاً ولن تزيد عن جملة عادية أو لأنها نوى الإجابة عليها.. وتقصد هذه الأسئلة عادة لشد انتباه الجمهور أو لزيادة ما لديه من معلومات.. وذلك مثل :-

- من الذى لا يريد أطفاله أصحاء ؟ .
- من منا يكره التعليم ؟ .
- وهل هناك من يجاهر بعدم الصلاة ؟ .

مراجع الفصل الثالث

- ١- أحمد جمال الدين :- فن الإدارة بالسؤال - مكتبة القرآن - القاهرة - ١٩٩٥ .
- ٢- حسن محمود حسن :- مقدمة في علم التفاوض الاجتماعي والسياسي - عالم المعرفة - المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب - الكويت - أكتوبر ١٩٩٤ .
- ٣- فاطمة إبراهيم حميدة :- مهارات وأساليب إلقاء الأسئلة في تدريس المواد الاجتماعية - دار النهضة المصرية - القاهرة - ١٩٩٦ .
- ٤- محمد منير حجاب ، سحر محمد وهى :- المداخل الأساسية للعلاقات العامة - دار الفجر للنشر والتوزيع - القاهرة - ١٩٩٣ .
- ٥- محمد منير مرسى :- كيف تتفوق في دراستك - عالم الكتب - القاهرة - ١٩٩٨ .
- ٦- محمود أدهم :- دراسات في فن الحديث الصحفى - مطبعة دار نشر الثقافة - القاهرة - ١٩٨٢ .
- ٧- هارى شو :- ثلاثون طريقة لتحسين قدراتك - ترجمة وليق مازن - دار المعارف - القاهرة - ١٩٩٥ .
- ٨- وليم .ج.ب ماکولاف :- فن التحدث والإقناع - ترجمة وليق مازن - دار المعارف - القاهرة - ١٩٩٤ .
- 9- Allen, I. L. "Detecting Respondents Who Fake and Confuse information about Question Areas on Surveys. *Journal of Applied Psychology* 50 (1968).
- 10- Cantril, Hadley. "Experiments in the Wording of Questions." *Public Opinion Quarterly* 4 (1940).
- 11- Charles. j. Stewart, William B. Carh. jr., *Interviewing Principles and Practices*, WM C.Brown Company Pulilishers., U.S.A, 1983.
- 12- Devito, Joseph A. "Relative Ease in Comprehending Yes/No Questions." *Rhetric and Communication*. Edited by Jane Blankenship and Harmann Stelzner. Urbana, Ill,: University of Illionis Press. 1976.
- 13- Dohrenwend, Barbara S. "Some Effects of Open and Closed Questions on Respondent's Answers." *Human Organization* 24 (1965).

- 14- Floyed. k. Barkelte, Jack Z. Sinors: **The Art of Editing; The Macmillian Company, London, (1970).**
- 15- Graeme Burton and, Richand Dainweley: **Teaching Communication;. Routledge, London and Newyork, (1990).**
- 16- Gorden, Raymond L. **Interviewing: Strategy, Techniques, and Tactics. Hcmewood, Ill., The Dorsey Press, (1975).**
, Iowa: Wm C. Brown Co. Publishers, (1968).
- 17- Graeme Burton and, Richand Dainweley: **Teaching Communication;. Routledge, London and Newyork, (1990).**
- 18- Long, Lynette; Paradies, Louis V.; and Long, Thomas J. **Questioning: Skills for the Helping Process. Monterey, Calif.;**
Brooks/Cole, (1981).
- 19- Payne, Stanley L. **The Art of Asking Questions. Princeton, N.J.;**
Princeton University Press, (1951).
- 20- Richardson, Stephen A. **"The Use of Leading Question in Nonscheduled Interviews."**
Human Organization 19 (1960).
- 21- Richardson, Stephen A.; Dohrenwend, Barbara S.; and Kleir., David. **Interviewing: its Forms and Functions. New York:**
Basic Book, (1965).
- 22-Stewart, Charles J., ed. **On Speech Communication. New York:**
Holt, Rinehart and Winston, (1972).