

## التقديم

يدرك كثير من الأفراد أهمية الحديث للنجاح فى كل أوجه الحياة تقريباً أولئك الذين لديهم شك فى أهميته لا يفهمون جيداً ماذا يعنى أن "تلقى حديثاً" إن الحديث هو تقديم شفاهى عادة يعطى بدون تدخل، ويهدف إلى مساعدة الأفراد على الفهم. ومساعدتهم على تشكيل أو تغيير معتقداتهم أو اتجاهاتهم، أو لتحريكهم إلى الأداء واتخاذ ما يلزم من أنشطة. يجرى الحديث على الأقل، على ثلاثة مستويات.

أولاً : على المستوى الرسمى، حيث المتحدث ذائع الصيت يلقى بحديث معد مسبقاً إلى جمهور قد تجمع بصورة معلنة عن غرضه فى الاستماع إلى ذلك المتحدث. كما تدعو إحدى النقابات المهنية (الطبية مثلاً) أحد العلماء البارزين ليتحدث عن "طرق الوقاية من شلل الأطفال" بغرض زيادة الوعى القومى بهذا المرض. المتحدث هنا يلقى حديثاً. وبالمثل. عندما تحضر ندوة فى إحدى الدوائر الانتخابية للتعرف على أفكار أحد المرشحين لمجلس الشعب (النيابى)، تتوقع أن تسمع أحاديث. على الرغم من أنه على هذا المستوى. قد تجد أن عدد الأحاديث التى تلقىها قد تكون قليلة، ولكنها تحتمل أن تكون فى غاية الأهمية فى توصيل رسالة مهمة إلى الجمهور أو أن يكون الحديث من أسباب انتخابك عضواً فى البرلمان. هذا هو "الحديث العام" الذى يوجه إلى "الجماهير الكبيرة" - إنه موضوع الباب الثانى

ثانياً: المستوى الثانى يتمثل فى نوع الحديث الذى يقدمه معظم الأفراد كجزء من وظائفهم. على سبيل المثال، المدرس فى معهده العلمى أو الأستاذ الجامعى فى كليته يعطى أحاديث فى كل من فصوله الدراسية أو بدرجاته التخصصية. قد يفضل البعض كلمة تقديمات presentations بدلاً من أحاديث Speeches. ولكن عندما يشرحون الواجبات المنزلية للمدرس

القادم، أو عندما يوضحون مفهوماً صعباً، والذي كان جزءاً من القراءة اليومية، فإنهم حينئذ يعطون حديثاً، بصرف النظر عن الاختيارات التي يطلقونها عليه. وبالمثل يعطى المحامون أحاديث إلى القضاة والمحكمين، رجال البيع يعطون أحاديث إلى العملاء المرتقبين، المناقشات داخل الفصول الدراسية، أو داخل قاعات المؤتمرات أو مراكز التدريب نوع من الأحاديث. تشكل هذه الأحاديث موضوع "الحديث إلى الجماعات الصغيرة" وهو ما يتناوله الباب الثالث .

ثالثاً: يشتمل المستوى الثالث على الأحاديث الارتجالية التي يمارسها كل منا في بعض الأوقات يومياً. على سبيل المثال، نوجه شخصاً ما إلى كيفية الوصول إلى أقرب صيدلية أو إلى مركز الشرطة، أو كيف يستخدم آله تصوير أو قاموساً إلكترونياً. نحن نشرح آراءنا حول مباراة في كرة القدم أو في ارتفاع الأسعار. نحن نقدم وجهات نظرنا بخصوص الحد الأدنى للأجور، الضرائب، أسلحة الدمار الشامل. الآن قد تقول بأن تلك ليست أحاديث ولكنها كذلك، لا يتعرض هذا الكتاب إلى الأحاديث الارتجالية بصورة مباشرة. ولكن إذا طبقت الأسس والمبادئ الواردة بهذا الكتاب في أبوابه وفصوله المختلفة، فسوف يتحسن الأداء في ممارسة الأحاديث الارتجالية لي ولك.

على الرغم من أهمية مستوياتنا المختلفة في صنع الأحاديث، فإن معظم الأفراد يتقبلون نواحي القوة، ونواحي الضعف في طريقة اتصالاتهم دون أن يعطوا أدنى اهتمام بتنمية المهارات التي يمكن أن تجعلهم أكثر فعالية.

قراءة هذا الكتاب كمادة تدريبية تعتبر الخطوة الأولى في اتجاه العمل على تحسين مهارتك في التحدث. لقد اكتشف كثيرون أنه يمكنهم أن يتعلموا تحسين أحاديثهم كما سوف تفعل أنت بالضبط.

على الرغم من أن الأحاديث تعطى تلبية لمواجهة مواقف كثيرة متعددة، فإننا في هذا الكتاب سوف نركز أساساً على تلك المبادئ في صنع الأحاديث

التي توجه لتحقيق هدفين مهمين: توصيل المعلومات، وتغيير الاتجاهات والسلوك.

سوف تتعلم كيف تعمق فهم جمهورك للمعلومات، وتزيد من فترة احتفاظه بها بالإضافة إلى ذلك، سوف تتعلم أن تعطى أسباباً واضحة، وتدعم أسبابك بالأدلة والبراهين القوية وبطريقة تزيد من احتمال التأثير على الآخرين.

تناولت الفقرات السابقة الموضوعات المتعلقة بالباب الثاني والباب الثالث. فماذا عن الباب الأول، وعن الباب الرابع، وهو الأخير؟ يدخل الحديث ضمن مادة علمية أشمل وأكبر هي الاتصال، والاتصال - كما هو معروف - في صورته المبسطة عبارة عن مرسل ومُستقبل ورسالة يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل وإحداث التأثير المرغوب.

المرسل في موضوع الكتاب هو المتحدث، والمستقبل هو الجمهور، وهو المستهدف من الحديث، والرسالة موجهة إليه، ولذلك جاء الباب الأول مركزاً على الجمهور تحت عنوان "الإنصات والمنصتون إلى الحديث" من منطلق أنه لا يكفي وجود جمهور، ولكن لابد أن يكون الجمهور منصتاً إلى الحديث، ومتفاعلاً مع الرسالة. جاء الباب الرابع تحت عنوان المتحدث. أدواته ومصداقيته. لا يعنى هذا أن المتحدث يأتي في الترتيب الأخير في عملية الاتصال. إن هذا الباب فقط من أجل أدواته ومصداقيته ولكن الكتاب كله يخاطب المتحدث، ويهدف إلى تنمية مهاراته وصقل قدراته. كما توضح أبواب وفصول الكتاب.

جاء ترتيب الكتاب في أبوابه وفصوله كآتى :

الباب الأول : الإنصات والمنصتون إلى الحديث.

فإذا كان المتحدث يحتاج إلى مهارة فإن الإنصات أيضاً يحتاج إلى مهارة. فكان الفصل الأول : الإنصات ثم اتجه إلى المتحدث، وطلب منه في الفصل

الثانى : اعرف جمهورك من الحضور.

### الباب الثانى : الحديث العام إلى الجماهير الكبيرة.

كان لابد من التعرف على الخصائص المميزة للحديث العام إلى الجماهير الكبيرة وهذا ما تناوله الفصل الثالث، ثم اتجه الخطاب إلى المتحدث فى الفصل الرابع : اختر موضوعك ونقح هدفك.

### الباب الثالث : الحديث إلى الجماعات الصغيرة.

الحديث إلى الجماعات الصغيرة يمثل أكثر أنواع الحديث مساحة وتكراراً. ومن ثم جاء عنوان الفصل الخامس : طبيعة الاتصال فى الجماعات. وحيث إن أغلب أنواع الحديث فى الجماعات الصغيرة يأخذ شكل المناقشات فإن الفصل السادس يقدم : أشكال مناقشة الجماعة الصغيرة.

### الباب الرابع : المتحدث : أدواته ومصداقيته

كما هو الحال مع كل الأبواب السابقة يقع هذا الباب فى فصلين :

### الفصل السابع : أدوات المتحدث : ترتيباته، وأدواته.

كيف يستعد للقاء؟ وما هى الأدوات المساعدة التى يستخدمها؟

### الفصل الثامن : بناء مصداقية المتحدث.

موضوع مهم وحيوى يتجاهله كثير من المتحدثين.

مع التمنيات بأن يجد القارئ العربى فى هذا الكتاب ما يدعم أحاديثه

الاتصالية على كل المستويات.

**عبد الحكيم حسن صالح**