

كلية الآداب واللغات
قسم اللغة والأدب العربي

مطبوعة الأمازي لمقياس: تقنيات التعبير الشفهي

إعداد: د. بولش نورية

مصادقة عميد الكلية	مصادقة رئيس المجلس العلمي	مصادقة رئيس اللجنة العلمية	مصادقة رئيس القسم

السنة الجامعية: 2023 - 2024 م

مستخرج من محضر اجتماع المجلس العلمي رقم 08.

وافق المجلس العلمي لكلية الآداب واللغات المنعقد في دورته العادية بتاريخ 2023/11/05 على

اعتماد الحامل البيداغوجي المقدم من الأستاذة : بويش نورية من قسم اللغة العربية، بعنوان : تقنيات التعبير

الشفهي .

د. بوشماني محمد
رئيس المجلس العلمي
كلية الآداب واللغات
جامعة غليزان

مقياس تقنيات التعبير الشفهي

موجه: السنة الأولى - جذع مشترك

السداسي: الأول

الأستاذ المسؤول على المادة: نورية بويش

المادة: فنيات التعبير الشفوي (وحدة تعليمية منهجية)

مقدمة:

اللغة العربية من أقوى اللغات، وأذلقها لسانا، اختارها المولى عزّ وجلّ لغة بيانه القرآن الكريم، لغة رسوله وسكان جنته، وهذه الأهمية جعلتها تنماز عن باقي اللغات، بفروعها المتعددة وفنونها المتنوعة باختلاف طرائق دراستها وتدريسها أهمها التعبير بشقيه الكتابي والشفهي والذي عدّه أهل اللغة أهم شق في اللغة لتنمية المهارات وتوظيف مختلف مستويات اللغة فيه.

يمتاز التعبير بين فروع اللغة بأنه غاية وغيره وسائل مساعدة ومعينة له ، فالقراءة تزود القارئ بالمادة اللغوية والمعرفية والثقافية، فالصوت والصرف والنحو وسائل لصون اللسان والقلم عن الخطأ في التعبير، والإملاء وسيلة لرسم الحروف رسماً صحيحاً، وأهمية التعبير تكمن في التواصل بصفة رئيسة.

من ذلك التعبير الشفهي والكتابي أهم مهارات اللغة العربية، لا يستقيم استدعاء المعاني ونقل المعلومات والمعارف إلا من خلالهما، كونه غاية الاستعمال اللغوي، وأداة التواصل، به يحدد مستوى تقدم المتعلم في العملية التعليمية التعلمية لغويا أسلوبيا وثقافيا، فبلوغ مهارة التعبير كما قلنا يتم عن طريق إدراك مستويات اللغة.

مفردات المادة:

المعامل: 02 الرصيد: 03

مادة: فنيات التعبير

السداسي الأول وحدة التعليم

الشفوي

المنهجية

- 1 مدخل: قراءة عامة ومصطلحية للمادة: (التعبير الشفهي، التعبير الكتابي، التعبير بوصفه رسالة، التعبير و أثره في عملية التواصل..)
- 2 أهمية التعبير الشفهي (من المنظور النفسي، من المنظور الوجداني، من المنظور التربوي، من المنظور المعرفي، من المنظور المنهجي، من المنظور الإبداعي).
- 3 أنماط التعبير الشفهي: (التعبير الشفهي الوظيفي - التعبير الشفهي الإبداعي - إشكالات التعبير الشفهي (عيوب النطق، العادات اللفظية)
- 4 تحليل المادة المكونة للتعبير الشفهي: (الصوت اللغوي - الصوت غير اللغوي، تدريبات)
- 5 فهم الإشارات التعبيرية غير الشفوية وأثرها على عملية التواصل: (أسلوب التأكيد بحركة اليد، أسلوب الاستغراب والاستهجان عن طريق حركة العينين، أسلوب النفي والإنكار عن طريق حركة الرأس، استخدام تعبيرات الوجه وفق المعنى المعبر عنه، استخدام إشارات تسهم في جذب الانتباه، مواجهة المستمعين)
- 6 التعبير الشفهي وتقنية إثارة الانتباه وتنمية الاهتمام (التحكم في مستويات الصوت - توظيف أساليب لفت الانتباه (الاستفهام - الإشارة) - إيصال الفكرة بأقصر طريقة - التركيز على صلب الموضوع - اختيار الجملة المناسبة في السياق المناسب..)
- 7 مقومات التواصل بأريحية: (حسن الاستماع، حسن الفهم، تحرّي الوضوح في الكلام، التحدث بصوت واضح، التحدث بثقة في النفس وتجنب الارتباك، استخدام طبقات صوتية مناسبة بحسب متطلبات

السياق، مراعاة مواطن الفصل والوصل)

- 8 قوالب تعبيرية شفوية: 1- العرض: (مهارة الإلقاء والعرض اعتماد مخططات هيكلية وشجرية لعرض الموضوع، الدقة في طرح الفكرة، الطرح والطرح المضاد والاستخلاص
- 9 الحوار: مواصفات الحوار الهادف (مهارة الاستماع حسن الاستماع، تقبل الرأي الآخر)
- 10 الإلقاء: (إلقاء إبداعي (إلقاء قصيدة شعر)، إلقاء غير إبداعي (إلقاء كلمة في مناسبة ما)
- 11 المحادثة: (مهارة التحدث التعبير فن الفكرة بوضوح، ترتيب الأفكار ترتيبا منطقيا أو تاريخيا، تقديم أدلة متنوعة لتدعيم الأفكار توليد فكرة من أخرى، استخلاص النتائج، تقديم الحلول والمقترحات)
- 12 المداخلة: (التركيز-التحكم في الوقت-جلب الانتباه والمحافظة على اهتمام المتلقي..)
- 13 المقابلة (الصحفية ، المهنية ،)
- 14 صياغة وإلقاء الأسئلة . مهارة السؤال

الأهداف العامة لمقياس تقنيات التعبير الشفهي:

- القدرة على دفع المتعلم إلى التخيل والابتكار والإبداع بجمل سليمة وبارتجال،
- وإكسابه القدرة على القص والحكي ومجالسة الناس والتكلم بطلاقة
- القدرة على إكساب المتعلم التعليق على الأحداث و الاسترسال في الكلام،
- مع إكسابه القدرة على البحث عن الحقائق والمعلومات من مصادرها
- القدرة على إكساب المتعلم التعبير عن ذاته ووجدانه واستقلاليته
- تعويد المتعلم على إجادة النطق وطلاقة اللسان وتمثيل المعاني

- تعويد المتعلم التفكير المنطقي، وترتيب الأفكار، وربط بعضها ببعض
- تنمية الثقة بالنفس من خلال مواجهة زملائه في القسم وخارجه
- تمكين المتعلم من التعبير عما يدور حوله من موضوعات ملائمة تتصل بحياته وتجاربه وأعماله داخل المدرسة وخارجها بعبارات سليمة
- تشجيع المتعلم على التلقائية والطلاقة والتعبير من غير تكلف بسلاسة
- تشجيع المتعلم على التلقائية والطلاقة والتعبير من غير تكلف.
- التغلب على بعض العيوب النفسية كالنجل أو اللجلجة في التعبير التي قد تصيبه صغيرا
- زيادة المهارات والقدرات التي بدأت عند المتعلم في فنون التعبير الوظيفي من مناقشة وعرض للأفكار والآراء وإلقاء الكلمات
- زيادة نمو المهارات والقدرات التي بدأت تنمو عند المتعلم في فنون التعبير الوظيفي من مناقشة وعرض للأفكار والآراء وإلقاء الكلمات والخطب.
- تعزيز الجانب الأخر من التعبير، وهو التعبير التحريري مما يكتسبه التلميذ من ثروة لغوية
- إزالة الآفات النطقية التي تسيطر على الأطفال كالعي ، والحصر ، والفأفة ، واللعثة .
- تدريب الأطفال على الارتجال ، ومواجهة المواقف المختلفة بعقل قادر على ترتيب الأفكار وحسن تنظيمها .
- دروس التعبير الشفوي تساعد الطفل على حضور البديهة ، والاستجابة السريعة ، وردود الفعل المناسبة للمواقف التي تتصل بحياته .

-التعبير الشفوي ينمي سرعة التفكير ، وتنسيق الأفكار ، وترتيبها بسرعة كما يساعد علي تجميع عناصر الموضوع الذي يريد التحدث عنه .

-يزيل عن نفسه، والتردد ، ويكسبه الجرأة في مواجهة الجمهور .

-إكساب المتعلمين القدرة علي التعبير عن المعاني ، والأفكار بألفاظ فصيحة وتراكيب سليمة

-إكساب المتعلمين القدرة علي سلسلة الأفكار وبناء بعضها علي بعض في جمل مترابطة ترابطا منطقيا .

-تزويد المتعلمين بالثروة اللغوية التي تساعدهم علي التعبير الواضح السليم .

-تعويد المتعلمين علي الصراحة ، والجرأة بالرأي أمام الآخرين .

-تنمية روح النقد والتحليل لدي المتعلمين ، وتعويدهم حسن الملاحظة ودقتها ، وتشجيعهم علي المناقشة

بالإضافة إلى أهداف أخرى نذكر منها:

*تبدو أهمية التعبير الشفوي في أنه أداة الاتصال السريع بين الفرد وغيره ، والنجاح فيه يحقق كثير من الأغراض في شتي مجالات الحياة ودروها ، فالعصر الذي نعيشه يتسم بأنه عصر الانفجار المعرفي ، فحجم المعرفة يتضاعف ، كما أنه يتسم بعصر العلم ، وتطبيقاته التكنولوجية ، كما يتسم بعصر المد الديمقراطي .

وكل هذا يتطلب من الإنسان أن يفكر فيما نقول ، وأن ينتقي كلماته ، وأفكاره ، ويعرض فكره بصورة منطقية معقولة ، ويخطط لما سيقول ، ولا يمكن أن يحدث كل هذا إلا بنوع من التعلم المنظم ، ومن أجل هذا يوجد اهتمام بالغ في كثير من الدول المتقدمة بلغة الكلام ، وبالشروط التي تساعد المتعلم علي إتقان الحديث في المجالات الحيوية المختلفة .

* والتعبير الشفوي له أهميته بالنسبة للمتعلم ، وذلك في أنه يساعد التلميذ علي الوفاء بمطالب الحياة المادية ، والاجتماعية ، والتعبير عما في نفسه ، والقدرة علي التفاعل مع المعلم في الغرفة الدراسية ، ومن هنا يقع العبء في تعليم التعبير الشفوي للتلاميذ علي المدرس والمدرسة .

* وبالرغم من أهمية التعبير الشفوي وما ناله من اهتمام ، فإنه يلاحظ أن هناك ضعفاً واضحاً في تملك المتعلمين للعديد من مهاراته في المراحل الدراسية المختلفة ، فهم يعانون من قلة الثروة اللغوية والفكرية ، ولا يملكون القدرة علي ترتيب أفكارهم والربط بينها ، هذا مع اضطراب أسلوبهم .

* (التعبير الشفهي وسيلة لتعلم التعبير الكتابي ، والقراءة السليمة ، لكون الطالب يتحدث بها قبل أن يكتب .

*تعويد الطالب الطلاقة في الحديث ، والجرأة في إبداء الرأي والشجاعة في مواجهة الناس وضبط اللغة وإتقانها واستعمالها .

* معالجة بعض العيوب النطقية والنفسية لدي بعض الطلاب ، ومن مشكلاته في الميدان مزاحمة العامية للفصحى .

القدرة علي التعقيب السليم علي أي متحدث .

*القدرة علي اختيار الأمثلة والشواهد لتأكيد الرأي .

*القدرة علي الإلمام بنتائج الحوار ، وتقديم ملخصا بعبارات واضحة محددة

المحاضرة الأولى

قراءة في المصطلحات

اللغة هي نظام التواصل الذي يستعمله الناس للتخاطب فيما بينهم، فهي نظام صوتي¹ منطوق ومسموع متواضع عليه من طرف جماعة معينة، لغرض التفاهم والتعبير عن حاجات الفرد ورغباته، مع الإشارة إلى أن التواصل نوعان: تواصل لغوي (يتم عن طريق اللغة) وهو أرق أنواع التواصل، وتواصل غير لغوي (يتم عن طريق وسائط غير لغوية كالإشارة والحركات والصور...) إن التواصل هو الحياة، فلا يحيا كائن دون التواصل مع غيره، وعدم التواصل هو في حد ذاته تواصل من نوع خاص يحمل رسالة معينة.

وفي الجهة المقابلة تقنيات التعبير هي جملة المهارات والوسائل والاستراتيجيات اللغوية وغير اللغوية التي تمكن المتعلمين من التواصل والتعبير بكيفية ناجحة أثناء التحصيل

¹ ينظر: ابن جني، سر صناعة الإعراب، ص 10 وما بعدها.

المعرفي، وتجعلهم قادرين على تقديم التقارير وإلقاء العروض التي يطلب منهم إنجازها كتابيا أو شفهيًا والاستفادة من ذلك كله في الحياة الاجتماعية.

يعدّ التعبير بشقيه الشفهي والكتابي أهم ركن من أركان مهارات اللغة العربية، بل هو الوعاء الذي تصب فيه كل التعلّيمات من سماع وقراءة وقواعد. وهو الغاية من الاستعمال اللغوي، فالهدف هو أداء المعاني وقضاء الحاجات، والاتصال اللغوي² عن طريق التعبير هو ما ييسر شؤون الحياة ويحقق عملية التواصل.

- مفهوم التعبير : (Expression) : إن التعبير بمعناه العام يعني الإبانة والإفصاح باستعمال كل العلامات سواء أكانت لغوية أم غير لغوية (الصورة - الحركة - الإشارة).

- أما بالمفهوم التربوي : فهو نشاط لغوي ينقل المتعلم من خلاله أحاسيسه وأفكاره إلى ألفاظ أو جمل وتراكيب منطوقة كانت أو مكتوبة.

3 - أنواع التعبير : لقد أشرنا فيما تقدم أن التواصل نوعان : لغوي وغير لغوي ، أما النوع الأول (التواصل اللغوي)³ فينقسم بدوره إلى قسمين:

شفهي (منطوق) وكتابي (مكتوب).

3- 1 / التعبير الشفهي : لغة : يقال شفهي لأنه يخرج من الشفاه وينسب إليها.

إصطلاحا : هو التحدث، وذلك الكلام المنطوق الذي يعبر به المتكلم عما يختلج في نفسه من مشاعر وخواطر، وما يزرع به عقله من آراء وأفكار⁴، وما يريد أن يزوده به غيره من معلومات بطلاقة وسلامة في الأداء.

² - معنى النص " ، almerja.com.

³ - رومان جاكبسون، قضايا شعرية، تر محمد الوالي ومبارك حنوز، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء، المغرب، ط1،

1988م

ويسميه بعض الدارسين بالوظيفي، وهو يحتاج إلى مهارات كثيرة لأنه يعتمد على عمليات عقلية معقدة مثل التفكير والتذكر والتخيل تجري في ذهن المتكلم يستثمرها لإنجاح التعبير الشفهي.

2-3 / التعبير الكتابي : ويسمى بالتحريري أو الإبداعي، وهو الصورة اللفظية التي يعبر بها عن المعاني، أو نظم الكلام وتأليفه لآداء الأفكار وعرض الخيال، ويتم عن طريق الكتابة وهي واحدة من بين الأنظمة السيميولوجية المتداولة في التواصل بين البشر، كما أنها نمط من التعبير اللساني محكوم بقواعد أخرى إضافية تراعي صلاحيته للتوثيق وقدرته على التداول في نطاق أوسع، وسهولة مراجعته، ويكون بذلك أدق من التعبير الشفهي، ولكي نتقن الكتابة لا بد أن نتمرن على القراءة والكلام والإستماع.

4 - مظاهر الاختلاف بين الشفهي والكتابي⁵ :

- اللغة المنطوقة أسبق من اللغة المكتوبة، كما ينتج الإنسان الكلام المنطوق بنسبة أكبر مما ينتج الكتابة.

- الشفهي إرتجالي ليس له زمن محدد، أما الكتابي فله زمن محدد ويتيح فسحة للتفكير والإبداع.

- الشفهي يفترض وجود المرسل والمرسل إليه في سياق تواصل معين يتم في زمان ومكان محددين، أما الكتابي فلا يستوجب بالضرورة تواجد عنصري الحلقة التواصلية في مقام تواصل محدد، بل يتطلب تصميمًا منهجيًا محددًا (مقدمة - عرض - خاتمة).

⁴ - محمد علي السويكري: التعبير الشفهي: حقيقته، واقعه، أهدافه مهاراته، طرق تدريسه وتقويمه، دار الكندي للنشر

والتوزيع، ط1، 2014م، ص10

⁵ خالد حسين أبو عشمة، التعبير الشفهي والكتابي في ضوء علم اللغة التدريسي، شبكة الألوكة.

- إن طبيعة اللغة المنطوقة تجعلها معرضة للضياع والنسيان رغم تطور وسائل تسجيل الأصوات، أما التعبير الكتابي فهو أوسع إنتشارا بفضل نسخه ونشره، فالكتابة تمثل ذاكرة الإنسانية، كما ورد في المثل اللاتيني القديم: "يزول الشفهي ويمكث المكتوب".
- من خصائص اللغة المنطوقة إعتماؤها على الأنظمة المرافقة للكلام خلافا لما في نظام الكتابة.
- حيوية التعبير الشفهي لتوفره على عنصر المقام الذي نفقده في كثير من الأحيان في لغة الكتابة.
- لا يمكن مراجعة (حذف أو تغيير) ما سبق التلفظ به، في حين تتوفر الكتابة على إمكانية المراجعة والتصحيح بالإختيار والحذف والزيادة والتغيير.
- تمثل الكتابة المظهر الراقى للتعبير لتوافرها على إمكانية المراجعة والتصحيح - كما سلف الذكر - فيجد الكاتب الوقت لتدارك الزلات اللغوية والفكرية ليخرجها في حلتها النهائية المكتملة، وهذا ما يتعسر عند التعبير شفهيًا.
- لغة الكتابة أقل إقتصادا من لغة المشافهة وذلك لاستحضار المقام فيها بكل تفاصيله.

1/التعبير الإنساني:

- يتميز الإنسان عن باقي المخلوقات باستخدامه اللغة والتي تبقى ظاهرة بشرية يحكمها العقل، حيث يستخدمها الإنسان للتعبير في حياته، هذا التعبير الذي له طرق عدة أرجعها العلماء على قسمية أساسيين:
- أ-التعبير الطبيعي عن الإنفعالات: يتمثل في ردات الفعل الفطرية غير المقصودة التي تصاحب مختلف الانفعالات سوء أكانت سارة أو أليمة التي يواجهها الانسان خلال مسار

حياته. من هذه التعبيرات ما يدرك بحاسة البصر كاحمرار الوجه وأصفراره أو ارتجاف اليدين... وغيرها ، ومنها ما يدرك بحاسة السمع كالصراخ والسعال والبكاء والضحك وغيرها

ب-التعبير الوضعي الإرادي:

هذا النوع من وضع الإنسان وبإرادته حيث يشمل جميع الوسائل التي يلجأ إليها الإنسان للتعبير عن المعاني والأفكار التي يريد نقلها للآخرين بهدف التواصل و ينقسم هذا النوع بدوره إلى قسمين:

ب1-التعبيرات الوضعية البصرية أي التي تدرك بحاسة البصر وتشمل كل الإشارات الحسية التي يستخدمها الإنسان بقصد الدلالة وهي على ضربين:

*إشارات مساعدة ونائبة ماها العلماء (لغة الجسد) أو (اللغة الصامتة) وتتمثل في الانطباعات والحركات والتعبيرات الصادرة عن الجسم أثناء أداء التعبير فتكون مساعدة للغة التخاطب العادية، وأحيانا تنوب عنها عندما لا يسمح المقام باستخدام اللغة، حيث يستخدم المعبر بعض الإشارات والإيماءات.

كما تستخدم لغة الجسد لأغراض متعددة منها الزيادة في توضيح المعاني، أو تأكيدها أو نفيها أحيانا ، وأحيانا أخرى تستخدم مع نبرة الصوت لتحديد المعنى.

* إشارات أصلية كلغة الجسد عند الصم البكم.

ب2-التعبيرات الإرادية السمعية:

وهي التي تدرك عن طريق حاسة السمع، وتتمثل في الأصوات المركبة ذات المقاطع التي تؤلف الكلمات (التعبير اللغوي).

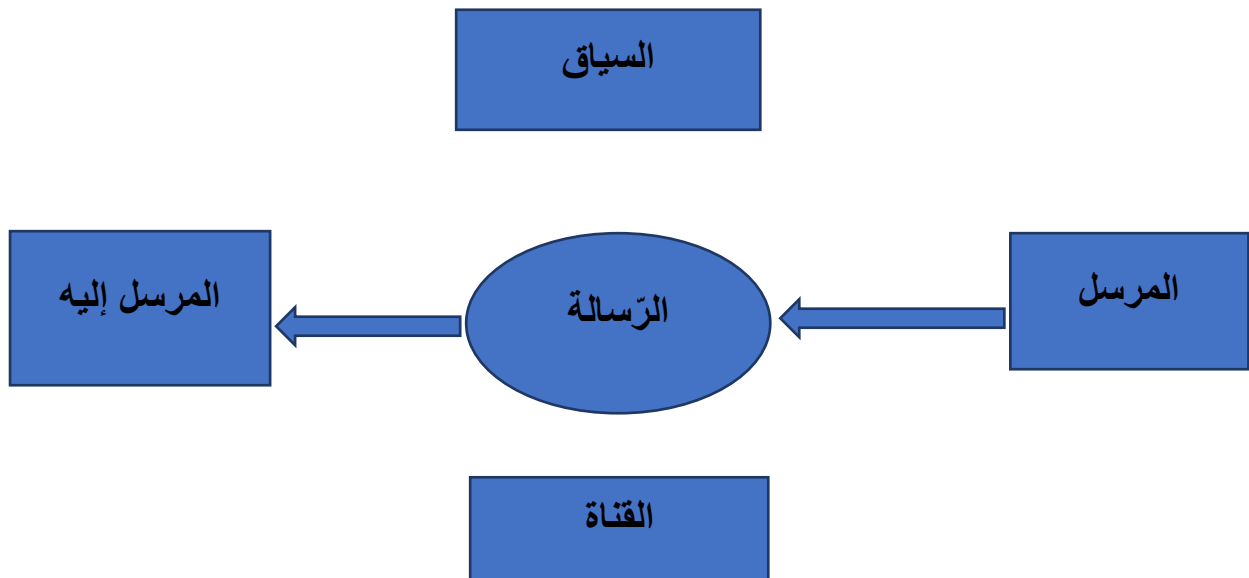
2/التواصل:

كلّ ما في الحياة من كائنات ومكونات وجمادات مبني على التواصل، بدليل قوله تعالى في سورة الحجرات "يا أيّها الذين آمنوا إنّنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إنّ أكرمكم عند الله أتقاكم." ، فالإنسان منذ بداية تكوينه في الأرحام يتواصل مع الأصوات التي يسمعها من الخارج، وهو أصلا ناتج عن علاقة تواصل حدثت بين والديه جسديا وعاطفيا ولغويا، وكلّ لحظات الحياة التي يعيشها الإنسان هي في الحقيقة محطات تواصلية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، سواء أكان ذلك مع ذاته او مع الآخرين وبأي وسيلة كانت: باللغة أو بالنظر أو بالاستماع، ومحطّات التواصل هذه تتعدد لتشمل كل ما يحيط به من أشياء وأدوات يستعملها أو ينتفع بها كالحوانات والمركبات وغيرها فيكون معها علاقات وجدانية معينة ذلك انّ الانسان كائن علائقي.

تعريف التواصل:

لغة: لفظ مشتق من المصدر الثلاثي (وصل)، من معانيه: وصلت الشيء وصلا وصلة ، والوصل هو ضد الهجران.

اصطلاحا: التعبير أداة التواصل ولعملية التواصل اللفظي مكوناتها حددها رومان جاكسون في ستة عناصر نوضحها في النموذج الآتي:



المرسل: هو الأساس في عملية التواصل، يمكن ان يكون فردا او جماعة أو جهازا كالمذياع مثلا، فهو مصدر الرسالة، يتحدد دوره في تركيب الرسائل في نظام لغوي معين، وترتبط بعملة الارسال مجموعة عوامل متعلقة به كالمستوى الثقافي والمعرفي والنفسي والاجتماعي ، فالمرسل هو من يحمل قواعد التسنين

(لي ميكانيزم دو كوداج) فهو المسن حيث يختار ما يناسب من داخل الشفرة عددا من العلامات التي تسمح بنقل الرسالة. ويمكن للمرسل ان يكون مرسلا إليه في الوقت نفسه كما هو الحال في الحوار الداخلي والحوار المزدوج وفي جميع أشكال الفن، حيث هو الباث والمتلقي.

المرسل إليه: هو المتلقي او المخاطب أو المستقبل، يمكن ان يكون فردا او جماعة او جهازا مثل الشبائيك الالكترونية في البنوك او محطات المواصلات، يتمثل دوره في فكّ التسنين بواسطة البحث في الذاكرة وله القدرة على فك رموز الرسالة ثم إعادة بناء أفكار ومشاعر المرسل، ولا بد من نظام رمزي موحد (ريباتوار) أي قاموس مرجعي بين المرسل والمستقبل وإلا فالتواصل يكون صعبا مثل استعمال اللغات الأجنبية لغير الناطقين بها ولا المتقنين لها.

الرسالة: العنصر الفعّال في عملية التواصل، بفعلها تتحقق العملية، عبارة عن مجموعة من المعلومات او الأفكار أو مجموعة من الأحاسيس يمكن أن تكون لسانية أو سيميائية، عن المتكلم يقوم بإرسال رسالة لسانية او غير لسانية إلى المرسل إليه، مستندا على سياق أو مرجع وسنن مشترك بينهما، ليم تفكيك هذه الرسالة وفهمها.

القناة: هي المادة أو الشكل او الوسيلة التي تستعمل لنقل الرسالة بين المتكلم والمخاطب، مثل الذبذبات الصوتية في التواصل الشفهي، " وكلما اختلفت الرسالة اختلفت معها القناة" حين نتكلم ونستمع فهي قناة سمعية كما هو في المحاورة، وحين نقرأ الرسالة المكتوبة تسمى قناة بصرية، حين نشم رائحة معينة تكون القناة شممية، اما إذا استدعى الأمر حسا تكون القناة حسية ..

السنن (كود): وهو النظام اللغوي أو القواعد المشتركة لجميع أنساق التواصل بين المرسل والمرسل إليه، وبدونه لا يمكن للرسالة أن تفهم او تؤول، فهو كل ما يعتمد عليه المرسل لعقد تشفير أنكوداج رسالته بأي لغة كانت، ومن خلاله يقوم المتلقي بحل هذا العقد ديكوداج حلا مناسباً للرسالة المبعوثة من طرف المتكلم وهذا ما يقتضيان تكون قواعد التخاطب مشتركة وإلا استحال التواصل.

السياق: ويقصد به كل العوامل والظروف المحيطة بالرسالة، ويجب على المرسل أن يأخذ بعين الاعتبار وكذا المجال الذي يحيط به حتى لا تفقد الرسالة معناها، وهو معلوم لدى المرسل والمستقبل في ان واحد حيث تنتج العملية التواصلية داخل إطار أو مجال محدد، يتضمن هذا السياق مظاهر معينة تتفاعل فيما بينها:

السياق الفيزيائي: المجال المحسوس أو الواقعي (بيت، قاعة، ساحة..)

السياق الثقافي: يشمل نمط العيش والمعتقدات والقيم والسلوكات والقواعد التي تؤسس مجموعة بشرية معينة

السياق السوسيو-بسيكولوجي: العلاقات الاجتماعية التي تربط أفراد المجتمع والطبائع الواضحة والضمنية للمواقع، فالأسلوب يختلف من موقع لآخر
السياق الزمني: لكل عملية تواصلية سياق زمني تجري فيه .

دور التعبير الشفهي في عملية التواصل : تعد العملية التعليمية التعليمية فعلا تواصليا بين المعلم والمتعلمين، فيؤثر المعلم فيهم عن طريق ما يقدمه في رسالته التربوية الهادفة، ولذلك فقد تم تجاوز النظرة الديداكتيكية القائمة على : معلم، متعلم، معرفة، وأضافت عنصر التواصل، فالغاية من التعليم لا تتم إلا عن طريق وضع المتعلمين في موقف تواصلي مع المعلم أو مع بعضهم البعض، وذلك عن طريق المشافهة التي تسمح لهم بتبادل الأفكار والآراء، ولذلك فأهمية التعبير الشفهي تتجلى من خلال فعل التواصل.

المحاضرة 2: أهمية التعبير الشفهي

إنّ للتعبير الشفوي أهمية كبيرة في حياة الإنسان تظهر من خلال تفاعله مع أبناء المجتمع في جميع مجالات الحياة ، لذا لا يمكن الاستغناء عنه ، فحاجة الإنسان إليه أشبه بحاجته إلى الهواء و الماء. و التعبير مظهر أساسي من مظاهر النشاط الإنساني بكلّ صورته ، و هو كذلك ظاهرة عامة يشترك فيها جميع أفراد الجنس البشري على اختلاف لغاتهم وبيئاتهم .

إضافة إلى ذلك نجد التعبير الشفوي يكتسي أهمية لدى الإنسان⁶ من عدة منظورات :

⁶ - سعدون محمود الساموك وآخرون، منهاج اللغة العربية وطرق تدريسها، دار وائل للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط 1

من المنظور النفسي :

- يصبح المتعلم قادرا على التعبير والتحدث والكلام بطلاقة دون عقدة أو نجل
- يحقق التعبير الشفوي الثقة بالنفس و التعزيز الذاتي و يؤدي إلى الرضا النفسي، فهو يتصل بنفسية المتحدث.

- يرتبط التعبير الشفهي بالطبيعة المميزة للمتعلمين - خاصة في الإبتدائي - الذين تنقصهم القدرة على التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم لضعف صيدهم اللغوي، فيعتمدون على الجانب اللفظي المختصر، فتعلمهم لمهارة التعبير الشفهي تمكنهم من الإفصاح عن مشاعرهم (من النجل إلى الإرتجال).

- تمكن المشافهة المتعلمين من مواجهة الآخرين والتفاعل معهم.

- وهو وسيلة أساسية لقضاء مصالحه وحاجاته الشخصية.

- يمكننا من تصوير المشاعر والتجارب الإنسانية في صورة تنبض بالحياة وتنزلها من عالم التجريد إلى عالم التجسيد.

- يعد أساسا مهما لبناء الشخصية السوية القادرة على التفاعل الاجتماعي داخل المدرسة وخارجها.

- التعبير الشفهي هو العلاج الفعال للتغلب على أمراض النطق خاصة أن معظمها مرده إلى أسباب نفسية أو مواقف اجتماعية، أي تخفي كثير من الأمراض النفسية بإتاحة فرصة للنفس بالتعبير عما يحسه الفرد وبحرية تامة.

من المنظور الوجداني :

- يصبح المتعلم قادرا على التعبير عن كل ما يخالجه

- يتيح التعبير الشفوي للإنسان نقل مشاعره وأحاسيسه ، وتحقيق الإشباع الوجداني. وهو يتصل بشخصية المتحدث وعلاقته بالمجتمع.

- يمكن المتعلم من التواصل الشخصي مع الآخرين لإقناعهم والتأثير فيهم والتفاعل معهم .
- يستعمله في التعامل مع المجتمع وتحقيق أهدافه الشخصية .

- يمثل التعبير الشفهي وسيلة رئيسية لحل المشكلات الاجتماعية وتبادل وجهات النظر.
- يعود المتعلم مراعاة اللياقة الاجتماعية عند الحديث مع الآخرين بإحترام آداب الحديث.

من المنظور التربوي و المعرفي :

- يستطيع المتعلم التواصل مع معلمه وزملاء بالمشاركة والإنتاج .
- نجد التعبير الشفوي سبيلا مهما للتربية وتلقي المعارف وتطويرها كما يحدث في المدارس والجامعات و غيرها من دور العلم .وهو متعلق بالعملية التعليمية.
- يمثل أداة مهمة لتحقيق جودة التعلم وزيادة التحصيل الدراسي، فيعرض بواسطته ما تعلمه في مختلف مجالات المعرفة.

- تقدم المتعلم في كسب المعلومات الدراسية.
- يعتبر التعبير الشفهي الأداة الفعالة والأساسية في العملية التعليمية لأن المشافهة أساس المناقشة بين المعلم والمتعلم.

- يعود الشفهي إجادة النطق⁷ وطلاقة اللسان فتصبح عباراتهم مؤثرة.
- يمثل وسيلة مهمة للإثراء اللغوي وزيادة القدرة اللغوية⁸.

⁷-نظر: ابن جني : الخصائص ، ج، 1 ص. 33

⁸-ينظر: زكريا إسماعيل ، طرق تدريس اللغة العربية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، دط، 2005 ص.170

- يمثل أهم الغايات المنشودة من تدريس اللغة لتحقيق سلامة الأداء.

من المنظور المنهجي :

- يصنع شخصا مفكرا محلا كونه يتصل بما يحققه من معارف وتنظيمها.

- تعويد المتعلم التفكير المنطقي وترتيب الأفكار وربط بعضها ببعض.

- تنمية الأفكار والمعاني المفيدة التي تتلاءم ومستواهم العقلي وطريقة تنظيمها، وتدعيمها بالأدلة والبراهين.

- تحديد مدى وضوح الفكرة وتنوعها وارتباطها واتصالها بالموضوع الذي يتحدث عنه.

- تنمية الثروة اللغوية للمتعلم (المعجم اللغوي) من مفردات وتراكيب وأساليب وخبرات ومعارف وأفكار⁹.

- تمكينه من توظيف معرفته باللغة (مفردات، تراكيب ...) لإنتاج خطاب لغوي منظم سليم ومؤثر.

- تنمية سرعة التفكير والمهارات العقلية من خلال العمليات التي يتضمنها التعبير (التذكر، التخيل، الإستقراء، الإستدلال والموازنة والنقد وإبداء الرأي).

- التدريب على ملاحظة الأشياء ووصفها بدقة.

- تدريب المتعلم على الإستقلال الفكري والنقد البناء.

- تدريبه على التواصل الفعال باللغة العربية واتباع إستراتيجيات لغوية وعقلية وتواصلية للتأثير على الآخرين مع إحترام آداب الحوار والإستماع والإختلاف في الرأي.

⁹-إبراهيم أنيس : الأصوات اللغوية، ص 129، 145.

من المنظور الإبداعي :

- يجعل من المتعلم مطورا لنفسه بتركيب جمل من أفكاره .
- إنّ التعبير الشفوي مظهر من مظاهر الإبداع اللغوي يتجلى في أداء المسرحيات وإلقاء القصائد والخطب وغيرها .

وتتصل بالطلاقة والإبداع في الأداء واللغة.

- التحدث شفاهة مع مراعاة سلامة اللغوية في النطق صوتا¹⁰ وصرفا ونحوا وبلاغة ...
- تدريب المتعلم على الإنتاج الإبداعي المتسم بالجدة والطرافة والأصالة.
- التعبير عن الأفكار والخواطر النفسية ونقلها إلى الآخرين بطريقة مشوقة مثيرة.
- إظهار المتحدث احتراماً للمستمعين بمجاملتهم واستشارتهم والتمتع بالثقة والحس الفكاهي.
- يركز على كيفية اختيار الكلمة المناسبة والتعبير عن الأفكار بجمل مفيدة واستعمال الأمثلة للشرح والربط بين الجمل بأدوات مناسبة.

المحاضرة 3 أنماط التعبير الشفهي وإشكالاته

أنماط التعبير الشفوي

¹⁰-ينظر: ابن جني: سر صناعة الإعراب ص 10.

تعدد أنماط التعبير والتواصل لدى الباحثين، ويعد "الجاحظ" من أوائل الذين تحدثوا عنها في كتابه "الحيوان" إلا أن تصنيفه يختلف ويبتعد كثيرا عما ذكره المحدثون من علما الاتصال، وقد أجملها في قوله: "وجعله آلة البيان التي بها يتعارفون معانيهم، والترجمان الذي إليه يرجعون عند اختلافهم في أربعة أشياء وفي خصلة خامسة... وهذه الخصال هي (اللفظ والخط، والإشارة والعقد، والخصلة الخامسة ما أوجد من صحة الدلالة وصدق الشهادة ووضوح البرهان في الأجرام الحاملة الصامتة والساكنة التي لا تنبس ولا تحس ولا تفهم ولا تتحرك إلا بداخل يدخل عليها"، والتعبير الشفوي من حيث الغرض نوعان :

1 — تعبير شفوي وظيفي

2 — تعبير شفوي إبداعي

التعبير الشفوي الوظيفي :

فهو كل تعبير يؤدي غرضاً وظيفياً تقتضيه حياة المتكلم في البيت أو في المدرسة أو في غيرها والحياة مليئة بالمواقف التي تقتضي التعبير الوظيفي كمواقف استقبال الآخرين أو التعريف بهم أو وداعهم أو تهنئتهم أو تعزيتهم أو تقديم الإرشادات والتعليمات إلى غير ذلك من متطلبات الحياة الاجتماعية والمادية والهدف المتوخى¹¹ من هذا النوع هو الفهم والإفهام)

ويرتبط هذا النوع بالحياة اليومية للفرد، إذ يقوم على مبدأ الممارسة داخل الحياة الاجتماعية، ويقصد به التعبير الذي يؤدي غرضاً وظيفياً تقتضيه حياة الفرد في بيئته ومحيط تعليمه لقضاء حاجاتهم وتنظيم معاملاتهم وشؤونهم، ومجالاته:

المحادثة والمناقشة وتوجيه التعليمات والإرشادات، الحوار، التعارف، وبتبادل التحية.

¹¹ مي حبيقة، التعبير الشفوي، دار المشرق للسلسلة، 1996، ص 22.

- أهميته وغرضه : يحقق للإنسان اتصاله اليومي بالناس فلا يستطيع الاستغناء عنه.

- يحقق الإنسان بواسطته احتياجاته المادية والاجتماعية وينظم به حياته.

مجالات التعبير الشفهي الوظيفي:

المناقشة: تعد المناقشة أهم مجالات التعبير الشفهي الحي الذي يحبه المتعلمون على مختلف مستوياتهم التعليمية ويميلون إليه. وينبغي أن تحظى المناقشة بمكانة كبيرة في المدرسة لما لها من أهمية كبيرة في حياتنا؛ حيث يرى البعض أن حياتنا الحديثة بما تقتضيه من تخطيط وانتخابات ومجالس إقليمية ونقابات وما إلى ذلك، تقتضي أن يكون كل فرد قادراً على المناقشة¹² كي يستطيع أن يؤدي واجبه كعضو في مجتمع ديمقراطي.

المحادثة: وهي النشاط اللغوي الشفهي الذي يستعمل بصورة أكثر تكراراً في حياة الإنسان¹³، كما أنها أعظم نشاط كلامي يمارسه الصغار والكبار على السواء.

الحوار: وهو حديث يجري بين شخصين أو أكثر في العمل القصصي. وقد يكون الحوار سلسلة من الأسئلة والأجوبة المختصرة بين فردين أو أكثر، ويختلف الحوار عن المناقشة في أن الهدف من المناقشة يكون أكثر تحديداً وأكثر وضوحاً منذ البداية، والهدف في المحادثة يكون أقل تحديداً منه في الحوار.

إلقاء الخطب والكلمات: تعد الخطابة فناً من فنون اللغة الشفهية، حيث يحتاج إليها الإنسان في كثير من المواقف الحياتية، كإلقاء كلمة أو خطبة في مناسبة معينة كالمناسبات الدينية، أو الاحتفالات الوطنية، أو عرض تقرير عن مؤتمر أو رحلة.

¹²- خالد حسين أبو عشمة، التعبير الشفهي والكلامي في ضوء علم اللغة التدريسي، ص 20 وما بعدها

¹³- الزمخشري، أساس البلاغة، تح: عبد الرحيم محمود، دار المعرفة، بيروت، دط، دت، ص 98.

القصص والنوادر: تمثل القصة عاملاً تربوياً مهماً ليس فقط في تعليم اللغة، ولكن أيضاً في تهذيب الأحاسيس وترقية الوجدان معبراً بها عن واقعه¹⁴؛ حيث تمد المتعلم بألوان من الأدب الراقي في تعبيره وفكره وألفاظه وأساليبه. والقصة بما تحويه من فكرة وخيال ومغزى وحوادث ولغة لها أثرها في تكوين الناشئة.

المقابلات الشخصية: وهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، ومنها مقابلات مع مدير المدرسة حول الأنشطة المدرسية مثلاً أو إمكانية خدمة البيئة من خلال المدرسة، أو مع مدير الإدارة التعليمية، أو أحد المسؤولين لمناقشته حول إحدى المشكلات التعليمية. إدارة الاجتماعات: تعد إدارة الاجتماعات صورة من صور النشاط الاجتماعي الذي تبدو فيه الحاجة ملحة إلى الاستعمال اللغوي شفهيًا. وهو نشاط يمارس باتساع وخاصة في المجتمعات التي أصبحت لها ركيزة من الديمقراطية واشتراك الشعب في تحمل المسؤوليات الخاصة به.

الوصف: الحياة اليومية مليئة بالمواقف والأحداث التي تشكل مجالاً خصباً للتحدث حولها، يمكن للمعلم استغلالها كموضوعات يتحدث فيعها المتعلمون لوصفها؛ مما يساعد على تنمية لغتهم الشفهية. ومواقف الوصف هي المواقف التي تتطلب من المتعلم أن يصف شيئاً معيناً أعجبه أو أثار انتباهه.

المناظرات¹⁵: تؤدي المناظرات دوراً هاماً في تنمية اللغة الشفهية لدى المتعلمين، حيث إنها صورة من صور الجدل الحاد، تعتمد على العرض المثير للمزاي والعيوب لموضوعات علمية أو ثقافية أو فلسفية أو دينية أو اجتماعية أو غيرها.

¹⁴ - ينظر: محمد يوسف نجم، فن القصة، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1955. ص 09.

¹⁵ - ينظر: علي بن يوسف القفطي: إنباه الرواة على أنباه النحاة، تحقيق محمد أبو الفضل إبراهيم، دار الفكر العربي 24 ومؤسسة الكتب الثقافية، ط1، القاهرة وبيروت، 1986، ج2، ص265.

التعارف والترحيب :وهى من الأمور التي يجب أن يُدرَّب المعلم متعلميه عليها، خاصة وأن مواقف التعارف والترحيب تتكرر في حياة المتعلم في البيت والمدرسة والنادي إلى آخره.

التعبير الشفهي الإبداعي :

وهو التعبير الذي يعبر به التلميذ عن مشاعره وأحاسيسه النابعة من وجدانه بأسلوب واضح ومؤثر، بحيث يعكس هذا التعبير ذاتيته ويبرز شخصية في إطار أدبي يبرز كثيرا من خصائص الأسلوب الأدبي المؤثر في الآخرين. وهذا النوع من التعبير له أهميته، لأنه يمكن التلاميذ من التعبير عما يرونه من أحداث وشخصيات وأشياء تعبيرا يعكس شخصياتهم، وبه تتضح ذاتهم، كما يمكنهم من التأثير في الحياة العامة بأفكارهم.

فهو التعبير الذي يحرص فيه الفرد على إظهار أحاسيسه وعواطفه بأسلوب أدبي رفيع وعبارات مختارة بدقة يتوخى منها إحداث أكبر الأثر في نفس السامع، فالتعبير الشفوي الإبداعي فيه صنعة وجمال وإثارة تطلّ على نفس السامع¹⁶ فتؤثر فيها وفي الحياة مواقف كثيرة تقتضي هذا النوع من التعبير كالمواقف الشخصية الوجداني واستثارة السامعين نحو قيمة معينة والوعظ والإرشاد الخ ، ومن هذا القبيل ارتجال القصائد و الخطب البليغة .

ويقوم على أساس التخيل ويرتكز على الخلق والإبداع، والغرض منه التعبير عن الأفكار والمشاعر النفسية والانفعالات والانطباعات بأسلوب أدبي عن طريق ألفاظ منتقاة وصياغة بليغة سليمة لغويا ونحويا ... لينقلها من ذهنه إلى أذهان الآخرين انتقالاتا فعالا لا مثيرا، فيدعو السامع إلى المشاركة الوجدانية كي يعيش معه أحاسيسه وينفعل بانفعالاته.

¹⁶- مي حبيقة، التعبير الشفهي، دار المشرق للسلسلة، 1996، ص 30.

ومجالاته : إنتاج الحكايات ورواية القصص بأنواعها، والخواطر، والمسرحيات وإلقاء الخطابات ...

أهميته وغرضه :- يمكن الإنسان من أن يؤثر في الحياة العامة بأفكاره وشخصيته.

- التعبير عن خواطره النفسية بطريقة مشوقة مثيرة هي الأداء الأدبي.

- يساعد المعبر على تصوير مشاعره بإبراز شخصيته ومواهبه.

- تنمية الشخصية وتكاملها واستشارة أحاسيس الآخرين.

أشكال التعبير الشفهي :

- يتخذ التعبير الشفهي صورا وأشكالا عديدة يستخدمها الإنسان للتعبير بها ¹⁷ في مجالات

كثيرة من حياته نذكر منها : (المجالات) :

1 - المحادثة والمناقشة لدى الصغار والكبار.

2 - حكاية القصص والنوادر والحكايات.

3 - إلقاء الخطب والمحاضرات والكلمات وإدارة الاجتماعات، والندوات والمؤتمرات

والمناظرات.

4 - إصدار التعليمات والأوامر.

- ويدرس نشاط العبير الشفهي في العملية التعليمية من خلال صور عديد نذكر منها :

1 - التعبير الحر : عما يشاهده الإنسان ويتعرض له في حياته، فيترك المعلم المجال مفتوحا

أمام المتعلمين لاختيار المواضيع التي يرغبون التحدث عنها، ويتولى المعلم توجيههم فقط.

¹⁷ - محمد علي السويكري، التعبير الشفوي، دار الكندي للنشر والتوزيع، ط1، 2014، ص 31.

2 - التعبير عن موضوع القراءة بتوظيفه وطرح أسئلة حوله، ومناقشته والتعليق عليه وتلخيصه.

3 - التعبير عن صورة معروضة عليهم فقرة الصور لدى الصغار - خاصة - تدريبهم دقة الملاحظة وقوة الانتباه والتفكير.

4 - التعبير عن القصص ومن أساليبها سرد قصة مسموعة أو مقروءة أو إكمال قصة ناقصة باستخدام عنصر التشويق...

إشكالات التعبير الشفهي :

يعاني الراشد كما يعاني الطفل من عدم التمكن والقدرة على التواصل والتحدث بشكل سليم من جميع النواحي، والتعبير عن نفسه بصورة وافية، وذلك لأنه يقوم بعمليات عديد في الآن ذاته: يفكر ويتخيل، ويتذكر ويصوغ وينطق دون فرصة للمراجعة والتهديب والتصحيح، زن أهم المعوقات التي تواجه المتحدث ما يلي :

1 - العيوب النطقية للمتكم انطلاقا من أسباب عضوية وأخرى وظيفية¹⁸ ، والتي قد تتسبب في عدم نجاح التواصل الشفهي ومنها : اللغة، الفأفة، التأناة، اللججة، الحبسة وغيرها فيصاب اللسان بضعف النطق كالحسبة والثقل والعقلة واللكنة والتلعثم، لذلك وجب علاجها لوضوح الرسالة (من الجانب الصوتي) وفهمها.

2 - إجادة اللغة والتمكن منها (نحوا وصرفا وبلاغة، وفقها ...)

وذلك من خلال : حفظ أشعارها وأمثالها وخطبها وحكمها ... وممارستها في أغلب الوقت، وهو ما وصفه عبد الرحمان الحاج صالح - رحمه الله - بالانغماس اللغوي.

¹⁸ - ينظر: فكري لطيف متولي، اضطرابات النطق وعيوب الكلام، مكتبة الرشد، ط1، 2015م، ص90.

3 - الثقافة الواسعة والفهم العميق : مما ينمي الإجابة اللغوية.

4 - من الناحية النفسية لا بد من اجتياز مرحلة الارتباك الذي يصاحب العملية الكلامية، فالجسد يصدر طاقة تصحب عملية النطق وهي التي تتحكم في الارتباك أثناء المواجهة أو الصراع مع الآخرين.

5 - حرية التعبير الجسدي والتخلص من حالات الجمود والقلق بالإرتخاء، فإحداث الأصوات تصاحبه بالضرورة حركات الجسد التي تجعله أكثر تلقائية، والهدف من التعبير الجسدي هو خلق توازن بين ماهية الشخص وكيفية ظهوره للناس.

المحاضرة 4: تحليل المادة المكونة للتعبير الشفهي

التعبير الشفهي هو التعبير والإيضاح عن الأفكار أو المشاعر شفاهة أو كتابة بلغة عربية تناسب المستمعين، كما أنه وسيلة للتواصل والتفاهم بين الفرد وبقية أفراد المجتمع الذي يعيش فيه . والقدرة على استخدام الأصوات اللغوية في نقل الأفكار والمشاعر وتحقيق مختلف الأغراض الاتصالية، ويتضمن القدرة على التفكير واستخدام الإشارات المختلفة في توضيح المعنى. فمادة التعبير الشفهي هي اللغة بكل مستوياتها الصوت والصرف والنحو والدلالة.

مفهوم اللغة:

اللغة أساس التواصل وهي الأرقى لأنها تختص بالإنسان، ولذلك اهتم كثيرا من العلماء بظاهرة اللغة لأنها أداة التواصل الرئيسية فعرفوها بأنها أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم¹⁹. أي أنها :

- ذات طبيعة صوتية و اجتماعية في التعبير ونقل الأفكار. وهي تختلف باختلاف المجتمعات، يستعملونها في التواصل بينهم.

فالتواصل اللغوي على هذا الأساس هو تلك العملية النطقية التي يقوم بها الإنسان قصد التعبير عن أغراضه وأفكاره عن طريق اللسان (الشفهي) أما الشكل الثاني للتواصل فهو المكتوب بواسطة حركة اليد.

تحليل المادة المكونة للتعبير الشفهي: ينقسم التعبير الشفهي إلى كلامي ما يقابله اللغوي وغير كلامي ما يقابله الغير لغوي. وقبل التطرق لهما وجب تحديد مفهوم الصوت.

مفهوم الصوت : لغة هو مفرد أصوات، وهو الأثر المسموع الذي يحدث نتيجةً للتموجات الناشئة بسبب اهتزاز جسم ما و جاء في لسان العرب الصوت إطلاقاً هو الجرس²⁰ وعرفه ابن سينا بقوله: الصوت سببه القريب تموج الهواء ودفعه بقوة وسرعة من أي سبب كان²¹ فطبيعة الصوت سببها جزئيات الهواء المندفع، ماتوقف عنده ابن جني قائلاً لصوت عرض يخرج من النفس مستطيلاً متصلاً، حتى يعرض له الحلق والفم والشفيتين، مقاطع ثنية عن امتداده واستطالته²²، فيسمى المقطع أينما عرض له حرفاً .

الصوت اللغوي: ونقصد به التعبير الكلامي.

¹⁹ - ابن جني، الخصائص ج1، ص33.

²⁰ - ابن منظور، لسان العرب ، دار صادر بيروت، 1956، ج6 ص35.

²¹ - ابن سينا، أسباب حدوث الحروف، مطبعة المؤيد، القاهرة، سنة 1332هـ، ص 6.

²² - ابن جني، سر صناعة الإعراب، حقيق حسن هنداوي، دار القلم، دمشق، ط 1، سنة 1985، ص 6.

يحدث الصوت اللغوي، إذن عندما يستعد الإنسان للكلام العادي، فيستنشق الهواء فيملئ به صدره قليلا، وإذا أخذ في التكلم، فإن عضلات البطن تتقلص قبل النطق بأول مقطع صوتي، ثم تتقلص عضلات القفص الصدري بحركات سريعة، تدفع الهواء إلى أعلى عبر الأعضاء المنتجة للأصوات²³، وتواصل عضلات البطن تقلصاتها في حركة بطنية مضبوطة.

وهو الذي يستخدم فيه الصوت المنطوق كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل حيث يخضعان إلى قواعد النظام اللغوي المتداول بينهما أي احترام قواعد المستويات اللغوية : الصوتية، الصرفية، التركيبية، الدلالية ...

ويساوي الصوت اللغوي مفهوم النطق ويطلق على الأصوات التي يصدرها الإنسان، وينشأ من ذبذبات مصدرها الحنجرة حين يندفع النفس بفعل عملية الزفير بعد الشيق من الرئتين مرورا بالحنجرة إلى خارج الفم محدثا اهتزازات في تجويف الفم والأنف في شكل موجات (صوت بشري) "فالصوت اللغوي أثر سمعي يصدر طواعية واختيارا عن تلك الأعضاء المسماة تجاوزا أعضاء النطق".

وينقسم علم الأصوات لعام ووظيفي.

1 علم الأصوات العام (Phonétique) وهو يهتم بدراسة المادة الصوتية من حيث كونها أحداثا منطوقة مجردة ومنعزلة عن السياق الواردة فيه، فيدرس الجهاز النطقي عند الإنسان ويسجل الحركات العضوية التي يقوم بها أثناء النطق وكذلك الآثار السمعية

²³-أحمد مختار عمر، دراسة الصوت اللغوي، عالم الكتب، القاهرة، سنة 1991، ص 111.

المصاحبة لهذه الحركات أمّا جهاز النطق فهو مصدر تشكيل الصوت اللغوي ونذكر بعض أجزائه: الرئتان، القصبة الهوائية، الحنجرة، الوتران، الحلق، اللسان، الطّبق، اللهاة، الأسنان، التجويف الأنفي (الخيشوم) والشفّتان.

كما لعلم الأصوات ثلاثة فروع رئيسية هي : - علم الأصوات النطقي يهتم بجهاز النطق ومخارج الأصوات وصفاتها. وعلم الأصوات الفيزيائي : يهتم بانتقال الصوت وقياسه من حيث الشدة والموجة والسعة ، وعلم الأصوات السمعي : يهتم بالجهاز السمعي أي بصفات السامع وعناصره وكيفية إلتقاط الأصوات²⁴.

- صنع الصوت : لصنع الصوت²⁵ وجب توفر أجهزة عضوية هي الرئتين، الأحبل الصوتية داخل الحنجرة (صندوق الصوت)، ومخارج الحروف.

- الرئتان : "المضخة" التي تضغط الهواء لاهتزاز الأحبل الصوتية لإنشاء نبضات مسموعة تشكل مصدر صوت الحنجرة، فتقوم عضلات الحنجرة بضبط طول وتوتر الأحبل الصوتية بشكل دقيق للوصول للحدة والإيقاع المطلوبين.

- مخارج الأصوات : وتأتي فوق الحنجرة²⁶، تتألف من : اللسان، الحنك الرخو، الوجنتين، الشفتين، الأسنان ...

فعندما نتنفس تسترخي أوتارنا الصوتية بحيث تكون فتحة على شكل حرف V تسمح بدخول الهواء، وعندما نتكلم نجذب الأوتار الصوتية بالعضلات الملتصقة بها مما يضيق

²⁴ - كمال بشر، علم الأصوات، دار غريب القاهرة، 2000م، ص11.

²⁵ - كمال بشر، علم الأصوات، دار غريب القاهرة، 2000م، ص12-13.

²⁶ - ينظر، مكي درار +بسناسي سعاد، المقررات الصوتية في البرامج الوزارية، ص11 ومابعد.

الفتحة، وعندما ندفع الهواء من الرئتين عبرة الحنجرة، يهز الأوتار الصوتية المشدودة، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث الأصوات²⁷.

2 علم وظائف الأصوات (Phonologie) يهتم بدراسة وظائف الأصوات في اللغة المعينة، ويعرفه علماء المدرسة الوظيفية ب:

الصوت عند تروبتسكوي: "هو عبارة تعيين حيزه في النظام الفونولوجي أي تعيين وظيفته وحجمه مقارنة ما يجاوره. وعلم الأصوات الوظيفي عند أندري ماتيبي: "هو دراسة الأصوات من حيث الوظيفة والبنية"، ويعني بالوظيفة الدور الذي يقوم به لفظ ما (فونيم، مورفيم، كلمة ...) في البنية التركيبية للملفوظ.

والتحليل الوظيفي للأصوات : ويقسم الوحدات الصوتية إلى:

- الفونيم : ويطلق على أصغر وحدة صوتية غير دالة (صامت أو صائت) لكن لها أثر في الدلالة .

- الألوفون : ويمثل الأصوات الفرعية وهو التنوع النطقي للفونيم، ولا يؤثر في الدلالة بل هو جزء من الفونيم (التفخيم، الترقيق ...)

- المقطع : يتكون من فونيمين فأكثر، وهي ظواهر تظهر على مدرج الكلام الذي يصور عند الكتابة، وهناك ظواهر لغوية أخرى لا تظهر ماديا، وإنما تؤثر في المعنى تسمى ما فوق مقطعية مثل النبر والتنغيم.

الصوت الغير لغوي²⁸: نقصد به التعبير الغير كلامي

²⁷- ابن جني، سر صناعة الإعراب، تح: حسن هنداي، دار الكتب العلمية بيروت، ط1، 2000، ص46.

²⁸- ينظر مكي درار، المجلد في المباحث الصوتية من الآثار العربية، دار الأديب 2004.

تُعتبر الأصوات غير اللغوية جميع الأصوات التي لا تنتمي إلى الحروف الهجائية التي ينطقها الإنسان، ويستخدمها لتكوين المفردات وتركيب الجمل، وهي أصوات لا يُمكن أن تشكل لغة ذات قواعد مفهومة يُمكن تعلمها، وتداولها، واستخدامها في التواصل، ومن الأصوات غير اللغوية ما يأتي:

• أصوات الحيوانات والطيور

مثل زئير الأسد، وتغريد الطيور، ومواء القطط، ونباح الكلاب.

• أصوات الآلات الموسيقية

مثل صوت الناي، والجيتار، والبيانو، والتشيلو، والكمان، والمزمار، والعود، والطبل، والربابة، وغير ذلك من الآلات الموسيقية المختلفة.

• أصوات الطبيعة

مثل حفيف الأشجار، وأصوات الرعد، وتساقط الأمطار، وجريان الأنهار، وتلاطم الأمواج، وهبوب الرياح.

• الأصوات الناتجة عن تصادم أو احتكاك الأدوات والآلات المختلفة

مثل أصوات السيارات، والطائرات، والبواخر، وأصوات إغلاق الأبواب أو فتح الشبائك. ما يعبر عنه صوتياً بما يلي

إن التواصل الشفهي متعدد القنوات فلا نعبر عن أفكارنا ومشاعرنا بعلامات لغوية منطوقة فحسب بل نستخدم الحركات والإشارات وهي قنوات بصرية إلى جانب التلوينات الصوتية كالنبر والتنغيم التي أولاها التداوليون عناية فائقة لما أدركوا دورها البارز في تحديد ما تحمله الألفاظ من دلالات مختلفة ترتبط بالطريقة التي يتكلم بها الأشخاص ويتفاعلون بها شفهيًا.

وتنقسم هذه الأداءات الخارجية المصاحبة للكلام أو العناصر المساعدة للكلام (Les éléments Paralinguistique) إلى قسمين :

- أداءات صوتية (العناصر التطريزية) مثل : الوقف، النبر، التنغيم ...

- أداءات غير صوتية مثل : الحركات الجسمية المصاحبة للكلام.

أ * العناصر التطريزية (Les Prosodemes) : وتسمى بالظواهر فوق مقطعية²⁹ فالتطريز (La Prosodie) يقصد به تلك المتغيرات التي تصاحب الوحدات الصوتية أثناء الكلام لاستعمالها استعمالاً خاصاً، فالتطريز هو الغلاف الموسيقي للكلام حيث يرتبط بمظهره الملموس، فتوصف هذه المتغيرات على المستوى الأكوستيكي (وصف تطور سلسلة التردد الأساسي ومقارنة ضغط الفونيمات) وعلى المستوى الإدراكي (إدراك إيقاع الجمل ونغماتها ونبرها ...)

وأهم الوحدات التطريزية³⁰ :

1 - التنغيم (L'intonation) : وهو ظاهرة صوتية مرتبطة باللغة المنطوقة ويدل على ارتفاع الصوت وانخفاضه، والتنغيم وصف التغيرات التي تطرأ على صوت المتكلم عند نطقه للجمل والعبارات على الرغم من تشابهها تركيبياً، فهو يساعدنا على التمييز بين أساليب الاستفهام والتعجب حسب قصد المرسل.

2 - النبر (L'accent) : وهو إبراز مقطع باشتداد القوة الصوتية أهو هو: "قوة التلفظ النسبية التي تعطي للصائت في كل مقطع من مقاطع الكلمة أو الجملة"³¹ والنبر ملحق صوتي لا يظهر إلا في اللغة المنطوقة، ويساهم إلى حد كبير في إنجاح عملية التواصل.

²⁹ - خالد محمد صابر، القيمة الدلالية للفونيمات التطريزية، مجلة البحث في تدريس اللغة، ص 594

³⁰ - محمد جواد النوري، علم الأصوات العربية، منشورات جامعة القدس العربية، 2005، ص 96.

3 - الوقف (La pause): كما نعلم أن المتكلم لا يمكنه الاسترسال في الحديث دون توقف وانقطاع، ويعرفه ماريوباي: "عبارة عن سكتة خفيفة بين كلمات أو مقاطع في حدث كلامي بقصد الدلالة على مكان انتهاء لفظ ما أو مقطع ما وبداية آخر"، ويصفها كما بشر بـ "الوقفة Stop" السكتة (Pause) ودلالاتها الاستراحة وأخذ نفس، ولها دور في صحة الأداء الصوتي وتجويده، حيث تستطيع من خلاله التمييز بين الأداء الكلامي لأبناء اللغة وغيرهم، ولا نقصد هنا الوقف الطبيعي (حسب الصوت) بل عن الوقف الذي يرتبط بصحة الكلام ودلالته ودوره في الفصل بين المقاطع وخاصة فيما يتعلق بقراءة القرآن.

ب - الحركة الجسمية المصاحبة للكلام: إن الإنسان يرفق كلامه بعدد من الحركات الجسمية لتعزيز اللغة اللفظية وهي مساعدة على إيصال القصد للمستمع على أحسن وجه، وهذا ما سنفصل فيه في المحاضرة القادمة.

المحاضرة 5: فهم الإشارات التعبيرية غير الشفوية وأثرها على عملية التواصل.

يتضمن التواصل غير اللفظي عدد من السلوكيات والإشارات والحركات، وقد يكون لكل معنى أكثر من دلالة، ولكل دلالة أكثر من سلوك أو مظهر ولفهم أفضل للدلالة لا بد من فهم السياق الذي تم فيه الحدث التواصل مع اجتماع عدد من الإيماءات والحركات والأصوات والتماس المعنى المقصود. فعقد اليدين على الصدر يعتبر من الإيماءات الدفاعية أو السلبية في سياق يشي بالتوتر أو الغضب أو لإخفاء المشاعر، لكنها في سياق آخر قد تعني أن فاعلها يشعر بالبرد، يحاول التماس الدفء. يؤثر اختلاف العادات الاجتماعية أو الثقافية في فهم سياق الحدث، فوضع اليد على الفم أثناء الحديث

³¹ - كمال بشر، فن اللّلام، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، دط، 2003م، ص. 255.

يعد علامة على الكذب إلا أنه وجدت عادة عند بعض النساء يضعن أيديهن على فمهن أثناء الحديث

فهم الإشارات التعبيرية وأثرها على عملية التواصل:

إن للتعبير الشفوي أهمية كبيرة في الحياة الإنسانية، فهو يسيطر على التواصل اليومي، إلا أن تأثيره لا يتحقق إلا بوجود وسائل تعبيرية أخرى مساندة له منها تعبيرات الجسد³²، ووضعيته. نوع نبرة الصوت ودرجته لذا علينا أن نهتم بهذا الجانب المصاحب للتعبير الشفوي كاهتمامنا باختيار الألفاظ وصياغة العبارات. وبذلك يكون المعنى مؤتلفاً من جانبين: المعنى الحديثي والمعنى الحديثي، ومما ينسب إلى المعنى الحديثي (لغة الجسد) التي تعد رافداً معنوياً أميناً ذا وظائف، فقد تغني الإشارات والحركات التمثيلية والتعبيرات الجسدية عن الكلام جملة الكلمات منها الإشارات غير اللفظية، التواصل، التأثير.

أ- مفهوم الحركة الجسمية : هي تلك السلوكات غير اللفظية من تلميحات وإيماءات وحركات بدنية مختلفة وتعبيرات وجهية تماثل في دلالتها ومعانيها تلك الرموز اللفظية.

ب- علم الحركة الجسمية (علم الكينات) (La Kinésique): وعرف هذا العلم بأنه علم يختص بوصف أوضاع الجسم وحركاته التي تحدث وفق نمط معين ونتيجة للتعلم من المجتمع³³. وينطلق هذا العلم من فرضيته مفادها أن التعبير الجسدي يشكل نسقاً مسنناً، ويكتسبه الفرد من المجتمع ويختلف من ثقافة لأخرى. والحركة الجسمية تصدر عن أعضاء الجسم المختلفة من الرأس حتى القدم وتسمى حرة كل عضو "سلوك": سلوك العين، سلوك اليد وغيرها.

³² - أيمن عيسى، الإشارات الجسمية ودورها في التواصل، الموقع: almothaqaf@almothaqaf.com.
³³ - ينظر: محمد جواد النوري، لغة الجسد (علم الكينات) دراسة نظرية تطبيقية، دار الكتب العلمية بيروت، ص 12.

ولا نغفل أن الجدل حول الدلالات العالمية للحركات والإيماءات يرجع إلى "داروين" من خلال مؤلفه الشهير "التعبير عن الإنفعالات عند الإنسان والحيوان" The "expression of the emotion in man and animal" سنة 1872، لشرح فيه الإيماءات الإنفعالية الواردة في سلوك الإنسان، ومن دون شك أن بعض بواكير هذا العلم كانت مبثوثة في التراث العربي والإسلامي كملاحظات وإشارات قبل أن يرتقي إلى مستوى العلم، ويعتبر القرآن الكريم المصدر العربي الأول الذي يوثق تلك الإشارات، ومثاله قوله تعالى: {لَا يَتَكَلَّمُ إِلَّا ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ إِلَّا رَمْزًا} آل عمران "41".

كما تفتن الجاحظ لأهمية الإشارة وخاصة باليد والرأس ودورها الفعال في عملية التواصل حيث قال: "وحسن الإشارة باليد وبالرأس من تمام حسن البيان باللسان" فهو يدعونا إلى ضرورة ربط اللغة المنطوقة بالحركة الجسمية

ج- أساليب التواصل الإشاري وأشكاله : يصنف "ليونيل بلنجر" التواصل غير الكلامي إلى ثلاثة أشكال - حسب دلالتها وهي :

أ* التواصل غير الكلامي الوصفي : ويصلح لتحديد أو الوصف أو التعيين ويضم إيماءات وحركات³⁴ كثيرة منها :

- حركات تنوب عن أساليب نحوية كالجزم أو النفي أو الاستفهام أو القصد، أو الإنكار... مثال : حركة الرأس للأعلى حركة واحدة تعني الرفض، أما نحو الأسفل فتدل على الموافقة، وحركته المتكررة يمينا وشمالا تدل على عدم المعرفة والتأكد. ولليدين والعينان دور كبير في إبرازها مثال: الاستفهام برفع شيء من أجفان عيوننا كما نعقد شيئا من الحواجب والجهة أثناء رفعنا لرأسنا بشكل طفيف، ومثل

³⁴ - دافيد لوبرتون، اللغة والرمزية الجسدية في التواصل اليومي، تز: فريد الزاهي، الموقع: <https://mana.net/non-verbal-communication>

حركات التوكيد: رفع الحاجبين دهشة أو استنكاراً أو استخفافاً أو تلاعباً وكوضع طرف الإبهام فوق طرف السبابة مع انبساط بقية الأصابع لتوكيد التهديد، ويجب أن ترافق المقطع موضع النبر.

• التعبير الإشاري : مثال حركة السبابة خصوصاً لتعيين المتكلمين وموضوع التخاطب والمكان الذي نستحضر فيه الأشياء.

• الحركات الوصفية : ومتفق عليها عالمياً وهي أكثر شيوعاً مثال:

- وصف سمك شيء بتقريبنا شكل منقار الإبهام والسبابة.

- وصف الأحمق بوضع السبابة على الصدغ.

- وصف حالة النسيان بالضرب على الجبهة بكف اليد.

- تكبير فتحة العينين لوصف الدهشة والإنبهار بالشيء.

ومثالها أيضاً حركات التوضيح التي تظهر في الحركات التمثيلية لوصف شكل صغير، ضخّم، مستدير.

ب* التواصل غير الكلامي التأثيري : ويصلح للتعبير عما نشعر به أو عند إضافة قيمة ما أو الحكم على شيء ما.

مثال : تحريك طرف الرجل دلالة على القلق وعدم الصبر

- حك شحمة الأذن ووضع السبابة على حافة ملتقى الشفتين يعني درجة الانشغال والتردد.

فتح الذراعين للترحيب، وضع اليد موضع القلب تدل على الجهر بالصراحة.

ج* التواصل غير الكلامي الرمزي : ويتعلق بمظاهر منسوبة لثقافة معينة أو مكان ما،

ومعروفة لطبقات الشعب كلها، مفهومة لدى الجميع حتى لو كانت لوحدها، مثال: قبضة

اليد وتعني الإتحاد والتضامن، وبعض أشكال تقطيب الوجه أو انبساطه المرافقة للكلام

لتدعيمه أو النياحة عنه في بعض الحالات مثل: تقطيب الجبهة (أعلى الوجه) دلالة على الصعوبة والألم والذهول، تجعيدات حول العينين دلالة على الإبتسامة والنظافة.

فالجسم يشارك بكل حركات أعضائه لتأثير كلامه وإيصال المعنى المقصود ومن أهمها: الوجه بكل تفاصيله، قال تعالى: {سيماهم في وجوههم من أثر السجود} (الفتح 29)، وكذلك العين التي تعتبر "عالم اتصال كامل" فهي عضو واحد إلا أنها تنقل معاني متعددة (عبرة النظرة) فالعيون هي النبع الفياض لإثارة المشاعر حيث يقول الشاعر:

- فالعين تنطق والأفواه الصامتة * حتى ترى من ضمير القلب تبياناً

وقال عمر بن أبي ربيعة:

- أشارت بطرف العين خيفة أهلها * إشارة مذعور ولم تتكلم

فأيقنت أن الطرف قد قال مرحباً * وأهلاً وسهلاً بالحبيب المقيم

فلغة الجسد كانت حاضرة بقوة في القرآن الكريم {عبس وتولى} (عبس 1) وفي الأدب العربي منذ القديم.

4/ أهميتها: وتكمن أهمية اللغة الصامتة ³⁵ من خلال ما نلاحظه في استجابة المستقبل من إقبال وتفهم وسرعة التأثر والاستجابة، وتتجلى في عدة جوانب منها:

- الإيجاز: حيث أن تأدية إشارة أو لمسة كافية للتعبير عن أمر أو نهي أو قبول أو رفض أو عاطفة معينة في لحظة واحدة.

- السرعة: حيث لا تتطلب الإشارة متتالية زمنية كما هو الحال في آداء المنطوق.

³⁵ - دافيد لوبرتون، اللغة والرمزية الجسدية في التواصل اليومي، تر: فريد الزاهي، الموقع: <https://mana.net/non-verbal-communication>

- سرية الأداء : للمرسل حرية الإعلان عن رأيه أو إعراضه ... دون خوف أو حرج .
- تعد من أهم قنوات التواصل العاطفي حيث يعبر المرسل عن عدة حالات شعورية (حب، ترحيب، رفض، إزدراء، نفور ...) من خلال نظرة عين مثلا.
- الجرأة في التعبير الإشاري دون أن يتبعه شيء كما في الكلام من نتائج.
- تمثل لغة الجزم فهي لا تحتاج إلى مبررات أو أدلة إقناعية، فتغيير سلوك ما يكون عن طريق حركة ما.

- وما يؤكد تواجد الحركة الجسمية بالقوة في كل حالات تواصلنا هو أن تأدية هذه الحركات ليس قصرا على المواجهة المباشرة التي تتطلب حضور المرسل والتلقي معا وإنما حتى أثناء التحدث في الهاتف دون مواجهة المتلقي.

أسلوب التأكيد بحركة اليد:

إشارات التوكيد لا تفهم إلا بمصاحبة الكلام المراد توكيده وهي تقابل "النبر" في النظام النظام الصوتي ون أمثلتها رفع الحاجبين دهشة واستنكارا وتلاعبا ³⁶، فإذا كان المتكلم يقول مثلا لا بد أن تعمل على حل المشكلة حيث يقع النبر الرئيس على المقطع (ب) ضمة في "الأبدوعلى المقطع (ن) فتحة في "نعمل" وعلى المقطع (ح) فتحة في "حل" والمقطع (ك) كسرة في المشكلة، فإن حركة التوكيد يجب أن تحدث في نفس الوقت الذي ننطق فيه هذه المقاطع وإلا حدث تشويه للجملة. ومن حركات اليد نجد:

-التلويح: إشارة عن بعد يكون المطلوب فيها بعيدا مع خفائه، والتلويح هي تلك الحركة التي تحدثها اليد بإشارتها التي تستعين بأي شيء تحمله كالسيف والثوب والعصا.

³⁶ - مباحث لغوية الحركة الجسمية في القرآن الكريم (المحاولات النقدية للمعجمات القديمة والحديثة) محمد علي عبد الكريم الرديني، دار الهدى عين ميله الجزائر. د ط، 2009م، ص 97.

- اللمع: ويكون بالثوب وبالسيف ، وهو نفسه التلويح وطريقة أدائه أنه إذا أراد الشخص أن يضرب كفيه معا ويرفع ثوبه يلوي به ، فذلك هو اللمع³⁷

-الألواء : وهو تحريك السبابة وحدها هو حركة دالة تستخدم كلغة جسدية للتعبير عن معان في النفس كالرقص ، والتعجب وغيرها ، حسب ما يظهر من السياقات المختلفة.

-الإيماء والإيحاء : قالوا إذا أشرت إلى من أمامك قلت أومأت إلى فلان و « إذا حرك فهو الشخص يده على عاتقه وأشار بها إلى خلفه أن كفّ فهو إيحاء.

إذا تعتبر اليد البشرية من أكثر الأعضاء تداولاً للإشارة، فهي قادرة على الحركة بحكم خلقها الطبيعية فاليد ذات حركية فاعلة بالعملية التواصلية بين جميع الأفراد، ومن بين الإشارات والدلالات التي يحدثها الإنسان بواسطة يديه، تلك التي تدخل في الأمور الخفية غير المصرح بها كأن يضع الشخص يده في يد الآخر ويحدث حركة معينة ويفهمه الآخر . فيلجأ الشخص إلى استخدام يده للإشارة من بعيد لأشخاص من أجل إنقاذه من شيء قد حل به .

أسلوب الاستغراب والاستهجان عن طريق حركة العينين:

نظرة العين من بين أبرز أسرار النفس البشرية، فمن خلالها نتعرف إلى العالم، ونرى فيه الجمال والقبح، ونتعرف على الآخرين وتواصل معا، ويظهر فيها فرحنا وغضبنا ورضانا على الحال أو الأشخاص أو عدم رضانا عنهم، نستمتع من خلالها باللحظات الجميلة وننزعج من اللحظات السيئة . يرى جون أموديو، أنه يمكن للبشر التواصل عن طريق العين، من دون حروف ولا حركات، ومن هذا تواصل المواليد حديثي الولادة الذين لا يملكون وسائل تواصل مع أمهاتهم إلا بأعينهم . كثير من البشر لا

³⁷-فقه اللغة ، الثعالبي فصل له سماه " فصل في تفصيل حركات اليد وأشكالها وضعها وترتيبها "، ص 220.

يدرك أن هاتين الفتحيتين الغائرتين في الجمجمة يوفران طاقة هائلة للتواصل والتعبير خاصة فيما يتعلق بالأحاسيس والعواطف والمشاعر.

ومن الإشارات العينين ما تفهم منه بالاستغراب والاستهجان بحركة من العينين هي:

-إذا اتسعت بؤرة العين للشخص فإن ذلك دليل على أنه سمع منك تَوْأ شيئاً أسعده، أو أثار دهشته أعجاباً أو خوفاً ما يجعل العيون تتسع وتظهر جاحظة

أسلوب النفي والإنكار عن طريق حركة الرأس:

فتحريك الرأس أفقياً من اليمين إلى اليسار أو العكس يدل على قولنا "لا" والإيماء إلى الأسفل نغني بذلك "نعم" في كثير من أقطار العالم كما نعد حركة الرأس إلى اعلي وأسفل معززا قويا أثناء الاتصال اللغوي وتشجيعا للمتحدث ألن يستمر في حديثه.

يستخدم الإيماء بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على نعم بمعنى الموافقة، فهو شكل مصغر للانحناء، لكن الإيماء بالرأس لا يعني دائماً نعم ولو كانت الحركة من أعلى إلى أسفل ربما تعني أسمعك وأراك أما الحركة من اليمين إلى اليسار ذهاباً وإياباً تعني الاستنكار والنفي .

المحاضرة 6 التعبير الشفهي وتقنية إثارة الانتباه وتنمية الاهتمام

تعتبر اللغة الوسيلة الأساسية بين البشر وتكون إما مشافهة أو كتابة، ولكل منهما مهارتها الخاصة، كما يعد التواصل أو التعبير الشفوي من أكثر أنواع التواصل انتشارا واستخداما بين الناس، ولتطوير هذا النوع يجب أن تتوافر فيه مهارتان أساسيتان بواسطتهما تتطور كفاءة المتعلم بصفه عامة في التبليغ بشكل سليم، هي الاستماع والتحدث. بلفت

الانتباه عن طريق الصوت وبتوظيف واستعمال أسلوب الاستفهام والإشارة كنوع للفت الانتباه .

- مقومات العملية التواصلية لتحقيق الفاعلية:

إن نجاح العملية التواصلية³⁸ مرهون بمدى فاعلية وجودة كل واحد من عناصرها:

1 - المرسل : وهو مصدر الرسالة وقد يكون مرسلًا ومتلقيًا في الآن ذاته، ودوره هو تسنين الرسالة فهو محور التواصل ووجب أن يتمكن بعدة مهارات :

- اجتياز مرحلة الارتباك : فالجسد يصدر طاقة تصاحب عملية النطق تتحكم في الارتباك أثناء مواجهة المتلقي.

- التعبير الجسدي : فللجسد قدرة على إعطاء معنى لكل حالات الوجود وذلك باستخدام الحركات المناسبة.

- التمكن من مهارة التحدث³⁹ وقد حددها نيومان فيما يلي:

- القدرة على إنتاج الملامح الصوتية للغة الهدف مفهومة.

- السيطرة على أنماط النبر والإيقاع والتنغيم.

- درجة مقبولة من الطلاقة.

- استخدام عبارات وتراكيب ملائمة لموضوع الحديث.

- التعرف على أدوات الوصل ومواطن الفصل المستخدمة في الحديث.

³⁸ - عبد الرحيم تحري. تقنيات التواصل والتعبير، ط 1 ، منشورات مجلة علوم التربية، الدار البيضاء، 3 2007م، ص53.

³⁹ - حسين الستريحي، أثر الاستراتيجيات في تحسين مهارات التحدث في اللغة العربية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 15، العدد 2، 2019، ص 186-187.

- صدق الكلام وتخير الألفاظ المناسبة.

2 - المرسل إليه (المتلقي) : وهو الذي يقوم بفك تسنين الرسالة (décodage) ويجب أن يتحلى بآداب الاستماع ومهارات فن الإنصات.

- آداب الاستماع من خلال : حسن الاستماع بالتعبير أو الإيماء بالرأس أو النظر بالعينين عن التقدير والإقبال والرغبة بحديث المتكلم دون إشعاره بالملل.

- تجنب مقاطعة المرسل وتوجيه نقد بناء ينم عن فهمه وإعجابه.

- الهدوء وعدم إثثار من الحركة.

- إدراك وظائف التنعيم في دلالتها على المعلومات مثل: طبقة الصوت ودرجة ارتفاعه وطول والوقفات.

- أما فن الإنصات فيتم عن طريق عدة خطوات متداخلة⁴⁰:

- التجميع : قدرة الأذن والدماغ الفيزيولوجية على استيعاب الأصوات المحيطة.

- التعرف : حل الرموز والتمييز بينها. - الاستيعاب : قدرة الدماغ على تفسير المعطيات.

- الفهم : قدرة الدماغ على ربط المعلومات الجديدة بمخزونه المعرفي.

- التخزين: القدرة على تخزين المعلومات وإعادة تركيبها أثناء عرضها مرة أخرى.

- الاستدعاء : القدرة على استحضار المعلومات.

- التوصيل : ويتم بأربع طرق هي (التحدث، الكتابة، وعرض الأفكار).

3 * الرسالة: هي ككلة بنيوية متماسكة قد يكون محتواها صريحا أو ضمنيا.

⁴⁰ - خالد سعد النجار، الإنصات فن لا بد منه، موقع صيد الفوائد. ، alnaggar66@hotmail.com

4 * السنن : وهو اشتراك المرسل والمتلقي في الرموز والقواعد المستخدمة في الرسالة من كلام وإشارات وملاحم الوجه ...

5 * المقام : ويشمل الملابس والأحوال والظروف السيكولوجية والسوسيولوجية والثقافية التي تؤثر مسار عملية التواصل زمانا ومكانا.

6 * القناة : وهي أداة نقل الرسالة وقد تكون طبيعية (بصر، شم، لمس ...) أو اصطناعية (تلفاز، راديو، أنترنت ...) أو لفظية (أصوات) أو كتابية أو تصويرية ⁴¹ (صور، لوحات ...) وقد تصاب بتشويش ينقص من فاعليتها وقد فصلنا فيه فيما سبق.

* الاسترجاع (Feed back) : هو رد فعل المتلقي الذي يساعد المرسل على توجيه الخطوات الموالية في عملية الإرسال.

توظيف أساليب لفت الانتباه:

حتى يكون الشخص جذاباً وملفتاً للانتباه عليه أن يحسن التعامل مع الآخرين؛ ويكون ذلك بعدم إصدار الأحكام المسبقة على الآخرين أو انتقادهم، بل يجب التركيز على نقاط القوة لديهم والتعامل معهم على أساسها، فذلك يُسهّل التعامل مع الأشخاص ذوي الشخصيات المعقدة والصعبة دون أن يُقلّل الشخص من شأنه، كما يجذب الناس نحو الأشخاص الذين يُصغون إليهم، فمجرد الاستماع الجيد للآخرين قد يترك أثراً جيداً لديهم، كما يجب على الشخص أن يكون متواضعاً في تعامله مع الآخرين، وأن يخبرهم بمدى امتنانه لوجودهم في حياته، ومدى أهمية ذلك بالنسبة له، فهو بذلك يكسب حب

⁴¹ - ينظر: عبد الرحيم تحري. تقنيات التواصل والتعبير، ط 1 ، منشورات مجلة علوم التربية، الدار البيضاء، 3 2007م، ص54.

الآخرين وودّهم، ممّا يجعله محور اهتمامهم، وللفت انتباههم شفها وجب استعمال أساليب الاستفهام والإشارة.

أ- الاستفهام:

الاستفهام الحقيقي : هو طلب معرفة شيء مجهول ويحتاج إلى جواب . والاستفهام البلاغي : لا يتطلب جواباً وإنما يحمل من المشاعر أغراض بلاغية عديدة منها:

التشويق - الإنكار - النفي - التمني - التقرير - التهم والسخرية - التعجب - المدح والتعظيم - الاستبعاد - الأسى والحسرة - التسوية وغيرها من الدلالات التي تفهم من خلال السياق وتعرف من خلال الموقف الذي يقال فيه وحالة الأديب النفسية والجو الشعوري المسيطر على الحدث، وسر جمال الاستفهام البلاغي أنه يعطى الكلام حيوية⁴² ويزيد من الإقناع والتأثير كما أن فيه إثارة للسامع وجذباً لانتباهه وإشراكاً له في التفكير ليصل بنفسه إلى الجواب دون أن يملأ عليه.

من الأغراض البلاغية للاستفهام:

- النفي : إذا حلت أداة النفي محل أداة الاستفهام و صح المعنى :
مثل : (هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ) - هل من خالق غير الله يرزقكم من السماء والأرض.

- التقرير والتأكيد : إذا كان الاستفهام منفياً: مثل : ألم نشرح لك صدرك.
- الإنكار : إذا كان الاستفهام عن شيء لا يصح أن يكون: مثل : أتلعب وأنت تأكل .

⁴² - ينظر: ابن هشام، مغني اللبيب عن كتب الأعاريب، تح: محي الدين عبد الحميد، المكتبة العصرية بيروت، 1987، ج1، ص13.

-التمني : إذا إذا قدرت مكان أداة الاستفهام⁴³ أداة التمني (ليت) ، واستقام المعنى . مثل :
فَهَلْ لَنَا مِنْ شُفَعَاءَ فَيَشْفَعُوا لَنَا .

-التشويق والإغراء : إذا كان الكلام فيه ما يغري ويشير الانتباه . مثل : هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَى
تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ.

-التهكم والسخرية: أين الرواية بل أين النجوم وما صاغوه من زخرف فيها ومن كذب

-التعجب : كقول عنتره، أفن بكاء حمامة في أيكة ذرفت دموعك فوق ظهر المحمل

-المدح والتعظيم: فهل من يبلغ عنا الأصول بان الفروع اقتدت بالسير

-الاستبعاد : كقول ابراهيم ناجي، سيات ما أجهل أو اعلم من غامض الليل ولغز النهار

سيستمر المسرح الأعظم رواية طالت وأين الستار

-الأسى والحسرة : كقول أبي تمام: أمن بعد طي الحادثات محمدا يكون لأثواب الندى أبدا

نشر

إذا شجرات العرف جذت أصولها ففي أي فرع يوجد الورق النضر

-التسوية : كقول أبي العلاء المعري: أبكت تلکم الحمامة أم غنت على فرع غضنها المياد.

ب-الإشارة:

تكون أسماء الإشارة من ثلاثة أقسام وهي: ما يشار به إلى المفرد، وما يشار به إلى

المتن، وما يشار به إلى الجمع، وتنقسم هذه الثلاثة أقسام إلى مذكر ومؤنث، نقول: (هذا)

للقريب وهو مكون من ها التنبيه وذا وهو اسم الإشارة الأصلي، وهذه للقريبة⁴⁴. ذلك:

للبعيد وهو مكون من ذا ولام البعد وكاف الخطاب، وتلك: للبعيدة وهو مكون من ت

⁴³ - المرجع السابق، ج 1، ص 13-14.

⁴⁴ - ينظر: عباس حسن، النحو الوافي، صفحة 321 - 322.

ولام البعد وكاف الخطاب⁴⁵، وتستعمل في التعبير الشفهي لفة لانتباه السامع وتعتبر أحد أهم أساليبه.

التركيز على صلب الموضوع:

من مهارات التركيز في التعبير الشفهي والاسترسال في الكلام السليم، عدم الابتعاد في الشرح والاسترسال والبقاء في صلب الموضوع، فتشكل عملية التركيز نقطة البداية للوصول إلى سلامة التعبير والنجاح فيه، فحين يمتلك المتعلم مهارات معينة من التركيز يمكنه ذلك من استثمار مكتسباته بشكل أفضل كل في مكانه، وتوجد عدة نقاط يحافظ المتعلم بها على تركيزه على صلب الموضوع منها:

- تحديد النقاط التي يجب عليه التطرق إليها أثناء التعبير.

- ترتيب الأفكار بتسلسل حسب درجة الأهمية.

- التخلص من الأفكار والألفاظ التي ليس لها أهمية والتي ليس لها علاقة بصلب موضوع.

- التحدث بصوت مرتفع حتى يتسنى له التركيز أكثر واستيعاب تعابير.

- الابتعاد عن التكرار.

اختيار الجملة المناسبة في السياق المناسب:

السياق ب ناء نصي كامل من فقرات مترابطة، في علاقته بأي جزء من أجزائه أو تلك الأجزاء التي تسبق أو تتلو مباشرة فقرة أو كلمة معينة. و دائماً ما يكون السياق مجموعة

⁴⁵ - محمود جسنى، النحو الشافى، ص 106.

من الكلمات وثيقة الترابط بحيث لا يلتقي الضوء على معاني الكلمات المفردة فحسب بل على معنى وغاية الفقرة بأكملها⁴⁶ ، معجم المصطلحات الأدبية والسياق أنواع

السياق اللغوي هو حصيلة استعمال الكلمات داخل نظام الجملة، عندما تتساق مع كلمات أخرى، مما يكسبها معنى خاصاً محدداً. فالمعنى في السياق هو بخلاف المعنى الذي يقدمه المعجم⁴⁷، لأن هذا الأخير متعدد ومحمّل، في حين أن المعنى الذي يقدمه السياق اللغوي هو معنى معين له حدود واضحة وسمات محددة غير قابلة للتعدد أو الاشتراك أو التعميم (اختيار المفردات التي لا إشكال فيها)

- السياق العاطفي والذي يحدد طبيعة استعمال الكلمات بين دلالتها الموضوعية - التي تفيد العموم -، ودلالاتها العاطفية - التي تفيد الخصوص -، فيحدد درجة القوة والضعف في الانفعال، مما يقتضي تأكيداً أو مبالغة أو اعتدالاً، كما تكون طريقة الأداء الصوتية كافية لشحن المفردات بالكثير من المعاني الانفعالية والعاطفية
- سياق الموقف يدل هذا السياق على العلاقات الزمانية والمكانية التي يجري فيها الكلام. وإن مراعاة المقام تجعل المعلم يعدل عن استعمال الكلمات التي تنطبق على الحالة التي يصادفها خوفاً أو تأدياً. بل قد يضطر المتكلم إلى العدول عن الاستعمال الحقيقي للكلمات فيلجأ إلى التلميح دون التصريح. وإن ما يؤديه المقام للمعنى من تحديد ومناسبة ظرفية، يتطلب من المتكلم الإلمام بالمعطيات الاجتماعية التي يجري الكلام فيها. (اختيار مفردات تربوية محايدة)

⁴⁶ -ابراهيم فتحي، معجم المصطلحات الأدبية، التعااضدية العمالية للطباعة والنشر، تونس 1986، ص201.

⁴⁷ - نهاد الموسى، نظرية النحو العربي في ضوء مناهج النظر اللغوي الحديث، دار البشير، الأردن، ط2، 1970، ص.88.

- السياق الحضاري ينفرد هذا السياق بدور مستقل عن سياق الموقف الذي يقصد به عادة المقام من خلال المعطيات الاجتماعية. لكنّ هذا لا ينفي دخول السياق الحضاري ضمن معطيات المقام عموماً. ويظهر السياق الحضاري في استعمال كلمات معينة في مستوى لغوي محدّد ويحدّد السياق الحضاري الدلالة المقصودة من الكلمة التي تستخدم استخداماً عاماً كما تؤدي ارتباط الكلمات بحضارة معينة لتكون علامة لانتماء عرقي أو ديني أو سياسي (مفردات تتلاءم وحضارة المنطقة)

ومنا يتضح وجوب التزام المتعلم بموافقة الكلام للسياق ولنا أن نستذكر التعريف القائل بمطابقة الكلام لمقتضى الحال بما يستوجب الإلمام بالنحو والصرف وحتى الصوت حتى يكون تعبيراً في المستوى المطلوب.

المحاضرة 7: مقومات التواصل بأريحية

التواصل هو تبادل للأفكار والآراء بين المرسل والمتلقي، وما دام الأمر يقوم على التبادل فإن المرسل يصبح متلقٍ، والمتلقي يصبح مرسلًا، مما يعني أن أي تواصل يتم عبر دورة تسمى دورة التواصل بشكل عام، وتسمى دورة التخاطب في حالة التعبير الشفهي، إن عملية التواصل - وخاصة الشفهي - (لأنه يضم ما هو كلامي وغير كلامي) عملية معقدة تعقيد وتشابك الحدث التواصل الذي يخضع للسلوك الإنساني وتحدد اتجاهاته عوامل متعددة متداخلة فيما بينها، فالعملية التواصلية تجري وفق سلسلة مترابطة الحلقات، حيث يؤدي ضعف أي حلقة فيها إلى ضعف السلسلة بأكملها أو عدم نجاح العملية، وقد أشرنا من قبل إلى العناصر المكونة لهذه العملية.

ولتحقيق تواصل فعال وفي ظروف مريحة لا بد من ضمان فاعلية وجودة عناصر العملية الكلامية وخاصة المتكلم والمستمع (ركنا العملية التواصلية) كما لا تغفل الدور البارز لباقي العناصر التي تقوم على إكمال العملية التواصلية ⁴⁸ حسب درجات متفاوتة (ضعيفة - جيدة ...).

وعليه فالتواصل الجيد يتحكم فيه عاملان : جودة كل العناصر التواصلية ⁴⁹ بصفة عامة، وكذا التحكم في المهارات الخاصة بكل من المرسل (التحدث) والمرسل إليه (الإستماع والفهم)، وذلك وفق عدة إجراءات:

1/ إجراء التركيب (Le codage): ويتم فيه إختيار النظام السيميولوجي لتركيب الرسالة والذي يتوافق مع المستقبل.

2/ إجراء النقل (Transmission): إن الرسالة اللغوية تنتقل في التواصل المنطوق عبر قناة الهواء أو الأسلاك التليفونية أو الأمواج الصوتية مزودة بطاقة تحرك القناة ، وأثناء نقل الرسالة قد تتعرض إلى بعض التشويه أو إساءة الفهم وذلك بفعل عامل "التشويش" "Le bruit" ⁵⁰ أو الضوضاء التي تؤثر في مراحل نقل الرسالة، وهو ثلاثة أصناف:

أ * تشويش فيزيقي: كانهقطاع خط الهاتف أو تداخل مكالمات أو محطات إذاعية ...

ب * تشويش إنساني : كالشرود الذهني وقطع حبل التفكير.

⁴⁸ - عبد الرحيم تحري. تقنيات التواصل والتعبير، ط 1 ، منشورات مجلة علوم التربية، الدار البيضاء، 3 2007م،

ص 53

⁴⁹ -صلاح فضل، في النقد الأدبي، اتحاد الكتاب العرب، دمشق، ط 1، 2007م، ص 48.

⁵⁰ - يقصد من التشويش تدخل أي مثير عارض، أو عرقلة عملية الإرسال والاستقبال. يؤدي التشويش إلى اختلاف الرسالة التي تم إرسالها عن الرسالة التي يتلقاها المستقبل. وتوجد عدة أنواع من التشويش منها التشويش الخاص بالدلالة. للاطلاع أكثر ينظر: كمال عبيد، عناصر الاتصال الجماهيري وبحوثه، شبكة النبأ.

ج * تشويش أسلوبى : يتمثل في الحشو والإطراد (تفاصيل هامشية جزئية) يضع معها محتوى الرسالة ويضرب الغرض الأساسي منها.

- والتشويش لا يختص فقط بالجانب الصوتي بل بعدة جوانب هي :

- التشويش الصوتي : كالصوت المنخفض جدا أو الممزوج بموسيقى أو ضجيج خارجي.
- التشويش البصري⁵¹ : كوسخ (نقطة حبر على ورقة) أو شاشة (ضباب أو بياض) أو خطأ مطبعي.
- التشويش في الرسالة ذاتها : بسبب غموض بعض عباراتها أو السنن غير الملائم ونتيجة التشويش هو الغموض الذي يؤدي سوء فهم الرسالة.
- 3 / إجراء إعادة التركيب : وهدفه تصحيح وشرح الرسالة عند المستقبل لذلك يلجأ المرسل إلى الإطناب أثناء التواصل الشفوي ويأخذ عدة أشكال منها.
- تركيبيا : بزيادة التعبير والتكرار والإطالة بالشرح والتبسيط.
- تطريزيا : برفع الصوت أو تغيير معدل النطق والنبر والوقف والنغم.
- حركيا : أي مرافقة الحركات الجسمية للألفاظ.
- تجاوريا : باحترام البعد المكاني في ثقافة المستقبل لكي يتم تأويل الرسالة كما أرادها المرسل.

⁵¹ - كمال عبيد، عناصر الاتصال الجماهيري وبحوثه، شبكة النبأ.

لا احترام عملية التواصل وجب احترام التخاطب بالمناوبة بين المرسل والمستقبل والاسترسال في عملية تبادل الكلام والمعلومات والأسئلة والإجابة وفق ماتمتمتضيه اللغة الكلام.

وتتم دورة التواصل على الشكل التالي:

دورة التواصل:

الرسالة السنن أي الرموز

قناة التواصل

المرسل المرسل إليه

52

المرجع

- 1- المرسل: (Destinateur) هو مصدر الإرسال، وهو الشخص الذي يرسل المعلومة.
- 2- الرسالة: (message) هي الفكرة أو المحتوى الذي يرسله المرسل إلى المستقبل (المرسل إليه)، وقد تكون هذه الرسالة منطوقة أو مكتوبة.

⁵² - ⁵² عبد الرحيم تحري. تقنيات التواصل والتعبير، ط 1 ، منشورات مجلة علوم التربية، الدار البيضاء، 3 2007م،

3- المرسل إليه: (Destinataire): هو الشخص المعني بالرسالة التي أرسلها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو عدة أشخاص.

4- القناة: (canal) هي الوسيلة أو الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه.

5- المرجع (Réfèrent): وهو المحتوى الذي يشير إليه المرسل، وما يتحدث عنه من موضوعات.

6- السنن أو اللغة أو الرمز (Code): وهي مجموعة العلامات المركبة والمرتبة في قواعد، والمشاركة بين جماعة لغوية معينة.

يقتضي التواصل الفعال الاستعمال الجيد لهذه العناصر، وخصوصا ما يتعلق بقطبي العملية التواصلية (مرسل - متلقي)، حيث يمكن أن تصاب دورة التخاطب بالتشويش، وهذا التشويش قد يصيب أي عنصر من عناصرها، لكن الذي يعنينا في هذا المقام هو المهارات الواجب توفرها في قطبي التواصل، حتى يتم بكل أريحية وينعكس إيجابا على العلاقات الشخصية أو المهنية لكلا الطرفين

تعريف المهارة: هي القدرة العالية على أداء فعلي أو حركي معقد في مجال معين بسهولة وسرعة ودقة، مع القدرة على تكييف الأداء مع الظروف المتغيرة. و هي استخدام اللغة وهذا أكثر ما يميز الإنسان ككائن معرفي عن الكائنات الحية الأخرى. ويقول خبراء اللغة أن نظام اللغة الإنسانية يختلف بدرجات كبيرة جدا عن أي نظام اتصال للكائنات الحية الأخرى. وتعرف المهارات اللغوية الأربع أنها مجموعة من أربع قدرات تسمح للفرد بفهم وإنتاج لغة منطوقة من أجل التواصل الشخصي الفعال.

وهذه المهارات هي الاستماع⁵³ والتحدث والقراءة والكتابة، وفي سياق الحديث عن اكتساب اللغة الأولى (اللغة الأم) ، فإنه يتم اكتساب المهارات الأربع في الغالب بترتيب الاستماع أولاً ، ثم التحدث ، ثم القراءة وأخيراً الكتابة.

ويأتي التعريف الاصطلاحي للمهارة اللغوية بأنها أداء " صوتي أو غير صوتي" ، يتميز بالسرعة والكفاءة والفهم ، مع مراعاة القواعد اللغوية المنطوقة والمكتوبة.

أ- **مهارة التحدث**: التحدث شكل من أشكال التواصل مع الآخرين، يعتمد بشكل أساسي على الصوت المنطوق، وهو القدرة على استخدام الرموز اللفظية لتعبير الفرد عن أفكاره ومشاعره بفاعلية⁵⁴، والمحادثة كوسيلة اتصال هي الأكثر تكراراً وممارسة واستعمالاً في مختلف المواقف الحياتية، ولضمان وصول الرسالة إلى المستقبل على الوجه الأكمل، على المتحدث أن يمتلك مجموعة من المهارات:

- 1 -الصوت: على المتحدث أن يكيف نغمة صوته، ودرجة ارتفاعه وانخفاضه، حسب الموقف، وأن يجعله واضحاً رناناً بعض الشيء.
- 2 -درجة السرعة: على المتحدث مراعاة درجة السرعة في الحديث، فلا يبطئ، ولا يسرع، ولا يجعل كلامه كله على وتيرة واحدة.
- 3 -فترات الصمت أثناء التحدث، هذه الفترات مفيدة لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قيل، خصوصاً عند وجود كثافة في الأفكار.

⁵³ - علي مذكور، تدريس فنون اللغة العربية، دار الشواف للنشر والتوزيع، القاهرة، 1991. ص 75 .

⁵⁴ - سميح أبو مغلي، مدخل إلى تدريس مهارات اللغة العربية، دار البداية، الأردن، 2010، ص 26.

4 -البساطة: أي استخدام كلمات ومصطلحات مألوفة لدى المستمع، ويمكن فهمها بسهولة، بحيث تعبر عن فكرته باختصار، وبصورة كاملة (خير الكلام ما قل ودل).

5 -سلاسة الكلام واستخدام الجمل القصيرة، فالعبارة القصيرة تصيب الهدف بفعالية، بينما العبارة الطويلة تشتت تفكير المستمع.

6 -الترابط في الحديث⁵⁵: إن الترابط الواضح والمتواصل في الأفكار يشد المستمع إلى متابعة الإصغاء.

7 -استخدام الإشارات والإيماءات الجسدية، حركات اليدين والرأس والعينين...

ب- **مهارة الاستماع**: تعد مهارة الاستماع وحسن الإصغاء إحدى المهارات الأساسية والفاعلة في الاتصال مع الآخرين، ويقصد بها الإنصات والفهم والتفسير⁵⁶، كما يتضمن حسن الاستماع عدم المقاطعة غير المدروسة، واحترام الآخر واحترام رأيه، وإن كان مخالفًا لرأينا، وتقبل النقد البناء.

ولتنمية مهارة الاستماع يمكن إتباع الخطوات التالية:

1 -الابتعاد عن المقاطعة: قد يقاطع المستمع الحديث إذا اعتبر أن الرسالة هجومية، أو ليسارع في إعطاء وجهة نظره.

2 -الحذر من سرعة الجواب: الرد السريع يمنع المتكلم من إتمام كلامه، وبالتالي يمنع المستمع من فهم الأفكار، أو فهمها بطريقة معكوسة.

⁵⁵-محمد سليمان فياض، الاستراتيجيات التربوية ومهارات الاتصال التربوي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط2011، 1، ص: 173-172

⁵⁶-فيصل حسين طحيمر العلي، المرشد الفني لتدريس اللغة العربية، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، فلسطين، 1998، ص126.

3 -عدم مقاطعة فترات الصمت: فترات الصمت لا تعني دائما أن المتكلم قد أنهى كلامه.

4 -الاستماع الجاد والجلوس باستقامة والتواصل بالأعين، كما يتعين على المتلقي أن لا يرتبك أو ينشغل بأمر ما أثناء الاستماع، ولا يدع ذهنه عرضة للشroud، كما أن إيماءات الرأس والابتسام أثناء الإصغاء تدل على أنك تفهم الرسالة.

وعموما فإن محتوى الخطاب (الرسالة)، هو المحور الأساسي الذي يوجه طرفي التواصل إلى الاعتناء به، بحيث يبذل كل منهما كل ما أمكن في سبيل تحصيل الهدف منه، وذلك بحسب درجته وأهميته في حياته، بالإضافة إلى حسن الاستماع ومهارة التحدث وجب كذلك مراعاة أمر آخر هي حسن الفهم ومراعاة الفصل والوصل في السياق.

حسن الفهم:

إن المقصود بعملية الفهم يمكن أن يختلف باختلاف مجالات المعرفة أو بتعبير آخر نقول أن كل تعريف يمكن أن يعكس مجالا معينا من مجالات المعرفة. و سنعتمد في هذا العمل على التعريفات المقدمة في مجالي علم اللغة النفسي و علم التربية ومنها نستخلص حسن الفهم.

ففي علم اللغة النفسي يعرف الفهم بأنه عملية تفاعل يلعب فيها القارئ و النص و السياق دورا أساسيا، و فيها يقوم القارئ بعملية إنتاج للمعنى و ذلك بتفسير محتوى النص انطلاقا من معلوماته و أفكاره الشخصية و من خلال ما يرمي إليه من عملية القراءة⁵⁷، وفي مجال علم التربية و الامتحانات فيعرف الفهم بأنه ” تمرين يطلب فيه المدرس من التلميذ أن يقرأ

⁵⁷ - p 229, Dictionnaire actuel de l'éducation 1993, 2 Edition, Guérin R. LEGENDRE, Montréal,

أو يسمع نصاً ثم يجب على عدد من الأسئلة التي يستطيع من خلالها التعرف على مدى فهم المتعلم للنص، ومعرفة مدى تحقيق الأهداف المنشودة من العملية التعليمية. فالمتعلم يستخدم في عملية الفهم عضوين هما: الجهاز البصري والدماغ. فمعرفة طريقة عمل هذين العضوين تمكننا من إتباع طريقة مثل عند التواصل بصفة عامة و بالتالي نتوصل إلى فهم محتوى الرسالة وفق مكتسبات قبلية ومعرفة جيدة بحيط الرسالة حتى نفهمها بشكل حسن.

ومراعاة الفصل والوصل في السياق:

يعدّ (الفصل و الوصل) من مظاهر انساق النصّ و انسجامه. وهي ظاهرة ذات إمكانات أسلوبية كبيرة لاعتمادها على الأدوات الرابطة التي يطلق عليها (حروف المعاني). والتي تتجاوز بها البلاغيون ما تؤدّيه من وظيفة نحوية إلى أمور وراء ذلك تتصل بالمقام والسياق. وذلك من خلال قدرتها (الظاهرة) على الربط بين الجمل والمفردات، ولم يقتصر الأمر على حروف العطف وحدها، بل إنّ ابن الأثير والعلوي قد مدّا هذا المبحث إلى الحروف الجارّة باعتبار قدرتها على وصل الكلام وأنّها لها معاني تخرج بها عن عملها النحوي، وأنّ هذه المعاني لا تكتسب وجودها من الدلالة المعجمية وإنّما من السياق الوظيفي؛ فمعنى هذه الحروف هي وظيفتها في آن واحد، ومن هنا كانت عملية العدول بين هذه الأحرف ذات تأثير بالغ في الدلالة، وكذلك عملية التناوب بينها كما في العطف الوارد في قوله تعالى { إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ [{التوبة : 60} عدل عن اللام إلى (في) في الآيات الثلاثة الأخيرة (للايذان بأنهم أرسخ في استحقاق التصدّق عليهم لمن سبق ذكره

باللام، لأنّ (في) للوعاء فنّه على أنّهم أحقّاء بأن توضع فيهم الصدقات كما يوضع الشيء في الوعاء⁵⁸، وأن يجعلوا مظنة لها.

المحاضرة 8: قوالب تعبيرية شفوية

مهارات العرض والإلقاء المعتمدة على تقديم الأفكار للآخرين تعتبر من أهمّ المهارات لنجاح الفرد عند التواصل حياته الاجتماعية والوظيفية ، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان ، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدّث إليه مباشرةً ومناقشته ، وهو أمر يحتاج إلى درجة عالية من الثقة بالنفس ، لذلك فإنه من المهم التركيز على تعليم الدارس فن الخطابة ومهارة التقديم والعرض حتى يتقنها بحيث تصبح جزء لا يتجزأ من شخصيته .

يعرّف العرض على أنه " تقنية ذات أهمية في تقديم معلومات منظمة ومببلة ... وهو قابل لأن يتلاءم بسهولة مع الوسائل البيداغوجية المتنوعة مثل : الوسائل السمعية - البصرية، كما يعتبر أنجح تقنية للتعامل مع الحضور الكبير، ويمكن أن يعوض الوثائق المكتوبة"، فالعرض هو إنتاج شفهي يتطلب دعماً مكتوباً.

مهارات العرض الفعّال⁵⁹:

-المهارات الفنية : وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء

⁵⁸-ابن الأثير، المثل السائر في أدب الكاتب والشاعر، تح: محي الدين عبد الحميد، ج2، ص241.

⁵⁹- ينظر: منتدى/ مجموعة من الخبراء، مهارات العرض والتقديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص15.

العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية وغيرها. باعتبار العرض هو فن الإلقاء والتواصل مع الغير بالتأثير فيهم .

-المهارات السلوكية : وهي المهارة المتعلقة بالأساليب التي يتبعها المتحدث أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه بما يؤثر إيجاباً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة ⁶⁰ والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية كالإبتسامات والمليل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور .

-مهارات لفت الانتباه : وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال إضفاء عنصر الإثارة والتشويق.

ضوابط العرض الفعال : تخص جميع الأطراف المشاركة فيه وهي :

1- الجمهور : - مطالب بالتفاعل مع العارض بشكل إيجابي.

- تفادي المستفسر الخروج عن موضوع البحث.

- يجب أن يكون سؤاله مركزاً وواضحاً

- يجب أن يتحلى السائل بالأدب أثناء تساؤله واستفساره.

2-العارض: - حسن اختيار مادة العرض ⁶¹ باعتماد المراجع والمصادر والتأكد من صحتها والإلمام الجيد بها.

- التزام الهدوء والتركيز أثناء الإلقاء والإجابة.

⁶⁰ - عبد المجيد عيساني , نظريات التعلم وتطبيقاتها في علوم اللغة , دار الكتاب الحديث , القاهرة , ط1, 2011 ص 118.

⁶¹ - ينظر: منتدى/ مجموعة من الخبراء، مهارات العرض والتقديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص29.

- الاحتفاظ ما أمكن بانتباه الجمهور وذلك باعتماد الأساليب المشوقة والتي لا تشعر المستمعين بالملل.

- اعتماد ما أمكن الوسائل التكنولوجية الحديثة في العرض لضمان شد إنتباه الجمهور خاصة البصرية منها.

* وجودة الإلقاء مرتبطة بالحكم على قدرة صاحبها في التأثير.

أهمية مهارة العرض :-

- تنمي العلاقات الاجتماعية، وتمنح مكانة لصاحبها بين أفراد مجتمعه
-تفتح آفاقا جديدة في مجال التخصص.
-تنمي الثقة بالنفس.

صفات العرض الفعال:

أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم بأسلوب مميز وحضور قوي.
الاستعداد التام⁶² للعرض.

أن يكون مبنياً على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات .

أن يكون ضمن اهتمامات الجمهور .

أن يكون منظماً مصحوباً بجو من المرح والمتعة .

أن يسير بشكل منهجي ومتناسق .

⁶² - ينظر: منتدى/ مجموعة من الخبراء، مهارات العرض والتقديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص25.

يجب على تساؤلات الجمهور .

وظيفة مهارة الإلقاء والعرض :

- تطوير الصوت البشري من ناحية القوة والإيصال ومن ناحية الطبقات الصوتية المختلفة وتوسيع المدعى الصوتي.

- تطوير التلفظ من ناحية الوضوح ومن ناحية سرعة الكلام.

- تطوير الإحساس بالكلام من أجل خلق جسر عاطفي بين الملقى والمتلقي ونقل تلك المشاعر إليه.

- تطوير شخصية المتكلم من ناحية الأداء الصوتي⁶³ وتناسب أسلوب الإلقاء مع حالة المتلقي.

- تنمية الثقة بالنفس التي تترسخ بتكرار عملية العرض.

خطوات إنجاز العرض:

1- التخطيط : التخطيط هو التحديد المسبق للأهداف ومسار العرض الذي يتعين اتخاذه لتحقيق الأهداف المحددة بفعالية وكفاءة⁶⁴، إنه عملية فكرية تهتم بتحديد ما يجب القيام به مسبقاً، وكيف يتم القيام به ومتى يتم القيام به، ومن سيفعله؛ فالتخطيط هو الوظيفة الأساسية لكل عمل، فهو يركز على مسارات العرض ، ويحدد الأهداف التي يجب تحقيقها من العرض؛ فالتخطيط ينطوي على العديد من الأنشطة مثل التحليل واتخاذ قرار وهو يسبق الفترة الفعلية للعرض ويتم فيه إنجاز مخطط عام للعرض، ومع نهاية التخطيط تستطيع أن تجيب عن الأسئلة التالية:

⁶³ - ينظر : عبد الله ربيع، الملاح الأدائية عند الجاحظ في البيان والتبيين، القاهرة، ص 19

⁶⁴ - محمد متولي غنيمه، التخطيط التربوي، دار المسيرة، ط 1، 2005م، ص 89-90-91.

- ما الهدف من العرض ؟ هل الهدف واضح ؟ على من سيعرض (الجمهور أو الفئة المستهدفة) ؟ المدة المحددة للعرض ؟

- قوة المحتوى : ماذا سأستفيد من هذا العرض ؟

- إذا كانت الإجابة واضحة فالعرض سيكون فعالا وناجحا، وإذا كان دون مغزى فيخرج الحضور مشوشون.

- التمرن الصوتي⁶⁵ على العرض،

2- البداية : وتبدأ بالاستعداد الذهني وذلك بـ :

- التخلص من الخوف أمام الجمهور والوقفة الصحيحة مع أخذ نفس عميق قبل العرض
للتخلص من القلق، والمشي قبل التقديم ثم التعريف بالنفس.

- تكوين روابط ودية مع الحضور قبل العرض.

- إثارة الموضوع بطرح أسئلة على الجمهور، وإشراكهم في العرض يساعد كثيرا في تحويل العرض إلى مناقشة جماعية لا من طرف واحد.

- التحضير بشكل جيد حيث يكون نظرك دائما للجمهور والاكتفاء بالنظر للعرض لمعرفة النقاط الموائية.

3- تقديم العرض : ويتمثل في عرض المحتوى المستهدف بتوخي عدة أمور :

- تقسيم الموضوع إلى محاور رئيسية وثانوية في شكل نقاط.

- يتسم المحتوى بالتسلسل المنطقي في عرض الأفكار.

⁶⁵ - محمد حسن جبل، أصوات اللغة العربية، القاهرة 1982، ص8.

- استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة السمعية البصرية لجذب إنتباه المستمعين طوال الوقت دون ملل.

- استخدام المخططات الهيكلية والرسوم البيانية أثناء الشرح.

- الاستشهاد على الموضوع ما أمكن من أمثلة وشواهد متعدد.

- استخدام لغة الجسد المناسبة للموضوع لتحسين مهارات العرض.

4- الخاتمة :

تقديم استنتاج كلي مع ضرورة ارتجال المقدمة والخاتمة والاستنتاج ما أمكن، حيث يقوم العارض بتخليص عرضه في شكل رؤوس أقلام لترسيخها وتسهيل حفظها.

5- تقديم العرض :

بعد إنهاء مدة العرض، تظهر مدى فاعليته من عدمها بفتح النقاش وردود أفعال المستمعين، وكثرة النقاش تدل على فاعلية العرض من حيث المحتوى ومن حيث طريقة عرضه.

مهارة الإلقاء:

الإلقاء هو مجموعة من الكلمات المنثورة، التي يخاطب بها المتكلم جمعاً من المستمعين؛ بهدف إقناعهم والتأثير فيهم، وقال العلماء: هو فن مشافهة الجمهور لمحاولة استمالتهم و التأثير عليهم، وأما المقصود من قولهم فن⁶⁶: فهو علم قائم على مجموعة من القواعد، والأصول، والأساليب، والمفاهيم، فلا بدّ للشخص من تعلّمها، وممارستها، والتعود عليها، والمشافهة تعني: أنّ فنّ الإلقاء يُوجّه إلى المستمعين مباشرةً بدون واسطة، فالأصل فيه ارتجال

⁶⁶ - عبد الوارث عسر، فن الإلقاء، الهيئة المصرية العامة للكتاب 2007، ص5.

الشخص مع الإعداد المسبق، وأما التأثير، والاستمالة الموجود في هذا التعريف، فيُقصد به الإقناع الذي هو الهدف من العرض⁶⁷، فعلى العارض أن يكون قادراً على استمالة الأشخاص، ومعرفة كيفية توجيه عواطفهم، والتأثير بمشاعرهم، وهذا أساس مهم من أسس فنّ الإلقاء، مهارات متعلقة بالإلقاء وجب على العارض عن يتمتع بها منها معرفة الجمهور- الهدف من العرض- أن يكون طبيعياً - واثقاً من نفسه - تعابير الوجه تلعب دوراً مهماً في الإلقاء ووضعيات الوقوف والجلوس والإيماءات من المهارات التي لا بد منها لنا عودة لشرحها بالتفصيل في المحاضرة العاشرة.

الدقة في طرح الفكرة:

إن تفكير عند أي إنسان متعلم يعمل على عرض الفكرة بطريقة واضحة ودقيقة تخلو من أي أخطاء أو تحريفات، حيث إنه من الممكن أن يتم عرض الفكرة بوضوح ولكن بصورة غير دقيقة مما يجعل الفكرة تناقض معايير التفكير الناقض، ويتم وصف الفكرة على أنها دقيقة عندما يقوم الشخص بوصف أحداث أو أشياء يمثلها بطريقة تتطابق مع الواقع وفق معايير معينة منها

1- معيار صلة الفكرة بموضوع العرض:

العارض يهتم بمسألة عرض فكرة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسؤال والنقاش الذي يتم طرحه، فعلى سبيل المثال لا الحصر، إن كان الطلاب لديهم اعتقاد بأن مجهودهم المبذول في الفترة التدريبية يرتبط بشكل وثيق بالنتائج النهائية التي سوف يحصلون عليها، ولكن في الحقيقة إن هذا الجهد لا يقيس جودة التعلم التي يحصلون عليها في تلك الدورة.

⁶⁷ - عبد الوارث عسر، فن الإلقاء، الهيئة المصرية العامة للكتاب 2007، ص 5-6.

كذلك فإن التفكير قد يبتعد في بعض الأحيان عن العرض أو القضية أو الفكرة المطروحة، ولهذا نجد أنه من المهم للغاية أن يقوم التفكير بالأخذ في اعتباره بكافة أبعاد المعلومات والمفاهيم التي يتم عرضها، وكل القضايا التي ترتبط بالعرض محل الطرح، ومن ثم يبدأ العقل في تقييمها بالكامل.

2- معيار عمق الفكرة:

إن تفكير العرض يركز على فكرة العمق في موضوع العرض، حيث إنه يأخذ في اعتباره جميع التعقيدات التي تكمن في الموقف أو المشكلة، فعلى سبيل المثال لا تكفي كلمة "لا" وحسب في منع الأطفال أو المراهقين من القيام بسلوك غير مرغوب فيه، بل يجب أن يتم تقدير التعقيدات الصحية والحقيقة الكامنة في نفس المشكلة ومحاولة حلها بطريقة عميقة.

3- معيار المنطق:

يعتبر المنطق من أهم المعايير في التفكير، حيث إنه من المهم على الشخص أن يقوم بعرض كل أفكاره بطريقة منطقية وواضحة ومتسقة ومتكاملة مع الحرص على أن يبتعد عن التضارب أو التناقض في الأفكار، وهذا من خلال القيام بترتيب الأفكار⁶⁸ والعمل على الربط فيما بينها بطريقة تتيح بكل فكرة أن تدعم الأفكار الأخرى بصورة تفاعلية تبادلية، والإبتعاد عن كل ما هو غامض ومبهم وغير مفهوم وغبي واقعي حتى يكسب ثقة متابعيه.

⁶⁸ - ⁶⁸ - تشارلز فيليبس، التفكير المنطقي، مكتبة جرير، ط1، 2015م، ص08.

التفكير المنطقي بأنه قدرة الشخص على التفكير بأسلوب منظم وتأسيس الأفكار بناءً على حقائق ودلائل ملموسة ومعالجة هذه الحقائق بأسلوب منطقي ومنهجي سليم، ويعني ذلك إعمال العقل في عملية التفكير للوصول إلى حلول للمشكلات، ويعتمد التفكير المنطقي على التحليل الدقيق للمعلومات والبيانات ومقارنة جميع الاختيارات المتاحة للوصول إلى الاختيار الأفضل من بينها والوصول إلى القرار الصحيح، ويشار إلى أن التفكير المنطقي لا يضع في الحسبان المشاعر والأحاسيس⁶⁹ ويتميز بخصائص نذكر منها:

- اهتمامه بالتفاصيل الدقيقة.

- يتميز بتسلسل الأفكار حسب الموضوع المطروح.

- الابتعاد عن العواطف .

- يساعد على اتخاذ أفضل القرارات.

هي معايير وجب على العارض التحلي بها أثناء الإلقاء ويتعد عن بعض المعوقات التي ستقص من قيمة العرض ومن أبرزها التعصب، والتحيز الشخصي، والخوف، والتمركز الأناني حول الذات، والرغبة في إثبات الأفضلية لا إثبات الحقيقة.

⁶⁹ - تشارلز فيليبس، التفكير المنطقي، مكتبة جرير، ط1، 2015م، ص09.

المحاضرة 9: الحوار: مواصفات الحوار الهادف

الحوار فن من الفنون اللغوية الذي تتجسد فيه مهارات اللغة العربية، الاستماع والكلام، والقراءة، والكتابة، كونه وسيلة لتنمية المهارات التواصلية والقدرة على إنتاج نص متكامل صرفيا ونحويا وبلاغيا، فهو يمثل ضربا من التواصل الشفهي اليومي، ومتطلبات الحياة اليومية تدفع الإنسان إلى المشاركة وإتقان فن الحوار.

مفهوم الحوار:

لغة: من الفعل: حاور، أي جاوبه وراجع كلامه، فالحوار الرجوع ، والمحاورة المحورة المحورة: الجواب كالتصوير والحوار وتحاوروا: تراجعوا الكلام بينهم ⁷⁰ ونقول حوار الدقيق أو الثوب: بيضه، وتحاوروا: تراجعوا الكلام بينهم، والحوار: حديث يجري بين شخصين أو أكثر ⁷¹.

اصطلاحا:

هو المعنى اللغوي السابق نفسه، فهو بذلك مراجعة للكلام بين طرفين أو أكثر دون وجود خصومة بينهم بالضرورة ، ويقع في الجهة المقابلة للحوار مفهوم الجدل: وهو: (إظهار المتنازعين مقتضى نظرتهم على التدافع والتنافي بالعبارة أو ما يقوم مقامهما من الإشارة والدلالة). ويفرق العلماء بين الحوار والجدل حيث إن الجدل مظنة التعصب والإصرار على نصرته الرأي بالحق وبالباطل والتعسف في إيراد الشبهة والظنون حول الحق إذا برز من الاتجاه الآخر." وهو لفظ عام يشمل صورا عديدة منها المناظرة والمجادلة.

⁷⁰ - ، الفيروز آبادي، القاموس المحيط ، ، تح: أنس محمد الشامي وزكريا جابر أحمد، دار الحديث القاهرة -

2008م، ص/419 420

⁷¹ - مجمع اللغة العربية المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، جمهورية مصر العربية ، ط، 04 سنة 2005م، ص

205.

مصطلحات مشتقة للحوار:

- الحوار: يروم إقناع طرف لآخر بقضية معينة أو فعل ما والأصل فيه الاختلاف.
- المحاورة: لا يشترط فيها الإقناع، ولا تنبني بالضرورة على الاختلاف مثل: المحاورات اليومية.
- المشاورة: إذا كان الطرف الثاني متعاوناً يصبح الحوار مشاورة.
- المناظرة: إذا كان الحوار منازعاً تصبح مناظرة: وهي محاورة جدلية بين طرفين آراءهما متضادة حول قضية معينة.
- المقابلة: وتتميز عن الحوار والمحادثة من حيث القيمة الرمزية للأطراف المشاركة فيكون في المحاورة والحوار تساو وتكافؤ بين الأطراف، أما في المقابلة فالمستوجب يتمتع بقيمته معنوية رمزية تجعله متحكماً في سير المقابلة.
- الجدل (المجادلة): أشد من المناظرة وهو شدة الخصومة.
- المحادثة: ويستعملها الأطباء والقضاة والأطباء العقليون وهي تبادل الآراء حول الوقائع.

أسلوب الحوار الناجح: للحوار أساليب متعددة واختلاف المحاورين ومستوياتهم⁷² تلعب

دوراً فيوجد شروط لنجاح الحوار منها:

- الابتعاد عن الجدل وسلامة القلب من الكراهية.
- استخدام ألفاظ مختارة تتوافق والموضوع، ولغة لطيفة ومتناسقة

⁷² - محمد المغامسي، الحوار، آدابه وتطبيقاته في التربية الإسلامية، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الرياض

-احترام رأي الآخر ، والابتعاد عن التوتر والعصبية، والتعصب للرأي.

-الثقة بالنفس ، والإيمان بموضوع العرض.

-محاولة إيصال الأفكار بكلام مفيد وأسلوب راق وواضح.

-الثبات على مبدأ الحوار مع فهم الطرف الآخر.

أهمية الحوار في العملية التواصلية:

مصطلح الاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر عن طريق وسائل الاتصال المختلفة مثل الإشارة والكلام والقراءة والكتابة والمراسلة، فإن الحوار يدل على تفاعل لفظي بالدرجة الأولى وغير لفظي بدرجة أقل، في إطار التواصل وتبادل المعرفة والخبرات بين المتحاورين توخياً للوصول إلى نتيجة معينة.. كما يتميز الحوار بمحدودية الوقت المتاح للتفكير وتحيص الأفكار وطرحها، عكس ما هو عليه الحال في المراسلة مثلاً. الأمر الذي يجعله يتميز بخصوصية معينة بين باقي أنماط الاتصال. فلا يكفي الأديب أن يكون بارعاً في كتابة الرسائل ليكون حكماً محاوراً بارعاً . وباتت تنمية مهارة الحوار بحد ذاتها ضرورة لا غنى عنها .

الهدف الأسمى من الحوار هو إنشاء نقطة تواصل جيدة بين الأفراد، وإدارة الاختلاف وتوجيهه بطريقة جيدة، وبالتالي فهو وسيلة للوصول إلى الذكاء والقوة المنسقة لمجموعة من الناس، عوضاً عن تفرقهم، وهو وسيلة جيدة لإنشاء الأفكار، والآراء، والمشاعر، والاستماع إليها، وتحسين العاقلات والصلات بين الناس على اختلافهم، وتسهيل تعرفهم على بعضهم البعض واستفادتهم من بعضهم البعض أيضاً، فبدون الحوار سيواجه الناس

صعوبة في بناء الدوائر الاجتماعية، أو بدء أعمالهم التجارية، أو تطوير حياتهم.
أسس الحوار: للحوار ثلاث أسس هي:

-الفكر

-مهارة الحديث

-الإنصات

الأسس الثلاث هي متداخلة ومتكاملة فكلما كان الإنسان على درجة عالية من الفكر والثقافة نراه أجاد الإنصات واحترم المتكلم وتحلى بآداب ومهارة الحديث وكلما كان منسوب الفكر والثقافة منخفض في تركيبة عقله سلاحظ ارتفاع صوته في الصراخ واحترافه الدائم لفن المقاطعة والجدل.

1-الفكر:

الفكر مجموعة كبيرة من العمليات الذهنية والعقلية التي يقوم بها العقل البشري، والتي تجعله قادراً على تكوين شكلاً مميزاً للعالم الذي يعيش فيه الإنسان، وبناءً على ذلك يصبح عالماً به، وقادراً على التعامل معه بفاعلية أكبر، وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف والخطط والرغبات المراد تحقيقها، كما ويتم تعريفه على أنه الطريقة التي تتحرك بها نفس الإنسان بين المجالات المختلفة للواقع وكل ما هو منطقي ومعقول للعقل البشري، وذلك من أجل التأمل والكشف عن المعقول، ويمكن تعريفه على أنه مجموعة من الأعمال التي يقوم بها العقل في المعرفة من أجل الكشف عن المجهول، ويعرف أيضاً بأنه العملية التي يتم بها نقل الحقيقة إلى الدماغ من خلال استخدام الحواس المختلفة⁷³، والعمل على

⁷³ - صبري نعمان ، مفهوم العلم في الفكر الاسلامي، www.iasj.net، أطلع عليه بتاريخ 2014/6/14

ربطها بالمعلومات السابقة من أجل تفسيره أو إصدار حكم عليه، ويوجد التفكير السطحي والعميق، ويقوم على أركان هي:

الواقع: الواقع هو الوحيد الذي ممكن لأيّ إنسان أن يكون قادراً على التفكير به، فلا يمكنه التفكير في غير الواقع، وبمعنى آخر هو لا يستطيع التفكير في لا شيء.

الحسّ: الحسّ عبارة عن الحواس الخمسة، السمع، والبصر، والشم، والذوق، واللمس، بحيث تعمل على نقل الواقع بطريقة معينة إلى الدماغ.

الدماغ: الإنسان العاقل والسليم هو الوحيد القادر على ربط الأمور ببعضها البعض، والتواصل مع الآخرين ومع الحقائق.

المعلومات السابقة: هو كل ما سبق للحواس أن نقلته إلى الدماغ، واختزنه الدماغ، وهذا يمثّل كل صور الوقائع باختلافاتها، حيث عملت الحواس على نقلها من قبل.

2- مهارة الحديث:

اللغة هي الوسيلة الرئيسية للتواصل بين البشر، سواء كانت منطوقة أو مكتوبة، ولكلا النوعين قدراتهم الخاصة، والتواصل الشفوي من أكثر أنواع الاتصال انتشاراً واستخداماً بين الناس. الاستماع إليه له أهمية كبيرة في حياته⁷⁴، حيث يمكنك التعبير عن احتياجاتك وفهمه والتواصل معه بشكل بناء. التحدث هو فن يتعامل مع العقل والعاطفة ويركز أكثر على العاطفة، رغبة المتحدث في إقناع الطرف الآخر والتأثير فيه⁷⁵، ولتنمية مهارة التحدث وجب إتباع أساليب منها:

⁷⁴- ليلي شحور، فن التواصل والإقناع الدار العربية للعلوم بيروت لبنان، ط1، 2009، ج1، صفحة 170 - 172

⁷⁵- علي أحمد مذكور، تدريس فنون اللغة العربية، دار الفكر العربي، مصر، 2006 م ص: 125.

-يؤمن بما يقول ويعطي قدوة للمستمعين فلا يسألهم عما لا يفعله بل يجب أن يكون أول من ينفذه.

-وعي الفرد بآراء الناس المختلفة ، ويتجلى ذلك في أشياء كثيرة ، مثل الحالة المزاجية والأشكال والألوان ، وهي تختلف من شخص لآخر ، والعقل السليم لا يجد أي خلاف. رأيك. إشارة. العدو ، أو الخصم ، ولكن قبول رأي مختلف ، يساعد في إظهار الحقيقة ، حتى لو كانت من الجانب الآخر.

-التقليل من الكلام حتى لا يحتكر الكلام لنفسه فقط ، وعليه أن ينتبه للوقت أثناء الخطاب ولا يطيله حتى لا يمل المستمعون من حديثه.

-استخدام الأمثلة ، يوضح المثال الجيد والملائم الفكرة المرغوبة ، ويقنع الآخرين ، ويبقى راسخاً في ذهن المستمع.

-البحث عن نقاط تساعد إيجاد أرضية مشتركة بين المتحدث والطرف الآخر على قبول كلمات المتحدث ويجعل الطرف الآخر يشعر وكأنه يمتلك الفكرة.

-المعرفة ، يجب أن يكون المتحدث على دراية بالموضوع الذي يتحدث عنه.

-التحضير الجيد يجب على المتحدث الذي يتحدث عن موضوع مهم أمام مجموعة من الناس الحضور وإعداد الموضوع مسبقاً ؛ من أجل أن تكون أكثر استنارة في نقل المعلومات للآخرين.

-المتحدث لديه مفردات كبيرة تساعد على التعبير عن المعنى المطلوب.

- حدد هدفاً واضحاً في المحادثة ، مثل توصيل معلومات جديدة. محادثة بلا هدف ، أو مبنية على سوء نية ، وتفتقر إلى روح التأثير والإقناع ، لذلك يجب أن يجذب الموضوع انتباه واهتمام المستمعين⁷⁶.

- الثقة بالنفس يجب أن يتمتع المتحدث الماهر بالثقة بالنفس ، للوصول إلى قلوب وعقول مستمعيه ، وبالتالي تحقيق الأهداف التي يسعى إليها.

- الصدق من أهم الأخلاق التي يجب على المتحدث تطويرها ، لذلك يسعى إلى الصدق والنزاهة عند إيصال المعلومات الصحيحة للمستمع ، ويتحرى الصدق في العواطف والمشاعر التي يعبر عنها للآخرين.

- مراعاة مكانة المستمع واختيار الموضوع والصياغة المناسبة للمستمع مع مراعاة قول "تحدث للناس حسب عقولهم".

- استمع جيداً ، تماماً كما يجب على المتحدث إتقان فن التحدث والقراءة ، يجب عليه أيضاً إتقان فن الاستماع إلى الآخرين ومداخلاتهم من أجل كسب ثقتهم وسماعهم يتحدثون.

3- الإنصات والاستماع:

تتدرج مستويات حاسة السمع ما بين وجودها كأحد الحواس الخمس وما بين اشتراك القلب والعقل مع هذه الحاسة. ما بين السماع ثم الاستماع ثم الإنصات فالإصغاء.

⁷⁶- أحمد العبد أبو السعيد وزهير عابد، مهارات الاتصال وفق التعامل مع الآخرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط2014، م1 ص181.

السمع هو عملية استقبال الأذن للأصوات بدون انتباه وهي الوظيفة العضوية للأذن كاستقبال صوت خارج الغرفة أو مرور سيارة أو حديث بعيد دون انتباه .لتنقل العملية لمستوى أعلى وهو الاستماع وهو تلقي الأذن للأصوات مع الانتباه بغرض فهمها والتفاعل معها⁷⁷.ليأتي بعدها الإنصات: وهو الاستماع مع التركيز واستخدام العقل لتحليل الكلام وتحضير رد عليه فور الانتهاء مع عدم المقاطعة أثناء حديث الطرف الآخر، وللإنصات أسس لا بد منها في الحوار وهي:

-الإنصات الجيد، وهو الاستماع، مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث، ولغة الجسم التي يبدئها، أي أن ترى العالم بعينه! بعيداً عن قيمك ورؤيتك أنت، ودون إطلاق أحكام عليه .

-عدم المقاطعة فقطاطعة المتحدث ممكن أن تؤدي إلى فهم مغلو ط بسبب عدم استكمال المحاور لكلامه وفكرته مما يجعلها فكرة مجتزئة .

-الفهم الجيد وتحديد ما إذا المتحدث يتكلم حقائق أم مشاعر أم معلومات أم تحليلات أم انطباعات أو نقل واقتباس

-عدم سؤال المتحدث:لأنها تدل على عدم الانتباه والإنصات من طرفك .
-التركيز على لغة الجسد ونبرة الصوت للمتكم.

فدور الحوار في اللغة هو تفاعل الأفراد بين بعضهم البعض عبر الحديث والاستماع والتواصل⁷⁸. ومن خلال الحوار، يمكن للأفراد تبادل الأفكار والآراء والمعلومات

⁷⁷ - نيدو كوين، كيف تصبح متواصلاً جيداً، مكتبة جرير السعودية، ط1، 2011م، ج1، ص ص125.

⁷⁸ - محمد العمري، دائرة الحوار ومزالق العنف، إفريقيا الشرق، 2002م، ص 09

والتواصل بطريقة فعالة وإيجابية. وبالتالي، يساعد على تطوير المفردات والتحدث بطلاقة، وكذلك يساعد على الفهم، فيقابل .

عناصر الحوار:

أ - تحديد موضوع الحوار: تتعدد مواضيع الحوار الخاصة التي يكثر حولها الإختلاف في الرأي.

- تحديد مناسبة الحوار إن أمكن.

ب - تحديد المتحاورين: الإشارة إليهما بإسم أو إشارة

- يستحسن تحديد العلاقة القائمة بين المتحاورين لما لها من أهمية.

ج - إعداد التصميم: بعد تحديد عناصر الحوار ينبغي وضع تصميم ينظمها ويرتبها (مقدمة، عرض، خاتمة).

- المقدمة : وتتضمن مناسبة الحوار وكيفية استهلال الحديث بينهما.

- العرض: عرض كلام المتحاورين بالتناوب.

- الخاتمة: إنهاء الحوار حتى الأخير كي لا يبقى مبتورا.

حسن الاستماع:

الاستماع عملية عقلية تتطلب جهداً يبذله المستمع في متابعة المتكلم، وفهم معنى ما يقوله واختزان أفكاره واسترجاعها إذا لزم الأمر وإجراء عمليات ربط بين الأفكار المتعددة يساعدك الاستماع الجيد وحسن الإصغاء على رؤية الآخر بوضوح وفهمه. يزيد الاستماع من تفهمك ويوسع قدرتك على التعاطف ويزيد اندماجك مع العالم الخارجي، لأنه يساعد

في تحسين مهاراتك في التواصل. تزيد مهارات الاستماع والإصغاء كذلك من قدرتك على فهم مواقف الآخرين ومعرفة الردود المناسبة للموقف والأخرى التي يُفضل تجنبها. قد يبدو حسن الاستماع (والإقرار) أمراً بسيطاً، لكن تطبيقه ببراعة - خاصةً وقت الاختلاف - يتطلب جهداً صادقاً والكثير من الممارسة. إذا أردت معرفة كيفية اكتساب مهارة حُسن الاستماع الذي يحتوي على مهارات هي:

- مهارة الفهم ودقته.

- مهارة الاستيعاب.

- مهارة التذكر.

- مهارة التدقيق والنقد.

تقبل الرأي الآخر:

تنوع الطرائق التي يتم بها التواصل ، ويأتي الحوار في مقدمتها، حيث يحدث نوع من الانسجام الفكري، مبني على الاحترام المتبادل بين الطرفين عبر المناقشة والحوار، غيابه يؤدي إلى خصومات وتعصب، أساس تقبل الرأي الآخر هو الاحترام الذي يقوم على أسس هي:

- الصمت، وتقبل الرأي الآخر، وذلك في حالة أن يكون الرأي الآخر مخالفاً وبعيداً كل البعد عن الرأي أو المبادئ الشخصية، فالصمت⁷⁹ في هذه الحالة لا يعني قبول الأفكار المطروحة، ولكنه اختصاراً للشر، وابتعاداً عن نقاش غير مجدٍ، ولكن يشار إلى أنه في حالة كان هناك سبب يقتضي نصح الطرف الآخر، أو تغيير أفكاره فلا بد من قولها، ولكن بطريقة محترمة دون إهانات.

⁷⁹ - ينظر: يوسف رحامي، الصمت معطى تداولياً ونسقاً خفياً في الخطاب بمجلة العمدة في اللسانيات وتحليل الخطاب، العدد 3، 2018م، ص 81.

- التعبير عن الرأي الشخصي عندما يقوم الطرف الآخر بطلب ذلك، إذ إن التدخل في نقاش وإبداء رأيٍ معارضٍ فيه دون أي سبب يعتبر من قلة الذوق، كما أنه سيؤدي إلى خلق المشاكل والتسبب في توتر الجو، ولكن في حالة الحاجة إلى التعبير عن أي فكرة أو رأي يجب استئذان المحاورين والتكلم بأدبٍ ودون إساءة.

- إتباع الأسلوب اللبق، واستخدام عبارة: "أنا أوافقك في الرأي، ولكن ، ومن ثم القيام بطرح الرأي الشخصي، فهذا الأسلوب من شأنه أن يبني حبلاً من المودة والاحترام المتبادل بين طرفي النقاش، وسيساعد على تقبل الرأي الآخر بكل سهولة ويسر .

المحاضرة 10: الإلقاء

تحقيق التواصل بشكل سليم، يستخر المتكلم مهارات اللغة الأساسية من استماع وتحدث وقراءة كتابة وإنصات. ومهارة الاستماع هي إدخال وتخزين وتحليل للمعطيات اللغوية، ومهارة التحدث هي إخراج مما يوجب على المتحدث مراعاة جملة من القواعد تعين على تحقيق التواصل الفعّال، وتمكن المتحدث من اللغة في العملية التواصلية ليس فقط بالتراكيب والأساليب السليمة بل التدريب على قواعدها ومستوياتها من أصوات ومفردات وتراكيب وأسلوب ككل متكامل لتحقيق التواصل الفعّال، ومن بين المجالات التي تتطلب هذا التكل والقدرة التامة على التواصل الإلقاء.

مفهوم الإلقاء:

يُعرف فن الإلقاء بأنه عبارة عن نمط الكلام أو الكتابة، حيث يعتمد على اختيار جيد للكلمات ويشار إلى أنّ الكلمات تعدّ أساس اللغة، وبالتالي فإنّ عملية اختيار الكلمات هي جزء مهم للتواصل الفعال، ولذا من المهم اختيار الكلمات بعناية ومعرفة وقت قولها، إذ إنّ الاختيار المناسب للكلمات والإلقاء يساعد الكاتب على خلق تواصل جيد، فن الإلقاء هو: "فن النطق بالكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه"⁸⁰ أما وضوح اللفظ فيكون بصحة مخارج الحروف وسلامتها⁸¹، وأما توضيح المعنى فيكون بإرفاق الأصوات بالطبقات والنغمات المناسبة لمعانيها لتبدو واضحة، جميلة الوقع على آذان السامعين.

إذن فهو علم وفن استخدام الكلمة استخداماً مؤثراً، للتعبير عما يختلج في النفس باللسان وبالحركة وبالإشارة مجتمعة في وقت واحد، بهدف الإفهام والتأثير، فقد يغير رأياً أو اتجاهها وقد يحیی همة ويعلی نخوة أو يرفع طموحاً أو يدفع حماسة، كما له تأثير في ذات الملقى نفسه من صقل لشخصيته وتأكيد ثقته بنفسه.

نشأة فن الإلقاء:

عرف فن الإلقاء منذ القديم عند العرب، فقد ظهر في العصر الجاهلي ويمثله في الخطابة والشعر حيث كانوا يلقون خطبهم وينشدون أشعارهم في الأسواق كسوق عكاظ وفي مجالس الحكام والشيخوعند مجيء الإسلام تطور هذا الفن من خلال محاولة تلاوة القرآن الكريم وتجويده على أحسن وجه، وتطورت الخطابة بشكل ملحوظ، حيث يعتمد على إجادة النطق من حيث صحة مخارج الحروف وصفاتها (الجهر والهمس، المد، التفخيم ثقل وخفة التكرار التصغير..⁸² ثم تطور فن الخطابة بعد ظهور الإسلام وإنشاد الشعر.

⁸⁰- عبد الواحد عسر، فن الإلقاء، الهيئة العامة المصرية للكتاب، مصر، 1993م، ص 05.

⁸¹- ابن سنان الخفاجي: سر الفصاحة- شرح: عبد المتعال الصعيدي، نشر حمد علي صبيح وأولاده- القاهرة، ص 99.

⁸²- ينظر: إبراهيم أنيس، الأصوات اللغوية، مطبعة نهضة مصر، 2010م ص 21.

مراحل الإلقاء : ويمر عبر مراحل ثلاثة هي:

أ - الاستعداد والتمهيد :

الاستعداد يعني بكل بساطة درجة تهيؤ الفرد للاستفادة من الخبرات التي توفرها البيئة فالحديث عن الاستعداد للمدرسة على سبيل المثال يعني بما اذا كان الطفل في حالته الراهنة من التطور على درجة كافية من التهيؤ تسمح له بالاستفادة من الخبرات التي تقدمها المدرسة. ومن الجدير بالذكر انه بينما يتركز الاهتمام في النضج على مظاهر البيولوجية الموروثة فان الاستعداد لا يقتصر على هذه المظاهر بل يمتد ليشمل مظاهر أخرى عقلية وجسمية وانفعالية وروحية ويكون عن طريق تعلم اللغة بامتلاك القدرة على صحتها والسيطرة على قواعدها الصرفية ، النحوية، البلاغية بالإضافة إلى ممارستها ممارسة صحيحة في ضوء تلك القواعد بمراعاة النطق السليم والنبر والتنغيم⁸³ المناسب والانفعال الموافق للمعاني.

ب - التدريب :

التدريب من الوسائل الحديثة والفعالة لتحسين والتطور أي مجال من المجالات الحياتية المختلفة، سواء أكان ذلك في المجال الشخصي، الدراسي، المالي، العملي، العائلي، الصحي أو أي مجال آخر. والتدريب اليوم يحتل مكانة مركزية بالعالم كوسيلة هامة وفعالة لتحقيق الأهداف عن طريق تقسيمها لمهام صغيرة. لقد أصبحت صناعة التدريب من الصناعات الثقيلة التي تحتاج إلى مدخلات محددة، ويجب أن تتوافر لهذه المدخلات معايير محددة أيضا من الجودة حتى نستطيع أن نحقق المفهوم الصحيح للتدريب، ونعدل المفاهيم القديمة، وهو أن التدريب ليس مجرد مصروف ولكنه استثمار عالي القيمة.

⁸³ - المرجع السابق ، إبراهيم أنيس، الأصوات اللغوية ص 97.

كما يشير مصطلح التدريب إلى اكتساب المعرفة والمهارة، والكفاءات⁸⁴ نتيجة للتدريس المهني أو المهارات العملية والمعرفة التي تتصل بالكفاءات المفيدة المحددة . فكثرة الممارسة والتدرب على جميع أشكال الإلقاء (شعر، خطابة، كلمة ما ...) تؤدي إلى تجويد الأداء الإلقائي.

ج - الأداء :

الأداء درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات واجبه ووظيفته والعمل والعرض، وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد⁸⁵، ويمثل آخر مرحلة ينفذ فيها الملقى خطابه ويظهر قدرته على الجزالة والاسترسال في الإلقاء ومدى تأثيره في جمهور المتلقين.

مهارات متعلقة بفن الإلقاء:

يعتبر فن الإلقاء هو فن التأثير و الإقناع في الآخرين وتغييرهم، وذلك كونه منطق وفصاحة اللسان وأداة البيان، ولكي يكون الملقى متميزا عليه امتلاك مجموعة من المهارات، منها:

1- الاطلاع و القراءة الواعية العميقة حتى يمكنه فهم كل الأفكار بعمق، وإمكانية استدعاء بعضها أو كلها، وكذلك لتكوين رصيد من الخبرات الحياتية الناتجة عن القراءة، والتي يمكنه تمثيلها لجذب الانتباه، والاستدلال ببعضها.

⁸⁴ - أحمد زكي بدوي. معجم مصطلحات العمل، دار الكتاب المصري، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط 1

1988، ص 366

⁸⁵ - محمد حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 202.

2- الثقافة والخبرة الواسعة في الموضوع الذي يتحدث عنه، حتى يزيد تأثيره وإقناعه.

3- الثقة بالنفس وهي أهم المهارات التي لا بد أن تتوفر في الملقى، لأن بدونها لن يتمكن من الوقوف أمام الجمهور.

4- من المهم أن يتفاعل الملقى مع النص باستخدام لغة الجسد⁸⁶ كلها.

5- احترام جمهور المتلقين فلا يسخر منهم ولا يقدم على فعل حركات منفرة أو غير لائقة.

6- فهم الموضوع قبل بدء الإلقاء، وإذا تعلق بموضوع سياسي أو ديني لا بد من الاستناد على مصادر لا يمكن التشكيك فيها.

7- القدرة على التعبير بوضوح وفق متطلبات الجمهور.

8- الحفظ والاستذكار، والابتعاد عن القلق والتوتر والتحكم في نبرة الصوت، وضبط النفس أمام الجمهور.

9- إدارة الوقت بنظام بفعالية للموازنة بين الخطاب ووقت الإلقاء.

ويتفرع من حيث غرضه وطريقة أدائه إلى فرعين رئيسيين هما: إلقاء إبداعي وإلقاء غير إبداعي، وكل قسم يضم فنونا ومواضيعا مختلفة.

عناصر الإلقاء:

⁸⁶ - ينظر: جريج ويليامز وبات إير، أسرار لغة الجسد، مكتبة جرير، ط 1، 2018، ص 12.

مجالات الإلقاء كثيرة وصعبة الحصر، ومن أبرز الأمثلة عليها: الإلقاء في المناسبات العامة والخاصة والمؤتمرات، بالإضافة إلى البرامج الإذاعية والتلفازية التي تندرج تحت هذا الفن والتي سنتطرق لها لاحقاً، وعناصر الإلقاء⁸⁷ هي:

- الباث: وهو الشخص الملقى الذي يجب أن يكون ملماً بقواعد الإلقاء، وقادراً على مواجهة المستمعين بقدرة كبيرة.

- المستقبل: وهو المستمع، ويجب أن يكون الإلقاء متوافقاً مع عمره ومستواه العلمي والثقافي والعادات والتقاليد وغير ذلك.

- الرسالة: يُقصد بها موضوع الإلقاء والأسلوب المعتمد له، بحيث يجب أن يكون مناسباً للمستمعين ومن ضمن اهتماماتهم.

- القناة: يُقصد بها أساليب الإلقاء والطريقة التي يلقي بها، إذ من الممكن أن يكون إلقاء كالمخاطب أو ضمن حلقة نقاشية.

- الاستجابة: وهي مدى استفادة جمهور المستمعين من موضوع الإلقاء، ومدى تأثرهم به واهتمامهم بموضوعه.

- المؤثرات: وهي المؤثرات الخارجية مثل المكان والإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء من عدمها وغير ذلك.

1- الإلقاء الإبداعي : ويضم :

- إلقاء الشعر :

⁸⁷-فن الإلقاء المؤثر ودلالاته من الكتاب والسنة"، www.saaaid.net...

هو أن تقرأ النصوص الشعرية بشكل جيد؛ أي أن تنطق الكلام من دون أخطاء وبشكل سليم، وفي ذات الوقت أن تمتلك القدرة على إرسال انفعالاتك العاطفية من خلال النص الشعري، وذلك لتوصل الفكرة كاملة غير منقوصة، ويكون ذلك عادة أمام حشد من المتلقين يسمعونها ويتذوقونها من خلال إلقاءك وانفعالاتك فتبقى راسخة في نفوسهم وعقلوهم ويتطلب قدرة إلقاء عالية مقارنة بالأنواع الأخرى، إذ يستلزم إلقاء الشعر تنوع طبقة الصوت ولهجته وفق المعاني المختلفة للأبيات الشعرية⁸⁸ وتساعد الأحاسيس والمشاعر بالتركيز على إظهار موسيقاه من خلال جرس الكلمات على مستوى حروفها ومقاطعها الصوتية، بمراعاة مواطن الوقف⁸⁹ الصحيحة وضرورة التنوع في الإلقاء حتى لا يؤدي إلى الرتابة الصوتية، فكم من كلمة بليغة ضاع أثرها لسوء إلقاءها، وكم من قصيدة متوسطة ارتفع مقدارها بجودة إلقاءها.

- الخطابة :

من أساسيات الخطابة المشافهة، ووجود جمهور مستمع، ولا بد من توفر عنصري الإقناع واستمالة الجمهور؛ فلا بد للخطيب من أن يوضح رأيه للجمهور ويقنعهم⁹⁰ به، كما أن عليه أن يقدم الأدلة والبراهين التي تثبت ما يقوله، أما الاستمالة فيُقصد بها إما تهدئة نفوس السامعين وإما تهيجهم اتجاه ما يُقال، كما يجب على الخطيب أن يمسك بزمام الأمور ويكون قادراً على التصرف بعواطف المستمعين كيف يشاء، وفن الخطابة هو الفعل الذي ينطوي على ممارسة الخطابة بذاتها، وتتكون الخطبة من مقدرة لا بد أن تتوفر على عنصر التشويق لجذب انتباه السامعين، وعرض يتميز بالوحدة الموضوعية، والتسلسل

⁸⁸- مصطفى الديماطي، في فن القراءة والكلام والإلقاء، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط1، 1929م ص 53-54 .

⁸⁹- مصطفى الديماطي، في فن القراءة والكلام والإلقاء ص53.

⁹⁰- أبو هلال العسكري، الصناعتين، تح: محمد البجاوي ومحمد أبو الفضل إبراهيم، المكتبة العصرية، بيروت، ص. 21.

المنطقي، وفي الأخير خاتمة موجزة مكثفة⁹¹، تكون فصيحة جزلة لتؤثر في نفوس المتلقين أما الخطيب فلا بد أن يكون جهوري الصوت، سريع البديهة، دقيقاً في حركاته مراعيًا لمستوى المتلقين.

- الفن القصصي :

كان الفن القصصي قديماً يعتمد على السرد والإلقاء والذي يتطلب التأني في النطق ومراعاة مستوى المستمعين والتقرب من قلوبهم، وحسن تصوير الشخصيات عن طريق الصوت والأداء والحركة. والفن القصصي القصة فن أدبي عالمي قديم جداً، وقد وُجد عند معظم الشعوب والأمم قبل الإسلام، وخصوصاً عند حضارات الروم، والفرس، كما احتوى القرآن الكريم على العديد من قصص الأمم السابقة، بل إنه خاطب العرب بطريقة قصصية ملائمة لميولهم وطبائعهم المعتمدة على حب استماعهم للقصص والأخبار التاريخية والحكايات المختلفة في مجالس السمر والسهر، وتتميز القصص العربية قبل الإسلام بواقعيّتها وخلوها من الخيال والمبالغة في السرد باستثناء قصص الأساطير، ومن مظاهر اهتمام العرب بالقصة حرصهم على جمع ورواية أخبارهم التاريخية وحكاياتهم المتعلقة بحروبهم والحوادث المهمة التي كانت تحدث بين فترة وأخرى.

- التمثيل :

التمثيل هو فن الأداء الذي تُستخدم فيه الحركات، والإيماءات، والتنغيم، بهدف تحقيق شخصية خيالية، حيث إنّ دور الشخصية الذي يتقمّصه الممثل يهدف إلى إيصال نوايا الكاتب، وتداعيات النص، وروح الشخصية، ومشاعرها ، ويحتاج الإلقاء التمثيلي سلامة النطق بإخراج الحروف من مخارجها الصحيحة وتوضيح مقاطع الكلمات بالتقيد

⁹¹- ينظر: الشيخ حسني جمعة العملي - الخطابة - مط: زنگراف الفكر- بيروت، ص74.

بالنبر الصحيح والوقف المناسب وكذا خلق جسر عاطفي بين الممثل والمشاهد، معتمداً بعض المهارات في إلقاءه فالممثل يحتاج غالباً إلى تدريب رسمي، وهناك العديد من المهارات التي يحتاجها ليصبح ممثلاً ناجحاً، وهي الاستماع الفعّال: يلزم الممثل أن يكون لديه القدرة على الاستماع بعناية للمخرجين وزملائه الممثلين. والتواصل اللفظي: يجب أن يكون الممثل قادراً على التحدث بوضوح⁹²، والتعبير عن مشاعره شفهاً. والإبداع: يجب عليه أن يستحضر مشاعر ودوافع الشخصيات التي يقوم بتمثيلها. وآخر مهارة الحفظ: يحتاج الممثل أن يكون قادراً على حفظ الأسطر. الإصرار: يضطر الممثل إلى أن يكون لديه اختبارات مراراً وتكراراً، حيث يُمكن أن يتم رفضه كثيراً في هذا المجال التنافس.

2- الإلقاء غير الإبداعي (الوظيفي) :

- المحاضرة :

وهي تقديم لفظي منظم لمادة دراسية - غالباً - تتضمن تواصلًا وتخطابًا باتجاه واحد من المحاضر إلى المستمعين إذ تصل إلى أكبر عدد من المتلقين، والإلقاء الناجح للمحاضر يتوقف على مدى الإعداد الجيد للمحاضر حيث يتوخى الإلمام الكامل بالمادة وتنظيم عرضها وشرحها مع مراعاة الوقت المتاح، فينقل معلوماته ومشاعره على أحسن وجه من خلال استخدام كل أجزاء جسده ونبرات صوته، يعد أسلوب إلقاء المحاضرة، من الأساليب التفاعلية بين المحاضر والحضور، لأنه يتوجه في الحديث إليهم بعدة طرق سواء كانت كلامية، أو تعبيرية تتناسب مع أجواء القاعة الدراسية، وطبيعة المادة المعطاة، أو البحث المناقش، والأدوات المتوفرة لعقد المحاضرة، وتتكون المحاضرات من ثلاثة

⁹² - Ned Chaillet, "acting", britannica, Retrieved 13/1/2022. Edited -

مكونات رئيسية وهي: المحاضر، والحضور، وموضوع المحاضرة، ويجب أن تتكامل هذه المكونات مع بعضها البعض، حتى يطلق على الجلسة المعقودة اسم محاضرة.

- إلقاء كلمة في مناسبة :

وتسند إلى فصيح اللسان، جهوري الصوت، ذو وقفة وهيبة وحسن هندام وخلق، قادر على مواجهة الجمهور من جميع الجوانب، يتكيف مع جميع المواقف الطارئة، إذ يلقي خطابا يرتبط بموضوع معين في مناسبة ما، فلا بد أن يكون صوته مفهوما، مراعيًا لمواطن النبر والوقف المناسبين باستمالة قلوب المستمعين والتأثير فيهم.

-المرافعة :

يُقصد بالترافع عملية الإقناع بنتائج معينة استنادا إلى أسباب منطقية. وبعبارة أخرى، طرح فرضيات تستند إلى المنطق من شأنها أن توصل إلى نتائج مقبولة. ويشمل الترافع كلا من فن وعلم المناظرة المدنية والحوار والمحادثة والإقناع أي الخطابة⁹³، وهي عرض وقائع الدعوى ومطالب المتقاضين شفها أمام القضاة ويمثل الإلقاء عمودها الفقري، مع ضرورة التنوع في العبارات بين استفهام وتقرير واستنكار وتبرير واستخدام الأدلة والبراهين دون استطراد،

-الإلقاء الإذاعي والتلفزيوني (الإعلامي) :

يحتاج المذيع والمنشط التلفزيوني ممارسة وتعلم مهارات لفظية للتواصل مع المستمعين بشكل فعال، كما أنه يحتاج إلى مهارات القراءة الجيدة، حتى لا يتعثر أثناء التحدث، ويحتاج لتحسين مهاراته غير اللفظية رغم أن الجمهور لا يستطيع رؤية إيماءات وتعبيرات وجهه،

⁹³ - حامد شريف، فن المرافعة، دار الفكر الجامعي، ط2، 1994، ص08.

لكنها ما تزال مهمة لجعل الحديث أكثر جاذبية وفعالي ، وفي هذا النوع لا بد من مراعاة مستوى المشاهدين من حيث اللغة والأفكار، بعيد عن الخیار والتعقيد.

المحاضرة 11: المحادثة

المحادثة فعل تواصل قائم بين طرفين أو أكثر وينطوي على تبادل الأفكار بطريقة هادئة ومحترمة ؛ في المحادثة يتحدث المرء بشكل مألوف، باستخدام نفس اللغة ويفضل أن يكون ذلك في إطار الاحترام المتبادل وهي واحدة من أكثر المرادفات شيوعاً للحوار والتحدث.

مفهوم المحادثة:

تُعتبر المحادثة تفاعلاً لفظياً، تفترض وجود مشاركين على الأقل، والمحادثة على صيغة "المفاعلة" في اللغة العربية، تمثل تفاعلاً كلامياً، يشترط فيها تحقق الفعل اللغوي المقصود من جميع المحادثين والمداخلين، فيكون كلّ طرف (فاعلاً ومفعولاً به) في الآن نفسه⁹⁴، وهي تواصل شفوي تتوزع فيه أدوار الكلام، ويتم فيه تجاذب أطراف الحديث بين طرفين أو أكثر يتبادلون الكلام. يؤكّد فان ديك في أبحاثه أن الحديث هو الشكل الوحيد للتفاعل

⁹⁴ - جمعان بن عبد الكريم، إشكالات النص - دراسة لسانية نصية ، النادي الأدبي الرياض، ط1، 2009، ص 88

الفعلي، ويتقدم على أشكال أخرى للكلام⁹⁵، وعلى أشكال الاتصال الكتابي. ويعد منه أيضا الحوار

وتستعمل المحادثة للدلالة على نوع الخطاب الشفوي تبادل الكلام بين أناس متساوين في المنزلة نسبيا، حيث يكون التداول على الكلام حرا والموضوعات قليلة الإكراه نسبيا، فالمشاركون الذين يمكنهم أن يكونوا أكثر من اثنين، هم قريون في الزمان والمكان وبينهم علاقات ألفة وأنس، إن الحديث يبدي وكأنه خال من أية غاية نفعية ومن السمات الأساسية لهذا النشاط التفاعلي.

أسلوب المحادثة :

1 - مفهوم أسلوب المحادثة : هي شكل من الأشكال التواصلية التي تجمع بين متحدثين أو أكثر وبهذا تكون المحادثة عبارة عن تفاعل شفهي وخطاب وحوار في الوقت نفسه ، كما أن هناك من يعتبرها أنها نشاط لغوي بين مشاركين اثنين⁹⁶ في الفعل على الأقل ، كما أنها تعني تفاعل وتبادل الكلام بين شخصين أو أكثر.

- ومنه نجد أن المحادثة هي الحوار ، المخاطبة والتخاطب الذي يحدث بين مشاركين اثنين أو أكثر ، مع التناوب في الأدوار بين عناصر التخاطب.

مبادئ وأسس المحادثة :- الطلاقة والدقة في الحديث ، - النطق والنظام الصوتي السليم في الحديث ، - التمهّل في الحديث والإلقاء ، - لغة الإشارات والرموز (الاتصال والتواصل الغير لفظي واستخدامه أثناء المحادثة كتحرّيك الحاجبين ، احمرار الوجه ، تشبيك الأصابع

⁹⁵ - فان ديك، علم النص (مدخل متعدد الاختصاصات)، ترجمة: سعيد حسن بحيري، دار القاهرة للكتاب، القاهرة،

ط، 2001، ص 345

⁹⁶ - قولفجانج هاينه فيقجر، مدخل إلى علم لغة النص، ص 217.

، رفع الأيدي ، ،، الخ كلها لها معاني ودلالات تؤثر على فعالية المحادثة والتفاعل بين الطرفين⁹⁷.

خطوات عملية المحادثة : تمر عملية المحادثة بالخطوات الأساسية الآتية :

- افتتاحية المحادثة : ويتم فيها تحديد المشاركين في المحادثة ، تأكيد الاستعداد للتواصل ، إلقاء التحية بالكلام وحتى المصافحة ، كما أنها تتم بعبارات (أهلاً بك ، صباح الخير ، طاب يومك ،،،) أو بعبارات أخرى مثل (هل أنت من منطقة كذا ؟ هل تريد المساعدة ؟) إذ أنه لا يليق الدخول في موضوع المحادثة دون مدخل أو افتتاحية والتي تختلف وتتنوع بتنوع الموضوع والأطراف المشاركة في المحادثة
- التغذية المتقدمة :

- أي إعطاء فكرة عامة عن موضوع الحديث ، والزمن الذي يستغرقه .
- العمل : يمثل بؤرة المحادثة ، أي الهدف الذي يقصده المتحدث من حديثه ، وتعد هذه الخطوة أطول خطوات المحادثة من حيث الزمن ، وفي هذه المرحلة تحدث أنواع التفاعلات بين المتحدث والمستمعين كافة

- التغذية الراجعة:

مصطلح التغذية الراجعة أصبح مُتداولاً في الكثير من المجالات المختلفة، مثل: علم النفس، والتربية، وعلوم الاتصال، والعلوم الاجتماعية، وفي الكيمياء، والفيزياء، وغيرها من المجالات الأخرى؛ فهي من ضرورات عمليات الرقابة، والتحكم، والتعديل المرافقة لمختلف المجالات كما في التعليم⁹⁸، وغيره، وتكمن ضرورتها في تطوير السلوك، والقيام

⁹⁷-Théorie pragmatique et pragmatique conversationnel, Armand colin, Paris : 1996. p177

⁹⁸-ضحى فتاحي ، ما هي التغذية الراجعة"، موسوعة التعليم والتدريب ، (2009-10-13) ..

بالوظائف المختلفة، ودفع الأفراد نحو التعلم، وتعديل أعمالهم بصورة مُستمرة، وتساعد التغذية الراجعة على التعلم أثناء فترة قصيرة إذا وُجدت الطريقة المثلى لدفع المُتعلم إلى ذلك مع توفير المعلومات اللازمة له باستمرار، وقد تكون هذه التغذية أحياناً غير ملفوظة، مثل: الابتسامة، أو الإيماء بالرأس للموافقة، أو الاعتراض على عمل مُعين.

عكس التغذية المتقدمة، تنعطف المحادثة التي تمت بتوصيل المراد من الحديث ، أي أن العمل قد تم ، والهدف من الحديث قد أنجز ، وينتظر المتحدث تعليقات المستمعين أو مقترحاتهم أو اتخاذ القرارات.

- الختام : ويكون بصيغ مختلفة توجي بإنهاء المحادثة⁹⁹ كاستخدام عبارات مثل : هكذا إذن ، عندي موعد الآن ، نلتقي ثانية ، أو إبداء الرغبة في إنهاء الحديث كالنظر إلى الساعة ، أو إحداث حركات تدل على العجلة، كما قد يكون الختام يتضمن عبارات تدل على تحديد موعد آخر مستقبلاً لمواصلة الحديث، وهكذا يتم إغلاق المحادثة.

المحادثة والمهارة اللغوية:

لترسيخ قاعدة صرفية أو نحوية أو بلاغية وجب التركيز على المحادثة الشفوية المستمرة ، واعتماد أسلوب الأسئلة القصيرة المركزة على مهارة لغوية معينة، ولناخذ على ذلك مثلاً

وما يجب التركيز عليه هو تفعيل النشاط الفكري لدى الطالب، بحيث يتمكن بنفسه من أن يورد شفوياً الأمثلة التي تدل على أنه قد استوعب الموضوع.

قد يخطئ الطالب أحياناً في عملية الضبط السليم، وليكن ذلك، فثمة عملية تقويم وإرشاد يتولاها المعلم نفسه أو الطلاب الآخرون.

⁹⁹- فان دايك، بنى ووظائف (مدخل أولي إلى علم النص)، تر: منذر عياشي، ضمن: العلاماتية وعلم النص (نصوص مترجمة)، المركز الثقافي العربي، المغرب، ط1، 2004، ص165 - 166

إن قدرة المتعلم على استيعاب الموضوع من خلال هذه الصيغة اللغوية أو تلك، دون الاكتفاء بتلقينها له، من شأنه أن يرسخ المهارة اللغوية في ذهنه، فيغدو قادرا على إدراك العلاقة بين المفردات وفق القوانين النحوية السليمة، وأفضل أسلوب يستخدم (المحادثة) وبخاصة في سنوات التعليم الأولى لتعويد المتعلمين على استعمال العناصر اللغوية استعمالا صحيحا .

أنواع المحادثات :

المحادثة الحوارية : يُفهم الحوار لغويا على أنه حديث متبادل بين شخصين ، ويعني الفعل حاور ، جادل بالمنطق أو جابوب ، ولذلك تعرف المحادثة الحوارية بأنها حديث متبادل بين شخصين بواسطة السؤال والجواب. ولذلك يعتبر السؤال والجواب هو وسيلة الحوار الأساسية إضافة إلى الحافز .

المحادثة التعليمية: تعتبر المحادثة التعليمية تطورا وتحسينا للمحادثة الحوارية ، ولا تختلف عنها كثيرا إلا فيما يتعلق بعلاقة الطالب في المحادثة ، ففي حين تبقى قيادة المحادثة بيد المعلم ، إلا أنه يمكن لأكثر من طالب ، المساهمة في الإجابة عن سؤاله . فعندما لا يستطيع احد الطلاب تقديم إجابة كاملة يسمح لطالب آخر أن يستكملها فإذا اخطأ أو لم يتمكن من استكمالها يسمح لطالب ثالث ورابع باستكمالها وهكذا ، وبذلك فانه يسمح لأكثر من طالب للاشتراك في الإجابة عن سؤال المعلم إلا أنه لا يوجد مجال لأن يتحدث الطلاب مع بعضهم البعض.

المحادثة التدريسية: تختلف المحادثة التدريسية عن المحادثة الحوارية والمحادثة التعليمية في أن معالجة المشكلة أو عمل الواجب يتم من خلال الطلاب أنفسهم ويقتصر دور المعلم فيها على تحديد هدف وموضوع المحادثة ولا يتدخل في توجيه خطة سيرها إلا إذا اتخذ حديث

الطلاب اتجاهها مغايرا لأهداف المحادثة أو عندما لا يتمكن الطلاب من مواصلة المحادثة فيما بينهم واستخلاص النتائج . ويكون تدخل المعلم ذلك من خلال حافز يثير ويوجه به نشاطهم الذهني ويحفزهم لمواصلة المحادثة واستخلاص النتائج .

ويتم التمييز بين نوعين من المحادثة التدريسية هي المحادثة التدريسية الموجهة والمحادثة التدريسية الحرة , وقد سميت بالمحادثة التدريسية الموجهة لأنها مرتبطة بمعالجة موضوع تعلم ومن اجل تحقيق هدف تعلم محدد وفقا للمنهج . وعلى عكس المحادثة التدريسية الموجهة فان موضوع المحادثة التدريسية الحرة غير مرتبط بالمنهج

أهم مهارات التواصل الشفوي في المحادثة:

- تحديد موضوع الحديث.
- الفصاحة والطلاقة في التعبير بالنسبة للمتحدث.
- ضرورة الإنصات والتركيز بالنسبة للمستمع¹⁰⁰.
- تسلسل الأفكار وفق ترتيب منطقي وتواصلها.
- تدعيم الحديث بالأدلة والأمثلة والشواهد.
- شروط إجراء المحادثة :** وتخضع لشروط لا بد من مراعاتها، من بينها:
- تحديد غرض المحادثة وشكل تقديمها.
- تحديد موضوع المحادثة والهدف منها.
- توفير كل الشروط المادية والفيزيائية والسيكولوجية للمحادثة.

¹⁰⁰ - مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009،

أشكال المحادثة : من أهمها :

- المحادثة الحرة : تستعمل لجمع العناصر البيوغرافية السيكولوجية عن الشخص المتحدث عنه مثل : عملية الانتقال للتوظيف.
- محادثة البحث (الاستقصاء) : وتنتمي إلى المقابلة وتستعمل الاستمارة وتختلف المحادثة عن المقابلة في طبيعة الحوار القائم بين الطرفين الذي يمس جوانب أساسية في حياة الإنسان، وفي المحادثة يتبع بقرارات حاسمة في بعض الأحيان، فالمحادثة يستعملها الأطباء والقضاة والقساوسة والصحافيون وعلماء النفس والأطباء العقلليون والمساعدات الاجتماعية ولجان التوظيف .
- المحادثة الموجهة : ويبنيها المتحدث بشكل دقيق وخطوة محددة.
- المحادثة الغير موجهة : وتتميز بالإنصات والانتباه¹⁰¹ في صمت دون تدخل من الطرف الثاني، فيترك المجال للمتحدث الأول بتحليل المشكلة اقتراح الحلول.
- خطوات الإعداد للحديث الجيد** : ليكون الحديث جيدا لا بد أن يحقق التأثير المطلوب في المستمع، لذلك وجب على المتحدث أن يتبع الخطوات الآتية:
- أ - الإعداد للحديث : ويشمل تحديد الهدف من الحديث وموعده، والمكان المناسب له لضمان سيره على أحسن وجه، بالإضافة إلى ذلك لا بد من معرفة مستوى المتلقين العمري والتعليمي والثقافي واتجاهاتهم . ثم اختيار محتوى الحديث بعناية فتكون المعلومات المقدمة صحيحة، جديدة، صادقة وكافية وتحظى باهتمام المستمع.

¹⁰¹ - زينب طلعت حسن، المهارات اللغوية، الدار الثقافية للنشر، 2020 ص.13

ب - توجيه الحديث : ويتضمن حسن استهلاك الحديث بالتعريف بالموضوع وأهميته ثم العرض المنظم للمادة باستخدام اللغة المناسبة وجذب المستمع صوتيا وبصريا (بالحركات) دون إفراط، مع الاستعانة بوسائل الإيضاح ما أمكن واحترام الوقت.

ج - تقويم الحديث : أو ما يعرف بالتغذية الراجعة ، وتكون بإعادة الاستماع إلى الحديث أو بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين أو من خلال إستبيان يوزع عليهم، فيتعرف على إيجابيات حديثة فيثريها، ويدرك سلبياته فيتداركها في الأحاديث القادمة.

لإجراء محادثة ، من المهم أن يتشارك الأشخاص المشاركون فيها نفس اللغة. يمكن التحدث بهذه اللغة أو من خلال الرموز أو الإشارات وأهمية كونها هي نفسها لكلا الطرفين تتعلق بالسماح بالتواصل الذي لن يحدث خلاف ذلك. في بعض الأحيان يمكن تمثيل اللغة من خلال اللغة (الإنجليزية ، الإسبانية ، الإسبانية ، الألمانية ، الفرنسية ، وما إلى ذلك) وكذلك عن طريق رموز أخرى أو لغات الإشارة أو الإيماءات التي قد يعرفها الأشخاص الذين يتحدثون ولكن ليس الجميع.

المحاضرة 12: المداخلة.

المداخلة عمل بحثي يقدمه الباحث من أجل معالجة حادثة ما ، والقصد منها معالجة مشكلة ما، والوقوف على كثير من الحقائق ، والتي ربما تكون قد غابت نتيجة ظروف تحكمت فيها. وربما لمعالجة ظاهرة ما انتشرت نتيجة عوامل ساهمت في ظهورها ويجب تقديم حلول لمعالجتها.

مفهوم المداخلة:

مصدر دَاخل ومُداخَلة مشاركة بالحوار في مناقشة بحث أو محاضرة علمية أو ندوة عامة، والمداخلة هي المشاركة بالحوار في مناقشة بحث أو محاضرة أو ندوة أو ملتقى¹⁰² ... فهي نمط من أنماط التعبير الشفهي، يهدف المتدخل من خلاله إلى المشاركة في إيجاد حل أو توضيح فكرة حول موضوع محدد مسبقا.

كيفية كتابة مداخلة :

أ - قبل التدخل:

-تكييف المحتوى على مستوى درجة المتلقي

-قواعد العرض الجيد

ب- أثناء التدخل:

-أول هدف هو أسر الجمهور، ولفت انتباهه.

-إلقاء يتطلب: الحركة، الصوت، الإيقاع، الترقيم

-التحكم في الحركة بأن تكون موزونة ومقصودة.

-الالتزام باحترام الوقت .

ج - كيفية كتابتها وتجهيزها:

- من شروط المداخلة الجيدة أنها تعالج مشكلة ترتبط فعلا بأحد محاور الملتقى المحددة من طرف لجنة التنظيم، وبهذا يحقق موضوع المداخلة أحد الأهداف التي سطرت مسبقا من قبل لجنة التنظيم.

¹⁰²-عبد الغني أبو العزم، معجم الغني، الكتروني.

- أن يعمل المشارك على توظيف ما تيسر من مراجع، ويعمل على بلورة فكرة تخدم الموضوع، فالمدخلة تلزم المشارك على إنتاج بعض الأفكار وبنسبة كبيرة، وهذا حتى يتمكن من بلورة حل للمشكلة التي يعالجها الملتقى.

- يجب توثيق المراجع والمصادر وفق الطريقة التي حددها المنظمون للملتقى، كما يجب الالتزام بعدد الصفحات المحددة من طرف اللجنة وعدم تجاوز الحد المسموح.

- أن يكون محتوى المدخلة دقيقاً ومضبوطاً لا يخرج عن نص المحور، ويكون مختصراً بحيث لا يثير الملل لدى القارئ.

- أن يتم عرض محتوى المدخلة بأسلوب علمي¹⁰³ حتى تحظى بالقبول من طرف لجنة التنظيم.

- دعم المعلومات والمعطيات العلمية الواردة في المدخلة بنتائج دراسات سابقة توصلت إليها أو أكدت عليها لمنح أكثر مصداقية لمحتوى المدخلة.

- البعد عن الأحكام الذاتية حول المحتوى الذي استقاه المشارك من مصادر ومراجع لباحثين ومؤلفين آخرين، ويكتفي في ذلك بالقدر الذي يعلق أو يعقب عن تلك الأفكار.

- أن تتضمن المدخلة مقدمة تمهد للموضوع الذي سيتم تناوله في المدخلة، بحيث يشير المشارك في نهاية المقدمة لذلك على شكل سؤال أو تساؤل يمهد لمعالجة مشكلة محددة في أحد محاور الملتقى، ومن أهم ما وجب الوقوف عنده التركيز والتحكم في الوقت وجلب الانتباه.

التركيز¹⁰⁴:

¹⁰³- ينظر: ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، ص34 وما بعدها.

التركيز هو القدرة على توجيه انتباهك نحو مهمة أو هدف محدد دون تشتت. إنه يتطلب التحكم في انتباهك والابتعاد عن المللهيات لتحقيق تقدم وإنجاز مهمتك بفعالية .

لتركيز الذهني هو أعلى درجات الانتباه، وهو قدرة المرء على تجاهل جميع الأمور التي من شأنها أن تشتت أفكاره، وبالتالي تركيزه على الأمور الهامة فقط، حيث إنّ التركيز مضاد للتشتت، ويمكن القول أن التركيز عبارة عن عملية توصف بالصعوبة إلى حدٍ ما، وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤدي إلى التشتت والمحيطه بالإنسان سواءً كانت عوامل بيئية أو من المحيطين به، وبذلك يمكن التوصل إلى أن التركيز ما هو إلاّ توجيه الذهن إلى موضوع واحد للنظر إليه من جميع الجوانب وحصر التفكير فيه، وتحليله بشكل كامل إلى حين الوصول إلى الحل، ويتطلب ذلك تعريض الذهن إلى مؤثرٍ معين لمدة محدّدة وإهمال المؤثرات الأخرى، وبذلك يصبح المرء معزولاً عن الضوضاء من حوله، أو أي معلومات أخرى يمكن استيعابها من خلال الحواس الخمس

أهمية التركيز

-يزيد التركيز من إنتاجيتك وكفاءتك في أداء المهام.

-يساعدك في تجنب الإجهاد والضغط الزائد

-يسهم في تحسين جودة العمل الذي تقدمه.

-يسهم في تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر فعالية.

استراتيجيات التركيز الذهني:

¹⁰⁴ - ينظر: ديمونز هاريادس، فن التركيز والانجاز، تر: سالي مجدي، دار دون للنشر والتوزيع، 2021

استراتيجيات التركيز الذهني هي تدريب عقلك على ملاحظة الأوقات التي يكون بها متشتتاً، وإعادة تلك اللحظة المداخلة، وتحتاج هذه الاستراتيجيات بعض الوقت والجهد والصبر لإتقانها والحصول على نتائج مرضية، ولكن في العادة ستبدأ بملاحظة تحسن تركيزك خلال بضعة أيام بعد إتباعها، وتشمل بعض استراتيجيات التركيز:

-البقاء في اللحظة الحالية.

-تتبع الأفكار.

كيفية إكتساب مهارة التركيز:

-عزل النفس والابتعاد عن مسببات التشتت.

-اختيار مهمة سهلة.

-ضبط الوقت، وترتيب الأفكار ومكان العمل.

وضع خطة مسبقة .

التحكم في الوقت:

الوقت هو الزمن الذي نعيش فيه، وهو مقدار الزمان الذي يعيش فيه الإنسان، وإدارة الوقت كيفية عمل الوسائل المختلفة التي يمكن من خلالها التحكم جيداً في الوقت من أجل تحقيق أهداف والمهام.

و الوقت أو الزمن من أهمّ المقومّات التي تقف وراء نجاح الأعمال في مختلف الميادين الحيّاتيّة، ويؤكدُ العظماء الذين وصلوا إلى القمّة أنّ احترام هذا العنصر كان أساساً

فيما وصلوا إليه، حيثُ يصل عدد ساعات اليوم الواحد إلى أربع وعشرين ساعة، لذا يجب استغلالها بالطريقة المثلى للحيلولة دون هدر هذه الساعات دون القيام بالواجبات والمهام المطلوبة من الشخص، مما يؤثرُ بصورةٍ سلبيةٍ على كافة النواحي الحياتية.

وسائل التحكم في الوقت:

-التخطيط والتنظيم: كتابة الخطط وتنظيم العمل عليها من أبرز الوسائل للتحكم في الوقت بتخصيص مدة زمنية معينة لكل خطوة.

-تخصيص وقت لكل نشاط وخطوة دون إلغاء أي منها.

-التركيز على العمل والعرض من بدايته إلى نهايته دون إهمال أي جانب.

- ترتيب الخطوات وفهمها جيداً.

- اختصار المعلومات والنقاط المتشابهة حتى نتجنب التكرار ونستغل الوقت في عرض باقي المداخلة.

جلب الانتباه والمحافظة على اهتمام والمتلقي:

أساليب وطرق جلب الانتباه:

-الاعتناء بالنفس والهندام، وقوة الحضور والشخصية¹⁰⁵.

-عدم التصنع.

الابتسامة.

-التعامل مع الحضور بأسلوب جيد ولبق.

¹⁰⁵ - ديفيد جيلسباي، ومارك وارن، فن جذب الانتباه بذكاء ودون عناء، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، 2013م، ص6.

- البدء بمقدمة جذابة بأسلوب جميل وشيق.

- استخدام الأمثلة، والقصص.

- التحدث بصوت عال.

- صياغة عنوان جذاب جديد، وعناوين فرعية مميزة.

- استخدام الصور والرسوم التوضيحية.

- إعطاء قيمة للمحتوى والمداخلة.

- تقديم معلومات غير تقليدية أو غريبة.

- استخدام الحوار و التفاعل.

- تقديم فكرة جديدة ومبتكرة.

- استخدام اللغة الجذابة والمميزة.

المحاضرة 13: المقابلة

المقابلة من أهم أنواع الاتصال الشفوي المباشر، لأنها تعتمد على المحادثة حول العديد من المعلومات والإجابة على الاستفسارات التي لا يمكن الحصول عليها بطرق أخرى في عملية الاختيار لاعتمادها المواجهة لذلك وجب مراعاة مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية بغية عدم تشويه المعنى المقصود، تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في توفير معلومات عميقة وكثيرة حول الموضوع والظاهرة المراد دراستها.

وتتمتاز المقابلة بأنها أكثر الأدوات دقة وذلك لقدرة الباحث على مناقشة المبحوث حول الإجابات التي يعتمد إلى تقديمها وخاصة في المجتمعات الأمية.

مفهوم المقابلة:

المقابلة أداة من أدوات البحث العلمي، تستخدم بشكل شائع في الأبحاث من خلال إقامة الحوار المباشر بين الباحث¹⁰⁶، وعينة الدراسة، حيث يتم طرح العديد من الأسئلة المعدة مسبقاً على العينة للحصول على المعلومات اللازمة للبحث، المقابلة هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة.

خطوات إجراء المقابلة:

لإجراء المقابلة بشكل صحيح على الباحث القيام بالعديد من الخطوات، ومن أهمها:

أولاً: تحديد الهدف الأساسي من إجراء المقابلة: في البداية وحتى يتحقق الهدف الذي قام بالمقابلة من أجله ينبغي على الباحث أن يحدد جميع الأهداف التي يرغب في أن يحققها لك عنصر المقابلة، وعليه كذلك أن يوضح أهم المعلومات التي يرغب في الحصول عليها من خلال استخدام المقابلة في البحث العلمي.

ثانياً: إعداد الأسئلة المستخدمة في المقابلة: بعد قيام الباحث بتحديد الأهداف والمعلومات التي يرغب في الحصول عليها من خلال المقابلة ينبغي عليه أن يبدأ في صياغة مجموعة من الأسئلة التي ستساعده في جمع جميع المعلومات التي يرغب في معرفتها، ولكن ينبغي عليه أن يراعي مجموعة من المعايير أهم هذه المعايير ما يلي:

¹⁰⁶ - عامر قنديلجي، البحث العلمي ومصادر استخدام المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 175.

* يجب أن يتم وضع كل سؤالٍ في مكانه الصحيح.

* يجب أن يكون الأفراد في عينة البحث علي إطلاع تامٍ علي موضوع الأسئلة.

* يجب أن يجعل أفراد العينة يأخذون وقتهم الكافي في الإجابة علي جميع الأسئلة.

ثالثاً: تحديد الزمان والمكان المناسب لإجراء المقابلة: علي الباحث العلمي أن يختار الزمان والمكان المناسبين تماماً لإجراء المقابلات، حيث يجب أن يكون الوقت مناسباً بالنسبة لعدد الأسئلة التي تحتاج إجابةً عنها، وكذلك يجب أن يكون المكان مناسباً لإجراء مقابلة عن البحث العلمي.

رابعاً: إجراء المقابلة

بعد تحديد الأهداف وكذلك صياغة الأسئلة المناسبة وتحديد المكان والزمان المناسب لإجراء المقابلة يأتي الدور علي عملية إجراء المقابلة، وينبغي عليه أن يكون متحضراً لها من حيث الثياب التي سيرتديها وكذلك ينبغي عليه أن يحضّر لطريقة الحوار التي ستكون بينه وبين عينة الدراسة.

مميزات المقابلة:

تعدد المزايا الخاصة بالمقابلة، ومن أهمها ما يأتي:

- من أهم مميزات المقابلة تقديمها لمعلومات كثيفة تتضمن كافة جوانب الموضوع.

- تعد المعلومات التي يدونها الباحث في المقابلة أكثر دقة من المعلومات التي قد يحصل عليها من أدوات البحث الأخرى كالاستبيان¹⁰⁷، وذلك لأن الباحث يستطيع أن يطلب توضيح أي نقطة يريد لها.
- تلائم المقابلة المجتمعات التي تحتوي على نسبة كبيرة من الأمية، وذلك لأنها لا تحتاج إلى إجادة القراءة والكتابة.
- من خلال المقابلة يستطيع الباحث تقييم شخصية الأشخاص الذين تجرى الدراسة عليهم.

شروط نجاح المقابلة:

- درجة توافر المعلومات لدى المستجيب، فإذا لم تتوفر المعلومة المطلوبة لدى المستجيب فإنه لا يستطيع الإجابة على الأسئلة المطروحة، وقد يعزى عدم توفر المعلومة إلى النسيان أو إجمام الفرد نفسه عن الاستجابة.
- الإدراك وهذا يعني فهم المستجيب لما هو مطلوب منه، وأي الأطر المرجعية سيعتمد عليها في التعبير عن إجابته. من هنا يأتي أهمية دور القائم بالمقابلة بالتوضيح للمستجيب ما هو الدور المتوقع منه.
- الدافعية بمعنى آخر ما هي شدة الدافعية عند المستجيب للإجابة على الأسئلة التي توجه إليه. لذا فإن العمل على زيادة تأثير العوامل التي تؤدي إلى رفع مستوى الدافعية عند المستجيب يعد أمراً هاماً.

ويمكننا القول أن المقابلة هي عبارة عن استبيان شفوي، فبدلاً من أن يكتب المستجيب استجاباته فإنه يتحدث بها شفويًا ووجهًا لوجهه. والقائم على المقابلة إذا كان لديه المهارة الكافية في إجراء المقابلة فإنه يحصل على معلومات كثيرة من الطرف

¹⁰⁷- ينظر: زياد الجرجاوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، ص 14 وما بعدها.

الآخر. وقد يحصل على معلومات أكثر من أية وسيلة أخرى، بسبب أن الناس يرغبون بشكل عام في الكلام أكثر من الكتابة.

أهمية المقابلة في البحث:

- العمق والحصول على معلومات منفصلة.
- يستطيع القائم على المقابلة أن يجري تحسينات كثيرة عليها وعلى نوعية المعلومات التي يحصل عليها. كما أن بإمكانه استخدام أساليب متنوعة للتغلب على عدم رغبة المستجيب على الاستجابة، وتوضيح الأسئلة غير المفهومة، وإزالة الشكوك بينه وبين المستجيب في حالة ظهورها.
- يستطيع القائم على المقابلة الحصول على معلومات¹⁰⁸ كثيرة حول طبيعة حياة المستجيب وظروفه من خلال ملاحظته لبيئته.
- يستطيع القائم على المقابلة من استخدام وسائل سمعية وبصرية تساعد في تحسين إجراءات المقابلة.
- أن المقابل هو ملاحظ في نفس الوقت، فهو يلاحظ سلوك المستجيب وحركاته وإيماءاته وليس فقط ما يتلفظ به.
- تمتاز المقابلة بالمرونة والتكيف مع مواقف الأفراد.

عيوب المقابلة:

للمقابلة العديد من العيوب التي تعد عائقاً أمام استخدامها، ومن أهم هذه العيوب ما يأتي:

¹⁰⁸ - http://aeuwbi.blogspot.com/2013/06/blog-post_2.html / - نصر الدين أيوبي، 2013م، المدونة

الإلكترونية، المقابلة مفهومها وأهميتها.

- تعد المقابلة من الوسائل المكلفة جداً، والتي تتطلب من الباحث جهداً كبيراً، ووقتاً طويلاً.
- لا تنجح المقابلة في حال لم يعط الباحث المبحوث الوقت الكافي للإجابة عن الأسئلة.
- قد ينسى الباحث تدوين بعض المعلومات أو يخطأ في تسجيل قسم منها.
- يصعب على الباحث في بعض الأحيان الوصول لعدد من الشخصيات لأسباب مختلفة.
- تتطلب المقابلة امتلاك الباحث لمهارات الحديث¹⁰⁹، واللباقة، والجرأة، والقدرة على التعامل مع المبحوث بهدوء تام، والتي قد لا يمتلكها العديد من الباحثين.

معايير إجراء المقابلة في البحث العلمي:

- 1- يجب أن يكون الباحث من ذوي الخبرة في كيفية إجراء المحادثات الحوارية ومتمكناً من إدارة الحديث بالشكل اللائق، كي يتمكن من استنباط المعلومات المنشودة من الفرد عينة الدراسة كما ينبغي.
- 2- يجب اخذ موافقة المبحوثين أو الأفراد عينة الدراسة قبل إجراء المقابلة والاسترسال في الحديث، وفي حال قرر أحد المبحوثين الانسحاب فعلى الباحث احترام رغبته.
- 3- تتم المقابلة في البحث العلمي وفقاً لبعض القواعد والتي أهمها تحديد الأهداف التي يتم إجراء المقابلة بسببها، فلا بد من تحديد الأهداف الرئيسية للمقابلة قبل إدارة الحديث مع المبحوثين.
- 4- يجب أن يقوم الباحث بإطلاع الأشخاص المبحوثين بأهمية دراسته وما يجريه من بحث علمي موضحاً أهمية البحث ودوره وما سيعود على المجتمع من فائدة عند إتمامه، إذ أن ذلك

¹⁰⁹ - ينظر: دوري ليدز، فن التحدث مع الآخرين بلباقة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، دمشق، 2006، ص11.

له دور في تحفيز المبحوثين في الإدلاء بكافة الإجابات والحرص على تقديم المعلومات المفيدة.

5- يجب على الباحث الإعداد جيداً للأسئلة التي يود طرحها على الأفراد عينة الدراسة، بحيث تكون الأسئلة واضحة وسلسلة ومرتبة، ولا بد من تسجيل كافة الإجابات وكذلك السلوكيات الخاصة بالمبحوثين ولغة جسددهم، فلا يتم إغفال أي جانب من الجوانب.

أنواع المقابلة: هناك أنواع متعددة من المقابلات ، وتختلف هذه الأنواع بعضها عن بعض من حيث الشكل و الموضوع والمجال، وهي:

-المقابلة الشخصية: هي المقابلة التي تكون وجها لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث، وهي الأكثر شيوعاً¹¹⁰.

-المقابلة التلفزيونية: تجري للأشخاص المبحوثين عبر الهاتف، وعبر الأقمار الصناعية.

-المقابلة بواسطة الهاتف أو الحاسوب: وهي محاورة المبحوث عبر البريد الإلكتروني، أو المقابلة بالفيديو عن بعد. أو تجرى عبر الهاتف، ومثل المقابلات الشخصية يتم استخدامها لجمع البيانات. ويعتبر هذا النوع من المقابلات مناسباً لجمع البيانات من المبتعثين والباحثين الذين توجد علاقات بينهم وبين الباحث.

أسئلة المقابلة¹¹¹: لتسهيل إجراء المقابلة في ظروف جيدة وجب توفر بعض الشروط في طبيعة الأسئلة منها:

-يجب أن تكون الأسئلة واضحة وغير غامضة ومكتوبة بلغة تؤدي إلى اتصال فعال بينهما.

¹¹⁰ - رمزي أحمد، البحث العلمي في الوطن العربي، ماهيته ومنهجه، زهراء الشرق، القاهرة، ط1، 2009 ص: -

¹¹¹ - أحمد نقي، المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع، مجلة أفانين الخطاب، المجلد1، العدد 2، 2021، ص91.

بعض الأسئلة تحتاج إلى معرفة مسبقة فوجب التأكد من معرفة المستجيب لها أو تفسيرها له .

- يجب أن تكون الأسئلة متعلقة بمشكلة البحث وأهدافه وبشكل يتيح الحصول على أكبر كمية من المعلومات .

- الأسئلة التي قد يتردد المستجيب في الإجابة عنها وخاصة المتعلقة بالنواحي الشخصية، يفضل تركها في نهاية المقابلة.

- التدرج في طرح الأسئلة .

- عدم توجيه أكثر من سؤال واحد في نفس الوقت لإتاحة الفرصة للمستجيب للتفكير.

المحاضرة 14: صياغة وإلقاء الأسئلة .

المفهوم: عبارة عن الطريقة التي يعبر من خلالها عن مضمون السؤال، وذلك باستعمال مجموعة من الكلمات، حيث أن الصياغة ترتبط بالمصطلحات التي استعملت خلال السؤال، وبعدد وترتيب الكلمات.

شروط صياغة الأسئلة:

- تكون صياغة السؤال واضحة وبكلمات بسيطة ومفهومة.

- يحتوي السؤال الواحد على مطلب واحد.

- تتنوع الأسئلة بحيث تتدرج من المعرفة إلى الفهم¹¹² ومنها إلى مهارات التفكير عليا.
- يجب أن يكون السؤال بشكل موجز ومختصر يخلو من الجمل التفسيرية المعترضة، وذلك لأن الإطالة في السؤال تؤدي إلى نسيان الطالب أول السؤال عندما يصل المدرس إلى نهايته.
- يجب أن يحتوي السؤال على فكرة وحيدة، من أجل أن لا يكون معقداً أو مربكاً، يؤدي إلى مواجهة الطالب صعوبة الإجابة عليه.
- يجب استخدام اللغة العربية الفصيحة خلال إعداد ووضع الأسئلة، وعدم استخدام اللغة العامية.
- يجب عدم الإيحاء إلى الإجابة خلال السؤال.
- الابتعاد عن الأسئلة التي تكون فيها الأجوبة بنعم أو لا، حيث أن هذا النوع من الأسئلة تحمل الطالب على التخمين، وفي غالبية الأحيان يتبع هذا النوع أسئلة أخرى مثل: كيف؟ أو لماذا؟.

- يجب أن تكون الأسئلة متعددة ومتنوعة تضم مستويات معرفية متعددة ومتنوعة، وذلك من أجل أن يتمكن المدرس من توجيه أسئلة سهلة إلى الطالب ذو المستوى الضعيف، وأسئلة من مستوى أعلى إلى الطالب من ذو المستوى العالي والأكثر تمكن وقدرة على الإجابة عليها، وبناء ذلك يقدر المدرس أيضاً على إشراك أكبر عدد من الطلاب

¹¹² - أحمد حساني، تعليمات اللغات الأجنبية - بحث في المفاهيم والإجراءات، مجلة المجمع الجزائري للغة العربية، ع1، السنة الأولى، ماي، 2005 ص97.

بمستوياتهم المتعددة والمتنوعة خلال عملية المناقشة التي يديرها، وتجعل المدرس يغطي كل مستويات التعليم، ولا يقتصر على التذكر فقط.

فن مهارة طرح الأسئلة:

مهارة طرح الأسئلة تعني مجموعة من السلوكيات التدريسية¹¹³ التي يقوم بها المعلم بدقة وسرعة وبقدرة على التكيف مع معطيات الموقف التدريسي وتتعلق بكل من إعداد السؤال . توجيه السؤال . الانتظار عقب توجيه السؤال، اختيار الطالب المجيب، الاستماع إلى الإجابة . الانتظار عقب سماع الإجابة ، معالجة إجابات الطلاب . تشجيع الطلاب على توليد الأسئلة وتوجيهها . التعامل مع أسئلة الطلاب. وتتضمن شروطاً منها:

توجيه السؤال لجميع الطلاب في الفصل ثم اختيار احدهم.

- عدم توجيه الأسئلة إلى الطلاب بالتسلسل.

- العدل في توزيع الأسئلة على طلاب الفصل وعدم التخصيص.

- إعطاء الطلاب وقتاً كافياً للتفكير في السؤال قبل الإجابة عليه.

مهارة توجيه الأسئلة :

إن مهارة توجيه الأسئلة هي عبارة عن كيفية إلقاء الأسئلة، والوقت المناسب لها، ولمن توجه هذه الأسئلة، ومن يقوم بالإجابة عنها . وتقدم خلال عملية تنفيذ الدرس، وقد

¹¹³- ينظر: محمد زياد حمدان، أدوات ملاحظة وقياس التدريس المندمج في الغرف الصفية أونلاين، دار التربية الحديثة، عمان. 2017، ص 122-125.

استعمل في العرض والتهيئة، أو الختام وغيرها، حيث أنها تكون خلال جميع مراحل تنفيذ وتطبيق الدرس، التي يحتاج إليها المدرس التربوي، ومن مهارات توجيه الأسئلة :

- أن لا يوجه السؤال لطالب معين، بل لجميع الطلاب.

- يختار الأوقات المناسبة لتوجيه الأسئلة.

- يلقى السؤال بلغة بسيطة ومفهومة ومباشرة بحيث يكون تركيب السؤال منصّباً على المضمون.

- يلقى السؤال بنبرة فيها الحماس والتشجيع على الإجابة¹¹⁴.

- يلقى السؤال بالسرعة المناسبة حسب مستوى السؤال المطروح، فأسئلة المستويات الدنيا من التفكير؛ في تصنيف بلوم¹¹⁵ مثال - يمكن توجيهها بسرعة ، أما أسئلة المستويات المتوسطة والعليا فيلقها ببطء حتى يمكن فهم المقصود منها.

- يوجه أسئلة متنوعة ويراعى العدالة في توزيعها.

- يشجع جميع التلاميذ على المشاركة في الإجابات.

- ينتظر فترة من الوقت (فترة سكوت) قبل أن يسمح لأول تلميذ بالإجابة، وهذه الفترة تتيح له الفرصة للتفكير، وتمتد من 3 ثوان حتى 15 ثانية.

¹¹⁴ - حسن زيتون، مهارات التدريس رؤية في تنفيذ التدريس، علم الكتب للطباعة والنشر، عمان، دط، 2004،

ص 119

¹¹⁵ - ينظر تصنيف بلوم : أرنس، ريتشارد، و كيلتشر، آن، التدريس من أجل تعلم الطالب كن معلماً متميزاً، تر: د. هشام بركات. الرياض: دار جامعة الملك سعود، 2015.

- عدم السماح بالإجابات الجماعية.
- يطلب من أحد التلاميذ الإجابة عن السؤال.
- ينظر باهتمام إلى التلميذ المجيب وحثه على الإجابة باللغة الفصحى.
- إعطاء فرصة للتلميذ لإكمال إجابته وعدم مقاطعته.
- لا يسمح بمقاطعة التلميذ المجيب من قبل زملائه.
- تسجيل بعض عناصر إجابة التلميذ على السبورة إذا كان ذلك ضروريا.

دور الأسئلة:

- نستخدم الأسئلة في تحديد مدى توافر متطلبات التعلم المسبقة اللازمة لتعلم موضوع الدرس الجديد لدى الطلاب . نطلق على هذا النوع من الأسئلة (أسئلة متطلبات التعلم المسبقة).
- توظيف الأسئلة في تهيئة الطلاب للدرس الجديد بغية تركيز انتباه الطلاب على هذا الموضوع وإثارة الدافعية لديهم لدراسته، نطلق على هذا النوع من الأسئلة (أسئلة التهيئة الحافزة).
- استدراج الطلاب إلى استكشاف المعلومات محل التدريس بأنفسهم مع قليل من التوعية من قبلنا يطلق على هذا النوع من الأسئلة (الأسئلة الاستكشافية).
- معرفة مدى فهم الطلاب لما تعلموه أثناء الدرس ولتصحيح أخطاء التعلم لديهم ،يطلق على هذا النوع من الأسئلة (أسئلة المتابعة).

-الربط بين نقاط الدرس بعضها بعضا، يطلق على هذا النوع من الأسئلة (أسئلة الربط).

-تنمية أنواع التفكير المختلفة لدى الطلاب، يطلق على هذا النوع من الأسئلة (الأسئلة الإبداعية)

-التعرف على مشاعر الطلاب وميولهم وتذوقهم للأشياء واتجاهاتهم، يطلق على هذا النوع من الأسئلة (أسئلة توضيح المشاعر).

-ضبط سلوك الطلاب في الصف، يطلق على هذا النوع من الأسئلة، (أسئلة ضبط السلوك).

-تنمية مهارات المناقشة والحوار لدى الطلاب، يطلق على هذا النوع من الأسئلة (الأسئلة الحوارية).

-تشجيع الطلاب على طرح أو توليد أسئلة أخرى بأنفسهم وبذلك تولد لديهم القدرة على التساؤل، (الأسئلة المولد للأسئلة الطلاب).

-تقويم التعلم النهائي¹¹⁶، يطلق على هذا النوع من الأسئلة، (الأسئلة الاختبارية).

-توظيف الأسئلة (الشفهية) في العديد من أساليب تقويم التعلم النهائي لدى الطلاب

ومن هذه الأساليب J الاختبارات الشفهية، المقابلات الفردية، الأوراق البحثية..

¹¹⁶ - الربيعي، أثر أسئلة المناقشة المعدة على وفق تصنيف بلوم في الأداء التعبيري لطلبة الصف الثاني المتوسط، أطروحة دكتوراه، كلية التربية - جامعة بغداد، 1997، ص 37.

ونطلق على هذه الأسئلة مسمى الأسئلة الاختيارية Test Questions وغالبا ما تنطوي هذه الأسئلة على كافة مستويات أسئلة التفكير الدنيا والمتوسطة والعليا.

شروط السؤال الجيد:

- أن يكون السؤال موجز الصياغة خاليا من الجمل التفسيرية المعترضة.
- أن يكون السؤال مثيرا للتفكير¹¹⁷.
- أن يكون السؤال واضحا جليا لكي يستطيع المتعلمون فهمه والإجابة عنه.
- أن تكون الأسئلة موافقة لأعمار المتعلمين .
- أن يكون السؤال متطلبا لجواب شامل لا يتكون من كلمة أو كلمتين لا سيما الأسئلة التفكيرية.
- أن لا يكون السؤال موحيا للجواب.
- يجب أن تتجنب الأسئلة الأجوبة التي تتطلب نعم أو لا.
- أن يحوي السؤال فكرة واحدة.

استثمار المكتسبات (تقويم):

- 1 - جهّز موضوعا من اختيارك وقدمه شفها وفق ما درسته (آخر حصة تخصص لذلك).
- 2- تحدث عن خاصية التعبير الشفهي الوظيفي والإبداعي وفق مادرت.
- 3- اكتب مقالا تبرز فيه أهم الفروقات بين التعبير الشفهي والكتابي .

¹¹⁷ - محمد آل ياسين، المبادئ الأساسية في طرق التدريس العامة، مكتبة النهضة، بغداد، 1974، ص110.

- 4- تحدث عن أهم معايير تصحيح التعبير الشفهي .
- 5- قَدِّم ملخصاً لكل محاضرة.
- 6- ماهو الفرق بين تقنية التعبير الشفهي وتعليمية التعبير الشفهي؟.
- 7- ما هو الفرق بين مصطلحي التعبير الشفهي وفهم المنطوق المستعمل حديثاً في الجيل الثاني؟ .
- 8- ما هي أهمية تصنيف بلوم في التعليم وإعداد الأسئلة؟
- 9- تحدث في مقال عن دور التعبير الشفهي في تنمية المهارات اللغوية.

المراجع:

- محمد علي السويكري: التعبير الشفهي: حقيقته، واقعه، أهدافه مهاراته، طرق تدريسه وتقويمه، دار الكندي للنشر والتوزيع، ط 1، 2014 م.
- خالد حسين أبو عشمة، التعبير الشفهي والكتابي في ضوء علم اللغة التدريسي، شبكة الألوكة.
- رايص، نور الدين، نظرية التواصل واللسانيات الحديثة، مطبعة سايس المغرب، ط 2، 2007
- سعدون محمود الساموك وآخرون، منهاج اللغة العربية وطرق تدريسها، دار وائل للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط 1 2006 ، بيروت.
- زكريا إسماعيل، طرق تدريس اللغة العربية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، دط، 2005،
- مي حبيقة، التعبير الشفهي، دار المشرق للسلسلة، 1996
- محمد علي السويكري، التعبير الشفوي، دار الكندي للنشر والتوزيع، ط 1، 2014.
- فكري لطيف متولي، اضطرابات النطق وعيوب الكلام، مكتبة الرشد، ط 1، 2015 م.

- أحمد مختار عمر، دراسة الصوت اللغوي، عالم الكتب، القاهرة، سنة 1991.
- كمال بشر، فن الكلام، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، دط، 2003م.
- محمد جواد النوري، لغة الجسد (علم الكينات) دراسة نظرية تطبيقية، دار الكتب العلمية بيروت.
- عبد الرحيم تحري. تقنيات التواصل والتعبير ، منشورات مجلة علوم التربية، الدار البيضاء، ط1، 2007م.
- حسين الستريحي، أثر الاستراتيجيات في تحسين مهارات التحدث في اللغة العربية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد15، العدد2، 2019.
- خالد سعد النجار، الإنصات فن لا بد منه، موقع صيد الفوائد. ،
alnaggar66@hotmail.com
- كمال عبید، عناصر الاتصال الجماهيري وبحوثه، شبكة النبأ.
- علي مدكور، تدريس فنون اللغة العربية، دار الشواف للنشر والتوزيع، القاهرة، 1991
- سمیح أبو مغلي، مدخل إلى تدريس مهارات اللغة العربية، دار البداية، الأردن، 2010.
- محمد سليمان فياض، الاستراتيجيات التربوية ومهارات الاتصال التربوي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011م.
- مهارات العرض والتقديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- عبد المجيد عيساني ، نظريات التعلم وتطبيقاتها في علوم اللغة , دار الكتاب الحديث , القاهرة , ط1, 2011.
- عبد الوارث عسر، فن الإلقاء، الهيئة المصرية العامة للكتاب 2007.

- مصطفى الدميّاطي، في فن القراءة والكلام والإلقاء، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط1.