

مقدمة

- ♦ هل امتلاك الإنسان لقوة البيان، ووضوح الخطاب، والمقدرة على إيصال الفكرة إلى السامعين، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم، من الأمور التي تزيد من فرص نجاحه في الحياة؟
- ♦ هل تتحدث في المجالس فينصت لك الناس؟
- ♦ هل شاهدت شخصاً متحدثاً فوددت أن تكون مثله؟
- ♦ هل مهارة التحدث والإلقاء من المهارات التي يحتاج إليها المرء في حياته، أو هي خاصة بفضة معينة من الناس؟
- ♦ هل يمكن اكتساب هذه المهارة، وكيف؟

إن الهدف الرئيس لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه الأسئلة. على مر العصور كانت مهارات التحدث والإلقاء من أهم المهارات التي تعين على إيصال الفكرة إلى السامعين، والتأثير في أفكارهم وتوجهاتهم، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم. فالإنسان بحاجة إلى أن يمتلك من قوة البيان، ووضوح الخطاب، ونصاعة الحجة، ما يمكنه من التواصل، ونشر أفكاره، وإقناع الآخرين بها، وستكون العناية في هذا الفصل منصبة على مهارات الإرسال، التي تشمل كلاً من: مهارات التحدث والمخاطبة ومهارات الإلقاء والعرض، ومهارات الكتابة.



تعريف الاتصال اللفظي المنطوق

هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال؛ للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

محددات الاتصال اللفظي المنطوق

الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيلة الأكثر شيوعاً في التواصل لأن معظم الأشياء التي نعملها تعتمد عليه؛ لسهولة وسرعته، فتكوين علاقة ما أو تقويتها، أو الشراء أو البيع أو التفاوض؛ كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث. والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته وهو يجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.

إن التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوثه؛ فاللغة هي مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين، ولها دلالات محددة، يتعارف عليها أفراد ذوو ثقافة معينة، ويستعملونها في التواصل. فإذا اختلفت اللغة بين شخصين؛ فلن يتمكنوا من الاتصال اللفظي؛ لأن كلا منهما يقول ما لا يفهمه الآخر، فعلى سبيل المثال: المرء الذي يتحدث اللغة الصينية فقط؛ لن يتمكن من إيصال رسالته عبر الاتصال اللفظي إلى آخر يتحدث اللغة العربية فقط. لذلك معرفة اللغة المستخدمة أمر أساسي لحدوث الاتصال اللفظي ونجاحه، بخلاف الاتصال غير اللفظي، الذي يمكن عن طريقه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارة والتلميحات.

الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث؛ فاللغة أساسية لإيصال الأفكار، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله، فستجد نفسك عاجزاً عن إيصال ما تريد. وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة؛ تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع؛ لأن الذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من الذين يستعملون لغة أقل قوة.

الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية؛ تعبيرات الوجه، لغة الجسد (فالعوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثراً، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسياً. فلو أنك قابلت زميلاً لك حصل على شهادة تنسيق في دراسته، وقلت له "مبارك" بصوت صادق ومفعم بالحيوية ووجه مبتسم، فإن وقع الكلمة في نفسه؛ سيكون إيجابياً، ولو أنك قلت له الكلمة نفسها "مبارك" لكن بصوت حاد ووجه متجهم؛ فيكون أثرها سلبياً. فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة. ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.



يظهر الاتصال اللفظي المنطوق في

- الحوار والنقاشات.
- التعلم والتعليم.
- الإعلام المرئي والمسموع.
- المحادثات العامة في حياة الناس.

مهارات الاتصال اللفظي المنطوق

1 أولاً : مهارات التحدث والمخاطبة

التعريف: يمكن تعريف مهارات التحدث بأنها : القدرة على توظيف اللفظ والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير.

أهم مهارات التحدث والمخاطبة

1 صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

فالاستعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً، فإذا دخلت في المحادثة ولديك معرفة وإحساس واضح بما أنت متجه إليه، وما تريد تحقيقه، فستكون لديك فرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

2 استخدم لغة مفعمة بالحيوية

أعط تفاصيل كاملة واضحة ودقيقة، إن لزم الأمر، بصوت واضح متدفق وودّي. واستخدم كلمات حيوية وممتعة؛ تجذب الآخرين.

استخدم لغة مقاربة لثقافة المخاطب

بحيث تكون سهلة وواضحة ومباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، وتكون بلهجة مفهومة لدى السامع. وعليك أيضاً أن تحرص على أن تتحدث مع الناس بما يفهمون، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يقول: (حدثوا الناس بما يعرفون، أتحبون أن يكذب الله ورسوله)، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: (إنك لا تحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان على بعضهم فتنة).

استخدم الأسماء والألقاب المناسبة

لأنها من الأشياء المحببة لدى الناس، وهي تشعر المستمع بالقرب منك، دون مبالغة في ذلك حتى لا تفهم بأنها أسلوب مصطنع.



5 الاتزان في استخدام نبرات الصوت

بحيث يرتفع وينخفض على حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تنفر السامع وتزعجه، وتعطي انطباعاً بأنك متكبر أو مستبد، أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل على ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. وتطبيق قاعدة (لكل مقام مقال) هي الضابط في استخدام نبرات الصوت .

6 توقف وقفات قصيرة (فترات صمت)

لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت، وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلماتك.

7 وضح مخارج الحروف

ليكن نطقك صحيحاً وكلامك واضحاً ومفهوماً للسامع.

8 التوسط في سرعة الحديث

فلا يكون سريعاً غير مفهوم، ولا يكون بطيئاً مملاً، وتجنب أن يكون على وتيرة واحدة.

9 التزم بصلب الموضوع

واحترس من الابتعاد عن المسار الرئيس، ولا تسهب ولا تتوسع في حديثك عن مواضيع غير مترابطة، على ألا تقتل روح الحديث بكلام مقتضب جداً.

١٠ ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع

فالتركيز على الأفكار الجوهرية في الموضوع، وامتلاك أدلة وحجج دامغة، يؤدي إلى استمالة فكر المستمع.

١١ خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك

فلا تسخر ولا تؤنب ولا تلم، فإن في ذلك تنقصاً للمستمع. وامتلأ أمر الله تعالى في الحوار: (أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِّ لَهُمُ الْبَالِغَ مِنْ أَحْسَنُ) النحل: ١٢٥. واحرص على الهدوء وعدم الغضب، فمن توجيهات الإسلام الحكيمة قول الرسول عليه الصلاة والسلام: " ليس الشديد بالصرعة، وإنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " واحرص على تقدير واحترام أفكار من تحدثه.

١٢ زن نظرك ولا تكثر الالتفات في أثناء حديثك

عليك أن تعود نفسك النظر مباشرة إلى عيني محدثك، فالقدرة على التواصل البصري مؤثر في مدى الثقة بالنفس والاهتمام بالطرف الآخر، واحرص على عدم النظر بعيداً عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث، لأنها توحى بعدم المبالاة بمن تتحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه. واحرص على ألا تطيل التحديق فيمن تتحدث معه؛ فإن ذلك يجرجه، واحذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه، لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورب نظرة أورثت حسرة.

١٣ انتق الكلمات وهذب الألفاظ

احرص على اختيار العبارة اللينة الهينة: فالله تعالى يقول: (وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) عمران: ١٥٩. ورسولنا الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم يقول: " إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ".

تحدث بما قل ودل

14

اقتداء بسيد الخلق ونبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم الذي أوتي جوامع الكلم، فعن عبدالله بن عمرو عن العاص أنه سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم: ما يمنعني من غضب الله تعالى؟ قال: لا تغضب. وقديماً قيل: من كثرت كلامه؛ كثرت خطؤه وقال البلاغيون العرب: "البلاغة إيجاز" و"خير الكلام ما قل ودل".



أدب الاتصال الهاتفي

- الاتصال في الأوقات المناسبة.
- تجنب أماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال.
- استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة، وليس للرسائل المعقدة.
- اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للحديث.
- عرف بنفسك مباشرة إذا أنست ممن تتصل به أنه لم يعرفك.
- الاختصار في المكالمات.
- تجنب القيام بأي عمل أثناء مكالماتك الهاتفية.
- أنه المكالمات بلطف إذا انتهى الغرض منها.

ثانياً: مهارات الإلقاء

2

مقدمة

هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء؟

الجواب بلا شك هو نعم ، فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات ، كتعلم الكتابة والسباحة وقيادة السيارة ، فالكسب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتى تصل إلى مرحلة الإتقان بإذن الله، مع أهمية السير على خطى علمية صحيحة حتى لا تحدث ردة فعل عكسية للمتدرب.

يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الناس مع أنهم يتحدثون مع زملائهم ومعارفهم باستمرار ، وقد توصلت إحدى الدراسات الأمريكية إلى أن الخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف .

ونقطة البدء في مهارات الإلقاء هي الاستعانة بالله والتوكل عليه، فالله عز وجل يقول: (وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ) الطلاق: ٣. ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم يقول: (أحرص على ما ينفعك، واستعن بالله، ولا تعجز). فالثقة بالله وبرحمته وقدرته هي أقوى دافع للإنجاز، وهي داعية للثقة بالنفس. ويمكن تناول مهارات الإلقاء في إطار محورين أساسيين:

ولهما يختص بمهارات الإعداد والتحضير الجيد للموضوع.
ولهما يختص بالمهارات الخاصة بالمتحدث.



1 اختيار الموضوع

ويتم ذلك بناءً على أهميته، ومدى رغبتك فيه، وإمكانك به، على أن يكون مناسباً للزمان والمكان، وأن يقع في دائرة اهتمام المتلقين واحتياجاتهم .

2 تحديد الهدف

فالإلقاء رحلة ذات هدف، ومن يسير دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. فيجب أن يكون هدفك من الإلقاء واضحاً ومحدداً، فإن لم يكن واضحاً لك، فكيف يتضح لغيرك؟ أسأل نفسك: ماذا أريد منهم أن يعرفوا أو يمتلكوا أو يفعلوا أو يغيروا أو يقتنعوا به؟ ولماذا أتحدث إليهم؟

3 جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها

ويكون البحث عن المعلومات من مصادر المعلومات الأساسية : مثل: القرآن الكريم، والسنة النبوية المطهرة، والكتب والجلات العلمية، ونحوها. وحرص على عدم الإطالة والإغراق في التفاصيل غير المهمة .

4 صياغة الموضوع

وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء:



الجزء الأول: المقدمة:

تكمُن أهمية المقدمة في كونها أول ما يسمعه الحضور من موضوع حديثك، وبإمكانها أن تؤكد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع.

وعادة يسبق المقدمة ما يسمى بالاستهلال، وهو ذكر الله وحمده والصلاة والسلام على رسول الله لقوله عليه الصلاة والسلام: (كل أمر ذي بال لا يبدأ بحمد الله - وفي رواية بسم الله الرحمن الرحيم - فهو أقطع). ويفضل الحرص على الافتتاحيات الذهبية المريحة والمشوقة؛ لشد الانتباه، وإثارة السمع؛ كذكر قصة أو سؤال أو إحصائية. ثم بإمكانك أن تقدم لمستمعك عرضاً مجملاً لعناصر الموضوع؛ يكون مفتاحاً لأذهان المستمعين، وعوناً لهم على فهم الموضوع، ومتابعة أجزائه.

الجزء الثاني: صلب الموضوع

ويحتوي على المعلومات التي تريد إيصالها إلى المستمعين، وهي التي ستساعدك في تحقيق الهدف من الإلقاء. ويفضل أن تحصر موضوعك في نقاط رئيسية، مابين ثلاثة إلى خمسة، وأن تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة، وباستعمال جمل بسيطة وبلغية. وتقدم النقاط الرئيسية بتسلسل منطقي وبعده وجوه، فقد ترتب على حسب الأهمية (الأهم أولاً ثم ما يليه)، وقد ترتب ترتيباً زمنياً على حسب تسلسل حدوثها، أو كما تراه مناسباً ومتوافقاً مع موضوعك. ويجب أن تدعم كل فكرة بالشواهد والأدلة والبراهين التي قد تكون مستقاة من القرآن والسنة، أو أدلة منطقية وتجارب علمية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو من الأقوال المأثورة والحكم الدارجة والأشعار والقصص.

وتذكر أهمية الإيجاز، واستعمال طرق مختلفة لإيصال المعلومات والأفكار؛ مثل: الإجمال ثم التفصيل، أو ضرب الأمثال، أو الاستعارة والتشبيه، أو المقارنة، فالقاعدة تقول: (من المهم مقدار ما تعلم، ولكن الأهم هو مقدار استطاعتك إيصال ما تعلم إلى من لا يعلم).

الجزء الثالث، الخاتمة

وهي آخر فرصة متاحة لك: لتحدث انطباعاً عميقاً في أذهان المستمعين، فاحرص على أن تكون خاتمة حديثك قوية، ويمكن فيها تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها بشكل مختصر، كي يسهل استيعابها وتذكرها، والتذكير بالهدف من الموضوع وأهم النتائج أو الحلول العلمية والعملية، وتختتم بتوصيات محددة تهدف إلى تحديد المطلوب من الجمهور، وكيفية تنفيذه.

إعداد العرض

بما أن الإلقاء يجب أن يكون على نحو مؤثر ومقنع، وليس لإيصال المعلومات فقط، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض (حسب التقنية المتوفرة) كعامل مساعد لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

ومن أهم وسائل العرض الحديثة المستخدمة بكثرة استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج (البوربوينت)، وذلك لسهولة وتنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه؛ كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية، وإمكانية إضافة المؤثرات الصوتية، مع سهولة الانتقال بين النقاط، وإمكانية تصنيفها وعرضها بطرق متعددة.



قواعد مهمة لأعداد العرض

ولكي تتجج في صياغة عرض مؤثر وفعال، لا بد من العناية بالتخطيط لإخراجه بشكل جذاب ومعبر، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تساعدك على ذلك:

- احرص على الوضوح والبساطة.
- اكتب العنوان على الشريحة الأولى، ويفضل أن تحوي الشريحة الثانية تصوراً عاماً عن الموضوع الذي سيلقيه
- استعمل قاعدة (٥ X ٥) أي إن الجملة لا تتجاوز خمس كلمات، والشريحة الواحدة لا تتجاوز خمس نقاط، فالقاعدة تقول: (كلما قلت الكلمات كان التأثير أقوى).
- الكتابة بخمط واضح من حيث حجم الخط (بحيث يستطيع قراءته من يكون جالساً في آخر القاعة) وتباين الألوان (كان يكون النص غامقاً والخلفية فاتحة أو العكس).
- استعمل الصور والأشكال والرسوم، فالصورة تغني عن ألف كلمة.
- احرص على التنسيق الجيد (المسافات متناسقة بين النقاط، والكتابة موزعة بالتساوي) والتنوع في العرض؛ ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام ورسومات بيانية على حسب الإمكانية.

مهارات خاصة بأداء المتحدث (الملقي)

القاعدة الذهبية للتأثير هي قول نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم: (إن الله إذا أحب عبداً نادى جبريل: إن الله يحب فلاناً فأحبه، فيحبه جبريل، ثم ينادي في ملائكة السماء: إن الله يحب فلاناً فأحبه، ثم يوضع له القبول في الأرض).

التخلص من الرسائل السلبية الداخلية (لا أستطيع، أنا خجل، سيضحكون مني، أخاف الإخفاق، أخاف تقويم الناس لي... إلخ)، فهذه الرسائل السلبية قيود تمنع من التحرر والانطلاق. ففكر الإنسان مثل جهاز الحاسوب، كلاهما إذا غذي بمدخلات جيدة كانت المخرجات جيدة، والعقل مثل الحقل إذا زرعت فيه شوكاً؛ جنت منه شوكاً، وإذا زرعت فيه ورداً؛ جنت منه ورداً.

المظهر اللائق

2

ونعني به مهارة القيادة الشخصية (حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للموقف). لأن الناس يبدؤون في إصدار أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي. فالمظهر اللائق يرفع ويقوي من رصيدك الإيجابي لمستمعيك، لأن الناس يميلون إلى المظهر الحسن والمتوافق مع طابعهم، ولا يخالف تقاليدهم وعاداتهم.

حالة الوقوف

3

يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه (القدمين على شكل رقم (11)) بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام، ومبعداً إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه، وأن تكون الوقفة مستقيمة ومنصبة؛ لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس، وتساعد على التنفس بشكل جيد. ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المتراخية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البندول.

انشراح الوجه (البشاشة)

4

يوصينا نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم فيقول: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) ويقول: (لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق). فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال فهي تنير الدروب، وتفتح القلوب، وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك. وانشراح الوجه يخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه؛ ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة، كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.



5 التواصل بالعينين

مهارة (توزيع النظرات): فكما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكذلك المستمع يرغب ويود أن يكون هو موضع اهتمام من الملقى. والاتصال البصري يزيد من قوة الثقة بالنفس، ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور، ويشعرهم بأهميتهم.

فعندما تنظر إلى الملقى؛ فإنك تنقل إليه رسالة فحواها: **إني مهتم كثيراً بوجودك؛ ولذلك أنا أنظر إليك.** والتواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين بالموضوع، ويعطي الملقى القدرة على معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعاتهم.



6 تنويع الأداء الصوتي

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب، فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث. فنن الإلقاء هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه. وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم، وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصفاتها.

وتوضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالنعمة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحاً بليلاً، وله وقعه المناسب على أذن السامعين. ومن أسباب ضعف التأثير، وتطرق الملل والسآمة إلى السامعين: أن يتحدث الملقى بطريقة رتيبة على وتيرة واحدة. لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة.



إن الحديث عن الكتابة

شق آخر من الحديث عن الاتصال المكتوب الذي تعرضنا للشق الأول منه عندما تعرضنا لمهارة القراءة، ولئن كانت القراءة مهارة من مهارات استقبال الرسائل النصية؛ فإن الكتابة هي الوسيلة المرسل لها، والكتابة مهارة تنطبق عليها الخصائص المذكورة في الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، وتجربتها من مؤثرات الصوت وحاجتها إلى التعليم، كما أنها يمكن الرجوع إليها وتعديلها وتحسين صياغتها وأسلوبها، بخلاف الكلام الذي يقال، فإنه لا يمكن استعادته، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها وتصنيفها، كما أنها تتيح للكاتب فرصة جيدة؛ ليعبر عن رأيه بوضوح ومنطقية. إن استعمال الكتابة في توجيه الرسائل حاجة يومية، يقوم بها المرء؛ لنقل المعلومات والمراسلة بين الأصدقاء والأقارب، كما هي مهارة أساسية في بيئات الأعمال. ويختلف الناس في أساليب الكتابة وطريقة الصياغة إلا أن هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها.



أنواع الكتابة

توجد أنواع مختلفة من الكتابة تختلف وفقاً لمعيار النظر إليها :

وفقاً لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة تنقسم الكتابة إلى كتابة أدبية ، وعلمية، وصحفية، وعملية.

ووفقاً لرسمية الكتابة تنقسم الكتابة إلى كتابة رسمية، وغير رسمية.

ووفقاً لمحتوى المادة المكتوبة هناك الكتابة الدينية، والاجتماعية، والاقتصادية، والقانونية، وهكذا.

ووفقاً لأداة الكتابة هناك الكتابة اليدوية (بالقلم) والكتابة الإلكترونية (بالحاسب)

ولكل من هذه الأنواع خصائصه وسماته ومجالات ومهارات استخدامه بما يجعل من المتعذر تناول كلاً منها على حدة. ولذلك نكتفي بعرض المهارات العامة للكتابة، ثم المهارات الخاصة بالكتابة الإلكترونية.



1 **حدد هدفك بوضوح**؛ لماذا ستكتب؟ أجب عن هذا السؤال بشكل محدد؛ وذلك لتتخذ المسار الواضح في أثناء الكتابة، فإجابتك عن هذا السؤال تحدد نوع الرسالة المكتوبة، والوسيلة المستخدمة فيها، ولغة الكتابة، ومحددات الصياغة؛ رسمية كانت أو غير رسمية.

2 **حدد طبيعة المرسل إليه**؛ لا بد من معرفة درجته العلمية، عدد المرسل إليهم، درجة الفهم عندهم والثقافة المشتركة بينك وبينهم.

3 **حقق ما يريده المرسل إليه من معرفة**؛ قدم له كل المعلومات المطلوبة، وتوقع رغباته، وأشبع حاجته.

4 **خطط لكتابتك**؛ دون الأفكار الرئيسية والعبارات التي ستركز عليها، وحدد حجم الرسالة، ونظام تسلسل الأفكار، وأهم الأفكار التي ستدعمك.

5 **ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها**؛ إن كل رسالة تحوي هدفاً رئيسياً ومجموعة من الأفكار والمعلومات التي تدعم هذه الفكرة.

6 **استخدم كلمات واضحة** يمكن فهمها بسهولة، وإذا استخدمت مصطلحات قد لا تفهم فأشر؛ إلى معناها.

7 **قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات**، وراع جودة التسلسل والانتقال.

8 **كن لبقاً في العبارات**؛ استخدم عبارات الشكر لمن يقرأ الرسالة، وتلطف في الطلب، والتزم اللباقة؛ إذا تضمنت الرسالة رفضاً لطلب.

9 **استخدم لغة حيوية**؛ تجنب العبارات المكررة أو المستهلكة، ووظف البلاغة؛ لإثارة مشاعر القارئ.

10 احرص على تكوين انطباع إيجابي أولي عن رسالتك، وذلك بـ:

- ♦ الاهتمام بالإخراج ونوعية الورق والخط.
- ♦ الاستفتاح بكلمات جيدة.
- ♦ استخدم الكلمات التي تعطي انطباعاً إيجابياً: "يسعدني..فرصة جيدة للتواصل...عرضاً مميزاً".
- ♦ ترويسة الرسالة وتنظيمها وتنسيقها ومراعاة الهوامش.

11 اكتب معلومات صحيحة :

تفقد الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة، وتقع الأخطاء غالباً بسبب الإهمال أو الاستعجال، وغالباً ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب. ولتلافي الخطأ: قم بمراجعة الرسالة قبل إرسالها.

12 تأكد من اكتمال الرسالة :

الرسالة الناقصة تؤدي إلى سوء الفهم أو الخطأ في التقدير، ومثال ذلك: طلب الحضور لمكان معين، مع عدم إرفاق وصف للمكان.

13 حاول الاختصار من غير إخلال بمضمون الرسالة :

ومن وسائل تحقيق الاختصار أسلوب البرقية أن يتخيل الكاتب أنه سيكتب برقية كل كلمة زائدة فيها؛ تزيد في التكلفة.

14 استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة :

لا بد أن تكون الكتابة مترابطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار، واستخدم كلمات من مثل: (ولهذا...من ناحية أخرى...على سبيل المثال...بناءً على ما سبق).

15 احذر من الأخطاء الإملائية والنحوية :

إن الأخطاء الإملائية أصبحت من الأخطاء الشائعة، ووجودها يضعف موقف المرسل لدى القارئ.

معلومة



ماهي أبرز الأخطاء الإملائية ؟

- الخلط في الحروف المتشابهة نطقاً أو المتأثرة باللهجة، مثل: (الضاد والظاء)، (السين والثاء)، والخلط بين (واو الجماعة التي هي ضمير يلحق الأفعال، والواو التي هي حرف من الفعل، مثل: قالوا، يدعو).
- إهمال نقط الحروف المعجمة أو نقط الحروف المهملة.
- الخلط بين التاء المربوطة والتاء المبسوطة أو النهاء المتطرفة والتاء المربوطة، مثل: أكلت، أكلة.
- كتابة همزات القطع في مكان الوصل أو إسقاطها في مكان القطع، مثل: إرسال، استقبال.
- وضع الهمزة على سطر أو كرسي أو ألف أو واو.
- الخطأ في علامات الترقيم: النقطة، الفاصلة، وعلامات التنصيص وغيرها.

16 اكتب المقدمة بعد أن تكون كتبت الموضوع:

لأن المقدمة تنبيه لما سيأتي بعدها فكتابتها بعد تمام كتابة الموضوع؛ يعطي رؤية أفضل.

17 اختتم بخاتمة جيدة:

لخص المضمون أو أشعر المرسل إليه أنك بانتظار الرد في مدة محددة، واشكره مقدماً أو اودع له.

راغ التوصيات الآتية:

- تجنب السخرية أو التهكم.
- تجنب كثرة السجع أو استعمال المصطلحات الأجنبية بدون حاجة؛ لأنها تشتت القارئ.
- لا تلجأ إلى التلميحات، واستعمل لغة مباشرة ما أمكن.
- اذكر توقعك لردة فعل القارئ مما يحفزها على الرد.
- الإشارة إلى المصادر والمراجع يزيد من إقناع القارئ.
- استعمل الرسومات البيانية والمخططات التوضيحية؛ لتعزيز الرسالة؛ إذا أمكن.
- إذا تطلب الأمر وضع تاريخ الرسالة، وهوية المرسل، وطرق التواصل.

مهارات الكتابة بالحاسب الآلي

بالإضافة إلى ما سبق من مهارات الكتابة ثمة مهارات خاصة بالكتابة الإلكترونية يجدر الإشارة إلى بعضها:

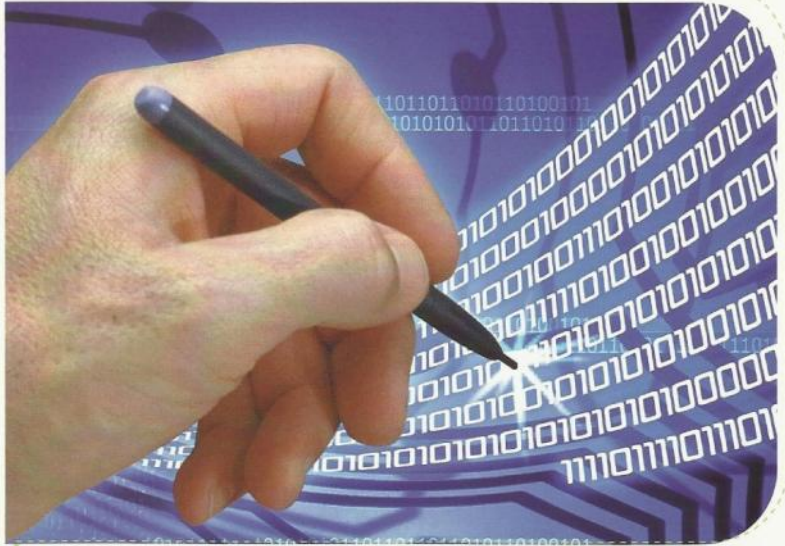
- 1 استخدم خطوطاً مناسبة لطبيعة الرسالة، فلا تستخدم الخطوط الحرة والرسومية للرسائل الرسمية والعكس.
- 2 استخدم نسقاً موحداً من حيث حجم الخط في الموضوع كله، وحجماً موحداً للعناوين.
- 3 لا تستخدم الخطوط المعرّضة أو المائلة أو تضع خطاً إلا لتأكيد معلومة أو تسليط الضوء عليها.
- 4 إذا أردت نقل النص بصورة إلكترونية؛ فاستخدم خطوطاً متعارفاً عليها في كافة الأنظمة؛ حتى لا يختلف التنسيق أثناء فتحه في جهاز آخر.
- 5 لا تكثر من استخدام الألوان؛ واستخدم خلفية بيضاء أو مريحة للعين.
- 6 استخدم أبعاداً مناسبة بين الأسطر وبين الكلمات.
- 7 لا تكثر من حشو الصفحة بالكلمات.



مهارات خاصة بكتابة البريد الإلكتروني

يعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، ففي عام ٢٠٠٦ فقط، كان عدد الرسائل المتبادلة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٥ مليار رسالة، وقد ساعد على ذلك يسر استخدام البريد الإلكتروني وقلة تكلفته وسرعة التواصل به، ولأهمية استخدام هذه الوسيلة؛ نشير إلى مجموعة من المهارات والأدبيات التي ينبغي مراعاتها عند استخدامه، ومنها :

اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح: عادة ما يقوم المرسل إليه باتخاذ قراره بشأن رسالتك الإلكترونية (فتحها تمريرها، حفظها، إلغائها) من خلال عنوانها.



2 استخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.

3 تفادى المرفقات Attachments غير الهامة بقدر الإمكان:

المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات، فهي:

♦ تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات.

♦ تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.

قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلاً إذا كان ممن يقرؤون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.

4 أضف توقيعك في نهاية الرسالة: تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائياً في

نهاية الرسالة؛ فاستعمل توقيعاً واضحاً يحتوي على سبل التواصل بك.

5 تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.

6 راع عند إعادة توجيه الرسائل ألا تزج المرسل إليه بكثرة العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك، وضع

العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة".



ويمكن تقسيم السكتات في**أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع :****سكتة عادية :**

سكتة لطيفة تكون بين جملة وأخرى.

سكتة انتقالية :

أطول قليلاً من السكتة العادية، وتكون عند الانتقال من فكرة إلى أخرى.

سكتة استثارة أو تشويق :

وهي أن يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه؛ لكي يثير انتباهه، ويحرك مشاعره.

**ومن مهارات توظيف الصوت :****مستوى الصوت**

بحيث لا يكون مرتفعاً أكثر من اللازم، ولا منخفضاً يصعب سماعه، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحياناً، والخفض أحياناً؛ على حسب متطلبات الحديث.

معدل الإيقاع

بحيث لا يكون سريعاً مخللاً، ولا بطيئاً مملاً، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً، وبين البطء أحياناً؛ على حسب متطلبات الحديث.

تنويع نبرة الصوت

ونغمته بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة واحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية. والملقي المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المناسبة بما يتوافق مع أسلوب الجملة.

استعمال التشديد

أو الضغط على بعض الكلمات؛ لبيان أهميتها.

توظيف الوقفات (السكتات)

فلا بد من مراعاة توقف في الحديث عند مواضع مناسبة؛ لتهيئ ذهن السامع، وتحسن من فهمه لتراكيب الجمل، ولتحافظ على ترابط الأفكار، وتساعد في ارتياح المتحدث في أثناء الإلقاء.

لغة الجسد

7

وتمثلها الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث في أثناء الإلقاء، سواء بوضعية الوقوف، أو باليدين أو الكتفين، أو الرأس أو بتعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها أثرها المهم في الإلقاء والتأثير. وإضافة إلى ما ذكر سابقاً من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة، وانسراح الوجه، والتواصل البصري ننصح بما يلي:

أ- أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.

ب- اليدين من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص على شغلها من حين لآخر، بالحركة بطريقة سلسلة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات، وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم، فقد ورد في الحديث أن سهلاً قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها.

وفي حديث آخر قال: صلى الله عليه وسلم: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً)، وشبك بين أصابعه.

وعلى المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الفترة أو ما شابه ذلك، وتجنب تشبيك أصابع اليدين أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

ج- تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيراً).

إدارة الحضور

8

ويتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول. والأسئلة دليل على تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيداً للسؤال، ويفضل إعادة صياغة السؤال؛ للتثبت من فهم مقصد السائل، وأن تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجهة للسائل وللحضور معاً.

