تقنيات التعبير الشفهي السنة الأولى الفوجان6/5

الأستاذة : مفيدة عليوط

المحاضرة التاسعة: فن المحادثة

أولا/المفهوم

إن المحادثة الفعّالة هي أكثر من مجرد تبادل للكلمات؛ لأنها فن بناء العلاقات المهنية والاجتماعية وتعزيز الثقة بالنفس ولذلك يجب أن تبدأ أي محادثة بوعي تام لأهميتها، سواء في سياق العمل حيث تضمن النجاح في المقابلات والعروض أم في الحياة الاجتماعية حيث تقوي الروابط الإنسانية..

إن عملية افتتاح أي حوار يتطلب تحضيراً ذهنياً للتخلص من القلق والتركيز وذلك باستخدام أساليب افتتاحية، مثل تقديم مدح صادق ومناسب للطرف الآخر أو التعليق بذكاء على البيئة المحيطة، والأهم من ذلك، طرح الأسئلة المفتوحة التي تشجع على الإسهاب، بدلاً من تلك التي يمكن الإجابة عليها بـ "نعم" أو "لا"، ولا يكتمل هذا الافتتاح دون الاهتمام بـ لغة الجسد حيث يعكس التواصل البصري درجة الاهتمام بين المتحدث و المستمع بينما الوقفة المفتوحة أو غير المعقودة تشير إلى الاستعداد والانفتاح على التفاعل.

و تأتي الخطوة الموالية حيث تنتقل المحادثة الجيدة بعد ذلك إلى الاستماع الفعّال، وهي المهارة التي تعد القاعدة الذهبية للحوار و لكن قبل ذلك يجب

أن نفرّق بين "السمع" كعملية فيزيائية و"الاستماع الفعّال" كعملية عقلية تهدف إلى الفهم والتفسير والتذكر، و يظهر هذا النوع من الاستماع من خلال تقنيات واضحة أبرزها إعادة الصياغة، حيث نعيد ما قاله المتحدث للتأكد من الفهم ولإظهار اهتمامنا العميق، بالإضافة إلى استخدام الإيماءات اللفظية وغير اللفظية مما يمنح المتحدث المساحة الكافية للتعبير عن رسالته كاملة دون شعور بالإرباك.

ثانيا/وسائل إثراء المحادثة

لإثراء المحادثة ومنعها من الركود نعتمد على طرح الأسئلة خاصة تلك المفتوحة التي تستكشف الدوافع وتوسّع الموضوعات، مثل الأسئلة التوضيحية أو الاستكشافية، بالإضافة إلى ذلك، يعد فن سرد القصص أداة قوية حيث يمكن استخدام الحكايات القصيرة ذات المغزى لتبسيط فكرة معقدة أو لربط التجربة الشخصية بالموضوع المطروح، على أن تكون القصة منظمة ببداية ووسط ونهاية واضحة. وفي المقابل، يجب أن نكون حذرين من الجدال في مواضيع حساسة كالسياسة والدين في اللقاءات الأولى ، كما يجب الحفاظ على توازن الحوار بتجنب الاحتكار وإعطاء الطرف الآخر مساحة للتعبير مع المحافظة على نبرة إيجابية بعيداً عن الشكوى المستمرة.

عند إنهاء المحادثة تكون النهاية لبقة نستخدم فيها عبارات واضحة وودودة، مع تلخيص النقطة الأساسية التي استمتعنا بها في الحوار، مما يترك انطباعاً إيجابياً، وفي حال كان اللقاء مناسباً، يجب أن يتبع ذلك المتابعة وتبادل

معلومات التواصل، مما يضمن أن تكون المحادثة مجرد بداية لعلاقة مثمرة بدلاً من كونها نقطة نهاية.

ثالثا/ أهمية فن المحادثة:

*بناء علاقات اجتماعية قوية.

*تطوير الثقة بالنفس.

*القدرة على الإقناع وحل النزاعات.

*تحسين الأداء الأكاديمي والمهني.

رابعا/عناصر المحادثة

*الاستماع الفعّال: عن طريق التركيز الكامل مع المتحدث مع استخدام لغة الجسد لإظهار الاهتمام (ابتسامة، إيماء) و إعادة صياغة ما فهمته لتأكيد الاستيعاب.

*التعبير الواضح والمباشر: باستخدام كلمات بسيطة ومفهومة وترتيب الأفكار قبل التعبير عنها.

*لغة الجسد: عن طريق التواصل البصري والوقوف أو الجلوس بشكل مفتوح مع التحكم في الإيماءات لتجنب الرسائل السلبية.

القدرة على طرح الأسئلة : لتشجيع الطرف الآخر على الحديث.

رابعا/ أخطاء شائعة في المحادثة

1 ــ المقاطعة المستمرة للمتحدث.

2 ــ استخدام لغة معقدة أو غير واضحة.

3 ــ التركيز على الذات فقط دون اهتمام بالطرف الآخر.

ـ تجاهل لغة الجسد وإشارات الطرف الآخر

ختاما إن المحادثة هي فن يتطلب ممارسة مستمرة مع التوازن بين الاستماع و الحديث و امتلاك القدرة على الإقناع و امتلاكها ليس مكسبا فطريا بل تخضع للتمرين و تطوير المهارات الأمر الذي يزيد الثقة بالنفس و تعزيز العلاقات الاجتماعية و المهنية.