

# مهارات الحوار الإعلامي الأمني

التحاور لغة: التجارب يقال: هم يتحاورون، أي يتراجعون الكلام، فالحوار تراجع الكلام، وقد ورد لفظ الحوار في القرآن الكريم في ثلاثة مواضع، الأول: في قصة أصحاب الجنة، يقول تعالى ﴿وكان له ثمر فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالاً وأعز نفراً﴾. (سورة الكهف، الآية ٣٤ الثاني في القصة نفسها، قال الله عز وجل ﴿قال له صاحبه وهو يحاوره أكفرت بالذي خلقك من ترث ثم من نطفة ثم سواك رجلاً﴾. (سورة الكهف، الآية ٣٧، الثالث: في صدر سورة المجادلة: ﴿قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما﴾. (سورة المجادلة، الآية ١).



د. بدر بن أحمد كريم



ويلتقي الحوار والجدل في أنهما حديث، أو مناقشة بين طرفين، لكنهما يفترقان بعد ذلك، فالجدل هو اللد في الخصومة وما يتصل بذلك، ولكن في إطار التخاصم بالكلام، والجدال والمجادلة والجدل، كل ذلك ينحو منحى الخصومة، أو بمعنى العناد، والتمسك بالرأي، والتعصب له، أما الحوار والمحاورة فهما مراجعة الكلام والحديث بين طرفين دون أن يكون بينهما ما يدل بالضرورة على الخصومة.

وفي القرآن الكريم ما يدل على هذا التمييز، حيث نجد الكتاب العزيز يستعمل الجدل، في المواضع غير المرضي عنها، أو غير المجدية كقوله عز وجل: ﴿وجادلوا بالباطل ليدحضوا به الحق﴾ (سورة غافر، الآية ٥). وقوله تبارك وتعالى ﴿ومن الناس من يجادل في الله بغير علم ولا هدى ولا كتاب منير﴾. (سورة لقمان، الآية ٢٠).

أما الجدل اصطلاحاً فيعني ﴿دفع المرء خصمه، عن إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو يقصد به تصحيح كلامه، وهو الخصومة في الحقيقة.

والخلاصة أن الجدل لم يؤمر به، ولم يمدح في القرآن على الإطلاق، بل جاء مقيداً بلفظ الحسنی، بمعنى الحوار الهادئ، كما أن كل جدل حوار، وليس كل حوار جدلاً، ولكن ربما تحول الحوار إلى جدل، وقد يجتمعان كما في صدر سورة المجادلة.

ويشير د. كريم إلى أن رطل الإعلام الأمني المهني يستخدم الحوار كوسيلة لإقناع المتلقين لرسالة بجدواها، ولكي يتحقق ذلك لا بد أن يعتمد هذا الحوار أسساً كثيرة من بينها طلب الحق

فالإعلامي الأمني المهني الصادق ينشد الحقيقة ويفر من الخديعة، همه بلوغ الحق سواء على يده أو على يد محاوره، الحكمة ضالته، قال الإمام الشافعي: ما كلمت أحداً قط إلا ولم أبال بين الله الحق، على لساني أو لسانه، وقال أبو حامد الغزالي أن يكون في طلب الحق كناشد ضالته، لا يفرق بين أن تظهر الضالته على يده، أو على من يعاون ويرى رفيقه معيناً لا خصماً ويشكره إذا عرفه الخطأ أو ظهر له الحق، ومما ابتلي به بعض الإعلاميين حب الحديث لحاجة وبدون حاجة وشهوة السيطرة على الحوارات التي يجرونها بدافع إظهار البراعة والثقافة وانتزاع الإعجاب وانتظار الثناء من الآخرين وهذا مما يحبط أعمالهم، ومن ثم قلما يجدون به القبول عند الجمهور.

ومن الأسس التي يعتمد عليها الحوار الإعلامي الأمني (تقبل الخلاف)، فالخلاف من طبيعة البشر، وسببه تباين الطباع،

ومن البدهي أن يختلف جمهور الإعلام الأمني المهني في عقولهم وأفهامهم، وفي ميولهم ورغباتهم، وفي تنشئتهم وثقافتهم، فإذا أدرك الإعلامي الأمني قبل الحوار أن الخلاف طبيعة بشرية آقبل على محاوره بنفس مطمئنة، وروح هادئة، تكون سبباً في تقارب وجهات النظر، وإماتة روح الفرقة والاختلاف، فالنقاش حوار عقول، والمودة حوار عواطف، وخلاف بسيط في وجهات النظر حري بالأ يذهب بالمودة والمحبة ويأتي بالعداء.

ومن الأسس التي يعتمد عليها الحوار الإعلامي الأمني (حسن البيان) فالفصاحة والبيان يفعلان فعل السحر في السامع والمطلوب من الإعلامي الزمني أن تكون فصاحته من غير إغراب ولا تعقيد وبلاغته من غير تشدق أو تفهيق، والحوار بالكلام الطيب يأتي بقدر الحاجة في وقت الحاجة، روي عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه انه قال: ان أندم على شيء من الدنيا فلا أندم إلا على ثلاثة، وكان من بينهم مجالسة أناس ينتقون كلامهم كما ينتقى أطياب الثمر.

ومن ضروب البيان أن يبسط الإعلامي الأمني الفكرة التي يشرحها للمتلقين وأن يقارنها بغيرها، ومما يفسد البيان عجمة بعض الإعلاميين ورتاننتهم، والمطلوب بساطة العبارة، من غير إطالة ولا تكرار، حتى لا يخل بعض الكلام ببعض، فكم ضاع حق بسوء عبارة وظهر باطل بحسن طلاوة وينبغي للإعلامي الأمني ألا يسرع في عرض أفكاره، فيعجز عن ملاحظته المتلقون (الجمهور) ولا يبطئ فيملئه الناس ويتركونه وأن يكون واضح العبارة، بحيث لا توجد صعوبة في تتبع كلامه ومن البيان أن يعرف الإعلامي الأمني متى يتكلم، ومتى ينصت ومتى يجيب إشارة أو إيماءة، وما أجمل أن يطرز كلامه بالشواهد، قرآناً تارة، وأحاديث نبوية تارة، وشعراً ونثراً تارة أخرى.. ومن البيان أيضاً أن يكون الإعلامي الأمني موضوعياً فالجمهور تشده الحقائق وتضايقه العموميات، ويحترم الجمهور الإعلامي الأمني الذي يرفد حديثه بالأرقام والتواريخ والأحداث.

ويقول د. بدر كريم ان من الأسس التي يعتمد عليها الحوار



الإعلامي الأمني (عدم الاستئثار بالحديث) إذ ينبغي أن يتجنب الإعلامي الأمني الاستئثار بالحديث وألا يعيب على غيره طول الحديث، ويبيحه لنفسه، وليتذكر أنه كلما تحدث أكثر كان عرضة للخطأ والزلل بدرجة أكبر، قال أبو الدرداء: إن الله خلق لي أذنين ولساناً واحداً، كي أسمع أكثر مما أقول، والأثرة بالحديث آفة قبيحة، يغفل عنها كثير من الإعلاميين، لأنهم يظنون سكوت من أمامهم أنه إعجاب بكلامهم، وموافقة لهم على الإطالة، وتظل الأثرة آفة قبيحة حتى لو كان الحديث مكتنزاً بالمعارف، مليئاً بالأدلة محلى بنوادر الشعر وطرائفه ومن هنا كان على الإعلامي الأمني أن يراعي الوقت أثناء كلامه، فإن حدد له التزم به ولا حدده من تلقاء نفسه، وقد أجريت دراسة في إحدى كليات الطب على مواصلة التركيز فكانت النتيجة أن قدرة الطالب على التركيز تبدأ بالتناقص بعد ثماني عشرة دقيقة من الحديث المتواصل.

ومن الطريف ما رواه أحد الأطباء عن المجتمعات البدائية التي عاش بينها طيلة تسع وأربعين سنة، إذ قال عندما يلقي خطيب خطاباً طويلاً جداً أثناء اجتماع في القرية فإن الجمهور يسكت بالصراخ قائلاً: كفى! كفى!

ويقال: إن قبيلة أخرى تسمح للخطيب بالتحدث مادام يستطيع ذلك وهو مرتكز على ساق واحدة، وعندما تلمس ساقه الأخرى الأرض فإنه يتوجب عليه التوقف عن الكلام.

وعن مواصفات المتحدث البارح يقول د. كريم: إن براعة حديث الإعلامي الأمني لا تقتصر على أسلوب الكلام، وجودة محتواه بل إن حسن الإصغاء يعد فناً من فنون الحوار وكم تحدث اعلاميون وهم لا يريدون من يحاورهم وبراعة استماع الإعلامي الأمني تكون بالإذن وطرف العين، وحضور القلب، وإشراق الوجه، وعدم الانشغال بتحضير الرد متحفزاً متوثباً، منتظراً أنتهاء حديث صاحبه، وليتذكر الإعلاميون أنهم لن يستطيعوا فهم حقيقة مراد محاورهم، مالم يكن الإعلاميون



أم التباهي بالنفس ويزداد الأمر سوء إن انتقل الإعلاميون للحديث عن أمر آخر يخصهم فيشعر المتلقون حينها أن الإعلاميين أناس يتركزون حول أفكارهم وميولهم، دون أن يعطوا مشاعر وأفكار من حولهم التقدير المطلوب.

### البدء بنقاط الاتفاق

عندما يبدأ الإعلامي في الحوار عليه أن يتجنب عرض نقاط الاختلاف لأن من شأن ذلك إيقاف الحوار من أوله، أو على أقل تقدير ينحو به منحى التصدي، فتضغن النفوس وتكون نصرة الذات لا بلوغ الحق هي الهم الأوحد، ولذلك نجد أن القرآن الكريم عند حوار المخالفين في المعتقد يبدأ بعرض البدهيات والمسلمات والدأب على تأكيدها بحيث تلزمهم في النهاية بالإيمان بما أنكروه ابتداء قال تعالى ﴿قل لمن الأرض ومن فيها إن كنتم تعلمون. سيقولون لله قل أفلا تتقون﴾ قل من بيده ملكوت كل شيء وهو يجير ولا يجار عليه إن كنتم تعلمون، سيقولون لله قل فأنى تسحرون﴾. (سورة المؤمنون، الآيات ٨٤ - ٩٤).

ولعل عجلة بعض الإعلاميين في إنهاء الحوار وقلة صبرهم على الآخرين واعتدادهم الزائد بما يملكون من قدرة على الإقناع،



راغبين بجدية في الإنصات، كما أن معرفتهم بحديث المتكلمين لا تغني الإعلاميين عن الاستماع لمن يحدثونهم وقد روت كتب السير أن شاباً قام فتكلم في مجلس عطاء بن أبي رباح فأنصت له وكأنه يسمع حديثه لأول مرة فلما انتهى الشاب وانصرف عجب الحاضرون من عطاء فقال لهم: والله إنني لأعلم الذي قال قبل أن يولد.

وينسب د. كريم إلى أحد حكماء العرب قوله: إذا جالست العلماء فأنصت إليهم، وإذا جالست الجهال فأنصت إليهم فإن في إنصاتك للعلماء زيادة في العلم، وفي إنصاتك للجهال زيادة في الحلم، ونقل ابن عبد ربه في كتابه العقد الفريد عن بعض الحكماء قوله لابنه يا بني تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الحديث، وليعلم الناس أنك أحرص على أن تسمع منك على أن تقول.

### ماذا تعني مقاطعة المتحدث؟

ليتذكر الإعلاميون الأمنيون المهنيون أن مقاطعة الحديث لا تكون بإسكات محدثهم والحديث بدلاً عنهم وليتذكروا أيضاً أن عدم مقاطعة حديث محاورهم سيعود عليهم بالنفع أيضاً لأنه في العادة سيبادلونهم بالمثل، قال داييل كارنجي إذا كنت تريد أن ينفذ الناس من حولك وأن يسخروا منك حيث توليهم ظهرك، فهناك وصفة : لا تعط أحداً فرصة الحديث! تكلم بغير انقطاع! وإذا خطر لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك!! فلم تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف! اقتحم عليه الحديث... واعترض في منتصف كلامه.

وربما كانت عقدة النقص عند بعض الإعلاميين أو شعورهم بأهمية ذواتهم تجعلهم يتحدثون بلا انقطاع ويقاطعون من يتحدث قال إمرسون: كل رجل أقبله هو أفضل مني بطريقة ما، ومن هنا أستطيع أن أتعلم مه وليتذكر الإعلاميون الأمنيون أن أكثر ما يبعث الضجر في نفوس محاورهم مقاطعةهم عندما يتحدثون بشكل خاص عن أنفسهم سواء أكان حديثاً على سبيل الشكوى،



ولذلك كان ابراهيم عليه السلام ينادي آزر ببناء الأبوة مضافاً إليه : يا أبت. ومن اللباقة أن يعرف الإعلامي المحاور بالحاضرين ويعرف الحاضرين باسمه مما يشعرهم بأنه واحد منهم لا غريب عنهم.

بعض الإعلاميين الذين يحاورون ضيوفهم يستخدمون بكثرة كلمات قد تسبب نفوراً وحساسية.. كيف يكون ذلك وما الأسلوب الأجدر استخدامه؟

جدير بالإعلامي الأمني المحاور أن يتعد عن كل ما من شأنه أن يورث التنافر ويولد الحساسية، وذلك بحسن انتقاء ألفاظه، خالية من دواعي العجب والغرور فمن العلل التي يعاني منها بعض الإعلاميين إدراج ضمير المتكلم (أنا) أو ما يقوم مقامه كقولهم رأيي ، ظني، خبرتي، في أحاديثهم بصورة مستمرة، وأقبح من ذلك أن يروى الضمير بصيغة الجمع مثل : نحن نرى، رأينا، خبرتنا، ظننا، وهذه الألفاظ ربما فيها اعتداد بالنفس وفساد للنية، وأقل ما فيها نفرة للآخرين، فالناس تكره من يتعاطم عليها لو كان ذا علم.

يقولون هذا عندنا غير جائز فمن أنتم حتى يكون عندكم عند يقال: إن شركة هاتف أجرت دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التي تستخدم أكثر من غيرها في المحادثات الهاتفية فوجدت ضمير المتكلم (أنا) أستخدم أكثر من (٣,٩٩٠) مرة في (٥٠٠) محادثة هاتفية، فأجدر بالإعلامي أن يتجنب مثل هذه الضمائر وأن يستبدلها بألفاظ العموم، وألا يجعل خبرته الشخصية مضرباً للمثل فإن اضطر رواه بدون نسبة لأحد، اللهم إلا إذا كانت حقيقة تحتاج إلى دليل وبرهان. وكذلك الحال بالنسبة لضمير المخاطب (أنت) أو ما يقوم مقامه (قلت، تكلمت) فبسببه تتباعد الأنفس بعد تقارب، وتتناكر الأرواح بعد تعارف، وتموت موضوعية الحوار ويصبح مسعى المتحاورين لتلقط الأخطاء والزلات.

#### ما أهمية المهارة اللغوية في الحوار الإعلامي الأمني؟

تعد المهارة اللغوية عنصراً أساسياً للقراءة الجيدة وكلما زادت الحصيلة اللغوية للإعلامي الأمني المهني تحسنت مقدرته على القراءة لأن ضعف الحصيلة اللغوية يعني زيادة عدد الكلمات



تجعلهم يبدؤون بنقاط الخلاف، فما أحرى أن يهمل الإعلاميون نقاط الخلاف حتى لا يقعوا في شرك كلمة لا. قال أوفر ستيت في كتابه التأثير في الطبيعة الإنسانية: إن قول لا أكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين، إن كيانه جميعاً يغدده وأعصابه وعضلاته يتحفز ليناصره باتجاه الرفض، وقال فيثاغورس إن أقدم كلمتين وأقصرهما (نعم) و (لا) هما أكثر الكلمات تطلباً للتفكير.

ومن المفيد أن يفهم الإعلامي الأمني المحاور شخصية من أمامه قبل الشروع في حوار معه فلا يكون الإعلامي البادئ بل يجعل المحاور يعرض الموضوع كيفما شاء حتى يدرك الإعلامي طبيعته، ويستشف أسلوبه ويعرف هل هو ممن يحاور بالعقل أم بالعاطفة وحتى يرى الإعلامي نظرة ضيفه للحوار ودرجة وعيه وفهمه . والأجدر بالإعلامي المحاور أن يقتصر فيما يقوله على قدر فهم الطرف الآخر فقد قيل كل لكل عبد بمعيار عقله، وزن له بميزان فهمه حتى تسلم منه ويتنفع بكل وإلا وقع الإنكار لتفاوت المعيار.

وليتذكر الإعلامي المحاور أن من النساء من يحب الحديث فليدعه الإعلامي يتولى دفته ابتداء بل يشجعه على ذلك بسؤال له عن أمور تهمة أو بطرح قضية تدور رحاها في الساحة.

#### المحادثة بالاسم

ليحرص الإعلامي على معرفة اسم الشخص الذي يحاوره ويدعوه به على أن يكون ذلك في بداية الحوار مثل قول الإعلامي: هل لي أن أتشرف بمعرفة اسمكم الكريم؟ ثم يخاطبه به مقروناً بلفظ التقدير الذي يفضله وليلاحظ الإعلامي أن ذلك يختلف من فئة لأخرى فمن الناس من يكون قمة التقدير عنده أن يدعى باسم أكبر أبنائه، ومنهم من يفضل مناداته بدرجة العلمية (أستاذ، مهندس، دكتور) وليكن اسم المحاور جزءاً أساسياً من خاتمة الحوار كالقول: لقد كانت مناسبة سعيدة أن تعرفنا عليك يا أخ.... فهذا كتاب البريد في نهاية الرسالة لا بد منه، ولا ينبغي للإعلامي المحاور أن يبالغ في ترديد اسم المحاور كثيراً، فإن ذلك مما يمجه الذوق، وتبغضه النفس، فقد يبهج التصاغر كبير السن،



تخدم الفصحى وتقويتها لدى الخاصة، وتحبيبها إلى نفوس العامة ودعم المسرحيات والمسلسلات التي تقدم بها والإسهام في تعليم الفصحى لغير الناطقين بها من أبناء الشعوب الإسلامية وفق أحدث الأساليب العلمية والتربوية.

وليس ثمة شك أن اللغة العربية إنجاز إنساني متميز بها نزل القرآن وبتعلمها يستقيم اللسان، ويسلم من الأخطاء البيان ولقد أصبح اللحن شائعاً الآن على السنة معظم من يعملون في وسائل الإعلام العربية ربما لجهل بعضهم أو لعدم وجود من يدل بعضهم الآخر على أخطائهم، مع أن من أهم متطلبات العمل الإعلامي حصيلة لغوية جيدة والحل يكمن في إقامة دورات في اللغة العربية لمن يعانون من ضعف عام فيها وقراءة الكتب المتخصصة في اللغة العربية وهي كثيرة، من بينها كتاب صفحاته محدودة ولكن مضامينه مهمة جداً لكل من يتصدى لمخاطبة الجمهور وهو كتاب كيف يصون المذيع لسانه من الخطأ؟ للإعلامي المعروف د. عايض بن بنيه الراددي، الذي رشح فيه أكثر من كتاب مرتبة حسب المستوى ليختار المذيع منها الكتاب الذي يتناسب ومستواه فإذا تكونت لديه حصيلة لغوية انتقل للمستوى الذي يليه، أما إذا كان المذيع في عجلة من وقته فيحتاج - كما قال د. الراددي - إلى كتاب ميسر يسهل له سرعة الحصول على المعلومة.

والكتاب رغم قلة عدد صفحاته يقع في عشرة فصول. الأول: فصل في كيفية ضبط المذيعين لنصوص القرآن الكريم، وفي هذا الفصل يوجد أكثر من كتاب، واحتوى الفصل الثاني على كيفية ضبط نصوص الأحاديث الشريفة ومن أهمها موسوعة أطراف الحديث النبوي، وتناول الفصل الثالث الضبط النحوي والصرفي وهما اللذان يجعلان النطق سليماً فالنحو يختص بضبط أواخر الكلمات بحركات أصيلة أو فرعية أما الصرف فهو علم يعرف به حركات بقية الحروف عدا الأخير، وقد اختار د. عايض الراددي من بين مئات الكتب في النحو والصرف ثلاثة كتب فقط أشار إليها في كتابه ثم أتى على فصل في ضبط بنية الكلمة تلاه فصل في التصويت اللغوي ففصل في ضبط اللغات الأجنبية وبعده فصل في فنون علم البلاغة ثم فصل في الضبط الصوتي للحروف (علم الأصوات، مخارج الكلمة وما يلحقها في النطق) وبعده فصل في ضبط أسماء المواضع والبلدان وفي الفصل الأخير كيفية ضبط أسماء الأعلام.

إن التلوث الذي عليه اللغة العربية الآن، جراء الأخطاء والتجاوزات المعيبة لبعض الإعلاميين العرب لا يقل خطراً على عقل الإنسان من التلوث البيئي على صحته، ولكن العلاج ليس مستحيلاً ولا صعباً ليقراً الإعلاميون كتاب الله (القرآن الكريم) فيه يستقيم اللسان، ويسلم من الخطأ البيان.

\* مجلس الشورى - المملكة العربية السعودية - الرياض



المعقدة أو غير المألوفة فتكثر وقفات الإعلامي الأمني أثناء القراءة لمحاولة استكشاف معاني الكلمات ولهذا لا بد من العناية بزيادة الحصيلة اللغوية للإعلامي بحكم أنها أساس لتنمية مهارة القراءة لديه، ويمكن زيادة هذه الحصيلة من خلال زيادة حجم الاطلاع والقراءة ومن خلال الحرص على استخدام قواميس اللغة العربية، وتعلم معاني الكلمات الجديدة التي تقابل الإعلامي. ولقد أيقنت المادة (١٧) من السياسة الإعلامية للمملكة العربية السعودية وفقراتها الست أن اللغة العربية الفصحى هي وعاء الإسلام ومستودع ثقافته وموئل تراثه وطالبت وسائل الإعلام السعودية بأن تحرص أشد الحرص على توجيه الكتاب ومقدمي البرامج إلى الالتزام بقواعد الفصحى نحواً وصرفاً وسلامة في التعبير، وصحة في استعمال اللفظ، وتوجيه المذيعين، ومقدمي البرامج ومديري الندوات وغيرهم الى وجوب استعمال الفصحى والاحتراز من الوقوع في أي خطأ من أخطاء النطق سواء أكانت نحوية أم صرفية والالتزام بقواعد الأداء السليم المتفق مع أصول العربية، والحرص على تنقيح المادة الإعلامية التي تقدم من خلال وسائل الإعلام جميعها مما ينال من اللغة العربية الفصحى أو ينفر منها أو يقلل من أهميتها والارتفاع بلغة البرامج الشعبية التي تقدم باللهجة العامية شيئاً فشيئاً وإحلال الفصحى المبسطة محل العامية وتشجيع البرامج التي

