

كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال بقنا الفرقة الأولى المادة: مهارات الاتصال

■ مهارة توجيه الأسئلة

أنواع الاسئلة

أولاً:- تصنيف الاسئلة وفقاً لطبيعتها:

1- الأسئلة الاستهلالية :-

■ وهي أسئلة البداية الحسنة, وغرضها تهيئة المناخ لنجاح المناقشة أو المقابلة أو الحوار. من خلال محاولة أكتساب ثقة المتحدث واستثارته عاطفياً.

■ مثال:

■ كيف حالك؟

■ هل أنت بخير؟

■ كيف حال أسرتك؟

2-الأسئلة الأولية :-

- وهي الأسئلة المرتبطة أساساً بموضوعنا والتي نحصل من خلال الاجابة عنها على الحقيقة أو الخبر أو الموقف أو الرأي أو المعلومة التي نريدها .
- مثال :

■ كيف يمكن ان يؤثر استخدام تكنولوجيا الطباعة على مستقبل العمالة؟

3- الأسئلة الثانوية:-

- وهي الأسئلة التي نفصد بها الحصول معلومات تفصيلية أكثر بخصوص السؤال الأولى أو الرئيسى, وبخاصة عندما لا تكون الإجابة عن السؤال الأول كافية .
- مثل :
- أنا أرى , وبعد ذلك , أخبرني المزيد , أرجوك استمر.
- ماذا حدث بعد ذلك؟ لماذا فعلت؟ ماذا حدث بعد ذلك؟

دواعي السؤال كما حددها (كان و كانيل)

- عدم تأكد المجيب من كمية المعلومات المطلوبة
- عدم فهم المجيب للسؤال بسبب اللغة أو الأسلوب المستخدم
- نسيان المجيب المعلومات المطلوبة لضعف ذاكرته
- لشعور المجيب بقصور فهمنا للإجابة لفنييتها أو لدقتها أو لغرابتها
- عدم وجود المعلومات المطلوبة لدى المجيب

للأسئلة الثانوية نوعان:

■ أ- أسئلة متابعة للتحديد:

بوضع حدود لتحديد الإجابة, وذلك عندما يعطينا المتحدث إجابة عامة للسؤال...مثل: أكبر من , أصغر من أو قبل شهر كذا. أو حدود 50%؟

■ ب- أسئلة المتابعة للتوضيح:

بأن تسأل هل يمكن أن تعطيني مثالاً لما تقول
أو تسأله عما قد يشعر به إزاء المشكلة أو الموضوع , أو تظهر جهلك
بالموضوع وسيقوم المجيب بالتطوع للتحديد لك.

ثانياً: أنواع الأسئلة وفقاً للشكل:-

■ 1- الأسئلة المغلقة :

وهي الأسئلة بخيارات محددة يختار من توجيه إليه السؤال الإجابة في إطارها وفي هذه الأسئلة يحدد السائل الإجابات المحتملة

■ مزايا الأسئلة المغلقة:-

- (أ) الحصول على معلومات تتعلق بالحقائق
- (ب) توفر الوقت لأنها أكثر تحديداً
- (ج) يحتفظ السائل فيها بزمam توجيه الحديث
- (د) تفيد بصفة خاصة في مجالات البحث والتقييم
- (و) توفر لنا الفرصة لسؤال أسئلة كثيرة في مجالات كثيرة....

■ عيوب الأسئلة المغلقة:-

1. قد تجبرنا على تبني موقف معين تجاه الحوار برمته منذ بدايته, مما يؤثر سلباً في إيجابية الحوار , وكذلك ايضاً بالنسبة للمتلقى
2. لا تتوفر لنا إلا قدرأ قليلاً من المعلومات
3. لا تعطينا فرصة التعرف على المتلقي أو معرفة أحاسيسه
4. لا يحقق الهدف منه بفاعلية مع الأفراد المتعلمين..
5. لن تكون هناك فرصة للمجيب لكي يقدم معلومات إضافية متطوعاً
6. توالي الأسئلة المغلقة يجعل المجيب يشعر بعدم الاهتمام

أنواع الاسئلة المغلقة:-

- أسئلة الاختيار: ويخير فيها المتلقي بين بديلين مثل:
هل تفضل الماء أم العصير؟
- سؤال نعم ولا:- القبول والرفض
هل هذا التقرير كامل؟
- أسئلة المطابقة:- وهي تتطلب تقديم معلومات واقعية
مثل:
أين تعمل ؟ - كم عمرك؟ - ما أسمك؟

■ 2- أسئلة المفتوحة:-

■ وهي الأسئلة التي تسمح للمتلقى بالإجابة عنها من أي زاوية. إذ توفر حرية أكثر للمتحدث ليقول ما يريد, ولا تحاصره في إجابات محددة.

■ مثل:-

■ كيف كان رد فعلك؟

■ لماذا تعتقد أن ذلك قد حدث؟

■ ما هو الأهم بالنسبة لك ؟

■ أخبرني عن نفسك؟

مزايا الأسئلة المفتوحة:-

1. تجعل متلقي السؤال يتكلم وتنصت نحن فقط.
2. توفر لنا قدراً كبيراً من المعلومات التي يتطوع المتحدث بتقديمها, فتغنيينا عن الحاجة لطرح مزيد من الأسئلة.
3. تساعد في التعرف على أفكار واتجاهات الآخرين ومشاعرهم وميولهم, وفي التأثير ايضاً عليهم وتوجيه سلوكهم
4. تتسم بسهولة الإجابة عليها
5. تساعد الشخص الآخر على تركيز تفكيره وتحفيز قريحته لتتوصل إلى حلول للمشكلات والمواقف العويصة بكلمات من صنعه

عيوب الأسئلة المفتوحة:-

1. تستغرق وقتاً طويلاً
2. غير مناسبة للمتلقى الأقل ذكاءاً
3. تحتاج إلى جهد أكبر من السائل في التفكير والصياغة
4. قد تجعل المجيب يعطي اجابة مختصره بالنسبه للأسئلة المفتوحة النهاية
5. تظهر نقص المعلومات عند المجيب
6. قد يتحدث متلقي السؤال في اتجاهات لا تهم السائل
7. تحتاج إلى مهارة كبيرة من السائل لقيادة دقة الحديث

أنواع الاسئلة المفتوحة:-

1. اسئلة التنبؤ.
2. اسئلة الافتراض
3. اسئلة التعميم
4. اسئلة التعميم
5. اسئلة الاستنتاج
6. اسئلة تتطلب اقتراح أسلوب عمل
7. الاسئلة العاطفيه

ثالثاً: أنواع الاسئلة وفقاً للاتجاه :-

1. الاسئلة المحايدة.

2. الاسئلة الايحائية او المواجهه.

ويندرج تحت فئة السؤال الأيحيائي نوعان هما:

أ- الاسئلة الاستفزازيه: مثل.. هناك من يقول انك تتحامل علي بدون وجه حق فما رأيك في ذلك؟ (وغالباً ما تحدث في المؤتمرات الصحافية).

ب- الاسئلة الاستدراجيه: مثل.. هل تقول انك ستزور بلدة خلال هذه الاسبوع (وغالباً ما تحدث في المحاكم ودور التحقيق)

رابعاً: أنواع السؤال وفقاً للغرض:

أ- الاسئلة المعرفيه:-

وتتضمن :

1- أسئلة المعلومات

2-أسئلة حقائق

3- اسئلة مفاهيم

4- اسئلة آراء

5-اسئلة دوافع

ب- اسئلة التذكر.

ج- الاسئلة التفسيرية.

د- اسئلة التطبيق.

هـ- اسئلة التعريفات.

و- اسئلة التقويم.

ز- اسئلة الترويج.

س- الاسئلة المتكلفة.