



مركز القدس للدراسات السياسية
AL - QUDS CENTER For Political Studies

تطوير مهارات الاتصال للناشطات السياسيات ورشة عمل تدريبية

26-30 نيسان / ابريل 2008

مهارات الإلقاء والتعامل مع وسائل الإعلام

إعداد:

زين غنما

zKganma@batelco.jo

زين غنما محاضرة جامعية ومستشارة/مدربة في فن الخطابة والتقديم.

تقدم استشارات وتقوم بتدريب القادة السياسيين، الدبلوماسيين، رجال وسيدات الأعمال، المحامين، المهندسين والعاملين في مجال الإعلام وغيرهم منذ العام 1991.

شارك في دوراتها عدد كبير من المتميزين في الإدارات العليا من العرب والأجانب.

حاصلة على أعلى مؤهل في الفنون المسرحية من الولايات المتحدة الأمريكية، وبكالوريوس لغة إنجليزية وآدابها ودبلوم تربية بالإضافة لعدة دورات تدريبية في فن الصوت والإلقاء ومهارات الاتصال في أوروبا وأمريكا، مما أهلها للتدريس في جامعة اليرموك وطلبة الإدارة والهندسة في الجامعة الأردنية-الألمانية.

تحدثت عبر الإذاعة البريطانية وظهرت من خلال التلفزيون الأردني عدة مرات للحديث عن منهجها في التدريب الذي يتميز بالتطبيق العملي والتفاعلية والاستخدام الفعال لوسائل الإيضاح للحصول على نتائج ملموسة تدوم مدى الحياة. كما فردت لها عدة مجلات متخصصة اقتصادية إقليمية صفحتها لنقل معرفتها للقراء والاستفادة من خبرتها العملية والأكاديمية.

يتميز الخطاب العام عن المحادثة بما يلي:

1. للخطاب العام هيكل واضح وصارم أحياناً، وله وقت محدد، ويتطلب تحضيراً مفصلاً من المحاضر.
2. يتطلب الخطاب العام لغة رسمية.
3. يتطلب طريقة عرض مختلفة عن المحادثة بعض الشيء حتى يكون فعالاً ومؤثراً. فيجب أن يكون صوت المحاضر واضحاً وكلامه مفهوماً، هيئته منتصبه وواثقة، ويجب أن يتجنب أي إيماءات أو ألفاظ يمكن أن تشوش على المتلقي.

أشكال العروض، ميزاتها ومتطلباتها

تختلف طرق وأشكال العروض حسب المناسبة والغرض من العرض. ويمكن تقسيم هذه العروض إلى قسمين بشكل عام.

أولاً: الخطابات السياسية، الدينية، والأدبية:

وتعتمد على الكلمة والتعبير بالدرجة الأولى. ويحدد نجاح هذه الخطابات إلى حد كبير مدى قوة الحجة والإقناع والاندماج الانفعالي الذي يولده المحاضر في نفس المتلقي. لا تعتمد هذه الخطابات عادة على وسائل الإيضاح، فحضور وأفكار الخطيب تحتل الدرجة الأهم في هذه الخطابات.

ثانياً: العروض العلمية والتقنية:

إن كانت لغرض التعليم، التدريب، الإعلام أو غيرها فهي أقل رسمية من النوع الأول وعادة تتطلب تفاعل ومشاركة المتلقي. يمكن استخدام وسائل الإيضاح في هذا النوع من العروض لغايات الشرح وتأكيد التواصل. ويكون عدد الجمهور في أغلب الأحيان متوسطاً أو صغيراً. وعادة ما يقوم المحاضر بالإجابة على أسئلة الجمهور في ختام هذه العروض.

1. المحاضرة أو العرض الرسمي:

تأخذ طابعاً محافظاً ومهنياً عالياً. حيث يتكون الحضور من شخصيات الإدارة العليا أو السياسيين وصانعي القرار مثلاً. وعادة ما يكون عدد الجمهور كبيراً. وقد يشارك في تقديم العروض أكثر من شخص في اللقاء الواحد. في مثل هذه اللقاءات على المحاضر أن يتحدث برسمية دون خسارة العفوية ونبرة الحوار الطبيعية بدل الخطابة. سيضطر إلى تخفيف السرعة في الإلقاء وزيادة الوضوح في النطق والتعبير أكثر ما يمكن مع المحافظة على إيقاع حيوي.

- استخدام الوسائل المتطورة كالحاسوب أو الفيديو ممكنة في هذه الحالة
- تأكيد سهولة الرؤيا لكل أعضاء الجمهور
- يمكن استخدام شاشات في أكثر من جانب من مكان المحاضرة
- قرر من سيتلقى الأسئلة. هل ستقوم بذلك أنت أم رئيس الجلسة إن وجد؟

- هل ستضطر إلى الطلب من زميل مثلاً للجلوس مع الحضور لطرح بعض الأسئلة خصوصاً إذا كان التفاعل من جهة الجمهور ضعيفاً
 - يفضل زيارة المكان قبل المحاضرة للتعرف عليه وفحص الأجهزة
 - حدد مكان الأجهزة واعمل التغييرات اللازمة لضمان نجاح العرض
 - فحص ارتفاع المنصة والاستفسار عن إمكانية تغيير الارتفاع إن لزم الأمر.
2. محاضرة غير رسمية لجمهور صغير:
- يندرج معظم العروض في عالم الأعمال تحت هذا البند، حيث يتم العرض لمجموعات صغيرة نسبياً ويكون المطلوب منها المشاركة والتفاعل.
- يحاول هنا المحاضر تحقيق جو مريح وأقل رسمية مما تقدم، مع المحافظة على مهنية عالية ووعي وانضباط عاليين.

لتحقيق النجاح عند مواجهة الجمهور

1. ابدأ برغبة قوية. يجب أن يكون لديك دافعاً قوياً للكلام ورغبة في التواصل.
2. اعرف موضوعك جيداً. ابحث وأعط الوقت الكافي لنفسك لتصبح خبيراً بموضوعك.
3. تصرف بثقة. تعرف على نفسك. سخر نقاط قوتك وطور نقاط الضعف لغرض النجاح في لقاءك مع الجمهور.
4. تدرب! باستمرار! لا تستهن بأهمية التدريب قبل القيام بالعرض حتى تصبح ملماً بكل جوانبه وطريقة عرضها، ومن الإجابة على الأسئلة بكل ثقة.

صفات المحاضر الجيد

1. الإخلاص، المصداقية، الاهتمام. لكي تتوقع الاهتمام والانتباه من المتلقي عليك أن تتحلى بهذه الميزات التي ستساعدك على التواصل الفعال المثمر مع الجمهور.
 2. الاستمتاع والاسترخاء. عاملان مهمان قد يعتمد عليهما نجاحك أو فشلك في العرض. لا تهملهما وتدريب أن تحققهما في كل مرة تلتقي بأي جمهور كان صغيراً أم كبيراً.
 3. الحماس. اندماجك وتفاعلك بالموضوع سينتقل للمتلقي مما يزيد من مصداقيتك ومن التفاعل ما بينك وبينه.
 4. المرجعية. إمامك بالموضوع سيجعل منك مرجعاً موثقاً به من قبل الجمهور الذي سيتقبلك ويسمح لك بالتواصل معه. لتتمكن من إيصال هذه الرسائل الإيجابية وترك انطباع قوي، عليك مراعاة ما يلي :
- الأفكار واللغة التي تعبر بها عن هذه الأفكار: اختيار التعبير الأنسب، وتنظيم الأفكار بالشكل المناسب لكل عرض يساهم في إنجاح العرض في ذلك الوقت مع ذاك الجمهور.
 - نبرة الصوت: الكلمات لا تعبر عن المعنى وحدها، إنما كيفية التعبير هي التي تساعد في إيصال هذه الأفكار وفهم المتلقي لها.
 - المظهر الخارجي: يؤثر على الانطباع الذي تتركه لدى الجمهور وبالتالي على رسالتك له. يجب العناية به ليخدمك لا أن يقف حجر عثرة بينك وبين التواصل الفوري والفعال.
 - تعبير الوجه: لا يمكن للمحاضر أن يتوقع تجاوب الجمهور معه أو التفاعل معه إن كان وجهه خالياً من التعبير طوال فترة العرض. تعبير الوجه عبارة عن لغة غير مسموعة يتواصل بها البشر، فأحسن توظيف هذه اللغة لتخدمك.
- للتأكد من إعطاء انطباعاً جيداً عن شخصيتك، عليك توليد موقفاً إيجابياً لديك، قل لنفسك:

- أنا مسرور لأنني هنا. تذكير نفسك بسرورك للقاء الجمهور سيولد هذا الشعور حتى لو لم يكن موجوداً في البداية.
- أنا مسرور لأنكم هنا. يحب الجمهور أن يشعر بالترحاب بوجوده ليقوم بتقبلك و الموافقة على تقبل أفكارك.
- أنا مهتم بكم. ينعكس هذا الاهتمام بذات الوقت عليك من الجمهور.
- أنا أعرف أي أعرف. يريد الجمهور أن يشعر بأن من يتحدث إليه ملم بموضوعه حتى يتقبله ويصدق. بالإضافة إلى إعجاب الجمهور بثقة المتحدث بشرط ألا يقوم بالتعالي عليه.

التحضير

تحضير العرض:

عند التحضير لأي عرض يجب أخذ أقطاب العرض والاتصال بعين الاعتبار:

1. الجمهور
- من هو الجمهور الذي ستخاطبه؟ لماذا؟ ما هي أهدافه؟ وما هي أهدافك؟
2. الرسالة
- ما هي الرسالة التي ستطرحها؟ أهميتها وغايتها؟ كيف ستطرحها؟
3. أنت
- التعبير الصوتي والإيماءات الجسدية

الجمهور

الغرض: ما النطباع الذي تريد تشكيله لدى الجمهور؟ ماذا تريد أن يعرفوا، يشعروا أو يفعلوا بعد الانتهاء من الاستماع لك؟

من هو الجمهور: ابحث عن طبيعة الجمهور وتوقعاته. من هو الجمهور؟ ما سبب حضوره؟ ما هي خلفيته الثقافية، حجمه، أعمار المشاركين؟ ما هو موقفهم من موضوعك وأهدافك؟

الترتيبات: هل ستكون المتحدث الوحيد، أم واحد من فريق؟ ماذا سيناقش الآخرون؟ متى ستتحدث؟ كيفية المكان، ووسائل الإيضاح المستخدمة. كم مدة المحاضرة؟

اجعل الجمهور يشعر بأنك واحد منهم

إيضاف الحيوية والقوة عند لقاء الجمهور:

1. مخاطبة الجمهور حسب مستواه واهتماماته. فاللغة والطريقة التي ستخاطب بها مجموعة من أصحاب القرار أو الزملاء في العمل ستختلف حتماً عن تلك عند لقائك مع طلاب مدرسة ثانوية مثلاً
2. تحدث بلغة بسيطة مباشرة
3. تحكم بمشاعرك. التأكيد المناسب يظهر إيمانك بما تقول بدون مبالغة في المشاعر
4. امزج الإحصائيات بقصص حقيقية أو صور ... لتوجيه الانتباه وتفادي الملل
5. أذكر أمثلة أو قصص مناسبة لإيضاح أفكارك
6. كن مرحاً ! إذا تمكنت أن تكون طبيعياً، ويرتبط هذا المرح بموضوعك مباشرة.

التأقلم مع رد فعل الجمهور المرئي والمسموع

ملل، رفض، تشكيك

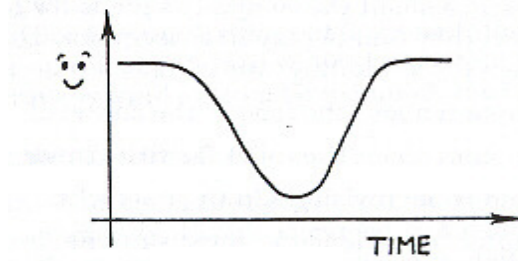
- لا تتجاهل هذه العلامات، بل حاول جاهداً لتلبية رغبة الجمهور للإبقاء على اهتمامه. فماذا يمكنك أن تفعل؟
- قد تقوم بطرح سؤال لإشراك الجمهور بالنقاش.
- أو بتغيير نبرة صوتك وطريقة العرض للقضاء على الرتابة إن بدأت بالتسرب إلى صوتك.
- أو قد تلقي طرفة لها علاقة بالموقف أو الموضوع لتغيير الجو وإعادة نشاط الجمهور لمواصلة الإصاات لك. قد تجد صعوبة في هذا في البداية، ولكن بتكرار التجربة ستتطور هذه المهارة لديك وتأتي بشكل عفوي محبب.
- قد تقوم بتوزيع بعض التمارين لإشراك المتلقي، استخدام وسائل إيضاح، أو المعلومات المكتوبة للتنويع وتغيير إيقاع الجلسة في وقت معين. عند التحضير مطلوب منك أن تتوقع الفترات التي يمكن أن تسبب شرود الجمهور بسبب صعوبتها أو طول فترة العرض أو أي سبب آخر، وتقوم بتحضير نشاط يجدد الاهتمام ويعيد انتباه الجمهور.
- أخذ استراحة إن أمكن.

لكسب الجمهور إلى جانبك يمكن:

- قضاء بعض الوقت بالتعرف عليه ومحدثته قبل وبعد المحاضرة
- رواية قصة لها علاقة بالجمهور لكسبه إلى جانبك
- الإشارة إلى التقرير السنوي، أو آخر نشرة أو خبر قرأته عن المؤسسة أو الزبون في الجريدة.

المصداقية**ماذا يوّد مصداقيتك لدى الجمهور؟**

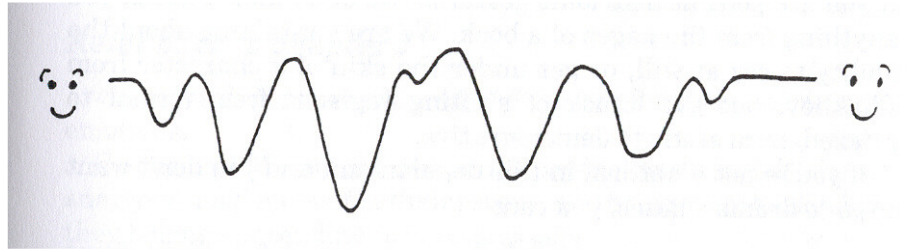
- المعرفة التامة بالموضوع
- الدماثة وحسن التعامل
- الإخلاص والاهتمام بالجمهور
- ثقّتك بنفسك وهينتك
- ربط موضوعك بحاجات الجمهور الأساسية : الاجتماعية، النفسية والمادية.

المحافظة على اهتمام المتلقي تحدّ يواجهه الجميع

الوقت

إمنح بداية ونهاية الخطاب اهتماماً خاصاً، ولكن لا تخسر انتباه المتلقي فيما بينهما،

فالوضع المثالي لمستوى انتباه المتلقي هو كالتالي:

**لكن كيف يمكن تحقيقه؟****استخدم ما يلي بفعالية:**

- ✓ صوتك
- ✓ وسائل الإيضاح
- ✓ الحركة
- ✓ اعط المتلقي مهمة ينجزها
- ✓ استخدم أمثلة، قصة مرحة أو إيضاحات أخرى

الرسالة

كيف ستقوم بطرح رسالتك؟ ما هي المهارات التي يجب إتقانها لطرح هذه الرسالة بفعالية وسهولة؟
عند التحضير يجب أن تفكر بـ:

1. الموضوع
2. الرسالة
3. الهدف

يصنف الموضوع والرسالة تحت واحد من هذين الهدفين:

1. الإعلام: إن كان الغرض هو تدريبي، تعليمي، إخباري، الشرح، أو الإيضاح. فأنت هنا عندما تتحدث عن متطلبات أو محتوى معين فإنما أنت ترغب في زيادة معلومات المتلقي وتزويده بما لم يكن يعرفه من قبل.

2. الإقناع: بالإضافة إلى إعطاء المعلومات أنت هنا تريد أن تغير وتشكل موقف المتلقي. عندما تتحدث عن أحداث تغييرات في طريقة إدارة دائرة معينة، فأنت تريد أن تغير من أداء المعنيين للوصول إلى نتائج أخرى. عندما تدافع عن فكرة أو عندما تقوم بالترويج و التسويق السلعة معينة، فإنما أنت تحاول أن تقنع الآخرين بتغيير وجهة نظرهم الحالية.

إذا بداية تريد أن تحدد الهدف الدقيق للعرض:

و الهدف هو ما يريد المحاضر تحقيقه ويجب أن يحدد بطريقة تؤدي إلى فعل يحدث تغييراً.
مثال:

هدف غير فعال: التدريب في مهارات العرض والتقديم
هدف أكثر فعالية: عرض وتحليل، وتدريب المشاركين على المهارات الذهنية واللغوية والجسدية والتقنية المطلوب إتقانها ليتمكن المحاضر من تقديم عرض متكامل وفعال.

عند تحديد الهدف الدقيق، أجب على هذه الأسئلة:

1. هل يحقق هذا الهدف المطلوب مني؟
2. هل يمكنني تحقيق هدفي في الوقت المتاح لي؟
3. هل هناك علاقة بين الهدف والجمهور وتوقعاته؟
4. هل الهدف لا يرقى لمستوى وحاجات الجمهور؟
5. هل الهدف معقد تقنياً بالنسبة للجمهور؟

عند الإجابة على هذه الأسئلة عليك التعديل للحصول على أفضل النتائج، وفيما يتعلق بسهولة أو صعوبة الهدف والموضوع فعليك أن تجد الطول لعرض الموضوع ليتناسب مع الجمهور المعني. إن كان هذا بتعديل شامل للهدف والموضوع، أو طريقة طرح الموضوع وربطه بالجمهور، أو باستخدام الوسائل المساندة للشرح والإيضاح.

هيكل العرض العام

هيكل لعرض وتقديم مفصل:

1. تقديم العرض: والذي يتكون من:
 - 1- الترحيب وشكر من قدمك و/أو استضافك. ويمكن هنا أن تبدأ بطرفة أو عبارة تقربك من الجمهور تتناسب والموقف ومناسبة العرض.
 - 2- تعريف المحاضر بنفسه إذا لم يتم ذلك أو إذا رغب في إضافة شيء آخر.
 - 3- الغرض: ماذا يقترح المحاضر عرضه أو تفسيره في هذا اللقاء.
 - 4- التعليمات: خطة سير العرض. هل ستتلقى الأسئلة خلال العرض أم بعد الانتهاء منه. سيعرف المتلقي كيف يتصرف إذا أنت أخبرته.
 - 5- الخطة: مدة العرض وأجزائه. النشاطات التي ستتم ووسائل الإيضاح التي ستستعمل وفترات الاستراحة.

2. الهيكل الأساسي:

1. الوضع الراهن: وصف هذا الوضع الذي يتعلق بموضوعك والتمهيد للتفاصيل. يمكن طرح الأسئلة والاستفسار عن هذا الوضع حتى يتم التوصل إلى تحقيق الفهم والاتصال المتبادل بين المحاضر والمتلقي من البداية. بالإضافة إلى أن هذه ستكون طريقة مهمة لكسر الحاجز بين المحاضر والنتلقي مما سيسهل مهمة المحاضر في الوصول لأهدافه.
2. التفاصيل: يتطرق هذا الجزء بتفصيل أكثر لموضوعك.
3. طرح الحاجة للتغيير أو صعوبة استمرار الحال على ما عليه، وما هي الخطورة أو الفرص المتاحة، وما هي الفوائد المتوخاة من تغيير هذا الوضع. (هنا الأرض خصبة لزراعة أفكارك والتمهيد لقبولها).

3. الاقتراحات:

يحتوي هذا الجزء على أي من: تقييم الخيارات، إيضاح وعرض السلع، وصف الخدمات، تحقيق الأهداف، مقارنة الأسعار، تقديم الأدلة، أو طرح الأمثلة. (هذا هو صلب العرض والتقديم).

يعتمد نجاحك في هذا الجزء على حسن تحضيرك للجزئين الأول والثاني.

وبالنهاية سيكون لديك هذا الهيكل:

1. التقديم
2. الموقف
3. الإشكال الرئيسي
4. الطروحات
5. المقترحات
6. الخاتمة

الخاتمة:

يجب الاهتمام بها تماماً كما تهتم بالمقدمة، فأعطها الوقت اللازم للتفكير بها وتحديدها. قد تقوم بتغييرها في سياق العرض ولكن يجب أن تكون لديك خاتمة أصلاً حتى تتمكن من التعديل عليها.

عند التحضير للخاتمة ارجع للهدف الأساسي للعرض فهو الذي سيحدد الخاتمة، وستتضمن واحد أو أكثر مما يلي:

- ← ملخص للحقائق
- ← اقتراح لخطة عمل
- ← عرض للخطوة التالية المقترح اتخاذها، وإذا تم قبول العرض
- ← يتم عندها وصف للمادة التي سيتم توزيعها إن وجدت
- ← شكر لحسن الاستماع والانتباه
- ← الدعوة لفتح باب النقاش والأسئلة.

كيف يمكن إضفاء الحيوية على العرض والتقديم؟

- ★ ربط الموضوع بالمتلقي طوال التقديم حتى لا يشعر بأن هناك كم هائل من المعلومات تلقى عليه دفعة واحدة، بل بأن المحاضر:
 1. يقوم بمحاورته وتلبية رغباته في المعرفة،
 2. أو بإثارة اهتمامه بمواضيع متعلقة به،
 3. أو بتحفيزه للقيام بفعل لمصلحته
 4. أو بتلبية حاجات معنوية أو مادية متعلقة به
- فقد يقوم بالتعليق على ما تقدم باستخدام طرق الربط كما لي:

"هل يمكن تطبيق ذلك عملياً..." أو

"هل يجيب هذا على التساؤل..."

★ طرح الموضوع بأسلوب روائي بدلاً من الوصف والسرد الجاف لما حصل. فيقوم المحاضر باستقدام العامل الإنساني وتذكيرنا بما قام به الأشخاص كما في أي قصة: "كنا نشعر... واكتشفنا... فقمنا بالتجريب... وأخيراً توصلنا إلى... فواجهنا مشكلة... وفي هذه الحالة قام قسم كذا، أو فلان باقتراح التالي..."

★ لا تتحدث في كل التفاصيل.
لست بحاجة لذكر كل شيء في العرض والتقديم. ابني العرض حول ما يهم المتلقي ويثير انتباه الجمهور ككل. لا تشمل شيئاً قد يكون معقداً أو مملاً، لمجرد أن شخصاً أو اثنين قد يهتمون بالاستماع له، أو لأنك تعتقد بأنك يجب أن تذكره.
تذكر أن هناك دائماً أولويات ويجب أن تحدد أولوياتك. يمكن ذكر التفاصيل في مادة مكتوبة توزع لاحقاً يمكن للراغبين في الاطلاع عليها. ويمكنك عادة الإسهاب وذكر مثل هذه الأفكار أو التفاصيل عند الإجابة على الأسئلة.

عند توقيت المحاضرة أو العرض قم بتقسيم المعلومات إلى أ، ب، ج، حسب الأهمية:
أ. يجب تقديمها: معلومات أساسية ومهمة جداً لا يمكن حذفها
ب. يفضل تقديمها إن أمكن. معلومات مهمة وأرغب في تقديمها
ج. تستحق الذكر إذا سمح الوقت!! ولكن إن لم يسمح فلن يختل توازن العرض.

بعض القرارات العملية:

- ✦ قرر هنا من ستدعو لحضور العرض والتقديم،
- ✦ كم حجم الحضور
- ✦ أين سيعقد اللقاء

إذا كان الوقت الممنوح لك للعرض هو 10 دقائق،
فقم بالتحضير لثمان دقائق فقط

للمرجعة السريعة للخطوات المطلوب اتخاذها استعمل القائمة التالية:

1. حدد هدفك الدقيق في جملة واحدة
2. إعرف جمهورك
3. ما هو الانطباع النهائي الذي تريد أن تتركه مع المتلقي
4. حدد أي أجزاء سيشمل العرض وما هي الأفكار التي يطرحها كل جزء
5. اطرح الأجزاء في تسلسل منطقي
6. حدد الأجزاء أ، ب، ج أعلاه حسب أهميتها، لغرض السرعة في الحذف إذا اضطرت لذلك
7. فكر في افتتاحية مميزة تلفت الانتباه وتجلب الجمهور لجانبك
8. استخدم أساليب طرح الأسئلة والسرد الدرامي لتحفيز الجمهور وإثارة اهتمامه
9. قرر حجم الجمهور ومن ستدعو إن أمكن
10. حدد مكان اللقاء.

لنلقي نظرة على بعض أشكال التقديم:

الشكل التقليدي: مقدمة، وسط (أولاً، ثانياً، ثالثاً)، خاتمة

وبشكل عام فكل العروض والمحاضرات تأخذ هذا الشكل وهو الشامل والأبسط والأعم. هذا الشكل الأساس يفتح المجال للتطوير والتعديل دون أن يفقد خصائصه الأصلية. فلو القينا نظرة على أي محاضرة جيدة وحللناها فسنجد أنها تحتوي على هذه العناصر. وما يحدث عادة بالأشكال المختلفة لهيكل العروض هو الإضافة والتطوير.

أسباب استخدام مقدمة :

- جلب انتباه الجمهور
- تقديم الموضوع
- إظهار أهمية الموضوع
- عرض الفكرة الشاملة
- إلقاء الضوء على الأفكار الرئيسية .

كيف يمكن أن تبدأ بداية قوية؟

هناك عدة طرق تبدأ بها لتتميز وتجلب انتباه المتلقي. مثلاً:

- قد تبدأ بقول مأثور له علاقة بالموضوع يلقي الضوء على ما سيأتي ويثير انتباه المتلقي ويحفزه لسماع المزيد.
- قصة قصيرة جداً تقرب الموضوع من حياة وحاجات المتلقي الآتية. هنا تقوم بتقريب أي موضوع جاف وربطه بحياة المتلقي العادي بشكل خاص.
- طرح عبارة محفزة إذا كانت ستفي بالغرض وتنبه المتلقي وتضمن استمرار اهتمامه. وتقوم فيما بعد بدعمها بالأمثلة، أو تبريرها وتفسيرها.
- قد تختار إلقاء طرفة لها علاقة بالموضوع فتكسر الحاجز بينك وبين الجمهور. هذه بداية جيدة إذا كنت تتقن إلقاء الطرف بعفوية محببة. ولكنك لست مضطراً لذلك إذا كنت تجد صعوبة في ذلك. المرح مطلوب ومحجب عندما يأتي بسهولة فقط، وإذا كانت له علاقة بك، بالجمهور أو بالموضوع. لكن حاذر من إلقاء الطرف على حساب الجمهور أو أحد أفرادهم.
- إحصائية مهمة وملفتة للانتباه.
- طرح سؤال استنكاري لتحفيز التفكير.

أسباب استخدام خاتمة:

- تنبيه الجمهور إلى مشارفتك على الانتهاء
- تلخص الأفكار الرئيسية
- إعطاء الجمهور فكرة يتأملها.

لهذه الخاتمة علاقة مباشرة بالافتتاحية. وقد تقوم بتشكيلها واختيارها حتى قبل البداية. يجب أن يكون لها وقعاً مؤثراً ومفعلاً يؤدي إلى النتائج المتوخاة.

تذكر أن تنهي عندما تقول أنك شارفت على الانتهاء. ستخسر الجمهور إذا أطلت عليه بعد تحضيره للنهاية.

لا تجعل حديثك موعظة مجردة

استعمل:

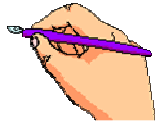
- أمثلة حية: تفسير أي موضوع يصبح أسهل عند ذكر مثالاً يختصر الموضوع.

- حالات ملموسة: هناك دائماً حالات مألوفة في الحياة أو مجال العمل والتي يمكن للجميع أن يربطها بأي موضوع لتقريبها من المتلقي واختصار الوقت الشرح، وإضفاء الحيوية للعرض.

- الحقائق الأساسية التي تمثل هذه الحالات: قم بتزويد المتلقي ما أمكن بالأدلة الملموسة مثل الأسماء، الوقائع والأرقام التي تدعم كلامك وتقوم بإقناعه بحجتك.

تدريب:

قم بتطوير فكرة على غرار ما يلي وإقائها أمام زملائك.

كيف تطور فكرة :

- حدد موقفك
- أعط الأسباب لهذا الموقف
- أعط مثالا أو تفسيراً
- إعادة تحديد الموقف مع إضافة

مثال:

الموقف :

تحقيق التغيير أمر صعب

السبب :

لأن الناس تقاوم التغيير وتفضل المحافظة على الوضع الراهن

المثال أو التفسير :

لكن في الواقع يمكن لأي شخص، بغض النظر عن العمر، أن يتغير عندما يولد هذه الرغبة ويؤمن بأهمية التغيير ومن ثم يقوم بالجهد اللازم ليصل للنجاح

تأكيد الموقف :

فحتى نفع التغيير الإيجابي المثمر نحتاج للالتزام الجميع.

أشكال أخرى لتحضير العرض**لعرض مشكلة وحلها أو للإقناع:**

- عرض المشكلة. تقوم هنا بعرض تفاصيل الوضع الراهن الإشكالي بأكثر طريقة مشوقة ممكنة لإثارة اهتمام المتلقي لغرض جلب انتباهه لضرورة مساندتك لإيجاد حل. (التخاصية)
- الأسباب المعارضة. تعداد وشرح المعوقات التي تواجهها حالياً والتي دعت إلى قيامك بهذا العرض.
- دحض الأسباب المعارضة. نفي سبب وشرعية هذه المعارضة وبذلك تكون قد بدأت بعرض حل للمشكلة. (تفنيد أسباب معارضة التخاصية)
- عرض الفوائد
- تلخيص هذه الفوائد
- الخاتمة - تسويق الفكرة

السردي الدرامي:

- ◆ تحديد المكان أو الموقف/ شد انتباه الجمهور وتحفيزه للاستماع
- ◆ عرض الشخصيات أو الفكرة
- ◆ تطوير الفكرة
- ◆ الذروة
- ◆ العبرة

عند التحضير بشكل عام يجب مراعاة ما يلي:

1. تحديد رسالتك الرئيسية.
2. تحديد معالم الخطاب Signposts:
(أولاً... بداية... كما ذكرت قبل قليل... كما سنذكر لاحقاً... سأقوم

بتفصيل هذا الموضوع بعد قليل... فيما بعد... لتلخيص ما تم ذكره في هذا الجزء... تساعدك هذه الإشارة إلى التنبه أين أنت وإلى أين ستأخذ المتلقي.

3. استخدام لغة الحديث وتكلم بحماس مع الجمهور، ولكن لا تخطب به!! فقد مضى زمن الخطب العصماء خصوصاً في عالم الأعمال الذي يتعامل عادة مع أشخاص مشغولين ليس لديهم وقتاً للشكليات بل يرغبون بالوصول لللب الموضوع بأسرع الطرق وأكثرها سلاسة وفعالية.
4. تلخيص ما تم عرضه. ويتم هذا في الخاتمة أو بعد كل جزء إن كان العرض طويلاً ومتشعباً.
5. استخدام الملاحظات. لتتمكن من التسلسل السهل يفضل أن تكتب ملاحظاتك على بطاقات صغيرة أو ورقة بخط واضح وإيجاز يسمح لك بتذكر التفاصيل بمجرد إلقاء نظرة سريعة إلى الورقة. هذا أفضل بكثير من الرجوع للتقديم الكامل المطول، فمتابعته ليست دائماً بالسهولة المرجوة. قد تؤدي ملاحظات العرض باستخدام الحاسوب هذا الغرض بشرط ألا تقوم بقراءة المعروض على الشاشة حرفياً.

اللغة

- واضحة ومباشرة
- جمل قصيرة مفيدة
- تفادي التأتأة، إيه ... إم م
- تكلم بإيجابية، بدل التأكيد السلبي: "أنا لست متأكدًا"، "لن اتحدث عن..."
- لا تستعمل كلمات متخصصة جداً مع جمهور لا يفهمها بدون تفسيرها
- استخدام المقارنة لتقريب الفكرة للمتلقي
- تجنب التكرار غير المتعمد
- حاول توليد الترقيب: "أفضل طريقة لحل مشكلة... هي...."
- استخدم سلسلة من الأوصاف المؤثرة: "هذا البرنامج فعال، مرن وثنمه معتدل"
- استخدام كلمات مؤثرة: حقوق، قوة، حقيقة، تحدي، شاسعة...
- ما هي الكلمات المؤثرة التي يمكن استخدامها في مهنتك؟
- ارسم صور معبرة عن أفكارك تحفز احساس المتلقي:

صورة + انفعال = ذاكرة

التعبير الصوتي

أنت



ماذا تقول
و كيف تقوله؟

ملاحظات هامة:

- تجنب إصدار أصوات التأتأة (آه...إيه...عند التوقف للتفكير. استخدم الصمت بديلاً

** توجيه الصوت مهم. حتى عند استخدام الميكروفون
*** عند الحديث أمام الجمهور يجب أن يكون نطقك واضحاً دائماً.

استخدامك لصوتك :



اختبار:

1. هل صوتك ممل؟
2. هل تتكلم بنبرة متكررة، أم تغير في طبقة صوتك!
3. هل تتكلم بسرعة واحدة مستمرة، أم تغير السرعة؟
4. هل تتنفس بطريقة سليمة؟ هل ينقطع نفسك في منتصف الجملة؟
5. كيف تؤكد على نقطة أو موضوع مهم؟ هل ترفع صوتك؟
6. هل تتكلم ببطيء أكثر؟ أسرع؟ هل تكرر الكلام؟
7. هل تستخدم كلمات طويلة؟ قصيرة؟ جمل طويلة؟ لماذا؟ متى؟
8. هل تأخذ الجمهور بعين الاعتبار عند استخدام مفردات معينة؟ هل يفهمونك بسهولة؟

التنفس

أفضل طريقته للتنفس هي باستخدام الحجاب الحاجز. و هو عضله شبه إرادية موجودة في تجويف البطن أسفل القفص الصدري، يمكن التحكم بها لغرض زيادة سعة الرئتين بالهواء، و التحكم بإخراج الهواء عند الكلام.

استخدام الحجاب الحاجز

1. قف وضع يديك اليسرى على بطنك
2. لا تحرك الكتفين أو الجزء العلوي من الصدر
3. زفير... تحس أن يديك تتحرك للداخل باتجاه ظهرك
4. شهيق بدون تحريك الكتفين أو الصدر. تحس أن يديك تتحرك للأمام
5. إعادة التمرين 5 مرات
6. تنفس، بدون وضع اليد على البطن 5 مرات، مع إبقاء الكتفين والصدر بحالة استرخاء
7. إعادة التمرين يوماً حتى تتمكن من التنفس باستخدام الحجاب الحاجز في أي وقت وبسهولة.

تدريبات لتوضيح النطق:

عند الحديث أمام الجمهور يجب أن يكون نطقك واضحاً دائماً.
يجب تحريك الفك السفلي لإصدار الصوت بأفضل شكل والاستفادة من الرنين في الفم.

تمرين:

انطق ما يلي مع بعض المبالغة، ومرة أخرى بسرعة مع المحافظة على الوضوح التام:
واحد... لياالي... موازي... متنوع... متواضع... متألئ... متدحرج...
يتعالى... باب... رباب... يتظاهر...
1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10.

اقرأ ما يلي مع التأكيد على النطق الواضح:

لخولة أطلالٌ ببرقةٍ تهمدِ / تلوخُ كباقي الوشم في ظاهر اليدِ
وقوفاً بها صحبي على مطيهم / يقولون: لا تهلك أسى و تجلدِ

أمام الجمهور:

1. تجنب إصدار الأصوات (أه...إيه...) عند التوقف للتفكير. قد لا يعرف المتحدث بأنه يقوم بإصدار هذه الأصوات لذلك عليه أن يسمع نفسه و يعي ما يفعل في كل لحظة و أن يتجنب أي صوت قد يصدر عفواً و بدون تفكير لأنه لا وظيفة له. تعطي هذه الأصوات انطباعاً لدى الجمهور بأن المتحدث غير متأكد مما يتحدث عنه فيقتل هذا من فعاليته. استخدم الصمت كبديل فيصبح حديثك أكثر إمتاعاً وفعالية.
2. يجب تحريك الفك السفلي لإصدار الصوت بأفضل شكل و الاستفادة من الرنين في الفم.
3. توجيه الصوت مهم. حتى عند استخدام الميكروفون.
4. عند الحديث أمام الجمهور يجب أن يكون نطقك واضحاً دائماً.

التقطيع:

لا يمكن للمتكلم أن يسرد كلامه كله في نفس واحد، و لو حاول لضيع ملامح الكلام ومعانيه. لا بد له من التوقف في مواضع تساعد على أخذ الشهيق و توضيح المعاني، ومساعدة الجمهور على الفهم.

كلما كان الجمهور أكبر تحتاج إلى تقطيع أكثر و إعطاء وقت أكثر للجمهور ليفهم ما تقول. بالتأكيد على الكلمات المهمة في الجملة مع الصمت المدروس الملائم ستصل أفكارك للجمهور بسهولة ووضوح.

السكته التامة:

موضعها نهاية الجملة وغايتها جمع الكلمات التي تنقل فكرة واحدة في نسق واحد. و يميل الصوت فيها إلى القرار الذي يشعر بانتهاء الفكرة. وتتراوح مدة الصمت هنا على موقع الجملة، فتكون أطول في نهاية الفقرة منها في وسط الفقرة.

السكته الناقصة:

وموضعها داخل الجملة وغايتها تقسيم الفكرة الواحدة الكاملة في الجملة الواحدة إلى أفكار جزئية، ولا بد من ترابط هذه الأفكار لكي يتم المعنى. وقد تكون غايتها إبراز كلمة أو التنبيه إلى أمر أو التشويق. مدتها قصيرة جداً و يكون الصوت فيها صاعداً معلقاً في وسط السلم الموسيقي أو أعلاه.

جاء الرجل الكريم خلقاً / الصادق قولاً
جاء الرجل الكريم في أخلاقه / الصادق في أقواله
جاء الرجل الكريم الأخلاق / الصادق الأقوال
رغم أنك متلهف إلى الدرس / فإنك متأخر عن حضوره
استخدم الصمت أكثر عند مخاطبة الجمهور الكبير:

- لأعمنَ اللينَ / حتى لا ينفجَ إلا الشدة // ولأكرمَنَ الخاصةَ / ما أمنتهم العامة/ ولأغمَدَنَ / حتى يسئلَه الحق
// ولأعطينَ / حتى لا أرى للعطيّة موضعاً.

لا تتردد في الصمت بين الجمل حتى ترتب أفكارك
وتسمح للجمهور باستيعاب والتفكير فيما قلت

التأكيد و التعبير:

التأكيد و التعبير يساعدان في توضيح المعنى. عند تغيير التأكيد من كلمة لأخرى يختلف المعنى. اقرأ ما يلي مع التأكيد على الكلمة بالخط الأسود و لاحظ اختلاف المعنى:

" أنا أريدك أن تعطيني السكين "

" أنا أريدك أن تعطيني السكين "

" أنا أريدك أن تعطيني السكين "

قد يعتمد معنى جملة على التأكيد و التعبير ولكن ليس بوضوح المثال السابق، فمثلاً:
" كل عضو في هذا النادي يعرف الإنجازات التي تمت في عهد رئاسة علي علي "

قد تكون هذه الجملة مديحاً علي علي أو ذماً له حسب الطريقة التي تقال بها والطريقة تعبير الوجه عندما تقولها.

وسائل التركيز:

1- الضغط على الكلمة

2- الصمت قبل الكلمة

3- وضع الكلمة بين فاصلي صمت

4- تغيير الطبقة الصوتية لكلمة. ارتفاعاً أو انخفاضاً.

"ذهبتُ إليه وقرعتُ بابه وقتُ له: هل ستخرج؟"

تدريبات:

- تكلم الآن أو ابقى صامتاً للأبد.
- أملنا أن يقول أطفالنا لقد كان أبوانا يُجربون.
- أليس غريباً أن نتحدث كلنا صغيرنا و كبيرنا في السياسة و لا معرفة لنا بخفاياها أو في الأدب و لا علم لنا به و بأصوله.
- أن نوذي أحداً أو نجرح شعوره أمرٌ قد يحدث، و لكن أن نتلذذ و نطرب للإيذاء فهذا تعبيرٌ عن نزعةٍ شريرةٍ و عن إعلان العداة مع الشرف و الضمير.

طبقة الصوت:

يجب معرفة طبقة الصوت الملائمة والطبيعية لك، ومعرفة كيفية استخدامها عندما تريد مع تطوير مدى الطبقات واستخدامه للتعبير عن أفكارك بوضوح وسهولة.

تمرين 1:

قل "عم" لتعني: 1- التأكيد 2- الشك 3- السخرية

قل "لا" لتعني: 1- أكيد لا 2- يمكن 3- أنا متفاجئ لمعرفة ذلك 4- أنا غضبان لمعرفة ذلك 5 - أنا مسرور لمعرفة ذلك

الصوت الممل يفتقر للتنوع الكافي في السرعة، الطبقة والارتفاع، ولا يستخدم فترات الصمت بشكل كاف . لإعطاء صوتك التنوع المحبب يجب أن يكون هناك تنغيماً في صوتك يتناسب مع محتوى الكلام .

تمرين 2:

استخدم التنغيم المناسب لإعطاء المعنى المذكور :

حقيقة : " علي ما أجا على الشغل اليوم "

مفاجأة : " علي ما أجا على الشغل اليوم "

سر : " علي ما أجا على الشغل اليوم "

سؤال : " علي ما أجا على الشغل اليوم "

التنوع:

ثلاث صفات للصوت يمكن تغييرها للوصول للتنوع عند الكلام ليصبح حديثك أكثر إمتاعاً.

قوة الصوت طبقة الصوت سرعة الكلام

يجب الإحساس بمعنى ما تقول لينعكس هذا على صوتك. لكي تحس ما تقول عليك أن تفكر عند الكلام. عندما تتحدث بإحساس يتفاعل الجمهور معك ويمكنك بذلك التأثير عليه.

اقرأ الجملة التالية مع 1- تعبير الوجه 2- مع الابتسام لاحظ الفرق...
"لا يمكن للكلمات وحدها أن تعبر عن إحساسي بهذه المناسبة"

اقرأ ما يلي مع الانتباه لاستخدام طبقات الصوت المختلفة للتعبير:

◆ سمعتُ الطفلَ يضحكُ فاختلجتُ روعي الأثيرية في جسدي الترابي. إن صوتَ هذا الرضيعُ ليرجعُ صدى أصواتِ الملائكةِ، وضحكته البريئة المطرية، لتختُ المفكرَ على اكتناه الأسرار الأزلية الغامضة.
ثم سمعتُ الطفلَ يبكي، فهلعَ قلبي فرقا وشعرتُ بشيءٍ كبيرٍ يدوبُ فيه. أوأه من بكاء الأطفال، إنه أشدُّ إيلاماً من بكاء الرجال!
مي زيادة

◆ التفتتُ نبتةً ناميةً في الظل إلى زهرة عباد الشمس و قالت لها: أراكِ تتبعين الشمسَ ببصرِك أينما دارتُ، و تحديقينَ فيها تحديقاً دائماً، أفلا تخشينَ أن يعشى بصرِك من شدة التحديق و قوة النور؟ فردت عليها زهرة عباد الشمس: لا يا صاحبتِي، إن من اعتادتُ عيناهُ على النور، فلن تعشيا من الشمس، ولن يؤذيها النور، إنما تعشى من النور القوي عيونُ أبناء الظلام التي لم تعتد رؤية الشمس و التعرض للنور.

أديب عباسي

بغض النظر عما تقول فإن نبرة صوتك تعبر عما تفكر وتشعر فمثلاً:

- الصوت الممل يستخدم وتيرة واحدة ويعطي الانطباع التالي:
" أنا زهقان ومش مهتم بأي شيء تقوله "
- الصوت البطيء وطبقة الصوت المنخفضة (غليظة) معناها:
" أنا مكتئب، اتركوني بحالي "
- طبقة الصوت المرتفعة وصوت عالي :
" أنا متحمس للموضوع "
- طبقة عالية (رفيعة) وسرعة بطيئة :
" أنا لا اصدق ما أسمع "

الهيئة والحضور**هل يولد الحضور مع الشخص أم يمكن توليده؟**

لا شك بأن هناك من يمتلك خاصية الحضور بدون أن يبذل جهداً، ولكن ماذا عن البقية الباقية من الناس؟ فما بالهم فاعلين؟ هل ينتظرون حتى يأتي الإلهام؟
حتماً لا!

ما يمكن لبقيتنا أن نفعله هو العمل جاهدين لتوليد هذا الحضور.
فكيف نفعل ذلك؟

الحضور هو حالة ملموسة جسدية أكثر منها معنوية، لذلك يمكن توليدها.
ولكن مرة أخرى كيف؟

قف ووزنك متساو على القدمين. ارفع القفص الصدري وشد عضلات البطن، بدون تقويس الظهر بأي شكل أو شد الكتفين. ستشعر أوتوماتيكياً بأنك أطول!

هذا يعطيك الإحساس بالسلطة والقوة وبالتالي هذا هو الانطباع الذي ستتركه لدى الجمهور. سيكون هناك توترا حيويًا، إيجابيا ومرغوباً في العضلات، وليس تشنجا مزعجاً. يجب أن يكون كل الجسم، والوجه بهذا التنبيه لكي يثبت حضوره بين الناس. نفس الحيوية مطلوبة في نظرة العينين لتثبت حضورها بخفة. كون الجسم بهذه الحيوية فإن العقل يكون بنفس التأهب والحيوية. هكذا، وبالجد والمثابرة تحقق الحضور المميز.

أهمية الإنصات عند الإجابة على أسئلة الجمهور:

من أخطاء المستمع:

1. المقاطعة.
2. تجهيز الرد أثناء الاستماع إلى الكلام.
3. عدم فهم وجهة نظر الشخص المتكلم ومحاولة تفسير الكلام بغير ما أراد له من معنى.

كي لا تقع في هذه الأخطاء عليك أن:

1. تصغي وبدون مقاطعة.
2. حاول أن تفهم وجهة نظر الشخص المتكلم، وإن لزم أسأله عما يعنيه.
3. بعد أن ينتهي الشخص المتكلم من كلامه، اختصر كلامه بقولك: ما فهمته من كلامك كذا وكذا.
4. استمع بدون أن تجهز الرد، ولا تظن بأن عليك أن ترد عليه مباشرة، فكر قليلاً ثم أجب، وإن لم تستطع أخبره بكل بساطة أنك ستجاوبه فيما بعد.

التعبير الجسدي

- لا يكفي أن تقول أنك قد دُعيت لتتحدث لجمهور معين لذلك فأنت الخبير بالموضوع وهذا هو المهم! المهم أن لا تظهر متوتراً وأن تظهر واثقاً وملماً بالموضوع.
- يتم الحكم عليك من قبل الجمهور على مظهرك وتصرفاتك أولاً، فعليك أن تعطي الانطباع الحقيقي عن نفسك بتصرفاتك بطبيعية وبدون تكلف.
- أنت الوسيط الذي يتم من خلاله نقل رسالتك. ويتم نقل هذه الرسالة بأحسن شكل بواسطة أداء مهني، إيجابي، كلام سليم وواضح، ومعرفة وإلمام بالموضوع. الصورة والانطباع الذي تتركه لدى الجمهور يساعدك في نقل رسالتك بالفعالية التي تريد.

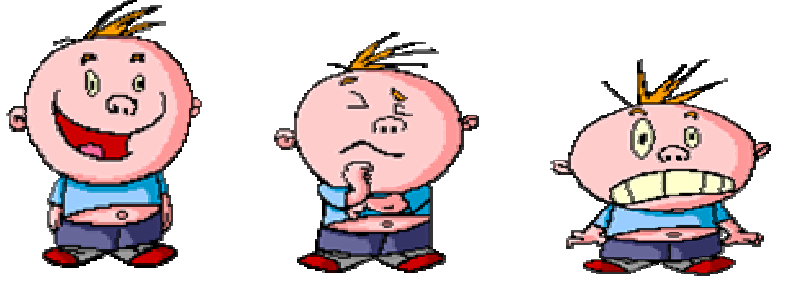
اختبار:

1. هل تتحدث مع الجمهور أم مع وسائل الإيضاح خلفك!؟
2. هل تنظر في عيون أفراد من الجمهور؟ أم تلقي نظرة شاملة على الجمهور؟
3. هل تركز في النظر على الجزء الأوسط من الجمهور، أم الأفراد على اليمين، اليسار وفي الخلف؟
4. هل تتناسب حركتك مع الرسالة التي تريد إيصالها؟ مبالغ بها؟ جامدة؟
5. هل لديك عادات تشوش على إيصالك لرسالتك؟
6. هل تلوح إصبعك في وجه الجمهور؟
7. هل حركاتك بسيطة؟ أم أنك دائم الحركة؟
8. هل تتصرف بطبيعية؟
9. هل تضع الحواجز بينك وبين الجمهور؟

قبل أي لقاء مع الجمهور راجع الملاحظات السابقة وقرر كيف يمكنك أن تستخدم التعبير الجسدي لتدعيم رسالتك .

تعبير الوجه

عدم التعبير ممل، ويؤدي إلى صوت خال من التنوع



عندما تشعر بما تقول سيعبر وجهك عن هذا الإحساس ويوصله للجمهور.

الجمهور أفراد في مجموعة، انظر في عيون الأفراد

حركة اليدين والجسم:

وكذلك عندما تحس بما تقول ستتحرك اليدين تلقائياً وبتعبير. حركة اليدين ستساعدك إذا كانت عفوية خصوصاً عند الحديث أمام جمهور كبير حيث لا يمكن للجميع رؤية تعبير وجهك. الحركات الصغيرة غير فعالة عند الحديث أمام الجمهور. يجب أن تكون حركاتك واضحة ملائمة لكي تكون فعالة.

انتبه لحركة رجليك: لا تتحرك إلا إذا أردت أن تأخذ خطوات واضحة مدروسة، و تجنب نقل الوزن من رجل لأخرى بحركة مستمرة .

- في حال عدم استعمال ملاحظات، أرخ يديك على الجانبين بدون توتر. لا تشد قبضة يديك أو تمد الأصابع أو الكوعين بتوتر.
- يمكن للمرأة أن تشبك اليدين أمامها، ولكن هذه الحركة غير مناسبة للرجل.
- في المناسبات غير الرسمية يمكن للرجل أن يضع إحدى يديه في جيب البنطلون و ترك الأخرى إلى جانبه.
- لا تشبك اليدين خلفك، أو أمام صدرك.
- عند الجلوس على الطاولة يمكن وضع اليدين باسترخاء أمامك بدون أن تنحي للأمام. وعلى المنصة يمكنك أن تمسك الحافتين المائلتين بخفة بدون وضع وزنك عليهما.

تكلم بدون تحريك اليدين حتى يزول التوتر والتفكير بما يجب أن تفعله بيديك، وحاول التعبير بوجهك وبعدها تأتي حركة اليدين عفوية طبيعية.

- لا تتدرب على حركة اليدين أو تخطط لها. عند تطور الكلمات والصوت والإحساس وعند وجود رغبة بتحريك اليدين فستأتي الحركة تلقائياً.
- لا تستخدم حركة اليدين طوال الوقت، فالحركة المستمرة تفقد معناها.
- يجب أن تكون الحركة واضحة وتكبر كلما كبر الجمهور.
- حرك يدك على الكلمة التي تريد تأكيدها. لا تضرب الطاولة على الكلمة التي تريد تأكيدها، افعل ذلك لحظة بعد لفظك الكلمة حتى يتم سماع الكلمة.
- راقب المتحدثين و كيف يستخدمون أيديهم، و أي الحركات تبدو قوية و فعالة و أيها ضعيفة و بدون معنى.

التواصل بالنظر

يجب أن تنظر للجمهور طوال الوقت، إلا عندما تحتاج إلى النظر إلى ملاحظتك. حرك نظرك بين الجمهور و لا تركز على جزء واحد منه فقط.

انظر في عيون الناس فيساعدك ذلك إلى نقل إحساسك لهم، و يمكنك أن تعرف من تعبير وجوههم رد فعلهم تجاه حديثك. يجب دائماً أن تتحدث للجمهور كأفراد و ليس كمجموعة واحدة.

ماذا أرتدي؟

ملابسك تعكس شخصيتك. فما هي الصورة التي تريد أن تصل للناس؟

1. الألوان: يجب أن تتناسب مع لون البشرة والشعر ولون العينين.
 2. اختيار الملابس المريحة.
 3. تحديد الأسلوب وملاءمته للمناسبة.
 4. تجنب الملابس و الألوان التي تجلب الانتباه لنفسها وتشوش على المتلقي.
 5. العناية الشخصية:
1. قص الشعر عند الحاجة
 2. حلق اللحية أو تشذيبها
 3. عدم استعمال عطور قوية الرائحة
 4. ترطيب اليدين وقص الأظافر
 5. التخلص من قشرة الرأس
 6. استعمال المكياج (للمرأة) خصوصاً في الاجتماعات الكبيرة
 - أو تحت الإضاءة القوية
 7. تجنب الملابس الضيقة
 8. الاعتناء بالأسنان

الثقة بالنفس



قبل البدء بالكلام:

- تقبل احتمال إحساسك بالتوتر
- انظر للجمهور
- تذكر انهم أناس مثلك
- تذكر كل التحضير الذي قمت به
- قل لنفسك بأنك ستقوم بمساعدة الجمهور لفهم التقديم وأنهم سيستمعون كما ستستمع أنت
- اشرب قليلاً من الماء
- حاول أن لا تظهر عليك علامات التوتر
- لا تنشغل بملابسك
- اترك ملاحظتك
- لا تحمل قلماً في يدك
- أنت تعرف انك يجب أن تكون مرتاحاً لتقدم أفضل ما عندك
- قل "يا الله"

كيف يمكن أن تخفف توترك وتزيد من ثقتك بنفسك؟

- تأكد بأن معظم التوتر الذي تشعر به غير مرئي من قبل المتلقي، فهو قد يلاحظ جزءاً بسيطاً من التوتر الذي تشعر به أنت
- تخيل نفسك تقوم بخطوات العرض بثقة، وتدريب عليها تماماً كما تريد أن تؤديها. ارسم صورة لنفسك وأنت تنجح في تقديم العرض يدفعك للنجاح. قم بهذا التخيل عدة مرات قبل القيام بهذا العرض. لا تنسى أن تحضّر وتندرب!
- لا تتوقع الكمال. قد تجدّ وتصبو للكمال وهذا شئ إيجابي، ولكن من الطبيعي أن تهفو. لا يتوقع الجمهور منك عرضاً فنياً متكاملًا ولن يحكم عليك كما يحكم على الفنان، فلا تبتئس إن أخطأت، بل صحح الخطأ بدون توتر أو تأكيد هذا الخطأ، وواصل العرض بهدوء.

- مواصلة التدريب على الخطابة العامة مهم جداً لتطوير مهاراتك في العرض والتقديم. قد يتمكن البعض من إجراء هذا التدريب في مجال العمل، فيقومون بالاجتماع لمدة 5-7 دقائق يومياً حيث يقوم أحد المشاركين بالتحدث عن أي موضوع يثير اهتمامه مستخدماً مهارات العرض الفعالة التي تم التدريب عليها. يتم بعد هذا العرض القصير إعطائه بعض التغذية الراجعة من قبل زملائه ليتعرف على مدى نجاحه في التواصل وطرح أفكاره. بهذا يقوم الجميع بالتدريب في محيط مألوف ومساند حتى يتم صقل المهارات اللازمة عند مواجهة الجمهور.



لزيادة الثقة بالنفس

- التحضير الكامل و بحث الموضوع من جميع جوانبه
- تذكير نفسك بأنك متمكن من موضوع الحديث، و بأنك ستنجح في تقديمه
- تحضير ملخص واضح شامل
- قم ببعض تدريبات الاسترخاء الخفيفة
- راجع ملاحظتك قبل الحديث
- واصل التنفس البطيء العميق خلال الحديث
- ابتسم للجمهور
- انظر للجمهور دائماً
- استخدم فترات الصمت بدون خوف

إذا بداية:

- ✦ تقبل حقيقة احتمال إحساسك بالتوتر واستمر
- ✦ تنفس ببطء وعمق
- ✦ احكم قبضة يدك وافردها (بدون أن يراك أحد)
- ✦ تكلم ببطء أكثر من العادة
- ✦ قف خلف المنبر إن وجد ثم اتركه إن أمكن
- ✦ لا تجلس خلف الطاولة، أو فوقها!

لا:

1. تضرب أو تنفخ في الميكروفون لترى إن كان يعمل
2. تمضي وقياً طويلاً قبل الوصول إلى صلب الموضوع
3. تهمل البحث عنه والتعرف عليه قبل مواجهته
4. تبدأ بفحص وسائل الإيضاح أمام الجمهور لأنك لم تتمرن على استعمالها قبل مواجهته
5. تقوم بقراءة المادة المعروضة.
6. تمشي باستمرار لإزالة توترك!!
7. تهمل توقيت المحاضرة فتطيل وتضطر إلى العجلة أو الاختصار لإنهائها
8. إهانة السائل لأن سؤاله لم يعجبك
9. إنهاء المحاضرة فجأة، أو بمجرد كلمة "شكراً".

عند الإجابة على أسئلة الجمهور:

- حدد الوقت الممنوح للأسئلة
- قرر إن كنت ستتقبل الأسئلة خلال المحاضرة أو بعدها
- توقع الصمت وعدم طرح أسئلة من قبل الجمهور
- قرر سبب هذا الصمت
- اختر حلاً لتجاوز هذا الصمت لمتابعة الحوار
- ركز واستمع جيداً
- اشكر السائل
- اجب بلباقة واحترام حتى للسائل المتعجرف!
- انتهز الفرصة لإيضاح النقاط الصعبة أو الغامضة
- ابحث عن النقاط الإيجابية في السؤال الغامض، الملاحظة، أو السؤال العدواني وسخرها لصالحك
- اعترف بعدم معرفتك، أو عدم اكتمال معلوماتك مع الوعد بالإجابة بعد البحث لاحقاً.

قد تتعرض لسائل عدواني لذلك تجنب:

1. الإجابة بنفس عدوانيته
2. الانتقاد
3. أن تأخذ النقاش الساخن كمسألة شخصية
4. أن تنظر للوضع كمعركة ستربح أو تخسر فيها
5. حافظ على هدونك، اجب بوضوح على السؤال بدون الإسهاب و تشتيت التركيز
6. حافظ على تركيزك مع الجمهور

ستتعرض لعدة أنواع من السائلين في المحاضرات العامة و عليك أن تتعرف على نوعيتهم في لحظات وتميز وتختار الطريقة الأنسب لإجابة كل منهم:

- فهناك الجاهل الذي لم يفهم فيسأل سؤالاً لا علاقة له بالمحاضرة. هل ستصرح بهذا على الملأ؟ هل من الممكن أن الخلل كان في التحضير أو طريقة العرض التي أدت لعدم الفهم؟ أم هل كنت تتوقع جمهوراً مختلفاً ذا خلفية ثقافية أعلى مما حصلت عليه ففوجئت ولم تتمكن من التأقلم مع الوضع الجديد فحدث هذا الشرخ بينك وبينه؟ هناك عدة تساؤلات يجب أن تأخذها بعين الاعتبار عند مواجهتك أي مشكلة في تواصلك الفعال مع الجمهور أياً كان. لا يمكن دائماً أن تقع اللاتمة على الجمهور لعدم تمكنه من الاستيعاب والتجاوب، فهو ما إلا جزءاً من عملية التواصل ولا يمكن أن يكون دائماً المذنب إذا فشلت أو تأثرت عملية التواصل سلباً.

فماذا أنت فاعل بهذا السائل؟

يجب أن تأخذه بجدية وتعامله باحترام وتتفهم سبب بعده عن الموضوع بهذا الشكل، وتقوم بتبسيط الموضوع له باختصار يضمن بقائه معك ومتابعة اهتمامه حتى لو كان سيأخذ هذا وقتاً لم تكن تتوقعه. احترام الجمهور واجب في كل الأحوال، حتى في حالة المتعمد الإساءة والإحراج.

- السائل المشاكس المتعمد الإحراج والجدل:

يهوى البعض مثل هذا التصرف فهو يعطيهم الإحساس بالقوة والسلطة والانتصار! أنت لست هنا لتحارب فلذلك دعك من العراك وتصرف بهدوء ما استطعت. اشكره على سؤاله علّه يخجل قليلاً و ابحث عن أي نقطة إيجابية في السؤال التي يمكن أن تهكم و تهتم الجمهور وتشكل جواباً جيداً ومفيداً.

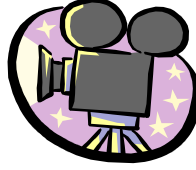
وماذا لو أصر على مشاكسته؟

في هذه الحال قم بالتصرف بحزم معه مذكراً إياه بعدم أهمية أسئلته أو مداخلته للجمهور وأنت مستعد لمحاورته بعد نهاية المحاضرة إن رغب هو بذلك. افعل كل هذا بدون أن تفقد أعصابك أو السيطرة على نفسك وإظهار غيظك! لا تقلق، ستميز بهذا مع التجربة!

- السائل المحاضر:
قد تكون هوية أو بغير قصد أن يقوم السائل بإعطاء محاضرة بدل سؤال موجز. إن أطل ستضطر إلى إيقافه معترفاً عن مقاطعته، وتذكيره بأن الوقت محدود وتطلب منه إيجاز وتوضيح السؤال.

- السائل الغامض:
ليس هناك من ضير في الطلب من السائل إعادة السؤال لغرض الإيضاح لك وللجمهور. ويمكنك أنت أن تعيد السؤال وتقوم بتحضير الجواب في هذه الأثناء.

التعامل مع وسائل الإعلام



عند إجراء مقابلة تلفزيونية، خذ بعين الاعتبار :

- الجمهور
- الموضوع
- وسيلة الإعلام
- الإلقاء والتعبير
- الانطباع الذي ستركه لدى الجمهور عنك

اجعل الجمهور يحس بأنك واحد منهم

قبل مواجهة وسائل الإعلام، أجب على الأسئلة التالية :

1. ماذا يعرف الجمهور عن...؟
2. كيف ستؤثر على هذه المعرفة، الإحساس...؟
3. من يناصرك الآن؟
4. من تريد أن يناصرك في المستقبل؟
5. كيف ستفعل ذلك؟

عند مواجهة الجمهور :

- التحضير و البحث الكامل
- الإيجاز بشكل إيجابي (استخدم الجمل القصيرة 10 - 15 كلمة)
- استعمال اللغة الواضحة البسيطة
- لا تراوغ
- لا تجادل
- لا تتحدث بدون إحساس
- لا تستخدم إحصائيات كثيرة
- لا تحاول الاستعراض
- لا تقل " لا تعليق " .

المصداقية

كيف تتشكل مصداقيتك لدى الجمهور؟

- المعرفة التامة بالموضوع
- الدمثة وحسن التعامل
- الإخلاص والاهتمام بالجمهور
- ثقتك بنفسك وهيئتك
- ربط موضوعك بحاجات الجمهور الأساسية : الاجتماعية ، النفسية والمادية .

إضفاء الحيوية والقوة عند لقاء الجمهور أو من خلال التلفزيون أو الإذاعة :

1. تحدث بلغة بسيطة مباشرة .
2. تحكم بمشاعرك . التأكيد المناسب يظهر إيمانك بما تقول بدون مبالغة في المشاعر .
3. امزج الإحصائيات بقصص حقيقية أو صور ... لتفادي الملل .
4. أذكر أمثلة أو قصص حقيقية لإيضاح أفكارك .
5. كن مرحاً ! إذا تمكنت أن تكون طبيعياً، ويرتبط هذا المرح بموضوعك مباشرة .

لتترك انطباعاً جيداً عن نفسك، يجب :

- استخدام أمثلة حقيقية
- الاهتمام بأسئلة المحاور

- عند تعذر الإجابة عن سؤال ما، فسر السبب
- إذا سأل المذيع سؤال غير دقيق ، صححه حتى لو كنت " عالها "

Off the record

لا يوجد شيء اسمه بيني و بينك مع الصحافة والمذيعين!!!!!!

عند التعامل مع الكاميرا :

- افترض أنك على الشاشة طوال الوقت
- حافظ على التواصل بالنظر مع المذيع
- إذا تكلمت مع الكاميرا، تكلم مع شخص واحد وراءها، وليس الجمهور العريض
- خذ قسطاً من الراحة قبل الظهور على الشاشة
- اختر الألوان المناسبة للتلفزيون : كحلي، أزرق، رمادي، ألوان فاتحة صريحة، تجنب الأبيض والأسود.

- أكتب أصعب سؤالين ممكن أن يسألك إياهم المذيع.
- حضرّ إجابة مناسبة لهما، قصيرة ومباشرة .
- حضرّ 5 - 10 نقاط إيجابية عن مؤسستك / برنامجك وتدرّب على ذكرها في جميع إجاباتك .

في الإذاعة:

1. صوتك هو الشيء الوحيد الذي يمكن أن يجلب انتباه المستمعين، لذلك عليك أن تتحدث بحيوية.
2. تكلم بسرعة مناسبة، بنشاط و حماس مع التلويين بالصوت.
3. استعمل جمل قصيرة، مفردات سهلة والتنويع بالصوت.
4. استعد مسبقاً و اكتب النقاط الرئيسية التي تريد أن تغطيها.

التلفزيون:

1. اجلس باسترخاء و لكن بتأهب.
2. يمكن وضع رجل فوق الأخرى أو الكاحل فوق الآخر.
3. لا ترخ ذقنك أو ترفعه للأعلى.
4. استعمل ملاحظاتك بدون أن تلفت الانتباه لها.
5. تحدث بحيوية و لكن بتحفظ أكثر من الإذاعة.
6. استعمل حركة اليدين و تعبير الوجه لإضفاء الحياة لنقاشك بدون مبالغة، و تجنب حركة اليدين المستمرة.
7. عند استعمال يديك حاذر من أن تحجب يداك وجهك عن الكاميرا. و يجب أن تفترض أن الجمهور يراك كل الوقت، فلا تفعل شيئاً مفترضاً أن الجمهور لن يراه لأنك لا تتكلم في ذلك الوقت.
8. انظر لضيفك دائماً إلا إذا احتجت أن تنظر للكاميرا مباشرة، و تذكر أن الكاميرا شخص واحد.
9. وفي هذه الحال، أنظر للكاميرا في نهاية حديثك وحافظ على هذا التواصل لعدة ثوان.
10. ارتدي ألوانا دافئة و تجنب الأبيض و الأسود، الكارو و المخطط، و لا تكثري من المجوهرات التي قد تجلب الانتباه.

عند الإجابة على أسئلة الجمهور أو المحاور:

- ركز و اصغ جيداً
- اشكر السائل
- اجب بلباقة واحترام حتى للسائل المتعجرف!
- انتهز الفرصة لإيضاح النقاط الصعبة أو الغامضة
- ابحث عن النقاط الإيجابية في السؤال الغامض، الملاحظة، أو السؤال العدواني وسخرها لصالحك
- اعترف بعدم معرفتك، أو عدم اكتمال معلوماتك مع الوعد بالإجابة بعد البحث لاحقاً.

شكراً

Al Quds Center for Political Studies

✉ **213566- Amman 11121 Jordan**

☎ **+962 6 5674868**

☎ **+962 6 5651931**

📄 **+962 6 5674868**

📧 **Info@alqudscenter.org**

🌐 **www.alqudscenter.org**