

البرنامج التدريبي

مهارات التواصل والتأثير القيادي في العمل الوقائي

برنامج تدريبي في مهارات التواصل والتأثير والإلقاء في العمل الوقائي.

إعداد أ.د. عبدالله بن محمد المفلح

2026 - 1448



بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات	
رقم الصفحة	موضوعات اليوم التدريبي الأول
6	• قياس قبلي / التعريف بمشروع اليوم الخامس
7	• مفهوم التواصل والتأثير في الأفراد والجمهور.
18	• مقدمة في التواصل الجماهيري.
19	• مكونات الحديث والإلقاء المؤثر
19	• علاقة أنماط الشخصية بالإلقاء والتأثير.
21	• من أدوات التأثير:
21	▪ التوافق مع نمط التفكير.
26	▪ صنع الألفة.. المجارة والقيادة.
موضوعات اليوم التدريبي الثاني	
29	أركان الإلقاء والتأثير
29	• أولاً: التخطيط
29	▪ الأهداف.
30	▪ الحضور.
32	▪ التوقيت.
34	• ثانياً: الإعداد المؤثر
34	▪ إعداد المادة العلمية.
36	▪ اختيار المكان/إعداد المكان.
36	▪ وسائل العرض.
37	▪ إعداد الذات: (للأفراد، للمجموعات الصغيرة، للمجموعات الكبيرة).
موضوعات اليوم التدريبي الثالث	
41	• ثالثاً: الإلقاء المؤثر
41	▪ اللغة.
43	▪ نبرة الصوت وتنغيم الكلام.
47	▪ لغة الجسد.
51	▪ الربط بالمكان والحركة واللغة.

موضوعات اليوم التدريبي الرابع	
57	• رابعاً: الحوار الفعال
60	▪ التعامل مع الجمهور.
61	▪ إدارة الأسئلة.
64	▪ أصحاب الطباع الصعبة.
67	• مهارات ذاتية
67	▪ مهارات ذاتية
71	▪ تقييم الأداء: (نقد الذات، تقييم المحتوى، الإلقاء، التفاعل، التأثير، أخذ الملاحظات وتقديم الملاحظات مشاكل وحلول).
موضوعات اليوم التدريبي الخامس	
74	• التطبيق الشامل
	▪ يكون هناك نموذج للتطبيق، يملؤه المتدرب في اليوم الثالث من البرنامج.
	▪ يقوم المستمعون بتعبئة نموذج لتحكيم عمل زميلهم وتغطية المكونات التي تدرب عليها.
	▪ يقسم المتدربون إلى مجموعات.
	• زمن التطبيق
	▪ تقديم التطبيق (7-10 دقائق لكل شخص).
	▪ المناقشة وتقديم التغذية الراجعة من زملائه ومن المدرب (10-15 دقيقة لكل شخص).
	▪ كل مجموعة تأخذ زاوية من المكان.
	نموذج التطبيق الشامل
	فحص إلقاء وتأثير (تدريب)
75	المراجع

الجدول الزمني مهارات التواصل والتأثير القيادي في العمل الوقائي 30-3 سبتمبر 2026

اليوم	الوقت	الوقت
الأحد 8/30	<u>الجلسة الأولى</u> ■ قياس قبلي / التعريف بالمشروع. ■ مفهوم التواصل والتأثير في الأفراد والجمهور. ■ مقدمة في التواصل الجماهيري. ■ مكونات الحديث والإلقاء المؤثر: (المعلومات، القنوات، اللغة، نبرة الصوت، لغة الجسد) ■ علاقة أنماط الشخصية بالتأثير.	<u>الجلسة الثانية</u> ■ من أدوات التأثير: - التوافق مع نمط التفكير. ○ بوصلة التفكير. ○ 4MAT. S. ○ البرامج العقلية العالية. ● صنع الألفة.. المجازاة والقيادة.
الاثنين 8/31	<u>الجلسة الأولى</u> أركان الإلقاء والتأثير أولاً: التخطيط: ■ الأهداف. ■ الحضور. ■ التوقيت.	<u>الجلسة الثانية</u> ثانياً: الإعداد المؤثر: ■ إعداد المادة العلمية. ■ اختيار المكان/إعداد المكان. ■ وسائل العرض. ■ إعداد الذات: (للأفراد، للمجموعات الصغيرة، للمجموعات الكبيرة).
الثلاثاء 9/1	<u>الجلسة الأولى</u> التذكير بالمشروع ثالثاً: الإلقاء المؤثر: ■ اللغة. ■ نبرة الصوت وتنغيم الكلام.	<u>الجلسة الثانية</u> ● لغة الجسد. ● الربط بالمكان والحركة واللغة.
الأربعاء 9/2	<u>الجلسة الأولى</u> رابعاً: الحوار الفعال: ■ التعامل مع الجمهور. ■ إدارة الأسئلة. ■ أصحاب الطباع الصعبة	<u>الجلسة الثانية</u> ● مهارات ذاتية ● تقييم الأداء: (نقد الذات، تقييم المحتوى، الإلقاء، التفاعل، التأثير، أخذ الملاحظات وتقديم الملاحظات مشاكل وحلول).
الخميس 9/3	<u>الجلسة الأولى والثانية</u> التطبيق الشامل ■ يملأ المتدرب نموذجاً للتطبيق في اليوم الثالث من البرنامج. ■ يقوم المستمعون بتعبئة نموذج لتحكيم عمل زميلهم وتغطية المكونات التي تدرب عليها. ■ يقسم المتدربون إلى مجموعات. ■ زمن التطبيق: ■ تقديم التطبيق (15-20 دقائق لكل شخص). ■ المناقشة وتقديم التغذية الراجعة من زملائه ومن المدرب (10-15 دقيقة لكل شخص). ■ كل مجموعة تأخذ زاوية من المكان.	

اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولى

قياس قبلي / التعريف بمشروع اليوم الخامس
مفهوم التواصل والتأثير في الأفراد والجمهور.
مقدمة في التواصل الجماهيري.
مكونات الحديث والإلقاء المؤثر.
علاقة أنماط الشخصية بالإلقاء والتأثير.

الجلسة الثانية

من أدوات التأثير:

- التوافق مع نمط التفكير.
- بوصلة التفكير.
- 4MAT. S.
- البرامج العالية.
- صنع الألفة.. المجازاة والقيادة.

اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولى

مفهوم التواصل والتأثير في الأفراد والجمهور

من أهم طباع الإنسان أنه اجتماعي يختلط بالناس ويتواصل معهم ويتأثر بهم ويؤثر فيهم، فلا يستطيع أن يعيش على هذه الدنيا دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين، ومن هنا كانت عملية التواصل أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان يمارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياتنا، فالتواصل لا ينحصر في مظهر واحد من مظاهر حياتنا، فنحن نقوم به في كل وقت ونتفاعل فيه مع الآخرين، وطريقة قيامنا بذلك تحدد كيفية نجاحنا.

والتواصل الفعال هو حياة أي كائن، فبدون تواصل جيد يشعر الناس بأنهم وحيدون، ويمكن أن يساء فهم الإرشادات، أو لا يتم نقل معلومات هامة، كما يمكن أن تكثر الإشاعات، فالتواصل عملية تجمع الناس مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة متأثرين ومؤثرين.

وهناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم التواصل من زوايا مختلفة بصياغات مختلفة، ومن هذه التعريفات المتنوعة التي قد تشترك في العناصر المكونة للتعريف وتمثل وجهات نظر مختلفة:

أن التواصل عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة.

ويمكن أن يقال عنه بأنه: نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر. كما يتضمن التواصل تبادل المعلومات بين الناس، ويعد عملية حيوية للتطوير والتحسين والتأثير والإقناع. كما أنه مهم في التربية والتوعية والحملات الوقائية للمجتمع.

ويعد التواصل الفعال من الأدوار المهمة للقائد والمرشد الاجتماعي والساعي لحماية الناس ووقايتهم من جميع الأخطار والشرور التي قد تدهمهم. ومن خلال التواصل الناجح يستطيع الإنسان أن يحقق العديد من الأهداف التربوية والتعليمية.

أما التأثير فهو القدرة على توجيه أفكار المستمعين ومشاعرهم وسلوكهم باتجاه أهداف محددة بعدد من الوسائل المتاحة للتأثير، ومنها: وسائل لغوية وأدائية ونفسية واجتماعية.

وعلى الرغم من أهمية المعلومات في التأثير على الآخرين إلا أن حصول التأثير لا يمكن أن يكون من خلال قوة المعلومات وحدها، بل يجب أن يتبع ذلك حسن توظيف أدوات التأثير بما يتناسب مع طبيعة المستمعين سواء أكانوا أفراداً أم جمهوراً.

وقد أثبتت الدراسات في الاتصال والإقناع أن الرسالة المؤثرة هي التي تجمع بين قوة الفكرة، وحسن العرض، وصدق الأداء، والتفاعل مع المستمعين.

أهمية التواصل والتأثير

يعتبر التواصل أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات بقصد التأثير والإقناع بدرجات متفاوتة، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات غير الرسمية:

لذا فأهمية التواصل مع الآخرين والتأثير فيهم تنبع من عدة مجالات أهمها ما يلي :

1. القدرة على إنجاز الأهداف، فكفاءة التواصل تتوقف على ما يبرزه الشخص في محيطه، حيث أشارت الدراسات أن النجاح الذي يحققه الإنسان في حياته وتأثيره في الآخرين من حوله يعتمد في (85%) منه على البراعة التواصلية.
2. التواصل يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية، ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95% من الوقت.
3. يفيد التواصل في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم والتأثير بها على الآخرين عبر القنوات المختلفة بما يساهم في تحقيق النجاح المطلوب.
4. أنه ضرورة أساسية في التأثير على الآخرين وتوجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي.
5. أنه يساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار لخلق التماسك بين المجموعات والتأثير فيها.
6. أنه وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك المؤثر للأنشطة المختلفة.
7. أنه وسيلة للتأثير على الناس للقيام بالأدوار المطلوبة.

عناصر التواصل

تتكون عملية التواصل التي هي أساس التأثير في الآخرين من أربعة عناصر لا يتم إلا بها وهي: (المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل) إضافة إلى عنصر آخر مهم هو (التغذية الراجعة)، وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر بشيء من الإيجاز :

1. المرسل : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية التواصل.
2. الرسالة : وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ويؤثر بها عليه، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.
3. الوسيلة : وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة المؤثرة من المرسل إلى المستقبل.

4. المستقبل : وهو المستمع الذي توجه له الرسالة ليستقبلها ويتأثر بها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز الرسالة ويحاول إدراك معانيها.

5. التغذية العكسية (أو الاستجابة) :

وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل (المستمع) إلى المرسل واستلامه لها وتأكيده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ التأثير من عدمه، والموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة، أو طلب التوضيح أو التعديل، ويشير آخرون أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف، فمثلاً في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة بينما ردود الفعل لحملة إرشادية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية التواصل حيث يتبين ما إذا تمت عملية التواصل بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية التواصل سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنشأة .

وهذه بعض الإرشادات في عملية التواصل مع الآخرين والتأثير عليهم، سواء أكانوا أفراداً أو مجموعات صغيرة أو كبيرة.

1. من المهم الإعداد العلمي وجمع الأفكار والمعلومات عن المتواصل معهم، قبل أن تبدأ عملية التواصل.

2. كن مستعداً لإعطاء تغذية راجعة فورية ومحددة وصريحة في أي تفاعل اتصالي بينك وبين الآخرين. فإذا لم تتحدث عن آرائك أو مشاعرك أو أهدافك في التواصل معهم بصورة واضحة وجليّة، فإنهم سيضطرون إلى التخمين والتفسير الشخصي، مما قد يؤدي إلى الارتباك والاستياء والفضل في التواصل والتأثير عليهم.

3. من المهم إدراك أن الرسالة التي تحملها في التواصل مع الآخرين والتأثير عليهم إذا كانت ضرورية لهم، فإنها ستكون مهمة لهم حتى لو أخبرك أحدهم بأنها مشكلة سهلة.

4. خذ وقتك في إرسال رسالتك بحرص ودقة لمزيد من التأثير على المستمع، ولتجنب سوء الفهم، فعدم الدقة في استخدام رسائل التواصل المناسبة قد تؤدي إلى تفسيرات خاطئة وضعف في التأثير.

5. تجنب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما، أو حتى الضغط عليهم لأن ذلك سيؤدي إلى رفض وعدم التأثير، والاستياء والإحباط وإفساد العلاقة وسد طرق التواصل الناجح.

6. كن مستعداً لمساعدة الآخرين، فمساعدة الآخرين تعزز فرصة كسب حبيهم وتزيد أعداد المتأثرين بك.

7. امدح الآخرين إذا قاموا بعمل ناجح، فمعظم الناس بحاجة إلى التقدير، وذلك يشعرهم أنك مؤيد وداعم لهم، ومن ثم يتأثرون بك.

أهم أنماط التواصل المستعملة في مجال الوقاية والإرشاد

إن تحقيق التواصل الناجح والتأثير القوي يعتمد بالدرجة الأولى على نمط التواصل المناسب المستخدم للموقف وقدرة الذي يعمل في مجال الوقاية على اختيار النمط المناسب من التواصل الناجح.

أولاً: التواصل البينشخصي المباشر

يعد التواصل البينشخصي المباشر من أخطر أنواع التواصل لأنه لحظي ومباشر، ويحتاج إلى جهد مضاعف في استخدام مهارة التواصل والتأثير الناجح، لاجتياز الموقف بإيجابية.

ثانياً: التواصل الشفوي والإلقاء والتأثير

يقول أحد الباحثين : لو قدر على أن أفقد كل مواهبي وملكاتي وكان لي اختيار في أن أحتفظ بواحدة فقط فلن أتردد في أن تكون هذه هي القدرة على التحدث والتأثير والإقناع؛ لأنني من خلالها سأستطيع أن أستعيد البقية بسرعة.

تعتبر مهارات الإلقاء والتأثير من أدوات التواصل الشفوي وفن مشافهة الجمهور للتأثير عليهم أو استمالتهم ، فالإلقاء والتأثير ذو قواعد وأصول وأساليب لا بد من تعلمها ثم التدرب، عليها مع امتلاك القدرة النفسية والموهبة المعززة له، فهي ترتكز على أمرين أساسيين هما: العلم والموهبة. وتحتاج إلى ممارسة لأنها موجهة إلى الطرف الآخر مباشرة، والأصل فيها الارتجال مع سبق الإعداد، ومن صفات الملقين والمتحدثين والمؤثرين المتميزين الالتزام بالقواعد الست الآتية:

1. يعرفون متى يتحدثون ومتى يتوقفون.
2. يستخدمون عدة أشياء تهم الآخرين.
3. يستخدمون اللغة اليومية السهلة.
4. يتحدثون دون تفاخر.
5. يشيرون بإشارات طبيعية.
6. يحافظون على التواصل بالعيون.

وعلى مستخدم مهارة التواصل الشفوي – ليؤثر في المستمعين - أن يمتلك القدرة على :

1. التحدث بوضوح واختصار.
2. قراءة الإشارات غير اللفظية التي يعبر عنها المستمع بتعبيرات جسدية.

3. تجنب الكلمات الغامضة والمحبطة.
4. تحدث عن فكرة واحدة في كل جملة، واصمت قليلاً في أثناء الحديث حتى تعطي لنفسك الفرصة في التفكير وملاحظة ردود الأفعال تجاه حديثك.
5. عدم البدء في الفكرة الجديدة قبل الانتهاء من الأولى.
6. الصمت بين الحين والآخر.
7. اختصار الجمل في المحادثة.
8. ضع المعلومات الهامة في بداية ونهاية الجمل.
9. كن بطيئاً في التواصل مع غيرك لتسمح لنفسك بالتفكير في أثناء ذلك.

ثالثاً : التواصل بأسلوب العرض التقديمي

يرى بعض الأخصائيين في علم النفس وعلم الاجتماع أن عملية القيام بالعروض التقديمية تعتبر من الأشياء الصعبة بالنسبة للأفراد، وبالرغم من ذلك إلا أنها واجب وظيفي مهم يحتاج إليه من يعمل في مجال الوقاية والإرشاد والتوعية للتأثير في الآخرين، ولإتقان ذلك عليه أن :

1. يقدم عرضه بشكل مثير.
2. يكون عرضاً معلوماتياً.
3. يتحدث بطريقة أكثر إقناعاً.
4. يستخدم الوقت بفاعلية.

أما طريقة التقديم، فهذه بعض المقترحات لتقديم العروض بطريقة مؤثرة وناجحة .

1. كن هادئاً ورحب بالحاضرين قبل بداية العرض.
2. قدم لهم نفسك بثقة واقتدار ووضح لهم طريقة العرض.
3. وضح لهم طريقة طرح الأسئلة.
4. احرص على تنفيذ خطة العرض خطوة خطوة .
5. ابدأ العرض بتقديم نقطة مثيرة تشد الانتباه.
6. عند تقديم أسئلة للحاضرين ركز على الذين يُبدون إيجابية واضحة تجاه موضوع العرض.
7. تستطيع أن تتجنب الأشخاص العدائين بأن لا تكون دفاعياً . ولا تندمج معه في جدال لفظي . وأن تقدم حقائق لا آراء . وأن تعرض آراء أخرى بديلة.
8. اجعل عرضك قصيراً ومركزاً على النقاط الرئيسية.
9. لا تقرأ مادة العرض كلمة بكلمة بل دع الحاضرين يفعلون ذلك.
10. قم أنت بالربط بين الشرائح.

11. احتفظ بالتواصل البصري مع الجمهور، وانظر إلى كل فرد منهم من 3-5 ثوان.
12. لا تعط ظهرك للحاضرين.
13. احتفظ بانتباه الآخرين من خلال التنوع في سرعة العرض.
14. نوّع في أسلوب العمل. وغيّر نغمة الصوت. واستخدم التعبيرات الجسدية والإيماءات.
15. تحرك على قاعة العرض واقترب كلما أمكن ذلك من الحاضرين.

مقومات التواصل والتأثير الفعال

تتوقف فاعلية التواصل المؤثر على عدة عوامل أو مقومات أشار إليها الكثير من الكتاب والباحثين، ومن تلك المقومات :

أولاً: الإصغاء (الإنصات)

ويقصد به الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية. وتشير الدراسات إلى أن 75% من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تقول أننا نستعمل فقط 25% من قدراتنا في الإنصات .

ويعتبر إصغاء المتحدث لمستمعيه من أهم مقومات التواصل والتأثير الفعال، إذ يستطيع المتحدث من خلال الإصغاء أن يتعرف على ما يريد المستمع قوله، ويكون لدى المستمع الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه.

ومن مبادئ الإنصات الفعال

- الاستجابة للحركات التعبيرية.
- الاستجابة للمشاعر.
- التلخيص.
- إعادة الصياغة.

الاستجابة للحركات التعبيرية

الحركات التعبيرية هي تلك التي تبدو على الوجه أو الجسم تعبيراً عن موقف الفرد من الأقوال أو الأفعال التي تصدر عن الآخرين، فكل منا تصدر عنه عدة حركات أو إشارات عندما يستمع أو يتكلم، ويختلف موقف المستمع عن موقف المتحدث في عدد من الحالات، مثل:

1. أن عملية الاستماع تتميز بانخفاض القدرة على إدراك الرسائل التعبيرية التي تصدر عنه.

- أن عملية التحدث تتميز بازدواجية الدور الذي يقوم به المتحدث، فإلى جانب قيامه بدور المتحدث فهو في وضع يمكنه ملاحظة أثر كلماته على الآخرين، كما يمكنه أيضاً تحديد كيفية الاستجابة لهذه الحركات، إما : بالتعليق عليها أو التساؤل لاستيضاح معناها أو تعزيزها، أو بالتغاضي عنها برغم مشاهدتها أو إنهاء الموقف بلباقة.

الاستجابة للمشاعر؛ لأنها :

- تشجع على زيادة الوضوح في التواصل.
- تساعد على مراجعة فهمك لمشاعر الآخرين.
- تساعد على استكمال المعلومات.
- تسهم في التنفيس عن العواطف.

التلخيص

يختلف التلخيص عن إعادة الصياغة لأنه يتطرق إلى كل النقاط الرئيسة التي ذكرت في المحادثة، في حين أن إعادة الصياغة تقتصر على ما ذكر مؤخراً أو ما قيل قبل قليل؛ وذلك لإظهار الفهم والاستيعاب، ولتحديد النقاط التي غُطيت، أو للمساعدة في تذكر النقاط الرئيسية وعدم النسيان.

إعادة الصياغة

هي تكرار ما قاله المتحدث بأسلوب شخصي بقصد إظهار مفهوم محدد لما أدلى به المستمع مؤخراً من كلمات وعبارات والتأكد من صحة وسلامة هذا المفهوم، وللمساعدة في أقصاء المعاني غير المقصودة التي قد لا يعنىها المتحدث، ولإظهار الاهتمام بما يقوله.

ويمكن تجنب العوائق التي تؤثر في الإنصات، باستعمال الأساليب التالية :

(1) استعمال سياسة الإفصاح :

إعطاء المستمع الفسحة المناسبة بتوفير الاحترام والاهتمام وردود الفعل المناسبة وإزالة العوائق والحواجز وعدم القفز إلى تعميمات ناقصة أو انطباعات سريعة قبل إعطائه الفرصة الكاملة في الحديث واستيعاب الرسالة التي يرغب في توصيلها .

(2) استعماله لغة الإشارة المناسبة :

وذلك بالابتسامة وبالنظر إلى عيني المتحدث وتحريك الرأس بالموافقة، والتشجيع على مواصلة الحديث، واستعماله الجلسة الملائمة التي تشعر المتحدث بالراحة والهدوء، وخفض الصوت،

وتوجيه الأسئلة المناسبة التي تجعل المتحدث يعبر عن نفسه .. لماذا ... كيف ؟ .. ما رأيك ؟ ... ما ردود فعلك تجاه ؟ ..

(3) استعمال سياسة استيعاب الآخرين :

وذلك بتوفير الاحترام اللازم والإصغاء الجيد والردود الملائمة، وبذلك يتمكن المحاضر أو المتحدث من تشتيت قدرة الآخرين أو رغبتهم في المعارضة وجعلهم في موقف أقرب إلى الاقتناع بوجه نظره والتأثر بما يقول، أو على الأقل لزوم جانب الحياد.

ثانياً: الحديث المؤثر (الشرح)

وهو يعتبر أهم واسطة للاتصال بالآخرين والتأثير عليهم وقد يكون هو الواسطة الوحيدة لفعل ذلك في أغلب الأحوال، فالمحاضرون والمتحدثون أنواع في التعامل مع أسئلة المستمعين واستفساراتهم، ولكن النقطة الأهم هي إشباع رغبة المستمعين في مساعدتهم على الخروج مما هم فيه من حيرة.

وبما أن المتحدثين أنواع فإن المستمعين أنواع أيضاً، فمنهم :

1. المستمع الإيجابي.
2. المستمع المحايد.
3. المستمع المعارض.
4. المستمع اللامبالي.

ثالثاً: استعمال الوسائل غير اللفظية

ويقصد بالوسائل غير اللفظية حركات الجسم والإيماءات، وحركات العينين واليدين، وطريقة الجلوس والمشي، وطريقة اللبس والابتسامة وغيرها، ويكون لها في بعض الأحيان تأثير أقوى من الرسائل اللفظية حيث يميل الناس إلى تصديقها عندما يتعارض الاثنان. ولكي يزيد المحاضر أو المتحدث فاعلية في استخدام لغة الجسد وتعبيرات الوجه للتأثير على المستمع فيمكن له :

1. أن ينظر في حديثه إلى عيني المستمع باهتمام واحترام.
2. أن يقف ويجلس ويتحدث بطريقة جيدة وطبيعية غير مفتعلة أو مرتبكة أو غريبة.
3. أن يحافظ على الهدوء والسكينة عند التواصل بالآخرين ويشعرهم بالراحة والرغبة في مواصلة التواصل.
4. أن يكون لبسه دائماً نظيفاً ومرتباً وغير غريب بحيث يفرض الاحترام والتقدير.
5. أن لا يتشاغل بأي أعمال عندما يتحدث أو يستمع للآخرين.

6. أن يستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للمعاني التي يريد إرسالها للمستمعين.
7. أن يحافظ دائماً على إشراك المستمع معه في الحديث.
8. أن يستعمل نبرات صوته بشكل واضح وواثق بعيداً عن مثيرات العواطف غير الطبيعية.
9. أن يحتفظ دائماً بالبشاشة والابتسامة.
10. أن يستعمل المسافات من المستمعين بفاعلية، فيعرف متى يقترب ومتى يبتعد.

معوقات التواصل الناجح

توجد عدة معوقات للتواصل ذكرها كثير من الكتاب والباحثين، إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل إلى مجموعتين هما :

أولاً: تحريف المعلومات

تتكون عملية التواصل من ست مراحل متداخلة ومعقدة، ونظراً للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من التواصل، فإن تلك الأخطاء تدخل ضمن ثلاثة معوقات أساسية هي :

1. خصائص المتلقي وظروفه

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة الموجهة لهم لأسباب ودوافع شخصية مختلفة، منها مستوى التعليم، والتجارب السابقة، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فمن توجه له خدمة الوقاية مثلاً ويتصف بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة المحاضر أو الموجه المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب، أما الشخص الذي يتصف بضعف الوعي وقلة مستوى التعليم وربما لديه قناعات سلبية وينزع للتشاؤم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع.

ولذلك فإن عملية التواصل من خلال خصائص المتلقي تتأثر بعاملين هما:

- العامل الفيزيائي.
- العامل النفسي.

ومن الأمثلة على العامل الفيزيائي: الحرارة، والبرودة، والصوت، والإضاءة وهذه يمكن التغلب عليها...

أما العوامل النفسية الخارجية، فممنها :

- المعتقدات: أي أن يشعر المستقبل أن الحقائق والمفاهيم ذات دلالات يصعب عليه فهمها، أو يشعر بأن المدلولات خاطئة لديه.
- عدم الاهتمام: أن يكون المستقبل غير مهتم بالمعاني التي تصله، أو تكون أهداف الكلام غير واضحة.
- أحلام اليقظة: أي أن يكون المستقبل في أثناء نقل معاني الكلام يفكر في أشياء ليس لها علاقة بالموضوع.
- الالتباس: قد يقع المستقبل في التباس بين المفاهيم والمصطلحات الحديثة التي تقدم له والمصطلحات القديمة الشبيهة لها.
- عدم الراحة: أي أن المستقبل غير مرتاح في جلسته أو العوامل البيئية الأخرى غير مريحة بالنسبة له.
- صعوبة المادة المقدمة وعدم ارتباطها باحتياجاته الجمهور اليومية.
- اختيار قناة التواصل أو الوسيلة غير المناسبة لتوصيل الرسالة المطلوبة.
- التشويش الميكانيكي أو الآلي، والتشويش الدلالي الناتج عن سوء الفهم.

2. الإدراك الانتقائي

يتجه بعض الناس إلى الاستماع إلى جزء من الكلام المرسل وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب التناقض المعرفي؛ لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة التواصل بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المحاضر أو المتحدث.

3. المشكلات اللغوية

تعتبر اللغة من أبرز المجموعات المستخدمة في التواصل بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في التواصل تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها.

ثانياً: حجم المعلومات

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في أوساط المحتاجين للمساعدة والإرشاد والوقاية وفئة الشباب خاصة، أن المحاضرين غارقون في المعلومات. ويميلون بها عقول الحاضرين.

ومن أسباب المعوقات التواصل الفعال:

1. عدم التألف مع التكنولوجيا كعدم المعرفة وسائل التواصل أو عدم الاندماج فيها.
2. الأفكار المسبقة: كأن يتجنب الحاضر الاستماع إلى الطرف الآخر ويقطع عليه حديثه معتمداً على معلومات مسبقة عن الموضوع لديه يمكن أن تكون خاطئة.
3. العاطفة: كأن يكون إحدى الطرفين متأجج في عواطفه وانفعالاته كأن يكون غاضباً أو قلقاً أو مجهداً نفسياً.
4. تقويم المتحدث، ويكون ذلك عندما يركز الحاضرون على تكوين رأي معين عن الطرف الآخر مما يعيق قدرته عن الحياد تجاه تفسير الكلام عن موضوع المناقش.
5. الاضطرابات: تأتي عندما يركز أحد الطرفين جهده الواعي على تنقية العوامل التي قد تشوه المعاني المرسله إليه مما يزيد من اضطرابه.
6. دلالة الألفاظ: كتعدد المعاني في مدلولات الكلمات أو استخدام مصطلحات أجنبية بلغة غير مفهومة للطرف الآخر.
7. عدم الاتساق بين التواصل اللفظي وغير اللفظي: وذلك باستخدام إشارات أو إيماءات غير لفظية التي قد تعطي رسالة مزدوجة.

ومن المهم إدراك ما يلي :

1. أن التواصل القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء ولا تستمد من الآخرين؛ كقوة المعلومات وحداتها وقوة منطقها والقناعات الداخلية للمتحدث.
2. استثمار وقت الراحة بالالتقاء بالأشخاص الذين لديهم سوء فهم باستخدام قنوات التواصل المناسبة.
3. في المحاضرات أو الجلسات التدريبية لا ينتظر المتأخرون، كأننا نعلمهم أن التأخير لا غبار عليه وفي الوقت نفسه نكون قد عاقبنا المنضبطين.
4. أهمية تبسيط صياغة الكلام الشفوي والمكتوب التي يرسل للحاضرين كي يُضمن صحة الإرسال والاستقبال في عملية التواصل.
5. تذكر أنه كلما حققنا مقداراً كبيراً من التفهم للآخرين وحاجاتهم النفسية وإدارة قناعاتهم زاد نجاحنا في التأثير عليهم، وكلما قلّ فهمنا واستيعابنا كثرت مناوراتنا وأخطاؤنا.

6. أن نلجأ إلى التفسير والتأويل وإيجاد العذر للآخرين.
7. أن الناس هم الذين يضيفون على الكلمات دلالات وتفسيرات مختلفة، فالكلمات ما هي إلا رموز للمعاني، وليست مطلقة في حد ذاتها، وأن المعاني يمكن دفنها أو إخفاؤها في ثنايا الكلام.
8. أن الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية والتاريخية، وهي مشبعة بتأثيرات البيئة والنشأة وطبيعة الشخصية.

مقدمة في التواصل الجماهيري.

العناصر التي تحمل الرسالة في التواصل البشري تعتمد على ثلاثة أركان، ولكل ركن نسبته في الأهمية في حمل الرسالة التواصلية. وهذا ما أثبتته نظرية عالم النفس بجامعة كاليفورنيا ألبرت محرابيان (Albert Mehrabian).

لغة الجسد

تحمل لغة الجسد ما يقارب (55%) من الرسالة التواصلية الخاصة بنقل المشاعر والانفعالات إلى الآخرين وليس الأفكار. وتشمل لغة الجسد تعابير الوجه، والتواصل البصري، ووضعيات الوقوف، وحركة اليدين، واتجاه الجسم، والمسافة مع الجمهور. وهذه العناصر تمنح المستمع مؤشرات قوية عن صدق المتحدث وثقته واهتمامه بما يقول. فعندما تتوافق لغة الجسد مع الرسالة اللفظية، تزداد قوة التأثير ويشعر الجمهور بالمصداقية. أما إذا ظهرت إشارات جسدية متناقضة، مثل تجنب النظر إلى الجمهور أو الانكماش أثناء الحديث عن الثقة، فقد تضعف الرسالة مهما كانت الكلمات جيدة.

نبرة الصوت

تحمل لغة الجسد ما يقارب (38%) من الرسالة التواصلية الخاصة بنقل المشاعر والانفعالات وليس الأفكار. فنبرة الصوت تعطي الحياة للكلمات، لأنها هي التي توضح هل المتحدث متحمس، أو واثق، أو متردد، أو غاضب، أو متعاطف. ومن خلال التحكم في درجة الصوت، وسرعته، وإيقاعه، والوقفات، يستطيع المتحدث أن يوجه انتباه الجمهور، ويبرز الأفكار المهمة، ويثير المشاعر المناسبة. فالجملة نفسها قد تحمل معاني مختلفة تبعاً لنبرة أدائها وإلقائها. ولهذا فإن التدريب على التنغيم، وتنويع طبقات الصوت، والوقفات المؤثرة، يعد من أهم وسائل تحسين الأداء في الإلقاء والتأثير.

اللغة (7%)

تحمل لغة الجسد ما يقارب (7%) من الرسالة التواصلية الخاصة بنقل المشاعر والانفعالات وليس الأفكار. وتشير هذه النسبة -في سياق الدراسة الأصلية- إلى أن الكلمات وحدها قد يكون تأثيرها محدوداً عندما يحاول المستمع فهم المشاعر أو المواقف الشخصية إذا تعارضت مع نبرة الصوت ولغة الجسد. فلا يكفي أن يقول المتحدث مثلاً: "أنا سعيد بلقائكم"، بينما يبدو وجهه عابساً وصوته بارداً. أما في نقل الأفكار والحقائق، فإن الكلمات هي الأساس، ولا يمكن الاستغناء عنها. لذلك ينبغي للمتحدث أن يختار ألفاظاً واضحة، وجملًا مختصرة، وتراكيب دقيقة، لأن اللغة هي الوعاء الذي يحمل الأفكار والمعاني.

مكونات الحديث والإلقاء المؤثر

يقوم الحديث المؤثر على عدد من المكونات مختلفة الأهمية، ولكل مكون تأثيره المختلف عن الآخر بحسب الأفراد والمواقف والجمهور. ومن أهمها:

1. المعلومات، وهي مضمون الحديث وما يتضمنه من حقائق وأدلة وأمثلة، ومتى ما كانت المعلومات صحيحة، ومنظمة، ومرتبطة باهتمامات الجمهور، زادت قوة الرسالة.
2. القنوات، ونقصد بها أن يكون المتحدث مقتنعاً بما يقول، فإن كان يقول لمجرد القول فقط، فسيمر حديثه للمستمعين بارداً ضعيف التأثير. ف إذا كان المتحدث مقتنعاً برسالته ظهر ذلك في أسلوبه وثقته، وانتقل هذا الإيمان إلى المستمعين.
3. اللغة، ويدخل فيها اختيار المفردات، وبناء الجمل، والصور البلاغية، والأساليب اللغوية مثل الاستفهام، والتوكيد، والتكرار، والقصة، فاللغة الواضحة والمؤثرة تسهل الفهم وتثير الانتباه.
4. نبرة الصوت، ويدخل فيها درجة الصوت، وسرعة الكلام، والتنغيم، والنبر، والوقفات. والنبرة المناسبة التي تنقل المشاعر، وتبرز المعاني.
5. لغة الجسد، وتتضمن تعبيرات الوجه، وحركة اليدين، ووضع الجسم، والتواصل البصري، ومن المهم أن منسجمة مع الرسالة، لأن التناقض بينها وبين الكلام يقلل من المصداقية، ويشكك في المحتوى.

علاقة أنماط الشخصية بالإلقاء والتأثير

أهمية معرفة أنماط الشخصية في الإلقاء والتأثير على الجمهور

لا يوجد جمهور يتشابه أفراده في طريقة التفكير، أو أسلوب التعلم، أو الدوافع، أو أساليب اتخاذ القرار. لذلك فإن المتحدث الذي يخاطب الجميع بالطريقة نفسها قد ينجح في التأثير في فئة، لكنه قد لا يصل إلى فئات أخرى. ومن هنا تأتي أهمية الإلمام بنماذج أنماط الشخصية

المختلفة، مثل بوصلة التفكير، والأنظمة التمثيلية، والبرامج العقلية العالية وغيرها، ليس لتصنيف الناس تصنيفاً جامداً، وإنما لفهم تنوعهم واختلاف أساليب التواصل معهم. ولذلك فإن المعرفة بأنماط الشخصية يزيد من فاعلية الإلقاء والتأثير على الجمهور، أو حتى الفرد المجهول بالنسبة للمحاضر أو المستشار. ومن الآثار الإيجابية التي نحصل عليها من معرفة أنماط الشخصية ما يلي :

- 1 تحسين بناء الرسالة.
- 2 اختيار اللغة المناسبة.
- 3 زيادة القدرة على الإقناع.
- 4 تحسين التفاعل مع الجمهور.
- 5 إدارة الأسئلة والاعتراضات.
- 6 تنويع أساليب العرض.
- 7 بناء علاقة أسرع مع الجمهور.
- 8 تجنب الأحكام الخاطئة.

اليوم التدريبي الأول

الجلسة الثانية

من أدوات التأثير

سبق الحديث عن التأثير ومفهومه، وأنه القدرة على توجيه أفكار الأفراد والجمهور ومشاعرهم وسلوكهم باتجاه أهداف محددة بوسائل لغوية وأدائية ونفسية واجتماعية. وقد أثبتت الدراسات في الاتصال والإقناع أن الرسالة المؤثرة هي التي تجمع بين قوة الفكرة، وحسن العرض، وصدق الأداء، والتفاعل مع المتلقين.

وأهم أدوات التأثير الأنواع الآتية:

1. **الأدوات اللغوية** : وتشمل اختيار الألفاظ المناسبة، للفرد والمقام، واستخدام العبارات البلاغية المؤثرة، وصياغة الجمل القصيرة الواضحة، وتوظيف القصص والأمثال والشواهد.
2. **الأدوات الأدائية** : وتشمل نبذة الصوت، والتنغيم، والنبر، ودرجة السرعة، والوقفات المناسبة. فتنوع الأداء الصوتي يبعد الملل، ويبرز المعاني، ويجذب المستمعين.
3. **الأدوات العاطفية** : وتهدف إلى تحريك مشاعر الجمهور من خلال إثارة الأمل، أو الخوف، أو الفخر، أو الرحمة، أو الحماس، مع مراعاة الاعتدال والصدق.
4. **الأدوات العقلية** : وتعتمد على بناء الحجج المنطقية، وعرض الأدلة والبراهين، والاستدلال بالأرقام والإحصاءات، والإجابة عن الاعتراضات، وربط النتائج بالمقدمات، مما يعزز قناعة المستمع.
5. **الأدوات غير اللفظية** : مثل تعبيرات الوجه، والتواصل البصري، والإشارات، وحركات اليدين، والوقفة الواثقة، والابتسامة المناسبة. وتشير دراسات الاتصال إلى أن جانباً مهماً من الانطباع يتكون من هذه الإشارات غير المنطوقة.
6. **الأدوات النفسية** : وأهمها التوافق مع نمط التفكير في عرض الأفكار وترتيبها واختيار الألفاظ المناسبة لها.

التوافق مع نمط التفكير

مقياس هيرمان HBDI (بوصلة التفكير)

هذه النظرية تسمى بوصلة التفكير أو (مقياس هرمان للتفكير)، ويرمز لها بـ (HBDI)، وتعني حرفياً أداة هرمان للسيطرة الدماغية.

يقدم نموذج هيرمان في جانبه النظري معلومات كافية عن عمل دماغ الإنسان، وكيف يمكن التعامل معه بفاعلية، وكيف يفهم الشخص عقليته وعقلية الآخرين، ويعطي تفسيرات علمية عن: لماذا نفعل ما نفعله، ويفعل الآخرون ما يفعلونه؟ كيف نفهم الإنتاجية، والتحفيز، ومواصفات العمل المنتج، واستراتيجيات التأثير في الآخرين وقيادتهم.

ويقس نموذج هيرمان : التفضيلات في طريقة التفكير، والتأثر بالآخرين، وأنماط معالجة المعلومات، وإقامة العلاقات، وإصدار الأحكام، ولا يقيس الجدارة، ولا الشخصية، ولا الذكاء.

وقد أقام هرمان نظريته على عدد كبير من أبحاث الدماغ البشري وأهمها أبحاث روجر سبيري وماكلين وانطلق من اكتشافاتهما في تقسيم الدماغ إلى أيمن وأيسر وإلى مخ ومخيخ فوضع نموذجاً رمزياً يمثل هذه الأقسام الأربعة للدماغ البشري صانعا بذلك تحولاً طور به نتائج البحوث الطبية إلى النموذج الرمزي الرباعي للدماغ.

كما سعى هرمان كل منطقة من المناطق الأربع بحرف معين وأعطاهما لونا خاصاً وقد بدأ من اليسار إلى اليمين (عكس عقارب الساعة) ، والمناطق في الدماغ هي :

- المنطقة الأولى A وأعطاها اللون الأزرق.
- المنطقة الثانية سماها B وأعطاها اللون الأخضر.
- المنطقة الثالثة سماها C وأعطاها اللون الأحمر.
- المنطقة الرابعة D وأعطاها اللون الأصفر.

وكل منطقة (ربع) من الدماغ في نموذج هيرمان تختص بطريقة معينة لعمل العقل، وكل المناطق (الأربع) الأربعة تعمل سوياً لتشكيل الدماغ الكلي، إلا أن منطقة (ربع) واحدة أو أكثر تكون غالبية أو مهيمنة على شخصية الإنسان. لذلك سميت نظرية هيرمان بـ(نظرية الهيمنة الدماغية).

المنطقة الأولى A وأعطاها اللون الأزرق.

يتناول ربع الدائرة هذا، التفكير العقلي المتميز بالهيكلية والنظامية. عندما تكون في هذا النمط، فمن المرجح أن تقوم بحل المشاكل بطريقة خطوة بخطوة وأن تأخذ في اعتبارك الحقائق، والأرقام، والإحصائيات، والمعطيات الملموسة الأخرى. ستفضل أن تكون الاستنتاجات مدعومة ببيانات مساندة أو بسوابق مماثلة. تقييمك للأفكار يحدث هنا حيث يتم تفسير وتبرير القرارات أو الأحكام بنمط تفكير ربع الدائرة "A". هذا النمط منطقي، وتحليلي، وعقلاني؛ يتم استخدامه في دراسات الجدوى، والتقديرات الحرجة، وأي مهمة تتطلب تحريات جادة ومركزة. أنت تتناول المسائل المالية، والحسابية، والتقنية بجودة عالية في هذا الربع.

هذا الربع قوي في : التحليل، الحقائق والأرقام، المعلومات، المحسوسات، التركيز، الجدوى، التمهيد والفحص والتدقيق، الرياضيات، العقلانية، المنطق، التكنولوجيا، المالية.

ومن عيوبه : (الصرامة - البرود العاطفي - القسوة - يحتاج إلى بينات وشرح - قصير النفس)

المنطقة الثانية سماها B وأعطاهما اللون الأخضر.

ربع الدائرة هذا مؤسس على الحس العملي والإجرائي. الدرجة الأساسية هنا تعني أن لديك ميلاً فطرياً نحو التنظيم، وأنه يُعتمد عليك، وأن لديك الفاعلية، والنظام، والانضباط. تضع دائماً أسبقيات للمهام؛ وتتعامل معها بطريقة نظامية ومرتبطة. وتستوفيها، مع إدارة الوقت بكفاءة. ربع الدائرة هذا منتهى للقيود الإدارية، ومنهجي، وعالي الإدراك للتفاصيل. تشتمل مهارات ربع الدائرة هذا على التخطيط العملياتي وتنفيذ المخططات والمشاريع. وبالقدر نفسه، يتم تداول الإدارة والصيانة بسلاسة. الدرجة العالية هنا تدل على أنك تكره التشوش والارتباك ولديك مهارة كبيرة واقتناع في فرض النظام في مثل هذه المواقف. الخصائص هي الحرص، والسيطرة، والتحفظ. الدرجة التي تكون عندها الميل نحو ربع الدائرة "B" ظاهرة تتأثر بدرجة ربع الدائرة "D". الدرجة الأساسية المنخفضة أو الدرجة الثانوية المرتفعة في "D" تؤدي إلى حصول تأثير معادل.

هذا الربع قوي في : الجاهزية للعمل، التخطيط، التنفيذ، الإجراءات، التفاصيل، المحافظة، الصيانة، الترتيب، المنهجية، التعاقب، الروتين، إدارة الوقت، تنظيم الوقت، فعال، يوثق به. ومن عيوبه : (مجادل في توافه الأمور، متأمر يحب التراس، ممل، يهتم بالقشور).

المنطقة الثالثة سماها C وأعطاهما اللون الأحمر.

تدل الدرجة الأساسية في ربع الدائرة هذا على أن لديك ميلاً فطرياً نحو "الإحساس" والأمر المرتبطة بالتواصل مع الآخرين والعواطف اتجاههم. توجد عادة جاذبية للآخرين وقدرة على الارتباط معهم بسهولة. كما تتضمن خصائص الدرجة الأساسية مهارات اتصال شخصي جيدة وإدراكاً لمشاعر الآخرين، وسهولة في الاتصال ومن المحتمل مهارات في التعليم والتدريب أو القيادة. الدرجة العالية قد تشير إلى الحساسية والعاطفة. قد يظهر بصدق "الحس الشعوري" في شكل مشاعر قلبية أو حس باطني. الإدراك الروحاني والاهتمامات بالموسيقى أو الشعر من الملامح المميزة بشكل كبير لربع الدائرة "C".

هذا الربع قوي في: الجوانب الاجتماعية، والمشاعر والأحاسيس، العاطفة، إنساني، وتواصل مع الآخرين، ومتعاطف، ومؤثر، وله عناية بالآخرين، يهتم بالناس، يعتمد على البديهة في الإحساس في العلاقات، غريزي).

ومن عيوبه : (حساس جداً، لا يحب التجارة، عاطفي، يفتقد للانضباط، خائف، مبالغ، حماسي، بسيط وساذج).

المنطقة الرابعة D وأعطاها اللون الأصفر.

تشير الدرجة الأساسية في هذه المنطقة إلى أنك تفضل النمط الذي يمكنه تناول عدة مدخلات عقلية في الوقت نفسه، والذي يقوم بعمل روابط سريعة ويكون مستريحاً للأفكار المجردة. تدل الدرجة العالية على تناول شمولي لحل المشكلات مبدئياً، وتقييم مظاهر مختلفة في الوقت نفسه، ووضع حلول عقلية معقدة والتوصل لاستنتاجات بطريقة تلقائية وليس بطريقة مدروسة. يمكن تسمية هذا النمط من العمل بالحدسي أو البدهي بمعناه العقلي. يحدث التفكير الإبداعي في هذا الوضع ويلهم بالأفكار التخيلية، والابتكارية، والجديدة. يمكن وصف ربع الدائرة هذا بأنه المحفز لعملية الإبداع. التفكير الاستراتيجي هو أحد أنشطة ربع الدائرة "D". تشير الدرجة العالية هنا إلى أنك ترحب بالتغيرات الإيجابية، وبصفة خاصة عندما يرتبط الحصول عليها بالحصول على درجة منخفضة إلى حد بعيد في ربع الدائرة "B" فإنها تدل على الميل للمغامرة، والتجربة، والمخاطرة.

هذا الربع قوي في : التفكير الاستراتيجي، التفكير الجانبي، سعة الأفق، أفكار مجردة، تقريبي، الصور الذهنية، الاكتشاف، التجريب، المغامرة، الاختراع، الإبداع، الفلسفة، الخروج عن الموضوع، البديهية، (المرح).

ومن عيوبه : (أنه غير مركز، ومشتت الذهن، وكسول، ومتهور، وغافل عن المواعيد النهائية، ولديه تخمين، ولا يفكر في العواقب، وقد يكون لديه الوسوسة، والمخاطرة، ويكسر القواعد والقوانين).

4MAT.S (نظام الفورمات)

هي طريقة تعليمية استندت إلى نظرية التعليمية. تعتمد الطريقة على أربعة أنماط للتعلم وتنفذ عبر أربعة تساؤلات رئيسية هي: لماذا...؟، وماذا...؟ وكيف...؟، وماذا لو...؟. الهدف من هذه الطريقة هو تحفيز المستمعين وجذب انتباههم لجمع المعلومات ومعرفة أهميتها وكيفية تطبيقها، ثم تشجيعهم على اكتشاف مسارات جديدة لتطبيق تلك المعلومات.

قامت مكارثي في عام 1987 بتطوير نظام للمعلمين يهدف إلى تخطيط تجارب التعلم التي تكون ذات معنى لجميع أنماط المتعلمين، وأطلقت عليه اسم 4MAT.S استندت مكارثي في تطوير هذا النظام إلى نظريات جون ديوي الفكرية التي تركز على التعلم من خلال العمل، والتي تعتبر ذات أهمية كبيرة في إنشاء النظريات المتعلقة بأنماط التعلم. وتعتمد أيضاً على نظرية ديفيد كولب، التي تعتبر أن التعلم عملية متكررة يتطور خلالها استيعاب وتفكير وأداء الأفراد.

أساس هذا النموذج يعتمد على فكرة أن الأفراد يتعلمون بطرائق مختلفة يمكن تشخيصها، ويمكن الاستفادة من نتائج الدراسات ودمجها مع أساليب التعلم لتوفير أنواع مختلفة من التعلم للمتعلمين. كما أن تقديم مجموعة متنوعة من المواد التعليمية للمتعلمين يحقق أعلى مستوى

من الدافعية والأداء. وقد اقترحت مكارثي أربعة أساليب للتعلم في هذا النظام، وهي الأسلوب التخيلي والأسلوب التحليلي والأسلوب البديهي والأسلوب النشط.

يصف نموذج الفورمات (4MAT) كيفية تعلّمنا والوصول إلى المعرفة بأنفسنا. يقوم النموذج ببناء البرامج التعليمية التي تتوافق مع أسلوب الفورمات وتعزز التحصيل وبقاء أثر التعلم والدافعية للتعلم.

تدور فكرة "نموذج الفورمات (4MAT) حول وظيفة الجانب الأيسر والأيمن للدماغ. يتم تحديد أربعة أنماط مختلفة للتعلم فيها تُعرف هذه الأنماط بأنها دورة تعلم رباعية.

والأنماط الأربعة هي :

- المتعلم الفلسفي (ماذا) هو الشخص الذي يفضل المشاركة الشخصية والترابطات في عملية التعلم، ويستمتع بالتفاعل مع المواد التعليمية ويحتاج لمعرفة الغاية والمعنى وراء ما يتعلمه. استراتيجيات التعلم المناسبة له تتضمن الاستماع والتحدّث والتفاعل والعصف الذهني.
- المتعلم المعلوماتي (ماذا)، يفضل البحث عن الحقائق والمعلومات ويفكر من خلال الأفكار المجردة، ويميل إلى العمليات المجردة والتأمل. يركّز على محتوى ما يتعلمه ويحتاج إلى التركيز والتحليل. استراتيجيات التعلم المناسبة له تشمل المشاهدة والتحليل والتصنيف ووضع النظريات.
- المتعلم التنفيذي (كيف)، يتعلم من خلال الفعل والتجريب وتطبيق النظريات. يحصل على المعلومات من خلال التجريب النشط والمعالجة المجردة، ويهتم بمعرفة كيف يمكن تطبيق ما يتعلمه. استراتيجيات التعلم المناسبة لهذا النوع من المتعلمين تتضمن التجريب والتفاعل.
- المتعلم الإبداعي (ماذا لو)، يتعلم من خلال الاستكشاف والبحث عن الإمكانيات. يستمتع بالتجربة والخطأ ويحب تطبيق ما يتعلمه في المواقف الجديدة. يبني ويعدّل ما يتعلمه من خلال طرح أسئلة مثل "ماذا إذا؟" وتشمل استراتيجيات التعلم المناسبة لهذا النوع من المتعلمين التعديل والتبني وحب المغامرة والإبداع.

البرامج العقلية العالية

هي أكثر من ستين نوعاً مزدوجاً، تدرس الإنسان وسلوكياته للتعرف عليه وتحليله والتأثير عليه، ومن أهمها :

اتجاه العمل والتحفيز :

- برنامج الاقتراب : (الاتجاه إلى) يركز تفكيرك على الأهداف، المكافآت، والنتائج الإيجابية التي تسعى لتحقيقها.

- برنامج الابتعاد (الهروب من) يركز تفكيرك على تجنب المشكلات، المخاطر، والعقبات المحتملة

صنع الألفة.. المجارة والقيادة.

الألفة هي حالة من الانسجام والقبول المتبادل، والراحة النفسية التي تنشأ بين الأشخاص، وتُعد القاعدة الأساسية لأي تواصل فعال. وتتحقق عندما يشعر الطرف الآخر أنك تشبهه أو تفهمه، وتتم عبر التوافق في نبرة الصوت، ولغة الجسد، والاهتمامات المشتركة.

وهناك ثلاث مراحل أساسية لبناء الألفة والتوافق مع الآخرين، هي:

أولاً: التطابق

بمعنى القيام بكل ما يأتي به الطرف الآخر من سلوك تعبيرى خارجي، وهو يتحقق في خمسة مستويات، وهي الآتية:

9 مستوى التعبيرات: وهي الإيماءات الجسدية من طريقة الجلوس، حركة اليدين، نظرات العيون، ميلان الجسم.....

10 المستوى السمعي: شدة الصوت، درجته، نغمته، سرعته....

11 المستوى اللغوي: نوعية الكلمات المستخدمة، هل هي بصرية أم سمعية أم حسية؟ ونوعية التعبيرات.

12 مستوى المعتقدات والقيم: قم بعمل تطابق لمستوى المعتقدات، والقيم للطرف الآخر، ولكن دون أن يكون في ذلك ما يمس قيمك أو معتقداتك الدينية.

13 مستوى البرامج العالية: تفضيل الإجمال أو التفصيل؛ فإن تحدث بالإجمال عن موضوع ما، فتحدث بالإجمال مثله، وإن تحدث بالتفصيل فتحدث بالتفصيل.

ثانياً: المجارة

عملية المجارة هي أن تقلد الطرف الآخر فيما يفعله لفترة زمنية معينة حتى يحدث التوافق؛ فمثلاً: لكي نجعل الطرف الآخر يتقبلنا ويطمئن إلينا ويحبنا ويميل إلينا؛ يجب أن نحاول مجاراته فيما يفعله؛ فنجاريه في أسلوب الكلام، وطريقة الأكل، وكيفية الجلوس، ونغمة الصوت، وما إلى ذلك إلى أن يحدث التوافق. والمجارة في حد ذاتها فن يتطلب مهارة وأداءً وإتقاناً، وعلى رأس كل ذلك يتطلب صبراً وجهداً؛ فقد يكون من تريد قيادته صعب المجارة، وقد تكون حالته النفسية أو المكان أو الجو العام لتنفيذ عملية المجارة غير مساعدة.

ثالثاً: القيادة

تتحقق عملية القيادة بعد أن تكون قد تحققت من إتمام المجازاة - ولو بنسبة معينة - فعندها تبدأ بعملية القيادة؛ لترى مدى تجاوب الطرف الآخر معك. فمثلاً: إذا كنت تجاري شخصاً ما في طريقة جلوسه وتنفسه وإيماءات جسده ونبرات صوته، والكلمات والعبارات التي يستخدمها في حديثه وما إلى ذلك - فقم بعد فتره زمنية بالقيادة لتجعله يتبعك، وذلك بتغيير طريقة جلوسك ولاحظ هل سيغير من جلسته ولو تغييراً يسيراً، ثم قم بتغيير نبرة صوتك وكلماتك وعبارتك وطريقة تنفسك، وفي كل مرة قم بأخذ القيادة، وتأكد من نجاحها، فإن تحققت، فقم بتعميقها أكثر، أما إن لم تتحقق، فعد إلى مجاراته من جديد، وهكذا.

اليوم التدريبي الثاني الجلسة الأولى

أركان الإلقاء والتأثير

أولاً: التخطيط

- الأهداف.
- الحضور.
- التوقيت.

الجلسة الثانية

ثانياً: الإعداد المؤثر

- إعداد المادة العلمية.
- اختيار المكان/إعداد المكان.
- وسائل العرض.
- إعداد الذات: (للأفراد، للمجموعات الصغيرة، للمجموعات الكبيرة).

اليوم التدريبي الثاني الجلسة الأولى

أركان الإلقاء والتأثير

أولاً: التخطيط

يُعدّ الحديث الشفوي المباشر للفرد أو المحاضرة للمجموعات الصغيرة والكبيرة الطريقة الأكثر شيوعاً في التدريب والجلسات الاستشارية والتطويرية والتدريس لأسباب متنوعة. ويمكن أن يقال عنها بأنها : تقديم لفظي منظم لموضوع، أو مادة علمية، معززاً باستخدام وسائل بصرية. وقد تتضمن تواصلًا وتخطباً باتجاه واحد، من المقدم إلى المستمعين . والتخطيط والإعداد الجيد للقاء الاستشاري أو للمحاضرة هو نقطة البداية اللازمة للتأثير في الآخرين ولتقديم محاضرة جيدة أو فاعلة

ومن أهم خطوات التخطيط للقاء الاستشاري والمحاضرة:

وضع الأهداف

يبدأ العمل في التخطيط للقاء الاستشاري أو المحاضرة بتحديد الأهداف التي يسعى المتحدث إلى تحقيقها. فالمتحدث المتميز لا يصعد إلى المنصة لمجرد الحديث، وإنما يتحدث لأنه يعرف لماذا يتحدث، وماذا يريد أن يحقق، وما الأثر الذي يطمح إلى تركه في جمهوره.

ويمكن تقسيم أهداف المحاضرة إلى ثلاثة مستويات متكاملة: الأهداف العامة، والأهداف الخاصة، والأهداف الخفية.

أولاً: الأهداف العامة (لماذا يسمعك الجمهور؟ وما ملخص ما تريد أن تقول؟)

وهذه هي الرسالة الأساسية التي تدور حولها المحاضرة كلها، وتمثل الفكرة الرئيسة التي ينبغي أن يخرج بها الجمهور بعد انتهاء اللقاء الاستشاري أو المحاضرة. والإجابة عن هذا الهدف تكون من خلال سؤالين اثنين:

لماذا ينبغي للجمهور أن يمنحك وقته وانتباهه؟

وما الفكرة الواحدة التي تريد أن تبقى في أذهانهم بعد انتهاء المحاضرة؟

ثانياً: الأهداف الخاصة (ماذا تريد من الجمهور أن يفعل؟)

إذا كان الهدف العام يتعلق بما يفكر فيه الجمهور، فإن الهدف الخاص يتعلق بما يفعله بعد المحاضرة. فالمحاضرة الناجحة لا تكتفي بإيصال المعرفة، وإنما تسعى إلى إحداث تغيير في السلوك أو اتخاذ قرار أو اكتساب مهارة أو تبني موقف معين. ولذلك ينبغي أن يحدد المتحدث بدقة ما السلوك الذي يريد من جمهوره القيام به بعد انتهاء اللقاء. فقد يكون الهدف أن يطبقوا استراتيجية معينة، أو يغيروا عادة خاطئة، أو يقرؤوا كتاباً، أو يشاركوا في مشروع، أو يبدأوا ممارسة مهارة جديدة. وكلما كان الهدف الخاص محدداً وقابلاً للتنفيذ والقياس، ازدادت فرص نجاح المحاضرة وتحقيق أثرها.

ثالثاً: الأهداف الخفية (ماذا تخفي من أهداف وراء هذا اللقاء؟)

ويقصد بها الأهداف غير المعلنة التي يسعى المتحدث إلى تحقيقها، دون أن تكون محوراً صريحاً في حديثه. وهذه الأهداف ليست بالضرورة سلبية، بل قد تكون أهدافاً مشروعة تخدم الرسالة العامة. ومن ذلك الجلسات الاستشارية الفردية، للوقاية أو الحماية، فقد يرغب المستشار في بناء الثقة بينه وبين الجمهور، أو تعزيز صورته المهنية، أو ترسيخ قيمة معينة، أو تمهيد الجمهور لتقبل مشروع مستقبلي، أو كسب دعم لفكرة أو سلوك.

تحليل الحضور/ الجمهور

من أهم الإعداد للقاء الاستشاري أو العلمي تحليل الجمهور المستهدف؛ لأنه يعين المتحدث على تصميم محاضرة تناسب احتياجات الحضور وخصائصهم، فكلما ازدادت معرفة المتحدث بجمهوره، كانت رسالته أكثر تأثيراً وإقناعاً. ذلك لأن الرسالة المؤثرة التي تحملها المحاضرة أو اللقاء الاستشاري ليست هي التي يقولها المتحدث كما يريد، وإنما هي التي تصل إلى الجمهور كما يحتاج. ولذلك ينبغي للمتحدث أن يجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الحضور قبل إعداد المحتوى، وأن يجيب عن مجموعة من الأسئلة المهمة التي تساعد على فهم جمهوره والتخطيط لأسلوب حديثه.

هوية الجمهور ومواصفاتهم وعلاقاتهم بك وبالموضوع

فمن أساسيات تحليل الجمهور المستهدف معرفة هوية الحضور: هل هم طلاب، أو معلمون، أو مديرون، أو أكاديميون، أو موظفون، أو رجال أعمال، أو عامة الناس؟ كما ينبغي معرفة أعمارهم، وأعدادهم، ومستوياتهم التعليمية، وخبراتهم، واهتماماتهم، لأن ذلك يحدد مستوى اللغة، والأمثلة، وعمق المعلومات المناسبة لهم.

وأيضاً هل هم الذين اختاروك أو أجبروا عليك ؟ فالإجابة عن هذا السؤال تكشف مدى تقبل الجمهور لك. فإذا كانوا هم من طلب حضورك أو رشحك، فغالباً ستكون لديهم رغبة في الاستماع، أما إذا كان حضورك بترشيح جهة أخرى، فقد تحتاج إلى بذل جهد أكبر في كسب اهتمامهم وثقتهم منذ الدقائق الأولى.

ومن الضروري طلب معلومات عن الحضور، وعدم الاعتماد على التخمين، بل اطلب من الجهة المنظمة معلومات عن عدد الحضور، ووظائفهم، ومستوياتهم، واهتماماتهم، وسبب حضورهم، وتوقعاتهم من اللقاء. فكل معلومة إضافية تساعدك على بناء محاضرة أكثر دقة وملاءمة.

ولأن اللقاء الاستشاري أو المحاضرة قد يضم فئات متعددة، فحدد من الفئة الأكثر عدداً، فغالباً توجد فئة رئيسية ينبغي أن يوجه إليها معظم الحديث. فإذا حضر مديرون وموظفون، فهل الرسالة تستهدف المديرين أم الموظفين؟ تحديد الفئة الرئيسية يساعد على توجيه الأمثلة واللغة بما يخدم الهدف.

وماذا عن معلوماتك أنت أيها المحاضر عنهم فمن الجيد أن تسأل نفسك: ماذا أعرف عن ثقافتهم، وخبراتهم، وطبيعة أعمالهم، واهتماماتهم، والقيم التي يؤمنون بها؟ فكلما زادت معرفتك بهم، استطعت بناء جسور من الألفة والتواصل معهم.

وفي المقابل ماذا يعرفون عنك وعن شخصيتك ؟ صحيح أنك قد تكون معروفاً لديهم، وقد تكون هذه هي المرة الأولى التي يسمعون عنك فيها، أو لديهم تصور مسبق عنك أو عن تخصصك. معرفة هذه الصورة الذهنية تساعدك على تعزيز الإيجابي منها أو تصحيح المفاهيم الخاطئة في بداية المحاضرة.

الموقف من الحضور

إذا عرفنا مستوى معرفة الحضور بالموضوع استطعنا الإعداد بشكل جيد. فإذا كانوا مبتدئين، فنبدأ بالأساسيات، وإذا كانوا متخصصين، فنقدم معلومات متقدمة وتحليلات جديدة. فالمتحدث الناجح لا يقدم محتوى أقل من مستوى الجمهور ولا أعلى بكثير من قدرتهم على الاستيعاب.

ولا بد من أن نضع في الاعتبار أن الجمهور قد يحمل آراء أو قناعات تختلف مع ما سيطرحه المحاضر. وهنا ينبغي الاستعداد بالأدلة والبراهين، واحترام وجهات النظر، وتجنب أسلوب التقليل من آراء الآخرين، لأن الإقناع يبدأ بالاحترام.

وأن نحاول اكتشاف الأسئلة التي تشغلهم، والموضوعات التي يتوقعون سماعها، لأن الإجابة عن توقعات الجمهور تزيد رضاهم عن المحاضرة، وتجعلهم يشعرون بأن وقتهم استثمار بصورة مفيدة؛ لأن الجمهور بشكل عام يختلفون، فما يريد الجمهور معرفته يختلف عما يريد تعلمه عملياً. فبعضهم يبحث عن معلومة، وبعضهم يريد مهارة أو طريقة تطبيق أو حلاً عملياً. وكل جمهور لديه تحديات أو مشكلات يسعى إلى حلها. وإذا استطاع المحاضر أن يلامس هذه المشكلة ويقدم حلولاً واقعية، شعر الجمهور بأن المحاضرة كتبت خصيصاً لهم، وازداد تأثيرها. وقد يوجد موضوعات أو مواقف قد تكون حساسة لدى الجمهور، مثل بعض القضايا أو الاجتماعية أو النفسية أو المهنية ينبغي معرفتها مسبقاً، والتعامل معها بلغة متزنة، بعيداً عن الاستفزاز أو السخرية أو التعميم.

فبعد تحديد المشكلة، تجمع معلومات دقيقة عنها، ثم يبحث عن أسبابها، وأفضل الممارسات لمعالجتها، ثم تقدم حلول عملية قابلة للتطبيق، مدعومة بالأمثلة والتجارب، حتى يشعر الجمهور بأنهم خرجوا بفائدة حقيقية.

مع أنه قد توجد ظروف تؤثر في نجاح المحاضرة، مثل حجم القاعة، أو ترتيب المقاعد، أو جودة الصوت، أو مدة المحاضرة، أو توقيتها، أو وجود شخصيات مهمة، أو طبيعة المناسبة. كما أن للمكان أثراً في أداء المتحدث؛ فالقاعة الصغيرة تختلف عن المسرح الكبير، والمحاضرة الصباحية تختلف عن المحاضرة المسائية. وكلما استعد المتحدث لهذه الظروف، استطاع التكيف معها وتقديم أداء أكثر احترافية.

التوقيت

فيه مجال للحرية في توزيع الوقت، ولكل محاضر طريقته في ذلك، لكن توجد مبادئ أثبتت التجربة فعاليتها؛ أهمها الاهتمام بأن يتجدد تركيز الجمهور كل عدة دقائق إذا انتقل المتحدث من أسلوب إلى آخر.

ومن الأخطاء التي يقد فيها بعض المحاضرين التركيز على إعداد المحتوى، وترك إدارة الوقت. والواقع أن الوقت هو الوعاء الذي يحمل الأفكار؛ فإذا أسيء توزيعه ضاعت قيمة المحتوى مهما كان جيداً. لذلك ينبغي تقسيم زمن المحاضرة إلى وحدات قصيرة، مع تجديد انتباه الجمهور بصورة مستمرة، وعدم الاستمرار في نمط واحد مدة طويلة.

قاعدة الـ 5 دقائق

تنص هذه القاعدة على أنه ينبغي أن يحدث تغيير ملحوظ كل خمس دقائق تقريباً، وليس المقصود تغيير الموضوع، وإنما تغيير أسلوب العرض. فبعد خمس دقائق يمكن أن ينتقل المحاضر من الشرح إلى قصة، أو من القصة إلى سؤال، أو من السؤال إلى مثال، أو من المثال إلى

نشاط قصير، أو إلى صورة أو مقطع مرئي، وبذلك يشعر الجمهور بالتجدد المستمر، ولا يدخل في حالة الملل.

قاعدة (3-5) دقائق

تعد هذه القاعدة من أكثر القواعد فاعلية في التدريب والجلسات الاستشارية، ومضمونها أن يقدم المحاضر فكرة مركزة تأخذ منه من 3 إلى 5 دقائق، ثم يتوقف لحظة ليعيد جذب الانتباه من خلال أحد الأساليب الآتية:

- سؤال للحضور.
- قصة قصيرة.
- مثال تطبيقي.
- موقف طريف مناسب.
- إحصائية أو حقيقة مدهشة.
- تمرين سريع لا يتجاوز دقيقة واحدة.

قاعدة (15) دقيقة

يستطيع الإنسان المحافظة على مستوى عالٍ من التركيز مدة تقارب خمس عشرة دقيقة، ولذلك يستحسن ألا يستمر المحاضر في الشرح المتواصل أكثر من ذلك دون إشراك الجمهور. وبعد كل خمس عشرة دقيقة يُفضل تنفيذ أحد الأنشطة التالية:

- نقاش سريع.
- سؤال وجواب.
- تصويت برفع الأيدي.
- تمرين ثنائي.
- تلخيص لما سبق.

وفي نهاية الـ 15 دقيقة يمكن للمحاضر أن يسأل: ما الفكرة الواحدة التي أريد أن يغادر بها الجمهور؟

إن إدارة الوقت ليست تقسيماً للدقائق فحسب، بل هي إدارة لطاقة الجمهور وانتباهه. فالمحاضر المؤثر لا يملأ الوقت بالكلام، وإنما يوزع الأفكار والأنشطة بحيث يبقى الحضور متيقظين ومتفاعلين حتى آخر دقيقة من اللقاء.

اليوم التدريبي الثاني

الجلسة الثانية

ثانياً: الإعداد المؤثر

الإعداد المؤثر للمحاضرة والجلسة الاستشارية هو التخطيط المسبق للمحتوى، وتحليل الجمهور، وتنظيم الأفكار، واختيار الأدلة والأساليب المناسبة، وصياغة المقدمة والخاتمة، بما يضمن إيصال الرسالة بوضوح وإحداث أثر معرفي أو وجداني أو سلوكي لدى الجمهور.

ومن أهم عناصره:

- تحديد الهدف من المحاضرة.
- تحليل خصائص الجمهور واحتياجاته.
- جمع المعلومات من مصادر موثوقة.
- تنظيم المحتوى وترتيبه ترتيباً منطقياً.
- اختيار الأمثلة والقصص والشواهد المناسبة.
- إعداد مقدمة تجذب الانتباه، وخاتمة تركز الرسالة المستهدفة.
- الاستعداد للإجابة عن الأسئلة وإدارة الحوار.

إعداد المادة العلمية

أولاً: إعداد المقدمة :

ويشمل إعداد المقدمة ذكر اهتمامات مشتركة، حيث يبدأ المحاضر بما يجمعه مع الجمهور؛ كاهتماماتهم، أو تحدياتهم، أو أهدافهم، حتى يشعروا بأنه يتحدث إليهم لا عنهم. وبعد ذلك يبين ما الجديد الذي سيقدمه، أو الزاوية المختلفة التي سينظرون من خلالها إلى الموضوع، حتى يشعروا بقيمة الاستماع. ثم يوضح المحاضر الفوائد العملية التي سيخرج بها الحضور، وما الذي سيتغير في معرفتهم أو مهاراتهم بعد انتهاء الحديث. ثم يذكر بوضوح أهدافه وما يريد تحقيقه من المحاضرة؛ كالإقناع، أو التعليم، أو التدريب، أو تغيير السلوك.

وللمقدمة أهمية قصوى في بناء العلاقة بالجمهور، منها أنها الجسر الأول بين المحاضر وبين الحضور، وفيها تبدأ الثقة والألفة والتفاعل، ولذلك على المحاضر أن يحرض على إثبات ذاته وإظهار معرفته بالموضوع وخبرته فيه بطريقة طبيعية، دون مبالغة أو استعراض. ربما باستخدام سؤال، أو قصة، أو موقف واقعي يجذب الانتباه منذ اللحظات الأولى، وبذلك ينكسر الحاجز النفسي، ويشعر الجمهور بالراحة، بإزالة التوتر بينهم وبين المحاضر بالابتسامة، والتواصل البصري، والحديث الهادئ.

ثانياً: صلب الموضوع

ومن أهم عناصر إعداد صلب الموضوع تحديد القضايا الجزئية وتسميتها، فتحدد الأفكار الرئيسة التي سيدور حولها الحديث، دون تشتيت الجمهور بكثرة المحاور، ولذلك من المهم ترتيب الأفكار ترتيباً منطقياً أو زمنياً أو حسب الأولوية، بحيث ينتقل المستمع بسهولة من فكرة إلى أخرى.

وعلى المعد القراءة والانتقاء والتوظيف بجمع المعلومات من مصادر متنوعة، ثم اختيار الأنسب منها، وتوظيفها بما يخدم رسالة البرنامج، ولا يكتفي بنقل المعلومات أو النطق بها، بل يجب فهمها، واستخراج النتائج والدروس التي تضيف قيمة للجمهور، ويمكنه الربط الإبداعي بين الأفكار، والأمثلة، والواقع، والتجارب بطريقة تجعل الموضوع أكثر وضوحاً وإقناعاً؛ لن كل ذلك يؤدي إلى تحسين الذاكرة، وتنظيم الأفكار في عناوين واضحة، واستخدام القصص، والأرقام، والتكرار المدروس؛ ليسهل تذكرها.

ثالثاً: تحضير الموضوع

من المهم التركيز على موضوع واحد؛ ليكون للمحاضرة رسالة واضحة، وتجنب الانتقال إلى موضوعات جانبية كثيرة، ولكن ذلك لا يعني هضم حق القضايا المدروسة أو المتطرق إليها في المحاضرة أو الجلسة الاستشارية، فعلى المحاضر أن يدون الأفكار المهمة للقضية، وأن يكتب كل فكرة تخطر بباله قبل ترتيبها أو تقييمها، وربما يقوم بعمليات عصف ذهني لتوليد أكبر عدد ممكن ممكن من الأفكار، وقد يقوم باستشارة مهتمين أو الاستفادة من خبرات المختصين أو أصحاب التجربة؛ فقد يضيفون أفكاراً أو أمثلة لم تكن في الحسبان. وبعد ذلك كله يمكن كتابة الأفكار الرئيسة وعناصرها الجزئية، بتقسيم الموضوع إلى محاور رئيسة، ثم يوضع تحت كل محور النقاط والأمثلة والأدلة المناسبة.

رابعاً: تقسيم القضايا

هناك عدة طرق متنوعة لتقسيم المسائل الدقيقة لموضوع المحاضرة، منها:

1. الترتيب الزمني (التاريخي)، وذلك بعرض الأحداث أو الأفكار حسب تسلسلها الزمني من البداية إلى النهاية.
2. المشكلة والحل، ويكون ذلك بتحديد المشكلة، وتحليل أسبابها، ثم عرض الحلول ومقارنة البدائل واختيار الأنسب.

3. التقسيم الموضوعي، ويكون ذلك بتقسيم الموضوع إلى محاور مستقلة مثل: التعريف، الأهمية، الأنواع، التطبيقات، التحديات، التوصيات.
4. التقسيم المنطقي، ويتم ذلك بالانتقال من المقدمات إلى النتائج، أو من العام إلى الخاص، أو من البسيط إلى المركب.
5. الأسباب والنتائج، ويكون ذلك بشرح أسباب الظاهرة أو المشكلة، ثم بيان آثارها ونتائجها، وربط كل سبب بنتيجته.

خامساً: الخاتمة، وتشمل :

يمكن أن تكون الخاتمة بأكثر من طريقة، ومن ذلك تلخيص الموضوع والتأكيد على النقاط المهمة فيه، بإيجاز أهم الأفكار حتى تترسخ في أذهان الحضور، وكذلك التركيز على المطلوب عمله من قبل الجمهور بدعوتهم إلى التطبيق أو اتخاذ خطوة عملية بعد انتهاء المحاضرة، وبعث الإحساس الطيب فيهم بالختم بكلمة مشجعة، أو رسالة ملهمة، أو دعاء، أو اقتباس مناسب يترك أثراً إيجابياً، ثم يشعروهم بأن الموضوع انتهى بهدوء، وأنهم حصلوا على ما يطلبون مع شكرهم وفتح المجال للأسئلة إن كان مناسباً، ليشعروا بأن المحاضرة اكتملت وأجابت عن توقعاتهم.

إعداد المكان ووسائل العرض

إعداد المكان للمحاضرة أو الجلسة الاستشارية يتطلب اختيارات مسبقة وتخطيط مبكر لاختيار المكان والقاعة ومدى مناسبتها للبرنامج ومدى تعاون المنظم للمكان معهم. ومما يشمل إعداد المكان ترتيب المقاعد بشكل مناسب، مثل: حرف U للمجموعات أو النمط المدرسي، وكذلك فحص وتجهيز المعدات التقنية كجهاز العرض (البروجكتر) والميكروفون، وتوفير التهوية والإضاءة الجيدة، وتأمين أدوات المتدربين، لضمان بيئة تدريبية احترافية وجاهزة تماماً.

ومن أهم ما يمكن التركيز عليه في إعداد المكان :

التجهيزات التقنية (السمعية والبصرية)

- جهاز العرض والشاشا، فمن المهم ال تأكد من وضوح الصورة، وتجربة العرض التقديمي مسبقاً للتأكد من عدم وجود أي مشاكل في الخطوط أو التنسيق.
- الإنترنت : افحص شبكة الانترنت المخصصة للمدرب وللمتدربين، وجّهز اتصالاً احتياطياً.

- الصوت: اختبر مكبرات الصوت، الميكروفونات (سواء الثابتة أو المحمولة)، وتأكد من توفر بطاريات إضافية.
- التوصيلات الكهربائية: تأكد من توفر مقابس كهربائية كافية لشحن أجهزة الحضور، ووجود وصلات تمديد إذا لزم الأمر.

التخطيط المكاني وتوزيع المقاعد

- حرف: لا هذا الشكل مثالي للدورات التدريبية التفاعلية وورش العمل التي تتطلب نقاشاً مستمراً.
- النمط المدرسي (صفوف): وهو مناسب للمحاضرات النظرية أو الأعداد الكبيرة.
- المجموعات الصغيرة (طاولات دائرية): وهو ممتاز للعمل الجماعي وتبادل الأفكار.
- الممرات: احرص على ترك مساحة كافية تسمح بحركة المدرب بين المقاعد.

بيئة القاعة والراحة

- درجة الحرارة: من المهم ضبط مكيف الهواء على درجة حرارة معتدلة.
- الإضاءة: اختر الإضاءة المناسبة لتكون ساطعة ومريحة في نفس الوقت، وتأكد من إمكانية تعقيم جزء من القاعة (عند استخدام الشاشات) دون إظلامها بالكامل.
- الضوضاء: تأكد من عزل القاعة عن أي مصادر إزعاج خارجية.

أدوات ومواد التدريب

- القرطاسية: توفير أقلام، أوراق ملاحظات، أو بطاقات تعريفية بأسماء الحضور على الطاولات.
- المادة التدريبية: طباعة الحقائق التدريبية أو الملخصات وتوزيعها على المقاعد.
- الضيافة: تأمين زجاجات المياه، المشروبات الساخنة، وبعض الوجبات الخفيفة لأوقات الاستراحة.

إعداد الذات

- (للأفراد، وللمجموعات الصغيرة، وللمجموعات الكبيرة).
- من المهم قبل التدريب أو الجلسات الاستشارية أو المحاضرات إعداد الذات لها نفسياً وعلمياً وجسدياً.

ركائز التميز

- هذه أهم ركائز ستكون بإذن الله سبباً في العرض المتميز أمام الجمهور هي :
- الأصالة والعفوية، بأن يتسم بها المحاضر أو المستشار بالحفاظ على طبيعته الحقيقية والابتعاد التام عن تقليد الآخرين لتثبيت بصمته الخاصة.
- الصدق والمصداقية، بتحري الأمانة العلمية والواقعية، فالجمهور ينجذب سريعاً للمدرب الحقيقي والمنصف.
- الإنصات النشط الذي يكون الاستماع الواعي لأسئلة واحتياجات المتدربين أو المستشار قبل صياغة الإجابات.
- الموثوقية المعرفية، ويتمثل ذلك في فحص المعلومات الغريبة أو النادرة خاصة بدقة فائقة والتأكيد على مراجعتها قبل طرحها.
- الحياد والتوازن، تقديم أطروحات متزنة في الأحكام دون تحيز شخصي أو ميول لرأي ضد آخر دون تعليل أو تدليل.

التمكن المعرفي وإدارة الوقت

إن من أهم ما يجب على المحاضر القيام به التمكن المعرفي من موضوع الجلسة أو المحاضرة، بالتحضير العميق للمادة العلمية؛ لأنه هو المصدر الأساسي لثقة المدرب أو المستشار أمام الحضور، وأن يتصف بالثقة الواضحة للآخرين، فيتجنب تقديم الاعتذارات قبل البدء، وعدم التشكيك في قدراته ومهاراته أمامهم.

ومن ذلك إدارة الوقت بقياس زمن التدريب بدقة حتى يضمن المحاضر الالتزام بجدول الجلسة ويمنع الإطالة أو التقصير المفاجئ، ويمكن له تنفيذ المحاكاة المصغرة، وهي التدريب أمام مجموعة صغيرة وبسيطة لكسر حاجز الرهبة وتوفير تغذية راجعة حقيقية قبل الموعد ومن إعداد الذات التخلي عن الأوراق والابتعاد عن التسميع الحرفي وهذا يمنح مرونة عالية ويقوي الارتجال المنظم.

وبعد ذلك يمكن للمدرب أو المستشار تقييم نفسه بتسجيل الأداء (صوت وصورة) لكشف نقاط الضعف في نبرة الصوت أو لغة الجسد وتعديلها.

وإذا كان لدى المحاضر أو المستشار بعض القنوات العميقة المعيقة له عن الإبداع في عمله، فإن من الضروري له التعامل معها وتفكيكها والتخلص الفوري من أي قنوات شخصية سلبية ومعيقة تحبط قدرته على النجاح.

التحكم في الجسد

كما أن المعوقات الأنية الجسدية والتعامل معها ضروري أيضاً، فعلى المحاضر أو المستشار التحكم الذكي بالأعراض ووضع خطط استباقية وتكتيكات واضحة للتعامل مع التغيرات

الفسولوجية المفاجئة، مثل: الخوف والتوتر عبر التحدث الإيجابي مع الذات، وأما التعرق ورجفة اليدين فيمكن السيطرة عليهما بتثبيت وضعية الجسم واستخدام أدوات مساعدة كالأقلام، وسرعة التنفس يمكن التحكم فيها من خلال تطبيق تمارين التنفس العميق والبطيء. ولذلك فإن إدارة الانفعالات وعزل المشتتات وتجنب كل ما يثير القلق، أو الغضب، أو العواطف السلبية في أثناء الجلسة أمر ضروري للنجاح والتواصل والتأثير الإيجابي في الحضور. وإذا كان الانزان الحركي مؤثراً على المحاضر فعليه تجنب الحركة السريعة المشتتة أو السكون البطيء الممل، والاعتماد على إيقاع معتدل في الحركة والانتقال، وأن يهتم بالعفوية التعبيرية باستخدام حركة اليدين والجسم بمرونة وتلقائية تشبه الحديث الودي مع صديق مقرب، بالإضافة إلى الحرص على حضور الروح الإيجابية والابتسام والضحك في الأوقات المناسبة يكسر الجمود الإنساني ويبني جسور الثقة. وتبقى بعض اللمسات الجسدية المهمة كالوضوح اللغوي بالابتعاد عن التعرُّع والتفلسف، أو استخدام الألفاظ المعقدة التي تبني حواجز مع الحضور، وبالاعتدال في الاستشهاد الرشيد بالقرآن، أو الشعر، أو الأقوال لكي لا تطغى على جوهر الفكرة؛ لأن القيمة مقابلة للوقت، واختيار أدق المعاني وأكثرها عمقاً، والابتعاد التام عن الحشو والكلام لمجرد ملء الوقت يزيد من فاعلية المحاضر في التأثير على الجمهور.

اليوم التدريبي الثالث

الجلسة الأولى

ثالثاً: الإلقاء المؤثر

- اللغة.
- نبرة الصوت وتنغيم الكلام.

الجلسة الثانية

- لغة الجسد.
- الربط بالمكان والحركة واللغة.

اليوم التدريبي الثالث الجلسة الأولى

ثالثاً: الإلقاء المؤثر

الإلقاء والتقديم هو القدرة على التحدث أمام الآخرين بطريقة منظمة ومؤثرة، تهدف إلى إيصال فكرة أو رسالة أو تحليل سلوك أو تقديم حلول بشكل واضح ومقنع. ولا يرتبط الإلقاء فقط بالمحاضرات أو الجلسات الاستشارية فقط، بل يدخل في تفاصيل الحياة المهنية اليومية؛ كالاتتماعات، فهو يساعد الإنسان على التعبير بثقة، وبناء صورة احترافية تعزز فرص النجاح والتأثير.

ومن أهم مهارات الإلقاء القدرة على ترتيب الأفكار قبل التحدث، واختيار كلمات واضحة ومناسبة للجمهور، والتحكم في سرعة الكلام ونبرة الصوت. كما يحتاج المتحدث إلى مهارة إدارة التوتر والتعامل مع رهبة الجمهور، لأن الثقة أثناء الحديث تعطي انطباعاً قوياً حتى لو كانت الرسالة بسيطة. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر مهارة الإقناع من أهم عناصر الإلقاء الناجح، لأنها تساعد على جذب الانتباه وتحويل الكلام إلى تأثير حقيقي.

ويمكن تطوير فن الإلقاء من خلال التدريب المستمر وتطبيق تقنيات بسيطة لكنها فعالة، منها: التحضير الجيد قبل أي عرض، من خلال كتابة النقاط الأساسية وتدريب النفس على شرحها بصوت مرتفع. ثم تأتي مرحلة تحسين لغة الجسد والتواصل البصري، لأنها تعطي حضوراً قوياً حتى قبل بدء الحديث. كما يساعد تسجيل الصوت أو تصوير فيديو قصير أثناء التدريب على اكتشاف نقاط الضعف مثل التردد أو الحركات الزائدة. ومع الوقت يصبح المتحدث أكثر مرونة، وأكثر قدرة على التعامل مع الأسئلة والمواقف المفاجئة بثقة واحترافية.

اللغة

ليست اللغة المؤثرة هي اللغة المزخرفة أو المعقدة أو التي فيها تفاصيل متكلف، وإنما هي اللغة التي تصل إلى عقل المستمع بسهولة، وتحرك مشاعره وتؤثر عليه، وتقوده إلى الفكرة التي يريدتها المحاضر أو المستشار بأقل جهد وأكبر أثر. والكلمة المناسبة قد تصنع قبولاً أو تثير رفضاً، وتبني جسوراً أو تهدمها، ولذلك كان اختيار الألفاظ من أهم أدوات المتحدث الناجح.

■ الكلمات الراقية

الأدب في الحديث لا يعني الضعف، بل يعني الرقي والاحترام، فالكلمات المهذبة تجعل المستمع أكثر استعداداً لقبول الأفكار، حتى لو كانت مخالفة لقناعاته، أما الكلمات الجارحة أو الساخرة

فتجعل المستمع يدافع عن نفسه بدلاً من أن يستمع ويتأثر. ولذلك مثلاً في نقد كلام الآخرين يمكن أن لا تنتقده ولا كلامه ولا فهمه بل يمكن أن يقال: قد تكون الصورة غير مكتملة، أو هناك وجهة نظر أخرى تستحق التأمل، أو لعلنا ننظر إلى المسألة من زاوية مختلفة... وهكذا.. فالمناقشة للفكرة وليس للمتحدث. ومن صور الاحترام: أن يقال: شكراً لهذا السؤال، وجهة نظر تستحق المناقشة، قد نختلف ولكن نتفق على الهدف.

■ سهولة الكلمات

المتحدث المؤثر لا يحاول أن يثبت ثقافته، بل يحاول أن يفهمه الناس، ولذلك فهو يستخدم الكلمات التي يفهمها أغلب الحضور، ولا يكثر من الألفاظ النادرة أو الأجنبية أو الأكاديمية إلا عند الحاجة. فلا يقول مثلاً: ينبغي تفعيل المنهجية الاستقرائية في المقاربات الإبستمولوجية، بل يقول: نحتاج إلى دراسة الأمثلة أولاً حتى نصل إلى القاعدة، فكلما قلت الجهد الذهني المطلوب لفهم الكلام زاد القرب والتأثير من المستمعين.

■ العربية الفصحى

الحديث بالعربية الفصحى يضيف على المحاضر أو المستشار الوقار والوضوح، والهيبة، واحترام جميع المستمعين. ولا يعني هذا التكلف عند الحديث بالفصحى، فيمكن استخدام كلمة عامية مألوقة إذا كانت أقرب للفهم أو ألطف في السياق، خاصة في الدورات التدريبية أو اللقاءات غير الرسمية، فمواصفات اللغة المناسبة هي الفصحى السهلة وليست الفصحى المعجمية الصعبة المتكلفة.

■ العبارات الشاعرية

يمكن استخدام الصورة البلاغية والشاعرية لتجعل الفكرة تُرى قبل أن تُفهم، لكن الإفراط فيها يحول المحاضرة إلى قصيدة، فالمجاز ينبغي أن يخدم الفكرة، لا أن يزاحمها. فالأصل عدم تتقعر والتفاحص والمبالغة في الأساليب البلاغية، وعدم استخدام السجع والمحسنات التي تجعل الحديث يبدو مصطنعاً، فبعض المحاضرين يهتم بجمال العبارة أكثر من وضوح الفكرة، بينما يريد المستمع فكرة واضحة، وعبارة سهلة، لغة طبيعية.

■ الأمثال الشعبية

من المهم عدم استخدام الأمثال الشعبية في غير منطقتها، ولا أن يحاول المحاضر نطقها وهو من منطقة مختلفة، وعلى الرغم من أن استخدامها مثير ولافت للنظر إلا أنه قد لا يفهمها الجميع،

وقد ترتبط بيئة معينة، أو قد تحمل معاني لا تناسب المقام، فيمكن اختيار المشهور منها.. أما في المحاضرات العلمية فيفضل الاستشهاد بالأمثال العربية الفصيحة أو الحكم المأثورة.

الجوانب الطائفية والقبلية

يجب على المحاضر والمستشار التنبيه للنعرات الطائفية والقبلية والتوجهات الفكرية، فالمتحدث المؤثر يجمع الناس ولا يفرقهم، فلا يصح السخرية من جماعة، أو التحقير من منطقة، أو إطلاق الأحكام على القبائل. ولا يصح إثارة النزاعات الفكرية دون حاجة.

نبرة الصوت وتنغيم الكلام

يعدّ الصوت هو الوعاء الذي يحمل الكلمات إلى الجمهور، وقد تكون الفكرة ممتازة ومقنعة، لكن طريقة النطق بها بصوت رتيب أو ضعيف تجعلها تفقد معظم أثرها. والمتحدث المؤثر لا يعتمد على قوة صوته فقط، بل يوظف طباقته، وسرعته، ونبرته، ووقفاته، وتنغيمه لخدمة المعنى وإثارة الانتباه.

كما يعد التنغيم ركناً أساسياً في الأداء؛ لأنه يؤثر في تحديد المعنى الانفعالي وتوجيهه، بما يضيفه على التراكيب المنطوقة من معاني إضافية لا يوصل إليها بمجرد معرفة معاني المفردات، أو فهم تراكيب الجملة. فالتنغيم هو الذي يمكننا من التعبير عن المشاعر، وهو الذي يحمل معاني مثل: العتاب، أو الامتناع، أو إظهار الرضا، أو الغضب، أو اليأس، أو الأمل، أو التأثر، أو اللامبالاة، أو الإعجاب؛ لأن هذه المعاني ليس لها أدوات لغوية محددة، وقد لا يكون منصوباً عليها في الجمل المكتوبة، وإنما تفهم من خلال السياق وتنغيم الكلام.

إن للتنغيم دلالة على معنى الجملة، وله أيضاً دلالة على مشاعر المتحدث؛ لأن التنغيم يفصح عن الرضا أو السخط، والدهشة أو الازدراء والكراهية، والتهكم، والزجر، والموافقة أو الرفض.. وغيرها. ومن تنغيم الأساليب اللغوية تقطيع الكلام، وهذا يطبقه بعض المتحدثين بشكل تلقائي في نطقه لبعض الأساليب اللغوية، كما في أسلوب التعديد، فيقول في تعديد الأخبار: فلان / كريم / محب للخير / محسن إلى الناس، وهذا التنغيم يعطي إحياءات معنوية تأثيرية على المستمع، وقد يكون الوقف لمجرد التأثير بالتنغيم إنما هو للمزيد من جذب المستمع وإعطائه زمناً للتفاعل مع الكلام – وأدخل بعضهم هذا في تنغيم التعبير – كما في تنغيم كلمة أو مجموعة الكلمات التي تقع بين وقفين أو أكثر ويجمعها سياق واحد، كما في اجتماع النداء، والاستفهام في مثل قولهم: (يا دارُ / تكلي أين الأوبة)، ويمكن أن يتغير التنغيم بتغيير موضع الوقف: يا دارُ تكلي / أين الأوبة ؟، أو بوجود وقفين: يا دارُ / تكلي / أين الأوبة ؟.

وهذه بعض الوقفات مع بعض التفاصيل في التأثير بنبرة الصوت وتنغيمه :

أولاً: استعمل صوتك الطبيعي

من أكثر الأخطاء شيوعاً أن يحاول المتحدث تقليد صوت مذياع أو خطيب مشهور. الصوت الطبيعي هو أكثر الأصوات إقناعاً؛ لأنه يعكس شخصية المتحدث ويمنحه راحة وثباتاً. أما التصنع فيؤدي إلى إجهاد الحبال الصوتية ويشعر الجمهور بعدم العفوية.

وإذا أردت استخدام صوتك الطبيعي :

- فلا ترفع طبقة صوتك أكثر من المعتاد.
- ولا تخفضها لتبدو أكثر وقاراً.
- تحدث كما تتحدث في حوار هادئ مع مجموعة من الأشخاص، ثم زد قوة الصوت بما يناسب حجم القاعة.

ومع ذلك فيمكنك محاولة تطوير صوتك، إذا كان صوتك قابلاً للتدريب والتحسين، وليس

صفة ثابتة، وذلك بأن تقوم بعدد من الممارسات مثل:

- تمارين التنفس من الحجاب الحاجز (البطن).
- القراءة الجهرية اليومية.
- التدريب على مخارج الحروف.
- تسجيل الصوت والاستماع إليه.
- تقوية اللياقة البدنية؛ لأن التنفس الجيد ينعكس على جودة الصوت.

ولأن نبرة الصوت مرتبطة بالانفعالات وهي أهم مكون في التواصل والتأثير ينقل العواطف والانفعالات فإن من المهم أن تتفاعل طبقة صوت المحاضر أو المستشار مع المعاني والانفعالات التي يريد إيصالها. فالصوت ينقل المشاعر قبل الكلمات. فإذا كانت نبرة الصوت لا توافق المعنى، شعر الجمهور بعدم الصدق أو بالملل.

ومن تفاصيل هذه المسألة أن نبرة الصوت :

- عند الفرح : ترتفع النبرة قليلاً ويزداد النشاط.
- عند الحزن : تهدأ النبرة وتبطؤ السرعة.
- عند التعجب : ترتفع النبرة في نهاية الجملة.
- عند التحذير : تصبح النبرة أكثر جدية وحزماً. وعلواً.
- عند السخرية اللطيفة : يتغير الإيقاع مع ابتسامة خفيفة.
- عند الغضب المنضبط : يزداد الحزم دون صراخ.

ثانياً : درّب نفسك على تنويع طبقات الصوت

طبقات الصوت ليست موهبة فطرية فقط، بل مهارة يمكن اكتسابها، فالتمارين التطبيقية يمكن ان تتم في موضوعات وحوارات مثل :

- قراءة قصة للأطفال باستخدام أكثر من نبرة.
- قراءة حوار بين شخصيتين، مع تغيير طبقة الصوت لكل شخصية.
- قراءة آيات أو نصوص أدبية، وتسجيلها ثم استمع إليها وتحديد مواضع الرتابة.
- التدريب على الانتقال بين الهدوء والحماس بصورة سلسة.

ثالثاً : استخدم الوقفات بذكاء

- الوقفة جزء من الحديث، وتقطيع الحديث يحمل التأثير في دواخله ولذلك فعليك : أن
- توقف عند تفاعل الجمهور، فإذا ضحك الجمهور أو صفق أو أبدى استجابة، فتوقف قليلاً حتى لا تضيع كلماتك وسط التفاعل.
- توقف قبل السؤال، وبدلاً من أن تقول بسرعة : من يعرف الإجابة؟ قل : أريد أن أسألكم سؤالاً (وقفة قصيرة).... من يعرف الإجابة؟ ... هذه الوقفة الوقفة تهيئ الأذهان وتجذب الانتباه.
- توقف قبل الانتقال إلى فكرة جديدة مثلاً: تحدثنا عن التخطيط (وقفة).... والآن ننتقل إلى التنفيذ.
- توقف قبل كلمة الشكر أو الخاتمة، تكون الوقفة القصيرة قبل: شكراً لكم، فهي تعطي لكلمة شكراً أكثر مصداقية، وتعطيك وقاراً وتأثيراً أكبر.

رابعاً : لا تتكلم بنبرة واحدة

التنوع في نبر الكلام أو ما يسمى "الموسيقى الداخلية للكلام"، هو عنصر أساسي في الإلقاء المؤثر، والنبرة الواحدة تجعل الجمهور يفقد التركيز ويمل من الجلسة مهما كانت المعلومات قيمة، ومن المهم التنوع بين :

- القوة والهدوء.
- السرعة والبطء.
- الارتفاع والانخفاض.
- الحماس والتأمل.

وعلى الرغم من أن لكل متحدث بصمة صوتية خاصة، وطريقته في نبر الكلام، فإن من المهم عدم محاولة تغييرها، بل يمكن التعلم كيف تستخدم بمرونة. فالنبر القوي يكون على الكلمات المفتاحية، مثل: الصدق هو أساس الثقة، فيكون التشديد على كلمة "الصدق". كما يمكن تخفيف النبر، فليست كل الكلمات تحتاج إلى القوة نفسها، فيخفف النبر عند الشرح، والقصص، والانتقال بين الأفكار، والحديث الهادئ. أما سرعة الكلام فيمكن أن تكون عند سرد أحداث متتابعة، أو وصف موقف سريع، أو نقل الحماس. وأما الهدوء والبطء النسبي فيكون عند نطق التعريفات، والأفكار المهمة، والأرقام، والاقتباسات، والرسائل الختامية.

خامساً: التنبيه للوازم الكلام

لوازم الكلام هي الكلمات أو الأصوات التي يكررها المتحدث دون حاجة، وغالباً تكون نتيجة عادة في اللاوعي، وليس لها معنى محدد ومقصود، وربما تكون بسبب التوتر أو التفكير أثناء الحديث. مثل: يعني... الحقيقة... في الواقع... طيب... تمام... أوكي... كما تعلمون... أليس كذلك؟ أممم... آه... وإذا تكررت كثيراً، فإنها:

- تشتت المستمع.
- تقلل من قوة الرسالة.
- توجي بعدم الاستعداد.

ويمكن التخلص منها وتخفيفها بتوظيف الوسائل الآتية:

- سجّل حديثك واستمع إليه.
- استبدل اللازمة بوقف صامتة قصيرة؛ فالسكوت الوجيز أبلغ من ملء الفراغ بكلمات لا تضيف معنى.
- حضر أفكارك الرئيسة مسبقاً حتى لا تحتاج إلى ألفاظ حشو أثناء التفكير.

اليوم التدريبي الثالث الجلسة الثانية

لغة الجسد

لغة الجسد هي المسؤولة عن جزء كبير من الانطباع الذي يكوّنه الجمهور عن المتحدث. وقد تشير بعض الدراسات إلى أن الانطباع الأول يتأثر بدرجة كبيرة بالمظهر والحركة ونبرة الصوت، بينما تأتي الكلمات لتدعم هذا الانطباع. لذلك فإن المتحدث المؤثر يعتني بحركاته كما يعتني بكلماته

حركات الوجه والعينين

- وهذه بعض الوقفات فيما يتعلق بحركات الوجه والعينين :
- لا تفاجئ الآخرين بنظراتك، فالنظر المفاجئ أو التحديق الطويل قد يسبب انزعاجاً، ولكن الأفضل نظرات هادئة، وانتقال طبيعي، ابتسامة خفيفة.
- انظر للجميع، ووزع نظرك إلى اليمين، والوسط، واليسار، الصفوف الأمامية، والصفوف الخلفية.
- نظرتك تعكس ثقتك؛ لأن العينين من أسرع وسائل نقل الثقة. فإذا كانت النظرات ثابتة، وهادئة، وطبيعية، أعطت انطباعاً بالثقة.
- أشعر كل واحد أنك تتحدث إليه، وهذا يتطلب تقسيم القاعة إلى مناطق مختلفة، فينظر إلى كل منطقة ثلاث أو أربع ثوانٍ ثم انتقل إلى غيرها، هنا يشعر كل شخص أن الحديث موجه إليه.
- إذا سيطر عليك الخوف، فإن كان النظر المباشر يزيد توترك، فانظر إلى : الجباه، أو المنطقة بين العينين، أو أعلى الرأس قليلاً، وسيبدو للجمهور أنك تنظر إليه مباشرة.
- املاً قلبك بحب الجمهور: إن هذه العبارة ليست حركة جسدية فقط، بل حالة نفسية، من المهم أن تتمتع بها، فإذا كنت تحب الخير للناس، تريد نفعهم، وتفرح بتفاعلهم، فإن كل ذلك سينعكس على ابتسامتك، ونبرة صوتك، ونظرات عيونك، تعابير وجهك.

الوقوف والمشي

في الوقوف والمشي على المحاضر أن يلتزم بتجنب الميل للأمام أو للخلف؛ الميل للأمام يوحي بالضغط، والميل للخلف يوحي بالغرور أو عدم الاهتمام، والمناسب هو أن يكون الظهر مستقيماً، والكتفان مسترخيين، والرأس معتدل.

أما المشي المقصود فإن الحركة تخدم الفكرة، فيمكن الاقتراب عند طرح قصة، أو عند الانتقال من محور إلى آخر، أو عند ذكر فكرة مهمة.
وإذا وقف فإن يقف على رجليه، فلا يتكئ، ولا تعتمد على الطاولة، ولا تضع معظم الوزن على قدم واحدة، بل وقفة متزنة تعطي شعوراً بالثقة.
ومن المهم التنبيه على أمرين :
أن لا يتحرك المحاضر كالرجل الآلي، فالحركة الجامدة تضعف الحيوية، وعليه أن لا تكن جامداً ولا مفرط الحركة.
وأن لا يعط ظهره للجمهور، خصوصاً عند الكتابة أو الإشارة إلى الشاشة، بل يقف بجانب الشاشة، ويدير نصف جسمه، محافظاً على التواصل البصري.

حركة اليدين والأصابع

هناك عدد من الحركات لليدين والأصابع، ولكل حركة دلالاتها.
إصبع الاتهام / التأكيد
الإشارة بالإصبع مباشرة إلى الأشخاص قد تُشعرهم بالاتهام أو التوبيخ، ومن الأفضل أن تُستخدم بحذر وللتأكيد على فكرة، أو يُستعاض عنها بضم الأصابع أو بكف اليد المفتوحة.

حركة الطمأننة والسيطرة

تكون غالباً بكف اليد إلى أسفل مع حركة هادئة، وتستخدم عند تهدئة الجمهور، وتنظيم الحوار، تخفيف الانفعال.

حركة الاستقبال والانفتاح

وتكون بفتح الكفين نحو الجمهور، ومن معانيها : الترحيب، والمشاركة، والصدق، والانفتاح، وهي من أكثر الحركات إيجابية.

حركة القطع باليد، تستخدم عند إنهاء موضوع، وعند الحسم، وبيان الفروق.

القبضة

وهي القبضة المغلقة، وتعبر عن القو، والعزم، والإصرار، وتناسب الحديث عن الإنجاز والتحدي، لكن الإفراط فيها قد يعطي انطباعاً بالعدوانية.

حركة الدعوة إلى الانطلاق

وتكون بدفع اليدين إلى الأمام أو فتحهما للأعلى، وتناسب التحفيز، الدعوة للعمل، والتشجيع على المبادرة.

حركة اليدين معاً

تفعل عند التناسق مع الكلام، فكل حركة ينبغي أن تخدم فكرة، فإذا قلت: "الأمر يتسع"، فوسع بحركة اليدين، وإذا قلت: "شيء صغير" فقرّب بين اليدين. وعند بعض المحاضرين يكون التعبير بحركات اليدين من الكتفين؛ لأن الحركة الطبيعية تبدأ من الكتف مع ارتخاء المرفقين، فتبدو أكثر سلاسة واتساعاً، أما الاعتماد على المرفق وحده فيجعل الحركة ضيقة ومتوترة.

تنبيه من هذه الحركات

هناك بعض الحركات الجسدية التي تلازم بعض المتحدثين ولكنها تؤثر سلباً على مشاعر الجمهور وتشتتهم، ومنها:

حركة الذئب في قفصه

ويقصد بها المشي المستمر ذهاباً وإياباً في خط واحد دون هدف، كما يفعل الحيوان المحبوس في القفص، ومن علاماتها: المشي طوال الوقت، وتكرار المسار نفسه، والحركة أثناء كل جملة. وللأسف فإنها تسبب تشتيت انتباه الجمهور، وإظهار التوتر، انشغال الحضور بالحركة أكثر من الفكرة.

وعلى من يريد التخلص منها أن يتحرك عند الانتقال من فكرة إلى أخرى، ويقف عند النقاط المهمة، ويجعل الحركة هدفاً، وليس حركة تلقائية.

حركة النعامة

ويقصد بها خفض الرأس أو النظر المستمر إلى الأرض أو الأوراق أو شاشة العرض، وعلاماتها: الرأس منخفض، وضعف التواصل البصري، والقراءة معظم الوقت. وهذه الطريقة أو الوضع في قاعة التدريب أو الاستشارات تضعف الثقة في المحاضر والمستشار، وتفقد التواصل مع الجمهور، وينخفض تأثيره على الحضور ولذلك من المهم رفع الرأس بصورة طبيعية، والنظر إلى الجمهور أكثر من النظر إلى الملاحظات، وجعل الأوراق وسيلة تذكير لا وسيلة قراءة.

حركة قاطع اللحم

هي حركة من يكثر من الضرب بحد اليد إلى الأسفل كأن المتحدث يقطع شيئاً، ومن علاماتها تكرار الحركة الحادة، واستخدام اليد بعنف، كأن كل جملة تنتهي بضربة. وهذه الحركة تشعر الجمهور بالعدوانية، وتسبب توتراً بصرياً، وإذا تكررت كثيراً فقد قيمتها وتأثيرها. يمكن استخدامها فقط عند الحسم أو التأكيد.

حركة الكنغر

هذه الحركة تعني الارتفاع والانخفاض المستمر أثناء الوقوف بسبب ثني الركبتين أو التأرجح، ومن مظاهرها القفز الخفيف، وتبديل الوزن بصورة سريعة، والحركة المستمرة للجسم. وهي حقيقة توحى بالارتباك، وتشتت الجمهور. وحرى بمن تتكرر منه هذه الحركة أن يثبت على قدميه، ويوزع وزنه بالتساوي على رجليه ويتنفس بهدوء.

حركة المتمايل

هي حركة من يتمايل يميناً وشمالاً، فهو يتأرجح دون قصد مما يعطي انطباعاً بعدم الثبات، وتشتت الانتباه والتقليل من الهبة. والأفضل تثبيت القدمين، وجعل الحركة انتقالاً حقيقياً وليس ميلاً متكرراً.

اللعب بالأشياء

من الأخطاء الشائعة عند بعض المحاضرين والمدربين: (تدوير القلم، العبث بالأوراق، لمس الساعة، تعديل الميكروفون باستمرار، قضم الأظافر) فكلها تدل على التوتر.

حك الجسد

بعض المحاضرين يحك أعضاء من جسده كثيراً، فينشغل الجمهور بها عن مضمون الحديث، مثل: حك الرأس، حك الأنف، حك الرقبة، ولمس الوجه كثيراً.

الحركات اللاإرادية

قد لا يشعر المحاضر أنه يقوم بها، بحركات لا إرادية متكررة وملفتة للنظر، وهذه تشغل الجمهور والحاضرين، مثل: هز القدم، وتحريك المفاتيح، والعبث بالخاتم، ولمس الشعر، وتعديل الملابس باستمرار، وهز الرأس بلا داعٍ.

وتصوير الذات من أفضل الطرق لاكتشافها والسيطرة عليها، أو طلب ملاحظات من شخص يراقب الأداء.

الربط بالمكان والحركة واللغة

من خصائص المتحدثين المؤثرين أنهم لا يعتمدون على الكلمات وحدها، بل يستخدمون الربط بين الرسالة وبعض العناصر الحسية مثل المكان، والحركة، والعبارة اللفظية. وعندما يتكرر هذا الربط بصورة طبيعية ومتسقة، يصبح من السهل على الجمهور استحضار الفكرة أو الشعور عند رؤية الحركة أو سماع العبارة أو ملاحظة انتقال المتحدث إلى مكان معين. ويستند هذا الأسلوب إلى حقيقة أن الذاكرة البشرية تسترجع المعلومات بصورة أفضل عندما ترتبط بإشارات حسية أو مكانية أو انفعالية متعددة.

مفهوم الربط

الربط هو ربط فكرة أو شعور أو رسالة بعلامة متكررة؛ كالمكان أو الحركة أو العبارة، بحيث يساعد تكرارها على تثبيت المعنى في ذهن الجمهور واستدعائه بسهولة. فالإنسان لا يتذكر الكلمات فقط، بل يتذكر:

- المكان الذي قيلت فيه.
- الحركة المصاحبة لها.
- نبرة الصوت.
- العبارة التي تكررت معها.

ولهذا السبب يتذكر الناس مواقف كاملة بمجرد سماع كلمة معينة أو رؤية حركة مألوفة.

ويساعد الربط على عدد من المهام، أهمها:

- زيادة تركيز الجمهور.
- ترسيخ الأفكار الرئيسة.
- تسهيل استرجاع المعلومات لاحقاً.
- تقوية الجانب العاطفي في الرسالة.
- إعطاء المحاضرة هوية خاصة.
- بناء أسلوب مميز للمتحدث.

والربط أداة دقيقة، ولذلك ينبغي مراعاة ما يأتي:

- أن يكون طبيعياً غير متكلف.

- ألا يكثّر حتى لا يصبح مصطنعاً.
- أن يبقى ثابتاً طوال المحاضرة.
- ألا يرتبط برسائل متناقضة.
- أن يخدم الفكرة، لا أن يصرف الانتباه عنها.

أنواع الربط

الربط المكاني

هو تخصيص مكان معين في منصة الإلقاء أو القاعة لتمثيل معنى محدد، بحيث يصبح انتقال المتحدث إلى ذلك المكان إشارة ذهنية للجمهور إلى نوع معين من الحديث. ويستفيد هذا الأسلوب من أن الدماغ يربط المعلومات بالمكان، وهي ظاهرة معروفة في علم النفس المعرفي، وتظهر أيضاً في طريقة تذكر الناس للأحداث وفق مواقع حدوثها.

ومن أمثلة الربط المكاني :

مكان للقصص : كلما انتقلت إلى الجهة اليمنى من المنصة، بدأ الجمهور يدرك أنك ستروي قصة أو تجربة.

مكان للحقائق والأرقام : الوقوف في منتصف المنصة عند عرض الإحصاءات أو النتائج العلمية، فيصبح هذا الموضع مرتبطاً بالموضوعية.

مكان للأسئلة : الانتقال إلى مقدمة المسرح عند فتح باب الحوار، فيشعر الجمهور بقربك واستعدادك للاستماع.

مكان للمشاعر : الوقوف في زاوية معينة عند الحديث عن مواقف مؤثرة أو إنسانية.

مكان للمستقبل : يمكن أن تجعل جهة اليمين ترمز إلى المستقبل، واليسار إلى الماضي، وتتحرك بينهما عند المقارنة بينهما.

فوائد الربط المكاني

- يمنع الوقوف العشوائي.
- ينظم أفكار المتحدث.
- يساعد الجمهور على تتبع المحاضرة.

- يزيد من ترسيخ الرسائل.

ولكن من المهم الحذر أن التكرير من الأماكن قد يجعل الربط مملاً ، وقد لا يحقق نتائج جيدة، إنما يكتفى بالمهم مما يناسب الجمهور والموضوع.

الربط الحركي

هو ربط فكرة معينة بحركة جسدية تتكرر كلما تكررت تلك الفكرة، ومن المهم أن تكون الحركة : (بسيطة، وطبيعية، وواضحة، وغير مبالغ فيها).

ومن أمثلة ذلك : (حركة فتح الكفين) ترتبط بـ:

- الترحيب.
- الانفتاح.
- التعاون.
- المشاركة.

أما (حركة رفع السبابة) فيرتبط بـ:

- الفكرة الرئيسة.
- التنبيه.
- التأكيد.

مع مراعاة عدم توجيهها إلى الأشخاص على نحو يشعرهم بالاتهام.

(حركة ضم اليدين) يمكن أن تدل على:

- التماسك.
- الوحدة.
- الاتفاق.

(حركة مد اليد للأمام) تدل على:

- الدعوة للعمل.
- المبادرة.
- الانطلاق.

(حركة القبضة الخفيفة) ترمز إلى:

- العزيمة.
- الإصرار.
- التحدي.

وهناك شروط لنجاح الربط الحركي، أهمها :

- أن تستخدم الحركة دائماً لنفس المعنى.
- ألا تتغير من موقف لآخر.
- ألا تكثر الحركات المختلفة.
- أن تنسجم مع نبرة الصوت.

الربط اللغوي

هو اختيار عبارات قصيرة تتكرر في مواقف محددة، فتتحول إلى علامة مميزة للمتحدث، وترتبط في ذهن الجمهور برسالة معينة.

ويسمى أحياناً:

- العبارة المفتاحية.
- الشعار اللفظي.
- اللازمة الإيجابية.

ومن خصائص العبارة الناجحة في تثبيت عملية الربط باللغة أنها : (قصيرة، وسهلة، وواضحة، وقابلة للتكرار، تحمل قيمة إيجابية).

ومن أمثلة الربط اللغوي :

- الانتقال إلى فكرة جديدة: (والآن... دعونا ننظر من زاوية أخرى).
- عند تلخيص فكرة: (والخلاصة التي أريدكم أن تتذكروها هي...).
- عند التحفيز: (تستطيع أكثر مما تتصور).
- عند التأكيد: (تذكروا هذه القاعدة...).
- عند إنهاء محور: (وهذا يقودنا إلى المحور التالي).

فوائد الربط اللغوي

- يثبت الرسائل الرئيسة.

- يسهل حفظ الأفكار.
- يمنح المتحدث شخصية مميزة.
- يساعد الجمهور على توقع الانتقالات الذهنية.

التكامل بين أنواع الربط

- تزداد قوة التأثير عندما تجتمع الأنواع الثلاثة في وقت واحد.
- مثلاً عندما يريد المتحدث أن يرسخ قيمة المسؤولية.
- الربط المكاني : يقف دائماً في منتصف المنصة عند الحديث عن المسؤولية.
- الربط الحركي : يفتح كفيه أمام الجمهور أو يضع يده على صدره عند التأكيد على المسؤولية الشخصية.
- الربط اللغوي : يكرر العبارة :المسؤولية تبدأ مني.

ومع تكرار هذا النمط خلال المحاضرة، يبدأ الجمهور بربط المكان والحركة والعبارة بهذه القيمة، فيصبح استدعاؤها لاحقاً أسهل وأقوى.

تنبيهات مهمة

- لا تُغيّر معنى المكان أو الحركة أو العبارة أثناء المحاضرة.
- لا تستخدم أكثر من ثلاثة أو أربعة روابط رئيسية في اللقاء الواحد؛ لأن كثرتها تربك الجمهور.
- اجعل الربط خادماً للفكرة لا بديلاً عنها.
- راعِ الفروق الثقافية في الحركات والإشارات؛ فقد تحمل بعض الإيماءات دلالات مختلفة في بيئات أخرى.
- لا تجعل اللازمة اللفظية تتكرر ألياً بعد كل جملة؛ لأن كثرة التكرار تُفقد قيمتها.

اليوم التدريبي الرابع

الجلسة الأولى

رابعاً : الحوار الفعال

- التعامل مع الجمهور.
- إدارة الأسئلة.
- أصحاب الطباع الصعبة.

الجلسة الثانية

مهارات ذاتية

- تقييم الأداء: (نقد الذات، مشاكل وحلول، تقييم المحتوى، الإلقاء، التفاعل، التأثير، أخذ الملاحظات وتقديم الملاحظات).

اليوم التدريبي الرابع الجلسة الأولى

رابعاً: الحوار الفعال

الحوار هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

وللحوار أهمية كبيرة، والهدف منه إقامة الحجة ودفع الشبهة والفساد من القول والرأي. فهو تعاون بين المتحاورين على معرفة الحقيقة والتوصل إليها، ليكشف كل طرف ما خفي على صاحبه منها، والسير بطرق الاستدلال الصحيح للوصول إلى الحق.

والحوار حاجة إنسانية تتمثل أهميته باستخدام أساليب الحوار البناء لإشباع حاجة الإنسان للاندماج في جماعة والتواصل مع الآخرين، فالحوار يحقق التوازن بين حاجة الإنسان للاستقلالية وحاجته للمشاركة والتفاعل مع الآخرين. ومن جهة أخرى تزداد أهمية الحوار في ظل متغيرات العالم العلمية والمعرفية والسلوكية.

ومن أهداف الحوار الفرعية هي:

- إيجاد حل وسط يرضي الأطراف.
- التعرف على وجهات نظر الطرف أو الأطراف الأخرى.
- البحث والتنقيب من أجل الاستقصاء والاستقراء في تنويع الرؤى والتصورات المتاحة، للوصول إلى نتائج أفضل وأمكن، ولو في حوارات تالية.

الاستراتيجيات الذكية للحوار

هناك استراتيجيات ذكية يستحسن للمحاور اصطحابها والعناية بها والتزامها أثناء الحوار؛ لكي يكون محاوراً ناجحاً ومتميزاً وهي:

1. التعبير عن شعورك بـ (أنا) و ليس بـ (أنت)، في أثناء تعبيرك عن رأيك فإن احتمال استفزاز الطرف الآخر سيصبح أقل لو أنك تحدثت عن نفسك أنت بدلاً عن الحديث عنه هو.
2. أعد صياغة (أنا) و (أنت) لتصبح (نحن)، فكلمة (نحن) تخلق وضعاً جديداً من التكاتف بين الطرفين بتوجيه اهتمامهما معاً للمصالح والأهداف المشتركة.
3. اجعل الطرف الآخر يظن أن الفكرة فكرته.

4. التشبث بـ "شعرة معاوية": ونعني بذلك المرونة والحكمة، ويقصد بهذه العبارة أن يتعامل الإنسان مع الآخرين بشيء من المرونة والحكمة بحيث يشد تارة ويرخي تارة أخرى.
5. التركيز على الرأي لا على صاحبه. فيركز المحاور على الرأي والمخالفة بغض النظر عن صاحبهما، فإذا كان الحوار مشافهة فينفي التجريح إلا لضرورة ملحة، وإن كان الحوار غير مشافهة فينفي التجريح والتعيين إلا للضرورة نافياً.
6. تحيّن الطرف المناسب: يحسن بالمتحاور أن يلقي نظرة فيما حوله قبل أي حوار، ثم يحدد تلاؤم الحال للحوار، فإن وجده ملائماً استعان بالله وبدأ، وإلا سكت وتريث.
7. النهاية المؤثرة: لخص عناصر موضوعك، والدعوة إلى عمل شيء ما مع إحياء المشاعر القلبية، وتقديم الشكر للمستمعين، ومن الروعة أن تترك المستمعين ضاحكين، وذلك بعد اختيار اللحظة المناسبة.
8. إقفال المناقشة: وهو أصعب جزء في الحوار وأكثره احتياجاً للمهارة، فعندما يكون النقاش مع آخرين تضيقاً للوقت وتبديداً للجهد، عند ذلك يفضل إقفال المناقشة بطريقة لبقة وذكية، تُشعر الآخرين أنه لم ينسحب عجزاً أو يترك المناقشة هزيمة.

ومن التنبيهات المساعدة للحوار الناجح

1. القدوة: كن قدوة حسنة فيما تدعو إليه من أفكار وآراء حتى تكون ذا تأثير على الآخرين.
2. راقب نفسك وقِيمها؛ هل أنت مستمع جيد؟ وهل صوتك مناسب؟ وهل أنت ملتزم بما سبق أن هيأته من أفكار؟ هل أدبت نفسك بأداب الحوار؟ كذلك على المحاور الحكيم أن يراقب نفسه بنفس الدرجة من اليقظة والانتباه التي يراقب بها الآخرين.
3. عود نفسك على الابتسامة واجعلها لا تفارق ثغرك أثناء حوارك مع الآخرين، وكم يسر الجلساء حين يرون محاورهم لا تفارقه الابتسامة، وهذا الأدب هو أدب نبينا محمد - صلى الله عليه وسلم - في محادثته لأصحابه وفي ملاحظته لجلسائه، وقد روى الإمام أحمد عن أم الدرداء رضي الله عنها قالت: كان أبو الدرداء إذا حدث حديثاً تبسم، فقلت: لا، يقول الناس: إنك أحمق!! أي بسبب تبسمك في كلامك، فقال أبو الدرداء: ما رأيت أو سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يحدث حديثاً إلا تبسم، فكان أبو الدرداء إذا حدث حديثاً تبسم اتباعاً لرسول الله صلى الله عليه وسلم في ذلك.

المحددات التنظيمية للحوار الفعال

عند التنظيم لحوارٍ فعال لابد من الإعداد المسبق والتخطيط له، وتهيئة المناخ المناسب والبيئة المناسبة، وفيما يلي بعض المحددات التي يجب مراعاتها وهي:

إعداد الخطة للحوار الفعال

إذا أردنا أن يكون الحوار فعالاً يجب أن يكون هناك عدة قواعد، هي:

1. تحديد الموضوع: موضوع الحوار هو جوهر الحوار، وتحديدده يجعل الحوار واضحاً ومعلوماً لدى المشاركين، حتى يلتزم المتحاورون بالأفكار والمحاور التي تم الالتزام بها أثناء عملية التحاور.
2. تحديد المفاهيم: من الضروري للمتحاورين أن يتفقوا على المفاهيم والمصطلحات التي سيستخدمونها قبل بدء الحوار.
3. تحديد هدف الحوار: وهذا يُعد ركناً من أركان الحوار الناجح المفيد، وطالما كان الحوار جاداً وصادقاً ونافعاً فلا بد أن يُحدّد له هدف يسعى المتحاورون إلى بلوغه كثمرة لهذا الحوار.
4. تحديد الآليات: يجب تحديد آليات الحوار وإجراءاته، فهي ذات أهمية تنظيمية، إضافة إلى أنها من أدوات بلوغ الحوار هدفه المنشود.

مقومات المناخ الصحي للحوار الفعال

عند إقامة أي حوار فعال يتطلب توفر مقومات أساسية تشكل مناخاً صحياً للحوار الفعال ومن أهمها:

1. ضرورة التخلي عن النرجسية: يجب على المتحاورين احترام إنسانية الآخرين وشخصياتهم، والتخلي عن سياسة تعظيم الذات.
2. ضرورة الإيمان بحرية الفكر: وهي إحدى الضروريات التي يجب احترامها أثناء الحوار، لذلك فإن من أهمية نجاح الحوار الفعال احترام حرية الفكر، ولو كان المتحاور يختلف معك اختلافًا واضحاً.
3. ضرورة مراعاة أساسيات فن الحوار: هناك جملة من الأساسيات والمهارات التي يجب على المتحاور أن يتحلى بها.

التعامل مع الجمهور

لقد أصبح التعامل مع الجمهور عنصراً أساسياً لتحقيق التميز وبناء الثقة؛ لأنه يعد أحد أهم الأدوات التي يحتاجها كل شخص سواء كان قائداً أو رائد أعمال أو محاضراً أو مستشاراً أو حتى طالبا يسعى لإيصال فكرته بوضوح.

ومن أهم الجوانب التفصيلية التي تتعدى الوقوف على منصة وإلقاء محاضرة إتقان مهارة التعبير عن الأفكار واستخدام لغة الجسد والتحكم في نبرة الصوت وإيقاع الكلمات بحيث تصل الرسالة بعمق وتأثير. كثيرون قد يشعرون بالخوف من مواجهة الجمهور ولكن الممارسة المستمرة والتدريب الجيد يحولان هذا الخوف إلى قوة دافعة.

ولذلك يعد التعامل مع الجمهور أحد الجوانب الرئيسة في تقديم المحاضرات الجماهيرية والبرامج التدريبية، لأن القدرة على التفاعل والتواصل بفعالية معهم تؤدي دوراً حاسماً في بناء العلاقات القوية وتحقيق التأثير المأمول. ذلك لأن التعامل مع الجمهور يتطلب مجموعة من المهارات والاستراتيجيات للتفاعل مع أنواع الجمهور.

ومن أهم مكونات التعامل مع الجمهور بناء الثقة والمصداقية، ولا يكون ذلك إلا من خلال التفاعل المستمر والتواصل الفعال معهم، فعندما يكون الجمهور واثقاً من المتحدث أمامه، يكون أكثر استعداداً للتقبل والتأثر الإيجابي.

من وسائل جذب انتباه الجمهور

المُشتتات كثيرة جداً في هذا العصر، وذلك لا يعني أنك غير قادر على تقديم محاضرة متميزة تترك الحضور يشعر أنه استفاد من وقته. وهذا يعني أيضاً أن على المحاضر تعديل أسلوبك ومقابلة الجمهور أينما كان؛ لأن الأمر لا يتعلق بالمحاضر فقط، بل بالجمهور دائماً. وهذه خمس طرق للتغلب على المشتتات وتقديم محاضرة تجذب الانتباه.

حدد بعض التوقعات

مثلاً، كأن يقول التركيز معي مهمتكم أنتم، فالأمر يعود إليكم، إذا فوّتَ شيئاً فتعويضه مسؤوليتكم أنتم، مهمتي هي التدريب ومهمتكم هي التعلم. الآن دعونا نستمتع. وبعضهم قد يسأل الجمهور بأدب أن يُسكتوا هواتفهم... وهكذا. لأن من المهم معاملة الآخرين بصفاتهم بالغيين راشدين، وذلك يخلق أجواء ودية يُتاح للناس فيها الاستماع والتعلم بطريقة تناسبهم.

كن بسيطاً

بدلاً من مطالبة الناس بإعطائك انتباههم بالكامل، كن متعاوناً في هذا الشأن، فمثلاً قد ترى من يتحدث مع من بجواره، غير منتبهين في أثناء تلقي محاضرة، إذا كان سمحت الفرصة لديهم. ولذا

من المهم الحرص على خلق بيئة مريحة، وذلك لا يعني غياب الاحتراف المهني والجدية في الأداء، بل يعني ببساطة التعلم باسترخاء وأريحية.

لا تكن سبباً في زيادة التشتت

كن متأكداً، سيكون هناك مُشتتات، فقد يرنّ جوال أحدهم، وقد يجيب بعضهم من يتصل به، ولذلك في الحقيقة لا يمكنك منع المشتتات من الحدوث، ولك أن تتجاهلها، أو تعالجها أو تدخلها إلى حديثك، لكن الأهم: ألا يكون رد فعلك يزيد من التشتت.

أشرك الحاضرين

أفضل طريقة لإبقاء أعين الجمهور عليك (وليس على هواتفهم الذكية) هي إشراكهم في المحادثة كلما أمكن ذلك، إذ تُعد مشاركة الجمهور عنصراً أساسياً في خلق الاهتمام والحفاظ عليه. وللمشاركة طرق متعددة يمكنك تجربتها.

ابق في اللحظة

يعد الارتجال في الحديث والخروج عن الرسمية ولو قليلاً وسيلة جيدة لجذب الانتباه والتغلب على المشتتات فالارتجال مهارة رائعة لأنها تساعد على ملاحظة ما يجري مع الحضور، وتساعدك على خلق محتوى، وعلى التكيف؛ لأنه يساعدك على أن تكون حاضراً في اللحظة أكثر.

إدارة الأسئلة

في موضوع إدارة الأسئلة يتركز بحث الجوانب الاجتماعية والانفعالية والعلمية ونقاط الاختلاف أكثر من غيرها. ولذلك من الضروري فهم طبيعة الأسئلة المفاجئة والهجومية وأسبابها والاستعداد لها، والحرص على اكتساب مهارات الرد الذكي دون تصعيد أو ارتباك، ويمكن أن يخدم موضوع تعزيز الثقة بالنفس في مثل هذه المواقف الحرجة. ويعدّ التحكم في الانفعالات والحفاظ على الصورة المهنية، وتحويل الأسئلة الصعبة إلى فرص للتأثير الإيجابي من أنفع المهارات الجزئية في هذا الموضوع.

من أنواع الأسئلة

الأسئلة العلمية الموضوعية

وهذا النوع من الأسئلة سهل في التعامل معه، ولا يحتاج إلا إلى مهارات علمية ولغوية إقناعية.

الأسئلة الاستفزازية

هي الأسئلة التي يقصد بها إثارة المتحدث أو إحراجة أمام الجمهور، أكثر من الرغبة في الحصول على معلومة. وغالباً ما تتضمن اتهاماً ضمنيّاً، أو صياغة حادة، أو محاولة للتشكيك في الكفاءة أو المصداقية. ويتطلب التعامل معها عدم الانجرار إلى الانفعال، والتركيز على مضمون السؤال لا على أسلوب السائل، مع المحافظة على الاحترام والهدوء.

الأسئلة الخارجة عن السياق

قد يطرح بعض الحضور أسئلة لا ترتبط بموضوع اللقاء، إما بسبب اهتمام شخصي، أو رغبة في تغيير مسار الحوار، أو تشتيت انتباه الجمهور. ومن مهارة المتحدث أن يعيد ربط السؤال بموضوع اللقاء، أو يؤجل الإجابة عنه إلى نهاية الجلسة، أو يعتذر بلطف عن مناقشته إذا كان خارج نطاق اللقاء.

الأسئلة ذات النوايا الخفية

لا يكون الهدف الظاهر من السؤال هو الهدف الحقيقي، فقد يراد منه إحراج شخص، أو إثارة جدل، أو استدراج المتحدث إلى تصريح معين. ولذلك ينبغي عدم التسرع في الإجابة، بل تحليل السؤال أولاً، وطلب التوضيح عند الحاجة، ثم الإجابة على الجزء الموضوعي منه دون الانجرار إلى النية الخفية.

لمزيد من فهم الأسئلة

فهم خلفية السؤال

تساعد معرفة خلفية السائل على فهم سبب طرح السؤال وطريقة الإجابة المناسبة. فقد يكون السائل باحثاً عن المعرفة، أو متضرراً من قضية معينة، أو صاحب تجربة شخصية، أو معارضاً لفكرة ما. وكلما فهم المتحدث الخلفية، استطاع أن يقدم إجابة أكثر إقناعاً وتأثيراً.

التمييز بين الهجوم والنقد

ليس كل سؤال حاد يعد هجوماً، فقد يكون نقداً صادقاً أو استفساراً مشروعاً بصياغة مباشرة. والمتحدث الناجح يرحب بالنقد الموضوعي، ويستفيد منه، بينما يتعامل مع الهجوم الشخصي بهدوء ومهنية، دون أن يسمح له بتحويل اللقاء إلى مواجهة شخصية.

لغة جسد السائل ونبرة صوته

لغة الجسد ونبرة الصوت تكشف كثيراً من نية السائل. فتعابير الوجه، وحركة اليدين، وطريقة الوقوف، وسرعة الكلام، ومستوى الصوت، كلها مؤشرات تساعد المتحدث على اختيار أسلوب الرد المناسب، سواء بالتفصيل، أو الاختصار، أو التوضيح، أو تهدئة الموقف.

من استراتيجيات الإجابة الذكية

الأسلوب الهادئ

الهدوء يمنح المتحدث قوة وثقة، ويزيد من تقبل الجمهور لإجابته. وكلما كان الرد متزنًا وخالياً من الانفعال، ظهر المتحدث أكثر احترافية، حتى في مواجهة أكثر الأسئلة حدة. ولذلك من المهم تجنب الردود الدفاعية أو العدوانية؛ لأن الرد الدفاعي قد يوحي بضعف الموقف، بينما الرد العدواني يفقد المتحدث تعاطف الجمهور. والأفضل أن يجيب بثقة وموضوعية، دون مبالغة في التبرير أو الهجوم المقابل.

إعادة الصياغة

إعادة صياغة السؤال تساعد على إزالة العبارات الاستفزازية، وتوضح المقصود، كما تمنح المتحدث وقتاً إضافياً للتفكير. ويمكن أن يبدأ بقوله: إذا فهمت سؤالك بشكل صحيح، فأنت تقصد... ثم يقدم الإجابة على الصيغة الموضوعية.

تحويل السؤال

قد يتحول السؤال الصعب إلى فرصة لتعزيز الرسالة الرئيسة للقاء. فبدل الاكتفاء بالإجابة المباشرة، يربط المتحدث إجابته بأهداف اللقاء وقيمه، فيخرج الجمهور برسالة إيجابية بدل التركيز على الجدل. وإذا تحول السؤال إلى جدل غير منتج، يستطيع المتحدث إعادة توجيه الحوار إلى القضية الأساسية، أو الانتقال إلى سؤال آخر، أو تلخيص النقطة والانتقال بسلاسة إلى موضوع أكثر فائدة للجمهور.

وليس المطلوب أن تكون الإجابة طويلة، وإنما أن تكون واضحة ومركزة. لذلك يبدأ المتحدث بالإجابة المباشرة، ثم يقدم ما يدعمها بإيجاز، ويتجنب الاستطراد الذي قد يفتح أبواباً جديدة للجدل.

ضبط نبرة صوت المحاضر

الكلمات الهادئة والنبرة الواثقة تعطي للإجابة قوة أكبر من الكلمات الحادة. ويحرص المتحدث على استخدام عبارات الاحترام، والابتعاد عن التهكم أو السخرية، حتى مع الأسئلة المستفزة.

الحفاظ على الاتزان النفسي

قد يحاول بعض السائلين تشتيت المتحدث أو جره إلى قضايا جانبية. ومن المهم أن يحافظ على تركيزه في القضية الرئيسية، وأن يعيد الحوار إلى هدف اللقاء كلما ابتعد عنه. ولذلك فإن الاتزان الانفعالي من أهم صفات المتحدث المؤثر، ويتحقق من خلال التحكم في التنفس، واستخدام التنفس العميق، أو التوقف لثوانٍ قبل الإجابة، وإبطاء سرعة الكلام، أو شرب الماء، أو إعادة ترتيب الأفكار داخلياً، والتركيز على الرسالة، وعدم السماح للعواطف بالسيطرة على طريقة الرد. هذه الوسائل البسيطة تمنع الانفعال وتحافظ على جودة الإجابة.

استخدام النكتة

إذا استخدمت النكتة في الوقت المناسب فإنها تخفف التوتر وتكسر حدة الموقف، بشرط ألا تكون على حساب السائل أو تقلل من أهمية السؤال.

إنهاء الموقف

قد يكون إنهاء النقاش هو القرار الأفضل عندما يستنفد الحوار فائدته. ويكون ذلك بعبارات مهذبة مثل: "أقدر وجهة نظرك، وقد أوضحت موقفي، وننتقل الآن إلى سؤال آخر حتى نتيح الفرصة للجميع".

أصحاب الطباع الصعبة

هم الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم، أو هم الذين لا يفعلون ما تريدهم أن يفعلوه، أو يفعلون ما لا تريدهم أن يفعلوه، والذين لا تعرف كيف تتعامل معهم. وأهمهم : (الاستفزازي، المخالف دوماً، كثير الأسئلة، الذي يعرف كل شيء، المقاطع، الهامس، الصامت، المشغول، النائم) وعددهم وأنواعهم تزيد وتنقص، وتختلف من بيئة إلى أخرى، ولذلك من المهم الاهتمام بوضع استراتيجيات توضح كيفية التواصل معهم بطريقة تجعلهم يغيّرون من أنفسهم، بشرح أنماط السلوك، والدوافع الخفية والقوى المؤثرة التي تجبر الناس على صعوبة التعامل معهم، واقتراح الأساليب الفعّالة والناجحة للتعامل معهم.

ومن أهم وسائل النجاح في التعامل مع ذوي الطباع الصعبة تغيير موقفنا الذهني تجاههم، وذلك من خلال تفهّمنا للأهداف أو النوايا التي يستجيب بها الناس للمواقف، فلكل سلوك غاية أو هدف رئيس يحاول تحقيقه.

وهناك أربعة أهداف مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بعدد من السلوكيات الصعبة التي يمارسها الآخرون، منها ما يكون سبباً في حدوث السلوك الصعب، ومنها ما قد يعدّ هو نفسه سلوكاً صعباً، وهي:

- إنجاز المهمة.
- إنجاز المهمة على نحو صحيح.
- الانسجام مع الآخرين.
- كسب التقدير.

فعندما تتعرّض تلك الأهداف للمقاومة أو التهديد، حينها يحدث رد الفعل المتطرّف، فيؤدي إلى ظهور سلوكيات صعبة مزعجة، نستطيع اختصارها في عدد من الأنماط السلوكيّة، وتكون مرتبطة بكل هدف من الأهداف. وهذا تفصيل لتلك الأهداف :

إنجاز المهمة

هدف إنجاز المهمة يكون عندما تحتاج أن تنجز مهمة تركيزك كله عليها، فتزيد من سرعة الأمور، وتركّز على عملك، وستكون حاسماً، بل قد تصبح عدوانياً ومنتدفعاً وغير مبالٍ بأحد، وتتكلم بلا تفكير، وستهمّش الناس من حولك، في هذه الأوقات يزيد هدف إنجاز المهمة قوّةً وشدّةً ويصبح السلوك المترتب على ذلك أكثر ميلاً إلى التسلط والسيطرة.

وبهذا الهدف يرتبط ثلاثة أنماط سلوكية صعبة، هي: (الدبابة، والقنّاص الخبيث، والعلامة). فالنمط الأول: الدبابة لا يكون قادراً على إبطاء إيقاعه، ويمكن أن يسحقك في أثناء تأديته للمهمة.

النمط الثاني: القنّاص الخبيث، وهو الشخص الذي إذا لم تتم الأمور بالصورة التي يرضى عنها، سيحاول السيطرة عليك من خلال الإحراج والتحقير والسخرية.

والنمط الثالث: هو العلامة الذي يسيطر على الأشخاص والأحداث عن طريق الهيمنة على المحادثة، ويتخلّص من المقاومة أو المعارضة عن طريق العثور على نقاط الضعف التي تكون كفيلاً بتشويه وجهات النظر الأخرى ورفضها.

إنجاز المهمة على نحو صحيح

عندما يكون إنجاز المهمة بالشكل الصحيح هو أولى أولوياتك، فإنك تتأمل التفاصيل أولاً، فعندما تحدث مقاومة أو تهديد للهدف، يبدو حينها أن كل شيء عشوائي ومهمل، وبهذا الهدف يرتبط ثلاثة أنماط سلوكية صعبة، هي: (الشكّاء، اليائس، الصامت).

فالنمط الأول: الشكّاء الذي يعتقد أنه عاجز تماماً عن صنع أي تغيير في هذا العالم، كما أنه مُحمل بالشكوك فيزيد شعوره باليأس. والنمط الثاني: هو اليائس، فهو لا يشعر بالعجز في مواجهة الأمور وإنما يشعر باليأس، فهو واثق بأن الخطأ لا يمكن تصحيحه أبداً. والنمط الثالث: هو الصامت، فهو ينسحب كلياً من الأحداث.

الانسجام مع الآخرين

عندما يكون هناك أشخاص ترغب في الانسجام والتآلف معهم، قد تعد أن احتياجاتهم واهتماماتهم أهم من احتياجاتك واهتماماتك، والمشكلة أن الأشخاص في هذه الحالة يبدوون بالشك في مشاعر الآخرين تجاههم، فيميلون إلى أخذ ردود أفعال، أو استجابات تكون على المحمل الشخصي، ويكون توجُّههم نحو كسب الاستحسان وتجنُّب الرفض، وأصحاب السلوكيات الصعبة المرتبطون بهذا الهدف هم: (الموافق دائماً، المتردد غير الحاسم، الصامت).

كسب التقدير

تعدّ الرغبة في الحصول على التقدير من أكثر الدوافع قوّة، وبها يسعى الشخص أكثر لجذب الانتباه، وأنماط السلوكيات الصعبة المرتبطة بهذا الهدف هي: (القنبلة الموقوتة، والقنّاص الودود، والمتعالم).

فالنمط الأول: القنبلة الموقوتة هو الشخص الذي يشعر أنه لا يحصل على أي تقدير أو احترام، فإنك ستسمع منه "لا أحد يُبالي!" فهو سلوك يائس يولّد انتباهاً سلبياً واستياء. النمط الثاني: القنّاص الودود، هو مختلف عن القنّاص الخبيث، وهو معحب بك ولكنّه يستخدم أسلوب السخرية والتهكُّم لا لإضعاف مكانتك بل لجذب الانتباه إليه. النمط الثالث: المتعالم فهو شخص متخصص في المبالغة، ويستخدم لغة فنية مهمة، ويقدم آراء لم يُطلب منه رأيه فيها، وإذا تجادلت معه فسيبدأ برفع صوته، ويفرض التراجع إلى أن يستفزك وتبدو أحرق مثله.

اليوم التدريبي الرابع الجلسة الثانية

مهارات ذاتية

- تحديد نقاط قوتك وتعزيزها.
- تحديد احتياجاتك المهارية والعمل عليها.
- قيادة التركيز (تدوين حالات الإبداع مهما صغرت).
- التأكيدات اللفظية.
- تدوين ما يحتاج إلى تطوير في كل لقاء أو جلسة.
- العمل الجاد على التطوير العلمي والمهاري والشخصي.

أولاً: تحديد نقاط قوتك وتعزيزها

يملك كل محاضر عدداً من نقاط القوة التي تميزه عن غيره، مثل حسن الإلقاء، أو سرعة البديهة، أو القدرة على الإقناع، أو سعة المعرفة. ويعد التعرف على هذه الجوانب خطوة أساسية نحو التميز؛ لأن الإنسان يحقق أفضل أداء عندما يستثمر ما يجيده. ولا يكفي معرفة نقاط القوة، بل ينبغي تنميتها بالممارسة والتدريب المستمر، وطلب التغذية الراجعة من الآخرين. فالمحاضر الناجح يجعل نقاط قوته أكثر رسوخاً حتى تصبح جزءاً من هويته المهنية.

ثانياً: تحديد احتياجاتك المهارية والعمل عليها

وفي المقابل لا يخلو أي محاضر أو مستشار أو مدرب من جوانب تحتاج إلى تطوير، سواء في إعداد الموضوع علمياً وتدريبياً، أو في لغة الجسد، أو إدارة الوقت، أو بناء الحجج، أو التعامل مع الأسئلة الصعبة. ويبدأ التطوير الحقيقي بالاعتراف بوجود هذه الاحتياجات دون حرج أو مبالغة. ثم توضع خطة واضحة لاكتساب المهارات المطلوبة من خلال القراءة، والدورات التدريبية، والمحاكاة، والتطبيق العملي. فالتطوير المهاري عملية مستمرة لا تتوقف عند مستوى معين من الخبرة.

ثالثاً: قيادة التركيز (تدوين حالات الإبداع مهما صغرت)

كثير من الأفكار المتميزة تولد في لحظات عابرة، ثم تضيع إذا لم تُدون فوراً. لذلك من المهم أن يعتاد المحاضر أو المستشار تسجيل كل فكرة جديدة أو تعديل أو رد لنقاش سابق، أو عبارة

مؤثرة، أو تجربة ناجحة، مهما بدت بسيطة. ومع مرور الوقت تتكون لديه مكتبة ثرية من الأفكار والأمثلة والأساليب التي يمكن توظيفها في المحاضرات واللقاءات.

رابعاً: التأكيدات اللفظية

التأكيدات اللفظية هي عبارات إيجابية يكررها الإنسان لتعزيز ثقته بنفسه وترسيخ اتجاهاته الإيجابية، مثل: "أنا مستعد جيداً"، أو "أستطيع التعامل مع المواقف الصعبة بهدوء". ولا يقصد بها تجاهل الواقع أو المبالغة في الثقة، وإنما توجيه التفكير نحو الأداء الإيجابي. وعندما تقترن هذه العبارات بالإعداد الجيد والعمل الجاد، فإنها تسهم في رفع مستوى الثقة وتقليل التوتر قبل اللقاءات العامة.

خامساً: تدوين ما يحتاج إلى تطوير في كل لقاء أو جلسة

بعد كل لقاء أو محاضرة، ينبغي أن يخصص المحاضر أو المستشار دقائق لمراجعة أدائه وتسجيل أبرز الملاحظات. فيكتب ما نجح فيه، وما يمكن تحسينه، وما الأسئلة التي واجهته، وما المواقف التي كان يمكن التعامل معها بصورة أفضل. وتعد هذه المراجعة الذاتية من أسرع وسائل التطوير؛ لأنها تعتمد على الخبرة المباشرة. ومع تراكم هذه الملاحظات تتكون لدى المتحدث خطة عملية للتحسين المستمر.

سادساً: العمل الجاد على التطوير العلمي والمهاري والشخصي

نجاح المحاضر أو المستشار لا يعتمد على موهبته وحدها، بل على استمراره في التعلم والتطوير. فالتطوير العلمي يكون بتوسيع المعرفة والاطلاع على أحدث الدراسات والمراجع، والتطوير المهاري يكون بالممارسة والتدريب والتغذية الراجعة، أما التطوير الشخصي فيشمل بناء الانضباط، وإدارة الوقت، والالتزان الانفعالي، وتحسين العلاقات الإنسانية. وكلما حافظ المتحدث على التعلم المستمر، ازداد تأثيره، واتسعت قدرته على الإقناع، وتغزز حضوره في اللقاءات العامة والجماعية.

توظيف لغة الجسد للتحكم في الذات

مبدأ: الوعي بحركة الجسد والتركيز للشعور بها وعملها عن قصد

يقصد بالوعي الجسدي قدرة الإنسان على ملاحظة أوضاع جسمه وحركاته أثناء الحديث أو التفاعل مع الآخرين، بدلاً من أن تصدر تلك الحركات بصورة تلقائية دون إدراك. وتؤكد أبحاث علم النفس وعلم الأعصاب أن زيادة الوعي بالجسد تسهم في تحسين التنظيم الذاتي وتقليل

السلوكيات غير المقصودة. فالمحاضر أو المستشار الذي يراقب وقفته، وحركة يديه، واتجاه نظره، يكون أقدر على التحكم في رسائله غير اللفظية. ومع التدريب تصبح الحركات أكثر انسجاماً مع مضمون الكلام وأكثر تأثيراً في الجمهور.

مبدأ: الحرص على نقل حركات الجسد من اللاوعي إلى الوعي

تصدر كثير من الإيماءات والحركات بصورة تلقائية نتيجة العادة أو الحالة الانفعالية، مثل العبث بالقلم، أو لمس الوجه، أو التأرجح أثناء الوقوف. والهدف من التدريب ليس إلغاء العفوية، وإنما جعل المتحدث مدركاً لهذه الحركات، فيختار ما يخدم رسالته ويتجنب ما يضعفها. وتسمى هذه العملية في علم النفس الانتقال من السلوك التلقائي إلى السلوك المنظم أو المقصود. وكلما زاد هذا الوعي، أصبحت لغة الجسد أكثر احترافية، وأقرب إلى التعبير الصادق عن المعنى.

مبدأ: العلاقة بين الجسد والحالات النفسية علاقة تفاعلية

غير في جسدك تتغير حالتك النفسية

تشير الدراسات في علم النفس إلى أن العلاقة بين الجسد والانفعال ليست في اتجاه واحد، بل هي علاقة تأثير متبادل. فطريقة الوقوف، وسرعة الحركة، ونمط التنفس، وتعابير الوجه، ترسل إشارات إلى الدماغ تؤثر في مستوى الانتباه والهدوء والانفعال. فعندما يقف الإنسان باستقامة، ويتنفس ببطء وعمق، ويثبت نظره، فغالباً ما يشعر بدرجة أكبر من الثقة والاتزان مقارنة بمن ينكمش جسده أو يضطرب تنفسه. ولذلك تعتمد كثير من برامج التدريب على تعديل السلوك الجسدي بوصفه مدخلاً لتحسين الحالة النفسية.

غير حالتك النفسية تتغير أوضاع جسدك

وفي المقابل أيضاً، فكما يؤثر الجسد في النفس، فإن الحالة النفسية تنعكس مباشرة على الجسد. فالخوف قد يؤدي إلى انقباض العضلات، وتسارع التنفس، وانخفاض مستوى التواصل البصري، بينما يظهر الفرح في اتساع تعابير الوجه، وانسيابية التحرك، وارتفاع النشاط الجسدي. ولهذا يستطيع الملاحظ أن يستدل على الحالة الانفعالية للشخص من خلال لغة جسده حتى قبل أن يتكلم. ومن هنا تأتي أهمية تدريب المتحدث على إدارة انفعالاته؛ لأن ضبط النفس ينعكس تلقائياً على حضوره الجسدي.

بالإمكان تغيير الحالات النفسية عن طريق تغيير حركات الجسد

(الخوف، التردد، الثقة، الإحباط)

تستخدم كثير من برامج التدريب على الإلقاء والتأثير والقيادة مبدأ تعديل السلوك الجسدي للمساعدة في تنظيم الحالة النفسية. فالشخص الذي يشعر بالتردد يمكنه أن يحسن أدائه من خلال الوقوف بثبات، وتوسيع مجال النظر، وإبطاء التنفس، وتنظيم حركة اليدين، مما يساعد على خفض التوتر وزيادة الشعور بالسيطرة. ومع ذلك، فإن هذه الوسائل ليست بديلاً عن الإعداد العلي أو معالجة الأسباب العميقة للمشكلات النفسية، وإنما هي أدوات داعمة تساعد على تحسين الأداء والانفعال في المواقف المختلفة.

حركات جسدية معينة تؤدي إلى حالات نفسية مطلوبة

ترتبط بعض الأوضاع الجسدية غالباً بحالات انفعالية معينة؛ فالوقوف المستقيم مع الرأس المرفوع يوحي بالثقة واليقظة، والجلوس المتوازن يعكس الهدوء، بينما ترتبط الأوضاع المنكمشة غالباً بمشاعر التردد أو الانسحاب. ولا يعني ذلك أن هذه الأوضاع تُنتج المشاعر تلقائياً في جميع الأحوال، لكنها قد تساعد على تعزيزها أو التعبير عنها عندما تقترون بالإعداد الذهني المناسب. ولهذا يحرص المدربون على تعليم المتحدثين اتخاذ أوضاع جسدية تدعم الرسالة التي يريدون إيصالها.

تنبيه للأوضاع الآتية

وضع الجذع (الاستقامة، الميلان...)

وضع الجذع من أكثر عناصر لغة الجسد تأثيراً عند الانطباع الأول. فالوقوف باستقامة معتدلة يعكس الثقة والانتباه والاستعداد، بينما قد يوحي الانحناء المبالغ فيه بالتردد أو ضعف الحضور، كما قد يفهم الميلان الزائد إلى أحد الجانبين على أنه عدم ارتياح أو فقدان للتوازن. والمطلوب هو الوقفة الطبيعية المريحة التي تسمح بحرية التنفس والحركة دون تكلف أو تصلب.

حركات اليدين والأصابع

تعد اليدين من أهم وسائل التعبير غير اللفظي، إذ تساعدان على توضيح الأفكار، وتنظيم الحديث، وجذب انتباه الجمهور. ويستحسن أن تكون الحركات هادفة ومنسجمة مع مضمون الكلام، دون إفراط أو تكرار آلي. أما الحركات اللاإرادية، مثل العبث بالأصابع أو الإمساك المستمر بالأدوات، فقد تشتت انتباه الجمهور وتعطي انطباعاً بالتوتر، لذلك ينبغي تدريب اليدين على الحركة الطبيعية المقصودة.

درجة ارتفاع الصدر

يساعد رفع الصدر بصورة طبيعية على تحسين القوام وزيادة كفاءة التنفس، كما يمنح المتحدث مظهرًا أكثر نشاطًا وثقة. أما انكماش الصدر فيحد من عمق التنفس، وقد يجعل الصوت أضعف ويعطي انطباعًا بالإرهاق أو التردد. والمقصود ليس المبالغة في إبراز الصدر، وإنما المحافظة على وضع متوازن يحقق الراحة الجسدية وجودة الأداء الصوتي.

التنفس السليم

يعد التنفس العميق المنتظم من أهم وسائل التحكم في الانفعال أثناء الحديث أمام الجمهور. فالتنفس البطيء من الحجاب الحاجز يساعد على تهدئة الجهاز العصبي، وتحسين جودة الصوت، وزيادة القدرة على التحكم في سرعة الكلام ونبرته. أما التنفس السريع والسطحي فيرتبط غالبًا بزيادة التوتر وصعوبة التركيز. ولذلك يُنصح المتحدث بالتدرب على تمارين التنفس قبل وأثناء الإلقاء.

وضع الكتفين

يعكس وضع الكتفين مقدار الاسترخاء أو التوتر لدى المتحدث. فالكتفان المتوازنان والمنخفضان طبيعيًا يساعدان على حرية الحركة والتنفس، بينما يؤدي رفع الكتفين أو شدتهما إلى الأعلى إلى زيادة الشعور بالتوتر وإضعاف مرونة الأداء. ويستطيع المتحدث أن يراجع وضع كتفيه بين حين وآخر، خاصة قبل بدء الحديث، لضمان بقاء الجسم في حالة استرخاء متزن.

نوعية المشي

تعكس طريقة المشي مستوى الثقة والطاقة والتنظيم الذاتي لدى المتحدث. فالمشي الهادئ الواثق بخطوات متزنة يبعث على الاطمئنان ويمنح المتحدث حضوراً قوياً، بينما قد توهي الخطوات المترددة أو السريعة جداً بالقلق أو الارتباك. كما ينبغي أن يكون التنقل على المنصة هادفاً، مرتبطاً بتقسيم الأفكار أو التفاعل مع الجمهور، لا حركة عشوائية تشغل الحاضرين عن مضمون الحديث.

تقييم الأداء

من المهم أن يقيم الإنسان نفسه بعد كل محاضرة أو إلقاء أو جلسة استشارية، ولو تقييماً سريعاً، ومن الجيد أن يكون لديه نموذجاً موحداً لهذا التقييم. ومن العناصر التي يحسن التركيز عليها في تقييم الذات :

(نقد الذات، تقييم المحتوى، الإلقاء، التفاعل، التأثير، أخذ الملاحظات، وتقديم الملاحظات مشاكل وحلول).

نقد الذات

نقد الذات هو مراجعة المحاضر أو المدرب لأدائه بموضوعية بعيداً عن المبالغة في المدح أو القسوة في اللوم. ويهدف إلى اكتشاف ما أنجز بصورة جيدة، وما يحتاج إلى تحسين، مع التركيز على الحقائق والمواقف الفعلية. ويعد النقد الذاتي المنهجي من أهم وسائل التطور المستمر.

تقييم المحتوى

يركز المحاضر في هذا الجانب على جودة المادة العلمية واستيفائها وعمقها وتحديثها، ومدى تنظيمها، ووضوح أهدافها، وارتباطها باحتياجات المتدربين. كما يشمل تقييم تسلسل الأفكار، وملاءمة الأمثلة، والتوازن بين الجانب النظري والتطبيقي، ومدى تحقيق المحتوى للأهداف التدريبية.

تقييم الإلقاء

يتناول أسلوب تقديم المادة، من حيث وضوح الصوت، وسلامة اللغة، وتنوع نبرة الصوت، وإدارة الوقفات، واستخدام لغة الجسد، وحسن الانتقال بين الأفكار. فالإلقاء الجيد يسهم في زيادة الفهم، والمحافظة على انتباه المتدربين طوال البرنامج.

تقييم التفاعل

هذا لقياس مستوى مشاركة المتدربين أثناء البرنامج، مثل طرح الأسئلة، والمشاركة في الأنشطة، والاستجابة للنقاشات، والتفاعل مع الأمثلة والتمارين. ويعد ارتفاع مستوى التفاعل مؤشراً على نجاح المدرب في جذب اهتمام الحضور وتحفيزهم.

تقييم التأثير

يهتم هذا الجانب بقياس الأثر الذي تركه البرنامج في المتدربين، سواء في زيادة المعرفة، أو تغيير الاتجاهات، أو اكتساب مهارات جديدة، أو تعزيز الدافعية للتطبيق. ويعد التأثير الحقيقي هو انتقال أثر التدريب إلى الممارسة العملية بعد انتهاء البرنامج.

أخذ الملاحظات

يقصد به الأريحية التي تمتع بها المحاضر أو المدرب في تسجيل جميع الملاحظات المهمة التي تظهر أثناء البرنامج أو بعده من المدرب، وتقييم تلك الملاحظات وتصنيفها، وجدولتها في خطة للتطوير والتحسين. ويساعد تدوين الملاحظات على عدم نسيان التفاصيل، ويشكل قاعدة بيانات تسهم في تحسين البرامج المستقبلية.

تقديم الملاحظات

يقصد به تقديم التغذية الراجعة بصورة مهنية وبناءة من المدرب للمدربين، بحيث تركز على السلوك أو الأداء لا على الشخص، وتبدأ غالباً ببيان نقاط القوة، ثم تذكر جوانب التحسين مع اقتراح وسائل عملية للتطوير. وكلما كانت الملاحظات محددة، ومتوازنة، وقابلة للتطبيق، كانت أكثر فاعلية في تحسين الأداء.

مشاكل وحلول

يقوم المحاضر أو المدرب بحصر أبرز المشكلات التي ظهرت في أثناء البرنامج، مثل ضعف إدارة الوقت، أو قلة التفاعل، أو صعوبة بعض الأنشطة، ثم يقترح حلولاً عملية قابلة للتنفيذ. والغاية هي تحويل كل مشكلة إلى فرصة للتطوير في البرامج القادمة.

اليوم التدريبي الخامس

التطبيق الشامل

(نموذج التطبيق الشامل في ملف التطبيقات)

التطبيق الشامل

- يملأ المدرب نموذجاً للتطبيق في اليوم الثالث من البرنامج.
- يقوم المستمعون بتعبئة نموذج لتحكيم عمل زميلهم وتغطية المكونات التي تدرب عليها.
- يقسم المدربون إلى مجموعات.
- زمن التطبيق:
- تقديم التطبيق (15-20 دقائق لكل شخص).
- المناقشة وتقديم التغذية الراجعة من زملائه ومن المدرب (10-15 دقيقة لكل شخص).
- كل مجموعة تأخذ زاوية من المكان.

قائمة المراجع

- أثر استعمال أنموذج الفورمات (4MAT. S) في اكتساب المفاهيم، انتصار علوان، 2016، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية.
- أخلاقيات الحوار، عبد القادر الشخيلي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1993.
- أصول الحوار وأدابه في الإسلام، صالح بن عبد الله بن حميد، ط1، دار المنارة للنشر، جدة، 1415هـ-1994.
- التعامل مع أناس لا تحتلمهم، د. ريك برينكمان، ود. ريك كيرشنر، مكتبة جرير، الرياض، 2004.
- الحوار أدابه وضوابطه في ضوء الكتاب والسنة، يحيى بن محمد زمزمي، ط2، دار المعالي، عمان، 1422هـ-2002.
- الحوار فنياته واستراتيجياته وأساليب تعليمه، منى إبراهيم اللبودي، ط1، مكتبة وهبة، القاهرة، 1423هـ-2003.
- العادات العشر للشخصية الناجحة، إبراهيم بن حمد القعيد، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض 1422هـ.
- علم التأثير، كيفين هوجان، مكتبة جرير، الرياض، ط1، 2006.
- العمل مع ذوي الطباع الصعبة، د. وليام لندين وكاتلين لندين، الجمعية الأمريكية للإدارة، مكتبة جرير، الرياض، 1999.
- فاعلية استخدام أنموذج الفورمات (4MAT. S) لتنمية التحصيل المعرفي، علام أبو درب، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، 2015.
- فن الاتصال، دكر برت، دار المعرفة للتنمية البشرية، 1420هـ.
- فن الإقناع، هاري ميلز، مكتبة جرير، الرياض، ط3، 2003.
- فن ومهارة التعامل مع الناس، براندون توروبوف، مكتبة جرير، الرياض، 2004.
- فنون الحوار والإقناع، محمد بن راشد ديماس، ط1، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت، 1420هـ-1999.
- كيف تتحدث وتستمتع بفعالية، هارفي روبنز، الجمعية الأمريكية للإدارة، مكتبة جرير، 1999.
- مهارات الاتصال الفعال، د. فيصل عبد الله بابكر، الدار السعودية للنشر والتوزيع، الدمام، 1421هـ.
- Essential Managers Manual (Presenting Successfully), Robert Heller, Dorling Kindersley, London, 1998.
- The Theory Behind the HBDI and Whole Brain Technology Hermann, Ned, 2000.
- The Whole Brain Business Book, Ned Herrmann: McGraw-Hill Companies, 2015,