

الفصل الثامن

تنفيذ عملية التقديم والعرض

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✍ الدقائق الخمس الأولى
- ✍ بناء علاقة فعالة مع المتدربين
- ✍ القدرة على الإقناع
- ✍ مقومات التقديم والعرض الفعال
- ✍ بناء الثقة بنفسك
- ✍ تفادي العادات السيئة للتحديث
- ✍ الاتصالات غير اللفظية
- ✍ استخدام الدعابة
- ✍ الخلاصة
- ✍ تطبيقات ومواقف عملية

الفصل الثامن

تنفيذ عملية التقديم والعرض

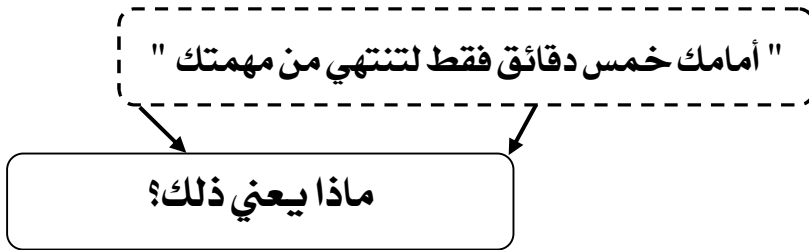
نود أن نوضح في البداية أن التقديم والعرض ليس درسا وليس محاضرة، وينطبق ذلك على من يقومون بعمليات تقديم وعرض سواء في المؤتمرات أو الندوات، كما أنه ينطبق بدرجة أكبر على المدرب أثناء اللقاء التدريبي، والقائم بالعرض عليه أن يدرك أنه ليس في موقع المدرس أو الأستاذ، فجمهور المتدربين لم يحضر لكي يؤدي امتحانا. وبالتالي فهناك فارق جوهري بين التقديم والعرض وبين المحاضرة، ولعل هذا الفارق الجوهري يكمن في الإجابة على التساؤل: ما هو سبب حضور جمهور المتدربين لعملية التقديم والعرض؟.

فعملية التقديم والعرض تمثل إثارة ومتعة وأنت ترى تأثيرك على الناس، وعندما ترى أفكارك ومعلوماتك يتلقاها الناس بشغف، عندئذ تشعر بحالة من الرضا والارتياح وأنت ترى الناس يتحركون خلفك، فجوهر التقديم والعرض الجيد هو الثقة والإقناع وكسب جمهور المتدربين.

ولإبراز أهمية عملية التقديم والعرض للمدرب ولنجاح البرنامج التدريبي، فإننا نبدأ هذا الفصل بالإشارة إلى أهمية الدقائق الأولى لعملية التقديم والعرض في اللقاء التدريبي، فالتدريبيون يرغبون معرفة من أنت؟، وماذا تعرف؟، ما هي الأهداف والأفكار الرئيسية للقاء؟، ثم نعرض للعوامل التي تساعد المدرب على بناء علاقة فعالة مع المتدربين، ثم مقومات التقديم والعرض الفعال، وأساليب بناء الثقة لدى المدرب، وكيفية تفادي العادات السيئة للحدث، وبيان أهمية الاتصالات غير اللفظية ودلالاتها ووظائفها، وأخيرا أهمية المناخ الودي والمرح للقاء التدريبي من خلال استخدام الدعاية.

الدقائق الخمس الأولى

تحيل أنك تقف الآن أمام مجموعة من المتدربين بهدف القيام بعملية التقديم والعرض.. والجميع ينظرون إليك.. وكأنهم يقولون لك:



تشير الخبرة إلى أن القائم بالعرض تكون لديه في البداية خمس دقائق فقط تحدد ما إذا كان يستطيع خلالها أن يستحوذ على انتباه المتدربين أم لا.. إنها الدقائق الخمس الأولى، والتي تترك أول انطباع لدى المتدربين، فإذا نجح في جذب انتباههم، أو ينصرفوا عنه، وإذا نجح في الحصول على اهتمامهم، أو يفقد اهتمامهم به وبالموضوع الذي سيقوم بعرضه.

إن الدقائق الخمس الأولى تؤثر في حكم المتدربين على المدرب والحصول على قبولهم حتى نهاية الجلسة التدريبية.. لذلك يجب على المدرب أن يعطي هذه الدقائق الخمس

الأولى أهمية قصوى لجذب الانتباه، وكأنه لن يستمر لأكثر منها. إنها المدخل الذي يمكن أن يحصل منه على سماح من المتدربين بالاستمرار في عرضه.



التقديم والعرض هو أحد المهارات الهامة التي تساعد المدرب على تقديم نفسه وأفكاره للآخرين ، وليس مجرد قدرة على الكلام أو القراءة

من أنت؟

بافتراض أنه تتوافر لديك معلومات هامة ومفيدة للمتدربين، فإنهم في الدقائق الخمس الأولى يريدون معرفة من أنت؟ وليس المقصود هنا معرفة أسمك أو وظيفتك.. إنهم يرغبون معرفة مصادر معلوماتك.. إنهم يريدون التحقق من مدى مصداقيتك، ومدى إمكانية الوثوق في معلوماتك.. وهل سيكون من السهل والمريح لهم التعامل معك؟.. وهل يتوافر لديك منهج مقنع في الحديث؟



لا تندهش.. عزيزي المدرب

لا تندهش.. ولا تعترض عزيزي المدرب.. فهذا حق المتدربين، وهذا ما كنت ستطلبه أنت إذا استبدلت دورك، وكنت من بين المتدربين. ولكن لماذا تعتبر هذه الطلبات حق لهم؟ الإجابة ببساطة أنك تطلب منهم استثمار وقتهم وتوجيه اهتمامهم لك، لذلك يجب عليك أن توفر الأسباب التي تدعوهم إلى قبول ذلك.

ماذا تعرف؟

ابحث في ذاكرتك عن بعض المعلومات المثيرة التي تتعلق بموضوع التدريب، هذه

المعلومات قد تكون من خبراتك السابقة، وقد تكون إحدى الطرائف المرتبطة بموضوع العرض، أو بعض الأرقام والإحصاءات التي تثير الانتباه.

الأهداف الرئيسية

قبل أن تتحدث إلا لدقائق قليلة، يجب أن تحدد للمتدربين بوضوح لماذا تقوم بعملية التقديم والعرض، ولماذا توجهها لهم وليس لغيرهم؟

الأفكار الرئيسية

يجب أن يحرص المدرب أن تتضمن المقدمة الحديث عن طبيعة موضوع العرض، ولماذا يعتبر هام للمتدربين، وما الذي سوف يستفيدون منه من خلال استماعهم إليه، وذلك من خلال التنويه بالأفكار الرئيسية التي سيتضمنها موضوع العرض.

بناء علاقة فعالة مع المتدربين

يتوقف نجاح المدرب عند ممارسته لعملية التقديم والعرض أثناء اللقاء التدريبي، على قدرته على بناء وتطوير علاقته مع المتدربين. وعلى المدرب أن يدرك أنه إذا كان يلتقي بمجموعة من المتدربين، إلا أنه يدرّبهم ويتعامل معهم كأفراد؛ بمعنى أن عليه أن يشعر كل متدرب أنه يتعامل معه، آخذاً في اعتباره كل الظروف التي تتعلق بهذا المتدرب. وهنا تكمن الصعوبة، حيث أن المقدرة على التحدث للمجموعة، مع جعلهم يشعرون أنك تتحدث إلى كل منهم على حدة أمراً يتطلب مهارة عالية من المدرب، كما أن صقل هذه المهارة يتطلب خبرة في مجال التدريب. ومن العوامل التي تساعد على بناء هذه العلاقة ما يلي⁽¹⁾:

- 1- استخدام المدخل الشخصي.. وما نعينه هنا أن من سمات الطبيعة البشرية أن الفرد يكره أن يشعر أن وجوده مثل عدم وجوده، حتى أثناء وجوده في جماعة، بل إن هذا الشعور في الواقع لن يظهر إلا أثناء وجوده في الجماعة. لذلك لا بد أن يحرص المدرب

(1) Verderber, Rudolph E., Op.Cit, PP. 318-330.

على إشعار كل من المتدربين بتقديره الشخصي لمساهماتهم الإيجابية أثناء اللقاء التدريبي، وعلى المدرب أن ينتهز كل فرصة لتحقيق ذلك سواء من خلال ثنائه على من يطرح سؤالاً، أو من يجيب على سؤال، أو من يعقب على ما يتناوله المدرب من أفكار، وغير ذلك من المواقف التي تشعر كل متدرب على حدة أن له وجوده وأهميته، رغم وجوده في مجموعة. ومن المفيد في هذا الشأن أيضاً أن يخاطب المدرب كل من المتدربين بأسمائهم، بالإضافة إلى مراعاته توزيع نظراته عليهم وكأنه يتحدث إلى كل منهم.

2- التشجيع.. حيث يعتبر تشجيع المدرب للمتدربين أثناء اللقاء التدريبي من الأمور الحيوية والهامة، حيث يجب أن يحرص المدرب أن يكون مناخ اللقاء محفزاً وليس عدائياً، وأن يكون تأكيداً على الجوانب الإيجابية لدى المتدرب وليس على جوانبه السلبية. إن ذلك يتطلب أن يكثر المدرب من استخدام الكلمات والتعابير التي تعبر عن تقديره للمتدرب، والتي تشعره أنه يحقق تقدماً ملموساً خلال البرنامج.

3- احتواء مجموعة المتدربين.. إن استخدام المدرب لكلمات الثناء والتقدير والتشجيع، تعتبر من العوامل التي تساعد على احتواء المجموعة ودفعهم في عملية التعلم. ومن الأمور التي تساعد على تحقيق هذا الاحتواء، حرص المدرب على توفير العديد من الفرص التي تشعر المتدربين أنهم يشاركون بفعالية في تصميم وتحديد مكونات البرنامج التدريبي، بل وفي تنفيذ البرنامج. أسألهم دائماً عن رأيهم، احرص على حثهم على الحديث وشجعهم على ذلك، أبتسم لهم، أستخدم لغة العيون بشكل فعال، أستخدم تعبيراتك الحركية والصوتية بشكل محفز.

4- استثارة حماس المتدربين.. المدرب الفعال هو من يتوافر لديه الحماس لتناول موضوعه التدريبي، ولكن هذا وحده لا يكفي، حيث يجب عليه أن يستثير حماس مجموعة المتدربين، فالحماس أمر أساسي لتحقيق التقدم والإنجاز. لذلك على المدرب أن يحرص على استخدام بعض الطرق والأساليب التدريسية، والتي تسمح بوجود درجة من المنافسة الصحية، والعمل في مجموعات صغيرة ومقارنة النتائج بطريقة لبقّة.

5- أستخدم أسلوب يساعد على الفهم.. حيث أنه من الصعب على المتدربين أن يستجيبوا

لما يقوله المدرب، إن لم يفهموا ويتفهموا ما يقول. لذلك على المدرب أن يستخدم لغة واضحة، وأن تكون تعبيراته محددة، مع استخدام جمل قصيرة وبسيطة تتناسب مع خصائص مجموعة المتدربين. وعلى المدرب أن يكون مدركا عند استخدامه لبعض المصطلحات الفنية، أن يقوم بإيضاحها بأسلوب يسهل على المتدربين فهمه، ويراعى ذلك أيضا عند استخدامه لبعض المصطلحات باللغة الأجنبية.

6- **التعاطف مع المتدربين..** ويتطلب التعاطف مع المتدربين أموراً كثيرة من المدرب، ومن أهمها الإنصات إليهم. أنصت جيداً لأسئلتهم، أنصت جيداً لملاحظاتهم، أنصت جيداً لأفكارهم حتى وإن كانت تتعارض مع أفكارك. فليس هناك ما يمنع من تواجده فكرتين مختلفتين لأمر ما، طالما أن لكل منهما ما يبرره، أما إذا كانت الفكرة التي يطرحها المدرب تستوجب الرد عليها من الناحية العلمية، فليس هناك ما يمنع أن تشن على فكرته، وأن تشكره على اجتهاده، وأن توضح له أنك قد بحثت هذا الأمر، ووجدت أنه تحكمه قواعد علمية تتمثل في.....، إن تعاطفك مع المتدربين لا يعنى موافقتك على ما يقولون، ولكنه يعنى بالدرجة الأولى أن تعطيه الفرصة لقول ما يريدون.

7- **لا تتعامل معهم على أنك خبير..** أنت خبير بالفعل في مجالك، ولكن لا تشعرهم بذلك خلال حديثك معهم، حتى لا تخلق جداراً عازلاً بينك وبينهم. اقترب منهم، أشعرهم أنهم خبراء، تحدث بصيغة "نحن"، ولا تستخدم صيغة "أنت" و "هم". إنك بذلك تكون خبيراً بالفعل، وسيعترفون هم لك بذلك.

القدرة على الإقناع

بعيدا عن الجوانب النظرية البحثية، فإن المحتوى والإطار الزمني والبيئة والمعايير وخصائص جمهور المتدربين وتكوينهم كلها عناصر تتغير وتتغير، ولكن يبقى العنصر المشترك من بين كل ذلك وهو القدرة على الإقناع، فمن غير المعقول أن نطلب من الناس أو من جمهور المتدربين أن يوافق على عروضنا، وينصت لنا ويتقبل ويدعم أفكارنا ويعمل بمقتراحاتنا لمجرد أننا نريد ذلك، ودون أن نفعل شيئاً ملموساً يدفعهم إلى ذلك.

إن المدرب الفعال الذي يولى عناية للمتدربين هو الذي يضع في ذهنه تغطية الاحتياجات التدريبية للمتدربين، كما يدرك أن الغاية من عرضه هي تحقيق فائدتهم، وبعد ذلك يحصد الفائدة من المتدربين الذين تم إقناعهم من خلال عملية التقديم والعرض.

مقومات التقديم والعرض الفعال

ترتبط فعالية التقديم والعرض بعوامل كثيرة يأتي في مقدمتها التخطيط الجيد وتحليل المتدربين، ولكن يظل على القائم بعملية العرض أن يفكر في كيفية أن يكون العرض أكثر وضوحاً وفهماً من قبل جمهور المتدربين، وكيف يكون أكثر إثارة وحيوية، وكيف يستقر في ذاكرتهم.

ومن المقومات الأساسية التي تساعد على زيادة فعالية التقديم والعرض ما يلي:

1- أسلوب مخاطبة المتدربين

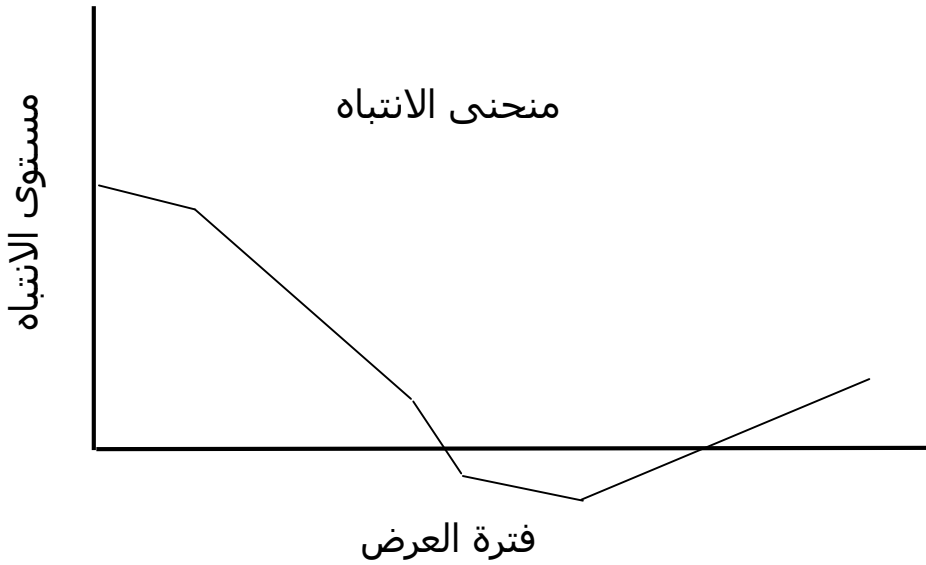
يصعب على المدرب تحقيق الفعالية المنشودة إذا اقتصر عرضه على استخدام أسلوب واحد لمخاطبة المتدربين، ولكن عليه أن يبحث عن نسيج أو تركيبة متناسقة لمجموعة من الأساليب بحيث يكون هناك تنوع في أساليب العرض.

يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام جهاز العرض الضوئي، والفيديو، والشرائط المسجلة، والنماذج، وغيرها من المعينات السمعية البصرية.

إن الأمر هنا يتعلق بأساليب الاتصال، وليس بالمحتوى، فنحن هنا نركز على الوسيلة التي يمكن بها عرض المحتوى بشكل أكثر فعالية.

2- منحى الانتباه للمتدربين

يرتبط منحى انتباه وتركيز المتدربين بالعنصر السابق الذي يتعلق بأساليب العرض ومخاطبة المتدربين. ويوضح علماء النفس أن منحى التركيز لدى جمهور المستمعين يبدأ مرتفعاً خلال الدقائق العشر الأولى، ثم يبدأ في الانخفاض إلى أن يصل إلى أدنى درجة بعد حوالي ثلاثون دقيقة، ثم يعود مرة أخرى للارتفاع، وذلك كما يتضح من الشكل التالي:



لذلك يجب على المدرب مراعاة ما يلي:

- أ - عرض النقاط الهامة التي يحرص أن يتذكرها المتدربون في بداية فترة العرض وفي نهايتها.
- ب - تنوع أساليب العرض باستخدام أي من الأساليب السابق ذكرها في محاولة للارتفاع بمستوى انتباه وتركيز المتدربين.
- ج - طالما أن مستوى انتباه المتدربين يرتفع مرة أخرى عند اقتراب نهاية العرض، فإن ذلك لن يحدث إلا إذا كانوا على علم بأن العرض يقترب من نهايته، لذلك على المدرب أن يخطر المتدربين مسبقاً بالإطار الزمني للقاء التدريبي.

3- فترات الراحة وطول فترة الجلسات

تتأثر فعالية التقديم والعرض وحيويته بمستوى انتباه المتدربين والذي يرتبط من ناحية أخرى بطول جلسة العرض وفترات الراحة. حيث يفضل إذا كانت فترة العرض ستمتد مثلاً لثلاث ساعات أن يتخللها فترتي راحة كل منها لمدة عشر دقائق بحيث تعطى فترة للراحة كل ساعة.

كما نود الإشارة إلى أن إعطاء فترتين للراحة كل منها لمدة عشر دقائق يكون أفضل أثرا على منحني الانتباه من إعطاء المتدربين فترة واحدة للراحة لمدة عشرون دقيقة.

وفي حالة تقسيم اليوم التدريبي إلى جلستين غير متساويتين في الفترة الزمنية، يفضل أن تكون الجلسة الأطول هي الأولى، والجلسة الأقصر تأتي بعدها.

4- تحفيز المتدربين بما سيتم عرضه

قد لا يدرك بعض المدرسين أهمية تعريف المتدربين بما سيتم عرضه عليهم أثناء جلسات العرض، ويؤثر ذلك بشكل سلبي على عملية التقديم والعرض، لذلك فإنه يفضل أن يعلن المدرب الأهداف والعناصر الرئيسية للقاء التدريبي في بداية اللقاء، والإشارة إليها والربط بينها أثناء فترة العرض.

5- مشاركة المتدربين

إن مشاركة المتدربين من الركائز الأساسية التي تفرق بين إعطاء محاضرة في قاعة الدرس، وبين عملية التقديم والعرض في اللقاء التدريبي. فالمدرّب في الواقع يقوم بدور المضيف المهني، وليس بدور المدرس في قاعة الدرس.

لذلك على المدرب استثمار أية فرصة تسمح بمشاركة المتدربين، ويمكن أن يتحقق ذلك بأساليب متعددة منها استخدام الأسئلة، والتمارين والحالات العملية وورش العمل، وأيضا استخدام الدعاية الخفيفة.

6- القدرة على التأثير

يساعد استخدام الوسائل السمعية البصرية المدرب على إحداث قدر أكبر من التأثير على المتدربين، حيث تساعد على تحقيق ما يلي:

- 1- الشرح والتفسير.
- 2- التأكيد على المعاني والأفكار المطروحة.
- 3- إحداث قدر أكبر من التأثير.

إن استخدام النماذج أو الصور أو بعض الأشكال والرسوم البيانية، قد يكون أكثر تعبيراً وأكثر قدرة على إحداث التأثير المطلوب وذلك بالمقارنة باستخدام الكلمات، إن استخدام هذه الأساليب يترك أثراً في ذاكرة المتدربين قد تعجز عن تحقيقه الكلمات.

إن القدرة على إحداث التأثير تتضمن كيفية الارتفاع بمستوى الانتباه والتركيز لدى المتدربين، وكيفية الحصول على اهتمامهم، وجعلهم أكثر تشوقاً واستجابة لما يقال.

بناء الثقة بنفسك

يجب أن نتذكر دائماً أن أساس وجوهر عملية التقديم والعرض هو الثقة والقدرة على الإقناع، والمهارات التي تساعدك في تحقيق ذلك تتمثل في الوصول إلى عقول وقلوب المتدربين وإقناعهم بما تقول أو على الأقل احترامهم لك.

إن أفضل الطرق لبناء واكتساب الثقة بالنسبة للمدرب، أن يقوم بتكرار هذه العملية، والإفادة من رد فعل وملاحظات الآخرين. وحتى تتوافر للمدرب الفرصة للممارسة، فإنه يمكن الاستفادة من النقاط التالية لبناء واكتساب الثقة:

كن هادئاً

إن القلق والتوتر لا ينعكس فقط على المدرب، بل إنه يمتد إلى المتدربين، ويجعلهم يشعرون بالاستياء منه، ومن الموضوع الذي يعرض له.

لذلك على المدرب أن يحتفظ بهدوئه في مواجهة المتدربين، فإن ذلك يساعده على الإحساس بشعور أفضل، ويوحي للآخرين بالثقة فيه، وفي قدرته على تقديم عرض فعال.

ولا شك أن الإعداد والتخطيط الجيد لموضوع العرض، وتحليل المتدربين، تعتبر من العوامل الهامة التي تساعد المدرب على الاحتفاظ بهدوئه، كما أن الاهتمام باختيار الوسائل السمعية، والتحقق من كفاءتها قبل القيام بالتدريب يعتبر من العوامل الأخرى المساعدة للاحتفاظ بهدوئه.

كن ثابتا متماسكا

إن المدرب الواثق من نفسه يعرف ما هي الأفكار التي يريد نقلها للمتدربين، وتتوافر لديه خطة مبرمجة لنقلها خلال فترة العرض، كما أنه يكون متماسكا ثابتا في مواجهة ما قد يحدث من مقاطعات من قبل بعض المتدربين، فلا يغير من قيمة، وما يعتقد به من أفكار ووجهات نظر، حيث يكون مستعدا لمناقشتها دون تردد.

التظاهر بالثقة

كما أن المبالغة في الثقة بالنفس قد تعكس آثارها السلبية على المدرب، حيث قد تعكس بعض علامات الغرور التي قد يقاومها المتدربين، فإن الظهور بعدم الثقة لا يقل عن ذلك خطورة. لذلك على المدرب أن يبدو واثقا من نفسه أمام المتدربين، حتى لو تظاهر بقدر من الثقة بدرجة أكثر مما هي في حقيقتها ولكن دون مبالغة، إن ذلك لا يعكس آثاره الإيجابية فقط على جمهور المتدربين، بل إنه يساعد المدرب على بناء الثقة بالنفس بحجمها الحقيقي.

الفن والعلم في التقديم والعرض



التقديم والعرض أحد الفنون التي تتدخل فيها العوامل الوراثية مثل الشكل والصوت، إلا أنه مرتبط أيضا بمجموعة من الأسس والقواعد العلمية التي لا يمكن تجاهلها.

رغم تسليمنا بالبعد الفني لعمليات التقديم والعرض، إلا أننا لا نستطيع أن نتجاهل أن التقديم والعرض قد أصبح يخضع لقواعد وأسس علمية لا نستطيع أن نتجاهلها، وذلك نظرا لتعدد أسباب وأهداف العرض، وذلك بالإضافة إلى جانب ما أحدثته الوسائل التكنولوجية الحديثة من زيادة قوة وجاذبية العرض.

إن امتلاك المعلومات والأفكار لم يعد كافيا لأن تكون ناجحا، ولكن أصبح على نفس الدرجة من الأهمية إن لم يفوقها، أن تمتلك المهارات التي تمكنك من نقل ما تحمل من أفكار واتجاهات ومعلومات إلى الآخرين.

**أفضل لك أن تملك نصف المعلومات
وتستطيع توصيلها للآخرين..
من أن تملك كل المعلومات
ولا تستطيع توصيلها**

تفادي العادات السيئة للتحدث

بصرف النظر عن موضوع التدريب، وخبرات وقدرات المدرب، فإن هناك بعض العادات السيئة للتحدث التي قد تفقد عملية التدريب فعاليتها، وتعكس آثارها السلبية على المتدربين.. لذلك يجب على المدرب تجنب هذه العادات، ومنها ما يلي ⁽¹⁾:

- 1- الاختفاء وراء طاولة الحديث.
- 2- الحديث المتواصل.
- 3- التحدث بوتيرة واحدة.
- 4- افتقاد الهيكلية.
- 5- الاستطراد في السرد وتكراره دون مبرر.
- 6- القراءة من أوراق مكتوبة.

(1) Heller, Robert & Hindle, Tim, Essential Managers Manual (New York: DK Publishing, Inc.,1998), P. 529.

الاتصالات غير اللفظية

إن محتوى موضوع التدريب برغم أهميته، إلا أنه يمثل أحد العوامل التي تساعد في التأثير على المتدربين، بينما تتأثر عملية التأثير إلى درجة كبيرة بما يمكن أن يعرف بالاتصالات غير اللفظية Non-verbal communication أو لغة الإشارات والجسم .Gestures & Body - Language.

إن المدرب مثله مثل الممثل الذي يواجه الجمهور، عليه أن يستخدم من الإشارات وحركات الجسم ما يساعد على جذب انتباه المتدربين، وزيادة الحيوية لديهم.

وتلعب التعبيرات غير اللفظية دورا هاما في التأثير على الآخرين، وفي نقل المعاني المطلوبة إليهم. وتتمثل التعبيرات غير اللفظية في الجوانب التالية ⁽¹⁾:

أ- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام، وتتمثل في:

- 1- رفع الصوت أو خفضه.
 - 2- الإسراع بالكلام أو إبطائه.
 - 3- اختلاف نغمة الصوت أثناء الحديث.
- ويهدف استعمال هذه النواحي الصوتية إلى تدعيم مضمون الكلام، وإبراز ما يعنيه.

ب- الحركات وتعبيرات الوجه المصاحبة للكلام، وتتمثل في:

- 1- حركات اليدين والرأس.
- 2- حركات الجسم.
- 3- تعبيرات الوجه وحركات العينين.

وظائف الاتصالات غير اللفظية

تلعب الاتصالات غير اللفظية أدوارا ووظائف متعددة نذكر منها:

3- Morris, Kenneth & Cinnamon, Kenneth, A Handbook of Non-Verbal Group Exercises, California: Applied Skills Press, 1983), PP. 15-17.

- 1- التأكيد: تساعد أحيانا الرسائل غير اللفظية في تأكيد الرسالة اللفظية، وذلك من خلال تعبيرات الوجه، وحركة اليدين، وتغيير نغمة الصوت.
- 2- التعبير عن المشاعر الحقيقية: في كثير من الأحيان قد تفيد ملاحظة التعبيرات غير اللفظية في استنتاج المشاعر الحقيقية للفرد، حيث قد تعطي مضمونا يختلف عن الكلمات التي يتحدث بها. فقد يسأل المدرب أحد المتدربين إذا كان متفهها للفكرة التي يعرض لها، فيجيب بنعم، بينما تعبيرات وجهه وحركات جسمه تفيد بعكس ذلك.
- 3- تستخدم كبديل عن الحديث: يستخدم البعض الرسائل غير اللفظية كبديل عن الكلام والحديث، ففي كثير من الأحيان قد تستخدم حركة الرأس للتعبير عن الموافقة أو عدم الموافقة.

استخدام الدعابة

إن البشاشة واستخدام الدعابة من العوامل التي تساعد على نجاح المدرب لما تتيحه من فتح قنوات الاتصال بينه وبين المتدربين، ومن الأساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك ما يلي:

إذابة الثلج

يتم استخدام هذا الأسلوب في بداية اللقاء التدريبي لكسر الحاجز الطبيعي الذي يحدث عند بداية اللقاء.. وكذلك أثناء العرض لاسيما بعد عرض بعض الأفكار المجهددة للذهن، مما يساعد على تخفيف درجة الإجهاد لدى المتدربين.

بناء علاقة الألفة مع المتدربين

من المفضل سواء في بداية اللقاء، وفي أثنائه أن يحرص المدرب على بناء علاقة ألفة مع المتدربين، ويمكن أن يحدث ذلك بإلقاءه إحدى الطرائف التي تدخل البهجة والسرور على المتدربين، حيث أن الدراسات والتجارب تشير إلى أن هذه الألفة ومشاعر السرور لدى المتدربين تجعلهم أكثر تقبلا وتجاوبا مع المدرب. ورغم أهمية هذه الأساليب، إلا أنه يجب على المدرب ألا يبالغ فيها بصورة قد تؤدي إلى نتائج عكسية.

الخلاصة

عزيزي المدرب.. تذكر

- 1- الدقائق الخمس الأولى.. تشير الخبرة إلى أن القائم بالعرض تكون لديه في البداية خمس دقائق فقط، تحدد ما إذا كان يستطيع من خلالها أن يستحوذ على انتباه المتدربين أم لا. لذلك على المدرب الفعال أن يعطى هذه الدقائق أهمية قصوى لجذب الانتباه، فهي المدخل الذي يمكن أن يحصل منه على سماح من المتدربين بالاستمرار من عدمه.
- 2- المتدربون عن حق يرغبون معرفة من أنت؟، وماذا تعرف؟، وما هي الأهداف والأفكار الرئيسية للقاء التدريبي؟. لذلك يحرص المدرب الفعال على تحقيق المصادقية لدى المتدربين منذ بداية اللقاء، وذلك من خلال مقدمة مثيرة تجذب الانتباه، وتجعل المتدربين أكثر حرصا على مواصلة اللقاء.
- 3- بناء علاقة فعالة مع المتدربين يتطلب من المدرب: استخدام المدخل الشخصي، تشجيع المتدربين، احتواء مجموعة المتدربين، استثارة حماسهم، استخدام أسلوب يساعد على الفهم، التعاطف مع المتدربين، وعدم التعامل معهم على أنك خبير.
- 4- القدرة على الإقناع من المهارات الأساسية للتقديم والعرض الفعال، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال ما يبذله المدرب من جهد ومثابرة وتخطيط مسبق.
- 5- تتعدد مقومات التقديم والعرض الفعال، ومنها: أسلوب مخاطبة المتدربين، منحني الانتباه للمتدربين، فترات الراحة وطول فترة الجلسات، تحفيز المتدربين بما سيتم عرضه، مشاركة المتدربين، والقدرة على التأثير.
- 6- الثقة والقدرة على الإقناع تعتبر أساس وجوهر عملية التقديم والعرض، وبالإضافة إلى أهمية الإعداد والتخطيط المسبق في توفير الثقة لدى المدرب، فإنه يجب عليه أن يدرب نفسه أن يكون هادئا، وثابتا متماسكا.
- 7- المبالغة في الثقة بالنفس قد تعكس آثارها السلبية على المدرب، كما أن الظهور بعدم الثقة لا يقل خطورة عن ذلك، وعلى المدرب أن يبدو واثقا من نفسه أمام المتدربين، حتى لو تظاهر بقدر من الثقة بدرجة أكثر مما هي في حقيقتها ولكن دون مبالغة.

- 8- المدرب الفعال يتجنب العادات السيئة للتحدث، ومنها: الاختفاء وراء طاولة الحديث، الاستئثار بالحديث، التحدث بوتيرة واحدة، افتقاد الهيكلية، الاستطراد في السرد وتكراره دون مبرر، والقراءة من أوراق مكتوبة.
- 9- الاتصالات غير اللفظية من العوامل التي تساعد في التأثير على المتدربين، وعلى المدرب أن يستخدم من الإشارات وحركات الجسم ما يساعد على جذب انتباه المتدربين، وزيادة الحيوية لديهم.
- 10- المدرب الفعال يراعى التوازن بين رفع الصوت أو خفضه، الإسراع بالكلام أو إبطائه، واختلاف نغمة الصوت أثناء الحديث.
- 11- البشاشة واستخدام الدعابة من العوامل التي تساعد على نجاح المدرب، لما تتيحه من إيجاد مناخ ودي ومرح للقاء التدريبي، وتساعد التمارين التدريبية الخفيفة، وبناء علاقة الألفة مع المتدربين على خلق هذا المناخ.

تطبيقات

ومواقف عملية

المطلوب اختيار الإجابة المناسبة للمواقف التالية:

1- حضرت إلى القاعة المخصصة للتدريب مبكرا بعض الشيء، فوجدت أنها مرتبة ترتيبا مخالفا لما تريد، وبالرغم من ذلك تشعر بأنك من الممكن أن تتكيف مع ذلك الترتيب، فماذا تفعل؟

- أ - أطلب المسئول عن تنظيم القاعة لإعادة تنظيمها بالطريقة التي أفضلها.
- ب - أعيد تنظيم القاعة بنفسني.

ج - أنتظر حتى يحضر البعض من المتدربين، ثم أطلب منهم تنظيم القاعة.

د - ألوم نفسي لعدم متابعة تنظيم القاعة قبل موعد اللقاء التدريبي بفترة كافية.

2- توقعت حضور عشرة أفراد لحضور البرنامج الذي تحدد أن يبدأ في التاسعة صباحا، وهى الآن التاسعة والربع ولم يحضر سوى خمسة متدربين، علما بأنه لم يخطر أحد من المتغيين بإمكانية تأخره عن الحضور، فماذا تفعل؟

- أ - أبدأ العرض على الفور.
- ب - أتصل هاتفيا بالمتغيين لمعرفة إذا كانوا في طريقهم للحضور.
- ج - أنتظر ربع ساعة أخرى ثم أبدأ اللقاء.
- د - أسأل الحاضرين إذا كانوا يفضلون بدء العرض أم الانتظار لحين حضور باقي الأفراد المتغيين.

3- لاحظت أن بعض المتدربين لا يشاركون في المناقشة، بالرغم من أنهم يبدو عليهم التيقظ، فماذا تفعل؟

- أ - أراقب الموقف لمعرفة ما إذا كان هذا الصمت سيستمر، أم أنه وضع مؤقت.
- ب - أطلب من أحد هؤلاء الأعضاء إبداء الرأي أو التجاوب مع الموضوع الذي تتم مناقشته.

- ج- أسأل هؤلاء الأعضاء عن سبب صمتهم وعدم مشاركتهم في المناقشة.
- د- أوجه إليهم بعض الأسئلة السهلة التي يمكنهم التجاوب معها.
- 4- من خلال بعض التصرفات غير اللفظية، لاحظت أن مستوى اهتمام معظم المتدربين بالحديث بدأ يقل، فماذا تفعل؟
- أ- أختصر في وقت الجلسة، ثم أعلن انتهائها.
- ب- أقترح استراحة لمدة عشر دقائق.
- ج- أحاول رفع صوتي والتحدث بطريقة أكثر حيوية ونشاطا.
- د- أحاول أن أبدأ حوارا مع المتدربين.
- 5- وجه إليك سؤال لا تعرف إجابته بالضبط.
- أ- أعيد توجيه السؤال للمجموعة.
- ب- اتجاهل السؤال.
- ج- أسأل المتدرب الذي سأل هذا السؤال لماذا يسأله.
- د- أعترف للمتدرب بأنني لا أعرف الإجابة، وأعده بمحاولة معرفتها وإبلاغه بها في وقت لاحق.
- 6- لاحظت أن أحد المتدربين يكرر مقاطعته لك في نقاط لا تتعلق بموضوع العرض. فماذا تفعل؟
- أ- أقاطع العضو وأوضح الحاجة للعودة لموضوع العرض.
- ب- لا أقوم بأي تصرف، آملا أن يحقق العرض ذاته بعض التقدم.
- ج- أسأل المتدربين إذا ما كانوا يرغبون في استمرار النقاش في هذا الموضوع.
- د- أطلب من المتدرب تأجيل مناقشة هذا الموضوع لنهاية الجلسة إذا ما كان هناك وقت متبقي.
- 7- لاحظت اختلاف وجهتي النظر بين اثنين من المتدربين، وتشعر أن النقاش بينهما قد بدأ يحتد، فماذا تفعل؟

أ - أترك الأمور تسير سيراً طبيعياً، طالما أن هناك اهتماماً ظاهراً من جانب باقي المتدربين.

ب - أ تدخل بإعلان وجهة نظري التي تتفق مع أحدهما.

ج - أوقف النقاش، وأطلب من باقي المتدربين إبداء رأيهم.

د - أقترح استراحة قصيرة تسمح للمتحدثين بحسم هذا الخلاف مع محاولة تلطيف الجو بينهما، ثم نعود لاستكمال العرض.

8- لاحظت انشغال اثنان من المتدربين في حديث جانبي لفترة طويلة، بشكل يشتمل انتباه باقي المتدربين، ماذا تفعل؟

أ - أطلب منهم مشاركة المجموعة فيما يتهامسون فيه.

ب - أطرح عليهم سؤالاً في مضمون المناقشة، يوضح مدى إنصاتهم للحديث.

ج - أتوقف عن الحديث، وأنظر إليهم.

د - اتجاهل الأمر، وأتمنى أن يتوقفوا عن تهامسهم سريعاً.