

الفصل الخامس

**التدريب على التقديم**



## الفصل الخامس

### التدريب على التقديم (البروفا)

#### REHEARSING

بعض الناس لا يزعجون أنفسهم بعمل تدريب على العرض (البروفا)؛ ربما لأنهم يشعرون أنه طالما قد أعدوا حديثهم بعناية، فسيعرفون ما يريدون قوله بدرجة جيدة تكفى لتقديمه دون القيام بالمزيد. وبعضهم الآخر يقوم - ببساطة - بقراءة صامتة للمذكرات ليعتادوا على الأفكار التي يحاولون توصيلها، إلا أن كلتا الطريقتين ليستا كافيتين حتى بالنسبة للمتمرسين الذين هم على دراية جيدة بموضوعهم.

إن وجود تدريب واحد على الأقل لمحاكاة التقديم متضمناً على الوسائل المساعدة التي تُستخدم في التقديم يعد شيئاً أساسياً قبل التقديم مهما كانت درجة أهميته. إن البروفا الصحيحة تكون أقرب ما يمكن للتقديم الحقيقي؛ فعند سماعك لنفسك وأنت تتدرب على إلقاء حديثك بصوت عال يجعلك معتاداً على رسالتك تماماً كما خططت لتقديمها (وذلك يكون تنفيذه أصعب بكثير أثناء القراءة الصامتة). إذا لم تعد نفسك الإعداد الجيد للموقف، سيكون من السهل أن تنحرف عن الرسالة التي أعدتها بعناية، وستخاطر بفقدان قدر كبير من تأثيرها؛ فقد تتوسع في بعض النقاط أو تختصر في نقاط أخرى، أو تقدم أفكاراً جديدة قد تنطرق إلى الذهن أثناء المحاكاة أو تغير الأمثلة المستخدمة لتوضيح النقاط.

ومع هذا، ففي حالة المغالاة في التدريب على العرض (البروفا) تصبح معتاداً أكثر من اللازم على ما تريد. ولكن نتيجة ذلك فإن أفكارك لن تبدو جديدة وقيمة كما كانت من قبل، وستجد أنه من الصعب عليك تقديمها ببنقائية وحماس. وسيشعر الحاضرون

بافتقارك للحماس مما سيكون له أثر سلبي. ويمكن أيضاً أن تغالى فى الثقة فى أنك تعلم ما تريد قوله، وهذا قد يغريك فى بعض الأحيان بتجاهل مذكراتك أو النص الذى تقرأ منه وبالتالي تتحرف عن رسالتك دون أن تشعر.

إن التدريب على العرض (البروفا) فرصة لتكتشف – بقدر الإمكان – ما سيكون عليه الحال يوم التقديم. وقد يتضمن أيضاً الإجابة على الأسئلة التى يجب عليك التدريب عليها، إذا كان هذا ممكناً. إنها أيضاً فرصتك لمراجعة وإضافة اللمسات الأخيرة لرسالتك إذا احتاج الأمر لذلك. سوف يساعدك هذا الفصل على:

- التدريب على إلقاء رسالتك .
- التعامل والتجاوب مع الحاضرين.
- التدريب على إجابة أسئلة الحاضرين.
- تقييم التقديم الذى ستقدمه وإضافة اللمسات الأخيرة له.
- إعداد المذكرات النهائية أو النص النهائى للتقديم.

أحد الفوائد الأساسية للتدريب على العرض (البروفا) هو إعطاؤك الثقة فى أنك سوف تستطيع تذكر ما تريد قوله. وفى يوم التقديم، مهما كانت درجة توترك – وبمجرد أن تبدأ الحديث – ستجد أن ما تريد قوله يأتى إليك بشكل تلقائى وبمساعدة بسيطة من مذكراتك أو من النص.

## متى وكيف تقوم بالتدريب على العرض (البروفا)؟

### WHEN AND HOW TO REHEARSE

لا تؤجل المحاكاة للدقيقة الأخيرة قبل التقديم، يجب أن تترك وقتاً كافياً بعد ذلك لعمل أى تغييرات مطلوبة لحديثك أو للوسائل المساعدة التى ستستعين بها. قد تتطلب التغييرات المهمة القيام بعمل تدريب على العرض شامل آخر حتى تعتاد عليها. كلما زاد فى اعتقادك قدر التثقيح الذى يحتاج إليه التقديم، زادت الفترة التى يجب أن تفصل بين المحاكاة وبين التقديم الحقيقى. إن التقديمات الجماعية

— على سبيل المثال، حيث تقوم أنت بتقديم جزء من رسالة مشتركة — تتطلب فترة زمنية أطول بين المحاكاة والتقديم الحقيقي. يجب أن تتأكد من أن كل العناصر مترابطة بشكل فعال ومتكاملة بصورة جيدة تسمح بنقل رسالة واحدة مترابطة.

تحتاج عملية المحاكاة إلى التخطيط والتنفيذ بشكل ملائم، ولا يجب عليك — ببساطه — أن تحشرها في الخمس دقائق التي قد تتاح لك قبل التقديم. على الأقل محاكاة واحدة كاملة مطلوبة، والتي سوف تستغرق مدى من الوقت مساو للمدى المخصص للتقديم، أو أطول منه في بعض الأحيان (بعض الناس في بادئ الأمر يغالون في تقدير كم المعلومات التي يمكنهم تقديمها في وقت محدد). الغرض هو:

- معرفة بناء ومحتوى الرسالة التي تريد تقديمها (وليسست الكلمات).
- التدريب على شرح أفكارك مستخدماً الأمثلة والوسائل الأخرى التي قمت باختيارها.
- التأكد من أنك تنقل الرسالة بفعالية.

إذا كنت قلقاً بشأن قيامك بالتقديم كحال معظم الناس، فهذا يغريك أن تعرف ما تريد قوله كلمة بكلمة، وهذا يصعب الأمر عليك. أولاً، سيصبح ضغطاً شديداً عليك أن تتذكر ما كنت تريد قوله بالضبط. ثانياً، إلقاء كلام قائم على الحفظ والتذكر بشكل فعال (لكي يبدو حيويًا وطبيعيًا)، يحتاج لمهارة فائقة لا تأتي إلا بتدريب خاص.

يجب أن يبدو التقديم تلقائياً. وأفضل وسيلة لتحقيق ذلك، سواء كنت تنوي التحدث من الذاكرة أو من منكرات أو من النص، هي أن تكون على دراية كاملة برسالتك والنقاط التي تريد طرحها. يجب أن تتدرب على المحاكاة بالقدر الكافي لتحقيق ذلك، ولكن دون حفظ الكلمات للتعبير عن أفكارك. فالكلمات ستحضر إلى ذهنك تلقائياً أثناء التقديم، تماماً كما يحدث في المحادثات اليومية،

وبالتالى ستحدث بتلقائية طبيعية.

حتى المتحدثين الذين يقرعون نصاً معداً على الشاشة الخاصة بمقدم العرض (الجهاز autocue السابق ذكره) غالباً ما يقومون بتغيير بعض الكلمات ويقولون ما يطراً على ذهنهم، بدلاً مما هو مكتوب، وبذلك يبدو تلقائيين. وبالرغم من أن ذلك أمر مستبعد حدوثه، فمن الممكن أن تكون مُطالباً بإلقاء حديثك كلمة بكلمة كما هو مكتوب (لأسباب قانونية أو إذا كانت تعليقاتك ستكون مادة لتقارير صحفية وخلافه). وإذا حدث أمر كهذا فمعناه أن التقديم ذو أهمية خاصة، وهنا يجب عليك التفكير جيداً فى الاستعانة بشخص متخصص، إذا كنت تريد أن تبدو تلقائياً فى التقديم الذى ستقدمه.

وهناك فائدة مهمة للاحتفاظ بالتلقائية وهى أنك تستطيع التجاوب مع الحاضرين بشكل بديهي أكثر، تماماً كأنك فى محادثة عادية. إذا شعرت - على سبيل المثال - أن هناك بعض الأشخاص لا يستمعون لك، أو لا يفهمون تماماً ما تقوله، فلك أن تقوم بالتركيز على نقطة ما، أو أن تقوم بإعادة نقطة أخرى بصورة مختلفة. إن من المستحيل أن تحقق هذا التجاوب المرن مع الحاضرين إذا كنت متمسكاً بشدة بالنص المكتوب.

تعتمد فترة التدريب على محاكاة الموقف الفعلى على مدى سرعة الحفظ الخاصة بك للرسالة، فانت بحاجة إلى أن تكون قادراً على استرجاع النقاط التى تريد طرحها، وأيضاً الأمثلة التى اخترتها، ولكنك لست بحاجة إلى استرجاع الكلمات التى تعبر عن هذه الأشياء. إذا كنت تتوى استخدام مذكرات أو نص مكتوب كعامل مساعد، فمن الواضح أن تحتاج لوقت أقل للمحاكاة عن الوقت الذى تحتاجه إذا كنت ستقوم بتقديم العرض من الذاكرة.

## الحصول على التغذية المرتدة

Getting feedback

كما أن عملية المحاكاة تساعدك على أن تصبح معتاداً على

رسالتك، فهي أيضاً تعطيك الفرصة لتقييم فعالية رسالتك وتقديمك لها، ومن أجل ذلك فأنت تحتاج إلى تغذية مرتدة. أحد مصادر هذه التغذية المرتدة هو مستشار متخصص في إلقاء التقديمات. إن هناك الكثير من الشركات التي تقدم التدريب والإرشاد المتخصص في كيفية إلقاء التقديمات. وهي تقوم بتقديم المساعدة في الإعداد لأحداث معينة، كما توفر التدريب على المهارات العامة الخاصة بالتقديمات.

تستخدم كثير من شركات التدريب دائرة تليفزيونية مغلقة لتسجيل التقديمات، أو البروفات التدريبية التي يقوم بها العملاء. يستخدم مستشار التدريب تسجيل الفيديو لإلقاء الضوء على نقاط القوة والضعف عند العميل، كما يقدم التوجيه الخاص بتحسين كل من الرسالة وأسلوب التقديم. إن سماعك ورؤيتك لنفسك وأنت تقوم بإلقاء العرض يعد وسيلة ممتازة للتعلم مادام أن ذلك يصاحبه تدريب وتغذية مرتدة من خبير. ومع الاستخدام الشائع الحالي "لكاميرا الفيديو"، يكون من السهل نسبياً الترتيب لتسجيل ما تقوم به أثناء "بروفا" التقديم مما يعطيك انطباعاً عن أدائك. ومع ذلك، فبدون التغذية المرتدة من خبير، فلن تحصل على الاستفادة الكاملة من ذلك.

يمكن أن تستخدم التسجيل الصوتي أو المرئي للحصول على انطباع عن كيفية أدائك أمام الحاضرين. إنك لن تحصل على توجيه من خبير عن كيفية تحسين أدائك، ولكن هناك - فيما بعد - في هذا الفصل نصائح عامة حول جوانب التقديم التي يمكن أن تقوم بتحليلها.

وثاني أفضل شيء يمكن القيام به للحصول على التغذية المرتدة الخبيرة هو التدريب على العرض (البروفا) أمام جمهور، وطلب التعليق من هذا الجمهور على الأداء. والأشخاص المثاليون لهذا الغرض هم من يُمكنك الوثوق في تقييمهم. إن تعليقاتهم على الرسالة والطريقة التي أعدت وشرحت بها يمكن أن تكون مفيدة جداً. ستشعر كذلك بما سيكون عليه الحال عند إلقاءك للحديث أمام

الحاضرين وإجابة أسئلتهم. وهناك أيضاً النصائح التي ستأتى – لاحقاً – فى هذا الفصل حول كيفية مساعدة جمهور التدريب على العرض (البروفا) على تقديم تغذية مرتدة بناءة لك. إذا كنت تتوى التدريب على العرض (البروفا) أمام جمهور، فسوف تكون فكرة جيدة أن تقوم – سلفاً – بعمل محاكاة كاملة بمفردك. والسبب هو أن كثيراً من الناس يغالون فى تقدير قدر المعلومات التي يمكن تقديمها فى وقت محدد. وإذا كنت تحتاج لحذف أجزاء كبيرة فعليك أن تحاول القيام بذلك قبل تقديم "البروفا" أمام الجمهور المختار.

## طرق المحاكاة

Methods of rehearsal

يفضل بعض الناس قراءة التقديم الخاص بهم فى صمت. وبالرغم من أن هذا يمكن أن يساعدك على تذكر النقاط التي تريد طرحها إلا أنه ليس بالفعالية التي تكون عليها القراءة بصوت مرتفع؛ حيث تعتبر هذه مساعدة أفضل على التذكر لأنها تحاكي الموقف الحقيقي، وستعرف كيف يكون الحال وأنت تستمع لنفسك وأنت تتحدث إلى الجمهور. إن القراءة السريعة للتقديم كله أفضل من قراءته على أجزاء صغيرة، ومن ثم يجب أن توفر وقتاً لقراءة واحدة مستمرة للتقديم كله على الأقل، مستخدماً وسائل المساعدة الخاصة بالتقديم، حتى وإن بدأت بالتدريب على العرض (البروفا) على أجزاء صغيرة.

إن برامج الكمبيوتر متاحة ومصممة خصيصاً لكي تساعد فى القيام بالمحاكاة وإلقاء العروض. إن برنامج "Harvard Spotlight for Windows" – وهو إحدى الحزم الجاهزة التي تساعد من يُلقى العرض – يعمل مع أى برنامج جرافيك للتقديمات من خلال "Windows". تظهر الشاشة الشريحة كما يراها جمهورك (هذا إذا كنت ستستعين بهذا البرنامج فى تقديم العرض الخاص بك)، وتوفر الشاشة قلماً خاصاً، وأدوات للإشارة، لإلقاء الضوء على المعلومات

الموجودة على الشريحة. يعرض البرنامج مذكرات التقديم المصاحبة في نفس الوقت على شاشة المتحدث. تقوم المؤشرات الخاصة بالوقت والسرعة الموجودة على الشاشة بإظهار الوقت المخصص لكل شريحة، كما تعرض الوقت المستغرق في عرضها، فإذا انتهيت من الشريحة قبل الوقت المحدد لها أو تعديت الوقت المخصص لها، تقوم المؤشرات بتحذيرك، إما أن تُسرّع، أو تبطئ. حتى وإن كنت لا تستخدم برنامج الكمبيوتر في تقديم العرض فإن المؤشرات الخاصة بالوقت ممكن أن تكون مفيدة أثناء التدريب على العرض (البروفا). إلا أن العائق هنا هو الاعتماد على مؤشرات التوقيت التي سيتم فقدها إذا لم تستعن بها في التقديم. أنت بحاجة أثناء قيامك بالمحاكاة أن تقوم بتقليد الموقف الحقيقي بقدر الإمكان.

إذا كنت تنوي تقديم العرض معتمداً على الذاكرة، أو من المذكرات، فإن الإطار الذي قمت بإعداده أثناء التخطيط لإلقاء الحديث يعتبر نقطة جيدة يمكن أن تبدأ بها التدريب على العرض (البروفا)، إنها تتضمن كل النقاط الرئيسية وما يتبعها، والأمثلة التوضيحية التي قمت بمراجعتها على حسب احتياجات الحاضرين (متضمناً مستويات الفهم الخاص بهم). إذا كنت قد قمت بإعداد نص كامل للتقديم، فيمكن أن تستخدمه في عملية المحاكاة.

يجب أن تساعدك عملية المحاكاة على تعلم كيفية تقديم الحديث الذي تم إعداده وبطريقة طبيعية بقدر الإمكان، يجب أن تكون قادراً على التحدث بثقة وتلقائية مع إقامة اتصال بصري دائم مع الجمهور كله ويجب ألا تتحدث أبداً أثناء توجيه بصرك بعيداً عن الجمهور. إلا إنه في أثناء عملية المحاكاة، عليك أن تنظر إلى المذكرات أو النص، وألق نظرة على ما تريد قوله بعد ذلك، ثم ارفع بصرك إلى الجمهور وقل ما تريد. إن التدريب الذي اقترحه " لي بومان " هو تدريب قيم حيث إنه يساعد في التغلب على الميل الشائع لدى الناس بالإسراع أثناء التقديم دون إعطاء فرصة للجمهور لاستيعاب ما يقولونه.

إن الناس – بوجه عام – لديهم الميل إلى التحدث بشكل

سريع جداً أثناء تقديم العروض. إن طبيعة بعض الناس هي التحدث بسرعة وهذه ليست مشكلة مادام الآخرون يستوعبون تماماً ما يقولونه، إلا إن ما يسبب مشكلة هو عدم عمل وقفات مناسبة بين الأفكار والنقاط المنفصلة.

إن التوتر يغير من إحساسنا بالوقت، فنتخيل أن أبسط التردد بمثابة دهر، فكلما زاد توترنا زاد تشوه الإحساس بالوقت لدينا. نحن نشعر بالوقفات وكأنها فترات صمت طويلة ومخرجة بينما يراها الحاضرون مجرد وقفات للتفكير. اطلب من أى شخص أن يقرأ جزءاً صغيراً من نص دون توقف، وسوف تدرك أهمية الوقفات فى توصيل المعنى.

## تدريب

يقترح " لى بومان " فى كتابه " High Impact Business Presentations " الذى قام بوضعه بالاشتراك مع " أندرو كروفيت " ، تدريباً جيداً جداً يمكن استخدامه فى عملية التدريب على العرض (البروفا). يرأس " بومان " مركز استشارة دولية للاتصال الشفهى. وتعتمد طريقتهم على جعل الناس قادرة على استخدام أسلوبها الطبيعي المسترخى فى المحادثة فى التقديمات الرسمية. هذا الأسلوب مصمم ليساعدك على التعود على التوقف بين الأفكار كما تفعل فى المحادثة العادية. ويتكون التدريب من الآتى:

- إلقاء نظرة على الإطار أو النص واستيعاب أكبر عدد ممكن من الكلمات (عملياً، تستطيع تذكر عدة كلمات فقط على الأكثر).
- انظر إلى أعلى وقم بخلق اتصال بصري مع الحاضرين وقم بالتوقف لفترات قصيرة.
- ألق الحديث، ثم توقف محافظاً على الاتصال البصري.
- انظر إلى المذكرات مرة ثانية لاستيعاب الكلمات التالية.

وتعاد هذه الدورة حتى تنتهى من الحديث. ويقول " بومان " أنه على الرغم من أن قطع الجمل والأفكار بهذه الطريقة يعد أمراً غير طبيعى، إلا أنه يجعلك تعتاد على الوقفات أثناء الحديث (الفشل فى عمل الوقفات بالطول المناسب بين الأفكار هو أحد أسباب الفشل فى تقديم العروض). تعتبر هذه الوقفات شيئاً ضرورياً لإتاحة الوقت للجمهور لاستيعاب ما قلته. وهو أيضاً يعطى الانطباع بأنك تفكر فيما ستقوله كما تفعل فى المحادثة العادية. وعندما تصبح على دراية أكثر برسالتك، فإنه يمكنك استيعاب أفكار كاملة مع كل نظرة تلقيها على الأوراق الموجودة أمامك، ويصبح تقديمك للرسالة أقل تكالفاً بكثير، ولكن احتفظ بكل الوقفات المهمة.

تتخلل المحادثة العادية فترات صمت، حيث نتوقف لقياس رد الفعل لما انتهينا من قوله والتفكير فيما نريد أن نقوله بعد ذلك.

وهذا يعطى الحديث الإيقاع والسرعة الطبيعيين مساعداً على إعطاء معنى وتأكيد لما نقول. وكذلك يساعد الناس على فهم ما نقول لأنه يتيح لهم الوقت لاستيعاب كل فكرة ووضعها في سياقها قبل سماع الفكرة التالية. إن التدريب الذى وضعه " لى بومان " تم تصميمه ليجبرك على عمل الوقفات والتعلم من خلال التدريب على عمل الوقفات بين الأفكار بشكل طبيعى.

## الاندماج والتجاوب مع الجمهور

### INVOLVING AND RESPONDING TO YOUR AUDIENCE

عندما تقوم بالتدريب على العرض (البروفا) أمام جمهور معين سوف تكون لديك الفرصة أن تتدرب على اندماجهم فى التقديم، وعلى قراءة ردود أفعالهم تجاه ما نقول، والتجاوب معهم بشكل مناسب. نحن نقوم باستمرار فى المحادثة العادية بقياس رد فعل الأشخاص الذين نخاطبهم، فننظر إلى أعينهم وتعبيرات وجوههم وسلوكهم العام لنستشعر ما إذا كانوا يستمعون ويفهمون ما انتهينا من قوله. وبالرغم من أننا قد نقوم بكل الكلام، فالاتصال يكون ذا اتجاهين. إذا شعرنا - على سبيل المثال - أن بعض الناس لا يستمعون فيمكن أن نرفع من صوتنا، أو نغير نغمة الصوت، أو نطرح سؤالاً لجذب انتباههم. كثير من هذا يحدث أوتوماتيكياً دون أن ندري به. وهذا يتم بشكل شبه طبيعى.

أنت بحاجة إلى تحقيق نموذج مماثل من الاتصال ذى الاتجاهين مع الجمهور الحاضر للتقديم، وكذلك بحاجة لمعرفة رد فعلهم تجاه ما نقول حتى تستطيع أن تجعلهم يستمعون، فى حالة انصرافهم عن الاستماع إليك، وأن تساعدك على الفهم إذا اختلط عليهم الأمر وهكذا.

وبالطبع فى وجود عدد كبير من الحاضرين فلن تستطيع التجاوب مع مطالب كل فرد فى نفس الوقت. وبالرغم من ذلك، يمكنك أن تهدف إلى الاحتفاظ باستماع ومتابعة كل فرد من الحاضرين لرسالتك عن طريق تغيير نغمة صوتك، واستخدام

فترات الصمت، والإيماءات، والتكرار إذا ما أحسست أن هناك احتياجاً إلى ذلك. قد يبدو ذلك صعباً، ولكن إذا كنت قد أتقنت مهارة التحدث بتلقائية، سيأتي تجاوبك مع الحاضرين بشكل طبيعي. وفي حالة تفهمك لرسالتك أثناء عملية المحاكاة ستجد أن إصغاعك لرد فعل الجمهور أسهل بكثير؛ وذلك لأنك لن تحتاج التركيز بشدة على ما تريد قوله.

إن الاتصال البصري يلعب نوراً مهماً في المحادثات اليومية. فأنت تحصل على انتباه الناس عندما تنتظر إليهم، وبالتالي يكونون جاهزين للإنصات إلى ما تقول. إننا نقوم بإنشاء اتصال بصري في المواقف العادية، وننظر بعيداً ثم نعيد الاتصال البصري بصورة تلقائية أثناء المحادثة.

وفي الوسط غير المعتاد للتقديم يمكن أن تفقد بسهولة عنصر الاتصال الطبيعي هذا. إذا تركنا أنفسنا تحت تأثير الأعصاب المتوترة فإننا نميل إلى تثبيت البصر على المذكرات أو على أى نقطة بالغرفة. ويعطى ذلك انطباعاً سلبياً. حاول أن تستعيد المواقف التي كان فيها الناس يتحدثون إليك مع تجنب النظر إلى عينيك. قد يفهم من ذلك أنهم غير صادقين أو غير متأكدين مما يقولونه فإن الحفاظ على عمل اتصال بصري بشكل ثابت يمكن أن يكون سلبياً بشكل متساو. إنه يبدو غير طبيعي وقد يمثل عبئاً على الجمهور أو حتى قد يكون مخيفاً.

إن أهم وقت لإقامة الاتصال البصري هما: اللحظة التي تسبق البدء في طرح نقطة ما، واللحظة الأخرى هي عند الانتهاء منها. نحن نقوم أولاً بإقامة اتصال بصري، ونشير من خلاله لوجود شيء مهم نريد قوله ونتأكد من جذب انتباه الجمهور، أما إقامة اتصال بصري عند الانتهاء من نقطة ما فإنه يعنى أننا نريد أن نعرف ما إذا كان الجمهور قد استمع وفهم ما قيل. وإذا صرفنا البصر عن الجمهور في هذه اللحظة، فهذا سيوحى لهم أن هذه النقطة ليست بالأهمية. من المهم ألا تتحدث وأنت تنتظر إلى مذكراتك، بل ارفع بصرك دائماً نحو الجمهور وقم بإعادة الاتصال

البصرى أولاً.

يترادف الاتصال البصرى مع الوقفات، فإن أهمية عمل الوقفات بين الأفكار لإعطاء وقت للجمهور لاستيعاب ما قيل قد تم بالفعل التأكيد عليه من قبل. إن الوقفات يمكن أن تستخدم أيضاً لجذب الانتباه، وزيادة تشويق الجمهور. عندما نريد أن نخبر أحداً بشيء مهم، فإننا نقوم فى العادة بعمل إشارة ما مثل نداء الشخص باسمه، أو عمل ملحوظة تمهيدية، ثم الانتظار لإقامة اتصال بصرى قبل إلقاء الرسالة. نفس الشيء يحدث إذا شعرنا أن الجمهور قد انصرف للحظة أثناء حديثنا، فنقوم بعمل وقفة تشير إلى أننا فى انتظار لاستعادة انتباههم مرة أخرى قبل استكمال الحديث.

يمكن أن تكون فترات السكوت أو الوقفات الطويلة مفيدة جداً لاستعادة انتباه الحاضرين. إن السكون وسط الضوضاء يمكن أن يكون بنفس فاعلية الصوت وسط السكون لجذب انتباه شخص ما. لكى تتجنب الشرود الذهني لأعضاء جمهورك المنتبهين والذين يحتمل أنهم ينظرون إليك، يمكنك الرجوع إلى المنكرات أو إلى النص، أثناء التوقف عن الحديث كأنك تفكر بعناية فى التعليق التالى.

أنت بحاجة أثناء التقديم لمراقبة وتحليل ردود أفعال وسلوك الحاضرين حتى تستطيع أن تتجاوب معهم بشكل مناسب. إن بعض الأمثلة حول الأشياء التى يجب أن تبحث عنها، وما يمكن أن تعنيه، موجودة فى الجدول ١-٥. إذا كنت تقوم بالتدريب على العرض (البروفا) أمام جمهور فيمكنك تسجيل ملحوظة ذهنية حول كيفية تجاوب الأفراد وسؤالهم - فيما بعد - عما إذا، كان تحليلك لسلوكهم دقيقاً أم لا؟

جدول ١-٥	
سلوك الحاضرين ومعناه المحتمل	
رد فعل الجمهور	المعنى المحتمل

<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشتتين أو غير مهتمين.</li> <li>• عدم الاتفاق أو الرفض.</li> <li>• الحيرة أو عدم الفهم أو الملل أو التعب.</li> <li>• الاتفاق أو الموافقة.</li> <li>• الملل أو القلق أو عدم الشعور بالراحة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• النظر بعيداً أثناء حديثك</li> <li>• هز الرأس</li> <li>• النظرة المبهمة</li> <li>• الإيماء</li> <li>• التملل</li> </ul>
---	---

وبوجه عام، سوف تعرف بالبديهة كيف تتجاوب مع مختلف الإشارات الصادرة عن الحاضرين. إذا بدت الحيرة على بعض الأشخاص – على سبيل المثال – فربما تحتاج لأن تُبطئ في كلامك، أو تشرح هذه النقطة المعينة التي شعر الجمهور عندها بالحيرة مرة أخرى بطريقة مختلفة. وإذا تحول ذهنهم عنك فيمكن أن تلجأ إلى الصمت أو طرح سؤال بلاغي. وإذا بدا عليهم الملل، يمكن أن تسرع في الحديث، أو تقدم وسيلة بصرية مساعدة. إذا ظهر تغيير ملحوظ مفاجئ على سلوكهم، فهل يمكن أن يكون نتيجة شيء قلته؟ وإذا ظهر أنهم غير متففين معك فربما تكون بحاجة لدليل يدعم – بصورة أكبر – النقطة التي قمت تَوَاقُفُها. وإذا انتقروا معك فيمكن أن تستفيد بتعزيز ما قلته بإعطاء مثال آخر.

إنك بحاجة لأن تنشئ حواراً بمجرد وقوفك للتحدث، فأنت تتحدث ثم يستجيب الحاضرون ومن ثم تقوم بالتجاوب مع ردود أفعالهم. إذا كنت بارعاً في الحديث فسوف يشعر الجمهور أنك تتحدث معهم وليس إليهم، حيث يشعر باندماجه في الحديث. تذكر أيضاً أن الحالة المزاجية تنتقل بسرعة بين الجمهور، فإذا لم تظهر الحماس لرسالتك فلن يُظهره الجمهور أيضاً.

## الإجابة على الأسئلة

### RESPONDING TO QUESTIONS

إذا كان هناك احتمال بتوجيه أسئلة إليك فيجب أن تقوم بعمل محاكاة للرد على الأسئلة - خاصة - إذا كانت أمام الجمهور كله بدلاً من أن تكون على انفراد بعد نهاية التقديم، تعامل مع الأسئلة كأنها جزء لا يتجزأ من التقديم؛ وذلك لأن طريقة إجابتك يمكن أن تترك انطباعاً قوياً بين الجمهور. إن الأسئلة والإجابات أشياء واضحة، مثل التعليقات الموجودة في رسوم الكرتون، وتذكر أيضاً أن الناس يشكلون انطباعاتهم على أساس ما يمكن ملاحظته وليس على أساس واقع الأمر. إن تعليقاً واحداً غير منطقي - يُحتمل أن يكون قد تم بسرعة رداً على سؤال مفاجئ - يمكن أن يعطيهم انطباعاً سلبياً غير عادل عنك.

إذا لم يكن هناك جمهور في عملية المحاكاة التي تقوم بها، فيجب أن تعتمد كل الاعتماد على قيامك بصياغة الأسئلة. وبالرغم من أن ذلك قد يبدو أمراً مصطنعاً، إلا أنك في الوضع الأفضل الذي يمكن من خلاله معرفة الأسئلة التي غالباً ما تُطرح، يجب أن تكون قد وضعت في الاعتبار هذه الأسئلة، وما يجب أيضاً أن تقوله للرد عليها خلال الإعداد للتقديم. قم ببساطة بانتقاء عينة من هذه الأسئلة بشكل عشوائي أثناء قيامك بعملية المحاكاة، ثم أجب عليها بصوت مرتفع.

إذا كان هناك جمهور في المحاكاة، فيمكن أن تطلب منهم انتقاء أسئلة من تلك التي قمت بتحديدتها. أجب على بعض منها، ثم اطلب منهم طرح أسئلتهم الخاصة، وبعض من أسئلتك بعد تعديلها. سوف يساعدك ذلك على أن تصبح معتاداً أكثر على الإجابة بتلقائية بدون إعداد. يجب أن تكون مستعداً لما هو غير متوقع.

ستحتاج أن تتجنب الرد على الأسئلة أثناء الإلقاء الحديث الرئيسي في معظم المواقف، إلا إذا كنت تريد أن تتأكد من فهم الحاضرين لما قلته، أو أن تكون بحاجة إلى تغذية مرتدة أخرى. إذا قاطعك أحد بسؤال، فلك أن تختار، إذا كانت إجابتك على السؤال

تعزز النقطة التي طرحتها توأ فيمكنك أن تجيب على السؤال باختصار في الحال، ولكن إذا رأيت أن الإجابة على السؤال تسبب مقاطعة لسير الرسالة فمن الأفضل أن تقول إنك سوف تقوم بتدوين السؤال، ثم تجيب عليه في الوقت المناسب. إذا اتبعت هذا المسار فتأكد من أن تُدون السؤال بالفعل، ثم تأكد من أن تجيب عليه قبل أي أسئلة أخرى.

في بعض المواقف مثل الاجتماعات المفتوحة والمفاوضات في الأعمال الخاصة، أنت في حاجة لأن تتعامل مع الأسئلة والأجوبة كجزء لا يتجزأ من التقديم، وأن تقوم بالإجابة على كل سؤال وقت طرحه. إذا كان السؤال يلقي الضوء على خلل محتمل أو فجوة فيما تقول، وكان ردك بأنك ستجيب عليه فيما بعد، فقد يشعر الجمهور بأنك تتهرب من الموضوع، وقد يحول ذلك عن الاستماع لباقي رسالتك.

إن الأسئلة – بكل بساطة – ليست على الدوام طلباً للمعرفة. يمكن أن تطرح الأسئلة لإرضاء رغبات مختلفة، قد تكون قد تعرفت على بعض منها عند تحليقك لجمهور الحاضرين. فعلى سبيل المثال، قد يسعى الناس لطرح الأسئلة للأسباب التالية:

- الحصول على الانتباه أو الموافقة من قبل الآخرين.
- إظهاراً لخبرتهم.
- الإعراب عن اهتمامهم.
- قيادة الموضوع في اتجاه آخر بعيداً عن الموضوع الأصلي.
- قطع حديثك أو إضعاف الثقة في رأيك.

أنت تحتاج أن تفكر بسرعة وأنت في مكانك وتسال نفسك " لماذا يطرح هذا الشخص هذا السؤال بالتحديد؟ "

الجدول ٥-٢

طرق الإجابة على الأنواع المختلفة للأسئلة

الإجابة المحتملة	نوع السؤال
اطلب السؤال الأساسي واجب عليه.	• مجموعة أسئلة في سؤال واحد
قم بلباقة بتوضيح الخطأ ثم أجب على السؤال في حاله ما إذا كان لا يزال مرتبطاً بالموضوع.	• سؤال يحتوى على افتراض خاطئ
عبر عن فهمك لما يمثله السؤال إذا كان منطقياً، ولكن اشرح لماذا قلت ما يعترضون عليه.	• سؤال عدائى
انتظر لفترة مناسبة، ثم قم بالمقاطعة وأسأل ماذا كان السؤال.	• سؤال مفكك
صرح بوضوح أنك لا تستطيع أن تقوم بالالتزام، ثم إذا كان ممكناً، اشرح السبب باختصار.	• سؤال يطالبك بالالتزام غير مناسب
إذا كانت الإجابة مناسبة، صرح بوضوح أن إجابتك ترجع إلى الموقف الافتراضى.	• سؤال افتراضى

إن الأسئلة العويصة والمثيرة أكثر شيوعاً في أنواع معينة من المناسبات، مثل " اجتماعات الجمعيات العامة السنوية " وفي بعض الأحيان في اجتماعات ما بين الإدارات وبعضها. إذا كان السؤال يهدف - وبشكل واضح - أن يدفعك إلى رد عاصف أو لمجادلة من أى نوع، فالأفضل غالباً أن تقوم بإصدار تعليق لطيف. على سبيل المثال، يمكن أن تقول: " هل تعتقد حقاً أن ذلك حقيقى؟ " أو " إنه يبدو لى سؤالاً صعباً "، ثم انتقل إلى السؤال التالى. أو قد يكون مناسباً أن تسأل: " ما سؤالك بالضبط؟ ". عند حدوث موقف صعب كهذا، يجب أن تسعى للحصول على تعاطف باقى الحاضرين، فلا يجب أبداً أن تدع إجابتك وكأنها تستخف بالسائل.

توجد بعض الإجابات المحتملة لأشكال مختلفة من الأسئلة موضحة في الجدول ٥-٢.

إليك بعض الإرشادات العامة لإجابة أسئلة الحاضرين.

□ أستمع جيداً - بحرص - على أن تكون متفتح الذهن إلى أن تستوعب السؤال كاملاً. فإذا كانت مجموعة أسئلة داخل سؤال واحد، فقم بعمل ملاحظة لكل جزء.

□ إذا لم يكن السؤال واضحاً فاطلب الإيضاح، أو قم بعمل صياغة جديدة للسؤال طبقاً لرؤيتك له، وكرر السؤال إذا كانت هناك ضرورة لذلك حتى تتأكد من سماع الجميع له.

□ توقف للتفكير قبل الإجابة حتى وإن كنت تعرف بالفعل ما تريد قوله، تعتبر هذه مجاملة للسائل الذي قام بطرح سؤال مثير للتفكير، وتظهر للحاضرين أنك ستعطي إجابة شاملة، وأيضاً تمنعك عن عمل تعليقات غير محسوبة.

□ حاول أن تقرر على أساس أسلوب السائل ونغمة صوته عما إذا كان هناك سبباً خفياً وراء السؤال.

□ إذا لم يكن عندك إجابة فأعلن ذلك. فليس من المتوقع أن يكون لدى كل شخص جميع الإجابات. وإذا كان في إمكانك أن تبحث عن إجابة، يمكن أن تعرض على السائل أن ترجع إليه فيما بعد (لا تحاول أبداً اختراع الإجابات). أيضاً يمكن أن تسأل عما إذا كان أحد من الحاضرين يستطيع الإجابة على السؤال.

□ إذا كان سؤالاً معقداً، قم بتقسيمه لعدة أجزاء، ثم وضح أي جزء تجيب عليه أثناء ردك على السؤال.

□ ركز على ما تريد قوله، ثم قرر بسرعة النقاط الرئيسية وأى أمثلة مدعمه.

□ حاول أن تربط إجاباتك بالنقاط التي طرحتها في حديثك. تجنب طرح نقاط جديدة.

□ إذا كانت إجابتك يجب أن تكون في عدد أكبر من مجرد عدة جمل قليلة، ضعها في تركيب مناسب - مقفلة، ثم وسط، ثم استنتاج.

□ قم بخلق اتصال بصري مع السائل وابدأ في الحديث. وإذا كانت الإجابة طويلة، خاطب جميع الحاضرين، ثم توجه إلى السائل قبل أن تنتهي.

□ أجب باختصار وبساطة بقدر المستطاع، حيث يعكس ذلك التفكير الواضح. إذا أثار السائل موضوعاً محبباً لديك، فلا يُغرك ذلك أن تتوسع في الإجابة.

□ إذا كان السؤال يلقي الضوء على نقطة ضعف في الحديث الذي تم إلقاؤه، تجنب أن تأخذ موقف الدفاع والتبرير. وإذا كان السؤال يشير بالفعل لنقطة ضعف، قل بأنك على علم بذلك، وأنت كنت تفكر فيه.

يمكن أن تكون إجابة الأسئلة هي أكثر الأجزاء تحدياً في التقديم. أفضل نصيحة هي ألا تحاول التغيير من طبيعتك. إذا ظهرت صادقاً وعادلاً في إجاباتك، فلن يلاحظ حتى الحاضرين إذا لم تعطِ إجابات وافية لكل الأسئلة.

### تقييم وتنقيح التقديم

#### ASSESSING AND FINE-TUNING YOUR PRESENTATION

تحتاج — أولاً — إلى تغذية مرتدة لتنقيح التقديم وإلقائه. تم توضيح مصادر التغذية المرتدة من قبل. كلما كانت التغذية المرتدة منظمة زادت فائدتها. تعطى الأقسام التالية بعض النصائح حول نوعية التغذية المرتدة التي تحتاجها.

### رسالتك

#### Your message

هذه هي فرصتك الأخيرة لعمل التغييرات المطلوبة في محتوى وتوقيت التقديم، فقد تساعدك سلسلة الأسئلة التالية على جمع تغذية مرتدة منظمة. إذا كنت محظوظاً بدرجة كافية لأن يكون لديك جمهور أثناء التدريب على العرض (البروفا)، فيمكن أن

تعطيهم هذه الأسئلة قبل التقديم، واطلب منهم قراءتها ليكونوا على علم بما يجب أن يلاحظوه أثناء التدريب على العرض (البروفا) الخاص بك، فإذا قمت بفحص إجاباتهم — فيما بعد — فسيساعدك ذلك أن تقرر إذا ما كانت هناك تغييرات يجب إجراؤها.

□ هل المقدمة:

— جذبت انتباهكم؟

— جعلتك تريد الاستماع للمزيد؟

□ هل قمت بشرح أفكارى بشكل جيد؟

□ هل يبدو تتابع الأفكار منطقياً؟

□ هل كان من السهل متابعة حديثي؟

□ هل كان أى شيء مما قلته غير متصل بالموضوع أو غير ضرورى؟

□ هل قمت بتغطية جميع نقاط الموضوع؟

□ هل كانت الأمثلة والملاحظات العابرة وغيرها:

— متصلة بالموضوع؟

— إيضاحات جيدة للنقاط التى كنت أطرحها؟

□ خلال تقديمى للأفكار، هل كانت الشرائح وباقى الأدوات

المساعدة المستخدمة:

— ضرورية؟

— متصلة بالموضوع؟

— واضحة؟

— فعالة؟

- هل عالجت أى نقطة بصورة زائدة نون ضرورة؟
- هل أسقطت أى نقطة؟
- هل هناك أى معلومات لم يتم ذكرها؟
- هل كانت اللغة فى مستوى مناسب؟
- هل كان هناك موضوع أساسى واضح؟
- هل كان استنتاجى:
- يربط كل الأفكار سوياً؟

— قد تركك فى حيرة؟

— ما الرسالة الأساسية فى كلامى؟

- هل بدا الحديث قصيراً أو طويلاً؟
- هل بدا أننى على علم بما أتحدث عنه؟
- هل وجدت الحديث ممتعاً؟
- هل قل اهتمامك فى أى مرحلة من الحديث؟
- ما الاستفادة من الاستماع إلى حديثى؟
- هل هذا ما كنت تتوقعه؟
- ما نسبة ما تستطيع أن تتذكره مما قلت؟
- من المستفيد بدرجة كبيرة من الاستماع إلى حديثى؟

## □ ما شعورك العام عندما انتهيت من حديثي؟

يمكنك إضافة أو حذف بعض الأسئلة اعتماداً على نوع التقديم الذي تقوم به. إن الغرض من الأسئلة بديهي. يُمكن أن تشير التغذية المرتدة المرئية إلى ما إذا كنت قد حققت أهدافك، أو أنك في حاجة لإعادة تنظيم أفكارك، أو أن تعطي شرحاً أكثر لبعض النقاط، وشرحاً أقل لنقاط أخرى، أو حذف بعض الأجزاء، وهكذا.

إذا أجريت تغييرات أساسية، وخاصة في تتابع الأفكار، فسوف تحتاج تدريباً أكثر على التدريب على العرض (البروفا) كي تصبح معتاداً على هذه التغييرات. إن المحاكاة الأكثر واقعية للتقديم هي التي تتم أمام جمهور، فإذا حذف أو أعدت تنظيم بعض المواد، لذا يكون من الأفضل أن تفعل ذلك قبل الوقوف أمام الجمهور، لكي يستمعوا إلى آخر تعديل للتقديم.

يجب أن يكون هناك توازن في الوقت الذي تقضيه في تفسير عدة نقاط، معطياً النقاط ذات الأهمية الواحدة نفس المقدار من الوقت، فسوف تساعدك التغذية المرتدة من الجمهور على تحديد ما إذا كنت قد أفرطت في نقاط محددة، أو تخطيت نقاطاً أخرى. فإذا كنت قد استخدمت أمثلة جيدة ووسائل أخرى لشرح أفكارك، فيكون من المذهل مدى قلة الوقت الذي تحتاجه للتعبير عنهم بطريقة فعالة. إذا كان لك الإختيار في تحديد زمن حديثك، فإنه من الأفضل عادة أن تزيد من توقعك، وأن تترك وقتاً إضافياً للأسئلة والأجوبة. تزيد صعوبة الاحتفاظ بانتباه الناس بعد ١٨ - ٢٠ دقيقة، وبالرغم من ذلك، فإن كثيراً من التقديمات - في المؤتمرات على سبيل المثال - يُخصص لها عادةً ضعف هذا الوقت.

كن حريصاً أثناء التمرينات على مراجعة الوقت الذي تقضيه في كل جزء منفصل من التقديم. فكلما اعتدت على التحكم في الوقت كان من الصعب الحياذ عن المسار المحدد للتقديم.

## إلقاء التقديم

Your delivery

إن تحسين الطريقة التي تلقى بها التقديم ليست بسهولة الضبط الدقيق لرسالتك. ومع ذلك، فإن الأسئلة التالية سوف تساعد على جعلك واعياً بما يمكن للجمهور إدراكه. وللمرة الثانية، إذا كنت تحاكي التقديم مع جمهور فإن إجاباتهم على هذه الأسئلة ستمدك بتغذية مرتدة قيمة.

- هل عرفتموني من الطريقة التي أقيت بها حديثي؟
- هل أتكلم دائماً:
- بوضوح؟
- بيقظة؟
- بعدم انفعال؟
- هل فشلتم في أي وقت في فهم ما أقوله؟
- هل تعثرت في أي جمل بعينها؟
- هل ساعد اتزان صوتي على نقل المعنى؟
- هل ظهرت متحمساً تجاه الموضوع؟
- هل أحسستم أنني غير متأكد مما كنت أقوله في أي وقت؟
- هل أحسستم أنني غير مقنع في أي وقت؟
- هل لاحظتم أنني متكلف بطريقة تشتت الانتباه؟
- عند استخدام وسائل التقديم المساعدة:
- هل تعارضت تلك الوسائل مع تتابع الأفكار؟
- هل صرفت انتباهكم عن تلك الوسائل؟

- هل لاحظتم أى تردد فى طريقة استعمالى لتلك الوسائل؟
- هل شعرتم أننى كنت مهتماً برد فعلكم لما كنت أقوله؟
- هل ظهر منى أى تجاهل لكم فى أى وقت؟
- عند الإجابة على أسئلتكم:
- هل أجبت على الأسئلة التى سألتموها؟
- هل كانت إجابتى هى التى تبحثون عنها؟
- هل أوضحت تلك الإجابات بطريقة فعالة؟
- هل ظهر أننى واثق من إجاباتى؟

كثيراً من الأشخاص الذين يشغلون مناصب بارزة، وخاصة هؤلاء الذين يشغلون الوظائف العامة، والمناصب التنفيذية العليا يستفيدون من التدريب المتخصص لتحسين طريقة إلقاءهم للتقديمات. عادة ما يكون ذلك للإعداد للمقابلات الإعلامية، والتى تظهر مشكلات معينة بسبب بعض الأشياء، مثل الكتابة وقود الوقت، وأسئلة الصحفيين الماهرة.

غالباً ما يكون التدريب مصمماً لتشكيل شخصية عامة، ولتعليم الأشخاص كيفية تغيير نبرة أصواتهم، ولغة أجسامهم لتمثيل صفات شخصية محددة. من المحتمل أن تكون "مارجريت تاتشر" — رئيسة وزراء سابقة لبريطانيا عن حزب المحافظين — هى المثال المشهور فى ذلك المجال، وتظهر السجلات أن النتائج ليست فى الغالب إيجابية.

يمكن لكل شخص الاستفادة من التدريب المتخصص لأداء التقديمات. ومع ذلك، فإن نسبة صغيرة من التدريبات تتشد تغيير الأشخاص، وهذا يساعدهم غالباً على التغلب على الشكل غير

الطبيعى للموقف، وبالتالي يمكنهم التصرف بطبيعتهم. هذه هى  
النصيحة المثلى التى يمكنك إتباعها، كن ذاتك Be yourself.

تتضمن الأقسام الثلاثة التالية تعليقات عن الصوت، ولغة  
الجسم، والمظهر. تتركز هذه الملاحظات أساساً حول كيفية إمكان  
إبراك الجمهور السمات الشخصية المختلفة. وليس المقصود من  
هذه الملاحظات إمدادك بإرشادات راسخة إلى ما تسعى إلى تحقيقه  
من أهداف. ربما تريد أن تغير بعض النقاط اهتماماً إذا ما شعرت  
أنها ستعطى انطباعاً إيجابياً بين جمهور الحاضرين ، لكن كن حذراً  
من محاولة أن تكون شيئاً آخر غير ذاتك. إنه من الصعب جداً أن  
تعمل على تآلق شخصيتك إذا ما كنت تفكر باستمرار فى الطريقة  
التي تتصرف أو تتكلم بها.

## الصوت

Voice

الصوت هو الذى يخرج الكلمات تلقائياً إلى الحياة عندما  
نتكلم. إنه جزء من الموهبة الطبيعية للاتصال مع الآخرين. هناك  
نسبة ضئيلة من الناس الذين عادة ما يتكلمون بلا لون فى صوتهم.  
إن مظاهر الحديث التى تساعد فى إعطائه الإيقاع وتجعل له  
معنى تتضمن:

• **طبقة الصوت Pitch:** إن تغيير طبقة الصوت يساعد على  
إعطاء لون للصوت نفسه. رفع طبقة الصوت مع تغير بسيط  
يوحى بالعصبية، ورفع طبقة الصوت مع التغيير دلالة أوضح  
على الابتهاج أو الحماس. طبقة الصوت المنخفضة غير  
المتغيرة تظهرنا باللامبالاة والتعب والاكتئاب.

• **جهازة الصوت Volume:** تعطى جهازة الصوت تأكيداً للمعنى  
اعتماداً على الظروف، فإن كل من رفع وخفض الصوت يمكن  
أن يلقى الضوء على عبارة أو نقطة معينة. إن التعمد فى  
الارتفاع المفاجئ، أو الانخفاض المفاجئ للصوت يمكن أيضاً  
أن يجذب انتباه الناس.

- السرعة Speed: يمكنك أن تجعل أى نقطة أكثر تأكيداً إذا أبطأت من سرعة إلقائك لها. إن الزيادة التصاعدية فى السرعة على مدى جملة أو جملتين تخلق شعوراً بالإلحاح أو الإثارة.
- الوقفات Pauses: تم التأكيد من قبل على أهمية الوقفات. إن الوقفات بين الكلمات والعبارات والجمل يساهم فى إحداث الإيقاع فى الكلام ويساعد على تواصل المعنى. يمكن للسكوت أيضاً أن يجذب الانتباه ويزيد التوقعات.

تتناسق كل من هذه المكونات بطريقة أوتوماتيكية فى الحوار اليومي. إلا أنه أثناء التقديم، يمكن للعصبية أن تجعل من الصعب علينا أن نتكلم بالطلاقة والإيقاع الطبيعيين. إذا كنت قد أدت تدريب على العرض (البروفا) الحقيقى أمام جمهور، فإن التغذية المرتدة ربما قد أبرزت المؤثرات السلبية فى صوتك، وذلك بسبب العصبية. إن المؤثر الأكثر شيوعاً هو كسر الإيقاع الطبيعي للكلام. أحد فوائد التدريب على العرض (البروفا) هى أننا يمكن أن نتعلم أين نريد التوقف لإحداث التأثير، أو نزيد السرعة، أو نتحدث بتأكيد أكبر. إذا وجدت تحت ضغط الموقف أنه من الصعب الاحتفاظ بأسلوب الكلام الطبيعي، فيمكنك إضافة هذه المعلومات إلى مذكراتك أو النص المكتوب لديك ليساعدك فى عملية الإلقاء.

إن الأشخاص الذين لهم لهجة مميزة للغاية يشعرون بالهلع عند التفكير فى التحدث علانية. إنهم يعتقدون أن الجمهور ربما يجد من الصعب فهمهم، أو حتى يغضب بسبب اللهجة. مهما كانت اللهجة غريبة، وكان من الممكن فهمها فى لغة الحوار اليومي، فإنها سوف تكون مفهومة أثناء التقديم (إذا كان لديك لهجة غريبة، فسوف تعرف بالخبرة ما إذا كان الناس لديهم صعوبة فى فهم كلمات أو عبارات معينة). يمكن للهجة أن يكون لها فائدة، حيث يمكنها أن تمد الجمهور بتغيير منعش وخاصة فى نهاية مؤتمر دام ليوم كامل. بعض النبرات لها إيقاع خاص مما يجعلها تجلب البهجة الحقيقية إلى الأسماع.

## لغة الجسم Body language

تتقل أوضاع الجسم، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، والاتصال البصرى معلومات كثيرة. تفهم معظم هذه المعلومات بطريقة غير متعمدة، ولكنها بالرغم من ذلك، فهى ذات فاعلية ومؤثرة على كيفية إدراك الجمهور لكل من المتكلم وما يقوله. إن الاتصال البصرى الطبيعى، والإيماءات - وبخاصة - تعبيرات الوجه يمكن أن تتشوه فى موقف يتسم بالضغوط المحيطة بالتقديم. كما فى نسيج لغة الحديث، فإن لغة الجسم تعتبر رد فعل طبيعى. فكلما استطعت أن تزيد من بناء الثقة بالنفس أثناء المحاكاة، وكلما حققت أسلوباً فى الكلام أقرب ما يكون للمحادثة العادية أصبحت لغة الجسم أكثر طبيعية. يجب التركيز على إيصال رسالتك للناس بطريقة فعالة ويجب ألا تتسبب لغة الجسم فى أى مشكلة.

عديد من المتحدثين المتمرسين يظهرون على المنصة بحيوية أقل من الموجودة فى المناسبات غير الرسمية. يكون ذلك أحياناً بسبب تقييدهم لحركتهم بصورة متعمدة أثناء التقديم. فإذا كنت تشاهد المتحدثين فى المؤتمرات، فسوف تلاحظ أن بعضاً منهم يمسك بجوانب منصة الإلقاء، وربما يرفع يده أحياناً للإيماء. هذه هى إحدى الطرق التى يمكن استخدامها لمنع الإيماء أو القلق الناشئين عن العصبية، والتى لا داعى لهما، وإذا زادت هذه العصبية فيمكن أن ينصرف الجمهور عما يقوله المقدم.

يقلق بعض الناس عند ظهور علامات واضحة للعصبية مثل الرعشة فى الأيدي. فإذا لم تكن على بعد خطوات من الجمهور فلن يلاحظها أحد. وحتى إذا كنت قريباً فلن يكون ذلك ملحوظاً كما يتهبأ لك. إن التركيز الأساسى لأى جمهور فى معظم الأحيان هو وجه المتحدث. لهذا السبب، ربما تجد أنك فى حاجة إلى الابتسام عندما تصعد إلى المنصة وحتى دخولك دوامة التقديم حيث يتولى حماسك

## الغاية بالمظهر

Grooming

إن النمط الذى نظهر به يعتبر انعكاساً لشخصياتنا. فنحن نعيش هذا النمط ونريد أن نشعر بالراحة معه، وبالرغم من هذه المحددات، فإن الكثير منا يُأقلم نفسه تبعاً للمناسبة. إن العرف بارتداء الملابس الملائمة فى المواقف المختلفة قد خفّت حدته إلى حد كبير، لكن مظهرك لا يزال مهماً. يمكن لمظهرك أن يعكس رأيك وموقفك نحو الجمهور، ونحو أداك، ونحو الشركة التى تمثلها. يمكن لمظهرك — أيضاً — أن يكون انعكاساً لأسلوب وكفاءة الشركة أو الإدارة التى تتبعها. تبقى الانطباعات الأولى، سواء أكانت عادلة أم لا، وعادة ما يكون لبعض الأشخاص آراء قوية عنّا، اعتماداً على المظهر.

إن الصورة التى تريد أن تخلقها هى ناتجة عن الاهتمام بمظهرك، حيث إن المظهر غير المعنى به، يمكن أن يلتصق بأرائك. وفيما عدا ذلك، فكل ما تحتاج أن تقلق عليه هو عدم تشتيت الجمهور (ولا حتى نفسك) عن الحديث الذى تلقيه.

إنه من المهم أن ترتدى الملابس بالطريقة التى تجعلك مرتاحاً واثقاً. فى المناسبات المهمة، يُنصح بالتحديد المسبق لما سوف ترتديه. إن ارتداء أى ملابس إضافية يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الراحة، أما الملابس الواسعة أو الضيقة فهى تعطى الشعور بثقة أقل. ضع فى اعتبارك أيضاً درجة الحرارة المتوقعة فى مكن المحاضرة واختر الملابس التى ستبقيك شاعراً بالراحة بالرغم من الشعور بالحرارة والضيق تحت ضغط هذه المناسبة.

## إعداد مذكرات الإلقاء

PREPARING DELIVERY NOTES

إن التدريب على العرض (البروفا) هى الفرصة المناسبة

إعداد النسخة الأخيرة للمذكرات أو لنص التقديم، وإذا كنت تتوى استخدام المذكرات أو نص التقديم، فيجب إكماله بأى تفسيرات لتدعيم الإلقاء.

وتلخيصاً، فإن فائدة الإلقاء من المذكرات هي:

- اختيار الكلمات بصورة تلقائية لشرح الأفكار طبيعياً وأكثر إقناعاً.
- إنه الأسهل كى تبقى مرناً للتجاوب مع جمهورك.
- إنه يساعدك على أن تصبح أكثر انغماساً فى رسالتك الملقاة.

يفضل بعض الأشخاص وجود نص كامل، لكن حتى ذلك النص الكامل يمكن أن يكون مفسراً وظاهراً للأشياء المهمة وذلك يساعد على الحفاظ على التلقائية.

وعندما تكون راضياً عن استيعابك للرسالة المزمع تقديمها بطريقة صحيحة وتشعر بالألفة مع الطريقة التى تريد استخدامها فى الإلقاء، فإنه باستطاعتك إعداد مذكرات الإلقاء أو النص المفسر. أنت فى حاجة إلى تركيز الملخص وذلك لإعداد المذكرات ووضعها فى بطاقات صغيرة غير ملحوظة والتى يمكن ترقيمها على التوالى واستخدامها كمساعد للذاكرة أثناء تقديم المحاضرة. وتتضمن المذكرات النموذجية الآتى:

- الكلمات أو العبارات الأساسية لكى تساعدك على استرجاع كل خطوة من خطوات التقديم والأدوات الوصفية التابعة لها.
- إشارات إلى " متى يتم استخدام الوسائل المساعدة "
- النص الكامل لأى معلومة تريد أن تقولها أو تكتبها كلمه بكلمة.

يفضل بعض الأشخاص استخدام جمل مختصرة، لكن كلما قلت الكلمات كان ذلك أفضل. يمكن استخدام الرسوم البيانية والجداول لإظهار متتالية من الأفكار. استخدم أى شىء يمكن أن يفيدك ولكن اجعله سهل القراءة بمجرد النظر إليه. استخدم حروفاً

كبيرة مع مسافات واسعة.

إن الخطر الخاص للمذكرات هو أنه من الممكن أن تجول وتسهب في نقاط معينة بلا قصد. فإذا كنت تستخدم المذكرات، فيجب أن تدرب نفسك على إتباعها حرفياً.

إن تفسير النص أو إبراز الكلمات أو العبارات يمكنه مساعدتك على إعطاء التأكيد المناسب، وجعل كلامك يبدو أكثر تلقائية. أكتب ملحوظة أثناء التدريب خاصة بكيفية تنويع طريقة إلقاءك لنقاط معينة. ثم قم بالإشارة إلى ذلك في النص، وبذلك ييسر لك التعرف عليها بنظرة سريعة.

يُنصح في نفس وقت التدريب على العرض (البروفا) تقريباً بالتأكد من عدم وجود شيء خاص بالتقديم يتطلب تنفيذه. فإذا كنت تريد - مثلاً - إرسال مطبوعات إلى من سيحضر التقديم مقدماً، فهل هذه المطبوعات جاهزة للتوزيع؟ وهل تعرف أين ترسلها؟ أشياء أخرى ربما تريد أن تراجعها وهي ترتيبات السفر والإقامة. إذا كنت تقوم بالترتيب للحدث، فهناك أشياء عديدة يجب مراجعتها (المقاعد والإضاءة والأجهزة وتقديم الطعام والشراب والتأكيد على المشاركين بالحضور، وهكذا) ولكن هذا موضوع آخر موجود بكتب عديدة أخرى.

إن المحاكاة بطريقة كافية سوف يزيد من ثقتك عند الصعود إلى المنصة في يوم التقديم، حتى وإذا كنت ترتعد من الخوف، فسوف تعلم أنك قد أقيمت بالفعل نفس التقديم بنجاح أثناء المحاكاة. بمجرد البدء، سوف تأتي كل إعداداتك في حيز التنفيذ وتساندك على مدى التقديم حتى ينتهي نهاية ناجحة.

### النقاط الأساسية

- تدرب على التدريب على العرض (البروفا) كي تألف جوهر الموضوع وليس كلماته - اختر الكلمات وأنت تتحدث، وبذلك يكون الإلقاء تلقائياً حقاً.
- تدرب على الاحتفاظ بالاتصال البصري المنتظم مع

الجمهور، ولاحظ الجمهور، وفسّر واستجب لردود أفعاله.  
□ استخدم التدريب على العرض (البروفا) لضبط الرسالة  
ضبطاً دقيقاً وأيضاً لضبط طريقة الإلقاء.  
□ استخدم خبرتك أثناء المحاكاة في إعداد المذكرات أو  
تفسيرات نص التقديم، وذلك لاستخدامها كمساعد للذاكرة في يوم  
التقديم.