

الفصل السادس

**يوم التقديم**



## الفصل السادس

### يوم التقديم ON THE DAY

حتى بعد تخطيط التقديم ومحاكاته جيداً، يصاب العديد من الناس بالقلق من جراء فكرة، أن خطأ ما سيحدث يوم التقديم. إن الخوف هو عدوك الأول، الخوف من نسيان ما تنوى قوله، من أن تظهر بمظهر الأبله، والخوف من عدم استجابة الجمهور بالشكل الذى تريده.

إن الثقة فى القدرة على إشعال حماس الجمهور وإيقائه مهتماً بالتقديم هو الطريق للتقديم الناجح. إذا كنت قد أعددت التقديم بصورة مناسبة، فلا يجب أن تكون لديك أى مشكلة فى إلقاء تقديم فعال. يحتوى هذا الفصل على بعض النصائح الخاصة باللحظات الأخيرة التى تسبق التقديم، وهى مصممة لدعم الثقة بالنفس.

### تجنب عقبات اللحظات الأخيرة

#### PREVENTING LAST-MINUTE HITCHES

لقد عُرفَ عن رجال الأعمال الذين يسافرون بالطائرة أنهم يفقدون حقائبهم وهم فى طريقهم للاجتماعات المهمة ويصلون بلا قمصان نظيفة، وثياب بلاكى، وأسوأ من ذلك وصولهم بدون المذكرات والشرائح الخاصة بالتقديم. حتى إذا كنت تتحدث فى المكتب المجاور، فيمكن لعقبات اللحظات الأخيرة أن تقضى على التقديم جيد الإعداد.

يمكن تجنب معظم الأشياء التى قد تسبب اضطراباً فى اللحظات الأخيرة، أو يمكن إصلاحها بسرعة إذا قمت بمراجعة

نهائية للأمور، فعلى سبيل المثال:

— قبل المغادرة إلى مكان التقديم:

- هيئ نفسك لأن تغادر في وقت مناسب يسمح لك أن تصل لمكان التقديم مبكراً حتى لو تعطلت في الطريق.
- فكر في ما إذا كان هناك أي تطورات حدثت في اللحظات الأخيرة السابقة للتقديم ذات تأثير على محتوى حديثك، كالأخبار القومية أو قرارات خاصة بسياسة الشركة. هل تحتاج إلى تعديل حديثك أو تحضير أي تعليقات إضافية؟
- تأكد أن المذكرات الخاصة بك موجودة معك، وأيضاً من وجود نسخة كاملة منها، ومن أنها موجودة في الترتيب الصحيح.

□ راجع الوسائل البصرية المساعدة، وذلك ما لم تكن موجودة في مكان التقديم بالفعل. هل معك أدوات التخطيط أو الأقلام التي تحتاجها للكتابة على السبورة الورقية، أو على جهاز تقديم الشرائح؟

□ تأكد أن معك كل الأشياء التي تحتاجها للراحة الشخصية مثل النظارات والحبوب الخاصة بمرض حمى القش والمناديل في حالة رشح الأنف.

□ انظر في المرآة للتأكد من أنك مهندم ومن أنك سعيد بمظهرك.

— عند الوصول إلى مكان التقديم:

- تأكد من أن موعد التقديم لم يتغير.
- راجع الوسائل البصرية المساعدة إذا كان قد تم إرسالها إلى مكان التقديم في وقت سابق.
- إذا كنت تستعين بأي أجهزة، فتأكد من أنها موجودة في مكانها ومن أنها تعمل. وتأكد من توافر قطع الغيار الخاصة بها، مثل لمبة بديلة لجهاز تقديم الشرائح على سبيل المثال.

- هل تنظيم المقاعد يعطى الجمهور فرصة للرؤيا الجيدة؟ وفي حالة ما إذا كان التقديم لعدد صغير من الجمهور، هل يسمح بتركيز انتباه الجمهور فى اتجاه المكان الذى ستقف فيه؟
- هل الإضاءة ودرجة الحرارة توفر مناخاً مريحاً؟
- هل هناك أى شىء قد يشتت انتباه الجمهور، مثل وجود جداول بيانية تخص مقدمين سابقين أو وجود أجهزة لا يحتاج إليها التقديم؟

حتى إذا كان فحص بعض هذه الأشياء لا يقع تحت مسئوليتك، فقد تفضل أن تفحصهم بنفسك لمجرد أن تشعر براحة البال، فالقضاء على العقبات المحتملة سيجنبك القلق بلا داعى.

### الاستفادة من خوف الوقوف على خشبة المسرح

#### USING STAGE FRIGHT TO ADVANTAGE

حتى أكثر المقدمين خبرة وثقة بالنفس يصابون بالتوتر قبل أى تقديم مهم. إن الخوف من خشبة المسرح يمكن أن يكون مشكلة كبيرة. إنه يجعلك تشعر بحالة سيئة ويمكن أن يُعيقك عن تقديم أفضل أداء. ولكنه يمكن أيضاً استخدامه لصالحك. إن الممثلين المحترفين يصابون بالقلق إذا لم تتوتر أعصابهم قبل التقديم. فهم يعرفون أن أعراض الخوف من الوقوف على خشبة المسرح — كالشعور بارتباك فى المعدة وعرق الكفين والإرتجاف — تعكس المستوى العالى من الطاقة العصبية التى يحتاجونها لتقديم أداء جيد. نفس هذه الطاقة يمكنها أن تساعدك على إلقاء تقديم حيوى وجاذب للانتباه.

#### دراسة حالة

عانى رئيسا شركتتين إنجليزيتين متقدمتين من مشكلة مشابهة. فعلى الرغم من نجاحهما المهني، فإنهما كانا يفتقران إلى الثقة بالنفس

عند الحديث أمام عدد كبير من الجمهور. وفي الواقع إنهما كانا يشعران بالرهبة في كل مرة يضطران فيها لتقديم تقديم رسمي. كان يصاب أحدهما دائماً بإغماءة قصيرة بعد الصعود على خشبة المسرح، بينما كان الآخر يتلعثم في كلماته. وبعد التدريب أصبحا متحدثين لبقين وتعلما كيفية التحكم في خوفهما من الموقف. وقد تعلما أيضاً أن التوتر كان أمراً طبيعياً، ويمكن تحويله إلى أداء قوى وحيوى.

إن الأعراض الطبيعية التي تحدث نتيجة للإثارة والخوف من خشبة المسرح متشابهة بصورة كبيرة. فيكون مستوى "الأدرينالين" عالياً في الدم في كلتا الحالتين والذي يُعد استجابة بيولوجية تدفع الجسم إلى بذل مزيد من الطاقة. وحتى يتم استنفاد هذه الطاقة لغرض ما - كالقفز إلى أعلى وأسفل والصراخ بفرحة عند الشعور بالإثارة - فإنها تظهر في صور أخرى. اعتبر أن أعراض الخوف من خشبة المسرح هو علامة على أن جسديك مشحون بالطاقة، وحاول تصريف هذه الطاقة أثناء توصيل رسالتك. ربما ستشعر بالخوف والعصبية، ولكن ما سيراه الجمهور هو مقدم ديناميكي. إذا كنت تشعر بحاجة إلى تفريغ الطاقة الزائدة، فحاول شد عضلاتك كالقيام بثني أصابع قدميك في الحذاء مثلاً.

إذا كنت قد أحسنت الإعداد للتقديم الذي ستقدمه، فلا يوجد سبب معقول لخوفك من ألا تستطيع تقديمه بنجاح. وإذا كنت قد أعددت له بعناية، فيجب أن تكون واثقاً من رسالتك ومؤمناً بما تقول. سنثبت لنفسك أثناء التدريب على العرض (الروفا) أنك تستطيع تقديم هذا التقديم بنجاح. إن ظهورك على أفضل هيئة سيساعدك أيضاً على الإيمان بنفسك وسيزيد من ثقتك بذاتك.

إن أحد أكبر مخاوف المقدمين تتمثل في الخوف من نضوب الكلمات أو فقدان تسلسل الأفكار. وحتى حدوث ذلك ليس بالمشكلة الكبيرة. يمكنك أن تقلل من خطر حدوث هذا عن طريق استخدام

إصبعك لتتبع المذكرات أو النص الموجود أمامك. إلا أنه في حالة حدوث ذلك، فعليك بإتباع الخطوات التالية:

- انظر بهدوء إلى المذكرات الموجودة أمامك وابحث عن النقطة التي توقفت عندها.
- قم بعمل وقفة لتجميع أفكارك (تذكر أن عمل الوقفات هو شيء طبيعي).
- ارفع رأسك وأعد الاتصال البصري مع الجمهور.
- واصل الحديث من النقطة التي توقفت عندها، مكرراً بعض كلماتك الأخيرة، وذلك إذا كنت تحتاج إلى تحقيق الإستمراريته.

إن أياً من هذه الخطوات لن يمنعك من الشعور بالقلق (إن شعورك بالاسترخاء أكثر من اللازم سيجردك من الحيوية على أية حال). ومع ذلك، فعلى هذه الخطوات أن تساعدك على تخيل مشاعرك وإدراكها كما هي. إن مشاعرك الداخلية تقول إنك مستعدٌ لهذه الخطوة.

### قائمة المراجعة الخاصة بتقديم التقديم

#### YOUR DELIVERY CHECKLIST

تلخص الأجزاء التالية النقاط الرئيسية لتقديم التقديم بصورة فعالة. يمكنك استخدامها للتذكير بما كنت تبغى تحقيقه أثناء التدريب على التقديم (البروفا).

– الاندماج والتجاوب مع الجمهور:

- ابدأ في تكوين الألفة بينك وبين الجمهور بأسرع ما يمكن، وعندما تقف للحديث احتفظ باتصال بصري ورؤية شاملة للجمهور كله.
- اجذب اهتمامهم من خلال المقدمة التي تلقياها، واجعلها مليئة بالنشاط والحماس.
- حافظ على وجود اتصال بصري دائم مع الجمهور. إن أهم

لحظتين يجب أن يتم فيهما الاتصال البصرى بينك وبين الجمهور هما مباشرة قبل بداية أى نقطة، وأيضاً قبل الانتهاء من أى نقطة.

- اقرأ أفكار الجمهور باستمرار، حاول أن تشعر ما إذا كنت قد جذبت انتباههم وكيف يتجاوبون مع ما تقول.
- تجاوب بصورة ملائمة مع مشاعرهم (فقدان الاهتمام والتشوش وعدم الاتفاق مع ما تقول، وهكذا) وذلك من خلال كلماتك وصوتك.
- حاول الحفاظ على التلقائية فى حديثك.
- اختتم التقديم بأسلوب توكيدى مؤثراً على الجمهور.

#### – استخدام المذكرات أو النص المكتوب:

- انظر إلى المذكرات وحدد النقطة التى تريد طرحها.
- انظر إلى الجمهور، واسترجع الاتصال البصرى مع عمل وقفات مختصرة.
- قم بشرح النقطة التى تطرحها، ثم قم بعمل وقفه محافظاً خلالها على الاتصال البصرى مع الجمهور.
- انظر إلى المذكرات، واستعرض النقطة التالية، ثم قم بتكرار التدريب.
- إذا كنت تستعين بشاشة خاصة بمقدم العرض Autocue، حافظ على أن تبعد نظرك عن الشاشة بين فترة وأخرى حتى لا تبدو وكأنك محققاً باستمرار فى الجمهور.

#### – وسائل التقديم المساعدة:

- لا تجعل وسائل التقديم المساعدة التى تستعين بها تنافسك فى جذب انتباه الجمهور.

- اعرض الوسيلة التي تستعين بها، ثم أبق صامتاً ريثما يقوم الجمهور بتدوين المعلومات.
- حين يقوم الجمهور بمعاينة الوسيلة، لا تتحدث إلا في حالة الضرورة القصوى.
- إذا كنت تقوم بالكتابة أو الرسم، فلا تغالى في ذلك ولكن تأكد من أنها واضحة وكبيرة بما فيه الكفاية ليراها الجمهور كله.
- مجرد أن تقوم الوسيلة بالغرض المطلوب منها، ارفعها بعيداً أو أبعدها عن نظر الجمهور.
- استرجع الاتصال البصرى قبل استئناف الحديث.

### — الإجابة على الأسئلة

- تأكد من فهمك أنت والجمهور للسؤال المطروح.
- قم بعمل وقفة للتفكير قبل الإجابة (إذا كنت لا تملك إجابة، فقل ذلك).
- أجب على الأسئلة المعقدة أو متعددة النقاط فى أجزاء منفصلة.
- حافظ على أجوبتك قصيرة وبسيطة بقدر الإمكان.
- لا تتخذ موقف الدفاع إذا قام السائل بإلقاء الضوء على فجوة أو خلل فى المناظرة.
- اعتبر إجاباتك كأنها جزء من الحديث، مع ملاحظة الجمهور للتأكد من أنه يستوعب ما تقول.

إن الخبرة هي أفضل طريق للتحسين من طريقة إلقاء التقديمات، ولكن لا تتوقع أن يصبح تقديم التقديم أسهل أو أقل رهبة. إن الغالبية العظمى من الناس يشعرون بالقلق قبل إلقاء التقديم، وسيستمر هذا الشعور معهم دائماً. ومع هذا، فإن ما تعلمك إياه الخبرة هو أن التوقع أسوأ من الواقع. وإذا قمت بتقديم تقديم لمرة واحدة، ستزداد ثققتك فى إمكانية الاعتماد على الإعداد

### النقاط الرئيسية

- راجع التقديم قبل تقديمه لمنع العثرات التى يمكن تجنبها.
- استخدم طاقتك العصبية لتقديم صورة ذهنية ديناميكية، وفى جعل المادة التى تقدمها مادة حية، مع ملاحظة أن حالتك المزاجية يمكن أن تنتقل للجمهور.
- راقب الجمهور وتجاوب مع الاتجاهات المتغيرة فى انتباهه واهتمامه واستيعابه.
- قدم عرضاً حيويًا، وهذا سوف يترك انطباعاً دائماً عند الجمهور.

## كلمة أخيرة عن دورات التدريب

يجد معظم الناس أن تلقى تدريب متخصص على مهارات التقديم يمنحهم ثقة زائدة. إن التدريب على العرض مع مدرب خبير، والحصول على تغذية مرتدة فورية، ونصائح عن كيفية تحسين طريقة تقديم العرض، يمكن أن يخلق إحساساً حقيقياً بالقوة. إن وجودك في دورة تدريبية مع آخرين في موقف مماثل يوفر لك أيضاً مناخاً تعليمياً محفزاً وفرصة لاقتسام الخبرات والاهتمامات.

إن التدريب على مهارات العرض متوفر بصورة كبيرة. تُمنَح الدورات التدريبية بواسطة معاهد إدارة الأعمال والجهات المتخصصة، ومراكز التدريب على الإدارة، ومنظمات التدريب العام والمستشارين المتخصصين. إن العديد من الشركات توفر لمديريها تدريباً داخلياً بواسطة مدربي الشركة أو بواسطة مستشارين من خارج الشركة.

تستمر معظم الدورات لمدة يوم أو يومين أو ثلاثة أيام. وبعضها يوفر الإقامة بجانب التدريب، كما أن حلقات البحث والتدريب الفردي، والتدريب عن طريق دروس بالكمبيوتر، وشرائط الفيديو التعليمية كلها متوفرة. تقوم بعض الشركات المتخصصة بتوفير التدريب على استخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بجرافيك العروض.

تختلف دورات التدريب على مهارات العرض في تركيبها ومنهجها، ولكن يشيع استخدام الدائرة التليفزيونية المغلقة لتسجيل التقديمات القصيرة التي يقدمها أعضاء الدورة. يُستخدم هذا الأداء المسجل كأساس للمدرب والمتدربين الآخرين للحصول على التغذية المرتدة. إن التدريبات العملية المختلفة تستخدم لبناء المهارات ومساعدة الأفراد على تحسين قدرتهم في تقديم العروض بكفاءة.

أيضاً يختلف عدد المتدربين في كل دورة. وغالباً ما يكون عدد المتدربين محددًا — ستة أفراد في الدورة على سبيل المثال —

بحيث يحصل كل متدرب على عناية شخصية بصورة كافية من المدرب. تنقسم المجموعات الكبيرة أحيانا إلى مجموعات صغيرة لتمثيل الأوار، وللقيام بالتدريبات العملية الأخرى.

تُصمم بعض الدورات بشكل متعمد لكل مستويات الإدارة، بحيث تعطى المتدربين الخبرة في تقديم العروض أمام أشخاص ذات مستويات مختلفة، وهذا ما يحدث غالباً في مواقف الحياة الحقيقية.

يختلف نطاق الدورات؛ فهناك دورات للمبتدئين، كما أن هناك دورات للمستويات المتقدمة، وقد تتضمن المواضيع التي تغطيها الدورات:

- الدراية باحتياجات وتوقعات الجمهور.
- بناء التقديم بحيث يكون واضحاً ومنطقياً.
- اختيار الكلمات لجعل أفكارك واضحة وأخاذة.
- اختيار وتصميم واستخدام الوسائل البصرية الملائمة.
- أسلوب فعال للتقديم.
- التعامل مع الأسئلة بصورة فعالة.
- الاستفادة والتغلب على القلق.
- تجهيز مكان التقديم.

وقد تتضمن الدورات كذلك مواضيع مثل لغة الجسم، وعرض الصورة والصوت، ولكن تهدف معظم الدورات إلى بناء الثقة، وتكوين اتجاه إيجابي، بدلاً من تغيير السلوك الأساسي للمتدربين.

يمكن إعداد الدورات التدريبية تبعاً للمستويات المختلفة. ويمكن تصميم التدريب الفردي تبعاً لاحتياجات فرد ما، ربما لشحن مهارات معينة، أو للتخصيص لتقديم معين. إن الدورة المصممة لشركة معينة قد تتضمن إشارة إلى منتجات وخدمات وأسواق

الشركة، وأى أسلوب تقديم خاص بالشركة. وإن الدورات المفتوحة والتي يوجد بها متدربين من شركات مختلفة يتم تصميمها في أغلب الأحيان عن طريق سؤال المتدربين بإحضار المواد الخاصة بالعروض التي سيقدمونها لإعداد تقديم متصل اتصالاً مباشراً بعملهم.

يمكن أن تكون تكلفة الدورات عالية (على الرغم من أن تكلفة الدورات تختلف فيما بينها بصورة كبيرة) لكنها يمكن أن تمثل استثماراً جيداً. يقوم أصحاب العمل في الغالب بإرسال المديرين لحضور الدورات التدريبية مع تحمل النفقات حينما يكون هناك سبب معقول لذلك.

إن الاختلاف في طرق الدورات التدريبية يعني أن أفضل طريقة لاختيار دورة مناسبة (من بين القائمة الصغيرة بالدورات التي تتناول الموضوعات التي تريدها) تعتمد على نصيحة شخص ما، قد استفاد بالفعل من هذه الدورة. إن التدريب على مهارات العرض منتشر جداً حتى إنك من السهل أن تجد صديقاً أو زميلاً لك قد تلقى تدريباً من هذا النوع ويمكنه التعليق على الدورة التي اجتازها.

يمكن العثور على التفاصيل الخاصة بالشركات التي توفر تدريباً على مهارات العرض في الدليل الخاص بآماكن التدريب، وفي دوريات الإدارة والتدريب، وشؤون الأفراد.