

الباب الرابع

المتحدث:
أدواته
ومصداقيته



الفصل السابع



أدوات المتحدث : ترتيباته ووسائله

بعد أن تناولنا فى الفصول السابقة دور الجمهور الأساسى والمتمثل فى الإنصات الواعى وما يتطلبه الحديث تطبيقاً للحكمة القائلة: "لكل مقام مقال" ومن ثم فإن الحديث إلى الجماهير الكبيرة أو العامة يختلف عنه فى حالة الحديث إلى الجماعات الصغيرة. الآن جاء دور المتحدث. وإذا كان للجمهور-كبيراً أم صغيراً - أهمية بالغة فى الاستقبال والاستجابة الفعالة، فإن للمتحدث دوراً محورياً فى الإرسال والتأثير. إن الجمهور والمتحدث وجهان لعملة واحدة هى الحديث الذى لا يمكن أن يتم بدونهما. فكيف يحدث المتحدث التأثير الذى يريده؟ يجيب هذا الفصل على السؤال المطروح من خلال:

* الترتيبات التى يراعيها المتحدث.

* وسائل المتحدث السمعية البصرية.

أولاً : الترتيبات التى يراعيها المتحدث

يمكن تصنيف الترتيبات التى يراعيها المتحدث لتوصيل رسالته إلى جمهوره والحصول على الاستجابة التى يسعى إلى تحقيقها إلى المجالات الخمسة التالية:

* وضع المتحدث من حيث الجلوس أو الوقوف

* خطوط الرؤية وإمعان النظر

* الصوت والإلقاء

* اللزوميات والمهندام (الملابس)

* الخوف من مواجهة الجمهور

نتناول فيما يلي كل من هذه المجالات بشيء من التفصيل.

١- وضع المتحدث من حيث الجلوس أو الوقوف

سوف يكون الوقوف خلف منبر للقراءة أو الجلوس أمام مكتب غير مفيد لسببين:

- أنه سوف يحد من رؤية الجمهور لك، وأيضا سوف يحد من قدرتك على الحركة. مع المنبر أو المكتب، سوف يجلس الكثير من جمهورك شارد الذهن ولن يرى جميعه غير رأسك وأكتافك يركز عليهما. إن صورتك الصغيرة الساكنة والمختبئة خلف الحاجز، لا تستطيع أن تفك قيودها وتخرج إلى جمهورها وتجري الاتصال بهم. اخرج من خلف هذا الحاجز إلى الأمام أو إلى اليمين أو إلى اليسار وبالتالي تقدم صورة أكبر عن ذاتك.

حاول أن تستبدل بميكروفونك الثابت آخر متحركا، ولكن لا تنسى أن تحركه معك عندما تغادر المنصة. يتعرض الكثير من المتحدثين لارتباك شديد عندما يواصلون الحديث بعيداً عن المنصة وقد نسوا أن الميكروفون لا يزال في مكانه.

تعتمد درجة حركتك على حجم المجموعة - لا تقف متحدثاً إلى عدد صغير من الجمهور، لنقل ستة أفراد وتتوقع أن يستوعبوا ما تقوله. سوف يكونون في حالة من القلق وعدم الراحة نتيجة قربك الشديد منهم. بالنسبة للأعداد الكبيرة يمكنك التحرك حول المنصة لجذب انتباه الأجزاء المختلفة من الجمهور إنك تسعى إلى اندماج كل عضو من الجمهور وإعطائه إحساساً بأنه موضع اهتمامك وأنتك تخاطبه مباشرة، لتحقيق ذلك القرب، ذلك الاتصال وذلك التفاعل.

الجلوس خلف المكتب أو المنضدة له نفس العيوب. سوف يقول كثير من المتحدثين: إنهم يشعرون بمزيد من الراحة في حالة جلوسهم. قد يفعلوا هذا بصورة جيدة، ولكن هذا الوضع يقلل كثيراً من النقطة الجوهرية بالنسبة للجمهور حيث يصعب على المتحدث السيطرة على جمهوره. إن الجلوس لا يعرقل فقط التنفس الصحيح بالنسبة للمتحدث، ولكنه يجعل من الصعوبة إحداث تأثير ملحوظ على الجمهور الحاضر. الجلوس سلوك التصاقى، وسوف يدعو إلى المزيد من المقاطعات والمناقشات والتي سوف تشوش كثيرا على رسالتك وتقودك إلى الخروج عن الموضوع.

قف لتفصل نفسك عن الجماعة، ولتركز وتسيطر عليهم. اجلس لترتبط بهم على نفس مستواهم فى الجلوس.

توجد حالات جيدة للوقوف أثناء الحديث. ثم الجلوس عند المناقشة المترتبة على الحالة المعروضة، ولكن كن مستعداً للوقوف مرة أخرى لاستعادة السيطرة. لتكن متأكدًا أنك فى موقف يسمح لك بالتحرك ومخاطبة كل جمهورك.

٢- خطوط الرؤية وإمعان النظر

يجب أن تحرص على أن ترى وأن تُرى. كم مرة وجدت نفسك فى حجرة غير مناسبة بالمرّة للحديث، حيث إنها لا تتفق مع حجم الجمهور، أو وجدت نفسك فى حجرة رئيس مجلس الإدارة وقد حشر الجمهور حول منضدة الاجتماعات؟

ربما سيطرت عليك رغبة قوية لتغيير المكان أو التخلص من الأثاث أو على الأقل إعادة ترتيبه، ولكن هذه ليست حلولاً عملية. إن الترتيبات العامة فى التقديرات الخاصة بمشروعات الأعمال التجارية أن يكون جلوس الجمهور على شكل حرف "U" بمعنى أن يشغل الجمهور ثلاثة أركان من الحجرة. تفاد الإغراء للتحرك إلى الأمام ومخاطبة ظهر حرف "U" حينما تكون فى وسط الحرف أو قريباً من نهايته. إذا تقدمت إلى الأمام بهذه الطريقة، فإنك قد تستبعد أولئك الذين يجلسون على جوانب حرف "U" أو حتى خلفك.

إنهم قد يشعرون بالتجاهل ويفقدون الاهتمام، وقد يبدهون فى تشكيل تجمعات ومناقشات جانبية خارج الموضوع. ضع نفسك (على أن يكون ظهرك إلى الحائط) لكى تستطيع رؤية كل فرد بصورة طبيعية.

تفاد الحديث وظهرك إلى شباك أو مصدر ضوء شديد لأن:

- ذلك سوف يتعب جمهورك، وسوف تظهر أنت فى شكل خيال أو ظل غير قادر على إجراء اتصال بالعين معهم.
- قد يكون هناك أشياء كثيرة خلفك تشد انتباه جمهورك وتجعله يسرح بذهنه بعيداً عن حديثك.

• خاصة إذا كانت المتحدث "أنثى" فقد يكون لتأثير الضوء الشديد على ملابسها غير مرغوب وسببا لشروود الذهن.

إن الكلمة الأساسية التي لها علاقة بمصطلح "إمعان النظر" هي "كل فرد" من السهل أن يصبح اهتمامك ونظرك أثير شخص واحد، كما في حالة الوجه الودود. ومع ذلك، فليس مجرد أن شخصا ما مبتسماً أو يوميئ برأسه أنه في جانبك. إن الابتسامة العريضة قد تخفى ارتباك أولئك الذين تعطيهم اهتماما زائدا وخصوصاً، وقدما قال الشاعر:

إذا رأيت نيوب الليث بارزة *** فلا تظنن أن الليث يبتسم

بنفس التفكير قد نجد أن المدير العام التنفيذي الموجود في جلسة الحديث، ليس بالضرورة لديه القول الفصل والنهائي في الموضوع - قد يكون رأى زملائه خبراء الموضوع أكثر قيمة من رأيه. في هذه الظروف، إذا كان كل حديثك موجهاً إلى المدير العام التنفيذي، ماذا سوف يستنتج الآخرون الذين تم تجاهلهم طوال وقت الحديث؟ كل عضو من الجمهور قد حضر ندوتك أو اجتماعك لسبب أو لآخر، ومن ثم أشركهم جميعاً في حديثك. اجعل اتصالك بالعين مع كل منهم على فترات عشوائية. لأن التحديق إيماءة بدائية وقاسية، فإن بعض المتحدثين يشعرون بعدم الراحة مع الاتصال بالعين. تفاد هذا السلوك غير المريح بالنسبة لك بالتركيز على منطقة جهة الوجه مباشرة فوق الأنف بدلاً من النظر إلى العين. يعطى هذا الانطباع بالاتصال بالعين، ويخلصك من إحساس الشعور بعدم الراحة، وأيضاً الانغلاق والتركيز على شخص بعينه.

أيضاً، قد يكون عنوان حديثك ذا جاذبية حقيقية لجمهورك، ولكن بصرف النظر عن دوى حديثك المثير، سوف يكون هناك دائماً احتمال شئ ما أكثر جاذبية يحدث في الخارج خلفك. إذا لاحظت هذا التحول توقف عن الحديث قليلاً لتكتشف ماذا يجري هناك، ثم تصرف بما يمنع تكرار ما حدث.

موضوع خطوط الرؤية يطبق أيضا على أدواتك المساعدة الأخرى. تأكد من أن جمهورك لديه رؤية واضحة. لكل منك و وسائلك المساعدة أو صورك. الخطأ العام الذى يرتكبه المتحدثون عند استخدامهم العاكس الضوئى (بروجيكتور) أن يقفوا بجواره وأن يقرءوا من الشفافات التى على قاعدته. سوف يحجب هذا بالتأكيد جزءا من رؤية الجمهور للمعلومات التى يعكسها (البروجيكتور) على الشاشة. أيامًا كانت الأدوات المساعدة التى تستخدمها قف على الجوانب لكى يرى جمهورك ما هو معروض من صور أو قراءات. حاول دائما أن تحقق شكل المثلث الذى أضلاعه أنت، الجمهور، وشاشة العرض.

الشيء المهم الذى يجب أن تتذكره هنا أن الفشل فى عدم تحقيق اتصال الرؤية مع جمهورك سوف يرسل إشارات خاطئة: سوف ينظر المتشككون إلى ذلك على أنه مؤشر بأنك لست جديرا بثقتهم "انظر إلى عيني، عندما تخبرنى بذلك". يساعدك الاهتمام بخطوط الرؤية والإمعان فى النظر أن تفعل هذا تماما وأن تولد شعورا عظيما من الثقة والتفاعل.

٢- الصوت والإلقاء

ما الذى يساعد مغنى الأوبرا على الغناء بمثل هذا الحجم والوضوح فى الأداء الكلى ليلة بعد أخرى. كيف يطلق القائد العسكرى أوامره وتعليماته بمثل هذه القوة الصوتية التى تشبه الانفجار الذى يؤذى الآذان؟

تكمن الإجابة فى التنفس. التنفس الصحيح شرط لازم لتوليد الحجم والرنين من الحجاب الحاجز والصدر. عندما تدرس أيا من الفنون العسكرية أو "اليوجا"، فإن ما سوف تتعلمه - التنفس الصحيح. إن الشهيق من خلال الأنف أثناء دفعك معدتك إلى الخارج سوف يعمل على توسيع قفصك الصدرى وتخفيض الحجاب الحاجز ذلك الفاصل العضلى بين الصدر والبطن. يملأ هذا الرئتين بالهواء. فى حالة الزفير أثناء التحدث تستطيع التحكم فى صوتك وذلك بشد عضلات معدتك لإعطاء المزيد من الوضوح والقابلية للسمع.

يوجد عدد من المزايا المرتبطة بالتنفس الصحيح. سوف لا تؤثر سلبيًا على حلقك وصوتك بالصراخ، وفمك لن يصاب بالجفاف. جفاف الحلق، تلك المشكلة العامة، تنشأ عادة عن التنفس الضحل أو غير الصحيح. الأكثر أهمية، يحافظ هذا الأسلوب على التزويد المستمر للدورة الدموية بالأكسجين لكي تشعر بمزيد من الاسترخاء أثناء التحدث. إن ردود الفعل النفسية نتيجة التنفس الضحل تتمثل عادة في القلق، التوتر العصبي ونوبات القلب الخطيرة. أخيراً، يمكن أن يساعدك التنفس الصحيح بالنسبة للإيقاع في التحدث - سوف لا تضطر إلى الاندفاع لكي تنتهي من إلقاء عبارة ما لأن تنفسك على وشك النفاد. عندما يكون تنفسك صحيحاً يجب أن تشعر بأن صدرك ورأسك يرجعان صدى صوتك.

ضبط الإيقاع

يجب أن تضبط الإيقاع أثناء إلقاءك بصورة أبطأ منها في حالة سرعة المحادثة العادية، لأن جمهورك لا يستطيع أن يستوعب محتوى موضوعك بالسرعة التي تلقى بها. عندما تشعر كما لو كنت تتحدث بالسرعة العادية للمناقشة، حينئذ يكون من المحتمل أنك تتكلم بسرعة أكبر مما يجب. حاول أن تمد في الحروف اللينة (المتحركة) التي تعطي كلماتك وضوحاً أكبر وأيضاً خفض من سرعة الإيقاع. أحد الإرشادات البسيطة، أن تتخيل نفسك تتحدث إلى جمهور من الأجانب. سوف يساعدك هذا على أن تتكلم ببطء أكبر وتنطق الكلمات أفضل. وبصرف النظر عن البطء الذي يمكن جمهورك من المتابعة، فإن هناك ميزتين أخريين. أولاً، الإيقاع الأكثر بطئاً يعطيك المزيد من وقت التفكير فيما سوف تقوله بعد ذلك. وكيف تعبر عنه. ثانياً، أنه يضيف المزيد من الوزن والتأثير لما تقوله. تبدو رسالتك على أنها أكثر عمقاً، وأنها نتيجة تأمل ودراسة دقيقة. يعطيك البطء في الإيقاع، ويعطى رسالتك جاذبية أكبر.

الانتقال من نغمة إلى أخرى

الكثير من القوميات لها نغمة طبيعية خاصة بها في حديثها - الفرنسيين،

الإيطاليين، الإنجليز، العرب. على سبيل المثال وليس الحصر. تجعل هذه النغمة للصوت رنيناً أو موسيقى معينة تجعله جذاباً للاستماع إليه. ترتفع هذه النغمة وتنخفض في تضاد مع الاطراد الأكثر رتابة للهجات محلية أخرى معينة. سماعك صوتك كما يسمعه الآخرون يمكن أن يمثل لك صدمة (إنك عادة تسمعه فقط مُكْبِراً عن طريق العظام التي فى رأسك). إذا استمعت إلى صوتك، وتحققت من أنه يتسم بالرتابة والملل استخدم وسيلة جماهيرية بسيطة لتطوير النغمة وتنقلاتها المختلفة. إذا أنصت إلى إلقاء المتحدثين من السياسيين أو المذيعين وغيرهم من المقدمين الآخرين فى الندوات والمنابر المختلفة، فسوف تسمعهم يركزون، ويغيرون فى مقامات أصواتهم عند كل ثالث أو خامس مقطع من الكلمة بصرف النظر عن ماهية هذه الكلمة. لتعويد نفسك على هذا الأسلوب، مارس قراءة الشعر، أو اكتب حديثك بصوت مسموع بالكامل، مع تحديد الكلمات التى يلزمك عندها التغيير فى نغمة أو مقام الصوت.

الوقفات

من الأمور المتناقضة، أن صوتك يمكن أن يكون أكثر فعالية عندما لا تستخدمه أحد أكثر الترتيبات قوة والتي يجب أن يراعيها المتحدث هى الوقفات.

- التوقف للتأثير، للتأكيد، ولتمكين الجمهور من استيعاب ما قد قلته من الأخطار التى قد تلازم التوقفات؛ أن يفاجئك أحد أعضاء الجمهور بتوجيه سؤال، يقاطعك، أو يعتقد بأنك قد ضللت طريقك كل هذا يمكن أن يحدث إذا طالت فترة التوقف، ولكن الحقيقة المدركة أن التوقف يكون قصيراً جداً بصورة ثابتة. يرجع هذا إلى أن انطباعك عن طول فترة التوقف تختلف عن انطباع جمهورك. ما قد يبدو لك أنه توقف أبدي، يراه جمهورك على أنه لحظة سريعة لمجرد علامة ترقيم. الطريقة الوحيدة لتحقيق توقف ذى طول زمنى صحيح أن تعد بينك وبين نفسك إلى الرقم(٥).

تذكر فقط لأنك تستخدم صوتك بدون تفكير فى المحادثة، لا تفترض أنك تستطيع أن تستخدمه بطريقة مماثلة فى تقديمك. يجب أن تستخدم بصورة واعية صوتك فى إلقاء أحاديثك.

٤- اللزوميات والهندام

– كن ذاتك

تفاد أى نوع من الأعمال المسرحية. بعبارة أخرى، لا تُقدم على أى تصرف يمكن أن يخرجك عن شخصيتك. أية محاولة لتبدو من خلالها مبالغاً فى ثقتك بنفسك سوف يكون لها تأثير سلبي. كن ذاتك وعبر عن شخصيتك الخاصة. إنه أنت الذى يتعاملون معه، وأى تمثيل مفتعل نوع من الخداع، قد تأسف عليه طويلاً. إذا كان من طبيعتك استخدام جوارحك كثيراً أثناء الحديث، ذلك حسن، ولكن لا تقلد أساليب متحدثين آخرين – قد لا تكون قادراً على تنفيذها بنفس الطريقة وإحداث نفس التأثير.

الهندام (المظهر)

توجد مدرسة فكرية ترى أنك حينما تبدو أكثر جاذبية فى مظهرك سوف تحوز على انتباه واهتمام جمهورك بصورة أكبر. هناك الكثير جداً من "الإكسسوارات" ذات الألوان أو الأشكال الغريبة جداً – توضع فى الأذن، تعلق على الرقبة، تظهر كأساور فى معصم اليد، أربطة العنق (الكرافتة) ذات الألوان الصارخة، زراير القميص أو الأكمام اللامعة. بعض الأمثلة التى يلجأ إليها المتحدث للفت انتباه الجمهور. ولكن يجب ملاحظة أن أى شئ يبعد أعين الجمهور عن وجهك سوف يصرفهم عن حديثك. إن وجهك هو أنت. هل شخصيتك كبيرة بدرجة كافية لكى تتنافس رسالتك بنجاح ملحوظ مع مظهرك؟

الأيدي

كثيراً ما يتساءل المتحدثون أثناء دراستهم وتدريبهم على الإلقاء الجيد؛ ماذا سوف أفعل بيدي؟ اجعل يديك خاليتين، لا تمسك بهما قلماً أو أداة تشير بها أو

أشياء تعبت بها، وبعد ذلك يمكنك أن تهدد بهما الجمهور! هذه أشياء تدعو إلى الشرود. وجه الجمهور بيدك إلى الشاشة، واستخدمها للتوضيح، وإحداث تأثير جذرى وللتأكيد بطريقة حيوية ومبتكرة كما تفعل عادة عندما لا تستخدمها بهذه الطريقة الهادفة. ضعهما محررتين معاً أمامك، فوق خصرك. هذا هو الوضع الطبيعي - بيت - ليديك والذي لا يرسلان منه أية إشارات غير ملائمة إلى جمهورك. تفاد ما يلي:

- الأيدي خلف الظهر. سوف تبدو كنادل "جرسون" جاهزا لتلقى التعليمات من الزبائن أو كتلميذ سيئ السلوك - يخبئ شيئاً ما خلف ظهره.
- الأيدي بجانبك. سوف تبدو خاملاً ومفتقداً الحيوية أو تشبه حارساً أثناء الخدمة.
- وضع الملاكمة الحرة. الأيدي متشابكة معاً أمام الجسم لحماية أسفل البطن، من الأوضاع الشائعة للمتحدثين ذكوراً وإناثاً. وضع محبب عند بداية التقديم أو فى انتظار تلقي سؤال، إنه يظهر أنك عرضة للهجوم. وفى موقف دفاعى.
- الأيدي فى الجيوب. يطلق على هذا وضع "حديث الرجل الأفضل" إذا كان فى الجيوب عملات فضية أو مفاتيح، فإنها تغرى بجلجلتها. إذا لم يكن يوجد شئ فى الجيوب يمكن أن يكون الوضع أكثر سوءاً مارس وضع "بيت الأيدي". فى البداية قد تشعر أنه غير طبيعى، ولكنه يبدو مقبولاً وليس له دلالات غير مستحبة. والآن كم مذيع تليفزيون يستخدم هذا الوضع بالنسبة ليديه.

العادات

نحن جميعا ميالون لعادات كلامية.. وا أوه ، آه وحك أو هرس أنفسنا، ولكن هناك مستوى طبيعياً ومقبولاً اجتماعياً، ويمر دون ملاحظة. وبالمثل قد يكون لديك كلمات أو عبارات محببة وتستخدمها بكثرة - يبدو أن - وبافتراض، - أساساً، ثم ماذا؟. إذا تكررت هذه الكلمات فى حديثك، فإن جمهورك سوف يلحظ أن هذا

يمثل عادة متكررة في كلامك بصفة عامة، وسوف ينصتون إليها دون تركيز عليها. عادة تستخدم مثل هذه العادات لملء حالات الصمت. أسأل زملائك للتغذية المرتدة حول هذه العادات - إن الوعي بهذه المشكلات هو الخطوة الأولى لحلها.

٥- الخوف من مواجهة الجمهور

حتى أكثر المتحدثين خبرة وثقة بالنفس يصابون بالتوتر قبل الصعود إلى منصة التقديم أو الإلقاء. إن هذا الخوف يمكن أن يكون مشكلة صعبة قد تنتابك حالة سيئة، يمكن أن يؤثر بالسلب على أدائك. ومع ذلك يمكن توظيف هذا الخوف لصالحك. كيف؟ إن منصة الحديث تشبه خشبة المسرح. وهنا نجد أن الممثلين المحترفين يصيبهم القلق إذا لم تتوتر أعصابهم قبل الأداء. إنهم يعرفون أن أعراض الخوف من الوقوف على خشبة المسرح - ارتباك في المعدة، عرق الكفين والارتجاف تعكس المستوى العالي من الطاقة العصبية التي تساعدهم على جودة الأداء. إنك أيضاً كمتحدث يمكن أن تساعدك مثل هذه الأعراض على إلقاء حديث حيوى يستولى على اهتمام وآذان جمهورك. إن هذه الأعراض الطبيعية تؤدي إلى ارتفاع مستوى "الأدرينالين" في الدم، والذي يعد استجابة بيولوجية تدفع الجسم إلى بذل مزيد من الطاقة. اعتبر أن أعراض الخوف من منصة الحديث تعنى أن جسدك مشحون بالطاقة وحاول تصريف هذه الطاقة أثناء إلقاء كلمتك. لن يرى جمهورك خوفك وعصبيتك، ولكنهم سوف يرون متحدثاً مملوءاً بالحيوية والجدية. إذا كنت فى حاجة إلى تفرغ الطاقة الزائدة، حاول تحريك عضلاتك كالقيام بثنى أصابع قدميك أثناء إلقاء حديثك.

يجنبك الإعداد الجيد لحديثك المخاوف من ألا يمكنك توصيل رسالتك بنجاح. إن مثل هذا الإعداد يعطيك ثقة فى نفسك وإيماناً بما تقول وأيضاً من بين ما يقلق المتحدثين كثيراً خوفاً من نضوب الكلمات وفقدان تسلسل الأفكار. لا يمثل هذا مشكلة كبيرة تستطيع أن تقلل من خطر حدوث هذا عن طريق إعدادك الجيد لمذكرة

الحديث واستخدام أصبعك لتتبع النقاط والنص الموجود أمامك. ومع ذلك. إذا تعرضت لهذا الموقف عليك اتباع الخطوات التالية:

- انظر بهدوء إلى المذكرات إلى أن تحدد الجملة أو العبارة التي انتهيت إليها.
- توقف للحظة تجمع فيها أفكارك (تذكر أن التوقفات أمر طبيعي في كل الأحاديث).

• ارفع رأسك وأعد اتصالك البصرى بالجمهور.

- واصل حديثك من النقطة التي توقفت عندها، مع تكرار بعض كلماتك الأخيرة، ومن ثم تكون قد حافظت على استمرارية وتسلسل نقاط رسالتك.

إن كل هذه الترتيبات لكى تساعدك على محاولة إقامة "اتصالى تفاعلى" بينك وبين جمهورك. مثالياً، ١٠٠% اتصال مع ١٠٠% من جمهورك خلال ١٠٠% من الوقت سوف يكون الهدف. ولكن هذا مستحيل - إنك تستطيع أن تحقق ذلك فقط فى حالة أن يكون الاتصال على أساس واحد - إلى - واحد. ومع ذلك، هدفك أن تقترب من هذه المثالية بقدر ما تستطيع.

تستطيع أن تفعل ذلك بالتخلص أو التقليل من أى شئ يمكن أن يقف عائقاً مثل المكتب، أو منبر القراءة الذى قد يحجزك عن رؤية الجمهور لك رؤية كاملة. حالات الذهول أو الشرود - قلقك أو تمللك، "الإكسسوارات" الغريبة فى الألوان والأشكال، والأثاث أو "الديكورات" فى البيئة، حيث تقدم حديثك - قد تتنافس معك من أجل السيطرة على جمهورك واهتماماته، ومن ثم يجب تخفيضها أو إزالتها.

ارتفع بمستوى اتصالك بجمهورك إلى أقصى حد ممكن وذلك بأن تختار لنفسك وضعاً على خشبة المنصة يتيح لك الحركة أثناء تحقيقك الاتصال المرئى مع جمهورك. استخدم صوتك لإحداث أقوى تأثير مرغوب فيه.

ثانياً: وسائل المتحدث السمعية البصرية

أصبحت الوسائل السمعية البصرية ضرورة للمتحدث الواثق والحديث الفعال وذلك إذا أحسن إعدادها واستخدامها. وترجع أهمية الوسائل السمعية البصرية فى أنها تقوم بوظائف أساسية وعديدة فى نقل رسالة المتحدث إلى جمهوره وقد حددها خبراء تكنولوجيا التعليم والباحثون فى مجال الحديث فى إحدى عشرة وظيفة هى أنها:

- (١) تساعد على تركيز انتباه عضو الجمهور.
- (٢) تشجعه على المشاركة بالرأى أو السؤال.
- (٣) تثير لديه الرغبة فى الفهم والاستيعاب.
- (٤) تخلق لديه التحدى الذى يتفق وقدراته وخبرته.
- (٥) تصف فى إيجاز عناصر موضوع الحديث.
- (٦) تعطى انطبعا صادقا عن الفكرة الأساسية.
- (٧) توضح العلاقة بين عناصر ونقاط الحديث المختلفة.
- (٨) تساعد عضو الجمهور على الاسترجاع والتذكر.
- (٩) توفر الجو النفسى والمادى الإيجابى للمتابعة.
- (١٠) تدعم خبرات أعضاء الجمهور السابقة.
- (١١) توفر الوقت اللازم لإلقاء الحديث.

قد لا تكون الكلمة المنطوقة بذاتها وسيلة فعالة لنقل رسالة المتحدث. إن التطورات فى مجال التكنولوجيا بصفة عامة ومجال التكنولوجيات الاتصالية بصفة خاصة قد شجعت على استخدام وسائل الحديث المساعدة السمعية البصرية بصورة أكبر. كما أن برامج الكمبيوتر المتطورة التى تقدم الخطوط والأشكال التى يطلق

عليها (الجرافيك) أصبحت الآن سهلة الاستخدام وأكثر تداولاً فى كل المجالات التعليمية والتجارية وحتى السياسية.

أن التطور فى أجهزة العرض، وفى الإضاءة وغيرها من تكنولوجيا الاتصال قد أدى إلى اللجوء إلى استخدام الوسائل السمعية البصرية المتقدمة فى إلقاء الأحاديث فى المناسبات المختلفة، وقد لا يكون هناك أحيانا سبب لاستخدامها. إن الوسائل السمعية البصرية تكون لها قيمة عملية فقط عندما يكون لها وظائف محددة لا يمكن تقديمها أو التعبير عنها بصورة أفضل من خلال اللفظ وباستخدام صوت المتحدث فقط.

يبالغ بعض المتحدثين فى الاستعانة بالرسائل السمعية البصرية، انطلاقاً من الإمكانيات التى تتيحها برامج الكمبيوتر المساعدة. حقيقة أن هناك حزماً جاهزة يمكنها أن تعرض بيانات محددة باثنتين وعشرين طريقة مختلفة الأشكال والألوان. ولكن لا ينبغى أن ينسى الباحثون أن لكل مقام مقالاً ويجب أن يختار طريقة واحدة أو اثنتين من بين الاثنتين والعشرين تتفق مع المناسبة والجمهور.

عندما تستخدم الوسائل السمعية البصرية بصورة ملائمة، فإنها يمكن أن تغير من الحالة المزاجية لجمهور الحاضرين، وتجذب انتباههم وتساندهم - كما سبق القول - على استيعاب وتذكر النقاط الرئيسية. كما أنها تساند وتعزز رسالتك، ولكن عندما تستخدم بطريقة خاطئة ولأغراض غير صحيحة، فقد يكون لها آثار سلبية، وعلى الأخص:

- تشتيت ذهن جمهورك عن الحديث.
- شرود ذهنك بعيداً عن هدف الرسالة.
- ضياع الوقت حيث تضطر إلى الكتابة أو تشغيل الأجهزة.
- إضافة تعقيد غير ضرورى وخاصة إذا كانت الوسائل المستخدمة غير مناسبة.

تنطبق نفس هذه الآثار السلبية على كل وسائل التحدث السمعية البصرية إذا لم تكن تساير المناسبة وخصائص الجمهور. يشترط في الوسيلة الجيدة أن تكون:

- أفضل وسيلة متاحة تخدم فكرة الرسالة.
- سهلة التعبير عن الفكرة وأن يستوعبها الجمهور بسهولة.
- مصممة بما يحقق مزايا الوسيلة المستخدمة.

اختيار الوسيلة السمعية البصرية المناسبة

كل شئ مسموح به في مساندة إلقاء الحديث وتوصيل الرسالة إذا كان يخدم الغرض من الاجتماع أو اللقاء، إذا استطعت التفكير في وسيلة ما لتوضيح فكرتك والحصول على رد الفعل الذى تسعى إلى تحقيقه من جمهورك فلا يوجد ما يمنع من استخدامها.

إن أية وسيلة من الوسائل المساعدة تعد جزءاً مكملاً لتقديم الحديث بل أحياناً تكون ضرورية. يجب أن يكون انتقاء الوسيلة مبكراً أثناء كتابة مذكرة حديثك، بحيث إذا كانت هناك أفكار معينة يمكن التعبير عنها بشكل بيانى أو صورة تغنيك عن كتابة الكلمات المنطوقة. إذا قررت ذلك فاسأل نفسك؟

- ما نوع المساعدة التى تخدم هذه الفكرة بكفاءة أكبر؟
- ما أفضل الوسائل السمعية البصرية المتاحة لذلك؟
- ما شكل التصميم والإخراج الأكثر فعالية للوسيلة المختارة؟

يوضح الشكل التالي بعض الوسائل المساعدة للمتحدث بصفة عامة

شكل رقم ١-٧ بعض الوسائل المساعدة بصفة عامة	
<ul style="list-style-type: none">• الجرافيك من الكمبيوتر• الفيديو• نوافذ العروض• الشرائح الصوتية• السبورات بأنواعها• (الطباشير-الورقية-الضوئية)• زرع أحد الأعوان وسط الجمهور	<ul style="list-style-type: none">• المذكرات والمطبوعات• التسجيلات الصوتية• الأفلام التسجيلية• لوحات تسلسل الأحداث• الشفافات• وسائل الإيضاح البيانية• المجسمات• جهاز عرض الصور المعتمدة• والفانوس السحري

يتطلب تحديد الوسيلة المناسبة - إذا رأيت ضرورة لذلك - نفس العناية والدقة التي تمنحها لإعداد رسالتك المقررة.

سوف يساعدك تحديد هدف الرسالة التي تريد توصيلها على الاختيار السليم للوسيلة المساعدة المناسبة. على سبيل المثال، إذا كان حديثك عن "المجاعة في العالم المعاصر" - توجد وسائل كثيرة يمكن استخدامها لتوصيل الفكرة وإحداث التأثير المطلوب.

- إحصائيات نقص المواد الغذائية في كثير من بلدان العالم الثالث ومعدل حالات الوفاة الناتجة عن عدم توفير الغذاء.
- وسيلة لشرح النتائج المترتبة على سوء التغذية.
- وسيلة لتوضيح أسباب نقص الغذاء على المستوى الإقليمي

- وسيلة لخلق حالة مزاجية معينة تدعم رسالة الحديث، وذلك بإظهار كميات المواد الغذائية المكدسة فى العالم الغربى بينما أطفال العالم الثالث يموتون جوعاً وهم حفاة وعراة.

خصائص أنواع الوسائل المساعدة

لكل نوع من أنواع الوسائل المساعدة خاصية تجعله ملائماً لأداء خدمة معينة تختلف هذه الوسائل فيما بينها من حيث نوع المعلومات التى تجيد توصيلها وأيضاً بناء هذا الاتصال.

يمكن للجرافيك الذى يتم بواسطة الكمبيوتر أن يعرض بوضوح كيفية تغير الحصاة التسويقية، الأرباح والخسائر وبيانات أخرى على مدار فترات زمنية متتالية. تفيد السبورة الورقية فى حالة تسلسل الأحداث أو الأفكار خطوة بخطوة وخاصة مراحل حل المشكلة، أو تسجيل تطور المناقشة فى موضوع معين. أيضاً يمكن توظيف المطبوعات الموزعة على الجمهور للترويج لمنتج معين بالإضافة إلى كونها وثائق تقليدية مساندة للحديث. إن وضع أحد الأعوان فى صفوف الحاضرين يمكن أن يساعدك على تقديم مناقشة ذات شقين: إما الرد على اعتراضات ماثرة أو تحويل الحديث إلى مساره الصحيح عن طريق توجيه سؤال إليك.

إن توزيع المطبوعات على الجمهور بعد الاجتماع أو الجلسة، يعتبر امتداداً مكملاً للحديث أو التقديم. إذا لم يكن لديك معلومات إضافية فإن جمهورك قد يرضيه تماماً نسخة من ملخص حديثك على أن تتضمن الأشكال التى عرضت باستخدام الأجهزة المساعدة الضوئية.

عوائق الاتصال

قد توجد عوائق مادية تجعلك غير قادر على استخدام الوسائل المساعدة السمعية الضوئية مثل: حجم الجمهور، توزيع الإضاءة، مصدر التيار الكهربائى، توفير الأجهزة ذاتها ومستلزماتها، وأخيراً الوقت أو / و الميزانية. على سبيل المثال، نجد أن حجم الجمهور وظروف الإضاءة يحددان نوع أجهزة العرض التى يمكن أن توفر

صورة ذات حجم ووضوح مناسبين. إذا لم تكن هناك جهة منظمة لهذا اللقاء وهى المسئولة عن توفير الظروف المادية اللازمة لاستخدام الوسائل المساعدة للمتحدث، فإن المسئولية تنتقل إليك للتأكد من عدم وجود أية عوائق تنال من كفاءة تقديم حديثك.

قد تكون هناك أيضا عوائق المعنى تحول بين رسالتك وبين جمهورك بحيث لا يصل المعنى أو التأثير بالفعالية التى ترجوها. ولأن الرسالة تصل إلى الجمهور عن طريق المعانى المتمثلة فى :

- الكلمات والعبارات المنطوقة **words**
- الصور والأشكال المرسومة **images**
- البناءات والهياكل المجسمة **Structures**
- التأكيد على النقاط والمعانى **emphasis**
- الإيماءات باستخدام جوارح الجسم **gestures**

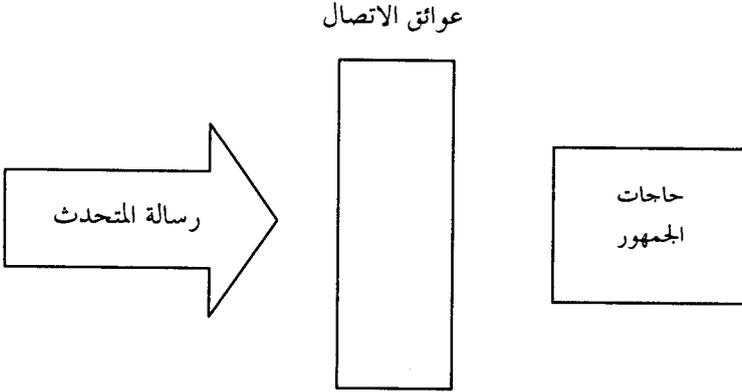
فقد تقف الحواجز التالية لدى الطرف الآخر - الجمهور ورسالتك

- نقص فى الإيضاح **lack of ex**
- سوء التفسير **misinterpretation**
- عدم الفهم **disinterest**
- التشتت ذهنى **distraction**
- ركافة الأسلوب **poor articulation**

ويوضح الشكل التالى فكرة عائق الاتصال سواء كان ماديا أو فى المعانى التى تحملها الرموز المختلفة فى شكل مبسط جداً (انظر شكل ٧-٢)

شكل ٧-٢

عوائق الاتصال بين رسالة المتحدث وحاجات الجمهور



إن جمهورك يحتاج إلى :

- معلومات معينة specific information وهذه تحصل عليها فى دراستك وتحليلك للجمهور المرتقب.
- الفهم والاستيعاب understanding وذلك بإزالة عوائق الاتصال المادية وغير المادية وذلك بإزالة هذا السد الذى يحجب رسالة المتحدث عن الوصول المخطط إلى تلبية حاجات الجمهور.
- الاندماج فى التقديم involvement يتطلب هذا قراءة ردود أفعال جمهورك تجاه ما تقول والتجارب معها بشكل مناسب. انظر إلى أعينهم وتعبيرات وجوههم وسلوكهم العام.
- التقدير recognition يمكن تلبية هذه الحاجة عن طريق الاتصال البصرى الذى يجب أن توزع بين لحظة وأخرى على كل الأعضاء يشعر الاتصال بالعين كل فرد بأنك تخاطبه بشخصه وأنه موضع تقدير واهتمامك.

نصائح وإرشادات عند استخدام الوسائل المساعدة

نتناول فيما يلي الجوانب التي يجب على المتحدث مراعاتها عند استخدامه لكل وسيلة متاحة ونركز على الأكثر استخداماً، ونقدم الإرشاد والنصائح الضرورية عند التشغيل أو الاستعانة بها

١- المذكرات والمطبوعات الأخرى

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- النقاط التي تعتبر في صالح الوسيلة وتدعم استخدامها.
- إذا ما كانت رخيصة وسهلة الإنتاج وتوفر الحقائق والأرقام التفصيلية.
- تساعد الجمهور على الإنصات باهتمام إلى المتحدث بدلاً من كتابة ملاحظاتهم.
- إذا ما كان يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إليها عند الحاجة (كمراجع للموضوع).

ويراعى عند التشغيل أو الاستخدام

- استخدام مقاس A4 بدلاً من المقاسات الكبرى لكي تصبح المذكرة أصغر مساحة ومحكمة الحفظ.
- تراجع الأخطاء الإملائية والنحوية التي تنال كثيراً من سمعتك المهنية.
- تأكد من أن النص واضح وقابل للقراءة. اعد الكتابة مرة أخرى للصفحات التي تحتاج إلى ذلك.
- ضع ترقима للصفحات على تسلسل الأفكار وراجع ترتيب الصفحات.
- وزع المذكرات والمطبوعات قبل بدء الحديث بوقت كاف.
- تجنب القراءة من المذكرة بصورة متصلة - ارفع رأسك وانظر إلى جمهورك- الاتصال بالعين مهم كما سبق القول.

٢- السبورة الورقية

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- خصائصها الإيجابية: إنها غير مكلفة، شائعة ومألوفة، ومفيدة في حالة عرض معلومات تفصيلية إلى جماعة صغيرة - أضف إلى ذلك الخصائص الإيجابية الأخرى التي تراها تتفق مع الجمهور والمناسبة.
- خصائصها السلبية: تعطى إحساساً بعدم التنظيم وانطباعاً بالفكر المشوش. إنها أيضاً لا تتناسب مع الأعداد الكبيرة ومع المواقف غير الرسمية. هل هناك خصائص سلبية أخرى؟
- ادرس أيضاً البدائل المماثلة، كما تعلم هناك أيضاً سبورة خشبية وسبورة ضوئية.

يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام:

- تستخدم السبورة الورقية فقط عندما تكون مرئية لكل أعضاء الجمهور.
- تأكد من أن الحامل ثابت وغير معرض للسقوط.
- احسب عدد الصفحات التي سوف تستعملها وتأكد من توفيرها.
- ضع مسبقاً العناوين والأشكال والجداول - يختصر الوقت والارتباك.
- اطلب عددًا كافيًا من الأقلام الإضافية لتجدها عند الحاجة.
- قف بعيداً عن السبورة أثناء حديثك لكي يتابع الحاضرون ما كتب على ورق السبورة.
- اكتب بحروف كبيرة وواضحة، لا تتحدث أثناء الكتابة - إن هذا يسبب إزعاجاً لجمهورك.
- لا تقلب الصفحة قبل دقيقة على الأقل لإتاحة الفرصة لكل عضو في أن يطلع على ما قد كتبته.
- إذا أردت أن تنزع الصفحات عند الانتقال إلى نقطة جديدة تأكد أولاً من أن الحاضرين قد انتهوا من أخذ مذكراتهم.

٣- العاكس الضوئى

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- مزاياه : رخيص فى استخدامه ، وعملى وبسيط. قد يكون أكثر ملاءمة للجماعات الصغيرة.
- الكتابة على هذه الوسيلة تكون بالقلم الفلوماستر على الشفافات - يطلق عليها السبورة الضوئية :
- يمكن إعداد النقاط الرئيسة والأشكال والجداول مسبقا مما يجعل موضوع الحديث أكثر إتقاناً.
- تزيد من انتباه الجمهور وتجعله أكثر إيجابية - هل هناك مزايا أخرى؟
- من عيوب هذه الوسيلة أنها يمكن أن تكون غير مناسبة للأعداد الكبيرة كما أن الجمهور قد يتوقع استخدام أساليب أكثر حداثة - هل هناك عيوب أخرى.

يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام:

- تأكد أن الشفافات مقروءة جيداً وذلك بتكبيرها بقدر الإمكان وتنظيف السطح والعدسات بدقة قبل الاستخدام.
- افهم طريقة التشغيل جيداً - ثبت لمبة الإضاءة وضع الشفافات بحيث تستطيع قراءتها وأنت أمام العاكس.
- بصفة عامة استخدم الشفافات سابقة التجهيز والمختبرة، من حيث اتفاقها مع الموضوع وسهولة رؤيتها من جوانبها.
- رَقِّم الشفافات إذا كان ذلك ممكناً فإنه يساعدك كثيراً.
- أطفئ الأنوار وأغلق الستائر لتحسين الرؤية.
- قف بعيداً عن السبورة الضوئية عندما تتحدث.

- أعط الجمهور وقتاً مناسباً لمتابعة المكتوب على الشاشة (السبورة الضوئية).
- لا تتحدث أثناء قراءة الجمهور، أو تردد ما يمكن أن يروه بأنفسهم.
- أغلق الجهاز عندما تنتقل إلى مرحلة تالية، وعندما ينتهى الجمهور من القراءة.

الشرائح الضوئية Slides

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- مزاياها : إنها حيوية وبالألوان، ومن ثم يسهل تذكرها. توفر صورة ذهنية محددة المعالم، ويمكن أن يشاهدها عدد كبير من الحاضرين - هل هناك مزايا أخرى؟
- عيوبها : عالية تكاليف الإنتاج وعرضة للأخطاء. من أخطر عيوبها أن تكون مرتبة بطريقة خاطئة ترتيباً عكسياً من الخلف إلى الأمام، أو بدون ترتيب بالمرّة - إنها معقدة بعض الشيء فى تشغيلها - تحتاج فى أثناء العرض إلى إظلام الحجرة مما يقلل من الاتصال بين المتحدث وجمهوره - هل هناك عيوب أخرى؟

يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام:

- استخدم شاشة عرض كبيرة حتى يتمكن كل فرد من الرؤية.
- افهم طريقة التشغيل جيداً، وتأكد من أن أجهزة الضبط تعمل بكفاءة.
- تأكد من أن الشرائح فى أماكنها وترتيبها الصحيح.
- رقم الشرائح إذا كان ذلك ممكناً.
- أطفئ أنوار الحجرة لتوضيح العرض وزيادة تركيز الجمهور.
- أخبر الجمهور بما سوف يعرض.
- تكلم فقط فى لحظات إعادة المشهد.

- لا تعرض الشرائح بصورة مسرعة.
- حاول ألا تتحدث كثيراً بل اترك ذلك للصورة.
- أغلق الجهاز بمجرد الانتهاء من عرض الشريحة الأخيرة.
- توقف قليلاً بعد غلق الجهاز، ولا تبدأ الحديث إلا بعد عودة انتباههم إليك.

٥- استخدام الأفلام

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- الجوانب الإيجابية: الألوان، الحركة، القدرة على إقامة الدليل دون الوقوع فى الأخطاء، جودة الحديث، وإدخال الموسيقى المصاحبة. هل هناك إيجابيات أخرى تعزز استخدامها؟
 - الجوانب السلبية: يتطلب استخدامها تكلفة عالية. تحتاج إلى الاستعانة بمساعدة خارجية، ومن ثم يفقد المتحدث بعض السيطرة على الموقف.
- قد تطفى مثل هذه الأفلام على الأحاديث والتقديمات الأخرى. هل توجد سلبيات أخرى؟
- يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام:
- اعرض الفيلم على شاشة تسمح لكل فرد برؤيته مهما كان شكل الحجر وطريقة جلوس الجمهور.
 - كن مستعداً لاستخدام العاكس الضوئى كبديل - من المحتمل أن تقول لك عيون الحاضرين وربما ألسنتهم أيضاً ماذا بعد؟
 - أطفئ الأنوار وأسدل الستائر بحسب الحاجة.

- حرك شهية المشاركين للفيلم بأن تسرد عليهم شيئاً عنه ولكن ليس كثيراً لكيلا يفقدوا الشوق إلى رؤيته.
- اجلس، شاهد معهم الفيلم، لا تتدخل ما لم تحدث مشكلة، لا تعط تعليقات زائدة أو مكررة تتعلق بأحداث الفيلم.
- أغلق الجهاز عند نهاية عرض الفيلم.
- توقف بعض الوقت قبل مواصلة أحداث الجلسة، إلى أن يتحول اهتمام الحاضرين إليك.

٦- أجهزة الصوت والصورة

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

- إنها شرائح ضوئية معها تعليق مسموع. يتم الاستعانة بمعلق سواء من داخل الجهة المنظمة أو الاستعانة بخبراء من الخارج.
- المزايا: استخدام الصوت مع الصورة مثير، براق، قابل للتذكر. يمكن رؤيتها وسماعها بالنسبة لكل عضو من أعضاء الجمهور. توفر الفرصة قبل العرض لتسجيل الحديث الكامل بالصوت والإيقاع والنمط الصحيح. هل توجد مزايا أخرى؟
- العيوب: يترتب على استخدام هذه الوسيلة تكلفة أكبر وخاصة في حالة الاستعانة بخبير خارجي، توجد فرصة أكبر لحدوث أخطاء احتمال حدوث عدم توافق بين الصوت والصورة. ما العيوب الأخرى؟

يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام :

- استخدم شاشة عرض كبير لكي يتمكن كل فرد من الرؤية.
- تدرب على تشغيل الأجهزة وتأكد من كفاءة أجهزة الضبط.
- تأكد من أن الشرائح مرقمة - فقد تسقط متناثرة على الأرض.

- قلل مستوى الضوء إلى الحد الضروري.
- أخبر جمهورك ماذا سوف يحدث؟
- تحرك إلى الخلف لكي تشاهد وتستمتع مع جمهورك.
- كن مستعدا للتدخل عند حدوث أى اختلال بين الصوت والصورة وتصرف بسرعة قبل أن يتحول الموقف إلى هرج ومرج.
- ألع الصوت إذا لزم الأمر، و اقرأ من مسودة جاهزة للطوارئ.
- أوقف العاكس بعد انتهاء العرض مباشرة.
- أعط المشاركين فسحة من الوقت لاستيعاب المعلومات التى أعطيت قبل أن تمضى فى حديثك وتستمر وقائع الجلسة.

٧- الفيديو

يدرس المتحدث هذه الوسيلة من حيث:

المزايا: وسيلة مفعمة بالحياة وتبعث على البهجة حيث الصوت والموسيقى والحركة. تعطى صورة ذهنية متألفة من الطراز الأول. هل هناك مزايا أخرى للتوصية باستخدامها؟

العيوب: تكلفة الإنتاج عالية وخاصة إذا كان الإنتاج خصيصا للمناسبة. وأيضا تكلفة شراء شرائط الفيديو سابقة التجهيز مرتفعة، كما أنها قد لا تتفق بالكامل مع أهداف ووقائع الرسالة التى يسعى الحديث إلى توصيلها. قد يطغى الفيديو على الحديث. اذكر العيوب الأخرى.

يراعى المتحدث عند التشغيل أو الاستخدام:

- استخدام "الفيديو" فقط عندما يستطيع كل فرد رؤية شاشة التلفزيون بوضوح.
- تعرف على كيفية تشغيل التلفزيون، الفيديو، وجهاز التحكم عن بعد (ريموت).

- تأكد من أن الفيديو يبدأ من حيث تريده أن يبدأ.

- أعط أرقاماً لشرائط أو موضوعات العرض لتفادى الارتباك.
- لتحسين الرؤية. اخفض الإضاءة وأسدل الستائر.
- اشرح بإيجاز ماذا سوف يشاهده المشاركون قبل أن تبدأ العرض.
- لا تتحدث مطلقاً أثناء العرض - إذا أردت التحدث أوقف العرض.
- لا تجمد الصورة المعروضة كثيراً.
- أوقف جهاز التلفزيون وجهاز الفيديو بمجرد انتهاء العرض.
- أعط جمهور الحاضرين وقتاً لتجميع أفكارهم قبل أن تستأنف الحديث وتتوالى أحداث اللقاء.

ولكن ماذا يجب عليك أن تفعله أو لا تفعله

عند استخدامك للوسائل المساعدة؟

- التدريب الجيد. يحتاج استخدام الوسائل المساعدة إلى التدريب وإعادة التدريب لكي تستوعب تماماً كيفية تشغيلها وتستطيع توظيفها لصالحك دون عناء أو تردد أو تأخير.
- لا تستخدم الأجهزة المعقدة. وإذا كان لابد من ذلك استعن بأحد الفنيين للتعامل مع الجهاز بدلاً منك. ورتب أن يحضر معك المراجعة التدريبية (البروفة).
- افحص المعدة أكثر من مرة. وذلك للتأكد من أنها صالحة، وليست عرضة للتعطل في اللحظات الحرجة. لا تعتمد على الوسيلة بالكامل وخاصة في حالة توقفها المفاجئ. ليكن لديك حقيبة بها قطع الغيار البديلة لعلاج أية مشكلات قد تحدث. يوضح الشكل التالي قطع الغيار التي يلزم أن تكون في متناولك أثناء الحديث وتشغيل الوسائل المساعدة.

شكل رقم ٣-٧

قطع الغيار البديلة

أقلام الرصاص دبابيس (ملونة-أمان) مقصات لاصق شفافات أخرى	حجارة بطارية لمبات العاكس الضوئي سائل إزالة نافض الغبار صمامات كهربائية صمغ سكاكين شريط تغليف ورق (كربون، السبورة الورقية) أقلام (حبر، فلوماستر)
--	---

الفصل الثامن



بناء مصداقية المتحدث

لنفرض أنك قد أعدت عدتك وأنجزت خلفية حديثك، وأنت سعيد بمسودة هذا الحديث. الآن جاء الوقت لتسأل نفسك: هل سوف يقبل الجمهور هذه الادعاءات التي يشتمل عليها حديثي؟ هل لديهم الثقة الكاملة بأنني أقول لهم الصدق؟

إن بيع منتج، برنامج، فكرة، أو حتى وجهة نظر لم يعد سهلاً فى هذه الأيام كما كان الوضع من قبل. فى هذه الأيام يواجه المتحدثون مشكلات فى شكل جماهير تزداد لديها حالات الشك. لقد وجد المتحدثون المحترفون ما قد أصابهم بالذعر متمثلاً فى استقبال رسالاتهم المحببة إليهم بنظرات ملل وتنهدات ضجر، وأصوات بحة وحشرجة فى الحلق - أو - الأكثر سوءاً - ضحكات ساخرة.

يجب أن تعى تماماً حقيقة أن اتجاهات الجمهور لم تعد مسالة للسلطة كما أعادت أن تكون. لقد أثبت الكثير من المسوحات وقياسات الرأى أن هناك تراجعاً على مستوى العالم فى مستوى الثقة فى المؤسسات وخاصة مجالات الأعمال. بالنسبة للمتحدث العام الجديد يمثل هذا الوضع تحدياً كبيراً ينبغى أن يتغلب عليه. كيف؟ الخطوة الأولى. أن تعطى بناء مصداقيتك اهتماماً كبيراً، وتتخذ الإجراءات الواعية المدعمة لها.

يقول أحد خبراء كتابة الحديث والذى يقدم نصائحه وتوجيهاته إلى رجل الأعمال فى الكثير من المنظمات "لحسن الحظ، يمكن عمل الكثير لجعل حديثك قابلاً للتصديق والافتناع به".

يقدم هذا الخبير William L. Hennefrund ثمان نقاط أساسية يأخذها المتحدث فى الاعتبار فى معالجته لمشكلة المصداقية.

ثمان نقاط إلى المصادقية

١- كن أميناً مع جمهورك

”الأمانة“ يمكن أن تكون صعبة^(١)، وطبيعياً، إذا كان لديك اهتمام بمصداقيتك فإنك سوف تكون منفتحاً وصريحاً في تقديم الحقائق. ولكن من السهل إلى حد الخطر أن تبالغ في تقديم الحقائق المادية بصورة مسرحية وهنا ينطبق القول المأثور - كل شيء يزيد عن حده ينقلب إلى ضده، فتتقلب الحقائق المتراكمة إلى ارتباك وتشويش فكري. كن حريصاً في حماسك لتقديم الحالة في ألا تهوّل من الأمر أو تقتبس عبارات أو أرقام ليس لها علاقة مباشرة بعنوان الحديث.

يقول أحد الخبراء في العلاقات العامة واستشارى تنمية مهارات المتحدثين: ”لا ينبغي للمتحدث أن يحاول تضليل جمهوره عن طريق تشويه مادته. إنك تفقد حديثك في نفس اللحظة التي يكتشف فيها الجمهور أنك تحاول تضليله ومن المرة الأولى.“

حتى بناء الجملة يمكن أن ينال بشدة من مصداقيتك. اجعل نقاطك مباشرة. إذا كانت هناك معان بين السطور تظهر منها عبارات مغلفة” بجمل خطابية واستعارات وتشبيهات، فإن الجمهور سوف يستشعر بعض الخداع. حتى عندما لا يعرفون بالضبط ما كنت تنوى أن تقوله أو لا تقوله.

على سبيل المثال ” في ضوء النتائج التي أثبتتها الدراسة التحليلية عن فترات دفع أجور العاملين السابقة بين الأفراد الذين اعتادوا على طريقة الدفع كل أسبوعين، لم تظهر الدراسة مزايا لافتة للأفراد أو الوحدات الإدارية في واقعة تطبيق برنامج زيادة معدل تكرار فترات الدفع، بصرف النظر عن الاقتراحات المعارضة.“

لاحظ الرسالة التي بين السطور والتي لم يشر إليها في الحديث.

(١) وصدق الله العظيم حيث يقول سبحانه وتعالى ﴿إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا﴾ [الأحزاب: ٧٢]

- الأفراد الذين يريدون أن يستمر دفع مرتباتهم كل أسبوع، سوف لا يؤخذ باقتراحاتهم وأن الإدارة سوف تطبق نظام الدفع كل أسبوعين.

بالتأكيد، سوف يتشكك الجمهور. بان شيئاً ما قد تم تجاهله أو تخطيه فى هذا الحديث. عندما يصل الجمهور إلى ما سكت عنه المتحدث، سوف يريد أن يعرف طبيعة الدراسة التى أجريت وأسباب القرار. إذا كانت نقطة ما فى الحديث تتطلب كل هذا الدوران حولها لتفسيرها أو لتغطيتها، يجب استبعادها بالكامل.

٢- اعرف كلا الجانبين لحججك وأسانيدك

قد لا ترغب فى التعامل مع الحجج والأسانيد المعارضة فى أثناء تقديم حديثك، ولكن مجرد معرفتك بها سوف يجعل موقفك أقوى وعبارتك أكثر إقناعاً. متحدث فى الاستثمارات الصناعية يعطى ما بين ١٥ إلى ٢٠ حديثاً سنوياً حول الاستثمار يقول:

”حاولت تناول النقطة بأن المناخ الاستثمارى الجيد هو فى صالح الاقتصاد القومى لأى بلد. ولكن كثيراً من أفراد جمهورى يعتقدون بأن الاستثمار هو شكل آخر من أشكال المقامرة فى البورصة. فى البداية لم يكن هذا مقبولاً بالنسبة لى. ولكنى رأيت أنه من الأفضل أن أعرف كل ما أستطيعه حول وجهة النظر هذه. كان لذلك المجهود ثماره. إذا أثار أى عضو من الجمهور هذه النقطة من المحتمل أننى أعرف المزيد عن المقامرة فى البورصة أكثر منهم. الآن أستطيع بصورة مقنعة أن أفرق عملياً بين الاستثمار والمقامرة.“

٣- تأكد من أن جمهورك يعرف أنك الخبير

ليس كافياً مجرد أن تعرف موضوعك. يجب أن تقيم جسراً لخبرتك بينك وبين جمهورك مباشرة.

أحياناً يقدمك منظم البرنامج إلى الجمهور فى بضعة أسطر عن خلفيتك العلمية والعلمية. ولكن فى الغالب الأعم. يكون على المتحدث أن يقدم بنفسه أوراق اعتماده.

تستطيع أن تفعل ذلك باستخدام عبارات محددة وبيانية مثل، : "على مدى أكثر من ٢٠ عاماً قدمت خلالها النصائح والإرشادات إلى الأفراد الذين يبحثون عن عمل....."

مثل، "لقد أجريت دراسة استمرت أربع سنوات حول هذه المسألة أقنعتني بأن....."

عندما تواجه متشككاً ، فإنك قد ترغب في التأكيد على إجمالى خبرتك الواسعة حول الموضوع المطروح للمناقشة. ممثلو الحكومة ودوائر الأعمال يستخدمون هذا لصالحهم بالقول: "لقد عملت فى كل من الحكومة ودوائر الأعمال، ولقد رأيت هذه المشكلة من جوانبها المختلفة ولقد استنتجت....." ويمكنك أن تقرر : "لقد ناقشت وتداولت فى هذه القضية مرات عديدة مع الدكتور (أذكر اسم شخص ما له اتجاه معارض)، وبينما أحترم فكره ومشاعره....."

تتمثل النقطة هنا فى أن تنقل إلى الجمهور أنك تفهم كل وجهات النظر المختلفة، وخاصة الآراء المعارضة.

٤- اطرح أنت الأسئلة

يتحقق الارتفاع بمستوى مصداقيتك عندما تطرح الأسئلة المعارضة بنفسك وخاصة ، إذا كان الجمهور على علم بحالة النقد التى تعرضت لها أفكارك من المعارضة. عرّض وجهات النظر التى تعارضك بنفسك يظهر أنك شخصية ذات عقلية منصفة، وأنك تتمتع بسعة أفق وصدرك يتسع لحالات النقد، وقد قدمت البرهان العملى بأن كشفتها علنا أمام جمهورك.

كلمة تحذير:

عندما تطرح الأسئلة المعارضة لا تفندھا بصورة قاطعة وصارخة. هذا التحذير يجب أن تأخذه بجدية وخاصة عندما تكون متحدثا إلى جمهور عام له اتجاهات واهتمامات متعددة. إن تناول أية مسألة جدلية فى ضوء جيد وردى عادة مكانه شاشة التليفزيون عندما يجب تغطية القضية المطروحة فى ثلاثين ثانية. فى الحديث الجماهيرى المزيد من الوقت والخلفية متاحة للمتحدث وللجمهور. اعرض السؤال

المعارض مفترضاً أن به بعض الصدق، ثم اترك المناقشة لتحكم على قيمته ووزنه فى ضوء حديثك. فى هذا المقام تذكر المقولة المشهورة لأحد رواد الفكر العربى: "إن ما أقوله صحيح يحتمل الخطأ، وما يقوله غيرى خطأ يحتمل الصحة"

٥- دع الحقائق تثبت وجهة نظرك

يمكن للبيانات الإحصائية أن تحسن موقف حجتك، ولكن كن حريصاً فى الاستعانة بالبيانات والمعلومات الإحصائية. إن الكثير منها قد يكون مملاً، ويفقدك تركيز جمهورك. فى مواجهة الحاجة لاستخدام الكثير من الإحصاءات يحاول العديد من المتحدثين تفادى المشكلة عن طريق استخدام عبارات مبسطة؛ مثل "نحن على وشك مضاعفة الإنتاجية" ومع ذلك هذا المنهج فى حد ذاته يجعل الموضوع غامضاً ومشوشاً. إنك تكسب المصدقية إذا استخدمت الأرقام الحقيقية. وهناك عدد من الطرق لاستخدام الإحصاءات. على سبيل المثال: "نحن على وشك مضاعفة الإنتاجية - من (١٥٠) وحدة لكل عامل / ساعة إلى ٢٩٤ وحدة، وعلى وجه الدقة بنسبة ٩٦ % - وأنا أعتقد أن هذا يثبت... " الطريقة الأخرى أن تستخدم فى حديثك الأرقام المبسطة عن طريق التقريب إلى الرقم الدائرى حول الصفر أو الخمسة، ومن ثم تجعل المذكرة الورقية المتاحة لجمهورك تحتوى على الأرقام الحقيقية.

٦- أنشئ المسح الخاص بك

يقتبس المتحدثون المسوحات والدراسات لتدعيم وجهات نظرهم - الآلية الأخرى - أن تكون لك دراساتك ومسوحاتك. إذا كانت مصداقية طريقة المسح الذى أجرته واضحة فإن وجهة نظرك ونقاط عرضك سوف لا تصبح فقط مقنعة، ولكن حديثك سوف يحظى باهتمام أكبر من جمهورك. سوف تكون قد أسهمت بشيء جديد فى مجال اهتمامك وتخصصك، شئ لم يسبق لجمهورك أن سمع به من قبل.

إنك لست فى حاجة إلى أن يتناول مسحك عدداً كبيراً من الأشخاص حوالى (٢٠) فرداً عادة تكون كافية. فقط لا تعطى الانطباع أن مسحك كان على المستوى القومى. استناداً إلى طبيعة موضوع حديثك، قد تسأل زملاءك فى العمل، جيرانك، عملاءك، أو أفراداً لا تعرفهم. كيف يعطيك جمهورك آذاناً مصغية عندما تقول، "لقد آثار هذا العنوان الكثير من التساؤل فى نفسى. ولذلك قررت أن أجرى مسحاً

ميدانياً وأن أسأل عدداً من رجال الأعمال أصحاب الشركات الصغيرة حول أفكارهم ورؤيتهم حول الموضوع الذى نتحدث فيه اليوم. وإننى أعتقد بأن إجاباتهم سوف تدهشكم بنفس الدرجة التى أدهشتنى.

٧- استشهد بالسلطات والمراجع المقبولة من جمهورك

راجع الإقتباسات الواردة فى حديثك للتأكد من أنك استخدمت السلطات والمراجع الأكثر مصداقية. إن حججك وأسانيدك سوف تحظى بمزيد من القبول إذا كانت مدعومة من سلطات ذات آراء تعتبر موضع تقدير جمهورك الخاص. حينما يكون جمهورك من الأكاديميين أو العاملين فى مجال التدريس فى الكليات والمعاهد العلمية فإنه من المحتمل أن يتطلعوا إلى سماع آراء وأفكار الأساتذة المشهورين. وأن تكون ردود أفعالهم قوية إزاء مثل هذه الآراء والأفكار. إن الاستشهاد بالسلطات الجامعية بالنسبة لمعظم الجماهير تحظى دائماً بالاعتماد والتقدير. يمكن أيضاً لملاحظات رجال البنوك، الاقتصاديين، الصحفيين، و نشطاء حماية المستهلك أن تخلق الإحساس بالمهنية فى حديثك.

٨- شجع جمهورك على طرح الأسئلة

يرحب المتحدثون الذين لديهم أفكار ووجهات نظر خاصة، بهم بفرصة الإجابة على الأسئلة التى يثيرها الجمهور، إنهم يعتبرونها فرصة أخرى لاكتساب المصداقية.

ولكن ليس من السهل الإجابة عن أسئلة الجمهور وخاصة إذا كان جمهوراً متشككاً. يحاول المتحدث المتمرس توقع كل سؤال يمكن أن يطرح لكى يخطط الاستجابة الفعالة. قد يأخذ هذا المجهود من الوقت والدقة بنفس المستوى الذى يتطلبه إعداد الحديث ذاته.

قد يكون لدى المتحدث المستعد جيداً لإلقاء بيانات مدعومة لاستجابته يستشهد بها عند الرد على الأسئلة.

ماذا إذا لم تعرف الإجابة؟ قل ذلك. ثم انتقل سريعاً إلى السؤال التالي. ماذا لو تطلب السؤال إجابة طويلة ومعقدة؟ أجب باختصار. ثم اسأل كم عدد أعضاء الجمهور المهتمين بالموضوع ثم أعرض أن تناقش معهم المسألة بمزيد من التفصيل بعد انتهاء الجلسة. إذا كان السؤال عدائياً، تأكد من عدم إظهار أى علامات للانفعال أو الضيق. وعموماً أنت الذى طلبت أن يشارك الجمهور بطرح ما يراه من أسئلة فى الموضوع.

فوق ذلك، لا تحول أى سؤال سهل إلى تكرار حديثك أو أن تقدم حديثاً جديداً. اجعل إجاباتك قصيرة. سوف يمكنك هذا من الإجابة على العدد الكبير الذى ترغبه من الأسئلة، وسوف يجعل أعضاء جمهورك يشعرون بأنهم جزء متفاعل فى حديثك. عندما يصبح أعضاء جمهورك مشاركين بفاعلية فى برنامجك - وليسوا مجرد مستهدين لأفكارك وآرائك، حينئذ تستحق أن تهنى نفسك بهذا الإنجاز. إنهم قد يتفقون أو يختلفون معك ولكنهم سوف يعطونك أعلى الدرجات فى الأمانة. وهذا ليس إنجازاً صغيراً فى أيام الجماهير التى توصف بالشك والتردد الكبير فى التصديق.

تقييم مصداقيتك والتغذية المرتدة

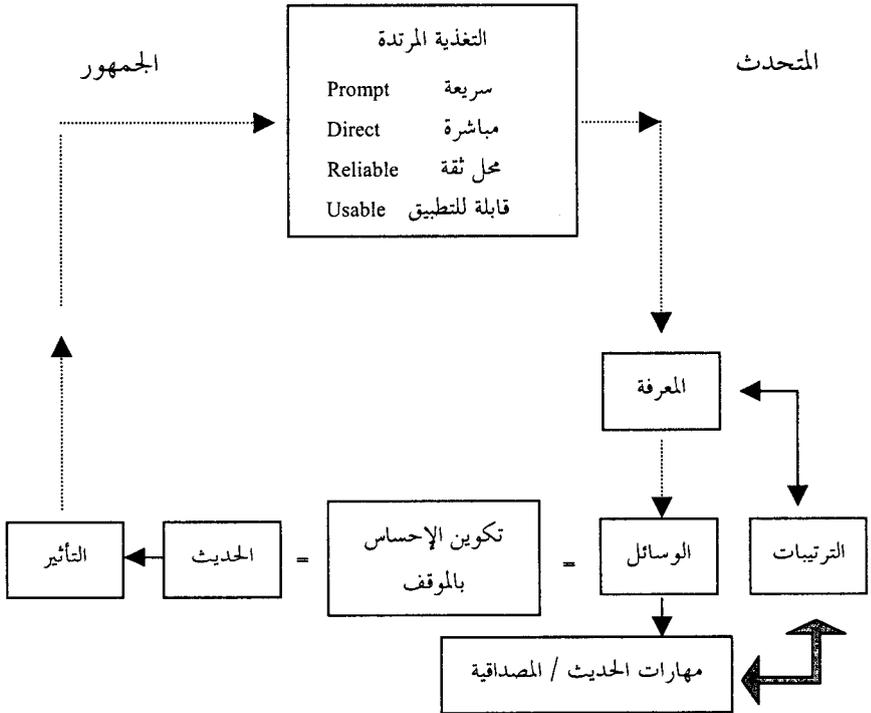
فى كل موقف أدائى - والحديث موقف أدائى - يتم تمثيله بيانياً توجد دائماً مساحة مخصصة للتغذية المرتدة تكتمل بها دائرة دورة الأداء - ولأن المصادقية حالة تفاعل بين المتحدث وجمهوره نتيجة الرسالة التى يريد المتحدث توصيلها إلى جمهوره من خلال حديثه، فإن المتحدث يفترض أن يسعى جاهداً لمعرفة التأثير الذى أحدثه فى جمهوره سواء كان غرضه إعلامياً أو إقناعياً. الطريقة الوحيدة لمعرفة هذا التأثير هى التغذية المرتدة، إذا أراد أن يحسن أداءه ويزيد من مصداقيته (انظر الشكل ٨-١).

لسنا هنا فى مجال دراسة لموضوع التغذية المرتدة Feed back فهذه تكاد تكون فرعاً من فروع المعرفة الواسعة لها مداخلها ومناهجها المتعددة ولكننا نركز فقط على مصادقية المتحدث والتغذية المرتدة باستخدام بعض نماذج استمارات الاستقصاء. قد يستخدم المتحدث استمارات الاستقصاء بنفسه أو تقوم بها الجهة المنظمة للقاء، أو قد يتم الاستعانة بخبراء ناقدين فى مجال الحديث.

بالطبع المشكلة التي تواجهها عملية التقييم، إنه في معظم المواقف لا توجد طريقة موضوعية لقياس درجة فهم أو اقتناع الجمهور. وأكثر من هذا أنه حتى لو أجرى هذا القياس، فإن الناقد لا يستطيع أن يكون متأكداً بأن فهم أو اقتناع الجمهور نتج مباشرة من الحديث أو نتيجة عوامل أخرى. ومن ثم فإن الطريقة المتاحة غير المباشرة هي مسح الآراء عن طريق استمارات الاستقصاء

شكل رقم (١-٨)

مصادقية المتحدث والتغذية المرتدة



يجد القارئ في الصفحات التالية ثلاث استمارات استقصاء يشارك الجمهور في استيفائها، وتؤدي دوراً تشخيصياً في الحكم على فعالية وكفاءة المتحدث، وتحديد نواحي القوة، ونواحي الضعف في أدائه سواء عن طريق المتحدث نفسه أو خبير تحسين الحديث.

الافتراض الأساسي في استمارات المسح هذه يقوم على فكرة أنه إذا كان الحديث يتمتع بمحتوى جيد، تنظيم جيد، صياغة جيدة، وإلقاء جيد، حينئذ يكون

الاحتمال الأكبر أن يحقق هدفه فى التأثير على الجمهور، ويكتسب المتحدث مصداقيته.

الاستمارة الأولى: استمارة استقصاء عامة بمعنى أنها تستخدم لتقييم أى حديث فى أية مناسبة وإلى أى جمهور.

الاستمارة الثانية: استمارة استقصاء حديث إعلامى - بمعنى توصيل معلومات ذات طابع خاص إلى الجمهور: علمية - تثقيفية - سياسية / إلخ

الاستمارة الثالثة: استمارة استقصاء حديث إقناعى - بمعنى إحداث تأثير فى معتقدات أو اتجاهات الجمهور.

الاستمارة الأولى

استمارة استقصاء عامة (لكل حديث)

المحتوى

- (١) هل كان الهدف من الحديث واضحاً؟ ٠٠٠٠٠
- (٢) هل كان لدى المتحدث معلومات عالية الجودة؟ ٠٠٠٠٠
- (٣) هل استخدم المتحدث أنواعاً متنوعة من المواد التطويرية؟ ٠٠٠٠٠
- (٤) هل تماشى المحتوى مع اهتمامات، معرفة واتجاهات الجمهور؟ ٠٠٠٠٠

التنظيم

- (٥) هل حاز التقديم على انتباه الجمهور، وحصل المتحدث على سمعة جيدة، وأدى إلى حديث؟ ٠٠٠٠٠٠

- (٦) هل كانت عبارات النقاط الأساسية واضحة؟ ٠٠٠٠٠٠

- (٧) هل الخاتمة ربطت بين أجزاء الحديث؟ ٠٠٠٠٠٠

اللغة

- (٨) هل كانت اللغة واضحة؟ ٠٠٠٠٠٠

- (٩) هل كانت اللغة حيوية؟ ٠٠٠٠٠٠

- (١٠) هل كانت اللغة معبرة عن ذاتها؟ ٠٠٠٠٠٠

- (١١) هل كانت اللغة ملائمة للجمهور؟ ٠٠٠٠٠٠

الإلقاء

- (١٢) هل صوت المتحدث كان حماسياً؟ ٠٠٠٠٠٠

- (١٣) هل كان المتحدث ينظر إلى الجمهور؟ ٠٠٠٠٠٠

- (١٤) هل كان الإلقاء تلقائياً؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (١٥) هل أظهر المتحدث تنوعاً في النغمة والتأكيد؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (١٦) هل كان النطق والتفصيل مقبولاً؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (١٧) هل كانت هيئة المتحدث جيدة؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (١٨) هل كانت العناصر غير اللفظية للحديث مكتملة لمحتوى الحديث؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (١٩) هل أظهر المتحدث رباطة جأش كافية؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- * استناداً إلى هذه المعايير قيم المتحدث باختيار إحدى الرتب التالية
ممتاز - جيد - مُرضٍ - دون المتوسط - ضعيف -

الاستمارة الثانية

استمارة استقصاء حديث إعلامي

ضع علامة على البند الذي تم أداءه بفاعلية

الأهداف المحددة

- (١) هل كانت الأهداف المحددة واضحة؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (٢) هل صممت الأهداف المحددة لزيادة معلومات الجمهور؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- المحتوى
- (٣) هل كان المتحدث فعالاً في بناء مصداقيته حول عنوان حديثه؟ ٠٠٠٠٠
- (٤) هل حصل المتحدث على اهتمام جمهوره بالمعلومات وحافظ عليه طوال حديثه؟ ٠
- (٥) هل كان المتحدث قادراً على أن يظهر ملاءمة المعلومات؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (٦) هل كان لدى المتحدث معلومات تعتبر جديدة بالنسبة للجمهور؟ ٠٠٠٠٠
- (٧) هل شرح المتحدث المعلومات بطريقة ساعدت الجمهور على الفهم؟ ٠٠٠٠٠٠٠
- (٨) هل استخدم المتحدث التكرار؟ - المقاطع الانتقالية؟ - الترابط؟ - الفكاهة؟ -
المساعدات المرئية؟ - لمساعدة الجمهور على الفهم والاحتفاظ بالمعلومات؟ ٠٠٠٠٠
- (٩) هل أظهر المتحدث ابتكاره في تطوير فكرته؟ - ٠٠٠٠٠

التنظيم

- (١٠) هل التقديم حاز على الانتباه؟ - سمعة المتحدث الطيبة؟ - أدى إلى الحديث؟
- (١١) هل اتبع المتحدث نظام التوقيت؟ - نظام المسافات؟ - نظام الموضوع؟ -
النظام السببي؟ - نظام حل المشكلات؟ -
- (١٢) هل كان النظام ملائماً لغرض ومحتوى الحديث؟ -
- (١٣) هل الخاتمة ربطت أطراف الحديث؟ - وضعته في أولوية الذاكرة؟ -

اللغة

- (١٤) هل كانت اللغة واضحة؟ - حيوية؟ - معبرة عن ذاتها؟ - ملائمة؟ -

الإلقاء

- (١٥) هل كان إلقاء الحديث حماسياً؟ - مع اتصال بالعين جيد؟ - تلقائياً؟ - مع تنوع في النغمة والتأكيد - مع جودة النطق؟ - مع استخدام فعال للجوارح؟ - * استناداً إلى هذه المعايير قيم المتحدث باختيار إحدى الرتب التالية:
ممتاز - جيد - مُرضٍ - دون المتوسط - ضعيف -

الاستمارة الثالثة

استمارة استقصاء حديث إقناعي

ضع علامة على البند الذي تم أداءه بفاعلية

الأهداف المحددة

- (١) هل كان الهدف المحدد واضحاً؟ -
(٢) هل وضع الهدف المحدد من أجل تدعيم معتقد؟ - إنشاء معتقد؟ - تغيير معتقد؟ - أو التحرك إلى التنفيذ؟ -
(٣) هل يتفق الهدف المحدد مع هذا الجمهور من حيث اهتماماته، معرفته، واتجاهاته؟ -

المحتوى

- (٤) هل قدم المتحدث أسباباً مبينة بوضوح؟ -
(٥) هل كل سبب يعطى تدعيماً مباشراً للهدف المحدد؟ -
(٦) هل كان كل سبب مهماً لقبول الجمهور للهدف؟ -
(٧) هل استخدم المتحدث الحقائق وآراء الخبراء لتدعيم هذه الأسباب؟ -
(٨) هل الأدلة والبراهين على الأسباب جيدة التوثيق؟ -
(٩) هل من السهل تحديد مبررات كل حجة من الحجج المقدمة؟ -
- #### التنظيم
- (١٠) هل حاز التقديم على الانتباه والسمعة الطيبة للمتحدث؟ -
(١١) هل اتبع الحديث بياناً لترتيب الأسباب؟ -
(١٢) هل قدمت الأسباب بنظام وترتيب يتفق مع اتجاه الجمهور نحو الهدف؟ -
(١٣) هل النهاية عمقت التأثير الإيجابي للحديث؟ -

اللغة

- (١٤) هل كانت اللغة واضحة؟ - حيوية؟ - معبرة عن ذاتها؟ - مناسبة؟ -
* استناداً إلى هذه المعايير قيم المتحدث باختيار إحدى الرتب التالية:
ممتاز - جيد - مُرضٍ - دون المتوسط - ضعيف -

المراجع الأساسية للكتاب

A. Books

- 1- Alexander Hamilton Institute “ How to Become An Effective Speaker” , (Modern Business Reports) 1984 Maywood, NJ , U.S.A.
- 2- David Gilgrist with Rex Davies, “Winning Presentations” (Gower Publishing limited), 1996, Hampshire, England
- 3- Kathleen M. Galven, et.al., “the Basics of Speech”, (National Text book Company), 1988, Lincoln wood Illinois, USA.
- 4- Lilyan Wilder“7 steps to Fearless Speaking “(John Wiley sons,) 1999 New York
- 5- Rudolph F. Verderber, “the Challenge of Effective Speaking”, (Wadso, the Publishing company), 1991 Belmont, California.
- 6- Stephen E. Lucas, “the Art of Public Speaking”, (McGraw Hill) 2000, New York B. Journals
- 7- Association Management., 75 Successful Communication Ideas., (asae December. 1995)