

الفصل السابع

مهارة الحديث وتقديم الأسئلة والعرض

لدى المدرب المتميز

أشتمل هذا الفصل على:

- مهارات الحديث الفعال. 
- استقصاء: هل أنت متحدث لبق؟ 
- مهارة تقديم الأسئلة. 
- مهارة العرض والتقديم. 
- طرق جذب الانتباه. 
- استقصاء: تقييم قدراتك في مهارات العرض والتأثير على السامعين. 

الفصل السابع

مهارة الحديث وتقديم الأسئلة والعرض لدى المدرب المتميز

مهارة الحديث الفعال:

- الاتصال الناجح والفعال مع الآخرين، يحتاج منا إلى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج إلى صفات نذكر منها:
- 1- وضوح الفكرة لدى المتحدث.
 - 2- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة (مثل المكالمات الهاتفية أو إرسال خطاب فاكس أو مقابلة أو اجتماع).
 - 3- استخدام عبارات بسيطة وسهلة الفهم.
 - 4- عدم استخدام لغة عربية غريبة أو غير مناسبة.
 - 5- انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة.
 - 6- عدم التطرق لنقاط غير مرتبطة بالحديث.
 - 7- الاختصار في الكلام، فقد أوصى حكيم أبنة قائلاً: إذا تحدثت فاختصر، فإن كثرة الكلام تؤدي إلى الخطأ.

- 8- عرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص بما يحقق عنصر التشويق وجذب الانتباه لدى الحاضرين.
 - 9- خفض الصوت عند الحديث. يقول الله سبحانه وتعالى في سورة لقمان: قَالَ تَعَالَى: ﴿وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْصُصْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ﴾ (لقمان: 19).
 - 10- الاستفادة من لغة الجسم (الإشارات، الحركات، الإيماءات، نعمة الصوت) في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.
 - 11- التواضع.
 - 12- احترام الناس.
 - 13- الموضوعية في التعامل مع الناس.
 - 14- الإنصات للآخرين عندما يتحدثون.
 - 15- الشكل الخارجي المناسب والذي يشتمل على الذوق السليم في الملبس، وإلغاء الحركات العصبية اللاإرادية، والجلسة المستقيمة من دون تشنيج، وعدم وضع اليد في الجيب أو في الخصر أو تشكيلها، وعدم وضع قدم على قدم في اتجاه الآخرين.
- وفي هذا المجال يمكن تقديم نصيحة هامة هي: عدم الحديث مع المتدربين في موضوعات سياسية أو دولية أو جنسية أو تبادل النكات بمختلف أنواعها، لأن معظم النكات يكون بها تلميحات تسيء لبعض الفئات أو الطبقات أو الشرائح أو الأديان في المجتمع.

استقصاء

هل أنت متحدث لبق؟

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية، أثناء البرامج التدريبية التي تقدمها كمدرّب:

- 1- هل ينطق لسانك بالسباب عندما يخطئ في حقل أحد؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 2- عند محادثتك للمتدربين، هل تحدد فكرتك وما تريد أن تقوله في نقاط؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 3- هل تحاول أثناء حديثك مع المتدربين أن تنتقي الكلمات المناسبة والمعبرة؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 4- عند حديثك مع المتدربين هل تقرأ عليهم ما كتبته من أوراق فقط من دون أي تعديل أو تحرير منك يناسب الموقف؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 5- هل تتحدث في البرنامج التدريبي بالسرعة التي تناسب المتدربين؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 6- هل تستخدم عبارات مفهومة المصطلحات التي قد يصعب على المتدربين فهمها؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 7- هل تغير من نغمة صوتك، حسب طبيعة الحديث، للتأثير في الآخرين؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

8- إذا سألك أحد المتدربين سؤالاً مخرجاً أو سؤالاً بسيطاً جداً، أو سؤالاً تكرر من قبل، هل تجيب عنه؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

9- عند حديثك مع المتدربين، هل تنظر إليهم جميعاً؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

10- هل رغبتك في الحديث والاسترسال في الكلام تشغلك عن الإنصات التام للمتدربين؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

11- هل تستخدم لغة الجسم في التعبير عن أفكارك ومشاعرك؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

12- هل تمتدح الآخرين من دون مبالغة؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

13- هل تستخدم الفكاهات بحساب وعندما يستدعي الحديث ذلك؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

14- هل تقاطع المتدربين قبل استكمال كلامهم؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

15- هل تتفوه بكلمات بذيئة أو مؤذية في الرد على من ساء إليك؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

16- هل تراعي الوقت المحدد للحديث وتختصر في الكلام؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

17- عند انتهاء الحديث؛ هل تلخص للمتدربين النقاط الرئيسية التي تناولتها؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

18- إذا ضحك المتدربين على موقف أو سلوك ما، هل تسخر من ذلك؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

19- إذا ساعدك أحد المتدربين في شيء ما، هل تشكره على ذلك؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

20- إذا اختلف أحد المتدربين معك في الرأي، هل تناقشه باهتمام؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

21- هل تنتقي ملبسك بحيث تبدو أنيقاً أمام المتدربين؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

22- هل تتحدث مع المتدربين يكبر وعدم تواضع؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

23- في نهاية البرنامج التدريبي هل تصافح وتلقي السلام عليهم.

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

24- هل تمتدح نفسك كثيراً أمام المتدربين؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم» عن جميع الأسئلة، عدداً الأسئلة 4، 10، 14، 15، 18، 22 فأعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «لا».
- 2- أعط لنفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً» عن جميع الأسئلة.
- 3- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- أ - إذا حصلت على 33 فأكثر، فأنت متحدث لبق بشكل كبير، لديك صفات عدة جعلت منك شخصاً مؤثراً عندما يتحدث مع الآخرين، ومدرباً متميزاً في البرامج التدريبية.
- ب - إذا حصلت على 17-32 درجة فأنت متحدث لبق بدرجة متوسط تراعي بعض قواعد التحدث مع الناس، ولا تراعي البعض الآخر، راجع مقدمة الاستقصاء حتى تتعرف إلى هذه القواعد بشكل أكثر.
- ج - إذا حصلت على 16 درجة فأقل، فأنت متحدث غير لبق، لا تجيد الاتصال مع الآخرين، وبخاصة عندما يكونون في شكل جماعي، حديثك غالباً غير مؤثر وغير جذاب لدى الآخرين.

يقدم لك جاي كوبجر Gay Kobjer، أستاذ إدارة الأعمال، هذه النصيحة، حيث يقول: إن أفضل طريقة لتبادل الأفكار وتوصيلها هي تقديم المعلومات والحقائق بصورة قوية وبسيطة، وفي الوقت نفسه مختصرة.

ويضيف بول كليبات جاجو B.K. Gago مؤلف كتاب «فن الكلام» نصائح أخرى لك في هذا السياق هي:

- كن واضحاً ودقيقاً عند التحدث مع الآخرين.
 - اجعل حديثك مشوقاً وجذاباً.
 - حاول أن تترك انطباعاً جيداً منذ البداية.
 - أعرف كيف تؤثر في الآخرين.
 - استعد قبل التحدث مع الآخرين من خلال إعداد نفسك والتخطيط للحديث.
- أخيراً، أطلب من رئيسك أن تلتحق بإحدى الدورات التدريبية التي تدور حول موضوعات مثل: مهارات الحديث ومهارات الاتصال الفعال في التعامل مع الآخرين.

مهارة تقديم الأسئلة:

- على المدرب أن يكتسب مهارة تقديم الأسئلة للمتدربين أثناء البرنامج التدريبي. وقيام المدرب بسؤال المتدربين شيء هام جداً في البرامج التدريبية، وذلك لعدة أسباب نذكر منها:
- 1- السؤال أصل المعرفة.
 - 2- السؤال ينبه المتدربين.
 - 3- السؤال يجعل المتدربين حريصون على التدريب لأن هناك أسئلة سوف يتم طرحها وهي في حاجة إلى إجابة.
 - 4- السؤال حجز الزاوية في التمارين والاختبارات.
 - 5- السؤال يساهم في إثراء الحوار والنقاش ويجعله من طرفين.
 - 6- السؤال وسيلة المدرب لمعرفة مستوى معلومات المتدربين.
 - 7- السؤال وسيلة لتقييم المتدربين.

وهناك عدة نصائح عند توجيه الأسئلة أثناء البرنامج التدريبي، نذكر منها:

- 1- تقديم سؤال واحد في الوقت الواحد.
- 2- تقديم السؤال بشكل مباشر.
- 3- تقديم السؤال بشكل واضح.
- 4- اختيار الوقت المناسب لإلقاء الأسئلة.
- 5- إعطاء الوقت المناسب للمتدربين للإجابة عن السؤال.
- 6- الإنصات للمجيب عن السؤال.
- 7- عدم المقاطعة.
- 8- عدم انتقاد أو تجريح آراء المتدربين.
- 9- البقاء مفتوح الذهن.
- 10- الابتعاد عن الحكم المسبق.
- 11- تجنب الأسئلة الغامضة.
- 12- تجنب الأسئلة الإيحائية.
- 13- تجنب الأسئلة العدوانية.
- 14- تجنب الأسئلة خارج موضوعات البرنامج التدريبي.
- 15- تجنب الأسئلة التي بها تحدى للمتدربين لإظهار ضعف أو قلة معلوماتهم.
- 16- تجنب الأسئلة المغلقة.
- 17- استخدام الأسئلة المفتوحة.

ومن المهم أن يتذكر المدرب دائماً أن الهدف من الأسئلة المفتوحة هو فتح باب النقاش، وهو ما يدفع المتدربين إلى المشاركة أكثر من الأسئلة المغلقة، وإذا أراد المدرب أن يثير المناقشة ويحصل على عدد غير محدود من المشاركات، فإنه يستخدم الأسئلة المفتوحة، ولا بد له أولاً من تطوير مهاراته في تحديد الأسئلة المفتوحة من الأسئلة المغلقة.

وفي هذا الشأن قدم بوب باورز Bob Bowers التمرين التالي والذي يمكن الاستعانة به في تطوير هذه المهارة، خاصة إذا كنت من الأشخاص الذين تعودوا على الأسئلة المغلقة دائماً، ويجب عليك أولاً تغطية العمود الأيسر (الأسئلة المفتوحة) ثم قم بتحويل الأسئلة المغلقة إلى أسئلة مفتوحة، وأكتب إجابتك على ورقة خارجية، ثم قارن بين أجوبتك والأجوبة في العمود الأيسر.

م	أسئلة مغلقة	أسئلة مفتوحة
1	هل فهمت؟	ما هو فهمك للموضوع؟
2	هل أنت موافق؟	على أي شيء أنت موافق؟
3	هل هناك شيء آخر تود معرفته؟	ما الذي تود معرفته أيضاً؟
4	أي سؤال؟	ما هي الأسئلة التي تود أن تطرحها؟
5	هل لديك أسئلة أخرى؟	ما هي الأسئلة الأخرى لديك؟
6	هل يمكن أن يحدث ذلك ثانية؟	كيف يمكن أن يحدث هذا ثانية؟
7	هل يمكن أن تسأل مرة أخرى؟	ماذا تود أن تسأل أيضاً؟
8	هل ترغب في المواصله؟	كيف تستطيع أن تواصل؟
9	هل ستذكر هذا؟	ماذا ستذكر في هذا الموضوع؟
10	هل استفدت من الموضوع؟	ما الذي كان مفيداً لك؟

مهارة العرض والتقديم:

العرض هو اتصال شفهي وجهاً لوجه يقوم به شخص ما لتوصيل رسالة معينة إلى عدد من المستقبلين، مستخدماً في ذلك قنوات الاتصال الشفهي المباشر ومستعيناً بالوسائل السمعية البصرية المناسبة لتدعيم رسالته حتى يحقق الاتصال الهدف المنشود منه.

الإلقاء هو فن النطق بالكلام على صورة توضيح ألفاظه ومعانيه، وهو تمام

الصورة الأدائية للمتحدث وما يعترها من انفعالات تعبيرية تنطبق بها الملامح والحركة المحسوبة، وتحجى الكلمة متممة مبينة للمعنى.

التقديم Presentation؛ مصطلح في اللغة يستخدم ليشمل عملية العرض والإلقاء، ويشير إلى الأداء الكلي للمتحدث، وهو عبارة عن مهارة وفن تدخل فيه قدرات عديدة مثل القدرة على التعبير، والتمكن من اللغة والصياغة الفنية والتأثير في المستمعين. هذا، ويحتاج المدرب إلى عملية العرض والتقديم هذه عند تقديم البرامج التدريبية التي تطلب منه تقديمها.

وحتى يحقق العرض والتقديم أهدافه بنجاح فلا بد من مراعاة عناصر عديدة نذكر منها:

1- الإعداد الجيد لعملية العرض والتقديم.

2- التخطيط السليم لعملية العرض والتقديم.

3- الحضور قبل الموعد.

4- الاستعانة بالمساعدات السمعية.

5- سلامة اللغة.

6- وضوح الكلمات.

7- النطق الصحيح.

8- الاسترشاد بالأسلوب العلمي.

9- العرض الشيق.

10- احترام عقلية الحاضرين.

11- الإجابة عن تساؤلاتهم.

12- تلخيص موضوع العرض.

13- الختام الجيد والمؤثر والواضح.

طرق جذب الانتباه:

هناك طرق عديدة لجذب انتباه المتدربين عن العرض أو التقديم لموضوع من الموضوعات، نذكر منها:

- 1- توجيه الأسئلة المرتبطة.
- 2- العينات البصرية الجذابة.
- 3- الإشارة إلى آية قرآنية أو حديث نبوي شريف مرتبط بالموضوع.
- 4- الإشارة إلى قول مأثور شعبي مناسب.
- 5- النكات والمرح بدون الإساءة إلى دين أو نوع أو جنس أو أصل أو لون أو جنسية أو فئة معينة.
- 6- عرض قصة مشوقة لها علاقة بالموضوع.

استقصاء

تقييم قدراتك في مهارات العرض والتأثير على السامعين

قدمت سلسلة الإدارة المثلى ترجمة لكتاب «مهارات العرض والتأثير على السامعين»، اشتمل على مقياس يساعدك على قياس مدى قدراتك في العرض والتأثير على السامعين، اقرأ كل عبارة من العبارات بدقة، ثم أجب بصراحة عن طريق وضع علامة (✓) في خانة الإجابة التي تتفق مع وجهة نظرك.

م	العبارة	الاستجابات			
		أبداً 1	أحياناً 2	غالباً 3	دائماً 4
1	أكرس وقتاً كافياً لعملية البحث الشامل.				
2	أدرك أن مادة العرض تدور حول النقاط الأساسية.				
3	العرض يبدو حسناً ومفعماً بالحياة بعد التدريب عليه عدة مرات.				
4	الوسائل المساعدة البصرية توضح نقاط العرض الأساسية.				
5	أصل إلى قاعة العرض في الميعاد المحدد للاستماع إلى العرض السابق.				
6	أجذب انتباه المشاركين بمجرد البدء في تقديم العرض.				
7	أتحدث بطلاقة وثقة على مدار فترة العرض.				
8	أتحدث ببطقة صوت مناسبة للحضور.				

م	العبارة	الاستجابات			
		أبداً 1	أحياناً 2	غالباً 3	دائماً 4
9	العرض يتمتع الحضور ويشير الأسئلة.				
10	استطيع التواصل مع كافة المشاركين أثناء العرض.				
11	إجاباتي تنال رضاء الحاضرين وإعجابهم.				
12	أتحلى بالهدوء عند الإجابة عن الأسئلة الهجومية.				

مفتاح الحل:

والآن بعد استكمال التقييم الذاتي أجمع النتيجة الكلية، وراجع أدائك بقراءة التقدير الذي يلي هذا التقييم... ومهما كان مستوى النجاح الذي حققته أثناء العرض، فمن المهم أن نتذكر أن هناك مجالات دائماً للتطوير والتحسين.. لذا حدد مواضع الضعف وراجع الأقسام المختلفة في هذا الكتاب للعثور على النصيحة العملية لمساعدتك على تطوير تلك المهارات.

14-12	استخدام كل فرصة متاحة للتعلم من أخطائك واستغرق المزيد من الوقت للتجهيز والتمرين على كلمة منذ الآن وصاعداً.
36-25	تنجح مهارات إلقاءك، لكن هناك مناطق معينة تحتاج للتحسين.
48-37	ليم مهارات إلقاء ممتازة، لكن لا ترضى بذلك دائماً.. حاول الاستعداد والتمرين باستمرار.