

الفصل الخامس

الجمهور

خصائص الجمهور:

- يتكون من عدة أشخاص.
- مختلف الأنماط السلوكية.
- في حالة مستمرة من التفاعل والاتصال بعضه مع البعض.
- وله حاجات ودوافع خاصة ومشتركة.



حقائق حول الجمهور:

قرر الخالق جل وعلا مبدأ التعامل بين الناس، وجعله ضرورة بشرية وسنة كونية. قال تعالى: (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) [الحجرات: 13].

التعامل مع الآخرين مهارة لا يحسنها كثير من الناس، فرب كلمة طائشة تخرج من



الفم تفسد صفاء العلاقة.

إن بيئة العمل المشحونة بالخلافات والصراعات والتنافس السلبي، تؤثر على مصلحة العمل، وتؤدي لمشاعر مستمرة من الإحباط وعدم الفاعلية.



يتفاوت الناس في قدراتهم الذاتية على استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها.

الطبيعة البشرية متغيرة ولا تنفصل عن الظروف والبيئة المحيطة.

○ صفات الجمهور المستمع:

يجب أن تكون لديك فكرة عامة عن خصائص من يستمعون إليك:

متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور.

○ العمر ومستوى التعليم:

تختلف قدرة الناس على الفهم تبعاً لحصيلتهم

اللغوية في مراحل عمرهم، وتبعاً لمستوى تعليمهم؛ فحديثك عن موضوع ما مثلاً لمجموعة من الأطفال دون الثامنة، يجب أن يختلف عن حديثك عن ذات الموضوع لطلاب في نهاية المرحلة الثانوية.

والاختلاف يكون عادة في المفردات والتراكيب وأنواع الوقائع والمعلومات التي تقدمها.

○ الاتجاهات:

- إذا كنت ستحدث في موضوع جدلي، فعليك أن تعرف اتجاه جمهورك نحوه؛ هل يميل معظمهم إلى وجهة نظرك أو أنهم لا يبالون؟

- إذا كان اتجاههم مخالفاً لاتجاهك، أو إذا كانوا غير مباليين، فأنت مطالب بجمع كثير من الحقائق والمعلومات لإقناعهم.



○ الحجم:

تتطلب المجموعة الكثيرة العدد حديثاً أكثر رسمية من المجموعة القليلة العدد، والحديث لمجموعة كبيرة قد يكون من منبر أو منصة، بينما يمكن أن تتحدث مع مجموعة صغيرة وأنت جالس في مقعدك.



هذا بالإضافة إلى أثر حجم الجمهور في الأسلوب العام لإلقاءه.

- مراعاة السن..
- مراعاة القناعات.
- مراعاة الحالة النفسية.
- مراعاة الجو المحيط.
- مراعاة ظروف البلد.
- مراعاة شخص معيّن موجود.

مهارة التعامل مع حجم الجمهور

نوعية الجمهور	مواصفاته	أفعل
جمهور صغير	- فرصة الانتباه أكبر. - فرصة الحوار والنقاش أكثر. - أسئلة مباشرة متعلقة بالجمهور.	- ركّز على التواصل البصري مع الجميع - تحرك بين الحضور (إن أمكن ذلك). - اخلق فرص مستمرة للنقاش معهم.
جمهور كبير	- وجود فرصة أكبر للسرхан. - همس مع الجار. - تشتت في الانتباه. - فرصة السيطرة أقل.	- تأكد من قدرة الجميع على رؤيتك وسماعك ولا سيما الذين يجلسون في المقاعد الخلفية. - كرر النقاط المهمة لتحافظ على تركيزهم. - وّزّع اهتمامك على الجميع (حتى ولو كنت مكانك).

أنماط الجمهور المعارض :

كيف أتعامل معه



سمات شخصية المعارض

لا تظهر قلقاً عند اختلاف وجهات النظر
قم بتوضيح النقطة مثار الخلاف
الاستعانة بآراء الأفراد المتعاونة أو المتفهمة للموضوع خاصة الأشخاص المؤثرين
أنصت له حتى النهاية ثم ابدأ في التعليق بدءاً من النقاط المتفق عليها



✗ خالف تعرف

✗ يحب إثبات وجوده

✗ يشكك الآخرين في

الحوار و يؤدي إلي

انقسام في

المجموعة

أنماط الجمهور المعارض :



• صاحب شخصية قتالية

• يتحدى بأسئلته

• ربما لديه مشاكل

التعامل :

• حافظ على أعصابك

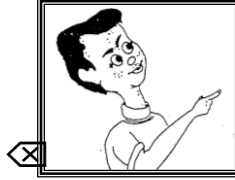
• حاول أن تجد صواباً فيما يقول

• أشرك الجمهور في النقاش

أنماط الجمهور المسيطر:

كيف أتعامل معه

استفد من حب ظهوره
 باستقطاب هذا الشخص لجانبك
 وأن يكون مؤثر إيجابي
 للآخرين.
 تكلف هذه الشخصية ببعض
 المهام.
 تنظيم الحوار بحيث يتم أخذ
 جميع الآراء.
 تشجيع الآخرين علي المناقشة
 معه



سمات شخصية المسيطر

- ⊗ لديه حب الظهور وفخور
برأيه
- ⊗ الاستحواذ علي آراء
الآخرين وفرض رأيه
علي الآخرين.

أنماط الجمهور المتمسك برأيه:

كيف أتعامل معه

إظهار أن الاختلاف في
 الآراء لا يفسد للود قضية.
 ابدأ معه بالنقاط المتفق
 عليها.
 توجيه نظره بأهمية
 الاستماع لجميع الآراء.

سمات
شخصية المتمسك بآرائه

- ⊗ قد يكون متكبر أو عنيد
- ⊗ حريص دائماً علي الحديث.
- ⊗ دائم الانفعال.
- ⊗ أفكاره مرتبة
- ⊗ لا ينصت جيداً للآخرين.

أنماط الجمهور المعاند:



لا يتنازل عن رأيه لا يستوعب قولك

متحيز .

التعامل:

- إ طرح كلامه على الحضور
- أخبره عن ضيق الوقت
- أطلب مناقشته لاحقاً.

أنماط الجمهور المجادل الذي يدعي معرفته بكل شيء:



كيف أتعامل معه

سمات شخصية المجادل

كثير الكلام. ⊗

يسبق في الحوار. ⊗

يجادل بدون أساس علمي. ⊗

يتمسك بآرائه. ⊗

التمكن من معلوماتك والقراءة
الجيدة حول الموضوع تعطي ثقل
جيد. ⊗

إتخاذ دور القيادة الموقفية تبعا
للحدث. ⊗

فد تلجأ إلي توجيه سؤال صعب له
في بعض الأحوال علي الا تحرجه
دائماً ⊗



أنماط الجمهور الخبير (أبو العريف):

* صفاته :

- 1- يريد أن يظهر كخبير دائماً، يرغب في التركيز عليه.
- 2- يعتقد بأن لديه نفس المعرفة والمعلومات التي لدى المحاضر.
- 3- يقاطع النقاط باستمرار ويناقش الحقائق.
- 4- يحكي قصص أو يعطي الأمثلة ليظهر خبرته.

العلاج:



- 1- اشكره دائماً على المشاركة.
- 2- إرجع السؤال له (حسب علمي، إن ما قلته للتو) وأعد السؤال إلى ملعبه.

3- اطلب منه المساعدة والنصيحة.

4- أشغله في بعض المهام.

- 5- تحدث معه بشكل شخصي. خلال الاستراحة، وإذا كررها وجه له سؤالاً صعباً للغاية، وسوف يرتدع عن المشاركة.

أنماط الجمهور الشرثار:

ربما يستهدف الاستعراض احتمال أنه مثقف جداً أو متعطش للمشاركة.

التعامل:

لا تحرجه أو تسخر منه وجه إليه بعض الأسئلة الصعبة قاطعه بلطف وأشرك الحضور.



كيف أتعامل معه



سمات شخصية المتردد

ابني علي ما يقوله من
معلومات صحيحة. حاول أن
تبني جسور من الثقة بينك
وبينه.

يحتاج إلى التدريب علي
اتخاذ القرارات من خلال
حالات دراسية

يفتقر إلى الثقة. ☐

مرتاب وقلق. ☐

يجد صعوبة في اتخاذ
القرار. ☐

أنماط الجمهور المتلعثم:

لا يحسن شرح أفكاره، بحاجة إلى
مساعدة

التعامل:

أعد صياغة كلامه ، عدل افكاره.

أنماط الجمهور الخجول:





كيف أتعامل معه

سمات شخصية الخجول

يفضل العمل معه داخل مجموعة ويتم توزيع الأعمال علي كل فرد. عليك أن توجه أسئلة بطريقة العصف الذهني علي ان تجمع الإجابات من كل المجموعة. لا توجه سوآلا فرديا له أثناء الجلسة أو الحصة إلا لو كان سوآلا سهلا.

اعطه فرصه لإظهار قدراته
الإطراء علي آرائه قد يشجعه

منطوي لا يبدي الرأي

يفضل عدم التواصل بالعيون

يخجل إذا تم توجيه الكلام له

متردد في المشاركة أثناء الحديث

صفاته :



- 1- يتجنب لغة العين.
- 2- يحمرّ وجهه بسرعة.
- 3- قليل الكلام والمشاركة.
- 4- لا يقدّم أية معلومات، ولا يشارك أبداً.

العلاج :

- 1- استثمر مشاركاته النادرة وابني عليها (نعم هكذا كما قلت، كرر ذلك مراراً).
- 2- اسأله أسئلة بسيطة لدعم ذاته وتشجيعه وأظهر تقديرك لإجاباته.
- 3- استخدم اسمه في الأمثلة الإيجابية.
- 4- شجعهم على الحديث بأنك تقدّر المشاركات من الجميع دون استثناء خاصة الأشخاص الخجولين.



أنماط الجمهور الصامت :

- غير مكترث .

- متكبر .

- مصاب بالملل .

التعامل :

- إسأله عن رأيه .

- أشركه في حوار أو تمرين .

- اشكره عند مشاركته .

أنماط الجمهور المستفسر :

ربما يريد إحراجك باتخاذ موقف معين أو يبحث عن نصيحة .

التعامل :

- لا تحاول حل مشكلته .

- لا تتخذ موقفا علنيا .

- أشرك الحضور في المناقشة .

أنماط الجمهور صاحب الأحاديث الجانبية :

ربما كان يوضح أو يستوضح أو يتكلم في موضوع جانبي أو قد يكون يمدحك

التعامل :

لا تخرجه ، إسأله عن رأيه ، حاول الذهاب باتجاهه دون أن يشعر





أنماط الجمهور العدواني:

صفاته:

- 1- يقاطع كل فكرة جديدة كأنها تمسه شخصياً.
- 2- لا يشارك في التمارين الجماعية.
- 3- يسأل عن كل التفاصيل طبقاً له وخبراته السابقة.

العلاج:

- 1- حاول قدر الإمكان عدم ذكر أسماء وأشخاص أو أماكن عمل معينة (اطرح أمثلة عامة).
- 2- عند طرح التمارين اذكر لهم صفة المتدربين واترك حرية المشاركة لمن يرغب.
- 3- ذكّر الحضور بقواعد الدورة، وأن فرصة المشاركة للجميع، وأنك لا تتعمّد إهانة أحد.

أنماط الجمهور الرسام (عند البعض):

صفاته:

- 1- يقوم بالرسم والعبث بالدفتر أثناء الشرح بطريقة هادئة.
- 2- لا يتواصل مع المدرب في الحوار والنقاش.

* العلاج:



- 1- تجاهل ذلك إن كان لا يزعجك.
- 2- إذا كان الرسم يزعجك أشركه في المناقشة.. إذا وجدته مع الدرس اتركه فهذه ميزته.

أنماط الجمهور المتفاعل أكثر من اللازم:

* صفاته:



1- يحاول أن يساعدك ولكن بصورة متكررة ومزعجة.

2- يجابوب باستمرار ويقاطع الآخرين باستمرار.

3- لا يعطي الفرصة للآخرين للمشاركة.

* العلاج:

1- قل له: مشاركتك جيدة ولكن لنسمع الآخرين.

2- انقل الحوار للآخرين (هل من إضافة جديدة من الآخرين؟؟).

3- وضح للمتدربين بأن باب المشاركة مفتوح للجميع.

4- إذا كرّرها.. تحدّث معه خلال الاستراحة حول ضرورة إعطاء الفرصة للآخرين.

أنماط الجمهور الشخصية البصرية (أرني):

- يتحدث سريعا.

- يتحدث عن المستقبل.

- لديه القدرة على القراءة السريعة.

- يتنفس بشكل سريع.

- يلاحظ الغلطات الإملائية.

- يشاهدك لسمعك جيدا.

- يكتب أو يرسم ما يسمعه ليفهمه.

- يجب ان يعرف الموضوع بشكل عام قبل الدخول في التفاصيل.

- ضعيف في حفظ المعلومات الشفوية.

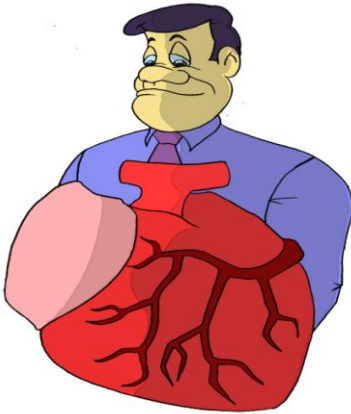


أنماط الجمهور الشخصية السمعية (أسمعني):



- يتحدث مع الآخرين كثيرا.
- كثير الأسئلة ويجب المناقشة.
- عنده القدرة على الحفظ.
- يحفظ التعليمات الشفوية بسهولة.
- يبتبه لأي صوت.
- يفضل ألا يراك ليسمعك جيدا.
- معتدل التنفس.
- يحفظ ما يسمعه أكثر مما يشاهده.

أنماط الجمهور الشخصية الحسية (أشعني):



- عميق التنفس.
- صامت معظم الأحيان.
- يتحدث بنبرة هادئة.
- يتأثر بأي إشارة من زملائه.
- يستخدم اليد كمؤشر.
- يميل في التفكير الى الماضي.
- يدخل في التفاصيل.
- يحكم على الأشياء من خلال إحساسه الداخلي.
- يتحرك كثيرا.

شخصيات المستمعين

الشخصية البصرية (أرني)

صفاته	كلماته	كيفية التعامل معه
- يتحدث بسرعة. - صوته عالي. - أنفاسه قصيرة وسريعة. - يفكر بالصور أكثر. - دائم الحركة. - يهتم بالصور والمناظر والألوان. - قراراته على أساس ما يرى ويتخيل.	- نظر - رؤية - تصور - - مراقبة - يشاهد - ألوان - منظر - أرى - يظهر - لي - أرى ما تقول - - وجهة نظري - يدقق النظر .	- خاطبه بألفاظه . - اعطه شيء ينظر إليه .

الشخصية السمعية (أسمعني)؛

صفاته	كلماته	كيفية التعامل معه
- يستخدم طبقات صوت متنوعة. - يتنفس ببطء. - له قدرة على الإنصات. - يهتم بالأصوات. - قراراته على أساس ما يسمعه ويحلله.	- صوت - سمع - نغمة - - رنين - كلام - جرس - - ينصت - نغم - يقرع - الجرس - انتبه لكلامي - يرن - في أذني - يخاطب الناس - - كلام الناس .	- خاطبه بألفاظه . - اهتم بالسمعيات معه - نوع طبقات صوتك - اتقن مهارة الاتصال الصوتي .



الشخصية الحسية: أشعري

صفاتة	كلماته	كيفية التعامل معه
- صوته هادئ. - يتنفس ببطيء وعمق - يهتم بالأحاسيس - يأخذ قراراته على أساس شعوره	شعور - إحساس - لمسة - خشن - ناعم - صلب - لين - ضرب - بارد - حار - صبور - ألم - يخفق قلبه - يחדش الشعور - عديم الإحساس ..	- خاطبه بألفاظه. - اهتم بمشاعره. - اضرب له الأمثلة والقصاص لجذب مشاعره.

صفات المشاكسين:

- الشخص العدواني

صفاتة:

1- يقاطع كل فكرة جديدة كأنها تمسه شخصياً.

2- لا يشارك في التمارين الجماعية.

3- يسأل عن كل التفاصيل طبقاً له ولخبراته السابقة.

العلاج:

1- حاول قدر الإمكان عدم ذكر أسماء وأشخاص أو أماكن عمل معينة (اطرح أمثلة عامة).

2- عند طرح التمارين اذكر لهم صفة المتدرين واترك حرية المشاركة لمن يرغب.

3- ذكر الحضور بقواعد الدورة، وأن فرصة المشاركة للجميع، وأنك لا تتعمد إهانة أحد.



-الرسام (عند البعض ليس مشاكساً !!)

صفاته :

- 1- يقوم بالرسم والعبث بالدفتر أثناء الشرح بطريقة هادئة.
- 2- لا يتواصل مع المدرب في الحوار والنقاش.

العلاج :

- 1- تجاهل ذلك إن كان لا يزعجك.
- 2- إذا كان الرسم يزعجك أشركه في المناقشة.. إذا وجدته مع الدرس اتركه فهذه ميزته.

- شخص متفاعل أكثر من اللازم :

صفاته :

- 1- يحاول أن يساعدك ولكن بصورة متكررة ومزعجة.
- 2- يجاوب باستمرار ويقاطع الآخرين باستمرار.
- 3- لا يعطي الفرصة للآخرين للمشاركة.

العلاج :

- 1- قل له: مشاركتك جيدة ولكن لنسمع الآخرين.
- 2- انقل الحوار للآخرين (هل من إضافة جديدة من الآخرين ؟؟).

3- وضح للمتدربين بأن باب المشاركة مفتوح للجميع.

- 4- إذا كررها .. تحدّث معه خلال الاستراحة حول ضرورة إعطاء الفرصة للآخرين.

الخبير (أبو العريف)**صفاته :**

- 1- يريد أن يظهر كخبير دائماً، يرغب في التركيز عليه.
- 2- يعتقد بأن لديه نفس المعرفة والمعلومات التي لدى المحاضر.
- 3- يقاطع النقاط باستمرار ويناقش الحقائق.
- 4- يحكي قصص أو يعطي الأمثلة ليظهر خبرته.

العلاج :

- 1- اشكره دائماً على المشاركة.
- 2- أرجع السؤال له (حسب علمي، إن ما قلته للتو) وأعد السؤال إلى ملعبه.
- 3- اطلب منه المساعدة والنصيحة .
- 4- أشغله في بعض المهام .
- 5- تحدث معه بشكل شخصي خلال الاستراحة، وإذا كررها وجه له سؤالاً صعباً للغاية، وسوف يرتدع عن المشاركة.

- الشخص الخجول (عند البعض)**صفاته :**

- 1- يتجنب لغة العين.
- 2- يحمرّ وجهه بسرعة.
- 3- قليل الكلام والمشاركة.
- 4- لا يقدم أية معلومات، ولا يشارك أبداً.

العلاج:

- 1- استثمر مشاركاته النادرة وابني عليها (نعم هكذا كما قلت، كرر ذلك مراراً).
- 2- اسأله أسئلة بسيطة لدعم ذاته وتشجيعه وأظهر تقديرك لإجاباته.
- 3- استخدم اسمه في الأمثلة الإيجابية.
- 4- شجعهم على الحديث بأنك تقدّر المشاركات من الجميع دون استثناء خاصة الأشخاص الخجولين.
