

الوحدة الثالثة

الاتصال العام

Group Communication

تقديم

كما قال النبي ﷺ: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه"؛ فالآخرون هم الطرف الثالث في عملية الاتصال، والإسلام يأمرنا -بعد أن نعرف أنفسنا جيدا- أن نتخيل أنفسنا في أماكنهم قبل أن نعاملهم؛ حتى نعطيهم نفس الاحترام الذي نحبه لأنفسنا.

وتسري هذه القاعدة الذهبية على جميع أنواع المعاملات والتواصل الإنساني الفعال بين المسلم وإخوانه من دائرة الأسرة وحتى دائرة الأمة، كما تسري أخلاق الإسلام على معاملات المسلم مع غير المسلمين الذين أخبرنا سبحانه وتعالى عن حكمته في احتكاكنا بهم: **قَالَ تَعَالَى: ﴿يَتَأَيَّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ (الحجرات: ١٣).**

إذن ليس من الإسلام الانعزال عن الناس أو اعتزال الحياة؛ لأنه لا رهبانية في الإسلام كما أخبرنا النبي ﷺ ، ورغم أن القرآن يخبرنا أننا {خير أمة أخرجت للناس} فإن نيل هذا الشرف له ضوابط؛ فلا يترفع المسلم عن التواصل مع الغير تحت زعم الأفضلية المطلقة كما فعل بنو إسرائيل حين قالوا زورا وبهتانا: {نحن أبناء الله وأحباؤه}، واحتقروا غيرهم من الناس تحت هذا الزعم، فاستحقوا بذلك غضب الله وعذابه.

الفرق بين فرد وآخر في التأثير على الآخرين وإقناعهم ترجمة أمينة للفروق في المهارات الخطابية بينهما، فالاتصال الخطابي سلوك إنساني ارتبط بنشأة الإنسان ورغبته الغريزية في التعاون والتأثير فيمن حوله. وأياً كان دور الإنسان ومكانته في المجتمع فلا غنى له عن تعلم مهارات الاتصال الخطابي لقضاء حاجاته، وتلبية رغباته، وتحقيق أهدافه في الحياة. «فن الكلام» بني على هذه الرؤية للخطابة، وكذلك للأفراد الذين يتمتعون بالعرض الإيجابي الشيق. لهذا نجد أن الاتصال العام يقوم على: فعالية الخطابة. والعرض والتقديم، لهذا سوف نقوم باستعراض المهارات الفنية لكل من العرض والتقديم والخطابة (الإلقاء).

1- مفهوم الاتصال العام

أو الاتصال بمجموعة هو تلك الاتصال القائم على توصيل المعلومات والأفراد من إلى مجموعة من الأفراد، ويظهر ذلك في الندوات والاجتماعات الإدارية وجلسات التدريب في المنظمة الخاصة بإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة محددة.

2- المهارات الفنية للتقديم والعرض

أولاً: التخطيط للتقديم والعرض:

هل يمكنك أن نتخيل بناء بيت بدون وضع خطط للبناء؟ فهناك حاجة. قبل بناء مثل هذا البيت، إلى خطط توضح المواد اللازم شراؤها ثم كيفية استخدام هذه المواد وبنفس الطريقة، فإن وضع خطة لما تقوم بعرضه وتقديمه يجعل منه أكثر كفاءة ويحقق له النجاح المنشود. ويساعد في ذلك إتباع الخطوتين التاليتين وهما:

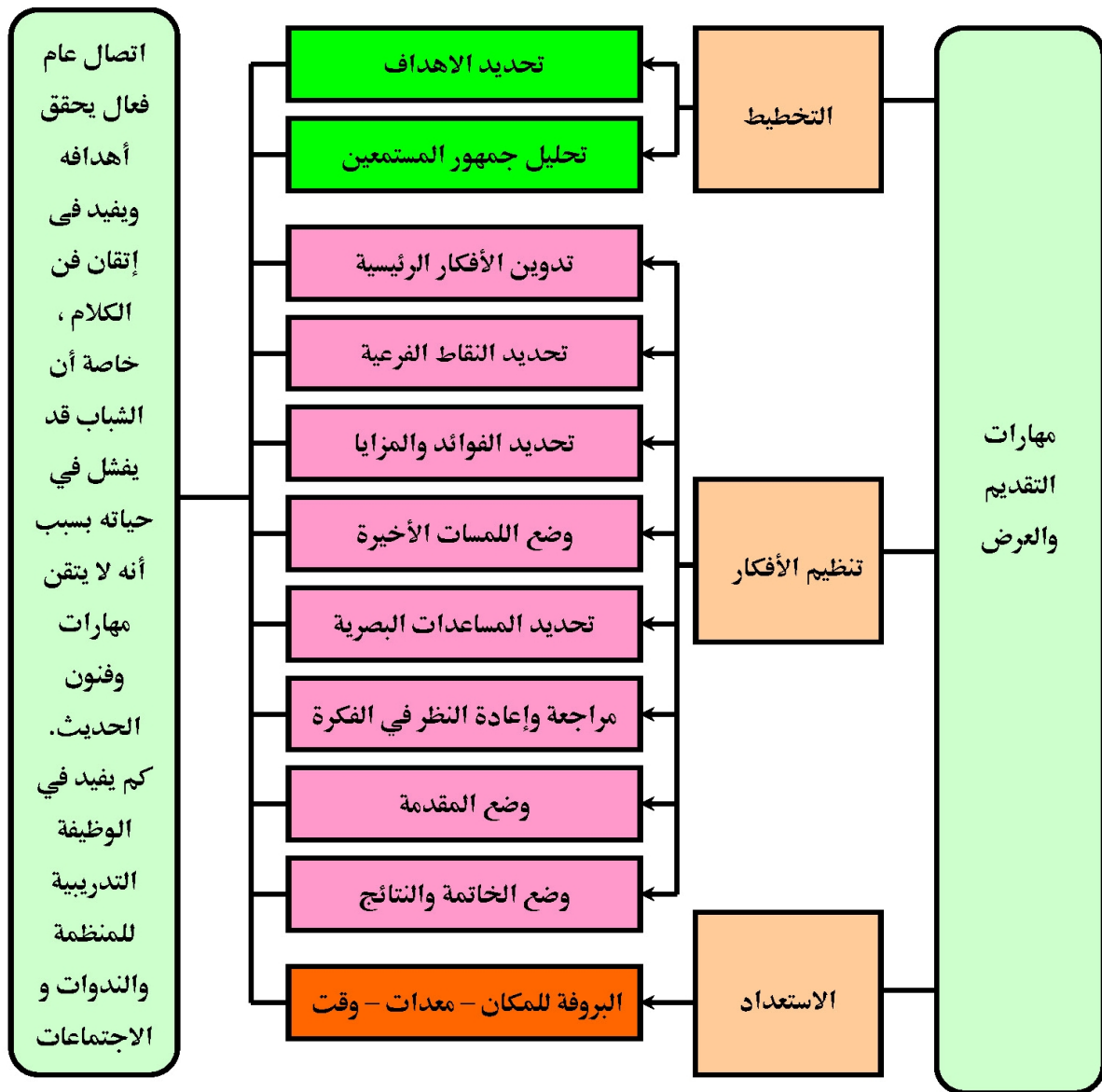
- وضع الأهداف.
- وتحليل جمهور المستمعين.

الخطوة الأولى: وضع الأهداف:

تتمثل الخطوة الأولى في أي تدون جملة بسيطة تتضمن هدفك (أو أهدافك) مثلاً: هدفي إخبار المستمعين بمدى ما حققته من تقدم في بحثي أو هدفي إقناع الإدارة الأعلى بمنح إدارتي 20٪ زيادة في الميزانية.

هذا وتهدف عمليات التقديم والعرض الفنية في مجال الأعمال إما إلى الإعلام أو الإقناع. ونوضح فيما يلي الفرق بينهما:

في التقديم الإعلامي: لا تهدف عادة إلى محاولة تغيير سلوك أو اتجاه أو معتقدات أحد، بل تقوم فقط بإرسال مجموعة من الحقائق، ومثال ذلك أن تعرض تقريراً تخبر فيه الآخرين ببساطة بمدى ما حققته من تقدم في مشروع معين.



أما في التقديم الإقناعي: فإنك تحاول فيه تغيير بعض أوجه سلوكيات أو اتجاهات أو معتقدات مستمعيك. مثلاً أن تطلب منهم الاشتراك في خطتك أو أن يقدموا لك مالا أو ما إلى ذلك. وهذا النوع هو السائد في عمليات التقديم المهنية.

الخطوة الثانية: تحليل جمهور المستمعين:

ضع نفسك مكان من سيستمع إليك! عندما تقوم بتحليل مستمعيك،
ضع في اعتبارك العناصر الثلاثة الآتية:

1- ما هي قيم واحتياجات وقيود مستمعيك؟

يمكنك أن تقوم بتحليل أكثر عمقا مع الجماعات الأصغر وذلك لأنك
تعرف أشياء أكثر عن أفراد المجموعة، أما مع الجماعات الأكبر فقد لا يطلب
منك أكثر من التركيز على بعض المفاهيم العامة.

2- ما هو المستوى المعرفي لجمهور المستمعين؟

هل حدث واستمعت إلى البعض وهو يقدم أثناء عرضه الكثير من
الاختصارات أو المصطلحات الفنية غير الشائعة وغير المعروفة لجمهور
الحاضرين؟ على كل فإننا نقترح عليك أن تعتبر الجمهور جاهلا ولا يفهم
أي مصطلحات متخصصة قد تستخدمها. فإذا ما استدعت الضرورة
استخدام بعضها فما عليك إلا أن تشرحها بكلمات سهلة ومفهومة مقدما.

3- ما الذي يمكن أن يؤدي إلى أطيب النتائج؟

يجب أن تسأل نفسك أولا: أي طرق العرض والكلام والإقناع والإثبات
يمكن أن يتجاوب معها الجمهور بأفضل شكل ممكن وأيها يمكن أن يؤدي
إلى رد فعل غير مناسب، وخطط ملاحظاتك طبقا لذلك.

ثانياً: تنظيم الأفكار:

إن الأفكار الجيدة تبدأ بتنظيم صلب موضوع الحديث غير عابئ بالمقدمة مبدئياً ذلك أن المقدمة يمكن أن نبع تلقائياً من صلب الموضوع وهو ما يعرفه جيداً المتحدثون المتمرسون ونقدم لك فيما يلي بعض الاقتراحات المفيدة في هذا الصدد:

الخطوة الأولى: تدوين الأفكار الرئيسية:

ومن كل ما يعد لك من أفكار رئيسية ممكنة في وريقات صغيرة، كل فكرة في ورقة مستقلة، دع الأفكار تتدفق وتتناسب كما تشاء دون مراجعة لها أو تمحيص (فهذا سيأتي فيما بعد) تهدف هذه الاستراتيجية إلى توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار.

وبمجرد توافر عدد كبير من الأفكار ابدأ في فحصها والتخلص من بعضها محاولاً الاختصار على عدد محدود من الأفكار (ما بين فكرتين وخمس أفكار فقط). فإذا كانت الأفكار أكثر من خمس حاول التخلص من الزيادة بجعلها نقاطاً فرعية.

الخطوة الثانية: حدد النقاط الفرعية:

بمجرد وضع الأفكار الرئيسية يكون من الضروري وضع الأفكار المساعدة والتي قد تشمل بعض التفسيرات أو البيانات أو غير ذلك من الأدلة التي تدعم أفكارك الرئيسية كما يتضح.

الخطوة الثالثة: حدد الفوائد والمزايا:

في التقديم الإقناعي. من المهم أن تذكر لمستمعيك وبشكل محدد ما يمكن أن يعود عليهم من فوائد نظير إتباع ما تطلبه منهم هذا ويمكن ذك هذه الفوائد قبل الدخول في صلب الموضوع أو في نهايته أو قبل وبعد عرض صلب الموضوع. ويمكن ذكر الفوائد التالية والمشتقة من المثال السابق : سبب حاجة الإدارة لزيادة في الميزانية قدرها 2٪ ، هم:

- 1- سوف تساعد الأموال الأكثر في الإدارة باستخدام حاسب آلي جديد وبالتالي المحافظة على مركزنا التنافسي في الصناعة.
- 2- زيادة الأرباح بسبب زيادة الكفاءة.
- 3- استخدام النظام الجديد سيرتفع بمستوى منتجاتنا الحالية وتطوير منتجات جديدة.

الخطوة الرابعة: وضع اللمسات الأخيرة:

الآن يمكن وضع اللمسات الأخيرة والتي سوف تضيف لقيمة ما تقوم بعرضه، وفيما يلي أهم استخدامات هذه اللمسات:

- 1- تدعيم المعلومات الهامة.
- 2- تلخيص البنود العلمية ليتابعها المستمعون بشكل أفضل.
- 3- تقديم بيانات مساعدة لا ترغب في تقديمها باستخدام المساعدات البصرية.

وبعد وضع هذه اللمسات الأخيرة يمكن الاستفادة منها أما قبل التقديم والعرض أو أثناءه في نهايته.

الخطوة الخامسة: تحديد المساعدات البصرية:

بمجرد الانتهاء من النمط التنظيمي يجب أن تقرر ما إذا كنت ستستعين باستخدام المساعدات البصرية؟ وأين يمكنك ذلك؟ وكل المطلوب هنا هو أن تأخذ ذلك في الحسبان عند وضع خطتك.

فعلى سبيل المثال:

بالنسبة للفكرة الفرعية الثالثة التابعة للفكرة الأساسية الأولى: نظام الحاسب القديم يكلف الشركة الكثير من الأموال فإنه يمكن توضيحها باستخدام رسم بياني أو أية وسيلة أخرى لتوضيح تكلفة الحاسب في السنوات الثلاث السابقة في مقابل الوفورات التي يمكن أن يحققها النظام الجديد خلال نفس الفترة.

الخطوة السادسة: مراجعة وإعادة النظر في الفكرة الأساسية:

هناك من يقول:

"قل لهم ما تزمع إخبارهم به ثم أخبرهم بما قلته لهم"

والمقصود من ذلك، أنه يجب عليك إعادة ومراجعة النقاط الثلاث الرئيسية في عرضك.

وفي المثال السابق: يمكن أن تكون الفكرة الأساسية في الجملة التالية: (نحن في حاجة لتحديث نظام الحاسب لدينا وتعيين عددا أكبر من المبرمجين وتمويل عملية التطوير للعديد من الأسباب التي سوف نعرضها معا الآن).

وهذه الجملة يستحسن البدء بها. أما في النهاية فيمكن تغيير الجملة لتصبح: (الآن يتضح لكم جميعا أن نظام الحاسب الحديث والمبرمجين المطلوبين والميزانية المطلوبة للتطوير هي فكرة جيدة ينبغي مساندتها).

الخطوة السابعة: وضع المقدمة:

الآن أصبح في إمكانك أن تضع مقدمتك والمقدمة عادة يمكن أن تحقق عددا من الأغراض الهامة منها:

- 1- جذب انتباه المستمعين وشدهم للتركيز عليك كمتحدث.
- 2- عرض المعلومات الأساسية المتعلقة بالموضوع.
- 3- تقديم نفسك: من أنت وما هي مؤهلاتك التي تتيح لك التحدث في هذا الموضوع.

وبغض النظر عن الأغراض السابقة، فإن التقديم الجيد ضرورة حيوية، وبصفة عامة يجب أن يحتوي على العناصر التالية:

الأول: المعلومات الأساسية الفنية:

وهي المعلومات التي يعرضها المتحدثون في البداية تمهيدا لما سوف يرد في صلب الموضوع مثلا (قبل الدخول في تفصيلا الموضوع قد يكون من المناسب أن أعرض عليكم أولا عرضا مختصرا وسريعا لبحثنا السابق).

الثاني: الحكايات والنوادر:

وهي قصة قصيرة تساعد في توضيح نقطة معينة وقد تكون مسلية إلا أن ذلك ليس قاعدة مثلاً "جاءني ابني أمس وأخبرني أنه إذا أعطيته 2 جنيه زيادة فسوف ينظف وينظم حديقة المنزل مرتين أسبوعياً بدلاً من مرة واحدة وإذا أعطيته 10٪ أخرى فسوف تكون لدينا أجمل حديقة في الحي كله وبنفس الطريقة إذا زدنا مرتبات عمال الإنتاج 10٪ فلا بد أن نتوقع زيادة في الإنتاجية".

الثالث: الضحك والمرح والنكته البريئة:

وهي أعظم وسيلة لكسر الجمود. ويجب أن يكون وثيق الصلة بالمتحدث أو الموضوع أو المستمعين أو المناسبة. علماً بأنه ليس هناك أسوأ من نكته ليس لها علاقة بالموضوع من قريب أو من بعيد.

الخطوة الثامنة: وضع الخاتمة والنتائج:

ويجب أن تكون الخاتمة وثيقة الصلة بالمادة السابقة تقديمها وما اشتملت عليه من قصص ونوادر وبيانات.

وغالباً ما يتطلب الأمر في التقديم الإقناعي أن تختتم الحديث بعبارة داعية للعمل والتصرف أي أن تخبر مستمعك بما تريد منهم أن يفعلوه بالتحديد. وكيفية ذلك ومتى.

ثالثا: الاستعداد للتقديم والعرض:

والمقصود هنا كيفية تطبيق وممارسة عملية التقديم والعرض لهذا نقدم فيما يلي عددا من الخطوات التي تساعدك على الهدوء وتمنحك الثقة والحماس عند التقديم والعرض:

- 1- تأكد من أن ما دونته من مذكرات عبارة عن "كلمات أساسية" فقط مكتوبة بخط كبير وواضح مما يساعدك على الوقوع على مفاتيح الكلام الأساسية دون حاجة "للقراءة" أمام المستمعين.
- 2- قم بعملية مراجعة ذهنية سريعة للأفكار وفقا لترتيبها المنطقي.
- 3- كرر عملية المراجعة الذهنية حتى تتعود تلقائيا على تدفق الأفكار بسياقها المنطقي والمواضع التي ستستعيد فيها باستخدام المساعدات البصرية.
- 4- قم "بروفة" لعملية التقديم والعرض في حجرة شبيهة بتلك التي ستم فيها العملية فعلا.
- 5- عند استعمالك للأجهزة البصرية حاول التركيز أكثر على الجمهور من التركيز على المذكرات.
- 6- جهز إجابات لكافة الأسئلة المتوقعة وتدرّب على الإجابة عليها.
- 7- قم بتصوير "البروفة" إن أمكن بجهاز فيديو أو ادع أحد أصدقائك لمشاهدة البروفة وانتقادها لتقف على رد الفعل المتوقع.

8- أعد مشاهدة شريط الفيديو أو استمع لرد فعل الصديق ثم قم بعلم التعديلات الضرورية والمناسبة.

9- قم "بروفة" أخيرة لعملية التقديم والعرض في شكلها النهائي.

3- المهارات الفنية للإلقاء (الخطابة)

يقول الجاحظ رحمه الله عليه "ينبغي للمتكلم أن يعرف أقدار المعاني.. ويوازن بينهما وبين أقدار المستمعين وبين أقدار الحالات، فيجعل لكل طبقة من ذلك كلاما. ولكل حالة من ذلك مقاما. حتى يقسم أقدار الكلام علي أقدار المعاني، ويقسم أقدار المعاني علي أقدار المقامات. وأقدار المستمعين علي أقدار تلك الحالات.

"كما لا ينبغي أن يكون اللفظ عاميا ساقطا سوقيا. وكذلك لا ينبغي أن يكون غريبا وحشيا" ومتى سمعت بنادرة من كلام الأعراب فإياك أن تحكيها إلا مع إعرابها ومخارج ألفاظها. فإنك إن غيرتها بأن تلحن في إعرابها أو أخرجتها مخرج كلام المولدين والبلديين. خرجت من تلك الحكاية".

بالإضافة إلي ما أورده الجاحظ فإن نجاح عملية الإلقاء/العرض تتوقف علي عدة عوامل يمكن إجمالها في الخطوات الثلاثة التالية:

1- التخطيط والإعداد.

2- العرض.

3- التلخيص والختام.

أولاً: التخطيط والإعداد:

"خذ من وقتك ما توفر به وقتك".

إن التخطيط (في هذا المقام) هو مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل. وهو عملية هامة لتحديد الهدف والإطار العام للموضوع الذي سنعرضه بوضوح. والتنبؤ بالاستفسارات أو المصاعب التي ستواجه المتحدث والاستعداد لها.

وفي مرحلة التحضير والإعداد يستعد المتحدث مادياً ونفسياً علي النحو التالي:

أ- الاستعداد المادي: ويشمل:

- التعرف علي المستمعين من ناحية خلفياتهم العلمية واهتماماتهم.
- الاهتمام بالمعرفة التخصصية للموضوع ودراسته دراسة وافية.
- تحديد عناصر الموضوع.
- إعداد وتجهيز الأوراق والمستندات ووسائل الإيضاح اللازمة وترتيبها بحيث تكون في متناول يدك بسهولة.
- توزيع وقت العرض علي جزئيات الموضوع وإفساح الوقت الكافي للأهداف الرئيسية حتى لا تطغي عليها موضوعات جانبية.
- تأخير الوقت المناسب للعرض. وتأكد أن الأطراف الأخرى مهياًة للاستماع إليك.

بـ الاستعداد النفسي: ويشمل:

- الاهتمام بالحالة الصحية (النشاط) فإن العقل السليم في الجسم السليم، وعلى سبيل المثال: يجب علي المتحدث أن ينال قسطا وافيا من النوم ولا يتخم نفسه بكثرة الطعام ليتحاشى الاضطرابات المعدية ويؤثر ذلك على حالته النفسية.

- الاهتمام بالمظهر العام المناسب when you wear your best, you be have your best.

- كن واثقا من نفسك بتحضيرك المادي الجيد وبدعوة الخالق لك بالتوفيق.
- أنزع من ذهنك كل الأفكار السلبية (الحقد - الحسد - الغيرة) وأستبدلها بالأفكار الإيجابية (الحب - افتراض الخير في نفسك وفي الآخرين).
- تعود على الاستماع الجيد وتقبل نقد الآخرين.
- تقدير مسئولية الكلمة التي ستلقيها أو تستخدمها وتعرف على أثرها وأبعادها.

ثانيا: العرض:

- 1- واطب علي الحضور في الميعاد أو قبله بقليل وابدأ العرض في الموعد المحدد بالضبط.
- 2- قدم التحية المناسبة وواجه محدثك جميعا والابتسامة في عينيك وكن واعيا لوقفتك وجلستك وحركتك وطول الوقت.

- 3- تأكد من أن عنوان حديثك وموضوعه معلوم للمستمعين وعليك أن تذكرهم به.
- 4- براعة الاستهلال تستوجب اختيار مقدمة جذابة ومشوقة للموضوع لتهيئة أذان السامعين.
- 5- تحاشي أن تبدأ بالاعتذار. إلا ما كان للمجاملة فقط.
- 6- براعة السرد تستوجب من المتحدث أن يراعي ما يلي:
 - المحافظة على الوقار المناسب للوظيفة.
 - أن تغلب على صوته العذوبة ويحمل مع كلماته الود.
 - أن يستخدم لغة سهلة ومفهومة وينطق بمخارج الحروف بوضوح دون أن يتسم كلامه بالتمتمة.
 - أن يبدو صوته مخلصا طبيعيا دون افتعال أو تمثيل.
 - يقوم بتقطيع الموضوع إلى عبارات قصيرة دون الإخلال بالمعنى (تذكر علامات الوقف والوصل في القرآن الكريم).
 - أن يغير من سرعة الإلقاء واستخدام التنوع المتوازن في طبقات الصوت ونغمته ودرجته وذلك لملاءمته للمواقف المتعددة وتجنبنا للملل.
- 7- تدرج في صلب الموضوع خطوة خطوة مع مراعاة وحدة الموضوع محافظا على الصلة المعنوية بين أجزاء الحديث. والتمسك بين الأفكار بحيث يكون الانتقال من فكرة إلى أخرى نقلة طبيعية وليست فجائية.

- 8- تكلم لكي يفهمك الآخرون.
- 9- عند استخدام وسائل الإيضاح تأكد أن جميع المستمعين يرونها جيداً وأن جسم المتحدث لا يحجب الرؤية عن بعض المستمعين.
- 10- من الجائز استخدام بعض المذكرات أو البطاقات التي تتضمن الخطوط العريضة ورؤوس الموضوعات لمساعدة المتحدث على التذكر. ولكن من غير المناسب أم يقرأ المتحدث معظم حديثه من ورقة مكتوبة فيصرخ المستمعون من داخلهم "أعطنا الورقة التي تقرأ منها. فنحن نعرف القراءة".
- 11- حذار من التهكم أو السخرية (مهما كان الأمر).
- 12- العمل على إدخال جو من المرح. فلا مانع من دقيقة للترويح بنكتة لطيفة (مقبولة من الجميع) أو قفشة طارئة. فذلك يبعد الملل ويرفع من قدرة المستمعين على الفهم وحسن الاستيعاب.
- 13- توظيف الإشارات لخدمة استيعاب الموضوع والحد من استخدامها بقدر الإمكان.
- 14- تجنب اللوازم اللفظية والحركية.
- 15- إلا يجعل مظهر المتحدث وملبسه وحركاته بؤرة شعور المستمعين فيتضاءل أمامها قوة كلامه.
- 16- تحكم في انفعالاتك وحذار أن تثور أو تستثار وتجنب علامات الضيق اللفظية أو الجسدية.

17- على المتحدث أن تنبه إلى التغذية المرتدة من المستمعين مثل حالات الشروء الذهني الهمسات التأؤب وكذا الإيلاء بالرأس التي تعبر عن الموافقة والتصفيق. وعلامات الإطراء وعليه أن تستجيب لهذه العلامات ويفكر في تغيير مجرى حديثه تبعاً لذلك.

ثالثاً: الملخص أو الخاتمة:

- 1- على المتحدث أن يعلم المستمعين بأنه قد انتهى من عرض موضوعه. وأنه علي استعداد للدخول في الخاتمة.
 - 2- يقوم المتحدث بعرض موجز لأهم النتائج والتوصيات التي جاءت في الحديث طبقاً لتسلسلها في الأهمية.
- ومن النماذج التاريخية الشابة التي يحتذي بها في مهارات العرض والتقديم للوطن العربي: د. عمرو خالد – د. طارق سويدان.

باختصار

نجد أن التقديم والعرض والإلقاء وجهين لعملة واحدة وهو الاتصال العام أو الاتصال مع الجمهور، ونجد أن العملية التدريبية التي يقوم بها المدرب تتوقف على فعاليته في كل من : التقديم والعرض والإلقاء.