

مهارات الإلقاء والاتصال

إعداد : م. إلهام عريقات
الجمعية العلمية الملكية



الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

جدول المحتويات

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
٢	الأهداف
٣	١- عناصر عملية الاتصال
٣	٢- الإعداد للمادة المنوي طرحها
٤	٣- هيكل الحديث الناجح (مقدمة - وسط - خاتمة)
٦	٤- تحسين أسلوب الإلقاء
٨	٥- العناصر الواجب توفرها في شخص المرسل
٨	١/٥- عناصر المظهر الخارجي
٨	٢/٥- العناصر التعبيرية
٩	٣/٥- عناصر إدامة الاتصال
٩	٦- المهارات اللازمة للتمكن من تقديم اتصال جيد من حيث:
٩	١/٦- الصوت
١٠	٢/٦- تعبيرات الوجه والجسد
١٢	٣/٦- السلوك
١٤	٤/٦- التعامل مع التوتر
١٧	٥/٦- النقاش مع الطرف الآخر

الأهداف :

- ١- التعرف على عناصر عملية الاتصال
- ٢- العناصر الواجب توفرها في مادة الحديث الناجح
 - الإعداد الجيد للمادة المنوي طرحها
 - التعرف على نوعية ومضمون وخصائص الحديث الجيد
 - التعرف على هيكل الحديث الناجح (مقدمة - وسط - خاتمة)
 - إكساب المشارك المهارات اللازمة لتمكينه من تطوير أسلوب الحديث
- ٣- العناصر الواجب توفرها في شخص المرسل لتحقيق اتصال ناجح
 - عناصر المظهر الخارجي
 - العناصر التعبيرية
 - عناصر إدامة الاتصال
- ٤- إكساب المشارك المهارات اللازمة لتمكينه من تقديم اتصال جيد من حيث:
 - الصوت
 - تعبيرات الوجه والجسد
 - التعامل مع التوتر
 - النقاش مع الطرف الآخر

١- عناصر عملية الاتصال

عملية الاتصال هي وسيلة لنقل معلومات لمجموعة من الأشخاص، وقد يكون الاتصال مباشر يتطلب حضور الطرف الآخر أو غير مباشر ويكون عبر الهاتف. وتتألف عناصر عملية الاتصال مما يلي :

- الأفكار : وهي المادة المنوي إرسالها
- الأسلوب : هي طريقة توصيل الأفكار
- المرسل : وهو الشخص المتحدث الذي ينقل الأفكار باتخاذ أسلوب معين
- المستقبل : وهو الشخص المتلقي

ومما يجدر ذكره بأنه أثناء عملية انتقال الأفكار من المرسل إلى المستقبل قد تتأثر عملية الاتصال بعوامل التشويش والتي بدورها تحول دون تلقي الطرف الآخر للرسالة، لذلك فإنه يجب على المرسل ضبط عملية الإرسال لضمان وصول الفكرة بشكل صحيح، هذا ويمكن الحكم على نجاح أو فشل عملية الاتصال من خلال التغذية الراجعة.

٢- الإعداد للمادة المنوي طرحها

يعتمد موضوع الحديث على طبيعة المعلومات المنوي تقديمها مع مراعاة تقديم حجم من المعلومات يتناسب مع الفترة الزمنية المخصصة للقاء.

إن التحضير الجيد لموضوع الحديث يعني التفكير والاستنتاج والتذكر واختيار ما يعجبك وصقله وجمعه في وحدة فنية من صنعك الخاص .هذا وعند التحضير فإنه يجب مراعاة ما يلي :

١/٢ : حدد موضوع الحديث....كيف ؟

- ادرس جمهورك
- تحدث عن ما يسعد الآخرين
- تأكد من ملاءمة الموضوع للزمان والمكان

٢/٢ : التحضير الصحيح ويتم ذلك عن طريق :

- قراءة الكتب ذات العلاقة بالموضوع

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- لا تعتمد على مصدر واحد لتحضير المعلومات
 - التفكير
 - الاستنتاج
 - التذكر
- ٣/٢ : سر الطاقة الاحتياطية
- إن الحديث الناجح هو ذلك الذي يتسلح بمادة احتياطية وافرة وفائضة .
- ٤/٢ : العنوان الجذاب
- اختر عنواناً تحدد من خلاله الفكرة الرئيسية للموضوع دون إبراز الفرعيات.
 - الأسلوب الاستفهامي يجلب التشويق
 - حاول أن لا يزيد عدد كلمات العنوان عن (ثلاث كلمات) .
 - استخدم الأعداد في عنوانك فهي تجعله أكثر جمالاً
 - اجعل العنوان هو آخر ما تكتبته فاختره أسهل آنذاك .
 - ابتعد عن العنوان الذي يكون مكرراً أو مشهوراً واجعل فيه إبداعاً وحادثة .

٣- هيكل الحديث :

يتألف هيكل الحديث من :

- المقدمة
- الوسط
- الخاتمة

١/٣ - المقدمة :

- يتم فيها استعراض أهداف الحديث
- يتم فيها الإشارة إلى الفترة الزمنية اللازمة لتقديم المكونات
- من صفات المقدمة الناجحة :
- . مختصرة - قوية - دافعة - مشوقة - هادفة
- . لا تقرأ المقدمة

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- . لا تبدأ بالاعتذار
- . لا تبدأ بنكتة
- . اذكر حادث مؤثر أو حادث سعيد
- . اثر الفضول
- . لم لا تبدأ بقصة؟
- . ابدأ بتقديم مثل محدد
- . اسأل سؤالاً
- . الجأ إلى الاستعراض
- . اربط موضوعك بالمصالح الحيوية للمستمعين
- . اعرض حقائق مذهلة لجذب الانتباه
- . اعرض إحصائيات و أرقام

٢/٣ - الوسط :

- يتم فيه استعراض المعلومات المطلوبة مع مراعاة ما يلي :
- لا تخرج عن الموضوع
- التدرج من الأسهل إلى الأصعب
- البدء بالعموم ثم الخصوص
- ابدأ بالشيء المعروف أولاً ثم الجديد
- عدم كتابة محتوى الموضوع كلمة بكلمة، فقط ملخصات (Out lines) وذلك في حال تقديم العرض بواسطة الحاسوب أو جهاز الأوفر هيد بروجكتور
- التعرف على طبيعة الجمهور للاستشهاد بالأمثلة والنكات
- التعرف على معرفة الجمهور بالمادة المنوي تقديمها
- الاستعانة بأدوات أخرى للحديث إن أمكن مثل الأشكال والمجسمات والرسومات
- اجعل المستمعين يستخدمون أكبر قدر من الحواس الخمس
- الاستعانة بالوسائل السمعية والبصرية

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- اختيار أسلوب استعراض الموضوع
- (تدرج - سرد قصص - عصف أفكار ...)
- مراجعة كل جزء من موضوع الحديث قبل الانتقال إلى الجزء الذي يليه
- التوافق بين كمية المعلومات والفترة الزمنية المخصصة للحديث
- طور نفسك
- مراعاة إدارة وقت اللقاء:
- (معقب - ساعة - شخص يوحى إليك ..)
- عدم تكديس المعلومات

٣/٣ - الخاتمة :

ويراعى فيها ما يلي :

- استعرض النقاط الرئيسية التي تم شرحها في المحاضرة
- لخص أفكارك واربط البداية مع النهاية
- افتح مجال للنقاش والسؤال
- اطلب من الجمهور أداء عمل ما
- وجه الشكر للحضور
- دع الخاتمة تكون مرحلة أو فيها قصة مثيرة أو شعر وحكمة

٤ - تحسين أسلوب الالتقاء :

أساليب إلقاء الحديث :

- القراءة
- الحفظ عن ظهر قلب
- استخدام الملاحظات
- الإلقاء الارتجالي
- ولتحسين أسلوب الإلقاء فإنه يجب مراعاة ما يلي :
- تجنب الإلقاء بإتباع أسلوب القراءة
- حضر .. وحضر .. وحضر

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- ابدل جهدا كافيا لتوضيح أفكارككيف؟؟
- استخدم المقارنة لزيادة التوضيح
- تجنب المصطلحات التقنية
- اسرد قصص وأشعار وحكم وطرائف و اضرب أمثلة
- الجأ إلى الاستشهاد بالأرقام والإحصائيات
- تجنب الألفاظ الملغزة والعبارات القابلة للتأويل
- يجب مراعاة اختلاف اللهجات و العادات والتقاليد
- الجأ إلى التكرار المفيد
- أعط الفكرة ما تستحقه من وقت
- أكثر من المطالعة
- تجنب الإسهاب
- كن موضوعي وتحدث عن شئ يلامس الواقع
- استخدم الكلمات التي ترسم الصور
- لا تتحدث عن الأشياء التي تثير اهتمامك فقط وتكون مملة بالنسبة للآخرين
- نوع المواضيع التي تجذب الانتباه
- كن متحمسا ومهتما لما تقوله
- استخدم الأساليب البلاغية (التشبيه، السجع، الجناس.....)
- إتباع أسلوب التشويق
- إتباع أسلوب التدرج
- اربط السابق باللاحق
- استخدم أسلوب الربط للانتقال من فكرة الى أخرى

٥- العناصر الواجب توفرها في شخص المرسل

١/٥ - عناصر المظهر الخارجي:

- اللباس
- الترتيب الشخصي
- المكان المناسب
- الأدوات المساندة

٢/٥ - العناصر التعبيرية:

- . الهيئة: الجلوس ، الوقوف ، الحركة
- . تعبيرات الجسد:

- حركة الأيدي والأرجل
- توتر العضلات
- لون الجلد
- مستوى التنفس

. تعبيرات الوجه:

- حركة العينين
- حركة الرأس
- التواصل البصري
- حركة العضلات
- خطوط الوجه

. الصوت:

- التنغيم
- سرعة
- بطء
- نبرة الصوت
- الوقفات

٣/٥- عناصر إدامة الاتصال:

- الثقة بالنفس
- حركة البصر
- الحماس
- استخدام اسم الطرف المقابل
- التفكير كما يفكر الطرف المقابل

٦- المهارات اللازمة للتمكن من تقديم اتصال جيد :

مهارات على المرسل الالتزام بها وتتعلق بـ :

- الصوت
- الجسد
- السلوك
- التعامل مع التوتر والخوف
- النقاش مع الجمهور

١/٦- الصوت :

- خطط وتمرن لتحسين صوتك أين وكيف؟؟
- حاول أن تتكلم بسرعة ٩٠ كلمة في الدقيقة
- التحدث بصوت واضح ومسموع دون اللجوء إلى الصراخ
- مراعاة الوقفات الايجابية في المواقف التالية :
- قبل وبعد الأفكار المهمة
- . عند الانتقال من فكرة لأخرى
- . قبل السؤال
- . لفت الانتباه
- . امتصاص الغضب

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- . عند حدوث إزعاج
- . عند التصفيق
- تجنب الوقفات السلبية
- تنويع نغمة الصوت وتسارعه
- تجنب أخطاء الصوت المتمثلة بـ :
- (بلع الحروف - بلع الكلمات - تبديل الحروف - تكرار كلمات محددة)

٢/٦ - الجسد :

١/٢/٦ - مهارة استخدام العيون :

- النظر المستمر إلى الطرف الآخر
- لا تركز النظر على شخص معين حتى لا يعتقد أنه الوحيد المقصود بفحوى الحديث
- تذكر تقنية المناورة
- لا تشغل عينك في موضوعين مختلفين
- تجنب تحديق النظر في زاوية معينة أو في الأرض
- يجب أن تتفاعل عينك مع الفكرة
- احرص على ما يلي:
- انظر إلى محدثك
- لا تطيل التحديق بشكل مفرط في محدثك
- احذر من كثرة الرمش بعينك
- ابتعد عن لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع غيرك
- احذر من النظرات الساخرة

٢/٢/٦ - مهارة استخدام تعابير الوجه :

- الابتسامة المشرقة
- اجعل تعبيرات وجهك مؤثرة ومناسبة لموضوع الحديث

٦/٢/٣ - مهارة استخدام اليد :

- يجب أن تتناسب حركات اليد مع الفكرة
- الإشارة إلى الحضور في حالة سرد موقف ايجابي والعكس صحيح بالنسبة للموقف السلبي
- مراعاة فتح اليد عند الإشارة إلى أحد الحضور
- لا تشغل الحضور بكثرة تحريك الوسائل المختلفة
- استخدام أسلوب الطرق الخفيف على الطاولة كوسيلة لجذب الانتباه
- الجأ إلى ضرب اليد بالأخرى على سبيل الإثارة
- الإبقاء على اليدين فوق الخصر قدر الإمكان لزيادة الإثارة
- تجنب وضع اليد في الجيب أو خلف الظهر
- حرك يديك من الكتفين وليس من الكوعين وإلا ظهرت جامدا
- لا تقوم بحركات غير مرغوبة كأن :
- تمسك بأنفك - حك الأذن - تمسك بشاربك أو تعبت بلحيتك - العبث بالملابس أو المجوهرات - اللعب بوسائل الإيضاح (مثل القلم و المساحة) - الإشارة بإصبع السبابة على المشاركين - لا تضع يديك على خصرك فهذا يدل على الغرور والتحدي.
- استخدم لغة اليد حيثما يلزم

٦/٢/٤ - لغة الجسم والأرجل :

- ويجب مراعاة ما يلي :
- لا تعطي ظهرك للطرف الآخر أثناء الحركة
- لا تثبت في مكانك بل تحرك حينما يكون لديك سببا لذلك
- تجنب أرجحة الأرجل
- الاهتمام بالمظهر والأناقة

٣/٦ - السلوك:

الأمر الواجب مراعاتها في سلوك المتحدث :

- ١- الانضباط في المواعيد..كيف ؟
- يمكن تقديم ساعتك حتى تضمن الوصول مبكرا
- إنهاء اللقاء في موعده المحدد
- ٢- مصافحة الطرف الآخر
- ٣- التعرف على اسم الطرف الآخر
- ٤- تجنب التمييز بين الحضور ومعاملتهم سواسية
- ٥- اجمع جمهورك
- ٦- ابق الجو منعشا
- ٧- املأ الغرفة بالأنوار
- ٨- كن متزنا وسيطر على جسدك
- ٩- التواضع
- ١٠- إياك و الأنادع عملك يتكلم عنك
- ١١- انساب الفضل لأصحابه
- ١٢- تأكيد المصداقية
- ١٣- تجنب التكلف والتصنع
- ١٤- لا تدع شخصين سيئين في غرفة واحدة
- ١٥- لا تلتق بضيوف على المنبر
- ١٦- تدرب على التوقف عن الكلام
- ١٧- إدارة الوقت :

العوامل التي تتسبب في ضياع وقت اللقاء:

. عدم التنظيم

. الهاتف

. الزائرون

. الملل

- . الدقة المتناهية
- . عدم السيطرة على الذين يحتكرون الكلام
- . سرد القصص الشخصية التي لا علاقة لها بالموضوع
- . الإسهاب عند الإجابة على الأسئلة
- . تأخير بداية اللقاء
- . سوء الإعداد وعدم جاهزية أجهزة العرض
- ١٨- امتصاص الغضب
- ١٩- الحفاظ على الودية
- ٢٠- إبقاء الحد الأدنى من الحاجز الرسمي
- ٢١- عدم السماح للمزاج الشخصي بالسيطرة على السلوك
- ٢٢- السماح للآخرين بالمناقشة والاستفسار
- ٢٣- احترام آراء الآخرين حتى لو اختلفت وجهات النظر
- ٢٤- شجع الاندماج والتعارف بين الحاضرين
- ٢٥- إشعار الآخرين بالإحساس بالراحة النفسية
- ٢٦- التحمل
- ٢٧- لا تعرض المشاركين للنقد أو الحرج
- ٢٨- لا توجه اللوم والعتاب للحضور
- ٢٩- صحح أخطاء الآخرين دون جرح مشاعرهم
- ٣٠- كن ايجابيا واحرص على التفاؤل
- ٣١- سجل أية ملاحظات أو أفكار
- ٣٢- تهدأوا تحابوا
- ٣٣- تدخل إذا حاول أحد الحضور الاستهزاء بآخر أو تقليل دوره أو تجرأ عليه
- فمن مهامك حماية الضعيف ومنع المشاكل
- ٣٤- الإصغاء الجيد
- ٣٥- تجنب أسلوب الحديث ثم الانصراف مباشر
(HIT & RUN)

- ٣٦- تجنب أسلوب السخرية والتعالي والتجريح
- ٣٧- كن طبيعياً
- ٣٨- عند استعمال أجهزة العرض يجب مراعاة ما يلي:
- . تأكد من صلاحية وجاهزية الأجهزة قبل استعمالها
 - . تعلم كيف تستعمل الجهاز قبل العرض
 - . رقم الشفافيات
 - . لا تستعمل إصبعك للإشارة إلى عناصر على الشفافية
 - . لا تحجب نظر المشاهدين عن رؤية العرض
 - . استعمل قاعدة من (٤x٤) إلى (٧x٧) عند الكتابة على الشفافيات
 - . اجعل الشفافية بسيطة
 - . اكتب الكلمات بحجم كبير وبارز
 - . تجنب استعمال الألوان الفاتحة لصعوبة قراءتها
 - . غير ألوان وحجم العناوين والنقاط المهمة
 - . اكتب فكرة واحدة في الشفافية الواحدة
 - . استعمل الرسم البياني و الجداول إن تطلب الأمر
 - . أضف بعض الصور لزيادة الإيضاح
 - . استعمل الرموز أكثر ما يمكن
 - . لا داعي لكتابة جمل كاملة
 - . دع الشفافية تأخذ وقتها الكافي
- ٣٩- تذكر قانون البديل

٤/٦ - التعامل مع التوتر والخوف :

١/٤/٦ - مظاهر الخوف :

- العرق
- تسارع دقات القلب
- رجفة في الصوت

- رجفة في اليد
- سرعة التنفس

٢/٤/٦ - أسباب التوتر والخوف :

- الخوف المكتسب من قبل الآخرين بناء على تجارب خاصة بهم أو نقلا عن آخرين

- توقع النقد اللاذع
- الاهتمام الزائد بالجمهور و وضع حساب له
- توقع عدم رضا الجمهور
- وضع بعض التصورات السلبية من قبل الجمهور تجاهك
- التخوف من المواقف المخرجة
- عدم التحضير الجيد
- أسباب اجتماعية

٣/٤/٦ - كيف تتخلص من التوتر والخوف من الجمهور ؟

- استعد بشكل كاف وكن على دراية تامة بموضوع الحديث
- كون فكرة عن الجمهور
- تمرن و تمرن و تمرن
- احفظ وتذكر ما تريد قوله جيدا
- رتب الموضوع ترتيبا منطقيا ومتسلسل
- اكتب ملاحظات مساندة (بطاقات مثلا)
- اقنع نفسك بالمقدرة والنجاح
- حسن مظهرك
- اذهب مرتاحا لمقابلة الجمهور
- لا تفعل شئ يستهلك طاقتك قبل اللقاء
- لا تكثر من الطعام وتجنب التخممة

الجمعية العلمية الملكية
مهارات الالتقاء والاتصال

- افحص كافة المعدات والأجهزة
- تعرف على القاعة قبل موعد اللقاء
- كن طبيعياً دون تكلف أو تصنع
- صافح الجمهور وتحدث مع أكبر عدد منهم
- تعلم أن تأخذ أنفاساً عميقة و متكررة قبل وخلال الحديث
- ابدأ برغبة قوية
- حقق الاتصال البصري مع بعض الوجوه المألوفة
- لا تبدأ بعجلة
- تكلم بصوت مرتفع لتبديد القلق
- حاول أن تجد ما تفعله أمام الجمهور
- (استعرض شيئاً - اكتب كلمة على اللوح - ارفع بعض الكتب والأوراق)
- كن على ثقة بأن الحضور لا يعرف أنك خائف
- تذكر الرقم (١٠)
- تظاهر بأنك لم تخطئ إن حدث ذلك
- الإدراك بأنه من الممكن لأي شخص أن يخطئ
- تكرار الممارسة يزيد الثقة ويبعد الخوف

٦/٤/٤ - كيف تتعامل مع المواقف المحرجة؟؟؟

- تصرف بسرعة
- تجنب الإسهاب في التبرير للموقف
- حول الموقف المحرج إلى نكتة
- حول الموقف المحرج إلى حالة دراسية يمكن للحضور الاستفادة منها
- حول الموقف المحرج إلى موعظة وتوجيه
- إذا استطعت قلب الموقف المحرج على مسيبيه فافعل

٥/٦ - النقاش مع الطرف الآخر :

خلال المناقشة يجب مراعاة ما يلي :

- أعط الوقت المناسب للجمهور لتجميع أفكارهم قبل طرح أسئلتهم
- دع الحضور يستمعون لسؤال أحدهم عن طريق إعادة سرده على الحضور
- عند الإجابة على الأسئلة، تجنب تركيز النظر على السائل فقط
- في حال عدم فهمك للسؤال اطلب من السائل توضيحه
- تذكر أن فهم السؤال نصف الجواب
- لا تجيب على السؤال بسؤال
- لا تقاطع الحضور ..أصغ إليهم حتى النهاية
- مراعاة عدم الخروج عن محور الحديث عند الإجابة على الأسئلة
- مداراة السائل في حال وجود اختلاف في الرأي لحين إقناعه

ماذا تفعل عند عدم تمكنك من الإجابة ؟؟

- حول الكلام إلى الجمهور وطالبهم بالإجابة
- يمكنك اقتراح بعض المصادر والمراجع التي يمكن الرجوع إليها
- كن شجاعاً ولا تخجل أن تعترف بالخطأ أو النسيان
- لا تخجل من قول لا أعلم ...فإنها نصف العلم

المراجع :

- ١- فن الإلقاء الرائع / د. طارق سويدان
- ٢- كيف تتعامل مع الناس / ديل كارنيجي
- ٣- فن الخطابة / ديل كارنيجي
- ٤- ملف تدريب المدرب / د. علي الحمادي
- ٥- ملف دورة تدريب المدربين / د. أحمد بوران
- ٦- مجلة عالم الابداع / د. طارق سويدان
- ٧- فن الخطابة / الأستاذ مهدي عبيد
- ٨- وسائل المدرب الناجح / ساي تشارني و كاثي كونواي
- ٩- منتديات المعرفة / منتدى التدريب التربوي