

مشروع التقنيات المائية المبتكرة

البرنامج التدريبي لمهارات العرض والتقديم

دليل المشارك



إعداد و مراجعة:

مؤسسة نهر الأردن

الشريك التقني لمشروع التقنيات المائية المبتكرة

آذار ٢٠١٩

مشروع التقنيات المائية المبتكرة

البرنامج التدريبي لمهارات العرض والتقديم

دليل المشارك

إعداد و مراجعة:

مؤسسة نهر الأردن

الشريك التقني لمشروع التقنيات المائية المبتكرة

آذار ٢٠١٩

لقد تم إصدار الدليل التدريبي لمهارات التسويق بدعم من الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). لا تتحمل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أي مسؤولية فيما يتعلق بالمعلومات الواردة في هذا الدليل.

لا يجوز إنتاج أي نسخة من هذا الدليل على أي وجه سواء بتصويرها أو باستنساخها أو باختزان مادته أو نقلة على أي وجه أو بأي طريقة سواء كانت إلكترونية أم غيرها إلا بموافقة خطية مسبقة من مشروع التقنيات المائية المبتكرة.

تنفذ منظمة ميرسي كور مشروع (التقنيات المائية المبتكرة) الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية والذي يهدف إلى الحفاظ على المياه في الأردن، من خلال تفعيل ترشيد إستهلاك المياه باتباع بعض سلوكيات الترشيد، وزيادة استخدامها في القطاعين الزراعي والمنزلي، كما ويسعى المشروع في قطاع المنازل والمجتمعات إلى العمل مع مزودي تقنيات توفير المياه لتحسين وتطوير السوق بما يتلاءم مع إحتياجات المستهلك في المجتمعات المحلية المستهدفة في محافظات المفرق وعجلون وجرش واربد، بالإضافة إلى قضاء الأزرق في محافظة الزرقاء.

يركز مشروع (التقنيات المائية المبتكرة) على الجوانب التالية:

1. زيادة الاعتماد على تقنيات المحافظة على المياه وتغيير ممارسات استهلاكها على مستوى المزارعين وضمن المنازل والمجتمعات المحلية.
2. تحسين فرص الحصول على التمويل من أجل تبني تقنيات المحافظة على المياه.
3. تمكين المؤسسات لتقديم المزيد من الدعم للمحافظة على المياه.

يشجع مشروع (التقنيات المائية المبتكرة) على اعتماد وتبني التقنيات الجديدة والمعروفة في توفير المياه، عبر تسهيل الحصول على التمويل والخدمات الاستشارية مع استخدام التسويق الاجتماعي للتغلب على الحواجز الفردية والمؤسسية لتغيير السلوك الاستهلاكي للمياه. ويلجأ المشروع إلى منهجيات قائمة على السوق لتعزيز تبني تقنيات مستدامة وواسعة النطاق وزيادة المحافظة على المياه. ويستهدف المشروع قطاع الزراعة والمجتمعات المحلية والأسر في محافظات الشمال وقضاء الأزرق في محافظة الزرقاء.

فهرس المحتويات

اليوم التدريبي الاول

0	الجندر
0	النتائج المتوقعة
٦	مفهوم الجندر
٨	الجندر وقطاع امدادات مياه الشرب
١١	نساء ورجال تحدوا الادوار التقليدية في المجتمع

اليوم التدريبي الثاني

١٦	مهارات التواصل الفعال في التدريب
١٦	النتائج المتوقعة
١٧	التواصل
١٨	عناصر وأنماط التواصل

اليوم التدريبي الثالث

٢١	مهارات العرض والتقديم
٢١	النتائج المتوقعة
٢٢	استبانة التقييم الذاتي
٢٣	العناصر الأساسية
٢٤	لغة الجسد
٢٦	نموذج تقييم مهارات العرض والتقييم
٢٨	الاعداد و النصائح

اليوم التدريبي الرابع والخامس

٤٣	مهارات التيسير
٤٣	النتائج المتوقعة
٤٤	تعريفات خاصة بالتيسير و أدوار الميسر
٤٨	أساليب وتقنيات التيسير
0٠	خطوات تقديم وادارة الورشات التدريبية

اليوم التدريبي الأول

أولاً: النتائج المتوقعة

يُتوقع من المشارك في نهاية الورشة التدريبية أن يكون قادرًا على:

- التمييز بين الجندر والجنس.
- فهم أهمية ادماج الجندر في التنمية.
- تعزيز المشاركة العادلة لكل من الرجال والنساء في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمياه.

ثانياً: المحتوى وأوراق العمل

مفهوم الجندر:

يختلف مفهوم الجندر عن المفهوم العام للجنس، فالجنس يعني الأحوال البيولوجية والتي تقود الى تحديد نوع او جنس كل من المرأة والرجل، بينما يعني الجندر الهوية والكيان الانساني الذي يتم تشكيله اجتماعياً، ويتأثر بما يتم تحديده بالإدراك الحسي الاجتماعي والأدوار الذكورية أو الأنثوية.

وبينما يتصف الجنس بكونه عنصراً ثابتاً لا يتغير، فإن الدور والهوية الاجتماعية هي عناصر قابلة للتغيير من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية التي تبدأ منذ اليوم الاول في حياة المولود، وتستمر طوال فترة التنشئة الاجتماعية وتؤثر على الطرق التي يتخذها الأولاد والبنات في تفكيرهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم، كما تنعكس على الأدوار والوظائف والأعمال التي يتم تشجيعهم على القيام بها عند النضج، كما أنها تتأثر أيضاً بواسطة الانطباع العام المكون لدى المجتمع والصور التقليدية النمطية عن المرأة، والصورة الإعلامية عن المرأة والرجل حيث تختلف من مجتمع لآخر ومن ثقافة الى أخرى.

الجنس	الجندر
الفرق البيولوجي الطبيعي بين الذكر والأنثى	الفرق بين الأدوار التي يقوم بها كل من الرجل والمرأة
يولد مع الانسان	مكتسب: ينشأ ويتشكل من المجتمع
ثابت لا يتغير مع الزمن	يتغير حسب السياقات الثقافية والتاريخية ويتأثر بعدة عوامل
الفروقات بين الذكر والأنثى ثابتة في كل أنحاء العالم	تختلف الفروقات باختلاف المكان والزمان والثقافة والعمر والحالة الاجتماعية والدين والعرق
الأدوار البيولوجية لا يمكن تغييرها أعضاء/ وظائف	يشكل الشخصية الاجتماعية للإنسان ويحدد أدواره ومكانته في مجتمع ما (أدوار/ علاقات)

مثال: الحمل والارضاع- أدوار متعلقة بالجنس، اقتصار غسل الصحون على المرأة أو اقتصار غسل السيارة على الرجل- أدوار متعلقة بالجندر.

إدماج الجندر في التنمية:

يعد الجندر عنصراً متغيراً على عكس الجنس، فهو ينشأ منذ اليوم الأول من حياة الإنسان، ويستمر طوال فترة التنشئة الاجتماعية لأنها تؤثر على السلوك والتفكير الذي يتخذه الأولاد والبنات (منذ الصغر) وذلك ينعكس فيما بعد على الأدوار والوظائف والأعمال التي يتم اتخاذها عند مرحلة النضج ويتم تشجيعهم عليها.

ويتم استخدام مفهوم الجندر:

- إتاحة الوصول للفرص والموارد لجميع فئات المجتمع بشكل متساو.
- الإستغلال الأمثل لقدرات الافراد والمؤسسات وتحقيق المشاركة الفعالة في التنمية من خلال فهم احتياجات المجتمع.
- الإعتراف بتكافؤ الفرص بين الجنسين على انها ليست مجرد "قضية نسائية" وإنما قضية اجتماعية.

من ذلك يتضح، أن إدماج الجندر هو عملية تقوم على دراسة وتحليل التشريعات والسياسات على جميع المستويات (الوطني والمؤسسي والأسرة) في أي مجال وتقييم الآثار المترتبة على أي عمل مخطط له حيث لا بد من العمل على ازالة العوائق والتي تقف بين ادماج الجندر من خلال تضيق وتقليص الفجوة في الفرص المتاحة للنساء والرجال والعمل على تحقيق العدالة والتكافؤ بين الجنسين، فمفهوم إدماج الجندر هو استراتيجية لتحقيق التنمية من خلال:

- شمولية الجندر، رجال ونساء، شباب وشابات، فتيان وفتيات، وليس مقتصر على الإناث فقط.
- استيعاب مفهوم الجندر وتطبيقه لإمكانية الاستفادة من الموارد والعمل من خلاله على كافة المستويات في المجتمع.
- تحليل وفهم مفهوم إدماج الجندر بأن يكون مراعيًا للأنظمة على جميع الأصعدة.
- التأكيد على دمج الأنشطة بين الجنسين.
- التركيز على التكافؤ بين الجنسين كهدف، بدلاً من استهداف النساء كمجموعة.
- الاهتمام بدور الرجل في خلق مجتمع أكثر دعماً لتكافؤ الفرص بين الجنسين لتحقيق العدل والمساواة.

تهدف عملية إدماج مفاهيم الجندر في التنمية إلى تضيق وتقليص الفجوة في الفرص الإنمائية المتاحة للنساء والرجال والعمل على تحقيق العدالة بينهم، كجزء لا يتجزأ من إستراتيجية المؤسسات وسياساتها، ويتم استخدام مفهوم الجندر على انه: استراتيجية تنمية تعنى بإتاحة الفرص والموارد لجميع فئات المجتمع للوصول العادل والتمكين الفعال للافراد والمؤسسات. وهو مكون مؤثر يقوم على فهم احتياجات المجتمع والاستغلال الأمثل لقدرات أفرادهم ومؤسساته لتحقيق المشاركة الفعالة في التنمية.

إدماج الجندر هو استراتيجية عمل في التنمية وليس هدفاً بحد ذاته، إذ أن الهدف هو تحقيق التنمية

- إتاحة الوصول للفرص والموارد لجميع فئات المجتمع بشكل متساو.
- يجب أن تستهدف الحملات الموجهة نحو توفير الماء للرجال والنساء معاً.
- تُشكل مهارات ومعارف النساء عنصراً أساسياً في إدارة المياه بالشكل المجدي والفعال.

لماذا نستخدم رؤية مراعية للجندر في الإدارة المتكاملة للموارد المائية؟

- **الفعالية والجودة:** يؤدي إشراك كل من النساء والرجال في المبادرات المتكاملة في الموارد المائية إلى زيادة الفاعلية والجدوى للمشاريع، ومن شأن مشاركة النساء والرجال معاً أن تضيحي تحسيناً على إدارة المشروع وتحسين الاستمرارية في إدارة الموارد المائية.
- **تحقيق نتائج أكثر فاعلية:** يشكّل فهم الجندر عاملاً مؤثراً في كيفية استجابة الناس على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي. حيث يواجه الرجال والنساء عوائق مختلفة سواء اجتماعية أو ثقافية ويعتمدون على مصادر مختلفة إذا سعوا نحو المشاركة في الانضمام الى لجنة المياه أو لمخاطبة موظف محلي أو حضور جلسة تدريبية حول إدارة الموارد المائية.

- **العدالة الاجتماعية:** وتظهر عند غياب الاهتمام لدى المشاريع في ترسيخ المساواة وتكافؤ الفرص مما يؤدي الى تعميق الفجوة نحو تحقيق العدالة الاجتماعية، وذلك عند تصميم المبادرات والأنشطة التي تفتقر لمراعاة الاحتياجات والاولويات للرجال والنساء وغياب الدمج الجندي.

تحديات /أمور يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار:

- **المهارات:** تحتاج المؤسسات العاملة إلى تطوير المهارات من أجل تسهيل عمل الخطط التشاركية المراعية لمتطلبات الجندر، ويتطلب ذلك توّفر الخبرة والمهارات والقدرة على التعاطي مع تضارب المصالح والاهتمامات أو النزاع الذي قد أن ينشأ.
- **الوقت:** قد تستغرق المسارات التشاركية والتفاعلية وقتاً طويلاً، حيث ان الدمج الجندي عادة ما يأخذ وقتاً طويلاً ليصبح مقبولاً لدى المجتمع.
- **المرونة وقابلية الملائمة:** يجب أن تأخذ آليات التخطيط والتنفيذ عملية واجراءات الدمج الجندي أثناء التصميم والتنفيذ مع ضرورة المرونة في الاستجابة للتحديات والعوائق التي قد تظهر مع الاخذ بعين الاعتبار إحتياجات وأولويات كلا الطرفين.
- **الدعم:** يحتاج المشاركون من النساء والرجال على حد سواء إلى الدعم طالما أنهم بصدد استكشاف مسائل جديدة وتكون من مسؤولية جميع المؤسسات والمنظمات والجهات العاملة أن تشجع الناس على إثارة حالات اللامساواة الجندرية وأن تتعامل مع النتائج أو التبعات.
- **المتابعة:** يجب أن تكون المؤسسات العاملة ملتزمة بالعمل حسب الأولويات المحددة وعلى المسائل التي يحتمل أن تبرز خلال مراحل التخطيط والتنفيذ وقياس الأثر المختلفة.

يجب التركيز على علاقات الجندر وليس فقط على النساء.

رغم أن العديد من الأنشطة تلفت النظر إلى النساء (لأن النساء هن اللاتي يواجهن عموماً العوائق وهناك تخوف نحو إغفال وجهات نظرهن)، إلا أن أي تحليل حول الجندر يأخذ بعين الاعتبار العلاقات (الاختلافات وحالات اللامساواة واختلال توازن القوى واختلاف إمكانية الاستفادة من الموارد) بين النساء والرجال وضمن فئة كل منهم وكذلك كيفية مفاوضة تلك العلاقات، ولا يمكن اغفال دور المرأة بمعزل عن الدور التشاركي لكل من الرجل والمرأة في المجتمع.

يجب فهم أبعاد الجندر على مستوى المؤسسات على كافة المستويات في المجتمع (داخل الأسرة والمنظمات القائمة ضمن المجتمع وجمعيات مستعملي المياه والحكومات المحلية ومصالح الوظيفة العامة الوطنية الخ...)، وتضطلع تلك المؤسسات الرسمية وغير الرسمية بأدوار أساسية في إدارة الموارد المائية رغم أنها تتضمن أبعاداً متصلة بالجندر: من يتخذ القرارات وما هي تلك القرارات؟ هل تسهل أم تعيق هيكلية المؤسسات مشاركة النساء؟ هل تتوفر القدرة على تقليص اللامساواة بين النساء والرجال ضمن المؤسسات؟ كيف تتم تلبية الاحتياجات ووجهات النظر المختلفة داخل المؤسسات؟ هل يتم تطوير سياسات مؤسساتية بطريقة إدماجية وشاملة ومراعية للجندر؟

الجنـدر و قطاع إمدادات مياه الشرب

يعتبر الماء العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف الإنمائية لذلك فإن الحل لا يقتصر على تطوير تقنيات جديدة وزيادة حجم الإمدادات وإنما يمتد ذلك إلى إدارة الموارد المتوفرة بشكل مجدٍ وفعال وعادل ويشمل هذا الأمر كذلك التقييم العقلاني للطلبات المتنافسة على المياه وعملية التوزيع العادل بالاعتماد على قائمة من الأولويات التي تأخذ بعين الاعتبار احتياجات كافة الأطراف الفاعلة.

إلا أنه ما يزال هناك الكثير مما يجب عمله في هذا السياق، مثل التحديات الآتية:

- لم يتم إدماج الجنـدر في الهندسة والتصميم الفني لمنظومات إمدادات المياه ولا في إدارة القطاع على كافة المستويات.
- نادراً ما يتم التعامل مع احتياجات النساء لدى الإدارات المختصة، حيث يفضلون التعامل مع نظرائهم الرجال في المجتمعات المحلية.
- يتم إحالة وتوجيه العديد من البرامج الاستثمارية إلى المؤسسات التي يشارك بها الرجال بنسبة أعلى من النساء.
- مازالت الإدارة المائية المنزلية حكرة على النساء رغم أن للرجال دوراً كصانعي قرار.

الطريق للمضي قدماً

إن التصرف الرشيد في المياه والموجه نحو ضمان إدارة فعالة للموارد المائية تسمح بمشاركة كافة الأطراف الفاعلة في عملية صنع القرار بمن فيهم النساء والرجال، يجب أن يوفر إمكانية الاستفادة من ماء الشرب الصحي والممكن مواجهة ثمنه وأن يوفر أيضاً خدمات الصرف الصحي للجميع، وأن يمكن كذلك من تلبية الاحتياجات من الماء من أجل تحسين موارد الرزق، كما يفترض أيضاً أن يسمح ذلك بخلق بيئة ملائمة بما في ذلك سياسات الدعم والأدوات القانونية.

وبالتالي فإن وجود إدارة فاعلة للماء ومستجيبة لمتطلبات الجنـدر يتطلب توفر ما يلي:

- الجهد الواعي لاستشارة الرجال والنساء أثناء عملية التخطيط. ويمكن بلوغ هذا الهدف من خلال استخدام آليات الإشراف التي تدرج متطلبات الجنـدر والموجهة نحو إشراك النساء والرجال.
- يجب أن لا يقتصر تركيز متطلبات الجنـدر في الإدارة المتكاملة للموارد المائية على المجتمع المحلي بل يجب أن يستهدف أيضاً كافة المؤسسات المختصة في الموارد المائية ولا تقتصر على مستوى المنزل، والإقرار بمختلف العقبات التي تواجه الرجال والنساء وضمان تحقيق العدالة.
- يشكل بناء القدرات على كافة المستويات مكوناً أساسياً من مكونات إدارة المياه ولإدراج الاهتمامات المتصلة بالجنـدر.
- يجب أن لا ينظر إلى مسائل الجنـدر والإدارة والتصرف في الموارد المائية على أنها مسائل تخص المرأة وحدها بل يتعين اعتبارها مسائل واسعة النطاق لعلاقات القوة والتحكم في صناعة القرار وإمكانية الاستفادة من الموارد من قبل الفئات المهمشة التي يمكن أن تكون من النساء أو الأطفال أو الرجال.
- يجب أن تؤخذ أهمية الجوانب الاجتماعية لإدارة الموارد المائية في الحسبان حيث تطلع النساء بدور مركزي في إدارة الموارد المائية على صعيد الاستخدامات الاجتماعية وحفظ الصحة والاستخدامات الصحية والإنتاجية.

إدراج الجندر في قطاع المياه (الاستراتيجية الوطنية للمياه في الأردن ٢٠١٦- ٢٠٢٥ - وزارة المياه والري)

تمتلك النساء في الأردن مجموعة كبيرة جدا من المعرفة والفهم للقضايا الاجتماعية والثقافية والبيئية والاقتصادية والسياسية والمنهجيات في إدارة قطاع المياه. تؤدي المرأة في المجتمعات دوراً محورياً كمزود ومستخدم للمياه وكذلك كمحافظين على البيئة المحلية، وسيتم تشجيع مشاركة المرأة في صناعة القرار وكذلك تشجيع التنفيذ في تقديم الخدمات، حيث أن الإطار التشريعي الحالي في قطاع المياه لا يميز ضد الجندر. إلا انه ما يزال هناك الكثير مما يجب عمله لدمج الجندر بالإضافة لتوفير وإدارة وحفظ المياه:

- المساعدة في الأعمال والأدارة المنزلية وأن لا تكون حكرًا على النساء رغم أن للرجال دوراً مهماً.
- حملات التوعية يجب ان تستهدف كلا الجنسين معاً.
- بناء مهارات ومعارف النساء في إدارة المياه بالشكل المجدي والفعال لأنهم عنصرًا أساسيا في إدارة المياه.
- تيسير الحوار والنقاش حول القضايا المتعلقة بالجندر في مجالات المياه والصرف الصحي والنظافة.
- عدم احتكار الرجال المناصب والأدوار التي يمكن للمرأة العمل أو الاستفادة منها و تفضيلهم للتعامل مع نظائرهم الرجال.
- دعم المرأة وعدم أعاقه تقدمها بسبب العوامل البيولوجية مثل: الحمل، وإدارة المنزل، ... الخ

دور المرأة في صناعة القرار في وزارة المياه والري - الوضع الحالي (جريدة الرأي ٢٠١٨/٩/٣٠)

يبلغ عدد العاملين في وزارة المياه والري بسلطاتها الثلاث: المياه ووادي الأردن والوزارة، ٥٦٠٧ موظف وموظفة، تبلغ نسبة الموظفات منهم ١٢% فقط. بالإضافة إلى ذلك، فإن علاقة المرأة العاملة في قطاع المياه بالسلم الوظيفي علاقة عكسية؛ تنخفض فيها نسبة تمثيل الإناث كلما ارتفعنا بالسلم الوظيفي!

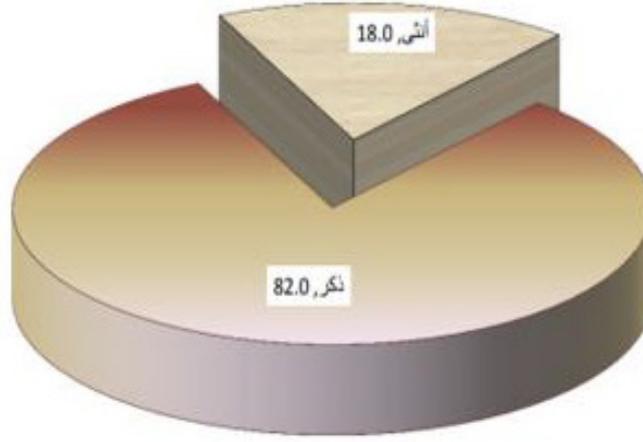
ميسون الزعبي (أول امرأة تعين في منصب أمين عام لوزارة المياه): إن أبرز المشاكل والمعوقات التي تحول دون مساهمة المرأة في أن تكون جزءاً من حل الأزمات هي العادات والتقاليد السائدة، كما يتخذ البعض من واجباتها الطبيعية كأم نقطة ضعف.

بلغ متوسط الأجر الشهري للذكور في منشآت القطاع العام الذين يحملون مؤهلات تعليمية ثانوي أو دبلوم متوسط ٥١٦ ديناراً، مقابل ٤٤٥ ديناراً للإناث.

بلغ متوسط الأجر الشهري للذكور في منشآت القطاع الخاص الذين حملة المؤهل بكالوريوس فأعلى متوسط ٨٥٢ ديناراً، مقابل ٤٨٨ ديناراً للإناث.

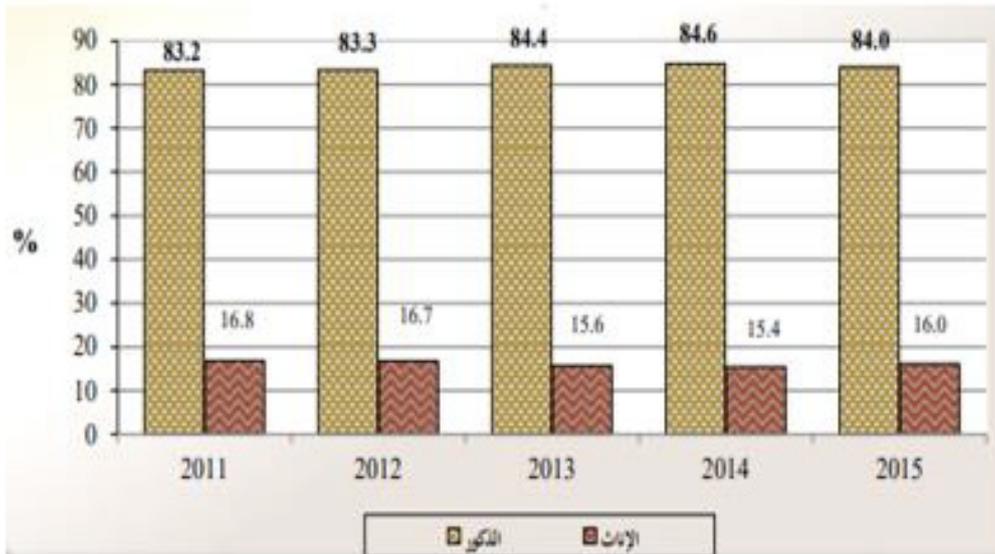
دائرة الإحصاءات العامة، ٢٠١٤.

التوزيع النسبي لقوة العمل الأردنية
ممن اعمارهم ١٥ عام فأكثر حسب الجنس ٢٠١٥

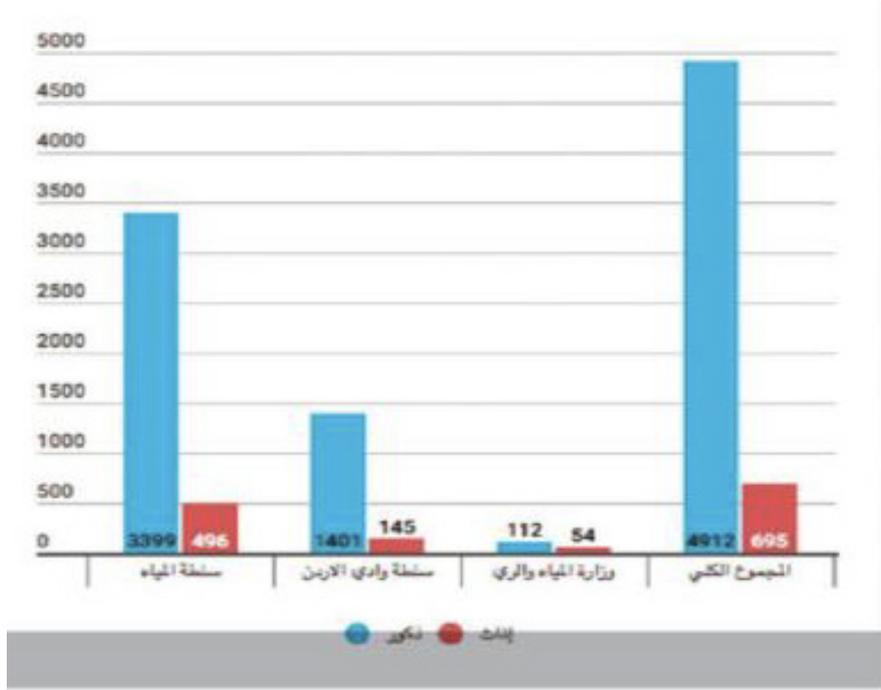


بلغ عدد المشتغلات الأردنيات ممن أعمارهن ١٥ سنة فأكثر في إمدادات المياه والمجاري وإدارة النفايات ومعالجتها ٦١ عاملة، بينما بلغ عدد المشتغلين الأردنيين لنفس الفئة العمرية في نفس القطاع ٣٦٠١.

التوزيع النسبي للعاملين الاردنيين
ممن اعمارهم ١٥ عام وأكثر حسب الجنس
٢٠١١ - ٢٠١٥



توزيع موظفي قطاع المياه حسب النوع الاجتماعي



توزيع موظفي قطاع المياه حسب النوع الاجتماعي

متطلبات التغيير	الإمكانات المتاحة لإدماج الجندر	الدور التقليدي (الوضع الحالي)	الأدوار والمسؤوليات
			اتخاذ القرار على مستوى المنزل
			المشاركة في صنع القرار
			الوصول إلى الخدمات
			الإدارة/ المشاركة المالية
			الإدارة المائية داخل المنزل
			الوصول إلى فرص العمل

نساء تحدين الأدوار التقليدية في الأردن

ميسون الزعبي، أول سيدة تعين في منصب أمين عام وزارة المياه والري - ٢٠٠٨.



إيمان أحمد حسين فطيمات، أول سيدة تفوز بمنصب رئاسة البلدية - بلدية خربة الوهادنة (محافظة عجلون) - ١٩٩٠.



لارا هواوشة، أول مرشحة لقيادة طائرة في سلاح الجو الملكي الأردني برتبة ملازم ثان - ٢٠١٧.



انعام المفتي، هي أول امرأة أردنية تدخل الوزارة في تاريخ الوزارات الحكومية - ١٩٧٩.



تغريد حكمت، أول قاضية في الأردن - ١٩٩٦.



د. إسراء الطوالبة، أول طبيبة شرعية في الأردن والشرق الأوسط - ٢٠٠٧.
أول مديرة لمستشفى حكومي - ٢٠١٨.



خولة الشيخ - أول سباجة في الأردن - ٢٠٠٢.



رجال تحدوا الأدوار التقليدية

الشيخ الاردني علي الغزاوي، فاز بلقب (توب شيف) العالم العربي ٢٠١٩ بعد ان تفوق على جميع منافسيه من الطهاة من الرجال والنساء في المسابقة.



عبد العزيز، رجل سعودي يحمل ابنه فهد على يديه بالمناوبة مع زوجته التي تعمل معه في نفس الشركة.



اليوم التدريبي الثاني: مهارات التواصل الفعّال في التدريب

أولاً: نتائج الورشة التدريبية

يُتوقع من المشاركون في نهاية الورشة التدريبية أن يكون قادراً على:

- بناء تصور واضح لمفهوم التواصل وعناصره وأشكاله.
- تمييز أنماط التواصل في الجلسات التدريبية.
- توظيف مهارات التواصل في الجلسات التدريبية.
- تثمين أهمية العمل على لغة الجسد والصوت لزيادة فاعلية التواصل.

ثانيًا: المحتوى وأوراق العمل

التواصل: عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر وتسير في إتجاهات مختلفة، كما انها عملية تبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والمواقف والاتجاهات بين الأفراد، والمجموعات.

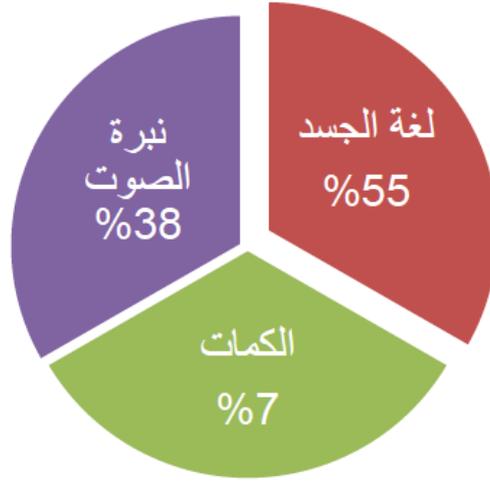
عناصر التواصل



أنماط التّواصل

- النمط الصريح والمباشر.
- يتميز بمهارة طرح الأفكار وحل المشكلات.
- القدرة على تحمل ضغوط العمل والاستفادة القصوى من الوقت.
- عدم الصبر و المباشرة في التعامل مع الأشخاص والمواقف.
- طريقتهم في القيادة غالباً ما تكون ديكتاتورية وسلطوية.
- النمط المحلل والمفكر
- يهتم بأدق التفاصيل.
- يقاوم التغيير و يتطلب إقناعه بفكرة معينة وقت كبير.
- لديه القدرة على تحمل العمل لساعات طويلة.
- يقيم الأمور و يبحث عن الدلائل و البراهين.
- النمط الهادئ والمتحفظ.
- يتميز هذا الشخص بالدقة و الترتيب، وتقسيم المهام إلى أجزاء.
- هادئ وحذر عند التعامل مع الآخرين.
- يحترم السلطة و يتبع القوانين.
- يشعر بالراحة لوجود هيكل تنظيمي وقواعد و تعليمات واضحة.
- النمط الودود.
- يتميز هذا الشخص بالمهارات الإجتماعية العالية.
- لديه مقدرة جيدة في التعبير عن نفسه ومشاعره.
- يتعاطف مع الآخرين ويتعاون معهم.

الأفعال أعلى صوتاً من الأقوال



الاستماع الفعّال يتضمن:

- التركيز.
- الاستماع لكل الرسالة، وليس أجزاء منها.
- تجنب إصدار أي حكم.
- تدوين الملاحظات عند الحاجة.
- تواصل بصري مع المتحدث.
- التأكد من الفهم.
- التمييز بين الحقائق والمشاعر التي تكمن وراءها.
- عدم الإحباط من اللهجة أو المصطلحات الصعبة.

ردود الفعل

عزيزي المتدرب، أقرأ الجمل الآتية واكتب كيف يمكن أن تعكس ما قيل فيها في موقف تدريبي مثلاً، وتذكر جيداً أن ما ستقوله سيساعد الفريق على المضي قدماً.

- لقد قمنا بعمل جيد، لقد وصلنا إلى ما نريد.
- ما الذي يفترض أن أقوم به عندما يأتي شخص ويطلب مني جواباً.
- أعتقد انها فكرة عظيمة، دعنا ننفذها.
- لا أستطيع انتظار إجابة كل هذا الوقت.
- هل تعتقد أن بإمكانك أن تأتي هنا وتخبرني ماذا علي أن أفعل.

ردود الفعل

نقضي كثيراً من وقتنا في الاستماع ولكن غالباً لانحلال فعالية ذلك الاستماع، وفيما يلي استبانة قصيرة تتطلب منك التفكير في فعالية استماعك. اقرأ الجمل الآتية وأكملها بما يناسبك. ملاحظة: لست ملزماً بإجابة كل الجمل.

هذه الاستبانة مكونة من جزأين، عندما تُتهي الجزء (أ) راجع ما كتبت وبعد ذلك أجب عن الجزء (ب) من الاستبانة.

الجزء (أ):

أجد من السهل الاستماع إلى الأفراد عندما

عندما أستمع إلى شخص ما فأني أميل إلى

من الأشخاص الذين أجد صعوبة في الاستماع إليهم

إذا كان عليّ الاختيار بين السماع أو التكلم فأني أختار

أميل إلى مقاطعة الأفراد عندما

عندما يُعبر الأفراد عن عواطفهم فأني أشعر

أستمع جيداً عندما

أتشتت بسهولة عن الإستماع إذا

إذا لم تتح لي فرصة التكلم فأني أشعر

العادات التي تزعجني في المتكلم هي

أفضل مستمع عرفته في حياتي هو

أتمنى على من يستمع إليّ أن

الجزء (ب):

أعد قراءة إجاباتك في الجزء (أ) ومن ثم أكمل الجمل الآتية:

أستمع جيداً عندما

لا أصغي جيداً عندما

حتى أصبح مستمعاً جيداً أحتاج أن

أفضل حالات الصوت عندما تكون...

- مرتاحاً.
- مبتسماً.
- واقفاً أو جالساً وقدماك ثابتتان على الأرض.
- مرجعاً كتفك إلى الخلف وخافضهما.
- تتذكر أن تتنفس من معدتك.
- خافضاً صوتك / الصوت المنخفض يرسل أفضل من الصوت العالي.
- حساساً لدرجة الصوت.
- فارغ الفم من الطعام.

نصائح حول الصوت

- نبرة الصوت (ودودة، مخلص).
▪ نغمة الصوت (متنوعة).
- ارتفاع وانخفاض طبقة الصوت (واضحة، ليست عالية جداً).
- السرعة (متوسطة).

اليوم التدريبي الثالث: مهارات العرض والتقديم

أولاً: نتائج الورشة التدريبية

يُتوقع من المشاركون في نهاية الورشة التدريبية أن يكون قادراً على:

- بناء تصور واضح حول مهارات العرض والتقديم.
- تحديد صفات المتحدث البارِع.
- توظيف طرق ومعايير التقديم الناجح.
- تحديد صفات العرض الفعّال.
- تبيين أهمية دور المرأة في قطاع المياه.
- تصميم عرض فعّال يراعي الخصائص الأساسية للعرض الجيد.
- العرض أمام الجمهور وفق معايير وأسس العرض الناجح.
- التخطيط لتطوير كفاياته في العرض والتقديم.
- إدراك أهمية التمكن من مهارة العرض والتقديم في لعب دوره الجديد باعتباره مدرباً.

إستبانة تقييم ذاتي لمهارات العرض والتقديم

عزيزي المتدرب: الاستبانة الآتية تساعدك على قياس مهاراتك في العرض والتقديم، نرجو منك قراءة الفقرات بعناية ووضع دائرة حول الرقم الذي يمثلك علماً بأن الرقم (1): يعني أنك تطبق دائماً، والرقم (0) يعني أنك لا تطبق نهائياً.

الرقم	الفقرة	دائماً	اطبق	اطبق احيانا	لا أطبق	لا أطبق نهائياً
1	أحدد الأهداف قبل تقديم العرض.	1	2	3	4	0
2	أحلل احتياجات الجمهور.	1	2	3	4	0
3	أبدء بكتابة بعض الأفكار أولاً ثم أستخرج منها العرض.	1	2	3	4	0
4	أحدد أسلوب بداية الحديث بطريقة تجذب الآخرين وترتبط بالموضوع.	1	2	3	4	0
5	أجعل خاتمة الحديث مرتبطة ببدايته.	1	2	3	4	0
6	أحرص على استخدام المساعدات البصرية الملائمة.	1	2	3	4	0
7	أحرص على أن يكون الجزء البصري سهل القراءة ومحدد الكلمات.	1	2	3	4	0
8	أتأكد من فهم الجمهور لما أقول وأركز على فائدته لهم.	1	2	3	4	0
9	أنتقل أفكارى وهي مشحونة بالحماس.	1	2	3	4	0
10	أتمرن على ما سأقوله حتى أركز بصري على الحضور ولا أشغل بالملاحظات خلال الإلقاء.	1	2	3	4	0
11	أحرص في ذهني الردود للأسئلة المحتملة وأتمرن على الرد عليها.	1	2	3	4	0
12	قبل البدء بالإلقاء أتأكد من أن عناصر الموضوع متكاملة.	1	2	3	4	0
13	أحدد الحركة اللازمة لليدين والعينين وأختار نبرة الصوت المناسبة خلال الإلقاء.	1	2	3	4	0
14	أرتب الأفكار والبيانات التي أريد عرضها بشكل منطقي ومختصر.	1	2	3	4	0

والآن قم بجمع الأرقام التي قمت بوضع دوائر حولها:

(٦٠ - ٧٠) = ممتاز

(٥٠ - ٥٩) = جيد جداً

(٤٠ - ٤٩) = جيد

أقل من ٤٠ = ضعيف

أسلوب العرض

إن الأسلوب المُقدم في العرض له دور كبير في إقناع الجمهور، ذلك أن الأثر الذي يتركه المُقدم على الجمهور يحققه من خلال:



العناصر الأساسية التي ينبغي الانتباه إليها عند العرض:

- الوقوف الجيد: حاول أن تكون وقفتك معتدلة، وجسمك مستقيم، ويديك وذراعيك في حالة مريحة، وليس مناسباً أن تضع يديك في جيبك أو تضم يديك إلى صدرك أو أن تضعهما خلف ظهرك، بل أجعلهما دائماً فوق مستوى الخصر.
- التحكم بالسلوكيات المشتتة: تجنب الحركات العصبية مثل اللعب بالخاتم أو الساعة أو استخدام (أهههه) أو بعض الكلمات مثل (كما تعرفون).
- الاتصال البصري مع جميع الجمهور: تواصل بصرياً مع الجميع داخل الغرفة، ولا تركز بصرك على جهة دون أخرى، ونصيحة حاول أن تتواصل بصرياً مع كل فرد لمدة ٣ إلى ٦ ثواني.
- الصوت: النغمة واللهاجة، والسرعة، والوضوح. تكلم بهدوء وتكلم ببطء بحيث تشعر بما تقول كلمة كلمة، وتذكر أن تُغيّر من نبرة صوتك من حين إلى آخر حسب الموقف حتى لا يمل الجمهور من الوتيرة الواحدة، كما أن الوقفات (الصمت) تُعطي مجالاً للمستمع للفهم والتحليل.
- الحماسة والطاقة: إذا لم يكن لديك الحماس تجاه الموضوع الذي تقوم بعرضه لن يكون لديك القدرة على جذب انتباه الجمهور.
- التحكم في الأعصاب: من الطبيعي أن يشعر الشخص بالارتباك عند تقديم عرض أمام الجمهور، ويمكن السيطرة على الأعصاب والحد من التوتر من خلال التدريب والتخطيط الجيد للعرض مسبقاً، كما يمكن الحد من العصبية من خلال تمرين التنفس العميق الذي يريح الدماغ والأعصاب بشكل فاعل.
- لغة الجسد: الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين تعبيرات الوجه أو نبرات الصوت ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه.

العناصر الأساسية التي ينبغي الانتباه إليها عند العرض:

وفي دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي ألبرت ميهرايين (Albert Mehrabeen) أكتشف أن ٧ % فقط من الاتصال يكون بالكلمات و ٣٨% يكون بواسطة نبرة الصوت و ٥٥ % بواسطة لغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد.

استخدامات لغة الجسد

يستخدمها جميع الناس بشكل إرادي أو غير إرادي فالمدرّب يستخدم هذه الوسيلة في قاعة التدريب لتساعده على نقل معلوماته للمتدربين، ويستخدمها أيضاً المهندس حينما يريد أن يعطى التعليمات للعمال، ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لعماله، وقد يفهمها أكثر ضعاف السمع أو ذوي الإحتياجات الخاصة.

وسائل لغة الجسد

العين: تمنحك واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلّك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك تَوْأ شيئاً أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث، وإذا ضاقت عيناه أكثر أو فركهما ربما يدل على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه، أو إذا حاول أن يتجنب النظر في عيون الناس ومن حوله فهذا يدل على أنه فاقد الثقة بنفسه.

- الحواجب: إذا رفع المرء حاجباً واحداً فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئاً إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلاً، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.
- الأذنان: إذا مرر يديه على أذنيه ساحباً إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله أو أنه يشكُّ بصحة ما تقول.
- الجبين: إذا قطب المستقبل جبينه ونظر للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته، أما إذا قطب جبينه ورفع إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.
- الأكتاف: عندما يهزُّ الشخص كتفه فذلك يعني أنه لا يدري أو لا يعلم ما تتحدث عنه.
- الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر.
- الأنف: عندما يلمس الشخص أنفه وهو يتحدث فهو دليل على أنه يكذب في الحديث الذي يقوله.
- الفم: إغلاق الفم دليل على الكذب.
- اتجاه الاقدام: إن قدما الشخص دائماً ما تتجه إلى موضوع التفكير فمثلاً الطالب الذي يتعرض للتوبيخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما ت شير قدميه إلى مكان جلوسه أو في الأحوال الأكثر سوء إلى خارج الصف، أو الضيف الذي لا يرغب في الدخول فيشير بوقفته واتجاه قدميه لرغبته في الانصراف.

بعض الإرشادات التي يمكن استخدامها لتطوير مهارات العرض والتقديم

- استخدم عينيك لجذب انتباه جمهورك وإزالة التوتر بينك وبينهم.
- لا تبتعد بنظرك عن جمهورك بالنظر إلى الأرض أو الحائط.
- لا تخجل من الانتظار خمس ثواني لجمع أفكارك ثم المتابعة.
- استخدم حركة الجسم ودرجة الصوت.
- كن متفاعلاً لا منفصلاً.
- لا تثبت في مكانك.
- استخدم الوسائل والأدوات المساعدة والتوضيحية، فاستخدامها يعتبر غاية في الأهمية لأننا نتذكر ما نرى ونسمع ونعمل بشكل ممتاز.

أدوات العرض تجذب الانتباه، عند عرض الوسائل التوضيحية

- اختر أحد الجانبين للوقوف.
- احرص أن يستطيع الجميع رؤية ما تعرض.
- عرّف الحاضرين بما تعرض فور عرضه عليهم.
- إحرص على الإقناع، والمصداقية، والالتزام، والاهتمام.
- توجه إلى المستمعين لا إلى الوسيلة المعروضة.
- لا تقف بين جمهورك وما تعرض.
- لا تُعطي ظهرك للجمهور.
- لا تكتفي بقول: "كما ترون..".

عوامل نجاحك في الوصول إلى الجمهور

- حاول أن تنشئ علاقة إيجابية بينك وبين الحاضرين.
- اجعل الجلسة قائمة على أساس غير رسمي.
- ابتعد عن التلقين والنمطية في العرض.
- احرص على إثارة التفكير عند جمهورك.
- احرص على احترام المتحدث وآرائه.
- لا تحاول الافتخار بالمعرفة وإظهار التفوق على الجمهور.
- اطلب من الحاضرين الاحتفاظ بأسئلتهم حتى النهاية إذا كان العدد كبيراً.
- شجّع الحاضرين على توجيه أسئلة محدّدة وواضحة وتضيف لمعرفة الجمهور.
- لا تسمح بالتقاش الجانبي.

نموذج تقييم مهارات العرض والتقديم

نمط التقديم

ما الذي كان جيداً أو لم يكن جيداً في نمط المقدم في المجالات الآتية:

الوقفة: (الكفين، الساعدين، الأرجل)

.....

.....

.....

.....

التواصل البصري

.....

.....

.....

.....

التحكم بالمُشتتات اللفظية والمادية

.....

.....

.....

.....

الصوت: (السرعة، النبرة، الطبقة، تغيُّر الطبقة، استخدام الوقفات)

.....

.....

.....

.....

الطاقة والحماس

.....

.....

.....

.....

الإلتزام بالوقت

.....

.....

.....

.....

إشراك الجمهور

.....

.....

.....

.....

القراءات والدراسات ذات العلاقة

كما في أغلب المهارات الحياتية فإن الاتصال الشفهي لا يمكن تعلمه نظرياً، فالمدرّبون أو المحاضرون يستطيعون فقط توجيه الشخص؛ لذلك فالتدريب مسألة حيوية وهامة لكي نحسن مهارتنا بصفة عامة، ولكي يخرج كل عرض من عروضنا في أفضل صورة، وتتم عملية العرض بالخطوات الآتية:

الإعداد والاستعداد

يجب إعداد المحتوى الذي ستحدث عنه بطريقة منظمة ومنطقية وباهتمام شديد، وتتمثل نقطة البداية في مراعاة الآتي:

- التركيز على أهداف ما ستحدث عنه.
- تسجيل النقاط الهامة التي تود التركيز عليها.
- كتابة العرض كمسودة ثم مراجعة المسودة للتحقق من تماسك الموضوع.
- التأكد من اتساق وتسلسل المضمون، وإذا كانت هناك أمور لا تستطيع التعبير عنها بسبب عدم استيعابك أو فهمك لها فمن الأفضل تركها وعدم التطرق إليها، كما أنه ليس من الحكمة أن تكتب كل شيء بالتفصيل، فالمفروض أن تكون على علم بما تعرضه، وعليك أن تُحضر وتُعد بطاقات تتضمن كلمات دلالية أو مفتاحية وجمل وبعض الرسومات التوضيحية إن أمكن ذلك.
- ترقيم البطاقات لتتمكن من تتبّع الترتيب التسلسلي لها في حالة اختلاطها، كما ي فضل وضع علامة على البطاقة إذا كانت مرتبطة بعرض شريحة معينة.
- عمل بروفة أو عرض تجريبي أمام نفسك أولاً ثم أمام زملائك، حيث يتم التدرب في العرض التجريبي على كيفية التوفيق بين الكلمات والعرض البصري.

تقديم العرض

- يجب أن تبدأ بتحية الجمهور أو المتدربين أولاً ثم قم بتقديم نفسك، بعد ذلك اتبع الآتي ليكون عرضك ناجحاً:
- دع المتدربين يقدمون أنفسهم (فالتعارف يذيب رهبة اللقاء).
 - قدّم للمتدربين نبذة سريعة عما ستعرضه لهم.
 - ابدأ العرض مباشرةً.
 - استخدم الوسائل السمعية والبصرية المناسبة.
 - في النهاية اختصر لهم ما تم التطرق إليه، أي راجع معهم ما قلته باختصار، واسأل إذا ما كان هناك استفسارات أو أسئلة.
 - إذا كان هناك مدرب آخر فمن الأفضل إعطاء فكرة عن الموضوع الذي سيعرضه لهم ثم اشكرهم.
 - لا تنسى أن تلتزم بالوقت، من الأفضل أن تنهي عرضك قبل الوقت المحدد، والتزم بخطة العرض.
 - لا تنسى أن تُطفئ الجهاز المستخدم في العرض أثناء الشرح وتجنب أي عامل يجعلك تخرج عن خطة العرض لأن ذلك قد يؤدي إلى نفاذ الوقت.
 - اترك 0 دقائق للمناقشة لتوضيح بعض النقاط.

نصائح لتنفيذ العرض

- تكلم بوضوح، لا تصرخ، ولا نهمس وعليك أن تلاحظ إمكانات الغرفة.
- لا تكن متعجلاً أو بطيئاً عندما تتحدث ولكن كن طبيعياً دون أن تجادل أو تناقش كثيراً، توقّف عن عمد عند النقاط الهامة فهذا له تأثير هام لتأكيد أهمية النقطة المهمة والمحددة التي تتحدث عنها.
- تجنّب إلقاء النكات لمجرد الضحك فهذا دائماً له آثار سلبية، أما الفكاهة الراقية الخفيفة المرتبطة بالموضوع فإنها تدخل البهجة.
- اجعل طريقة عرضك شيقة من خلال القيام بتغيير بسيط في طريقتك فمثلاً يمكن أن:
 - تغير من السرعة.
 - تغير في نغمة الصوت.
 - استخدم يديك لتأكيد أهمية نقاط مهمة ولكن لا تستخدمهما كثيراً بطريقة تشتت انتباه الجمهور.
 - انظر إلى الحاضرين بقدر المستطاع ولا تسلّ نظرك على شخص بعينه فذلك قد يضايقه أو يقلقه.
 - اهتم بأن يصل عرضك إلى الحاضرين في الخلف وفي الأطراف وخصوصاً حالة الأعداد الكبيرة.

عند عرض الشرائح ي فضل أن تتجنب الآتي:

- النظر المستمر إلى شاشة العرض والتحدث إليها.
- الوقوف أمام الشاشة وحجبها عن الحاضرين، بل يجب أن تتأكد من أن كل الحاضرين يرون الشاشة من كل الزوايا وإن كان هناك من لايري الشاشة فعليك أن تعرض عليه الجلوس في الوضع المناسب للرؤية الواضحة.
- عدم التحدث بصوت منخفض أو التحدث والقم شبه مغلق.
- تجنّب الحركة الكثيرة؛ كالمشي للخلف والأمام، فقد يؤدي ذلك إلى توتر أعصاب الحاضرين ولكن في بعض الحالات يمكن أداء حركات لتمثيل موقف معين وتوضيحه.
- اجعل نظرك دائماً موجهاً إلى الحاضرين، وكن يقظاً للغة أجسامهم؛ فذلك من شأنه أن يساعدك على أن تحدد متى تتوقف ومتى تستقطع جزءاً من العرض.

الوسائل المساعدة البصرية

- الوسائل البصرية دائماً ما تزيد من الاهتمام وتؤكد أهمية العرض، ولكن يجب أن تكون مرتبة حسب تسلسل النقاط التي ستذكرها، حيث أن الشريحة المصممة بطريقة غير جيدة ت شكل عائقاً للعرض فما تستخدمه أنت يعتمد على نوع الكلام الذي ستوصله للحاضرين ويمكن استخدام الوسائل الآتية:
- شفافيات (جهاز عرض الشفافيات والشرائح).
 - داتاشو للكمبيوتر وعروضه.
 - فيديو أو فيلم .
 - أشياء حقيقية توزع على الحاضرين جميعاً.
 - ورق قلاب أو سبورة.
 - حاول أن تجعل الأمر بسيطاً حيث أن وجود أعداد كبيرة من الوسائل والأدوات قد يتسبب في بلبلة للمتحدث والحاضرين، ومن الضروري أن تعرف كيف تشغل الأجهزة.
 - إذا كان هناك فني موجود ليساعدك في العرض على الأجهزة فقم بالاتفاق معه مسبقاً على التفاصيل

- مثل ماذا سيحدث ومتى وأي الإشارات سوف تستخدم.
- راجع الشرائح بما يتفق مع تسلسل الحديث وإذا احتجت إلى استخدام نفس الشريحة مرتين فقم بنسخها، وراجع دائماً شرائحك للبحث عن أخطاء في الصور أو الخط أو أخطاء إملائية أو أخطاء العرض وغيرها.
- الشرائح والشفافيات يجب أن تحتوي على كلام أو معلومات مختصرة ومفيدة، حيث أن ازدحامها بالمعلومات قد يعرّض العرض لمشكلة عدم وضوح الكلام من كثرتة على الشريحة أو عدم اهتمام الحاضرين بكلامك لأنهم مشغولين بقراءة ما على الشريحة من معلومات.
- حاول ألا تزيد عدد الجمل بكل شريحة عن ست جمل، وفي كل جملة ست كلمات واستخدم خطأً بحجم مناسب حتى يمكن رؤيته بوضوح عند تكبيره أثناء العرض على الشاشة.

تقييم العرض

يتم تقييم العرض من المستفيدين ومن المدرب وتتلخص نقاط التقييم في الآتي:

- ملائمة المحتوى للموضوع.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- اتساق الاتصال اللفظي مع غير اللفظي.
- استخدام المعينات والوسائل المناسبة.
- تنوع أساليب العرض (ورش عمل، محاضرة قصيرة، تمرين، مناقشة) تبعاً للموقف وطبيعة الموضوع.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات.
- التلخيص والمراجعة.
- الالتزام بالوقت.
- المظهر الحسن.

الاتصال والإقناع

اتعد عملية التحدث مع الآخرين من مهارات الاتصال بين الأشخاص (Interpersonal communication)، التي يلجأ إليها الفرد للتعامل في بيئته الاجتماعية وهي ترتبط ارتباطاً قوياً بالقدرة على الإقناع، وهي عنصر ضروري للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد على كافة المستويات سواء كان رئيساً، أو مرئوساً، أو معلماً، أو طالباً، أو مديراً، أو زميلاً.

عملية الإقناع هي محاولة واعية من قبل المرسل لتعديل أفكار وسلوك المستقبل وذلك عن طريق تطويع دوافع الأفراد نحو أهداف معينة، ويرى البعض أن عملية الإقناع تعتمد على الدوافع الداخلية للفرد أكثر من اعتمادها على المنطق، إلا أن تكامل الاثنين يؤدي إلى نتائج أفضل، كما أن اعتبار العوامل الثقافية والاجتماعية الخاصة بالمستقبل من شأنه أن يزيد من فرص اقتناعه بالرسالة الموجهة إليه.

يتضمن الإقناع في حالة نجاحه تغييراً في سلوك المستقبل؛ أي أن العملية تتضمن نشاط الاثنين معاً (المرسل والمستقبل) مما يجعلها قريبة جداً من عملية الاتصال، إلا أننا ننظر إلى الاتصال على أنه استغلال كل السبل المتاحة للوصول إلى الإقناع فعملية الإقناع هنا نتيجة نشد الوصول إليها، وقد حدد أرسطو ثلاثة طرق للوصول إلى الإقناع :

- الاعتماد على الأدلة والبراهين لمخاطبة العقل.
- استغلال الصفات الشخصية للمتلقى والمرسل.
- الضرب على وتر العاطفة.

عناصر عملية الإقناع

- التخطيط: ويعني تخطيط الفرد وإعداده للموضوع الذي سيتم التحدث فيه قبل إجراء المحادثة؛ ويشمل هذا التدريب على موضوع المحادثة، وتوقع استجابات الطرف الآخر، ومراقبة ما يقال أثناء عملية التفاوض، والتفكير فيما سيقال في الجزء الثاني من المحادثة.
- الحضور: وهو الوعي برد فعل الآخرين أثناء عملية التفاوض وإدراك التوقيت الذي ينتهي فيه الحوار.
- الاهتمام بالفرد والموقف: ويعني ملاحظة سلوك الآخرين واهتماماتهم والمتغيرات الموقفية التي تؤثر على طريقة الفرد في التفاوض مع الآخرين.
- رد الفعل: وهو أن يفكر الفرد في كل ما قيل في المحادثة بعد إتمامها، سواء ما قاله الشخص نفسه، أو ما كان ينبغي أن يقوله، أو ما قاله الطرف الآخر.
- النتائج: أي التفكير في النتائج التي يمكن أن تترتب على ما قيل في المحادثة.

العروض التقديمية

تعد العروض التقديمية أداة مهمة في نجاحك في عملك، إذ ترتبط بشكل كبير بمهارتك في إيصال الرسالة إلى المشاركين بشكل واضح. ويمكنك عزيزي المدرب/المحاضر أن تتحكم بالأثر الذي تتركه عند المشاركين عن طريق تطوير مهاراتك في التقديم و حسن استخدام وتوظيف جميع عناصر وأدوات العرض، عند تحضير عرض تقديمي راع ما يلي (4 P's):

- (Plan) التخطيط للعرض التقديمي.
ما الأهداف التي تريد تحقيقها؟/ من الفئة المستهدفة؟/ ما المعلومات التي تريد عرضها؟
- (Prepare) التجهيز.
ما المحتوى الذي ستقدمه؟/ كيف ستسلسل في العرض؟/ كيف ستصمم العرض؟
- (Practice) الاستعداد.
تدرب على العرض وكيفية التقديم/ ما الأسئلة التي يمكن أن تطرحها؟
- (Present) التقديم.
قدّم العرض للطالبة وراع التواصل اللفظي وغير اللفظي معهم.

العروض التقديمية

عند التخطيط للعرض التقديمي يجب الأخذ بعين الاعتبار الأمور الآتية:

- الأهداف المرجوة من العرض التقديمي.
- خصائص الجمهور والفئة المستهدفة.
- الأدوات التي تلزم للعرض.
- المكان الذي سيتم فيه العرض.
- خطة بناء العرض.

بعد الانتهاء من تجهيز العرض ينبغي على المُقدم التحضير الجيد للتقديم وذلك يتمثل في تحضيره للأُمور الآتية:

- مقدّمة جذابة: لأنّ المقدّمة تُعطي انطباعاً لدى الجمهور في أول خمس دقائق عن جاهزية المقدّم والمحتوى، ولا مانع من حفظ المقدمة لكي يبدو ال مقدّم واثقاً من نفسه.
- قائمة بأسئلة يمكن أن يطرحها الجمهور.
- خاتمة قوية: ينبغي أن تُعطي للجمهور رسالة قوية تبقى معهم.

بعد الانتهاء من تجهيز العرض ينبغي على المُقدم التحضير الجيد للتقديم وذلك يتمثل في تحضيره للأُمور الآتية:

- حدد أهدافك من العرض.
- تعرّف على الفئة المستهدفة من العرض.
- خطّط لبيئة العرض من ناحية الإضاءة، ترتيب المكان...الخ.
- خطّط لمحتوى العرض: المقدّمة، العرض، والخاتمة.
- تُضّر معينات بصرية مناسبة.
- تُضّر ملاحظات لتذكّرها أثناء العرض.
- تدرب وتدرب وتدرب!
- احفظ الجزء الخاص في المقدمة لتبدو واثقاً من نفسك في البداية.
- حضّر لمجموعة من الأسئلة لإشراك الحضور في العرض.

إنّ التعرّف على خصائص الفئة المستهدفة له دور كبير في نجاح العروض، وإليك مجموعة من الأسئلة تساعدك في التعرف على الفئة المستهدفة والتحضير لعروض تناسب الفئة المستهدفة، وهذه الأسئلة هي:

- هل لديك فكرة عن الفئة المستهدفة؟
- هل لديك فكرة عن احتياجاتهم المعرفية؟
- هل لديك فكرة عن مدى معرفتهم بالموضوع؟
- هل لديك فكرة عن الفترة الزمنية لبقائهم في العرض؟

بنود التقييم

- المقدمة.
- الخاتمة أو الملخص.
- التسلسل في المادة.
- الوقفة.
- التحكم بالسلوكات المشتتة للانتباه.
- الاتصال البصري.
- الصوت: السرعة المناسبة في الحديث، النبرة، والتنويع في طبقات الصوت.
- الحماسة والطاقة.
- الالتزام بالوقت.
- إشراك الجمهور.
- استخدام لغة الجسد.
- التشويق.

تأمل

نقاط القوة

كيفية تعزيز نقاط القوة

نقاط بحاجة للتطوير

طرق واقتراحات للتطوير

مهارات العرض والتقديم

يُعتبر تقديم وعرض نفسك أو أفكارك عاملاً مهماً للنجاح، وذلك من خلال كيفية تنظيم أفكارك واستخدامك للغة الحركية واللفظية، إضافة لاستخدامك وسائل الإيضاح المناسبة، وغيرها من الأمور التي تزيد من قبول الآخرين لك، وهذا الكتاب يمدك بالمهارات اللازمة للتقديم والعرض، والتي سوف تدعم نجاحك في أي مجال كنت، وسيصبح تقديمك وعروضك أكثر فعالية.

الفصل الأول: تقييم المهارات

عليك أولاً أن تقيّم ذاتك من خلال الأصناف التالية، وإلى أي صنف تنتمي:

- الصنف والخصائص.
- المتجَنَّب: يبذل كافة الجهود للهروب وتجنب مواجهة الآخرين والأعمال التي تتطلب عروضاً.
- المتردّد: يتعلل بالتردّد والخوف عندما ي طلب للتحدث أمام الآخرين، وعند عرضه مكرها يتعلل بالمعاناة.
- المتقبَّل: يقدّم العروض، ولكنه لا يبحث عنها، ويتمتع بالتحدث أمام مجموعة من الأشخاص.
- الباحث: يجتهد في البحث عن فرص للتحدث أمام الآخرين، ويحول القلق إلى حافز أثناء العرض ويزيد ثقته من خلال الإكثار من التحدث أمام الآخرين.

التقييم الذاتي لمهاراتك الحالية في تقديم العروض

قيّم وحدّد مهاراتك الحالية وجوانب القوة فيها، وكذلك المهارات التي تحتاجها من قائمة مهارات العرض والتقديم، وطوّر نفسك لاكتسابها وإتقانها.

- تحديد الأهداف: يجب أن تحدّد الأهداف من وراء التقديم والعروض التي سوف تعرضها.
- السيطرة على القلق: يبقى القلق حالة طبيعية طالما أنه لا يعيقك عن العمل، وعند تقديم أي عرض يصاحب ذلك قلق فطري وضغوط طبيعية، والمهم أن توظف هذه الضغوط لصالحك.

لتقديم عروض أكثر حماساً وفعالية. ولكي تسيطر على القلق عليك اتباع ما يلي:

- التنظيم: عدم التنظيم يسبب القلق، وكلما شعرت بأن أفكارك مرتبة ومنظمة زادت ثقتك بنفسك وتخفف من القلق.
- التخيل: تخيل أنك تنجز أعمالك وعروضك بنجاح وفعالية، وتذكر أن التخيل الإيجابي يولد نتيجة إيجابية، والتخيل السلبي يولد نتيجة سلبية.
- التدريب: درّب نفسك باستمرار على التقديم والعرض أمام الزملاء أو أمام من تحب أو أمام المرآة أو حرّك شفّيتك أو صوّر نفسك بالفيديو، كل ما سبق هو تدريب ذاتي لنفسك، وتذكر أن الطريق الوحيد للإتقان هو التكرار (التدريب).
- التنفس بعمق: أنت تحتاج أثناء عرضك إلى العضلات التي تمد بالطاقة والحيوية، وهي تعتمد اعتماداً كلياً على توفر الإكسجين اللازم من خلال الاسترخاء والنفس العميق، فق لّة التنفس تساعد على التوتر والقلق، لذا استرخ ثم استرخ.
- التركيز على الاسترخاء: درّب على التركيز على الاسترخاء بدلاً من التركيز على الخوف والقلق، صف ذهنك من أي مشتتات، فقط ركّز على تفكيرك بالاسترخاء.
- إزالة التوتر: كلما زاد التوتر زاد انقباض العضلات، وقل التركيز مما يؤثر على تفكيرك وحيويتك، والعكس يحدث عند ما يقل أو يتلاشى التوتر، كيف أتجنب زيادة التوتر؟ والجواب عن طريق تمرين الاسترخاء قبل

- تقديم العروض، فهي كفيلة بأن تزيل جوانب التوتر لديك.
- التحرك أثناء تقديم العرض: قد يعاني المتحدث من التوتر نتيجة وقوفه في مكان واحد أثناء عرضه، لذا زيادة الحركة تساعد على التقليل من التوتر سواء حركة الجسم أو اليدين أو الرأس أو العينين.
- الاتصال البصري مع الجمهور: يساعد الاتصال البصري على جعل التعامل مع الجمهور كعلاقة شخصية، لذا تواصل مع عيون الحاضرين أثناء عرضك، وكأنك توجه الحديث إلى كل فرد منهم شخصياً، فالإتصال البصري يزيد من استرخائك وجذب الجمهور واهتمامهم بك.

الفصل الثاني: تخطيط العرض

- يجب أخذ بعض الاعتبارات المتعلقة بالملابس والمظهر أثناء العرض والتقديم، وبشكل عام يجب تجنب المبالغة وارتداء الملابس والكماليات ذات الأنماط، والألوان البسيطة، وعموماً ما يجب أن تجذب اهتمام الجمهور لشخصيتك لا إلى ملابسك.
- الخطوة الأولى: تحديد الأهداف.
- ما هو الهدف من العرض؟ هل هو للعرض أم للإبداع؟
- الخطوة الثانية: تحليل الجمهور: عندما تريد تحليل جمهورك يجب أن تراعي عدة أمور وهي: القيم: يجب أن تكون ملماً بقيم المجموعة التي أمامك (الجمهور)، فلكل جمهور قيمة الخاصة به بحسب المنظمة والمواقع والبيئة.
- عرض الأفكار الفرعية، وهي عبارة عن أفكار مساندة تدعم الأفكار الرئيسية.
- عرض المزاج، وإبلاغ الجمهور بها لزيادة قناعتهم بعرضك، وتكون منظمة حسب الأهمية.
- تصميم نشرات التوزيع، وتوضع عليها المعلومات التي تدعم العرض والمعلومات المساندة التي لا تريد حشوها بوسائل الإيضاح، وقد توضع قبل أو بعد أو أثناء العرض حسب الجمهور.
- إعداد وسائل الإيضاح، تزيد استخدام وسائل الإيضاح من ترتيب وتنظيم أفكارك.
- جملة عرض الفكرة الرئيسية، جملة المراجعة، وذلك بعرض الأفكار الرئيسية للعرض الذي تقدمه ثم ارجعها إليهم في نهاية العرض.

إعداد المقدمة

- تتكون المقدمة من عنصرين رئيسيين هما: طرح المعلومات المهمة وتشمل خلفية الموضوع وأهميته، وإبراز قدرتك على بحث الموضوع أمام الجمهور، جذب الانتباه، وتعد هذه الخطوة بالغة الأهمية في جذب الجمهور لعرضك وتعلقهم بأسلوب العرض، وفيما يلي بعض الطرق الشائعة لجذب الانتباه:
- رواية الفكاهات: تعتبر الفكاهة أفضل وسيلة لكسر الحاجز بينك وبين الحاضرين، ولكن احذر من هذا الأسلوب؛ فقد يكون مردوده عكسي. اربط الفكاهة بالموضوع أو المناسبة بعيداً عن التعصب أو السخرية، وتجنب الفكاهة المستخدمة من المقدمة، والتي ليس لها علاقة بالموضوع.
- السؤال البياني ممتاز لجذب انتباه الجمهور مثل (كم عدد الحاضرين الذين يريدون منحهم أبحاث أكبر).
- الجملة العنيفة تساعد على شد انتباه الجمهور، ولكن بحكمة.
- الجملة المقتبسة، وقد تكون قصيرة أو طويلة مكتوبة أو مرتجلة في بدء العرض تساعد على جذب انتباه الجمهور.
- إعداد الخاتمة، الخاتمة الجيدة هي عبارة عن تكرار للأفكار الرئيسية للعرض، والتي تحتاج إلى إقناع في عرضها؛ فالعرض حتى يكون مقنعاً لابد أن يعتمد على الخاتمة القوية، والتي تستقر في أذهان الجمهور وتزيد من قناعتهم بعرضك.

الفصل الثالث: وسائل الإيضاح

تلعب وسائل الإيضاح دوراً بارزاً في نجاح عملية العرض والتقديم لأنها:

- تجذب انتباه الجمهور.
- تعزز وتدعم الموضوع المشروح شفهيًا.
- تحفز الاهتمام.
- تصور العناصر التي يصعب تخيلها.
- عند إعداد وسائل الإيضاح، استخدم مبدأ الاختصار والبساطة، لا تشحن العرض بكمية هائلة من المعلومات؛ لأن ذلك يشتت انتباه الجمهور وينفرهم من العرض.

عشرة إرشادات لإعداد وسائل إيضاح فعّالة:

- استخدام أقل قدر من وسائل الإيضاح، ويفضّل استخدام وسيلة واحدة لكل دقيقتين من وقت العرض.
- شرح فكرة رئيسية واحدة لكل وسيلة مساعدة واحدة على أن تكون بسيطة وواضحة لمنع التشتت.
- كتابة النص والأرقام بشكل واضح، وتأكد من وضوح الرؤية للجمهور.
- استخدام وسائل الإيضاح المصوّرة كالرسوم البيانية والصور والمخططات الإنسانية.
- استخدام الألوان بحرص أو تجنّب تضارب الألوان أو الألوان الصاخبة في الكتابة والخلفيات.
- استخدام وسائل إيضاح كبيرة وسهلة المشاهدة، وتأكد وضوح الوسيلة لأبعد نقطة في مكان العرض.
- الرسوم البيانية فهي تتيح أكبر عرض للمعلومات والبيانات.
- ضع صوراً ورسوماً بيانية سهلة المشاهدة لأبعد شخص في مؤخرة الغرفة.
- اصنع وسائل إيضاح جذابة تحتوي على ألوان شديدة التباين مع تجنّب تضارب الألوان.
- تجنب كثرة وسائل الإيضاح فبعض النقاط بسيطة ولا تحتاج لوسيلة إيضاح بل يكفي إلقاؤها شفهيًا.

إرشادات حول المعلومات المتضمنة في العرض

- لوحة الأرقام: استخدم (25-35) رقماً كحد أقصى للأرقام لكل وسيلة إيضاح، وعند حاجتك للأرقام الأولية ضعها في نشرة مستقلة ثم قم بتوزيعها على الجمهور.
- لوحة النص: استخدم مقاس (6×6) لكتابة النص (6 أسطر، 6 كلمات لكل سطر) إذا كنت بحاجة لأسطر أكثر استخدم أكثر من شريحة، وانتبه من عملية التكرار.
- تقديم أنواع مختلفة من المعلومات، مثل النسب المئوية، الأجزاء، الوقت، التكرار، الربط.

استخدام الألوان في وسائل الإيضاح: يجب العناية في استخدام الألوان، ومطابقتها مع الموضوع والجمهور، والغرض منها فمثلاً:

- اللون الأزرق يعطي انطباعاً محافظاً أكثر من اللون الأصفر.
- الألوان الباهتة تدل على الهدوء كالرمادي والوردي.
- الألوان الحمراء، والبرتقالية والبنية تعطي نوعاً من الدفء.

لذا يجب مراعاة ما يلي:

- ألوان الخلفية متباينة مع ألوان النص أو البيانات .
- عدم تضارب الألوان مع وجود التنسيق .
- اجعل الألوان البرّاقة للنقاط الأكثر أهمية .
- حافظ على تناسق الألوان في جميع الشرائح.

توجيه انتباه الجمهور لجذب انتباه واهتمام الجمهور، هناك عدة طرق منها

- أغلق جهاز العرض العلوي عند الحاجة لشرح مطوّل لنقطة ما.
- اترك صفحات فارغة بين الشرائح المعدة مسبقاً، وتقدم للإمام خطوة.
- امسح كافة المعلومات التي على السبورة لتجديد انتباه الجمهور.
- ضع بين الشرائح شريحة سوداء عند النقاط التي تحتاج إلى شرح.
- اعرض المادة بالكشف التدريجي لجذب الجمهور بسبب فضولهم للكشف عن الجزء الغامض.
- تجنب توزيع أي نشرات أثناء العرض لكي لا يتشتت انتباه الجمهور.
- ضع المعدات في مكان يمكنك من الوقوف في وسط الغرفة لجذب انتباه الجمهور (40 درجة من الجمهور).

إرشادات حول استخدام المؤشر

- يمكن استخدام المؤشر لإعطاء إشارة بصرية سريعة.
- عند استخدام المؤشر وجه كتفك نحو الجمهور بمعنى أمسك المؤشر باليد الأقرب للشاشة.
- لا تعبت بالمؤشر في حالة عدم استخدامه.
- استخدم المؤشر على الشاشة، وليس على جهاز العرض العلوي.
- عند ترك المؤشر فوق جهاز العرض يؤدي إلى زيادة التركيز على الشاشة وتشتيت الانتباه.

عند استخدام مؤشر الليزر يجب مراعاة ما يلي

- لا تشربه نحو شيء ما بل إلى أشكال أو رسومات، فسيؤدي ذلك إلى إخفاء ارتعاش اليد.
- مؤشر الليزر أداة جديدة، قد يركز الجمهور انتباهه عليها، لذلك لا تكثر من استخدامه.
- أين تقف؟ وكيف تقف؟
- من أهم المشكلات التي تواجه المحاضر هي أين يقف وكيف يقف، والحل هو أن يقف ويكون كتفاه في مواجهة الجمهور بدلاً من مواجهة الوسيلة بكتف والجمهور بالكتف الآخر.

الفصل الرابع: التقنيات الجديدة لتقديم العرض

- التقدم الحالي للكمبيوتر أدى إلى قفزات هائلة في مجال العرض والتقديم، وفيما يلي بعض التقنيات الحالية لإعداد وسائل العرض والتقديم:
- أجهزة الكمبيوتر بجميع ملحقاته من الطابعة والأقراص، المبرمجة، والمساحات الضوئية وكذلك الوسائط المتعددة.
 - شاشات وأجهزة العرض، والتي تعرض عروض الكمبيوتر بشكل واضح.
 - البرامج بشكل عام من برامج معالجة الكلمات وبرامج العروض وبرامج الرسوم.
 - المؤشرات الهاتفية والتلفزيونية التي تمكن من التواصل من أماكن بعيدة.

الفصل الخامس : تحضير العرض

- ضع قائمة المراجعة المستخدمة في التدريب لأنها سوف تساعدك على تقديم وعرض أفضل.
- تأكد من وجود الملاحظات على بطاقات مثلاً بخط كبير مع تجنب القراءة على الجمهور.
- راجع في ذهنك أفكارك مرتبة.
- تدرب على العرض واقفاً في مكان مشابه -ما أمكن- قاعة العرض الأساسية.
- قدم عرضاً تجريبياً يشمل كل الأفكار مع استخدام وسائل الإيضاح كاملة، مثل الفيديو أو العرض التقديمي.
- راجع العرض التقديمي، وقم بتغيير وملاحظة ما يلزم لتصل إلى الإتقان.

السيطرة على جو العرض

لا بد أن تسيطر على الجو العام للعرض وتظل متماسك الأعصاب مهما ساءت الظروف، فتقديم العرض قد يمر بظروف وعقبات عديدة لم يخط لها، لذا عليك كمقدم عرض أن يكون لديك خيارات لأسوأ الظروف وبدائل جاهزة لتفادي أي عارض مع هدوءك التام وثقتك بنفسك، وتأكد أن هذه الوسائل ما هي إلا مساعدة لك في عرضك، المهم هو أنت ووثباتك وتحكمك بالموقف، وهناك نقاط تسع يجب أن تفكر بها قبل أن تبدأ بالعرض، وهي:

- جهاز العرض العلوي (الداتا شو) ومدى جاهزيته.
- لوحة الأرقام والأقلام وصلاديتها.
- جهاز عرض الشرائح ومدى صلاحية العدسات (الداتا شو).
- أجهزة الكمبيوتر والبرامج، وذلك بفحصها والتأكد من عملها.
- نشرات التوزيع وكيفية ترتيبها وكميتها المناسبة للجمهور.
- المؤشرات وهل تحتاج إليها، ومدى وجود مؤشر احتياطي آخر.
- الميكروفونات وتكون بأسلاك تسمح لك بالحركة مع ضبط الصوت المناسب لها.
- الإضاءة والتوصيلات تكون بحالة جيدة، وي فضل ضوء بسيط أثناء عرض الشرائح.
- ترتيب المقاعد في وضع مريح للجمهور ويمنع تشتيت الانتباه كأن يكون المدخل والمخرج في آخر الغرفة.

الارتجال الناجح في الحالات الطارئة

عندما ي طلب منك الحديث بشكل مفاجئ، ولم تكن معداً لنفسك بشكل مناسب فلا ترتبك؛ لأنك غالباً لديك إلمام عن عملك بشكل جيد، لذا تصرف وفقاً للخطوات التالية:

- أولاً: التفكير وترتيب الأفكار مثل:
 - رتب أفكارك وعرضك حسب: الماضي - الحاضر - المستقبل، الإنتاج - الدعاية - التسويق، وتذكر المميزات والعيوب فهي مفيدة في المواقف التي تتطلب إقناعاً.
- ثانياً: التحدث.
 - اذكر بعض الملاحظات التمهيدية لتجمع شتات أفكارك وهدوء أعصابك.
 - كوّن جملة عرض توضح الأفكار الرئيسية أي المحور الذي سوف يدور حوله العرض، ويفضل أن يكون أفكاراً مجردة.
 - ادخل في لبّ الموضوع بالحديث عن أفكارك المجزئة عن المحور الأساسي للعرض، وليكن عرض الأفكار مثلاً بنمط (الماضي - الحاضر - المستقبل).
 - راجع الأفكار الرئيسية وذلك بإعادتها والتأكيد عليها بإيجاز.
 - ضع خاتمة للعرض؛ فكما بدأت قويا يجب أن تنتهي بشكل قوي؛ لأنه هو الذي سوف ينطبع في ذهن عند عرضك.

الفصل السادس تقديم العرض

تجنّب الثالوث الخطر في العرض والذي يؤدي إلى فشل وهي التصلب في المكان ورتابة الصوت وعدم وجود الاتصال البصري، يعتمد نجاحك في العرض على عاملين رئيسيين هما:

- إدراكك وإلمامك لموضوع العرض.
- أسلوب وكيفية تقديم هذا العرض.

إرشادات التقديم

- هذه الإرشادات سوف تساعدك على تقديم عرضي حركي وفعال ومثير وهي:
 - الوضعية: أثناء وقوفك كن منتصباً باسترخاء على أن تكون مواجهاً للجمهور مع توزيع وزنك بشكل متساو على القدمين، ولا تحاول أن تنقل تركيزك من ساق لأخرى بشكل سريع ومستمر؛ لأن ذلك يشتت الجمهور.
 - الحركة: لا تتجمد في مكان واحد وفي نفس الوقت، لا تتمشّ ذهاباً وإياباً أثناء العرض، ولكن تحرك بشكل خطوة أو خطوتين في أي اتجاه، وسواء كنت على منصة أو لم تكن عليك ألا تكون بعيداً عن جمهورك حتى تحقق الاندماج معهم.
 - توجيه الكتفين: أثناء عرضك وجهك ككتفك نحو الجمهور حتى تحقق الاتصال البصري، وعند وجود وسيلة إيضاح احرص ألا تزيد الزاوية بينك وبين الجمهور عن (45 درجة).
 - الإيماءات: تُستخدم الإيماءات للتأكيد في المحادثات دون أن نفكر ونخطط لهذه الإيماءات، بالرغم من ذلك تلعب الإيماءات دوراً هاماً في التقديم والعرض وتزيد من قناعات الجمهور بعرضك إذا استخدمت بشكل مناسب في مكانها المناسب، وإن استخدام إيماءات غير طبيعية سوف يشتت انتباه الجمهور مثل وضع اليدين في الجيوب، وتشبيك اليدين وراء الظهر، والوقوف مكتوف اليدين، وضع اليدين في الخصرتين، وفرك اليدين بعصبية.
 - الاتصال البصري: يدل الاتصال البصري مع الآخرين بالثقة بالنفس، بل ويفتح آفاقاً واسعة للتواصل مع الناس، ويساعد على تكوين العلاقات الجيدة، فعند تقديم العرض يتواصل مقدم العرض مع الجمهور بصرياً مما يشركهم في العرض، ويجعل العرض أكثر جاذبية، كما أن الاتصال البصري يساعد مقدم العرض على الاسترخاء، ويخفف من الإحساس بالعزلة.

استخدام الصوت : هناك ثلاث مشاكل متعلقة بالصوت وهي:

- الرتابة: تحدث الرتابة عندما يفقد الصوت نبرته الطبيعية نتيجة القلق بحيث تصبح عضلات الصدر والحنجرة أقل مرونة، مما يخفف تدفق الهواء خلالها، ولتلافي تلك المشكلة عليك بالاسترخاء لتخفف التوتر، كما أن تحريك الجزء العلوي من الجسم يخفف من حدة التوتر فتشعر بالاسترخاء، ويعود صوتك لوضعه الطبيعي .
- التحدث بسرعة كبيرة: لا تعتبر مشكلة إلا إذا كان الكلام غير مفهوم من قبل المتحدث، ولكن عندما تقدم عرضاً فنياً أو تقنياً يجب أن تتحكم في سرعة نطقك، ولعلاج ذلك أصغ لنفسك وأنت تقول آخر كلمة في جملة ما، ثم انتقل إلى الجملة الأخرى، وهذا الأسلوب له دور في جذب انتباه الجمهور واستيعابهم لعرضك.
- مشاكل طبقة الصوت: عند تقديم عرضك تأكد من أن الجميع يسمع صوتك بوضوح تام، ولتجاوز هذه المشكلة يمكن إتقانها بالممارسة، ويمكن التدريب على التحكم بطبقات الصوت عن طريق عدة تمارين مثل استعمال غرفة أكبر من غرفة التدريب مرتين للتحكم في طبقات الصوت أو غيرها من التمارين، ومن فوائد طبقات الصوت جذب انتباه واهتمام الجمهور لعرضك.

أساليب السؤال والإجابة

تشجيع الجمهور على طرح الأسئلة: الأسئلة هي عبارة عن معيار استيعاب الجمهور لعرضك، لذا بادر الجمهور وارفع يدك واطرح سؤالاً: ماذا لديكم من أسئلة؟ بعدها توقّف لفترة حتى يجمع كل واحد أفكاره ويرتب سؤاله، ويؤدي رفع يدك إلى تحقيق هدفين:

- إشارة بصرية للبدء في طرح الأسئلة والمبادرة والتشجيع عليها منعاً للخجل.
- التنبيه للمساعدة في حفظ النظام، فالجمهور سوف يرفع يده عند السؤال.
- كيفية الاستماع إلى الأسئلة: عند سماع الأسئلة، احذر من المشي وأنت تستمع إلى الأسئلة، وكذلك من المقاطعة للسائل بقولك -أعرف قصدي جيداً- وكذلك أثناء الاستماع إلى الأسئلة تجنّب الحركات السلبية مثل فرقة الأصابع أو فرك اليدين بعصبية أو هزّ الرأس بصورة سريعة؛ كل هذا سوف يربك السائل، وبهز صورتك التي رسمتها أثناء عرضك، بل أثناء طرح الأسئلة تخيل أنك ما زلت تقدم عرضك بحماس وثقة وحيوية. أصغ للسائل؛ لأنك قد تستنج معلومات أو مشاعر أو نوايا السائل.

الإجابة عن الأسئلة:

- استعدّ لأصعب الأسئلة وسوف يبدو ما دونته سهلاً، بعض المتحدثين يجهزون وسائل إيضاح لاستخدامها فقط عند الإجابة عن الأسئلة المتوقعة.
 - انتبه من جملة: هذا سؤال وجيه ويسعدني أنك قد طرحته، فإن ذلك يدل على عدم ثقة المتحدث في إجابته.
 - إذا تلقيت سؤالاً طويلاً فاطلب إيضاحه أكثر فذلك يعطيك وقتاً إضافياً لترتيب أفكارك.
 - إذا كنت تشك في عدم سماع أحدهم للسؤال فاطلب تكرار السؤال؛ لأن ذلك يعطيك وقتاً أكثر للتفكير.
 - حافظ على نمط أسلوبك الذي بدأت به أثناء الإجابة؛ لأن أي تغيير يوحى بعدم الثقة.
 - إذا كنت لا تعرف الإجابة فقل وبصدق -لا أعرف - أو اترك الجمهور في التفكير في الإجابة؛ لأن ذلك يخرجك من المأزق ويحرر أفكارك .
 - استخدم قاعدة (25%-75%) أي وجّه (25%) من اتصالك البصري إلى صاحب السؤال و (75%) من الاتصال البصري إلى بقية الجمهور، خصوصاً في الأسئلة الهجومية؛ فذلك يجعلك مسيطراً على المواقف مهما ساءت.
 - لا تستخف بأي سؤال أو موضوع ي طرح من الجمهور، واجعل إجابتك بإيجاز غير مخل، وإسهاب غير مخل.
 - تتضمن غالبية العروض وقتاً مخصصاً لطرح الأسئلة والإجابة، وأحياناً تطرح خلال العرض، وأحياناً في نهاية العرض، أيأ كانت فالمتحدث هو المتحكم في طرح الأسئلة والإجابة عنها، وفي نهاية الفترة المخصصة للأسئلة تستطيع أن تعلق قائلاً: (شكراً على أسئلتكم المفيدة).
- وبهذه الإرشادات تستطيع أن تقدم أقوى وأفضل عروضك، وستكون متحدثاً بارعاً.

اليوم التدريبي الرابع والخامس: مهارات التيسير

أولاً: نتائج الورشة التدريبية

يُتوقع من المشاركون في نهاية الورشة التدريبية أن يكون قادراً على:

- بناء تصور واضح حول مفهوم التيسير.
- تحديد مهارات وأدوار الميسر الناجح.
- توظيف اساليب وتقنيات التيسير في جلسات توعية بضرورة ترشيد استهلاك الماء.
- تمييز عناصر الورشة التدريبية.
- اقتراح اساليب لترشيد استهلاك الماء وأثرها.

ثانيًا: المحتوى وأوراق العمل

- التيسير: يُقصد بالتيسير تقديم المساعدة لمجموعة من الأشخاص ليصلوا لقرار معين أو هدف ما.
- الميسر: ميسر عملية التدريب، من خلال التخطيط للورشة وتوجيه وإدارة المجموعات لضمان تحقيق أهدافها.

أدوار الميسر

- داعم محايد للفريق.
- لا يُقيم ولا ي ساهم في الأفكار.
- يركّز طاقات المجموعة على مهمة مشتركة.
- يقترح طرقاً بديلة.
- يحمي الأفراد وأفكارهم من الهجوم والتهديد من قبل الآخرين.
- يُشجّع الجميع للمشاركة.
- مساعدة المجموعة للوصول إلى حل يُرضي الجميع.
- تنسيق الخدمات اللوجستية.

مهارات أساسية في التيسير

- الاستماع الفعّال.
- بناء التعاطف والثقة.
- مهارات التدخل.
- المعرفة بطرق حل مشكلات المجموعة.
- الحيادية.
- المراقبة.
- مهارات طرح الأسئلة.

الجدول في التالي يحتوي على مجموعة من مهارات الميسر الجيد، ضع إشارة عند المهارة التي تعتقد بأنك تمتلكها

- الاستماع الفعّال.
- بناء التعاطف والثقة.

مهارة التيسير	ضع إشارة (√) إذا كنت تمتلك المهارة
لديه القابلية لتوفير جو من الراحة للآخرين	
يتقبل آراء الآخرين	
يُلخّص	
يُحفّز الأفراد	
يتواصل بشكل جيد	
يتعاون	
بتعاطف	
يُشجّع	
يُوجّه	
لديه روح الدعابة	
يترجم التعليقات	
يتدخل بطريقة غير مستفزة	
لديه حدس	
يحتفظ برأيه الشخصي لنفسه	
يعرف كيف يتعامل مع المجموعة	
مستمع	
حيادي	
هادف	
دبلوماسي	
يراقب	
يستخدم لغة الجسد	
يسأل	
يتأمل	
يرى الفرص	
الهدوء	
واقعي	

- ما الذي يقوم به ال ميسر؟
- يساعد في تشكيل الفريق.
- يساعد الفريق على تحديد الأهداف.
- يُشجّع جميع الأعضاء على المشاركة.
- يُساعد المجموعات على مراجعة أدائها.
- يقترح طرقاً مختلفة للعمل ولحل المشكلات.
- يساعد في تقدّم الفريق أثناء عمله من خلال توجيه طاقاته للمهمة.
- يكون "المرجع" للفريق عند النزاعات، وخاصة عند اختلاف وجهات النظر.
- يساعد الفريق على تحقيق الأهداف (دور مساعد).

أين أنت الآن؟

في الأسفل مجموعة من الجمل التي تتعلق بمهارات الميسر قم بقراءتها بتمعن وقيّم نفسك بناءً على ذلك. 1 = لا أتفق بشدة، 2 = لا أتفق، 3 = محايد، 4 = أتفق، 5 = أتفق بشدة.

5	4	3	2	1	بشدة
					▪ من السهل علي الاندماج مع معظم الناس.
					▪ عندما التقي مع أشخاص جدد لا أواجه أي صعوبة في التعرف عليهم.
					▪ أحافظ على هدوء أعصابي عند مناقشة آرائي مع الآخرين.
					▪ لا أظهر أي مشاعر حتى عندما أستمع إلى شيء لا يعجبني.
					▪ أجد سهولة في جعل الأشخاص يقولون ما يريدون.
					▪ أنا مستمع أكثر من متحدّث.
					▪ أستخدم الأسئلة بفاعلية للحصول على حقائق.
					▪ لا أخشى من استدراج الآخرين للبوح بمشاعر ومخاوفهم عندما أجد ذلك مناسباً.
					▪ أجد سهولة في متابعة التفاصيل.
					▪ أستطيع بسهولة تلخيص محتوى النقاش.
					▪ أستطيع ترجمة لغة الجسد بفعالية.
					▪ أجد سهولة في الوصول إلى الموضوع الأساسي من النقاش.
					▪ لا أخشى من الاختلاف في وجهات النظر والنزاعات.

الآن أنظر إلى علامتك، وقم بإضافة علامات كل سؤالين إلى بعضهما البعض على النحو الآتي:

- السؤال الأول والثاني وله علاقة بالتعاطف/ علامتك كانت
- السؤال الثالث والرابع وله علاقة بالحيادية/ علامتك كانت
- السؤال الخامس والسادس وله علاقة بالإصغاء/ علامتك كانت
- السؤال السابع والثامن وله علاقة بطرح الأسئلة/ علامتك كانت
- السؤال التاسع والعاشر وله علاقة بالملاحظة/ علامتك كانت
- السؤال الحادي عشر والثاني عشر وله علاقة بالتلخيص/ علامتك كانت
- السؤال الثالث عشر والرابع عشر وله علاقة بالتعامل مع الاختلاف/ علامتك كانت
- معدّل العلامات لهذه الاستبانة هي 7 لكل مهارة. أي علامة أقل من 7 يعني أنك تحتاج إلى تطوير في هذه المهارة.

أنظر إلى علامتك مرة أخرى وإلى مهارات التيسير المطروحة التي تمتلكها وقمت باستعراضها في المرفق التدريبي السابق وقم بتحديد إجراءات عملية محددة لتطوير هذه المهارات.

مهارة التيسير	إجراءات تطويرها

أساليب وتقنيات للتيسير

تقنية العصف الذهني (Brainstorming)

هي عملية توليد وإنتاج أفكار وآراء إبداعية من الأفراد والمجموعات لمعالجة موضوع محدد أو مشكلة معينة تهم الأفراد المعنيين بالموضوع، وهو ليس عملية اتخاذ قرار. ويستخدم العصف الذهني لكسر حاجز التفكير التقليدي في حل المشكلات، وتوليد طرق جديدة للتفكير، ولتوفير بيئة جيدة لبناء أفكار جديدة، ولحرية التعبير عن الأفكار، ويتم اختيار ميسراً لجلسة العصف الذهني وتحدد بزمن قصير، ولا يتم مقاطعة الآخرين بأفكارهم ويتم الاكتفاء بالكلمات المفتاحية عند توليد الأفكار، ولا يتم نقد وتقييم الأفكار خلال أو بعد عملية العصف الذهني.

تقنية الكلمات المفتاحية (Key Word Method)

تستخدم هذه التقنية عند الرغبة بالتوصل إلى تعريف واحد لمصطلح، أو لخلق وعي عند المتدربين حيال أمر ما، ويتم تنفيذ هذا الأسلوب بحيث يُشكّل المتدربين شبه دائرة حول صحيفة عمل، ويشترط خلال تنفيذ هذه التقنية العمل بدون كلام ويكتب المتدربون بطريقة منظمة أو عشوائية كلمات تعبر عن المصطلح من وجهة نظرهم، بعد ذلك يقوم كل متدرب ويضع إشارة إلى جانب الكلمات التي تعني له أكثر من غيرها في صحيفة العمل المنتجة ولا يوجد عدد للإشارات المسموح بها، ويسمح في هذه الخطوة للمتدربين في كل مجموعة الحديث والنقاش حول الأفكار والكلمات المطروحة في الصحيفة ثم تبدأ كل مجموعة بكتابة تعريفها الخاص للمصطلح من خلال اختيار أحد المتدربين وباستخدام الكلمات المفتاحية من الصحيفة على ورقة منفصلة، وبعد ذلك تزور المجموعات صوائف بعضها البعض لتتعرف على أفكار المجموعات الأخرى والاستفادة منها، ثم تعدّ لكل مجموعة على تعريفها بناءً على المعلومات التي اطلعت عليها في صوائف المجموعات الأخرى، وتنتهي العملية من خلال تقديم أحد المتدربين من كل مجموعة التعريف أمام المجموعات الأخرى، ويشجع الميسر المتدربين على التوصل إلى تعريفات مشتركة، في حال كانت التعريفات مختلفة عن بعضها البعض لدرجة كبيرة يطلب الميسر من المجموعات تقرب المفاهيم من بعضها البعض والتوصل لتعريف مشترك.

تقنية الكرة الثلجية (Snowball Method)

يمكن استخدام هذه الطريقة مع المجموعات المكونة من (8 - 20) وسميت هذه الطريقة بهذا الاسم لأنه يتم تبادل المعلومات مع أشخاص أكثر في كل مرة.

تبدأ هذه التقنية بطرح عبارة حول مشكلة معينة، أو سؤال معين، ثم يطلب المدرب من كل متدرب أن يفكر بشكل فردي للتوصل لحل المشكلة أو للإجابة عن السؤال، ثم يتشارك كل متدرب مع متدرب آخر، ويتبادلوا المعلومات أو الإجابة التي توصلوا لها. بعد ذلك يتشارك المتدربان مع متدربين آخرين بحيث يكونوا مجموعة رباعية، ويتشاركوا فيما بينهم بالمعلومات والإجابة التي توصلوا لها، وفي النهاية يجب أن تتوصل المجموعة إلى اتفاق وأن يقرروا الحل أو الإجابة المناسبة، ثم تلخص المجموعة النتيجة التي توصلت لها وتختار المجموعة أحد أعضائها ليتشارك النتيجة التي توصلت لها مع مندوبي المجموعات الأخرى للخروج بحل واحد للمشكلة، أو إجابة واحدة. وأخيراً يقدم المدرب التغذية الراجعة والملاحظات حول النتائج المعروضة من قبل المجموعات.

تقنية وعاء السمك (Fishbowl)

تستخدم هذه التقنية لمناقشة موضوع مختلف حوله بين مجموعتين من الأفراد، تتميز هذه التقنية بأنها تتغلب على عوائق التواصل، مثل ضغط الفريقين لتأكيد رأيهم، والتحيز، والتعصب. تتطلب هذه التقنية اشتراك (10 - 20) متدربين حيث يتم ترتيب المقاعد على شكل دائرة في وسط قاعة التدريب ودائرة أخرى حول الدائرة السابقة، ثم ي قسم المدرب المتدربين إلى فريقين، الأول يؤيد فكرة الموضوع والفريق الآخر يعارض الفكرة، بعد ذلك يجلس الفريق الأول في الدائرة الداخلية ويجلس الفريق الآخر في الدائرة الخارجية، ولا يسمح للمتدربين في الدائرة الخارجية بالتكلم ويكمن دورهم في الاستماع للنقاش الذي يدور في الحلقة الداخلية ولا يسمح لهم بالتكلم إلا إذا دعاهم المدرب للانضمام إلى الحلقة الداخلية. يبدأ المدرب بمناقشة المتدربين من خلال تقديم الملاحظات والتعليقات للمتدربين في الحلقة الداخلية (لحي يعلقوا بدورهم عليها ويناقشوها، ثم يتابع المتدربون النقاش حول الموضوع المطروح لحين توقف المتدربون عن تقديم معلومات جديدة. يمكن للمدرب التدخل من وقت لآخر لتحفيز وبث النشاط، والتأكد من أن جميع المتدربين في الحلقة الداخلية (وعاء السمك) يشتركون في النقاش. يتبادل المتدربون الأدوار، ويتم اتباع نفس التعليمات، ويضيف المتدربون الجدد في الحلقة الداخلية وجهة نظرهم. ويتبادل المتدربون الأدوار مرة أخرى ويستمررون في هذا حتى يصبح الموضوع مستهلك (متناول من جميع

الجهات). يمكن تلخيص وجهة نظر المتدربون في المجموعة الأولى كطريقة بديلة ومن ثم الانتقال لمناقشة وجهة نظر المجموعة الأخرى. بعد استهلاك الموضوع أو مناقشته بالشكل الكافي من قبل الطرفين تشترك المجموعتين في نقاش مشترك بحيث يراعي كل طرف الاستماع للطرف الآخر.

دراسة الحالة (Case Study Method)

يقصد بدراسة الحالة: وصف موقف معين وتحليله ومناقشته، ويمكن تطبيق هذه التقنية من خلال الخطوات الآتية:

- يتم تقديم الحالة للمتدربين.
- يُمنح المتدربون الوقت الكافي ليقرؤوا الحالة ويتعرفوا عليها.
- تُقدم الأسئلة اللازمة لمناقشة الحالة والتوصل للحل المناسب.
- يُمنح المتدربون الوقت الكافي لحل المشكلة.
- يُسمح للمتدربين تقديم إجاباتهم والاطول التي توصلوا لها.
- يناقش المدرب المتدربين في الإجابات والاطول المطروحة.
- يطلب المدرب من المتدربين تقديم نقاط التعلم التي توصلوا لها من خلال هذا النشاط.
- يلخص المدرب نقاط التعلم.

لعب الأدوار (Role Play)

يقصد بلعب الأدوار أن يقوم شخص أو أكثر بتمثيل أدوار ضمن سيناريو يتعلق بموضوع التدريب، ويمكن تطبيق هذه التقنية من خلال الخطوات الآتية:

- تحضير المتدربين للعب الأدوار لكي يكونوا فهماً للأدوار لها، والموقف المحيط بها.
- تهيئة المناخ لكي يتمكن الجمهور من فهم الموقف.
- يراقب المدرب المتدربين في أثناء لعبهم للأدوار.
- يشكر المدرب المتدربين المشاركين ويسألهم حول شعورهم بالدور الذي قاموا به، ويتأكد من أنهم خرجوا من الأدوار التي قاموا بتأديتها وعادوا إلى طبيعتهم.
- يشارك المدرب الجمهور في ردود أفعالهم وملاحظاتهم حول الأدوار التي تم تأديتها ويناقشهم حولها.
- يسأل المدرب المتدربين ما هي النقاط التي تعلموها أو المبادئ التي اكتسبوها.
- يطلب المدرب من المتدربين ربط الموضوع بحياتهم الواقعية.
- يلخص المدرب النشاط.

خطوات تقديم وإدارة ورشة تدريب

المقدمة: هي مجموعة الأمور التي تحدث في بداية الورشة التدريبية، من أجل الحصول على انتباه واهتمام المتعلمين الكبار وهذه الأمور تتلخص بالآتي:

- وجود نشاط افتتاحي للورشة التدريبية.
- استدعاء خبرات المشاركين السابقة.
- عرض وتقديم أهداف الورشة.

ينبغي أن تُحقق أنشطة المقدمة الشروط الآتية:

يجاذبة للانتباه (Grab Attention): تعمل على جذب انتباه المتدربين وتحويل انتباههم إلى الموضوع المراد تقديمه إليهم، بمعنى آخر في ال 30 ثانية الأولى تعمل على نقل أدمغتهم إلى المكان الذي تريد أن تأخذهم إليه، وهذا يحتم عليك أن تستخدم نشاط جذب للانتباه (وعادة ما يكون هو نفسه النشاط الافتتاحي) ويُشترط في هذا النشاط ليكون جاذباً الآتي:

يراعي الاهتمامات ومختاراً بطريقة ذكية، ويُشرك الجميع بفاعلية، ويؤثر على المتدربين ويعطيهم الانطباع أن المدرب متمكن من الموضوع ويمتلك الكفايات المطلوبة لهذا الموضوع.

- يرتبط بالموضوع المراد تقديمه.
- مناسب للفئة المستهدفة.
- يناسب أسلوب المدرب وهنا من الضروري ألا تقوم باختيار أي نشاط لا يناسبك ولا تكون مرتاحاً خلال تطبيقه.

يكشف عن خبرات الفئة المستهدفة (investigate experience): يوضح المدرب أنه على الرغم من معرفة الفئة المستهدفة من خلال تحديد الاحتياجات الذي يتم إجراؤه قبل التدريب، إلا إنه من الضروري أن تكون بداية ورشة العمل تكشف عن خبرات المتدربين حول الموضوع المطروح للاستفادة من هذه الخبرات خلال الورشة.

توضيح الأهداف (verify objectives) المراد تحقيقها من الورشة التدريبية

العرض: هي مجموعة الأمور التي تحدث خلال الورشة التدريبية من أجل تعلم شيء جديد أو ممارسة مهارة جديدة، وهذه الأمور تتلخص بالآتي:

- تدريس المعرفة أو المهارة.
- تطبيق المعرفة أو المهارة.
- التأمل في خبرة التعلم.
- إعادة الكرة.

ينبغي أن تُحقق أنشطة العرض الشروط الآتية:

- تقديم المادة التدريبية: وهنا يتم توضيح المفاهيم الجديدة سواء عن طريق العروض التقديمية أو البطاقات أو دراسات الحالة أو غيرها.
- تطبيق المفاهيم الجديدة من خلال النشاطات المختلفة التي سيتم تنفيذها.
- الأخذ بعين الاعتبار النقاشات ووقفات التأمل فيما تم تعلمه والتي تجري بعد الانتهاء من النشاط بمعنى آخر المناقشات التي تدور بعد الانتهاء من تطبيق المفاهيم الجديدة.
- الخاتمة: هي مجموعة الأمور التي تحدث مع نهاية الورشة التدريبية، وهذه الأمور تتلخص بالآتي: تلخيص لموضوع الورشة.
- وجود نشاط يضمن نقل أثر التعلم.
- تخصيص وقت للمشاركين لطرح الأسئلة.
- الانتهاء بنشاط ختامي يدعم نقاط التعلم.

ينبغي أن تُحقق أنشطة الخاتمة الشروط الآتية:

- نقل أثر التدريب إلى العمل.
- طرح المزيد من الأسئلة على ما تم في الورشة التدريبية، ومن الضروري أن يتم التعامل مع الأسئلة المهمة المطروحة.
- التحفيز تماماً مثل البداية بشكل سريع وجاذب.

ينبغي أن تُحقق أنشطة الخاتمة الشروط الآتية:

عزيزي المتدرب، ستقوم من خلال قائمة الشطب هذه بتأمل ورشة اليوم التدريبية لمناقشة مدى تطبيقها لخطوات وشروط كل عنصر من عناصر تقديم وإدارة الورشة التدريبية، وذلك بوضع إشارة في المكان المناسب:

لا	نعم	الفقرة
أولاً: المقدمة		
		هل كان محتوى النشاط الافتتاحي جاذب لانتباه المتدربين؟
		هل كانت المقدمة تستكشف خبرات المتدربين حول محتوى الورشة؟
		هل عُرضت أهداف الورشة التدريبية بشكل واضح؟
		هل كان محتوى النشاط الافتتاحي جاذب لانتباه المتدربين؟
ثانياً: العرض		
		هل دُرِّست المعارف والمهارات؟
		هل طُبِّقت المعارف والمهارات بشكل عملي؟
		هل دُرِّست المعارف والمهارات؟
ثالثاً: الخاتمة		
		هل كان هنالك تلخيص لأهم الأمور في الورشة؟
		هل كان هنالك خطط أعدت لنقل أثر التعلم؟
		هل أتيح الوقت للمتدربين للسؤال عن أي أمر يتعلق بالورشة؟
		هل تم تعزيز نقاط التعلم الأساسية من خلال استخدام النشاط الختامي؟

نموذج لتقديم التغذية الراجعة

عزيزي المتدرب: النموذج الآتي يساعدك على تقديم تغذية راجعة لزميلك على الورشة التدريبية التي سيقوم بتنفيذها في الورشات اللاحقة، وقد رأينا أن نزودكم بها الآن وذلك لكي يكون كل متدرب منكم على معرفة مسبقة بالأمور التي سيتم ملاحظتها أثناء تقديمه لورشة عمله في الورشات القادمة وهي الأمور التي سيتم تقديم التغذية الراجعة له حولها.

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	الفقرة
				أولاً: المقدمة
				يبدأ الورشة التدريبية بنشاط افتتاحي يجذب انتباه المتدربين.
				يبنى على خبرات المتدربين ذات العلاقة بالمحتوى المقدم.
				يعرض أهداف الورشة التدريبية بشكل واضح.
				ثانياً: العرض
				يقدم المعارف والمهارات المتضمنة في المحتوى التدريبي بشكل شامل.
				يقدم تطبيق عملي للمعارف والمهارات المتضمنة في الورشة التدريبية.
				يدير وقت الورشة بشكل جيد.
				يستخدم أدوات معينة مثل: أوراق العمل.
				يوفر فرصاً للتأمل الذاتي لدى المتدربين أثناء الورشة التدريبية.
				ثالثاً: الخاتمة
				يوفر فرصاً للتأمل الذاتي لدى المتدربين أثناء الورشة التدريبية.
				يُشجع المتدربين على نقل أثر التعلم.
				يُتيح الفرصة للمتدربين لطرح الأسئلة.
				يجيب على أسئلة المتدربين بطريقة فاعلة.
				يُعزز نقاط التعلم الأساسية في الورشة من خلال استخدام نشاط ختامي.

رابعاً: ملاحظات:

نقاط القوة

التحسينات التي توصي بها

المصادر والمراجع:

- حسن عماد مكاوي، ليلي حين السيد (1998): الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- سلامة عبد الحافظ محمد (1993): وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية، دار الفكر، عمان.
- طريف شوقي محمد فرج (2002): المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- كمال كامل (2007) مهارات الاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- Inas Mohamed Abou Youssef (2005): Communication Skills, Center for Advancement of Postgraduate Studies and Research, Cairo.
- Beebe et al., (2000): Interpersonal communication relating to others 2nd, Canadian edition. Allyn Bacon.
- Dave Barry (2001): Interpersonal behavior and communication Ind University.
- McDowell, E (2000): "An investigation of high school students. Perceptions of reticence and cognitive communication competence". Eric No.: Ed 439470.



التقنيات المائية | WATER INNOVATION
المبتكرة | TECHNOLOGIES

ميرسي كور

الدوار السابع، شارع تباشير 3، مبنى رقم 8، ص.ب 830684، عمان 11183 الأردن

هاتف: (+962) 6554 8570/1/2، فاكس: (+962) 6554 8573

البريد الإلكتروني: jo-info-wit@mercycorps.org