

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

دورة للتعلم الذاتي

كما يقول المثل، "لن تخطي ابدا بفدصة ثانية لتقديم انطباع اولي". من خلال هذا الفصل، ستتعلم كيف تصوغ وتوصل رسالتك التي ستبقى في ذاكرة المتلقي من المرة الاولى. كما انك ستصبح اكثر ثقة بنفسك، استعدادا وان تكون خطيبا مطلوبا كما تجعل مستمعك لديهم الرغبة الدائمة لسماع المزيد.

هذا النص مقتبس من النسخة الالكترونية للدورة ولذلك قد يحتوي على روابط ومرجعيات لاشياء يمكن عملها على الانترنت ولكن لا يمكن عملها على هذه النسخة.

الكاتبة: ديب سوفيلد

(www.debsofield.com)



www.activisminstitute.org

حقوق الطبع محفوظة © معهد الرواد على الانترنت

قائمة المحتويات

3	نظرة عامة على الدورة.....
4	الدرس الأول: باستطاعتك صياغة خطاب مذهل.....
4	وصف وأهداف الدرس.....
4	القراءة: باستطاعتك صياغة خطاب مذهل.....
13	الواجب المنزلي.....
15	الدرس الثاني: توصيلك (الجزء الأول).....
15	وصف وأهداف الدرس.....
15	القراءة: توصيلك (الجزء الأول).....
24	الدرس الثالث: : توصيلك (الجزء الثاني).....
24	وصف وأهداف الدرس.....
24	القراءة: توصيلك (الجزء الثاني).....
29	الواجب المنزلي.....
30	الدرس الرابع: قواعد العرض الغعال.....
30	وصف وأهداف الدرس.....
30	القراءة: قواعد العرض الغعال.....
35	الواجب المنزلي.....
36	الدرس الخامس: : التخطيط لعمل العرض.....
36	وصف وأهداف الدرس.....
36	القراءة: التخطيط لعمل العرض.....
43	الواجب المنزلي.....
44	الدرس السادس: كيف تكتبين خطابا يحقق نتائج.....
44	وصف وأهداف الدرس.....
44	القراءة: كيف تكتبين خطابا يحقق نتائج.....
53	الواجب المنزلي.....

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

نظرة عامة على الدورة

وصف الدورة

كما يقول المثل، "لن تخطي ابداً بفدصة ثانية لتقديم انطباع اولي". من خلال هذا الفصل، ستتعلم كيف تصوغ وتوصل رسالتك التي ستبقى في ذاكرة المتلقي من المرة الاولى. كما انك ستصبح اكثر ثقة بنفسك، استعداداً وان تكون خطيباً مطلوباً كما تجعل مستمعك لديهم الرغبة الدائمة لسماع المزيد.

أهداف الدورة

- بنهاية هذا الفصل ستعرفين كيف:
- كتابة عرض/ تقديم مدهش
 - إيصال عرضك/ تقديمك – كيف ترتبين القاعة او مكان العرض, كيف تسيطرين على توترك
 - إستخدامي لغة الجسدب لتحسين تواصلك
 - صياغة قصص شخصية والتي سوف تأسر انتباه جمهورك

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس الأول: باستطاعتك صياغة خطاب مذهل

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

الخوف من الحديث امام الناس يصنف على أنه الخوف الأكثر شيوعاً في العالم. ومع ذلك فليس هناك مهارة عمل أكثر أهمية من القدرة على الحديث إلى جمهور بغض النظر عن حجمه. نجاحك كمتكلم يقاس بقدرتك على الحديث بطريقة تحرك جمهورك. وكقائد عليك أن تجد الرابط بينك وبين جمهورك كي تحرك الجمهور بخطابك للعمل على مساعدتك أو دفع أجنذتك إلى أمام.

في المحاضرات القليلة التالية سنناقش شخصك كمتكلم، وماهي توقعات الجمهور إزاءك عندما تقف وتتكلم. وفي محاضراتنا الأخرى سنركز على توصيل رسالتك وتخطيطك لعرض رسالتك، وأخيراً، كتابة خطابك – لأي مناسبة.

أهداف الدرس

- ما الذي يصنع خطاباً/ عرضاً عظيماً
- الانطباع الأول مهم
- كيف تهيئ نفسك للنجاح
- تهيئة الظروف للنجاح
- مقدمتك
- الترتيبات البصرية/المادية للقاعة
- ما الذي تقوله لغة جسدك عنك

القراءة: باستطاعتك صياغة خطاب مذهل

ما الذي يصنع خطاباً عظيماً ؟

عندما نتكلم نستخدم المختصر (م.ا.ي.ه)- ما الذي يعينني هنا

في أي وقت تتكلم، فإن مستمعيك سيسألون الأسئلة التالية بدون وعي. حتى وإن لم يقولوها بصوت عالي فالكل يتسائل:

- ثم ماذا ؟
- من يهتم؟
- هل يجب علي ان أنصت؟
- لماذا يجب أن أهتم بهذا؟

كمتكلم يجب عليك إجابة هذه الأسئلة في اللحظات القليلة الاولى لافتتاحية خطابك. والسبب الذي يحتم عليك الإجابة على السؤال " ثم ماذا" هو أن الجمهور لن ينصت لك اذا لم تعطهم سبباً مقنعاً لذلك.

والإجابة على سؤال "من يهتم" بسيط-يجب عليهم أن يهتموا. إن الذي تقدمه كمتكلم هو معلومة جديدة او تحديث للمعلومة وإذا كان المستمع سيستفيد من معرفتك فعليه ان يهتم و عليك أن تكون مقنعاً بشكل كافي لجعلهم مهتمين.

" هل يجب على ان أنصت"- الاجابة البسيطة هي "نعم" - والاجابة الأكثر صعوبة هو لم عليهم أن ينصتوا.-كمتكلم، فهو أمر منوط بك بأن تكون أكثر تقاعلاً، وإقناعاً، وتستند الى الحقائق وتعطي معلومات أكثر.

وأخيراً، "لماذا يجب أن أهتم بهذا؟" هو الأساس لأي خطاب ناجح. و عليك كمتحدث ان تجد الإجابة لهذا السؤال. عليك أن تجري بحثاً مستفيضاً عن موضوعك، وبهذا حين يمنحك جمهورك دقائق قليلة من وقتهم ستكون قادراً على تثقيف وإعلام جمهورك أو توجيههم لأداء القضية المطروحة.

وإذا كنت مرشحاً في انتخابات، فعليك أيضا الإجابة على الأسئلة التالية :

- لم رشحت نفسك ؟
- لم عليّ أن أصوت لك؟
- ما الذي ساحصل عليه مقابل تصويتي؟

وبالنسبة لتلك الأسئلة , فيجب عليك ان تعطي جمهورك الأجابة عن السؤال " لم ترشح نفسك". كن مستعداً لمعرفة إجابة السؤال "لم انت؟- ولم الان؟" أنت وحدك تعلم الإجابة على هذه الأسئلة -لا أي احد اخر. الناس ترغب أن تخبرها لم عليهم أن يختاروك بالذات كمرشح لا أي شخص اخر اكثر شهرة منك , أو أغنى منك, أو من عائلة أكثر أهمية. الآخرون سيسألونك : إن كانت السياسة مهمة جداً لك فلم لم ترشح في السنوات الماضية؟ وإذا أجبت بأنك تهتم لأمر مجتمعك , سيسألون ولم ابتدأت الان فقط؟ التحضير المسبق سيعينك على تطوير إجابات واضحة وموجزة لهذه الأسئلة المخادعة.

والسؤال " لم عليّ أن أصوت لك؟" يتعلق أكثر بالقضايا وموقفك منها وفهمك للنظام والعملية. الناس ترغب بأن تعلم لم عليها أن تمنحك صوتها.

واخيراً , هياً الإجابة للسؤال "ما الذي ساحصل عليه مقابل تصويتي لك؟". معظم الناس يودون معرفة "ما الذي ساجني من هذا؟" هل ساكون بحال افضل إذا ماصوت لك بدلا من الآخريين؟" مرة أخرى فكر (هيا) اجاباتك مقدماً. جد طريقة تجعلهم يعلمون أن حالهم سيكون افضل إذا ما كنت في موقع المسؤولية.

وبعد ان ناقشنا الأسئلة الاساسية التي لدى الجمهور عنك وعن القضايا التي تدافع عنها, سيغطي الجزء التالي من مناقشتنا كيف سينظر الآخرون من حولك اليك: كيف تبدو-وقعك على الآخريين-وما الذي تقوله.

الأنطباع الأول

إن خطابك يبدأ في اللحظة التي يتعرف فيها الجمهور على أنك المتحدث, حتى وقيل أن تقول أي شيء, فالناس الذين ينتظروا خطابك يراقبونك الان -ويشاهدون حركاتك وإفعالاتك, سينتبهون إليك وأنت تفرك أذنك أو تسعل فما إن يتعرف عليك الجمهور على أنك المتحدث سيراقبونك-لذا كن منتبهاً.

أثبتت الدراسات أن الناس تشكل إنطباعها الأول لشخص ما في سبعة الى أربعة وعشرين ثانية. ومتى ما تشكلت هذه الإنطباعات فسيكون من الصعب تغييرها. وإنه لحيوي ومهم أن تفهم بأن هناك ثلاثة طرق يحكم بها الناس عليك عندما تظهر للعلن: مظهرك, صوتك والكلمات التي تستخدمها لنقل رسالتك. وتذكر دائماً بأن الخطيب الجيد يجب أن يكون حذراً فيما يتعلق بمظهره, صوته, ولغة جسده كحذره في استخدام الكلمات.

البصري, والصوتي والمحتوى: لبنات البناء

البصري - كيف تبدو

الملابس التي ترتديها ونوعها تقول الكثير عنك. هل ترتدي أحدث الموديلات؟ هل ترتدي زياً يعكس تراث بلدك، أم أنك ترتدي ملابس تتبع الموضة الغربية. هل ترتدي ملابس مناسبة لمقاسات جسدك أم أنها صغيرة جداً نسبة الى مقاسك؟ لم لا تناسبك ملابسك؟ هل زاد وزنك أم قل؟

قد يبدو هذا الأمر غير مهم، لكن ماترتديه يعرض للعالم من أنت وكيف ترى نفسك.

هل تحمل معالم الفخر؟ هل تقف وتمشي مستقيماً؟ هل تبتسم أم أنك عابس دائماً، هل ترتدي قطعة من المجوهرات ذات معنى أم أنك معروف بارتدائك شيئاً معيناً كوشاح أو دبوس للزينة؟

الصوتي - وقع صوتك على الآخرين

النقطة المهمة الثانية – هل جربت يوماً ما أن تسجل صوتك وتستمع اليه لترى كيف يبدو صوتك للآخرين؟ هل سمعت مرة صوتك في فيديو أو من خلال التلفزيون واندعشت متسائلاً: هل هذا صوتي فعلاً؟ صوتك يقول الكثير عنك. إذا كنت شخصاً ضئيل الحجم ولكنك تمتلك صوتاً قوياً وعالياً فانك ستجلب اهتمام الناس. مع ذلك إن كنت شخصاً ضخماً ولكن صوتك منخفض وهادئ وضعيف فإن الناس ستسائل عن مدى قدرتك لإنجاز الأعمال. أنت بحاجة الى صوت قوي-وخصوصاً إذا كان المتحدث امرأة فإن صوتك يجب أن يكون قوياً ويحمل معاني الهدف والاصرار.

في فصل لاحق سنناقش الطرق التي يمكنك من تدريب صوتك ليكون أكثر قوةً. ومثالا على ذلك فانك حين تتحدث واقفاً فان هواءً وطاقة اضافية ستاتي مع صوتك. خذ أنفاساً عميقة كي تبقى على صوتك قوياً حتى تنتهي من عبارتك. اعمل على ان تكون نبرة صوتك منخفضة- نبرة الصوت العالية لاتوحي بالسلطة وكلما استخدمت نبرة اوطاً كلما كان صوتك اكثر قوة ويمكنك تحقيق ذلك بالتوقف عن التنفس قبل بداية كل جملة. ان النفس العميق سيضعك ضمن مساحة الصوت المناسبة.

المحتوى - ما الذي تقوله

إن الكلمات التي تستخدمها في خطابك ستحدد ثقة الجمهور بك، لذا فإنك بحاجة لإمتلاك معنى حقيقي لرسالتك. في بداية هذا الدرس تكلمنا عن أهمية مظهرك (كونك أنيقاً ومهنيًا) في نجاحك، واهمية صوتك (استخدام صوت قوي ومؤثر) لتصوراتك العامة للنجاح. والجزء الثالث في الرسالة هو الكلمات التي تستخدمها لضمان إيصال رسالتك. سنناقش كيف تكتب خطاباً قوياً في درس اخر ولكننا الان سنركز على أهمية القيام ببحث جيد، وتقديم افكارك بطريقة منظمة تؤثر في جمهورك.

مصاديقك

لتجعل جمهورك مندمجاً لأبعد من اللحظات الحرجة الاولى، ولتكون متحدثاً رائعاً، يجب عليك ان تكون ذا معرفة، وحكم، وشخصية تقرض احترامها. الشخصية هي حجر الزاوية الذي يحدد من انت وما الذي تسند اليه في مبادتك

لقد قيل أن الشخصية هي من تكون عندما لا يراقبك أحد

الشخصية لازالت مهمة الى يومنا هذا – ولانعني بذلك الهذر السياسي بقول شئى وفعل شئى اخر، او إعطاء وعود لايمكن تنفيذها، أو قول شئى لمجموعة ما وقول شئى مغاير تماماً لمجموعة أخرى- على أمل ان لاتلتقي هذه المجموعة بتلك القائد الجيد-والانسان ذو الشخصية –في محيطنا اليوم، هو من يقول الحقيقة ويعمل بنزاهة ويحفظ عهوده، عندما كنت طفلاً كان

والذي يقول لي دائماً: إذا كنت جديراً بالثقة فإنك لن تحتاج لأكثر من مصافحة الأيدي لتنجز إتفاقاً، لأن مصافحة الأيدي ستكون كالوعد الجيد. هل انت نزيه, جدير بالثقة؟ مخلص؟ الانسان ذو الشخصية الجيدة يمتلك كل هذه الصفات وأكثر.

المعرفة - هل تعرف حقيقة ماهو موضوعك؟ بلا شك فإن المصدر الاكبر للفشل لمعظم المتحدثين هو عدم المامهم بموضوعهم. وهذا مبعث الخوف الاكبر للمتحدث. إنه لمن الصعب أن تقف وتقع الناس عندما تكون معرفتك محدودة. معظم الناس يصبحون خائفين جداً عندما يطلب منهم الحديث عن موضوع لايعلمون إلا القليل عنه.

عندما تعرف موضوع- اي تعرفه وتفهمه بشكل حقيقي- سيكون من السهل عليك التحدث عنه لساعات. سيكون بمقدورك الحديث عن كل التفاصيل الصغيرة التي تهمل العمل وما الذي يمكن فعله لجعله أفضل. ولكن عندما تكون معرفتك محدودة, او حتى مفقودة, فسوف تسيى لنفسك ولقضيتك. الشخص النزيه يعرف موضوعه.

إصرف بعض الوقت للتفكير بكل الطرق المؤدية لنجاح او فشل لقضيتك. وهذا يمكن وصفه ب"الإهتمام المستحق"- فكر من خلال المنظور المنطقي والأخلاقي لقضيتك. فكلماً بذلت عملاً أكبر في بداية المرحلة, كلما كنت ناجحاً أكثر.

بعدها قيم **حكمك**. إستناداً الى خبرتك في الحياة, هل تتخذ خيارات جيدة عادة؟ هل بإمكانك تقييم دوافع شخص ما؟ هل انت على دراية بضعفهم وقوتهم؟ إن الحكم على الآخرين لايعني بالضرورة أن يكون بالسلب ولكن يعني ايضاً انك تمتلك احساساً داخلياً وتفهماً لمن يمكن ان يكونوا اصدقاء او أعداء في كل الحالات.

واخيراً, ماهي **شخصيتك**؟ هناك مثل قديم يقول الناس تعمل مع من تحب. و الوقت الراهن للمحيط السياسي والعام, يحتتم عليك خلق انطباع جيد إذا ما كنت تخطط لأن تكون ناجحاً وترغب بأن يصغي الناس لرسالتك.

هل انت واثق من نفسك؟ سهل مع نفسك والآخرين, متعاون, محبوب, وودود؟ هل أنت فعلاً مهتم بالآخرين أم أن الامر لايتعدى نفسك؟ إن لجمهورك راداراً قوياً وباستطاعتهم معرفة ما إذا كنت صادقاً.

كيف تعد نفسك للنجاح

وأنت تعد لعملية صنع خطاب رائع, يجب عليك أن تضع التالي في إعتبارك

عندما تتكلم, فانه أمر منوط بك أن تكون مثير للاهتمام بشكل لايجعل جمهورك ينسحب الى مشاغله اليومية, وأحلام يقظته حول عشاء اليوم, او من عليه أن يغسل سيارته الاسبوع المقبل, أو متى عيد ميلاد حماته.

انت تعلم نوع الخطابات التي أتحدث عنها- تلك التي يتحدث فيها الشخص لساعات عن أشياء غير مهمة. للحفاظ على إنتباه الجمهور عليك أن لاتكون مملاً, انت وموضوعك يجب أن تكونا مطلوبين من قبل الجمهور.

الغرض من الخطاب أو عرض الفكرة هو توصيل الأفكار والمشاعر-والحصول على الإستجابة المرغوبة.

خلال سنواتي في تدريب الخطابة, أدركت بأنه ليس كل شخص هو خطيب مثير للاهتمام. مع ذلك, فأنا أعرف إنك إن أحببت موضوعك وتحمست لمشاركة الآخرين لمعرفتك, فإن لديك فرصة 99% لابقاء جمهورك مهتماً.

بعض من أسوأ الخطب التي سمعتها هي عندما يشعر المتحدث بالملل من الموضوع- وإذا شعر المتحدث بالملل, فكل الجمهور سيشعر بالملل ايضاً.

معظم الجمهور يمكن ان يغفر لك عرضاً ضعيفاً إذا كنت متحمساً لموضوعك. حتى لو كنت قد ألقيت نفس الخطاب لخمسة عشر مرة, فجمهورك القادم سيكون جديداً, وسيستمع إليك لأول مرة. تذكر أن تضخ الطاقة والحماس والإثارة في كل مرة تلقي فيها خطاباً.

تهيأة المسرح للنجاح

قبل ان تبدأ بالحديث (لأنك وصلت مبكراً) أو أثناء الفاصل قبل الحديث, راجع القائمة التالية لتهيأة المسرح لنجاح حديثك. الأمر عائد لك بأن تجعل من عرضك متفوقاً. وإذا كان لديك متطوعين أو طاقماً يرافقك في خطابك, فباستطاعتهم مساعدتك في تحضير مسرح الحديث.

انت لاترغب بأن ترى اي امر إضافي يأخذ إهتمام جمهورك بعيدا عن رسالتك. فأنت تريد ان تحتفظ باكبر قدر ممكن من السيطرة على أي أمر خارجي يشتت الإنتباه, لذا إتبع المقترحات التالية لتضمن أنك هيأت المرحلة لنجاحك الشخصي.

● **تخلص من قذح القهوة وعلب الصودا من على منصة الحديث او المنبر.** وهذا مهم لعدة اسباب. لان الناس تسرح بخيالها, وإن كانوا لسبب ما عطشى وكان أمامك ماء أو صودا على المنضدة وليس أمامهم شيء, سيصبحون مباشرة أكثر عطشاً ومن ثم سيكونون متلهفين لشرب شيء ما. لذا ومن أجل إبقاء التركيز عليك يجب إبعاد تلك المواد من المنضدة وابقائها بعيداً عن اعين جمهورك.

● **إمسح الملاحظات التي تركها المتحدث السابق على اللوحة او الحامل.** وهذا بسيط-هل سبق لك إن كنت في إجتماع وفجأة تلاحظ (لان الملل أصابك) المكتوب على اللوحة من المتحدث السابق؟ الذي سيحدث هو أن جمهورك سيفكر في المحاضرة السابقة أو سيدخلون في مناقشة داخل ذاتهم مع ما هو مكتوب على اللوحة (هذا إذا لم يكونوا ضمن تلك المحاضرة). ولإبقاء التركيز عليك- أزل كل الملاحظات التي تركها المحاضر السابق.

● **غطي علامة الفندق التي على المنبر بوضع علامتك أو ملصقك.** إذا كانت الصورة تساوي ألف كلمة, فإن الصورة التي ستظهر في التلفاز أو الجريدة ستظهرك وأنت تقف خلف علامة تعلن لشيء مختلف عن برنامجك. انها مضیعة للمساحة البصرية-انت بحاجة لأن تروج لنفسك لا لصاله الفندق الذي تتحدث منه.

مقدمتك

لديك الفرصة لتضع نفسك على طريق النجاح بمقدمتك. يجب أن يكون لديك دائماً مقدمة مختصرة تحضرها مسبقاً (اعطها للشخص الذي يقدمك او موظف التشریفات قبل خطابك إن أمكن) مقدمتك تقول قصة عنك, والمضيفين أو التشریفات سيكونون اكثر راحة عندما يقرأون نصاً معداً.

اكتب نوعين من المقدمات كواجب بيتي لهذه المحاضرة. الاولى ستكون وفق المعايير - وظيفية. انا لا أؤمن بالنظرية التي تقول اننا يجب أن نكون دائماً جديين. في معظم الأوقات فان جمهورنا يفكرون فيما لو انهم سينصتون لنا بالأساس او يتركوننا وحيدين لبقية تقديمنا. على كل حال فإن المقدمة الجيدة ستثبت مايكفي من النشاط في الجمهور وتجعله مهتما كفاية ليبقى معنا الى النهاية.

المقدمة الثانية التي سنكتبها ستكون أقل جدية (معظم الجمهور يفضل النوع الثاني أكثر) قد لاتتاح لك الفرصة للاجابة عن كل الاسئلة ولكن لاتجعل من مقدمتك مكررة بتعدد كل الدرجات العلمية التي حصلت عليها (صدقني لا احد يهتم) , تكلم اكثر عنك وعن أفكارك الكبيرة, عن نجاحات الطفولة وعن إنجازاتك الحالية.

وبعد انهاءك هذا الفصل, ستحظى بفرصة العمل معي مباشرة في برنامج الإرشاد. سنناقش مقدماتك لتتأكد انها توصل الرسالة التي تريد لجمهورك.

البصرية/ترتيب مكان المحاضرة

إذا كانت لديك أو لدى طاقمك إمكانية المساعدة في إعداد المكان مسبقاً، فتأكد من أن خطابك سيتم في أفضل صورة ممكنة. ترتيب معدات الصوت، الكراسي، الإضاءة، وكل ما يتعلق بجو الغرفة يمكن أن يجعل الفرق كبيراً في الطريقة التي سيتلقى بها الجمهور عرضك. تحكم بهذه الأغراض.

إجري مسحاً للمكان قبل ان تلقي خطابك، هل ان الخلفية تتعارض مع ملابسك، هل هناك سلك على الارض، هل درجات المنبر بلا مساند؟

تاكد من ان الغرفة ليست باردة جداً أو حارة جداً، إذا استطعت التحكم بدرجة حرارة الغرفة سيكون بمقدورك إبقاء جمهورك صاحياً. تابع القائمة التالية لضمان نجاح خطابك

الميكروفون

تاكد من وصولك أو وصول طاقمك مبكراً للتأكد من أن الميكروفونات تعمل. إسأل عن مهندس الصوت المسؤول لينضم اليكم ويفحص الميكروفونات بحضوركم.

لاشيئ أكثر إزعاجاً من مكبر صوت لا ينقل الصوت بصورة واضحة او يحدث صدى إذا كان الصوت عالياً أو أن الميكروفون في المكان الخطأ بحيث تحدث صوتاً مزعجاً بطبقة عالية.

لضمان عدم وجود عازل صوت بينك وبين جمهورك، تذكر هذه الملاحظات:

- يجب أن يكون الميكروفون بمستوى فمك، وعلى بعد ستة انشات تقريباً منك. إذا صادف وإن تكلمت بعد شخص أطول منك أو أقصر منك، خذ وقتاً لضبط الميكروفون. لا شيء يمكن ان يبدو اسوأ من عدم التناسق بينك وبين الميكروفونات.
- إفحص نظام الصوت قبل التحدث (إذا لم يكن بإمكانك عمل ذلك فأطلب من مضيفك أو طاقمك المساعدة).
- لا تتفخ في الميكروفون لتتأكد من أنه يعمل – فقط تكلم بصوت طبيعي.
- تحدث ضمن مستوى الصوت العادي- ودع عرض الصوت لنظام الصوت.
- في المحاضرات المزدحمة (وإذا كان هناك تسجيل لملاحظاتك) إعد الاسئلة الموجه من قبل الجمهور كي يسمعها الجميع.
- تاكد من انك دائماً ستحتاج إلى ميكروفون حتى وإن كنت تظن ان صوتك قوياً، إنه من الافضل دائماً استخدام الميكروفون لضمان ان يسمع الجميع خطابك.

المقاعد

طريقة الجلوس حيوية للخطاب الناجح. لا تضع في الاعتبار التواصل فقط بل الامان والراحة ايضاً.

- المسرح الدائري المستوي الترتيب للمقاعد يتمتع بافضلية- ان الجمهور يجلس متقارباً.
- عندما يتخذ الجمهور مقاعدهم بمنحنى سيكون بمقدورهم النظر يميناً ويساراً وسيكون بمقدورهم رؤية الوجوه ضمن الصف الواحد. الضحك معدي- معظم الناس يبدأون بالضحك إذا ما راوا الآخرين يضحكون.

- هذا الترتيب يساعد الجمهور على الأشتراك بالمناقشة. ويسمح ايضا للجمهور رؤية المتحدث من غير الحاجة لأن يديروا رؤوسهم بحدّة. افعل كل ما بوسعك كي تجعل الجمهور مرتاحا.
- تاكد دائما من انك تقف اقرب ما يمكن من الصف الاول من الجمهور- هذا التقرب سيضيف اجساسة بالألفة للجمهور.
- اذا كنت في مكان مقاعده ثابتة تحرك دائما- كن اكثر حيوية وتحرك حولهم. هذا سيجعل الجمهور يدير راسه دائما كي يراك ويرتبط مع الاخرين حوله.
- تجنب وضع المقاعد بملاصقة الحائط.
- المماشي يجب ان تكبر مع الاقتراب من المخارج كي تلائم عددا اكبر من الناس.
- رتب طريقة الجلوس بحيث لا تسبب اي تشتيت للانتباه- يجب أن لا يجبر احد على أن يمر عبر اكثر من ستة اشخاص ليخرج من الصف.
- شجع الناس على الجلوس اقرب مايمكن من المنصة.

الانارة

لخلق جو يسهل الضحك والتفاعل, اطلب ان تكون الغرفة بانارة جيدة.

فعاليتك كمتحدث يمكن ان تتحقق فقط عندما يستطيع الجمهور رؤيتك بشكل جيد. انهم يرغبون برؤية وجهك وانفعالاتك ولغة جسدك. انه من الاسهل خلق التواصل عندما يستطيع الجمهور والمتحدث رؤية بعضهم البعض.

ما تقوله لغة جسدك عنك

المتحدث الناجح يسيطر على لغة جسده, الطريقة التي تقدم بها نفسك-وضع الوقوف, إيماءاتك واستجابات جسدك- تقول الكثير عنك.
لغة الجسد يمكن أن تجزأ الى خمسة مناطق:

- وضعية الوقوف
- طريقة المشي
- تعابير الوجه
- إيماءاتك
- حركة اليدين

وضعية الوقوف

امك كانت على حق- يجب ان تقف بثقة. ليس هذا فحسب يجب ان تكون مستقيماً. وضعية وقوفك تعكس اغراضاً ومعاني. متى ما وصلت الى المنبر قف باستقامة لتخلق حضوراً قوياً.

عندما تقف على المنبر ضع احدى قدميك امام الاخرى (مثل عدائي السرعة) واستند بثقلك على القدم الخلفية, إذا وقفت وقدمك متباعدتان فسيجعلك ذلك أكثر ميلاً للتأرجح من جانب لآخر.

طريقة المشي

عندما يتم تقديمك, فإن طريقة مشيك ستقول الكثير عنك وتخلق توقعات عن خطابك.

عندما تقف لتمشي, ابتسم واعط نصف تلوحة للجمهور حتى يعلموا انك هنا لاجلهم وانك واثق من نفسك. إمشى بهدف باتجاه المنبر, كأنك نجم اولمبي يخطو لاستلام الميدالية الذهبية.

تعبير وجهك

في اللحظة التي يعرف بها الجمهور انك المتحدث, سينقلون أنظارهم بعيداً عن التشريرات ويركزون عليك- وسوف يتم تقييمك مباشرة.

تعبير وجهك اثناء العرض تخلق انطباعاً اولياً مهماً. ابتسامة خفيفة ونظرة اهتمام ستمضي بك بعيداً في طريق النجاح.

كن حذراً من النظر نحو الارض, او عبر النافذة او حتى عبر رؤوس جمهورك.

تعبير وجهك هي المرأة التي يرى من خلالها الجمهور اهتمامك بهم. أظهر سعادتك بكونك معهم.

إيماءاتك

إيماءاتك يجب أن تنجز غرضاً- يمكنك أن تقسم, وتقارن, وتميز وتعدد من خلال إستخدام الإيماءات.

الإيماءات يمكن أن تكون مفيدة إذا نفذت بفعالية. يجب أن تنفذ بحوية.

الإيماءات الحاسمة, الحادة والواضحة تبين لجمهورك بأنك مهم.

الإيماءات الغامضة والضعيفة والمصطنعة تبين للجمهور بأنك تفتقد الى الثقة بنفسك.

أود أن أحذرك من إستخدام بعض الإيماءات لاختلاف معانيها تبعاً لمنشأ الشخص.

افكار أخرى:

- الإيماءات القسرية مصطنعة
- الإيماءات المخطط لها ميكانيكية
- الإيماءات الطبيعية تصدر من انفعالاتك الداخلية.
- بإمكانك الإيماء بإستخدام يداً واحدة أو كلا اليدين.
- < الراحة المبسوطة- قد تعني العطاء, التقبل, الود, الطلب, او الشك
- < الراحة الموجه للأسفل- قد تعني الهدوء, الرفض, المباركة
- < وضع الراحة بشكل عمودي – يمكن أن تستعمل لأقتراح دفع شئ ما بعيداً, إيقاف, صد, منع, تحريم, إزالة, تقسيم او للدقة.
- < اصبع السبابة يمكن أن يستخدم للتحذير, لتحديد قضية واضحة او لتعيين اتجاه- استخدم هذه الحركة بحكمة لأنها قد تبدو قاسية جداً.
- < القبضة المضمومة والتي عادة ما ترفع فوق الراس يمكن أن تستخدم في معنى القوة, المعارضة, الغضب, او التحدي

يداك

ما تفعله بيديك عندما تتحدث يمكن أن يكون واحد من اكبر التحديات

- لا تقبض يداك او تشبك اصابعك لانك ستبدو حينها عصيبا
- لا تقف بالاستعداد في الحالات الصعبة-ستبدو كرجال الجيش-الوقفة العسكرية ليست ودية او مفتوحة.
- لا تطوي ذراعيك-لانك ستبدو حينها غير مهتم.
- لا تلعب بحليتك, قلمك, لانك ستبدو مشتتاً.

مايمكن أن تفعله:

- القبضة في القفاز- ضع احدى يديك داخل الاخرى .
- اطراف الاصابع- أن تباعد بين أصابعك , تبنى إيماءة البرج وهذه ستجعل ذراعك للخارج قليلا وتعينك على الوقوف بثقة
- عندما تكون جالسا, ابق يديك على ركبتيك. وضع يد فوق الاخرى وقارب اصابعك.
- واذا كنت على مائدة فاليدان بشكل حرف "في" باللغة الانكليزية ستعملان بطريقة افضل. وهذا يكون بوضع يد فوق الاخرى

مقترحات أخرى

تجنب هز راسك كثيرا- لاتحن رأسك

تميل النساء لهز رؤوسهن كثيرا للأسفل والاعلى عندما يستمعون للآخرين. نحن نستهلك طاقتنا في اظهار اننا تواقون لارضاء المتحدث.

تصور اني احاول اقناعك للقيام بعمل ما لاجلي. وفي اثناء كلامنا ساوجه لك العديد من الاسئلة وستعطيني اجابات لاصوتية كهز راسك بالموافقة. إذا ما مر شخص عبر الغرفة وشاهدك تفعل هذا سيفترضون خطأ أنك توافقيني على كل ما أقول, ولكن في الواقع انتي تنصتين لي فقط.

وكخيار بديل لحركة الراس المستمرة للأسفل والاعلى لتظهر بانك تستمع يمكنك بين فترة وأخرى ان تحني رأسك ببطء وعمق وبمعنى. وهذا يتم بانحنائة واحدة ومن ثم تعودي لوضعك الطبيعي ومن ثم **توقفي**- لا مزيد من الحركات.

او يمكنك ان تقومي بما يسمى هزة الرأس الصوتية, وذلك بالاستجابة عبر اصدار صوت مثل مممممم , اها, ها انها تعطي الأنطباع بانك تستمعين دون ان تعطي اجابة محددة.

لاتميلي براسك الى الجانب حين تتكلمين, حافظي على راسك مستقيما وبمواجهة الشخص الذي تخاطبين. اذا احنيت راسك للجانب فهذا يعني انك تسلمين قوتك. ابق راسك مرفوعا ومستقيما حينها ستستمر في قيادة الجمهور.

اشرك صديقك لمساعدتك في التمرين. انه من الصعب دائما ان تصح نفسك بنفسك بدون مراجعة , تعلم ان تكون رأسك ثابتة.

النظر في عيون الآخرين

النظر الى العين مباشرة اثناء الحديث من عدمه يعتمد على تقاليدك المحلية.

اذا كان المجتمع لايعادي النظر الى العين مباشرة اثناء الحديث فانا اشجعك على ان تتعلم كيف الصبر على احدهم وهو يحقق بك كي تنال شعور بالقوة وتشكل تواصلاً أقوى.

اذا واجهت صعوبة بالنظر مباشرة الى عيون الاخرين, حاول ان تنظر الى جباههم او انوفهم او شفاهم العليا. ولكن الافضل ان تنظر الى عيونهم مباشرة اذا استطعت ذلك لتتال الشعور بالقوة.

كم يجب أن يتطلب من الوقت للنظر في عين احدهم لتحقيق تواصل جيد عبر العين؟ الجواب هو مايكفي من الوقت لكي يشعر الاخر بانك تراه وقادر على التواصل معه.

طاقةك الذاتية

اذا كنت مريضا او متعبا او منهكا, لاتوقف خطابك- واطلب من احدهم ان يحل محلك.

لديك ثواني قليلة فقط كي تعطي انطبعا اوليا جيدا واذا ما سعلت او عطست فان هذا سيطفا جذوه جمهورك. عندما تكون مريضا لن تمتلك الطاقة الذاتية لتقديم خطاب قوي.

طاقةك تجعلك اكثر إثارة واندفاعاً. ستبدو معها طبيعيا ومحترفا واكثر ثقة. لاتقامر على أمل أن جمهورك سيشعر بالشفقة عليك لانك مريض. فالعكس هو الصحيح حيث سيتسائلون لم لم تكون اكثر ذكاء وتسترخ في فراشك.

عامل الشعبية

الدراسات تقول اننا نصوت للشخص الذي نحب اكثر. ونعمل مع من نحب اكثر ونستطيع ان نكسب جمهورنا اذا ظهرنا بصورة محبوبة. الناس تتبع القيادي الذي تحبه.

يجب ان تكون لك شخصية تسر الاخرين اذا ما خطت لان تكون تحت الاضواء. واذا كنت تمتلك شخصية غريبة, فاعمل على ان تصبح شخصا ودودا, سهلاً, رحيماً ومتعاطفاً.

شعبيتك يمكن ان تغفر لك الكثير من اخطائك -لذا اطلب من صديق ان يساعدك لتقييم مواطن الضعف والقوة كي تتمكن من تحسين عامل الشعبية.

الواجب المنزلي

مقدمتك السياسية الذاتية

قبل الفصل التالي, استحدثي مقدمتك الشخصية. التي يجب ان تغطي كل النقاط الاساسية ادناه. عندما تكملين هذا الواجب, ضعي اسمك في اعلى عملك وقدميها بملف وورد باستخدام النافذة الموجودة في الاسفل.

- من انت ولم تسعى للترشيح...
- أجب على (لم أرشحك؟)
- ما هو أفضل سطر يمكن أن تبدأ به؟
 - مثال (استيقضوا) او هل تعلم؟
- ما الذي أوصلك إلى هذه النقطة؟
 - مثال: رشحت بسبب...
- جاوب عن سؤال (لم الآن؟)
- حقائق مثيرة عنك – جوائز – انجازات – فعاليات

- اذا كان هناك شئ ما غير عادي – اذكره منفردا
- إختتم
- الاسم – المنصب – الشعار...

مقدمة عملك

قبل الفصل التالي, استحدثي مقدمة اعمالك- هذه هي المقدمة التي تعدين الاخرين لتقديمها لك. يجب ان تغطي كل النقاط الاساسية ادناه, بطريقة تلائم بلدك. عندما تكملين هذا الواجب, ضعي اسمك في اعلى عملك وقدميها كملف وورد باستخدام النافذة الموجودة في الاسفل

- محدثنا اليوم شخص ليس كالاخرين... (قلها مع ابتسامة)
- هي مالكة أو تعمل في... وخدمت كمديرة او مرشدة او قائدة ل- لاتتعدى ثلاث منظمات أو هيئات) هذه ليست قائمة غسيل)
- وكانت المرأة الاولى التي....
- وكانت تقارن دائما ب....
- وهي معروفة ب.....
- ونالت, و عملت, وانشات.... (1-3) حقائق مهمه عنك-جوائز,انجازات-فعاليات....
- خذي او اتركي: اعطنا شيئا مميزا-اذكريه منفرداً... او بامكانك ان تستخدمي الطريقة التقليدية... التعليم, دورات العمل, عمل اجتماعي مميز, هيئات, عائلة, هوايات
- رجاء رحبوا ب...أسمك

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس الثاني: توصيلك (الجزء الأول)

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

طريقة إيصاك للرسالة تؤثر على كيفية نظر الآخرين إليها. في هذا الدرس سوف نركز على العناصر الأساسية التي ستحسن رسالتك كي يرغب الجمهور في الإستماع لك ولرسالتك----ومن ثم القيام بالأعمال المناسبة. كما سنتكلم عن الأسباب التي قد تجعلك متوترة، وما الذي يمكنك عمله كي تسيطر على توترك بينما تبقي في نفس الوقت محافظة على حضور قوي . وأنت تبدأين عملية تطوير أسلوب حديثك، فإنه من المهم تشخيص ما الذي يناسبك وكيف يمكنك صياغة رسالتك كي تلائم صوتك. ثم سوف نتحدث عن جمهورك: كيفية صنع تواصل عاطفي معهم وتوجيههم عبر الطريق الذي يجب عليهم إتباعه.

أهداف الدرس

- استخدام وسائل إيضاح بصرية لتحسين رسالتك
- كيف تسيطر على توترك
- استخدام صوتك للقيادة والسيطرة
- تحسين الكاريزما
- قيمة قصتك الشخصية
- العمل تحت ضغط الوقت
- السيطرة على عواطفك
- إشراك جمهورك

القراءة: توصيلك (الجزء الأول)

استخدام وسائل إيضاح بصرية لتحسين رسالتك

هناك عدة أشياء ستبرز وأنت تطورين أسلوب توصيل حديثك. في هذا الصف سنناقش صورتك المهنية، نصائح عن كيفية استخدام وسائل الإعلام لمصلحتك، وافكار للإستمرار بتطويرك الشخصي كمتحدثة.

كيف تبدين لجمهورك

كمتحدثة سوف تكونين دائماً في الواجهة، لذا عليك أن تبدلين جهداً أكبر حينما تختارين ملابسك وترتيب هيئتك. خلاصة القول: تذكرى قول امك لك في طفولتك عندما كنت تودين الذهاب الى مكان عام: رتبي نفسك- واطهري بمظهر مقبول!

لقد عملت مع الكثير من الزبائن العاملين ضمن العالم السياسي. بعضهم كان في المنصب لسنوات، وعندما يحين وقت الإنتخابات فإن عليهم القيام بحملة انتخابية من جديد- يشتررون بدلات جديدة تناسبهم، يحدثون قصة شعرهم، يشتررون زوج

جديد من الأحذية أو يلمعوا القديم. فكري في الطريقة التي كنت ترتدين بها ملابسك في ليلة زفافك: حينها ظهرت بأفضل مظهر لك، كي تكسبي شريكك الى جانبك.

كمتحدث، هذا ما نفعه في هذه الايام- محاولة كسب جمهورك إلى جانبك.

مؤخراً، عملت مع زبونة تعمل كمتحدث على مستوى البلد لمؤسسة مالية. إنها جميلة جداً وترتدي ملابسها بطريقة لائقة. لسوء الحظ، عندما زاد وزنها كيلو غراماً أضاع هذا كل المحتوى والمظهر العام. لقد بدت بمظهر غير مسيطر لأنها كانت تسحب سترتها لتعطي نفسها باستمرار.

ليس مهماً كم أنت جميلة أو كم أنت ثرية، إذا كنت تحاولين باستمرار تثبيت ملابسك سيبدو كما لو أنك غير مسيطرة. إذا كانت سترتك ضيقة جداً وتحاولين دائماً سحبها كي تعطي لنفسك مجالاً، فإن الجمهور سيلاحظ ذلك، إن سحبتي ربطتك أو كانت ياقتك ضيقة جداً سيلاحظون ذلك كذلك. تذكرني دائماً أن جمهورك يراقبك وقيمك.

كما تعلمنا في الدرس الاول، سوف يحكم عليك من مظهرك، لذا رجاءً تذكرني دائماً القواعد التالية:

- ملابسك يجب أن لا تكون أكثر إثارة للانتباه منك.
- يجب ان تلائمك وتبدو مناسبة لك ونظيفة
- إذا كنت تأملين بالارتقاء في المناصب- إختاري ملابسك بمرتبة أو مرتبتين أعلى من الملابس التي تشتريها عادةً كي يتفق مظهرك بصورة طبيعية مع المستوى الذي تودين التأثير به.

بعبارة أخرى، البسي ما يقتضيه الدور. الرجال محظوظون- بإمكانهم ارتداء نفس البدلة طوال الإسبوع ويغيرون فقط جواربهم وربطة عنقهم وتم يكونون بمظهر مقبول ثانية. النساء، لسوء الحظ، غير محظوظات.

ملابسنا تخبر رفاقنا كل شيء عنا. هل تودين أن يظن الآخرون بأنك كادحة...مبدعة...إجتماعية...أمينة....محافظة.... حجولة...ضعيفة الثقة بنفسك؟ خزنة ملابسك لديها القوة لتنقل كل هذه الرسائل، لذا إجعلها مصدر نفع لا ضرر.

ملابسك يجب أن تقول وجرأة، " أنا مناسبة للغاية، أنا مستعدة للقيام بدور وأنا أرتدي الزي المناسب لتحقيق أهدافي". اعتماداً على إقليمك دائماً اعلمي ما هو مقبول لك وللذين تودين التأثير فيهم.

أدناه قائمة مقترحات جمعتها كي تكوني دائماً - مستعدة بشكل جيد - ومرتدية هنادماً جيداً- لكل مناسبة:

- إرتدي بدلة مهنية مصنوعة بشكل جيد، بدلة وبنطال نسائية أو ملابس بلدك التقليدية.
- إذا إرتديت تنورة أو ثوباً، تأكدي من أن طولها مناسب.
- كوني بشكل قليل " أكبر من وضعك في الحياة" عندما تختارين الملابس التي سترتدين- البسي كي تتركبي إنطباعات.
- تأكدي من أن جمهورك سيتمكن من رؤيتك اذا كانوا يجلسون في آخر القاعة.
- إرتدي مصوغات قليلة اللعان- لؤلؤ، ذهب/ فضة باهتة. أنت لاترغبين بأن تشتتي جمهورك بكمية المصوغات التي تضعين.
- المرة القادمة وأنتي تشتريين نظارات العين، إصرفي مالاً أكثر كي تثبتي عليها عدسات لاتعكس الضوء.
- لاترتدي باجاً يحمل إسمك عندما تتحدثين الى الجمهور- فهو يشتم الجمهور. أخلعيه وضعيه في مكان يمكنك من إستعادته بسهولة كجيبك. عندما تنهين خطابك يمكنك إعادة إرتدائه.
- لمعي حذائك دائماً- تحصلي الكعب إن كان بالياً أو على وشك التمزق.
- ستلتقط لك صور في أحيان كثيرة كالإمرأة الوحيدة بين مجموعة من الرجال- إرتدي ملابسك كي تبرز في بصورة واضحة. الألوان الغنية البراقة والقماش ذو النوعية الجيدة سوف تعينك على إعلان وجودك.

- حدي كمية العطر التي تستخدمينها - أنتي لا تريدين أن تذكرني بعد مغادرتك الغرفة بفترة طويلة.

آداب المائدة

إن إنطباع جمهورك الجيد عنك سيستند إلى المرئي، المسموع والمحتوى. سلوكك سوف يكون ملحوظاً، لذا فالالتكيت المناسب مهم جداً.

- حاولي أن تمسكي بثبات- تجلسي بثبات- تقفي بثبات
- أجلسي باعتدال وأظهري أنك مهتمة - حتى وإن كني غير مهتمة
- إعرفي ما الذي تصنعيه بيديك وساقيك.
- لا تمضغي علماً أو تأكلي ثلجاً
- لا تنتحني بشدة ولا تتمخطي.
- تأكدي من قول "رجاء" و "شكراً" دائماً.

بور بوينت

كوني حذرة حين تستعملين البور بوينت أو باقي وسائل الوسائط المتعددة (الملتيميديا) المساعدة. فهي نادرًا ما تعمل بصورة صحيحة، ما يعني أنك ستعانين منذ البداية. أنا أحب استخدام البور بوينت لتوضيح التفاصيل الدقيقة ولكن إن إستندتي في كل تقديمك على البور بوينت سوف تضجرين جمهورك.

لقد قدموا ليستمعوا إليك- لا ليشاهدوا البور بوينت. هنا بعض مقترحاتي:

- عندما تكونني غير متأكدة من شيء- اتركه.
- نسقي ما بين حديثك و مايشاهده جمهورك.
- أزيلني أو إمحي المرئيات بعد الإنتهاء منها.
- قفي بمواجهة الجمهور عندما تتكلمين-لاتحدثي إلى الشاشة التي خلفك.
- إجعلي الإضاءة جيدة....إبقي جمهورك صاحبياً
- ضعي عنواناً لكل شريحة.
- فكرة/صورة واحدة لكل شريحة.
- تدريبي على إستخدام برنامج البور بوينت والمؤشر.

ملاحظة: حضري نسخاً مكتوبة لشرائح البور بوينت لتسليمها للجمهور في حالة عدم اشتغال النظام.

إتكائك على المنبر

كما ناقشنا سابقاً، إن إنطباع جمهورك يستند على المرئي، المسموع والمحتوى. إذا ما إتكأت على المنبر فسوف يلاحظ الجمهور ذلك. المنبر (أو المنصة كما يطلق عليه غالباً) هو الصندوق الذي يقع في واجهة القاعة والذي تضعين عليه ملاحظاتك. هذا كل وظيفته.

ملاحظة للنساء: تأكدي من أن من في آخر القاعة سيشاهدك عندما تقفين وراء المنبر. وإن لم يستطيعوا، فيجب عليك أن تحضري دكة خشبية لتقفي عليها كي يتمكن الجمهور من رؤيتك من خلف المنبر.

هذه ملاحظاتي إذا ماكنتي تستخدمين المنبر:

- لا تحزني المنبر. فقط ضعي ملاحظاتك عليه وابدأي بالحديث.
- لا تمسكي جوانب المنبر بيديك.
- لا تتأكي على المنبر - لن يبدو ذلك مهنيًا.

كيف تسيطرين على توترك

المفتاح للتغلب على التوتر هو معرفة الموضوع الذي تتحدثين عنه - يجب أن " تملكي " مادتك. في الدرس الأول ناقشنا أنه إذا كنت لاتعرفين موضوعك, فستكونين قلقة لأن هناك إحتمالية كبيرة بأن تسألي سؤالاً لا تستطيعين الإجابة عنه. أدي واجبك المنزلي دائماً.

حتى المتحدثين المحترفين يصابون بالتوتر قليلاً. تذكري: أن الخطاب ليس عنك, بل عن رسالتك. لذا ركزي على رسالتك, هذا سيساعدك على السيطرة على توترك.

جمهورك, في اغلب الأوقات, لا يأتي ليرك تتحدثين وتفشلين. في الحقيقة, معظم الجمهور يودون أن تكوني خطيبة جيدة لأن عليهم أن يجلسوا ويستمعوا إليك. لذا تقبلي الحقيقة بأن جمهورك, في معظم الأحوال, إلى جانبك. هم فقط يودون معرفة الحقائق.

أهم شئى يمكنك فعله هو التدرّب على خطابك بصوت عالي كي تستطيع أنذك سماع كلماتك وحفظها في عقلك. هذا أيضاً يساعد ذاكرتك.

خلاصة القول: تدرّبي على خطابك, تدرّبي على خطابك, وتدرّبي على خطابك.

هذه بعض المقترحات المفيدة لتخفيف توترك:

التمارين اللاحركية. أطبقي يديك سوية بقوة لمدة 15 ثانية وأطليقها- ثم أعيدي الامر. بخلق توتر عبر يديك, ستذهب مخاوفك للحظات لان دماغك سيركز على يديك. بديل آخر هو أن تضغطي بإبهامك على أصابعك واحداً تلو الآخر - كلتا الفعاليتين ستزيل توترك-وتخفف عصبيتك.

مط الوجه. إفتح فمك على وسعه وإثبتي على ذلك لخمس عشرة ثانية ثم حرريه. هذه التقنية ستساعدك على مط عضلات فمك ووجهك كي تنطلق الكلمات من فمك بسهولة.

الخطو. خذي دقيقة وإمشي وتنفسي, إمشي وتنفسي. هذا سيساعد على تهدئتك وجعل تنفسك في محله. تذكري أن تتنفسي من حجابك الحاجز لا من صدرك - أنتي بحاجة إلى نفس عميق كي تحسلي على كمية هواء كافية في رئتيك لتستطيعي التكلم بقوة.

أسكبي ماءً بارداً على يديك - إذهبي الى الحمام قبل أن تلقي خطابك. أسكبي ماءً بارداً على يديك وأنت هناك أو إغسلي يديك. الماء سيكون له تأثير مهدء عليك.

تنفسي بعمق- كما ذكرت سابقاً, التنفس سوف يساعدك. لذا خذي نفساً عميقاً, إبقي الهواء في رئتيك, ثم أطلقه, ثم أعيدي ذلك. قومي بهذا عدة مرات وسوف تكونين قادرةً على الشعور بإرتخاء كتفيك و استرخاء جسدك.

إحتفظي بالماء قربك. الماء الذي يقدم بدرجة حرارة الغرفة هو الأفضل. لاتشربي أي شراب مخلوط بالحليب (قد يسبب افرازات), كوني حذرة فيما يتعلّق بالمشروبات التي تحتوي على سكر (تصيب فمك بالجفاف) تفرّش الاسنان مباشرة قبل

الحديث يمكن أن يسبب جفافاً أيضاً لذا فرشي أسنانك في الصباح وإحتفظي بمنعش الفم الى مابعد الانتهاء من الحديث. سيعطيك نفساً منعشاً عندما يأتي الآخرون للحديث معك بعد خطابك.

استخدام صوتك للقيادة والسيطرة

صوتك هو العامل الحاسم في تحديد انتباه الجمهور لموضوعك من عدمه. وقع صوتك على الآخريين سيحدد فيما إذا كان جمهورك سيستمع لك. في هذا القسم سنلقي نظرةً على آلية صوتك. كل واحدة منا لديها صوت مميز، صوتك مميز والناس تعرفك عبر صوتك. كمتحدثة، فأنتي ترغيبين بأن يكون صوتك باعثاً على الرضا: قوي بما يكفي أن يسمعك الآخرون ومؤثر بما يكفي ليجبر الآخريين على الانصات.

لنلقي نظرة داخلية على صوتك.

التنفس هو الخطوة الاولى في إنتاج صوت الكلام. تكلمت مسبقاً عن أهمية التنفس الجيد في مساعدتك في ثبات صوتك وجعل رسالتك تصل. في هذا القسم، سنناقش نوعي التنفس:

- **التنفس الترقوي-** عندما يرتفع الكتف والترقوة أثناء الشهيق. هذا التنفس تلاحظيه عندما تركضين....جسدك يكون بحاجة للحصول على الهواء بسرعة. هذا ليس أفضل نوع من التنفس لأنه لن يدوم لفترة الخطاب.
- **التنفس المعدي-** عندما تتمدد منطقة الحجاب الحاجز أثناء الشهيق. هذا أفضل نوع من التنفس لأنه يعطيك أفضل تحكم، أقل جهد وينتج توتراً أقل في الحنجرة و أعلى الصدر. المغنين المحترفين يطورون هذا النوع من التنفس ليديموا نغمة صوتهم. هذا أفضل نوع من التنفس للمتحدث.

إنتاج الصوت هو الخطوة الثانية في إنتاج صوت الكلام. عملية إنتاج الصوت و يحدث في الطيات الصوتية في الحنجرة ويهتز بتيار التنفس- إنتاج الصوت الجيد يحتاج إلى حنجرة، حرة، ومسترخية ومفتوحة.

الرنين هو الخطوة الثالثة في إنتاج صوت الكلام. الرنين هو تضخيم ورفع صوتك. ويحدث في البلعوم، الفم والتجاويف الأنفية.

التعبير هو الخطوة الرابعة في إنتاج صوت الكلام. التعبير هو عملية تشكيل رموز صوتية ذات معنى عبر التحكم باللسان، الشفاه، الفك الأسفل واللهاة.

الآن سنلقي نظرة خارجية على صوتك.

كي تكوني متحدثة يسمع لها الناس ويستمتعوا بالإنصات لها، يجب أن تمتلكي السيطرة على صوتك. إعملي للحصول على تنوع في القوة، النبرة، النوعية والتوقيت

القوة هي درجة العلو في صوتك. العلو المناسب يعني أن تكوني مسموعة بسهولة من قبل جمهورك مهما كان حجم الغرفة.

النبرة هي مفتاح الصوت في السلم الموسيقي والتنوعات أعلى وأسفل السلم.

- النبرة المعتادة هي النبرة التي تتحدثين بها غالباً.
- النبرة النموذجية هي حين يكون صوتك بأفضل أداء.

النغم هو نسق تغير النبرة أثناء الحديث. النغم هو الصفة الغنائية في صوتك.

النوعية هي ما يفرق بين صوت وآخر. نوعية الصوت هو المصطلح الذي يستخدم لوصف الصوت المبهج, الناعم, جيد الصقل, الجرسى, الغني الفخم أو النغمي.

الوقت هو سرعة التلفظ. عناصر الوقت تتضمن:

- المعدل- عدد الكلمات المتأظفة في دقيقة
- الزمن- طول الأصوات منفردة
- الوقفة- فترة الصمت
- إنها تعطي المتحدث فرصة للتنفس
- تتحكم بالمعدل العام.
- تعطي الفرصة لتحديد وإبراز فكرة
- تعطي المتحدث الفرصة للتحويل للفكرة التالية والتركيز على معاني الكلمات.

العرض هو تكثيف كل عناصر التوصيل. هذا هو جمع كل العناصر سوية لخدمة نجاحك الصوتي.

تطوير الشخصية الأسرة (الكاريزما)

المتحدثون الجيدون يمتلكون شخصيات أسرة. الكاريزما تعرف بالتالي:

- 1 - صفة شخصية نادرة تنسب للقادة الذين يثيرون ولاءً وحماساً متقدماً عند الجماهير
- 2 - السحر والجاذبية الشخصية.

تطوير الكاريزما يمكن أن يرفعك لمستويات جديدة. هنا بعض المقترحات التي تساعدك في ان تتعلمي كيف تصبحين قائدة كاريزماتية أو محبوبة:

أنتي بحجة لأن تتعلمي كيف تحتلين مجالاً— الأشخاص الأقوياء يأخذون فضاءً ملموساً يبدو أكبر من حجمهم الفعلي. استخدمي إيمانات قوية ووضحي ما تقوله كلماتك. لا تتكشفي في الغرفة والا سيتجاوزك الاخرين.

كوني مسترخية- إحتفضي بوجه مسترخي وبشوش. عندما تدخلين غرفة والناس فيها تنتظرك لتقولي شيئاً سيميلون "للاستماع" بعيونهم, إبتسمي, لوجي, أشري, وإبدأي عملية صنع التواصل عبر العين مع عدد من الحضور الودودين.

قولي لهم بأنك مسرورة بالوجود معهم--- الخطوة الأولى لإعطاء خطاب جيد هو أن تكوني سعيدة بأن تكوني هناك. كم من المتحدثين يبدون سعديين فعلاً عندما يدعون للحديث؟ حماسك هو "صنارتك" لجعل الذين يستمعون إليك يودون سماع المزيد.

إعملي على تنويع صوتك- إعملي على أن تبددين قابلة للتصديق وحوارية. إذا كنت متشنجة أو رسمية, فالناس لن ترغب بالانصات لك. إذا كان لديك طاقة وحماسة في صوتك, سوف ينصتون لك ويتجاوبون معك. إحدى الطرق لعمل ذلك هو ان ترفعين صوتك أحياناً وتخفضيه أحياناً أخرى. عندما تروين قصة مؤثرة, نعمي صوتك وخفضي سعة حديثك. عندما تروين قصة مضحكة, تكلمي بسرعة وبصوت أعلى—هذا سيبين أنك معهم في تلك اللحظة.

تعلمي ان تتحدثي بقوة أو بصوت قوي—تأكدي من أن صوتك يعكس سلطتك. كوني حذرة بأن لا يعطو صوتك عند إنتهائك من جملة---سيبدو كما لو أنك تسألين سؤالاً. صوتك يجب أن يكون قوياً من الكلمة الأولى وحتى آخر كلمة تستخدمينها.

حافظي على توصيل هاديء ومتساوي عبر خطابك—التغيرات المفاجئة في تصرفك يمكن أن تخيف جمهورك. تصرفي بهدوء وسيطرة—حتى وإن كنتي خائفة في داخلك. إذا ما توقف الميكروفون عن العمل أو إنطفأ الضوء- إحتفظي برباطة جأشك. تصرفاتك سوف تبقى في الذاكرة لفترة طويلة بعد عودة الضوء أو الميكروفون.

قيمة قصتك الشخصية

كل واحدة منكن لديها قصة تروى-وانتي المؤلفة والشخصية الرئيسية في هذه القصة. عليك أن تكتبي قصتك وتتمرنى على روايتها. يجب أن لاتكون طويلة- يجب أن تكون ممتعة وذات علاقة بالحالة.

لديك العديد من القصص لتروين. ولكن كي ترويها بصورة جيدة فأنتي حاجة لصياغتها بحيث تستطيعين روايتها بدون دموع أو غضب أو إحباط. أنتي بحاجة لأن تروي قصصك بدون أن تفقدي كلماتك.

جمهورك لديه الكثير مما يشغل باله والإنصات لك هو شئ من عدة أشياء يقومون بها عندما يجلسون قبالتك. لذا فعليك أن تحسلي على إنتباه جمهورك منذ البدء. إنه واجبك كي تدفعهم أو تجذبهم للاصغاء لك. القصة الجيدة سوف تقوم بهذا.

من خلال سنوات من الحديث لجمهور, أستطيع أن أقول لك أنه لاشئ يمكن أن يشد الجمهور أكثر من قصة شخصية أو قضية تعاملتي معها---تأكدي فقط من أنها ذات علاقة بالجمهور.

واجبك المنزلي لهذا الدرس هو كتابة قصتين أو ثلاث قصص شخصية. من الممكن أن تكون عن المنظمة التي تعملين معها أو كيف طورتي قدراتك القيادية عندما كنتي طفلة. يمكن أن تكون قصة عن عائلتك وماذا يعنون لك. عليك التفكير عبر أي شئ تكتبين لتكوني متأكدة من أنه شئ يمكن أن ترويها لجمهورك وذا علاقة بكل المستمعين.

هذه واحدة من قصصي:

عندما كنت صغيرة في السن كان أخوتي, كما أنكر, لايتعاملون معي كما لو كنت بنتاً, لقد تبين لي ذلك عندما تقدمت في السن. لقد تلقيت تدريباً على كرة السلة, البيسبول, كرة القدم, التنس... والكرة الطائرة كذلك ركوب الخيل وكل الفعاليات الاخرى التي كنت اجر اليها وأنا أصرخ وأرقس لسبب, كما قال لي اخي قبل سنوات, " ديب, لم تكن نريد أن تكوني موعداً مملأاً لأحدهم!"

هذه القصة فعالة فكلنا لدينا قصص عن إخواننا أو أخواتنا الذين قاموا بعمل أشياء من "أجلنا". عندما أروي تلك القصة فالجميع يضحكون لأنك عندما تكون من عائلة كبيرة, فإن أحدهم سيحاول جعلك تقومين بعمل ما يظن هو أو هي بأنك يجب أن تفعليه. أخوتي الأربعة كانوا بحاجة دائمة ل"رفيق لعب", لذا فقد شجعوني بقوة للعب كل أنواع الرياضة كي يكون لنا فريق من خمسة. لم يكن هذا من أجلي ولكنه كان من أجل مصلحة "الفريق".

وأنت تقومين بواجبك المنزلي في نهاية الدرس, فكري بقصصك وكيف ستقومين بروايتها. قصتي ليست بطويلة ولكنها ملائمة من حيث تعلم الرياضة لأكون عضواً في فرق أخوتي.

العمل تحت ضغط الوقت

بينما لدينا الكثر لنقوله, تظهر الدراسات أن مدى إنتباه جمهور اليوم حوالي الف ثانية أو ستة عشر دقيقة ونصف. وهذا يعني بغض النظر عن ما تقوله- يجب أن تتعلمي أن ترويها ضمن فترة قصيرة من الزمن.

بعض المتحدثين يظنون بأنهم إذا ما تحدثوا طويلاً فأن الناس سيظنون بأنهم أذكاء- ولكن العكس هو الصحيح. سيعتقدون فقط بأنك تتحدثين كثيراً جداً. إعملي على خطابك كي تستطيعي قول كل ما أنت بحاجة لقوله دون الحاجة لحشو الكلام.

الأفضل أن تدعين للحديث مرة أخرى بدلاً من تخبري جمهورك بكل ما تعرفيه لترمي به خارجاً. هدف كل متحدث هو قول أحدهم " كان بإستطاعتي سماعها اليوم كله" بدلاً من " لقد تكلمت اليوم كله ونفرتنا".

يجب عليك أن تفكري من هو جمهورك. ماهي أعمارهم وإهتماماتهم؟ هل يرغبون بسماعك تتحدثين أم أنم قدموا لأن أحداً ما جاء بهم كي يستمعوا إليك؟ سوف نعمل على هذا في فصل لاحق ولكن كوني على معرفة بالسبب الذي دعا الناس للقدوم والاستماع إليك.

لقد ألقيت خطابات بما فيه الكفاية لأعرف أن الجمهور يعذرك لكل الخطابات السيئة ولكن لا احد-لا احد- يغفر لك الم الخطاب الطويل، 25 الى 30 دقيقة هو خطاب طويل، 15 الى 20 دقيقة هو خطاب متوسط و 7 الى 10 دقائق تصنع خطاب قصير ولطيف.

مفتاح النجاح هو أن تتمرني، تمرني--- ثم تمرني أكثر. أنا أشجع الناس بأن يتمرنوا على خطابهم بصوت عال- لا تتمرني بصمت- يجب ان تتحدثي بصوت عالي كي تستطيع أذنك سماع ما يقوله قلبك. انت بحاجة لأن تعرفي مادتك بصوت جيدة كي " تمتلكي خطابك"- وكي تلقيه بطريقة طبيعية كما لو أنك تتحدثين إلى أصدقاء.

السيطرة على عواطفك

إذا كنتي تحاولين إيصال المعلومات فقط، بإمكانك تقديم تقرير ولا تتحدثين مطلقاً. ولكن بما أن هذا هو درس عن الخطاب فأنا أود منك أن تعرفي القواعد التي ستستحدث بيئة لنجاحك.

الخطاب الجيد يحوي عواطف. الخطاب الجيد قد يحوي فكاهة، غضب، ضحك، وعد أو تعهد. هناك سبب لحديثك. وهناك سبب دفعك للحديث لمجموعة معينة من الناس. أنت تفهمين الحاجة لصنع تواصل عاطفي معهم--والآن نحن بحاجة لإيجاد توازن ضمن هذا التواصل.

معظمنا في موقع القيادة بسبب قضية نشعر بشغف حولها. شغفنا أتى بنا الى موقع يتطلب تعليم أو تعريف الآخرين- ولكن هذا يجب أن لا يتأتى بشكل غاضب بحيث يخيف الناس.

في بعض الأحيان كمتحدثة قد تحتاجين لإظهار بعض-ما أسميه- **السخط المبرر**. الكلمة "**مبرر**" تقول بأنك محقة ومناسبة، وتتحدثين عن أشياء تهمك. الكلمة "**سخط**" تعني أنك محبطة حول الحالة وتحاولين كسب التأييد والدعوة بأن التغيير مطلوب.

شخصياً، هناك العديد من الأشياء التي تجعلني غاضبة وتجعلني احس بالسخط المبرر، انا أكره إيذاء الأطفال. عندما يغش الناس ويكذبون فإن هذا يجعلني غاضبة. أحس بالحزن عندما لا يمتلك كبار السن المال لشراء الدواء أو عندما يكونون وحيدين. عندما يسيئ الناس إستخدام البيئة والماء فإن هذا يغضبني. وبينما احس بالسخط المبرر حول هذه القضايا، فأنا لست " مجنونة مبالغة في تصرفي ، او غاضبة لدرجة تجعلني أرغي و أزيد" انا محبطة ولكنني اعمل على خطة لجعل الأشياء صحيحة، قد اكون محبطة- ولكنني مازلت هادئة بما يكفي لإنجاز العمل.

لذا عندما تتكلمين عن هذه القضايا بإمكانك إظهار لمحات من الإحباط، الغضب أو الإنهاك- ولكن كوني حذرة- الكثير من العوظف سوف يخسر ك جمهورك لانهم سيعتقدون بأنك غير متوازنة.

ختام القول: كوني قوية ومهتمة ولكني ابقني غطاء فوق التصرفات المبالغ فيها.

اشراك جمهورك

جمهورك سيتجاوب مع بالترام أكبر إذا كانوا مشتركين بصره فاعلة ويعلمون بانهم جزء من خطة أكبر. إنها مسؤوليتك أن تشارك جمهورك بقضيتك , قصصك, آمالك وأحلامك. حفزيهم كي يرغبوا بالإنضمام لفريقك.

عندما تتحدثين, لا تتحدثي "الى" أو "بتعالى" مع جمهورك. انت تودين أن تتحدثي "معهم" بإسلوب حوارى وشخصى. إذا ما تحدثتي "معهم", سوف ترحبهم إلى جانبك لأنهم يعلمون بأنك تهتمين لأجلهم ومهتمة بهم بصورة اصيلة.

إذا تحدثت "الى" جمهورك, سيظنون بأنك تحبين فقط سماع صوتك ولا تحاولين التواصل عاطفياً معهم. إذا تكلمتي "بتعالى" مع جمهورك, سيرفضون ما تقولين لأنهم سيرون بانك نصبتي نفسك في مرتبة أعلى بالمقارنة معهم. وإذا لم تكوني حذرة سيشعر البعض كما لو انك تهينينهم أو لاتحترمينهم.

عندما تنهين تقديمك, إفتحي المجال للأسئلة من الجمهور. قدرتك كمتحدثة ستختبر بصورة مضاعفة بمهارتك على الاجابة عن هذه الاسئلة التي طلبها منك الجمهور. عندما تعرفين موضوعك جيداً, ستألقين وتناولين لإحترام.

ملاحظة اخيرة: عندما تنهين الحديث فالعديد من الناس سنأتي إليك لتقول لك بأنك أحسنتي صنعاً. علامة المتحدث الجيد هو تعرفه بأدب على كل عضو من الجمهور يصل اليه بعد الانتهاء من الحديث. إنظري بعينها وقولي "شكراً" وإجعلى كل شخص يشعر بأنه مميز.

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس الثالث: توصيلك (الجزء الثاني)

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

في هذا الدرس سنناقش بعض المفاهيم الاساسية لصياغة وكتابة خطاب او عرض. كما تعلمنا في الدرس السابق, صوتك هو بصورة متفردة صوتك انت, و كذلك هو الحال مع اسلوبك في الكتابة. مع انني سأعطيك بعض المقترحات حول كتابة خطاب او عرض, فانك يجب ان تستخدم حكمك الخاص حول كيفية استخدام القواعد التالية تجاه الجمهور او المجموعة التي تقودها او تتحدث اليها. في هذا الدرس سنناقش اساسيات صياغة رسالة تبقى في اذهان المستمعين لوقت طويل بعد انتهائك من الحديث.

في هذا الدرس سنركز على اساسيات العرض الجيد الذي يجذب المستمع و يدفعه باتجاه الفعل. المناقشة ايضا سنركز على كيفية كتابة خطاب موجه لاي مجموعة او جمهور, و على الاستخدام الهادف للكلمات.

أهداف الدرس

- اكتب للاذن, لا للعين
- خطابك هو مقال
- اجعل نصك موافقا للحالة
- فكرتك يجب أن تكون ثابتة
- اتقان استخدام اللغة
- القاعدة الأكثر أهمية في التحدث

القراءة: توصيلك (الجزء الثاني)

اكتب للاذن, لا للعين

عنوان هذا الجزء قد يبدو غريبا بعض الشيء, لكن احد القواعد الاساسية لكتابة اي عرض هي ان تكتب للاذن و ليس للعين.

ببساطة, خطابك هو اولا و قبل كل شيء لك انت, لذلك انت بحاجة لان تكتبه بطريقة تساعدك على ابصاله بقوة. انت لست بحاجة لاتباع القواعد التقليدية لقواعد اللغة. هذا يعني ان بإمكانك ان تستخدم انصاف جمل, جمل اعتراضية, عبارات من سطر واحد, او اي شيء يمكن ان يساعدك لايصال رسالة قوية.

بالاضافة اليك, فان خطابك هو ايضا لجمهورك. ان كنت غير قادر على ان تاسرهم بكلماتك فلن يستمعوا ابدأ الى رسالتك.

دائماً تذكر ان خطابك مكتوب **لعينيك انت فقط** – لا ينبغي ان تعطي نسخة منه الى اي احد كان, خصوصاً الاعلام. لماذا؟ مسودة الخطاب قد تبدو ذات معنى لك – لكنها لن تبدو كذلك للاخرين. من الافضل كتابة خطاب واحد لك و من ثم, اذا اردت للاعلام ان يحصل على نسخة, اكتب لهم واحدة بقواعد لغوية صحيحة.

احياناً تكون لدي كلمات قوية لافراد جمهوري, لكنني اضع هذه الكلمات في نسخة المتحدث, لا في نسخة الاعلام – هذا أمر مقبول. ان كان الاعلاميون كسولين جداً ليحضروا عرضي اذن فهذا هو ما سيحصلون عليه. ان كان الاعلام يرفض حضور عرضي او سماع حديثي فهم سيحصلون فقط على نسخة من "خطابي العام" و ليس الخطاب الذي القيه فعلاً – على كل حال هاذان الخطابان تقريباً متطابقان (و يمكن ان يكونا متطابقين ان لم يكن لديك شيء مثير للجدل لتقوله).

المفتاح هو اولا وقبل كل شيء حماية نفسك. مع انه من الجيد ان تبوح بما يفكر به عقلك, فانت لا تريد ان تضع ذلك في وثيقة مطبوعة يمكن للاعلام او لجهة اخرى ان تستخدمه ضدك.

عندما تتحدث, اختر الكلمات التي اذنتك معتادة عليها والتي انت مرتاح لها. هذه هي القاعدة الاولى في كتابة الخطابات. انت تعلم من خبرتك انك حين تتحدث الى اصدقائك, او افراد عائلتك, او الى تجمع من اناس يحبونك فانك تتحدث بصورة مختلفة عما لو كنت تقرا كلاماً مكتوباً. كلامك مليء بكلمات انت مرتاح لقولها – مثل الفرق بين العربية الفصحى و العامية – انت تستخدم واحدة مع مجموعة معينة من الناس فيما تستخدم الاخرى مع اهلك و اصدقائك.

هذا يقود مباشرة الى السر الاساسي الثاني في كتابة الخطابات: الاذن تهتم بالقواعد اللغوية الجيدة اقل مما تهتم بالمحتوى و الايقاع.

انا لا اقول انك لست بحاجة لاستخدام قواعد لغة سليمة – بالطبع تحتاج ذلك- لكن بالمقابل, انت بحاجة لان تركز على ايجاد طريقة للوصول الى جمهورك.

الخدعة لخلق خطاب جيد هي امتاع الاذن – بالتكلم بطريقة حوارية. اكتب بطريقة تستثمر الايقاعات و النغمات و التبدلات الصوتية في حديث الناس مع بعضهم البعض. عندما تكتب خطاباً فيامكانك الاستغناء عن كمال القواعد او التراكييب اللغوية التي تجعل الكلام المكتوب يبدو مصطنعاً عند التقوه به. مع ذلك, كلماتك المكتوبة للاستخدام العام يجب ان تكون بترتيب ممتاز (المعني بذلك النسخة الموجهة للاعلام).

استخدم الكلمات المريحة بالنسبة لك عند الكلام, و يجب ان تستخدم الكلمات التي يفهمها جمهورك المعين يمكن ان يتجاوب معها. اذا تكلمت بطريقة مختلفة جداً عن طريقة جمهورك, فلن يتبعوك لانك ستكون قد صورت نفسك على انك مختلف – و الاختلاف لا يخدمك عندما تريد قيادة مجموعة.

تذكر: لأن خطابك مكتوب للاذن و ليس للعين – لا تعطي نسخة الخطاب المعد للألقاء للاعلام. الاعلام لا بد ان يتسلم نسخة ذات قواعد لغوية صحيحة.

خطابك هو مقال

كما هو الامر مع اية بحث كان عليك أن تكتبه, فان لديك افتتاحية و متن و خاتمة. نفس الشيء ينطبق على الخطاب العام. يجب ان يكون لديك افتتاحية, كما ناقشنا في الفصل السابق. افتتاحيتك يمكن ان تكون ببساطة كلمة ترحيب أو عبارة مثل "انا سعيد لكوني هنا". بعد ان افتتحت خطابك يجب ان تنتقل الى النقاط التي في المنتصف – "لب" الخطاب.

انا اشجع طلابي ان لا يضعوا اكثر من ثلاثة نقاط في منتصف العرض, لان في الحقيقية جمهورك لن يتذكر اكثر من ذلك. اهتم بشكل خاص بان لا تنقلهم بالكثير من المعلومات التي لن يتمكنوا من تذكر اي شيء منها.

اخيراً, عرضك بحاجة الى خاتمة قوية. عندما تنتج نحو انهاء خطابك, كن حذراً من ان تعطي رسائل متعددة او افكار مبعثرة. خلال خطابك تاكد من انك تملك رسالة محددة و واضحة و ثابتة و ذات خاتمة.

سنستكشف هذا المفهوم بصورة اكبر في الفصول اللاحقة.

احد الاسباب الاساسية التي تجعل الناس يلاقون صعوبة في الخطابات هي عدم امتلاكهم لاطار ليضعوا فيه هذه الفعالية. خطابك هو بشكل اساسي مقال: له بداية واضحة, و متن و خاتمة و ينظم النقاط المختلفة في شكل وحدة متماسكة.

في نفس الوقت, المقال من المفترض ان يعزف على وتر, ان يدق جرسا و ان يرسم صورة—انها مقنعة و تتعامل مع شيء ذو معنى بالنسبة للقارئ و في هذه الحالة, المستمع.

كي تفهم الاطار لخطابك, فكر بعرض كنت قد قدمته مؤخراً—كيف وضعت اطره؟ وسواءً فكرت فيه أم لم تفكر, فإنك على الأرجح قد حددت نقاطك الرئيسية ومن ثم أضفت الحقائق والارقام كي تدعم بها موقفك. وربما أضفت قصة حقيقية أو عبارة جيدة أو شعر. ولربما إختتمت حديثك بسطر جيد يعكس ما تم الحديث عنه.

نفس الخطوط العامة التي تستخدمها في رواية قصة يمكن أن تستخدم لخطابك المكتوب.

الخطوات بسيطة: ضع الخطوط العامة لخطابك/مقالك في البداية, نقطة تتبع أخرى, من ثم فصل خطابك بجمل قصيرة وواضحة تصنع منها قضيتك

إجعل نصك موافقا للحالة

بمقدوري أن اروي لكم قصة إثر إخرى عن أناس لسبب ما لايعلمون من هو الجمهور الموجود—ومن ثم قالوا أشياء تعد عدائية أو سطحية وخطئة.

كن متأكداً من أنك تعلم من هم الذين تتحدث إليهم—وما الذي يتوقعونه منك.

تصور أنني أتكلم لصف يدرس تزيين الكعكة, وكل الطلاب قدموا الى الدرس كي يتعلموا كيفية صنع كعكة جيدة بغطاء من الشوكولا الدسمة, وبدلاً من أن أقف لاتحدث عن الكعكة, بدأت بالحديث عن كيفية العناية بقطتك أو كلبك. ليس من الخطأ الحديث عن كيفية العناية بحيوانك المنزلي --- ولكنه ليس السبب الذي حضر من أجله المتلقي. لقد جاء من أجل ملاحظات عن تزيين الكعك وإذا تكلمت عن شيء آخر, قد لايمانعون ذلك ولكن بالتأكيد سيصابون بخيبة أمل لأنني كنت بعيدة عن الموضوع.

هناك طريقة واحدة كي تضمن عدم الحديث بعيداً عن الموضوع وهي أن تجري بحثاً مسبقاً عن المنظمة, الصف, أو مجموعة الناس الذين تخطط بان تتحدث اليهم. معرفة جمهورك ولم قدموا, وما الذي يتوقعوه يظهر أنك صرفت بعض الوقت لصنع تواصل شخصي.

تصور أنك علمت بأن نادي المرأة المحلي ساعد في إعداد وجبات طعام للمحتاجين في مجتمعك, وعندما تقدمت لتتكلم واطريت أيمانتهن النابعة من إرادتهن الطيبة وأقررت كم كان عملهن المتعاطف البسيط مهماً في الجوار, فكيف ستوقع شعورهن حول تجاهك؟ بالتأكيد سيحبونك!

حتى وإن كان موضوعك ليس المفضل لديهم فإنهن سوف يبقيين ممتنات لانك إقتطعت جزءاً من وقتك للتعرف إليهن ولشكرهن ولملاحظة إنجازهن.

فعل بسيط كهذا يظهر بأنك مهتم بجمهورك.

ليس هناك من إهانة أكثر لمجموعة أو نادي من أن يجهل المتحدث من هم وما الذي عملوه.

كان هناك سياسي في مدينتي تكلم لمجموعة من المحاربين القداماء, وتحدث مطولاً عن خدمتهم, شجاعتهم, وحبهم لوطنهم-- ثم تحدث عن حرب حدثت قبل عقد من الزمن- وليس الحرب التي خاضوها. بعد هذه النقطة, لم يعد مهما كل ماتكلم به السياسي عن شجاعة هؤلاء وحبهم لوطنهم. كل ما يهم الان هو ان السياسي لم يعرف من هم ----ولا الحرب التي قاتلوا فيها دفاعاً عن بلدهم.

عندما تعرف المجموعة التي تتحدث عنها, ضع خطة للنقاط التي تريد توضيحها ومن ثم نظم الخطاب بترتيب منطقي. بعض النقاط للتامل: إذا كان جمهورك مطلعاً, فلا حاجة بك لأصرف مزيد من الوقت لشرح القضايا الرئيسية ---فهم يعلمون هذا اصلاً. إذا كان جمهورك غير مطلع, فانك ستحتاج لان تشرح وتوضح نقاطك وموضوعك.

الشيء الأهم الذي يجب ان تحفظه في عقلك كخطيب هو أنك ترغب في تحفيز جمهورك للتعلم أكثر. تريد منهم أن يتقوا بك كفاية ليستمعوا الى رؤيتك للقضية ومن ثم تختبرها من أجلهم لأخذ قرار نهائي. عندما يكون نصك موافقاً للحالة وعندما تتكلم حول أشياء يودون سماعها, بحاجة لسماعها, أو عندما يكونون راغبين بالتعلم, ستحضى بخطاب ناجح.

فكرتك يجب أن تكون ثابتة

تحديد فكرة ثابتة سيساعدك في تنظيم خطابك بمنطق. وكما أسلفت, إذا ما كنت سأحدث عن صناعة الكعك وجاء الجمهور ثم تكلمت عن حيواناتي المنزلية, فلن يكون هناك توافق وجمهوري سيغدوا محتاراً.

فكرتك يجب أن تكون قادرة على الترابط مع كل قصة تستخدمها و الارقام والحقائق التي تقتبسها لتضيف قوة لظرك.

أنا احب أن اكرر فكري خلال حديثي كتذكير لجمهوري للبقاء معي بينما نتعلم شيئاً جديداً.

إذا كنت كخطيب قادراً على تقديم إقتباس أو إثنين, قصصاً وتحليلات-خصوصاً التجارب الشخصية-وتثبيتها مسبقاً في خطابك وتطور الرسالة المركزية من الافتتاحية, فأنت ستكون قادراً على أن تحضى باهتمام جمهورك.

أنه لمن المهم لك كمتحدث أن تقدم المعلومة الصلبة والقيمة التي تساعد جمهورك. معظم مناسبات الحديث تفشل لان المتحدث لم يفهم أنه بالإضافة الى مشاركة المعلومة (وهو مهم), فالحديث يجب أن يؤثر في الجمهور. الهدف أن تجعل المستمعين يفكرون, يهتمون, يستجيبون, ويعملون.

حافظ على ثبات ظرك. قد ترغب بالحديث عن مئة فكرة مختلفة- ولكن الأكثر فاعلية هو أن تركز على فكرة واحدة في خطابك.

وعلى سبيل المثال, في هذا الدرس عن إيصالك الرسالة, أستطيع التفرع الى مواضيع أخرى, كالانواع الأخرى للخطابات التي يمكن ان تعطيها, او كيف غير التلفاز الطريقة التي يستقبلك بها الجمهور. مع ذلك فاني ساركنز على أهمية انواع الايصال وما الذي يتوقعه الجمهور من المتحدث. سنغطي المواضيع الأخرى في دروس متعاقبة.

اتقان استخدام اللغة

سر الخطاب الرائع هو استخدام لغة واضحة, بسيطة, ومعبرة كلما اتيح لك ذلك كي يفهم جمهورك الرسالة التي تقدمها لهم. اعمل على تجنب التعبيرات باللغة العامية أو المصطلحات ضمن كلماتك.

قد تمتلك أمثالا وعبارات محلية وطبيعية بالنسبة لك وللغتك ولكن إن سمعك شخص آخر من الخارج قد لا يتمكن من فهم القصص المحلية أو معاني كلماتك. عباراتك وأمثالك الخاصة ستحيرهم وسيبتسا ثلون مستغربين إن كنت تعرف ما الذي تتكلم عنه.

مثال على ذلك، عندما تقرأ الصحيفة اليومية، غالباً ما يستخدم المرسلين أو كاتبى الاعمدة كلمات لانستخدمها أنا وأنت في حديثنا اليومي. نحن نطلق على هذه الكلمات "الكلام الجديد" وهذه الكلمات يجب أن لاتجد طريقها الى خطابك.

كلمات مثل منح القوة، تقليص العمالة، اعادة ترتيب الأولويات، تسهيل، الالفية، القرن الواحد والعشرين، المستقبلية، الغد الجديد، التشبيك، استراتيجي، برامجي، الغد الجديد هي نماذج من الكلمات التي يجب تجنبها.

لم؟ هذه الكلمات تعد "حشو" ولا تحوي معنىً حقيقياً. تبدو هذه الكلمات ذكية وكبيرة، لكن حين تفرغ منها الفخامة اللغوية، فإنها تقول القليل. إستخدم الكلمات التي تعمل-الكلمات التي تحمل معنى يفهمه كل جمهورك.

أرجو أن لايساء فهمي، هذا ليس الفرق بين العربية العالية أو الواطئة- هذا شئى مختلف-لأن هذه الكلمات تحوي معنى. الكلمات التي اتحدث عنها هي حشو طارئ تستخدمه في حديث العمل ولكنها ستختفي بعد سنوات.

التحدث بوضوح يمكنه أن يعمل منك خطيباً. في محيطنا الحاضر نحن مثقلين بالأضطرار لأستخدام ما هو مقبول سياسياً. بعض الكلمات تعطي معاني مختلفة باختلاف الناس.

أستطيع دعوتك إلى داري (بناية) أو منزلي (مسكني)، إنها تصف الشئى ذاته ولكنها تحمل نبرة مختلفة. ما الذي تفضل زيارته؟ ربما منزلي - إنها كلمة أكثر دفاً. في بعض الاحيان نقول الدار هو مايقع خارجاً- المنزل هو الداخل.

تذكر دائماً "القاعدة الذهبية": "إعمل للاخرين ماتمنى أن يعملوه لك" نفس الشئى ينطبق على الحديث: إختار كلماتك بحذر كي لا تؤذي أحدهم بدون قصد.

الخيارات الغير موفقة للكلمات يمكن أن تحطم مهنة في دقائق. هل سبق وإن قلت شيئاً ندمت عليه لاحقاً ولكن بعد فوات الاوان- قلتها وجرحت أحدهم؟ إنه لمن المهم أن تختار كلماتك بحذر.

في مدينتي حدث أن غضبت إحدى مقدمات البرامج من حامل الكاميرا، كانت تظن أنهم في فاصل إعلاني وقالت له "أتمنى أن تموت" ما لم تكن تعلمه هو أن الكاميرا كانت تصورها، لم تكن محطتها تعرض فاصلا دعانيا وكل من كان يشاهد اخبار الليل رأى وسمع كلماتها القبيحة. لقد تم فصلها في اليوم التالي ولم تعمل في التلفزيون منذ ذلك الحين.

كن حذرا من أن تدخلك كلماتك في مشكلة

على المتحدثين أن يعيروا إنتباهاً لمفرداتهم. إذا لم تكن تستخدم أفضل وأذكى الكلمات التي تعرفها، فإنك تجلب الاساءة لنفسك. أنت بحاجة لتعلم كلمات جديدة وأن تغني مفرداتك في كل يوم.

كن محتاطاً وأنت تستخدم اللغة المحلية. أنا من جنوب الولايات المتحدة، ونحن نمتلك هنا أمثال لاتعني شيئاً للناس الذين لايفنون طريقة حياتنا. إذا قلت مصطلحاً محلياً ولم يعرف أحد ما هو معناه أو إذا تضايق أحدهم لأنه ظن أنه يعلم المعنى ولكنه في الحقيقة يجهله- فإن الشخص الوحيد الذي سيباب بالاذى هو أنا. إذا ما إستخدمت كلمات أو مقولات محلية وأسئى فهمها، قد أرح مشاعر أحدهم بدون قصد لانهم لم يفهموا المعنى لهذه الكلمات او الاقوال. خاتمة الكلام: إختار كلماتك بعناية.

الكلمات هي رموز تستخدمها للتعبير عن أفكارك ومشاعرك، وهي مهمة.

القواعد الصحيحة ليست عدائية لاحد ما- القواعد الخاطئة تكون عدائية لكل شخص يعلم الافضل.

لانك قائد في مجتمعك، فأنت ملزم بمعايير عالية--لذا تأكد من أن يعرف الاخرون كم أنت متعلم باختيارك كلماتك بعناية.

دعني أضيف ثلاثة أفكار أخرى:

1. استخدم دائماً اللغة الملائمة .
2. اللعن غير مناسب ابدأ حين التحدث-أنا أعلم إنك إن تضرب إبهامك بمطرقة فإن القليل فقط من الكلمات يمكن أن تخفف عنك—ولكنك كمتحدث, يجب أن تكون حذراً جداً لتجنب إزعاج جمهورك.
3. جد بديلاً للكلمات والعبارات المستعكة.... مفردات "الكلام الجديد" التي ناقشناها مسبقاً في هذا الدرس.

المتحدث الجيد يستخدم الكلمات الملموسة- الكلمات الملموسة مربوطة بالأشياء التي نرى, نسمع, نشم, نتذوق, ونلمس. كمتحدث إذا استخدمت الكلمات التي لها لون, فعل, أو وصفية, فسوف تحافظ على إنتباه جمهورك.

القاعدة الأكثر أهمية في التحدث

إذا لم يكن مضحكاً, لا تستخدمه!

لماذا؟ لان بعض الناس يتمنون أن يزعجهم أحد.

فكر في ذلك- بعض الأشخاص ينتظرون أن تزعجهم كي يحضوا بشعور الضحية ويكيلوا لك اللوم في كل صغيرة وكبيرة. لاتفعلها-سيكون من الصعب جداً التعافي منها وستصرف الباقي من وقتك كقيادي في محاولة لتصحح خطأك لان احدهم لديه قضية ضدك لشيئ قلته.

لسوء الحظ فإن العديد من الناس متحسسين ويدعون اي شيئ يجرح مشاعرهم لذا يجب أن تكون حذراً

في مرات عديدة نستخدم الدعابة في الحديث. الدعابة يمكن أن تكسر الجمود بينك وبين جمهورك وتذهب السلبية. ولكن كن حذراً إذا ما استخدمت الدعابة في حديثك, تأكد من أن قصتك أو نكتك أو تعليقك مضحك لكل المستمعين. إختبرها مع مجموعة تثق بها. قد تكون ظريفة لليلة السبت مع اصدقائك ولكنها إذا لم تكن كذلك في صبيحة الاثنين في المكتب, فلا تلقي النكتة.

إذا كانت النكتة أو القصة بدون لون, مثيرة للتساؤل, أو مسيئة لبعض الأديان, الاثنيات, أو لمجموعة عرقية, إتركها. انا أعلم أنك لاتنوي أن تؤذي أحدهم. ولكن إن قلت نكتة أو نصاً مؤذي, فسيكون من الأرجح أنك لن تتعافى من هذه الزلة ابداً. لذا كن حذراً في الكلمات التي تستخدمها والطريقة التي تستخدمها بها.

الواجب المنزلي: أفكار الخطاب

- أكتب افكار لخطابك أو عرضك-ما الرسالة التي تود إيصالها؟
- أكتب قصة أو نكتة يمكن أن تكون ظريفة او تنير القلب لكل من سمعها.
- أكتب قصة عن شيئ ربحتة وعن شيئ خسرتة

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس الرابع: قواعد العرض الفعال

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

في هذا الدرس سنناقش بعض من القواعد الاساسية للعرض الفعال من منظورين: كيف قد يخطئ الإعلام في قراءة رسالتك، وفهم كيف ستأسر جمهورك بكلماتك. كمتحدث فإنك في تواصل دائم حتى وإن كنت جالساً فقط في صدر الغرفة أو كنت ترحب بالناس في إجتماع، أفعالك وردود أفعالك كلها يتم الحكم عليها. سنركز أيضاً على ما الذي بإستطاعتك عمله لتخلق إنطباعاً رائعاً بناءً على المفاهيم التي تعلمتها في الدروس السابقة.

أهداف الدرس

- ستضاعف من قدرتك على فهم كيف ينظر الآخرون إليك وما الذي يمكنك عمله لتحسين نظرهم عنك.
- ستتعلم كيف تختار الكلمات والعبارات الملائمة لتساعد جمهورك على التواصل معك.
- ستتعلم كيف تخلق إنطباعاً أولياً جيداً- وكمتكلم فإنك يجب أن تكون في حالة عمل على الدوام فدائماً هناك أحد ما يراقبك ويصدر أحكامه عنك.

القراءة: قواعد العرض الفعال

التلفزيون وجمهورك

كمتحدثين، فأنا وأنت معرضين للحكم علينا في الوقت الحاضر أكثر من الماضي، والفضل في هذا يعود للوسط التلفزيوني. لقد أصبح التلفزيون جزءاً مهماً في حياتنا بحيث، ولسوء الحظ، إننا نقيم وفق معايير عالية يصعب الوصول إليها وموافقتها في مرات عديدة.

وإذا ما كنت قد زرت ستوديو التلفزيون مرة سترى الإنارة الخاصة، المنصات والمكياج لمقدمي الأخبار إستعداداً للبيت. وعندما تضبط الإنارة، يقوم شخص آخر بعمل المكياج لك، وتستخدم محطات التلفزة عدسات تنعم الحواف الحادة في الوجه، بحيث يبدو مقدمي الاخبار بشكل رائع. الآن يأتي دورنا- يظهر أحد المراسلين في الإجتماع ويطلب عمل مقابلة معنا لنشرة الأخبار، وعادة ما نكون مرهقين نتيجة لسعيينا طوال اليوم وشعرنا ومكياجنا يبدو باهتاً ومكتبنا مظلماً تخيل كم هو الفرق بيننا وبين مقدمي الاخبار الذين يمتلكون الإنارة والمنصة الملائمة. ولهذا السبب يجب علينا أن نكون محتاطين دائماً قدر الإمكان حول كيف نبدا لجمهورنا.

ميري سبايث، مؤلفة *التواصل في السوق* تقول أن "التلفزيون حيوي ومهم لادارات الوقت الحاضر لانه شكل التوقعات حول كيفية التواصل وكيفية تقديم أنفسنا"

فريق الاخبار في التلفزيون يعد المعايير التي تقبلها جمهورك. وإذا كان اسلوبك في التواصل يختلف بشدة عن هذه النماذج, فانك تخاطر بظهورك بمظهر الغير مستعد, والغير مثير, والاسوا من ذلك ظهورك بأئك غير جدير بالثقة. وكل هذا لان احدهم وضع معايير غير حقيقية يجب ان نوافقها وفي كثير من الاحيان علينا ان نتخطاها.

لقد أعاد التلفزيون كتابة قوانين الحديث العام. وفي عالم القيادة الذي انت فيه الان فان معرفة هذا هو أمر حيوي. سواء كنت تتحدث أمام مجلس محلي أو هيئة التعليم في منطقتك, فان تواصلك في الحقيقة هو تواصل شخص لشخص. حتى وان كان هناك مئة شخص في القاعة فعليك أن تتحدث بطريقة تجعل فيها كل شخص يشعر كما لو أنك تتحدث اليه او إليها لا الحديث لمجرد الحديث.

معظم الناس تعووا على التواصل كشخص لشخص وهذا نتيجة لمشاهدة التلفاز لساعات. فكر بهذا عندما تجلس في بيتك وتشغل التلفاز لمشاهدة الأخبار او عرض ما, سوف تشعر بأن الشخص الذي في التلفاز يتحدث إليك مباشرة.

إن المراسلين لا يصيرون, ولا يتكلمون بنبرة واحدة ولا يعيرون أبدا- ودائماً يحملون تعبيراً لطيفاً على وجوههم الجميلة وهم مرتدين ملابسهم الانيقة. وعندما ينظرون إلى الكاميرا لا يبدوا عليهم أنهم يقرأون من خلال ورقة او عارضة – وما يظهر هو تحدثهم بنغمة وأسلوب حوارى.

عندما تشاهد مقابلة تلفزيونية في المرة القادمة, شاهد الفرق بين الشخصية العاملة في التلفزيون والشخص الذي يقابلون. من هو الذي يبدو أكثر إندماجاً واحترافاً برأيك؟

أسر جمهورك بكلماتك

كمتحدث فأنت ترغب أن تجعل جمهورك يتفاعل معك بنفس الطريقة التي تتبعها وسائل الإعلام. معظم الناس يستطيعون متابعة التلفاز لخمس أو ست ساعات يومياً! هل بإمكانك أن تتخيل مجموعة من المتطوعين تنصت إليك لأكثر من ساعة؟ الأساس في هذا أن تجد طريقة للتواصل مع جمهورك. وبينما يكون من الصعب أن تبقى أحدهم في مهمة لستة ساعات في أحسن الأحوال, فإن المتحدث الجيد يشارك المعلومة التي تشجع الجمهور للاستماع والبقاء مشدوداً .

وظيفتك هي أن تروي قصة

سواء كنت تستعرض ميزانيتك للسنة المقبلة أو تعطي أفكاراً لزبون جديد أو تناقش آخر الاخبار فقط, فلا تتواصل كما لو أنه الهدف هو إيصال مجموعة من الوقائع فقط. أنت الصورة التي يشاهدونها ويستمعون لها لذا كن متأكداً من أن قصتك, ميزانيتك أو مراجعتك مع زبون, تنقل وجهة نظر واضحة. تأكد من أن لها بداية ونهاية, وشخصيات ممتعة, خطة, حوار جيد, وأن تكون مرحة وواضحة. لكي تحكي قصة جيدة , عليك أن تركز نفسك لها.

واجبك المنزلي في نهاية هذه المحاضرة هو أن تحضر كاميرا فيديو أو شريط مسجل وتحكي قصة, القى شعراً أو ردد اقتباساتك المفضلة. الأساس أن تكون مشوقاً وأن ترى كيف تبدو تعابير وجهك عبر الكاميرا. واستمع لترى إن كان صوتك دينايميكي وملئى بالحياة أم جامد وبنيبرة مملّة.

كي تأسر جمهورك باستخدام الكلمات, إتبع القوانين الاربعة التالية:

1. كن دقيقاً

- يجب ان تكون قادراً على تحديد قضيتك وموضوعك بطريقة بسيطة. لاتجعل من قطار افكارك صعب المتابعة. فجمهورك مشغول ولديه اشياء اخرى للتفكير بها لذا فإن معلوماتك يجب أن تكون سهلة الهضم والفهم. وعندما تتيقن من أن جمهورك قد استوعب المعلومات الاساسية حينها يمكنك تقديم مواد أكثر تعقيداً.

- يجب ان تكون حذراً بشأن التفسيرات لذا إعتد على الحقائق بكثرة. وورغم أن معظم الناس لديهم تحريفاتهم وميولهم الشخصية، فإنك لاتزال بحاجة لدعم معلوماتك بالحقائق. فدائماً ما سيتحداك أحدهم، لذا يجب أن تكون متأكداً من أنك تمتلك المعلومات الصحيحة.

2. كن واضحاً

- المتحدث المؤثر يختصر عدد النقاط التي يطرحها ضمن عرضه. وفي محاضرتنا السابقة إقترحت بأن التمسك بثلاث نقاط رئيسية هو الامثل والسبب أن هذا سيمكن معظم مجموعتك من تذكرها والعمل تبعاً لها. إذا تكلمت عن خمسة وثلاثين نقطة، لا أحد سيتذكر ما الذي كنت تتحدث عنه أو الذي تسعى لتغييره. ومتى ما تمكنت المجموعة من المعلومات يمكنك حينها زيادة النقاط والمفاهيم.

- استخدم إنتقالات واضحة مع تقدمات منطقية. عندما تناقش القضايا، لاتعمل قفزات فكرية تتطلب طاقة كبيرة – إبقها بسيطة كي يتمكن جمهورك من متابعتها.

- استخدم لغة مباشرة وواضحة، من خلال إضافة أفعال العمل والكلمات القوية في عرضك. كنا قد تكلمنا عن استخدام كلمات محددة – أشياء يمكن أن تسمعها، تلمسها، تتذوقها وتشمها. الناس ترغب أن تتبع قائداً لديه القوة والرؤية. يمكنك أن تضع مساراً للنجاح إذا كنت واضحاً و متفرداً في كلماتك. هذا يعني أنك بحاجة لأن تكتب عرضك لرسالتك ومن ثم تتدرب عليه بصوت عالي لترى كيف تتشكل الكلمات في فمك وكيف يبدو صوتك عندما تتحدث. استخدم أفكاراً كبيرة لتظهر خططك للمدى البعيد وأحلامك.

3. كن متجرداً

- المتحدثون الجيدون لايتأثرون بالأحكام المسبقة- إنهم ينظرون الى الاشياء كما هي. كنا نجلس الى الطاولة نحمل أفكارنا الخاصة بالطريقة التي يجب أن تحل بها المشاكل. مع ذلك فأنت ترغب بأن يراك الآخرون عادلاً ومنصفاً ولاتتخذ جانب أحدهم.

- حاول أن لاتتعامل مع القضايا بصورة عمومية- يجب عليك أن تستخدم الحقائق. هناك مثل قديم يقول- *قل الحقيقة والحقيقة ستجلك حراً*. اذا تعاملت مع القضايا بعمومية لن يعلم الناس أين تقف من قضية ما، أثبت على الحقائق وستنال الإحترام.

- لاتفرض آرائك على الآخرين. بينما كل واحد منا لديه آراء قوية حول قضايا عديدة، فإنك نحاول بناء تحالفات بإيجاد أرضية مشتركة مع جمهورك- مع الهدف النهائي للوصول إلى إتفاق أو مساومة. في بعض الأحيان السكوت وفسح المجال للشخص الآخر بالحديث (ما لم يكن حديثه بالضد من ما تؤمن به أخلاقياً أو دينياً) يمكن أن يخطو بالعملية إلى الأمام.

4. كن مشوقاً

- إروي قصة أو حقائق أو أرقام مذهلة كي تبقى جمهورك متفاعلاً معك. كمتحدث فأنت بحاجة الى أن تكون مرتبطاً مع حاجات جمهورك وخبراته.
- أثر فضول المستمع. أنت لست بحاة لأن تروي القصة بأكملها مسبقاً بل بإمكانك إعطاء تلميحات لتبقي جمهورك في حالة تخمين للنتيجة. عبر كلماتك وأفعالك بإمكانك إبقاء جمهورك مهتماً حتى نهاية قصتك.

التواصل بالعين حيوي للتلفاز

سبق وأن شاهدنا أناساً عبر التلفاز وهم يجولون بأعينهم جيئةً وذهاباً، أسفل وأعلى وبإتجاه الكاميرا أو بعيداً عنها أو نحو محدثهم أو بعيداً عنه. الناس الغير متدربين غالباً ما يواجهون المشكلة ذاتها عند ظهورهم في التلفاز. التواصل الجيد بالعين

شيئ متعمدً، ويتعجيل بطيئ، ويعكس الجدارة بالثقة. أنظر لأحد ما لفترة كافية وسيدرك أنك تتكلم مباشرة له أو لها. وبغض النظر عن حجم جمهورك - فإنك بحاجة لخلق الترابط كشخص لشخص.

عندما تكون لديك مقابلة، وخصوصاً عبر التلفاز، إبق عينيك مركزةً على المقدم الذي يطرح عليك الأسئلة. لا تدع عيناك تسرح.

ملاحظة: كن متأكدًا من أنك تتبع عادات وأنظمة بلدك عندما يتلق الامر بالتواصل عبر العين- عليك أن تقوم بما هو مناسب للمكان الذي أنت فيه.

انت دائما في تواصل

حتى عندما لا تتكلم، فإنك ما تزال في تواصل

كن حذراً كيف تبدو عندما تكون بانتظار التعريف بك أو أثناء إستماعك للآخرين. معظمنا يمتلك تعابير وجه عابسة نوعاً ما بدلاً من تعابير وجه حيوية و بشوشة عندما نستمع للآخرين. كمتحدث إذا بدوت غاضباً أو شرساً، فإن جمهورك قد يحصل لديه إنطباع بأنك لاترغب في الوجود بينهم. تعلم كيف تبت الحياة في وجهك كي تبدو مهتماً، بشوشاً، عطوفاً واهلاً للثقة.

استخدم عناصر بصرية لتجعل من عرضك أكثر مثارا للاهتمام

لأن معظم الجمهور لديهم مديات انتباه محدودة، فإنك قد ترغب في أن تضع في الإعتبار إستخدام البصريات أثناء عرضك والتي تعرف بسهولة الموضوع الذي تتحدث عنه. كمثال على ذلك، إذا كنت تركز على رعاية المسنين، سوف ترغب بجمع إحصاءات عن أولئك الذين يعيشون تحت خط الفقر، وكيف أن المسنين في مجتمعنا لا يحصلون على التغذية الملائمة. بإمكانك الحديث عن أنواع الغذاء الذي يقدم أفضل الفيتامينات للمسنين. عندما تستخدم مثلاً حقيقياً، حاول أن لاتخرج الشخص بل بالعكس أظهر تعاطفاً ووضح تأثير الاعمال الخيرية وكيف يمكن أن تغير حياته.

احتفظ بطابع شخصي لتواصلك

فيما إذا كنت تخاطب عشرة أشخاص أو مئة، إجعل عرضك يبدو حميمياً. وإذا كنت تتحدث لمئة شخص، إنتقل من خلف المنبر أو من مقدمة الصالة وتفاعل مع الجمهور. كما يفعل المراسلين في التلفاز - نحن نود أن نصنع تواصلًا شخصيا مع الجمهور.

أظهر بشكل تلقائي حتى وإن استخدمت ملاحظات محضرة مسبقا

ناقشنا كيف أن خطابك أو عرضك بحاجة لأن يكتب للأذن لا للعين فقط. خطابك قد يحوي إندفاعات، فواصل، جمل إعتراضية، نصف جمل أو تكرارات- بالطريقة التي تتحدث بها . عندما تتدرب بصوت مرتفع، إنتبه لكلماتك وكيف تبدو. إذا ما كنت تواجه صعوبة في لفظ كلمات محددة، إختار كلمات أخرى يمكنك قولها بسهولة. تذكر أن المفتاح هو أن تبدو متحكماً وفي موقع المسؤولية.

كقائد، غالباً ما تكرر نفس الحديث مرات عديدة لجماهير مختلفة. لايهم عدد المرات التي تلقي فيها خطابك، فالخطاب يجب أن يكون مثيراً كما لو أنك تلقيه لأول مرة. في كل مرة تلقي فيها خطابك تذكر بأنك تخاطب جمهوراً جديداً، وربما لم يسمعو بك أو ببرنامجك مطلقاً، لذا فإنه من المهم جدا أن تظهر كل الإهتمام والحماسة التي أظهرتها عندما تحدثت به لأول مرة. إنه أمر منوط بك أن تضيف مادة جديدة كي تبقى عرضك نضراً وحديثاً. بإمكانك الإبقاء على نفس المقدمة والخاتمة وتغيير المتن حسب الحاجة لتصل إلى جمهورك وتتعامل مع القضية التي تهمهم. لكن تذكر قواعد المتحدث: لاتشعر بالملل ولا تكن مملاً.

عوامل الانتباه

هنا بعض الافكار التي يمكن أن تساعدك لتبقي على إهتمام مستمر بعرضك. انا اطلق عليهم **عوامل الانتباه**—دلائل لفظية تساعد جمهورك على فهم الأمر الذي تتكلم عنه.

التجديد

ليس بالخبر المهم إن يعرض كلب رجلا-هذا ماتفعله الكلاب. ولكن, ستكون قصة مثيرة إذا ما عرض رجل كلباً. هذا تجديد- قصة عادية في الظاهر مع نهاية غير متوقعة. وستبدو قصة غريبة إذا ماسمعت أن رجلا عرض الكلب بعد أن عرضه الكلب.... وهذه هي الحكمة. بإمكانك إستخدام التجديد في عرضك- خذ ما تعرفه واحبكه بطريقة تجعل جمهورك يضحك على اللامنتظية في القصة كلها.

الحجم

عندما تذكر الارقم في خطابك, فلا أحد يحيط فعلا بالحجم الحقيقي لذلك الرقم إلا إذا ربطته بشيء حقيقي. إذا ماقلت أن هناك عشرين ألف شخص في الحشد, فإن جمهورك سيجد صعوبة في تصور ضخامة العدد. بدلاً من هذا, وضح الرقم بالقول " عدد الناس في ملعب كرة قدم مزدحم" بإمكان جمهورك الآن تصور الحجم الحقيقي.

الاختلاف

تصور أنك دعيت الى حفلة عرس وذهبت بالجيزز والصندل بدلاً من ملابس ملائمة, وبما أن الناس عادةً لاترتدي هذا في الاعراس, فإنك ستخلق اختلافاً واضحاً عن ما هو معمول به ومقبول عادة.

القرب

هل تعرف أحداً ما ضمن الجمهور؟ بإمكانك مناداتها بالاسم و هذا سوف يوقضها, وسينعش هذا الاخرين تحسباً في حالة أن نطقت بإسمهم. كن حذراً مع هذا, فأنت لا ترغب بمنادة كل من في القاعة, ولكنه سيكون رائعاً إذا كان بإستطاعتك أن تظهر معرفتك ببعض الحضور ضمن المجموعة.

الواقعية

تحدث عن أشياء حقيقية: الناس, الاحداث, وأخبار العالم. كمتحدث فأنت بحاجة الى تبقى متوصلا مع ما يحدث حولك في العالم. أتمنى لو لم تكن هناك حروب, جوع أو إهيارات طينية, ولكن في الواقع فإن الاشياء السيئة تحدث للناس الطيبين. لذا فأنت بحاجة لان تحيط بالاحداث الحالية كي تستطيع الاجابة عن الاسئلة إذا مادعيت للحديث عنها أو إعطاء رأيك فيما يخص هذه الاحداث. إقرأ الكتب والمجلات وإبقى متابعاً للقضايا التي تعمل عليها.

الألفة

إنه لمن الجيد دائماً بالنسبة لك كمتحدث أن تربط حديثك بشيء يعرفه جمهورك أو يألفونه. هل إستضافت مدينتك يوماً ما نجماً من نجوم الكرة أو سباقاً للقوارب؟ إذا ما أستطعت التحدث عن الامور التي تجري من حولك فسوف يساعد هذا بإظهارك كشخص مطلع.

التشويق

بعض من أفضل القصص التي سمعتها في الطفولة كانت تلك التي لا تستطيع الكشف فيها عن الحقيقة حتى نهاية القصة . أنا احب التشويق, وعند الحديث يمكنك أن تفعل الشيء نفسه- بإمكانك ان تستمر في رواية القصة ومن ثم تتوقف وفي نهاية

الحديث تنهي قصتك. إنها طريقة رائعة لتبقي الجمهور منتبهاً، وفي الحقيقة فإن القصص لا تنتهي كلها نهاية سعيدة- الحياة في الواقع صعبة، لذا فإن إستطعت أن تدمج هذا الشكل من التشويق في عرضك، فستبقي جمهورك مشدوداً حتى النهاية.

الفكاهة

في درسنا السابق حذرتك من إستخدام الفكاهة التي قد تضعك في مشكلة ولازلت متمسكة بهذا، ولكن، في بعض الاحيان قد تتلقى مكالمة، أو عميلاً يقوم بشيء مضحك. بإمكانك إستخدام هذه القصص المرححة بدلاً من قصص مؤلمة. قد تكون بحاجة لتغيير إسم الشخص ولكن إبدأ بأخذ ملاحظات من الاتصالات الهاتفية، الايميلات و عناوين الصحف اليومية التي قد تكون مضحكة وتجعل عرضك مشرقاً.

ما يتعلق بحياتك

على الأرجح فإن المتحدث عادةً ما يستهين بالقصص التي تتعلق بحياته- موضوع شخصي حول أحد أفراد عائلتك أو "أحد أفراد العائلة في مكتبك" قد يساعد جمهورك في فهم التضحية أو الحب أو العمل الذي يؤدي الى مساعدة الآخرين. لا تقشي أسرار عائلتك، ولكن ربما يمكنك الحديث عن شيء ما يمكن التحدث عنه كي تتيح للآخرين التعرف على لمحات من حياتك. هذه القصص يجب أن تكون حقيقية، ويجب أن تكون عنك أو عن عائلتك ويجب أن تكون لها رابط بعرضك.

التقديم الفعال يعد الشريان لاي برنامج أو منصب قيادي. يجب عليك أن تفكر في الرسالة التي تود إيصالها—ثم توقف وفكر في الطريقة الافضل لتقديمها.

النتيجة المرغوبة؟ أنت ترغب بأن تجذب الناس اليك وجعلها تلترم بمساعدتك ومساعدة البرنامج الذي تعمل عليه.

الواجب المنزلي: العرض التقديمي

1. الواجب المنزلي لهذا الفصل هو أن تقرأ عوامل الانتباه مرة اخرى وانظر كم قصة يمكنك ان تأتي بها باستخدام هذه العوامل كنموذج.

2. عبر الفيديو ألق شعرك المفضل، قصتك أو مقولات باستخدام عوامل الانتباه كمرشد

- استمع لصوتك – وانصت كيف يبدو
 - راقب حركات جسدك – وخصوصاً العين
 - كيف تبدو، هل انت سعيد، حزين، منزعج؟
 - هل تبتسم؟
 - هل تتكلم بصوت عالي أم منخفض؟
- (انتبه للتفاصيل الصغيرة)

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس الخامس: التخطيط لعمل العرض

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

في هذا الدرس سنركز على من هو جمهورك و ما الذي يتوقعون تعلمه منك. سنناقش الانواع المختلفة من الخطابات التي قد يتسنى لك القاها و كيفية قياس نجاح الخطابز اخيرا سننكلم عن اساليب الايصال و كيف يمكنك استخدامها لايصال رسالتك بفاعلية.

أهداف الدرس

- اعرف من هو في جمهورك
- أنواع الخطاب
- النتائج المرجوة
- أساليب الإيصال

القراءة: التخطيط لعمل العرض

اعرف من هو في جمهورك

ضع التالي في الاعتبار عندما تتحضر للكلام:

حدد الفئة العمرية

الناس الأصغر سنا يميلون الى ان يكونوا منفتحين على الافكار الجديدة و اقل تشككا في المعلومات التي يتلقونها. مع ذلك، من اجل ان تصل اليهم فانهم يحتاجون الى ان يحسوا بالطاقة في صوتك و ادائك. هم بحاجة للاحساس بانك تؤمن بقضيتك.

معظم الشباب يمكنهم استخدام الكمبيوتر للتحقق من الارقام و الحقائق التي استعملتها—ومن ثم يرسلون هذه المعلومات الى اصدقائهم. لهذا فان من المهم جدا ان تتحضر بصورة جيدة لتطمئن جمهورك بانك صادق و اهل للثقة.

دائما تحقق مرتين من الحقائق و الارقام التي تستعملها، و استخدم ادق المعلومات التي تجدها. ان كانت معلوماتك خاطئة فان هذا الخطا سيلزمك لزم طويل بسبب الانترنت. ضع لنفسك خطة للتراجع بان تخبر جمهورك بان "هذه هي اخر الارقام التي حصلت عليها من الانترنت..." عندما تقدم احصائياتك، فلا احد سيلومك على خطأ بسيط لانك قمت مسبقا باقرار محدودية مصادرنا.

تذكر عندما تتحدث الى جمهور اكبر في السن انهم يرغبون برؤية المبادئ التي تتحدث عنها بصورة مكتوبة. هم يريدون منك ان تقدمها لهم على ورقة يمكنهم ان ياخذوها معهم الى البيت ليقرأوها و ليعيدوا قرائتها.

حالما حددت الفئة العمرية لجمهورك, فستكون في وضع افضل لصياغة الرسالة التي ستطرق مسامعهم و تجعلهم يتجاوبوا معك.

خلاصة الكلام: الشباب يتطلبون ان تجعلهم يحسوا بطاقتك, بينما كبار السن يريدون ان يسمعوا صدقك. في احيان كثيرة, كبار السن يرغبون بان يعرفوا انك تقدر تضحياتهم, لذا كن مدركا انك قد تحتاج الى مضاعفة الجهد كي تصل الى كل شخص في جمهورك.

الوقت من اليوم

عندما تتم دعوتك للتحدث, تذكر بان الوقت (صباح/مساء) يؤثر في جمهورك و الطريقة التي يستمعون بها و يفهمون بها رسالتك.

- ان كنت تتحدث في الصباح فانك تحتاج ان تكون صاحيا و ممتلكا لطاقتك. جمهور الصباح يمكنه ان يستمع و يستوعب الحقائق و الارقام الصعبة—هم عادة نشطون و واضحي العقل.
- ان كنت تتحدث وقت الغداء, يمكنك ان تستخدم نغمة اوطأ قليلا و في نفس الوقت تظهر طاقة كبيرة. اضافة قصة او اثنتين لحديثك ستقربهم على انتباه.
- ان كنت تتحدث بعد العشاء, فيجب ان تتذكر ان هذه نهاية اليوم. معظم الناس متعبون و بحاجة لبعض الترفيه, لذلك لا تتفلم بالحقائق و الارقام—فربما لن يستوعبوها بشكل كامل.

اعرف لماذا جاؤا لسماع حديثك

هل كان الجمهور مدعوا؟ ام هل اجبرهم رئيسهم في العمل على حضور الاجتماع؟

الفرق بين الاثنين يحدد نجاحك او فشلك كمتحدث.

مثلا, لو اردت انا ان اتي لسماعك تتحدث فمن المرجح اني ساتي بذهن متفتح. ان كنت اجبرت على المجيء و سماعك تتحدث فمن الممكن اني لن اكون مهتما بشكل كبير, ما لم تتمكن انت من جذب انتباهي مباشرة بذكاءك و حكمتك.

قبل ان تقبل اي فرصة للتحدث لابد ان تفهم القضايا التي تشغل عقول و قلوب المستمعين:

- هل الجمهور موجود لمساندتك ام لمحاربتك؟
- هل حضروا لمساندتك ام لينضموا الى برنامجك؟

حالما عرفت موقفهم سيمكنك ان تعرف كيف تصوغ رسالتك.

ما هي وظائفهم و ما هو مستواهم التعليمي؟

ان كان جمهورك جيد التعليم فسيريديون منك المزيد من المعلومات التقنية مقارنة بجمهور جاء لسماع موقفك للمرة الاولى.

وظيفة الفرد ممكن ان تلعب دورا في الطريقة التي يسمع الفرد بها ما تقول. ان كنت انا خبازا فلربما لن اكون مهتما ببناء الطرق, ما لم يكن الطريق هو الذي يجلبك الى دكانتي. و ان كنت انا عامل جسر, فلربما لن اكون مهتما بالمزارعين و حاجاتهم—ساكون مهتما فقط بالخطط التي عندي لبناء الجسر.

ليس من السهل دائما فهم لم يختار الناس القضايا التي يهتمون بها. لكن كمتحدث فانه واجبك لتعمل ما في وسعك لتكتشف اي القضايا تهمهم و ما هي الاسئلة التي لديهم. لذلك اعلم انه عند دعوتك للكلام عن برنامجك, او القضية التي تدافع عنها, انك قد تحتاج لان تجيب عن اسئلة محددة قد يطرحها الجمهور.

ماذا يتوقع الجمهور ان يتعلم من حديثك؟

أحيانا نتحدث من أجل المتعة و لا نأخذ معنا بعد الكلام سوى الاماني الطيبة. أحيانا نتحدث اغرض التوعية بقضية ما. أحيانا نتحدث لنتثير جدلا حول القضية في سبيل التوصل الى حل. عندما تجلس لكتابة خطابك فكر فيما ينتظره جمهورك منك.

ما هو موقف جمهورك من الموضوع او القضية؟ ان كان جمهورك مؤيدا لقضية ما و كنت انت ضدها—فمن الافضل ان تجمع الحقائق التي ستساعدك في مناقشة القضية.

هل متوقع منك ان تكون مدرسا، مشجعا، خبير معلومات ام مقدم ترفيه؟

ان كنت ستصبح معلما فانت بحاجة لهيكله حديثك بطريقة تربوية تعليمية. ان كنت ستلعب دور قائد فريق التشجيع لقضيتك فيجب ان تكون شجاعا، ذا حضور و طاقة كبيرين—انت تريد ان تثير حماسة فريقك. ان كنت ستصبح خبير معلومات فانت تحتاج ان تعرف كل الحقائق و الارقام المتعلقة بقضيتك. ان كنت ستصبح مقدم ترفيه فانت بحاجة لان تحضر افضل المواد لديك من اجل القيام بالعمل.

كل هذه الامور من المهم ان تركز عليها عندما تفكر في جمهورك و في ما هو متوقع منك كمتحدث.

نقطة أخيرة: اطلب من الشخص الذي دعاك للحديث ان يوفر لك اكبر قدر ممكن من المعلومات في وقت مبكر. حينها يمكنك ان تعرف و ان تفهم توقعاتهم و تكون قادرا على ان تلبي اهدافهم من تنظيم اللقاء.

أنواع الخطابات

في هذا الجزء سنناقش الانواع الاساسية من الخطابات.

الخطاب من أجل التثقيف

يمكن تعريف الخطاب التثقيفي على انه معالجة واضحة و حيادية لموضوع ما من قبل المتحدث يمكن المستمع من الحصول على فهم كامل للموضوع.

الهدف العام للخطاب التثقيفي يمكن الوصول اليه من خلال دقة المتحدث و وضوحه و حياديته و قدرته على جذب انتباه الجمهور. الخطيب يجب ان يكون دقيقا: كنا قد ناقشنا هذه الفروق في درس سابق لكن فيما يلي تذكير سريع:
- الحقائق هي اشياء متميزة و مستقلة و يمكن التحقق منها من الخارج.
- الرأي هو حكم شخصي.

المستمع يحصل على الفهم عندما يكون المتحدث واضحا

- اجعل عدد النقاط الاساسية محدودا—تذكر ان تحاول ان يكون لديك فقط ثلاث نقاط اساسية حتى يتمكن الجمهور من تذكر رسالتك.
- اظهر منطقا—يجب ان تكون دائما قادرا على ان تحوكم خيوط المنطق عندما تتحدث—يجب ان يكون خطابك ذا معنى.
- استعمل لغة واضحة، مباشرة و جلية. اجذب انتباه جمهورك باستخدام كلمات صلبة—اشياء يمكننا ان نرى، نسمع، نحس، نتذوق و نلمس.

المستمع يحصل على الفهم عندما يكون المتحدث حياديا

- لا تتأثر بالاحكام المسبقة
- لا تتعامل بالعموميات—الزم جانب الحقائق.

خطابك التثقيفي يجب ان يكون متماشيا مع الجمهور و مع المناسبة

- المحاضرات—مدرسون في غرفة الدرس
- التقارير—النوع الاكثر استخداما في الخطاب التثقيفي
- تقارير تقصي الحقائق—تستكشف الاحتماليات و تقارن الافكار.
- تقارير البحوث—توفر معلومات عن الخلفية.
- الوصف التاريخي—يوفر معلومات عن خلفية شيء ما و يطور نظرية عن الموضوع.
- التقرير الوصفي—يوفر التفاصيل حسب التسلسل الزمني.

الخطاب من أجل الحث

الخطاب من أجل الحث هو من اكثر انواع الخطاب تعقيدا و تطلبا

الخطاب من أجل الحث يتطلب الكثير من كل موارد المتحدث

- يجب ان تمتلك معرفة كاملة بالموضوع.
- يجب ان تفهم لم الناس يؤمنون بطريقة معينة.
- يجب ان تكون قادرا على تحريك و اثاره الاهتمام, و ان تنبههم الى وجهة نظرك.

الخطاب من أجل الحث يمكن تقسيمه الى قسمين اساسيين:**1. الخطاب من أجل الالهام**

- الامثلة تشمل خطابات الاستذكار و التأبين, خصوصا تلك التي تتميز بالوطنية.
- انت بشكل عام تتعامل مع اناس يتفوقون مع موقفك.
- الهدف العام هو تعميق التقدير و تشجيع او تقوية ايمان ما.

2. الخطاب من أجل الاقتناع

- هذه الخطابات عادة تتناول قضايا خلافية.
- انت تدعو لموقف معين بناء على مبادئ اخلاقية.
- الجمهور يكون متباينا: قد يكون ودودا, غير مقرر, او معارض تماما للموقف.

العوامل الاساسية للخطاب من أجل الحث

- احصل على انتباه الجمهور— و ابق عليه في مستوى عال.
- حث الجمهور و اقتعه بقبول توصياتك.
- استخدم المقترحات عوضا عن المنطق المباشر (العاطفة).

حث الناس باستخدام ثلاثة مواد جذب اساسية

1. الجذب الشخصي— استخدم قوة شخصيتك.
2. الجذب العاطفي— تقارب مع اهتمامات و رغبات الجمهور.

3. الجذب المنطقي— استخدم حوارا مبنيًا على الحقائق.

- بعض المتحدثين لا يمكنهم الفوز بجمهورهم باستخدام الجذب الشخصي, العاطفي, او المنطقي. في هذه الحالة ستلاحظ انهم قد يلجؤون الى الشتائم و التعميمات البراقة— هذا ليس فعالا.
- لقاء الشتائم — المتحدث سيستخدم الفاظ مهينة للاشارة للاشخاص, المجاميع او السياسات و المعتقدات في محاولة للانتقاص من مصداقيتها من اجل ان يقوم الناس بتكوين احكام دون تمحيص الادلة.
 - التعميمات البراقة — المتحدث قد يحاول ان يحصل على القبول او الرضا عن طريق استخدام كلمات الفضيلة (حرية, عدالة اجتماعية و حقوق انسان) من اجل ان يقوم الناس بتكوين احكام دون تمحيص الادلة.

وسائل اخرى للاقتناع (بعضها جيد و بعضها ليس بتلك الجودة)

شهادات من ناس آخرين – بيانات تستخدم لتبني منتج, قضية او فكرة ما.

- نجوم معروفون يتحدثون عن كم اعجبهم الكعك الذي اصنعه.
- "الرجل في الشارع" او الشخص الاعتيادي يتحدث عن كم اعجبه الكعك الذي اصنعه.

الاشخاص الاعتياديين – اسلوب يستخدمه المتحدث ليظهر نفسه الى جانب الشخص الاعتيادي. المرشحون السياسيون يستخدمون هذا الاسلوب في محاولة اقناع الجمهور انه "انا واحد منكم... انا اصحو صباحا و ارتدي ملابس و اذهب للعمل تماما كما تفعلون..."

الانضمام الى القافلة – يستخدم لجعل الناس يتصرفون بدون تفكير فقط لان الاخرين يقومون بذلك ايضا. هذا عادة نوع من الجذب العاطفي الذي يبدا بعدد قليل من الناس ثم ينمو ليصبح حشدا كاملا حيث يبدا الاف الناس بالخروج الى الشارع. ما بدا ربما كمسيرة سلمية قد يتحول الى غوغاء بسبب الحجم الكبير.

ترتيب الاوراق – استخدام متعمد للخداع من اجل نيل الرضا:

- المتحدث يقدم اكاذيب مطلقة على انها الحقيقة.
- المتحدث يستخدم انصاف الحقائق.
- المتحدث يستخدم لغة ملتوية.

الآن و قد استعرضنا الانواع المختلفة من الخطاب الذي يمكنك ان تلقيه (او سمعت الاخرين يلقونه) لنلقي نظرة على خطابات لحالات معينة. من المهم بالنسبة لك ان تتعلم شيئا عن هذه الانواع من الخطاب لانه عندما يعلم الناس اي خطيب ممتاز هو انت, فانهم سيطلبون منك ان تتحدث في مناسبات كهذه.

الخطابات لمناسبات خاصة

الشكر و التقدير: وهو الخطاب الذي يلقى في تجمع لتقديم الشكر او الثناء لشخص ما بسبب ما قدمه من اعمال و خدمات جليلة.

العرض: عرض عام لتقديم هدية او جائزة في تقدير رسمي لانجاز ما. هذا قد يأخذ شكل تقديم مفاتيح مدينة او قراءة اعلان رسمي.

المديح: خطاب مديح لتقديم الشكر و التقدير لانجازات شخص ما (في التقاعد او التأبين)

خطاب الترشيح: خطاب يبين المؤهلات او الاعمال الملهمة لشخص مميز. هذا يستخدم عادة عندما يترشح الشخص لمنصب مهم, و يقدم الخطاب من قبل مساندي المرشح. المتحدث سيتكلم علنا عن مؤهلات المرشح و يشرح لم هذا الشخص هو اهل للمنصب.

خطاب اهداء: هذا الخطاب عادة ما يكون له بعض الاهمية الرمزية, مثل اهداء مكتبة جديدة او تسمية و افتتاح مستشفى, او مدرسة او ملعب.

خطاب وداع: خطاب يلقيه شخص يغادر منظمة ما. المتحدث عادة يشكر هؤلاء الذين ساعدوه او ساعدوها في مسيرة العمل.

خطاب بعد العشاء: خطاب ملهم او ترفيهي عادة ما يلقي بعد مأدبة. تذكر انه عند التحدث بعد العشاء يجب ان تبقي حديثك خفيف الضل—بخلاف ذلك قد يغلب جمهورك النعاس.

خطاب بروتوكولي: خطاب يلقي كجزء من برنامج معتاد.

- تقديم - عندما تقدم شخصا ما الى المجموعة.
- ترحيب - عندما ترحب بالاشخاص الذين وصلوا.
- رد - عندما يقدم المتحدث تحديا و يقوم الجمهور بالرد.
- القبول - عندما تقدم هدية الى شخص و يعطى بضعة دقائق لشكر الجميع.
- اعلان - عندما يقوم شخص ما بالاعلان عن حدث قادم او برنامج جاري.

الآن وقد تعرفت على انواع الخطاب التي يمكن ان تؤديها, لنناقش كيفية قياس النتائج.

النتائج المرجوة

الغرض الاساسي من اي خطاب هو اىصال الافكار و المشاعر للحصول على الرد المرجو.

ما هو الغرض؟

حتى قبل ان تجلس لكتابة خطابك اسأل نفسك, "لم انا اكتب هذا الخطاب؟"

- ما هو هدفك؟
- ما هو الرد الذي اريده من المستمع؟
- ما هو الفعل الذي يجب ان اقوم به؟

ما الذي تحاول تحقيقه؟

- اذا تم الحصول على الرد المرجو, فهذا يعني ان الاتصال كان فعالا.
- اذا لم يتم الحصول على الرد المرجو, فهذا يعني انك قد خسرت الجمهور في احدى مراحل العملية, و ستحتاج للعثور على الحلقة المفقودة للارتباط (او اعادة الارتباط) بالجمهور.
- المؤثرات الخارجية يمكن ان تضعف فعالية الاتصال...مثلا الاضاءة, درجة حرارة الغرفة, حركات المتحدث الخ. من واجبك ان تتأكد ان جمهورك مرتاح.
- تشوه الكلام يحدث عندما تكون لغة المتحدث غير واضحة. دائما فكر في من انت تخاطب و ما هم قادرين على فهمه و استيعابه.
- التشوه ايضا يحصل بوجود الضوضاء الداخلية او الداخلية التي تربك المستمع. من واجبك ان تتأكد ان مكان العرض مناسب للاستماع.

السؤال المهم هو...

كيف ستعلم ان كنت قد نجحت؟ و كيف تقيس النجاح؟

- هناك الكثير من المقاييس التي يمكن استخدامها لتقييم المتحدثين: مع ذلك، في هذا الدرس سنركز على " نظرية النتائج." باستخدام نظرية النتائج، يحكم على المتحدث من خلال نتائج خطابه او خطابه.
- اذا اقتعت الجمهور بالقيام بما تريدهم ان يقوموا به، فانت ناجح و النتائج توضح نفسها.
 - اذا لم يقم الجمهور بفعل شيء عند انتهاء خطابك، فانت لم تحقق النتائج المرجوة. عند هذه النقطة ستحتاج ان تفكر مرة اخرى و ان تكتشف ما سيمكنك من كسب الجمهور.

وسائل الإيصال

هناك اربعة وسائل للإيصال:

النص المكتوب – عندما تقرأ من نص معد مسبقا

المزايا

- اسلوب مفيد عندما يكون الوقت ضيقا لان كل ملاحظاتك ستكون امامك مما يجعل من الصعب ان تحيد عن الموضوع الاساس.
- اسلوب مفيد عندما تكون دقة العبارات ذات اهمية كبرى—النص المكتوب يوفر التوثيق.

المساوي

- انت تصبح اقل تلقائية لانك ستركز اكثر على الكلمات.
- سيكون اتصالك البصري و اشاراتك اقل لانك تتبع نصا مكتوبا.
- يمكن ان تصبح مملا بسبب النقص الحاصل في طاقة الخطاب.

الخطاب المحفوظ – يؤدي الخطاب بعد أن أصبح النص المكتوب محفوظا في الذاكرة

المزايا

- دقة العبارات و حدود الوقت يمكن الالتزام بها كما في قراءة النص المكتوب.
- انت لست محددا بالنص المكتوب لذلك يمكن لعباراتك ان تنطلق بحرية.

المساوي

- لا يسمح بالمرونة في المحتوى.
- لا يسمح لك بان تجاوب على ردود الجمهور.
- يمكن لك ان تنسى ما تريد ان تقوله.

الخطاب المرتجل – الخطاب ينشأ في خضم اللحظة، بدون تحضيرات محددة

المزايا

- اسلوب مفيد عندما يتم دعوتك لالقاء خطاب شخصي او ان تبين افكارك الشخصية حول موضوع قيد المناقشة.
- يمكن ان يسهل المناقشة اذا كنت ضليعا بالموضوع الذي تتم مناقشته.

المساوي

- قد تجر اللحظة المتحدث الى قول اشياء بدون قدر مناسب من التفكير في اختيار الكلمات قد يندم على قولها لاحقا.

الخطاب شبه المرتجل– تم الاعداد له بشكل دقيق مسبقا لكن دون أن يحفظ في الذاكرة

المزايا

- يمكّنك من ان تكون مباشرا.
- يمكّنك من ان تكون مرنا في المحتوى.

- يمكّنك من ان تجيب على ردود الجمهور.

عندما تبدأ بالتحضير و التمرين على خطاباتك, ستعرف اي الاساليب هو الافضل لك.

الواجب المنزلي: تحليل جمهورك

صف الجمهور الذي من المرجح لك مخاطبته

- من هم؟ لم قد يحضرون لسماعك؟
- ما نوع الخطاب الذي تريد العمل عليه و لماذا؟
- ما هو اسلوب الخطاب الذي تتوقع انك غالباً ستستعمله؟

اصقل مواهبك في مخاطبة الجماهير

الدرس السادس: كيف تكبين خطابا يحقق نتائج

وصف وأهداف الدرس

وصف الدرس

في هذا الدرس النهائي، سوف نبني على ما سبق وتعلمناه بخصوص كيفية صنع العرض الجيد. كما سنغطي أيضاً بضعة قواعد إضافية والتي ستساعدك وأنت تطورين حديثك للجمهور. كما سنركز أيضاً على إختيار المواضيع المناسبة لك، إيجاد المعلومات الأفضل والأحدث، وأخيراً، سنضع كل هذا مجتمعاً. سأختتم هذا الدرس بـ "برنامج حماية المتحدث".

إختتام عملية الكتابة لعرضك القادم ومساعدتك على تعلم المهارات التي سوف تحتاجينها لحماية نفسك من جمهور عدائي (مع أفكار حول كيفية كسبهم إلى جانبك).

أهداف الدرس

- إختيار الموضوع
- إيجاد المواد
- تنظيم المواد
- الإطار الأساسي للخطاب
- كيف تتعاملين مع جمهورك
- أسئلة وأجوبة من أجل نجاحك
- الانتقال والهبوط الهادئ

القراءة: كيف تكبين خطابا يحقق نتائج

إختيار الموضوع

إختاري موضوعاً مناسباً ومهماً لجمهورك الذي ستحدثين إليه. أحد أفضل الطرق لمعرفة ما الذي تودين الحديث عنه هي الأخذ بنظر الإعتبار ما هو الشيء المهم فعلاً بالنسبة لك. ما هي القضية أو القضايا التي تسأثر باهتمامك وما الذي يجعلك ترغبين بالعمل من أجل التغيير؟ أو ببساطة أكثر، ما الذي تحبينه ولم علينا أن نعرف عنه؟

قدرتك على التحدث بصورة مؤثرة تكون على أفضل صورة عندما تنبع من إهتماماتك وخبراتك الشخصية. عندما تحبين ما تعمله، سيكون بإمكانك الحديث عنه لساعات دون أن تحسي بإرهاق. عندما تتكلمين عن ما تحبين فإن غزارة معرفتك سيساعدك على الأستمرار.

ببساطة، عندما تتكلمين عن ما تحبين وما يثير مشاعرك، فإن تأثير ذلك سيكون واضحاً للجميع.

إبحثي في خبراتك الشخصية عن مواضيع حديث جيدة

- خذي بنظر الإعتبار إهتماماتك وهواياتك.
- خذي بنظر الإعتبار نشاطاتك الخارجية.
- خذي بنظر الإعتبار خبراتك الشخصية.

إطلعي على أفكار الآخرين

- إقراي، إقراي ثم إقراي أكثر. هل فكرت يوماً ما في قضية ما ثم قرأت فجأة شيئاً ما عنها وأدركت أن هناك أناساً آخرين يشعرون بنفس الطريقة التي تشعرين بها حيالها؟ وإذا كان الأمر كذلك، فهذا يعني أن الآخرين يفكرون مثلك وأن بإمكانك عمل تواصل شخصي. إستمعي لخطباء آخرين وخذي من قاعدة معرفتهم.

إختاري موضوعاً مناسباً لحالة الخطاب المتوقعة

- تأكدي من أن تجعل خطابك يستحق وقت مستمعك.
- تأكدي من أن خطابك ملائماً لغرض المناسبة.
- تأكدي من أن خطابك ملائم لمعرفتك وخبرتك.
- تأكدي من أن خطابك ملائم للجمهور المتلقي.

إختاري الغرض المحدد

- إجعليه واضحاً ومختصراً قدر الإمكان في بداية عرضك. بهذه الطريقة فإنك تمهدين أرضية العمل لما سيأتي لاحقاً.
- أربطي الفكرة الرئيسية بالأهداف المرحلية العامة للخطاب. لقد تكلمنا عن هذا في دروس أخرى-يجب أن تحافظي على لب موضوعك أو فكرتك في الواجهة والمركز.

في خطاب للإعلام – يرغب المتحدث في أن يعلم جمهوره البيان الدقيق للأغراض

في خطاب للترفيه – غرض المتحدث فيه أن يسلي ويلهم الجمهور.

في خطاب للإقناع – المتحدث يرغب في أن يجعل الجمهور يقبل ب, يؤمن أو ينجز عملاً ما.

مع أن هذا إيجاز لدرسنا السابق, فإنه من المهم أن تلاحظي أن القضايا الأساسية تبقى نفسها ويجب عليك أن تتمسكي بالقواعد- إنها لا تتغير أبداً- لتصبحي خطيبة جيدة.

إيجاد المواد

كيف تجدين مواد للمواضيع التي قد تريدين التحدث عنها؟ إحدى الطرق هي أن تقرأي وتعلمي ما الذي يجري حولك, وطريقة أخرى هي أن تعلمي بحثاً معمقاً في موضوع معين. الأساس هو أن تتحري وتقرأي ما أستطعت.

إستخدمي مصادر, موسوعات, مجموعة من القصص القصيرة و سير حياة لتغني قاعدة معلوماتك بالدراسة الجيدة والمراجع. أنا عندما أقرأ قصة قصيرة جيدة أو أسمع عبارة ظريفة سوف أدونها وأخزنها في حاسوبي كتحسب في حالة إحتجت لإضافة طرافة لخطبي.

إبدأي الآن ببناء ملف للإقتباسات, ملف للقوائد, ملف لهواياتك ومجالات إهتمامك. حالياً أنا أعمل على بناء ملف لموضوع المياه. أبقي نفسي على اطلاع بكل طرق تصفية المياه وأحدث تقنيات تنظيف الماء وجعله صالحاً للشرب. قضايا الماء هي هوايتي, وأنا أقرأ, أدرس وأتعلم ما إستطعت كي أصبح خبيرة في الماء.

وبالإضافة إلى مقالاتي بشأن الماء, فأنا أحتفظ بمجموعة من كتب/مقالات نشرت عن كل المواضيع التي لدي إهتمام بها: النساء في مجال العمل, النساء في مجال السياسة, أخبار العالم, قصص ملهمة, و قصص وأخبار غير معتادة.

إحدى الطرق الجيدة لتبقي نفسك على إطلاع هي بالعودة إلى الجرائد والاعمدة الصحفية التي تتحدث عن مجال عملك. كموظفة في مجال الماء فانا على تواصل مع كل الأخبار الحديثة عبر مجلات المياه ولكنني أبحث أيضاً عبر النت عن المعلومات والاكتشافات الجديدة .

شيئ آخر يمكنك عمله وهو التكلم مع القادة في مجال إختصاصك. إذا كان بإمكان حضور مؤتمرات, أو محاضرات عبر النت فانا أشجعك على ذلك- كي تلتقي أناساً مثلك يمتلكون إهتماماً مشابهاً بالأشياء التي تهتمك.

إحتفظي بسجل للمشاكل الأكثر شيوعاً والحلول المتوفرة لمعالجة الحالة. لايتسنى لكل شخص إمتلاك منفذ لأخر الأخبار التي تطلعين عليها لذا إحتفظي بسجل للأشياء التي رأيت أو سمعت. جمهورك قد لايمتلك أحدث المعلومات لانهم مهتمين بشكل أقل. وبما إنك منغمسة بالموضوع, سوف تعد خبيرة.

تابعي مواقع الشركات على النت من أجل آخر الاخبار وحدثها- إن إستطعت, إحضري المؤتمرات التي تتناول أحدث المعلومات في مجال صناعتك أو إختصاصك.

بإختصار- إستمري بالمتابعة. المتحدث الجيد يبقى دائماً على معرفة.

أربعة أسئلة تساعدك على البدء

عندما تكونين مستعدة للجلوس والبدء بالكتابة-ما الذي يحدث عادة؟ معظمنا, سيجد أن فكره يصبح فارغاً أو فجأة سنفكر بالآلاف الأشياء الأخرى التي يجب أن عملها بدلاً من كتابة خطابنا. لتبقي على الطريق, إتبعي هذه التوجيهات البسيطة:

- 1- ما الذي ترغيبين بأن يتذكره جمهورك بعد أن تغادري؟
 - 2- هل تعلمي أم هل يمكنك أن تخمني ماهو الذي يعرفه جمهورك مسبقاً عن الموضوع أو القضية؟
 - 3- ما هو العمل الذي ترغيبين من جمهورك أن يفعله؟
 - 4- لجعل حديثك يبدو حقيقياً قدر الامكان, هل يحتوي عرضك أو خطابك على أمثلة شخصية؟ شيئاً ما يستطيع جمهورك التفاعل معه؟
- متى ما أجبت على هذه الاسئلة الاربعة فأن ذلك سوف يساعدك في التركيز على المهمة التي تعملين عليها ويساعدك في كتابة عرضك.

تنظيم المادة

انت الآن مستعدة للكتابة- كيف تبدأين؟ أحد المقترحات الجيدة هو عمل قائمة عبر كتابة كل الافكار والمقترحات المتعلقة على ورقة فارغة. لا يوجد مقترح او فكرة خاطئة أو غير مهمة- أنت بحاجة لان تكتبي كل ماتفكرين به حول ذلك الموضوع في تلك ورقة. أكتب كل فكرة, كل شعور, كل مقترح, كل شيء.

قد لاتستخدمين كل ما كتبت ولكنك على الاقل كتبته كي تطلعين عليه وتراجعيه. بكتابتك كل هذا ستكونين قادرة على أن تصنفي المعلومات المرتبطة بالموضوع والمحافظة على الأفكار الجيدة. تذكرني, إنها أفكار جيدة ولكنك ربما لن تكوني بحاجة لها كلها في عرضك.

بعد أن عملي قائمتك أنظري لما كتبت وإبحثي عن الافكار الكبيرة- ما هي النقاط التي يمكنك الاستناد اليها؟ وأنت تنظرين الى الورقة، ماهي النقاط الرئيسية وما التي يمكن أن تكون نقاطاً فرعية؟

خذي النقاط الرئيسية وإصنعي منها خطوط عامة أولية، لاكتنبيها في عبارات الان. ثم حددي أفكارك القادمة وإصنعي منها نقاطك الفرعية. إتبعي القائمة في الاسفل كي ترتبي نقاطك بشكل منطقي يلائم أسلوبك في الحديث.

رتبي موادك بنظام، اما باستخدام "نظام وقتي" أو ب"تسلسل زمني"

عامل الوقت: أروي قصتك بالطرق التالية

إبتجاه أمامي أو عكسي	اعلى لاسفل
نظام الفراغات	ترتيب مادي
من الشرق الى الغرب	من الشمال الى الجنوب

التصنيفي: قدمي أفكارك باستخدام واحدة من الطرق التالية

من الاسهل الى الاصعب مألوف الى غير مألوف

وضحي كل نقطة فكرة منفردة: وهذا سيمنحك الفكرة الأكبر التي ستطلقين منها

إدعني الفكرة المركزية

إستخدمي قصصاً	فترات محددة
شهادات	اقتباسات
إحصاءات	تعريف
وسائل إيضاح	

المفتاح لأي خطاب عظيم؟

1- حضري استنتاجك أولاً- إعرفي كيف ترغبين بأن تختتمي. لخصي نقاطك ولمحي لشيئ من نصك الافتتاحي. بالعودة للافتتاحية فإن جمهورك " سيشعر " بالخاتمة.

2- حضري مقدمتك ثانياً- بعد أن تضعين الخاتمة، عودي وإعملي على الافتتاحية. حضري شيئاً ما يجعل جمهورك يتوقف عن ما يفكر به وينظر اليك ويستمتع لك وذلك بتضمين إعلان جريء أو بإعطاء حقيقة أو رقم مشير للدهشة.

أنا أعلم أنه يبدو انك تعملين بشكل معكوس عندما تكتبين خاتمة خطابك أولاً- ولكنه أمر منطقي فعلاً. إذا كنت تعلمين وجهتك، سيكون من الأسهل كثيراً الوصول اليها.

تحضير المحتوى

إسخدمي خبرتك

لاشيئ يمكن أن يعجب جمهورك أكثر من قصة شخصية أو قضية إستطعت أنت أو مكتبك من حلها. فقط تأكدي من أن نتيجتها لها علاقة بما يهم الجمهور.

إستخدمي معلومات لها أهمية ملحوظة ومناسبة للحالة

- إعرفي ما الذي تحاولين قوله وإطرحيه بوضوح.
- إذا توفرت لديك معلومات جديدة، شاركها جمهورك. لا تكذبي أو تخفي الحقيقة، سوف يظهر ذلك في النهاية.
- إذا تغيرت العملية-إشرحي التغيير ولم حصل.

حافظي على نقاطك الرئيسية بشكل مرتب

حددي نفسك بثلاث نقاط رئيسية واذكريها (وأعيدي ذكرها) أثناء حديثك.

تذكري إن الخطاب الجيد, كالمقالة الجيدة, يحتوي على:

- الافتتاحية-ترحيبك وما الذي يتحدث عنه موضوعك
- المتن- النقاط التي تريد توضحها
- الخاتمة- إختمي أفكارك بقصص وارقئها بفقرات عملية

* لاتنسي التحول بين النقاط. في بعض الاحيان نكون مأخوذين بنقاطنا الثلاث وننسى أن نربطها معاً. التحول هنا هو جملة تجعلك تختمين فكرة أو نقطة وتمكنك للانتقال بلا جهد الى التالي.

تذكري : حاولي أن لايحوي خطابك على أكثر من ثلاث نقاط رئيسية-فعلي الأرجح هذا كل ما يستطيع جمهورك التعامل معه.

الإطار الأساسي للخطاب

جمهورك يتذكر بصورة أفضل ما قلته في البداية والنهاية. هذا يعني أن إفتتاحيتك يجب أن تكون قوية وقابلة للتذكر. قصة, فكرة, قول, أحصاءات تدهش جمهورك بطريقة تجعلهم يرغبون بالإستماع إليك. الخاتمة يجب أن تكون قوية بحيث تجعلهم بعد أن يرحلوا يفكرون ويتحدثون عن ما قلت.

الافتتاحية- كوني سعيدة بوجودك هناك!

أنا أشجعك بأن تبدأي حديثك بالقول "أنا سعيدة لأني هنا" -تحدثنا عن هذا في درس سابق ولكن دعيني أشرح أسبابي مرة أخرى.

عندما تدعين للحديث, سيكون مناسباً أن تشكري من دعاك للحديث في خطابك. ليس من الضروري أن يكون أول شيء تقوليهِ - رغم أنها إشارة لطيفة—لكنك يجب أن تقولي " شكراً لكم" ضمن الوقت المخصص لحديثك وتقولي لهم بأنك سعيدة لوجودك هناك. هذا يوضح للجمهور أنك تقدرين الفرصة التي منحت لك للحديث. كذلك, إذا كان هناك أحد ما غير سعيد بوجودك, فإن عبارة " أنا سعيدة بوجودي هنا" يمكن أن يساعد بإزالة غضبه أو غضبها- من ذا الذي يمكن أن يكون غاضباً عندما تكونين سعيداً بوجودك هناك؟

الاعلان المفاجيء- ما الذي أتى بك هنا اليوم؟

أخبري جمهورك مالذي ستقوليهِ لهم في خطابك. هذا هو الوقت الأفضل لأعلامهم أين تنوين الذهاب بخطابك.

مثال: لدي العديد من القضايا التي أود التحدث اليكم اليوم بشأنها -قضايا كالجرائم, التعليم, الضرائب- ولكن في هذا الوقت معكم أود أن أركز على التعليم .

والآن, ما الذي فعلته؟ لقد بينت للجمهور أنني مطلة. أنا على معرفة بثلاث قضايا ولكنني ساتكلم تحديداً عن واحدة, لذا لا تقلقوا لن أبقىكم هنا اليوم كله....

من أنت

البعض من جمهورك يود معرفة الاجابة عن السؤال " لم أنت؟". من دون العالم كله, لم أنت هنا تتحدثين الي؟ ما الذي يجعل منك الخبيرة؟ هذا موضع جيد لتبيني مؤهلاتك بطريقة لطيفة. إجعليني فخورة بمعرفتك.

مثال: انا أعلم الكثير عن التعليم لانني معلمة ومارست التدريس للسنوات العشرين الماضية. لقد شاهدت التغيير الذي طرأ على التعليم والطريقة التي ندرس بها أطفالنا ويجب علي القول....."

ما الذي تخططين لتحقيقه حديثك

البعض من جمهورك سيتسائل ببساطة بعد نهاية حديثك ما الذي سيتم تحقيقه. بإخبارهم مسبقاً بما ستحدثين عنه ستتيحين لهم معرفة أن لديك خطة. **مثال:** في هذا الوقت معاً دعوني أعطيك خطتي المتكونة من ثلاث نقاط لنحل مشاكلنا التعليمية في مدرسة المحلة.

المتن

تكلمي عن النقاط الثلاث أو الاربع حول قضاياك

حان الوقت الآن لتقديم "اللحم" لعرضك. وضح خطتك, أمالك وأحلامك, والتحديات الحالية- ووضحي كيف ستحلينها جميعاً. هذا هو الوقت الذي يعرف به جمهورك قضاياك.

الخاتمة

أعيدي نقاطك بإختصار

حدثهم عن ما سبق وإن تكلمت به- إختصري و لخصي نقاطك الثلاث أو الأربعة الرئيسية. هنا تكمن فرصتك لتعززي نقاطك الرئيسية في عقول مستمعيك.

ملاحظة: إذا حدث أنه كلما وقتي لخطابك وجدت أنك تجاوزت الوقت, فربما لم تطوري طريقة كلامك. إذا تجاوزت وقتك المحدد, ربما تكوني قد تناولت الموضوع بطريقة واسعة جداً نسبة الى عرض واحد. أعيدي التفكير ونقح ي عرضك ليلانم الوقت المحدد.

كيف تتعاملين مع جمهورك

أتمنى لو إستطعت أن أقول بأن كل الجماهير كانوا لطفاء- ولكن لن يكون قولي صادقاً. يجب عليك أن تدركي هذه الحقيقة كي تحمي نفسك. إذا لم يكن جمهورك مفضلاً لوجهة نظرك, لاتعاقبي نفسك.

بصراحة, ليست كل الجماهير سيئة وفظة. غالباً ستحضين بجمهور لطيف جداً ويودك فعلاً. ولكن للقلة التي ستكون مروعة دعيني أعطيك بعض النصائح.

الإطار الأساسي لخطاب لجمهور غير ودي

- عبري عن التقدير لدعوتك ولاعطائك فرصة الحديث.
 - إمدحي الجمهور على شئ جيد يعلم كلاكما بأنه حقيقي.
 - إستخدمي أسلوب "الاستجابة- نعم"
- إذا كان بإمكانك جعل جمهورك يقول "نعم" لمجموعة اسئلة, فلربما حينها سيقولون "نعم" لشخصك بصورة اوتوماتيكية....
- إنه يوم جميل.... "نعم"
- البنابة التي نجتمع بها لطيفة..... "نعم"
- البرنامج الذي عملتموه للاطفال كان جميلاً..... "نعم"
- * هل أعجبتم بي..... "نعم", "ربما", "لا "

* كوني مدركة أن الأمر لايجري حقيقة بهذا الشكل. أنا فقط أحاول أن أبين أنه إذا كان باستطاعتك جعل جمهورك يقول "نعم" لعدة أشياء سوف يكون أسهل عليهم البدء بالتفكير بإيجابية إتجاهك. هذه السلسلة من الردود الايجابية باستطاعتها كسر الجمود وجعل الجميع يشعر بالاسترخاء.

- إبدأي بنقطة يتفق معك الجمهور عليها.
- أوجدي الارادة الطيبة من خلال التواصل الشخصي.
- اذكرى بوضوح نقطة أو نقاط الاختلاف.
- إدعمي وجهة نظرك بأدلة من الحقائق.
- خاطبي الرغبات الاساسية لتحتي المستمعين.
- **تخلي وأنت متقدمة**- وظيفتك في هذه الحالة هي تشجيعهم على التفكير خارج ما تعودوا عليه. وإذا خرجت الامور عن السيطرة وأصبح جمهورك عدائي وملئ بالكره، فليس عليك أن تجلسي هناك وتقبلي ذلك. بإدب جدي العذر لنفسك- جدي سبباً- قولي أنك يجب أن تغادري كي تحضري مباراة ابنك بكرة القدم- وإذا أضطرت- جدي ولداً ومباراة كرة قدم- ولكن **أخرجي من هناك**.
- أنت ذات قيمة- لست بحاجة لأن تخرجي بإصابة لان الناس مجانيين- يجب أن تحمي نفسك دائماً

الإطار الأساسي لخطاب لجمهور محايد

قد يبدو هذا غريباً، أنا أفضل جمهوراً عدائياً على جمهور محايد وذلك لاني على الاقل أعلم أين أقب. الجمهور ذو التوجه المحايد يضطرننا لأيقاضه ولأيجاد اسباب تدفعه للأهتمام.

إذا وجدت نفسك في مواجهة جمهور محايد إتبعي الخطوات التالية:

- إصر في وقتاً لأيجاد صلة مع الجمهور.
- إستخدمي دعوات جذب الانتباه والتحفيز التي تستطيع جذب إهتمامهم.
- إستخدمي خبرتك كي تستملي المستمعين
- إربطي موضوعك مع منفعة الجمهور.
- قدمي أفكار قديمة بطريقة جديدة.
- إشكرهم وأنصرف

أسئلة وأجوبة من أجل نجاحك

الفصل التالي يناقش طرق تحييد الاعضاء السلبيين في الجمهور. سأقدم لك نصيحة تساعدك على تجنب التعثر أثناء مرحلة الأسئلة والأجوبة.

القائمة الاولى تدعى "أسئلة وأجوبة من أجل النجاح". الأساس في هذا الفصل هو إتباع جانب **كيف تتعامل** من الصفحة. دعينا نخوضها سطرأ بسطر:

قواعد النجاح في الاسئلة والاجوبة

ما الذي حدث	كيف ستتعاملين معه
المقاطعة	كوني حازمة بأدب- إرفعي صوتك قليلاً
وضع الكلمات في فمك	صححي الخطأ- أعيدي توضيح موقفك
تشويه الحقائق وذكر أمور غير صحيحة	صححي الخطأ - أعيدي توضيح موقفك

سبل الاسئلة السريعة	إختاري واحداً للاجابة عليه- وإبقي هادئة
المطالبة بجواب لسؤال لا جواب له	كوني حازمة بأدب وأعرضي الاجابة حين تستطيعين
محاولة تثبيت إجابة حينما يساء فهمك او إقتباسك	صحي الخطأ - أعيدي توضيح موقفك
الطلب بأن تجيبي عن نص حرج	إعترفي بالاخبار السيئة واربطيها مع الجيدة
السؤال عن رأي شخصي	لا تعطي رأيك الشخصي عن سياسات مثيرة للأختلاف
السؤال عن رأيك بوجهة نظر معاكسة	اعيدي توضيح موقف منظمتك

دعينا نخوضها سطرأ بسطر:

مقاطعات

ما الذي يحدث عندما يقاطعك أحد ما وأنت تتكلمين؟ ما الذي ستفعلينه؟ في معظم الحالات تميل المرأة للسكوت وتسمح للشخص المقاطع الاخذ بالحديث. لاتفعلي هذا- يمكنك فعل ثلاثة أشياء (وهي ليست بالسهلة):

1- كوني حازمة بأدب- إرفعي صوتك قليلا- ليعلم جمهورك بأنك لم تنهي حديثك- إرتفاع بسيط فقط في صوتك يقول- توقف.

2- بإستطاعتك أن ترفعي إصبعاً - يقول- توقف

3- بإمكانك أن تقولي عالياً- "إحتفظ بفكرتك-بينما أنهى فكرتي". الان, سوف يصدّم المقاطع عندما تقولين هذا أول مرة, وعندما تقولينها للمرة الثانية سيبهت, وفي المرة الثالثة سيصمت ويدعك تتكلمين أو تنهي جملتك

وضع كلمات في فمك

ما الذي يحدث عندما يضع أحدهم الكلمات في فمك, بمعنى أن يقول شيئاً يتصور أنك قلتيه ولكنك في الحقيقة لم تفعلين؟ يجب عليك تصحيح الخطأ وإعادة توضيح موقفك- وإلا فإن آخر شيء سيسمعه الجمهور سيكون العبارة الخاطئة- يجب أن تصحح وتوضح.

ثبتت أمر غي حقيقي أو تشوبه للوقائع

إتبعي نفس الطريقة أعلاه-يجب أن تصحي الخطأ وتعيدي توضيح موقفك.

إطلاق سبل من الأسئلة السريعة

عندما يطلق أحدهم أسئلة بسرعة إطلاق الرصاص, يعني أنه يسأل أربعة أو خمسة أسئلة في نفس الوقت, عليك أن تجيبي واحداً فقط - ولك أن تختاري السؤال الذي تودين الإجابة عليه. ومن ثم إعرضي عليه بقية الاجوبة بعد الاجتماع. لاتدعي شخظاً واحداً يحتكر المحادثة.

المطالبة بجواب لسؤال لا جواب له

كوني حازمة بأدب وأعرضي البحث عن إجابة عندما تستطيعين. في بعض الاحيان فإنك لاتمتلكين كل الاجابات وهذا ليس بمشكلة طالما بذلت جهداً للحصول عليها بعد إنتهاء الاجتماع. إن حدث هذا فإسأل الشخص عن بطاقة عمله ووضحي عالياً بأنك ستجيبن عليها. بهذه الطريقة فإن كل المستمعين سيعلمون بأنك لست خائفة من هذا الشخص وستتواصلين معه عندما تجدين الاجابات لأسئلته.

محاولة تأكيد الجواب عندما يساء تفسيره أو يساء إقتباسه منك

مجدداً, صحي الخطأ وأعيدي توضيح موقفك وإلا فإن آخر ماسيتذكره الجمهور هو العبارة الخاطئة.

الطلب بأن تجيبي عن تصريح حرج أو مثير للأختلاف

يجب عليك في بعض الاحيان ان تقرري الاخبار السيئة ولكن عودي دائماً الى رسالتك. كلنا يرتكب أخطاء وكلنا يجب أن نعترف بها ونستمر. هذا ليس بسبب مادمتم قادرة على أن تربطي أو تعبري الى الاخبار الجيدة.

السؤال عن رأيك الشخصي

حسب خبرتي لاتعطي ابدأ رأيك الشخصي إذا كنت تمثلين منظمة. إحتفظي برأيك الشخصي لنفسك ووضحي خط شركتك.

السؤال عن رأيك بوجهة نظر معاكسة

لن تكسبي أبداً هذا الجدل لذا أعيدي توضيح موقف منظمتك فقط. وأنقذي نفسك

ملاحظة: إذا كان بمعلوماتك أنك ستواجهين جمهوراً عدائياً، أكتبي أسوأ وأصعب الاسئلة التي تعتقدين أنها ستوجه إليك وهيئي إجاباتها مسبقاً. عندما تفكرين في كل الاسئلة الصعبة (والغريبة) التي ستسألين عنها، بإمكانك صياغة أجوبة توقف السائل في مكانه. إذا ما توقعت الاسئلة مسبقاً، فستكونين مستعدة!

الانتقالات والهبوط الهادئ

في الفصلين القادمين سوف نضع خطة كي تحمي نفسك دائماً. الانتقال والهبوط الهادئ يسيران يداً بيد، لذا رجائي أن تطبعي الصفحتين القادمتين وتضعيهما جنباً لجنب كي تري كيف ستعمل.

طرق هبوط هادئ

عندما يختلف الناس مع موقفك ضعفي في الاعتبار استخدام هذه الطرق لتغيير اتجاه السؤال او التعليق

أمثلة جيدة:

- أنا اتفق معك
- انت تطرحين نقطة مثيرة للأهتمام
- انا اقدر موقفك
- أنا افهم وجهة نظرك
- استطيع أن أرى من أين تنطلقين
- العديد من الناس الذين تحدثت اليهم يشعرون كما تشعرين
- نعم، يجب ان ننظر لهذا بعناية أكثر
- اقدر النقطة التي ذكرتها
- استطيع أن أرى لم فكرت بهذا الشكل

ملاحظه: لاتستخدمي الكلمة "ولكن" او "على أية حال" إذا كنت تستخدمين الهبوط الهادئ – هذه الكلمات تعارض اجوبتك وستكون السبب في أن يقاتل السائل لاثبات نقطة ما.

مثال: استطيع أن أرى من أين تنطلقين: ولكنك- مخطئة أو على أية حال – أي شخص لديه معرفة بسيطة.....

بدلاً من ذلك يمكنك القول:

مثال: استطيع أن أرى من أين تنطلقين أو يجب أن تعلم أيضاً بأنه.....

هل ترين كم يبدو وقع هذا لطيفاً؟ إنها تبدو وكأنك توافقين ولكنك في الحقيقة لست كذلك. بدلاً من ذلك أنت تضيفين معلومات إضافية انت بحاجة لها لتتقلي السائلة الى حيث تريدونها أن تذهب.

بإمكانك إستخدام اي هبوط هادئ في اي إنتقالة طالما لن تقولي "ولكن" أو "على كل حال" ابدأ.

الانتقالات

اثناء مرحلة الاسئلة والاجوبة, لاتفقد السيطرة على المحادثة. إذا القي عليك "سؤال خارجي" (سؤال لست مستعدة للاجابة عليه) إستخدمي الانتقالات التالية لتبقي السؤال على المسار كي لاتضيعي او تخفق رسالتك :

امثلة جيدة:

- في البدء دعيني اقول لك
- ليست لدي المعلومات, ولكن أستطيع أن أقول لك
- يجب أن تعلمي أيضاً
- دعيني أشرح
- انا غالباً ما أسأل أيضاً
- دعيني أضيف
- أحد الهموم العامة هو
- مثلاً
- على نفس المستوى من الأهمية
- نقطة واحدة أعتقد أن الجمهور سيكون مهتماً بها
- بإمكانك أن تخطي خطوة اضافية

الواجب المنزلي: خطابك

- أكتبي الاطار العام لخطابك
- أكتبي خطابك كاملاً
- تمرني على الهبوط الهادئ والانتقالات عندما تكونين على الهاتف, لا احد سيعلم نالذي تقومين به ولكنك ستحظين بفرصة التمرن على ادواتك الجديدة.