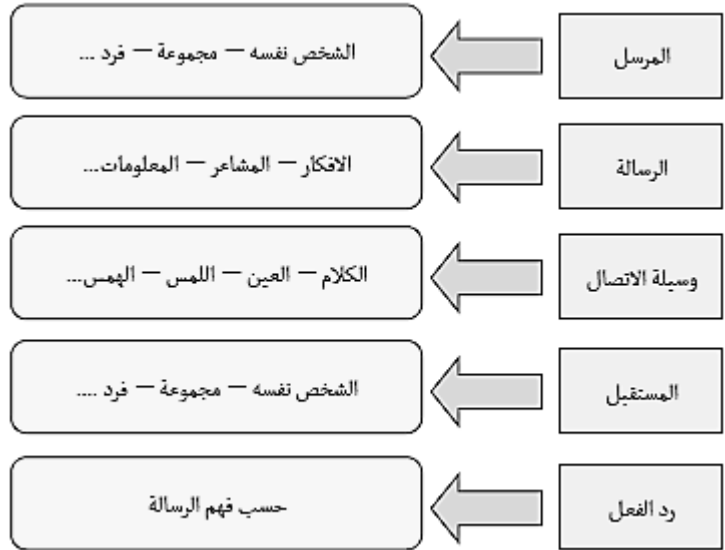


يعود أصل كلمة Communication في اللغات الأوروبية -والتي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم- إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis التي تعني " الشيء المشترك " ، ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة Commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والأبديولوجي فيما عرف ب "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر؛ أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة Communicare فمعناه "يذيع أو يشيع" ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت Communique الذي يعني "بلاغ رسمي" أو بيان أو توضيح حكومي .

الاتصال

الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، والأفكار ، والحقائق ، والمشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد بهدف: توافر نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال بالرغم من تعدد مفاهيم الاتصال عند الباحثين إلا أن قد اتفقوا على أن :



الاتصال طبقاً إلى حجم المشتركين



عناصر عملية الاتصال هي :



الاتصال العام أو الاتصال بمجموعة هو : تلك الاتصال القائم على توصيل المعلومات من فرد إلى مجموعة من الأفراد، ويظهر ذلك في الندوات والاجتماعات الادارية وجلسات التدريب في المنظمة.

وتتوقف فعالية الاتصال العام على فعالية كل من :

١ - العرض والتقديم

مهارات العرض والإلقاء :

اولا : تخطيط العرض والتقديم هنا يجب اتباع الخطوتين التاليتين وهما:

الخطوة الاولى: وضع الاهداف

• تتمثل الخطوة الأولى في أن تدون جملة بسيطة تتضمن هدفك (أو أهدافك) مثلاً:

١- هدفي إخبار المستمعين بمدى ما حققته من تقدم في بحثي

٢- هدفي إقناع الإدارة الأعلى بمنح إدارتي ٢٠ % زيادة في الميزانية.

الخطوة الثانية : تحليل الجمهور المستهدف

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

١- ما هي قيم واحتياجات وقيود مستمعك؟

٢- ما هو المستوى المعرفي لجمهور المستمعين؟

٣- ما الذي يمكن أن يؤدي إلى أطيب النتائج؟

ثانيا : تنظيم الأفكار

• الخطوة الأولى: تدوين الأفكار الرئيسية

• الخطوة الثالثة: حدد الفوائد والمزايا

• الخطوة الثانية: حدد النقاط الفرعية

• الخطوة الرابعة: وضع اللمسات الأخيرة

• الخطوة الخامسة: تحديد المساعدات البصرية

• الخطوة السابعة: وضع المقدمة

اعتبارات يجب أخذها

• المعلومات الأساسية الفنية: وهي المعلومات التي يعرضها المتحدثون في البداية تمهيدا لما سوف يرد في صلب الموضوع

• الحكايت والنوادر: وهي قصة قصيرة تساعد في توضيح نقطة معينة

• الضحك والمرح والنكتة البريئة: وهي أعظم وسيلة لكسر الجمود. ويجب أن يكون وثيق الصلة بالمتحدث أو الموضوع أو المستمعين أو المناسبة

ثالثا: الاستعداد للتقديم والعرض

• تأكد من أن ما دونته من مذكرات عبارة عن "كلمات أساسية" فقط مكتوبة بخط كبير وواضح مما يساعدك على الوقوع علي مفاتيح الكلام

الأساسية دون حاجة " للقراءة" أمام المستمعين.

• قم بعملية مراجعة ذهنية سريعة للأفكار وفقا لترتيبها المنطقي.

• كرر عملية المراجعة الذهنية حتى تتعود تلقائيا على تدفق الأفكار بسياقها المنطقي والمواضع التي ستستعيد فيها باستخدام المساعدات البصرية.

• قم "ببروفة" لعملية التقديم والعرض في حجرة شبيهة بتلك التي ستتم فيها العملية فعلا.

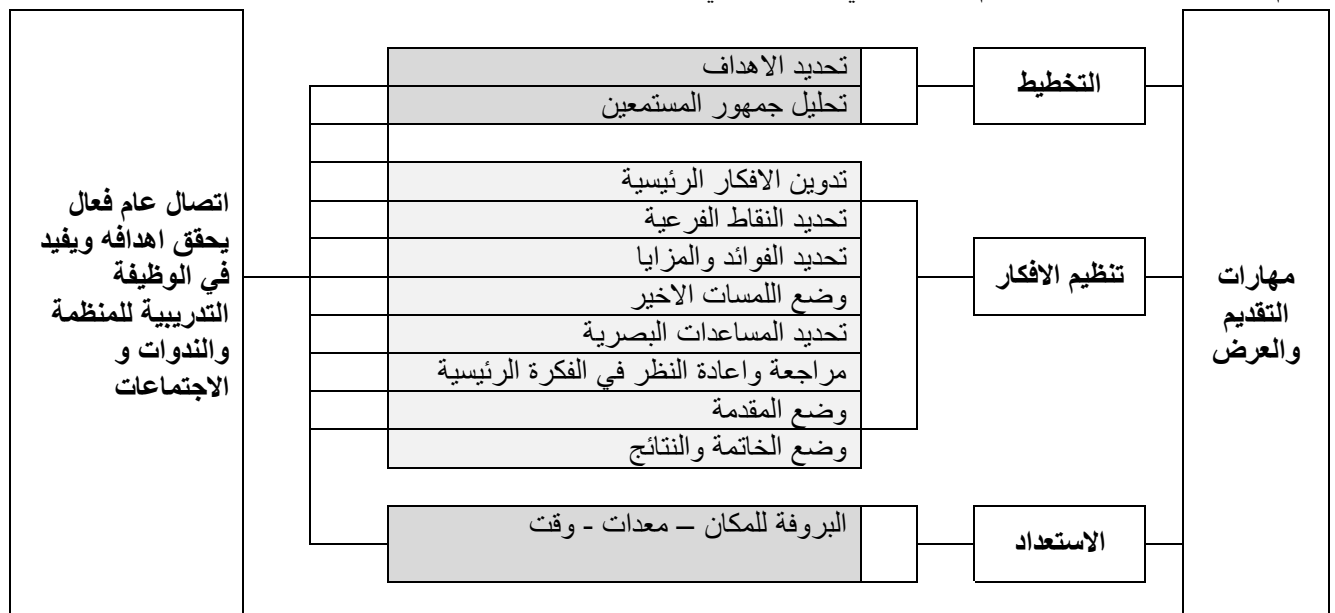
• عند استعمالك للأجهزة البصرية حاول التركيز أكثر على الجمهور من التركيز على المذكرات.

• جهز إجابات لكافة الأسئلة المتوقعة وتدرّب علي الإجابة عليها.

• قم بتصوير "البروفة" إن أمكن بجهاز فيديو أو ادع أحد اصدقائك لمشاهدة البروفة وانتقادها لتقف علي رد الفعل المتوقع.

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

• قم "ببروفة" أخيرة لعملية التقديم والعرض في شكلها النهائي.



مهارات الالتقاء والخطابة

لو قدر لي أن أفقد كل مواهبي وملكاتي، وكان لي اختيار في أن أحتفظ بواحدة فقط، فلن أتردد في أن تكون هذه هي القدرة على التحدث، لأنني

من خلالها سأستطيع أن أستعيد البقية بسرعة. "روسكو بروموند"

وتقوم مهارة الالتقاء على: - التخطيط والإعداد - العرض - التخلص والختام.

وعند العرض يجب ان تكون واعيا للوقت

التخطيط والإعداد ويشمل على: أ- الاستعداد المادي ب- الاستعداد النفسي

العرض:

• واطلب علي الحضور في الميعاد أو قبله بقليل وابدء العرض في الموعد المحدد بالضبط.

• قدم التحية المناسبة وواجه محدثك جميعا والابتسامه في عينيك وكن واعيا لوقتتك وجلستك وحركتك وطول الوقت.

• تأكد من أن عنوان حديثك وموضوعه معلوم للمستمعين وعليك أن تذكرهم به.

• براعة الاستهلال تستوجب اختيار مقدمة جذابة ومشوقة للموضوع لتهيئة أذان السامعين.

• تحاشي أن تبدأ بالاعتذار. إلا ما كان للمجاملة فقط.

براعة السرد تستوجب من المتحدث أن يراعي ما يلي:

– المحافظة على الوقار المناسب للوظيفة.

– أن تغلب علي صوته العذوبة ويحمل مع كلماته الود.

– أن يستخدم لغة سهلة ومفهومة وينطق بمخارج الحروف بوضوح دون أن يتسم كلامه بالتمتمة.

– أن يبدو صوته مخلصا طبيعيا دون افتعال أو تمثيل.

– يقوم بتقطيع الموضوع إلى عبارات قصيرة دون الإخلال بالمعنى (تذكر علامات الوقف والوصل في القرآن الكريم).

— أن يغير من سرعة الإلقاء واستخدام التنوع المتوازن في طبقات الصوت ونغمته ودرجته وذلك لملاءمته للمواقف المتعددة وتجنباً للملل.

- عند استخدام وسائل الإيضاح تأكد أن جميع المستمعين يرونها جيداً وأن جسم المتحدث لا يحجب الرؤية عن بعض المستمعين.
- من الجائز استخدام بعض المذكرات أو البطاقات التي تتضمن الخطوط العريضة ورؤوس الموضوعات لمساعدة المتحدث على التذكر. ولكن من غير المناسب أم يقرأ المتحدث معظم حديثه من ورقة مكتوبة فيصرخ المستمعون من داهلم "اعطنا الورقة التي تقرأ منها. فنحن نعرف القراءة.

- حذار من التهكم أو السخرية (مهما كان الأمر).
- العمل على إدخال جو من المرح. فلا مانع من دقيقة للترويح بنكتة لطيفة (مقبولة من الجميع) أو قفشة طارئة. فذلك يبعد الملل ويرفع من مقدرة المستمعين على الفهم وحسن الاستيعاب.
- توظيف الإشارات لخدمة استيعاب الموضوع والحد من استخدامها بقدر الإمكان.
- تجنب اللوازم اللفظية والحركية
- ألا يجعل مظهر المتحدث وملبسه وحركاته بؤرة شعور المستمعين فيتضاءل أمامها قوة كلامه.
- تحكم في انفعالاتك وحذار أن تثور أو تستثار وتجنب علامات الضيق اللفظية أو الجسدية.
- على المتحدث أن ينتبه إلى التغذية الراجعة من المستمعين مثل حالات الشرود الذهني الهمسات التثاؤب وكذا الإيماءة بالرأس التي تعبر عن الموافقة والتصفيق. وعلامات الإطراء وعليه أن تستجيب لهذه العلامات ويفكر في تغيير مجرى حديثه تبعاً لذلك.

المهارات المتقدمة للعروض

الخطابة:

- * مشافهة الجمهور للتأثير عليهم أو استمالتهم
- * إيصال خبر أو فكرة ما لمجموعة من السامعين بشكل مقنع و مؤثر ومغير
- * ابن سينا (وحسبها شرفاً ... أنها وظيفة قادة الأمم من الأنبياء والمرسلين ومن شاكلهم من العلماء والعاملين... وعظماء الملوك... وكبار الساسة (...)

أهمية الخطابة والعرض والالقاء

- لضرورة التواصل الانساني
- قد تغير خطبة فرد ما أو أكثر .. مجتمعاً بأكمله
- قد يتم اتخاذ قرارات مصيرية وهامة بناء اسلوبي في العرض
- قد يؤثر على سمعة مؤسستي وعملي (والأهم سمعتي أنا .. بلا شك)
- قد اتحدث في اجتماعات داخلية أو خارجية لشرح وجهة نظر المؤسسة
- قد أتحدا امام لجنة او مجلس ادارة او في مؤتمر عام او في ورشة عمل او في مناسبات اجتماعية مختلفة
- قد اتكلم امام أناس اعرفهم أو لا اعرفهم، اقل مني ثقافة او اعلى ، دوني اكاديميا ، من جنسي ، أو من الجنس الاخر ، اكبر سنا او اصغر ، عدد كبير أو افراد محددين

استعدادي يعني ...

- افكر
- اقدر ذاتي اقتنص وقتي واحترم غيري
- اقدر الآخرين وأتميز في التعامل معهم
- نفسي أولاً (الروح ثم الجسد)
- اتغير واسعى للتغيير
- اقدر ذاتي اقتنص وقتي واحترم غيري
- اقدر الآخرين وأتميز في التعامل معهم
- نفسي أولاً (الروح ثم الجسد)
- اتغير واسعى للتغيير

دليل كار ينجي يقول هنالك ثلاثة أساسيات للمتحدث:

- ١ - أن يكتسب حق التحدث في الموضوع.
- ٢ - أن تكون لديه قناعات ومشاعر عميقة تجعل عيناه تلمعان وتجعل صوته يفيض بالمشاعر والعواطف.
- ٣ - أن تكون لديه قصص وموضوعات وتشبيهات كثيرة توضح موضوعه ورسالته.

في نهاية العرض أو المحاضرة،

فإن نظرة الجمهور تجاهي للمرة الأولى ستكون :

ربما يعجبون بي.
ربما يكونون محايدين تجاهي.
قد لا يعجبون بي.
قد يشعرون بالأسف تجاهي.

لهذه الاسباب ارفض الحديث امام الجمهور

سوف أصبح أضحوكة	أرتجف ولا أستطيع الكلام
لم أحضر لهذا الموضوع من قبل	سوف أنسى ما أريد ان أقول
لدي لهجة غريبة ولا يمكنني التحدث أمام الناس	أخاف من تقييم الناس لي/ الخوف من الفشل
الجمهور متقف ولا يمكنني الوقوف متحدناً أمامهم	

يكون شعوري عندما يطلب منك تقديم عرض ما؟ ١ - واثق ؟ ٢ - خائف ؟ ٣ - غير واثق ؟

في الثانية والثالثة ... لا تخف فهذا شيء طبيعي (فمعظم الناس لديهم هذا الشعور) .

هناك نقاط يجب أن انتبه لها إذا أردت أن يتذكر الناس محاضرتي:

١- الانطباع الأول والانطباع الأخير تجاه الحضور هو ما يجعل المحاضرة إيجابية ومفضلة.

٢- أعدد النقاط بما يتفق مع رغباتهم.

٣- أعطي مختصراً عاماً قبل الدخول في تفاصيل النقاط.

هناك نقاط يجب أن انتبه لها إذا أردت أن يتذكر الناس محاضرتي:

٤- أكثر من وسيلة إحساس استعمالها (الكلام والوسائل البصرية)

٥- أن أسعى لمعرفة التغذية الراجعة.

٦- أتحدث عن مشاكلهم واحتياجاتهم.

كيف أبدأ ؟ البداية كيف تكون؟؟

هناك طريقتان لبدء المحاضرة:

* بشكل رسمي: صباح الخير، أرحب بكم في هذا الصباح ...

* بشكل غير رسمي: حاول شد انتباه الحضور بشكل أكبر (كسر الحاجز النفسي)

- أفاجئ الحضور بأشياء لا يعرفها.

- أذكرهم بشيء يعرفونه "السنة الماضية عندما كنت هنا قلت..."

- أسأل سؤال عام ... غير مباشر.

- أشجع فضول الحضور لشيء ما،،، ليس من الضروري أن أحصل على جواب منهم.

- اعرض عليهم شيئاً يشاهدونه " فيلم، إحصائية،..."

- أبدأ معهم بشكل حيوي وهام واجعل ذلك واضحاً على وجهك.

- أعرض عليهم حقائق وأرقام لها علاقة بالموضوع.

أحدث الدراسات النفسية أوضحت:

الشخص بإمكانه أن يفكر بمعدل ٨٠٠ كلمة في الدقيقة.. والمدرّب يتحدث بمعدل ١٢٠ كلمة في الدقيقة.

- يعني ذلك أن تعطي المستمع شيئاً ممتعاً للوقت المتبقي ٦٨٠ كلمة في الدقيقة.

المخ يذهب في مرحلة "الإفقال الأوتوماتيكي" بعد عشر دقائق من الحديث، إذا لم يعطى شيئاً ينشطه.

- يعني ذلك أن علينا تنويع مصادر الإرسال والأدوات المستعملة.

إذا أعطيت الرسالة مرة واحدة فإن المستمع يتذكر ١٠ % من حديثي بعد سنة، وإذا أعطيت الرسالة ٦ مرات فإن نسبة التذكر ترتفع إلى ٩٠ %

- يعني ذلك أن علينا أن نعيد، أن نجدد، أن نراجع.

المخ يفضل الأشكال الدائرية والأرقام والألوان.

- الدراسات أثبتت أن الحضور في القاعات الخلفية أقل مشاركة من الصفوف الأمامية.

**** يجب أن أركز على مهارات إزالة الخوف ...**

١- أتذكر أنني أملك معلومات، الجمهور يريد أن يستمع إليها.

٢- الجمهور يريدني أن أنجح.

٣- الجمهور لا يعرف أنني خائف.

٤- علي أن أجيب على أسئلة الحضور.

**** كيف أواجه الخوف؟؟**

١- أتجاهل الاعتقادات الخاطئة (بأنني سوف أنسى كل شيء) .

٢- استعمل إحياءات نفسية داخلية (أنا أفضل متحدث في هذا العالم .. أكون أنا).

٣- اتخيل أسوأ شيء ممكن أن يحصل (ثم أضع له حلاً افتراضية).

يجب أن أسيطر على خوفي قبل أن يسيطر علي .. كيف؟؟

١- أفكر في أشياء إيجابية .. (سأنجح ..)، وتزعم أنك جرمٌ صغيرٌ .. وفيك انطوى العالم الأكبر

٢- أبادر في مواجهة الخوف ، لا يبلغ المجد من لم يركب الخطرا .. ولا ينال العلا من قدّم الحذرا

٣- لا أظهر خوفي للحضور.

٤- اصعد بعض الطوابق واهبطها.

٥ - تدريبات شدّ العضلات (اليدين، الساقين، المعدة).

٦ - أخذ نفساً عميقاً (مراراً).

٧ - التثاؤب عدة مرات ليسترخي الفكّان.

٨ - امارس التأمل، وأتخيل أنني احاضر والحضور يشيد بي.

٩ - اتخيل أنني تلقي حديثاً عظيماً ... وسوف يحدث هذا.

١٠ - اتجنّب التدخين .

١١ - لا احاول التخلص من الخوف .. لأنني لن استطيع!!

كسر الحاجز النفسي .. لماذا نحتاج لذلك...؟؟

عندما يصل المتدربون إلى قاعة التدريب فإنهم يعانون نوعاً ما من عدم التوازن !!

- في بداية البرنامج التدريبي، لا يفكر المتدرب في المدرب أو في المحتوى التدريبي، وإنما في أوقات الاستراحة، نهاية اليوم التدريبي، الأصوات، الروائح.

- التميز في كسر الحاجز النفسي سوف يساعد المتدرب على الاندماج في البرنامج التدريبي.

- إزالة الخوف من الطرفين، من المتدرب تجاه المدرب أو من المدرب تجاه الحضور!!!

أساليب كسر الحاجز النفسي :

حدد احتياجاتهم	قصة مفرحة	طرفة خفيفة	قصة حزينة	تجربة شخصية
قواعد الدورة	أرقام وإحصائيات	عرّف زميلك	سؤال غير مباشر	

شروط أسلوب كسر الحاجز النفسي :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> * تم تجربته مسبقاً وأدى نتائج. * له علاقة بالبرنامج التدريبي (ما أمكن ذلك). * توجد فيه حيوية ونشاط. * غير معقد ويتميز بالترتيب. | <ul style="list-style-type: none"> * المتدربون يستمتعون به. * متميز ومتفرد (لم يسبق للمتدربين تجربته). * إيجابي ولا يزعج الآخرين. * أن تكون مدته قصيرة (من ٥ إلى ١٠ دقائق) |
|--|--|

المحاضر المتميز يتبع الآتي :

المقدمة : قل لهم ماذا ستقول ..	الوسط (الجسد) : قل لهم ..	الخاتمة : قل لهم ماذا قلت ..
١ - شدّ الانتباه (كسر الحاجز النفسي)	١ - نقاط يجب أن تعمل.	١ - ارجع ما قلته.
٢ - عرض النقاط الرئيسية.	٢ - كيف تسيطر على الحضور.	٢ - اختصار النقاط.
٣ - تحديد الأهداف.	٣ - وسائل دعم، أسئلة، مراجع، وسائل بصرية.	٣ - افعال الكلمات والتعليقات.
٤ - احتياجات الجمهور.	٤ - احتمال معارضة الحضور.	

أنت رأسي !!!

- أ ← أخرج الحروف بمخارجها الصحيحة (لا تأكل الكلمات).
- ن ← أنوع في نبرة وسرعة الصوت والحماس.
- ت ← اتأكد من لفظ الكلمات بالشكل الصحيح (راجع الكلمات الصعبة).
- ر ← اركّز على الكلمات المهمة والقوية
- أ ← أعيد العبارات الهامة بشكل مغاير (في سرعة ونبرة الصوت)
- س ← سرعة الصوت اجعله متنوعاً، للفكاهات اجعله سريعاً، في الأمور الحزينة والهامة جداً اجعله بطيئاً
- ي ← يلزم أن اوضّح صوتي وأن اجعله أعلى من المعتاد
- اسخّن صوتي (انها لحظات تاريخية لن تتكرر .. ابدأ بحيوية).
- ان لا اكون مملاً (نبرة الصوت ثابتة).
- السرعة، النبرة، الحدة، ...
- استخدم الصوت للتأثير على الكلمات التي تريد التركيز عليها.
- ان لا اخشى الوقفات أثناء الحديث (فن الوقفات)
- احذر الصوت المرتفع للغاية، أو المنخفض للغاية، أو الحاد للغاية، فإنها تصرف المستمع عني.
- أسرع للفكاهة والمعلومات الحيوية، أبطئ للفكرة المعقدة، الفكرة الجادة، نهاية النكتة، للإثارة، للأشياء الحزينة.

فأكن أنا ...!!! محاضراً متميزاً

- ١- اتحدّث على سجيّتي وبدون تكلف.
- ٢- احذر أن أقلد غي ري سواء في صوته أو نبرته أو هندامه (اخلق تميزي الخاص)
- ٣- ان اكون طبيعياً في حركاتي، بدون حركة سريعة أو بطيئة جداً.
- ٤- احذر التقعر أو التكلف في الكلام (الفصحى المبالغ فيها).
- ٥- عند الضحك اضحك مع الحضور، وعند الأمور الحزينة احزن معهم (تفاعل مع الحضور)
- ٦ - ابحث بجد عن آخر المعلومات والإحصاءات في مجال المحاضرة (جدد معلوماتك باستمرار، جدد .. جدد .. جدد).
- ٧ - انفعل مع الحديث، اغضب، اضحك، اسخر ... وليكن ذلك واضحاً في نبرات صوتي.

النظر قد يقتل أو يحيي محاضرتي !! لذا علي ملاحظة الآتي:

- انظر إلى الجميع، وبشكل دوري، لا اركّز على شخص واحد أو جهة واحدة (قد اربكه).
- ابدأ الاتصال بالعين في نهاية الفكرة أو الجملة.
- لا انظر إلى النافذة، الحضور سيفعل نفس الشيء !!
- لا اركّز على جهة واحدة فقط ... سأخسر الآخرين حتماً.
- إذا كنت أقرأ من المذكرات .. يجب علي أن أضع هذه النقاط في اعتباري :
- * ابدأ الحديث بدون النظر إلى المذكرات (ستكون بداية قوية).
- * أكون متمرساً ومتدرباً على مذكراتي (أحضّر، أحضّر، وأحضّر).
- * إذا كانت هناك إحصائيات وأرقام، يفضل أن أقرأها من المذكرات (يعطي مصداقية أكبر).
- * اجعل نظراتي خاطفة على المذكرة.
- * لا العب مع مذكراتي (سوف يوضّح للحضور بأنني متوتر).

يجب أن أحذر أن أكون مثل ...

- ← ١- موظف البنك
- ← ٢- المتسول
- ← ٣- الباحث عن عمل
- ← ٤- المعقم
- ← ٥- الجواهرجي
- ← ٦- العاشق الولهان
- ← ٧- طبيب العيون
- ← ٨- الخياط
- ← ٩- المشاغب

فوائد الوقفات

- ١ - تساعدني على التركيز في المحاضرة.
- ٢ - تساعدني في السيطرة على الحضور.
- ٣ - تساعدني على جمع شتات أفكاري.
- ٤ - الوقفات لن تنسيني ما قلت ...
- ولكن كيف ؟ .. ومتى أقف ؟؟

بعد البدء	قبل الكلام	قبل ان تسأل	قبل البند الجديد	عند حدوث أي ازعاج
عند التصفيق	قبل فترة الاستراحة	بعد الكلمة الاخيرة	وقبل قولي (شكرا)	

ولكن علي الحذر من :

- ١ - أن أجعل وقفاتي بالطول نفسه.
- ٢ - أن اتوقف عن الحديث وسط الجملة.
- ٣ - أن اجعلها طويلة (تعكس التردد وعدم التحضير).
- ٤ - أن اتوقف طويلاً ضمن الفكرة الواحدة .
- لماذا لا يتجاوب المتدربون في القاعة ؟؟

- سلوكيات اجتماعية.
- تفاوت الثقافات.
- إدارة الفصل (عيب في المدرس).
- تفاوت المستويات التعليمية.
- الثقة بالنفس.
- كيف يمكنني التأكد من وصول المعلومة أو تأثير المعلومة؟؟

تقييم طويل المدى:	تقييم قصير المدى:
* التغيير في السلوك العام.	* الأسئلة الشفوية.
* الاستبيانات.	* النقاش المفتوح.

فوائد السؤال ... لماذا نسأل؟؟

- ١- تشجيع الحضور على المشاركة.
- ٢- تقييم تحضير المتدربين لواجباتهم ، المراجعة والتلخيص.
- ٣- كسر الحاجز النفسي Ice Breaking
- أسئلة يجب أن أتجنبها....
- ٤- التأكد من وصول المعلومة.
- ٥- تنمية حب الاستطلاع والتعلم الذاتي تنمية مهارات التفكير.
- ٦- السيطرة على الحضور، لفت انظار المشاكسين.

- ١- الأسئلة المباشرة في بدايات المحاضرة.
- ٢- الأسئلة التي تسأل عن العرق والأصل (محرجة نوعاً ما).
- ٣- عن العمر (خاصة للنساء)
- خصائص الاسئلة الجيدة :
- ٤- عن الحالة الاجتماعية.
- ٥- التفاصيل الشخصية.
- ٦- الأسئلة التي تدور حول المدرب.

- ١- المباشرة وبساطة اللغة ووضوح ودقة المعنى.
- ٢- التسلسل المنطقي.
- ٣- مراعاة قدرات المتدربين.

مهارات التعامل مع [الاعمار والأجناس والطوائف المختلفة] ..

- * الرجال .. (الأمثلة العملية الوظيفية)
- * النساء .. (لفظ المؤنث... الحياة الاجتماعية... التقدير)
- * الشباب .. (الأمثلة الحياتية ... الاهتمامات... مثلة الإيجابية)
- * الطلاب ..(المناهج الدراسية... الحياة داخل المدرسة... البيت)
- *الديانات والأفكار والفلسفات .. (الطرح بالحيادية التامة)
- *جناس والطوائف والمذاهب .. (تجنب النقاط المثيرة للإزعاج)
- *الفئات الخاصة .

العوامل التي تؤثر على التعلم

المحاضر	المادة (الموضوع)	مستوى التعليم	الجمهور (العدد)
العمر	الادوات التعليمية	الإبداع	البيئة

هناك عوامل يمكن التحكم بها