

مهارات الإلقاء والعرض والتقديم

المحاضرة الرابعة عشر

❖ مفهوم الاتصال العام

الأصل؟!:

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 والأيدولوجي فيما عرف بـ "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 ان قد اتفقوا على ان:

عناصر عملية الاتصال:

المرسل ← الشخص نفسه- مجموعه- فرد

الرسالة ← الأفكار- المشاعر- المعلومات

وسيلة الاتصال ← الكلام- العين- اللمس- الهمس

المستقبل ← الشخص نفسه- مجموعه- فرد

رد الفعل ← حسب فهم الرسالة



الاتصال طبقاً إلى حجم المشتركين:



الاتصال العام أو الاتصال بمجموعة هو: ذلك الاتصال القائم على توصيل المعلومات من فرد إلى مجموعة من الأفراد، ويظهر ذلك في الندوات والاجتماعات الإدارية وجلسات التدريب في المنظمة وتتوقف فعالية الاتصال العام على فعالية كل من:

1- العرض والتقديم

2- الإلقاء (الخطابة)

❖ 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) مثلا:

- 1- هدفي إخبار المستمعين بمدى ما حققته من تقدم في بحثي
- 2- هدفي إقناع الإدارة الأعلى بمنح إدارتي 20 % زيادة في الميزانية

الخطوة الثانية: تحليل الجمهور المستهدف

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

- 1- ماهي قيم واحتياجات وقيود مستمعك؟
- 2- ما هو المستوى المعرفي لجمهور المستمعين؟
- 3- ما الذي يمكن أن يؤدي إلى أطيّب النتائج؟

✓ ثانيا: تنظيم الأفكار

تدوين الأفكار الرئيسية ← حدد النقاط الفرعية ← حدد الفوائد والمزايا ← وضع اللمسات الأخيرة ← تحديد المساعدات البصرية ← مراجعة وإعادة النظر في الفكرة الأساسية ← وضع المقدمة ← وضع الخاتمة والنتائج

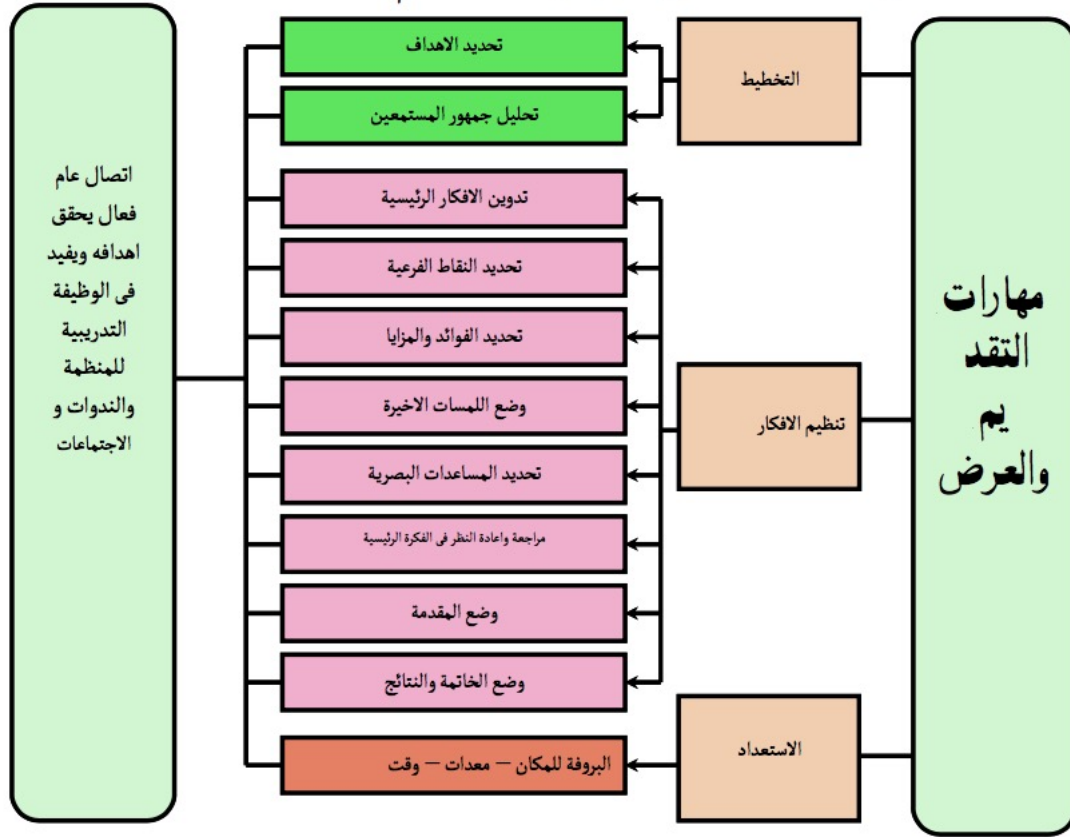
اعتبارات يجب أخذها

المعلومات الأساسية الفنية: وهي المعلومات التي يعرضها المتحدثون في البداية تمهيدا لما سوف يرد في صلب الموضوع
الحكايات 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 على 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 ستنتم فيها العملية فعلا.
- عند استعمال كل الأجهزة البصرية حاول التركيز أكثر على الجمهور من التركيز على المذكرات.
- جهز إجابات لكافة الأسئلة المتوقعة وتدرّب على الإجابة عليها.
- قم بتصوير "البروفة" إن أمكن بجهاز فيديو أو ادع أحد اصدقائك لمشاهدة البروفة وانتقادها لتقف على رد الفعل المتوقع.
- أعد مشاهدة شريط الفيديو أو استمع لرد فعل الصديق ثم قم بعمل التعديلات الضرورية والمناسبة.
- قم "ببروفة" أخيرة لعملية التقديم والعرض في شكلها النهائي.

مهارات العرض والتقديم



❖ مهارات الالقاء 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 "دوسكو دروموند"

وتقوم مهارة الالقاء على:

3- التخليص والختام

2- العرض

1- التخطيط و الإعداد

وعند العرض يجب ان تكون واعيا للوقت

ب- الاستعداد النفسي

أ- الاستعداد المادي

التخطيط و الإعداد ويشمل على:

العرض:

- واطب على الحضور في الميعاد أو قبله بقليل وابدأ العرض في الموعد المحدد بالضبط.
- قدم التحية المناسبة وواجه محدثك جميعا والابتسامة 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 يراعى ما يلي:

- المحافظة على الوقار المناسب للوظيفة.
- ن تغلب على صوته العذوبة ويحمل مع كلماته الود.
- أن يستخدم لغة سهلة ومفهومة وينطق بمخارج الحروف بوضوح دون أن يتسم كلامه بالتمتمة.
- أن يبدو صوته مخلصا طبيعيا دون افتعالا وتمثيل.
- 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 وتجنب الملل.

- عند استخدام وسائل الإيضاح تأكد أن جميع المستمعين يرونها جيدا 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 أن يقرأ المتحدث معظم حديثه من ورقة مكتوبة فيصرخ المستمعون من داخلهم "اعطنا الورقة التي تقرأ منها. فنحن نعرف القراءة.
- حذار من التهمك أو السخرية (مهما كان الأمر).
- العمل على إدخال جو من المرح. فلا مانع من دققة 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 تبعا لذلك.

❖ المهارات المتقدمة للعروض

✓ الخطابة:

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

أهمية الخطابة والعرض واللقاء

- لضرورة التواصل الانساني
- قد تغير خطبة فرد ما أو أكثر ... مجتمعا بأكمله
- قد يتم اتخاذ قرارات مصيرية وهامة بناء على 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 أو ...
- قد أتحدث امام لجنة او مجلس ادارة او في مؤتمر عام او في ورشة عمل او في مناسبات اجتماعية مختلفة... او ...
- قد اتكلم امام أناس اعرفهم أو لا اعرفهم، أقل مني ثقافة أو أعلى ، دوني اكاديميا ، من جنسي ، أو من الجنس الاخر ، اكبر سنا او اصغر ، عدد كبير أو افراد محددين

استعدادي يعني:

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

ديلكار ينجي يقول هنالك ثلاثة أساسيات للمتحدث:

- 1 - أن يكتسب حق التحدث في الموضوع.
- 2 - أن تكون لديه قناعات ومشاعر عميقة تجعل عيناه تلمعان وتجعل صوته يفيض بالمشاعر والعواطف.
- 3 - 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 - قد لا يعجبون بي - ربما يكونون محايدين تجاهي - قد يشعرون بالأسف تجاهي

لهذه اسبا أرفض الحديث أمام الجمهور:

- سوف أصبح أضحوكة
- ارتجف ولا أستطيع الكلام
- لم أحضر هذا الموضوع من قبل
- سوف أنسى ما أريد أن أقول
- لدي لهجة غريبة ولا يمكنني التحدث أمام الناس
- أخاف من تقييم الناس لي/ الخوف من الفشل
- الجمهور مثقف ولا يمكنني الوقوف متحدثاً أمامهم

يكون شعوري عندما يطلب منك تقديم عرض ما:

- 1- واثق
 - 2- خائف
 - 3- 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:

- 1- الانطباع الأول والانطباع الأخير تجاه الحضور هو ما يجعل المحاضرة إيجابية ومفضلة.
- 2- أعدد النقاط بما يتفق مع رغباتهم.
- 3- أعطي مختصراً عاماً قبل الدخول في تفاصيل النقاط.
- 4- أكثر من وسيلة إحساس استعمالها (الكلام والوسائل البصرية)
- 5- أن أسعى لمعرفة التغذية الراجعة.
- 6- 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.
- اسأل سؤال عام غير مباشر.
- أشجع فضول الحضور لشيء ما ليس من الضروري أن أحصل على جواب منهم.
- أذكرهم بشيء يعرفونه "السنة الماضية عندما كنت هنا قلت..."
- اعرض عليهم شيئاً يشاهدونه " فيلم، إحصائية،..."
- أبدأ معهم بشكل حيوي وهام واجعل ذلك واضحاً على وجهك.
- اعرض عليهم حقائق وأرقام لها علاقة بالموضوع.

❖ أحدث الدراسات النفسية أوضحت:

- الشخص بإمكانه أن يفكر بمعدل 800 كلمة في الدقيقة والمدرّب يتحدث بمعدل 120 كلمة في الدقيقة.
- يعني ذلك أن تعطي المستمع شيئاً ممتعاً للوقت المتبقي 680 كلمة في الدقيقة.
- المخ يذهب في مرحلة "الإقفال 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 10 % من حديثي بعد سنة، وإذا أعطيت الرسالة 6 مرات فإن نسبة التذكر ترتفع إلى 90%
- 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 ...**

- 1- أتذكر أنني أملك معلومات الجمهور يريد أن يستمع إليها.
- 2- الجمهور يريدني أن انجح.
- 3- الجمهور لا يعرف أي خائف.
- 4- علي أن أجيب على أسئلة الحضور.

**** كيف أواجه الخوف؟؟**

- 1- أتجاهل الاعتقادات الخاطئة (بأنني سوف أنسى كل شيء).
- 2- استعمل إحصاءات نفسية داخلية (أنا أفضل متحدث في هذا العالم .. أكون أنا).
- 3- اتخيل أسوأ شيء ممكن أن يحصل (ثم أضع له حلاً افتراضية).

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

- 1- أفكر في أشياء إيجابية .. (سأتجح ..)، وتزعم أنك جرمٌ صغيرٌ .. وفيك انطوى العالم الأكبر
- 2- أبادر في مواجهة الخوف، لا يبلغ المجد من لم يركب الخطر .. ولا ينال العلا من قدّم الحذر
- 3- لا أظهر خوفي للحضور.
- 4- اصعد بعض الطوابق واهبطها.
- 5 - تدريبات شد العضلات (اليدين، الساقين، المعدة).

- 6 - أخذ نفساً عميقاً (مرارا).
 7 - التثاؤب عدة مرات ليسترخي الفكّان.
 8 - امارس التأمل وأتخيل أنني احاضر والحضور يشيد بي.
 9 - اتخيل أنني ألقى حديثاً عظيماً ... وسوف يحدث هذا.
 10 - اتجنب التدخين .
 11 - لا أحاول التخلص من الخوف .. لأنني لن أستطيع!!

❖ 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 :

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

❖ شروط أسلوب كسر الحاجز النفسي:

- * تم تجربته مسبقاً وأدى نتائج.
- * له علاقة بالبرنامج التدريبي (ما أمكن ذلك).
- * توجد فيه حيوية ونشاط.
- * غير معقد ويتميز بالترتيب.
- * المتدربون يستمتعون به.
- * متميز ومتفرد (لم يسبق للمتدربين تجربته).
- * إيجابي ولا يزعج الآخرين.
- * أن تكون مدته قصيرة (من 5 إلى 10 دقائق)

المحاضر المتميز يتبع الآتي:

الخاتمة (قل لهم ماذا قلت)	الوسط (الجسد) قل لهم	المقدمة (قل لهم ماذا ستقول)
1- راجع ما قلته 2- اختصار النقاط 3- افعال الكلمات والتعليقات	1- نقاط يجب أن تعمل 2- كيف تسيطر على الحضور 3- وسائل دعم، أسئلة، مراجع، وسائل بصرية 4- احتمال معارضة الحضور	1- شد الانتباه (كسر الحاجز النفسي) 2- عرض النقاط الرئيسية 3- تحديد الأهداف 4- احتياجات الجمهور

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- ارتكز 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 اوضح صوتي وأن اجعله أعلى من المعتاد

اسخّن صوتي (انها لحظات تاريخية لن تتكرر .. ابدأ بحيوية)

- ان لا أكون 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

فلاكن أنا ...!! محاضرا متميزاً

- 1- اتحدث على سجيّتي وبدون تكلف
- 2- احذر أن أقلّد غيري سواء في صوته أو نبرته أو هندامه (اخلق تميزي الخاص)
- 3- ان أكون طبيعياً في حركاتي، بدون حركة سريعة أو بطيئة جداً.
- 4- احذر التّفَعَر أو التّكَلّف في الكلام (الفصحى المبالغ فيها)
- 5- عند الضحك اضحك مع الحضور، وعند الأمور الحزينة احزن معهم (تفاعل مع الحضور)
- 6 – ابحث بجد عن آخر المعلومات و الإحصاءات في مجال المحاضرة (جدد معلوماتك باستمرار، جدد جدد جدد)
- 7 – 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 اركز على شخص واحد أو جهة واحدة (قد اربكه).
- ابدأ الاتصال بالعين في نهاية الفكرة أو الجملة
- لا انظر إلى الناظرة، الحضور سيفعل نفس الشيء !!
- لا اركز على جهة واحدة فقط سأخسر الآخرين حتماً.
- لا انسى أن انظر إلى الصفوف الخلفية
- لا ادع المذكرات تسرقني من جمهوري

إذا كنت اقرأ من المذكرات .. يجب علي أن أضع هذه النقاط في اعتباري:

- * ابدأ الحديث بدون النظر إلى المذكرات (ستكون بداية قوية)
- * أكون متمرساً ومتديباً على مذكراتي (أحضر، أحضر، وأحضر).
- * 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 احذر أن أكون مثل

- 1- موظف البنك ← أعب بالعملات المعدنية التي بجيبي
- 2- المتسول ← أشبك كلتا يدي وأوشر على الحضور وكأنني اتسول !!
- 3- الباحث عن عمل ← الحضور يعلم أنني متوتر، ولكنه سيسأل متى اخر مرة استحمت فيها !!
- 4- المعقم ← أشبك كلتا يدي وكأنني أغسلهما !
- 5- الجواهرجي ← أعب بمجوهراتي، ساعتني
- 6- العاشق الولهان ← أحضن نفسي امام الحضور
- 7- طبيب العيون ← أعب باستمرار بنظراتي هل هي فوق أم تحت ؟
- 8- الخياط ← منشغل بملابسي وهندامي بصورة مزعجة
- 9- المشاغب ← أعب بالقلم، المؤشر، أي شيء أجده أمامه .. وهذا يزعج الحضور

❖ فوائد الوقفات

- 1 – تساعدني على التركيز في المحاضرة.
- 2 – تساعدني في السيطرة على الحضور.
- 3 – تساعدني على جمع شتات أفكاري.
- 4- الوقفات لن تنسيني ما قلت

ولكن كيف ؟ .. ومتى أوقف؟؟

بعد البدء- قبل الكلام- قبل أن تسأل- قبل البند الجديد- عند حدوث أي إزعاج- عند التصفيق- قبل فترة الاستراحة- بعد الكلمة الأخيرة- قبل قولي شكراً

ولكن على الحذر من:

- 1 – أن أجعل وقفاتي بالطول نفسه.
- 2 – أن اجعلها طويلة (تعكس التردد وعدم التحضير)
- 3 – أن اتوقف عن الحديث وسط الجملة
- 4 – أن اتوقف طويلاً ضمن الفكرة الواحدة .

لماذا لا يتجاوب المتدربون في القاعة؟؟

- سلوكيات اجتماعية- إدارة الفصل (عيب في المدرس)- الثقة بالنفس- تفاوت الثقافات تفاوت المستويات التعليمية

كيف يمكنني التأكد من وصول المعلومة أو تأثير المعلومة؟؟

تقييم طويل المدى ← التغيير في السلوك العام – الاستبيانات
تقييم قصير المدى ← الأسئلة الشفوية – النقاش المفتوح

فوائد السؤال ... لماذا نسأل؟؟

- 1- تشجيع الحضور على المشاركة
- 2- تقييم تحضير المتدربين لواجباتهم، المراجعة والتلخيص.
- 3- كسر الحاجز النفسي Ice Breaking
- 4- التأكد من وصول المعلومة
- 5- تنمية حب الاستطلاع والتعلم الذاتي تنمية مهارات التفكير.
- 6- السيطرة على الحضور، لفت انظار المشاكسين.

أسئلة يجب أن أتجنبها...

- 1- الأسئلة المباشرة في بدايات المحاضرة
- 2- الأسئلة التي تسأل عن العرق والأصل (محرجة نوعاً ما)
- 3- عن العمر (خاصة للنساء)
- 4- عن الحالة الاجتماعية
- 5- التفاصيل الشخصية
- 6- الأسئلة التي تدور حول المدرب

خصائص الاسئلة الجيدة:

- 1- المباشرة وبساطة اللغة ووضوح ودقة المعنى
- 2- التسلسل المنطقي
- 3- مراعاة قدرات المتدربين
- 4- استشارة تفكير الطلبة
- 5- التنوع في الأسئلة والأسلوب

مهارات التعامل مع [الاعمار والأجناس والطوائف المختلفة]

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

❖ العوامل التي تؤثر على التعلم

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

هناك عوامل يمكن التحكم بها

- فيديو مهارات العرض والإلقاء