

مهارات العرض والتقديم *Presentation Skills*

الأهداف التعليمية: *Learning Objectives*
تهدف هذه المحاضرة إلى الامام بالموضوعات التالية:

- ١- مفهوم مهارات العرض والتقديم.
- ٢- تقييم المهارات الحالية المتوفرة .
- ٣- التخطيط للعرض والتقديم.
- ٤- السيطرة على جو العرض.
- ٥- الارتجال في الحالات الطارئة.
- ٦- إرشادات لتفعيل عملية العرض.

يحتاج المهندس أياً كان مستواه الإداري أن يقف أمام الآخرين ويلقي محاضرة في موضوع تقني أو إداري أو غيرهما، وبالتالي فهو يحتاج إلى مهارات العرض والتقديم التي هي جزء مهم من مهارات التواصل، أي يحتاج إلى تقديم نفسه، وتنظيم أفكاره وأن يستخدم اللغة الحركية واللفظية أيضاً ووسائل الإيضاح المناسبة وغيرها من الأدوات التي تزيد من قبول الآخرين له. فما هي مهارات العرض والتقديم، وكيف يمكن اكتسابها، هذا ما سوف نوضحه في هذه المحاضرة.

١- مفهوم مهارات العرض والتقديم: تعرف بأنها قدرة الفرد على إيصال الأفكار و المعلومات التي يريدها إلى الآخرين بطريقة تنال إعجابهم ورضاهم.

٢- تقييم المهارات الحالية المتوفرة:

عندما تحاول أن تقدم عرضاً عن موضوع ما، ولأول مرة، فقد يراودك الشك والقلق وقليل من الخوف حول مدى نجاحك في عرضك، لهذا عليك أن تقييم ذاتك بانتمائك إلى أحد الأصناف التالية:

الصنف الخصائص:

- المتجنب: يبذل كافة الجهود للهروب وتجنب مواجهة الآخرين والأعمال التي تتطلب عروضاً.

- المتردد: يتعلل بالتردد والخوف عندما يُطلب للتحديث أمام الآخرين، وعند عرضه مكرهاً يتعلل بالمعاناة.

- المتقبل: يقدم العروض، ولكنه لا يبحث عنها، ويتمتع بالتحديث أمام مجموعة من الأشخاص.

- الباحث: يجتهد في البحث عن فرص للتحديث أمام الآخرين، ويحول القلق إلى حافز أثناء العرض ويزيد ثقته من خلال الإكثار من التحديث أمام الآخرين.

نقطة البداية هي أن تقيّم مهارتك الحالية وجوانب القوة والضعف فيها.

تحديد الأهداف:

يجب أن تحدّد الأهداف من وراء التقديم والعروض التي سوف تعرضها، وهي ترتبط بالموضوع المراد إيصاله إلى الآخرين.

السيطرة على القلق:

القلق حالة طبيعية طالما أنه لا يعيقك عن العمل، وعند تقديم أي عرض يصاحب ذلك قلق فطري وضغوط طبيعية، والمهم أن توظف هذه الضغوط لصالحك لتقديم عروض أكثر حماساً وفاعلية. لكي تسيطر على القلق عليك اتباع ما يلي:

- التنظيم: كلما شعرت بأن أفكارك مرتبة ومنظمة زادت ثقتك بنفسك وقل أو تلاشى مستوى القلق.
- التدريب: درّب نفسك باستمرار على التقديم والعرض أمام الزملاء أو أمام من تحب أو أمام المرآة أو حرّك شفّيتك أو صوّر نفسك بالفيديو، كل ما سبق هو تدريب ذاتي لنفسك، وتذكر أن الطريق الوحيد للإتقان هو التكرار (التدريب).
- التخيل أو التأمل: تخيل أنك تنجز أعمالك وعروضك بنجاح وفاعلية، وتذكر أن التخيل الإيجابي يولد نتيجة إيجابية، والتخيل السلبي يولد نتيجة سلبية.
- التنفس بعمق: أي توفر الأوكسجين اللازم من خلال الاسترخاء والنفس العميق، فقلّة التنفس تساعد على التوتر والقلق.
- التحرك أثناء تقديم العرض: قد يعاني المتحدث من التوتر نتيجة وقوفه في مكان واحد أثناء عرضه، لذا زيادة الحركة تساعد على تقليل التوتر سواء حركة الجسم أو اليدين أو الرأس أو العينين.
- الاتصال البصري مع الحضور: يساعدك في جعل العلاقة شخصية وودية، لذا تواصل مع عيون الحاضرين أثناء عرضك، وكأنك توجه الحديث إلى كل منهم شخصياً، فالإتصال البصري يزيد من استرخائك وجذب الحضور واهتمامهم بك.

٣- التخطيط للعرض:

يعني وضع خطة للعرض تزيد من كفاءته وتتم وفق الخطوات التالية:

أ- تحليل الحضور أو الجمهور: أي معرفة ثقافة الحضور وقيمه ومستواه التعليمي: فلكل جمهور ثقافته و قيمه الخاصة به وبالتالي توضع المادة العلمية ويخاطب وفق مستواه التعليمي و الثقافي وقيمه.

ب- تحديد الهدف من العرض: وهو مرتبط بالموضوع المدروس وبالتالي هل هو للإقناع أم للإبلاغ؟

- عرض الإقناع: يبلّغ المتحدث الحضور عن أمر ما بتقديم الحجج والبراهين والأدلة.

- عرض الإبلاغ: تتضمن بوجوب اتخاذ إجراء ما حول مشكلة أو مهمة.

ت- إعداد المقدمة: وتشمل خلفية الموضوع وأهميته، وإبراز قدرتك على بحث الموضوع أمام الجمهور.

ث- عرض الأفكار الرئيسية و الفرعية، وهي عبارة عن أفكار مساندة تدعم الأفكار الرئيسية.

ث- استخدام وسائل الإيضاح المناسبة.

ج- جذب الانتباه: ويتم من خلال:

- رواية: هي عبارة عن القصص القصيرة والهدف منها توصيل معلومة أو مفهوم للحاضرين.

- الفكاهات: تعتبر الفكاهة أفضل وسيلة لكسر الحاجز بينك وبين الحاضرين، ولكن احذر من هذا الأسلوب؛ فقد يكون مردوده عكسي. اربط الفكاهة بالموضوع أو المناسبة بعيداً عن التعصب أو السخرية، وتجنب الفكاهة التي ليس لها علاقة بالموضوع.

- استخدام الأسئلة: هناك طريقتان لهذا الأسلوب:

- طرح الأسئلة المفتوحة، وهنا قد يحدث إزعاج نتيجة الإجابات المتداخلة.

- طلب رفع الأيدي لضمان عدم مضايقة الجمهور لك وتجنب الإزعاج.

عمومًا استخدم هذين الأسلوبين حسب طريقة طلبك للإجابة ونوعية الجمهور.

• السؤال البياني ممتاز لجذب انتباه الجمهور مثل (كم عدد الحاضرين الذين يريدون منحهم أبحاث أكبر).

• الجمل العنيفة تساعد على شد انتباه الجمهور، ولكن بحكمة.

• الجمل المقتبسة، وقد تكون قصيرة أو طويلة مكتوبة أو مرتجلة في بدء العرض تساعد على جذب انتباه الجمهور.

د- إعداد الخاتمة: الخاتمة الجيدة هي عبارة عن تكرار للأفكار الرئيسية للعرض، والتي تحتاج إلى إقناع في عرضها؛ فالعرض حتى يكون مقتنعًا لابد أن يعتمد على خاتمة قوية، والتي تستقر في أذهان الحضور وتزيد من قناعتهم بعرضك.

٤- السيطرة على جو العرض:

لا بد أن تسيطر على الجو العام للعرض وتظل متماسك الأعصاب مهما ساءت الظروف، فتقديم العرض قد يمر بظروف وعقبات عديدة لم يُخطط لها، لذا عليك كمقدم عرض أن يكون لديك خيارات لأسوأ الظروف وبدائل جاهزة لتفادي أي عارض مع هدوءك التام وثقتك بنفسك، وتأكد أن هذه الوسائل ما هي إلا مساعدة لك في عرضك، المهم هو أنت وثباتك وتحكمك بالموقف.

هناك عدد من النقاط التي يجب أن تفكر بها قبل أن تبدأ بالعرض، وهي:

- مدى جاهزية جهاز العرض.
- أجهزة الكمبيوتر والبرامج، وذلك بفحصها والتأكد من عملها.
- المادة العلمية من نشرات أو كتيبات وكيفية ترتيبها وكميتها المناسبة للجمهور.
- جاهزية أجهزة الصوت أو الميكروفونات بحيث تسمح لك بالحركة مع ضبط الصوت المناسب لها.
- جاهزية الإضاءة والتوصيلات، ويُفضّل ضوء بسيط أثناء عرض الشرائح.
- ترتيب المقاعد في وضع مريح للجمهور ويمنع تشتيت الانتباه كأن يكون المدخل والمخرج في آخر الغرفة.

٥- الارتجال في الحالات الطارئة:

عندما يُطلب منك الحديث بشكل مفاجئ، ولم تكن معداً لنفسك بشكل مناسب فلا ترتبك؛ لأنك غالباً لديك إلمام عن عملك بشكل جيد، لذا تصرف وكأنك تعرض الموضوع بواسطة جهاز العرض.

٦- إرشادات لتفعيل العرض أو التقديم:

تساعد هذه الإرشادات على تقديم عرضي حركي وفعال ومثير وهي:

٦-١ وضعية الوقوف: أثناء وقوفك كن منتصباً باسترخاء على أن تكون مواجهاً للجمهور مع توزيع وزنك بشكلٍ متساوٍ على القدمين، ولا تحاول أن تنقل تركيزك من ساق لأخرى بشكل سريع ومستمر؛ لأن ذلك يشنت الجمهور.

٦-٢ الحركة: لا تتجمد في مكان واحد وفي نفس الوقت، لا تتمشّ ذهاباً وإياباً أثناء العرض، ولكن تحرك بشكل خطوة أو خطوتين في أي اتجاه، وسواء كنت على منصة أم لم تكن عليك ألا تكون بعيداً عن الحضور حتى تحقق الاندماج معهم.

٦-٣ توجيه الكتفين: أثناء عرضك وجّه كتفيك نحو الجمهور كي يتحقق الاتصال البصري، وعند وجود وسيلة إيضاح احرص ألا تزيد الزاوية بينك وبين الجمهور عن (٤٥ درجة).

٦-٤ الحديث: ينصح بعدم الكلام إلا بعد حدوث اتصال بصري مع الحضور.

٦-٥ الإيماءات: تُستخدم دون أن نفكر ونخطط لها، بالرغم من ذلك تلعب الإيماءات دوراً مهماً في التقديم والعرض وتزيد من قناعة الحضور إذا استخدمت بشكل مناسب في مكانها المناسب. ينصح بعدم استخدام إيماءات غير طبيعية كونها قد تشتت انتباه الجمهور مثل: وضع اليدين في الجيوب، وتشبيك اليدين وراء الظهر، والوقوف مكتوف اليدين، وضع اليدين في الخاصرتين، وفرك اليدين بعصبية.

٦-٦ تجنب الثالث الخطر في العرض وهو: الثبات في المكان، ورتابة الصوت، و فقدان الاتصال البصري والذي قد يؤدي إلى فشل عملية العرض برمتها.

يدل الاتصال البصري مع الآخرين على الثقة بالنفس، ويساعد على تكوين العلاقات الجيدة، فعند تقديم العرض يتواصل مقدم العرض مع الحضور بصرياً مما قد يشركهم في العرض، ويجعل العرض أكثر جاذبية، كما أن الاتصال البصري يساعد مقدم العرض على الاسترخاء، ويخفف من الإحساس بالغرلة.

دللت التجارب أن أفضل اتصال بصري يكون من ١-٣ ثانية لكل شخص، أما إذا كان الحضور كبيراً فقسّم الجمهور إلى مجموعات مختلفة حتى تتواصل معهم بصرياً على شكل مجموعات، وتجنب من تجوّل بصرك في الغرفة أو الأسفل أو الأعلى أو تركيز بصرك على شخص أو مجموعة دون غيرها.

٦-٨ استخدام الصوت: هناك ثلاث مشكلات تتعلق بالصوت وهي:

- الرتابة: تحدث الرتابة عندما يفقد الصوت نبرته الطبيعية نتيجة القلق بحيث تصبح عضلات الصدر والحنجرة أقل مرونة، مما يخفف تدفق الهواء خلالها، ولتلافي تلك المشكلة عليك بالاسترخاء لتخفف التوتر، كما أن تحريك الجزء العلوي من الجسم يخفف من حدة التوتر فتشعر بالاسترخاء، ويعود صوتك لوضعه الطبيعي.

- التحدث بسرعة كبيرة: عندما تقدم عرضاً فنياً أو تقنياً يجب أن تتحكم في سرعة نطقك، ولعلاج ذلك أصغ لنفسك وأنت تقول آخر كلمة في جملة ما، ثم انتقل إلى الجملة الأخرى، وهذا الأسلوب له دور في جذب انتباه الجمهور واستيعابهم لعرضك.

- مشكلة طبقة الصوت: عند تقديم عرضك تأكد من أن الجميع يسمع صوتك بوضوح تام، ولتجاوز هذه المشكلة يمكن إتقانها بالممارسة، ويمكن التدريب على التحكم بطبقات الصوت عن طريق عدة تمارين مثل استعمال غرفة أكبر من غرفة التدريب مرتين للتحكم في طبقات الصوت أو غيرها من التمارين، ومن فوائد طبقات الصوت جذب انتباه واهتمام الجمهور لعرضك.

٦-٩ أساليب السؤال والإجابة: يجب العمل على:

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

- إشارة بصرية للبدء في طرح الأسئلة والمبادرة والتشجيع عليها منعاً للخجل.

- التنبيه للمساعدة في حفظ النظام أو الانضباط في القاعة.

ب- كيفية الاستماع إلى الأسئلة: عند سماع الأسئلة، احذر من المقاطعة وأنت تستمع إلى الأسئلة، بقولك -أعرف قصدك جيداً- وكذلك تجنّب الحركات السلبية، مثل: فرقة الأصابع أو فرك اليدين بعصبية أو هزّ الرأس بصورة سريعة؛ هذا قد يربك السائل، ويهز صورتك التي رسمتها أثناء عرضك، وفي أثناء طرح الأسئلة تخيل أنك ما زلت تقدم عرضك بحماس وثقة وحيوية. أصغ للسائل؛ لأنك قد تستنتج معلومات أو مشاعر أو مقاصد السائل.

خاتمة:

إن نجاح عملية العرض يتوقف على مجموعة من العوامل، يأتي في مقدمتها شخصية الفرد المقدم ومدى رغبته في توصيل أفكاره إلى الآخرين، وما هو الموضوع المراد إيصاله، وكذلك ثقته بنفسه من حيث التحضير والإعداد الجيد للعرض، وهناك مجموعة العوامل الموضوعية المتعلقة بالأدوات والوسائل المساعدة في إنجاح عملية العرض، وكذلك الحضور أو الأفراد المراد تقديم المعلومات إليهم ومدى رغبتهم وانسجامهم مع الموضوع المقدم والشخص المقدم أيضاً.

انتهت المحاضرة