

دليل المدربين

لمهارات تنظيم الحملات

## الوحدة ٧

إتقان فنّ التواصل

تقنيات ونصائح للمقابلات

والخطابات الناجحة





## دليل المدربين لمهارات تنظيم الحملات

### الوحدة ٧: إتقان فن التواصل تقنيات ونصائح للمقابلات والخطابات الناجحة

#### لمحة عامة عن الجلسة:

يتعرف الجمهور عليك من خلال طريقة تواصلك أكثر منه بالكلام الذي يصدر عنك. ففي هذه الوحدة، سيتكسب ويتمرن المشاركون على المهارات اللازمة لإجراء مقابلات وإلقاء خطابات ناجحة، من خلال جلسات التمرين المكثفة التي تتضمنها. وبفضل الآراء والتعليقات التي يبديها الأقران والمدربون.

#### الأقسام:

١. التواصل غير الشفهي
  - أ. الصوت
  - ب. الصورة وطريقة التعريف عن نفسك
  - ج. لغة الجسد
٢. الخطاب السياسي

#### الأهداف التعليمية:

- المهارات اللازمة للتواصل الناجح
- اعتماد التصميم الأولي للخطاب السياسي الناجح

#### الوقت: ١٣٥ دقيقة

#### المواد اللازمة:

- أوراق عرض وأوراق بيضاء، أقلام تأشير وشريط لاصق
- برنامج التدريب (اختياري - يمكن تدوينه على ورقة العرض)
- أوراق مطوية صغيرة، واحدة لكل مشارك، مع صفة مكتوبة على كل ورقة لأغراض التمرين في القسم الأول
- أوراق وأقلام للمشاركين
- ضرورة تزويد كل مشارك بما يكفي من الأوراق لتدوين ملاحظاته حول الخطاب السياسي الذي يلقيه زملاؤه
- إذاً، في حال وجود ١٠ مشاركين، سيحتاج كل مشارك إلى عشرة أوراق بيضاء على الأقل، إضافة إلى أوراق أخرى، لتسجيل ملاحظاتهم بشأن جوانب أخرى من التدريب

#### المواد الموزعة:

- لا مواد للتوزيع

#### التحضير: دوّن مسبقاً على أوراق العرض:

١. برنامج العمل (اختياري - إذا لم يكن مطبوعاً على ورق)

#### ٢. الأهداف التعليمية

#### ٣. أشكال التواصل غير الشفهي

- ١- الصوت
- ٢- الصورة وطريقة التعريف عن النفس
- ٣- لغة الجسد

#### ٤. الصورة وطريقة التعريف عن النفس

- ١- تمنحك الصورة الفرصة لإيصال رسالتك، ولا يجدر بك إطلاقاً أن تهمل أي فرصة ماثلة.
- ٢- يجب أن تختار الملابس وطريقة إبراز شخصيتك وفقاً لمستلزمات الجمهور الحاضر والمناسبة.
- ٣- يدقق الحاضرون بمظهر الشباب والنساء أكثر منه بالرجال الأكبر سناً.
- ٤- فكّر في الصورة التي تريد أن تعكسها عن نفسك، ثم استعن بالأدوات التي تساعدك على إبراز هذه الصورة.

#### ٥. أمثلة عن لغة الجسد

- ١- تقف ويديك على خصرك
- ٢- تضغط على طرف أنفك وأنت مغمض العينين
- ٣- تقف في مكانك أو تسير منتصباً
- ٤- تكتف ذراعيك
- ٥- تفتح راحتك واسعتين
- ٦- تهرب من التواصل البصري/تنظر بعيداً
- ٧- تبتسم، ووجهك منبسطة
- ٨- تميل رأسك بعض الشيء
- ٩- تفرقع أصابعك

#### ٦. تصميم الخطاب السياسي:

- الافتتاحية
- التواصل
- المشاكل
- الحلول
- الرؤيا
- الدعوة إلى التحرك
- الخاتم

#### ٧. القواعد المرعية في تقديم الملاحظات والتعليقات

- يجب أن تكون بناة ومفيدة
- يجب أن تركز على الإيجابيات ومواضع القوة، وكذلك على المجالات المطلوب تطويرها
- تطال المهارات أو التقنيات؛ لا تمس بالأشخاص
- تهدف إلى إثناء الأشخاص، لا تحطيم معنوياتهم

## نشاطات التدريب

القسم ١ - التواصل غير الشفهي ٥٥ دقيقة

الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرّب
١	<p>رحّب بالمشاركين، وأطلعهم على عنوان الجلسة التي توشك أن تبدأ بها، وهي «إتقان فنّ التواصل».</p> <p>أطلب من كل مشارك أن يدوّن ثلاث معلومات تتعلق به، على أن تكون معلومات هامة ربما يجهلها المشاركون الآخرون عنه. يجب أن تكون اثنتان من أصل ثلاث معلومات حقيقية، فيما تعبّر الثالثة عن أمنية يتمنى لو أنها كانت حقيقة. خصص دقيقتين لهذا التمرين.</p> <p>ثم أطلب من أحد المشاركين أن يُطّلع زملاءه على المعلومات التي دوّنها، واسأل بقية أعضاء الفريق أي معلومة هي الأمنية. حينما يبدأ الأعضاء بالتكهن، أطلب منهم أن يشرحوا كيف استدلوا إلى الأمنية، معللين خيارهم. إستخلص كيف يقرأون لغة الجسد ويكوّنون فكرة عن الشخص بمجرد سماع صوته.</p>	<p>تجارب المشاركين أو التمارين + عرض المدرّب</p>	٨	<p>تبدأ هذه الجلسة بنشاط ونقاش. فهذا التمرين البسيط، بعنوان «ثلاث معلومات تخصني»، يبيّن أنّ عملية التواصل لا تقتصر على الكلمات. كن جاهزاً لإعطاء أمثلة عن نوع المعلومات التي يمكن الإفصاح عنها، من قبيل اقتراح بعض الأفكار على المشاركين عند تطبيق هذا التمرين. شجّعهم على التحدث عن مهاراتهم الرياضية، أو قدراتهم الغنائية، أو مواهبهم الفنية، أو إنجازاتهم الأكاديمية، وأمور تتعلق بأولادهم أو عائلاتهم الذين هم مدعاة فخر لهم، رحلاتهم أو مغامراتهم، أو الفرق الرياضية المفضلة لديهم، أحلامهم أو تطلعاتهم. ولا ضير من أن تبدأ بنفسك وتفصح لهم عن ثلاث معلومات تتعلق بشخصك في مستهل هذا التمرين.</p>
٢	<p>قدّم هذه الجلسة:</p> <p>لا يقتصر فنّ التواصل على كتابة خطاب ناجح أو إطلاق رسالة قوية؛ بل يتطلب منك أيضاً أن تجيد استخدام صورتك، وصوتك، ولغة جسّدك للتواصل مع جمهورك. وقد بيّنت الدراسات أنّ الحضور يتفاعل مع المتحدث، بفضل نبرة صوته وحركاته الجسدية، أكثر منه بفعل الكلام الذي يصدر عنه.</p>	<p>عرض المدرّب</p>	٢	

الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرّب
١	<p>إشرح أنّ التواصل غير اللفظي يتجلى في ثلاثة جوانب أساسية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الصوت</li> <li>• الصورة والتعريف عن النفس</li> <li>• لغة الجسد</li> </ul> <p>أوضح أنّ ورشة العمل هذه ستحدد وتتناول كل جانب من هذه الجوانب. بدءاً بالصوت.</p> <p>أدخل في صلب النقاش حول الصوت:</p> <p>صوتك هو الأداة التي تضيف نغمةً على كلماتك. وهذه النغمة تعكس طبع ومزاج الشخص فتؤثر على المشاعر وطريقة التجاوب مع الرسالة. فكّر في طريقة تجاوبك مع صوت إيقاع سريع. أو صوت الطبل العالي. أو العود الناعم. أو الكمان الحزين. أو المغنيّ الجمهوري. أو إيقاع الرقص. فالإنسان لا يستمتع إلى الموسيقى وحسب. بل يشعر بها ويتفاعل معها.</p> <p>الأمر سيّان بالنسبة إلى صوتك. إذ يعكس الكثير عن شخصيتك وفحوى رسالتك. أكنت واثقاً من نفسك. أو متسلطاً. أو في موقع قيادي؟ أكنت ودوداً. أو جديراً بالثقة. أو يسهل التعامل معك؟ هل توحى نبرة صوتك بأنك تمهد للإعلان عن خبر هام؟</p>	<p>عرض المدرّب + تجارب المشاركين أو التمارين + النقاشات الميسّرة. العصف الذهني. والتفكير</p>	٢٠	<p>فكّر في أن تدوّن كل عبارة من العبارات التالية على أوراق العرض. عند الإدلاء بها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الصوت</li> <li>• الصورة والتعريف عن النفس</li> <li>• لغة الجسد</li> </ul> <p>لمساعدة المشاركين على فهم حجم تأثير الصوت. كأداة تواصل. على الآخرين. سمّ عازفين اثنين. أو فرقتين موسيقيتين. أحدهما معروف بأسلوبه التقليدي والآخر بأسلوبه العصري أو الشعبي. دوّن وناقش مختلف ردات الفعل التي تصدر عن عدة مشاركين. حينما تسألهم عن شعورهم حيال هذا العازف أو ذاك. هذه الفرقة أو تلك.</p>
٢	<p>لإبراز هذا الجانب من مفعول الصوت وقوة تأثيره. وزّع ورقة مطوية على ٥ أو ٦ مشاركين. على أن تدوّن في كل ورقة صفة أو مزاجاً معيّناً. ثم أطلب من كل مشارك أن يفتح ورقته ليطلع على مضمونها من دون الإفصاح عنه. إحرص على أن يفهم كل مشارك الكلمة المدوّنة في ورقته.</p> <p>ثم أطلب من كل مشارك أن يكرر الجملة «أطفئ الضوء» (كل واحد بدوره) وفق الأسلوب المدوّن في ورقته. يمكن أن تعطيهام مثلاً حياً. وتساعد المشاركين على الاسترخاء لترداد هذه الجملة بطريقة حماسية.</p> <p>بعد انتهاء جميع المشاركين المختارين من هذا التمرين. أطلب من باقي زملائهم أن يتكهنوا حول الصفة أو المزاج الذي كان مدوناً في صفحة كل مشارك.</p>			<p>قبل ورشة العمل. أعدّ ٥ أو ٦ أوراق مطوية صغيرة تدوّن على كل منها مزاجاً أو صفة لتمرين «أطفئ الضوء». تشمل الخيارات الكلمات التالية: متضجر. خجول. رومانسي. غاضب. يائس. خائف. تواق. مرهق. مراوغ. إلخ.</p> <p>خلال التمرين «أطفئ الضوء». إحرص على أن يفهم المشاركون الصفة أو المزاج المدوّن في ورقته. وإلا زوّده بمزيد من الشروحات. على انفراد وبكل هدوء. بعيداً عن مسامع الآخرين.</p> <p>إجمع الأوراق بعد التمرين. لأنك ستستخدمها مجدداً خلال النقاش الذي سيدور حول لغة الجسد.</p>

أوجز التمرين بطرح الأسئلة التالية على المشاركين:

- ماذا لاحظت عن طريقة استخدام كل مشارك لصوته عند نقل المعلومات؟ ماذا عن مزاجه؟
- هل تتحسس وتشعر بالتغيير الذي تحدثه نبرة الصوت في طريقة التواصل؟
- مع أنّ المشاركين كانوا يرددون الكلمات ذاتها. هل تغيّرت الرسالة بحسب نبرة الصوت التي وردت فيها؟

أطلب من المشاركين أن يفكّروا في نبرة صوتهم عند إلقاء خطاب أو كلمة، وكيف يستخدمونها كأداة فعّالة للتواصل. ثم أطلب من مشارك أو مشاركين أن يتحدثوا بليجاز عن خطابات تابعوها أو ألقوها بأنفسهم. استُخدمت فيها نبرة الصوت بمنتهى الفعالية.

استخلص من الجلسة الاستنتاجات التالية:

استخدم نبرة الصوت المؤاتية التي تنبّه مستمعك إلى أنك على وشك تسجيل ملاحظة هامة. ولا تتردد في تسريع أو إبطاء وتيرة كلامك، في رفع أو خفض طبقة صوتك، أو التوقف عن الكلام عند فكرة هامة، إذاً للاستئثار بانتباه الجمهور، ينوّع المتحدث الناجح نبرات صوته، ووتيرة خطابه، لتعزيز عامل التشويق أو الإثارة.

لا تغفل عن تغيير رنة صوتك، واستخدام الإيقاع، للحفاظ على اهتمام الجمهور. حاول إيصال صوتك إلى أبعد مدى، لتتأكد من أن الجميع يسمعك، ولتحافظ على الحماسة عند إلقاء خطابك. لذلك، تمرّن على استخدام هذه التقنية لتتوصل إلى مخاطبة الجمهور في آخر القاعة، من دون اللجوء إلى الصراخ.

خلال النقاش الدائر حول استخدام صوتك كأداة فعّالة، أشر مجدداً إلى المواضيع التي قام فيها المشاركون في تنوع نبرة صوتهم لأغراض هذا التمرين. سلّط الضوء على الحالات التي توقّف فيها المشاركون عن الكلام أو غيّرُوا وتيرة كلامهم للتشديد على نقطة معيّنة، حتى في هذه الجملة القصيرة، وكذلك بدلوا فيها طبقة صوتهم لإثارة الاهتمام أو التشويق.

الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرّب
1	<p>إسأل المشاركين في مستهل هذه الجلسة عما تعني كلمة «الصورة» أو «التعريف عن النفس» بالنسبة إليهم، وعما توحى إليهم هاتان الكلمتان.</p> <p>أدر نقاشاً موجزاً حول هذين المصطلحين لتكوين فكرة عن مفهوم المشاركين للصورة والتعريف عن النفس. ثم حدد المصطلحين ضمن إطار التواصل غير الشفهي:</p> <p>تعبّر صورتك عن سمات الشخص أو الشخصية التي يعكسها مظهرك الخارجي. فتكشف عن مدى اهتمامك بمظهرك الخارجي، والصورة التي تعكسها للآخرين عن شخصك، وحتى عن ملابسك وهندامك.</p> <p>إسأل المشاركين عن الأسباب التي قد تجعل منهما عاملين أساسيين في الحياة السياسية تحديداً. حاول الحصول على إجابات بشأن تأثير الانطباعات الأولية على المدى الطويل، ومدى انشغال الناخبين، والتنبّه إلى عامل ضيق الوقت لنقل الرسائل، وضرورة الإيحاء إلى الآخرين بالثقة وما شابها من أفكار.</p> <p>إستخلص من النقاش النقاط التالية:</p> <p>في الحياة السياسية والحملات، تتكوّن الانطباعات الأولية بسرعة ولا يسهل التخلص من الانطباعات السيئة، فبلمح البصر، سيكوّن الجمهور فكرة عامة عنك، من حيث خلفيتك، وخبرتك، ومدى إمكانية الوثوق بك، ومهاراتك وقدراتك، وأخلاقياتك، ومدى نجاحك في عملك الحالي والسابق، بناءً على الصورة الخارجية التي توحى بها.</p> <p>لذلك، من الأهمية بمكان أن تنقل صورة إيجابية تلفت النظر حينما تقدّم نفسك إلى الآخرين.</p>	عرض المدرّب	5	



الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرِّب
	<p>أطلب من المشاركين. كل بمفرده. أن يصف صورته الشخصية كناشط سياسي بكلمة واحدة أو جملة قصيرة. وامنحهم دقيقة واحدة لتدوين هذه الأفكار في ورقة. عند الانتهاء. أطلب من عدة مشاركين أن يتلوا على مسامع الجميع ما كتبوه. (أطلب من جميع المشاركين القيام بالمثل إذا كان الوقت يسمح لك).</p> <p>بعد هذا النقاش المقتضب. إسأل المشاركين عن الأفكار التي راودتهم حينما كانوا يتأملون في صورتهم الخاصة. بمعنى آخر. ما العوامل في المظهر الخارجي التي تساهم في تكوين صورة الشخص أو الطريقة التي يطلُّ بها على الآخرين؟</p> <p>قم بالعصف الذهني ضمن مجموعة واسعة. ودوِّن الإجابات على ورقة العرض. حاول توجيه الإجابات نحو المسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• طريقة اختيار الملابس: محافظة. على طريقة رجال الأعمال. محتشمة. إلخ</li> <li>• اختيار الألوان: الألوان الفاتحة مقابل الداكنة</li> <li>• المجوهرات</li> <li>• بالنسبة إلى الرجل: شعر الوجه</li> <li>• بالنسبة إلى المرأة: الماكياج (ناعم أو قوي. ونوعه)</li> <li>• حجاب أو بدون حجاب</li> <li>• تسريحة الشعر</li> <li>• الأسنان</li> <li>• تعابير الوجه. الابتسامة</li> <li>• وضعية الجسد</li> <li>• الاهتمام بالمظهر (شعر نظيف ومصفف)</li> </ul> <p>استعرض القائمة واسأل المشاركين عن المسائل التي وردت على أذهانهم حين كانوا يفكرون في صورتهم وطريقة إبراز شخصيتهم. واستعلم عما إذا كانوا يرغبون. بعد أن اطلعوا على هذه اللائحة. أن يغيروا الكلمات التي دوَّنوها لوصف صورتهم. أو إذا كان عليهم أن يعملوا على تحسين بعض جوانب صورتهم أو طريقة تقديم أنفسهم إلى الآخرين. بحسب رأيهم.</p>	عرض المدرِّب +	15	<p>دوِّن مسبقاً على ورقة العرض النقاط التي تريد أن تختتم بها جلسة النقاش حول الصورة وطريقة التعريف عن النفس:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. الصورة تمنحك فرصة نقل رسالة. ولا يجوز إهمال أي فرصة ماثلة في الحياة السياسية.</li> <li>2. يجب أن تراعي الجمهور والمناسبة التي تشارك فيها عند اختيار ملابسك وطريقة التعريف عن نفسك.</li> <li>3. يتشدد البعض بالتدقيق في مظهر النساء أو الشباب أكثر منه الرجال أو الأكبر سناً.</li> <li>4. كوِّن أولاً الصورة التي تود أن تروّجها عن نفسك. على أن تحضّر في ما بعد الأدوات التي تمكّنك من تجسيد هذه الرؤيا.</li> </ol> <p>خلال جلسة العصف الذهني حول جوانب المظهر الخارجي التي تساهم في الصورة وطريقة التعريف عن النفس. قد يطرح المشاركون عدة عوامل تتعلق بلغة الجسد أكثر منه بالصورة. كتعابير الوجهة. وضعية الجسد. حركات اليدين. وما شابهها. لا ضير من أن تقبل بهذه الإجابات على أن تشير بأنها ستكون موضع نقاش في القسم التالي. ولكن. أحرص على توجيه النقاش حول جوانب المظهر الخارجي المشار إليها في الفقرات السابقة.</p>

أختم جلسة النقاش من خلال التشديد على بعض النقاط المتعلقة بالصورة وطريقة التعريف عن النفس. إستعن بورقة العرض التي أعدتها مسبقاً:

١. يجوز أن تبدو لك بعض هذه المسائل مبتذلة أو أموراً سطحية. ولكن تذكر أنّ الصورة تمنحك فرصة إيصال رسالة. ولا يجوز إهمال مثل هذه الفرصة في مضمار العمل السياسي.
٢. يجب أن تراعي جمهورك والمناسبة التي تشارك فيها عند اختيار ملابسك وطريقة إبراز شخصيتك. لذا، أقم نوعاً من التوازن بين شعورك بالراحة والإيحاء بصورة تعكس أسلوبك القيادي.
٣. يتشدد البعض بالتدقيق في مظهر المرشحين والناشطين السياسيين من فئة النساء أو الشباب أكثر منه في السياسيين من فئة الرجال أو الأكبر سنّاً. علماً أنّ الانتقادات تنهال من الأصدقاء والغرباء على السواء.
٤. تنبّه إلى الصورة التي تريد أن توحى بها. لذا، كوّن في بادئ الأمر الصورة التي تود أن تروّجها عن نفسك. على أن تحضّر في ما بعد مجموعة الملابس والأدوات الأخرى التي تمكّنك من تجسيد هذه الرؤيا.

الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرّب
	<p>ذكَر المشاركون أنّ لغة الجسد تشكّل العنصر الثالث الرئيسي في التواصل غير اللفظي.</p> <p>قبل أن ينطق أحدنا بأي كلمة، يتلمّس الجمهور إشارات عنه ترسلها لغة جسده. وتتألف هذه اللغة من الحركات، ووضعيات الوقوف، وتعابير الوجه، التي يستخدمها للتعبير عن مشاعره أو آرائه، ولو عن غير وعيٍ منه.</p> <p>أُكشِف على ورقة العرض عن جملة أمثلة عن لغة الجسد. وناقش بإيجاز الإنطباعات التي توحى بها كل إشارة يعث بها الجسد. لا تفصح عن الأجوبة إلا بعد أن يتمكّن المشاركون من التعبير عن انطباعاتهم:</p>			<p>أعدّ مسبقاً ورقة العرض التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>الوقوف وبيديك على خصرك</li> <li>الضغط على الأنف وعيناك مغمضتين</li> <li>الوقوف أو السير منتصباً</li> <li>تكتيف الذراعين</li> <li>فتح كفتيك على وسعهما</li> <li>التهرب من التواصل البصري/النظر بعيداً</li> <li>الابتساماة التي تعلو وجهاً منبسطة</li> <li>إمالة الرأس بعض الشيء</li> <li>فرقة الأصابع</li> </ol> <p>قد تظهر تباينات في الآراء بين مشاركون وآخر حيال دلالات كل مثل من هذه الأمثلة. بناءً على تجاربه الخاصة. لا بأس. فليس المطلوب أن يخرج الجميع باستنتاج واحد؛ بل المهم هو التنبّه إلى لغة الجسد، وإلى الإشارات التي ترسلها باستمرار الحركات الصادرة عنه، وكيفية التعبير عن النفس بتعابير الوجه.</p>
١	<ol style="list-style-type: none"> <li>الوقوف وبيديك على خصرك (الجهوزية أو العدوانية)</li> <li>الضغط على الأنف وعيناك مغمضتين (النفور، الاستياء، تقييم سلبي)</li> <li>الوقوف أو السير منتصباً (الثقة بالنفس)</li> <li>تكتيف الذراعين على مستوى الصدر (موقف دفاعي)</li> <li>فتح كفتيك على وسعهما (الانفتاح، الصدق والأمانة)</li> <li>التهرب من التواصل البصري/النظر بعيداً (عدم الإيحاء بالثقة أو الصدق)</li> <li>الابتساماة التي تعلو وجهاً منبسطة (الانفتاح)</li> <li>إمالة الرأس بعض الشيء (الاهتمام)</li> <li>فرقة الأصابع (في بعض البلدان، تشير إلى نفاذ الصبر و/أو تنجّم عن قلة أدب؛ أما في بلدان أخرى، فهي مجرد وسيلة للفت الانتباه).</li> </ol> <p>إستعلم من المشاركون عما إذا كانوا يرغبون في مناقشة أي حركات أو تعابير وجه أخرى. لا سيما تلك التي يعهدونها في مجال التواصل السياسي. ناقشها معهم بإيجاز مع الإشارة إلى دلالاتها.</p>	النقاشات الميسرة. العصف الذهني. والتفكي	١٠	

وزّع الأوراق المطوية (المتضمّن كل منها صفة، والتي تم استخدامها أثناء التمرين الأول، ضمن الخطوة الثانية المتعلقة بالصوت) على ٥ أو ٦ مشاركين، لم يشاركوا في التمرين الخاص بالصوت. أطلب من كل مشارك أن يفتح ورقته، ويطلع على مضمونها من دون الإفصاح عنه، إحرص على أن يفهم المشارك الكلمة أو الجملة المدوّنة في ورقته.

ثم أطلب من جميع المشاركين أن يصطفوا وسط القاعة، متوزعين على صفين، تفصل بينهما مسافة كافية للتنقل بسهولة. ثم أطلب من المشارك تلو الآخر أن يتقدم سيراً بين الصفين، مستخدماً فقط لغة جسده لإيضاح مضمون الصفة المكتوبة في ورقته؛ فيما يحاول الباقون التكهن بما يحاول المشارك أن يعبر عنه.

بعد مرور المشاركين المختارين لهذا التمرين، أطلب من الجميع العودة إلى أماكنهم، مستخلصاً الاستنتاجات التي خرج بها هذا التمرين. يجوز طرح الأسئلة التالية:

- هل كان صعباً أو سهلاً أن تستشّف مزاج الشخص من مجرد لغة جسده؟ ولأي سبب؟
- هل يوحي لك الخجول بأنه لامبالٍ
- هل يبدو الشغوف أشبه بالغاضب؟
- هل يمكن للشخص أن يتحكّم بطريقة كلامه أو سلوكه، أو تلازمه لدى العمر؟

ستحتاج إلى الأوراق المطوية الصغيرة المتضمنة وصفاً لمزاج معيّن أو صفة معيّنة، والتي استعنت بها في تمرين «أطفئ الضوء».

١٠

تجارب  
المشاركين  
والتمارين

٢

الخطوات	الوصف	النوع	الدقائق	ملاحظات للمدرّب
١	<p>إشرح للمشاركين أنك تدخل الآن في النقاش حول عالم السياسة من خلال البحث في أحد أشكال التواصل السياسي الأكثر شيوعاً وتنوعاً: الخطاب السياسي.</p> <p>عرّف بمفهوم الخطاب السياسي:</p> <p>يشير مصطلح «الخطاب السياسي» إلى الخطاب الأساسي الذي يلقيه المرشح أو قائد الحزب في كل مناسبة تقريباً. بعد أن يُدخِل إليه التعديلات الموافقة تختلف الجماهير والظروف. ويعرّف هذا الخطاب الناخبين عليك، ويطلعهم على برنامجك الانتخابي. والأهداف التي تنوي تحقيقها عند الفوز في الانتخابات، ويعطيهم انطباعاً عن شخصيتك وطبيعتك.</p>	عرض المدرّب	١	
٢	<p>إسأل المشاركين عن مقومات الخطاب الناجح؟ دوّن إجاباتهم على ورقة العرض.</p> <p>راجع الاقتراحات التي أدلى بها المشاركون. وخصّ ما نتج عن عملية العصف الذهني بتوجيههم إلى أهمية التصميم، والتماسك، والإعداد في أي خطاب سياسي ناجح. مشيراً إلى أنها من الأسباب التي تدعو كل مرشح أو قائد حزب إلى إعداد خطاب سياسي ناجح.</p>	تجارب المشاركين والتمارين	٤	
٣	<p>أكشف عن النقاط التي أوردتها في ورقة العرض، على أنها التصميم الذي يتبعه أي خطاب سياسي، شارحاً أنّ هذا التصميم يصلح لخطاب يمتد على ٩٠ ثانية - أو ٥ دقائق، أو ١٠ دقائق.</p> <p>إستعرض مع المشاركين كل عنصر من عناصر التصميم، متوسّعاً بعض الشيء في شرح كل منها، توقف عند الضرورة، إذا تلقيت أسئلة من المشاركين.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الافتتاحية - أورد فيها اسمك، وأهداف ترشحك، وأسبابه.</li> <li>• التواصل - تفاعل مع الجمهور بإظهار اهتمام مشترك معهم.</li> <li>• المشاكل - ما المشاكل التي تسعى إلى معالجتها من خلال ترشحك؟ كيف تؤثر على الجمهور؟ تحدث عن المشاكل، شارحاً أسباب اهتمامك بها.</li> </ul>	عرض المدرّب	١٥	<p>أعدّ مسبقاً على ورقة عرض التصميم التالي:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><u>تصميم الخطاب السياسي:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الافتتاحية</li> <li>• التواصل</li> <li>• المشاكل</li> <li>• الحلول</li> <li>• الرؤيا</li> <li>• الدعوة إلى التحرك</li> <li>• الخاتمة</li> </ul> </div>

- **الحلول - إستعراض الحلول. والفوائد التي** تدرّها على الناخبين. ما الجهود التي ستبذلها
- أو القضايا التي ستدافع عنها تحديداً عند تحقيق الفوز؟
- **الرؤيا -** إشرح كيفية تحسين الأوضاع. وأي مستقبل نطمح إليه. كيف ستتغير أوضاع أبناء المجتمع عند معالجة هذه المشاكل؟
- **الدعوة إلى التحرك -** أطلب من جمهورك أن يصوت لك. وبدعم حملتك. لإحداث كل الفرق.
- **الخاتمة -** لخص أسباب ترشحك. مكرراً الدعوة إلى التحرك. وموجهاً الشكر إلى الجمهور.

توسّع في كل مرحلة من هذه المراحل مقدماً الشروحات اللازمة للمشاركين. علماً أنّ البعض قد يطلب منك إعطاء أمثلة حية. في هذه الحالة. فكّر في إمكانية عرض المثل التالي الذي يبيّن كيف استخدمت المرشحة. ساميا حبيب. صيغة الخطاب السياسي في حملتها:

١. **الافتتاحية** ← أورد فيها اسمك، وأهداف ترشحك، وأسبابه.

«مرحباً. إسمي ساميا حبيب. وأنا مرشحة لعضوية المجلس المحلي. أخوض هذه الانتخابات لأحدث فرقا في حياة الناس الذين كبرت معهم في هذه البلدة».

٢. **التواصل** ← تفاعل مع الجمهور بإظهار اهتمام مشترك معهم.

«أود أن أحدثكم عن المشاكل التي أستطيع معالجتها إذا انتخبتموني. وأتشارك معكم أحد الهموم المتعلقة بالمشاكل المالية التي تعاني منها بلدتنا. فكل يوم. أرى أخواني وأخواتي يسعون جاهدين لتحصيل ما يلزمهم من المال لشراء الزيت أو الملح في السوق...».

٣. **المشاكل** ← ما المشاكل التي تسعى إلى معالجتها من خلال ترشحك؟ كيف تؤثر على الجمهور؟ تحدث عن المشاكل. شارحاً أسباب اهتمامك بها.

«رأيت عدداً كبيراً من أهالي البلدة يواجهون صعوبات كثيرة لتأمين معيشتهم. فالأهالي لا ينعمون بفرص كافية لتأمين مصادر رزقهم. وقد عبّر لي عدة ناخبين عن شعورهم بالإحباط من هذه المشكلة المعيشية الهامة».

٤. **الحلول** ← إستعرض الحلول. والفوائد التي تدرّها على الناخبين.

«يجب أن ندرج في سلم أولوياتنا المشاريع المدرة لداخيل محدودة. فإذا فزت في الانتخابات. أعدكم أن أعمل على تحسين أوضاع بلدتنا. من خلال تأمين المزيد من فرص العمل المدرة للمدخل. وإذا حققت الفوز سأعمل جاهدة على إشراك عدد أكبر من الناس في المشاريع مدرة لداخيل محدودة. بحيث تتحسن أوضاعهم المالية».

٥. الرؤيا ← إشرح سبل تحسين الأوضاع. وأي مستقبل تطمح إليه. كيف ستتغير أوضاع أبناء المجتمع عند معالجة هذه المشاكل؟

«أطلب منكم أن تفكروا كيف ستكون عليه بلدتنا في حال فزت في الانتخابات. سأستقطب استثمارات لدعم المؤسسات التجارية المحلية والمشاريع المدرة لداخيل محدودة. مما يؤمن للأهالي الموارد المالية الإضافية اللازمة لزيادة محاصيلهم الزراعية. ولا يكتفون بعد ذلك بالعمل على تأمين احتياجاتهم الأساسية وحسب. لذلك، أدعوكم إلى التصويت لي لأعمل على تحقيق تطلعاتنا إلى قرية مزدهرة وأكثر رفاهية».

٦. الدعوة إلى التحرك ← أطلب من جمهورك أن يصوت لك، ويدعم حملتك، لإحداث كل الفرق.

«أخيراً، أود التأكيد على أنكم قادرون على إحداث كل الفرق. فتصويتكم سيسمح لي بأن أعمل كل يوم على إتمام بلدتنا».

٧. الخاتمة ← لخص أسباب ترشحك، مكرراً الدعوة إلى التحرك، وموجهاً الشكر إلى الجمهور.

«لمساعدتي على تحسين الأوضاع الاقتصادية في بلدتنا، أطلب منكم أن تصوتوا لي أنا، ساميا حبيب. وشكراً لكم».

تأكد من استيعاب المشاركين لكل مرحلة من مراحل هذا التصميم قبل الانتقال إلى الخطوة التالية.

<p>إنّ الوقت الذي يستغرقه هذا التمرين يبقى مرهوناً بعدد المشاركين في فريقك. يُستحسن بالطبع أن يدلي جميع المشاركين بخطاباتهم. ولكن، نظراً إلى ضيق الوقت أو كبر حجم الفريق، إسأل من يتطوع لإلقاء خطابه. ثم اختر مشاركين أو ثلاثة من بين المتطوعين. ومشاركين أو ثلاثة من غير المتطوعين. لإلقاء خطاباتهم. إذا كان يواكبك في هذا التمرين مدرّب أو منشّط آخر، يمكنك أيضاً أن تقسم المجموعة إلى فريقين. باستخدام قاعتين، والاستماع بالتالي إلى عدد مضاعف من الخطابات في الوقت ذاته.</p>	<p>١٠</p>	<p>تطبيق المعارف الجديدة</p>	<p>ما إن تتأكد من أنّ المشاركين فهموا تماماً كل مرحلة من مراحل تصميم الخطاب السياسي، أوكل إليهم المهمة التالية:</p> <p>تبعاً لصيغة الخطاب الناجح المدرجة في ورقة العرض، أكتب خطاباً سياسياً لمدة دقيقة واحدة. يمكنك أن تُعده لنفسك إذا كنت مرشحاً أو تأمل في الترشح قريباً. أو باسم مرشح آخر إذا كنت عضواً في فريق حملته أو فريق حزبه السياسي.</p> <p>خصص ١٠ دقائق لهذه التمرين.</p>	<p>٤</p>
<p>أعدّ مسبقاً على ورقة العرض التالي:</p> <p><u>القواعد المرعية في تقديم الملاحظات والتعليقات</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب أن تكون بنّاءة ومفيدة</li> <li>• يجب أن تركز على الإيجابيات ومواضع القوة. وكذلك على المجالات المطلوب تطويرها</li> <li>• تطل المهارات أو التقنيات؛ لا تمسّ بالأشخاص</li> <li>• تهدف إلى إثناء الأشخاص، لا خطيم معنوياتهم</li> </ul> <p>بصفتك مدرّباً، من الأهمية بمكان أن تقود بالمثل من خلال الملاحظات البنّاءة التي تبديها. للابتعاد عن الأجواء التنافسية أو المواقف الانتقادية الحادة التي لا جدوى منها. وبما أنّ التحدث أمام الحضور هو من أصعب المهام التي يقوم بها المشارك في أي تدريب، فمن الأجدى الحفاظ على الإيجابية في هذه البيئة التعليمية.</p> <p>يشكّل نموذج «غير/لا تغيّر» أداة هامة لتعليم المشاركين. غالباً ما ينسون في التمارين المخصصة للتخاطب العلني، ما تلقوه من ملاحظات وتعليقات لشدة توترهم. لهذا السبب، من المفيد تزويدهم بمسند خطي يمكنهم الرجوع إليه إذا تابعوا جهودهم لتحسين مهاراتهم التواصلية.</p> <p>أحرص على ضبط الوقت والطلب من كل مشارك التوقف عند تجاوز المدة المحددة. لأنّ الالتزام بالوقت، إلى جانب القدرة على إيصال الرسالة، يعتبر أيضاً من أهم الدروس المكتسبة في فنّ التواصل.</p>	<p>٣٥</p>	<p>تطبيق المعارف الجديدة</p>	<p>أعلم المشاركين بأنك ستنتقل الآن إلى مرحلة التمرّن والممارسة، بما أنّ فنّ التواصل لا يُكتسب إلا بالممارسة والاستعداد. فليعلموا أيضاً أنّ كل شخص سيدلي بخطابه، الذي سيقابله ملاحظات وتعليقات من المشاركين والمدربين على السواء. وجّه المشاركين نحو ورقة العرض التي أعدتها مسبقاً لتذكيرهم بأصول التعليق وإبداء الملاحظات:</p> <p><u>القواعد المرعية في تقديم الملاحظات والتعليقات</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب أن تكون بنّاءة ومفيدة</li> <li>• يجب أن تركز على الإيجابيات ومواضع القوة. وكذلك على المجالات المطلوب تطويرها</li> <li>• تطل المهارات أو التقنيات؛ لا تمسّ بالأشخاص</li> <li>• تهدف إلى إثناء الأشخاص، لا خطيم معنوياتهم</li> </ul> <p>أطلب من جميع المشاركين أن يتقدموا إلى وسط القاعة، حاملين كراسيهم، ومزودين بخطاباتهم، وأوراقهم، وأقلامهم، طالباً منهم الجلوس بشكل حلقة دائرية.</p> <p>حال الانتهاء من هذه الترتيبات، أطلب من المشاركين خضير أوراقهم وأقلامهم، لتسجيل ملاحظاتهم بشأن الخطاب الذي يدلي به كل مشارك.</p> <p>أطلب من المشاركين أن يكتبوا في أعلى كل صفحة إسم كل شخص يدلي بخطابه، على أن يضيفوا في الأسفل عمودين، واحد تحت عنوان «لا تغيّر» وآخر تحت عمود «غير». يمكن أن تصوّر على ورقة العرض النموذج التالي، لإيضاح الفكرة.</p>	<p>٥</p>



			<p>إسم المتحدث:</p> <p><u>لا تغير</u> <u>غير</u></p> <p>إشرح كيفية استخدام هذا النموذج:</p> <p>في العمود الأول «لا تغير». سجّل العناصر الإيجابية في أداء المتحدث، التي يجب أن يستمر في مراعاتها. أو أن يبني عليها. في العمود الآخر «غير». سجّل عناصر الخطاب أو أساليب التواصل المطلوب تحسينها أو التنبّه إليها. ستسلّم هذا النموذج إلى المتحدث. بعد أن يدلي بخطابه ويتلقى ملاحظات أعضاء الفريق شفهيًا.</p> <p>تأكد من أنّ جميع المشاركين ملّمّ بقواعد التمرين. ثم اسألهم من يريد التطوع أولاً للإدلاء بخطابه. عند امتناع الجميع عن الاستجابة، اختر شخصاً يذكرّ المشاركين بأنّ الكل سيخوض هذه التجربة بشكل أو بآخر.</p> <p>بعد كل خطاب، سهّل على المشاركين الآخرين الإدلاء بتعليقاتهم الشفهية. مضيفاً إليها تعليقك الشخصي. وذكّرهم بضرورة أن يسلموا زميلهم النماذج المذكورة على التوالي.</p>
	عرض المدرّب ١		<p>أختم الجلسة بما يلي:</p> <p>تشمل مهمة تحسين مهارات التواصل إعداد خطاب سياسي محكم التصميم. كما العمل الحثيث على لغة الجسد والصوت. وإبراز معالم الشخصية والصورة التي تدعم وتعزز الرسالة التي نريد إيصالها.</p> <p>١</p>