



تحت رعاية رابطة المدربين العرب

المهارات الشخصية والفنية للمدرب



إعداد

د/ إنعام عبد اللاه

مدرب تنمية بشرية

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
٣	مقدمة
٥	مواصفات المدرب الناجح
٨	المهارة
٨	مهارات المدرب الناجح
١٤	المهارات المهنية او الفنية
١٤	المهارات الشخصية
١٥	مهارات التقديم و العرض
٢١	المساعدات السمع بصرية
٢٢	مخاوف التقديم و العرض
٢٦	مقومات التقديم والعرض
٢٨	الخبرات
٢٩	الصفات
٣١	المراجع

مقدمة

أن نجاح البرنامج التدريبي أو فشله يتوقف بدرجة كبيرة على المدرب.

ويرى **وليم تريسي** أن المدربين هم أهم عنصر من عناصر نظم التدريب بعد المتدربين فهم يقومون بوضع معدل سرعة العملية التدريبية ويقومون بالإرشاد والمساعدة للمتدربين ويوفرون الخبرة في مادة التدريب كما أنهم يلعبون دوراً مهماً في تقييم نظم التدريب في أثناء مرحلة تحقيق صلاحية تصميم النظام، وعلى ذلك فإن جودة نظام التدريب ككل تعتمد إلى حد كبير على كفاءة المدربين.

ولكل هذه الأسباب فإن اختيار وتدريب المدربين ووضع معايير لتوظيفهم مهمة في تصميم نظم التدريب.

كما يؤكد على أن المدرب هو العنصر الأساسي في عملية التدريب لإحداث التغييرات المطلوبة في الأفراد والجماعات وما من شك في أن دوره يتزايد باستمرار وأصبحت وظيفته أكثر تعقيداً وأهمية بسبب صعوبة تقبل الأفراد والجماعات لتغيير مفاهيمها وأنماط سلوكها.

كما يتوقف نجاح التدريب على المدرب الماهر الخبير القادر على تدريب المعلم المتميز لعصر يعتبر فيه النظام التعليمي الذي يعد فرداً متوسط القدرات غير مناسب.

ولذلك فالمدرب في ظل الثورة التكنولوجية والعلمية لم يعد دوره دور مصدر وناقل للمعرفة بل أصبح دوره منظماً ومعداً لظروف وشروط وأجواء وبيئة التدريب.

ويرى أن التدريب ليس مجرد معلومات تخرج للناس لأن هذه المعلومات لها طرق إخراج تحتاج إلى أساليب في التقويم وفي عرضها وفي ترتيبها ورصدها في الوقت نفسه.

هذه المعلومات تحتاج إلى شخصية مؤثرة ذات عمق مستوعبة تماماً لكثير من الأمور ولعدد من الشروط حتى ينجح التدريب.

والمدرب كما عرفه هو الشخص الذي يملك معرفة أو مهارة أو خبرة ويعمل على نقلها إلى الآخرين من خلال برامج تدريبية منظمة أو أثناء تأدية العمل ولا بد أن تتوافر لديه القدرة في توصيل المعلومات إلى الآخرين.

ويرى أن المدرب هو في الواقع المحدد الرئيس لما يتم إنجازه في البرنامج التدريبي فالقرارات المتعلقة بأهداف البرنامج واستخدام المواد التدريبية والوسائل التدريبية المتعددة وتنظيم وإدارة قاعة التدريب وطرق التدريب.

وقد اعتبر المدرب في وقت ما مركزاً للعملية التدريبية ومقديماً للمعلومات ولكن النظرة الحديثة للمدرب تركز على المتدرب باعتباره مركزاً للمتعلم مع النظر إلى المدرب باعتباره مرشداً وموجهاً وشخصاً ومديراً للعملية التدريبية .

ويؤكد على أهمية دور المدربين في العملية التدريبية بقوله : " إن المدربين هم مهندسو الصيانة والتحديث والتجديد للعقل البشري ونظراً لما يحتويه هذا العقل من تغيرات فليس من السهل لأي فرد أن يتعامل معه كي يعطي أفضل النتائج ولكن يحتاج إلى من يملكون المعرفة والخبرة المهارات في الوصول إلى عقول الآخرين ، كما أن المدربين هم عوامل رئيسة للتغير التنظيمي للأفراد والجماعات ويرجع ذلك إلى الحاجة إلى الإدارة الفعالة والقوة الذاتية والابتكار للمحافظة على جو التنافس.

كما يسهم المدربون في إيجاد بيئات نموذجية لمساعدة الآخرين في المشاركة وتحمل المسؤولية والتي ينتج عنها الإنتاجية المتزايدة والجودة المميزة .

مواصفات المدرب الناجح :

إن التدريب هو فن بحد ذاته وموهبة عند البعض، يحتاج الى دراسة وصقل وممارسة، وفن التدريب يحتاج أيضاً الى المدرب المؤهل والمتقن ليس فقط في مجاله ولكن في المجالات الأخرى. وللمدرب الناجح مواصفات ثقافية، إنسانية ونفسية كثيرة تعكس حساسية دوره في أداء رسالته.

أبرز هذه الخصائص هي:

- رغبة التعليم؛ رغبة العطاء بلا حدود، وبذل كلما أوتي من معرفة وخبرة في الإدارة وحتى الحياة.
- الابتكار والبحث عن طرق جديدة لكسر روتين التدريب؛ حيث يتحول إلى هاجس قائم وتحد مستمر.
- الانفتاح على كل ما هو جديد، وتقبل التطور مهما بلغ مستوى المدرب ونجاحه، بعيداً عن الانغلاق.
- الخبرة الشخصية؛ فلا يمكن للمدرب الناجح في أداء رسالته ما لم يكن له خبرة شخصية تجعله يلم إماماً عميقاً بكل المراحل التي يمر بها المتدربين فضلاً عن خبرته بقدراتهم وإمكانياتهم وحدود تحسينها وتطويرها.
- الحساسية نحو الحاجات الفردية؛ لاكتشاف الصفات الجيدة في كل مجال واستعمالها وتطويرها، فالمدرب الناجح هو من لديه خطة عامة لعمله، بجانب خطط فرعية لك وفقاً لتفهمه لقدرات المتدربين وإمكانياتهم.
- موهبة حل المشاكل؛ حل جميع أنواع المشاكل التي تعترض خطة الإعداد التي يتبعها سواء مشاكل تقنية أو إدارية أو نفسية، الخ..

ويتمتع المدرب الناجح بعدد من الكفايات المعرفية والمهارية والإنفعالية ويمكن الإشارة إليها فيما يأتي:

- يعرف الدور الأساسي للمدرب.
- يعرف الأسس المادية لعملية الاتصال.
- يعرف خصائص المتدربين الثقافية.
- ينوع مصادر معلوماته.
- يفهم دوافع المتدربين.
- يفهم اللغة غير اللفظية.
- يستمع إلى المتدربين.
- ينظم الفريق في مجموعات عمل.
- ينظم الوقت.
- يعرض الأسس النظرية للموضوع.

- يدير النقاشات بعد النشاطات.
- يحدد أهداف التدريب.
- يحلل البرنامج التدريبي.
- يحدد حاجات المتدربين.
- ينظم الجلسة بحيث يضمن مشاركة كل المتدربين.
- يوزع مهام العمل على المتدربين.
- يخطط إشراك المتدربين.
- يسأل أسئلة سابرة ومتعمقة.
- يدير الاجتماعات بنجاح.
- يوزع العمل بين المشاركين.
- يبني على خبرات المتدربين.
- يوازن بين اللغة اللفظية وغير اللفظية.
- يستخدم أساليب تقويم مختلفة.
- يقدم رأيه دون أن يفرضه على الآخرين.
- يستخدم أساليب اتصال ناجحة.
- يختار أساليب تدريب ملائمة.
- خبير في الاتصال.
- يستمع جيداً ويلاحظ جيداً.
- لا يقدم نفسه كشخص محوري مهم.
- يعمل مع المتدربين لا من أجلهم.
- يحاور ويفاوض.
- لا يضع المتدربين في مواقف دفاعية.
- لا يحتكر الحديث.
- يشارك في التدريب ويمارس دور المدرب والمتدرب.
- لا يمارس سلطة رسمية أو فنية.
- يتجنب تسويق أفكاره وآرائه.
- يستثمر الوقت دون إطالة أو ببطء.
- يستثمر خبرات المتدربين.
- يتمتع عن إصدار أحكام تقويمية.

- يتعامل مع المتدربين كأفراد لا كأنماط.

- يقدم تغذية راجعة.

- يمارس عملية الحوار والمفاوضات.

- يهتم بجميع المتدربين.

- يؤمن بحل النزاعات دون استخدام العنف.

- يتحكم بانفعالاته ومشاعره.

- يحافظ على خصوصيات المتدربين ومسائلهم الشخصية.

- يتقبل مشاعر المتدربين.

- يتقبل المتدربين كما هم.

- يثق بقدرات الآخرين.

- متحمس للعمل.

وحتى تكون هذا القائد الذى يتطلع إليه الموظفون المتدربون فعليك أن تتحلى بصفات القائد المثالي الذى ينبع تميزه من ثقته بنفسه لا من سلطاته بأن تكون قادر على خلق النجاح واستنباطه ليس من نفسك فقط ولكن من الآخرين فلا تنس أنك قائد لمجموعة وليس إله للرعية.

المهارة هي القدرة على اداء العمل او المهمة المطلوبه بالشكل المطلوب وبانتقان وفي الوقت المحدد وباقل تكلفه ممكنه

ويمكن وضع هذا التعريف في شكل معادله كالتالي :-

$$\text{المهارة} = \text{رغبة} + \text{قدرة} + \text{سرعة} + \text{انتقان}$$

وتعتمل المهارات المطلوبه من المدرب على طبيعه البرنامج التدريبي وموضوعاته ومنهجه وخصائص المتدربين.

ومن المهارات التي يجب ان تتوفر لدى المدرب نذكر :

١. مهارة التفاعل
٢. مهارة الاتصال مهارة الانصات
٣. مهارة الاقناع
٤. مهارة العرض والتقديم
٥. مهارة التقويم
٦. مهارة الملاحظة
٧. مهارة استخدام لغة الجسم
٨. مهارة استخدام للمعينات السمعيه.

مهارات المدرب الناجح

يحتاج المدرب الناجح إلى اكتساب مهارات التدريب الاساسية والتدرب على الكثير من المهارات المحددة بالإضافة إلى أدوات التدريب والتطوير ليكون فعالاً.

أولاً، دعنا نلقي نظرة على القائمة التالية التي تتضمن مهارات المدرب الناجح

١. مهارة البحث المتقدم:

يعد البحث من أهم مهارات المدرب الناجح أثناء التدريب ويجب على المدرب الناجح إتقانها. وبما أنه عام ٢٠٢١ الآن، فيجب الاهتمام بآتيان مهارات البحث المتقدم والتحليلي على الإنترنت.

٢. مهارة التواصل :

إن التدريب يتعلق بشكل مباشر بعملية التواصل مع الناس، فما يجعلنا مختلفين عن باقي الكائنات الحية هو أننا نمتلك القدرة على التواصل مع بعضنا البعض بطريقة مباشرة..

هذا هو السبب في أن إحدى صفات المدرب الناجح الأساسية التي تحتاجها لتكون مدرباً فعالاً هي التواصل، فتخيل مثلاً مدرباً لا يجيد شرح المفاهيم، أو لا ينتبه لمخاوف المتعلمين. هذه كلها تُعد عوائق أمام نجاح المدرب.

لذلك، لكي تكون مدرباً ملهماً وجذاباً، ولكي تكتسب صفات المدرب الناجح يجب أن تكون بارعاً في الاستماع والتساؤل والشرح وتقديم الملاحظات.

٣. مهارة التكيف :

لا تسير الأمور دائماً بالطريقة التي نتوقعها. وكمدرب عليك أن تكون مستعداً لما هو غير متوقع، وهذا يعني بالطبع أنه يجب أن تكون شخص يتمتع بمهارة التكيف

ضع خطة بديلة لكل شيء، وتلاعب بأدواتك وشاهد كيف يمكن أن تساعدك بعض المميزات والادوات التي تمتلكها في حل الأمور. ومع الوقت ستتحول القدرة على التكيف من مهارة تدريبية إلى سمة شخصية تعتبر من صفات المدرب الناجح

٤. مهارة التركيز على المتعلم:

لكي يفهم المدرب بنجاح متطلبات أولئك الذين يقومون بتدريبهم، فإن تطوير العلاقة أمر ضروري

كما يركز المدربون الجيدون على تطوير العلاقة المهنية مع المتعلمين لفهم الصعوبات التي يواجهونها وطرق وأساليب التعلم والأسباب الكامنة وراء التعلم بشكل أفضل

كما يعمل المدربون المتميزون على التعلم ويصممون نهجهم لتقديم تجربة تعليمية أكثر وضوحاً وذات طابع

شخصي

٥. مهارة الصبر والاستماع:

تعد القدرة على الاستماع والتحلي بالصبر والاهتمام بالمتعلم والوظيفة المطلوبة من الصفات الأساسية المطلوبة ضمن صفات المدرب الناجح

دائماً يستجيب المتعلمون لخصائص مثل اللطف والتعاطف لأنهم يعتقدون أن ذلك يجعل المدرب أكثر سهولة لإن الحساسية التي يبديها المدربون توضح لهم أنه لا توجد مشكلة صغيرة جداً أو كبيرة جداً وأن المدرب مستعد دائماً لاستقبالها.

ايضا عندما يتمتع المدربون بمهارات استماع فعالة ، يشعر المتعلمون براحة أكبر في التعامل معهم.

٦. مهارة التنظيم الجيد:

من صفات المدرب الناجح وجود مهارات تنظيمية وتخطيطية جيدة. يتضمن التدريب إعداد خطط الدروس وتحديد الأهداف ومساعدة المتعلمين على تحقيقها. يضمن النهج المنظم للتدريب أن يركز المدرب على المهام المطروحة، وأن يكون لدى المتعلمين مخطط تفصيلي لما يمكن توقعه ويمكن للطرفين قياس التقدم المحرز.

يتمتع المدرب المُجهز جيداً بقدرة أكبر على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة للتعلم. سيضمن المدرب علي أن يشعر المتعلم بالثقة ويبني الثقة في التعامل بينه وبين المدرب وبين المتدربين الآخرين مما يساعد في تطور المتدرب ويساعد المدرب علي توصيل المعلومات بطريقة أسهل.

٧. مهارة العرض والإلقاء:

تتطلب مهارة العرض واللقاء والتحدث أمام عدد كبير من الناس الاستعداد الجيد ومراعاة مجموعة من الخطوات ومنها

- من أهم الأشياء في مهارة العرض واللقاء هي أن تحرص على أن تنتهي كلمتك في الوقت المخصص لها، بل والأفضل أن تنتهيها قبل الموعد الذي يتوقعه الجمهور بقليل.
- تجنب الاعتماد على نبرة صوت واحدة والالتزام بنبأاتها طوال فترة العرض.
- من أهم سمات مهارة العرض واللقاء هي أن تحرص على الإيجاز، ولا تنجرف بعيداً عن الموضوع.
- وأيضاً من مهارات العرض واللقاء هي أن تدرس جمهورك لكي تتأكد من كيفية تحفيزهم ودفعهم دفعا للامتثال لك.
- افتتح كلامك بجمل حماسية تجذب السامعين وابتعد تماماً عن الملهيات السمعية مثل (مم , كما تعرفون والنحنة).

ويرى حسن احمد الطعاني ان المدرب عليه اكتساب القدرات والمهارات التالية :

١- القدرة التعليمية والتدريبية

يقصد بها القدرة على نقل المعلومات للآخرين اي خلق وممارسه نوع من انواع الاتصال بين المدرب والمتدرب والمدرّب ويكفل المدرّب وصول او سريان المعلومات والخبرات لأذهان المتدربين لذلك لابد من فهم الاساليب التدريبية الحديثة وطرق استخدامها.

٢- المهارات الاجتماعية

المدرّب هو القائد للمتدربين فيجب ان تتوفر لديه المهارة على التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة ويربط بذلك القدرة على تقويم المتدربين

٤- المرونة

القدرة على احداث تغييرات في مجرى السلوك في الاتجاه الهادف وفي الوقت المناسب اي ان لا يكون عقله اسير فكر معين لا يستطيع الانفكاك عنه

٥- القدرة على التفكير الابتكاري

اي تطبيق بعد الافكار بطريقه علميه مناسبه فيما يمارسه حتى يكون قادر على روح الابتكار لدى المتدربين.

وقد حدد بوب باوزر قائمه ببعض المهارات الأساسية المطلوبة في المدرب وهي كالتالي:

- مهارة الالتقاء وهي القدرة على التحدث بطلاقة
- مهارة التعامل الشخصي وهي القدرة على التعامل مع الآخرين
- مهارة القيادة وهي القدرة على قياده الاشخاص لإنجاز اهداف معينه بدون توتر
- مهارة القراءة القدرة على قراءة المادة التدريبية واستيعابها
- مهارة التخطيط والتنظيم وهي القدرة على وضع الخطط وترتيب الاولويات
- مهارة التقديم وهي تشمل توزيع النظر اثناء الالتقاء وحركه اليدين بشكل طبيعي وتنوع نغمه الصوت

- مهارات اتخاذ القرار وهي القدرة على اتخاذ القرار بعد استكمال المعلومات
- مهارة المرونة وهي القدرة على تغيير الخطط لتتوافق مع الاهداف
- مهارة التحليل وهي القدرة على تحليل المعلومات وتفسير البيانات
- مهارة حل المشكلات وهي القدرة على التعامل مع المشكلات غير المتوقعة
- مهارة التغذية الراجعة وهي القدرة على طرح الأسئلة بطريقه تضمن الحصول على الاجابات المطلوبة

- مهارة طرح الأسئلة وهي القدرة على طرح الأسئلة بطريقه تضمن الحصول على اجابات المطلوبة

- مهارة التحفيز الى المشاركة وهي القدرة على دفع المتدربين
- مهارة المبادرة وهي القدرة على المبادرة وتحفيز الآخرين اليها
- مهارة الاداء وهي القدرة على اداره اشخاص ذوي الخلفيات الثقافية المتنوعة
- مهارة المخاطرة وهي القدرة على اتخاذ خطوه لم يسبق التخطيط لها
- مهارة الكتابة وهي القدرة على الكتابة بخط واضح ومقروء

كذلك حددت الجمعية الأمريكية للتدريب المهارات التالية المطلوب من المدرب اكتسابها:

- مهارات سمعية بصرية وهي اختيار استخدام الوسائل السمعية البصرية
- مهارة تحديد القدرات وهي تحديد متطلبات الوظائف والمهام والادوار مع المعرفة والمهارة
- مهارة تحليل التكلفه وهي تقدير البدائل من حيث مزاياها وعيوبها الماليه والنفسيه والاستراتيجيه
- مهارة النصح والارشاد وهي مساعده الافراد على التعرف على فهم الاحتياجات والقيم والمشاكل والبدائل والاهداف
- مهارة تقليل البيانات وهي مسح وتوليف واستخلاص النتائج من البيانات
- مهارة التفويض وهي تحديد المسؤوليه وسلطه المهمه بالنسبه للآخرين
- مهارة التسهيلات وهي تخطيط وتنسيق
- مهارة استرجاع الاثر وهي توصيل الملاحظات والنتائج والاداء بشكل مفهوم
- مهارة استشراف المستقبل وهي تسوق الاتجاهات المستقبلية المحتملة وتأثيراتها المستقبلية
- مهارة عمل وتشكيل المجموعه وهي التأثير على المجموعات لانجاز مهامها وفي نفس الوقت الوفاء الاحتياجات الاعضاء
- مهارة مكتبية وهي جمع المعلومات من مصادر المطبوعه وغيرها
- مهارة بناء النماذج وهي وضع قطر نظريه وعملية لوصف الافكار المعقده بطرق مفهومه يمكن استخدامها
- مهارة التفاوض وهي ضمان اتفاقات التاثر مع التمثيل الناجح لمصلحه المنشاه في موقف التفاوض
- مهارة اعداد الاهداف وهي اعداد الاهداف الواضحه التي تعكس المخرجات المرغوبه.

المهارات المهنية للمدرب تشمل :

١. الخبرة المهنية: يجب على المدرب أن يكون لديه خبرة واسعة في المجال الذي يعمل فيه، حيث يساعده ذلك على تقديم المعرفة والمهارات بشكل فعال.
٢. التواصل الجيد: يجب أن يكون المدرب قادراً على التواصل بشكل فعال مع المتدربين، وأن يكون لديه مهارات توضيح الأفكار والمفاهيم بوضوح.
٣. القدرة على التخطيط والتنظيم: يجب على المدرب أن يكون قادراً على تحديد أهداف التدريب وتنظيم المحتوى والجدول الزمني للدورة التدريبية.
٤. القدرة على التحليل والتقييم: يجب على المدرب أن يكون قادراً على تحليل احتياجات المتدربين وتقييم تقدمهم وفهم مدى فهمهم للموضوعات التي يتعلمونها.
٥. المرونة والتكيف: يجب على المدرب أن يكون قادراً على التكيف مع احتياجات المتدربين المختلفة وتقديم الدعم والمساعدة اللازمة لهم.

أما بالنسبة للمهارات الشخصية للمدرب، فتشمل:

١. العاطفة والتفاني: يجب أن يكون المدرب متحمساً وملتزماً بمساعدة المتدربين على تحقيق أهدافهم وتطوير مهاراتهم.
٢. الصبر والتسامح: يجب أن يتعامل المدرب مع المتدربين بصبر وتسامح، وأن يكون قادراً على توجيههم ومساعدتهم في التغلب على التحديات.
٣. الثقة بالنفس: يجب أن يكون المدرب واثقاً من قدراته ومعرفته، وأن يعكس ذلك في تعامله مع المتدربين.
٤. القدرة على الاستماع: يجب أن يكون المدرب قادراً على الاستماع بشكل فعال إلى احتياجات ومشاكل المتدربين، وأن يتعامل معها بشكل مناسب.
٥. القدرة على العمل الجماعي: يجب أن يكون المدرب قادراً على التعاون مع المتدربين والعمل كفريق لتحقيق الأهداف المشتركة.

هذه بعض المهارات المهنية والشخصية المهمة للمدرب، ومن المهم أن يتوفر لديها لتقديم تجربة تدريبية.

مهارات العرض والتقديم يمكن أن تصنف تحت جميع هذه الفئات:

المهارات الشخصية، المهارات المهنية والمهارات الفنية.

دعني أوضح لك الفروق بينها:

١. **المهارات الشخصية:** تشمل المهارات التي تؤثر على الشخص ككل وتساعد في التعامل مع الآخرين وتحسين قدراته الشخصية. فمن خلال تطوير مهارات العرض والتقديم، يمكن للشخص تعزيز ثقته بنفسه وتحسين قدراته على التواصل وإقناع الآخرين.

٢. **المهارات المهنية:** تعتبر مهارات العرض والتقديم أيضاً جزءاً من المهارات المهنية، حيث يمكن استخدامها في العمل وفي سياق المهنة الخاصة بالشخص. فمثلاً، في المجال التجاري أو التسويقي، تعد مهارات العرض والتقديم أساسية للتفاوض وإقناع العملاء والشركاء التجاريين.

٣. **المهارات الفنية:** تشمل المهارات التقنية والتكنولوجية التي يحتاجها الشخص لأداء مهمة محددة. في سياق مهارات العرض والتقديم، يمكن للشخص استخدام الأدوات والتقنيات المختلفة لتعزيز العرض وجعله أكثر جاذبية وفعالية، مثل استخدام البرامج التقديمية والوسائط المرئية.

بشكل عام، يمكننا القول أن مهارات العرض والتقديم تعبر عن تكامل المهارات الشخصية والمهنية والفنية، حيث تؤثر على جميع هذه الجوانب في نفس الوقت.

مهارات التقديم و العرض

- مخاوف التقديم والعرض كيف تواجهها

- مقومات التقديم والعرض الفعال

- مراحل إعداد وتنفيذ العروض.

- كيفية تطبيق وممارسة عملية التقديم والعرض (مخاطبة المتدربين)

يحتاج المدرب الى استخدام واحدا او اكثر من الوسائل التدريبية وذلك لعرض فكره او اتجاه او راي او تقديم معلومات ومعارف بشكل جذاب فرصه رؤيه هذه المفردات مما يساعد على توصيل ما يريد به بسهولة وتحقيق التأثير في الاخرين واطعام مع ترك انطباع قوي ودائم بل ان المتدربين سوف يحتفظون بالرساله فتره زمنيه اطول اذا قرن ذلك بالحديث المباشر فقط معهم.

ويقرر مدرب البرنامج التدريب الوسيله او الوسائل التدريبية التي سيستخدمها في التدريب والوسيله هي ذلك الوسيط او المساعد الذي ينقل المعلومات او الرساله التدريبية من المدرب الى المتدرب وتتنوع هذه الوسائل من ابسط واقدام الاشياء مثل :

السبورة التقليدية التي يكتب عليها معلوماته، الى وسائل تكنولوجيا حديثه معقده والتي يطلق عليها الوسائل التوضيحية او الوسائل السمعية او البصرية ومثال ذلك السبورة الضوئية وشرائح الافلام والصور والأشرطة التسجيلية والخرائط والمكعبات والأشكال والنماذج وبالإضافة الى هذا فقد شعاع استخدام اشطره التدريب التي يسجل عليها المواد التدريبية.

ويمكن تقسيم مهارات العرض لعدة نقاط أهمها :

النقطة الأولى :

الغرض - الوجهه - النهايه المقصوده - سبب وجودك - ارغب في تحقيقه هو سبب وجودك في اللحظة دي في المكان ده.

- معرفه الهدف؟
- لماذا اذهب هناك؟
- ما الذي ارغب في انجازه؟
- لماذا ارغب في اجراء هذه المحادثه؟
- لماذا ارغب في ذلك الخطاب؟
- لماذا ارغب في لقاء هذا الشخص؟

• لماذا ارغب في اجراء هذه المقابلة الشخصيه؟

• لماذا ارغب في حضور هذا الاجتماع؟

هدفك في غرضك... وغايتك.... ووجهتك

انه سبب وجودك في كل شكل من اشكال التواصل، افكارك وكلماتك يجب ان تؤدي او تعم او تساعد تحقيق هدفك.

عليك ان لا تذكر هدفك الا لنفسك (من الممكن ان يكون الهدف؟ هدف خفي.... لكن رغم ذلك لابد من وجود هدف)

هكذا تكون قد عرفت هدفك وحددته..... ومحتاج تنفيذ النقطة الثانية

النقطة الثانية... اعرف من ينصت اليك :

معرفة من تتحدث اليه يمكنها ان ترشدك في التخطيط من اجل الحصول على ما تريد

خاطب احتياجات واهتمامات المستمع

اعرف مستمعك توحد معه واعرف ما الذي يريده منك

النقطة الثالثة... الطريق الصحيح:

هي الفكرة العبارة المنفردة التي تؤدي الى هدفك (المقدمة المنطقية، الفكره الاساسيه، المفهوم، بؤره التركيز، القوه

الرائعة، الاستراتيجية، خطة اللعب، موضوع الرسالة)

الطريق الصحيح هو أيضاً اساس البناء لب الفضية هيكل الجسد ونغمة اللحن الموسيقي

• كيف تعثر على الطريق الصحيح؟

• ما الذي اتحدث عنه؟

• ما اساس خطه اللعب؟

• ما جوهر ما سأقوله؟

• ما افضل عباره منفردة من شأنها ان تقودني الى تحقيق ما أريد؟

• هل يمكنني ان اصوغ قضيتي بارتياح حول تلك العبارة؟

• ما العبارات الحيوية الاخرى التي يمكن ان تنضم الى هذه العبارة او ترتبط بها؟

• هل ترتبط هذه العبارة وتلك العبارات باحتياجات واهتمامات المستمع؟

النقطة الرابعة... المصيدة:

عبارته أو عنصر ما يستخدم تحديدا لجذب الانتباه وحتى تصل إلى مفهوم وفائدة المصيدة: ضع في اعتبارك الآتي هل يمكنك اختصاره في عبارة :

- ما الجزء الأكثر تميزا في موضوعك؟
- ما الجزء الأكثر متعة وتشويقا في موضوعك؟
- ما الجزء الأكثر إثارة؟
- ما الجزء الأكثر طرافة ومرحاً؟
- تلك العبارات المختصرة هي المحققة لمصيدتك والان تحقق منها:
- هل تؤدي المصيدة إلى هدفك؟
- هل ترتبط المصيدة بمسمعتك؟
- هل ترتبط المصيدة بطرقك؟
- هل ستمتع المصيدة مستمعك وتثير اهتمامه؟
- هل يكمن المصيدة ان تكون هي اول عبارته في رسالته ٣٠ ثانيه؟

مصيدتك:

- كعبارته خيريه
- كسؤال بطريقه أفضل
- أو فكاهة

مفكره المصائد:

(اجعل دائما.....دائما معك مفكره تكتب فيها حكايات، مفردات، كلمات يمكن ان تجعل منها مصيده فيما بعد)

ممكن ان تكون رسالتك مصيدة

النقطة الخامسة: موضعك :

اجذب انتباه الجمهور

احتفظ به

أقنعه

الخطوة الأولى :

- إعرف هدفك
- اعرف جمهورك
- اعرف طريقك

الخطوة الثانية :

- ما الذي اتحدث عنه ؟
- من المشاركون ؟
- أين هو ؟
- متي هو ؟
- لماذا هو ؟
- كيف أفعله ؟

الخطوة الثالثة :

- هل ادعم موضوعي ؟
- هل ترتبط بجمهوري ؟
- هل تتفق مع طريقي ؟

النقطة السادسة : اطلب ما تريد :

- طلب مساعدة - الرجاء - الأمر - الدعوة - العقد - النتيجة - النهاية - الخاتمة
- طلب فعل او رد فعل
- عندما تطلب ما تريده محدداً وفي اطار زمني محدد

النقطة السابعة : ارسم صورتك :

التصوير :

صورة حية حيوية

في كلمات تصويرية تساعد علي رسم صورة لمستعمك

الكلمات تصنع الصور

الوضوح :

اجعل لغتك واضحة وسهلة

الخطاب العاطفي :

لمس القلوب

الرسائل الأكثر فعالية هي تلك التي تصل إلي قلب المستمع

العاطفة تأتي بالتغيير

تذكر دائماً :

الأضواء مسلطه عليك

الأسلوب والصورة أسلوب المرء هو صوت عقله

ابتسم

تحدث صوت مرتفع واضح (الحماس - التنوع - البساطة - الصدق)

وجهك : كن مستعداً ... لاتحفظ ... استرخي ...

صوتك : تدريب علي نبذة صوتك توقف قليلاً

لاتحفظ.. لا تقرا من خطاب مكتوب

تخيل كل جمهورك شخص واحد تتحدث إليه

فترة انتباه كل واحد ٣٠ ثانية فعليك أن تنوع من حديثك كل فترة

المساعدات السمع بصرية :

وتسهل تلك المساعدات عمليه تعلم المفاهيم والاساسيات النظرية المختلفة في التدريب وبطريقه منظمه مشوقه وفعاله.

وكذلك لتطوير المهارات والاتجاهات الإيجابية لدى المتدربين وتأخذ مسابقات احد الاشكال الآتية:

- السبورة
- دفتر قلاب
- صورته قلاب
- صورته ثابتة
- شرائح
- شفافيات
- فيديو
- الشرائح الإلكترونية
- تمارين ومشروعات عمليه تطبيقيه كعمل المجسمات
- شبكه الانترنت

اولاً : مخاوف التقديم والعرض كيف تواجهها ؟

ونجاح المدرب في هاتين المهارتين (التقديم والعرض) هو المعبر الاساسي الذي يعبر به البرنامج التدريبي الى التفوق، فقط تنقص الماده العلميه النظرية، وقد يكون هناك خلل في المساعدات التدريبية، وقد تقصر الوسائل التدريبية، ولكن المدرب اللبق الذي اكتملت صفاته من الذكاء والابتكار والصبر، وعلى قيمتها مهارات التقديم والعرض يستطيع ان يجمل كل هذه النتوءات ويظهر أحسن ما فيها، ويستطيع ان يجعل المتدربين مشغولين اليه ايا كان الموضوع الذي يلقيه، هل هناك مخاوف للتقديم والعرض كيف تواجهها وكيف نتعامل معها.

١- التوتر والقلق قد يكون ايجابيا:

ان التوتر والقلق الذي قد يصاحب الفرد في مواجهه بعض المواقف خاصه تلك التي تتسم بالتحدي، ومنها بالطبع مواجهه الآخرين من خلال عمليه التدريب.

هذا نوع من التوتر والقلق يمكن ان يكون ايجابيا ومفيدا؛ حيث انه يمثل احد اهم دوافع الاجاده ، لذلك فان وظيفه المدرب في هذا الخصوص لا تتمثل في محاوله الاقلال من هذا التوتر والقلق، ولكن العمل على السيطرة عليه وتوظيفه للافاده منه خلال عمليه التدريب.

٢- التوتر والقلق امر طبيعي:

اننا جميعا واجه القلق والتوتر في مواقف كثيره في حياتنا العمليه لذلك فإن المشكله التي تواجه بعد تكمن في رفض هذا القلق والتوتر ، ويضطربون لحدوثه، رجعت الآخرين من اهم الاسباب التي تصيب الافراد بالخوف والتوتر وهذا امر طبيعي يتطلب من المدرب ان يتعايش معه ويوظفه بشكل جيد وان يوفر للمدرب طاقه وحيويه تساعد على انجاز العرض الفعال.

٣- تعلم كيف تدير توترك :

اننا جميعا نشعر بالتوتر وقد يكون بدرجات متفاوتة والمشكله في الواقع لا تتمثل في درجه التوتر التي تصيب الفرد بقدر ما تتمثل في القدرة على السيطرة على انفعالات التوتر والقلق، لذلك على المدرب ان يساعد نفسه على امكانيه التحكم والسيطره على انفعالاته وتوتره..... وفي هذا الخصوص تذكر ما يلي:

- لا تتسرع في الاجابه على الاسئله التي قد تسبب لك بعض الضيق

- لا تواجه مباشره بعد الانماط البشريه من، والتي يصعب التعامل معها ، ولكن حاول ان تشرك افرادا الاخرين من بين المحاضرين.

- تنفس بهدوء قبل البدء في الاجابه.

٤- تعرف على سبب توترك وخوفك :

طبيعي ان يشعر الافراد بدرجه ما بالتوتر والخوف، ومن الطبيعي ايضا ان تتعدد الاسباب التي تحدث هذا الاحساس بالخوف والتوتر، لذلك على المدرب ان يحاول استكشاف الاسباب التي قد تؤدي الى توتره وخوفه، حيث ان تحديدها على وجه الدقه يساعده على العمل على مواجهاتها، وادارتها بصوره جيده.

٥- حوّل مصدر الخوف الى حل:

معرفه مصدر التوتر وسببه، والخوف يساعد المدرب على التغلب على بعض هذه المصادر والاسباب، ومعالجه بعضها وحلها، وتحقيق ذلك يساعد على بناء درجه اعلى من الثقه المتبادلله بين المدرب والمتدربين.

٦- مصادر الخوف والقلق في مجال العرض وكيفية مواجهتها:

- الخوف من الفشل:

يعتبر الخوف من الفشل من المصادر التي تسبب القلق والتوتر للمدرب، معاك ذلك بالطبع - في حاله الاستسلام له - على فعاليه العرض، لذلك على المدرب ان يعلم ان قدرا من الاحساس بالخوف من الفشل يمكن استثماره بشكل ايجابي لنجاح عمليه التقديم والعرض، انصح المدرب عند احساسه بهذه المشاعر ان يتذكر بعض المواقف التي حقق فيها نجاحاً في الماضي، فقد تكون مصدر مناسب للتغلب على الخوف من الفشل، واعادة الى حاله التوازن.

- تركيز المتدربين على المدرب:

تشير الدراسات الى ان اكثر اسباب الخوف - والتي احتلت المرتبه الاولى من بين اسباب عديده تؤدي الى الخوف- هو التحدث امام الآخرين، ثم ياتي النظر من الاماكن المرتفعه في المرتبه الثانيه، بينما يحتل الخوف من الموت في المرحله السابعة.

ان احساس المدرب ان اعين المتدربين مواجهه نحوه ، مايكروسكوب تسبب له قدرا من الخوف بالتأكد؛ حيث يتولد لديه الاحساس بالخوف من عدم الاداء والانجاز الجيد امام الآخرين.

الاحساس بالخوف يعتبر امرا طبيعياً ، ويواجهه الكثيرون عندما يتحدثون امام جمع من الناس ، ولكن المدرب يستطيع التغلب على هذا الخوف، ضربته من خلال الاهتمام بالتخطيط والاعداد الجيد لموضوع العرض، تحقق من كفاءه الوسائل السمعيه التي سيقوم باستخدامها، التحكم في انفعالاته عند مواجهه التدريب.

- الخوف من سخرية المتدربين:

قد يخشى بعض المدربين ان يوجهوا ببعض السخرية من بعض المتدربين.

وبالرغم من ان هناك انماط من البشر قد تعتمد الى السخرية من المتحدث بدون اسباب، الا انها لا تمثل نسبة ملموسة في الغالب من المتدربين، لذلك على المدرب ان يتسلح بالثقة في نفسه، والتي يمكن تتميتها من خلال الاعداد والتخطيط الجيد لموضوع العرض، اكتساب المهارات السلوكية للتعامل الفعال مع الآخرين.

- الخوف من التحدث امام مستويات وظيفه اعلى :

يخشى البعض مواجهه اشخاص ذوي حظوة او نفوذ، او ممن يشغلون مستويات وظيفيه اعلى من مستواه، ورغم ان هذا الاحساس ايضا يعتبر امرا طبيعياً ، الا ان البعض ممن يقومون بالتدريب قد يسببون انفسهم الخوف من مواجهه الاعلى وظيفه بدرجة اكثر، خاصه اذ تبنيوا الافكار التاليه:

- انهم اكثر نجاحا وخبره عما يتوفر لدي.

- ماذا سيستمعون اليّ وهم في هذه المكانه وهذا المستوى؟

- يعرفون اكثر مما اعرف وكيف لي ان اتمكن من اقناعهم.

ان هذه الافكار تثير انفعالات المدرب وتزيد من توتره ولذلك فان الثقة بالنفس مره اخرى، والتي يستمدّها قائم بالعرض من خلال التخطيط والاعداد الجيد للعرض تساعد على عدم تبني هذه الافكار.

٧- يمكن الاقلال من تاثير مخاوف التقديم والعرض من خلال:

- تخطيط والاعداد الجيد لموضوع العرض:

اعد نفسك جيداً، فالتخطيط والاعداد الجيد لموضوع العرض، وتحليل المتدربين وتوقع ما قد يثير اهتمامهم، وما قد يطرحونه من اسئلة خلال الجلسه التدريبيه، وما قد يتبنونه من اتجاهات، والاعداد

لمواجهه كل ذلك يعتبر احد الركائز الاساسيه لمواجهه مخاوف التقديم والعرض، فليس هناك ما يمكن ان يثير مخاوف المدرب اكثر من عدم معرفته والاجابه على ما قد يطرح عليه من اسئله، مع ضروره التحكم في الانفعالات وضبط النفس، لا سيما عند الاجابه عن بعض الاسئله، او بعض الافكار التي تتعارض مع وجهه نظر.

- التنظيم:

يعتبر غياب التنظيم اكبر الاسباب الرئيسيه للقلق، هذا مع العلم بان تقتك في مدى تنظيم افكارك يمكن ان تمنحك القوه التي تمكنك من توجيه كامل لطاقتك لما تقوم بعرضه وتقديمه من ماده تدريبيه وعلميه.

- التصور والتخيل:

توقع ما يمكن ان يحدث وتخيل نفسك وانت تدخل للقاعه بعد تقديمك لجمهور المتدربين، ثم وانت تعرض الموضوع بحماس وتجيب عن الاسئله بثقه، وانت تغادر المكان يملؤك الشعور بالفخر، كرر هذه العمليه الذهنيه بكف التفاصيلها وستجد انها سوف تساعدك على التركيز على ما ينبغي عليك عمله تحقيقا للنجاح فالتفكير في النجاح يؤدي الى النجاح.

- الصدق :

كن صادقا تجاه نفسك ومتدربيك وموضوع التدريب، وهذا يحقق الثقه بالنفس.

- التمرين (تدريب المسبق) :

يكرر معظم المتحدثين عمليه التقديم والعرض ذهنيا او حتى شفاهة، الا انه من المفضل ان تتدرب فعلا على ذلك، فتقف كاميرا لو كنت امام جمهور الحاضرين، واستخدم المساعدات البصريه، واذا امكنك تسجيل هذا الموقف فافعل لكي تشاهد نفسك وتنتقد ذاتك، وتدخل ما تراه من تحسينات وتغييرات قبل التجربة النهائيه، اعلم انه ليس هناك اعداد افضل من هذا.

- الايجابي تجاهي المتدربين:

ان المتدربين هم مجموعه من الاشخاص الذين تتعامل معهم خارج اطار التدريب، وتربط بهم علاقات انسانيه جيده ، ولديهم الحماس والاهتمام للاستفاده مما تقدمه لهم خلال التدريب، وسوف يتعاطفون معك لتقديم التدريب في افضل صورته.

- عدم الاندفاع عند بدايه التحدث :

ان كثيرا من المدربين يملكهم القلق ويندفعوا لبدء الحديث قبل ان يكونوا قد استعدوا لذلك.

ان اخذ بعض الوقت لتنظيم اوراقك سوف يزيل جزءا كبيرا من القلق الذي يعتريك ويجعلك في حاله أفضل، وعندما تكون مستعدة من البدء انظر الى كل جوانب القاعة وخذ نفسا عميقا ثم ابدا في الحديث.

- الحركة :

يصيب التوتر المتحدث الذي يقف في مكان واحد ولا يتحرك او يقوم مطلقا وحتى يمكنك تخفيف هذا التوتر ان تمدد عضلاتك فاذا كنت تشبك يديك في وقت ما مثلا اطلقها في وقت اخر وهكذا، وتعتبر حركه اعلى الجسم مهمه الى ان ذلك لا يقلل من اهميه حركه الرجلين في تخفيف التوتر ايضا.

يجب ان تكون لديك القدرة على ان تمشي قليلا امام مستمعيك فان هذه الحركات تساعدك على تقليل ما تعانيه من توتر وتشد انتباه الحاضرين لما تقول.

- الاتصال البصري بجمهور الحاضرين:

حاول ان تتصل بجمهور الحاضرين ببصرك فردا فردا وكانك في حديث شخصي مع كل منهم ، ويمكن ان يساعدك هذا على التخلص من التوتر؛ لانك ستشعر بالالفه مع جمهور الحاضرين، وبانك لست منعزلا عنهم، في كل منا يستطيع ان يتصل بكفاءه وفعاليه مع شخص واحد فقط، انقل هذا الاحساس بكفاءه الى اتصالك باكثر من شخص وتخليل جمهور الحاضرين كما لو انهم افرادا.

ثانياً: مقومات التقديم والعرض الفعال:

ترتبط فعاليه التقديم والعرض بعوامل كثيره ياتي في مقدمتها التخطيط الجيد وتحليل المستمعين، ولكن يظل على المدرب ان يفكر في كيفيه ان يكون العرض اكثر وضوحا وفهما من قبل المتدربين، وكيف يكون اكثر اثاره وحيويه؟، وكيف يستقر في ذاكرتهم؟، من المقومات الاساسيه التي تساعد على زياده فعاليه التقديم والعرض ما يلي:

١- اسلوب مخاطبه المتدربين:

أصعب على المدرب تحقيق الفعالية المنشودة اذا اقتصر عرضه على استخدام اسلوب واحد لمخاطبه المتدربين، ولكن عليه ان يبحث عن نسيج او تركيبه متناسقة لمجموعه من الاساليب، حيث يكون هناك تنوع في اساليب العرض.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام جهاز العرض الضوئي، والفيديو، والشرائط المسجلة ، والنماذج وغيرها من المعينات.

ما يتعلق بأساليب الاتصال وليس بالمحتوى فنحن هنا نركز على الوسيلة التي يمكن بها عرض المحتوى بشكل أكثر فعالية.

٢-منحنى الانتباه للمتدربين وتأثيره على فتره العرض:

يرتبط منحنى انتباه وتركيز المتدربين بأساليب العرض ومخاطبه المتدربين، ويوضح علماء النفس ان منحنى التركيز لدى المتدربين يبدأ مرتفعاً خلال الدقائق العشر الاولى، ثم يبدأ في الانخفاض الى ان يصل الى ادنى درجه بعد حوالي ٣٠ دقيقة، ثم يعود مره اخرى للارتفاع، على المدرب ان يراعي ما يلي:

- عرض النقاط الهامه التي يحرص ان يتذكرها المتدربون في بدايه فتره العرض وفي نهايتها.

- تنويع اساليب العرض باستخدام اي من الاساليب السابق ذكرها في محاوله للارتفاع بمستوى انتباه وتركيز المتدربين.

٣-تحفيز المتدربين بما سيتم عرضه:

لا يهتم بعض المدربين بتعرف المتدربين بما سيتم عرضه عليهم اثناء جلسات التدريب، ويؤثر ذلك بشكل سلبي على عمليه التقديم و العرض، لذلك فانه يفضل ان يعلن المدرب اثناء فتره العرض، وعند تعرضه لاحدى النقاط بانه سيتم تناولها بالاضاح فيما بعد عند عرض نموذج معين او شريط فيديو يتعلق بها.

٤-مشاركه المتدربين:

ان مشاركه المتدربين من الركائز الأساسية التي تفرق بين اعطاء محاضره في قاعه الدرس وبين عمليه التدريب، لذلك على المدرب استثمار ايه فرصه تسمح بمشاركه المتدربين، ويمكن ان يتحقق ذلك باساليب متعدده منها: الدعابة الخفيفة، بعض الصور على جهاز البروجكتور واستطلاع وجهه نظره المتدربين بشأنها، العرض فيلم يتعلق بموضوع العرض والاستماع الى ملاحظاتهم

الخبرات هي التجارب التي مر بها المدرب والدروس المستفادة منها ، والانسان الذكي هو الذي يتعلم من اخطائه.

وتعتمد الخبرة على نوعيه المواد التدريبية المطلوبة للمدرب القيام بها فمثلا لابد للمدرب الذي يقوم بالتدريب في حقل الإدارة ان يكون قد مارس الإدارة نفسها.

وقد حدد بوب باورز قائمه ببعض الخبرات المطلوب توافرها لدى المدرب وهي كالتالي:

- ١- خبره المهاره وهي الخبرة الكافية في استخدامها معينه
- ٢- الخبرات الفنية اي الخبرة الكافية في المجال الفني لموضوع والتدريب
- ٣- خبرات التدريب هي خبره في تدريب الكبار
- ٤- خبرات في توزيع المهام وفرق العمل
- ٥- الخبرات الإشرافيه وهي خبره في اداره الاشخاص
- ٦- الخبرات الإدارية وهي خبره كافييه في الجوانب الإدارية للتدريب

الصفات

الصفات هي السمات التي تتكون منها شخصيه المدرب ومن الصفات التي يجب ان يتحلى بها المدرب نذكر :

- اللباقة
- الموضوعيه
- الادب والذوق
- الثقه بالنفس
- الصبر
- الهدوء
- الديمقراطيه
- التواضع
- البشاشه
- الصدق
- الاخلاص
- الاعتدال في الامور
- الامانه
- التعاون
- النظافه
- مرونة ذهنيه عاليه
- ذو اخلاق حميده
- العدل

وقد حدد بوب باورز قائمه ببعض الصفات المطلوبة توافرها في المدرب كالتالي:

- ١- الحيوية اي القدرة على اداء العمل وتجاوز الصعوبات
- ٢- المرح اي مقدار التشوق لأداء العمل مع الابتسامة والسعادة في العمل
- ٣- الالتزام اي اداء الالتزامات المتعلقة بالعمل في وقتها دون تأخر
- ٤- النزاهة وتشمل الأمانة والاخلاص والتمسك بالمعايير
- ٥- المراقبة الذاتية القدرة على مراقبه الشخص لأدائه بصرف النظر عن المشرفين
- ٦- الموضوعية وعدم اخذ الامور بشكل شخصي او ذاتي
- ٧- تقبل النقد والاستفادة منه

المراجع

١. استراتيجيات المدرب المحترف - د/عبدالمنعم عباس
٢. مهارات المدرب المتميز - د/مدحت أبو النصر
٣. صناعة مدرب - د/سعد الدين خليل