



رحلة نحو التغيير " المرأة في المراكز القيادية في البلديات "

Women's leadership in municipalities

Partners of Connective Cities



Commissioned by



المخاطبة العامة

قواعد ومهارات

أسمعي صوتك وصوت الآخرين

Public Speaking – Rules and skills



تعريف

- المخاطبة العامة ليست مجرد مهارة في التواصل وهي اكثر من اعلام يُستخدم لإيصال رسالة اخبارية أو فكرة إلى جمهور ضمن مجموعة صغيرة او حشد كبير .
- هي عصب اساسي في ممارسة القيادة. وتعني استعمال صوت القيادة للتحدث عن نفسها وعن الآخرين ضمن استراتيجية أساسية للتأثير والإلهام والتعبئة.
- اشكال المخاطبة العامة عديدة: خطب سياسية، محاضرات، اجتماعات، لقاءات عامة، عروض تقديمية في المؤتمرات، مقابلات اعلامية.
- جلسة اليوم تهدف إلى تطوير فهم عميق لفن التحدث مع الجمهور في اطار ثلاث مقاربات



رؤية عامة

الخلفية الاخلاقية

المسؤولية الأخلاقية اي الصدق، والشفافية، الاحترام النزاهة في الإقناع التمييز بين الإقناع الشرعي والتلاعب المسيء.

الرد على الاعتراضات والأسئلة الصعبة بالحفاظ على حوار محترم وبناء.

احترام التنوع وتكييف الخطاب ليحترم الفروقات الثقافية، الاجتماعية والشخصية.

الاعراف الاجتماعية

احترام المعايير الثقافية والاجتماعية عبر استخدام اللغة المناسبة، وإدارة الوقت، والتفاعل.

استخدام لغة الجسد كجزء أساسي من التواصل: كيفية استخدام الإيماءات، وتواصل البصر، ووضعيات الجسم لتعزيز رسالتك.

الأنماط المختلفة للخطاب: رسمي، ودي، إقناعي،

المقاربة الاستراتيجية

لكل مداخلة عامة هدف محدد، (الإعلام، الإقناع أو التحفيز).

فهم توقعات واحتياجات وقيم الجمهور لتكييف الرسالة بشكل فعال.

لخطاب مؤثر، استخدام مقدمة مشوقة، حجج قوية، وخاتمة لا تُنسى.

قياس فعالية الخطاب وتعديل الاستراتيجية لزيادة التأثير.



البرنامج

02

اعداد واستعداد

- في مواجهة الاستحقاق
- أي خطاب لأي جمهور
- مضمون الخطاب

04

بعد الخطاب

- التقييم والتعديل
- الدروس المستفادة

01

المقاربة الاستراتيجية

- منهجية الاسئلة الستة
- بين الاعلام والاقناع

03

امام الجمهور

- ادارة لغة الجسد/ادارة التوتر
- مهارات الصوت والاداء
- الحوار مع الجمهور / مراقبة الجمهور

01

المقاربة الاستراتيجية

Strategic approach



منهجية الاسئلة الستة 5w and H

الاطار التنظيمي لاستراتيجية المخاطبة

□ من هو جمهوري؟ لمن اتوجه؟ تحديد وتحليل (العمر،الجندر، العمل،

المستوى العلمي، الحاجات ،التطلعات، التوقعات)

□ ما هو موضوع المخاطبة ؟ تحديد الأهداف، دراسة كافة الابعاد، تقديم

وقائع وارقام . الدمج بين الخطابين العقلاني والعاطفي

□ لم هذا الحديث او ما هي الغاية ؟ نقل المعرفة والمعلومات عبر الرسائل

او التأثير الاقناعي وتحفيز التفكير النقدي من اجل التغيير

□ اين؟ تفقد باكر لضمان الاختيار والمناخ والصوت ومراقبة التهوءة والمقاعد

□ متى افضل الاوقات للتوجه بهذه المخاطبة وما مدتها؟ لكل مقام مقال

وينصح عدم الاطالة

□ كيف؟ التخطيط لتقديم مضمون واضح وبسيط ومقنع ومؤثر



بين الاعلام والاقناع

تقنيات اعلامية

- نقل المعلومات الواضحة والدقيقة بما يضمن فهم الجمهور.
- تبسيط المفاهيم المعقدة دون فقدان جوهر الرسالة.
- استخدام وسائل بصرية، رسوم البيانية، وأدوات أخرى لتعزيز المعلومات المقدمة.
- التأكد من أن جمهورك فهم الرسالة بشكل جيد، وتعديل التواصل وفقاً لذلك.

تقنيات الاقناع

- تكييف خطابك بشكل مقنع. مع الجمهور انطلاقاً من فهم معتقداته وقيمه واحتياجاته
- لبناء خطاب مقنع، استخدام الأدلة الفعلية والحجج القوية
- التوازن بين استخدام الحجج المنطقية واستدعاء العواطف لمضاغفة تأثير رسالتك.
- توقع اعتراضات الجمهور والرد عليها مع الحفاظ على التفاعل والقناعة.

تقنيات مشتركة

- تعديل الأسلوب لإبلاغ الجمهور أو إقناعه وفقاً لاحتياجاته وأهداف الخطاب.
- إتقان لغة الجسد ونبرة الصوت تعزيزاً للخطاب
- اعتماد تقنيات لإدارة الأسئلة والمقاطعات والتفاعلات بما يدعم أهدافك التواصلية.
- دمج قصص وامثلة ملائمة لتعزيز الخطاب



سبل التأثير

بناء المصداقية والثقة

- ✓ احترام المعايير الاخلاقية
- ✓ احترام الجمهور والتفاعل
- العاطفي الملائم معه
- ✓ تقديم الحجج المنطقية

الدليل الاجتماعي

- ✓ استخدام الشهادات ،
- الخبراء والامثلة الجماعية
- ✓ دمج التأييد من شخصيات عامة
- ✓ خلق شعور بالحصريّة

تعزيز الحجج المنطقية

- ✓ وقائع، أرقام، شهادات، ودراسات
- ✓ اعتماد جدلية متسلسلة
- ✓ تقديم الحل الحقيقي بعد طرح اقل جودة

التفاعل مع الجمهور

- ✓ التنبؤ بالاعتراضات وتحويلها إلى فرص تعزز حجتك
- ✓ : طرح أسئلة استراتيجية توجه تفكير الجمهور نحو استنتاجاتك

مخاطبة المشاعر

- ✓ قصص شخصية وأمثلة واقعية تضفي طابعًا إنسانيًا على الحجج وتجعلها أكثر إقناعًا.
- ✓ تعزيز المشاعر الايجابية

استخدام الصمت

- ✓ لخلق توقع، أو لتعزيز فكرة، لإتاحة الفرصة للجمهور للتفكير.



02



اعداد واستعداد

Preparatory phase



في مواجهة الاستحقاق

- ❑ معرفة الموضوع بعمق لزيادة الثقة
- ❑ إزالة الأفكار السلبية والتفكير الإيجابي بالنجاح يساعد في تعزيز ثقتك.
- ❑ تقبل التوتر كأمر طبيعي واستخدمه كطاقة إيجابية تساعدك على التركيز
- ❑ الاسترخاء قبل الخطاب تقلص وإرخاء العضلات،
- ❑ الاستماع إلى موسيقى مهدئة
- ❑ تمارين التنفس العميق والبطيء،
- ❑ تكرار الخطاب أمام مرآة أو أمام أصدقاء أو عائلة.
- ❑ الأخطاء الصغيرة تحدث ولا تعني فشل الخطاب والتعلم من كل تجربة دون احباط
- ❑ البدء بجمهور صغير وزيادة التحدي تدريجياً بزيادة حجم الجمهور أو تعقيد الموضوع.
- ❑ ركزي على التحسينات التي يمكن إجراؤها بعد كل خطاب، احصلي على تقييم من جمهورك أو مدربك
- ❑ تقبل المديح والنقد لتعزيز ثقتك، واستخدام النقد البناء لتحسين أدائك.

أي خطاب لأي جمهور؟

- تحليل الجمهور ومستوى معرفته واهتمامه بالموضوع المطروح
- التفكير في شرائح مختلفة ضمنه والعثور على نقاط مشتركة يمكن الاستفادة منها.
- استخدام لغة بسيطة ومباشرة بعيدا عن التعقيد
- اعتماد الاختصار والدقة
- الاستعداد للتفاعل: طرح أسئلة، طلب ردود فعل، تشجيع المشاركة
- تجهيز القصص الشخصية أو الأمثلة الواقعية لربطها بالخطاب .
- التكرار الاستراتيجي كمرات النقاط الرئيسية عدة مرات لتظل محفوظة لدى الجمهور.
- استخدام لغة الجسد بفعالية



التمرين الاول :

نوع التمرين: فردي

الهدف: تعزيز مهارات السرد وإشراك الجمهور عاطفياً من خلال مشاركة تجارب شخصية.
الموضوع: اروي قصة نجاح او قصة فشل مررت بها في مجال العمل البلدي قدمها لجمهور
مع التركيز على إيصال الرسالة الرئيسية.

مدة المداخلة: 3 الى 5 دقائق

توقيت المداخلة بعد عرض القسم الاول من عرض مستشارة المدن الرابطة



مضمون المخاطبة

- المخاطبة ثلاثة أجزاء -المقدمة، المحتوى، والخاتمة.
- مكونات المقدمة:
- ✓ اعتماد التشويق من خلال قصة، سؤال، أو إحصائية مثيرة للاهتمام لجذب انتباه الجمهور.
- ✓ تقديم الموضوع: توضيح موضوع الخطاب والهدف منه.
- ✓ توضيح أهمية الموضوع: شرح لماذا يجب على الجمهور الاستماع وما الفائدة التي سيجنونها.
- ✓ إعطاء لمحة عامة عن النقاط التي سيتم تناولها في الخطاب.
- المحتوى:
- ✓ تقديم المعلومات الأساسية، الأفكار، والحجج التي تدعم الرسالة الرئيسية للخطاب.
- ✓ بناء هيكل منطقي يتبع تسلسلاً مترابطاً يسهل على الجمهور متابعته.
- ✓ استخدام الأدلة اي أمثلة، إحصائيات، وحجج قوية لدعم كل نقطة.
- التأكد من وجود جمل انتقالية تربط بين النقاط المختلفة بشكل يضمن تدفق الحديث بسلاسة.
- الخاتمة: تلخيص النقاط الرئيسية وترك الجمهور بانطباع قوي

03



امام الجمهور

Facing the public



ادارة لغة الجسد

- التنفس العميق للحفاظ على الهدوء والتركيز، ما ينعكس ايجابا على لغة الجسد.
- التفاعل مع الجمهور بدءا بابتسامة لكسر الجليد والشعور بالراحة لك وجمهورك.
- الوقوف او الجلوس بشكل مستقيم، مع كتفيك مرتفعين وظهرك مستقيماً. هذه الوضعية تعكس الثقة والاحترام.
- الجلوس أو الوقوف بتراخ يعطي انطباعاً بعدم الاهتمام أو بالضعف
- استخدام اليدين بحكمة وتجنب التلملم أو الإيماءات المفرطة والحركات الزائدة
- إقامة تواصل بصري منتظم مع أفراد الجمهور وتجنب التحديق بافراط يقلل التوتر ويساعد على بناء الثقة
- وزع انتباهك بالتساوي بين جميع مناطق الجمهور، فيشعرون بالمشاركة.
- فلتعكس تعابير وجهك مشاعرك الفعلية. التناقض بين الكلام والتعابير يخلق انطباعاً غير مريح.
- احترام المساحة الشخصية الاقتراب الشديد قد يشعر الآخرين بعدم الراحة. المسافة وفق الموقف أو العلاقة
- مصافحة ثابتة دون مبالغة وتجنب اللمس غير المرغوب فيه أو في الأوقات غير المناسبة
- اختيار الملابس والحلى الملائمة

مهارات الصوت والاداء

- تمرينات لتحسين نبرة الصوت
- التنفس العميق
- ✓ الجمل الطويلة
- ✓ التسجيل والاستماع
- ✓ تمرين القراءة بالإيقاع
- ✓ تدريب تغيير السرعة.
- تدريبات على الوقفات المدروسة.
- ✓ تمرين الوقفات العفوية
- ✓ القراءة مع الوقفات التعبيرية
- التدريب الشامل:
- ✓ خطبة قصيرة
- ✓ استيحاء المتحدثين الجيدين



الحوار مع الجمهور

- ❑ تحديد الهدف ثم صياغة أسئلة واضحة ومباشرة لتحقيقه
- ❑ طرح أسئلة (مفتوحة، مغلقة، توضيحية، محفزة) تحفز على التفكير أو النقاش. مثل "ما رأيكم في...؟" أو "كيف يمكن أن...?". لاحظ كيف يتجاوب الجمهور مع كل سؤال، وحاول تحسين الأسئلة لتشجيع التفاعل.
- ❑ تمرن على الاستماع الكامل للسؤال قبل الرد. اعد صياغة السؤال في رأسك للتأكد من فهمه بشكل صحيح قبل الإجابة. ما يساعدك في تقديم إجابات دقيقة وواعية.
- ❑ اطلب من شخص آخر طرح أسئلة عليك عشوائياً. قدم بسرعة إجابات منظمة وواضحة، هذا التمرين يحسن قدرتك على التفكير بسرعة والتفاعل مع الأسئلة غير المتوقعة.
- ❑ وسع إجابتك بعد الرد المباشر على السؤال. قدم أمثلة أو تفاصيل إضافية تدعم إجابتك. هذا يجعل إجاباتك أكثر شمولاً وعمقاً.
- ❑ نظم جلسات تدريبية مع زملاء أو أصدقاء بلعبون دور الجمهور. تمرن على قراءة الجمهور. سجل هذه الجلسات لتحليل أدائك وتحسينه في المستقبل.
- ❑ بعد كل تدريب، قيم أداءك بنفسك أو اطلب من الآخرين تقديم ملاحظات. استخدم هذه الملاحظات لتحسين مهاراتك



- التمرين الثاني :

نوع التمرين : جماعي

الاهداف:

تطوير موضوع مشترك ضمن عمل جماعي
تنظيم الأفكار وتقديمها بوضوح وبطريقة مقنعة أمام الجمهور
تطوير القدرة على التفكير بسرعة لإيجاد أفضل طريقة للرد.

الموضوع:

يقسم المشاركون الى مجموعات عمل يناقش كل فريق بين 5 و 10 دقائق موضوعا (من جملة موضوعات يقترحها المدربون حول دور المرأة (الكوتا - إدارة الوقت - دور المرأة في التنمية)

يتم اختيار ممثل رئيس للفريق ليعرض نتائج المناقشات امام الجميع خلال 3 الى 5 دقائق

بعد كل عرض يقدم المشاركون ملاحظاتهم على الافكار وطريقة العرض على ان تكون ملاحظات بناءة (5 الى 10 دقائق)

بعد العرض تبدأ المناقشة من خلال اعتراضات وعلى المتحدث أن يرد بهدوء واقناع

يتم قطع المتحدث اذا تجاوز الوقت المحدد

ادارة التوتر

- ❑ امام سؤال صعب، استمع جيدا قبل الرد. حاول فهم النية خلفه وما إذا كان يُطرح للاستيضاح أو لاختبارك.
- ❑ كن هادئا واستجمع أفكارك قبل الرد لكسب وقت للتفكير، اعد صياغة السؤال أو اطلب توضيحا إضافيا.
- ❑ إذا كنت لا تعرف الإجابة، كن صادقاً. يمكنك القول: "هذا سؤال مهم، وأحتاج إلى مزيد من البحث قبل إعطاء إجابة دقيقة." ثم قَدِّم وعدًا بالعودة إلى الشخص بالسؤال بعد التحقق من المعلومات.
- ❑ إذا كان السؤال خارج موضوع الخطاب أو لا يتعلق مباشرة بالموضوع، حوّل التركيز بلطف إلى النقاط الرئيسية التي تود مناقشتها.
- ❑ عندما المقاطعة تفاعل بهدوء ولا تظهر الغضب. استخدم لغة الجسد للإشارة إلى أنك ترغب في إكمال حديثك قبل الإجابة. قل "أود إكمال هذه الفكرة أولاً، وسأكون سعيداً بمناقشة ما قلته بعدها." بهذا، تسيطر على الحديث وتسلسل الأفكار.
- ❑ إذا كانت المقاطعة مستمرة أو تؤثر على مسار الخطاب، يمكنك بلطف إعادة توجيه الحوار إلى الموضوع الأصلي. قل "أعتقد أن هذه النقطة تهم الجميع، دعونا نناقشها بعد الانتهاء من هذه الجزئية."

قراءة الجمهور

- مراقبة لغة جسد الجمهور وإشارات الانخراط أو التملل الابتسامات، الانحناءات إلى الأمام، العيون المفتوحة
- مراقبة تفاعل الجمهور مع أساليب الحديث المختلفة (سرعة الإلقاء، نبرة الصوت، لغة الجسد). للتكيف نهجك حسب ردود الفعل.
- إذا انخفض التركيز، تغيير نبرة الصوت أو طرح سؤال لتحفيزهم.
- مشاركة الجمهور بالأسئلة المفتوحة: (مثل "ما هي آراؤكم حول هذا الموضوع؟"). الاستماع جيداً إلى ردودهم وتعديل الحديث بناءً عليها وتمرن على هذا في بيئات صغيرة قبل تجربته في لقاءات أكبر.
- عند التحدث أمام مجموعة، لاحظ أي ردود فعل عاطفية (مثل الضحك، التصفيق، الصمت). استغل هذه اللحظات لتعزيز الرسالة (مثل التوقف بعد ضحكة لجعل الجمهور يستوعب النقطة، أو تقديم توضيح بعد لحظة من الصمت).



04



بعد الخطاب

After speaking



التقييم والتعديل

- قياس فعالية الخطاب وتعديل الاستراتيجية لزيادة التأثير
- التأكد من أن جمهورك فهم الرسالة بشكل جيد، وتعديل التواصل وفقاً لذلك.
- توقع اعتراضات الجمهور والرد عليها مع الحفاظ على التفاعل والقناعة.
- ركزي على التحسينات التي يمكن إجراؤها بعد كل خطاب، احصلي على تقييم من جمهورك أو مدربك
- تقبل المديح والنقد لتعزيز ثقتك، واستخدام النقد البناء لتحسين أدائك
- بعد كل تدريب، قيم اداءك بنفسك
- اطلب من الآخرين تقديم ملاحظات. استخدم هذه الملاحظات لتحسين مهاراتك
- تمارين لتحسين لغة الجسد (تمرين المرايا)، تسجيل فيديو ومراجعتها.



شكرا للمتابعة

يمنى الشكر غريب

yournac@hotmail.com



CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), and includes icons by [Flaticon](#), and infographics & images by

[Freepik](#)

Please keep this slide for attribution

