

# مساءلة

## الذات



واجه المسؤول أزمة ناتجة عن ضوضاء جانبية من الحضور أو سوء إدارة القاعة؟

ظهر القائد على المنصة لإلقاء كلمته، لكن...

# الضوضاء الجانبية من الحضور أو من سوء إدارة القاعة تمنع وصول رسالته

وجعلت من الصعب عليه استكمال حديثه في هذه الحالة،

كيف يمكنه السيطرة على تلك الضوضاء الناتجة عن المقاطعات

الجانبية، أو الحركة المستمرة؟



د. آلاء بنت سلطان باهري  
مدير إدارة البحث والتطوير في شركة ظهور



د. ماجد بن جعفر الغامدي  
المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة ظهور

- كيف يجب أن يتعامل القائد مع هذا التصرف؟
- كيف يمكن الحفاظ على هيبة القائد دون إحراج الحضور؟
- ماهي الاستراتيجيات الفعّالة لإدارة مثل هذه المواقف؟
- هل يُفضل استخدام الفكاهة لتخفيف التوتر؟
- كيف يمكن للقائد استعادة تركيز الجمهور بعد مثل هذه المقاطعة؟
- هل يُفضل التوقف عن الحديث مؤقتًا؟
- هل هناك فرصة لتحويل الموقف لصالح القائد أو المؤسسة؟
- ماهي الصياغات الدبلوماسية التي يمكن استخدامها لتجنب الإحراج؟

## ماذا لو > ٣



د. ماجد بن جعفر الغامدي  
المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة ظهور

السيطرة على الضوضاء ليست مجرد إدارة صوت، بل مهارة قراءة الموقف، ضبط النفس، واستخدام الأدوات المتاحة لتجاوز التحديات الصغيرة على المنصة. "فالحديث القيادي مع وجود الضوضاء من اللحظات التي يبرز القيادي فيها قراءته للمشهد بحكمة".

تكمُن أول خطوة في الثبات الانفعالي، حيث يتوجب على القيادي التحكم بمشاعر الغضب أو التوتر والحفاظ على هدوءه، دون الانقياد للموقف فالرد بعصبية على الضوضاء الجانبية يضعف صورة القيادي ويزيد التشويش.

## ماذا لو > ٤

تأتي الخطوة الثانية باستخدام الاستراتيجيات للتحكم بالضوضاء ومن أبرزها، استخدام الصوت بذكاء يميل الإنسان، إلى أن ردة فعل طبيعية تعرف بظاهرة (رد فعل لومبارد) حيث يغير الإنسان عدداً من خصائص صوته عند الضوضاء كالنبرة والسرعة والوقفات.

من الممكن أن يبدأ المتحدث بالتوقف الكلي لعدد من الثواني من أجل جذب الاهتمام مع الابتسامة اللطيفة وليس الضحك، فانعدام الصوت يدفع الحضور إلى الاهتمام بالبيئة الخارجية.



ردة فعل لومبارد

## ماذا لو

كذلك من ابرز التكنيكات هو رفع الصوت دون صخب أو عدوانية فوق مستوى صوت الضوضاء مع تثبيت النظرة على الجمهور الرئيسي، وهو ما قد يوقف الضجيج لكن قد يؤدي رفع الصوت لهذا المستوى إلى الإجهاد الصوتي لذا من الممكن كذلك الطلب من المنظمين رفع صوت المايكروفون.

في النهاية، السيطرة على الضوضاء ليست مجرد إدارة صوت، بل مهارة قراءة الموقف، ضبط النفس، واستخدام الأدوات المتاحة لتجاوز التحديات الصغيرة على المنصة.

## ماذا لو > ٦



د. آلاء بنت سلطان باهيري

مدير إدارة البحث والتطوير في شركة ظهور

غالباً ما يعكس الضجيج اهتمام جمهور نشط مهتم بموضوعات مثيرة لم يستطيعوا ضبط أنفسهم تجاهها.

ومن هذا المنظور، لا تُعد الضوضاء مجرد عائق في الحديث الجماهيري، بل فرصة لإعادة توجيه انتباه جمهور نشط ومتفاعل.

تعد استراتيجيات إشراك الجمهور من الاستراتيجيات الفعالة والإيجابية عند وجود ضوضاء من الجمهور.

## ماذا لو > ٧

من الممكن استخدام هذه الاستراتيجية عبر طرح سؤال مفتوح مصدر الضوضاء، مثل: "ما أكثر ما يثير اهتمامكم في هذا النقاش؟" أو "ما أكثر ما شدّ انتباهكم في جلسات اليوم" ثم ربط الإجابات بالنقاط الرئيسية للخطاب.

مما يعيد الانتباه إلى الموضوع ويحوّل التشتت إلى مشاركة بناءة، دون إحراج أحد. ولا يقتصر إشراك الجمهور عن سؤالهم ونقاشهم، بل من الممكن طرح الأسئلة المفتوحة وتوجيهها نحو الضوضاء،

مثل: "ما أبرز حدث أو خبر لفت نظركم مؤخرًا" أو "هل هناك مبادرة أو مشروع لفت انتباهكم في المدة الأخيرة؟" بما يتيح الاستفادة من تحفز الجمهور للاستماع إلى المتحدث وجعلهم جزءًا فاعلًا في إدارة المشهد، مع الحفاظ على هيبة القيادي، وإبراز قدرته على التحكم في المواقف الصعبة.

## ماذالو واجه المسؤول أزمة ناجمة عن ضوضاء جانبية من الحضور أو سوء إدارة القاعة؟

القائد الناجح هو من يحوّل الإرباك إلى لحظة حضور تُبرز حكمته وقدرته على إدارة الموقف بلباقة واتزان.

من المفيد التنسيق مع المنظمين لرفع مستوى صوت الميكروفون لتعزيز الانتباه.

الضوضاء ليست دائمًا سلبية؛ فهي قد تعكس تفاعل الجمهور وحيويته.

رفع الصوت بذكاء دون عدوانية، مع الحفاظ على التواصل البصري، يساهم في استعادة النظام.

# خلاصة رأي الخبراء

يمكن تحويل الموقف إلى فرصة للمشاركة الإيجابية عبر طرح أسئلة مفتوحة للجمهور.

السيطرة على الضوضاء اختبار لذكاء القائد الانفعالي وقدرته على قراءة الموقف.

الهدوء والثبات الانفعالي هما الخطوة الأولى للحفاظ على هيبة القيادي ومنع تصاعد التوتر.

الرد بعصبية أو انفعال يضعف صورة القيادي ويزيد الارتباك في القاعة.

يمكن للقيادي استخدام صمته المؤقت لبضع ثوانٍ كأداة فعالة لجذب انتباه الجمهور.