

## المهارات التواصلية مع الجمهور

أولاً : مهارات الحوار

مفهوم الحوار :

- عملية تحدث بين طرفين يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين , بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن التعصب .

الحوار الداخلي :

- هو الحوار الذي يتم بين الفرد وذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات .

الحوار الأفقي :

- هو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين في الصفات بهدف تبادل الأفكار .

عوامل نجاح الحوار :

- طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار .
- البعد عن التعصب .
- الالتزام بأداب الحوار من حيث الانصاف والاهتمام .
- البدء بالنقاط المتفق عليها .
- بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية .

فوائد الحوار :

- تنمية جوانب المحبة والود بين الأفراد .
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي .
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية .
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار .
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف عن مشاعر الكبت .

مستويات الحوار :

- الحوار الداخلي ( مع النفس ) : هو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته في عملية مصارحة , ويكون ناجحاً في الغالب لأنه يتغلب على العيوب .
- الحوار الأفقي ( مع الناس ) : هو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات وينقسم الى قسمين :  
1. حوار بين أفراد المجتمع الواحد : يقوم على مبدأ التكامل ومبدأ التعاون في الاتفاق والاعذار في الاختلاف .  
2. حوار بين المجتمعات المختلفة في الثقافات : ويقوم وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير والاشترك رغم الاختلاف .
- الحوار الرأسي ( مع الله ) : هو الحوار بين العبد وربيه وهو متطلب أساسي للروح وبدونه يصاب الفرد بالأمراض النفسية .

صفات المحاور الناجح :

- الابتساماة وبشاشة الوجه .
- الوضوح في طرف الأفكار .
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار .
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين .
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة .
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش .
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز .

ثانياً : مهارات الإقناع

مفهوم الإقناع :

- محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره مستخدماً الأدلة والبراهين المنطقية .

طرق وأساليب الإقناع :

- البراهين والأدلة : وحتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون البراهين قوية ولاتدع مجالاً للشك أو التردد وتكون منسجمة مع العقل .
- التعبيرات الطبيعية : وهي الاساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة مثل / الابتسام , اشارات الالفة , التعبيرات الايجابية .
- استخدام أسلوب القصة : وهي طريقة فعالة في اقناع الآخرين فيجب أن تكون القصة قصيره وحقيقه لكي تكون مؤثرة ويسهل استخلاص العبره منها .

- التجارب العملية : وهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم الحقيقي من حولنا .
- الأمثال : وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد , وأخذت قوتها من خبرات السابقين .

#### أساسيات الإقناع :

- التخلي عن النرجسية والنظرة الدونية للآخرين .
- الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات .
- مراعاة أساسيات فن الإقناع مثل / الثقة بالنفس , الهدوء , تقديم الحجج , المودة والاحترام , استخدام أقل الكلمات ... الخ .
- التعرف على نمط شخصية المتحدث ( سمعي , بصري , حسي )
- استخدام دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع .
- أنهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير .
- في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجأ الى الجدل .

#### ثالثاً : مهارات الخطاب وتقديم العروض

##### العناصر الأساسية للعرض الفعال :

- مهارات العروض الفنية : وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعنصرة وماحتويه من بيانات وحقائق ومعلومات وطرق عرضها
- مهارات العروض السلوكية : وهي المهارات التي تتعلق بالأساليب التي يتبعها الخطيب أثناء تقديمه العرض مثل / المظهر , اسلوب الكلام , الطلاقة , الاتصال المرن , لغة الجسد , استخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور وأيضاً الثقة بالنفس .
- مهارات كسر الجمود : هي القدرة على اضافة عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالملل باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة .

#### أساسيات الملقى الجيد :

- العلم : ويقصد به تمكن الملقى العلمي من الموضوع الي يقوم بعرضه بكل مايتصل به .
- الإعداد والتحضير : وذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة .
- المهارة اللغوية : وتعني تمتع الملقى بطلاقة لغوية كبيرة .
- فن إيصال المعلومة : وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة بأقصر الطرق وأسهل العبارات .
- الثقة بالنفس
- الصدق : وهي صفة مهمة للوصول الى قلب المستمع وتجاوبه مع الملقى .
- مراعاة الحضور : ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي .
- الاستماع الجيد :
- الالتزام بما يقول : فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذباً .

#### مواصفات العرض الفعال :

- أن يشد انتباه الجمهور .
- أن يكون مبني على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات مع مايتفق مع العقل .
- أن يكون منظماً من حيث المستوى وواضح للجميع .
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة .
- أن يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم .
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأفكارهم وآرائهم والمناقشة .

#### تقييم العرض بعد انتهائه :

- شمولية الموضوع ووضوحه .
- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض .
- وضوح الصوت وازهار الحماس أثناء العرض .
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض .
- تنوع أساليب العرض مثل / ورش العمل , التمارين , الالقاء , المناقشة , الاستفسار ..... الخ .
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية .

## المهارات التواصلية مع الجمهور

مهارات المقابلة الشخصية :  
تعريف المقابلة الشخصية : هي اجتماع محدد يهدف الى اختيار افضل المرشحين للبحث عنم يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محدده .

أنواع المقابلات الشخصية /: وتقسّم أنواع المقابلات الشخصية بناء على الهدف من المقابلة

- الاستشارة : وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال موضوع ما .
- الترقية : هي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية وترقيتهم إلى مراتب أعلى .
- التوظيف : هي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظف الأنسب للعمل . وهي الأكثر شهرة .
- التأديب : هي المقابلات بين المديرين والموظفين الذين لم يصلوا الى درجة الأداء المطلوب وتهدف الى توجيهه أو لفت نظر الموظف أو عقوبته .
- مقابلات الفرز : بين اصحاب الاعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام بما يناسبهم .

طرق إجراء المقابلات :

- المقابلة الفردية : وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل
- المقابلة مع مجموعة أشخاص : وجها لوجه بين صاحب العمل و مجموعة الاشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت .
- المقابلات الهاتفية : بين صاحب العمل وطالب الوظيفة عن طريق الهاتف وتتميز بسرعة الأداء .
- المقابلات عبر الانترنت : بين صاحب العمل وطالب الوظيفة عن طريق شبكة الانترنت وتتميز بسرعة الاداء بالاضافة الى إمكانية الرؤية خلال المقابلة .

أهداف مقابلات التوظيف :

- تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة .
- اختيار أفضل المرشحين المناسبين والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة .

الاستعداد للمقابلة الشخصية :

- قبل المقابلة
  1. الثقة بالنفس والتأكيد على أنك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة .
  2. ارتداء ملابس مناسبة .
  3. جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة .
  4. أمّح نفسك الوقت الكافي للاستعداد .
  5. توجه إلى المقابلة بمفردك .

• أثناء المقابلة :

1. احرص على الوصول مبكرا قبل الموعد .
2. سجل اسمك عند موظف الاستقبال وتحدث معه بهدوء .
3. ادخل غرفة المقابلة بثقل وهدوء .
4. عرفهم بنفسك وصافحهم بحراره وأنت مبتسم بود .
5. انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة .
6. لاتستعجل في الرد على الأسئلة .
7. أصغي باهتمام لكل مايقال لتكون اجاباتك جيدة .
8. أنتبه لحركاتك ولا تتوتر .
9. راقب لفتك الجسدية وأحرص أن تكون إيجابيه

• بعد المقابلة :

1. أشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة .

2. أبدي رغبتك في العمل .
3. استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى , فاجتياز المقابلة لا يعني حصولك على الوظيفة

● محظورات أثناء المقابلة :

1. الجلوس قبل دعوتك للجلوس .
2. التفتيش على الطاولة والنظر إلى الأوراق المفتوحة .
3. الإساءة لأصحاب العمل السابقين .
4. التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية .

● أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات :

1. السؤال المغلق : هي السؤال التي تكون أجابته ( نعم ) أو ( لا ) والهدف منه تأكيد معلومة بالسيرة الذاتية . أو معرفة معلومه أساسية .
2. السؤال المفتوح : سؤال ليس له اجابه محدد , وتحتاج اجابته الى توضيح وجهات نظر وتختلف من شخص الى شخص وهدفة إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه وأمكاناته وقدراته ومواهبه مثل (( ما رأيك في ..... )) .
3. السؤال ذو الاختيارات الايجابية : سؤال يتطلب الاختيار بين عدة أشياء والهدف منه معرفة شخصية المرشح .
4. السؤال الافتراضي : سؤال يصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل أو التفكير الابداعي خارج الصندوق وتقييم ثقافته مثل (( أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن )) أو (( لو أنت مدير الشركة كيف ..... )) .

● كيفية الإجابة عن الاسئلة :

- ركز وأستمع للسؤال جيداً .
- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل الإجابة .
- في حال عدم وضوح السؤال من حقك أن تطلب إعادته .
- تجنب الإطالة والإسهاب و لتكن إجاباتك محدد و حول النقطة المطروحة .

● مهارات كتابة السيرة الذاتية :

السيرة الذاتية هي : الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال .

● محتوى السيرة الذاتية :

● محور المعلومات الشخصية :

1. الاسم الثلاثي أو الرباعي والجنسية والحالة الاجتماعية
2. عنوان المراسلة البريدي .
3. طريقة التواصل السريعة , رقم الهاتف , البريد الإلكتروني , الجوال .
4. تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة ومكان الميلاد .

● الرؤية والأهداف : ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية .

● التعليم والمؤهلات العلمية : مبتدئاً بالأحدث تاريخياً

1. الدرجة العلمية والتخصص .
2. الكلية المتخرج منها .
3. أسم الجامعة , مع ذكر الفرع أن وجد .
4. تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة .
5. المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر .

● الخبرات العملية : مبتدئاً بالأحدث تاريخياً :

1. التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة .
2. مكان الوظيفة ووجهتها والقطاع الذي تنتمي له .
3. تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها .
4. أسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة , للتواصل معه عند الحاجة .

● الدورات التدريبية : : مبتدئاً بالأحدث تاريخياً ::

## المهارات التواصلية مع الجمهور

1. اسم الشهادة أو الدورة .
  2. مدتها وتاريخها بالشهر والسنة .
  3. أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة .
  4. مكان انعقادها من حيث المقر والجهة المنفذة .
- اللغات الأجنبية : حيث يجب أن تكتب اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلاً تحدثاً وكتابة .
  - الأعمال التطوعية : حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها .
  - الهوايات والاهتمامات الخاصة : وهي التي تؤديها في أوقات الفراغ .
  - المعرفين : وتشمل أسماء الأشخاص الذي يمكنهم تقديم ترقيات أو توصيات للآخرين بشرط أن تكون عملت معهم .

## مهارات صياغة السيرة الذاتية :

- التلخيص : وذلك بعرض المعلومات الأساسية دون التفاصيل .
- الوضوح : من حيث اللغة والصياغة .
- تجنب الاختصارات : ويقصد بها اختصارات الكلمات .
- التركيز : وذلك بتحديد وإبراز قدراتك على العمل المطلوب دون غيره .
- الترتيب : مبتدئاً بالأحدث تاريخياً ووضع العناصر المشتركة سوياً .
- الصدق : يقصد به صدق البيانات والخبرات المدونة .
- تفاصيل التواصل : أرقام الهاتف والبريد . والبريد الإلكتروني والمعرفين بكل وضوح .
- الذاتية : أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك .

## كيف تكتب السيرة الذاتية :

- حاول أن تكون في صفحة واحدة , وأن لا تزيد عن ٣ صفحات .
- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي اطارات (( وأنا شخصياً ضد هاللقطه وأفضل الأبداع بالتصاميم )) لكن الكتاب عاوز كده .
- استخدام الخط العادي بحجم لا يقل عن ١٢ ولا يزيد عن ١٤ وتكون العناوين الرئيسية بالخط الثقيل .
- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة .
- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية .
- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص .
- حدث بياناتك بصفة مستمرة .

## نماذج السيرة الذاتية :

- النموذج العام : يستخدم لمن لم يسبق لهم العمل ولا يهدف الى عمل محدد .
  - النموذج الموجة : يستخدم عند الرغبة في التقدم لعمل محدد وفيه تسلط الضوء على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك التي تلائم متطلبات العمل المستهدف.
  - النموذج الزمني : يستخدم للتقدم لعمل محدد معلن عنه ومشترط أن تكون السيره طبقاً للإعلان ويكون متسلسل زمنياً من الأحدث .
  - النموذج الوظيفي : يستخدم هذا النموذج لإبراز الانجازات والمهارات والمؤهلات في بدايه السيرة الذاتية بدون التسلسل الزمني ويمكن اعتماده في :
    1. التقديم لأول مره للحصول على عمل.
    2. عدم الرغبة في التصريح عن عمرك
    3. وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية .
    4. حدوث أهم انجازاتك قبل عدة سنوات مضت .
    5. تغيير اتجاهاتك المهنية .
- وهذا النموذج لايفضل من أصحاب الأعمال لأنه غالباً ما يحاول أخفاء الخلل في مسيرة الحياة المهنية .

أنتهت بحمد الله  
محمد البطي ٢٠١٥