

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 , التعابير 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 وعناصره وما يحتويه 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 : وجهها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل
- المقابلة مع مجموعة أشخاص : وجهها 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 لغتك 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 حقلك 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