

نبذة عن البرنامج:

تُعد مهارات التعامل مع الجمهور من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها موظفو القطاع الحكومي، خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المراجعين. ومع ذلك، يفتقر الكثير من العاملين إلى أساسيات فن الاتصال والتواصل، مما يؤدي إلى سوء الفهم، وكثرة الشكاوى، وتذمر المواطنين من أسلوب الاستقبال، وأحيانًا المطالبة باستبدال الموظفين.

انطلاقًا من أهمية هذه الإشكاليات، تقدم هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتطوير مهارات الموظفين في التفاعل الإنساني، وتعزيز مهاراتهم الشخصية والمهنية بما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل وتقديم أفضل خدمة ممكنة للجمهور.

أهداف البرنامج:

- فهم ماهية الجمهور والتعرف على خصائصه المختلفة.
- اكتساب القدرة على استخدام الأساليب المثلى في التعامل مع مختلف فئات الجمهور.
- التعرف على الحقائق الأساسية المتعلقة بالجمهور وسلوكياته.
- فهم الأساليب النفسية والاجتماعية للتعامل مع الأفراد بفعالية.
- تحليل دوافع السلوك البشري ودورها في تفاعل الجمهور مع الموظف.
- تنمية مهارة التخاطب الفعّال والتواصل اللفظي وغير اللفظي.
- اكتساب مهارات التحدث بطلاقة وثقة أمام الجمهور.

الفئة المستهدفة من البرنامج:

- المعلمون في كافة المراحل التعليمية.
- المدربون في المجالات المهنية والتدريبية المختلفة.
- المشرفون التربويون والإداريون.
- جميع الموظفين الذين يتطلب عملهم التواصل المباشر مع الآخرين.

المهارات التي يغطيها البرنامج:

- مهارات الإدارة والتنظيم الشخصي.

- مهارات التخطيط المسبق للتعاملات.
- مهارات القيادة الفعّالة في التفاعل الجماهيري.
- مهارات الإشراف على فرق العمل في بيئة خدمة العملاء.
- مهارات إدارة الوقت عند التعامل مع كثافة المراجعين.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة التدريبية الأولى:

- الترحيب بالمشاركين وتعارفهم.
- عرض فيديو تدريبي تمهيدي.
- استعراض مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي والتواصل.
- دراسة خصائص الجمهور وأنماط سلوكه.
- التطرق إلى حقائق نفسية وسلوكية تتعلق بالجمهور.
- تحليل اختلاف الطبائع البشرية وتنوع أساليب التعامل معها.
- مناقشة طرق التعامل مع الإنسان حسب دوافعه.
- تمرين تطبيقي على المواقف اليومية في بيئة العمل.

الوحدة التدريبية الثانية:

- عرض فيديو تدريبي تحفيزي.
- مفهوم "الخدمة فائقة التميز" وتطبيقه العملي في بيئة العمل.
- استراتيجيات التميز في تقديم الخدمة العامة.
- نصائح مهنية للحفاظ على العملاء والمراجعين مدى الحياة.
- استعراض الحاجات العشر الأساسية للعملاء.
- المعايير الذهبية للتعامل الفعّال مع الجمهور.

- قصة واقعية تدريبية توضح أهمية المهارات السلوكية في تقديم الخدمة.

الوحدة التدريبية الثالثة:

- عرض فيديو تدريبي متعلق بالتواصل الفعال.
- مهارات التحدث أمام الجمهور وتقديم العروض.
- تقنيات التخاطب مع الجماهير بمختلف فئاتهم.
- استعراض مفهوم الحوار وأدبياته.
- بيان أهمية الحوار في الحياة المهنية.
- تحديد أهداف الحوار الفعال في بيئة العمل.
- تطبيق آداب الحوار من خلال تمرين جماعي تفاعلي.

الوحدة التدريبية الرابعة:

- عرض فيديو تدريبي محقّر.
- استكشاف صفات "المتحدث الجيد" ومقوماته.
- الاستعداد لمواجهة الجمهور بثقة وكفاءة.
- تحديد السمات التي يجب توفرها في المتحدث الناجح.
- نصائح عملية لتحسين مهارات التحدث أمام الآخرين.
- شرح مفهوم لغة الجسد وأثرها في التواصل الإنساني.
- استراتيجيات استخدام لغة الجسد بفاعلية في التفاعل مع الآخرين.
- تمرين استقصائي لتقييم القدرات الحالية للمشاركين في التواصل غير اللفظي.