

## مهارات التواصل الفعال في المؤسسات : التدريب انموذجاً

أ.م. د. زينة عبد الخالق

كلية الاعلام/ جامعة بغداد

### التدريب Training

يعد التدريب من الموضوعات التي لقيت اهتماما كبيرا في حقل العلاقات العامة ، وذلك للدور الفعال الذي يلعبه في تطوير وتنمية الكفاءات البشرية مما يساعد على تحقيق نشاط العلاقات العامة بكفاءة ، فضلا عن تحقيقه مستوى عال من الاشباع الشخصي للأفراد العاملين في هذا الميدان ، والتدريب "عملية هدفها اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاجها الانسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل، والسلطة، والانماط السلوكية، والمهارات الملائمة، والعادات اللازمة من اجل رفع مستوى الكفاءة في الاداء وزيادة انتاجيته بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد في التكلفة وفي الجهود المبذولة وفي الوقت المستغرق"، ويعرف التدريب ايضاً: "عملية منظمة مستمرة محورها الفرد تهدف الى احداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية او مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه".

#### ويعمل التدريب في العلاقات العامة على تحقيق ما يأتي:

- أ- يساعد التدريب على تحسين مستوى اداء العاملين في العلاقات العامة ، وهذا يؤدي بالتالي الى رفع الكفاءة عند ممارسة النشاط .
- ب- يعمل التدريب على تنمية معرفة العاملين في العلاقات العامة ومهاراتهم وقدراتهم واتجاهاتهم .
- ت- يحاول التدريب تغيير سلوك العاملين في العلاقات العامة لسد الثغرة بين الاداء الفعلي ومستوى الاداء المرجو تحقيقه .
- ث- يعمل التدريب على تحسين المناخ العام للعمل في العلاقات العامة ، ويمكن العاملين من الالمام بالجديد في هذا الميدان .
- ج- يخلق التدريب علاقة ايجابية بين العاملين في العلاقات العامة وبين المؤسسات الاعلامية ، وهذا يضمن حسن تأديتهم للنشاط .

وتتحدد اساليب التدريب تبعا لاختلاف موضوع التدريب ، ومستوى التدريب ، ودرجة المهارة

فيه ومدة التدريب، ومن اهم الاساليب المعمول بها في التدريب ما يأتي:

أ- المحاضرات: تعد عرضا مرتبا ومجهزا للمعلومات والافكار كي يفهم المستمعون ويقبلوا رسالة المحاضر لهم .

ب- مناقشة الحالات: تعتمد هذه الطريقة على فكرة المشاركة انطلاقا من الوقائع بصورة مباشرة ، اذ تبدأ بعرض حالة واقعية يناقشها المتدربون عن طريق تحليلها وتشخيص ابعادها وعرض الحلول او وضع الاجابات .

ت- تقمص الأدوار: يتضمن هذا الاسلوب تكوين مواقف عملية واشراك المتدرب كطرف مباشر فيها يتولى تقديم علاج للموقف بالسلوك الفعلي من خلال تقمصه دورا او اكثر لشخصيات واقعية في مجال العمل مع اجراء حوار بالنمط الواقعي ذاته .

ث- المؤتمرات والندوات والحلقات: تهيء هذه الطريقة للمتدربين فرصا اكبر للمشاركة ، لأنها تمثل اجتماعات منظمة لها هدف محدد وجدول اعمال واسلوب متفق عليه في الحوار .

ج- المباريات: تمارين عملية تطبيقية على مواقف معينة ويتجمع فيها عادة العاملون في مجال معين من هيئات مختلفة لاتخاذ القرارات في المواقف المختلفة .

وثمة ملاحظة مهمة لابد من الاشارة اليها وهي ان ذوي المراكز العليا في المنظمات بوجه عام والعاملين منهم في العلاقات العامة بوجه خاص غالبا ما ينظرون الى التدريب على انه عمل ينقص من كرامتهم ، او يقلل من هيبتهم ، او يحمل الاعتراف بعدم مسايرتهم للمعارف والمهارات الحديثة ، والواقع ان هذه النظرة تمثل صعوبة واقعية وجديرة بالمعالجة ، لذلك يفضل في مثل هذه الحالات ان يكون التدريب باسلوب المؤتمرات والندوات والحلقات ، ومثل هذا الاسلوب اذا ما احسن الاعداد له يؤدي الى الاهداف المنشودة من التدريب دون ان يؤدي ذلك الى نفور اصحاب المراكز الكبيرة واستيائهم.