وضح اهم مهارات الاتصال الفعال فى ادارة المستشفيات؟

1. مهارة التحدث
2. مهارة مخاطبة الجمهور
3. مهارة الكتابة

**أولا مهارة التحدث**

عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل افكارنا ومشاعرنا الى الاخرين و**للحديث اربعة عناصر اساسية**:-

1. **المعرفة** :- معرفة الموضوع قبل التحدث فيه
2. **الاخلاص**:- ان يكون المتحدث مؤمنا بالموضوع
3. **الحماس**:- ان يكون المتحدث تواقا للحديث عن الموضوع حيث يعطى انطباعا بأهمية الرسالة
4. **الممارسة**:- تصقل مهارة الحديث وتزيل حاجز الرهبة من المتحدث

**المتحدث الجيد** يجب ان **تتوفر فيه** مجموعة من **السمات الشخصية والصوتية والاقناعية**

**السمات الشخصية** تتضمن الموضوعية (عدم التحيز) والصدق والقدرة على التعبير بوضوح والدقة فى استخدام الكلمات والاتزان الانفعالى والمظهر العام

**السمات الصوتية** تتضمن النطق الصحيح ووضوح الصوت وسرعة الحديث واستخدام الوقفات

**السمات الاقناعية** تتضمن القدرة على التحليل والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على تقبل النقد

**ثانيا مهارة مخاطبة الجمهور**

* نحتاج الى الثقة بالنفس للتغلب على رهبة التحدث امام حشد من الناس
* المتحدث بحاجة الى بعض الامور خلال **الاعداد للحديث** وايضا **أثناء الحديث**

**أولا للاعداد للحديث** :-

1. معرفة صفات الجمهور المستمع ( متوسط اعمارهم & مستوى تعليمهم واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث وحجم الجمهور). قال رسول الله صلى الله عليه وسلم خاطبو الناس على قدر عقولهم
2. اختيار الموضوع: نختار موضوع ضمن اهتماماتنا ونعرف عنه الكثير مع جمع المعلومات عنه بدقة
3. الغرض من الحديث: (الاخبار – الاقناع – الامتاع)
4. جمع المعلومات: اذا كانت معلوماتنا عن الموضوع قليلة فعلينا جمع المعلومات عن طريق الكتب والمجلات والصحف والافلام والمكاتب الالكترونية والرقمية باستخدام الكمبيوتر
5. تنظيم محتوى الحديث: (مقدمة – متن – خاتمة)

المقدمة تكون جذابة لجذب اهتمام الجمهور

متن الحديث: فيه النقاط الرئيسية (صلب الموضوع). قد ترتب النقاط الرئيسية حسب اهميتها او زمنيا

الخاتمة: الخلاصة وهى اخر فرصة متاحة لترك انطباع عميق لدى المستمعين. قد يفيد الاستشهاد باقتباسات من مصادر هامة او بأقوال شخصيات مرموقة

1. طريقة القاء الحديث: اربع طرق

* قراءة الحديث: اسهل طريقة ومن ايجابياتها اننا لا ننسى النقاط المراد ايصالها للجمهورومن سلبياتها اننا لا نواجه الجمهور والرتابة وقلة التفاعل مع الجمهور
* استظهار الحديث: اى حفظ الحديث . عملية صعبة قد تستغرق ساعات او ايام ومن مساوئها ان المتحدث قد ينسى نقاط مهمة
* ارتجال الحديث: عفوى وحيوى غالبا ما يلائم الجمهور (يستخدم فى اجتماعات فرق العمل واللجان). من مساوئه اهمال بعض النقاط
* الارتجال المعزز: صورة وسطى بين قراءة الحديث والارتجال اذ ان الحديث لايكتب كاملا وانما تكتب نقاطه الرئيسية والكلمات او الجمل الافتتاحية التى يبدأ بها فى كل نقطة. من مزاياه المرونة وزيادة التفاعل مع الجمهور. يحتاج الى جمع معلومات وفيرة

**ثانيا أثناء الحديث:-**

1. القاعة: قف فى الوسط حيث تقريبا يتساوى العدد عن يمينك ويسارك
2. لغة الاشارة: طبيعية غير متكلفة مع التركيز على الموضوع . الا تكون الاشارات قصيرة لا يفهمها احد او طويلة بحيث يمل منها الجمهور
3. الاهتمام بالحاضرين: النظر اليهم جميعا اثناء الحديث
4. تحريك المناقشة: تجنب التعميم والربط بين الاحداث والافتراضات الغير صحيحة وعدم زج الامور الشخصية فى المناقشة
5. انتباه الاخرين: ان تتوافر فيك الحيوية واليقظة والحماس وثراء المعلومات لجذب انتباه الحاضرين ( استخدم قليل من الفكاهة خاصة فى الموضوعات الطويلة)
6. المرونة: لا تتقيد حرفيا بما حضرت بل انتقل من نقطة اللا اخرى حسب سير المناقشات
7. المشاركة: لا تجعل اتصالك باتجاه واحد. تأكد من فهم الحاضرين وابحث عمن يرغب فى الحديث ولا تنتظر من يتطوع للسؤال
8. الرد على الاعتراضات: حاول الربط بين الاعتراضات وبين النقاط الايجابية فى موضوعك. لا تراوغ فى حالة عدم معرفتك للاجابة . افهم المغزى من السؤال (للمعارضة ام للمضايقة ام عدم فهم ام تحويل للموضوع .....)
9. قيادة المناقشة : انت المتحدث انت قائد المناقشة (الاعداد المسبق للحديث)
10. المواقف الفجائية: اعد نفسك لمواجهة الطوارىء مثل تعطل الميكروفون او تأخر بعض الحاضرين. كن طبيعيا

**المهارة الثالثة : مهارة الكتابة**

القواعد العامة للكتابة الفعالة:-

1. الاكتمال: تحتوى على كل المعلومات او الحقائق
2. الايجاز
3. الدقة
4. الموضوعية: النزاهة وفصل الرأى عن الحقيقة
5. البساطة: التبسيط بدون ان تسطح الموضوع
6. المناسبة: تعنى موافقة اهتمامات القارىء
7. التأكيد: على معانى محددة وابرازها
8. التخطيط: تتضمن عدة خطوات اساسية اهمها:-

* تحديد الاهداف والاولويات
* دراسة الجمهور
* اختيار فكرة الموضوع
* جمع المادة اللازمة
* تحديد التكتيك الامثل للكتابة