



إِذَا نَسَعَى كَسْفَرَاءَ
عَنِ الْمَسِيحِ
(كو 5: 20)

مَشْفَاةٌ وَمُرَشَّرَاتٌ وَأَشْبَالٌ
2024 1985
الْأَنْبِيَاءُ أَبْرَامَ بِالْفَيُومِ



السَّفِيرُ الْأَمِينُ
شَفَاءُ
(أم 13: 17)



تَشَارَاتُ الْخَدْمَةِ الْعَامَّةِ



تَشَارَةُ العَلَاَقَاتِ الْعَامَّةِ



بِكُلِّ تَوَاضُعٍ، وَوَدَاعَةٍ، وَبَطُولِ أَنَاةٍ
مُحْتَمِلِينَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فِي الْمَحَبَّةِ
(أف 4: 2)

مهارة التواصل

(Communication skills)

هى مجموعة من المهارات التى تمكن الأفراد من التفاعل والتواصل لفاعلية مع الآخرين ، فهى القدرات التى تستخدمها لإعطاء وتلقى أنواع مختلفة من المعلومات ، فهى تمكن الفرد من :



١- نقل المعلومات بدقة .

٢- التعبير عن الأفكار بوضوح .

٣- نقل العواطف بفاعلية مع الآخرين .

ووارد جداً يحصل فى حياتك miscommunication يعنى سوء تواصل سواء فى الشغل أو فى حياتك اليومية العادية ولأسباب مختلفه بسبب :

١- عدم الإنصات .

٢- عدم قدرتك على التعاطف .

أنواع مهارات التواصل

١- التواصل اللفظي (Verbal Communication) :

عشان يكون فعال لازم يكون فيه فروق واضحة مثل :



أ- الألفاظ التي تنطق .

ب- نغمة أو نبرة الصوت .

ج- مخارج الكلمات بحيث يكون النطق واضح مثل :

- المحادثات الشخصية .

- المكالمات التلفونية .

- الفويس نوت .

٢- الاتصال غير اللفظي (Non-verbal communication) :

وهو يعتمد نقله على وسائل تانيه مثل :

أ- الإشارات .

ب- إتصال العيون (eye connect) .

ج- تعبيرات الوجه .

ونقدر نلخصه بأنه (body language) .

ويكون له تأثير قوى فى إيصال وتفسير الرسائل والإقناع كمان .

٣. الإتصال النصي (Written communication) :



ويكون من خلال الكلمات المكتوبة ، وزى ما أغلبنا بيتواصل فى (social media) أو لو طريقة رسمية شوية فهنبعت (Repoas email) ، وممكن نوسع شوية ونقول كمان زى (المقالات - الجرايد - الفيديوها " vlogs ") ، وعشان كده بيتطلب مهارات فى التنظيم والترتيب واختيار الكلمات المناسبة وكل ده بهدف توصل الرساله بأفضل طريقة .

٤. الإتصال المرئى (Visual communication) :

هو المرتبط بالإستخدام المباشر مثل (الصور - الرسومات - الرسومات البيانيه) ، وكل ده بهدف نقل المعلومات والأفكار بطريقه سهله ومفهومه وواضحه ، وغالباً بنستخدمها فى (الجرافك ديزاين - المؤتمرات - المخططات) ، وغالباً مش بنستخدم نوع واحد من التواصل على الأقل هتلاقىك بتستخدم نوعين أو أكثر ، وده بيتم تحديده على حسب الحاجه اللى حابب توصلها وعلى حسب الموقف اللى أنت فيه .

كيفية تنمية وتطوير التواصل الإجتماعى :

- ١- تعلم ممن حولك .
- ٢- البحث عن التعليقات البناءه بإستمرار .
- ٣- خليك (open mind) بمعنى تقبل آراء الطرف الآخر والسمع له بإنصات لفهم كويس وخليك منفتح على ردود فعله .

٤- البحث عن فرص للتواصل .

٥- إعمل شبكة علاقات قوية .

٦- شارك في عمل تطوعي .

أهم عشرة نقاط في مهارات التواصل :



١- مهارات الإستماع (Listening skills) .

٢- مهارات التعاطف (Empathy skills) .

٣- مهارات الود (Friendless skills) .

٤- مهارات الإحترام (Respect skills) .

٥- مهارات الثقة (Confidence skills) .

٦- مهارة الوضوح (Clarity skills) .

٧- مهارات الإنفتاح (Open-mind skills) .

٨- مهارات تقبل التعليق (Accepting feedback) .

٩- مهارات الإنعكاس (Reflection skills) .

١٠- الإستجابة (Responsiveness) .

« تكلم يارب لأن عبدك سامع ... » (اصم ٣: ٩)

العلاقات العامة

مفهوم العلاقات العامة :



مشروعاً يهدف إلى بناء وتنمية وإدامه للعلاقه مع الطرف الآخر لأجل تحقيق مصلحه ما .

إستخدامات العلاقات العامة :

- ١- التعارف : هو بناء الحياة وأعمارها وهو التنوع الإنسانى (ويعتبر وسيلة لصناعة الحياة) .
- ٢- مهارة : عمل وممارسة .
- ٣- فن : هناك من يبدع ويضيف عن غيره .
- ٤- علم : يدرس ويزاد عليه الخبرات والتجارب خاضع للتطوير والتنميه والنمو .
- مثال (الموبايل) :

كل واحد معاه موبايل مسجل عليه أرقام وأسماء فيجب أن يميز تلك الأسماء سواء كانت بصفه أو مهنة تميز هذا الشخص ، وبكده هنلاقى عندنا كمية علاقات ومعارف على موبايلاتنا واحنا مش حاسين نقدر نستفيد منها فيما بعد (تزويد العلاقات العامه) .

لماذا نحتاج إلى علاقات عامة ؟ :

لكى أعرف رسالتى وفكرى ومشروعى .

وظائف العلاقات العامة :

- ١- الترويج .
- ٢- التسويق .
- ٣- التشبيك .
- ٤- التأثير .

كيف تكون مميزاً فى مجال العلاقات العامة ؟ :

- ١- البحث عن الدافع الذاتى .
- ٢- الممارسة .
- ٣- التركيز .
- ٤- الإطلاع المستمر على كل جديد .
- ٥- التقرب من المتميزين فى المجال .
- ٦- تطوير المهارات التى تساعدك على أن تكون شخصاً مميزاً .

أنواع العلاقات العامة

- ١- علاقات إعلامية : إعلانات ممولة - تسويق إلكترونى .
- ٢- علاقات المستثمرين : البنك والقروض فوائدها .
- ٣- علاقات مجتمعية أو داخلية : بازار - معرض .
- ٤- علاقات العملاء : كسر الحواجز مع العملاء أثناء التسويق .
- ٥- إتصالات تسويقية : رسالة على التليفون - مكالمات .

العلاقات العامة كالشبكة :

بها أطراف كثيرة وينبغى علينا أن نحدد كل طرف بشكل واضح وأن نقوم ونعاون هذا الطرف ، وبينما ينبغى أن يلعب ذلك الطرف بدورة بشكل كامل لأجل نجاح العلاقات العامة مثل (العلاقة التشاركية) أقرب العلاقات للنجاح لأن فيها المصلحة المشتركة واضحة وقائمة .

خطة العلاقات العامة :

مكونة من :

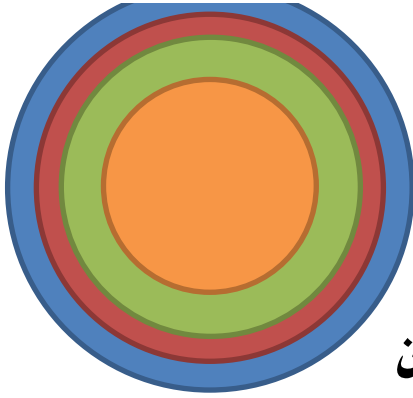
- ١- أنت : الطرف الأهم .
- ٢- الجمهور : الطرف الذى تفيدة وماهى التى تحكمى بالطرف الآخر .
- ٣- السلعة والقضية والمشروع : ينبغى أن نقوم بالإعتناء ووضوح مفهوماتها بكل ما يتعلق بكل ما يتعلق بإمكانية الإقناع بها .

٤. الوسيلة :

- أ. من تريد التحدث إليهم : (ما هو الوقت الأمثل للتحدث إليهم النهار أم الليل) .
 ب. ما هي المؤثرات عليهم (حسيه - نفسيه - حاجات - ماشبه) .

دوائر العلاقات العامة :

ينبغي تضيق العلاقات وفق دوائر التسهيل التصور ورسم الخطة ، هناك عدة دوائر منها :



- ١- الدائرة الأصغر : هم المقربين والمعارف .
- ٢- الدائرة الأوسع : هم الأصدقاء والمحبين .
- ٣- الدائرة الوسط : خلو الذهن وهم من لا يعرفون عنى شئ .
- ٤- الدائرة الأكبر : وهم الخصوم والمنافسين (وهذه الدائرة تضمن نجاح المؤسسة فى كثير من الأحيان) .

- كيف يفكر الخصم ؟

- ماذا يفعل ؟

- ماهى خطاباته أو أنشطاته ؟

- من هم جمهوره ؟

- ماهى إمكانياته فى السوق ؟

مثال : (العلاقة التغيرية) هناك علاقات عامة تبنى من أجل تحقيق مصلحة مشتركة .

هذه الدوائر يجب أن أحسن وضعها وتحديدتها بمعنى :

- أن يجب تصنيف المعارف فمن الدوائر الأربعة ثم ماهى الخطة مع كل دائرة .

- حين ذلك تصبح خطة العلاقات العامة التي إمتلكها خطه قابلة للتأثير والنجاحات .
- ثم استخدام الدوائر الأربعة للترويج لقضيه ما ومحاولة الإتصال بينهم وبين بعضهم .
- هناك علاقات عامة تبني من أجل تحقيق مصالحه تغييريه مبنيه على قاعدة مشتركه .

« رابح النفوس حكيم ... » (أم ١١ : ٣٠)

رسائل العلاقات العامة

- ١- إتصال مباشر : لقاء - مقابلة - ندوة - إجتماع - مؤتمر - عمل ميدانى - مخيم .
 - ٢- إتصال غير مباشر : الدعايات - الرسائل - الإتصال الهاتفى - الإعلانات التسويقية .
- مثال : فكم اليوم من سلع تباع وتشتري دون أن تتلقى الناس ببعض لا نعرف ماهية أو شكل الذى يبيع ولكن بكل سرور وثقة وسعات نحول الأموال المطلوبه ونعلم أن السلعه او البضاعه أو الخدمه ستصلنا فى وقت محدد .
- وهنا نحاول إختيار الصورة التى تؤثر على الجمهور (لأنه كم من أفكار ثمينه تعانى من سوء تسويقها) .

قواعد العلاقات العامة :

- ١- الصدق .
 - ٢- الثقة .
 - ٣- الأمانه .
 - ٤- الوضوح .
- بمعنى الحرص على أن تكون المصلحه مشتركه تكسب أنت نعم ، ولكن أحرص كذلك على أن يكسب وينتفع ويستفاد الطرف الآخر .
- حين ذلك تكون المصلحه تشاركيه وتكونوا جميعاً حارصون على نجاح المشروع .
- الرصد والتقويم : تعتبر من أهم قضايا العلاقات العامة .

وهى معرفة نقاط الضعف والقوة وتقويتها للمشاريع أو الخطة التى يتم تنفيذها ، بمعنى أى مشروع للعلاقات العامة بحاجة إلى دعم وبناء مستمر ولا ينبغي أن أقول وضعت هذه الخطة منذ عشرة أعوام ولا تزال كما هى (لا يمكن) !!!

لأن (الأمور تتغير ، الناس تتغير ، الأذواق تتغير ، الوسائل تتجدد ، الوسائل والخطابات تتعدد ولا يجب أن أقف والزمن يتحرك) .

أركان العلاقات العامة :

- ١- أطرافها .
- ٢- دوائرها .
- ٣- شبكها .
- ٤- إتقانها .
- ٥- الترويج والتسويق .

طريقة تقييم المشروع :

- ١- تحديد الفكرة .
- ٢- تحديد المشروع .
- ٣- تحديد الهدف .
- ٤- تسعير المنتج .
- ٥- الفئة المستهدفة .
- ٦- تسويق المنتج .