

College of Mass Communication
University of Baghdad



The Effect Of Skill Training In Developing The Speaking Skills Of Public Relations Practitioners

Research extracted from a master's thesis

Mustafa Munther Muslim
Prof.Salim Jassem Al-azzawi , Ph.D.

E-mail: mostafa.monzer1203a@comc.uobaghdad.edu.iq

E-mail: Drsalimjasim@comc.uobaghdad.edu.iq

Mobile: 009 7715185658

Mobile: 00964 07804180996

Abstract

The study aimed to know the correlation between (training and speaking skills) in the research community (before and after) the experience of the two groups (experimental and control) and to know the differences in the skills of the respondents according to (gender, age, job position) of the experimental group and its measurement through the application of (Right scale) following the experimental method on the 130 respondents within the comprehensive inventory method in (Ministry of Electricity and Ministry of Communications) for the extended period (2/1/2022 until 2/2/2022).

It was found that there is a direct correlation between (training) and (public relations practitioners' speaking skills) with statistical significance among members of the re-

DOI: <https://doi.org/10.33282>

ISSN: 2617- 9318 (Online)

ISSN: 1995- 8005 (Print)

* Supervisor: Prof.,Salim Jassem Al-azzawi Ph.D.⋄Baghdad University/College Of Mass Communication / Public Relations Dept.

search community in all tests. It improves their practical practices on the job to put the acquired skills into practice and to face the problems that confront their work within the ministries in order to achieve the goals and to ensure the building of solid charisma to enable the public relations practitioner to influence the public, and it was also shown that there is an actual need to train public relations practitioners on (delivery skills) at government institutions.

The study recommended the issuance of a training manual for public relations skills and the inclusion of all employees at various administrative levels to participate in training courses on its contents and methodology, with the need to apply international standards periodically to measure their skills and increase interest in building their capabilities.

Keywords: Presentation Skills; Body Language; Public Speaking; Charisma; Training

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء لدى ممارسي العلاقات العامة
بحث مستل من رسالة ماجستير

مصطفى منذر مسلم

أ.د. سالم جاسم محمد الغزاوي

مستخلص

هدف البحث الى معرفة العلاقة الإرتباطية بين (التدريب و مهارات الإلقاء) لدى مجتمع البحث (قبل وبعد) التجربة للمجموعتين (التجريبية و الضابطة) و معرفة الفروق في مهارات المبحوثين وفقاً لـ (النوع الاجتماعي، العمر، المنصب الوظيفي) للمجموعة التجريبية وقياسها من خلال تطبيق (مقياس محكم) متبعاً المنهج التجريبي على المبحوثين البالغ عددهم (١٣٠) مبحوث ضمن أسلوب الحصر الشامل في (وزارة الكهرباء و وزارة الاتصالات) للفترة الممتدة (٢٠٢٢/١/٢ لغاية ٢٠٢٢/٢/٢). وتبين وجود علاقة إرتباطية طردية بين (التدريب) و (مهارات الإلقاء لدى ممارسي العلاقات العامة) ذات دلالة احصائية بين أفراد مجتمع البحث في جميع الإختبارات وهذه النتيجة تشير الى ان البرنامج التدريبي كان فعالاً لكل المستويات الديموغرافية و يثبت صحة التعميم و يتوافق مع إحتياجاتهم التدريبية و يحسن ممارساتهم العملية في الوظيفة لوضع المهارات المكتسبة موضع التطبيق و مواجهة المشكلات التي تعترض عملهم داخل الوزارات بما تحقيق الاهداف و بما يضمن بناء كاريزما رصينة لتمكن ممارس العلاقات العامة من التأثير في الجمهور، وتبين ايضاً وجود احتياج فعلي لتدريب ممارسي العلاقات العامة على (مهارات الإلقاء) لدى المؤسسات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: (مهارات الإلقاء; لغة الجسد; التحدث الجماهيري; الكاريزما; التدريب)

* باحث في قسم العلاقات العامة - كلية الاعلام - جامعة بغداد

* مشرف رسالة الماجستير: قسم العلاقات العامة - كلية الاعلام - جامعة بغداد

مقدمة Introduction

إن الإحترام والتكريم والحفاوة التي يحظى بها ممارس العلاقات العامة مستمدة من قوة تأثيره في الجمهور فضلاً عن مركزه الوظيفي سواء الحكومي أو الإجتماعي، خصوصاً وأنه يمثل وجه المؤسسة داخلياً أو خارجياً لأن سمعتها هي إمتداد لسمعة القائم بالإتصال وثقافته ونفوذه الشخصي ودرأيته وعلاقاته الإجتماعية و مهاراته وكياسته ومجااملته هي التي تلعب دوراً كبيراً في نجاحه في مهمته وبروزه بين زملائه وحصوله على ما يرغب رغم الصعوبات التي تعترضه، إذ إن ضعف هذه المهارات وإهمالها يؤدي إلى أن يقع موظف العلاقات العامة في أخطاء كثيرة تسبب له أحياناً الإحراج والإساءة مما ينعكس سلباً على الجمهور وبالتالي تؤثر على سمعة المؤسسة. و هنا ينبغي الإشارة الى أن مستقبل سمعة المؤسسة مرهون بشكل مباشر في أداء ممارسي العلاقات العامة وذلك لأنها إحدى المحددات المهمة التي تسهم في طبيعة التفاعلات مع الجماهير بما يضمن الحفاظ على القيم السائدة والإتجاهات والمعايير والمعتقدات لكونها من مقومات الحفاظ على إستمرار المؤسسة وتنمية جهودها بعدالة وموضوعية مطلقة. ونتيجة لذلك حاول الباحث إيجاد بحث عن هذا الموضوع فوجد أن الدراسات التي تطرقت الى دراسة (تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات العراقية) شحيحة جداً لاسيما المحلية و العربية منها , و عليه شرع الباحث بأنقاء متغيراته الدراسية وفقاً للاحتياج البحثي.

الإطار المنهجي

أولاً: مشكلة البحث

أن مخرجات التعليم الجامعي تحتاج الى مرحلة تكميلية لما بعد التخرج بهدف سد فجوة الأداء ومواجهة المتطلبات الواقعية العملية وبالتحديد في المؤسسات الحكومية و تعزيز المهارات اللازمة لردم الهوة بين الوضع الراهن والوضع المطلوب و إحراز تقدم مميز في الأداء الحكومي ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة لخلق حالة إيجابية يمكن التعامل بها مع الجمهور . كما أن مهارات العرض والتقديم من الفنون التي لم يعد ينظر إليها على أنها فطرية ولا يمكن اكتسابها ، لان مواجهة الجمهور بات علماً لها قواعد وأصول ومن خلالها تطبيق هذه القواعد والتدريب عليها

إذ يمكن للفرد أن يصنع من نفسه خطيباً ومتحدثاً بارعاً ،من خلال التركيز على ضبط وامتلاك المهارة، فمهارات العرض والتقديم من أهم المهارات المطلوبة لدى ممارس العلاقات العامة فهو يحتاج الى تطوير القدرات اللغوية والبلاغية، لجذب الانتباه والاهتمام والرسوخ في الذاكرة و تحفيز الجماهير بالأساليب و الحجج المُقنعة.

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

ومما سبق تتلخص مشكلة البحث بالتساؤل الآتي ((ما تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات العراقية؟)).

ثانياً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث النظرية والتطبيقية من نقاط عدة أهمها :

- ▶ ان مهارات العرض هي سبيل التواصل مع الجمهور وتسهم بصورة كبيرة في جودة نقل المعلومة وانسجام فريق العمل وذلك من خلال كيفية توظيف اللغة اللفظية وغير اللفظية ، إضافة لاستخدام وسائل الإيضاح المناسبة، وغيرها من الأمور التي تزيد من قبول الجمهور.
- ▶ إستخدام (المنهج التجريبي) في الدراسات الإعلامية ضمن مرحلة الماجستير، والذي يعد أكثر المنهج العلمية دقة في إثبات نتائج الدراسات على وجه الخصوص ومن ثم الكشف عن العلاقات السببية بين المتغيرات المؤثرة في الظاهرة موضوع البحث ، بالرغم من صعوبة إجراءاته وندرة إستخداماته.
- 3 ▶ تكمن أهمية البحث تأثير (التدريب المهاري) في بناء قدرات و تعزيز كفاءات ممارسي العلاقات العامة في مهارات العرض والإلقاء.
- ▶ توظيف احدث نظريات القيادة (نظرية أطر الكفاءات القيادية) كنظرية موجه للبحث ، المنشورة عام ٢٠١٩.
- ▶ توظيف نظرية (التعلم الاجتماعي لباندورا) والتي تعد من أقرب نظريات التعلم إتساقاً مع المنهج التجريبي و منهجية التدريب المهاري، لاسيما و إنها تستند الى التعلم التجريبي.
- ▶ إكتشاف فجوة الاداء بين الواقع و المأمول لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات العراقية.
- ▶ تصميم برنامج تدريب المستند الى الاحتياج التدريب لغرض تطوير مهاراتهم و من ثم قياسها لمعرفة الفرق الناتج من جراء التدريب.
- ▶ تمكين ممارس العلاقات العامة من التخطيط والإعداد الجيد للخطابات و التحدث بثقة وترك انطباع ذو مصداقية وتأثير تفاعلي ومنطقي.
- ▶ تعزيز الحضور الجسدي و بُتُّ السلطة من خلال طريقة الوقوف أو الجلوس والحركة على المسرح.
- ▶ تطوير مهارات التعامل مع الأدوات والمعينات و الأدوات و المساعدات التقديمية (المواد و الأدوات و الأجهزة والمواقف والأنشطة).

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

ثالثاً: اهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف هي :

- ▶ معرفة العلاقة الإرتباطية بين (التدريب و مهارات الإلقاء) لدى أفراد مجتمع البحث (قبل وبعد) التجربة للمجموعتين (التجريبية و الضابطة) .
- ▶ معرفة الفروق بين نتائج الاختبار البعدي لدى أفراد مجتمع البحث للمجموعتين (التجريبية و الضابطة) في كل بند من بنود المقياس.
- ▶ دراسة مستوى مهارات الإلقاء لدى ممارسي العلاقات العامة في عينة الوزارات العراقية.

رابعاً: فروض البحث

تنبثق عن التساؤل الرئيس مجموعة من الفروض هي:

- ▶ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات الاختبار البعدي لكلا المجموعتين التجريبية والضابطة على مهارة (الإلقاء).
- ▶ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمهارة (الإلقاء) في الاختبار البعدي لدى المجموعتين (الضابطة والتجريبية) تبعاً لبنود الملاحظة (السبعة) .

خامساً: دراسات سابقة

الدراسة الاولى: (العطالي، ٢٠١١). المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية , رسالة ماجستير. كلية الاعلام - جامعة الشرق الاوسط .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية من حيث التأهيل و التدريب و الخبرات ورضا الممارسين و تقييمهم للظروف الوظيفية التي يعملون بها. ولتحقيق هذا تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (250) مفردة تم اختيارها بواسطة أسلوب العينة العشوائية البسيطة . وتم تحليل (235) استبانة كانت صالحة للتحليل الإحصائي. وتم التأكد من صدق الأداة و ثباتها بواسطة الطرق العلمية المعروفة . وتم استخدام التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية للإجابة عن أسئلة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها هو تمتع ممارسي العلاقات العامة بمهارات إجراء البحوث العلمية ، و إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، والإتصال الشخصي ، والتعامل مع وسائل الإتصال الجماهيري ، والحرص على متابعة الأخبار العامة والخاصة في مجال العمل ، وإجادة اللغتين العربية والانجليزية بدرجات مختلفة.

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

الاقترب والابتعاد عن الدراسة السابقة:

- ▶ عينة الدراسة السابقة هي (الوزارات الكويتية) بينما عينة البحث الحالي (الوزارات العراقية).
 - ▶ المتغير المستقل للدراسة السابقة (التدريب المهني) بينما البحث الحالي (التدريب المهاري).
 - ▶ منهج الدراسة السابقة وصفي (تحليلي) بينما منهج البحث الحالي (تجريبي).
- أداة الدراسة السابقة : هي (استبانة) بينما أداة البحث الحالي (أداة الملاحظة / مقياس دولي).
- الدراسة الثانية: (الغفار، ٢٠١٤). تأثير التدريب على تطوير الأداء الإعلامي: دراسة حالة على مركز الجزيرة الإعلامي للتدريب والتطوير. الدنمارك: رسالة ماجستير: الأكاديمية العربية / كلية الآداب والتربية.

أركزت الدراسة على إيجاد مقارنة مخرجات التدريب الإعلامي وتأثيره في تطوير الأداء المهني للمتدربين، وتُصنّف الدراسة في إطار البحوث الوصفية، وذلك باستخدامها للمنهج المسحي، بالاعتماد على أداة الإستبانة. ورصدت الدراسة عدد المتدربين في الدورات المتعلقة بالحقل الصحفي والإعلامي بمركز الجزيرة الإعلامي للتدريب والتطوير خلال عام 2012 فبلغ 474 متدربًا. وجرى تصنيف الوظائف في مجتمع البحث إلى خمس فئات هي: الوظائف الإعلامية، وظائف إدارية، طلاب وخريجون وباحثون، المهن والأعمال الحرة، وفئة بلا عمل.

وخلصت الدراسة في مقاربتها إلى أن:

- ▶ جاء تقييم المتدربين لتأثير دورات المركز في تطوير أدائهم الإعلامي متفاوتًا؛ إذ رأى 50% من المبحوثين أن التطوير كان كبيرًا، في حين رأى 40% أن التطوير تم بشكل متوسط، واعتبر 10% من المستجوبين أن التطوير كان محدودًا.
- ▶ رأت نسبة كبيرة أن تطوير المهارات التطبيقية من أهم الأهداف التي حققها المركز، يليها هدف الاحتكاك بخبرات جديدة والاحتراف المهني.

الاقترب والابتعاد عن الدراسة السابقة:

الاقترب :

تقترب الدراسة السابقة عن البحث الحالي بالمتغير المستقبل (التدريب) ، ألا انها تبتعد عنه بما يلي:

الابتعاد :

- ▶ إن منهج الدراسة السابقة هو المنهج (الوصفي) بينما منهج البحث الحالي هو المنهج (التجريبي).
- ▶ ان عينة الدراسة السابقة هم متدربو (مركز الجزيرة الإعلامي للتدريب والتطوير) بينما مجتمع البحث الحالي هم موظفو (الوزارات العراقية).

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

► ان أداة الدراسة السابقة هي (الإستبانة , الملاحظة بالمشاركة , المقابلة المباشرة , المقابلة غير المباشرة) بينما أداة البحث الحالي (أداة الملاحظة / مقياس دولي).

سادساً: حدود البحث

- **الحدود الموضوعية** : تجلت في الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين (التدريب و مهارات الالقاء) لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات العراقية وقياسها من خلال الأداة الملاحظة المستخدمة في المنهج التجريبي للبحث .
- **الحدود المكانية** : جرى البحث على المجتمع والبالغ عددهم (١٣٠) مبحوث ضمن أسلوب الحصر الشامل في (وزارة الكهرباء والاتصالات).
- **الحدود الزمانية** : تم تطبيق التجربة للفترة الممتدة (٢٠٢٢/١/٢) لغاية (٢٠٢٢/٢/٢).

سابعاً : منهج البحث

في ضوء أهداف البحث وفروضه تم الإعتماد على المنهج التجريبي ، الذي « يعد في جوهره تغيير متعمد ومضبوط لرصد الشروط المحددة لحدوث سلوك أو موقف أو ظاهرة مع ملاحظة التغيرات الناتجة عن هذا التغيير لتحديد أسبابه عن طريق تعريض مجموعة (او اكثر) من الأفراد لمثير معين مع التحكم في العوامل التي تنعكس على فاعلية هذا المثير ومن ثم إجراء القياسات والمقارنات التي توضح تأثير هذا التعريض » .

التصميم التجريبي

تم الاعتماد على التصميم التجريبي ذو المجموعتين (ضابطة وتجريبية) ذات عينتين مترابطين وكما يلي:

أ. **المجموعة التجريبية** : ويعني إجراء (إختبار قبلي) بغية تحديد مستوى أفرادها قبل إجراء التجربة، ثم تطبيق المتغير المستقل (التدريب) ، وبعد ذلك إجراء (إختبار بعدي) على نفس العينة بقصد معرفة تأثير التجربة عليهم و معرفة الفروق بين الإختبارين.

ب. **المجموعة الضابطة**: ويعني إجراء اختبار قبلي بغية تحديد مستوى أفرادها قبل إجراء التجربة، (بدون تطبيق) المتغير المستقل، وبعد ذلك إجراء الاختبار البعدي على نفس العينة بقصد معرفة الفروق بين الاختبارين بما يتلائم مع مشكلة البحث وطبيعة المبحوثين وكما مبينة بالجدول (1).

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

ج. الخطة :

- ▶ عدد المشاركين عند التجربة : (150) مشارك موزعين على المجموعتين (75 ضابطة و 75 تجريبية).
 - ▶ عدد المشاركين بعد التجربة : (130) مشارك موزعين على المجموعتين (65 ضابطة و 65 تجريبية).
 - ▶ مدة التجربة: كانت مدة التدريب على مهارة الإلقاء لمدة شهر واحد.
 - د. تقسيم المجموعات : يشير الجدول (1) الى كيفية تقسم المجموعات (الضابطة والتجريبية).
- جدول (1) يوضح التصميم التجريبي للبحث الحالي.**

المجموعة	الاختبار القبلي	عدد المبحوثين	المتغير المستقل	الاختبار البعدي	عدد المبحوثين	الهدف
المجموعة التجريبية		٧٥	التدريب المهاري		٦٥	معرفة الفرق بين الاختبارين
المجموعة الضابطة	كفاءات المبحوثين	٧٥	بدون التدريب المهاري	كفاءات المبحوثين	٦٥	للتأكد من أن نتيجة الاختبار البعدي لم تكن ناتجة عن الخبرة المكتسبة من الاختبار القبلي للمجموعة التجريبية

ثامناً: تفاصيل أداة البحث

إنّ من أساسيات البحث العلمي هو استخدام أداة صالحة لجمع البيانات من المبحوثين بموضوع البحث، لقياس مهاراتهم بما يضمن صحة الفرضيات التي وضعها الباحث , إذ إعتد الأداة نفسها في الإختبارين القبلي والبعدي و حسب التفاصيل ادناه.

▶ **مقياس مهارة الإلقاء:** هو مقياس دولي لقياس مهارات تدريب المدربين يعتمد على ملاحظة الباحث لقدرات المبحوثين الشخصية في التعبير وعرض الأفكار وإيصال الرسالة الى الجمهور عبر تقديم عرض أختباري لمدة (10) دقائق لكل مشارك بهدف قياس مهاراته

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

الإتصالية مع الجمهور داخل قاعة التدريب , واكتشاف أساليبه في عرض المحتوى و تقييم التغذية الراجعة من أجل تحقيق عملية إتصالية متكاملة, استخدم الباحث مقياس (السويدان، 2016) لقياس مهارات العرض والإلقاء , ويكون دور الباحث هو تقييم أداء المبحوثين بالاستناد الى معيار مكون من (٢٥) بند من خلال (الملاحظة) و تكميته عبر وضع درجة أمام كل بند من (٤) درجات لتكون الدرجة النهائية من (١٠٠).

تاسعاً : الصدق

تم التأكد من الصدق الظاهري لأدوات البحث عبر عرضها على (١١) من الخبراء المحكمين لغرض تكييف المقياس وفقاً لبيئة البحث و معرفة مدى صلاحيتها لقياس مهارات المبحوثين، وقد أتمدت ملاحظاتهم بتعديل المقياس و إخراجته بشكله النهائي وقد حصل على نسبة إتفاق بلغت 98.18%.

الإطار النظري

مفهوم التدريب

يعد موضوع التدريب من المواضيع التي تنال أهمية بالغة لنقل الخبرات والمهارات خاصة في المجال الإعلامي و الإداري ، وذلك لبناء قدرات العاملين وتمكينهم مهاريًا و تشجيعهم على المنافسة (السكرانه، ٢٠١٩).

التدريب إصطلاحاً

تتعدد المفاهيم المستخدمة للتعبير عن التدريب فمنها من يعده محاولة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للعاملين عن طريق زيادة قدراتهم على الإنجاز ، أو الجهود الإدارية التنظيمية التي تهدف الى تحسين قدرة الفرد العامل على أداء عمل معين، أو القيام بدور محدد في المنظمة التي يعمل فيها، ومن أهم تعريفات التدريب التي تناولتها مختلف المصادر هي:

► عرف (الهيبي، ١٩٩٩) التدريب على انه : «جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري ومعرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية أو المستقبلية لكي يتمكن من الوفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل» .

المدخل النظري للتدريب

نظرية التعلم الإجتماعي

► التعلم هو العملية الحيوية الديناميكية التي تتجلى في جميع التغيرات الثابتة نسبياً في

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

الأنماط السلوكية والعمليات المعرفية التي تحدث لدى الأفراد نتيجة لتفاعلهم مع البيئة المادية و الإجتماعية من خلال التقليد التكرار و الممارسة و التدريب (منصور، 1997) و تعد نظرية باندورا من النظريات المهمة في التعلم الإجتماعي، إذ ركز باندورا في هذه النظرية على التقليد وهو (ملاحظة نموذج معين ثم تقليد سلوكه) ويقصد به هنا (المدرّب) فحين يرى المتدربون نتائج إيجابية ومرغوبة للسلوك الذي يلاحظونه (من قبل غيرهم)، تزداد إحتماية تقليدهم، ومحاكاتهم، وتبنيهم لهذا السلوك او المهارة التي صممت لبرنامج تدريبي معين .

تعريف التدريب

التعريف الاجرائي

عرف الباحث التدريب بأنه : «عملية إتصالية مخططة ومنظمة وقابلة للقياس تهدف إلى (إكساب مهارات ونقل معارف و تغيير إتجاهات , وتحسين أداء , حل مشكلة ما , تعديل سلوك) لبناء قدرات المتدرب و تمكينه من أداء وظيفته بكفاءة وفاعلية» .

التدريب في الوزارات العراقية

ان التدريب وتطوير الموارد البشرية في الوزارات العراقي يخضع الى بنود المادة ١٩ من قانون الخدمة المدنية رقم (٢٤) لسنة ١٩٦٠ , والذي يفرض إعداد نظام مستند إلى أحدث الممارسات الإدارية في هذا المجال لضرورة منح فرص تطوير شاملة لجميع ملاكات العاملين في الحكومة لغايات تحقيق الاهداف وفق الخطط الاستراتيجية بالفاعلية التي تضمن التحسن المستمر في الأداء وصولا إلى إلغاء الفجوة بين الأداء الحالي والمستهدف.

مهارات العرض و الإلقاء

إن مهارة وقدرة المتحدث على الإلقاء والعرض هي جوهر وروح عمل العلاقات العامة ، ومن خلالها يستطيع أن يكون أكثر إقناعاً لما يقدمه من أفكار ومهارات ، وتعلم فن العرض والإلقاء هي المهارة الأساسية لممارسته فن توصيل تغيير الأفكار القناعات وتحفيز القدرات.

التعريف الإجرائي للإلقاء

▶ **الإلقاء** : «هي مجموعة مهارات (اللفظية وغير اللفظية) التي تحقق اتصال اقناعي و المكتسبة بالتدريب لتمكين ممارس العلاقات العامة من مواجهة الجمهور و التأثير فيهم لتحقيق أهداف المؤسسة».

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

المدخل النظري للإلقاء

نظرية إطار الكفاءات القيادة Leadership Competency Framework :

تعد هذه النظرية إحدى أحدث نظريات القيادة (Ruben, 2020) إذ تم نشر هذه النظرية لأول مرة في عام ٢٠٠٦ (Ruben, 2006) لوضع إطار إلى أهم الكفاءات القيادية و المهارات اللازمة لاداء العمل بكفاءة , وتم تعديله بصورة طفيفة خلال الفترة (٢٠١٢ - ٢٠١٧) من اجل تطوير هذا المفهوم . (Ruben, 2012), تم تحديثها في آيار بجامعة نيوجيرزي (Ruben, 2019), إذ بُنيت بالاستناد إلى خمس كفاءات وهي:

- ▶ الكفاءات التحليلية
- ▶ الكفاءات الاتصالية
- ▶ الكفاءات الشخصية.
- ▶ الكفاءات التنظيمية
- ▶ الكفاءات الوظيفية

وسيتناول الباحث دراسة الكفاءات الاتصالية لأنها تتضمن المعرفة الضمنية للغة (اللفظية وغير اللفظية) والقدرة على توظيفها بفعالية في التفاعل مع الآخرين, إذ يعد الاتصال شرطاً ضرورياً لأي نشاط بشري له طبيعة إجتماعية.

الهدف العام للبرنامج التدريبي

تنمية مهارات المشاركين في مجال الإتصال الفعال وفنون العرض والتقديم والتأثير من خلال إكسابهم المعارف والخبرات والإتجاهات والمهارات التي ترفع من مستوى أدائهم من خلال تنمية الكفاءة والفعالية الإنتاجية في هذا المجال و التخلص من التوتر والمخاوف والمشاعر السلبية التي تمنعهم من التحدث اكتساب مهارات وصفات المتحدث الجيد التعامل مع الأنماط المختلفة للجماهير وكيفية التحدث إليهم إكتساب مهارة العرض والتقديم ، والإعداد الجيد, إذ إن الخطابة العامة الكاريزمية تحتاج العديد من المهارات المبينة بالاهداف التفصيلية (Cabane, 2012)

العلاقات العامة في الوزارات العراقية

العلاقات العامة تعني الآلية التي من خلالها التعامل مع الجهات الرسمية والهيئات والفعاليات وأفراد المجتمع والتفاعل معها وتحقيق الإنسجام اللازم، وأفضل السبل للوصول إلى النتائج الإيجابية عبر هذه العملية الاتصالية، تلك التي تتناول أسلوب تعامل لطيف يتسم بالحيوية والألفة والإتيكيت والمجاملة اللطيفة وتبادل الشعور الإنساني لكسب عاطفة الأطراف الأخرى وتحقيق مستوى انسجام تام.

الإطار الميداني

المعالجات الإحصائية

قام الباحث بمقارنة وتفسير البيانات والنتائج، و إخراج جداول و مخططات بيانية بسيطة ومركبة من خلال أرقام ذات دلالة احصائية والتي تتيح استخلاص النتائج ومناقشتها علمياً، و ربطها بالجانب المنهجي والنظري ومن ثم تكامل البحث و تناسقه وحسب ما مبين ادناه:

▶ تم استخدام الاختبار التائي (T-TEST) الذي يقيس حجم الفروق بين متوسطي عينتين مترابطين، وكذلك اختبار مان وتي لقياس الفروق بين المبحوثين وفق متغير محدد ، عن طريق الاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS .

▶ أستخدم الباحث معادلة كوهين Kouhan للتحقق من حجم الأثر للمتغير المستقل (البرنامج التدريبي) التي تشير الى انه :

1. إذا كان حجم التأثير أقل من (0.50) يدل على ان حجم التأثير ضعيف.
2. اذا كان حجم التأثير يقع بين (0.50 – 0.80) يدل على ان حجم التأثير متوسط.
3. اذا كان حجم التأثير اكثر من (0.80) فانه يدل على ان حجم التأثير مرتفع.

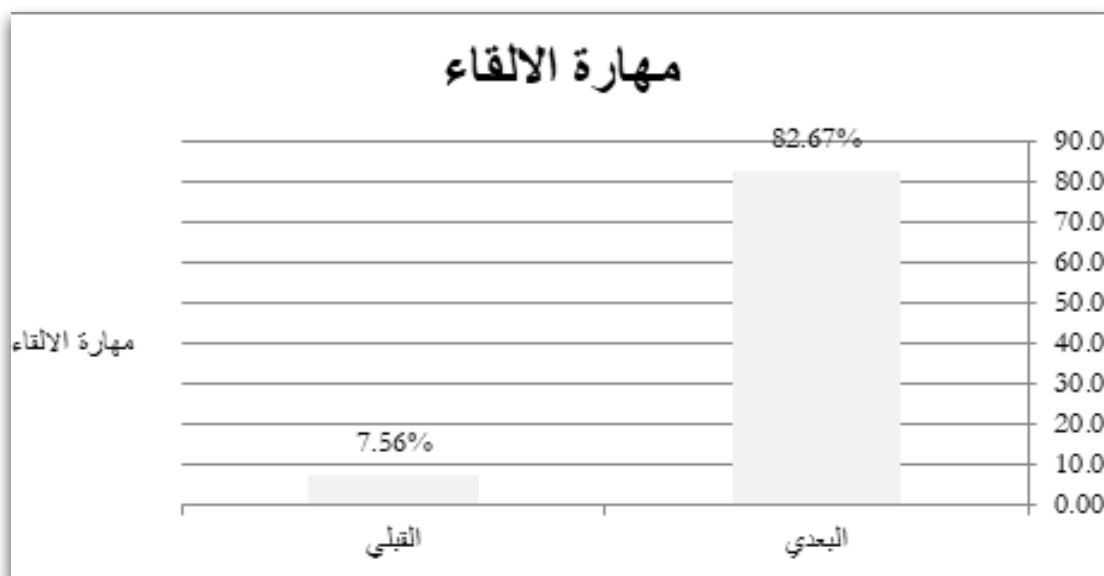
التوزيع النسبي

أظهرت نتائج التوزيع النسبي لدرجات المبحوثين في المجموعتين (التجريبية والضابطة) تبعاً للإختبار البعدي في مهارة الإلقاء أن هناك فروق في النسب المئوية و كما مبينة في الجدول (٢) والشكل (٢).

جدول (2)

الإختبار البعدي				الفقرة
الضابطة		التجريبية		
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
7.56%	492	82.67%	5374	مهارة الإلقاء

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء



الشكل (٢) التوزيع النسبي لدرجات المجموعتين (التجريبية والضابطة) على الإختبار البعدي لمهارة (الإلقاء) يتضح من الشكل (٢) ان الإرتفاع الحاصل في النسب المئوية لنتائج الإختبار البعدي لدى المجموعة التجريبية (82.67%) وفرقه عن المجموعة الضابطة (7.56%) كان كبيراً جداً، ويعزى فرق النتائج في مهارة (الإلقاء) الى تأثير (التدريب المهاري).

إختبار الفرضيات

ستختبر الفرضيات تبعاً (لفقرات وبنود) المقياس والمقارنة بين نتائج الإختبار البعدي لكلا المجموعتين التجريبية والضابطة.

الفرضية الأولى: (لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات الإختبار البعدي لكلا المجموعتين التجريبية والضابطة على مهارة الإلقاء) , للتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث الإختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف دلالة الفروق الاحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على الإختبار البعدي , وظهرت النتائج ان القيمة التائية المحسوبة (16.776) كانت أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية (128) , والجدول (3) يوضح .

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

جدول (3) نتائج الأختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف دلالة الفروق الاحصائية بين المجموعتين على الاختبار البعدي لمهارة الإلقاء

الحكم	مستوى الدلالة	القيمة الثانية		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المجموعة
		الجدولية	المحسوبة				
دالة لصالح المجموعة التجريبية	0.05	1.960	16.776	6.858	82.676	65	التجريبية
				12.004	53.907	65	الضابطة

ومن خلال النتائج المثبتة في الجدول السابق يتضح ان متوسط درجات افراد المجموعة التجريبية كان أفضل من متوسط درجات افراد المجموعة الضابطة في الاختبار البعدي لمهارة الإلقاء . وللتحقق من حجم الأثر للمتغير المستقل (البرنامج التدريبي) أستخدم الباحث معادلة كوهين Kouhan , وباستخدام هذه المعادلة تبين ان حجم التأثير للمتغير المستقل في تجربة البحث الحالي بلغ (11.831) , ويعد بمثابة حجم تأثير عالي , والجدول (4) يوضح ذلك .

جدول (4) حجم التأثير للمتغير المستقل (البرنامج التدريبي) لمهارة الإلقاء

حجم الأثر	الانحراف المعياري للمجموعة الضابطة	متوسط درجات المجموعة الضابطة	متوسط درجات المجموعة التجريبية
2.396	12.004	53.907	82.676

الفرضية الثانية : (لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمهارة (الإلقاء) في الاختبار البعدي لدى المجموعتين التجريبية و الضابطة تبعاً لبنود الملاحظة السبعة) , وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف دلالة الفروق الاحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على الاختبار البعدي وتبعاً لكل بند من بنود الملاحظة السبعة المكونة لمهارة الإلقاء , وأشارت النتائج الى ان جميع القيم التائية المحسوبة للاسئلة الفرعية كانت دالة احصائياً ولصالح المجموعة التجريبية عند مقارنتها بالقيم التائية الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية (128) , والجدول (5) يوضح ذلك .

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

جدول (5) نتائج الأختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف دلالة الفروق الاحصائية بين المجموعتين على الاختبار البعدي وتبعاً لكل بند من بنود الملاحظة السبعة المكونة لمهارة الإلقاء

القيمة التائية المحسوبة	الاختبار البعدي				الفقرة	ت
	الضابطة		التجريبية			
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
13.562	0.784	6.351	2.926	16.569	تقييم البداية	١-
14.709	0.722	5.097	1.500	15.246	لغة الحديث	٢-
17.882	1.089	5.110	0.953	11.538	لغة الجسد	٣-
8.724	0.328	2.651	1.511	7.492	الثقة و التمکن	٤-
7.809	0.560	2.034	1.490	5.476	العروض التقديمية	٥-
11.761	1.266	3.504	2.127	9.600	التمارين والانشطة	٦-
14.097	2.433	7.486	4.534	16.753	الجو العام والختام	٧-

التفسير النهائي للنتائج الاحصائية

أن البرنامج التدريبي كان فعلاً مناسباً لكل المستويات الديموغرافية وهذا يثبت صحة التعميم و يتوافق مع إحتياجاتهم التدريبية و يحسن ممارساتهم العملية في الوظيفة لوضع المهارات المكتسبة موضع التطبيق و مواجهة المشكلات التي تعترض عملهم داخل الوزارات بما تحقيق الاهداف و بما يضمن بناء كاريهما رصينة لتمکن ممارس العلاقات العامة من التأثير في الجمهور.

ويمكن إسناد ذلك إلى:

١. ضبط إجراءات التجربة.
٢. التحليل الفعلي للإحتياج التدريبي لمهارات المبحوثين وسد فجوة الاداء.
٣. التصميم المناسب للبرنامج التدريبي الذي لبي حاجات المشاركين.

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإلقاء

٤. الانتظامية و الإلتزام ببناء الحقيبة التدريبية في ضوء المعايير والإجراءات المؤسسية المطلوبة.
٥. الدقة و مدى فاعلية الحقيبة التدريبية بالوضوح وحسن تنظيم المحاور وتسلسلها.

الاستنتاجات

- ▶ وجود علاقة إرتباطية طردية بين (التدريب) و (مهارات الإلقاء) لدى ممارسي العلاقات العامة.
- ▶ ان الإلقاء مهارة لا غنى عنها وهي المهارة الظاهرة التي يمكن ان يستشعر وجودها الجمهور ويتأثر بمضامينها الإقناعية وينبغي تعزيزها بالتدريب.
- ▶ وجود نقاط ضعف في المهارات التدريبية المتعلقة بالكفاءات الإتصالية لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.
- ▶ وجود ضعف في (التصميم المستند الى الاحتياج التدريبي) لكون اغلب البرامج تستند الى المقترحات بدون التحليل الفعلي للاحتياج التدريبي.
- ▶ وجود رغبة واضحة لدى المبحوثين بتطوير مهاراتهم في تخصص العلاقات العامة.
- ▶ ندرة قياس العائد من الاستثمار في التدريب بعد انتهاء البرامج التدريبية.
- ▶ ان التدريب يختزل الجهد والوقت من اجل تعلم المهارات المطلوبة عن طريق المحاولة والخطأ.
- ▶ ان العلاقات العامة هي الخيمة الجامعة لكل المهارات التي تحسن من الاداء الفرد و المؤسسي.

التوصيات

- ▶ حث الباحثين على التعمق في دراسة شخصية (ممارس العلاقات العامة) وتأثيرها في الجمهور.
- ▶ تشجيع الباحثين على إتباع (المنهج التجريبي) في دراساتهم البحثية.
- ▶ ضرورة تطبيق مقاييس دولية لقياس مهارات ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.
- ▶ ديمومة إجراء تحليل الاحتياجات التدريبية من اجل سد فجوة الاداء لدى ممارسي العلاقات العامة.
- ▶ تصميم البرامج التدريبية بالاستناد الى الاحتياج التدريبي وبما يتسق مع المهمات الوظيفية المناطة بممارسي العلاقات العامة .
- ▶ زيادة الاهتمام بتدريب ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية و تخصيص برامج احترافية لبناء قدراتهم وتطوير مهاراتهم.
- ▶ وضع الية لقياس العائد من الاستثمار في التدريب عقب انتهاء البرامج التدريبية.

تأثير التدريب المهاري في تطوير مهارات الإنلقاء

المصادر العربية

- الهيئي. (١٩٩٩). التدريب. الاردن: يازوري.
بلال السكارنه. (٢٠١٩). التدريب الإداري. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
طارق السويدان. (٢٠١٦). مقياس تدريب المدربين. الكويت: شركة الابداع الاسرية.
عبد المجيد سيد أحمد منصور. (١٩٩٧). علم النفس التربوي. القاهرة: دار الأمين للطباعة و النشر.
محمد حجاج العطالي. (٢٠١١). المهارات المهنية لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الكويتية : (رسالة ماجستير). كلية الاعلام - جامعة الشرق الاوسط.
محمود محمد عبد الغفار. (٢٠١٤). تأثير التدريب على تطوير الأداء الإعلامي: دراسة حالة على مركز الجزيرة الإعلامي للتدريب والتطوير. الدنمارك : (رسالة ماجستير) . الأكاديمية العربية - كلية الآداب والتربية.

References

- Cabane, O. F. (2012). The Charisma Myth. New York: Penguin Group (USA) Inc.
- Ruben, B. D. (2006). An Overview Of The Leadership, Competency Framework. New Jersey: Rutgers.
- Ruben, B. D. (2012). An Overview Of The Leadership, Competency Framework. New Jersey: Rutgers.
- Ruben, B. D. (2019). An Overview Of The Leadership, Competency Framework. New Jersey: Rutgers.
- Ruben, B. D. (2020). An Overview Of The Leadership, Competency Framework. New Jersey: Rutgers.
- Mahmoud Mohamed Abdel Ghaffar. (2014). The effect of training on developing media performance: a case study on Al Jazeera Media Center for Training and Development. Denmark: Master's Thesis: The Arab Academy / College of Arts and Education.
- Muhammad Hajjaj Al-Atali. (2011). Professional Skills for Public Relations Practitioners in Kuwaiti Ministries, Master's Thesis. College of Mass Communication / Middle East University.
- Tariq Al-Suwaidan. (2016). Training of Trainers Scale. Kuwait: Family Creativity Company.
- Khaled Abdel Rahim Al-Hiti. (1999). Human Resources Management (Strategic Introduction) (Volume One). Jordan: Al-Hamid Library for Publishing and Distribution.
- Abdul Majeed Sayed Ahmed Mansour and others. (1997). Educational psychology. Cairo: Dar Al-Amin for printing and publishing.
- Bilal Al-Sakarnah. (2019). Administrative training. Jordan: Wael House for Publishing and Distribution.