

دوسية مساقى

مهارات الاتصال والتواصل / وسائط متعددة

الاتصال الفعال / تصميم الأزياء وتصنيع الملابس

تجميع واعداد: أ. رانية الخطيب

قسم تكنولوجيا المعلومات

كلية فلسطين التقنية

2021

خطة مساق مهارات الاتصال والتواصل – الاتصال الفعال موزعة على الاسبوع

الوحدة	الاسبوع	المواضيع
الوحدة الأولى	الأول	<ul style="list-style-type: none"> • خطة المساق
	الثاني	<ul style="list-style-type: none"> • تعريف الاتصال وأهميته • عناصر الاتصال • خصائص عملية الاتصال
	الثالث	<ul style="list-style-type: none"> • أنواع الاتصال (حسب عدد المشتركين، الرسمية، الاتصال المباشر) • الاتصال اللفظي • مهارة التحدث
	الرابع	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة الاستماع ومراحل الاستماع • الاتصال غير اللفظي - لغة الجسد • معوقات الاتصال
الوحدة الثانية	الخامس	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة الحوار • مهارة الاقناع
	السادس	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة التفاوض • خطوات عملية التفاوض
	السابع	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة القيادة • الفرق بين القيادة والإدارة • أنواع القيادة
الوحدة الثالثة	الثامن	<ul style="list-style-type: none"> • أنواع العملاء وطرق التعامل معهم
الوحدة الرابعة	التاسع	<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم مهارة الالقاء • مراحل الالقاء • اساسيات الملقى الجيد
	العاشر	<ul style="list-style-type: none"> • العناصر الأساسية لإعداد العرض • المهارات اللازمة أثناء العرض وبعده • مهارات كسر الجمود
الوحدة الخامسة	الحادي عشر	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة إدارة المقابلة الشخصية
	الثاني عشر	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة كتابة السيرة الذاتية
	الثالث عشر	<ul style="list-style-type: none"> • مهارة كتابة التقارير والأبحاث الأكاديمية
الوحدة السادسة	الرابع عشر	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال في فريق العمل • مراحل تكوين فريق العمل • العمل التطوعي
الوحدة السابعة	الخامس عشر	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال الإلكتروني – أهميته – خصائصه • اشكال الاتصال الإلكتروني • ادمان الانترنت – مجالاته – اعراضه – إرشادات للعلاج
	السادس عشر	<ul style="list-style-type: none"> • أنشطة تطبيقية

الوحدة الاولى

مفهوم مهارات الاتصال

المقدمة :-

تكونت المجتمعات البشرية من الشعوب والقبائل بمرور الزمن. حيث تباينت بثقافتها وقوانينها التي تنظم التعامل فيما بين الأفراد. حيث يختزن كل فرد الكثير من المشاعر والأحاسيس والأفكار على شكل نظاماً متكاملأ شديد التعقيد، والذي اكتسبه من خلال العوامل الوراثية والبيئية. حيث أصبح من الضروري له أن يحاول اكتشاف ما يمتلكه الآخرون من أفكار ومعتقدات إذا أراد التعامل معهم. ليستطيع بذلك أن يكون عنصراً ناجحاً في إقامة علاقاته الاجتماعية في إطار مجتمعه الذي يعيش فيه. ومن هنا ولدت الحاجة إلى علم يبحث في عملية التفاعل بين الأفراد على اختلافهم، ويحاول إيجاد أسساً للتفاهم والتواصل تختصر الوقت والجهد، وتفقر فوق المعوقات لنقل وإيصال الأفكار للأخر بنجاح ودون مصادمات أو خلافات، وهذا يؤكد أهمية تعلم واكتساب مهارات الاتصال.

مفهوم الاتصال (Communication Concept):

يعتبر الاتصال العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية، فهو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.

والاتصال كما عرفه (Barry) بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة.

ويمكن تعريف الاتصال على أنه " ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما، يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما.

تعريف مهارات الاتصال:

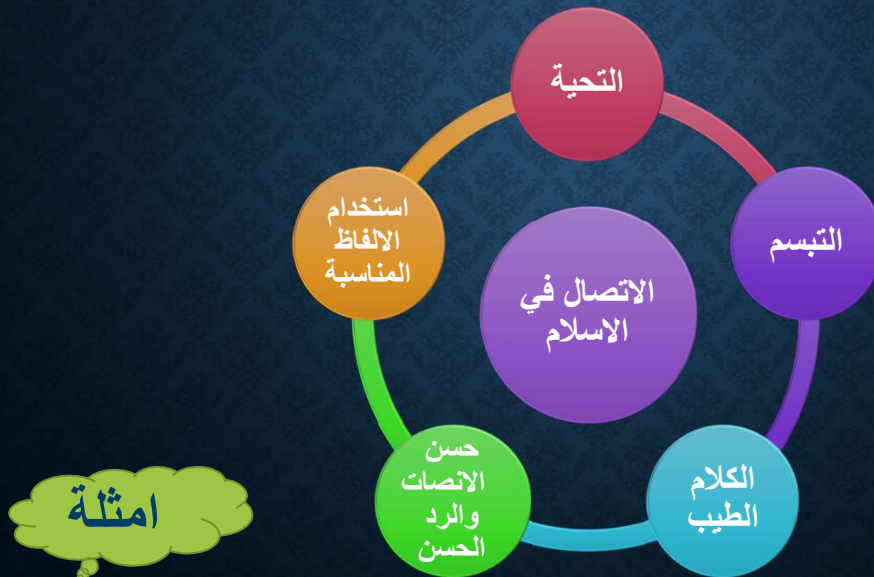
تعدد التعريفات التي تناولت مفهوم مهارات الاتصال فنجد من يعرفها بأنها عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدماً كل الوسائل المتاحة لتعينه على ذلك وتجعل المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة. فهي عملية تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم أو بين معلم ومتعلمين أو بين متعلم ومتعلم أو بين متعلم وسيط تعليم (كتاب مدرسي - آلة تعليمية - كمبيوتر تعليمي...) أو بين وسيط تعليمي وآخر أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل المعارف والأفكار والخبرات التعليمية عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة.

كما تم تعريفها بأنها عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل رسالة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والإفادة من كل ما يدور حولها من طروح خاصة داخل أروقة المدرسة.

في حين يعرفها آخرون بأنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لآخر حيث تؤدي في النهاية إلى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات المتنوعة كالمذياع والتلفاز وشبكات الحاسب الآلي "الانترنت" وغير ذلك.

الاتصال في التراث الإسلامي:

وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة ومنها:



أهمية الاتصال:

تكمن أهمية الاتصال فيما يلي :

١. يعتبر احدى السمات الاساسية التي يجب على الافراد بمختلف مستوياتهم تعلمها

٢. نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال ووسيلة لتبادل الأفكار و المعلومات والاحاسيس باستخدام مختلف اشكال التواصل

٣. لمهارات الاتصال دور أساسي في إنجاح العلاقات الإنسانية بما نسبته ٨٥% تبعاً للدراسات المتوفرة

7

أهداف الاتصال

جوانب اقتصادية

- الحصول على المعلومات
- فهم العالم من حولنا

الاستجابة للحاجات الأساسية

- البقاء على قيد الحياة
- الحاجة الى الأمان
- الحاجة الى الاقتناع

اهداف الاتصال

التعبير عن الذات

جوانب اجتماعية

- التعاون مع الاخرين
- الحفاظ على المؤسسات و المجتمع

عناصر الاتصال

تتكون عملية الاتصال من العناصر الضرورية للإتصال ، وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:-



9

المرسل أو المصدر (Sender):

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر، والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته ، ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها، ونظراً لأن عملية الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصراً في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلًا، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل.





المستقبل (Receiver):

وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الأدوار مع المرسل، ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

- استقبال الرسالة
- فك ترميز الرسالة
- الاستجابة للرسالة.

الرسالة (Message):

تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال، وتأخذ الرسالة صورة عديدة منها الكلمات والرموز والإيماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال.



القناة أو الوسيلة (Channel):

هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت الرسالة شفوية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال.



13

التغذية الراجعة (Feedback):

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة، حيث تتصف عملية التغذية الراجعة: بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل.. وكلما زاد التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.



من اشكال الاستجابات عند المستقبل

الفرح

الغضب

الابتسام

الإستفسار

الحيرة

14

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communication Environment):

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.



15

التشويش

هو المشوشات التي تتدخل في تعطيل عملية الاتصال.

- الضجيج الفيزيائي
- الضجيج السيكلوجي



16

مبادئ الاتصال (Principles Of Communication) :

يعتمد الاتصال الفعال على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يمكن أخذها بعين الاعتبار حتى نقيم العلاقة بين طرفي الاتصال على أساس علمي قوي يمكننا من اكتساب مهارات الاتصال. حيث تتحدد نجاح عملية الاتصال بين الأفراد من خلال عدد من المبادئ، حيث تتحدد مبادئ الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

الإجابة على
مجموعة من
الأسئلة

- لماذا؟ وتشير إلى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.
- ماذا؟ وتشير إلى ضرورة تحديد مضمون الرسالة.
- من؟ وتشير إلى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.
- كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.
- متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.
- أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.

خصائص الاتصال :



يتميز الاتصال أياً كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بألية عملية الاتصال ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية الاتصال وبعضها ببيئة الاتصال، ومن خصائص عملية الاتصال كما هو موضح في الشكل التالي :-

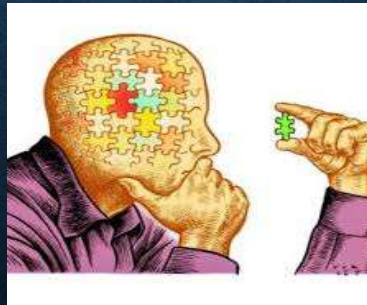
أنواع الاتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الاتصال، كما هو موضح في الشكل التالي :



1. الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي العقل الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.



2. الاتصال الشخصي:

هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن القائم بعملية الاتصال الشخصي من تعديل رسالته وتوجيهها بحث تصبح أكثر فعالية وإقناعاً ، كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد.

ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:

• الاتصال الثنائي :

يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل ، وقد يتم ذلك الاتصال وجهاً لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

• الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة :

وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.



3. الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لإتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد (مستمعين) مستقبلين(من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة).



اختلاف ثقافات: هل حقًا الابتسام دون سبب «قلة أدب»؟

عرض [موقع «Nautilus»](#) مقارنة بين اختلاف النظرة إلى وظيفة الابتسام بين روسيا والولايات المتحدة الأمريكية، والذي ظهر بسبب عدة عوامل كثيرة، أبرزها اختلاف الطبيعة الثقافية والتاريخية لكل من الشعبين، ما أدى إلى اختلاف معنى الابتسام ومدلولها بين كل منهما.

25

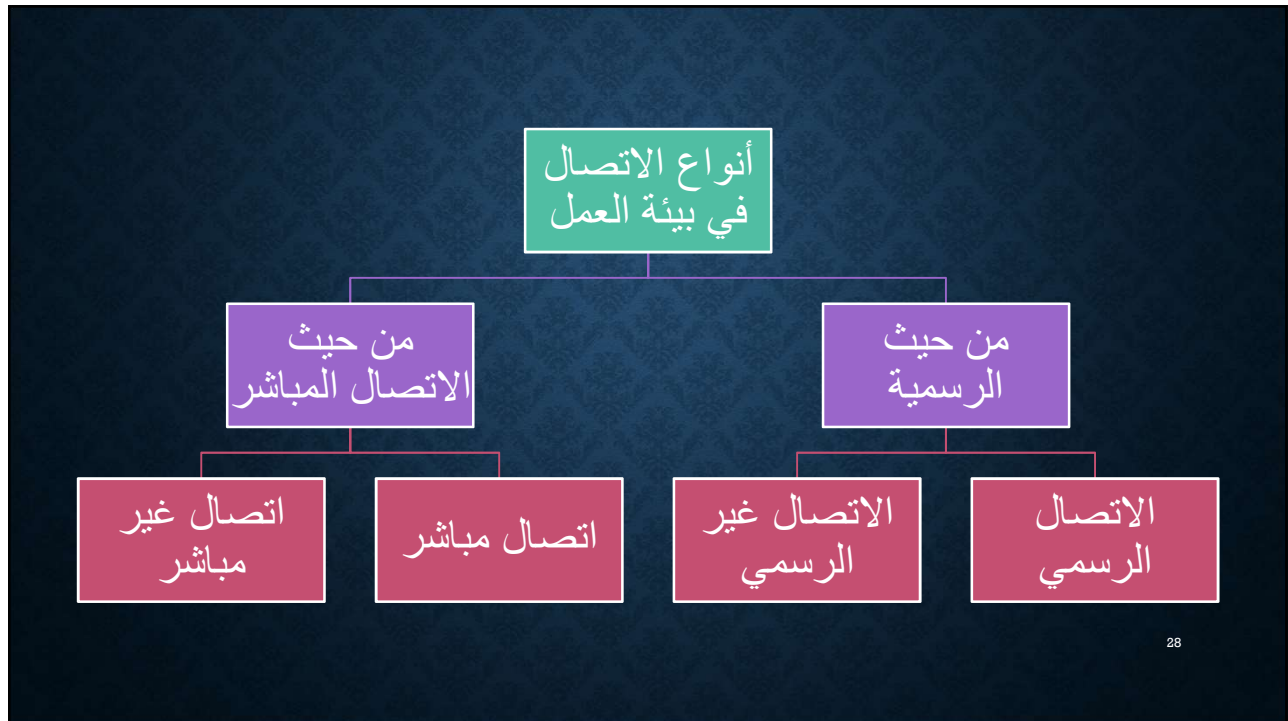


عقدت هذه المقارنة الصحفية الأمريكية الفرنسية «كاميل بيكر»، وذلك من خلال مقابلات شخصية، واستعراض الجهود السابقة للباحثين قبلها. إذ تسنى لها ذلك من خلال مقابلتها مع سيدة روسية، أعطتها اسمًا بديلاً هو «صوفيا»، وهي مقيمة في الولايات المتحدة منذ نحو عشر سنوات. أكدت صوفيا لكامل أنها ترى المجاملات الأمريكية المعتادة في مواقف الحياة اليومية متعبة. مثال ذلك تكرار سؤال: «كيف حالك؟»، والتبسم طيلة الوقت أمام الجيران والبانعين والخدم. إذ تختلف الثقافة الروسية، في هذا الصدد، من منظورها إلى ما يعد من قواعد الأدب والذوق العام في الثقافة الأمريكية.

26

على الرغم من أن صوفيا تتحدث الإنجليزية بطلاقة، فإنها وجدت صعوبة في تحدث اللغة وجهاً لوجه مع الأمريكيين، في ظل عدم اعتيادها تعبيرات الوجه المتعارف عليها لديهم، وهو ما لم تكن تعرفه في بداية فترة إقامتها في الولايات المتحدة الأمريكية. حتى السؤال المتكرر عن الحال، ترى أنه لا حاجة للإنسان إليه إلا إذا كان بالفعل يريد أن يعرف كيف حال من يتحدث إليه.

ترى صوفيا أن سؤال: «كيف حالك؟»، ما هو إلا مقدمة روتينية لإجابات مثل: «بخير»، أو «في أفضل حال». في حين أنه لو حصل السائل على إجابة أكثر واقعية، مثل «أنا مرهق»، فإن ذلك سيعيد ذلك وقاحة. تكمن مشكلة صوفيا الأساسية في أن الابتسام يحتل جزءاً أساسياً من عملها في وظيفة الصراف بالبنك. إذ إن تعاملها مع العملاء يوجب عليها الابتسام لمدة ثماني ساعات يومياً، ما يجعلها تشعر في قرارة نفسها بالسخرية من هذا التصرف، فهي لا ترى ما يدعو إلى الابتسام لعملائها، أو أن هناك ما يُضحك في التعامل معهم.



أنواع الاتصالات من حيث الرسمية

١. **الاتصالات الرسمية** هي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية، وتُطبق بناءً على قواعد

وإجراءات محددة رسمياً، مع العلم أن الاتصالات الرسمية تسلك المسارات التالية:

- **الاتصالات الهابطة:** وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس إلى المرؤوسين، وتأخذ أسلوب التوجيهات أو التعليمات أو القرارات أو الأوامر.
- **الاتصالات الصاعدة:** هي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرئيس، وتأخذ شكل الآراء أو التقارير أو البحوث أو الشكاوى والاقتراحات
- **الاتصالات الأفقية:** هي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المؤسسة الإدارية الواحدة، وتأخذ شكل المشورة، والحوار، وتبادل الآراء، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة لتنسيق العمل.

29

أنواع الاتصالات من حيث الرسمية

٢. **الاتصالات غير الرسمية:** هي الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي في مختلف

الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية، أي أنّ العلاقات الشخصية والاجتماعية لها

دور كبير وفعال في عملية تحقيق الأهداف الخاصة بالاتصال الرسمي، مع العلم أنّ حجم

شبكة الاتصالات غير الرسمية تعتمد بشكلٍ أساسي على حجم المنظمة أو المؤسسة، وطبيعة

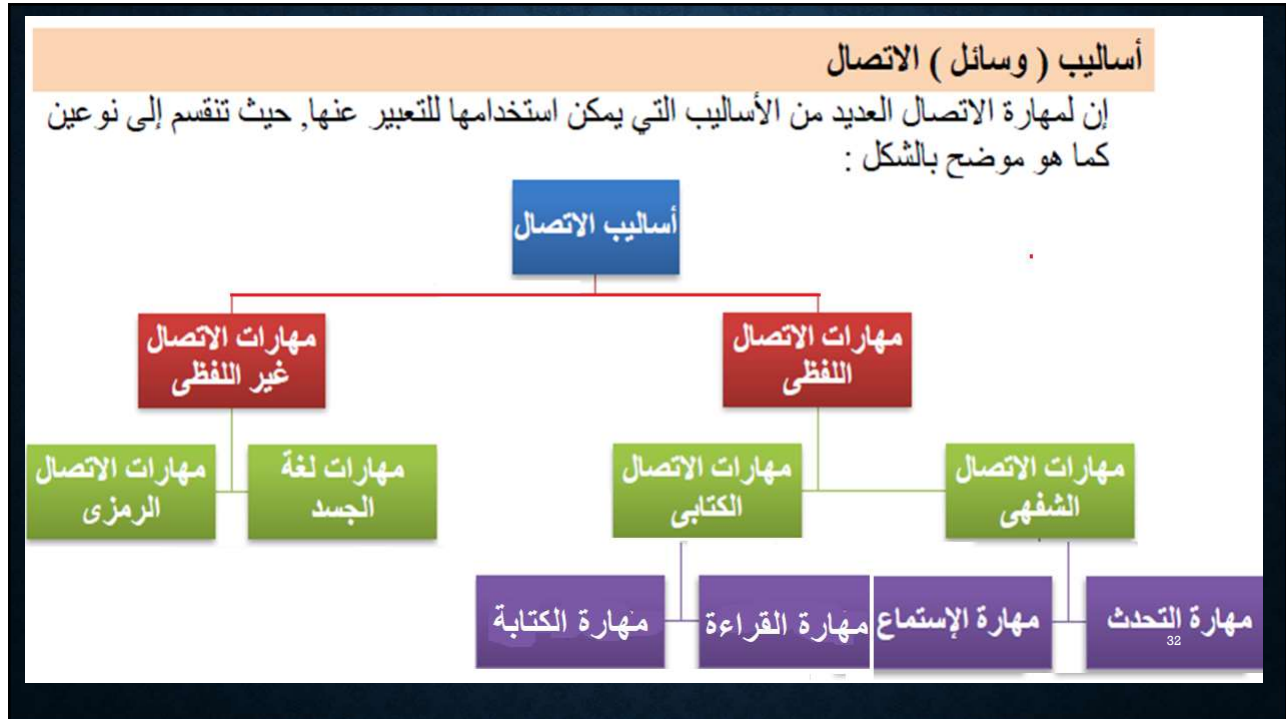
أعمالها وأهدافها

30

أنواع الاتصالات من حيث الاتصال المباشر

١. الاتصال المباشر الشفهي: يتم الاتصال المباشر الشفهي من خلال المواجهة الشخصية المباشرة التي تربط بين الأفراد بالمؤسسة أو الدولة، ويعتبر هذا الاتصال مناسباً وضرورياً للمواضيع المعقدة والمثيرة للجدل

٢. الاتصال غير المباشر: الاتصال غير المباشر هي عملية تتم فيها الاتصالات بين الأشخاص داخل المؤسسة أو المنظمة أو المنشأة مع العالم الخارجي دون اللقاء الشخصي، ويقسم هذا النوع من الاتصالات إلى فرعين؛ وهما: الاتصال بالصوت والصورة أو بأحدهما، والاتصال الكتابي.



أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

هو وسيلة الاتصال التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل، ويتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية، حيث تؤثر بما نسبته 7% من الاتصال، ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى آخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن نفس الفكرة ولكن باستخدام أنماط مختلفة، منها ما يكون بصرياً (أنا أرى)، وسمعية (أنا سمعت)، وحسية (أنا لذي إحساس) والتي بالتالي توجد التنوع في عملية الاتصال.

٧ %

33

أنواع الاتصال اللفظي :

ينقسم الاتصال اللفظي الى نوعين أساسيين هما : الاتصال الكتابي والاتصال الشفهي

1. مهارات الاتصال الكتابي

ومن المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة و إتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

مهارة القراءة : وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.

2. مهارات الاتصال الشفهي:

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

أ- **مهارة التحدث:** وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

ب- **مهارة الاستماع:** وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والتفاعل معه والاستجابة الصحيحة له.

مقومات الاتصال الشفهي :

يقوم الاتصال الشفهي على مجموعة من المقومات والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الاتصال، كما هو موضح في الشكل التالي :



الآن شرح مهارات الاتصال الشفهي بالتفصيل

مهارات الاتصال الشفهي :

1. مهارة التحدث (Conversation Skill)

تعتبر مهارة التحدث من أهم وسائل الاتصال بالآخرين والتأثير عليهم , لأنها تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر, وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال".

العناصر الأساسية لعملية التحدث :

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسية كما هي موضحة في الشكل :



خطوات عملية التحدث:

عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالإنصات ، ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث فيما يلي:



المؤثرات الصوتية :

ومن المؤثرات اللفظية ما يلي :



2. مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند

التعامل مع الآخرين

تعريف مهارة الاستماع

(مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول، ويركز انتباهه إليه، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).



أهمية الاستماع :

- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلي خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلي اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع الي الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

الفرق بين السماع والاستماع والإنصات

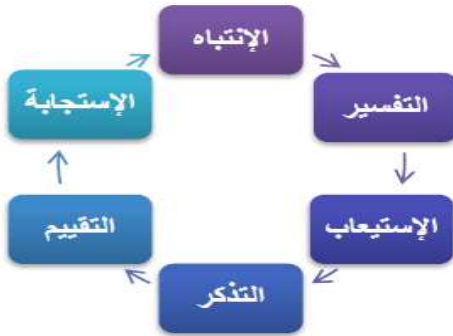
السماع : هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو إنتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة .

الاستماع : هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الإنتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

الإنصات : وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن أعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات، فالإنصات هو أعلى مراتب الإستماع. وفي قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ

فَأَسْتَمِعُوا لَهُ، وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿٢٤﴾

مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages)



- **الانتباه** : يجب على المستقبل أن يركز جيداً عند استماعه لحديث المرسل، ومن الإشارات التي تساعد على ذلك، النظرات الدالة على متابعة جديده للمرسل، تعبيرات الوجه، وضع الجسم، وكذلك طرح الأسئلة لتأكيد الاستماع للمتحدث.
- **التفسير** : وتعني إدراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم المرسل بتوصيلها إليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح.
- **الإستيعاب** : يهتم المرسل بإستيعاب المستقبل لرسالته بالشكل الذي يعنيه، وبالتالي يجب على المستقبل أن يشعر المرسل انه استوعب رسالته.
- **التذكر** : وهي استعادة للرسالة التي تم استقبالها.
- **التقييم** : وهي المرحلة والتي يسعى المستقبل إلى تقييم رسالة المرسل بموضوعية ودون تحفز.
- **الإستجابة** : وتتمثل بالتغذية الراجعة التي تصدر من المستقبل وهي وصول الرسالة والتي تكون على شكل لفظي أو غير لفظي أو ذاتية من خلال التعبير عن المشاعر.

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

- ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الاتصالية بنفس الدرجة والإهتمام، حيث يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الاتصال بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:-
1. **الشخص غير المنصت (Non Listener)** : وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.
 2. **الشخص المنصت جزئياً (Marginal Listener)** : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً بإستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر، بل بإستخدام بعضها دون الآخر.
 3. **الشخص المنصت المقوم (Evaluative Listener)** : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
 4. **الشخص المنصت النشط (Active Listener)** : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقييم والإستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

ثانياً : الاتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication)

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز إتصالية .
وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين 80-90% من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها لأنها تحتوي على تعبيرات وجه وحركات الجسم وتوتره وإنفعالاته. وتنبع أهمية الاتصال غير اللفظي بأنه اصدق في التعبير عن المشاعر والإنفعالات, كما أنه أكثر تأثيراً بالآخرين لأنه يؤكد التعبير اللفظي, كما أنه لا يمكن التحكم به.



45

أهمية الاتصالات غير اللفظية ووظائفها :

وتتضح أهمية الاتصالات غير اللفظية من خلال الشكل التالي :



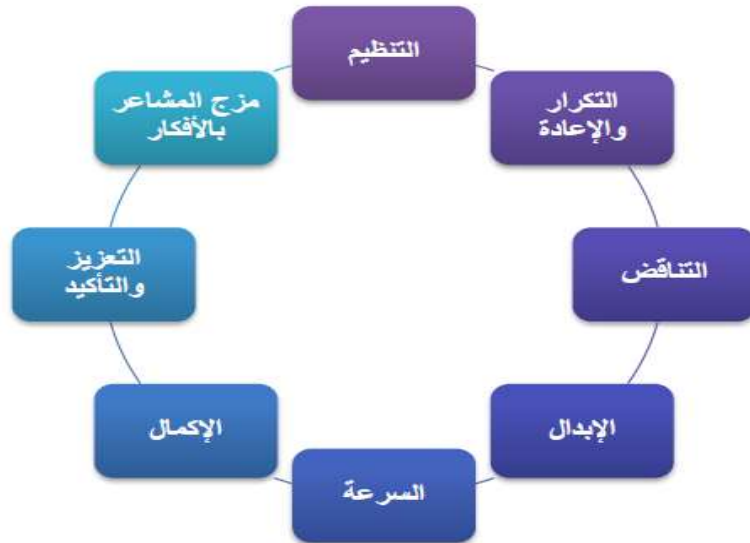
مهارات الاتصال غير اللفظي :

1. مهارة لغة الجسد: ويمكن التعبير عنها من خلال العديد من المهارات مثل:

- تعبيرات الوجه.
- حركة العينين والحاجبين.
- حركة ووضع اليدين والكفين.
- حركة ووضع الرأس.
- حركة ووضع الأرجل.
- حركة ووضع الشفاه.
- وضع الجسم.
- الشعر واللحية والشارب.
- الجواهر والمستحضرات التجميلية
- المقتنيات الشخصية.
- الملابس
- العطور
- الأثاث والديكور

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

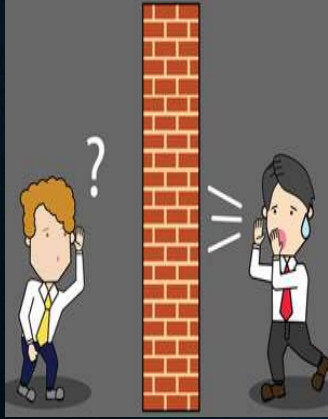
العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:



- **التكرار والإعادة:** حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى، ومن هنا فإن الاتصال غير اللفظي يؤكد صدق الاتصال اللفظي من خلال التكرار.
- **التناقض:** حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي، وفي هذه الحالة فإن الاتصال غير اللفظي يكون هو الأصدق فيتم إتباعه وإهمال الاتصال اللفظي، فيطلب مثلا المدير من مرؤوسه احضار ملف معين لأحد العملاء، ثم يشير بيده أو يومئ بعينه فيفهم المرؤوس المعنى العكسي من الاتصال اللفظي فلا يقوم بتنفيذه.
- **الإبدال:** ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديلاً للاتصال اللفظي، حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة، مثال ذلك تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.
- **السرعة:** إن الحركات والإيماءات والإشارات قد تكون أسرع في الفهم والوضوح أكثر من الكلمات والعبارات أحيانا.

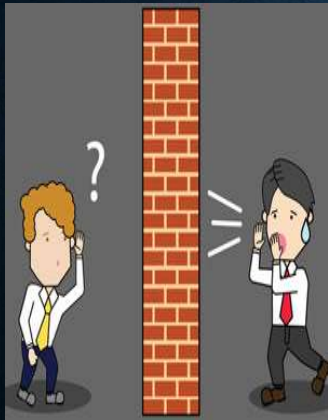
- **الإكمال:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت أو للجمل والكلمات، فهنا كل منهما يكمل الآخر في توضيح المعنى، مثال ذلك أن تنادي على طالب ثم تشير إليه وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلماً، حيث يعني ذلك: يا فلان اكتب الدرس.
- **التعزيز والتأكيد:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليعزز كل منهما الآخر ويؤكد المعنى المقصود، مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك إمتنع عن الكلام.
- **مزج المشاعر بالأفكار:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والأحاسيس بجانب الاتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناسبة العاطفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها.
- **التنظيم:** حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات، وذلك كما في حالة استخدام إشارات المرور لبدء الحركة والسير من أحد الاتجاهات، أو الإشارة الى أحد الأفراد بأن يتوقف ليبدأ الفرد الآخر في متابعة الحديث.
- **إزالة غموض اللهجات:** حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي البلد الواحدة، الأمر الذي ينتج عنه استخدام كلمات تحمل معاني غير المقصود بها، وهنا يأتي دور التواصل غير اللفظي في توضيح المعنى المقصود من تلك الكلمات.

معوقات الاتصال (Communication Barriers)



- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- مقاطعة المستقبل للمرسل.
- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- التفسير الخاطئ للرسال
- الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.
- الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال.
- الوسيلة تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.
- عدم اشمال الرسالة على عنصر التشويق والإثارة لطرفي الاتصال.
- موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل

معوقات الاتصال (Communication Barriers)



- الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشة.
- الظروف البيئية الطبيعية (الحرارة والتهوية والضوء والامكانيات المادية) غير مناسبة
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.
- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- الهدف من الاتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- أهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع.
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- كيفية الجلوس أثناء عملية الاتصال.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.



الوحدة الثانية

محتويات الوحدة

مهارة الحوار

مهارة الإقناع

مهارة التفاوض

مهارة القيادة

الحوار في الإسلام:

لقد أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم.

ويمتاز الأسلوب الحوارى المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة، ومن الأساليب الحوارية المستخدمة في القرآن الكريم الأسلوب القصصي، حيث تمتاز القصة الحوارية بألوان مختلفة من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والاجتماعية، واحاطة هذه الأساليب بلين الجانب وتحويل الجدل إلى حديث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ.

ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، يوسف عليه السلام



مفهوم الحوار:

- فالحوار هو: عملية تحدث بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قنوات مشتركة

الحوار الداخلي: فهو الحوار الذي يتم مع الفرد وذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات

الحوار الأفقي: فهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

أهداف الحوار:



ومن أهم أهداف الحوار ما يلي:

- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل.
- إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.
- ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
- محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم.
- الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
- الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.


فوائد الحوار:

- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
- تنمية التفكير.
- التعبير عن الرأي وإثبات الذات.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.
- تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد.

آداب الحوار

- بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين.
- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين.
- البعد عن شخصنة الأمور، وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الأشخاص.
- تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم.
- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار.
- تجنب الأحكام المسبقة السلبية، وإحسان الظن بالطرف الآخر.
- احترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

صفات المحاور الناجح:



- الابتسامة وبشاشة الوجه.
- الوضوح في طرح الأفكار.
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
- يستخدم عبارات لينة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.
- قادر على ضبط النفس.
- الحلم والصبر.
- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين.

مهارة الإقناع



مفهوم الإقناع :

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من الفعالة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.

تعريف الاقناع

" أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق " .

ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه : " فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة".

طرق وأساليب الإقناع:

البراهين والأدلة المقنعة

التعبير الواقعية الدالة على المودة كالابتسام

استخدام أسلوب القصة

التجارب العملية

الامثال

أساسيات الإقناع:



- اخلاص النية لله.
- احترام الآخرين وإيجاد جو من اللفة بين طرفي الحوار.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع ، والتي يتمثل أهمها في :
الثقة بالنفس، الهدوء والروية ، المودة والاحترام ،
استخدام أقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار
المعروضة.
- الاستماع الايجابي للطرف الآخر.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع:

استراتيجية التعزيز الايجابي:

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات أو المواقف الايجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها، فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب، من التعزيزات الايجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي:

المدح: وهو استخدام الكلمات الايجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

المقايضة: وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر، ومن الامثلة عليها عملية البيع والشراء. وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول: " إذا ساعدتني في تجذيب هذه الأشجار سأصطحبك إلى محل الألعاب "

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع:

استراتيجية التعزيز الايجابي:

الحوافز: يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الايجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين، مثلاً "اصطحبني إلى السوق، فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب ومجلات".

التقدير اللفظي وغير اللفظي: يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الايجابية، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة، والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع:

استراتيجية العواقب السلبية:

وهي استراتيجية عكس الاستراتيجية السابقة، حيث تستخدم العقاب بدلا من الثواب، أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل، وذلك كنوع من التعزيز السلبى إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره، ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي، لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد، ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي:

- **إيقاف المكافآت:** ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدونها.

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع:

استراتيجية العواقب السلبية:

- إعداد استراتيجيات الإعتناء بالذات: وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقاً.
- التعرف على النتائج الطبيعية: ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيجعلك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد، فعندما يحضر متأخراً ولا يجده فانه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

مهارة الإقناع



مهارة التفاوض



مهارة التفاوض

نحن نعيش اليوم عصر التفاوض، فأغلب أنشطة حياتنا وما ينجم عنها من خلافات قد أصبح في حاجة إلى التفاوض لكي نتمكن من تحقيق أهدافنا ومصالحنا المتناقضة والمتعارضة دائماً وأبداً، وفي الواقع، فنحن نلجأ إلى التفاوض في كل يوم، بل ربما عدة مرات في اليوم الواحد لكي نجد حلاً معقولة ومقبولة لمشكلاتنا الخلافية المشتركة، فالمفاوضات لم تعد وقفاً على ما يدور بين الشعوب والأمم من مباحثات بل هي مستخدمة في مختلف مواقف الحياة لحل المشكلات الخلافية المشتركة بين العمال وأصحاب الأعمال ورجال الإدارة، وبين الزوج والزوجة والأولاد، وبين الزملاء والأصدقاء، فكل طرف من هذه الأطراف يسعى للحصول على أفضل النتائج بأقل قدر ممكن من الصراع الذي يهدد الجهد الإنساني بغير داع.

مفهوم التفاوض:

هو عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباع الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع

أنه عملية ديناميكية بالغة الدقة والحساسية تتم بين طرفين (فردين أو فريقين) يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع وتناقض على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف

خصائص عملية التفاوض:

1. إن عملية التفاوض تعتبر أداة لفض النزاع، ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة بين المتفاوضين.
2. إن عملية التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بهيكل العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها وتتأثر باتجاهات المتفاوضين وتؤثر فيها.
3. التفاوض عملية تتأثر بشخصية المتفاوضين.
4. يتأثر التفاوض بإعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم وتقدير التفاوض لسلوك الخصم.
5. يتأثر الناتج المحقق من التفاوض بإعتبارات خارجية عن مائدة المفاوضات.
6. يركز التفاوض في كثير من الأحيان على ما يتحقق في الأجل القصير.
7. إن التفاوض علم وفن في نفس الوقت.



عناصر التفاوض :



خطوات التفاوض :



الخطوة الأولى : تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

وهي أولى خطوات العملية التفاوضية ، حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومركزاتها الثابتة ، وتحديد كل طرف من أطراف القضية والذين سيتم التفاوض معهم ، وتحديد الموقف التفاوضى بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض ؟

الخطوة الثانية : تهيئة المناخ للتفاوض

إن هذه الخطوة ، هي خطوة مستمرة وممتدة تشمل كافة الفترات التمهيديّة التي يتم الاتفاق النهائي عليها وجنى المكاسب الناجمة عن عملية التفاوض .

ويحاول في هذه المرحلة كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئى عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله.



وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات ، وتقتصر عادة على لقاءات أو على حفلات التعارف يتم فيها تبادل عبارات المجاملة والترحيب .

الخطوة الثالثة : قبول الطرف الاخر للتفاوض



وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات ، ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسراً خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد ، بل والممكن لحل النزاع القائم ، أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجنى المكاسب والمزايا التي يسعى إلى الوصول إليها . ويجب علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الآخر .

الخطوة الرابعة : التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذي يحدد صلاحياتهم للتفاوض .
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض .
- الاتفاق على أجندة المفاوضات ، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفاوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض .
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحاً ومناسباً للجلسات التفاوضية ، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به .

الخطوة الخامسة : بدء جلسات التفاوض الفعلية

- اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض .
- الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة ، وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر .
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها ، وتشمل هذه الضغوط عوامل : الوقت – التكلفة – الجهد – عدم الوصول إلى نتيجة – الضغط الإعلامي – الضغط النفسى.
- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر فى إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض ، وفى الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والانتقاء التفضيلى منها .

الخطوط السادسة : الوصول إلى الاتفاق الختامى وتوقيعه

لا قيمة لأى اتفاق من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه فى شكل اتفاقية موقعه وملزمة للطرفين المتفاوضين، ويراعى فيها اعتبارات الشكل والمضمون من حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات، وذلك حتى لا تنشأ أى عقبات أثناء التنفيذ الفعلى للاتفاق التفاوضى .

شروط التفاوض:

هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابية ويوضح الشكل التالي أهم شروط التفاوض:



أنماط الأشخاص المفاوضين:



أنماط الأشخاص المفاوضين:

المفاوض الواقعي: وهو الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت، ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج إلى هوامش غير مهمة بالنسبة له، ويتصف بالتنظيم ويميل للتعامل الرسمي، وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك أن تدخل مباشرة في صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفاصيل كثيرة وإضاعة للوقت، وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات، فلسان حاله يقول (لا مانع أن تكسب معي).

أولاً



أنماط الأشخاص المفاوضين:

المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعنوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهمله أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع ، فهو يريد أن يكون هو الكاسب وغيره الخاسر أي (أنا ومن بعدي الطوفان) ، فعليك عندما تتعامل مع هذا النمط أن تكون هادئاً ولا تقدم أي تنازلات.

ثانياً



أنماط الأشخاص المفاوضين:

المفاوض الاتفاحي الودود المتعاون: هو عكس الواقعي، فهو يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه، ويمتاز بحب للناس وتصرفاته عاطفية أو يغلب عليها التعاطف مع الناس. وهذا النوع مطلوب منك أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك، لأنه لن يتخذ أي قرار إلا بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك، ولذلك فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره الضغط ولن يتخذ قراره تحت الضغط أيا كان.

ثالثا



أنماط الأشخاص المفاوضين:

المفاوض التحليلي: وهذا النوع لا يفتنح أبدا بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل الدقيقة. هذا النوع عندما تقع معه أثناء تفاوضك فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتعطي لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.

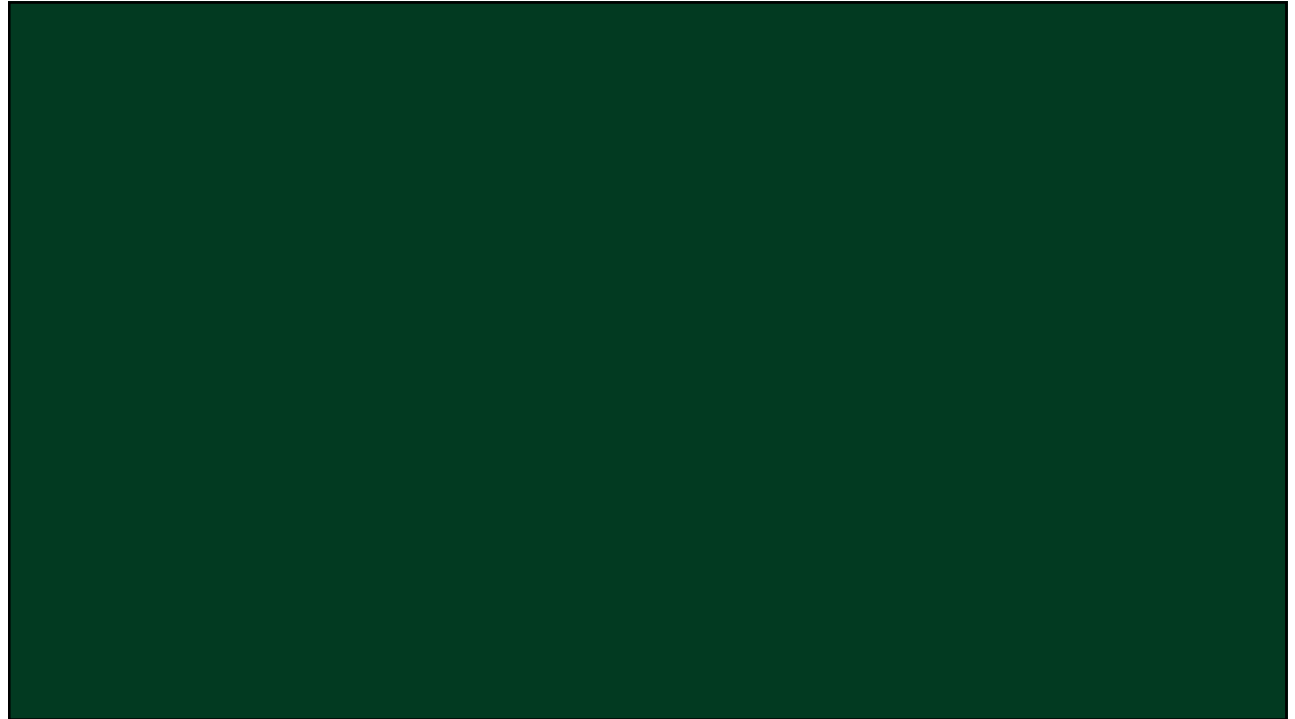
رابعا



أنماط الأشخاص المفاوضين:

المفاوض الهجومي: هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات، هذا النوع عندما تتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطه عن طريق الاستفزاز ومن خلال كلامه.

خامسا



LEADERSHIP

فن القيادة



THE ART OF LEADERSHIP

الإدارة

الإدارة يقصد بها من وجهة نظر علماء الإدارة :
تخطيط، وتنظيم، وتوجيه وتوظيف، والرقابة على الموارد
البشرية وغيرها، لتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

وظائف الإدارة الخمسة

هذه الوظيفة الإدارية تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف

التخطيط

يعرف التنظيم على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات

التنظيم

يهتم باختيار وتعيين وتدريب ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في المنظمة

التوظيف

إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المنظمة

التوجيه

الوظيفة الإدارية الأخيرة هي مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا

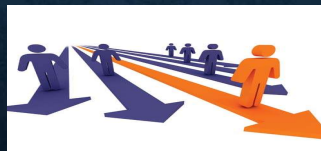
الرقابة

مهارة القيادة

مفهوم القيادة:

تعرف القيادة بأنها مزيج من الصفات التي تمكن من يحوزها على تحقيق شيء ما عن طريق تأثيره في الآخرين وجعلهم راغبين في أدائه.

كما تعرف بأنها " العملية التي يقوم من خلالها الفرد (القائد) بالتأثير على مجموعة الأفراد الذين تحت قيادته لحملهم على التعاون وتنسيق الجهود وحفزهم للعمل بحماس ونشاط ، لبلوغ أهداف مشتركة ومحددة للمؤسسات التي يعملون فيها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية والترشيد " .



الفرق بين القيادة والإدارة

يخلط الكثيرون بين مصطلحي القيادة والإدارة ويعتبرونهما وجهان لعملة واحدة. لكن المصطلحين مختلفان تماماً في الحقيقة. فالقائد يمكن أن يكون مديراً أيضاً ولكن ليس كل مدير يصلح قائداً. فما هو الفرق بين القيادة والإدارة؟

الإدارة	القيادة
تركز على الإنجاز والأداء في الوقت الحاضر	تركز على العلاقات الإنسانية وتهتم بالمستقبل
تركز على المعايير وحل المشكلات وإتقان الأداء والاهتمام باللوائح والنظم واستعمال السلطة	تحرص على عدم الخوض إلا في المهم من الأمور
تهتم بالنتائج الآنية مثل كم ربحنا، وكم بعنا، وما إلى ذلك.	وتهتم بالرؤية والتوجهات الإستراتيجية وتمارس أسلوب القدوة والتدريب.

كلا الأمرين مهم

- فالقيادة بدون إدارة تجعلنا نعيش في عالم التخطيط للمستقبل، مع إهمال الإنجاز الفوري الذي نحتاج إليه كي نصل لأهدافنا المستقبلية.
- والإدارة وحدها تجعلنا لا نرى سوى مشاكلنا اليومية التي تستغرقنا فلا يتاح لنا الوقت للتفكير والتخطيط للغد. إنها تجعلنا نبتعد عن الأهداف البعيدة والصورة الكلية وربطها بالقيم والمبادئ. وقد ننسى في فورة اهتمامنا الطاغي بالإنتاج والإتقان والجودة أننا نتعامل مع بشر لهم أحاسيسهم وحقوقهم واحتياجاتهم

الفرق بين القائد والمدير

المدير	القائد
1- مفكر ذو توجه عقلائي واقعي	1- ملهم ذو توجه روحي وعاطفي
2- عقلائي يركز على تحليل الواقع	2- رسالي ومستبصر يركز على المستقبل
3- مشاور للآخرين ويقدم النصح	3- متحمس ذو عاطفة متقدمة
4- مثابر وجاد في العمل	4- قادر على ابتكار افكار جديدة
5- متجه لحل المشكلات بطريقة منهجية	5- مرن ويستجيب للتغيرات
6- واقعي المزاج ويحسب المواقف	6- قادر على الاتجاه وإثارة الحماس

الفرق بين القائد والمدير

المدير	القائد
7- تحليلي	7- مبدع
8- منظم على اساس اجراءات معينة	8- يتميز بالجرأة والإقدام
9- محترس في اتخاذ القرارات	9- ذو خيال واسع
10- سلطوي ملتزم بالقوانين	10- تجريبي
11- يحافظ على الوضع الراهن و الاستقرار	11- مبادر للتغيير
12- قوة موقع وظيفي	12- قوة شخصية ذاتية
13- يمثل مصلحة المنظمة التي يعمل فيها	13- يمثل مصلحة الجمهور أو المجموعة التي يقودها

أهمية القيادة :



وتتضح اهمية القيادة في مايلي :

- 1- إن القيادة لا بد منها في الحياة حتى تترتب الحياة ويقام العدل ، ويحال دون أن يأكل القوى الضعيف.
- 2- أهميتها تكمن في أنها حلقة الوصل المتمثلة في القوة التي تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق ، يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية .
- 3- تدعيم السلوك الإيجابي والتقليل من السلبيات فهو (القائد) بمثابة ربان السفينة .
- 4- السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها .
- 5- مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة .
- 6- وضع استراتيجيات رائدة في عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
- 7- تنمية وتدريب ورعاية الأفراد .
- 8- إعادة التوازن للحياة.

عناصر القيادة :

تتمثل عناصر القيادة الرئيسية فيما يلي:

- 1- وجود جماعة من الناس :
- 2- عملية التأثير : والمقصود هو التأثير الإيجابي ، ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الآتي :-
 اولاً: المهارة في فن القيادة :
 ثانياً: وسائل التأثير القيادي والتي تتمثل في منح المكافآت على الجهد المبذول ، وإظهار القائد لخبراته ومهاراته ، وتنمية قدرات أفراد الجماعة .
 ثالثاً : نتائج عملية التأثير . تتحدد درجة نجاح القائد أو فشله في قيادة الجماعة بمدى قوة وسيلة التأثير وفعاليتها التي قد يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوكها
- 3- تحقيق الأهداف المشتركة : تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة .

أنماط القيادة:



أولاً

1- النمط الديمقراطي: فالقائد الديمقراطي هو الذي يفوض كثيراً من سلطته إلى مرؤوسيه ، كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات ، فهذا الأسلوب يقوم أساساً على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الاستفادة من آرائهم وأفكارهم. وعلى ذلك يمكن القول أن النمط الديمقراطي يركز على أسس ثلاثة هي : إقامة العلاقات الإنسانية ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، والولاء للجماعة بأكملها وليس لفرد بذاته.



ثانياً

2- القيادة الدكتاتورية (التسلطية): فإنها تقوم على الاستبداد بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر والتعليمات مع الميل الشديد إلى الإشراف المباشر على عمل الآخرين ، وهذا السلوك يؤدي إلى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر أثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط ، والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام ، وتحقيق أهداف المؤسسة على حساب العلاقات الإنسانية .



3- القيادة الحرة : تقوم على أساس إعطاء الأفراد الحرية المطلقة ، إذ يخول كل فرد سلطة كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة ، وقد يؤدي هذا النمط القيادي إلى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد ، كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق أهداف العمل ، وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة إلى حد المشورة إن طلبت.



خصائص وسمات القادة :



- إنهم دائمو التعلم
- إنهم يتمتعون بإستعداد لإسداء الخدمات
- أنهم يثقون بالآخرين
- إنهم مفعمون بالطاقة البناءة
- أنهم يعيشون حياة متوازنة
- أنهم متكاملون مع غيرهم
- التخطيط والتنظيم .
- إتخاذ القرار .
- التفويض .
- يمتلك رؤية ثابتة
- التحفيز والثقافة والثقة .

نظريات القيادة

نظرية السمات

نظريات سلوك القائد

النظرية الظرفية (الموقفية)

نظرية السمات

- الأفراد يصبحون قادة لأنهم ولدوا وهم يحملون صفات القيادة
- بمفهوم هذه النظرية القائد يولد ولا يصنع
- دراسات عديدة أجريت ولكنها لم تستطع تحديد صفات القيادة والتي يمكن أن تستخدم في التمييز بين القادة وغير القادة
- من الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية هو اهمال دور المرؤوسين في انجاح عملية القيادة

نظريات سلوك القائد

- دراسات ركزت على تحليل سلوك القائد من خلال قيامه بواجباته الإدارية
- ركزت على مستوى الإدارة العليا (العلاقة بين الإدارة العليا والمنظمة ككل)
- يوجد نظريتين هما نظرية ذات البعدين ونظرية الشبكة الادارية

نظريات سلوك القائد

I. نظرية البعدين

- المبادرة لتحديد العمل وتنظيمه
- يحدد الأدوار لانجاز الأهداف ويؤسس قنوات اتصال واضحة بينه وبين مرؤوسيه
- تفهم واعتبار مشاعر الاخرين
- يُنمي جو من الصداقة والثقة بينه وبين مرؤوسيه
- القائد الذي عنده درجة عالية علي كلا البعدين يحقق الرضا والانجاز الجماعي لمرؤوسيه

نظريات سلوك القائد

١١. نظرية الشبكة الإدارية



- الاهتمام بالافراد
- الاهتمام بالانتاج
- أفضل أسلوب لتحقيق نتائج ممتازة هو أسلوب 9.9
- الاهتمام بالانتاج
- الاهتمام بالافراد

النظرية الظرفية

3. النظرية الظرفية (الموقفية)

- اهتمت النظريات السابقة بالقائد من حيث السمات التي يتمتع بها أو من ناحية الأسلوب الذي يتبعه في عملية القيادة
- القائد الناجح هو القائد الذي يستطيع تعديل أسلوبه وتكييفه بما يتلائم مع الجماعة في خلال وقت محدد لمعالجة موقف معين
- الموقف له أهمية كبيرة في التأثير على عملية القيادة لأنه يؤثر على قدرات القائد في انجاز ما هو مطلوب منه
- للتعرف على الشخص المناسب يتم وضع ذلك الشخص في موقف معين وتترك له حرية التصرف ويتم بعد ذلك دراسة تصرفه وصلاحيته للقيادة

نظريات القيادة

- ❑ يمكن الاستنتاج من دراسة جميع النظريات السابقة في القيادة بأنه ليس هناك طريقة مثلى وواضحة لقيادة الأفراد
- ❑ في الحياة العملية نادرا ما نجد قادة ديمقراطيين أو أوتوقراطيين مئة بالمئة
- ❑ عملية القيادة عملية معقدة نظرا لتشابك العوامل والمتغيرات التي تؤثر فيها ومن العوامل التي تؤثر علي سلوك القيادة:
 - ❑ الخبرة السابقة للقائد
 - ❑ شخصية القائد
 - ❑ الظروف المحيطة
- ❑ القائد الفعال هو الذي يستطيع التأثير علي مرؤوسيه بشكل يزيد من انتاجهم ويرفع الروح المعنوية لهم

الوحدة الثالثة

أنواع العملاء (الزبائن)

وطرق التعامل معهم

العملاء

يعرف العميل بأنه الشخص الذي تخدمه المؤسسة، لذلك يعتبر حجر الأساس لها، والمسؤول الأول عن نجاحها أو فشلها، لذلك تسعى المؤسسات أثناء إنشائها لتحديد أهدافها، وخدماتها بما يتلاءم مع طبيعة العميل، وطبيعة الخدمات التي يطلبها، علماً أن هناك أنواع كثيرة من العملاء، مما يتطلب اكتساب مهارة التعامل مع كل نوع، وفي الوحدة سنتعرف على أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم.

أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم

العملاء أنواع!



العميل السلبي

أولاً

صفات العميل السلبي:

- الاتكالية، والمزاجية والخجل.
- طرح كثير من الأسئلة.
- الاستماع بانتباه.
- البطء في تحديد موقفه، سواء بالقرار أم بالإجابة.
- قلة التركيز، وبطء الاستيعاب، وذلك لانشغال عقله بالتفكير بأكثر من موضوع.
- الاعتقاد بأن تفاعل مقدم الخدمة معه يحد من خطورة قراره.

كيفية التعامل مع العميل السلبي:

- ينبغي التحلي بالصبر عند التعامل مع هذا الصنف من العملاء، مع محاولة سؤاله عن سبب تأخره في القرار.
- يفضل عدم إجباره على شيء لا يريد.
- ينصح بمسأيرته، ومساعدته لتحقيق ما يريد.
- يجب توفير الأدلة لإقناعه.

ثانياً العميل المتشكك

صفات العميل المتشكك:

- يبدو شكاكاً وغير واثقاً من مزود الخدمة، ويطلب الأدلة.
- يبدو ساخراً في طريقة حديثه.
- يصعب عليه تحديد ما يرغب به.
- يبدو صعب المراس، مما يزيد صعوبة التعامل معه.

كيفية التعامل مع العميل المتشكك :

- تجنب مجادلته.
- حاول معرفة أسباب شكه، وبددها لتكسب ثقته.

العميل الثرثار

ثالثاً

صفات العميل الثرثار:

- يكثر من الكلام، وأحياناً دون فائدة.
- يجامل، ويبدو فكاهاياً.
- يحاول لفت الانتباه بكثرة حديثه.
- يتحدث عن أشياء كثيرة في ذات الوقت.

كيفية التعامل مع العميل الثرثار:

- ينصح بالحذر أثناء التعامل معه.
- يفضل مسك زمام الحديث.
- ينصح بإعطائه وقتاً كافياً ليتحدث بما يريد.
- يفضل جذب حديثه نحو الموضوع.
- يفضل أن تبدي امتنانك لاقتراحاته.
- ينصح بالموافقة على آرائه في حال كانت صائبة.

رابعاً العميل المغرور

صفات العميل المغرور:

- يرى أن الآخرين مجبرين على انتظاره.
- يرى نفسه متميزاً، ومسيطرأً، ووثقأً.
- يبدو غير صبور.
- لا ينصت إلى الحديث، ويحاول المقاطعة.
- يعيق استمرارية العمل، لزعمه أنه يحيط معرفةً بكل الأمور.

كيفية التعامل مع العميل المغرور:

- ينصح بإنهاء المعاملة معه في وقتٍ قصير.
- يفضل إشعاره بأهميته.
- ينصح بمجاملته.
- يفضل إبداء الموافقة في بداية الأمر، ثم الحديث له عن موقفك.

العميل المتردد خامسا

صفات العميل المتردد:

- اتكالي في اتخاذ القرارات.
- مترددٌ، وغير صارم.
- صعوبة أخذ جواب منه.
- صعوبة الاستقرار على موقف أو رأي.

كيفية التعامل مع العميل المتردد:

- يفضل تحديد الخيارات المعروضة لديه.
- ينصح بمناقشته بطريقة تبين له أن رأيه غير منطقي.
- يفضل إشعاره أن الحديث معه ليس مضيعة للوقت، ويحبذ تقديم الشكر له.

العميل الغاضب

سادسا

صفات العميل الغاضب:

- يستفز بسرعة، ويغضب.
- يرغب بالإساءة إلى الآخرين، ويستمتع بإلحاق الضرر بهم.
- يواجه مزود الخدمة صعوبة في التعامل معه، وفي محاولة إرضائه.
- يميل للتهجم على الآخرين.

كيفية التعامل مع العميل الغاضب:

- التعامل بحكمة، وروية، وصبر.
- محاولة استيعاب غضبه.
- الابتعاد عن مجادلته، مع محاولة إثبات الرأي بالدليل والبرهان.

العميل المشاهد

سابقاً

صفات العميل المشاهد:

- لا يريد شيئاً محدداً.
- يرغب بالتمتع في الخدمات أو البضائع المعروضة.
- يفضل عدم مراقبته، والاهتمام به في ذات الوقت.

كيفية التعامل مع العميل المشاهد:

- تجنب صب الاهتمام والتركيز عليه.
- محاولة إثارة انتباهه، واهتمامه.
- الترحيب به.
- إشعاره بأن الخدمة التي يبحث عنها متوفرة.

العميل المتروي

ثامناً

صفات العميل المتروي:

- يتميز بسرعته في اتخاذ القرارات.
- يبدو عاطفياً في قراراته.
- يهتم بالمظهر الخارجي أكثر من المضمون.
- يختار ما يعجبه، وما يريده.

كيفية التعامل مع العميل المتروي:

- تقديم المساعدة له، ومحاولة تجنبه الوقوع في الخطأ.
- تقديم نصائح قريبة من الخيار الأفضل.
- يفضل عدم الإطالة في الشرح له، لأنه يختار ما يريده هو.

العميل العنيد

تاسعا

صفات العميل العنيد:

- يبدو نشيطاً، وإيجابياً، وإستقلالياً.
- يتخذ قراره وحده، ويتمسك به.
- يتجنب تجريب الأشياء الجديدة.

كيفية التعامل مع العميل العنيد:

- يتوجب معاملته باحترام، وتقدير ذكائه.
- يفضل طلب مساعدته في تقديم اقتراحات جديدة.
- ينصح بإظهار الاهتمام به.

عاشراً العميل المفكر الصامت

صفات العميل المفكر الصامت:

- يبدو هادئاً أثناء حديثه.
- ينصت للحديث كثيراً.
- يواجه مزود الخدمة صعوبة في تحديد أفكاره.
- يجري مقارنات بين الخيارات المقترحة، محاولاً تحديد موقفه.

كيفية التعامل مع العميل المفكر الصامت:

- تقديم بيانات صحيحة.
- الجدية في الحديث معه.
- تقديم الحقائق، واعتماد المنطق التحليلي.
- المعاملة باحترام ووقار.

الوحدة الرابعة

مهارة الإلقاء

المقدمة (Introduction)

إن مهارات الإلقاء والقدرة على عرض الأفكار وتوصيلها للآخرين تعد من أهم متطلبات وعوامل نجاح الأفراد ، بل انها أصبحت مطلباً هاماً و أساسياً للحصول على الوظيفة المتميزة ، وعقد الصفقات الناجحة وكذلك القدرة على التفاوض والحوار الفعال ، تعد مهارات الإلقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث ، وتهدف الى التأثير على الحضور واستماليته واقناعه بالموضوع المراد.

تعريف المهارة

القدرة على تنفيذ امر ما بدرجة اتقان مقبولة وتحدد درجة الاتقان المقبولة تبعاً للمستوى التعليمي للمتعلم

مفهوم مهارة الإلقاء :

تعرف مهارة الإلقاء بأنها: فن ومهارة مواجهة ومشاهدة الحضور ، حيث يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليُجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للحضور.



أهمية الإلقاء :



أهمية الإلقاء :

1. **أنه يساعدك في نجاحك الأكاديمي:** فإذا نظرت إلى مفردات وكلمات أي مقال أو كتاب يتحدث عنه ستجد كلمات مثل: تحليل، بحث، تنظيم، إعداد، تقديم، وهي المهارات التي يستخدمها المتحدث في ترتيب وإلقاء محاضراته، وهي أيضاً مهارات مهمة ستساعدك في دراستك الأكاديمية، وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني.
2. **الإلقاء يُمكنك من زيادة معارفك:** فاعتماداً على إحدى الدراسات، فإننا نتذكر: 10 % مما نقرأه و20 % مما نسمعه و30 % مما نراه و70% مما نتكلمه، حيث يعد الإلقاء عملية فعّالة، فأنت تكتشف فكرة ما، فتصغها في رسالة، وتقوم بأرسال هذه الرسالة مستخدماً صوتك وجسمك، ويعد الإلقاء أيضاً اختباراً حاسماً لمهاراتك في التفكير.

أهمية الإلقاء :

3. **أن الإلقاء سيساعد في بناء قوة ثقتك بنفسك،** وتقديرك لنفسك في معظم دورات الألقاء ودورات إعداد الملقين يتم تخصيص جزء من الدورة لمناقشة "الخوف من التكلم أمام مجموعة من الناس" حيث يتم التدريب على تحويل مفهوم "الخوف" إلى "ثقة بالنفس"، ويتم ذلك من خلال التطبيق العملي فقط. هذه "الثقة بالنفس" ورباطة الجأش التي ستربحها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك إلقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عملك .
4. **للإلقاء فوائد كثيرة على مستوى المجتمع:** فهو يساعدك في لعب دورك في المجتمع، فهو التواصل الذي يربطنا ببعضنا بعضاً، ويعد جزءاً مهماً في خلق أو تشكيل مجتمع من المواطنين النشيطين. وفي تاريخنا الكثير من الشخصيات التي تستطيع تذكرها الآن والتي كان لها تأثير كبير على مجتمعاتنا... حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعهم.

أساسيات الملقى الجيد :

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقى ذو إلقاء جيد وفعال فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعد على أداء العرض بطريقة جيدة ، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلي :

أساسيات الملقى الجيد :



مراحل مهارة الإلقاء الجيد :

وللقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل التالية :

مرحلة الإلقاء

مرحلة لحظات ما قبل
الإلقاء

مرحلة التدرب المسبق
على الإلقاء

أولاً : مرحلة التدرب المسبق على الإلقاء

1. احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الاتقان والجودة .
2. تدرب على إلقاء الموضوع واستعن بزملائك في ذلك .
3. حدث نفسك بشكل إيجابي (انا أستطيع ان ألقى الموضوع بتميزانا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاءسوف يكون القائي متميز بإذن الله) .
4. تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة .
5. تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الأفعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الإجابات.



ثانياً : مرحلة لحظات ما قبل الالتقاء

تعد هذه اللحظات صعبة وخصوصاً على الشخص الذي لم يخض التجربة من قبل ، حيث يظن أن الآخرين يعرفون ما يدور بداخله من توتر فيخاف من التعثر أمامهم فيسخرون منه ويستخفون به ، وللتخلص من هذا الخوف ينبغي على الفرد القيام بما يلي :


1. احرص على الحضور للمكان المخصص مبكراً لأنك ستري أن الحضور ليس وحدة واحدة إنما هم اشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكلوا هذا العدد .
2. تحدث مع الاشخاص المحيطين حولك في أي موضوع .
3. ابتسم وثق بالإعداد المسبق .
4. أد تدريباً استرخائياً سريعاً .
5. توكل على الله وثق ان الامور ستسير على ما يرام واستعن بالله .
6. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص او فئة معينه .



ثالثاً : مرحلة الالتقاء

لكي تكون ملقياً بارعاً احرص على تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية اثناء الالتقاء وهي كالتالي :

- أ- تعبيرات الوجه :
 - ابتسم فالابتسامة قبل بداية الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك وارتياح الحضور .
 - نوع تعبيرات وجهك بحيث تتناسب والموقف.
- ب- وضع الجسم والحركة :
 - الوقوف الطبيعي بحيث يراعى (تجنب الميل للأمام او الخلف بحيث تكون احدى قدميك متقدمة عن الاولى بنصف خطوة ، رفع الراس بشكل مناسب ، الحركة الهادئة المتزنة ، الوقوف المستقيم)
 - حركة اليدين السليمة بحيث يراعى اذا كان بيدك قلم او أي شيء اخر فلا تبعث به ، استخدم يديك للتعبير عن الاحجام والارتفاعات ، واستخدم الحركات المشهورة كفتح اليدين للدعاء او التلويح بباطن اليد للوداع ، اذا شعرت ان يديك ترتجفان امسك بشيء امامك لفترة وجيزة كالمنصة او وضعها خلفك لفترة وجيزة).



ج- الملابس والمظهر :

- ارتد ملابس مناسبة للموقف .
- تأكد من النظافة والترتيب .
- تأكد من تناسق الالوان .
- اختار حذائك بعناية ليتناسب مع ملابسك .
- اغلق جميع ازرار ملابسك .
- استعمل الطيب وتأكد من طيب رائحة الفم .


د- النظر بالعينين:

- انظر بحركة عين بطيئة ، ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة .
- اذا كنت خائفا فانظر الى جباه المستمعين وليس الى عيونهم .
- انظر الى الحضور جميعهم ولا تركز على بعضهم .
- اشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث اليه شخصيا .

هـ- الصوت والتنوع الصوتي:

- انطق الكلمات بوضوح ولا تجعلها متداخلة .
- نوع سرعتك حسب طبيعة الحديث .
- اظهر انفعالاتك بما يتناسب مع الموقف (غضب ، ضحك ، سرور) .
- استخدم طبقة الصوت المريحة لك والمناسبة لأدائك .
- نوع نبرات الصوت بما يتناسب مع الموقف .
- لا تكرر بعض الكلمات بكثرة والتي تسمى اللزمة مثل في الحقيقة أو يعني الخ

El protocolo
del
HUMOR



و- الوقفات:

- ركز على الكلمات المهمة واضغط عليها .
- قف قبل وبعد كل جملة مهمة ، لان الوقفات في بعض المواقف اهم من الكلام نفسه .
- لا تستعجل لان الوقفات تبدو لديك اطول مما تبدو للجمهور .
- قف عند حدوث أي ازعاج . قف عند التصفيق .

ز- الذات الطبيعية:

- لا تقلد غيرك في صوته أو لبسه أو طريقة حركته .
- لا تبالغ في حركة اليدين لأنها ستبدو للآخرين غير طبيعية .
- لا تتصنع الضحك .
- لا تتكلف في استعمال الفصحى أو البلاغة أو السجع .

ح- المرح والفكاهة:

- استخدم الطرفة لكسر حاجز الملل وشدة انتباه الحضور .
- تأكد من مناسبة الطرفة للموقف .
- ابتعد عن الفكاهة التي تحتوي على اهانة أي شخص من المستمعين .
- قدم الطرفة بأسلوبك الخاص وليس تقليداً للآخرين .
- قدم الطرفة المختصرة والسهلة والجديدة التي لا تحتاج لشرح .

العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال

يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليُجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للجمهور ، ومن أهم هذه العناصر والمهارات ما يلي :



مهارات العروض السلوكية :

تعرف مهارة العروض السلوكية بأنها : المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الملقى بما يؤثر إيجابياً على الحضور مثل المظهر وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية.

مهارة كسر الجمود :

تعرف مهارة كسر الجمود بأنها : المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الحضور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

مهارة العروض الفنية:

تعرف مهارة العروض الفنية بأنها: المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والادوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب وللأجهزة الصوتية بالإضافة الى تجهيزات وترتيب مكان.

مواصفات العرض الفعال

يشير انتباه الحضور

يتناسب مع اهتمامتهم

منظم وواضح

منهجي ومتناسق في تتابعه

يجيب على تساؤلات الجمهور

يعتمد على الحقائق والإثباتات

يقدم بشكل وأسلوب مرن ويعيد عن التكلف

يقدم في جو من المرح والتسلية والترحيب

ذو قيمة مضافة وله أثر إيجابي على الحاضرين

يتجاوز توقعات الحضور

يتيح للحضور المشاركة وإبداء آرائهم

محاوِر العرض الفعال

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين والالتقان، وحتى يكون العرض فعالاً فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف والاسلوب والمحتوى والمكان والاعداد وغيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض، وذلك كما يلي :

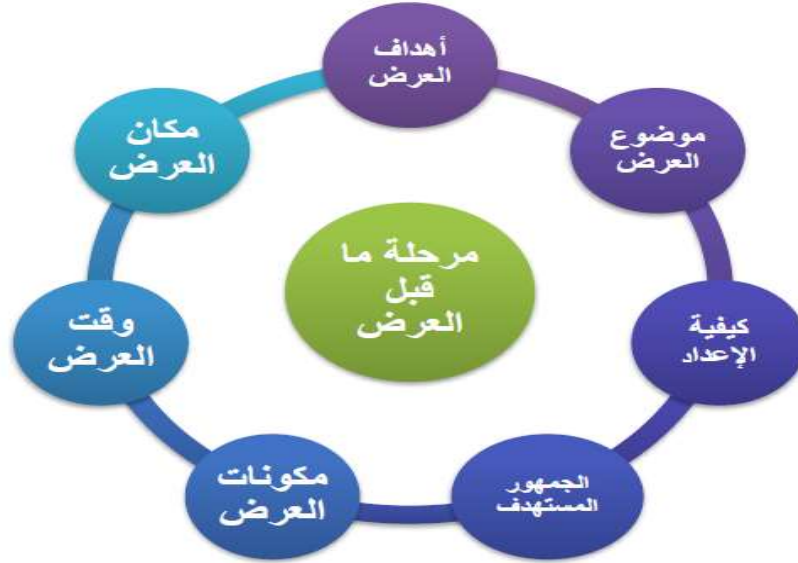
بعد العرض

أثناء العرض

ما قبل العرض



المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل العرض



1. أهداف العرض:

وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: لماذا يعرض؟

2. موضوع العرض:

وهنا من الأجدر أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: ماذا سيعرض؟

3. كيفية إعداد العرض:

حيث يكون السؤال المنطقي هنا: كيف أعد العرض المناسب؟

4. الجمهور المستهدف:

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته وذلك بطرح السؤال: لمن سيقدم العرض؟ ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره، ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية:

5. العرض ذاته :
وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : ما مكونات العرض؟

- **المقدمة :**
وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة .
ومن أمثلة المقدمات التي يمكن استخدامها في العروض ذكر قصة قصيرة، عرض صورة، عرض مقطع فيديو، ذكر طرفة ، سؤال محير.
- **المحتوى**
وهو متن الموضوع والمادة الخصبة التي يدور حولها اللقاء.
- **الخاتمة :**
وهي آخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة، ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة:
 1. أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.
 2. تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
 3. تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.
 4. أساليب للحصول على الاثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

6. وقت تقديم العرض :
وهنا من الأجدر الإجابة على السؤال : متى سيتم تقديم العرض؟

7. مكان العرض:
وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، وهنا يفيد السؤال : أين سيقدم العرض؟

المرحلة الثانية: مرحلة العرض ذاته

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض، من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الاجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة، ويتضمن :



أ- المهارات السلوكية للعرض:

- 1- العناية بالمظهر.
- 2- طريقة الوقوف فهي تعطى الانطباع الأول ، حيث يحدث أثره في المستمعين في الثواني الخمس الأولى.
- 3- حركة الجسم.
- 4- تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال البصري (2 – 5) ثواني ، فهي جزء مهم من لغة الجسد وتمثل (55 %) من عملية الاتصال.
- 5- تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل (25 %) من عملية الاتصال.

ب- قدرتك ومهارتك على جذب وإدارة الجمهور:

- 1- اصعد المنصة قبل موعد العرض ، مع تمرين نفسك على الالتقاء ومراجعة المادة العلمية شفهيًا لتتمكن منها.
- 2- ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور.
- 3- أعرض أهمية الموضوع.
- 4- استخدم أسلوب المحادثة بإشراك الحضور في النقاش قدر الإمكان.
- 5- حافظ على الحماس طوال فترة العرض.
- 6- اختتم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والأهداف المحققة مع التطوير المتوقع.
- 7- حدد موعد الأسئلة.
- 8- أعيد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال وإعطائه فرصة للتصحيح والإضافة.
- 9- أحرص على أن تكون الإجابة لكل وليس للسائل فقط ، لتفادي الحوار الثنائي والمحافظة على الاتصال مع البقية.
- 10- تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعين.

ثالثًا : مرحلة نهاية العرض:

- وهي المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض، حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة، ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض، ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي:
 - عرض تلخيص مختصر للقاء.
 - التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
 - الإجابة عن أسئلة الحضور.
 - تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
 - تقديم كلمة توديعيه لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
 - لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك، لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم، ومن الأسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج أو تغيير الموعد أو الانتقال إلى مكان غير مناسب.
 - الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم.

تقييم العرض بعد انتهائه:

- ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضاً للتقييم، حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقييم العرض ما يلي:
- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.
- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.
- الاستجابة المدعمة من المشاركين.
- التلخيص والمراجعة للموضوع.
- الالتزام بالوقت المحدد للعرض.

مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

المؤشرات الإيجابية

- 1- هزات الرأس الإيجابية.
- 2- كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
- 3- ميل الجسد قليلاً للأمام.
- 4- التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
- 5- وضع الأصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهما دلالة على التفكير والتأمل.
- 6- النظر المتتابع للمتحدث.
- 7- تردد الكلمات وتكرارها.

المؤشرات السلبية

- التملل والإكثار من الحركة.
- العبوس في الوجه.
- كثرة النظر الى الساعة.
- استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
- كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
- النظر في أنحاء الغرفة او الى الخلف بعيدا عن المتحدث.
- اليدان المتقاطعتان على الصدر.
- التثاؤب، والنعاس.

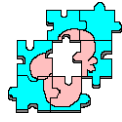
مهارات كسر الجمود

- إن مهارة كسر الجمود أثناء العرض هي من المهارات المهمة الي يجب أن يتدرب عليها الملقى أثناء العرض، حيث تكمن أهمية كسر الجمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل الملقى والحضور وبناء الألفة بينهم. بعض أساليب كسر الجمود أثناء العرض :
- 1- الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض، بتشكيل الحضور في مجموعات.
 - 2- سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
 - 3- استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة.
 - 4- ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض (اعرف زميلك).

مهارات كسر الجمود



PresenterMedia



5- إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم .

6- السؤال المباشر (أسئلة المناقشة).

7- العصف الذهني.

8- الألغاز.

9- الألعاب.

نماذج من عروض تقديمية

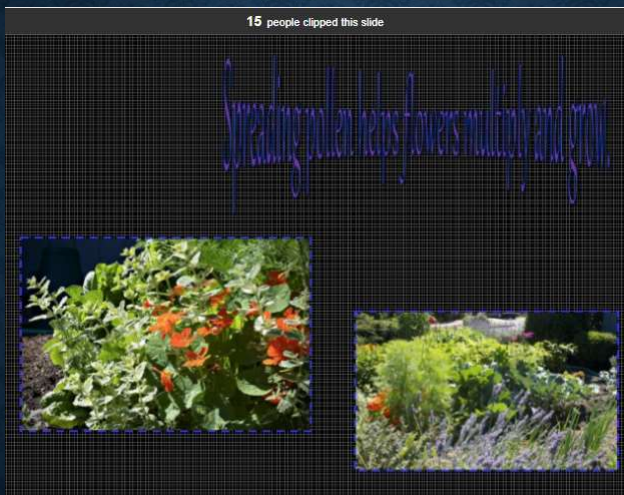
صنفت انها من أسوأ ما يمكن

To much text

- Do you know of an effect called the **picture superiority effect**. This effect says that if people are presented with a picture and text they are more likely to remember the picture than the text. SO why is it that you see **powerpoints with loads of text like this**. Is it because the speaker can not remember what they are saying or I hav eactually been in a presentation where I was told that the speaker did not want to insult my intellegence by reading it out for me and gave me a minute to read it myself. What was that all about. Do you get the point. Essays are for text Powerpoint presentaions are for visual representation of what the speaker is talking about. It is meant to be an aid. So **don't put too much text** on a slide. **Use pictures** if you can and **use a spelck**.

تحتوي على الكثير من النص
و بخط صغير

15 people clipped this slide



النص غير مقروء + ألوان سيئة

اكتظاظ الصور + نص غير مقروء

How Rivers Are Formed

- Rivers start as very small streams and gradually get bigger as more and more water is added. Heavy rains and spring meltwater add so much water to some rivers that they overflow their banks and flood the surrounding landscape.
- The water in rivers comes from many different sources. Rivers can begin in lakes or as springs that bubble up from underground. Other rivers start as rain or melting snow and ice high up in the mountains.
- Most rivers flow quickly in the steeply sloping sections near their source. Fast moving water washes away gravel, sand and mud leaving a rocky bottom.
- Rivers flowing over gently sloping ground begin to curve back and forth across the landscape. These are called meandering rivers.
- Some rivers have lots of small channels that continually split and join. These are called braided rivers. Braided rivers are usually wide but shallow. They form on fairly steep slopes and where the river bank is easily eroded.
- Many rivers have an estuary where they enter the ocean. An estuary is a section of river where fresh water and sea-water mix together. Tides cause water levels in estuaries to rise and fall.

تداخل الخلفية مع النص + نص طويل

الوحدة الخامسة

مهارات المقابلة الشخصية والمهارات الكتابية

محتويات الوحدة

المقابلة الشخصية

السيرة الذاتية

التقارير

المقابلة الشخصية



مقابلة شخصية

مهارة المقابلة الشخصية Interview skills

1- أهمية المقابلة الشخصية:

تشير الدراسات والبحوث إلى أهمية المقابلات الشخصية كوسيلة من الوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين، ففي إحدى الدراسات اتضح أن كثير من المنظمات على المستوى القومي في الولايات المتحدة الأمريكية تعتمد على المقابلات بالدرجة الأولى عند اتخاذ قرار باختيار الموظفين.

• والمقابلات الشخصية هي إحدى الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها الشركات لاختيار كوادرها الوظيفية كخطوة أولى لبناء فرق العمل التي تصل بالمؤسسة لأهدافها المرجوة.

• وتساعد المقابلات أصحاب الأعمال في اختيار الأفراد المناسبين للأعمال الوظيفية الشاغرة بها وفق مؤهلاتهم وقدراتهم ومهاراتهم لتتجسد على أرض الواقع مقولة "الرجل المناسب في المكان المناسب".

• ونجد على الجانب الآخر أن المقابلات الشخصية تمكن الفرد نفسه في معرفة قدراته ومهاراته **ومن ثم اكتساب المرونة والقدرة على التغيير من أجل التحسين والتغيير**، فتكرار الفشل في اجتياز المقابلات الشخصية لا يؤدي دائماً لطريق مسدود في الحصول على وظيفة لكنه مؤشر على أن الشخص يسلك الطريق الخاطئ وعليه تعديل مساره فالخطأ لا يعنى الفشل ولكنه انطلاقه نحو التغيير.

2- مفهوم المقابلات الشخصية:

هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عنم يستطيع القيام بأعمال وظيفة معينة وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).



3- أنواع المقابلات الشخصية:

الترقية: وتعد بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى.

التأديب: وتعد بهدف توجيه الموظف لسوء أدائه في العمل.

الاستشارية: وتعد بهدف النصح و الإرشاد حيال امر معين او موضوع معين.

التوظيف: وهي الأشهر وتعد بهدف اختيار الموظفين وترشيحهم.



الاستعداد للمقابلة الشخصية



قبل المقابلة

- جهز الملابس الرسمية المناسبة التي سترتديها للمقابلة.
- اجمع نسخاً نظيفة من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.
- الثقة بالنفس والقدرات.
- اجمع المعلومات عن المؤسسة التي ستعمل بها بطرق عدة منها: الزيارة المباشرة للشركة، تقاريرها الرسمية، المقالات التي كتبت عن الشركة، اتصل بقسم الموارد البشرية بالشركة واسأل من سيكونون في لجنة المقابلة وكم عددهم، اطلع على موقع الويب الخاص بالشركة.
- الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الأكثر استخداماً.
- التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب اختبار ذكائك.
- رتب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز... الخ).
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.
- النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحبوبتك وصفاء ذهنك.



أثناء المقابلة

- احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.
- ثق بالله سبحانه وتعالى.
- البدء بالسلام على من سيقابلك.
- صافحهم بحرارة.
- عرفهم بنفسك.
- ابتسم وكن متفائلاً.
- حافظ على التواصل البصري مع أعضاء اللجنة.
- لا تتعجل في الرد على الأسئلة.
- يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلق.
- راقب لغتك الجسدية، وحرص أن تكون إيجابية مثل:
 - اعتدال الجلسة وعدم إرخائها للخلف.
 - كن على طبيعتك قدر الإمكان.
 - الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
 - عدم تشبيك الأصابع، وعدم غلق الرجلين وشدهما.
 - واجه من يطرح عليك الأسئلة ولا تسترق النظر إليه بزاوية أو بشكل سريع.
 - كن صريحا و إيجابيا.

وهناك أمور يجب عليك تجنبها أثناء المقابلة:



- القول نحن بدلاً من أنا.
- الوصول متأخراً للمقابلة.
- أن يبدو أنك غير لائق بالوظيفة.
- السلبية.

نوع الاسئلة المتوقع طرحها في المقابلات



- اسئلة شخصية
- اسئلة تخصصية
- اسئلة عن الخبرات العملية
- اسئلة عن الرغبات والاميل المهنية

من الأسئلة التي قد تطرح:

اين عملت
قبل الان؟

لماذا ترغب
بالعمل هنا؟

كم الراتب
الذي تتوقعه؟

حدثني عن
نفسك

ما الذي يجعل
الموظف ناجحا؟

جدول في
الدوسية مع
اجابات

الأسئلة المتوقعة عدد المقابلات الشخصية	كيفية الإجابة عن تلك الأسئلة
1. ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة ؟	يجب أن يتضح أنك مزاي الشركة من وجهة نظرك التي كونتها من المعلومات التي جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ، أو أي معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يتيح الفرصة للعمل في أمور أحبها.
2. لماذا تركت عملك السابق ؟	دائماً يبحث من يجري المقابلة عن أي صفات سلبية أو نواحي نقص لدى المتقدم للتوظيفة ؛ فعليك توخي الحذر من التمسك من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وصدق أسباب تركتك للعمل السابق. قل أي أمر إيجابي يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنس أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرة من عملك السابق في تحمل المسؤوليات.
3. ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟	لإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التي استخدمتها في عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التي لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم كم بقيت هناك، والترقيات التي حصلت عليها.
4. أي نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيلها ؟	اذكر أي نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، وتدريبك ومؤهلك، المدة التي شغلت فيها هذه المعدات والأجهزة.
5. كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل ؟ وكيف كنت تقضي وقتك ؟	صفت: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هي الأعمال التطوعية التي قمت بها والدراسات الإضافية، والهوايات وكل ذلك باختصار.
6. حدثني عن نفسك؟	ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بسبب عن نفسك ؛ فحاول معرفة معنى السؤال الحقيقي، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شيء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك يساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنب الأحاديث غير المهمة.
7. ألا ترى أن تاهيك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة ؟	أكد على أنك تتمتع بشيء جديد، مختلف وحيوي، وأنه بإمكانك تلقي التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.
8. ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟	صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالخطط، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.
9. ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن ؟	يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهني، وبناء على المعلومات التي جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالي عليك التحدث عن طموحاتك في الانضمام إلى الأقسام الواحدة في الشركة بين أنك تريد أن تعمل في نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.
10. يمكنك معالجة ضغط العمل؟	صف الضغط في أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرفت مع تعبير الموعد النهائي لإنتاج أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بلغة، التعامل مع العجز في الموظفين.
11. ما هو الراتب الذي توقعه ؟	إن كان مستوى الراتب قبلاً للتفاوض عن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالي جداً قد يُخرجك من المنافسة على الوظيفة، وطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب في جهة العمل قبل حضور المقابلة.
12. كيف كان محل عيك عن عملك السابق ؟	إن كان نذراً، أخبرهم بذلك. وإن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتحلّم أن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقات، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابياً.
13. متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل ؟	تذكر إجابتك: "في أسرع وقت ممكن!" لا تضع أي عبات في الطريق.

14. ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟	يبني أن تكون على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة في طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التي قمتها. ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً. إن أصحاب العمل يقرّون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذي يلتفتها على الآخرين.
15. ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية ؟	ترتكز الإجابة هنا على جزئين: أولاً تعريفك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرفك في مثل هذه المواقف؛ لذا يجب أن تزوي لمن يقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف في حلّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزمام العمل.
16. هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟	يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تتسجم مع العمل الجماعي، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفرداً أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكنني أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).
17. هل لديك أية أسئلة ؟	عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة. جهّر نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة: - لماذا هذه الوظيفة شائعة ؟ - لماذا رحل آخر موظف عنها؟ - من سيكون مسؤولي المباشرة ؟ - ما هو الترتيب الذي أحتاجه؟ - ماذا سيكون عملي الأول؟ - ما أساليب تقييم الأداء نهاية العام. - ما المدة التي يجب قضاءها للحصول على فرصة للترقية. - متى سألتقى جواربكم على طلب التوظيف؟
18. هل لديك أي استفسار ؟	وهنا يتصرف ذهن المتقدم للتوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل في حين أن الأفضل أن يُبدي المتقدم للتوظيفة اهتمامه بفرص الترتيب المتاحة والوقت اللازم لتولي مسؤوليات أكبر والترقي وهذا.

كيفية الإجابة على أسئلة المقابلات



- 1- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- 2- لا تستعجل في الإجابة.
- 3- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الإجابة.
- 4- في حال عدم وضوح السؤال، فمن حقك أن تطلب إعادته، بقولك: " هل من الممكن إعادة السؤال؟، ولا تقل: لم أفهم السؤال " لأنها عبارة سلبية.
- 5- استدل على إجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
- 6- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة، وابتعد عن الإطالة والإسهاب.
- 7- تحدث بوضوح وابتسم واطهر الحماس في إجابتك.
- 8- اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم، وإذا لم تعرف الإجابة اعترف بذلك، وإذا كانت لديك ولكنك غير متأكد منها فابدأ بقولك: "اعتقد، على ما أظن".

9- ركز على المهارات والقدرات الشخصية التي غالباً ما تسعى إليها وتبحث عنها القطاعات مثل

- تقدير العمل بروح الفريق الواحد: فالفردية في العمل غير مرغوبة.
- مهارات الاتصال: وتشمل مهارة التحدث والإلقاء والحوار الفعال والإيجابي.
- مهارات الذاتية الشخصية: مثل مهارات القيادة والإدارة والتخطيط.
- مهارات حل المشكلات والتفكير المنطقي: ويمكن قياسها بعرض مشكلة على المرشح وسؤاله عن حلها.
- مهارات التنظيم والإنجاز: القدرة على العمل في بيئة العمل وفق ظروف العمل وتحدياته، وتقبلها والقدرة على الإنجاز والنجاح في ظل هذه المتغيرات.

السيرة الذاتية



مهارة كتابة السيرة الذاتية Writing CV skills

■ تعريفها:

- السيرة الذاتية أو بيان السيرة، هي وثيقة تتضمن موجزاً أو قائمةً بالوظائف ذات الصلة بالخبرة والتعليم. السيرة الذاتية هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف، وتستخدم عادة لفرز المتقدمين، وغالباً ما يعقبها مقابلة في حالة البحث عن وظيفة.

■ التعريف الاصطلاحي:-

- بيان السيرة في اللاتينية تعني "مسار الحياة" والسيرة الذاتية في الفرنسية تعني "الموجز" في عالم الأعمال.

- تستخدم عبارة (curriculum vitae) و (CV) في المملكة المتحدة، ونيوزيلندا في جميع السياقات،
وتستخدم كلمة résumé بنسبة ضئيلة.



- تعد السيرة الذاتية بطاقة تعريف للفرد.

- تعتبر المفتاح للوصول للمقابلة الشخصية.

- بمثابة النداء الذي يقول لصاحب العمل (قم بتعيينني! وليس إدراجي بين الملفات).

- الأداة الأساسية التي تستخدمها لترويج نفسك لجذب انتباه صاحب العمل.

من هنا يتضح أن السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لمؤهلاته وخبراته وانجازاته ومهاراته وقدراته.

خصائص السيرة الذاتية

- يجب أن تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابي.

- الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.

- تنظيم وترتيب الأفكار.

- استخدام العناوين.

- التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.

- الوضوح التام لا تترك مجالاً لخيبات القارئ ولا تفترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهياً. مثال ذلك:

اختصار CS والذي تعني به (Computer Science).

- تجنب الأخطاء الإملائية والقواعد النحوية، لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.

- سجل عنوانك في البريد الإلكتروني (الإيميل): فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل.
- استخدم أسلوب النقاط: فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التي تكتب في شكل فقرات. واستعمل أسلوب النقاط لأنه يسهل عملية القراءة.
- قدم المختصر المفيد: فالعديد من أصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأي سيرة تزيد صفحاتها على ثلاث صفحات. وتذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل والآلاف من الطلبات.
- دقق في معلومات كيفية الاتصال بك افحص وراجع معلومات الاتصال بك، وأضف رقم هاتفك المحمول إن وجد .
- استخدم ورقاً جيداً أبيض اللون وابتعد عن الألوان، وحجم الورق يكون A4.
- لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية.
- حافظ على نظافة السيرة الذاتية وتجنب لفها أو تدبيسها.

مكونات السيرة الذاتية:

البيانات الشخصية:

الجنسية:	تاريخ الميلاد:
الجنس:	الحالة الاجتماعية:
العنوان:	صندوق بريد:
الهاتف:	الجوال:
فاكس:	البريد الإلكتروني:

ملاحظة:- لا تذكر شيئاً عن شؤونك العائلية أو انتماءاتك السياسية.

المؤهلات العلمية:

سنة التخرج	المؤهل	التخصص الدقيق	الكلية	الجامعة	التقدير
2006	دكتوراه				جيد جداً
2002	ماجستير				ممتاز
1999	بكالوريوس				جيد جداً

ملاحظة يتم ترتيب الشهادات التي حصلت عليها تنازلياً من الأحدث ثم الأقدم فالأقدم.

الخبرة العملية:

الفترة الزمنية	المسمى الوظيفي	مكان العمل
2012 - 2010		
2010 - 2000		

ملاحظة: - تكتب خبراتك الوظيفية المتصلة بمجال العمل ويجب كتابتها تنازلياً من الأحدث الى الأقدم

السنة	أسم الدورة	الجهة المنظمة (المانحة)	مكان انعقادها
2014	حاصل على دورة في التدقيق والمراجعة والموازنات	المركز الدولي للتدقيق	دبي
2013	استخدام الاجهزة الذكية	جامعة الدمام	كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع

الأنشطة		
السنة	أسم النشاط	مكان النشاط
2010		
2005		

المهارات:

- القدرة على تحمل الأعباء الإضافية.
- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل
- القدرة على الأداء تحت ضغط العمل
- التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة
- إتقان اللغة الإنجليزية: قراءة (ممتاز) المحادثة (جيد جدا) والكتابة (ممتاز).
- مهارات الحاسوب: Word- Excel- Power point.
- مهارات الطباعة 100 كلمة بالدقيقة.
- امتلاك رخصة قيادة .

الهوايات:

- المطالعة – السباحة... الخ.

•

العمل التطوعي:

•

•

الجوائز وشهادات الشكر و تقدير

❖

❖

المعرفون:

اسم الشخص	المسمى الوظيفي	جهة العمل	هاتف	فاكس	بريد إلكتروني
-1					
-2					

ملاحظة (حاول ان يكون المعرفون ليسوا من أقاربك، وتأكد من أنك قد حصلت مقدماً على تصريح من أي شخص تنوي كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية).

كيف يتم تحليل وتقييم السيرة الذاتية.

عندما تواجه الشركات أعدادا كبيرة من المتقدمين فإنها تلجأ إلى تصفيتهم من خلال سيرهم الذاتية، وغالبا ما تكون معاييرها في ذلك:

- مدى ملائمة وتطابق مؤهلات المرشح مع الوظيفة المطلوبة.
- الخبرة.
- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة، مع عدم وجود تناقضات فيها.
- وجود غموض أو عدم وضوح في بعض جزئياتها.

تم جزء السيرة الذاتية



Report-writing Skills
مهارات كتابة وإعداد التقارير

مهارة كتابة التقرير Writing reports skills



مفهوم التقرير:

كلمة "تقرير" هي في الأصل مشتقة من الفعل قَرَّرَ بمعنى قَرَّرَ المسألة أو الرأي، حَقَّقَهُ و وَضَّحَهُ. وهذا التوضيح أو التحقيق الوارد في التقرير هو عرض رسمي و مختصر لمعلومات أو حقائق أو بيانات محددة لغرض معين، و يهدف إلى توضيح المزايا و العيوب.

أهمية كتابة التقرير:

لكتابة التقرير أهمية كبيرة في حياتنا العملية، و تلك الأهمية تكمن في الأسباب التالية:

- 1- يُعد مصدراً من مصادر المعلومات.
- 2- يُعد أداة مراقبة و تقييم للأعمال والأنشطة.
- 3- يوضح المستجدات.

أنواع التقارير

تعريفها	أنواع التقرير
وهي تقارير عن البحوث العلمية، و تصدر حسب الحاجة.	1- التقارير الأكاديمية
و هي التقارير التي تصف ظاهرة كما هي واضحة، و هذه التقارير دائماً تجيب على الأسئلة: كيف؟ و متى؟ و من؟ و ماذا؟ و مثال على ذلك: تقارير الرحلات، و التقارير التي يعدها شرطي المرور.	2- التقارير الوصفية
و هي التقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة و تلفزيون و صحافة، و مثال على ذلك التقارير السياسية.	3- التقارير الإخبارية
و هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة، و تعلق الأسباب، و تقترح الحلول، و مثال على ذلك: ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي، و التقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين، أو أداء فريق مقارنةً بالمواسم السابقة.	4- التقارير التحليلية
و تتميز هذه التقارير عن غيرها بالأرقام، و قد ترمز هذه الأرقام لبشر أو أموال أو أشياء أخرى، و مثال على ذلك: ما تقدمه البنوك و المؤسسات المالية سنوياً عن أوضاعها.	5- التقارير الإحصائية
و غالباً ما تكون مطبوعة و بنودها واضحة و تحتاج إلى ملء فراغات بعبارات مناسبة، و مثال على ذلك: تقارير المديرين عن الموظفين. من الملاحظ: أن التقارير تُقدّم حسب الحاجة، فقد تُقدّم سنوياً أو يومياً، و من التقارير اليومية: تقارير أداء البورصة.	6- التقارير الإدارية

الاستعداد لكتابة التقارير

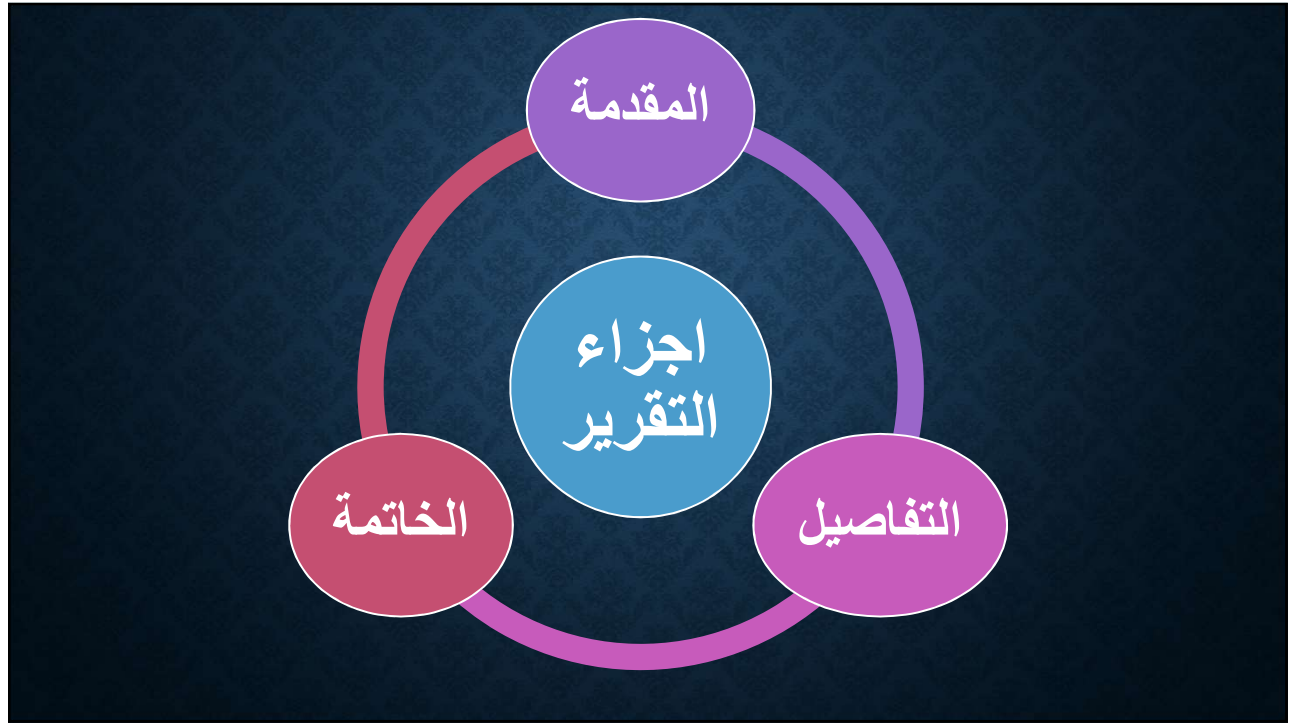


- تحديد موضوع التقرير.
- حدد الهدف من التقرير.
- حدد الموعد المطلوب لتقديم التقرير.
- اعرف من سيقراً التقرير.
- اعرف درجة سرية التقرير.
- اعرف كيف يستخدم التقرير بعد قراءته.
- إعداد خطة التقرير.
- اختيار العنوان الملائم.
- بحث ما حصلت عليه من معلومات وآراء.

الاستعداد لكتابة التقارير



- تقسيم الآراء والمعلومات لمجموعات متناسقة.
- القيام بعمل تسلسل للمجموعات.
- ترتيب الآراء والمعلومات داخل المجموعة (أ،ب،ج).
- مراجعة العناوين والتأكد من عدم غموضها.
- دراسة حاجة التقرير لبعض الملاحظات.
- دراسة حاجة التقرير إلى الرسوم البيانية.



كيفية كتابة التقارير الإدارية:

تصميم التقرير الإداري قد يختلف من تقرير لآخر، بيد أن هناك عناصر أساسية للتقرير الإداري التي لا بد من تواجدها، بعض هذه العناصر لا يُستخدم في حالة التقارير الإدارية القصيرة لعدم وجود الحاجة إليها، من المفيد معرفة هذه العناصر وطريقة كتابتها وفائدتها، وهذه العناصر لا علاقة لها بلغة التقرير فهي تستخدم باللغات المختلفة، هذه الصفحة تناقش الموضوع من منظور عام ولكن في بعض المؤسسات الحكومية يكون هناك متطلبات محددة في تصميم التقرير الإداري قد تختلف عما هو مذكور هنا بالتالي يُفترض الالتزام بتلك المتطلبات.

عناصر التقرير الإداري الأساسية:



• **الغلاف:** وظيفة الغلاف البلاستيكي الشفاف الأساسية هي حماية التقرير من التلف أو اتساخ الأوراق أو انحناء أطراف الأوراق.

• **صفحة العنوان:**

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة. لذلك فإن صفحة العنوان لا بد وان تحتوي على:

- 1- عنوان التقرير.
- 2- اسم مُعد التقرير.
- 3- وظيفة مُعد التقرير.
- 4- اسم الجهة التي صدر منها هذا التقرير.
- 5- تاريخ إصدار التقرير.

أما تقارير العمل القصيرة - أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث - لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى.

● ملخص التقرير:

- الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير الإداري، وللملخص وظيفتان:

أولاً: أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا.
ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة القرارات التي نفذت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.

- الملخص قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيراً لأن هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه سريعاً. أما في حالة التقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والبعض يفضل وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والأشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة. في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يُقدّم لها التقرير فمن الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لأن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير.

- جدول المحتويات:

جدول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة. و يوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير. كما يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير. ينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات. جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً.

- قائمة الأشكال والجداول:

عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال والجداول التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة لها. قائمة الأشكال والجداول مشابهة لجدول المحتويات غير أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل أو جدول.

- المقدمة

المقدمة يجب أن توضح ثلاثة أشياء وهي: موضوع التقرير وخلفيته، الهدف من التقرير، حدود التقرير. ويمكن ان تشتمل المقدمة أيضاً على شرح موجز لأقسام التقرير. لابد ان تكون المقدمة قصيرة بالنسبة لحجم التقرير.

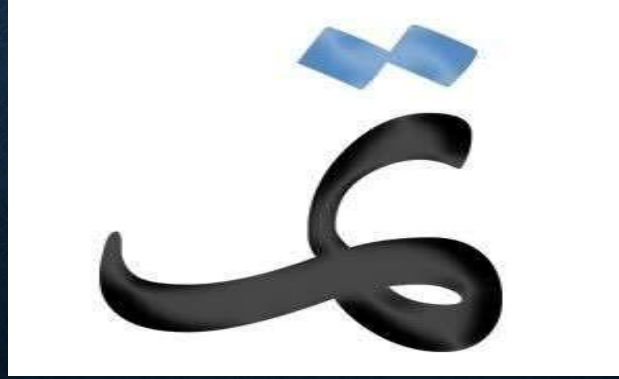
- متن التقرير:

متن أو ما يسمى قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام. لاحظ انه لا يوضع عنوان باسم "متن التقرير" وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير. متن التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها. أقسام متن التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما تتضمن: " شرح المشكلة بالتفصيل - الخطوات التي تم أتباعها - نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها".

● الاستنتاجات و التوصيات:

- الاستنتاجات: هي المعلومات التي تم استخلاصها من بيانات التقرير؛ هذا القسم لابد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير وأن تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل. فمثلا التقارير الإدارية قد توضح تحسن الأداء أو وجود مشاريع لتطوير العمل. ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير.
- التوصيات: هي الأمور التي يوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استفدناه واستنتجناه من التقرير. فمثلا التقرير الذي يوضح خطة إستراتيجية ينتهي بتوصية بإتباع إستراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير، والتقرير الذي يقترح حلا لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول.

- **المراجع** : ترتب المراجع هجائياً بحسب اللقب وان كان هناك أكثر من مرجع ينظر إلى سنوات النشر .
- **الملاحق** : وتحتوى على (استبيانات - مقاييس - صور - تسجيلات - خطابات-.....)



الوحدة السادسة

الاتصال في فريق العمل

الاتصال في فريق العمل

أولاً: مفهوم فريق العمل

الفريق: مجموعة من الافراد يعملون مع بعضهم البعض لاجل تحقيق أهداف محددة مشتركة، والبعض يعرف الفريق على أنه " مجموعة من الافراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، و يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم " .

وفريق العمل " هي جماعات تم إنشاؤها داخل المؤسسة لتحقيق هدف أو مهمة

محددة تتطلب التنسيق والتفاعل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الاهداف، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرار " .



ثانياً: شروط بناء فريق عمل مثالي



- 1) حسن اختيار اعضائه.
- 2) مراعاة الصفات الشخصية (دراية بمجال التطوير، توافق وانسجام متوازن بينهم، التدريب الجيد)
- 3) مراعاة المعارف والمهارات والسلوكيات للاعضاء.
- 4) وجود الرعاية والتوجيه والمتابعة والتحفيز.

ثالثاً: أهداف بناء فريق عمل:



- 1- بناء روح الثقة والتعاون بين الافراد.
- 2- تنمية مهارات الافراد وزيادة مداركهم.
- 3- تنمية مهارات الافراد في تحسين العلاقات داخل المؤسسة التي يعملوا بها
- 4- تنمية مهارات حل المنازعات بين الافراد والجماعات.
- 5- توفير الاتصال المفتوح بين الافراد في فريق العمل و بما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والوضوح في مواجهة القضايا والمشكلات.
- 6- زيادة تدفق المعلومات بين الافراد في مجموعات العمل.
- 7- تهيئة البيئة المناسبة لتحسين الخدمات وتقديم المنتج الفعال من فريق العمل:

رابعاً: فوائد بناء فريق العمل

بناء فريق عمل له عدة فوائد ففي دراسة لعدد من المؤسسات الأمريكية للتعرف على مدى تأثير فريق العمل على الافراد والادارة والمؤسسة ككل توصلت الدراسة الى شعور الاطراف الثلاث بتطورات وتحسينات كان من أهمها:



(%76) يرون أن فريق العمل أدى إلى تحسين معنويات الفريق.
(%62) شعروا بأن فريق العمل أدى إلى رفع وتحسين معنويات الادارة العليا.

(%90) ذكر بأن فريق العمل أدى إلى تحسين الجودة للسلع والخدمات.
(%80) أجاب بأن فريق العمل ساهم بشكل بارز وفعال في زيادة الارباح.

(%81) أجاب بأن فريق العمل أدى إلى تحسين واضح في الانتاجية.

خامساً: مراحل تكوين فريق العمل



قبل المقابلة

- جهز الملابس الرسمية المناسبة التي سترتديها للمقابلة.
- اجمع نسخاً نظيفة من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.
- الثقة بالنفس والقدرات.
- اجمع المعلومات عن المؤسسة التي ستعمل بها بطرق عدة منها: الزيارة المباشرة للشركة، تقاريرها الرسمية، المقالات التي كتبت عن الشركة، اتصل بقسم الموارد البشرية بالشركة واسأل من سيكونون في لجنة المقابلة وكم عددهم، اطلع على موقع الويب الخاص بالشركة.
- الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الأكثر استخداماً.
- التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب اختبار ذكائك.
- رتب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز... الخ).
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.
- النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

م	المرحلة	متطلباتها
١.	مرحلة الانطلاق	- (تحديد الرسالة ، صياغة الاهداف وتحديد الاولويات ،تحديد الضوابط ،العصف الذهني ،التذكر على ما تم الاتفاق عليه .)
٢.	مرحلة الجهد	- توضيح المسؤوليات والادوار ، معرفة القيم ، تجارب الاخرين ، معرفة المشاكل .
٣.	مرحلة الازدهار	- التشجيع على التناصح ، حل الخلافات ، التعاون ،الاهتمام بكل فرد ، صناعة القرار .
٤.	مرحلة الوصول	- المحافظة على (الحماس والتحفيز ، روح المشاركة) وثق الانجازات ،احتف بالنجاحات ، التاكيد من الوصول للاهداف .
٥.	مرحلة التجديد	- استبدال وحدد اصحاب التفكير في الفريق (الموضوعية ، الابداع ، الانضباط).



سابعاً: معوقات فريق العمل وطرق العلاج.
هناك معوقات تحول دون تحقيق النجاح في فريق العمل:

العلاج	المعوقات
- تحسين عبارات ردود الافعال.	- التواصل المتحفظ (الخوف من التواصل)
- تشجيع التواصل الفعال .	- انخفاض الحماس (برودة النقاش ، عدم تعدد الآراء)
- الاستنطاق للمشاعر .	- التحفظ في تبادل المعلومات .
- وجود القائد المؤثر.	- الاجتماعات الغير فعالة .
- اشاعة المحبة واللفظ بين أعضاء الفريق.	- تنافس غير شريف .
	- فقدان الثقة البينية .
	- أهداف وتطلعات غير واقعية ، أحلام يقظه
	- غياب القائد .
	- غياب التعاون .
	- غياب المسؤولية والالتزام والايثار

الوحدة السابعة

العمل التطوعي

محتويات الوحدة

مفهوم التطوع

أهمية التطوع

العمل التطوعي في الشريعة الإسلامية

أشكال العمل التطوعي وأهدافه

مجالات العمل التطوعي

مفهوم مهارة التطوع والعمل التطوعي

أولاً: مفهوم التطوع لغة واصطلاحاً

المتطوع في اللغة: (ما تبرم به من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه) وتطوع بالشيء أي تبرع به، والمتطوع المتنفل الذي يأتي من الاعمال الصالحة زيادة على الفرائض والواجبات "

المتطوع اصطلاحاً: " هو شخص يتمتع بمهارة أو خبرة معينة، ويسخر نفسه لخدمة المجتمع من خلال المنظمة، أو يتولى مهمة داخلها أو يكون ممثلاً لها، دون انتظار لمقابل، على أن تُقر المنظمة رسمياً بقبولها لدوره كمتطوع، وعدم اعتباره موظف بها"

أما العمل التطوعي اصطلاحاً: " هو ذلك العمل الذي يقوم به فرد من أفراد المجتمع بدون أجر مادي وفي أوقات منتظمة مع تحمله لكافة المسؤوليات النظامية لذلك العمل إدراكاً منه بأنه واجب اجتماعي إنساني يراد به وجه الله تعالى"

ويعرف بأنه: أي جهد يقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي، يُبذل بصورة فردية أو جماعية، بشكل منظم أو تلقائي، دون انتظار عائد مادي، بغرض أداء واجب اجتماعي، من أجل الاسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

ثانياً: أهمية العمل التطوعي

أهمية العمل التطوعي وما يسمى (القطاع الثالث) في حياة الأمم، من أهم العوامل المحققة للتنمية الشاملة في شتى الميادين، وهو مكمل الدور الذي تقوم به الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص في مجال الخدمات التنموية.

وتكمن اهمية الاعمال التطوعية في كونها تؤدي وظائف رئيسية في المجتمع وهي:

1. تكميل العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسعها.
2. توفير خدمات جديدة أو قد يصعب على الدوائر الحكومية تقديمها، لما تنسم به المؤسسات التطوعية من مرونة وتنظيم.
3. تأدية خدمات لا تقوم بها الدولة لظروف مثل وجود أنظمة تحد من تدخل الدولة في بعض الشؤون الخاصة.
4. إعداد وتوجيه الطاقات البشرية والمادية وتحويلها إلى عمل إجتماعي.
5. العمل التطوعي يحقق التماسك والترابط والالفة والمحبة بين أفراد المجتمع، و يسعى إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.
6. تنمية الاحساس لدى المتطوع، ومن يستفيد من خدماته، بالانتماء وتقوية الروابط بين افراد المجتمع، وهي لون من الوان المشاركة الايجابية.

رابعاً: العمل التطوعي في القران الكريم والسنة المطهرة

يُعد العمل التطوعي من الاعمال الانسانية التي حث عليها الدين الاسلامي، فرفع العمل الانساني التطوعي إلى مستوى العبادة وشجع عليه وجعله جزءاً من البنية الاساسية للحياة الاجتماعية وجزءاً من التركيبة النفسية للفرد والادلة على ذلك كثيرة من الكتاب والسنة: قال تعالى

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴾

﴿ الحج: ٧٧ ﴾ ﴿ فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ. وَأَنْ تَصُومُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴾ (١٨٤)

البقرة: ١٨٤ ويقول الرسول عليه السلام: "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى"

أشكال العمل التطوعي

أولاً: أشكال العمل التطوعي.
وللعمل التطوعي شكلان هما:

• وهو سلوك يُمارسه أحد أفراد المجتمع من تلقاء نفسه ، أو بمشاركة مجموعة من أصحابه ، لا يرجون منه مردوداً مالياً أو معنوياً ، تأسس بقناعات أخلاقية أو اجتماعية أو شرعية فردية ، ولكنه يبقى في الغالب محدود الاهداف ، وليس له استقرار لأنه يعتمد على امزجة وإمكانات الفرد أو الافراد القائمين به .

العمل التطوعي الفردى

• وهو سلوك متطور ، أكثر استقراراً وتحقيقاً للاهداف من العمل الفردى ، يُسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية المبعثرة ،فما لا يستطيع الفرد وحده أن ينهض به ، تستطيع المؤسسات الاجتماعية المختلفة ، بقدرتها على جمع شتات الجهود المبعثرة ، وان تجعله نوعياً وذا اثر كبير وفعالاً ودائماً .

العمل التطوعي المؤسسى

مجالات العمل التطوعي



تمتد مساحة العمل التطوعي لتغطي كافة المجالات (الدينية الدعوية ، والاقتصادية ، والامنية ، والتعليمية ، والصحية) ويبين الشكل التالي هذه المجالات :

خطوات لبناء مشروع تطوعي



هناك عشر خطوات لمشروعات الخدمة العامة الناجحة :

1- البحث عن المشروع

اختر قضية تهلك، ثم فكر في مشروع يتعلق بهذه القضية مستعيناً بالاسئلة التالية:

- ما الذي أود القيام به ؟
- ما الفائدة التي ستعود على الغالبية العظمى من الناس ؟
- ما التغيير الجذري الذي يحتمل حدوثه ؟
- ما الذي يمكن أن أساهم به (الوقت ، أو المال ، الخ؟ .
- ما الذي أستطيع القيام به ؟

2- تكوين الفريق

- إذا لم ترغب في القيام بالعمل بمفردك أو وجدت صعوبة بالغة في القيام وحدك ادع غيرك لمشاركتك وراعي ما يلي: نفس الاهتمام، القدرة على الاستمرار، أختار أعضائك من الاسرة، الاصدقاء، الجيران، المجتمع.

- لا تقتصر الاختيار على من هم في مثل عمرك، بل ادع من هم أصغر منك سنأ يشاركون معك وكذلك طلاب الجامعة وأصحاب المعاشات في مدينتك السكني.

3- وجود راع

اطلب من أحد الكبار الجادين (مثل المدرس، أو الوالدين، أو أحد الجيران) أن يراك لكي يتسم مشروعك بالمصداقية، لانك في حاجة لمساعدتهم أو استئذانهم.

4- وضع خطة

حدد هدفك، وما تريد تحقيقه، حدد موعد الاجتماعات ومكانها، حدد الادوار والمهام لتنفيذ مشروعك، حدد التكاليف المتوقعة).

5- وضع المتلقي (المستفيد) نصب عينيك

تأكد من يستحق المساعدة، وراعي (احتياجاتهم، التعرف عليهم، المشاكل المعوقات).

6- تحديد مقر الخدمة

قم بزيارة الموقع مسبقاً للتأكد (مدى مناسبته، مزود بالاحتياجات، مكان تخزين المعدات).

7- الحصول على إذن لبدء المشروع

فقد تحتاج الى اذن من (مدير المدرسة، الجمعيات الاهلية.. الخ).

8- الاعلان عن المشروع

أعلن عن مشروعك (نشرات اعلانية، بيان صحفي .. الخ).

9- جمع تبرعات

(جمع المبالغ للبدء، متطلبات وموارد، طبع نشرات،.. الخ).

10- تقييم المشروع بمجرد الانتهاء منه

الخبرات السابقة، مناقشة المشروع مع المعلمين، الاصدقاء،.. الخ، دون مذكراتك وسجل على شريط فيديو.

الوحدة الثامنة

الاتصال الإلكتروني

محتويات الوحدة

الاتصال الإلكتروني

أهمية الاتصال الإلكتروني

خصائص الاتصال الإلكتروني

أشكال الاتصال الإلكتروني

الإنترنت

الآثار الإيجابية والسلبية للإنترنت

أخلاقيات الإنترنت

الحماية من المعلومات الضارة على شبكة الإنترنت

إيمان الإنترنت

محالات إيمان الإنترنت

أعراض إيمان الإنترنت

الآثار (الصحية والنفسية والاجتماعية) لإيمان الإنترنت

إرشادات لمعالجة إيمان الإنترنت

الاتصال الإلكتروني

هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو الإعلام بشئ أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية (الإنترنت).

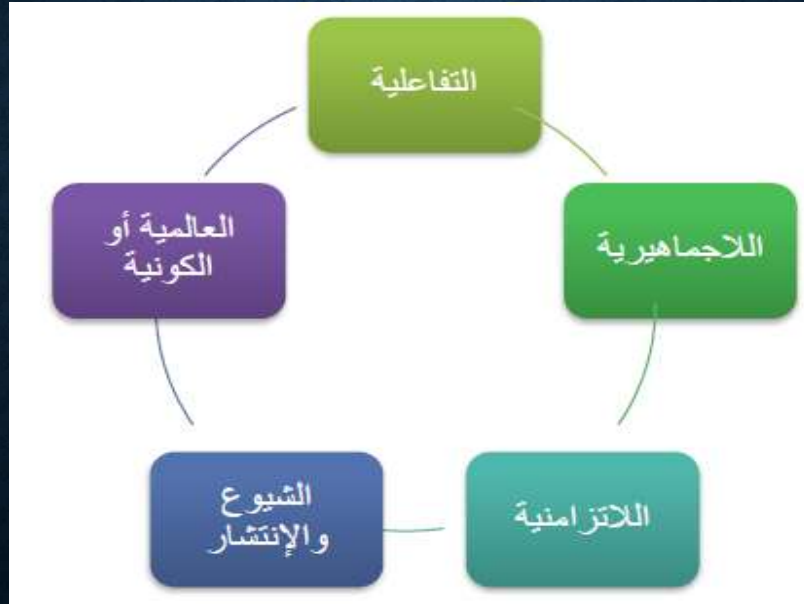


أهمية الاتصال الإلكتروني:

- 1- تستخدم في عملية التواصل بين الافراد.
- 2- تقريب المسافات بين الافراد من خلال استخدام الصوت والصورة.
- 3- استخدامها في مختلف المجالات الحياتية الثقافية منها و الرياضية و التعليمية و الاجتماعية.



خصائص الاتصال الإلكتروني



أشكال الاتصال الإلكتروني



أولاً: الهاتف

يعتبر الهاتف أداة من الأدوات المهمة للاتصال، لأنه يقرب المسافات بين المتحدثين، كما أنه وسيلة فورية لنقل المعلومات، وقد ساهم التطور الذي حدث على تقنية الهاتف في الآونة الأخيرة في جعل استخدامه أكثر سهولة ويسر، ونتيجة لذلك فقد أصبح إنسان هذا العصر لا يستطيع الاستغناء عن الهاتف وخصوصاً الهاتف النقال الذي يعتمد عليه كثيراً في ترتيب أمور حياتية يومية.

أنواع الهاتف

الهاتف الثابت : يستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.

الهاتف المرئي : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصورية أيضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل، وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.

الهاتف الجوال : وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال. كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية. بالإضافة إلى إمكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

سلبيات الهاتف

صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر

عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال

عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها

إستخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر

عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة

ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع

عدم إمكانية إستخدام لغة الجسد أثناء التواصل

إيجابيات الهاتف

نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية

توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية

ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال

إمكانية إستخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال

اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية

يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي

أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي:

احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحادثك سراً.

كن مستعداً للحديث بمجرد فتح الخط

تأكد من الرقم الذي طلبته قبل أن تبدأ المكالمة

لا تتحدث بلا حاجة، ولا تضيع الوقت

حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفهومة بالحيوية

إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية وبالتعريف بنفسك

استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هل إن كان لديه الوقت للحديث

اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك

إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد، الطائرات عند إقلاعها، المستشفيات .

لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك

ثانياً: شبكات التواصل الاجتماعي Social Network

شهد العالم في السنوات الاخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء الكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس بمواقع التواصل الاجتماعي. حيث استقطبت هذه الشبكات جمهور واسع من المتلقين بسبب سهولتها بنقل الاخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو الامر الذي ساعد على انتشارها ونذكر منها (تويتر وانستغرام) :

تويتر Twitter

يعتبر موقع تويتر من مواقع الشبكات الاجتماعية العالمية التي فرضت نفسها بقوة في المجتمعات العربية كونها متاحة للجميع وبالمجان والتي بدأ استخدامها في عام (2006). حيث تعتبر من الشبكات التي تقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بارسال تغريدات Tweets عن حالتهم بحد أقصى 140 حرف للرسالة الواحدة، ويمكن من خلال تويتر تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما انها مجال رحب للتعارف والصدقة، وخلق جو مجتمعي يتميز بوحدة الافكار والرغبات غالباً، وان اختلفت اعمارهم وامكانهم ومستوياتهم العلمية.

انستغرام

يعتبر انستغرام ايضاً من مواقع الشبكات الاجتماعية التي غزت العالم في السنوات الخمس الاخيرة، وذلك لتميزه في امكانية تحميل صورة او فيديو ومشاركتها مع الجميع والتفاعل مع التعليقات وابداء الاعجاب عليها، ويمتاز موقع انستغرام ايضاً بسهولة استخدامه وامكانية ربطه مع الحساب المشتركة على الشبكات الاخرى مثل فيسبوك وتويتر

تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

هي

مواقع تتشكل من خلال الإنترنت، تسمح للأفراد بتقديم **لمحة عن حياتهم العامة**، وإتاحة الفرصة للاتصال **بقائمة المسجلين**، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع لآخر.

أشهر أنواع شبكات التواصل الإجتماعي

	<u>الفيسبوك</u>	(1)
	<u>تويتر</u>	(2)
	<u>لينكد أن</u>	(3)
	<u>غوغل +</u>	(4)
	<u>انستاغرام</u>	(5)
	<u>يوتيوب</u>	(6)

تعريف مواقع التواصل الإجتماعي

كان أول ظهور لهذه الوسائل في عام ١٩٩٥م , صمم **راندي كونرادز** أول موقع **Classmates.com** وكان الهدف منه مساعدة **الأصدقاء والزملاء** الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية معينة وفرقتهم ظروف الحياة العملية في **أماكن متباعدة**.

استخدامات وسائل التواصل الإجتماعي

1. استخدامات الاتصال الشخصية
2. الاستخدامات التعليمية
3. الاستخدامات الحكومية (نشر الإجراءات – قلة التكلفة – التغذية الراجعة)
4. الاستخدامات الإخبارية
5. الاستخدامات الدعوية
6. الاستخدامات الدعائية

كيف تستخدم شبكات التواصل الإجتماعي

- 1) احرص دائماً على استخدام كلمات سر آمنة.
- 2) كن حذراً في اختيار أصدقائك.
- 3) تأكد من ضبط ملفك الشخصي على الخاص.
- 4) فكر قبل أن تنشر تعليقاتك أو صورك.
- 5) تذكر احترام حقوق الطبع والنشر
- 6) احترم أصدقائك والآخرين.

احصائيات

- اعتبارًا من أبريل 2018م، يبلغ إجمالي عدد سكان العالم 7.6 مليار نسمة!
- يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت 4.2 مليار مستخدم!
- هناك 3.03 مليار مستخدم نشط في وسائل الإعلام الاجتماعية!
- متوسط الوقت الذي يمضيه الفرد في مواقع التواصل الاجتماعي: يبلغ 116 دقيقة في اليوم!
- 91% من العلامات التجارية للبيع بالتجزئة: تستخدم قناتين أو أكثر من قنوات الوسائط الاجتماعية!
- 81% من جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة: تستخدم موقع على الأقل من مواقع وسائل التواصل الاجتماعي!
- في المتوسط، يمتلك الفرد من مستخدمي الإنترنت 7.6 حساباً على مواقع التواصل الاجتماعي!

احصائيات

بعض احصائيات Facebook الحالية

- اعتبارًا من أبريل 2018، أفاد موقع Facebook أن عدد المستخدمين النشطين يقدر بنحو 2.2 مليار مستخدم شهريًا و 1.4 مليار مستخدم نشط يوميًا.
- هناك أكثر من 300 مليون صورة تم تحميلها على Facebook كل يوم.
- في المتوسط، يتم إنشاء 5 حسابات Facebook في كل ثانية.
- ما يقرب من 30% من مستخدمي Facebook تتراوح أعمارهم بين 25 و 34 سنة.
- لا يزال الطلب على مقاطع الفيديو في Facebook مرتفعاً حيث يبلغ عدد مشاهدات الفيديوهات حوالي 8 مليارات يوميًا.



احصائيات

بعض احصائيات يوتيوب الحالية

- عدد الزيارات الشهرية على يوتيوب تبلغ 1.5 مليار زيارة كل شهر.
- يقضي المشاهدون ما يعادل ساعة يوميًا لمشاهدة مقاطع فيديو YouTube.
- في المتوسط ، يتم تحميل 300 ساعة من الفيديوهات كل دقيقة على YouTube.
- هناك أكثر من 5 مليار مشاهدة للفيديوهات كل يوم.
- عدد المستخدمين النشطين يوميًا على YouTube يزيد عن 30 مليونًا.
- تستغرق الزيارة على يوتيوب في المتوسط 40 دقيقة.



احصائيات

احصائيات واتس اب الحالية

- يقدر عدد مستخدمي واتس اب بنحو 700 مليون مستخدم نشط شهريًا.
- يتم استخدامه في 109 دولة.
- هناك ما يقرب من 320 مليون مستخدم نشط يوميًا على واتس اب.
- في المتوسط، يسجل مليون شخص على واتس اب يوميًا.
- يتم إرسال 42 مليار نص تقريبًا ويتم مشاركة 1.6 مليار صورة عبر تطبيق واتس اب يوميًا.



اختر فقط وسائل التواصل الاجتماعي التي تلبي احتياجاتك ... قد تكون مجانية لكنها تحتاج للمتابعة والوقت لتعزيزها.

نصيحة

ثانياً: شبكات التواصل الاجتماعي Social Network



السلبيات

استخدام اللغة العامية بدلاً من اللغة الفصحى.

يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها .

الإرهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري وإرهاق العيون والمفاصل وغيرها .

نشر الفتن بين الأديان والطوائف .

إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤولة .

الإصابة بالأمراض النفسية

الإيجابيات

يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى.

التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى.

التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة.

تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي.

إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم.

اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات.

ثالثا: الإنترنت



الإنترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم. وتكمن فائدة الإنترنت التي تُسمّى أيضا الشبكة (the Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات . كما يعتبر الإنترنت جزء من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

الأثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت



- توسيع آفاق الشباب.
- تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات.
- التدريب على الحوار والمناقشة.
- المساعدة على تعليم لغات أجنبية .
- الحصول على قبول في الجامعات العالمية.
- إيجاد فرص عمل للشباب.
- الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية .
- مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها.
- خلق صداقات جديدة.

الآثار السلبية لاستخدام الإنترنت



1- الأضرار العقائدية :

2- الأضرار الأخلاقية :

3- الأضرار النفسية :

4- أضرار اجتماعية :

أ- فقدان التفاعل الاجتماعي

ب- التأثير على القيم الاجتماعية

ج- الإساءة إلى الأشخاص

5- الأضرار الاقتصادية :

أ- الإنفاق على استعمال الشبكة

ب- تنمية سلوكيات إستهلاكية سلبية

ج- التعرض للنصب والاحتيال

6- الأضرار الصحية :

أ- التعرض للإشعاعات الضارة

7- الآثار الإجرامية :

نصائح لاستخدام الإنترنت والشبكات الاجتماعية

تجنب الاطلاع على كلمة السر لأي زميل لك

تجنب تحميل الملفات ذات الملكية الفكرية إلا بالطرق المسموح بها

تجنب إرسال أي بريد مخل بالسلوك الاجتماعي والأخلاقي

تجنب مشاهدة أو تحميل مواد بذيئة أو مخلة بالآداب

الإيجاز في طرح الأفكار ومحاورة الآخرين.

الالتزام بعدم الإضرار بالآخرين.

التأكد من المعلومات المنشورة على المواقع الالكترونية وشبكات الانترنت سواء كانت دينية او غيرها من خلال الرجوع الى المصادر الموثوقة.

إدمان الإنترنت

عرفه العلماء بأنه

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق وإضرابات نفسية وإخفاق في العمل .



مجالات إدمان الإنترنت :

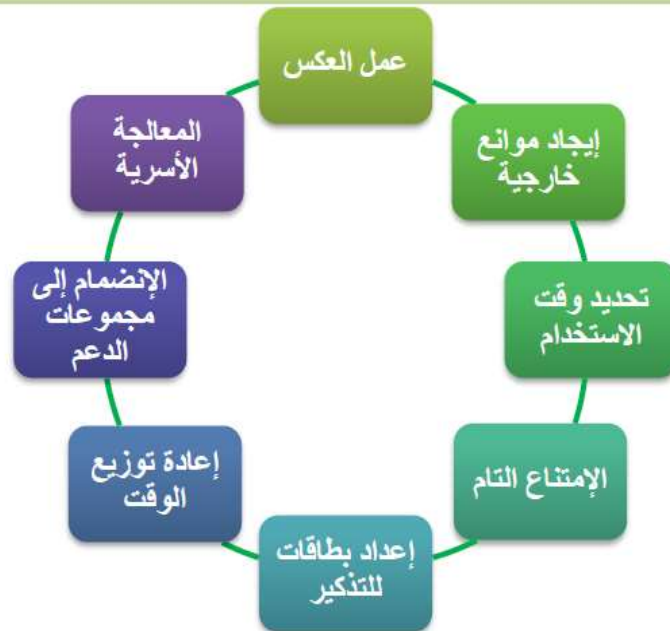


أعراض إدمان الإنترنت



- 1- التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت أو التفكير في ما سيحصل عند أول دخول الإنترنت في المرة التالية .
- 2- إزدیاد إستهلاك الوقت ومواصلة البقاء متصلاً بالإنترنت لتحقيق حالة الرضى أو الإشباع.
- 3- عدد محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت أو محاولة التحكم في وقت الاستخدام.
- 4- ظهور الشعور بالإحباط والوهن والإكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت أو التقليل منها.
- 5- البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط لها.
- 6- المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية والاجتماعية أو العمل أو الدراسة أو تضييع فرص الترقى الوظيفى بسبب الإنشغال بالإنترنت
- 7- استخدام وسيلة الكذب على أفراد الاسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت .
- 8- استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها أو الشعور بالذنب أو الخوف أو القلق.

إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت:



1- **عمل العكس** : فإذا اعتاد الفرد استخدام الإنترنت طيلة أيام الأسبوع نطلب منه الانتظار حتى يستخدمه في يوم الأجازة الأسبوعية وإذا كان يفتح البريد الإلكتروني أول شيء حين يستيقظ من النوم نطلب منه أن ينتظر حتى يفطر، ويشاهد أخبار الصباح وإذا كان يستخدم الكمبيوتر في حجرة النوم نطلب منه أن يضعه في حجرة المعيشة وهكذا.

2- **إيجاد موانع خارجية** : نطلب من مدمن الإنترنت ضبط منبه قبل دخول الإنترنت بحيث ينوى الدخول على الإنترنت ساعة واحدة قبل نزوله للعمل مثلاً حتى لا يندمج في الإنترنت بحيث يتناسى موعد نزوله للعمل.

3- **تحديد وقت الاستخدام** : يطلب من مدمن الإنترنت تقليل وتنظيم ساعات استخدامه بحيث إذا كان – مثلاً- يدخل على الإنترنت لمدة 40 ساعة أسبوعياً نطلب منه التقليل إلى 20 ساعة إسبوعياً، وتنظيم تلك الساعات بتوزيعها على أيام الأسبوع في ساعات محددة من اليوم بحيث لا يتعدى الجدول المحدد .

4- **الامتناع التام** : إن الأشخاص الذين يدمنون الإنترنت يتعلقوا بمجال محدد من مجالات استخدام الإنترنت فإذا كان المستخدم يستخدم حجات الحوارات الحية استخداماً مفرطاً نطلب الامتناع عن تلك الوسيلة امتناعاً تاماً في حين نترك له حرية استخدام الوسائل الأخرى الموجودة على الإنترنت .

5- **إعداد بطاقات من أجل التذكر** : إعداد بطاقات يكتب عليها خمساً من أهم المشاكل الناجمة عن إسرافه في استخدام الإنترنت كإهماله لأسرته وتقصيره في أداء عمله مثلاً ويكتب عليها خمساً من الفوائد التي ستنتج عن إقلاعه عن الاستخدام المفرط للإنترنت مثل إصلاحه لمشاكله الأسرية وزيادة اهتمامه بعمله، ويضع مدمن الإنترنت تلك البطاقات في جيبه أو حقيبته حيثما يذهب بحيث إذا وجد نفسه مندمجاً في استخدام الإنترنت يخرج البطاقات ليذكر نفسه بالمشاكل الناجمة عن ذلك عن ذلك الإندماج.

6- **إعادة توزيع الوقت** : نطلب من الشخص الذي يدمن الإنترنت ان يفكر في الانشطة التي كان يقوم بها ليعرف ماذا خسر بسوء استخدامه : مثل الرياضة، قضاء الوقت مع الأسرة والقيام بزيارات اجتماعية وهكذا.

7- **الإنضمام إلى مجموعات الدعم support group** : نطلب من الشخص الذي يدمن الإنترنت زيادة رقعة حياته الاجتماعية الحقيقية بالانضمام إلى فريق الكرة بالنادي مثلاً ليكون حوله مجموعة من الأصدقاء الحقيقيين مثلاً .

8- **المعالجة الأسرية** : في بعض الأحيان تحتاج الأسرة بأكملها إلى تلقى علاج أسرى بسبب المشاكل الأسرية التي يحدثها إدمان الإنترنت بحيث يساعد الطبيب المعالج الأسرة على استعادة النقاش والحوار بينهما ولتقتنع الأسرة بمدى أهميتهما في إعانة الفرد الذي يستخدم الإنترنت بشكل مفرط ليقلع عن إدمان الإنترنت .

