

كلية الآداب والعلوم التربوية



قسم الثقافة العامة

مهارات الإتصال



COMMUNICATION SKILLS

مساق رقم 13010007

ساعة واحدة معتمده

اعداد:

البرفسور: ابراهيم خليل خضر

2025م

Communication Skills

قائمة المحتويات

| رقم المحاضرة | الموضوع | الصفحة |
|--------------|--|--------|
| 16-1 | مسابق مهارات الإتصال | 52-3 |
| 1 | مفهوم مهارات الاتصال، تعريف الاتصال ومهارة الإتصال. | 6-4 |
| 2 | الاتصال في التراث الإسلامي، اهداف الإتصال. | 8-6 |
| 3 | صفات الاتصال. | 10-8 |
| 4 | طبيعة الاتصال، الجوانب الأساسية المؤثرة في عملية الاتصال، عناصر الإتصال. | 13-10 |
| 5 | أنواع الإتصال. | 16-13 |
| 6 | اساليب الاتصال، المفاهيم الخاطئة في الاتصال. | 18-16 |
| 7 | معوقات الاتصال، اهمية الاتصال الفعال. | 19-18 |
| 8 | مهارة الإصغاء. | 21-19 |
| 9 | مهارة الحديث والحوار. | 25-21 |
| 10 | مهارة الإقناع. | 26-25 |
| 11 | مهارة الإلقاء. | 28-27 |
| 12 | مهارة التعامل في البيئة الجامعية. | 30-28 |
| 13 | لغة الجسد ج1 | 34-30 |
| 14 | لغة الجسد ج2 | 38-34 |
| 15 | السيرة الذاتية. | 42-38 |
| 16 | المقابلة الشخصية. | 52-42 |
| ***** | وصف المساق. | 52 |

بسم الله الذي يرى ويسمع ويعطي ويمنع وكل كلام قبل كلامه لا ينفع - يقول تعالى :

بعد اعوذ بالله من الشيطان الرجيم بسم الله الرحمن الرحيم

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ

إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

صدق الله العظيم

المقدمة:

تعدّ مهارات الاتصال والتواصل من أهم المهارات التي يجب تعلّمها في حياتنا اليومية، سواء كانت على المستوى الشخصي أو المهني. فالتواصل الفعال هو عامل أساسي للتعاون والتفاهم بين الأفراد، ويساعد على بناء علاقات قوية وصحية بين الأفراد في الأسرة والمجتمع والعمل. ومع التطور التكنولوجي الذي نشهده في العصر الحالي، يصبح التواصل والاتصال أكثر أهمية من أي وقت مضى، فالأفراد يتواصلون الآن عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والهواتف الذكية وغيرها من وسائل الاتصال.



ومع ذلك، يظل التواصل الفعال هو المفتاح الحقيقي للنجاح في جميع المجالات. ولتحقيق ذلك، يجب على الأفراد امتلاك مهارات الاتصال والتواصل الضرورية التي تمكنهم من التعبير عن أفكارهم وآرائهم بشكل فعال، وفهم رسائل الآخرين بطريقة صحيحة، وإدارة الصراعات والمناقشات بشكل بناء. في هذا المساق، سنستكشف بعض مهارات الاتصال والتواصل الأساسية التي يجب تعلّمها، وسنتحدث عن كيفية تحسين هذه المهارات وتطويرها لتحقيق النجاح في الحياة الشخصية والإجتماعية والمهنية.



المحاضرة الاولى:

الأهداف:

مفهوم مهارات الاتصال
تعريف الاتصال ومهارة الإتصال
الاتصال في التراث الإسلامي
اهداف الإتصال ووظائفه

المأمول:

ان تفرقوا بين الاتصال ومهارة الاتصال
ان تدركوا ان امتلاك الاتصال ليس وليد اليوم انما منذ بزوغ فجر الإسلام.
ان تتعرفوا على اهداف ووظائف وصفات الإتصال بصوره المختلفة.

1- مفهوم مهارات الإتصال:

ان الأصل في الآية التي قال الله تعالى فيها: يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ - هو تذكير الناس بوحدة أصلهم و هو ما سهل عليهم عملية التواصل والتعارف. وتمثل عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية، حتى أصبح الصمت نوعا من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على النهوض بالحياة واستمرارها، ومن أجل مد جسر التعاون وسد الفجوة بين مفاهيم الاتصال والتعرف على وسائل الاتصال ومعوقاته واستراتيجيات التواصل الفعال.

وتعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص؛ لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض وأن أي نشاط لا بد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات.

ومما لا شك فيه اننا نجلس مع بعض الأشخاص الذين يتمتعون بقدرات عالية على التواصل مع الآخرين والتحدث بلباقة وامتلاك الشخصية القوية والمؤثرة فيهم، ويعود ذلك نتيجة للتعليم والتدريب والخبرة، وفي المقابل نجد الكثير من الناس ممن لا يستطيعون التحدث إلى الآخرين والتفاعل معهم بكفاءة، الأمر الذي يسبب في الشعور بالحرَج والضيق والميل للعزلة، ويعبر مفهوم التواصل مع الآخرين عن التفاعل المتبادل بين الأشخاص، وللتواصل شكلين: هما اللفظي بالكلام، وغير اللفظي بالحركات ولغة الجسد، وهنا لا بد ان نذكر أسباب عدم القدرة على التواصل مع الآخرين، كما سنذكر عدداً من الحلول للتخلص من هذه المشكلة.

- 1- التربية والتنشأة الخاطئة منذ الطفولة، حيث يقاطعه الوالدان بعنفٍ ولا يسمحان له بإدلاء رأيه.
- 2- الخلافات والمشاكل العائلية بين الأم والأب، أي داخل الأسرة نفسها. الشعور بالحرمان.
- 3- الشعور بالنقص أمام الآخرين، من خلال استمرار المقارنة بين نفسه وبين الآخرين، وبالتالي التزام الصمت والشعور بالخيبة.
- 4- القلق من ردود الأفعال بعد التعبير عن الرأي أمام الآخرين. التأنيب من أحد الوالدين أو كليهما عند تعبير الشخص عن رأيه.
- 5- العصبية والتوتر والشعور بالضيق. عدم امتلاك الثقافة أو الشخصية اللازمة أو الكلمات لبدء حديثٍ جاد وممتع وذو فائدة.
- 6- الرغبة في لفت انتباه العائلة والناس عموماً وعدم الحصول عليها، وبالتالي الانزواء والانكماش على الذات.
- 7- الإصابة بأحد الأمراض التي تؤثر على التواصل، كأمراض النطق والسمع، والتأتأة، أو عدم إخراج بعض الحروف بطريقة صحيحة.

الحلول:

هناك عدة حلول لنجاح التواصل مع الآخرين، منها:

- 1- الحصول على الدعم من الأهل والأصدقاء الذين تهتمهم مصلحة الإنسان بالدرجة الأولى.
- 2- مشاهدة الندوات والحلقات التي تبث على التلفاز أو الإنترنت لرفع الوعي ولكسر الحواجز النفسية.
- 3- زيادة الثقافة والمخزون اللغوي من خلال تطوير النفس بالقراءة. الحصول على الإرشاد النفسي من أطباء نفسيين وخبراء يساعدون على الخروج من الأزمات والتخلص من المشكلة.
- 4- الابتعاد عن العزلة والانخراط في جلساتٍ كبيرة بها العديد من الناس، لتبادل الخبرات ولتطويرها وكسر الحاجز.
- 5- عدم اليأس من المرة الأولى، فالتغيير تدريجي ولا يحدث بين ليلةٍ وضحاها، وعدم القدرة على التعبير من المرة الأولى لا تعني الفشل.
- 6- الاشتراك في مختلف الأنشطة الاجتماعية التي يلتقي فيها الناس ويتفاعلون ويتواصلو معاً.
- 7- حسن الإصغاء للآخرين، فالمصغي الجيد من شأنه أن يصبح متحدثاً جيداً في المستقبل.
- 8- المرح وبساطة اختيار الكلمات، من شأن هذا أن يفتح للإنسان الدروب والقلوب ويكسب محبة الناس.

2- تعريف الاتصال ومهارة الاتصال:

- تعريف الإتصال:

مما سبق نستطيع ان نعرف الإتصال: بأنه عملية ارسال رسالة من المرسل الى المستقبل عبر اختيار وسيلة اتصال معينة.

- تعريف مهارة الاتصال:

اما مهارة الاتصال: فهي القدرات اللغوية والفنية واللفظية والمهارات التي تستخدم في الحياة العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال مناسبة، تنتقل هذه الأفكار إلى شخص آخر، بتوفير اساسياتها المتمثلة باتجاهات ايجابية نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المستقبل، متجاوزا كل المعوقات التي تعترض عملية الاتصال ومقيما لرسالته وموضوعه والذي سيستقبل رسالته بصورة دقيقة وسليمة .

المحاضرة الثانية:

الاهداف:

هو فهم كيفية تعامل الإسلام مع التواصل، وتطبيقاته في مختلف جوانب الحياة، وكيف يمكن الاستفادة من هذه التطبيقات في العصر الحديث، وخاصة في مجال التعليم. يهدف ذلك إلى تعزيز التواصل الفعال، وبناء مجتمعات متماسكة، ونشر القيم الإسلامية النبيلة من خلال التواصل.

المأمول:

تعلم الاتصال في التراث الإسلامي من اجل فهم أبعاد التواصل في الإسلام، والاستفادة من هذا الفهم لتطوير مهارات التواصل الفعال، وتعزيز القيم الإسلامية، وبناء مجتمعات متماسكة.

1- الاتصال في التراث الاسلامي:

لم يكن الاتصال وليد العصر انما بزغ منذ فجر الاسلام، فقد اهتم الإسلام بعملية الاتصالات التي تتم بين الناس أثناء مقابلتهم مع بعضهم، حيث أن الإسلام قد **حث على إتباع بعض الإرشادات لأنها تؤدي إلى تحسين عملية الاتصال منها:**

. ان يبدأ المواجهة بالسلام وبشاشة الوجه والمصافحة عند اللقاء وهذا ما وضعه الله عز وجل في قوله "تعالى" وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيباً.
أن يكون المقابل طيب الكلام وبشوش الوجه لقوله تعالى "ولو كنت فظاً غليظ القلب لأنفضوا من حولك".

.ان يحاول استخدام لغة مفهومة وكلام واضح حتى يفهمه الطرف الآخر فعن عائشة رضي الله عنها قالت: كان كلام رسول الله صلى الله عليه وسلم "كلاماً فصلاً يفهمه كل من يسمعه.

.ان ينصت بشكل جيد إذا تحدث مع الطرف الآخر وفي ذلك يقول الله عز وجل "وإذ صرفنا إليك نفراً من الجن يستمعون القرآن فلما حضروه قالوا انصتوا، فلما قضى ولو إلى قومهم منذرين

. ان ينهي المقابلة بوداع حسن حيث يطلب الإسلام من المقابل أن يوصله إلى باب الخروج ويصافحه ويودعه فهذا لا شك يرفع من معنويات الشخص الآخر.

2-اهداف الإتصال:

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية تلعب دورا هاما وفعالا في حياة الإنسانية، لذلك فهو يعتبر الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، ولكن الاتصال عملية يتم من خلالها التفاعل بين المرسل والمستقبل، وأن لكل واحد منهم أهدافه من المشاركة في هذه العملية؛ هذا يعني أنه يصبح من الممكن أن نقوم في تحديد أهداف القيام بالاتصال من وجهة نظر كل واحد منهم. وبما أن الاتصال يعتبر العملية التي تحدث في المجتمع، لذا فإنه من الممكن أن نقوم بتحديد أهداف الاتصال مثلما يراها المجتمع الذي يحدث فيه الاتصال. إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو مهاراته.

لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بالاتصال على النحو الآتي:

1- هدف توجيهي:

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

2- هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

3- هدف تعليمي:

يتحقق هذا النوع، عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة، التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

4-هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا للقائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

5- هدف إداري:

هذا الهدف من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة التي من الطبيعي أن يكون لها هدف أو أهداف أخرى كبيرة وعامة. لذلك فإن هذه المؤسسات والمنظمات تعمل دائماً على تحقيق أهدافها، وهذه الأهداف تتحقق عندما يتجه الاتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة التنظيمية، ومن الطبيعي أن تكون مسؤولية القائمين على إدارة المؤسسات ونجاحها لأن نجاحها يعني نجاحهم في تحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

6- هدف اجتماعي:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد. وفي الحقيقة نستطيع أن نقول أن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد.

المحاضرة الثالثة:

الأهداف:

فهم كيفية عمله بشكل فعال، مما يساعد على تحسين التواصل مع الآخرين في مختلف جوانب الحياة، سواء في العلاقات الشخصية أو المهنية.

المأمول:

تعلم خصائص الاتصال يساعد على بناء جسور تواصل فعالة مع الآخرين، مما يؤدي إلى علاقات أقوى، وحياة مهنية أكثر نجاحاً، ومجتمع أكثر تفاهماً.

1- خصائص الاتصال:



تنقسم خصائص الاتصال الى الاقسام التالية:

أ- الاتصال نظام متكامل:

يتكون الاتصال من وحدات وعناصر مترابطة و تعمل بتفاعلها مع بعضها البعض، حيث لا ينجح الاتصال في غياب أحد عناصره بدءا من المرسل وعودتها مرة اخرى اليه.

ب- الاتصال عملية مستمرة :

حيث تعتبر من أفضل خصائص العملية الاتصالية بسبب احتوائه (اشتماله) على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، لذلك فهو دائم التغير و الحركة، والتي بدورها تساهم في ضمان عملية التفاعل ما بين طرفي عملية الاتصال وهما المرسل والمستقبل، كما تؤكد هذه الخاصية على عمليات التأثير الناتجة ما بينهما، بحيث يتأثر كل منها في الآخر، فهي تبين الخاصية التي توضح مسار العملية الاتصالية، بحيث لا تسير العملية الاتصالية وفقاً لمسار خطي وإنما في عملية دائرية؛ وذلك بسبب انتقالها من الطرف الأول وهو المرسل وما بين الطرف الآخر وهو المستقبل، ومن ثم تعود سير العملية الاتصالية من خلال التغذية الراجعة للطرف الأول من جديد.

ج- الإتصال متداخل ومتشابك:

يعني انه لا توجد معلومات أو أفكار معزولة، بل هي مرتبطة ببعضها البعض بشكل وثيق. هذا الارتباط قد يكون سببياً، حيث يؤثر بعضها على البعض الآخر، أو قد يكون مجرد ارتباط تشاركي في نفس السياق أو الموضوع.

ح- نوع الاتصال (قصدي وغير قصدي)

وهذا يتمثل في 4 حالات هي:

1 - قد يرسل شخص الى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الاخر بقصد، بالتالي فإن الاتصال غالبا يكون مؤثرا.

2 - قد يرسل شخصا رسالة بدون قصد الى اخر فيستقبلها عن قصد، كمن يتتصت على محادثة خاصة بين اثنين.

3 - قد يرسل شخص رسالة عن قصد الى اخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.

4 - قد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير الكلامية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

خ- الاتصال غير قابل للتراجع:

إذا أراد شخص ما التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو اصلاح ما أفسده الاتصال، ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث.

د- الإتصال حتمي وضروري:

الحتمية:

* تعني أن التواصل لا يمكن تجنبه، وأن هناك ظروفًا أو أهدافًا تجعل التواصل أمرًا لا مفر منه.

الضرورة:

تعني أن التواصل ضروري لتحقيق هدف معين أو للحفاظ على علاقة، وأن عدم التواصل سيؤدي إلى نتائج سلبية أو فشل في تحقيق الهدف.

أمثلة على ذلك:

في العمل:

التواصل بين أعضاء الفريق ضروري لإنجاز المشاريع وتحقيق الأهداف التنظيمية ولا يمكن للمشروع أن ينجح إذا .
لم يتواصل أعضاء الفريق مع بعضهم البعض.

في العلاقات الشخصية:

التواصل ضروري للحفاظ على العلاقات الصحية بين الأفراد وعدم التواصل يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم .
والنزاعات

في حالات الطوارئ:

التواصل ضروري لتقديم المساعدة والإنقاذ ولا يمكن للمجتمعات أن تتعامل مع حالات الطوارئ بكفاءة إذا لم يكن
هناك تواصل فعال.

باختصار، "الاتصال الحتمي والضروري" يعني أن التواصل ليس خيارًا بل ضرورة لضمان تحقيق الأهداف والحفاظ
على العلاقات.

ذ - الاتصال عملية ديناميكية:

ان الاتصال ليس مجرد عملية إرسال واستقبال، بل هو تفاعل مستمر ومتغير وغير ثابت حيث يتأثر كل من المرسل
والمستقبل ببعضهما البعض، مما يؤدي الى تغيير في الافكار والمواقف، ويتغيران نتيجة لذلك، وهذا ما يؤدي الى
الوصول الى الأهداف المرجوه.

خ - الاتصال عملية رمزية:

تعني أن الاتصال عملية رمزية أن التواصل يتم من خلال استخدام رموز، سواء كانت لغوية (كلمات، لغة) أو
غير لغوية (إيماءات، تعابير وجه، لغة جسد)، وهذه الرموز تحمل معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل
وتساعد في نقل الأفكار والمشاعر والأحاسيس.

المحاضرة الرابعة:

الأهداف:

معرفة الطبيعة الذي يكون عليه الاتصال

معرفة الجوانب الأساسية المؤثرة في عملية الاتصال

المأمول:

- معرفة ما هية الطبيعة التي ممكن ان تكون عليها عملية الاتصال
 - ان نستطيع التغلب على الجوانب الاساسية التي تؤثر على عملية الاتصال.
 - ان يكون لدينا يقينا باهمية الاتصال في كل بيئة من البيئات التي نجري فيها عملية الاتصال مع الآخرين.
- يعد الاتصال هو المؤسسة المسؤولة عن مشاركة المعلومات بين الناس للتأكد من أنّ جميع الأشياء مفهومة، وفي العصور القديمة كان الاتصال بمراحله الأولية؛ حيث لم يكن هناك أية لغات، وقد أنتج الإنسان بعض الطرق للتمكّن من التواصل، وفي الوقت الحاليّ تجاوزت أهمية التواصل جميع المراحل السابقة؛ حيث قد تعدّت كمية الطرق التي تهدف إلى التواصل بدءاً من طرق إنتاج الطعام حول العالم، وهذا يدل على ضرورة هذه العملية.
- إن العصر الذي نعيشه الآن هو عصر التواصل والاتصال، حيث أن أهمية الاتصال في حياتنا تظهر في التواصل والتقرب بين الأشخاص وهو من أهم السمات المميزة لأفراد المجتمع الذين يعيشون هذا العصر، وللحصول على أهمية الاتصال في حياتنا لابد من التوصل إلى عدة مقومات؛ أدت إلي جعل المجتمع بهذا الشكل ومن أهم هذه المقومات التكنولوجيا الحديثة التي جعلت العالم قرية صغيرة وربطت بين أفرادها بشكل أكبر.

الطبيعة التي يكون عليها الاتصال:

- 1- الإتصال مسبب (لا بد من وجود سبب لمزاولته) - والمسبب هو ما يلزم من وجوده الوجود ومن عدمه العدم.
- 2- موجه (له هدف او اهداف معينه).
- 3- حركي (مستمر) فلا تنتهي عملية الاتصال بمجرد انقطاع الحديث.
- 4- ضروري (مهم لكافة النشاطات الإنسانية).
- 5- تفاعلي (يرتبط بعلاقات التأثير و التأثير ما بين المرسل والمستقبل).
- 6- نوعي (يختلف أنواعه و صوره - فله انواع عديده).
- 7- مدفوع (مرتبط بالدوافع) - والدافع هو حاله فسيولوجية سيكولوجية موجوده داخل الانسان.
- 8- اجتماعي (مرتبط بالسلوك الإنساني).

الجوانب الأساسية المؤثرة على عملية الاتصال:

- 1- اللغة: اللغة المستخدمة يجب أن تلائم جميع المشاركين في عملية الاتصال بحيث أن تكون سهلة بسيطة عديمة التعقيد ولا تحتل معانيها أكثر من تفسير.

2- الجانب الثقافي والاجتماعي : يجب مراعاة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع ، ونبتعد عن الاستخدام السيئ لبعض المصطلحات، ونراعي ما يتعارف عليه الأفراد الذين نتصل بهم.

3- الجانب الإنساني : الصدق والإخلاص عند ممارسة الاتصال حيث نراعي الأمانة في تسلم وتسليم الرسالة دون نقص أو زيادة.

الثالث: عناصر الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من عناصر مختلفة وهي كالآتي:

1- المرسل: هو مصدر الرسالة الذي يريد إحداث تأثير في المستقبل، حيث إنّ المستقبل قد يكون فرداً أو مجموعة، فيقوم المرسل بإنشاء رسالة عبارة عن رموز معينة وينقلها إلى المستقبل من أجل أن يشاركه في أفكاره وتوجهاته، كما تتباين قدرات الفرد على إرسال الأفكار حسب قدرته الاتصالية وثقافته، والمرسل هو العنصر الرئيسي في عملية الاتصال ويحمل مسؤولية كفاءة وفاعلية واستمرار عملية الاتصال.

2- الرسالة: هي محور أساسي في عملية الاتصال، فهي عبارة عن المعلومات والأفكار ونبرة الصوت والإيماءات والانطباع الذي يبينه المرسل وينقل بينه وبين المستقبل أثناء عملية الاتصال، كما أنّها هي النقطة التي تجمع بين المرسل والمستقبل لهذا من المهم اختيار العبارات والرموز بعناية، وتوجد صور مختلفة للرسالة منها: الكلمات، والإيماءات، ونبرة الصوت، والمظهر الخارجي، والحركات.

3- الوسيلة: هي القناة التي يتم عن طريقها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، ويرتبط نجاح عملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً بنجاح المرسل باختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

4- المستقبل: هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثمّ يحللها ويفسرّها ليصل إلى ما يقصده المرسل، ومن هنا فقد يكون المستقبل شخصية حقيقية أو اعتبارية وفي حال استقبل الرسالة يتبادل الأدوار مع المرسل.

5- التغذية الراجعة: هي رد الفعل الآني من المستقبل على الرسالة الموجهة إليه من المرسل، وهي ما يريده المرسل من المستقبل أثناء العملية الاتصالية، وتبين التغذية الراجعة نسبة نجاح العملية الاتصالية، فعن طريقها يعرف المرسل إن كانت الرسالة وصلت للمستقبل وفهمها كما ينبغي أم لا، وفي حال عدم فهم المستقبل للرسالة، على المرسل إعادة صياغة الرسالة وتعديل الفهم الخاطئ لدى المستقبل.

6- بيئة الاتصال: تؤثر بيئة الاتصال على طبيعة الاتصال ومدى جودته ؟ مثال على ذلك ؟

عندما يأتي المحاضر للألقاء الدرس يجب أن تكون بيئة المكان هادئة وذلك لوصول المعلومة بوضوح ويجب أن لا يكون أي صخب موجود بالقاعة .

7- التشويش: هو مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في معنى الرسالة ومنها:

- التشويش المادي: هو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات والروائح الكريهة الخ...
- التشويش النفسي: هو الداخلي في عقل الإنسان كالأفكار التي تدور في عقل المتحدث.

- التشويش الدلالي: هو أختلاف معنى الكلمة من شخص لأخر مثل كلمة (عين) قد تعني عين الإنسان أو تعني عين الماء أو عين الشمس الخ...

• التشويش التكنولوجي: هو التشويش في شبكة الجوال أو محطة الراديو.

التشويش العضوي : مثل ثقل السمع أو عدم وضوح الرؤية.

وعليه فإن الأنشطة التي ينخرط فيها الإنسان عند اتصاله وتبادل المعلومات؟

نشاط المخ : هو تذكر الشخص ماذا دار بالحديث بينه وبين الآخر .

نشاط نفسي : عندما يكون الشخص يفهم كل نفسيات الآخرين .

نشاط اجتماعي : ان كل تبادل للمعلومات يحدث في بيئه اجتماعيه .

نشاط ثقافي : ان اللغة تستعمل في تبادل المعلومات وهي عنصر الثقافه .

خاتمة: تعد كل هذه العناصر أدوات ومكونات أساسية للتواصل الفعال بين المرسل والمستقبل، كما تعرف عناصر الاتصال أيضًا باسم مكونات الاتصال، فهناك عناصر أساسية بدونها لا تتم عملية الاتصال وهم المرسل – الوسيلة او القناة – ومتلقي الرسالة وهناك عناصر تحقق نجاح عملية الاتصال وهي: هدف الاتصال والتغذية العكسية وبيئة الاتصال، فعندما تفقد عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية لعملية الاتصال فلا يوجد اتصال نهائيا.

المحاضرة الخامسة:

الأهداف:

معرفة أنواع الإتصال

المأمول:

التفريق بين أنواع الاتصال المختلفة

أنواع الاتصال:

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي – والاتصال الشخصي – والاتصال الجمعي – والاتصال الجماهيري – والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

1) الاتصال الذاتي:

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو

نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

(2) الاتصال الشخصي:

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. وفي هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

(3) الاتصال الجمعي:

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

(4) الاتصال الجماهيري:

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان. ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

(5) الاتصال الثقافي:

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى (الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري). أما الاتصال الثقافي فإنه قد يأتي على أيٍّ من هذه الأنواع.

(6) الاتصال الروحاني:

اتصال الله بنا: هناك تواصل بين الخالق وعباده، من بني الإنسان على نحو خاص، لما يتمتع به الإنسان من تكريم إلهي خصه الله به: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ). إذ إن الإنسان قادر على التمييز بين الخير والشر، وعلى الاختيار بين الكفر والإيمان.. بين الهدى والضلال... بين النافع والضار... بين ما يؤدي إلى الجنة وما يؤدي إلى النار. وهذا التواصل لا ينقطع إلا ما كان من جحود الإنسان ونكرانه وكفره وفسوقه وعصيانته، حيث ينقطع حبل التواصل بسبب ذلك من جانب الإنسان. إلى أن يرجع هذا الإنسان عن غيه وجحوده لنعم الله، ولحقّ الله عليه، ونكرانه لهذا الحق، فيستغفر ربه ويتوب إليه،

ويعود إلى التواصل معه... يعود إلى التواصل مع الله، أما من جانب الخالق سبحانه فهو تواصل دائم ومستمر، لأنه هو الخالق، والخالق لا يتخلى عن ما خلق وإنما يحفظه، ويدبر أمره إلى أجله الذي أجله له. وبذا ندرك ان هذا النوع من الإتصال هو ارقى انواع الإتصال.

المحاضرة السادسة:

الأهداف:

معرفة أساليب الإتصال

معرفة الاخطاء الشائعة في الاتصال.

المأمول:

القدرة على استخدام اسلوب الاتصال المناسب، والجمع بين اكثر من اسلوب مناسب من اجل انجاح عمليات الاتصال، تفادي اخطاء الاتصال باعتبارها تؤثر على اكتساب مهارة الاتصال.

اولا: اساليب الاتصال:

الاتصال اللفظي والغير اللفظي:

التواصل: هو عملية نقل المعلومات بين شخصين أو أكثر ويمكن أن يحدث عن طريق الكلام أو الإشارة أو السلوك. وهناك فئات مختلفة من الاتصالات ممثلة بالتواصل اللفظي والاتصال غير اللفظي.

والتواصل اللفظي: هو التواصل الذي يستخدم الكلام (الصوت والكلمات) للتعبير عن الذات.

اما التواصل غير اللفظي: فهو التواصل الذي يستخدم تعبيرات الوجه والإيماءات والسلوكيات وغيرها للتعبير عن الذات. حيث يمكن أن يحدث هذان النوعان من الفئات أحياناً في نفس الوقت.

اما الفرق الرئيسي بين التواصل اللفظي وغير اللفظي هو ان التواصل اللفظي يستخدم الكلمات والأصوات، بينما يستخدم التواصل غير اللفظي الإيماءات والسلوكيات والتعابير. وعليه يكون:

التواصل اللفظي: هو تبادل المعلومات التي تحدث من خلال الكلمات، حيث يشير المصطلح اللفظي إلى الكلمات. لذلك يمكن تقسيم التواصل اللفظي إلى اتصال شفهي واتصالات مكتوبة، ويمكن أن يشمل الاتصال الشفهي التواصل المباشر وجهاً لوجه والمحاضرات والمكالمات الهاتفية والمقابلات وما إلى ذلك. على سبيل المثال ، يشارك شخصان يتحدثان مع بعضهما البعض في اتصال شفهي. هنا ، يرسل المتكلم الكلمات، وينقل المستمع الرسالة؛ نظراً لوجود شخصين في هذا السيناريو، ويتم تبادل أدوار المتحدث والمستمع طوال المحادثة. يمكن أن تشمل الاتصالات المكتوبة حالات مثل الرسائل والبطاقات البريدية والذكرات والتقارير ورسائل البريد الإلكتروني ، إلخ.....

التواصل اللفظي: هو أكثر أشكال التواصل فعالية ويؤدي إلى التبادل الفوري للأفكار والمعلومات. نظرًا لأن جهة الاتصال تستخدم الكلمات، إلا أن به ثقل فرصة الفهم، حيث يمكن تصنيف التواصل اللفظي على أنه رسمي وغير رسمي. والتواصل الرسمي هو تبادل المعلومات التي تتم من خلال قناة محددة مسبقًا، بينما التواصل غير الرسمي هو تبادل المعلومات التي تحدث خارج قناة محددة مسبقًا.

أما التواصل غير اللفظي هو تبادل المعلومات، حيث يقسم إلى:

1- لغة الجسد - وتتمثل في حركات الجسد، والأيدي، والرأس، والوجه، وحتى حركة العيون.

يستخدم التواصل غير اللفظي الإيماءات، المواقف، تعبيرات الوجه، ملامسة العين، اللمس، إلخ. هناك مصطلحات تشير إلى لغة الجسد للشخص. ويشمل ذلك أن الإيماءات -المحددة يجب فهمها عند دراسة التواصل غير اللفظي. والمواقف وتعبيرات كالوجه لكل منها معنى أو معاني مختلفة وذلك حسب الموقف - أمثلة ضم اليدين على الصدر تعني - عدم القبول - تبريج اليدين تعني الثقة - تشبيك اليدين تعني التوتر - حك الأنف تعني الكذب الخ....

2- الاتصال الرمزي (إشارات خاصة) مثل إشارات الصم والبكم وإشارات المرور وإشارات خاصة بمجموعة معينة تكون مفهومة عند فئة معينة من الناس.

وتقدر النسبة المئوية في نجاح الرسالة على مستوى الفهم والتعبير:

55% لغة الجسد - 38% نبرة الصوت - 7% كلام منطوق.

خاتمة: يمكن القول بأن لغة الجسد تعكس الأحاسيس الداخلية للفرد على مظهره الخارجي، سواء في الوجه، أو العيون، وحركات الجسد بشكل عام، ليعطي انطباعًا في نفوس الآخرين من حوله عن تلك الحالة، وذلك ما يعرف بالاتصال غير اللفظي، وأن الرموز ما هي إلا إشارات متعارف عليها عند فئة من الناس سواء كبرت أم قلت.

ثانياً: المفاهيم الخاطئة في الاتصال:

• **الاتصال مهارة فطرية:**

يعتقد البعض أن التواصل موهبة يولد بها الإنسان، لكن في الواقع هو مهارة مكتسبة تتطور بالممارسة والتعلم .

• **التواصل مجرد تبادل كلمات:**

يركز هذا المفهوم على الكلمات فقط، متجاهلاً أهمية لغة الجسد، والنبرة، والسياق .

• **تدهور اللغة:**

يعتقد البعض أن اللغة تتدهور مع مرور الوقت، بينما في الحقيقة اللغة تتغير وتتطور بشكل طبيعي .

• **اللغة العامية تجعل الناس أغبياء:**

هذا مفهوم خاطئ، فكل لغة أو لهجة لها قواعدها وخصائصها .

• **جميع لغات الإشارة متشابهة:** هناك العديد من لغات الإشارة المختلفة حول العالم، لكل منها له قواعده

الخاصة .

الاهداف:

التعرف على الامور التي تعيق عملية الاتصال.
التعرف على اهمية الاتصال الفعال.

المأمول:

تفادي العوائق التي تحول دون تحقيق اهداف الاتصال.
المقدرة على تحويل اتصالاتنا الى اتصالات فعالة (تحقق الاهداف).

1- معوقات الاتصال:

بالإضافة إلى المفاهيم الخاطئة، هناك العديد من المعوقات التي قد تعيق عملية التواصل الفعال، منها:

- التشويش:
- يمكن أن يشمل التشويش المادي، والنفسي، والدلالي، والتكنولوجي .
- الأحكام المسبقة:
- إصدار أحكام مسبقة على المتحدث أو الرسالة يمكن أن يعيق الفهم .
- الظروف المحيطة:
- الحالة المزاجية للمرسل أو المستقبل يمكن أن تؤثر على عملية الاتصال .
- الاختلافات الثقافية واللغوية:
- قد تؤدي الاختلافات الثقافية واللغوية إلى سوء فهم .
- المعوقات التكنولوجية:
- ضعف الاتصال بالإنترنت، أو استخدام أدوات غير مألوفة، يمكن أن يعيق التواصل .
- نقص الاهتمام:
- عدم الانتباه للرسالة أو التركيز على عناصر معينة يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم .

2- أهمية التواصل الفعال:

التواصل الفعال ضروري في جميع جوانب الحياة، سواء في العلاقات الشخصية، أو في العمل، أو في المجتمع بشكل عام . فهو يساعد على :

- بناء علاقات قوية :من خلال فهم احتياجات ومشاعر الآخرين.
- تحقيق الأهداف :من خلال توضيح الأهداف وتنسيق الجهود.

- حل النزاعات :من خلال فهم وجهات النظر المختلفة.
- تعزيز التعاون :من خلال تبادل الأفكار والمعلومات.

المحاضرة الثامنة:

الاهداف:

الممارسة والتدرب على مهارة الإصغاء
 معرفة المراحل التي نصل بها الى الإصغاء
 معرفة مدى الإصغاء من خلال تصنيف الأشخاص

المأمول:

ان تدركوا اهمية الاصغاء .
 معرفة مراحل الاصغاء .
 وان تتعرفوا على تصنيفات الاشخاص من حيث عملية الاصغاء .
 معرفة اهمية الاتصال غير اللفظي ووظائفه .

اولا: مهارة الإصغاء:

هي العملية التي يتم من خلالها خضوع جميع الجوارح لكلام الشخص المرسل للرسالة، وإستيعاب المعلومات التي يلقيها على الطرف الآخر، وتكمن اهميتها:

- في التفكير: ويتم ذلك من خلال استقبال وتنظيم وتدعيم الافكار.
- في الاتصال: يتم من خلال تحقيق الاتصال الفعال والناجح.
- في التعليم: ويتم ذلك من خلال التفوق في التحصيل الدراسي.
- في اللغة: ويتم من خلال السمع والاستماع والانصات والاصغاء.

مقومات الإصغاء:

السمع: قال تعالى في سورة البقرة الآية 75: وَقَدْ كَانَ فَرِيقٌ مِّنْهُمْ يَسْمَعُونَ كَلَامَ اللَّهِ ثُمَّ يُحَرِّفُونَهُ مِن بَعْدِ مَا عَقَلُوهُ وَهُمْ يَعْلَمُونَ . هو إستجابة عضو السمع وهو الأذن للأصوات الخارجية اذا كان سليما من المرض او الإعاقة فهو يكون بقصد او غير قصد، الا ان الإدراك والفهم لا يتحقق في هذه المرحلة. فمثلا الطفل في بطن أمه او الطفل الوليد الذي لا يفقه معنى الكلام الا انه يحس بالصوت لكنه لا يفقه معناه، أو كالدواب السارحة التي إذا نعق بها راعيها،

أي دعاها إلى ما يرشدها فلا تسمع إلا دعاءه ونداءه، فلا تفهم ما يقول، بل إنما تسمع صوته فقط، وهذا مذكور في قول الله تعالى: وَمَثَلُ الَّذِينَ كَفَرُوا كَمَثَلِ الَّذِي يَنْعِقُ بِمَا لَا يَسْمَعُ إِلَّا دُعَاءَ وَنِدَاءَ [البقرة: 171].

الاستماع: . قال الله تعالى في سورة الجن اية 19: ﴿وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمْعُونَ الْقُرْآنَ﴾ إن هذه الآية عامة في كل من سمع كتاب الله يُتلى، فإنه مأمور بالاستماع له، وهو يكون فقط بقصد، ويتم فيه استقبال الشخص للأصوات من مصدر آخر بانتباه حتى يتمكن من فهم واستيعاب ما يقال له. ففيه يتم تلقي الأصوات بقصد وإرادة فهم وتحليل، وهو عملية تستدعي من المستمع انتباهها مقصودا لما تتلقاه الأذن من الأصوات. قال الله تعالى: ﴿وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمْعُونَ الْقُرْآنَ﴾ **خلاصة القول فإن الاستماع هو القيام بفعل.**

الانصات: قال تعالى في سورة الاعراف اية 204 (وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) ﴿

فالانصات هو عزل كامل للمؤثرات المحيطة وسط خضوع القلب والعقل وبناء على رغبة في التركيز العميق فيما . سيقوله المتحدث، للتفاعل الجدي معه.

الإنصات: هو الاستماع بتركيز واهتمام شديدين، مع إبداء التفاعل والتقدير لما يقوله المتحدث، والتركيز على فهم رسالته بكل أبعادها اللفظية وغير اللفظية، ومحاولة استيعاب ما يحاول المتحدث إيصاله من أفكار ومعلومات.

الإصغاء: قال تعالى في سورة التحريم اية 4 ﴿إِنْ تَتُوبَا إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَغَتْ قُلُوبُكُمَا﴾

طبعاً: هناك معنى دقيق جداً، فعلمة الإصغاء للحق هي التوبة، والإصغاء لا يعني أن تنتبه لما يقال، إنما يعني أن تطبق ما يقال، فإن لم تطبق فأنت لم تفهم شيئاً، بالضبط كما لو أقول لواحد: يا أخي على كتفك عقرب، فبقي هادئاً مطمئناً مبتسماً، التفت إليك، وقال: أشكرك على هذه الملاحظة، وأسأل الله أن يمكنني أن أرد لك الجميل، هل فهم ما قلت له؟ إذا لم يقفز، ولم يصرخ، معنى ذلك: أنه ما فهم الذي قلت له.

مراحل الإصغاء:

الاستماع: من خلال إستقبال الكلمات في شكل موجات صوتية .

التفسير: وهو تحويل الذبذبات إلى أفكار ومعاني .

الاستيعاب: وهو فهم الأفكار والمعاني بناء على الخبرة السابقة والحالة النفسية .

التذكر: وهو المقارنة بين المعاني والإشارات وبين المعلومات المختزنة .

التقييم: وهو تحديد المعنى الحقيقي من وجهة نظر المستقبل .

الاستجابة: وهي النتيجة النهائية ورد الفعل عن طريق الألفاظ أو الحركات التعبيرية .

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الانصات:

ليس جميع الأشخاص يصغون إلى الرسالة الإتصالية بنفس الدرجة والإهتمام حيث يمكن تصنيفهم الي الآتي :

- 1- الشخص المنصت سلبياً: وهو تجاهل ما يقوله الشخص كلياً وهو أسوأ الأنواع على الإطلاق. فالشخص فيه لا يستمع للرسالة ولا يحاول إعمال العقل في محتواها ويقف دوره على مرحلة الانصات فقط (يتجاهل فيه كلام الشخص المتحدث). وما يعطيه ايضا من شعور سلبي كالمقاطعة والعبث بالجوال او كثرة الحركة .
- 2- الشخص المنصت جزئياً (او الانصات الانتقائي او الاختياري): وهو الشخص الذي ينصت للرسالة ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة . و هو الإنصات لما تريد الانصات اليه فقط . وهذا النوع يتضح عند محاولة الإنصات للأطفال الصغار .
- 3-المنصت المقوم (او الانصات اليقظ) : وهو الذي ينصت فيه الى الرسالة ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهمها ولكنه لا يحاول الوصول إلي مضمون الرسالة ويقف دوره عند تصيد الأخطاء للانقضاء على محدثه . وفيه ينتقي أجزاء من الكلام لغرض الرد والنقد ”زلات المتحدث فقط“
- 4- المنصت النشط (او الانصات الايجابي او الفعلي او الصادق) : وهو الشخص الذي ينصت إلى الرسالة بتركيز ويقوم بالعمليات العقلية كالتفسير والتحليل والتقويم والإستجابة وذلك لفهم مضمون الرسالة وما وراءها من أحاسيس ومشاعر المرسل . وهو باختصار الإنصات بنية جادة وصادقة لفهم من دون التفكير في الرد على الكلام المسموع، وهو الإنصات بقصد فهم الموضوع من منظار المتحدث وليس المنصت. وهذا الإنصات الفعلي هو أهم أنواع الإنصات، لأنه يعين المنصت على التعرف على الموضوع أو المشكلة من وجهة نظر المتحدث من دون خلطها مع تخميناته أو مع تجاربه السابقة في الموضوع، الأمر الذي يكون فيه إبداء رأي السامع مبنياً على معلومات واقعية. بعبارة أخرى: الإنصات الفعلي هو الغوص داخل عقل وقلب المتحدث. وهكذا نجد أن الإنصات من أهم مزايا الناجحين، فهو الطريق الممهد لنا لكي نصل إلى قلوب الآخرين، خلاصة القول هو الذي يكون فيه الانتباه والاصغاء والتفاعل.

خاتمة: يمكن القول وبناء على ما تقدم أن التميز في هذه المهارة يكون بتدريبكم على محاضرات حقيقية، ونشرات غير متصرف فيها، وحوارات طبيعية، وغير ذلك من الكلام الطبيعي الحي الذي يطور لديكم مهارة الاصغاء.

المحاضرة: التاسعة:

الاهداف والمأمول:

تعلم الغاية الأسمى للتحدث، من خلال معرفة عناصر وخطوات عملية التحدث.

ان تتعرفوا على المؤثرات الصوتية وأثرها على عملية التحدث.

ان تستطيعوا السير في الخطوات التي من شأنها ان تجعلنا قادرين على التحدث الفعال.

ان نفرق ما بين الحوار والجدل من خلال معرفة اهمية وقواعد الحوار.

1- مهارة التحدث:

يقول تعالى: ما يلفظ من قول الا لديه رقيب عتيد

إن مهارة التحدث من أهم مهارات التواصل اللغوي، وذلك لأن القدرة على التحدث هي واحدة من الأدلة على إجادة اللغة نفسها بصورة جيدة، وذلك بالإضافة إلى أن مهارة التحدث تعد أكثر المهارات اللغوية صعوبة في إتقانها، **خلاصة القول:** فإن عملية التحدث: هي عملية توظيف اللغة والصوت واللفظ في نقل المعتقدات والأحاسيس والاتجاهات والمعاني والأفكار والأحداث من المتحدث إلى الآخرين، بحيث يتقبلون حديثه ويتفاعلون معه، وتشير الدراسات الى ان الانسان يقضي 40% من وقته في الاستماع للآخرين، و35% في التحدث، و16% في القراءة، و9% في الكتابة.

- مهارة التحدث:

ان مهارة التحدث تحتاج الى مقومات حتى نستطيع امتلاكها وتتمثل هذه المقومات في:-

التواصل البصري

يُعدّ التواصل البصري من أهم مقومات مهارة التحدث، وذلك لأنه يُعزّز فهم الرسالة ويُعمّق التواصل بين الأفراد عندما نتحدّث، وتلعب لغة الجسد والتعبيرات الوجهية دورًا حيويًا في نقل المشاعر والمعاني التي قد لا يستطيع الكلام وحده التعبير عنها، فضلًا على ذلك، يُعزّز التواصل البصري الثقة بين المتحدّث والمُستمع مما يسهم في بناء علاقات إيجابية، على سبيل المثال، عندما يتمتّع المتحدث بالتواصل البصري القوي، يُمكن للمستمعين أن يشعروا بالاهتمام والاحترام، مما يجعل عملية التواصل أكثر نجاحًا.

التحضير الجيد

إذا أردت أن تتحدّث جيّدًا، فلا بد لك أن تُحضّر جيّدًا لما ترغب في قوله، لأنّ التحضير الجيّد يسهم في تنظيم الأفكار وترتيبها بشكل منطقي، مما يجعل عرضك أكثر وضوحًا عن طريق التحضير، ويُمكنك أيضًا تحديد النِّقاط الرئيسة التي تُريد التركيز عليها واختيار الكلمات المناسبة للتعبير عن أفكارك بوضوح، فضلًا على ذلك يُمكن للتحضير الجيّد أن يزيد من ثقتك بنفسك ويُقلّل من التوتر خلال الحديث، ما يُساعدك على التواصل بثقة وسلاسة.

تلعب الطلاقة دورًا مهمًا في التحدث، وتُساعد على جعل الكلام يسير بسلاسة، فعندما تكون طليقًا في التعبير عن أفكارك ومشاعرك، يُصبح من السهل عليك نقل الرسالة بوضوح وبشكل مفهوم للآخرين، إذ تتضمن الطلاقة في التحدث استخدام الكلمات المناسبة في الوقت المناسب، وتنظيم الأفكار بشكل منطقي، وتجنّب الانقطاعات أو التوقفات غير المرغوب فيها.

الإنصات

يُعدّ الإنصات من أهم مقومات مهارة التحدث، وذلك لأنّه يساهم في بناء فهم أعمق للمحتوى الذي يتمّ تبادله خلال الحوار، فعندما نكون جيّدين في الإنصات، نتمكّن من التعرّف إلى احتياجات وآراء الآخرين على نحو أفضل، مما يُمكننا من التفاعل معهم بطريقة ملائمة، بالإضافة إلى ذلك، يُعزّز الإنصات الجيّد الثقة بين الأفراد ويُؤدّي إلى بناء علاقات قويّة مبنية على الاحترام.

القدرة على الإقناع

عندما نتحدّث بثقة ونستخدم الحجج المقنعة والأدلة المنطقية أو العاطفية، يُصبح من السهل للآخرين فهم وقَبول ما نقوله، وفي الواقع، تتطلّب القدرة على الإقناع أيضًا فهمًا جيّدًا للجمهور المستهدف وتعديل الرسالة وفقًا لاحتياجاتهم واهتماماتهم.

تنظيم الأفكار

يعدّ تنظيم الأفكار خلال التحدّث من المقومات الأساسية التي تساهم في جعل التواصل أكثر فعالية، فعندما تمتلك القدرة على تنظيم أفكارك بشكل جيّد، يُصبح من السهل على الجمهور فهم ما تودّ قوله بدلًا من التشتت في الكلام، وبالتالي تقديم الأفكار بترتيب منطقي ومتسلسل، مما يجعل رسالتك أكثر وضوحًا وتأثيرًا.

التعبير بوضوح

عندما ترغب في التحدّث، فعليك الأخذ بعين الاعتبار توضيح الكلام بشكل مُفصّل ووافٍ. يشتمل التوضيح على استخدام الكلمات المناسبة والمفهومة والبسيطة، وتوجيه الجمهور لفهم النّقاط التي تُريد تقديمها. يُمكنك تحقيق ذلك باستخدام الأمثلة، وطرح الأسئلة للتأكد من استيعاب الجمهور للموضوع المطروح واستخدام الرسوم التوضيحية.

عندما تكون واثقًا بنفسك، فسوف يُصبح من السهل عليك نقل الرسالة أو كلامك بوضوح وإقناع الجمهور؛ لأنّ الثقة بالنفس تُعزّز الانطباع الإيجابي لدى الآخرين، وتجعلهم يستمعون بانتباه واهتمام أكبر لما تقوله، بالإضافة إلى ذلك، تُساعد الثقة بالنفس على تقليل التوتر والخلل خلال التحدّث في المواقف المختلفة.

2- مهارة الحوار الناجح

يعتبر الحوار مع الآخرين مفتاحًا لتنمية العلاقات الجيدة سواءً في العمل أو الجامعة أو المنزل. في الواقع، يُعتبر إتقان الحوار مع الآخرين فنًا حقيقيًا، لا سيما عندما يتضمن الحوار مع أشخاص مختلفين في مجموعات اجتماعية وبيئات مختلفة، فإذا كنت ترغب في تحسين علاقاتك الشخصية أو المهنية مع الآخرين، فإن إتقان فن الحوار يجب أن يكون أهم أولوياتك. وعليه نستطيع ان **نعرف الحوار بأنه:**

حوار لفظي يتم بين شخصين أو أكثر، ويتم خلاله تبادل الأفكار والآراء، وإجراء المناقشات أو المشاورات أو غيرها، ولا يشترط في الحوار أن يكون الأطراف متشابهين في الآراء فقد يختلفون فيه، ولكن بإمكانهم أن يتناقشوا ويصغوا لبعضهم البعض حتى يصلوا إلى نقطة مشتركة، مع الإشارة إلى أن عدم وصولهم إلى رأي مشترك لا يعني تخليهم عن احترامهم لبعضهم البعض، وقد يشمل الحوار على التوترات والمفارقات، وفي الحوار الصحيح يبعد الأطراف مخاوفهم وأفكارهم المسبقة ورغبتهم بالفوز، ويأخذون وقتًا لسماع أصوات وإمكانياتٍ أخرى، ويحاولون تقبلها أو رفضها بأسلوبٍ جيد.

وعليه فانه يمكننا أن نصل إلى درجة عالية جدًا في فن الحوار لدرجة أن الناس سيخبرون اي منا أنهم قضوا وقتًا ممتعًا في الحوار معك، حتى لو كان الحوار مهنيًا، فسيخبرونك أنه كان حوارًا مُثمرًا وبناءً. فكيف تتجح في الوصول إلى هذه المرتبة العالية من فنّ الحوار؟

فنّ الحوار؟

في الوقت أن هناك من لديهم موهبة في الحوار الا ان هذه الموهبة في طبيعتها لا تتجاوز ال 10% في ممارسة هذه المهارة، اما التمرّن والتدريب والممارسة لهذه المهارة يصل ما نسبته 90%، وهذا يعني انه يمكننا اكتساب هذه المهارة خلال وقت قصير إن التزمنا **بصفات الحوار التالية:**

الإخلاص: يجب أن يكون المحاور صادقًا وواضحًا في أقواله وأفعاله، وأن يكون هدفه الوصول إلى الحقيقة وليس الانتصار للرأي الشخصي.

العلم: المعرفة الواسعة في الموضوع المطروح تساعد المحاور على تقديم حجج قوية ودعم آرائه بالبراهين.

عدم الاستطراد: يجب على المحاور التركيز على الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه إلى مواضيع جانبية، مما يحافظ على تركيز النقاش وفاعليته.

الحنان والرحمة: التعامل مع الطرف الآخر بلطف وود، وتجنب استخدام الألفاظ الجارحة أو المهينة، يعزز من جو الحوار الإيجابي.

حسن الاستماع: يجب على المحاور أن يكون مستمعًا جيدًا لما يقوله الطرف الآخر، وأن يحاول فهم وجهة نظره بشكل كامل قبل الرد.

مراقبة النفس: التحكم في الانفعالات وضبط النفس، خاصة عند مواجهة الاختلاف في الرأي، يساعد على استمرار الحوار بشكل بناء.

الاعتراف بعدم المعرفة: من الشجاعة الاعتراف بعدم معرفة شيء ما، وطلب المزيد من التوضيح، بدلاً من التظاهر بالمعرفة.

احترام الآخر: يجب على المحاور أن يحترم الطرف الآخر، بغض النظر عن اختلاف الرأي معه، وأن يتعامل معه بتقدير.

عدم الغضب: يجب على المحاور أن يضبط انفعالاته ويتجنب الغضب، فالغضب يفسد الحوار ويجعله غير بناء.

المحاضرة العاشرة:

الأهداف والمأمول:

ان ندرك مفهوم الاقناع.

استخدام اساليب الاقناع في الوقت المناسب ومع الشخص المناسب.

ان نتعرف على عوامل نجاح ومعوقات اتمام اقناع الطرف الآخر.

مهارة الإقناع:

تُعد مهارة الإقناع من أكثر الطرق وأنفعها في حل المشكلات وكسب ثقة الآخرين وإرساء القبول عليهم دون الحاجة إلى الترغيب المادي أو المعنوي أو ممارسة الضغوط غير المرغوبة؛ لتحقيق هدفٍ معين، إذ يستهدف الإقناع استقبال الناس للتواصل الاجتماعي ليؤثر في مستوى قبولهم بفكرة أو أمرٍ معينٍ وتبنيهِ والرضا به، ويُعالج التأثير بالآخرين مسألة حدوث صدماتٍ ناتجة عن الاختلاف في الرأي والتفكير عبر توطين الكلمات والآراء والمواقف في نفوس الآخرين وإقناعهم بالآلية والفكرة والأسلوب دون اللجوء للسلطة، فيتبنى الآخر فكرة الأشخاص القادرين على التأثير فيهم وإقناعهم بسهولة ويسرٍ وحبٍ بعيداً عن الترغيب والترهيب والسلطة. وعليه نستطيع ان نعرف الإقناع بأنه:

نشاطٌ موجّه متضمّنٌ لعمليات الاتصال يهدف إلى تغيير أفكار ومعتقدات وسلوكات وتوجهات الأشخاص نحو هدفٍ معينٍ أو سلوكٍ عبر تحويل آرائهم وكسب رضاهم وتأييدهم بالإقناع.

اساليب الإقناع:

1- الإقناع بالثقة: يكون ذلك من خلال ما يثق به الطرف الآخر.

2- الإقناع بالمنطق: يكون ذلك من خلال استخدام حجج منطقية ومبنية على أدلة قوية لدعم وجهة نظرك والاستناد إلى الحقائق والأرقام يعزز من مصداقيتك، على أن نجعل الطرف الآخر يصل إلى النتائج من خلال المعطيات الصحيحة.

3- الإقناع بالعاطفة: يكون ذلك من خلال استغلال المشاعر لتوجيه الشخص نحو القرار المطلوب واستخدام القصص أو التجارب الشخصية يمكن أن يجعل الرسالة أكثر تأثيراً، إلا أننا يجب أن ننتبه أن استخدام هذا الأسلوب من خلال اليقين بالتأثير العاطفي على الطرف الآخر.

مبادئ الإقناع:

فهم الجمهور المستهدف: عندما نتكلم عن مهارة أو فن الإقناع، فأول شيء يبذر في أذهاننا هو فهم الجمهور المستهدف، لأنه من الصعب إقناع الآخرين دون معرفة معتقداتهم وأفكارهم ورغباتهم وهفواتهم واحتياجاتهم. فعندما تفهم جمهورك المستهدف جيداً، ستُعدّل حججك وفقاً لما يعتقدون، مما يُسهّل عليك إقناعهم والتأثير فيهم سواءً إيجاباً أو سلباً إذا كنت خبيراً.

حسن الانصات: لا يمكن أن تقنع الناس إذا لم تفهم حججهم، ولن تفهم حججهم إذا لم تتصت لهم بانتباه. لذلك، يُعدّ حسن الانصات من المهارات المهمة في فن الإقناع، فإذا أردت أن تكون مقنعاً، فينبغي عليك أن تتسط بانتباه لما يقوله المتحدث أو الشخص الذي ترغب في إقناعه. هذا الأمر سوف يُساعدك على كشف حججه الضعيفة والاعتماد عليها في التغلب عليه وإقناعه بما تريد.

بناء الثقة: تُعدّ الثقة أهم مبادئ الإقناع، حيث يميل الناس دائماً للاقتناع بكلام الأشخاص الذين يثقون بهم. فإذا كنت ترغب في أن تكون شخصاً مقنعاً، فيجب أن تكون ذو ثقة وأن تفي بوعدك وتحافظ على مصداقيتك. **المصداقية:** عندما تكون شخص ذو مصداقية في تعاملاتك وتصرفاتك، يُصبح من المؤكد أن الناس سيثقوا بك ويقتنعوا بما تقوله، إلا أن الثقة ليس دائماً تؤدي إلى المصداقية.

الشفافية: عندما تكون شفافاً، وتقدّم المعلومات بصراحة دون إخفاء أو تضليل فسيرتاح الناس لكلامك. إذا كنت أردت أن تكون شخصاً مقنعاً.

التعاطف: عندما تكون قادراً على التعاطف مع الآخرين، فإنك تُظهر لهم أنك تهتم بمشاعرهم، مما يساعدك على بناء رابطة قوية بهم.

المصلحة المشتركة: تُشير المصلحة المشتركة إلى وجود هدف أو مصلحة يمكن أن يستفيد منها جميع الأطراف المعنيين بالأمر، ففي عملية الإقناع، يُعدّ التركيز على المصلحة المشتركة أمراً مهماً، فعندما تظهر المصلحة المشتركة، يُصبح من السهل إقناع الآخرين بالتعاون أو قبول ما تطرحه.

الخبرة والاختصاص: عندما تتمتع بالخبرة والاختصاص في مجال معين، فإنّ ذلك يُعطيك مصداقية أمام الآخرين. فإذا أردت أن تكون شخصاً مُقنِعاً، فعليك أن تعمل على تطوير خبرتك واكتساب الاختصاص في المجال الذي ترغب في إقناع الآخرين به.

خاتمة: يمكن القول وبناء على ما تقدم أن التميّز في هذه المهارة يكمن في تقييم الطرف الآخر واختيار أسلوب الإقناع الذي يتناسب معه ومع الموضوع ذاته، وهذا يعني أننا ممكن ان نستخدم أسلوب مع شخص دون اخر حتى لو كان الموضوع واحد، كما يمكن ان نستخدم اكثر من أسلوب في ذات الوقت ومع نفس الشخص.

المحاضرة الحادية عشر:

الأهداف والمأمول:

ان ندرك مفهوم الإلقاء .

الإلقاء الجيد من خلال المقومات التي توصلنا الى ذلك.

خامسا: مهارة الإلقاء :

لا شك ان العديد منا يفتقرون لإمكانية الوقوف أما حشد من الناس؛ أو يخافون من التحدث بشكل علني، وهذا يعني ضعف في هذه المهارة، لذا سوف نتطرق في هذا اللقاء إلى التعرف على تقنيات جديدة تمكّن المخاطب من التغلب على رهبة التحدث أمام الجمهور باستخدام أقوى طرق التواصل الفعال، بالإضافة إلى التعرف على كيفية تقديم محتوى خاص بنا بطريقة تفاعلية إبداعية تجعل من خطابنا تجربة مميزة وناجحة وعليه لا بد أولا ان نعرف

الإلقاء فهو:

القدرة على التحدث أمام حشد من الناس وإيصال رسالة محددة بثقة ووضوح، سواء كان ذلك أمام جمهور غريب عن المتحدث تماماً أو مجموعة من الأشخاص المألوفين.

مباديء الإلقاء:

الإلمام بجميع جوانب الموضوع: قبل البدء في الإلقاء، يجب أن يكون المتحدث ملماً بكل تفاصيل الموضوع، وأن يكون لديه فهم عميق للمعلومات التي سيقدمها، وهذا سيزيد من ثقته بنفسه وقدرته على الرد على أسئلة الجمهور.

تنظيم نقاط العرض بدقة: يجب ترتيب الأفكار والمعلومات بشكل منطقي ومتسلسل، وتحديد نقاط رئيسية

بشكل واضح ومختصر، ويمكن استخدام هيكل محدد للعرض (مقدمة، جسم العرض، خاتمة) لتسهيل فهم الجمهور.

التدريب أمام مرآة: التدريب المنتظم أمام المرآة يساعد المتحدث على مراقبة لغة جسده، وتعابير وجهه، ونبرة صوته، ويمكن أن يساعد ذلك في تحديد نقاط الضعف وتحسينها .

كن طبيعياً وابتعد عن التكلف: من الضروري أن يكون المتحدث طبيعياً في طريقة كلامه وتصرفاته، وأن يبتعد عن التكلف والتصنع، وهذا سيجعل المتحدث أكثر جاذبية للجمهور .

لا تكن رسمياً أكثر من اللازم: يجب أن يكون المتحدث قادراً على التواصل مع الجمهور بلغة بسيطة وواضحة، وأن يتجنب استخدام المصطلحات المعقدة التي قد لا يفهمها الجمهور .

تدرب على تحسين جودة صوتك: يجب التدرب على استخدام نبرات صوت مختلفة، وتغيير وتيرة الكلام، واستخدام التنغيم المناسب لإبراز النقاط المهمة، كما يمكن أيضاً التدرب على التحكم في علو الصوت ودرجاته.

كن واعياً بحركات جسدك: يجب أن يكون المتحدث واعياً بحركات جسده، وتعابير وجهه، وتواصله البصري مع الجمهور، ويجب أن تكون حركات الجسد متناسقة مع الكلام وتعزز من تأثيره .

قم بتمارين التنفس العميق: لان تمارين التنفس العميق تساعد على تهدئة الأعصاب وتقليل التوتر والقلق، وتساعد على تحسين جودة الصوت وقدرة المتحدث على الاستمرار في الإلقاء لفترة أطول.

خاتمة: وفي نهاية المطاف، مهما كان مستوى مهاراتك الخطابية حالياً، ومهما كنت تعتبر نفسك شخصاً انطوائياً يخاف الوقوف أمام الجمهور والتحدث إليهم، عليك أن تثق بأنك قادراً على أن تعزز مهاراتك الخطابية مع التمرين والتدريب المستمر، هذا بالضبط ما يميز الموهبة عن المهارة، فالمهارة المكتسبة يمكن تطويرها، بينما الموهبة فانها تكون فطرية فاذا لم يتم ممارستها فكانها شيء لم يكن.

المحاضرة الثانية عشر:

الأهداف والمأمول:

ادراك مفهوم البيئة الجامعية.

التعامل مع الزملاء في المرحلة الجامعية.

التعامل مع الهيئتين التدريسية والإدارية.

مهارة التعامل في البيئة الجامعية:

مفهوم البيئة الجامعية: هي محصلة العلاقات المتبادلة بين الطلاب أنفسهم من جهة، وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين من جهة أخرى في الجامعة.

مبادئ التعامل مع الزملاء في البيئة الجامعية:

1. موازنة العقل مع العاطفة

2. بناء اتصالات جيدة وبناءة

3. العمل نحو تحقيق تفاهم مشترك

4. استخدام الإقناع بدلاً من الإكراه

5. تعلم الاعتراف بعيوبك، وأخطائك، واطلب المساعدة إذا لزم الأمر

6. حاول أن يكون حديثك منسجماً مع زميلك

7. أبد رغبتك في التعلم مع زميلك بإظهار إصغائك له، وتركيزك فيما يقول

مبادئ التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة:

1- تقديم الإبتسامة البيضاء اثناء اللقاء بهم، وتجنب الجدل.

2- الإنصات لعضو الهيئة التدريسية عند الشرح ولعضو الهيئة الإدارية عند توضيح امر ما.

3- ان لا تتحدث عنهم بسوء، وان نتواصل معهم بصريا ولا نقاطعهم.

4- ان نحترمهم ولا نسخر منهم، وان نستأذن من عضو الهيئة التدريسية قبل المشاركة.

5- ان نتحدث اليهم بصوت منخفض، وان نبرر الاخطاء التي نرتكبها وان نتقدم بطلباتنا بأدب واحترام وبنبرة متزنه.

6- ان نبدي الاحترام عند الالتقاء بهم، وان نقدمهم على انفسنا بالدخول والخروج خاصة عند مدخل المصاعد، وان

نحترم مرورهم في الساحات بالتحدث بصوت منخفض.

خطوات فعالة لتطوير مهارات التواصل في الجامعة

المشاركة في الأنشطة الطلابية

انضمامك إلى الأندية الطلابية أو المجموعات التطوعية يمكن أن يساهم في تعزيز مهارات التواصل من خلال

التفاعل مع الطلاب من مختلف الخلفيات والتعامل مع التحديات والفرص المختلفة.

حضور ورش العمل والدورات التدريبية

الجامعات غالباً ما تقدم ورش عمل ودورات لتطوير مهارات التواصل. يمكنك استكشاف الفرص التي توفرها الجامعة

لحضور هذه الفعاليات والاستفادة منها.

المشاركة في الحوارات الأكاديمية

الانخراط في مناقشات الصفوف الدراسية والمساهمة في الأسئلة والمناقشات يمكن أن يساهم في تعزيز قدرات

التواصل وفهم وجهات نظر الآخرين.

تحسين مهارة الاصغاء

الاصغاء الفعّال يعتبر جزءاً هاماً من التواصل. حاول تحسين مهارتك في الاصغاء لما يقوله الآخرون وتجنب

الانصات فقط للرد.

العمل على تطوير مهارات الكتابة

القدرة على التواصل الفعّال من خلال الكتابة مهمة أيضاً. قم بممارسة الكتابة الأكاديمية والإبداعية لتحسين مهاراتك

في التعبير والتواصل عبر الكتابة.

طلب الملاحظات والنصائح

لا تتردد في طلب الملاحظات من أساتذتك أو زملائك حول كيفية تحسين مهارات التواصل الخاصة بك، واستفد من النصائح للتطوير المستمر.

التواصل مع مجموعات مختلفة

حاول التواصل مع أشخاص من خلفيات وثقافات مختلفة. هذا يساهم في توسيع دائرة مهاراتك التواصلية وتعلم كيفية التفاعل مع الأشخاص الذين يختلفون عنك.

التدرب على التحدث أمام الجمهور

المشاركة في العروض أو الندوات أو الأحداث العامة تساعد في تحسين مهاراتك في التواصل والتحدث أمام الجمهور.

التوقف عن قولبة الآخرين

لا تحكم بشكل مسبق على الآخرين، حتى لا تكون وجهة نظر تمنعك من التواصل معهم والاستفادة منهم.

عوائق التواصل في الحياة الجامعية

عوامل شخصية

قد يكون هناك عوامل شخصية تؤثر على القدرة على التواصل، مثل الحاجة إلى الوقت للتأقلم مع البيئة الجديدة، الخجل، القلق، أو انعدام الثقة بالنفس.

الاختلافات الثقافية

قد تكون هناك اختلافات ثقافية أو اجتماعية بينك وبين أصدقائك الجدد في الجامعة، وهذه الاختلافات قد تكون عائقاً للتواصل في البداية.

ضغوط الدراسة والمشاكل اليومية

قد يؤثر الضغط الدراسي والمسؤوليات اليومية على القدرة على قضاء الوقت في التواصل مع الآخرين أو تخصيص الوقت لبناء العلاقات الاجتماعية.

عدم الثقة في المهارات الاجتماعية

قد تكون هناك عدم الثقة في مهارات التواصل أو الخوف من الرفض يجعل من الصعب بدء المحادثات أو التفاعل مع الآخرين.

تأثير الضغوط النفسية

الضغوط النفسية والعوامل النفسية الأخرى مثل القلق أو الاكتئاب قد تؤثر على القدرة على التواصل وبناء العلاقات الاجتماعية.

إن فترة الدراسة الجامعية تمثل فترة حيوية في حياة الطالب حيث تؤثر على تطويره الشخصي والمهني وتهيئته لمستقبله، إذ تعد الحياة الجامعية مناسبة لاكتساب المعرفة والمهارات والتجارب التي قد تكون أساسًا للنجاح في مختلف مجالات الحياة.

احرص على تحسين قدرتك على التواصل مع أصدقائك في الجامعة.

خاتمة: ان التواصل الجيد يتيح للطلاب بناء علاقات قوية مع زملائهم وأساتذتهم، مما يساهم في تعزيز التعاون وحل المشاكل بشكل فعال. كما أن مهارات التواصل تساعد على تقديم الأفكار والمشاريع بوضوح وثقة، وهو أمر ضروري للنجاح في العروض الأكاديمية والنقاشات العلمية.

المحاضرة الثالثة عشر:

الأهداف والمأمول:

معرفة أهمية الاتصال الغير اللفظي على مستوى الفهم والتعبير .

معرفة الايماءات والحركات التي تؤدي الى معنى معين

الإتصال غير اللفظي:

اولا: لغة الجسد:

لغة الجسد: وهي نوع غير لفظي لا يستخدم الكلمات والصوت، إنما تعتمد على الإشارات، وتشكل ما نسبته 55% في الرسالة على مستوى الفهم والتعبير . وقد استُخدمت هذه الطريقة منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة. وتكون عبارة عن تعابير في الوجه والجسد لنقل الايماءات الفعالة. يتم استخدام لغة الجسد الإيجابية للتأكيد على النقاط المهمة، كالوقوف بشكل مستقيم أو المصافحة للتعبير عن الثقة أو الاحترام، أو النظر إلى الأشخاص عند التكلم معهم مع تجنب تحريك العينين أو النظر بعيداً . كما إن أول ما يُنظر إليه في الشخص هو الوجه، كما إن تعبيرات الوجه الحزينة والسعيدة والغاضبة والمتوترة تعدّ واحدة ومفهومة عند كل الثقافات.

أنواع الزملاء واعضاء الهيئة التدريسية وكيفية التعامل معهم لتحقيق ألتواصل الفعال في البيئة الجامعية:

الشخصية البسيطة والودودة:



الصفات: يضحك كثيراً، وهادئ الأعصاب، وكثير الاسترخاء. يقابل الآخرين برحابة، وود. يستملك قلوب الآخرين، ويشعرهم بالأمان أثناء وجوده. يلقي قبولاً من الآخرين. يظهر ثقته بنفسه، وبالناس المحيطين به. يعامل الناس بالحُسنَى. يحب سماع إطراءات وتعليقات الآخرين. يتجنّب الحديث عن ضغوطات العمل. يرى نفسه شخصاً خيراً، وذا نفع للمجتمع.

كيفية التعامل معها: الحرص على معاملته بالحُسنَى. تقديره، وحسن الاستماع إليه. الاستمرار في مناقشته حتى النهاية، أو تغيير محور الحديث. التعامل بجديّة حينما يتطلب الأمر ذلك.

الشخصية المترددة:



الصفات: يبدو غير واثق بنفسه. يبدو قلقاً، وخجولاً. يتردد في كثير من قراراته وتصرفاته. يواجه مشاكل في اتخاذ القرارات. يتردد حينما تتعدد لديه البدائل. يلتزم باللوائح والأنظمة. لا يكثرث بالوقت، ولا يلتزم بوعوده. يحتاج إلى معلومات كثيرة لتأكيد أمر ما. لا يشعر أنّه شخص خيّر، كما لا يرى خيراً في المحيطين به.

كيفية التعامل معها: مساعدته على الشعور بالثقة. تقليل شعوره بالقلق. مساعدته على اتخاذ القرارات، وتوضيح مساوئ وسلبيات التأخير. تزويده بالمعلومات التي يحتاجها. إظهار مساوئ التردد له. إشعاره بضرورة الالتزام بمواعيده، واحترام الوقت.

الشخصية العنيدة:



الصفات: لا يهتم بآراء الآخرين، ولا يصغي لهم. يعلن رفضه للأمور الحتمية، ليدلّ على عناده. يعامل الآخرين بفظاظة، وقسوة. لا يظهر احترامه للآخرين. ينتقم، وينال ممّن يقف في طريقه.

كيفية التعامل معها: مشاركة الموجودين نفس الرأي، لإعلامه أنّه هو الوحيد المعاند. محاولة جعله يتقبّل آراء الآخرين، ووجهات نظرهم. إظهار السرور حينما يتقبّل الرأي أو وجه النظر. إشعاره بتقبّل بعض آرائه، ومحاولة مناقشته بالبقية.

الشخصية الخشنة:



الصفات: يعامل الآخرين بفظاظة وقسوة. يفتقد للثقة بالآخرين، ولا يتفهم مشاعر الآخرين. يقاطع الآخرين. يتشدّد لآرائه. يبدو مغروراً، مما ينفر الآخرين منه. يناقش الآخرين، مع تمسّكه بوجهة نظره. يرى نفسه شخصاً خيراً، بينما الآخرون ليسوا كذلك.

كيفية التعامل معها: الالتزام بالهدوء، والابتعاد عن العصبية أثناء التعامل معه. الاستماع إليه حتى ينهي حديثه. إظهار الرغبة بالتعامل معه. مجادلته بطريقة وديّة وحسنة. الحزم والجدية عن إبداء الرأي أمامه. إعلامه بضرورة احترام الآخرين، خاصّة أنّ ذلك يدلّ على احترامه لنفسه قبل الآخرين. تقبّل بعض آرائه ومناقشته في البعض الآخر.

الشخصية الثرثرة:



الصفات: يكثر من الحديث حول كل الأمور. يشعر بأنه شخصية مهمّة. يبدو متعالياً ومغروراً، لكنه في الحقيقة ليس كذلك. يشطح في الحديث عن جميع الأشياء، ويتجنّب الحديث عن الشيء المطروح. يقع في المشاكل، ويكرّر نفس الأخطاء. يبدو ذا خيالٍ واسع، ويشطح كثيراً في أفكاره.

كيفية التعامل معها: مقاطعته أثناء ثرثرته، وتذكيره أنه يبتعد عن الموضوع المطروح. إظهار أهمية الوقت بالنسبة للآخرين، وأنهم ليسوا دائماً مستعدين للاستماع إليه. إظهار الانشغال، أو التأخّر عن أمرٍ ما، والرغبة في مغادرة المكان.

الشخصية الباردة:



الصفات: يبدو بارد المشاعر أثناء تعامله مع الآخرين. يصغي للآخرين جيداً، ويبدى اهتمامه بأرائهم. يتجنّب الاعتراض على آراء، وأفكار غيره. يتجنّب الإجابة على الأسئلة المطروحة عليه. يبدو جافاً، ولا يميل للتعامل بودّ مع الآخرين.

كيفية التعامل معها: حسن الاصغاء إليه. توجيه الحديث نحو المواضيع المفتوحة، والتي تتطلب كلاماً كثيراً. اتباع أسلوب الصمت، حتى يجيب عن الأسئلة المطروحة عليه. الابتعاد عن التسرع أثناء التعامل معه. إبداء الود والاحترام له.

خاتمة: يمكن القول: ان من ميزات الجسد أنّه ناطق بنواطقه مستقص لطاقت العبارة فيها فمستغلّ لجوارحه مفترقة ومجتمعة في التعبير، بل مستغلّ في جميع ذلك لكلّ ما به كان جسدا.

المحاضرة الرابعة عشر:

الشخصية المخالفة أو المعارضة:



الصفات: يبدو غير مكترث بالآخرين، ولا يبدي اهتماماً بهم، مما ينفّرهم منه. يبدو سلبياً، لافتقاده الثقة بالآخرين. يبدو نمطياً في أفكاره، وتصرفاته، ولا يكثر للتغيير. يعترض كثيراً، ويبدو عنيداً ومتشدداً لآرائه. يكثر من الحديث عن نفسه، وعن ماضيه. يبدو في الظاهر ملتزماً، لكنه في الحقيقة ليس كذلك. يتجنب المخاطرة، ويخاف من الإخفاق والفشل.

كيفية التعامل معها: الإيجابية في التعامل معه، وإبداء الرغبة في معرفة وجهات نظره. إثبات صحة الآراء عن طريق تدعيمها بالأدلة. عدم منحه المجال لمقاطعة الآخرين أثناء حديثهم. التحلي بالصبر أثناء معاملته والتخاطب معه. التدرج في طرح الأفكار الجديدة أثناء الحديث معه.

الشخصية مدعية المعرفة:



الصفات: يشكك في كلام الآخرين، ويعترض كثيراً على آرائهم. يبدو متكبراً، ومتعالياً، وساخراً. يرغب في السيطرة على مجرى الحديث. يتمسك بأقواله وآرائه، ويظهر عناده، ورفضه. يكثر من الحديث عن ماضيه، وعن نفسه. يبدي معرفته بكلّ الأمور، حتى في أمور الآخرين.

كيفية التعامل معها: التزام الهدوء أثناء التعامل معه، وتجنّب العصبية. إظهار إمكانية تقبّل آرائه، مع الحرص على الدفاع عن وجهة النظر الشخصية. مدحه، وإظهار صفاته الحسنة. انتهاز الفرصة المناسبة لمقاطعته في الأمور التي لا يكون فيها واقعياً. إظهار المحبة له، وتجنب الانتقام منه.

الشخصية المتكبرة او المتعالية:



الصفات: يشعر الآخرين أنه في المكان الخاطئ، وأنّ مكانه ليس بينهم. يحاول إحراج الآخرين، ويتصيد أخطائهم. يحاول إظهار سلبيات الآخرين، ويتجنب الحديث عن إيجابياتهم. يتعالى على الآخرين، ويشعرهم أنهم دونيون.

كيفية التعامل معها: تجنّب طرح المواضيع المفتوحة معه، لأنّه يراها مجالاً لإظهار معارفه، وأنّه محيط بكلّ الأمور. تقبّل بعض آرائه، ولكن ليس جميعها، ومحاولة مناقشتها معه.

الشخصية المتطلبة:



الصفات: يتجنب الغضب، ولا يشكك في الآخرين. يتطلب كثيراً، مما يزيد من صعوبة التعامل معه. يلح كثيراً على الآخرين، مما يسبب الإحراج لهم أحياناً.

كيفية التعامل معها: المراوغة، وتأجيل تنفيذ مطالبه. محاولة التهرب منه، في حال عدم الرغبة في فعل ما يطلبه.

الشخصية المتعقبة:



الصفات: يبحث عن أخطاء الآخرين في كل مكان. يتحدث مع الآخرين بأسلوب المهاجمة. يوجه كثيراً من الأسئلة للآخرين. لا يظهر احترامه للآخرين.

كيفية التعامل معها: الهدوء أثناء التعامل معه. تجنب منحه وقتاً طويلاً للحديث عن كل ما يريده. حسن الإصغاء إليه. إشعاره بضرورة التزام الحدود الآخرين، وعدم تجاوزها. تجنب اقتناصه للفرصة للسيطرة على مجرى الحديث.

الشخصية المتملقة:



الصفات: هو شخص لا يستطيع أن ينتقد أو يحاسب ولي نعمته، لأن في اعتقاده أن غرضه الدنيوي في ملك سيده، وهو الذي يستولي عليه ويتصرف فيه كما يشاء، كما تجد ان المتملق يحاول إقناع نفسه ظاهرياً بأنه غير مخطئ فيما يفعله، ولكنه يظل داخلياً واقفاً على أرض غير ثابتة، مما يعني استمرار شعوره بعدم الأمان والتوتر في علاقاته، بسبب أن من حوله استطاعوا إدراك حقيقة أفعاله وتصرفاته.

كيفية التعامل معها: يتم التعامل معه بالتجاهل، وعدم مجاملته بالإيجاب بسبب صفات شخصيته، انما يكون بالمواجهه.

خاتمة: يمكن أن تتنوع الشخصية في مكان ما عاملاً مهماً للنجاح، ومن خلال تحليل أنواع الشخصيات والسعي لفهم صفاتهم الفريدة بشكل أفضل، يلاحظ كيف يمكن لتعدد الشخصيات وتنوعها من إحداث فارق كبير في بيئة يزدهر فيها الجميع.

المحاضرة الخامسة عشر:

الأهداف والمأمول:

معرفة مفهوم ومبادئ السيرة الذاتية وأهميتها.

معرفة الاسس الواجب اتباعها او الابتعاد عنها في كتابة السيرة الذاتية.

اولاً: مفهوم السيرة الذاتية:

CV هي الأحرف الأولى من جملة Curriculum vitae

وتعني السيرة الذاتية، ويقصد بها الوثيقة التي تشتمل على موجزٍ أو قائمةٍ بالوظائف التي شغلها صاحب السيرة، وتعتبر السيرة الذاتية بمثابة اللقاء الأول بين الباحث عن العمل من جهة، وصاحب العمل المحتمل من جهة ثانية، وغالباً ما يعقبها مقابلة في حال وجد صاحب الشاغر الوظيفي أنّ متطلبات الوظيفة متناسبة مع ما ورد في السيرة الذاتية، وهي المفتاح الأول للحصول على الوظيفة والرابط الاول بينك وبين صاحب العمل، وتُعرف السيرة الذاتية بأنها ورقة تحتوي على مؤهلات وخبرات وقدرات الشخص المُتقدِّم لوظيفة ما؛ ففيها يشرح الشخص عن مهاراته وقدراته العلميّة والعَمليّة، والمُميّزات المتوفرة فيه والتي تجعله مؤهلاً لهذه الوظيفة أكثر من غيره. يُمكن القول إنّ السيرة الذاتية أيضاً عبارة عن ملخّص لحياة الشخص وإنجازاته على المستوى الأكاديمي والمهني حسب التسلسل التاريخي لها، بالإضافة إلى أنّها مجموع خبراته التي اكتسبها في رحلته المهنية -إن وُجدت-. تُعطي السيرة الذاتية انطباعاً أولياً عن الشخص، وتُستعرض مهاراته الشخصية وإنجازاته بشكل مُنسّق دون زياداتٍ غير واقعيّة، وإذا حرص المُتقدِّم للوظيفة على كتابة سيرته الذاتية بشكلٍ جيّد تكون فرصة حصوله على الوظيفة أكبر وأسرع من غيره.

والسؤال الذي يطرح نفسه: هل نحتاج إلى سيرة ذاتية منفصلة لكل طلب عمل؟

بالتأكيد نعم، لأنه ببساطة لا توجد وظيفتان متشابهتان تماما بكل شيء . وحتى وإن قمت بالتقديم على عدة وظائف بنفس العنوان، فإنه في كثير من الأحيان تسلط كل شركة الضوء على مهارات وسمات تختلف في توصيفاتها الوظيفية المهنية. لذا يجب تخصيص سيرتك الذاتية لتلبية المتطلبات بشكل محدد في الوصف الوظيفي قبل إرسال طلب الوظيفة.

ثانيا: الهدف من السيرة الذاتية:

إنّ الهدف من السيرة الذاتية هو إعطاء صورةٍ مبدئيةٍ عن الشخص المُتقدِّم للوظيفة، وعَرْض إنجازاته ومؤهلاته العلميّة لمُدير التَّوظيف بهدف الحصول على وظيفة مُناسبة، ويجب أن تكون السيرة الذاتية مُختصرةً قدر الإمكان بسبب عدم وجود وقت كافٍ عند مُدراء التَّوظيف لقراءة السيرة الذاتية الطويلة فغالباً ما تكون السيرة الذاتية صفحة الى 3 صفحات على الاكثر، وقد اتفق الخبراء على أنّه إذا ليس لديكم خبرة بعد، فصحة واحدة كافية، أما في حال تواجد خبرات سابقة ومؤهلات فصفحتان هو العدد المثالي، وبحالات جداً خاصة واستثنائية ثلاث صفحات، أما أكثر من ذلك فهو خطأ. ان صفحة واحدة فقط تكفي لاستعراض خبرات الشخص ومعلوماته الوظيفية؛ لأنّ مُدير التوظيف يُعطي من وقته فقط 35 ثانية لتصفّح السيرة الذاتية، فإذا أعجبته وَضَعها في مكان مناسب للعودة إليها وتمحيصها، إذا على كاتب السيرة الذاتية أن يُفكر في الشخص الذي يقرأها، وماذا يستطيع أن يقرأ منها خلال 35 ثانية فقط.

ثالثا: أهمية السيرة الذاتية:

تعدّ السيرة الذاتية بَوَابَةً يَتَمّ من خلالها العبور نحو عالم الوظائف؛ فهي بمثابة تَسْوِيقٍ لِلْمُتَقَدِّم للوظيفة عند مُدراء التَّوظيف، وبما أنّ السيرة الذاتية انعكاسٌ لشخصيّة الفرد، فلا بدّ له من إعدادها بطريقةٍ مُناسبة وبجودة عالية، فيجب كتابتها بالشكل المطلوب كي يَسْتَطِيع المُتَقَدِّم للوظيفة الحصول عليها، كما يجب أن تكون مُنعة، فالسيرة الذاتية المكتوبة بطريقة جيّدة تجذب مُدير التَّوظيف وتُساعد الفرد على الوُصول إلى المُقابلة الشَّخصيّة. وتعتبر السيرة الذاتية بمثابة همزة الوصل بين طالب العمل وأصحاب الأعمال والمتحدث الرسمي عنك أمام أناس لم يقابلوك ولم يعرفوا شخصيتك الحقيقية فكن حريصا فيما تكتب ودقيقا في وصفك لنفسك مع إبراز مميزاتك وقدراتك التي تتناسب الوظيفة المتقدم لها، وكن على ثقة بأنك قد أوجزت في نقاط محددة وبصورة واضحة كل ما تملك من مهارات وقدرات وشهادات أكاديمية ومهنية فمن خلال السيرة الذاتية تستطيع أن ترسل ملخص لحياتك الأكاديمية والمهنية السابقة والتي تتيح لأصحاب العمل رسم لوحة تخيلية عنك قبل المقابلة، ولتعلم ان حسن كتابتك لسيرتك الذاتية هي مفتاح العبور للحصول على المقابلة الشخصية مع صاحب العمل، وهي الخطوة الأولى في الحصول على وظيفة جيدة.

رابعاً: الأمور التي يجب مراعاتها في كتابة السيرة الذاتية:

- 1- الإيجاز: فإن مثل هذا يؤدي الى حصول الفائدة، وذلك بالعدول عن التطويل الممل او الاختصار غير المخل، (اي هي المرحلة الوسط)، حيث ان خير الكلام ما قل ودل وهو اسلوب تتفرد به السيرة الذاتية عن المحاضرة.
- 2- الكتابة على ورق نظيف ولا يشوبه الطي بحجم (اي فور) فنحن نعيش في عالم يهتم اهتماماً كبيراً بالمظهر الخارجي، لذا فالأمر ينطبق أيضاً عند كتابة السيرة الذاتية. فيجب ان تخصص بعضاً من وقتك لتنسيقها وترتيبها، ويمكنك استخدام النقاط والتعداد، وترك مسافات مناسبة بين أجزاء السيرة الذاتية المختلفة. كما يجب أيضاً مراعاة الشكل العام للسيرة الذاتية، فاستخدام الألوان أو الرسومات أو التصاميم قد يجعل منها صعبة القراءة، لذا احرص دوماً على أن تكون سيرتك واضحة وسهلة القراءة.
- 3- التركيز على فكرة إقناع الآخرين بما عندك عبر استخدام لغة رسمية واضحة غير مبتذلة.
انتبه للأخطاء: صحيح أن أصحاب العمل لا يستغرقون سوى ثوانٍ معدودة لقراءة السيرة الذاتية للمتقدمين، لكنهم مع ذلك ينتبهون للأخطاء، وفي حال وجدوها، فلن يكون ذلك في صالح المتقدم. لذا انتبه للأخطاء، وفي حال لم تكن متأكداً من صحة كتابتك، فعليك طلب المساعدة من احد اقاربك، كما يمكنك استخدام برامج متخصصة.
- 5- كن صادقا: فربما تعتقد أن الجميع يضيفون معلومات غير حقيقية عند كتابة السيرة الذاتية، وأنه لا ضير من ذلك، لكنك مخطئ تماماً في تفكيرك. كذبة صغيرة في السيرة الذاتية قد توقعك في مشكلات كبيرة مع أرباب العمل خاصة عندما يتحققون من مصداقيتك بالرجوع إلى الأشخاص المرجعيين، أو من خلال التواصل مع رؤسائك السابقين. أو ربما قد يكتشف أمرك أثناء المقابلة الوظيفية حينما تعجز عن الإجابة على سؤال حول مهارة أو معرفة ادعيت أنك تمتلكها في سيرتك الذاتية.
- 6- لا بد ان نتذكر اننا لا نتقدم الى معونة اجتماعية، انما اننا نمتلك من القدرات والامكانيات ما يجعل لنا الاحقية في شغل وظيفة ما، لذا يجب عدم ذكر ما يمكن ان يثير الشفقة كان تقول مثلاً انا فقير وبحاجة للعمل.
- 7- تسلسل الأفكار: فان الهدف منها توضيح تطور عملك وخلفيتك العلمية على مدار مسيرتك، فهي تسرد تفاصيل تجاربك وخبراتك مرتبة زمنياً، بحيث تتيح لمن يطلع عليها أن يكون صورة أولية واضحة عن تفاصيل مسيرتك. على سبيل المثال:
لو أن شخصاً أراد أن يستخدم هذا النمط، فستكون سيرته الذاتية على النحو التالي:

يناير ٢٠٢١ التحقت بقسم التسويق في شركة (ج) •

أكتوبر ٢٠٢٠ حصلت على ترقية مسئول قسم التسويق في شركة (ب) •

أبريل ٢٠٢٠ تم اختياري كموظف مثالي بقسم التسويق •

نوفمبر ٢٠١٩ التحقت بقسم التسويق في شركة (ب) •

8- من البديهيات ان نقوم بمراجعتها لغوياً وإملائياً بشكل دقيق وان نستشير من يمتلكون خبرة أكثر منا؛ كي لا تكون أحد أسباب رفضنا. حيث كشفت دراسة استقصائية أجريت مؤخراً على 379 من مختصي التوظيف أن السير الذاتية التي بها أخطاء إملائية وأخطاء نحوية كانت أحد الأسباب الرئيسية والمباشرة لإهمال وتجاهل السير الذاتية وبنسبة مذهلة بلغت 79%، وهذا يؤكد على أهمية تصحيح سيرتك الذاتية قبل إرسالها، وتقيحها لغوياً وإملائياً. لأن الأخطاء المطبعية والنحوية تعطي انطباعاً واحداً للمدراء ومسؤولي التوظيف، ألا وهو أن الشخص الباحث عن الوظيفة، هو باحث مهمل أو لم يهتم كفاية ولم يعط وقتاً إضافياً لتدقيق سيرته الذاتية. لذلك لا يجد هؤلاء حافزاً لقراءة سيرته الذاتية.

9- دائماً قوموا بمراجعة السيرة الذاتية وتحديث بياناتها قبل التقديم، لنتناسب مع سياسة المؤسسة والوظيفة. مع ذلك، فإن مشكلات القواعد النحوية والإملائية ليست الشيء الوحيد الذي تحتاج إلى مراجعته، بل يجب ان تتحقق جيداً من كل شيء كالأمثلة والإحصاءات والمسميات الوظيفية وتواريخ التوظيف والتنسيقات، وحتى تفاصيل الاتصال الخاصة بك. ومن المهم أيضاً أن تحافظ على وحدة التنسيقات في كيفية تقديم المعلومات، على سبيل المثال، إذا أدرجت التواريخ مثل "سبتمبر 2018 - أكتوبر 2019"، فتأكد من عدم اختصار أسماء الأشهر في مكان آخر في سيرتك الذاتية.

10- وضع أو عدم وضع بعض الأمور على السيرة الذاتية: فمثلاً الصورة الشخصية يتم وضعها عندما تبعث على الارتياح في نفوس الآخرين، والعنوان يوضع عندما نكون قريبين من مكان العمل، ولا يتم وضع الهاتف الأرضي، إنما يفضل وضع رقمي موبايل لأنه من الممكن ان يصادف الاتصال عدم وجود احد بالبيت أو ممكن ان يرد على الاتصال شخص لا يعرف شيء عن الموضوع، وبالتالي تكون النتيجة سلبية.

خامساً: الأمور التي يجب الإبتعاد عنها في كتابة السيرة الذاتية:

1- كتابة السيرة الذاتية لابد أن تكون بواسطة الحاسوب، ويحظر على الإطلاق كتابتها بخط اليد، إلا إذا طلب صاحب العمل ذلك وهو أمر نادر الحدوث، والسبب في ذلك ان مما لا شك فيه ان الطباعة تكون أكثر جمالاً من الكتابة بخط اليد.

2- ان المبالغة في جمال السيرة الذاتية من حيث الألوان أو وضع رسومات الخ.. يؤدي في اغلب الاحيان الى نتيجة سلبية لان ارباب العمل يرون في ذلك عدم الجدية والتركيز على المظهر دون الجوهر. استخدام ألوان كالأسود

والأزرق الداكن في الكتابة وخلفية بيضاء، خاصةً إذا كنت سترسل السيرة الذاتية عبر البريد الإلكتروني، لوضوح الكتابة عند طباعة الشركة لسيرتك الذاتية.

3- كثير من الأشخاص يكتبون سيرتهم الذاتية وكأنها قطعة املاء او نص تعبيرى، وهنا لا بد من الإشارة الى ان ارباب العمل ليس لديهم الوقت للبحث ضمن هذه المقطوعة عن معلوماتك، كما انهم لا يرتاحون في قراءة مثل هذا النوع من السير الذاتية لذا يجب ان تكون المعلومات فيها مقسمة كحقول.

4- تسلسل الأفكار: فان الهدف منها توضيح تطور عملك وخلفيتك العلمية على مدار مسيرتك، فهي تسرد تفاصيل تجاربك وخبراتك مرتبة زمنيا بحيث تتيح لمن يطلع عليها أن يكون صورة أولية واضحة عن تفاصيل مسيرتك. على سبيل المثال:

لو أن شخصاً أراد أن يستخدم هذا النمط، فستكون سيرته الذاتية على النحو التالي:

- يناير 2023 التحقت بجامعة النجاح لدراسة الدكتوراة
- أكتوبر 2022 حصلت على درجة الماجستير من جامعة فلسطين التقنية-خضوري
- أبريل 2020 حصلت على درجة البكالوريوس من جامعة بيزيت
- نوفمبر 2016 حصلت على الثانوية العامة الفرع العلمي.

5- يوجد على الإنترنت آلاف النماذج لعمل السيرة الذاتية، حيث ان بعضها يستخدم العديد من الألوان لإبهار الأعين وهو أمر خاطئ وغير احترافي، ليكن في علمك دائماً أن أجود سيرة ذاتية هي أكثرها بساطة ووضوح ومباشرة. لذلك احرص على استخدام خط واضح وسهل الرؤية وبسيط عند كتابة سيرتك وابتعد عن استخدام خطوط غريبة أو ألوان كثيرة في السيرة الذاتية.

خاتمة: يمكن القول: أن مختصو التوظيف يقضوا معظم وقتهم في مراجعة السير الذاتية، وتتطوي مراجعتهم الأولية على اكتشاف أي شيء لا يتطابق تماماً مع متطلبات الوظيفة، أو تشخيص الأخطاء والمؤشرات السلبية سواء كانت أخطاء مطبعية غير مقصودة أو تزوير وكذب صارخ، لذا إذا كنت ترى نفسك ارتكبت أي من الأخطاء الشائعة أعلاه في سيرتك الذاتية، فقد حان الوقت لإصلاحها.

المحاضرة السادسة عشر:

Interview مفهوم المقابلة.

خطوات المقابلة الشخصية.

الأهداف والمأمول:

تحديد مفهوم المقابلات الشخصية.

معرفة خطوات المقابلة والتي من خلالها تمكنكم من الاعداد للمقابلات بدرجة عالية وكفاية فاعلة.

اولاً: مفهوم المقابلة:

تعتبر المقابلة الشخصية من أكثر المراحل التي تصيب صاحبها بالتوتر؛ لذلك قم بالاستعداد لهذه المقابلة لتقبل عليها بكل راحة وثقة. وخذ الوقت الكافي لمعرفة وفهم أهدافك ومؤهلك، ثم ابحث عن الشركة، وقرأ المهام الوظيفية المطلوبة بتركيز.

فهي المرحلة الأخيرة وهي المفتاح الثاني بعد السيرة الذاتية للحصول على الوظيفة، والمقابلة الشخصية أو مقابلة العمل. وهي لقاءات تجمع ما بين المتقدم المتأهل للوظيفة وصاحب العمل في المرحلة الثانية أو الثالثة من عملية التوظيف؛ إذ تهدف المقابلة بشكلها الأساسي إلى حسم القرار بشأن مدى كفاءة وصلاحية المتقدم للوظيفة الجديدة ومناسبة مهاراته وخبراته لطبيعة مهام العمل.

يقوم صاحب العمل خلال المقابلة الوظيفية بطرح عدة أسئلة على المتقدم مثل الحديث عن نفسه، واختبار معرفته ومهاراته ذات الصلة بالوظيفة والشركة وبخبرته المهنية. فعندما تستدعي الى المقابلة الشخصية يتولد لديك كمية من التوقعات حول ماذا سيحصل وشكل المقابلة والأسئلة ومن اجل هذه التوقعات تكون في مكانها يجب ان نعرف الوصف للوظيفة ومعلومات عن الشركة مثل سياستها العامة والراتب الخ.... **من المعلومات وهذا لسببين:**

الاول: المهارات الفنية: لمعرفة مهامك الوظيفية المطلوبة للوظيفة؛ لأن المقابلة التي ستجربى تتم لقياس خبراتك ومهاراتك ومعرفتك الفنية؛ لمعرفة هل انت مؤهل للوظيفة ام لا، فعندها تكون ملم بكل المهام المذكورة، وفي ذات الوقت فانك تتعرف على ما هو مطلوب منك من اعمال في هذه الوظيفة .

الثاني: المهارات الغير فنية: لمعرفة المهارات المرتبطة بالوظيفة والتي تساعدك في أداء الوظيفة.

* فلا بد من الاعداد للمقابلة الشخصية من المرحلة الجامعية لنستطيع من موازات اصحاب الخبرات والانطلاق الى سوق العمل وذلك من خلال بناء الذات اثناء الدراسة : كالاتحاق بالدورات وورش العمل والمؤتمر والنشاطات الاجتماعية والمبادرات الشخصية الخ....

عَلَيْكَ زِيَارَةُ مَوْقِعِ الْمَوْسَسَاتِ إِنْ أَمَكَنَّ أَوْ عَلَى الْأَقَلِّ الدَّخُولُ وَالْأَصْطِلَاغُ عَلَى مَوْقِعِ الْمَوْسَسَاتِ الْإِلِكْتُرُونِي، لِأَنَّ ذَلِكَ يُسَاعِدُكَ فِي النَّجَاحِ فِي التَّحَالِيلِ الَّتِي سَتَرُدُّ فِيهَا بَعْدُ، كَذَلِكَ تُسَاعِدُكَ فِي الْأَجَابَةِ عَلَى الْأَسْئَلَةِ الَّتِي يَطْرَحُهَا الْمُتَمَحِّنُونَ، إِذْ إِنَّ الْمُقَابَلَةَ الشَّخْصِيَّةَ، تَتَأَثَّرُ كَثِيرًا بِإِسْتِعْدَادِكَ لَهَا، فَلَا حِظَّ أَنْ كُلَّ مُقَابَلَةٍ شَخْصِيَّةٍ تَحْتَاجُ لِإِسْتِعْدَادٍ خَاصٍّ بِهَا، وَلِلْإِسْتِعْدَادِ لِلْمُقَابَلَةِ الشَّخْصِيَّةِ، عَلَيْكَ بِتَحْلِيلِ قُدْرَاتِكَ وَمَوْهَلَاتِكَ وَمُنْتَطَلَبَاتِ الْوُظُفَةِ، وَبَيَانَاتِ الْمَوْسَسَاتِ كَمَا يَأْتِي:-

أَوَّلًا: تَحْلِيلُ شَخْصِيٍّ:

* مَا هِيَ نِقَاطُ الْقُوَّةِ وَالضَّعْفِ لَدَيَّ؟

* مَا هِيَ نِقَاطُ الضَّعْفِ الْوَاضِحَةِ فِي السَّيْرَةِ الذَّاتِيَّةِ؟

* ما هي نقاط القوة التي أريد الإشارة إليها؟

ثانياً: تحليل الوظيفة:

* ما هي متطلبات هذه الوظيفة؟

* ما هي الخبرات التي يحتاجها الشخص لشغل هذه الوظيفة؟

* هل هذه الوظيفة تركز على الجانب الفني أم الإداري؟

ثالثاً: تحليل المؤسسات أو الشركات صاحبة الوظيفة:

* ما هي ثقافة هذه المؤسسة أو الشركة؟

* ما هي طبيعة نشاط هذه المؤسسة أو الشركة وما هو حجمها؟

* ما هي أهمية هذه الوظيفة في هذه المؤسسة الأم؟

* ما مستقبل هذه المؤسسة أو الشركة، وما مدى نجاحها؟

* هل هذه المؤسسة أو الشركة لها نظام محدد في تقدير المرتبات؟

* ما هي المرتبات والبدلات التي تمنحها هذه المؤسسة؟

رابعاً: ربط تحليل الوظيفة بالتحليل الشخصي وتحليل المؤسسات كالاتي:

* ما هي الأشياء التي أستطيع أن أقدمها في هذه الوظيفة؟

* ما الذي يميزني عن غيري بالنسبة لهذه الوظيفة في هذه المؤسسات؟

* ما هي خبراتي السابقة المقارنة لهذه الوظيفة والمقارنة لطبيعة نشاط هذه المؤسسات؟

* ما هي الأمثلة الواقعية من خبراتي التي يكون من المفيد ذكرها في هذه المقابلة؟

* ما هي المعلومات التي قد يكون من المفيد أن أظهر أنني أعرفها عن المؤسسات؟

* التدريب:

اطلب من صديق أو قريب أن يقوم بدور الممتحن، وقم بتمثيل دورك كمرشح، ولا مانع من أن تطلب من

ذلك الشخص أن يقوم بطرح الأسئلة التي أعدتها أنت مسبقاً، ولا مانع أيضاً من أن تترك له المجال ليسأل

بعض الأسئلة الأخرى، وإن كان الشخص خبيراً في المؤسسات، أو في مجال المقابلات الشخصية، فقد تترك له

حرية اختيار الأسئلة، ففي جميع الأحوال، قم بتمثيل المقابلة الشخصية إلى النهاية، ثم اطلب ممن يقوم بدور

الممتحن بتوضيح نقاط الضعف في أدائك، وفي إجاباتك.

* التمرين على المقابلة الشخصية:

هو خطوة مهمة ومفيدة جداً، وقد تقوم بتكرارها مرتين أو ثلاثة، حسب أهمية المقابلة التي تستعد لها، وقد تقوم

بتسجيل جزء من تمثيل المقابلة الشخصية بالفيديو؛ لكي تستطيع مشاهدة تصرفاتك وانفعالاتك وحركات

جسمك اللاإرادية، وهذا يساعدك كثيراً على تلافي بعض الأخطاء.

* ما الذي يحدث فعلاً في المقابلات الشخصية؟

قد لا يحدث ما هو مفترض أن يحدث في بعض المقابلات الشخصية، فقد تذهب إلى المقابلة الشخصية،

ونعاجاً بأن الممتحن لم يقرأ سيرتك الذاتية، أو قرأها منذ زمن ولم يعد قراءتها قبل المقابلة الشخصية، وقد يحدث

أَنْ يَطْرَحَ الْمُتَمَتِّحُونَ أَسْئَلَةً سَخِيفَةً لَا عُلَاقَةَ لَهَا مِنْ قَرِيبٍ أَوْ بَعِيدٍ بِالْعَمَلِ، وَقَدْ تَجِدُ بَعْضَ الرَّدودِ السَّخِيفَةِ مِنَ الْمُتَمَتِّحِينَ، وَهَذَا قَدْ يَكُونُ مَرْجِعُهُ إِلَى عَدَمِ دِرَاسَةِ الْمُتَمَتِّحِينَ بِطَرِيقَةِ إِدَارَةِ الْمُقَابَلَاتِ الشَّخْصِيَّةِ، أَوْ إِلَى أَسْلُوبِ التَّعَالِي فِي التَّعَامُلِ مَعَ الْمُتَقَدِّمِينَ لِلْوَظَائِفِ، أَوْ أَخْلَاقِيَّاتِ الْمُتَمَتِّحِينَ الَّتِي تَسْمَحُ لَهُ بِاسْتِغْلَالِ مَرْكَزِهِ لِلتَّعَامُلِ بِصُورَةٍ سَيِّئَةٍ مَعَ الْمُتَقَدِّمِينَ لِلْوَظَائِفِ، فَبَعْضُ الْمُتَمَتِّحِينَ، يَسْتَعْلُونَ الْمُقَابَلَاتِ الشَّخْصِيَّةِ؛ لَكِي يَشْعُرَ بِأَنَّهُ صَاحِبُ سُلْطَةٍ، وَهَذَا أَمْرٌ بِالْغِ السَّوِّءِ، خَاصَّةً عِنْدَ التَّعَامُلِ مَعَ الْأَشْخَاصِ الَّذِينَ لَا يَجِدُونَ عَمَلًا، أَوْ يَحْتِثُونَ عَنْ أَيِّ فُرْصَةٍ لِحَسْنِ دَخْلِهِمْ، وَيَفْتَرِضُ فِي الْمُتَمَتِّحِينَ أَنْ لَا يَزِيدَ مِنْ مِحْنَةِ هَذَا الشَّخْصِ، فَلَهُ أَنْ يَقْبَلَهُ فِي الْوُظُفَةِ أَوْ يَرْفُضَهُ، بِنَاءً عَلَى الْمَقَاسِيسِ الْمُرتَبِطَةِ بِالْعَمَلِ، وَلَكِنْ لَيْسَ لَهُ أَنْ يَسْتَخِفَّ بِهِ، أَوْ بِمَهَارَاتِهِ، أَوْ أَنْ يَسْتَهْتِرَ بِوَقْتِهِ، إِلَّا أَنْ بَعْضُ الْمُتَمَتِّحِينَ يَعْتَبِرُ أَنَّهُ مِنَ الْمُفِيدِ اسْتِثَارَةُ الْمُرْشَحِ، لِمَعْرِفَةِ قُدْرَتِهِ عَلَى التَّعَامُلِ مَعَ الْمَوَاقِفِ الصَّعْبَةِ.

* كَيْفَ سَتَصِلُ إِلَى مَكَانِ الْمُقَابَلَةِ؟

ادْرُسْ طُرُقَ الْوُصُولِ إِلَى مَكَانِ الْمُقَابَلَةِ، خَاصَّةً إِذَا كَانَ بَعِيدًا، أَوْ فِي مَدِينَةٍ أُخْرَى، وَهَذَا يَشْمَلُ مَعْرِفَةَ وَسِيلَةِ الْمَوَاصِلَاتِ، وَالْعُنْوَانِ بِدِقَّةٍ، وَاحْتِمَالِ التَّأَخُّرِ فِي الْمَوَاصِلَاتِ، وَمِنْ الْمُهَمِّ أَلَّا يُمَثَّلَ لَكَ الْبَحْثُ عَنْ مَكَانِ الْمُقَابَلَةِ فِي يَوْمِ الْمُقَابَلَةِ أَيِّ نَوْعٍ مِنَ الْقُلُقِ.

خاتمة: لا بد من عمل التحليلات اللازمة لكل وظيفة من الوظائف حتى تتناسب امكانياتنا ومؤهلاتنا مع الوظيفة المطلوب.

والسؤال الذي يدور في اذهاننا هو - ما الذي يجب علينا القيام به؟

2- مساء يومِ الْمُقَابَلَةِ وَصَبَاحُهَا:

- * تَجْهِيْزُ حَقِيْبَةٍ يَكُونُ فِيْهَا مَا بَيْنَ 3- 5 سِيْرٍ ذَاتِيَّةٍ، وَجِهَازِ الْحَاسِبِ إِذَا كَانَ عِنْدَكَ بَرْنَاْمَجٌ أَوْ عَمَلٌ مُعْتَمَدٌ عَلَيْهِ...
- * النَّوْمُ بَاكِرًا حَتَّى لَا يَبْدُو التَّعَبُ عَلَيْكَ.
- * ارْتِدِّ مَلَابِسَ رَسْمِيَّةٍ أَوْ شَبَهَ رَسْمِيَّةٍ مَعَ مُرَاعَاةِ طَبِيعَةِ الْوُظُفَةِ وَثَقَافَةِ الْمَوْسَسَةِ، فَيَجِبُ أَنْ يَكُونَ مَظْهَرُكَ يَتَنَاسَبُ مَعَ الْوُظُفَةِ الَّتِي سَتَتَقَدَّمُ لَهَا.
- * احْرِصْ عَلَى أَنْ تَكُونَ فِي مَوْقِعِ الْمُقَابَلَةِ قَبْلَ الْمَوْعِدِ بِعَشْرِ دَقَائِقَ عَلَى الْأَقْلَ، وَمِنْ غَيْرِ الْمَقْبُولِ بَتَاتًا أَنْ تَصِلَ مُتَأَخِّرًا.
- * بِمَجَرَّدِ وُصُولِكَ عَلَيْكَ إِبْلَاجُ السَّكْرَتَارِيَا بِوُصُولِكَ.
- * عَدَمُ إِظْهَارِ عِلَامَاتِ التَّوَتُّرِ عَلَيْكَ أَتْنَاءَ الْإِنْتِظَارِ، أَوْ أَنْ تَقُومَ بِمَظْهَرٍ لَا يَلِيْقُ بِالْهَدَفِ الَّذِي تَسْعَى لِتَحْقِيقِهِ كَتَنَاوُلِ الْمَكْسَرَاتِ أَوْ شُرْبِ السَّجَائِرِ.

3- أَتْنَاءُ الْمُقَابَلَةِ:

- * بَعْدَ مُنَادَاةِ اسْمِكَ وَالسَّمَاحِ لَكَ بِالْدَّخُولِ إِلَى قَاعَةِ الْمُقَابَلَةِ يَجِبُ عَلَيْكَ قَرْعُ الْبَابِ بِلُطْفٍ سَوَاءً أَكَانَ الْبَابُ مَفْتُوحًا أَوْ مُغْلَقًا.

* بَعْدَ السَّمَا حَ لَكَ بِالْذَّخُولِ اطَّرَحَ السَّلَامَ بِالطَّرِيقَةِ الَّتِي تُقَابِلُ بِهَا، فَمَثَلًا إِذَا وَقَفَ أَعْضَاءُ اللِّجْنَةِ فَعَلَيْكَ التَّسْلِيمُ (الْيَدُ بِالْيَدِ)، أَمَّا إِذَا بَقُوا جَالِسِينَ فَتَكْتَفِي بِالسَّلَامِ اللَّفْظِيِّ، وَإِذَا صَدَفَ بَيْنَهُمْ جِنْسٌ مُخْتَلِفٌ عَنْ جِنْسِكَ فَأَرْسِلْ إِشَارَةً التَّرَامِكَ الدِّينِيَّ بِوَضْعِ الْيَدِ عَلَى الصَّدْرِ.

* بَعْدَ السَّمَا حَ لَكَ بِالْجُلُوسِ، انْتَقِ الْمَقْعَدَ الَّذِي تُوَا جِهُهُ بِهِ أَعْضَاءُ اللِّجْنَةِ وَاحْرِصْ عَلَى سَخْبِهِ بِهَدْوٍ، وَاجْلِسْ بِشَكْلِ طَبِيعِيٍّ، وَهَذَا يُظْهِرُ اهْتِمَامَكَ وَجِدِّيَّتَكَ وَتَوَاضُعَكَ، وَاحْذَرْ مِنْ وَضْعِ رِجْلٍ فَوْقَ الْأُخْرَى أَوْ أَنْ تَتَّحَنِّي عَنْ مَسْنَدِ الْمَقْعَدِ.

* كُنْ هَادِئًا وَحَاوِلْ أَلَّا تَتَوَتَّرَ.

* كُنْ بِشَوْشًا. * وَلَا تَكْذِبْ أَبَدًا.

* لَا يَوْجَدُ شَخْصٌ يَسْتَطِيعُ أَنْ يَعْرِفَ كُلَّ شَيْءٍ، فَلَا تَتَزَعَّجْ إِنْ لَمْ تَعْرِفِ الْإِجَابَةَ عَلَى بَعْضِ الْأَسْئَلَةِ الْفَنِيَّةِ.

* لَا تُحَاوِلْ أَنْ تُجِيبَ عَلَى أَسْئَلَةٍ لَا تَعْرِفُ عَنْهَا شَيْئًا؛ لِأَنَّ هَذَا يُظْهِرُكَ بِمَظْهَرٍ سَيِّئٍ.

* اسْتَخْدِمْ كُلَّ فُرْصَةٍ لِلْإِشَارَةِ إِلَى الْأُمُورِ الَّتِي تُمَيِّزُكَ كَمُرْشَحٍ لِهَذِهِ الْوُظُفَةِ، بِمَعْنَى أَنْ تَذْكُرَ الْأَشْيَاءَ الَّتِي قُمْتَ بِهَا أَوْ تَعَلَّمْتَهَا مِمَّا لَهُ عِلَاقَةٌ بِالْوُظُفَةِ.

* مِنَ الطَّبِيعِيِّ أَلَّا يَكُونَ لَكَ خِبْرَةٌ فِي بَعْضِ الْأُمُورِ، فَلَا تُحَاوِلْ إِظْهَارَ أَنَّكَ خَبِيرٌ فِي كُلِّ مُتَطَلِّبَاتِ الْوُظُفَةِ مَا دَامَ ذَلِكَ مُخَالِفًا لِلْوَاقِعِ.

* انْظُرْ إِلَى الْمُمْتَحِنِينَ، وَلَا تَنْتَظِرْ فِي السَّمَاءِ، أَوْ بَعِيدًا عَنْ مُوَا جَهَتِهِمْ، فَهَذَا لَا يَعْنِي أَنْ تَجْعَلَ نَظْرَكَ مُثَبَّتًا عَلَى أَعْيُنِهِمْ كَمَا لَوْ كُنْتَ تُهَدِّدُهُمْ، وَلَكِنْ انْظُرْ إِلَيْهِمْ بِالشَّكْلِ الطَّبِيعِيِّ، كَمَا تَنْتَظِرُ إِلَى مَنْ تُحَدِّثُهُ حَدِيثًا جَادًّا، وَتَجُنَّبُ النَّظَرَ إِلَى الْمُمْتَحِنِينَ فِي بَعْضِ الْأَوْقَاتِ، قَدْ يُفَسِّرُ عَلَى أَنَّكَ تُحَاوِلُ اخْتِلَاقَ إِجَابَةٍ، أَوْ أَنَّكَ لَا تَهْتَمُّ بِهِمْ، أَوْ أَنَّكَ مُتَكَبِّرٌ، فَحَاوِلِ النَّظَرَ إِلَيْهِمْ بِالشَّكْلِ الطَّبِيعِيِّ الَّذِي يُظْهِرُ صِدْقَكَ وَاهْتِمَامَكَ وَاحْتِرَامَكَ لَهُمْ. * لَا تَعْبَثْ بِيَدَيْكَ.

* اسْتَخْدِمْ كَلِمَاتٍ مُنَاسِبَةً، وَلَا تُحَاوِلِ الْمَزَاحَ كَثِيرًا أَوْ اسْتَخْدِمَ كَلِمَاتٍ سَوْفِيَّةٍ.

* تَجَنَّبِ الْإِسَاءَةَ إِلَى الْمَوْسَسَاتِ الَّتِي تَعْمَلُ بِهَا حَالِيًا أَوْ مُدِيرِكَ الْحَالِي **لِإِعْدَةِ سَبَابٍ:**

أَوَّلًا: لِأَنَّ ذَلِكَ يُعْطِي انْطِبَاعًا سَيِّئًا؛ لِأَنَّهُ مِنَ الْمُحْتَمَلِ فِي هَذِهِ الْحَالَةِ أَنْ تَتَحَدَّثَ بِنَفْسِ الطَّرِيقَةِ عَنْ مُدِيرِكَ الْجَدِيدِ فِي الْمُسْتَقْبَلِ.

ثَانِيًا: أَنْتَ مَا زِلْتَ تَعْمَلُ فِي تِلْكَ الْمَوْسَسَاتِ، فَلَا يَنْبَغِي أَنْ تُوضِحَ نُقَاطَ ضَعْفِهَا لِلْمَوْسَسَاتِ الْأُخْرَى، فَغَالِبًا مَا تَنْطَوِي هَذِهِ الْإِسَاءَةُ عَلَى إِسَاءَاتٍ لَا أَخْلَاقِيَّةٍ.

* لَا تَتَسَّ أَنَّهُ لَيْسَ مِنْ حَقِّكَ إِفْشَاءُ أَسْرَارِ الْعَمَلِ فِي الْمُقَابَلَاتِ الشَّخْصِيَّةِ، كَمَا هُوَ الْحَالُ فِي أَيِّ وَقْتٍ آخَرَ، فَإِنْ سُلِّتْ أَسْئَلَةٌ خَاصَّةٌ بِأَسْرَارِ مَوْسَسَتِكَ الْحَالِيَّةِ، لَكَ أَنْ تَرْفُضَ الْإِجَابَةَ مُوَضَّحًا أَنَّ هَذِهِ مِنْ أَسْرَارِ الْعَمَلِ الَّتِي لَا يُمَكِّنُكَ الْحَدِيثُ عَنْهَا، فَأَنْتَ فِي هَذِهِ الْحَالَةِ تَقُومُ بِمَا يَنْبَغِي أَنْ تَقُومَ بِهِ مِنَ النَّاحِيَةِ الْأَخْلَاقِيَّةِ، فَأَمَّا الدَّافِعُ إِلَى السَّوَالِ وَنَتِيجَةُ إِجَابَتِكَ فَقَدْ تَخْتَلِفُ حَسَبَ الشَّخْصِ الْمُمْتَحِنِ، فَقَدْ يُحَاوِلُ الْمُمْتَحِنُ اسْتِغْلَالَ الْمُقَابَلَةِ الشَّخْصِيَّةِ لِمَعْرِفَةِ أَسْرَارِ عَمَلِكَ، وَرُبَّمَا لَا يُفَكِّرُ فِي تَعْيِينِكَ، وَقَدْ يُرِيدُ بِذَلِكَ اخْتِبَارَ اسْتِعْدَادِكَ لِكَشْفِ أَسْرَارِ الْمَوْسَسَاتِ، وَقَدْ يُرِيدُ تَمْضِيَةَ الْوَقْتِ بِأَسْئَلَةٍ لَا طَائِلَ وَرَاءَهَا.

* لا مانع من استخدام المعلومات المعلنّة عن مؤسستك.

* قد يبدو أنّ المُمتَحِنين هم الذين يقومون بالاختيار، ولكنك في الحقيقة تقوم بنفس الأمر، فعليك أن تستغلّ المُقابَلَة الشخصيّة لتعرّف على طبيعة العمل في تلك المؤسسات، فيمكنك الحصول على الكثير من تلك المعلومات عن طريق تحليل ما يحدث في المُقابَلَة الشخصيّة، مثل: تنظيم المكان، أسلوب الاستقبال، طريقة إدارة المُقابَلَة الشخصيّة، نوعيّة الأسئلة المطروحة، طريقة الجلوس في المُقابَلَة الشخصيّة، مدى استعداد المُمتَحِنين، الملابس التي يرتديها المُمتَحِنون، أسلوب إنهاء المُقابَلَة، كذلك يمكنك معرفة بعض الأمور المهمّة من خلال الأسئلة التي قد يُسمح لك بطرحها في نهاية المُقابَلَة.

خاتمة: لا بد من القيام بهذه المجهودات اذا كان لدينا العزم والإرادة في الحصول على وظيفة ما، والا فاننا بذلك سننضم الى جيش البطالة.

3- أثناء المُقابَلَة:

* **الأسئلة المُتوقّعة:-**

التّخلّيلات التي ذكرناها سابقاً تُساعدك على توقّع قائمة من الأسئلة، وإعداد هذه القائمة، وإعداد الإجابة عليها، يجعلك مُرتاحاً وهادئاً في المُقابَلَة الشخصيّة، ويجعلك قادراً على ذكر الأشياء التي تُحبّ ذكرها، اذ يعدّ التحضير المسبق أحد أهم الخطوات التي يمكنك أخذها لتضمن النجاح في مُقابَلَة العمل والحصول على الوظيفة التي تطمح إليها. حيث يسهم الاستعداد المسبق في تخفيف التوتر والقلق أثناء المُقابَلَة متيحاً لك بذلك الفرصة لتبلي بلاء حسناً وتجنب عن الأسئلة المطروحة عليك بشكل أفضل. فمهما تعدّدت الشركات والوظائف، فإن الأسئلة التي تُطرح خلال مُقابَلَة العمل متشابهة نوعاً ما، وإذا ما ألقيت نظرة عليها وتدرّبت على الإجابة عنها فسوف تتمكن من إثارة إعجاب صاحب العمل، وتزيد من فرص حصولك على الوظيفة. وهذه القائمة تُشمل أسئلة عامّة، والتي قد تُسأل عنها في أيّ مُقابَلَة شخصيّة، وأسئلة خاصّة بهذه المُقابَلَة:

- **الأسئلة العامّة:**

1- عرفنا عن نفسك؟

عليك أن تعي جيّداً أنّ من يجرون معك المُقابَلَة يملكون بالفعل أوراق سيرتك الذاتية بين أيديهم، لذلك لا يوجد أيّ داعٍ لتكرار التفاصيل الرئيسيّة عن نفسك، وعلى الرّغم من أنّه يبدو سؤالاً سهلاً إلا أنّه ينبغي عليك أن تتنبّه جيّداً فلا يجب أن تكون إجابتك طويلة للغاية، فهي بالتأكيد تختلف عن إجابتك للسؤال المُقالي، فأنت لا تملك سوى دقيقة واحدة لتعرّف فيها أشخاصاً غريبين عن نفسك، بل و تُبهرهم بإجابتك، لهذا ينبغي أن تكون وجيزة ورشيقة؛ لترسمك في أبهى صورة، فنّادى تكرار نفسك، وقم بذكر الاسم والسنّ والمؤهل العلميّ والتّخصّص فقط، وتحدّث باختصار عن أهم إنجازاتك ونقاط قوتك، وعن أماكن عملك أو دراستك بالتّواريخ، وإذا ذكرت أنّك جيّد بأيّ لغة من اللّغات فتأكّد أنّه سيُطلب منك أن تُعرّف عن نفسك مُستخدماً تلك اللّغة.

2- هل تعتقد أنك الشخص المناسب لهذه الوظيفة، ولماذا؟

عليك الإجابة على الشق الأول بنعم، أما الشق الثاني فهذه فرصتك المثالية لأن تريهم أنك تملك مجموعة من المهارات التي يطلبونها، وعليك أن تعلمهم أن ما تملكه من معرفة و تجارب سيعود بالنفع على المؤسسات إن كانت الوظيفة من نصيبك، وكيف أن خبراتك تؤكد كلماتك، كما عليك أيضاً أن تخبرهم عن فهمك لطبيعة الوظيفة ومتطلباتها، وهذا يعتمد على زيارتك لِمكان العمل والحصول على معلومات عن المؤسسة الأم، وحسب ما ورد في الوصف الوظيفي لهذه الوظيفة، فإن الأولوية تتمثل في زيادة عدد الرواد والارتقاء بالخدمات المقدمة لهم، فيمكن القول: أنا أملك القدرة على تحديد فرص التطوير المحتملة ووضع استراتيجيات بناء على ذلك، فلقد رأيت في وظيفتي السابقة فرصة لزيادة الخدمات وعدد الرواد، ومن خلال وضع استراتيجيات جديدة، استطعت رفع الخدمات وعدد الرواد بنسبة 13% خلال سنة واحدة، وإني أطلع لتطبيق هذه المهارات والقدرات في هذا المنصب الجديد. بقيامك بهذا ستصلهم رسالة بأنك قد قمت بإجابتك من البحث الجيد، وتبين لهم أنك مهتم بالفعل بهذه الوظيفة، وإياك أن تسلك الطريق العاطفي وتخبرهم عن مدى احتياجك لهذه الوظيفة، فالحقيقة أنهم ليسوا وزارة للشؤون الاجتماعية.

3- لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة؟

هذا السؤال يشبه بشكل أو بآخر السؤال السابق، إلا إنك لن تكون مطالباً فقط بالحديث عن مجموعة مهاراتك التي تتلاءم مع متطلبات الوظيفة؛ لأنهم أيضاً يتوقعون منك أن تستعرض ثقتك بنفسك وبقدراتك، فيمكنك أيضاً أن تقوم بتسليط الضوء على صفاتك الشخصية ومؤهلاتك العلمية وخبراتك العملية، ومدى ارتباطها بالوظيفة المعلنة.

4- لماذا تركت عملك السابق؟

هذا السؤال يحتاج إلى إجابة حذرة للغاية، فعليك أن لا تنتقد مديرك أو وظيفتك السابقة؛ لأن هذا قد يترك لديهم انطباعاً عديماً عنك، وستنعكس لديهم القناعة بأنك شخص سليل اللسان، إنما عليك بأن تخبرهم عن رغبتك في البحث عن فرصة أفضل، فيمكن القول: إني أبحث عن تحدٍ جديد، أو أنني أبحث عن فرصة لتطوير مسيرتي المهنية، أو الانتقال من مكان السكن، وأضيف إلى ذلك "ممنّن لأنني عملت في تلك المؤسسات، فقد أتحت لي الفرصة لتطوير مهاراتي في خدمة زبائن هذه المؤسسة، وأنا متشوق لتطبيق ما تعلمته في هذه المؤسسات إن تكرمتم بالموافقة على تعييني في هذه الوظيفة.

5- ما هو الراتب الذي تريده؟

إن الإجابة السليمة على هذا السؤال مفادها: الزيارة التي قمت بها لِمكان المؤسسة أو موقعها، فإذا احتوت إجابتك على مبلغ كبير فإنه سيتولد درجة من الاستنكار بين الأشخاص الذين يجرون معك المقابلة؛ لأن رذك لم يبرز لهم شعفك تجاه الوظيفة بل يظهر كخشخ جشع لا يهتم سوى بالنقود، فلا بد أن يتناسب (بشكل تقريبي) المبلغ الذي تطلبه مع ما تدفعه المؤسسة الأم بفارق بسيط ما بين أدنى وأعلى وليس المبلغ الذي تدفعه المؤسسة الأم بالضبط.

6- ما هي المشكلات التي واجهتها سواء في حياتك العملية أو العلمية؟

من أسوء الأجابات على هذا السؤال أن تجيب بـ (لم أواجه)؛ لأن هذا يُعطي انطباعاً أنك غير صادق أو أنك لا تمتلك أيّاً من الخبرات، إنما عليك أن تذكر بعض المشكلات، وأن تُخبرهم كيف تغلبت عليها، وعلينا أن تكون مُحترفاً ولا تتفاخر عند إجابتك على هذا السؤال وابتعد عن المبالغة في مدح دورك في هذا الموقف؛ لأن محاورك يُمكنه أن ينتبه لهذا.

7- هل تتحمل ضغط العمل؟

عليك أن تجيب بأنك قادر على التعامل مع الضغط والتوتر، فعليك أن تُخبرهم بأن الضغط قد يكون جزءاً من وظائف المؤسسات، وعلى المستفيد أن يتوقع أنه سيواجه العديد من المواقف المليئة بالضغط والتوتر، وأخبرهم أنك تواجهه بكثير من التصميم على إنهاء مهمتك، بل يُمكنك أن تجيب بأن الضغوطات تدفعك للعمل بصورة أفضل حيث كلما زادت التحديات كلما زادت الكفاءة التي تظهرها في أداء عملك، ويُمكنك أيضاً أن تجيب بشكل مباشر مثل: "أدرب على التعامل مع الضغوطات" أو "أتعامل مع الضغوط عبر الجلوس وحدي لبعض الوقت وأقوم بتحليل الأمر حتى أصل إلى حل سليم وطريقة جيدة".

8- ما هي نقاط القوة لديك؟

إن الأجابة على هذا السؤال تتمثل في أن تتحدث عن مميزاتك التي ستساعدك في ضمان الوظيفة، فعليك أن لا تتسكت، وحافظ على الحديث عن نقاط قوتك التي تتعلق بمتطلبات الوظيفة، فلا ينبغي أن تكون شديد التبحر عند التحدث عن نقاط قوتك، كما يجب أن تمتلك بعض الأمثلة لتدعم حديثك، فمثلاً يُمكن القول: بأنني أتمتع بمهارة كبيرة في ملاحظة أنماط الشخصيات (الرؤاد)، وتحديد الأنماط الشاذة، وهو أمر مهم للغاية في مجال الإرشاد والتوجيه، أحب كثيراً أن أستخدم هذه المهارة في مساعدة الرؤاد على توفير المعلومات التي يحتاجون إليها.

خاتمة: لا تنزعج إن لم تجرِ المقابلة بشكل جيد ونزيه، ولا تفقد ثقافتك بنفسك.

10- ماذا ترسم أن تكون بعد خمس أو عشر سنوات؟

إن لجنة التوظيف لا تهتم بمعرفة ماذا ستكون، سواء رئيس قسم أو مدير وحدة أو نائب مدير المؤسسة، لكنه يرغب في قياس ثقتك بنفسك ومدى طموحك وتركيزك وقدرتك على الارتقاء، فيجب عليك أن لا تُبالغ في الثقة؛ لأن ذلك قد يُعتبر غروراً، كذلك أن لا تقلل من شأنك في البقاء على الوضع الحالي؛ لأن ذلك يُعطي انطباعاً بأنك غير طموح وغير واثق بنفسك.

إن الأسئلة الآتية يكون التركيز فيها حسب نوع وثقافة المؤسسة، ولكي تتوقع أكبر قدر من الأسئلة الفنية والإدارية، علينا أن نقرأ متطلبات الوظيفة، ونتوقع الأسئلة المرتبطة بكل نقطة، فقد يكون من الجيد أن نقوم بكتابة إجاباتنا على بعض الأسئلة، وخاصة إن كانت لغة المقابلة الشخصية هي اللغة الإنجليزية، فهذا يساعدنا على التحدث بشكل أفضل، وقد نكتفي بكتابة النقاط الأساسية التي نريد الإشارة إليها عند الإجابة على أي من تلك الأسئلة، وبالطبع فإننا لن نأخذ معنا هذه الإجابات المكتوبة إلى المقابلة الشخصية، ولن نقوم بسماعها نصاً، ولكنها تساعدنا

كثيراً، فعند تحضيرنا للإجابات، فعلىنا توضيح ما نتميز به فيما يخص هذه الوظيفة، وأن نحاول تدعيم إجاباتنا بأمثلة وأشياء محددة قمنا بها، فلا نكتفِ بأن نقول أننا نحُب العمل في مجال هذه المؤسسة؛ بل أن نظهر اهتمامنا في هذا المجال، بتوضيح الدورات التي التحقنا بها، والكتب التي قرأناها، وورش العمل والمؤتمرات التي شاركنا بها؛ لأن الأمثلة تُعطي ثقة فيما نقول، كذلك فلا نَقُل أن لدينا خبرة في مجال هذه المؤسسة بل أن نذكر أمثلة محددة من المجالات التي تتعلق في الوظيفة، كأن نقول عملت كمترجم للغة الإنجليزية لوظيفة مُعلنة .

الأسئلة التي تتطرح اثنان او ثلاثة منها على لجنة المقابلة:

بعد ان ينهي صاحب العمل اسئلة المقابلة، فانه يقول لك:

هل لديك أي أسئلة ترغب في طرحها علي؟

هل لديك أية استفسارات؟

هل هناك سؤال كنت تودّ لو تمّ طرحه عليك؟

إنها الآن فرصتك لتطرح بعض الأسئلة ما بين سؤالين الى ثلاثة اسئلة فقط، ولا بدّ لك من فعل ذلك، حيث أن طرح أسئلة متعلقة بالوظيفة على صاحب العمل سيعطي انطباعاً بأنك مهتمّ حقاً بالحصول على هذه الوظيفة وبالعمل في هذه الشركة. كان تسال عن التدريب الذي توفره المؤسسة او المهام والمسؤوليات التي ستطابق بي، او ما هي الاهداف والتغييرات الجوهرية التي تريد مني تحقيقها او عن التدرج الوظيفي او عن فريق العمل بسبيلياته وايجابياته، او عن نقاط قوة وضعف المؤسسة او عن طريقة تقييم الاداء، فكل ذلك ينم على انك مهتم وطموح وجاد وترغب في تطوير ما هي عليه المؤسسة الان وانك تريد التغلب على العقبات التي تواجه المؤسسة.

الاسئلة الثلاثة الاكثر تكرارا في المقابلة الشخصية:

تحدث عن نفسك – لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة – ماذا تعلم عن الشركة؟

- في نهاية المقابلة:

بعد ذلك تذكر أن تشكر أعضاء اللجنة على إتاحة الفرصة لك على المقابلة، وبيّن لهم مدى سعادتك إذا تم قبولك بهذه الوظيفة وتشرفك بهذه المقابلة إذا لم تكن الوظيفة من نصيبك، كما يجب إعادة المقعد تحت المنضدة وإغلاق الباب بهدوء.

رابعاً: بعد المقابلة:

بعد المقابلة هناك نتيجتان لا ثالث لهما، فإما أن تكون الوظيفة لك، وإما أن تكون من نصيب شخص آخر، ففي حال اجتازت المقابلة الشخصية فعليك الاستعداد للتعامل مع بيئة العمل بكل تفاصيلها، وإلا فأنت لم تخسر شيئاً

لأنك:-

- * قد تذهب إلى أكثر من مقابلة، ولا تجد فرصة العمل المناسب فلا تنزعج من ذلك.
- * حاول الاستفادة من المقابلة الشخصية، بأن تقوم بتقييم تلك الوظيفة، وما إذا كانت تناسبك أم لا.
- * فكر فيما فعلت من أشياء جيدة أو سيئة في المقابلة لتستفيد منها في مقابلات أخرى.
- * المقابلات الشخصية قد تساعدك على اكتشاف الأشياء التي قد يكون من الجيد أن تتعلمها.
- * المقابلات الشخصية قد توضح لك نوع الوظائف الأكثر مناسبة لخبراتك.

خاتمة: ان عدم التوتر والاعداد والتدريب للمقابلة الشخصية يجعلك قادرا على كسر حاجز الارتباك الذي يؤثر سلبيا على قبولك باي وظيفة.

أنواع المقابلات الشخصية

تعد المقابلة الشخصية آخر المراحل التي يمر بها المرشحون للوظيفة قبل انتقالهم من باحثين عن العمل إلى موظفين، في حال تجاوزهم لتلك المقابلة، وهي التي تساعد صاحب العمل في اختيار الشخص الأنسب للشاغر الوظيفي في شركته.

ومن أنواع المقابلات الشخصية ما يأتي:

- 1- المقابلات الهاتفية: تمتلك المقابلات الهاتفية قيمة عالية، نظراً لتسريعها عملية المقابلة وتقليلها من الوقت الضائع لصاحب العمل والمرشح على حدٍ سواء، مقارنة بالمقابلات الوجيهة، بعد القيام باستبعاد المرشحين الأضعف في وقت سابق. فالسيرة الذاتية توضح جزءاً بسيطاً من القصة، ستقوم المقابلة الهاتفية بتوفير فرصة سماع نبذة صوت المرشح، وتقييم إجاباته المباشرة، مما يقدم لصاحب العمل رؤية أكثر تفصيلاً عن شخصية المرشح للوظيفة. من الممكن عدم تحديد موعد مسبق للمقابلة الهاتفية، ولن يكون أمام المرشح أكثر من 15 دقيقة لترك انطباع جيد عند صاحب العمل؛ فيتطلب هذا النوع من المقابلات التمتع بمهارات إصغاء وتحديث جيدة، ومعرفة آداب التحدث عبر الهاتف، كما تتطلب قدرة على إجابة الأسئلة بشكل مختصر، ومفيد، والتعريف عن النفس بوضوح، وعادة ما تُجرى هذه المقابلات كمقابلات فرز لتصفية المرشحين، واختيار من يجب دعوته لمقابلاته شخصياً.
- 2- مقابلات الفيديو: حيث تعتبر بديلاً أفضل للمقابلات الهاتفية، حيث يمكن لطرفي المقابلة رؤية بعضهما البعض؛ مما يضيف مستوى معيئاً من الأهمية والمهنية إلى المكالمة.
- 3- المقابلة الشخصية الجماعية وهي نوعان: إما أن يقوم شخص أو لجنة بمقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة، ويتم عقدها في الشركات التي تقوم بتعيينات بشكل كبير على وظائف تقليدية، وغير محتاجة لخبرة كبيرة كخدمة العملاء، أو أن يقوم مجموعة من الأشخاص بعمل مقابلة لشخص واحد، والميزة الأساسية للمقابلات الجماعية هي أنها تمنع أي تحيزات شخصية قد تشوب عملية التقييم.
- 4- المقابلات الشخصية الفردية (وجهًا لوجه) هذا النوع من المقابلات هو الأكثر شيوعاً وفعالية، حيث يتم اللقاء بين صاحب العمل والمرشح للوظيفة بشكل مباشر، ويهدف هذا النوع إلى التعرف على قدرات الفرد عن قرب، كما يجب على طالب الوظيفة الإنصات الجيد لمحدثه، ومحاولة إيجاد نوع من الألفة والود بينه وبين محدثه؛ لإشعاره برغبته الحقيقية في الحصول على الوظيفة.
- 5- المقابلات السلوكية من الممكن أن يقوم صاحب العمل بهذا النوع من المقابلات في أي وقت أثناء عملية التوظيف، ويكون الهدف منها محاولة فهم الطريقة التي سيتعامل بها الموظف مع المواقف الصعبة التي قد تواجهه مستقبلاً، مشكّلة تحدٍ له، وهنا يجب على طالب الوظيفة الإجابة بأمثلة من تجاربه السابقة، مع الحرص على اختيار الأمثلة التي تبرز مهاراته في التعامل مع المواقف الصعبة بمهنية.
- 6- المقابلة المجهدة في هذه الحالة يتم وضع المتقدم للوظيفة تحت ضغط مشابه للضغط الذي سيواجهه أثناء تأدية وظيفته مستقبلاً، مثلاً يتم اختبار المتقدم كموظف خدمة العملاء، بأن يكون العميل عصبياً ويقوم

بالصراخ، مع وجود ضغوط في العمل، ومراقبة تصرفات المتقدم وكيفية تعامله مع الموقف.

خاتمة: طلبتي الاعزاء - امل ان اكون قد اوفيتكم حقكم - فما اصبحت فهذا بفضل الله وما الخطا الا من نفسي - لا احبذ ان التقيكم مرة اخرى في هذا المساق انما امل ان التقيكم في مساقات اخرى.

وصف المساق:

يتناول هذا المساق العديد من الموضوعات ذات العلاقة بتنمية المهارات الشخصية للطالب في الاتصال الفعال لفهم الآخرين والتأثير فيهم وتعزيز قدراته القيادية وبما يتفق مع أهداف الجامعة نحو إعداد كادر مؤهل علمياً ومهنياً استعداداً للمستقبل ومواجهة تحدياته وان يكون قادراً على تلبية احتياجات المجتمع.

أهداف المساق:

- تنمية مهارات الاتصال والتواصل المتعددة وتطويرها.
- تحسين التواصل مع الآخرين والتأثير بهم.
- تعزيز الثقة بالنفس من خلال التواصل.
- تحسين مهارات التغلب على معوقات الاتصال.
- أهمية لغة الجسد في الاتصال والتواصل.
- معرفة كتابة السيرة الذاتية والنجاح في المقابلات الشخصية.

مخرجات المساق:

يكون الطالب بعد دراسته لهذا المساق قادراً على :

- يدرك الطالب مفهوم الاتصال والتواصل.
- أن يدرك الطالب قيمة الاصغاء للآخرين في عملية الاتصال والتواصل.
- معرفة الطالب مستويات الاتصال.
- معرفة الطالب أنواع الاتصالات.
- تعزيز مهارة التأثير والإقناع على الآخرين.
- القدرة على كتابة السيرة الذاتية.
- القدرة على اجتياز المقابلات.

امنيات التوفيق

ا.د ابراهيم خضر

مهارات الإتصال

الطريق إلى النجاح والتألق والإبداع

2025



جامعة
فلسطين
التقنية
خضوري

كلية
الآداب
والعلوم
التربوية