

كلية الآداب والعلوم التربوية



قسم الثقافة العامة



مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

مساق رقم 13010007

ساعة واحد معتمدة

اعداد:

البرفسور: ابراهيم خليل خضر

٢٠٢٥م

Communication Skills

قائمة المحتويات

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّنْ دَرَجَاتٍ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ بِغَيْرِ إِيمَانٍ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ حَبِيرٌ

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 أساسى 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 تمكّنهم من التعبير عن أفكارهم وآرائهم بشكل فعال، وفهم رسائل الآخرين بطريقة صحيحة، وإدارة الصراعات والمناقشات بشكل بناء. في هذا المنساق، 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 الاتصال 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 الاتصال بصوره المختلفه.

١- مفهوم مهارات الاتصال:

ان الأصل في الآية التي قال الله تعالى فيها: يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّنْ ذَكَرٍ وَأُنثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارِفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنَّقَاصُكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَيْرٌ - 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 نوعاً من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنّه ينتمي إلى لغة الجسد، وتمثل 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 همة الوصل بين الأشخاص؛ لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم البعض وأن أي نشاط لابد 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 بلباقةٍ وامتلاك الشخصية القوية والمؤثرة فيهم، ويعود ذلك نتيجة للتعلم والتدريب والخبرة، وفي المقابل نجد الكثير من الناس من لا يستطيعون التحدث إلى الآخرين والتفاعل معهم بكفاءة، الأمر الذي يسبب في الشعور بالحرج والضيق والميل للعزلة، ويعبر مفهوم التواصل مع الآخرين عن التفاعل المتبادل بين الأشخاص، للتواصل 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.

أسباب المشكلة:

- 1- التربية والنشأة الخاطئة منذ الطفولة، حيث يقاطعه الوالدان بعنفٍ ولا يسمح له بإبداء 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 الازمة أو الكلمات لبدء حديث جاد وممتع وذي 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، او عدم إخراج بعض الحروف بطريقة صحيحة.

الحلول:

- هناك عدة حلول لنجاح التواصل مع الآخرين، منها:
- 1- الحصول على الدعم من الأهل والأصدقاء الذين تهمهم مصلحة الإنسان بالدرجة الأولى.
 - 2- مشاهدة الندوات والحلقات التي تبث على التلفاز أو الإنترنت لرفعوعي ولكسر الحاجز 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 وتطويرها وكسر الحاجز.
 - 5- عدم اليأس من المرة الأولى، فالتحسن 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 ويتقاولون ويتوافقون معاً.
 - 7- حسن الإصغاء لآخرين، 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 ومهارات الاتصال:

- تعريف الاتصال:

ما سبق نستطيع ان نعرف الإتصال: بانه 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 او معاني او معلومات رسائل كتابية او شفوية مصاحبة بتعابيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال مناسبة، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر، بتوفير اساسياتها المتمثلة باتجاهات ايجابية نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المستقبل، متجاوزا كل المعوقات التي تعرّض عملية الاتصال ومقيما لرسالته وموضوعه والذي سيستقبل رسالته بصورة دقيقة وسليمه .

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 أجل فهم أبعاد التواصل في الإسلام، والاستفادة من هذا الفهم لتطوير مهارات التواصل الفعال، وتعزيز القيم الإسلامية، وبناء مجتمعات متماسكة.

1- الاتصال في التراث الإسلامي:

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

. ان يبدأ المقابلة بالسلام وبشاشة الوجه والمصافحة عند اللقاء وهذا ما وضحه الله عز وجل في قوله تعالى "إِذَا حَيْتُمْ بِتَحْيَةٍ فَحِيُوا بِأَحْسَنِ مَا أُنْهَا أَوْ رَدُوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا".

أن يكون المقابل طيب الكلام وبشوش الوجه لقوله تعالى "وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِظَ الْقَلْبُ لَأَنْفَضُوا مِنْ حُولِك".

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 "إِذَا صرَفْنَا إِلَيْكُمْ نَفَرْأُ مِنَ الْجِنِّ يَسْمَعُونَ الْقُرْآنَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا انْصَتُوا، فَلَمَّا قَضَى وَلَوْ إِلَىٰ قَوْمَهُمْ مُنْذَرِينَ

. 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-أهداف الاتصال:

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 وتشتم 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 وجهاً نظر كل واحد منهم. وبما أن الاتصال يعتبر العملية التي تحدث في المجتمع، لذا فإنه من الممكن أن نقوم بتحديد أهداف الاتصال مثلاً 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 يتحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتبسيط 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:

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

3- هدف تعليمي:

يتتحقق 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 طابعاً خاصاً القائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخنة 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 البعض 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 إلى الأقسام التالية:

أ- الاتصال نظام متكامل:

يتكون الاتصال من وحدات وعناصر متراكبة و تعمل بتفاعلها مع بعضها البعض، حيث لا ينجح الاتصال في غياب أحد عناصره بدءاً من المرسل وعودتها مرة أخرى إليه.

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 المُرسل 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 خطى وإنما في عملية دائرة؛ وذلك بسبب انتقالها من الطرف الأول وهو المُرسل وما بين الطرف الآخر وهو المستقبل، ومن ثمّ 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 سبيباً، 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 إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال غالباً يكون مؤثراً.

2 - قد يرسل شخصاً رسالة بدون قصد إلى آخر فيستقبلها عن قصد، كمن يت从事 على محادثة خاصة بين اثنين.

3 - قد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.

4 - قد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منها 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- الاتصال حتمي وضروري:

الحتمية:

* تعني أن التواصل لا يمكن تجنبه، وأن هناك ظروفاً أو أهدافاً تجعل التواصل أمراً لا مفر منه.

الضرورة:

تعني أن التواصل ضروري لتحقيق هدف معين أو لحفظ علاقه، 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 لحفظ علاقه صحية 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 خياراً بل ضرورة لضمان تحقيق الأهداف والحفظ على العلاقات.

ذ- الاتصال عملية ديناميكية:

ان الاتصال ليس مجرد عملية إرسال واستقبال، بل هو تفاعل مستمر ومتغير وغير ثابت حيث يتتأثر كل من المرسل والمستقبل ببعضهما البعض، مما يؤدي إلى تغيير في الأفكار والآراء، ويتغيران نتيجة لذلك، وهذا ما يؤدي إلى الوصول إلى 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 هي الطبيعة التي يمكن ان تكون عليها عملية الاتصال
- ان نستطيع التغلب على الجوانب الاساسية التي تؤثر على عملية الاتصال.
- ان يكون لدينا يقينا باأهمية 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 أن جميع الأشياء مفهومة، وفي العصور القديمة كان الاتصال بمرحلته الأولية؛ حيث لم يكن هناك أية لغات، وقد أنتج الإنسان بعض الطرق للتمكن من التواصل، وفي الوقت الحالي تجاوزت أهمية التواصل جميع المراحل السابقة؛ حيث قد تعددت 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 والتقارب 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 إلى جعل المجتمع بهذا الشكل ومن أهم هذه المقومات التكنولوجيا الحديثة التي جعلت العالم قرية صغيرة وربطت بين أفراده بشكل أكبر.

الطبيعة التي يكون عليها الاتصال:

- 1- الإتصال مسبب (لابد من وجود سبب لمزاولته) - والمسبب هو ما يلزم من وجوده الوجود ومن عدمه عدم.
- 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 عديدة).
- 7- مدفوع (مرتبط بالد الواقع) - والداعم هو حالة فسيولوجية سيكولوجية موجودة داخل الإنسان.
- 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 تحمل معانها أكثر من تقدير.

2- الجانب الثقافي والاجتماعي : يجب مراعاة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع ، ونبعد 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:

ت تكون عملية الاتصال من عناصر مختلفة وهي كالتالي:

1- المرسل: هو مصدر الرسالة الذي يريد إحداث تأثير في المستقبل، حيث إن 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 تتبادر 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 وينتقل بينه وبين المستقبل أثناء عملية الاتصال، كما أنها 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 الفناء التي يتم عن طريقها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، ويرتبط نجاح عملية الاتصال ارتباطاًوثيقاً بنجاح المرسل باختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

4- المستقبل: هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثم يحللها ويفسرها ليصل إلى ما يقصده المرسل، ومن هنا فقد يكون المستقبل شخصية حقيقة أو اعتبارية وفي حال استقبال الرسالة يتبدل 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 للأقاء 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 اختلاف 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 نقل السمع أو عدم وضوح الرؤيه.

وعليه فان الأنشطه 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 اجتماعية .

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 يشاركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال:
الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجماعي - والاتصال الجماهيري- والاتصال بين الثقافات.
وسننشرها 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 ذاتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وت تكون الرسالة من الأفكار والمشاعر ، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو

نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلب 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 رئисين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في 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 للمتصلب أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهم بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعذر أفراداً قلائل تتحقق للمشارك 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 (المتحدث) 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 كـ الإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائل 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 اللغوية وغير اللغوية التي يشترك فيها جمّع 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 جامدة 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 سينتتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديرك فسيطّن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في المملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربع 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). اذ ان الإنسان قادر على التمييز بين الخير والشر، وعلى الاختيار بين الكفر والإيمان.. بين الهدى والضلal... بين النافع والضار... بين ما يؤدي إلى الجنة وما يؤدي إلى النار. وهذا التواصل لا ينقطع إلا ما كان من جحود الإنسان ونكرانه وكفره وفسقه وعصيائه، حيث ينقطع حبل التواصل بسبب ذلك من جانب الإنسان. إلى أن يرجع هذا الإنسان عن غيه وجوهه لنعم الله، ولحق الله عليه، ونكرانه لهذا الحق، فيستغفر ربه ويتوسل إليه،

ويعود إلى التواصل معه... يعود إلى التواصل مع الله، أما من جانب الخالق سبحانه فهو تواصل دائم ومستمر، لأنّه هو الخالق، والخالق لا يتخلّى عن ما خلق وإنما يحفظه، ويدير أمره إلى أجله الذي أجله له. وبذا ندرك أن هذا النوع من الإتصال هو أرقى أنواع الإتصال.

المحاضرة السادسة:

الأهداف:

معرفة أساليب الإتصال

معرفة الأخطاء الشائعة في الاتصال.

المأمول:

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

اولاً: 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 ممثة 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 تعابيرات 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 والتعابيرات. 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 والمذكرات 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 تقل 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.

اما التواصل غير اللفظي هو تبادل المعلومات ، حيث يقسم الى :

1- لغة الجسد - وتمثل 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- امثلة ضم اليدين على الصدر تعني - عدم القبول - تبريج اليدين تعني الثقة - تشبيك اليدين تعني التوتر - حك الانف تعني الكذب الخ.....

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

وتقدير النسبة المئوية في نجاح الرسالة على مستوى الفهم والتعبير:

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

خاتمة: يمكن القول بأن لغة الجسد تعكس الأحساس الداخلية للفرد على مظهره الخارجي، سواء في الوجه، أو العيون، وحركات الجسد بشكل عام، ليعطي انطباعاً في نفوس الآخرين من حوله عن تلك الحالة، وذلك ما يعرف بالاتصال غير اللفظي، وإن الرموز ما هي إلا اشارات 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، والسيناريو .

• تدهور اللغة:

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

• اللغة العالمية تجعل الناس أغبياء:

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

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

المحاضرة السابعة:

الاهداف:

التعرف على الامور التي تعيق عملية الاتصال.

التعرف على اهمية الاتصال الفعال.

المأمول:

تقادي العوائق التي تحول دون تحقيق اهداف الاتصال.

المقدر على تحويل اتصالاتنا الى اتصالات فعالة (تحقق الاهداف).

١- 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 .

٢- أهمية التواصل الفعال:

ال 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 والتدريب على مهارة الإصغاء
معرفة المراحل التي نصل بها إلى 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 .

اولاً: مهارة الإصغاء :

هي العملية التي يتم من خلالها خضوع جميع الجوارح لكلام الشخص المرسل للرسالة، وإستيعاب المعلومات التي يلقاها 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 يُحَرِّقُونَهُ مِنْ 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 بطنه أمه او الطفل الوليد الذي لا يفقه معنى الكلام الا انه يحس بالصوت لكنه لا يفقه معناه، او كالدوايب السارحة التي إذا نعى 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: **وَمَثُلُ الَّذِينَ كَفَرُوا كَمَثُلِ الَّذِي يَنْعَقُ بِمَا لَا يَسْمَعُ إِلَّا دُعَاء وَنَدَاء** [البقرة: 171].

الاستماع: . قال الله تعالى في سورة الجن آية 19: **وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرَّا مِنَ الْجِنِّ يَسْمَعُونَ الْقُرْآنَ** إن هذه الآية عامة في كل من سمع كتاب الله يُتلى، فإنه مأمور بالاستماع له، وهو يكون فقط بقصد، ويتم فيه استقبال الشخص للآصوات 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 انتباها مقصودا لما تتلقاه الأذن من الأصوات. قال الله تعالى: **وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرَّا مِنَ الْجِنِّ يَسْمَعُونَ الْقُرْآنَ** خلاصة القول فإن الاستماع هو القيام بفعل.

الإنصات: قال تعالى في سورة الاعراف آية 204 **(وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لِعَلَّكُمْ تُرَحَّمُونَ**)

فالإنصات 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 اللغوية وغير اللغوية، ومحاولة استيعاب ما يحاول المتحدث إيصاله من أفكار ومعلومات.

الإصغاء: قال تعالى في سورة التحرير آية 4 **إِنْ تَتُوبَا إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَعَّبْتُ قُلُوبَكُمْ**

طبعاً: هناك معنى دقيق جداً، فعلامة الإصغاء للحق هي التوبة، والإصغاء لا يعني أن تتبه 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 مبتسمـاً، 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 بناءا على الخبرة السابقة والحالة النفسية .

التنكر: 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 إلى الآتي :

1- الشخص المنصب 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 أيضاً من شعور سلبي كالمقاطعة والعبث بالجوال أو كثرة الحركة .

2- الشخص المنصب 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 الإنصات اليه فقط . وهذا النوع يتضح عند محاولة الإنصات للأطفال الصغار.

3-المنصب المقوم (او الانصات اليقظ) : وهو الذي ينصت فيه إلى الرسالة ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهمها ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة ويقف دوره عند تصيد الأخطاء للانقضاض على محدثه . وفيه ينتقي أجزاء من الكلام لغرض الرد والنقد ”زلات المتحدث فقط ”

4- المنصب النشط (او الانصات الايجابي او الفعلي او الصادق) : وهو الشخص الذي ينصت إلى الرسالة بتركيز ويقوم بالعمليات العقلية كالتفسيير والتحليل والتقويم والإستجابة وذلك لفهم مضمون الرسالة وما وراءها من أحاسيس ومشاعر المرسل . وهو باختصار الإنصات بنية جادة وصادقة للفهم من دون التفكير في الرد على الكلام المسموع، وهو الإنصات بقصد فهم الموضوع من منظار المتحدث وليس المنصب. وهذا الإنصات الفعلي هو أهم أنواع الإنصات، لأنه يعين المنصب 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 التميّز في هذه المهارة يكون بتدريبكم على محاضرات حقيقة، ونشرات غير متصرف فيها، وحوارات طبيعية، وغير ذلك من الكلام الطبيعي الحي الذي يطور لديكم مهارة الاصغاء.

المحاضرة: التاسعة:

الاهداف والمأمول:

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

ان تتعززوا على المؤثرات الصوتية وأثرها على عملية التحدث.

ان تستطعوا السير في الخطوات التي من شأنها ان يجعلنا قادرين على التحدث الفعال.

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

١- 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 والللغة في نقل المعتقدات والأحساسات والاتجاهات والمعاني والأفكار والأحداث من المتحدث إلى الآخرين، بحيث يتقبلون حديثه ويتفاعلون معه، وتشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضي 40% من وقته في الاستماع لآخرين، و35% في التحدث، و16% في القراءة، و9% في الكتابة.

- مهارة التحدث:

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

ال التواصل البصري

يُعد التواصل البصري من أهم مقومات مهارة التحدث، وذلك لأنّه يُعزّز فهم الرسالة ويعمق التواصل بين الأفراد

عندما تتحدث، وتلعب لغة الجسد والتعبيرات الوجهية دوراً حيوياً في نقل المشاعر والمعاني التي قد لا يستطيع الكلام وحده التعبير عنها، فضلاً على ذلك، يُعزّز التواصل البصري الثقة بين المتحدث والمُستمع مما يسهم في بناء علاقات إيجابية، على سبيل المثال، عندما يتمتع المتحدث بالتواصل البصري القوي، يمكن للمُستمعين أن يشعروا بالاهتمام والاحترام، مما يجعل عملية التواصل أكثر نجاحاً.

التحضير الجيد

إذا أردت أن تتحدث جيداً، فلا بد لك أن تُحضر جيداً لما ترغب في قوله، لأن التحضير الجيد يسهم في تنظيم الأفكار وترتيبها بشكل منطقي، مما يجعل عرضك أكثر وضوحاً عن طريق التحضير، ويمكنك أيضاً تحديد النقاط الرئيسية التي تُريد التركيز عليها و اختيار الكلمات المناسبة للتعبير عن أفكارك بوضوح، فضلاً على ذلك يمكن للتحضير الجيد أن يزيد من ثقتك بنفسك و يقلل من التوتر خلال الحديث، مما يساعدك على التواصل بثقة وسلامة.

تلعب الطلاقة دوراً مهماً في التحدث، وتساعد على جعل الكلام يسير بسلامة، فعندما تكون طليقاً في التعبير عن أفكارك ومشاعرك، يُصبح من السهل عليك نقل الرسالة بوضوح وبشكل مفهوم لآخرين، إذ تتضمن الطلاقة في التحدث استخدام الكلمات المناسبة في الوقت المناسب، وتنظيم الأفكار بشكل منطقي، وتجنب الانقطاعات أو التوقفات غير المرغوب فيها.

الإنصات

يُعد الإنصات من أهم مقومات مهارة التحدث، وذلك لأنّه يسهم في بناء فهم أعمق للمحتوى الذي يتم تبادله خلال الحوار، فعندما نكون جيدين في الإنصات، نتمكن من التعرّف إلى احتياجات وآراء الآخرين على نحو أفضل، مما يُمكّنا من التفاعل معهم بطريقة ملائمة، بالإضافة إلى ذلك، يعزّز الإنصات الجيد الثقة بين الأفراد وينؤّد إلى بناء علاقات قوية مبنية على الاحترام.

القدرة على الإقناع

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

تنظيم الأفكار

يعد تنظيم الأفكار خلال التحدث من المقومات الأساسية التي تسهم في جعل التواصل أكثر فعالية، فعندما تمتلك القدرة على تنظيم أفكارك بشكل جيد، يُصبح من السهل على الجمهور فهم ما تود قوله بدلاً من التشّتّت في الكلام، وبالتالي تقديم الأفكار بترتيب منطقي ومتسلسل، مما يجعل رسالتك أكثر وضوحاً وتأثيراً.

التعبير بوضوح

عندما ترغب في التحدث، فعليك الأخذ بعين الاعتبار توضيح الكلام بشكل مفصل ووافي. يشتمل التوضيح على استخدام الكلمات المناسبة والمفهومة والبساطة، وتوجيه الجمهور لفهم النقاط التي تُريد تقديمها. يمكنك تحقيق ذلك باستخدام الأمثلة، وطرح الأسئلة للتأكد من استيعاب الجمهور للموضوع المطروح واستخدام الرسوم التوضيحية.

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

2- مهارة الحوار الناجح

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

حوار لفظي يتم بين شخصين أو أكثر، ويتم خلاله تبادل الأفكار والأراء، وإجراء المناقشات أو المشاورات أو غيرها، ولا يشترط في الحوار أن يكون الأطراف متشابهين في الآراء فقد يختلفون فيه، ولكن بإمكانهم أن يتافقوا 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 يشتمل الحوار على التوترات والمفارقات، وفي الحوار الصحيح يبعد الأطراف مخاوفهم وأفكارهم المسبقة ورغبتهم بالفوز، ويأخذون وقتاً لسماع أصواتٍ وإمكانياتٍ أخرى، ويحاولون قبلها أو رفضها بأسلوبٍ جيد.

وعليه فإنه يمكننا أن نصل إلى درجة عالية جدًا في فن الحوار لدرجة أن الناس سيخبرون أي منا أنهم قضوا وقتاً ممتعاً في الحوار معك، حتى لو كان الحوار مهنياً، فسيخبرونك أنه كان حواراً مثمراً وبناءً. فكيف تنجح في الوصول إلى هذه المرتبة العالية من فنِّ الحوار؟

فنِّ الحوار؟

في الوقت أن هناك من لديهم موهبة في الحوار إلا ان هذه الموهبة في طبيعتها لا تتجاوز الـ 10% في ممارسة هذه المهارة، أما التمرن 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 صادقاً وواضحاً 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 وفعاليته.

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 مستمعاً جيداً 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 النظاهر بالتعرف.

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 و يجعله غير بناء.

المحاضرة العاشرة:

الأهداف والمأمول:

ان ندرك مفهوم الاقناع.

استخدام اساليب الاقناع في الوقت المناسب ومع الشخص المناسب.

ان نتعرف على عوامل نجاح ومعيقات 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 المرغوبه؛ لتحقيق هدف معين، إذ يستهدف الإقناع استقبال الناس التّوّاصلـي والاجتمـاعـي ليؤثـر في مستوى قبولـهم بـفـكـرة أو أمرـ معـيـن وـتـبـيـهـهـ والـرـضاـ بهـ، وـيـعـالـجـ التـأـثـيرـ بالـآخـرـينـ مـسـأـلـةـ حدـوثـ صـدـامـاتـ نـاتـجـةـ عنـ الاـخـتـلـافـ فيـ الرـأـيـ وـالـفـكـيرـ عـبـرـ تـوـطـينـ الكلـمـاتـ وـالـأـرـاءـ وـالـمـوـاـقـفـ فيـ نـفـوسـ الـآخـرـينـ إـقـنـاعـهـمـ بـآلـيـةـ وـفـكـرـةـ وـأـسـلـوبـ دونـ اللـجـوءـ لـالـسـلـطـةـ،ـ فـيـتـبـنـىـ الـآخـرـ فـكـرـةـ الـأـشـخـاصـ الـقـادـرـينـ عـلـىـ التـأـثـيرـ فـيـهـمـ إـقـنـاعـهـمـ بـسـهـولـةـ وـيـسـرـ وـحـيـ بـعـيـداـًـ عـنـ التـرـغـيبـ وـالـتـرـهـيبـ وـالـسـلـطـةـ.ـ وـعـلـيـهـ نـسـتـطـيعـ انـ نـعـرـفـ إـقـنـاعـ

بانه:

نشاطٌ موجَّهٌ متضمِّنٌ لعمليَّات الاتِّصال يهدفُ إلى تغيير أفكار ومعتقدات سلوكيات 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 والاستاد إلى الحقائق والأرقام يعزز من مصداقتيك، على ان يجعل الطرف الآخر يصل الى 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، الا اننا يجب ان ننتبه ان استخدام هذا الاسلوب من خلال اليقين بالتأثير العاطفي على الطرف الآخر.

مبادئ الإقناع:

فهم الجمهور المستهدف: عندما نتكلّم عن مهارة أو فن الإقناع، فأول شيء يبذر في أذهاننا هو فهم الجمهور المستهدف، لأنّه من الصعب إقناع الآخرين دون معرفة معتقداتهم وأفكارهم ورغباتهم وهفوّاتهم واحتياجاتهم. فعندما تفهم جمهورك المستهدف جيداً، ستعدّ حججك وفقاً لما يعتقدون، مما يُسهل عليك إقناعهم والتأثير فيهم سواءً إيجاباً أو سلباً إذا كنت خبيثاً.

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 يساعدك على كشف حجه الضعيفة والاعتماد عليها في التغلب عليه وإقناعه بما تريده.

بناء الثقة: تُعدّ الثقة أهم مبادئ الإقناع، حيث يميل الناس دائمًا للاقتناع بكلام الأشخاص الذين يثقون بهم. فإذا كنت ترغب في أن تكون شخصاً مقنعاً، فيجب أن تكون ذو ثقة وأن تقي بوعودك وتحافظ على مصداقتيك.

المصداقية: عندما تكون شخص ذو مصداقية في تعاملاتك وتصرفاتك، يُصبح من المؤكد أن الناس سيثقوا بك ويقتنعوا بما تقوله، إلا إن الثقة ليس دائماً تؤدي إلى المصداقية.

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

التعاطف: عندما تكون قادرًا على التعاطف مع الآخرين، فإنّك تُظهر لهم أنّك 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، فإن ذلك يعطيك مصداقية أمام الآخرين. فإذا أردت أن تكون شخصاً مُقنعاً، فعليك أن تعمل على تطوير خبرتك واكتساب الاختصاص في المجال الذي ترغبه إقناع الآخرين به.

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

المحاضرة الحادية عشر:

الأهداف والمأمول:

ان ندرك مفهوم الإلقاء.

الإلقاء الجيد من خلال المقومات التي توصلنا الى ذلك.

خامساً: مهارة الإلقاء :

لا شك ان العديد منا يفتقرن 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 اولا 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 المألفين.

مبادئ الإلقاء :

الإمام 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 ومحضر، 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 يتتجنب استخدام المصطلحات المعقدة التي قد لا يفهمها الجمهور.

تدريب 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: لأن 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 فإذا 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 زميلاك.

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

مبادئ التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة:

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

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

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

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

5- ان تحدث اليهم بصوت منخفض، وان ثبرر الاخطاء التي نرتكبها وان نقدم بطلباتنا بأدب واحترام وبنبره متزن.

6- ان نبدي الاحترام عند الالقاء بهم، وان نقدمهم على انفسنا بالدخول والخروج خاصة عند مدخل المساعد، وان نحترم مرورهم في الساحات بالتحدث بصوت منخفض.

خطوات فعالة لتطوير مهارات التواصل في الجامعة

المشاركة في الأنشطة الطلابية

انضمماك إلى الأندية الطلابية أو المجموعات التطوعية يمكن أن يسهم 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 الفعال يعتبر جزءاً هاماً من التواصل. حاول تحسين مهاراتك في الاصغاء لما يقوله الآخرون وتجنب الانصات فقط للرد.

العمل على تطوير مهارات الكتابة

القدرة على التواصل الفعال 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 أساندتك 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 يسأهم في توسيع دائرة مهاراتك التوافضية وتعلم كيفية التعامل مع الأشخاص الذين يختلفون عنك.

التدريب 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 والمشاغل 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

الضغط النفسي 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 أساساً 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 يسهم في تعزيز التعاون وحل المشاكل بشكل فعال. كما أن مهارات التواصل تساعد على تقديم الأفكار والمشاريع بوضوح وثقة، وهو أمر ضروري للنجاح في العروض الأكademie والنقاشات العلمية.

المحاضرة الثالثة عشر:

الأهداف والمأمول:

معرفة أهمية الاتصال الغير اللفظي على مستوى الفهم والتعبير.

معرفة الaimées والحركات التي تؤدي إلى معنى معين

الإتصال غير اللفظي:

أولاً: 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 استُخدِمت هذه الطريقة منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة. وتكون عبارة عن تعابير في الوجه والجسد لنقل الaimées الفعالة. يتم استخدام لغة الجسد الإيجابية للتأكيد على النقاط المهمة، كالوقوف بشكل مستقيم أو المصافحة للتعبير عن الثقة والإحترام، أو النظر إلى الأشخاص عند التكلم معهم مع تحريك العينين أو النظر بعيداً . كما إن أول ما يُنظر إليه في الشخص هو الوجه، كما إن تعابيرات الوجه الحزينة والسعيدة والغاضبة والمتوترة تعدّ واحدة ومفهومة عند كل الثقافات.

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

الشخصية البسيطة والودودة:



الصفات: يضحك كثيراً، وهادئ الأعصاب، وكثير الاسترخاء. يقابل الآخرين برحابة، وود. يستملك قلوب الآخرين، ويشعرون بالأمن أثناء وجوده. يلقى قبولاً من الآخرين. يظهر ثقته بنفسه، وبالناس المحيطين به. يعامل الناس بالحسنى. يحب سماع إطراeات وتعليقات الآخرين. يتتجنب الحديث عن ضغوطات العمل. يرى نفسه شخصاً خيراً، وذا نفع للمجتمع.

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

الشخصية المترددة:



الصفات: يبدو غير واثق بنفسه. يبدو قلقاً، وخجولاً. يتتردد في كثرة من قراراته وتصرفاته. يواجه مشاكل في اتخاذ القرارات. يتتردد بينما تتعدد لديه البديل. يلتزم باللوائح والأنظمة. لا يكترث بالوقت، ولا يلتزم بوعوده. يحتاج إلى معلومات كثيرة لتأكيد أمر ما. لا يشعر أنه شخص خير، 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 العنيفة:



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 أنه هو الوحيد المعاند. محاولة جعله يتقبل آراء الآخرين، ووجهات نظرهم. إظهار السرور حينما يتقبل الرأي أو وجه النظر. إشعاره بتقبّل بعض آرائه، ومحاولة مناقشته بالبقية.

الشخصية الخشنة:



الصفات: يعامل الآخرين بفظاظة وقسوة. يفقد الثقة بالآخرين، ولا يتفهم مشاعر الآخرين. يقطّع الآخرين. يتشدد لرأيه. يبدو مغروراً، مما ينفر الآخرين منه. ينافش 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 ودية وحسنة. الحزم والجدية عن إبداء الرأي أمامه. إعلامه بضرورة احترام الآخرين، خاصةً أن ذلك يدلّ على احترامه لنفسه قبل الآخرين. تقبّل بعض آرائه ومناقشته في البعض الآخر.

الشخصية الثرثارة:



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

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

الشخصية الباردة:



الصفات: يبدو بارد المشاعر أثناء تعامله مع الآخرين. يصغي لآخرين جيداً، ويبدي اهتمامه بآرائهم. 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 يحيب عن الأسئلة المطروحة عليه. الابتعاد عن التسرع أثناء التعامل معه. إبداء الود والاحترام له.

خاتمة: يمكن القول: إن من ميزات الجسد أنه ناطق بنواظقه مستقص لطاقات العبارة فيها فمستغل لجوارحه مفترقة ومجتمعة في التعبير، بل مستغل في جميع ذلك لكل ما به كان جسداً.

المحاضرة الرابعة عشر:

الشخصية المخالفة أو المعارضة:



الصفات: يبدو غير مكترث بالآخرين، ولا يبدي اهتماماً بهم، مما ينفرّهم منه. يبدو سلبياً، لافتقاره الثقة بالآخرين. يبدو نمطياً في أفكاره، وتصرفاته، ولا يكتثر للتغيير. يعترض كثيراً، ويبدو عنيداً ومتشددأً لرأيه. يكثر من الحديث عن نفسه، وعن ماضيه. يبدو في الظاهر ملتزماً، لكنه في الحقيقة ليس كذلك. يتتجنب 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. التحلّي بالصبر أثناء معاملته والاتصال معه. التدرج في طرح الأفكار الجديدة أثناء الحديث معه.

الشخصية مداعية المعرفة:



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

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

الشخصية المتكبّرة أو المتعالية:



الصفات: يشعر الآخرين أنه في المكان الخاطئ، وأن مكانه ليس بينهم. يحاول إخراج الآخرين، ويتصدّد أخطائهم. يحاول إظهار سلبيات الآخرين، ويتجنب الحديث عن إيجابياتـهم. يتعالى على الآخرين، ويشعرـهم أنـهم دونـيـون.

كيفية التعامل معها: تجنب طرح المواضيع المفتوحة معه، لأنـه يراها مجالاً لإظهـار معارفـه، وأنـه محـيط بكلـ الأمورـ. تقبل بعضـ آرائهـ، ولكنـ ليسـ جميعـهاـ، ومحاـولةـ منـاقـشـتهاـ معـهـ.

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 يريد. حسن الإصغاء إليه. إشعاره بضرورة التزام الحدود الآخرين، وعدم تجاوزها. تجنب اقتناصه لفرصة السيطرة على مجرى الحديث.

الشخصية المتملقة:



الصفات: هو شخص لا يستطيع أن ينقد أو يحاسب ولدي 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 ظاهريا بأنه غير مخطئ فيما يفعله، ولكنه يظل داخليا واقفا 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 مجامعته بالإيجاب بسبب صفات شخصيته، إنما يكون بالمواجهة.

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

المحاضرة الخامسة عشر:

الأهداف والمأمول:

معرفة مفهوم ومبادئ السيرة الذاتية و أهميتها .

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

أولاً: مفهوم السيرة الذاتية:

CV هي الأحرف الأولى من جملة Curriculum vitae

وتعني السيرة الذاتية، ويقصد بها الوثيقة التي تشتمل على موجز أو قائمة 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 أن متطلبات الوظيفة متناسبة مع ما ورد في السيرة الذاتية، وهي المفتاح الأول للحصول على الوظيفة والرابط الاول بينك وبين صاحب العمل، وتعرف السيرة الذاتية بأنّها ورقة تحتوي على مؤهلات وخبرات وقدرات الشخص المُتقدّم لوظيفة ما؛ ففيها يشرح الشخص عن مهاراته وذراراته العلميّة والعملية، والمميّزات المتوفّرة فيه والتي تجعله مؤهلاً لهذه الوظيفة أكثر من غيره. يمكن القول إنَّ السيرة الذاتية أيضاً عبارة عن ملخص لحياة الشخص وإنجازاته على المستوى الأكاديمي والمهني حسب التسلسل التارخي لها، بالإضافة إلى أنها مجموع خبراته التي اكتسبها في رحلته المهنية -إن وجدت-. تعطي السيرة الذاتية انطباعاً أولياً عن الشخص، وستعرض مهاراته الشخصية وإنجازاته بشكل منسق دون زياداتٍ غير واقعية، وإذا حرص المُتقدّم للوظيفة على كتابة سيرته الذاتية بشكلٍ جيد 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 تماماً 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.

ثانياً: الهدف من السيرة الذاتية:

إن الهدف من السيرة الذاتية هو إعطاء صورة مبدئية عن الشخص المُتقدّم للوظيفة، وعرض إنجازاته ومؤهلاته العلمية لمدير التوظيف بهدف الحصول على وظيفة مناسبة، ويجب أن تكون السيرة الذاتية مختصرةً قدر الإمكان بسبب عدم وجود وقت كافٍ عند مُدراء التوظيف لقراءة السير الذاتية الطويلة فغالباً ما تكون السيرة الذاتية صفحة الى 3 صفحات على الأكثر، وقد اتفق الخبراء على أنه إذا ليس لديكم خبرة بعد، فصفحة 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 صفة واحدة فقط تكفي لاستعراض خبرات الشخص ومعلوماته الوظيفية؛ لأنَّ مدير التوظيف يعطي من وقته فقط 35 ثانية لتصفح السيرة الذاتية، فإذا أعجبته وضاعها في مكان مناسب للعودة إليها وتمحصها، إذا على كاتب السيرة الذاتية أن يُفكِّر في الشخص الذي يقرأها، وماذا يستطيع أن يقرأ منها خلال 35 ثانية فقط.

ثالثاً: أهمية السيرة الذاتية:

تعد السيرة الذاتية بوابةً يتم من خلالها العبور نحو عالم الوظائف؛ فهي بمثابة شوبيق للمُتقدّم للوظيفة عند مُدارء التوظيف، وبما أنَّ السيرة الذاتية انعكاسٌ لشخصية الفرد، فلا بد له من إعدادها بطريقةٍ مناسبة وبجودة عالية، فيجب كتابتها بالشكل المطلوب كي يستطيع المُتقدّم للوظيفة الحصول عليها، كما يجب أن تكون مُقنعة، فالسيرة الذاتية المكتوبة بطريقة جيدة تجذب مدير التوظيف وتساعد الفرد على الوصول إلى المقابلة الشخصية. وتعتبر السيرة الذاتية بمثابة همة الوصل بين طالب العمل وأصحاب الأعمال والمتحدث الرسمي عنك أمام أناس لم يقابلوك ولم يعرفوا شخصيتك الحقيقية فكن حريصاً فيما تكتب ودقيقاً في وصفك لنفسك مع إبراز مميزاتك وقدراتك التي تناسب الوظيفة المقدمة لها، ولكن 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 أن حسن كتابتك لسيرتك الذاتية هي مفتاح العبور للحصول على المقابلة الشخصية مع صاحب العمل، وهي الخطوة الأولى في الحصول على وظيفة جيدة.

رابعاً: الامور التي يجب مراعاتها في كتابة السيرة الذاتية:

- 1- الاجاز: فان 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 تفرد به السيرة الذاتية عن المحاضرة.
- 2- الكتابة على ورق نظيف ولا يشوبه الطي بحجم (اي فور) فنحن نعيش في عالم يهتم اهتماماً كبيراً بالاظهر الخارجي، لذا فالامر ينطبق أيضاً عند كتابة السيرة الذاتية. فيجب ان تخصص بعضًا من وقتك لتسييقها وترتيبها، ويمكنك استخدام النقاط والتعداد، وترك مسافات مناسبة بين أجزاء السيرة الذاتية المختلفة. كما يجب أيضًا 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 مبتلة.
انتبه للأخطاء: صحيح أن أصحاب العمل لا يستغرقون سوى ثوانٍ معدودة لقراءة السيرة الذاتية للمتقدمين، لكنهم مع ذلك ينتبهون للأخطاء، وفي حال وجودها، فلن يكون ذلك في صالح المتقدم. لذا انتبه للأخطاء، وفي حال لم تكن متأكداً من صحة كتابتك، فعليك طلب المساعدة من أحد أقاربك، كما يمكنك استخدام برامج متخصصة.
- 5- كن صادقاً: فربما تعتقد أن الجميع يضيفون معلومات غير حقيقة 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 خاصةً عندما يتتحققون من مصداقتيك 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 ادعىّت أنك تمتلكها في سيرتك الذاتية.
- 6- لا بد ان نذكر اننا لا ننقد 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 سيرتك، فهي تسرد تفاصيل تجاربك وخبراتك مرتبة زمنياً، بحيث تتيح لمن يطلع عليها أن يكون صورة أولية واضحة عن تفاصيل سيرتك. على سبيل المثال:

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

• ينair ٢٠٢١ التحقت بقسم التسويق في شركة (ج)

- أكتوبر ٢٠٢٠ حصلت على ترقية مسئول قسم التسويق في شركة (ب)
- أبريل ٢٠٢٠ تم اختياري كموظفي مثالي بقسم التسويق
- نوفمبر ٢٠١٩ التحقت بقسم التسويق في شركة (ب)

٨- من البديهيات ان نقوم بمراجعة لغويًّا وإملائياً بشكل دقيق وان نستشير من يمتلكون خبرة أكثر منا؛ كي لا تكون أحد أسباب رفضنا. حيث كشفت دراسة استقصائية أجريت مؤخرًا على 379 من مختصي التوظيف أن السير الذاتية التي بها أخطاء إملائية وأخطاء نحوية كانت أحد الأسباب الرئيسية وال مباشرة لإهمال وتجاهل السير الذاتية وبنسبة مذهلة بلغت 79٪، وهذا يؤكد على أهمية تصحيح سيرتك الذاتية قبل إرسالها، وتنقيحها لغويًّا وإملائياً. لأن الأخطاء المطبعية والنحوية تعطي انطباعاً واحداً للمراء ومسئولي 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.

٩- دائمًاً قوموا بمراجعة السيرة الذاتية وتحديث بياناتها قبل التقديم، لتناسب مع سياسة المؤسسة والوظيفة. مع ذلك، فإن مشكلات القواعد النحوية والإملائية ليست الشيء الوحيد الذي تحتاج إلى مراجعته، بل يجب أن تتحقق جيدًا من كل شيء كالأمثلة والإحصاءات والسميات الوظيفية وتاريخ التوظيف والتنسيقات، وحتى تفاصيل الاتصال الخاصة بك. ومن المهم أيضًا 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.

١٠- وضع او عدم وضع بعض الامور على السيرة الذاتية: فمثلاً الصورة الشخصية يتم وضعها عندما تبعث على الارتباط في نفوس الآخرين، والعنوان يوضع عندما تكون قريبين من مكان العمل، ولا يتم وضع الهاتف الأرضي، انما يفضل وضع رقمي موبايل لانه من الممكن ان يصادف الاتصال عدم وجود احد بالبيت او ممكن ان يرد على الاتصال شخص لا يعرف شيء عن الموضوع، وبالتالي تكون النتيجة سلبية.

خامساً: الامور التي يجب الإبعاد عنها في كتابة السيرة الذاتية:

- ١- 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 اكثراً جمالاً من الكتابة بخط اليد.
- ٢- ان المبالغة في جمال السيرة الذاتية من حيث الالوان او وضع رسومات الخ.. يؤدي في اغلب الاحيان الى نتيجة سلبية لأن 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 وكانها قطعة املاء او نص تعبيري، وهنا لا بد من الاشارة الى ان ارباب العمل ليس لديهم الوقت للبحث ضمن هذه المقطوعه عن معلوماتك، كما انهم لا يرتابون 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 الدكتورة •

أكتوبر 2022 حصلت على درجة الماجستير من جامعة فلسطين التقنية-حضوري •

أبريل 2020 حصلت على درجة البكالوريوس من جامعة بيزيت •

نوفمبر 2016 حصلت على الثانوية العامة الفرع العلمي.

5- يوجد على الإنترت 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 و مباشرة. 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، وتنطوي 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:

مفهوم مقابلة Interview

خطوات المقابلة الشخصية.

الأهداف والمأمول:

تحديد مفهوم المقابلات الشخصية.

معرفة خطوات المقابلة والتي من خلالها تمكّنكم 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 لتقابل عليها بكل راحة وثقة. وخذ الوقت الكافي لمعرفة وفهم أهدافك ومؤهلاتك، ثم ابحث عن الشركة، واقرأ 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 وخبرته المهنية. فعندما تستدعي إلى المقابلة الشخصية يتولد لديك كمية من التوقعات حول ماذا سيحصل وشكل المقابلة والأسئلة ومن أجل هذه التوقعات تكون في مكانها يجب أن نعرف الوصف للوظيفة ومعلومات عن الشركة مثل سياستها العامة والراتب الخ.... **من المعلومات وهذا لسبعين:**

الاول: المهارات الفنية: لمعرفة مهامك الوظيفية المطلوبة للوظيفة؛ لأن المقابلة التي ستجرى 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 تساعده 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 : كالالتحاق بالدورات وورش العمل والمؤتمر والنشاطات الاجتماعية والمبادرات الشخصية الخ.....

عليك زيارة موقع المؤسسات إنْ أمكنَ أوْ على الأقلِ الدخُولُ والاضطلاعُ على موقعِ المؤسسات الالكترونيِّ، لأن ذلك يساعدك في التجاُح في التحاليل التي ستردُ فيما بعْدُ، كذلك شاعِدُك في الأجاِبة على الأسئلة التي يطرحُها المُمْتَحِنُونَ، إذ إنَّ المقابلة الشَّخصِيَّةَ، تتأثُّرُ كثِيرًا بِاسْتِعْدَادِك لها، فلاحظْ أنَّ كُلَّ مقابلةٍ شَخصِيَّةٍ تَحْتَاجُ لِاسْتِعْدادٍ خاصٍ بها، ولِالاستِعْدادِ للمقابلة الشَّخصِيَّةِ، عليكِ بِتَحْالِيلِ قُدْرَاتِكِ وَمُؤَهَّلَاتِكِ وَمُتَطلَّباتِ الْوَظِيفَةِ، وَبِيَانِاتِ

المؤسسات كَمَا يَأْتِي:-

أولاً: تحليل شخصيٌّ:

* ما هي نقاطُ الثُّقُوةِ والضعفِ لدى؟

* ما هي نقاطُ الضعفِ الواضحةِ في السيرة الذاتية؟

* ما هي نقاط القوة التي أريده الإشارة إليها؟
ثانياً: تحليل الوظيفة:

- * ما هي متطلبات هذه الوظيفة؟
 - * ما هي الخبرات التي يحتاجها الشخص ليشغل هذه الوظيفة؟
 - * هل هذه الوظيفة ترتكز على الجانب الفنى أم الإدارى؟
- ثالثاً: تحليل المؤسسات أو الشركات صاحبة الوظيفة:

- * ما هي ثقافة هذه المؤسسة او الشركة؟
- * ما هي طبيعة نشاط هذه المؤسسة او الشركة وما هو حجمها؟
- * ما هي أهمية هذه الوظيفة في هذه المؤسسة الأم؟
- * ما مستقبل هذه المؤسسة او الشركة، وما مدى نجاحها؟
- * هل هذه المؤسسة او الشركة لها نظام محدد في تقدير المرتبات؟
- * ما هي المرتبات والبدلات التي تمنحها هذه المؤسسة؟

رابعاً: ربط تحليل الوظيفة بالتحليل الشخصي وتحليل المؤسسات كالتالي:

- * 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 المقاربة لهذه الوظيفة والمقابلة 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، فقم بتمثيل دورك كمرشح، ولا مانع من أن تتطلب من ذلك الشخص أن يقوم بطرح الأسئلة التي أعددتها أنت مسبقاً، ولا مانع أيضاً من أن تترك له المجال ليسأل بعض الأسئلة الأخرى، وإن كان الشخص حبيباً في المؤسسات، أو في مجال المقابلات الشخصية، فقد تترك له حرية اختيار الأسئلة، ففي جميع الأحوال، قم بتمثيل المقابلة الشخصية إلى النهاية، ثم اطلب من يقوم بدور الممتحن بتوضيح نقاط الضعف في أدائك، وفي إجاباتك.

* التدرين على المقابلة الشخصية:

هو خطوة مهمة ومفيدة جدًا، وقد تقوم بذكرها مرتين أو ثلاثة، حسب أهمية المقابلة التي ستعده لها، وقد تقوم بتسجيل جزء من تمثيل المقابلة الشخصية بالفيديو؛ لكي تستطيع مشاهدة طريقة تصرفاتك وأنفعالاتك وحركات جسمك الإرادية، وهذا يساعدك كثيراً على تلافي بعض الأخطاء.

* ما الذي يحدث فعلًا في المقابلات الشخصية؟

قد لا يحدث ما هو مفترض أن يحدث في بعض المقابلات الشخصية، فقد تذهب إلى المقابلة الشخصية، وتتفاجأ بأن الممتحن لم يقرأ سيرتك الذاتية، أو قرأها منذ زمن ولم يعد قراءتها قبل المقابلة الشخصية، وقد يحدث

أن يطرح الممتحنون سؤالاً سخيفاً لا علاقة لها من قريب أو بعيد بعمل، وقد تحدّى بعض الردود السخيفه من الممتحنين، وهذا قد يكون مرجعه إلى عدم دراية الممتحن بطريقة إدارة المقابلات الشخصية، أو إلى أسلوب التعالي في التعامل مع المتقدمين للوظائف، أو أخلاقيات الممتحن التي تسمح له باستغلال مركبة للتعامل بصورة سخيفه مع المتقدمين للوظائف، فبعض الممتحنين، يسعّون المقابلات الشخصية؛ لكي يشعّر بأنه صاحب سلطة، وهذا أمر بالغ الخطورة، خاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين لا يجدون عملاً، أو يبحثون عن أي فرصة لتحسين دخلهم، ويفترض في الممتحن أن لا يزيد من محبته هذا الشخص، فله أن يقبله في الوظيفة أو يرفضه، بناء على المقاييس المرتبطة بالعمل، ولكن ليس له أن يستخف به، أو بمهارته، أو أن يستهان بوقته، إلا أن بعض الممتحنين يعتبر أنه من المفيد استشارة المرشح، لمعرفة قدراته على التعامل مع المواقف الصعبة.

* كيف ستصل إلى مكان المقابلة؟

ادرس طرق الوصول إلى مكان المقابلة، خاصة إذا كان بعيداً، أو في مدينة أخرى، وهذا يشمل معرفة وسيلة المواصلات، والعنوان بدقة، واحتمال التأخير في المواصلات، ومن المهم لا يمثل لك البحث عن مكان المقابلة في يوم المقابلة أي نوع من القلق.
ختامة: لا بد من عمل التحاليل اللازمة لكل وظيفة مناسب امكانياتنا ومؤهلاتنا مع الوظيفة المطلوب.

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

2- مساء يوم المقابلة وصاحتها:

- * تجهيز حقيبة تكون فيها ما بين 3-5 سبائك ذاتية، وجهاز الحاسوب إذا كان عندك برنامج أو عمل معتمد عليه...
* النوم بـكراً حتى لا يبدوا التعب عليك.
- * ارتد ملابس رسمية أو شبه رسمية مع مراعاة طبيعة الوظيفة وثقافة المؤسسة، فيجب أن يكون مظهرك يتاسب مع الوظيفة التي ستتقى لها.
- * احرص على أن تكون في موقع المقابلة قبل الموعد بعشر دقائق على الأقل، ومن غير المقبول بتاتاً أن تصلك متأخراً.

* بمجرد وصولك عليك إبلاغ السكرتاريا بوصولك.

- * عدم إظهار علامات التوتر عليك أثناء الانتظار، أو أن تقوم بظهور لا يليق بالهدف الذي شعرت لتحققه كتناول المكسرات أو شرب السجائر.

3- أثناء المقابلة:

- * بعد ملء نادرة اسمك والسماح لك بالدخول إلى قاعة المقابلة يجب عليك قرع الباب بلطف سواء أكان الباب مفتوحاً أو مغلقاً.

* بَعْدَ السَّمَاحِ لَكَ بِالدُّخُولِ اطْرَاحُ السَّلَامَ بِالطَّرِيقَةِ الَّتِي تُقَابِلُ بِهَا، فَمَثَلًا إِذَا وَقَفَ أَعْصَاءُ الْجُنَاحَةِ فَعَلَيْكَ التَّسْلِيمُ (الْيَدُ بِالْيَدِ)، أَمَّا إِذَا بَقَوْا جَالِسِينَ فَتَكْتُفِي بِالسَّلَامِ الْلُّفْظِيِّ، وَإِذَا صَدَفَ بَيْنَهُمْ جِنْسٌ مُخْتَلِفٌ عَنْ جِنْسِكَ فَأَرْسِلْ إِشَارَةً التِّزَامَكَ الدِّينِيَّ بِوَضْعِ الْيَدِ عَلَى الصَّدْرِ.

* بَعْدَ السَّمَاحِ لَكَ بِالْجُلوْسِ، اتَّقِ الْمُقْعَدَ الَّذِي ثُواجِهُ بِهِ أَعْصَاءُ الْجُنَاحَةِ وَاحْرِصْ عَلَى سَخْبِهِ بِهُدُوءٍ، وَاجْلِسْ بِشُكْلِ طَبِيعِيٍّ، وَهَذَا يُظْهِرُ اهْتِمَامَكَ وَجَدِيلَكَ وَتَوَاضُعَكَ، وَاحْذَرْ مِنْ وَضْعِ رِجْلٍ فَوْقَ الْأَخْرِيِّ أَوْ أَنْ تَتَحْنِي عَنْ مَسْنَدِ الْمُقْعَدِ.

* كُنْ هَادِئًا وَحاوْلُ أَلَا تَتَوَتَّرْ.

* كُنْ بَشُوشًاً * وَلَا تَكْذِبْ أَبَدًاً.

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

* لَا تَحَاوِلْ أَنْ تُجِيبَ عَلَى أَسْئَلَةً لَا تَعْرِفُ عَنْهَا شَيْئًا، لِأَنَّ هَذَا يُظْهِرُكَ بِمَظْهَرِ سَيِّءٍ.

* اسْتَخْدِمْ كُلَّ فُرْصَةً لِلِّإِشَارَةِ إِلَى الْأَمْوَرِ الَّتِي تُمِيزُكَ كَمُرَشِّحٍ لِهَذِهِ الْوَظِيفَةِ، بِمَعْنَى أَنْ تَذَكَّرَ الْأَشْيَاءِ الَّتِي قُمْتَ بِهَا أَوْ تَعْلَمْتَهَا مِمَّا لَهُ عُلَاقَةٌ بِالْوَظِيفَةِ.

* مِنَ الطَّبِيعِيِّ أَلَا يَكُونَ لَكَ خِبْرَةً فِي بَعْضِ الْأَمْوَرِ، فَلَا تَحَاوِلْ إِظْهَارَ أَنَّكَ حَبِيرٌ فِي كُلِّ مُتَطلَّبَاتِ الْوَظِيفَةِ مَا دَامَ ذَلِكَ مُخَالِفًا لِلْوَاقِعِ.

* انْظُرْ إِلَى الْمُمْتَحِنِينَ، وَلَا تَنْتَظِرْ فِي السَّمَاءِ، أَوْ بَعِيدًا عَنْ مُوَاجَهَتِهِمْ، فَهَذَا لَا يَعْنِي أَنْ تَجْعَلَ نَظَرَكَ مُبْتَدِيًّا عَلَى أَعْيُنِهِمْ كَمَا لَوْ كُنْتَ تُهَدِّهِمْ، وَلَكِنْ انْظُرْ إِلَيْهِمْ بِالشُّكْلِ الطَّبِيعِيِّ، كَمَا تَشَطُّرُ إِلَى مَنْ تُحَدِّثُهُ حَدِيثًا جَادًا، وَتَجْبِبُ النَّظَرَ إِلَى الْمُمْتَحِنِينَ فِي بَعْضِ الْأَوْقَاتِ، قَدْ يُفْسِرُ عَلَى أَنَّكَ تَحَاوِلْ احْتِلَاقَ إِجَابَةٍ، أَوْ أَنَّكَ لَا تَهْتَمُ بِهِمْ، أَوْ أَنَّكَ مُنْتَكِرٌ، فَحَاوِلِ النَّظَرَ إِلَيْهِمْ بِالشُّكْلِ الطَّبِيعِيِّ الَّذِي يُظْهِرُ صِدْقَكَ وَاهْتِمَامَكَ وَاحْتِرَامَكَ لَهُمْ.

* لَا تَعْبَثْ بِيَدِيكَ.

* اسْتَخْدِمْ كَلِمَاتٍ مُنَاسِيَّةٍ، وَلَا تَحَاوِلِ الْمِزَاحَ كَثِيرًا أَوْ اسْتِخْدَامَ كَلِمَاتٍ سُوقِيَّةً.

* تَجَنَّبِ الْإِسَاءَةَ إِلَى الْمُؤْسَسَاتِ الَّتِي تَعْمَلُ بِهَا حَالِيَّاً أَوْ مُدِيرِكَ الْحَالِيَّ لِعِدَّةِ أَسْبَابٍ:

أولاً: لِأَنَّ ذَلِكَ يُعْطِي انْطِبَاعًا سَيِّئًا، لِأَنَّهُ مِنَ الْمُحْتَمِلِ فِي هَذِهِ الْحَالَةِ أَنْ تَتَحَدَّثَ بِتَقْسِيسِ الْطَّرِيقَةِ عَنْ مُدِيرِكَ الْجَدِيدِ فِي الْمُسْتَقْبَلِ.

ثانيًا: أَنْتَ مَا زِلْتَ تَعْمَلُ فِي تِلْكَ الْمُؤْسَسَاتِ، فَلَا يَنْبَغِي أَنْ تُوَضِّحَ نُقَاطَ ضَعْفِهَا لِلْمُؤْسَسَاتِ الْأُخْرَى، فَغَالِبًا مَا تَنْتَطِويُ هَذِهِ الْإِسَاءَةُ عَلَى إِسَاءَتٍ لَا أَخْلَاقِيَّةٍ.

* لَا تَشَسَّ أَنَّهُ لَيْسَ مِنْ حَقِّكَ إِفْشَاءُ أَسْرَارِ الْعَمَلِ فِي الْمُقَابِلَاتِ الشَّخْصِيَّةِ، كَمَا هُوَ الْحَالُ فِي أَيِّ وَقْتٍ آخَرَ، فَإِنْ سُئِلْتَ أَسْئَلَةً خَاصَّةً بِأَسْرَارِ مَوْسِيَّتِكَ الْحَالِيَّةِ، لَكَ أَنْ تَرْفُضَ الْإِجَابَةَ مُوضِّحًا أَنَّ هَذِهِ مِنْ أَسْرَارِ الْعَمَلِ الَّتِي لَا يُمْكِنُكَ الْحَدِيثُ عَنْهَا، فَأَنْتَ فِي هَذِهِ الْحَالَةِ تَقْوُمُ بِمَا يَنْبَغِي أَنْ تَقْوُمَ بِهِ مِنَ النَّاحِيَةِ الْأَخْلَاقِيَّةِ، فَأَمَّا الدَّافِعُ إِلَى السُّؤَالِ وَنَتْيَاجُهُ إِجَابَتِكَ فَقَدْ تَخَلَّفَ حَسَبَ الشَّخْصِ الْمُمْتَحِنِ، فَقَدْ يُحَاوِلُ الْمُمْتَحِنُ اسْتِغْلَالَ الْمُقَابِلَةِ الشَّخْصِيَّةِ لِمَعْرِفَةِ أَسْرَارِ عَمَلِكَ، وَرُبَّمَا لَا يُفَكِّرُ فِي تَعْبِينِكَ، وَقَدْ يُرِيدُ بِذَلِكَ احْتِبَارَ اسْتِعْدَادِكَ لِكَشْفِ أَسْرَارِ الْمُؤْسَسَاتِ، وَقَدْ يُرِيدُ تَمْضِيَّةَ الْوَقْتِ بِأَسْئَلَةٍ لَا طَائِلَ وَرَاءَهَا.

* لا مانع من استخدام المعلومات المعلنة عن مؤسستك.

* قد يبدو أن الممتحنين هم الذين يقومون بالاختيار، ولكن في الحقيقة تقوم بنفس الأمر، فعليك أن تستغل المقابلة الشخصية للتعرف على طبيعة العمل في تلك المؤسسات، فيمكنك الحصول على الكثير من تلك المعلومات عن طريق تحليل ما يحدث في المقابلة الشخصية، مثل: تنظيم المكان، أسلوب الاستقبال، طريقة إدارة المقابلة الشخصية، نوعية الأسئلة المطروحة، طريقة الجلوس في المقابلة الشخصية، مدى استعداد الممتحنين، الملابس التي يرتديها الممتحنون، أسلوب إنهاء المقابلة، كذلك يمكنك معرفة بعض الأمور المهمة من خلال الأسئلة التي قد يسمح لك بطرحها في نهاية المقابلة.

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 المقابلة:

* الأسئلة المتوقعة:-

التحليلات التي ذكرناها سابقاً تساعدك على توقع قائمة من الأسئلة، بإعداد هذه القائمة، وإعداد الإجابة عليها، يجعلك مرتاحاً وهادئاً في المقابلة الشخصية، ويجعلك قادراً على ذكر الأشياء التي تحب ذكرها، اذ بعد التحضير المسيق أحد أهم الخطوات التي يمكنك أخذها لتضمن النجاح في مقابلة العمل والحصول على الوظيفة التي تطمح إليها. حيث يسهم الاستعداد المسبق في تخفيف التوتر والقلق أثناء المقابلة متى لك بذلك الفرصة لتبني بناءً حسناً وتجيب عن الأسئلة المطروحة عليك بشكل أفضل. فمهما تعددت الشركات والوظائف، فإن الأسئلة التي تُطرح خلال مقابلات العمل مشابهة نوعاً ما، وإذا ما أقيمت نظرة عليها وتدرست على الإجابة عنها فسوف تتمكن من إثارة إعجاب صاحب العمل، وتزيد من فرص حصولك على الوظيفة. وهذه القائمة تشمل أسئلة عامة، والتي قد تسأل عنها في أي مقابلة شخصية، وأسئلة خاصة بهذه المقابلة:

- الأسئلة العامة:

1- عرفنا عن نفسك؟

عليك أن تعيي جيداً أن من يجرؤ معك المقابلة يملكون بالفعل أوراق سيرتك الذاتية بين أيديهم، لذلك لا يوجد أي داعٍ لتكرار التفاصيل الرئيسية عن نفسك، وعلى الرغم من أنه يبدو سؤالاً سهلاً إلا أنه يتبعه عليك أن تنتبه جيداً فلا يجب أن تكون إجابتك طويلة للغاية، فهي بالتأكيد تختلف عن إجابات المسؤول المقابل، فأنت لا تملك سوى دقيقة واحدة لتعرف فيها أشخاصاً غريبين عن نفسك، بل وتبهرهم بإجابتك، لهذا يتبعي أن تكون وجيبة وواضحة؛ لترسمك في أبهى صورة، فتقادى تكرار نفسك، وقُم بذكر الاسم والسن والمؤهل العلمي والتخصص فقط، وتحدث باختصار عن أهم إنجازاتك ونقطات قوتك، وعن أماكن عملك أو دراستك بالتاريخ، وإذا ذكرت أنك جيد بأي لغة من اللغات فتأكد أنه سيطلب منك أن تعرف عن نفسك مستخدماً تلك اللغة.

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

عليك الاجابة على السؤال الأول بنعم، أما السؤال الثاني فهو فرضيات المثالية لأن تريهم أنك تملك مجموعة من المهارات التي يتطلبوها، علينا أن تعلمهم أن ما تملكه من معرفة وتجربة سيعود بالنفع على المؤسسات إن كانت الوظيفة من تصميك، وكيف أن خبراتك توفر لك كلماتك، كما عليك أيضاً أن تخبرهم عن فهمك لطبيعة الوظيفة وممتلكاتها، وهذا يعتمد على زياراتك لمكان العمل والحصول على معلومات عن المؤسسة الأم، وحسب ما ورد في الوصف الوظيفي لهذه الوظيفة، فإن الأولوية تتمثل في زيادة عدد الرواد والارتفاع بالخدمات المقدمة لهم، فيمكن القول: أنا أملك القدرة على تحديد فرص التطوير المحتملة ووضع استراتيجية بناء على ذلك، فلقد رأيت في وظيفتي السابقة فرصاً لزيادة الخدمات وعدد الرواد، ومن خلال وضع استراتيجية 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 بواجبك من البحث الجيد، وتبيّن لهم أنك مهم بالفعل بهذه الوظيفة، وإياك أن تسلك الطريق العاطفي وتحبّرهم عن مدى احتياجك لهذه الوظيفة، فالحقيقة أنهم ليسوا وزارة للشؤون الاجتماعية.

3- لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة؟

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

4- لماذا تركت عملك السابق؟

هذا السؤال يحتاج إلى إجابة حذرة للغاية، فعاليك أن لا تنقد مديرك أو وظيفتك السابقة؛ لأن هذا قد يترك لدىهم انطباعاً عدائياً عنك، وستتعري عليهم القناعة بأنك شخص سليط اللسان، إنما عليك بأن تخبرهم عن رغباتك في البحث عن فرصة أفضل، فيمكن القول: إنني أبحث عن تحدٍ جيد، أو إنني أبحث عن فرصة التطوير مسيرتي المهنية، أو الانتقال من مكان السكن، وأضف إلى ذلك "ممتن لإنني عملت في تلك المؤسسات، فقد أتيحت لي الفرصة لتطوير مهاراتي في خدمة زبائن هذه المؤسسة، وأنا متشوق لتطبيق ما تعلّمته في هذه المؤسسات إن تكرّمتم بالموافقة على تعييني في هذه الوظيفة.

5- ما هو الراتب الذي تريده؟

إن الاجابة السليمة على هذا السؤال مفادها: الزيارة التي قمت بها لمكان المؤسسة أو موقعها، فإذا أخذت إجابتك على مبلغ كبير فإنه سيتولّد درجة من الاستئثار بين الأشخاص الذين يجرون معك المقابلة؛ لأن ربك لم يربّر لهم شفقة تجاه الوظيفة بل يظهر لك شخص جشع لا يهتم سوى بالنقود، فلا بد أن يتّسّب (بشكٍ تقريري) المبلغ الذي تطلب 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 أسوأ الإجابات على هذا السؤال أن تجيب بـ (لم أواجه)؛ لأن هذا يعطي انطباعاً أنك غير صادق أو إنك لا تمتلك أيّاً من الخبرات، إنما عليك أن تذكر بعض المشكلات، وأن تخبرهم كيف تعليّت عليها، وعليك أن تكون محرفاً ولا تتفاخر عند إجابتك على هذا السؤال وأبتع عن المبالغة في مدح دورك في هذا الموقف؛ لأن محاورك يمكنه أن ينتبه لهذا.

7- هل تتحمّل ضغط العمل؟

عليك أن تجيب بأنك قادر على التعامل مع الضغط والتوتر، فعليك أن تخبرهم 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 يمكنك أن تجيب بأن الضغوطات تدفعك للعمل بصورة أفضل حيث كلما زادت الكفاءة التي تظهرها في أداء عملك، ويمكنك أيضاً أن تجيب بشكلٍ مباشر مثل: "أندرّب على التعامل مع الضغوطات" أو "أتعامل مع الضغوط عبر الجلوس وحدّي لبعض الوقت وأقوم بتحليل الأمر حتى أصل إلى حلٍ سليم وطريقة جيدة.

8- ما هي نقاط القوة لديك؟

إن الإجابة على هذا السؤال تتمثل في أن تتحدث عن مميزاتك التي ستساعدك في صمام الوظيفة، فعليك أن لا تتشتّت، وحافظ على الحديث عن نقاط قوتك التي تتعلق بمتطلبات الوظيفة، فلا يتّبغي أن تكون شديد التّجھيّع عند التحدث عن نقاط قوتك، كما يجب أن تمتلك بعض الأمثلة لتدعم حديثك، فمثلاً يمكن القول: بائي أتمكن بمهارة كبيرة في ملاحظة أنماط الشخصيات (الرواد)، وتحديد الأنماط الشاذة، وهو أمر مهم للغاية في مجال الارشاد والتوجيه، أحب كثيراً أن أستخدم هذه المهارة في مساعدة الرواد على توفير المعلومات التي يحتاجون إليها.

خاتمة: لا تتردّعْ إن لم تجر المقابلة بشكل جيد ونزيه، ولا تفقد ثقتك 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 يرحب في قياس ثقتك بنفسك ومدى طموحك وتركيزك وقدراتك على الارتفاع، فيجب عليك أن لا تبالغ في الثقة؛ لأن ذلك قد يعبر عنك أن لا تقلّ من شأنك في البقاء على الوضع الحالي؛ لأن ذلك يعطي انطباعاً بائك غير طموح وغير واثق بنفسك.

إن الأسئلة الآتية يكون التركيز فيها حسب نوع وثقافة المؤسسة، ولتكن توقع أكبر قدر من الأسئلة الفنية والأدارية، علينا أن نقرأ متطلبات الوظيفة، وننحوّل الأسئلة المرتبطة بكل نقطة، فقد يكون من الجيد أن تقوم 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 تزيد الإشارة إليها عند الإجابة على أي من تلك الأسئلة، وبالطبع فإننا لنأخذ معنا هذه الإجابات المكتوبة إلى المقابلة الشخصية، ولن نقوم بسماعها نصاً، ولكنها تساعدنا

كثيراً، فعند تحضيرنا للإجابات، فعلينا توضيح ما ننوي به فيما يخص هذه الوظيفة، وأن حاول تدعيم إجاباتنا بأمثلة وأشياء محددة قمنا بها، فلا نكتفي بأن نقول أننا نحب العمل في مجال هذه المؤسسة؛ بل أن نظهر اهتماماً في هذا المجال، بتوضيح الدورات التي التحقنا بها، والكتب التي قرأناها، وورش العمل والمؤتمرات التي شاركنا بها؛ لأن الأمثلة تعطي ثقة فيما نقول، كذلك فلا نقول أن لدينا خبرة في مجال هذه المؤسسة بل أن نذكر أمثلة محددة من المجالات التي تتعلق في الوظيفة، كأن نقول عملت كمترجم لغة الإنجليزية لوظيفة معينة.

الأسئلة التي تتطرق اثنان أو ثلاثة منها على لجنة المقابلة:

بعد أن ينهي صاحب العمل أسئلة المقابلة، فإنه يقول لك:

هل لديك أي أسئلة ترغب في طرحها علي؟

هل لديك أية استفسارات؟

هل هناك سؤال كنت تود لو تم طرحه عليك؟

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

الأسئلة الثلاثة الأكثر تكرارا في المقابلة الشخصية:

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

- في نهاية المقابلة:

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

رابعاً: بعد المقابلة:

بعد المقابلة هناك نتائجتان لا ثالثة لهما، فإما أن تكون الوظيفة لك، وإما أن تكون من تصيب شخص آخر، وفي حال اجتررت المقابلة الشخصية فعليك الاستعداد للتعامل مع بيئه العمل بكل تفاصيلها، **وإلا فأنت لم تحسر شيئاً لأنك:-**

* قد تذهب إلى أكثر من مقابلة، ولا تجد فرصة العمل المناسب فلا تنزعج من ذلك.

* حاول الاستفادة من المقابلة الشخصية، بأن تقوم بتقدير تلك الوظيفة، وما إذا كانت تناسبك أم لا.

* فكر فيما فعلت من أشياء جيدة أو سيئة في المقابلة لستقيده 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 ملائمة لخبراتك.

خاتمة: ان عدم التوتر والاعداد والتدريب للمقابلة الشخصية يجعلك قادرا على كسر حاجز الارتكاك 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 حد سواء، مقارنة بالم مقابلات الوجاهية، بعد القيام باستبعاد المرشحين الأضعف في وقت سابق. فالسيرة الذاتية توضح جزءاً بسيطاً من القصة، ستقوم المقابلة الهاتفية بتوفير فرصة سماع نبرة 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؛ فيطلب هذا النوع من المقابلات التمتع بمهارات إصغاء وتحثّث جيدة، ومعرفة آداب التحدث عبر الهاتف، كما تتطلب قدرة على إجابة الأسئلة بشكل مختصر، ومفيد، والتعرّف عن النفس بوضوح، وعادة ما تُجرى هذه المقابلات كمقابلات فرز لتصفية المرشحين، و اختيار من يجب دعوته لمقابلته شخصياً.

2- مقابلات الفيديو: حيث تعتبر بديلاً أفضل للمقابلات الهاضمية، حيث يمكن لطرف المقابلة رؤية بعضهما البعض؛ مما يضفي مستوىً معيناً 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 الحقيقة 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، مشكلة 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 كموظّف 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 حكم - فما اصبت فهذا بفضل الله وما الخطأ الا من نفسي - لا احبذ ان التقييم مرة اخرى في هذا المساق انما امل ان التقييم 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 قادر 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.
- تحسن مهارات التغلب على معيقات الاتصال.
- أهمية لغة الجسد في الاتصال والتواصل.
- معرفة كتابة السيرة الذاتية والنجاح في المقابلات الشخصية.

مخرجات المساق:

يكون الطالب بعد دراسته لهذا المساق قادرًا على :

- يدرك الطالب مفهوم الاتصال والتواصل.
- أن يدرك الطالب قيمة الاصغاء للأخرين 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

ابد ابراهيم خضر

مهارات الاتصال

الطريق إلى النجاح والتألق والإبداع

جامعة
فلسطين
التقنية
حضوري

كلية
الآداب
والعلوم
التربية

2025



د. دير هيم خليل خضر