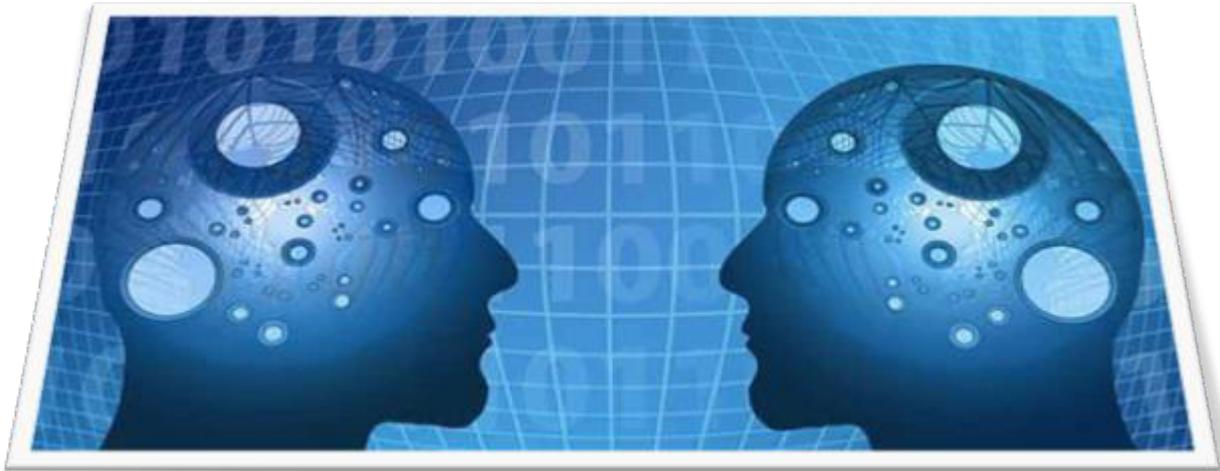




المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم
إدارة التربية

تنمية مهارات الشباب على الاتصال اللغوي والقدرة على إتخاذ القرار





المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم
إدارة التربية

تنمية مهارات الشباب على الاتصال اللغوي والقدرة على إتخاذ القرار

إعداد

د/ علاء محمد عبد العاطي

د/ ليليا الشنيتي

فهرس المحتويات

الفصل الأول
● مقدمة
● تعريف فن الاتصال
● عناصر عملية الاتصال
● بنية الاتصال
● أهداف الاتصال بصورة عامة
● حواجز الاتصال
الفصل الثاني
● تمهيد
● مهارة الاستماع والانصات
● أهمية الانصات
● الفرق بين السمع والاستماع والانصات
● مفهوم الانصات
● المهارات المطلوبة للانصات
● معوقات الانصات
● مهارة التحدث والالقاء
● مهارة فن الاقناع
● مهارات فن المقابلة الشخصية
● السيرة الذاتية
● مهارات الاتصال في بيئة العمل
● القدرة على اتخاذ القرار
● المراجع

مقدمة

يعد الاتصال أقدم نشاط انساني، وقد تعددت أشكاله حتي وصلنا الي مجتمعنا الحالي، بل أن الاتصال اصبح طابع المجتمع الذي يدور في إطاره وليس هذا فحسب بل ويختلف تفسيره وتأثيره من خلال رموزه ووسائله من كل مجتمع لآخر، بل ان الاشكال الاتصالية التي يفرزها كل مجتمع من خلال علاقته ببيئته هي التي تخلق لنا الذاتية الثقافية لكل مجتمع، ومن هنا تأتي خطورة الاتصال وضرورة فهمه .

بل ان المعادلة الصعبة هي إذا كانت الاشكال الاتصالية هي التي تخلق لنا الذاتية الثقافية كما تقدمت الإشارة، إلا ان التقدم في وسائل الاتصال وتمركز السيطرة عليها يؤدي الي نشر أشكال ثقافية مقابل إلغاء الأخرى ، وبصفة عامة فإن كلمة اتصال مألوفة لدينا وكثيراً ما نستخدمها ولكن الشيء الذي لا ندريه اننا نستخدم الاتصال بصفة يومية ومتصلة وبكافة أنواعه واشكاله الي الدرجة التي يمكن ان نقول ان ما يميز الانسان عن غيره من الكائنات الحية هو ممارسة الاتصال ، ورغم ذلك فإننا نجد من الصعوبة وضع تعريف محدد ثابتاً له.

تعريف فن الاتصال:

لغة:

أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة communication وهو الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك وفعلها communicare أي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.

اصطلاحاً:

يري "كارك هوفلاند Hovland " ان الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة). أي ان القائم بالاتصال ينقل عمداً (أي بشكل هادف) منبهات لإحداث تأثير.

ويرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف.

ويمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه:

تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضاً واستقبالاً، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف.

عناصر العملية الاتصالية:

المرسل:

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

المستقبل:

هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثم يحللها ويفسرها لكي يصل إلى ما يقصده المرسل، فقد يكون المستقبل شخصية حقيقة أو اعتبارية وفي حال استقبال الرسالة يتبادل الأدوار مع المرسل.

الرسالة:

محور أساسي في عملية الاتصال، فهي عبارة عن المعلومات والأفكار ونبرة الصوت والإيماءات والانطباع يبينه المرسل وينتقل بين المرسل والمستقبل 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.

الوسيلة:

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

التغذية الراجعة:

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.

الهدف:

الغاية من عملية الاتصال، لذا على المرسل أن يحدد الهدف من نقل الرسالة إلى المستقبل، ويحدد المستقبل الذي يود توجيه الرسالة إليه بطريقة واضحة ومناسبة بالنسبة له وللمستقبل.

التشويش:

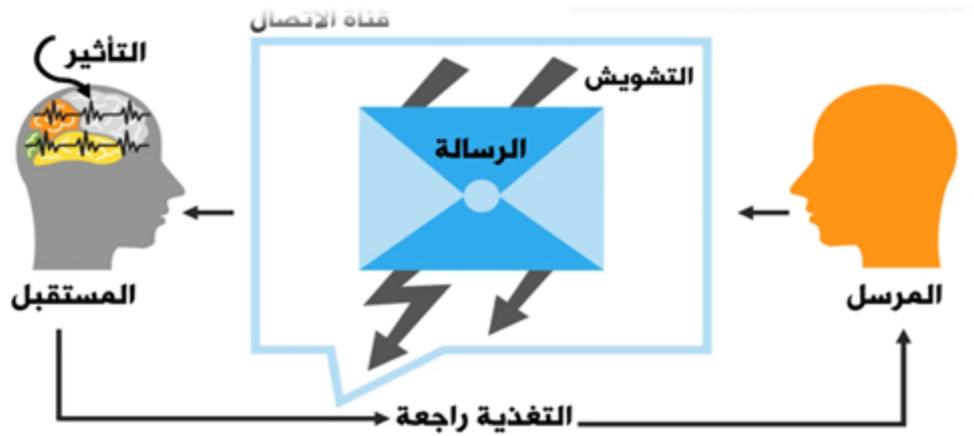
مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في معنى الرسالة ومنها: أصوات السيارات كعامل خارجي، وأفكار قد تشوش المرسل كعامل داخلي.

البيئة:

المكان الذي تتم فيه عملية التواصل.

الاستجابة:

ردة فعل المستقبل على الرسالة التي وصلتته من المرسل.



عناصر العملية الاتصالية

بنية الاتصال:

1- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

الاتصال اللفظي:

يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية (اللغة) سواء كانت مكتوبة أو منطوقة أو مسموعة، ويعتمد بصفة أساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني

الاتصال اللفظي نقل المعاني بين الناس بوسيلة أخرى غير اللغة أو هو حديث الجسم.

الاتصال غير اللفظي (الصامت):

الأكثر صدقاً والاقدم إذا توافر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل ومن امثلته تعبيرات الوجه والاشارات وهي اول وسيلة من الوسائل التي طورها الانسان في اتصاله بالآخرين ويُعرف انه مجموع الرسائل التواصلية الموجودة في الكون الذي نعيشه، ونتلقاها عبر حواسنا، ويتم تداولها عبر قنوات متعددة.

2- أنواع الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل:

Intrapersonal Communication: الاتصال الذاتي:

الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات أو أفكار أو آراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما.

عمليات عقلية مرتبطة بالتذكر، وترتيب أطراف معرفيه وادراكية بصورة معينة.

الفرد يستيقظ أولاً ثم يبدأ يعرف ما إذا كان الوقت الذي حدده من قبل، وماهي خطه يومه ، وهل تسير كالمعتاد أم أن هناك تطورات طارئه وهكذا.

مثال على ذلك.. استيقظ زميلنا مبكراً رغم أنه في إجازة من دراسته اليوم، ليست لديه دروساً ليراجعها مبكراً ولكنه أحس من مراقبته لوالده بالأمس أنه متعب ويخفي تعبته ويريد ان يقف مكانه في المحل حتى لا يغلق هذا اليوم وحتى يريح والده الذي يجهد نفسه... هل طلب منه أحد ذلك، لا ولكنه من خلال عمليات التفكير الداخلي وملاحظة للواقع المحيط اتخذ قراره.

ان الانسان في حالة الاتصال الذاتي بمفرده ولكن في عمليات التفكير يفك رموز ثم يرتب أولوياته ويتخذ قرار بموقف أي يصغ أفكار في شكل رمزي مناسب.

الاتصال المواجهي: Face to face communication

وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة (وجها لوجه)، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين.

ينقسم هذا الشكل إلى الأشكال الفرعية التالية:

أ – الاتصال بين شخصين:

ويقصد به تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء... ويكون أيضاً من خلال وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية مثل الهاتف، أو من خلال الرسائل المكتوبة.

ب – الاتصال بين فرد ومجموعة :

ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل: الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات المحدودة. وما شابه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي، ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

3-الاتصال الجمعي:

وهذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال ، وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين ، قياساً إلى الاتصال بالجماعات الصغيرة ، بالإضافة إلى أن أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع آخرين رغم الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي ، وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية،

أو لقاءات المصلين مع الإمام في المساجد ، حيث يظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي ، حيث لا تربط بين الأفراد خصائص أو سمات مشتركة ، ولكنهم يشتركون معا في الموقف الاتصالي ، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.

4-الاتصال الجماهيري: Mass communication

هو العملية التي يتم فيها نقل الرسائل من المرسل الي المتلقي عبر وسائط (مطبوعة – الكترونية)مع ملاحظة ان هذه الرسائل قد تكون رموز لفظيه او غير لفظية .

يتميز هذا النوع من الاتصال بالتعدد والضخامة في كل العناصر حيث يتحول الفرد المرسل أو القائم بالاتصال إلى مؤسسات ومنظمات تضم عدداً من الأفراد المحترفين، لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية المتعددة والمتنوعة التي ترسل إلى أعداد كبيرة جداً من المتلقين المنتشرين من خلال الوسائل الآلية أو الإلكترونية.

5 -الاتصال التفاعلي (الالكتروني):

هو الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة والرقمية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، سمي تفاعلياً لأنه يسمح بالتواصل المباشر والاني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة. ويعرف أيضاً على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

أهداف الاتصال بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بالاتصال

وهي:

١- 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 ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

٢- 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.

٣- هدف تعليمي:

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جيدة، 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.

٤- هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس

المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال الرسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا قائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية و..

التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والتفريهي 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 دائما 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 لان 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 إن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير في الآتية:

1- زيادة المعلومات الموجودة لدى المستقبل وإكسابه الخبرة والمعرفة التي لم تكن لديه من قبل.

٢ - محاولة خلق مفاهيم وآراء وأفكار جديدة عن الموضوعات والقضايا التي تهم المستقبل.

٣ - تدعيم الاتجاهات الموجودة عند المستقبل، والتي لم يكن متأكد من صحتها وأهميتها.

٤ - محاولة تغيير الاتجاهات التي تتعارض ولا تتفق مع أغراضه وأهدافه وميوله، وهي موجودة لديه وتكون عائق في بعض الأحيان لتحقيق بعض الأحيان لتحقيق بعض الرغبات التي يشعر انه بحاجة إليها.

حواجز الاتصال :

أ. عوائق متعلقة بالمرسل:

يرى روزنفيلد أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراسة من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك لذا زاد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستقبل أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو أي إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.

ومن أهم المعوقات التي يكون مصدرها المرسل:

• الحالة النفسية للمرسل:

وتعد مسؤولة عن حوالي 50% من معوقات الاتصال ومشاكله وفق أحداث الدراسات في هذا المجال، وقد تبين من خلال الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة مثل التعصب، الهيجان، التوتر الإحباط التي يمر بها المرسل تؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومعناها بحيث تصل إلى المستقبل بشكل مربك للغاية بحيث أنها تزيد من قلق وارتباك المستقبل وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل.

وعليه فإن الحالة النفسية السلبية للمرسل تعد من أبرز معوقات الاتصال ومنه فإنه يتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس والتأني قبل إرسال أي نوع من الرسائل.

. الافتراضات أو الأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل:

قد يكون المرسل أو يعتقد أن رسالته مفهومة وواضحة مسبقاً دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجوداً بنفس المعنى لدى المستقبل ولهذا السبب يجب على المرسل أن يكون واعياً ومدركاً لطبيعة وثقافة المستقبل.

. الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة :

إن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل المرسل قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها فقد تصل في وقت متأخر أو مبكر وفي كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيفاً أو معدوماً وفي حالات كثيرة يكون التأثير سلبياً ونتائجه وخيمة .

. عدم كفاءة المرسل أو إفقاره لمهارات الاتصال:

قد يكون المرسل غير ملم بشكل كاف بفنون و [مهارات الاتصال](#) مما قد يؤدي إلى تشويه الرسالة ويفقدها معناها خصوصاً في الاتصال اللفظي الذي يعتمد على التعبيرات اللفظية أو لغة الجسد فصياغة عبارات وجمل بشكل غير دقيق قد يرسل رسائل مضللة ومنه فشل عملية الاتصال.

ب. عوائق تتعلق بالرسالة:

هناك عائق متعلق بالرسالة وهو أنه قد تتضمن الرسالة بعض الأخطاء التي تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم اليقين وأن عدم فهم المستقبل للرسالة يطلق عليها التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالموثرات الخارجية مثل: الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.

ج. عوائق متعلقة بالمستقبل:

هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية وتخص المستقبل ومنها:

☞ الحالة السيئة للمستقبل بحيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه وعاداته وتقاليده وثقافته حتى يخاطبها وألا يحدث التشويش.

☞ تعالي المستقبل على المرسل بالإعراض عن الاستماع إلى رسالته أو قراءتها أو مناقشتها. يقول الله تعالى " قال رب إني دعوتهم ليلاً ونهاراً فلم يزدهم دعائي إلا فراراً".

☞ الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي أو الثقافي أو اللغوي بين المرسل والمستقبل .

☞ التحيز وعدم الموضوعية في النظرة للأمور وهنا يرفض المستقبل المتميز من المرسل الاستماع إلى وجهة نظره أو الرأي الآخر مما يؤدي إلى تشويه المعنى الكلي للرسالة .

د. العوائق المتعلقة بالقناة:

يمكن إيجاز هذه المعوقات فيما يلي:

❖ الاختيار الخاطئ للوسيلة:

حيث تفشل عملية الاتصال بصفة كلية عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة أو اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة أو غير متجانسة مع بعضها البعض فالمعروف أن طبيعة الرسالة ذاتها تحدد الوسيلة أو الوسائل التي ينبغي استخدامها، والتي تكون أفضل من غيرها من الوسائل في حالة كهذه فالإتصال المباشر والشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات أو لقاءات وجها لوجه حيث تكون التغذية العكسية فورية بينما الإتصال غير الشخصي يحتاج إلى وسائل أخرى مثل الإعلان أو التقارير.

❖ الاستخدام الخاطئ للوسيلة

قد تتوافر لدى الأفراد والمؤسسات وسائل اتصال متعددة تقليدية والإلكترونية مثلا، إلا أن المعنيين بالاتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة إما بسبب الجهل أو الإهمال أو سوء الإدارة، فالاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الإتصال قيمته ويعطي مؤثرات مضللة في أحيان كثيرة، فليس من المنطق بشيء أن تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام الفاكس مثلا أو البريد العادي لبث رسائل عاجلة إلى جمهور

مستهدف يستخدم الانترنت والبريد الصوتي وغيرها من تقنيات الاتصال على الخط الفوري مباشرة.

❖ بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة:

حيث تمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من وإلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل ويضعف الروح المعنوية، وتزداد المشكلة بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المنظمة وفي دراسة شملت 100 شركة عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال، اتضح أن المعلومات عندما تخرج من مكتب الرئيس حتى تصل إلى العاملين تكون قد اختزلت إلى 30%.

❖ ازدحام واختناق قنوات وسائل الاتصال:

حيث يؤدي هذا الازدحام وبالتحديد في مجال الاتصال الالكتروني إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية، فقد لاتصل الرسالة أبداً، أو تصل لكن بشكل مشوه، وفي الاتصال التقليدي عبر البريد العادي مثلاً، قد يحصل تأخير في إيصال الرسالة أو تشويه فيها إذا ما تعرضت لظروف منافية، أو لمقص الرقيب. وهكذا يعد ازدحام قنوات الاتصال عقبة حقيقية أمام الاتصال الفعال.

❖ سوء أو ضعف وسيلة الاتصال:

حيث أن وسائل الاتصال الضعيفة فنياً ووظيفياً قد تؤدي إلى تشويه عملية الاتصال وإضعافها، ولهذا السبب بالذات نجد أن الاتصالات في البلدان أو الأقاليم التي لا توجد فيها بنى اتصالات تحتية جيدة، أو تكون هذه البنى التحتية قديمة أو بالية، وفي جميع الحالات، يكون الاتصال متعثراً أو مشوهاً.

هـ. معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:

تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية ومنه فإن معوقات التغذية العكسية تقصد العملية الاتصالية كلياً

ويمكن اختصار مشكلات ومعوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية فيما يلي:

- ☞ الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاهتمام بالنتائج المنتظرة. افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية.
- ☞ تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر إلى أهداف المستقبل وتطلعاته.
- ☞ عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي مؤشرات عند وصول الرسالة من عدمها.
- ☞ تعالي المرسل على المستقبل وعدم استعداد المرسل للنظر أو الاستماع إلى وجهات نظر المستقبل بخصوص ما ورد في الرسالة.

الفصل الثاني

المهارات الاتصالية

تمهيد

يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية علي مهارات ، وهي مهارات التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية ، كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية علي حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته ، لكنه يتعلم الانصات في سنواته الاولي بشكل عشوائي علي الاغلب ، وقد جاء القرآن الكريم حتي يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تتلي (واذا قرئ القرآن فاستمعوا اليه وانصتوا لعلكم ترحمون) الاعراف 204 ، وجاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلي الله عليه وسلم يقرأ القرآن فأنصتوا للتلاوة ، ففهموا وتأثروا قال تعالي (واذا صرفنا إليك نفرا من الجن يستمعون القرآن فلما حضروا قالوا انصتوا) الأحقاف 29.

كم مرة لمت نفسك بعد انتهاء موقف ما لأنك تكلمت وتسرعت وكلفك ذلك عناء الاعتذار وكم مرة لم يفلح اعتذارك وضيع منك عزيز بغير رجعة، كم مرة نهشك الندم لتعبيرك لأحدهم عن مشاعرك وكان لزاماً عليك إخفائها فليس كل ما يعمل في القلب يتم إفشائه يا صديقي إن كنت من هؤلاء النادمين فأنت حتماً ستحتاج لفهم وتعلم مهارة الإنصات والاستماع.

سوف نتناول أهم المهارات على النحو التالي:

- مهارة الاستماع والانصات
- مهارة التحدث واللقاء
- مهارة الاقناع
- المقابلات الشخصية
- السيرة الذاتية

أولاً: مهارة الاستماع والانصات

خلق الإنسان بأذنين وفم واحد لكي يسمع أكثر ما يتكلم، وفي الحديث الشريف يقول (تَكَلَّمْتَ أُمَّكَ يَا مَعَاذُ، وَهَلْ يَكْبُ النَّاسَ فِي النَّارِ عَلَى وَجْهِهِمْ، أَوْ عَلَى مَنَاخِرِهِمْ، إِلَّا حَصَائِدُ أَلْسِنَتِهِمْ)، فمهارة الإنصات والاستماع غالباً يفتقر إليها الناس إلا لم يكن كلهم إلا قليلاً، نحتاج لتفعيل أزرار آدمية تسمح بتقييد الفم لعلنا نأخذ هدنة من مشكلاتنا التي تجلبها لنا تلك الألسن مغرفة القلب والمشاعر، نحتاج لوقفه مع الذات لتفعيل العقل قبل التحدث.

أهمية الإنصات:

- إن الانصات الجيد لدي الطالب من أهم مقومات التعلم.
- الانصات من الاولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح، ولاسيما موظفو الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصالات ونحوهم ويتخذ الانصات أشكالاً مختلفة في المؤسسات وبيئات الأعمال : مثل (المقابلات تلقي التوجيهات الاجتماعات التفاوض والمحادثات)
- يستغرق الانصات أكثر وقت الانسان الاتصالي: تقول الدراسات إن المديرين يقضون من 65- 90% من الوقت في عملهم الاتصالات للآخرين ويقضي الانسان نصف وقته الاتصالي منصتاً الي الآخرين ويقضي نصفه الاخر في التحدث والقراءة والكتابة
- يعين الانصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة فالإنصات اساسي في تربية الابناء ومهم في استقرار العلاقة بين الزوجين
- إن بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الانصات للطرف الآخر إذ ان فن الانصات يعبر عن احترام الطرف الاخر والاهتمام به.

ونوضح الفرق بين مرحلة السمع والاستماع والانصات، فالسمع حاسة التقاط الصوت عفويا بدون قصد المستمع مثل سماعك صوت قارئ القرآن ينبعث من السيارة بقربك.

هناك فرق كبير بين السمع والاستماع والإصغاء والإنصات.

فالاستماع جزء من الانصات لكن دون وجود عمليات التحليل والفهم المتعمق لجزئيات الحديث. لينتهي منها ويغادر ك وهو مصافحا لك ويشكر ك بكل حرارة وتقدير لأنه شعر بتحسن. ففي ذات يوم وبينما كنا جلوس في بيت أحد الأصدقاء.

أما **الاستماع** ففعل يقصد منه استراق السمع وتمييزه جيدًا كأن تفتح نافذة سيارتك كي تستمع للقرآن. ولكن قبل أن أجيب أود أن أحدثك هذا الموقف. وفي حال أعجبك الصوت ستدخل مرحلة الإصغاء حيث التركيز وتفاعل القلب والمشاعر.

ونستنتج مما سبق أن الفرق بين الانصات والاستماع والسمع يتبين من خلال مستوى ودرجة الانتباه عند الطالب وذلك لأن المقصود من عملية السماع هي عبارة عن استقبال جزء السمع لدى الطالب باستقبال الذبذبات الخارجية من غير إعطائها أي انتباه مقصود من قبل الطالب.

مفهوم الانصات

الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه الي للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية مع ادراك المعاني والخلوص الي مراد المتحدث والاستجابة الملائمة لرسالته.

المهارات المطلوبة للإنصات

1- الاستعداد

2- الانتباه

3- التفسير

4- التقويم

5- الاستجابة

أولاً: استعداد للاتصال

قبل أن تبدأ الانصات تهيأ بما يلي :

- ✓ توقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث
- ✓ حاول ان تتخلص من كل معوقات الانصات التي سترد
الإشارة اليها سواء أكانت ذهنية أو نفسية أو بيئية
- ✓ أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات باستعمال وسائل
الاتصال غير اللفظية كالجلسة المريحة والنظرة المتحفزة والمنتظرة
والنظر الي المتحدث.

ثانياً: استمع بانتباه

فالانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الانصات ولإتقان ذلك:

- استمع لكل كلمة واستمع لكل فكرة ولا تحكم أو تقوم حتي ينتهي
المتحدث من عرض فكرته.
- دون ملاحظتك إن احتجت الي ذلك ولا تكتب كل شيء بل اكتب أهم
النقاط لتلخص الحديث وتعود اليه عند المناقشة.
- احتفظ بذهنك حاضراً؛ وأدرك رسائل المتحدث اللفظية جيداً وراع
الإشارات غير اللفظية (تعابير الوجه – الإيماءات).
- لا تقاطع المتحدث؛ وإذا اقتضي الامر المقاطعة فكن لبقاً في ذلك
ويمكنك ذكر بعض العبارات مثل: (رجاء انتظر دقيقة حتي أنتهي من امر
ما).

• احذر من بعض الاعمال التي تؤدي الي اثاره المتحدث أو دفعه الي إنهاء الحديث ومنها : مقاطعة المتحدث بالإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي استعمال عبارات محبطة .(معلومة معروفة – كلام مكرر- انت دائم الخطأ – تريد ان تعلمني!) المبادرة الي إكمال الحديث عن المتحدث.

ثالثاً: فسر مضمون الرسالة

بعد استماعك للرسالة كاملة؛ حل ما سمعت واجتهد في فهم المعني الذي أراد المتحدث إيصاله إليك وفق خلفيته؛ وليس خلفيتك.

رابعاً: قوم الرسالة

كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة وحقيقتها وهدفها وذلك لمنطق الحديث وصحة المعلومات والأدلة والاستنتاجات وفي التقييم تظهر شخصيتك ورأيك فيما طرحه المتحدث بعد فهمك لقوله سابقاً من خلفيته هو لا انت.

خامساً: الاستجابة المناسبة

أثناء الحديث وبعده علي النحو التالي :

أ- أثناء الحديث:

هز الرأس أو الإيماء: وهو علامة علي الاهتمام والمتابعة.

الصمت والنظر إلي المتحدث بتشويق بتشويق واهتمام أو الاقتراب منة او إمالة الصدر قليلاً الي الامام.

الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا وهو كذلك حقاً صحيح عجيب.

عكس الصورة مثل أن كذا وكذا ، اشعر انك تريد أن تقول ... الخ

كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

ب- بعد الحديث:

- 😊 اشكره على حديثه معك
😊 لخص له الرسالة لتتأكد من استيفائك للموضوع وفهمك
لرسالته.

معوقات الإنصات

مر معنا في معوقات الإنصات جزءاً من ذلك ويتركز في الإنصات
العناية بالتالي :

1- العوائق الذهنية

إن التفكير في غير الرسالة التي تستمع لها وانشغال الذهن بمواضيع
اخرى يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً لا يوجي في الغالب إلي فهم
الرسالة ولكي تتغلب علي ذلك فرغ ذهنك واجمع عنايتك علي كلام محدثك
لتتمكن من الانصات.

2- الانطباع والحكم السابق

إن الحكم السابق علي المتحدث يؤدي الي الحكم السابق علي حديثه؛
سواء أكان إيجابياً أم سلبياً ولكن يكون إنصات ما لم تقاوم الرغبة في الحكم
المبني علي انطباع سابق فتستمع للحديث إلي نهايته فيكون حكمك شيئاً
استنتجته بنفسك.

3- الحالات النفسية

كالقلق والخوف والاضطراب والضغط أو الإجهاد.

4- المشوشات البيئية

كالضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه فيه.

5- انتقائية المستمع

كثيراً ما يميل الشخص الي انتقاء ما يريد سماعه مما يجعله غير
منصت لكامل الرسالة.

ثانياً: مهارة التحدث والإلقاء

يمكن تعريف مهارات التحدث بأنها القدرة علي توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء علي مستوي الاستيعاب أو التعبير.

س- هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء؟

ج- بلا شك نعم، فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات، كتعلم الكتابة والسباحة وقيادة السيارة. فالكثاب هذه المهارة يحتاج إلي بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتي تصل الي مرحلة الإتقان بإذن الله ، مع أهمية السير علي خطي علمية صحيحة حتي لا تحدث ردة فعل عكسية للمتدرب .

يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الناس مع أنهم يتحدثون مع زملائهم ومعارفهم باستمرار. وقد توصلت إحدى الدراسات الأمريكية الي ان الخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف.

ونقطة البدء في مهارات الإلقاء هي الاستعانة بالله والتوكل عليه، فانه عز وجل يقول في كتابه العزيز " ومن يتوكل علي الله فهو حسبه" الطلاق:3.

ويقول نبينا محمد صلي الله عليه وسلم: " احرص علي ما ينفعك، واستعن بالله، ولا تعجز). فالثقة بالله وبرحمته وقدرته هي أقوى دافع للإنجاز وهي داعية للثقة بالنفس.

مهارات التحدث والإلقاء

1- التهيئة النفسية والتخلص من الرسائل السلبية

الداخلية

(لا استطيع ، انا اخجل ، سيضحكون مني ، أخاف الإخفاق ، أخاف تقويم الناس لي.....إلخ)، فهذه الرسائل السلبية قيود تمنع من التحرر والانطلاق ففكر الإنسان مثل جهاز الحاسوب كلاهما إذا غذي

بمدخلات جيدة كانت المخرجات جيدة، والعقل مثل الحقل إذا زرعت فيه شوكاً جنيت منه شوكاً وإذا زرعت فيه ورداً جنيت منه ورداً.

2- صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

فالاستعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً، فإذا دخلت في المحادثة ولديك معرفة وإحساس واضح بما أنت متجه إليه، وما تريد تحقيقه، فستكون لديك فرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

3- المظهر اللائق

تعني مهارة القيادة الشخصية (حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للموقف) لأن الناس يبدوون في إصدار أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي، فالمظهر اللائق يرفع ويقوي من رصيدك الإيجابي لمستمعك لأن الناس يميلون إلى المظهر الحسن والمتوافق مع طبائعهم ولا يخالف تقاليدهم وعاداتهم.

4- حالة الوقوف

يجب أن يقف المتحدث علي كلتا قدميه بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام ومبعداً إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه وأن تكون الوقفة مستقيمة ومنتصبة لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس وتساعد على التنفس بشكل جيد ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المتراخية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البندول.

5- انشراح الوجه (البشاشة)

يوصينا نبي الهدي عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم فيقول: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) كما يقول صلي الله عليه وسلم: (لا تحقرن من المعروف شيئاً، ولو أن تلقي أخاك بوجه طلق). فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال فهي تنير الدروب وتفتح القلوب وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك، وانشراح الوجه يخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث

ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة، كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.

6- الالتزام بصلب الموضوع والتركيز على النقاط المهمة

كما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدي المستمع، فذلك المستمع يرغب ويود أن يكون هو موضع اهتمام من الملقى، والاتصال البصري يزيد من قوة الاتصال الثقة بالنفس ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور ويشعرهم بأهميتهم.

احرص علي عدم النظر بعيداً عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث لأنها توحى بعدم المبالاة بمن تتحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه.

فعندما تنظر إلي المتلقي فإنك تنقل إليه رساله:

إني مهتم كثيراً بوجودك، ولذلك أنا انظر إليك والتواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين بالموضوع، ويعطي الملقى المقدرة علي معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعاتهم.

7- اللغة المفعمة بالحيوية

اللغة في التحدث تحتاج الي اهتمام كبير ، فلا بد أن تكون مفعمة بالحيوية والتحدث يكون بصوت واضح متدفق وودي، وباستخدام كلمات حيوية وممتعة، تجذب الآخرين كذلك يجب أن تكون اللغة المستخدمة مقاربة لفهم المخاطب بحيث تكون سهلة وواضحة ومباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه: (إنك لا تتحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان علي بعضهم فتنة).

8- انتقائية الألفاظ وحسن تقديمها

الألفاظ المستخدمة في التحدث يتم تقديمها بصورة تكون مخارج الحروف فيها واضحة، ويختار المتحدث المفردات بعناية فتكون مهذبه ولبقة، ومن ذلك استخدام الأسماء والألقاب المحببة للآخرين أثناء

التحدث معهم، وينبغي أن تكون هذه الألفاظ مختزلة مركزة، فخير الكلام ما قل ودل.

9- تنويع الأداء الصوتي

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث، ففن الإلقاء هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصفاتها.

توضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالنعمة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحاً بيناً وله وقعة المناسب علي آذان السامعين، ومن أسباب ضعف التأثير وتطرق الملل والسامة إلي السامعين، أن يتحدث الملقى بطريقة رتيبة علي وتيرة واحدة، لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة.

من مهارات توظيف الصوت

❖ مستوي الصوت بحيث لا يكون مرتفعاً أكثر من اللازم ولا منخفضاً يصعب سماعه، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحياناً والخفض أحياناً علي حسب متطلبات الحديث.

❖ معدل الإيقاع بحيث لا يكون سريعاً مخللاً ولا بطيئاً مملاً ويجب تنويع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً وبين البطء أحياناً علي حسب متطلبات الحديث.

❖ تنويع نبرة الصوت ونغمته بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة واحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية، والملقي المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المستخدمة بما يتوافق مع أسلوب الجملة.

❖ استعمال التشديد أو الضغط علي بعض الكلمات لبيان أهميتها.

❖ توظيف الوقفات (السكتات) فلا بد من مراعاة التوقف في الحديث عند مواضع مناسبة لتهيئ ذهن السامع وتحسن من فهمه

لتراكيب الجمل ولتحافظ علي ترابط الأفكار وتساعد في ارتياح المتحدث أثناء الإلقاء.

يمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء الي ثلاثة أنواع:

C	+	B	+	A
سكتة استثارة أو تشويق		سكتة انتقائية		سكتة عادية
<ul style="list-style-type: none">• هي أن يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه ، لكي يثير انتباهه ويحرك مشاعره		<ul style="list-style-type: none">• أطول قليلاً من السكتة العادية وتكون عند الانتقال من فكرة الي أخرى.		<ul style="list-style-type: none">• سكتة لطيفة تكون بين جملة وأخري.

وتطبيق علي قاعدة لكل مقام مقال هي الضابط في استخدام نبرات الصوت بحيث يرتفع وينخفض علي حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تنفر السامع وتزعجه وتعطي انطباعاً بأنك متكبر أو مستبد، أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل علي ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. كذلك التوسط في سرعة الحديث والتوقف وقفات قصيرة (فترات الصمت) لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلماتك.

10- الالتزام بصلب الموضوع والتركيز علي النقاط المهمة

يجب الحذر من الابتعاد عن المسار الرئيس وعدم الإسهاب والتوسع في الحديث عن مواضيع غير مترابطة، مع الحرص علي عدم قتل روح الحديث بكلام مقتضب جداً والتركيز علي الأفكار الجوهرية

في الموضوع وتعزيزها بامتلاك أدلة وحجج دامغة، لان ذلك يؤدي إلي استمالة فكر المستمع

11- تفعيل لغة الجسد أثناء التحدث

تمثلها الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث في أثناء الإلقاء سواء بوضعية الوقوف أو اليدين أو الكتفين أو الرأس أو بتعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها أثرها المهم في الإلقاء والتأثير وإضافة الي ما ذكر سابقاً من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة وانسراح الوجه والتواصل البصري **نصح بما يلي:**

✓ أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.

✓ اليدان من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص علي عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص علي شغلها من حين لآخر بالحركة بطريقة سلسة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات، وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلي الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلاً ابن سعد قال: إن النبي صلي الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها.

وفي حديث آخر قال: صلي الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً)، وشبك بين أصابعه.

وعلي المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الغترة أو ما شابه ذلك، وتجنب نشببك أصابع اليدين أو وضعهما علي الخصر خلف الظهر.

✓ تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيراً).

وقد بسط الحديث عن لغة الجسد في وحدة الاتصال غير الكلامي.

12- إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية

يتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق ، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول، والأسئلة دليل علي تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيداً للسؤال ،ويفضل إعادة صياغة السؤال للثبوت من فهم مقصد السائل، وأن تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجهة للسائل وللحضور معاً.

ثالثاً: مهارة فن الإقناع

مفهوم فن الإقناع

يعرف انه الجهد النظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين.

هناك من يري أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته أو سلوكه.

يجب التمييز بين التظاهر بالاقناع والاقناع الحقيقي، قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو لتهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياه من له علاقة بهم معرضة للخطر.

ولكن الاقناع الحقيقي فيتمثل في إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين علي تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.

أساليب الإقناع

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار:
المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار:
الإعلان، والخيال، والدعاية، والإغراء، والبلاغة، وإثارة المخاوف.

أدوات الإقناع

تتنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالاستفهام، وبالقصة وبالمقارنة وبالصور الذهنية وبالنقل المؤثر للمعلومات وبعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب وبالإلقاء المتقن، وبالبدء بالأهم وبالمجاز.

محفزات الإقناع

كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر بقوة في تواصلنا مع الآخرين، يمكن استعمالها في الإقناع وهي:

1- محفز الصداقة

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون، ويرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة، التي تكون رصيماً لك لدي الطرف الآخر وتبعث في نفسه اطمئناناً وتعرفه بحسن نيتك ورغبتك في كل ما يعود عليه بالنفع. وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه فأبحث وتحدث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر.

2- محفز السلطة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصرفون بالسلطة أو المؤهلات والمصداقية والقوة والخبرة ، لذلك ابذل قصاري جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها.

3- محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المر الماضية، وقيمه ومشاعره ومدركاته والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا الي أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص التي تربطنا بهم صلة إيجابية ،.. كمثال فإن إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية يتم بالتركيز علي الجانب الإنساني وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره.

4- محفز الامتيازات المتبادلة

محفز يسهل استثماره ، فهو يقدم منفعة لكل فرد ويستجيب له الجميع طواعية واستجابة تلقائية ومع الإقناع الذي تحققه المنفعة المتبادلة ،سيكون من الأسهل عليك الوصول الي النتائج التي تسعى لها.

5- محفز الاختلاف والتميز

يعني اننا حققنا أهدافنا من خلال اظهار كيف أن عرضنا مختلف عن البدائل أو العروض الأخرى وأفضل منها بطريقة تقديمك لعرضك واسلوبك في التواصل والترتيب الذي تعرض به أفكارك عوامل حيوية

في تحقيق الهدف، فأظهر كيفية ان عرضك هو الأفضل مقارنة بالعروض الأخرى.

6- محفز السبب

إذا اردت الحصول علي استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريد،

إذ تؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: إذا طلبت دون إبداء سبب سوف يرفض مطلبك ، أما إذا قدمت سبباً فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

7- محفز الأمل

نحن نقتنع بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا وغاياتنا وأحلامنا وبهؤلاء الذين يساعدوننا علي تحقيقها، احرص علي معرفة آمال الآخرين ثم قدم حديثك علي وجه يساعدهم علي تحقيق هذه الآمال.

مهارات الإقناع ومتطلباته:

يعتمد الإقناع علي معرفة شخصية المستقبل وقيمه واحتياجاته مرتبه حسب أهميتها في رأيه وأساليبه في الوصول الي أهدافه والغاية من إقناعه بالأفكار الجديدة وكيفية مواجهة المعارضة المحتملة .

فالإقناع يستلزم المهارات والمتطلبات الآتية:

1- ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات لتشجيع غيرك علي توسيع تلك المشتركات إلي الحد الذي يعين علي إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف وصولاً الي توطيد أو اصر العلاقات معهم.

2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن نيته بدافع المكابرة والعناد.

3- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.

4- التركيز علي توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية والابتعاد عن الاسهاب والاختصار.

- 5- الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له والابتعاد عن تسفيه آرائه.
- 6- التعبير عن الاعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر ، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.
- 7- تحليل المعارضة والإعداد لمواجهتها مواجهة متمكنة والاجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.
- 8- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع يعين علي تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعيتها فيها.

معوقات الإقناع

إن فقدان أي سمه من سمات المحاور المقنع أو أي مهارة من مهارات الإقناع ومتطلباته يُعد في الحقيقة معوقاً من معوقات الإقناع ومن ذلك علي سبيل المثال لا الحصر:

- عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.
- ضعف التحصيل العلمي لدي المحاور، وافتقار معلوماته الي الصحة والدقة والكفاية.
- التعصب للرأي وفقدان القدرة علي الاعتراف بالخطأ وهكذا....

مهارات فن المقابلات الشخصية

تعريف فن المقابلة الشخصية:

هي لقاء يجمع فردين أو أكثر لتناول أمر ما ومعرفة وجهة النظر الشخصية من خلاله، وهي: «اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين للبحث عن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة إضافة إلى سمات شخصية أخرى كحماس المتقدم للوظيفة مثلاً»

أنواع المقابلات الشخصية:

✍ **الاستشارة:** وهي المقابلات التي تُعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في يمدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر موضوع معين.

✍ **الترقية:** هي المقابلات التي تُعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.

✍ **التوظيف:** وهي المقابلات التي تُعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم وهي المقابلات الأكثر شهرة.

ويمكن تقسيمها الي أنواع أخرى علي النحو التالي:

✍ **مقابلات التوظيف والاختيار:** هي إحدى أهم المقابلات الشخصية التي يقوم قسم الموارد البشرية على إجرائها ورعاية تفاصيلها، وذلك لاختيار الموظف الأكثر كفاءة لتحقيق الفترات المطلوبة منه في العمل، ويأتي ضمن سياق عدد واسع من الاختبارات والمقابلات، التي تكون غايتها العمل.

✍ **مقابلات النصح والمشورة:** هي إحدى النوعيات التي تندرج تحت مقابلات العمل، ويتم خلالها إجراء اجتماع فردي

بالموظفين والمدراء وتقديم جملة من النصائح والإرشادات، والتي تهدف إلى مساعدة الموظف والمدير على مواجهة المشاكل سواء في العمل أو على صعيد الحياة العامة والخاصة، تلافياً للانعكاسات السلبية التي قد تترتب عن تلك المشاكل، مما يمنح تلك المقابلات أهميتها.

☞ **مقابلات تقييم الأداء:** هي إحدى أنواع المقابلات الشخصية التي يقوم على إجرائها المدراء والمدرّبون المختصون، حيث تشمل تلك المقابلات على تقييم أداء الموظفين بعد مدة من الخدمة، وضمان امتلاك المهارات الكافية والاستمرار في استيفاء الشروط الخاصة بالعمل في الوظيفة، وينتج عن هذه المقابلات مجموعة من القرارات المهمة كترقية بعض الموظفين وزيادة رواتب آخرين أو تعديل خطة العمل وغير ذلك.

☞ **مقابلات إقناع العميل:** وهي إحدى أنواع المقابلات الشخصية التي يتم من خلالها إقناع العميل بشراء منتج ما، فهي مقابلات تسويقية بحتة، على اختلاف نوع المنتج، وتشمل على مجموعة من الأمور أبرزها تعريف المستهلك بنوعية المنتج وضرورته والفوائد التي تترتب عليه.

☞ **مقابلات التأديب والعقاب:** وهي واحدة من أنواع المقابلات الشخصية التي تشمل على لقاءات مع الموظفين وينتج عنها مجموعة من القرارات المهمة والمصيرية، كمعاقبة أحد الموظفين لتقصيره في العمل.

☞ **مقابلات التظلم:** ويتم عبر هذا النوع من المقابلات التعرف بحقوق الموظفين، والمطالبة برفع العقوبات التي تم فرضها على أحدهم دون وجه حق، وبشكل ظالم، حيث يقوم الموظف بطرح أوراقه وسرد معلوماته بكل شفافية للجنة المقابلة الشخصية للتظلم، ويتوقع في حال إقناع اللجنة أن يتم رفع العقوبة عن الموظف.

☞ **مقابلات ترك الخدمة:** وهي إحدى أنواع المقابلات الشخصية التي يتم الاستناد عليها في إقرار إنهاء خدمة موظف ما، عند فقدان أحد شروط العمل، تحقيقاً لمصلحة الشركة، أو إنهاء خدمة موظف ما في طريق بحثه عن فرصة أفضل، فيقوم عبر هذه المقابلة بطرح أسبابه وانتظار موافقة اللجنة بكل رقي وحضارة.

أساسيات المقابلة الشخصية

إنّ المقابلة الشخصية تستند على عدد من الأمور المهمّة والتي تقوم بتحديد مُحتوى وشكل المُقابلة بما يتوافق مع طبيعة وشكل العمل، حيث جاءت على الشكل الآتي:

☞ **التعرّف على جهة العمل بشكل جيّد:** وهي من الأمور الواجبة على الشخص المتقدم للعمل في الشركة، فيتوجب عليه أن يتعرّف على نظام عمل الشركة، ومعرفة الثقافة والرسالة الخاصة بها، والتعرّف على الصّعوبات التي يمكن أن تُصادفه أثناء قيامه بالعمل، والتعرّف على الشركات والمؤسسات التي تعمل على منافسة الشركة.

☞ **التعرّف على الوظيفة أو العمل:** حيث يشترط على المتقدم للوظيفة أن يقوم بقراءة التوصيف الذي تمّ طرحه، ومطابقة المهارات الشخصية له والمؤهلات التي يحملها والخبرات التي تتطلبها الوظيفة للعمل، وتجهيز كل ذلك للإجابة بشكل قوي ودقيق.

☞ **الاطلاع على معلومات اللجنة:** يتوقع أن يتم التنويه على الشخص الذي سيقوم بأداء تلك المقابلات الشخصية ضمن الإعلان الرسمي للتوظيف، وعليه يتوجب على الشخص المتقدم أن يقوم في البحث عنه والتعرّف على طباعه، وأخذ فكرة عنه.

☞ **التحضير للأسئلة:** وهي من الأمور الأساسية في مقابلات التوظيف وغيرها، ويتوجب على المتقدم البحث عن

الأسئلة والتعرّف بأفضل الطّرق في الإجابة عنها للحصول على قبول مشرّف في الوظيفة.

خطوات التحضير للمقابلة الشخصية

يتوجّب على الشّخص الرّاغب في أداء المقابلة الشّخصيّة أن يقوم بالتحضير الجيّد لضمان المرور من تلك المقابلة، على أن يتم الالتزام بجملة الأمور الأساسيّة لضمان الحصول على ثقة اللجنة النّاطمة، وهي على الشّكل الآتي:

➤ **التحضير الجيّد للمقابلة:** يتوجب على الشّخص أن يقوم بالتحضير الجيّد للمقابلة قبل الذهاب إليها، ويتمثّل ذلك التحضير بجمع المعلومات الكافية وتحضير الذات على جملة الرّدود المناسبة على جملة الأسئلة المتوقّعة، ويكون بالبحث عن الشّركة، والتعرّف بجملة واسعة من المعلومات الأساسيّة عنها من خلال الموقع الرّسمي الخاص بها، ليكون المتقدّم قادر على معرفة جملة واسعة من الأمور.

➤ **وضع خطة مناسبة للمقابلة:** ويتم ذلك بعد أن يتعرّف الشّخص على طبيعة المقابلة ونوعيّتها التي تختلف ما بين مقابلات الاختبارات أو مقابلات التعريف عن النّفس، والتعرّف بطبيعتها التفصيليّة في حال كان المسؤول عنها مدير الشّركة، أو جزئيّة في حال كان الشّخص المسؤول عن المقابلة هو مسؤول التّوظيف في المؤسسة.

➤ **التعرّف بمعلومات المقابلة:** ويتم ذلك عبر قراءة شروط ومعايير المقابلة وفق الإعلان الرّسمي، وتجهيز الأوراق الثبوتيّة التي تلزم لذلك الأمر، وتجهيز الشخصية الداخليّة للإجابة بثبات على كافّة الأسئلة التي يتوقّع طرحها على خلفيّة أوراق السيرة الذاتيّة وغيرها من المؤهلات العلميّة.

➤ **العمل على اختبار الشخصية:** لأنّ العمل على اختبار الشخصية يُساهم في نسبة كبيرة في تقييم نقاط الضّعف والقوّة التي تُساعد في منح المتقدّم قدرة أوسع على الإجابة الدقيقة والمهمّة لكل سؤال.

➔ **إجراءات أثناء المقابلة:** تحمل المقابلة في بدايتها انطباع تعارف بين المتقدم ولجنة المقابلة الشخصية، فيتوجب الحضور قبل الموعد، ليكون المتقدم قد حصل على استراحة بعد عناء الطريق، والتحضير الجيد للنفس، للإجابة بمنتهى القوة والثقة على أسئلة لجنة المقابلة.

➔ **يتوجب عدم الإمساك في الهاتف خلال أو بعد المقابلة، أو حتى أثناء خروجك من المكتب الخاص بالمقابلة، وتأجيل ذلك حتى الابتعاد عن اللجنة، ما يُعطي صورة تنم عن وعي واهتمام ومسؤولية.**

➔ **إجراء ما بعد المقابلة:** في حال تم إتاحة المجال لذلك، يمكن للشخص المتقدم أن يقوم على إرسال برقية شكر إلى لجنة المقابلة التي أجرت معه الموعد، بعد يوم أو يومين من المُقابلة، فيقوم عبر تلك البرقية بتأكيد اهتمامه بالوظيفة وتأكيد حرصه على الحصول عليها.

كيفية الاستعداد للمقابلة الشخصية:

قبل المقابلة :

- الثقة بالنفس والتأكيد على أنك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
- ارتداء الملابس المناسبة.
- جمع معلومات تتعلق بالمنظمة.
- تخيل نفسك وأنت داخ المنظمة وتجري المقابلة.
- حاول معرفة ما إذا كان مطلوب نماذج أثناء المقابلة أم لا.
- أعد جميع مستنداتك وشهادتك نسخ ورقية وإلكترونية.
- تمرّن على المقابلات الشخصية مع صديق.
- أمنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد .
- أكد موعد المقابلة قبل الذهاب في الموعد المحدد .
- توجه إلى المقابلة بمفردك دون أصحاب آخرين .

أثناء المقابلة :

- ✎ أجعل ثقتك بالله سبحانه وتعالى قوية وأسأله التوفيق.
- ✎ أحرص على الوصول مبكراً.
- ✎ أعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجوداً.
- ✎ أدخل إلى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
- ✎ عرفهم بنفسك وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
- ✎ أنظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
- ✎ لا تستعجل في الرد على الأسئلة.
- ✎ انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- ✎ أحرص على أن تكون مهذباً ودوداً مع محدثك.
- ✎ راغب لغتك الجسدية مثل: (الابتسام - عدم تشبيك الأذرع أو الأصابع - عدم غلق الرجلين بشدة) .
- ✎ أحرص على وضوح الصوت لا مرتفع ولا منخفض .

بعد المقابلة :

- 😊 أشكر لجنة المقابل.
 - 😊 أبدى رغبتك في العمل.
 - 😊 استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى
- فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

محظورات أثناء المقابلة :

- × الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- × لبس الجينز - الكاجوال الخ
- × التدخين - مضغ الحلوى أو العلك.
- × ترك الجوال مفتوحاً أو الرد على أي اتصالات .
- × التفتيش على الطاولة أو النظر إلى الأوراق المفتوحة .
- × التملل على الكرسي.
- × الظهور بمظهر اليائس.



- × الثقة الزائدة بالنفس.
- × لمس الفم بصفة متكررة.
- × الإساءة لإصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- × القسم لإثبات صحة ما تقول.
- × النكات وتعمد الضحك لمجرد الضحك.

- × الابتسامة المصطنعة.
- × هز الساقين أو تحريك القدمين.

- × تشبيك الذراعين على الصدر.

- × التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.

- × القول بأنّ هذه الوظيفة هي حلم حياتي.

- × السؤال عن الراتب والمميزات المادية والإجازات

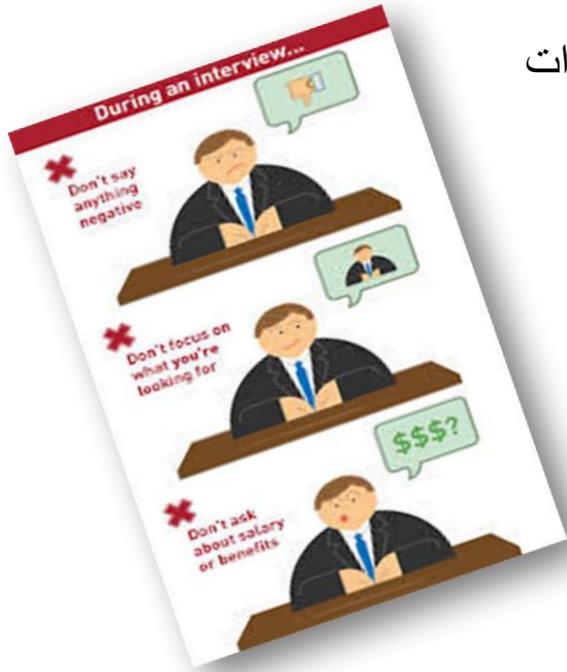
أخطاء شائعة في المقابلات الشخصية:

أخطاء في المظهر الشخصي

- × نظافة الثوب والشماع
- × مراعاة نظافة الأسنان
- × تقليم الأظافر

أخطاء أثناء التحوار:

- ☹ الإجابة السريعة عن السؤال دون تفكير
- ☹ درجة الصوت
- ☹ الخروج عن الموضوع



اليأس وقبول أي وظيفة تعرض	☹️
مضغ الحلوى واللبان	☹️
الإيماءات والإشارات	☹️
المربكة	
طريقة الجلسة	☹️
إشغال النظر	☹️
المكالمات	☹️
والرسائل	

السيرة الذاتية

تُعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو Curriculum Vitae والذي عادة ما يختصر الي CV فكلمة Curriculum تُعني مهنة Career أو سير أو سياق Course أما كلمة Vitae فتعني حياة Life إذا فالمعني الإجمالي يمكن تبسيطه انه المسار المهني لحياة الفرد.

تعريف السيرة الذاتية

ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص.

ملحوظة

عادة ما نسمع تعبيراً آخر يشير الي السيرة الذاتية وهو resume فهي لا تختلف عن cv سوي في الطول والاسترسال ففي الأولي لا تتجاوز عادة الصفحتين طولاً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلي حد كبير، أما في الثانية فتكون أكثر إطالة وتفصيلاً (وعادة ما يتبناها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).

أهمية السيرة الذاتية

تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويقها في جهة العمل في جهة عمل تبتغيها وهنا تظهر أهمية كتابة سيره ذاتية جذابة وقوية فكثيراً ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدماً (وهي: " المقابلة الشخصية ") ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه أو استبعاد طلبك.

ولا نبالغ إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي وهي التي تبرز مدي مناسبتك للوظيفة

وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصاً قليل الخبرة أو ليست له خبرة ولكن ما نقصده أن شخصاً مؤهلاً يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي ، إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرة ذاتية احترافية.

ملحوظة

الطالب في بداية حياته الجامعية يبدأ في كتابة سيرته الذاتية من خلال إنجازاته وذلك بالحرص علي استثمار كل الفرص المتاحة لتطوير شخصيته من خلال حضور البرامج التدريبية والأنشطة الطلابية التي تتيحها الجامعة.

ومن المهم أن تتضمن السيرة النقاط الرئيسية التالية:

أولاً: كتابة خطاب السيرة الذاتية وينبغي أن يتضمن ما يلي:

1. اسم الشخص أو الجهة الموجه لها الخطاب.
2. الإشارة إلى إعلان طلب التوظيف إن وجد.
3. التعريف بشكل عام ومختصر جداً بمهاراتك وقدراتك وخبرات ، الخطاب ينبغي أن يجيب عن سؤال مهم لدى الشركة التي ستقدم عليها وهو: ما الذي يجعلني أفضل المتقدمين.

ويجب الأ يكرر ما ورد في السيرة من معلومات.

4. اسمك وتوقيعك وتاريخ التقديم في أسفل الخطاب.

ثانياً: كتابة محتوى السيرة الذاتية ويتكون من عدة محاور على

النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

وتشمل الاسم والجنسية وتاريخ الميلاد ومحل الإقامة والحالة الاجتماعية ويلى ذلك بيانات التواصل كالعنوان البريدي ورقم الهاتف الخاص والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني ويعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

الجزء الثاني: التعليم أو المؤهلات

وتشمل المؤهلات التي حصل عليها الشخص وينبغي أن تكتب في صورة تنازلية بمعنى ترتب الشهادات التي حصل عليها حديثاً أولاً ثم الأقدم فالأقدم.

المؤهلات الدراسية (اسم الجامعة، الكلية).

الدورات التدريبية (اسم الدورة، تاريخ الحصول

عليها)

خبرات الحاسب الآلي (البرامج التي تجيدها)

اللغات التي تجيدها (درجة الإجابة وغالباً ما

تكون ممتاز أو جيد أو متوسط).

الجزء الثالث: الخبرة المتصلة بالوظيفة التي تتقدم لها

ويعمل هذا العنصر على الخبرات المتصلة بمجال العمل ويجب أن تكتبها في صورة تنازلية أيضاً بحيث الخبرات الأحدث فالأقدم بعد ذلك وتكتب كالتالي:

الفترة الزمنية « 5341 – 6341 ،» اسم الشركة التي

تعمل بها، المسمى الوظيفي.

الجزء الرابع: المهارات

المهارات الشخصية التي تتمتع بها كفرد مثل القدرة على العمل تحت الضغط، القدرة على تحمل الأعباء الإضافية وغيرها من هذه المهارات.

وينبغي التركيز على ذكر المهارات ذات العلاقة بالوظيفة المتقدم لها مثل: تعرض مهاراتك في التعامل مع الأشخاص إذا كانت هذه الوظيفة تتعلق بمجال البيع والشراء وكذلك مهارات التعامل مع الكمبيوتر.

الجزء الخامس: الجوائز والمكافآت

وهذا في حالة إذا كنت قد حصلت على أي جوائز أو مكافآت أو خطابات شكر في مجال عملك السابق أو في مجال دراستك.

الجزء السادس: الهوايات

وفيها تكتب الهوايات التي تحبها ويمكن الاستغناء عن هذا الجزء وبالذات إذا كانت السيرة طويلة أو الهوايات بعيدة عن مجال العمل.

الجزء السابع: العمل التطوعي

بعض الجهات تقدر أن يكون المتقدم على التوظيف عندها أن يكون له نشاطات تطوعية ومجتمعية ، وهنا يحسن كتاب تلك الخبرات في حالة وجد لديك نشاطات في جمعيات أهلية أو خيرية سابقة. ويكتب الفترة الزمنية واسم الجهة ومسمى التطوع.

لكتابة السيرة الذاتية فنيات مهمة ومؤثره في تحقيق السيرة الذاتية لأهدافها ومن هذه الفنيات ما يلي :-

خطاب السيرة الذاتية:

- ➔ اجعل للخطاب صفة شخصية بحيث تخاطب المدير أو المسؤول وليس إلى من يهمله الأمر، أو السادة الموقرون.. ويمكنك معرفة اسمه عن طريق الاتصال أو البحث في النت.
- ➔ تجنب العبارات المستهلكة والمتكررة مثل: (اسمح لي أن أقدم سيرتي الذاتية إليكم..)
- ➔ كن إيجابياً ولا تذكر أحداً بسوء.
- ➔ اشرح أسباب جاذبية الشركة بالنسبة لك.
- ➔ اجعل الوصول إليك سهلاً، وذلك بوضوح آلية التواصل، وارتباطها بك مباشرة.
- ➔ وقع الخطاب وذيّل توقيعك بالتاريخ.

شكل السيرة الذاتية:

- 1- اجعل السيرة سهلة على عين القارئ مثل :
 - ✓ منظمة وفيها فراغات.
 - ✓ مرتبة بتسلسل زمني منطقي.
 - ✓ تظهر فيها عناوين رئيسية واضحة.
- 2- لا تستخدم رسومات أو تضع أشياء جمالية أو زخارف وصور ... هذه ورقة رسمية ووجود زخرفة وخطوط جمالية يقلل من قيمتك.
- 3- استخدم حجمين من الحروف, للعناوين حجم ولباقي النصوص حجم آخر, وعادة ما يكون مقاس 14 - 16 مناسباً واستخدم الخطوط المألوفة وابتعد عن الخطوط الجمالية أو المائلة.
- 4- استخدم لغة قوية، وجمالاً قصيرة، وكلمات عملية للتأثير على القارئ كأن تستخدم مثلاً أفعالاً مثل (طورت، أدت، أبدعت، طبقت، نسقت، بدأت، صممت..)

- 5- احرص على خلو السيرة الذاتية من: الأخطاء النحوية والإملائية.
- 6- عادة تكون السيرة الذاتية مكونة من صفحة أو اثنتين إن كنت حديث التخرج، ومن صفتين إلى أربعة إن كانت لك خبرات طويلة ومختلفة.
- 7- غني عن الذكر أن السيرة الذاتية و الخطاب المرفق بها يكتبان على الحاسوب.
- 8- لاحظ أن النماذج الجاهزة للسيرة الذاتية في ميكروسوفت وورد MSWord لا تحتوي على قسم البيانات الشخصية وتحتوي على قسم خاص للهدف. بمعنى آخر إنها مُصممة علي الأسلوب الأمريكي.
- 9- عند إرسال سيرتك الذاتية عبر البريد الإلكتروني .. فأرسلها على صيغة (pdf)حتى لا تتغير التنسيقات وتخرج السيرة بشكل غير جيد.

عنوان بريدك الإلكتروني

- 1- حاول اختيار اسم مناسب لبريدك الإلكتروني الذي تكتبه على السيرة الذاتية والذي تُراسل به جهات التوظيف, ومن المعتاد أن يكون اسم بريدك الإلكتروني مشتقا من اسمك الشخصي.
- وذلك أنه عندما تصل جهة التوظيف رسالة من المتقدم للوظيفة ويكون اسم بريده الإلكتروني هزلي أو سخيف فإن الجهة تكون فكرة غير جيدة عن هذا الشخص.
- 2- من أمثلة ذلك بالنسبة للرجال: الروش، الدماغ، الحوت، العبيط....
- 3- ومن أمثلة ذلك للسيدات: الحلوة، شوكولاتة، أسراري، بنوتة.... هذه الأسماء غير مناسبة للتعاملات الرسمية.

- 4- لاتضع بريداً إلكترونياً للتواصل يخص عمك الأول أو شركتك الأولى بل يجب أن يكون بريدك شخصياً.
- 5- إذا أرسلت السيرة الذاتية بالإيميل فينبغي أن تكتب عنوانا واضحا للبريد مثل: (سيرة معلم رياضيات للمرحلة الثانوية، سيرة مهندس معماري، سيرة فني شبكات..) حتى يسهل تصنيفها.

محتويات السيرة الذاتية

✎ كن دقيقاً في معلومات السيرة الذاتية فإن عدم دقتك قد يُكتشف أثناء المقابلة الشخصية وهو ما يفقدك الثقة والمصداقية تماماً، وقد يكتشف عدم دقتك بعد تعيينك وهو ما يعرضك لمشاكل عديدة .

✎ اكتب السيرة الذاتية باللغة المطلوبة.. فقد تطلب بالإنجليزية وقد تطلب أيضاً بالعربية لكن لا تكتب بلغتين.

✎ استخدم مصطلحات فنية مستخدمة في القطاع الذي تتقدم إليه حتى تكون لغتك قريبة من لغتهم.

✎ لا تهمل كتابة أشياء قد تبدو لك بسيطة ولكنها من وجهة نظر صاحب العمل قد تعني الكثير. فمثلاً إن كنت قد مثلت جامعتك كعضو في فريق في لعبة جماعية أو حصلت على جوائز في لعبة فردية فذاك يشير إلى أن لديك روح الفريق في الحالة الأولى والإصرار والعزيمة في الحالة الثانية.

✎ إن كنت قد عملت في عطلة الصيف كبائع لعب أطفال أو أدوات مكتبية فهذه معلومة هامة لأنها توضح خبرة في التعامل مع الناس وخبرة في البيع.

كذلك إن كنت أثناء عمك السابق قد حسنت من ظروف العمل بإضافة نظام تهوية أو حسنت مستوى العاملين بتعليمهم استخدام الحاسوب فهذه أشياء تعني أن لديك حسن إدارة وقدرة على القيادة.

➡ ركز أثناء كتابة السيرة على إبراز الجوانب ذات العلاقة بالوظيفة التي تقدم عليها.

➡ أحياناً يكون مسمي وظيفتك السابقة أو الحالية غير واضح أو غير معتاد ففي هذه الحالة يفضل توضيح الأمر من خلل شرح مهام الوظيفة.

➡ إن كان مشروع التخرج له علاقة بالوظيفة المطلوبة فيفضل ذكره.

➡ كلما زادت سنين الخبرة كلما قلت أهمية ذكر أمور تفصيلية قديمة مثل مشروع تخرجك من عشرين عاماً .

➡ قد تحتاج إلى إحداث تغييرات طفيفة في السيرة الذاتية لكي تبدو أكثر مناسبة للوظيفة المعروضة. مثال: أنك عملت في مبيعات الأدوات الكتابية عموماً وأنت الآن تتقدم لوظيفة بيع أقلام فمن المهم أن تذكر أن لديك خبرة في بيع الأدوات الكتابية مثل الأقلام...

وكذلك قد تكتب عن هذه الوظيفة بتفصيل أقل حين تتقدم لوظيفة ليس لها علاقة مباشرة ببيع الأقلام وهكذا.

بالطبع في حالة كونك حديث التخرج فيفضل الكتابة عن كل الخبرات لأنها تكون قليلة بطبيعة الحال.

➡ لا تبالغ في تعظيم قدراتك.

➡ احذف أي وظيفة هامشية ليس لها علاقة بعملك.

➡ لا تكتب راتباً متوقعاً لأن الهدف الأول من السيرة الذاتية هو الوصول للمقابلة الشخصية.

➡ بعد إعداد السيرة الذاتية اطلب من صديق قراءتها ثم

اسأله عن انطباعه ونقاط القوة والضعف وعن وجود أي أخطاء.

أنواع السيرة الذاتية

أولاً: السير الذاتية الورقية :

وهي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها

ولها عدة انماط

أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً :

وهي الأكثر شيوعاً ويتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية ؛ وذلك لأن جميع العناصر تذكر فيها مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم.

ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً:

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف بها صاحب السيرة الذاتية وهي تناسب الافراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة..كما انها قد تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة

ثانياً: السير الذاتية الإلكترونية

مع ظهور ثورة الإنترنت فتح عصر جديد في مجال التقدم للأعمال ليظهر ما يعرف بالسير الذاتية الإلكترونية وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيراً، فعلي الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين

مهارات الاتصال في بيئة العمل

تمهيد

كثيراً ما نسمع أن متطلبات هذه الوظيفة هي المهارات الناعمة (soft skills) والمهارات الصلبة (hard skills)، فما المقصود بهما؟

ارتبطت فكرة المهارة في الماضي بامتلاك المرء حرفة يدوية أو هواية ما. ولكن ما لا يعرفه البعض أن القراءة والكتابة من المهارات الأساسية التي يجب على المرء اكتسابهم دون ترك أي خيار في ذلك.

فلم يقتصر الأمر على مهارتي القراءة والكتابة والحساب وإلى آخره. بل أكتشف أن هناك مهارات فطرية أطلق عليها مهارات ناعمة (soft skills) ومهارات مكتسبة أطلق عليها مهارات صلبة (hard skills) احتلت حياتنا على الصعيد الشخصي والمهني،

سوف نتحدث عن تلك المهارات بالتفصيل....

انقسمت مهارات الاتصال في بيئة العمل الي المهارات الناعمة والمهارات الصلبة ويكمن الفرق الأساسي بين المهارات التقنية Hard Skills والمهارات الشخصية Soft Skills في كيفية اكتسابها واستخدامها في بيئة العمل. وغالبًا ما تُكتسب مهارات التقنية من خلال التعليم أو التدريب المتخصص، فهي تتضمن كفاءات مثل كيفية استخدام آلة معينة، أو برنامج حاسوبي أو أداة ما.

في حين ان البعض يُنظر للمهارات الشخصية أو المهارات الناعمة على أنها سمات شخصية وقد يقضي الفرد سنوات حياته بأكملها في تعلّمها وتطويرها. كما يحتاج إليها عند التواصل مع الآخرين أو حين يواجه موقفًا صعبًا للمرة الأولى في حياته... الخ.

وبمعنى آخر، يمكننا القول أنّ المهارات الصلبة تعبّر عن الخبرة التقنية، ولكن تمثل المهارات الناعمة أو الشخصية العادات العامة في بيئة العمل.

أولاً: ما هي المهارات الناعمة: (Soft skills)؟

المهارات الناعمة : قدرات ذاتية يتمتع بها الفرد حتى يستطيع التكيف مع البيئة المحيطة، حيث انها تمثل جزءًا من شخصيته، وليست بمهارات تتعلق بمهنة معينة.

مثال علي ذلك

✓ فإذا كنت تستطيع أن تتواصل مع مدراءك في العمل، وزملائك، وجيرانك، وأصدقائك حتى منافسيك بشكل جيد وفعال فأنت تتمتع بمهارة التواصل.

✓ أما إذا كنت تستطيع أن تربح صفقة في العمل أو عند شرائك شيئاً ما بثمن أقل من ثمنها بعد جدال يذكر مع البائع، فأنت تملك حينها مهارة التفاوض

و من المهارات الناعمة أيضاً التي سنتعرف عليها

1. مهارة التواصل
2. مهارة القيادة
3. مهارة الذكاء العاطفي
4. مهارة العمل الجماعي
5. مهارة المرونة والتكيف مع المتغيرات
6. مهارة إدارة الوقت
7. مهارة حل المشكلات
8. مهارة التفاوض
9. مهارة الإقناع
10. مهارة التحفيز
11. العمل تحت ضغط
12. الإبداع

ثانياً: المهارات الصلبة (hard skills)،

هل يمكنك قياس مدى صلابتها في سوق العمل؟

ما المقصود بالمهارات الصلبة؟

هي قدرات يتم تعليمها للفرد الواحد من قبل شخص متخصص في تلك المهارة.

- ✓ هي مهارات معيارية تختلف من شخص لآخر.
 - ✓ هي النقطة الفاصلة التي يستعين بها مسئول الموارد البشرية عند الاختيار أي من بين المتقدمين للوظيفة يصلح لها.
- أطلق عليها أيضاً **قدرات التقنية**، حيث يمكنك اكتسابها من خلال المدرسة، الجامعة، الدورات التدريبية، الكتب أو حتى من مجال العمل.

أنواع المهارات الصعبة: (Hard skills) :

- ✍ اللغات الأجنبية
- ✍ برمجة الحاسب الآلي
- ✍ مصمم جرافيك
- ✍ إجادة برامج مايكروسوفت اوفيس
- ✍ الطباعة
- ✍ كتابة محتوى
- ✍ تكنولوجيا المعلومات
- ✍ إجادة تحسين محركات البحث
- ✍ كيفية التعامل مع المواقع الإلكترونية
- ✍ كيفية استخدام محرك البحث جوجل
- ✍ الترجمة
- ✍ تطبيقات الاندرويد
- ✍ التسويق

فالمهارات الصلبة تختلف مع اختلاف الوظيفة

أي أن كل مهنة لها المهارات الصلبة الخاصة بها التي تميزها عن غيرها من المهن.

فمثلاً إذا كنت مترجماً فالمهارات التي من الضروري اكتسابها هي: إجادة لغتين علي الأقل إجادة تامة ؛ اللغة الأم وهي اللغة المصدر واللغة الهدف أي اللغة الأجنبية التي تترجم إليها.

وبالإضافة إلى إجادة التعامل مع برامج الـ (cat tools) وهي أدوات الترجمة بمساعدة الحاسوب، الإلمام بثقافة كلا اللغتين، معرفة استخدام القواميس عند البحث، إجادة الكتابة على برنامج الـ word، كيفية تحويل ملفات الـ word إلى pdf والعكس صحيح، اكتساب خبرة كافية فيما

يخص مجال العمل الحر (freelance) بالإضافة إلى مجال التسويق. وهكذا مع ما تبقى من مجالات.

حيث أُجريت دراسة من قبل لينكد إن LinkedIn تقول أن 57% من أرباب العمل يبحثون عن من يمتلكون المهارات الناعمة عن من يمتلكون المهارات الصلبة. فلماذا؟

هنا يرجع السبب إلى الفرق الجوهرى بين المهارات الناعمة (soft skills) والمهارات الصلبة (hard skills)

المهارات الصلبة يمكن اكتسابها، لأنها مهارات متاحة للجميع سيجني ثمارها حتماً بعد وقت ومجهود مبذول من أجل زراعتها.

مثال: مهارة القراءة والكتابة، القيام بعمليات حسابية، القدرة على استخدام الكمبيوتر وغيره.

أما المهارات الناعمة فهي السمات التي يتميز بها الإنسان عن غيره نتيجة للبيئة التي نشأ فيها من جهة والتجارب والمواقف الشخصية التي أتعرض لها وأثرت فيه من جهة أخرى.

العمل الجماعي التشاركي

يشمل العمل التعاوني جميع الحالات التي يجب فيها على العديد من الأشخاص التنسيق والعمل معًا لتحقيق هدف مشترك.

يمكن أن يحدث هذا التعاون في عدة سياقات، على سبيل المثال

- القيام بتمرين جماعي،
 - تخطيط وإدارة مشروع جماعي،
 - متابعة التقدم في التعليم.
- لتسهيل العمل التعاوني عن بعد وبالإضافة إلى منصات المناقشة أو تحرر المستندات المتزامنة
- هناك العديد من أدوات الويب التي تسمح بالتواصل عن بعد وتتيح العديد من الإمكانيات للعمل الجماعي
- يتكون مسار العمل التشاركي من الخطوات التالية

- التخطيط للمشروع الجماعي
- تصميم الأفكار
- التشارك في الموارد
- متابعة العمل التشاركي

1. التخطيط للمشروع الجماعي

- يتضمن العمل في مجموعة في مشروع أو مهمة إدارة عدة جوانب لوجستية
- المهام: تقسيم المشروع إلى عدة مهام لتوزيعها على أعضاء الفريق
 - الجدولة الزمنية: إدارة جداول الاجتماعات والمواعيد النهائية لإكمال العمل
 - مراقبة تقدم العمل: متابعة تقدم العمل خطوة بخطوة.

2. تصميم الأفكار

سواء كان الأمر يتعلق بالعصف الذهني أو تحليل المفاهيم أو أي نشاط تفكير جماعي آخر يتطلب رسم خرائط للمفاهيم أو المفاهيم ، فقد يكون من المهم تجميع أفكار الفريق معًا في مساحة قابلة للبحث ، وقابلة للتعديل من قبل الجميع. أدوات الويب المتاحة حاليًا من عدة أنواع ، اثنان منها أكثر انتشارًا :

- خرائط المفاهيم: التي تسمح بكتابة الأفكار ثم ترتيبها من أجل إنشاء روابط هرمية بين العديد من المفاهيم المعينة بسهولة أكبر ؛

- خرائط ذهنية : بدءًا من الفكرة المركزية ، فهي تسمح بتطوير التفكير من خلال تسليط الضوء على سير العملية المعرفية ، من فكرة رئيسية تنبثق من الأفكار الثانوية

3. التشارك في الموارد

جانب مركزي آخر للعمل التعاوني هو تبادل الوثائق ومصادر المعلومات. من ناحية: مساحة التخزين على الإنترنت. تجعل من الممكن أن نضع في مكان واحد جميع المستندات التي يجب أن تعمل عليها مجموعة من المتعلمين ، أو حتى جميع الموارد التي يرغب المدرب في مشاركتها مع الأشخاص الذين يأخذون الدورة التدريبية الخاصة بهم. يتم اختيار حل التخزين وفقاً للاحتياجات: إذا كانت هناك حاجة على تحرير المستندات في مجموعات من نفس مساحة التخزين،(مثال Google Drive) من ناحية أخرى، إذا كان الهدف هو الحصول على مساحة آمنة وسرية على الإنترنت لتحميل الملفات ويمكن تثبيت نظام أساسي على خادم المؤسسة و ستعطي الأولوية لحلول سحابية.

في مجال آخر، تعد تطبيقات إنشاء الببليوجرافيا ومشاركتها رصيذاً كبيراً للمجموعات التي يتعين عليها تنفيذ مشروع بحث مشترك، على سبيل المثال.

4. متابعة العمل التشاركي

لمتابعة العمل التشاركي هناك مجموعة من البرامج أو التطبيقات المرتبطة ببعضها البعض للسماح للمستخدم بالعمل على العديد من تنسيقات الملفات المختلفة. تعتبر بعض مجموعات البرامج الحالية مثيرة للاهتمام بشكل خاص من منظور إنشاء التعلم التفاعلي والتعاوني عن بعد ، حيث تتيح للعديد من الأشخاص مشاركة المستندات وتحريرها معاً. هذه المجموعات مفيدة جداً لفرق المتعلمين الذين لديهم أنشطة للقيام بها كمجموعة ، ولكن أيضاً للمعلمين أو المدربين الذين يرغبون في إنشاء دعم كامل لفصلهم.

5. أدوات الواب للعمل التشاركي

تشمل الأدوات التعاونية أدوات الاتصال وتبادل المعلومات وأدوات العمل المشتركة، أدوات إدارة المحتوى والمعرفة وأدوات التنسيق و التخطيط. شهد تطور الويب 2.0 تطوير هذه الأدوات التعاونية في اتجاه تبسيط في إدارة واستخدام هذه الأدوات التي كانت معقدة في التطوير والتنشيط و أصبحت عملية وضع المحتوى

على الإنترنت في متناول عدد كبير بفضل التطبيقات و استمرار ملاحظات المستعملين



كيفية تحديد الأهداف والأوليات

قبل بداية أي مشروع، نحتاج إلى تحديد أهداف من أجل تحديد المهام المراد إنجازها. أهداف SMART هي أفضل طريقة لتحديد الأهداف وتحسين فرص نجاح المشروع.

S: Specific

M: Measurable

A : Achievable

R : Relevant

T: Timely

تم تحديد مفهوم الإدارة لتخطيط الأهداف النوعية والكمية خلال فترة زمنية محددة لأول مرة في عام 1954. تسمح الأهداف الذكية من التأكد أن المشروع يسير في الطريق الصحيح وتساعد على توفير الوقت والطاقة في العمل تمتلك هاته الأهداف عدداً من الخاصيات والمواصفات تسمح بتقييمها

إنَّ تحديد الأهداف قد يُشكل استراتيجيَّة فعَّالة لكي يعمل الشباب على تطوير سيطرتهم الذاتيَّة، وإنَّ التوجيهات الخاصَّة بتحديد الأهداف، والعمل على تحقيقها تجعل مهمَّة تحديد الأهداف مُفيدة

- **أهداف محددة:** يَجِبُ أن تكون واضحةً وملموسةً ومكتوبةً
- **أهداف قابلة للقياس:** يجب أن تحدد العلامات لمتابعة تقدم تحقيق هذه الاهداف

- **أهداف يمكن تحقيقها:** يجب أن تكون أهدافًا واقعية وقابلة للإدارة والتنفيذ.
- **أهداف ذات صلة:** أهداف تتناسب مع أهداف العمل العامة
- **أهداف محددة لفترة زمنيَّة:** يَجِبُ تحديدُ مهَل زمنيَّة لاستكمال تحقيق الأهداف

يمكن تصنيف الأهداف في خانتين: الأهداف القصيرة المدى والأهداف الطويلة المدى

يوجد نوعان من الأهداف القصيرة المدى، النوع الأوَّل الأهداف الفرعيَّة وهي تُشكِّل جزءً من أهداف أكبر، أما النوع الآخر من الأهداف القصيرة المدى فهو مُستقلٌّ عن الأهداف الطويلة المدى الأوسع، وإنَّ كلاً من نوعي الأهداف القصيرة المدى ضروري، فالأوَّل يُساعد على العمل من أجل الهَدَف الطويل المدى، أمَّا النوع الثاني فيُساعد على تحسين الثقة بالقدرة على تحقيق أهدافٍ أصعب، وأكثر تعقيداً.

مهارات الابتكار و صنع القرارات

الابتكار Innovation: يخص المقدره على تطبيق أفكار جديدةٍ لخوض الأنشطة الحياتية و المشاكل التي يمكن اعتراضها بشكلٍ مُختلفٍ . عن طريق الابتكار تتمكَّن من إحداث تغييرٍ أو استنباط سُبُلٍ للتأقلم مع مُختلف الظروف الجديدة، التي قد تجد، كما يُشكِّل امتلاك المعلومات بشأن مواضيع وميادين مُختلفة إضافةً مهمَّةً للقدرة على الابتكار.

تعتبر مهارات التفكير بطريقة إبداعية من أهم المهارات الحياتية ويمكن أن نستند على هاته التفاسير لتوضيح أهمية التفكير الإبداعي:

- الإبداع هو عمليَّة يحاول فيها الفرد عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط به من مؤثرات مختلفة وأفراد مختلفين أن ينتج إنتاجاً جديداً بالنسبة له ولبيئته، أما التفكير الإبداعي فهو العمليَّة التي ينتج عنها حلول وأفكار تخرج عن الإطار المعرفيِّ المعلوم لدينا الإطار التقليديِّ) سواء بالنسبة إلى معلومات الفرد الذي يفكر أو إلى المعلومات السائدة في البيئة بهدف ظهور الجديد من الأفكار. عمر البرناوي؛ أثر إدارة المعرفة في

التفكير الإبداعي؛ دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة،
جامعة بسكرة الجزائر، ص 7

- التفكير الإبداعي هو التفكير الذي يؤدي في جوهره إلى توليد نتاج جديد.
تطلق صفة الإبداع والخلق على الخيال متى قام تلقائياً وليس على سبيل
المحاكاة أو التقليد في إنشاء مجموعة من الأفكار والصور. ويقال للتأليف
بين الأفكار وتركيبها تفكيراً خلاقاً متى جاءت الثمرة العقلية أكثر من مجرد
خلاصة جمعية للأجزاء. فالإبداع هو الإتيان بالجديد والأصيل. عبد الرحمان
محمد العيسوي؛ التربية الإبداعية في التعليم العربي، بيروت دار النهضة
العربية، 2004، ص 33.

التفكير الإبداعي و التكنولوجيا

تلعب التكنولوجيات الحديثة دوراً مهماً في تنمية التفكير الإبداعي، وينبغي أن
يُدرك الشباب أنه من شأن اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة مثل الإنترنت
والهواتف المحمولة، أن يزيد من تبادل المعلومات، وقد يكون لها تأثيرٌ على تطوير
تفكيرهم الإبداعي.

الأسلوب العلمي لصنع القرارات

يُشير "الأسلوب العلمي" لصنع القرارات إلى أنه ينبغي اتباع إجراءاتٍ مُحددةٍ
لمعالجة مشكلةٍ ما واتخاذ قرارٍ بشأنها، وعادةً ما تشمل هذه العملية الخطوات التالية:

1. تحديد المشاكل الأساسية.
2. تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة.
3. تحديد الحلول المحتملة للمشكلة.
4. تقييم الحلول المحتملة.
5. اختيار الحل الأفضل.
6. تنفيذ الحل.
7. التأكد من صواب الحل.

العصف الذهني

هناك بعض التقنيات التي تسهل أخذ القرار. العصف الذهني هو تقنية تُعتمدُ لدراسة
المشاكل بشكلٍ مبتكر ولتوليد الأفكار، علمًا بأن الغاية منها هي استنباط أكبر قدر
ممكن من الأفكار.

يبدأ العصف الذهني عادة بطرح سؤال أو مشكلة، يقع طرح مجموعة من
الأفكار وتؤدي كلُّ فكرة إلى فكرةٍ إضافيةٍ واحدة أو أكثر وينتج عن ذلك عددٌ لا
بأس به من الأفكار.

لدى اعتماد هذا الأسلوب، يتعينُ اتباعُ هذه القواعد الأربعة التالية:

- عدمُ انتقادِ أفكار الآخرين أو الحكم عليها.
- تشجيعُ حريةِ الأفكارِ، والترحيبُ بالأفكارِ التي قد تبدو غير معقولة أو مجنونة.
- الكميَّةُ مرغوبٌ فيها، فكلما زاد عدد الأفكار كان ذلك أفضل.
- الجمعُ بين أفكار الآخرين والعملُ على تحسينها.

كما ينبغي تسجيلُ الأفكارِ كافةٍ مهما بدت غير منطقيَّة أو غير معقولة.

تحليل SWOT

يَعتمدُ هذا التحليل على أربعة عناصر لتقييم قرار:

1. نقاط القوَّة أو مكامن القوة (Strengths)

2. نقاط الضَّعف (Weaknesses)

3. الفرص المتاحة (Opportunities)

4. التهديدات (Threats)

وتُعتبر نقاط القوَّة والضَّعف عواملَ داخليَّة في علاقتها بالقرار بينما يعتبر تحديد الفرص والتهديدات عواملَ خارجية للقرار

المراجع

1. أحمد محمد الأمين موسى: الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، ط1، دائرة الثقافة والاعلام، الشارقة، 2003، ص40
2. بركات عبد العزيز، الراديو والاتصال الجماهير، مطبعة الرفاعي، القاهرة، ط1، 1993، ص15.
3. جيهان رشتي: الأسس العلمية لنظريات الاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، 1976، ص50.
4. رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن. 2002، ص12
5. رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر. 2015، ص 176
6. على عوجة: الاتصال مفهومه أنواعه، أشكاله، فنونه، مقدمة في وسائل الاتصال، مكتبة الصباح، جدة، 1989، ص33.
7. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص 24
8. ليل صالح أبو أصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق، بيروت 1999، ص 33
9. محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000. ص 19
10. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 31
11. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 34.
12. مصطفى حجازي: الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، دار الطليعة، بيروت 1982، ص 14
13. موسى عصام سليمان: المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتاني، اربد، عمان. 1986، ص 127
14. الاتصال الفعال (مترجم) ترجمة مبارك محمد الحماد وآخرون، جامعة الملك سعود.
15. أحمد السعيد ، فن الكلام :مدخل إلى الاتصال العام , دار جبل الشيخ للنشر, الرياض, 1418هـ .
16. أحمد طه أحمد، السيرة الذاتية، مفهومها وتطورها، بحث منشور، آداب الرافدين، العدد59، 2011.
17. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
18. حسني محمد نصر، مقدمة في الاتصال الجماهيري – المداخل والوسائل .

19. راشد محمد عطية، تنمية مهارات التواصل الشفوي التحدث والاستماع، الطبعة الثانية، ايتراك للنشر والتوزيع، 2006م.
20. راكان حبيب وآخرون , وسائل الاتصال -، مكتبة دار جدة ، 1996م .
21. روبرت هاس كيل ،حسن الاستماع ، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004م.
22. روزالي ماجيو، فن الحوار والحديث الي أي شخص، الطبعة الثانية، مكتبة جرير، 2009.
23. سوزان ديفيس وليمز، موسوعة أسرار لغة الجسد، الطبعة الأولى، إبداع للنشر والتوزيع 2007.
24. طارق السويدان، فن الإلقاء الرائع، الطبعة الأولى، شركة الإبداع الفكري، 2003م.
25. فهد زايد ، الكتابة فنونها وأفنانها، الطبعة الأولى، دار يافا للنشر والتوزيع 2009.
26. محمد ديماس ، فنون الحوار والإقناع، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع ، 1999.
27. محمد غازي الطيب ، الإنصات الجيد، دار الوطن، 1422هـ.
28. نوح يحي الشهرى، مهارات الاتصال، دار حافظ للنشر والتوزيع ، ط3، جدة 1435.
29. يورك برس، سلسلة الإدارة المثلي مهارات المقابلات الشخصية وإجراؤها، الطبعة الاولى ، مكتبة لبنان ناشرون، 2001.
30. <https://almerja.net/reading.php?idm=51481>.
31. <https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5012&chapterid=931>.
32. <https://www.almrsl.com/post/419088>.
33. <https://almrj3.com/cv-search/>
34. <https://almrj3.com/search-for-an-interview/#ref>
35. <https://arwordshub.com>.
36. <https://en.wikipedia.org/wiki/Interview>.
37. <https://slnuacareers.com/8-major-types-interviews/>
38. <https://www.emonovo.com>.
39. <https://www.indeed.com>.
40. <https://www.manaraa.com> .
41. Tara Dixon& Martin O Hara, Communication Skills, Cornell Local Road Program 1999.

