



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الكليات التقنية

الحقيبة التدريبية:

السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال

لجميع التخصصات





مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل - بعون الله تعالى - لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية "السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال" لمتدربي الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله - عز وجل - أن تسهم بالشكل المباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، مدعم بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
٨	الوحدة الأولى : السلوك الوظيفي
٩	مفهوم السلوك وتعريفه
١٠	أهمية دراسة السلوك وأهدافه
١٢	الوحدة الثانية : الشخصية الإنسانية (مفهومها وتعريفها)
١٣	التكوين الإنساني ومكونات الشخصية
١٦	الوحدة الثالثة : حقوق وواجبات الموظف
١٧	حقوق الموظف
١٩	واجبات الموظف
٢١	الوحدة الرابعة : أخلاقيات العمل
٢٢	الأخلاق الإيجابية
٢٥	الأخلاق السلبية
٢٩	الوحدة الخامسة : عادات العمل الناجح
٣٠	عادات العمل الناجح
٣٤	صفات الناجحين
٣٧	الوحدة السادسة : تنمية وتطوير وتحفيز الذات
٤٠	متطلبات تنمية وتطوير وتحفيز الذات
٤٦	الوحدة السابعة : مهارات الاتصال وفن الحوار
٤٧	الاتصال مفهومه وأهميته وأهدافه
٦٠	آداب الإنصات والحوار
٦٢	الوحدة الثامنة : البحث عن عمل وإعداد السيرة الذاتية والمقابلات
٦٣	طرق البحث عن عمل
٦٦	إعداد السيرة الذاتية
٦٩	المقابلات



تمهيد

يعد العنصر البشري أحد أهم عناصر الإنتاج في قطاعات العمل، والسلوك الوظيفي من أهم الأمور المنظمة له، ومن هنا تظهر ضرورة الاهتمام بالعنصر الإنساني من أجل تنظيم وتطوير وتحقيق أهداف تلك المنظمات.

ونظراً لأهمية العنصر الإنساني في تنظيم وتطوير وتحقيق أهداف منظمات العمل، فقد أولت المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني أهمية خاصة لإدارة هذا العنصر ومعالجة المعوقات التي قد تواجهه أو تعيق ارتباطه بالعمل أو علاقاته بالآخرين أثناء أدائه للعمل، الأمر الذي يتطلب رفع مستوى المهارات السلوكية والأخلاقية لديه بما يتناسب مع حجم وطبيعة ونوعية الأعمال والمتغيرات التي قد تطرأ عليه.

إن كفاءة التنظيم تتوقف على تكوين وتطوير الفكر الإداري وتنمية كفاءة إدارة العنصر البشري في التعامل مع المتغيرات ومعالجة المشكلات من خلال التدريب على تنمية المهارات السلوكية لدى العاملين في قطاعات العمل لأنهم أداة التنمية ووسيلتها، فإذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت قطاعات العمل من تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء والإنتاج.

تؤدي سلوكيات الموظفين وأخلاقياتهم دوراً أساسياً في نمو قطاعات العمل وتبرز أهمية ذلك لأنه جانب في غاية الأهمية لإنجاز العمل وجودته وما يتأثر به من عوامل.

وهكذا فإن تعلم السلوك الوظيفي متطلب أساسي يحقق تنمية لمنظمات العمل والعاملين بها بصفة مستمرة تضمن القيام بالمهام والمسؤوليات والواجبات الوظيفية بالشكل الذي يتناسب مع مستجدات العمل، فالتدريب على سلوكيات العمل يقدم معرفة جديدة، ويضيف معلومات مهمة تعطي مهارات وقدرات إضافية متميزة تؤثر على اتجاهات العاملين بقطاعات العمل وتعديل الأفكار وتغيير وتطور السلوك والعادات والأساليب.



المفاهيم الأساسية لسلوك الإنساني

مفهوم السلوك :

السلوك الإنساني هو مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد عن طريقها إلى تحقيق التكيف والتوفيق بين مقومات وجوده ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش داخله.

خصائص السلوك الإنساني :

إن من أهم خصائص السلوك الإنساني ما يلي :

- ١- أنه نتيجة لشيء : أي أن السلوك لا يصدر إلا من سبب .
- ٢- إنه سلوك هادف : بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة.
- ٣- إنه سلوك متنوع : أي أنه يظهر بصور متعددة حتى يمكنه التوافق مع المواقف .
- ٤- إنه سلوك مرن : قابل للتطوير والتعديل بالإضافة وفقاً للظروف والمواقف المختلفة.
- ٥- أنه سلوك مدفوع : أي أنه لا يأتي من فراغ حيث تقف عوامل عديدة وراءه.

المكونات الأساسية لسلوك الأفراد :

- **شخصية الفرد:** لكل فرد منا شخصيته، فمن الضروري أن نتفهم تفهماً موضوعياً شخصية الأفراد الذين نتعامل معهم حتى نتمكن من توجيه سلوكهم التوجيه الصحيح تبعاً للفروقات الفردية بينهم.
- **اتجاهات الفرد :** وهو ذلك السلوك الذي يستخدم فيه الفرد خبراته السابقة وحاجاته الحالية وطموحاته و رغباته المستقبلية في تفسير المؤثرات البيئية.
- **طبيعة الفرد:** الفرد هو ذلك الكينونة الإنسانية الذي ينفرد بمجموعة من الخصائص الوراثية و المكتسبة التي يتميز بها عن الأفراد الآخرين من بني الإنسان.



مبادئ السلوك الإنساني العامة :

أن السلوك الإنساني تحكمه ثلاثة مبادئ أساسية .

١. مبدأ السببية :

أن السلوك الإنساني لا ينشأ من العدم، وإنما ينشأ نتيجة لمؤثرات مختلفة إما لتغيير في ظروف الشخص الذاتية أو لتغيرات في ظروف البيئة الخارجة عن ذاته . فالتغيير يحدث حالة من عدم التوازن الأمر الذي يدعو الفرد لإتباع السلوك الذي يعيد له توازنه .

٢. مبدأ الدافعية :

فكما أن للسلوك سبباً فإن له أيضاً دافعاً يوجهه . فالدافع هو القوة الأساسية التي تثير السلوك وتحدد اتجاهه، وقد يكون الدافع فسيولوجياً كدافع الجوع أو سيكولوجياً كدافع تحقيق الذات أو الانتماء والحب فالدافع هو حالة داخلية تثير السلوك في ظروف معينة وتوصله إلى غاية محددة . ولذلك فإن الدافع يعد قوة محركة وموجهة في نفس الوقت وتجدر الإشارة إلى ضرورة التفرقة بين الدافع والحافز فبينما يكون الدافع داخلياً فإن الحافز مثير خارجي - ولذلك فبالإمكان النظر إلى الدافع بمفهوم الحاجة (Need) التي يسعى الفرد إلى إشباعها ويشعر بأهميتها ويدرك إمكانية تحقيقها . وسنقوم بالتعرض إلى هذا الموضوع في موقع آخر .

٣. مبدأ الهدف :

أن السلوك الإنساني موجه دائماً لتحقيق هدف محدد أو غاية معينة، فكل فرد يسعى دائماً إلى إشباع حاجة معينة ولذلك فإن السلوك الإنساني سلوك هادف من أجل أن يحقق الفرد شيئاً معيناً، أو يحصل على ميزة، أو يتفادى ضرراً لشخصه، أو لغيره . (١)

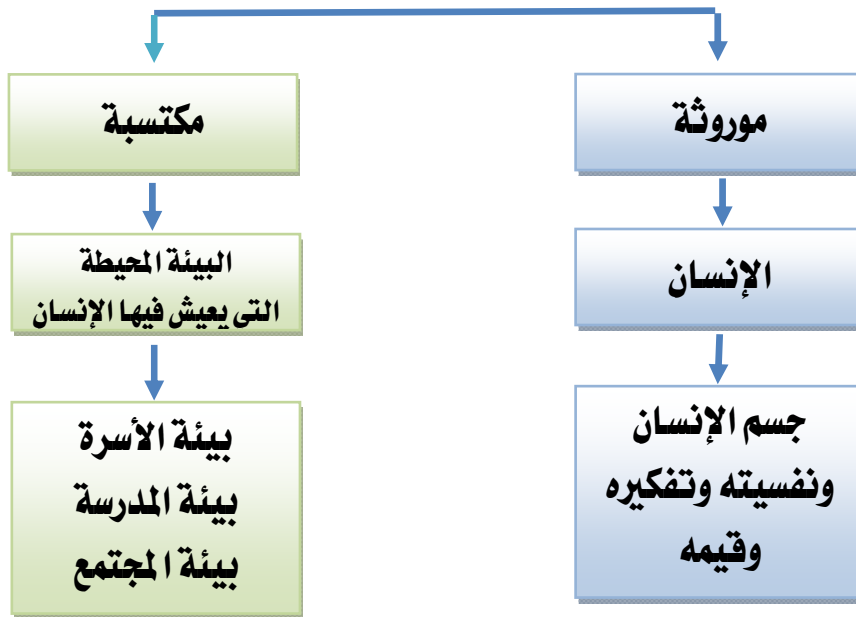


مقومات ومتغيرات السلوك :

- السن والجنس، وخصائص الشخصية.
- الوسط أو الإطار الذي يعيش فيه الفرد (الأسرة).
- العوامل البيئية المحيطة بالفرد. (المجتمع).
- المستوى الثقافي والعلمي .

مؤثرات السلوك الإنساني :

وهي التي تتعلق بالأفعال والتصرفات السلوكية وأساليب التعامل وطرق الاستجابة مع المواقف المحددة للاتجاهات ولذلك فان الشخصية الإنسانية هي نظام متكامل ونتيجة لمجموعة من عوامل ومؤثرات ومحددات تتكون من :





أنواع السلوك الإنساني العامة :

- السلوك الإيجابي .
- السلوك السلبي .
- السلوك العدواني.

– النوع الأول : السلوك الإيجابي : ويتميز صاحب هذا السلوك بما يلي:

- التمسك و الدفاع عن حقوقه وآرائه.
- الإيمان والإقرار بحق الآخرين .
- التعبير عن الآراء و المعتقدات و المشاعر و الرغبات و الحاجات بأسلوب واضح و محدد و بطريقة مناسبة.

– النوع الثاني: السلوك السلبي: ويتميز هذا السلوك بما يلي:

- الإخفاق بالتمسك و الدفاع عن حقوقه وآرائه أو التعبير عنها بطريقة تسهل على الآخرين إهمالها أو التغاضي عنها.
- التعبير عن آرائه و رغباته و معتقداته بطريقة مهدنة انسحابية و غير محددة.

– النوع الثالث: السلوك العدواني: ويتميز صاحبه بما يلي :

- التمسك بآرائه و حقوقه أمام الآخرين مع عدم إعطاء الآخرين الحق في أن يفعلوا مثله.
- النظرة المتعالية على الآخرين .
- حب السيطرة وإصدار الأوامر .
- حب التملك .



السلوك الوظيفي

مفهوم السلوك الوظيفي :

يعد العنصر الإنساني هو أحد أهم عناصر الإنتاج في قطاعات العمل ويسهم في درجة كفاءتها وفعاليتها . ومن هنا تظهر ضرورة اهتمام الإدارة بالعنصر الإنساني من أجل تحقيق التعاون والوثام بين الأفراد العاملين في التنظيم .

وتعد إدارة السلوك الإنساني من المهمات الصعبة والمعقدة نظراً لتعدد وتشابك المتغيرات التي تؤثر في سلوك هذا العنصر، وتداخل علاقاته وتعددتها من ناحية وإلى عدم استقرار العناصر التي تؤثر في سلوكه من ناحية أخرى.

تعريف السلوك الوظيفي :

هو سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة أو المنشأة التي لها أدوار وظيفية محددة ولها مهامها وعليها مسؤولياتها.

أهمية دراسة السلوك الوظيفي :

إن السلوك الوظيفي يستهدف ترشيد سلوك الفرد العامل الذي يؤدي إلى كفاءة إنجاز مهام وظيفته وإشباع حاجاته كما يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين وهذه العلاقة البيئية تؤدي إلى تصحيح سلوكيات الفرد مع الآخرين وتصريف أمور العمل ومواجهة مواقفه بكفاءة ، وإثارة الدافعية لديه لتنمية علاقاته الوظيفية مع الآخرين.

الهدف من دراسة السلوك الوظيفي :

يتركز الهدف من دراسة السلوك الوظيفي في بيئة العمل على تحسين الإنتاجية والأداء والفعالية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ، لإنجاز الأهداف المرغوبة والمشاركة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها . (٢)



متطلبات وظيفية وسلوكية

للأفراد داخل منظمة العمل متطلبات وظيفية وسلوكية مشتركة منها ما هي وظيفية ومنها مهنية ومنها مهارية لها مواصفات وتكوينات على النحو الآتي :

موصفات وظيفية :

- **مهام :** (المهام الوظيفية المسندة سواء كانت رئيسية أو إضافية أو موسمية).
- **واجبات :** كل ما يجب فعله كالالتزام والواجبات الوظيفية .
- **مسؤوليات :** لكل وظيفة وموظف مسؤوليات محددة .
- **صلاحيات :** كل ما يتم منحه من صلاحيات من صاحب القرار والسلطة العليا
- **مرجعيات :** التسلسل الوظيفي والمرجعية الوظيفية حسب الهياكل التنظيمية.

مكونات مهنية :

- **اتجاهات :** كل ماله علاقة بالآمال والتطلعات والطموحات والرغبات .
- **مؤهلات :** ما يتم الحصول عليه من مؤسسات التعليم والتدريب من معارف وعلوم
- **خبرات :** هي حصيلة مشاهدات وممارسات وتجارب تم الحصول عليها .
- **كفايات :** مهارات وقدرات يتم الحصول عليها من المؤهلات والخبرات

مهارات وظيفية :

- **مهارات تنظيمية :** تنظيم أعمال وإجراءات العمل ، وتنظيم الوقت .
- **مهارات مهنية :** مهام وواجبات وظيفية ومسؤوليات .
- **مهارات معرفية :** المؤهلات والخبرات العلمية المعرفية والثقافية .
- **مهارات سلوكية :** الالتزام بالسلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل .
- **مهارات شخصية :** دوافع وحوافز وقيم وسمات شخصية. (٣)



سلوكات الأفراد داخل منشآت (قطاعات) العمل :

- ١- السلوك المساعد أو (المثالي) : هو الذي يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة .
- ٢- السلوك المعارض : هو الذي يضع العوائق دائماً فيعمل ضد المصالح العامة.
- ٣- السلوك المحايد : هو الذي لا يؤثر سلباً أو إيجاباً على أهداف المنظمة .
- ٤- السلوك المتحرر : هو الذي لا يهتم بتطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات .
- ٥- السلوك المتردد:هو الذي يؤثر مستوى القلق لديه على أداء العمل الموكل إليه .
- ٦- السلوك المنظم : وهو الذي يشكل شخصيته وسلوكه كيفما تريده الإدارة .
- ٧- السلوك العادي : هو سلوك إنسان لا يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية .

((تطبيق))

يوجد العديد من أنواع السلوك الإنساني داخل منظمة العمل ، وكل منظمة أو منشأة تبحث عن السلوك أو النمط الذي يناسبها.
ومن وجهة نظرك الشخصية ، ما السلوك المفضل لديك وتعتقد أنه الأفضل؟



الوحدة الثانية

الشخصية الإنسانية



الشخصية الإنسانية

مفهوم الشخصية الإنسانية :

لو أن الناس في مجتمع من المجتمعات يتصرفون على نمط واحد ويفكرون تفكير واحد ويشعرون بنفس الشعور لما كان هناك وجود للحياة على الإطلاق.

ولا يقصد بالشخصية أي نوع من أنواع النشاط كالتكلم أو التذكر أو التفكير أو الحب وإنما يستطيع الشخص أن يكشف عن شخصيته عن طريق الأسلوب الذي يتبعه في أداء أي نوع من أنواع النشاط.

تعريف الشخصية الإنسانية :

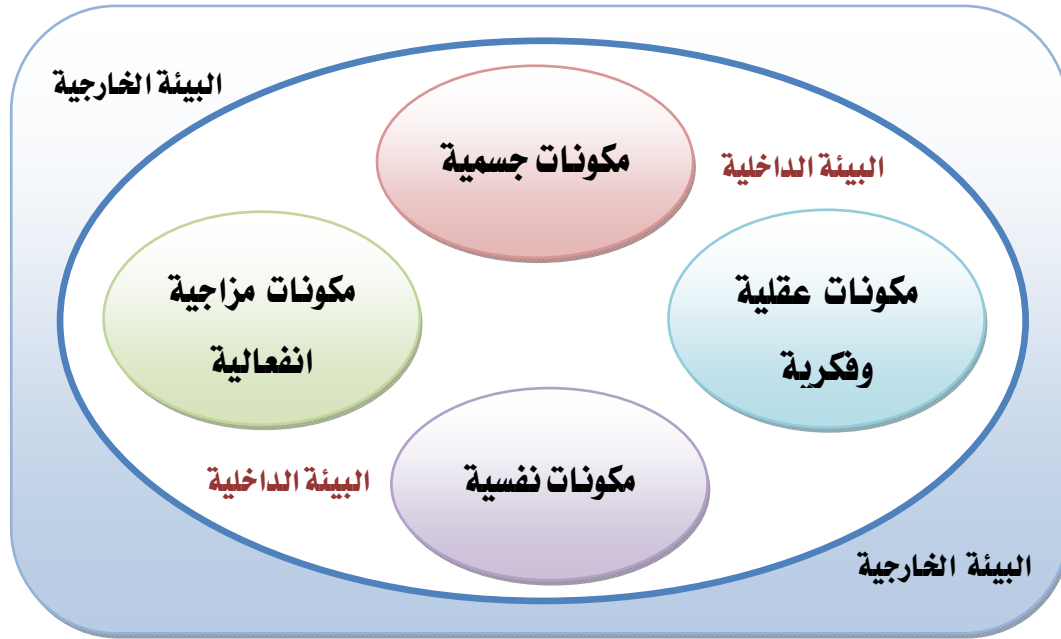
اشتقت كلمة شخصية في اللغة العربية من "شخص" وتشير المعاجم إلى أن الشخصية هي صفات تميز شخصاً دون الآخر.

وتعرف الشخصية بأنها نظام متكامل من السمات الفرد الجسمية والعقلية والنفسية ثابتة ومتغيرة تميزه عن غيره، وتحدد طريقته ونمطه وسلوكه وقدرته على التكيف والتعايش مع البيئة التي يعيش بها وتحيط به على اختلاف أنواعها .

هذا ويمكن أن نقول إن الشخصية هي مصطلح يصف مستوى سلوك وتفكير وإدراك ونفسية الفرد تميزه عن غيره من الناس من حيث تعاملاته مع المواقف التي تواجهه. (٤)

مكونات الشخصية الإنسانية :

- أ . مكونات جسمية.
- ب . مكونات عقلية (معرفية).
- ج . مكونات مزاجية (انفعالية).
- د . مكونات نفسية.
- هـ . البيئة الداخلية (الأسرة)
- و . البيئة الخارجية : المجتمع المحيط



سمات الشخصية الإنسانية:

١. سمات فكرية :

وهي التي تحدد مستوى الفهم والإدراك والتفكير والذكاء والنباهة .

٢. سمات نفسية :

وهي التي تحدد مستوى الصبر والتحمل ومواجهة المواقف والمشكلات.

٣. سمات مزاجية :

وهي التي تحدد مستوى العاطفة ونوعية المزاجية كالحب والكراهية والمرح

والانطواء والجرأة والحياء والهدوء والعجلة والانطواء والمرح والجرأة وغير ذلك .

٤. سمات سلوكية :

وهي التي تحدد نوعية السلوك المرتبطة بالاتجاهات والحوافز والدوافع

والحاجات وتصرفات و تعبيرات خارجية وداخلية ظاهرة وغير ظاهرة تسعى بالفرد إلى

تحقيق التكيف والتعايش بين حاجاته ومتطلبات المجتمع المحيط به.

٥. سمات معرفية :

معارف وعلوم ومهارات وقدرات وتجارب وأساليب تعامل وتجاوب مع المواقف . (٥)



أنواع الشخصيات الإنسانية

م	الشخصية	صفتها
١	المتكيفة	شخصية مرنة وسهلة تقبل التغيير وترضى بالحلول الوسط
٢	الجامدة	شخصية مرتبكة صعبة التكيف مع البيئات والجماعات
٣	الانفعالية	شخصية منفعة سريعة الإثارة كثيرة الصراخ
٤	الهادئة	شخصية متزنة متحفظة مستجيبة قليلة النقاش والاعتراض
٥	المحافظة	شخصية قليلة الكلام متمسكة بالقواعد وصارمة
٦	المتحررة	شخصية غير مبالية ذات سلوكيات واتجاهات مختلفة عن العادة
٧	الغيورة	شخصية مجادلة كثيرة الامتعاض إلى درجة الحسد
٨	المتسلطة	شخصية متساهلة أكثر غير منظمة غير مواجهة للعقبات والمواقف
٩	الثابرة	شخصية لها رؤية واضحة وتصميم كبير وإرادة قوية
١٠	العاطفية	شخصية حساسة حريصة مرهفة تراعي مشاعر الآخرين
١١	العقلانية	شخصية واقعية عنيدة غير ودودة ولا تهتم بمشاعر الآخرين
١٢	المتواضعة	شخصية بعيدة عن الأضواء وقليل الكلام ولا يميل إلى الظهور
١٣	المغرورة	شخصية متعالية متباهية تحب التقدير والمدح والظهور
١٤	النشطة	شخصية قوية وفعالة وشجاعة سريعة الاستجابة
١٥	المعارضة	شخصية معقدة ومعنوياتها منخفضة ومحبطة وغير جادة
١٦	المشاكسة	شخصية مثيرة سلبية غير واضحة قليلة التفكير وتقتل الأفكار
١٧	الخجولة	شخصية صامتة لا ترغب بالنقاش ولا بالجدل تميل إلى الانعزالية
١٨	المتغطسة	شخصية ترى أنها أفضل من الآخرين وتعرف والآخرين لا يعرفون
١٩	المتزدة	شخصية قلقة متخوفة متشائمة تتوقع الفشل والخسارة
٢٠	المتسلطة	شخصية تميل إلى تصيد الأخطاء والسلبيات



تطبيق

برأيك من أي الشخصيات أنت؟ وما الشخصية التي ترغبها؟ ولماذا؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



الوحدة الثالثة

حقوق وواجبات الموظف



حقوق وواجبات

حقوق الموظف :

إن القيادة الناجحة هي التي تستطيع أن تبتث في الهياكل الجامدة روح الحياة من خلال سلوكها الإيجابي والتزامها بالقيم الفاضلة وتطبيقها لأنظمة وقواعد العمل ، وإشعار كل موظف بأنه عضو في جماعة متماسكة تعمل لتحقيق هدف محدد في التنظيم ، كما أن القيادة الفعالة تستطيع غرس فضائل الأخلاق في نفوس الموظفين، وتوجد الروح الجماعية بين مختلف العاملين في المنظمة.

وبناء عليه فإنه يجب على صاحب العمل أو من ينوب عنه معاملة عماله باحترام والبعد عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم أو عقيدتهم وإعطاء العمال الوقت اللازم لأداء شعائرتهم الدينية وممارسة حقوقهم في الراحة والإجازة دون أن يؤثر على أجورهم فقد كفل النظام للموظف حقوقاً منها ما هو دائم ومستمر طوال الخدمة ومنها ما يصرف مرة واحدة أو بصفة مقطوعة ومن هذه الحقوق ما يلي:

(أ) الحقوق والمزايا المالية:

١- **الراتب:** هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظف في نهاية كل شهر نظير ما يؤديه من عمل في أثناء خدمته: (يستحق الموظف راتبه اعتباراً من تاريخ مباشرته العمل) ويتحدد الراتب حسب السلم الخاص بالرواتب والمرتبة التي يشغلها الموظف ولا يدخل فيه أي دخل آخر سواء كانت بدلات أو غيرها. ما عدا العلاوة فإنها تعد جزءاً من الراتب.

٢- **العلاوة:** هي مبلغ مالي يضاف إلى راتب الموظف حسب مرتبته بصفة دورية وتُحتسب جزءاً من الراتب الأساسي: (يمنح الموظف العلاوة وذلك بنقله من الدرجة التي يشغلها إلى الدرجة التالية لها مباشرة في المرتبة نفسها ويتم هذا كل سنة).

٣- **المكافأة:** هي المبالغ التي لا تأخذ طابع الاستمرار في الغالب وإنما تصرف على أساس مقطوع مرة واحدة أو عدة مرات إذا تعددت الأسباب. ومن هذه المكافآت:

- مكافأة العمل الإضافي لمن يعمل خارج وقت الدوام الرسمي .
- مكافأة العمل خلال العطل الأسبوعية أو الأعياد أو المناسبات العامة .
- مكافأة نهاية الخدمة: تصرف لمن انتهت خدمته لبلوغه السن النظامية أو لعجزه .



٤- **البدلات:** هي المبالغ المالية التي تصرف بصفة مستمرة في الغالب مع الراتب أو تصرف بصفة مقطوعة إذا تحقق سبب معين. وتأخذ حكم الراتب من حيث الصرف أو الخفض أو التوقيف. ولكنها لا تعد ضمن الراتب. ومن هذه البدلات ما يلي:

- **بدل الانتداب:** هو مبلغ يومي محدد يدفع للموظف عند تكليفه بمهمة رسمية خارج مقر عمله داخل المملكة أو خارجها.
- **بدل النقل الشهري:** هو مبلغ مالي يتفاوت مقداره بحسب مرتبة الموظف ويصرف للموظف مع راتبه وهو مقابل تكاليف تنقلات الموظف من منزله إلى مقر عمله والعكس
- **بدل طبيعة عمل:** يصرف هذا البديل لشاغلي بعض الوظائف إما لكونها وظائف (رقابية) أو (مالية) أو بسبب ارتباط أعمالها بالجمهور مباشرة أو لغير ذلك من الأسباب.
- ومن الممكن أن يكون بدلات أخرى كبديل السكن وبدل علاج وبدل خطر وغير ذلك من البدلات .

(ب) الإجازات:

يمكن للموظف أو الموظفة التمتع بالإجازات أثناء الخدمة بالعديد من الإجازات:

- ١- إجازة عادية
- ٢- إجازة اضطرارية
- ٣- إجازة العيدين
- ٤- إجازة استثنائية
- ٥- إجازة مرضية
- ٦- إجازة مرافقة المريض
- ٧- إجازة وضع: (خاصة بالمرأة)
- ٨- إجازة عدة الوفاة: (خاصة بالمرأة)



واجبات الموظف

أن يكون الموظف أهلاً للوظيفة في كل تعاملاته لأن تكليفه بها مبعثه الثقة ومردودة المرتجى الصدق والأمانة وحسن الخلق ومن تشوب أسلوبه في التعامل مع الناس شائبة مطالب بكبتها أثناء تعامله مع كل من له علاقة بوظيفته .

ولكي يتمتع الموظف أو الموظفة بحقوقه الوظيفية كالراتب والمزايا الأخرى كالأجازات والترقيات ونحو ذلك فلا بد أن يلتزم شاغل الوظيفة بواجباتها التي منها ما يتصف بالطابع العملي ومنها ما يتعلق بأساليب التعامل وذلك تمشياً مع مبدأ (الأجر مقابل العمل).

كما يجب عليه حسن السلوك والأخلاق في أثناء العمل والحرص على التفاني حيال أداء واجباته والبعد والامتناع عن كل ما يؤدي إلى إخلاله بواجباته ومن هذه الواجبات ما يلي:

- الترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة وكرامتها:
 - بأن يخلص الموظف أداء عمله الموكل إليه والالتزام بالصفات الطيبة والملائمة لوضعه الوظيفي الجديد وأن يسلك مسلكاً يتفق والوظيفة التي يؤديها سواء كان ذلك في مجال العمل أم خارجه .
 - تأدية الموظف لمهام وظيفته وحسن التعامل مع زملائه في العمل:
 - مراعاة مواعيد العمل والتزام الدقة والأمانة وطاعة الأوامر
 - أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته
 - أن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع الجمهور و رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه
 - أن يتقيد بالأوامر الصادرة إليه بدقه وأمانة في حدود النظم والتعليمات
- وذلك بحيث يؤدي الموظف عمله بالدقة والإخلاص وأن يكون هذا الأداء طيلة ساعات الدوام الرسمية وعليه الحرص على التقيد بالتعليمات والقرارات الصادرة إليه من رؤسائه والقيام بالأعمال التي يكلف بها ويستطيع القيام بها ولو لم يدخل في اختصاصه وتنفيذه، وعليه أن يقوم بها بنفسه ولا يفوض غيره إلا بما يجيز النظام.(٦)



محظورات يجب على الموظف الابتعاد عنها كما جاء في المادة (١٢) من النظام نفسه : يحضر

على الموظف :

- إساءة استعمال السلطة الوظيفية.
- استغلال النفوذ.
- قبول الرشوة أو طلبها بأي صورة من الصور المنصوص عليها في مكافحة الرشوة.
- قبول الهدايا أو الإكراميات وما في حكمها. (٧)

تمرين

هل تعتقد أن الالتزام بالحقوق والواجبات التي لنا والتي علينا واجب وظيفي فقط ؟
أم انه أكثر من ذلك ؟ وضع ذلك ؟

.....

.....

.....

.....

.....



الوحدة الرابعة

أخلاقيات العمل



أخلاقيات العمل

تعريف أخلاقيات العمل :

هي (القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعد أساساً لسلوك العاملين المحمود والمستحب، التي يجب عليهم الالتزام بها وعدم الخروج عليها).

مفهوم أخلاقيات العمل :

تعد أخلاقيات العمل من الأساسيات المهمة لشغل الوظيفة والتي ينبغي التأكيد عليها بصورة مستمرة حيث إن الدين الإسلامي يقرر الفضائل الخلقية وحثنا عليها فالصدق والأمانة والإتقان والوفاء بالعقود والعدل والرحمة أخلاق فاضلة محمودة كأساس لأداء العمل وهي جزء من الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي للجميع الالتزام بها.

كما أكد النظام إلزام الموظفين أو العاملين بحسن السلوك والأخلاق في أثناء العمل والحرص على التفاني حيال أداء واجباته والبعد والامتناع عن كل ما يؤدي إلى إخلاله بواجباته ومن أبرز ما يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة أثناء تأديته لمهام وظيفته من الأخلاق ما يلي :

أولاً : القوة والأمانة :

ويأتي مفهوم القوة في هذا السياق: إلى المؤهلات والمهارات الخاصة بأداء العمل والقدرات الفردية التي يمتلكها الموظف و تعينه في أدائه لعمله وذلك من خلال وضع الموظف المناسب في المكان المناسب وفقاً للتخصص والقدرات.

أما الأمانة فتعني هنا: أن العامل مؤتمن في أداء العمل على الشكل المطلوب وكما تتوقعه المنظمة من الموظف، مما يؤدي إلى مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها وغايتها المنشودة كما هو مخطط لها سابقاً.

ثانياً : إتقان العمل :

ويجب على الموظف أن يؤدي عمله بإخلاص ووفقاً للمعايير الموضوعية والأداء المتوقع، فلا يكفي أن يتواجد الموظف في مقر العمل بدون أن يؤدي عملاً حقيقياً، بل إنه مكلف بإنجاز القدر المطلوب منه حسب مهام وظيفته. ويشمل إتقان العمل إجادة وسرعة انجاز العمل ومحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء.



ثالثاً : المحافظة على أوقات الدوام الرسمي :

وقت العمل هو ملك للمنظمة وليس ملك للموظف. فكما أن المنظمة استأجرت مهارات وقدرات وخبرات الموظف، فهي استأجرت وقته أثناء أوقات العمل الرسمي (إن خير من استأجرت القوي الأمين). ولا يمكن هنا فصل الإنتاجية عن الالتزام بوقت العمل، لذا فأي إخلال بوقت العمل بدون عذر مقبول إنما هو إخلال بالواجبات الوظيفية ومن ثم التأثير على مصالح المنظمة مما يستوجب المساءلة القانونية.

رابعاً : تطبيق القوانين والأنظمة :

أ. القوانين المنظمة للعمل: يجب على الموظف أن يطبق القوانين المنظمة للعمل والمعمول بها في المنشأة دون إخلال أو تقصير. فالموظف مسؤول عن أداء العمل وفقاً للأطر القانونية والشرعية التي تقرها المنظمة والجهات المعنية ولا يحق للموظف القيام بعمل أو تدبير لا يستند إلى أساس نظامي.

ب. الأنظمة والقوانين التي تنظم علاقة الموظف بجهة عمله: تم وضع نظام العمل والعمال من أجل تنظيم العلاقة بين الموظف وجهة العمل والاحتكام لها عندما يتطلب الأمر ذلك. كما تحدد هذه الأنظمة ما للموظف من حقوق وما عليه من واجبات يجب الالتزام بها.

خامساً : المحافظة على مال المنظمة :

من أهم الواجبات الوظيفية التي يجب على الموظف القيام بها هي الحفاظ على ممتلكات المنظمة النقدية والعينية والترشيد في استهلاكها واستخدامها بكفاءة وفاعلية بما فيه صالح العمل في المنظمة. ولا يحق للموظف استخدام هذه الممتلكات للإغراض الشخصية دون موافقة جهة العمل.

سادساً : تنفيذ الأوامر والقرارات الصادرة من الرؤساء :

كأحد الواجبات الوظيفية هي تنفيذ أوامر وتوجيهات الرؤساء كما هي، وإن اعتقد الموظف عدم نظامية القرار فيتوجب عليه إخطار رئيسه المباشر بذلك خطياً ويلتزم تنفيذها إذا أكدها رئيسه خطياً.



سابعاً : مراعاة الأدب واللباقة :

يتوجب على الموظف أن يتحلى بالتصرف الحسن مع من يتعامل معهم من رؤساء وزملاء وعملاء ومرؤوسين وأن يلتزم مقتضيات الذوق العام في تعاملاته معهم ، وتعد مراعاة الأدب واللباقة أحد الواجبات الوظيفية التي يجب على الموظف القيام بها.

ثامناً : الترفع عما يخل بشرف الوظيفة :

تعد هذه من السلوكات التي يجب أن يلتزم بها الموظف كواجب وظيفي، حيث أن الموظف يمثل الجهة التي يعمل فيها، وتتأثر بتصرفاته وسلوكياته سواء داخل العمل أو خارجه. وهنا نشير أن المنظمة يجب أن تحدد نوع التصرفات التي يجب على الموظف الابتعاد عنها وعدم ممارستها والتأكيد على فهمها وتطبيقها.

تاسعاً : التفرغ للعمل الوظيفي :

يتعين على الموظف التفرغ لأداء المهام الوظيفية المكلف بها ولا يجوز للموظف أن يستغل أوقات العمل الرسمي بالعمل في مكان آخر أو الاتجار أو المراهبة كما هو في الأسهم وغيرها ويجب أن يكرس جهده ووقته في خدمة المنظمة التي يعمل فيها ويتقاضى منها أجراً على عمله ووقته.

عاشراً : الولاء للمنظمة :

يقع واجب الولاء للتنظيم على عاتق الموظف، بحيث يكون الالتزام بهذا الواجب أقوى من غيره، وذلك بسبب العلاقة الوظيفية التي تربط بينه وبين الجهة التي يعمل بها . ويسأل الموظف عن كل ما يتعارض مع هذا الواجب ، كالتعاون مع جهات منافسة أو إفشاء معلومات حول خطط واستراتيجيات وعمليات الجهة أو إبداء الرأي في وسائل الإعلام المختلفة حول الجهة التي يعمل فيها دون إذنها.



الأخلاقيات السلبية للموظف

يتفق الكثيرون أن تحقيق أهداف وغايات المنظمة يستوجب الابتعاد عن بعض الممارسات غير المحمودة والتي تخل بالأداء أو العلاقات مع المستفيدين من أعمال الجهة التي يعمل بها الموظف.

ويمكن تلخيص الأخلاقيات السلبية للموظف بما يلي:

أولاً : كثرة الغياب أو التأخر أو ترك الخدمة المفاجئ:

وفي جميع هذه الحالات يكون التأثير على مصالح المنظمة، فكثرة الغياب أو التأخير في الحضور لمقر العمل يؤدي إلى التأخير في إنجاز العمل والإخلال بالعملية الإدارية أو الإنتاجية. كما أن الترك المفاجئ للعمل يترك المنظمة في حالة حرج حيث يلزمها وقت لتجهيز الموظف المناسب والذي يستطيع أن يقوم بمهام العمل على الوجه الأمثل مما يترك بعض الأعمال دون إنجاز.

ثانياً : إفشاء أسرار العمل:

وتعني إفشاء الأسرار الوظيفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق ، أتيح للموظف ، بحكم منصبه ووظيفته ، الاطلاع عليها ، ولم يكن بمقدوره تحقيق ذلك؛ لولا المركز الوظيفي الذي يشغله . وتعد من أكثر السلوكات السلبية أضراراً بالمنظمة حيث تنقلب موازين المنافسة بين الجهات التي تقوم بنفس العمل.

ثالثاً : إساءة استغلال الصلاحيات:

وإساءة استعمال الصلاحيات أو استغلال النفوذ من الممارسات السلبية التي قد تتم بالتعسف والتشدد في تمرير بعض المعاملات التي تخص شريحة أو شرائح معينة أو حرمانها دون وجه حق من التمتع بالمزايا التي تقدمها المنظمة ، كما يمكن أن يتم بالتهاون والتساهل أو التغاضي عن تطبيق القوانين أو النظم أو التعليمات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع شريحة أو شرائح أخرى.

رابعاً : التحيز والمحاباة:

يعد التحيز والمحاباة لبعض المرؤوسين أو المستفيدين إحدى المشكلات التي تواجهها المنظمات ، حيث يكون هناك تفرقة في التعامل بسبب العلاقات الاجتماعية التي تربط الموظف بالآخرين.



خامساً : الهدايا والغلول :

تبادل الهدايا بين المراجعين والموظفين أو بين المرؤوسين والرؤساء الإداريين يدل ظاهرها على البراءة وحسن النية لكنها تؤدي في نتائجها إلى إفساد البعض دون سبق إصرار منهم . حيث قد تكون إلزاماً لا شعورياً على الموظف لرد الجميل مما يدفعه أحياناً لخرق الأنظمة والقوانين من أجل ذلك.

سادساً : الابتزاز :

الابتزاز ما هو إلا نمط سلوكي آخر من أنماط الفساد ، حيث يجبر الموظف مراجعي المنظمة على دفع مبلغ نقدي أو عيني لدفع ضرر نفسي أو معنوي أو جسدي عنهم. ويختلف الابتزاز عن الرشوة لأن الرشوة تدفع طواعية لجنب مصلحة للراشي بينما الابتزاز دفع ضرر.

سابعاً : السرقة والاختلاس :

السرقة هي: ممارسات وسلوكات محرمة ومدانة شرعاً وقانوناً .

أما الاختلاس عمل آخر يختلف عن السرقة ولذلك لا يعد المختلس سارقاً وسبب ذلك أن السارق لا يمكن الاحتراز منه فهو يبحث ويهتك الحرز ويكسر القفل ولا يمكن الاحتراز منه بأكثر من ذلك ، بخلاف المختلس الذي يأخذ المال المتاح على حين غفلة من مالكه ، ولذلك يعد الاعتداء على المال المطلق أقرب إلى الاختلاس منه إلى السرقة.

ثامناً : الغش والتدليس :

والغش يعد نمطاً سلوكياً سلبياً يرتبط بالفساد ويصب فيه ، ويأتي الحديث هنا عن الغش الذي يمارسه العاملون في المنظمات ويهدفون منه إلى تحقيق أغراضهم الخاصة أو إنجاز معاملاتهم أو التوصل من التزاماتهم ، أو زيادة أرباحهم على حساب الآخرين ، وهذا محرم وغير مقبول في مختلف الشرائع ومختلف المجتمعات على حد سواء ، وقد قال الرسول الكريم - صلى الله عليه وسلم - : (من غشنا فليس منا). ويأتي هذا الحديث الشريف دليلاً على عظم جرم من يقوم بالغش والتدليس ووجوب المساءلة القانونية لفاعلهما.

تاسعاً : الرشوة :

وهي قبول الرشوة من أصحاب المصالح أو أحد المراجعين بهدف إنجاز العمل بالمخالفة للقواعد النظامية أو على حساب مصالح الآخرين بما يجلب ضرراً للجهة التي يعمل بها. (٩)



تمرين

يعمل سالم موظفاً بالاستقبال بأحد المستشفيات الكبرى، ويأتي إلى العمل في موعده الرسمي ويثبت حضوره، كما يغادر العمل في الموعد الرسمي أيضاً ويثبت انصرافه. وفي الشهر الماضي، وبعد عدة شكاوى من بعض العملاء قام رئيسه المباشر بتحويله إلى التحقيق على أساس ما يلي :

أن سالمًا يحضر في الموعد الرسمي ولكنه لا يجلس في مكانه إلا حوالي ساعتين يومياً فهو يقضي وقته منتقلاً بين زملائه، ثم يغادر المستشفى لقضاء مصالحه الخاصة، ثم يأتي قبل انتهاء الدوام بقليل، وتكرر ذلك في الأسبوع الأخير كله.

ما أسباب ذلك السلوك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ما العلاج ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



تمرين

برأيك ما أهم أخلاق العمل الجيدة التي يجب على الموظف الاتصاف بها ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



الوحدة الخامسة

عادات العمل الناجح



عوامل النجاح وعادات العمل الناجح

النجاح هو : تنمية وتطوير القديم ومتابعة ومواكبة الجديد ، والنجاح هو الذي يسعى إليه الجميع ويتسائلون عنه ، وكيف الوصول إليه ؟ ولا توجد إجابات مباشرة لهذه الأسئلة لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد للنجاح .
فالنجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد إليه ، وتختلف هذه العوامل باختلاف الأفراد والمجتمعات ، لكن هناك عوامل كثيرة مشتركة بين النجاح والناجحين ، من المهم جدا أن يتصف الفرد بمواصفات مهنية من أهمها :

أولاً : الإيمان بوجود رسالة للحياة :

وهو عامل مشترك بين كل الناجحين والتميزين ، والرسالة هي الغاية التي يريد الفرد تحقيقها في حياته ، وهي أمر مستمر ولا ينتهي إلا بموت الفرد ، لذلك يعد النجاح رحلة مستمرة لا تتوقف ، لهذا فان العامل الأول المشترك بين الناجحين ، وجود رسالة للحياة .

ثانياً : التخطيط الجيد وتحديد الأهداف :

التخطيط للحياة قد يكون مكوناً من أهداف عامة وخطط تفصيلية ، وقد يكون تخطيطاً طويل الأمد أو قصير الأمد (لمدة معينة) والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وتلافي التشتت في أعمال جانبية لا تحقق أهدافه أو طموحاته . ومن شروط التخطيط الجيد : أن يكون الهدف المراد تحقيقه واضحاً ومتوازناً ومرتباً وواقعياً ومحدداً وقابلًا للتنفيذ .

ثالثاً : التفكير الإيجابي وسلامة المقصد (حسن النية) :

يمكن تنمية الشعور الإيجابي لدى الإنسان من خلال الآتي :

١. النظرة الإيجابية لجميع شؤون وجوانب الحياة والتفكير بواقعية والبعد عن الخيال .
٢. تعميق الصلة بالله والتأمل في مخلوقاته وإحسان الظن به وإحسان النوايا والمقاصد والتوكل عليه وترك التواكل .
٣. القراءة والإطلاع والمشاهدة ومصاحبة الإيجابيين المتفائلين والبعد عن السيئين .
٤. التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة .
٥. التعامل مع المواقف والمشكلات بإيجابية وتسهيل الأمور بدلاً من تعقيدها (أن تكون جزءاً من الحل خيرٌ من أن تكون جزءاً من المشكلة) .



رابعاً : التفاؤل :

قال الرسول - عليه الصلاة والسلام - : (تفاءلوا بالخير تجدوه). وسئل نابليون بونابرت : كيف استطعت أن تزرع الثقة في أفراد جيشك ؟ فقال : كنت أرد بثلاث : من قال لا أقدر ، قلت له : حاول ومن قال : لا أعرف ، قلت له : تعلم ومن قال : مستحيل قلت له : جرب ، لذلك يمكن تنمية الشعور التفاؤلي من خلال :

- النظرة الإيجابية لجميع شؤون الحياة والتفكير بواقعية والبعد عن الحمق والخيال .
- تعميق الصلة بالله والتأمل في مخلوقاته وإحسان الظن به والتوكل عليه وعدم التواكل.
- التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة.

خامساً : التجديد والإبداع والابتكار :

التجديد والإبداع والابتكار أمور متلازمة وضرورية لكل شخص ، إذ إن الروتين اليومي الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان فلزم عليه أن يجدد حياته من جوانبها الروحية والعقلية والنفسية والجسدية.

لذلك فإن سر النجاح يكمن في التغيير والتبدل والتحول نحو التفوق والتميز والأفضل ، من خلال تقييم الذات وتطويرها .

فهل تنظر إلى ذاتك بنظرة نقص أم كمال ، أم نظرة ضعف أو قوه ؟ فحينما تكون النظرة لذاتك ايجابية أصبحت قادراً على مواجهة المواقف وبالتالي تصبح قادراً على التعامل معها ، فلا يمكن أن يعد الإبداع حكراً على أحد فكل واحد لديه قدراته .

سادساً : جودة وإتقان العمل :

النجاح في العمل مقرون بإنجاز عالٍ وجودة عالية لقوله - صلى الله عليه وسلم - : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ، ويكون إتقان العمل من خلال المراقبة والرغبة في الاستمرارية والتطوير ، ولا يمكن تحقيق جودة وإتقان العمل إلا بأمر أهمهما :

• القوة والأمانة :

ويرمز مفهوم القوة إلى المؤهلات والمهارات الخاصة بأداء العمل والقدرات الفردية التي يمتلكها الموظف و تعينه في أدائه لعمله . وذلك من خلال وضع الموظف المناسب في المكان



المناسب وفقاً لما يملكه من مؤهلات وخبرات ومهارات وقدرات ، فقد قال الله وتعالى : { إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ } (٢٦) سورة القصص

أما الأمانة فتعني هنا: أن العامل مؤتمن على أداء العمل بالشكل المطلوب وكما تتوقعه منظمة العمل التي يعمل بها الموظف، مما يمكنه من مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها وغايتها.

• الإخلاص :

ويجب على الموظف أن يؤدي عمله بإخلاص وفقاً للمعايير الموضوعية والأداء المتوقع، فلا يكفي أن يحضر الموظف إلى مقر العمل دون أن يؤدي عملاً حقيقياً، بل إنه مكلف بإنجاز القدر المطلوب منه حسب مهام وظيفته. ويشمل إنجاز العمل بأقل الأخطاء.

سابعاً : إدارة تنظيم واستثمار الوقت :

وهو التخطيط للإعمال والمهام ، وتنظيم الوقت هو الذي يحدد نجاح الفرد أو فشله في النهاية، لأن اليوم الذي استفاد منه الفرد يقربه إلى النجاح ويقربه من تحقيق أهدافه وإنجاز أعماله وتحقيق رسالته، واليوم الذي لم يستفد منه ولم يستغله فسيؤخره عن تحقيق أهدافه وأداء رسالته، لذلك فإدارة الذات واستغلال الوقت يحددان نجاحك .

ثامناً : تطوير الذات وتعزيز الثقة بالنفس :

فكر في النجاح دائماً والتصميم عليه، وفعل قدراتك وطاقتك الكامنة ولهذا تجد الناجحين يحرصون على تطوير أنفسهم من خلال عدة وسائل، ويحرصون على تطوير وسائلهم لتحقيق أهدافه من خلال :

(التعلم / الاطلاع / مشاركة أصحاب الرأي والفكر / المثابرة والإصرار) .

تاسعاً : اتخاذ القرار وحل المشكلات :

العمل على اتخاذ القرار بتأنٍ وبعد نظر وفي جميع الاتجاهات ودون تأخير ، مع تغليب المصلحة العامة على الخاصة ، والبعد عن المحاباة والمجاملات ، وتجنب ترك المشكلات لتحل نفسها بحيث نكون جزءاً من الحل لا جزءاً من المشكلة .

عاشراً : العلاقات الإنسانية والقُدوة الحسنة :

إن حسن التعامل مع الآخرين فن يجب أن يتعلمه كل إنسان يود أن يحقق أهدافه، فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون تعامل لبق مع الآخرين والتعاون معهم ويتم تنمية



العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من خلال تحقيق التفاهم والتعاون والتفاعل ومشاركة الآخرين إشعارهم بأنهم مهمون والإحسان إليهم.

كما يجب أن يكون الفرد بأفعاله قدوة للآخرين كي يحذوا حذوه، وأن يكون هو أول من يطبق تعليمات العمل، فقد كان قدوتنا رسول الله - صلى الله عليه وسلم - خير مثل على ذلك، فما أمر بشيء إلا كان هو أول من يعمل به وما نهى عن شيء إلا وكان أول من ينتهي عنه وفي هذا يقول المولى سبحانه وتعالى ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ (٢١) سورة الأحزاب، فلا يعقل أن ينادي بالالتزام بمواعيد العمل مثلاً وهو غير ملتزم بها، أو أن ينادي بالعدل وهو ظالم، أو بالصدق وهو كاذب، أو بالأمانة وهو خائن، أو بالإخلاص وهو غير مخلص وفي ذلك يقول الحق - سبحانه وتعالى - : ﴿يا أيها الذين آمنوا لم تقولون ما لا تفعلون كبر مقتاً عند الله أن تقولوا ما لا تفعلون﴾ آية ٣ سورة الصف، ويكون قدوة حسنة إذا اتصف بصفات من أهمها :

- **حسن الخلق** : إن من أهم الصفات التي ينبغي أن يتصف بها العاملون عموماً هي حسن الخلق، فبالخلق الحسن يستطيع الفرد أن يكسب احترام الآخرين التواضع للناس يورث المحبة (فمن تواضع لله رفعه) .
- **البشاشة** : الابتسامة والبشاشة لها من الأثر الكبير على الآخرين، فقد قال الرسول - عليه الصلاة والسلام - : (تبسمك في وجه أخيك صدقة) .
- **الإحسان** : إن الإحسان إلى الآخرين من الأمور المحببة عند الله - سبحانه - فالله يحب المحسنين ، والنبي - صلى الله عليه وسلم - حث على الإحسان إلى الآخرين بقوله: (إن صنائع المعروف تقي مصارع السوء)، ويقول الشاعر :
أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم
فظالما استعبد الإنسان إحسان
- **اللباقة** : أن من أفضل الخصال النافعة إتقان فن الكلام فقد قال - عليه الصلاة والسلام - : (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت) ويقول كذلك (الكلمة الطيبة صدقة) وصدق الشاعر الذي قال :
لسان الفتى نصف ونصف فؤاده
فلم يبق إلا صورة اللحم والدم
- **التعفف** : لا بد أن يتصف الفرد بعفة النفس فإذا كان عفيف النفس، فما من شك أن الآخرين سيقتدون به ، ويعفون أنفسهم ومن ثم تستقيم الأمور .



صفات الناجحين

لِلناجحين صفات عديدة ومن أبرز هذه الصفات الآتي :

١. لديهم خطط وأهداف محددة وواضحة ورؤى آنية ومستقبلية تتوافق مع ما يملكون من معارف ومهارات وقدرات يهدفون إلى تحقيقها .
٢. لديهم توجهات ورغبات في التعلم وتطوير ذاتهم .
٣. يخالطون الأشخاص الذين لديهم من المعارف والعلوم والمهارات والقدرات والخبرات .
٤. يتقنون فن الاتصال والحوار والإنصات مع الآخرين .
٥. يسعون دائماً لبناء الثقة المتبادلة بينهم وبين الآخرين .
٦. يؤمنون بفكرة العمل الجماعي والفريق الواحد وعدم الانفراد بالنجاح .
٧. لديهم رؤى آنية ومستقبلية في إدارة وتنظيم أوقاتهم وتحديد أولويات أعمالهم .
٨. يحرصون على التجديد والتغيير في حياتهم ويؤمنون بأن العمل ليس كل شي فهم يجعلون للنواحي الاجتماعية والروحية مكانها في حياتهم . (١٠)



(تمرين)

لا تكن مثل السيد عادي!!

ولد السيد عادي" سنة ١٩٠١م ولم يكن متفوقا بدراسته ، وتزوج الأنسة "متوسط" في سنة ١٩٢٤م ورزق بطفل سماه : "العادي الابن" ، وابنة سماها "العادية". عاش دنياه بلا ذات قيمة أو نفع ، وشغل عددا من الوظائف العادية. لم يجرب أبداً أية مخاطرة أو فرصة ، وتعهد أن لا يطور مواهبه ، ولم يتعاط مع أحد في أي شيء كان شعاره المفضل "لا دخل لي في هذا! ابعد عن الشر وغن له".

عاش ٦٠ سنة دون هدف ولا خطة ولا طموح ولا ثقة ولا عزم أو تصميم . وحينما مات قالوا عنه: هنا يرقد السيد "العادي" ولد سنة ١٩٠١م ، ودفن سنة ١٩٦١م ، لم يحاول أبداً أن يفعل أي شيء .

ما الأشياء التي كان يفعلها السيد العادي وكان يجب تغييرها لكي يكون السيد ناجح بدلاً من السيد عادي ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



تمرين

اتفقت دول الخليج العربي على إقامة دورة مباريات في كرة القدم باسم بطولة دول الخليج العربي، كان أول لقاء لهذه البطولة في دولة الكويت التي أتمت بناء ملعب كرة قدم بمدرجات تتسع لآلاف المشاهدين... وبالطبع كان من الضروري إنشاء أبراج إضاءة..وحيثما بدأ العمل في هذه الأبراج التي كانت من أعمدة حديدية ملتحم بعضها ببعض ظهرت مشكلة كبيرة تتمثل في أن لحام الحديد يحتاج إلى غاز الاسيتيلين وهذا يعبأ في اسطوانات تحت ضغط معين.

وبدأ بلحام حديد القاعدة، ثم ارتفع اللحام مع ارتفاع البرج التدريجي.وعند ارتفاع معين، لم يعد ضغط الغاز كافياً لإيصاله إلى ذلك الارتفاع. واتضح أن الإمكانيات المتوفرة لا تسمح بضغط يزيد على ما كان في الاسطوانات...وبدأت المشكلة:ما العمل؟واسقط في يد المهندسين وبخاصة وان الافتتاح والمباريات قد أعلنت ولم يتبق عليها سوى مدة قصيرة. واجتمع المهندسون في جلسات العصف الفكري...اقترح بعضهم أن تبني الأبراج من خشب، ولكن ذلك لم يقبل لأسباب عديدة، منها: تعرض البرج للكسر من الرياح والسقوط على الجمهور أو اللاعبين. وفي الوقت الذي لم يبق سوى بضعة أيام على الافتتاح.

السؤال : حدد المشكلة وحلها (أسبابها وحجمها وأثارها وحلولها) ؟



الوحدة السادسة

تتمية وتطوير وتحفيز الذات



تطوير وتنمية الذات

أهمية تطوير وتنمية الذات :

تطوير الذات يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين وهذه العلاقة البيئية تؤدي إلى تصحيح سلوكياته مع الآخرين، وتصريف أموره ومواجهة مواقفه بكفاءة، كما إن هذه الدراسة تدعو إلى إثارة دوافع التنمية والتطوير الذاتية عند الفرد وما يصدر عنه من (أفكار وأقوال وأعمال)

الهدف من تطوير وتنمية الذات:

رفع مستوى القدرات والمهارات الفردية وتصحيح الاتجاهات لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية من خلال قراءات واطلاع أو مشاهد ومواقف أو تجارب ومشاركات وفق قيم ومبادئ وأخلاق سامية .

نظريات تطوير وتنمية الذات

نظرية التدعيم :

فإذا أتم الفرد عملاً فإنه يتوقع رد فعل أو تغذية مرتدة من الآخرين، فإذا كان رد الفعل إيجابياً فإن الفرد يميل إلى تكرار الفعل بصورة مماثلة والى تطويره نحو الأفضل حسب مدى رد الفعل، أما إذا كان رد الفعل سلبياً، فربما يؤدي هذا إلى التوقف والامتناع عن الفعل.

نظرية الأهداف :

يعد الهدف المحفز الأكبر للفرد، وأما التغذية المرتدة فتقوي الحافز وتساعد على الاستمرار، وأن من أهم العوامل لزيادة تأثير الهدف حافزاً: الاقتناع والالتزام بالهدف، والاقتناع بالقدرة على القيام به وتحقيقه .

نظرية التوقعات :

أن الفرد يبذل الجهد متوقعاً أن يؤدي ذلك إلى تطوير ذاته وصولاً إلى تحسين أدائه أو سلوكه ، فإذا تحسن أدائه أو سلوكه فإنه يتوقع أن يتم تقديره، وإذا تم تقديره فإنه يتوقع أن يشبع هذا التقدير ذاته (حاجاته ورغباته وآماله وتطلعاته وطموحاته).



مؤثرات وعوامل تطوير وتنمية الذات

وهي التي تتعلق بالأفعال والتصرفات السلوكية وأساليب التعامل وطرق الاستجابة مع المواقف المحددة للاتجاهات ومستوى القدرات والمهارات و معدلات الإنجاز، والتي لا يمكن أن تتحقق إلا إذا توفرت ثلاثة أشياء رئيسة (الرغبة + المعرفة + القدرة) ولذلك فإن الشخصية الإنسانية هي نظام متكامل ونتيجة لمجموعة من عوامل ومؤثرات ومحددات تتكون من :

أولاً : العوامل الوراثية :

ويقصد بها العوامل التي تؤثر على شخصية الإنسان من خلال مجموعة من السمات :

١. (السمات النفسية) :

وهي التي تحدد مستوى الصبر والتحمل ومواجهة المواقف والمشكلات.

٢. (القدرات العقلية) :

وهي التي تحدد مستوى الفهم والإدراك والتفكير والذكاء والنباهة .

٣. (السمات العصبية) :

وهي التي تحدد مستوى العاطفة ونوعية المزاجية كالحب والكراهية والمرح والانطواء والجرأة والحياء .

ثانياً : العوامل المكتسبة :

ويقصد بها العوامل التي تؤثر على شخصية الإنسان من خلال مجموعة من السمات يكتسبها من البيئة المحيطة والمتصلة به والتي يعيش فيها (كالأسرة والمجتمع)

١. السمات المعرفية :

وهي مستوى المعلومات والمعارف التي يتم الحصول عليها من البيئة المحيطة عن طريق الإطلاع والمشاهدة والتجارب والمواقف بحيث تنعكس على الثقافة المعرفية ، وتؤثر على مستوى الفهم والإدراك والتفكير والاستيعاب

٢. السمات السلوكية :

السلوك الإنساني هو: تصرفات و تعبيرات خارجية وداخلية ظاهرة وغير ظاهرة تسعى بالفرد إلى تحقيق التكيف والتعايش بين حاجاته ومتطلبات المجتمع المحيط به .



متطلبات رئيسة لتطوير وتنمية الذات

وهي نشاطات مقصودة ومستمرة ومخططة تهدف إلى تحفيز وتطوير الذات ثم تحسين الواقع الحالي والمستقبلي وتحقيق الأهداف ومن أهم تلك المتطلبات :

أهداف واضحة وخطط مرسومة :

حتى يتمكن الفرد من النجاح في أي عمل يجب أن يكون له أهداف واضحة وخطط مرسومة يعمل عليها لتحقيق تلك الأهداف بكل يسر وسهولة.

فدون معرفة الأهداف لن تجدي الخطط، ولذلك من الضروري تقسيم وتجزئة الأهداف إلى عدة أقسام (أهداف بعيدة المدى وأهداف قصيرة المدى) مع وجوب أن تكون هذه الأهداف واضحة ومرنة وواقعية وقابلة للتنفيذ .

العقلانية والمنطقية :

العقلانية تعتمد على التحليل المنطقي وطرح الأسباب وتستند على الحقائق والشواهد والإحصاءات وهي أساس إتمام الأمور وكمالها.

الثقة والمصداقية :

يستمد الأفراد ثقتهم بذاتهم من خلال الكفاءة الناتجة عن المعرفة والخبرة والإطلاع الممارسة والتجارب ، وقوة الشخصية الناتجة من الاعتزاز بالذات والثبات على المبادئ ، والإيجابية الناتجة من الحيوية والنشاط والحماس والمبادرة .

العلم والمعرفة :

تتم عملية التعلم والتعرف على الأشياء من خلال تبادل معلومات ومعارف عن طريق مباشر أو غير مباشر بأدوات وأساليب وتقنيات داخل البيئة المحيطة ليسهل الحصول عليها، بحيث تنعكس على الثقافة المعرفية والسلوكية والمهنية على الفرد وتؤثر على قيمه واتجاهاته وسلوكياته من خلال الاطلاع والمشاهدة والتجارب ومواجهة المواقف.

الاتجاهات :

الآمال والتطلعات والطموحات والرغبات والأمني المتفقة مع الرغبات والميولات الذهنية والنفسية نحو شيء أو أشياء معينة ؟ أو مهنة معينة ؟ أو شخص معين ؟ أو موقف ما ؟.



الكفاية :

أن القدرة والمهارة والكفاءة والفاعلية تؤدي إلى القيام بالعمل الصحيح بأفضل الطرق والأساليب من أول مرة وفي كل مرة وانجاز المهام والواجبات بكل يسر وسهولة وتحمل المسؤوليات وتوفير القدرة البدنية والعقلية والذهنية.

تنظيم الوقت :

نظراً لاحتمالية النسيان فينبغي الحرص على تسجيل وتدوين كل شيء ومن ذلك جدولة الأعمال المهمة وذات الأولوية وتسجيل الاتفاقيات ونتائج اللقاءات والاجتماعات وغير ذلك من أمور التنظيم.

الانضباط والالتزام :

إن ضبط الدوام ليس معضلة كبرى كما يتصور البعض ولكن عدم الالتزام به يمكن أن يضع مستقبل الفرد على المحك لأن الالتزام بوقت العمل من ضروريات النجاح فالانضباط يُعدُّ جزءاً من الحياة اليومية ويزيد الدافعية ويولد الشعور بالأمن .

التأني والحكمة :

على الفرد أن لا يستعجل الأمور ولا النتائج وأن لا يتخذ أي قرار إلا إذا اكتملت أمامه المعرفة بالشيء المراد عمله والمعلومات الكاملة عنه وإذا أصبح لديه الإيمان والقناعة الكاملة فعليه فوراً أن يتخذ القرار والتنفيذ دونما تأخير.

الاتصال والتواصل :

يعد الحوار والإنصات ثقافة ومعرفة وفناً وركناً من الأركان الرئيسة لاكتمال ونجاح أية عملية اتصالية يشترك فيها طرفان أو أكثر ، فإذا كنا نحتاج إلى قدرة ومهارة بالإقناع والاقتراع والامتناع ومتحدثين بارعين كمصدرين ، فإننا نحتاج إلى مهارة عالية في الاستماع والإنصات والإصغاء كمستقبلين لكي نحقق أهدافنا وغاياتنا

حسن المعاملة والتعامل :

ومما لا شك فيه أن العلاقات الإنسانية تتشط تماماً كما ينشط العمل وتزداد الإنتاجية إذا ما أحسنت ، وحتى يتمكن الفرد من تحقيق غاياته وأهدافه فلا بد من إشاعة ثقافة الاحترام للآخرين والعمل بها ولا بد من توفير الاحترام والاعتراف بجهد الآخرين والشاء عليهم مما سيجعل الآخرين يحترمونه وينفذون ما يريد.



التفاؤل وعدم التشاؤم :

على الفرد أن يتصف بصفة التفاؤل لأن المتفائلين في عملهم يبنون المعنويات كما أنهم يعطون العمل أفضل ما لديهم وهم دائماً يبحثون عن الطرق الناجحة لتطوير العمل. فمهما كانت الظروف ومهما كانت المواقف يجب النظر إلى إليها بموضوعية وواقعية دون أن يؤثر ذلك على قراراتهم تجاه عملهم. فحينما يكون الفرد المتفائل غير متفق مع القضايا والسياسات وأساليب العمل ، فإنه يبدي اعتراضه دون أن يكون مزعجاً فهو يركز على الحلول أكثر من التركيز على المشكلات فالإيجابية والتفاؤل تجعلان الفرد قادراً على تخطي المعوقات والمشكلات بنجاح.

أما المتشائمون : فغالباً ما يتخلون عن عملهم ببساطة لنظرتهم التشاؤمية تجاه أمورهم وأعمالهم وكثيراً ما يمضون أوقاتهم في البحث عن أفكار عابثة ، كما أنهم يشيعون جواً من السلبية فيمن يتعاملون معهم ، ولو أتيح الخيار بين شخص عالي الكفاءة لكنه سلبي يؤثر على معنويات الآخرين، وآخر إيجابي لكنه متوسط الكفاءة فإن الاحتمالات سترجح الشخص الإيجابي الفاعل الممتلئ بالتفاؤل والثقة للمساهمة على المدى الطويل.

الإنجاز :

حينما يقدم العمل نتائج إيجابية مرضية، فإنه يترجم عبر قوة التحفيز الهامة، لذلك يجب أن تقابل المسؤوليات قدر الإمكان الفوائد المتحققة من العمل، ويمكن معرفة حجم ونوع الإنجاز من خلال قياس الأداء والنتائج.

- **قياس الأداء:** يمكن ذلك من خلال وضع كل مجموعة أعمال متشابهة الأداء معاً ليسهل قياس كل مجموعة مهنية على حدة، حتى يمكن معرفة عدد أو حجم وحدات الأعمال التي يمكن إنجازها في زمن معين وبطبيعة الحال فإن لكل عمل طريقته سواء أ بسيطاً كان أم معقداً .
- **قياس النتائج :** ويمكن قياس النتائج من خلال وضع أهداف مرسومة ومحددة ومتعددة تستحق بذل الجهود لتحقيقها ومن ذلك وضع استبانات لجمع وحشد المعلومات والبيانات الخاصة بالإنتاج أو الإنجاز بشكل دائم ومستمر لقياس وتقييم النتائج ويتم التعامل معها ونتائجها وإجراء المقارنات لزيادة أو تعديل أو تغيير أو تصحيح طريقة العمل.



السلوك

السلوك هو: تصرفات و تعبيرات خارجية وداخلية ظاهرة وغير ظاهرة تسعى بالفرد إلى تحقيق التكيف والتعايش بين حاجاته ومتطلبات المجتمع المحيط به، و مقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش فيه، فهو وسيلة الفرد لتحقيق أهدافه، ولذلك فإن من أهم عوامل تطوير الذات : سلوك الإنسان (الدوافع والحوافز).

الدوافع هي: محركات أو مشيرات أو قوى داخلية عند الفرد ، فتعمل على إثارته داخليا وتدفعه إلى الاستجابة والتصرف بسلوك معين بهدف إشباع حاجاته أو رغباته وحصل على الرضاء.

أما الحوافز فهي: محركات أو مشيرات أو قوى خارجية تولد طاقة داخلية تدفع الفرد لبذل الجهد أو جهد إضافي من أجل الحصول على حاجاته وتحقيق رغباته فيؤدي إلى مزيد من الإشباع لتلك الاحتياجات وتلك الرغبات ، ورفع معدلات الإنجاز ، والتي لا يمكن أن تتحقق إلا إذا توفرت ثلاثة أشياء رئيسية (الرغبة + المعرفة + القدرة) (٦) .

استراتيجيات تطوير وتحفيز الذات

- حديث النفس والتصوير الذهني الإيجابي يمنح الذات الثقة والقدرة والمعرفة ومن ذلك (أنا قادر على تحقيق ما أريد..أنا أعرف أن أنفذ كذا .. أنا أتخيل أو أتوقع النجاح أمامي) .
- إعطاء الأهمية لما يقوله الآخرون عنك من أمور إيجابية وتفعيلها ، وتجاهل الكلمات السلبية منهم وتلافيها.
- مجالسة أناس يحملون شعوراً إيجابياً عن أنفسهم، والابتعاد عن المحبطين (مثل مجالسة حامل المسك أو نافخ الكير)



تمرين

- متى يشعر الفرد بالحاجة إلى تطوير ذاته ؟ إذا أخذنا بعين الاعتبار الأفكار الآتية :
1. عند تغيير الاتجاهات يؤدي إلى اكتساب معلومات جديدة .
 2. ظهور احتياجات جديدة غير مشبعة .
 3. حدوث تدنٍ في الأداء بالمقارنة بالأداء السابق وبالمقارنة بالآخرين.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



(تَمْرِين)

تخرج سعيد بن عبد الله من الكلية ثم التحق بوظيفة مندوب مشتريات في شركة تمتلك مجموعة مزارع كبيرة من سنة ١٩٨١م، وكان هناك حلم يراوده، بأن يصبح له مزرعة خاصة به يمتلكها ويديرها، ومنذ أن حلم بذلك الحلم، بدأ يفكر ويخطط ويصمم، كيف يصبح الحلم حقيقة. ومن تلك اللحظة أخذ يحدد موقع ومساحة المزرعة المناسبة بما يتناسب مع قدراته المهنية والمالية، واستمر يقرأ عن آخر أخبار الآلات الزراعية، وأخذ يخطط لكيفية وضع لائحة للموظفين ورواتبهم، وسير العمل بالمنشأة مستقبلاً .

وفي سنة ١٩٨٦م حصل على قطعة ارض وقام بوضع أول لبنة لذلك الحلم العملاق، وفي سنة ١٩٩٩م أصبح من أصحاب المزارع الكبيرة .

ما الصفات التي تحلى بها سعيد ؟

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-



الوحدة السابعة

مهارات الاتصال وفن الحوار



الاتصال

مفهوم الاتصال :

تعد عملية الاتصال ضرورة أساسية للتفاعل بين البشر فهي أساس أي عمل جماعي تعاوني - وهو أحد المهارات الأساسية والهامة للموظفين في كافة المستويات الإدارية.

• مفهوم الاتصال (العام) :

الإنسان بطبيعة اجتماعي السلوك (يألف ويؤلف) فيصعب عليه العيش في هذه الدنيا دون مشاركة أو تفاعل مع الآخرين، لذلك فهو : عملية نقل أو تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر بين الناس بطريقة حتمية لازمة على كل إنسان فهو جزء من هذه الحياة .

• أما مفهوم الاتصال (الوظيفي) :

فهو عملية نقل أو تبادل المعلومات أو البيانات أو الأفكار بين الأفراد العاملين داخل منظمة العمل مع بعضهم البعض من جهة وبين العاملين والجمهور من جهة أخرى.

أهمية الاتصال :

تكمن أهمية الاتصالات لقطاعات العمل لتكون أداة لتعرف الأفراد على طبيعة عملهم وعلى أهم المشكلات التي تواجه العمل لتحقيق التنسيق والكفاءة والفاعلية وتنمية العلاقات الإنسانية في العمل.

وترجع أهمية عملية الاتصال إلى العوامل الآتية :

- (١) إنجاز العمل : حيث توفر عملية الاتصال البيانات والمعلومات الضرورية لكل من التخطيط، حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- (٢) إقامة علاقات إنسانية : طيبة بين أفراد فريق العمل، وتعد عملية الاتصال حلقة الوصل بين الأفراد وإدارة المنظمة.

الهدف من الاتصال العام : التأثير واحداث استجابة (الآثار المترتبة على عملية الاتصال)هي :

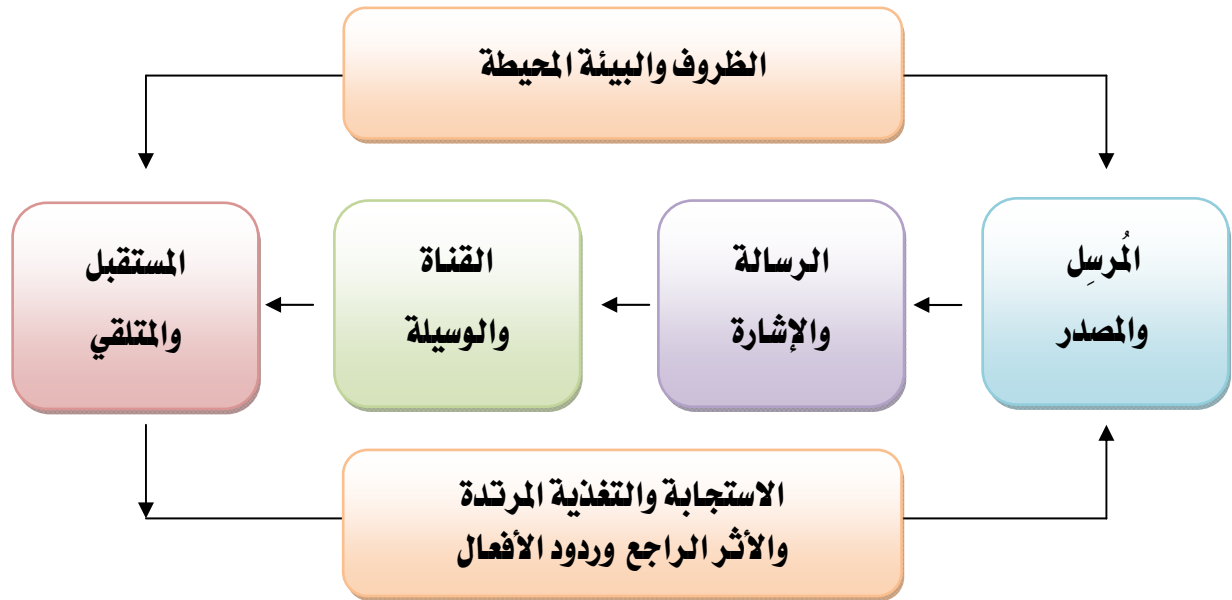
- الأثر المعرفي : الحصول على معرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين.
- الأثر العاطفي : ويقصد به ما ينتج عن العملية الاتصالية من مشاعر وأحاسيس وتشمل مشاعر الحب والكراهية والحماس والفتور.
- الأثر اللفظي والحركي: الاستجابات والحركات الجسدية (لغة الجسد) واللفوية.



أهداف الاتصال في بيئة العمل :

- توفير البيانات والمعلومات الضرورية للتخطيط وحل المشكلات.
- حاجة الموظف إلى المشاركة الفعالة في العمل .
- مزاوله الموظف عملية الاتصال لإنجاز أهداف معينة .
- مساعدة الموظف في إنجاز أعماله اليومية.
- يساعد في حل مشكلات العاملين.
- تقديم الخدمات إلى الزبائن.
- صنع علاقات إنسانية طيبة بين الأفراد.
- إقناع المرؤوسين بأهمية دورهم في تحقيق أهداف العمل.

عناصر ومكونات الاتصال :



وتجدر الإشارة إلى أن الاتصال يكون تاما إذا اكتملت العناصر الستة بينما يكون الاتصال فعالا إذا حصل المرسل على رد الفعل المتوقع من الطرف المستقبل للرسالة .



وسائل الاتصال : ويمكن إجراء الاتصال عن طريق عدد من الوسائل أو القنوات .

(١) **الاتصال الشفوي :** حيث يتم الاتصال بالآخرين وجهاً لوجه ، ويستخدم هذا النوع من

الاتصال في المقابلات الشخصية ، وإدارة الاجتماعات ومقابلة الجمهور .

(٢) **الاتصال الكتابي :** حيث يتم الاتصال بالآخرين باستخدام الرسائل -

المذكرات - التقارير - المنشورات... الخ

(٣) **الاتصال الهاتفي :** وهي وسيلة تتصف بالسرعة وتستخدم في حالة بعد

المسافات بين طرفي الاتصال .

(٤) **الاتصال الإلكتروني :** وهي أحدث وأسرع وسيلة للاتصال لتوفر الوقت والجهد.

أنواع الاتصالات :تتنوع الاتصالات بأنواع عديدة ، وما نهتم به ونقصده هو أنواع

الاتصالات الوظيفي وهي على النحو الآتي :

أولاً : الاتصالات الرسمية :وهي الاتصالات التي تتضمن إطار حدود السلطة الرسمية

ضمن اللوائح المعمول بها داخل المنشأة وهي أنظمة مكتوبة قد تكون داخلية أو

خارجية وتحتوي على ثلاثة أشكال رئيسة تحدد اتجاه الاتصال وهي:

(١) **اتصالات نازلة (هابطة) :**هي التي تنتقل من أعلى إلى أسفل أي من قمة الهرم

الإداري إلى أسفله وتتم عادة ما بين الرؤساء للمرؤوسين من أجل تبليغ الأوامر

(٢) **اتصالات صاعدة :**هي التي تنتقل من أسفل إلى أعلى أي من المستويات التنفيذية إلى

المستويات الإشرافية مثل التقارير والأبحاث والمذكرات والمقترحات والطلبات .. الخ

(٣) **اتصالات أفقية :**هي التي تتم بين المستويات الإدارية الواحدة بحيث يتم من خلالها

تبادل المعلومات لتحقيق التنسيق بين أعمالها (بين زملاء) .

ثانياً : الاتصالات غير الرسمية :

هي علاقات اجتماعية وشخصية وتكون خارج نطاق اللوائح والأنظمة الرسمية كالزيارات

التي تتم بين المسؤولين في المناسبات الخاصة ، وتعتمد على العلاقات الودية بين المدير

والعاملين والجمهور العام قائمة على الصداقة والمحبة.



ثالثاً : على حسب طريقة التخاطب :

أ. اتصال مباشر :

وفيه يتم الاتصال بطريقة مباشرة بين طرفي الاتصال ويتميز هذا النوع من الاتصال بقيام الطرف المستقبل باستيضاح وفهم الرسالة من خلال الطرف المرسل مباشرة دون المرور بقنوات أخرى مما يؤدي إلى الفهم الصحيح للرسالة .

ب. اتصال غير مباشر :

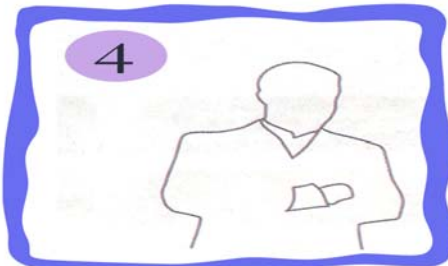
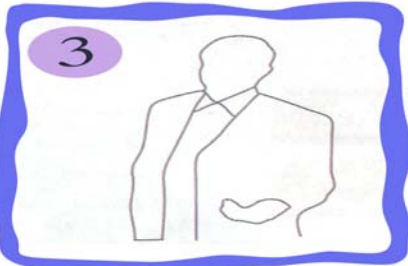
وفيه يمر الاتصال بقنوات عديدة قبل وصول الرسالة إلى الطرف الآخر مما يؤدي في أغلب الأحيان إلى عدم دقة الاتصال .

رابعاً : على حسب مدى استخدام الألفاظ :

أ. اتصالات لفظية : حيث يتم الاتصال عن طريق التحدث اللفظي (الكلمات) .

ب. اتصالات غير لفظية (لغة الجسد)

حيث يتم الاتصال عن طريق أعضاء الجسم مثل: تعبيرات الوجه - لغة العين - نبذة الصوت - حركات الأيدي والأرجل - الإيماءات - الإشارات .
وتجدر الإشارة إلى أن لغة الجسد تختلف من ثقافة إلى أخرى لذا يجب قبل الاتصال بأفراد من ثقافات مختلفة الإلمام التام بلغة الجسد الخاصة بتلك الثقافات .
كما يجب أن لا تنسى أن الاتصال بلغة الجسد قد يكون أقوى تأثيراً من الاتصال اللفظي ، إلا أنه يحتاج إلى مهارة كبيرة في استخدامه حتى لا يترك أثراً عكسياً .





معوقات الاتصال

أولاً : معوقات الاتصال الخاصة :

- (١) معوقات خاصة بالمرسل والمتلقي /مثل حالته النفسية أو الانفعالية أو المزاجية .
 - (٢) معوقات خاصة بالرسالة والوسيلة /مثل صياغة معلومات الرسالة هل صيغت بشكل واضح أو خاطئ وهل الوسيلة مناسبة لتلك الرسالة أو للمتلقي.
- فلا بد من ملاحظة أن أي اتصال يشوبه بعض العوائق التي تحول دون إنجازه بالشكل المطلوب وهناك عوائق مرتبطة بكل عنصر من عناصر الاتصال وسنستعرضها بإيجاز فيما يلي :-

العوائق المرتبطة بالمرسل :-

- السلوك الخشن للمرسل كفضاضته أو تكبره .
- الحالة النفسية للمرسل كمزاجه وثقته بنفسه .
- استخدام لغة لا تتجانس مع فهم المستقبل أو نقص القدرة على التعبير.
- إخفاء النوايا والمشاعر وغياب الصراحة .

العوائق المرتبطة بالرسالة :-

- استخدام ألفاظ تحمل أكثر من معنى .
- الحشو في المعلومات الزائدة التي تشتت التركيز .
- نقص المعلومات المطلوب توافرها .
- اختيار التوقيت غير المناسب .
- انعدام الترابط بين أجزاء الرسالة .
- غموض الفكرة الأساسية للرسالة .

العوائق المرتبطة بوسيلة نقل الرسالة .

- أن تكون الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة غير مناسبة لنقل الرسالة كاستخدام الراديو أو الهاتف لنقل رسالة تحوي أموراً مرئية لا تفهم الرسالة إلا بها .
- أن تكون الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة غير متوفرة أصلاً . أو يمنع المرسل منها .
- أن يطرأ تشويش على وسيلة نقل الرسالة كتقطع الصوت في الهاتف المستخدم . أو تقطع الرسالة وتذبذبها في التليفزيون أو يكون هناك ضجيج في مكان انتقال الرسالة .
- كالمكتب أو قاعة محاضرات .
- ألا تتناسب وسيلة نقل الرسالة مع طبيعة المستقبل مثل إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني لمن ليس لديه بريد أو إرسال رسالة مكتوبة لمن لا يقرأ ولا يكتب .



العوائق المرتبطة بالمستقبل :

- عدم رغبة المستقبل في استقبال الرسالة .
- الحالة النفسية للمستقبل .وهو بالطبع مشابه لأمر المرسل .
- اختلاف المرجعية الثقافية واللغوية بين المستقبل والمرسل يحول دون استيعاب المستقبل
- التفكير السلبي للمستقبل مثل شكه في دوافع المرسل أو اعتقاده تحيز المرسل.

العوائق المرتبطة برد فعل المستقبل :

إن رد فعل المستقبل أو ما يسمى بالاستجابة قد تكون عائقاً للاتصال في الحالتين

الآتيتين :

- أن الاستجابة لتهميش الرسالة أن تقدم الاستجابة قبل اكتمال إرسال الرسالة .
- أن تتصادم الاستجابة مع الرسالة الأساسية تصادمًا مباشرًا .

ثانياً : معوقات الاتصال العامة :

هناك بعض العوامل التي قد تشوش أو تعيق وصول الرسالة بوضوح ومنها :

- اختلاف المستويات والثقافات :
- اختلاف المستوى الفكري والتعليمي والوظيفي والاجتماعي بسبب اختلاف الناس فيما بينهم فمنهم المتعلم ومنهم الجاهل .
- اختلاف اللهجات واللغات :
- مثل استخدام المصطلحات الخاصة أو الاختصارات أو الرموز أو نطق الكلمات نطقاً غير سليم أو استخدام لكنة أو لهجة غير مألوفة.
- اختلاف التقاليد والعادات :
- إن من معوقات الاتصال اختلاف الناس بحسب عاداتهم وتقاليدهم.
- اختلاف المفاهيم والإدراك :
- لا يتفق الكثير من الناس في إدراكا تهم وفهمهم وتفسيراتهم للأشياء والمواقف .
- اختلاف الأعمار والأجناس :
- في الكثير من المجتمعات نجد أن هناك بعض الصعوبات الاتصالية بين الرجال والنساء وبين الصغار والكبار وهكذا لاختلاف الاهتمامات والمشاعر والعواطف
- سوء اختيار المكان والزمان :أوضاع البيئة المكانية والزمانية تشكل عاملاً مهماً



استقصاء ... الاتصالات الشخصية الفعالة

تهتم العبارات الآتية بقياس مدى فعالية اتصالاتك مع الأشخاص الآخرين.
اقرأ كل عبارة من العبارات الآتية بدقة، ثم أجب بصراحة عن طريق وضع دائرة حول
الدرجة التي تتفق مع وجهة نظرك أو تنطبق على سلوكك أثناء عملية الاتصال

م	العبارات	لا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
١	أجد من السهل على التعبير عن أفكاري وأرائي للآخرين					
٢	ينصت الآخرون إلى وجهة نظري					
٣	تخرج كلماتي على النحو الذي أرغبه في محادثاتي					
٤	عندما يوجه إلي سؤال غير واضح استوضح معناه من صاحبه					
٥	يحاول المستمعون لي تلقيني كلمات يساعدونني بها عندما أتحدث					
٦	افترض فيمن أحدثه أنه يعرف ما أحاول أن أقوله له					
٧	أسأل من يستمع إلي عن شعوره إزاء ما أقوله له					
٨	أجد صعوبة في التحدث مع الآخرين					
٩	في محادثاتي مع الآخرين أتناول أمورا تهم كلينا					
١٠	يصعب علي التعبير عن رأيي إذا كانت تختلف عن آراء من حولي					
١١	أحاول في حديثي أن أضع نفسي موضع من أحادثه					
١٢	أحاول أثناء المحادثة أن أتكلم أكثر من الطرف الآخر					
١٣	أدرك ما لنغمة صوتي من تأثير على الآخرين					
١٤	أتحاشى أن أقول للآخرين ما يزيد الطين بلة					
١٥	أجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الآخرين					
١٦	عندما يؤذي أحدهم شعوري أتناقش معه في الأمر					
١٧	أعتذر فيما بعد لمن آذيت شعوره					
١٨	يزعجني كثيرا أن أختلف مع أحد					



م	العبارات	لا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
١٩	أجد من الصعب أن أفكر بوضوح عندما أكون غاضبا من أحد					
٢٠	أتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية إثارة أحدهم					
٢١	عند حدوث مشكلة مع شخص استطيع أن أناقشها معه بلا غضب					
٢٢	أرضى عن طريقتي في تسوية خلافاتي مع الآخرين					
٢٣	أظل عابسا ومتجهما لمدة طويلة إذا أثارني أحد					
٢٤	أشعر بالحرج الشديد إذا وجه إلي أحد مديحا أو إطراء					
٢٥	بوسعي أن أثق في الآخرين					
٢٦	أجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين					
٢٧	أساعد الآخرين على فهمي و أوضح لهم أفكارى وشعورى					
٢٨	أجد من الصعب ائتمان الآخرين					
٢٩	أحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعري					
٣٠	أثناء المحادثة أدعو محدثي أن ينهي كلامه قبل الرد على ما يقول					
٣٢	أحاول أن أصغى وأنتبه لكي أصل إلى المعنى المقصود عندما يتحدث شخص آخر.					
٣٣	أثناء المحادثة يصعب أن أرى الأمور من وجهة نظر الطرف الآخر					
٣٤	أثناء المناقشة أدرك الفرق بين ما يقوله محدثي وبين ما يشعر به					
٣٥	أستطيع وأنا أتكلم أن أدرك رد فعل الآخرين إزاء ما أقوله					
٣٦	أشعر بأن الآخرين يتمنون لو أنني كنت من طراز آخر من الناس					
٣٧	يفهم الآخرون مشاعري					
٣٨	ألمح للآخرين بثقتي الشديدة في صحة رأيي					
٣٩	أعترف بخطئي عندما أعلم بأنى أخطأت في أمر ما					
	إجمالي الدرجات					



مفتاح الإجابة:

أولاً: أعط نفسك الدرجات الآتية:

لا	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
١	٢	٣	٤	٥

ثانياً: في الأسئلة أرقام ٥ ، ٦ ، ٨ ، ١٠ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢٣ ، ٢٤ ، ٢٦ ،

٢٨ ، ٢٩ ، ٣٣ ، ٣٦ ، ٣٨ : أعط نفسك الدرجات الآتية:

لا	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
٥	٤	٣	٢	١

ثالثاً: اجمع درجاتك

متوسط درجات الاستقصاء

النتيجة	الدرجات المعيارية
(متوسط)	١٣٦ درجة
(جيد)	١٤٤ درجة
(جيد جداً)	١٥٢ درجة
(ممتاز)	١٥٦ درجة



آداب الإنصات

كما أن مهمة تنمية مهارات الاستماع والإنصات تعد شيئاً مهماً وحيوياً في حياتنا وذلك لأهمية الدور الذي تؤديه هذه المهارة في تقوية درجة فهمنا وتعاوننا وتفاعلنا مع من حولنا، فمهارة الإنصات الجيد هي مهارة مكتسبة يتعلمها الفرد وينميها في مراحل حياته المختلفة.

والاستماع لا يعني الإنصات لان الفرد يسمع الأصوات التي من حوله ولا يركز إلا على الذي يعنيه ويهمه ، فالاستماع لوحدة لا يكفي حيث قال الله - سبحانه وتعالى - : (وإذا قرء القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون).

مفهوم الإنصات :

إن إجادة فن الإنصات هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار والحقائق وإقناع الآخرين بها ، كما أنه أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم .

يحتاج الإنسان سواء في حياته الشخصية أو الوظيفية إلى أن يتعلم مهارة الإنصات للآخرين فالموظف يحتاج إلى أن ينصت إلى العملاء والجمهور.

وهناك فرق بين الاستماع والإنصات. فالإنصات أعم وأشمل من الاستماع. والاستماع شرط من شروط الإنصات والاستماع يتم بواسطة الأذن أما الإنصات فيتم خلال العقل.

يقول أحد الحكماء إننا يجب أن نتعلم آداب الإنصات كما نتعلم حسن الكلام ومن حسن الإنصات: إمهال المتكلم حتى ينتهي من حديثه .

وحتى يحسن الإنسان الإنصات لابد أيضا من أن يصمت في أحيان كثيرة بما يعطي لنفسه الفرصة في فهم كلام المتحدث والتفكير في موضوع الحوار.

فوائد الإنصات الفعال :

١. يساعد في النمو الشخصي وينمي الثقة المتبادلة والارتياح.
٢. يساعد الناس على إيجاد الحلول لمشاكلهم.
٣. يمنع ويخفف النزاعات يبني علاقات مثمرة وممتعة
٤. يوضح ويؤكد المعلومات ويزيد من إصغاء الآخرين إليك بفعالية .



٥. إتاحة الفرصة للمتحدث ليخرج ما لديه من مشاعر حقيقية.
٦. يساعدنا على فهم أنفسنا ومعرفة الآخرين بشكل أعم..
٧. كما يساعدنا على التقرب من الآخرين.
٨. يساعدنا على معرفة المشكلات وإيجاد الحلول لها ..
٩. يوضح ويؤكد المعلومة لتنمية وزيادة الثقة المتبادلة ..
١٠. أداة قوية لبناء وتنمية العلاقات المثمرة .

قواعد الإنصات :

١. التوقف عن الكلام وإعطاء المتحدث فرصة لقول ما يريد بلا مقاطعة.
٢. تشجيع المتحدث على الحديث ومواصلة الكلام بالنظر للمتحدث والاستجابة له،
٣. التخلص من مشتتات الانتباه ومحاولة فهم ما يقوله المتحدث أو ما يلمح إليه.
٤. السيطرة على العواطف والمحايدة بلا تعصب ولا تحيز.
٥. التنبيه للتعبيرات غير اللفظية (لغة الجسم).
٦. الصبر والمحافظة على ضبط النفس والتعاطف مع المتحدث.
٧. عدم التوقف عند النقاط المثيرة للجدل أو الانتقاد..
٨. عند طرح الأسئلة على المتحدث يجب أن تكون (في إطار الموضوع).
٩. أعطه الفرصة لقول كل ما يود التعبير عنه.
١٠. ركز انتباهك على ما يقوله المتحدث وأصغ له بهدف الفهم وليس المناقضة.
١١. تنبه إلى تعبيره غير اللفظي.
١٢. حاول قراءة ما لم يقله بصراحة.
١٣. ركز على الأفكار الأساسية.
١٤. تحكم في العواطف ولا تكن متحيزاً.
١٥. تجنب إطلاق الأحكام القطعية على المتحدث ولا تتسرع في اتخاذ القرار.



استقصاء هل أنت منصت جيد؟

الآن ما مدى قدراتك على الإنصات الجيد وبتركيز؟ لتعرف الرد ، عليك بالإجابة عن

الأسئلة الآتية بـ " نعم أو لا " . (عندما تنصت للآخرين أثناء حديثهم معك) :

- ١- هل تعطي لهم الإحساس بالاهتمام بحديثهم؟
 نعم لا
- ٢- هل توفر الانتباه والتركيز لحديثهم؟
 نعم لا
- ٣- هل تشعر المتحدث بأنك متابع لحديثه من خلال إشارة حركية أو صوتية؟
 نعم لا
- ٤- هل تستخلص كثيراً من الأمور خلال حركات المتحدث ونبرات الصوت
 نعم لا
- ٥- هل تقوم بتسجيل بعض النقاط المهمة التي وردت في الحديث أو الحوار؟
 نعم لا
- ٦- هل تترك المتحدث حتى ينتهي من حديثه ثم تقوم بمناقشته؟
 نعم لا
- ٧- في حالة عدم فهم موضوع الحديث ، هل تستوضح من المتحدث؟
 نعم لا
- ٨- هل توافق على هذه العبارة : فن الإنصات يتطلب أن أكون مبتسماً بدرجة مقبولة وفي الأوقات المناسبة؟
 نعم لا
- ٩- هل ترد على الهاتف في أثناء حديثك مع الآخرين؟



نعم لا

١٠- هل تنصت إلى ما يهملك من الكلام فقط ، وتعرض عن غيره ؟

نعم لا

١١- هل تقاطع المتحدث كثيراً عند حديثه معك ؟

نعم لا

١٢- هل توحى للمتحدث بأنك معه في حين أنك لست كذلك؟

نعم لا

التعليمات :

- ١- أعط نفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ " نعم " عن الأسئلة من ١ - ٨ وفي حالة الإجابة بـ لا عن الأسئلة من ٩ إلى ١٢ .
- ٢- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة .

تفسير النتائج :

- إذا حصلت على ٩ درجات فأكثر، فأنت منصت جيد تحترم الآخرين وتهتم بهم عندما يتحدثون معك .. وأغلب الناس بالحديث معك ، وهم سعداء لإنصاتك وانتباهك لحديثهم .
- إذا حصلت على ٥ - ٨ درجات فأنت أحياناً منصت جيد وأحياناً أخرى لا ، وذلك عندما يكون موضوع الحديث وشخصية المتحدث غير ذي أهمية بالنسبة إليك أو أن انتباهك وتركيزك في الحديث يتأثران ببعض الأمور التي تشتت ذهنك وتبعده عن المتحدث.
- أخيراً إذا حصلت على أقل من ٥ درجات فأنت شخص غير منصت للآخرين أنت تستمع إليهم بأذنك فقط، لا بعقلك .. وهذا يعرضك للوقوع في أخطاء عدة ، لأن الإنصات للآخرين يوفر لك كثيراً من المعلومات التي تهملك في الحياة والعمل والدراسة.
- أغلب الناس لا يحبون الاتصال بك ، لأنهم ليسوا أغبياء، ولأنهم يدركون أنك لا تحترمهم ولا تهتم بهم نظراً لأنك لا تنصت إليهم.



آداب الحوار والحديث

صفات المتحدث والمحاور الجيد:

١. أهداف واضحة.
٢. اهتمام بالموضوع .
٣. تدفق منطقي لمواضيع العرض والطرح.
٤. مستوى مناسب من التفاصيل.
٥. ابتسامة ومظهر حسن.
٦. صوت صافٍ وغير رتيب.
٧. حركات جسدية فعالة.
٨. قناعة وثقة وإبداع.
٩. إخلاص واهتمام.
١٠. البدء والانتهاج في وقت محدد.

معيقات الحديث والحوار الجيد :

- ١ عدم وضوح الكلام، إما بسبب اللغة أو اللهجة أو النطق غير السليم كالتأتأه مثلاً.
- ٢ غموض مضمون الحوار أو ضعف منطقيته.
- ٤ ضعف التركيز أو الإصغاء للمتحدث أو الصمت لمدد طويلة دون ردة فعل.
- ٥ البطء الشديد أو السرعة الزائدة في الحديث ونقص ترابط الجمل ببعضها بشكل مناسب .
- ٦ انعدام الاستعداد النفسي للحوار والإقناع.
- ٧ عدم ضبط النفس أو الانفعال السريع أو التسرع (الاستنتاج الخاطئ) .
- ٨ عدم إجادة المتحدث لأساليب الحديث وفنونه اللغوية والبلاغية والحركية.
- ٩ افتقار المتحدث إلى بعض العوامل التي تؤهله كالثقة بالنفس والجاذبية.
- ١٠ عدم اقتناع المتحدث بما يقدمه للآخرين (فاقد الشيء لا يعطيه) .

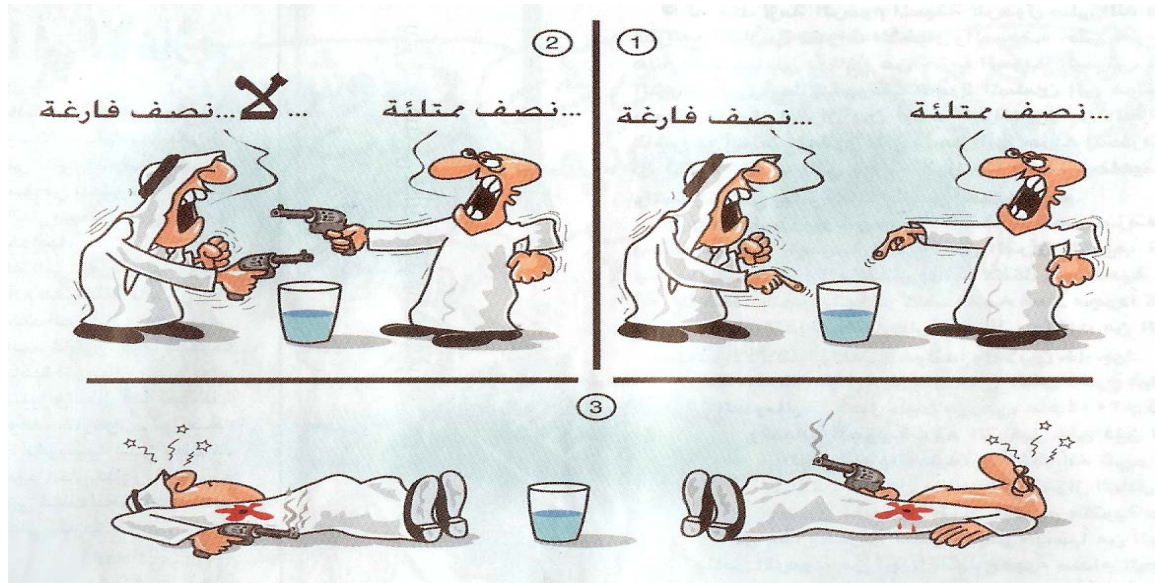


قواعد وتوجيهات أساسية للحوار والإقناع : الصفات الأساسية للمحاور الناجح :

- ١ أخلاص النية لله - سبحانه - .
- ٢ الاستعداد والتبسط في الحديث.
- ٣ الأمانة والصدق والاستقامة.
- ٤ الاستماع والإنصات والإصغاء الجيد.
- ٥ اللباقة والأناقة واللباقة.
- ٦ التسامح والتواضع والرفق ولين الجانب والحلم والأناة.
- ٧ دماثة الخلق وهدوء البال وضبط النفس ورباطة الجأش.
- ٧ الواقعية والمنطقية والموضوعية (حادث الناس بما يعقلون).
- ٨ تطابق الأفعال مع الأقوال (قل هاتوا برهانكم إن كنتم صادقين)
- ٩ الاختصار مع عدم الإخلال بوضوح الفكرة .
- ١٠ حضور البديهة وقوة الذاكرة وانتقاء الكلمات المعبرة ونبرات الصوت المؤثرة.
- ١١ الاستفادة من لغة الجسم في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.
- ١٢ الاعتدال في النظر، وتوزيعه والبعد عن تركيز وتسليط النظر وتجنب تشتيته.
- ١٣ الاستماع الواعي بانتباه وتركيز.
١٤. تشجيع المرسل على الاستمرار ومحاولة الفهم .

أساليب الحوار واختلاف التفكير

نتيجة الانفعال السريع وعدم ضبط النفس ..





الوحدة الثامنة

البحث عن عمل وإعداد السيرة والمقابلات



البحث عن وظيفة

الوظيفة :

هي وحدة من وحدات العمل ، تتكون من عدة نشاطات مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ، يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .
والبحث عن وظيفة يتطلب العديد من المهارات السهلة والمهمة في الوقت نفسه مثل كتابة السيرة الذاتية الاستعداد للمقابلة الشخصية ومتطلبات النجاح فيها .
وفيما يلي بعض التوصيات التي نأمل أن تكون معينة لك - بإذن الله - في الحصول على وظيفة .

تحديد الهدف من الوظيفة

الحصول على وظيفة سهل - بإذن الله - إذا أيقنت أن الرزاق هو الله- سبحانه- وبذلت قصارى جهدك في البحث عن عمل. وقبل البحث قف مع نفسك وحدد أهدافك من وظيفتك المستقبلية.

- الرضا الوظيفي
- الأمن والاستقرار الوظيفي.
- الأجور والرواتب .
- المزايا المادية والحوافز.
- العائد المعرفي والاجتماعي.
- الإجازات .
- التدريب.
- طبيعة العمل المناسبة .
- موقع ومكان العمل .

ولكن لا تنس أن هذه الأهداف لابد أن تكون متوافقة مع مستوى تأهيلك وقدراتك العملية والشخصية

فإذا انتهى طالب الوظيفة من تحديد ما تقدم يتعين عليه أن يتعرف على النشاطات التي ستساعده في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاته ، وهذه النشاطات تتمثل في :

أولاً: القراءة عن أنواع الوظائف في الكتب والصحف والدوريات المتخصصة ،
وشبكة الحاسب الآلي .

ثانياً : الحديث مع الناس في مختلف الأعمال التي يعملون بها .



طرق البحث عن وظيفة :

أولاً : مطالعة الصحف اليومية :

تصدر في المملكة صحف يومية متعددة وتتضمن في صفحاتها إعلانات كثيرة عن تلك الوظائف الشاغرة بمسمياتها ومتطلباتها من معارف ومهارات علمية وعملية .

ثانياً : الاتصالات الشخصية : وذلك عن طريق المحادثة الشفوية بفاعلية مع الآخرين مثل : (العائلة - الأصدقاء - أصحاب العمل - المدرسون - قسم متابعة الخريجين (التنسيق الوظيفي) - مكاتب تنمية الموارد البشرية " التوظيف " - الغرف التجارية) .

ثالثاً : مراجعة الإدارات الحكومية المعنية بالتوظيف : وزارة العمل - وزارة الخدمة المدنية .

رابعاً : المكاتب الشخصية لإدارة شؤون الموظفين في الشركات والمؤسسات .

خامساً : شبكة الانترنت ومواقع التوظيف .

سادساً : متابعة معارض ومكاتب التوظيف .

الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد

- ١- **الخبرة العلمية والعملية :** العلم والمعرفة والمهارات والقدرات التي تراكمت من خلال سنوات الدراسة والعمل بالنسبة للطالب ، وتقاس الخبرة عن طريق ثلاث نقاط هي :
 - أ) المعارف والعلوم التي يجيدها .
 - ب) المهارات التي حصل عليها من خلال الدورات التدريبية .
 - ج) التجارب والخبرات التي حصل عليها من خلال الوظائف التي عمل بها .
- ٢- **الشخصية :** أن يكون لدى الموظف الجديد خصائص شخصية تميزه عن البقية.
- ٣- **الأدوار القيادية :** يكون المقدم قادر على القيام بأدوار أخرى غير التي يقوم بها
- ٤- **الثقة :** أن يكون الموظف الجديد محل ثقة صاحب العمل .
- ٥- **المرونة :** أن يكون الموظف الجديد مرناً غير جاف ، لكي يتعامل مع الآخرين . وهي مهمة ، فكلما كان الموظف مرناً كان أفضل .
- ٦- **الصحة :** أن يكون الموظف خالياً من العيوب والعاهات التي تتعارض مع طبيعة الوظيفة.



- ٧- **الجرأة** : أن يكون الموظف قادر على اتخاذ القرار عندما يوكل إليه مهمة
- ٨- **الذكاء** : أن يتمتع بدرجة ذكاء موازية لمتطلبات الوظيفة .
- ٩- **المسؤولية** : أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية الموكلة إليه .
- ١٠- **العقلانية** : ويقصد بها ثلاثة أشياء تمثل فيما يلي :
- أ (الواقعية في الرؤية للأشياء
- ب (الواقعية في النظر للحياة .
- ج (واقعية التعامل مع الظروف المختلفة.
- ١١- **الطموح** : أن يكون لدى الموظف طموحات أكثر مما هو فيه الآن .

تطبيق

❖ اذكر خمس طرق مناسبة للبحث عن وظيفة ؟

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

❖ ما الطريقة التي تفضل استخدامها ؟ ولماذا ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية :

- هي تقييم مختصر لحياة طالب الوظيفة من الماضي إلى الحاضر .
- هي وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب ، ويحتوي على المعلومات الآتية :

- أ) المهنة الرئيسة التي يمارسها طالب الوظيفة .
- ب) المستوى التعليمي .
- ج) الخبرة العملية .
- د) معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسة بالإضافة إلى معلومات شخصية .

أجزاء السيرة الذاتية :

أولاً : المعلومات الشخصية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ١- الاسم الكامل .
- ٢- مكان الميلاد والتاريخ .
- ٣- رقم البطاقة .
- ٤- الحالة الاجتماعية (متزوج - عزب)
- ٥- العنوان الحالي والدائم (الهاتف - ص ب - الرمز البريدي - البريد الإلكتروني)

ثانياً : المؤهلات العلمية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ✓ التعليم : سيرة موجزة عن المدارس والجامعات التي انتسب إليها طالب الوظيفة .
- ✓ التدريب : الدورات التدريبية الحاصل عليها طالب الوظيفة .



ثالثاً : الخبرات العملية :

هذا هو الجزء الأساس في السيرة الذاتية ، حيث يبين تاريخك الوظيفي منذ بدايتك العمل في عالم الأعمال وحتى تاريخ التقدم لآخر وظيفة ترغب في الالتحاق بها وهناك صيغتان لكتابة الخبرات العملية :

أ) الصيغة الزمنية : تبدأ بآخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية ، وتنتقل إلى الخلف حتى أول عمل قام به .

مثال :

١- من عام ٠٠٠٠٠٠ حتى اليوم .

❖ اسم قطاع العمل : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ اسم الوظيفة : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ المهام الوظيفية :

❖ الإنجازات : ٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠

٢- من عام ٠٠٠٠٠٠ إلى عام ٠٠٠٠٠٠

❖ اسم قطاع العمل : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ اسم الوظيفة : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ المهام الوظيفية :

❖ الإنجازات : ٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠

ب) الصيغة الوظيفية : يقوم صاحب السيرة الذاتية باستعراض المهارات الرئيسة للوظيفة التي مارس عليها العمل .

ج) الخبرة في إدارة الوظيفة .

رابعاً : الاهتمامات الشخصية:

وهي التي لها علاقة بالوظيفة التي سيتقدم إليها طالب الوظيفة (كالأشتراك في الأندية والأعمال التطوعية والجمعيات الخيرية ...) . (٧)



تطبيق

كيف تعد سيرة ذاتية ؟

- لإعداد سيرة ذاتية نموذجية، يتبع المدرب الخطوات الآتية :
١. يطلب المدرب من كل متدرب إعداد سيرة ذاتية خاصة به.
 ٢. يساعد المدرب المتدربين على كيفية كتابة السيرة الذاتية.
 ٣. يطلب المدرب من كل متدرب إعطاء سيرته الذاتية لزميله، ليراجعها.
 ٤. مناقشة إعداد السيرة الذاتية مع المجموعة.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



المقابلات الشخصية

يعد توافر المهارات الحوارية والسلوكية الفعالة في الإنسان من أهم عوامل النجاح الحقيقية التي تؤدي إلى الحصول على نتائج إيجابية عند البحث عن وظيفة مرموقة ، أو الحصول على عمل جديد ؛ إذ تؤدي هذه المهارات إلى نتائج إيجابية من خلال تقديم انطباع جيد في المقابلات الشخصية. وتسهم المقترحات الآتية في تحقيق أهداف المتقدم إلى وظيفة من خلال استراتيجيات أثبتت فعاليتها بالنسبة للمقابلات الشخصية.

أولاً: كن مستعداً :

تعرف على الجهة التي تتقدم إليها ، فهناك العديد من المصادر ، شبكة الإنترنت أحد المصادر الحديثة والسريعة والسهلة التي تتيح لك الحصول على كم وافر من المعلومات ، والمكتبات ، كـمكتبات الجامعات أو الهيئات العامة والخاصة تعد أيضاً من المصادر المهمة المتاحة للباحث عن المعرفة، وفي الغالب فإن الجهة التي تتقدم إليها أيضاً تتيح للمتقدم معلومات تعريفية عن المنظمة ونشاطها وفلسفتها ومرافقها ، إلخ...

يهمك في هذه المرحلة التعرف على الجهة المتقدم إليها من حيث رسالتها وأهدافها وخططها المستقبلية ، حجم نشاطاتها (المبيعات مثلاً) ، حجم مواردها البشرية ، الوضع التنافسي لها ، أهم الإضافات الحديثة إدارياً وإنتاجياً ، وأهم عناصر خططها المستقبلية .

وتعكس السيرة الذاتية ملامح من خلفياتك العملية والمهنية وأهم الإنجازات التي حققتها خلال مسيرتك العلمية والعملية ، كما أنها تعكس أبعاداً أخرى غير مباشرة عنك يعيها المتخصصون في قراءة السيرة الذاتية . وهي ، أى السيرة الذاتية هي الأداة الأولى التي تستخدمها الجهة للتعرف عليك وتكوين فكرة شاملة عنك ولها تأثير كبير في القرار النهائي الذي تتخذه الجهة حيال منحك أو عدم منحك فرصة المقابلة الشخصية .

لذا فإن ما تتقدم به من خلال سيرتك الذاتية يمثل فرصة ربما لا تستطيع تعويضها ، لأنه قد لا تتاح لك فرصة أخرى مع الجهة نفسها للوظيفة نفسها . ومهما



- بذلت من اهتمام وجهد في إعداد السيرة الذاتية فإنه لا يعد كثيراً ، بل يزيد من فرصك في الحصول على الوظيفة المناسبة. وبالإضافة إلى العناية بإعداد السيرة الذاتية فإن عليك الاهتمام بما تطلبه الجهة من مستندات إضافية كالتوصيات المهنية ، وعدد النسخ المطلوبة من السيرة الذاتية مع الأخذ بعين الاعتبار معرفة الآتي :
١. اعرف بدقة المكان والزمان المحددين للمقابلة كما عليك أن تعرف اسم الشخص الذي سيقابلك وعنوانه.
 ٢. اعرف المعلومات المهمة عن المنشأة مثل: عوائد المبيعات السنوية و الخطوط الرئيسية عن أعمال الشركة ومواقعها.
 ٣. اعرف سبب اهتمام الشخص المسؤول أو الشركة بمؤهلاتك.
 ٤. حدد مدى تأثير هذه الوظيفة على تطور مستقبلك المهني على المدى القريب والبعيد.
 ٥. المقابلة سلاح ذو حدين لذا عليك إن تعرف عن ماذا تسأل، فكل ما تسأله يؤثر في تقييمك الشخصي والمهني، الأسئلة العميقة تساعد كلا الطرفين في معرفة إذا ما ستكون العلاقة مثمرة للطرفين. وأخيراً كلما استوعبت الوظيفة أكثر استطعت إظهار اهتمامك بها.
 ٦. اظهر أفضل ما لديك، ارتد أفضل الملابس بما يلاءم المقابلة.

ثانياً: الاهتمام بالهندام والقيافة

المقابلة الشخصية هي الفرصة التي ربما لا تتكرر. لذا ، فإن اختيار الملابس والهندام وكل ما تقع عليه حواس لجنة المقابلة ، تؤدي في الغالب إلى التأثير المباشر ، إيجاباً أو سلباً على الصورة التي يشكلها هؤلاء عن المتقدم. تجنب ما قد يؤثر سلباً على الانطباع الذي تتركه على اللجنة التي تقابلك. في حالة تكرار المقابلة ، استثمر معرفتك من المقابلة الأولى في اختيار المظهر العام الذي ينسجم مع العرف السائد والمقبول في المنظمة.

ثالثاً: رتب أولوياتك

احرص على الوصول قبل الموعد المحدد لبدء المقابلة بوقت لا يقل عن خمسة عشر دقيقة. هذه فسحة تقلل من قلقك وتزيد من استعدادك الذهني والنفسي للمقابلة الشخصية. ثق بالله - سبحانه - ، وأكثر من الدعاء وأحسن الظن بالله أولاً، ثم بمقدرتك وحصيلتك العلمية ومهاراتك وخبراتك. استجمع في هذا الوقت المسرات وعد



نعم الله عليك. حين بدء المقابلة ابدأ بمقابليك بالسلام والمصافحة الحارة ، والابتسام بادٍ على محياك. اذكر اسم الله - تعالى - وصل على رسوله الكريم - صلوات الله وسلامه عليه - ، وابدأ على بركة الله. ابتعد عن التعقيدات و الخوض في الموضوعات التي لم يطلب منك الخوض فيها . و تذكر دائماً أن القلق و الضغوط الذهنية علي فريق المقابلة مساوية لما يمر عليك، وقد لا تقل عما تعاني منه حينها إن لم تكن أكثر ، لأسباب كثيرة منها مخاطرة الاختبار غير الموفق ، أو المشاغل الكثيرة لأعضاء لجنة المقابلة ، و هذا قد يشكل عائق اتصال بينك و بين الأعضاء . و إليك بعضاً من النصائح التي يمكن أن تسهم في تعزيز اتصالك مع فريق المقابلة:

١. ابحث عن الوظيفة المناسبة
٢. فكر ملياً قبل التحدث . و تكلم بجمل واضحة و بسيطة ، مبتعداً عن الكلمات المبهمة
٣. أجب عن الأسئلة المطروحة فقط بصدق وأمانة، وكن مباشراً في إجابتك دون مقدمات.
٤. لا تسهب كثيراً في الإجابة بإعطائك معلومات إضافية لم تطلب منك.
٥. يجب أن تثبت أثناء المقابلة أنك مصمم على نيل الوظيفة، كن متحمساً
٦. تفاعل واذكر فقط محاسن خبراتك العملية السابقة وابتعد عن مساوئها تصريحاً أو تلميحاً .
٧. استفهم عن ما غاب عنك من معلومات عن الجهة التي تتقدم إليها . اهتمامك بالتعرف على الجهة من خلال أسئلتك الموضوعية يدل على اهتمامك وإخلاصك في طلب العمل في الجهة التي تتقدم إليها.
٨. الشخص الذي سيجري المقابلة هو الذي سيحدد الرجل المناسب، وكن حريصاً على جعله يشعر بالارتياح .
٩. سيقابلك المدير المسؤول لمعرفة إذا كان لديك المؤهلات الضرورية للعمل وإمكانية وجود علاقة مهنية مثمرة للطرفين .
١٠. عليك أن تحدد هل ستكون ناجحاً بالوظيفة المتوفرة؟ وهل سيقدم لك فرصاً للتقدم أم لا؟
١١. حافظ على التواصل المرئي مع الشخص الذي يقابلك، اظهر اهتمامك بالوظيفة.
١٢. كن إيجابياً، بالتحديد تجنب التعليقات السلبية حول المديرين السابقين.



١٣. استمع وتأقلم وكن متفهماً لأسلوب الشخص الذي يقابلك، وانتبه للتفاصيل الدقيقة .
١٤. شجع الشخص المقابل على إعطائك تفاصيل حول المنشأة وطبيعة العمل وأظهر اهتمامك وحماسك تجاه العمل .
١٥. كثير من الجهات ترغب في معرفة الراتب الذي تتوقعه . لا تكن محددًا في إجابتك ، والجا إلى التلميح بمدى الراتب الذي تتوقعه
١٦. ابتعد عن الخوض في الموضوعات التي تكون في الغالب خلافية أو مثيرة للجدل مثل تشجيع الأندية الرياضية ، أو المذاهب ، و الأعراق
١٧. احرص على إغلاق أجهزة والجوال ، بل من الأفضل تجنب اصطحاب مثل هذه الأجهزة معك.

رابعاً : إنهاء المقابلة

المقابلة فرصة للطرفين . فهي فرصة لك لعرض مهاراتك ، ورغباتك ، وقدراتك ، للجهة التي ترغب في العمل لديها . و في الوقت ذاته هي أيضا فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها إذا توافر لديها القناعة بصلاحياتك لذلك ، واتبع النصائح الآتية :

١. إذا كنت مهتما بالوظيفة عرف الشخص المقابل وذلك من خلال إظهار إعجابك بالمنشأة والأشخاص الذين قابلتهم.
٢. اظهر ثققتك بقدرتك على القيام بهذا العمل بنجاح.
٣. لا تفقد حماسك إن لم يتم أي التزام فوري فمن المحتمل ان يرغب الشخص المقابل بأن يتواصل مع أشخاص آخرين في المنشأة، كما قد يرغب بمقابلة مرشحين آخرين قبل اتخاذ قراره.
٤. إذا ما حصلت على انطباع سلبي وانك مرفوض فلا تفقد حماسك، فمن المحتمل إن يرغب الشخص المقابل – بالرغم من اهتمامه بك - إظهار غير ذلك اختباراً لردة فعلك.
٥. اشكر الشخص المقابل على وقته واهتمامه.



تطبيق

سيقوم المدرب بأداء دور مدير أحد قطاعات العمل ، يتقدم لديه شاب حاصل على شهادة الكلية التقنية يرغب شغل وظيفة تناسب مؤهله (أحد المتدربين بالمجموعة) كما سيقوم بقية المتدربين بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل هذه الوظيفة خلال تلك المقابلة.

بعد ذلك يختار المدرب أحد المتدربين ، ليقوم بدور مدير إحدى الشركات ، ويجري مقابلة شخصية مع متدرب آخر ، ، ويطلب المدرب من المتدربين الآخرين القيام بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل الوظيفة.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



المراجع

المرجع	الرقم
السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم) د . كامل محمد المغربي الطبعة الثالثة .	(١)
السلوك المهني - د . سليمان المسلم - الطبعة الأولى .	(٢)
سلوكيات الوظيفة د . موسى محمد الكردي - معهد الإدارة العامة الطبعة ١٤٣١ هـ	(٣)
العلاقات الإنسانية بين النظرية والتطبيق - الندوة العالمية للشباب الإسلامي	(٤)
مهارات التعامل مع الآخرين - د عادل عبدالله العوضي الطبعة الأولى	(٥)
العلاقات الإنسانية في الإسلام - خالد المنصور - الطبعة الثانية	(٦)
نظام الخدمة المدنية	(٧)
أخلاقيات الوظيفة - د عبدا لقادر الشبخلي - الطبعة الثانية	(٨)
أخلاقيات العمل من منظور إسلامي وإداري - د . خالد بن عبد الرحمن الجريسي - الطبعة الأولى .	(٩)
العادات العشر للشخصية الناجحة د . إبراهيم حمد القعيد - الطبعة الثالثة .	(١٠)