

الوحدة الثانية :المحاضرة رقم (6)

2- حسب طريقة التعبير:الشفهي .

1-شفرة الكلام

اهم المهارات الشخصية :

الانواع الاتصال الشفوي :المرتبط بالحديث

•فن الاستماع

• فن إجراء مقابلة مع الآخرين .

• فن ادارة الاجتماعات

• فن القراءة

- فن الألقاء
- فن ادارة الوقت
- الحديث الشفوي
- المقابلات
- غناء
- شعر
- الخطابة
- المحادثات
- الندوات
- استخدام الهاتف

-الشفهي .

1- التعريف : هو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جُمل أو عبارات دالة على معنى مفيد و تتكون منها الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله للسامعين.

الاتصال الشفوي : هو الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل بوساطة اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وجمل وعبارات دالة على معنى مفيد

الفوائد :1- وسيلة المنظمة لا بلاغ التعليمات والأوامر والسياسات والخطط والتوجيهات للمستويات الأدنى من التنظيم

2- يعبر عن ممارسة الإدارة لسلطاتها حسب الأنظمة واللوائح والقواعد من الخطط كوسيلة لتوجيه

3- فهي تعمل على تشجيع العاملين وحسبهم للسير في السبل المنشودة

4 تساعد على توفير جهد المدير لأنها تجعل من غير الضروري قيامه باتخاذ قرار كلما ظهرت حالة فردية

1-شفرة الكلام :الإنصات لشفرة الكلام

- ان أسلوبك في الحديث يظهر الكثير عن حقيقتك الداخلية، فما تستخدمه من كلمات و ما تقوله لهما أهمية شديدة، ما الذي يعنيه الآخرون بما يقولونه ؟ هل هم صادقون ؟
- هل عندما يمتدحونك يقصدون ذلك بالفعل أو لا ؟
- والكثير من الأسئلة التي يجب أن تركز عليها أثناء حديث الآخرين
- ان أسلوب الحديث يظهر الكثير عن حقيقته الشخص الداخلية، فما يستخدمه من كلمات و ما يقوله لهما أهمية شديدة .

1- ما ذا يقصد الآخرون بما يقولون ؟

هل هم صادقون ؟

عندما يمتدحونك يقصدون ذلك بالفعل أو لا ؟

ام ينافقون ؟

يجب التركيز علي حديث الآخرين لمعرفة ماذا يقصدون ؟

:وينبع من الاتصال الشفوي قضيتان

الأولى : قضية استعمال اللغة : الحديث

والثانية: قضية استقبال اللغة : الاستماع

ملاحظة مهمة: لا يمكن مسح أو تعديل أو نسيان ما قيل أثناء

الاتصال الشفوي

- فأي تعبير أو تعليق يظل عالقا في ذهن المستمع
- وأحيانا قد لا يقصد المتكلم المعنى الذي فهمه المستمع ومهما شرح للمستمع بعد ذلك لتعديل المفهوم
- وهذا يتطلب من المتكلم تحسين مهارة الكلام وكيفية الاستماع.

- قضية استقبال اللغة الشفوية :** ليس هناك استقبال واحد للغة الشفوية لأنه ليس هناك مستقبل واحد . وهناك أشكال كثيرة لاستقبال اللغة الشفوية تختلف بحسب المكان والرسالة وموقف المستقبل وهيبة المرسل
- أ - استقبال اللغة الشفوية بحسب المكان :**
- يحدد المكان طبيعة استقبال اللغة الشفوية لدى المستقبل .
 - فقد يكون المكان قاعة درس فيفرض على المستقبل الطالب أن يجلس صامتاً .
 - فلو انتقل إلى المسجد فلا كلام أثناء صلاة الجماعة ،
 - ولو انتقل إلى الاستراحة أو الزيارة فلا سكوت هناك لأن طبيعة المكان تتطلب الحديث .

استعمال اللغة الشفوية : الحديث

قالت العرب : لسانك حصانك إن صنته صانك

- وتأتي خطورة اللغة الشفوية في قضايا الاتصال
- فقد يقود استعمال اللغة الشفوية مستعملها إلى السجن ،
فينال العقاب ،
- وقد ترفع من شأنه فيُحمد في مجتمعه وأهله .
- فالناس يتفاوتون في قدراتهم على استعمال اللغة الشفوية .
وهذا التفاوت بين الناس هو سبب التباين في التأثير في
المستقبل ، وسبب من أسباب تفاعله أو عدم تفاعله مع
الرسالة .

انواع الالفاظ :

ا- الالفاظ المقبولة مهنيآ : يتفق اصحاب المهن المختلفة على الالفاظ تدل على معان محددة ، فاذا ارسل احدهم رسالة الى آخر يلتزم بالالفاظ المتعارف عليها في هذا الحقل

• في الحقل الدبلوماسي تختلف الكلمات التالية فيما بينها ويجب عدم استعمال واحدة مكان الاخرى : استتكر ، شجب ، احتج .

ب- الالفاظ المقبولة اخلاقياً : لكل مجتمع اخلاقه ومفرداته المقبولة اخلاقياً ، وأي استخدام لالفاظ غيرها سيبدو المستخدم خارجاً على الاعراف الاخلاقية مثل الشتائم البذيئة والالفاظ غير المؤدبة والنايبة • ومقابل ذلك فإن استخدام الالفاظ التي يوافق عليها العرف العام في المجتمع سيكون مقبولاً من كل افراده وسيبدو مرسلها مقبولاً

ج- : استعمال الدلالة :

- هناك دلالة مباشرة للألفاظ والتراكيب ، وهذه الدلالة مقبولة لأنها الأصل في اتصال المرسل بالمستقبل .
- وقد يستخدم قرائن لفظية معينة للدلالة على أمر ما مثل :
إن الطيور على أشكالها تقع إذا أراد المطابقة بين أصدقاء
السوء .
- وما شاء الله للدلالة على التعجب من شيء قابلناه
- والحمد لله لنعبر عن شكرنا لله على نعمه علينا .

•مهارات الاتصال عند الحديث :

هناك عدد من الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث ، وهذه الطرق هي:

1 -استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهل وغير رسمي ويمكنك استخدام اسم الشخص في المخاطبة حسب نوعية العلاقة .

2- استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية .

3- كن صريحاً عندما يوجه الآخرون سؤال معين ، مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات .

- **1- الخطابة :** تعتبر من أقدم الأدوات التي يستخدمها المدبرون للقيام بتنفيذ أعمالهم
- **فن الإلقاء : تعريف الإلقاء :**
- هو توصيل ما تريده للآخرين
- هو فن مشافهة الجمهور وإقناعه واستمالة
- هو فن مشافهة الجمهور للتأثير عليهم أو استمالتهم
- **أرسطو يقول:** الخطابة هي القدرة على النظر في كل ما يوصل إلى الإقناع في أي مسألة من المسائل.-

عناصر الإلقاء:

(1) المادة

(2) الملقى

- **فن الإلقاء**: للإلقاء فنيات كثيرة، وتختلف من شخص لآخر
- ويمكن ملاحظة ذلك في اختلاف طرائق المشائخ والعلماء حيث إن لكل واحد منهم محبوه ومؤيدوه. إذن فنيات الإلقاء كثيرة ومختلفة ومتنوعة

• فنيات الإلقاء :

- احذر من تكرار كلمة في حديثك،
- فهي تصرف المستمعين إليها وتثير أعصابهم يعني، أخيراً، آ ... الخ
" (الكلمات الضائعة)
- اختر العبارات الأجل لما تريد أن تقوله:مثال: بر الوالدين.. قل "

ففيهما فجاهد " ... الخ

لا تثقل على الحضور بكثرة السرد

قال ابن مسعود: " إذا رأيت الناس يتشاءبون وينظر بعضهم إلى بعض فاعرف أنك قد أثقلت عليهم

1- قبل البدء لا بد أن تعرف علي :

- نوعية الحضور
- الوقت المخصص
- موعد الإلقاء
- الوقت المقرر (العصر، المغرب الخ)
- طبيعة المكان وتجهيزاته
- أن يكون للموضوع هدف
- أن يكون لديك حماس للموضوع
- أن يكون للموضوع أهمية للجمهور
- حدد الموضوع قبل إلقاءه بوقت كافٍ
- ناقشه مع أصدقائك واجعله همك وحديثك
- اجعل نفسك المتلقي وانظر ماذا تريد من هذا الموضوع
- اقرأ ما كتبه الآخرون حول الموضوع

(1) شروط مطلوب توفرها في الملقى :

(2) سلامة اللغة

(3) نبرة الصوت

(4) استخدام لغة الجسد (الإشارة)

(5) الثقة

(6) العلم

(7) المظهر

(8) وضع البدن

(9) طريقة الوقوف

الملقي والمفتاح :

- ما وجه الشبه بين الملقي والمفتاح؟
- الملقي الجيد هو المفتاح السليم للباب الذي تريد فتحه
- الملقي الرديء هو مفتاح غير معد للباب الذي تريد فتحه
- (نحن نريد فتح عقول الناس بمفتاح الملقي الجيد)
- قف إن استطعت أثناء الإلقاء فهو يكسبك مهابة أكثر
- سجل واسمع (سجل إلقاءك واسمعه ثم عالج أخطاءك بنفسك)
- النجاح يؤدي إلى النجاح
- اجعل كل مجموعة متجانسة من حيث الخبرة والتخصص والمؤهل والمستوى
- ويمكن أحياناً توزيع أصحاب الخبرات على المجموعات.
- اختر قائداً كفواً لكل مجموعة.
- حفز جميع أعضاء المجموعة على المشاركة والعمل.

• ثانياً : المتلقي

• فهم الرسالة

الجسد

الألفاظ

38

أصوات
%

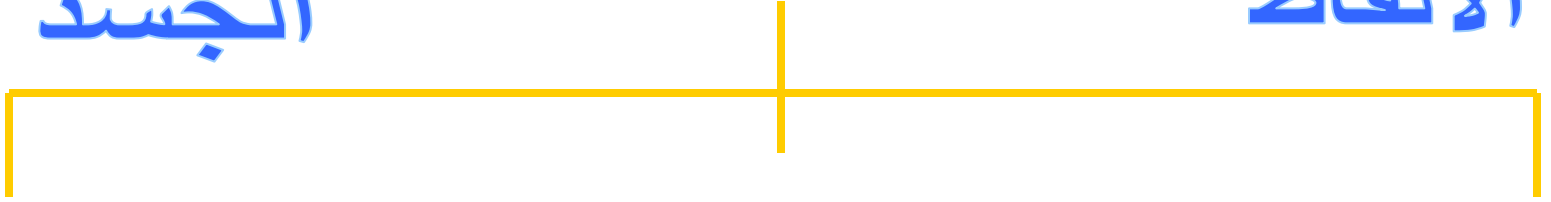
7

كلمات
%

التأثير فن...
يحتاج الى مران...

55

تعبيرات الجسم
%



• **الافتتاحية:** تعد الافتتاحية مثل فواتح الشهية لا تشبع لكنها تجذب الي ما بعدها

• انتبه الي الافتتاحية المملة (وهي الطويلة التي يملها الحضور)

• انتبه الي الافتتاحية المموجة (وهي التي تبدأ بالعنتريات

الخاتمة:

فن الابتداء فن عظيم والاعظم منه فن الانتهاء

• قسم الخاتمة علي نفس طريقة الافتتاحية

• **الصوت:**

أ- غير نغمات صوتك

ب- توقف هنيه

ج- لا تسرع ولا تبطئ (90 – 120) كلمة في الدقيقة

د- تدرب على الكلمات الصعبة

استخدام البصر: تواصل بصرياً مع الجميع

• **الجسد:** استخدم لغة الجسد: تذكر مرة أخرى أن الإنسان يرى ثلاثة أشياء:

55% بصرياً

38% صوتياً

7% لفظياً

• لا تتوقف كثيراً عند الفوضويين، مثل "المطبات في الطريق

• الإخلاص .. وهذا مهم جداً

• اهتم بالمقدمة (كانت سببا في إسلام ضمام الأزدي)

اضرب الأمثلة والقصص : من الجيد أن يكون في كل موضوع تلقيه مثالين (أحدها من السنة والثاني من الواقع

- **تعجب**
- **اسأل**
- **استخدم أسلوب الإحصائيات فهي تثير الدهشة**
- **ضع أثناء الإلقاء استراحات قليلة، راحة، طرفة ... الخ**
- **كرر النقاط المهمة (القاعدة الذهبية: قل لهم ما ستقول لهم ثم قل لهم ما قلت لهم)**
- **خاطب أنماط الناس (البصري، السمعي، الحسي)**

- **الوسائل والمساعدات المرئية والسمعية :**
- احرص على استخدام الوسائل والمساعدات المرئية
- فقد أثبتت العديد من الدراسات أن للرؤية أثراً إيجابياً كبيراً على العملية التعليمية والتدريبية.
- حيث أظهرت الدراسات التي أجرتها جامعة (ويسكانسين) أن هناك زيادة تبلغ 200% في مستوى التعليم في حالة التعبير عن الكلمات بالمساعدات المرئية
- كما أن الدراسات التي أجرتها جامعة (مينوسوتا) أوضحت أن الوقت اللازم لتوضيح فكرة معينة انخفض بنسبة 40% عند استخدام الوسائل المرئية في التقديم.
- ذكرت إحدى الدراسات أن الإنسان يتذكر 10% مما يقرأ :
- 20% مما يسمع
- 30% مما يرى
- 50% مما يرى ويسمع
- 70% مما يقول
- 90% مما يقول ويسمع

• **مراحل الكلام :**

• مرحلة المبتدئين

• مرحلة الأساس

• مرحلة المتقدمين

• مرحلة المحترفين

• **تدريبات الإلقاء :**

• كل مجموعة ترشح شخصاً يكون الملقى عنها

• يقوم بإعداد نص ويلقيه أمام زملائه

• ثم يستخرجون منه فنيات الإلقاء التي استخدمها في إلقائه

• تجنب في الإلقاء المخاوف الثلاثة:

1. الخوف من الأداء السيئ

2. الخوف من الجمهور (كيف تتكلم لتربح)

3. الخوف من أن تكون المادة المقدمة غير جيدة

• في فصول التدريب 95% من المشاركين يندهشون عندما يشاهدون تسجيلات لأنفسهم وهم يتحدثون،

• حيث إنهم لا يرون على الشاشة التوتر الذي كانوا يشعرون به

(تذكر أن الناس لا تدرك أنك قلق ما لم تكشف لهم عن ذلك)

قمة الأداء أثناء قمة الضغط

• مظاهر الخوف وكيف تتغلب عليها

العرق	أهمله ولن ينتبه إليه أحد
دقات القلب	تنفس بعمق ولا تنظر إلى الجمهور مباشرة
جفاف الفم	أبطئ الحديث - توقف بين الجمل - أشرب رشقات من الماء - استعمل مرطب شفاه
رجفة الصوت	اضغط على بعض الكلمات وتكلم ببطء
رجفة في اليد	استعمل بطاقات صغير - لا تمسك يدك الأخرى - أمسك شيئاً
سرعة التنفس	تنفس من أنفك - لا تسرع - تنفس بعمق
الخوف العام	انظر فوق رؤوس الجمهور - أنظر إلى صديق - البس ملابس أنيقة
برود اليدين	افرك يديك

- **اخطاء الالتقاء:**
- عدم وضوح الهدف
- السكون
- الاسهاب
- غياب المشوقات
- الموضوع غير المناسب
- الزى غير المناسب
- انعدام التنظيم
- اغماض العينين أو تسكينهم.
- الفتور في الالتقاء

2- الصوت لا يكذب ، تعتبر طريقة الحديث إحدى الدلائل الهامة على طبيعة شخصية المتحدث و الشخص المقابل

3- لاحظ عندما تجيب على الهاتف ، فسريراً ما تستطيع أن تعرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت، نبرة الصوت عالية أو منخفضة و نوعية الصوت و حجم و مقدار الصوت .

10- تحليل الشفرة الصوتية من خلال أربع فئات أساسية :

1- النبرة : عالية , منخفضة

2- الارتفاع : منخفض , عالٍ , يتلاشى مع نهاية الجملة

3- النوع : مرتعش , جاف , شديد , هجومي , يرتفع فجأة

4- الشكل : متقطع , جذاب , سريع , حماسي , واثق , متحفز

• إلقاء الخطب:

- يعتبر إلقاء خطاب أمام عدد كبير من الناس من أكثر أنواع الاتصال الشفهي صعوبة، وأقلها انتشارا
- معظمنا يتخوف من إلقاء خطاب عام
- لا نشعر بالارتياح للتحدث أمام الآخرين
- مثل هذا التردد والتخوف يمكن التغلب عليهما
- تحسين مهاراتنا الخطابية بواسطة تعلم وتطبيق نهج منظم في عملية الخطابات العامة.

• الخطاب وحالاته المختلفة:

• هو الموقف الذي يتحدث فيه الشخص مع مجموعة من الأفراد:

1- في مؤتمر عام أو في ورشة، أو في مناسبات اجتماعية مختلفة، أو في محاضرة أو درس أو خطبة أو في خطاب سياسي أو في كلمات مجاملة

2- تتكلم أمام أناس: تعرفهم أو لا تعرفهم، أقل منك في الدرجة العلمية أو أعلى، من نفس جنسك أو يختلفون.

3- المهم في ذلك أن الحضور سيكون هو من يقيّمك في نهاية الأمر

• اسباب رفض الحديث امام الجمهور

• سوف أصبح أضحوكة

• أرتجف ولا أستطيع الكلام

• لم أحضر لهذا الموضوع

• سوف أنسى ما أريد ان أقول

• أنا خجول ولا أستطيع الكلام

• ضاعت مني الورقة

• أخاف من تقييم الناس لي

•

•

تترتب عنه
قرارات هامة

سمعة المتحدث

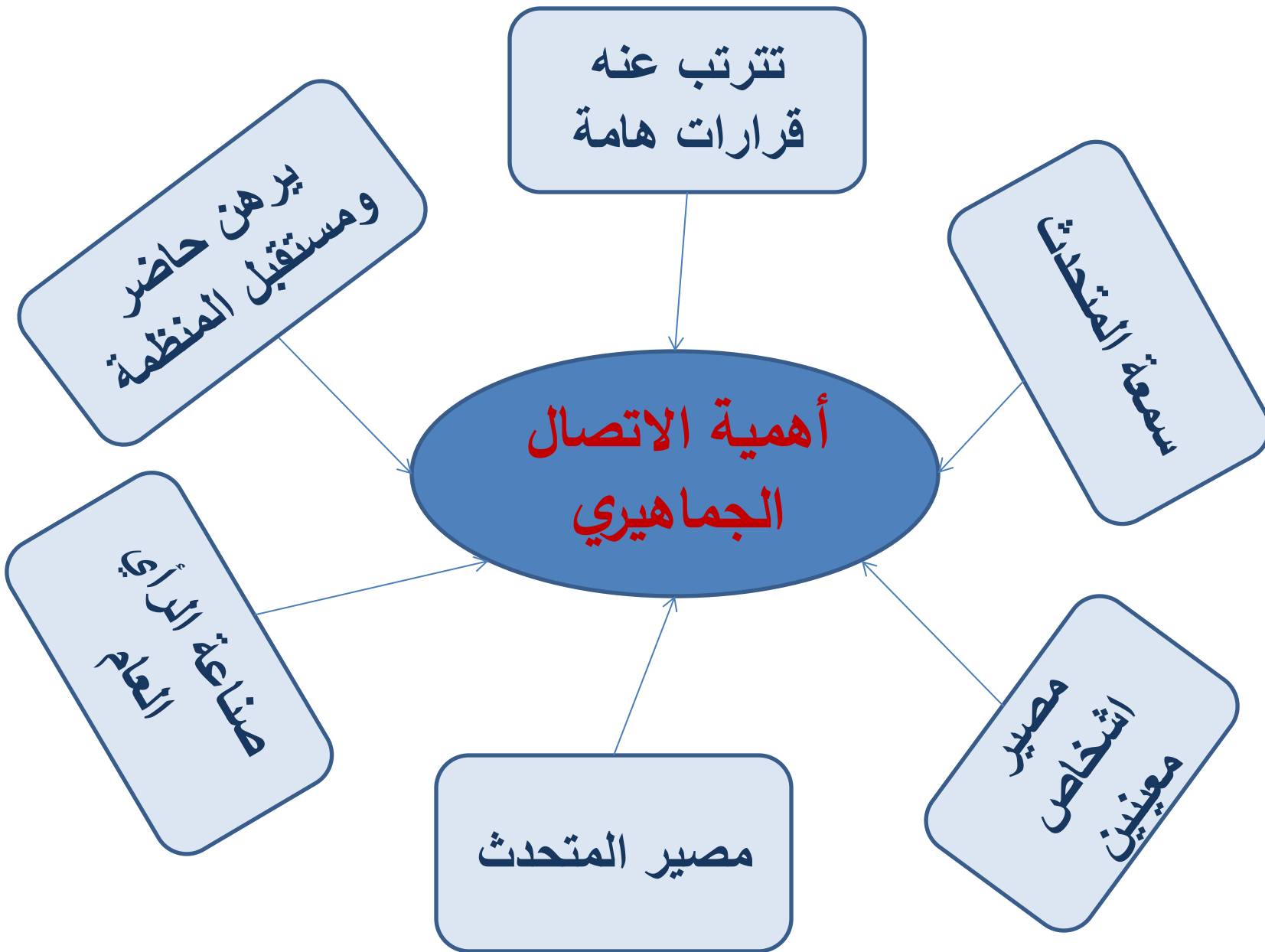
أهمية الاتصال
ال جماهيري

مصير
اشخاص
معيّنين

مصير المتحدث

يرهن حاضر
ومستقبل المنظمة

صناعة الرأي
العام



• **التخطيط والإعداد:**

• **اختيار الموضوع:** وهنا يجب الأخذ في الاعتبار جملة العوامل التالية:

• أن يكون الموضوع ضمن مجالات التخصص مع خلفية علمية وخبرة حول الموضوع

• تفهم وتقدير جمهور المستمعين للموضوع

• توافق مناسبة إلقاء الخطاب مع الموضوع.

• حدد الغرض/ الهدف من الخطاب/ العرض: أي تحديد الأغراض العامة والخاصة

• "الإعلام - الإقناع - الترفيه"

• تحليل جمهور المستمعين "العمر - الجنس - المستوى، المهنة - أسباب الحضور"

• البحث حول الموضوع.

• تنظيم الخطاب/ العرض

- يتكون الخطاب عادة من مقدمة فجسم فخاتمة
- تركز المقدمة على إعداد وتهيئة المستمعين لاستقبال الرسالة وإثارة اهتمامهم
- جسم الخطاب يمكن تنظيمه بنفس طريقة تنظيم التقارير
- تتضمن الخاتمة عادة ثلاثة عناصر هي:
- بيان بشأن الفكرة المركزية للخطاب
- ملخص للنقاط المحورية المعروضة
- الخاتمة " الرسالة الرئيسية".
- قرر طريقة العرض/التقديم:
- الارتجال
- الاستظهار

- **الاستعانة بالوسائل المرئية والتمرين على الإلقاء:**
- تتعدد الوسائل الممكن استخدامها من صور وجداول ورسومات وأشكال و أثناء التمرين/ التدريب اسأل نفسك ما يأتي:
- هل يستطيع الناس سماع ما أقول؟ “جهازة الصوت”.
- هل أقوم بتعديل/ تغيير مستوى صوتي وأنا أتحدث؟ “نغمة/ طبقة الصوت”.
- هل أنطق/ أقول الكلمات بشكل صحيح؟ “طريقة التلفظ”
- هل يستطيع المستمعون فهم كلماتي؟ “النطق”
- هل استخدم القواعد الصحيحة؟
- هل استعمل عادات خطابية مزعجة؟

• إرشادات إلقاء الخطاب:

- أظهر الصدق فيما تقول والحماس واحتفظ بحيويتك.
- كن واثقا بنفسك، كما تثق في جمهور المستمعين.
- نظم الخطاب بما يقود أفكار المستمعين بشكل منطقي نحو الخاتمة.
- ركز أفكارك على الرسالة والاستجابة التي ترغبها بدلا من التركيز على نفسك.
- استخدم لغة تتناسب وتتوافق مع الجمهور المستمع.
- تحدث بشكل صحيح، وواضح وسلس مستخدما الأصول والمعايير القواعديّة والترقيم
- أعرض فكرة واحدة في الوقت الواحد أحصل على تغذية راجعة بشأن كل فكرة.
- استخدم لغة الجسم لتحقيق أفضل المنافع.

- كن هادئاً وطبيعياً.
- نوع في نبرات/ طبقات الصوت، وسرعة الإلقاء، وبدل في جهازة صوتك
- انظر إلى المستمعين (التقاء العينين) وتحدث مباشرة إليهم.
- التزم الثبات، وتجنب المغالاة في الحركة ومؤشرات العصبية.
- أعرض الوسائل المرئية باعتبارها جزءاً من الخطاب.
- حافظ على مزاجك وهدوئك، حتى لو واجهت أسئلة أو ملاحظات عدائية.
- حافظ على وقفة/ جلسة مناسبة.
- حل ردود أفعال المستمعين أثناء الخطاب
- استمتع: تقديم الأفكار للآخرين يمكن أن يكون متعة وتجربة دينام

المحاضرة رقم (7)

الإتصالات الهاتفية:

إجراء مكالمة هاتفية :

استقبال مكالمة هاتفية :

تسجيل المكالمات الهاتفية :

مشكلات الهاتف:

شفرة السمع

• الإتصالات الهاتفية:

- إن استعمال الهاتف وإتقان فنون الاتصال الهاتفي أصبحت ضرورية لرجال الأعمال لسببين رئيسيين وهما:
- الوقت الذي يهدر ويضيع في المكالمات الهاتفية هو غال جدا
- أن الهاتف يمكن أن يحمل، ويوصل انطبعا وصورة ذهنية سلبية عن المنظمة.
- إجراء مكالمة هاتفية :
- حدد الغرض من المكالمة الهاتفية بشكل واضح.
- دون مسبقا الملاحظات حول الحقائق، والنقاط والأسئلة الرئيسة التي تود الاستيضاح عنها
- ضع الملاحظات بتتابع منطقي سليم
- جهز وأعد أي ملفات ومراسلات وعقود... الخ يمكن أن تحتاجها أثناء الحديث الهاتفي.
- كن واعيا للتكاليف – لا تضيع وقتك ووقت المستقبل.
- اختر الوقت المناسب والأقل تكلفة لإجراء مكالمتك الهاتفية.
- ليكن لديك رقم الهاتف، واسم ووظيفة الشخص الذي ترغب التحدث معه.
- جهز ملاحظتك، وليكن بجانبك دفتر ملاحظتك لتدوين الضروري منها أثناء المكالمة.
- تكلم بوضوح وعرف عن نفسك ومنظمتك.

• تطوير فنون اللباقة والكياسة :

- حينما تتصل هاتفيا، عرف عن نفسك وحدد الشخص المطلوب و اشرح هدفك
- حينما تستقبل مكالمة هاتفية، عرف عن منظمتك، ومن ثم أعرض المساعدة.
- اعتبر كل مكالمة هاتفية مكالمة هامة و أجب فوراً.
- أظهر الاهتمام واللباقة: كن ودوداً، مبهجاً، وتحترم الشخص المتحدث
- أكمل المكالمة فوراً ومن غير اللائق أن تبقي المتحدث ينتظر على الهاتف.
- إنه/ اختم المكالمة بإيجابية وبشكل مناسب: "أشكرك على مكالمتك" " أرجو الاتصال مرة أخرى إن احتجت لمعلومات إضافية عن منتجاتنا/ خدماتنا".
- إذا وجدت أنه من الضروري إبقاء المتحدث المتحدث ينتظر على الهاتف لبعض الوقت، اسأله ذلك إن كان لا يمانع .
- دع الشخص الذي طلبك هاتفياً أن يغلق الهاتف أولاً.

• نوعية سارة من الصوت / الفاظ منتقاة

- تحدث وكأنك تحدث الشخص الآخر وجها لوجه.
- أظهر الدفاء، المودة والسرور، اجعل صوتك مبتسما.
- اصقل نبرة ولهجة طبيعية من خلال الابتسامة والإيماءة.
- بين أنك متأهب ويقظ ومهتم.
- اجعل صوتك معتدلا وعاديا وتجنب التحدث بصوت خافت جدا، أو بصوت عال جدا.
- غير/ عدل في طبقات الصوت بشكل جيد.
- الفظ الكلمة جيدا.
- انطق الكلمات بصورة واضحة تماما. لا تتمم: اجعل كلماتك وعبارتك واضحة تماما.
- اجعل سرعة التحدث مناسبة جدا، وتجنب الكلام بسرعة.
- استخدم الكلمات والعبارات المناسبة، وتجنب الكلمات والعبارات العامية، والفنية المعقدة

• استقبال مكاملة هاتفية :

- احتفظ دائما بدفتر ملاحظات وقلم بجانب الهاتف و بدليل هواتف داخلي بجانب الهاتف لغرض إمكانية التحويل.
- إن كنت تعمل في مكان مفتوح، اطلب من الآخرين التزام الهدوء.
- عرف عن نفسك ووظيفتك ودائرتك و رحب بالمتحدث.
- أصغ جيدا ودقق أي حقائق وأرقام والإملاء حيثما كان ضرورياً "خاصة الأسماء والعناوين".
- سجل الملاحظات.
- استخدم من العبارات ما يؤكد للمتحدث أنك على الخط، مثل "نعم" "صحيح".
- لاتسمح لنفسك بالشروء.
- كن واعيا للتكاليف - لا تترك المتحدث معلقا ينتظر لوقت طويل.
- دائما دقق الأرقام، الأفكار، والتواريخ وأكد على أي إجراء تم الاتفاق عليه.
- وبعد الانتهاء من المكاملة من الضروري أن تراجع وتسجل وتتخذ أي إجراء ضروري

• تسجيل المكالمات الهاتفية :

- اسم الشخص الذي وجهت إليه الرسالة.
- تاريخ المكالمة ووقتها بمنتهى الدقة.
- اسم الشخص/ الجهة المرسله "التي اتصلت هاتفيا".
- اسم الشركة، المنظمة او الجماعة التي ينتسب إليها المرسل.
- رقم هاتف الشخص المرسل ورقمه الفرعي.
- طلب المرسل الاتصال معه.
- الرسالة التي أبلغها المرسل.
- اسم "الأحرف الأولى من إسم" الشخص الذي استلم الرسالة

• مشكلات الهاتف:

- محاولة الحصول على خط
- إبقاؤك / تركك على الخط
- الشخص الذي تريده غير موجود
- تحويلك من شخص لآخر أو من دائرة لآخرى
- الرقم خطأ أو الرقم مشغول
- الشخص الذي طلبك لديه وقت للردشة بينما أنت مشغول
- أخذ انطباع خاطئ عن المنظمة من خلال المتصل معه (الانطباع الأول مهم)
- سماع خاطئ للكلمات
- عدم فهم الرسالة، فهم الرسالة بصورة خاطئة

شفرة السمع :الشخص ذو النظام السمعي :

- 1- يستخدم كلمات سمعية , اسمعني , خلي بالك .
- 2-صوته متوسط الرتم .
- 3- قراراته بعد تفكير متوسط التنفس .
- 4- يتحدث مع ذاته بصمت .
- 5- اجتماعي
- 6-محبوب.
- 7-يميل يمينا أو شمالا.
- 8- يحب المناقشات.
- 9-يتحدث مع الآخرين كثيرا .
- 10- اسئلته كثيرة في اللقاءات والاجتماعات
- 12- يضع يده أو أصبعيه على فمه أحيانا

• مهارة الاستماع (الإصغاء)

• الفرق بين السمع والاستماع (الإصغاء) :

- السمع : يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي المثيرات الصوتية.
- الاستماع : مدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل.

تحسين مهارات الاستماع (الإصغاء)

1- قف عن الكلام فلا يمكنك الإصغاء وأنت تتكلم.

2- أشعر المتكلم برغبتك في السماع من خلال محاولة التفهم بدلا من المعارضة .

3- تحرر من الذهول والارتباك بضبط تصرفاتك وعد الانصراف إلى أشياء أخرى .

4- شارك وجدان المتكلم لتساعد نفسك على تفهم وجهة نظره

5- اضبط أعصابك حيث أن الشخص الغضبان يخطئ عادة في فهم قصد المتحدث

6- اطرح بعض الأسئلة للتأكد من فهمك للحديث .

7- يتطلب الإصغاء أذنين إحداهما لفهم القصد والأخرى للإحساس (أي اصغ للمشاعر والحقائق) .

8- كن سهلاً في مناقشتك لكي لا تضع الآخرين في موقف دفاعي قد يصل إلى الغضب .

9- كن سهلاً في مناقشتك لكي لا تضع الآخرين في موقف دفاعي قد يصل إلى الغضب

متخذي القرارات الذين لا يصغون توجد لديهم معلومات أقل
لاتخاذ القرار السليم !!!

■ . الاستماع إلى الشفرة الصوتية :

■ الصوت لا يكذب ،

■ تعتبر الطريقة التي تتحدث بها إحدى الدلائل الهامة على طبيعة شخصيتك وكذلك الشخص المقابل ،

■ ولاحظ ذلك عندما تجيب على الهاتف ، فسريراً ما تستطيع أن تعرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت،

■ وهناك الكثير من الأنماط الشائعة حيث إنها تشمل على نبرة الصوت (عالية أو منخفضة)

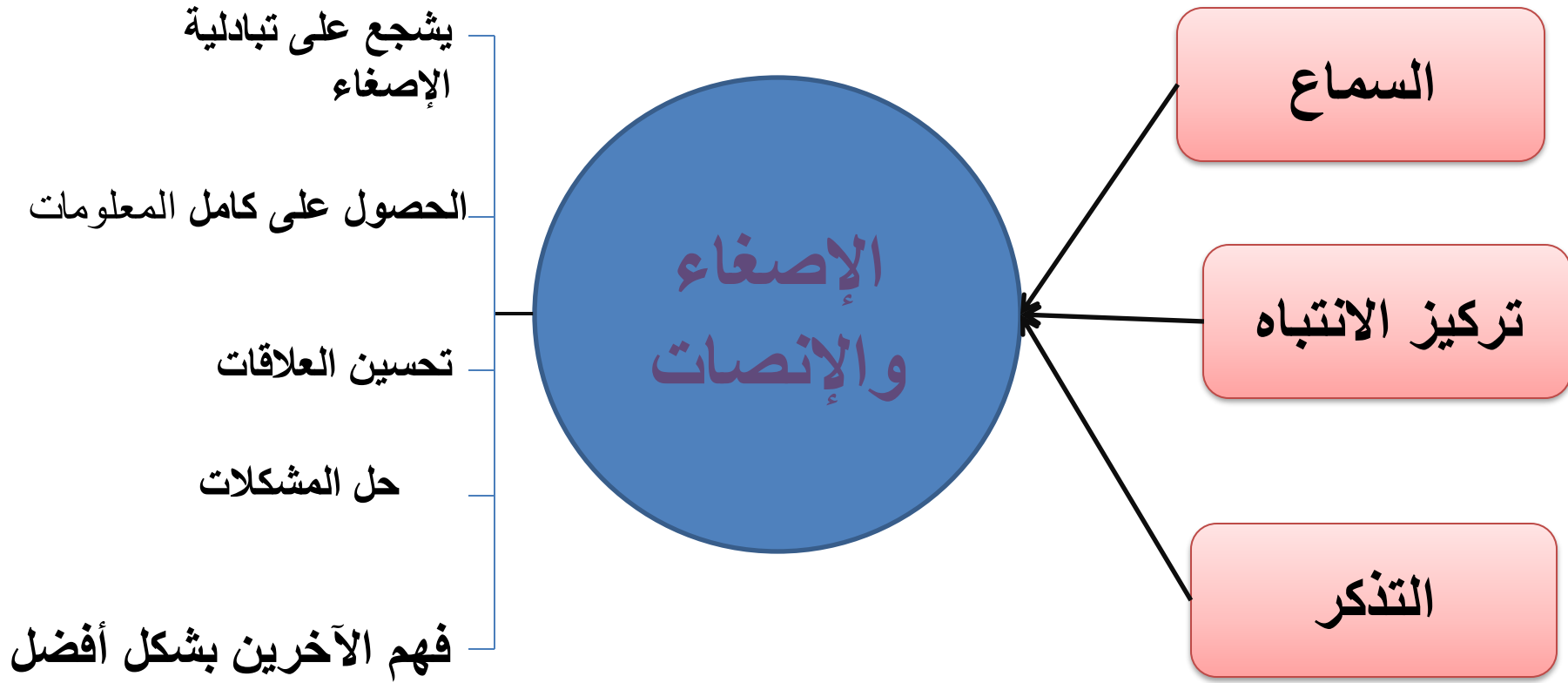
■ و نوعية الصوت (عذباً أو رناناً ...)

■ وكذلك حجم ومقدار الصوت ،

■ وتتعامل أساسا مع الأوجه الميكانيكية لأسلوب كلام الشخص. ولا بد من تحليل الشفرة الصوتية لأي شخص وبدقة، من خلال أربع فئات أساسية :

- 1 - النبرة (عالية , منخفضة)
- 2 - الارتفاع (منخفض , عالٍ , يتلاشى مع نهاية الجملة)
- 3 - النوع (مرتعش , جاف , شديد , هجومي , يرتفع فجأة)
- 4 - الشكل (حنون , متقطع , جذاب , سريع , حماسي , واثق , متحفز)

■ الإصغاء



- أولاً: الإصغاء:
- متطلبات التواصل الجيد :
- الاستماع بجلاء
- الحديث بوضوح
- التساؤل الذكي
- القراءة السريعة الواعية
- الكتابة الجيدة.
- تشير الأبحاث في مجال الإقتصاد أن الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً في الإصغاء أطول من أى شيء آخر : القراءة، والكتابة، والتحدث..
- ويعتبر الإصغاء الوسيلة الرئيسية التي نتعلم ونتعرف من خلالها على الحقائق والناس والأحداث والمشكلات.

• أهمية الاستماع :

- الاستماع هو أصدق أنواع المجاملة
- مهارة الاستماع هي الوجه الآخر لمهارة الحديث
- يمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية وترجع أهمية الاستماع إلي:
- السمع أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة
- تعلم حسن الاستماع كي تتكلم حسن الكلام

- طبيعة الإصغاء:
- تتضمن عملية الإصغاء العناصر الآتية:
- السماع
- تركيز الانتباه
- تفسير رموز الاتصال
- التذكر
- التقييم.
- أسباب ودوافع تحسين الإصغاء:
- الحصول على كامل المعلومات
- تحسين العلاقات
- حل المشكلات
- فهم الناس بصورة أفضل.

- شروط الإصغاء الفعال:
- توقف عن التحدث (مع زميلك/ زملائك)
- اصغ للمعنى الكلي وأحكم على المعنى لا على طريقة التحدث
- اجعل المتحدث في وضع/ موقف مريح دونما أي مضايقة أو إزعاج له
- ركز انتباهك
- أظهر للمتحدث أنك تريد أن تصغي وأنك مهتم بذلك
- أزل كل ضوضاء / تشويش / قاوم كل تشويش
- تعاطف مع المتحدث (تصور نفسك مكانه)
- كن صبورا ليكون رد فعلك منصفا ومعقولا
- اضبط مزاجك ولا تحكم على الأمور قبل فهمها جيدا
- أعرض حكمك وتقييمك ونقدك بكل هدوء
- اطرح الأسئلة، وقدم تغذية راجعة مناسبة وفي الوقت المناسب
- سجل الملاحظات إن كان ضروريا.

• معوقات الاستماع:

- فقدان الهدف
- تفاهة الحديث
- الميل للانتقاد
- التشويش
- عدم الصبر
- انشغال البال
- الشعور الملح بالإجابة
- الحكم المسبق على الكلام الصادر عن المتكلم
- ان تسمع وانت في عجلة من امرك
- ان تسمع ما تريد سماعه فقط
- ان يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك
- ان ترى ان محدثك بعيد عنك
- ان تكون محملا في محدثك دون متابعة وتركيز

- **تنمية مهارة الاستماع:**
- الابتعاد عن المقاطعة
- الحذر من سرعة الجواب
- عدم مقاطعة فترات الصمت
- عدم شرود الذهن
- فهم وتحليل افكار المتكلم
- تقبل آراء الآخرين واحترامها بلا انفعال او عصبية
- اظهار التغذية الراجعة
- التلخيص
- ان تنصت للأفكار لا للجمل
- تجنب الأحكام المتعجلة
- ضع في ذهنك ان الحديث مستمر حتى النهاية

مهام تتعلق بمهارة الاستماع

• المقابلات.

• المحادثات.

• الاجتماعات.

• المحاضرات.

• التفاوض.

• الندوات.

أهم ما يؤثر على إمكانية الاستماع:

1. الألفاظ
2. والصياغات.
3. توجيه المناقشات.
4. التصرف العلمي.
5. الصوت.

6- اطرح بعض الأسئلة للتأكد من فهمك للحديث .

7- يتطلب الإصغاء أذنين إحداهما لفهم القصد والأخرى للإحساس (أي اصغ للمشاعر والحقائق) .

8- كن سهلا في مناقشتك لكي لا تضع الآخرين في موقف دفاعي قد يصل الى الغضب .

9- كن سهلا في مناقشتك لكي لا تضع الآخرين في موقف دفاعي قد يصل الى الغضب

متخذي القرارات الذين لا يصغون توجد لديهم معلومات أقل
لاتخاذ القرار السليم !!!

الوحدة الثانية :المحاضرة رقم (8)
المقابلات.

• مفهوم المقابلات:

- هي نقاش منظم ومخطط يتحدث ويصغي خلاله كل من طرفي النقاش.
- هي نوع من الاتصال الشخصي باتجاهين.
- المقابلة الناجحة والفعالة، تقتضي التخطيط لها بعناية وبصورة منتظمة وأن تكون أهدافها واضحة ونشاطاتها محكمة ومنضبطة.
- الهدف الرئيس للمقابلة هو:
- تبادل المعلومات بغرض تقييم موقف أو سلوك شخص معين والعلاقة فيما بينهما.
- لتحقيق ذلك من الضروري أن تتوفر جميع الحقائق والمعلومات والأدلة ذات العلاقة لجميع الأشخاص المشاركين في المقابلة.

- **مهارة إجراء مقابلة :**
- أغراض إجراء مقابلة
- أنواع المقابلات الشخصية
- قبل المقابلة:
- أثناء المقابلة
- النصائح الضرورية قبل المقابلة وأثناءها
- النصائح الضرورية وأثناء المقابلة
- عند نهاية المقابلة الشخصية
- الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات ،
- وأبرز الإجابات المفترضة
- أخطاء شائعة في المقابلة :
- كيف تقوم بإجراء مقابلة شخصية بلا أخطاء؟
- العوامل المؤثرة في المقابلات الشخصية

• مهارة إجراء مقابلة :

• أغراض إجراء مقابلة:

• التعيين

• توجيه المرؤوسين.

• إصدار الأوامر.

• تلقي المعلومات.

• تقييم أداء العاملين.

• التفاوض

• والإقناع

• والبيع

• والشكوى

• أنواع المقابلات :

• نأتي الآن إلى أنواع المقابلات لكي نتعرف على كيفية التعامل مع كل مقابلة على حدة، وهي كالتالي:

• المقابلة الجماعية :

• انتشرت الآن في الكثير من البلدان بعض المراكز التي تُقَدِّمُ خدمة التوظيف للآخر، أو ما يُطَلَقُ عليها شركات التوظيف، سواء توظيف داخلي أو خارجي .

• وتقوم تلك الشركات بعمل إعلانات لها، بغرض تجميع أكبر قَدْرٍ مُمكن من المتقدمين إلى الوظائف المختلفة، وتقوم بدورها بعمل مقابلات جماعية للمتقدمين.

• عليك في تلك المقابلات تجنب ذكر أي شيء سلبي عن المشتركين معك، وتذكر دائماً أنه يجب عليك معرفة طبيعة المكان قبل الذهاب

يُعد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً ،

- وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات ، ولكن طريقة إجراء المقابلة هي الذي تحدّد من سيتم اختياره للعمل .

ومن الأفضل في هذه الحالة أن تفعل مايلي :

- اختيار مقعد في منتصف المكان .
- الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات .
- عدم مقاطعة باقي المتقدمين إلا في حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة
- لا تنتقد باقي المشاركين .
- حاول ألا تكون أول من يبدأ في السؤال عن المرتّب .
- لا تحتكر الحديث ، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً .
- في النهاية لا تنسَ أن تحيي باقي المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم

• **المقابلة الشخصية:**

- تلك المقابلات التي تكون فرديةً، وتكون أكثر جديةً من سابقتها،
- أن المقابلة الشخصية يدخل فيها عامل نفسي مهم جدًا، ويندرج تحتها أسئلة نفسية،
- يستطيع من خلالها موظف المقابلة أن يُحدّد الكثير من ملامح الشخصية التي تجلس أمامه.
- المقابلة وجها لوجه وهي الطريقة التقليدية المتداولة .
- هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم في حديثك ، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة ،

- **العوامل المؤثرة في المقابلات الشخصية :**
- المظهر الخارجي لأطراف المقابلة.
- انتماء أطراف المقابلة.
- فكرة الشخص عن الطرف الآخر.
- حركات الجسم.
- تعبيرات الوجه.
- الصوت.
- قوة ومركز أطراف المقابلة.
- ارتباط أطراف المقابلة.
- الود والألفة بين أطراف المقابلة.
- الترتيب للجلسة ومكان المقابلة.
- الإعلان عن موضوع المقابلة.
- التخطيط المسبق للمقابلة.

• أولاً: المظهر العام

- اهتم بمظهرك الخارجي ، واختار الملابس المناسبة ، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة ،
- وابتعد عن التكلّف والتصنع ، والإسراف ، والبهرجة ، والتأنق الزائد ، والصيحات المبالغ فيها ،
- وكلما اقترب نمط الزي مما يرتديه العاملون في الجهة التي ستُعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل.
- احرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدي ثياباً أفضل قليلاً من تلك التي تستخدمها يومياً ،
- وليس من الضروري أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نظيفة ومرتبّة.
- والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه ، فالنظافة ، وتمشيط الشعر ، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق .
- إن المظهر العام يلعب دوراً كبيراً في التأثير على الشخص الذي يجري لك المقابلة.

• ماذا ترتدي في أثناء المقابلة ؟

- إن مظهرك – في أثناء إجراء مقابلة العمل – الذي يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات الوجه المختلفة هو الذي يحدد كيفية حكم الآخرين عليك للوهلة الأولى ؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاتاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل .
- ومن أهم العوامل التي تؤثر في رأي مسؤول التوظيف هو ما ترتديه . فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة .
- ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسي لاختيارك من ضمن باقي المتقدمين . فكيف تعطي انطباعاتاً إيجابياً من الوهلة الأولى ؟

• اهم النصائح :

- إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هي (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذي تتقدم إليه) .
- فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة في شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً في أناقتك إذا ما ذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة
- وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل في بنك استثماري أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية

فكيف تستطيع معرفة ما هي الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية في شركة معينة ؟

- بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأي عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك .
- ارتدِ ملابس تلائمك , فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة , فإذا كانت لا تناسبك فلا ترتدها
- ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية .

- **ويكون ذلك على النحو التالي :**
- يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد ، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية ،
- **ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً ، فهي مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية،**
- **فإن ارتديتها فستعطي انطباعاً سيئاً يتمثل في أنك غير معتاد على ارتداء البدل ،**
- **أو أن هذه هي البدلة الوحيدة التي تمتلكها ، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلي للسترة**
- **ارتد قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة ، ويكون لونه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً**
أمناً

- اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة ،
وتجنب الألوان الفاقعة ، مثل : الأصفر والوردي .
- ويجب أن تربطها بشكل صحيح أي تصل حتى الحزام ، فلا
تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة
الوسط.
- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً .
- يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض) ،
وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد .
- ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء
- لا تذهب أبداً إلى مقابلة ، وأنت ترتدي بنطلون (جينز) أو
(تي شيرت) أ(حذاء رياضياً) أو (صندل) .

- إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه ،
- ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال) بالإضافة إلى رائحة الجسم ،
- فإن رائحة العرق أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطي انطباعاً سيئاً ،
- وكذلك كيفية تصرفك ؛ أي كيف تمشي ، كيف تجلس ، كيف تتكلم ، كيف تصافح .
- فكل هذا يعطي انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك ، لذلك فعندما تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً

- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية في أثناء حديثكما ، فهذا دليل على جدية الحوار .
- لا ترفع صوتك وأنت تتحدّث ، وإلا ستعطي ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل .
- في النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صنّاع القرار
- وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة،

• إرشادات للمقابل :

- تخطيط المقابلة و تحديد المعلومات ونوع وقائمة الاسئلة التي ستطرحها
- تبليغ الشخص المعني بمكان وموعد المقابلة
- ضع من تقابله في وضع مريح
- وجه مسار المقابلة
- الإصغاء
- التلخيص
- التوثيق
- اختتام المقابلة.

- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته:
- حضر واستعد للمقابلة
- اجعل مظهرك مناسباً
- أظهر الاهتمام
- أجب عن الأسئلة بشكل صحيح وكامل
- كن لبقاً.

• 3-المقابلة عبر الهاتف:

- وهذا نوعٌ جديدٌ من المقابلات الوظيفية، ويستخدم هذا النوع في بعض الوظائف، مثل البيع عبر الهاتف، أو موظف الاستقبال المسئول عن الهاتف،
- ويحاول من خلالها مُوظَّفُ الموارد البشرية تحديدَ نبرة الصوت، وسرعة الكلام، وحدِّ الصوت ورفقته، وغيرها من التفاصيل التي تؤهلك للعمل في تلك الوظيفة التي تعتمد أكثر على الصوت
- تعتبر من أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيهي , فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل مايلي :
- تكون ودودا في أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر بمودتك) .
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة ، وحدد موعداً آخر

-4- لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف) :

- إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة ،
- ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهي مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط،
- ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة ،
- فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين ،
- وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد في أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة .
- في النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولاً ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا .

• **ثانياً: قبل المقابلة:**

-من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة في الموعد المحدد للمقابلة وهو في حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب ،

- **لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة ،**
- **وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ في العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه .**
- **ويُنصح في هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقي في التجول للاسترخاء أو تناول بعض المرطبات .**

• أخيراً احرص على الدخول لمكان المقابلة قبل الموعد بـ 10 دقائق.

• الانطباعات الأولى التي تتشكل في بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر ،

• لذا يجب على المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة

• وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحي بالثقة والتفائل ،

• ثالثاً: أثناء المقابلة:

- يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله ،
- و كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلةً ، أو استفسارات تتم عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التي يسعى للالتحاق بها وعن فرصة العمل موضوع المقابلة ، و هنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة ،
- وفي حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألا يسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل ، وكأنه في مناظرة ،
- وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر
- وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمر فرصة العمل المرجوة ، لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

- **رابعاً: المعلومات سلاحك في المقابلة :**
- اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل ، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها .
- **ويُستحسن التعرف على اسم الشخص أو الأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة.**
- لهذا يجب الإعداد للمقابلة الشخصية بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التي دعتة للمقابلة
- **ومن ثم ينبغي التعرف على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها .**
- **ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد.**
- **و للأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصة حديثي التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق في أحد أقسام الشرطة ، وبالتالي لا يتكلمون إلا عند توجيه سؤال إليهم و يتحرّقون شوقاً لإنهاء المقابلة**

• و يُحَبِّدُ أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التي ستُجري له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذي تنتمي إليه بشكل عام.

• هذه المعلومات توفر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة , لكي يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدي بالشركة أو المؤسسة التي يسعى للالتحاق بها

• , كما إنها تبرز نضجه وإحاطته بالأمر ووعيه العام بالتكنولوجيا والبرامج التي يسعى صاحب العمل لإلحاقه بها ،

• وتهيئ تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية في موضوعات تقع في دائرة اهتمام الطرف الآخر , مما يقوي لاشعورياً من العلاقة بين طرفي المقابلة ،

• وهو ما يمكن ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة الشخص المعني بباقي المتقدمين لوظيفة ما

ولا تنسى:

- اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل : الشهادات العلمية ، وشهادات الخبرة ، والسيرة الذاتية ، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.
- رتّب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية،
- واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك ، أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل ، ساعات العمل ، الراتب ، الحوافز

النصائح الضرورية التي لا غنى عنها قبل المقابلة

1- النوم يُريح الذهن ، لذا عليك أن تتام في الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وشفاء ذهنك .

2- خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة ، فلا يمكن قبول أي عذر للتأخير ،
وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار .

3- احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها .

• النصائح الضرورية التي لا غنى عنها اثناء المقابلة

- 1- انظر في عين محدّثك حتى تُشعره بثقتك بنفسك.
- 2- لا تكذب ، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعي للتفاصيل غير اللازمة..
- 3- ابرز إنجازاتك السابقة ، ولا تعط أي انطباع سلبي عنك .
- 4- لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط ، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.
- 5- لا تتعرض لأي مشكلة شخصية تخصك.
- 6- تذكر أن المقابلة الشخصية هي فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها .
- 7- وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هي لك .

• عند نهاية المقابلة الشخصية :

- على المتقدم للوظيفة صافح القائم بالمقابلة ، وأبتسم ، وأنظر إليه مباشرة ، وأشكره على ما أتاحه له من فرصته ،
- كما أنه لآمانع من السؤال عن التاريخ الذي يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة ،
- حيث إنه في أغلب الأحيان تقابلُ الجهة الراغبة في التوظيف عدداً من المتقدمين قبل اتخاذ قرارها بشأن مَنْ سيقع عليه الاختيار ، ويهمل % 99 منهم .

• الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات ، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

• عادة ما تتضمن أنواع الأسئلة التي تُطرح على المتقدم من قبل أصحاب العمل :

• – أسئلة شخصية

• – أسئلة تخصصية

• – أسئلة عن الخبرات العملية

• – أسئلة عن الرغبات والميول المهنية

• وفيما يلي أعرض أمامكم أبرزها :

• 1- ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة ؟

• يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التي كونتها من المعلومات التي جمعتها سابقاً .

• حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛

• أو أي معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة،

• مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب ، فرص متساوية للجميع ،

• العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل في أمور أحبّها .

• 2- لماذا تركتَ عمَلَك السابقَ ؟

- دائماً يبحث من يُجري المقابلة عن أي صفات سيئة أو نواحي نقص لدى المتقدم للوظيفة ؛
- فعليك توخي الحذر من التذمر من عمك السابق ،
- بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها .
- اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق .
- قل أي أمر إيجابي يمكنك قوله .
- على سبيل المثال : إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد .
- لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عمك السابق في تحمل المسؤوليات .

3- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟

- للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التي استخدمتها في عملك السابق .
- أخبرهم بالمهارات التي لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها .
- تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم .
- كم بقيت هناك، والترقيات التي حصلت عليها .

4- أي نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيلها ؟

- اذكر أي نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد ،
- تدريبك ومؤهلاتك ،
- المدة التي شغلت فيها هذه المعدات والأجهزة

5- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل ؟

• وكيف كنت تقضي وقتك ؟

• صِفْ : كيف كنت تبحث عن العمل ،

• وما هي الأعمال التطوعية التي قمتَ بها ،

• والدراسات الإضافية ، والهوايات . وكل ذلك باختصار .

• **6- حدثني عن نفسك ؟**

• ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛

• فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقي ،

• وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شيء من مؤهلاتك أو
عناك للتحدث عنه ،

• وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب
وتجنّب الأحاديث غير المهمة .

• 7- ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة ؟

• أكد على أنك تتطلع لشيء جديد ، مختلف وحيوي ،

• وأنه بإمكانك تلقي التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها .

• 8- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟

• صف المهارات المطلوبة ،

• مثل : الالتزام بالنظام ، الحفاظ على سرية العمل ،

• القدرة العالية على الاتصال ، المرونة ،

• التكيف مع بيئة العمل ، التعاون ، الشعور بالآخرين .

• يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عمالك السابق .

- **9- ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن ؟ يجب**
أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهني ،
- **وبناء على المعلومات التي جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً**
بالفرص المتاحة لك بها ،
- **وبالتالي عليك التحدث عن طموحاتك في الانضمام إلى الأقسام**
الواحدة في الشركة .
- **بيّن لهم أنك تريد أن تعمل في نفس الشركة طوال المدة على أن**
تتم عملية التطوير من خلالها
- **10- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل ؟**
- **صف الضغط في أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة ،**
- **مثل: كيف تصرفت مع تغيير الموعد النهائي لإنجاز أمر ما**
- **إنهاء طلبات بسرعة بالغة ،**
- **التعامل مع العجز في الموظفين .**

• 11- ما هو الراتب الذي تتوقعه ؟

• إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض
• ولكن كن حذراً ، طلبك العالي جداً قد يُخرجك من المنافسة على الوظيفة ،

• وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً . حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب في جهة العمل قبل حضور المقابلة .

• 12- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق ؟

• إن كان نادراً ، أخبرهم بذلك .
• إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك،
• لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة .
• إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابياً..

• **13- متى ستكون جاهزا للبدء في العمل ؟**

• لتكن إجابتك: "في أسرع وقت ممكن"!

• لاتضع أي عقبات في الطريق .

• **14- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟**

• ينبغي أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك ، وذلك من المعلومات الموجودة في طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التي قدمتهما

• ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك ، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً .

• إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذي يلقونها على الآخرين

• 15- ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية ؟

- تركز الإجابة هنا على جزأين :
- أولاً تعريفك للمصاعب ،
- وثانياً كيفية تصرفك في مثل هذه المواقف ؛
- لذا يجب أن تروي لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به ، وأظهرت حسن تصرف في حله،
- كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

• 16- هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟

- يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعي ،
- وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفرداً أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً ،
- ثم أجب الإجابة المناسبة ، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكنني أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

• 17- هل لديك أية أسئلة ؟

- عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة .
- جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة .
- وهذه بعض الأمثلة :
- – لماذا هذه الوظيفة شاغرة ؟
- – لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- – من سيكون مسؤولي المباشر؟
- – ما هو التدريب الذي أحتهاجه؟
- – ماذا سيكون عملي الأول؟
- – متى سأتلقي جوابكم على طلب التوظيف؟
- إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة في نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات
- ، وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل في حين أن الأفضل أن يُبدي المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولي مسؤوليات أكبر والترقي وهكذا

أخطاء شائعة في المقابلة :

أمور يجب أن تتجنبها في أثناء المقابلة الشخصية :

1- طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة في الطول أو القصر .

2- تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة في أثناء الكلام

3 - تقليم الأظافر .

4- عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشمٍ معيّن.

5- الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإضغاء الجيد للسؤال .

6- الكلام بصوت منخفض بحيث لا يسمعك من تتحدّث معه ، أو الكلام بصوت مرتفع ، وكن واثقاً من نفسك ، ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية

7- الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر .

8- الإسهاب ، والدخول في تفاصيل غير لازمة لايتطلبها السؤال .

9- الارتباك وعدم الثقة بالنفس . فلا بد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التي ستصادفك في أثناء المقابلة .

10- الظهور بمظهر اليأس الذي يقبل أية وظيفة ستعرض عليه .

11- مضغ الحلوى أو اللبان .

12- التدخين ، و لو عَرَضَ عليك المسؤول عن المقابلة سيجارةً ارفضها بأدب .

13- إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه .

14- وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة ممثيرة للاستهجان .

15- الجلوس قبل السماح لك بذلك .

16- النظر أو التفتيش في الأوراق الموجودة على الطاولة

17- ترك الجوال مفتوحاً ، أو الرد على أي مكالمات .

18- لاتمزح أو تخفف الدم ، ولا تُلقِ بالنكات في أثناء إجراء المقابلة

- **كيف تقوم بإجراء مقابلة شخصية بلا أخطاء؟**
- هل سألت نفسك لماذا لم أنجح في المقابلة الشخصية بالرغم من اعتقادك بأنك كنت جيدا؟
- وماهى الأخطاء التى وقعت فيها أثناء المقابلة؟ وماهى طرق تفاديها؟
- **الأخطاء التى يجب تفاديها فى المقابلات الشخصية :-**
- عندما تتلقى هاتفًا يُبلِّغُك بموعد اللقاء، استمع جيدا للمتحدث، وحاول أن لا تقاطعه.. أنصت جيدا للموعد والمكان ..
- لا تتحدث كثيرا، وأسأل عن سوف يقابلُك.. اسأل عن اسمه..
- لا تتأخر عن موعد اللقاء... و لا تذكر أعذارًا واهيةً ، مثل بُعْد المكان، والمرّة الأولى، أو “حاولت فلم يُرشدني أحد”؛ فكلها أعذارٌ واهيةٌ لا يأخذ بها موظف الموارد البشرية.

- لا ترتدى ملابس تحمل أي شعارات أو أشكالا..
- حاول أن تكون موضوعيا في ثيابك، ومُهَنَدَمًا وَأَنِيقًا.
- عند الدخول إلى مقر العمل اذهب إلى موظف الاستقبال، وأسأله عن اسم الموظف الذي سوف يجري معك المقابلة الشخصية، ولا تتحدث كثيرا معه، ولا تحاول أن تسأل عن أي شيء آخر سوى اسمه.
- تأكد من انك تمتلك قلمًا؛ لأن الكثيرين ممن لقيتهم لم يكن يمتلك قلمًا!!
- عندما تبدأ الكتابة في استمارة الالتحاق (طلب التوظيف) حاول أن تسأل عما لا تفهمه، واترك الأسئلة غير المفهومة إلى النهاية، وسل عنها مرة واحدة.
- عند الانتهاء قم بإبلاغ موظف الاستقبال، ولا تحاول أن تبحث بنفسك عن موظف الموارد البشرية، كأن تقوم و تسير في المكاتب؛ لكي تبحث عنه.

- حاول أن لا تجلس على مقدمة الكرسي، ولا تجلس مُخْنِيًا ظهرك، أو واضعًا قدمًا على قدم.
- لا تعبت كثيرًا بأي أدوات متواجدة على المكتب.
- لا تلتفت كثيرًا أثناء المقابلة، ولا تصرف عينك بعيدًا عن موظف الموارد البشرية.
- لا تجب عن أشياء لم تُطرح عليك.
- عند الانتهاء من المقابلة لا تقم سريعًا وتصرف.
- عند الانصراف من المكان لا تقف مع أي شخص تعرفه في مكان العمل

الوحدة الثانية :المحاضرة رقم (9)
عقد الاجتماعات :

التعريف الاجتماعات

الاهداف من الاجتماع :

أهمية الاجتماعات :

العوامل المؤثرة في الاجتماعات

أنواع الاجتماعات

إدارة الاجتماع :

المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات :

قبل الاجتماع :

التعريف الاجتماعات : - يعرف الباحث (فهد بن سعود بن عبدالعزيز العثيمين) الاجتماعات بأنها ” عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين “.

•ومهما اختلفت وجهات النظر في تعريفهم للاجتماع فهي كلمة للدلالة على التمام عدد معين من البشر في مكان ما لمناقشة موضوع معين يهدف للتوصل إلى هدف محدد

•**الاجتماعات :**وتعتبر الاجتماعات MEETINGS وسيلة من الوسائل التي تلجأ إليها المنظمة للاتصال الإداري بمختلف الأطراف داخلية والخارجية ،

• مثلما يحدث عندما تعقد اجتماعات داخل المنظمة لكبار عملاء المنظمة أو الموردين أو لوكلاء البيع

•أو عقد اجتماعات للإدارة العليا بالمنظمة أو عقد اجتماعات للعاملين في قسم مع رئيسهم .

3- الاجتماعات :

- كما ينبغي أن يشجع الاجتماع على تبادل الآراء بين الجماعة ،
- ويعتبر الإعداد الدقيق لهذه الاجتماعات من الأمور الضرورية حتى يمكن تغطية موضوعات ومجالات محددة
- **الاجتماع:** هو عبارة عن لقاء يضم شخصين فأكثر حيث يجري هؤلاء حديثا ونقاشا هادفا.
- يتراوح عدد أفراد الجماعة ما بين 3-15 شخصا أو أكثر
- وقد تكون هذه الجماعة رسمية أو غير رسمية.
- الأوصاف السلبية على الاجتماعات واللجان:
- الاجتماعات واللجان تحتفظ بالمحاضر/ الوقائع وتهدر الساعات.
- الاجتماعات تزرع ولا تحصد/ لاتجني.
- إذا أردت أن تدفن موضوعا حوله إلى لجنة لدراسته.

الاهداف : الاهداف من الاجتماع

1- تلجأ المنظمات إلى هذا النوع من الاتصال الذي يتسم بالسرعة عندما تتطلب الرسالة توضيحًا خاصًا للتأكد من إيصال المعنى الصحيح.

- يلجأ إلى عقد الاجتماعات بصورة دائمة

ا-لتوضيح بعض الأمور

ب-أو لحل مشاكل

ج-واتخاذ قرارات محددة

أهمية الاجتماعات : الفائدة :

تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية ، وتأتي أهميتها لدورها الحيوي كوسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المنظمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية

- 1- أنه يعطي ردود فعل مباشرة
- 2- و يسهل التفاعل والتبادل الجيد للأفكار
- 3- يوفر الوقت 4- ويسمح بالاتصال الشخصي ،
- 5- يخلق روح الصداقة والتعاون 6- ويشجع الأسئلة والإجابات
- 6- التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة ، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي
- 7- التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية .
- 8- التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى .

العوامل المؤثرة في الاجتماعات

- هدف الاجتماع وموضوعه.
- دور أعضاء الاجتماع.
- تشكيل الاجتماع.
- عدد الأعضاء.
- وقت الاجتماع.
- اجراءات الاجتماع.
- دور السكرتير في الاعداد للاجتماع
- دور الرئيس في إدارة الاجتماع.
- يجب أن يكون هناك تنظيم سليم للاتصالات يكون مسئولاً عن اقتراح وتنفيذ سياسة الاتصال في المنظمة .
- أن يكون لدى الإدارة العليا قناعة بأهمية إدارة الاتصال، ودورها في تحقيق فعالية الاتصالات في المنظمة".
- الوضوح و التوقيت المناسب باستخدام الوسيلة المناسبة للإجراءات الضرورية لعقد اجتماع تفترض أن الهاتف أفضل من الخطابات الرسمية.

أنواع الاجتماعات : يشير كثير من الباحثين إلى وجود عدة أنواع للاجتماعات تبعاً لتعدد أسس تصنيفها ، وفيما يلي أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها :

1- من حيث المدة أو الزمن :

أ- **اجتماعات دورية :** وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلافه ، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات .

ب- **اجتماعات غير دورية :** وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة .

2- من حيث الشكل :

أ- **اجتماعات رسمية :** وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة (أسلوب التصويت في الاجتماع ، حق الأغلبية في إصدار القرار ، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام ، الفترة المحددة للعضو للكلام) .

ب- **اجتماعات غير رسمية :** وهي التي لا يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتتسم بالمرونة والسهولة ، ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار .

3- من حيث المستوى :

أ- اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي : مثل اجتماعات

الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة

ب- اجتماعات على مستوى الدولة : مثل اجتماع مجلس الوزراء

ومجلس الشورى . المجلس الوطني . مجلس الولايات

ج- اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص : مثل

اجتماع مجالس الإدارات او اجتماعات الإدارات او الأقسام

واللجان في الشركات

4- إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة (التدريب) .

5- إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين ، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوى العاملين .

6- رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات .

إدارة الاجتماع :

يعتبر إدارة أي اجتماع فن يجب على إداري الناجح ان يتقنه ،
ولإدارة أي اجتماع يجب كما يقول الباحث كينان حصول
الاجتماعات ،ويجب أن يعد للاجتماعات مقدماً وان يدار
بأسلوب ديمقراطي مع توفير المعلومات لكي تقوم
المناقشات على أساس علمي تتوصل إلى قرارات سليمة
بالنسبة للموضوعات والمسائل التي تناقش فيها.

الفكرة العامة عن الاجتماعات : لكثير من الأشخاص الذين
شاركوا في اجتماعات سيئة التنظيم وتفتقر إلى السيطرة
والتوجيه هي أن تلك الاجتماعات كانت مضيعة أو ضياعاً
لوقت ، وكثيراً ما تدل أو تشير عباراتهم عن جوانب
الضعف في تلك الاجتماعات .

المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات :

• لكي تحقق الاجتماعات أهدافها المرجوة ، فلا بد من العمل على إدارتها بطريقة فعالة ، ويشير كينان إلى أن عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي :

• **المرحلة الأولى** : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

• **المرحلة الثانية** : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

• **المرحلة الثالثة** : مرحلة ما بعد الانعقاد .

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع ، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور من أهمها :

1- تحديد الهدف من الاجتماع :

2- تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من ينيبه)

3- الأعضاء الدعون للحضور : ويجب توافر عدة شروط في

الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمهما :

- (أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع
- (ب) أن تتوافر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع .
- (ج) أن تتوافر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع .
- (د) أن يكون قادرا على العمل الجماعي .
- (هـ) ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين .
- (و) ألا يكون من النوع الذي لا يستطيع التحدث أمام الآخرين(خجول وغير منفتح اجتماعيا)
- ي-الأعضاء بحكم مناصبهم مثل :رئيس مجلي الإدارة .المدير العام

أ: قبل الاجتماع :

1- تخصيص ملف للاجتماع :

• يوضع فيه كل ما يختص بالاجتماع قبل موعد عقد الاجتماع ويوضع في هذا الملف تاريخ الاجتماع ونوعه،

• كما يوضع هذا الملف الوثائق والتقارير

• أي مستندات أخرى ينبغي بحثها في الاجتماع

2- إعداد جداول الأعمال:

• 3- إعداد جدول أعمال الاجتماع :

• يقوم السكرتير مع رئيس الاجتماع بإعداد جداول الأعمال،

• أهمية جدول الأعمال : لجدول الاجتماع دور كبير جدا في إنجاح الاجتماع ،

1- يجب أن يكون عبارة عن وثيقة عمل تعمل كدليل يبقي الجميع في مسار معين

2- وتمنع استغراق اقل المواضيع أهمية بمعظم وقت الاجتماع ،

• ويتضمن جدول الأعمال : الهدف من الاجتماع وتاريخه ومدته ومكان حدوثه ، وأسماء

المشاركين فيه ، ومواضيع المناقشة الروتينية ، ومواضيع النقاش الصعبة أو القابلة

للجدل ، وأي أعمال أخرى تستجد

4- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع :

- يقوم السكرتير بالاشراف علي تجهيز قاعة الاجتماع
- تنظيم قاعة الاجتماع من العوامل المهمة لنجاح الاجتماع
- في مكان الاجتماع ،
- حجم القاعة يكون مناسباً لعدد المشاركين ،
- تحديد بطاقات أماكن جلوس المشاركين .
- ترتيب المقاعد وطريق جلوس الاعضاء
- توفر الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات ،
- توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ،
- توفير الضافة المناسبة حسب نوعية الاعضاء ووقت الاجتماع هل يتم تقديم وجبة فطور . غداء . مرطبات

5-إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات للاجتماع :

- يقوم السكرتير إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات للاجتماع
- ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع .
- تحديد موعد الاجتماع ومكانه وذلك بالاشتراك مع الرئيس
- والاتفاق على أسماء الأشخاص الذين ترسل إليهم الدعوة

• المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع :

- وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة عقد الاجتماع (الفترة المحددة لبداية ونهاية الجلسة) ،
- ويتوقف نجاح إدارة الاجتماع في هذه المرحلة على مدى جودة الإعداد لها في المرحلة السابقة ،
- كما يعتمد على مدى تفهم كل من رئيس وأعضاء الاجتماع للأدوار
- المطلوبة منهم وتنفيذها على الوجه المطلوب

1- تسجيل الحضور : في حالة الاجتماعات الكبيرة كاجتماعات الجمعيات العمومية يجب التأكد من عدد الحضور وفقاً للدعوات

2- في للاجتماعات الصغيرة العدد مثل اجتماع مجالس الإدارة حصر الحاضرين والغائبين وان يثبت ذلك في محضر الاجتماع.

3-التأكد من توافر العدد القانوني اللازم لإكمال النصاب لعقد الاجتماع

سواءً في اجتماعات الجمعية العمومية أو اجتماعات مجالس الإدارة.

• الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع

1- الإعداد والتحضير الشخصي: أنجز واجباتك - إجمع المعلومات - دقق بياناتك - أكد على استنتاجاتك.

• التزام جدول الأعمال

• شارك بهدف تقديم مساهمة

• لا تتحدث كثيراً

• تذكر وأنت تشارك في الاجتماع والنقاش، أن ثمة آخرين يحضرون الاجتماع ويريدون المشاركة.

-2 :

1- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه .

2- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية

3- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وإنابة عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه

4- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع .

5- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة ، وأن تكون بشكل موضوعي وخالي من التحيز أو التعصب .

6- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع .

7- الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم .

8- الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش .

9- الالتزام بآداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار .

3: أهم الأدوار المطلوبة من رئيس الاجتماع :

1-مراجعة كافة التعليمات والمعلومات والتجهيزات اللازمة للاجتماع قبل حضور الأعضاء ، وتوجيه لجنة السكرتارية باستقبال الأعضاء المشاركين في الوقت والمكان المحدد .

- دور رئيس الاجتماع / الجلسة:
- التخطيط قبل الاجتماع:
- تحديد الهدف من الاجتماع
- تحديد المشاركين
- تحديد مكان وتاريخ ووقت الاجتماع
- تحديد جدول الأعمال
- توزيع دعوات الاجتماع على المشاركين متضمنة جدول الاعمال
- فحص الترتيبات المادية للاجتماع.
- أثناء الاجتماع:
- افتتاح الاجتماع
- التقيد بجدول أعمال الاجتماع، بنداً بنداً
- تحريك النقاش قدما إلى الأمام
- تحفيز وتشجيع النقاش مع ضبط من تكلم كثيراً
- تشجيع كل فرد على المشاركة
- تفهم أدوار المشاركين
- ضبط الوقت
- تلخيص ما هو ضروري
- ذكر الاستنتاجات الرئيسة وخطة العمل.

2- أن يستحضر في ذهنه المراحل الأربع التي يمر بها الاجتماع وأن يعمل على الاستفادة منها ، وتلك المراحل الأربع هي :

(أ) **تشكيل الاجتماع** : مرحلة البدء بالاجتماع ، وفي هذه المرحلة يدرس المشاركون بعضهم بعضا ويسعون لمعرفة مواقف الآخرين وخلفياتهم

(ب) **المرحلة العاصفة** : مرحلة النقاش والرد ، وفي هذه المرحلة يبدأ المشاركون بالانفتاح والانهماك في مناقشات وتحديات كلامية ، قد تؤدي إلى سوء تنظيم الاجتماع .

(ج) **مرحلة التطبيع** : مرحلة العمل بإنتاجية ، وفيها تتطور الأفكار ويتم الوصول إلى تسويات ، وترسيخ إطار عام واضح يمكن الجميع من معرفة ما هو مطلوب منهم .

(د) **مرحلة الأداء** : مرحلة النتائج ، وفيها يولد المجتمعون إجماعا ويحصلون على النتائج .

• **افتتاح الاجتماع في الوقت المحدد مع مراعاة الاتي :**

ا- الترحيب بالمشاركين ،

ب- الافتتاح بالقران الكريم

ج- وإتاحة الفرصة لهم للتعريف بأنفسهم في حالة الاجتماع الاول

تسجيل الحضور وحصر الغائبين ،

التذكير بهدف وأهمية الاجتماع

• قراءة ومراجعة وقائع وقرارات وتوصيات وتكاليف الاجتماع السابق واجازتها

• استعراض جدول الاعمال بالمواضيع المحددة للمناقشة ،

• الاوافقة علي جدول الاعمال وادخال اي اضافات جديدة عليها

• والتأكيد على الالتزام بالوقت المحدد للنقاش وللإجماع ..

- طرح موضوعات الأعمال في الوقت المحدد ،
- وتشجيع الأعضاء على إبداء وجهات نظرهم واستثارة حماسهم ودافعيتهم للمشاركة في النقاش.
- إعطاء العناية الكافية لنوع الأسئلة التي تثار في الاجتماع
- توجيه النقاش ومنعه من الانحراف عن هدفه
- إيقاف النقاشات الجانبية ،
- منع استئثار بعض المشاركين بالكلام لفترة طويلة
- حفظ النظام داخل الاجتماع ، والحسم في مواجهة أي محاولات للخروج بالاجتماع عن هدفه .
- فرض آداب الحديث وقواعد المناقشة على المشاركين وعدم السماح لأي فرد بالانحراف عنها
- اختيار الأسلوب الملائم للتعامل مع المشاركين وفقاً لنمط شخصية كل فرد منهم (المعارض ، والمتعالي ، والمتعصب ، والثرثار ، والمنطوي

- بلورة النقاشات للحصول على إجماع على النتائج ، وذلك من خلال الإعلان عن نقاط الاتفاق وتدوينها أولاً بأول ،
- وإعادة مناقشة نقاط الاختلاف والإعلان عن اقرب النتائج المحتملة للاتفاق .

• اختتام الاجتماع في الوقت المحدد بشكل مثير لحماس الأعضاء ، ويراعى في ذلك :

- ا- إعادة تذكير الأعضاء بأهداف الاجتماع وما تحقق منها ،
- ب- تلخيص أهم ما توصل إليه الاجتماع من نتائج وقرارات
- ج- ، توجيه الشكر للأعضاء على ما قدموه ،
- د- تكليف الأعضاء بإنجاز ما أوكل إليه من مهام ،
- هـ- إبلاغ الأعضاء بموعد الاجتماع القادم إن لزم الأمر .

3 :- تسجيل المناقشات (تسجيل الوقائع) :

- 1- من واجبات السكرتير تسجيل المناقشات أثناء الاجتماع
- 2- تسجيل النتيجة التي يصل إليها المجتمعون سواء بالموافقة على مشروعات القرارات أو تعديلها أو المشروعات الإجرائية... الخ ،
- 3- وهنا يجب عليه أن يقوم بهذه المهمة بدقة وعناية فائقة
- 4- وقد يستخدم السكرتير نموذج سابق الإعداد ليسهل عليه تدوين أي ملاحظة أثناء الاجتماع
- 5- ويكون النموذج مكتب عليه التاريخ والمكان ونوع الاجتماع وأسماء الحاضرين وكل ما يمكن أن يسهل العمل على السكرتير

5- ويكون النموذج مكتب عليه التاريخ والمكان ونوع الاجتماع
وأسماء الحاضرين وكل ما يمكن أن يسهل العمل على
السكرتير

6- صياغة القرارات وتوقيعها وتوقيع مشترك اي توقيع
السكرير والرئيس

7- صياغة التوصيات وهي درجة اقل من القرارات

8- تحديد التكاليفات اي تجديد انجاز مهام محددة يكلف بها
اشخاص اوجهات معينة

تحديد مكان وزمان الاجتماع القادم .

• **المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد .**

• وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع ، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها ما يلي :

• **أولاً : توثيق الاجتماع :**

• يجب فور انتهاء الاجتماع ، إعداد محضر مطبوع بذلك ، ويجب أن يتضمن المحضر النقاط التالية :

ا- عنوان يشير إلى موضوع الاجتماع وتاريخ ومكان انعقاده .

ب- قائمة بأسماء الأشخاص المشاركين .

ج- اعتذارات الأشخاص الذين لم يحضروا .

د- اسم رئيس الاجتماع .

هـ- جدول الأعمال .

و- ملخص عن ما تم القرار عليه في كل بند في جدول الأعمال .

ي- خلاصة توزيع المسؤوليات بالأسماء على الإجراءات التنفيذية .

ح- تحديد نهاية الاجتماع وموعد الاجتماع التالي .

ز- وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم

وكافة بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع

• **تقييم الاجتماع :** يعتبر تقييم الاجتماع من قبل رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين خطوة هامة وهي تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة .

• والطريقة البسيطة للقيام بذلك ، هي الطلب من الأعضاء ملء استمارة تقييم الاجتماع التي لا يستغرق ملؤها أكثر من دقيقة قبل مغادرتهم مكان أو مقر الاجتماع ،

• **وتتضمن الاستمارة الأسئلة التالية :**

- هل كان هذا الاجتماع مفيدا لك ؟ نعم / كلا .
- هل تمكنت من قول كل ما تريد قوله في الاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل أنت راض عن كيفية إدارة الاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل تعرف ما يتوجب عليك فعله نتيجة للاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل لديك أي تعليقات أخرى ؟ نعم / كلا .

• متابعة تنفيذ القرارات المتخذة :

- تعبر الحصيلة الإجمالية للاجتماعات دائما على مدى نجاح تلك الاجتماعات ، وكثيرا ما يتوقف ذلك على عنصرين أساسيين هما :

1- مدى قيام الأعضاء المشاركين في الاجتماع بإنجاز المهام الموكلة إليهم أولا بأول .

2- مدى وصول القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماع للجهات والأشخاص ذوي العلاقة ، وقيامهم بتنفيذ ما جاء فيها

الوصف	الدور
- يعطي اقتراحات بشأن إجراءات الاجتماع، ويعيد التوجيه نحو القضايا الرئيسية الجوهرية.	المنظم
- تحديد نقاط سوء الفهم، محاولة توضيح تعابير غير واضحة وأفكار غامضة.	الموضح
- يرغب في ملء فجوات معرفية لديه أولدى الآخرين.	المستفسر
- إضافة معلومات قيمة وصحيحة وموثوقة للنقاش.	مقدم حقائق
- السعي لإبقاء الحماس والاهتمام والدافعية لدى الأفراد المشاركين، لمواصلة النقاش.	منشط
- تقديم أفكار جديدة غير مألوفة وإبداعية.	المفكر
- يتحدى الأفكار والمساهمات المقدمة من حيث صحتها وواقعيتها، ولكن بطريقة بارعة ولبقة.	الناقد
- يسعى للتوصل إلى حل وسط، إيجاد تسوية/مقايضة حينما تصل الأمور إلى نهاية مسدودة.	الموفق
- يشجع ويدعو المشاركين الصامتين للانضمام إلى الجماعة والمشاركة.	مساعدة الآخرين

- المحاضرة رقم (10) : إدارة الوقت
- لتعريف
- مفهوم إدارة الوقت
- مكونات منظومة إدارة الوقت
- خصائص الوقت :
- أهمية الوقت:
- لماذا نهتم بتنظيم وإدارة الوقت؟
- أن أهمية تنظيم وإدارة الوقت
- لماذا لا نحترم الوقت
- طبيعات الوقت :

التعريف : ما هي إدارة الوقت ؟ هي النجاح في تحقيق هدف محدد في وقت محدد من خلال تفعيل الإنسان لذاته وللآخرين و للإمكانيات

• مفهوم إدارة الوقت :

إدارة الوقت تعني أولاً إدارة الذات، فهي نوع من إدارة الفرد نفسه بنفسه.

إدارة الوقت هي إدارة الأعمال التي نقوم بمباشرتها في حدود الوقت المتاح، يومياً 24 ساعة.

إدارة الوقت هي محاولة ترويض الوقت وفرض سيطرتنا عليه ، بدلاً من أن يفرض سيطرته علينا.

إدارة الوقت هي إدارة السلوك والشخصية.

مكونات منظومة إدارة الوقت :

الهدف المراد تحقيقه [

أنت [

الآخرون [

الامكانيات [

خصائص الوقت :

- سرعة انقضائه.
- ما مضى منه لا يعود ولا يعوض.
- أنفس ما يملك الإنسان.
- أنه الحياة
- غير قابل لتعويض
- يتم استهلاكه لحظة إنتاجه
- انه كالسيف إن لم تقطعه قطعتك
- الناس كلهم متساوون في الاستفادة من الوقت
- لا يمكن شراؤه
- لا يمكنك زيادته
- سوف تسأله عنه يوم القيامة

• **أهمية الوقت:** جاء ديننا العظيم ليعرفنا على أهمية الوقت وكيفية استغلال؛ الاستغلال الأمثل، أليس هو مادة الحياة ومعنى الوجود؟

• **أهمية الوقت في القرآن الكريم :**

• **يقول سبحانه وتعالى :** (وَالْعَصْرِ (1) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (2) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ. (3)) سورة العصر

• **قال الله تعالى:** (يسألونك عن الأهلة قل هي مواقيت للناس والحج) الآية: سورة البقرة.

***قال الله تعالى:** (إن الصلاة كانت على المؤمنين كتابا موقوتا) الآية: سورة النساء

• أهمية الوقت في السنة : وقد بين الرسول صلى الله عليه وسلم أهمية الوقت في حياة الإنسان المسلم ،

• وفي الحديث الشريف يقول المصطفى صلى الله عليه وسلم : (لا تزول قدم عبد يوم القيامة حتى يسأل عن عمره فيم أفناه...)
الحديث " رواه الترمذي وقال حديث حسن صحيح

• حيث قال في الحديث الذي رواه مسلم " نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس : الصحة والفراغ " رواه مسلم ،

• وحث صلى الله عليه وسلم في حديث آخر على اغتنام الوقت بقوله : " اغتتم خمساً قبل خمس " وذكر منها " فراغك قبل شغلك " ،

• وبين صلى الله عليه وسلم في حديث آخر أنه : " لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل " وذكر منها " عن عمره فيما أفناه... " رواه الترمذي

أهميته الوقت في حياة الناجحين من سلف هذه الأمة ،

فقد روي عن ابن مسعود رضي الله عنه أنه قال : (ما ندمت على شيء ندمي على يوم غربت شمسه ، نقص فيه أجلي ولم يزد عملي)

وروي عن الحسن البصري رحمه الله قوله : (ما من يوم ينشق فجره إلا نادى مناد من قبل الحق : يا ابن آدم ، أنا خلق جديد وعلى عملك شهيد ، فتزود مني بعمل صالح فإني لا أعود إلى يوم القيامة) ،

ويقول الإمام ابن القيم الجوزية رحمه الله في كتابه (الجواب الكافي) : " فالعارف لزم وقته ، فإن أضاعه ضاعت عليه مصالحه كلها ، فجميع المصالح إنما تنشأ من الوقت ، وإن ضيعه لم يستدركه أبداً ."

■ ” إضاعة الوقت أشد من الموت ، لأن إضاعة الوقت يقطعك عن الله والدار الآخرة، والموت يقطعك عن الدنيا وأهلها“ (ابن القيم رحمه الله)

■ ”إن الليل والنهار يعملان فيك ، فاعمل فيهما“ (عمر بن عبد العزيز رضي الله عنه)

■ ” يا ابن آدم ، إنما أنت أيام مجموعة ، كلما ذهب يوم ذهب بعضك“ (حسن البصري)

• أهمية الوقت في الاثر : وقال حكيم : (يا ابن آدم إنما أنت سويقات إذا ذهبت ساعة ذهب جزء منك).

• الحكمة التي تقول: الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك.
* البيت من الشعر الذي يقول : دقائق قلب المرء قائلة له إن الحياة دقائق وثواني

وقت الإنسان عمره في الحقيقة :

- وهو مادة حياته الأبدية في النعيم المقيم ،
- ومادة معيشته الضنك في العذاب الأليم ،
- وهو يمر أسرع من مر السحاب .
- فما كان من وقته لله وبالله فهو حياته وعمره ، وغير ذلك ليس محسوباً من حياته ،
- وان عاش فيه عاش عيش البهائم .
- فإذا قطع وقته في الغفلة والسهو والأمانى الباطلة ،
- وكان خير ما قطعه به النوم والبطالة ، فموت هذا خير له من حياته

• لماذا نهتم بتنظيم وإدارة الوقت؟

- لأن الوقت هو عمر الإنسان وحياته كلها.
- لأن العمر محدد ولا يمكن زيادته بحال من الأحوال
- لأن الوقت مورد شديد الندرة
- لأن الوقت مورد غير قابل للتخزين
- لأن اللحظة التي لا نستغلها تفتنى.
- لأن الوقت مورد غير قابل للبدل أو التعويض.
- لأن الوقت يحاسب عليه المرء مرتان، فيسأل عن عمره ثم شبابه

• لماذا إدارة الوقت ؟

1- لتنفيذ المهام بأقل جهد وأقصر وقت.

2- لتحديد الأولويات وإنجاز أهم الأعمال في حياتنا.

3- للاستفادة من الوقت الضائع واستغلاله جيدا.

4- للتغلب على الإجهاد والإحباط الذي يقلل من كفاءة العمل

• أن أهمية تنظيم وإدارة الوقت : تكمن في كون الوقت عامل رئيس ومؤثر في حياة الإنسان لارتباطه بالجوانب التالية:

1- الواجبات والعبادات الدينية التي يقوم بها المسلم طوال حياته، طاعة لله تعالى، وإتباعا لرسوله محمد عليه الصلاة والسلام.

2- مهام وأعمال ومتطلبات ومواعيد الحياة اليومية.

3- الآمال والتطلعات والتخطيط للأمور المستقبلية.

4- استغلال الوقت في الحياة الدنيا، لتحقيق السعادة في الحياة

الآخرة

أن أهمية تنظيم وإدارة الوقت : تكمن في كون الوقت عامل رئيس ومؤثر في حياة الإنسان لارتباطه بالجوانب التالية:

1- الواجبات والعبادات الدينية التي يقوم بها المسلم طوال حياته، طاعة لله تعالى، وإتباعا لرسوله محمد عليه الصلاة والسلام.

2- مهام وأعمال ومتطلبات ومواعيد الحياة اليومية.

3- الآمال والتطلعات والتخطيط للأمور المستقبلية.

4- استغلال الوقت في الحياة الدنيا، لتحقيق السعادة في الحياة الآخرة

قواعد لإدارة وقتك بفاعلية

- ➡ حدد أهدافك وأولوياتك.
- ➡ كون قادرة على قول "لا".
- ➡ أتقن فن الاتصال الهاتفي.
- ➡ التزم الاستراتيجيات الذكية.

• حدد أولوياتك :

3 عاجل	1 هام
4 غير هام	2 غير عاجل

2- كن قادرة على قول "لا"!!

الوسائل التي يمكنك من قول "لا" دون خسارة الآخرين:

■ قول "لا" بتأدب وبصوت غير مرتفع ولا منفر.

■ قول "لا" مع ذكر البدائل.

■ قول "لا" بعد ذكر المبررات وأسباب الرفض.

3- أٲن فن الاتصال الهاتفي : توصيات لتحسين فعالية إدارة الهاتف:

- قم بإعداد دليل خاص بأرقام الهواتف التي تتعامل معها باستمرار.
- حدد الهدف من المكالمات الهاتفية، وقدم أجوبة مختصرة للأسئلة.
- حدد زمن المكالمة قبل أن تبدأ بها.
- كلف أحد أفراد أسرتك بالرد على المكالمات خلال انشغالك.
- اجمع كل الأوراق والملفات التي تحتاجها عند المكالمة.

1-كيف تدير وقتك :

1-كن حازماً.

1. لا تبدأ دائماً من الصفر.
2. درب نفسك على إنجاز العمل.
3. كون علاقات إيجابية مع الزملاء.
4. تعرف على مضيعات وقتك وتجنّبها.
5. تعلم القراءة السريعة.
8. ضع التوتر تحت سيطرتك.
9. وكن متفائل وانظر إلى الأخطاء كفرص للتعلم..
10. ارفض أن تسمح للآخرين بتوتيرك.
11. قول أشياء إيجابية تعزز الثقة والافتخار بنفسك
12. هنيئ نفسك عندما تقوم بعمل جيد

لماذا لا نحترم الوقت :

لأن الوقت معنوي غير محسوس [

لعدم وجود رسالة لنا في الحياة [

لأنه ليس لدينا هدف في الحياة واضح [

لأننا تربينا على ذلك [

عدم الاهتمام بالبدايات و النهايات للأعمال [

✘ مطيعات الوقت :

- ✘ - المقاطعات والزيارات المفاجئة.
- ✘ - الاتصالات الهاتفية غير المنتجة.
- ✘ - الاجتماعات غير الفعالة.
- ✘ - التسويف أو التأجيل بأعذار واهية.
- ✘ - الأهداف غير الواضحة.
- ✘ - المعلومات الضعيفة
- ✘ (النقص في المعلومات).
- ✘ - عدم تحديد الأولويات.
- ✘ - عدم القدرة على قول "لا".
- ✘ - عدم تخطيط الوقت.
- ✘ - انخفاض الروح المعنوية.
- ✘ - الإصغاء غير الجيد..