

الفهارس

فهرس الكتاب	٣
مقدمة الكتاب	٧
الأهداف العامة للكتاب	٩
الأهداف التفصيلية للكتاب	١٠

الوحدة الأولى
نبذة عامة حول الاتصال

الجلسة الأولى : مفهوم الاتصال وأهميته	١٤
أولاً : المقصود بمفهوم الاتصال	١٤
ثانياً : عناصر عملية الاتصال	١٥
ثالثاً : أهمية عملية الاتصال	١٧
رابعاً : أنواع الاتصال	١٨

الوحدة الثانية
الاتصال الذاتي Self Communication

الجلسة الأولى : فهم الذات ومفهوم الاتصال مع الذات	٢٦
أولاً : فهم الذات Understanding Yourself	٢٧
ثانياً : مفهوم الاتصال مع الذات Self Communication	٣١
الجلسة الثانية : طرق الاتصال مع الذات والإفصاح عن الذات	٣٢
أولاً : الإفصاح عن الذات Self-Disclosure	٣٣
ثانياً : طرق الاتصال مع الذات Self Communication	٣٥
الجلسة الثالثة : هرم ماسلو للحاجات والثقة بالنفس	٣٩
أولاً : هرم ماسلو للحاجات	٤٠
ثانياً : الثقة بالنفس	٤٣
ثالثاً : تنمية الثقة بالنفس	٤٥

مهارات الاتصال
Communication Skills

إعداد وتقديم

د. علي بن صالح الشهري

د. يحيى بن إبراهيم عسيري

د. منصور بن مزعل الطويلي

د. عطا الله بن عودة العطوي

الاتصال الإلكتروني

- ١١٠ مقدمة
- ١١٢ الجلسة الأولى : البريد الإلكتروني وبرامج التواصل الاجتماعي
- ١١٣ أولاً : البريد الإلكتروني وأهميته في التواصل والدراسة الجامعية
- ١١٥ ثانياً : البريد الإلكتروني وأمن المعلومات
- ١١٧ ثالثاً : برامج ومواقع التواصل الاجتماعي
- ١٢٢ الجلسة الثانية : النصائح والدونات التعليمية
- ١٢٣ أولاً : النصائح التعليمية
- ١٢٤ ثانياً : نماذج من النصائح التعليمية
- ١٢٨ ثالثاً : الدونات التعليمية

١٣٠	قائمة القراءات والمصطلحات والفاهيم والتعريفات
١٣٣	ولاً : قائمة القراءات والمصطلحات
١٣٢	ثانياً : قائمة المفاهيم والتعريفات
١٣٣	مراجع الكتاب
١٣٦	المراجع الغربية
١٤٧	المراجع المحلية

الاتصال الاجتماعي

- ٤٨ الجلسة الأولى : الصداقة وأهميتها في حياتنا
- ٤٩ أولاً : مقدمة
- ٥٠ ثانياً : مفهوم الصداقة Friendship
- ٥١ ثالثاً : الصداقة وزهم صفتك الصديق الجيد
- ٥٢ رابعاً : مهارة التواصل مع الأصدقاء (لا تخسر صديقك)
- ٥٣ خامساً : الصداقة والدراسة الجامعية
- ٥٥ الجلسة الثانية : التعامل والعلاقات مع الآخرين
- ٥٦ أولاً : مقدمة
- ٥٧ ثانياً : كيفية الحصول على حصة الآخرين
- ٦٠ ثالثاً : التعامل مع الخوف من الآخرين (الرهاب الاجتماعي أو اضطراب القلق الاجتماعي)
- ٦٦ الجلسة الثالثة : العمل التطوعي وخدمة المجتمع
- ٦٧ أولاً : مفهوم العمل التطوعي
- ٦٧ ثانياً : تاريخ العمل التطوعي في السعودية
- ٦٨ ثالثاً : العمل التطوعي ورؤية 2030
- ٦٨ رابعاً : أهمية العمل التطوعي
- ٧٠ خامساً : مجالات العمل التطوعي
- ٧٢ سادساً : سمات الريادة في الأعمال التطوعية
- ٧٥ سابعاً : العمل التطوعي والحياة الجامعية

الاتصال الوظيفي

- ٨٠ مقدمة الوحدة
- ٨١ الجلسة الأولى : مهارة تدوين الملاحظات وكتابة التقارير
- ٨٢ أولاً : مهارة تدوين الملاحظات
- ٩١ ثانياً : مهارة كتابة التقارير
- ٩٢ ثالثاً : مراحل وخطوات كتابة التقارير
- ٩٤ الجلسة الثانية : مهارات العمل في مجموعات وفريق العمل
- ١٠٢ الجلسة الثالثة : مهارة كتابة وتقرير السيرة الذاتية وإجراء المقابلات الوظيفية

نمة إجماع بين القائمين على العملية التعليمية في مراحل التعليم المختلفة في جميع أنحاء العالم على أن التعليم هو أحد الاستثمارات الأكثر إنتاجية والتي يمكن للدول من خلالها تحقيق التنمية والرفاهية للفرد والمجتمع. في آن معاً، وقد اعترفت رؤية الملكة ٢٠٣٠ أن المورد البشري من أهم الموارد التي تحقق التنمية المستدامة في كافة المجالات؛ ومن هنا يأتي دور المؤسسات التعليمية كالمؤسسات في ضمان استمرار هذا الاقتصاد الوطني والمجتمع المحلي بالموارد البشرية المؤهلة في كافة المجالات. الشخصية والمعرفية والمهارية وتطبيقها، وبما يتواءم مع الاحتياجات المتغيرة لمؤسسات الأعمال في القطاعين الخاص والعام، كما أن خطة تطوير التعليم العالي (أفاق) تتخذ خطوات مبنية للاحتياجات الاستراتيجية لأهم التحديات القائمة التي تواجه التعليم الجامعي وهي: النمو السكاني والطلب الاجتماعي، والتعليم من أجل التنمية، والأبناء المألمة، وتأهيل هيئة التدريس والطلبة، والمواءمة مع سوق العمل، وتبوية الاتصالات وتقنية المعلومات، والقطاع الخدمية للتعليم العالي، والجودة والكفاءة، والمهولة والتوجهات العالمية.

كما أن بعض التغيرات في الأونة الأخيرة فرصت وأبارت تساؤلات ملحة حول المهارات والكفاءات والمعارف المطلوبة لخصي شارة التعليم في عالم اليوم والغند. وقد كان للممثل المحوظ للإبتكار والتقدم في مجال التكنولوجيا، خاصة فيما يتعلق بكفاءة الاتصالات وسرعتها وسهولة توظيفها - أثره الكبير في ذلك.

هذا الواقع يفرض ضرورة التركيز على التنمية الشاملة للمتعلمين وتسلحهم بالمهارات اللازمة للقرن الحادي والعشرين، مما يجعلك تحتاج عزيزي/ تي الطالب/ة إلى إحدى المهارات المهمة التي يبتنى عليها العديد من العلاقات الإنسانية سواء داخل الجامعة أو خارجها. هذه المهارة تميز بها المظاهء الذين مروا على تاريخ البشرية حيث إن أغلبهم كان يمتلك مهارة اتصال عالية جداً. فلا بد للفرد أن يكون على وعي بكيفية التواصل مع ذاته ومجتمعه، كذلك لا يغفل عن وسائل تكنولوجيا الاتصال واستخدائها. وأن يكون لديه الوعي بثقافة الاتصالات وفنية المعلومات وفهم الثقافات المتعددة.

لذلك يهدف هذا الكتاب إلى تنمية المهارات الأساسية للاتصال الفعال التي تساعدك عزيزي الطالب على التفاعل مع ذاتك والآخرين بشكل يحقق الأهداف المرجوة أكاديمياً واجتماعياً ووظيفياً من خلال ربط المحتوى النظري بالواقع التطبيقي.

الأهداف المعرفية للكتاب

يهدف كتاب مهارات الاتصال إلى الأهداف العامة التالية:

- أن يعرف الطالب على مفهوم الاتصال ومكوناته.
- أن يستشعر الطالب أهمية الاتصال.
- أن يعرف الطالب على أنواع الاتصال المختلفة.
- أن يعرف الطالب على مفهوم الاتصال الذاتي.
- أن يستشعر الطالب أهمية مهارة التواصل مع الآخرين والأعمال التطوعية.
- أن يقارن الطالب بين أنواع الاتصال.
- أن يطبق الطالب أنواع الاتصال الفعال في حياته اليومية والدراسية.
- أن يستشعر الطالب أهمية الاتصال الوظيفي في تسير أمور حياته.

- أن يكتسب الطالب مهارة العمل ضمن مجموعات وفرق العمل.
- أن يكتب الطالب السيرة الذاتية بشكل صحيح.
- أن يتعرف الطالب على أهمية وكيفية إجراء المقابلات الوظيفية.
- أن يستثمر الطالب أهمية أنواع الاتصال الإلكتروني.
- أن يتعرف الطالب على أهمية الاتصال الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية.
- أن يتعرف الطالب على كيفية استخدام الاتصال الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية.
- أن يتعرف الطالب على مخاطر الاتصال الإلكتروني عند استخدامه بشكل خاطئ.
- أن يستخدم الطالب أنواع الاتصال الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية بشكل صحيح.

- أن يتعرف الطالب على مهارات الاتصال الذاتي
- أن يتعرف الطالب عن مفهوم الذات.
- أن يتعرف الطالب على جوانب الشخصية.
- أن يبني الطالب وعيا صحيحا عن ذاته.
- أن يكتسب الطالب مهارات الاتصال الاجتماعي.
- أن يتعرف الطالب على مفهوم الصداقة وأهميتها في حياة الفرد وبناء شخصيته.
- أن يدرك الطالب دور الصديق وأهميته في المرحلة الجامعية.
- أن يتعرف الطالب على أهم مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية تطويرها.
- أن يتعرف الطالب على مفهوم العمل التطوعي وأهميته ضمن رؤية ٢٠٣٠.
- أن يساهم الطالب في الأعمال التطوعية في المجتمع
- تعزيز توجهات الطلاب نحو ثقافة الأعمال التطوعية
- أن يتعرف الطالب على أهمية ودور الجمعيات التطوعية والمؤسسات غير الربحية في استدامة العمل التطوعي وأثرها في اقتصاد الحكومات.
- أن يكتسب الطالب مهارة تدوين الملاحظات من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب
- أن يتقن الطالب مهارة كتابة التقارير بشكل صحيح.

نبذة عامة حول الاتصال



اهداف الوحدة

- * التعرف على مفهوم الاتصال وأهمية عملية الاتصال.
- * التعرف على العناصر المكونة لعملية الاتصال.
- * التعرف على أهم أنواع الاتصال.



أهداف الجلسة

أن يكون الطالب قادراً على تحقيق الأهداف التالية :-

- * التعرف على مفهوم الاتصال وأهمية عملية الاتصال .
- * التعرف على العناصر المكونة لعملية الاتصال .
- * التعرف على أهم أنواع الاتصال في حياته .

أولاً : المقصود بمفهوم الاتصال :

يوجد العديد من التعريفات للاتصال ، أهمها :

- * معلومات يتبادلها شخصان ليس في اتجاه واحد بل في اتجاهين بحيث يؤثر كل منهما في الآخر .
- * تبادل أفكار أو حقائق بين شخصين أو أكثر .
- * الاتصال هو محاولة التأثير في سلوك الشخص بإرسال معلومات له من شخص آخر بحيث تكون هذه المعلومات ذات معنى محدد .
- * نقل القيم والمشاعر والمعلومات والآراء سواء عبر قنوات اتصال لفظية أو غير لفظية من مرسل إلى مستقبل .
- * تبادل معلومات وآراء كرسائل بين أطراف مختلفة عبر قنوات الاتصال .

ثانياً : عناصر عملية الاتصال :

عندما يحدث الاتصال فإن هناك مجموعة من الأطراف والعناصر التي من خلالها تحدث وتشكل عملية الاتصال ويمكن توضيح هذه العناصر من خلال الشكل التالي :



ثالثاً : أهمية عملية الاتصال :

عما لا شك فيه أن ما يمتلكه الأفراد في مجتمعاتهم من مهارات الاتصال الفعال تنعكس على نجاحهم في مشاريعهم الخاصة التي يمتلكونها، حيث أثبتت الدراسات أن ٨٥٪ من النجاح في عمل معين يكون بسبب مهارات الاتصال التي يمتلكونها و١٥٪ بسبب انقائهم للعمل (سعدات، ٢٠١٦). إضافة لذلك عند تحليل حياة الإنسان اليومية فإن عملية الاتصال - سواء الاتصال الذاتي أو الكتابي أو بوسائل الاتصال الحديثة - تشكل النسبة الأكبر في حياته. وبالتالي يتبين لنا أهمية مهارات الاتصال حيث إن الاتصال الفعّال يساعد على :

- ١ بناء علاقات اجتماعية متعددة.
- ٢ القبول لدى الآخرين وبناء الثقة والمداقية.
- ٣ نجاح الفرد في عمله بسبب القدرة على التفاعل مع الآخرين في محيط العمل بشكل متميز.
- ٤ التأثير في الآخرين مما يساهم في تغيير السلوكيات مثل المعلم الذي يمتلك مهارة الاتصال الجيد فبه يستطيع تعديل السلوكيات السلبية وتعزيز السلوكيات الإيجابية في طلابه .

ناقش زميلك حول كيف يمكن أن نضع وصفا وتعريفا لكل عنصر من عناصر عملية الاتصال .

الهدف والتجربة	المعرفة	المفاهيم	المفاهيم	المفاهيم	المفاهيم	المفاهيم

يرى مؤلفو هذا الكتاب أهمية الاتصال ودوره لدى الطالب الجامعي في إكسابه مجموعة من المهارات في تطوير عملية الاتصال في حياته الجامعية، كونها تساهم إسهاماً بالغاً في تنمية مهارات التواصل الفعال والناجح مثل تواصل الطالب مع زملائه وأساتذته أثناء المحاضرات واللقاءات التعليمية وذلك للإسهام في مسيرته التعليمية، وكذلك مع أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة وفي شتى الجوانب والخدمات التي سخرتها الجامعة من أجل توفير بيئة تعليمية داعمة للعملية التعليمية.

رابعاً : أنواع الاتصال :

هناك العديد من التصنيفات لأنواع الاتصال ، حيث يقسمه بعض العلماء إلى اتصال رسمي واتصال غير رسمي ، بينما يقسمه بعضهم إلى اتصال شفوي واتصال مكتوب ، وهناك من يقسمه إلى اتصال لفظي واتصال غير لفظي ، ويمكن تقسيم الاتصال إلى الأنواع التالية :

الاتصال الذاتي :

وهو اتصال الشخص مع مشاعره والمواقف الحياتية التي يتعرض لها يوميا مع ذاته أو نفسه. حيث سيتم التعرف على طرق الاتصال مع الذات، ومكونات مفهوم الذات، وطرق الإفصاح عن الذات .

الاتصال الاجتماعي :

وفي هذا النوع سوف يتم التعرف على مفهوم الصداقة وأهميتها في حياة الفرد، وبناء شخصيته، ودور الصديق وأهميته في المرحلة الجامعية. أيضا سوف يتم التعرف على أهم مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية تطويرها. وكذلك التعرف على مفهوم العمل التطوعي وأهميته ضمن رؤية ٢٠٣٠.

الاتصال الوظيفي :

حيث سيتم التطرق في هذا النوع إلى أهم المهارات الوظيفية كمهارة تدوين الملاحظات وكتابة التقارير وتطوير السيرة الذاتية والاستعداد للمقابلات الوظيفية والتي تساعد الفرد على الاستعداد والنجاح في الحياة الوظيفية .

الاتصال الإلكتروني :

وهو أحد أنواع الاتصال الذي يتم من خلاله تبادل المعلومات بكل يسر وسهولة بين كل من المرسل والمستقبل (كالمحاضرات والندوات والدورات عن بعد)، أو إرسال رسالة للاستفسار عن شيء ما أو تكوين صداقات، وقد يكون الاتصال كتابيا أو صوتيا أو يشمل النوعين معا كتابيا وصوتيا في آن واحد .

وقد تم تصميم الكتاب الحالي بناء على هذه الأنواع ليحتوي على مجموعة من مهارات الاتصال بدءاً من معرفة الطالب لنفسه وذاته، ومن ثم معرفة الطالب للتواصل مع الآخرين كزملاء وأساتذة من خلال الاتصال الاجتماعي، ثم كان الفصل الثالث بمثابة الاتصال الوظيفي مستندا على ما سبقه من الفصلين الأول والثاني. وأخيراً تم وضع الاتصال الإلكتروني كفصل أخير في هذا الكتاب لما للتقنية من دور كبير وأثر بالغ في تغيير مسار الاتصال والتواصل مع الآخرين سواء كان الاتصال وظيفياً أو اجتماعياً أو ذاتياً من خلال مواقع التواصل المتعددة أو من خلال ما يطرا على التقنية من جديد.

نشاط وتدريب فردى أو مجموعات

الكتابة والإلقاء من أهم المهارات التي تساهم في عملية الاتصال الفعال والتي يحتاجها كل فرد منا. وهنا في هذا النشاط سوف نركز على جوانب من هذه المهارات والمناقشة حول تطويرها لديك خلال المحاضرات القادمة:

جميع الأنشطة التالية حتى نتعلم سوياً مهارات الكتابة والتحدث والإلقاء لأجل تحقيق الاتصال الفعّال ونقبل مختلف الآراء والملاحظات للوصول إلى التميز والإبداع.

التفكير الإبداعي

أكتب عن تخصصك الدراسي ومجالاته وبماذا يتميز، وكيف سوف تبداً أثناء دراستك الجامعية في هذا التخصص. (٤٠-٦٠ كلمة).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الثانية

الاتصال الذاتي

(Self-Communication)

أهداف الوحدة

أن يكون الطالب في نهاية الوحدة قادراً على :

- * التعرف على مفهوم الذات ومفهوم الاتصال الذاتي .
- * التعرف على أنواع الذات والتمييز بينها .
- * التعرف على مكونات الذات .
- * التمييز بين طرق الاتصال مع الذات .
- * التعرف على مفهوم الإفصاح عن الذات .
- * التمييز بين المناطق الأربع في «نافذة جوهاري» .
- * تعداد مكونات «هرم ماسلو» للحاجات .
- * التعرف على مستويات «هرم ماسلو» .
- * التمييز بين أنواع الشخصيات .
- * تعداد بعض وسائل تنمية الثقة بالنفس .



أهداف الجلسة:

- * أن يتعرف الطالب على مفهوم الذات .
- * أن يعدد الطالب أنواع الذات ويفرق بين أنواع الذات .
- * أن يعطي الطالب مثالا لكل نوع من أنواع الذات .
- * أن يتعرف الطالب على مفهوم الاتصال مع الذات .
- * أن يعدد الطالب مكونات مفهوم الذات .
- * أن يمثل الطالب بمثالين لكل مكون من مكونات الذات .

أولاً : فهم الذات : (Understanding Yourself)

مفهوم الذات : (Self Concept)

الذات :

هي الصورة التي يكونها الأفراد عن أنفسهم منذ الصغر، وما يرتبط بها من أفكار ومشاعر ومعتقدات وأحاسيس بالرضا أو عدم الرضا أو ما يسمى بـ «تقدير الذات» (آدم ٢٠١٦).

ومن خلال هذا التعريف نجد أن هناك ارتباطا وثيقا بين مفهوم الذات وتقدير الذات. فعندما تتولد وتشكل صورة إيجابية عن الذات يظهر لدينا ما يعرف بـ «الرضا عن الذات» ومثال ذلك : أحمد طالب مجتهد ويذاكر دروسه أولاً بأول، ففي فترة الاختبارات تجده يمر بحالة من الاتزان وعدم الارتباك ويؤدي جيدا في اختباره لأنه فهم ذاته كونه طالبا وأدرك أهمية الاستذكار والإعداد الجيد من أول يوم في الفصل الدراسي ، فوصل بذلك إلى حالة إيجابية من الرضا عن الذات .

الذات المدركة (الواقعية) : Realistic Self

وهي إدراك الفرد لنفسه على حقيقتها وواقعها وليس كما يرغبه. ويطلق عليها الذات العليا التي يصل إليها الفرد.

ومثال ذلك : أحمد طالب مجتهد في الثانوية وحصل على تقدير عال جداً ، وقبل في الجامعة على تخصص الهندسة مع العلم أن نسبته الموزونة تتيح له كلية الطب ، وعند سؤاله قال : إن كلية الطب تحتاج إلى صبر واجتهاد كبيرين ، وهو لا يجد نفسه صبوراً على هذه المدة الطويلة في الدراسة .

الذات الاجتماعية : Social Self

هي عبارة عن المبركات والتصورات المحددة للصورة التي يعتقد الشخص أن الآخرين يتصورونها عنه . ويمكن أن تتضمن هذه الذات من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين .

ومثال ذلك : خالد طالب يدرس في السنة الثالثة في الجامعة في تخصص تقنية المعلومات ، يحضر محاضراته ولا يغيب ، ويناقش أساتذته من خلال المحاضرات والساعات المكتيبة ليصل إلى حالة جيدة من فهم المحاضرات . فوجد خالد يعتقد أن زملاءه في الجامعة يرونه مثالا للطلاب الجهد والمجتهد .

عكس ذلك تماماً، ما يتشكل ويتولد من صورة سلبية عن الذات تولد كره الذات ، والاحتقار للنفس وبالتالي توصل الفرد إلى عدم الرضا عن الذات . وهذا يظهر عند الشخصيات التي لا تفهم ذاتها . فمثلاً ، عندما يفوز صاحب مقاولات بمناقصة مشروع ضخم ولا توجد لديه الإمكانيات لإنجاز هذا المشروع في وقته ، فنجد أنه لم يفهم ذاته من خلال عدم توفر الإمكانيات اللازمة لديه لإتمام المشروع في المدة الزمنية اللازمة مما يترتب عليه التعرض للجزءات والخسب من مستحقاته مما يوصله في نهاية المطاف إلى حالة سلبية من تقدير الذات ولوم الذات .

عناصر الذات : (Self-Components)

- للذات ثلاثة أنواع وجميعها تُكوّن الفرد :
- * الذات المدركة (الواقعية) .
- * الذات الاجتماعية .
- * الذات المثالية .

الذات المثالية :

Ideal Self

وهي ما يريد الشخص أن يصل إليه ويتحقق لديه في المستقبل، وظهوره الدائم بالشكل الإيجابي والسليم أمام الآخرين. و مثال ذلك : محمد صاحب مكتب عقار متواضع في تبوك ويطمح أن يكون لديه مستقبلاً شركة عقار ذات اسم كبير وسمعة جيدة .



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة أعضاء وتكلف المجموعات بالآتي :

* النقاش حول مفهوم الذات مع الطلبة في المجموعة والخروج بتعريف مختصر له .

* اكتب ما تتصوره عن نفسك في كل نوع من أنواع الذات ثم شارك زملاءك ما كتبته .

ثانياً : مفهوم الاتصال مع الذات :
(Self Communication)

الاتصال مع الذات : «هو عبارة عن حديث الشخص أو الإنسان مع نفسه حول تصوراتهِ ومدركاتهِ عن قدراته ومشاعره واتجاهاته ومعتقداته في مواقفه الحياتية المختلفة» (آدم، ٢٠١٦).

مكونات مفهوم الذات :
يتكون مفهوم الذات من مكونين رئيسيين :-

صورة الذات : Self-Image

وهي الصورة الذهنية التي يراها أو يظنها الفرد عن نفسه. مثال ذلك أيمن يجب أن يظهر في هندانم أتيق كل يوم، ويعمل على ذلك من خلال لبسه اليومي بين زملائه لذلك تتكون لديه صورة ذاتية عن نفسه وهندامه .

تقدير الذات : Self Esteem

مشاعر وأحاسيس واتجاهات الفرد عن نفسه وكيفية تقييمه لذاته. ومثال ذلك، علي يعمل بجهد واجتهاد ويأخذ إجازة كل ٦ أشهر ليريح جسده ونفسه ويجدد نشاطه .



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة طلاب وتكلف المجموعات بالآتي :

* كيف تطور قدراتك ومهاراتك لتصل، إلاً تقديراً لذاتك؟

أولاً : الإفصاح عن الذات : (Self- Disclosure)

الإفصاح عن الذات يتم من خلال تواصلنا مع الآخرين وإفشاء بعض المعلومات الشخصية للآخرين والتي قد تكون بسبب محاولة معرفة الآخرين وتبادل المعلومات عنهم. ويختلف مقدار الإفصاح عن الذات من شخص لآخر. ولتوضيح ذلك نجد أن هناك عالين جوزيف لوفت وهاري انجهام طوروا نموذجاً في عام ١٩٧٠ وأطلقا عليه «نافذة جوهاري» (The Johari Window). هذه النافذة تتكون من أربعة مناطق (مستويات) تتدرج بين ما هو معروف للنفس وعلاقتها بما هو معروف للآخرين .

مستويات «نافذة جوهاري» :

(١) المنطقة المكشوفة (Opened Zone) :

وهي المنطقة التي تشمل معلومات لا يمكن للفرد إخفاؤها عن الآخرين فكلاهما الفرد والآخرين يعرفون هذه المعلومات مثل اللبس ، والوظيفة .

(٢) منطقة الأسرار (Hidden Zone) :

وهي المنطقة التي تشمل معلومات يعتمد الفرد إخفاءها عن الآخرين . مثلاً أن يخفي الطالب نتيجته السيئة عن والديه .



طرق الاتصال مع الذات والإفصاح عن الذات

أهداف الجلسة :

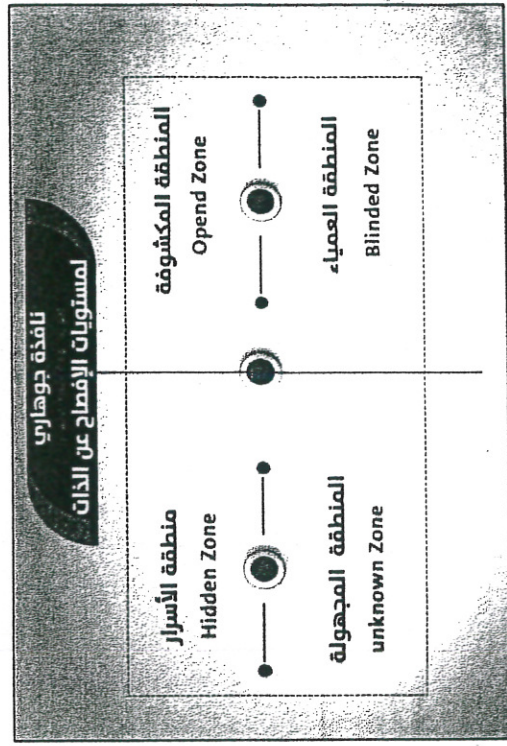
- * أن يتعرف الطالب على مفهوم الإفصاح عن الذات .
- * أن يعدد الطالب مستويات «نافذة جوهاري» .
- * أن يميز الطالب بين المناطق الأربع لنافذة «جوهاري» .
- * أن يعدد الطالب طرق الاتصال مع الذات .
- * أن يميز الطالب بين طرق الاتصال مع الذات .

(٣) المنطقة العمياء (Blinded Zone):

وهي المنطقة التي تحتوي على معلومات لا يعرفها الفرد عن نفسه ولكنها ظاهرة للآخرين. ومثال ذلك أن يظن المدير بأنه قائد غير ناجح فيما يرى زملاؤه أنه مثال للمدير الناجح.

(٤) المنطقة المجهولة (Unknown Zone):

وهي منطقة غير معروفة للجميع (لل فرد والآخرين) ومثال ذلك : أن يظن الفرد بأنه أمين، ولكن إذا حصل له موقف يتوجب الأمانة خان .



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة أعضاء وتكلف المجموعات بالإجابة عن السؤال الآتي :

* للإفصاح عن الذات مستويات أربعة : اذكرها مع المقارنة بينها والتمثيل بمثال لكل مستوى .

ثانياً : طرق الاتصال مع الذات : (Self Communication Methods)

هناك مجموعة من الطرق للاتصال مع الذات .

(١) الحديث مع الذات (Inner Speech):

وهو حديث الفرد مع نفسه. وهذا الحديث قد يكون إيجابياً أو سلبياً ويتحكم في علاقات الفرد وفي تواصله مع مجتمعه المحيط به .

(٢) مراجعة الذات (Self-Assessment):

قيام الشخص بمراجعة أذائه ومواقفه وخطئه وذلك من أجل الاستمرار فيها أو تعديلها أو التوقف عنها. وهناك طريقتان للفرد لتقييم ذاته :

* لوم الذات (Self blame):

وذلك من خلال لوم الفرد لنفسه مما قد يسبب انعكاسات سلبية على الفرد نفسه، وبالتالي انعكاسات سلبية على العلاقة بالأخرين كالشعور بالنقص والعجز.

* نقد الذات (Self criticism):

نقد الفرد لنفسه من خلال كشف نقاط القوة والضعف لديه، بغرض التطوير والتحسين وتلافي الأخطاء مستقبلاً. وهذه الطريقة تؤثر إيجابياً على الفرد نفسه، وتنعكس على الآخرين من حوله.

(٣) تعزيز الذات (Self-Promotion):

وذلك من خلال قيام الفرد بالتعزيز لذاته بشكل يحفز نحو عمل شيء ما بصفة متكررة ومستمرة، ولتعزيز الذات أهمية كبيرة للفرد فمن خلاله تزداد الثقة في النفس.

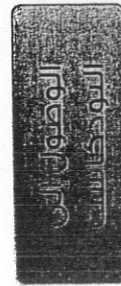
(٤) تقدير الذات (Self-Esteem):

وهو احترام الفرد لذاته ونفسه وهذا الاحترام ينطلق من التقدير المستمر الذي يجريه الفرد تجاه نفسه أو أدائه.



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة أعضاء وتكلف المجموعات بالآتي:

* ناقش مع زملائك في المجموعة الأساليب والطرق التي تقوم بها في الاتصال مع ذاتك، وكيف تزيد من مهارة اكتساب مهارة الاتصال مع الذات؟



استمع للبودكاست «حب نفسك» الذي يشجع على اكتشاف ومحبة الذات. (من إنتاج منصة «ساندوتش ورقي» (@PaperSamwich)





هرم ماسلو للحاجات والثقة بالنفس

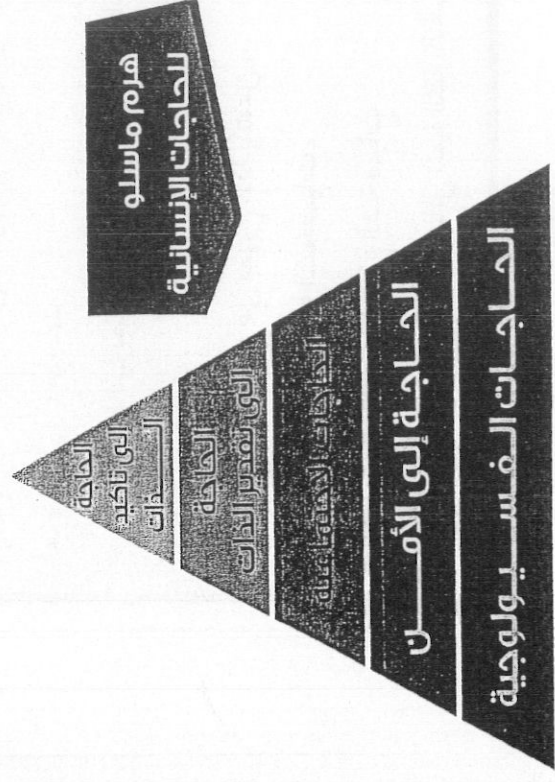
أهداف الجلسة:

- * أن يعدد الطالب مكونات «هرم ماسلو» للحاجات .
- * أن يتعرف الطالب على مفهوم كل مستوى من مستويات «هرم ماسلو» للحاجات .
- * أن يمثل الطالب بمثالين لكل مستوى من مستويات (هرم ماسلو) للحاجات .
- * أن يتعرف الطالب على مفهوم الثقة بالنفس .
- * أن يعدد الطالب أنواع الشخصيات .
- * أن يفرق الطالب بين أنواع الشخصيات .
- * أن يعدد الطالب ثلاثاً من وسائل تنمية الثقة بالنفس .

أولاً : «هرم ماسلو للحاجات» :

لل فرد حاجات لا يمكنه العيش من دونها. وتتفاوت هذه الحاجات في درجة أهميتها للفرد من حاجة إلى أخرى. لذا ظهر أحد علماء النفس الذي رتب هذه الحاجات في هرم يبدء من القاعدة إلى القمة. وسمي هذا الهرم بحاجات «ماسلو» ، أو هرم «ماسلو» لترتيب الحاجات .

ماهو «هرم ماسلو» ؟
هو عبارة عن نظرية قسّمت حاجات الإنسان في هرم يبدأ من القاعدة إلى القمة. ويتكون هذا الهرم من خمسة مكونات .



(١) الحاجات الفسيولوجية :

وهي قاعدة الهرم، وتمثل أهم الأشياء الأساسية بالنسبة للإنسان والتي يحتاجها كي يضمن استمراره في الحياة ومنها (الطعام - الهواء - الماء).

(٢) الحاجة إلى الأمن :

بعد أن يتم إشباع الحاجة الفسيولوجية، يبدأ الإنسان بالتطلع إلى الأمن، والشخص في هذه الفئة يبحث عن بيئة عمل آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية، ويمكن إشباع الحاجة للأمن عن طريق (توفر سكن، توفر وظيفة).

(٣) الحاجات الاجتماعية :

الحاجة الاجتماعية تعني حاجة الفرد إلى الانتماء حيث يتم إشباع الحاجة الاجتماعية عن طريق (تكوين صداقات - قبول الآخرين للشخص).

(٤) الحاجة إلى تقدير الذات :

وهي حاجة الفرد لتنمية احترام الذات والحصول على قبول الآخرين له، والرغبة في تحقيق النجاح، والرغبة في الحصول على مكانة مرموقة بين أفراد مجتمعه. ويتم إشباع الحاجة إلى التقدير عن طريق (خطابات شكر - شهادات تفوق - نشر الأعمال المميزة للأفراد).

ثانياً : الثقة بالنفس

يتكرر كثيراً على مسامعنا مفهوم " الثقة بالنفس " وتعدد التعريفات لهذا المفهوم. ولكي لا نشنت القارئ الكريم فإننا نحاول أن نيسر المفهوم بالتعريف التالي: هي القوة الداخلية التي تمنح الفرد شعوراً بأهميته وقدرته وكفاءته. وللثقة بالنفس أهمية كبرى حيث تولد في النفس ارتياحاً وسعادة واستقراراً. ويحصل خلط كبير بين بعض الشخصيات وشخصية الواثق بنفسه وحتى نفرق بين بعض أصناف الشخصيات وشخصية الواثق بنفسه فإننا سوف نستعرض بعضاً من السمات العامة لهذه الشخصيات.

أنواع الشخصيات :

(1) الشخص الواثق بنفسه :

- ومن أبرز سمات هذه الشخصية :
- (أ) يعرف ما له من حقوق وما عليه من واجبات .
- (ب) يحقق أهدافه دون إلحاق أذى بغيره .
- (ت) يطرح أفكاره وآراءه بكل ثقة .
- (ث) يقدر مسؤولية الكلمة .
- (ج) يحترم آراء وأفكار غيره .

(2) الشخص العدواني :

- ومن أبرز سمات هذه الشخصية :
- (أ) يسعى لتحقيق أهدافه الشخصية الخاصة باتباع أي وسيلة .
- (ب) ينتهك حقوق الآخر؛ بحجة تحقيق أهدافه ومراميه .

(3) الحاجة إلى تأكيد الذات :

وهذه الحاجة تأتي في قمة الهرم، ويتم تحقيقها من خلال إشباع جميع الحاجات التي هي أدنى منها في الهرم. وهذه الحاجة تشير إلى حاجة الفرد إلى توفير الوسائل التي تساعد على إبراز قدراته على الابتكار وكذلك الحاجة إلى أن يكون مستقلاً، ويقدم أفضل ما عنده حتى يستطيع أن يشعر بوجوده وكيانه .



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة أعضاء وتكلف المجموعات بالآتي :

* كطالب في السنة الأولى في الجامعة، وضح كيف تحقق إشباعاً للحاجة إلى التقدير والحاجة إلى إثبات الذات ؟

ثالثاً : تنمية الثقة بالنفس

لكي تنمي الثقة بنفسك فإنه يتحتم عليك المرور بمجموعة من الخطوات التي تسهل وتيسر تنمية الثقة في ذاتك أولاً، وأيضاً مع الآخرين. هذه الخطوات تتلخص في الآتي :

(١) الإعداد الصحيح للتواصل : وهي خطوة مهمة جداً حيث يتم من خلالها تحديد الهدف من التواصل وتحديد الموضوع الذي يتم التواصل فيه .

(٢) تنمية الثقة بالنفس في التواصل مع الذات : يجب على الفرد أن يولي هذه المرحلة اهتماماً كبيراً حيث إن تنمية الثقة في التواصل مع الذات هي الطريق للتواصل مع الآخرين. فمعنى ذلك أنه يجب أن يكون لدى الفرد رضا وتقدير لنفسه ولذاته ، ليصل عبر هذا الرضا والتقدير للنفس وللذات ليصل إلى النجاح في التواصل مع الآخرين بصورة طبيعية .

(٣) تنمية الثقة في التواصل مع الآخرين : لكي يتواصل الفرد بصورة وظيفية مع الآخرين يجب أن تكون لديه مشاعر وأفكار تجاه الآخرين. هذه المشاعر والأفكار والمشاعر تفتح له نافذة للتواصل معهم ومشاركتهم أمورهم الحياتية مثل الحوار معهم وحضور مناسباتهم .

- (ت) لا يقدر مسؤولية الكلمة ويرمي الكلام جزافاً .
 (ث) لا يراعي مشاعر الآخرين .
 (ج) لا يتقيد بآداب الحديث ويحاول السيطرة عند المحاوراة مع الآخرين .
 (ح) لديه قوة نفسية لمواجهة الآخرين بشكل سلبى .

(٣) الشخص المسابر :

- ومن أبرز سمات هذه الشخصية :
 (أ) لا يعرف حقوقه ويتجاهل واجباته .
 (ب) لا يستطيع الدفاع ولا المطالبة بحقوقه المسلوبة منه .
 (ت) خاضع لآراء الآخرين مهما كانت .
 (ث) لا يملك القوة النفسية في مواجهة الآخرين .

(٤) الشخص المتكبر :

- ومن أبرز سمات هذه الشخصية :
 (أ) يركز على أخذ حقوقه ويتجاهل واجباته .
 (ب) يقلل و يقزم من الآخرين .
 (ت) لا يظهر بصورة حقيقية للآخرين .
 (ث) يرى أنه قوي نفسياً وأفضل من بقية الناس .
 (ج) لا يستخدم العنف .
 (ح) ينكسر نفسياً عندما يتغلب عليه الآخرون .

الوحدة الثالثة

الاتصال الاجتماعي

أهداف الوحدة

- * التعرف على مفهوم الصداقة وأهميتها في حياة الفرد وبناء شخصيته .
- * إدراك دور الصديق وأهميته في حياة الشخص والمرحلة الجامعية .
- * معرفة أهم مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية تطويرها .
- * التعرف على مفهوم العمل التطوعي وأهميته ضمن رؤية ٢٠٣٠ .
- * تعزيز اتجاهات الطلاب نحو ثقافة الأعمال التطوعية .
- * التعرف على أهمية ودور الجمعيات التطوعية والؤسسات غير الربحية في استدامة العمل التطوعي وأثرها في اقتصاد الحكومات .
- * تشجيع الطالب على معرفة الفرق التطوعية والأعمال التطوعية في مجتمعه المحلي .



يقسم الطلبة في مجموعات كل مجموعة تتكون من خمسة طلاب وتكلف المجموعات بالآتي :

* الثقة بالنفس مفهوم مهم ، ماذا يعني لك ذلك من وجهة نظرك ؟

* لتنمية الثقة بالنفس خطوات ثلاث. قارن بين هذه الخطوات .

التواصل الرقمي	التأثير والتأثيرات
	استمع للبودكاست «حبة كيهي» الذي يشجع على التعرف على الذات والجوانب الشخصية لك . (من إنتاج منصة «ساندوتش ورقي» @PaperSamwich)

أولاً : مقدمات :

لو تأملت سنوات حياتك الماضية لوجدتها لا تخلو من أصدقاء حولك ، وكيف أنك تعتبر هؤلاء الأشخاص بأنهم أقرب الناس إليك ، وكيف أنك تذكر المناسبة التي كانت سبباً في تعرفك على هؤلاء الأصدقاء ، والبيئة التي جمعتك بهم ، والمكان الذي ضمك معهم ، بحيث يبقى هذا المكان سواء الحي الذي تسكن فيه أو المدرسة كنت تدرس بها مهماً في ذاكرة حياتك لأنه بداية المعرفة بمن أصبح اليوم لك صديقاً يحتل في قلبك مكاناً كبيراً .

إن الصداقة هي من نعم الله تعالى التي تزدان بها الحياة الاجتماعية التي يعيشها الإنسان ، ومن الصعب جداً أن تخلو الحياة من صديق أو أكثر . واليوم ها أنت في المرحلة الجامعية وقد مررت بالعديد من المراحل الدراسية وفي كل مرحلة ربما استمر معك مجموعة من الأصدقاء ما زال لهم الأثر الكبير في حياتك .

نشاط تمهيدي

أكتب تصورك عن مفهوم الصداقة ، وماهي أبرز الصفات التي تراها في أفضل صديق لديك . شارك زميلك الذي بجانبك ثم ناقشه حول ما كتبتم .

الخطوة الأولى

الصداقة

وأهميتها في حياتنا

أهداف الجلسة :

أن يكون الطالب قادراً على تحقيق الأهداف التالية :

- * التعرف على مفهوم الصداقة وأهميتها في حياة الفرد وبناء شخصيته .
- * تحديد المعايير والصفات الأساسية التي تساعد في إنشاء علاقة الصداقة الجيدة .
- * التعرف على أهمية ودور الصديق الجيد أثناء الدراسة الجامعية .

ثانياً : مفهوم الصّداقة : (Friendship)

نريد في بداية هذه الجلسة أن نعرف ما المقصود بالصداقة وماذا تعني هذه الكلمة لنا جميعاً ؟

الصداقة : هي العلاقة الاجتماعية التي تربط بين شخصين أو أكثر مبنية على التوافق في سمات وصفات جعلت هؤلاء الأشخاص أكثر قرباً لبعضهم دون الآخرين . فالصداقة نادراً ما تكون علاقة من فرد واحد دون إيمان من الآخر بهذه العلاقة، وأنه أصبح في منزلة الصديق لهذا الفرد . وتختلف الصداقة بين الأشخاص عن غيرها من العلاقات الاجتماعية فالصداقة تتميز بأنها تستمر فترة طويلة مهما كانت الظروف التي تمر على الأصدقاء .

وقد حث الإسلام على الصداقة من خلال الدعوة لتحري اختيار الصديق الذي ينفعك في حياتك ولا يضرك وذلك من خلال التشبيه الوارد في الحديث الشريف: **عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : «إِنَّمَا مَثَلُ الْجَلِيسِ الصَّالِحِ وَجَلِيسِ السُّوءِ كَحَامِلِ الْمِسْكِ ، وَنَافِخِ الْكَبِيرِ ، فَحَامِلُ الْمِسْكِ إِذَا نَافِخَ الْكَبِيرَ ، وَإِنَّمَا أَنْ تَبْتَاعَ مِنْهُ ، وَإِنَّمَا أَنْ تَجِدَ مِنْهُ رِيحًا طَيِّبَةً ، وَنَافِخُ الْكَبِيرِ إِذَا نَافِخَ رِيحَ تَيْبَابِكَ ، وَإِنَّمَا أَنْ تَجِدَ مِنْهُ رِيحًا مُنْتِنَةً»** (١)

(١) متفق عليه .

ثالثاً : الصّداقة وأهم صفات الصديق الجيّد :

يقال كثيراً عن الصديق : **«رُبَّ أَخٍ لَكَ لَمْ تَلِدْهُ أُمُّكَ»** ، ما الذي جعل مثل هذا الصديق يصل إلى هذه المنزلة والعلاقة الأخوية ليكون اعتباره كأخ من الأم وفرد من الأسرة؟ لاشك هناك مجموعة من الأسباب والصفات التي تجعل الصديق يصل لهذه المنزلة ، فدعونا نتعرف على ماهي الصفات التي ينبغي أن تكون لدى الصديق الجيد من خلال الأقوال التالية :

الأقوال

من دعاء الرسول ﷺ : ... وَأَسْأَلُكَ كَلِمَةَ الْحَقِّ فِي الرِّضَا وَالغَضَبِ

سلام على الدنيا إذا لم يكن بها *** صديقٌ صدوقٌ صادقٌ وعدٌ مُصفاً
(الإمام الشافعي رحمه الله)

يقول جبران خليل : «إِنَّ الصَّدَاقَةَ الْحَقِيقَةَ لَا تَحْتَاجُ إِلَى اعْتِبَارَاتٍ عَدِيدَةٍ ، بَلْ إِلَى قَلْبٍ يَجِبُكَ الْيَوْمَ دُونَ أَنْ يَتَذَكَّرَ كَمْ غَضِبَ مِنْكَ الْبَارِحَةَ» .

نحن لا نرتب أماكن الأشخاص في قلوبنا أفعلهم تتولى ذلك
(أندريه تاركوفسكي)

إذا كنت في كل الأمور معاتباً *** صديقك لم تلق الذي لا تأتبه
(بشار بن برد)

الصفات



كيف يمكن لك أن تخوض منافسة شريفة مع صديقك دون أن تتأثر الصداقة بينكما؟ وهل يمكن مشاركة زميلك تجربة لك مع صديق آخر كانت المنافسة على الفوز سبباً لتوتر علاقة الصداقة بينكما؟

رابعاً : كن بارعاً في إدارة العلاقة بين الأصدقاء وأعط كل صديق الاهتمام الذي لا يسمح بترك مساحة لأحد الأصدقاء بالشعور بأنه أقل أهمية لديك من غيره.

خامساً : الصداقة والدراسة الجامعية :

تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التي يمر بها الطالب ، وذلك لأن دائرة الصداقة تتسع فيها لتشمل شرائح أوسع وأشمل على نطاق المناطق وتنوع ثقافات الأصدقاء ، وتنوع وجهاتهم واهتماماتهم ، وأيضاً كون الأصدقاء في المرحلة الجامعية من بيئات ومناطق مختلفة ومتباعدة ، وكذلك تعد المرحلة الجامعية مهمة لكونها تأتي ضمن مرحلة عمرية مهمة بين (18-24) سنة وتعتبر بداية مرحلة الشباب وهي مرحلة مهمة جداً ضمن حياة الشخص .



ما رأيك في مقولة : «الصديق وقت الضيق»؟ ناقش زملاءك حول رأيك وانطباعك عن هذا القول .

رابعاً : مهارة التواصل مع الأصدقاء :(لا تخسر صديقك):

هناك الكثير من الأسباب التي تجعل الشخص يخسر الصديق الذي حظي به ويفقد هذه العلاقة الاجتماعية المهمة والتي تحتاج فترة طويلة لتكوينها وبناء مثلها ، فما هي أهم المهارات التي ينبغي أن يتحلل فيها الشخص حتى لا يخسر الصديق؟

أولاً : احترام مشاعر الصديق ، وتجنب كل ما يجرح مشاعره ، وتجنب المزاح المؤذي أو التعدي اللفظي ولو بحجة تحمل الصديق لذلك ، لأن هذا لا يليق .

ثانياً : المحافظة على أسرار الصديق التي أطلعك عليها ، حتى وإن حصل لبعض الخلافات بينكما فيما بعد فإنه لا ينبغي أبداً أن تستخدم هذه المعلومات والأسرار ضده ، فإن هذا الفعل مشين ومنافي للمروءة .

ثالثاً : التحلي بالروح الرياضية التي تعزز الصداقة في التنافس الشريف بين الصديقين .

ومن المهم إيضاح أنه من خلال الكثير من تجارب الناس نجد أن علاقات الصداقة التي تشكل أثناء المرحلة الجامعية تكون غالباً هي الأهم في حياة الشخص ، ولذلك كيف يمكن أن تكون الصداقة ذات تأثير إيجابي في رحلة الدراسة الجامعية؟

بعض النقاط والنصائح
حول ذلك :

أولاً : لا تستعجل في تحويل الزمالة الدراسية إلى علاقة صداقة بشكل سريع ، بل خذ وقتاً أطول في اختيار الصديق الذي يجعل رحلة المرحلة الجامعية أكثر نجاحاً وتميزاً لكما معاً .

ثانياً : الصداقة أثناء الدراسة الجامعية تعني حرص أصدقائك على تحقيق أهدافك الدراسية وهنا تظهر أهمية الصداقة في هذه المرحلة المهمة من العمر .

الأهداف

تشارك مع أصدقاءك في الجامعة بالحديث حول أهدافك من الدراسة في الجامعة وطموحاتك لما بعد تلك المرحلة ، والاستفادة من آراء الأصدقاء وجهات نظرهم .

ثالثاً : لا تقتصر الصداقة الجامعية على تنظيم أوقات الترفيه واللقاءات الاجتماعية بل تحرص أكثر على أوقات التعلم والاستذكار والمراجعة الدورية بشكل منظم .

ممارسات

لا يمكن تحقيق تفوق داري أو تقديم علمي دون أخذ وقت للترفيه وإعطاء النفس حقتها من الراحة والاستجمام لتجديد النشاط .

الخلاصة الثالثة

التعامل والعلاقات مع الآخرين

أهداف الجلسة :

- * التعرف على مفهوم (الآخر) وطبيعة العلاقات مع (الآخرين) .
- * اكتساب مجموعة من طرق الحصول على محبة الآخرين .
- * معرفة مفهوم (الزهاب الاجتماعي) وأسبابه وكيفية التعامل معه .
- * إدراك دور وأهمية العلاقات مع الآخرين في تحقيق النجاح في حياة الشخص .

أولاً : مقدمة :

أنت لست وحدك في هذه الحياة فمنذ التواني الأولى من ولادتك يكون حولك الآخرون تبدأ معاملتهم لك ومعها تبدأ حياتك والتعامل معهم . ودوما يتبادر لنا سؤال مهم : من هو الآخر ؟ ، وكيف تكون علاقتنا به ؟ ، وهل جميع الآخرين من حولنا سواء ؟ لعنا في هذه الجلسة نتناول مجموعة من المواضيع حول القواعد والمبادئ في التعامل مع الآخرين .

لكن تذكر أن ديل كارنيجي (١٩٣٦) صاحب الكتاب الأكثر مبيعاً «كيف تؤثر على الآخرين وتكسب الأصدقاء» ، يقول : «في حال عدم وجود رغبة عميقة وقوية من أجل التعلم وإصرار شديد على زيادة القدرات في التعامل مع الناس فإنه لا يمكن أن نستفيد من الكثير من القواعد والمبادئ في التعامل مع الآخرين .» وهنا يتبادر لنا السؤال : كيف ترى الرغبة لديك لزيادة قدراتك ومهاراتك في التعامل مع الآخرين؟



من هو الآخر حولك؟

من خلال هذا النشاط شاركنا مجموعة من الآخرين حولك

من هو؟	طبيعة العلاقة	طبيعة العلاقة
١		
٢		
٣		
٤		
٥		
٦		

من خلال النشاط نلاحظ أن مفهوم الآخر يعني كل من هو غير الذات. ونلاحظ أن هناك تنوع الآخرين حولك واختلاف طبيعة العلاقات التي تربطك معهم. وهذا التنوع يؤكد أهمية التعرف على العلاقات التي تربط الشخص مع غيره، وكذلك مدى أهمية التعامل مع الآخرين في الحياة التي يعيشها الشخص. ولو تأملنا هذه العلاقات ربما وجدنا أن من أبرز الأمور التي يريدها الشخص من الآخرين، ويريدونها منه تشمل: الاحترام والتقدير، والحصول على محبة الآخرين، والقدرة على إقناع الآخرين، والحياة دون خوف ورهاب منهم

ثانياً : كيفية الحصول على محبة الآخرين؟

يقترح (ديل كارنيجي) مجموعة من الطرق التي من خلالها تحصل على محبة الآخرين نذكر ثلاثة منها كالتالي :

* ابتسم وارسم على وجهك الابتسامة الحقيقية .

نعم الابتسامة الحقيقية يكون لها تأثير إيجابي على الآخرين ويعتمد عن تلك الابتسامة المصطنعة فالجميع سوف يعرف أنها ليست من القلب. وهنا يتأكد لنا أهمية وجمال التوجيه النبوي حيث قال ﷺ : «تَسْمُكٌ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ»



هناك مقولة انجليزية "First impression is the last impression" وترجمتها هي أن الانطباع الأول هو الانطباع النهائي. فما رأيك؟

الإبتسامه هي مفتاح نحو التواصل ونجاح للعلاقات ومحبة الآخرين في الدنيا وهي رصيد من الحسنات والأجور العظيمة في الآخرة.

يقول أحمد أن لديه أحد الأصدقاء لا يحب التبسم ولا ترى منه الإبتسامه... فما هي النصيحة التي تقدمها لهذا الصديق حتى يكسب محبة أحمد؟

*** الاهتمام الصادق منك بالآخرين وجعلهم يشعرون أنهم مهمين .**

هناك الكثير من الناس يكون اهتمامه الأول والوحيد هو نفسه ولا تجد في حديثه إلا أنا... وأنا، وحتى في حديثه وعلاقاته مع الآخرين لا تجد دليلاً على الاهتمام بهم. ومن أجل الحصول على محبة الآخرين لا يكفي مجرد التواصل معهم والاستفسار عن أحوالهم، بل لا بد أن يكون هناك اهتمام صادق بهم وأن يكون هذا الاهتمام واضحاً من أقوالنا وأفعالنا تجاههم ويشعر به الآخرين. والحصول على محبة الآخر تتطلب أيضاً أن يشعر هذا الآخر بأنه مهم لك ويحظى بالاحترام والتقدير منك، كما تعرفنا سابقاً ضمن «هرم ماسلو» أن الحاجة إلى التقدير من أهم سمات تحقيق الذات عند الفرد .

يقول "ديل" عندما ترى صورة جماعية وأنت ضمن هذه الصورة فمن أي شخص ستبحث أولاً؟ هل عن نفسك فقط؟ أو عن الجميع وكيف ظهرت الصورة لهم؟ وهنا هل الاهتمام بالآخرين

مفيد للشخص الذي تهتم فيه فقط؟ أو هو عملة ذات وجهين؟ وهل اهتمامك بالآخرين هو بقدر اهتمامهم بك؟ شاركنا رأيك؟

*** الاستماع الجيد للآخرين وتشجيعهم بالتحدث عن أنفسهم.**

كما تعرفنا على مهارة الاستماع كإحدى مهارات التواصل اللفظي و دورها المهم، يظهر هنا أهميتها في تحقيق محبة الآخرين هذه الطريقة كما ينصح "ديل" تجمل منك محاوراً جيداً يؤثر على علاقته مع الغير ليس فقط بالتواصل معهم بل يتجاوز ذلك إلى الوصول نحو المحبة لك. هنا الاستماع الجيد للغير هو نافذة من خلالها يكون تشجيع الآخرين للحديث عن أنفسهم للتعبير عن ما لديهم من أفكار وآراء وما يمتلكون من معرفة وخبرات. ماذا تتوقع من الآخرين عندما تتحدث أنت فقط دون ترك مساحة لهم للحديث؟ ماذا سوف يقولون عنك؟

محبة الآخرين ليست نتيجة مهارة حديثك معهم دون استماع جيد لكل منهم .

تغذية راجعة حول الجلسات السابقة:

*** كما لاحظنا دور الإبتسامه في محبة الآخرين، وتعرفنا سابقاً على أنواع الاتصال والمهارات الشخصية، فمن أي نوع من الاتصال تكون الإبتسامه؟**

*** تعرفنا ضمن "هرم ماسلو" للدوافع والحاجات وأن الحصول على التقدير والاحترام يعتبر ضمن حاجات التقدير ورأينا كيف يكون مهماً ذلك في محبة الآخرين لك، فهل تذكرنا بأي نوع من الحاجات تنتمي الحاجة إلى الاستقلال؟**

ثالثاً : التعامل مع الخوف من الآخرين :

الرهاب الاجتماعي أو اضطراب القلق الاجتماعي

هل علمت وعرفت يوماً عن شخص حولك أو في المجتمع القريب منك لديه مظاهر الخوف من الآخرين في شخصيته ؟ وربما كان هذا الشخص لا يظهر كثيراً، ويفضل البقاء دوماً في المنزل دون مخالطة غيره. فإذا يمكن أن نصف هذه الحالة التي يمر فيها هذا الشخص ؟ وماهي الأسباب التي جعلته يصل إلى ذلك ؟ وإذا كنت تشعرك أن لديك شيئاً من هذا الخوف فكيف يمكن التغلب على ذلك ؟

* مفهوم الرهاب الاجتماعي Social phobia

أصبح الرهاب الاجتماعي يسمى باضطراب القلق الاجتماعي (Social anxiety disorder) والذي يعرف بحسب تعريف منظمة الصحة العالمية والجمعية الأمريكية النفسية بأنه : «هو الخوف الشديد والمستديم لدى الفرد من موقف اجتماعي أو أكثر والذي يشعر فيه الفرد بتركيز انتباه وتقييم الآخرين له» (Albano & Hayward) (2004) .

ومن أمثلة هذه المواقف التي يحدث فيها هذا الخوف الشديد كالخوف من التحدث في الاجتماعات أو التحدث مع الشخصيات المهمة، وكذلك مقابلة الغير كالغريباء وغير ذلك من المواقف الاجتماعية التي يكون لدى الفرد فيها شيء من الخوف أو القلق الطبيعي فيها فنجد المصاب بالرهاب الاجتماعي يكون لديه الخوف الشديد والمبالغ فيه . ولذلك يعد هذا الخوف غير الطبيعي والرائد لدى الشخص اضطراباً سلوكياً يحتاج لمعرفة الأسباب التي تؤدي إلى

حدوث ذلك وكيفية المعالجة لهذا الاضطراب الذي يؤثر على حياة الشخص الاجتماعية والعلاقات مع الآخرين .

* أسباب الخوف من الآخرين (الرهاب الاجتماعي)

هناك بعض الأسباب الرئيسة التي جعلت جانب الخوف لدى الفرد يتحول من الحالة الطبيعية إلى الإصابة بالرهاب الاجتماعي، وتشير الكثير من الدراسات والأبحاث أن بداية ظهور هذا الرهاب الاجتماعي تكون منذ مرحلة الطفولة والمراهقة. ومن هذه الأسباب :

* أساليب التنشئة الأسرية الخاطئة التي لا تغرس الثقة لدى الأطفال وتحد من قدراتهم الاجتماعية ويتجاوز الحرص لديها في الحذر من التعامل مع الآخرين والغريباء إلى التخويف الشديد وزرع الرعب في نفوس الأطفال دون توعية سليمة وتربية متدرجة حسب المراحل العمرية .

* التعنيف الأسري سواء اللفظي أو البدني عند ارتكاب الأخطاء والسلوكيات غير المرغوبة لدى الأسرة خصوصاً تلك المرتبطة في التعامل مع الآخرين .

* الأساليب التعليمية الخاطئة التي يتعرض لها الأفراد في مراحل التعليم المبكرة كالعقاب عند الوقوع في الأخطاء، وعدم إدراك أنها جزء مهم في التعلم، وأيضاً عدم منح فرصة في التحدث واكتساب الثقة بالذات، وأن الهبة للمعلم تكون بصمت الجميع وعدم التحدث .

* كيفية التعامل وعلاج الرهاب الاجتماعي :

كما لاحظنا أن ظهور الرهاب الاجتماعي يكون مبكراً في حياة المصاب ، كما يؤثر عليه في التواصل الاجتماعي مع الآخرين في مستقبل عمره ، ولذلك تكمن أهمية معالجة الشخص خصوصاً عندما تكون في السنوات

الأولى من تعرضه لهذا الاضطراب. وإليك مجموعة من الخطوات الوقائية (التي تمنع وتحد من الإصابة) والخطوات العلاجية (بعد اكتشاف الإصابة) بالرهاب الاجتماعي:

أولاً: الخطوات الوقائية:

- * الوعي والإدراك بالفرق بين الخجل والقلق الطبيعي والرهاب الاجتماعي وأهمية ذلك في خطوات التغلب ومعالجة الاضطراب.
- * تعزيز الشعور بالثقة في النفس لدى الأفراد وإكسابهم مهارات التواصل والتدريب على ذلك خصوصاً في المراحل العمرية المبكرة.
- * تغيير العادات والسلوكيات التي لا تمنح الأفراد فرصة لاكتساب الثقة ومهارات التواصل الاجتماعي مع الآخرين مبكراً.
- * التعرف المبكر على الإصابة بالرهاب الاجتماعي يساهم كثيراً في العلاج قبل أن تصبح الحالة صعبة ومتأزمة نتيجة التأخر في اكتشافها لدى المصاب.
- * إدراك مدى تأثير وعواقب السخرية والاستهزاء من أخطاء الأطفال والمراهقين، وكيف يمكن لهذه السخرية أن تسبب مشاكل نفسية وسلوكية وقد تتطور إلى اضطرابات وأمراض تؤثر على نمو وتكوين شخصية الفرد.

ثانياً: الخطوات العلاجية:

- * اختيار الجهة المناسبة والمتخصصة في علاج المصاب بالرهاب الاجتماعي من خلال عرضه على أخصائي نفسي مؤهل لمساعدته في تجاوز الحالة. وهناك اهتمام حكومي نحو هؤلاء من خلال الوحدات والبرامج النفسية والسلوكية كالتي تقدمها وزارة الصحة وبعض الجهات الحكومية الأخرى كوحدة علم النفس العيادي في جامعة تبوك.

- * اتباع تعليمات وتوجيهات الأخصائي النفسي وما يقدمه من خطة علاجية للمصاب.
- * استعادة الثقة بالنفس وأهميتها في تجاوز الإصابة من خلال خطوات ومراحل تبدأ بالوعي والإدراك بعدم وجود مبرر لهذا الخوف الشديد من الآخرين.

- * تعلم واكتساب المهارات التي تساعد في تجاوز المواقف الاجتماعية التي تسبب حالة الرهاب وذلك بالتدرج والتدريب حتى تصبح هذه المواقف طبيعية.



ما رأيك أن تشارك زملاءك بعض المقترحات والخطوات التي بإمكانها المساهمة في التخفيف ومعالجة الرهاب الاجتماعي؟

* النجام والتواصل مع الآخرين:

يسمى كل شخص في حياته العملية والعملية وفي جميع الجوانب الحياتية الأخرى إلى تحقيق النجاح والرضا عن الذات، كما أن العلاقات مع الآخرين تشكل دوراً مهماً في تحقيق هذا النجاح، وهناك مجموعة من المهارات تساعد في تحقيق النجاح وتحقيق التواصل مع الآخرين.



كيف يمكن لك التعامل مع أعداء النجاح حولك؟ اذكر
وشارك زملاءك بعض الطرق والأفكار.



ضع أمام عينيك هدفاً تسمى لتحقيقه في الحياة، وتعمل على
إنجازه بنجاح.

إليك بعض الخطوات العملية للاستفادة من العلاقات مع
الأخرين نحو تحقيق النجاح:

- ١- حدد ما هو الهدف الذي تسمى إلى النجاح في تحقيقه.
- ٢- تحدث مع فئات متنوعة من الآخرين حول الهدف واستمع جيداً
لما لديهم فهذا يفيدك ويساهم في نجاحك.
- ٣- تأمل وحدد من هم الآخرين الذين لهم ارتباط بتحقيق ذلك
الهدف؟
- ٤- تعرف على الدور والإسهامات التي يمكنهم تقديمها لك.
- ٥- استبعد كل شخص تعتقد أنه يشكل عائقاً لك في طريقك نحو
النجاح.

أولاً: دور وأهمية مهارات التحدث والاستماع:

التحدث مع الناس والاستماع لهم ليس مجرد التواصل البسيط فقط، بل كما تعرفنا سابقاً أهمية امتلاك مهاري التحدث والاستماع التي من خلالها يمكن أن يكون لك أهداف نحو تحقيق النجاح عندما تشارك الآخرين بمختلف فئاتهم ما لديك من أفكار وآراء، وتحدث معهم أكثر مما يتيح لك فرصة كبيرة للاستماع والحصول على الأفكار المختلفة والتعليقات والانتباعات حول ما لديك. وهنا تظهر أهمية مهارات التحدث والاستماع في الاستفادة من الآخرين ومما لديهم لتطوير ذاتك وأفكارك التي سوف تساعدك كثيراً في تحقيق النجاح. وأيضاً سوف تساعدك في التعرف على من هو المؤيد والمساند لك نحو تحقيق النجاح الذي تريد، والتعرف على أولئك المحيطين والذين لك نحو مسيرة النجاح.

ثانياً: التعامل مع أعداء النجاح:

هناك بعض من حولك يقتصر دورهم تجاه مسيرة النجاح التي تريد التقدم فيها على عاقبة هذه المسيرة بالإحباط والتثبيط، فما عليك إلا أن تتجاوز هؤلاء الذين يعطلون طريقك نحو النجاح، وقد يصل الأمر إلى أن يصبحوا أعداء النجاح حين يتجاوز الأمر تثبيط الهمم، ويصبح أمثال هؤلاء يتمنون لك الفشل وعدم النجاح لأسباب متعددة منها الكراهية والحسد.

أولاً : مفهوم العمل التطوعي :

يعرف العمل التطوعي بأنه هو العمل الذي يخدم الفرد فيه مجتمعه انطلاقاً من رغبته دون مقابل وجزءاً لهذا العمل . ويعتبر العمل التطوعي مفهوم معاصر وحديث ضمن مفاهيم المجتمع المدني، وهو جزء من الثقافة الإسلامية من خلال مفهوم العمل الخيري الذي يدعو له ديننا الإسلامي الحنيف .

ويعرف المرواني (1432) التطوع بأنه : «الجهد المبذول بطريقة اختيارية وبدون قسر مرصاة لله تعالى ومصالحة الوطن بإيثار الغير على الذات دون انتظار عائد ما» .

ثانياً : تاريخ العمل التطوعي في السعودية :

بدأ العمل المؤسسي في مجال العمل التطوعي وتنمية المجتمع المحلي منذ نشأت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عام 1380 هـ من خلال إنشاء مراكز التنمية الاجتماعية التي تهدف لخدمة أفراد المجتمع ، ثم في عام 1432 هـ تطور الهيكل التنظيمي لوزارة الشؤون الاجتماعية ليتضمن وكالة مستقلة للتنمية المجتمعية ، تأكيداً على أهمية الاهتمام بشؤون المجتمع وتنميته وبتركز دور الوكالة بالإشراف على الجهات الأهلية كمراكز التنمية المجتمعية والجمعيات والمؤسسات الخيرية ولجان التنمية المجتمعية حتى أصبح عدد هذه الجهات يتجاوز أكثر من 1200 جهة . وفي عام 1436 هـ تغير اسم الوزارة ليصبح «وزارة العمل والتنمية الاجتماعية» ، وهي التي يمكن من خلالها يستطيع مجبو العمل التطوعي تأسيس اللجان والجمعيات التطوعية .



العمل التطوعي وخدمة المجتمع أهداف الجلسة :

- * التعرف على مفهوم العمل التطوعي وأهميته ضمن رؤية ٢٠٣٠ .
- * تعزيز اتجاهات الطلاب نحو ثقافة الأعمال التطوعية .
- * التعرف على أهمية ودور الجمعيات التطوعية والمؤسسات غير الربحية في استدامة العمل التطوعي وأثرها في اقتصاد الحكومات .
- * تشجيع الطالب على معرفة الفرق التطوعية والأعمال التطوعية في مجتمعه المحلي .

ثالثاً: العمل التطوعي ورؤية ٢٠٣٠ :

وضمن مسيرة الاهتمام الحكومي بالتنمية المجتمعية والعمل التطوعي وتحقيقاً للتحول الوطني الذي يقوده خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وولي العهد الأمير محمد بن سلمان من خلال رؤية الوطن الطموحة رؤية 2030 أصبح لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية مجموعة من الأهداف الاستراتيجية لتحقيقها لبرنامج التحول الوطني 2020، الذي يساهم نحو تحقيق رؤية 2030 منها: «تمكين العمل التطوعي». وذلك لأن رؤية المملكة 2030 تقوم على مجموعة من المحاور منها مجتمع حيوي ومن أبرز أهدافه تشجيع وغرس ثقافة العمل التطوعي لدى أفراد المجتمع، وتهدف إلى أن يكون بين أفراد المجتمع السعودي مليون متطوع بحلول عام 2030.

رابعاً: أهمية العمل التطوعي :

هناك العديد من ثمار وفوائد العمل التطوعي على المستوى الفردي (الشخصي) والمستوى المجتمعي .

أولاً: المستوى الفردي .

- ١- بناء وتطوير مهارات وقدرات الفرد .
- ٢- تحقيق مبدأ حب مساعدة الآخرين وحل المشاكل التي تواجههم .
- ٣- بناء العلاقات الاجتماعية المقيدة التي تقوم وتتفق على مبادئ رائعة .

ثانياً: المستوى المجتمعي والوطني :

- ١- المشاركة في نهضة وتطوير المجتمع من خلال التكامل مع الجهود الحكومية .
- ٢- المساهمة في تخفيف التحديات والمشاكل التي تواجه المجتمع .
- ٣- تحقيق أبرز سمات المجتمع كروح التعاون والتكاتف بين أفراد ومكوناته (كالجسد الواحد) .






اقرأ وشاهد فيديو

استمع لليودكاست «المبادرة والتطوع» الذي يشجع على أهمية العمل التطوعي والمساهمة في خدمة المجتمع .
(من إنتاج منصة «ساندوتش ورقي»
@PaperSamwich)

الوصول إلى
الويديوهات



تعرف على الأمثلة التالية في الأعمال التطوعية والخيرية وحدد دورها ضمن مجالات العمل التطوعي واكتب أبرز أهدافها :

كيف تصفون هذا العمل التطوعي وأهم أهدافه	بيانات التوصل اليه	الجهة المنظمة
	 الموقع الإلكتروني http://ertiqah.me حساب تويتر @1Ertiqah	جمعية ارتقاء الخيرية
	 الموقع الإلكتروني http://mvtsksa.com حساب تويتر @mvts_ksa	فريق الإعلام التطوعي
	 الموقع الإلكتروني www.ebsarfoundation.org.sa حساب تويتر @ebsargate	جمعية إبصار الخيرية
	 الموقع الإلكتروني http://www.ghawth.sa حساب تويتر @ghawthteam	فريق غوث
	 حساب تويتر @4ongt	نحبا لأمتنا

خامساً : مجالات العمل التطوعي :

هناك عدة مجالات يمكن من خلالها تقديم الأعمال التطوعية التي تخدم المجتمع ، سوف نتعرف عليها من خلال مجموعة من الأمثلة والنماذج لمؤسسات وجمعيات وفرق عمل تطوعية تخدم المجتمع السعودي في الجدول التالي :

طبيعة المقال والأهداف	بيانات التوصل اليه	المجال	الجهة المنظمة
١- رصد الظواهر الاجتماعية واقتراح حلول علمية وعملية لها . ٢- تقديم البحوث والعلوم الموثقة عن الظواهر الاجتماعية . ٣- العناية بإنتاج المهتمين في مجال القضايا الاجتماعية ونشرها .	الموقع الإلكتروني www.royahcenter.org.sa 	المجال الاجتماعي	مركز رؤية للدراسات الاجتماعية
١- تعزيز الوعي الوطني للثقافة البيئية لدى المجتمع . ٢- المساهمة بإعادة التوازن البيئي بإيجاد حلول للمشاكل البيئية . ٣- دعم ونشر ثقافة العمل التطوعي لخدمة البيئة المحلية .	حساب تويتر @tabuk_env 	المجال البيئي	جمعية حياة البيئة (تبوك الخضراء)
١- تنفيذ البرامج التوعوية بسرطان الثدي . ٢- تنفيذ خدمات متخصصة للمريضات والمتعافيات . ٣- دعم الدراسات العلمية المختصة بسرطان الثدي .	حساب تويتر @zahra_ksa 	المجال الصحي	جمعية زهرة
			أخرى

المبادرة نحو العمل التطوعي :

تعد المبادرة للأعمال التطوعية من أهم سمات التطوع الذي يسمى لتطور المجتمع وحل المشكلات، والمبادرة تكون من خلال التنبؤ واكتشاف مواطن الحاجة للعمل التطوعي سواء للمجتمع أو الأفراد، فليس من المقبول أن يكون التطوع غير مبادر وسباق، ويكتفي فقط بالانتظار حتى تأتي الفرصة ويدعى للمساهمة في الأعمال والأنشطة التطوعية.

روح العمل الجماعي :

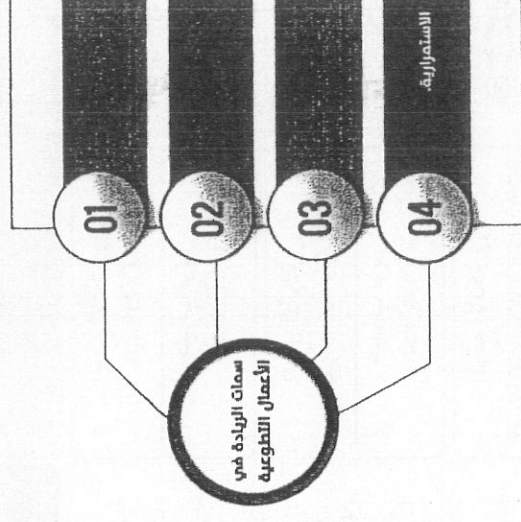
هناك أنواع من العمل التطوعي تتطلب عمل المجموعات والفرق من التطوعين نحو تحقيق الأهداف بصورة جماعية، وهذه الفرق التطوعية تحتاج إدراك أن من جماليات وروح العمل التطوعي هو قيامه على مبدأ العمل التعاوني والجماعي، ولا يعرف للفردية طريقاً بين أعضاء الفريق، ومن أجل أن يكون التطوع رائداً في العمل التطوعي لابد أن يحرص على لغة المجموعة التي تجمع كل فرد يجسد المجموعة، وكل المجموعة تجسد الفرد في العمل، وهكذا يكون العمل بالتعاون فيما بين الجميع مع وجود وشيوع الاحترام والتقدير لكل مساهم وكل فرد من أفراد الفريق التعاوني.



إذا ما أردت متعة وجمال الفصوص في أعماق العمل التطوعي، فلا يشغل تفكيرك : «لكن فلان لم يقدم»، و«لماذا فلان لم يفعل»، و«بس فلان مقصّر» .
التطوع الرائد يعمل ليكون قدوة في الحرص على روح الفريق والمجموعة.

سادساً : سمات الريادة في الأعمال التطوعية :

مع تسارع ثقافة العمل التطوعي في أوساط المجتمع ومجالاته المختلفة، هناك بعض السمات والصفات التي ينبغي أن يراعيها المتطوع من أجل المساهمة في الريادة في الأعمال التطوعية ومنها :



الإخلاص لله في العمل :

أهم ما يكون في الريادة التطوعية هي سلامة النوايا لهذه الأعمال، وهنا يظهر جمال كلام رسولنا ﷺ حينما قال : «إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ»، فكلمة كانت هذه النوايا سليمة، كلما ساهم ذلك في ريادة أعمالنا التطوعية وكان لها تأثير فعال في خدمة المجتمع. ولو تأملنا الإخلاص لله تعالى في العمل التطوعي نجده يحقق مفهومه كونه بدون جزاء ومقابل في الدنيا، وإنما جزاؤه مدخر ليوم القيامة.

الاسماء

الآية والعديد

قال تعالى: ﴿وَتَأْتِيهَا الذَّبَابُ فَأَسْوَأُ أَزْوَاجَكُمُوسًا فَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَفَعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾﴾
(الحج، الآية: ٧٧)

قال تعالى: ﴿فَأَسْتَفِمْؤُا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾﴾
(البقرة، الآية: ٤٨)

قال رسول الله ﷺ: «إِن قَامَتِ الْقِيَامَةُ وَفِي يَدِ أَحَدِكُمْ قِسِيْلَةٌ، فَإِنِ اسْتَطَاعَ أَنْ لَا يَقُومَ حَتَّى يَغْرَسَهَا، فَلْيَفْعَلْ»
(رواه الإمام أحمد عن أنس بن مالك)

قال تعالى: ﴿إِنَّمَا طَعِمْتُمْ لَوْحَةً مِنَ اللَّهِ لَا تَرِيْدُونَ حَرْثَهَا وَلَا تَشْكُرُونَ ﴿٩﴾﴾
(الإنسان، الآية: ٩)

سادبعاً: العمل التطوعي والحياة الجامعية:

تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التي لا ينبغي أن يفوت حسن الاستفادة منها في بناء الشخصية وتطوير الذات في جوانب متنوعة، وعلى الطالب الجامعي أن يعي هذه الأهمية وأن الحياة الجامعية ليست مجرد مرحلة دراسية يقتصر الاهتمام فيها بحضور المحاضرات والتركيز على الدراسة فقط.

والشاركة في الأعمال التطوعية تعد من ووافد بناء الشخصية، ولذلك تحرص الكثير من المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات على إتاحة الفرصة للطلاب والطالبات لاكتساب الخبرات من خلال التطوع خارج أسوار الجامعة في خدمة المجتمع بالإضافة لما تقدمه من فرص المشاركة في الأنشطة المختلفة داخل الجامعة.

الاستمرارية:

لقد جاء في الأثر: «خَيْرُ الْأَعْمَالِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ» وكان عمل النبي ﷺ - كما وُصف - ديمةً، أي دائماً، ولذلك قيل: «قَلِيلٌ دَائِمٌ خَيْرٌ مِنْ كَثِيرٍ مُنْقَطِعٍ» دلالة على أهمية المواصلة في العطاء دون انقطاع، ومن هنا تأتي أهمية الاستمرارية في العمل التطوعي لأنه ثقافة مستمرة وعطاء دائم، وفي هذا فائدة كبرى للمجتمع ولل فرد وللمتطوع لأنه يكتسب خبرات كثيرة ويساهم في مؤسسات وفرق العمل التطوعي المختلفة.



في الريادة التطوعية كن مثل قمة جبل الثلج لا يدرك الأخيرين عظيم جهودك التي لا يرونها تحت تلك القمة، ولا تنسى أهمية كل من جعلك في القمة وأن كل إنجاز يتحقق ترى الجميع فيه.



يتمتع العمل التطوعي بمجموعة من السمات والخصائص، فإذا يمكن أن تستخلص وتعدد من هذه السمات، وذلك من خلال الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة التالية:

معادلة التميز الجامعي =

المعدل التراكمي + التطوير الذاتي + العمل التطوعي



ضمن دراسة قام بها مركز رؤية للدراسات الاجتماعية حول "الشباب والعمل التطوعي وخدمة المجتمع السعودي" أشارت النتائج أن العمل التطوعي كان آخر أولويات الشباب الجامعي في قضاء أوقات الفراغ لديهم (نسبة ٢٤٪) وذلك بعد استخدام الانترنت (في المرتبة الأولى بنسبة ٧٨٪) ومشاهدة التلفاز (بنسبة ٧٥٪)، والجدير بالاهتمام هو أن الدراسة وجدت أن الشباب لديهم الرغبة والاستعداد في المشاركة في الأعمال التطوعية، ولكن هناك أسباب ومعوقات منها عدم العلم والمعرفة بهذه الأعمال التطوعية التي حوهم. ولا يخفى عليك أيها الطالب اهتمام رؤية ٢٠٣٠ في نشر وتعزيز ثقافة العمل التطوعي إداركا لأهمية هذا العمل ودوره في نهضة الوطن، ومن أجل ذلك ندعوك لكتابة تقرير عن جمعية تطوعية أو فريق تطوعي في مدينتك ضمن المحاور التالية:

- * البيانات الأساسية عن الفريق / الجمعية: وتشمل الاسم والفكرة والأهداف.
- * الأنشطة والفعاليات المقدمة ضمن الجهة التطوعية.
- * إجراءات لقاء وحوار مع المبادر / القائد / الرئيس / أحد الأعضاء حول العمل التطوعي.
- * رأيك الشخصي حول هذا الفريق والعمل التطوعي الذي يقدمه.

كيف يمكن لك في حياتك الجامعية المساهمة في العمل التطوعي؟

- * المبادرات والأنشطة المجتمعية:
- تتيح الجامعات الكثير من الفرص من خلال المبادرات والأنشطة المجتمعية التي تقدمها وتنظمها الكليات لخدمة المجتمع سواء بالتزامن مع المناسبات الوطنية (كاليوم الوطني) والأيام العالمية (كيوم مرض السكر أو يوم الطفل وغيرها) أو تبادر الكليات بإقامة بعض الفعاليات المبكرة التي تخدم المجتمع في عدة مجالات.

* النصيحة: ابحث عن أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقدمها الكلية التي تدرس بها وساهم في المشاركة في ذلك.

* الأندية الطلابية:

من أبرز ما تقدمه الجامعات هو دعم إنشاء وتكوين الأندية الطلابية سواء على مستوى الكليات أو على مستوى الجامعة، وتدعو طلاب وطالبات الجامعة إلى إنشاء هذه الأندية والانضمام إلى عضويتها والمساهمة بتقديم الأعمال والأنشطة التطوعية لخدمة المجتمع وأفرادها، بالإضافة لما تقدمه من أنشطة داخل الجامعة. وتنوع الأندية الطلابية في مجالاتها وأهدافها ومنها ما يعتبر نادياً اجتماعياً عاماً يشترك فيه مجموعة متنوعة من مختلف الكليات والتخصصات بهدف للمشاركة في الأنشطة المجتمعية العامة، ومن الأندية ما يعتبر نادياً متخصصاً في مجال معين يتشكل أعضاء النادي من تخصص علمي محدد (مثل نادي غذائك ودائك وهو أحد الأندية الطلابية لطالبات قسم التغذية في كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة تبوك) بهدف إلى توعية وتنقيف المجتمع في هذا التخصص.

- * النصيحة: هل تعرف النادي الطلابي في الكلية التي تنتمي إليها؟ ما رأيك بالانضمام إلى هذا النادي؟ فإن لم تجد مثل هذا النادي فما رأيك أن تبادر مع مجموعة من الزملاء بإنشاء نادي طلابي في مجال تخصصكم.



الاتصال الوظيفي

أهداف الوحدة

- * أن يكتسب الطالب مهارة تدوين الملاحظات من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب
- * أن يتقن الطالب مهارة كتابة التقارير بشكل صحيح
- * أن يكتسب الطالب مهارة العمل ضمن مجموعات و فرق العمل
- * أن يكتب الطالب السيرة الذاتية بشكل صحيح
- * أن يتعرف الطالب على أهمية وكيفية اجراء المقابلات الوظيفية

مقدمة الوحدة

سوف نتحدث في هذا الوحدة عن مهارات الاتصال الوظيفي، ونقصد بهذه المهارات: هي كل المهارات التي ينبغي أن تعلمها في المرحلة الجامعية، وتندرب عليها استعداداً للحصول على وظيفة سواء مؤقتة أثناء الدراسة الجامعية، أو الوظيفة بعد المرحلة الدراسية والجامعية. كونك طالباً جامعي فأنت بحاجة إلى مجموعة من المهارات التي تساعدك على إتمام وظيفتك الرئيسية كطالب جامعي يرغب بتحقيق النجاح والتفوق والتميز في هذه المرحلة الجامعية، وكذلك لتساعدك أيضاً في مستقبلك الوظيفي. انطلاقاً من مهارات تدوين الملاحظات وكتابة التقارير ثم كيفية العمل ضمن مجموعات وفرق العمل ودورها في تميز الفرد واستمرار تعلمه وتحقيق الأهداف معاً. وتحتم الوحدة باكتساب مهارات كتابة السيرة الذاتية وتطويرها وامتلاك المهارة في التعامل والنجاح في المقابلات الوظيفية

الجلسة الأولى

مهارة تدوين الملاحظات وكتابة التقارير
أهداف الجلسة:

- * أن يتعرف الطالب على مهارة تدوين الملاحظات وأهميتها في الاتصال الوظيفي .
- * أن يتعرف الطالب على أبرز أنواع طرق تدوين الملاحظات .
- * أن يمتلك الطالب مهارة تدوين الملاحظات بشكل فعال .
- * أن يمتلك الطالب مهارة كتابة التقارير بشكل صحيح .

ثانياً : أهمية تدوين الملاحظات :

معظم ما نسمع ونقرأ من معلومات لن يبقى في الذاكرة طويلاً
مالم نحاول تنظيم ما نريده من هذه المعلومات للاستفادة منها عند
الحاجة لها، ومن ذلك ما يحدث في الرحلة الجامعية من محاضرات و
ندوات وكم كبير من المواضيع والمعلومات نستمع لها، فلماذا نحن
بحاجة لتدوين الملاحظات أثناء المحاضرات ؟

* يساهم تدوين الملاحظات في تنظيم المعلومات التي سمعت
وناقشت أثناء المحاضرات وجعلها بشكل مكتوب .
* تشكل فرصة للتفاعل الايجابي والتواصل مع المتحدث واستمرار
الحضور الذهني من خلال التدوين بدلاً من الاستماع فقط
وحصول الملل أحياناً .

* يمنح تدوين الملاحظات مساحة أكبر للتفكير بالمعلومات التي
يسمعها الفرد واستثارة التفكير حولها أثناء التدوين وربما الحاجة
ل طرح أسئلة حولها ومناقشتها مع المتحدث .

* تساعدك الملاحظات المكتوبة في استذكار الكثير من المعلومات
بعد انتهاء المحاضرات لأجل البحث والاستزادة حولها من
مراجع أخرى .

* تدوين ملاحظاتك حول ما تتعلمه اليوم يساعدك كثيراً في
مذاكرة الغد والاستعداد الجيد لرحلة الاختبارات .

أولاً : مهارة تدوين الملاحظات :

تدوين الملاحظات "هو أسلوب يساهم في تدوين ما يسمعه
الفرد من معلومات ومعارف وتعليقاته حول ذلك بشكل كتابي
ومنظم ومختصر لأجل الاستفادة من ذلك لاحقاً". ولذلك
ستتحدث عن مهارة "تدوين الملاحظات" أثناء المحاضرات الجامعية، أو
أثناء المراجعة والدراسة والمذاكرة حيث تعتبر مهارة تدوين
الملاحظات من أهم المهارات التي يحتاجها الطالب الجامعي؛
ليدوّن كل ما يتعلمه ويشاهده أثناء محاضراته، فإذا تحتاج منا
هذه المهارة؟ وكيف يمكن لنا امتلاك هذه المهارة؟ وما هي
الطرق والأساليب التي يحتاجها الطالب الجامعي حتى يكون
مهايراً في تدوين ملاحظات المحاضرات الجامعية، حتى يكون لها
أثرها في عملية تعلمه وتطوير مهاراته نحو الاستفادة منها في
حياته الوظيفية مستقبلاً .

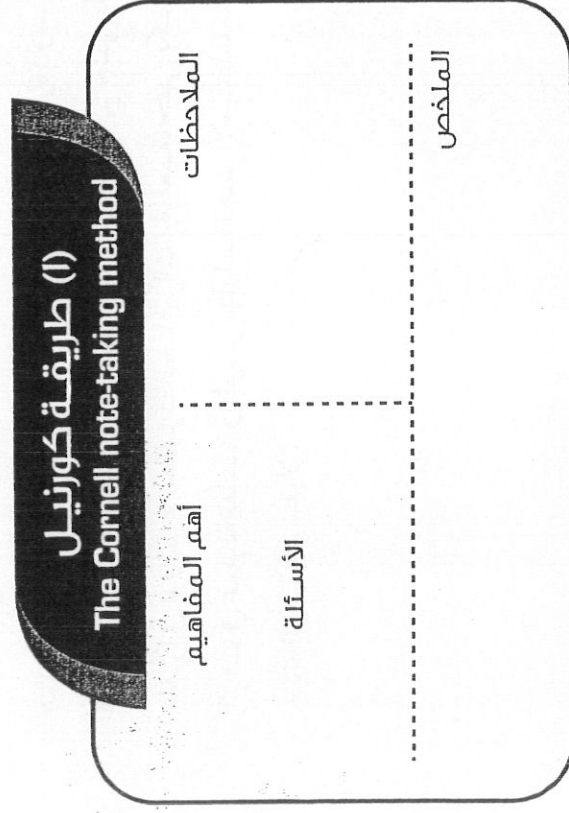
ثانياً: مرحلة أثناء المحاضرة أو الاجتماع:

تظهر أهمية مهارة تدوين الملاحظات بشكل كبير جداً لدى هذه المرحلة التي تكون فيها ضمن محاضرة أو اجتماع ما، وهناك عدة طرق يمكن استخدامها ومنها:

(1) طريقة كورنيل

The Cornell note - taking method

وهي طريقة تقوم على تقسيم الصفحة إلى ثلاثة أقسام رئيسية عبارة عن عمودين و صف سفلي كما في الشكل التالي:



ومن الملاحظ من الشكل أن العمود الأيمن هو ما يُخصص لتدوين الملاحظات أثناء المحاضرة ويشمل أهم الأفكار والمعلومات التي ندونها، وفي المقابل نجد العمود الأيسر خصص لتدوين أهم

ثالثاً: كيفية تدوين الملاحظات وأهم الطرق المستخدمة:

الأمر ليس بسيطاً حتى نصور أن تدوين الملاحظات مجرد كتابة ما نسمع، بل يتجاوز ذلك لمهارة تدوين أهم المفاهيم والأفكار في مرحلة ما قبل المحاضرات والاجتماعات، وكذلك في مرحلة أثناء المحاضرات وتلخيص ما نسمع من معلومات بطريقةنا و كلماتنا بشكل أكثر قرباً وتطابقاً مع المصدر الأساسي

هناك مجموعة من الخطوات والأساليب التي من خلالها سوف نمتلك مهارة تدوين الملاحظات واكتسابها:

أولاً: مرحلة التحضير الأولية:

تهدف هذه المرحلة للاستعداد المبكر للمحاضرة أو الندوة وغيرها بالاطلاع على المواضيع وتدوين الملاحظات عن هذه المواضيع وأهم المعلومات فيها، وهنا ستكون تلك الملاحظات خير وسيلة للتحضير والتهيئة التي سوف تساهم في التعلم بشكل جيد.

(٣) طريقة بناء الخرائط

The Mind-map method

تعتمد طريقة بناء الخرائط على تدوين الملاحظات من خلال الربط بين المفاهيم والعلاقات بين المعلومات، بحيث تبدأ ببناء الخرائط بالموضوع أو المفهوم الرئيسي والذي يتفرع منه ويرتبط به مجموعة من المفاهيم الفرعية والتفاصيل حولها وهكذا. تساهم هذه الطريقة في تدوين الملاحظات بشكل مترابط يسهل تنظيم المعلومات ومعرفه العلاقات ومن ثم استذكارها لاحقاً.

(٣) طريقة بناء الخرائط

The Mind-map method



(٤) طريقة التدوين الصوتي

The Voice-note method

يمكن استخدام الاجهزة التقنية كالجوالات والألواح الكفية في تدوين الملاحظات من خلال التسجيل الصوتي لأهم الملاحظات من خلال استخدام التطبيقات والبرامج المخصصة للتسجيل

التعليقات والكلمات والأسئلة حول ما نكتب في العمود الأيمن من أجل ربط الملاحظات معاً. وأما القسم الأخير من هذه الطريقة نجده في الصف أو الجزء السفلي من الصفحة والذي يهدف ليكون مكان كتابة (المخلص) في وقت آخر بعد المحاضرة حول ما تم تسجيله من ملاحظات في العمودين

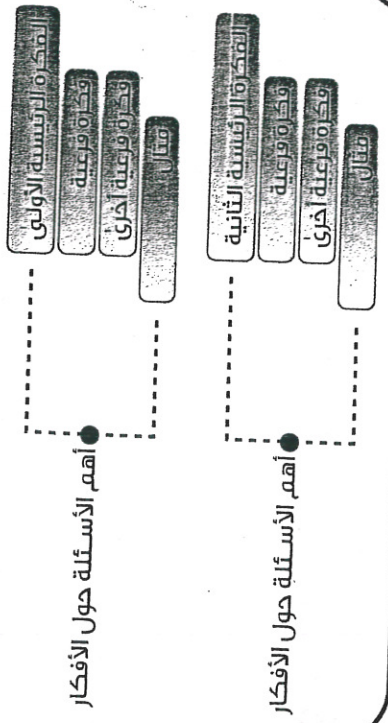
(٢) طريقة الأفكار المرتبة

The Outline method

تقوم هذه الطريقة على تدوين الأفكار الرئيسية و تحت كل فكرة او معلومة رئيسية ندون الأفكار الفرعية وما يرتبط بها وهكذا حتى تظهر المعلومات بشكل مرتب و منظم ولا يمنع أن نكتب أهم الأسئلة التي نحتاجها مقابل هذه الأفكار. كما يظهر ذلك في الشكل التالي :

(٢) طريقة الأفكار المرتبة

The Outline method



- * استخدام مجموعة من الرموز الكتابية (كالأسهم والاختصارات الحرفية) التي تساهم في كتابة أو تلخيص وتدوين الملاحظات والأفكار بشكل أسع .
- * أن يُخصَّص مساحةٌ معينةٌ لهذه الملاحظات التي يريد أن يدوِّنها بشكلٍ يومي .
- * الحرص على تخصيص مساحة كافية بين ما يدوِّنه من ملاحظات حتى إذا عاد لها لاحقاً، أو عاد إلى مرجع المقرر أو المحاضرة يستطيع أن يُثري تلك الملاحظات بمزيد من المعلومات التي لن يتمكن من تسجيلها أثناء الاستماع الجيد للشرح والمناقشة .
- * القدرة على توضيح الفروق بين مشاركة طلابية من زملائه، أو مشاركة من أستاذ المقرر، أو ما يقدمه هو بنفسه بين الملاحظات التي يدوِّنها من خلال الرموز المناسبة؛ حتى يستطيع أثناء المراجعة لاحقاً معرفة الفروق بينها، والربط كذلك بين هذه الملاحظات .
- * التأكيد على أهمية تنظيم الملاحظات، بالتواريخ والأوقات التي دوِّن فيها الملاحظة؛ حتى يسهل العودة لها، ومعرفة ترتيبها لاحقاً .
- * إعداد نهاذج مخصصة تناسب المحاضرات أو المواد الدراسية التي يتعلَّم بها، بحيث يساهم هذا النموذج في تنظيم ملاحظاته، أو يتماشى مع الطريقة التي يتبعها أستاذ المقرر، أو زملائه لهذه المادة. ولا شك أن لكل محاضرة أو مجموعة هناك طريقة مختلفة للتعلم والنقاش وجمع الملاحظات، فيمكن لهذه النهاذج المُعدَّة سلفاً تسهيل مهارة تدوين الملاحظات .

الصوتي ، وتستخدم هذه الطريقة عندما نجد تحديات في التدوين الكتابي لكل ماتم التطرق له في المحاضرة ، ويفضل استخدام التدوين الصوتي بعد انتهاء وقت المحاضرة أو اللقاء خوفاً من فقدان أهم المعلومات والأفكار والمواضيع حتى يتسنى الاستماع لاحقاً وتدوينها بالطرق الكتابية السابقة .



دعونا ننقسم إلى مجموعات ويختار أحد أعضاء المجموعة موضوعاً ما ليتحدث حوله بينما يقوم أعضاء المجموعة الآخرين باستخدام إحدى طرق تدوين الملاحظات التي تعرفنا عليها لتدوين أهم ما طرح حول الموضوع .

مجموعة من المبادئ المهمة لامتلاك وتطوير مهارة تدوين الملاحظات :

- * الاطلاع المسبق على أبرز المواضيع، أو على موضوع المحاضرة التي يريد أن يتعلمها الطالب، وأن يحاول استخلاص الأفكار الرئيسية، ويُعدّ ذلك في الأماكن المخصصة لتدوين الملاحظات .
- * القدرة على معرفة أهم الأفكار الرئيسية والمواضيع، أو النقاط التي يستمع لها الطالب أثناء الشرح والمناقشة من خلال تأكيد الأستاذ أو زملائه على أهمية هذه النقاط .
- * القدرة على تدوين الأفكار الرئيسية وما يتفرّع منها من نقاط وفروع بشكلٍ سريع دون إسهابٍ وكتابة التفاصيل .

ثانياً : مهارة كتابة التقارير أولاً : مفهوم كتابة التقارير وأهميته

كتابة التقارير هي من أهم العناصر الرئيسية التي ينبغي أن يمتلكها الفرد في الاتصال الوظيفي، فهاذا نقصد بالتقرير؟ وما أهمية كتابة التقارير للطلاب الجامعي؟ يمكن تعريف التقرير بأنه هو «عرض كتابي مركز حول موضوع ما ويختصر لمجموعة كبيرة من المعلومات لأجل تقديمه لفئة محددة». لذلك لا تكاد تخلو مادة دراسية من حاجة الطالب الجامعي لكتابة تقرير حول موضوع ما، ويتطلب أن يكون لديه مهارة كتابة التقرير بشكل جيد. تعد التقارير من أهم وسائل التواصل اللفظي الكتابي بين الأفراد، فيستخدمه الطالب الجامعي حول مواضيع معينة والموظف ليتواصل من خلاله مع إدارة المؤسسة التي يعمل بها، وكذلك تعد التقارير من وسائل الاتصال الكتابي التي تستخدمها المؤسسات، والشركات، والأجهزة للتواصل مع المجتمع من خلال تقديم ما يحتاجه المجتمع، أو خارج إطار هذه المؤسسة، والجهات الوظيفية والتوظيفية والتنفيذية، أو الحكومية بالتعامل مع الجمهور.



إن نجاح التواصل بين الأفراد من خلال التقارير يتطلب عدة معايير وشروط يرغب أن يراها من يقرأ التقرير، ولا بد أن يتقيد بها من يكتب التقرير، دعونا سوياً نبحث عن ماذا تتطلب كتابة التقارير من الشخص الذي يريد أن يكتب التقرير، ومن خلال هذه النقاط سنرى كيف تلبى الجوانب التي يحتاجها أي شخص، أو أي فرد يقرأ هذا التقرير.

* يمكن الاستعانة بالأجهزة أو برامج التقنية التي يمكن أن يكون لديها إمكانية وخاصة في تنظيم تدوين الملاحظات. ويمكن استخدام تدوين الملاحظات الصوتية، أو المكتوبة، أو استخدام الصورة في تدوين الملاحظات التي يرغب أن يتعامل معها الطالب .

ويمكن لهذه المهارة أن تساعدنا في وظائفنا مستقبلاً حينما تكون ضمن فريق عمل، أو عند لقاء مدراء التوظيف، أو زملائك في العمل، أو عند الرغبة في تطوير عمل ما، وأثناء عملية النقاش وتطوير العمل، فامتلاك هذه المهارة وتطويرها يُعدُّ ضرورياً ومهماً جداً لأنه من المهارات المهمة التي ستساعد في تطوير تواصلنا الوظيفي مستقبلاً.



إذا لم تكن تستخدم سابقاً طرق تدوين الملاحظات، فمن المناسب أن تبدأ باستخدام إحدى الطرق في المحاضرات القادمة وشارك في عرضها في المحاضرة القادمة.

* الاهتمام بطريقة الكتابة واختيار الكلمات والعبارات التي تساهم في تمكين قراء التقرير بشكل واضح دون أن يجد القارئ صعوبة في ذلك .

* استخدام اساليب متنوعة في عرض محتوى وتوصيات التقرير من خلال استخدام الجداول والتصاميم والرسومات .

* تحليل البيانات المفيدة حول موضوع التقرير .

(٤) المراجعة والإخراج، وتشمل ما يلي :

* التأكد من مدى تحقيق التقرير الهدف منه .

* التأكد من ملائمة تنظيم محتوى التقرير .

* التأكد من صحة كتابة التقرير وسلامته من الأخطاء الإملائية .

* اختيار الطريقة المناسبة لتصميم وتنسيق التقرير ومحتوياته .

* اختيار الطريقة المناسبة لتقديم التقرير سواء طباعة ورقية أو نسخة إلكترونية .



* ما رأيك أن تكتب تقريراً عن ما سوف تتعلمه وتدرسه في السنة الثانية من البرنامج الدراسي الذي تدرسه في مجال التخصص .

* ما رأيك أن تكتب تقريراً حول الأنشطة الطلابية والمجتمعية التي تقدمها الكلية التي تنتمي إليها (من الرائع المشاركة ضمن تلك الأنشطة حيث إنها تدعم تميزك الجامعي) .

- *
- *
- *
- *
- *

ثانياً : مراحل وخطوات كتابة التقارير

(١) مرحلة الإعداد ، وتشمل ما يلي :

* تحديد المشكلة او الموضوع المراد كتابة التقرير حوله بشكل محدد من خلال التأكد من الجهة التي تطلب التقرير .

* البحث عن أهم المصادر (الكتب والمراجع ، المواقع المتخصصة ، المجالات العلمية ... إلخ) التي يمكن من خلالها جمع المعلومات حول موضوع التقرير .

(٢) مرحلة التنظيم ، وتشمل ما يلي :

* جمع البيانات والمعلومات والحقائق حول موضوع التقرير من مختلف المصادر وتنظيمها بشكل يساعد في مراحل كتابة التقرير القادمة .

* تحليل البيانات وتنظيم أهم المعلومات والحقائق المفيدة حول موضوع التقرير .

(٣) مرحلة الكتابة ، وتشمل ما يلي :

* تنظيم كتابة التقرير من خلال مجموعة من الفقرات التي تشمل مقدمة حول موضوع التقرير وأهم عناصر التقرير، محتوى التقرير الرئيسي، خاتمة التقرير بالنتائج والتوصيات التي توصل لها التقرير ويقدمها لمن يطلب التقرير .

مقدمة

ضمن مهارات الاتصال الوظيفي نحو تحقيق وإنجاز الأهداف امتلاك مجموعة من مهارات الاتصال الفعال للعمل التعاوني ضمن مجموعة أو فريق عمل ، لا يقتصر النجاح الوظيفي سواء كطالب جامعي في دراسته الجامعية أو موظف في مقر وظيفته على العمل الفردي فقط ، بل أصبحت الحاجة ضرورية أيضا لأهمية العمل والتعاون الجماعي . فالكثير من وظائف اليوم والمستقبل تتطلب من الفرد امتلاك المهارة و القدرة على التعاون الفعال في فرق العمل والمجموعات .

أولاً : أهمية التعلم والعمل من خلال المجموعات وفرق العمل

بناء مجموعة أو فريق من الأفراد هو فرصة و مساحة من أجل التعلم من خلال تبادل الخبرات والمعلومات بين الاعضاء والنقاش والحوار الذي يقود إلى مزيدٍ من التعلم والفهم . أيضا يساهم ذلك في التعاون و توزيع الأدوار بين أفراد الفريق سعيًا نحو إنجاز الأهداف بشكل أسرع .

معلومات بحثية :

ضمن دراسة عالمية شملت قرابة ١٧ ألف طالب و طالبة في المرحلة الجامعية ، وجدت أن الذين كان تعلمهم تعاوني مع غيرهم حققوا نتائج أكاديمية أفضل من التعلم الفردي (Roseth et al 2008) .



مهارات العمل في مجموعات وفريق العمل

أهداف الجلسة :

- * أن يتعرف الطالب على أهمية ودور العمل في المجموعات نحو التعلم .
- * أن يدرك الطالب أهم أسباب نجاح فريق العمل .
- * أن يتعرف الطالب على مبادئ العمل في مجموعات وضمن فريق العمل .
- * أن يمتلك الطالب مهارة العمل في مجموعات و فرق العمل .
- * أن يتعرف الطالب على دور القيادة في فرق العمل والتحديات التي تواجه الفريق .

ثالثاً: مهارات ومبادئ حول العمل في فرق العمل

يظهر في الانضمام ضمن فريق العمل مجموعة من المهارات و المبادئ التي يحسن توظيفها واستخدامها وتجعل منك عضواً فعالاً في الفريق و تساهم في امتلاك مهارة العمل ضمن فريق ومنها:

* مهارات التواصل اللفظي كالتحدث والحوار مع الآخرين وتقدير الجميع وتقدير مشاركاتهم وإسهاماتهم.

* مهارات استثارة التفكير لدى الأعضاء من خلال طرح الأسئلة التي تثير النقاش بينهم نحو تقدم عمل الفريق .

* توجيه الفريق نحو العمل وتحقيق الأهداف كلها شعوراً بان الفريق بدأ يعتمد عن ذلك .

رابعاً: قيادة فريق العمل

لكل فريق عمل هناك قائد يسمى نحو قيادة الفريق نحو تحقيق الأهداف والأعمال المطلوبة من الفريق ، ويجب ان يتمتع القائد بالعدد من الصفات والسمات القيادية التي تساعده على النجاح في هذا الدور المطلوب منه .



عندما تكون أنت قائداً لفريق العمل سوف يكون هناك مواقف وتحديات تتطلب منك دوراً مهماً لهذا الفريق ، دعنا نتعرف على ذلك من خلال المواقف التالية :

ثانياً: نحو فريق عمل ناجح

تكوين فرق ومجموعات العمل يحدث كثيراً في جميع المجالات لأسباب و دوافع متنوعة ، ولذلك تأتي أهمية كيف نجعل من هذا الفريق يعمل سوياً بشكل ناجح ليحقق الأهداف المنشودة و يحقق الانجاز في الأعمال التي يريد لها . هناك العديد من الأسباب التي تساعد في جعل فريق العمل ناجحاً ومنها:

* وضوح الهدف الذي يعمل من أجله الفريق لجميع الأعضاء مما

يجعل الجميع يساهم في تحقيقه .

* أهمية دور كل فرد من أعضاء الفريق في بناء وعمل الفريق .

* العلاقات بين أعضاء الفريق وقائد الفريق مبنية على الثقة والتعاون .

* الاحترام بين الجميع وتقدير الاختلافات الفردية بين الأعضاء .



عندما تكون أنت قائداً لفريق العمل فإهمي أبرز الجوانب التي سوف تحرص عليها لنجاح الفريق .

- *
- *
- *
- *
- *
- *

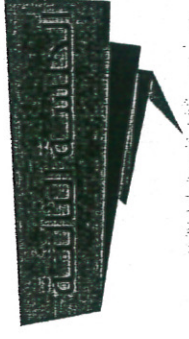
أولاً : كتابة وتطوير السيرة الذاتية

يمكن تعريف السيرة الذاتية بأنها "عرض شامل وموجز عن شخصية الفرد وأبرز الجوانب والمهارات والخبرات التي تملكها الشخصية وتميزها لفرص الحصول على عمل أو وظيفة". ويبدأ التفكير بالبحث عن العمل المناسب للشباب على الأغلب أثناء أو بعد المرحلة الجامعية، ومن أهم وسائل التواصل الكتابي الوظيفي للحصول على الوظيفة تأتي "السيرة الذاتية"، وبالتالي فالسيرة الذاتية هي انعكاسٌ عن شخصيتك، وما تتميز به شخصيتك، وما هو مقنعٌ فيها للحصول على الوظيفة.

ولعلك أيها الطالب الجامعي قد بدأت كتابة سيرتك الذاتية منذ أواخر المرحلة الثانوية، وتأتي المرحلة الجامعية كمرحلة مهمة جداً لمزيد من التطوير وبناء السيرة الذاتية؛ ولذلك سوف نستنتج معاً أهم مكونات السيرة الذاتية التي تتكون مما يلي :

- * البيانات الشخصية .
- * المؤهلات .
- * الخبرات العملية .
- * الدورات التدريبية .
- * الأعمال التطوعية والإنجازات .
- * الشهادات التقديرية والجوائز .

من المهم جداً الآن في المرحلة الجامعية أن نسعى لتطوير هذه السيرة الذاتية، وإثرائها بكل ما هو مهم، وأبرز ذلك مجال تخصصك الذي سوف يكون مستقبلاً إضافة إلى المؤهلات العملية التي حصلت عليها .



مهارة كتابة وتطوير السيرة الذاتية وأجراء المقابلات الوظيفية

أهداف الجلسة :

- * أن يتعرف الطالب على أهم مكونات السيرة الذاتية .
- * أن يكتب الطالب السيرة الذاتية بشكل صحيح .
- * أن يتعرف الطالب على أهمية وكيفية إجراء المقابلات الوظيفية .

تأليف
أحضّر سيرتك الذاتية التي بدأت بها في المرحلة الثانوية، وشارك أبرز ما كُتِبَ فيها مع زملائك، وإن لم تبدأ بكتابة سيرة ذاتية فمن الجميل أن تحرص على أن تبدأ بكتابة أهم العناصر بالسيرة الذاتية.

ملاحظة
المرحلة الجامعية مرحلة بناء رائع للسيرة الذاتية، فلا تضيع هذه الفرصة.

ثالثاً : مهارة إجراء المقابلات الوظيفية

من المهم لكل طالب وظيفة وعمل أن يستعد ويكتسب مهارة (كيف يتجح في اجتياز المقابلات الوظيفية) التي أصبحت من أهم الشروط والطرق التي تستخدمها الجهات التي تستخدمها الجهات الراغبة في تعيين واختيار موظفين للعمل لديها، وفرز وقبول الراغبين المتقدمين للعمل . وهنا سوف نلخص بعضاً من الاستراتيجيات المستخدمة التي نصح بها مجموعة من أصحاب الخبرة والمختصين في مجال الإدارة مدراء التوظيف ضمن التحضير للمقابلات الوظيفية (ضمن كتاب التوظيف بمهارة لتحقيق ميزة تنافسية) وسوف نكتب بين قوسين أمام كل استراتيجية وطريقة اسم الجدير الذي قدمها واقتراحها لمدراء التوظيف :

ثانياً : جوانب مهمة حول السيرة الذاتية
أولاً : أن تظهر فيها قوة صاحب السيرة الذاتية في المهارات الكتابية، كما تعلمنا في الفصول السابقة بأن نكتب بشكل واضح، ويجب اختيار الألفاظ المناسبة والدقيقة للكتابة متجنباً الأخطاء الإملائية .

ثانياً : التقسيم المناسب للسيرة الذاتية، ويشمل الجوانب السابقة، والترتيب من الأحدث إلى الأقدم في المؤهلات التعليمية، أو الدورات التدريبية، والخبرات .

ثالثاً : الاهتمام بتصميم السيرة الذاتية، ويمكن الاستعانة بالكثير من القوالب الجاهزة، أو المواقع، والتطبيقات المخصصة لكتابة السيرة الذاتية .

رابعاً : الإبداع في كتابة السيرة الذاتية وتقديمها، يمكن أن تُقدّم السيرة الذاتية مطبوعة على ورق جيد فاخر ومميز، وأيضاً يمكن أن تكون مصممة **infographic**، أو عبارة عن **promo** قصير، أو يمكن أن تُقدم بالـ **motion graphic** .

خامساً : المصداقية في كتابة السيرة الذاتية، والحرص على أن تكون المعلومات دقيقة وصحيحة، وتعكس مجالك وشخصيتك .

سادساً : الاهتمام بإظهار الإنجازات التي كانت خلال سيرتك الحياتية، والعلمية، والعملية بدلاً من تأكيد مهامك وعضويتك في الأعمال إلى آخره .

سابعاً : العمل التطوعي، حيث يعتبر العمل التطوعي من أبرز الجوانب التي يُمكن أن تُغذي بها السيرة الذاتية .

- * الطلب من المتقدم والمرشح للمقابلة أن يكتب رسالة وملاحظات مع تقديم السيرة الذاتية من خلال زيارة موقع الشركة الإلكتروني من أجل تقويم مهارات الشخص الكتابية (ببر مورنيل).
- * طرح الأسئلة الجديدة التي لا يمكن تحضير إجابات سابقة لها، واستمع أكثر مما تتكلم (مايكل هاترسلي).
- * وضع سيناريو لمشكلة ما وطرح أسئلة على المتقدم حول كيفية حلها من أجل اكتشاف كيف يفكر ويحل المتقدم (ميليسا رافوني).
- * التعرف على القيم التي يمتلكها المتقدم ومدى توافقها وانسجامها مع قيم وثقافة الشركة وعدم الاكتفاء فقط بالمهارات والصفات التي يمتلكها المرشح المحتمل للوظيفة (ديفيد ستوفر).



بعد أن تعرفنا على أهم الاستراتيجيات المتبعة أثناء القيام بالمقابلات الوظيفية، شارك زملاءك أهم الصفات التي يبحث عنها أصحاب العمل لدى المتقدم للوظيفة؟

- * أن يكون قادراً على الانسجام ضمن فريق العمل وبيئة العمل.

- *
- *
- *
- *

رابعاً : سمات النجاح والإبداع الوظيفي

ضمن المقابلات الوظيفية هناك اهتمام بالبحث عن ما يمتلك الفرد من قدرات ومهارات تدل على استحقاق الفرد للوظيفة واستطاعة الفرد النجاح والإبداع في وظيفته، سوف نحاول أن نعرف سوياً على هذه السمات :

- * الاستعداد الدائم نحو التعلم وعدم الاكتفاء بالمعرفة والخبرات السابقة.
- * القدرة على اكتساب وامتلاك مهارات جديدة يتطلبها العمل.
- * امتلاك روح حب العمل وتطوير بيئة ومكان العمل.
- * عدم الخوف من ارتكاب الأخطاء وأهميتها في تحسين العمل.
- * الاهتمام بالعمل الجماعي ضمن المجموعات وفرق العمل وتقديم

دور فعال مع بقية الأفراد .

المصادر

يمكن الاطلاع على موقع وظيفة دوت كوم وهو عبارة عن بوابة متخصصة في توفير بيئة تفاعلية عبر الإنترنت من أجل الربط بين أصحاب العمل والشباب المؤهل في المملكة العربية السعودية حتى تكون عملية البحث عن الوظائف سهلة جداً .

الوصول إلى الموقع





الاتصال الإلكتروني

أهداف الوحدة

- * أن يتعرف الطالب على أهمية أنواع الاتصال الإلكتروني .
- * أن يستخدم الطالب الاتصال الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية .
- * أن يدرك الطالب مخاطر الاتصال الإلكتروني عند استخدامها بشكل خاطئ .
- * أن يستشعر الطالب أهمية الاتصال الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية بشكل صحيح .

مقدمة

أولاً: مفهوم الاتصال الإلكتروني :

الاتصال الإلكتروني: هو أحد أنواع الاتصال الذي يتم من خلاله تبادل المعلومات بكل يسر وسهولة بين كل من المرسل والمستقبل (كالمحاضرات والندوات والدورات عن بعد) أو إرسال رسالة للاستفسار عن شيء ما أو تكوين صداقات وقد يكون الاتصال كتابياً أو صوتياً أو يشمل النوعين معا كتابياً وصوتياً في آن واحد .

وللاتصال الإلكتروني أشكال متعددة وبرامج متنوعة كثيرة منها على سبيل المثال لا الحصر البريد الإلكتروني بأنواعه وكذلك الفيس بوك - تويتر - سكايب - بوتوب :

ثانياً: مزايا وسلبيات الاتصال الإلكتروني :

مزايا الاتصال الإلكتروني :

- * سهولة الحصول على المعلومة .
- * توفير الجهد والوقت .
- * قلة الكلفة المادية .
- * التنوع في مصادر المعلومات .
- * التعرف على خبرات وثقافات الشعوب المختلفة .
- * الشراء السهل السريع .

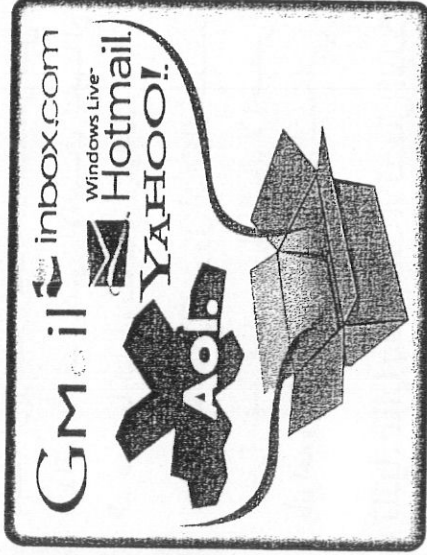
سلبيات الاتصال الإلكتروني :

- * كثرة أعطال التقنية .
- * الاتصال بجهات أو أفراد غير موثوقين .
- * قضاء وقت كبير على الإنترنت .
- * الدخول لمواقع غير أخلاقية أو ممنوعة .
- * العزلة الاجتماعية لمستخدمي الإنترنت .
- * انعدام الخصوصية في بعض المواقع لسهولة اختراقها .

ثالثاً: مجالات التواصل الإلكتروني :

- سوف نورد في هذا الفصل أربعة مجالات وهي في اعتقادنا أكثر المواضيع أهمية فيما يخص الطالب الجامعي للمرحلة الجامعية ولأمور حياته المختلفة .
- * البريد الإلكتروني .
- * وسائل التواصل الاجتماعي .
- * المنصات التعليمية .
- * المدونات الشخصية .

أولاً : البريد الإلكتروني وأهميته في التواصل والدراسة الجامعية:
هو أحد وسائل الاتصال الإلكتروني المهمة في وقتنا الحاضر، حيث يتم من خلاله تبادل المعلومات والرد على الاستفسارات وتكوين صداقات وإرسال الواجبات والتقارير والمتطلبات أثناء الدراسة الجامعية .



مزايا البريد الإلكتروني:

- * سهولة التواصل مع الآخرين .
 - * إمكانية التواصل بالبريد الإلكتروني في أي وقت وفي أي مكان .
 - * إمكانية الاحتفاظ بالرسائل والرجوع إليها في أي وقت .
 - * إمكانية إرسال أكثر من رسالة إلى عدة أشخاص في أماكن مختلفة .
 - * قلة تكلفة الرسالة .
 - * الخصوصية المطلقة لقارئ الرسالة والمرسل أيضاً .
- حيث يوجد العديد من الشركات التي تقدم خدمة إنشاء بريد إلكتروني مثل :

Hotmail - Yahoo - Google

الجلسة الأولى

البريد الإلكتروني وبرامج التواصل الاجتماعي

أهداف الجلسة:

- * أن يتعرف الطالب على أهمية البريد الإلكتروني في حياته الجامعية واليومية .
- * أن يستخدم الطالب البريد الإلكتروني في حياته اليومية والجامعية .
- * أن يدرك الطالب أهمية استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة سهلة ورسمية للتواصل مع الآخرين .
- * أن يتعرف الطالب على أهم أنواع مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة حالياً .
- * أن يدرس الطالب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصال في حياته اليومية والجامعية .
- * أن يستشعر الطالب أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في حياته اليومية والجامعية .
- * أن يتعرف الطالب على أهمية العمل في المجموعات .

ثانياً: البريد الإلكتروني وأمن المعلومات:

لعم بعد البريد الإلكتروني مجرد وسيلة تواصل يستفيد منها الأفراد، بل أصبح أيضاً يستخدم كثغرة لاخترق حسابات المستخدمين ومواقع وبيانات الشركات والأجهزة وللمؤسسات الحكومية من خلال إرسال الفيروسات بواسطة البريد الإلكتروني. ومن مهارات الاتصال الإلكتروني هو الاستخدام الأمثل للبريد الإلكتروني، والحرص على كلمة المرور التي تخصه، وهناك مجموعة من النصائح حول كلمات المرور كما ذكرها القحطاني والغنبر (١٤٢٩هـ).

- * الاختيار الأمثل لكلمة المرور حتى لا تكون سهلة التخمين.
- * المحافظة على سريتها عن الآخرين.
- * الابتعاد عن كلمات المرور التي تكون من كلمة واحدة أو معلومات شخصية كتاريخ الميلاد.
- * التغيير الدوري والمستمر لكلمة المرور.
- * لا تقل عن ١٠ خانات وتكون مزيجاً من الحروف الصغيرة والكبيرة والأرقام والرموز.

لذلك زاد الاهتمام في مجال الأمن المعلوماتي (Information Security) والأمن السيبراني (Cyber Security) لدى الكثير من الدول والحكومات. ومن التطور الذي تعيشه حكومتنا ضمن مواكبة هذه الثورة التقنية وأمن المعلومات والحفاظ على الأمن الوطني، في عام ١٤٣٩م/٢٠١٨م تأسس وإنشاء الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وكذلك الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والذي من أهدافه:

والتي تتيح العديد من المزايا والخدمات التي يمكن الاستفادة منها بعد انشاء البريد. دعونا نتعرف على بعض هذه المزايا وما الفائدة التي تقدمها لك كطالب جامعي؟ وسوف نخص الحديث هنا حول ما يمكن الاستفادة منه عندما يكون لدينا بريد إلكتروني ضمن Google.

السعة	الأمان	اللغة	الراحة	الخطط	البحث
سعة تخزين كبيرة (١٥ جيجا) للجديد من الحسابات	أمان عال جداً يصعب اختراقه	يوفر ما يتجاوز ٤٠ لغة	سهلة ومنظمة بشكل سلس وجذاب	إمكانية الحفظ للرسائل ومرفقاتها في جوجل درايف ومن ثم سهولة الوصول إليها	يمتاز بمحرك بحث سريع وقوي وذلك من خلال الكتابة في مربع البحث



البريد الإلكتروني أحد وسائل الاتصال الإلكتروني، من خلال بريدك الرسمي: قم بإرسال السيرة الذاتية الخاصة بك التي تعلمت أهميتها، وكيفية إعدادها في الوحدة السابقة لأستاذ المقرر واكتب ضمن رسالة البريد الإلكتروني أهم الأهداف التي تسعى نحو تحقيقها لتطه. سه. تك الذاتية.

ثالثاً : برامج ومواقع التواصل الاجتماعي :

مع الثورة التقنية الهائلة والمشاركة أصبحت مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي من أكثر المواقع استخداماً كوسائل اتصال بين الأفراد في شتى المجالات سواء الاجتماعية - المهنية - العلمية - التسويقية .

ومن أشهر البرامج المتداولة في المملكة العربية السعودية على سبيل المثال لا الحصر :

أولاً : برنامج واتساب *WhatsApp* :

وهو برنامج يتيح لك كستخدم التواصل مع الأفراد أو مع المجموعات من خلال التواصل معهم كتابياً أو صوتياً كما يسمح هذا البرنامج لإرسال الرسالة الواحدة لأكثر من شخص أو مجموعة في نفس الوقت .

يمتاز برنامج واتساب أيضاً بالتواصل مع الآخرين من خلال إرسال الملفات أو المقاطع الصوتية أو مقاطع الفيديو . ويستخدم حالياً كنوع من أنواع التواصل الخاص بالعلاقات الاجتماعية كأصدقاء والأقارب - ويستخدم أيضاً كوسيلة في العمل للتواصل مع الزملاء بطريقة سهلة وسلسة . وبعد برنامج واتساب من أسهل برامج التواصل الاجتماعي تحميلاً حيث يمكن تحميله من خلال جهاز التليفون (الجوال) المحمول من خلال متجر الجهاز الخاص بك ويتم تحميله عن طريق رقم جوالك الخاص بك .

(١) إقامة مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تساعد في زيادة وعي المجتمع بأهمية الأمن السيبراني والبرمجة .

(٢) تشجيع ودعم الشباب للاحتراف في مجالات الأمن السيبراني والبرمجة . من خلال ما سبق ذكره عن أمن المعلومات دعونا نتعرف على مجموعة من النصائح التي ترفع من مستوى حماية أمن المعلومات كما يلخصها لنا الدكتور / عيسى العتيبي (خبير وباحث في أمن المعلومات) ومنها نقاط مهمة تخص استخدام البريد والاتصال الإلكتروني في الانفوجرافيك التالي :



نصائح ترفع من مستوى الأمن المعلوماتي

- 1 تجنب إرسال كل الرسائل والبرامج
- 2 التأكد من عدم إرفاقه
- 3 التأكد من عدم المصادقة
- 4 التأكد من عدم الإرسال المتعدد
- 5 التأكد من عدم إرفاقه
- 6 التأكد من عدم إرفاقه
- 7 التأكد من عدم إرفاقه
- 8 التأكد من عدم إرفاقه
- 9 التأكد من عدم إرفاقه
- 10 التأكد من عدم إرفاقه
- 11 التأكد من عدم إرفاقه
- 12 التأكد من عدم إرفاقه
- 13 التأكد من عدم إرفاقه
- 14 التأكد من عدم إرفاقه
- 15 التأكد من عدم إرفاقه
- 16 التأكد من عدم إرفاقه



إذا كان لديك اهتمام في مجال البرمجة ، يمكن التسجيل كمهتم في الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة لإيجاد فرصة لتطوير قدراتك ومهاراتك من خلال موقعهم (<https://safcp.org.sa>) .

واتس اب ومجموعات التعلم :

يمكن كطالب جامعي الاستفادة من مزايا البرنامج وتشكيل مجموعات تعلم لك ولزملائك تختص بالمواد الدراسية أو التقارير و الأبحاث العلمية. بحيث تصبح ثقافة و ممارسات جميع أعضاء المجموعة مركزة حول النقاش و التعلم سويا دون الانشغال بأي مواضيع اخرى. فلا ترى ضمن محادثات المجموعة إلا طرح ما يساهم في التعلم من مواضيع تخص الهدف من إنشاء المجموعة، ويتم توزيع الأدوار بين الأعضاء بما يفيد الجميع. فمثلا هناك من يكون دوره مشاركة المجموعة بملخص محاضرة ما في مقرر دراسي، وأهم المواضيع التي تمت مناقشتها مع أستاذ المقرر. وهناك من يكون دوره في صياغة مجموعة من الأسئلة حول ما تعلموا ضمن المحاضرة وهناك من الأعضاء من يكون دورهم إثراء الموضوع بمصادر أخرى ومتوعة غير التي لديهم .

ثانياً : برنامج تويتر *Twitter* :

هو أحد مواقع التواصل الاجتماعي الشهورة، ظهر في عام 2006، وأنشأته شركة *Obvious* الأميركية وأصبح صالحاً للاستخدام في أكتوبر 2006. وفي عام 2007 قامت الشركة الأمريكية بفصل هذه الخدمة عن الشركة *Obvious* وأصبح يحمل اسم البرنامج المتداول حالياً تويتر .

يتيح البرنامج لمستخدميه كتابة رسائل نصية ومشاركة الصور والمقاطع القصيرة وتسمى تغريدات (*Tweets*) وهذه التغريدات كانت سابقاً تحتوي على عدد أحرف معينة حتى وصل العدد المسموح به حالياً ٢٨٠ حرفاً وقد يتطور لاحقاً مع الأيام. كما يتيح برنامج تويتر

المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل *Twit Bird*

و *Twit terrific* و *Twirl* و *Twitter fox*

ويمتاز برنامج تويتر بحرية التعبير عن الرأي وبإمكان من يملك حساب تويتر الاطلاع على رسائلك (تغريداتك) من خلال الدخول إلى حسابك مباشرة عند السماح لهم بذلك أو الاطلاع على تغريداتك من خلال قراءتها من أحد الأشخاص المضافين لديك .

يعد برنامج تويتر أحد وسائل التواصل الاجتماعي الفعال بين الأصدقاء وكذلك أصبح يستخدم كوسيلة إعلامية رسمية لكثير من المؤسسات والدوائر الحكومية حيث بإمكانك الاطلاع على ما هو جديد من خلال الأخبار الرسمية عن طريق الحساب أو المعروف الخاص بكل مؤسسة .

تويتر وسيلة وأداة للتعلم

يتيح لك البرنامج العديد من الخدمات والميزات التي يمكن الاستفادة منها في استخدام تويتر كوسيلة للتعلم، فمثلا يوفر تويتر خدمة إنشاء قوائم محددة من الحسابات بحيث تستطيع الاطلاع وبشكل محدد على تغريدات هذه الحسابات. وكذلك وجود الـ *وسوم* (الهاشتاقات) التي يؤسسها بعض مستخدمي البرنامج حول مواضيع متنوعة. ومن الجميل الاستفادة من هذه المزايا في تويتر نحو اتصال إلكتروني فعال أثناء الدراسة الجامعية كتنظيم قوائم في مجال تخصصك الجامعي واهتماماتك العلمية والدراسية. فمثلا أحمد طالب جامعي في تخصص اللغات والترجمة وحتى يستفيد من

رابعاً : سناب شات *Snapchat* :

من أحدث برامج التواصل الاجتماعي شيعاً في الآونة الأخيرة ، حيث يتيح هذا البرنامج للمستخدم التقاط الصور وتسجيل الفيديو وإرسالها لمجموعات كالأصدقاء أو إرسالها كرسائل خاصة . يمتاز برنامج السناب شات بإمكانية إضافة الرسومات والكتابة على الصور أو مقاطع الفيديو من خلال ما يسمى (بالفلاتر) . سناب شات برنامج يسمح لمستقبلي الرسائل بمتابعة الرسالة المرسله إليهم سواء نصية - صورة - فيديو بمشاهدتها بمدة زمنية لا تتجاوز ١٠ ثواني ومن ثم تختفي هذه الرسالة .

يعد برنامج سناب شات من أشهر برامج مواقع التواصل الاجتماعي انتشارا حالياً لما يتضمنه من إمكانيات عديدة حتى أصبح يستخدم كوسيلة إعلامية لكثير من الدوائر الحكومية والوزارات . بالإضافة إلى أنه أصبح وسيلة إعلامية وإعلانية لكثير من المواقع والمنتجات .



إذا كان لديك برنامج سناب شات . فما رأيك أن تتحدث عن كيف يمكن استغلال برامج التواصل الاجتماعي في التعلم كطالب جامعي ؟

حسابه في تويتر فلقد أنشأ مجموعة من قوائم المتابعة التي تساهم بتطوير تحصيله الدراسي ، فالقائمة الأولى لديه هي تسمى "حسابات تعلم اللغة الانجليزية" والتي تحتوي على مجموعة من الحسابات والمعرفات الأكثر تميزاً في تقديم مواضيع في تعلم اللغة والقائمة الثانية تسمى "متخصصون في مجال اللغة والترجمة" والتي تضم نخبة من أصحاب الخبرات والمؤهلات الذين يثرون منصة تويتر بما لديهم في تخصص اللغات والترجمة .



تعلمت كيف تكتب ملخصاً في الوحدة السابقة ، وهناك مجموعة من التغريدات في تويتر بعنوان "تجربتي في الحياة الجامعية" للكاتب هاني سندي (@HaniSindi) اكتب ملخصاً حول أهم النقاط المهمة للطالب الجامعي في هذه التجربة .

ثالثاً : برنامج فيس بوك *Facebook* :

برنامج فيس بوك هو أيضاً أحد أشهر مواقع التواصل الاجتماعي الذي تديره شركة فيس بوك الأمريكية . وهو موقع يتيح للمستخدم إنشاء صفحات شخصية أو غيرها يكون في محتواها صوراً ومعلومات . ويتم عن طريق هذا الموقع مشاركة الآخرين الآراء والأفكار سواء كانت بشكل عام عن طريق الانضمام لمجموعات أو رسالة خاصة للأفراد .

أولاً: المنصات التعليمية

المقصود بالمنصات التعليمية:

هي نظام وبيئة تعليمية توظف التقنية التي تمكن من تقديم مقررات ودورات إلكترونية يقوم بشرحها أساتذة وخبراء في مجال التخصص عن طريق الفيديو تستهدف أعداداً كبيرة من الطلاب وتحتوي على منصات للتواصل بين الطلاب وأساتذتهم، وهذه المنصات تعتمد وتشجع الطالب على التعلم الذاتي والتعاوني.

مزايا المنصات التعليمية:

- * توفير التعليم لعدد كبير من الطلاب.
- * التحديث الدائم للمعلومات والمقررات.
- * توفير الوقت والمال والجهد سواء للطلاب أو الأساتذة.
- * التفاعل بين المعلم وطلابه.
- * لا تقتيد بالحدود الجغرافية للمتعلمين.
- * تنوع مصادر التعلم والمعلومات.

التحديات التي تواجه المنصات التعليمية:

- * التكلفة العالية لإنتاج بعض المقررات أو لعمل مستودع لحفظ المنصات.
- * ضعف الاتصال بالإنترنت في بعض الأماكن.
- * صعوبة الحصول على الحقوق الملكية.
- * عدم ضمان جودة المصادر والوثوق بها.
- * عدم مراجعة المادة العلمية وتحديثها باستمرار.



المنصات والمدونات التعليمية

أهداف الجلسة:

- * أن يتعرف الطالب على أهمية المنصات والمدونات التعليمية.
- * أن يستخدم الطالب المنصات والمدونات التعليمية في حياته الجامعية.
- * أن يدرك الطالب دور المنصات والمدونات التعليمية كوسيلة اتصال تعليمية مفيدة له.

٣- بإمكان التعلم الحصول على عدة مقاطع أسبوعياً بحيث كل مقطع يمثل عنصراً من عناصر المحاضرة بإمكانه مشاهدة المقاطع بشكل غير متزامن في أي وقت يشاء .

٤- من خلال منصة رواق بإمكان المتعلم الحوار والمناقشة مع زملائه أو أساتذته عن طريق برنامج الدردشة (جوجل هانق أوت Google Hangouts) ويتم من خلال البرنامج المناقشة والسؤال عن ما ورد في المادة العلمية .

٥- نهاية كل محاضرة توجد أسئلة حول المادة العلمية العطاء، الهدف منها التأكد من وصول المعلومة للمتعلمين بالإضافة إلى وجود واجبات يتم تصحيحها آلياً وتعطى عليها درجات تحسب في نهاية المقرر .

٦- بعد الانتهاء من جميع المقاطع المدة (المحاضرة كاملاً) يعطى المتعلمون اختباراً نهائياً ويتم تصحيحه آلياً .

٧- بعد اجتياز الاختبار بنجاح يعطى المتعلم شهادة نجاح ومشاركة وتفاعل في المادة العلمية .



من خلال الخطوات السابقة في منصة رواق، قم بحضور دورة في هذه المنصة في أي مجال ترغب فيه يمكنك إضافة جميلة ورائحة لسيرتك الذاتية .

ثانياً : نماذج من المنصات التعليمية

في هذه الجلسة سوف نورد بعضاً من أهم المنصات الموجودة والمستخدمة في السعودية وهي :-

- ١- منصة رواق .
- ٢- منصة شمس .
- ٣- موقع تيد التعليمي .
- ٤- منصة دروب التعليمية .

(١) منصة رواق :

هي منصة تعليمية مفتوحة باللغة العربية في مجالات متعددة يقدمها الكثير من الأساتذة والمختصين باللغة العربية . تطورت منصة رواق من ثلاثة مجالات بداياتها (العلوم الشرعية - الحاسب - الموهبة والإبداع) إلى أن أصبحت تغطي مجالات متعددة منها إدارة الأعمال والتسويق وغيرها الكثير من المجالات .



آلية عمل المنصة :

- ١- يوضح معلم المادة اليوم والوقت الذي سوف يقوم بنشر مادته العلمية .
- ٢- يقوم المعلم بتجزئة المادة العلمية إلى مقاطع مرئية صغيرة بحيث لا تتجاوز الـ ١٠ دقائق ، على أن يكون إجمالي المحاضرة من ٣٠ - ٦٠ دقيقة .

٢- السماح للمعلم بإمكانية تعديل الدرس أكثر من مرة عن طريق خدمة يوفرها الموقع تسمى Flip من خلال إضافة أسئلة وأنشطة للدرس في نهاية المحاضرات .

يتيح موقع TED الترجمة للعربية للعديد من المواد العلمية الموجودة على هذه المنصة .



موقع TED أحد أهم المواقع التعليمية على الإنترنت . شاهد أحد المقاطع والمحاضرات على هذا الموقع ثم اكتب تقريراً ملخصاً عن ما شاهدته .

(E) منصة دروب Dorob :

و برنامج تعليمي تدريبي يهدف إلى تطوير مهارات الأفراد الشخصية والوظيفية وهذا البرنامج يقدم العديد من الدورات والبرامج الإثرائية التي تساهم في تحسين وتطوير المهارات . وبعد برنامج دروب من البرامج التعليمية الإلكترونية التي تساهم في مساعدة الأفراد في الحصول على وظيفة من خلال ما يتم تقديمه على هذه المنصة لكون هذا البرنامج مدعوماً من وزارة العمل السعودية .



(G) منصة شمس :

وتسمى شبكة الموارد السعودية Shms.sa هي منصة تعليمية تهدف لجودة وتحسين التعليم الرقمي من خلال تقديم العديد من المواد التعليمية للمتعلمين تحت إشراف وزارة التعليم السعودية .



تساهم منصة شمس في تزويد المتعلمين بالآلاف من المصادر المتوفرة على هذه المنصة بالإضافة إلى مساهمة المنصة في تعزيز التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد، كما تمكن المتعلمين من الاستفادة من هذه المنصة مما يساهم في استمرار التعليم .

منصة شمس في الفترة الحالية تتيح فقط للجامعات السعودية وإدارات التعليم بالسعودية بالمشراكة برفع المصادر على هذه المنصة لكون هذه المنصة تحت إشراف وزارة التعليم السعودية .

(H) موقع تيد التعليمي TED :

وهو موقع تم إطلاقه عن طريق مؤسسة TED ويسمح للمتعلم بالتفاعل مع الدروس الموجودة على هذه المنصة من خلال الفيديوهات المرئية التي تم إعدادها مسبقاً .



يمتاز موقع تيد التعليمي بخاصتين وهما :-

١- التفاعل بين المتعلم والمعلم من خلال الدروس المقدمة على هذه المنصة .

ثالثاً: المدونات التعليمية

مفهوم المدونات التعليمية:

هي إحدى أهم استخدامات تقنيات الويب وزاد انتشارها في الفترة الأخيرة لسماحها للمشاركين بالتعبير عن مشاعرهم وآرائهم وأفكارهم. في بدايات المدونات كانت عبارة عن صفحات شخصية ينقل فيها المشتركين أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم وأحداثهم اليومية حتى تطورت هذه المدونات وأصبحت أكثر اختصاصاً في مجالات متعددة حتى أصبح العديد منها مدونات تعليمية متخصصة.

أنواع المدونات التعليمية:

ومن أبرز أنواع المدونات التعليمية في التعليم ما يلي :-

(١) مدونة المعلم: هي المدونة التي يشرف عليها ويديرها المعلم من خلال تشجيع المتعلمين على القراءة والاطلاع إضافة إلى طرح مواضيع خاصة بالنقاش. وكما يمكن للمعلم تذكير المتعلمين بواجباتهم والمتطلبات التي عليهم من خلال هذه المدونة.

(٢) مدونات المعلمين: وهي مدونات يديرها المتعلمون بأنفسهم من خلال مشاركاتهم الفردية أو من خلال مشاركتهم الجماعية كمجموعات تعاونية مع بعضهم من خلال النقاش فيما بينهم اليوم، أو من خلال مشاركتهم وتعاونهم في حل الواجبات والمتطلبات التي عليهم. كما تتيح هذه المدونات بتوافر المعلم معهم ولكن بصفة إشرافيه فقط وتوجيهية.

(٣) مدونات البيئة الصفية: وهي مدونات يشترك فيها كل من

المعلم والمتعلم وتكون هذه المدونات تفاعلية تركز على

النشاط الصفّي وما هو مرتبط به.

مزايا استخدام المدونات التعليمية:

- ١- استخدامها في نقل الأفكار والأبحاث بين المتعلمين.
- ٢- تساهم في خلق جو من التعاون بين المتعلمين.
- ٣- تبرز من فرص مشاركة بعض الطلاب خصوصاً الطلاب الذين يعانون من الخجل.
- ٤- تنمي روح المسؤولية والحماس لدى المتعلمين.
- ٥- تعد المدونات كملف إنجاز للمتعلم يتم التعرف على ما قام به خلال فترة زمنية محددة.
- ٦- إمكانية استخدامها كمرجع للسادة التي تمت دراستها يمكن الرجوع إليها في أي وقت.



شارك مع زملائك بإنشاء مدونة خاصة بكم كمتعلمين لمناقشة أهم ما تم تعلمه في مقرر مادة الاتصال لهذا الفصل الدراسي واستعداداً جيداً لاختبار نهاية الفصل.

قائمة المفردات والمصطلحات والمفاهيم والتعريفات

أولاً : قائمة المفردات والمصطلحات

مفردات ومصطلحات وحدة نبذة حول الاتصال :

الاتصال	Communication
عناصر الاتصال	Elements of Communication

مفردات ومصطلحات وحدة الاتصال الذاتي :

الاتصال الذاتي	Self-Communication
فهم الذات	Understanding Yourself
مفهوم الذات	Self-Concept
عناصر الذات	Self Component
الذات المدركة (الواقعية)	Realistic-Self
الذات الاجتماعية	Social-Self
الذات المثالية	Ideal-Self
صورة الذات	Self Image
تقدير الذات	Self Esteem
الإفصاح عن الذات	Self-Disclosure
المنطقة المكشوفة	Open Zone
منطقة الأسرار	Hidden Zone
المنطقة المغطاة	Blinded Zone
طرق الاتصال مع الذات	Self Communication
الحديث مع الذات	Inner Speech
مراجعة الذات	Self-Assessment
لوم الذات	Self-Blame
نقد الذات	Self-Criticism
تعزيز الذات	Self-Promotion
تقدير الذات	Self-Esteem

مفردات ومصطلحات وحدة الاتصال الاجتماعي :

الاتصال الاجتماعي	Social Communication
الصداقة	Friendship
الرهوب الاجتماعية	Social Phobia
اضطراب القلق الاجتماعي	Social Anxiety Disorder
العمل التطوعي	Voluntary Work
التطوع	Volunteering

مفردات ومصطلحات وحدة الاتصال الوظيفي :

تدوين الملاحظات	Notes Taking
كتابة التقرير	Report Writing
فريق العمل	Teamwork
السيرة الذاتية	Curriculum Vitae
المقابلة	Interview

مفردات ومصطلحات وحدة الاتصال الإلكتروني :

البريد الإلكتروني	Email
وسائل التواصل الاجتماعي	Social Media
المنصات التعليمية	Educational Platforms
المدونات	Blogs
أمن المعلومات	Information Security
الأمن السيبراني	Cyber Security

ثانياً : قائمة المفاهيم والتعريفات

مفاهيم وتعريفات وحدة نبذة حول الاتصال :

الاتصال	نقل القيم والمشاعر والمعلومات والآراء سواء عبر قنوات اتصال لفظية أو غير لفظية من مرسل إلى مستقبل .
مفاهيم وتعريفات وحدة الاتصال الذاتي :	
الذات	الصورة التي يكونها الأفراد عن أنفسهم منذ الصغر وما يرتبط بها من أفكار ومشاعر ومعتقدات وأحاسيس بالرضا أو عدم الرضا أو ما يسمى بتقدير الذات .
الذات المدركة (الواقعية)	إدراك الفرد لنفسه على حقيقتها وواقعها وليس كما يرغبه .
الذات	عبارة عن المدركات والتصورات المحددة للصورة التي يعتقد الشخص أن الآخرين يتصورونها عنه .
الأخرى	ما يريد الشخص أن يصل ويتحقق لديه في المستقبل وظهوره الدائم بالشكل الإيجابي والسليم أمام الآخرين .
الاتصال	هو عبارة عن حديث الشخص أو الإنسان مع نفسه حول تصوراتهِ ومدركاتهِ عن قدراته ومشاعره واتجاهاته ومعتقداته في مواقفه الحياتية المختلفة .
صورة الذات	هي الصورة الذهنية التي يراها أو يظنها الفرد عن نفسه .
تقدير الذات	مشاعر وأحاسيس واتجاهات الفرد عن نفسه وكيفية تقييمه لذاته .
الانفصاح عن الذات	الانفصاح عن الذات يتم من خلال تواصلنا مع الآخرين وإفشاء بعض المعلومات الشخصية للآخرين والتي قد تكون بسبب محاولة معرفة الآخرين وتبادل المعلومات عنهم .

المنطقة المكتسبة	المنطقة التي تشمل معلومات لا يمكن للفرد إخفاؤها عن الآخرين فكلاهما الفرد والآخرين يعرفون هذه المعلومات .
منطقة الأضرار	المنطقة التي تشمل معلومات يعتمد الفرد إخفاؤها عن الآخرين . مثلاً أن يخفي الطالب نتيجة السبئية عن والديه .
المنطقة العمياء	المنطقة التي تحتوي على معلومات لا يعرفها الفرد عن نفسه ولكنها ظاهرة للآخرين .
المنطقة المجهولة	منطقة غير معروفة للجميع (لل فرد والآخرين) .
جزء من الذات	قيام الشخص بمراجعة أدائه ومواقفه وخطئه وذلك من أجل الاستمرار فيها أو تعديلها أو التوقف عنها .
لوم الذات	لوم الفرد لنفسه مما قد يسبب انعكاسات سلبية على الفرد نفسه وبالتالي انعكاسات سلبية على العلاقة بالآخرين .
نقد الذات	نقد الفرد لنفسه من خلال كشف نقاط القوة والضعف بعرض التطوير والتحسين وتلاقي الأخطاء مستقبلاً .
تعزيز الذات	تعزيز الفرد لذاته والتي تساعد على تحفيز الفرد للعمل بصفة متكررة ومستمرة .
تقدير الذات	احترام الفرد لذاته ونفسه وهذا الاحترام ينطلق من التقدير المستمر الذي يجريه الفرد تجاه نفسه أو أدائه .

مفاهيم وتعريفات وحدة الاتصال الإلكتروني :

البريد الإلكتروني	وسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر عن طريق شبكة الإنترنت .
وسائل التواصل الاجتماعي	وسائل متعددة يتم عن طريقها نقل الأفكار والصور والفيديو ولكل وسيلة مزيا تختلف عن الأخرى كالفيديو وتويتر والواتساب .
المنصات التعليمية	منصات تحتوي على مواد تعليمية يستطيع من خلالها الفرد على التعلم الذاتي .
المدونات	عبارة عن مساحة لطرح الآراء الشخصية وكتابة الأفكار مؤلف هذه المدونة

مفاهيم وتعريفات وحدة الاتصال الاجتماعي :

الصلوات	هي العلاقة الاجتماعية التي تربط بين شخصين أو أكثر مبنية على التوافق في سمات وصفات جعلت هؤلاء الأشخاص أكثر قربا لبعضهم دون الآخرين .
الديناميات الاجتماعية	هو الخوف الشديد والمستديم لدى الفرد من موقف اجتماعي أو أكثر التي يشعر فيها الفرد بتركيز انتباه وتقييم الآخرين له . (منظمة الصحة العالمية والجمعية الأمريكية النفسية)
التعلم التطوعي	هو العمل الذي يخدم الفرد فيه مجتمعه انطلاقا من رغبته دون مقابل وجزاء لهذا العمل .
المنهج	هو الجهد المبذول بطريقة اختيارية وبدون قسر مرضاة للّه تعالى ومصالحة الوطن بإيثار الغير على الذات دون انتظار عائد ما . (المرواني ١٤٣٢)

مفاهيم وتعريفات وحدة الاتصال الوظيفي :

الملاحظات	هو أسلوب يساهم في تدوين ما يسمعه الفرد من معلومات ومعارف وتعليقاته حول ذلك بشكل كتابي ومنظم وتختصر لأجل الاستفادة من ذلك لاحقاً .
التقرير	عرض كتابي مركز حول موضوع ما وتختصر لمجموعة كبيرة من المعلومات لأجل تقديمه لفئة محددة .
التقارير	عرض شامل وموجز عن شخصية الفرد وأبرز الجوانب والمهارات والخبرات التي تملكها الشخصية وتميزها لغير الحاصل على عمل أو وظيفة .

أفكار وملاحظات

Blank lined area for writing on page 137.

أفكار وملاحظات

Blank lined area for writing on page 136.

أفكار وملاحظات

Blank lined area for notes and ideas.

ملخص أبرز المهارات

Blank lined area for summarizing key skills.

ملخص أبرز المهارات

Handwriting practice area for page 141, featuring 15 horizontal lines with a dashed midline and a dotted top line. The page is decorated with faint, stylized chemical structures at the bottom.

ملخص أبرز المهارات

Handwriting practice area for page 140, featuring 15 horizontal lines with a dashed midline and a dotted top line. The page is decorated with faint, stylized chemical structures at the top.

- ١٤- عبد الجواد، م. أ، ٢٠٠٤، «أنهم الآخرون ودع الآخرون يفهمونا»، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية.
- ١٥- المرواني، نايف محمد، ١٤٣٢، «دراسة العمل التطوعي إشكالاته وتطبيقاته»، رؤية اجتماعية أمنية، الطبعة الأولى.
- ١٦- مركز رؤية للدراسات الاجتماعية، ١٤٣٥، «الشباب والعمل التطوعي وخدمة المجتمع السعودي»، أحداث جدة أنموذجاً، الطبعة الأولى، مركز رؤية.
- ١٧- هلال، م. ع، ٢٠٠٧، «مهارات التعامل مع الآخرين»، سلوكيات التعامل والتواصل مع الآخرين، القاهرة، مركز تطوير الأداء للتنمية.
- ١٨- هلال، م. ع، ٢٠٠٣، «مهارات التوعية والإقناع، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.

المراجع المترجمة

- ١- هارفرود لكلية الأعمال، ٢٠١١، «التوظيف بمهارات لتحقيق ميزة تنافسية»، ترجمة مروان سعد الدين، الميكان، الطبعة الأولى.

المراجع الأجنبية

1. Richmond, V. & McCroskey, J. & McCroskey, L. Izational: Communication For Survival: Making Work, Allyn & Bacon, 2005.
2. Roseth, C., D. Johnson, and R. Johnson. 2008. "Promoting Early Adolescents' Achievement and Peer Relationships: The Effects of Cooperative, Competitive, and Individualistic Goal Structures." Psychological Bulletin 246-223 :134.
3. Sidell, N : Professional Communication Skills in Social Work, Allyn & Bacon, 2007.
4. Owen, H : The Handbook of Communication Skills, 3ed, Routledge, U.S.A, 2002.
5. Whaley, B.& Wendy, S. Explaining Communication : Contemporary Theories and Exemplars, Lawrence Erlbaum Assoc, U.S.A,2006

مراجع الكتاب

المراجع العربية

- ١- آدم، ع، ٢٠١٦، «مهارات الاتصال: النظرية والتطبيق» ٢. الدمام : مكتبة المنهي .
- ٢- أبوبكر، م، البريدي، ع، ٢٠٠٧.١. «الاتصال الفعال»، الإسكندرية : دار الجامعية .
- ٣- الجبوسي، م. ب، ١٤٢٢، «أنت وأنا... مقدمة في مهارات التواصل الإنساني»، مكتب التربية العربي لدول الخليج .
- ٤- الحداد، ع، ٢٠٠٣، «كيف تتغلب على الضغوط النفسية»، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع .
- ٥- السرحان، م. ق، ٢٠٠٢، «مهارات الاتصال»، عمان، وزارة الشباب .
- ٦- الغامس، خ. م، ١٤٣٠، «الحوار وآدابه وتطبيقات في التربية»، الرياض، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني .
- ٧- النغيمش، م، ٢٠٠٧، «أنصت ليك الناس»، الكويت، دار اقرأ الدولية .
- ٨- بكار، عبدالكريم، ٢٠٠٤، «المتحدث الجيد مفاهيم وآليات»، ط١، مركز الريا للتممية الفكرية .
- ٩- جولان، د، ٢٠٠٤، «الذكاء العاطفي»، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .
- ١٠- حميدي الطائي وبشير الملاق، ٢٠٠٩، «أساسيات الاتصال» (نماذج ومهارات) [Online]، عمان، دار المكتبة الوطنية، Available from: [Accessed 25 July 2018] https://www.google.com.sa/7gfe_rd=cr&ei=s4kUWPGkEotc8AEJYHQBQ
- ١١- سعدات، محمود، ٢٠١٦، «مهارات الاتصال الفعال»، الطبعة الأولى، مكتبة الألوكة .
- ١٢- شاهين، م. أ، ١٤٢٥، «ثورة الاتصالات والمعلومات وأثرها على الحياة المعاصرة»، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية .
- ١٣- صالح، س. أ، ٢٠٠٥، «الحوار النبوي مع المسلمين وغير المسلمين»، الرياض، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

