



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة جدة

# مهارات الاتصال Communication Skills

ملخص شامل لمقرر مهارات الاتصال قام به مجموعة طلاب  
السنة التحضيرية بجامعة جدة تحت إشراف أستاذ المقرر  
لتسهيل إيصال المعلومة وسرعة الوصول إليها، من دون  
رسومات وأشكال توضيحية تشتت الطالب وتستهلك وقته  
عند المراجعة

٢٠١٥ - ١٤٣٧

إحنا مين..؟

إحنا طلاب الجامعة الجديدة "جدة"

# الوحدة الأولى

## - تعريف المهارة:

لغة: الحدق والاتقان.

اصطلاحاً: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة واتقان.

## - مراحل اكتساب المهارة:

- ١- مرحلة اللاوعي و اللا مهارة: هي المرحلة التي لا يعلم الشخص شيئاً عن المهارة ولا يفكر فيها.
- ٢- مرحلة الوعي و اللا مهارة: هي المرحلة التي يتنبه الشخص لأهمية المهارة فتتسبأ عندة الرغبة في اكتسابها.
- ٣- مرحلة الوعي و المهارة: هي المرحلة التي يصل فيها الشخص إلى تعلمة للمهارة.
- ٤- مرحلة اللاوعي و المهارة: هي المرحلة التي يكون فيها الشخص لدية المهارة من دون جهد ويمارسها كعادة.

## - مفهوم الاتصال:

هو تبادل المعلومات و الاراء و المشاعر عن طريق رموز و إشارات تعبر عنها.

## - عناصر الاتصال:

- ١- مرسل: هو القائم بالاتصال وهو أساس الرسالة.
  - ٢- الرسالة: وهي المضمون الذي يريد المرسل إرساله.
  - ٣- الوسيلة: وهي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة.
  - ٤- المستقبل: هو المتلقي الذي من أجله أنشئت الرسالة.
  - ٥- رجع الصدى: هو التأثير الذي صنعتة الرسالة في المتلقي.
- \*\*معايير رجع الصدى:**
- أ- معيار اتجاه رجع الصدى:
    - ١- إيجابي.
    - ٢- سلبي.
  - ب- معيار توقيت تلقي رجع الصدى:
    - ١- فوري.
    - ٢- مؤجل.

## - أهمية الاتصال بالنسبة للفرد:

- ١- صفة من صفات الانسان الاساسية.
- ٢- ضروري لإشباع حاجات الناس المادية و المعنوية.
- ٣- يجنب الفرد من العزلة.
- ٤- ضروري لتحقيق النجاح.

## - أهيمية الاتصال بالنسبة للمجتمع:

- ١- أساس قيام المجتمع ولولا وجوده لما وجد المجتمع أو استمر.
- ٢- اكتساب الخصائص و العادات و التقاليد لتحقيق التكيف الاجتماعي.

## - أنواع الاتصال:

يمكن تقسيم الاتصال تقسيمات عدة بحسب الحيثية أو الاسلوب.

### أ- من حيث اللغة المستعمله:

- ١- اتصال لفظي.
- ٢- اتصال غير لفظي.

### ب- من حيث البعد الزمني:

- ١- اتصال فوري "متزامن"
- ٢- اتصال غير متزامن.

### ج- من حيث رسميته:

- ١- اتصال رسمي.
- ٢- اتصال غير رسمي.

### هـ- من حيث عدد المشتركين أو المستويات:

- ١- اتصال ذاتي: وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد نفسه.
- ٢- اتصال شخصي: وهو الاتصال الشائع بين الناس ويحدث بين شخصين.
- ٣- اتصال جماهيري: وهو الاتصال الذي يحدث بين أكثر من شخصين مثلما يحصل في وسائل الاعلام.
- ٤- الاتصال الجمعي: وهو الاتصال الذي يحدث بين مجموعه من الاشخاص كالمحاضرات الجامعية.

### - خصائص الاتصال:

- ١- عملية دائمة ومستمره.
- ٢- منتشر في أي زمان وكل مكان.
- ٣- عملية تفاعلية.
- ٤- قابل للتغيير والتجديد.

### - معوقات الاتصال:

- ١- ضعف الخبره.
- ٢- التشويش، وهو نوعان:
  - أ- التشويش المادي: وهو الناتج من البيئة المحيطة.
  - ب- التشويش الدلالي: وهو الناتج عن الغموض أو عدم وضوح الرسالة.
- ٣- عوائق لدى المرسل.
- ٤- الوسيلة غير الملائمة.

## الوحدة الثانية

### - مفهوم الاتصال مع الذات:

هي الأفكار والمعتقدات التي يكونها الفرد تجاه نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه.

### - أقسام مفهوم الذات:

- ١- الذات الحقيقية: وهي التي يرى بها الفرد نفسه.
- ٢- الذات العامة: وهي التي تسمح للآخرين بمعرفتها.
- ٣- الذات المثالية: هي التي يتصور الفرد أن يصل إليها.

### - أهمية الاتصال مع الذات:

- ١- يؤثر في تكوين شخصية الفرد.
- ٢- يؤثر في أداء الفرد.
- ٣- يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين.
- ٤- المرتكز الاساسي لعمليات الاختيار واتخاذ القرار.

### - طرق الاتصال مع الذات:

- ١- الحديث مع الذات: وهو مايقوم به الشخص من اتصال ذاتي مع نفسه.
  - ٢- مراجعة الذات: وهي محاسبة الشخص ذاته من أجل تعديلها أو دعمها وهي نوعين. - لوم الذات و نقد الذات - .
  - ٣- تعزيز الذات: وهي عملية تحفيز الشخص ذاته.
- ### - الخطوات الخمس للاتصال الذاتي الفعال:
- ١- اكتشاف الذات. ٢- تقدير الذات. ٣- توجيه الذات. ٤- إدارة الذات. ٥- تطوير الذات.

### - أقسام الذات البشرية:

- ١- الذات المكشوفة: هي التصرفات التي ندركها ويدركها الاخرين عنا.
- ٢- الذات المخفية: هي الذات المعروفة للانسان نفسه ولا يعرفها الاخرين عنه.
- ٣- الذات العمياء: هي التي يعرفها ويدركها الاخرين تجاهنا ونحن لانعرفها أو غير مدركين لها.
- ٤- الذات المجهولة: هي الذات الخفية التي لم نتوصل لها بعد ولم نكتشفها في انفسنا.

\*\*الذات المكشوفة والذات الخفية يعرفها الشخص عن نفسه، أما العمياء والمجهولة لا يدركها الشخص.

\*\* يشير الدكتور رانجيب مالهي أنه وفقا للابحاث فإن ٦٦٪ من الناس لديهم تقدير منخفض لذواتهم. و ٧٧٪ أفكارهم سلبية وغير بناءة، وأن ١٠٪ فقط هي التي يستخدمها الفرد من اجمالي طاقته.

### - مكونات تقدير الذات:

- ١- الثقة بالنفس "الكفاءة الذاتية".
- ٢- القبول غير المشروط للذات "قيمة الذات".

### - سمات الاشخاص ذوي التقدير العالي:

- ١- الايجابية والتفاعل.
- ٢- الحماسة وقوة العزيمة.
- ٣- الصراحة وقوة التعبير.
- ٤- العمل بشكل ذاتي ومستقل.
- ٥- يميلون لتكوين علاقات اجتماعية.
- ٦- راغبون في تطوير ذاتهم.

## - أنماط الشخصية:

- ١- النمط الواقعي: وفيه يتعامل أصحاب هذا النمط بالموضوعية.
- ٢- النمط العقلي أو الفكري: وفيه يتعامل الأشخاص مع البيئة عن طريق الذكاء والتفكير.
- ٣- النمط الفني: وفيه يتفاعل أفراد هذا النمط عن طريق الخلق والإبداع الفني.
- ٤- النمط الاجتماعي: وفيه يتعامل الأفراد عن طريق استخدام مهاراتهم في التعامل مع الآخرين.
- ٥- النمط المغامر: يتعامل أفراد هذا النمط مع البيئة بالحماس والاندفاعية والمغامرة.
- ٦- النمط التقليدي: يتعامل أفراد هذا النمط بمجاملة المجتمع على حساب أنفسهم.

## - إدارة الذات:

لايتطلب إدارة الذات اكتشاف الذات وفهمها فقط بل يجب أيضا ادارتها بكفاءة ثم تطويرها وتمكينها.

## - لتطوير الذات وتأثيرها يجب مراعاة الآتي:

- ١- قبول الذات.
- ٢- ادارة جوانب القصور وتحويل الجوانب السلبية إلى إيجابية.
- ٣- تجنب تحقير الذات.
- ٤- الثقة بالنفس.

## الوحدة الثالثة

### - مهارات الاتصال اللفظي:

- أ- مهارات الاستقبال وتتكون من: ١- مهارة الانصات. ٢- مهارات القراءة.
- ب- مهارات الإرسال: وتتكون من: ١- مهارة التحدث. ٢- مهارات الكتابة.

### - مهارات الاتصال غير اللفظي:

تشمل لغة الوقت والمكان وتعبيرات الوجه والجسد.

**\*\* الانصات:** هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية.

### - أهمية الانصات:

- ١- من أهم مقومات التعليم عند الطالب.
- ٢- من الاولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح.
- ٣- يستغرق الانصات أكثر وقت الانسان الاتصالي حيث أن الدراسات أثبتت أن المدرء يقضون ما بين ٦٠-٩٠٪ من وقت عملهم في الانصات للآخرين. ويقضي الانسان العادي نصف وقت الاتصال منصتا ونصفه الآخر متحدث أو قارئ.
- ٤- الانصات يكون بيئة أسرية آمنه.
- ٥- تبني العلاقات الجيده على الانصات للطرف الاخر.

### - المهارات المطلوبه للانصات:

- ١- الاستعداد: كن مستعد للانصات بعقل مفتوح.
- ٢- الانتباه: استمع وانت منتبه لكل كلمة ولا تقاطع المتحدث.
- ٣- التفسير: بعد استماعك للرسالة كامله حلها.
- ٤- التقويم: اعطي انطباع عن الرسالة.
- ٥- الاستجابة: نوعين:
  - أ- أثناء الحديث. الإيماءات - هز الرأس - النظر إلى المتحدث - الملاحظات العابرة - عكس الصورة - إعادة الصياغة - كتابة بعض عبارات المتحدث.
  - ب- بعد الحديث. الشكر - تلخيص الرسالة للمتحدث للتأكد من فهمك للرسالة.

### - معوقات الانصات:

- ١- العوائق الذهنية.
- ٢- الانطباع والحكم السابق.
- ٣- الحالات الانسانية.
- ٤- المشوشات البيئية.
- ٥- انتقائية المستمع.

### \*\* القراءة:

#### - العناصر المتداخله في الوصول إلى الرسالة مع القراءة:

- ١- المعنى الذهني.
- ٢- اللفظ الذي تؤديه.
- ٣- الرموز المكتوبة.

#### - المراحل التي تمر بها القراءة:

- ١- مرور العين على النص المكتوب.
- ٢- تفسير الكتابة.
- ٣- استنتاج المعاني.

#### - سمات القراءة:

- ١- تتيح العناية بتحليل الرسالة.
- ٢- تجرد المادة المقروءة من مؤثرات الصوت.
- ٣- ثبات الرسالة.
- ٤- تحتاج إلى تعلم.



## الوحدة الرابعة

**\*\* الاتصال اللفظي المنطوق:** هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى الهدف.

### - سمات الاتصال اللفظي المنطوق:

- ١- أنه وسيلة شائعة.
- ٢- التوافق في اللغة.
- ٣- أنه يعتمد على الثروة اللغوية.
- ٤- يتأثر بشكل واضح بالعوامل الغير لفظية.

- **التحدث والإلقاء:** هو القدرة على توظيف اللغة والالفاظ والصوت للتواصل مع الاخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير.

### - مهارات التحدث والإلقاء:

- ١- التهيئة النفسية.
- ٢- صياغة الأفكار ذهنيا قبل التحدث.
- ٣- المظهر اللائق.
- ٤- حالة الوقوف، بأن تكون القدمين متوازيتين على شكل الرقم ١١ وأن تكون الوقفة منتصبه لانها تزيد من الثقة بالنفس.
- ٥- الالتزام بصلب الموضوع.
- ٦- اللغة المفعمه بالحيوية.
- ٧- إنتقائية الالفاظ.
- ٨- انشراح الوجه.
- ٩- تفعيل لغة الجسد.
- ١٠- إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية.
- ١١- تنويع الأداء الصوتي.

### - مهارات توظيف الصوت:

- ١- مستوى الصوت، ويكون بارتفاع الصوت أو انخفاضه.
- ٢- معدل الايقاع، ويكون بالسرعه أو البطء.
- ٣- تنويع نبرة الصوت، ويكون بتنويع نغمة الصوت وموسيقه اللغة.
- ٤- استعمال التشديد، ويكون برفع الصوت أو اظهار كلمة أو جملة محددة لبيان أهميتها.
- ٥- توظيف الوقفات أو السكتات ويكون بحسب نوع الكسنة كالاتي:
  - أ- سكتة عادية: هي سكتة قصيره تكون بين جملة وأخرى.
  - ب- سكتة انتقالية: وهي السكتة التي تكون عند الانتقال من فكرة للاخرى وهي أطول من العادية قليلا.
  - ج- سكتة استنارة وتشويق: هي السكتة التي لا يتوقع السامع أن يسكت المتكلم فيها لكي يثير انتباه المستمع ويحرك مشاعره وهي أطول سكتة.

### - مهارات لغة الجسد:

- ١- أن تكون تعبيرات الجسد متلائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.
- ٢- اليدان هم أهم معالم لغة الجسد فاحرص على التركيز عليها.
- ٣- تجنب تكرار لغة جسد محددة عدة مرات.

- مهارات إعداد العروض:

- ١- اختيار الموضوع.
- ٢- تحديد الهدف.
- ٣- جمع المعلومات.
- ٤- صياغة الموضوع، مقدمة الموضوع - صلب الموضوع - خاتمة الموضوع.
- ٥- الاخراج الفني. يكون الاخراج الفني بالتالي:
  - أ- الوضوح والبساطة.
  - ب- العنوان، ويكون في الشريحة الأولى ويفضل أن تكون الشريحة الثانية مكونه من تصور عام للموضوع.
  - ج- قاعدة ٥X٥ وهي أن تتكون كل شريحة من خمسة أسطر وكل سطر من خمسة كلمات.
  - د- الكتابة بخط واضح من حيث الشكل والالوان.
  - هـ- استعمال الصور والاشكال والرسوم الملائمة للعبارات.
  - و- التنسيق الجيد كالمسافات بين النقاط وتساوي الكتابة في الشريحة لملء الفراغ.

\*\* الاتصال اللفظي المكتوب: وهو الاتصال عن طريق الكتابة.

- أنواع الكتابة:

- ١- وفقا لطبيعة وخصائص المادة: أدبية-علمية-صحفية-عملية.
- ٢- وفقا لرسمية الكتابة: رسمية - غير رسمية.
- ٣- وفقا لموضوع الكتابة: اجتماعيه - قانونيه - دينية - اقتصادية - رياضية ... وهكذا.
- ٤- وفقا لأداء الكتابة: يدوية - الكترونية.

- مهارات الكتابة:

- ١- تحديد الهدف بوضوح.
- ٢- راع خصائص المرسل إليه أو المستهدفين بالكتابة.
- ٣- خطط لكتابتك.
- ٤- ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها.
- ٥- وطف اللغة بذكاء.
- ٦- تكوين انطباع إيجابي بالطرق التاليه: أ- الاهتمام بالاجراج ونوعية الورق والخط. ب- الاستفتاح بكلمات جيدة. ج- الخاتمه الجيدة والملخصة لما تكتب.
- ٧- اكتب معلومات صحيحة.
- ٨- استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة مثل، ولهذا .. ومن ناحية أخرى .. بناء على ماسبق .. على سبيل المثال.
- ٩- احذر من الاخطاء الاملائية النحوية.
- ١٠- اكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع.

## الوحدة الخامسة

**\*\* تعريف الاتصال غير الكلامي:** هو العملية التي فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام.

**\*\* العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي:** يدعم الاتصال الغير كلامي الاتصال الكلامي بالمهام التالية:

- ١- التكرار والاعادة. ٢- التناقض. ٣- البديل. ٤- التكميل أو التعديل. ٥- التأكيد.
- ٦- التنظيم.

**\*\* سمات الاتصال غير الكلامي:**

- ١- يعكس المشاعر والاحاسيس الانسانية بصدق.
- ٢- يحمل عنصر حتمية الاتصال.
- ٣- يحمل في داخله رسائل ضمنيه.
- ٤- أنه يحدد هويتنا.
- ٥- أنه غامض.

**\*\* اقسام المسافة:**

- ١- مسافة حميمية: تكون ما بين (صفر - ٣٥ سم) وهي مسافة لايدخلها سوى القريبين من الشخص كالوالدين والابناء والزوج.
- ٢- مسافة شخصية: تكون ما بين (٣٦سم - متر وربع) وهذه المسافة لايدخلها الا الاصدقاء.
- ٣- المسافة الاجتماعية: تكون ما بين (متر و ٢٦سم - ٣ أمتار) وهي المسافة التي تكون بيننا وبين الغرباء مثل الموظف والمراجع أو البائع والمشتري.
- ٤- المسافة العامة: تكون من (٣ أمتار وأكثر) وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية.

**\*\* أنواع اللمسات:**

- ١- اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب.
- ٢- اللمسة الاجتماعية: كالمصافحة.
- ٣- لمسة الصداقة: كالرتب على الكتف أو الذراعين.
- ٤- لمسة المحبة: كالحضن أو لمس الرأس.

## الوحدة السادسة

**\*\* مفهوم الحوار:** تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه.

**\*\* مفهوم الحوار بمنظور علم الاتصال:** هي تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و "المستقبل" أو "المحاور" و "المحاور" ذهنيا ونفسيا وسلوكيا من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم اجابات عليها، لتحقيق أهدافه.

### **\*\* أهمية الحوار:**

- ١- الحوار وسيلة لتبادل الاراء للوصول إلى الحق. والحوار غالبا ماينتهي بأحد هذه الأمور.  
أ- التقليل والاعتراف بصحة الرأي الاخر. ب- التقارب في وجهات النظر. ج- الاختلاف والعداء.
- ٢- تقوية الروابط الاجتماعية.
- ٣- الحوار ضرورة تربوية.
- ٤- الحوار طريق آمن ليجاد الحلول للقضايا المختلفة.

### **\*\* أنواع الحوار:**

- ١- معيار عدد المشاركين:  
أ- الحوار الذاتي. ب- الحوار الشخصي. ج- حوار المجموعات.
- ٢- معيار الاطار الجغرافي للمشاركين في الحوار:  
أ- الحوار المحلي. ب- الحوار الوطني. ج- الحوار الأممي.
- ٣- معيار موضوع الحوار:  
أ- سياسي. ب- ثقافي. ج- رياضي. د- اجتماعي. هـ- أدبي..... الخ
- ٤- معيار الاعداد للحوار:  
أ- الحوار العفوي العارض. ب- الحوار المقصود والمخطط له.
- ٥- معيار رسمية الحوار:  
أ- حوار رسمي. ب- حوار غير رسمي.

### **\*\* أنماط المتحاورين:**

- ١- المحاور غير المتعاون: وهو الذي يلتزم الصمت ويمتنع عن عرض أفكاره.
- ٢- المحاور المعارض أو المتصلب: هو المحاور المعارض بالحق والباطل.
- ٣- المحاور العدائي: هو محاور يميل إلى الهجوم على الاخرين.
- ٤- المحاور المنافع: هو محاور تسيطر على الانفعالات العاطفية والرغبة في حب التميز والظهور.
- ٥- المحاور الثرثار: هو المحاور الذي يجد سعادته في الحديث عن موضوعات لاعلاقة لها بموضوع الحوار.
- ٦- المحاور المتشكك: هو المحاور الذي لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه.
- ٧- المحاور الخجول: هو محاور يشعر بالخجل أثناء الحوار معه.
- ٨- المحاور الودود: هو المحاور الذي يحاول اقامة علاقات متينة مع الطرف الاخر ويشجعه على الحديث.

### **\*\* سمات المحاور المقنع:**

- ١- القدرة العلمية والعقلية والحركية.
- ٢- التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار.

٣- الحماسة والالتزان في الانفعالات.

٤- المظهر.

## **\*\* تقسيم مهارات الحوار:**

١- مهارات الاعداد للحوار.

٢- مهارات تنفيذ الحوار.

## **- مهارات الاعداد للحوار:**

١- تحديد ومعرفة موضوع الحوار.

٢- التفكير في نوع الاسئلة.

## **- مهارات تنفيذ الحوار:**

١- تجنب الخوف.

٢- أحسن استهلال الحوار وختامه.

٣- لا تبدأ بالقضايا موضوع الاختلاف.

٤- جامل الناس وأنزلهم منازلهم.

٥- تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الاخر.

٦- لاتستطرد ولا تستأثر بالحديث، ولا تقاطع المتحدث.

٧- استعمال الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية. حيث أن الانسان يمكن أن يتذكر ١٠٪ مما قرأه و ٢٠٪ مما سمعه و ٣٠٪ مما شاهده و ٥٠٪ مما سمعه وشاهده في نفس الوقت و ٧٠٪ مما رواه أو قاله و ٩٠٪ مما رواه أثناء أدائه عمل معين.

٨- إعترف بأخطائك وصححها.

٩- فعل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن.

١٠- راقب نفسك.

١١- استخدم مهارات الانصات المؤثر.

١٢- أحسن إغلاق المناقشات

## **\*\* للنهائية المؤثرة في النقاش اتبع التالي:**

١- لخص الحوار في دقائق بحيث لاتختلط نقاط الموضوع الرئيسية في عقول المستمعين.

٢- الدعوة إلى سلوك أو عمل شئ ما، بأن تبين الفائدة التي تعود إليهم من انجاز هذا العمل.

٣- تقديم الشكر للمستمعين.

٤- اتركهم مسرورين ضاحكين.

٥- اختر اللحظة المناسبة للختام.

**\*\* مفهوم الإقناع:** هو الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الاخرين وأفكارهم في موضوع معين.

## **\*\* أساليب الإقناع:**

١- الاساليب العقلية، كالمناقشة المنطقية بالادله والبراهين.

٢- الأساليب العاطفية، كالاعراء والخيال.

## **\*\* أدوات الإقناع:**

ضرب الامثلة - الاستفهام - القصص - المقارنة - الصور الذهنية - النقل المؤثر للمعلومات - عرض القضية مباشرة - العيوب

والمزايا - الالقاء المتقن - البدء بالاهم.

## **\*\* محفزات الإقناع:**

١- محفز الصداقة. ٢-محفز السلطة. ٣- محفز التناغم والاتساق.

٤- محفز الامتيازات المتبادلة. ٥- محفز الاختلاف والتميز. ٦- محفز السبب.

٧- محفز الأمل.

## **\*\*متطلبات الإقناع:**

- ١- ابدأ بالمشاركات.
- ٢- ابتعد عن الجدل والتحدي.
- ٣- وظف جميع الوسائل الممكنة.
- ٤- وضح الأفكار الرئيسية.
- ٥- اهتم بآراء المتلقي.
- ٦- عبر بالاعجاب عن أفكار المتلقي.
- ٧- أجب عن الاسئلة إجابات دقيقة وواضحة.
- ٨- استعمل الافكار المرجعية.

# الوحدة السابعة

## \*\* أقسام الاتصال في بيئة العمل:

أولاً: مرحلة ما قبل العمل:

أ- كتابة السيرة الذاتية.

ب- كتابة خطاب التقديم.

ج- خطابات التوصية.

د- المقابلة الشخصية.

ثانياً: مرحلة العمل:

وهي المرحلة التي يقضيها الموظف في فترة عملة بين زملاءه والمراجعين.

ثالثاً: مرحلة ما بعد العمل:

وهي عندما يتقاعد الموظف أو ينقل لعمل آخر وتواصله مع زملاءه السابقين.

## \*\* مفهوم السيرة الذاتية:

مخلص الانجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب مع عملا محددًا يستهدفه هذا الشخص. (الرزمية والسيرة الذاتية متشابهة لحد بعيد، عدا أن الرزمية تعتبر أقصر من السيرة الذاتية ومخلصه تلخيصاً أدق من السيرة الذاتية)

## السيرة الذاتية أطول من الرزمية

## \*\* المكونات الأساسية للسيرة الذاتية:

- 1- البيانات الشخصية: الاسم والميلاد والحالة الاجتماعية وبيانات التواصل.
- 2- الهدف: حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم.
- 3- الدرجات العلمية: ترتب ترتيب من الاحدث للاقدم.
- 4- التسلسل الوظيفي: وتذكر الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية وتكون مرتبة من الاحدث للاقدم.
- 5- المهارات: وتكون فيها تحديد أكثر عن الخبرات ومايمكن لكاتب السيرة الذاتية أدائه.
- 6- الخبرات: وفيها تكتب فقرات قصيرة عن مدى خبرة كاتب السيرة.
- 7- الاشتراك في الجهات المعنية ذات العلاقة: وهي الجمعيات أو المؤسسات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة..

## \*\* توجيهات مهمة لكاتب السيرة الذاتية:

- 1- وضح جميع التواريخ والامكان المذكورة في السيرة الذاتية.
- 2- راع تناسب مكونات السيرة الذاتية ومناسبتها للهدف.
- 3- اهتم بالموضوعات المتعلقة بالموضوع.
- 4- لا تزيد طول السيرة الذاتية عن صفحتين.
- 5- استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية.
- 6- لا تكتب سيرة ذاتية أو CV في بداية السيرة الذاتية أو أي مكان في الورقه.
- 7- اختصر بدون اخلال.
- 8- اختر النسق المناسب.
- 9- لاترفق اوراق ومستندات مع سيرتك الذاتية إلا إذا طلب منك.

## \*\* أنواع السيرة الذاتية:

- أولاً: السيرة الذاتية الورقية: وتأخذ نمطين من أنماط الكتابة.
  - 1- المرتبة ترتيباً زمنياً.
  - 2- المرتبة ترتيباً وظيفياً.
- ثانياً: السيرة الذاتية الإلكترونية: وهي كتابة السيرة الذاتية بمنط الالكتروني وقوالب حديثة.

## **\*\* مفهوم خطاب التقديم:**

هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

## **\*\* أهمية خطاب التقديم:**

- ١- جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة.
- ٢- أن بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة.

## **\*\* نصائح يجب مراعاتها عن كتابة خطاب التقديم:**

- ١- يجب أن لا يزيد الخطاب عن صفحة واحدة.
- ٢- وجه خطابك لشخص محدد.
- ٣- وجه الخطاب للمسؤول بشكل رسمي.
- ٤- تأكد من اسم المسؤول.
- ٥- اكتب خطاب خاص يتناسب مع كل وظيفة.
- ٦- أذكر أسباب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة.
- ٧- لاتزيد الفقرة عن أربعة أو خمسة أسطر.
- ٨- اطلب من زميل أو صديق أو متخصص في مراجعة الخطاب.

## **\*\* أهم الخصائص التي يجب توفرها في المتقدم أثناء المقابلة الشخصية:**

- ١- المظهر الجيد.
- ٢- القدرة على التواصل.
- ٣- الحماسة.
- ٤- الذكاء.
- ٥- النشاط واليقظة (مدى الانتباه)

## **\*\* كيف تستعد للمقابلة الشخصية؟**

- ١- راجع أكبر قدر ممكن عن المؤسسة التي تقدمت إليها.
- ٢- إرتداء الملابس الملائمة التي تتسم بالاناقة الرسمية.
- ٣- احضر معك نسخ اضافية من مستنداتك.
- ٤- الحضور قبل المقابلة بـ ١٠ أو ١٥ دقيقة.
- ٥- ابتعد عن اي عادات مستفزه للاخرين منذ دخولك للمؤسسة كالتدخين ومضغ العلك واستعمال الجوال.

## **\*\* أثناء المقابلة الشخصية:**

- ١- لاتقاطع أحد من القائمين بالمقابلة.
- ٢- انتبه للغة الجسد.
- ٣- انصت انصات تام للمتحدث.
- ٤- اسال المحاورين عندما تنتهي المقابلة عن موعد النتيجة.
- ٥- صافح المحاورين عن الخروج.

## **\*\* أسئلة متوقعة أثناء المقابلة:**

- ١- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- ٢- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برؤسائك السابقين.
- ٣- أسئلة توضح طبيعة عملك السابق.
- ٤- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبراتك.
- ٥- أسئلة لتثبت من صحة سيرتك الذاتية.
- ٦- أسئلة توضح الاسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

**\*\* أسئلة يمكن لك أن تسألها في المقابلة الشخصية:**

- ١- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ٢- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة.
- ٣- هل سألقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أو خارجها؟
- ٤- مالعقات التي تواجهونها في المؤسسة؟
- ٥- مالتغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- ٦- كيف سأخضع للتقويم؟ وما المعدل الزمني للتقويم؟
- ٧- عند الانجاز في هذه الوظيفة ماهي الترقبات الممكنة وفي أي مدى زمني؟

**\*\* ماذا بعد المقابلة الشخصية..؟**

- ١- دون ما حصل في المقابلة لتستفيد منها في المقابلات القادمة.
- ٢- يمكنك ارسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة.
- ٣- لا تكن ملحا أو متسرعا في الاتصال على المؤسسة لمعرفة النتيجة.
- ٤- ارسل خطاب شكر للمؤسسة حتى لو علمت أن الوظيفة ذهبت لمتقدم آخر.

انتهى ،،،

أسماء طلاب السنة التحضيرية بجامعة جدة، مقرر مهارات الاتصال شعبة KA سنة 1436-2016 المنفذين لهذا الملخص من كتاب مهارات مهارات الاتصال.

- عبدالله خالد عسيري.
- مؤيد محمد الحازمي.
- أحمد عويض العمري.
- أيمن علي الغامدي.
- فهد حمدي يارو.
- فيصل نايف السلمي.
- راجي محمد الحثيرشي.
- راكان حامد النزاوي.
- محمد علي الغامدي.
- ريان خلف المطيري.
- عبدالله محمد الزهراني.
- محمد سعيد الزهراني.

بإشراف أستاذ المقرر:  
عبدالله محمد الأسمرى

مع تمنياتنا لجميع قراء هذا الملخص بالتوفيق والنجاح ،،،