



# مهارات الاتصال



إشراف/ الإدارة العامة للمناهج



١٠ دقائق





- تهدف هذه الحقيبة إلى اكساب المتدرب المعارف والمهارات التأسيسية في تعريف المتدرب بالعمل من خلال الهيكل التنظيمي، نظم العمل، أخلاقيات وعادات العمل، العلاقات بين المجموعات، أنشطة العمل، سلوك الأفراد والمجموعات وأثر ذلك على النجاح في العمل والقدرة على الاتصال بالآخرين.





- تقدم هذه الحقيبة ثلاث وحدات تدريبية رئيسية تحتوي كل وحدة على عدة فصول وتدريبات تنمي مهارات وقدرات ومعارف المتدرب بهدف تزويد وتعليم المتدرب المهارات الأساسية والسلوكيات اللازمة لنجاحه في عمله.



الوحدة	عنوان الوحدة	زمن الوحدة (ساعة)
الأولى	سلوكيات الفرد	٢٧
الثانية	عادات العمل الناجح	٢٤
الثالثة	أساليب الكتابة والتحدث بصورة مشوقة ومفهومة	٢٩



سيتم في هذه الحقيبة التدريبية شرح المهارات التالية:

- تحديد الأهتمامات والقدرات والمهارات.
- كتابة السيرة الذاتية.
- التعرف على العوامل التي ترفع من كفاءة العمل.
- فهم السلوكيات الفردية والجماعية المؤدية لنجاح العمل.
- التعامل مع ضغوط العمل بكفاءة.
- أساليب لتطوير الذات.
- الاتصالات الوظيفية.



## سلوكيات الفرد



من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- يتعرف على مفهوم الاهتمامات وأهميتها للتطوير المهني والشخصي.
- يتقن القدرات المهمة في العمل بسهولة ويسر.
- يتقن المهارات المطلوبة في العمل بكفاءة.
- يتعرف على مفهوم الأهداف ويضع لنفسه أهداف قابلة للتحقيق.
- يكون قادر على كتابة سيرة ذاتية مميزة بدقة واتقان.





- يستطيع البحث عن عمل بطريقة تزيد من فرصته في ايجاد عمل مناسب بسهولة ويسر.
- يتعرف على أهم الاخلاق التي ينبغي ان يتحلى بها الموظف والاخلاق التي يجب أن يتجنبها.



الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 27 ساعة تدريبية.

الوسائل التدريبية المساعدة:

- عرض بوروينت بمحتوى الوحدة
- أسئلة و حلقات نقاش.
- أسئلة بطريقة الصح والخطأ مع تعليل الإجابة اذا أمكن ذلك.
- أداء أدوار تمثيلية.
- تدريب عملي على كتابة السيرة الذاتية.

## الفصل الأول: لاهتمامات والقدرات والمهارات



- مفهوم الاهتمامات.
- العوامل المؤثرة باهتمامات الأفراد.
- السمات الشخصية والخصائص السلوكية.
- فوائد العمل في مجال اهتمامك في الحياة العملية والشخصية.



• القدرات والمهارات الواجب توفرها في الموظف:

- الهدوء وضبط النفس.
- الإيمان بالمهمة او الهدف.
- الشعور بالمسئولية.
- البداهة والمبادرة واخذ القرار.
- الانضباط.
- الفعالية.
- التواضع.



• تابع القدرات والمهارات الواجب توفرها في الموظف:

- الواقعية.
- احترام الآخرين.
- المعرفة.
- الذكاء الميداني.
- القدرة على اتخاذ القرار.
- الثقة بالنفس.
- الصدق والأمانة.



• تابع القدرات والمهارات الواجب توفرها في الموظف:

• التفكير التحليلي والمهارات البحثية.

• حل المشكلات.

• الابتكار.

• مهارات التواصل.

• العمل ضمن فريق.

• العروض التقديمية.

## تمارين الوحدة الأولى: الفصل الأول



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الأول.

## الفصل الثاني: الأهداف وطلب العمل



- مفهوم الأهداف.
- محددات الأهداف الجيدة.
- معوقات تحقيق الأهداف.





- مفهوم طلب العمل.
- عناصر ينبغي مراعاتها أثناء البحث عن عمل.
- طرق البحث عن العمل.



## تمارين الوحدة الأولى: الفصل الثاني



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثاني.



## تمارين الوحدة الأولى: الفصل الثالث



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثالث.



- مفهوم مفهوم المقابلات الشخصية.
- أنواع المقابلات الشخصية.
- مراحل او خطوات ينبغي على المتقدم التعرف عليها لكي يتمكن من التميز

في المقابلات الشخصية:

- خطوات ما قبل المقابلة الشخصية.
- خطوات أثناء المقابلة الشخصية.
- خطوات ما بعد المقابلة الشخصية.





## • تنبيهات مهمة أثناء إجراء المقابلات الشخصية:



• الإيماءات والحركات.

• تعبيرات الوجه.

• تلميحات الصوت.

• المظهر.

## تمارين الوحدة الأولى: الفصل الرابع



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الرابع.

## الفصل الخامس: أخلاقيات العمل



- مفهوم الأخلاق.
- أهمية الأخلاق في العمل.
- الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها جميع الموظفين وأن تكون هي مرجعهم في التعامل وأداء الأعمال الموكلة اليهم:
  - الصدق.
  - الأمانة.
  - الاتقان.
  - العدالة.





• تابع الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها جميع الموظفين وأن تكون هي مرجعهم في التعامل وأداء الأعمال الموكلة اليهم:

- العفو.
- الصبر.
- الرضا.
- الحلم.
- الرفق.



• تابع الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها جميع الموظفين وأن تكون هي مرجعهم في التعامل وأداء الأعمال الموكلة اليهم:

• الرقابة الذاتية.

• التواضع.

• حسن المعاملة.

• الكرم.

• العفة.



• تابع الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها جميع الموظفين وأن تكون هي مرجعهم في التعامل وأداء الأعمال الموكلة اليهم:

- العفو.
- الصبر.
- الرضا.
- الحلم.
- الرفق.



• فيمايلي بعضاً من الأخلاق غير الحميدة التي يجب أن يبتعد عنها جميع الموظفين والعاملين:

- الكذب.
- الغش.
- الإهمال.
- إفشاء الأسرار.
- الرشوة.



• تابع الأخلاق غير الحميدة التي يجب أن يتعد عنها جميع الموظفين  
والعاملين:

- التزوير.
- التسلط.
- استغلال العمل للمصلحة الشخصية.
- الحسد والحقد.
- بغض الآخرين.



• تابع الأخلاق غير الحميدة التي يجب أن يتعد عنها جميع الموظفين  
والعاملين:

• انتقاص الآخرين.

• الغيبة.

• النميمة.

• الظلم.

• النفاق.

## تمارين الوحدة الأولى: الفصل الخامس



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الخامس .



## عادات العمل الناجح





- من المتوقع في نهاية هذه الوحدة التدريبية أن يكون المدرب قادراً وبكفاءة على أن:
- التعرف على المفاهيم الأساسية لإشكاليات العمل.
- التعرف على مفهوم ضغوط العمل.
- يتقن المدرب المهارات المطلوبة في التعامل مع ضغوط العمل بكفاءة.
- يتعرف على مفهوم صراعات العمل.
- يتقن المدرب المهارات المطلوبة في التعامل مع صراعات العمل بكفاءة.



- يتعرف على مفهوم تطوير الذات وأهميته بسهولة ويسر.
- يتقن المتدرب المهارات المطلوبة للتطوير ذاته بكفاءة.
- يتقن المتدرب المهارات المطلوبة على قراءة وفهم المعلومات المقدمة بصور مختلفة بدقة واتقان.



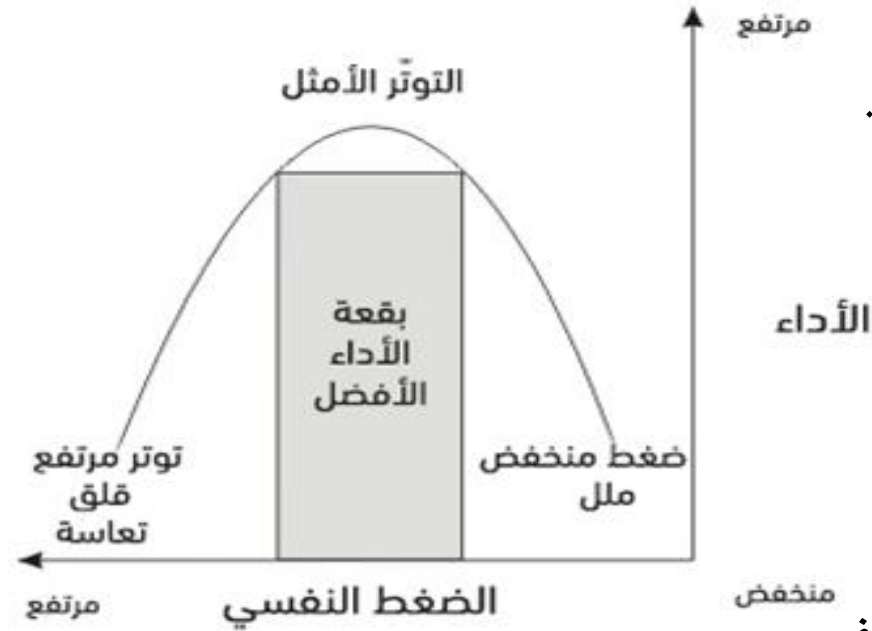
• الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: 24 ساعة تدريبية.

الوسائل التدريبية المساعدة:

- عرض بوربوينت بمحتوى الوحدة.
- أسئلة تطرح على المتدرب من المدرب.
- حلقات نقاش.
- تدريب عملي على كتابة أهدافه والتعبير عن ذاته.



## العلاقة بين الضغط النفسي والأداء



- مفهوم ضغوط العمل.
- أهمية التعامل مع ضغوط العمل.
- مراحل ضغوط العمل:
  - مرحلة التنبيه للخطر.
  - مرحلة المقاومة.
  - مرحلة الإجهاد والاستنزاف.



- مصادر ضغوط العمل:
- مصادر الضغوط التنظيمية.
- مصادر الضغوط الشخصية
- طرق التعامل ومواجهة ضغوط العمل:
- فهم ومعرفة الأسباب.
- تدريب الأفراد على التعامل مع ضغوط العمل.
- تدريب العاملين في المنظمات على مفهوم التواصل والتكامل.



- تابع طرق التعامل ومواجهة ضغوط العمل:
- بناء هيكل تنظيمي واضح ومفهوم لدى العاملين.
- التقييم الجيد والمبني على ركائز واسس علمية تساعد الموظفين في الاستقرار.
- اكتساب بعض المهارات الذاتية كإدارة الوقت و طرق بناء علاقات جيدة مع الآخرين.
- فهم تنوع ثقافات الآخرين وطرق تفكيرهم المختلفة.



- تابع طرق التعامل ومواجهة ضغوط العمل:
- ممارسة الرياضة باستمرار.
- عقد اجتماعات ونقاشات مع المسؤولين والإدارات المختلفة للمنظمة.

## تمارين الوحدة الثانية: الفصل الأول



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الأول.



## الفصل الثاني: خلافات العمل



- إدارة الخلاف.
- مفهوم الخلافات في العمل.





• نظرة مدراس الإدارة للصراع وكيف ينبغي التعامل معه.

العناصر	المدرسة الكلاسيكية	المدرسة السلوكية	المدرسة المعاصرة
طبيعة الصراع	غريب / دخيل	طبيعي / داخل في تركيب التنظيم	ضروري / محرك للإبداع
أسباب الصراع	شخصية	تنظيمية	عوامل موقفية وشخصية
خصائص الصراع	ضار	ضار / مفيد	مفيد / ضار
أطراف الصراع	مثيرو المتاعب	الجميع	الجميع
نتائج الصراع	تدمير	تنافس	تطوير
ردة الفعل	رفض	قبول	تشجيع احيانا
طريقة المواجهة	تفادي	علاج	كيفية الاستفادة منه
دور الإدارة	التصادم	التفاهم	التعاون



- أسباب ظهور الخلافات في العمل.
- إيجابيات ظهور بعض الاختلافات.
- سلبيات ظهور الخلافات في العمل.



## • مراحل الخلافات في العمل:

- المرحلة الكامنة او مرحلة النزاع الخفي.
- مرحلة الادراك.
- مرحلة الشعور بالنزاع.
- مرحلة النزاع الظاهر.
- مرحلة ما بعد النزاع.



## • أساليب إدارة الخلافات:

• الإيجار.

• التعاون.

• التنازل.

• التسوية.

• التجنب.

## تمارين الوحدة الثانية: الفصل الثاني



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثاني.



- واجبات وحقوق الموظف.
- واجبات وحقوق الموظف وفق نظام العمل السعودي.
- عقد العمل.
- مكونات العقد الأساسية.



• أولاً: حقوق العامل:

- العمل.
- النقل.
- المزايا المالية.
- الحسم من الاجر.
- أيام وساعات العمل.
- فترة الراحة.





## • تابع حقوق العامل:

- الإجازات.
- العقوبات.
- السلامة.
- مكافأة نهاية الخدمة.
- التظلم.



• ثانيا: الواجبات:

- أن ينجز العمل وفقا لأصول المهنة ووفق تعليمات صاحب العمل.
- أن يعتني بعناية كافية بالآلات والأدوات المملوكة لصاحب العمل.
- أن يلتزم بحسن السلوك والأخلاق أثناء العمل.
- أن يخضع للفحوص الطبية.
- أن يحفظ الأسرار.
- احترام المدراء والزملاء في العمل.

## تمارين الوحدة الثانية: الفصل الثالث



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثالث.

## الفصل الرابع: أساليب التطوير الذاتي



• نشاط رقم ١.

• مفهوم الذات.

• أنواع الذات:

• الذات الحقيقية.

• الذات الاجتماعية.

• الذات المثالية.



• مفهوم تطوير الذات .

• أهمية تطوير الذات.

• أساليب تطوير الذات:

• افهم نفسك.

• حدد لك هدف او اهداف.

• رتب أولوياتك وأحسن إدارة وقتك.

• ثقف نفسك.

• ثق في نفسك.

## تمارين الوحدة الثانية: الفصل الرابع



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الرابع.

## الفصل الخامس: أساليب قراءة وفهم المعلومات المقدمة بصور مختلفة

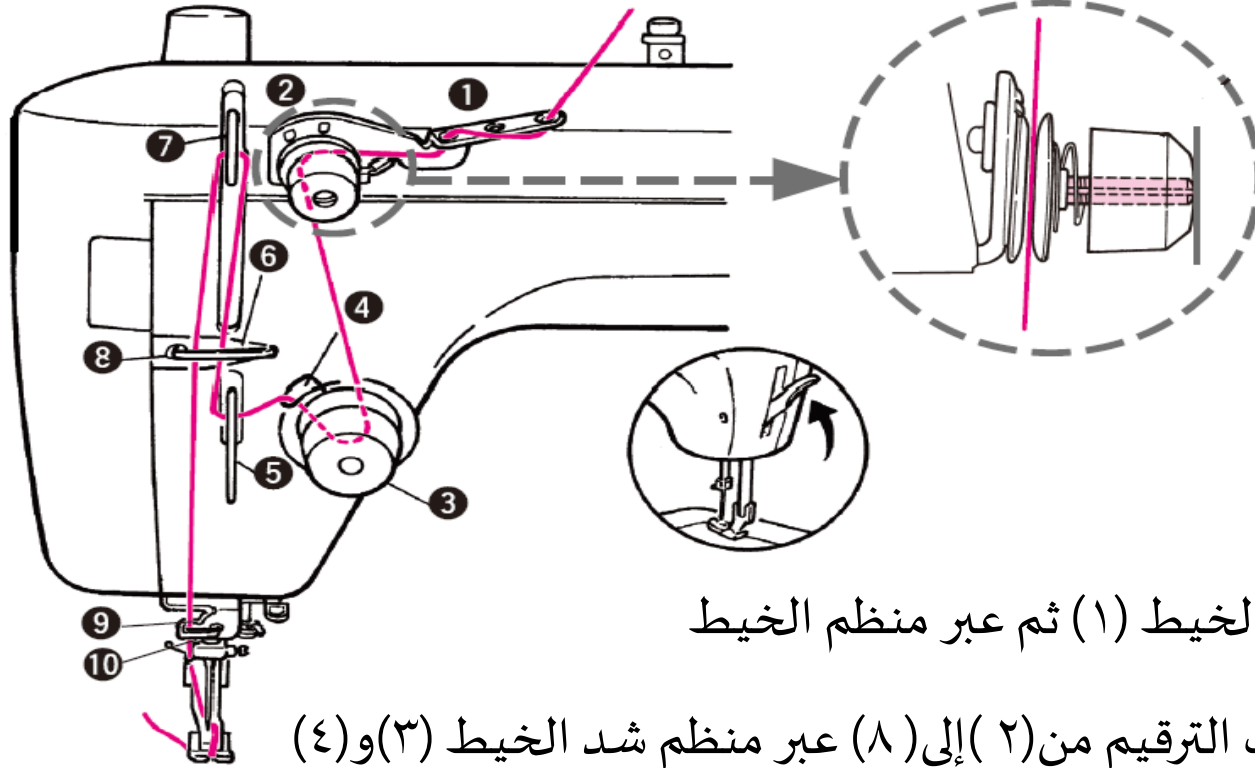


- أساليب قراءة وفهم المعلومات المقدمة بصور مختلفة.
- تستخدم الصور كدليل ولتوثيق حالة أو وضع معين.





• وتستخدم الصورة في شرح مراحل معينة أو خطوات .



• قم بتمرير الخيط عبر دليل الخيط (١) ثم عبر منظم الخيط

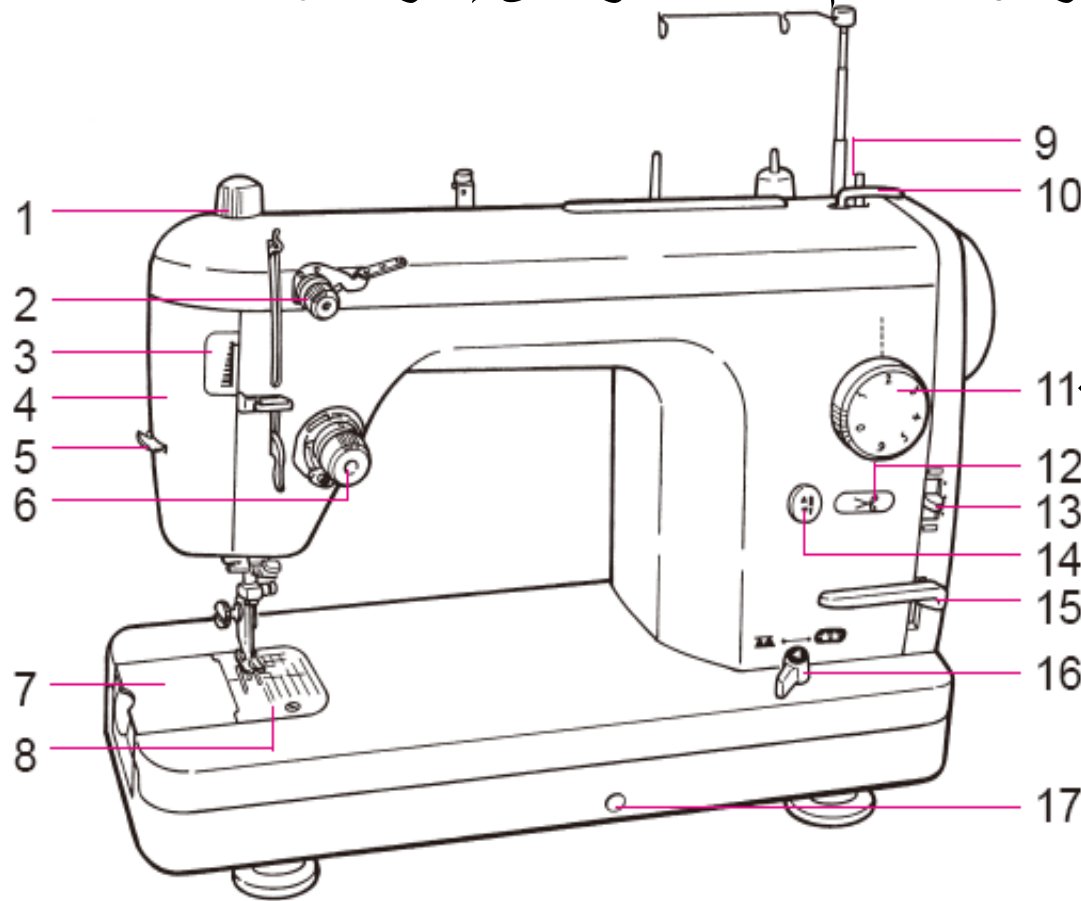
• قم بتمرير خيط الإبرة حسب الترقيم من (٢) إلى (٨) عبر منظم شد الخيط (٣) و(٤)

• ثم عبر دليل الخيط (٥) ثم عبر رافع خيط الإبرة (٧)





• تستخدم الصور في عرض فكرة أو تصميم معين يتكون من أجزاء مترابطة.



١- منظم ضغط الدواس.

٢- منظم خيط الإبرة.

٣- مؤشر منظم ضغط الدواس.

٤- غطاء رأس الماكينة.

٥- أداة قص الخيط.



- استخدام الصور الجادة والتي تلي حاجة العمل بشكل فعال.
- ينبغي مراعاة الألوان في الصورة وتنسيقها بشكل مناسب.
- ينبغي أن تراعي مبدأ البساطة في الصورة.

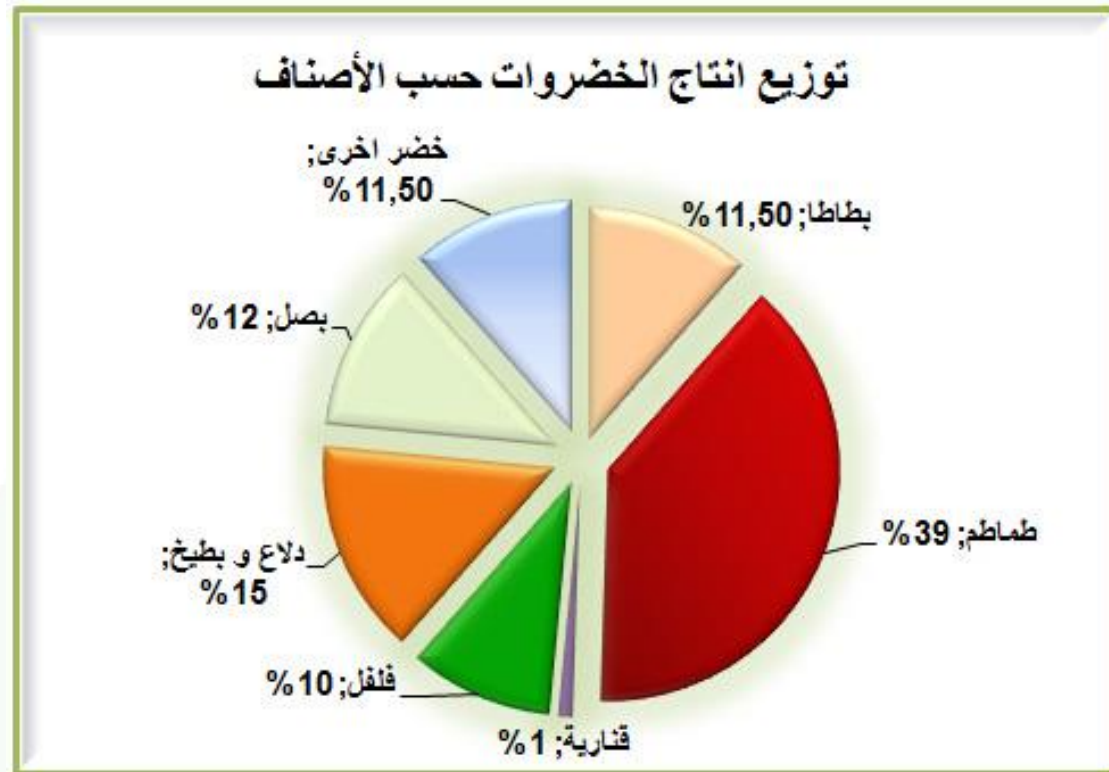




- فهم استخدام الرسوم البيانية في العمل والتقارير.
- تستخدم منحنيات التوزيع الطبيعي لتوضيح دورة حياة منتج.
- تستخدم الرسوم البيانية لعمل مقارنات.
- تعتمد الرسوم البيانية على الأرقام والإحصائيات.
- تستخدم بعض انواع الرسومات التوضيحية لأغراض محددة.

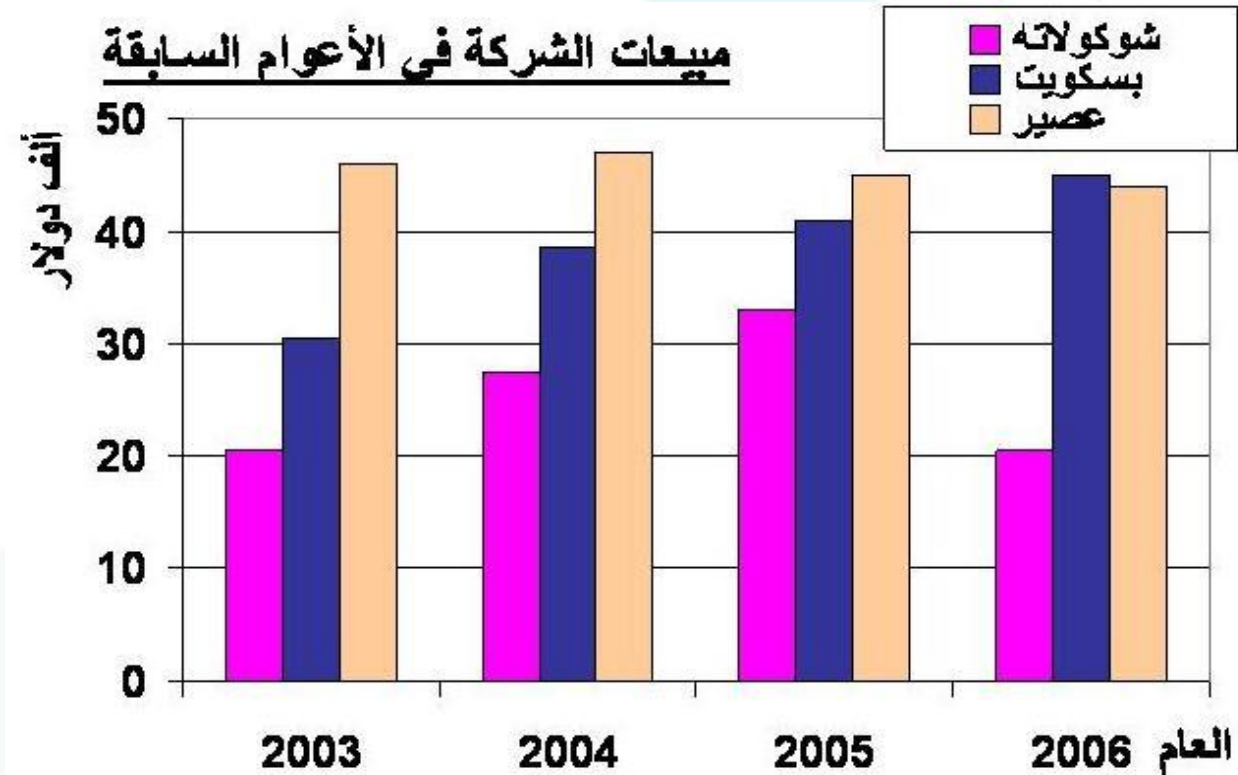


- الدوائر توضح النسب والتوزيع بين مجموعات أو منتجات متنوعة .





- الأعمدة والخطوط التصاعدية تستخدم لتوضيح مقدار النمو.





• الجداول تستخدم لعمل مقارنات بين مجموعات و عناصر عديدة.

الكثافة (شخص/كم <sup>٢</sup> )	النسبة المتوية %	عدد السكان (مليون)	النسبة المتوية %	المساحة	المنطقة
17.8	25	6.777	19.5	380000	الرياض
50.5	25.5	6.915	7	137000	مكة المكرمة
11.8	6.6	1.778	7.7	150000	المدينة المنورة
16.6	4.5	1.216	3.7	73000	القصيم
7.6	15.1	4.106	27.6	540000	المنطقة الشرقية
23.9	7	1.913	4.1	80000	عسير
5.8	2.9	0.792	6.9	136000	تبوك
5	2.2	0.597	6.1	120000	حائل
3.1	1.2	0.321	5.3	104000	الحدود الشمالية
105	5	1.365	0.6	13000	جازان
3.9	1.9	0.506	6.6	130000	نجران
34.3	1.5	0.412	0.6	12000	الباحة
5.2	1.6	0.44	4.3	85000	الجوف
13.9	100%	27.1	100%	1.950.000	المجموع

## تمارين الوحدة الثانية: الفصل الخامس



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الخامس.



## أساليب الكتابة والتحدث بصورة مشوقة ومفهومة





- يتقن المتدرب فن الاستماع والاستفسار ومناقشة الآخرين.
- يتعرف المتدرب على معوقات التواصل بسهولة ويسر.
- يتقن المتدرب كتابة التقارير بطريقة جيدة بدقة واتقان.
- يتقن المتدرب المهارات المطلوبة في استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات بكفاءة.



الوقت المتوقع للتدريب على هذه الوحدة: ٢٩ ساعة

الوسائل التدريبية المساعدة:

- استخدام عرض بوروينت بمحتوى الوحدة.
- أسئلة و حلقات نقاش.
- تدريب عملي على كتابة تقرير.
- تدريب عملي على كتابة رسالة عبر البريد الإلكتروني.

# الفصل الأول: فن الاستماع والاستفسار ومناقشة الآخرين



- فن الاستماع والاستفسار ومناقشة الآخرين.
- مهارات الاستماع أو الانصات.
- أنواع الانصات:
  - الانصات للتعلم.
  - الانصات للتقييم والتحليل.
  - الانصات لفهم الشعور والعاطفة.
  - الانصات للاستمتاع.



- ممارسات مهمه تساعد على التواصل والانصات الجيد:
- اظهر الاحترام والاهتمام بالشخص.
- كن متواضع.
- تعلم فن الانصات.
- أسئل في الوقت المناسب.
- شجع الطرف الاخر على الحديث.
- اظهر للطرف الاخر أنك مستعد للإصغاء إليه.



- تابع ممارسات مهمه تساعد على التواصل والانصات الجيد:
- اظهر للطرف الاخر أنك مستعد للإصغاء إلية.
- لا بد ان تكون هادئا وركز على الرسالة الإيجابية.
- لا بد ان تكون مسلحا بالمعلومات والمعارف.
- كن مستعدا لتقبل الانتقادات والاعتراضات.
- تجنب التكلف في الكلام والتصرف.



## • فوائد الانصات الجيد:

- يقلل الانصات من احتمالية سوء الفهم.
- يساعدنا على تفهم الآخرين.
- يعزز الثقة ويظهر تقديرنا للآخرين.
- يساهم في مبادئ الحوار الإيجابي.
- يساعدنا على تبادل وتنمية الأفكار الجديدة.
- يعمل على تحفيز الطرف الاخر للاستمرار في التواصل.





- معوقات الاتصال الفعال:
- اختلاف الادراك.
- اختلاف اللغة أو اللهجة.
- يعزز الثقة ويظهر تقديرنا للآخرين.
- التشويش.
- التقييم المتسرع للرسالة.
- طول قنوات الاتصال.



- تابع معوقات الاتصال الفعال:
- زيادة حجم المعلومات.
- العبث واللعب في الأشياء التي أمام مستقبل الرسالة.
- عدم التركيز على ما يقوله المتحدث.
- النظر إلى الحائط أو الساعة.
- عدم استخدام كلمات تنم عن اللباقة واحترام الآخر.
- استخدام الرأي الشخصي بالمتحدث.



## تمارين الوحدة الثالثة: الفصل الأول



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الأول.

## الفصل الثاني: أساليب الكتابة والتحدث بصورة مشوقة ومفهومة



- مفهوم الكتابة.
- أهمية الكتابة.
- أنواع التقارير.
- عناصر التقرير.
- مراحل الكتابة الجيدة.



- نصائح مهمة عند الكتابة:
- ينبغي لمُعد التقرير أن يستوعب الهدف من التقرير.
- ان يتمتع التقرير بأسلوب عرض منطقي ومنهجي.
- ان يتناسب الجهد والوقت المتاح لإعداد وكتابة التقرير مع حجم الهدف من التقرير.
- وينبغي لمُعد التقرير الاعتماد بشكل رئيس على البيانات والمعلومات الموثقة.



• تابع نصائح مهمة عند الكتابة:

- كتابة التقرير بلغة سليمة من الأخطاء اللغوية والنحوية.
- عدم الاسهاب في نقاط معينة في التقرير والاختصار في نقاط أخرى.
- اهمية مراعات علامات الترقيم والوقف وأهميتها في كتابة التقرير.

## تمارين الوحدة الثالثة: الفصل الثاني



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثاني.

## الفصل الثالث: استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات



- استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات.
- أهمية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات.
- مميزات التواصل عبر البريد الإلكتروني:
  - سهولة الاستخدام.
  - يعمل ٢٤ ساعة.
  - يمكن إرسال الرسالة إلى أكثر من شخص.
  - الرسائل موثقة بالتاريخ والوقت.





- الجوانب السلبية في استخدام البريد الإلكتروني:
- إمكانية الوصول إليه عن طريق المخترقين عالية.
- لا يمكن التراجع أو سحب معلومات وبيانات الرسالة.
- قد تواجه بعض الأحيان مشاكل تقنية طارئة تعطل الخدمات.
- بعض المستخدمين (كبار السن) لا يمكنهم استخدامها.
- بعض المناطق وخاصة النائية قد لا تتوفر فيها خدمات الانترنت.
- كثرة الرسائل الواردة الغير مرغوبة كالدعائية.



- قواعد مهمة عند استخدام التقنيات الحديثة في التواصل:
- لا تستخدم الا البريد الإلكتروني الرسمي للمنظمة.
- عدم إرسال أي معلومات حساسة أو سرية عن طريق البريد الإلكتروني.
- دائماً ضع عنواناً واضحاً للرسالة في حقل العنوان.
- أبدء بالتحية للطرف لآخر مستخدماً المعلومات المتوفرة لديك.
- حدد بوضوح المطلوب في رسالتك والمضمون بكلمات واضحة.





- تابع قواعد مهمة عند استخدام التقنيات الحديثة في التواصل:
  - أختم رسالتك بالتعريف بنفسك ووظيفتك.
  - إذا كنت ترغب بتحويل أو إعادة إرسال رسالة أنتبه.
  - يتم التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني كوثائق قانونية ملزمة للطرفين.
  - تأكد قبل أن تفتحها من أنها من شخص موثوق.
  - استخدم كلمة مرور قوية وحاول تغييرها كل فترة.

## تمارين الوحدة الثالثة: الفصل الثالث



- يُرجى الرجوع للحقيبة التدريبية لحل وتطبيق التمارين الخاصة بالفصل الثالث.



- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (٢٠١٨) "فن الاجراء المقابلات الشخصية" القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- القحطاني، سعيد بن علي (٢٠١٥) "الأخلاق في الاسلام: في ضوء الكتاب والسنة وآثار الصحابة" دن. :الرياض.
- الهاشمي، عبد الرحمن، العزاوي، فائزة (٢٠٠٥) "تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي" ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.



- شلابي، زهير بوجمعة (١٤٣٧) "الصراع التنظيمي وادارة المنظمة" ، دار إلبازوري العلمية.
- القريوتي، محمد قاسم (١٩٩٣) "السلوك التنظيمي" ، الطبعة الثانية، دار الشروق، عمان.
- زواتيني، عبد العزيز (٢٠٢٠) "تنمية المورد البشري في التنظيم" ، مركز الكتاب الأكاديمي.
- امين، احمد (٢٠١٨) "كتاب الاخلاق" ط٢ ، شركة نوابغ الفكر.



تم بحمد الله