



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



دليل مهارات الاتصال

تم اعداد وطباعة هذا الدليل بدعم من صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية ووكالة الإنماء الكندية الدولية



Canadian International
Development Agency

Agence canadienne
de développement international

Canada



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية

مشروع المنار



المنار
دربك للتقدم

دليل مهارات الاتصال

* رقم الإجازة المتسلسل لدى دائرة المطبوعات والنشر: ٢٠٠٦/١/٦
* رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية: ٢٠٠٦/١/٢٣



تلفون ٥٦٠٨٠٠٠ فاكس ٥٦٧٢٦٣١
ص.ب ٥٩١ - عمان - ١١١١٨ الأردن

المحتويات

٥	تقديم مدير المشروع
٧	مقدمة
٨	الفصل الأول: الاتصال الإنساني
٨	أولاً - مفهوم الاتصال وأشكاله
٨	ثانياً - عناصر الاتصال
٩	ثالثاً - عملية الاتصال وكيف تتم
٩	رابعاً - أهداف الاتصال
٩	خامساً - فوائد إتقان مهارات الاتصال
١١	سادساً - هل أنت قادر على تطوير مهارات الاتصال لديك؟
١٢	سابعاً - معوقات الاتصال
١٣	استبانة لقياس مهارات الاتصال
١٤	مواقف افتراضية
١٤	مشاهد تدريبية
١٤	أسئلة للتفكير والنقاش
١٥	الفصل الثاني: أخلاقيات وقواعد الاتصال الناجح
١٥	أولاً - الصدق
١٥	ثانياً - الموضوعية
١٦	ثالثاً - الدقة
١٧	رابعاً - تقبل الآخر واحترامه
١٧	خامساً - التواضع والرفق
١٨	مواقف افتراضية
١٨	مشاهد تدريبية
١٨	أسئلة للتفكير والنقاش
١٩	الفصل الثالث: مهارات الاتصال الناجح في مجال الدراسة
١٩	أولاً - كيف يمكن للطلاب المستجد تجاوز مشاعر الغربة وتكوين الصداقات؟
٢٠	ثانياً - كيف تتعامل مع زميل/ زميلة من غير جنسك؟
٢١	ثالثاً - فن ومهارات العرض والإلقاء
٢٣	استبانة لقياس أداء المحاضر
٢٤	مواقف افتراضية
٢٤	مشاهد تدريبية
٢٤	أسئلة للتفكير والنقاش

٢٥	الفصل الرابع: مهارات الاتصال الناجح في مجال العمل
٢٥	أولاً - كيف تعد سيرة ذاتية مميزة؟
٣٠	ثانياً - رسالة التغطية
٣١	ثالثاً - كيف تهيئ نفسك لمقابلة عمل ناجحة؟
٣٢	١- اعرف نفسك
٣٦	٢- كَوْنْ فكرة واضحة عن المؤسسة التي تنوي العمل فيها
٣٦	٣- الأسئلة التي تتكرر في مقابلات العمل
٣٨	٤- التحضير لمقابلة العمل
٣٨	٥- كيف تتصرف أثناء مقابلة العمل؟
٤٠	رابعاً - كيف تتعامل مع زملاء العمل وتزيد من شعبيتك بينهم؟
٤١	خامساً - كيف تتعامل مع مديرك في العمل؟
٤٤	سادساً - كيف تتعامل مع الزبائن والعملاء؟
٤٥	مواقف افتراضية
٤٦	مشاهد تدريبية
٤٦	أسئلة للتفكير والنقاش
٤٧	قراءات مفيدة

تقديم

يعد الاتصال الإنساني جانباً مهماً في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. ويلعب دوراً مهماً في التطور والتغيير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات.

ونظراً لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أم الجامعة أم العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال غداً أحد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي.

قام مشروع المنار بإعداد هذا الدليل ليركز على جوانب الاتصال الإنساني بأبعاده المختلفة، وبيان أخلاقيات وقواعد الاتصال الناجح في مجال الدراسة والعمل، متضمناً العديد من الأنشطة والمشاهد التدريبية التي تشرى باب النقاش والحوار ضمن هذا المجال.

يوفر مشروع المنار الأدلة المتخصصة في مجال الإرشاد المهني لخدمة الطلبة والباحثين عن عمل، وتتضمن تدريبهم على مهارات يحتاجها الاقتصاد ويتطلبها المجتمع، وتمكنهم من أن يصبحوا عناصر منتجة وناجحة، وذلك بتوجيههم نحو أسس ومبادئ اختيار الأعمال المناسبة لمؤهلاتهم وقدراتهم، وكيفية الإعداد وامتلاك المهارات المؤهلة للحياة والعمل، إضافة إلى تقديم الاختبارات المساندة لهذه الأدلة لمساعدة الأفراد في تقييم مستوى مهاراتهم ذاتياً.

مدير المشروع

د. نادر مريان



ينصب تركيز هذا الدليل على تطوير قدرات الفئات المستهدفة على التعامل بكفاءة وفعالية مع مواقف حياتية فعلية يضطرون إلى معاشتها بصورة دائمة ومستمرة، سواء في مجال الدراسة أو العمل، ومن ثم يقترح جملة من المقاربات والمهارات الاتصالية التي قد تكون مناسبة لمساعدتهم على التعامل مع تلك المواقف، والتفكير معهم بصوت مرتفع في سبل تطوير تلك المهارات وتوظيفها بصورة خلاقة ومرنة من أجل التعاطي الأفضل مع المواقف التفاعلية المختلفة التي يتعرضون لها.

لماذا هذا الدليل؟

انصبت العناية أثناء إعداد هذا الدليل التطبيقي على أن يكون واضحاً وسهلاً ومنظماً؛ بحيث يأتي دليلاً عاماً يلائم "الإنسان العادي" الذي يسعى إلى تطوير مهاراته الاتصالية، سواء لأغراض دراسية أو مهنية أو اجتماعية، كما يلائم الكوادر المختصة في مجال التعليم والتدريب والإرشاد.

أهداف الدليل:

- ١ - تعريف المتدربين بمهارات الاتصال الناجح في بعض المجالات الحياتية المهمة، ومساعدتهم على اكتساب القدرة على تحليلها وفهمها وتطبيقها.
- ٢ - مساعدة المتدربين على تطوير مهاراتهم الاتصالية وتهذيبها قدر المستطاع، واستثمارها إلى حدودها القصوى لتحقيق تفاعل اجتماعي أكثر وضوحاً وفاعلية واحتراماً لمشاعر الآخرين.
- ٣ - مساعدة المتدربين على تطوير ملكاتهم الإبداعية والنقدية، وذلك عن طريق حثهم على التفكير بالإمكانات والمداخل الرحبة التي يمكن مقاربتها لتحقيق تفاعلات اتصالية غنية وفاعلة.

● لاحظ أن اللغة المستخدمة في هذا الدليل هي لغة ذكورية وتنطبق في أغلب حالاتها على الذكور والإناث إلا إذا اشير العكس.

الفصل الأول الاتصال الإنساني

أولاً - مفهوم الاتصال وأشكاله:

الاتصال في أبسط معانيه وأوضحها هو عملية نقل الرسائل وتفسيرها بين شخصين أو أكثر.

وللاتصال شكلان رئيسان يتأطر ضمنهما هما:

١ - الاتصال اللفظي (منطوق ومكتوب): وهو عبارة عن نقل الأفكار والمعاني إلى الآخرين بواسطة الكلمات والرموز، سواء كانت منطوقة أو مكتوبة. وتمثل اللغة بحروفها وكلماتها وعباراتها العامود الفقري لهذا الشكل من أشكال الاتصال، فيغدو العالم هنا عالماً تحدد معالمه الكلمات التي نسمعها ونقرؤها، التي قد لا تعبر في كثير من الأحيان عن حقيقة الواقع؛ الأمر الذي ينبغي أن يجعلنا ندقق كثيراً فيما نسمع وفيما نقرأ، وأن نفتش عن دلالات ومؤشرات أخرى ترجح صدقه أو كذبه.

٢ - الاتصال غير اللفظي (لغة الإشارات ولغة الجسم): وهو عبارة عن نقل الأفكار والمعاني إلى الآخرين عن طريق إيماءات الجسم، والإشارات، والرموز، والشعارات. ويمتلك الاتصال غير اللفظي قدرة أعلى بكثير من مثيله اللفظي على تبسيط الأفكار واختزال المعاني وتكثيف الدلالات. فقد يشكل علم دولة ما، على سبيل المثال، بألوانه ورموزه البسيطة، تعبيراً جلياً عما قد لا تستطيع مئات الكلمات التعبير عنه بسهولة، فهو يعبر عن كيان الدولة وعزتها وكرامتها ووحدتها أبنائها وربما وجودها نفسه... الخ.

ولعل في عالم الإشارات ولغة الجسم ما يجعلنا نتمكن بصورة أفضل من الحكم على صدق الرسائل اللفظية التي نلقاها أو كذبها. فعلى سبيل المثال، فضحت أصابع الرئيس الأمريكي السابق (بيل كلينتون) التي كانت تمتد بين الحين والآخر بصورة لا شعورية إلى فمه محاولة تغطيته كذب ادعاءاته، وذلك أثناء التحقيق معه في قضية الفضيحة الأخلاقية التي أثرت حول علاقته بإحدى الموظفات المتدربات في البيت الأبيض!

وبينما يلجأ الإنسان في كثير من الحالات إلى استخدام النوعين في الوقت ذاته لضمان توصيل المعنى الذي يريده إلى الآخرين؛ إذ قد يهز رأسه ويلوح بيده ويضم قبضته ويغير من نبرات صوته... إلى آخر ما يمكن أن يقوم به من إشارات وإيماءات كي يؤكد كلماته ويعزز صدقها، إلا أن دلالات الاتصال غير اللفظي غالباً ما تكون أصدق من تلك التي يحاول الاتصال اللفظي إبرازها. وكثيراً ما تتعارض الدلالات التي يعكسها الاتصال غير اللفظي مع تلك التي يعكسها نظيره اللفظي؛ فقد تعبر إيماءات وجه شخص ما، على سبيل المثال، عن الإحساس بالاستياء والامتناع من موقف أو شخص ما، بينما تحاول كلماته في نفس الوقت التعبير عن الرضى والاستحسان. وعليه؛ ينبغي أن يحرص الإنسان على الانسجام بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عنه، وذلك حتى يتمتع خطابه بالمصداقية وقوة التأثير. كما أن عليه أن يراقب مدى التناغم بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي يوجهها له الآخرون، حتى يكون أكثر قدرة على فهم الدلالات الحقيقية التي يقصدها أصحاب تلك الرسائل، ويكون من ثم أقدر على الاستجابة لها.

ثانياً - عناصر الاتصال:

حتى نتحدث عن حدوث عملية الاتصال فإن هناك عناصر أساسية لا بد من توافرها، هي:

١ - المرسل: وهو الشخص أو الجهة التي تبادر إلى إرسال الرسالة.

٢ - الرسالة: وهي المضمون أو المعنى الذي يسعى المرسل إلى توصيله، وقد تتخذ الرسالة صيغاً متعددة:

كالكلمات؛ والإيماءات، والإشارات، والأصوات... الخ.

٣ - الوسيلة: وهي الأداة التي يعتمدها المرسل من أجل توصيل رسالته إلى المستقبل. وقد يدخل تحت مفهوم وسائل الاتصال كل ما يمكن التفكير به بوصفه أداة لنقل المعلومات وتبادلها، سواء كانت سمعية كالإذاعة، أو بصرية كالمطبوعات، أو سمعية / بصرية كالتلفزيون والإنترنت.

٣ - المستقبل: وهو الشخص الذي توجه الرسالة إليه لاستلامها وتفسير دلالاتها.

٤ - التغذية الراجعة/ الاستجابة: وهي الرد الذي يعبر عن موقف المستقبل من الرسالة التي تلقاها من المرسل.

٥ - التأثير: وهو ما يعبر عن تحقق أهداف المرسل وحدوث تغير في الاتجاه الذي يرغبه على معلومات أو اتجاهات أو سلوك المستقبل.

ثالثاً - عملية الاتصال وكيف تتم:

عملية الاتصال هي عملية مستمرة نكاد نمارسها في كل لحظة في حياتنا، بل إننا نمارسها فعلاً في كل لحظة، حتى ولو كان ذلك مع ذاتنا. فالعمليات العقلية المختلفة التي تتعلق بالإحساس والإدراك والتذكر والتعلم هي عمليات اتصالية في جوهرها، وحواسنا ما تنفك في كل لحظة تزود جهازنا العصبي بعدد هائل من الرسائل العصبية التي تساعدنا على ممارسة حياتنا والبقاء أحياء.

أما عملية اتصالنا مع الآخرين فإنها تبدأ بفكرة أو إحساس أو معلومة نود نقلها إلى طرف آخر، بهدف التأثير فيه بشكل نرغبه. ووفقاً لطبيعة الشخص الذي نود الاتصال معه: لغته وثقافته ودينه وخلفياته المختلفة وحاجاته وعلاقتنا به... الخ، نقوم بصياغة المضمون الذي نود نقله إليه على شكل رسالة اتصالية معينة، محاولين اختيار الوسيلة والظروف الأكثر ملاءمة لإرسالها.

وفور استلامه رسالتنا، يعتمد المستقبل إلى تحليل رموزها وفهم دلالاتها؛ حتى يكون قادراً على استيعاب قصدنا من إرسالها، ويكون قادراً على الاستجابة لها. واستكمالاً لعملية الاتصال، يشرع المستقبل في تجهيز رده على رسالتنا عبر رسالة اتصالية يصوغها بما يتناسب وفهمه لمضمون رسالتنا، تمهيداً لإرسالها عن طريق الوسيلة التي يريتها مناسبة لذلك. وهكذا دواليك، يتبادل الطرفان مواقع الإرسال والاستلام بما تتضمنه من محطات إعداد الرسالة وصوغها وإرسالها واستقبالها وتحليل رموزها وتجهيز الرد عليها وإرساله.

رابعاً - أهداف الاتصال:

يمكن القول إن أي عملية اتصالية تهدف إلى التأثير في اتجاهات الناس بهدف تغييرها. وبما أن لمفهوم الاتجاه ثلاثة أبعاد أساسية هي: البعد المعرفي؛ والبعد العاطفي أو الشعوري؛ والبعد السلوكي، فإن الاتصال يهدف إذن إلى تغيير المعلومات التي يحملها الآخرون حيال موضوع ما، وجعلهم يشعرون بمشاعر معينة تجاه ذلك الموضوع، تمهيداً لدفعهم إلى السلوك نحوه بطريقة معينة. ومن هنا، فإن الاتصال فعالية مهمة في غاية الخطورة، ترمي إلى تغيير أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم؛ الأمر الذي قد يجعل منه كارثة حقيقية إذا أسيء استخدامه من أجل استغلال الآخرين والتأثير عليهم بصورة سلبية.

خامساً - فوائد إتقان مهارات الاتصال:

قد تتساءل عزيزي القارئ: ما الذي سأجنيه بإتقاني مهارات الاتصال، وهل الفوائد التي يمكن أن أحرزها من جراء ذلك تستحق أن أبذل في سبيلها الوقت والجهد، وربما المال؟ نجيبك بأن تساؤلك هو تساؤل مشروع تماماً؛ إذ ليس من الحصافة أو الحكمة إهدار وقتك وجهدك ومالك فيما لا طائل منه، غير أننا نطمئنك بأن ما ستنتفقه من جهد ووقت للسعي إلى إتقان مهارات الاتصال سيسهل استثماراً بالغ الجدوى بالنسبة لك، وستشعر بآثاره الإيجابية التي ستعكس على حياتك، وعلى شتى الأصعدة والمستويات.

وحتى تكتشف بنفسك الفوائد التي يمكن أن تجنيها إذا ما أتقنت مهارات الاتصال، ما رأيك أن تجيب عن جملة من التساؤلات.

قبل شروعك في الإجابة، تذكر أن تحرص على أن تكون صادقا مع نفسك في إجاباتك، ولا تجامل نفسك، فالقاعدة الذهبية تقول «اعرف نفسك»، فمعرفة النفس هي الخطوة الأولى الضرورية نحو الارتقاء بها.

حاول تدوين إجاباتك، مع تسجيل الموقف/ المواقف التي تعرضت له/ لها.

- ١ - هل سبق لك أن رفضت تلبية دعوة لحضور مناسبة اجتماعية ما؛ تجنباً لمواجهة الآخرين؟
- ٢ - هل سبق أن أحجمت عن طرح تساؤل ما على أحدهم تجنباً للحرج؟
- ٣ - هل حدث أن خجلت من الاعتذار لشخص قمت بالإساءة إليه بشكل أو بآخر، مع أنك كنت تود الاعتذار إليه؟

٤ - هل حدث أن فضلت التزام الصمت مع أنك تملك معرفة جيدة بالجواب عن سؤال ما؟

٥ - هل حدث أن شعرت بالوحدة والغربة على الرغم من وجودك في محيط مكتظ بالناس؟

٦ - هل حدث أن تلعثمت ووجدت صعوبة في الحديث وتنظيم أفكارك وتوصيلها للآخرين؟

٧ - هل حدث أن عجزت عن المبادرة إلى إقامة علاقة مع شخص ما على الرغم من رغبتك الشديدة بالتواصل معه؟

٨ - هل حدث أن شعرت بأنك عاجز عن الدفاع عن نفسك نتيجة ظلم أو سوء فهم تعرضت له من جانب أحدهم؟

٩ - هل حدث أن ضاعت منك فرصة إثبات مهاراتك أو قدراتك في مجال ما نتيجة ترددك في تقديم نفسك؟

١٠ - هل حدث أن شعرت بالحسد تجاه شخص يتمتع بشبكة واسعة من العلاقات الناجحة وتمنيت أن تكون مثله؟

بعد إجابتك على التساؤلات السابقة، فإنه من المرجح أنك قد شعرت بمشاعر سلبية عديدة، كالإحساس بالقهر، أو الفشل، أو الحزن، أو الضعف، أو الحسرة... الخ، عندما تذكرت كل موقف من المواقف التي أجبت بالإيجاب عن التساؤلات المتعلقة بها.

كمدخل أولي للتخلص من تلك المشاعر السلبية مستقبلاً، قم بما يلي:

أ - حدد المشاعر التي انتابتك فيما يتصل بكل موقف؟

ب - سجل الخسائر المعنوية، والمادية إن وجدت، التي تعتقد بأنك خسرتها لأنك لم تتصرف بطريقة أفضل إزاء كل موقف من تلك المواقف؟

ج - سجل المكاسب المعنوية، والمادية إن وجدت، التي تعتقد أنه كان يمكن أن تجنيها فيما لو تصرفت بطريقة أفضل تجاه كل من تلك المواقف؟

د - ما معالم السلوك الأفضل الذي كان يمكن أن تسلكه إزاء كل من تلك المواقف؟

هـ - لا تتردد في مناقشة إجاباتك الصريحة مع أصدقائك أو زملائك بصورة جماعية، فالمناقشة الجماعية كثيرا ما تثري الأفكار وتجعلها أكثر وضوحا وتحديدا. كما أنها تساعد على كسر حاجز الخجل والتردد والعجز عن التعبير.

لعلك لاحظت أن الأسئلة التي وردت آنفاً، والإجابات المحتملة عليها، هي ذات طابع مادي؛ بحيث تدور في إطار منطق الفائدة والربح والخسارة.

فهل يمكنك أن تفكر في منظور آخر قد يكون أكثر انسجاماً مع كونك أحد أبناء الحضارة العربية الإسلامية؟

- من أجل مساعدتك على التفكير بصورة أكثر تركيزاً، ما رأيك أن تجيب على التساؤلات التالية:
- ١ - أنت تنتمي إلى الحضارة العربية الإسلامية، فما الذي يمكن أن يعنيه ذلك الانتماء لك فيما يتعلق بعملية تفاعلك مع الآخرين واتصالك بهم؟
 - ٢ - هل تعتقد أن انتماءك إلى الحضارة العربية الإسلامية يرتب عليك السعي إلى تحقيق رسالة حضارية ما؟ ما هو جوهر هذه الرسالة إن كنت تعتقد بوجودها؟
 - ٣ - هل ترى بأن من واجبك أن تسعى إلى إحراز أكبر قدر ممكن من المكاسب عن طريق تفاعلك مع الآخرين، بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى؟
 - ٤ - إذا كان هناك اعتبارات أخرى ترى أن من الضروري أخذها بالاعتبار في سياق تفاعلك مع الآخرين، فما هي هذه الاعتبارات؟ ومن أين تأتي ضرورتها؟
- بإجابتك على التساؤلات المشار إليها، فلعلك قد بدأت باستكشاف معالم منظور آخر يمكنك التفكير فيه. منظورٌ تعود جذوره إلى حضارتك العربية الإسلامية، لا يُحصر الإنسان وعلاقاته وفقاً له ضمن حدود الربح والخسارة، بل يُنظر إليه بوصفه مخلوقاً مكرماً يحمل رسالة سامية مفادها تعمير الحياة وخدمة الناس والسعي إلى إسعادهم. ومن ثم فإن الإنسان، حسب ذلك المنظور، لا يتعامل مع نفسه ومع الآخرين بوصفهم مجرد أشياء أو سلع تؤمن له المكاسب والفوائد، بل يتفاعل معهم باعتبارهم كائنات إنسانية جديرة باحترامها ومساعدتها والتضحية من أجلها. ولو كان ذلك يبدو متعارضاً مع ما يفرضه المنطق المادي المهيمن حالياً على العلاقات بين الكثير من الناس.

تأسيساً على ذلك، اجتهد في سياق تفاعلك مع نفسك ومع الآخرين كي تتذكر ما يلي:

- ❖ إن الإنسان ليس كائناً مادياً يرتهن إلى حسابات الربح والخسارة، بل هو مخلوق كرمه الله وأوجده لأداء رسالة سامية قوامها بناء حضارة إنسانية سامية تقوم على التكافل والتراحم وخدمة الناس.
- ❖ إن تفعيل منطق التجارة والربح والخسارة في علاقاتك الإنسانية يُحوّل حياتك إلى سوق تصارعية لا رحمة فيها، ويسلبها السكينة ودعائم الأمن النفسي والاجتماعي. لذلك؛ احذر أن تتعامل مع الناس بمنطق التجارة أو التجار، بل كن على استعداد دائم لبذل أقصى ما في وسعك لمساعدتهم ومد يد العون لهم، دون انتظار المقابل.
- ❖ إن انتماءك إلى الحضارة العربية الإسلامية لا يعكس مجرد انتماء سطحي مجرد من المسؤولية والتبعات، بل إنه انتماء يضع على كاهلك مسؤولية هائلة، ويجعلك أهلاً لحمل رسالة نبيلة عظيمة تحثك على أن تمد يد العون والمساعدة إلى إخوانك في الإنسانية؛ الأمر الذي ينبغي أن يحملك على ألا تفكر في استغلال الناس، أو إذلالهم، أو ظلمهم، أو الإساءة إليهم بأي صورة من الصور.

سادساً - هل أنت قادر على تطوير مهارات الاتصال لديك؟

يجمع علماء النفس على أن الإنسان يمتلك قدرات هائلة كامنة في معظمها، غير أنه كثيراً ما لا يعي ذلك أو يصدقه إلا إذا مر بمواقف حاسمة تجبره على استحضار تلك القدرات وتوظيفها. ومعظم الناس - ولعلك منهم عزيزي القارئ - مروا بمثل تلك المواقف، التي كشفت لهم عن طاقات جبارة كانوا يجهلون وجودها داخلهم.

هل تستطيع أن تفكر في مواقف مررت بها وجعلتك تكتشف أنك قادر على إنجاز أمور كنت تظن أنك غير قادر على إنجازها؟

إذا لم تستطع أن تتذكر بعضاً من تلك المواقف، وهذا شبه مستحيل، فلعلك سمعت بقصة الرجل الذي وجد نفسه يرفع بيديه حافلة ضخمة لينقذ صديقه الذي استقر جسده تحت حافلة كبيرة بعد انقلابها. ولعلك سمعت بقصة الطفل الجريح الذي سار عشرات الكيلومترات على قدميه وهو ينزف لإيصال النجدة لوالده الجريح بعد أن انقلبت بهما الحافلة. قصص كثيرة يمكن إيرادها في هذا السياق، تثبت جميعها أن لدى

الإنسان قدرات خارقة بالفعل. ولحسن الحظ، فإنك لا تحتاج أن تمر بمواقف بمثل تلك الخطورة كي تتيقن من امتلاكك لمثل تلك القدرات، كل ما عليك أن تفعله هو أن تشحن همتك وتستجمع إرادتك وتصمم على نيل أهدافك. فالنجاح والإبداع والتميز أبناء الإصرار والاجتهاد. ولو سألنا المخترع الشهير (أديسون) صاحب مئات الاختراعات عن مدى صحة ما نقول لما تردد لحظة واحدة في تأكيد صحته. فقد كان يردد دائماً بأن (٩٩٪) من النجاح مرده إلى الاجتهاد والمثابرة، و(١٪) فقط مرده إلى الموهبة!

نعم، نحن البشر نمتلك في أعماقنا طاقات كامنة هائلة، ليس علينا إلا أن نؤمن بوجودها، وأن نستجمع إرادتنا ونبدل جهدنا لإطلاقها. وتعزيز مهارتنا للاتصال بالآخرين قد يكون بمثابة الخطوة الأولى على ذلك الطريق. فقرر منذ الآن أن تستجمع تلك الطاقات، وأن تطلقها من مكائنها، فأنت قادر على ذلك دون شك. وثق بأن تحسين قدرتك على الاتصال مع نفسك ومع الآخرين سيؤدي إلى الارتقاء بنوعية حياتك وحياة الآخرين، وجعلها أكثر إنسانية وتواصلاً وثراءً.

سابعاً - معوقات الاتصال:

هناك جملة من المعوقات التي تؤدي إلى التشويش على عملية الاتصال وجعلها أقل فعالية ونجاحاً، ولما كان هذا الدليل يهدف، بصورة أو بأخرى، إلى مساعدة قرائه على تطوير قدراتهم على التفكير والتحليل، فإننا نقترح عليك أن تشرع في التفكير في أكبر قدر ممكن من المعوقات التي قد ترى أنها تسهم في تعويق عملية الاتصال وتقليص مستوى نجاحها في تحقيق أهدافها.

والآن، حاول أن تقارن بين ما هداك إليه تفكيرك من معوقات لعملية الاتصال، وبين المعوقات التالية التي نجملها فيما يلي:

١ - معوقات تتعلق بالمرسل:

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المرسل نفسه، وما يتصل بها من تشوشات نفسية أو عقلية أو جسدية قد تؤثر على طبيعة الرسالة وحسن صياغتها وإرسالها؛ إذ إن من المرجح أن يكون الشخص المريض أو المرهق أو الخائف أو الذي يعاني من مرض نفسي أو عقلي أو جسدي أقل قدرة من غيره، في العادة، على الاتصال مع الآخرين بطريقة سليمة واضحة تماماً.

٢ - معوقات تتعلق بالرسالة:

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم ملاءمة الرسالة من ناحية الشكل أو الحجم أو المضمون؛ ويمكننا هنا، على سبيل المثال، تصور حجم الفشل الذي ستمنى به رسالة اتصالية توجه بلغة عربية فصيحة تزخر بمفاهيم ومفردات علمية معقدة إلى حشد من الأميين! أو تصور مدى الإخفاق الذي ستلقاه رسالة مكونة من تسعين صفحة يوجهها موظف صغير إلى رئيس مجلس إدارة شركته العملاقة الذي لا يكاد يجد وقتاً لقراءة عناوين الصحف!

٣ - معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال:

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم انسجام وسيلة الاتصال المستخدمة، سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو إيمائية مع محتوى الرسالة وطبيعة المرسل إليه. فعلى سبيل المثال، قد لا يكون من الحكمة أن تستخدم الهاتف لطلب يد الفتاة التي ترغب زواجها من أبيها! كما قد يتنافى مع المنطق استخدام البريد الإلكتروني لإرسال تحياتك إلى جدتك المقيمة في القرية، التي لا تعرف القراءة والكتابة!

٤ - معوقات تتعلق بالمستقبل:

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المستقبل نفسه، وما قد يتصل بها من وضع مزاجي أو سمات أخلاقية أو تشوشات نفسية أو عقلية أو جسدية قد تؤثر على حسن استقباله للرسالة وفهما، ومن ثم الاستجابة لها. فمثلاً، لا نظن أنك تتوقع استجابة إيجابية من أم مضجوعة بطفلها، بينما تحاول أنت أن

تعرض عليها بضاعتك من منظفات الغسيل ! كما قد يكون من الصعب أن تتوقع استجابة طيبة من رجل مهدد بالإفلاس، تحاول أن تقنعه بالقيام برحلة ترفيهية إلى شرم الشيخ!

٥ - معوقات تتعلق ببيئة الاتصال:

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بإغفال أطراف الاتصال لأخذ عناصر البيئة الاجتماعية أو المناخ الذي تجري فيه عملية الاتصال بعين الاعتبار. تخيل نفسك في مأتم أقيم لتلقي العزاء بوفاة أحد أقرباء زملائك، نزن أنك تتفهم ضرورة انسجام ملابسك وكلماتك وتعبيرات وجهك مع طبيعة الجو المحيط، فأنت لا تستطيع، بكل تأكيد، أن تتجاهل الطابع الحزين للمناسبة، فتأتي بقميص أحمر فاقع اللون، وتشعر في رواية النكات والضحك!

استبانة لقياس مهارات الاتصال

اختر رقم الإجابة عن كل من الأسئلة التالية، ولمعرفة درجة إتقانك لمهارات الاتصال، قم بجمع الأرقام التي حصلت عليها، ثم انظر إلى مفتاح تحديد المستوى في آخر الاستمارة.

السؤال	نادراً جداً	نادراً	أحياناً	غالباً	معظم الوقت	علامة الإجابة
١ الناس لا يستوعبون ما أقوله	٥	٤	٣	٢	١	
٢ أجد أن من الصعب الإفصاح عن آرائي عندما تتعارض مع آراء الآخرين	٥	٤	٣	٢	١	
٣ عندما لا أفهم سؤالاً يوجه إلي، فإنني أقوم بالاستفسار من أجل المزيد من التوضيح	١	٢	٣	٤	٥	
٤ أجد أن من السهل أن أرى الأمور من وجهة نظر شخص آخر	١	٢	٣	٤	٥	
٥ أجد أن من الصعب أن أعبر عن مشاعري	٥	٤	٣	٢	١	
٦ أعجز عن التعبير عما يدور في خاطري، فأعبر عنه بطريقة مشوشة.	٥	٤	٣	٢	١	
٧ أصبح ميالاً إلى الدفاع عندما أتعرض للنقد	٥	٤	٣	٢	١	
٨ عندما أتحدث إلى شخص ما فإنني أحاول وضع نفسي في مكانه	١	٢	٣	٤	٥	
٩ أبدي اهتماماً بما يقوله الآخرون	١	٢	٣	٤	٥	
١٠ أكون واعياً لاستجاباتي العاطفية حيال ما يتم قوله في حوار ما	١	٢	٣	٤	٥	
المجموع						

مفتاح التقييم:

كلما ارتفع عدد النقاط التي أحرزتها فأنت شخص يتمتع بقدرات اتصالية مميزة، والعكس صحيح بالطبع، لذلك عليك أن تقوم بمراجعة إجاباتك، وأن تكتشف جوانب الضعف لديك، تمهيداً للعمل على تجاوزها والسعي نحو تطوير قدرات الاتصال لديك.

- مواقف افتراضية:

- ١ - ماذا ستفعل لو تفاعت ذات يوم بأحد المذيعين يتقدم منك والكاميرا التلفزيونية إلى جانبه لسؤالك عن رأيك حول موضوع ما؟ هل ستتصعب عرقاً وتعجز عن إجابته بصورة واضحة مفهومة، أم أنك ستجيبه بمنتهى الثقة والتلقائية والوضوح؟ وإذا كنت ستعجز عن ذلك، ألا ترى أن من الضروري أن تعمل على بذل ما في وسعك من جهد للتخلص من عجزك المخجل؟
- ٢ - ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك متهماً ظلماً بارتكاب مخالفة ما، كالغش في امتحان ما مثلاً؟ هل ترى أنك قادر على الدفاع عن نفسك والسعي إلى إثبات براءتك؟ أم ان الخجل سيلجئ لسانك ويحول دون تمكنك من الدفاع عن نفسك؟
- ٣ - ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك مضطراً لحضور حفلة عامة لا تعرف من بين الحضور فيها الكثير من الأشخاص؟ هل ستتكلمش على نفسك آملاً أن تعثر على أحد معارفك حتى تظل ملتصقاً به؟ أم أنك ستبادر إلى تقديم نفسك إلى أشخاص جدد محاولاً التعرف إليهم؟

- مشاهد تدريبية:

المشهد الأول:

يقوم اثنان من المتدربين بارتجال حديث عن تأييد كل منهما لفريق رياضي مختلف، ويحاولان خلال حديثهما أن يستخدموا وسائل الاتصال غير اللفظي قدر المستطاع، بينما يحاول بقية المتدربين رصد تلك الوسائل، وتقدير مدى انسجامها مع تعبيراتها اللفظية. ويتم استعراض ومناقشة ما تم رصده وتقديره من جانب جميع المتدربين.

المشهد الثاني:

يعبر المشهد عن حفل اجتماعي ما، فيقوم أحد المتدربين بلعب دور أحد المدعويين الذي يدخل إلى الحفل بمنتهى الجراءة، ويقدم نفسه بمنتهى الثقة لكل من يراه في طريقه، ويبدأ بعقد الصداقات مع أناس يلتقي بهم للمرة الأولى. بينما يقوم متدرب آخر بأداء دور مدعو آخر، يدخل بدوره إلى الحفل بمنتهى الخجل، ويحاول جاهداً ألا يلتقي بأحد أو يتعرف على أحد، ويسعى جاهداً للبقاء ملتصقاً بصديق وجده في الحفلة، فيما يحاول هذا الأخير التملص منه. كما يأخذ هذا المدعو بالتصعب عرقاً والتلعثم عندما يحاول أحد الحضور التعرف إليه. وينتهي المشهد بقرار صاحبنا أن يتخلص من خجله وأن يعمل جاهداً على تطوير ثقته بنفسه.

المشهد الثالث:

يقوم أحد المتدربين بأداء دور شخص يائس يفكر في الانتحار لأنه يشعر بأنه إنسان فاشل في حياته. وقبل إقدامه على الانتحار برمي نفسه عن إحدى الأسطح المرتفعة، يبدأ باستعراض المواقف المختلفة التي عانى فيها من الفشل، سواء في الدراسة أو العمل أو الحياة الاجتماعية، ليكتشف فجأة أن خجله وتردده كانا السبب خلف فشله دائماً. وينتهي المشهد بقرار ذلك الشخص أن يضع حداً للخجل والتردد في حياته، بدلاً من أن يضع حداً لحياته نفسها.

- أسئلة للتفكير والنقاش

- ١ - أعط ثلاثة أمثلة عن كل من معوقات الاتصال؟
- ٢ - لماذا على الإنسان أن يسعى جاهداً لتطوير قدراته على الاتصال؟
- ٣ - أيهما أكثر تعبيراً عن الصدق برأيك: الاتصال اللفظي أم نظيره غير اللفظي، ولماذا؟
- ٤ - أعط أكبر قدر ممكن من الأمثلة على الاتصال غير اللفظي من وحي حياتك اليومية؟
- ٥ - هل يمكنك التفكير بخمسة قواعد للاتصال بالآخرين يمكن استقاؤها من ثقافتنا العربية الإسلامية؟

الفصل الثاني أخلاقيات وقواعد الاتصال الناجح

الاتصال في جوهره تفاعل اجتماعي بين الناس، وكل تفاعل اجتماعي يحتاج بالضرورة إلى أخلاقيات تنظمه وتحدد التوقعات المرتبطة به. ونزعم أن كثيراً من المشكلات التي تنشأ بين الناس تنشأ عن الجهل بأخلاقيات الاتصال أو عدم احترامها. وعليه؛ يغدو من المهم لكل إنسان أن يتعرف إلى الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي أن يضعها نصب عينيه في سياق اتصاله مع الآخرين.

ويتمثل أبرز تلك الأخلاقيات فيما يلي:

أولاً - الصدق:

الصدق هو من أهم المقومات التي تدعم عملية الاتصال وتجعلها قابلة للتكرار والإتيان بثمار إيجابية؛ إذ إن الآخر الذي تدخل في عملية اتصال معه سيحترمك على الأرجح فيما لو كنت صادقاً معه، وسيحرص على أن يتعامل معك مرة ثانية، حتى وإن لم يعجبه مضمون حديثك، وذلك لأنه يثق فيما تقول، ويثق بأنك تظهر ما تبطن، وأنت لا تضلله، وأن سلوكه بناءً على المعلومات التي قدمتها له يستند إلى أسس صحيحة. في المقابل، سيميل ذاك الذي تكذب عليه إلى احتقارك والنفور منك، وسيجنب الاتصال بك مرة أخرى، ولن يأخذك أنت والمعلومات التي قدمتها له على محمل الثقة. فلا أحد يحب أن يكون ضحية للكذب، وكذبك على إنسان ما يعني أنك تخدعه وتضلله ولا تحترمه أو تحترم ذكاه، فهل ترضى أنت أن تتعرض للكذب عليك؟! توقف الآن عن القراءة، وفكر جيداً بالمشاعر التي انتابتك عندما اكتشفت أن أحدهم قد كذب عليك.

- سجل تلك المشاعر.

- كيف تصرفت تجاه الشخص الذي اكتشفت كذبه عليك.

- هل تمكنت يوماً من نسيان أن ذلك الشخص قد كذب عليك؟

- هل كنت ستصدق كلام ذلك الشخص فيما لو تعاملت معه مرة ثانية؟

- إذا طلب منك أحدهم أن ترشح أحداً لوظيفة ما، فهل يمكن أن ترشح ذلك الشخص؟

أترى عزيزي القارئ كم هي خطيرة ومؤذية عواقب الكذب على الآخرين، وإلى أي مدى يمكن أن يخسر الشخص الكاذب احترام الناس وثقتهم! لكل ذلك؛ عليك أن تتخذ قراراً جازماً بأن تجعل من الصدق شعاراً لك، وأن لا تورط نفسك وتمتهن من قيمة نفسك وقيمة الآخرين بالجوء إلى الكذب، مهما كانت الأسباب.

ثانياً - الموضوعية:

التحيز سمة راسخة في أعماق كل منا، فنحن لا نملك إلا أن ننحاز، بصورة أو بأخرى، إلى أشخاص أو أفكار أو أماكن أو موضوعات معينة... الخ. فالإنسان، في العادة، ينحاز لأهله وأصدقائه ومعتقداته ووطنه ومسقط رأسه، وهذا شيء طبيعي ومقبول، شريطة أن لا يفضي إلى التعصب، الذي يعبر عن التمرکز حول موضوعات معينة والانغلاق داخلها؛ بحيث يتم إضفاء هالة من القداسة على تلك الموضوعات وما يرتبط بها من قيم، والنظر إليها كما لو كانت هي وحدها عين الصواب، وجعلها معياراً للحكم على الموضوعات والقيم الخارجية، وتصنيفها ضمن خانة ما هو سلبي أو إيجابي. تأسيساً على ذلك؛ ربما كان بإمكانك عزيزي القارئ تصور حجم المشكلات الاتصالية التي يمكن أن تنجم عن التعصب، وعن ادعاء امتلاك الحقيقة المطلقة والصواب اليقيني، وعن الاستهانة، وربما رفض وتحقير كل ما هو مختلف عن القيم التي يتبناها الإنسان. ولذلك، من الأهمية

يمكن أن يتحلى الإنسان بالموضوعية، بمعنى أن عليه أن يأخذ النقاط التالية بالاعتبار عند كل اتصال مع الآخرين:

- أن الإنسان كائن لا يتمتع بالكمال؛ فهو عرضة للخطأ والنسيان وإساءة الفهم وسوء التقدير والتحيز واتباع أهوائه ونوازعه، وأن فوق كل ذي علم عليم. ومن ثم فإن عليه أن لا ينطلق في تفاعله مع أحد من نقطة الإصرار على أفكار وقناعات مسبقة، فكل الأفكار خاضعة للنقاش والأخذ والرد، وكثيراً ما نكتشف بنقاش مثل تلك الأفكار والقناعات مع الآخرين أنها لا تستند إلى أسس عقلية منطقية، وأنها لا تعدو كونها مجرد أفكار بالية سلمنا بها دون تقييم أو تمحيص أو نقد لمجرد أننا ورثناها عن آبائنا وأجدادنا.
- أن الإنسان كائن خطأ، ومن لا يخطئ هو، في واقع الأمر، الذي لا يفعل شيئاً على الإطلاق، إلا أن خير الخطأين التوابون، كما جاء في الحديث الشريف. ومن ثم، فإن على الإنسان أن لا يفترض أن وجهات نظره هي الصحيحة فقط، وأن وجهات نظر الآخرين بجانب الصواب، فقد يكون رأيه صحيحاً ويحتمل الخطأ، وقد تكون آراء الآخرين كذلك، وكثيراً ما تكون الحقيقة كامنة في منطقة ما بين وجهات النظر المختلفة. فالالتزام بالموضوعية، من ثم، يستدعي أن يفكر الإنسان في الآراء المختلفة وأن يتدبر فيها سعياً للوصول إلى الحقيقة، ولو كانت تخالف ما يتبناه من أفكار وقناعات مسبقة، ويستدعي أيضاً أن يمتلك الشجاعة والجرأة لوضع أفكاره وقناعاته على طاولة التشريح والنقد باستمرار.
- أن يكون الإنسان على استعداد للاعتراف بأنه كان على خطأ إذا تيقن من ذلك، فالاعتراف بالذنب فضيلة كما يقال. وثق أن اعترافك بأخطائك ومبادرتك إلى الاعتذار عنها ستجعلك تكبر في عيون الآخرين، وستجعلهم أكثر ميلاً للتسامح معك وتناسي أخطائك. أما إذا أصرت على التشبث بوجهات نظرك، مع وجود أسباب منطقية وجيهة لدى الآخرين لاعتبارها وجهات نظر خاطئة؛ فإنك ستغدو عرضة لنفورهم واستيائهم، وسيغدو من الصعب تماماً أن يسعوا إلى تفهم موقفك أو التسامح معك أو التغاضي عن أخطائك، فتمتع دائماً بالشجاعة للاعتراف بأخطائك والاعتذار عنها.
- عليك أن تكون ديموقراطياً في تعاملك مع الآخرين، وهذا يستوجب أن تمنحهم الفرصة خلال تفاعلهم معهم لكي يعبروا بمنتهى الحرية والانفتاح والراحة عن أفكارهم وتصوراتهم، تماماً كما تحب أنت أن يمنحوك الفرصة ذاتها. فلا تكن مستبداً وتصادر حق الآخرين في التعبير، وتسارع إلى مقاطعتهم لفرض وجهة نظرك، وتخيل فظاعة أن يحاول أحدهم قمعك ومنعك من حقلك في التعبير عن وجهة نظرك. في الوقت نفسه، عليك أن تحتكم إلى رأي الأغلبية وترضى بقرارها عند اختلاف الآراء وتعدددها، حتى لو لم يكن رأيها ينسجم مع رأيك، فهذه هي الديموقراطية، والبديل الوحيد والحتمي لها هو التسلط والاستبداد.

ثالثاً - الدقة:

تخيل أنك في بالغ العجلة للحاق بموعد محاضرتك التي تبدأ في الثامنة صباحاً، التي لا يسمح الأستاذ لمن يصل متأخراً، ولو دقيقة واحدة، بحضورها. ونظراً لاستعجالك فقد نسيت ارتداء ساعة يدك، وهذا كثيراً ما يحدث لنا في غمرة استعجالنا. وفي الطريق، تستوقف أحدهم لتسأله عن الساعة، فيسارع إلى إجابتك بأنها الثامنة الإربع، مع أنها تقارب في حقيقة الأمر الثامنة إلا ثماني دقائق. تتنفس أنت الصعداء عندها وتخفف من سرعتك؛ على اعتبار أن هناك وقتاً كافياً أمامك للوصول. وعندما تصل إلى قاعة المحاضرة تكتشف أن الباب قد أغلق، وأنها قد تجاوزت الثامنة بدقائق. ماذا ستفعل عند ذلك! الأرجح أنك ستتمنى أن تصادف ذلك الشخص الذي أخبرك عن الساعة بصورة خاطئة كي تصب عليه جام غضبك، نظراً لأنه تسبب في ضياع المحاضرة عليك. نرجح أن ذلك الشخص لم يقصد تضليلك أو خداعك، لكنه أخبرك عن الوقت

بصورة تقريبية، لافتراضه أن يضع دقائق لا تقدم أو تؤخر، ومن ثم، فقد تسبب عدم التزامه الدقة في تحديد الوقت في تفويت المحاضرة المهمة عليك.

- حاول أن تتذكر مواقف مشابهة تعرضت لها، كان عدم التزام الدقة فيها، سواءً من جانبك أو من جانب شخص آخر، سبباً في إحراجك أو إقدامك على تصرف خاطئ أو تضييعك موعداً مهماً أو فرصة ثمينة؟
- قم بعرض بعض من تلك المواقف على زملائك وناقشها معهم.

نظن أنك قد أدركت كم يمكن أن يكون لعدم التزام الدقة، وبخاصة أثناء التفاعل مع الآخرين، نتائج سلبية وضارة، قد لا تقتصر على إضاعة الوقت والمواعيد والفرص فقط، بل إنها قد تفضي أيضاً، في بعض الأحيان، إلى كوارث حقيقية تتسبب في إزهاق الأرواح وتدمير الممتلكات. إذ تخيل الكوارث التي يمكن أن تنجم عن عدم دقة العاملين في مجال الطيران أو الطب أو هندسة البناء... الخ.

ترتبا على ما تقدم؛ عليك أن تتحرى الدقة في تحديد الأشياء، وبخاصة عند اتصالك بالآخرين، فهذا يعزز من ثقتهم بك، ويجعلهم أكثر ميلاً للتسليم بصحة المعلومات التي تقدمها لهم، كما أنه يجنبهم، ويجنبك قبل ذلك، الإحراج والوقوع في المشكلات الناجمة عن عدم دقة المعلومات وسوء التقدير.

رابعاً - تقبل الآخر واحترامه:

على الرغم من وحدة أصل الجنس البشري، إلا أن حكمة الله، سبحانه وتعالى، قد اقتضت اختلاف مواطن الناس وألوانهم ولغاتهم، وذلك حتى يتعارفوا ويتفاعلوا فيما بينهم، ضمن إطار من التعاون البناء والتنافس الإيجابي لأعمار الأرض وتحقيق رسالة استخلاف الإنسان عليها. ومن ثم؛ فإن اختلاف الناس عنا لا ينبغي أن يشكل، بأية حال من الأحوال، مدعاة لرفض التفاعل معهم، أو النفور منهم، أو النظر إليهم نظرة دونية، أو افتراض أحقيتنا في فرض الوصاية عليهم أو إجبارهم على اتباع معتقداتنا وقناعاتنا. وتذكر دائماً، أن الاستعمار في كل العصور والأزمان قد انطلق من ذريعة الزعم بتخلف بعض الأجناس وحاجتها إلى التنمية والمساعدة.

إن اختلاف الآخرين عنك لا ينبغي أن يجعلك تنظر إلى أفكارهم باستخفاف واستهانة، فقد تكون تلك الأفكار أكثر صحةً وتقدماً وفائدةً من أفكارك أنت نفسك، لذلك لا تتردد في فحصها ومناقشتها. فلعلك تجدها جديرة بالتبني، ولعلها تسهم في مساعدتك على الارتقاء بجانب أو آخر من جوانب حياتك. إذن؛ فاختلفنا في اللون أو اللغة أو المعتقد عن الآخرين لا ينبغي أبداً أن يجعلنا نتصرف بإجحاف وظلم واحتقار تجاههم، بل ينبغي أن يجعلنا نتعامل معهم بمنتهى النزاهة والعدالة والاحترام. فذلك هو السبيل الوحيد لإجبارهم على احترامنا.

خامساً - التواضع والرفق:

هل تترتاح للتفاعل مع أحد يعاملك بغلظة وفضاظة وتكبر واستعلاء؟

لا نظن أنك ستترتاح للتعامل مع مثل ذلك الشخص، ونظن أنك ستبذل ما في وسعك من جهد للتهرب من الاتصال معه. وربما كنت تفضل خسارة الكثير من المنافع على أن تضطر للتفاعل مع ذلك الشخص، الذي يشعرك سلوكه بالضيق والآنزعاج والتوتر، ويدفعك إلى العدوانية والتصرف بصورة سلبية. إذن؛ اعمل دائماً على وضع نفسك مكان الآخرين، وعاملهم بالطريقة التي تود أن يعاملوك بها، فلا تتكبر عليهم أو تعاملهم بخشونة وجفاء، فالكلمة الرقيقة تخرج الأفعى من جحرها كما تقول الحكمة القديمة.

تذكر دائماً أساليب الرقة واللين والتواضع التي اتبعها الأنبياء والمصلحون وأصحاب الدعوات الإنسانية الكبيرة، لقد كانت تلك الأساليب هي التي وقفت خلف تمكنهم من نشر رسائلهم وإقناع الناس بها. فسر على هديهم، وثق بأنك ستكون قادراً على كسب قلوب الناس وتوصيل أفكارك لهم وإقناعهم بها، أكثر بكثير مما لو اخترت معاملتهم بترفع وصلف.

- مواقف افتراضية:

- ١ - ماذا ستفعل إذا تجاوز غيابك عن مدرستك أو جامعتك أو عمالك الحد المسموح به دون وجود عذر مقبول؟ هل ستتحلى بالصدق وتكون على استعداد لتحمل مسؤولية غيابك غير المبرر أم أنك ستلجأ لأساليب ملتوية، مثل الكذب والخداع وربما التزوير، لتبرير غيابك؟
- ٢ - ماذا ستفعل إذا تصادف أن انضم إلى عمالك أو صفك الدراسي شخص من غير دينك أو لونك؟ هل ستتجنب التفاعل معه وتتجاهل وجوده أم تعتمد على التقرب منه ومصادقته؟
- ٣ - ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك مضطراً إلى الشهادة في خلاف أحد أطرافه واحد من أصدقائك أو أقاربك، هل ستتحري الأمانة والنزاهة والموضوعية في شهادتك، أم أنك ستتحاز إلى جانب الشخص الذي يخصك؟

- مشاهد تدريبية:

- المشهد الأول:

يقوم أحد المتدربين بتمثيل دور طالب يحاول الغش في أحد الامتحانات، فيما يقوم متدرب آخر بدور الأستاذ المراقب الذي، يضبط الطالب متلبساً بالغش، ويدور بينهما حوار يرتجله الطرفان؛ بحيث يحاول الطالب تبرير محاولته الغش ويستعطف الأستاذ من أجل الصفح عنه، فيما يحاول الأستاذ إبراز بشاعة الغش والعواقب السلبية التي يمكن أن يفرضي إليها. وينتهي المشهد بتحويل الطالب إلى لجنة تأديبية تصدر قراراً بفصل الطالب من دراسته.

- المشهد الثاني:

يقوم أحد المتدربين بأداء دور موظف يحترف النفاق لمديره، غير أنه يصفه بأبشع الصفات والنعوت في غيابه. وينتهي المشهد بفصل الموظف من العمل بعد أن يضبطه المدير وهو يثرثر مع أحد الموظفين ويكيل للمدير الشتائم.

- المشهد الثالث:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور طالب متكبر مغرور يعامل زملاءه بجفاء وترفع لأنه طالب متفوق وثري، بينما يلعب بقية المتدربين دوراً يمارسون من خلاله إظهار النفور من ذلك الطالب ونبذته والتهكم على سلوكه. وينتهي المشهد بإصابة ذلك الطالب بصدمة نفسية شديدة لسماعه بأن والده قد خسر كل ثروته في صفقة تجارية خاسرة، وندمه على معاملته السيئة لزملائه الطلاب، بعد أن وقفوا إلى جانبه لتجاوز أزمته.

- أسئلة للتفكير والنقاش:

- ١ - متى يكون الإنسان موضوعياً؟
- ٢ - هل تعرف شواهد وأمثلة ونصوص تحثنا على الالتزام بالموضوعية يمكن استقاؤها من ثقافتنا العربية الإسلامية؟
- ٣ - ما النتائج السلبية المختلفة التي يمكن أن تترتب عن الكذب فيما يتعلق بعملية تفاعل مع الآخرين؟
- ٤ - ما الأسباب التي يمكن أن تدفع الإنسان للكذب على الآخرين خلال تفاعله معهم؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟
- ٥ - ما الذي يدفعنا في العادة إلى الشعور بالنفور من الآخرين المختلفين عنا؟ ولماذا ينبغي أن نحاول تجنب تلك المشاعر والمبادرة إلى التقرب منهم؟

الفصل الثالث

مهارات الاتصال الناجح في مجال الدراسة

أولاً - كيف يمكن للطالب المستجد تجاوز مشاعر الغربة وتكوين الصداقات؟

الجامعة عالم واسع يختلف، في العادة، بهذه الدرجة أو تلك، عما ألفه الطالب واختبره من مؤسسات تعليمية قبل دخوله الجامعة. فهو قد يختلف في أشياء كثيرة، مثل النظام التدريسي، وطبيعة العلاقات الرسمية والشخصية السائدة في الجامعة. ومن هنا؛ كثيراً ما يجد الطالب الجامعي المستجد نفسه في وسط غريب غير مألف؛ ما قد يثير فيه الشعور بالغربة والوحدة والعجز. والواقع أن أمام الطالب هنا خياران رئيسان متعارضان:

أحدهما أن يستسلم لمثل تلك المشاعر السلبية ويبقى أسيراً لها، فيحكم على نفسه بأن يعيش حياة جامعية بائسة ذات علاقات تميل إلى السطحية والانعزال والتقوقع بصحبة بعض الأشخاص الذين يغلب أن يحملوا المشاعر ذاتها، وثانيهما أن يقرر مجابهة تلك المشاعر والتغلب عليها، ومن ثم الانخراط في حياة جامعية غنية حافلة بالعلاقات السوية الخلاقة.

فأي الخيارين تفضل!

الأرجح أنك تفضل الخيار الثاني؛ فلا نظن أن أحداً يريد أن يقضي حياته الجامعية في أجواء من البؤس والكآبة والعجز عن التواصل الإيجابي المنفتح مع الآخرين، ولكن لو طلب منك أن تجيب بدقة وتفصيل لماذا فضلت الخيار الثاني، فبماذا يمكن أن تجيب؟

- سجل جملة الأسباب التي دفعتك إلى تفضيل الخيار الثاني؟
وناقشها مع زملائك.

والآن، نظنك قد وجدت أن الخيار الثاني هو أفضل حتماً، وبما لا يقارن، بالنسبة للخيار الأول، ونظن أنك قد قررت أن تجعل من حياتك الجامعية حياة ثرية مكللة بالعلاقات المتينة والصداقات الحميمة البناءة. فماذا عليك أن تفعل حتى تحظى بمثل تلك الحياة الجامعية المتميزة:

- تذكر أنك لست وحدك الذي يمكن أن يعاني من مشاعر الغربة والوحدة عند بداية الالتحاق بالجامعة، فهناك مئات وربما ألوف الطلبة الجدد يعانون من مثل تلك المشاعر، وكما أنك ستكون بحاجة إلى أن يبادر أحدهم للحديث معك والتخفيف من حدة تلك المشاعر المؤلمة التي تسيطر عليك. فالأغلبية الساحقة من زملائك الجدد يتطلعون إلى من يبادر إلى الحديث معهم للغاية نفسها، فلماذا لا تتحلى بالشجاعة وتكون أنت المبادر إلى التواصل مع الآخرين وكسر حاجز الخجل والعزلة والانكفاء على الذات. صدقني أن ذلك سيمنحك مكانة خاصة عند الآخرين، وسيجعل ألواح جليد شعورك وشعورهم بالوحدة والوحشة تذوب بسرعة فائقة، وسيجعل من مبادرتك اللطيفة إلى التواصل معهم تنحرف في أعماق ذاكرتهم إلى الأبد.

- فور التحاقك بالجامعة، لا تتردد بالانضمام إلى أحد الأندية أو مراكز الأنشطة المختلفة في الجامعة، ففي كل جامعة هناك أندية ومراكز لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة، كأندية الرياضة، والموسيقى، والفنون الجميلة، والثقافة، والشعر، والمطالعة، والشطرنج، والعمل التطوعي... الخ. من المرجح أنك مارست أو ما تزال تمارس واحدة أو أكثر من تلك الأنشطة، وحتى لو لم تكن قد زاولت أياً من تلك الأنشطة سابقاً. فقد يكون في انضمامك إلى النادي أو المركز المخصص لممارسة هواية تروقك فرصة ذهبية للكشف عن تلك الهواية أو صقلها وتطويرها. ومن يدري فقد يضعك ذلك على بداية طريق الإبداع والتألق، لتجد نفسك وقد أصبحت نجماً

مشهوراً، كما حدث بالنسبة للكثيرين من طلبة الجامعة، الذين استثمروا وجودهم في الجامعة على نحو مبدع وخلق، فأصبحوا نجوماً معروفين يشار إليهم بالبنان، سواءً على صعيد الرياضة أو الثقافة أو الفنون أو الآداب.

- اطلب من أحد أقرائك الذين يدرسون في الجامعة القيام باصطحابك إلى الجامعة قبل التحاقك بها، ويمكن أن تطلب من أساتذتك في المدرسة القيام بتنظيم رحلة علمية لطلاب صفك إلى الجامعة؛ إذ كثيراً ما يسهم ذلك في مساعدتك على تكوين صورة أوضح عن الجامعة ومرافقها المختلفة، ومن ثم مساعدتك على التأقلم مع الحياة فيها بصورة أفضل مستقبلاً.

- اعمل على أن تجمع أكثر قدر ممكن من المعلومات عن الجامعة قبل التحاقك بها من مختلف الجوانب؛ وذلك عن طريق سؤال أقرابك وأصدقائك الذين درسوا أو يدرسون فيها، وعن طريق الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للجامعة على شبكة الإنترنت، وعن طريق النشرات والكتيبات التعريفية المختلفة التي تصدر عن الجامعة، التي يمكن أن تجدها في مكتبة مدرستك، أو المكتبات العامة في مدينتك.

- لا تخجل من السؤال عما تجهله من أمور تتعلق بالجوانب المختلفة للحياة الجامعية، فكثيراً ما يقع الطالب الذي يخجل من السؤال في أخطاء فادحة يظل يدفع ثمنها إلى وقت طويل.

ثانياً - كيف تتعامل مع زميل / زميلة من غير جنسك:

الاختلاط بين الجنسين ليس أمراً شائعاً في معظم مدارسنا الابتدائية والإعدادية والثانوية، كما أن الاختلاط في الحياة العامة للمجتمع أمر محفوف بالكثير من التحفظات والقيود، وذلك لأسباب دينية أو اجتماعية؛ الأمر الذي يترافق مع إحاطة عملية الاختلاط بالكثير من الغموض والإبهام والتعتيم وتجنب النقاش. ومن ثم، فإن الاختلاط السائد في جامعاتنا هو مظهر جديد تماماً لدى أغلبية الطلبة الذكور والإناث الذين يلتحقون بالجامعة. وعليه؛ كثيراً ما يجد الطلبة في بداية حياتهم الجامعية بخاصة أن من العسير عليهم التفاعل مع زملائهم من الجنس الآخر بصورة سليمة وصحية، وأن أي تصرف منهم حيال أبناء الجنس الآخر سوف يقابل بصور مختلفة من السلوك غير المرغوب، الذي قد يتمثل في إساءة الفهم أو العدوانية أو النفور. لذلك؛ يحسن بالطلبة المستجدين أن يلتزموا ببعض الأفكار والتوجيهات، التي قد تساعدهم على كسر حاجز الخوف من الاتصال بأقرانهم من الجنس الآخر، والتواصل مع هؤلاء بطريقة إيجابية.

ومن أبرز تلك الأفكار والتوجيهات ما يلي:

١ - ضع نفسك دائماً مكان زميلك من الجنس الآخر، وكن واثقاً أن السلوك السيئ الذي يمكن أن يزعجك سيزعجه، ومن ثم فلا تقدم على مثل ذلك السلوك أبداً.

٢ - فكر في زميلك من الجنس الآخر بمنطق الزمالة والأخوة، فهذا سيساعدك على أن تنظر إليه نظرة صحية وتتعامل معه دون خوف أو ارتباك أو نوايا سيئة. كما أن ذلك سيحثك على الحرص على صون سمعته وتجنب الإساءة إليه بأي طريقة كانت.

٣ - حاول أن تكون دائماً على طبيعتك، وأن تتصرف بتلقائية ومباشرة ووضوح، فالشخص المتصنع المتكلف يثير مخاوف الآخرين ويصعب أن ينال ثقتهم.

٤ - إذا تصادف أن انفردت بزميلك من الجنس الآخر لسبب أو لآخر فاحرص على أن تتصرف معه بطريقة طبيعية كما لو كنتما في جماعة من الزملاء. ويفضل أن تتجنب السعي للانفراد بزميلك من الجنس الآخر بعيداً عن بقية زملائكما، أو تنصيب الفرص من أجل ذلك، فهذا سيثير مخاوفه وينفره منك، بل

حاول أن تجعل تفاعلك معه في إطار جماعة من الزملاء والأصدقاء، وأمام الجميع، فهذا سيبعث الإحساس بالأمان لديه، ويجعله أكثر ميلاً للثقة بك.

٥ - كن دائماً على استعداد لمساعدة زميلك من الجنس الآخر، ولكن احرص على أن يكون ذلك ضمن إطار من الاحترام المتبادل واحترام الخصوصية؛ ما يعني ضرورة تجنب إقحام نفسك على حياته وفرض خدماتك عليه.

ثالثاً - مهارات العرض والإلقاء:

قليلاً ما يقيض للإنسان حضور محاضرة شيقة مثيرة للاهتمام؛ بحيث تدفعه طريقة إلقائها وما تشتمل عليه من معلومات جديدة وغنية إلى متابعتها بشغف، دون الشعور بالملل أو النعاس وتمني انتهائها بالسرعة الممكنة. وسواءً أكنت في مجال الدراسة أو العمل؛ فإن من الممكن أن تجد نفسك مضطراً إلى إلقاء محاضرة ما. وبطبيعة الحال، نظن أنك تحرص، أو ينبغي أن تحرص، على أن لا يشعر المستمعون إليك بالسأم والرغبة في الخلاص من معاناة الاستماع إلى محاضرتك الثقيلة. إذا كنت حريصاً على ذلك، وعلى أن تتمتع محاضرتك بدرجة عالية من التميز والإثارة والإقناع؛ فإن بإمكانك اللجوء إلى جملة من الإجراءات، التي نظنها مفيدة في هذا السياق، التي تتمثل فيما يلي:

- اختر الموضوع الذي تعرف عنه أكثر من غيره، وإذا كنت مضطراً للحديث عن موضوع معين لا تعرف عنه الكثير فاحرص على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عنه؛ فإذا لم تكن تملك فهماً واضحاً وامتكاملاً للموضوع فإن من الصعب افتراض تمكنك من مساعدة الآخرين على فهم الموضوع واستيعابه.

- قد يكون من المفيد الاتصال بالمختصين بموضوع محاضرتك أو زيارتهم بصورة شخصية للحصول على أحدث المعلومات وأكثرها دقة، فضلاً عن أن استخدام المعلومات التي يدلي بها مثل أولئك المختصين يضيف على محاضرتك المزيد من القوة والمصداقية.

- تأكد من أنك تملك من المعلومات والأفكار المفيدة حول موضوع محاضرتك ما تستطيع به ملء الوقت الذي خصصته للمحاضرة، وزيادة؛ فليس هنالك ما هو أسوأ من أن تكتشف أنك لم تعد تملك ما تقوله قبل انتهاء الوقت المخصص للمحاضرة.

- من المهم أن تتدرب جيداً على إلقاء المحاضرة ومناقشة أفكارها قبل موعد إلقائها بصورة كافية، فهذا سيساعدك على التمكن من إلقائها بصورة أفضل.

- لا تحاول حفظ معلومات المحاضرة وبياناتها عن ظهر قلب كي تقوم بترديدها على أسماع الحاضرين، بل اسع جاهداً إلى فهمها واستيعابها بصورة تامة، فهذا سيمكنك من إلقائها بثقة وتمكن.

- تجنب العمل على قراءة محاضرتك من نص مكتوب وكأنها نشرة للاخبار، فالحضور سيشعرون عندها بالسأم، وسيتساءلون في أنفسهم: أما كان بالإمكان توزيع النص المكتوب علينا مسبقاً وكفايتنا عناء حضور المحاضرة!

- اعرف جمهورك ومن هم الذين سيستمعون إليك، فهذا ضروري جداً لتحديد درجة عمق المعلومات وتخصيصها، وطريقة الإلقاء؛ فالمحاضرة التي قد تقدمها لزملائك في صف دراسي عن موضوع علمي متخصص، أو لزملائك في المؤسسة التي تعمل فيها حول سير مشروع معين ستختلف في مستوى معلوماتها وطريقة إلقائها عن تلك التي قد تقدمها لطلبة صف مرحلة إعدادية تحاول إكسابهم بعض المعلومات عن مبادئ حقوق الإنسان مثلاً.

- احرص على ألا تزيد مدة محاضرتك عن ساعة في أقصى الحدود؛ وذلك حتى لا تخفت حدة اهتمام المستمعين، إلا إذا كنت واثقاً من قدرتك على جذب انتباههم واهتمامهم طالما استمرت المحاضرة.

- أعط انتباهك إلى جميع المستمعين، وانتقل بنظراتك من شخص لآخر، فهذا يعطي كلاً منهم الإحساس بأنك تتواصل معه بصورة مباشرة وشخصية.
- قم بتجهيز نفسك بصورة جيدة للإجابة عن الأسئلة المختلفة التي قد تستثيرها المحاضرة لدى الحضور.
- يستحسن أن تبدأ محاضرتك بقصة موحية أو طرفة ذكية ذات علاقة بالموضوع، فهذا يشكل مدخلاً جيداً لاجتذاب اهتمام الحاضرين منذ اللحظة الأولى.
- قد يكون من المفيد أن تقدم في بداية المحاضرة فكرة مختصرة عن النقاط الأساسية التي ستتناولها في محاضرتك، فهذا يساعد الحضور على متابعتك ومعرفة ما الذي تتحدث عنه بصورة أفضل.
- يستحسن أن تكون قد عملت على تقسيم محاضرتك إلى موضوعات رئيسة وأخرى فرعية، وأن تعطي لكل من تلك الموضوعات الوقت والاهتمام الكافيين من الشرح والتعليق، بما يعطي فكرة واضحة عنها، ويحول دون إسهابك في الحديث عن بعض الموضوعات على حساب إغفالك أو عدم اهتمامك الكافي بموضوعات أخرى.
- احرص على دعم الأفكار التي تود تقديمها في محاضرتك ببعض الأمثلة والقصص الواقعية والطرائف ذات العلاقة، فهذا من شأنه شد انتباه الحاضرين ومساعدتهم على استيعاب الأفكار بصورة أفضل.
- احرص على التحلي بالتواضع خلال حديثك، ولا تحاول الظهور بمظهر التجهم والترفع، واعمل على خلق جو ودي مرح خلال المحاضرة، فهذا يمنحك تعاطف المستمعين ويساعدك على استقطاب تركيزهم.
- راقب ردود أفعال الحضور ومدى انتباههم لحديثك، فإذا لاحظت إحساسهم بالملل، فاعمد إلى تغيير أسلوبك الذي كنت تتبعه في الإلقاء، وسارع إلى رواية قصة أو طرفة ذات صلة بموضوعك؛ فلعل ذلك يسهم في إعادة جمهورك إلى حيز الاهتمام بالمحاضرة.
- اعمل على استثمار قدرات صوتك ونبراته بصورة جيدة، ولا تجعل إلقاءك يحتكم إلى إيقاع صوتي واحد، فذلك يبعث على الرتابة ويثير الإحساس بالنعاس لدى المستمعين.
- من المناسب أن تكون قد جهزت مخططاً مختصراً لمحاضرتك، يشتمل على العناوين الرئيسية والفرعية التي ستناقشها، وكذلك على الأرقام والإحصاءات والسنوات والأسماء والنصوص الحرفية التي قد تحتاج للاستشهاد بها، وذلك لضمان عدم نسيانك تلك النقاط أو إيرادها بصورة ليست دقيقة.
- قد يكون من المفيد استخدام إحدى الوسائل المساندة لإلقاء محاضرتك، مثل: الشرائح، والرسوم البيانية التي ينتجها الحاسب الآلي، واللوحات البيانية؛ والخرائط؛ والألواح؛ والصور المتلفزة... إلى آخر سلسلة التقنيات المتاحة في هذا المجال، التي قد تساعدك بصورة كبيرة على توضيح أفكارك وتيسير استيعاب الحضور للمعلومات المعقدة والعلاقات المتشابكة والإجراءات والملخصات. ولكن عليك التأكد من صلاحية تلك التقنيات والتدرب على استخدامها بصورة سليمة؛ حتى لا تشتت انتباه الحضور وتركيزهم في حال إساءة استخدامها.
- قد يكون من المفيد بعد انتهائك من إلقاءك المحاضرة أن تقوم بعرض موجز لأهم القضايا التي تناولتها وأبرز الاستخلاصات والنتائج التي ترى أن من المهم التركيز عليها، فذلك يساعد الحاضرين على بلورة فكرة واضحة عن أهم الأفكار التي سعت المحاضرة إلى تقديمها.
- بعد انتهاء العرض، اشكر الحضور على حسن الإصغاء وأعرب لهم عن استعدادك المشكور لتلقي أسئلتهم واستفساراتهم حول موضوع المحاضرة.
- في نهاية المحاضرة قم بشكر الحضور مرة ثانية على حسن استماعهم وتفاعلهم، وأعرب لهم عن سعادتك بوجودك معهم ورجائك بأن تلتقي بهم مرة ثانية. كما قد يكون من اللائق شكر الجهة المنظمة للمحاضرة

- في حال وجودها - على استضافتك.

- احرص على تجنب الانفعال وفقدان الأعصاب إذا بادر أحد الحضور إلى مقاطعتك أو التشويش عليك أو
سؤالك سؤالاً مستفزاً، فكلما كنت أقدر على ضبط أعصابك والتحلي بالعقلانية والهدوء في ردود أفعالك
كنت أكثر تأثيراً وقدرة على إقناع الحضور ونيل ثقتهم.

استبانة لتقييم أداء المحاضر

إلى أي درجة تعتقد بأن المحاضر كان ناجحاً فيما يتعلق بكل من عناصر الأداء التالية؟

عنصر الأداء	إلى درجة كبيرة	إلى درجة متوسطة	إلى درجة قليلة	لم يكن ناجحاً على الطاق
١ تقديم معلومات واضحة ومنطقية				
٢ تمكين الحضور من فهم المبادئ الأساسية للموضوع				
٣ الإلقاء بصوت واضح				
٤ المحافظة على تسلسل الأفكار				
٥ إظهار معرفة واسعة ومتخصصة حول الموضوع				
٦ تقديم المعلومات بسرعة معقولة بحيث يمكن استيعابها				
٧ تقديم معلومات جديدة ليس من السهل العثور عليها				
٨ الإيجاز وعدم الإطناب دون جدوى				
٩ إبراز التطبيقات العملية الممكنة المرتبطة بموضوع المحاضرة				
١٠ السماح بالأسئلة والنقاش				
١١ عرض المعلومات بطريقة تثير حماس الحضور				
١٢ إبراز أحدث التطورات المتعلقة بالموضوع				
١٣ تحديد أهداف واضحة للمحاضرة				
١٤ تلقي وجهات نظر الحضور وآرائهم باحترام واهتمام				
١٥ التمتع بروح الدعابة				
١٦ الظهور بمظهر يعكس الثقة والارتياح				
١٧ عدم السخرية من أسئلة الحضور حتى وإن كانت بسيطة وغير متماسكة منطقياً				
١٨ توضيح العلاقة والترابط بين المسائل المختلفة المتعلقة بموضوع المحاضرة				
١٩ إظهار سعة الإطلاع على موضوعات غير موضوع المحاضرة، ولكنها تتصل به بصورة وثيقة				
٢٠ إظهار نزعة ودية نحو الجمهور				
٢١ تجنب فرض وجهة نظره الخاصة				
٢٢ التمتع بالعضوية				
٢٣ تتمين مشاركات الحضور وشكر أصحابها				
٢٤ الظهور بصورة تعكس استمتاعه بإلقاء المحاضرة				
٢٥ استعمال وسائل توضيحية مناسبة				
٢٦ الإلقاء بصوت لطيف ومؤثر				
٢٧ التمكن من سلامة اللغة				
٢٨ الابتعاد عن التصنع				
٢٩ التعبير عن توجه ديموقراطي أثناء النقاش				

- مواقف افتراضية:

- ١ - ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك مضطراً إلى إلقاء محاضرة قصيرة باللغة الإنجليزية وأنت لست قوياً كفاية في تلك اللغة؟ ولماذا؟
- ٢ - ماذا ستفعل إذا وجدت جمهور محاضرتك التي تلقيها يخرجون تباعاً ويتركونك وحدك؟
- ٣ - ماذا ستفعل إذا طلب منك الشهادة ضد صديق لك تم تحويله إلى مجلس تأديبي لسوء سلوكه في الصف؟

- مشاهد تدريبية:

المشهد الأول:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور طالب جامعي مستجد يدخل إلى الجامعة للمرة الأولى في حياته، دون أن يكون قد كلف نفسه عناء محاولة معرفة أي شيء عنها، ويقوم ثلاثة من المتدربين بدور بعض الطلبة القدامى، الذي يحاولون توريث زميلهم المستجد في مواقف محرجة بقصد الضحك منه. وينتهي المشهد بندم الطالب المستجد لأنه لم يحاول جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الجامعة قبل الالتحاق بها.

المشهد الثاني:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور محاضر يلقي محاضرة متخصصة حول العلاقات الاجتماعية بين الطلبة في الجامعة لمدة ربع ساعة، بعد التحضير لها بالطبع، ويقوم بقية المتدربين بأداء دور الحضور، الذين يقومون بتوجيه الأسئلة للمحاضر. وبعد الانتهاء من المحاضرة، يقوم المتدربون بتقييم المحاضرة ومناقشة جوانب القوة والضعف فيها.

المشهد الثالث:

يقوم ثلاثة من المتدربين بلعب دور طلبة مشاكسين يحاولون التشويش على أستاذهم وإضاعة وقت المحاضرة بالهزل والمزاح وطرح التساؤلات والتعليقات السخيفة. ويقوم أحد المتدربين بدور الأستاذ الذي يجد نفسه مضطراً لطرده أولئك الطلبة من المحاضرة بعد أن يئس من إمكان التزامهم بالنظام. وينتهي المشهد برسوب أولئك الطلبة في دراستهم، وندمهم الشديد على سلوكهم المعيب خلال دراستهم.

- أسئلة للتفكير والنقاش.

- ١ - حاول أن تتذكر محاضرة شهدت وحظيت بإعجابك واهتمامك؟ قم بتسجيل الأسباب التي دفعتك إلى الإعجاب والاهتمام بتلك المحاضرة؟
- ٢ - ما أبرز السلوكيات السلبية التي يمكن أن تزعجك فيما لو سلكها تجاهك أحد زملائك من الجنس الآخر؟
- ٣ - لو قيض لك أن تعمل في مجال التدريس، فما هي القواعد التي ستعتمدها في التعامل مع طلابك؟
- ٤ - تخيل نفسك وقد ألقى محاضرة ما، ما هي طبيعة الأسئلة التي قد تستفزك وتثير أعصابك وتجعلك تشعر بالغضب؟ وكيف يمكن أن تجيب عليها؟
- ٥ - افترض أنك تقوم بإلقاء محاضرة عامة، ما هي أبرز الإيماءات والإشارات والتعبيرات التي يمكن أن تكشف لك عن مدى اهتمام جمهورك بالمحاضرة وتفاعله معها؟ وكيف تتصرف إذا لاحظت عدم اهتمام الجمهور بالمحاضرة؟

الفصل الرابع

مهارات الاتصال الناجح في مجال العمل

أولاً - كيف تعدّ سيرة ذاتية مميزة؟

في عالم اليوم، باتت السيرة الذاتية مفتاحاً مهماً من المفاتيح التي قد تقود الباحث عن عمل إلى النجاح في الحصول على الوظيفة التي يسعى إليها. فالسيرة الذاتية تعطي الجهة صاحبة العمل فكرة أولية عن طالب العمل وقدراته ومهاراته وخبراته، ومن ثم فإنها قد تشكل أساساً لتحديد وفقاً له إمكانات اهتمام تلك الجهة باستقطاب طالب العمل أو تجاهل طلبه. وبينما لا يوجد إجماع من جانب الخبراء والمعنيين على شكل السيرة الذاتية الناجحة وخصائصها؛ إذ قد يختلف ذلك الشكل وتباين تلك الخصائص بهذا القدر أو ذاك، إلا أن هناك جملة من السمات العامة التي لا بد للسيرة الذاتية من الاتسام بها، حتى تكون قادرة على استثارة اهتمام الجهة صاحبة العمل بصاحبها.

وتتمثل أبرز السمات التي ينبغي توافرها في السيرة الذاتية الناجحة فيما يلي:

١- الانسجام مع الوظيفة المطلوبة:

قبل كل شيء، لا بد وان تنسجم المؤهلات والخبرات الواردة في السيرة الذاتية مع طبيعة الوظيفة المراد التقدم إليها، فليس من المعقول أن يتقدم المرء إلى وظيفة هندسية، وهو يحمل شهادة في الإدارة! وهذا خطأ يقع فيه بعض الشباب المتحمس، الذين يفترضون أن من الشطارة والفهلوة تقديم سيرهم الذاتية إلى جهات كثيرة قد لا يكون هناك علاقة بين مؤهلاتهم وقدراتهم والوظائف التي تحتاجها تلك الجهات؛ ما يضيع من وقتهم وقد يجعلهم عرضة للسخرية من جانب، ويضيع من وقت الجهة صاحبة الوظيفة من جانب آخر. إذاً؛ عليك أن تتحقق من تمتع سيرتك الذاتية بالحد الأدنى، على الأقل، من الشروط التي تتطلبها الوظيفة التي تتقدم بسيرتك الذاتية للحصول عليها، سواءً على صعيد المؤهلات الدراسية أو سنوات الخبرة، إلا إذا كنت واثقاً من امتلاكك مؤهلات وقدرات خاصة تجعلك مؤهلاً لإشغال تلك الوظيفة، بغض النظر عن الشروط الحرفية المطلوبة لإشغالها. فمثلاً، قد لا تكون من حملة درجة البكالوريوس في الصحافة عند تخرجك من الجامعة، ولكنك تحمل في المقابل شهادة في اللغة العربية وآدابها، كما أنك قد عملت خلال دراستك عدة أعوام في تحرير المجلة الثقافية الصادرة عن كلية الآداب في جامعتك، ومن ثم فقد يكون من الممكن أن تتقدم بسيرتك الذاتية للعمل في إحدى مؤسسات العمل الصحفي، حتى ولو كانت تلك المؤسسة تشترط حيازة المتقدمين للعمل فيها شهادة في الصحافة، فمن يدري، فقد يجد أصحاب العمل أن من الحكمة والفائدة توظيف شخص يمثل خبراتك، والمحاولة لا تضير أبداً! وعلى الرغم مما سبق ذكره، إلا أن من المناسب أن يبادر الإنسان إلى إعداد سيرة ذاتية له، والعمل على تحديث البيانات الواردة فيها باستمرار، كي يكون جاهزاً للتقدم السريع إلى أية فرصة وظيفية ملائمة.

٢- الصدق:

الصدق هو عماد السيرة الذاتية، ومن ثم فإن عليك أن تتيقن من صدق سائر البيانات والمعلومات التي توردها في سيرتك الذاتية، إلا إذا كنت تود المجازفة ليس بخسارة الوظيفة التي ستقدم إليها وحسب، بل وخسارة سمعتك، وربما مستقبلك المهني أيضاً. فلا تفترض الغباء والسذاجة في الآخرين، ولا تقدم على إيراد معلومات غير صحيحة عنك، فالأرجح أن يتم اكتشاف ذلك عاجلاً أو آجلاً، وبإمكانك أن تتخيل حرج موقفك وضعفه ساعتها، وأن تتصور النتائج الكارثية التي يمكن أن تنزل على رأسك. فقد لا يقف الأمر عند طردك من

العمل، بل قد يصل إلى تحويلك للقضاء جرأاً إيرادك بيانات غير صحيحة، مع ما يقترن بذلك من التشهير بك وإخضاعك للعقوبة المادية والمعنوية، وربما ينتهي بك الأمر إلى السجن. وعليه؛ إياك والكذب وتزوير الحقائق في سيرتك الذاتية، قدم نفسك وفق ما أنت عليه، لا تبالغ فتضخم من إنجازاتك وكفاءاتك بصورة غير واقعية، ولا تبخس نفسك حقها فتنتقص من قيمة إمكاناتك ومهاراتك، بل اعرض مؤهلاتك وخبراتك كما هي، دون إفراط أو تفريط، فهذا سيرفع من إمكانات توظيفك، ويجعلك أكثر احتراماً وثقةً في عيون الجهة صاحبة الوظيفة، التي تعمل، في العادة، على التثبت من صدق البيانات التي أوردتها في سيرتك الذاتية.

٣ - الدقة والترتيب:

الدقة مهمة جداً في إعداد السيرة الذاتية المتميزة، وكذلك الترتيب وحسن تنظيم البنود، فبمقدار ما تكون اللغة المستخدمة سهلة وواضحة ودقيقة، ويكون تصميم السيرة الذاتية منظماً وأنيقاً وجذاباً بمقدار ما ترتفع فرص نجاحك في تقديم نفسك وعرض قدراتك ومؤهلاتك بصورة أفضل للجهة صاحبة العمل؛ ما يزيد من فرص حصولك على الوظيفة.

مكونات السيرة الذاتية:

١ - التاريخ الشخصي (البيانات الشخصية):

عادة ما تستهل السيرة الذاتية بإيراد أهم البيانات الشخصية المتعلقة بصاحب السيرة، مثل: الاسم؛ وتاريخ الولادة؛ ومكانها؛ والجنسية؛ والحالة الزوجية؛ وأرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بصاحب السيرة عليها في معظم الأوقات (البيت والعمل والهاتف النقال)؛ ورقم الفاكس؛ والعنوان البريدي؛ والعنوان الإلكتروني.

مثال:

سيرة ذاتية
عاهد فريد وصفي
البيانات الشخصية:
مكان وتاريخ الولادة: عمان / ٢٢ / ١٠ / ١٩٧٧
الجنسية: الأردنية.
الحالة الزوجية: أعزب.
هاتف المنزل: ٦ ٩٦٢ ٤٧٨٥٩٨
هاتف العمل: ٦ ٩٦٢ ٦٦٥٠٠٩ (من الساعة الثامنة صباحاً . الساعة الثالثة ظهراً).
الهاتف النقال: ٧٧٧ ٩٦٢ ٨٩٩٨٨٠٠
العنوان البريدي: ضاحية الرشيد، ص.ب: ٥٧٣٠٠ ، عمان (١١١٢٣)، الأردن.
العنوان الإلكتروني: ahidf1977@yahoo.com

٢ - التاريخ الأكاديمي (المؤهلات العلمية):

في هذا الجزء يتم إدراج سائر الدرجات العلمية التي حصل عليها صاحب السيرة الذاتية عقب الدراسة الثانوية العامة، ويمكن إضافة الثانوية العامة أيضاً، وبخاصة إذا كان معدل الطالب فيها متميزاً. ويتم البدء عادة بالدرجات الأكثر حداثة في تاريخ الحصول عليها، بما يتضمن اسم الدرجة، والتخصص الرئيسي، والتخصص الفرعي (إن وجد)، والقسم الأكاديمي، والكلية، والجامعة، والدولة، والشهر والسنة، والمعدل

التراكمي، والتقدير. كما يستحب إضافة عناوين الرسائل والأطروحات الجامعية فيما يتعلق بدرجتي الماجستير والدكتوراه.

أمثلة:

- ماجستير في علم الاقتصاد، قسم الاقتصاد والإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، أيار ٢٠٠٢، المعدل التراكمي: (٨٦,٤٪)، التقدير: ممتاز.

عنوان رسالة الماجستير: تطور الاقتصاد الأردني في ضوء عملية الانفتاح السياسي: ١٩٨٩-٢٠٠١
- بكالوريوس، التخصص الرئيسي: اقتصاد، التخصص الفرعي: علوم سياسية، قسم الاقتصاد والإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، آب ١٩٩٩، المعدل التراكمي: (٨٩,٩٪)، التقدير: ممتاز.

٣- التاريخ المهني (الخبرات الوظيفية):

في هذا القسم يتم إثبات الخبرات الوظيفية الرئيسية لصاحب السيرة، سواء أكانت بدوام كامل أو جزئي، بينما يتم استثناء الوظائف القصيرة الأمد التي تقل مدتها عن ثلاثة أشهر، أو الوظائف التطوعية غير المدفوعة الأجر، ويخصص قسم آخر في السيرة لإيراد مثل هذا النوع من الوظائف، لعل من المناسب تسميته: أنشطة مهنية.

ويراعى في إيراد الخبرات الوظيفية البدء بالخبرات الأكثر حداثة، بما يتضمن ذكر المسمى الوظيفي، ومؤسسة العمل، والدولة، وما إذا كانت بدوام كامل أو جزئي، وتاريخ البدء في العمل والانتهاج منه. كما يستحب إيراد أبرز المهام المرتبطة بالوظيفة، وبصورة مختصرة.

أمثلة:

- عضو هيئة تدريس، وحدة الأبحاث والتطوير، معهد الإدارة العامة، الأردن، دوام كامل، أيلول ٢٠٠٢ - الآن.

المهام:

- ١- تدريب جامعي البيانات على تعبئة الاستبيانات وإجراء المقابلات.
- ٢- التدريب على عمليات إدخال البيانات إلى الحاسوب وتحليلها إحصائياً.
- ٣- المساهمة في إعداد الأدلة التدريبية الضرورية لأغراض التدريب.
- ٤- إعداد المشاريع البحثية لاستقطاب التمويل.

- مساعد بحث، قسم الإدارة والاقتصاد، جامعة اليرموك، الأردن، دوام جزئي، تشرين الأول ٢٠٠١. حزيران ٢٠٠٢.

المهام:

- ١- تعبئة الاستبيانات وإجراء المقابلات الضرورية للبحوث قيد الإجراء.
- ٢- إدخال البيانات إلى الحاسوب وتحليلها إحصائياً.
- ٣- جمع الدراسات السابقة وتلخيصها بصورة نقدية.

٤- الملتقيات العلمية:

في هذا الجزء يتم استعراض الملتقيات العلمية، كالمؤتمرات، والندوات، وورش العمل، التي شارك صاحب العمل فيها بأوراق علمية، بدءاً بأكثرها حداثة. ولا يستحب على الإطلاق أن يتم إيراد سائر الملتقيات التي

حدث أن حضرها صاحب السيرة الذاتية دون أن يشارك في وقائعها بصورة فعلية، كمحاضر أو معقب رئيسي، لأن في ذلك ما يوحي بالحشو واستعراض العضلات غير المجدي أو المبرر.

مثال:

«المرأة بين المشاركة السياسية والاقتصادية في الأردن»، ورقة علمية قدمت إلى المؤتمر العلمي السادس للباحثين الشباب العرب، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر، ١٧-١٩/٨/٢٠٠٤

٥ - المنشورات:

في هذا الجزء يتم إيراد سائر الإنجازات البحثية المنشورة أو قيد النشر (أي التي تحظى بالموافقة على نشرها) لصاحب السيرة الذاتية، بدءاً بالأحدث وانتهاءً بالأقدم. ويمكن أن تكون الإنجازات البحثية على شكل كتب، أو فصول في الكتب، أو مقالات منشورة في مجلات أكاديمية محكمة، وفي هذه الحالة، يتم إيراد كل منها بصورة منفصلة.

أمثلة:

أ - كتب:

"الدور السياسي لمؤسسات المجتمع المدني في الأردن"، عمان: دار الطلائع للنشر، ٢٠٠٢، ٢٢٨ ص.

ب - فصول في كتب:

"الانتقابات المهنية والعمل السياسي في الأردن"، في: الانتقابات المهنية في الوطن العربي، صبحي فريد السراج، (محرر)، القاهرة: دار المحروسة للنشر، ١٩٩٩، ص ٤٩-٧٦

ج - مقالات علمية:

"مشاركة المرأة في الحياة الحزبية في الأردن"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد ١١، العدد ٤٣، ٢٠٠٠، ص ٢٩-٤٥

«مواقف الأحزاب السياسية الأردنية من القضايا القومية»، مجلة الدراسات العربية، بيروت، ٢٠٠٠، دراسة مقبولة للنشر.

٦ - كتابات بحثية قيد التحكيم:

في هذا الجزء يتم إيراد الأعمال البحثية التي ما تزال قيد التحكيم، أي أنها لم تحظ بالموافقة على نشرها بعد. وعلى الرغم من أن هناك نوعاً من المجازفة في ذكر الجهة التي تقوم بتقويم البحث أو الكتاب؛ إذ قد ترفض تلك الجهة عملية النشر، إلا أن في ذلك إضفاءً للمزيد من المصداقية على السيرة الذاتية. ونذكر صاحب السيرة الذاتية بأن من المجازفة أيضاً إيراد عدد كبير من الأعمال البحثية المرسلة للنشر هنا وهناك، في الوقت الذي تفتقر فيه السيرة إلى ذكر أية دراسة منشورة بالفعل، فهذا قد يفضي إلى التشكك في مصداقية السيرة، حتى ولو كانت البيانات المثبتة صحيحة تماماً. والحل في هذه الحالة يتمثل في الاكتفاء بإيراد أهم تلك الأعمال التي تخضع للتحكيم، وتلك التي يتم تحكيمها لدى جهات معروفة ومرموقة.

مثال:

«مدى ملائمة المناهج الجامعية في كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات الأردنية لمتطلبات سوق العمل»،

٧ - مشاريع بحثية قيد الإنجاز:

في هذا الجزء يتم إيراد الأعمال البحثية، سواءً أكانت كتباً أو مقالات أو حتى تجارب علمية، التي ما تزال قيد الإنجاز. ففي إيراد هذه الأعمال ما يعطي فكرة جيدة عن الأنشطة الحالية لصاحب السيرة الذاتية ومدى مثابرتة على إنجاز المزيد من الأعمال في نطاق اختصاصه واهتمامه.

مثال:

«اتجاهات طلبة الجامعات الأردنية نحو المهن المكتبية والميدانية»، مشروع تطوير الكفاءات المهنية الأردنية، وزارة العمل، الأردن، ٢٠٠٤، مشروع بحثي قيد الإنجاز.

٨ - الدورات التدريبية:

في هذا الجزء يتم استعراض الدورات التي التحق بها صاحب السيرة الذاتية، وبخاصة تلك التي ترتبط بشكل مباشر بالوظيفة المراد التقدم إليها، بدءاً بالأحدث وانتهاءً بالأقدم.

أمثلة:

- دورة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS)، مركز الاستشارات والخدمات الفنية، الجامعة الأردنية، الأردن، ٢٠٠١/٧/٣١-١
- دورة إعداد القيادات الشابة، جامعة الأمم المتحدة، الجامعة الأردنية، الأردن، ٢٠٠٢/٩/٣٠-٦/١
- الدورة الشبابية لحقوق الإنسان، مركز عمان لدراسات حقوق الإنسان، الأردن، ٢٠٠١/٤/٣٠-١٥
- دورة مهارات الحاسوب (Word, Excel, Power Point)، مركز الاستشارات والخدمات الفنية، الجامعة الأردنية، الأردن، ٢٠٠٢/٨/١٥-٧/١٥

٩ - أنشطة مهنية:

في هذا الجزء يتم إيراد أهم الأنشطة المهنية التي مارسها صاحب السيرة الذاتية، سواءً أكانت مقابل أجر أو بصورة تطوعية، كإلقاء المحاضرات، أو التدريب، أو عضوية اللجان التنفيذية المختلفة، أو إدارة ورش العمل ورئاسة الجلسات في الملتقيات.

أمثلة:

- «الشباب الجامعي بين الماضي والحاضر»، محاضرة أقيمت في الجمعية الوطنية لرعاية الشباب، الأردن، ٢٠٠٤/٤/١٧
- منسق برنامج التوعية لحماية البيئة، الجمعية الأردنية لحماية البيئة، الأردن، ٢٠٠٣/١١/٣٠-٦/١

١٠ - العضوية في الجمعيات العلمية والمهنية:

في هذا الجزء يتم إيراد الجمعيات العلمية والمهنية التي يحظى صاحب السيرة الذاتية بعضويتها، سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

أمثلة:

- الجمعية الأردنية للعلوم السياسية، الأردن، الآن ٨/٢٠٠٠-
- الجمعية العربية للعلوم السياسية، بيروت، الآن ١٠/٢٠٠١-
- رابطة الكتاب الأردنيين، الأردن، الآن ٢/٢٠٠٢-
- الجمعية الأردنية لرعاية الطفولة والشباب، الأردن، الآن ٦/٢٠٠٢-

١١- المنح والجوائز:

في هذا الجزء يتم إيراد المنح والجوائز البحثية التي حصل عليها صاحب السيرة الذاتية، سواء أكان ذلك تقديراً لإنجازاته البحثية وتفوقه الأكاديمية، أو مساعدة له على إنجاز مشاريعه البحثية.

أمثلة:

- الجائزة الأولى (مناصفة)، مسابقة الباحثين الشباب العرب، الجمعية العربية للعلوم السياسية بيروت، ٢٠٠٠/٩
- منحة لإنجاز البحث المعنون: «التنشئة السياسية في المناهج المدرسية في الأردن»، الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية، الكويت، ٣-٩/٢٠٠٠
- منحة المساعدة في البحث والتدريس، الفصل الدراسي الأول، ١٩٩٩، قسم العلوم السياسية، جامعة اليرموك، الأردن.
- منحة أوائل الثانوية العامة لدراسة البكالوريوس، وزارة التعليم العالي، الأردن، ١٠/١٩٩٤ - ٦/١٩٩٨

١٢- المعروف:

في هذا الجزء يتم إيراد أسماء وعناوين ومناصب عدد من الأشخاص (من ثلاثة إلى خمسة)، الذين يملكون فكرة كافية عن قدرات صاحب السيرة الذاتية وإنجازاته الأكاديمية والمهنية والبحثية. وعلى صاحب السيرة أن يطلب الموافقة المسبقة من أولئك الأشخاص على الرجوع إليهم لتزكيته لدى الجهات المعنية التي يتقدم للعمل لديها. وفي بعض الحالات، يمكن عدم إيراد أسماء أشخاص معينين كمعرفين، والاكتفاء بالقول "المعرفون متوافرون عند الطلب". وربما كان في هذا ما يمنح صاحب السيرة الذاتية الفرصة لاختيار المعرفين الأكثر قدرة على تزكيته فيما يتعلق بوظيفة معينة، إضافة إلى أن من الممكن أن تفتروا أو تتوتر علاقة صاحب السيرة الذاتية بأحد المحكمين، ويغدو من الصعب الاعتماد على مثل ذلك المعرف بصورة كافية.

أمثلة:

- الدكتور علي عيسى عثمان، أستاذ، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية، ص.ب: ٢٦٥٨، الرمز البريدي ١١١٢١، عمان/الأردن، هاتف المكتب: ٦ ٩٦٢ ٥٦٠٠٨٠، فاكس: ٦ ٩٦٢ ٥٠٣٧٠، بريد إلكتروني: Ibrah1999@yahoo.com
- السيد عصام ربيع حلمي، مدير تنفيذي، الجمعية الأردنية لحماية حقوق المواطن، ص.ب: ٩٩٢٣، الرمز البريدي ١١٢١١، الشميساني، عمان/الأردن، هاتف نقال: ٧٧٧ ٩٦٢ ٨٨٨٨٠٠، فاكس: ٦ ٩٦٢ ٦٦٦٦٦٠، بريد إلكتروني: Isamrh@hotmail.com

ثانياً - رسالة التغطية:

رسالة التغطية هي رسالة قصيرة يتم إلحاقها في العادة بالسيرة الذاتية للمتقدم إلى الوظيفة، وتتضمن

الرسالة الإعراب عن رغبة صاحبها بتجنيده خبراته ومهاراته للالتحاق بإحدى الوظائف التي سبق للمؤسسة الإعلان عنها بصورة من الصور.

وتتضمن رسالة التغطية استعراضاً لأبرز المؤهلات والخبرات لصاحبها، وبخاصة تلك المتعلقة بالوظيفة المعلن عنها.

كما تتضمن رجاء صاحبها في الحصول على فرصة للمقابلة من أجل الحصول على الوظيفة، نظراً لاهتمامه الشديد بها.

ولعل من نافلة القول الإشارة إلى ضرورة الاعتناء بإعداد رسالة التوصية وإخراجها بصورة جذابة ومنسقة بعناية، مع التأكد من خلوها من الأخطاء النحوية والإملائية، إضافة إلى وجوب مراعاتها للاختصار والتركيز على الميزات الأساسية للمتقدم للوظيفة.

نموذج لرسالة تغطية

التاريخ: ٢٠٠٥/١/١٥

سعادة السيد عزمي نبيل عاهد / مدير شؤون التوظيف المحترم،

مركز التعاون الدولي للدراسات الثقافية،

تحية طيبة؛ وبعد،

إشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة الدستور بتاريخ ٢٠٠٥/١/١٢، بخصوص حاجة مركزكم الموقر إلى تعيين (باحث اجتماعي)، يشرفني أن أقدم بطلب الوظيفة، وذلك انطلاقاً من قناعاتي بجدارتي لتقلدها.

كنت قد حصلت على درجة البكالوريوس في علم الاجتماع من جامعة اليرموك عام ٢٠٠٣ بتقدير ممتاز، ثم تابعت دراستي في التخصص نفسه في نفس الجامعة، وأتوقع تخرجي في نهاية العام الحالي بتقدير امتياز أيضاً. عملت منذ تخرجي من دراسة البكالوريوس وما أزال باحثاً في وزارة التنمية الاجتماعية الأردنية؛ حيث أسهمت في إنجاز عدد من الأبحاث والدراسات حول قضايا اجتماعية مختلفة كالبطالة والفقر وعمالة الأطفال ودعم المشاريع الصغيرة. كما أنني أسهمت كباحث مشارك في عدد من الأبحاث التي صدرت في مجلات علمية محكمة.

أود الإشارة إلى أنني حصلت خلال دراستي وعملي على عدد من شهادات التميز والتقدير، وذلك تثميناً لجهودتي المتميزة على المستوى الأكاديمي والمهني.

أتطلع جاهداً إلى منحي فرصة مقابلة سعادتكم من أجل الوظيفة المشار إليها، التي يشرفني الالتحاق بها، آملاً أن أكون بمستوى تطلعاتكم الكريمة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير؛؛؛

نبيل منير رشدي

ص.ب: ٢٢٥٥٤، الرمز البريدي ١١١٢٩، عمان، الأردن

هاتف نقال: ٧٧٧ ٩٦٢ ٨٨٤٤٣٣٠+

بريد إلكتروني: nabil2000@yahoo.com

ثالثاً - كيف تهيئ نفسك لمقابلة عمل ناجحة؟

قبل أن تتقدم بسيرتك الذاتية لطلب العمل في مؤسسة ما، فإن عليك أن تمهد لذلك بالسعي الجاد إلى معرفة نفسك، ثم معرفة مجال عملك، ومعرفة المؤسسة التي أنت بصدد التقدم للعمل فيها.

١- اعرف نفسك:

«اعرف نفسك»، هذه هي الحكمة الذهبية التي درج الفيلسوف اليوناني الشهير (سقراط) على ترديدها، فبدون أن تعرف نفسك وتفهمها على حقيقتها؛ بميولها، وتوجهاتها، ورغباتها، وتفضيلاتها، ونقاط قوتها، وجوانب ضعفها، بدون ذلك كله، يصعب عليك أن تعرف الآخرين على حقيقتهم، ناهيك عن فهمهم. ومن لم يتمكن من معرفة الآخرين وفهمهم، فإن من المستحيل أن يتمكن من إقامة علاقات متوازنة سليمة معهم، وستظل حياته عرضة لتجارب مؤلمة من إساءة الفهم وسوء التقدير. من جانب آخر، وفي ضوء نقص معلوماته وافتقاره إلى الخبرة السابقة، وتأثره بصور نمطية شائعة قد لا تكون صحيحة أو دقيقة، كثيراً ما يعجز الإنسان عن تكوين صورة واضحة وواقعية ومتكاملة بشأن المسار المهني الذي يرغب في تكريس حياته من أجله. ومن ثم، فإنه كثيراً ما يتورط في مجال مهني معين، سرعان ما يكتشف أنه لم يكن المجال المناسب بالنسبة له، ويكون من ثم عرضة لإضاعة الكثير من سنوات عمره في مجال قد لا يحمل له إلا الشعور بالأسى والندم وخيبة الأمل. تأسيساً على ذلك؛ أياً يكن حجم الجهود التي يمكن أن يبذلها الإنسان في معرفة نفسه واكتشاف ميوله وقدراته قبل الانخراط في مسار مهني أو أكاديمي معين، فإنها تغدو جهوداً متواضعة تماماً إذا ما قورنت بحجم الخسائر الفادحة التي سيخسرهما إذا ما تورط في الالتحاق بالمسار غير المناسب.

إذا؛ لا تتردد في السعي الدؤوب لمعرفة نفسك ووضع يدك على خصائص شخصيتك وميولك النفسية والاجتماعية، ولعل من المناسب أن تبدأ بتحديد مدى تمتعك بكل من الصفات التي سيرد ذكرها في الجدول رقم (١)؛ الأمر الذي سيساعدك بالتأكيد على أن تفهم نفسك بصورة أفضل، وتحدد بصورة أكثر جوانب اهتمامكم وتركيزك.

جدول رقم (١) السمات الشخصية ودرجة تواجدها لدى الشخص

السمات الشخصية	درجة تواجد السمة لدى الشخص		
	مرتفع	متوسط	منخفض
١			الاستقلالية
٢			الاستقامة
٣			تأكيد الذات
٤			الاجتهاد (بذل أقصى الجهد)
٥			الطموح
٦			الضمير الحي
٧			الدقة
٨			الإبداع
٩			الذكاء
١٠			النضج
١١			الاتزان العاطفي
١٢			الاندفاع والحماسة
١٣			المرونة
١٤			الواقعية والعملية
١٥			تحمل المسؤولية
١٦			الجدية
١٧			اللطف
١٨			الإخلاص
١٩			القدرة على التحليل
٢٠			التنظيم
٢١			المظهر الجيد
٢٢			القدرة على التعاون مع الزملاء (العمل بروح الفريق)
٢٣			القدرة على التعاون مع المشرفين
٢٤			امتلاك مهارات الاتصال اللفظي
٢٥			امتلاك مهارات الاتصال الكتابي
٢٦			وجود معرفين جيدين
٢٧			الانتظام في الدوام أثناء الدراسة
٢٨			الانتظام في الدوام أثناء العمل
٢٩			الاستعداد للعمل لساعات طويلة
٣٠			الاستعداد للعمل في المساء وخلال العطل
٣١			الاستعداد للعمل في مناطق نائية
٣٢			الاستعداد للصعود من أدنى درجات السلم الوظيفي بالاستناد إلى الكفاءة الذاتية
٣٣			القدرة على تقبل النقد
٣٤			القدرة على تحفيز الآخرين
٣٥			القدرة على متابعة العمل حتى إنهائه تماماً
٣٦			القدرة على استثمار الوقت بشكل جيد
٣٧			الكفاية الصحية
٣٨			القدرة على اتخاذ المبادرات
٣٩			القدرة على اتباع التعليمات
٤٠			العناية بالتفاصيل
٤١			الدافعية للإنجاز
٤٢			القدرة على التعلم السريع
٤٣			الاستعداد للعمل الشاق
٤٤			امتلاك معايير أخلاقية
٤٥			الهدوء وتماسك الأعصاب
٤٦			القابلية للنمو والتطور

بعد أن قمت بتعبئة الجدول تبعا لدرجة امتلاكك لكل من السمات الواردة فيه، بات بإمكانك أن تكون صورة لا بأس بها عن طبيعة شخصيتك، وأن تصبح أكثر قدرة على تحديد المهن التي يمكن أن تناسبك بصورة أكثر من غيرها. فعلى سبيل المثال، إذا كنت لا تتمتع بدرجة مرتفعة من الهدوء وتماسك الأعصاب، ولا يروق لك العمل في ساعات المساء أو في العطل أو لساعات طويلة، وتكره الاهتمام بالتفاصيل، فإن المهن الطبية والعسكرية مثلاً قد لا تكون خياراً مناسباً لك. خذ هذا المثال وقس عليه وفكر في مدى انسجام سمات شخصيتك مع المهنة أو المهن التي تفكر في خوض غمارها، فهذا سيوفر عليك الكثير من الوقت والجهد والمال، ويجعلك أكثر قدرة على اتخاذ القرار السليم بخصوص مستقبلك المهني أو الأكاديمي.

ولمزيد من التعرف إلى تفضيلاتك وميولك الشخصية، والتقدم خطوة أخرى على طريق النجاح في اختيار المجالات الأكاديمية والمهنية الأكثر ملاءمة لشخصيتك، لعل من المفيد أن نعمل على تحديد درجة اهتمامك بالعناصر الواردة في الجدول رقم (٢)

جدول رقم (٢) التفضيلات الشخصية ومدى أهميتها بالنسبة للشخص

العنصر	غير مهم	مهم	مهم جداً
١ التحدي			
٢ المسؤولية			
٣ استقرار المؤسسة			
٤ الأمن الوظيفي في المؤسسة			
٥ حجم المؤسسة			
٦ وجود برامج تدريبية			
٧ فرص التقدم			
٨ مدى الاتصال مع الزملاء			
٩ مدى الاتصال مع الجمهور			
١٠ الراتب عند بداية العمل			
١١ الامتيازات المالية			
١٢ درجة الاستقلالية			
١٣ الفرصة لاقتراح المبادرات			
١٤ درجة اشتراك الموظفين في صنع القرارات			
١٥ الفرصة لتطوير القدرات الإبداعية			
١٦ مجال تخصص المؤسسة			
١٧ سمعة المؤسسة في مجال اختصاصها			
١٨ مكانة الوظيفة داخل المؤسسة			
١٩ مدى إمكانية مشاهدة الموظف لنتائج عمله			
٢٠ تعدد المهام الوظيفية			
٢١ نوعية الإدارة القائمة			
٢٢ نوعية الكوادر الموظفة			
٢٣ وجود المؤسسة في العاصمة أو الضواحي			
٢٤ ساعات العمل			
٢٥ المكافآت			
٢٦ توافر المواصلات			
٢٧ وجود مناوبات ليلية			
٢٨ إمكانية التنقل الدائم بين مدينة وأخرى			
٢٩ مدى وجود التسهيلات في المصنع أو المكتب			
٣٠ مدى السماح للموظف بمتابعة دراسته العليا			
٣١ مدى اضطرار الموظف للسفر الخارجي			

بعد أن تحدد مدى اهتمامك بكل من تلك العناصر الواردة في الجدول السابق، سيصبح بإمكانك التفكير بصورة أكثر وعياً ونضجاً بالمسار الأكاديمي أو المهني الذي يمكن أن تختطه لحياتك. وإذا كنت قد اخترت ذلك المسار بالفعل، وكنت تحتاج فقط إلى تكوين صورة أوضح عن العمل فيه، يمكنك القيام بما يلي:

بادر إلى الاتصال باثنين أو ثلاثة من العاملين في الوظيفة التي تسعى للعمل فيها، وذلك لسؤالهم عن طبيعة تلك الوظيفة ومزاياها ومصاعبها. إن ذلك سيعطيك حتماً فكرة أفضل عن طبيعة العمل الذي تنوي التقدم للانخراط فيه، كما أنه سيساعدك على تحديد ما إذا كنت راغباً حقاً في العمل في ذلك المجال.

وفي سبيل سعيك إلى تكوين تصور أوضح وأعمق عن المهنة التي تسعى للحصول عليها، يمكنك أن تقوم بتوجيه الأسئلة التالية إلى أولئك الأشخاص الذين يعملون في المهنة نفسها:

- هل لك أن تصف لي أنشطة يوم عمل عادي من أيام العمل؟
- ما المهارات التي تجدها ضرورية أكثر من غيرها لإتقان وظيفتك؟
- ما المساقات الدراسية والدورات التدريبية التي كانت أكثر فائدة لك في وظيفتك؟
- ما أبرز المشكلات التي تواجهك في وظيفتك؟
- ما أهم العوائد والمنافع التي تحصلها من وظيفتك؟
- هل لك أن تذكر لي بعض المسميات الوظيفية للأشخاص الذين يعملون في نفس وظيفتك؟
- إلى أي مدى، وبأي سرعة، يمكن للشخص أن يتقدم في مجال الوظيفة التي تزاولها؟
- ما هي الأهداف الوظيفية المعقولة التي يمكن لشخص في وظيفتك أن يسعى إلى تحقيقها على امتداد خمسة أعوام من بدء العمل؟ وعلى امتداد عشرة أعوام؟
- ما الجمعيات والمنظمات المهنية التي ينبغي على الشخص في مجال وظيفتك أن يسعى للانضمام إليها؟ ولماذا؟

- ما الراتب المعقول الذي يمكن للشخص أن يتقاضاه عند بداية التحاقه بالوظيفة التي تعمل بها؟ وما الراتب الذي يمكن للموظف الجيد أن يتوقع الحصول عليه بعد خمس سنوات من العمل؟ وبعد عشر سنوات؟

إذا كنت تملك خلفية مهنية معينة، فإن بإمكانك استثمارها لمعرفة نفسك وميولك الشخصية وقدراتك الوظيفية بصورة أفضل، ومن ثم خدمة توجهاتك المهنية المستقبلية. وذلك بأن تقوم بما يلي:

ضع قائمة بسائر الوظائف التي عملت فيها، وقائمة بأسماء المدراء والمشرفين عليك في كل من تلك الوظائف، ثم اطرح على نفسك الأسئلة التالية، وجاوبها بصدق ودقة طبعاً:

١- هل كان تقييم مدراءك لك في وظائفك السابقة إيجابياً؟ إذا كان الجواب بالإيجاب، فلماذا؟ وإذا كان الجواب بالنفي، فلماذا؟

عليك أن تفكر ملياً في كيفية تعزيز النقاط التي دفعت مدراءك السابقين إلى تقييمك بصورة إيجابية، وأن تفكر ملياً في كيفية تجاوز النقاط التي أدت إلى تقييمك بصورة سلبية.

كما قد يكون من المفيد أن تلجأ إلى أحد مدراءك السابقين الذين قيموك بصورة إيجابية كي تضمه إلى قائمة المعرفين عليك في سيرتك الذاتية.

٢- ما المهارات العملية التي اكتسبتها في كل من تلك الوظائف؟

فكر ملياً في كيفية إسهام تلك المهارات في خدمة الوظيفة الجديدة الذي تسعى للحصول عليها، ولا تنس الإشارة إلى مثل تلك المهارات في سيرتك الذاتية.

٣- هل قمت بالإفناق على كل دراستك أو بعضها من عملك الخاص؟

٤- هل سبق لك أن عملت في أي من الجمعيات الطلابية أو مؤسسات المجتمع المدني؟

٥- هل سبق لك أن عملت لدى إحدى المؤسسات بصورة تطوعية؟

٦- هل سبق لك أن شغلت موقعا قياديا في إحدى الجمعيات الطلابية؟

إذا كنت قد أجبت بالإيجاب عن الأسئلة الأربع الأخيرة، فهذا يشير إلى أنك تمتلك مهارات عملية وقيادية، وأن لك فرصاً طيبة في تقلد الوظيفة التي تسعى إليها.

٢- كَوْنُ فكرة واضحة عن المؤسسة التي تنوي العمل فيها:

بعد أن كونت فكرة جيدة عن صفاتك الشخصية وميولك المهنية، وبعد أن قررت التقدم بطلب للعمل في وظيفة معينة في إحدى المؤسسات، بالاستناد إلى انسجام قدراتك وخبراتك واستعداداتك مع تلك الوظيفة، فإن عليك أن تسعى إلى تكوين فكرة واضحة عن طبيعة المؤسسة التي قد تصبح عضواً فيها عما قريب؛ إذ قد تستدعي إلى المقابلة في تلك المؤسسة بعد تقديم طلبك، ومما قد يعزز من فرصك في نيل الوظيفة أن تشعر إدارة المؤسسة باهتمامك الجدي بها وبالعمل فيها، وذلك لن يتأتى إلا إذا كنت قد جمعت ما يكفي من المعلومات عن المؤسسة، وبدا هذا واضحاً في حديثك خلال المقابلة.

ولجمع مثل تلك المعلومات عن المؤسسة التي ترغب في العمل فيها، يمكنك الرجوع إلى موقع المؤسسة على الشبكة الإلكترونية. إن وجد. ويمكنك أن ترجع إلى الجهة التي تتبع لها المؤسسة، كغرفة الصناعة أو التجارة مثلاً، ويمكنك أيضاً الاتصال بقسم العلاقات العامة في المؤسسة نفسها للحصول على معلومات عنها. المهم أن تذهب إلى مقابلة العمل وأنت تحمل فكرة جيدة عن المؤسسة؛ الأمر الذي يوحى بتمتعك بمستوى رفيع من الجدية والمهنية، ويرفع من إمكانات حصولك على الوظيفة.

٣- الأسئلة التي تتكرر في مقابلات العمل:

هناك قدر كبير من الأسئلة التي قد تطرح عليك خلال مقابلتك من أجل الالتحاق بوظيفة ما كنت قد تقدمت بطلب للالتحاق بها. وتتناول تلك الأسئلة طائفة ممتدة ومتنوعة من الموضوعات، التي يتعلق بعضها، مثلاً، بقدراتك وإمكاناتك وخبراتك المهنية والأكاديمية، فيما يتناول بعضها الآخر مسائل تتصل بسماتك الشخصية ومزايا القوة ومكامن الضعف لديك، فيما يهتم بعضها الآخر بتقييم مدى ملاءمتك للوظيفة المطلوبة وإمكانات نجاحك فيها. وبطبيعة الحال، نادراً ما ستعرض إلى مقابلة تستدعي إجابتك عن كل تلك الأسئلة، ولكن بما أن من الصعب التنبؤ بماهية الأسئلة التي قد توجه إليك أثناء مقابلة العمل، فمن الحكمة أن تسعى جاهداً إلى الاطلاع على مثل تلك الأسئلة، وأن تحاول الإجابة عليها، بمنتهى الصدق والأمانة والتحديد. وتأكد أن لإجابتك على تلك الأسئلة فوائد كثيرة لك؛ إذ إن ذلك لن يساعدك فحسب على رفع إمكانات حصولك على الوظيفة التي تسعى إليها، بل سيساعدك أيضاً على أن تعرف نفسك بصورة أفضل، وأن تلقي الضوء على جوانب خفية فيك كنت تجهلها.

ومن أبرز تلك الأسئلة التي كثيراً ما تتكرر في مقابلات العمل:

- ما هي أهدافك المهنية، سواء على المدى القصير أو الطويل؟

متى ولماذا وضعت تلك الأهداف؟ وكيف تعد نفسك من أجل تحقيقها؟

- ما الأهداف المختلفة عن تلك المتعلقة بمهنتك، التي وضعتها للسنوات العشر القادمة؟

- كيف ترى نفسك مهنيًا بعد خمس سنوات من الآن؟

- ما الذي تود فعلاً أن تفعله في حياتك؟

- ما هي أهم العوائد والمنافع التي تتوقع إحرازها من عملك؟

- لماذا اخترت مهنتك التي أعددت نفسك للاشتغال بها؟
- أيهما أكثر أهمية بالنسبة لك: المال أم طبيعة العمل؟ ولماذا؟
- ما هي أبرز نقاط قوتك؟ وما هي أبرز نقاط ضعفك؟
- كيف تصف نفسك؟
- لو طلب من أحد أصدقائك أو أساتذتك الذين يعرفونك جيداً القيام بوصفك، فكيف سيصفك برأيك؟
- ما الأمور التي تحفزك على بذل أقصى جهدك وطاقتك في عمل ما؟
- كيف أسهمت دراستك في إعدادك لهذه الوظيفة فيما تعتقد؟
- لماذا على مؤسستنا القيام باختيارك لهذه الوظيفة؟
- ما المؤهلات التي تملكها والتي تجعلك تعتقد أنك ستكون ناجحاً في عملك؟
- كيف تعرّف النجاح؟
- ما الذي تعتقد بأنك قادر على تقديمه لمؤسستنا؟
- ما الخصائص التي ينبغي أن تتوافر في الموظف الناجح؟
- ما الخصائص التي ينبغي أن تتوافر في المدير الناجح؟
- قم بوصف طبيعة العلاقة التي ينبغي أن تكون قائمة بين المشرف والموظفين التابعين له؟
- ما أهم ثلاثة إنجازات في حياتك جعلتك تشعر بالقدر الأكبر من الرضى؟ ولماذا؟
- إذا كنت تملك صلاحية توظيف أحد المتقدمين لهذه الوظيفة، فما هي خصائص الشخص الذي ستقوم بتوظيفه؟ ولماذا؟
- لماذا اخترت جامعتك أو كليتك؟
- لماذا اخترت تخصصك الدراسي؟
- ما المواضيع الدراسية التي كانت مفضلة لديك؟ ولماذا؟
- ما المواضيع الدراسية التي لم تكن تروق لك كثيراً؟ ولماذا؟
- على افتراض أنك منحت الفرصة لبدء حياتك الدراسية من جديد، فهل ستغير مسارك الدراسي؟ ولماذا؟
- ما التغييرات التي تود أن تراها تحدث في جامعتك أو كليتك؟ ولماذا؟
- هل لديك خطط لمتابعة دراستك العليا نحو مرحلة أكثر تقدماً؟ ولماذا؟
- هل تعتقد أن سجل علاماتك في الجامعة أو الكلية يمثل مؤشراً جيداً للتعبير عن أدائك الدراسي؟
- خلال دراستك، ما الذي تعلمته من اشتراكك في أنشطة غير منهجية؟
- ما هي طبيعة العمل الذي تعتقد أنك ستكون أكثر ارتياحاً للانخراط فيه؟
- هل لديك القدرة على العمل تحت الضغط؟ إذا كانت الإجابة بالإيجاب، أعط مثالاً على ذلك؟
- ما هو العمل الذي وجدت متعة كبيرة في أدائه؟
- كيف تصف العمل المثالي بالنسبة لك؟
- لماذا قررت أن تسعى للعمل في هذه الوظيفة؟
- لماذا قررت أن تسعى للعمل في هذه المؤسسة؟
- ماذا تعرف عن مؤسستنا؟
- ما أهم ثلاثة أشياء بالنسبة لك في العمل؟
- ما المعايير التي تضعها لتحديد نوع المؤسسة التي ترغب في العمل لديها؟
- هل لديك تحديدات جغرافية معينة للأماكن التي ترغب في العمل فيها؟ ولماذا؟
- هل يزعجك أن تعمل في وظيفة تستدعي التنقل المستمر؟

- هل أنت على استعداد للسفر بصورة متواصلة إذا اقتضى عملك ذلك؟
- ما هي المدة التي أنت على استعداد لقضائها كمتدرب، وبرتب رمزي؟
- ما أهم مشكلة واجهتك في حياتك؟ وكيف تعاملت معها؟
- ماذا تعلمت من أخطائك؟
- هل بذلت أقصى ما في وسعك من جهد في دراستك؟ إذا كان الجواب بالنفي، فلماذا؟
- أي نوع من المدراء تفضل؟ ولماذا؟
- ما أهم الدروس التي تعلمتها من خبراتك السابقة؟
- أي نوع من الكتب تقرأ؟ ماذا كان آخر كتاب قرأته؟ وماذا تعلمت منه؟
- ما هي الأمور التي قد تدفعك إلى فقدان أعصابك؟
- هل ترى أنك تمتلك شخصية قيادية؟ إذا كان الجواب بالإيجاب، أعط مثالاً على ذلك؟
- هل ترى أنك تتمتع بشخصية خلاقية مبدعة؟ إذا كان الجواب بالإيجاب، أعط مثالاً على ذلك؟
- هل ترى أنك تتمتع بشخصية تحليلية نقدية؟ إذا كان الجواب بالإيجاب، أعط مثالاً على ذلك؟
- ما هي أهم الكتب في حقل تخصصك؟

٤ - التحضير لمقابلة العمل:

تشكل مقابلة العمل مرحلة حاسمة في طريق مستقبلك المهني؛ إذ قد تفضي تلك المقابلة إلى اقتناع إدارة المؤسسة بصلاحياتك للوظيفة واستقطابك لها، كما قد تفضي إلى إخفاقك في إقناع تلك الإدارة بجدارتك لتقلد تلك الوظيفة. ومن ثم فإن إعداد نفسك بصورة جيدة للمقابلة أمر بالغ الأهمية لرفع فرصك نجاحك فيها.

ولإعداد نفسك لمقابلة العمل بصورة جيدة يمكنك القيام بما يلي:

- تدرب قدر المستطاع على الإجابة عن جملة الأسئلة المختلفة التي يتم طرحها في العادة في مقابلات العمل، التي سنورد قائمة بها فيما يلي. ويمكنك أن تطلب من أحد أصدقائك أو معارفك المقربين أن يطرح عليك تلك الأسئلة كما لو كنت في مقابلة فعلية، وذلك لزيادة درجة اعتيادك على جو المقابلة.
- اعتن بنظافة مظهرك وحسن هندامك عند ذهابك للمقابلة، ولكن لا تبالغ في التأنق، فذلك قد يعطي انطباعاً بسطحية شخصيتك وتركيزك على الشكل على حساب المضمون.

٥ - كيف تتصرف أثناء مقابلة العمل؟

- أنت الآن بصدد إجراء المقابلة لذلك تذكر ما يلي:
- عند دخولك إلى المكان المعد للمقابلة، أدخل بخطوات واثقة، وابتسامة الثقة والود تملو وجهك، وأنت تحمل حقيبة أوراقك (في حال وجودها) بيدك اليسرى، وذلك حتى تكون يدك اليمنى مستعدة لمصافحة الشخص أو الأشخاص الذين سيقابلونك.
- لا تبادر بمد يدك للسلام حتى يبادر الطرف الآخر إلى ذلك.
- بادر إلى تقديم نفسك للطرف الآخر، إذا لم يكن قد تم تقديمك إليه من جانب أحد موظفي المؤسسة عند دخولك.
- أعرب للطرف الآخر عن سعادتك وشكرك لمنحك هذه الفرصة الثمينة.
- تأكد من أنك تتحدث ونظراتك متجهة إلى الطرف الآخر، وليس إلى الأرض أو إلى مكان آخر، ولكن

- احرص على عدم التحديق المباشر والمركز في الطرف الآخر.
- لا تسارع إلى الجلوس قبل أن يطلب ذلك منك، واجلس في المكان الذي تم تحديده لك.
- احرص على الاستماع إلى الطرف الآخر بيقظة وانتباه وتركيز، وذلك حتى تكون قادراً على فهم الأسئلة واستيعابها بصورة دقيقة.
- لا تقاطع الطرف الآخر واستمع إليه دائماً إلى أن ينهي حديثه.
- إذا لم تسمع أحد الأسئلة الموجهة إليك أو تفهمه بصورة واضحة، فلا تتردد في أن تطلب من الطرف الآخر إعادة السؤال، ولكن احرص على أن يكون ذلك بطريقة لطيفة ومهذبة.
- تجنب الإجابة عن الأسئلة بهز رأسك أو يدك بالنفي أو الإيجاب، والجا إلى استخدام الحديث دائماً.
- لا تحصر إجاباتك بكلمتي «نعم» أو «لا»، بل أتبع جوابك ببعض العبارات التي توضح فكرتك تماماً.
- لا تسترسل كثيراً في كلامك وتستخدم عبارات كثيرة لشرح فكرة واحدة، بل احرص على وقت مضيفك وكن مباشراً ومحدداً في إجاباتك قدر المستطاع.
- كن صادقاً تماماً في إجاباتك، وإياك أن تختلق القصص والأمثلة، فحبل الكذب قصير كما يقال، وكثيراً ما يفضي الكذب والتلفيق غير المبررين إلى حرمان الناس من فرص مهمة يصلحون لها.
- كن تلقائياً وعلى طبيعتك، ولا تلجأ إلى التصنع والتكلف ومحاولة الظهور بمظهر يتعارض مع مظهرك الطبيعي وشخصيتك الاعتيادية.
- لا تتورط بمسايرة الطرف الآخر خوفاً من فقدان الوظيفة إذا ما شعرت أن بعض ما يطرحه يتعارض مع قناعاتك الحقيقية، وبخاصة حيال القضايا المبدئية والأخلاقية، واحرص على الإفصاح عن قناعاتك الفعلية، ولكن بصورة لطيفة ومؤدبة.
- لا تسأل أسئلة تافهة وعامة كنت تستطيع معرفة أجوبتها عن طريق القيام بقليل من البحث المسبق، وذلك حتى لا تظهر بمظهر عدم الاهتمام بالمؤسسة والجهل التام بطبيعتها.
- لا تبادر إلى السؤال عن الراتب وبقية الامتيازات المادية المرتبطة بالوظيفة، فعلى الرغم من أهمية المسائل المادية، إلا أن من غير اللائق أو المستحب أن تظهر بأنها تحتل أولى الأولويات عندك، بل اعمل على أن تنصب أسئلتك ومدخلاتك على طبيعة الوظيفة ومجالات الإبداع فيها وإمكانات تطويرها والارتقاء بها.
- وعلى كل حال، يحسن بك أن تكون قد استفسرت مسبقاً في سياق عملية جمعك للمعلومات عن الوظيفة والمؤسسة عن قيمة الراتب الذي يتم منحه لشاغلي الوظيفة نفسها ممن هم في مثل مؤهلاتك وخبراتك. هذا وقد جرت العادة على أن يبادر الشخص الذي يقابلك إلى تحديد الراتب المخصص للوظيفة وما يرتبط بها من امتيازات أخرى، فلا تتعجل الأمور.
- إذا تم سؤالك عن علاقتك بمدراءك السابقين فإياك أن تحاول الإساءة إليهم.
- إذا تم سؤالك عن سبب تركك لوظيفتك السابقة فلا تجعل حديثك ينصب حول وجود مشكلات دفعتك إلى ذلك، بل شدد على سعيك إلى إيجاد فرصة وظيفية أفضل.
- إذا كنت متيقناً من أن الراتب المعروض عليك يقل عما يتم دفعه لشخص بمثل مؤهلاتك وخبراتك فلا تتحرج من الإشارة إلى ذلك، ولكن تأكد أن يكون ذلك بطريقة لطيفة ومهذبة، مع الإشارة إلى أنك تتوقع راتباً أعلى يتناسب مع مستوى المؤسسة ومكانتها من جهة، ومع خبراتك ومؤهلاتك من جهة أخرى.
- إذا لم يرق لك العرض المطروح عليك فلا تتوتر أو تفقد أعصابك، وحافظ على لطفك وهدوئك.
- أياً يكن موقفك من العرض الذي يقدم إليك فلا تسارع إلى الموافقة أو الرفض، بل أخبر الطرف الآخر أنك ستقوم بدراسة العرض وإعلامه بقرارك في تاريخ معين.
- عند نهاية المقابلة، اشكر مضيفك على الفرصة التي أتاحتها لك، وأعرب له عن سعادتك بالتعرف إليه.

رابعاً - كيف تتعامل مع زملاء العمل وتزيد من شعبيتك بينهم؟

- يؤكد خبراء الاتصال الإنساني أن بإمكان كل إنسان أن يزيد من درجة شعبيته ويصبح أكثر قبولا في الأوساط التي يتفاعل ضمن حدودها، وهذا ينسحب بالطبع عليك أيضاً. وسواء كنت طالباً أو موظفاً فإن بمقدورك أن تنخرط في تفاعل بالغ الإيجابية والسلاسة والثراء مع زملائك، بل وأن تصبح شخصاً محبوباً بينهم، غير أن ذلك لن يتأتى إلا إذا كنت على استعداد لبذل الجهود اللازمة، وتقديم بعض التضحيات، والمبادرة إلى الأفعال والمكارم التي تؤهلك لذلك، التي يمكن أن نعرضها عبر ما يلي من نصائح وإرشادات:
- ابذل ما في وسعك لخدمة زملائك وتيسير أمورهم ومساعدتهم على قضاء حوائجهم، دون المن عليهم أو تعييرهم أو طلب المقابل؛ فالإنسان الخدم المعطاء يكسب قلوب الآخرين وينال محبتهم.
 - كن سمحاً في معاملتك لزملائك، دائم البسمة، متسلحاً بالرفق واللين والبشاشة والكلام الطيب الرقيق.
 - تجاوز عن أخطاء زملائك وإساءاتهم بحقك، لا من منطلق الضعف أو الجبن أو الاستكانة، بل من منطلق السماحة والعفو والتسامح.
 - احترم زملاءك ولا تسيء إليهم بما يكرهون من ألقاب أو تسميات أو ألفاظ نابية.
 - كن متواضعاً لئلا الجانب، ولا تتعامل مع أحد من زملائك بفوقية واستعلاء.
 - احرص على الجد والاجتهاد وإتقان عملك قدر المستطاع، فهذا سيجعلك قبلة الأنظار ومحط الإعجاب.
 - احرص على أن تكون عضواً نشطاً في الجمعيات أو اللجان المخصصة لتنظيم الأنشطة الاجتماعية أو الثقافية أو الرياضية التطوعية في مكان عملك أو دراستك؛ إذ كثيراً ما تكون مثل تلك الأنشطة المدخل الأمثل لإكسابك النجومية والشعبية.
 - لا تكثر من المزاح، وبخاصة الثقيل، مع زملائك؛ فالمزاح المتواصل الثقيل، وهو يختلف تماماً عن المعاملة الودودة البشوشة، يفقدك احترامهم ويجعلهم لا يأخذونك على محمل الجد، كما أنه كثيراً ما يتطور إلى نزاعات حقيقية.
 - إياك أن تشترك مع بعض زملائك في النسيمة أو التآمر على زميل آخر، فبالإضافة إلى تعارض ذلك مع الأخلاق والمبادئ الدينية، فإنه لا شيء يمنع أن تقع أنت نفسك ضحية للنسيمة والتآمر من جانب الأشخاص أنفسهم.
 - لا تتردد في مدح زملائك والثناء عليهم بما فيهم من صفات ومزايا إيجابية طيبة، دون أن يعني ذلك أن تحترف النفاق والتملق بالطبع.
 - تجنب انتقاد زملائك وإظهار أخطائهم ونقاط ضعفهم.
 - ابتعد عن التفاخر والغرور والتغني بإنجازاتك وأفعالك.
 - احرص على الالتزام بوعودك والإيفاء بتعهداتك.
 - كن منضبطاً ودقيقاً في مواعيدك والتزاماتك تجاه الآخرين.
 - تحل بالإيثار والتضحية، ولا تكن أنانياً تقدم مصلحتك الشخصية على مصلحة زملائك بصورة فجأة، بل أحب لهم ما تحب لنفسك.
 - ابتعد عن الشرثرة وإضاعة وقتك ووقت زملائك بالهذر والكلام الفارغ وترديد الشائعات.
 - كن صادقاً دائماً في حديثك وإياك والكذب.
 - احرص على احترام زملائك ولا تصادر حقهم في التعبير عن آرائهم وأفكارهم حتى وإن كانت تتعارض مع آرائك وأفكارك.
 - لا تتردد في المسارعة إلى الاعتذار وإبداء الاستعداد للتعويض إذا كنت قد أخطأت في حق أحد زملائك.
 - لا تتدخل فيما لا يعينك وتحاول إقحام نفسك على خصوصيات زملائك وشؤونهم الشخصية ما لم يطلبوا تدخلك، ولكن احرص على الإعراب عن استعدادك لمزيد المساعدة في أي وقت.
 - سيكون شيئاً لطيفاً للغاية أن تتذكر تواريخ الأحداث السعيدة في حياة زملائك وتبادر إلى تهنئتهم عند حلولها.

- احرص على تهنئة زملائك في المناسبات السعيدة، وتعزيتهم في المناسبات الحزينة، وأشعرهم أنك موجود إلى جانبهم في أفراحهم وأحزانهم.
- احرص على النظافة والتطيب وحسن الهدام، دون أن تبالغ في التأنق والزينة.
- كن على استعداد دائماً للاستماع إلى مشكلات زملائك، ولا تبخل عليهم بالنصيحة الصادقة والمساعدة قدر المستطاع.
- إياك أن تقوم بإفشاء أسرار زملائك إذا ما ائتمنوك عليها

خامساً - كيف تتعامل مع مديرك في العمل؟

تشكل الإرشادات الواردة في القسم المتعلق بسبل التعامل مع الزملاء واكتساب الشعبية بينهم إرشادات صالحة لتطبيقها في مجال التعامل مع المدراء أيضاً، إلا أن خصوصية علاقة الموظف بمديره، ووجود تفاوت بينهما في المكانة والصلاحيات والسلطات يستدعي إيراد المزيد من الإرشادات الإضافية، التي قد تساعد الموظف على التفاعل مع مديره بصورة أكثر إيجابية وفاعلية، وبخاصة في ظل معاناة الكثير من الموظفين من المعاملة المتعسفة وغير المنصفة من جانب مدراءهم؛ الأمر الذي يجعلهم يفتقرون إلى الإحساس بالأمن الوظيفي ويجعلهم يخفقون في إنجاز أعمالهم على النحو المرغوب. تأسيساً على ذلك؛ نورد فيما يلي عدداً من النصائح التي يمكن للموظف استثمارها في إطار السعي إلى إقامة علاقة جيدة بناءة مع مديره:

- احرص على إقامة علاقة ودودة مع مديرك:

وهذا يستدعي أن تقدم لمديرك ما يستحقه من الاحترام والمراعاة، وأن تظهر له بأنك تقدره وتحترمه، ولا يعني ذلك على الإطلاق أن تلجأ إلى التملق والمداهنة، بل يعني وحسب أن تشعره بأهميته وجدارته. ولعل أفضل وأنزه طريقة لتحقيق ذلك دون الانزلاق إلى النفاق هي توجيه المديح إلى أفعال المدير وقراراته الإيجابية، وليس إلى شخصه.

- أخط مديرك علماً بأخر المعلومات:

بادر إلى إطلاع مديرك بصورة متواصلة على وتيرة سير عملك فيما يتعلق بالمهام التي كلفت بأدائها، مبيناً له مدى انسجام سير عملك مع الخطة الموضوعية والجدول الزمني المحدد، ولكن احرص على أن يكون ذلك دون أن تزعبه وتضيع وقته بالتفاصيل الصغيرة أو المشكلات التافهة، فهذا سيخلق انطباعاً لديه بأنك شخص منظم وجدير بالاعتماد عليه في إنجاز المهام.

- اجذب أنظار مديرك إلى تفوقك:

لا تخجل من إثارة أنظار مديرك إلى إنجازاتك المتميزة ونجاحاتك وتفوقك في عملك، فأنت تحتاج إلى أن يستقر اسمك في ذهن مديرك بوصفك موظفاً مجداً ومبدعاً يسدي إلى المؤسسة خدمات جلييلة ويسهم في نجاح أعمالها، ولكن تأكد أن يكون ذلك بطريقة لطيفة بعيدة عن الغرور والاستعراض وإثارة حفيظة زملائك وحسدهم.

- طور نفسك بصورة دائمة:

احرص على تطوير نفسك ومواكبة آخر المستجدات في مجال عملك، وتأكد من أن تصل أخبار إنجازاتك في هذا المجال إلى علم مديرك، ولا تتردد بأن تعرب له عن رغبتك الشديدة في تلقي ما يمكن للمؤسسة أن توفره من دورات تدريبية للارتقاء بمهاراتك وقدراتك التي قد تخدم العمل في المؤسسة.

- لا تضخم الأمور:

تفاهض عن الأمور الثانوية أو غير المهمة حين يكون هذا ممكناً دون الإضرار بمركزك الوظيفي، ولا تخلق انطباعاتاً لدى مديرك بأنك شخص متذمر يحترف المعارضة لمجرد المعارضة، بل اكتف في المقابل بالاعتراض على الأمور المحورية المهمة، التي ترى أنك لا تستطيع السكوت عليها دون أن يكون ذلك على حساب مصلحتك الوظيفية أو مصلحة المؤسسة.

- آلية الاعتراض على القرارات:

إذا وجدت نفسك مضطراً إلى الاعتراض على قرار مؤسسي ما فعبر عن اعتراضك بهدوء ولباقة وود، وتأكد من إسناد اعتراضك بالمنطق والحقائق والأدلة الموثقة، لا بالانفعالات والكلمات الرنانة. وإذا استقر رأي الإدارة على اعتماد القرار المغاير لوجهة نظرك، فإما أن تتقبل قرار الإدارة وتساعد في تطبيقه، وإما أن تبدأ بالبحث عن عمل جديد إذا وجدت أنك لا تستطيع التعايش مع نتائج مثل ذلك القرار.

- كن متحمساً لوظيفتك:

لا تتوقع أن تقيم علاقة جيدة مع مديرك أو أن تحظى بدعمه للارتقاء قدماً في حياتك الوظيفية ما لم تكن تعمل بقلبك وروحك. إن مديرك سيكون قادراً على تقدير درجة حماسك للعمل، التي تنعكس ليس في سلوكك الوظيفي فقط، بل في تعبيرات وجهك أيضاً. ولذلك احرص على التحلي دائماً بابتسامة مشرقة تعبر عن حبك لعملك وحماسك له.

- احرص على علاقات إيجابية مع زملائك:

لن تتمكن حتماً من نيل ثقة مديرك ودعمه ما دمت تتورط في علاقات متوترة وعدائية مع زملائك، فمثل هذا النوع من العلاقات يخلق جواً خانقاً في المؤسسة وينعكس سلباً على مستوى أداء العاملين فيها. ولذلك احرص على تطوير علاقات طيبة وتعاونية مع زملائك.

- كن مبادراً وأهلاً لتحمل المسؤولية:

في العادة، يتوقع مديرك منك أن تتسم بالقدرة على المبادرة والتحلي بالشجاعة لاتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون عملك، إضافة إلى الاستعداد لتحمل بعض المخاطر المعقولة. لذلك لا تزعج مديرك وتهدر وقته بالرجوع إليه في كل صغيرة وكبيرة، ولا تخش من باب الحرص على الأمان وتهرباً من تحمل المسؤولية اتخاذ القرارات التي تثق في صحتها فيما يختص بعملك، فهذا يجعلك تحظى بثقة المدير، ويجعلك محط دعمه وتزكيته.

- كيف تواجه النقد غير العادل؟

إذا توجه إليك مديرك بنقد غير عادل فلا تدع ذلك يستفزك ويجرك إلى الغضب والتورط في مواجهة قد لا تكون في صالحك، بل اسع إلى الدخول في مناقشة عقلانية مع مديرك، تتضمن إبراز حرصك على فهم أبعاد ذلك النقد وأسبابه، وإظهار عدم استحقاقك لمثل ذلك النقد.

- كيف تواجه النقد العادل؟

عليك أن تملك من الشجاعة ما يكفي لتقبل النقد العادل الذي قد يوجهه إليك مديرك وأن تشكره على ذلك، كما أن عليك أن تعده بأن تبذل جهوداً جدية من أجل تلافي الأسباب التي دفعته إلى نقدك.

- إياك أن تكون عيناً على زملائك:

يحلو لبعض المدراء أن يجعلوا من بعض الموظفين عيوناً لهم ينقلون لهم أخبار زملائهم وما يجري في المؤسسة، فاحرص على ألا تلعب ذلك الدور القذر، حتى ولو جنيت بعض المكاسب الآنية منه؛ إذ ستفقد حتماً احترام زملائك واحترامك لنفسك، كما أنك ستفقد احترام مديرك نفسه، حتى ولو لم يظهر ذلك، فلا نظن أن أحداً يحترم الجواسيس في قرارة نفسه!

- لا تتهاون بشأن حقك في معاملة محترمة:

احرص على أن تقوم علاقتك بمديرك على الاحترام المتبادل، بمعنى أن احترامك وتقديرك له ينبغي أن يعامل بالمثل. وفي المرة الأولى التي قد يخرج فيها مديرك عن طور اللباقة ويعاملك بصورة مهينة أو غير لائقة، كأن يشتمك أو يرفع صوته عليك بصورة جارحة، عليك أن تفهمه بمنتهى الحسم والصلابة والمباشرة، ولكن بهدوء وثقة، أنك لن تتسامح أبداً مع تكرار مثل هذا الضرب من ضروب المعاملة المهينة، وأن احترامك له يرتهن باحترامه لك. فإذا لم يعتذر المدير لك مقابل إساءته ويغير من أسلوب تعامله الفظ، فإن عليك أن تبدأ بالبحث الجاد عن عمل آخر، وإلا فإنك ستكون مضطراً إلى التعامل المستمر مع شخصية عدوانية ليست متوازنة، مع كل ما يرتبط بذلك من التوتر وفقدان الإحساس بالأمن الوظيفي والشعور بتدني مستوى تقدير الذات.

- تعرّف على شخصية مديرك:

ليس من قبيل النفاق أو التملق، لكن من المفيد أن تسعى إلى معرفة شخصية مديرك وتفضيلاته وميوله وهواياته وما يحب وما يكره، فربما يساعدك هذا على إيجاد اهتمامات وقواسم مشتركة قد ترفع من إمكانات انسجامكما وتعاونكما، وتزيد من مستوى إيجابية العلاقة بينكما.

- كيف تخاطب مديرك؟

تجنب استخدام كلمة «سيدي» عند مخاطبة مديرك، فهذه الكلمة لا توحى بالتواضع قدر إيحائها بالخضوع والإذعان، وهي تضعك مباشرة في مرتبة دونية. وبدلاً من استخدام تلك الكلمة في مخاطبة مديرك، اعمل على مخاطبته باسمه مرفقاً بلقب يشير إلى الاحترام، أو مخاطبته بلقبه الوظيفي، كأن تقول: سيد فوزي، أستاذ فوزي، دكتور فوزي، عطوفة المدير، سعادة المدير... الخ. وتذكر أن لا تجيب عن أسئلة مديرك بنعم أو لا فقط، ففي ذلك شيء من الاقتضاب والوقاحة، بل اعمل على وضع هاتين الكلمتين في جملة قصيرة، كأن تقول: نعم دكتور فوزي أو نعم سعادة المدير، لقد قمت بتنفيذ ما طلبته مني.

- كيف تقدم أفكارك إلى مديرك:

إذا كنت بصدد عرض فكرة ما أو مشروع ما على مديرك، فإن عليك مراعاة ما يلي:

أ - الإحاطة بتفاصيل الفكرة من مختلف الزوايا، وذلك حتى تكون قادراً على عرضها بصورة مقنعة متكاملة، والإجابة على أي أسئلة يمكن أن يطرحها المدير عليك بصدد الفكرة المقترحة.

ب - قدم لمديرك النقاط الرئيسية التي يحتاجها من أجل استيعاب فكرتك، ولا تغرقه في بحر من التفاصيل الدقيقة، التي ينبغي أن تكون جاهزاً لتوضيحها فيما لو طلب ذلك منك.

ج - اجعل عرضك للفكرة موجزاً ومتربطاً ومتكاملاً ومقنعاً، واعمل على تزويد مديرك بعرض كتابي ملخص ومحكم للفكرة، فهذا يساعده على استيعاب أبعادها بصورة أفضل، كما يساعده على عرضها لدى الدوائر الإدارية العليا لنيل موافقتها.

- كيف تعرب عن تظلمك؟

- إذا شعرت بأنك قد تعرضت للظلم نتيجة قرار أصدره مديرك، كحرمانك من ترقية أو علاوة أو امتياز وظيفي ما، بينما تعتقد بأن من حقك أن تنال ذلك الامتياز، فقد يكون من المناسب اتباع الخطوات التالية:
- ١ - إياك أن تبدأ بالتذمر أمام زملائك أو اختلاق الشائعات وتلويح التهم إلى مديرك بدعوى أنه حرمك من حقك لأسباب غير موضوعية، فهذا سيجعلك تظهر بمظهر الشخص الموسوس أمام زملائك، كما قد تنتهي أخبار سلوكك الأرعن إلى مديرك، لتجد نفسك وقد دخلت معه في معركة خاسرة على مختلف الأصعدة، فلن يكون مديرك مسروراً حتماً باتهامك له بالظلم والتحيز والافتقار إلى الموضوعية.
- ٢ - قم بجمع البيانات والوثائق الكافية التي تعتقد أنها تثبت افتراضك بأنك قد تعرضت لمعاملة غير منصفة.
- ٣ - قم بتنظيم أفكارك وتلخيص الوقائع الأساسية لقضيتك، ودونها بصورة موجزة ومحكمة ومتكاملة، كما لو كنت تعد مذكرة للدفاع أمام القضاء.
- ٤ - اطلب عقد اجتماع مغلق مع مديرك لمناقشة الموضوع.
- ٥ - ابدأ المقابلة مع مديرك بالإعراب عن شكرك له للاستجابة لطلبك بمقابلته، وأكد له اعتزازك بالعمل في المؤسسة وحرصك على الاستمرار فيها.
- ٦ - قم بعرض وجهة نظرك خلال اجتماعك مع المدير بصورة موجزة وواضحة، مع دعمها بإبراز الوثائق ذات العلاقة.
- ٧ - احرص على تجنب الانفعال والابتعاد عن نبرة التهجم أو الاتهام خلال عرض قضيتك، بل تحل بالهدوء والموضوعية.
- ٨ - بعد أن تنتهي من عرض قضيتك، أخبر مديرك بصورة مهذبة ولطيفة أنك ستكون شاكراً إذا ما قام بإعلامك بموقفه من وجهة نظرك، لأن ذلك مهم جداً بالنسبة لك على الصعيد المهني والشخصي.
- ٩ - لا تقاطع مديرك أثناء حديثه، واترك له المجال لتوضيح وجهة نظره بصورة كاملة.
- ١٠ - احرص على استيعاب وجهة نظر مديرك تماماً، وإذا لم تتمكن من استيعاب نقطة ما في حديثه بصورة واضحة فاطلب منه بلطف أن يعيد توضيحها لك ثانية بعد الانتهاء من حديثه.
- ١١ - إذا شعرت بأن مديرك لم يأخذ خلال عرضه لوجهة نظره بعض النقاط بعين الاعتبار، فيمكنك أن تعيد التشديد عليها مرة ثانية بلطف وتهذيب.
- ١٢ - إذا اقتنعت بوجهة نظر مديرك وتفسيراته التي وقفت خلف إصدار قراره فاشكره مرة ثانية على إتاحتها الفرصة لك للاجتماع بك، وأكد له بأنك ستعمل جاداً على بذل المزيد من الجهود في عملك كي تخدم مؤسستك بصورة أفضل، وكي تكون جديراً بثقته ودعمه.
- ١٣ - إذا لم تقتنع بوجهة نظر مديرك والتفسيرات التي ساقها لها في معرض تبرير إصدار قراره، وكنت واثقاً بالفعل أن هناك أسباباً غير موضوعية قد قادت إلى صنع ذلك القرار، وبأنك قد تعرضت للظلم بالفعل، فاشكر المدير على وقته، وأعلمه أنك تتوقع المزيد من الدعم من مؤسستك التي تعزز بالعمل فيها ولم تدخر وسعاً في خدمتها. وابدأ بعد ذلك بصورة حثيثة في البحث عن عمل في مؤسسة أخرى، فمن الواضح أنك لن تنال في تلك المؤسسة ما تستحقه من دعم وتقدير منصفين لقاء جهودك المخلصة.

سادساً - كيف تتعامل مع الزبائن والعملاء؟

التعامل مع الزبائن والعملاء هو فن وذوق وأخلاق، وفيما يلي، سنعمل على إيراد سلسلة من النصائح والإرشادات الضرورية، التي يحسن بك الاستعانة بها، ليس فقط لتنال احترام زبائنك وعملائك وثقتهم، بل لتعمل أيضاً على زيادة مبيعاتك واستقطاب عدد أكبر من الزبائن والعملاء؛ إذ تثبت الدراسات أن هناك علاقة طردية بين تمتع الموظف بدرجة عالية من القدرة على الاتصال الأخلاقي اللبق السليم، وارتفاع درجة ثقة زبائنه واحترامهم له، ومن ثم ارتفاع حجم المكاسب التي يمكن أن يجنيها.

- وأياً تكن وظيفتك، وأياً يكن السياق الذي يضطرك إلى التعامل مع العملاء والزبائن، سواء أكنت موظفاً حكومياً تعمل على إنجاز المعاملات الرسمية للمواطنين، أو كنت تعمل في مجال التجارة أو تقديم الخدمات المختلفة للناس، فإن من الفن والذوق والأخلاق أن تعمل على الالتزام بالقواعد التالية:
- كقاعدة عامة، ضع نفسك مكان الزبون أو العميل، فذلك سيجعلك أقدر على معاملته بالطريقة التي تود أن يتم معاملتك بها.
 - حافظ على ابتسامتك دائماً، ولن نذكرك بأن ابتسامتك في وجه أخيك صدقة، بل سنذكرك وحسب بأن أسوأ ما يمكن أن تقابل به العميل أو الزبون هو الوجه المتجهم، وإذا كنت لا تصدق ذلك، فتذكر فظاعة الشعور المزعج الذي انتابك عندما اضطرتت إلى مراجعة موظف مكفهر الوجه!
 - احرص على احترام العميل، ولا تعامله باستخفاف وفوقية، بل قم بالترحيب به بصدق ومودة كما لو كان أحد أصدقائك. وهذا يستدعي أن تنظر في وجهه خلال حديثكما، لا أن تتشاغل عنه بالنظر إلى الأوراق أو العبث بأشياء أخرى.
 - كن واسع الصدر طيب النفس، ولا تبتد التبرم والضييق من الاستماع إلى طلباته واحتياجاته، سواء أكان ذلك عبر كلماتك أو تعبيرات وجهك أو إيماءات جسمك.
 - لا تلجأ إلى القسم والأيمان لترويج بضاعتك أو تأكيد صدق كلامك، فالله أكبر من أن نقحمه في معاملاتنا التجارية، حتى لو كانت أيماننا صادقة!
 - تذكر دائماً أنك موجود في عملك لخدمة الناس وقضاء حوائجهم، فإذا لم تكن على استعداد لفعل ذلك على أكمل وجه؛ فإن من الأفضل لك أن تبحث عن عمل آخر لا يقتضي التعامل مع الناس أو تقديم الخدمات لهم بصورة مباشرة.
 - احرص على التسهيل على العملاء وتيسير أمورهم ما استطعت إلى ذلك سبيلاً، ولا تخلق العقبات في وجوههم.
 - كن صادقاً ومخلصاً في نصائحك التي تقدمها لعملائك، فهذا سيجعلهم أكثر ثقة بك مما لو كنت تبتغي من نصائحك مجرد ترويج بضاعتك وإقناعهم بشرائها.
 - إياك والغش أو الكذب في عرض مواصفات بضاعتك، بل عليك أن تعرض بضاعتك أياً يكن نوعها بما فيها من عيوب؛ إذ سرعان ما سيكتشف زبونك تلك العيوب التي أخفيت عنها، وستكون بذلك قد خسرت إلى الأبد، وجعلت منه أحد المشهرين بك وببضاعتك.
 - كن دقيقاً في مواعيدك والتزاماتك مع زبائنك، ولا تقطع وعوداً لا تستطيع الوفاء بها.
 - إذا لم يرق لك ذوق أحد الزبائن فإياك أن تعمد إلى انتقاد ذوقه أو السخرية منه أو إظهار امتعاضك بأي شكل من الأشكال، فليس من الضروري أن ينسجم ذوق الزبائن مع ذوقك، ولولا اختلاف الأذواق لكسدت البضائع كما يقال. وكل ما يمكنك أن تفعله في هذه الحالة هو أن تنصح الزبون بصورة مهذبة، وأن تطلعه على إمكانات وبدائل أخرى يمكن الاختيار من بينها.
 - لا تعامل الزبون أو العميل بمنطق الصياد والفريسة التي تسعى إلى اصطياها والريح منها قدر المستطاع، فكلما أخوة في الإنسانية في نهاية المطاف، والحياة ليست غابة في التحليل الأخير، والعمل في ميدان التجارة والمال لا يعني أن يتحول الإنسان إلى كائن جشع يسعى إلى الربح بأي صورة من الصور.

- مواقف افتراضية:

- ١ - ماذا ستفعل لو كنت مدير إحدى المؤسسات، واكتشفت أن أحد المتقدمين للعمل في مؤسستك قد أورد الكثير من الأكاذيب حول مؤهلاته وخبراته في سيرته الذاتية التي قام بتقديمها للمؤسسة؟
- ٢ - ماذا ستفعل إذا اكتشفت أن مديرك في العمل يقوم بتزوير تواريخ العبوات بعد انتهاء صلاحيتها من أجل إعادة بيعها على أنها صالحة للاستعمال؟
- ٣ - ماذا ستفعل إذا اكتشفت عند تعيينك في مؤسسة ما أن مديرك ذو شخصية عدوانية تحترف الشتم والصراخ ورمي الأوراق لفرض سيطرتها على الموظفين؟

- مشاهد تدريبية:

المشهد الأول:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور أحد الباحثين عن العمل، الذي يدخل لمقابلة مدير إحدى المؤسسات التي تقدم من أجل العمل فيها، فيما يقوم متدرب آخر بدور مدير تلك المؤسسة. بعد انتهاء مجريات المقابلة يقوم المتدربون بتقييم مدى نجاح المقابلة وتقدير مدى التزامها بقواعد المقابلة السليمة.

المشهد الثاني:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور زبون متطلب صعب الإرضاء والإقناع، فيما يقوم متدرب آخر بدور بائع يتمتع بمستوى رفيع من الفن والذوق والأخلاق في التعامل مع زبائنه. ويركز المشهد على إبراز الصفات التي يجب على البائع الناجح التحلي بها.

المشهد الثالث:

يقوم أحد المتدربين بأداء دور موظف يتجسس لمديره على زملائه، وينقل إليه أخبارهم بالتفصيل، فيما يقوم متدرب آخر بدور المدير الذي يحتقر ذلك الموظف في أعماقه، وعندما يتقدم ذلك الموظف طالباً يد ابنة مديره للزواج، يقوم المدير بطرده شرطاً، لأنه لا يتشرف بمصاهرة شخص متجسس لا يمكن الثقة به.

- أسئلة للتفكير والنقاش:

- ١ - قم بتحديد سماتك الشخصية عن طريق الرجوع إلى الجدول رقم (١)، ثم اطلب من أحد أساتذتك أو أصدقائك الذين يعرفونك جيداً أن يقوموا بتحديد أبرز سماتك الشخصية من وجهة نظرهم، ثم قارن بين ما استخلصته أنت من سمات وما أفاد به أستاذك أو صديقك، واعررض نتائج المقارنة على زملائك مع مناقشتها.
- ٢ - ما المكاسب المختلفة التي يمكن أن تجنيها إذا عاملت زبائنك وعملاءك بأمانة وصدق واحترام؟
- ٣ - ما المآخذ السلبية التي يمكن أن تأخذها على التعامل بين الناس في عالم المال والأعمال اليوم من وجهة نظر ثقافتك العربية الإسلامية؟
- ٤ - هل تعتقد أن النجاح في عالم المال والأعمال اليوم يستدعي أن يتنازل الإنسان عن بعض المبادئ الأخلاقية في تفاعله مع الآخرين؟ ولماذا؟
- ٥ - كيف يمكن أن تضمن نجاحك في عالم المال والأعمال اليوم وتحافظ في الوقت نفسه على المبادئ الأخلاقية؟

قراءات مفيدة

إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٣.

جيمس فان فليت، الدليل الدائم للنجاح مع الناس، مكتبة جرير، الرياض، ٢٠٠٠.

ديل كارنيجي، كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، ترجمة: عبد المنعم محمد الزيايدي، دار الندوة الجديدة، بيروت، ١٩٨٣.

سمير شيخاني، علم النفس في حياتنا اليومية، دار الأفاق الجديدة، بيروت، ط٥، ١٩٨١.

علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٧٧.

كليف فلتشر، كيف تواجه المقابلة ووسائل اختيار أخرى، دار إحياء العلوم، بيروت، ط٣، ١٩٩٦.

معروف زريق، كيف تلقي درسا، منشورات دار الفكر، دمشق، ط٥، ١٩٧٨.

James W. Gibson & Michael S.Hanna, Introduction to Human Communication, Wm.C. Brown Publishers, 1992

