

الاستعداد للعمل الآن

التنمية
الذاتية

مهارات
التواصل

البحث
عن
عمل

العمل
ضمن
فريق



USAID
من الشعب الأمريكي

لقد تم إصدار برنامج الاستعداد للعمل الآن بدعم من الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID).

لا يجوز إنتاج أي نسخة من هذا البرنامج التدريبي على أي وجه سواء بتصويرها أو باستنساخها أو باختزان مادته أو نقله على أي وجه أو بأي طريقة سواء كانت إلكترونية أم غيرها إلا بموافقة خطية مسبقة من مشروع تطوير القوالب العاملة في الأردن.

لا نتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بالمعلومات الواردة في هذا البرنامج التدريبي.

الناشر

مشروع تطوير القوالب العاملة في الأردن الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)



ص.ب: ٨١٨٥ عمان، الأردن

هاتف: +٩٦٢ ٦٤٠١ ٦٥٠٠

فاكس: +٩٦٢ ٦٤٦١ ٧٥٣٨

الموقع الإلكتروني: www.jordanwfd.org

[f](https://www.facebook.com/USAIDJWFD) [y](https://www.youtube.com/channel/UCv8v8v8v8v8v8v8v8v8v8v8) [i](https://www.instagram.com/USAIDJWFD) /USAIDJWFD

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١٦/٧/٣١٥٢)

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

© مشروع تطوير القوالب العاملة في الأردن 2016

جميع الحقوق محفوظة

برنامج الاستعداد للعمل الآن

لقد اكتمل تطوير برنامج الاستعداد للعمل لتزويد الشباب بالمهارات والمعارف الأساسية اللازمة ليصبحوا عناصر فاعلة ومنتجة في مجتمعاتهم، واستجابة لتشديد أصحاب العمل خلال العقود الماضية على أهمية المهارات الحياتية بوصفها وسيلة لتعزيز مهارات وقدرات الشباب ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة، والتواصل بفعالية، وتنمية مهارات التكيف وإدارة الذات المؤدية إلى حياة صحية ومنتجة حيث تُعتبر المهارات الحياتية من أهم مفاتيح النجاح للشباب لدخول عالم العمل، وغالباً لا تكون مثل تلك المهارات مشمولة ضمن أنظمة التعليم التقليدية، فيجد أصحاب العمل أن هناك حالة من عدم توافق بين الكفاءات التي يحتاجها الشباب لنجاحهم في مكان العمل والكفاءات التي يمتلكونها بالفعل، ويعتبر ذلك من أهم التحديات التي تواجه الشباب لدخول سوق العمل، ومن هنا تأتي أهمية برنامج: (الاستعداد للعمل الآن) لمواجهة هذا التحدي وتعزيز الكفايات الشخصية عند المتدربين الشباب.

ولقد صُمم هذا البرنامج لخدمة فئة الشباب بحيث يتم تنفيذه بأسلوب تشاركي يعتمد على التدريب العملي لكي يخرط الشباب ضمن عمليات التعلم حيث يتعرض الشباب لفرصة ممارسة وتعزيز مهارات جديدة تساعد على اكتساب الثقة اللازمة بالنفس من أجل إيجاد فرص العمل والحفاظ عليها.

وتتضمن الوحدات الرئيسية للبرنامج ما يأتي:

الوحدة الأولى: وهي بعنوان التنمية الذاتية

حيث تتضمن تحديد قيم المتدربين ومهاراتهم ومواطن القوة والضعف لديهم، وأهمية مساعدتهم على تطوير أهداف شخصية طويلة وقصيرة الأمد وبالتالي إعداد خطة عمل للوصول إلى أهدافهم المنشودة، وتركز هذه الوحدة على مساعدة المتدربين على تحديد الطريقة التي يريدون التعلم من خلالها، والاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتعلم مهارات جديدة.

وأمّا الوحدة الثانية: وهي بعنوان مهارات التواصل

حيث تتضمن تمكين الشباب لامتلاك مهارات الاستماع الفعّال والتحدث بأسلوب ملائم، ومساعدتهم على امتلاك القدرة على إرسال واستقبال التعليمات بشكل لائق، إضافة إلى التعاون والعمل بروح الفريق الواحد، ومعرفة مهارات خدمة العملاء الجيدة وامتلاك مهارات العامل مع وسائل التواصل الإلكتروني.

وأمّا الوحدة الثالثة: وهي بعنوان مهارات البحث عن عمل وأخلاقيات المهنة

حيث تتضمن مهارات البحث والتقدم للعمل وذلك من خلال كتابة السيرة الذاتية ورسالة التغطية، إضافة إلى مساعدة المتدربين على إظهار السلوك والمواقف التي تتناسب مع مكان العمل والقدرة على إدارة الوقت و الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل.

وأمّا الوحدة الرابعة: وهي بعنوان العمل ضمن فريق ومقدمة في مهارات القيادة

حيث تتضمن تعزيز كفايات المتدربين في مجال القيادة من خلال التعرف على أهم صفات القائد الفعال، وتوضيح أساليب القيادة الفاعلة وطرق تحفيز وتنظيم الآخرين للعمل ضمن الفريق، وتمكينهم من إمتلاك أساليب إيجاد حلول المشكلات وإجراءات صنع القرار.

الوحدة الأولى: التنمية الذاتية

أهداف التنمية الذاتية

- سيتمكن المشاركون في نهاية الوحدة من:
- تحديد قيمهم ومهاراتهم ومواطن القوة والضعف لديهم.
 - تطوير أهداف شخصية طويلة وقصيرة الأمد.
 - عمل خطة للوصول إلى أهدافهم، بما في ذلك الخطوات التي ينبغي اتخاذها.
 - معرفة آليات متابعة تقدمهم.
 - تحديد الطريقة التي يريدون التعلم من خلالها، وتحديد الاستراتيجيات التي يمكنهم استخدامها لتعلم مهارات جديدة.

نظرة عامة عن الوحدة

النشاط	المدة الزمنية	التوثيق
الجلسة الأولى: القيم والمهارات		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. القيم والمعتقدات والصفات	ساعة واحدة	
٣. نحن مختلفون عن الآخرين	٣٠ دقيقة	
٤. تقييم المهارات والصفات	ساعة واحدة و ١٠ دقائق	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الأولى	ثلاثة ساعات و ١٠ دقائق	
الجلسة الثانية: تحديد الأهداف ووضع الخطط		
١. مقدمة وإجراءات وضع وتحقيق الأهداف	ساعة و ٥٥ دقائق	
٢. مراجعة الدرسين الأول والثاني: القيم والمهارات، الأهداف والتخطيط	٢٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الثانية	ساعتان و ١٥ دقيقة	
الجلسة الثالثة: تعلم مهارات جديدة		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. تقييم أسلوب التعلم	ساعة و ١٥ دقيقة	
٣. استراتيجيات التعلم	ساعة واحدة	
٤. مراجعة الدرس الثالث: (تعلم مهارات جديدة)	ساعة واحدة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الثالثة	٣ ساعات و ٤٥ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للوحدة	٩ ساعات و ١٠ دقائق	

الواجبات الكتابية

- أدناه قائمة التحقق لكافة الوثائق الخطية التي يتوجب على المشاركين إنجازها. وسيقوم الميسر بوضع إشارة (✓) على المخرجات المسلمة ومتابعة المخرجات التي لم تتم الإشارة إليها.
- ☐ ورقة العمل ١.١ أمثلة على القيم والمعتقدات والصفات المرغوب بها.
 - ☐ ورقة العمل ١.٢ تقييم المهارات والصفات.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الأولى: نقاط القوة ومواطن التحسن.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الثانية: رسم شجرة.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الثانية: كتابة أربعة أهداف ذات أولوية.
 - ☐ ورقة العمل ١.٣ نموذج إعداد وتحقيق الأهداف: خطوات لتحقيق أهدافه.
 - ☐ ورقة العمل ١.٤ كيف أتعلم بطريقة أفضل؟

المواضيع الرئيسية

- القيم والمهارات والصفات.
- تقييم القيم والمهارات والصفات.

ورقة عمل ١.١: أمثلة على القيم و الصفات المرغوب بها

اختر أفضل خمس قيم في كل عمود وضع عندها إشارة (x)

القيم	أنا	(الأسرة/الأصدقاء)	صاحب العمل
١. القبول			
٢. الإنجاز			
٣. الطموح			
٤. الإنتباه			
٥. الاهتمام			
٦. الحذر والاحتراس			
٧. الالتزام			
٨. الاتصال والتواصل			
٩. التعاون			
١٠. الإبداع			
١١. التصميم			
١٢. الكرامة			
١٣. التعاطف			
١٤. الحماسة			
١٥. الأخلاق			
١٦. الإنصاف			
١٧. التركيز			
١٨. الود والإخاء			
١٩. الكرم			
٢٠. التعاون			
٢١. الإخلاص والأمانة			
٢٢. الإلهام			
٢٣. النزاهة			
٢٤. المشاركة			
٢٥. الوفاء			
٢٦. التفاؤل			
٢٧. الإحترام			
٢٨. المسؤولية			
٢٩. الإيثار			
٣٠. التسامح			

ضع دائرة حول عشر مهارات أو صفات ترغب أن تستخدمها في العمل. ثم، قيّم نفسك عن طريق وضع (x) في المربع المناسب

المهارة/الصفة	ممتاز	جيد	لا بأس	يحتاج إلى جهد كبير
١. موثوق				
٢. الصبر				
٣. الأمانة				
٤. مسئول				
٥. الانضباط				
٦. الطموح				
٧. الوفاء				
٨. لطيف				
٩. القدرة على العمل ضمن فريق				
١٠. القدرة على قيادة الآخرين				
١١. مبادر				
١٢. أقوم بالعمل دون الحاجة إلى متابعة				
١٣. المرونة				
١٤. الإبداع				
١٥. الثقة بالنفس				
١٦. القوة البدنية				
١٧. التنظيم				
١٨. التفاؤل				
١٩. سرعة التعلم				
٢٠. أعمل بديهي				
٢١. أصلح الأشياء				
٢٢. قادر على إدارة الأموال				
٢٣. أدافع عن الآخرين				
٢٤. القدرة على التحدث بوضوح				
٢٥. الإستماع الجيد				
٢٦. القدرة على اتخاذ القرارات				
٢٧. التفاوض والمناقشة				
٢٨. القدرة على الكتابة				
٢٩. القدرة على الإشراف				
٣٠. القدرة على حل المشكلات				

الجلسة الثانية: وضع الأهداف وخطة العمل

المواضيع الرئيسية

- وضع أهداف طويلة الأجل وقصيرة الأجل.
- تحديد الخطوات، والفترة الزمنية والموارد اللازمة لتنفيذ الأهداف (الخطة).

نشرة ١.١: وضع الأهداف وتحقيقها

الأهداف الذكية

ما رؤيتك للنجاح؟ تختلف صورة النجاح من شخص لأخر، فبعضهم يرمي العمل في مكتب من المكاتب نجاحاً، وآخر يظن النجاح بالنسبة له هو أن يكون صاحب عمل خاص، أيا كان حلمك، فإن تحديد أهداف ذكية سيساعدك على تحقيقه. إنَّ تحديد الأهداف هي أكثر من مجرد قولنا: (سأجد وظيفة جديدة) أو (سأزيد أعمالي) و يعني هذا وضع خطة مكتوبة تتضمن أهداف معقولة وقابلة للقياس على المدى الطويل و القصير، أي تحديد الأهداف الذكية وهي أهداف محددة وقابلة للقياس والتحقيق وواقعية ومحددة بزمان محدد.

يجب أن تكون الأهداف	أمثلة لأهداف لا يمكن تحقيقها	أمثلة لأهداف يمكن تحقيقها
محددة	أن أصبح غني	سوف أكسب ٥٠٠ دينار شهرياً
قابلة للقياس	سأحضر دروس مسائية	سأحضر دروس مسائية مرتين في الأسبوع
ممكنة التحقيق	سوف أصبح مدير شركة اتصالات السنة المقبلة	سأحصل على وظيفة في شركة (IT) في شهر حزيران
واقعية	سأصبح عضواً في فريق كرة القدم الوطني	سألعب كرة القدم مع فريق الشباب لكرة القدم في محافظتي المحلية
لها زمن محدد	سأجد عمل في المدينة الصناعية	سأجد وظيفة - وعلى سبيل المثال - نبار بعد التخرج في ٦ اشهر

خطوات وضع الأهداف وتحقيقها

لا يقتصر مفهوم وضع الأهداف على اتخاذ قرار بشأن ما نريد القيام به فقط ولكنه يشمل معرفة ما يجب القيام به للحصول على المكان أو الشيء الذي نريد، و يشمل أيضاً معرفة: كم سنحتاج أو كم سنستغرق من الزمن لإنجازه .
وأمّا الخطوة الأولى لتحقيق النجاح فهي معرفة المكانة التي نريد الوصول إليها، والخطوة الثانية هي وجود خطة للوصول إلى هناك، إضافة إلى الأهداف التي تمثل خريطة الطريق.

تذكروا: (اتبعوا خطوات صغيرة، واحدة تلو الأخرى مع إبقاء الصورة الكبيرة في أذهانكم)

١. أين أريد أن أكون في غضون ثلاثة شهور والستة شهور والسنة المقبلة والثلاث سنوات المقبلة؟
٢. ماذا يجب أن أعرف للوصول إلى ذلك الهدف؟
٣. ما هي الخطوات التي يجب إتخاذها كي أعرف و كي أكون قادرا على القيام بهذه الأمور؟
٤. ما القدرات والخبرات التي لدي بالفعل و التي ستساعدني في اتخاذ هذه الخطوات؟
٥. ما العقبات التي قد تعترض طريقي وكيف يمكن أتعامل معها؟
٦. ما أولويات العمل لديك؟

تاريخ اليوم		
هدف على المدى الطويل		
الهدف الأول على المدى القصير		
الخطوات	المدة الزمنية	الموارد المطلوبة
١.		
٢.		
٣.		
الهدف الثاني على المدى القصير		
الخطوات	المدة الزمنية	الموارد المطلوبة
١.		
٢.		
٣.		
الهدف الثالث على المدى القصير		
الخطوات	المدة الزمنية	الموارد المطلوبة
١.		
٢.		
٣.		
الهدف الرابع على المدى القصير		
الخطوات	المدة الزمنية	الموارد المطلوبة
١.		
٢.		
٣.		

الجلسة الثالثة: (تعلم مهارات جديدة)

المواضيع الرئيسية

- تقييم أساليب التعلم.
- استراتيجيات التعلم.
- تحديد الأهداف وخطط العمل من أجل التعلم.

ورقة عمل ٤.١ : كيف تتعلم بشكل أفضل؟

ضع إشارة (✓) إلى جانب الجُمْلِ التي تنطبق عليك

الإستماع



- ☐ أحب الاستماع إلى الناس وهم يتحدثون عن أشياء مختلفة.
- ☐ غالباً أتذكر ما أسمع.
- ☐ إنني أفضل مشاهدة فيلم على قراءة كتاب.
- ☐ عندما كنت طالباً في المدرسة كنت أتعلم بالاستماع إلى شرح المدرسين أكثر من قراءة الكتب المدرسية.
- ☐ إنني أفضل سماع الأخبار من الراديو على قراءتها من الصحف.
- ☐ أفضل أن يتم إخباري شفهيّاً عن موضوع معين بدلاً من قراءته في الأوراق أو المذكرات.

إجمالي عدد العلامات:

(النظر/المشاهدة)



- ☐ عند القراءة أرسم صوراً في مخيلتي لما قرأت.
- ☐ استذكر وجوه الأشخاص أكثر من تذكر أسمائهم.
- ☐ عندما أحاول حفظ كلمة، أحاول أن أرسم شكلها في عقلي.
- ☐ أثناء الإمتحانات: أستطيع أن أرسم (استرجع ذهنياً) من خلال أشكال الملاحظات التي كتبتها خلال المحاضرة ، حيث تساعدني هذه الأشكال في كتابة الإجابة.
- ☐ استذكر أشكال الصفحات في الكتاب الذي قرأته.
- ☐ استذكر أحداث الماضي من خلال رؤيتها واسترجاعها في مخيلتي.

إجمالي عدد العلامات:

العمل



- ☐ عندما أفكر في حل مشكلة ما، أقوم بالتحرك كثيراً.
- ☐ من الصعب بالنسبة لي أن أجلس هادئاً أثناء الدراسة.
- ☐ أفضل التطبيق العملي على القراءة.
- ☐ أحب أن اعمل نماذج للأشياء.
- ☐ عندما أرسم شيئاً جديد أشعر برغبة في لمسه للتعرف عليه.
- ☐ أفضل الخروج من المنزل على الجلوس وقراءة كتاب.

إجمالي عدد العلامات:



- ☐ غالباً أكتب الأشياء التي أحتاج تذكرها.
 - ☐ عندما أكتب تكون أخطائي أقل مما هي عليه عندما أتكلم.
 - ☐ يثير اهتمامي إستعمال السبورة أو قطعة من الورق عند شرح موضوع معين.
 - ☐ أحتفظ بجدول زمني أكتب عليه الأشياء التي يتوجب علي القيام بها ، وأشعر بالضياع دون عمل مخطط (جدول زمني) عملي ليومي.
 - ☐ أقوم بتدوين الملاحظات عند أخذها، وأعيد كتابتها كي أفهمها بطريقة أفضل.
 - ☐ غالباً أقرأ أو أدون ملاحظاتي من أجل أن أفهم ما قرأت بطريقة أفضل.
- إجمالي عدد العلامات:



- ☐ أفضل قراءة التقارير بنفسية علمية أن تقرأ لي.
 - ☐ أحب القراءة أثناء وقت الفراغ.
 - ☐ غالباً أذكر المعلومات التي قرأت أكثر من المعلومات التي أسمعها.
 - ☐ أفضل قراءة الصحيفة علمية مشاهدة الأخبار علمية شاشة التلفزيون.
 - ☐ أستطيع معرفة طريقة تركيب الأشياء من خلال قراءة التعليمات.
 - ☐ يلفت إنتباهي المعلم عند كتابته علمية السبورة؛ لأنني أفضل قراءة ما يكتب.
- إجمالي عدد العلامات:



- ☐ عندما يحدث معي إشكالية وأريد تقديم حل لها؛ غالباً ما أتحدث مع نفسي.
 - ☐ يستغرب بعض الناس من حديثي مع نفسي.
 - ☐ أذكر الأمور بشكل أفضل عندما أقولها أو أتحدث عنها بصوت عالٍ، وأما تواصلتي مع الآخرين شفهيّاً أفضل من تواصلتي معهم كتابياً.
 - ☐ أستمتع بالتحدث علمية الهاتف.
 - ☐ أتعلم بشكل أفضل حين أكون ضمن مجموعة؛ لأننا نناقش الأفكار والمفاهيم الجديدة.
- إجمالي عدد العلامات:

أسلوبك في التعلم

الأسلوب الذي اخترت فيه ثلاث أو أكثر من فقراته يُعتبر أسلوبك المفضل في التعلم. فمثلاً، قد تتعلم أفضل عند كتابة ما تسمع. أو قد تحتاج أن تتحدث أكثر لفهم معلومات جديدة. أو قد تكون أحد أولئك الذين يمكنهم عمل و تشكيل نموذج للطائرة دون الرجوع إلى كتيب التعليمات.

نصائح حول آليات تحسين تعلمك الخاص

– إذا كنت تتعلم بشكل أفضل من خلال الإستماع

- اقرأ المعلومات بصوت أعلى سواء كنت تدرس أو في الوظيفة.
- أطلب تفسير المعلومات التي لم تفهمها.
- أدرس مع الآخرين.
- اتصل بالأشخاص هاتفياً بدلاً من الكتابة لهم.
- اختر مكان للعمل تكون فيه مهارة الاستماع جزء مهم أو رئيسي فيه.

– إذا كنت تتعلم بأسلوب أفضل من خلال المشاهدة والنظر

- حاول مشاهدة الآخرين وهم يقومون بالأشياء التي قد تحتاج معرفة آليات تنفيذها.
- كن قادراً على تخيل وتذكر الأعمال فيما بعد.
- تخيل كيف سيبدو لو كان شيء حقيقياً عندما تقرأ شيئاً أو تشاهده على شاشة التلفاز.
- دون ملاحظاتك حول شكل ولون المحتويات التي تريد أن تتذكرها.
- تصور أرقام الهواتف والكلمات من خلال ذاكرتك.
- استخدم الخرائط والرسوم البيانية والصور.

– إذا كنت تتعلم بشكل أفضل من خلال الممارسة والتطبيق

- إذا أُتيحت لك الفرصة، بين وأظهر للآخرين قدراتك في التطبيق العملي.
- قم بزيارات ميدانية للتعرف على آليات تنفيذ الطرق على أرض الواقع.
- عندما يتوجب عليك معرفة آليات القيام بشيء جديد، شاهد شخصاً يقوم بالعمل فعلياً وأطلب منه أن يقيمك وأنت تقوم بالعمل نفسه.
- اختر الوظيفة التي تمكنك من العمل بيديك وتتطلب منك الحركة.

– إذا كنت تتعلم بشكل أفضل من خلال الكتابة

- عندما تقرأ، ضع خطاً تحت الكلمات المهمة ودون الملاحظات.
- أكتب ملاحظاتك عند سماع التعليمات.
- أكتب الواجبات التي يجب أن تقوم بها، احتفظ بجدول زمني مكتوب.
- اسعء للحصول على وظيفة تتطلب الكتابة.

– إذا كنت تتعلم بشكل أفضل من خلال القراءة

- أكتب ملاحظات جيدة ومن ثم اقرأها لاحقاً.
- اقرأ التعليمات بدلاً من أن يخبرك شخص ماذا تفعل أو كيف تفعل.
- أطلب من الآخرين كتابة التعليمات لك لقراءتها.
- احصل على المعلومات عن طريق الكلمة المكتوبة.
- اختر الوظيفة التي تتطلب القراءة.

– إذا كنت تتعلم بشكل أفضل من خلال التحدث والكلام

- إطرء أسئلة إذا لم تفهم شيئاً، أو إذا احتجت إله توضيح.
- ادرس مع أشخاص آخرين بحيث يمكنك التحدث معهم عن المعلومات الجديدة.
- كرر المعلومات بشكل صحيح بعد أن تسمعها لتتذكرها جيداً.
- أحاول الحصول على وظيفة تتطلب الكثير من الكلام.

إنَّ الكثير من الناس لا يدركون وجود تفضيلات في التعلم، وآخرون لا يعلمون أسلوبهم المفضل في التعلم، فلا تتردد في تقديم ما تعلمه عن أسلوب التعلم الخاص بك.

بالممارسة: (اسأل هل بالإمكان أن توضح لي كيف يعمل هذا؟)
الاستماع: (هل يمكن أن تشرح لي كيف يعمل هذا؟)
القراءة: (هل تمانع في إعطائي تعليمات مكتوبة عن كيفية عمل هذا؟)
المشاهدة: (هل تمانع إعطائي رسم تخطيطي لكيفية حدوث ذلك؟)
التكلم: (دعونا نتحدث عن هذا).
الكتابة: (اسمحوا لي أن أكتب ما كنت تقوله عن آلية هذا العمل)
اعتبارات أخرى: إنَّ من المهام ذات الأولوية لديك تقوية أساليبك الضعيفة في التعلم، وحاول اختيار الأسلوب الذي تشعر أنك لست قوياً فيه وتبادل الأفكار مع زملائك لتحسين أسلوب التعلم هذا.

أسئلة المسابقة التنافسية

١. أذكر ستة أساليب عامة للتعلم ؟
 ٢. اختر أسلوب تعلم و أكتب استراتيجيتان يمكنك استخدامهما للتعلم بفاعلية تحديداً من خلال هذا الأسلوب وليس غيره.
 - (ملاحظة: راجع ورقة العمل ٥.١ التعلم بطريقتي).
 ٣. يرجع تكرار السؤال الثاني ولكن باستخدام أسلوب تعلم آخر.
 ٤. أنت ممن يتعلم بشكل أفضل من خلال قراءة التعليمات عليك من قبل مشرف العمل، حيث يوضح لك آليات تشغيل بعض المعدات لأول مرة لكنك تعلم أنك ستسبب بسرعة الخطوات اللازمة لتشغيل تلك المعدات بطريقة صحيحة، ماذا تفعل؟
 ٥. صواب أم خطأ: يجب عليك و بكل الوسائل تجنب التعلم من خلال تلك الأنماط والأساليب غير المناسبة لك، و علم سبيل المثال، إذا كنت لا تحب القراءة، يجب عليك دائماً أن تتأكد أنك تتجنب أي مهام تتطلب القراءة. اشرح جوابك.
 ٦. أنت الآن ترغب في تحسين مهاراتك الكتابية لأنَّ وظيفتك تتطلب ذلك، ماذا يجب عليك عمله لتكون قادراً علم تحقيق هذا الهدف علم المدة الطويل؟
- اجمع عدد النقاط وحاول تهنئة الجميع علم عملهم الجيد وعلم إجابتهم علم الأسئلة، وإسأل إذا كان لديهم أي استفسارات حول الموضوعات التي تم تناولها خلال الوحدة.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل

الإنصباغ الأول هو الجانب الأهم في التواصل

أهداف مهارات التواصل

سيتمكن المشاركون في نهاية الوحدة من:

- الإستماع بفعالية والتحدث بشكل مناسب.
- إرسال واستقبال التعليمات بشكل فعّال.
- التعرف على إشارات التواصل اللاشفهية وتأثيرها على تصورات الناس.
- التعاون والعمل بروح الفريق الواحد، مع إدراك وجود شخصيات مختلفة في أي مجموعة.
- معرفة وتطبيق مهارات خدمة العملاء الجيدة بما في ذلك امتلاك السيطرة في التعامل مع العملاء الذين يصعب التعامل معهم.
- قراءة رسائل البريد الإلكتروني للحصول على المعلومات وطلب التوضيح.



النشاط	المدة الزمنية	التوثيق
الجلسة الأولى: الإستماع و التحدث بفعالية		
١. النشاط التمهيدي للتواصل مع الآخرين بفعالية	٢٥ دقيقة	
٢. القيام بدور الإستماع	ساعة واحدة	
٣. التواصل غير اللفظي / الجسدي	٣٠ دقيقة	
٤. إرسال وإستقبال التعليمات	٤٥ دقيقة	
٥. التواصل اللفظي	ساعة واحدة	
٦. تقديم العروض التقديمية	ساعتين و ٣٠ دقيقة	
٧. التواصل مع الآخرين من خلال البريد الإلكتروني	ساعة واحدة	
٨. الجلسة الأولى: مراجعة، التواصل مع الآخرين بفعالية	٣٠ دقيقة	
الوقت الكلي للجلسة الأولى	٧ ساعات و ٤٠ دقيقة	
الجلسة الثانية: التعاون مع الآخرين		
١. نشاط تمهيدي للتعاون مع الآخرين	٣٠ دقيقة	
٢. تقييم ذاتي للعمل في مجموعات	٣٠ دقيقة	
٣. التعاون مع الآخرين لتحقيق مهمة	ساعة واحدة	
٤. نشاط التعاون	١٥ دقيقة	
٥. الجلسة الثانية: مراجعة، التعاون مع الآخرين	٢٠ دقيقة	
الوقت الكلي للجلسة الأولى	ساعتين و ٣٥ دقيقة	
الجلسة الثالثة: خدمة العملاء		
١. نشاط تمهيدي لخدمة العملاء	٤٠ دقيقة	
٢. إعطاء خدمة استثنائية للعميل	ساعة واحدة وعشر دقائق	
٣. التواصل مع العملاء	٤٥ دقيقة	
٤. حل الإشكالات مع العملاء الذين يوصفون بصعوبة المراس	ساعة واحدة و خمس دقائق	
الوقت الكلي للجلسة الثالثة	٣ ساعات و ٤٠ دقيقة	
الوقت الكلي للجلسات	١٣ ساعة و ٥٥ دقيقة	

الواجبات الكتابية

أدناه قائمة التحقق لكافة الوثائق الخطية التي يتوجب على المشاركين إنجازها، وسيقوم الميسر بوضع إشارة (✓) على المخرجات المسلمة ومتابعة المخرجات التي لم تتم الإشارة إليها:

- ☐ ورقة عمل ٢.١: نموذج ملاحظة الاستماع الفعال.
- ☐ ورقة عمل ٢.٢: نموذج ملاحظة التحدث الفعال.
- ☐ ورقة عمل ٢.٣: رسائل البريد الإلكتروني ملاءمة.
- ☐ الجلسة الأولى: في صفحة الكتابة: جوانب القوة والضعف في الاستماع والتحدث وطرق تطويرها.
- ☐ ورقة عمل ٢.٤: التقييم الذاتي للعمل ضمن المجموعات.
- ☐ الجلسة الثانية: بعنوان صفحة الكتابة: طرق لتطوير التعاون والعمل ضمن مجموعة.
- ☐ المشاركة في أنشطة لعب دور خدمة العميل.
- ☐ الجلسة الثالثة: بعنوان صفحة الكتابة: جوانب القوة والضعف لخدمة العميل.

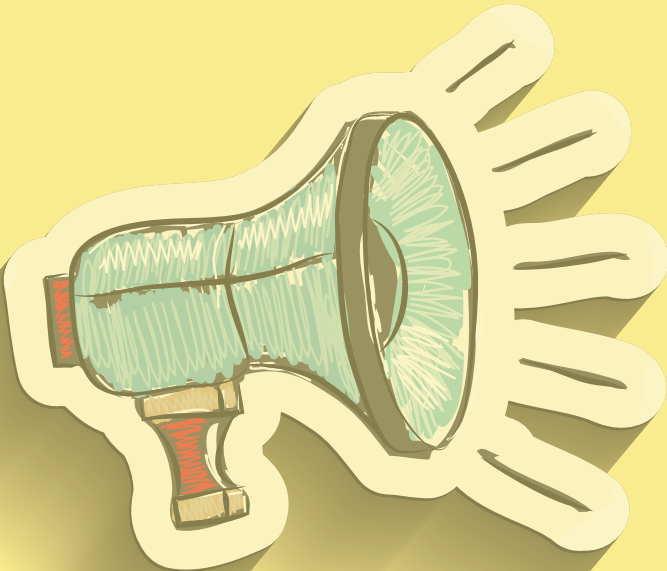
الجلسة الأولى: التواصل الفعال

المواضيع الرئيسية

- مهارات واستراتيجيات الاستماع الفعال.
- التواصل غير اللفظي/الجسدي.
- إرسال وإستقبال التعليمات.
- مهارات واستراتيجيات التواصل اللفظي الفعال.
- آليات تقديم العروض التقديمية.
- التواصل من خلال البريد الإلكتروني.
- القراءة من أجل جمع معلومات وطلب التوضيح.

نشرة ٢.١: مهارات واستراتيجيات الاستماع الفعال

- استخدام لغة الجسد الملائمة لكي تظهر حسن الاستماع: (تواصل بالعين، والجلوس معتدلاً، هز الرأس ...).
- استمع إلى المتحدث دون مقاطعة.
- كرر ما قاله المتكلم لكي تتأكد أنك فهمت بشكل صحيح.
- إسأل أسئلة للتوضيح عندما لا تفهم معلومة معينة.
- تفادى التشبث الذهني بسبب الضوضاء: (الهاتف، وما يعمل الزملاء ...).
- تفادى التشبث الذهني بسبب سلوكيات وأسلوب وملابس المتحدث.
- استمع فعلياً دون التفكير بما ستجيب، حتى ينتهي المتحدث.
- كن منبهاً لموقفك ولا تحكم على الآخرين.



ورقة عمل ٢.١ : نموذج ملاحظة الإستماع الفعال

ضع إشارة (✓) في خانة (نعم) إذا كان المتحدث يستخدم المهارة أو (x) إذا كان المتحدث لا يستخدمها، وأكتب تعليق للشرح

المبادئ	نعم	لا	تعليقات
استخدام لغة الجسد الملائمة لكي تظهر حسن الاستماع (تواصل بالعين، اجلس معتدلاً، هز الرأس...)			
استمع إلى المتحدث دون مقاطعة			
تكرر ما قاله المتكلم لكي تتأكد أنك فهمت بشكل صحيح			
أحاول طرح الأسئلة للتوضيح عندما لا أستوعب معلومة			
تفادى التنشّات الذهنية بسبب الضوضاء (الهاتف، وما يعمل الزملاء...)			
تفادى التنشّات الذهنية بسبب سلوكيات وأسلوب وملابس المتحدث			
استمع فعلياً دون التفكير بما ستجيب، حتى ينتهي المتحدث (*) يلاحظ أن هناك صعوبة في الحكم على هذا المعيار من قبل المراقب			
كن منبهاً لموقفك وتفادى الحكم على الآخرين			

نشرة ٢.٢: مهارات واستراتيجيات التحدث الفعالة

- كن واضحاً وموجزاً ودقيقاً في الموضوع أو الفكرة الرئيسية.
- استخدم أمثلة للوصول إلى الفكرة الرئيسية.
- كن (مؤدباً / ودوداً).
- كن صادقاً.
- كن رزين.
- تحدث باحترام عندما تحتاج أن تكون مباشراً.
- تحدث بثقة لكن ليس بغرور.
- حاول أن تكون مرناً - تفهم طريقة ومواقف الآخرين وتكيف معها.
- انتبه إلى لغة جسدك ولغة جسد الآخرين.

ورقة عمل ٢.٢: نموذج ملاحظة التحدث الفعال

ضع إشارة (✓) عند (نعم) إذا المتحدث يستخدم المبدأ أو (لا) إن لم يستخدمه، أكتب تعليق للشرح

المبادئ	نعم	لا	تعليقات
كن واضحاً وموجزاً ودقيقاً في الموضوع أو الفكرة الرئيسة			
استخدم أمثلة للوصول إلى الموضوع			
كن (مهذباً / ودوداً)			
كن صادقاً			
احترم الآخرين			
تحدث باحترام عندما تحتاج أن تكون مباشراً			
تحدث بثقة لكن ليس بغرور			
كن مرناً، تفهم طريقة و مواقف الآخرين و تكيف معها			
انتبه إلى لغة جسدك ولغة جسد الآخرين			

نشرة ٢.٣: نصائح العرض

المحتويات

- كن مستعداً مسبقاً إذا لزم الأمر.
- من هم جمهورك؟ ماذا تريد أن يتعلموا منك؟ ما مستوى فهمهم للموضوعات؟
- تأكد من أن يكون العرض المقدم منك مثيراً للاهتمام ويسهل فهمه.
- نظم عرضك ليحتوي على مقدمة، وأهم المواضيع، والخلاصة ووقت للأسئلة.
- خذ بعين الاعتبار كتابة الملاحظات على البطاقات.
- إذا كنت تستخدم شرائح من نوع (البوربوينت) لا تضع الكثير من المعلومات على كل شريحة، وتأكد من أن تكون الشرائح مكتوبة بموضوعية وبخط ذو حجم مقبول ليكون مقروءاً وتستخدم الخطوط المناسبة والمتناسقة.

تقديم العرض

- يجب أن يكون اللباس مناسباً.
- يجب أن تكون المواد والتكنولوجيا الخاصة بك منظمة وجاهزة للاستعمال.
- اجعل وقفتك مستقيمة وكن واثقاً.
- قدم نفسك، اسمك ودورك.
- ابدأ بشرح عما ستحدث وكيف سيساعد ذلك المشاركين.
- إعطاء لمحة عامة (من جدول الأعمال) لعرضك.
- استخدام اللغة المناسبة ونغمة رسمية.
- انتبه إلى لغة الجسد عندك.
- إن كنت تستخدم شرائح عرض (البوربوينت) يفضل مراعاة الآتي:
 - حاول تلخيص الشريحة واعمل على إضافة معلومات تخص الموضوع ولا تقرأ كلمة بكلمة من الشريحة.
 - ولا تستعجل خلال تقديمك للشريحة وأعط المشاهدين الوقت الكافي للقراءة.
 - تحدث بصوت ملائم حتى يستطيع سماعك الجالس في الزاوية الأخيرة من القاعة.
 - لا بد من التواصل من خلال العيون مع المشاهدين.
 - واجه الحضور طوال الوقت ولا تحجب الرؤية عن الشرائح، حاول التجوال ولا تبق في واقفاً.
 - بعد انتهاء العرض، اسأل المشاهدين إن كان لديهم أسئلة على ما قدمت أو تغذية راجعة.

الموضوع والمحتوى	البريد الإلكتروني	رأس الصفحة
• يتم التعامل مع بعض المعلومات بطريقة أفضل من خلال الهاتف أو التواصل الشخصي لأنها حساسة أو معقدة. وعلى سبيل المثال لا تحل الصراعات جيداً من خلال البريد الإلكتروني • يجب أن تكون رسالتك مركزة على موضوع ومشروع واحد، وحافظ على الصلة بين المحتوى والموضوع • نظم رسالتك جيداً، و قدم الموضوع قبل الدخول بالتفاصيل • إذا طلبت شيئاً فمن المفيد تحديد موعد نهائي • افترض أن البريد الإلكتروني لديك ليس سرياً ويمكن إعادة إرسال كل المحتوى • عند الإجابة على رسائل البريد الإلكتروني أخرى، تأكد من أنك تفهم الرسالة قبل إرسال الرد عليها، وأطلب توضيحات إذا لزم الأمر	• لا تكتب كل شيء باستخدام الأحرف الكبيرة • استخدم قواعد اللغة الصحيحة وحاول تكلمة الجمل، ولا تختصر الكلمات والجمل كما في الرسائل النصية • كن رسمياً في تعاملك مع المتلقي • استخدم تحية مناسبة، مثل: (عزيزي/عزيزتي ومرحباً) • استخدم ألقاب مع أناس لا تعرفهم مثل: السيد • أكتب رسائل موجزة ومنظمة، الاختصار هو الأفضل • استخدم عناوين لمساعدتك لترتيب أفكارك • كن مهذباً؛ استخدم: من فضلك، (شكراً) وكلمات رقيقة أخرى • كن واضحاً؛ حتى يستطيع القارئ لا يستطيع سماع صوتك • تجنب استخدام الرموز أو (الوجوه الضاحكة...)، إلا إذا كانت رسالة غير رسمية • اختتم الرسالة بعبارات مثل: (شكراً)، (مع جزيل الشكر)، (مع أطيب الامنيات) و يليهم اسمك • يرجى القيام بالتدقيق الإملائي • اقرأ رسالتك مرة أخرى وراجع المقدمة وقلب الرسالة وتأكد من العنوان قبل إرسالها	• إذا كنت تستخدم البريد الإلكتروني الشخصي لأغراض مهنية، استخدم اسمك في عنوان البريد الإلكتروني مثل ذلك: mariamali@gmail.com • تجنب استخدام عناوين البريد الإلكتروني المضحكة أو الطريفة ومثال ذلك: partyann@yahoo.com • استخدم ضمن البريد الإلكتروني (سطر المرسل إليه) لكتابة عنوان المستقبل للرسالة • استخدم سطر (نسخة المرسل إليه) : لإرسال نسخة لمن تريد أن يرى الرسالة أيضاً • استخدم سطر (نسخة مخفية) لإرسال نسخة إلى شخص دون أن يراه الآخرين • كن واضحاً ومحددأ في اختيار العنوان

ورقة عمل ٢.٣ البريد الإلكتروني

الجزء الأول: أكتب رسالة بريد إلكتروني تناسب الحالة ضمن النماذج التالية

أولاً: أنت بحاجة لإرسال رسالة بريد إلكتروني إلى أحد العملاء وموضوع الرسالة تصميم المطبخ المقترح لمنزل (محمد) فلا بد من التأكد بأن القياس واللون والديكور كما ينبغي:

المُرسل إليه:

نسخة المرسل إليه:

نسخة مخفية:

العنوان:

ثانياً: طلب المشرف في العمل تقرير الإنجاز الأسبوعي لكل موظف، أكتب رسالة بريد إلكتروني حول ما يمكن إنجازه والأنشطة التي ستقوم بها خلال الأسبوع المقبل.

المُرسل إليه:

نسخة المرسل إليه:

نسخة مخفية:

العنوان:

الجزء الثاني: أكتب رداً لاثقاً عن طريق البريد الإلكتروني لكل من النماذج. وأطلب توضيحات حول الرسالة.

أولاً: الرد على رسالة البريد الإلكتروني للسيد سليمان وطلب توضيحات:

من: أحمد سليمان ، مدير الموارد البشرية.

إلى: مها علي.

نسخة إلى: السيد (سمير موسى) موظف الموارد البشرية.

الموضوع: تحديثات على استحقاقات الموظفين الجديدة.

أعزائي الزملاء:

هناك سياسة جديدة تغطي الامتيازات للموظفين يتكون في حيز التفعيل اعتباراً من ١ شباط (٢٠١٦) حيث تغطي

السياسة الجديدة تغييرات على التأمين الصحي والعطلة.

والسيد (سمير موسى) من قسم الموارد البشرية هو المسؤول عن النماذج وسوف يتم الموافقات الداخلية اللازمة.

ويرجى إرسال الوثائق المطلوبة للسيد (سمير موسى) وأشكركم على تعاونكم، ويرجى إبلاغي إن كنتم بحاجة إلى مزيد من التوضيحات أو المساعدة.

ردك:

المُرسل إليه:

نسخة المرسل إليه:

نسخة مخفية:

العنوان:

مع أطيب الأمنيات.

أحمد سليمان
مدير موارد بشرية

ثانياً: الرد على البريد الإلكتروني للسيد (وائل إبراهيم) وطلب توضيحات.

من: وائل إبراهيم، الكاتب الرئيسي.

إلى: الفاضلة (رشا أحمد) المصممة الفنية.

نسخة إلى: السيد (سامر حسن) مطور وحدة العمل و(خالد محمد) مدير المشروع.

الموضوع: مسار التقدم في المشروع.

مرحباً رشا،
أشكرك على التعديلات التي أجريت على الرسوم التوضيحية للشخصيات، وأجد أن ملابسهم أصبحت الآن أكثر تناسباً مع شخصياتهم، ولقد قمت بتعديل الجزء الذي يتطلب الكثير من الوقت مجدداً واختصرت الوقت اللازم فيه المسابقة إلى النصف، وهل يمكن أن تلقي نظرة على الملف المرفق؟ وهل لي أن أعرف ما رأيك؟
وكيف تسير الأمور مع الخلفية في القصة الثانية؟ اسمحي لي أن أعرف مدى رغبتك في اجتماع لتحدث أكثر من ذلك في وقت لاحق.

مع أطيب الأمنيات. وائل إبراهيم.

ردك:

المُرسل إليه:

نسخة المرسل إليه:

نسخة مخفية:

العنوان:

الجلسة الثانية: التعاون مع الآخرين

المواضيع الرئيسية

- (التقييم الذاتي) للعمل ضمن مجموعة.
- عناصر التعاون المثمر والعمل الجماعي.

ورقة عمل ٢.٤: العمل ضمن مجموعات تقييم ذاتي

أثناء العمل ضمن المجموعات (يمكن وصفك بأنك)	يرجى الإشارة على ثلاثة مربعات فقط
١. تبقية هادئاً لبعض الوقت ومن ثم تشارك؟	☐
٢. تشعر بعدم راحة وتتمنى لو كنت تعمل لوحدي؟	☐
٣. تريد القيام بدور قيادي؟	☐
٤. تشجع الآخرين وتحفزهم على المشاركة؟	☐
٥. تقدم أفكاراً جديدة؟	☐
٦. تقاطع الآخرين لتصر على رأيك؟	☐
٧. تجعل المجموعة تركز على المهمة الموكلة إليها؟	☐
٨. تمنح الفرصة لكل فرد وتشعره بالراحة وتسعى إلى تحقيق الانسجام؟	☐
٩. تكون محبطاً عندما يكون هناك كلام كثير ولا يوجد قرارات وعمل؟	☐
١٠. تصالح بين الأعضاء المتخاصمين؟	☐

نشرة ٢.٥: أهم عناصر عضو الفريق الفعال والمتعاون

صفات عضو الفريق الفعال والمتعاون:

- يتفاعل ويتعامل مع الآخرين بطرق لبقة ومحترمة وصادقة.
- يحترم الاختلافات في الآراء والاعتقادات والثقافة.
- يزود الآخرين بالآراء والأفكار والعكس.
- يفاوض ويناقش الأفكار بينما يبق في حالة مرونة كي يحافظ على أهداف المجموعة.
- يؤدي مهام معرفية واضحة تلبي أهداف المجموعة.
- يستمع دون مقاطعة.
- يعرض الأفكار دون مقاطعة.
- ينتبه لعواطفه الخاصة وأفكاره ومشاعره ويسيطر عليها لصالح المجموعة.
- يحرك المجموعة نحو حل المشكلات (إن وجدت) من أجل تحقيق الأهداف.

الجلسة الثالثة: خدمة العملاء

المواضيع الرئيسية

- أهمية خدمة العملاء الجيدة.
- آليات تقديم خدمة عالية الجودة.
- التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل مع المشكلات الخاصة بالعملاء.

نشرة ٢.٦: ما خدمة العملاء وما أهميتها؟

أولاً: مفهوم خدمة العملاء

خدمة العملاء هي آليات تلبية حاجات الناس الذي يستخدمون الخدمات المقدمة من قبلك.

ثانياً: مستويات خدمة العملاء

توجد مجموعة مستويات مختلفة لخدمة العملاء وهي:

- أ. خدمة ردئية: حيث لا يُظهر الذين يقدمون الخدمة الإهتمام برضاء العملاء (ومثال ذلك: موظف في مطعم لا يحضر القائمة ولا يخبرك عندما يكون صنف الطعام غير متوفر ولا يهتم إذا كنت تريد شيء معيناً).
- ب. خدمة متوسطة: حيث تقدم خدمة جيدة إلى حد مقبول فالموظفين في خدمة العملاء يهتمون بالعملاء لكنهم ربما لا يملكون القدرة على توفير احتياجات العملاء (ومثال ذلك: موظف في مطعم مؤدب ولكنه لا يستطيع أن يزودك بمعلومات كثيرة عن الطعام).
- ت. خدمة ممتازة: حيث تكون جودة الخدمة دائماً رائعة فالعميل يشعر بسعادة وارتياح وعناية ويزكيه الخدمة للناس المعروفين. (ومثال ذلك موظف في مطعم يزور الطاولة مع القائمة ويشرح ما يوجد من طعام وينصح بطعام معين ويسأل الزبائن عن رغبتهم بشرب شيء أو لا، ويقوم بتوضيح سبب تأخر الطعام إن حدث ذلك). ويتوقف أغلب العملاء (٦٨%) منهم عن التعامل مع شركة معينة نظراً لسوء المعاملة أو اللامبالاة، فأنت تسعى جاهداً لخدمة ممتازة.

ثالثاً: مبادئ الإهتمام بالعملاء

- العميل هو المدير!
- لا تجادل أبداً.
- لا تجابه أو تجادل زبون.
- كن خلوفاً دائماً واستمع إلى حاجات العميل.

رابعاً: ما أهمية خدمة العملاء

ستحظى خدمة العملاء الجيدة بالنتائج الإيجابية الآتية:

- أ. تحتفظ بعملائك وتحظى على التزكية عند الآخرين.
- ب. تبرز بين منافسيك.
- ت. تجعل مكان العمل أكثر متعة وتشجع على بقاء الطاقم فيه.
- ث. تبدي لعملائك أنهم ذو أهمية.
- ج. يتمتع العملاء بزيارتك، وسيشترطون الكثير منك.
- ح. تروج الخدمة في حال تقديمها بشكل صحيح.
- خ. توفر كلفة الإعلانات فالخدمة الجيدة ليست باهظة الثمن.

وستحظى خدمة العملاء السيئة بهذه النتائج:

- أ. سمعة سيئة.
- ب. فقدان الثقة والأمل.
- ت. إنهاء العلاقات.
- ث. إشارة سيئة للمهنة.
- ج. فقدان الوظيفة.

نشرة ٢.٧: تقديم خدمة عملاء ممتازة

أ. يمكن وصف خدمة العملاء الممتازة بأنها:

- توقع احتياجات العميل.
- تحاول فهم ما يفكر فيه العميل.
- تلبية و تتجاوز توقعات العميل العالية.

ب. احتياجات العميل الأساسية

هناك أربعة احتياجات أساسية للعميل. وأهمها:

١. الترحيب.
٢. الوضوح.
٣. الأهمية.
٤. الارتياح.

– تلبية احتياجات العميل الأساسية

عند العمل مع عميل فأنت ستحتاج إلى التأكد من تلبية حاجاته/ها، وربما تحتاج أن تستخدم الاقتراحات التالية لإرشادك. لكي تجعل العميل يشعر بـ

الترحيب

- كن ودوداً.
- ألقِ التحية على العميل.
- قدم نفسك.
- استخدم نغمة صوت إيجابية.
- (ابتسم / امرح).

(الوضوح / الاستيعاب)

- استمع بامعان.
- كرر أو أعد الصياغة لجعل المعلومات أكثر وضوحاً.

الأهمية

- أشر إلى العميل بالاسم.
- أظهر الاهتمام بحاجة العملاء.
- اسأل أسئلة مفتوحة لكي تفهم حاجات العميل.
- أشكر الزبون لمجيئته.

الارتياح

- استخدم لغة جسد واضحة.
- أظهر الاهتمام.

– تصوّرات العميل

التصور هو النهج الذي نرى أو نسمع أو نفهم من خلاله مواقف معينة. إن فهم تصورات العميل ليس سهلاً، ولا يمكن لشخصين رؤية موقف معين بنفس الطريقة، ولا يفكر العميل دائماً بالطريقة التي تفكر بها، تأكد دائماً من أن تفهم ما يفكر به العميل، ولا تستند على افتراضات أبداً.

– تلبية التوقعات وتجاوزها

لكي تمنح خدمة ممتازة للعميل ستحتاج إلى التأكد من أنك تعرف مواقف واعتقادات و أفكار و مشاعر زبونك؛ بمعنى أنك تحاول أن ترى المعلومات بنفس الطريقة التي يري بها العميل. سيساعدك هذا في تلبية وتجاوز توقعاته/ها.

– احصل على تعليق على الخدمة التي تقدمها:
اعرف ردة فعل العملاء على خدمتك وما يمكن فعله من أجل تقديم خدمة أفضل.

خدمة العملاء الجيدة



خدمة العملاء الرديئة



نشرة ٢.٨: التواصل مع العملاء من خلال الهاتف

- إنّ التواصل مع العملاء من خلال الهاتف يعد جزء هاماً من خدمة العملاء حيث يمكن أن تستخدم الهاتف من أجل:
- إعطاء معلومات عن المنظمة (المؤسسة).
 - جدولة المواعيد.
 - الإجابة على الأسئلة.
 - أخذ الطلبات.
 - إعطاء الإرشادات للوصول إلى موقعك.
 - تشير لشخص ما إلى الرعاية الصحية أو غيرها.
 - معالجة الإشكالات.

- ويمكن استخدام الكثير من الإرشادات لإستخدام أفضل للهاتف وأيضاً عند الحديث وجهاً لوجه مع شخص معين
- كن جاهزاً، جهز قلم رصاص أو قلم حبر و ورقة.
- أجب بسرعة، أجب خلال ٢-٤ رنات.
- كن مهذباً استخدم كلمة (من فضلك) و (شكراً) و (علمه الرحب و السعة) و (أهلاً وسهلاً).
- لا بد من التعريف بنفسك: أو قل اسم وكالتك أو شركتك أو مؤسستك و اسمك.
- كرر اسم المتصل، النطق باسم المتصل يساعد التركيز علمه ما تقوله.
- استمع بامعان، تأكد من أنك تفهم ما يقوله المتصل.
- أعط المتصل كل انتباهك، إذا كنت تريد التعامل مع شيء ما خلال اتصال هاتفي، أسأل المتصل إذا كان بإمكانه/ها الانتظار.
- لا تخمن في الإجابات، إذا كنت غير متأكداً من المعلومات فأخبر المتصل بأنك ستتحقق من أسئلته وستتصل به.

تسجيل رسالة

إن أخذ رسائل من الهاتف يتطلب تسجيل:

- اسم المتصل.
- رقم الهاتف.
- التاريخ و الوقت.
- ماذا يحتاج المتصل؟
- أي معلومات إضافية.
- تأكد من أن الرسالة منضبطة، كرر المعلومات مثل: أرقام الهاتف و حروف الهجاء للاسم أو عنوان المتصل.

نشرة ٢.٩: حل المشكلات مع العملاء الذي يوصفون بصعوبة المراس

المشكلة: هي قضية تحتاج إلى حل.

حل المشكلات يعني إيجاد طريقة يتفق من خلالها الطرفين لفض المشكلة.

لحل المشكلة ربما تحتاج إلى متابعة الخطوات التالية:

١. يجب البقاء هادئاً ولا بد من الإستماع
– فكّر قبل التحدث واضبط نفسك.

٢. تعامل مع مشاعر الشخص أولاً
– استمع إلى قصة الشخص كاملة.
– لا تقاطع.

– ضع نفسك في مكان العميل.
– استخدم كلمات مثل: (أفهم) أو (يمكنني أن أفهم شعورك).
– لا تكن في حالة دفاع.

٣. اطرح أسئلة

- اسأل إذا كان من الممكن أن تحصل علمه كثير من المعلومات، استخدم كلمات مثل: (هل تمانع إذا سألتك قليل من الأسئلة لتساعدني علمه معرفة ما حدث؟).
- اطرح أسئلة مفتوحة (أسئلة لا تكون إجابتها بنعم أو لا) لتحصل علمه معلومات أكثر.
- اطرح أسئلة مغلقة تكون إجابتها نعم أو لا لتتأكد من أن ما سمعته صحيح.

٤. أعط تغذية راجعة

- أعد قول ما تفكر به بكلماتك الخاصة، علمه سبيل المثال: (يبدو أنك أصبت بخيبة أمل كبيرة من ما جرى في مقابلتك).

٥. لخص المشكلة

- صف المشكلة حسب اعتقادك.
- صف قلق الشخص.
- تحقق من أنك وصفت موقف الشخص بشكل دقيق.

٦. تعامل مع المشكلة

- اعرّف ما يريده الشخص. استخدم كلمات مثل: (ماذا نريدنا أن نفعل؟)
- اقترح مجموعة من البدائل، إذا لم يكن بمقدورك عمل ما يريده العميل صعب المراس، اطرح عليه أفكاراً أخرى.
- حاول أن تصل إلى حل وسط واقعي. إذا لم تستطع حل المشكلة فابحث عن شخص ليساعدك.
- إذا كانت المشكلة بسبب الوكالة أو الشركة، فأقبل الخطأ واعتذر منه.
- اتفق على حل وابدأ العمل.

الوحدة الثالثة: مهارات البحث عن عمل وأخلاقيات المهنة

يشير المثلث العربي الشهير إلى أنه: (من جد وجد ومن زرع حصد).

الأهداف

- سيتمكن المشاركون بنهاية الوحدة من:
- الوصول إلى آليات البحث والتقدم للعمل.
- آلية كتابة السيرة الذاتية ورسالة التغطية.
- إظهار السلوك والمواقف الملائمة في مكان العمل.
- إدارة الوقت.
- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.



النشاط	المدة الزمنية	التوثيق
الجلسة الأولى: مهارات البحث عن وظيفة		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. البحث عن معلومات التوظيف	ساعتين	
٣. كتابة السيرة الذاتية ورسالة التغطية	٢ ساعة و ٣٠ دقيقة	
٤. طرق إجراء المقابلات و المتابعة	ساعة و ٣٥ دقيقة	
٥. مراجعة الجلسة الأولى: الحصول على وظيفة	٣٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الأولى:	٧ ساعات و ٥ دقائق	
الجلسة الثانية: سلوكيات العمل المناسبة		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. سلوك و تصرفات في مكان العمل	٤٥ دقيقة	
٣. إدارة الوقت	ساعة و ٣٥ دقيقة	
٤. التوازن بين الحياة الشخصية والعمل	ساعة واحدة	
٥. مراجعة الجلسة الثانية: السلوك و التصرفات المناسبة والملائمة لمكان العمل	٣٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الثانية	٤ ساعات و ٢٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للوحدة الثالثة	١١ ساعة و ٤٥ دقيقة	

الواجبات الكتابية

- أدناه قائمة التحقق لكافة الوثائق الخطية التي يتوجب على المشاركين إنجازها، وسيقوم الميسر بوضع إشارة (✓) على المخرجات المسلمة ومتابعة المخرجات التي لم تتم الإشارة إليها:
- ☐ سيرة ذاتية.
 - ☐ رسالة تغطية.
 - ☐ ورقة عمل ٣.١: أداة مراقبة المقابلة.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الأولى: خطة العمل لإيجاد فرصة عمل.
 - ☐ ورقة العمل ٣.٢: قائمة بعادات العمل.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الأولى: تحسين إدارة الوقت في المنزل والعمل.
 - ☐ على صفحة الكتابة أكتب: خطة لتحسين السلوكيات والتصرفات في مكان العمل، وإدارة الوقت، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل .

الجلسة الأولى: البحث عن وظيفة

النقاط الرئيسية

- البحث عن معلومات حول فرص العمل.
- كتابة السيرة الذاتية ورسالة التغطية.
- إجراء المقابلات والمتابعة.

ورقة عمل ٣.١: مصادر البحث عن عمل

- العلاقات الاجتماعية (التشبيك): يمكن الحصول على وظيفة من خلال الأصدقاء والأسرة والزملاء السابقين، أو زملاء المهنة أو عن طريق التواصل مع الآخرين ... احرص على إخبار الناس بأنك تبحث عن وظيفة؛ لأنّ هؤلاء من أهم المصادر الفعالة في بحثك عن وظيفة.
- الاتصال بأصحاب العمل مباشرة: اتصل مباشرة بأصحاب العمل وخاصة دائرة الموارد البشرية واسألهم إن كان لديهم وظائف أو أن عندهم الرغبة في توفير وظائف لدى شركات أخرى في نفس القطاع، وحاول أن تعرف المسؤول عن التوظيف في الشركات واتصل معه مباشرة.
- زيارة مكاتب الشركات: حيث يمكن أن تنجح مع الوظائف متدنية الأجور أو الوظائف الأولية، بالرغم من أن هذه الطريقة تتطلب تمرين وتدريب، إلا أنها قد تؤدي إلى حصولك على الوظيفة التي تريدها وليس ما هو متوفر.
- التواصل مع المنظمات غير الحكومية وخاصة التي تركز على تطوير الشباب.
- البحث عن العمل من خلال المواقع الإلكترونية: الإنترنت من أهم المصادر للمعلومات والبحث عن عمل، مثال على مواقع للعمل.

www.akhtaboot.com

www.bayt.com

www.jobsinjo.com

www.mourjan.com

www.jo.opensooq.com

www.dubizzle.com

www.jordan.thebeehive.org

www.tanqeeb.com

- مواقع التواصل الاجتماعي مثل: (LinkedIn) أو (Facebook).
- الصحف: صفحة التوظيف، والإعلانات: حيث تعتبر من أهم المصادر البديهيّة في البحث عن عمل، ابحث عن إعلانات الشواغر ولكن ابحث أيضاً عن أخبار عن شركات التي تقوم بالتوسع أو تقوم بفتح فروع جديدة.
- ديوان الخدمة المدنية: حيث يمكنك تقديم طلب في ديوان الخدمة المدنية للحصول على فرصة عمل ضمن القطاع العام.
- وحدة دعم التشغيل في غرف الصناعة: حيث يمكن مراجعة الوحدة للاستفادة من الخدمات المقدمة كالتدريب والإرشاد المهني وإمكانية توفير فرصة عمل تتناسب مع متطلباتك.
- نظام التوظيف الوطني في وزارة العمل: حيث يمكنك تسجيل اسمك لدى مديرية العمل القريبة من مكان سكنك مما يعزز من فرص حصولك على عمل ملائمة.
- حضور معارض التوظيف: للالتقاء مع أصحاب العمل مباشرة حيث أن بعضهم قد يطلب السيرة الذاتية أو يجعلك تعبئة طلب توظيف لديهم.

غالباً يبحث أصحاب العمل عن الموظفين الذين يتصفون بالالتزام والإيجابية والجدية والاحترام والثقة، كما يرغبون أيضاً في الحصول على الفئة المناسبة التي تقدر المسؤولية، حيث يظهرون في الوقت المناسب ويتصرفون بشكل مناسب، ويتصف عملهم بالجدية، ولديهم روح المبادرة، ويفضلون الأشخاص ذوي المهارات والخبرة، ولكن كثيراً ما يتم توظيف من يعتقد أنه بالإمكان تدريبهم، وذلك لاكتساب بعض الخبرة، فمن الجيد أن تبدأ بالعمل بوصفك متطوعاً حيث يمكنك أن تتعلم من خلال المشاركة في العمل، وأحياناً التطوع يقود إلى فرص الحصول على عمل مدفوع الأجر.

ورقة عمل ٣.٤: شكل وتنسيق السيرة الذاتية

معلومات التواصل

الاسم الأول، اسم العائلة.

تاريخ الميلاد.

العنوان.

المدينة.

الهاتف النقال.

البريد الإلكتروني.

ملخص المهارات

(أهم المنجزات، والمهارات، والخبرات المتعلقة بالوظيفة التي ستتقدم إليها).

الخبرات

اسم العمل أو النشاط.

تاريخ العمل.

اسم العمل أو النشاط .

تاريخ الحصول على العمل.

اسم الوظيفة.

(المسؤوليات / الإنجازات).

المؤهلات

(التعليم الأساسي / التعليم الثانوي / اسم المدرسة أو المدرسة المهنية (الفنية) والمستوى التعليمي و الجوائز).

مهارات أخرى

ومثال ذلك: أمي برامج حاسوب تتقنها.

اللغات

اللغة الأولى، اللغة الثانية (مستوى الإتقان).

الاهتمامات والهوايات

قائمة أهم الهوايات واهتماماتك.

قائمة مرجعية

تتضمن أسماء ومعلومات الأشخاص الذين يمكن التواصل معهم للاستفسار عنك وعن أنشطتك وخبراتك في العمل.

ورقة عمل ٣.٥: نصائح حول آلية كتابة السيرة الذاتية

• إدراج المعلومات الهامة فقط: حيث يفضل أن لا تتضمن سيرتك الذاتية جميع التفاصيل عن حياتك بل تتحدث عن أهم المعلومات.

• يجب أن تكتب السيرة بأسلوب لائق وواضح ومرتب.

• لا بد من أن تكون من صفحة واحدة إلى صفحتين في أقصى الحدود.

• أن تكون مدققة: خالية من الأخطاء اللغوية.

• أن تكون منسقة: حيث تستخدم علامات الترقيم بأسلوب صحيح، إضافة إلى التركيز على الزمن، والمسافة بين الأسطر.

• يفضل استخدام الكلمات الدالة على حدث (أفعال) حيث تصف خبرتك السابقة في: (العرض، التقديم، الإدارة، التشغيل...)

• ضع وصف المهام الموكولة إليك في العمل السابق بشكل نقاط وركز على النقاط التي تخدم الوظيفة التي تنوي التقديم عليها. وقرأ إعلان الوظيفة التي تود التقدم إليها جيداً وحاول التركيز على خبراتك السابقة وأن تعكسها على المطلوب في إعلان التوظيف.

- إذا وجدت كلمات صغيرة وهي اختصار لكلمات كبيرة أكتب الكلمة كاملة أول مرة تظهر وضع الاختصار بين قوسين بعد ذلك بإمكانك كتابتها مختصرة في بقية السيرة الذاتية.
- إذا كتبت السيرة باستخدام الحاسوب، فيجب أن يكون حجم الخط المستخدم بين (١٠) إلى (٢٠) نقطة.
- يفضل أن يكون حجم الهوامش (٢.٥ سم).

ورقة عمل ٣.٦: تنسيق رسالة التغطية

إنَّ طلب التقدم إلى وظيفة يتطلب تقديم السيرة الذاتية من خلال رسالة تغطية تهدف إلى تبيان: (الدافع للحصول على تلك الوظيفة) ولابد لرسالة التغطية من أن تكتب بطريقة تلائم كل وظيفة تنوي التقديم عليها، وحاول ربط الرسالة مع الوصف الوظيفي المذكور في الإعلان.

تنسيق رسالة التغطية

- الفقرة الأولى: (لماذا تكتب رسالة التغطية؟)
- فقرة العرض: تقدم فيها (ماذا لديك لتقديم؟)
- الفقرة الختامية: تجيب على سؤال (كيف يمكنك المتابعة مع الشركة).

١. لماذا تكتب رسالة التغطية؟

تكتب رسالة التغطية لعدة أهداف واحدة من هذه الأهداف على سبيل المثال إظهار طريقة معرفتك عن هذه الوظيفة، حيث يمكن أن تعرض عليك هذه الوظيفة من خلال صديق أو قريب ، ولا بد أن تتذكر هذا الشخص. وربما تمثل رسالة التغطية رداً لطلب لوظيفة، فلا بد أن تشير (من أين عرفت عن الوظيفة) واسمها. وأظهر رغبتك بأنك مناسب لشغل هذه الوظيفة بحسب مؤهلاتك. وإذا كنت تكتب رسالة تستفسر عن فرص العمل الممكنة، يجب عليك تحديد هدفك من هذه الوظيفة من خلال رسالة التغطية.

٢. ماذا لديك لتقديم؟

عند الإستجابة للإعلان حاول أن تكتب بالتحديد المواصفات المذكورة فيه وبيّن كيف أن قدراتك وخبراتك مناسبة للوظيفة التي تطمح إليها.

٣. كيف تتابع؟

أكمل الرسالة مجدداً وشدد في النهاية على رغبتك في الحصول على العمل موضحاً أنك مستعد للإجراء مقابلة. وفي الختام، أذكر أنه بالإمكان التواصل مع الأشخاص الذين ذكرتهم في الرسالة، كما أن جميع وثائقك وشهادتك موجودة تحت الطلب. (احرص على أن تراجع رسالتك بشكل جيد ودقيق، فقد يلاحظ أصحاب العمل الأخطاء الصغيرة وبالتالي ستكلفك خسارة الوظيفة).

ورقة عمل ٣.٧: إجراء المقابلات وبعض النصائح

إنَّ المقابلة تمثل فرصة لصاحب العمل لمعرفة المزيد عنك وعن مؤهلاتك العلمية، وخلفيتك في العمل، ورغباتك، وشخصيتك، كما هي فرصة بالنسبة لك لمعرفة المزيد عن صاحب العمل وطبيعة العمل و الشركة المنظمة و تحديد طبيعة الوظيفة التي قدمت عليها.

بشكل عام، هناك ثلاثة أجزاء رئيسية للمقابلة

١. الافتتاحية: التحية، والمقدمة والغرض من مقابلة صاحب العمل.

٢. النقاش الرئيسي: طرح أسئلة المقابلة، أسئلة نموذجية تشمل ما يلي:

- تحدث عن نفسك.
- ما صفاتك ومهاراتك التي ستساعدك على أداء هذه الوظيفة؟
- ما خبراتك السابقة في هذا المجال؟
- صف مسؤولياتك في وظيفة سابقة.
- ماذا تعرف هذه (الشركة/العمل/المنظمة)؟
- كيف علمت عن هذه (الشركة/المؤسسة/المنظمة)؟
- لماذا تريد هذه الوظيفة؟
- ما نقاط القوة والضعف لديك؟
- لماذا برأيك يجدر بنا توظيفك؟

وبمجرد الانتهاء من المقابلة وطرح الأسئلة، قد يسألك صاحب العمل إذا كان لديك أية أسئلة أخرى حول الوظيفة أو (المؤسسة/المنظمة/الشركة) يجب أن يكون لديك دائماً مجموعة من الأسئلة الجاهزة مسبقاً.

٣. الإنهاء: سيشكر من قام بعمل المقابلة معك، وسيعطيك معلومات عن الخطوات المقبلة لعملية التوظيف، وسيودعك أو يضافحك، المتقدم للعمل سيشكر من عمل المقابلة معه، ويعرب عن رغبته وتحمسه للخطوة المقبلة، وإذا لم يكن مع من قام بمقابلتك نسخة من سيرتك الذاتية فيها معلومات التواصل بك، تأكد من إعطائه نسخة من السيرة الذاتية قبل المغادرة.

إرشادات ونصائح للمقابلة

أولاً: قبل المقابلة

- اجمع معلومات عن الشركة وأهم الأعمال التي يقدمونها؟ ما أهم الأنشطة التي تطرحها (ماذا يفعلون)؟ وحاول البحث عن أسئلة (أين؟ كم؟ من هم عملائهم؟).
- فكر في آليات ستساعدك فيها خبرتك السابقة، وتعليمك وأنشطتك في تقديمك للوظيفة وأدائك فيها.
- إهتم بمظهرك وملابسك عند المقابلة حيث لابد من أن تكون أنيقاً ومرتباً وأن تكون ملابسك وحذائك نظيفة.
- أحضر للمقابلة قبل الوقت بمدة كافية .
- أحضر نسخة من سيرتك الذاتية، وقائمة بمن يمكن الرجوع إليهم (الأسماء والعناوين وأرقام الهاتف).
- أكتب الأسئلة التي قد تحتاج طرحها على من سيقابلك.
- قم بعمل بحث عن الأجور التي تدفع لمثل هذه الوظيفة وحدد توقعاتك للراتب بناءً على هذا البحث ورواتبك السابقة.

ثانياً: أثناء المقابلة

- قم بإلقاء التحية على من سيقابلك بشكل مناسب (صافحة إذا كان ذلك ممكناً).
- تكلم بطريقة لائقة بوضوح.
- فكر قبل التحدث.
- كن محترماً وخلقواً.
- كن مستمعاً جيداً، انتظر حتى ينتهي من يقابلك من حديثه قبل أن ترد.
- يفضل أن تكون هادئاً.
- اطلب ممن يقابلك أن يكرر أو يعيد العبارة أو السؤال إذا شعرت أنك لم تفهمه تماماً .
- إذا كنت لا تعرف الإجابة على سؤال معين، كن صادقاً واجعل المقابلة تسير بشكل طبيعي واجعل من يقابلك يعرف لماذا لم تجب على ذلك السؤال.
- كن صادقاً في إجاباتك ولكن اشرح أية خبرات سلبية سابقة بشكل إيجابي أو بوصفها دروس مستفادة.
- قدم نفسك بثقة وأظهر أنك قادر على القيام بالعمل.
- في ختام المقابلة، صافح من قام بالمقابلة معك وأشكره على اللقاء بك ومناقشة العمل.

ثالثاً: بعد المقابلة

- أرسل رسالة عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أشكرهم على المقابلة إذا كان ذلك مناسباً.
- تابع هاتفياً بعد أسبوع أي مستجدات إذا كان ذلك مناسباً.

ورقة عمل ٣.٨: الأداء من خلال متابعة المقابلة

الملاحظات	لا	نعم	المعايير/الممارسات الجيدة لإجراء المقابلات بعض المعايير يمكنك من الملاحظة المباشرة خلال لعب الدور (التمثيل) في ورشة العمل
			قبل المقابلة
			يرتدي ملابس مناسبة ويهتم بمظهره
			لديه معلومات مسبقة عن المنظمة
			تحديد علاقة عمله السابق وخبراته بالعمل المعلن عنه
			إحضار نسخة من السيرة الذاتية وقائمة بمن يمكن الرجوع إليهم
			كتابة أسئلة عن الوظيفة قبل حضوره
			أثناء المقابلة
			الترحيب بمن سيقابل بشكل مناسب
			تكلم بصورة لائقة وواضحة
			فكر في الإجابة قبل أن تجيب
			كان محترماً وخلقاً
			كان مستمعاً جيداً
			كان هادئاً
			أطلب ممن يقابله أن يعيد سؤالاً لم يفهمه
			كان صادقاً فإذا واجهه سؤال ولم يعرف الإجابة، لم يشعر بالحرج أخبر محدثه بذلك
			أجاب عن الأسئلة بصدق وإيجابية
			قدم نفسه بثقة وأظهر قدرته على أداء ما يوكل إليه من أعمال
			شكر بامتنان من قبله
			بعد المقابلة
			أرسل رسالة شكر بالبريد أو بالبريد الإلكتروني
			تابع هاتفياً أي مستجدات بشأن الوظيفة

الجلسة الثانية: السلوكيات والتصرفات اللائقة في مكان العمل

النقاط الرئيسية

- السلوكيات والتصرفات في مكان العمل.
- إدارة الوقت.
- تحقيق التوازن بين العمل والحياة.

- الإهتمام بملابسك ومظهرك ليتناسب مع العمل: إذا كان العمل يتطلب ارتداء زياً معيناً، وتأكد من أنه نظيف ومرتباً يجب أن تكون الملابس مناسبة ولا تعيقك من أداء عملك.
- كن منضبطاً في مواعيدك: لتحافظ على عملك يجب أن تكون منضبط في الحضور والالتزام بالمواعيد الضرورية، أخبر المشرف بتأخرك إن حدث لك طارئ وشعرت أنك ستتأخر.
- اعمل على إدارة الوقت بشكل جيد: ركز على عملك وعلى ما تفعله أثناء ساعات العمل؛ تابع أوقات الراحة.
- تحدث مع زملائك بإيجابية.
- كن صادقاً وأميناً: كن صادقاً وأميناً واكسب احترام زملاءك في العمل.
- حافظ على المناقشات والتفاعل المتعلق بالعمل: لا تحضر المشاكل الشخصية معك إلى العمل ولا تسمح لها أن تؤثر على طريقة عملك أو على تفاعل مع الآخرين، تجنب المواضيع أو الإدلاء بتصريحات قد تجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.
- كن إيجابياً: لا تشكو وتذمر، وتجنب أن تقدم نفسك في مناقشات سلبية عن العمل، وبدلاً من التحدث عن المشاكل حاول تقديم حلول إيجابية وساعد على التفكير في آليات تحسين الوضع.
- احترم الآخرين وبيئتك: اهتم جيداً بالمعدات، وإعادة الأشياء إلى أماكنها، واهتم بالحفاظ على البيئة نظيفة.
- كن عضواً مشاركاً في الفريق: شارك بشكل نشط واحترم واستمع إلى أفكار الآخرين أيضاً.
- احترم أدوار الآخرين.
- ثق بنفسك وبما تفعل: كونك إيجابياً تجاه عملك وكيف تؤديه سيساعدك على النجاح وتحقيق أهدافك.

أضف المزيد من الأفكار هنا

قائمة بأهم عادات العمل

التعليمات: اقرأ الخيارات المقدمة لكل صفة من الصفات المذكورة أدناه، وضع علامة الاختيار (✓) عند الفراغ المجاور للعبارة التي تشعر أنها تصفك بأسلوب دقيق.

١. التعاون (القدرة على الوقوف جنباً إلى جنب مع غيرك)

- ☐ أعمل ضد وليس مع الآخرين.
- ☐ أجد صعوبة في الوقوف جنباً إلى جنب مع الآخرين.
- ☐ عادة ما اندمج مع الآخرين.
- ☐ اندمج مع الآخرين بسهولة.
- ☐ اندمج جيداً مع الآخرين؛ فأنا ودود ومتعاون.

٢. مبادر (أميل إلى المضي قدماً)

- ☐ أحتاج إلى تكرار التعليمات.
- ☐ أحتاج للنقاش كي أقوم بعمل شيء معين.
- ☐ أعمل العمل الروتيني بشكل مقبول.
- ☐ أنا شخصية عملية وأقوم بعمل الأشياء بنفسية.
- ☐ أبحث عن أعمال أتعلمها وأقوم بها.

٣. اللطف في التعامل

- ☐ غالباً أنا شخص فظ مع الآخرين.
- ☐ أحياناً لا أكون لطيفاً في أفعالي وأقوالي.
- ☐ غالباً أوصف بأنني مهذب وأراعي مشاعر الآخرين.
- ☐ أنا مهذب أراعي الآخرين.
- ☐ أنا دائماً مهذب جداً واهتم بمشاعر الآخرين.

٤. الإنطباع تجاه النقد البناء

- ☐ تحصل لي حالة من الإزعاج من أي انتقاد.
- ☐ لا اهتم كثيراً بالنقد.
- ☐ أقبل النقد البناء وأحاول التغيير.
- ☐ أقبل النقد البناء وأتحسن بشكل ملحوظ.

٥. الإشراف

- ☐ أحتاج عادة إلى إشراف مستمر لإنجاز المهام الروتينية.
- ☐ أحتاج إلى الإشراف المتكرر لاستكمال المهام الروتينية.
- ☐ أحتاج إلى إشراف عرضي أثناء القيام ببعض المهام الروتينية.
- ☐ أحتاج إلى قليل من الإشراف أثناء القيام بمهام روتينية.
- ☐ لا أحتاج إلى مشرف أثناء القيام بمهام روتينية.

٦. الدقة في العمل

- ☐ أنا مهمل جداً في أفعالي.
- ☐ في كثير من الأعمال يمكن أن أصف نفسي بأنني غير دقيق ومهمل.
- ☐ ارتكب الأخطاء؛ أظهر اهتمام متوسط، ودقة ونظافة.
- ☐ أخطئ كثيراً، أنا حريص ودقيق وأنيق.
- ☐ نادراً ما ارتكب أخطاء وأقوم بعملية بنوعية عالية جداً.

٧. العمل المتّجز

- ☐ أنا بطيء جداً؛ ومخرجات عملي غير مرضية.
- ☐ تسير أعمالي ببطء معتدل؛ والمخرجات متوسطة.
- ☐ تسير أعمالي بالسرعة المقبولة؛ والمخرجات عموماً مرضية.
- ☐ أنا أعمل بسرعة؛ والمخرجات هي فوق المتوسط .
- ☐ أنا سريع وكفؤ عند القيام بعمل، والمخرجات جيدة وفوق المتوسط .

٨. الاستفادة من الوقت

- ☐ أضيع الوقت؛ وأحتاج إلى حث متواصل.
- ☐ أضيع الوقت؛ وأحتاج إلى بعض الإشراف .
- ☐ أضيع الوقت؛ لكن أحياناً أشعر أنني أهل للثقة .
- ☐ أنا نادراً ما أضيع الوقت، وأنا أهل للثقة.
- ☐ أنا جادّ وأركز بشكل جيد.

٩. التكيف

- ☐ لا أستطيع التكيف مع التغيير.
- ☐ أجد صعوبة في التكيف مع الأوضاع الجديدة.
- ☐ متكيف مع التغيير بعد إعطائي التعليمات.
- ☐ متكيف مع التغيير بسهولة.
- ☐ سهولة التكيف ومواجهة التغييرات.

١٠. المظهر الشخصي (النظافة والعناية الشخصية)

- ☐ أنا لا أهتم بمظهري.
- ☐ أحياناً أهمل مظهري.
- ☐ أبذل جهداً لتحسين مظهري.
- ☐ أهتم بمظهري؛ وأظهر أني معظم الوقت.
- ☐ أحرص دائماً على مظهري، وأظهر أني جداً طوال الوقت.

١١. الحضور إلى العمل

- ☐ أتغيّب كثيراً.
- ☐ لست منتظم بالنسبة للحضور.
- ☐ أنا متوسط في حضورتي.
- ☐ تقريباً أحضر دائماً.
- ☐ لا أغيب إلا في حالات الطوارئ التي لا يمكن تجنبها.

١٢. الالتزام بالمواعيد

- ☐ أتأخر غالباً.
- ☐ أتأخر في كثير من الأحيان.
- ☐ أستطيع تحسين مواعيدي.
- ☐ نادراً ما أتأخر.
- ☐ لا أتأخر أبداً إلا في الحالات الطارئة التي لا يمكن تجنبها.

ورقة عمل ٣.١٠: إدارة الوقت

إنَّ إدارة الوقت: هي القدرة على استخدام وقتك بحكمة وبطريقة ملائمة.

المهارات الشخصية لإدارة الوقت تشمل ما يلي:

- تحديد الأهداف والتخطيط.
- تحديد أولويات ما يجب القيام به في يوم واحد، في الأسبوع، الشهر...
- صنع القرارات حول الخيارات الهامة.
- جدولة الواجبات التي عليك القيام به.

و يمكن تطبيق هذه المهارات في حياتك الشخصية والعملية. وهناك العديد من الفوائد لمهارات الإدارة الجيدة للوقت، حيث يمكن أن تظهر أبرزها أثناء العمل فذلك يظهر تحسين في الأداء الوظيفي وهناك فرصة للحصول على ترقية نتيجة للإدارة الجيدة للوقت، وكذلك في حياتك الشخصية، فقد تتحسن علاقاتك الأسرية حيث ستجد الكثير من الوقت لتقضيهم معهم ومزيد من الوقت تقضيه مع الأصدقاء، ويمكن أن تؤدي إدارة الوقت إلى تقليل الديون والضغط.

أهم الصفات الشخصية التي تساعدك على إدارة الوقت بأسلوب أفضل

- مهارات التنظيم الجيدة.
- الانضباط الذاتي.
- التحفيز.
- التركيز على إنجاز المهام و الابتعاد عن العوامل التي تسبب لك التششت.

وهناك بعض الأسباب التي تعوق الإدارة الجيدة للوقت

- المماثلة.
- عدم القدرة على قول: (لا) إضافة إلى الانشغال بأكثر من أمر في وقت واحد.
- التششت.
- المقاطعة: (على سبيل المثال الناس الذين يريدون دردشة شخصياً أو من خلال الهاتف).
- الضوضاء، وهو ما يدور حولك مثل: التلفزيون والإذاعة...

إنَّ إدراك مسببات عرقلة إدارة الوقت ربما يجعل الشخص أكثر قدرة على إدارة وقتك.

الوحدة الرابعة: (العمل ضمن فريق ومقدمة في مهارات القيادة)

أهداف الوحدة الرابعة:

سيتمكن المشاركون بنهاية الوحدة من:

- تحديد صفات القائد الفعال.
- عرض أهم خصائص وشخصيات وسلوكيات القائد الفعال.
- توضيح أساليب القائد الفعال في القيادة.
- تحفيز وتنظيم الآخرين للعمل ضمن الفريق.
- إيجاد حل للمشكلة والتعرف على إجراءات صنع القرار.
- قيادة الفريق لتحقيق هدف معين.



النشاط	المدة الزمنية	التوثيق
الجلسة الأولى: كلنا قادة		
١. النشاط التمهيدي (يتضمن التقييم الذاتي)	٤٠ دقيقة	
٢. تحفيز القادة	ساعة واحدة	
٣. أنماط وأساليب القيادة	٤٥ دقيقة	
٤. مراجعة الجلسة الأولى	٣٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الأولى هو	ساعتين و٥٥ دقيقة	
الجلسة الثانية: قيادة فريق (العمل التعاوني) الجماعي		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. أشكال صماء: (مهارات الاتصال)	ساعة واحدة	
٣. تمرين عصي الهيليوم – العمل معاً	٥٥ دقيقة	
٤. مراجعة الجلسة الثانية	٣٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الثانية	ساعتين و٥٥ دقيقة	
الجلسة الثالثة: إدارة حل المشاكل واتخاذ القرار		
١. النشاط التمهيدي	٣٠ دقيقة	
٢. العقدة الإنسانية: (حل المشكلة ضمن فريق)	٤٥ دقيقة	
٣. خطوات حل المشاكل	ساعة واحدة و٥٥ دقيقة	
٤. إدارة اجتماع فعال	ساعة واحدة و ٥ دقائق	
٥. مراجعة الجلسة الثالثة	٣٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الثالثة هو	٤ ساعات و ٥ دقائق	
الجلسة الرابعة: مهام القيادة		
١. نشاط تمهيدي (اختياري)	١٥ دقيقة	
٢. مسابقة في المهام القيادية (اختياري)	ساعتان و ٣٠ دقيقة	
٣. مراجعة الجلسة الرابعة	٥٥ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للجلسة الرابعة	٣ ساعات و ٤٠ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للوحدة مع الأنشطة الاختيارية	١٣ ساعة و ٣٥ دقيقة	
إجمالي الزمن المحدد للوحدة دون الأنشطة الاختيارية	١٠ ساعات و ٥٠ دقيقة	

الواجبات الكتابية

- أدناه قائمة التحقق لكافة الوثائق الخطية التي يتوجب على المشاركين إنجازها، وسيقوم الميسر بوضع إشارة (✓) على المخرجات المسلمة ومتابعة المخرجات التي لم تتم الإشارة إليها
- ☐ ورقة العمل ١.٤: تقييم لعب الأدوار.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الأولى: التفكير بأسلوبك القيادي، وصفاتك القيادية.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الثانية: رسومات وكتابة عن مهارات الاتصال والعمل بروح الفريق.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الثالثة: حل المشكلات.
 - ☐ صفحة الكتابة في الجلسة الرابعة: التفكير بصفاتك ومهاراتك القيادية (القوة، الضعف، خطوات التطور).

الجلسة الأولى: كلنا قادة

المواضيع الرئيسية

- صفات القيادة.
- أساليب القيادة.

نشرة ١.٤: ما الذي يمكن أن يجعل الشخص قائداً عظيماً؟

لمساعدتك في تطوير مهاراتك القيادية، إليك هذه الأمثلة التوضيحية عن أهم العناصر التي تجعل الشخص قائداً عظيماً

١. العزم

عزم القائد الناجح لا ينفذ، فهو أول من يبادر ويبدأ بالأفكار وآخر من يستسلم؛ فبسبب عزم القائد وإصراره تكتمل المشاريع.

٢. المرونة

يمكن للقائد الناجح التكيف مع أي موقف، كما يمكنه رؤية الموقف من عدة زوايا ومن ثم يكيف نفسه مع الوضع.

٣. القدرة على دقة التصرف في الأمور

لا يحصل القادة دائماً على ما يريدون بسهولة ولكنهم مبدعون، إنهم يبحثون عن طرق تمكنهم من الحصول على ما يريدون.

٤. الإبداع

التفكير في طرق بديلة لتسيير الأمور لكسب الكثير من الوقت، والجهد، والمال.

٥. الثقة بالنفس

سيبتع الناس قائداً يؤمن بنفسه وبقدراته، ولا يعني هذا التكبر.

٦. الموقف (الإيجابي/التفاؤل)

للقائد الناجح توقعات إيجابية ولكنها ليست مثالية؛ لأنه يحاول عمل و تقديم أفضل ما لديه.

٧. المسؤولية

القائد الناجح يدرك أنه المسؤول عن كل ما يحصل مع فريقه (سواء كان جيد أم غير ذلك). ولا يحتكر الفضل عند أداء عمل جيد ولا يلوم الآخرين عندما تحدث أخطاء.

٨. مهارات التواصل الجيدة

ما يجعل القائد ناجحاً هو قدرته على التواصل الجيد والفعال مع فريقه، القائد الجيد يفهم الناس ولا يطلق الأحكام المسبقة عليهم.

القائد المتميز يُعتمد عليه، ويستطيع تقديم أفضل ما لديه دائماً، ويفعل ويحقق نتائج جيدة.

١٠. التخطيط المسبق

القائد الناجح يعرف الخطوة المقبلة (ما الذي سيحصل؟)، ولديه توقعات جيدة حول ما قد يحدث فيه المستقبل وعليه فيمكنه اتخاذ قرارات معتمداً على توقعاته.

١١. الصبر

بطيء الغضب، ويحفز الناس ليستمروا في العمل، ولا يستعجل الآخرين، ويحترم الطريقة التي يعمل بها الناس.

١٢. الموضوعية

القائد الناجح لا ينحاز لجانب واحد بل يستمع لكافة الآراء ومختلف المواقف، ولا يسمح للعاطفة أن تحد من أدائه.

١٣. لديه إدراك وإلمام بالثقافة المحلية

القائد الناجح لديه وعي بالأشخاص الذين يقودهم، فيجب أن يعرف ويحترم العادات والمعتقدات والتقاليد المحلية.

١٤. لديه رؤية

القائد الجيد يحتاج إلى رؤية لتحقيق النجاح .

إذاً ما الذي يصنع القائد الناجح؟ إنه مزيج من تلك الصفات، وليس بالضرورة أن تمتلك كل تلك الصفات، ولا بد للقائد من الاجتهاد لتطوير العديد منها.

نشرة ٤.٢: أساليب القيادة

يعد تفهم الأساليب المختلفة للقيادة من أهم صفات القائد حيث سيعتمد الأسلوب الذي يختاره على المحيط الذي يعمل فيه ، إضافة إلى معرفة مع من يعمل؟ وما احتياجاتهم وتوقعاتهم؟، سواء أكان هناك موعد نهائي أم لا، وما إذا كانت المهمة ممكنة...أو غير ممكنة.

وهناك أربعة من الأساليب للقيادة حيث تعتبر تلك الأساليب الأكثر شيوعاً

أولاً: القائد (الإستبدادي)

- أ. يحدد المشكلة، ويبحث عن حلول بديلة، يختار إحداها، ثم يملئ على أتباعه (ما الذي يتوجب عليهم القيام به؟)
- ب. قد يهتم وربما لا يهتم بما سيفكر ويشعر به الفريق حول القرار، ولكنهم وبالتأكيد لا يساهمون في صنع القرارات.
- ج. يعين الأدوار.
- د. يعتمد بالدرجة الأولى على حكمه هو.

ثانياً: القائد (المقنع)

- أ. يشبهه بالقائد الإستبدادي المتسلط؛ ولكنه يتخذ القرارات دون الرجوع والتشاور مع الفريق، بدلاً من إعلان القرار ببساطة، يحاول إقناع أعضاء المجموعة بقبول القرار.
- ب. يحاول وصف تلاؤم القرار مع مصالح جميع الافراد.

ثالثاً: القائد الإستشاري (الديمقراطي)

- أ. يعطي المجموعة فرصة التأثير على القرار من البداية.
- ب. يعرض المشكلة والمعلومات الأساسية ذات الصلة، ومن ثم يسأل الأعضاء عن آرائهم في حل هذه الإشكالية.
- ت. قد يقوم بتقديم حل ممكن لتفاعل المجموعة معه.
- ث. يختار الحل الذي تراه المجموعة أفضل الحلول.

رابعاً: القائد التشاركي

- أ. يشارك في المناقشات مثل: الآخرين من الأعضاء ويوافق مسبقاً على القرارات التي تتخذها المجموعة.
ب. يشجع قرارات المجموعة.
ت. يسمح بالتقدير الفردي.
ث. يوجه، لا يحكم بفردي أو يسيطر وحده.

ما أكثر أساليب القيادة ملائمة ومتى يكون استخدام ذلك الأسلوب؟

أسلوب القيادة (الإستبدادي والإقناعي) هما الأكثر شيوعاً

- أ. ضمن المجموعات الكبيرة.
ب. ضمن المجموعات السلبية.
ج. ضمن المجموعات التي نادراً ما تجتمع .
د. بعض الأحيان عندما يكون هناك قرارات سريعة أو موعد يجب الالتزام به.

الأسلوب الإستشاري في القيادة من أكثر الأساليب فاعلية وانتشاراً

- أ. ضمن المجموعات كبيرة.
ب. ضمن المجموعات المتحمسة.
ج. ضمن المجموعات المنظمة.

أسلوب القيادة التشاركية من أكثر الأساليب تنظيماً وتفاعلاً

- أ. ضمن المجموعات الصغيرة.
ب. ضمن المجموعات المتحمسة بشكل كبير.
ج. ضمن المجموعات التي تستطيع التعامل مع البيئة الأقل تنظيماً، قد يكون هناك الكثير من العصف الذهني، والتجارب وتغيير الإتجاه حسب الحاجة.
د. ضمن المجموعات التي تحتاج للإستقلالية بنسبة عالية.
هـ. ضمن المجموعات التي لدى أعضائها المعرفة والخبرة اللازمة للتعامل مع المشكلات.
و. ضمن المجموعات التي يتوقع أعضائها المشاركة في إتخاذ القرار.

الجلسة الثانية: (قيادة فريق العمل\وتعزيز تعاون المجموعة)

المواضيع الرئيسية

- التواصل بوصفك قائد.
- تعزيز التعاون الجماعي.
- قيادة فريق العمل.

نشرة ٤.٣: قيادة العمل الجماعي

لتشكيل فريق ناجح لابد من:

١. غاية أو هدف مشترك: يحتاج جميع أعضاء الفريق للتفاعل وقبول أهداف الفريق.
٢. قواعد ومهام واضحة: حيث يجب على جميع أعضاء الفريق فهم ما يتوقع منهم.
٣. إجراءات لصنع القرار: حيث يجب على جميع الأعضاء معرفة كيف اتُخذت القرارات وما طرق حل المشاكل؟ وإن فريق العمل المتعاون يعمل بإجراءات منظمة و يتوصل إلى إتخاذ قراراته بالإجماع.
٤. ثقة قوية بين أعضاء المجموعة: حيث يجب على جميع أعضاء الفريق الشعور بالأمان والدعم.

جوانب العمل الجماعي: الفريق هو مجموعة من الأفراد يعملون معاً لتحقيق هدف مشترك، لعمل الفريق، يتعين على المشرفين أو القادة الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

وبوصفك قائداً يمكنك اتباع ما يلي لتطوير روح الفريق

- العمل مع الفريق لوضع هدف مشترك ومعروف عند الجميع.
- لا بد من تنمية الشعور بالانتماء، وركز على الجوانب المشتركة بين جميع أعضاء الفريق.
- جعل جميع أعضاء الفريق يشعرون بأن لديهم شيء للمساهمة.
- مساعدة أعضاء الفريق على العمل معاً بانسجام وكفاءة لحل المشكلات.
- تشجيع أعضاء الفريق على إبعاد أهدافهم الشخصية ومصالحهم لصالح الفريق.
- التعامل مع أعضاء الفريق بعدالة ومساواة.
- تنظيم عمل الفريق بطريقة بسيطة ومنطقية، والتأكد من توزيعه بشكل عادل.
- إدارة الفريق بمسؤولية لكي يسير العمل بطريقة لائقة.
- ابتكار بيئة تدعم و تشجع الإبداع، والثقة والاحترام المتبادل والالتزام لتوفير خدمات ذات جودة متميزة.

العمل الجماعي يعني

- ☐ أن أعضاء الفريق يستشيرون بعضهم.
- ☐ أن أعضاء الفريق يتساعدون مع بعضهم.
- ☐ أن أعضاء الفريق يكملون بعضهم.
- ☐ أن أعضاء الفريق يشجعون ويحفزون بعضهم.

ويمكن للقائد استخدام الإستراتيجيات التالية لدعم فعالية الفريق

- ☐ تشجيع النقاش.
- ☐ أكد لأعضاء الفريق بأن كل أفكارهم وآراءهم هامة وذات صلة.
- ☐ تشجيع الجميع على المشاركة بشكل كامل.
- ☐ كن نموذجاً في إظهار الاحترام المتبادل مع الجميع.
- ☐ شجّع الأشخاص ذو القدرات والشخصيات المختلفة على العمل الجماعي.
- ☐ حافظ على هدوئك.
- ☐ استخدام التغذية الراجعة الإيجابية.

وبوصفك قائداً: ما الذي يمكنك فعله لتشجيع العمل الجماعي في حالة عدم تواجذك؟

يمكن للفريق العمل بشكل مستقل إذا كان لدى أعضاء الفريق

- ☐ معرفة بنقاط قوتهم ونقاط ضعفهم.
- ☐ القدرة على وضع أهدافهم الخاصة.
- ☐ القدرة على التصرف وفقاً لتلك الأهداف.
- ☐ قدرة تحمل مسؤوليات وتبعات أفعالهم.
- ☐ القدرة على تفادي الآراء والتصرفات المعيقة للتغيير.

وبوصفك قائداً: يجب عليك أن تساعد أعضاء فريقك على فهم نقاط القوة لديهم وإيجاد الدعم من خلال زملائهم.

الجلسة الثالثة: حل المشكلات وإتخاذ القرار

المواضيع الرئيسية

- خطوات حل المشكلات.
- توصف حلول المشكلات بأنها: (واقعية، فعالة، مقبولة، منطقية).
- تلميحات للمساعدة في حل المشكلات.

نشرة ٤.٤: أهم خطوات حل المشكلات

١. عرّف المشكلة: تجنب العواطف ووضح الإشكالية.
٢. أحصل على معلومات أكثر حول المشكلات: من خلال العمل أو المشرف أو زملاء أو مواد مكتوبة تعين المشكلة.
٣. فكّر في أفكار كثيرة عن آليات حل المشكلات: غالباً يوجد هناك أكثر من حل للمشكلة.
٤. اختر حلاً: يوصف بأنه مقبول من جميع الأطراف.
٥. نفذ الحل.
٦. قيّم الحل: هل تم حل المشكلة؟

– توصف حلول المشكلات بأنها: (واقعية، فعالة، مقبولة، منطقية)

١. واقعية: يجب أن تكون قابلة للتطبيق ضمن الواقع ودون نظرة مثالية.
٢. فعالة: هو الحل النافذ الذي يمثل جواباً للإشكالية.
٣. مقبولة: تعني الحل المرضي عنه من جميع الأطراف.
٤. منطقية: يوصف الحل المنطقي بأنه الحل المعقول العادل عندما لا يستند على عاطفة.

ملاحظات لحل المشكلات

- غالباً يكون هناك أكثر من حل للمشكلة فكن متفتّحاً لإحتمالات مختلفة.
- تجاربك و ثقافتك وخلفيتك ستؤثر على الحلول التي تفكر بها.
- تجنّب الافتراضات.
- لا تستسلم للمشكلات.
- كن مستعداً للإستماع وبتفتح إلى وجهات النظر المغايرة.
- حاول التركيز على الحل الذي تريده وليس على أشياء يستحيل تغييرها.
- تذكر أن تستعمل مهاراتك الفعالة في الإستماع والتحدث والتعاون عند حل المشكلات مع الآخرين.

نشرة ٤.٥: آليات تنظم الاجتماعات

الهدف

هو التخطيط لعقد اجتماعات ذات أهداف، ولا بد من تحديد الغاية والغرض من الاجتماع، ولمساعدتك على تحديد الهدف من الاجتماع، أكمل الجملة التالية:

في ختام الاجتماع، أريد من المجموعة أن...

المشاركون

لمعرفة المشاركين في الاجتماع قم بطرح سؤالاً هو: من يحتاج حضور الاجتماع لتحقيق الهدف؟ لعقد اجتماع ناجح وليس مضيعة للوقت يجب التأكد أن الشخصيات المناسبة هي التي تحضر الاجتماع.

جدول الأعمال

١. يوضّح جدول الأعمال جزء هاماً لنجاح أيّ إجتماع ، وذلك لأسباب ثلاثة.
٢. توزيع جدول الأعمال قبل الإجتماع يساعد المشاركين على التخطيط والتحضير لمشاركة فعّالة.
٣. يُقدم جدول الأعمال للمشاركين أثناء الإجتماع بهدف التوجيه والتركيز خلال النقاش.

الموقع والوقت

إنّ تحديد الموقع والوقت يُفضّل أن يتناسب مع احتياجات المشاركين، ولا بد من التأكيد قبل التخطيط لموقع الإجتماع من حجم المكان الذي سيعقد فيه الإجتماع وسهولة الوصول إليه، وتوفير مواقف للسيارات كافية ومعدات الصوت وغير ذلك من لوازم الموقع. وأما اختيار وقت الإجتماع فيعتمد على الوقت المناسب للمشاركين ومرافق الإجتماع، ولا بد من محاولة تحديد المدة الزمنية التي سيستغرقها الإجتماع قبل تحديد موعد الإجتماع.

بنية الإجتماع

كيف يجب تنظيم الإجتماع لتحقيق الهدف؟ حيث يشمل ذلك بعض أهم التقنيات: الضيوف المتحدثون، أشرطة الفيديو، جلسات العصف الذهني، جلسات نقاش ومجموعات النقاش، عروض، وغيرها من المستلزمات.

المسؤوليات

يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل ليس فقط لغرض الإجتماع لكن أيضاً للأفراد وكيفية تحقيق الإنسجام في البرنامج كاملاً.

التأكيد

إذا كان هذا أول إجتماع أو إذا كان الإجتماع في يوم جديد أو وقت جديد، تواصل شخصياً مع كل المشاركين قبل يوم الإجتماع بأسبوع أو ثلاثة أيام.

نشرة ٤.٦: آليات عقد إجتماع فعّال

ابدأ في الوقت المحدد واختتم في الوقت المحدد

إن بدء الإجتماع في غير الوقت المحدد يوصل رسالة للمشاركين بأنه لا بأس من التأخير، ويظهر قلة احترام وتقدير لكل من بذل مجهود أكبر ليصل في الوقت المحدد.

استخدم جدول الأعمال

راجع جدول الأعمال مع المشاركين في بداية الإجتماع، واسألهم إن كان هناك أيّ تغييرات يجب عملها على مخصصات الوقت أو محتوى المناقشة، و الرجوع باستمرار إلى جدول الأعمال خلال الاجتماع للحفاظ على محور النقاش على الهدف المعلن وبنود جدول الأعمال.

إنشاء واستخدام القواعد الأساسية

القواعد الأساسية هي القواعد الصريحة التي وافقت المجموعة على اتباعها لمساعدتهم على تسهيل مناقشات مثمرة. عدم سيطرة أحد الأفراد على النقاش: تأكد من أن كل فرد لديه فرصة عادلة للتعبير عن الأفكار والآراء، ولا تدع أحد المشاركين يسيطر على النقاش.

التلخيص

اختتام الإجتماع بتلخيص المناقشة، والقرارات المتخذة، والمهام المفوضة، وأهم المواعيد، وأي أجزاء مطلوبة من قبل المشاركين.

ورقة عمل ٤.١: تقييم أنشطة لعب الأدوار

استخدام قائمة المراجعة التالية بوصفها دليلاً لتقديم التغذية الراجعة للمشاركين الآخرين

ملاحظات	✓	قائمة المراجعة
		يعطي القائد إرشادات واضحة لتنظيم المناقشة
		يسمع للممثلين علمه نحو جيد (مثال: مواجهة المتحدث، التواصل البصري...)
		لم يكن هناك مقاطعة أو تحييط
		استخدم الممثلون لغة وتعليقات مهذبة عند الرد علمه النقاط الواردة في الاجتماع
		استخدم الممثلون مجموعة من الأسئلة لمتابعة النقاط
		ساهم الجميع في المناقشة
		كان القائد فعالاً بإشراك الجميع، ولم يسيطر شخص واحد
		حافظ القائد والممثلون علمه بقاء النقاش مركزاً ولم يخرج عن موضوعه
		كانت هناك مقترحات واضحة
		سُجلت الاقتراحات بدقة
		تعد إدارة التصويت جيدة
		كانت هناك نقاط واضحة تم تلخيصها من قبل السكرتير: (مَنْ، أين، ماذا، متى، كيف)

مشروع تطوير القوى العاملة في الأردن الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية



USAID
من الشعب الأمريكي

ص.ب: ٨١٨٥ عمان، الأردن

هاتف: +٩٦٢ ٦٤٠ ١٦٥٠٠

فاكس: +٩٦٢ ٦٤٦١٧٥٣٨

الموقع الإلكتروني: www.jordanwfd.org

    /USAIDJWFD

