

## الاتصال وتقنيات التواصل

### أولا تعريف الاتصال:

عملية الاتصال: هي تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بقصد التأثير في أي طرف، لإحداث استجابة معينة.

فالالاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال، إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والأحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والألفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والأشكال والرسوم والرموز المختلفة. ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والإدارات في كل الأوقات، إذ بدون الاتصال تتلاشى وتخفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات.

ومن هنا فإن عملية الاتصال تتضمن ما يلي:

- الصلة: أي إقامة علاقة إيجابية بين طرفين أو أكثر.
- الإبلاغ: أي توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.
- التوافق: أي الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

فالالاتصال عملية مستمرة ديناميكية تتميز بالتغير، ويتم من خلالها تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والأدوار بين أطراف عملية الاتصال سواء كان ذلك بشكل قصدي أو غير قصدي. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار وبين الأصدقاء والأعداء بين الرجال والنساء بين الإنسان وغيره من المخلوقات.

### أمثلة على تطبيقات الاتصال

يستخدم الإنسان الاتصال في شتى المجالات فهو ضرورة من ضرورات الحياة ومن التطبيقات المختلفة للاتصال في حياة الأفراد ما يلي:

- **الاتصال التعليمي:** وهو الذي يتم من خلال مراحل التعليم المختلفة بين المعلم و الطالب.
- **الاتصال الاجتماعي:** وهو الاتصال الذي يتم بين أفراد المجتمع على اختلافهم من خلال المشاركة في الأفراح أو الأحران أو المجاملات الاجتماعية وغيرها.

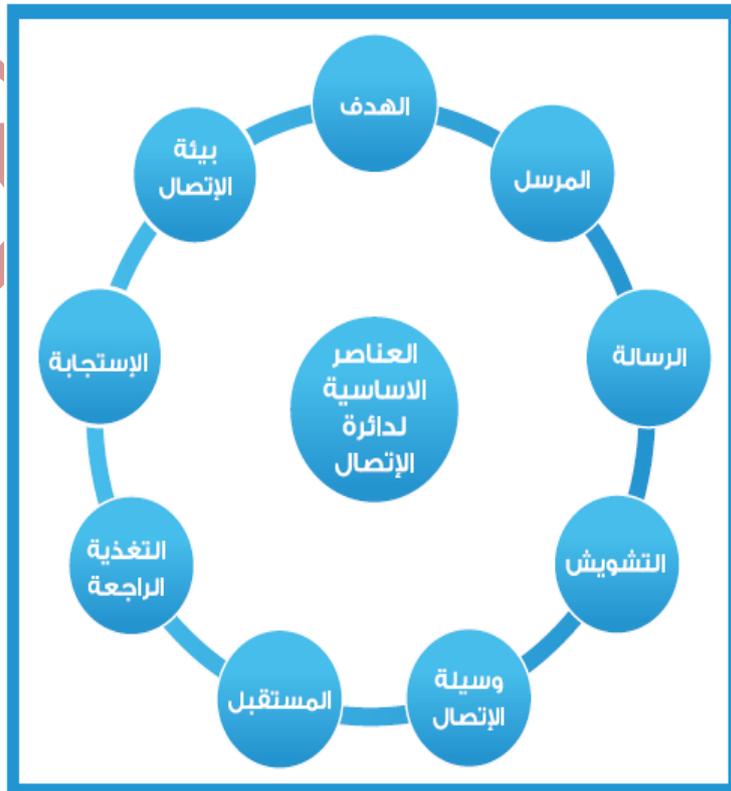
● **الاتصال الاقتصادي**: وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد بغرض البيع والشراء والعمليات التجارية.

● **الاتصال الثقافي**: وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.

● **الاتصال الإعلامي**: وهو الذي يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة ويحتوي على الأخبار والترفيه والتثقيف وغير ذلك من البرامج.

## مكونات عملية الاتصال

نظراً لأن الاتصال عملية مستمرة بين الأفراد فإنه لا بد أن يسير في اتجاه واضح بين أطراف عملية الاتصال ولا بد أن تأخذ شكلاً دائرياً لكي تسير في الاتجاهين، فالالاتصال عملية ديناميكية متحركة وليس عملية خطية تسير في اتجاه واحد حيث ستقف حتماً عند نهاية الخط الاتصالي، وتعد عملية الاتصال عملية سريعة التطور والتغير ولذلك يعتبر الاتصال عملية ديناميكية ونشطة يصعب توقع الملابس-الكلمات) وهناك العديد من العوامل المؤثرة في عملية الاتصال. مجراها أو استنتاج نتائجها، وتعد هذه العوامل ذات أهمية بالغة في كيفية ومدى نجاح التواصل ( المكان – الجو النفسي-البيئة – وتتكون عملية الاتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه. بين الأطراف المختلفة والعناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:



**الهدف :** ويقصد به الغرض من عملية الاتصال، إذ لا يعقل أن تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف، و هنا على الفرد أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات ( الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل (المرسل) وهنا يجب أن يكون الهدف محددًا، وواضحاً لطرفي عملية الاتصال، ومصاغاً بأسلوب مناسب للطرفين.

**المرسل :** و هو الفرد مصدر الرسالة و الذي يرغب في التأثير على الآخر ( فردا ومجموعة ) بإنشاء رسالة و نقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته . وتختلف قدرات الأفراد على إرسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية و الثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها.

**الرسالة :** هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والأحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة إلى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الاتصال، لذا يجب صياغة رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل. وتأخذ الرسالة صوراً عديدة منها الكلمات والرموز والإيماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل.

**التشويش :** وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، و تنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:

● **عوامل خارجية :** مثل أصوات السيارات والتلفاز ، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل. مثل تعثر الكلام، الحديث السريع.

● **عوامل داخلية :** وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى الذي يفهمه المستقبل من ورائها . وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

**وسيلة الاتصال :** هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الاتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها .



ويمكن تقسيم قنوات الاتصال إلى نوعين:

● **قنوات اتصال شخصية:** وهي الحواس التي زودنا الله بها لنستقبل المؤثرات الخارجية من خلالها وهي قنوات صالحة وموثوق بها رغم محدوديتها كالشم واللمس والسمع والبصر والتذوق.

● **قنوات اتصال مساعدة:** وهي التي ابتكرها الإنسان ليزيد من قدرة حواسه على استقبال المؤثرات الحسية في العالم الخارجي، وحيث إن حواس الإنسان قاصرة ومحدودة المدى كان لابد على الإنسان أن يستخدم تلك الوسائل المساعدة مثل وسائل الإعلام المسموعة والمرئية والهواتف وأجهزة الحاسب الآلي وبرامجها المختلفة والكتب والصحف والمجلات والأفلام والأشرطة السمعية والبصرية وغيرها.

لذا يجب أن تكون قناة الاتصال صحيحة وخالية من المشوشات التي تحرف الرسالة أو تؤدي إلى سوء فهمها، كما يجب إن تكون مناسبة لكل من المرسل والمستقبل.



**المستقبل:** وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها و تفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا أو مجموعة أفراد ) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة) ، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الأدوار مع المرسل.

ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

● استقبال الرسالة: ويجب إن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المستقبل دون تعديل او تحريف او تشويه أو حذف أو إضافة.

● فك ترميز الرسالة: و ذلك بترجمة رموز و كلمات و عبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل إذ غالبا ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظرا لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.

● الاستجابة للرسالة: ويقصد بها اتخاذ الأجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرفي عملية الاتصال.

**التغذية الراجعة:** ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الاتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الاتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد إرسال ما لم يصل من عناصر الرسالة إلى المستقبل مرة أخرى.

ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية أنية لحظية تتم في نفسا لوقت الذي ترسل فيها الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل إشارات أو كلمات أو عبارات أو إيماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الأكبر لاستمرار عملية الاتصال بين الطرفين ،بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الاتصال كلما كان ذلك ادعى في تعزيز الاتصال .كما أن تأخير التغذية الراجعة يهدد عملية الاتصال بالانتهاء ، الأمر الذي يؤدي بالمرسل إلى الاستيثاق من مدى وصول الرسالة إلى المستقبل وفهمه لها على النحو الذي يقصده.

**الاستجابة:** وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة إليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان إيجابا أم سلبا ، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

**بيئة الاتصال:** وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الاتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الاتصال، وتشمل بيئة الاتصال ما يلي:

● **البيئة المادية:** وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الاتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.

● **البيئة الثقافية:** وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الرائي تمييز الفرد عن الآخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك فيها مع أفراد بلده، أو خصوصيات الثقافة التي يستطيع الرائي فيها تمييز أصحاب المهن المتشابهة أو العرقيات المتشابهة.

● **البيئة الاجتماعية:** وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والامية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.

● **البيئة الجغرافية:** وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الاتصال ،فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية ،والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، فكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الاتصال.

● **البيئة الداخلية:** وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الاتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

## نشاط فردي:

حل النص الاتصالي التالي إلى عناصره الأساسية:

كتب عمرو بن مسعدة إلى وزير المأمون رسالة، قال فيها:

«أما بعد، فإن فلاناً سألني أن أشفع له عند أمير المؤمنين، فأخبرته أنني لم أبلغ عند أمير المؤمنين مبلغ الشفاعة، فلما وصلت الرسالة إلى المأمون وقّع عليها بخطه: قد فهمنا تصريحك به وتعريضك بنفسك وأجبتك إليهما وأتحفناك بهما.»

من خلال قراءتك المتأنية للنص السابق حدد ما يلي:

المرسل هو.....:

المستقبل هو.....:

الرسالة هي.....:

وسيلة الاتصال هي.....:

التغذية الراجعة هي.....:

الاستجابة هي.....:

هل دائرة الاتصال مكتملة؟.....

### المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال.

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة و ترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة

## ثانياً: أنواع الاتصال (Types of Communication)

يستخدم الأفراد عدة طرق في تواصلهم ليعبروا من خلالها عن أهدافهم وأفكارهم ومشاعرهم للآخرين، فقد يستخدم الأفراد عند تواصلهم أصواتاً معينة ذات معاني، يفهم من خلالها الآخرون المعنى المقصود من الرسالة، وقد يستخدمون حركات جسمانية وإيماءات أو إشارات تحمل معاني مفهومة أيضاً للآخرين، وقد يستخدمون الكلمات المكتوبة في التواصل، وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال بناء على إصدار الأصوات واستخدامها أو عدم استخدامها في العملية الاتصالية إلى نوعين أساسيين هما:

**الاتصال اللفظي ( Verbal Communication )** وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفوية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما، ويكون تأثيره 7% في عملية الاتصال، ويكون تأثير نبرة الصوت بنسبة 38 % من العملية الاتصالية.

**الاتصال غير اللفظي ( Nonverbal Communication )** وهو الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد في العملية الاتصالية وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويكون تأثير لغة الجسد والإيماءات بنسبة % 55 من عملية الاتصال.

وفي الواقع أننا نستخدم نوعي الاتصال معا حيث يدعم كل منهما الآخر في توصيل الرسالة الاتصالية، ولا يوجد فاصل قطعي ومحدد بين نوعي الاتصال أثناء أداء الرسالة الاتصالية، إلا أننا نركز عادة في تواصلنا مع الآخرين على الكلمات والجمل والعبارات أكثر من تركيزنا على الاتصال غير اللفظي .

## أهداف الاتصال:

الاتصال مثل أي نشاط أنساني لا ينطلق بدون أهداف، حيث ما يميز تصرفات الإنسان وسلوكياته عن غيره من المخلوقات هو وجود الأهداف المخطط لها سلفاً، والهدف من أهم عناصر دائرة الاتصال التي يقوم عليها. كما إن الأهداف التي يضعها الإنسان لنفسه ترتبط باحتياجاته التي يريد إشباعها ليتحقق له التوازن والاستقرار الداخلي والخارجي، إذ تنتج الحاجات من وجود أهداف لدى الإنسان يريد تحقيقها والوصول إليها، كما أن إشباع الحاجات يمكن أن يولد لدى الفرد أهدافا جديدة يسعى لتحقيقها من خلال إشباع حاجات معينة، فالعلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة، ويؤثر كل منهما في الآخر. و يمكن تحديد أهداف الاتصال في المجالات المختلفة كما يلي:

**أهداف شخصية:** وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية، حيث يهدف التواصل الإنساني إلى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للإنسان وذلك للمحافظة على بقائه في الحياة واستمرار نوعه وجنسه وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته، بالإضافة إلى تحقيق الحاجات النفسية والوجدانية ومن أمثلة تلك الأهداف ما يلي:

- المحافظة على الحياة: حيث يكون التواصل من أجل تلبية الحاجة إلى الطعام والشراب، فيتواصل الإنسان مع الآخرين من أجل توفير الطعام والشراب الصحي والمناسب، من خلال الشراء والبيع والبحث عنه ومعرفة خصائص الطعام الصحي وأماكن تواجده وكيفية الحصول عليه.

- الحاجة إلى الدواء المناسب، وذلك في حالة المرض، حيث يتواصل الإنسان مع الأطباء والمتخصصين للاستفسار عن الحالة المرضية وكيف يحصل على الدواء المناسب لها، كما يتواصل من أجل وصف الحالة المرضية التي يعاني منها وصفا دقيقا، من أجل أن يتم تشخيصها تشخيصا صحيحا من الطبيب المعالج.

- الشعور بالطمأنينة: وذلك من خلال التعبير عن المشاعر و الرغبات والعواطف، واستنباط انطباعات الآخرين عن الفرد.

● الحاجة إلى السكن والمأوى، والبحث عن المناسب له ولأفراد أسرته للوقاية من الظروف البيئية القاسية كالحر الشديد أو البرد الشديد أو حتى الهروب من الوحوش القاتلة، فيتواصل الإنسان مع الآخرين لمعرفة مواصفات السكن الصحي والمكان الآمن للسكن.

● الحاجة إلى الإقناع: حيث يشعر الكثيرون بالضرورة إلى إقناع الآخرين بأرائهم، وتؤدي مهارات الاتصال دوراً أساسياً في إقناع الآخرين ودفعهم على التصرف بالشكل المطلوب. وهو ما نراه بصفة يومية من خلال الإعلانات التي نراها يومياً من التجار والمصانع التي تحت المستهلكين وتقنعهم على شراء سلعهم.

● التحكم في الآخرين: حيث يسعى الإنسان إلى التحكم بالآخرين وإخضاعهم لسيطرته حتى لا يستطيعون التصرف بطريقة مخالفة للمطلوب. وعادة ما يستخدم هذا النوع من الاتصال الأفراد الذين يتمتعون بموقع اجتماعي مرموق أو اتصالات بأفراد مهمين أو يمتلكون معلومات قد يخشى الطرف الآخر إفشائها.

● اتخاذ القرار المناسب: يلجأ الكثيرون إلى الاتصال بالآخرين بهدف البحث عن القرار المناسب في الأمور الحياتية، فقد يطلب الإنسان النصيحة بشأن الدراسة الجامعية الأمثل والوظيفة الأفضل لهم.

● توكيد القرارات والمواقف: عندما يتخذ الإنسان قرار معين فإنه قد يرغب لاحقاً بالمضي قدماً بالقرار أو التراجع عنه، فهو قد يكون بحاجة لتوكيد القرارات أو التراجع عنها، وهنا يبرز دور الاتصال مع ذوي الخبرة والرأي والمشورة.

**أهداف اجتماعية:** يهدف الاتصال إلى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، إذ أن الإنسان بطبعة كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين، ومن هنا نبعت أهمية الاتصال من الناحية الاجتماعية، ومن أهداف الاتصال الاجتماعية ما يلي:

● تقوية الصلة، حيث يهدف الاتصال إلى تقوية الصلة بأفراد العائلة والأصدقاء والجيران وجماعة الرفاق لإشباع احتياجاته الاجتماعية التي لا يمكن العيش بدونها.

● تحقيق التعاون، حيث يهدف الاتصال إلى تحقيق التعاون والانضمام إلى المجموعات المختلفة والانتماء إليها واكتساب عضويتها.

● المحافظة على المؤسسات الاجتماعية، حيث يهدف الاتصال إلى تكوين وإنشاء المؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والمحافظة على بقائها واستمرارها، الأمر الذي يؤدي إلى بقاء المجتمع متماسكا، فالمجتمع ما هو إلا مجموعة من الأسر يربطها رباط مشترك ويشعرون بالانتماء إلى مقر إقامتهم.

● التعرف على آراء الآخرين، يهدف الاتصال إلى التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم في سياقها الاجتماعي، وذلك لكي يسير وفق أعراف المجتمع وآراءه وأفكاره ولا يشذ عنهم، مما يشعر الفرد بالوحدة الاجتماعية والانتماء للمجتمع.

**أهداف اقتصادية:** حيث يهدف الاتصال إلى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني. فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم. كما يهدف الاتصال من الناحية الاقتصادية إلى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً على الاتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظراته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

**أهداف نفسية:** ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر، ويمكن تناولها من جانبين أساسيين هما:

● المشاعر الإيجابية: وهي كثيرة كالحب والاحترام والتقبل والميل والانجذاب وغيرها من المشاعر، حيث يهدف التواصل إلى تحقيق تلك المشاعر الإيجابية للفرد وتقويتها، إذ لا يمكن تصور فرد يعيش بدونها، ولا يمكن أن تحدث تلك المشاعر بدون تواصل.

● المشاعر السلبية: وهي مثل الكره والإساءة والرفض والبعد والنفور وغيرها من المشاعر، حيث يهدف الاتصال إلى توضيح تلك المشاعر للآخرين وتقويتها أو إضعافها حسب الموقف، فالفرد بحاجة إلى تقوية جانب الكره لديه لكل شيء مؤذي أو قبيح أو غير حسن، بينما هو في حاجة إلى تقليل جانب الكره لكل فرد يرتبط به بأي نوع من العلاقات الإنسانية، ولا يتم ذلك إلا من خلال الاتصال.

**أهداف معرفية:** وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيداً، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحبا لاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم إلا من خلال الاتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي إلى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات. ويتم تحقيق الأهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:

● الأولى بطريقة نظامية، وتسمى التعليم، وهو ما يتم في مؤسسات التعليم النظامية التي يلتحق بها الفرد كالمدراس والجامعات، حيث يتم التواصل بين طرفين المعلم والمتعلم، حيث يقوم المعلم بإكساب المتعلم المهارات والمعارف والعلوم الصحيحة والمفيدة بطريقة نظامية تم التخطيط لها مسبقاً.

● الثانية بطريقة غير نظامية، وتسمى المعرفة، وهو ما يتم من خلال تواصل الفرد مع غيره من أفراد المجتمع باختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومعارفهم، حيث يكون التواصل بين طرفين، أحدهما هو

مصدر المعلومات والآخر مستقبل للمعلومات، وهي غير خاضعة لنظام معين ولا إشراف جهة رقابية معينة وليس لها خطط معينة، فهي تتم بطريقة غير نظامية، وقد تكون المعلومات المكتسبة في هذه الحالة صحيحة وقد تكون خاطئة.

**أهداف جمالية:** وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان، ويمكن أن نميز النواحي الجمالية الاتصالية التالية:

● النواحي الجمالية الشخصية، وتتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملابس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الاتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.

● النواحي الجمالية البيئية، وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الاتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والإضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الاتصال، حيث يكون تأثيرها كبيرا في عملية الاتصال.

النواحي الجمالية الإبداعية، وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

**أهداف التعبير عن الذات والجدارة:** وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول إلى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول إلى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة، ويمكن تمييز الأهداف الاتصالية المتعلقة بالجدارة من خلال الجانبين التاليين:

● الاتصال الرمزي، ويتم من خلال المظهر الخارجي للفرد كالملبس وقصات الشعر والعطر وغيرها، أو استعراض الفرد لبعض المقتنيات الشخصية الثمينة كمفاتيح السيارة والمسبحة والجوال، أو طريقة الجلوس، ليعطي بذلك رسالة اتصالية للآخرين بوصوله إلى درجة عالية من الجدارة وأنه استطاع أن يشبع حاجته الشخصية في تحقيق ذاته.

● الاتصال اللفظي، وهو ما يصدر من الشخصيات القيادية والتي تتولى المناصب الإدارية العليا كالمديرين ورؤساء الأقسام، حيث يستخدمون أثناء تواصلهم مع مرؤوسيهـم بعض المصطلحات أو العبارات، وبطريقة إلقاء معينة، تشبع حاجاتهم الشخصية في تحقيق ذواتهم، وتوحي برسائل اتصالية إلى مرؤوسيهـم بمستوى جدارتهم وقدراتهم التي مكنتهم من الوصول إلى تلك المناصب الإدارية العليا في المؤسسة التي يديرونها.

**أهداف روحانية:** حيث يتواصل الإنسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالإنسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحي الذي يحتاج إلى تلبية مطالبه من خلال الاتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها إلى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبى إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

ويرى المؤمن أن هذه القوة القادرة على كل شيء هي الخالق سبحانه وتعالى فيلجأ لعبادته وتوحيده دون سواه من القوى الأرضية الأخرى المخلوقة. ولعلمه سبحانه باحتياج الإنسان إليه و الالتجاء إليه «ألا يعلم من خلق و هو اللطيف الخبير» (المك: ١٤) فقد فرض عليه الصلاة لتكون صلة بين العبد وخالقه، فيلجأ إليه كل يوم وفي كل الأوقات لتلبية احتياجاته الروحية، ويحيا حياة متوازنة مطمئنة. ومما يؤكد على أهمية الأهداف الروحية في التواصل الإنساني ما نلاحظه من كثرة حالات الاكتئاب والأمراض النفسية والانتحار لدى الأشخاص الذين يشعرون بنقص في تلبية تلك الحاجة الروحية، أو من لديه فراغ روحي أو قصور في التواصل مع خالقه.

**أهداف أمنية:** حيث يسعى الإنسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له ، فكل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الاتصال، ولقد امتن الله على قريش بنعمة الأمن في قوله تعالى «الذي أطعمهم من جوع، وأمنهم من خوف»

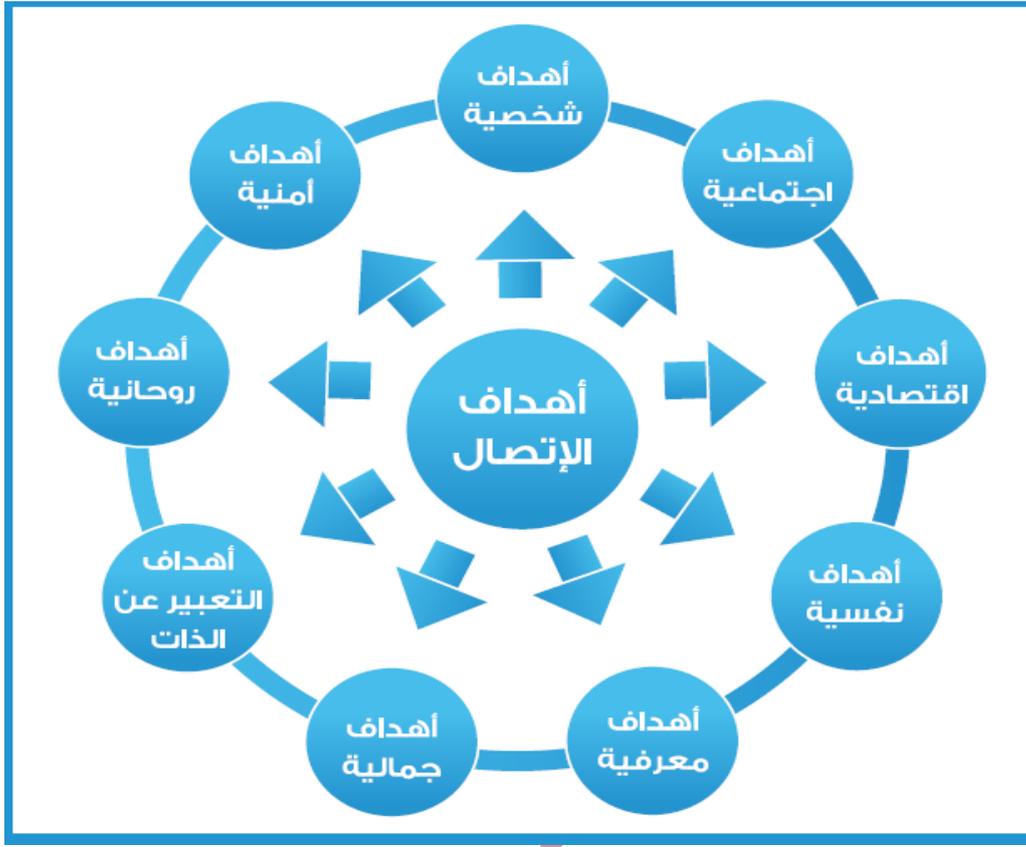
● في مرحلة الطفولة، يكون أهم أهداف التواصل عند الطفل مع والديه هو تحقيق الأمن والأمان فهو يمسك بيد والده وينام في كنف أمه ويلعب في محيط إخوانه الذين يشعرون تجاههم بالأمان، ويتجنب الطفل في هذه المرحلة الشخص الذي يهدده أمنياً.

● في مرحلة الرشد، يبقى نفس الهدف مع الكبير أيضاً، ولكن يأخذ شكلاً آخر، فيتواصل مع الأقارب ويكون علاقات حميمة مع الأصدقاء والجيران و يلجأ للبحث عن شريك حياته لزيادة تحقيق الأمان.

● في مرحلة الشيخوخة، يزداد الاحتياج إلى عامل الأمان، حيث يحرص الفرد على التواصل مع الأبناء والأحفاد، ويزداد الارتباط بهم لتحقيق هدف الأمان.

ومما تجدر الإشارة إليه أن تلك الأهداف الاتصالية للفرد قد تتداخل بعضها البعض، فالهدف الجمالي قد يتداخل مع الهدف الأمني والهدف الاجتماعي، والأهداف البيولوجية قد تتداخل مع الأهداف الاجتماعية والأهداف النفسية وهكذا فإن الأهداف من عملية الاتصال لا يمكن فصلها عن بعضها، لأنها تشبع حاجة عن الفرد وحاجات الفرد متداخلة حيث إن الإنسان كل متكامل.

ويمكن توضيح أهداف الاتصال من خلال الشكل التالي:



### نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك ... حاول كتابة مثالين لكل هدف من أهداف الإتصال التالية:

- شخصي
- اجتماعي
- اقتصادي
- نفسي
- معرفي
- جمالي
- تحقيق الذات/جدارة
- روحي
- أممي

## أنواع الاتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الاتصال، حيث يمكن للفرد أن يتصل بفرد آخر أو بأكثر من فرد اتصالاً مباشراً أو اتصالاً غير مباشر، وبناء على ذلك يمكن تقسيم الاتصال إلى عدة أنواع، ويبين الشكل التالي أنواع الاتصال:



**الاتصال الذاتي:** هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه وهو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلدّه، مثلاً لاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المنح الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

**طرق الاتصال مع الذات** يستخدم الفرد طرقاً عديدة لكي يتواصل مع ذاته ، ومن أمثلتها ما يلي:

• **الحديث مع الذات :** وهو يستخدم مع كل الأفراد ، سواء بصورتها الإيجابية أو السلبية ، يكون في كل الاوقات والأماكن والظروف ، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.

• **مراجعة الذات:** حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية أو صورة إيجابية كما يلي:

• **لوم الذات:** وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها منتصرفات وسلوكيات، الأمر الذي يترك الأثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الإحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

• **نقد الذات:** وهو الصورة الإيجابية لمراجعة الذات ، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الإيجابيات، مما يؤثر إيجاباً فيتواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

• **تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

• **تقدير الذات:** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته و مهاراته، ويعتقد بأنه إذا تقيم هو يجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

### • ميزات الاتصال الذاتي:

- ١- وحدة طرفي الاتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.
- ٢- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
- ٣- الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الاتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- ٤- الايجابية، حيث يميل الشخص دائماً إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير أداء الفرد بصفة مستمرة.
- ٥- الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراة ولاداعي لإخفاء الحقيقة عن الذات.
- ٦- السرية، حيث يتم من خلاله مصارحة الذات والمحافظة اسرارها.
- ٧- سرعة الاستجابة، حيث يتم تعديل الرسالة الاتصالية في نفس الوقت.
- ٨- قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الاتصالية.
- ٩- آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لإرسال الرسالة و بالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

**الاتصال الشخصي:** هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية واقناعاً. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات و صداقات حميمة بين الأفراد.

• **أنواع الاتصال الشخصي:** ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:

- **الاتصال الثنائي:** حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

- **الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة:** وهي مجموعات لايزيد أفرادها عن عدد قليل مثلا لاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.

### مميزات الاتصال الشخصي:

- فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
- التفاعل الاجتماعي بين طرفي الاتصال من خلال وحدة المكان والزمان.
- المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
- استخدام معظم حواس الانسان للمشاركين في العملية الاتصالية.
- الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.
- الوجود المادي أو الشخصي في مكان واحد، او تتكون لديهم تصورات مشتركة.
- غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
- زيادة الثقة بين طرفي الاتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الاتصال.

**الاتصال الجماعي:** يحدث الاتصال الجماعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

### • مميزات الاتصال الجماعي:

- ١- تلقائية الاتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
- ٢- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
- ٣- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.

- ٤- انخفاض تكلفة الاتصال بالمقارنة بالوسائل الأخرى.
- ٥- موجه إلى عدد كبير من الأشخاص لا يمكن الوصول اليهم بالاتصال الشخصي.
- ٦- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
- ٧- المستقبل هو من يتحكم في العملية الاتصالية، حيث هو من يختار وسيلة الاتصال وموضوعها.
- ٨- قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال.
- ٩- امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي.

**الاتصال الجماهيري:** هو الاتصال الذي يكون موجهًا لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل. ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الاتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات، ووسائل الاتصال الإلكترونية كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما يعرفون المرسل.

### مميزات الاتصال الجماهيري:

- ١- التنظيم، حيث يكون الاتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة.
- ٢- قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
- ٣- الصفة الرسمية، حيث تكون المصادر في الاتصال الجماهيري ناتجة عن منظمات رسمية مثلا لمؤسسات الحكومية والأهلية ذات الصلة الشرعية والتي تستهدف الربح أو كسب الولاء من الجمهور.
- ٤- العمومية، حيث تتسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية لتناسب جميع طبقات وأفراد المجتمع باختلاف ثقافتهم وتكون مفهومة ومقبولة لديهم.
- ٥- التركيز على المعاني المشتركة، حيث يكون الاتصال الجماهيري موجهًا لملايين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضا معرفة شخصية.
- ٦- استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الاتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليتمكن الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.

- ٧- الاستمرارية، حيث يتميز الاتصال الجماهيري بصفة الاستمرارية في الاوقات المختلفة التي تناسب ظروف المستقبلين على تنوع أوقاتهم وأماكنهم وبيئاتهم.
- ٨- التنوع، حيث تتنوع الرسالة الاتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الاتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتنقيفية والاجتماعية والاعلامية والرياضية.
- ٩- الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الاتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الاتصال الرمزية المختلفة.

**الاتصال الثقافي:** هو الاتصال الذي يتم بأشكال الاتصال الثقافي حيث يأخذ الاتصال الثقافي عدة أشكال وذلك كما يلي:

- **من حيث العدد:** يمكن تقسيم الاتصال الثقافي من حيث عدد أفراده إلى:
  - ١- فردي: حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
  - ٢- جماعي: حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الأخرى.
  - ٣- جماهيري: ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
- **من حيث الكيفية:** يمكن تقسيم الاتصال الثقافي من حيث كيفيته إلى:
  - ١- مباشر: وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول أخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي مثل لبنان.
  - ٢- غير مباشر: ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن أخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفازية الأخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

### ● مميزات الاتصال الثقافي:

- ١- التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الاتصال
- ٢- الاثراء، وذلك من خلال تبادل واطافة معلومات جديدة لكل من طرفي الاتصال.
- ٤- التلقائية، حيث تقل فيها الصفة الرسمية، خاصة اذا كان مباشر وجها لوجه.
- ٥- تلاقح الأفكار، وذلك من خلال تبادل الأفكار و الآراء من وجهات نظر مختلفة، مما يؤدي إلى نمائها و تكاملها وزيادتها.

- ٦- الانفتاح العقلي، حيث يؤدي النقاش والحوار والاطلاع على ما هو جديد إلى الانفتاح العقلي، والنمو العقلي.
- ٧- اتساع الحدود، حيث لا يعترف الاتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.

# مهارات سفاف

## مهارات كتابة السيرة الذاتية

## مفهوم السيرة الذاتية وتعريفها:

يحتاج كل باحث عن عمل إلى تجهيز و كتابة ملخص لبياناته ومؤهلاته و خبراته السابقة (سيرته الذاتية) لتقديمها إلى المؤسسات والشركات المعلنة عن فرص العمل. وبالتالي يجب أن تكون السيرة الذاتية معبرة عن كل ما يملكه الفرد من قدرات ومهارات ودرجات علمية وخبرات وجوائز وأبحاث منشورة.

والسيرة الذاتية هي الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد للدخول الى المقابلة الشخصية، عليه فان كتابتها بطريقة مناسبة وبلغة جيدة ستعكس على الفرد بشكل إيجابي، بحيث يظهر كأفضل مرشح لفرصة العمل المعلنة عنها. حيث تمثل السيرة الذاتية بوابة العبور إلى الوظيفة التي تتمناه والتي تعكس قدرتك على تقديم نفسك، من خلال كتابة سيرتك الذاتية بشكل ملائم وجذاب.

ويمكن تعريف السيرة الذاتية على أنها تعريف مختصر و واضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

كما يمكن تعريفها على أنها الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.

تتمثل أهمية السيرة الذاتية في ما يلي:

- هي أداة تستخدمها لتسويق نفسك للشركات والمؤسسات والشركات وأصحاب الأعمال.
- هي وسيلة تستخدمها المؤسسة لغربلة الأفراد قبل المقابلة .
- تساعد صاحب العمل على تشكيل صورة ذهنية /عقلية عنك وعن نشاطاتك .
- وسيلة تؤهلك للمقابلة وتظهر لصاحب العمل مدى مناسبتك، وتسمح له أن يخمن ويقدر مؤهلاتك بسرعة.
- تكمن أهميتها في ما تحتويه من إيجاز يتحول إلى قدرة مركزة على التعريف بك أو لنقل تسويقك بالشكل الذي ترمي إليه .

فعند البدء بالتواصل مع أية جهة، وقبل حدوث مقابلة أو لقاء شخصي، عادة ماتكون سيرتك الذاتية المكتوبة أول ماسيزود تلك الجهة بموجب مكثف لأهم المراحل العلمية و العملية التي مررت بها مع وصف مختصر لما رافق تلك المراحل من مهارات امتلكتها، والتي إما أن تؤهلك للمتابعة بهدف الحصول على ما أنت بصدد التقدم إليه أو تكون عائقاً أمام تحقيقك الحلم الذي يصبو إليه.

● هي أولى الخطوات للحصول على الوظيفة، فهي تلعب دور المفتاح أو الممهد للخطوة التالية وهي استدعاءك للمقابلة الشخصية مع الجهة التي تخاطبها.

إذ تجد أن معظم المؤسسات في العالم تعتمد على السيرة الذاتية من أجل الحصول على ما تحتاجه من معلومات مفهومة عن صاحب الشأن لكي تستخدم للأغراض التالية:

- التعرف المبدئي على المتقدم للوظيفة لاتخاذ قرار ترتيب مقابلة شخصية معه.

- مرجع له وللمؤسسة أثناء المقابلة الشخصية، حيث يتم الرجوع إليه والاستناد الى ما فيه من معلومات.
- مرجع تذكيري تحتفظ به المؤسسة بعد الانتهاء المقابلة، حيث يتم الاحتفاظ بمل كامل لجميع السير الذاتية التي ترد إلى المؤسسات للرجوع إليه عند الاحتياج.

### محتويات السيرة الذاتية:

يقصد بالمحتوى ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها، وتحتوي السيرة الذاتية غالباً على المحاور التالية:

- **محور المعلومات الشخصية:** ويشمل هذا المحور على البيانات التالية:

• الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية.

• عنوان المراسلة البريدي.

• طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال.

• تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد.

- **الرؤية والأهداف:** ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.

- **التعليم والمؤهلات العلمية:** على أن تكتب مبتدئاً بالأحدث تاريخاً، وتشمل:

• الدرجة العلمية، والتخصص.

• الكلية المتخرج منها.

• اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد.

• تاريخ التخرج باليوم والشهر و السنة.

• المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر.

- **الخبرات الوظيفية و الإدارية:** وذلك إن وجدت، حيث يكتبها مبتدئاً بالأحدث ويكتب فيها ما يلي:

• المسمى الوظيفي أو الإداري.

• التاريخ: باليوم والشهر و السنة.

- **الدورات التدريبية:** وهي الدورات التدريبية التخصصية والعامّة التي حصل عليها مبتدئاً بالأحدث، وتشمل:

• اسم الشهادة أو الدورة.

• مدتها و تاريخها بالشهر و السنة.

• أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة.

•مكان انعقادها،من حيث المقر والجهة المنفذة.

● **الخبرات العملية:** ويقصد بها الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة،ويفضل ترتيبها مبتدئاً بالأحدث على أن تشمل مايلي:

•التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر و السنة.

•مكان الوظيفة وجهته او القطاع الذي تنتمي إليه.

•تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها.

•اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة،للتواصل معه عند الحاجة.

● **اللغات الأجنبية:** حيث يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلاً تحدثاً و كتابة.

● **المهارات الأخرى:** حيث تدون المهارات الأخرى التي تتقنها،ويفضل أن تبدأ بالتي لها علاقة بالوظيفة المطلوبة.

● **الأعمال التطوعية:** حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:

•المشاركة في برامج محو الأمية.

•المشاركة في تجميل الأحياء السكنية.

•خدمات الحجاج والمعتمرين.

•حملة مكافحة التدخين.

•حملة التبرع بالدم.

•التدريس في جمعيات التحفيظ.

● **الهوايات والاهتمامات الخاصة:** وهي التي تؤديها في أوقات الفراغ مثل:

•كتابة الشعر.

•متابعة التطورات التكنولوجية.

•ممارسة الرياضة.

● **المعرفين:** وتشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين،بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك ،وهم مثل:

•أساتذتك في الجامعة.

•مديرك السابق.

• رؤساؤك المباشرين.

حيث يكتب البيانات الأساسية المختصرة لك لمعرفة مثل: الاسم، وعنوان العمل، والبريد الإلكتروني، والجوال، و لا يفضل أن تكتب أسماء الأصدقاء أو الجيران طالما أنك لم تعمل معهم من قبل.

### مهارات صياغة السيرة الذاتية:

توجد الكثير من المهارات التي يجب اتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة و مناسبة لأصحاب الاعمال، ومن هذه المهارات مايلي:

- التلخيص: وذلك بعرض المعلومات الرئيسة دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كلا التفاصيل.
- الوضوح: وذلك من حيث اللغة و الصياغة.
- تجنب الاختصارات: حيث يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.
- التركيز: وذلك بتحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.
- الترتيب: وذلك مبتدئا بالأحدث تاريخيا، ووضع العناصر المشتركة سويا.
- الصدق: ويقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئا أنت لا تعرفه.
- تفاصيل التواصل: وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان و البريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.
- الذاتية: ويقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

### كيف تكتب السيرة الذاتية؟

عند كتابة السيرة الذاتية، احرص على أن تراعي ما يلي:

- حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.
- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.
- استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن ١٢ ولا يزيد عن ١٤ ، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الثقيل.
- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.
- لا تكتب أرقام بطاقتك الخاصة حتى لا يساء استخدامها.
- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- ابتعد عن الجمل التنظيرية مثل (أهدف لأثبت نفسي في الحياة العملية)، أسعى إلى تطوير ذاتي.

- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.
- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، و احتفظ بنسخة الكترونية معك دائما.

## تقييم وتحليل السيرة الذاتية:

تخضع السيرة الذاتية إلى تقييم وتحليل من صاحب العمل لاختيار أفضل المرشحين للعمل، فعندما تعلن الشركات عن توفر وظائف لديها فإنها تتلقى أعدادا كبيرة من السير الذاتية والتي تحمل بيانات مختلفة ، وعندما تواجه الشركات بهذه الأعداد الكبيرة من المتقدمين فإنها تلجأ إلى انتقاء بعضهم من خلال سيرهم الذاتية، وغالبا ما يتم هذه الانتقاء خلال فترة زمنية صغيرة جدا تكاد لا تتجاوز الثلاثون ثانية فقط يتم فيها تصفح السيرة الذاتية تصفحا مبدئيا، فغالبا ما يكون أصحاب الاعمال مشغولون في أعمالهم ولا يملكون الوقت الكافي لقراءة كل كلمة في السيرة الذاتية، ويتركون الفرصة لصاحب السيرة الذاتية في التحدث عن نفسه و معرفة مدى صدق ما كتب بالسيرة الذاتية أثناء اجراء المقابلة الشخصية، وغالبا ما تكون معايير الاختيار بناء على ما يلي:

- مدى ملائمة وتطابق مؤهلات المرشح مع الوظيفة المطلوبة.
- الخبرة من حيث التخصص و المدة الزمنية.
- السن من خلال البيانات المكتوبة.
- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة، مع عدم وجود تناقضات فيها.
- وجود غموض أو عدم وضوح في بعض جزئياتها.

## نماذج من السيرة الذاتية:

ليست السيرة الذاتية وثيقة عامة، بل هي وثيقة خاصة تختلف محتوياتها وما تقدمه من معلومات باختلاف الشخص صاحب العلاقة وباختلاف الهدف من تقديمها، وبالتالي لا يوجد لها نموذج وحيد ينتهي الأمر بمجرد تعبئته، كما يجب على الفرد كتابة أكثر من صيغة للسيرة الذاتية حسب طبيعة الوظيفة التي يتقدم لها. وهناك عدة طرق متعارف عليها لبناء السيرة الذاتية وترتيب عرض المعلومات فيها تختلف باختلاف الغرض منها، ومن أهم نماذج السيرة الذاتية ما يلي:

### النموذج العام - General CV

يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهما العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه. حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكن أن ترسلها إلى أكثر من جهة كمرقلا خطاب طلب التوظيف Cover Letter . ولا بأس في أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به، كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

### النموذج الموجه - Targeted CV

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد. ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.

وفي حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم مع متطلبات العمل الجديد. مع إرفاقها بخطاب طلب التوظيف (Cover Letter).

### النموذج الزمني - Chronological CV

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحاً في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقاً للإعلان. وتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئاً بالأحدث تاريخياً. وفي حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد في الحالات التالية:

- مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر مما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.
- المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة.
- آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

### النموذج الوظيفي - Functional CV

يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه. وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ، فيمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

- التقدم لأول مرة للحصول على عمل.
- عدم الرغبة في التصريح عن عمرك.
- حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت.
- وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية.
- تغيير اتجاهاتك المهنية.

وعادة ما لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالباً ما يلمح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعطيل على طول في مسيرة حياته المهنية.

## النموذج المشترك - Combination CV

يجمع هذا النموذج بين النموذجين السابقين، الزمني والوظيفي، ويرحب به أصحاب العمل باعتباره بديلاً للنموذج الوظيفي لأنه يتدارك سلبياته عبر إضافة التسلسل الزمني. وتستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بوصف لإنجازاتك ومهاراتك وإمكاناتك يوضح للجهة التي تخاطبها «نقاط قوتك المهنية». ثم يلي ذلك القسم الزمني الذي يوضح تقدمك المهني في المجال المحدد عبر تقديم المعلومات مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، انطلاقاً من اللحظة الراهنة رجوعاً إلى تاريخ بدء حياتك المهنية في المجال المقصود. ويلقي هذا النموذج شعبية أكبر من النموذجين السابقين، ويمكنك اعتماده في الحالات التالية:

- تريد التركيز أولاً على نقاط قوتك المهنية.
- تاريخ حياتك المهنية قوي ومتناسك و يسير دون وجود انقطاعات تذكر.

## أخطاء شائعة عند كتابة السيرة:

هناك بعض الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الكثيرون عند كتابتهم للسيرة الذاتية ومن هذه الأخطاء ما يلي:

- كتابة مهارات وخبرات على غير الحقيقة.
  - الأخطاء الإملائية.
  - تغيير الألوان والخطوط.
  - عدم الوضوح.
  - نسيان كتابة طرق التواصل.
  - كتابتها على أوراق ملونة وبراقة.
  - إضافة صورتك كخلفية مائية.
  - كثرة الحديث عن النفس.
  - نسيان إرفاق طلب إجراء المقابلة الشخصية.
  - كتابة رقم تليفون غير مستخدم.
  - كتابة كل التفاصيل الدقيقة المتعلقة بك.
  - عدم ترك مساحات خالية في الورقة.
- نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية:

هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيها لبيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة، وله أكثر من صيغة مثل:

السيد/ ----- المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لفت نظري الإعلان الخاص بكم و المنشور في جريدة ----- بتاريخ ---- بخصوص وظيفة ----- وأنا اعتقد أن لدي

المهارات والخبرات الضرورية لشغل هذه الوظيفة(-----) .

أفيد سعادتم علما بأنني خريج جامعة ----- تخصص ----- وبتقدير ----- في عام -----

أكون شاكرا لكم لوأتحتم لي فرصة للمقابلة الشخصية في الوقت الذي ترونه مناسباً، وأرجو الرد منكم في أقرب وقت

ممكن على البريد الإلكتروني أو العنوان البريدي:

المنطقة ----- الرمز البريدي(-----)

الجوال: )-----)

هاتف رقم : )-----)

فاكس رقم : )-----)

البريد الإلكتروني: )-----@-----)

و تقبلوا سعادتم فائق التقدير والاحترام،،

الاسم: -----

التوقيع:

التاريخ: // ١٣٤١ هـ

مهارات  
سفاف

## السيرة الذاتية

### المعلومات الشخصية :

- ❖ الاسم
- ❖ تاريخ الميلاد:
- ❖ الجنسية:
- ❖ الحالة الاجتماعية:

- ❖ العنوان:
- ❖ تلفون : جوال
- ❖ تلفون ثابت
- ❖ البريد الإلكتروني:

المؤهل العلمي:

المعدل:

الدورات التدريبية:

المهارات الخاصة

اللغات:

مهارات سفاف

السيرة الذاتية				
<b>المعلومات الشخصية:</b>				
	الاسم			
	الرقم الوطني			
	الجنسية			
	الديانة			
	تاريخ الميلاد			
	الحالة الاجتماعية			
	الجنس			
<b>المؤهلات العلمية:</b>				
المؤهل	التخصص	المعدل/التقدير	مكان صدورها	سنة الحصول عليها
<b>الخبرات العملية: ( تعدد السنوات )</b>				
الوظيفة	التخصص	الفترة	المكان	الجهة المشرفة
<b>الدورات:</b>				
المهارة	الفترة/التاريخ	المكان	الجهة المشرفة	
<b>اللغات:</b>				
اللغة	المستوى			
<b>العتاوين:</b>				
الدولة	المحافظة	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	

## Curriculum Vitae (CV)

**Personal Data:**

- ❖ Name
- ❖ Date of Birth:
- ❖ Nationality:
- ❖ Marital Status:
- ❖ Hasa, Saudi.
- ❖ Telephon : , mobile
- ❖ Email :

**Scientific Qualification:**

**Average:**

**Training Courses:**

**Private skills:**

**Languages:**

٤ شارع خليل فريد - شقة ١١١

حي الأزهار- القاهرة - مصر

البريد الإلكتروني: asadddfdfd@yahoo.com

الهاتف: +202 7577577877452

**البيانات الشخصية:**

تاريخ الميلاد: ٢٦ أكتوبر - ١٩٨١

النوع: ذكر

الحالة الاجتماعية: متزوج

الجنسية: مصري

الخدمة العسكرية: إعفاء

**المؤهلات العلمية: (الأحدث ثم الذي يليه)**

200٢ - 200٥

جامعة الأسكندرية - كلية الهندسة لابد من اسم الجامعة و التخصص و اسم المؤهل و تاريخه

ماجستير هندسة كيميائية

تخصص: هندسة عضوية

199٤ - 1999

جامعة القاهرة - كلية الهندسة

بكالوريوس هندسة كيميائية

التقدير: جيد جدا

**الخبرة العملية: (الخبرات العملية بداية بالأحدث ثم الذي يليه)**

٢٠٠١ - حتى الآن

لابد من كتابة اسم الشركة أو المؤسسة و تاريخ بداية و نهاية العمل و المسمى الوظيفي و المستويات و الإنجازات

الشركة المستحدثة للأعمال - الأسكندرية- مصر

مهندس تشغيل - مصنع الحامض

- متابعة عمليات تشغيل مصنع الحامض إنتاجه ٢٠٠ طن في اليوم
- طورت ماكينة الإسالة و الذي أدى إلى زيادة الإنتاجية نسبة ١٥ بالمائة
- قادت تصميم تقارير الإنتاج و الصيانة

1999 - 2001

الشركة الدولية كيمايك - القاهرة- مصر

مهندس تشغيل وصيانة - مصنع الأسمدة

- قمت بتدريب ٢٠ من فنيي الإنتاج
- أعددت الميزانية السنوية لقطع الغيار و قيمتها ٢ مليون جنيه
- وفرت ٢٠٠٠٠٠ جنيه نتيجة لتحديث نظام الصيانة

**التدريب: (أي دورات تدريبية لها علاقة بالعمل- حاسب - لغة - إدارة - نواحي فنية - تسويق)**

2004

شركة التدريب الفني والإداري المتطورة - مصر

إدارة الإنتاج - أسبوعان

2000

المصرية الهولندية للحاسبات الحديثة- مصر

برنامج إكسل - أسبوع

**المهارات: (مهارات اللغة و الحاسب - يمكن إضافة مهارات أخرى لها علاقة بالعمل بشكل مباشر أو غير مباشر)****اللغة**

● لغة عربية: اللغة الأم

● لغة إنجليزية: جيد

**الحاسب**

● إحادة برامج ويندوز وميكروسوفت أوفيس

● دراية بمبادئ برنامج أوتوكاد

**يمكن أن تسمى هذا القسم بـ "جوائز" - اكتب أي جوائز - مسابقات- منح - تفوق - أو أي أشياء أخرى ذات معلومات أخرى: (قيمة)**

2004

● المهندس المثالي بالشركة المستحدثة للأعمال - مصر

١٩٩٨

● جائزة النشاط الثقافي - جامعة القاهرة

١٩٩٥

● الحزام الأسود في الكاراتيه

**المعرفون: (اكتب اسم اثنين ممن يعرفون مستواك العلمي و المهني - هذا الجزء ليس إلزامي )**

د. أحمد..... - أستاذ مساعد - جامعة الأسكندرية - كلية الهندسة- تلفون: ..... - بريد إلكتروني: .....

خالد..... - مدير إدارة الإنتاج - الشركة الدولية للكيمياويات كيمايك- تلفون: ..... - بريد إلكتروني: .....

**ملحوظة:**

- هذا النموذج ليس هو الأوحد ولا هو أفضل نموذج في العالم و لكنه يعتبر جيد و يحتوي على الأجزاء الأساسية و يراعي أسلوب الكتابة.
- قد يكون مقبولاً بعض التغيير مثل كتابة اللغات في قسم و مهارات الحاسوب في قسم آخر. يمكن أيضاً إضافة مهارات أخرى في قسم المهارات.
- يمكن إضافة أقسام أخرى لـ: العضوية أي عضوية الجمعيات المهنية، الهوايات والاهتمامات، المنشورات (أي الأبحاث أو المقالات المنشورة)، العمل التطوعي
- قد تكتب العناوين الرئيسية في أقصى اليمين و باقي الوصف في باقي الصفحة.... عموماً يفضل أن ترى مجموعة نماذج على الشبكة الدولية
- حديثي التخرج قد يكون لديهم خبرات محدودة مثل بائع في السوبر ماركت أو يكون أمضى فترات تدريب صيفي. في هذه الحالة لاتهمل كتابة هذه الأشياء. يمكن في حالة التدريب الصيفي أن تكتب نقطة أو اثنان عن كل فترة تدريب مثلما نكتب في قسم الخبرات

## السيرة الذاتية



## البيانات

**الاسم :** كسيب أبو السعود عبد الله

**الجنسية :** مصري

**الديانة :** مسلم

**الحالة الاجتماعية :** أعزب

**تاريخ الميلاد :** ٢٨ من ديسمبر ١٩٨٧

**محل الميلاد :** مساره - ديروط - أسيوط

**المؤهل :** بكالوريوس تربية رياضية

**عام التخرج :** ٢٠٠٨/٢٠٠٩

**التقدير :** امتياز مع مرتبة الشرف

**الوظيفة :** معيد بكلية التربية الرياضية

**القسم :** المناهج وتدریس التربية الرياضية

**التخصص :** تدريس الهوكي

**عنوان السكن خارج مدينة أسيوط :** مساره - ديروط - أسيوط

**عنوان السكن داخل مدينة أسيوط :** استراحة المعيدین - شارع سيتي -

مدينة أسيوط

**عنوان العمل :** كلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط - جمهورية مصر العربية

**تلفون منزل :** ٤٥٧٠٧٨٣ (٠٨٨)

**موبايل :** ٠١٢٠٦٦٤٢٢٥

**البريد الإلكتروني :** [dr\\_decade21@yahoo.com](mailto:dr_decade21@yahoo.com)



### سيرة ذاتية

ماجد عبد الجليل عبد المجيد علي  
محلل ومصمم نظم الحاسوب  
إدارة الموقع الإلكتروني للمركز

### معلومات الاتصال:

العنوان: اليمن - صنعاء - شارع القادسية

هاتف خلوي (سيار):

**00967741136902**

بريد إلكتروني:

[majidhz2012@gmail.com](mailto:majidhz2012@gmail.com)

يعني اليمن - نعر - صبر - 30 / ديسمبر 1980م

### الجنسية:

بمحل وتاريخ الميلاد

- بكالوريوس في علوم الحاسب ( كلية علوم الحاسب ونظم المعلومات - جامعة ذمار 2003م ).
- حالياً: أدرس لغة إنجليزية في معهد المحترف.

### الخبرات العملية

• أعمل حالياً في المركز الوطني للمعلومات من الفترة 16 / 8 / 2004م حتى الآن.  
اليمن - صنعاء.

- الوظيفة: مبرمج ومصمم مواقع ويب.
- برمجة وإعداد تقارير شاملة للمركز.
- مصمم ومحلل أنظمة، وتصميم جرافيكس.

### المهارات

- المهارة
- لغة الفيجو
- البرمجة با
- البرمجة بلغة Share Point Portal Server 2000
- خبرة في برامج الأوفس. و برمجة الانترنت ونظم تشغيل (UNIX).
- خبرة في تصميم وتركيب شبكات ( Cisco ).
- اللغة العربية ( لغة الأم ).
- اللغة الإنجليزية (جيد جداً في القراءة والمحادثة و الكتابة والاستماع).

ممتاز  
ممتاز

### اللغات

- اللغة الإنجليزية (Basic1 & Basic2 & Level1) في معهد المحترف للتدريب والتأهيل.
- دورة تدريبية حول برنامج التخطيط الاستراتيجي باستخدام نموذج فايفر خلال الفترة 24 - 30 / 3 / 2014م.
- دورة تدريبية في التوثيق والأرشيف الإلكترونية خلال الفترة 9 - 16 / 7 / 2013م.
- دورة تدريبية حول "تنظيم واسترجاع المعلومات" خلال الفترة 3 / 31 / 2013 - 4 / 4 / 2013م.

## Replace with your Full Name

### Personal Information

Gender: ..... Marital Status: ..... Children: .....  
Residence: ..... Date & Place of Birth: ..... Nationality: .....

### Contact Information

Home Mail Address: ..... Work Mail Address: .....  
Mobile No. .... Home No. ....  
Work No. .... Fax No. ....  
Email Address: .....

### Job Objective

Clearly states the aim of presenting your CV.

Example of abstruse objective:

A job that avails my skills, study, and creative abilities.

Example of clear objective:

Position of Public Relations Director.

### Educational Qualification

States your study progress in a reverse time-line starting with the last degree.

Each degree is described as follows:

Line 1: Degree level, title, awarding department, college, university, city, country, start and graduation dates.

Line 2: Brief description of major study concentrations.

Line 3: Title of dissertation or graduation project.

Line 4: Name of dissertation or graduation project supervisor.

### Professional Experience

States your vocational progress in a reverse time-line starting with the last position.

Each position is described as follows:

Line 1: Position name or title, start and leave dates.

Line 2: Employer name, department, section, city, country

Line 3: Brief description of major responsibilities.

### Training Courses

States the training courses you followed in a reverse time-line starting with the last course.

Each training course is described as follows:

Line 1: Course name, sponsor, trainer, city, country, start and finish dates.

Line 2: Brief description of the skills and knowledge acquired.

### Skills

States your skills like computer use, specific application mastering, communication skills, managerial skills, language mastering.

### Interests

Describes your personal interests and hobbies like reading, sport, traveling.

### References

Introduces the persons you studied or worked with to recommend you if needed.

Each person is introduced as follows:

Line 1: Person name, position, address, telephone number

## مهارة المقابلة الشخصية " كيف تجتاز مقابلة شخصية بنجاح "

### ● المقابلة الشخصية :

- تعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال المباشر ، وتستخدم لتقويم الأفراد لأغراض التوظيف أو القبول للدراسة .
- وتهدف المقابلة بصورة رئيسية إلى قياس : الشخصية ، المظهر ، اللغة ، مهارات الاتصال ، والقدرة على التحمل وضبط الانفعال .
- ويفقد العديد من الأشخاص المميزون علمياً فرصاً وظيفية بسبب قصور في مهاراتهم الحوارية والاتصالية أثناء المقابلة الشخصية .

### ● الاستعداد للمقابلة :

- ✓ قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة و أحداثها المتوقعة .
- ✓ تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة .
- ✓ العب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق .
- ✓ قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة . ~> يكون مع مجموعه من الأصدقاء وإجراء هذه المقابلة .
- ✓ أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج .
- ✓ التزم المظهر اللائق في ملابسك .
- ✓ احرص على الوصول قبل المقابلة بفترة كافية . ~> يعطي انطباع بجديه المتقدم .
- ✓ حاول معرفة مدى وجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها . ~> مرتبط بالنقطة الأولى وهو معرفة تفاصيل المقابلة .

### ● عند الوصول إلى مقر المقابلة :

- ✓ أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .
- ✓ حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية .
- ✓ تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .

### ● أثناء المقابلة :

- ✓ تأكد من وصولك في الوقت المناسب ، مما يدل على التزامك بمواعيدك ويؤكد حرصك .
- ✓ اهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة .
- ✓ ابتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتحدث إليهم و تودعهم .

- ✓ اجلس منتصب القامة وانحني قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون .
- ✓ وزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز .
- ✓ خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة ولا تعتقد أن استعجالك قد يوحي لهم بأن لديك معلومات جاهزة ، وفي نفس الوقت لا تتبالغ في أخذ الوقت .
- ✓ فكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر . فمثلاً إذا سألك المقابل عن الراتب الذي تتوقعه ، يمكنك الإجابة : هذا سؤال جيد ، ما هو الراتب الذي حددتموه لأفضل مرشح للوظيفة .
- ✓ تكلم بصوت مسموع دون مبالغة .
- ✓ سوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متغطرس .
- ✓ أجب بكفاءة وعناية على جميع الأسئلة بما فيها الأسئلة الافتراضية ، فهي غالباً التي تقرر سعة أفقك .
- ✓ دافع عن وجهة نظرك بطريقة مؤدبة ولكن لا تصل إلى مرحلة العناد والتشبث بالرأي .
- ✓ أرسل لنفسك رسائل إيجابية وثق أنك الأفضل . ~< مثلاً قل لنفسك " أنا أدائي جيد "
- ✓ لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال .
- ✓ وجه لهم إشارات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .

### ● بعد إنهاء من المقابلة :

- المقابلة فرصة للطرفين ، فهي فرصة للمتقدم لعرض رغباته وقدراته ومهاراته ، وفي الوقت ذاته فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها ، إذا توافرت لديها القناعة بصلاحياتك ، لذا إذا أعجبتك المزايا فقم بما يلي :
- ✓ عبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك بروئيتهم .
- ✓ أبدى رغبتك في تلقي عرضهم .
- ✓ اكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .

## مهارات الخطاب وتقديم العروض

### مقدمة

إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب و إتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية. لذلك فإنه من المهم التركيز على تعليم الطالب فن الخطابة ومهارة التقديم والعرض حتى يتقنها بحيث تصبح جزء لا يتجزأ من شخصيته.

سنقدم للطالب في هذا الدرس المهارات اللازمة لإتقان مهارات وفنون العرض والتقديم والتي ستساعد على تحقيق مبتغاه، وتحسن من قدرته على إيصال المعلومة وتقديم العروض وإلقاء الخطابات.

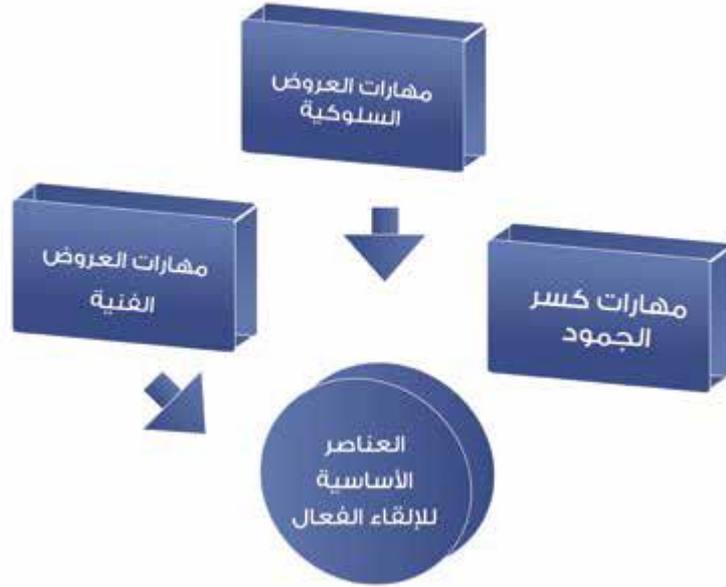
### العناصر الأساسية للعرض الفعال:

يهتم العرض والإلقاء الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها لجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للجمهور، ومن أهم هذه العناصر والمهارات المهمة مايلي:

**مهارات العروض الفنية:** وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، بالإضافة إلى تجهيزات وترتيب مكان العرض. فالعرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير و التأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات إلى الآخرين والتأثير فيهم.

**مهارات العروض السلوكية:** وهي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية كالابتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

**مهارات كسر الجمود:** وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.



### أساسيات الملقى الجيد:

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقى ذو إلقاء جيد وفعال فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعد على أداء العرض بطريقة جيدة، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلي:

**العلم:** ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقى بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور المستهدف فيما يتعلق بالعرض ويرتب الاجابات اللازمة لها بطريقة تمكنه من الإجابة بفعالية عند توجيه الجمهور لها لأسئلة.

**الإعداد والتحضير:** ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع التي سيتحدث عنها، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقى على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه في عرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

كما يجب عليه مراعاة تسلسل الموضوع وأفكاره تسلسلا منطقيا واتساق الموضوع وعناصره مع بعضها، فضلا عن اتساق الموضوع مع الحقائق العلمية و الافكار العقلانية الانسانية. ويمكن للملقى أن يجهز كروتا بها كلمات مفتاحية تساعد على تذكر العرض طبقا لتسلسل أفكاره.

**المهارة اللغوية:** وتعني تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومرادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، بما

يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية الى الجمهور المستهدف. كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذلك المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

**فن إيصال المعلومة:** وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة الى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراداً وإطناب، وليضع في اعتباره أن «خير الكلام ما قل ودل»، و«كثرة العلم قد ينسي بعضه بعضاً».

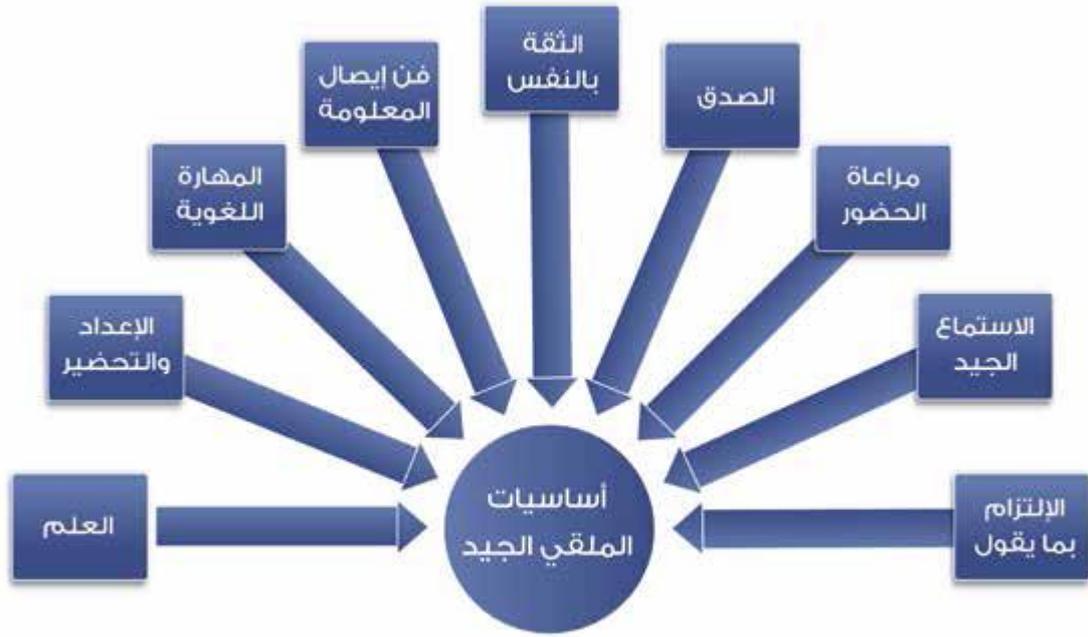
**الثقة بالنفس:** فيجب أن يتحلى الملقى بدرجة عالية من الثقة بالنفس رباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف، كما أن الثقة بالنفس تعطي الدافع الداخلي القوي للفرد في أن يقدم العرض بكفاءة.

**الصدق:** وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقى فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع ويساعد على تجاوب المستمع مع الملقى. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه. وعلى ذلك فتحسس المشاعر وصدقها وأمانة النقل ودقة المعلومة والإجابة بصدق من الأمور المهمة التي لا بد أن يتحلى بها الملقى الناجح أثناء عملية الإلقاء والعرض.

**مراعاة الحضور:** ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهما لأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم، ولذا يجب على الملقى أن يكون ثاقب النظر وأن يختار الأسلوب المناسب والألفاظ المناسبة.

**الاستماع الجيد:** ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم. حيث كما يحب الملقى ان يستمع إليها الآخرون فإنه يجب أن يستمع إلى وجهات نظر الآخرين أيضا ويعطي لهم الفرصة للتحدث.

**الالتزام بما يقول:** حيث يجب أن يكون المتحدث أول المفتتعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذباً، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.



### مواصفات العرض الفعال:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوباً شيقاً و جذاباً و مؤثراً في الجمهور ، و لكي

يكون العرض فعالاً فإنه يجب أن يتصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال مايلي:

- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء و الإعداد و المحتوى.
- أن يكون مبنياً على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- أن يكون ضمن اهتمامات الجمهور من حيث الموضوع و المحتوى والاتجاهات.
- أن يقدم بأسلوب مرن يقبل اختلاف وجهات النظر، وممتع.
- أن يكون منظماً من حيث المحتوى وطبقاً للتسلسل الطبيعي، وواضحاً للجميع.
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- أن يسير بشكل منهجي ومتناسق مع بعضه دون تعارض.

- أن يضيف شيئا جديدا للحضور بعيدا عن التكرار، وله أثر إيجابي عليهم.
- يجيب على تساؤل الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- يتخطى توقعات الجمهور.
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.
- أن يستخدم الأجهزة التكنولوجية الحديثة كأجهزة مساعدة للعرض.

### محاوِر العرض الفعال:

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد و تدريب بصفة مستمرة للوصول الى التحسن و الاتقان، وحتى يكون العرض فعالا فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف و الاسلوب و المحتوى و المكان و الاعداد و غيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض،

وذلك كما يلي:

### المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل العرض:

وهنا يجب على الشخص الذي سيقوم بالعرض أن يحدد بعض العناصر المهمة التي تتعلق بالعرض وذلك قبل بدء العرض،

وأهم هذه العناصر ما يلي:

### أهداف العرض: وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : لماذا يعرض؟

حيث يجب على القائم بالعرض أن يحدد هدفه من العرض تحديدا دقيقا، وأن يكون الهدف واضحا في ذهنه أثناء العرض.

وببساطة فإن الهدف هو ما يصبو إليه الانسان، والهدف من العرض هو ما يريد أن يحققه صاحب العرض في نهاية العرض.

مع ملاحظة أن الهدف يجب أن يكون واقعيًا و مشروعًا و مناسبًا.

### موضوع العرض:

وهنا من الأجدر أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : ماذا سيعرض؟

والغرض من هذا السؤال هو تحديد الفكرة الرئيسية من العرض والموضوع الذي سيعرضه على الآخرين، هل هو منتج أم خدمة أم تدريب أم فكرة أم ماذا، ويجب أن يكون الموضوع محددًا تحديدا دقيقًا

بعيدا عن الغموض أو الضبابية. كما يجب أن يحدد الفرد العناصر الأساسية للموضوع والأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره والموضوعات المشابهة والأدلة والشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته.

**كيفية إعداد العرض :** حيث يكون السؤال المنطقي هنا : كيف أعد العرض المناسب؟

حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد أجزاء ومفردات العرض وأفكاره الرئيسية والفرعية وترتيبها ترتيبا منطقيا و تسلسليا

ومترابطا وذلك من خلال تحديد النقاط التالية:

- تحديث نفسك باستمرار انك تستطيع تقديم عرضا جيدا.
- تحديد النقاط الرئيسية للعرض.
- بيان النقاط الفرعية للعرض.
- ترتيب العناصر والأفكار بشكل منطقي.
- الأسلوب الافضل المستخدم في عرض الموضوع.
- ربط الأفكار سويا.
- تلخيص الموضوع في نقاط واضحة و محددة.

**الجمهور المستهدف:**

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته وذلك من خلال طرح السؤال: لمن سيقدم العرض؟

ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره، ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية:

- عدد الحضور. - المستوى العلمي والثقافي للجمهور.
- المستوى الاجتماعي. - المستوى الاقتصادي.
- المستوى الوظيفي والإداري. - المرحلة العمرية والسنية.
- التخصص. - التوجهات و الميول.
- الميول والرغبات والاحتياجات. - القيم والمعتقدات.

- المهن والأعمال. - الجنس.

حيث لكل فئة من هذه الفئات أسلوب خاص يناسبه و يتم التحدث من خلاله.

**العرض ذاته:** وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : مم سيتكون العرض؟

والمقصود هنا بهذا السؤال تحديد مكونات موضوع العرض وعناصره وأركانه ،حيث يتكون أي موضوع من العناصر الأساسية الآتية:

### المقدمة:

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة. وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الفرد مراعاة ما يلي:

أهدافها: وتهدف المقدمة إلى ما يلي:

- بناء علاقة إيجابية بالجمهور. - تعزيز الذات وزيادة الثقة.
- إثارة اهتمام المستمع. - توضيح ما سيقال.
- إعطاء فكرة عامة عن الموضوع. - كسر الحاجز النفسي مع الجمهور.

أمثلة للمقدمة:

ومن أمثلة المقدمات التي يمكن استخدامها في العروض: ذكر قصة قصيرة عرض صورة عرض مقطع فيديو ذكر طرفة سؤال محير.

المحتوى: وهو متن الموضوع والمادة الخصبه التي يدور حولها اللقاء ويجب أن يتصف محتوى الموضوع بما يلي:

- الجدة والحدائة. التنظيم الجيد.
- الارتباط بالبيئة.
- الاحتواء على احصاءات وبيانات حديثة.
- مدعم بالشواهد والامثلة والادلة والبراهين.
- تنوع المراجع والمصادر.

### الخاتمة:

وهي آخر مرحلة من العرض ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة، ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة:

- أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.
- تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
- تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.
- أساليب للحصول على الاثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

**وقت تقديم العرض:** وهنا من الأجدر الإجابة على السؤال: متى سيتم تقديم العرض؟

حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض وانه مناسب لظروف الحضور ومتوافق مع التوقيت اليومي أو الاسبوعي، بالإضافة الى معرفة المدة الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

**مكان العرض:**

وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض وهنا يفيد السؤال: أين سيقدم العرض؟

حيث يجب تحديد مكان العرض ومعرفة خصائصه وامكاناته وتجهيزاته وكيفية الوصول إليه ووضع الإرشادات والعلامات الدالة على مكانه للوصول إليه بسهولة، وتختلف أماكن العرض حسب كل من الجمهور المستهدف والمحتوى المقدم في اللقاء، وتتمثل أهمية تحديد قاعات العرض في أن لكل منها مميزات ومناخها الذي يؤثر في عملية وكيفية العرض وتحتاج الى تجهيز العرض بطريقة مختلفة فأسلوب العرض في القاعات الفندقية يختلف عن أسلوب العرض في قاعة دراسية بالجامعة،

ومن أمثلة الأماكن المستخدمة في العرض ما يلي:

- القاعات الدراسية وذلك كما في الجامعات.
- قاعات الاجتماعات وذلك كما في الشركات والمؤسسات.
- قاعة فندقية وذلك كما في الاجتماعات التي تعقد بالفنادق العامة بقاعة عرض وذلك كما في القاعات التي تستخدم في الاحتفالات العامة.
- غرفة مكتبية وذلك كما في غرف رؤساء الأقسام والمديرين.

وقبل البدء في العرض من الأفضل أن تقوم بتجريب إلقاء هذا العرض أمام أحد الزملاء أو الأقارب لتسمع منه وجهة نظره في كل عناصر العرض لتقوم بتعديلها قبل العرض الرسمي للمحتوى لتتمكن من التعديل إذا لزم الأمر.

## مرحلة العرض ذاته:

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الأجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة ومن النصائح التي يجب مراعاتها أثناء العرض ما يلي:

- تأكد من مظهرك العام المناسب وأن ملابسك مناسبة للحضور.
- أظهر احترامك وتقديرك للجمهور واشكرهم على اتاحتهم الفرصة لك للتحدث معهم.
- قف وتحرك وتحدث بصوت قوي وحماس.
- ركز على التواصل البصري مع الحضور.
- حاول قراءة وجوه الحضور بنظرة سريعة.
- قدم نفسك للحضور واكسر الحاجز بينك وبينهم ببعض الكلمات الرقيقة.
- لا تقلد غيرك فكل فرد له ذاتيته الخاصة.
- تعرف على أسماء الحضور وثقافتهم إذا كانت أعدادهم مناسبة.
- أخبر الحضور بسبب تواجدك بينهم الآن وما سوف تقدمه لهم.
- تحدث بلغة الحضور وبلهجة يفهمها الجميع.
- تجنب إلقاء النكات لمجرد الضحك لأن له آثار سلبية على شخصيتك.
- كن معتدلاً من حيث سرعة الحديث ليس سريعاً مخرلاً ولا بطيئاً ممللاً.
- استخدم أسلوب الإقناع واستشهد بالحقائق والنظريات.
- استخدم لغة الجسم ببراعة وخصوصاً حركة اليدين.
- استخدم نبرة الصوت المناسبة للموضوع.
- انتبه لتعبيرات أوجه الحضور من حيث القبول أو الرفض.
- أشرك الحضور في المناقشة ولا تستأثر بالحديث.
- نوع من أسلوب الحديث بين العرض والقصة والمثل والسؤال والاستفسار.

- لا تكون أسير مكان واحبل تحرك في أكثر من مكان حسب المتاح.
- تجنب الحركات السريعة المربكة للحضور ولتكن مشيتك معتدلة.
- استخدم الوقفات المناسبة لإثارة انتباه الحضور.
- احرص على استخدام الاجهزة التكنولوجية ببراعة لتساعدك في العرض.

### مرحلة نهاية العرض:

وهي المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض حيث يجب ألا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي:

- عرض تلخيص مختصر للقاء.
- التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
- الإجابة عن أسئلة الحضور.
- تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
- تقديم كلمة توديعيه لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
- لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم ومن الأسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج أو تغيير الموعد أو الانتقال الى مكان غير مناسب.
- الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم.

### تقييم العرض بعد انتهائه:

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضا للتقييم حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا ومن أهم محاور تقييم العرض ما يلي:

- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.

- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.
- الاستجابة المدعمة من المشاركين.
- التلخيص والمراجعة للموضوع.
- الالتزام بالوقت المحدد للعرض.
- حسن المظهر العام ومناسبته للحضور.

### بعض أساليب كسر الجمود أثناء العرض:

- كسر الجمود أثناء العرض هو من المهارات المهمة التي يجب أن يتدرب عليها المتحدث أثناء الخطاب والعرض، ومن أساليب كسر الجمود ما يلي: الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض، بتشكيل الحضور في مجموعات.
- سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
  - استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة.
  - ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض.
  - إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم.

### مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

توجد العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلا إيجابيا أو تفاعلا سلبيا، حيث يستطيع مقدم العرض أن يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه أثناء العرض، مما يعطيه الإحساس الداخلي بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف والانتهاء، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

المؤشرات الإيجابية التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

من المظاهر الإيجابية التي تدل على التفاعل الإيجابي بين الجمهور ومقدم العرض ما يلي:

- هزات الرأس الإيجابية.

- كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
  - ميل الجسد قليلا للأمام.
  - التفاعل مع متحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
  - وضع الاصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهما دلالة على التفكير و التأمل.
  - النظر المتتابع للمتحدث.
  - ترردا لكلمات وتكرارها.
- المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:
- من المظاهر السلبية التي تدل على التفاعل السلبي بين الجمهور ومقدم العرض ما يلي:
- التملل والإكثار من الحركة.
  - العبوس في الوجه.
  - كثرة النظر الى الساعة.
  - استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
  - كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
  - النظر في أنحاء الغرفة او الى الخلف بعيدا عن المتحدث. الإكثار من حكات الرأس أو الجسد.
  - اليدان المتقاطعتان على الصدر.
  - التثاؤب ،والنعاس.

### نشاط فردي:

قم باختيار موضوع معين وقم بتحضير خطبة وعرض مناسب عن هذا الموضوع