

مقدمة منتدى شارك الشبابي

سلسلة "فليكن منكم التغيير"

يهدف منتدى شارك الشبابي من خلال مشاريعه وبرامجه ومنشوراته، لتعزيز مشاركة الشباب في جميع المجالات والقضايا التي تهتم الشباب ومجتمعهم المحلي، من خلال منهجية عمل تدمج بين الخبرات النظرية، وتطبيقاتها العملية، وصولاً لتمكين الشباب من تخطيط حياتهم، وخياراتهم، واتخاذ قراراتهم بنجاحة.

سبق لمنتدى شارك إعداد مجموعة من الأدلة الإرشادية (سلسلة التميز والنجاح) التي تتناول العديد من القضايا النظرية والمهاراتية التي تفيد قطاعات واسعة من الشباب. تتناول هذه المجموعة من الكتب بعض الأفكار والممارسات حول: الاتصال، والقيادات الشابة، والتخطيط، ومقابلة العمل، والسيرة الذاتية، وإنشاء المشاريع الصغيرة، والتي تقدم لمحات حول المعارف الأساسية حول كل من المواضيع المذكورة، إضافة لبعض الأفكار الممتعة والمفيدة.

ستزودك هذه السلسلة ببعض الأفكار الجديرة بالممارسة، التي ننصحكم بإتباعها. فهذه الكتب تم تصميمها خصيصاً لكم كشباب، إذ يمكن استخدامها كأفراد أو مجموعة من الأصدقاء، لذلك ننصحكم باستثمار بعضاً من الوقت في قراءتها، وتطبيق ما فيها، وسوف ترون كيف ستعود بالنفع والفائدة عليكم،

قبل البدء بأي خطوة، عليك أن تفكر بشيئين: طموحك، و"اغتنام الفرصة السانحة".

ما هو طموحك؟

الطموح أكثر من مجرد هدف أني، فالطموح يعبر عن موقف وسلوك حياتي طويل الأمد. يساعدك الطموح على السير قدماً وتحقيق أهدافك واحداً تلو الآخر. لكن عليك أولاً أن تتلمس ما بداخلك من طموح، وعليه، يجب أن تفكر بما تحب أن تفعله، وما يدفعك ويحثك، كذلك فكر بما تحتاجه عائلتك، وما يواجهه مجتمعك من مشكلات، قد يصل طموحك لحل مشكلة كبيرة يواجهها مجتمعك، باختصار، فكر بشيء أو حد كبير وضعب، يستغرق حقيقه عشر سنوات على الأقل.

لتبدأ، (يمكنك تجريب التمرين التالي):

اكتب رسالة أو موضوعاً تفكر فيه ويشغلك، عبر فيها بصراحة عن آمالك وأحلامك، وخلق بحرية كاملة في الكتابة عن كل ما يجول بخاطرك، خاصة الصورة التي تحب أن ترى نفسك فيها مستقبلاً. حدث نفسك عن طموحك، وما ستفعله خلال العشر سنوات القادمة، فكر بإمعان، وليكن حلمك كبيراً.

-فكر بغيرك- لا تقف عند حد ذاتك، وأكتب آمال وأحلام عائلتك، ومجتمعك، أكتب ما تحلم أن تحققه لكل من تحب، لعائلتك، وأصدقائك، وزملائك، ومدرستك، وجامعتك، ومؤسستك.

وعندما تنتهي من كتابة رسالتك، أعطها للشخص ما تثق به، اطلب منه عدم فتحها وأن يرجعها لك بعد عشر سنوات، تخيل شعورك بعد عشر سنوات إذا ما فتحت الرسالة، ووجدت أنك حققت جميع أحلامك.

"اغتنام الفرصة السانحة"

هذه عبارة لاتينية تعني اغتنام الفرصة اليوم، واعمل الآن، ولا تدع الفرصة تمر. يوجد دائماً ألف سبب للانتظار، وألف عامل للكبح والعرقلة، ولكن إذا شئت تحقيق طموحك، عليك أن تبدأ اليوم، ماذا تنتظر إذن؟ فطريق الألف ميل تبدأ بخطوة، بادر بهذه الخطوة، ستجد الطريق أسهل مما تتخيل وأنت واقف في مكانك.

مقدمة

الاتصال ضروري للنجاح. بل والأكثر من ذلك. إنه مهارة حياتية يمكنها أن تحسن حياتكم المنزلية والاجتماعية والعملية. إن مهارات الاتصال أكثر بكثير من مجرد التحدث بشكل جيد: فالشخص القادر على الاتصال الجيد يستطيع أن يتشارك مع الآخرين بالأفكار والآراء والتصورات والخطط. والشخص القادر على الاتصال الجيد يصغي جيداً ويكون منظماً، وأخيراً، يكون هذا الشخص فعالاً في جميع أنواع الاتصالات. بدءاً من الرسائل الإلكترونية وإلى تقديم العروض والمداخلات. وستجدون أنفسكم، مع هذه المهارات. قادرين على النجاح داخل عملكم وخارجه.

المواضيع

1 الاتصال الفعال

2 أنواع الاتصال

3 آداب التعامل في مكان العمل

4 مهارات العرض

5 الرسائل الإلكترونية الفعالة

6 كتابة التقارير

7 الاجتماعات الفعالة

8 الأهداف

كيفية استعمال هذه الأدلة

هذه الأدلة معدة للتعليم الذاتي. يعني ذلك أنكم تستطيعون استعمالها لتعلم المواضيع والمهارات التي تحتويها بدون معلم أو ميسر. قد يكون الأمر أصعب قليلاً ولكن الإمكانية تكون متاحة أمامكم للتعليم بقدر أكبر بكثير. إذا كنتم لا تعتقدون أن بإمكانكم التعلم بهذا الشكل. فاسألوا أنفسكم كيف تعلمتم النطق.

الهيكلية

يتكون كل دليل من العناصر التالية:

كيف	ماذا	لماذا
كيف يمكنكم تعلم هذه المهارة وما الأدوات المتوفرة لذلك؟	ما هي بالضبط وما الذي تعنيه المصطلحات؟	لماذا من المهم لكم أن تتعلموا هذه المهارة أو الفكرة؟

عندما تشاهدون الرموز التالية. عليكم أن تتوقفوا عن القراءة وتنفذوا المهمة المطلوبة:



نقاش جماعي



تمرين جماعي

بالنسبة للتمرينات والمناقشات الجماعية. سيلزم اشتراك 3 - 4 شركاء في التعلم معاً.

جهزوا أنفسكم

اختراروا موقفكم

يجب أن ترغبوا بالتعلم قبل أن تنطلقوا. بإمكانكم الاختيار. فاختاروا أن تتعلموا.

جدوا لكم شركاء في التعلم

بالنسبة للتمرينات والمناقشات الجماعية. سيلزم اشتراك 3-4 شركاء في التعلم معاً. جدوا مجموعة صغيرة من الأصدقاء الذين تثقون بهم واعملوا على الأدلة معاً.

حددوا الأهداف

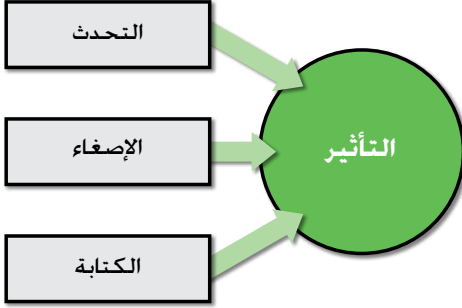
من المبادئ الأساسية في التعليم الذاتي أن تضعوا أهدافاً لأنفسكم. بعد أن تكونوا قد أجرتم أحد الأدلة. حددوا هدفاً للتعليم وتمرنوا على هذه المهارة (استخدموا الجدول في نهاية هذا الكتيب). تأكدوا أن تدونوا الهدف وتخبروا الآخرين عنه حتى تشعروا بأنكم خاضعين للمساءلة.

الاتصال الفعال

1

ما هو الاتصال الفعال؟

التحدث، الإصغاء، الكتابة. إن الاتصال أساس المجتمع وأهم المهارات الأساسية. فضعف مهارات الاتصال يؤدي إلى العزلة وعدم القدرة على الأداء في إطار المجموعات. أما مهارات الاتصال الفعال فتتيح للشخص أن يساهم بالأفكار والمعلومات والاتجاهات. فالالاتصال، في جوهره، يتعلق بالتأثير في الآخرين من خلال الكلمات والأفعال.



كيف يمكنكم تعلم هذه المهارة؟

- أو بعبارة أخرى، كيف يمكنكم أن تصبحوا فعالين في التأثير في الآخرين؟
1. سليلزكم خاصتين أساسيتين: أن تكسبوا الاحترام وأن تكونوا مستمعين جيدين.
 2. سليلزكم تعلم مهارات التحدث والإصغاء والكتابة وبإمكانكم تعلم هذه المهارات والتمرن عليها بواسطة هذا الدليل.
 3. ستحتاجون أيضاً إلى فهم الطبيعة البشرية وإلى خبرة في مجال ما، وهذا الأمر يحتاج إلى وقت!

ما أهمية ذلك؟

الاتصال الفعال أداة يمكنكم

استخدامها من أجل:

- تبادل الأفكار والآراء والتصورات.
- المحافظة على علاقات صحية.
- العمل مع الآخرين بفاعلية.
- إعطاء الإفادة المرجعة وتلقيها من أجل التعلم والتحسين.
- تجنب المجدالات.
- إيجاد جو متماسك.
- العمل في مجموعات من مختلف الأحجام.

هل تعرفون أي أشخاص

يمارسون الاتصال الفعال؟

هناك الكثير من الأشخاص الذين يتقنون الاتصال الجيد: من شخص يعمل في بسطة في السوق وينادي بأسعار بضائعه، إلى رئيس يلقي خطاباً، أو دعاية تلفزيونية تروج لنوع من الصابون. ناقشوا ما الذي يجعل هؤلاء الأشخاص ناجحين أو فعالين في الاتصال.

بناء خاصيتي الاحترام والإصغاء

فكروا في موضوع يعينكم ويعني شركاءكم في التعلم، مثل: مكان جيبونه (القدس مثلاً)، أو تخصصكم الجامعي (التجارة مثلاً)، أو أسرركم.

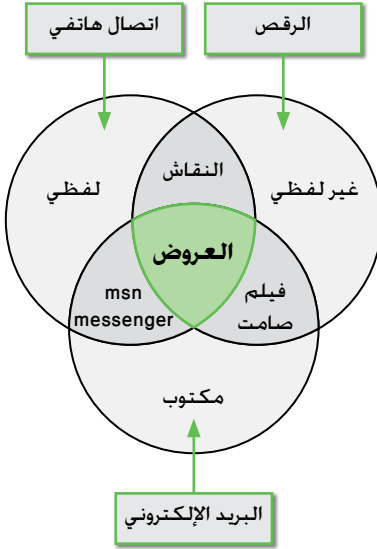
🗨️ أثناء مناقشة الموضوع، طبقوا الأساليب التالية. لا ينبغي أن تقوموا بدور الشخص المتحدث.

الأسلوب	التمرين	نصائح
1 الوضوح	فكروا في ثلاثة أسئلة تساعدكم على استيضاح ما يقولون. مثلاً: "هل يمكن أن خدثني بالمزيد؟" أو "هل يمكنك أن تعطني مثلاً؟"	حاولوا أن تكونوا إيجابيين. تجنبوا الأسئلة التي تنطوي على تهديد. تأكدوا أيضاً من أن لا تضع أسئلتكم الاستيضاحية خدياً أمام الشخص المتحدث.
2 التلخيص	لخصوا جملة طويلة، وافحصوا مدى صحتها مع الشخص المتحدث.	التوقيت يعني كل شيء: انتظروا إلى أن ينهي الشخص المتحدث كلامه، يجب أن يكون تلخيصكم قصيراً وصحيحاً.
3 التعاطف	اطلبوا من شركائكم في التعلم أن يتحدثوا عن أمر حزين أو سعيد أو مثير. اعكسوا هذه المشاعر أثناء حديثهم.	يجب أن يكون تعاطفكم صادقاً! يتطلب التعاطف أن تكونوا منبهكين في المحادثة بشكل سليم. استخدموا الكلمات ولغة الجسد وتعبيرات الوجه.
4 الحزم	عبروا عن رأيكم في الموضوع الذي يجري نقاشه. اتفقوا أو اختلفوا حول نقطة ما. ادعموا حجة ما أو فندوها.	اختراروا كلماتكم بعناية: تجنبوا اللغة السلبية. واعرفوا متى يجب أن تستمروا ومتى يجب أن تستخلصوا نقطة من النقاش. اجعلوا المحادثة بناءة.
5 البناء على الحقائق	جربوا النقيض. استمروا في سرد الأكاذيب، ما الذي سيحدث للنقاش؟	النقاش المبني على الحقائق محبذ. ولكنه لا يكون مكنياً دائماً إذا لم تكن الحقائق متاحة أو كانت محل خلاف.
6 النشاط	شجعوا الشخص المتحدث على الاستمرار: واطبوا على هز رؤوسكم. ابتسموا، تفاعلوا مع ما يقال. عبروا عن الاتفاق مع ما تتفقون معه، اطرخوا أسئلة قصيرة.	هذا الأمر صعب. حاولوا أن تكونوا صادقين. إن الإصغاء بنشاط مهم من أجل الحصول على معلومات وتفاصيل أكثر.
7 الإفادة المرجعة	بينوا موقفكم من النقاط التي تطرح. حاولوا القول للمتحدث بأنكم تعارضون بشدة.	اطلعوا على دليل الإفادة المرجعة في هذا الكتيب.

أنواع الاتصال

ما هي هذه الأنواع

الاتصال عبارة عن مزيج من العناصر المكتوبة واللفظية وغير اللفظية. كل شخص يعرف عن الوسائل المكتوبة واللفظية. أما الاتصال غير اللفظي فيتضمن الإيماءات، وتعبيرات الوجه، والاتصال بالعينين، وحركات الجسد، والمظهر الخارجي، ونبرة الصوت.



ترد أعلاه أمثلة على "وسائط" أو وسائل الاتصال التي تتضمن نوعاً واحداً أو أكثر من أنواع الاتصال. ولكل وسيلة مزاياها ومساوئها الخاصة بها. لذا فإن اختيار الوسيلة المناسبة يعد حيوياً من أجل توصيل رسالتكم بشكل فعال.

كيف يمكن أن تتعلموا كل وسيلة؟

أنتم تعرفون هذه الوسائل من ذي قبل. ولكن بعضها أصعب من البقية. وتعتبر العروض والخطابات الأصعب من بينها جميعاً لأنكم نادراً ما تستخدمونها. يتضمن هذا الكتيب أدلة لعدد متنوع من هذه الوسائط.

ما أهمية ذلك؟

أهم أنواع الاتصال

تساعدكم على:

- اختيار أفضل طريقة لتوصيل أفكاركم.
- فهم النواقص التي تلازم كل نوع.
- إدراك الأخطاء التي تأتي من نوع الاتصال وليس من محتواه.
- تجنب مواقف سوء التفاهم.
- تحسين قدرتكم على الاتصال من خلال تنويع أسلوبكم.

الهمسة الصينية؟

عندما تكونون في مجموعة كبيرة من الأصدقاء، اجلسوا على شكل حلقة. اطلبوا من أحدهم أن يفكر في جملة ما ويهمس بها إلى الشخص الذي يليه على يمينه. تأكدوا من أن لا يسمعه أي شخص آخر. واصلوا تناقل الجملة بالطريقة ذاتها إلى أن تعود إلى الشخص الذي بدأ بها. هل بقيت الجملة كما هي؟ ما الذي جرى؟

اختيار أفضل وسيلة اتصال

اختاروا أفضل وسيلة اتصال بالنسبة لكل موقف من المواقف أدناه:

شرح عملية معقدة لزملاء العمل	تقرير/ نشرة	اتصال هاتفي	دردشة مع أختك في امريكا
إظهار مدى إعجابكم بموسيقى صديق	msn messenger	إجتماع	إعلام زيون عن منتج جديد
إجراء عصف ذهني للخروج بأفكار جديدة لتطوير مجتمعتكم	رقص	رسالة إلكترونية	دعوة الأصدقاء للعب
		تقديم عرض	طرح سؤال سريع على زميل في العمل

استخدام الوسائل غير اللفظية

«من غير كلام»: هي لعبة تمثلون فيها اسم كتاب أو فيلم أو أغنية أو قصيدة دون استخدام الكلمات. جربوا أن تلعبوا هذه اللعبة مع شركائكم في التعلم. انقسموا إلى فريقين (كل فريق من شخصين على الأقل): الفريق أ والفريق ب. يفكر الفريق أ باسم كتاب أو فيلم أو أغنية أو قصيدة ويختار الفريق ب شخصاً لكي يقوم بتمثيل هذا الاسم. يعلم الفريق أ الشخص الذي تم اختياره بالاسم. وعليه أن يمثل الاسم فيما يحاول فريقه أن يحزره. والفريق الذي يحزر الإجابة في دقيقتين أو أقل يكسب نقطة.

نبرة صوت

يمكن أن تعتبر جزءاً من الاتصال اللفظي - استفيدوا منها عند استعمال الهاتف بشكل خاص وعندما تستخدمون ميكروفوناً.

الإيماءات

استخدموا حركات يد منتقاة (مثل التأشير) لتحسين رسالتكم أو إعطاء تركيز.

تعبيرات الوجه

عندما تكونون على بعد (عند تقديم عرض)، جربوا أن تركزوا على تعبيرات الوجه.

التواصل بالعينين

التواصل بالعينين جيد ولكن لا غملقوا!

مدى القرب

انتبهوا إلى مدى القرب بينكم وبين الشخص الذي يصغي إليكم.

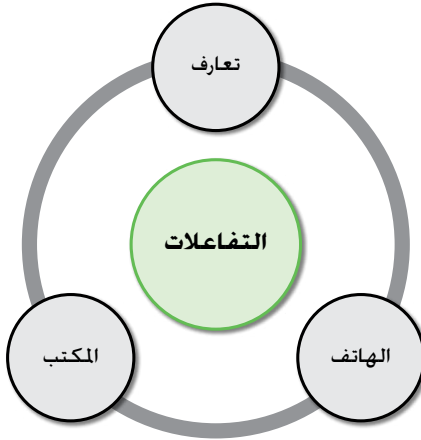
حركة الجسم

استخدموا حركات الكتفين والساقين والرأس إلى جانب حركات اليدين - يمكن أن تقفزوا إلى أعلى وأسفل إذا احتجتم.

3 آداب التعامل في مكان العمل

على أي الأمور تنطبق آداب التعامل؟

توجد آداب محددة أو قواعد للتعامل عليكم اتباعها في كل أشكال التفاعل - سواءً اللفظية أو الكتابية. وتوجد مجموعة مختلفة من القواعد في كل مكان عمل. ولكن هناك بعض القواعد المشتركة التي ينبغي تذكرها.



كثيراً ما تنطبق آداب التعامل على بداية التفاعل ونهايته فقط. أما التفاعل بحد ذاته فيحكمه في الغالب قائد المجموعة وجدول أعماله.

كيف يمكنكم أن تتعلموا آداب التعامل الجيدة؟

يتمتع بعض الناس بآداب التعامل بشكل طبيعي وتلقائي. ومع ذلك، فإن التأدب والاحترام يكفل لكم التدبر بشكل جيد في أغلب الأوضاع. وفيما عدا ذلك، يلزمكم تعلم القواعد وتطبيقها!

ما أهمية ذلك؟

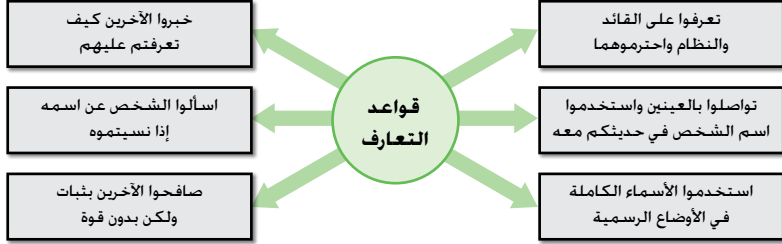
- آداب التعامل في مكان العمل أساسية من أجل:
- تمكينكم من إشعار الأشخاص الذين تعلمون معهم بالطمأنينة والمحافظة على علاقات مريحة في العمل.
 - مساعدتكم على التعامل بشكل جيد مع أناس من مختلف الأنواع.
 - بناء الثقة مع الزملاء والشركاء.
 - ترك انطباع أولي إيجابي في الاجتماعات والمقابلات.
 - تجنب مواقف سوء التفاهم.

آداب التعامل في الثقافات المختلفة

في الصين، يعتبر من الأدب أن يترك المرء بعض الطعام في طبقه في نهاية الوجبة. وفي الولايات المتحدة، يستعمل أغلب الناس الاسم الأول في المناادة على الآخرين. ما الاختلافات الأخرى في آداب التعامل التي يمكنكم تحديدها (ابحثوا على الإنترنت). هل كانت لكم تجربة شخصية مع أي منها؟

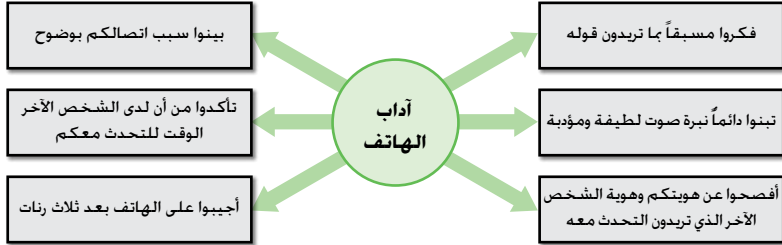
التعارف والتحية

٥٦ اخترعوا أسماءً وتمرنوا على التعارف بين شركائكم في التعلم.



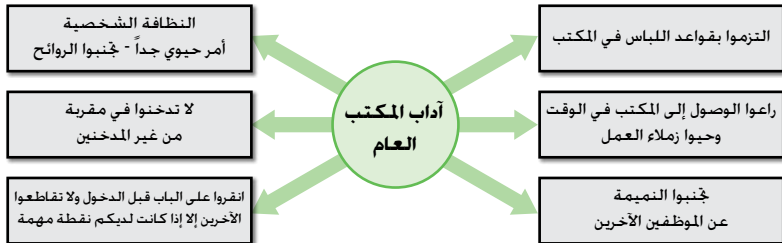
الهاتف

٥٧ استخدموا برنامج skype أو messenger للتمرن على الاتصالات الهاتفية باستخدام النصائح التالية:



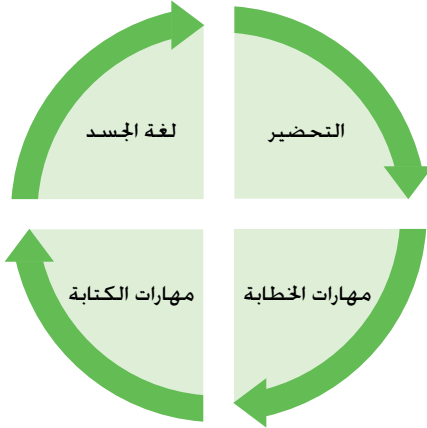
المكتب العام

٥٨ اتبعوا القواعد الأساسية التالية لكي يبقى زملاؤكم في العمل مسرورين. ناقشوا القائمة وأضيفوا إليها من عندكم.



مهارات العرض

ما الذي نحتاجونه لتقديم عرض على مستوى جيد؟
 جمع العروض بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي والكتابي.
 وتعد واحدة من أكثر الوسائط فاعلية لنقل الأفكار، وخاصة
 عندما يلزم نقلها إلى مجموعات كبيرة من الناس. إن لكل
 جانب أهميته التي لا تقل عن أهمية الجوانب الأخرى. مع أنه
 يتبين أن غالبية الرسالة يتم نقلها من خلال لغة الجسد! فيما
 يلي المجالات التي يجب العمل عليها ضمن كل مهارة.



كيف يمكنكم تعلم مهارات العروض؟

تمرنوا. وتمرّنوا أكثر. وواظبوا على التمرّن. بإمكانكم القراءة عن
 وسائل مخاطبة الجمهور العام في الصفحة المقابلة. وينبغي
 أن تركزوا على التمرّن ومراقبة هيكلية العروض. كما يجب
 أن تركزوا أيضاً على تحسين مهارات الخطابة. ولغة الجسد.
 والكتابة.

ما أهمية ذلك؟

تتيح لكم مهارات العرض

الجيدة ما يلي:

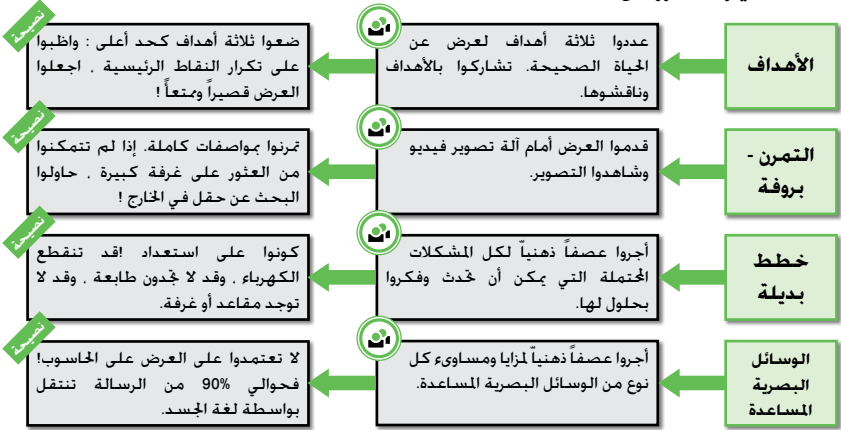
- توصيل أفكاركم إلى مجموعات كبيرة من الناس بفاعلية.
- المساهمة في الاجتماعات الكبيرة.
- إلقاء خطابات على مستوى جيد أمام العامة.
- العمل في أوساط تتطلب تقديم العروض.
- بناء مهارات فعالة في المناصرة.
- بناء مهارات تدريب فعالة.

هل تخافون من مخاطبة العامة؟

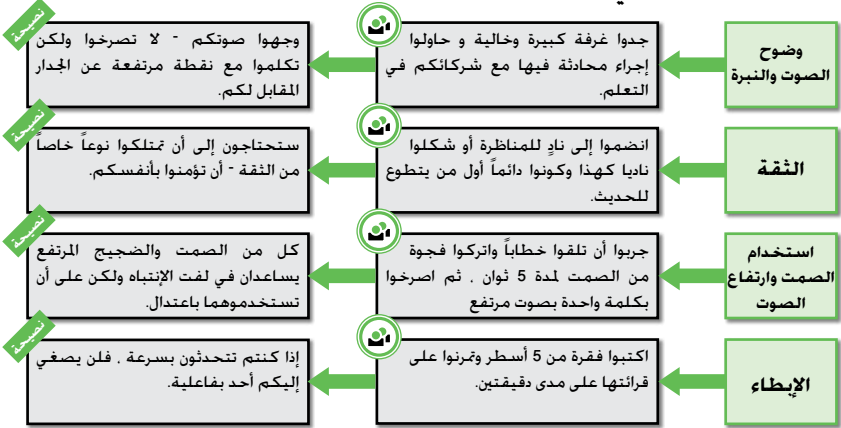
تقول بعض المسوح أن الناس يخافون من التحدث أمام العامة أكثر من خوفهم من الموت أو الرعد. ما رأيكم في ذلك؟ هل تخافون من مخاطبة العامة؟

تمرنوا على رواية قصص شخصية لشركائكم في التعلم.

التحضير للعرض



حسنوا مهاراتكم في مخاطبة العامة



حسنوا مهاراتكم في الكتابة واستعمال العرض عن طريق الحاسوب

تفحصوا نصائح وتمارين الكتابة في القسم الخاص بالرسائل الإلكترونية والرسائل!



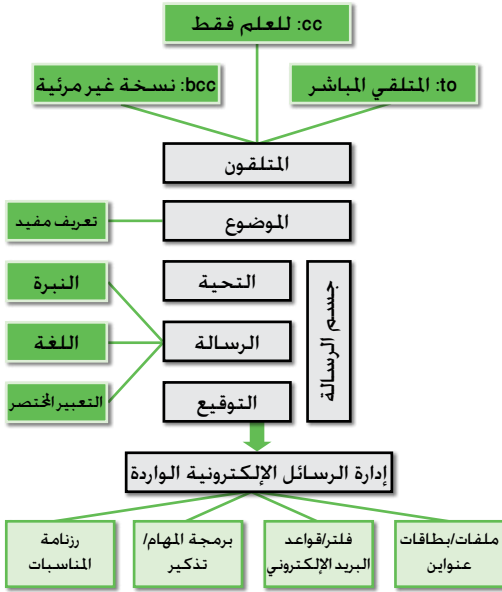
حسنوا لغة الجسد لديكم

تفحصوا تمرين "من غير كلام" في القسم الخاص بأنواع الاتصال!

5 الرسائل الإلكترونية الفعالة

ما هي الرسالة الإلكترونية الفعالة؟

لا بد أن غالبية الأشخاص الذين سيفرؤون هذا النص سبق لهم أن أرسلوا آلاف الرسائل الإلكترونية. إلا أن الرسالة الإلكترونية الفعالة أقل شيوعاً. فالرسالة الفعالة تعني أن يكون قد تم توصيلها بالضبط على النحو المقصود وفي أقصر وقت ممكن. توجد بعض المكونات الأساسية للرسالة الإلكترونية الفعالة في العمل:



يتعلق الاستخدام الفعال للبريد الإلكتروني أيضاً بإدارة رسائلكم الإلكترونية الواردة. فكل رسالة إلكترونية بمثابة مهمة بالنسبة لكم (انظروا في الدليل الخاص بإدارة الوقت). عندما تستلمون رسالة إلكترونية، يتوجب عليكم إما أن تجيبوا أو تنصرفوا بسرعة أو أن ترمجوا القيام بمهمة ما فيما بعد. بإمكانكم أن تنظموا رسائلكم الإلكترونية في ملفات لكي يسهل العثور عليها. ويمكنكم أن تستخدموا الفلاتر أو قواعد البريد الإلكتروني للتعامل مع بعض أنواع الرسائل الإلكترونية بشكل تلقائي.

ما أهمية ذلك؟

البريد الإلكتروني أداة حيوية في أي مكتب. واستخدامها بشكل فعال سيتيح لكم ما يلي:

- التواصل مع زملاء العمل بسرعة وسهولة.
- تجنب مواقف سوء التفاهم.
- بناء صورة مهنية لأنفسكم.
- توفير الوقت.
- البقاء في حكم بعملكم ووقتك.
- التشارك بالعلومات مع عدد كبير من متلقي الرسائل.

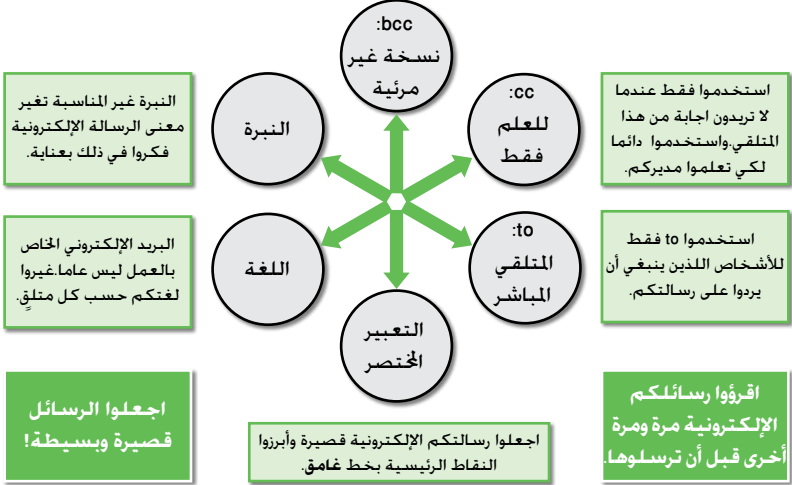
استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالعمل لأسباب شخصية؟

هل يمكن أن ترسلوا بريداً إلكترونياً من البريد الخاص بالعمل إلى أمهاتكم؟ إن بريدكم الإلكتروني الخاص بالعمل لا يعتبر شخصياً في أغلب الحالات. وسيحتاج موظفون آخرون للوصول إليه عندما تكونون غائبين عن المكتب.

هل تعتقدون أن هذا أمر منصف؟ تأكدوا من أن تعرفوا ما هي السياسة المتبعة في مكان عملكم.

كيف تكتبون رسالة إلكترونية جيدة؟

bcc: ترسل الرسالة الإلكترونية دون أن يعرف المتلقون الآخرون إلى من أرسلت أيضاً.



أزمة الطاقم!

اعملوا مع شركائكم في التعلم. بحيث يتبنى كل منكم أحد الأدوار الأربعة في مؤسسة ما (إلى اليسار). هذه المؤسسة تواجه أزمة: فقد قررت العاملة الميدانية أن تستقيل، وهي أكثر أعضاء الطاقم نيلاً للتقدير.

تمثل مهمتكم في حل الأزمة من خلال البريد الإلكتروني. القواعد هي:

- يجب أن تشارك الأربعة جميعها بقدر متكافئ.
- يجب أن يرسل كل منكم ثلاث رسائل إلكترونية فقط.
- كونوا خلاقين في تصور كيفية حل الأزمة.
- تذكروا النقاط في الجهة المقابلة التي تجعل الرسالة الإلكترونية فعالة.

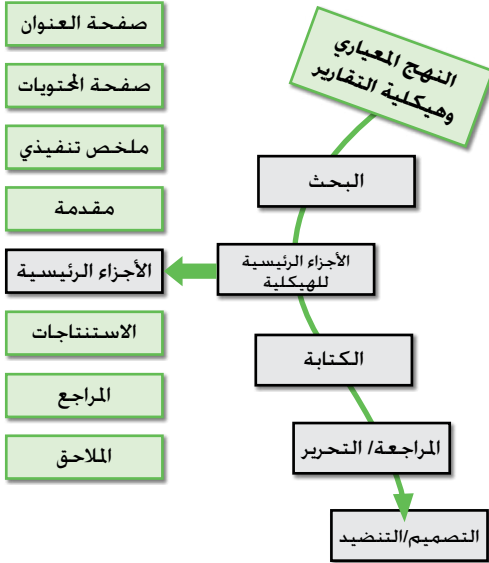
ناقشوا الرسائل الإلكترونية التي أرسلت وضعوا علامة من خمسة لكل مكون (على اليسار).

2 مدير أو مديرة مالية	1 مدير أو مديرة تنفيذية
3 عامل أو عاملة ميدانية	2 سكرتير أو سكرتيرة
المتلقون	
التحية / التوقيع	
الموضوع	
النبرة	
اللغة	

كتابة التقارير

ما هو التقرير؟

يقدم التقرير للقارئ معلومات معقدة حول موضوع ما. وحتاج كتابة التقرير إلى البحث في موضوعكم، والتخطيط لهيكلية التقرير، وكتابة المعلومات، والمراجعة والتحرير، وربما التنضيد والتصميم. يجب أن تكون الكتابة واضحة ومهنية وموجهة إلى الجمهور المستهدف. ويجب أن تكون المعلومات دقيقة ومسنودة بمراجع.



كيف يمكنكم أن تكتبوا تقريراً ممتازاً؟

تتمثل أهم عناصر التقرير في الهيكلية والجمهور المستهدف. فالهيكلية تجعل قراءة التقرير أكثر سهولة. قد يكون القارئ معنياً بنظرة عامة أو محييص معمم. وعليكم أن تلبوا كلا الجانبين. في المقابل، إذا أخفقتكم في مراعاة جمهوركم المستهدف، فستفشلون دائماً في توصيل فكرتكم. فالأكاديميون ومولو المؤسسات الأهلية والشبابية ومدراء الأعمال جميعهم يختلفون كثيراً من ناحية المعلومات التي يتطلعون للحصول عليها.

ما أهمية ذلك؟

تعد كتابة التقارير الفعالة مهارة أساسية لكل أنواع المكاتب والأعمال وتتيح لكم ما يلي:

- تحديث معلومات زملاء العمل عن عملكم.
- تلبية متطلبات الإدارة.
- توصيل الأفكار المعقدة بفاعلية.
- عرض عملكم بطريقة إيجابية ومنمقة.
- التواصل بفاعلية مع المؤسسات الأخرى حول عملكم.

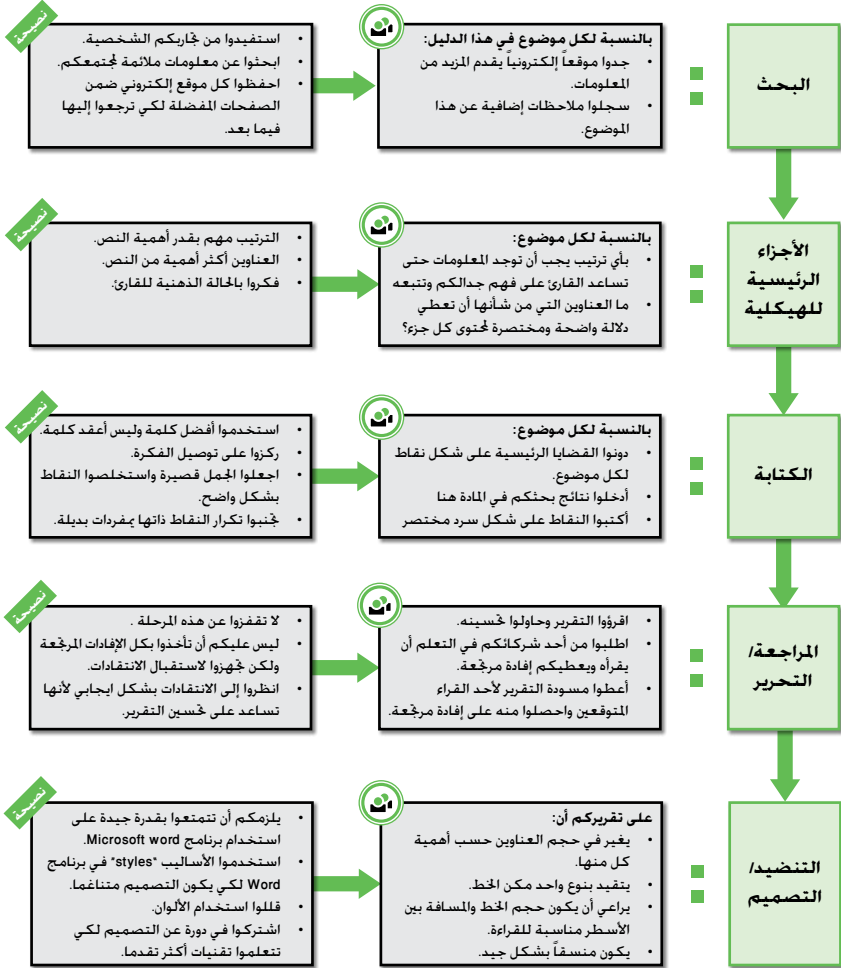
ما الفرق بين التقارير

الأكاديمية وتقارير العمل؟

لا بد أنكم كتبتكم تقارير أثناء فترة دراستكم. إن التقارير الأكاديمية أكثر ميلاً لأن تكون تقنية وأكثر إسناداً بالمراجع. أما تقرير العمل فهو أشبه بخطاب جاري - فعليكم أن تبيعوا الفكرة للقارئ وأن تحددوا أولوية المعلومات حسب قدرتها على تحقيق أقصى قدر من التأثير.

تمرين

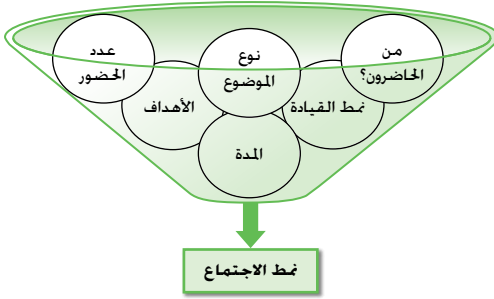
اكتبوا تقريراً عن مهارات الاتصال لمتجمعكم. يمكنكم استخدام هذا الدليل كأساس لتقريركم ولكن سيلزمكم أن تكيفوه حسب مجتمعكم وحسب التحديات التي تواجهه. اتبعوا الخطوات أدناه وأجزوا كل مهمة:



الاجتماعات الفعالة

ما هو الاجتماع الفعال؟

الاجتماع الفعال يحقق أهدافه في الوقت المحدد له. ويمكن أن يكون الاجتماع مخصصاً لأي غرض كان تقريباً: بدءاً من مناسبة اجتماعية مثل حفل زفاف وإلى نقاش عن طريق العصف الذهني حول منتج جديد. وتميل الاجتماعات إلى التفاوت بناءً على عوامل متعددة، مثل عدد الحضور المتواجدين. ونوع الموضوع، والأهداف، ومدة الاجتماع، ومدى غلبة الصفة الرسمية. وطبيعة الأشخاص الحاضرين بالطبع.



كيف يمكنكم أن تطوروا مهارات جيدة للاجتماعات؟

توجد لديكم كل يوم فرص للمشاركة في اجتماعات. ابحثوا عن مناسبات يمكنكم أن تستخدموا فيها الأساليب والأفكار المشار إليها في الصفحة المقابلة. إن وضعها موضع الممارسة سيمكنكم من فهم الأساليب المتبعة في الاجتماعات واستخدام نهج مختلف بعض الشيء في كل مرة. النقطة الرئيسية هنا هي أن تسعوا لاقتناص كل فرصة لممارسة ما تتعلمونه.

ما أهمية ذلك؟

القدرة على عقد اجتماعات فعالة أو المشاركة بها ستتمكنكم من:

- توصيل أفكاركم إلى مجموعات صغيرة.
- الحفاظ على صورة مهنية لأنفسكم في مكان عملكم.
- المساهمة في الاجتماعات المهمة.
- تطوير الأفكار ضمن مجموعة.
- العمل بفاعلية كجزء من فريق.

أنواع الاجتماعات

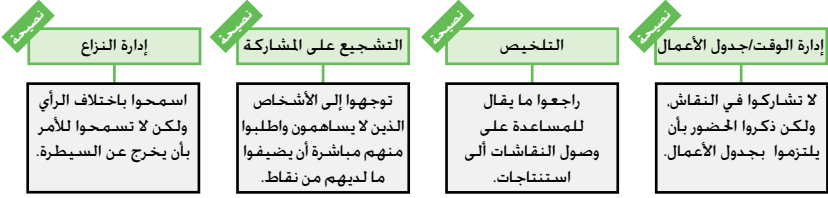
ناقشوا أنواع الاجتماعات التي سبق لكم أن حضرتموها. كيف تتباين هذه الأنواع؟ فيما يلي بعض الأنواع الشائعة:

- اجتماعات عائلية.
- اجتماعات للمبيعات.
- اجتماعات لفرق العمل.
- اجتماعات الطاقم.
- حفلات الزفاف.
- اجتماعات أفراد المجتمع.

التيسير

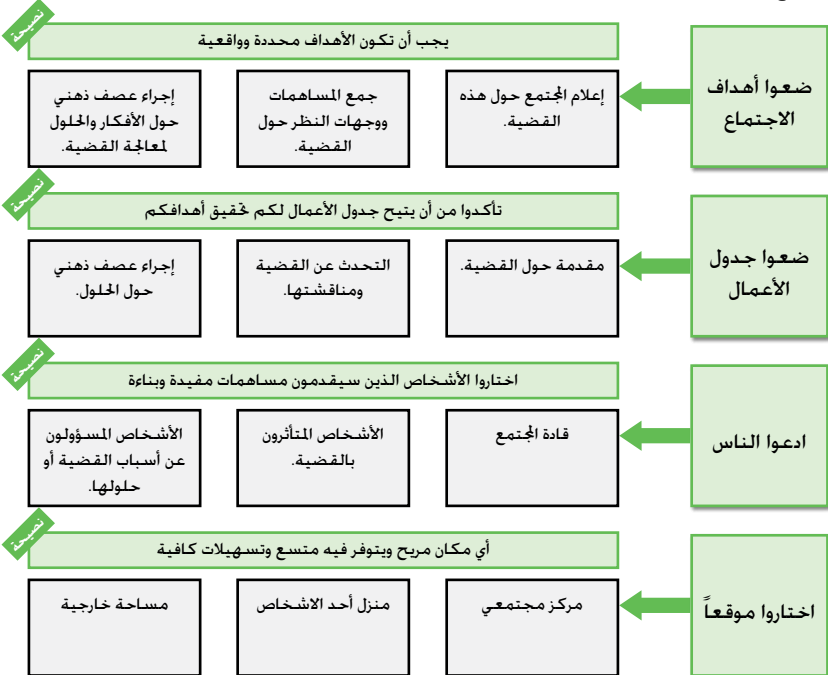
تعتمد قدرة الشخص على أن يكون ميسراً جيداً على مهارات القيادة والاتصال لديه. إن الميسر يساعد الاجتماع على تحقيق أهدافه باستخدام تقنيات مختلفة.

تمرنوا على أن تقوموا بدور الميسر وعلى استخدام كل من التقنيات التالية في اجتماعات مع شركائكم في التعلم.



اعقدوا اجتماعاً مع أفراد المجتمع

اختاروا قضية اجتماعية تهكم وتهم شركاءكم في التعلم وحضروا لعقد اجتماع مع أفراد المجتمع واعقدوه.



خطوات عملية	الأهداف	الدليل	
		الاتصال الفعال	1
		أنواع الاتصال	2
		آداب التعامل في مكان العمل	3
		مهارات العرض	4
		الرسائل الإلكترونية الفعالة	5
		كتابة التقارير	6
		الاجتماعات الفعالة	7

