



إدارة المناهج والكتب المدرسية

التجيئ و والإرشاد المهني

الفصل الدراسي الأول الصف الثاني عشر

الفروع المهنية: (الصناعي، والزراعي، والفندقي والسياحي، والاقتصاد المنزلي)

الناشر
وزارة التربية والتعليم
إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسّر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال آرائكم وملحوظاتكم على هذا الكتاب عن طريق العنوان الآتي:

هاتف: 9-4617304 فاكس: 4637569 ص.ب: 1930 الرمز البريدي: 11118
أو على البريد الإلكتروني: vocsubjects.division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم تدريس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (145/2023) تاريخ 1/3/2023م، بدءاً من العام الدراسي 2024/2025م.

حقوق الطبع جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم
عمان، الأردن ،ص.ب : (1930)

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(2024/4/2676)

ISBN: 978-9923-47-084-8

أشرف على تأليف هذا الكتاب:

صالح محمد أمين العمري	م.لواء الدين سالم جرادات
د.أسامة كامل جرادات	د.زايد حسن عكور
د.مهند قاسم القضاة	م.فاتن بركات بركات

اللجنة الفنية

د. زبيدة حسن أبو شويمه	سامح محمد زواتي
لينا صالح الضروس	هدى يوسف التميمي

التحرير العلمي:

فؤاد عيسى محمود	د. مفلح حسين عيال سلمان
أسامه محمد المؤمني	

التحرير اللغوي: د. خليل إبراهيم القعيسى	التحرير الفني: نداء فؤاد أبو شنب
التصميم: فخرى موسى الشبول	الإنتاج: د. عبد الرحمن أبو صعيليك

دقق الطباعة: فؤاد عيسى محمود راجعها: د. مفلح حسين عيال سلمان

قائمة المحتويات

مقدمة

الوحدة الأولى: اكتشاف الذات	09
الدرس الأول: اكتشاف المهارات والقدرات والميول	11
أولاً: تطوير الذات	12
ثانياً: التخطيط المهني	15
ثالثاً: مهارات تنمية الذات وتطويرها	19
رابعاً: مهارات الاتصال والتواصل	25
خامساً: مهارة توجيه الأسئلة	32
سادساً: أهمية مواءمة مهاراتي وقدراتي مع اختياري المهني	33
الدرس الثاني: فهم الذات واختبارها ومعرفة الميول والقدرات	35
أولاً: الكفایات (المعارف والمهارات والقدرات)	36
ثانياً: الاستقلالية والاعتماد على النفس	37
ثالثاً: النظر بإيجابية إلى الذات	41
رابعاً: المرونة والإخفاق المتبع بالنجاح	47
الوحدة الثانية: استطلاع عالم المهن	53
الدرس الأول: مهارات بيئة العمل	55
أولاً: السلامة المهنية	56
ثانياً: مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات في بيئة العمل	59
ثالثاً: البدائل المهنية ودخول عالم المهن	62

64	رابعاً: مهارة إدارة الوقت
69	خامساً: مصفوفة الأولويات
72	سادساً: القدرة على اتخاذ القرارات
77	الدرس الثاني: القيم المهنية
78	أولاً: الثقة بالنفس
82	ثانياً: بيئة مكان العمل وثقافته
89	ثالثاً: أخلاقيات العمل المهني والسلوك المهني
97	رابعاً: مهارات أخلاقيات العمل الجيدة والسيئة وسماتها
100	خامساً: أهداف التوجيه والإرشاد المهني
103	قائمة المصادر والمراجع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

يتساءل الطلبة عن العمل الذي سيلتحقون به: ما الذي يُناسب ميولهم وقدراتهم؟ هل سينجحون في اختيار العمل الصحيح؟ هل سيحققون الأحلام التي رسموها لأنفسهم؟ يُقدم (التوجيه المهني) الإجابة عن كلّ هذه الأسئلة، فعن طريقه يتمكّن الطالب من اتخاذ القرار المهني السليم، و اختيار المهنّة المناسبة لقدراته وميوله والإعداد لها والالتحاق بها، بما يُحقق التوافق المهني ويزيد احتمالات النجاح والتقدّم والتطور على الصعيدين الفردي والمجتمعي.

يُعدّ التوجيه المهني عملية متمّمة ومكمّلة لمبادئ التربية والتعليم؛ إذ إنّه يدفع العملية التربوية ليجعلها أكثر فاعلية، فلا يمكن فصل العمليتين عن بعضهما؛ لأنّ من شروط عملية التعليم الجيد أن تهتمّ بعملية التوجيه والتعلم، ما تطلّب استحداث مبحث التوجيه والإرشاد المهني بوصفه أسلوبًا علميًّا في المجال المدرسي، من أجل زيادة التفاعل بين المتعلم والمعلم بهدف تعرّف إمكانات المتعلم، وتوظيفها من أجل تحقيق نجاح مهني.

يتطلّب الانتقال إلى سوق العمل مجموعة من المعارف والمهارات والمواصفات، التي تُمكّن الشباب من فهم سوق العمل وتتسويق أنفسهم عن طريق التعبير عن نقاط قوّتهم وسماتهم الشخصية ومعارفهم؛ لذا يهدف هذا الكتاب إلى تزويد طلبة الصفّين الحادي عشر والثاني عشر من الفروع المهنية بالمهارات الالزمة لكتابه سيرتهم الذاتية وإجراء مقابلات ناجحة تترك انطباعًا إيجابيًّا، وبناء علاقات تُنمّي شبكاتهم المهنية. ويمكن تعلّم هذه المهارات واستخدامها في مجالات العمل وقطاعاته جميعها.

يُعدّ دخول عالم العمل أو الانتقال إلى مكان العمل تحدّياً أساسياً للطلبة والشباب الباحثين عن عمل؛ إذ يستغرق العثور على عمل والحصول عليه وقتاً طويلاً وعملاً شاقاً، وبخاصة في سوق العمل اليوم التي تتسم بالمنافسة ومحدودية الفرص.

استندت هذه الكتب في إعدادها إلى توجيهات جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم في رؤية التحدي الاقتصادي «إطلاق الإمكانيات لبناء المستقبل» (2022-2033) التي تؤكد صنع المستقبل المشرق، والمضي في مسيرة البناء إلى آفاق أوسع من التميز والإبداع والإنجاز، مستقبلاً نستعيد فيه صدارتنا في التعليم، ونهض فيه باقتصادنا، ينطلق فيه الشباب في آفاق الريادة والابتكار، مستقبلاً منفتحاً على التغيير والتطور، يستوعب الأفكار الجديدة، ويحتضن التنوع. والإفادة من رؤية التحدي الاقتصادي بوصفها خريطة طريق متصلة بركيزتين: تمحور الأولى حول رفع مستويات النمو المستدام والشامل عن طريق كامل الإمكانيات الاقتصادية للمملكة، في حين تمحور حول المجتمع مستهدفة النهوض بتنوعية الحياة للمواطنين. حيث ركزت الرؤية على الصناعات عالية القيمة، مثل: الزراعة والأمن الغذائي، والتعدين، والصناعة (الغذائية، والدوائية، والكيماوية، والحيكبات، والهندسية). بالإضافة إلى تركيزها على الخدمات المستقبلية، مثل: الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والصناعات الإبداعية، والخدمات المالية، والرعاية الصحية، والتجارة. وركزت رؤية التحدي الاقتصادي على الاهتمام السياحة والريادة والإبداع والتعليم المهني والتقني.

وقد أولت الرؤية التعليم اهتماماً كبيراً عبر إكساب الخريجين المهارات المطلوبة للالتحاق بسوق العمل عن طريق اعتماد أساليب حديثة في التدريس، ورفع مستوى المخرجات التعليمية، ومواصلة الجهد لتطوير المناهج وسياسة الاختبارات والامتحانات، واستحداث البرامج التعليمية المناسبة.

وقد دعت الرؤية إلى توسيع برامج التدريب المهني، وتوظيف المواهب المحلية، وزيادة نسبة الملتحقين في هذه القطاع، وضرورة جذب الاستثمارات في القطاع، وتحسين الإنتاجية وتنافسية الكلفة وزيادة الترابط بين الشركات العاملة الكبيرة والصغيرة لمساعدة الأخيرة على النمو، وإطلاق برنامج تعليمي متخصص، إضافة إلى إعداد خطط وطنية تفصيلية وخرائط طريق للاستثمار في القطاع، والنهوض في القطاع السياحي خلال العقد المقبل، وتطوير وإدارة الواقع والمرافق السياحية والحفاظ عليها، وتطوير المنتجات الخاصة بالسياحة بأنواعها المختلفة.

كما أكدت رؤية التحديث الاقتصادي أهمية التعليمين الأساسي والثانوي في دعم برامج التطوير المهني المستمر للمعلمين والمديرين والشريفين واعتمادها، ومواصلة مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل، والتنسيق بين جهات التعليم وجهات التدريب المهني والتقني للوصول إلى الأهداف المنشودة، وطرح برامج لتدريب المعلمين وبناء قدراتهم مهنياً.

يُعد هذا الكتاب جزءاً من سلسلة التوجيه المهني لطلبة الصفين الحادي عشر والثاني عشر في التخصصات المهنية، ويتناول في مجمله مهارات البحث عن عمل بما يتضمنه ذلك من مهارات الوعي بالذات لما لها من أهمية في تحديد مساراتنا الوظيفية. وسيُتطرق إلى المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل وببيئته، بالإضافة إلى مهارات كتابة السيرة الذاتية وإجراء المقابلات، ومفهوم ريادة الأعمال وإدارة المشروعات.

يتضمن هذا الكتاب أربع وحدات دراسية: وحدتين في الفصل الأول، ووحدة في الفصل الثاني.

ونحن إذ نقدم الطبعة الأولى (التجريبية) من هذا الكتاب، نأمل أن تناول إعجاب طلبتنا والكوارد التعليمية، وتحلّل تعليم التوجية والإرشاد المهني وتعلّمه أكثر متعة وفائدة، وتنمية اتجاهات إيجابية، ونحن مستمرون في تحسين هذا الكتاب وتطويره في ضوء ملاحظات المعلمين والتربويين.

والله ولي التوفيق

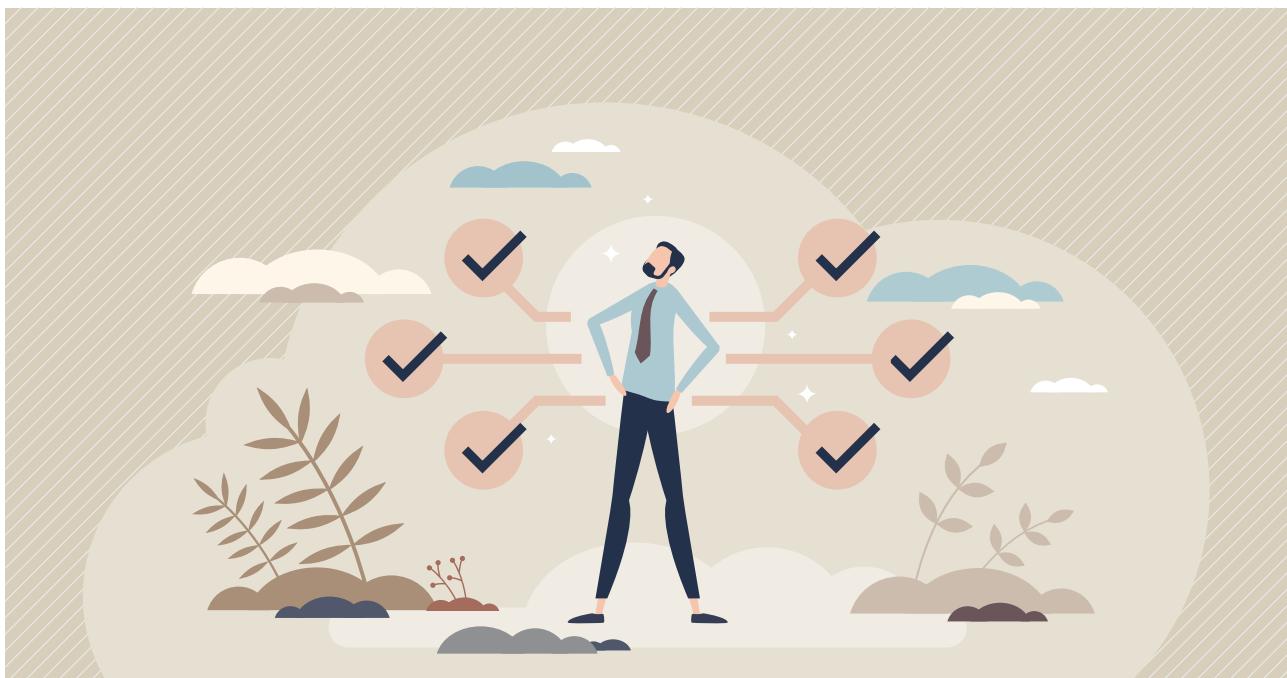
الوحدة الأولى

اكتشاف الذات



الدرس الأول

اكتشاف المهارات والقدرات والميول



كيف يؤثّر اكتشاف المهارات والقدرات والميول في اختيار مهنة المستقبل؟

النّتاجات الخاّصة

يتوقّع منّي بعد دراسة هذا الدرس أن أكون قادرًا على:

- تعرّف أساليب تطوير الذات.
- تعرّف مهارات تنمية الذات وتطويرها.
- تعرّف مهارات الاتّصال والتواصل.
- تعرّف أهمّية المهارات والقدرات والميول، وربطها بالمسار المهني.

أولاً: تطوير الذات

تطوير الذات عملية تستمر مدى الحياة، وهي وسيلة لتقدير مهاراتنا وصفاتنا والنظر إلى أهدافنا في الحياة وتحديدها، وتعظيم إمكاناتنا. يتضمن جزء من تطوير ذاتنا تحدي أنفسنا في تعلم مهارات جديدة وإتقانها، وكلما اجتهدنا في سبيل تجربة أشياء جديدة، تعلمنا المزيد عن أنفسنا.

لأكتشف ذاتي، يجب أن أكون قادرًا على:



الشكل (1-1): مراحل اكتشاف الذات.

بحسب نظرية (ماسلو) التي درسناها في الصف الحادي عشر، فإن الأفراد جميعهم لديهم حاجة فطرية إلى تطوير ذاتهم؛ إذ يركّز الجزء العلوي من هرم (ماسلو) على تحقيق الذات وال الحاجة إلى تحقيق أقصى إمكاناتنا.



الشكل (1-2): هرم ماسلو.

يُحدث تطوير الذات تغييرات عديدة في حياتنا، ويستخرج أفضل إمكاناتنا، وينطوي على عدة فوائد نستشعرها ومن حولنا من الأهل والأصدقاء والزملاء، وتساعدنا على التطور واستثمار الفرص المتاحة؛ لذا تعدّ مهمة لأنّها تساعدنا على:

1- تحقيق الأهداف الشخصية والوظيفية.

2- التقدّم في حياتنا المهنية.

3- تحسين إمكاناتنا وتطويرها، وصقل موهبنا.

4- التسلّح بالشخصية الملائمة للتقدّم الاجتماعي والعلمي.

5- تحقيق الرضا عن النفس.



الإجراء السليم للوصول إلى هدفي الذكي هو: الالتحاق بدبلوم متخصص بعد تخرجي في المدرسة في بر沐ة السيارات الكهربائية، الذي تعقده إحدى الجهات المتخصصة مدة عام.

ومن الأمثلة على أهداف النمو المهني ما يأتي:

- الحصول على شهادة جامعية.
- الحصول على شهادة التدريب المهني.
- التدريب على أجهزة وبرامج جديدة.
- الالتحاق بفرص تدريب عملية.
- اكتساب المهارات التي تُفيد في الحياة العلمية والعملية.

أدون الآن هدفي الذكي للحصول على العمل الذي أطمح في الحصول عليه بعد (5) أعوام.

ثم أعرض ما توصلت إليه على زملائي / زميلاتي.

تحقيق هدفي المهني



الهدف من النشاط: مشاركة الأفكار للوصول إلى الهدف.
في مجموعات، نذكر أمثلة أخرى على تحقيق أهدافي.

ثم تعرض كل مجموعة أفكارها وأهدافها في الغرفة الصحفية بإشراف المعلم.

ثانياً: التخطيط المهني

عند تحديدي الهدف، أعدّ خطّة عمل. على سبيل المثال، لقد حددت هدفاً لتطوير تطبيق على الهاتف الذكي لخدمة الزبائن، وقبل أن أتمكن من إنجاز ذلك، ستكون خطوتي الأولى تعلم لغات البرمجة الضرورية لتطوير التطبيق.

في حين يُعدّ التدريب جانباً مهماً من جوانب النمو المهني، إلا أن الخبرة وفرص التعلم يمكن أن تكون مصيرية لحياتنا العملية. يجب أن أبحث عن فرص لتبادل الخبرات والتعلم غير التقليدي عن طريق حضور المؤتمرات والدورات التدريبية، وملازمة مختصين في المجال ومناقشتهم، والمشاركة في المجموعات المتخصصة على الإنترنت. إن كل فرصة لتبادل الخبرات والمشاركة في الحوارات

المهنية هي فرصة لإظهار إمكاناتي وصقلها، ومساعدتي على التخطيط المهني خلال المرحلة الدراسية:

أهداف المهنية

من الأهمية بمكان، أن نشارك معلمنا أو مديرنا المستقبلي تطلعاتنا وأهدافنا في حياتنا المهنية؛ إذ إنّ جزءاً من وظيفتهم هو مساعدتنا على الوصول إلى أهدافنا وتحقيق طموحاتنا وتطلعاتنا المهنية. إذا علم المعلمون أو المديرون في مكان العمل بأنّا حريصون على مواجهة تحديات جديدة وتعلّم مهارات جديدة، فمن المحتمل أن يبدؤوا بالوثوق بنا ومنحنا مزيداً من المسؤوليات، ويمكن أن يكون المعلم أيضاً مصدراً مناسباً لتعريفنا الدورات التدريبية المتاحة التي تُمكّننا من زيادة مهاراتنا.

وإذا لم يكن لدينا معلم أو مدير أو كنّا نعمل بصورة مستقلّة، فيمكن أن نسأل زميلاً في مجال العمل إذا كان يعرف فرضاً لزيادة مهاراتنا وخبراتنا، أو أن نتّخذه موجّهاً لنا.

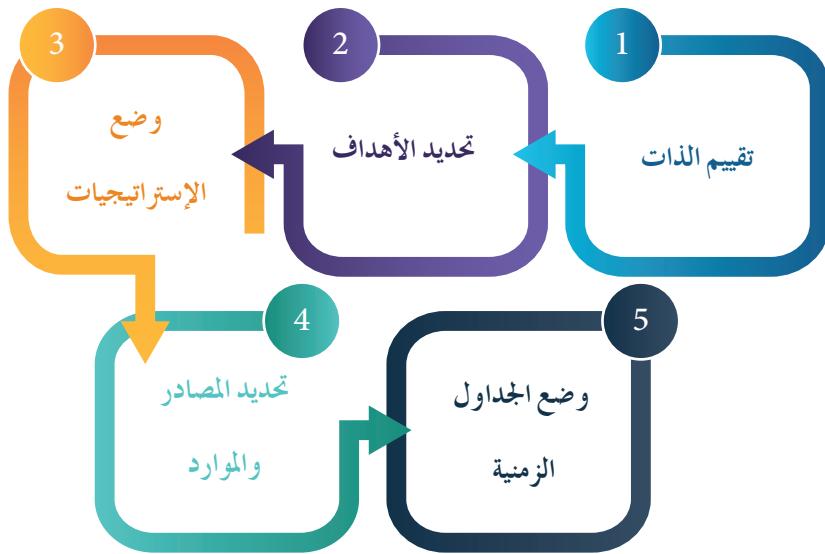
متابعة التطور والتغيير لدينا

على الرغم من أنّ النمو المهني والشخصي أمر مثير، فقد تظهر أوقات نشعر فيها بالإحباط؛ لذا من المهم تتبع إنجازاتنا ومراجعة تقدّمنا بانتظام، وهذا يضمن أيضاً أن نبقى ملتزمين بخطّتنا، ويسمح لنا بتحسين جهودنا إذا تباطأ تقدّمنا.

خطة التطوير المهني

لا أحد يُحبّ الثبات في موضعه مدة طويلة ولا سيّما عندما يتعلّق الأمر بالعمل. بل على العكس من ذلك، يسعى الجميع إلى محاولة التطوير المهني باستمرار والحصول على فرص أفضل من غيرها، أو تحسين الوضع الحالي على الأقلّ. ولكن، كي لا يترك الأمر للرغبة المجرّدة، فمن المهم امتلاك خطة كاملة لعملية التطوير المهني.

مراحل تنفيذ خطة التطوير المهني:



الشكل (1-3): مراحل خطة التطوير المهني.

تقيم الذات

- متخصص حاليًا، ولكنني أرغب في الانتقال إلى مرحلة إدارة المشروع.
- أتمتع حالياً بمهارات جيدة في العلاقات الشخصية والتواصل.
- أحتج إلى تحسين مهاراتي في القيادة وإدارة الوقت.

تحديد الأهداف

- زيادة دخلي بنسبة (٣٠%).
- الحصول على ترقية لأصبح مدير مشروع.

وضع الإستراتيجيات

- أبحث عن مرشد.
- أقبل المسؤوليات المتزايدة في وظيفتي الحالية.

- أكمل دورة إدارة المشروعات.

- أكمل ما لا يقل عن دورتين دراسيتين في القيادة.

- أتعلم تقنيات تدريب محددة.

تحديد المصادر والموارد

- معهد إدارة المشروعات.

- مقاطع فيديو عن طائق إدارة المشروعات المختلفة.

- مال لدفع دورة المشروعات (خطة لتوفير المال) أو البحث عن بعثة أو دورة مجانية.

- تخصيص وقت للالتحاق بالدورات.

وضع الجداول الزمنية

- خلال أسبوع: أبحث عن دورات، وأضع خطة عمل لتوفير وقت ومال مخصص للدورات.

- في شهر واحد: أطلب ترقية لأصبح رئيساً لأحد الأقسام.

- في غضون شهرين: أجد مرشدًا يساعدني على إنجاز أهدافي.

- في ثلاثة أشهر: أتحقق بدورات إدارة المشروعات.

- في عام واحد: أطلب ترقية لأصبح مديرًا للمشروع.

النشاط (3-1)

إنشاء خطة تطوير مهني



الهدف من النشاط: تطوير مهارات التخطيط.
بالرجوع الى الهدف الذي وضعته لنفسي في النشاط (1)، سأتابع الخطوات (5) السابقة لإعداد خطة تطوير مهنية بسيطة وشاملة لتحقيق الهدف، ثم أعرضها على زملائي / زميلاتي.



ابحث عن موّجه أو مرشد، وهو شخص متخصص وخبرير في مجال عمله، يساعدنا على التخطيط والتقدّم في مسارنا وحياتنا المهنية، وتعزّز وجهات نظر جديدة. إذا كنت تبحث عن مرشد أو موّجه، فاسأل معلّمك في المدرسة أو مشرفك في مكان العمل إذا كان يعرف شخصاً جيّداً، أو اسأل زميلك إذا كان يعرف شخصاً يمكن الوثوق به. تذكّر أنّ التعلّم ليس عملية رسمية عن طريق مدرسة أو جامعة بالضرورة؛ لذا يمكن العثور على فرص جديدة للتعلّم من الآخرين في أيّ مكان.

ثالثاً: مهارات تنمية الذات وتطويرها

قد تكون مهارات التنمية الشخصية سمات أو صفات متوافرة لدينا بالفعل، يمكننا اكتسابها عن طريق التعلم والتدريب والخبرة. سيُقدّر الأفراد مهارات التنمية الشخصية المختلفة اعتماداً على أهدافهم، في ما يأتي بعض الأمثلة على المهارات الأساسية للنموّ المهني والشخصي:

1- الاتّصال والتواصل الفاعل

هي المهارة التي نستخدمها عند تقديم أو تلقي المعلومات، مثل إيصال الأفكار والمشاعر إلى الآخرين، أو التعبير عما يحدث حولنا.

2- التفكير النّقدي والتّفكير الإبداعي

تعتمد مهارة التّفكير النّاقد على التّحليل بهدف التّوصل إلى قرار أو نتّيجة ما، في حين تعتمد مهارة التّفكير الإبداعي على توليد الأفكار بهدف إيجاد حلول حقيقة للمشكلات والتحديّات بغية الابتكار وتكوين آراء جديدة.

3- العمل بروح الفريق

القدرة على العمل في فريق واحد نحو رؤية مشتركة، والقدرة على توجيه الإنجازات الفردية لتحقيق الأهداف التنظيمية، وهو المحرّك الذي يسمح للجميع بتحقيق نتائج غير مألوفة؛ فالعمل الجماعي بوصفه مفهوماً بسيطاً، يمكن تنفيذه عن طريق توزيع المهام وتنظيم الأولويّات، لكنّه يشمل أموراً وأفكاراً تنظيمية تتطلّب العمل الجادّ والتعاون.

4- حلّ المشكلات

القدرة على إيجاد الحلول الفاعلة للمشكلات المختلفة التي تواجهنا في الحياة العملية أو الخاصة، وفي الوقت المناسب الذي يضمن تفادي الخسائر أو تقليلها قدر الإمكان، ويتضمن ذلك عدّة خطوات رئيسة، مثل:



الشكل (4-1): خطوات حلّ المشكلة.

5- التنظيم وتحديد الأولويات

إنّ مهارة التنظيم مرتبطة بمهارات الترتيب جميعها، وزيادة الإنتاجية وترتيب الأولويات المستعجلة لإتمامها قبل المهام القابلة للتأجيل، ويُعدّ تحديد الأولويات أمرًا أساسياً في أن تكون منظماً في أيّ مهام أخرى تنجذبها. ولمزيد عن هذه المهارة، سنشرح بالتفصيل محور إدارة الوقت.

6- التفاوض

نوع من أنواع النقاش الذي يُستخدم عند اختلاف الآراء والوصول إلى اتفاق مشترك بين طرفين أو أكثر، ويتيح من المفاوضات نوع من أنواع التسوية؛ إذ يُقدم كلّ طرف بعض التنازلات لصالح بقية الأطراف ذات العلاقة، وتحدث المفاوضات غالباً في بيئات العمل بين الزملاء والأقسام، أو بين موظف ورئيسه.

7- القيادة

يهم القادة الفاعلون والمؤثرون بتطوير مهارات موظفيهم وقدراتهم، ويستخدمون اللباقة والمهارات الاجتماعية الأخرى في تشجيع الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم. إنّ الأمر لا يتعلّق بأن تكون (لطيفاً) أو (متفهّماً) بوصفك قائداً، بل يتعلّق بالاستفادة من الدوافع الفردية للعاملين من أجل تحقيق هدف على مستوى المؤسسة.

النشاط (4-1)

مهارات العمل المطلوبة لتحقيق أهدافي المهنية



الهدف من النشاط: تعرّف أهم مهارات العمل لعملي المستقبلي.
أُناقش مجموعتي في المهارات السابقة، وأختار مهارتين وأُناقشهما في أهميتها
لتخصصي وأهدافي المهنية.

لماذا تُعدّ مهمة؟

المهارة

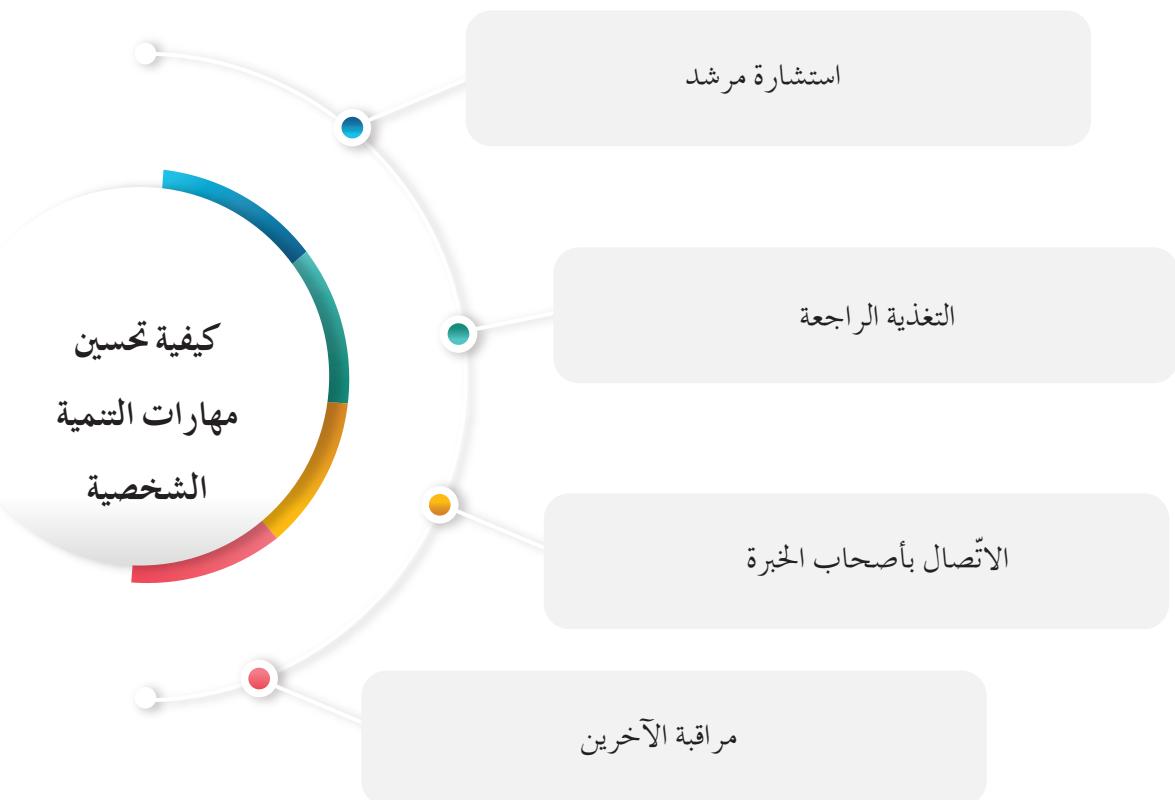
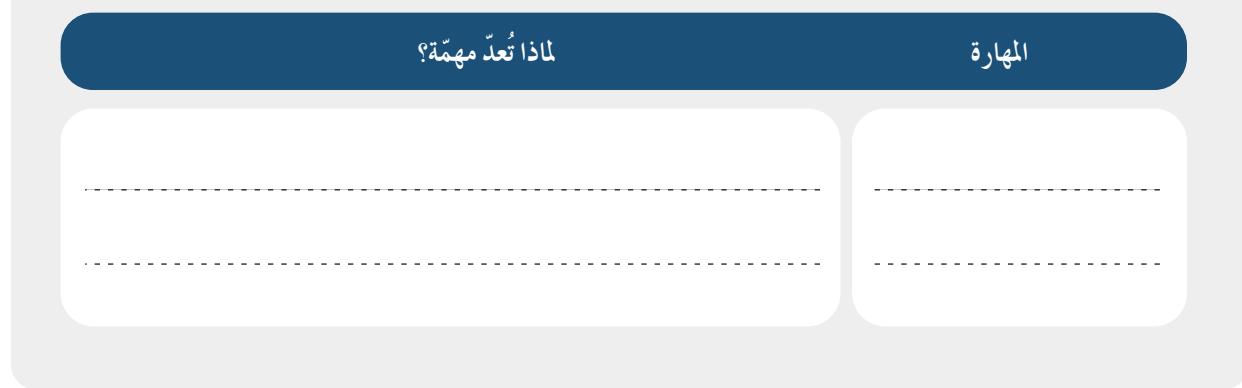
أُناقش مجموعتي في مهارات أخرى، وأختار مهارتين شخصيتين غير مذكورتين في
الدرس، مُبّراً أهمية اكتسابهما.

لماذا تُعدّ مهمة؟

المهارة

أُناقش مجموعتي في كيفية تطوير المهارات السابقة لدىّ، مع ذكر الأدوات والموارد

والطائق الممكنة لاكتساب هذه المهارات.



الشكل (1-5): كيفية تحسين مهارات التنمية الشخصية.

هل توجد طرائق أخرى؟ أذكرها.



بعض الأشخاص يتمتعون بالمهارات بالفطرة أي من دون التدريب عليها، فبعضهم لديه موهبة الاتصال الفاعل أو الذكاء الاجتماعي، ولكن هذه المهارات يمكن أن تكتسب أيضًا؛ لذا يجب علينا أن نتدرّب دائمًا على تحسينها وتطويرها وصقلها، سواء أكانت بالفطرة أم بالاكتساب.

نشاط بيتي

أقابل أحد أصحاب الأعمال أو المديرين في إحدى الشركات، وأسأله عن أهم المهارات المهنية الأساسية التي يتطلع إليها عند توظيف أحد الأشخاص، ولماذا تُعدّ هذه المهارات دون غيرها باللغة الأهمية؟ وكيف يمكن لأي شخص أن يطور هذه المهارات؟

رابعاً: مهارات الاتصال والتواصل

تُعدّ من أساسيات الحياة اليومية، ومن أهم المهارات في العمل؛ إذ ينقل الشخص عن طريقها أفكاره إلى شخص آخر بطرق مختلفة، منها الكتابة والتحدث ولغة الجسد.



الهدف من النشاط: ملاحظة أهمية التواصل لنقل الرسالة بصورة واضحة وصحيحة.

نقف جميعاً في خطٍّ، ونتبع الخطوات التي يُقدمها المعلم.

الكلمة / الكلمات التي سمعتها هي:

تعلّمت من هذا النشاط:

أذكر قصّة حصلت معي في الحياة مشابهة لما ورد في نشاط:

التواصل هو عملية استجابة البشر للأشخاص الآخرين.

1- الرسالة	2- المرسل	3- المستقبل	4- قناة الاتصال	5- التغذية الراجعة
رموز لفظية وغير لفظية، تنقل من شخص إلى آخر أو من مجموعة إلى أخرى.	الشخص أو الأشخاص المسؤولون عن إنتاج الرسالة وإرسالها.	الشخص أو الأشخاص الذين يستقبلون الرسائل المرسلة.	يستخدمها الوسيط في إرسال رسالته، وقد تكون القنوات لفظية أو غير لفظية.	الرد على الرسالة.

الشكل (1-6): عناصر عملية الاتصال والتواصل.



عند التواصل مع أشخاص مختلفين عنا لا تتغير أفكارنا، إنما الطريقة التي نقدم بها تلك الأفكار هي التي تتغير.

أشكال الاتصال

الاتصال هو نقل الأفكار وتبادل الثقافات وتوصيل الرغبات إلى طرف آخر. وللاتصال عدة أشكال، منها:

الاتصال اللفظي

يُقصد به تبادل المعلومات ومشاركة الأفكار بلغة منطقية ومفهومة تُعبر عن المعنى المراد. ولا بدّ من امتلاك أطراف هذا الاتصال مهارات الاتصال اللفظي كي يتسلّى لنا الوصول إلى فهم مشترك لهذه المعلومات. وتمثل مهارات الاتصال اللفظي في:

مهارات الاتصال اللفظي

صياغة الأفكار قبل التحدث بها.

استخدام التعبيرات المناسبة.

نطق الحروف من مخارجها نطقاً سليماً.

الإصغاء الجيد، واحترام وجهة نظر الآخر.

الشكل (7-1): مهارات الاتصال اللفظي.

الاتصال غير اللفظي

يُقصد به الإشارات والإيماءات التي يستخدمها الإنسان في التواصل من دون التحدث مع الطرف الآخر، ومنها:

مهارات الاتصال غير اللفظي

التواصل البصري.

تعابير الوجه.

وضعية الجسم في أثناء الحديث.

حركات اليدين.

نبرة الصوت.

الشكل (8-1): مهارات الاتصال غير اللفظي.

مهارات الاتصال والتواصل

مهارات الاتصال هي القدرات التي نستخدمها عند تقديم أو تلقي أنواع المعلومات المختلفة، مثل إيصال الأفكار والمشاعر إلى الآخرين، أو التعبير عما يحدث حولنا.



ومن أبرز مهارات التواصل ما يأتي:

1- الاستماع الفاعل

يقصد بالاستماع الفاعل، القدرة على تحويل انتباحك إلى الشخص الذي يتحاور معك ويحدثك، بدلاً من تركيزه على ما يدور في رأسك. حيث تبذل جهداً حقيقياً ليس فقط لسماع ما يقوله الطرف الآخر من كلمات وإنما لاستيعاب الرسالة الكاملة التي يرغب هذا الطرف في إيصالها إليك.

2- التعاطف

هو تفهم مشاعر الآخرين والإحساس بهم. إن تفهم مشاعر الآخرين يمكننا من اختيار الكلمات المناسبة للرد على ما يقولونه. ومن ثم، تقديم الدعم المناسب بحسب الموقف.

3- لغة الجسد

تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد؛ لذا تعد قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفاعل. وهنا لا بد أن نكون قادرين على فهم ما

يقوله الشخص الذي أمامنا بكلماته وما تعنيه الإشارات التي تصدر عن جسده، كما يجب علينا أيضاً أن نعي تماماً لغة جسdenا ونحرص على توظيفها توظيفاً مناسباً متناسقاً مع ما نقوله.

4- اختيار نبرة الصوت المناسبة ووضوحاها

من المهم أن يكون صوتنا واضحاً ومسموعاً عندما نتحدث؛ إذ إن القدرة على اختيار نبرة الصوت، ودرجته المناسبة بناءً على السياقات المختلفة تعد مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فاعل؛ فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفاظلة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى على الضعف وفقدان الثقة بالنفس؛ لذا لا بد أن نحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي نوجد فيه، ونختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك.



النشاط (6-1)

لتواصل من دون أن ننطق

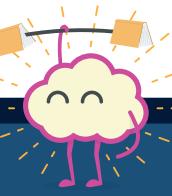


الهدف من النشاط: تجربة الاتصال غير اللفظي.

يختار المعلم طالباً لإرسال رسالة لبقية المجموعة من دون أي تواصل لفظي.

لو اضطُررت لنقل رسالة من دون أن أنطق، سأفعل ما يأتي:

لغة الجسد



الهدف من النشاط: تحليل لغة الجسد وفهمها.
أعبر بجملة ملائمة عن شعور الشخص في كل صورة أدناه، ثم أناقش زميلي/زميلاتي في هذه الجمل.



الاتّصال اللفظي ولغة الجسد



الهدف من النشاط: توافق الاتّصال اللفظي ولغة الجسد.

ذهب طارق إلى مقابلة عمل، وعندما سأله مسؤول التوظيف عن سبب تقدّمه إلى هذه الوظيفة، أجاب أنّه متحمّس لتجربة عمل جديد، وأنّ هذا المجال هو أحد المجالات التي يرغب في تطوير نفسه فيها، وأنّ هذه الشركة هي من أهم الشركات في هذا المجال.

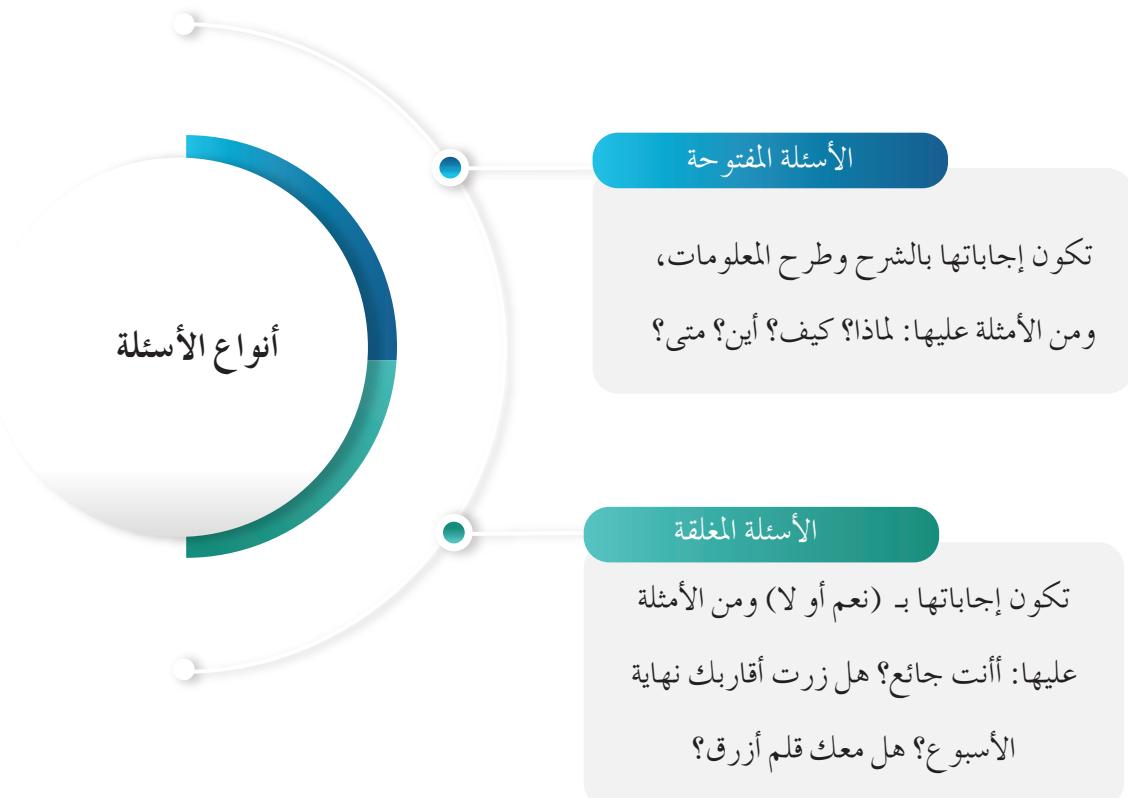


طارق في أثناء مقابلة العمل

لو كنت مسؤولاً عن التوظيف، ماذا سيكون رأيي في إجابة طارق؟ هل سأصدقها؟
لماذا؟

خامساً: مهارة توجيه الأسئلة

تعد مهارة توجيه الأسئلة من المهارات المهمة التي يجب أن نمتلكها، إذ تُسهم في فهم أمور لم يكن لنا أن نفهمها. إن توجيه الأسئلة والحصول على إجابات لها من قبل الأشخاص المعنّين، يُغيننا عن وضع فرضيات قد تكون غير صحيحة، ومن ثم، يُساعدنا على إيجاد حلول منطقية للمشكلات التي نواجهها.



الشكل (1-9): أنواع الأسئلة.

كلمة السر



الهدف من النشاط: تجربة فعالية الأسئلة المغلقة والمفتوحة.

يختار المعلم طالبًا ويعطيه كلمة سر، وعلى الجميع محاولة معرفة كلمة السر عن طريق الأسئلة المغلقة، ثم يختار المعلم طالبًا آخر ويدرك له كلمة سر جديدة، وفي هذه المرة يستطيع الطلبة استخدام أسئلة مفتوحة، ثم يستمر الطلبة في تطبيق هذا الإجراء ويفاعلون معًا بإشراف المعلم.

سادساً: أهمية مواءمة مهاراتي وقدراتي مع اختياري المهني

تُعدّ المهارات أحد العوامل الرئيسة التي تؤدي دوراً مهماً للغاية في اختيار مسار حياتي المهنية؛ فكُلّ شخص لديه موهب فريدة، يمكن استخدامها في بناء مهنة من اختياره، وباستخدام مهاراتي، يمكنني التخطيط لمهنة تناسب وشخصيتي.



الدرس الثاني

فهم الذات واختبارها ومعرفة الميول والقدرات



ما الصفة التي تُثير أتعابي في الآخرين؟ لماذا؟

النماذج الخاصة

يتوقع مني بعد دراسة هذا الدرس أن أكون قادرًا على:

- تعرّف طرائق استثمار القدرات.
- الاعتماد على النفس بحسب القدرة.
- النظر بإيجابية إلى الذات.
- تعرّف الإخفاق المتبع بالنجاح.

أولاً: الكفايات (المعارف والمهارات والقدرات)

تُستخدم مصطلحات الكفايات (المعارف والمهارات والقدرات) غالباً في وصف المفاهيم نفسها، وهذا استخدام غير دقيق؛ لأنّ لكلّ منها خصائص تُميّزها، فالقدرات هي صفات متأصلة يمتلكها الإنسان، وتكون بسيطة في مرحلة الطفولة وبحدّها الأدنى، وخلال حياتنا نُنمي هذه القدرات، مثل: القدرة على الحركة، والقدرة على الكلام، والقدرة على تحمل الألم، والقدرة على الرسم؛ لذا قد تكون القدرات حركية أو عقلية أو فنية.

أما المهارات، فتبني وتنغلق عن طريق التعلم والتجربة، والمهارة ليست بالضرورة سلوكاً فطرياً، ويجب تطويرها وتحسينها بالمارسة. فمثلاً، نمتلك القدرة على الكلام ولكن نتعلم مهارة التواصل مع الآخرين تواصلاً فاعلاً، والمعرفة هي مستوى التعليم أو الخبرة أو التدريب الذي يجب أن يتمتع به الفرد كي يُصبح مؤهلاً لإنجاز دور ما، وتزداد معارفنا كلّما زادت خبرتنا ومستوى تعليمنا وتجربتنا في الحياة، وتتكوّن الكفايات من مزيج من القدرات والمعارف والمهارات ذات الصلة، التي تؤهّلنا إلى إنجاز عمل ما، أو الحصول على وظيفة معينة تحتاج إلى هذا المزيج.

المعارف + المهارات + القدرات = الكفايات



الهدف من النشاط: تحديد الكفايات (المعارف والمهارات والقدرات). أقرأ إعلاناً أو وصفاً وظيفياً في الصحفية أو عبر الإنترنت، وأحدد المعرفة والمهارة والقدرة والكفاية المطلوبة في هذا الإعلان، ثم أعرضها على زملائي/زميلاتي.

- •
- •
- •
- •

نشاط بيتي

أبحث عن وظيفة أرغب فيها عبر الإنترنت، وأستخرج (3) كفايات مطلوبة لتلك الوظيفة، ثم أحللها إلى معارف ومهارات وقدرات، مستعيناً بإجابة السؤالين الآتيين: هل أمتلك هذه الكفاية؟ إذا لم أكن أمتلكها، فماذا يجب أن أفعل لامتلاكها؟

ثانياً: الاستقلالية والاعتماد على النفس

الاعتماد على الذات هو الاعتماد على القدرات والموارد الفردية، ومن الأمثلة على الاعتماد على الذات:

- 1- التفكير بصورة مستقلة.
- 2- احترام ذاتي وتقرّدي وما يميّزني عن الآخرين.
- 3- السعي إلى تحقيق أهدافي بشجاعة.

خطوات الاعتماد على الذات



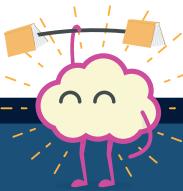
الشكل (11-1): خطوات الاعتماد على الذات.

أهمية الاعتماد على الذات

يُعدّ الاعتماد على الذات مهمّاً لعدّة أسباب:

- يُمكّنا من حلّ المشكلات واتخاذ القرارات بأنفسنا، وهذا أمر بالغ الأهمّية لأنّنا نتعلّم كيف نعيش بصورة مستقلّة دون الاعتماد على الآخرين لتسهيل مجرّى حياتنا.
- يسمح لنا بالشعور بالسعادة والفخر عندما نكون قادرين على توفير حاجاتنا من دون الحاجة إلى الاعتماد على الآخرين.
- يساعدنا على تطوير ذواتنا والارتقاء بمهاراتنا ومعارفنا عن طريق التعلّم من تجاربنا.

الاعتماد على الذات واتخاذ القرارات



الهدف من النشاط: التفريق بين التشاور عند اتخاذ القرار واتباع رأي الجماعة. أكتب قرارين اتّخذتهما مستعيناً برأي الجماعة، دون الالتفات إلى ما يميله عليّ عقلي وخبرتي الشخصية.

أكتب قرارين اتّخذتهما، مستعيناً بما يُعرف بعقلية الجماعة.

هل كانت سلبية أم إيجابية؟ أكتب نتائج هذين القرارين.

كيف أثّر هذان القراران في حياتي؟

أكتب قرارين اتّخذتهما بناءً على قناعاتي الشخصية.

ما نتائج هذين القرارين؟ وهل كانت سلبية أم إيجابية؟

كيف أثّر هذان القراران في حياتي؟

أناقش زملائي في أهمية التشاور عند اتّخاذ القرارات مع أصحاب الخبرة، والفرق بين التشاور واتّباع عقلية الجماعة .

كيف أصبح أكثر ثقة بالقرارات التي اتّخذها؟

ثالثاً: النظر بإيجابية إلى الذات

ما صورة الذات؟

الصورة الذاتية هي كيف أرى نفسي. إنها عدد من الانطباعات الذاتية التي تراكمت بمرور الوقت، ويمكن أن تكون هذه الصور الذاتية إيجابية ما يمنح الشخص الثقة في أفكاره وأفعاله، أو سلبية ما يجعل الشخص يشكّ في قدراته وأفكاره.

عناصر صورة الذات

الطريقة التي يود الشخص أن يظهر بها.

الأفكار التي يحملها الآخرون عنا.

أفكارنا عن ذواتنا.

الشكل (12-1): عناصر صورة الذات.

الأبعاد الخمسة لصورة الذات

توجد خمسة أبعاد داخلية تكون صورتنا عن أنفسنا، وهي:

- 1- بعد المادي: كيف يُقيّم الشخص مظهره؟
- 2- بعد النفسي: كيف يُقيّم الشخص شخصيته؟
- 3- بعد الفكري: كيف يُقيّم الشخص ذكاءه؟
- 4- بعد المهارات: كيف يُقيّم الشخص مهاراته الاجتماعية والتقنية؟
- 5- بعد الأخلاقي: كيف يُقيّم الشخص قيمه ومبادئه؟

من السهل جدًا التمييز بين الصورة الذاتية الإيجابية والسلبية، وفي ما يأتي (10) أمثلة على الصورة الذاتية الإيجابية والسلبية.

الصورة السلبية	الصورة الإيجابية
مُتعب	تعاون
متشائم	متفائل
متخاذل	طموح
منعزل	مثابر
قبيح	جميل

أهمية الصورة الذاتية الإيجابية

ترتبط الصورة الذاتية التي نتخيلها عن أنفسنا ارتباطاً وثيقاً بثقتنا بها. نحن لسنا الوحيدين المسؤولين عن تكوين صورتنا الذاتية، بل يُسهم في ذلك أيضاً المجتمع المحيط بنا؛ إذ يبعث هذا المحيط الرسائل الإيجابية أو السلبية لنا. فعلى سبيل المثال: يمكن أن يقول أحد جيراننا لأحدنا إنه ذكي وجذّاب وخلوق، ويمكن أن يقول آخر إنه غير ذكي وغير جذّاب ولا أحد يُحبّه، وقد نخسر ثقتنا بأنفسنا بسبب تلك الرسائل السلبية. فيجب علينا أن نتحدّث مع أنفسنا بصورة إيجابية ونشجع ذاتنا ذاتياً؛ لأنّ تشجيع أنفسنا وإيجاد الخير فيها سيساعدنا على إعادة بناء نظرة إيجابية لذواتنا، ومكافحة الرسائل السلبية التي يبعثها محيطنا لنا، والنظر إلى أنفسنا بإيجابية دائمًا وبخاصة عند المرور بأوقات عصيبة.

ويُعدّ تقدير الذات الخطوة الأولى للتحلّي بالثقة بأنفسنا وقدراتنا ومهاراتنا وتعزيز فكر "أنا قادر" لمواجهة التحدّيات التي تواجهني في الحياة أو في عملي أو دراستي. يُسهم فهم الذات وتقديرها في تقدير الآخرين أيضاً وإيماننا بأنهم مميزون وكلّ منّا لديه صفات شخصية يمكن أن يستشرّها في حياته الشخصية والعملية.

نشاط بيتي

أعد خطة للأسبوع القادم لتنفيذ الأنشطة الآتية:

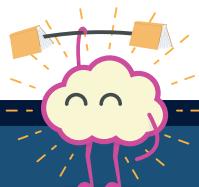
- 1- سأقول لنفسي كل يوم عندما أستيقظ: أنا جيد بما فيه الكفاية.
- 2- سأقول لنفسي كل مرة أواجه فيها وقتاً عصبياً أو تحدياً: إن كل مرر سيمر، وسأكون على ما يرام.

- 3- سأرتدي ملابس نظيفة وجميلة كل يوم وأنظر في المرآة وأقول: أنا أبدو في حالة جيدة اليوم.

بعد مرور هذا الأسبوع، سأكتب تأثير هذه العبارات وما غيرته في شخصيتي.

النشاط (12-1)

10 أشياء أقدرها في نفسي



الهدف من النشاط: التدريب على تقدير الذات.
أكتب (10) أمور أقدرها وأحبّها في نفسي.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

أذكر (10) مهارات أمتلكها، يمكن أن تكون هذه المهارات أي شيء أجيد القيام به، مثل ممارسة رياضة معينة، أو العمل باستخدام جداول البيانات Excel، أو مساعدة الطلبة الخجولين على المشاركة في المواقف الجماعية، أو رعاية الحيوانات، أو الرسم.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

أكتب ما لا يقل عن (5) أشياء أفتخر ببنفسي للقيام بها أو إنجازها. يمكن أن تكون هذه الإنجازات أموراً كبيرة مثل الفوز في مسابقة وطنية، أو أشياء أصغر مثل النجاح في الامتحان.

-
-
-
-
-

الآن، أكتب قائمة بالموافق التي واجهت فيها مواقف صعبة وتغلبت عليها، يمكن أن تكون مهناً شخصية مررت بها وشكلت لي أوقاتاً عصيبة، أكتب ثلاثة من هذه المواقف وأرجع إليها بين الحين والآخر؛ لتدكير نفسي بقوّتي ومرؤتي وكلّ ما أستطيع فعله.

-
-
-



نحتاج جميعاً إلى قليل من المساعدة في بعض الأحيان، وهذا لا يجعلنا أقل قدرة أو قيمة في الواقع، بناءً على الطريقة التي تنظر فيها إلى الأمر، قد يعني ذلك أنك شخص أكثر قيمة مما كنت تعتقد. إذا وجد الآخرون أنك تستحق أن يساعدوك، فلا بد أن لك قيمة كبيرة لديهم.

صورتي



الهدف من النشاط: اكتشاف مزايانا الخاصة التي يمكن أن تكون مفيدة للعالم حولنا.
أكتب قائمة بأسماء (5) أشخاص ساعدوني، وأكتب كيف ساعدوني كل واحد منهم،
وما الخير الذي رأه فيّ ليقدم لي المساعدة، مثل الخلق الحسن أو الضمير أو الموهبة
الطبيعية وأضيفها إلى صورتي الخاصة.

-
-
-
-
-

أكتب قائمة بأسماء مستعارة لـ (5) أشخاص قدّمت إليهم المساعدة، وأذكر الموقف
الذي ساعدت فيه كلّ واحد منهم. ليس من الضروري أن تكون المساعدة عظيمة،
فقد تكون إسعاد صديق كان يمرّ ب موقف صعب، أو إعطاء بعض المال لأحد أفراد
الأسرة الذي كان يحتاجاً إليه، أو تقديم إرشاد لشخص ما لمساعدته على الحصول على
عمل، أو مساعدته عند انتقاله إلى مسكن جديد.

-
-
-
-
-

يجب أن أتذكّر دائمًا أنّ مساعدة الآخرين تجعلني شخصاً ذات قيمة عندهم. وهذه حقيقة يجب أن أضيفها إلى قيمي ونظرتي إلى نفسي، وأفتخر أنّ لي قيمة أشاركها مع الآخرين عندما أمد لهم يد المساعدة، وأمضي قدماً في مساعدتهم.

نشاط بيتي

اللقي نظرة على مجريات حياتي على مدار أسبوع كامل، وأكتب (٣ - ٥) موافق ساعدت فيها الآخرين، وكيف أثر ذلك في حياتهم، ثم أعرضها على زملائي / زميلاتي.

رابعاً: المرونة والإخفاق المتبع بالنجاح

هل الإخفاق أو الفشل أمر سلبي دائمًا؟

الفشل شعور طبيعي في حياة الإنسان. لن يحبطنا الفشل ولكن خوفنا منه قد يمنعنا من النجاح، فكثير من الشباب يخشون الخوض في التجارب المختلفة خوفاً من الفشل، ما يحرمهم من فرصة خوض التجربة والتعلم منها. علينا أن ندرك أنه مهما كانت نتيجة التجربة فستتعلم منها، وأنه في بعض الأحيان أو معظمها لا تسير الأمور كما هو مخطط لها

هل يمكن أن ننجح إذا لم يحالفنا الحظ في المرات السابقة؟
قد لا يكون الفشل أمرًا محببًا، لكنه يمكن أن يكون طريقاً للنجاح؛ إذ إنّ الفشل قد يُساعدني على:

- 1- ترتيب أموري وتوجهيها خير توجيه.
- 2- تقييم ذاتي، والانطلاق بقوّه.
- 3- الحصول على فرصة جديدة لتجربتها مرّة أخرى.
- 4- التعلم دائمًا وإنجاز الأمور بطريقة أفضل للوصول إلى النجاح. على سبيل المثال: (توماس أديسون) الذي أضاء العالم بعد أن فشل كثيراً، وفي كلّ مرّه عدّ فشله فرصة لتعلم سبب جديد لعدم إضاءة المصباح حتّى وصل إلى ما يريد.



إنّ الفشل لا يعني أنّ فكرتك لم تكن صحيحة أو أنّ حلمك لم يكن معقولاً، بل يعني وجود شيء ما يمكنك تعلّمه أو اتجاه آخر يمكنك اكتشافه؛ لذا يجب ألا نجعل الاستسلام خيارنا المفضّل.

قصص نجاح وفشل

النشاط (14-1)



المواد والأدوات المستخدمة
أوراق وأقلام



الهدف
جماعي



مدة النشاط
15 دقيقة

الهدف من النشاط: تحليل الفشل والعيوب على الفرص فيه.

مع مجموعتي، نبحث في المكتبة أو عبر الإنترنت عن (3) قصص لمشاهير فشلوا عدّة مرات قبل أن ينجحوا بناحًا باهراً.

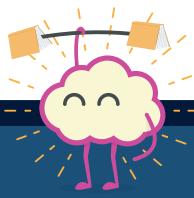
1- نكتب أسماء هؤلاء الأشخاص الثلاثة:

2- نكتب قصة كلّ واحد منهم: ما مشروعه؟ لماذا فشل؟ كيف نجح بعد فشله؟ ما الدروس التي استقاها كلّ منهم من فشله؟ كيف وظفها كي ينجح؟

3- ماذا تعلّمنا من قصص هؤلاء المشاهير؟

4- نختار إحدى القصص، ونُشاركها مع طلبة الصفّ.

تجارب شخصية



الهدف من النشاط: التعلم من تجربة شخصية غير ناجحة.
أكتب (3) موافق أخفقت فيها.

-
-
-

أكتب الأسباب التي أعتقد أنها أدّت إلى إخفافي:

ماذا تعلّمت من هذه الموافق؟

إذا مررت بهذه المواقف مرّة أخرى، فما الذي يمكنني أن أفعله لعكس النتيجة
والنجاح؟

الوحدة الثانية

استطلاع عالم المهن



الدرس الأول

مهارات بيئة العمل



ما المهارات المطلوبة لدخول سوق العمل؟

النّتاجات الخاّصة

يتوقع مني بعد دراسة هذا الدرس أن أكون قادرًا على:

- تعرّف مصطلح بيئة العمل (متطلبات السلامة المهنية).
- تقييم البدائل المهنية المختلفة من أجل الاستعداد لدخول عالم المهن.
- إدراك أهمية مهارات إدارة الوقت والتواصل واتخاذ القرارات وتعزيز تلك المهارات.
- إدراك أهمية العمل والقدرة على اتخاذ القرارات.

أولاً: السلامة المهنية

تعرّفنا في الصف الحادي عشر كيفية توفير وسائل الأمان في مكان العمل، ومفهوم السلامة والصحة المهنية وأهدافها.



أمّا الآن، فستتعرّف مسؤولية أصحاب العمل والعاملين بخصوص السلامة المهنية، وعملية تقييم المخاطر والهدف من تقييم المخاطر، إضافة إلى الخطوات الالزمة لتقييم المخاطر.

1- مسؤولية أصحاب العمل

- أ- التزام قوانين السلامة والصحة المهنية ومواصفاتها وتنفيذ متطلباتها.
- ب- توفير مكان مناسب وبيئة عمل خالية من أيّ مخاطر، قد تؤدي إلى وقوع إصابات أو وفيات بين العمال.

2- مسؤولية العاملين

- أ- التزام اللوائح واتباع تعليمات السلامة والصحة المهنية وتنفيذ إجراءاتها.
- ب- مساعدة صاحب العمل على تطوير برنامج السلامة والصحة المهنية.

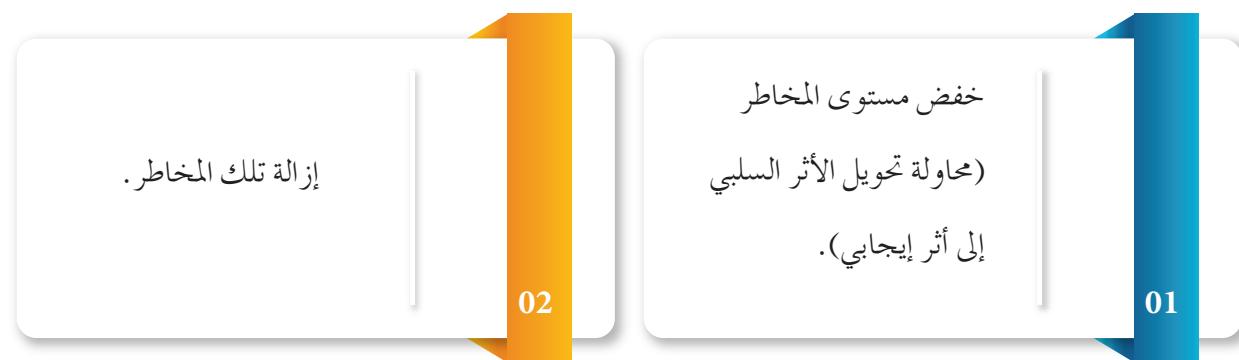
3- تقييم المخاطر وتصميم التدخلات المناسبة لمواجهة المخاطر

أ- عملية تقييم المخاطر



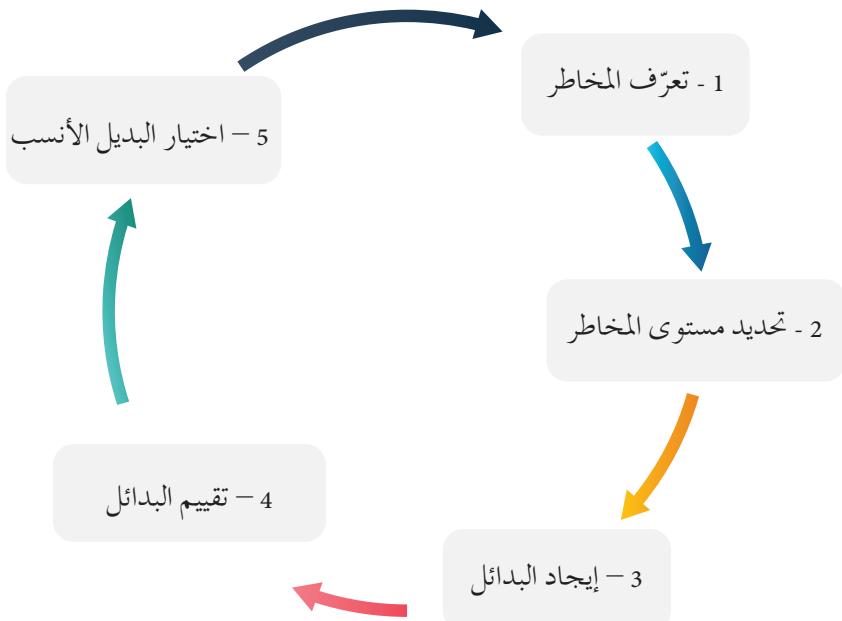
الشكل (2-1): عناصر عملية تقييم المخاطر.

بــ الهدف من تقييم المخاطر



الشكل (2-2): الهدف من تقييم المخاطر.

جــ الخطوات الالزامـة لــ إجراء عملية تقييم المخاطـر



الشكل (2-3): خطوات عملية تقييم المخاطـر.



نشاط بيتي

أزور إحدى الورش المهنية في منطقتي كورشة كهرباء مثلاً، وألاحظ الإجراءات المتبعة من أجل الحفاظ على السلامة العامة: وجود طفّايات، سلامة الأسلام وتمديدها، بعد مصادر الكهرباء عن مصادر المياه. أسأل العاملين عن شروط السلامة المهنية المتبعة في الورشة، وأحضر الإجابات لمناقشتها زملائي في الحصة القادمة بإشراف معلّمي.

ثانيًا: مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات في بيئة العمل

لا يمكن التقليل من أهمية مهارات حل المشكلات في مكان العمل؛ فكلّ عمل وكلّ دور وظيفي له مشكلاته من المبتدئين إلى كبار الموظفين. سيواجه كلّ موظف تحديات لا يمكن تجاوزها عن طريق بحث سريع في محركات البحث؛ لذا يجب على أصحاب العمل توظيف أشخاص لديهم مهارات حل المشكلات، وبخاصة الأدوار التي تتطلب التعامل مع تحديات العمل المعقدة، والمواعيد النهائية القرية، والمتغيرات المتلاحقة. فما مهارات حل المشكلات؟ وكيف تُطبق في مكان العمل؟

مهارات حلّ المشكلات

تعرّفنا في الدروس السابقة عدّاً من المهارات، مثل الاتّصال والاستماع الفاعلين، والعمل ضمن فريق، اتخاذ القرارات. وتُعدّ هذه المهارات لبنة أساسية لتعزيز مهارة حلّ المشكلات لدينا؛ إذ نسُوّغ هذه المهارات لمساعدتنا على فهم المشكلات وتجاوزها عن طريق المهارات الآتية:

إنّ المستمعين الجيّدين بصورة عامة هم من يحلّون كثيّراً من المشكلات؛ إذ يمكنهم الاستماع لمن حولهم لجمع المعلومات الازمة لحلّ المشكلة. إنّهم يدركون أهميّة تقييم آراء الآخرين وخبراتهم للمساعدة على فهم سبب حدوث المشكلة، وأفضل مسار حلّها.

الاستماع

يمكن للمفكّرين التحليليّين تحديد الأسباب المنطقية لحدوث المشكلة، والتأثيرات طويلاً المدى لهذه المشكلة، وتحديد مدى فاعلية الحلول المختلفة؛ لاختيار الحلّ الأكثر فاعلية.

الفكير
التحليلي

تسمح مهارات التفكير الإبداعي للأفراد بالكشف عن حلول مبتكرة وخارجية عن المؤلف لأنواع المشكلات جميعها.

الفكير
الإبداعي

يجب أن يمتلك من يحلّ المشكلات مهارات اتصال جيدة، فتُعدّ القدرة على تبسيط المعلومات المعقدة ونقلها بصورة مفهومة وفعالة مهارة مطلوبة في سوق العمل.

الاتّصال

مهارة اتخاذ القرار مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمهارة حلّ المشكلات، لأنّ معظم خطوات حلّ المشكلات تتضمّن اتخاذ قرارات حازمة لتقديم حلول ناجحة.

اتّخاذ القرار

على الرغم من أنّ من يحلّون المشكلات يجب أن يكونوا مفكّرين مستقلّين؛ إلا أنّ التفكير في حلّ المشكلة بصورة جماعية يضمن حلولاً أفضل؛ لأنّ الفريق سيرى الوجوه المتعدّدة للمشكلة التي لا يمكن لشخص واحد رؤيتها.

العمل الجماعي

الشكل (2-4): مهارات حلّ المشكلات.

مشكلة مصريرية في مكان العمل



الهدف من النشاط: تنمية مهارة التواصل والقدرة على تحديد الأولويات.

سامر ميكانيكي سيارات هجينة يحتاج إلى كثير من قطع السيارات لتصليح سيارات زبائنه، لكنّ وكيل الشركة المصنعة لإحدى السيارات في الأردن، احتكر قطع الغيار لهذه السيارات وحجبها عن السوق إلى إشعار آخر لرفع سعرها، ما أدى إلى تعطل العمل في ورشة سامر. ما أولويات سامر في هذه المشكلة؟ إذا كنت مكانته، فما الخطوات التي ستُتّخذها لاستمرار أنشطة الورشة؟ كيف ستحافظ على زبائنك؟ ما الرسائل التي ستوصلها إلى الزبائن وأصحاب العلاقة في السوق؟

أُناقش زملائي في ما توصلت إليه بإشراف معلمٍ.

ثالثاً: البدائل المهنية ودخول عالم المهن



الهدف من النشاط: تعرّف فرص العمل والبدائل المهنية المتوافرة في القطاعات المختلفة.

1- أصنّف أنواع الشركات في مجال فرعي/ تخصّصي بحسب حجمها؟

2- هشام شاب يعمل في التمديendas الصحيحة، ولا يوجد لديه محل وإنما صفحة على (فيسبوك)، ويتصّل به زبائنه عند الحاجة إلى خدماته. ماذا يُسمّى هذا النوع من العمل؟

3- هل هذا النوع من العمل يناسبني؟

4- ما إيجابياته؟ وما سلبياته؟

5- تعمل بسمة في صيانة الأجهزة الخلوية، ولديها معرض وورشة تصليح خاصة بها وموظفو صيانة. ماذا يُسمّى هذا النوع من العمل؟

6- ما إيجابياته؟ وما سلبياته؟

7- تخرج زيد في مدرسة مهنية في تخصص كهرباء المركبات. ما الخيارات المتاحة أمامه للعمل؟

8- فكر زيد العمل في شركات المركبات مثل (تويوتا) و(هيونداي)، ما رأيي في هذا الخيار؟ ما الذي يحتاج إليه للعمل في هذه الشركات؟

٩- كيف توصلت إلى هذه الإجابة؟ بمَ استعنت؟

10- فلنفكِّر مثلاً في شركات الشحن والشركات المشابهة لها، ما فرص العمل التي من يمكن أن تقدمها إلى زيد؟

11- كيف توصلت إلى هذه الإجابة، ما طريق البحث التي استعنت بها؟

رابعاً: مهارة إدارة الوقت

ستتعرفُ الطرائق التي يمكننا بها تحسين مهارات إدارة الوقت، عن طريق تقليل سلوكيات إضاعة الوقت وأنمط التفكير السلبي وزيادة مهارات التنظيم.

سنكتشف بعض الأساليب المفيدة التي تؤدي إلى إدارة فاعلة للوقت، وستتعلم بعض الطرق التي من شأنها أن توفر الوقت والجهد بطريقة فاعلة عند محاولة إنجاز جدول مزدحم بالأعمال وإكماله. قبل البدء بالمناقشة، أحاول الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- كم منا يتمنى أن يكون لديه المزيد من الوقت في اليوم؟
 - 2- ما الفكرة التي تكونت لدينا عن إدارة الوقت والنجاح والانشغال العام في الحياة؟

3- أناقش أيّ صور سلبية تكونت لدى عن إدارة الوقت من المجتمع الذي أعيش به. (على سبيل المثال: يجب أن نعمل مدة (80) ساعة في الأسبوع، ولا يوجد وقت للرعاية الشخصية، وما إلى ذلك).



الهدف من النشاط: فهم تحديات إدارة الوقت الفاعلة ومسبياتها.
في مجموعتنا، وجدنا أنّ الأسباب الآتية هي الأسباب الرئيسية في إضاعة الوقت وعدم استثماره كما يجب:

اقتراحك الخطوات الآتية لاستثمار الوقت استثماراً أفضل خلال يومنا:

نشاط بيتي

في المجدول أدناه، أكتب عدد الساعات التي أعتقد أنني أقضيها في تنفيذ كلّ من الأنشطة المدرجة في يومي العادي. لا يُشترط أن أكون دقيقاً، ولكن أكتب أفضل تخمين لدى لعدد الساعات التي أقضيها في كلّ نشاط.

الجمعة	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	اليوم / الوقت
							12–1 am
							1–2 am
							2–3 am
							3–4 am
							4–5 am
							5 – 6 am
							6–7 am
							7–8 am
							8 – 9 am
							9 – am 10
							10–11 am
							11am–12pm
							12–1 pm
							1–2 pm
							2–3 pm
							3–4 pm
							4–5 pm

						5 – 6 pm
						6–7 pm
						7–8 pm
						8 – 9 pm
						9 – 10pm
						10–11 pm
						11pm–12am

بالاستعانة بالجدول أعلاه، أحسب عدد الساعات خلال الأسبوع لما يأتي:

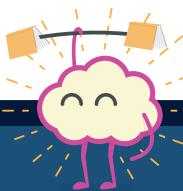
النشاط	عدد الساعات
النوم	
الدراسة (لا يشمل ذلك الوقت الذي أقضيه في المدرسة).	
المدرسة.	
تصفح الإنترنت والألعاب الإلكترونية .	
مشاهدة البرامج والأفلام المفيدة (التلفاز).	
الطعام والوجبات (يتضمن الوقت المستغرق في الطهو، والتنظيف بعد الطهو، وقضاء وقت في القيادة لشراء الوجبات السريعة).	
قضاء الوقت مع الأسرة.	
قضاء الوقت مع الأصدقاء.	
مكالمات الهاتف الخلوي.	
العناية الشخصية والرياضة.	
العمل التطوعي.	
التسوّق.	

العبادات.

أنشطة أخرى (أذكرها).

النشاط (2-5)

القيمة والأولويات

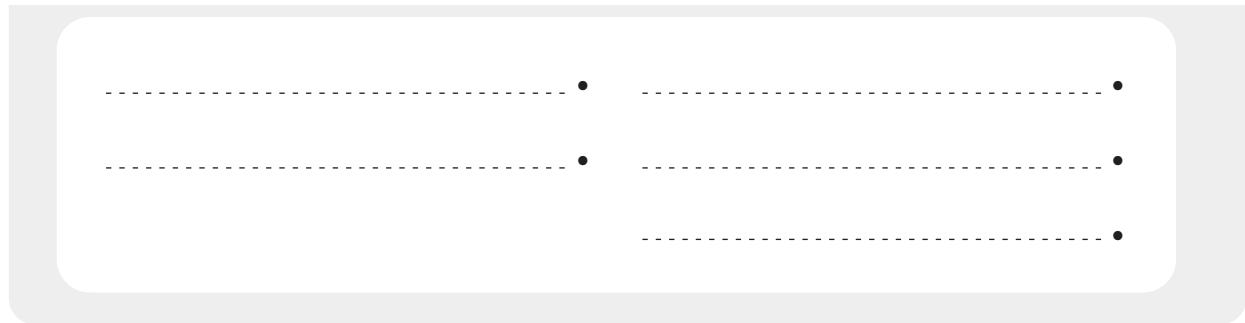


الهدف من النشاط: تعرف قيمي وأولوياتي وعلاقتها بتنظيم الوقت.

أكتب قائمة من (5) قيم لها أهمية في حياتي. مثل: الصداقة، الصدق، الأسرة،
العبادات، وغيرها.

-
-
-
-
-

أكتب قائمة من (5) أولويات في حياتي. في حين أن هذه الأولويات قد تتغير بمرور
الوقت. ما الذي أعدّه الأكثر أهمية؟ من هذه الأولويات: الرياضة، الدراسة، العمل،
وما إلى ذلك.



خامسًا: مصفوفة الأولويات

هي أداة تُستخدم للمساعدة على تحديد ما هو عاجل ومهم للمساعدة بصورة أفضل على تخطيط المهام. تُقسم المهام إلى عاجلة و مهمة على النحو الآتي:

هي تلك المرتبطة بالوقت: مواعيد نهائية، أو وقت محدود لإكمال النشاط أو المشاركة فيه.

الأمور العاجلة

هي تلك التي تساعدك على الوصول إلى هدف، أو إشراك الأشخاص أو القيم الخاصة بك أو التي يطلبها أشخاص مهمون.

الأمور المهمة

الشكل (2-5): المهام بحسب أهميتها.



الهدف من النشاط: تعرّف كيفية ترتيب المهام و تحديد الأولويات.
أكتب عنصراً واحداً أو عنصرين في كلّ من المربعات الآتية:

غير عاجل (أمثلة: الجهد الوقائي، وإجراء فحص روتيني، والتخطيط للمستقبل).

عاجل (أمثلة: الأزمات، والمهام المرتبطة بمواعيد النهاية).

غير مهم (أمثلة: الترفيه، ولعب الشطرنج).

مهم (أمثلة: الأحداث التي تحدث مرة واحدة، والمقاطعات).

كيف يساعدني استخدام هذا المربع على إدارة الوقت؟

الأمور العاجلة هي تلك المرتبطة بالوقت؛ لديهم مواعيد نهائية، أو وقت محدود لإكمال النشاط أو المشاركة فيه. أمّا الأمور المهمة، فهي تلك التي تساعدي على الوصول إلى هدف، أو إشراك الأشخاص أو القيم الخاصة بي، أو التي يتطلبها أشخاص مهمون. وإذا كان لديك كثير من المهام لإكمالها، فأصنّفها بحسب المصفوفة التي شرحت سابقاً. يمكن أن تساعدي مصفوفة القرار على معرفة المهام التي يجب أن أبدأ بها الآن، وأيها يمكن أن يتظر إلى وقت لاحق.

مناقشة وتقدير



الهدف من النشاط: فهم أهمية تحديد الأولويات.

نناقش ونفكّر ونقير الأسئلة الآتية معاً:

- هل اطلعت على معلومات جديدة مفيدة؟ أو عرفت بعض الممارسات غير الصحيحة التي كنت تمارسها؟
- لماذا يُعدّ مفهوم إدارة الوقت مفهوماً مفيداً لي؟
- ماذا يمكنني أن أفعل اليوم لبدء ممارسة إدارة الوقت جيدة؟



من النصائح المهمة لتحسين إدارة وقتك: ضع منها خاصاً للمهام الخاصة بك (سواء كان ذلك على هاتفك المحمول أم حاسوبك)، وأنشئ خططاً يومياً، وامنح كل مهمة مهلة زمنية، وتجنب مصادر الإلهاء كوسائل التواصل وقت العمل.

سادساً: القدرة على اتخاذ القرارات

ما مهارة اتخاذ القرارات؟

تُظهر مهارات اتخاذ القرار الكفاية في الاختيار بين بدلين أو أكثر، ويمكن اتخاذ القرارات بمعالجة المعلومات المتاحة والتحدّث إلى جهات الاتصال الصحيحة المشاركة في موقف معين. بصورة عامة، من المهم تحديد العمليات التي تُساعد على اتخاذ القرار الصحيح نيابة عن المؤسسة، وبذل جهود متضامنة للكشف عمّا يؤثّر في النتائج.

أمثلة على مهارات اتخاذ القرار

يجب أن تُدمج مجموعة متنوعة من المهارات لاتّخاذ القرارات الصحيحة. أتحقق من مهارات اتخاذ القرار أدناه، التي يمكنني إضافتها إلى سيرتي الذاتية لإبرازها لصاحب العمل:



الشكل (2-6): مهارات اتخاذ القرار.

كيفية تحسين مهارات اتخاذ القرار:

1- أَحدِّد الوضع

يمكن عرض المشكلات من قبل أيّ عضو في المؤسّسة، ويجب إبلاغ رئيس القسم أو الموارد البشرية بحسب مدى طبيعة المشكلة، وقد يُلْغِي الفريق التنفيذي أيضًا إذا كانت مرتبطة بالأهداف طويلة المدى التي حدّوها. أَحدِّد موعدًّا العقد اجتماع مع الأطراف المعنية جميعها، قبل متابعة إبلاغ بقية المؤسّسة.

2- أُلاحظ الحلول أو الإجراءات المحتملة

أُوثق الحلول الممكنة للمشكلة وأحتفظ بسجل لها، ثم أعرضها على فريقي في أثناء الاجتماع كي يتمكّنوا من المشاركة في نشاط في هذه العملية، ثم أرسل رسالة إلكترونية إليهم لاحفاظ بسجل لأنفسهم، وعند عرض الحلول، أدرج عناصر العمل المحتملة لأعضاء الفريق جميعهم لتنفيذ القرار المتفق عليه.

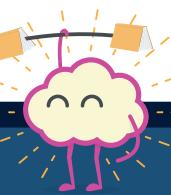
3- أذْكُر مزايا كُلّ خيار وعيوبه

أناقش زملائي /زميلاتي في الإيجابيات والسلبيات، لمعرفة الخيارات التي يمكن أن تنتقل إلى مرحلة اتّخاذ القرار، ثم أذْكُر الإيجابيات والسلبيات بحكمة لمعرفة إذا كانت تتطابق مع أهدافي ومؤشرات الأداء الرئيسة التي تقييس بناحها.

4- أختار القرار وأقيس النتائج

أفكّر في القرار الذي أختاره بوصفه قرارًا له تأثير قصير المدى وطويل المدى، ثم أنفّذه لمواeme النتيجة مع الإيجابيات والسلبيات التي ذكرتها.

قراراتي



الهدف من النشاط: التدريب على مهارة اتخاذ القرارات.

أكتب على ورقة القرارات جميعها التي يمكن أن أتذكّر أنني اتّخذتها إلى الآن، مثل: ماذا أرتدي؟ وماذا أكلت؟ وكيف أقضى وقت الفراغ؟ وما إلى ذلك. لدى (3) دقائق للكتابة وتضمين أنواع القرارات جميعها في قائمتي. الآن، أعود إلى قائمتى وأُقيّم قراراتي على مقياس (1 - 10)، علمًا أنّ التصنيف (1) يعني قراراً معتاداً تلقائياً، والتصنيف (10) يعني قراراً يتطلّب دراسة متأنيّة.

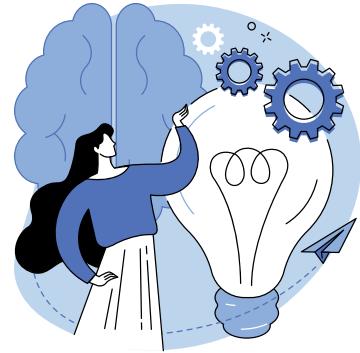
ما القرارات المهمّة التي اتّخذتها في الماضي؟ كيف اتّخذت هذه القرارات وبناءً على ماذا؟

هل كانت نتائج ذلك القرار سلبية أم إيجابية؟

إذا مررت بالتجربة نفسها في المستقبل، فما الذي سأعدله في القرار الذي اتخذته؟

الدرس الثاني

القيمة المهنية



ما أخلاقيات العمل المهني؟

النّتاجات الخاصّة

يتوقع مني بعد دراسة هذا الدرس أن أكون قادرًا على:

- تعرّف أخلاقيات العمل المهني.
- تعرّف السلوك المهني.
- تعرّف ثقافة مكان العمل.
- اكتشاف عالم المهن.
- تعزيز الثقة بالنفس.
- تعرّف خدمات التوجيه والإرشاد المهني.

أولاً: الثقة بالنفس

الثقة بالنفس هي إيمان المرء بقدراته وبالقرارات التي يتّخذها، وتعني أيضًا الحفاظ على نظرة متوازنة إلى النفس؛ أي الاعتزاز بالقدرات مع إدراك العيوب، وتجنب التقليل من أهمية الثقة بالنفس، فالعديد من الدراسات ربطتها ب مدى سعادة المرء ب حياته.

إذاً، ما أهمية الثقة بالنفس للموظف في مكان العمل؟ الثقة مهمة في مكان العمل لأنّها تساعد على التعامل بشكل أفضل مع الخلافات التي تحصل، وتحسن مهارات الاتصال، والتمكن من قبول النقد لتحسين الأداء بشكل أفضل.

مثال: إذا كنت شخصاً لديه إيمان بقدراته، وقدّم مديرك تغذية راجعة عن عمل قمت به وطلب إليك إجراء تعديلات على هذا العمل، فالشخص الواثق بنفسه يسأل أسئلة أكثر عن الأمور التي أخفق فيها وكيف يستطيع تحسينها، وذلك يساعدك على التطور والتقدم في مكان العمل، أمّا الشخص الذي ليس لديه ثقة بنفسه، فسيصبح دفاعياً ومنكراً ظاناً أنه يحمي نفسه لأنّه يخاف من مواجهة الحقيقة، وذلك سيحرمه من معرفة كيفية تحسين نفسه لأنّنا لا نتعلم إلا عن طريق تجاربنا والتفكير ملياً والتبصر في هذه التجارب.

النشاط (٩-٢)

أخطاء وحقائق عن الثقة بالنفس



الهدف من النشاط: تعزيز مفهوم الثقة بالنفس من أجل تسهيل اكتسابها.
أُفكِّر في الأسئلة الآتية وأناقش زملائي فيها، وأقدّم تعليلاً لإجاباتي بناءً على التفكير
والنقاش الذي أجريته.

هل يمكن تعلّم الثقة بالنفس؟

هل الأشخاص الواثقون بأنفسهم لا يفشلون أبداً؟

هل شعر الواثقون بأنفسهم بالخوف؟ أُبرّر إجابتي.

هل أنا في حاجة إلى أن أكون مثالياً لأشعر بالثقة؟

هل الأشخاص الواثقون بأنفسهم واثقون بكل شيء؟

هل الأشخاص الواثقون بأنفسهم متعرّفون؟



النشاط (2-10)

أُفكِّر بإيجابية في نفسي



الهدف من النشاط: التحدّث إلى الذات بإيجابية.

أكتب (5) جمل إيجابية تبدأ بـ (أنا)، أوّلّيّها إيماني بقدراتي على تحقيق الأهداف التي حددتها لنفسي. على سبيل المثال: أنا ناجح.

-
-
-
-
-

أكتب (5) جمل إيجابية تبدأ بـ (يمكّنني)، أوّلّيّها إيماني بقدراتي على تحقيق

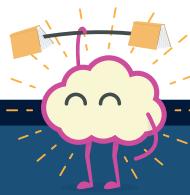
الأهداف التي حدّدتها لنفسي. على سبيل المثال، يمكنني تحقيق أهدافي.

-
-
-
-
-

أكتب (5) جمل إيجابية تبدأ بـ (سوف أفعل....). على سبيل المثال: سوف أتخرّج.

-
-
-
-
-

الملخص الشخصي



الهدف من النشاط: مساعدة الطالب على إظهار إمكاناته من أجل نيل وظيفة يرغب فيها.

أتخيّل أنّني في مسابقة توظيف أو في مقابلة عمل، وأكتب ملخصاً قصيراً أظهر فيه إمكاناتي المهنية.

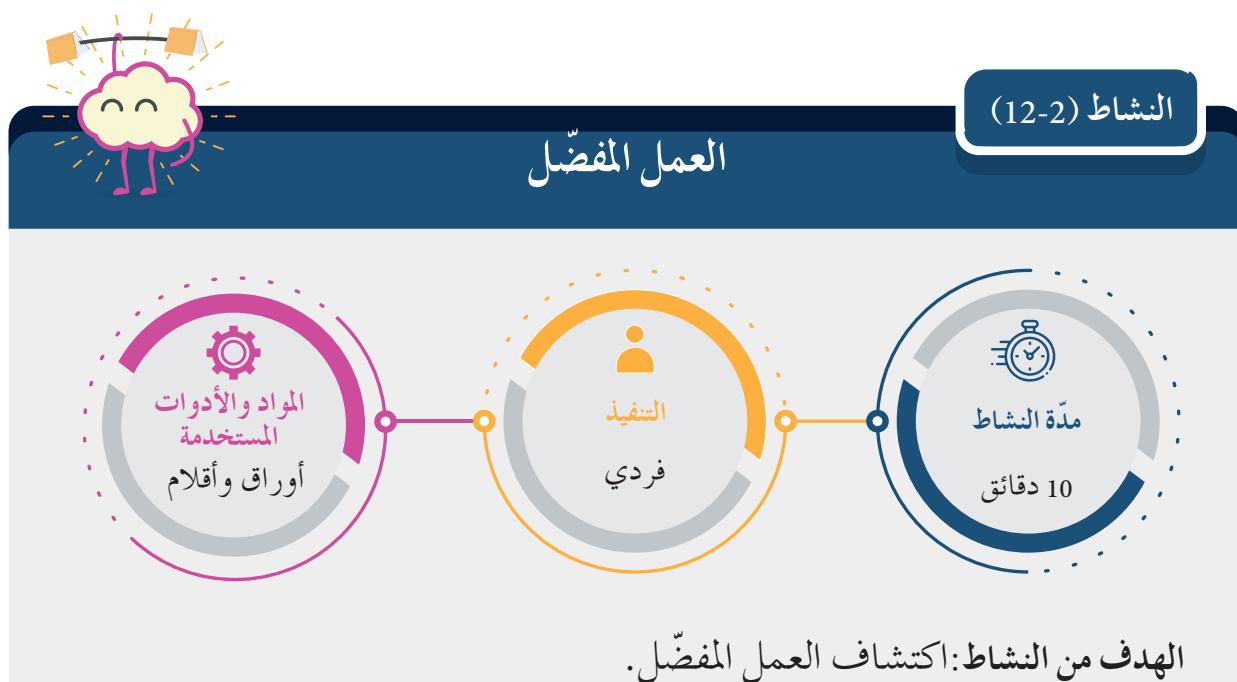
ثانيًا: بيئة مكان العمل وثقافته

تعزّز السعادة والراحة النفسية في مكان العمل كفایة الموظف وفعاليته، وتسهم في تحسين أدائه، وثقافة مكان العمل هي البيئة التي يوفرها أصحاب العمل للعاملين؛ إذ توّدّي دوراً مؤثّراً في تحديد رضانا عن العمل وال العلاقات في بيته، وتوّثر في تقدّمنا وإنجازنا. إنّه مزيج من أسلوب

قيادة الشركة وقيمها وتقاليدها ومعتقداتها وموافقها، التي تُسهم في خلق بيئة داعمة ومرحية أو بيئة سلبية في مكان العمل.

تُعد ثقافة مكان العمل عاملًا مهمًا لأماكن العمل جميعها، فهي تحدّد مدى مواعمتنا وانتمائنا، وتتنسّم ثقافة مكان العمل الإيجابية الداعمة بما يأتي:

- 1- جذب العاملين الموهوبين والحفاظ عليهم، عبر توفير سبل الراحة لهم وتعزيز التعاون وتقدير جهودهم.
- 2- إيجاد بيئة للتطور المهني والوظيفي الصحي؛ إذ توفر ثقافة مكان العمل الجيدة للجميع الفرصة لبدء التغيير والنمو على الصعيدين المهني والشخصي، كما أنها تعزّز الانفتاح وتشجّع العاملين على التعبير عن آرائهم وتقديم اقتراحاتهم.
- 3- مكافأة التميّز وتقديره، وتقديم تغذية راجعة لتنمية الكفايات وعدم تشجيع النزاعات والخلافات.
- 4- عدم تعزيز ثقافة التفرقة والتمييز بين العاملين، ومعاملتهم بناءً على سياسة العمل الواضحة والحيادية.



أُعبر عن رأيي في العبارات الآتية مع ذكر السبب:
أُحبّ العمل عن بُعد.

أُحبّ العمل في مقرّ المؤسّسة.

أُحبّ العمل في البيئات المرنّة التي لا تتطلّب لباساً رسمياً.

أُحبّ العمل في البيئات الرسمية.

أُحبّ العمل في المؤسّسات التي توفر موظفيها إلى دورات تدريبيّة.

بيئة العمل



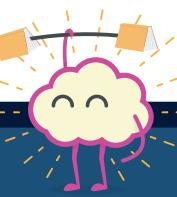
الهدف من النشاط: تعرّف بيئة العمل.

ما أهمية بيئة العمل؟

كيف يمكن أن تؤثّر بيئة العمل في أداء الموظفين؟

ماذا نعني ببيئة العمل غير الصّحّية؟

المدونات السلوكية في مكان العمل



الهدف من النشاط: تعرّف المدونات السلوكية.

أبحثُ مع مجموعي عبر الإنترنٌت عن المدونة السلوكية لإحدى الشركات الكبّرى،
شركة (تسلا) مثلاً، وأجيب عن الأسئلة الآتية:

هل تعكس مدونة الشركة السلوكية المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية؟

كيف عرفت ذلك؟

ما ثقافة العمل في تلك الشركة؟

هل تشجّع هذه الثقافة الموظفين، وتُمكّنهم من تطوير قدراتهم؟

ما الدليل على ذلك؟

ما أبرز النقاط التي أثارت إعجابي في تلك المدونة السلوكية مع ذكر السبب؟

ما أبرز النقاط التي لا تتطابق مع قيمي ومبادئي المهنية؟ وكيف يمكن لذلك أن يؤثّر في قراري بالانضمام إلى شركة معينة؟

هل بيئة العمل في الشركة التي اخترت البحث عنها صحّية أم غير الصحّية؟ أُعلّل إجابتي.

كيف يمكن أن تؤثّر بيئة العمل غير الصحّية في أداء الموظفين؟ وما نتائج ذلك؟

هل تتطابق مدوّنات السلوك للشركات مع ما يحصل على أرض الواقع؟ أذكر أمثلة على ذلك.



بيئة العمل غير الصحيّة هيّأ فيها إدخال السلوك السلبي أو العدائي أو المتسلط في الثقافة ذاتها. في بيئه العمل السامة يتعرّض الموظفون للتوتّر، ويكون التواصل محدوداً وثقافة اللوم منتشرة، ويُكافىء الأشخاص (ضمّنياً أو صراحة) على المواقف والأفعال غير الأخلاقية أو الضارة أو السيئة.

نشاط بيتي

أسأل أحد أفراد أسرتي العاملين في إحدى المؤسسات الأسئلة الآتية:
ما ثقافة العمل المتبعة لديهم؟

ما تأثيرها في الموظفين وأدائهم؟

ماذا تقترح لتغيير هذه الثقافة وجعلها أفضل؟

ثالثاً: أخلاقيات العمل المهني والسلوك المهني ما أخلاقيات العمل؟

أخلاقيات العمل مجموعة من المبادئ أو القيم الأخلاقية التي يلتزم بها الموظف، ويستخدمها في أدائه الوظيفي، تغطي سلوكه و موقفه تجاه وظيفته ومهنته ومكان عمله، علماً أن أخلاقيات العمل الجيدة تؤدي إلى النجاح.

لماذا تُعدّ أخلاقيات العمل مهمة؟

- التمسّك بأخلاقيات العمل داخل المؤسّسة يدعم الإنتاجية ويعزّزها.
- يتمتع الموظّفون الذين يتحلّون بأخلاقيات عمل قويّة بدافع كبير، ويتجاوزون أقرانهم غالباً من حيث تحقيق أهداف المؤسّسة. إنّهم يقودون بالقدوة ويحفّزون الآخرين إلى العمل الجاد.
- يمكن أن تؤدي أخلاقيات العمل السيئة إلى فقدان الشغف، وإلى ترك الموظّفين مكان العمل أحياناً، بالإضافة إلى عواقب ضارة أخرى.



النشاط (2-15)

أخلاقيات العمل



The diagram consists of three circular icons connected by lines, representing the components of work ethics:

- المواد والأدوات المستخدمة** (Materials and Tools): Represented by a gear icon. Includes "أوراق وأقلام" (Papers and pens).
- التنفيذ جماعي** (Group Implementation): Represented by a people icon. Includes "6 مجموعات" (6 groups).
- مدة النشاط** (Duration of Activity): Represented by a stopwatch icon. Includes "20 دقيقة" (20 minutes).

الهدف من النشاط: التصرّف بأخلاقية ومهنية.

الحالة (1)

علاه موظّف خدمة عملاء ينفّذ التزاماته دائمًا؛ إذا وافق على توقيع ورديّة أخرى عن زميله في العمل فإنه يحضر في الموعد، وإذا التزم الموعد النهائي فيمكن الاعتماد عليه للوفاء بهذه. يعرفه الجميع بأنه الرجل الذي يمكنهم الاعتماد عليه، وهو يشعر بالرضا كونه الشخص الذي لا يتأخّر أبداً، ويُكمّل عمله بإتقان دائمًا.

ما رأيي في تصرف علاء؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفه هذا؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

الحالة (2)

طلب مشرف مُنِي وهي محاسبة في شركة أجهزة مكتبية، مراجعة التقارير المالية في الربع الأخير من العام للبحث عن مشتريات عميل واحد، وقد كلفها المشرف هذه المهمة بداية الشهر وطلب إليها تسليمها قبل نهايةه. والآن، بقي يومنان على نهاية الشهر ولم تراجع مُنِي أي تقرير. وبدلًا من إنهاء المهمة، تركت الأمر حتى اللحظة الأخيرة وقدّمت تقريرًا غير مكتمل.

ما رأيي في تصرف مُنِي؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفها؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

لو كنت مكان مني، فكيف سأتصرف؟

الحالة (3)

طلب مشرف نوره العاملة في قسم إدارة الملفات في مستشفى خاص، تنسيق التقارير بين خدمات المرضى الداخليين والتأمين. إلا أن نوره ليست على دراية كافية بمعالجة بعض مطالبات التأمين، وبدلًا من الاعتذار عن توقيتها عن العمل قررت توسيع مجموعة مهاراتها؛ فتواصلت مع زملائها في قسم التأمين، ووجهت أسئلة إلى مشرفها للتأكد من أنها تُكمل مهمتها بأفضل ما تستطيع. في هذه العملية، توسيع مهاراتها للتأكد من أنها تحقق أهدافها.

ما رأيي في تصرف نوره؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفها؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

لو كنت مكان نورة، فكيف سأتصرف؟

الحالة (4)

يشعر هادي وهو عامل في مصنع ألبان؛ بالضيق أحياناً من المهام المطلوبة إليه، ومع ذلك، فهو لم يعالج هذا الأمر مع رؤسائه، وبدلًا من ذلك يشكو إلى زملائه في العمل وإلى أصدقائه وأي شخص يستمع له. في النهاية، فإنه يُظهر صورة سيئة للغاية عن المؤسسة، ويتذكر بيئة عمل أكثر عدائية لزملائه في العمل.

ما رأيي في تصرف هادي؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفه؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

لو كنت مكان هادي، فكيف سأتصرف؟

كيف أثر هذا التصرف في هادي؟

الحالة (5)

تشتهر زهراء التي تعمل في مجال إدارة الطعام والشراب بعملها الدقيق، وبأنها لا تقوّت موعداً أبداً، ولا تُضحي بجودة عملها للقيام بذلك. ومع أنَّ كثيراً من الأمور قد تتطلب مزيداً من التركيز والوقت لإنجازها، إلا أنها تقدم دائماً عملاً موثقاً وعالياً الجودة وبوقت قصير، ويعرف المشرفون عليها أنَّهم لا يحتاجون إلى إعادة التحقق من عملها. بغضِّ النظر عن الوقت والظروف، فإنَّ زهراء لا تقدم أيَّ عمل يُعدُّ دون المستوى.

ما رأيي في تصرف زهراء؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفها؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

لو كنت مكان زهراء، فكيف سأتصرف؟

كيف تستفيد زهراء من هذا التصرف؟

الحالة (6)

يعمل فؤاد طاهيًّا في فندق ويصل إلى عمله متأخرًا بحدود الساعة التاسعة صباحًا في معظم أيام الأسبوع، في حين يحضر الموظفون الآخرون في الوقت المحدد أو حتى في وقت أبكر، ومن النادر أن يصل فؤاد في الوقت المحدد. إنه يُقدم اعتذارًا تتعلق بحركة

المرور أو مشكلات أخرى، ولكنّه لا يُكلّف نفسه عناء الاستيقاظ مبكرًا للتصحيح هذا الوضع.

ما رأيي في تصرف فؤاد؟

ما الخطأ أو الصواب في تصرفه؟

ما تأثير هذا التصرف في بيئة العمل؟

لو كنت مكان فؤاد، فكيف سأتصرف؟

كيف أثر هذا التصرف في فؤاد؟

رابعاً: مهارات أخلاقيات العمل الجيدة والسيئة وسماتها

من المهارات الأخلاقية والمهنية التي يجب تطويرها من أجل بيئة العمل:

1- العمل بجد

العمال الجادون لا يستسلمون عندما تكون المهمة صعبة، ويُظهر هؤلاء الأفراد أخلاقيات عملهم في مثابرتهم.

2- التفاني

يعني أن الموظفين ينفذون التزاماتهم عن طريق الحفاظ على مواعيدهم، وإكمال المهامات على أكمل وجه.

3- الانضباط

العمال الذين يُظهرون انضباطاً لا يتأثرون بصعوبة بما يكلّفون القيام به، وبدلًا من ذلك يستمرّون في فعل ما يجب عليهم فعله حتى اكتماله.

4 - الإنتاجية

يتمتع الأفراد الذين يتحلّون بأخلاقيات عمل قوية بإنتاجية عالية غالباً، ويقولون أنفسهم مشغولين في إكمال المهامات وتحقيق أهدافهم.

5- العمل بروح الفريق الواحد

تظهر أخلاقيات العمل الحقيقة عند العمل ضمن فريق، فعند ذلك يُعرف من يمتلك أخلاقيات عمل ومن يفتقر إليها، ويجب أن نعلم جيداً أن المؤسسة تكون في أحسن حالاتها عندما يؤدّي الجميع أدوارهم، ويكون أعضاء الفريق الواحد على استعداد لمساعدة زملائهم على العمل.

6- النزاهة

النزاهة مؤشر قوي على أخلاقيات العمل الجيدة، وهو يوجه الأفراد إلى اتخاذ قرارات سليمة ومتوازنة أخلاقياً.

7- المسؤولية

يعني تحمل المسؤولية أن تكون جاداً وموثوقاً بك، وعند ارتكابك خطأ ما تعرف به وتحمّل النتائج، وهذا من شأنه أن يُظهر مدى احترافك واحترامك عملك.

8- العزم

يمكن للموظفين إظهار أخلاقيات العمل القوية عن طريق العزم على تحقيق الأهداف أو تجاوزها. وإن لم يكونوا على دراية بالمهمة، فسيبحثون عن الموارد لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم بنجاح.

9- الاحترافية

قد يكون من الصعب إنجاز أفضل الأعمال في أصعب الأيام. ومع ذلك، فإن الأفراد الذين يتحلّون بأخلاقيات عمل قوية يثابرون وينجزون أعمالاً عالية الجودة على الرغم من ذلك.

العادات والتصرفات المخالفة لأخلاق العمل

1- تأجيل العمل

عدم إكمال المهام في الوقت المحدّد، بل الانتظار إلى اللحظة الأخيرة لإنجازها، ما يؤدي إلى إنتاج أعمال ذات جودة رديئة غالباً.

2- التأثير السلبية في الآخرين

تحفيز التفكير السلبي وبث الطاقة السلبية اتجاه العمل والزماء، عبر التشاوئ والانتقاد والشكوى المتواصلة؛ ما يؤدي إلى كراهية العمل وتوتر العلاقة بين الزماء.

3- إضاعة الوقت

عدم إنجاز العمل المطلوب بالكم والنوع المطلوبين، واستغراق وقت طويل لإنجاز المهام، فقد يكملون مهامهم ولكنهم يقومون بذلك بطريقة تستغرق مزيداً من الوقت، وتتكلّف المؤسسة مزيداً من المال.

4- اللامسؤولية واللامبالاة

تعني قلة الاهتمام بالعمل أو الحماس له. وعدم إظهار العناية الواجبة لعواقب أفعال الفرد أو موافقه، وعدم إظهار الجدية اتجاه العمل، لا يولي الموظفون غير المسؤولين أهمية كبيرة للالتزاماتهم ومسؤولياتهم.

5- التأخّر

الوصول متأخراً إلى العمل أو أي مواعيد متعلقة به كالاجتماعات، ويُعد هذا مؤشراً على عدم احترام العامل لعمله.

6- السلوك غير المهني

كل ما ذكر سابقاً يعد سلوكاً غير مهني، ويجب تجنبه لأنّه مؤشر قوي على نقص أخلاقيات العمل.

خامسًا: أهداف التوجيه والإرشاد المهني

يشير مصطلح (التوجيه والإرشاد المهني) إلى الخدمات والأنشطة التي تهدف إلى مساعدة الأفراد، في أي عمر وفي أي وقت طوال حياتهم، على اتخاذ القرارات التعليمية والتدريلية والمهنية، وعلى إدارة حياتهم المهنية، ويمكن تقديم هذه الخدمات في المدارس والجامعات وكليات المجتمع، ومؤسسات التدريب، وخدمات التوظيف العامة، وأماكن العمل، وأماكن التطوع أو أعمال المجتمع في القطاع الحكومي وفي القطاع الخاص، كما يمكن للأنشطة أن تتم على أساس فردي أو جماعي، وقد تكون وجهاً لوجه أو عن بعد (بما في ذلك استخدام أسلوب الخط الساخن والخدمات المقدمة من خلال الويب).





الشكل (2-7): أهداف الإرشاد المهني.

نشاط بيتي

أذهب إلى مكتب المسئول عن خدمات التوجيه الوظيفي والمهني في مدرستي،
لأجib عن الأسئلة الآتية:
ما الخدمات التي يقدّمها المكتب؟

كيف يمكنني الاستفادة من هذه الخدمات؟

ما الأسئلة التي يمكن أن أوجهها إليهم؟

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المصادر والمراجع العربية

١ - فرصة، ما مهارات التواصل وكيف يمكنك تطويرها متوافر على: ما مهارات التواصل؟ وكيف يمكنك تطويرها؟ السلامة والصحة المهنية، كلية الزراعة، جامعة دمياط.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية

- 1- **gradsiren.** n.d. Essential Job Readiness that Every Graduate Needs to Develop. Accessed on 11/06/2022. Available at:



- 2 - **Indeed,** n.d. Decision Making Skills: DEfinitions and Examples. Accessed on 10/06/2022. Available at: Decision-Making Skills: Definition and Examples | Indeed.com



- 3 - **Indeed.** n.d . Five steps to advance in your career. Accessed on 12/06/2022, available at: Professional Growth: 5 Steps To Advance in Your Career | Indeed.com



- 4 - **Indeed, n.d.** Top 11 skills employers look for in Job candidates, accessed on 15/06/2022, available at: Top 11 Skills Employers Look for in Job Candidates | Indeed.com



- 5 - **Jobs.ie, n.d.** Communication Skills: Top Examples. Accessed on 12/06/2022, available at: Communication Skills: Top Examples - Jobs.ie



- 6 - **Monster,n.d.** Three reasons why failing is good, accessed on 10/06/2022. Available at: Lessons on Success: 3 Reasons Why Failing is Good | Monster.com



- 7 - **Parentandteen, n.d.** Strategies to build competence in Teens and what parents can do to help, accessed on 15/06/2022, available at: Strategies to Build Competence in Teens. What Parents Can Do to Help. (parentandteen.com)



- 8 - **Positive Psychology, n.d.** What is self image and how do we improve it, accessed on 15/06/2022. Available at: What is Self-Image and How Do We Improve it? Definition + Quotes (positivepsychology.com)



9 - Positive Psychology, n.d. What is self reliance and how do we improve it, accessed on 15/06/2022. Available at: What is Self-Reliance and How to Develop It? (positivepsychology.com)



10 - Purdue, 2020. Time Management Lesson. Accessed on 12/06/2022. Available at: Time Management Lesson - Steps to Leaps - Purdue University



11 - Valamis, 2022. How to develop strong Ethics, accessed on 1/06/2022, available at: Work Ethic: How to Develop Strong Ethics | Examples [2022] (valamis.com)



الموقع الإلكتروني

1 - **Art of Manliness.** n.d . develop a self-reliant mentality. Accessed on 16/06/2022.

Available at: <https://www.artofmanliness.com/skills/manly-know-how/heading-out-on-your-own-day-1-develop-a-self-reliant-mentality/>



2 - **Optionb.** n.d . The 7 Cs of resilience. Accessed on 12/06/2022. Available at: <https://optionb.org/advice/the-7-cs-of-resilience-in-kids>



3 - **Zavy.** n.d . Competency models. Accessed on 12/06/2022. Available at: <https://www.zavyy.io/blog/competency-model#vs>



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ