



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



السلوك الوظيفي

ومهارات الإتصال

١٠١ سلك

طبعة ١٤٣٠هـ

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال " لمتدربي الكليات التقنية والمعاهد العليا التقنية للبنات موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص. والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات. والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تهييد

تهدف هذه الحقبة إلى تعريف المتدرب بسلوكيات مرغوبة من أصحاب العمل ، وهذه السلوكيات التي سيكتسبها المتدرب لا شك أنها ستعينه في سعيه للحصول على عمل بأي طريقة كانت من طرق البحث ، ليتعرف بعد ذلك على كيفية كتابة السيرة الذاتية كتابة صحيحة مشفوعة برسالة نصية ، وبعد ذلك سيتعرف المتدرب على نظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال .

وفي هذه الحقبة سيتعرف المتدرب إن شاء الله على قيم وأخلاقيات العمل المرغوبة وغير المرغوبة ، ثم معرفة عادات العمل الناجح وعوامل النجاح التي يحتاج إلى تعلمها والإلمام بها ، ولاشك أن المتدرب بعدما يعرف تلك العوامل الناجحة للعاملين ، سيتعلم أن لكل عمل إشكالات وضغوط متفرقة تنتاب العامل سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة ، ومن ثم سيرشد المتدرب إلى كيفية التغلب على مثل تلك الإشكالات والضغوط . ، وسيتدرب المتدرب على كيفية تقييم الذات ، وما هي الأساليب والخطوات الهامة في تطوير الذات؟ وأخيراً سيتعرف المتدرب على مهارات الإتصال وكيف يمكن له أن يتلافى المعوقات التي تواجه عملية الإتصال؟

وأملّي أن تكون هذه الحقبة التدريبية وسيلة فعالة لتطبيق موضوعات السلوك الوظيفي ، ووسيلة فعالة لإكساب المتدربين العديد من المهارات السلوكية وفق المنهجية التي وُضعت عليها ، وأن تكون مساعداً للمدرب لتحقيق الأهداف التدريبية التي يسعى إليها .

وختاماً فإنني أتقدم بالشكر الجزيل بعد شكر الله تعالى لكل من أسهم معي في إعداد هذه الحقبة بصفة عامة ، وشكر وتقدير خاص لأخي / ظافر عبدالوهاب الدوسري ، مراجع ومدقق الحقبة لغوياً ، سائلاً المولى سبحانه أن يوفق أبناءنا المتدربين لخدمة دينهم ومليكمهم ووطنهم ، وأن يوفق إخواني المدربين إلى الأخذ بأيدي أبنائهم والحرص على إفادتهم ، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم إنه سميع عليم .

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

سلوكيات الفرد

سلوكيات الفرد

الهدف العام :

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمفاهيم الأساسية لسلوكيات الفرد

الأهداف التفصيلية :

عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- معرفة مفهوم السلوك الوظيفي وأهميته .
- مفهوم السلوك الإنساني والهدف منه وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه.
- تحديد أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت العمل .
- الإلمام بأهم الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد.
- التعرف على المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل.

المحتوى :

تشمل هذه الوحدة على ما يلي :

- تعريف السلوك الوظيفي .
- أهمية دراسة السلوك الوظيفي .
- الهدف من دراسة السلوك الإنساني وخصائصه (مميزاتة) .
- مفهوم السلوك الإنساني والعوامل المؤثرة فيه.
- أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت (قطاعات) العمل .
- السلوك العادي والمفضل من وجهة نظر المنظمة .
- الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد .
- المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل .
- تطبيقات على سلوكيات الفرد .

الجدارة : معرفة سلوكيات الفرد المرغوبة من أصحاب الأعمال.

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة : ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة :

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة .
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين .

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة.

السلوك الوظيفي

يعتبر السلوك الوظيفي من المواضيع التي لطالما أثارت فضول الإداريين وحيرتهم في نفس الوقت ، حيث أن العنصر الإنساني هو أحد أهم عناصر الإنتاج في الوحدة الصناعية ويساهم في درجة كفاءتها وفعاليتها . ومن هنا تظهر ضرورة اهتمام الإدارة بالعنصر الإنساني من أجل تحقيق التعاون والوثام بين الأفراد العاملين في التنظيم ، كما وأن إدارة السلوك الإنساني تعتبر من المهمات الصعبة والمعقدة نظراً لتعدد وتشابك المتغيرات التي تؤثر في سلوك هذا العنصر، وتداخل علاقاته وتعددتها من ناحية وإلى عدم استقرار العناصر التي تؤثر في سلوكه من ناحية أخرى.

تعريف السلوك الوظيفي :

هو تفاعل سلوك الفرد مع نظام العمل داخل المنظمة أو المنشأة . أو هو سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة أو المنشأة التي لها أدوار وظيفية محددة ولها مهامها وعليها مسؤولياتها. من خلال التعريفين السابقين نلاحظ أن السلوك الوظيفي باختصار هو سلوك الفرد في عمله وما يصدر منه من (أفكار ، أقوال ، أعمال) .

○ عمل حركي (الأفعال ، التصرفات) .

○ اللفظي (الكلام) .

○ الإدراك والتفكير .

سؤال : كيف يمكن للإنسان أن يتفاعل مع نظام العمل ؟

جواب : يمكن له ذلك عن طريق تقبل نظام العمل كما هو لا كما يحب أن يكون .

الفرق بين التقبل والقبول :

التقبل : يكون نابع من قناعة شخصية .

القبول : ربما يكون بشكل إجباري (أو هو الموافقة على أشياء حتى ولو لم يكن لدى الفرد قناعات شخصية) .

أهمية دراسة السلوك الوظيفي :

إن تفهمنا للسلوك الوظيفي على أساس العلاقة البيئية مع الآخرين من زملاء ورؤساء ومرؤوسين وعملاء والجمهور العام ، يؤدي بنا إلى صحة وسلامة سلوكنا مع الآخرين ، وفاعلية تفاعلنا معهم ، وكفاءة تصريف أمور العمل ومواجهة مواقفه ، وبهذا نرى أن دراسة السلوك الوظيفي يستهدف ترشيد سلوك الفرد العامل الذي يؤدي إلى كفاءة إنجاز مهام وظيفته وإشباع حاجاته .

كما نتوقع أن تسفر هذه الدراسة للسلوك الوظيفي على إثارة دافع التنمية الذاتية عند الفرد بما يؤدي إلى فاعلية علاقاته الوظيفية مع الآخرين وحسن إدراكه لحركية مجتمع العمل ومواقفه .

لذلك فإن السلوك الوظيفي يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين وهذه العلاقة البيئية تؤدي إلى تصحيح سلوكياته مع الآخرين وتصريف أمور العمل ومواجهة مواقفه بكفاءة.

السلوك الإنساني

إن السلوك الإنساني هو النشاطات المتعددة التي يقوم بها الإنسان لكي يتكيف مع متطلبات البيئة، والحياة المحيطة ، وهذه النشاطات هي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية وبما أن حياة الموظف العملية ، هي جزء رئيس من حياته العامة ، فإن فهم السلوك العاملين ومعرفة تصرفاتهم والعوامل التي تقف وراءها هي محور دراسة السلوك . حيث تتضمن هذه العملية محاولة الفهم الشامل لسلوك العاملين وشخصياتهم ودوافعهم وقيمهم في منظمات العمل التي يعملون بها سواء كانوا أفراداً أو جماعات ، وتفاعل هذه المنظمات مع البيئة الخارجية والعوامل المؤثرة فيها .

الهدف من دراسة السلوك الإنساني :

ويتمثل الهدف من دراسة السلوك في بيئة العمل هو تحسين الإنتاجية ولأداء والفعالية الإدارية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ، وذلك لإنجاز الأهداف المرغوبة والمشاركة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها ، وللتعرف على السلوك الإنساني في بيئة العمل ، لا بد من إلقاء الضوء على بعض المتغيرات الإنسانية والتنظيمية التي تتفاعل مع بعضها . وتكون محصلة هذا التفاعل سلوكيات إيجابية للإنسان كالإنتاجية والانضباط والرضا ، أو سلوكيات سلبية مثل الإهمال والتسبب والغياب ، ويمكن القول بأن السلوك الإنساني في ميزان أخلاق العمل هو كل عمل الموظف الإداري الذي يهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها ويحقق رسالتها وبما يعود بالنفع على أفراد المجتمع .

خصائص السلوك الإنساني (مميزاته) :

إن من أهم خصائص السلوك الإنساني ما يلي :

- ١- إنه نتيجة لشيء : أن السلوك لا يصدر إلا من سبب .
- ٢- إنه سلوك هادف : بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة .
- ٣- إنه سلوك متنوع : أي أنه يظهر بصور متعددة حتى يمكنه التوافق مع المواقف التي تواجهه .
- ٤- إنه سلوك مرن : قابل للتطوير والتعديل والإضافة .
- ٥- إنه سلوك مدفوع : أي أنه لا يأتي من فراغ حيث تقف عوامل عديدة وراءه .

مفهوم السلوك الإنساني :

فالسلوك بشكله العام : هو عبارة عن الاستجابات الحركية والفورية للكائن الحي. لذلك فإن السلوك الإنساني : هو مزيج من الأنشطة التي يؤديها الفرد في حياته اليومية . ويتمثل السلوك في الأنشطة الظاهرة غير الملموسة كالتفكير والتأمل والإدراك أو في الأنشطة الحسية الملموسة كالاستيقاظ من النوم وتناول الطعام.

فالسلوك الإنساني ينقسم إلى قسمين :

١. سلوك فطري : لا يحتاج إلى تعلم كما هو حال بكاء الطفل من أجل الحصول على الطعام (الرضاعة) .
٢. سلوك مكتسب : يتعلمه الفرد نتيجة احتكاكه بالبيئة المحيطة به مثل ركوب الدراجة وقطع الشارع من الأماكن المخصصة للمشاة وغير ذلك من المهارات التي تتأثر بالاتجاهات والعقائد والميول الاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية وغيرها من العوامل البيئية التي تعمل على تهذيب وتطوير السلوك .

العوامل المؤثرة في السلوك الإنساني (مقومات السلوك) :

١. الجنس : أي أن تصرف الذكر يختلف عن تصرف الأنثى ، فالذكر يتصرف عادة بالجرأة والإقدام والمخاطرة ، فيما تتصرف الإناث بالحذر والحيطه في نفس المواقف .
٢. السن : يتسم الشباب مثلاً بالتهور وسرعة الانفعال ، بينما يتسم كبار السن بالهدوء والاتزان والتعقل كرد فعل لنفس المواقف .

٣. الشخصية : تلعب شخصية الفرد دوراً رئيسياً في سلوكه ، فاختلاف خصائص شخصية الأفراد هي التي تحدد ردود أفعالهم حيث لا يعقل أن يتصرف الجبان غير الواثق من نفسه بنفس تصرف الشجاع الواثق من نفسه .

٤. البيئة : كالأسرة - المدرسة - المجتمع .

أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت (قطاعات) العمل :

١- السلوك المساعد أو (المثالي) : هو الذي يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة وهو أفضل أنواع السلوك .

٢- السلوك المناقض أو (المعارض) : عكس المساعد وهو الذي يسعى إلى عدم تحقيق أهداف المنظمة وهذا النوع يمكن تعديله .

٣- السلوك المحايد : هو الذي لا يؤثر سلباً أو إيجاباً على أهداف المنظمة ، وهذا النوع أسوأ أنواع السلوك لأنه لا يمكن تعديله .

٤- السلوك غير المبالي : هو الذي لا يهتم بتطبيق أنظمة وقوانين المنظمة .

٥- السلوك المتردد : وهو الذي يؤثر مستوى القلق لديه على أداء العمل الموكل إليه وتحقيق الأهداف .

٦- السلوك التخطيبي : وهو الذي يشكل شخصيته وسلوكه كيفما تريده الإدارة .

السلوك العادي والمفضل من وجهة نظر المنظمة :

س (ما هو السلوك المفضل الذي تبحث عنه المنظمة ؟

- السلوك العادي : هو سلوك الإنسان الذي لا يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية .
- السلوك المفضل : هو الذي أفضل من العادي (المثالي) .

السلوك المفضل	السلوك العادي
١- الذي يسعى لتحقيق أهداف المنظمة أولاً .	١- يسعى لتحقيق أهدافه الشخصية أولاً عن طريق تحقيق أهداف المنظمة .
٢- تحركه دوافع إيجابية فقط .	٢- تحركه دوافع إيجابية وعاطفية .
٣- ثابت ومستقر .	٣- متغير ومتقلب .
٤- يستجيب فقط لمطالب المنظمة .	٤- يتأثر بالضغوط الاجتماعية .
٥- يلتزم فقط بما يساعد المنظمة .	٥- قد يتجه إلى معارضة المنظمة .
٦- يقبل بقيود المنظمة ورقابتها .	٦- يقبل إلى التحرر والاستقلال .

مفهوم جماعة العمل وخصائصها من وجهة نظر المنظمة :

مفهوم جماعة العمل : هي اثنان فأكثر لبحث أو دراسة أو تقييم أداء عمل معين في أوقات محددة .

خصائصها من وجهة نظر المنظمة :

- ١- العلاقات الاجتماعية : أن يكون هناك روابط بين أفراد الجماعة خارج أوقات العمل .
 - ٢- القيم الأيدلوجية : العادات والتقاليد والقيم والأعراف والطباع واحترام كل عضو لقيم العضو الآخر .
 - ٣- المعايير " المقاييس " : تحديد المعايير التي يتم من خلالها التعامل بين الإدارة الواحدة .
 - ٤- الأدوار : وتعني أن يكون لكل عضو دور يؤديه داخل الجماعة ، بحيث يكون تحقيق الأهداف نتيجة لتفاعل هذه الأدوار .
- الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد :**
- ١- الخبرة العلمية والعملية : العلم والمعرفة والمهارات والقدرات التي تراكمت من خلال سنوات الدراسة والعمل بالنسبة للطالب ، وتقاس الخبرة عن طريق ثلاث نقاط هي :
 - أ) المعارف والعلوم التي يجيدها .
 - ب) المهارات التي حصل عليها من خلال الدورات التدريبية .
 - ج) التجارب والخبرات التي حصل عليها من خلال الوظائف التي عمل بها .
 - ٢- الشخصية : أن يكون لدى الموظف الجديد خصائص شخصية تميزه عن باقي الموظفين .
 - ٣- الأدوار القيادية : يكون المقدم قادر على القيام بأدوار أخرى غير التي يجب أن يقوم بها .
 - ٤- الثقة : أن يكون الموظف الجديد محل ثقة صاحب العمل .
 - ٥- المرونة : أن يكون الموظف الجديد غير جاف ومرن لكي يتعامل مع الآخرين وهي مهمة ، فكلما كان الموظف مرناً كان أفضل .
 - ٦- الصحة : أن يكون الموظف الجديد خالياً من العيوب والعاهاات التي تتعارض مع طبيعة الوظيفة .
 - ٧- الجرأة : أن يكون الموظف قادر على اتخاذ القرار عندما يوكل إليه المهمة (اتخاذ القرار) .
 - ٨- الذكاء : أن يتمتع بدرجة ذكاء متوازنة لمتطلبات الوظيفة .
 - ٩- المسؤولية : أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية الموكلة إليه .
 - ١٠- العقلانية : ويقصد بها ثلاثة أشياء تمثل فيما يلي :
 - أ) الواقعية في الرؤية للأشياء
 - ب) الواقعية في النظر للحياة .
 - ج) القدرة على التعامل مع الظروف المختلفة .
 - ١١- الطموح : أن يكون لدى الموظف طموحات أكثر مما هو فيه الآن .
- س) كيف يمكن للإنسان أن يكتشف أن لديه طموحاً ؟

❖ عن طريق سؤال واحد هو :

هل أنت مستعد للتضحية بجزء من وقت الترفيهية لتحقيق طموح معين ؟

- ١٢ - مهارات الاتصال : أن يكون الموظف قادراً على الكتابة والتحدث بوضوح .
- ١٣ - المظهر الخارجي : أن يهتم بمظهره الخارجي وشخصيته الخارجية (الملابس) .
- ١٤ - (المهارات) مثل مهارات الكمبيوتر : أن يلم بمهارات من الحاسب ولو بسيطة .
- ١٥ - (القدرات) مثل التحدث بلغة أجنبية : أن يستطيع التحدث بشيء من اللغة الأجنبية ولو بقدر بسيط ؟ .
- ١٦ - (الالتزام) والبقاء وعدم المغادرة : وهي البقاء في العمل

المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل :

- ١ - المكانة والمرتبة : أن يحصل الموظف الجديد على مكانة جيدة داخل المجتمع ، وأن يحصل كذلك على مرتبة تتناسب مع شهادته (المؤهل) وخبراته .
- ٢ - الراتب : أن يحصل على راتب يوازي الجهد الذي يبذله .
- ٣ - موقع العمل : وذلك بأن يكون مناسباً للموظف .
- ٤ - السفرات : أن يكون العمل ليس في مكان واحد .
- ٥ - الضمان الصحي والتقاعد : أن يوفر صاحب العمل الضمان الصحي خلال العمل ، وكذلك أن يحصل الموظف على دخل شهري بعد نهاية خدمته (راتب التقاعد بعد التقاعد) .
- ٦ - الدورات التدريبية : أن يحصل الموظف على فرصة لتطوير مهاراته في مجال العمل .
- ٧ - الإبتعاث :
- أ) الإبتعاث الداخلي : وهو أن يعطى فرصة للحصول على مؤهل أعلى من المؤهل الذي حصل عليه في داخل الدولة .
- ب) الإبتعاث الخارجي : أن تتاح للموظف الحصول على شهادة أعلى خارج المجتمع .
- ٨ - الإجازات : أن يحصل على حقه كاملاً من أوقات الراحة .
- ٩ - الأمن والاستقرار الوظيفي : إن الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي يبعث روح الطمأنينة لدى الموظف .

- ١٠ - المكافأة والبدلات : أن يكون هناك حوافز للموظف الجديد تتمثل في المكافأة أو البدلات .
- ١١ - ساعات العمل الرسمي (الدوام) : أن يعمل عدد الساعات المتفق عليها دولياً .

- ١٢- إيضاح المهام والمسؤوليات (المهام والواجبات) .
- ١٣- الانسجام والمتعة : أن يشعر الموظف بالمتعة داخل العمل ، كلما زادت متعة الموظف داخل العمل زادت قدرة العمل وإنتاجيته في العمل .
- ١٤- الخدمات الاجتماعية : أن يتاح للموظف بإقامة علاقات جديدة مع الآخرين وذلك خلال أوقات الراحة ، أو لقاءات خارج أوقات الدوام .
- ١٥- القروض الشخصية .
- ١٦- الترقية : أن يحصل على ترقية لوظيفة أعلى من وظيفته الحالية متى ما توافرت فيه الشروط .
- أنظمة الأمن والسلامة : أن يشعر الموظف بالأمن أثناء تأديته العمل وذلك عن طريق توفير شروط السلامة بأن يكون مقر العمل مجهز بوسائل السلامة (طفاية حريق ، صيدلية) .

تطبيقات الوحدة الأولى (سلوكيات الفرد)**((التطبيق الأول))**

لا شك أن هناك العديد من أنواع السلوك الإنساني داخل المنظمة ، وكل منظمة أو منشأة تبحث عن السلوك أو النمط الذي يناسبها. وبافتراض أنك مدير لشركة الصناعات الأساسية (سابقك) ، ومن وجهة نظرك الشخصية.

ما هو السلوك الإنساني المفضل الذي تبحث عنه في منطمتك ، وما هي الخصائص والمميزات التي تبحث عنها في الموظف الجديد ؟

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

طلب العمل

طلب العمل

٢

طلب العمل

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالخطوات الرئيسية للبحث عن الوظيفة.

الأهداف التفصيلية:

عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على:

- التعرف على طرق البحث عن الوظيفة.
- إتقان كتابة السيرة الذاتية.
- التدريب على طريقة التقدم للوظيفة والمقابلة الشخصية.
- كيفية المحافظة على الوظيفة.

المحتوى :

أولاً : طلب العمل ويحتوي على ما يلي :

الفصل الأول : البحث عن العمل ويتضمن :

- مفهوم العمل .
- البحث عن الوظيفة .
- طرق البحث عن الوظيفة .

الفصل الثاني : السيرة الذاتية وتتضمن :

- مفهوم السيرة الذاتية .
- أجزاء السيرة الذاتية .
- الملاحظات الواجب إتباعها عند كتابة السيرة الذاتية .
- نموذج لكتابة السيرة الذاتية .
- نموذج لرسالة مرفق بالسيرة الذاتية .

الفصل الثالث : المقابلات الشخصية وتتضمن :

- مفهوم المقابلة الشخصية .
- مراحل المقابلة الشخصية .

ثانياً : تطبيقات على طلب العمل .

الجدارة : معرفة الخطوات اللازمة لطلب العمل .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على التدريب : ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة .
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- جعل المتدرب التعريف بسيرته الذاتية أمام زملائه المتدربين .
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين .

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع تركيز الانتباه على الملاحظات

الواجب إتباعها عند كتابة السيرة الذاتية.

البحث عن عمل

مفهوم العمل :

عرف نظام العمل والعمال السعودي العمل بأنه (مجموعة المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء ان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل) .

والعمل في الإسلام عبادة كما قال تعالى (فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله واذكروا الله كثيراً لعلكم تفلحون) . والعمل طريق لحب الله والنبى ﷺ ، قال النبي ﷺ لأحد أصحابه بعد أن أمسك يد أحد الصحابة الذين يعملون (هذه يد يحبها الله ورسوله) . والعمل سنة الأنبياء ، قال النبي ﷺ (ما أكل أحد طعاماً قط خيراً له من أن يأكل من عمل يده وإن نبي الله داود كان يأكل من عمل يده) .

والعمل عمارة للأرض : قال تعالى (وهو الذي جعل لكم الأرض ذلولاً فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه وإليه النشور) .

إن التخطيط للعمل يتطلب المزيد من اهتمام طالبي العمل ، حيث أن قطاعات العمل تبحث عن أولئك المتميزين في أدائهم ويتطلعون إلى مستقبل أفضل ويحققون أعلى عائد مادي ومعنوي للأعمال التي ينتمون إليها .

البحث عن وظيفة :

الوظيفة :

هي وحدة من وحدات العمل ، تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ، يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .

ويتطلب البحث عن هذه الوظيفة أن يحدد طالبها ما يلي :

أولاً : البيانات الشخصية والهوايات والميول العلمية والعملية .

ثانياً : المؤهلات العلمية والخبرات العملية .

ثالثاً : ما يرغب في الحصول عليه من خلال الوظيفة :

- الرضا الوظيفي والعائد الاجتماعي .
- الدخل .
- الأمن والاستقرار الوظيفي .

- المزايا المادية والحوافز .
- الإجازات (السنوية - المرضية - المناسبات الاجتماعية والدينية)
- التدريب .

فإذا انتهى طالب الوظيفة من تحديد ما تقدم يتعين عليه أن يتعرف على الأنشطة التي ستساعده في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاته ،
وهذه الأنشطة تتمثل في :

- أولاً : القراءة عن أنواع الوظائف في الكتب والصحف والدوريات المتخصصة .
- ثانياً : الحديث مع الناس في مختلف الأعمال التي يعملون بها .

طرق البحث عن وظيفة :

أولاً : مطالعة الصحف اليومية :

تصدر في المملكة صحف يومية متعددة في المناطق المختلفة مثل : (اليوم - الرياض - الجزيرة - عكاظ - الندوة - المدينة - البلاد) . وتتضمن في صفحاتها إعلانات كثيرة عن تلك الوظائف الشاغرة بمسمياتها ومتطلباتها من معارف ومهارات علمية وعملية .

ثانياً : الاتصالات الشخصية : وذلك عن طريق المحادثة الشفوية بفاعلية مع الآخرين مثل : (العائلة - الأصدقاء - أصحاب العمل - المدرسون - قسم متابعة الخريجين (التسيق الوظيفي) - مكاتب تنمية الموارد البشرية " التوظيف " - الغرف التجارية الصناعية) .

ثالثاً : مراجعة الإدارات الحكومية المعنية بالتوظيف :

مكتب العمل والعمال - وزارة الخدمة المدنية .

رابعاً : المكاتب الشخصية لإدارة شؤون الموظفين في الشركات والمؤسسات :

وذلك بإرسال السيرة الذاتية .

توصية : ❁

يتميز سلوك الباحثين الناجحين عن الوظيفة بالحماس والإصرار الدائمين فتجد هذا الباحث :

- ١- متابعة عملية البحث عن الوظيفة .
- ٢- إرسال خطابات مؤثرة توحى إلى سعة اطلاع وتملك مهارات لدى طالب الوظيفة .
- ٣- إجراء أو عمل اتصالات ولقاءات شخصية فعالة مع أصحاب العمل .
- ٤- مواصلة البحث والاتصال يومياً دون كلل ولا ملل .

تطبيقات على الفصل الأول (البحث عن العمل)

يهدف تطبيق البحث عن العمل إلى إثارة التفكير في طرق البحث ، ولإثارة ذلك ، ينبغي للمدرب أن

يتبع الخطوات التالية :

١. يطلب المدرب من كل المتدربين الإجابة على التطبيق؟
٢. يسأل المدرب المتدربين عن أكثر هذه الوسائل استخداماً من قبلهم.
٣. يسأل المدرب المتدربين السؤال التالي : من منكم قرر خوض البحث عن عمل ؟
٤. يطلب المدرب من المتدربين تزويده بمواقع التوظيف بالانترنت إنترنت أو طرق ووسائل أخرى ؟
٥. طلب المدرب من أحد المتدربين تصميم جدول به مواقع التوظيف ومكاتب التوظيف.
٦. يقوم المدرب بتصوير الجدول المصمم من قبل أحد المتدربين ، ويزود المتدربين بصورة من الجدول.

((التطبيق الأول))

✕ عدد طرق البحث عن وظيفة ؟

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

✕ ما الطريقة التي تفضل استخدامها ؟ مع ذكر سبب التفضيل ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الفصل الثاني

السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية :

- هي تقييم مختصر لحياة طالب الوظيفة من الماضي إلى الحاضر .
- هي وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب ، ويحتوي على المعلومات الآتية :
 - أ) المهنة الرئيسية التي يمارسها طالب الوظيفة .
 - ب) المستوى التعليمي .
 - ج) الخبرة العملية .
 - د) معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسة بالإضافة إلى معلومات شخصية .

أجزاء السيرة الذاتية :

أولاً : المعلومات الشخصية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ١- الاسم الكامل .
- ٢- مكان الميلاد والتاريخ .
- ٣- رقم البطاقة .
- ٤- الحالة الاجتماعية (متزوج - عزب)
- ٥- العنوان الحالي والدائم (الهاتف - ص ب - الرمز البريدي - البريد الإلكتروني)

ثانياً : المؤهلات العلمية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ✓ التعليم : سيرة موجزة عن المدارس والجامعات التي انتسب إليها طالب الوظيفة .
- ✓ التدريب : الدورات التدريبية الحاصل عليها طالب الوظيفة .

ثالثاً : الخبرات العملية :

هذا هو الجزء الأساس في السيرة الذاتية ، حيث يبين تاريخك الوظيفي منذ بدايتك العمل في عالم الأعمال وحتى تاريخ التقدم لآخر وظيفة ترغب في الالتحاق بها .وهناك صيغتان لكتابة الخبرات العملية :

أ) الصيغة الزمنية : تبدأ بآخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية ، وتنطلق إلى الخلف حتى أول عمل قام به .

مثال :

١- من عام ١٤١٥هـ حتى اليوم .

شركة العيش الرغيد - مدير المبيعات

المهام الوظيفية :

الإنجازات : مثال (تحقيق نسبة مبيعات مرتفعة)

٢- من عام ١٤١١ - ١٤١٥ هـ

شركة عز الطلب - مندوب مبيعات

المهام الوظيفية :

الإنجازات : مثال (المساهمة في تحقيق جودة سلعة) .

ب) الصيغة الوظيفية : يقوم صاحب السيرة الذاتية باستعراض المهارات الرئيسة للوظيفة التي مارس عليها العمل .

• مثال عن السير الذاتية الوظيفية لمدير متجر تجزئة :

الاسم : أحمد محمد علي

العنوان : بيشة - الرمز البريدي ٣١٤١١ - ص . ب ٩٧٤

- الخبرة في إدارة الوظيفة :

• الإشراف على ٧٥ موظفاً ، إجراء عمليات تقويم الموظفين وأعمالهم ، تصميم نظام توزيع

الأعمال على الموظفين على فترتين صباحية ومساءية

• إدارة المتجر : متابعة التسويق للبضائع ، تقدير الطلب على البضاعة المشتراه ، مراقبة

المخزون .

• التدقيق في حسابات المتجر وتقديم تقرير مالي إلى المالك .

• العناية بالزبائن : متابعة اهتماماتهم وشكاويهم ، توجيه الموظفين إلى العناية والاهتمام

بالزبائن .

رابعاً : الاهتمامات الشخصية: التي لها علاقة بالوظيفة التي سيتقدم إليها طالب الوظيفة (كالاشتراك

في الأندية والأعمال التطوعية والجمعيات الخيرية ...) .

مثال :

طالب وظيفة متقدم إلى وظيفة مدير علاقات عامة ولديه اهتمامات اجتماعية متعددة في المجتمع الذي يعيش فيه ، فعليه إبراز هذه الاهتمامات باعتبارها مؤشراً جيداً لاندماج طالب الوظيفة في المجتمع وأنه يتمتع بعلاقات جيدة .

خامساً : مراجع التعريف بصاحب السيرة الذاتية :

إعطاء أسماء وعناوين وأرقام هواتف الأشخاص الذين طلبت منهم أن يكونوا مراجع للتعريف بك (مدير أو رئيس سابق عملت تحت إدارته - مدرس - إمام مسجد - مسئول حكومي - قاض - مدير معهد - المشرف على برنامج التدريب التعاوني) .

الملاحظات الواجب إتباعها عند كتابة السيرة الذاتية :

- ١- أن تكون مختصرة ومشوقة بحيث ألا تتجاوز الصفحتين وتكتب على ورق أبيض ناصع البياض بالحاسب الآلي .
- ٢- أن يضع على رأس السيرة الذاتية صورة حديثة ملونة مقاس (٤ × ٦) .
- ٣- التأكد من عدم وجود أي أخطاء إملائية .

(نموذج لكتابة السيرة الذاتية لخريج الكلية التقنية)

أولاً : البيانات الشخصية :

- : الاسم الكامل
- : مكان الميلاد
- : تاريخ الميلاد
- : رقم السجل المدني
- : الحالة الاجتماعية
- : العنوان الحالي
- : العنوان الدائم
- : هاتف جوال
- : هاتف منزل
- : ص . ب
- : الرمز البريدي
- : البريد الالكتروني

ثانياً : المؤهلات العلمية :

أ . المؤهل العلمي : دبلوم الكلية التقنية عام ١٤٤٠هـ / ١٤٤١هـ من الكلية التقنية في

تخصص.....، بمعدل تراكمي.....، وتقدير.....عام.....

ب . المهارات والقدرات:

- ١- إتقان اللغة الإنجليزية قراءة وتحديثاً وكتابة .
- ٢- المقدرة على استخدام الحاسب الآلي (مع ذكر البرامج التي تدربت عليها)

ثالثاً : الخبرات العملية :

رابعاً : الاهتمامات الشخصية :

خامساً : لطلب معلومات إضافية يمكن الرجوع إلى :

: الاسم

: الوظيفة

: العنوان

: الهاتف

بيشة في / / ١٤هـ

مقدم الطلب

: الاسم

: التوقيع

المملكة العربية السعودية

محافظة بيشة

اسم المتقدم /

ص ب ٧٠٤٠ بيشة ٣١٤١٢

هاتف ٦٢٢٢٠٠٠

نموذج لرسالة مرفقة بسيرة ذاتية

الموقر

سعادة مدير شركة الراجحي المصرفية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد :

تجاوباً مع إعلانكم في جريدة " اليوم " والذي تطلبون فيه موظفاً للأعمال المصرفية ، فإنني أرفق

لسعادتكم بياناً عن سيرتي الذاتية .

حيث أنني أحد خريجي الكلية التقنية في بيشة وحاصل على دبلوم الكلية التقنية تخصص

" المحاسبة " للعام الدراسي ١٤٢٦هـ مع تركيز التدريب على وظيفة الأعمال المصرفية وتم تدريبي في فرع وزارة المالية بالمحافظة .

وسرني من خلال قراءتي للإعلان عن تلك التوسعة لمنشأتكم المتميزة في عالم المال والأعمال

وأرغب بجد أن أكون عضواً فاعلاً فيها .

وختاماً أنا في انتظار ردكم الكريم على العنوان المذكور أعلاه .

تفضلوا بقبول وافر تحياتي . ، ،

بيشة في / / ١٤٤هـ

مقدم الطلب

الاسم :

التوقيع :

تطبيقات على فصل السيرة الذاتية

كيف تعد سيرة ذاتية ؟

لإعداد السيرة الذاتية حسب الأصول العلمية، يتبع المدرب الخطوات التالية :

١. يطلب المدرب قبل تنفيذ هذا التطبيق بيوم أن يحضر المتدربين شهاداتهم الدراسية وغيرها؟

١. يطلب المدرب من المتدربين بإعداد السيرة الذاتية الخاصة بهم، مرفق بها رسالة نصية؟

٢. يساعد المدرب المتدربين على كيفية كتابة السيرة الذاتية.

٣. يطلب المدرب من كل متدرب إعطاء سيرته الذاتية والرسالة المرفقة بها، لزميله ليراجعها على السيرة

النموذجية، ونموذج الرسالة الواردة في الحقيبة التدريبية.

٤. يجمع المدرب السيرة الذاتية والرسالة المرفقة بها للمتدربين، ثم يقوم بمراجعتها وتصحيحها للمتدرب

في وقت ساعاته المكتبية ؟

((التطبيق الأول))

✘ عن طريق الحاسب الآلي، ومن خلال ما درست عن السيرة الذاتية، قم بإعداد وكتابة السيرة الذاتية الخاصة بك، مشفوعة بصورة من مؤهلاتك العلمية والعملية، وقدمها مع الرسالة المرفقة إلى شركة الراجحي المصرفية للتقدم على وظيفة كاتب حسابات وأعمال مصرفية ؟

الفصل الثالث

التقدم للوظيفة وإجراء المقابلة الشخصية

تعرفنا في الفصل الأول على طرق البحث عن الوظيفة التي تتناسب مع المؤهل والتدريب والخبرة العملية لطالب الوظيفة وبيّنا في الفصل الثاني أنه بعد هذه المرحلة من البحث تأتي مرحلة الحصول على الوظيفة والتقدم إليها بطلب يرفق معه السيرة الذاتية ، فإذا كان المتقدم للوظيفة مناسباً فسيُدعى للمسابقة وإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الأفضل بين المتنافسين .

والمقابلة الشخصية هي اللقاء الذي يتم بين مسؤول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة ، وتقوم المنشآت عادة عند تسلم طلبات التوظيف والسيرة الذاتية بإجراء فرز أولي يتم فيه استبعاد المتقدمين غير المؤهلين لأسباب غالباً ما تكون :

- ✓ المطالبة برواتب عالية .
- ✓ عدم كفاية التعليم " المؤهلات العلمية "
- ✓ عدم القدرة على التحدث بطريقة منطقية وسليمة .
- ✓ نقص الخبرة المتعلقة بالوظيفة .
- ✓ أو لأي أسباب أخرى .

ومن ثم يتم توجيه خلاصة المنافسين لإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الفائز بهذه الوظيفة وللغرض بهذه الوظيفة يجب على المتقدم أن يتفهم بعناية المراحل الآتية :

• المرحلة الأولى : التحضيرات العامة :

حينما يدعى المتقدم للوظيفة لإجراء المقابلة الشخصية يجب عليه ما يلي :

- ١- الحصول على المعلومات الوافية عن المنشأة ، مثل تاريخ المنشأة ووضعها القانوني والمالي وفروعها وحجمها وميزاتها..... الخ .
- ٢- محاولة معرفة أساليبها في اختيار الأشخاص والأسئلة المحتملة في المقابلة .
- ٣- المحافظة على نظافة ورائحة البدن والملبس والظهور بمظهر أنيق .
- ٤- التخطيط الجيد للوصول إلى المقابلة في الموعد المحدد وإحضار ملف يحتوي على صور المؤهلات والخبرات .

المرحلة الثانية : التحضير للمقابلة :

يتعرض المتقدم للمسابقة الشخصية لأسئلة متعددة يكتشف من خلالها القائمون على المقابلة مدى ملاءمة هذا المتقدم لهذه الوظيفة من عدمها وتتفاوت هذه الأسئلة باختلاف المنشآت واختلاف الوظائف المراد إجراء المسابقة عليها ، وهذه الأسئلة يمكن إيجازها فيما يلي :

- ١- أسئلة عن شخصية المتقدم وبيانات ودوافعه وطموحه .
- ٢- أسئلة عن هواياته واهتماماته وميوله وتوجهاته .
- ٣- أسئلة عن معارفه وعلومه وعن مهاراته وقدراته .
- ٤- أسئلة عن الخبرات العملية والوظائف التي مارسها وأسباب التقل بينها والإنجازات التي حققها خلال عمله فيها .
- ٥- أسئلة تتعلق بالمنشأة التي تقدم إليها والدوافع التي ساقته للمنشأة والعاقد المتوقع من خلال انضمامه إليها .
- ٦- أسئلة تتعلق بالوظيفة التي تقدم عليها ، وذلك لاكتشاف مهاراته ومواهبه .
- ٧- أسئلة ذات مواضيع عامة (تتعلق مثلاً بالثقافة والتخصص وسوق العمل ...) .

• المرحلة الثالثة : مواجهة المقابلة :

عند الوصول :

- ✓ أعط اسمك لموظف الاستقبال وأعلمه عن سبب حضورك .
 - ✓ حاول أن تبقى هادئاً وأستعن بالله .
 - ✓ تحدث مع موظفي الاستقبال قبل الدخول للمقابلة ، وهذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .
- وهناك نقاط رئيسة تساعد المتقدم للوظيفة على إجراء المقابلة بنجاح ويمكن تلخيصها في لائحتين :
- واحدة من نوع " افعل " والثانية من نوع " لا تفعل " .

لا تفعل	افعل
❖ لا تتهدل على الكرسي .	❖ ابتسم للمقابلين وانظر إلى أعينهم
❖ لا تشتت ناظريك .	عندما تلاقهم وعندما تودعهم
❖ لا تتململ .	❖ احتفظ بمتابعة الاتصال بالناظر في
	المقابلتين وتفهم حديثهم .
❖ لا تشعر بالذعر في فترة الصمت .	❖ اجلس منتصب القامة ، وانحن قليلاً
❖ لا تدخن ولا تمضغ أي شيء .	إلى الأمام .
❖ لا تكن مراوفاً في إجابتك ، ولا تحاول	❖ خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة .
اللف .	❖ ليكن مظهرك وموقفك حماسياً وساراً .
❖ لا تتبجح أو تمدح نفسك مباشرة إلا إذا	❖ تكلم بصوت مسموع .
دعيت إلى ذلك .	❖ بلغ المعلومات التي ترى أنها تساعدك .
❖ لا تثر جدلاً مع المقابل بأي طريقة	❖ أجب بكفاية وعناية على الأسئلة
حامية .	الافتراضية .
❖ تجاوب مع طلب التوقف عن متابعة	❖ إذا أخطأ المقابل في سؤال تخصص أو
الجواب إذا كان المقابل يبدو غير	فني حاول أن تساعد في الخروج من ورطته.
متحمس ، أو أنه يشعر بالملل .	❖ دافع عن وجهة نظرك بإرادتك ،
❖ لا تتكلم بسرعة زائدة أو ببطء شديد .	وبطريقة ودية .
❖ لا تتطوع لإعطاء معلومات عن	❖ اسأل سؤالاً أو اثنين عما يعن لك
عيوبك ونقائصك .	إذا أتحت لك الفرصة .
	❖ كن واضحاً وصادقاً .

• المرحلة الرابعة : إنهاء المقابلة :

في ختام المقابلة وجه بصرك إلى المقابلين لك ، وبابتسامة وادعة أشكر لهم حصولك على فرصة المقابلة الشخصية ، أشعرهم باهتمامك بالحصول على هذه الوظيفة ، والحصول على شرف الانتماء إلى المنشأة والمشاركة كعضو فاعل فيها .

(تطبيقات على المقابلات الشخصية)

لإتقان المتدربين المقابلات الشخصية للتوظيف، على المدرب أن يتبع الخطوات التالية :

١. يخبر المدرب المتدربين بإحضار كافة الأوراق المطلوبة في المقابلة ؟

٢. يشرح المدرب للمتدربين الأدوار المطلوبة (ويختار الأشخاص المتطوعين).

٣. مثال للسيناريو :

- مدير الشركة : أنت حائز على دبلوم تسويق، فما هي المواضيع التي دراستها ؟
- المتقدم للوظيفة : درست دراسة السوق وخدمات العملاء ومشكلات البيع .
- مدير الشركة : ذكرت في طلب الوظيفة أنك شغلت وظيفة خدمات عملاء في عملك السابق دون أن تذكر طبيعتها، هل تستطيع أن تذكر لي ما هي مهام الوظيفة ؟
- المتقدم للوظيفة : استقبل طلبات العملاء، إدخال طلبات العملاء في الحاسب.
- مدير الشركة : كيف طبقت معلوماتك في التسويق في وظيفتك الأخيرة لمسئول التسويق؟
- مدير الشركة : ما هي الانجازات التي حققتها في جهة عملك السابق؟
- مدير الشركة : صف موقفاً محددًا، كان عليك التعامل فيه مع عميل غاضب، لماذا كان غاضباً؟ وكيف بدأت في تهيئته ؟

((التطبيق الأول))

سيقوم المدرب بلعب دور مدير شركة ، يتقدم لديه شاب حاصل على دبلوم تسويق لشغل وظيفة موظف خدمات عملاء (أحد المتدربين بالمجموعة) كما سيقوم بقية المتدربين بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل هذه الوظيفة خلال تلك المقابلة.

بعد ذلك يختار المدرب أحد المتدربين، ليقوم بدور مدير إحدى الشركات، ويجرى مقابلة شخصية مع متدرب آخر، لدية دبلوم إدارة مكتبية ويريد التقدم على وظيفة سكرتير، ويطلب المدرب من المتدربين الآخرين القيام بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل الوظيفة، والذي يقوم بدور مدير الشركة خلال تلك المقابلة.

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

طبيعة العمل

طبيعة العمل

الهدف العام:

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بنظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال .

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على :

- الإلمام بنظام التأمينات الاجتماعية .
- الإلمام بنظام العمل والعمال.

المحتوى: أ . طبيعة العمل ، وتحتوي على :

أولاً : نظام التأمينات الاجتماعية ويتضمن :

- منافع فرع المعاشات .
- منافع فرع الإخطار المهنية .

ثانياً : نظم العمل (نظام العمل والعمال) ويتضمن :

- عقد العمل .
- واجبات صاحب العمل .
- واجبات العمال .
- الحقوق المادية والاجتماعية .

ب . تطبيقات على طبيعة العمل .

الجدارة: معرفة نظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال.

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- الرجوع إلى المراجع الإدارية لزيادة حصيلة المتدربين .

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة.

أولاً : نظام التأمينات الاجتماعية

منافع فرع المعاشات

يطبق فرع المعاشات على السعوديين فقط، ونسبة الاشتراك فيه (١٨٪) من الأجر، يدفع صاحب العمل نسبة (٩٪) من بداية التطبيق في ١/١/١٤٢٢ هـ (١/٤/٢٠١١م) ويدفع المشترك نسبة (٩٪).

أولاً : معاش التقاعد :

يستحق المشترك صرف معاش التقاعد بالشروط الآتية :

١. التوقف عن مزاولة أي عمل خاضع للنظام.

٢. بلوغ سن الستين أو تجاوزها.

٣. توافر مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهر.

ثانياً : معاش العجز غير المهني :

• يعتبر المشترك عاجزاً متى استحال عليه بسبب حالته الصحية أن يكسب أجراً يساوي على الأقل

ثلث أجره السابق وان تستمر حالة العجز لديه مدة ستة أشهر أو أكثر.

• ويستحق المشترك صرف معاش العجز بالشروط الآتية :

(١) أن تحدث حالة العجز قبل بلوغ المشترك سن الستين وأن يكون خاضعاً لأحكام النظام.

(٢) أن تتوافر لديه مدة اشتراك لا تقل عن (١٢) شهراً متصلة أو (١٨) شهراً متقطعة.

(٣) أن يتم إثبات حالة العجز بمعرفة اللجان الطبية المختصة خلال (١٨) شهراً كحد أقصى من

تاريخ انتهاء مدة الاشتراك.

• يخضع المشترك العاجز لفحوص طبية دورية للتأكد من استمرار حالة العجز لديه حتى بلوغه

سن الستين وبعد ذلك يصبح المعاش نهائياً.

• يزداد معاش العجز غير المهني بنسبة (٥٠٪) متى قررت اللجان الطبية المختصة حاجة المشترك إلى

معونة غيره، على ألا تزيد الإعانة عن (٣٥٠٠) ولا استمرار صرف

هذه المعونة يتطلب الأمر خضوع المشترك للفحوص الطبية حتى بلوغه سن الخامسة والستين لتصبح

بعدها نهائياً.

• إذا حدث عجز غير المهني بعد تاريخ ترك المشترك للعمل الخاضع للنظام فإنه يحق له صرف

معاش تقاعده إذا توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهراً دون انتظار سن الستين.

ثالثا : معاش الوفاة :

يستحق أفراد عائلة المشترك المتوفي المعاش في الحالات الآتية :

١. إذا توفي صاحب معاش التقاعد أو العجز غير المهني.
٢. إذا توفي المشترك وهو على رأس العمل الخاضع للنظام وتوافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن (ثلاثة) أشهر متصلة أو (ستة أشهر) منقطعة.
٣. يحسب معاش الوفاة بالنسبة للمشارك المتوفى وهو على رأس العمل بنفس طريقة حساب معاش العجز غير المهني .
٤. في حالة وفاة المشترك بعد تركه العمل الخاضع للنظام فإن أفراد عائلته يستحقون صرف معاش التقاعد إذا توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهرا ويحتسب بنفس طريقة حساب معاش التقاعد.

رابعا : معاش التقاعد المبكر :

يحق للمشارك الذي لم يبلغ سن الستين وتوافرت لديه مدة اشتراك فعليه لا تقل عن (٣٠٠) شهر ولم يعد خاضعا للنظام أن يتقدم بطلب صرف معاش التقاعد المبكر.

خامسا : مشتركون يحق لهم الحصول على المعاش :

- راعى النظام بعض فئات المشتركين حيث أجاز لهم حق الحصول على المعاش قبل بلوغ سن الستين وهم:
- ١_ المرأة المشتركة إذا بلغ عمرها خمسا وخمسين سنة أو أكثر وتوافرت لديها مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهرا وتوقفت عن مزاوله العمل الخاضع للنظام.
 - ٢_ المشترك الذي يعمل في الأعمال الشاقة أو الضارة بالصحة ، وبلغ عمره خمسا وخمسين سنة على الأقل ، وتوقف عن مزاوله العمل الخاضع للنظام ، أو توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهرا ، وثبت مزاوله هذا النوع من الأعمال بصورة فعلية طوال السنوات الخمس الأخيرة من مدة الاشتراك .
 - ٣_ المشترك الذي حكم عليه بالسجن لمدة سنة أو أكثر وتوافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن (١٢٠) شهرا وانتهى اشتراكه فانه يحق لإفراد عائلته الحصول على المعاش.
 - ٤_ المشترك المفقود بعد انقضاء مدة ستة أشهر على فقده على الأقل يعامل معاملة المشترك المتوفي ويستحق أفراد عائلته التعويضات المقررة نظاما.

سادسا:جواز إضافة مدة اعتبارية لاستكمال المدة اللازمة للحصول على المعاش:

يحق للمشارك الذي توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن خمس سنوات أن يطلب ضم مده اعتبارية بحد أقصى خمس سنوات أو المدة المكتملة لمدة (١٢٠) شهرا اشتراك مع تحمله كامل قيمة الاشتراك (١٨٪) عن كل شهر من أشهر المدة المضمومة) وذلك في الحالات الآتية:

- ١_المشارك الذي بلغ أو تجاوز سن الستين وترك العمل الخاضع للنظام.
- ٢_المشارك الذي يحدث له العجز غير المهني بعد انتهاء مدة اشتراكه في النظام .
- ٣_المشارك الذي يتوفى بعد انتهاء مدة اشتراكه في النظام. ٠ ويكون الحد الأدنى لقيمة المعاش في الأحوال السابقة (١٧٢٥) ريال.

سابعا:حكم عودة صاحب المعاش إلى عمل خاضع للنظام :

في حالة عودة صاحب معاش التقاعد غالى العمل الخاضع للنظام فإنه يعامل على النحو الآتي:

- ١_إذا كان سنة في تاريخ العودة إلى العمل اقل من الستين يخضع للنظام إلزاميا.
 - ٢_إذا كان سنة في تاريخ العودة بين الستين واطل من الخامسة والستين يتم تخييره بين الإعفاء من الاشتراك عن مدة عمله الأخيرة أو استئناف اشتراكه في النظام.
 - ٣_إذا كان سنة في تاريخ العودة (٦٥) سنة فأكثر فلا يخضع للنظام.
- وعلى ضوء ما تقدم فإنه في حالة خضوع المشارك للنظام يعامل على النحو الآتي:

(١) إيقاف صرف المعاش له طوال فترة مزاولته هذا العمل

(٢) إذا كان الأجر الذي يحصل عليه من يقل عن متوسط أجره الذي حسب على أساسه هذا المعاش أو أجره الأخير الذي دخل ضمن هذا المتوسط (أيهما أكثر) يؤدي إليه الرق من المعاش ولا ينتفع بهذا الحكم المشارك صاحب معاش التقاعد المبكر .

(٣) يتم حساب المعاش عند انتهاء مدة العمل الأخير بأحد الطريقتين الآتيتين أيهما أصلح للمشارك:

- على أساس مجموع مدتي الاشتراك بحسابهما مدة واحدة وعلى أساس متوسط أجر الاشتراك في السنتين الأخيرتين من مدة الاشتراك الأخيرة.
- أو عن مدة الاشتراك الأخيرة مهما قلت على أساس متوسط الأجر الشهري خلال السنتين الأخيرتين منها ويضاف الناتج إلى المعاش الذي كان يحصل عليه قبل عودته إلى العمل.
- إذا انتهت مدة العمل الأخيرة بالعجز أو الوفاة يحسب المعاش على أساس معاش العجز غير المهني أو التسوية السابقة في الفقرتين (أ ، ب) أيهما أصلح للمشارك ؟
- بالنسبة لصاحب معاش العجز غير المهني العائد إلى عمل خاضع للنظام قبل بلوغ سن الستين يتم عرضه على اللجنة الطبية المختصة فإذا رأت أنه شفي يتم إيقاف معاشه أما إذا رأت أنه مازال

عاجزاً فيتم إيقاف معاشه. أما إذا رأت انه مازال عاجزاً فيتم التعامل معه بذات المعاملة التي يعامل بها صاحب معاش التقاعد العائد إلى عمل خاضع للنظام.

ثامناً: تعويض الدفعة الواحدة :

في حلة عدم توافر الشروط اللازمة لصرف المعاش فانه يصرف للمشارك أو أفراد عائلته في حال وفاته تعويض من دفعة واحدة يحسب كآتي:

١) الفترة السابقة على ١/١/١٤٢٢هـ يحسب التعويض بواقع (٦٪) من متوسط الأجور خلال السنتين الأخيرتين عن كل شهر من أشهر الاشتراك في الخمس سنوات الأولى وبواقع (٧٪) عن كل شهر يزيد عن ذلك.

٢) الفترة اللاحقة على ذلك التاريخ يحسب التعويض بواقع (١٠٪) من المتوسط المذكور أعلاه عن كل شهر من أشهر الاشتراك في السنوات الخمس الأولى وبواقع (١٢٪) عن كل شهر يزيد عن ذلك ويتم توزيع قيمة التعويض بالتساوي بين أفراد العائلة.

يحق للمشارك أو أفراد عائلته صرف تعويض الدفعة الواحدة في حالة تركه العمل الخاضع للنظام دون انتظار بلوغ سن الستين أو حدوث العجز غير المهني في الأحوال التالية :

١. إذا انتقل المشارك إلى عمل خاضع لنظام التقاعد المدني أو العسكري ولم تسمح له الأنظمة بأخذ مدة الاشتراك الخاصة به في الحساب .

٢. إذا كان المشارك امرأة.

٣. إذا كان من المشتغلين بالأعمال الشاقة أو الضارة بالصحة.

٤. إذا كان قد صدر بحقه حكم بالسجن مدة خمس سنوات فأكثر.

تاسعاً: جواز رد تعويض الدفعة الواحدة مقابل حساب مدتها :

أجاز النظام للمشارك الذي يعود الانتفاع بأحكامه بعد تسليمه تعويض الدفعة الواحدة أن يطلب رد هذا التعويض مقابل حساب المدة السابقة ضمن مدة اشتراكه وذلك في الأحوال الآتية:

١) إذا كان المشارك على رأس عمل خاضع للنظام في بداية العمل به وصرف التعويض طبقاً

للنظام السابق بشرط أن يبدي رغبته في رد التعويض كاملاً دفعه واحدة خلال سنة من ذلك التاريخ.

٢) إذا كان المشارك قد عاد إلى العمل الخاضع للنظام بعد العمل به ويكون قد تسلم

التعويض المقطوع طبقاً للنظام الجديد بشرط أن يرد مبلغ التعويض كاملاً دفعه واحدة خلال سنة من تاريخ عودته للعمل

٣) إذا كان المشترك قد تسلم التعويض خلال عام ١٤٢١هـ متى كانت مدة الاشتراك المنصرف عنها التعويض (١٢٠) شهرا أو (٦٠) شهرا على الأقل بشرط رد التعويض كاملا دفعه واحدة خلال سنة من تاريخ بدء العمل بالنظام.

عاشرا :القواعد التي تحكم استحقاق أفراد العائلة :

تحديد أفراد العائلة :

١. أرملة أو أرامل المشترك المتوفي .
٢. أرملة المرأة المشتركة ويقصد به الشخص الذي توفيت زوجته المشتركة في النظام إذا كان عاجزا عن الكسب والى حين زوال عجزه.
٣. أبناء المشترك الذين تقل أعمارهم عن (٢١)سنة حتى إكمال هذا السن ويتم تمديد السن الاستحقاق (٢٦)سنة إذا كانوا يكملون دراستهم ولا يشترط أي حد أقصى للسن العاجزين منهم
٤. بنات المشترك أي كان عمرهن وحتى تاريخ زواجهن.
٥. أب وأم المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بشرط أن يكون الأب غير قادر على العمل أو تجاوز الستين من عمره ولا يعمل.
٦. أبناء وبنات الابن الذي توفي في إنشاء حياة المشترك في النظام وكانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات .
٧. أخوة وأخوات المشترك الذين كانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات .
٨. جد وجدة المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط استحقاق الأب والأم.

منافع أفراد العائلة :

١. يوزع المعاش بالكامل بالتساوي على أفراد العائلة المشترك المستحقين إذا كانوا ثلاثة أو أكثر ونسبة (٧٥٪)من قيمة المعاش إذا كانا اثنين ،ونسبة (٥٠٪)إذا كان المستحق شخصا واحدا ويشترط إن لا يقل نصيب كل فرد من أفراد العائلة عن (٣٠٠)ريال بحيث لا يتجاوز مجموع هذه الأنصبة (١٧٢٥)ريال أو متوسط الأجور الذي تم حساب المعاش على أساسه أيهما أكبر
٢. في حالة زواج الأرملة أو البنت أو بنت الابن أو الأخت بعد تاريخ وفاة المشترك يصرف لها منحة زواج بواقع (١٨)شهر من قيمة نصيبها في المعاش مرة واحدة ويتم إيقاف الصرف لها وإذا طلقت أو ترملت بعد ذلك يتم إعادة إدراجها ضمن المستحقين .
٣. في حالة طلاق أو ترملة البنت أو الابن أو الأخت التي لم تكن مستحقة وقت وفاة المشترك يتم إدراجها ضمن المستحقين

٤. في حالة عودة العجز للابن أو الأخ أو ابن الابن الذي سبق قطع نصيبه لزوال عجزه يتم إدراجه ضمن المستحقين

٥. في حالة وفاة المشترك الذي توافرت لديه مدة الاشتراك التي تؤهل أفراد عائلته لصرف معاش الوفاة أو وفاة صاحب معاش (تقاعد أو عجز غير مهني) يصرف لأفراد عائلته منحة تساوي ثلاثة لشهر من قيمة المعاش بحد أقصى عشرة آلاف ريال توزع بينهم بالتساوي فإذا لم يوجد سوى مستحق واحد تصرف له بالكامل.

الحالات التي يجوز فيها لأفراد العائلة الجمع بين المنافع :

- (١) تجمع الأرملة بين معاشها المستحق عن نفسها ونصيبها المستحق لها عن زوجها المشترك في النظام ويسري هذا الحكم على الأرملة العاجز كما تجمع الأرملة بين نصيبها في المعاش ودخلها من العمل.
- (٢) يجمع الأبناء والبنات بين ما يستحق لهم من معاش عن الأب وما يستحق لهم من معاش عن الأم .
- (٣) يجمع أبناء وبنات الابن بين ما يستحق لهم عن الجد أو الجدة المشتركين في النظام وما يستحق لهم عن الأب والأم.
- (٤) يجمع العاجز من أفراد العائلة بين المعاشات والتعويضات المستحقة له .
- (٥) في حالة استحقاق أي الوالدين أو الأخوة أو الأخوات أو الجدين لأكثر من معاش فانه يحصل على الأكبر منها وإذا قل المعاش الأكبر عن (٣٠٠٠) ريال يكمل له الفرق من المعاش الأقل
- (٦) في حالة التحاق أي من المستحقين ما عدا الأرملة بعمل يدر عليه دخلا يساوي أو يزيد على نصيبه من المعاش يتم إيقاف صرف نصيبه وإذا كانت قيمة المعاش تزيد على الأجر يدفع له من المعاش ما يكمل مبلغ (٣٠٠٠) ريال كحد أقصى .

منافع فرع الإخطار المهنية

يطبق فرع الأخطار المهنية على السعوديين وغير السعوديين ونسبة الاشتراك فيه ٢٪ من الأجر يدفعها صاحب العمل بالكامل.

- يشترط لانتفاع العامل بمزايا فرع الأخطار المهنية إن يكون صاحب العمل قد اشترك عنه بالفعل ويسدد الاشتراك قبل حدوث الإصابة واستثناء من ذلك تقبل الإصابة كإصابة عمل إذا وقعت خلال الشهر الذي التحق فيه العامل بالعمل أو خلال الشهر التالي له بشرط إن يسدد صاحب العمل الاشتراكات المستحقة .

أولاً: تعريف إصابة العمل والإبلاغ عنها.

تعتبر إصابة عمل أي من الحالات الآتية:

١. الحادث الذي يقع للمشارك أثناء العمل أو بسببه.
٢. الحادث الذي يقع للمشارك أثناء طريقة من مسكنة إلى محل عملة وبالعكس أو أثناء طريقة من مكان عمله إلى المكان الذي يتناول فيه طعامه أو تأدية صلاته وبالعكس.
٣. الحادث الذي يقع للمشارك أثناء تنقلاته التي يقوم بها بقصد أداء مهمة كلفه بها صاحب العمل
٤. الإصابة بأي من الأمراض التي يثبت إن سببها العمل.
٥. الإصابة بأي من الأمراض المحددة في جدول الأمراض المهنية.

- يلتزم المصاب أو من ينوب عنه بإبلاغ صاحب العمل عن الإصابة خلال سبعة أيام من تاريخ وقوعها أو الانتكاسة أو المضاعفة أو اكتشاف المرض ويلتزم صاحب العمل أو من ينوب عنه بإبلاغ مكتب المؤسسة عن الإصابات التي لا تكفي لها الإعاقات الأولية خلال ثلاثة أيام من تاريخ إبلاغه أو عملة بوقوع هذه الإصابة .

ثانياً: المنافع التي يحق للمشارك المصاب الحصول عليها.

(أ) العناية الطبية:

تقدم المؤسسة العناية الطبية للمصابين بإصابة عمل من خلال المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة التي تتعاقد معها بهدف علاجهم ويتم ذلك دون حدود طوال ما تقتضيه حالة المصاب الصحية وتشمل العناية الطبية خدمات التشخيص والعلاج والأدوية والمستلزمات الطبية والأطراف الصناعية كما تشمل نفقات انتقال وإقامة المصاب والمرافق له إذا قررت اللجنة الطبية ضرورة وجود مرافق .

ب) التعويضات النقدية

١_ البديل اليومي:

إذا أدت الإصابة إلى عجز المصاب مؤقتاً عن العمل فإنه يستحق بدلاً يومياً عن كل يوم من أيام إقاعده عن العمل وذلك بنسبة (١٠٠٪) من الأجر اليومي للمصاب وينخفض إلى (٧٥٪) إذا كان المصاب تحت العلاج على نفقة المؤسسة ولا يجوز الجمع بين البديل اليومي والأجر أو بينة وبين العائدة ويبدأ صرف البديل اعتباراً من اليوم التالي لوقوع الإصابة وحتى يوم استعادة المصاب قدرته على العمل أو شفائه أو ثبوت عجزه المستديم أو وفاته .

٢_ عائدة العجز الكلي المستديم:

إذا أدت الإصابة إلى عجز المشترك السعودي عجزاً كلياً مستديماً فإنه يستحق صرف عائدة شهرية تعادل (١٠٠٪) من متوسط أجوره خلال الأشهر الثلاثة السابقة للشهر الذي حدثت فيه الإصابة .

يخضع عائد المشترك صاحب العجز الكلي لفحوص طبية دورية تحددها اللجنة الطبية المختصة ولمدة خمس سنوات تالية على تاريخ تخصيص العائدة ويتم إعادة النظر في هذه العائدة على أساس درجة العجز إلى يتم تقديرها

إذا قررت اللجنة الطبية المختصة حاجة المشترك المصاب بمعونة الغير فإنه يحصل على نسبة (٥٠٪) من قيمة العائدة بشرط ألا يزيد الحد الأقصى لها عن (٣٥٠٠) ريال ويخضع المشترك لفحوص طبية دورية لمدة عشر سنوات لتقييم مدى استمرار حاجته إلى هذه المعونة وتصبح بعد ذلك نهائية. إذا قلت قيمة العائدة عن (١٥٠٠) ريال يتم رفعها إلى هذا القدر.

٣_ عائدة العجز الجزئي المستديم:

إذا أدت الإصابة إلى عجز المشترك السعودي عجزاً جزئياً نسبته من (٥٠٪) إلى أقل من (١٠٠٪) يحصل المشترك على عائدة بنسبة عجزه من عائدة العجز الكلي وينتفع المصاب بمعونة الغير إذا ما قررت اللجان الطبية أحقيته لها مع مراعاة الأحكام السابقة الخاصة بالفحوص الطبية سواء للعائدة أو لمعونة الغير .

٤_ التعويض المقطوع للعجز الجزئي المستديم الذي تقل نسبة عن (٥٠٪):

إذا قلت درجة العجز الناشئ عن الإصابة عن (٥٠٪) فإن المصاب (سواء كان سعودياً أو غير سعودي) يحصل على تعويض مقطوع يحسب عليه أساس نسبة هذا العجز مضروبة في عائدة العجز الكلي بالحدود الآتية:

أ_ إذا كان سن المشترك المصاب لم يزد على الأربعين فأنة يحصل على تعويض مقطوع يساوي (٦٠) مرة من العائدة الشهرية (قيمة عائدة العجز الكلي + نسبة العجز + ٦٠ مرة)

ب_ إذا كان سن المشترك يزيد على الأربعين يتم تخفيض التعويض بمقدار عدد من العائدات الشهرية مساوي لعدد السنوات التي تزيد على الأربعين يتم تخفيض التعويض بمقدار عدد من العائدات الشهرية مساوي لعدد السنوات التي تزيد على الأربعين بحيث لا تقل التعويض عن (٣٦) مرة ولا يتجاوز التعويض مبلغ (١٦٥,٠٠٠) ريال: مثال:

(١) مصاب عمره (٣٩) عاما نسبة عجزه (٤٨٪) ومتوسط أجوره (٢٠٠٠) ريال فان التعويض يحسب كالآتي: $٢٠٠٠ \times ٤٨\% = ٩٦٠$ ، $٩٦٠ \times ٥٧ = ٥٥٠٠$ ، ٦٠٠ ريال

(٢) على فرض إن المصاب في المثال السابق عمره (٥٤) فانه سيتم تخفيض التعويض بعدد (٤١) مرة ليصبح العدد (٤٦) وعلى نفس البيانات السابقة تكون قيمة التعويض = $٢٠٠٠ \times ٤٨\% = ٩٦٠$ ، $٩٦٠ \times ٤٤ = ٤٢٢٤$ ، ١٦٠ ريال

(٣) التعويض المقطوع الذي يدفع للمشارك غير السعودي:

في حالة تعويض المشارك غير السعودي لإصابة عمل فانه يدفع له تعويض مقطوع بدلا من العائدة على النحو التالي:

_ إذا أدت الإصابة إلى عجز كلي مستديم (١٠٠٪) فان المصاب يستحق صرف تعويض مقطوع مقداره (٤٨) شهرا من قيمة العائدة التي كان من المفترض حصوله عليها بحد أقصى مقداره (٣٣,٠٠٠) ريال ويدخل في حساب قيمته التعويض معونة الغير التي تقرها للجنة الطبية المختصة

_ إذا أدت الإصابة إلى حدوث عجز جزئي نسبته (٥٠٪) إلى اقل من (١٠٠٪) فانه يحصل على تعويض مقطوع يعادل (٦٠) شهرا من قيمة العائدة المفترضة بحد أقصى (١٦٥,٠٠٠) ريال.

_ إذا أدت الإصابة إلى وفاة المشارك المصاب فان أفراد عائلته يحصلون على تعويض مقطوع يعادل (٨٤) شهرا يتم حسابه على أساس العائدة التي كان من المفترض إن يحصل عليها المشارك وذلك بحد أقصى (٣٣٠,٠٠٠) ريال يتم توزيعه على أفراد العائلة بالتساوي

٦_ نفقات تجهيز ونقل الجثمان

تقوم المؤسسة بدفع نفقات نقل جثمان المشارك الذي توفي وهو يتقاضى عائدة عجز مستديم إلى موطنه وتحمل أيضا نفقات نقل جثمان المصاب الذي توفي وهو على رأس العمل بسبب الإصابة .

ثالثاً: القواعد التي تحكم استحقاق أفراد العائلة

تحديد أفراد العائلة:

١. أرملة وأرملة المشترك المتوفي .
٢. أرمل المرأة المشتركة ويقصد به الشخص الذي توفيت زوجته المشتركة في النظام إذا كان عاجزاً عن الكسب والى حين زوال عجزه:
٣. أبناء المشترك الذين تقل أعمارهم عن (٢١) سنة حتى إكمال هذا السن ويتم تمديد سن الاستحقاق إل (٢٦) سنة إذا كانوا يكملون دراستهم ولا يشترط أي حد أقصى للسن للعاجزين منهم .
٤. بنات المشترك آيا كان عمرهن وحتى تاريخ زواجهن
٥. أب وأم المشترك اللذان كانا تحت أعالته في تاريخ وفاته بشرط أن يكون الأب غير قادر على العمل أو تجاوز السنين من عمره ولا يعمل.
٦. أبناء وبنات الابن الذي توفي أثناء حياة المشترك في النظام وكانوا تحت أعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات.
٧. أخوة وأخوات المشترك الذين كانوا تحت أعالته في تاريخ وفاته بذات شروط استحقاق الأبناء والبنات.
٨. جد وجدة المشترك اللذان كانا تحت أعالته في تاريخ وفاته بذات شروط استحقاق الأب والأم.

حالات استحقاق أفراد العائلة:

يستحق أفراد العائلة الصرف في الحالات الآتية:

١. في حالة وفاة المشترك نتيجة إصابة عمل أو سبب انتكاسة الإصابة أو مضا عفتها.
٢. في حالة وفاة صاحب عائدة عجز كلي أو جزئي مستديم سواء كان مستملاً العائدة أو كان مستحقاً لها.

منافع أفراد العائلة :

- ١) توزع العائدة بكاملها بالتساوي على أفراد العائلة المستحقين إذا كانوا ثلاثة أو أكثر ونسبة (٧٥٪) من العائدة إذا كانا اثنين ونسبة (٥٠٪) إذا كان المستحق شخصاً واحد أو يشترط أن لا يقل نصيب كل فرد من أفراد العائلة عن (٣٠٠) ريال بحيث لا يتجاوز مجموع أنصبتهم مبلغ (١٧٢٥) ريال أو متوسط الأجور الذي قدرت على أساسه العائدة أيهما أكبر.
- ٢) في حالة زواج الأرملة أو البنت أو الأخت أو بنت الابن بعد تاريخ وفاة المشترك يصرف لها منحة زواج بواقع (١٨) شهراً من قيمة نصيبها في العائدة لمرة واحدة ويتم إيقاف الصرف لها وإذا طلقت أو ترملت بعد ذلك يتم إعادة إدراجها ضمن المستحقين.

(٣) في حالة طلاق أو ترميل الأخت أو بنت الابن التي لم تكن مستحقه وقت وفاة المشترك يتم إدراجها ضمن المستحقين.

(٤) في حالة عودة صاحب عائدة العجز الكلي أو الجزئي المستديم أو وفاة المشترك السعودي بسبب إصابة العمل تصرف لأفراد عائلته منحة تساوي قيمة العائدة عن ثلاثة أشهر بحد أقصى (١٠,٠٠٠) ريال توزع بينهم بالتساوي فإذا لم يوجد سوى مستحق واحد فتصرف له بالكامل.

الحالات التي يجوز فيها لأفراد العائلة الجمع بين المنافع :

(١) تجمع الأرملة بين العائدة المستحقة عن نفسها ونصيبها المستحق لها عن زوجها المشترك في النظام ويسري هذا الحكم على الأرملة العاجز كما تجمع الأرملة بين نصيبها في العائدة ودخلها من العمل.

(٢) يجمع الأبناء والبنات بين ما يستحق لهم من عائدة عن الأب وما يستحق لهم من عائدة عن الأم .

(٣) يجمع أبناء وبنات الابن بين ما يستحق لهم عن الجد أو الجدة المشتركين في النظام وما يستحق لهم عن الأب والأم .

(٤) يجمع العاجز من أفراد العائلة بين العائدات والتعويضات المستحقة له.

(٥) في حالة استحقاق أي من الوالدين أو الأخوة أو الأخوات أو الجدين لأكثر من عائدة فإنه يحصل على الأكبر منهما وإذا قلت العائدة الأكبر عن (٣٠٠٠) ريال يكمل له الفرق من العائدة الأقل .

(٦) في حالة التحاق أي من المستحقين فيما عدا الأرملة بعمل يدر عليه دخلاً يساوي أو يزيد على نصيبه من العائدة يتم إيقاف صرف نصيبه وإذا كانت قيمة العائدة تزيد على الأجر يدفع له من العائدة ما يكمل مبلغ (٣٠٠٠) ريال كحد أقصى .

ثانياً : نظم العمل (نظام العمل والعمال)

صدر نظام العمل والعمال بالمرسوم الملكي رقم م / ٢١ في ١٣٨٩/٩/٦ هـ ، وهذا النظام يحكم العلاقة بين رب العمل والعامل وعن طريقه تفرض الدولة قدراً من الرقابة والمتابعة بما يضمن حقوق الطرفين ويحقق التزامهما بالمسئوليات المناطة بهما ، وقد صدر حديثاً لأئحة تنظيمية لنظام العمل والعمال ، تنفيذاً لحكم المادة (١٢) من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م / ٥١ وتاريخ ٢٣ / ٨ / ١٤٢٦ هـ ونظراً لأهمية عقد العمل وما يتعلق به من واجبات لصاحب العمل وواجبات للعمال فإننا نورد تلخيصاً للمواد الخاصة به :

أ) عقد العمل :

تعريف عقد العمل : عقد العمل هو عقد مبرم بين صاحب عمل و عامل يتعهد الأخير بموجبه أن يعمل تحت إدارة صاحب العمل أو إشرافه مقابل أجر ، ويتضمن شروط العمل المتفق عليها بينهما وذلك لمدة محددة أو غير محددة من أجل القيام بعمل معين .

النقاط المرتبطة بعقد العمل :

أورد النظام عدداً من المواد المرتبطة بعقد العمل ومنها ما يلي :

مادة (١٠) : يتم توظيف العامل بموجب عقد عمل يحرر من نسختين باللغة العربية ، تسلم إحداها للعامل وتودع الأخرى في ملف خدمته لدى المنشأة ويتضمن العقد بياناً بطبيعة العمل والأجر المتفق عليه وما إذا كان العقد محدد المدة أو غير محدد المدة أو لأداء عمل معين وأية بيانات ضرورية ويجوز تحرير العقد بلغة أخرى إلى جانب اللغة العربية علي أن يكون النص العربي هو المعتمد دوماً .

مادة (١١) : يحق للمنشأة إلغاء عقد العامل الذي لا يباشر مهام عمله دون عذر مشروع خلال (١٥) يوماً من تاريخ العقد بين الطرفين إذا كان متعاقداً معه من داخل المملكة وإذا لم يضع نفسه تحت تصرف المنشأة فور وصوله للمملكة إذا كان متعاقداً معه من الخارج .

مادة (١٢) : يعتبر عقد العمل سارياً ومنتجاً لجميع الآثار المترتبة عليه من تاريخ مباشرة العامل الفعلية للعمل ولا تدخل في حساب فترة التجربة إجازة عيد الفطر وعيد الأضحى والأجازة المرضية.

مادة (١٣) : لا يعتبر العامل الذي يستخدم لدى المنشأة وفقاً للمواد السابقة تحت الاختبار ما لم ينص في عقده صراحة وكتابة على أنه معين تحت الاختبار ، وتحدد مدة الاختبار في عقد عمله بصورة واضحة بشرط إلا تتجاوز تسعين يوماً ويجوز وضع العامل تحت التجربة مرة أخرى لدى

المنشأة بالاتفاق مع العامل وذلك لفترة تجربة ثانية لمدة لا تزيد عن تسعين يوماً بشرط أن تكون في مهنة أخرى أو عمل آخر وفق حكم المادتين (٥٣) (٥٤) من نظام العمل .

مادة (١٤) : إذا لم تثبت صلاحية العامل خلال فترة الاختبار للقيام بواجبات العمل المتفق عليه جاز للمنشأة فسخ عقد العمل دون مكافأة أو إنذار وفقاً للمادة (٨٠) فقرة (٦) من نظام العمل بشرط أن تتاح له الفرصة لكي يبدي أسباب معارضته للفسخ

مادة (١٥) : لا يجوز للمنشأة تكليف العامل بعمل يختلف اختلافاً جوهرياً عن العمل المتفق عليه بغير موافقته الكتابية إلا في حالات الضرورة وبما تقتضيه طبيعة العمل ، على أن يكون ذلك بصفة مؤقتة لا تتجاوز ثلاثين يوماً في السنة وعلى أن تتخذ الإجراءات اللازمة في شأن تغيير المهنة في رخصة العمل حين يقتضي الأمر ذلك بالنسبة للعامل الغير سعودي .

مادة (١٦) : النقل لا يجوز نقل العامل من مقر عمله الأصلي إلي مكان آخر يقتضي تغيير محل إقامته إذا كان من شأن هذا النقل أن يلحق بالعامل ضرراً جسيماً ولم يكن له سبب مشروع تقتضيه طبيعة العمل .

مادة (١٧) : يستحق العامل المنقول نفقات نقله ومن يعولهم شرعاً ممن يقيمون معه من تاريخ النقل مع نفقات نقل أمتعتهم ما لم يكن النقل بناء على رغبة العامل .

ب) واجبات صاحب العمل (المنشأة) :

مادة (٧٨) تلتزم المؤسسة بما يلي :

أ) معاملة عمالها بشكل لائق يبرز اهتمامها بأحوالهم ومصالحهم والامتناع عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم أو دينهم .

ب) أن تعطي المنشأة العمال الوقت اللازم لممارسة حقوقهم المنصوص عليها في هذه اللائحة دون المساس بالأجر .

ج) أن تسهل لموظفي الجهات كل مهمة تتعلق بالتفتيش أو المراقبة والأشراف على حسن تطبيق أحكام هذا النظام واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه وان يعطي للسلطات المختصة جميع المعلومات اللازمة التي تتطلب منه تحقيقاً لهذا الغرض

د) أن تدفع للعامل أجرته في الزمان والمكان اللذين يحددهما العقد أو العرف مع مراعاة ما تقتضي به الأنظمة الخاصة بذلك .

هـ) إذا حضر العامل لمزاولة عمله في الفترة اليومية التي يلزمه بها عقد العمل أو أعلن انه مستعد لمزاولة عمله في هذه الفترة ولم يمنعه عن العمل إلا سبب راجع إلى صاحب العمل كان له الحق في أجر ذلك اليوم .

و) على المؤسسة أو وكيلها أو أي شخص له سلطة على العمال تشديد المراقبة بعدم دخول أية مادة محظورة شرعاً إلى أماكن العمل فمن وجدت لديه تطبق بحقه بالإضافة إلى العقوبات الشرعية العقوبات الإدارية الرادعة المنصوص عليها في جدول المخالفات والجزاءات .

ج) واجبات العمال :

مادة (٧٩): يلتزم العامل بالآتي :

(أ) التقيد بالتعليمات والأوامر المتعلقة بالعمل ما لم يكن فيها ما يخالف نصوص عقد العمل أو النظام العام أو الآداب العامة أو ما يعرض للخطر.

(ب) المحافظة على مواعيد العمل .

(ج) إنجاز عمله على الوجه المطلوب تحت إشراف الرئيس المباشر ووفق توجيهاته .

(د) العناية بالآلات والأدوات الموضوعة تحت تصرفه والمحافظة عليها وعلى ممتلكات المنشأة .

هـ) الالتزام بحسن السيرة والسلوك والعمل على سيادة روح التعاون بينه وبين زملائه وطاعة رؤسائه والحرص على إرضاء عملاء المنشأة في نطاق اختصاصه وفي حدود النظام .

و) تقديم كل عون أو مساعدة في الحالات الطارئة أو الأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو العاملين فيه .

ز) المحافظة على الأسرار الصناعية والتجارية والإدارية للمنشأة والتي تتصل إلى علمه بسبب أعمال وظيفته .

ح) التفرغ التام للعمل بالمنشأة ولا يجوز له ممارسة أي عمل آخر خارج نطاق عمله سواء كان ذلك بأجر أو بدون أجر .

(ط) الامتناع عن استغلال عمله بالمنشأة بغرض تحقيق ربح أو منفعة شخصية له أو لغيره على حساب مصلحة المنشأة .

(ي) إخطار المنشأة بكل تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية أو محل إقامته خلال أسبوع على الأكثر من تاريخ حدوث التغيير .

(ك) التقيد بالتعليمات والأنظمة والعادات والتقاليد المرافعة في البلاد .

(ل) عدم استقبال زائرين في أماكن العمل من غير موظفي المنشأة وعملائها .

(م) عدم استعمال أدوات المنشأة ومعداتها في الأغراض الخاصة .

د (الحقوق المادية والاجتماعية :

بالإضافة إلى ما تقدم فقد تضمن نظام العمل والعمال الحقوق المادية والاجتماعية وهي كما يلي :

أولاً : المكافآت :

مادة (٨٨) : تمنح المكافآت للعمال الذين يثبتون نشاطاً وإخلاصاً وكفاءة بشكل يؤدي إلى زيادة الإنتاج أو الذين يؤدون أعمالاً استثنائية إضافة إلى أعمالهم العادية وضمن حدود اختصاصهم أو الذين يستحدثون أساليب وتنظيمات جديدة في العمل تؤدي إلى رفع الكفاءة والطاقة الإنتاجية أو الذين يقومون بدرء خطر أو دفع ضرر بحق المنشأة أو عمالها .

مادة (٨٩) : تعتبر تقارير الأداء المنصوص عليها في هذه اللائحة أساساً إليه في منح المكافآت المنصوص عليها في تلك اللائحة .

مادة (٩٠) : تصنف المكافآت إلى فئتين :

١ . المكافآت المعنوية كالاتي /

أ . كتاب الشاء والتقدير .

ب . منح إجازة إضافية بدون أجر ولا تعتبر قاطعة للخدمة .

٢ . المكافآت المادية وتتضمن :

أ . العلاوات والترقيات الاستثنائية .

ب . مكافآت الإنتاج .

ج . الإكراميات الإضافية .

د . مكافآت الاختراع .

هد منح تذاكر سفر زيادة عما هو مقرر بلائحة تنظيم العمل.
و . منح إجازة إضافية بأجر .

مادة (٩١) تمنح المكافآت بقرار من صاحب المنشأة أو من ينيبه في ذلك .

ثانياً : الخدمات الاجتماعية :

مادة (٨٠): تعد المنشأة مكان لإقامة الصلاة في أوقاتها في كل موقع عمل .

مادة (٨١): يتم صرف راتب الشهر الذي توفي فيه العامل بالكامل لورثته .

مادة (٨٢): تعد المنشأة نظاماً للتوفير والادخار يعتمد من وزارة العمل ، ويكون اشترك العامل فيه إجبارياً .

ثالثاً : التظلم :

مادة (٨٣): مع عدم الإخلال بحق العامل في الالتجاء إلى الجهات الإدارية أو القضائية المختصة يحق له أن يتظلم إلى إدارة المنشأة من أي تصرف أو إجراء يتخذ في حقه ويقدم التظلم إلى إدارة المنشأة خلال ثلاثة أيام من تاريخ العلم بالتصرف أو الإجراء المتظلم منه ، ولا يضار العامل من تقديم تظلمه .

مادة (٨٤): يخطر العامل بنتيجة البت في تظلمه في ميعاد لا يتجاوز عشرة أيام من تاريخ تقديمه التظلم .

انتهاء الخدمة

مادة (٨٥): تنتهي خدمة العامل في الحالات الآتية :

- (أ) انتهاء مدة العقد المحددة سلفاً .
- (ب) استقالة العامل.
- (ج) فسخ العقد لأحد الأسباب الواردة في المادتين (٧٥) ، (٨٠) من نظام العمل والعمال .
- (د) ترك العامل العمل في الحالات الواردة في المادة (٨١) من نظام العمل والعمال .
- (هـ) انقطاع العامل عن العمل لمرضه لمدة تزيد عن خمسة عشر يوماً متصلة أو مدداً تزيد في مجموعها عن خمسة وأربعين يوماً متقطعة خلال السنة التعاقدية الواحدة .
- (و) عجز العامل عجزاً كلياً عن أداء العمل المتفق عليه ويثبت ذلك بتقرير طبي معتمد.
- (ز) وفاة العامل .

(ح) إذا ألغت السلطات الحكومية المختصة رخصة عمل أو إقامة العامل الغير سعودي أو عدم تجديدها أو إبعاده عن البلاد .

مادة (٨٦): في الأحوال التي تتطلب فيها أحكام نظام العمل الفسخ أو انتهاء عقد العمل ضرورة توجيه إخطار إلى الطرف الآخر يراعي ما يلي :

أ. أن يكون الإخطار خطياً .

ب. أن يتم تسليم الإخطار في مقر العامل ويوقع الطرف المرسل إليه الإخطار مع توضيح تاريخ الاستلام.

ت. إذا امتنع الطرف الموجه إليه الإخطار عن الاستلام أو رفض التوقيع يرسل إليه الإخطار بخطاب مسجل على عنوانه المبين في ملف خدمته لدى المنشأة.

مادة (٨٧): تعاد للعامل حال انتهاء خدمته وبناء على طلبه مستندات الخاصة المودعة بملف خدمته، كما تعطي المنشأة للعامل شهادة الخدمة المنصوص عليها في المادة (٦٤) من نظام العمل والعمال وذلك دون أي مقابل.

تطبيقات على الوحدة الثالثة (طبيعة العمل)**((التطبيق الأول))****(ورشة عمل)**

يقوم المدرب بتقسيم المتدربين إلى ثلاث مجموعات كل مجموعة تختار رئيساً لها وذلك لدراسة ما

يلي :

المجموعة الأولى : مزايا وعيوب نظام التأمينات الاجتماعية ؟

المجموعة الثانية : كيف يمكن أن يستفيد الموظف من نظام التأمينات الاجتماعية؟

المجموعة الثالثة : مزايا وعيوب العمل بالقطاع الخاص ؟

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

قيم وأخلاقيات العمل

قيم وأخلاقيات العمل

الهدف العام :

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بأخلاقيات العمل المشروعة وغير المشروعة .

الأهداف التفصيلية : عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على:

١. التعرف على مفهوم أخلاقيات العمل.
٢. الإلمام بأخلاقيات العمل الإيجابية (المشروعة) ، والسلوكيات السلبية (غير المشروعة).

المحتوى:

تشمل هذه الوحدة على ما يلي :

- تعريف أخلاقيات العمل .
- مفهوم أخلاقيات العمل .
- أخلاقيات الوظيفة الإيجابية (المشروعة .
- السلوكيات السلبية (غير المشروعة) .
- تطبيقات على قيم وأخلاقيات العمل .

الجدارة : معرفة الأخلاقيات المشروعة ، والغير مشروعة .

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة .
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة ، مع التركيز على أهمية التمسك والمحافظه على الأخلاقيات الإيجابية (المشروعة) ، والحذر كل الحذر من السلوكيات السلبية (غير مشروعة) .

قيم وأخلاقيات العمل

تعريف أخلاقيات العمل:

(القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعتبر أساساً لسوك العاملين المحمود المستحب. والتي يجب عليهم الالتزام بها وعدم الخروج عليها).

تعريف آخر هي " الممارسات الإيجابية أو السلبية التي يقوم بها الموظف ومن خلالها يمكن تقييمه والتعرف على الكيفية التي يؤدي فيها الواجب الوظيفي .

• ماذا يقصد بالواجب الوظيفي ؟

الواجب الوظيفي : (ما طلب فعله على سبيل الإلزام) .

مفهوم أخلاقيات العمل:

أن تحديد مفهوم أخلاقيات العمل يقتضي مناقشة وتعريف العديد من المفاهيم الفرعية الأخرى كمفهوم السلوك الإنساني، ومفهوم الوظيفة، ومفهوم الموظف، وتحليل وفهم مفهوم القيم الأخلاقية والاتجاهات التنظيمية، وأخيراً مفهوم الثقافة التنظيمية.

وتعتبر أخلاقيات العمل من الأساسيات المهمة لشغل الوظيفة والتي ينبغي التأكيد عليها بصورة مستمرة حيث أن الدين الإسلامي قد قرر الفضائل الخلقية وحثنا عليها فالصدق والأمانة والإتقان والوفاء بالعقود والعدل والرحمة أخلاق فاضلة محمودة كأساس لأداء العمل وهي جزء من الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي للجميع الالتزام بها . ومن الأخلاقيات المطلوبة التي ينبغي التركيز عليها :

الأخلاق الوظيفية الإيجابية:

جميع الواجبات الوظيفية تتطلب من المكلفين بها الالتزام التام بأخلاق العمل المنصوص عليها في الأنظمة والتعليمات الإدارية العامة وهو التزام يصل إلى درجة الجوب .فالالتزام الوظيفي يعد من أهم الواجبات الوظيفية كونه يمثل وسيلة من وسائل تحقيق الهدف الأساسي للوظيفة وهو تقديم الخدمة بأسلوب يسوده حسن الخلق وطيب المعاملة. ومن أبرز ما يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة أثناء تأديته لمهام وظيفته من الأخلاق ما يلي:

الأمانة:

يقول الله سبحانه وتعالى (أن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها)

والموظف مؤتمن على وظيفته وعليه أداء عمله بأمانه ونزاهة وعدم تجاوز الأعمال الموكلة إليه من أنظمة وتعليمات خاصة بالوظيفة أو الجهاز أو الخدمة العامة بكاملها وهذا ينطبق على الموظف أيأ كان موقعه

الوظيفي، فالعمل أمانة وتأديته على أكمل وجه أمانه، وإعطاء الحقوق لأهلها أمانة، قال تعالى " ولا تبخسوا الناس أشياءهم).

الصدق:

ويعني أن يتحرى الموظف حقائق الأمور وواقعها بصفة مستمرة بحيث لا يعتمد الكذب أو التحوير أو قلب الحقائق أو إنقاصها أو تشويهها في التعامل مع الأنظمة التي تحكم العمل وتحري أقصى درجات الصدق في التعامل مع الآخرين، وللصدق قيمة عالية فقد حثت عليه الشريعة الإسلامية إذ يقول الله تعالى (يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وكونوا مع الصادقين) وهذا يعني أنه ينبغي على الموظف تجنب الكذب لما له من آثار سلبية على من يقع ضحية لذلك ففي القرآن الكريم يقول الحق تبارك وتعالى (إنما يفترى الكذب الذين لا يؤمنون بآيات الله وأولئك هم الكاذبون) وفي الحديث الشريف (إن الصدق يهدي إلى البر والبر يهدي إلى الجنة وإن الكذب يهدي إلى الفجور والفجور يهدي إلى النار)

الصبر والتحمل:

ينبغي أن يتحلى الموظف أو الموظفة عند ممارسة العمل بهذه الفضيلة العظيمة فيجب ألا يكون شاغل الوظيفة ملولاً أو متضجراً أو سريع الانفعال وعليه تحمل ما يواجهه في محيط العمل من نقد أو إلاح ممن وظف لخدمتهم.

والصبر من الفضائل العظيمة التي أبرزها الإسلام في مواضع كثيرة منها قوله تعالى (يا أيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين) وهذا يعني أن يتحلى الموظف بهذه الفضيلة كإحدى السمات السلوكية أثناء ممارسة العمل بحيث لا يكون ملولاً كثير الضجر أو سريع الانفعال والتصرف دون روية وعليه تحمل ما يواجهه في محيط العمل من نقد أو غير ذلك مما يواجهه الموظف في العمل من ضغوط كما أن عليه

تحمل النقد والإلاح لكون المراجع صاحب حاجة فقد امتدح الله تعالى الصابرين حيث يقول (والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين).

إتقان العمل بقوة وإخلاص :

يحتاج العمل إلى قوة في أداء مهام الوظيفة وهذا يعني توفر الجدارة والكفاءة، قال تعالى (يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين)

الأصل هو مباشرة الموظف لأعمال ومهام ومسؤوليات وظيفته ومن مستلزمات مباشرة الموظف لأعمال وظيفته أن يكون ايجابياً في مباشرته لهذا العمل بحيث يؤدي عمله بدقة وإخلاص، وأن يكون هذا الأداء طيلة ساعات العمل الرسمية. مما يؤكد وجوب إتقان العمل وحسن أداءه بجميع متطلباته المهنية

والسلوكية . فلا يكفي أن يوجد موظف في مقر العمل دون أن يؤدي عملاً ، بل أنه مكلف بإنجاز القدر المطلوب منه بحكم ومهام وظيفته ، وإلا فإنه يعتبر مقصراً ، كما يشمل إتقان العمل أجادة العمل ، والسرعة في إنجازه ومحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء ، كما تؤكد على ذلك إدارة الجودة الشاملة حيث يتم تعريف الجودة بأنها: (أداء العمل من أول مرة وكل مرة وبأقل أخطاء). والعمل المتقن مطلوب وضروري ، وهو ما حث عليه رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه).

البشاشة وطلاقة الوجه:

وتعني استقبال الموظف لزواره ومراجعيه بصرف النظر عن صفاتهم أو مراكزهم بالكلمة الطيبة والوجه الطلق حتى ولو لم يكن بينه وبينهم قرابة أو صداقة أو معرفة أو واسطة لما في ذلك من الود والرحمة والتعامل الحسن الذي يعود للجميع بالخير ، وذلك مصداقاً لقول الله _ عز وجل _ (وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن إن الشيطان ينزغ بينهم إن الشيطان كان للإنسان عدوا مبيناً) (اللآية ٥٢/سورة الإسراء) وقوله عليه الصلاة والسلام (لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق).

التحلي بالقول الطيب :

على الموظف عند التعامل مع الآخرين استخدام الألفاظ الطيبة التي تدل على التقدير والاحترام والبعد عن الألفاظ البذيئة ؛ لما يؤدي القول الطيب من آثار إيجابية على الأنفس والأعمال ؛ولكون ذلك من صفات المؤمنين :قال تعالى (لا يحب الله الجهر بالسوء من القول إلا من ظلم وكان الله سميعاً عليماً) (الآية ١٤٩ /سورة النساء) وكذلك يتطلب هذا الواجب عدم السخرية أو الاستهزاء من أحد أو احتقاره لأي سبب من الأسباب :(يأيها الذين امنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون) (الآية ١١ / سورة الحجرات).

المظهر اللائق :

ينبغي على الموظف الاهتمام بحسن المظهر وملائمة الهنءام وطيب الرائحة وخاصة أثناء أوقات الدوام ، فقد حث ديننا الحنيف على أن يتحلى المسلم بتلك الخصلة في بيته وعمله وفي بيوت الله (يا بني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد) وفي السنة (إن الله جميل يحب الجمال) كما أن أنظمتنا الوظيفية تطالب بذلك وقد جعل المظهر اللائق للموظف من ضمن معايير تقوية الأداء الوظيفي.

مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة:

إن مبدأ العدالة والمساواة بين الناس أمر مطلوب من الجميع إلا أن مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة كالمسنين والمعاقين لا يخل بهذه المبادئ كونهم محتاجين بسبب ظروفهم الإنسانية.

احترام الرؤساء وزملاء :

وهو ما يتطلب التعامل بين زملاء العمل بكل أدب وتقدير ، كما أن على المرؤوسين توقيير رؤسائهم والتزامهم اللباقة والأدب عند مقابلتهم أو مخاطبتهم ،يقول المولى _عز وجل (يأيها الذين آمنوا أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم فإن تنازعتم في شئ فردوه إلى الله والرسول إن كنتم تؤمنون بالله واليوم الآخر ذلك خير وأحسن تأويلا) (الآية ٥٩ / سورة النساء) ، فالعلاقة الحسنة بين الرئيس والمرؤوس وبين الموظف وزملائه تسهم في تعميق روح المودة والتعاون وهو ما ينعكس إيجابا على سير العمل بانضباط وانتظام .وحسن الخلق صفة مطلوبة في جميع التعاملات سواء كان مع الزملاء أو المراجعين أو الرؤساء أو المرؤوسين.. وحتى يسير العمل بانضباط وانتظام في بيئة عمل يسودها الاحترام ينعكس إيجابا على مصلحة العمل لكون العلاقة الحسنة تساهم بشكل كبير في تعميق روح المودة والتعاون وبالتالي إنجاز العمل وتطوير أساليبه وهذا لا يعني قفل الباب أمام الاختلاف في الرأي أو الحوار بين الرئيس والمرؤوس فيما يتعلق بشؤون العمل ، وإنما المقصود أن يكون الحوار بينهما في حدود الأدب واللباقة والاحترام المتزن الواجب تجاه الرئيس ،وحسن التخاطب مع الرؤساء لا يعني بأي حال من الأحوال عدم إبداء الملاحظات أو تقديم الاقتراحات التطويرية بجديتها وقيمتها بأسلوب طرحها المتميز بحيث تشمل آداب اللياقة والأدب .

الإحساس بالواجب (المحافظة على أوقات العمل والتفرغ لإعمال الوظيفة) :

قيام الموظف بواجبات الوظيفة التي يشغلها مقابل الراتب الذي يتقاضاه واجب عليه ليس فضلاً منه ، وأي تقصير في ذلك الواجب يعد إخلالا بالالتزامات الوظيفية.

وهو أن يعمل الموظف بشعور تام بالمسئولية وعدم صرف أي جزء من ساعات العمل الرسمية المخصصة للوظيفة لأي نشاط خارج حدودها إلا ما يكلف به من قبل المسئول عنه بشكل رسمي يقول الله تعالى (إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات أنا لا نضيع أجر من أحسن عملا) والمحافظة على أوقات الدوم والتفرغ لأعمال الوظيفة ، والانضباط في الدوام ينضوي تحت مفهوم الأمانة بحيث يتطلب الأمر الحضور للعمل في بداية الدوام المحدد والانصراف من الدوام في نهايته وعدم الخروج خلاله إلا للمهام الرسمية أو بالاستئذان في حالات خاصة .

عدم الإنفراد بالرأي :

من واجب الموظف ، بصرف النظر عن المركز الوظيفي ، أن يكون رأيه في كل ما يتعلق بالعمل مستندا إلى ما ورد في الأنظمة واللوائح والقرارات ذات العلاقة بحيث لا يأتي برأي لا يستند إلى هذه المصادر إلا ما يستدعي الاجتهاد في حدود الصلاحية المتاحة وإذا لم يوجد بهذه المصادر ما يستند إليه فعليه التشاور مع

رؤسائه وزملائه (وأمرهم شورى بينهم) وهذا لا يعني قفل باب التطوير والتحسين وإنما التأكيد على احترام الأنظمة والتعليمات العامة وما يقدم كتطوير وتحسين وتجديد واجتهاد يجب أن يكون وفق الضوابط والإجراءات النظامية والتنظيمية ذات العلاقة.

المحافظة على المال العام :

يتطلب القيام بأعمال الوظيفة العامة بكفاءة المحافظة على الأموال والممتلكات العامة بما في ذلك المكاتب والأثاث والموارد المكتبية ونحو ذلك من مختلف الأدوات والمواد مما يوضع تحت تصرف الموظف وعلى مسؤوليته وحسن استخدامها وعدم التفريط فيها وعدم السماح لأحد العبث بها أو إساءة استخدامها.

المحافظة على أسرار العمل:

مع أن المحافظة على المعلومات والوثائق التي يطلع عليها الموظف بحكم عملها ، والتي تتصف بالسرية يعتبر من الواجبات الوظيفية الملقاة على عاتق الموظف إلا أنه إضافة لذلك يعتبر الالتزام بهذا الواجب دليلاً على تقيد الموظف بتعاليم الدين الحنيف الذي يحث على تجنب الغيبة من خيانة الأمانة الوظيفية وقد تضيوي في مفهوم قوله عز وجل (يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أمانتكم وأنتم تعلمون).

الوساطة:

يطلق على الوساطة أحيانا (الشفاعة) وهي (السعي في قضاء حاجات الناس ومصالحهم التي تكون عند الآخرين بطريقة الشفاعة في قضائها وإيصالها إلى المشفوع لهم) ، كما عرفت على أنها (الشفاعة لدى مسئول أو ولي أمر لرفع مظلمة أو توصيل حق أو جلب منفعة لا تضر بالآخرين) والشفاعة الحسنة هي التي تعني السعي في قضاء حاجات الناس ومصالحهم لدى الآخرين فالشفاعة الحسنة أتى المولى عز وجل على فاعلها بقوله سبحانه وتعالى (من يشفع شفاعه حسنة يكن له نصيب منها) وبالمقابل فقد ورد ذم الوساطة أو الشفاعة السيئة في القرآن الكريم (ومن يشفع شفاعه سيئة يكن له كفل منها ..) ومن هذا يتضح أنه يوجد نوعين من الوساطة:

(١) الوساطة الحسنة: هي التي لم تتم لرفع مظلمة أو توصيل حق، وتسهم في إرجاع الحقوق

لأصحابها أو رفع الظلم عن المستضعفين والمغبونين أو مساعدة محتاجين.

(٢) الوساطة السيئة: هي التي تتم لإقرار باطل، أو إبطال حق، أو هضم لحقوق الآخرين وإلحاق

الضرر بهم، أو تشفع بقصد مادي. وهي أمر غير مشروع وفقاً للحديث الشريف: (من تشفع

لأخيه شفاعه، فأهدى له هدية عليها فقبلها منه، فقد أتى باباً عظيماً من أبواب الربا).

(حديث حسن . سنن أبي داود).

السلوكيات السلبية :

تعريف السلوكيات السلبية:

تعرف السلوكيات السلبية بأنها مجموعة الممارسات غير المحمودة أو غير المشروعة التي يحظر على الموظف القيام بها ، وذلك لأنها تتنافى مع الأنظمة والقوانين والمبادئ والقيم الأخلاقية النبيلة. هذا هو نمط آخر من السلوك المدان في الإدارة يصدر غالباً من بعض العاملين الحانقين والمعقدين لدوافع عبثية وعدائية أو لأسباب مرضية ، فهم يتعمدون التقصير والإهدار والضياع لينفثوا حقدهم أو ليعبروا عن عدم رضاهم عن إدارتهم أو منظمتهم، وربما عن عدائهم للنظام بوجه عام . ويدخل في هذا النمط العدائي الكثير من التصرفات التي لا تسمح بها القوانين ولا تقرها القيم والآداب ولا تخدم المصلحة العامة. كالتكاسل المتعمد عن أداء الواجبات الرسمية، عدم الالتزام بالوقت الرسمي وعدم توظيفه لصالح المنظمة، الإهمال المتعمد للأشياء والمعدات والمواد الأولية والوسائل، حجب المعلومات أو تحريفها أو تسريبها لجهات مفرضة، زرع الفرقة والعداوة بين العاملين، الإساءة للمراجعين وتآليبهم على المنظمة وإدارتها. ويمكن تحديد السلوكيات السلبية كما يلي :

إفشاء أسرار العمل:

أسرار العمل من الواجبات التي يجب على الموظف المحافظة عليها والعمل على عدم إفشاءها ومنها الأسرار الوظيفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق ، أتيح للموظف ، بحكم منصبه ووظيفته ، الاطلاع عليها ، ولم يكن بمقدوره تحقيق ذلك لولا المركز الوظيفي الذي يشغله . وتهدف المحافظة على سرية العمل إلى تحقيق المحافظة على المصلحة العامة من خطورة إفشاء الأسرار ، أو نشر معلومات قد تلحق الضرر بمصالح المنظمة.

إساءة استعمال الصلاحيات واستغلال النفوذ:

الصلاحيات هي الحقوق الرسمية التي تعطى للعاملين للنهوض بمسؤولياتهم بحكم الوظيفة التي يشغلونها ، وتوثق هذه الحقوق بلوائح نظم . أما النفوذ فهو درجة التأثير التي يتمتع بها الموظف بين زملائه والعاملين معه لاعتبارات شخصية مهنية ، فيصبح قادراً على توجيه القرارات أو الإجراءات بطرق غير رسمية ومن دون أن يكون لتأثيره هذا أي سند أو مصدر قانوني . وإذا كانت الصلاحيات الرسمية تفعل فعلها في نطاق المنظمة الرسمية وبين مستوياتها الداخلية فإن النفوذ يمكن أن يؤدي أدواراً فاعلة ، ومؤثرة داخل المنظمة وخارجها . وقد يكون النفوذ مستمداً من المكانة الاجتماعية أو الأسرية للموظف ، وهي جميعاً مصادر غير رسمية ، لكنها مهمة لإضفاء الهيبة والجاه في الأوساط الرسمية وغير الرسمية.

وإساءة استعمال الصلاحيات أو استغلال النفوذ من الممارسات السلبية التي قد تتم بالتعسف والتشدد في تمرير بعض المعاملات التي تخص شريحة أو شرائح معينة أو حرمانها بدون وجه حق من التمتع بالمزايا أو بالخدمات العامة التي يتمتع بها أقرانهم ، كما يمكن أن يتم بالتهاون والتساهل أو التغاضي عن تطبيق القوانين أو النظم أو التعليمات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع شريحة أو شرائح أخرى ، ويشهد الأثر السلبي لهذه الممارسة إذا كانت لمضاعفة المكتسبات الشخصية.

الغش والتدليس:

والغش بكل أشكاله وصورة نمط سلوكي يرتبط بالفساد ويصب فيه ، سواءً وقع ذلك في المعاملات الاقتصادية أم المدنية ، ويهدف منه إلى تحقيق أغراض خاصة أو التنصل من التزامات وظيفية عامه ، لما يؤدي ذلك من تغيير للحقائق بالغش والتدليس والانحراف واستغلال الوظيفة . وقد حرم إلا سلام هذا النمط السلوكي السلبي كما حرّمته الأنظمة والقوانين وفرضت العقوبات على مقترفيه ، ففي الحديث الشريف: (من غشنا فليس منا) وهذا حكم قاطع في عزل الفرد الذي يغش قومه أو جماعته أو مؤسسته عن عضويتهم أو عضويتها.

الابتزاز:

وقد يلتقي الابتزاز مع الرشوة في النهاية ، لكن الذي يميز الابتزاز عن الرشوة هو أن الأخيرة تدفع طواعية من قبل مقدمها وبرضاه لكونها تحقق له منفعة أو مصلحة أو تدفع عنه أذى أو ضرراً ، في حين ينطوي الابتزاز على استخدام التهديد بالإيذاء الجسدي والنفسي أو الإضرار بالسمعة والمكانة الاجتماعية بتفليق الفضائح وإصاق التهم ونشر الأسرار ؛ مما يجبر الشخص المبتز على الدفع مكرهاً لمن يبتزه. وهذه الممارسة تعد بحق شكلاً خطيراً من أشكال الفساد الإداري الذي تبتلى به بعض الأقطار وبعض المؤسسات دون أن ينال مقترفوها العقاب الذي يستحقونه .

التحيز والمحاباة:

يعتبر هذا النمط من السلوك المدان ينطلق من دوافع قبلية أو عنصرية أو إقليمية أو طائفية تقوم على التمييز بين الناس أو بين جنس وآخر أو بين المناطق أ وبين شرائح المجتمع وفئاته لاعتبارات عرقية أو عقائدية أو طبقية ، تؤدي في النهاية إلى تفريق الصفوف وشق الوحدة الوطنية وغرس العداة والحقد في النفوس ، وتآليب البشر بعضهم على بعض ، وإضعاف ثقتهم بنزاهة الإرادة وعدالتها . وهو خروج على المبادئ القانونية التي تعمل على المساواة والعدالة بين الناس ، وهو إضعاف للقيم المؤسسية والوظيفية المؤكدة على الحياد والموضوعية والدقة في اتخاذ القرارات والمواقف.

إن مناصرة جهة واستعداد أخرى يولد ردود فعل غاضبة ومنفعلة بين موظفي الإدارة والمتعاملين معها ، وهذه بدورها تولد أنماطا فاسدة مماثلة ومعاكسة تضعف الانتماء وبالتالي تضعف الولاء وتشعر الفئات المحرومة بالغبية والإحباط وكثيراً ما تدفع شريحة من الموظفين الانسحاب من الوظيفة في وقت مبكر .

الاختلاس:

وهو عبث الموظف العام بالأموال العامة المؤتمن على حفظها ويدخل الاختلاس في عموم خيانة الأمانة ويعرف في الشريعة الإسلامية بالغلول (وما كان لنبي أن يغفل ومن يغفل يأت بما غل يوم القيامة) وقال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم (يأبها الناس من عمل منكم لنا على عمل فكتمنا منه مخيلاً فما فوقه فهو غل يأتي به يوم القيامة) وذلك لكون الاختلاس من الجرائم المخلة بالشرف ولا تحدث إلا من ذوي الأخلاق غير السوية ويكون أشد سوءاً وضرراً عندما يقع من أمن أمانة فخانها .

الرشوة:

وهي أخذ مال لتقديم خدمة أو تغيير حقيقة أو حصول الموظف على أجر غير مخصص له وتعتبر الرشوة من أخطر الجرائم ومن أسوأ الانحرافات الإدارية التي يجب محاربتها بكل قوة ، والقضاء عليها ، ولذلك لما يترتب عليها من أضرار وأخطاء تهدد المجتمعات ، وعن طريقها تفسد ذمم الناس وضمايرهم ، ويضيع الحق وينتشر الظلم والفساد ، وتسود روح الاتكالية والنفعية على روح الواجب ، حيث يكون الموظف المرشحي قد خان واجبه الوظيفي وسلك مسلكاً أخلاقياً وأمرأً غير مشروعاً لتحقيق مآربه ورغباته الخاصة ، وهذا السلوك لا يتفق مع الدين والشريعة ، ولا مع المبادئ والقيم الأخلاقية التي أمر بها ودعا إليها الإسلام ، ولا يتناسب مع الأنظمة واللوائح ، بل إن المملكة العربية السعودية سنت نظاماً خاصاً لمكافحة الرشوة صدر بموجب المرسوم الملكي رقم (١٥) وتاريخ ١٣٨٢/٣/٧ هـ . وقد حاربت الشريعة الغراء استغلال نفوذ الوظيفة العامة والاستفادة منها بغير حق ، وحرمت ذلك وعرضت مرتكبة لأشد العقوبات الدينية والدينيوية (وجريمة الرشوة لا تقتصر على المرشحي وهو الذي يتقاضى من غيره المال أو المنفعة لقاء القيام بمصلحة ما ، سواء كان عملاً عن العمل ، بل تشمل الراشي وهو الذي يقدم المال أو المنفعة لتحقيق غرضه ، والرائش وهو الوسيط في طلب الرشوة. فقد ورد بنظام مكافحة الرشوة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (١٧٥) في ١٤١٢/١٢/٢٨ هـ (كل موظف عام طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو أعطيه لأداء عمل من أعمال وظيفته .. يعد مرتشياً ويعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن عشر سنوات وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال أو بإحداهما).

أسباب الرشوة : للرشوة أسباب عديدة ومتنوعة ، ويمكن تحديد أبرزها في التالي :

- (١) ضعف الوازع الديني لدى الفرد وعدم قدرته على استيعاب الدين كمنهج وسلوك.
- (٢) أسباب نفسية واجتماعية ومنها حب الثراء السريع دون بذل المجهود.
- (٣) تعدد متطلبات الحياة المادية ، وضعف الدخل مع ارتفاع مستوى المعيشة.
- (٤) سوء تطبيق الأنظمة خاصة في الإدارات ذات العلاقة المباشرة بالجمهور .
- (٥) غياب الرقابة بشكل عام وضعف آلياتها ووسائلها.

التزوير:

وهو التلاعب بالحقائق وتغييرها بغرض التأثير على الحقوق وهو عمل يعد من الجرائم الكبيرة التي ينبغي على الموظف أن يترفع عنها ولذلك فإن الإدانة بالتزوير تؤدي إلى العديد من العقوبات كالسجن والغرامة المالية وذلك حسب نظام مكافحة التزوير الصادر بالمرسوم الملكي رقم (١١٤) في ١٣٨٠/١١/٢٦ هـ كما يؤدي للفصل من الخدمة ، كما يعتبر التزوير جريمة تمثل الانحراف في السلوك الأخلاقي للموظف وصورة من صور استغلال الوظيفة أو المنصب لتحقيق مآرب وأغراض غير مشروعة ترفضها كل المبادئ والقيم والحياة الشريفة الكريمة.

الهدايا والغلول :

هناك تصرفات إدارية أخرى متعددة قد يختلف البعض حول مدى خطورتها ، إذ يدل ظاهرها على البراءة وحسن النية لكنها تؤدي في نتائجها إلى إفساد البعض دون سبق إصرار منهم ، أو ربما دون أن يشعروا بأنهم اقترفوا ذنباً أو خالفوا شرعاً أو نظاماً. ومن هذه الأنماط تبادل الهدايا بين المراجعين والموظفين أ وبين المرؤوسين والرؤساء ، فالبعض يفرق بين الرشوة النقدية وبين الهدية العينية التي يقدمها المراجعون المتعاملون معهم ، معتمدين على العرف الاجتماعي السائد بين الأصدقاء والأقرباء ، أو مستشهدين بالحديث الشريف القائل: (تهادوا تحابوا). في حين أن أغلب الهدايا التي نراها للموظفين في وقتنا الحاضر لا يراد منها التحابب أو مجرد التعبير عن الود والتقدير الخالص الذي لا تشوبه شائبة، وهو ما تقصده الأحاديث الشريفة المذكورة. وقد فات هؤلاء أن الهدايا الملقومة والمبطننة التي تشيع في وقتنا الحاضر ، والتي تقدم للموظفين لمقاماتهم ودرجاتهم قد حذر النبي صلى الله عليه وسلم منها بقوله : (هدايا العمال غلول) أي خيانة وسرقة ويجمع أصحاب الرأي من الفقهاء على أن كل هدية تقدم للغير لتكون تجنباً لمكروه أو لجلب مصلحة لاحقة تكون مدانة. ويجتهد أحد الفقهاء فيقول : الأصوب في زمننا عدم قبولها مطلقاً ، لأن الهدية تورث إذلال المهدي للمهدي إليه ، وفي ذلك ضرر للطرفين ودخول للفساد ، وقيل : إن الهدية في مثل هذه الأحوال تطفئ نور الحكمة.

وقد عرف عن النبي صلى الله عليه وسلم محاسبته للولاء الذين يتساهلون في قبول الهدايا من الرعية وموقفه من الرجل الذي استعمله على جمع الصدقات في البحرين، يؤكد ذلك حين قال هذا العامل للنبي صلى الله عليه وسلم (هذا لكم وهذا أهدي لي) فرد عليه النبي صلى الله عليه وسلم قائلاً : (ما بال الرجل نستعمله على العمل بما ولانا الله فيقول هذا لكم وهذا أهدي لي ، أفلا قعد في بيت أبيه وأمه فينظر أيهدى إليه أم لا ؟) .

تطبيقات على قيم وأخلاقيات العمل

قيم وأخلاقيات العمل :

لتوضيح بعض السلوكيات السلبية أو أخلاقيات العمل غير المشروعة ، يتبع المدرب الخطوات

التالية :

١. يطلب المدرب من كل المتدربين قراءة التطبيق الأول ثم النقاش حول السبب والعلاج ؟

٢. يطلب المدرب من المتدربين عرض إجاباتهم، ويناقشهم فيها.

٣. يسأل المدرب المتدربين، لو كنت صاحب العمل ماذا ستفعل مع العامل صاحب هذا السلوك، ويسجل المدرب إجاباتهم.

في التطبيق الثاني : يطلب المدرب من المتدربين أن يجيبوا على الجمل بوضع أمام كل فراغ العبارة المناسبة ، حتى يركز لدى المتدرب الأهمية العظمى لأخلاقيات العمل، والعمل على التقيد بها.

((التطبيق الأول))

يعمل سالم موظفًا بالاستقبال بإحدى المستشفيات الكبرى، ويأتي سالم إلى العمل في موعده الرسمي ويضع البطاقة، كما يغادر العمل في الموعد الرسمي أيضاً ويضع البطاقة في موعده. وفي الشهر الماضي، وبعد عدة شكاوي من بعض العملاء قام رئيسه المباشر بتحويله إلى التحقيق على أساس ما يلي :

أن سالمًا يحضر في الموعد الرسمي ولكنه لا يجلس في مكانه إلا حوالي ساعتين يومياً فهو يقضي وقته متنقلاً بين زملائه، ثم يغادر المستشفى لقضاء مصالحه الخاصة، ثم يأتي قبل انتهاء الدوام بقليل، وتكرر ذلك في الأسبوع الأخير كله.

أسباب السلوك :

العلاج :

((التطبيق الثاني))

ضع إشارة صح للإجابة الصحيحة أو إشارة خطأ للإجابة الخاطئة:

لا	نعم	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١- أسرار العمل أمانة يجب كتمانها.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢- أخلاقيات العمل التزام قانوني ومبدأ ديني .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣- إتقان العمل مبدأ تقتضيه الأعراف المهنية الصحيحة.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٤- أخلاقيات العمل المشروعة هي التي تتوافق مع الأنظمة والقوانين المطبقة في المنظمة.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٥- إن عدم محافظة الموظف على سرية العمل قد يعرضه للمساءلة القانونية.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٦- يعتبر الولاء للوطن من أوجب الواجبات التي تفرضها المواطنة الصالحة.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٧- يستطيع الموظف أن يجمع بين أكثر من عمل عن طريق القطاع الخاص .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٨- إفشاء أسرار العمل يعني أن يعطي الموظف معلومات مكتوبة أو منطوقة لآخرين ليس لهم علاقة بالعمل .

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

عادات العمل الناجح

عادات العمل الناجح

الهدف العام :

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بعادات العمل الناجح .

الأهداف التفصيلية : عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على:

- التعرف على عادات العمل الناجح .
- الإلمام بسلوكيات المحافظة على الوظيفة .

المحتوى :

تشتمل هذه الوحدة على ما يلي :

- مقدمة في كيفية تحقيق النجاح الوظيفي .
- سلوكيات المحافظة على الوظيفة .
- عوامل مشتركة بين النجاح والناجحين .
- تطبيقات على عادات العمل الناجح.

الجدارة: معرفة كيفية تحقيق النجاح الوظيفي .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة : ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع التركيز على أهمية التمسك والمحافظة على العوامل المشتركة بين النجاح والناجحين والتي تؤدي إلى أداء العمل الناجح المتقن .

(عادات العمل الناجح)

عند حصولك على أي وظيفة فإنه يقابلها أجر متفق عليه ، وأصحاب الأعمال يتوقعون منك عائداً كبيراً مقابل هذا الأجر ، فالوظيفة تتكون من مهام وتتخللها مسؤوليات جسام ، ولتحقيق هذا النجاح عليك ما يلي :

- ١- تفحص جيداً العمل الموكل إليك وتعرف على بيئته الداخلية والخارجية ، وابدأ من حيث انتهى الآخرون المتميزون في أداء أعمالهم .
- ٢- استند من خبرات أولئك الذين سبقوك في عالم الوظيفة ، واسأل عن جميع ما يعين لك منهم سواء كانوا داخل المنشأة أو خارجها .
- ٣- جدول أعمالك (اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية) بانتظام ثم خصص جزء من وقتك لمراجعة أعمالك للتحقق من إنجازها ومعالجة المتعثر منها .
- ٤- تعرف على جميع أنشطة المنشأة التي تعمل بها وكن متعاوناً في أداء جميع ما يطلب منك من عمل شريطة ألا يؤثر ذلك على عملك الأصلي . بالتعاون مع فريق العمل في المنشأة خصصوا جزءاً من وقت العمل لمراجعة ما أنجزتموه بالعمل ، وكذلك للتخطيط الجيد للأعمال مستقبلاً من حيث الأداء والمتابعة .
- ٥- شرف المهنة ولا تجعلها تشرفك وعزز الجوانب الإيجابية في الأداء وتجنب السلبيات واجعلها حافزاً يدفعك للعمل والتميز في عالم الوظيفة .

سلوكيات المحافظة على الوظيفة :

إن المحافظة على الوظيفة تتطلب من شاغلها العناية بأمور متعددة تزيد شرفاً بالانتماء إلى المجتمع الذي يعمل فيه كمواطن صالح يعمل بفاعلية تتواكب ومتطلبات النهضة الصناعية والتجارية التي تشهدها بلادنا الحبيبة ، ومن أهم هذه الأمور :

- ١- من الضروري أن يدرك كل موظف مهما كانت وظيفته أن دوره في عملية التنمية دور بالغ الأهمية ، والشريعة الإسلامية الغراء تشكل دافعاً قوياً لتحقيق التقدم الإداري . فالإسلام يدعو إلى الأمانة والصدق في المعاملة والعدل بين الناس والغيرة على المصلحة العامة والشعور بالمسؤولية التامة تجاه ربه ومن ثم مليكه والوطن .
- ٢- يجب على الموظف أن يكون قوي الشخصية في غير تكلف أو مبالغة ، يحترم الناس والرؤساء والزملاء والمراجعين .

- ٣- يجب على الموظف أن يكون أميناً على أسرار العمل وأسرار الذين يتعامل معهم ويحظر عليه إفشاء سرية الأعمال التي يطلع عليها حتى إلى ما بعد تركه الخدمة .
- ٤- يجب على الموظف أن يكون مخلصاً في أداء عمله ومتعاوناً مع زملائه .
- ٥- يجب على الموظف أن يتحلى بالخلق الحسن وأن يكون حسن المظهر في غير مبالغة بما يناسب وضعه الاجتماعي دون مغالاة .
- ٦- يجب على الموظف أن يتابع الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله سواء من البيئة الداخلية للمنشأة أو الخارجية ويتحقق من تطبيقها بما يتلائم والمصلحة .
- ٧- أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته .
- ٨- المحافظة على الممتلكات والأموال الخاصة بعمله وأعمال الآخرين.
- ٩- يجب أن يعمل على أن تكون العلاقة بينه وبين زملائه علاقة تعاون وتكامل أكثر منها علاقة تنافس لا سيما وأنه يقضي معهم أهم ساعات يقظته .
- ١٠- القدرة على أن يُحِبَّ وَيُحَبَّ .
- ١١- أن يملك القدرة على تحمل المسؤولية في أي موقع يوجد فيه .
- ١٢- أن يملك القدرة على صنع القرارات الذكية في تسيير ذاته وشؤون عمله بما يتوافق والمصلحة العامة .
- ١٣- أن يملك القدرة على التركيز والفهم السريع .
- ١٤- ألا يؤجل عمل اليوم إلى الغد .
- ١٥- يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية ، وقبول معركة التحدي بتسمية لغته عن طريق الإطلاع والبحث والدراسة فيما يخص وظيفته .
- ١٦- أن يطلع على آخر المقالات والأبحاث العلمية والعملية المتعلقة بعمله الوظيفي.
- ١٧- يجب أن يملك القدرة على استخدام الأجهزة المستخدمة في مجال عمله من (آلات حاسبة ، الحاسب الآلي ، آلات التصوير ، آلات الحفظ والتسجيل والفهرسة ...) .

عوامل مشتركة بين النجاح والناجحين :

النجاح ذلك الشيء الذي يسعى إليه كل الناس ، ويتساءل الناس كلهم ما هو النجاح ؟ وكيف نصل إلى النجاح ؟ ولا توجد إجابات مباشرة لهذه الأسئلة ، لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف سيصل الفرد للنجاح ، وتختلف هذه العوامل باختلاف الأفراد والمجتمعات، لكن هناك عوامل

كثيرة مشتركة بين النجاح والناجحين والتي بدورها تؤدي إلى أداء العمل الناجح المتقن ، نستعرضها هنا بدون تفاصيل مطولة :

أولاً : وجود رسالة للحياة : وهو عامل مشترك بين كل الناجحين والمتميزين ، والرسالة هي الغاية التي يريد الفرد تحقيقها في حياته وهي أمر مستمر ولا ينتهي إلا بموت الفرد ، لذلك يعتبر النجاح رحلة مستمرة لا تتوقف ، وهو في مراحل يكون نجاح باهر وفي أحيان يكون فشلاً أو نجاحاً باهتاً ، والفرد الذي وضع رسالة لحياته والتزم بها نجده أكثر حرصاً على وقته وأكثر حرصاً على إنجاز أهدافه وترك إنجازات بارزة من بعد وفاته . هذا هو العامل الأول المشترك بين الناجحين وجود رسالة للحياة .

ثانياً : التخطيط وتحديد الأهداف : وهذا أمر بدهي ، لأن من التزم برسالة يؤديها في حياته سيضع أهدافاً لتحقيق هذه الرسالة ، وسيخطط ليحقق أهدافه بالتدرج ، والتخطيط للحياة قد يكون عبارة عن أهداف عامة وخطط تفصيلية وقد يكون تخطيط مفصل لفترة معينة والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وعدم التشتت في أعمال جانبية لا تحقق أهدافه .

ثالثاً : تنظيم الوقت أو إدارة الذات : وهو التخطيط اليومي ، أي كيف سيقضي هذا الإنسان يومه ؟ وتنظيم الوقت هو الذي يحدد نجاح الفرد أو فشله في النهاية ، لأن اليوم الناجح الذي استفاد منه الفرد يقرب إلى النجاح ويقرب من تحقيق الأهداف وإنجاز الرسالة ، واليوم الذي لم يستفد منه ولم يستغله فسيؤخره عن تحقيق أهدافه وأداء رسالته ، لذلك إدارة الذات واستغلال الوقت هو الذي يحدد نجاحك وفشلك .

رابعاً : حسن التعامل مع الآخرين : وهو فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود أن يحقق أهدافه ، فلا نجاح من غير علاقات ولا علاقات من دون التعامل مع الآخرين والتعاون معهم .

خامساً : جودة وإتقان العمل : النجاح في العمل مقرون بإنجاز عالي لقوله ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) .

سادساً : تنمية وبناء العلاقات الإنسانية : إن حسن التعامل مع الآخرين فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود أن يحقق أهدافه ، فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون تعامل لبق مع الآخرين والتعاون معهم ، يقول ﷺ (الدين المعاملة) .

سابعاً : الحرص على التجديد والإبداع والابتكار : التجديد والإبداع والابتكار أمور متلازمة وضرورية لكل شخص ، إذ إن الروتين اليومي الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان ، فلزم عليه أن يجدد حياته ، يجددها من جوانبها الروحية والعقلية والنفسية والجسدية ، ولهذا تجد الناجحين يحرصون على تطوير أنفسهم من خلال عدة رسائل ، ويحرصون على تطوير رسائلهم لتحقيق أهدافهم .

تطبيقات على الوحدة الخامسة (عادات العمل الناجح)

النجاح الوظيفي :

لتحديد معنى النجاح والاتفاق عليه، يتبع المدرب الخطوات التالية :

١. يحدد المدرب ثلاث مجموعات أو أكثر، حسب ما يراه مناسباً لأعداد المتدربين.
٢. يطلب من كل مجموعة الإجابة على التطبيق الأول.
٣. يتابع المدرب ما تكتبه كل مجموعة من المجموعات، ويحث كل متدرب بالمناقشة مع مجموعته لكي يخرجوا بمعاني واحدة للنجاح.
٤. يعرض واحد من كل مجموعة ما توصلوا إليه، يناقش المدرب والمجموعات الأخرى ذلك معهم.
٥. بعد الانتهاء من كل المجموعات، يعرض المدرب رأيه في التطبيق .

((التطبيق الأول))

ما هو النجاح ؟

اكتب وصفاً دقيقاً لما تعبيره نجاحاً للإنسان من وجهة نظرك ؟

النجاح هو :

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

التعامل مع إشكالات العمل

التعامل مع إشكالات العمل

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة على إلمام المتدرب بالمتغيرات الرئيسية التي تلعبها الضغوط في حياتنا

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على :

- التعرف على أسباب ضغوط العمل .
- إدارة ومواجهة الضغوط سواء على مستوى الفرد أو المنظمة .

المحتوى :

تشمل هذه الوحدة على ما يلي :

- مقدمة .
- أسباب ضغوط العمل .
- آثار ونتائج الضغوط .
- إدارة ومواجهة الضغوط .
- تطبيقات على التعامل مع إشكالات العمل .

الجدارة: معرفة المتغيرات الرئيسية التي تلعبها الضغوط في حياتنا.

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة : ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة :

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب .
- حلقات نقاش .
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين .

متطلبات الجدارة : قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع التركيز على أهمية التمسك بالعلاج

الشرعي لتخفيف وعلاج جميع مشاكل الحياة.

الضغوط وليدة بيئتها ، يحكمها قانون المكان والزمان وما يدور في إطارهما من تطور ونشاط ونظم وقيم وعادات وتقاليده وتحديات . فهي تصحبك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه ، وتلازمك حسب العمل الذي تقوم به .

لقد أصبح الناس أكثر إحباطاً من أي وقت مضى ، الكل يجتهد لمواجهة تحديات الحياة المتجددة والمتشعبة ، تحاصرهم ضغوط كثيرة وهي مادية للعيان في أجسامهم وتصرفاتهم وعلاقاتهم ، ولكن في النهاية تقع المسؤولية على الطبيب وحده ليتولى مساعدة من تفتك به أمراض الضغط ، وهناك مقولة تقول : أنه طالما نعيش ، فإننا معرضون للضغوط بمختلف درجاتها وأنواعها وفي أي مكان وأي زمان ، لا بد أن نعي هذه الحقيقة التي نحسب أن كثيرين يغفلون عنها ، فتراهم يضجرون ويملون الحياة فجأة إن واجهتهم بعض المشكلات أو ضغوطات الحياة المختلفة .

مفهوم ضغوط العمل :

الضغوط بالتحديد هي مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغيير ، والتغيير هو الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في موقع العمل ، ويمكن كذلك أن نعرف الضغط بأنه استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين . ويمكن النظر إلى الضغط بأنه انعدام حالة من التوازن بين المطالبة الداخلية والخارجية على حد سواء لإشباع تلك المطالبة .

وتعرف ضغوط العمل : بأنها تجربة ذاتية لدى لفرد يحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو في البيئة التي يعمل بها من ذلك المنظمة .

أسباب ضغوط العمل :

لقد ظل أغلب الناس ومنذ بداية التاريخ يعملون تحت ضغوط كثيرة ، ومع بداية عصرنا الحالي ظهرت متغيرات رئيسة أسهمت في الدور الكبير الذي تلعبه الضغوط في حياتنا .

أولاً : عوامل متعلقة بالعمل ذاته (عبء العمل + ضيق الوقت) :

في عالم يبدو فيه التغيير الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في مكان العمل فلا غرابة في أن يصبح العمل مصدراً رئيساً للضغوط عموماً وعندما يتعلق الأمر بضغوط العمل ، يتفق الجميع على أن طبيعة العمل هي السبب الرئيس لمعظمها ، وقد تعبر الضغوط عن نفسها بعدة طرق نجلها فيما يلي :

✓ كثرة العمل ، كما هو الحال في أوقات اندماج المؤسسات مع بعضها البعض أو حالة انشغال

الفرد بالكسب في حد ذاته أو عند أصحاب المهن الحرة .

✓ قلة العمل ، كما هو الحال عند توقف مصنع عن الإنتاج أو تسريح العمالة .

- ✓ سوء التوجيه والإشراف في العمل ، كما هو الحال في الذين يعملون تحت إمرة رئيس سيء .
- ✓ الوظيفة مناسبة ولكن تمارس بحماس شديد ، مما يقود في النهاية إلى انهيار في الصحة والروح المعنوية أو العلاقات الشخصية .
- ✓ وظيفة جيدة ولكن لا تترك فراغاً للإنسان ، حيث لا يتسنى للفرد تطوير مهاراته حتى يبقى بعيداً عن التنافس المستمر في عمليات الاستبدال أو النقل .
- ✓ مشكلات الذهاب والإياب من وإلى مقر العمل ، مهمة شاقة ومليئة بالمعاناة من جراء كثافة الحركة في الطرق وازدحام وسائل النقل العام .
- ✓ كبر حجم العمل ، وعدم وجود وقت فراغ وعدم القدرة على الاسترخاء أو الاهتمام بنشاطات خارجية خلال أوقات الفراغ .

ثانياً : عوامل متعلقة بتداخل متطلبات المنظمة مع متطلبات المجتمع الخارجي مثل (التعارض بين مطالب البيت ومطالب العمل) :

لا شك أن مطالب المنزل ربما تكون أحياناً السبب الأول في التعرض للأمراض المختلفة بسبب الضغوطات المتنوعة الناشئة فيها ، فالفرد قد يتعرض لمشاكل واصطدام داخل المنظمة التي يعمل بها نتيجة لكثرة المطالب ، وهذا ربما ينعكس على المطالب التي يجدها داخل منزله أو عدم توافقه مع زوجته ، وبالتالي كثرة المشكلات والنزاعات التي تنشأ عنها كنتيجة طبيعية . وهذا سبب أكيد ومباشر على ارتفاع معدلات الإصابة بالأمراض المختلفة التي تظهر كنتائج الرضوخ لضغوطات الحياة .

ثالثاً : عوامل متعلقة بالفرد نفسه (سمات الشخصية ونوعها ، كمستوى الإدراك) :

رابعاً : عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي (الترقية ، غياب الاستقرار والأمن الوظيفي) .

خامساً : عوامل متعلقة بالعلاقات البينية داخل المنظمة (العلاقات السيئة مع الزملاء) .

سادساً : مرض أو فقدان الأحباب من الأهل والأصدقاء : مرض أو فقدان الأحباب من الأهل والأصدقاء والحزن الشديد لفراقهم أو لمرضهم أو تعرضهم لحوادث من الضغوطات المعروفة في حياتنا والمؤثر سلباً أحياناً .

خامساً : العوائق الصحية أو المشكلات الصحية :

إن الوقوع في الأمراض المختلفة ، لا سيما تلك المرعبة المخيفة التي ليس من داع لذكرها ، أعادنا الله وإياكم منها ، تلك الأمراض مسببات مباشرة لكثير من الضغوط علينا والتي تؤثر سلباً وبشكل كبير حتى تقع في أمراض أخرى نتيجة مرض واحد ، حتى إذا ما تركنا الأمور هكذا ، وجدنا أنفسنا وقد ألت بنا الكثير من المشكلات الصحية ، وظهرت أنواع متنوعة من الأمراض التي وكأنها كانت كامنة تنتظر وقتها المقدر لتخرج جميعاً وتفتك بنا ، ألا يلاحظون أن أحدنا يدخل المستشفى بسبب مرض واحد وإذا به يخرج بأمراض عدة ، فكيف لا نغتم ونحزن ونقع فريسة ضغط معنوي شديد .

آثار ونتائج الضغوط

على مستوى المنظمة	على مستوى الفرد	
عدم الدقة في اتخاذ القرارات	(الاكتئاب والانطواء)	نفسية
قلة الإنتاج والإنجاز وضعف الجودة والإتقان	اضطراب الجهاز الهضمي والعصبي (تعب وصداع)	جسمية
ارتفاع معدلات التذمر والشكوى	(شرب الخمر ، التدخين)	سلوكية

إدارة ومواجهة الضغوط

على مستوى المنظمة	على مستوى الفرد
إعادة تصميم الوظائف	تقوية الارتباط والصلة بالله
الإشراف الناجح	تعديل وتحسين بناء الشخصية
مواجهة الصراع في العمل	إدارة الوقت
تحسين ظروف العمل	مواجهة الصراع

تطبيقات على الوحدة السادسة

التعامل مع إشكالات العمل :

للتعامل مع إشكالات العمل، يتبع المدرب الخطوات التالية :

١. يقوم المدرب بتقسيم المتدربين إلى ثلاث مجموعات .

٢. يطلب من كل مجموعة الإجابة على التطبيق الأول.

٣. يتابع المدرب ما تكتبه كل مجموعة من المجموعات، ويحث كل متدرب بالمناقشة مع مجموعته لكي يخرجوا بنتائج وأفكار جيدة.

٤. يعرض واحد من كل مجموعة ما توصلوا إليه، يناقش المدرب والمجموعات الأخرى ذلك معهم.

٥. بعد الانتهاء من كل المجموعات، يعرض المدرب رأيه في التطبيق .

((التطبيق الأول))

أحد المتربين في قسم التقنية الإدارية، استيقظ متأخراً ولم يبق عن موعد بدء المحاضرة سوى عشر دقائق، فقام مفزوعاً وخائفاً، ألا يدرك المحاضرة في موعدها المحدد وهي تعد من المحاضرات الهامة التي كان يوصي ويؤكد المدرب على أهمية حضورها، فسار في الطريق مسرعاً بسيارته على أنه يدرك المحاضرة قبل دخول المدرب، وأثناء وصوله للكلية وإلى القاعة التدريبية تأخر بضع دقائق عن المحاضرة الأولى، فطرق الباب على مدربه وزملائه لأجل الدخول، فرفض المدرب أن يدخله، وصرخ قائلاً: ارجع ولا تؤذ زملاءك المجتهدين.

⊗ بافتراض مطابقة تلك الحالة عليك!! اكتب واصفاً مشاعرك الدقيقة حول رفض المدرب

دخولك للمحاضرة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❏ كيف يمكن التعامل مع هذه الإشكالية ؟

❏ ما هي النصائح التي توجهها لتلافي مثل هذه الإشكالية، المولدة لضغط الفرد ؟

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

أساليب التطوير الذاتي

أساليب التطوير الذاتي

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالخطوات الهامة لتطوير الذات .

الأهداف التفصيلية : عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على :

- الإلمام بالخطوات المهمة في تطوير الذات .
- حل الحالات التدريبية في تطوير الذات .
- معرفة عوامل النجاح .

المحتوى : تشتمل هذه الوحدة على ما يلي :

- الخطوة الأولى : المقصود بتقييم الذات .
- الخطوة الثانية : هل يحتاج موقفك إلى تجديد .
- الخطوة الثالثة : هل لديك ثقة كافية بنفسك .
- الخطوة الرابعة : هل أنت راض عن جودة عملك .
- الخطوة الخامسة : هل تهتم بتنظيم مهنتك وأسلوب حياتك .
- تطبيقات عملية على تطوير الذات .

الجدارة: معرفة الخطوات الهامة لتطوير الذات .

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة : ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش.
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة.

من خطوات تطوير الذات : (تقييم الذات) :

ما المقصود بتقييم الذات ؟

يُقصد بتقييم الذات الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك ، أو عندما تنظر إلى نفسك نظرة نقص ، أو تضعف ثقتك في قدرتك على القيام بأعمالك اليومية يكون تقييمك لذاتك ضعيفاً . ولكن عندما تكون ثقتك بنفسك كاملة ، فإنك تعد نفسك قادراً على المنافسة ويكون تقييمك لذاتك قوياً . وبالطبع فإن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقييم الذات يتم اختيارهم كقادة عندما تحين الفرصة الملائمة إن تقييم الذات يترجم نفسه إلى قيمة عملية ، فعندما تكون درجة تقييمك لذاتك عالية ، فإنك بذلك تحترم مهاراتك وقدراتك وتتولد لديك ثقة فيما تتجزه ولا تضعف أمام التحديات . إنك بهذا تؤدي عملك أداء احترافياً .

ولا شك أن التعليم له دور في تقييم الذات ، فمثلاً : يُظهر الأشخاص الذين أتاحت لهم فرصة التعليم الجامعي درجة أعلى في تقييم الذات من أترابهم الذين لم تتح لهم هذه الفرصة ، ولكن هذا المقياس قد لا يكون صادقاً دائماً . فقد أثبت أشخاص لم يدرسوا في الجامعات - من خلال خبراتهم وتطوير ذاتهم - أن لديهم درجة أعلى من تقييم الذات، وبطبيعة الحال ، يتمتع الشخص الذي لديه درجة عالية من تقييم الذات بإحساس داخلي بالراحة والأمن ، بحيث ينعكس على شكل موقف إيجابي واثق، إلا أنه يتوجب على هذه الفئة من الناس أن تحافظ على قدر من التوازن في بناء علاقاتها مع الآخرين ، يجمع بين الثقة في النفس والتواضع .

من خطوات تطوير الذات (الحاجة إلى تجديد المواقف بشكل متواصل) :

لا بد لكل واحد منا سواء أكان موظفاً أو طالباً أو متقاعداً أن يشغل نفسه بعض الوقت في تعديل مواقفه أو تجديدها ، إذ لا مفر من ذلك . ويعني تجديد المواقف استعادة نظرتك إلى الأمور من حولك أو إنعاشها ، وإعادة إحياء أسلوب تناولك لها وتأكيد استمرارية موقفك الإيجابي بإصلاح ما طرأ عليه من وهن عبر الزمن .

ويبدو أن فترات الإجازات وعطلة بداية الأسبوع تعتبر أفضل الأوقات للنظر في المواقف وتعديلها من

أجل التصدي للأمور التالية :

١. الصدمات الخارجية :

كما يقوم مقياس الزلازل بتسجيل مدى شدة الهزة الأرضية وفترة الزمنية كذلك يعكس موقفك الهزات الناجمة عن الانتكاسات المالية والإحباطات الشخصية والمشاكل العائلية والصحية وغيرها ، ولا يمكن أن تعزل نفسك بعيداً عن هذه المؤثرات الخارجية .

٢. مشاكل النظرة إلى الذات :

غالباً ما ينظر الواحد منا نظرة نقد إلى مظهره الخارجي ، فمثلاً : زيادة قليلة في الوزن أو عدم الظهور بمظهر حسن كما كان الحال في الماضي ، قد يولد صورة سلبية عن الذات تحرمه من التفكير في نفسه بطريقة إيجابية وعندما يحدث ذلك يصبح من الضروري أن يعمل الشخص على تحسين صورته من خلال الاستعانة بالنادي الصحية ومحلات الملابس والأزياء وصالونات الحلاقة كمحطات لتعديل المواقف .
من خطوات تطوير الذات (كيف تطور ثقتك واعتزازك بنفسك) :

كم هو جميل أن يسلك أحدهنا سلوك الثقة في نفسه طيلة حياته دون الخروج عن هذا الطريق ، لكن واقع الحياة يثبت أننا نخرج أحياناً عن هذا الطريق إلى طرق أخرى فرعية بحيث لا يكاد يبقى شخص واحد واثقاً من نفسه بشكل مطرد في كل المواقف ، ويبدو أننا جميعاً نستخدم أنماط السلوك الأساسية الثلاثة الواردة أدناه حسب ما يميله الوضع القائم والعوامل الشخصية ، إلا أنه مما يبعث على التفاؤل أننا يمكن أن نتعلم الثقة بالنفس أكثر وأكثر .

أما أنماط السلوك الأساسية فهي :

- ١- سلوك انهزامي : يوصف هذا السلوك بأنه سلبي وغير مباشر ، ويتسم صاحبه بالشعور بالنقص تجاه الآخرين ، وتصبح رغبات الآخرين بهذا السلوك وكذلك حاجاتهم وحقوقهم أكثر أهمية من رغبات صاحب السلوك وحاجاته وحقوقه . ويسهم هذا النمط السلوكي في خلق ربح للآخرين وخسارة صاحب السلوك الانهزامي وتحوله إلى ضحية .
- ٢- سلوك عدواني : هذا النمط السلوكي أكثر تعقيداً عن سابقه ، وقد يكون مباشراً أو غير مباشر ، صادقاً أو غير ذلك ، ولكنه دائماً يعطي الآخرين انطباعاً بشعور صاحبه بالعظمة وعدم احترامه لهم . كما أنه يضع رغباته وحاجاته وحقوقه فوق رغبات الآخرين وحاجاتهم وحقوقهم ، كما أنه يحرم الآخرين من حقهم في الاختيار ومن جميع حقوقهم . لكن صاحب هذا النمط السلوكي العدواني يجعل نفسه عرضة للانتقام الآخرين ، وبطبيعة الحال لا أحد يحب أن يعامل بقسوة .

٣- سلوك الثقة أو الاعتزاز بالنفس :

يوصف هذا النمط السلوكي بأنه نشط ومباشر وصادق ، فهو يعطي انطباعاً باحترام صاحبه لنفسه واحترامه لغيره . إن صاحب هذا النمط ينظر إلى رغباته وحاجاته وحقوقه على قدم المساواة مع رغبات الآخرين وحاجاتهم وحقوقهم ، إنه يعمل باتجاه تحقيق نتائج طيبة له ولغيره . إن صاحب نمط الثقة أو الاعتزاز بالنفس ينجح بسبب رغبته في الاستماع للآخرين ومحاورتهم والتأثير فيهم ، مما يجعلهم يختارون التعاون معه طوعاً ، ولا شك أن هذا السلوك يؤدي إلى تحقيق النجاح دون انتقام وكذلك تعزيز جو العلاقات الصادقة المنفتحة .

من خطوات تطوير الذات (هل أنت في حاجة إلى تطوير مهارات العمل لديك) :

لا تقوم مؤسسات العمل بإعادة هيكلة نفسها فحسب ، بل تأخذ الوظائف فيها كذلك أبعاداً جديدة ، ويصدق ذلك بشكل خاص عندما تكون الوظائف تقنية ، تتأثر باستمرار التقدم (التقني) . إن الوصف الوظيفي نادراً ما يدوم لبضعة شهور في الوقت الحاضر ، إذن ، ماذا يعني ذلك للأشخاص الذين يتولون هذه الوظائف ؟ إنها تعني ببساطة أن على الأشخاص الذين يؤدون النجاح في أعمالهم أن يكونوا على درجة من المرونة والمتابعة والانفتاح على الخبرات الحديثة .

◀ وقد يعني ذلك برامج تدريب إضافية في موقع العمل .

◀ وقد يعني حضور ندوات ترعاها مؤسسات العمل .

◀ وقد يعني الدخول في برامج على طريقة تعلم نفسك بالاستعانة بدليل الاستخدام أو آلات جديدة .

ولا بد من تطوير مهارات العمل في كل الأعمال بشكل متواصل ويتوجب في هذا الوضع إتقان استخدام المعدات الحديثة وأنظمة العمل وطرق الإنتاج المتطورة بأقصى سرعة ممكنة . لذلك يصعب الآن وجود وظيفة أو عمل لا يلزمها برامج التدريب الإضافية.

فماذا يعني هذا كله إذن ؟ إن ذلك يعني تطوير كفاءة العمل أو مهارة العمل هي مسؤولية دائمة لدى العامل أو الموظف ، فالعامل الذي يتقبل التحدي يعد نفسه في الواقع لمزيد من التقدم .

من خطوات تطوير الذات (هل أنت راضٍ عن نوعية العمل الذي تقوم به ؟) :

لقد طرأ تحول ملحوظ نحو الأفضل في السنوات القليلة الماضية في نوعية مختلف المنتجات والخدمات في المجالات كافة ، وبذلك أصبح السعي نحو التفوق حقيقة واقعة . وهناك أربعة أسباب رئيسية لهذا الاتجاه السائد :

- ١- لقد تم تسليط الضوء على سلامة المنتجات من قبل مجموعات حماية المستهلك وما قد يترتب على ذلك من ملاحظات قانونية .
 - ٢- أصبحت شركات الإنتاج أكثر وعياً بمسؤولياتها البيئية والاجتماعية .
 - ٣- تعتمد استمرارية رواج المنتجات على قناعة المستهلك بجودتها .
 - ٤- يتطلب تنافس المنتجات على المستوى العالمي وضع مقاييس جودة أعلى من أي وقت مضى .
- ولعل الأسباب المذكورة أعلاه هي التي حفزت الإدارات العليا للتأكد على نوعية المنتجات بشكل أكبر وأكبر ، لذلك نتوقع من المسؤولين الذين يتولون فرض القوانين أن يكونوا أكثر وعياً بحقوق الآخرين وامتيازاتهم ، ونتوقع من الممرضات المحترفات أن تكون أخطاءهن قليلة جداً في مجال عملهن ، ونتوقع من العاملين في المطاعم أن يكونوا أكثر قدرة على توضيح الوجبات المعروضة في مختلف الأوقات ، وكما تشير الإعلانات التجارية بالتلفاز أصبحت الجودة هي المهمة الأولى ...
- وبهذا يتوجب عدم التضحية بالجودة من أجل زيادة سرعة الإنتاج أو الناتج الإجمالي . وأصبح شعار الآن الجودة أولاً ، وسرعة الإنتاج ثانياً ولا شك أن تطبيق هذا الشعار له مردود أفضل على الشركة على المدى البعيد .

من خطوات تطوير الذات (هل تهتم بتنظيم مهنتك وأسلوب حياتك) :

إدارة الذات هي المفتاح

يقول أحد المختصين في مجال الإدارة أنه يمكن تعريف إدارة الذات على النحو التالي :
إنها عملية الاستفادة القصوى من مواهبنا والوقت المتاح لنا لتحقيق أهداف مرموقة مع الاستمرار في الحفاظ على حياة متوازنة .

- ولنركز الآن على المفردات الرئيسية في التعريف :
عملية : إن تقييم الذات حدث متواصل ومستمر ، فهو لا يحدث مرة واحدة أو من حين إلى آخر ، ونسميه عملية لأنه يتخذ شكل سلسلة من الخطوات في أداء يومي روتيني .

- وقت ومواهب : وهذه تمثل مصادر شخصية فريدة يمكن أن نديرها لوحدنا ، لأنه من حيث الجوهر نقوم بإدارة الناس والأموال والأشياء من خلال مواهبنا والوقت المتاح لنا .
- أهداف مرموقة : وهذه تمثل نتائج الجهود التي نبذلها أو الإنجازات التي خططنا لها ، إنها الجوائز التي نستحقها .
- حياة متوازنة : وهذه تمثل تحدياً رئيساً في إدارة المهن التي نمارسها بطريقة تبقي جزءاً من الوقت أيضاً لإدارة أساليب حياتنا الخاصة وأوقات الفراغ لدينا . وبمعنى آخر يستطيع الشخص المنظم أن يوازي بين العمل والحياة الخاصة .

وباختصار فإن إدارة الذات تعني أكثر من مجرد استغلال الوقت على الوجه الأمثل فهي تعني أيضاً الاستفادة القصوى من مواهبنا عن طريق وضع أهداف على المدى القصير والبعيد والعمل على تحقيقها بالاستعانة بمختلف أساليب إدارة الذات.

تطبيقات على أساليب التطوير الذاتي (تقييم الذات) :

لتقييم الذات لدى المتدربين ، يتبع المدرب الخطوات التالية :

١. يطلب من كل متدرب في القاعة التدريبية أن يجيب وبكل صراحة على الجمل الواردة أدناه طبقاً لما ينطبق على شخصية كل متدرب .
٢. يطلب المدرب من كل متدرب أن يحسب الجمل التي تحمل إشارة والجمل التي تحمل إشارة :

- عدد الجمل التي تحمل إشارة :
- عدد الجمل التي تحمل إشارة :

٣. يبين المدرب للمتدربين أنه إذا كان عدد الجمل التي تحمل إشارة أكثر من نصف المجموع ، فهذا مؤشر على حاجتك للجلوس مع نفسك أو مع مرشد أو ناصح لك لتعديل نظرتك للأمور ، أما إذا كانت معظم إجاباتك تحمل إشارة فلعل هذا يشير إلى درجة عالية من تقييم الذات واحتمال تحقيق درجة أكبر من النجاح

((التطبيق الأول))

ما درجة تقييمك لذاتك ؟

ضع إشارة صح أو خطأ في الفراغ إزاء كل جملة من الجمل الواردة أدناه طبقاً لما ينطبق على شخصيتك .

لا نعم

٩- يعود تقديمي في مجال عملي إلى الحظ أكثر منه

إلى قدراتي الذاتية .

١٠- ينتابني تفكير دائم في سبب عدم مقدرتي على

تحقيق نجاح أكثر .

١١- لا أعتقد أنني أستغل طاقاتي الكامنة استغلالاً

تاماً .

١٢- أعتبر نفسي فاشلاً عندما لا أحقق أهدافي .

١٣- ينتابني الشك عندما يتعامل الآخرون معي

بطريقة لطيفة .

١٤- تهنئتي للآخرين على نقاط القوة لديهم تجعلني

أشعر بعدم الارتياح .

١٥- لا أرتاح لترقية زملائي في أعمالهم لأنني أشعر

أنني أجدر بهذه الترقية .

١٦- عندما تسير الأمور على ما يرام فإنها لا تدوم لي .

١٧- لا أعتقد بالضرورة أن لعقلي تأثيراً مباشراً على

صحتي الجسمية .

١٨- أهتم كثيراً بنظرة الآخرين إليّ .

١٩- أجد صعوبة في مراجعة أخطائي .

٢٠- أحب أن أحصل على إعجاب رئيسي في العمل .

لا	نعم	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢١- لا أشعر دائماً بالراحة عندما أعبر عما في نفسي .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٢- أجد صعوبة في الاعتذار عن الخطأ .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٣- أميل إلى تقبل التغيير البطيء في مجال عملي بسبب الإحساس بالخوف .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٤- المماثلة (التسوية) أفضل وصف لعاداتي في العمل .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٥- ينتابني تفكير بعدم قدرتي على إنجاز العمل ، فلم المحاولة إذن ؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٦- عندما يمدحني رئيسي في العمل فإنني لا أصدقه .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٧- لا أظن أن زملائي في العمل يحبون أن يروني أتقدم مهنياً .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٨- أتجنب الناس الذين لا يحبونني .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٩- ربما يتحسن موقفي من الحياة .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣٠- عندما أكون صادقاً مع نفسي ، ألقى اللوم على والديّ فيما آلت إليه حياتي .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣١- أجد صعوبة في البحث عن الخصال الحميدة في الآخرين .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣٢- لا أظن أن بمقدور الناس تغيير مواقفهم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣٣- لا أظن أن قراءة الكتاب يؤثر على تقييمي الذاتي .

اختبار الثقة بالنفس ؟

لمعرفة المستوى الحقيقي لسلوك الثقة بالنفس، يتبع المدرب الخطوات التالية :

١. يوضح المدرب للمتدربين أنه من المهم فعلاً أن يعرف كل متدرب أين يقف الآن من سلوك الثقة بالنفس قبل أن يتعلم كيف يطور نفسه في هذا المجال.
٢. يطلب المدرب من كل متدرب أن يجيب على الأسئلة الواردة أدناه بصراحة.
٣. يبين المدرب للمتدربين أن إجاباتهم الصريحة سيساعد كل متدرب في معرفة مستواه الحقيقي في هذا النمط السلوكي.
٤. يطلب المدرب من المتدربين، وضع الرقم المناسب في الفراغ أمام كل جملة أو سؤال باستخدام المقياس التالي :

دوماً	أبداً
٥	١
٤	٢
٣	٣

٥. يذكر المدرب للمتدربين أن المتدرب الذي حصل على مجموع درجات (٦٠) فما فوق ، فإن سلوك الثقة بالنفس لديه مطرد في معظم المواقف ، وإذا تراوح مجموع الدرجات بين (٤٦ - ٦٠) فإن سلوك الثقة بالنفس لديه متوسط . وإذا سجلت مجموع الدرجات بين (٣٠ - ٤٥) فإن النمط السلوكي لديك عدواني أو انهزامي أما إذا تدنى مجموع درجاته بين (١٥ - ٣٠) فإنه يواجه صعوبة كبيرة للوصول على سلوك الثقة بالنفس.

((التطبيق الثاني))

✕ ضع الرقم المناسب في الفراغ أمام كل جملة أو سؤال باستخدام المقياس التالي :

ابدأ	١	٢	٣	٤	دوماً	٥

- ١- أطلب من الآخرين القيام بأعمال معينة بدون الشعور بالذنب أو القلق .
- ٢- عندما يطلب مني أحد عمل شيء لا أريد أن أعمله أرفض بذلك بدون الشعور بالذنب أو القلق .
- ٣- أشعر بالارتياح عندما أخاطب مجموعة كبيرة من الناس .
- ٤- أعبر عن رأيي عندما أخاطب مجموعة كبيرة من الناس .
- ٥- أعبر عن رأيي الصادق بثقة أمام أصحاب النفوذ (كرئيسي في العمل مثلاً) .
- ٦- عندما ينتابني إحساس قوي بالغضب أو الإحباط أو خيبة الأمل ، أعبر عن إحساسي بسهولة .
- ٧- عندما أعبر عن إحساسي بالغضب ، لا ألوم الآخرين على ذلك .
- ٨- أشعر بالارتياح عندما أسمع صوتي عالياً أمام مجموعة من الناس .
- ٩- عندما لا أتفق مع رأي الأغلبية في اجتماع ما أتمسك برأيي دون الإحساس بعدم الارتياح ، أو عدم التهذيب .

١٠ - أعترف بالذنب أو الخطأ .

١١ - أخبر الآخرين أن سلوكهم يخلق مشكلة لي .

١٢ - أتعرف على الناس في المناسبات الاجتماعية

بإرتياح وسهولة .

١٣ - أناقش أفكارى ومعتقداتى دون وصف آراء

غيرى بالغباء أو الحمق أو غيرها .

١٤ - أفترض أن معظم الناس أكفاء وأهل للثقة ، ولا أجد

صعوبة في انتداب أشخاص لمهام معينة .

١٥ - عندما أفكر في القيام بعمل لم أعمله من قبل ،

أشعر بثقة بالنفس في إمكانية القيام به .

١٦ - أعتقد أن حاجاتى مهمة كما هي حاجات غيرى

وأجد نفسى مسؤولاً عن تلبية حاجاتى .

حالات تدريبية على تقييم الذات ؟

- لمعرفة الإجابة على الحالات التدريبية لتقييم الذات، يتبع المدرب الخطوات التالية :
١. يبدأ المدرب بالتساؤل عن الخطوات الهامة عند تطوير الذات.
 ٢. يحدد المدرب للمدربين بدقة أساليب أو (الخطوات الهامة) لتطوير الذاتي.
 ٣. يبين المدرب أنه لإتقان تلك الخطوات، من الضروري التعرف على نقاط رئيسة هي : المقصود بتقييم الذات ، أنماط السلوك الأساسية ، إدارة الذات .
 ٤. يبين المدرب للمتدربين بالأمثلة طبيعة تلك الخطوات، وكيف يمكن إتقانها.
 ٥. يطلب المدرب من كل متدرب في القاعة التدريبية أن يقرأ الحالات التدريبية قراءة صامتة، وأن يفكر المتدرب في الإجابات الصحيحة لتلك الحالات.
 ٦. يختار المدرب أحد المتدربين في القاعة التدريبية ليقرأ الحالات التدريبية بصوت مرتفع على زملائه في القاعة التدريبية.
 ٧. يناقش المدرب الإجابة على هذه الحالات مع المتدربين، ويأخذ آراءهم إلى أن يصل بالمتدربين إلى الإجابات الصحيحة.

((التطبيق الثالث))

حالات تدريبية على تقييم الذات :

« الحالة رقم (١) :

كان " حمد " موظف مبيعات بشركة الشهراني لبيع السيارات ، واستمر حمد بالشركة ستة أشهر ، وكان لا يجيد الاتصال فيما بينه وبين الآخرين ، وكان منزوياً ومتقوقعاً على نفسه ، كما أنه يستحي ولا يتجرأ على التحدث مع رؤسائه ولا يستفسر عن الواجبات التي يجب أن يقوم بها . بصورة عامة كان حمد غير واثقٍ من نفسه (ينظر إلى نفسه نظرة سلبية) كأنه كان يسلك السلوك الانهزامي تجاه نفسه .

- السؤال : ما هي الاقتراحات (الخطوات التنفيذية) التي يجب أن نقوم بها تجاه حمد ؟

« الحالة رقم (٢) :

يعمل " ماجد " في إحدى الوظائف الاستشارية في وزارة ما ، ووالده طبيباً استشارياً في إحدى المستشفيات الكبيرة ، ويتمتع ماجد بصحة جيدة ، إلا أنه غالباً ما ينظر إلى نفسه نظرة نقد إلى مظهره الخارجي وعدم ظهوره بمظهر حسن كما كان الحال في الماضي وذلك بسبب زيادة وزنه وهذا ولد لديه صورة سلبية عن ذاته حالت دون التفكير في نفسه بطريقة إيجابية .

- السؤال : اكتب رأيك في الحالة السابقة ؟ مبيناً ماذا ينبغي فعله .

« الحالة رقم (٣) :

يعمل " عمار " في شركة الراجحي المصرفية ، وهو من الموظفين المتميزين في عمله إلا أنه يعمل دائماً بصمت في معظم أوقاته ولا يحاول الدخول مع أصحابه في مناقشات وتبادل الرأي معهم . الأمر الذي جعل رئيس الشركة يتعجب من صمت عمار وعدم احتكاكه مع الموظفين .

- السؤال : اكتب رأيك في هذه الحالة ؟

« الحالة رقم (٤) :

توجه سلطان" رئيس " بندر " في العمل بكلام قبل ثلاث سنوات لبندر مما سبب جرح شعوره بشكل عميق ، ومنذ تلك الحادثة أصبح الاتصال بينهما قليلاً ومشحوناً ، ويرى بندر الآن أن ضعف الاتصال مع رئيسه سلطان أفسد عليه أعماله وجعله بصورة عامة سلبياً في مواقفه .

- السؤال : (وبافتراض النسبة المئوية للتقدير) :

كم يتحمل كل من سلطان وبندر من الخطأ ؟ ومن ثم علل إجابتك ؟

(إجابات مقترحة على الحالات السابقة)

■ إجابة الحالة رقم (١) :

- أحد الاحتمالات هو : الجلوس مع " حمد " لمدة ساعة على الأقل والعمل معاً على وضع قائمة بخطوات تنفيذية تساعد على تقييم ذاته بشكل أفضل ، وتشمل هذه الخطوات ما يلي :
- ١- مساعدة " حمد " في العناية بمظهره الخارجي لتحسين صورته عن ذاته .
 - ٢- مساعدته في الاجتماع مع الآخرين .
 - ٣- مساعدته على الانفتاح والتحدث مع الآخرين حول موضوعات متنوعة عن طريق استخدام أسلوب الاستفسار مثلاً .
 - ٤- مساعدته في التحدث مع رئيسه في العمل عن الخطوات التي يمكنه القيام بها للحصول على ترقية .
 - ٥- توجيه الشكر له في أكثر من مناسبة لمساعدته في بناء تقييم أفضل لذاته .
 - ٦- توصيته بدراسة وأخذ دورات في مجال الخطابة .

■ إجابة الحالة رقم (٢) :

- ربما يحتاج " ماجد " إلى من يساعده ليتفهم أن زيادة الوزن وفقدانه بشكل منتظم يعتبر أمراً حاسماً لتمتعه بتمام العافية ، لذلك لا بد له من المواظبة على التمارين الرياضية والنظام الغذائي .
- وعندما يصل " ماجد " في برنامجه إلى التوازن المطلوب فيجب ألا تتسبب فرحته بهذه النتيجة برنامجه ، بل يجب عليه الاستمرار فيه .
- إن ماجد سيدفع ثمناً غالياً مقابل عدم انتظامه في برنامجه ، ومن الأفضل له أن يناقش موضوعه هذا مع طبيبه .

■ إجابة الحالة رقم (٣) :

يجب على رئيس " عمار " في شركة الراجحي المصرفية أن يوضح له أن الموظف الذي يبقى صامتاً معظم الوقت ، معرض لسوء الفهم ممن حوله . لذلك فإن الاتصالات المفتوحة مهمة لكي يكون الواحد عضواً فاعلاً في جماعته .

فالضحك والأحاديث القصيرة قد تسهم في رفع مستوى إنتاج الفريق إلى حد ما ، ومن الممكن لرئيس " عمار " في العمل أن يسمح له بحضور الجلسات الداخلية لإعطائه الفرصة للانفتاح مع الآخرين حتى يعرفوه ويتفهموه .

■ إجابة الحالة رقم (٤) :

لا شك أن رئيس " بندر " في العمل يتحمل جزءاً من المسؤولية ، إلا أن الجزء الأكبر من المسؤولية تقع على عاتق بندر ، لأنه فشل في الحفاظ على قنوات الاتصال وترك الأمر لتحكم انفعالاته . وباختصار ، فإن " بندر " سمح لنفسه أن يصبح ضحية برفضه اتخاذ الإجراء اللازم لاستعادة العلاقة والبحث عن عمل جديد في مكان آخر .

إذن " بندر " يتحمل الخطأ بما نسبته ٦٠ % ، وسلطان رئيسه يتحمل ما نسبته ٤٠ % .

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

مهارات الاتصالات الوظيفية

مهارات الاتصالات الوظيفية

الهدف العام :

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمهارات الرئيسة للاتصالات الوظيفية .

الأهداف التفصيلية : عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة يكون قادراً على :

- معرفة مفهوم الاتصال .
- تحديد مكونات عملية الاتصال والدور الذي يلعبه كل عنصر منها .
- معرفة المعوقات التي قد تعترض العملية الاتصالية .
- التعرف على معوقات الاتصال العامة والخاصة .

المحتوى : تشتمل هذه الوحدة على ما يلي :

- تعريف الاتصال ومكوناته .
- أهمية الاتصال.
- معوقات الاتصال.
- أنواع الاتصال .
- معوقات الاتصال العامة والخاصة.
- تطبيقات على الاتصال الوظيفي .

الجدارة: معرفة طبيعة عملية الاتصال وعناصرها الأساسية وأنواعها مع تحديد المعوقات التي قد تعترضها .

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان.

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش .

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع تركيز الانتباه على المواقف الاتصالية التي تتم في بيئات مختلفة لتحديد طبيعة العمليات الاتصالية التي تحدث فيها وتحليل هذه المواقف الاتصالية.

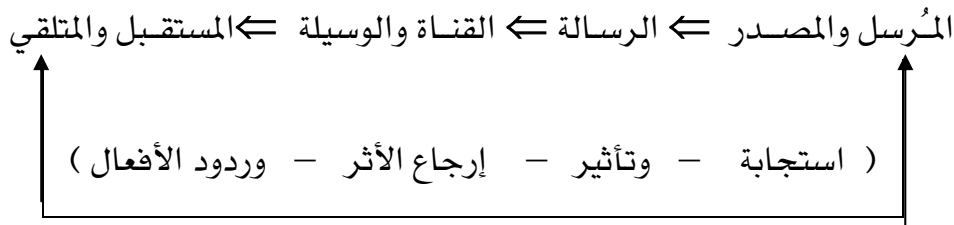
تعريف الاتصال :

هو عبارة عن إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة .

وعليه فإن الاتصالات عملية مستمرة تنطوي على الأقل على مرسل ورسالة ومرسل إليه ووسيلة اتصال.

ويمكن تمثيل مكونات الاتصال

والعناصر المؤثرة في عملية الاتصال بالشكل التالي :



أساليب ، ووسائل ، وطرق ، وأدوات :

لإنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين المرسل والمستقبل

مفهوم الاتصال :

إن الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك (يألف ويؤلف) ، فيصعب عليه العيش في هذه الدنيا دون مشاركة أو تفاعل مع الآخرين ، ومن هنا كانت عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والأحاسيس بين الأفراد أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان فهو جزء من هذه الحياة .

أما مفهوم الاتصال في مكان العمل : فهي عملية تبادل المعلومات والبيانات والأفكار بين الأفراد العاملين داخل منظمة العمل مع بعضهم البعض من جهة وبين العاملين والجمهور من جهة أخرى .

أهمية الاتصالات : تظهر أهمية الاتصالات للمنظمة في الجوانب التالية :

- ❖ تعرف الأفراد لطبيعة عملهم .
- ❖ التعرف على أهم المشاكل التي تواجه العمل .
- ❖ تنمية العلاقات الإنسانية .
- ❖ تحقيق التنسيق في العمل .
- ❖ تحقيق الفاعلية لوظائف الإدارة .

أنواع الاتصال :

أولاً : الاتصالات اللفظية وتتضمن الاتصالات التالية :

١. الاتصالات الكتابية : (الخطابات المكتوبة ، والتقارير ، والتعليمات الخ) .
٢. الاتصالات الهاتفية : (شخصية مباشرة) .
٣. الاتصالات الشفهية : (شخصية مباشرة) .

ثانياً : الاتصالات غير اللفظية : وتتضمن الاتصالات التالية :

١. الاتصالات الحركية : (لغة الجسم – حركة العينين واليدين – تعابير الوجه) .
٢. الاتصالات المرئية : (صور – رموز – سوم) .

معوقات الاتصال الناجح :

هناك عدة عوامل لا بد من توافرها في أي عملية اتصال لتكون ناجحة وفعالة :

- تحديد هدف الرسالة بدقة ووضوح : (توضيح معلومة ، تصحيح مفاهيم خاطئة ، نقل معلومة أو فكرة أو إقناع) .
- الإلمام التام بشخصية المستقبل : (ثقافته ، ميوله ، قدراته ، لغته ، وظيفته) .
- اختيار البيئة والتوقيت المناسبة : تختلف وضعية مستقبل عن آخر .
- تهيئة المستقبل : إذ لا بد من التمهيد ليكون هنالك قبول ذهني ونفسي .
- الإصغاء بفعالية وجذب الانتباه : (من خلال لغة الجسد كالابتسامة والحماس) .
- مشاركة الطرف الآخر في إيجاد الحلول وتحقيق المنافع : (بحيث تكون جزء من الحل لا أن تكون جزء من المشكلة .

معوقات الاتصال :

هي العوامل التي تشوش أو تعيق وصول الرسالة بوضوح ، وقد تكون تلك العوائق داخلية أو

خارجية ومنها :

- العوامل المشتتة للانتباه كأن تحاول فعل شيء آخر أو يجذب انتباهك شخص ما .
- النواحي اللغوية مثل استخدام المصطلحات الخاصة بمهنة أو حرفة ما أو تخصص معين أو الاختصارات أو الرموز أو نطق الكلمات نطقاً غير سليم أو استخدام لكنه أو لهجة غير مألوفة ، فكل هذه النواحي يمكن أن تؤدي إلى سوء الفهم .
- اختلاف العادات والتقاليد : بين المرسل والمستقبل .

- اختلاف الإدراك لكل شخص
- درجة الثقة في المرسل والخبرات
- الكثير من الألفاظ تحمل أكثر من معنى .
- ازدحام الرسائل مستوى وضوح الاتصال بين المرسل والمستقبل .
- المستوى التنظيمي للمرسل أو المستقبل .
- اختلاف اللغات واللهجات والثقافات .
- اختلاف الجنس والتركييبية العمرية .
- أوضاع البيئة (المكان) وسوء اختيار الوقت .
- سوء أو ضعف وسائل الاتصال .

معوقات الاتصال الخاصة :

- (١) معوقات خاصة بالراسل / مثل حالته الانفعالية أو العقلية .
- (٢) معوقات خاصة بالرسالة / مثل صياغة المعلومات الواردة في الرسالة بشكل غير واضح أو خاطئ يسئ إلى محتوى أو غاية الرسالة .
- (٣) معوقات خاصة بالوسيلة / مثل عدم مناسبة الوسيلة للوقت أو الفرد .

تطبيقات على مهارات الاتصالات الوظيفية

((التطبيق الأول))

مفهوم وأهمية الاتصالات :

لتحديد مفهوم وأهمية الاتصالات، يتبع المدرب الخطوات التالية :

- يقسم المدرب المتدربين إلى مجموعتين.
- يرتب كل مجموعة في شكل خط مستقيم.
- يعطي المدرب المتدرب الأول من المجموعة الأولى الرسالة الشفوية التالية دون أن يسمعه المتدربون الآخرون في المجموعة ولتكن :
- " هناك العديد من طرق ووسائل التدريب الحديثة والتي تستهدف تفعيل عملية المشاركة في القاعة "
- يطلب من المتدرب الأول أن ينقلها إلى المتدرب الذي يليه دون أن يسمعه الآخرون، حتى تصل الرسالة إلى المتدرب الأخير في المجموعة.
- يعطي المدرب المتدرب الأول من المجموعة الثانية الرسالة الكتابية التالية دون أن يراها المتدربين الآخرون في المجموعة ولتكن :
- " هناك العديد من طرق ووسائل التدريب الحديثة والتي تستهدف تفعيل عملية المشاركة في القاعة التدريبية "
- يطلب من المتدرب الأول أن ينقلها إلى المتدرب الذي يليه دون أن يرى الآخرون نص الرسالة حتى تصل الرسالة إلى المتدرب الأخير في المجموعة.
- يطرح المدرب التساؤل التالي على المتدربين :
- ما هي العملية التي تمت الآن داخل القاعة ؟
- يستمع المدرب إلى إجابات المتدربين.
- يحدد المدرب بدقة مفهوم العملية بأنها عملية الاتصال ويشرحها للمتدربين.
- يوضح المدرب بالمشاهدة مع المتدربين عناصر عملية الاتصال التي تم استخدامها داخل القاعة وهي:

١. الوسيلة.

٢. موضوع الاتصال.

٣. المرسل.

٤. المستقبل.

٥. التغذية الراجعة (المرتدة).

- يقيس المدرب التغذية المرتدة لعملية الاتصال بالطلب من كل متدرب في كل مجموعة، أن يكتب في ورقة ماذا سمع؟ وماذا قرأ ؟
- يبين المدرب أنواع الاتصال التي تتم في المنظمات الإدارية على اختلاف أنواعها سواء كانت رسمية ، غير رسمية .
- من خلال التطبيق السابق يسأل المدرب المتدربين عن أهمية ممارسة عملية الاتصال في المنظمات الإدارية.
- يحدد المدرب بدقة في نقاط رئيسة أهمية الاتصال في المنظمات الإدارية.

((التطبيق الثاني))

تحديد معوقات عملية الاتصال :

لتحديد معوقات عملية الاتصال، يتبع المدرب الخطوات التالية :

- يذكر المدرب المتدربين بما تم نقله من معلومات بين المتدربين في التطبيق السابق.
- يناقش المدرب المتدربين في فحوى المعلومات التي وصلت إليهم سواء أكانت مسموعة أم مقروءة ، حتى يصل بهم أن الرسالة قد لا تصل بشكل سليم إلى مستقبلها.
- يطلب المدرب من المتدربين تحديد مفهوم دقيق لتلك العملية وماذا نقصد بها.
- يناقش المدرب المتدربين، إلى أن يصل بهم إلى أن تلك العملية تعد من معوقات عملية الاتصال.
- يطلب المدرب من المتدربين تحديد بعض المعوقات التي يرون أن تقف حائلاً أمام إتمام عملية الاتصال.
- يحدد المدرب للمتدربين وفي نقاط رئيسة معوقات عملية الاتصال ويناقشها معهم.

((التطبيق الثالث))

مفهوم وأهمية الاتصالات الهاتفية :

لتحديد مفهوم وأهمية الاتصال الهاتفي، يتبع المدرب الخطوات التالية:

- يذكر المدرب المتدربين بمفهوم الاتصال بصفة عامة والذي سبق شرحه.
- يطرح المدرب التساؤل التالي على المتدربين :
ماذا يعني لك الهاتف كوسيلة ؟

- يستمع المدرب إلى إجابات مختلفة من المتدربين، إلى أن يصل بهم إلى تحديد مفهوم واضح لمفهوم الاتصالات الهاتفية، وأهميتها في نقل البيانات والمعلومات.
- يحدد المدرب في نقاط رئيسة للمتدربين مفهوم الاتصال الهاتفي، وأهميته ويناقشها معهم.

((التطبيق الرابع))**مفهوم وأهمية الاتصالات الكتابية :**

لتحديد مفهوم وأهمية الاتصالات الكتابية، يتبع المدرب الخطوات التالية:

- يذكر المدرب المتدربين بنشاط التطبيق الذي تم لتحديد مفهوم الاتصال والذي سبق شرحه.
- يطلب من بعض المتدربين، تحديد مفهوم واضح لعملية الاتصال حتى يصل بهم إلى مفهوم الاتصال المكتوب.
- يحدد المدرب بدقه للمتدربين مفهوم الاتصال المكتوب.
- يناقش المدرب مع المتدربين أهمية الاتصال المكتوب في المنظمات الإدارية، إلى أن يصل بهم إلى نقاط رئيسة حول أهمية الاتصال المكتوب.
- يحدد المدرب في نقاط رئيسية أهمية الاتصال المكتوب للمتدربين حتى يتم إدراكها.

((التطبيق العملي الخامس))

تأمل أي موقف اتصالي يتم في بيئة طبيعية، حيث يكون هناك اتصال مباشر (وجهاً لوجه) يقوم فيه أحد الأطراف بدور المرسل، بينما يكون هناك شخص أو أكثر يستقبلون الرسالة، ومن خلال متابعتك لعملية الاتصال التي تحدث بين الأطراف المتصلة، حاول أن تلاحظ وتدون أثر ودور كل من وسائل الاتصال اللفظي (الكلمات والتعبيرات المفووظة) ووسائل الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم) في إيصال المعنى الذي قصده المرسل . بعد تدوينك لتلك الملاحظات، قم بالإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما الفرق بين دور وسائل الاتصال اللفظية ووسائل الاتصال غير اللفظية في تحقيق الفهم الصحيح لمعنى الرسالة الذي قصده المرسل.
٢. أي نوع من وسائل الاتصال تعتقد أنه يلعب الدور الأهم أو له الأثر الأكبر في إيصال المعنى الحقيقي الذي قصده المرسل، ولماذا ؟
٣. ما أثر التعبيرات والقسمات التي تظهر على وجه المرسل وعلى وجه المستقبل؟
٤. هل تساهم هذه التعبيرات في سهولة إيصال المعنى الذي قصده المرسل، أم أنها تساهم في إعاقة الاتصال؟

((التطبيق العملي السادس))

أمعن النظر في مجريات عملية الاتصال التي تتم في القاعة التدريبية أثناء دراستك لهذه المادة التدريبية،
وقم بتنفيذ ما يلي :

١. بين بالتفصيل أهم المعوقات التي قد تعترض العملية التعليمية باعتبارها عملية اتصال بين المدرب والمتدربين والتي قد تحد من فاعلية وصول المادة العلمية إلى المتدربين بشكل فعال، محاولاً أن تعزو مصدر هذه المعوقات إلى كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية (المرسل ، الرسالة ، الوسيلة ، المستقبلين ، التغذية الراجعة).
٢. اقترح بعض السبل التي سوف تساهم في تقليل الأثر السلبي لهذه المعوقات، وبالتالي زيادة فعالية العملية الاتصالية.

المراجع

- ✘ د. مدني عبدالقادر علاقي : دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية ، الطبعة الثالثة ، ١٤٠٥هـ - ١٩٨٥ م ، جدة .
- ✘ د. إبراهيم الفقي : أسرار قادة التميز ، ترجمة أميرة نبيل عرفة ، مراجعة وتقديم د. عبدالرحمن توفيق - القاهرة ، الطبعة الأولى ، ١٩٩٦م ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (يميك).
- ✘ د. عبدالكريم بكار : الرحلة إلى الذات (٢) تجديد الوعي - الرياض ، الطبعة الأولى ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م ، مركز دار المسلم للصف والإخراج الفني.
- ✘ د. كامل محمد المغربي : السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم) ، الطبعة الأولى ١٤١٤هـ - ١٩٩٣م ، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- ✘ د. سليم إبراهيم الحسنيّ : السلوك الإداري (التنظيمي) والعلوم السلوكية ، الطبعة الأولى ١٩٩٩م - ١٤١٩هـ ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- ✘ أكرم مصباح عثمان : الأسرار العجيبة للاستماع والإنصات (كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس وتنفهم مشكلات أبنائك) ، الطبعة الأولى ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م ، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت - لبنان.
- ✘ مايل كرسنت : اثنتا عشرة خطوة عملية للتطوير الذاتي ، دار المعرفة للتنمية البشرية - الرياض الطبعة الثانية ١٤٢٧هـ .
- ✘ بيتر هانسون : ضغوط العمل طريقك إلى النجاح ، الطبعة الأولى ١٩٩٦م ، مكتبة جرير.
- ✘ جون كلارك : الطريقة الصحيحة لكتابة سيرة بيان المتقدمة لوظيفة ما.
- ✘ ستيف موريس وغراهام ويلكوكس : اصول تحضير السيرة الذاتية ، الطبعة الأولى ١٤١٨هـ.
- ✘ دليل الموظف الجديد : سلسلة الإصدارات الإعلامية للديوان العام للخدمة المدنية ، ١٤٠٥هـ .
- ✘ أحكام نظام العمل والعمال ، الصادرة بالمرسوم الملكي رقم م / ٥١ وتاريخ ٢٣ / ٨ / ١٤٢٦هـ .
- ✘ د. غبراهيم محمد المزيني : العمل عند المسلمين " رؤية حضارية " الطبعة الأولى ، الرياض ، ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م.
- ✘ محمد عبدالغني المصري : أخلاقيات المهنة ، الطبعة الأولى ، ١٤٠٧هـ - ١٩٨٦م ، مكتبة الرسالة الحديثة.
- ✘ كليف فلتشر : كيف تواجه المقابلة ووسائل اختيار أخرى ، الطبعة الثانية ١٤١٤هـ .
- ✘ د. إبراهيم الغنام : مهارات الاتصال الفعال.

✕ عز الدين فراج : فن الحديث (أدب الاستماع والمناقشة والإلقاء) دار الفكر العربي - القاهرة

١٩٧٠م.

✕ أحمد بن إبراهيم البكري : برنامج مهارات الاتصال للمدرب الفعال.

✕ أ. إبراهيم الشتري و أ. عجلان الشهري : الدليل التطبيقي لمادة الأعمال المكتبية، ١٩٩٨م -

١٤١٨هـ

المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	- مقدمة
	الوحدة الأولى : سلوكيات الفرد
١	- تعريف السلوك الوظيفي
٤	- أهمية دراسة السلوك الوظيفي
٥	- الهدف من دراسة السلوك الإنساني وخصائصه
٥	- مفهوم السلوك الإنساني والعوامل المؤثرة فيه
٦	- أنماط السلوك الإنساني داخل منشآت (قطاعات) العمل
٧	- السلوك العادي والمفضل من وجهة نظر المنظمة
٨	- الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد
٩	- المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل
١٠	- تطبيقات على سلوكيات الفرد
	الوحدة الثانية : طلب العمل
١٣	- مفهوم العمل
١٦	- البحث عن الوظيفة
١٧	- تطبيق على البحث عن الوظيفة
٢٠ - ١٩	- السيرة الذاتية
٢٦ - ٢١	- تطبيق على السيرة الذاتية
٢٨ - ٢٧	- المقابلات الشخصية
٣١ - ٢٩	- تطبيقات على المقابلات الشخصية
٣٢ - ٣٢	

٣٤	الوحدة الثالثة : طبيعة العمل
٤٦ - ٣٦	- نظام التأمينات الاجتماعية
٥١ - ٤٧	- نظم العمل (نظام العمل والعمال)
٥٢	- تطبيقات على طبيعة العمل
٥٣	الوحدة الرابعة : قيم أخلاقيات العمل
٥٥	- تعريف قيم وأخلاقيات العمل
٥٩ - ٥٥	- الأخلاقيات الوظيفية الايجابية
٦٣ - ٦٠	- السلوكيات السلبية
٦٦ - ٦٤	- تطبيقات على قيم وأخلاقيات العمل
٦٧	الوحدة الخامسة : عادات العمل الناجح
٦٩	- مقدمة
٧٠	- سلوكيات المحافظة على الوظيفة
٧٢ - ٧١	- عوامل مشتركة بين النجاح والناجحين
٧٤ - ٧٣	- تطبيقات على عادات العمل الناجح
٧٥	الوحدة السادسة : التعامل مع إشكالات العمل
٧٧	- مفهوم ضغوط العمل
٧٩ - ٧٨	- أسباب ضغوط العمل
٨٠	- آثار ونتائج الضغوط
٨٠	- إدارة ومواجهة الضغوط
٨٣ - ٨١	- تطبيقات على التعامل مع إشكالات العمل
٨٤	الوحدة السابعة : أساليب التطوير الذاتي
٩١ - ٨٦	- خطوات هامة لتطوير الذات
١٠٢ - ٩٢	- تطبيقات عملية لتطوير الذات
١٠٣	الوحدة الثامنة : مهارات الاتصالات الوظيفية

١٠٥	- تعريف الاتصال
١٠٥	- مكونات عملية الاتصال
١٠٥	- مفهوم الاتصال
١٠٥	- أهمية الاتصالات
١٠٦	- أنواع الاتصال
١٠٦	- معوقات الاتصال الناجح
١٠٧	- معوقات الاتصال
١٠٧	- معوقات الاتصال الخاصة
١٠٨ - ١١٤	- تطبيقات على مهارات الاتصالات الوظيفية
-	- قائمة المراجع
-	- قائمة المحتويات

