

دليل مشروع تواصل للتدريب على

المهارات الناعمة



لطلبة الجامعات التطبيقية

دليل المدرب

أعد هذا الدليل ضمن مشروع تواصل الذي تنفذه
الجمعية العالمية للخدمات الجامعية في كندا أرسلت إلى فرق العمل والشركاء بتاريخ 26 / 6 / 2025
من خلال مركز الاستدامة للبحث والتطوير SRD Center (قائد الفريق: الدكتور قاسم نعواشي)

لا يسمح باستخدام هذا الدليل أو جزء منه أو نشره إلا بعد أخذ الموافقة الخطية من
الفريق المسؤول عن إعداد هذا الدليل وتطويره.

© World University Services of Canada (WUSC) and Canadian Leaders in International
Consulting (CLIC), 2025. Baghdad – Iraq.

Sustainable Research & Development Center (SRD Center), 2025

36 Queen Rania St. Po Box 2377, Amman 11941, Jordan Tel: +962 6 515 8569 Mobile: +962

782768400 or +962 799260108 Email: srd@srd.edu.jo Website; www.srd.edu

شارك في مراجعة وتنقيح هذا الدليل:

المشارك	المحافظة	الجهة
ندى محمد مراد مصطفى امير عباس	بغداد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
نادية مجيد حسين محمد فائق محمد غفران جاسم مطرود	بغداد	الجامعة التقنية الوسطى
فاطمة زكي سعدون الهيام عمير صاحي مناف عبد الكاظم محمد	البصرة	الجامعة التقنية الجنوبية
امير حسين محمد علي عبدالحسين عبد الامير رسول طاهر رسول	النجف	جامعة الفرات الأوسط التقنية
كمال الدين رشاد حنين ماجد مهدي نبراس جاسم حمادي عبد الله قتيبة عبد الله صالح ابراهيم عبد الله	نينوى	الجامعة التقنية الشمالية
كريم يوسف منى خلف	بغداد	مدير دائرة العمل والتدريب المهني - محافظة بغداد - بغداد
حسن عبد الهادي غسان عبد الرزاق عبد الحسين	النجف	دائرة العمل والتدريب المهني في النجف الأشرف - النجف
ميثاق طالب يوسف محمد زهير خضر	نينوى	مديرية العمل والشؤون الاجتماعية - نينوى
مهند جاسم محمد علي حسن علي	البصرة	دائرة العمل والتدريب المهني في البصرة - البصرة
شذى اكرم	بغداد	الجامعة التقنية الوسطى
ندى مطر عباس	بغداد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هنادي سالم محمد اخلاص رزاق نهام	نينوى	الجامعة التقنية الشمالية
اخلاص رزاق نهام	النجف	جامعة الفرات الأوسط التقنية
هديل وليد ميننا مازن	بغداد	شركة تعليم
محمد خالد مصطفى رمزي	بغداد	شركة Makers
احمد اموري حبيب احمد عبدالواحد محمد	النجف	شركة Infotainment
عبدالله عماد الدين سبأ عبد الكريم عبود	نينوى	شركة Qaf Lab
حيدر علي حيدر حسين باسل عبدالعزيز	بغداد	شركة التميز
	بغداد	شركة AL Marafaa
	بغداد	شركة Uni House
	بغداد	شركة Iraq Technology

القطاع الخاص

المشارك	المحافظة	الجهة
مصطفى عبدالسادة قبطان		
هشام عبدالهادي مجهد مينه جاسم هادي رفل زهير نجم أسامة محمد	بغداد	فريق مشروع تواصل WUSC
محمد حازم قاسم النعواشي	عمان - الأردن	مركز الاستدامة للبحث والتطوير SRD

مقدمة

في عصر التطور المتسارع في التكنولوجيا والذكاء الصناعي، لم تعد المهارات التقنية وحدها كافية لنجاح خريجي الجامعات التقنية في سوق العمل. فبيئات العمل اليوم تتطلب مزيجا متوازنا بين المهارات التقنية التي تتعلق بالتخصصات الفنية، والمهارات الناعمة التي تمكن الأفراد من النمو المستمر والتفاعل بفاعلية في بيئات العمل المتغيرة باستمرار.

هذا الدليل التدريبي صُمم - ضمن فعاليات مشروع تواصل - خصيصا لتلبية احتياجات طلبة الجامعات التقنية، الذين يستعدون لدخول سوق العمل أو التوجه نحو مسارات ريادية لتأسيس مشاريعهم الخاصة. ويركز هذا الدليل على تنمية المهارات الناعمة التي تشكل الأساس لبناء شخصية مهنية متكاملة وقادرة على التعامل مع التحديات، واتخاذ القرارات، والعمل بروح الفريق، وإدارة الوقت وضغوط العمل بكفاءة واقتدار.

ينقسم هذا الدليل إلى ثلاثة محاور رئيسية، تشمل:

1. مهارات التواصل والتنظيم المهني مثل القيادة، إدارة النزاع، خدمة العملاء، والاتصال الفعال.
2. المهارات الشخصية والنفسية مثل الذكاء العاطفي، الوعي الذاتي، والمرونة.
3. المهارات التقنية المساندة مثل استخدام التطبيقات، وتنظيم بيئة العمل الرقمية، والبحث عن المعلومات.

كما تتضمن كل مهارة مجموعة من الأنشطة التفاعلية، وأمثلة واقعية، وتمارين عملية تهدف إلى تعزيز الفهم والتطبيق، بالإضافة إلى أسئلة تقييم ذاتي ومقترحات للتنمية المهنية المستمرة.

وختاما، نأمل أن يشكل هذا الدليل مرجعا عمليا للطلبة، ودعامة لتطويرهم المهني والإنساني، وأن يساهم في إعداد جيل من الخريجين التقنيين المؤهلين ليس فقط بالمعرفة، ولكن أيضا بالمهارات الناعمة التي تجعلهم قادرين على الإبداع، والتكيف، والقيادة في عالم سريع التغيير.

فريق مشروع تواصل

تصنيف المهارات

1. مهارات الاتصال	مهارات التواصل وتنظيم العمل
2. القيادة والعمل الجماعي	
3. حل المشكلات	
4. إدارة النزاع والتفاوض	
5. التواصل عن بعد	
6. التخطيط الاستراتيجي	
7. خدمة العملاء	
8. ثقافة قانونية	
9. التنمية الشخصية والوعي الذاتي	مهارات شخصية واجتماعية
10. الذكاء العاطفي وإدارة الضغوط	
11. المرونة والتكيف	
12. استخدام التطبيقات لإنجاز العمل وتعزيز الإنتاجية	مهارات تقنية مساندة
13. البحث عن المعلومات	
14. تنظيم بيئة العمل الرقمية	

المحتويات

10.....	الجزء الأول.....
11.....	1.....
11.....	مهارات الاتصال.....
12.....	معلومات أساسية.....
14.....	أنشطة افتتاحية.....
15.....	أنشطة تطبيقية.....
17.....	أنشطة تخصصية.....
18.....	توظيف الذكاء الاصطناعي.....
19.....	قصة نجاح.....
21.....	تقييم ختامي.....
22.....	دليل المدرب لتدريب على مهارات الاتصال.....
28.....	2.....
28.....	مهارة القيادة والعمل التشاركي.....
29.....	معلومات أساسية.....
31.....	أنشطة افتتاحية.....
32.....	أنشطة تطبيقية.....
36.....	أنشطة تخصصية.....
38.....	توظيف الذكاء الاصطناعي في القيادة والعمل التشاركي.....
40.....	نشاط تقييمي.....
49.....	3.....
49.....	مهارة حل المشكلات.....
50.....	معلومات أساسية.....
52.....	أنشطة افتتاحية.....
54.....	أنشطة تطبيقية.....
56.....	أنشطة تخصصية.....
60.....	توظيف الذكاء الصناعي في حل المشكلات.....
61.....	قصة نجاح.....
63.....	تقييم ختامي.....
64.....	دليل المدرب لتدريب على مهارة حل المشكلات.....
74.....	4.....
74.....	مهارات إدارة النزاع والتفاوض.....
75.....	معلومات أساسية.....
77.....	أنشطة افتتاحية.....
78.....	أنشطة تطبيقية.....
81.....	أنشطة تخصصية.....
83.....	توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة النزاع والتفاوض.....
84.....	تقييم ختامي.....
85.....	دليل المدرب لتدريب على مهارات إدارة النزاع والتفاوض.....
93.....	5.....

93.....	مهارات التواصل عن بعد
94.....	معلومات أساسية
96.....	أنشطة افتتاحية.....
97.....	أنشطة تطبيقية
100.....	أنشطة تخصصية.....
103.....	علاقة الذكاء الاصطناعي بالمحادثات والاجتماعات؟
103.....	ورقة نشاط تفاعلية لتقييم مهارات الاتصال عن بعد
104.....	دليل المدرب لتدريب على مهارات التواصل عن بعد.....
113.....	6.....
113.....	مهارة التخطيط الاستراتيجي.....
114.....	معلومات أساسية
118.....	أنشطة افتتاحية.....
119.....	أنشطة تطبيقية
120.....	أنشطة تخصصية.....
123.....	توظيف الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي
124.....	تقييم ختامي
125.....	دليل المدرب للتدريب على التخطيط الاستراتيجي
135.....	7.....
135.....	مهارات خدمة العملاء.....
137.....	معلومات أساسية
138.....	أنشطة افتتاحية.....
139.....	نشاط تطبيقي
140.....	في مكتب خدمة العملاء.....
143.....	استقبال الاتصالات الهاتفية
148.....	8.....
148.....	مهارات قانونية – الحقوق والواجبات العمالية.....
149.....	معلومات أساسية
150.....	الحقوق والواجبات.....
153.....	أنشطة افتتاحية.....
154.....	أنشطة تطبيقية
156.....	توظيف الذكاء الاصطناعي
156.....	تقييم ختامي
158.....	دليل المدرب للتدريب على الثقافة القانونية.....
162.....	الجزء الثاني.....
163.....	9.....
163.....	مهارات التنمية الشخصية والوعي الذاتي
164.....	معلومات أساسية
166.....	أنشطة افتتاحية.....
167.....	أنشطة تطبيقية
170.....	أنشطة تخصصية.....
172.....	توظيف الذكاء الاصطناعي في التنمية الشخصية والوعي الذاتي:
173.....	دليل المدرب لتدريب على مهارات التنمية الشخصية والوعي الذاتي
177.....	تقييم ختامي

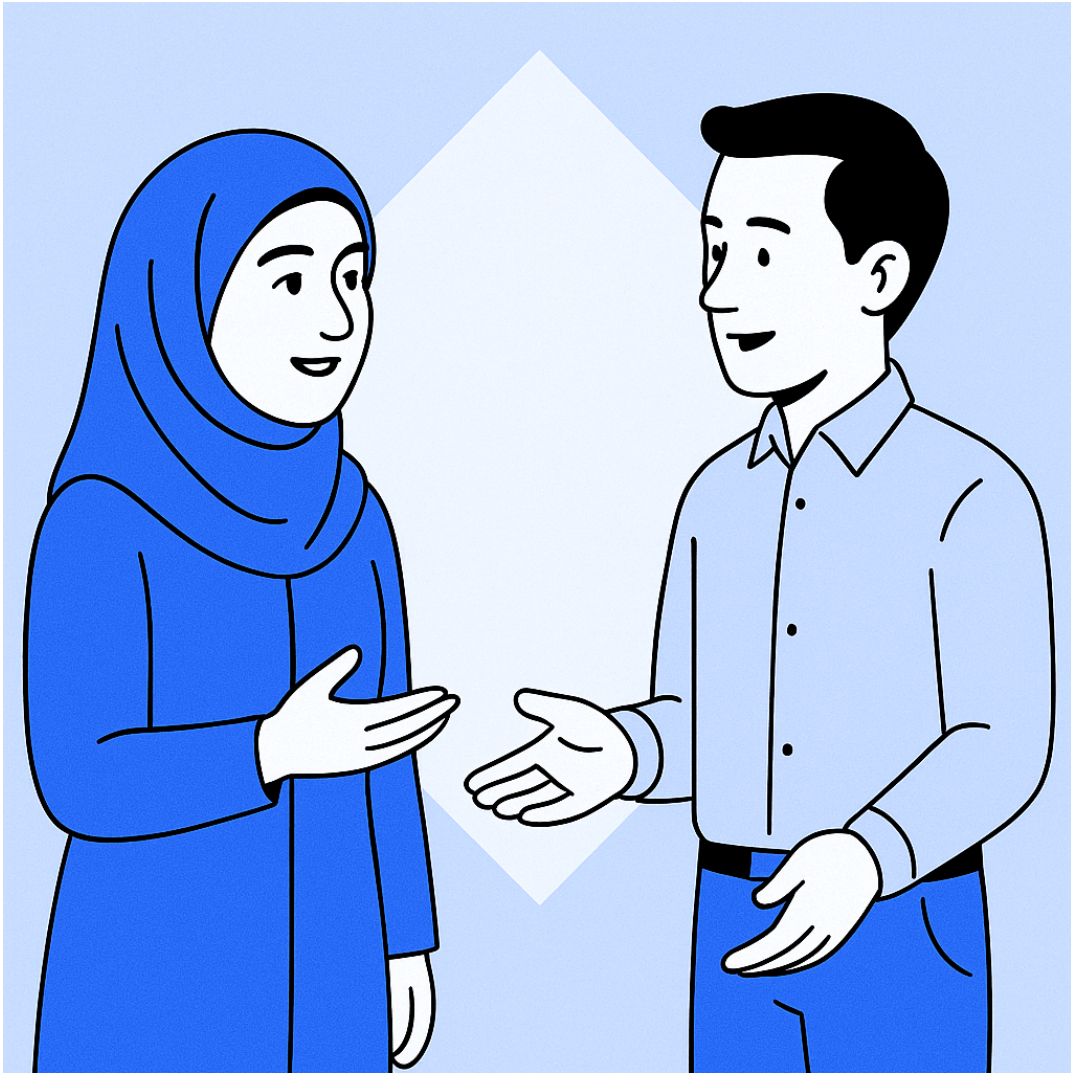
178.....	10
178.....	مهارة الذكاء العاطفي.....
179.....	معلومات أساسية.....
180.....	أنشطة افتتاحية.....
181.....	أنشطة تطبيقية.....
183.....	أنشطة تخصصية.....
186.....	بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي.....
187.....	تقييم ختامي.....
187.....	الجزء الخاص بالمدرّب.....
191.....	11
191.....	مهارات المرونة والتكيف.....
192.....	معلومات أساسية.....
194.....	أنشطة افتتاحية.....
194.....	أنشطة تطبيقية.....
197.....	أنشطة تخصصية.....
199.....	توظيف الذكاء الاصطناعي لتعزيز المرونة والتكيف في سوق العمل.....
200.....	تقييم ختامي.....
201.....	دليل المدرّب لتدريب على مهارة التكيف والمرونة.....
205.....	إجابات الأسئلة.....
206.....	المراجع:.....
207.....	الجزء الثالث.....
208.....	12
208.....	مهارات استخدام التطبيقات لتعزيز الإنتاجية.....
209.....	معلومات أساسية.....
211.....	أنشطة افتتاحية.....
212.....	أنشطة تطبيقية.....
216.....	دليل المدرّب لتدريب على.....
223.....	13
223.....	مهارات البحث عن المعلومات.....
224.....	معلومات أساسية.....
225.....	أنشطة افتتاحية.....
226.....	أنشطة تطبيقية.....
229.....	أنشطة تخصصية.....
232.....	الذكاء الاصطناعي كمساعد في البحث عن عمل وحل مشكلات بيئة العمل.....
233.....	ورقة نشاط تفاعلية.....
234.....	دليل المدرّب لتدريب على مهارات البحث عن المعلومات.....
239.....	14
239.....	مهارات تنظيم بيئة العمل الرقمية.....
240.....	معلومات أساسية.....
241.....	أنشطة افتتاحية.....
245.....	توظيف الذكاء الاصطناعي في تنظيم بيئة العمل الرقمية باستخدام مساحات التخزين السحابية.....
246.....	دليل المدرّب للتدريب على مهارات تنظيم بيئة العمل الرقمية.....

الجزء الأول

مهارات التواصل وتنظيم العمل

1

مهارات الاتصال



معلومات أساسية

تمهيد

يعد الاتصال الفعال من المهارات الأساسية التي يحتاجها الطلبة في الجامعات التقنية سواء في حياتهم الدراسية أو العملية. فالانصال لا يقتصر على تبادل الكلمات فقط، وإنما يشمل فهم الرسائل والتعبير عن الأفكار وبناء علاقات ناجحة داخل بيئة العمل وخارجها. وقد أكدت المشاورات التي أجريت مع ممثلي الجامعات التقنية وممثلي القطاع الخاص أن مهارة الاتصال تعد مهارة أساسية للنجاح في سوق العمل في العراق. فقد أكد المشاركون أن التنوع الفكري والثقافي والجغرافي في مناطق العراق المختلفة والتباين في العادات والقيم وأنماط الخطاب بين محافظات العراق ونسيجه الاجتماعي؛ تفرض على الأفراد قدرة عالية على التواصل الواعي والمهني. ومن هنا تصبح مهارة الاتصال عاملاً مهماً لفهم الآخر بالإضافة إلى بناء جسور الثقة والتعاون وتجنب سوء الفهم والنزاعات في مختلف بيئات وظروف العمل في العراق.



مهارات الاتصال

عرض فيديو



استمع إلى توجيهات المدرب قبل مشاهدة الفيديو¹

أهمية مهارة الاتصال

- تسهم في تحسين الأداء الأكاديمي والمهني.
- تساعد على نقل الأفكار والمعلومات بوضوح.
- تسهم في بناء علاقات إيجابية مع الزملاء والمدرسين والزملاء.
- تعزز من فرص الحصول على وظيفة والنمو الوظيفي.
- تقلل من سوء الفهم والنزاعات داخل بيئة العمل.

الهدف الرئيسي من التدريب

تمكين الطلبة من اكتساب مهارات الاتصال الأساسية والتعبير بوضوح وفاعلية في العمل والحياة.

الأهداف التفصيلية

- مع نهاية التدريب، يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
1. تعريف مفهوم الاتصال وأنواعه.
 2. التمييز بين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

¹ للمدرب: يوجد في الملحق (١) [خطوات استخدام الفيديو](#). (٢) [ورقة عمل التحليل النقدي للفيديو](#).

3. تطبيق مهارات الاستماع الفعال في مواقف عملية.
4. استخدام أساليب تواصل واضحة ومهنية في العروض والتقارير.
5. التعامل مع التحديات والعوائق التي تواجه الاتصال في بيئة العمل.
6. إدراك أثر لغة الجسد ونبرة الصوت في نقل الأفكار والرسائل.

معلومات أساسية حول مهارات الاتصال

مفهوم الاتصال: عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بهدف الفهم المشترك.
أنواع الاتصال:

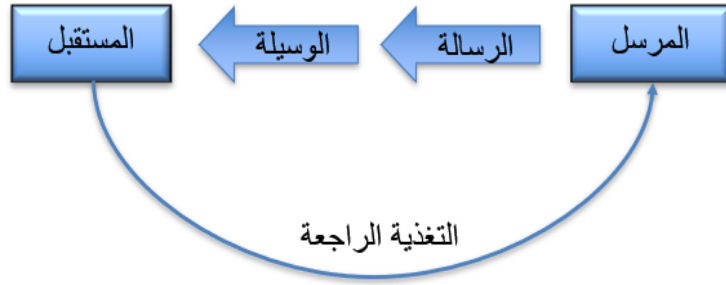
- لفظي: كلمات منطوقة أو مكتوبة.
- غير لفظي: لغة الجسد وتشمل الإشارات والرسومات وتعبيرات الوجه وحركات اليد ونبرة الصوت واللباس.

مكونات عملية الاتصال :

- المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - الملاحظات.

عناصر الاتصال الناجح:

- وضوح الرسالة.
- انتقال الوسيلة المناسبة.
- الاستماع الفعال.
- تفهم مشاعر الآخرين.



تطبيقات الاتصال الفعال في بيئة العمل

- الانطباع الأول. اترك انطباع جيد عند بداية أول لقاء، مثلاً صافح الشخص بطريقة تدل على ثققت بنفسك واهتمامك به مع النظر في عينية مباشرة؛ جنب استخدام عبارات قد تفهم على أنها جارحة أو غير مهنية واختر كلماتك بما يعكس احترامك للآخرين؛ واحمل معك دفتر ملاحظات وقلمك؛ لأن ذلك يعطي انطباعاً إيجابياً عن شخصيتك ومهاراتك وعن شركتك.
- بدء الحديث. اجعل الآخرين يبادرون أو يندفعون إلى الحديث معك خاصة الذين لم تقابلهم أبداً من قبل. يمكنك القيام بذلك من خلال توجيه سؤال عن أي شيء موجود في المكان أو يمكن مشاهدته من النوافذ وربما لو توجهت ووقفت قرب النافذة التي تدخل منها أشعة الشمس سيأتي الآخرون للوقوف بجانبك وبدء الحديث معك.
- ممن تبدأ؟ اعرف جيداً من الشخص الذي ينبغي تقديمه والتعريف به أولاً أو الشخص الذي ينبغي الترحيب به أولاً وتأكد أنك تتناديه بالصفة أو المسى الوظيفي الصحيح وتذكر اسمه بشكل صحيح.
- عدم القدرة على المصافحة. تعامل بلباقة مع من لا يمكن مصافحتهم أو لا يستطيعون إما بسبب إصابة في اليد أو لإلتزامهم بتعاليم الإسلام التي لا تبيح مصافحة المرأة الأجنبية.
- كن إيجابياً! أكثر من استخدام عبارات واضحة مثل: شكراً لك؛ شكراً على ملاحظتك؛ ما تفضلت به جدير بالاهتمام والتفكير به جيداً؛ يعجبني فيما تفضلت به أنك...).
- الخطأ والنسيان. كلنا معرضون لأن نقدم معلومات غير دقيقة ونكتشف خلال لحظات أنها فعلاً خاطئة. وكلنا معرضون لأن نلتقي بأشخاص ينادوننا بأسمائنا بينما أنت نسيت اسمه. كن لبقاً وتصرف بهدوء وحاول حل المشكلة بطريقة تجعل الخطأ فرصة للتعلم وتجعل نسيانك لاسم الشخص الآخر فرصة لتكون قريباً منه فيبادر هو ويساعدك على تذكر اسمه.
- اختيار اللباس. اللباس هو شكل من أشكال لغة الجسد فينبغي أن تعرف متى يمكنك ارتداء ملابس رسمية أو غير رسمية في مكان العمل أو في المناسبات العامة. ولا تنس أن استشر من الأشخاص القريبين منك في المنزل أو استشر الذكاء الصناعي -، ولكن كن واضحاً ودقيقاً في سؤالك. كذلك على النساء والفتيات عدم الافراط في التزين والحلي في مكان العمل!
- كتابة الرسائل. عندما تريد إرسال رسالة مثل بريد إلكتروني تأكد مما يلي:

- من سلامة اللغة ملائمتها

- وأنك تستخدم عبارات تحية مناسبة من دون مبالغة
 - وأن المعلومات وافية خاصة إذا كان هناك تحديد موعد اجتماع (الوقت المكان طريقة الاجتماع الحضور) واكتب معلومات الاتصال بك في الرسالة.
 - وأن الإجراء المطلوب من الشخص المستقبل واضحاً بدقة
 - وأنك تبعث نسخة من الرسالة للأشخاص المعنيين فقط بموضوع الرسالة.
 - كي تضمن دقة رسالتك ووضوحها ربما تقوم بتدقيقها لغوياً والبحث عن تعبيرات بديلة أكثر ملاءمة فربما تستخدم أحد التطبيقات مثل quillbot.com.
- استخدام الهاتف. نظم معلوماتك قبل بدء الاتصال وتأكد من وجود قلم ودفتر ملاحظات معك وتجنب اجراء الاتصال في وقت تعرف أن الشخص الآخر مشغول في هذا الوقت وعرف بنفسك أولاً واعط فرصة للمتصل أن يعبر عن رأيه واستأذن من تتحدث معه على الهاتف إذا كنت تريد وضعه على السماعه الخارجية. كذلك لا تضع هاتفك المحمول أمامك في الاجتماعات. وبعد انتهاء المكالمه إسأل نفسك: هل علي أن أقوم بإرسال رسالة بريد الكتروني لزملائي أو أشخاص آخرين مهمهم نتائج المكالمه التي أجريتها أو استخدم طريقة أخرى لإبلاغهم؟
- في حال استخدام تطبيقات المراسلة الفورية لأغراض العمل مثل الواتساب WhatsApp فاجعل الرسائل مختصرة واضحة ومكتوبة بلغة مهنية وأن يكون وقت إرسال الرسالة مناسب للشخص المستقبل.
- التواصل مع الثقافات المختلفة. كن واعياً لاختلاف اللهجات وأساليب التعبير بين المحافظات في العراق واستخدام لغة بسيطة ومفهومة للجميع. وفي بيئات العمل متعددة الثقافات حاول تجنب المصطلحات المحلية غير الشائعة – ما أمكن.

افعل / لا تفعل

إفعل ✓	لا تفعل ✗
<ul style="list-style-type: none"> ○ استخدم لغة بسيطة وسليمة ما أمكن (أي واضحة ومفهومة). ○ استمع بتركيز للأخرين بغض النظر عن مركزهم الوظيفي. ○ احترم وجهات النظر المختلفة. ○ راقب نبرة صوتك وتعابير وجهك. ○ اطلب توضيحاً عند عدم الفهم. ○ حضر رسالتك مسبقاً قبل التواصل. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ لا تستخدم كلمات معقدة أو غامضة. ○ لا تقاطع أثناء الحديث. ○ لا تستهزئ أو تنتقد بأسلوب جارح. ○ لا ترفع صوتك بشكل عدائي. ○ لا تفترض الفهم من دون أن تتحقق من ذلك. ○ لا تتحدث بعشوائية أو بما لا تعرف.

أنشطة افتتاحية



خمسة إخوة يعيشون معاً؛ الأول يقرأ
كتاباً والثاني يتدرب على الخطابة
والثالث يلعب التنس والرابع يغني...
فماذا يفعل الخامس؟

خمسة إخوة



كنتم محتجزون في غرفة فيها أربعة أبواب؛ كل باب يؤدي إلى وضع خطر: نار مشتعلة - قناص محترف - أسد جائع منذ سنة - وسلك كهربائي مكشوف. كيف تستطيع المجموعة الخروج بأمان من الغرفة؟

الهروب من الغرفة

أمام مجموعتك طريق، ولكن يبدو أنه مغلق بجدار غير مرئي. كيف ستحددون مكانه وتتعاملون معه؟

الجدار الافتراضي (غير المرئي)

كنت في منطقة مظلمة لا ترى فيها شيئا ولا تعرف المنطقة من قبل وتحتاج الوصول إلى مكان محدد. يوجد عضو آخر في المجموعة يعرف المنطقة ويستطيع أن يسمعك، ولكنه لا يستطيع الكلام؛ كيف يمكن له إرشادك من دون أن يرى أحدكما الآخر؟

في الظلام

أنشطة تطبيقية

نشاط مقابلة التوظيف المقلوبة

هدف النشاط: تطوير مهارات الاتصال تحت ضغط العمل عن طريق لعب أدوار معكوسة بين المتقدم للعمل والمقابل. المواد والمستلزمات:

- بطاقات أدوار (طالب - مسؤول توظيف).
- أوراق أسئلة مقابلة.
- يستحسن تصوير إحدى المقابلات (بموافقة الطالب) وعرضها أمام الجميع لتحليل لغة الجسد وتفاعل الإجابات تحت الضغط.
- يمكن إضافة أدوار أخرى كمراقب يقيم الأداء أو مساعد موارد بشرية لتوسيع ديناميكية التدريب.
- طاولة وكراسي لمحاكاة المقابلة.

خطوات التنفيذ:

1. توزيع الطلبة على شكل أزواج: أحدهم يؤدي دور مسؤول التوظيف والآخر يؤدي دور المتقدم للوظيفة.
2. يعطى مسؤول التوظيف قائمة أسئلة مقابلة جاهزة ويعطى المتقدم وصفا للوظيفة.
3. إجراء المقابلة.
4. بعد التنفيذ يجري تبادل الأدوار.

