



## طريق النجاح و التميز "دورة تدريبية في مبادئ التنمية البشرية"

تهدف "دورة طريق النجاح و التميز" إلى تعريف النجاح في الحياة بصفة عامة مع التركيز على النجاح في مجال الخدمة الكنسية بصفة خاصة بالإضافة إلى مواضيع خاصة بالتوظيف و النجاح في سوق العمل لما لهذا الموضوع من أهمية قصوى في حياة الشباب و ذلك بإتباع استراتيجيات عملية، متفق عليها و كذلك سهلة التنفيذ.

### الحياة المهدفة و الخدمة المثمرة

يسير التدريب في الوحدة الاولى في خطين متوازيين، الحياة المهدفة، أى أن تكون لحياتى أهداف واضحة أعيش من أجلها و كذلك أن تكون لخدمتى أيضا ثمارا كثيرة كما طلب منا السيد المسيح «أَنَا أَحْتَرُّكُمْ، وَأَقْمُكُمْ لِتَذْهَبُوا وَتَأْتُوا بِثَمَرٍ، وَيَدُومَ ثَمْرُكُمْ» يوحنا 16:15

### حتمية التغيير

يعلمنا الرسول بولس حتمية التغيير - "تغيروا عن اشكالكم بتجديد اذهانكم" رو:12 - 2  
و فى العصر الحديث صدق أينشتاين عندما قال: "من السذاجة أن نعمل نفس الشئ بنفس الطريقة ثم نتوقع نتائج مختلفة"  
إذن إذا أردنا أن ننجح أكثر و نتميز فى حياتنا و خدمتنا فيجب أن نجدد أذهاننا و أن نتغير عما نحن فيه الآن.

### لماذا لا يتغير الناس؟

- الإدراك الخاطئ لذواتنا (أنا كده تماما)
- الكسل
- الخوف من المجهول
- الخوف من الإنتقاد
- عدم معرفة كيف نتغير
- عدم الثقة بالنفس
- إدمان السير مع القطيع

### الحياة المهدفة

#### إدراك الذات:

لكى تبدأ رحلة نجاحك، فبالضرورة أن تعرف السؤال المهم: أين أنت الآن. و بالرغم أن هذا السؤال يبدو بديهيا إلا أننا نادرا ما نفكر فيه بطريقة منهجية: من أنا، ما هى نقاط قوتى و ضعفى؟ ما هى واجباتى تجاه نفسى و من حولى؟ هل أحقق نجاحا كبيرا فى جانب من جوانب حياتى على حساب جانب، أو جوانب أخرى؟

### "SWOT Analysis"

أيضا لى ندرك ذواتنا بطريقة أعمق فيجب أن نعرف نقاط القوة و الضعف التى لدينا و بالتالى الفرص و التحديات - و هى ما يطلق عليها SWOT Analysis هى أحد الأساليب الفعالة التى تساعدك على تحديد نقاط قوتك و ضعفك و بالتالى الفرص التى يمكن أن تغتنمها بسبب نقاط القوة التى لديك و التحديات التى حتما ستقابلها بسبب نقاط الضعف التى تعانى منها.

جوانب القوة	جوانب الضعف
الفرص <td>التحديات</td>	التحديات



الكتابة في حد ذاتها توضح الصورة أمامك و تجسمها، بالكتابة تعطى فرصة لحواس أكثر أن تتفاعل مع أفكارك فتبرزها أمامك و تعطيك الدافع أن تتخذ القرارات و تتحرك.

مرة أخرى..

إذا عرفت نقاط قوتك و قوة فريقك في الخدمة ستجد الفرص بسهولة من حولك!  
و إذا وضعت يدك على نقاط الضعف سيكون أسهل عليك أن تضع أهدافا محددة لمعالجتها!

### الرؤية و الرسالة و الأهداف:

الإنسان الناجح لديه هدف واضح لحياته يسخر كل طاقاته و مهاراته و الموارد المتاحة له بصفة مستمرة لتحقيق ذلك الهدف و الذي يطلق عليه "الرؤية Vision" و هي الحلم الذي نسعى لتحقيقه، أما الطريقة التي يتبعها الإنسان لتحقيق رؤياه فهي "الرسالة Mission"، ببساطة الرؤية هي المكان الذي نريد أن نقصده و الرسالة هي الخريطة التي ستوصلنا لهذا المكان...

### الرؤية Vision:

هي الحلم النهائي، هي إجابة السؤال الأهم في حياتنا: لماذا أنا موجود في هذه الحياة؟! و لماذا أخدم؟

ما هي رؤية السيد المسيح؟

هناك عدة آيات تعبر عن رؤية السيد المسيح منها:  
"وأما أنا فقد أتيت لتكون لهم حياة وليكون لهم أفضل" يو 10:10

ماذا يجب أن تكون رؤيتي الأساسية؟ خلاص نفسي و خلاص الآخرين من حولي..

### أمثلة من الرؤى

- ❖ أن أرى مجتمعي:
  - ❖ يتمتع بدرجة مقبولة من معرفة الله
  - ❖ يعرف رؤيته و رسالته في الحياة
  - ❖ خالي من الأمية
  - ❖ خالي من الأمراض المعدية
  - ❖ خالي من الإدمان
  - ❖ يجد وظيفة مناسبة... إلخ
- و من خلال هذا أصل أنا و من حولي للملكوت..  
يمكن أن أضع بدلا من « المجتمع »:  
مجموعة الأصدقاء - الكنيسة - الحى - المدينة - البلد... أو العالم كله! ... و لم لا فنحن ملح الأرض!!

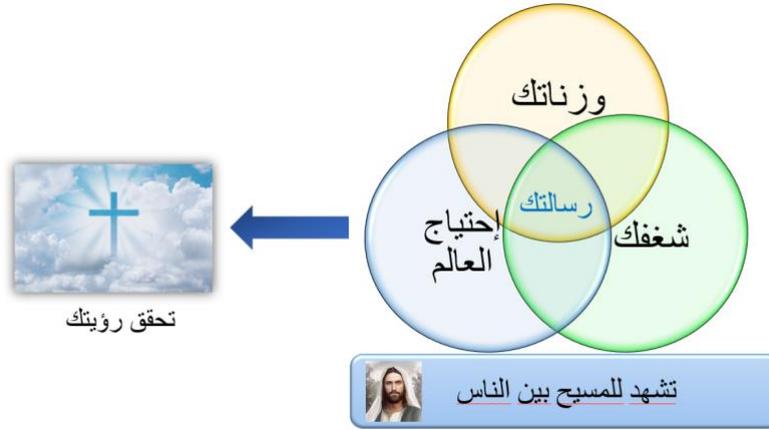
### الرسالة Mission:

هي الأفعال التي تمكنني من تحقيق الرؤية...

ما هي رسالة السيد المسيح؟

أيضا هناك آيات كثيرة تعبر عن رسالته، أحدها نجدها في لوقا 4 : 18  
"روح الرب علي، لأنه مسحني لأبشر المساكين، أرسلني لأشفي المنكسري القلوب، لأنادي للمأسورين بالإطلاق وللعمي بالبصر"

## مبادئ تحديد الرسالة



### نماذج للرسالة

- البحث المستمر عن خدام للمسيح و العمل على إندماجهم فى مجتمع الخدمة...
- ترك الشخص الذى قابلته فى حال أحسن مما قابلته..
- ترك المكان أحسن مما كان..
- إضافة إيجابية لشخص غريب عنى يوميا..
- البحث المستمر عن خدام للمسيح و العمل على إندماجهم فى مجتمع الخدمة...
- ترك الشخص الذى قابلته فى حال أحسن مما قابلته..
- إضافة إيجابية لشخص غريب عنى يوميا..

### لماذا يجب أن تحدد رسالتك فى الحياة؟

- ❖ إجتذاب الناس، والموارد، والفرص التي تحتاج إليها.
- ❖ عملية البحث لاكتشاف الرسالة الخاصة بك ستعلمك الكثير عن نفسك.
- ❖ تقسيم الرسالة إلى أهداف مختلفة في الحياة.

و كما قيل فإن أهمية الحياة المهدفة ليس فقط الوصول للأهداف بل هى التغيير الذى يحدث فى شخصيتك و انت لا زلت فى طريقك نحو الهدف

### الأهداف Goals:

هى أهداف محددة لتحقيق الرؤية و الرسالة.

### مواصفات الهدف الذكى – SMART

1. Specific – محدد
2. Measurable - يمكن قياسه
3. Achievable – يمكن تحقيقه
4. Relevant – له صلة
5. Time-bound – محدد بوقت

### لتحقيق أهدافك يجب عليك أن:

1. تكتب أهدافك السنوية.
2. التقسيم لأهداف شهرية أو أسبوعية.
3. الإضافة لقائمة الأعمال اليومية To Do List.



عش هدفك! تخيل و تصور الهدف بكل تفاصيله في ذهنك و كأنه قد تحقق، تصرف و كأنك حققت هدفك فعلياً، عبر عن أهدافك بشكل إيجابي، اذكر ما تريد و ليس ما لا تريد

إستخدم لغة إيجابية.. قل لنفسك: أنا قادر على تحقيق هدفي.. أنا مؤمن بقدراتي على النجاح..

#### أسباب عدم تحقيق الهدف

- ❖ الرؤية و الرسالة غير واضحين في ذهنى.
- ❖ الهدف لم يكن SMART.
- ❖ لم يكن عندى الحماس الكافى.
- ❖ لم يكن عندى الإمكانيات الكافية.
- ❖ عدم تقسيم الهدف لأهداف مرحلية.

تأكد أنه ليس هناك فشل بل خبرات جديدة تضاف لحياتك و بدون خبرات لا يوجد نجاح فلا أحد يستطيع أن ينجح بنسبة 100% بشكل دائم و لذلك عدم تحقيق الهدف لا يدعو إلى الاستسلام بل هو فرصة للمراجعة وتصحيح الاخطاء.

#### ماذا بعد تحقيق الهدف؟

ببساطة.. إختار هدفاً أكبر! و إبدأ فى تحقيقه.. الآن!



## التخطيط

وَمَنْ مِنْكُمْ وَهُوَ يُرِيدُ أَنْ يَبْنِيَ بُرْجًا لَا يَجْلِسُ أَوْلًا وَيَحْسِبُ النَّفَقَةَ، هَلْ عِنْدَهُ مَا يَلْزَمُ لِكَمَالِهِ؟ لِنَلَّا يَضَعُ الْأَسَاسَ وَلَا يَقْدِرَ أَنْ يُكْمَلَ، فَيَبْتَدِئُ جَمِيعَ النَّاطِرِينَ يَهْزَأُونَ بِهِ قَائِلِينَ: هَذَا الْإِنْسَانُ ابْتَدَأَ يَبْنِي وَلَمْ يَقْدِرْ أَنْ يُكْمَلَ. وَأَيُّ مَلِكٍ إِنْ دَهَبَ لِمُقَاتَلَةِ مَلِكٍ آخَرَ فِي حَرْبٍ، لَا يَجْلِسُ أَوْلًا وَيَتَشَاوَرُ: هَلْ يَسْتَطِيعُ أَنْ يُلَاقِيَ بَعَشْرَةَ آلَافِ الَّذِي يَأْتِي عَلَيْهِ بِعِشْرِينَ أَلْفًا؟» لوقا 14 : 28-31

الأهداف بدون خطة لتنفيذها ستظل دائما حبرا على ورق و لذلك التخطيط الجيد هو الخطوة الطبيعية التي تلى تحديد الأهداف. و لذلك فهناك قولا مأثورا يقول "الفشل فى التخطيط هو تخطيط للفشل"!

### لماذا لا نخطط؟

- عدم المعرفة بوجود التخطيط أصلا
- عدم الإيمان بأهمية التخطيط
- الكسل
- و أهم سبب.. الرغبة فى البدء الفورى فى المهمة

### التخطيط فى ثلاث خطوات:

1. أين أنت الآن .. لكى تخطط للوصول لمكان ما، يجب أنت تعرف – بكل دقة – أين أنت الآن.. ماهى إمكانياتك المالية؟ ماهى الموارد التى تملكها إذا كانت مالية أو بشرية أو مادية .. إلخ. من سيطلب منه المساعدة عند البدء فى التنفيذ؟ ماهى نقاط قوتك ونقاط ضعفك وهكذا.
2. أين تريد أن تصل؟ ما هو الهدف النهائى الذى تريد أن تصل إليه؟ وقد تم دراسة هذا فى الدرس السابق
3. ماهى الوسيلة التى تصل بها لما تريد.

### التخطيط لتنفيذ الأهداف

1. وضوح الرؤية و تحديد الهدف.
2. تحويل الهدف إلى مهام Tasks.
3. تحديد الموارد و الإمكانيات المطلوبة و كيفية الحصول عليها.
4. وضع المهام على قائمة أعمال To Do List.
5. البدء فى التنفيذ.
6. متابعة التنفيذ و تعديل الخطة إذا تطلب الأمر.
7. مقارنة النتائج الفعلية بما تم تخطيطه.



## أولاً: وضوح الرؤية و تحديد الهدف

- ❖ هل هو هدف ذكي؟ (محدد، يمكن قياسه، يمكن تحقيقه، محدد بوقت، و يتوافق مع رؤيتي في الحياة؟)
- ❖ هل فيه الكم و الكيف – ثمر أكثر و ثمرًا جيدًا؟
- ❖ هل معلن لفريق العمل؟

## ثانياً: تحويل الهدف إلى مهام (Tasks)

مسلسل	المهمة	المسؤول	بدء التنفيذ	نهاية التنفيذ	الموارد المطلوبة	التكلفة
1						
2						
3						
4						
5						
الإجمالي						

- ❖ حدد هدفك النهائي و المسؤول عنه و تاريخ الانتهاء منه SMART.
- ❖ اكتب الأنشطة أو المهام التي يجب عملها لتحقيق الهدف.
- ❖ رتب الأنشطة بترتيبها المنطقي.
- ❖ حدد المسؤول عن كل نشاط.
- ❖ حدد الوقت المتاح لكل نشاط.
- ❖ حدد الموارد البشرية و المادية المطلوبة لكل نشاط.
- ❖ حدد الأنشطة التي سيتم تنفيذها على التوالي و تلك التي سيتم تنفيذها على التوازي.
- ❖ التكلفة المتوقعة لكل نشاط.
- ❖ أخيراً، النتيجة المتوقعة لكل نشاط.
- ❖ ثم ضع كل هذا في جدول كالجدول المبين.

## ثالثاً: تحديد الموارد المطلوبة و كيفية الحصول عليها

- ❖ أنواع الموارد و الإمكانيات: (بشرية، مالية، مادية)
- ❖ ما أفضل و أسرع طريقة للحصول عليها؟
- ❖ و ما أقلهم كلفة؟
- ❖ و متى نستعين بإمكانيات خارجية ليست لدينا؟

## رابعاً: وضع المهام على قائمة أعمال To Do List

خامساً: متى نبدأ التنفيذ؟ (لا تقع في مصيدة التخطيط الزائد عن الحد!)

سادساً: متابعة التنفيذ و تعديل الخطة إذا تطلب الأمر

- ❖ المتابعة الدورية (يومية، اسبوعية...)
- ❖ المقارنة بالجدول الزمني المخطط
- ❖ وضع البدائل عند حدوث مشاكل أو طوارئ
- ❖ استخدام مهارات حل المشاكل و اتخاذ القرار



❖ عدل من سرعة الإنجاز إذا تطلب الأمر (موارد إضافية... إلخ)

سابعاً: مقارنة النتائج الفعلية بما تم تخطيطه

❖ قس النتائج المحققة بما تم تخطيطه: (مقدار النتائج كما و نوعا، الفترة الزمنية، التكلفة)

❖ إذا لم تحقق أهدافك بالطريقة المطلوبة فحدد الأسباب

و إذا حققتها فإحتفل بنجاحك!!



## إدارة الأولويات

الأولويات هي الواجبات التي نقوم بها قبل غيرها لأنها تحتل مكانة أهم لدينا و لذلك فإن الصفة المشتركة عند الناجحين إنهم جميعهم يعرفون ما الشيء الأهم لفعله ثم يقومون به!  
فكر دائما هل ما سأفعله الآن من الأولويات؟!  
أيضا ما النشاط الذي تعلم أنك إذا واطبت عليه و أحسنت فيه سيؤدي إلى نتائج ملموسة في حياتك..

مصفوفة إدارة الوقت حسب ستيفن كوفي:  
هناك عاملان يحددان أى نشاط تعمله، إذا كان هاما أو عاجلا..

غير عاجل	عاجل	
2. هام وغير عاجل	1. هام وعاجل	هام
4. غير هام وغير عاجل	3. غير هام وعاجل	غير هام

غير عاجل	عاجل	
قراءة خدمة تدريب توطيد علاقات كشف دورى	أزمات مشاكل صحية مشروعات لها وقت محدد تحضير لمشاريع عاجلة مستشفى	هام
إضاعة الوقت إنترنت بدون هدف فيس بوك تلفزيون دردشات ....	أشياء هامة لغيرك و غير هامة لك: مقاطعات مكالمات اتصالات بريد اجتماعات	غير هام

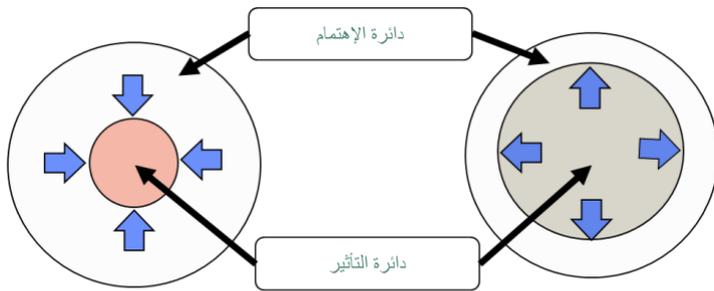
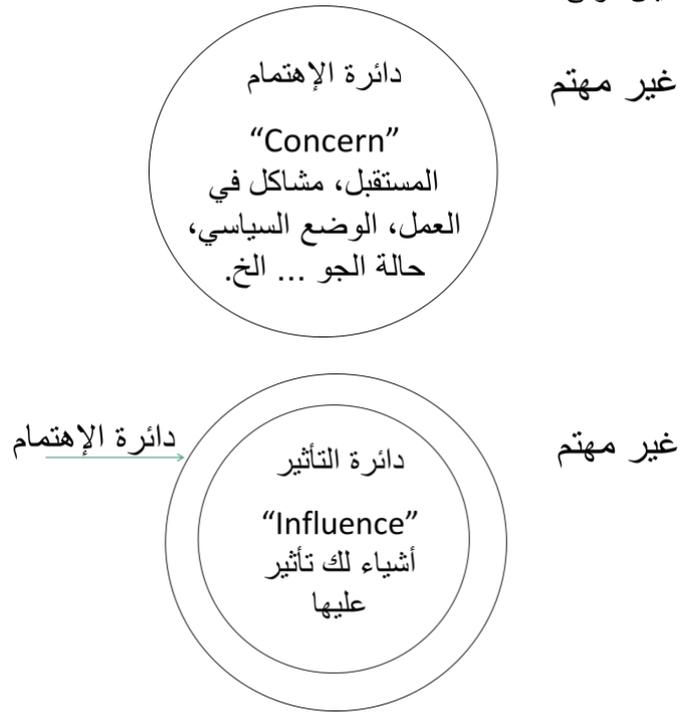
كيف تأتى بوقت للمربع الثانى؟

- كلما أجبرت نفسك على أداء أعمال المربع لثانى كلما وفرت وقت أكثر!
- لا تقضى وقتا فى مربع 3 أو 4!

## كيف تجعل حياتك تدور حول المربع الثاني؟

1. حدد أولوياتك.
  2. نظم وقتك حول أولوياتك.
  3. الانضباط الذاتي.
- و مم لا شك فيه أن وضوح الرسالة في حياتنا يحقق الانضباط الذاتي!!

إحذر.. إذا لم تنظم وقتك حول أولوياتك، شخصا آخر سينظم وقتك حول أولوياته!  
**دائرة الاهتمام و دائرة التأثير**  
 «ستيفن كوفى»



الإنسان الغير الناجح

الإنسان الناجح

هل يدور يومك في دائرة:  
 الاهتمام بما يدور حولك؟  
 سلوك الآخرين؟  
 ما يقوله الآخرين عنك؟  
 الظروف المحيطة؟  
 الأحداث السياسية؟



## إدارة الوقت

مما لاشك فيه أن الوقت أغلى ما يملك الإنسان و هو مورد محدود و لا يمكن تعويضه و وبالرغم من أن جميع الناس لديها نفس ال 24 ساعة فإن إستغلال نفس ال 24 ساعة تختلف من شخص لأخر لأن استغلال الوقت بطريقة فعالة "يزيد من قيمته!"

هل تعلم؟

أن إضافة 15 دقيقة فعالة كل يوم تعني إضافة 11.5 يوم عمل كل عام .  
أن إضافة 30 دقيقة كل يوم تعني إضافة 23 يوم عمل كل عام . و هذا يُعادل شهراً جديداً من العمل كل عام .

### قائمة الأعمال اليومية

- هل جميع أنشطتك اليومية ضرورية ؟
- هل هي خطوة على طريق رسالتك في الحياة؟
- هل تساعدك في بناء ركن أو أكثر من أركان حياتك؟
- هل لابد أن تؤديها بنفسك ؟
- و هل تؤديها بالكفاءة اللازمة؟

### إعداد قائمة الأعمال اليومية

- أكتب قائمتك لمدة أسبوع مقدما أو أكثر.
- استخدم أجندة مكتتبية أو برامج على الموبيل أو الكمبيوتر.

### المعلومات اللازمة لكل نشاط:

- وصف مختصر للنشاط.
- نوع القائمة (عمل – شخصى ...)
- الوقت المخصص للنشاط.
- الأشخاص المعنيين بالنشاط.
- مكان عمل النشاط.
- الإمكانيات المطلوبة

تذكر.. أجمع النشاطات المتشابهة أو التى فى نفس المكان أو مع نفس الأشخاص.  
لا تكتب أنشطتك فى أكثر من قائمة. راجع قائمتك فى الصباح على الأقل.  
دائما تذكر أولوياتك  
راجع مهامك اليومية، تخلص من غير الضروري وفوض بعضها.

### التفويض الفعال

هو إعطاء شخص ما – أو عدة أشخاص – سلطة و الأدوات اللازمة لأداء مهمة محددة فى وقت محدد.

### لماذا التفويض ؟

- يوفر لك وقتا تستطيع أن تقضيه فى المربع الثانى!
- يُمكنك من إنجاز المهام بشكل متوازي .
- يمكنك من الاستفادة من خبرات الآخرين.
- يُنمي مهارات الآخرين .

### لماذا لا نفوض؟

- عدم الرغبة فى المخاطرة و عدم الثقة بالآخرين!

### لمن نفوض ؟

- يجب أن تتأكد أن الشخص الذى تفوضه يملك التالى:
- القدرة على القيام بالمهمة .



- الوقت اللازم لإتمام المهمة.
- الدافع للقيام بالمهمة.

### كيف نفوض ؟

- اشرح المهمة جيداً بكافة التفاصيل.
- تأكد أنه يفهم الهدف من المهمة ، وكيف ينفذها .
- خذ منه التزاماً بأنه سينتهي من المهمة بأفضل كفاءة ممكنة ، وفي الوقت المحدد.
- تناقش معه حول الصعوبات المحتملة وطرق مواجهتها .
- يجب أن تُسلح من فوضته بسلطة.
- يجب مراقبة من فوضته ومتابعته و حل مشاكله.
- كافئه على نجاحه .

يجب أن تلاحظ أن المسؤولية لا تفوض..

### التسويق

التسويق هو أن:

- تؤجل أعمالك المهمة أو الصعبة إلى أجل غير مسمى.
- تقوم بمهمة ذات أولوية منخفضة بدلاً من أخرى ذات أولوية عالية.

التسويق يجعل العمل يتراكم و يعطى شعوراً بالإحباط المزمن!!

### كيف تقضى على التسويق؟

- ❖ راجع قائمة أعمالك اليومية دائماً.
- ❖ تأكد من أن كل مهامك ضرورية.
- ❖ قسم المهام الكبيرة و الصعبة لمهام أصغر.
- ❖ تأكد أن مواعيد الإنتهاء من المهام واقعية.
- ❖ إبدأ بالمهام الصعبة فى الصباح.
- ❖ لا تنتظر المزاج الملائم .
- ❖ لا تنتظر الظروف الملائمة فقد لا تأتي!
- ❖ أخبر شخصاً آخر أنك ستجز هذه المهمة الصعبة فى ذلك الوقت.
- ❖ فكر فى عواقب التأجيل.
- ❖ تخيل أنك انتهيت من إنجاز المهمة.
- ❖ اجعل لنفسك حافزاً.

أسهل طريقة لعلاج التسويق هو أنه لا تدعه يبدأ من الأساس!!  
فكرة للقضاء على التسويق: إنجاز 3 مهام مؤجلة منذ فترة يومياً

### إنتبه لمضيعات الوقت

- ❖ التليفزيون
- ❖ التليفون
- ❖ الألعاب المختلفة
- ❖ الترترة و الحكايات...

فكرة! الناجح لا يقضى يومه كله فى إنجاز الأعمال بل يترك وقتاً للتفكير و إتخاذ القرارات!

### نصائح عامة لتنظيم وقتك

- تعلم أن تقول لا
- إذا بدأت فى إنجاز مهمة لا تقطعها



- وفر كل شيء قبل البدء في العمل
- احذر الأفكار الطارئة
- استخدم الأوقات الضائعة (أوقات الانتظار، المواصلات، ... إلخ)
- تعود أن تزيح حدود تعبك قليلاً .Raise the bar
- و أخيراً.. ابدأ تنفيذ ما تعلمته الآن!

## حل المشاكل واتخاذ القرار

المشكلة هي:

- الفرق بين الوضع الحالي و الوضع المطلوب ( المرغوب )
- الانحراف Deviation بين الفعلي و المستهدف ( في الادارة )
- هي عقبة تحول بيني و بين تحقيق اهدافي...

لا يمكن أن يكون عندك خبرات و قدرات لولا المشاكل و الهزائم و الأخطاء، فالبحر الهادئ لا يصنع بحاراً ماهراً!!

### مشاكل أم تحديات??!

عند مواجهة مشكلة ما يسلك الناس أحد طريقين:

- ❖ التركيز على المشكلة، و زيادة المشاعر السلبية و بالتالي صعوبة الوصول لحل.
- ❖ أو التركيز على الحل، و بالتالي تحويل السلبية الناتجة عن المشكلة إلى دوافع لعمل إيجابي حقيقي.

### التعامل السلبي مع التحديات

- ❖ لماذا لدي هذه المشكلة ؟
- ❖ منذ متى لدي هذه المشكلة ؟
- ❖ كيف تحد هذه المشكلة من إمكانياتي ؟
- ❖ من السبب في وجود هذه المشكلة ؟
- ❖ كيف تحول هذه المشكلة بيني وبين تحقيق ما أرغب فيه ؟
- ❖ ما أسوأ وقت عشت خلاله هذه المشكلة ؟

### التعامل الإيجابي مع التحديات

- ❖ ما هي التحديات التي يمكن أن تواجهني ؟
- ❖ ما هي أفضل طريقة لمواجهة هذه التحديات ؟
- ❖ بعد الحصول على ما أريده ما الذي سيتحسن في حياتي ؟
- ❖ ما هي المصادر المتاحة لمساعدتي على الوصول إلى ما أريد ؟
- ❖ كيف أستخدم الإمكانيات التي لدي أحسن استخدام؟
- ❖ ما هي خطتي لمواجهة التحديات؟
- ❖ و متى سأبدأ الحل؟

### رد فعلي تجاه أى مشكلة:

1. التجاهل أو النفي
2. التضخيم و التهويل
3. الوعي بالمشكلة و البدء في الحل

حل المشكلة و إتخاذ القرار في سبعة خطوات



### أولاً: الوعي بالمشكلة

- ❖ مهارة توقع المشاكل (الإشارات الصفراء)
- ❖ عمل SWOT Analysis
- ❖ مقارنة الوضع الحالي بالمستهدف في خطة العمل
- ❖ مقارنة النتائج بفترات سابقة
- ❖ عمل استبيان للرأي...

### ثانياً: توصيف المشكلة بدقة

- ❖ ما هي ظروف حدوث المشكلة؟
- ❖ ما (من) السبب في المشكلة؟
- ❖ متى تحدث هذه المشكلة؟ و أين تحدث؟
- ❖ هل تكررت من قبل؟ و ما معدل تكرارها؟
- ❖ هل حدثت مع أناس آخرين؟ هل تعرفهم و تعرف ظروفهم؟ .....

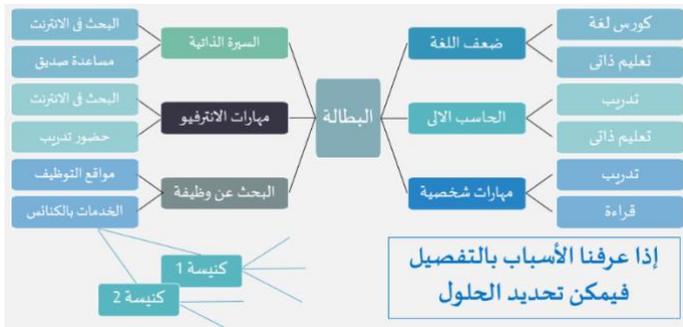
### ثالثاً: تحليل المشكلة

لتحليل أى مشكلة يجب أن نفصل بين:

1. أعراض المشكلة أو أثرها.
2. أسباب المشكلة.

استخدم طريقة Mind Mapping لتحليل المشكلة و الوصول للأسباب الجذرية

أيضا يمكن استخدام السؤال المتكرر "ماذا" حتى نصل لأصل المشكلة.



### رابعاً: تحديد الحلول والبدائل الممكنة

- ❖ البدائل هي الخيارات الممكنة وكل بديل يمكن أن يكون قراراً
- ❖ كلما زادت البدائل كانت فرصة نجاح القرار أكبر
- ❖ وجود بديل واحد فقط يلغي عملية صنع القرار
- ❖ حاول أن تبتكر و أن تفكر خارج الصندوق!

### استخدام استراتيجية العصف الذهني لتوليد البدائل Brain Storming

- إنثق الحاضرين، وحد الهدف و حدد الوقت
- إستمع أكثر مما تتكلم و لا تنتقد
- حاول أن تعرف كل التفاصيل عن كل البدائل
- ابني على أفكار الآخرين فمع الكم الكثير ستجد الكيف المناسب

### خامساً: إتخذ القرار

- اختيار أحد البدائل واستبعاد البدائل الأخرى.
- إبتعد عن الإختيار لأسباب شخصية.
- لا تختار بديل بسبب سهولته في التنفيذ.
- لا تختار بديل لأنه يجنبك مواجهة الآخرين.
- إبتعد عن البدائل التي لا يمكن تنفيذها.
- البديل المرجح يجب أن يكون في إتجاه رؤيتك و رسالتك في الحياة.

لا تقرر لغيرك ولا تدع غيرك يقرر لك فعندما تقرر لغيرك تعطيه المجال للهروب من المسؤولية وعندما يقرر لك غيرك فأنت تبحث عن مهرب من المسؤولية



القرار الخاطئ خبير من التردد فعندما تخطيء فقد استفدت خبرة جديدة في الخطأ

لإتخاذ القرار اسأل نفسك أربع أسئلة:

- ما هي الفائدة (أو الفوائد) إذا اتخذت القرار؟
  - ما هو الضرر (أو الأضرار) إذا اتخذت القرار؟
  - ما هي الفائدة إذا لم اتخذ القرار؟
  - ما هو الضرر إذا لم اتخذ القرار؟ (أهم سؤال)
- النظر في الفوائد والأضرار سيعطي العقل الدافع النفسي الذي تحتاجه للبدء في تنفيذ القرار

**سادسا: نفذ القرار**

التنفيذ جزء من القرار و بدونه يكون القرار مجرد نية طيبة فكثير من القرارات الجيدة فشلت بسبب عدم وجود آلية مناسبة للتنفيذ.

**سابعاً: متابعة القرار و تصحيحه**

- القرار يحتاج الى متابعة أثناء التنفيذ
- قد يحتاج الى تعديل وتطوير
- لا مانع من إلغاء القرار إذا تبين من المتابعة أنه خطأ

**أفكار عملية لحل المشاكل**

- فنتت المشكلة الكبيرة إلى مشاكل أصغر...
- إبدأ الآن في حل كل مشكلة على حدى..
- إذا حدثت مشكلة، فكر ما تأثيرها عليك بعد 5 أو 10 سنوات من الآن!
- عقب حدوث أى مشكلة مباشرة، فكر في الوضع الحالي، الإمكانيات المتاحة و إبدأ بداية جديدة.
- أكتب المشكلة على ورقة بيضاء و حاول أن تكتب عشرين حلا مختلفا...
- لا تنتظر إلى الحائط كثيرا بل إبحث عن الباب للخروج!

"مُلَقِينَ كُلَّ هَمِّكُمْ عَلَيْهِ، لِأَنَّهُ هُوَ يَعْتَنِي بِكُمْ" (رسالة بطرس الرسول الأولى 5: 7)



## قوة التفكير الإيجابي Positive Thinking

"هَذَا هُوَ الْيَوْمُ الَّذِي صَنَعَهُ الرَّبُّ، فَلْنَبْتَهِجْ وَنَفْرَحْ فِيهِ" من 118:24 هل تعلم؟

- 80% مما نحدث به أنفسنا هو حديث سلبي.
- نستقبل في الـ 18 سنة الأولى من أعمارنا (50 – 150) ألف رسالة سلبية.

«90% من المشاكل التي أتوقع أن تحدث و تسبب لى القلق لا تقع بالفعل ففكر بإيجابية ودع عنك القلق» كارنيجي

خذ حذرك...

التفكير السلبي يبدأ كفكرة و يتحول إلى سلوك ثم يصبح عادة

### كيف تفكر و تعيش بطريقة إيجابية؟

- حدد الرؤية و الرسالة و الأهداف.
- إعمل على تحقيق أهدافك يوميا.
- إبحث عن الفرصة وراء كل مشكلة.
- تعرف على أشخاص ايجابيين و إحذر المتذمرين.
- ابتسم أكثر، لان ذلك سينعكس على نفسك.
- إتخذ دائما "هيئة" المتفائل الناجح.
- استمتع بما بين يديك بدلا من النظر إلى ما بيد الآخرين.
- غذ عقلك و نفسك و روحك بالقراءة.
- تجنب أخبار المآسي والجرائم.
- تخلص من الأفكار السلبية أولا بأول.
- إنسى الماضى تماما. فقط خذ منه الدروس.
- أد أعمالك بحماس.
- تصور نفسك ناجحا و تحدث دائما عن النجاح.
- اقبل النقد، تعلم منه ولا تتأثر به سلبياً.
- لا تبخل على أحد بأى خدمة حتى لو كانت فكرة جديدة أو كلمة تشجيع.
- استغل وقتك والإستغلال الأمثل.

هل ترجع وضعك الحالى:

للظروف؟!!

للمجتمع الذى نشأت فيه؟

للأسرة؟

لحظتك اليوم؟!!!

إيه رأيك فى الكلام ده؟

مقدرش أعمل حاجة فى الموضوع ده..

هو ده أنا.. مقدرش أتغير..

هو اللي دفعنى أعمل كدة..

الظروف كانت ضدى..

مقدرش..

لو بس كان..

و إيه رأيك فى الكلام ده؟

ها أحاول فى سكة تانية و نالتة لحد ما تتحل..

أنا السبب فى المشكلة دى و هأحلها بإذن ربنا..



أنا عارف ضعفاتي و شغال عليها..  
أنا مركز في أهدافي..  
أنا اخترت..  
أنا أفضل..

## فن الإتصال مع الناس

ما دمنا نعيش فنحن نحتاج مهارات التواصل كل يوم و فى كل موقف

ما هو تعريف الإتصال؟

- الإتصال هو الوسيلة التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من المرسل إلى المستقبل لتحقيق هدف معين.
- أيضا هو الوسيلة لبدء علاقة جديدة أو تحسين و تقوية العلاقة الحالية مع آخر (أو آخرين).



مكونات أى عملية إتصال

### خصائص الرسالة الناجحة

- لها هدف واضح
- مناسبة للمكان و الزمان و مستقبلي الرسالة
- تقول الحقيقة، غير متحيزة لطرف ما
- لا تخفى بعض المعلومات لتدفع المستقبل لإتجاه معين
- واضحة. لا يوجد أدنى فرصة لفهمها بطريقة خاطئة
- ذات لغة سليمة
- كاملة و تشمل جميع عناصر الموضوع من كافة الزوايا
- و فى نفس الوقت مختصرة بقدر الإمكان
- عدم إفتراض أن المستقبل يعلم كل ما تعلم أنت

### وسائل الإتصال

- وجهها لوجه
- عن طريق التليفون
- إجتماعات وجهها لوجه أو عن طريق الإنترنت
- تقارير
- بريد إلكترونى
- رسائل قصيرة، واتساب... إلخ
- Presentations
- تسجيل صوتى أو فيديو

أى وسيلة من تلك الوسائل يجب أن تتبع خصائص الرسالة الناجحة المذكورة سابقا...



كبدائية، يجب أن تقتنع أنك مسؤول 100% عن مستوى التواصل مع الآخر!

و السؤال الآن، كيف تنمي مهارات الإتصال لديك؟

يجب أن يكون إتصالك بالآخر دائماً "صالحاً للبينان" كما ذكر بولس الرسول: "لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبَيْنَانِ، حَسَبَ الْحَاجَةِ، كَيْ يُعْطِيَ نِعْمَةً لِلْسَامِعِينَ" (أف 4: 29)

أى أن يكون لديك محبة حقيقية تجاه الناس، تذكر أننا في صلاة باكر نردد تلك الآية التي يجب أن تكون دستور تعاملاتنا مع الآخر طوال اليوم: "بِكُلِّ تَوَاضُعِ الْقَلْبِ، وَ الْوَدَاعَةِ، وَ طَوْلِ الْأَنَاءَةِ، مُحْتَمِلِينَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فِي الْمَحَبَّةِ" أف 4 : 2

لعل أهم قاعدة يجب أن تضعها في ذهنك وأنت تتعامل مع الآخر أن تقدر أنه له طباع و عادات و قيم مختلفة يجب إحترامها..

### معوقات الإتصال

تواصل غير لفظي:

- التعبير بالوجه
- التعبير بالجسد
- النظر بعيداً عن الآخر
- الهيئة و طريقة الملابس (قد تكون طريقة ملابسك غير مناسبة للمكان أو الناس الذين تتصل بهم مما قد يبنى حاجزا بينك وبين الآخر يعيق عملية الإتصال)

تواصل لفظي:

- إعطاء النصيحة باستمرار
- الوعظ وإلقاء المحاضرات
- عدم الاهتمام بما يقوله الآخر
- اللوم
- التساولات الكثيرة بطريقة المحققين
- التشتيت بعيداً عن موضوع الحديث
- التحدث عن الذات كثيراً والدخول في حكايات ذاتية

### مهارة الإنصات

لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْاسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ» يع 1 : 19

### لماذا يجب الناس المنصت الجيد؟

- لأنه المغناطيس الذي يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم .
- لقلة أخطاء لسانه فهو أقل عرضة لزلزلات اللسان.
- وكلما زاد إنصاته زادت معلوماته وبالتالي حاجة الناس إليه والتمتع بوجوده..

### أنواع المستمعين

- المستمع المخادع: هو الذي يتظاهر بالاستماع ولكن في الحقيقة لا يركز فيما يقال ولا يعطيه أي اهتمام .
- المستمع المنتقى: هو الذي يركز فقط في استماع ما يهمه شخصياً ولا يهتم بما يريد المتكلم إن يوصله إليه.
- المستمع الوقائي: هو المستمع الذي يأخذ موقفاً دفاعياً من الطرف المتكلم خوفاً من أن يضع نفسه في موقف المدان.
- المستمع الجيد (المنصت): هو الذي يصغي إلى كل ما يقوله المتكلم مستمعاً بكل حواسه محاولاً بصدق أن يفهم جيداً ما يريد المتكلم أن يوصله إليه .

### شروط الإنصات الجيد

- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.



- النظر باهتمام إلى المتحدث ، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- استفسر عن كل ما لم تفهمه او لم يكن واضحاً.
- شجع على إخبارك بالمزيد من المعلومات باستخدام عبارات تشجيع.
- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- النظر باهتمام إلى المتحدث ، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- استفسر عن كل ما لم تفهمه او لم يكن واضحاً.
- شجع على إخبارك بالمزيد من المعلومات باستخدام عبارات تشجيع.

## مهارات التحدث والإقناع

كن شجاعاً و إبدأ التواصل فالخجل و الخوف من الرفض هما من هم أسباب عدم طلب ما نريد!

ماذا تفعل في المناسبات المختلفة؟

- كن إيجابياً لا سلبياً ولا تخجل.
- تحدث قليلاً عن نفسك.
- استخدم طريقة إلقاء الأسئلة لفتح مجال الحديث مع الآخرين.
- الإصغاء بكل اهتمام.
- احترم وجهات النظر المختلفة و تقبل الآخر.
- بادر بالمتفق عليه و أجل الأمور المختلف عليها.

قيل أن تتحدث... إعرف ما ستحدث عنه أولاً

- استخدم كل الموارد المتاحة للبحث.
- إسأل الآخرين
- القراءة
- البحث في الإنترنت
- ...

إبرز دائماً للأخر ما هي الفائدة من وراء التعامل معك؟؟

ابحث عن العوامل المشتركة فدائماً يوجد نقاط يتفق عليها الجميع، انطلق منها.

إبعد عن الأحكام المسبقة عن الشخص أو الموضوع!

اخرج من حدود مصالحك و رغباتك فعندما تقول : أنا أولاً... يكون الرد : بل أنا و عندما تقول : أنت أولاً... يكون الرد : وأنت أيضاً

احفظ أسماء من تقابلهم - احفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث سوف يعاملك الشخص الآخر بمنتهى المودة.  
أظهر الإعجاب والثناء الصادق - مهما كان الشخص سيئاً لا بد من وجود خصلة تستحق الإعجاب والثناء، ابحث في الشخص الآخر عن الجانب الإيجابي و اثنى عليه. افعل ذلك بصدق حتى لا يتحول الأمر إلى نفاق.

لا تدّعي امتلاك الحقيقة المطلقة

- أكثر القضايا تحتل أكثر من رأى صحيح.
- لا تحول آراءك إلى قوانين ومقدسات.
- أحياناً نكتشف أن آراءنا التي دافعنا عنها طويلاً كانت خاطئة.

تجنب النقاش والجدل

استخدم العبارات الرقيقة

- الجواب اللين يصرف الغضب.
- الحقائق التي تعرض بهدوء أشد أثراً في إقناع الآخرين مما يفعلته التهديد والانفعال في الكلام.



- بالنبرة المحتدة قد تنتصر مؤقتا و لكنك لن تصل لما تريد.

اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك!

- إذا أردت لفكرتك أن تعيش ازرعها في ذهن الشخص الآخر بشكل عابر واجعله يشعر أنه صاحبها.
- قدم عناصر الفكرة و اترك الصياغة النهائية للشخص الآخر.

لا تصر على الفوز بنسبة مائة في المائة

- إذا أردت الإقناع فاتفق مع بعض النقاط التي يعرضها.
- كرر هذه العبارة: انا اتفهم وجهة نظرك، أو: انا اقدر ماتقول وأشاركك في الشعور، أو متفق معك .

التسامح والبحث عن العذر

- لا تلوم الناس و اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً و جدد الثقة بالمخطئ.
- إجعله يقر بوجهة نظرك دون أن يشعر بالحرج أو الإهانة.
- مثلاً إعطه سببا لعدم تطبيق وجهة نظره أو معلومة جديدة لم يكن يعرف بها.

«يا مرائي، أخرج أولا الخشبة من عينك، وحينئذ تبصر جيدا أن تخرج القذى من عين أخيك» - مت 5 : 7

إستخدم آراء أناس آخرين

- أناس يعرفهم.
- أبحاث منشورة.
- آراء معروفة.
- إحصائيات.
- إلخ.....

لا تأخذ النقاش بطريقة شخصية

رد فعل مستقبل الرسالة

كثيرا ما نهتم بالرسالة التي نقدمها للمستقبل أكثر بكثير من معرفة رد فعل المستقبل على رسالتك. معرفة رد فعل المستقبل ستساعدك كثيرا على تحسين جودة الرسالة و بالتالي جودة عملية الإتصال نفسها.

## الثقة بالنفس

موضوع **الثقة بالنفس** من المواضيع المهمة جداً والتي تمس كل جوانب حياتنا، فبقدر ما تكون ثقتك بنفسك تزداد قوة شخصيتك، والواقع ان البعض يشعر بأنه يحتاج لزيادة معدل ثقته بنفسه فيتساءل كيف أبنى ثقتي بنفسى؟! !!

وإداركاً من برنامج "النجاح والتميز" بخدمة الأنا ابرام لأهمية **الثقة بالنفس** كمقوم هام للنجاح في مجالات الحياة المختلفة تهدف هذه الدورة الى تزويد المشاركين بالمهارات الاساسية والعملية التي تمكنهم من اكتساب **الثقة بالنفس** من خلال عدة محاور أهمها التعرف على مفهوم **الثقة بالنفس**، أهمية **الثقة بالنفس** كأساس كل نجاح، آثار انخفاض **الثقة بالنفس**، سمات الواثقين وعدم الواثقين بأنفسهم وأخيراً كيف تبني ثقتك بنفسك؟

### مفهوم الثقة بالنفس:

الثقة بالنفس هي إيمان الإنسان بإمكاناته وأهدافه وقراراته حسب الطرف الذي هو فيه (المكان والزمان) دون إفراط (تكبر أو عناد) ودون تفريط (تذلل أو خنوع) .. **ثقة بالله الذي يعمل في**

### لماذا الثقة بالنفس؟

- تساعدك لعرض أفكارك
- تمكنك من التأثير على الآخرين
- تمكنك من الثبات على موقفك
- تساعدك في مهامك الوظيفية
- تمكنك من مواجهة الجمهور
- تكسبك احترام الآخرين
- تعطيك شعوراً بالقوة والسعادة



### متى تهتز الثقة بالنفس؟

- البعد عن الله.
- التعرض للفشل.
- التعرض لنقد لاذع مستمر.
- مواقف محرجة.
- كثرة المشاكل.
- التربية الخاطئة.
- التركيز على مقوم واحد - نعاني منه - من مقومات شخصيتنا مثل: المظهر / الحالة الإجتماعية/ الحالة المادية/ الحالة الروحية .. الخ

## آثار انخفاض الثقة بالنفس

تبدأ الآثار بمجرد فكرة ثم تتطور لشعور فسلوك ويظهر في دلالات جسدية

التفكير	الشعور	السلوك	الدلائل الجسدية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا أستطيع</li> <li>• هذا مستحيل</li> <li>• لا أعرف كيف</li> <li>• لم أعملها من قبل</li> <li>• ربما غيرى أفضل</li> <li>• لا يمكن أن أخذ قرارا</li> <li>• ليس الآن</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الخوف</li> <li>• القلق من المستقبل</li> <li>• الاحباط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التردد</li> <li>• السلبية</li> <li>• التسويف</li> <li>• تجنب التغيير</li> <li>• العزلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإكتئاب</li> <li>• النظر لأسفل</li> <li>• تجنب الإتصال النظري</li> <li>• الكسل و الخمول</li> <li>• تجنب المجتمعات</li> <li>• العصبية</li> </ul>

الثقة بالنفس تشمل:

معتقدات يؤمن بها الشخص الواثق من نفسه ، حركات يقوم بها الشخص الواثق من نفسه، كلمات ينطق بها الشخص الواثق من نفسه.

معتقدات الواثق من نفسه:

- رؤية ورسالة واضحتين
- يعمل على جميع أركان الحياة يوميا
- يتعرف على نقاط ضعفه وقوته
- يعترف بالخطأ ويعتذر عنه
- يشيد بجهد الآخرين
- يطلب المساعدة عند الحاجة
- يقول "لا" للخطأ
- يحب بعض المخاطرة
- يبادر بالعمل
- يتقبل النقد بصدر رحب
- لا يدع أحدا يتحكم في وقته
- لا يدع آراء الناس تؤثر فيه كثيرا ولمدة طويلة

حركات الواثق من نفسه:

- يبتسم دائما
- يهتم بمظهره



- يصافح بثقة
- يمشي بنشاط
- يطالع الناس في عيونهم
- يستعمل بكفاءة لغة الجسد (الوجه، اليدين... الخ)
- يتقدم للصفوف الأولى
- يتقن مهارات الإتصال
- الواصل من نفسه لديه إصرار على تحقيق الهدف

#### طريقة تحدث الواصل من نفسه:

- صوت واضح مسموع
- نبرة قوية لغة مفعمة بالنشاط
- حروف ذات مخارج واضحة
- نغمات مختلفة
- التركيز على الكلمات الهامة
- مقدمة وخاتمة قوية

#### الخبر الجيد أن :

الثقة بالنفس هي سلوك فطري لكن يمكن إكتسابه تماما بالتدريب



#### كيف تبني ثقتك بنفسك؟

- أحرص علي علاقتك بالله .. «أستطيع كل شيء في المسيح الذي يقويني» في: 4 – 13
- كن ايجابي و مبادر.
- راجع انجازاتك.
- اعرف قدرتك ونقاط قوتك إكتشف مواهبك واستثمرها
- كن واقعي وحدد اهدافك.
- اهتم بنفسك.
- طور نفسك "اعرف كل شيء عن شيء واعرف شيء عن كل شيء"
- شارك الاخرين.

تذكر.. أهم الإمكانيات هي إمكانياتك الداخلية.. لا أحد يمكن أن يأخذها منك.

هل تردد بثقة وإيمان ..

**"أستطيع كل شيء في المسيح الذي يقويني"**



## أنماط الشخصيات

الإنسان في رحلة سعي دائم للمعرفة والحقيقة هي أننا نبذل جهوداً ضخمة للتعرف على أشياء كثيرة في مجالات متنوعة في المراحل الدراسية والعمرية المختلفة ولا نعطي الأهمية المطلوبة للتعرف المرء على نمط شخصيته ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وذلك من خلال:

- 1- معرفة نقاط القوة التي يتمتع بها الأمر التي يمكن - اذا عرفها - أن تزيد من ثقته بنفسه وتجعله يعمل على تنميتها بالقدر الذي يساعده على مزيد من النجاح والتميز.
- 2- معرفة نقاط الضعف والتي تساعد - اذا تعرف عليها - في تحديد خطة جهاده نحو تفاديها أو على الأقل تقليلها.
- 3- تحديد المحفزات الشخصية له وأيضاً مسببات التوتر والضغوط.

إن معرفة الإنسان بنمط شخصيته بلا شك يساعده في فهم نفسه وتطويرها خصوصاً لو كان يبحث عن النجاح والتميز في حياته سواء الاجتماعية أو العملية والتمكن من معرفة الأدوار والاتجاه الوظيفي الأمثل له بالإضافة إلى اكتشاف القيمة الحقيقية لاختلاف الآخرين عنا.

### أهداف تحليل أنماط الشخصيات:

- 1- زيادة المعرفة الذاتية للفرد في ادراك نقاط قوته وتعظيمها وأيضاً ادراكه لنقاط ضعفه للعمل على تقليل أثرها عليه وعلى الآخرين، فإدراك الذات يُمكننا من بناء حياتنا بمواطن القوة ومواجهة التحديات بصورة أفضل.
- 2- كما تهدف إلى زيادة المعرفة في تحديد المحفزات الشخصية والعوامل المسببة للتوتر والضغوط للحد من المشاكل وإدارتها بالشكل الأمثل.

### لمحة تاريخية:

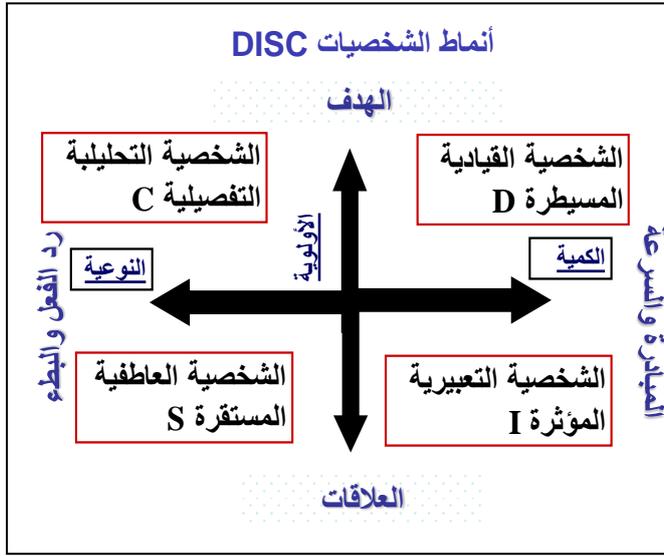
أول من لاحظ الاختلاف الكبير في شخصيات البشر هو العالم اليوناني "أبو قراط" قبل ميلاد السيد المسيح - له المجد - بحوالي 400 سنة

نظرية ديسك DISC صاغها عالم النفس وليام مولتون مارستون 1928 يركز فيها على أربعة أنماط سلوكية هم القيادية - التعبيرية - العاطفية - التحليلية، وتتميز هذه النظرية أنها تعمل على توسعة مدارك الفهم للذات والآخرين واستيعاب الاختلافات معهم واحترامهم خصوصاً تحت الضغوط وعند الاختلاف.

### تختلف أنماط الشخصيات الأربعة عن بعضها من عدة نواح:

- الدافع الذي يحرك سلوك كل شخصية.
- نقاط القوة ونقاط الضعف الخاصة بها.
- قبولها أو نفورها من سلوك معين للآخرين.
- أسلوبها في اتخاذ القرارات الرئيسية.
- الظروف والأعمال الأكثر ملائمة لكل نمط.

لكل نمط من الأنماط صفات معينة يتميز بها:



**D القيادية المسيطرة:** يركز على النتائج، منجز، حاسم، واثق بنفسه، منافس، سريع، مبادر، جريء. ولكنه أيضا متسلط، قاسي، غير صبور، عنيد، معتد بنفسه، مستمع غير جيد

**I التعبيرية المؤثرة:** حماسي الفكرة، مندفع، اجتماعي محب للظهور، مقنع، مرح، جذاب. ولكنه أيضا مندفع، متمرد، متقلب، مغرور، غير ملتزم، خيالي، شديد التحرر

**S العاطفية المستقرة:** عاطفي، محب، هادئ، حساس، مساند، صبور، متواضع، مطيع. ولكنه أيضا اعتمادي، متردد، بطئ، خوع، شديد الحساسية، مستسلم.

**C التحليلية التفصيلية:** يسعى للكمال، محلل، دقيق، ملتزم، باحث، حريص، منظم. ولكنه أيضا ناقد، شكاك، تشاؤمي، منعزل، حزين، مجادل

والحقيقة قليلين جدا نمط أحادي الصفة السائدة عليه فنحن غالبا نحمل الأنماط الأربعة بنسب متفاوتة، فهناك نمطين سائدين يؤثران بشكل عال في تعاملك مع الأشخاص. على سبيل المثال لو كنت تملك نسبة عالية في النمط C، النمط I فأنت شخص بالرغم من إندفاعك فأنت أيضا تهتم بالتفاصيل وتحب جمع المعلومات بدقة للوصول الى النتائج المرغوبه.

نمط شخصيتك وعلاقتك الحية بربنا:

”لأنك أنت اقتنيت كلبيّ، نسجتني في بطن أمي. أحمذك من أجل أبي قد امتزت عجبا. عجيبة هي أعمالك ونفسي تعرف ذلك يقينا“.

مز 139: 13، 14

كن على يقين من أن:

- ✓ الله يرتاح ويعمل في و " ب " قلوب الكل، لا يفضل شخصية عن أخرى.
- ✓ الله أعطى كل منا نمط شخصية يناسبه لخلاص نفسه، وبنعمة ربنا والإرشاد والجهاد يتطور محققا رسالته.

”تغيروا عن شكلكم بتجديد أذهانكم“ (رو 2: 12)

تقبلك لنمط شخصيتك واستعدادك للتغيير وتطوير ذاتك هو الغاية من دراسة هذه الأنماط فرفع الوعي لديك بما يخص سلوكك الشخصي وتفهمك أنماط شخصيات الآخرين يساعدك في الوصول للأسلوب الأمثل في التعامل مع كل منهم بما يتناسب مع أنماط سلوكهم. فتحديد الشخصية هو بداية استخدامها لتطويرها والإنطلاق معها.

كن نمط شخصية يحتاج شيئا معيناً حتى يكون لديه ثقة بالنفس، والعلاقة مع الله تضيف الكثير لشخصيتك:

• الشخصية القيادية:

العلاقة مع الله تحزن الشخصية القيادية وتجعله أقل قسوة وأكثر إحساساً بالآخر مثلما نجد بولس الرسول في قوله "من يَضَعُ وَأَنَا لَا أَضَعُ؟" (2 كو 11: 29)



• الشخصية التعبيرية:  
العلاقة مع الله تحمي الشخصية التعبيرية من الاندفاع "لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْإِسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ" (يع 1: 19)

• الشخصية العاطفية:  
العلاقة الحية مع الرب تغمر الشخصية العاطفية بحب غير مشروط "وَمَحَبَّةً أَبَدِيَّةً أَحْبَبْتِكِ، مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ أَدَمْتُ لَكَ الرَّحْمَةَ." (إر 31: 3)

• الشخصية التحليلية:  
العلاقة مع الله تحمي الشخصية التحليلية من النقد والإدانة "لَا تَدِينُوا لِكَيْ لَا تُدَانُوا" (مت 7: 1)  
"نَاظِرًا إِلَى نَفْسِكَ لِئَلَّا تُجْرَبَ أَنْتَ أَيْضًا." (غل 6: 1)

غير ولازال يغير:

"وَنَحْنُ جَمِيعًا نَاطِرِينَ مَجْدَ الرَّبِّ بِوَجْهِ مَكْشُوفٍ، كَمَا فِي مِرَاةٍ، نَتَغَيَّرُ إِلَى تِلْكَ الصُّورَةِ عَيْنِهَا، مِنْ مَجْدٍ إِلَى مَجْدٍ، كَمَا مِنْ الرَّبِّ الرَّوْحِ. (2 كو 3: 18)

غير الله قلب موسى النبي فأصبح حليما جدا "وَأَمَّا الرَّجُلُ مُوسَى فَكَانَ حَلِيمًا جِدًّا أَكْثَرَ مِنْ جَمِيعِ النَّاسِ الَّذِينَ عَلَى وَجْهِ الْأَرْضِ." (عد 12: 3) بعد أن كان قاتلا عنيفا غضوبا هاربا.  
ولا تياس من أن تتغير فموسى النبي تغير بعد سن الثمانين

نحتاج أن نقبل أنفسنا ونقبل بعض كما قبلنا الله كما نحن وأيضا نقبل أن نكمل بعض، حينئذ العاطفي سيصبح أكثر حزما بتعامله مع القيادي الذي سيصير أكثر رقة من خلال تعامله مع العاطفي فنتطور ونكمل بعضنا البعض أعضاء في جسد واحد.. يروا المسيح فينا في محبتنا – أعمالنا – خدماتنا

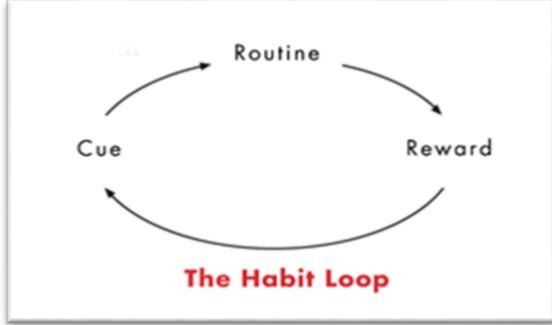
هل يروا المسيح فيك ؟؟؟ !!!! كأن الله يعظ بك

## اكتساب عادة جديدة

### ما هي العادة ؟

هي أمور تعودنا نعملها وصارت تلقائية بالنسبة لنا نفعها بدون تفكير  
مثلا:

- أصحى الصبح أغسل وجهي
- أعمل قهوة
- قيادة السيارة.. اوصل لعملي كل يوم بدون تفكير



### كيف تتكون العادة

لا بد من وجود مؤثر او اشارة ثم تتحول الي روتين و منها الي مكافأة و ارتباط دائما وجود مكافأة حتي و ان كانت نفسيا مما يجعل تكرارها مرغوب فيه – كانت عادة جيدة او سلبية

بادر باقتلاع الحشيشة الصغيرة التي هي التواني والا تأصلت وصارت غابه كثيرة ....

القديس ارسانوس

### قوة العادة ؟

بالنسبة للشركات العالمية فانها ادركت ذلك المبدأ بل و دربت موظفيها علي اتقان تكنيك معين ليصبح عادة مؤثرة فيهم لتعظيم المكاسب.. فمثلا محلات القهوة الشهيرة ستاربكس و هي احد اشهر المحلات في الولايات المتحدة و العالم – صممت علي اتقان تكنيك يدعي : لاتيه **LATTE** و عناصره :

Listen	- اسمع
Acknowledge	- احترم / قدر
Take Action	- افعل / نفذ
Thank	- أشكر
Explain	- أشرح / وضح

و بالفعل حقق نجاح كبير من اكتساب هذه العادة و مثلها مثل اي عادة نكتسبها و نمارسها مثل الرياضة او القراءة او المواهب ... المهم ان لا ننسي القاعدة الاساسية ان :

" قليل مستمر خير من كثير متقطع "

### كيف اغير عادة سلبية ؟

مبدأ " الاحلال " فعندما تأتي الاشارة لتنفيذ عادة معينة ( عادة تفعلها في ساعة محددة مثل طعام غير صحي الساعة الثالثة ظهرا مثلا) نغير السلوك او الروتين تجاه الاشارة و تبديلها بالعادة الجيدة المرجوة و استحسان المكافأة او وضعها كهدف هام امامنا .

- تذكر ان مدة اكتساب أي عادة تتراوح ما بين 40 يوم الي 3 شهور حتي تصبح عادة نفعها دون الاحساس بالعبء و يعتمد هذا علي :

- نوع العادة
- مدى رغبتنا في اكتسابها
- الارادة الداخلية
- وضوح الهدف
- التشجيع الداخلي و الخارجي



### كيف نكتسب عادة جديدة ؟

هناك مجموعة من الخطوات تساعدنا علي اكتساب عادة جديدة :  
صلي ان الله يعطيك قوة و رغبة في تكوين هذه العادة ثم :

1. اعرف عاداتك جيدا (الجيدة و السلبية)
2. اتخذ قرار حاسم و لا تسمح بالاستثناء الا في اضيق الحدود وواصل
3. اخبر الاخرين ليشجعوك و تصبح اكثر التزاما (كن حذرا فيمن تختار)
4. كرر العادة داخلك لتكمن في العقل الباطن و تشغلك
5. الاستمرار و المثابرة و مكافأة الاحباط
6. اعطي لنفسك مكافأة تحبها

### الخلاصة:

العادات تنشأ من التكرار المنظم سواء في الصغر أو في غفلة اثناء الكبر. والأمر يحتاج الى يقظة مستمرة فأن بعض العادات الضارة قد تهدد خلاص نفسى بينما تسهم العادات الجيدة في النمو الروحي.

"أَسْتَطِيعُ كُلَّ شَيْءٍ فِي الْمَسِيحِ الَّذِي يُقَوِّينِي" في 4: 13



## التمكين Empowerment

لغويا هو التعزيز أو التقوية، و هو إشراك الصف الثاني - أو الأخر عموما - فى صنع القرار و تنفيذه و تحمل نتائجه. فإذا مكنت احدهم فسيصبح متمكناً!

### لماذا التمكين؟

- إمكانيات جديدة أفكار جديدة و إبداعات جديدة
- رفع معنويات الصف الثاني لأنهم يشعرون أن هناك فرصة لاستغلال إمكانياتهم
- بروز الصف الثاني كقادة مؤهلين
- ارتفاع مستوى الولاء للخدمة

السيد المسيح و التمكين!

السيد المسيح إختار التمكين كوسيلة لنشر الإيمان!

"ثُمَّ دَعَا تَلَامِيذَهُ الْاِثْنَيْ عَشَرَ وَأَعْطَاهُمْ سُلْطَانًا عَلَى أَرْوَاحِ نَجَسَةٍ حَتَّى يُخْرِجُوهَا، وَيَشْفُوا كُلَّ مَرَضٍ وَكُلَّ ضَعْفٍ" متى 10 : 1  
"وَفِيمَا أَنْتُمْ ذَاهِبُونَ أَكْرَزُوا قَائِلِينَ: إِنَّهُ قَدْ اقْتَرَبَ مَلَكُوتُ السَّمَاوَاتِ. إِشْفُوا مَرَضِي. طَهِّرُوا بُرْصًا. أَيْمُوا مَوْتَى. أَخْرِجُوا شَيْاطِينَ. مَجَانًا أَحَدْتُمْ، مَجَانًا أَعْطُوا. لَا تَقْتَنُوا ذَهَبًا وَلَا فِضَّةً وَلَا نَحَاسًا فِي مَنَاطِقِكُمْ، وَلَا مِرْوَدًا لِلطَّرِيقِ وَلَا ثَوْبِينَ وَلَا أَحْذِيَّةً وَلَا عَصًا، لِأَنَّ الْفَاعِلَ مُسْتَحِقٌّ طَعَامَهُ." متى 10 : 7 - 10  
"فَمَتَى أَسْلَمْتُمْ فَلَا تَهْتَمُّوا كَيْفَ أَوْ بِمَا تَتَكَلَّمُونَ، لِأَنَّكُمْ تُعْطَوْنَ فِي تِلْكَ السَّاعَةِ مَا تَتَكَلَّمُونَ بِهِ، لِأَنَّ أَسْمَاءَ الْمُتَكَلِّمِينَ بَلْ رُوحَ أَبِيكُمْ الَّذِي يَتَكَلَّمُ فِيكُمْ." متى 10 : 19 - 20  
"واجتمع الرسل إلى يسوع وأخبروه بكل شيء، كل ما فعلوا وكل ما علموا" مرقس 6 : 30

### كيف نمكن؟

- الوعي التام برؤية الخدمة و أهدافها
- إعطاء صلاحيات و سلطات أكثر لصنع القرار
- وبالتالى مسؤوليات أكبر
- الإهتمام بالتدريب
- معلومات Knowledge
- مهارات Skills
- سلوكيات Attitude
- وضع معايير محددة للنجاح
- التشجيع و التحفيز (سيصنعون فرقا)
- الثقة الكبيرة
- المساءلة "وأخبروه بكل شيء، كل ما فعلوا وكل ما علموا"
- المكافأة

### الفرق بين التفويض و التمكين

- فى التفويض المسؤولية لا تفوض عكس التمكين.
- فى التفويض نفوض فى أداء مهمة محددة و قد تضطر لإعطاء خطوات التنفيذ بطريقة محددة.
- فى التمكين نعطي الفرصة للصف الثاني بهدف أن يحملوا المسؤولية بعد ذلك.
- فى التمكين نشارك الأخر فى الرؤية و الأهداف و نسلحه بالتدريب و الصلاحيات و هو يقوم بالتنفيذ.

## بناء و إدارة فريق عمل فعال

### فريق العمل هو:

- مجموعة من الناس لديهم قدرات مختلفة
- مجتمعين معا لإنجاز مهمة محددة
- تحت إشراف قائد يعي ما هو فريق العمل

### لماذا نعمل في فريق؟

- الاستفادة من مهارات وخبرات مختلفة
- تطوير قدرات و مهارات الفرد بالإحتكاك بالآخرين
- يعطى الفرد مشاعر الأمن و الانتماء و التعاون و المحبة
- موارد بشرية و مادية و مالية أكبر
- موارد معلوماتية أكبر تساعد في إتخاذ القرار
- دائرة معارف أوسع

### دور و صفات قائد الفريق

- يجيد إختيار أعضاء الفريق.
- يعرف القدرات الفردية بالتفصيل لجميع الأعضاء.
- يعرف الهدف من تكوين الفريق و يتأكد أن جميع الأعضاء يعرفونه.
- يضع خطة واضحة للعمل.
- يوفر روح المحبة و التعاون بين أعضاء الفريق و المنافسة مع الفرق الأخرى.
- يجيد مهارات التواصل.
- يحفز الأعضاء على طرح أفكارهم و يوفر بيئة صحية لذلك.
- التوفيق بين وجهات النظر.
- التغلب على الصراعات التي قد تحدث.

### مراحل تكوين الفريق



### المرحلة الأولى: التكوين Forming

- الاهتمام منصب على النفس لا على الآخرين .
- كل فرد متحفظ و قلق
- يسمع الاخر و لا يبدي رأيه
- يبحث عن دوره في المهمة

### دور قائد الفريق

- التعارف ما بين الأعضاء
- بناء جو من الثقة و الراحة بين الأعضاء
- توضيح الأهداف و أهميتها، طبيعة المهمة، و الناتج المتوقع من الفريق.

### المرحلة الثانية : الصراع Storming

- كثرة الجدل والمناقشة
- التشكيك في أهمية الهدف أو إمكانية الوصول إليه
- الخلافات علي المسؤوليات و السلطات

#### دور قائد الفريق

- عدم الانزعاج و التعامل بهدوء مع الجميع
- التأكيد دائما على رؤية الفريق
- عدم إهمال تحفظات ومخاوف الأعضاء
- وضع القوانين و القواعد
- استخدام مهارات التواصل

### المرحلة الثالثة : التعاون Norming

- يبدأ إحساس أعضاء الفريق بهوية الفريق
- قبول القواعد و الادوار و المسؤوليات
- زيادة روح التعاون و الثقة بين الأعضاء

#### دور قائد الفريق

- مراجعة خطة وجدول العمل باستمرار
- التحسين المستمر و إيجاد بدائل
- الإجتماعات المستمرة و التنسيق بين الأعضاء
- اتخاذ قرارات
- اليقظة لأية مشاكل قد تحدث

### المرحلة الرابعة : الأداء Performing

- الهدف واضح
- الفريق منتج و مثمر
- الروح المعنوية مرتفعة
- حماس نحو تحقيق الهدف
- انجاز المهام
- استغلال جيد و توظيف حسن لطاقت المجموعة

#### دور قائد الفريق

- في هذه المرحلة يكون دور القائد أقل
- التشجيع والمؤازرة
- ادارة الوقت
- مراقبة الاداء
- اعداد التقارير



### المرحلة الخامسة: الإنهاء Adjourning

- الوصول للأهداف
- إنتهاء الهدف من تكوين الفريق

#### دور قائد النتائج الفريق

- التقييم
- التكريم و المكافاة و الاحتفال



## المشاكل الشائعة في الفريق وكيفية التعامل معها

عدم وضوح الرؤية/ غياب الهدف

- تأكد من أن جميع الأعضاء يعرفون الرؤية و الرسالة و يحفظونها
- إرجع كل الأنشطة إلى الرؤية و الرسالة

حب السيطرة و الصراعات بين الأشخاص

- تشجيع المشاركة على قدم المساواة
- ترتيب مناقشة الامور بحسب اهميتها
- ممارسة التصريح بالكلام حسب الدور
- مراعاة إحترام جميع الآراء

المشاركون السلبيين

- تقسيم المشروع إلى مهام فردية
- أطلب تقارير دورية عن الانجازات من الجميع

الاجتماعات الغير مثمرة

- حدد ميعاد و مكان ثابت الاجتماع
- حدد جدول الاعمال
- فن ادارة المناقشات
- كتابة محضر الاجتماع و القرارات التي اتخذت
- المتابعة في الإجتماع التالي

ربط الفريق بالقائد نفسه و ليس بالفكرة أو الهدف

- التركيز على رؤية الخدمة
- التمكين
- توزيع المسؤوليات



## مهارة تحفيز الآخرين

تحفيز فريق العمل من أهم واجبات القائد، دعنى أسألك الأسئلة التالية:

- هل تعاني من أداء الخدام و عدم التزامهم أحيانا كثيرة؟
- هل تضع مجهود كبير فى متابعة نفس المهمة الموكلة لأحد الخدام؟
- لماذا لا يتعامل الخادم مع منظومة الخدمة كأنه أمين الخدمة؟
- هل لديك خادم محفز (متحمس) للعمل أم خادم يؤدي العمل؟

دعنا نقرأ الآيات التالية من إنجيل مرقس الرسول الإصحاح السادس:

7 وَدَعَا الْاِثْنَيْ عَشَرَ وَابْتَدَأَ يُرْسِلُهُمْ اِثْنَيْنِ اِثْنَيْنِ، وَأَعْطَاهُمْ سُلْطَانًا عَلَى الْأَرْوَاحِ النَّجِسَةِ، 8 وَأَوْصَاهُمْ أَنْ لَا يَحْمِلُوا شَيْئًا لِلطَّرِيقِ غَيْرَ عَصَا فِقْطَ، لَا مِزْوَدًا وَلَا خُبْزًا وَلَا نَحَاسًا فِي الْمِنْطَقَةِ 9. بَلْ يَكُونُوا مَشْدُودِينَ بِنِعَالٍ، وَلَا يَلْبَسُوا نُوْبِيْنَ. 10 وَقَالَ لَهُمْ: «حَيْثُمَا دَخَلْتُمْ بَيْتًا فَأَقِيمُوا فِيهِ حَتَّى تَخْرُجُوا مِنْ هُنَاكَ 11. وَكُلُّ مَنْ لَا يَقْبَلُكُمْ وَلَا يَسْمَعُ لَكُمْ، فَأَخْرُجُوا مِنْ هُنَاكَ وَانْفُضُوا التَّرَابَ الَّذِي تَحْتَ أَرْجُلِكُمْ شَهَادَةً عَلَيْهِمْ. الْحَقُّ أَقُولُ لَكُمْ: سَتَكُونُ لِأَرْضِ سُدُومَ وَعَمُورَةَ يَوْمَ الدِّينِ حَالَةً أَكْثَرَ اِحْتِمَالًا مِمَّا لِتِلْكَ الْمَدِينَةِ 12 فَخْرُجُوا وَصَارُوا يَكْرُزُونَ أَنْ يَتُوبُوا. 13 وَأَخْرَجُوا شَيْاطِينَ كَثِيرَةً، وَدَهَنُوا بَرِيَّتٍ مَرْضَى كَثِيرِينَ فَشَفَوْهُمْ.»

30 وَاجْتَمَعَ الرَّسُلُ إِلَى يَسُوعَ وَأَخْبِرُوهُ بِكُلِّ شَيْءٍ، كُلِّ مَا فَعَلُوا وَكُلِّ مَا عَلَّمُوا. 31 فَقَالَ لَهُمْ: «تَعَالَوْا أَنْتُمْ مُنْفَرِدِينَ إِلَى مَوْضِعٍ خَلَاءٍ وَاسْتَرِيحُوا قَلِيلًا». لِأَنَّ الْقَادِمِينَ وَالذَّاهِبِينَ كَانُوا كَثِيرِينَ، وَلَمْ تَنبَسِرْ لَهُمْ فُرْصَةٌ لِلْأَكْلِ. 32 فَمَضَوْا فِي السَّفِينَةِ إِلَى مَوْضِعٍ خَلَاءٍ مُنْفَرِدِينَ.

## ما هي صفات الخادم المحفز؟

- يعرف رؤية و أهداف الخدمة و يركز كل طاقاته لتحقيقها
- يعمل بدون رقابة
- دائما يفكر فى الميل الثانى
- ينشد دائما الجودة الفائقة فى العمل
- يتوقع المشاكل قبل وقوعها
- يفكر فى الحلول أكثر من الشكوى من المشاكل
- يحفز فريقه بطريقة مستمرة
- يفكر دائما فى شئئين: كيف أكون أفضل و كيف تكون خدمتى أفضل؟

سؤال؟

إذا لم يكن لدى هذا الخادم، كيف أجده؟

## كيف أحفز الخدام؟

يجب أن تفكر فى بندين رئيسيين:

1. إزالة السلبيات التى تثبط همة الخدام (معوقات التحفيز)
2. توفير طرق جديدة للتحفيز

فكر دائما أن هناك إحتياجات أساسية لكل إنسان:

- الإنتساب لمكان ما أو جماعة ما
- بعض من السلطة
- الإعتراف بالإنجاز
- التقدير و المكافأة



## معوقات التحفيز

- سياسات كثيرة جدا Policies and Procedures
- عدم وجود نظام واضح للتقييم
- إجتماعات غير ضرورية
- عدم توفر المعلومات الصحيحة فى الوقت المناسب
- جو غير صحى للخدمة (فرق تسد)
- النقد الغير بناء
- مكان غير مريح للعمل (عدم نظام، ضوضاء، عدم نظافة...)
- تمييز البعض بناء على معايير غير عادلة (لا تتعلق بالأداء)

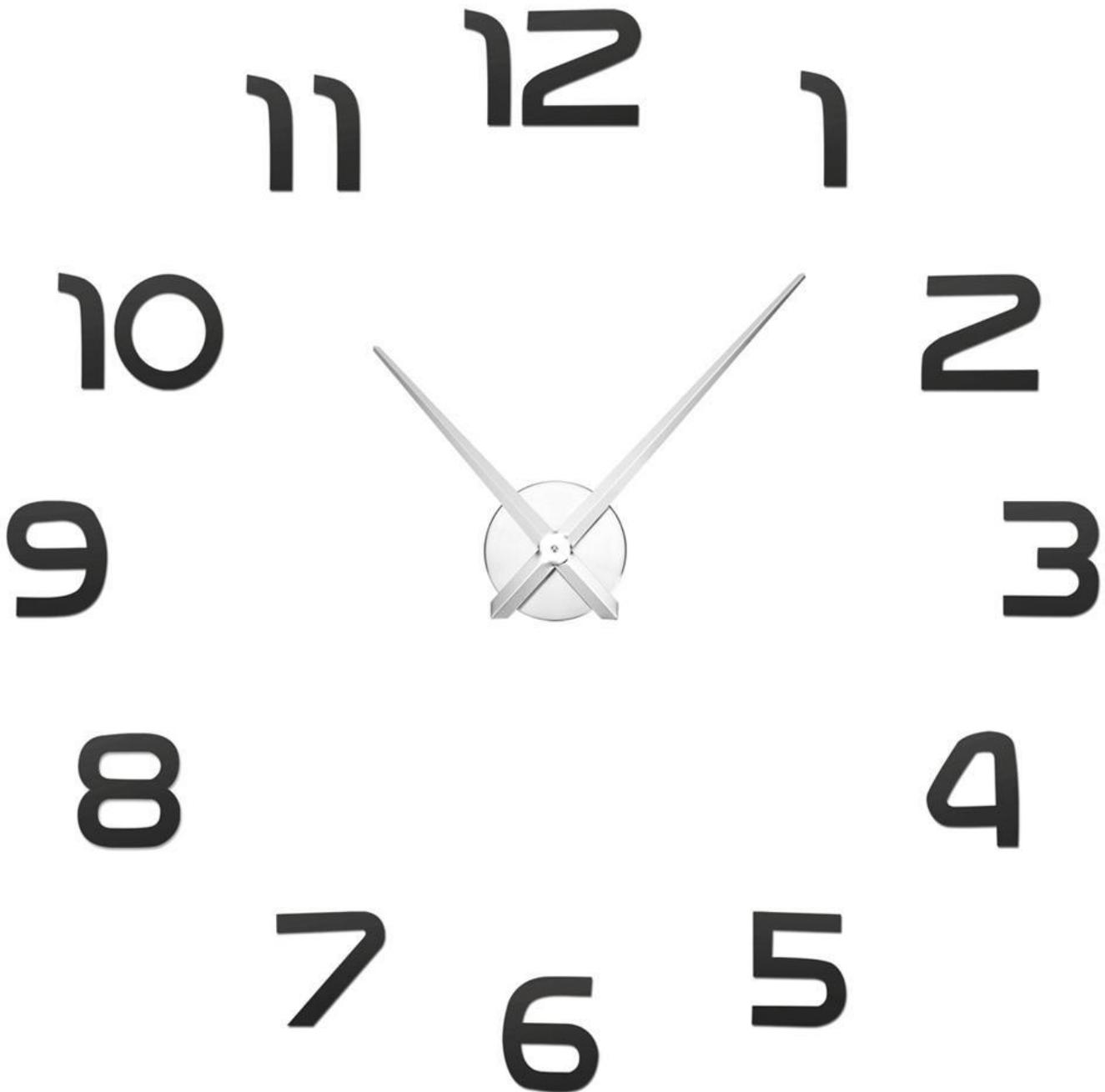
كم واحدة من هذه المثبطات موجودة بالخدمة؟ وكم واحدة يمكنك إزالتها؟

## توفير طرق جديدة لتحفيز الخدام

- حاول أن تغير روتين العمل
- إعط مجال أوسع للخدام للإبتكار فى الخدمة
  - شجع
  - إسمع
  - نفذ ما يمكن تنفيذه
- امنح مسؤوليات أكبر
- فوض قدر ما تستطيع
- إخلق صف ثانى
- فكر دائما فى فرق عمل بدلا من العمل الفردى
- تجنب النقد القاسى و خصوصا أمام الآخرين
- ضع أهداف ذكية للخدمة
- وفر الموارد اللازمة لتأدية المهام المختلفة
- إهتم بالتدريب
- إصغ لأعضاء الفريق. خصوصا إذا كان لديهم مشاكل خاصة بالخدمة.
- التواصل، التواصل...
  - إجمع فريق العمل و تحدث معهم مرة فى الشهر، تحدث عن:
    - الإنجازات
    - التحديات
    - الأهداف
- إعط فرصة لأحد أمناء الخدمة (أو الخدام) أن يتحدث فى الإجتماع الشهرى عن الإنجازات و التحديات و الأهداف الخاصة بخدمته
- أيضا كيف تتعاون خدمته مع باقى الخدمات
- قدر الخدام إذا قام بعمل متميز فور حدوثه – لا تنتظر الإجتماع الشهرى أو آخر العام... إلخ

و أخيرا..

تذكر أن تنفيذ بعض الأفكار المحفزة للخدام أسهل بكثير من تغيير عاداته!!



جوانب الضعف	جوانب القوة
التحديات	الفرص