



www.massira.jo

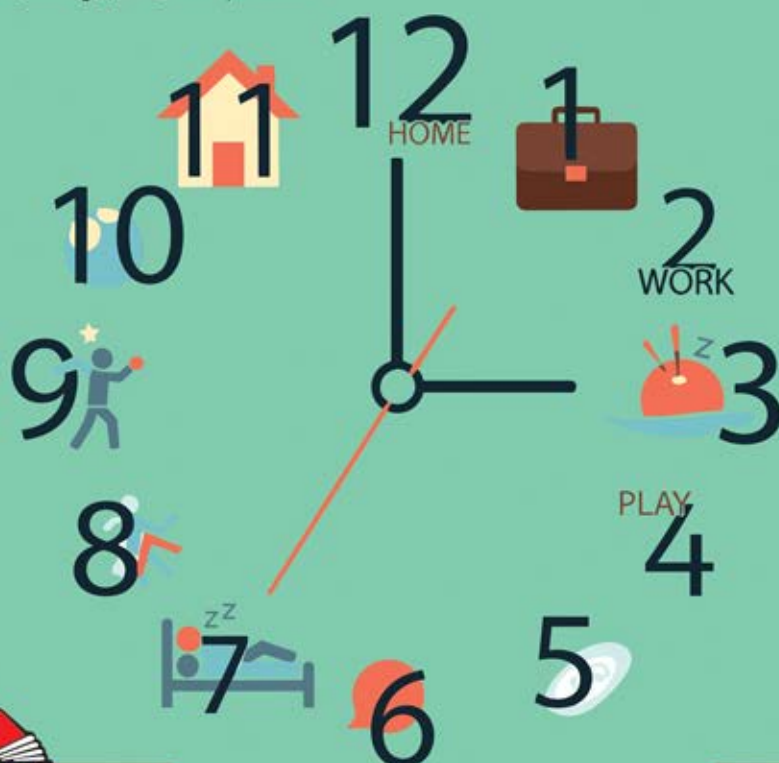
# مهارات الحياة والعمل

## النظرية والتطبيق

الدكتور

ناصرالدين إبراهيم أبوحماد

أستاذ علم النفس التربوي المشارك



أعد هذا الكتاب حسب خطط جامعة البلقاء التطبيقية الجديدة

2025-2026

المؤلف ومن هو في حكمه : ناصر الدين إبراهيم أبو حماد

عنوان الكتاب : مهارات الحياة والعمل بين النظرية والتطبيق

رقم الإيداع : 2025/10/6267

الواصفات : المهارات الحياتية / الاتصال الفعال / إدارة الأفراد / الإدارة التنفيذية

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

## حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان- الأردن  
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة  
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,  
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base  
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2026م - 1447هـ



## عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والازراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

# مهارات الحياة والعمل

## النظرية والتطبيق

الدكتور  
ناصر الدين إبراهيم أبو حماد  
أستاذ علم النفس التربوي المشارك

أعد هذا الكتاب حسب خطط جامعة البلقاء التطبيقية الجديدة  
2025-2026



## الفهرس

13..... مقدمة الطبعة

### الفصل التمهيدى

#### المهارات الحياتية

#### Life Skills

17..... المقدمة

18..... مفهوم المهارة

18..... مفهوم المهارات الحياتية

20..... تصنيف المهارات الحياتية

23..... أهداف تعليم المهارات الحياتية

25..... خصائص المهارات الحياتية

25..... العوامل المؤثرة في تنمية المهارات الحياتية

26..... مراحل اكتساب المهارات الحياتية

27..... أهمية المهارات الحياتية

31..... تجارب عالمية وعربية في تعليم المهارات الحياتية

32..... النظريات التي تناولت مفهوم المهارات الحياتية

## الفصل الأول

### مهارات التواصل الفعال

#### Effective communication skills

41	المقدمة
41	مفهوم الاتصال الفعال
43	عناصر عملية الاتصال الفعال
44	خصائص عملية الاتصال الفعال
45	مستويات عملية الاتصال الفعال
49	أشكال عملية الاتصال الفعال (الاتصال اللفظي / غير اللفظي)
52	التشويش وتأثيره على عناصر الاتصال
52	أنماط الاتصال اللفظي (أنماط التعلم)
55	المهارات الأساسية لعملية الاتصال الفعال
56	النقاط السبعة لعملية الاتصال الفعال (7Cs)
57	مراحل وخطوات الاتصال الفعال
58	أهمية الاتصال الفعال
59	معوقات الاتصال الفعال
60	النشاط العملي التطبيقي
60	مهارات الاتصال: إعادة الصياغة
61	مهارات الاتصال: انعكاس المشاعر
63	أسئلة الفصل الأول

## الفصل الثاني

### إدارة التواصل الجماعي

#### Group Communication Management

67	المقدمة
67	مفهوم التواصل الجماعي
68	طرق وأشكال التواصل الجماعي (الحوار، الجدل، المناقشة، المناظرة)
72	الفرق بين الحوار، الجدل، المناقشة، المناظرة
74	مهارات الاقناع وأساليبها
81	أنماط المحاورين
90	كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة
92	مهارات التعامل مع نقد الآخرين
95	مهارات تقديم واستقبال التغذية الراجعة Feedback
98	النشاط العملي التطبيقي
98	خطاب رئيس الوزراء
99	مناظرة علمية
101	أسئلة الفصل الثاني

## الفصل الثالث

### إدارة الأفراد واتخاذ القرارات

#### Making Decision

105	المقدمة
106	مفهوم الذكاء العاطفي
109	مكونات الذكاء العاطفي

118.....	مصادر الذكاء العاطفي
119.....	أهمية الذكاء العاطفي
123.....	برنامج قبعات التفكير الستة
128.....	مفهوم القيادة
130.....	صفات القائد المميز
133.....	دور القيادة في تحقيق طموحات وأهداف المؤسسة
137.....	دور الذكاء العاطفي في تنمية مهارات القائد المميز
138.....	مفهوم اتخاذ القرار
140.....	أنواع القرارات
143.....	خطوات اتخاذ القرار (استراتيجية حل المشكلة)
148.....	عوائق اتخاذ القرار السليم
149.....	النشاط العملي التطبيقي
149.....	اختبار الذكاء العاطفي للعالم دانيال جولمان Daniel Goldman
154.....	اختبار الذكاء العاطفي من إعداد الدكتور عثمان الخضر
160.....	أسئلة الفصل الثالث

## الفصل الرابع

### إدارة الوقت

### Management Time

163.....	المقدمة
164.....	مفهوم الوقت
166.....	مفهوم إدارة الوقت
167.....	خصائص إدارة الوقت

168.....	عناصر ومبادئ التخطيط الجيد للوقت
170.....	المهارات الأساسية لإدارة الوقت
174.....	مصفوفة أيزنهاور Eisenhower في إدارة الوقت والعمل
177.....	تحليل الأعمال المضيعة للوقت
181.....	الخطوات المثلى لإدارة الوقت
183.....	الفوائد العائدة على المؤسسات من إدارة الوقت
184.....	نماذج أسبوعية ويومية لطرق تنظيم الوقت
189.....	النشاط العملي التطبيقي
189.....	تقنية البومودورو Pomodoro لتنظيم إدارة الوقت
192.....	أسئلة الفصل الرابع

## الفصل التمهيدي

### مهارات العمل

### Work skills

195.....	المقدمة
195.....	مفهوم مهارات العمل
196.....	تصنيف مهارات العمل
198.....	المهارات الشخصية في مكان العمل
199.....	المهارات الصلبة في مكان العمل
199.....	أهمية مهارات العمل



## الفصل الخامس

### السيرة الذاتية ومقابلات العمل

#### Resume and job interviews

205	المقدمة
205	مفهوم السيرة الذاتية
206	أهمية السيرة الذاتية
207	مكونات السيرة الذاتية
209	المواقع الإلكترونية العربية والعالمية الخاصة بالعمل
211	مقابلات العمل وأنواعها
213	الأسئلة الأكثر شيوعاً في مقابلات العمل
220	النشاط العملي التطبيقي
220	نموذج لسيرة ذاتية
223	أسئلة الفصل الخامس

## الفصل السادس

### أخلاقيات العمل وخدمة العملاء

#### Work Ethics and Customer Service

227	المقدمة
228	المبادئ الأساسية في أخلاقيات العمل
229	أخلاقيات العمل المرتبطة بالعاملين
230	أهمية أخلاقيات العمل
231	مفهوم خدمة العملاء
231	المسؤولون عن خدمة العملاء

233	صفات ومهارات العاملين في خدمة العملاء
236	أسباب مشاكل وترك العملاء
238	كيفية التعامل مع العملاء
241	أسئلة الفصل السادس

## الفصل السابع

### المهارات الرقمية

#### Digital skills

245	المقدمة
245	أشكال وانواع المهارات الرقمية
245	(1) مهارات العرض والتقديم
248	(2) مهارات التواصل الإلكتروني
252	(3) مهارات التعامل مع الحوسبة السحابية وأهميتها في العمل
259	(4) الأمن السيبراني وأثره على الفرد والمؤسسة
261	أسئلة الفصل السابع
263	قائمة المراجع