

الادارة المكتبية

المستوي الثاني



الاتفاقيات

تأقلمك مع المدرب وتنفيذ التمارين
يسهل استيعاب المادة العلمية



لا تدع هاتفك المتنقل
يشوش أفكار من حولك

الأسئلة والنقاش متاحة
في محتوى البرنامج

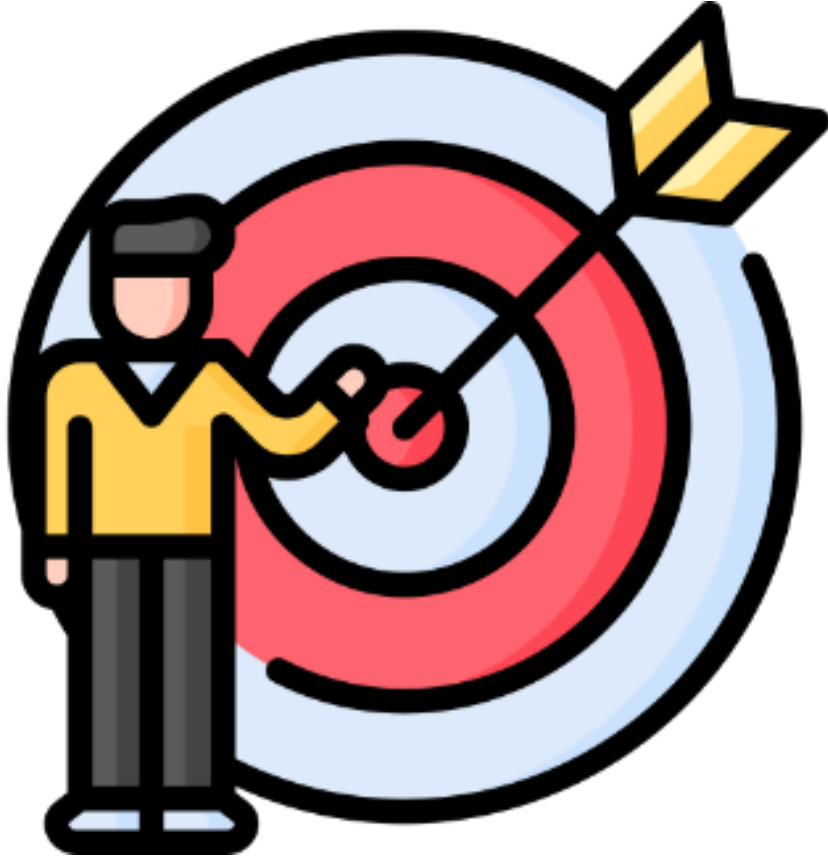


الإلتزام بوقت البرنامج وفترات
الاستراحة دليل وعيك

الهدف العام



تمكين المدربين من التعرف على المهارات الذاتية
لمدير المكاتب التمكّن من التعرف على مهارة
الاتصال وتوضيح مهارة الحوار ومن ثم التعرف على
أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل.





الوحدة التدريبية الأولى

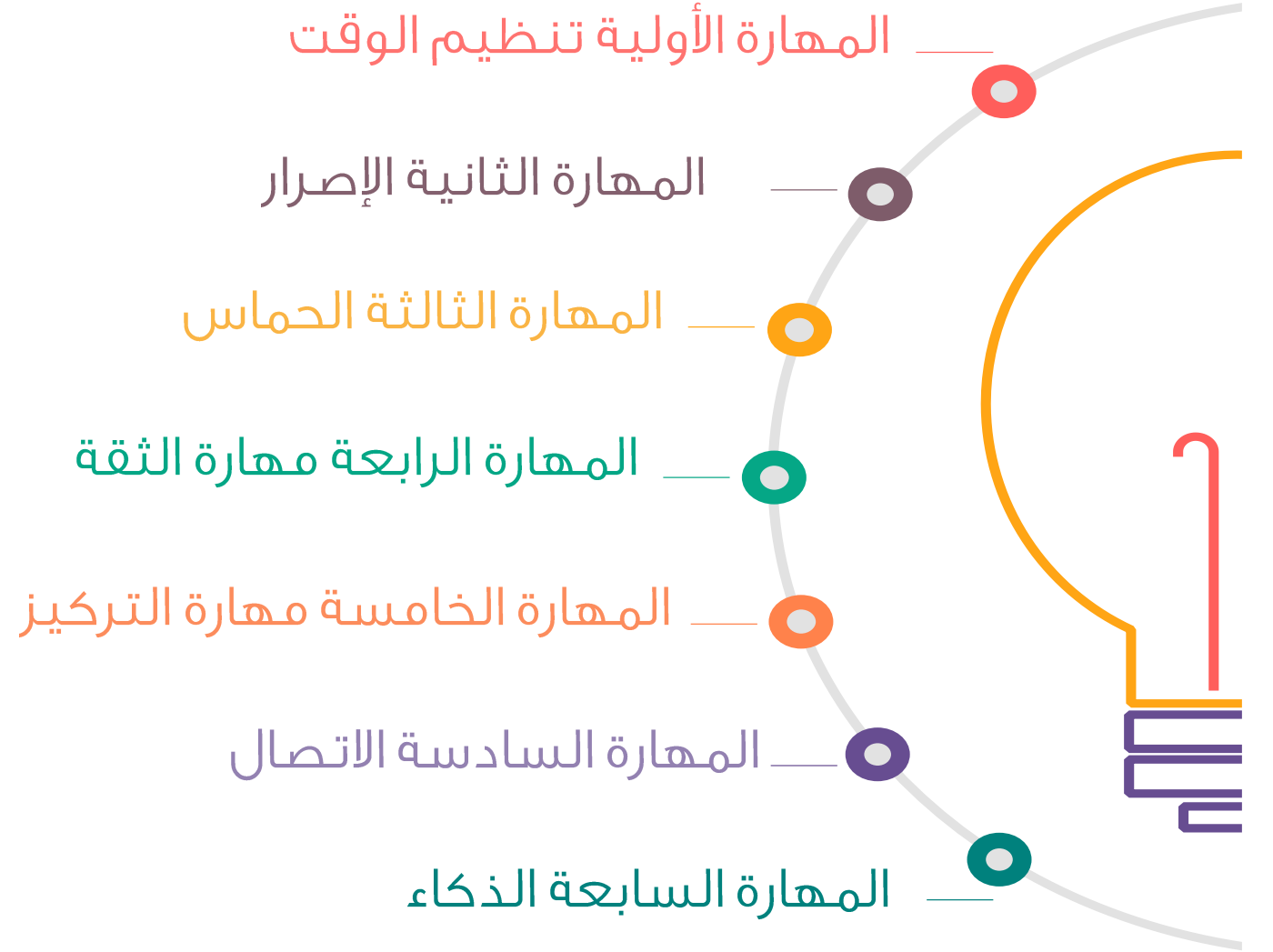
المهارات الذاتية لمدير المكاتب

➤ محاور الوحدة

- ✓ المهارات الشخصية في التعامل البشري.
- ✓ مهارات التعامل مع مشكلات العمل.
- ✓ مهارات القوة الذاتية منها في نجاح العمل.

المهارات الشخصية في التعامل البشري

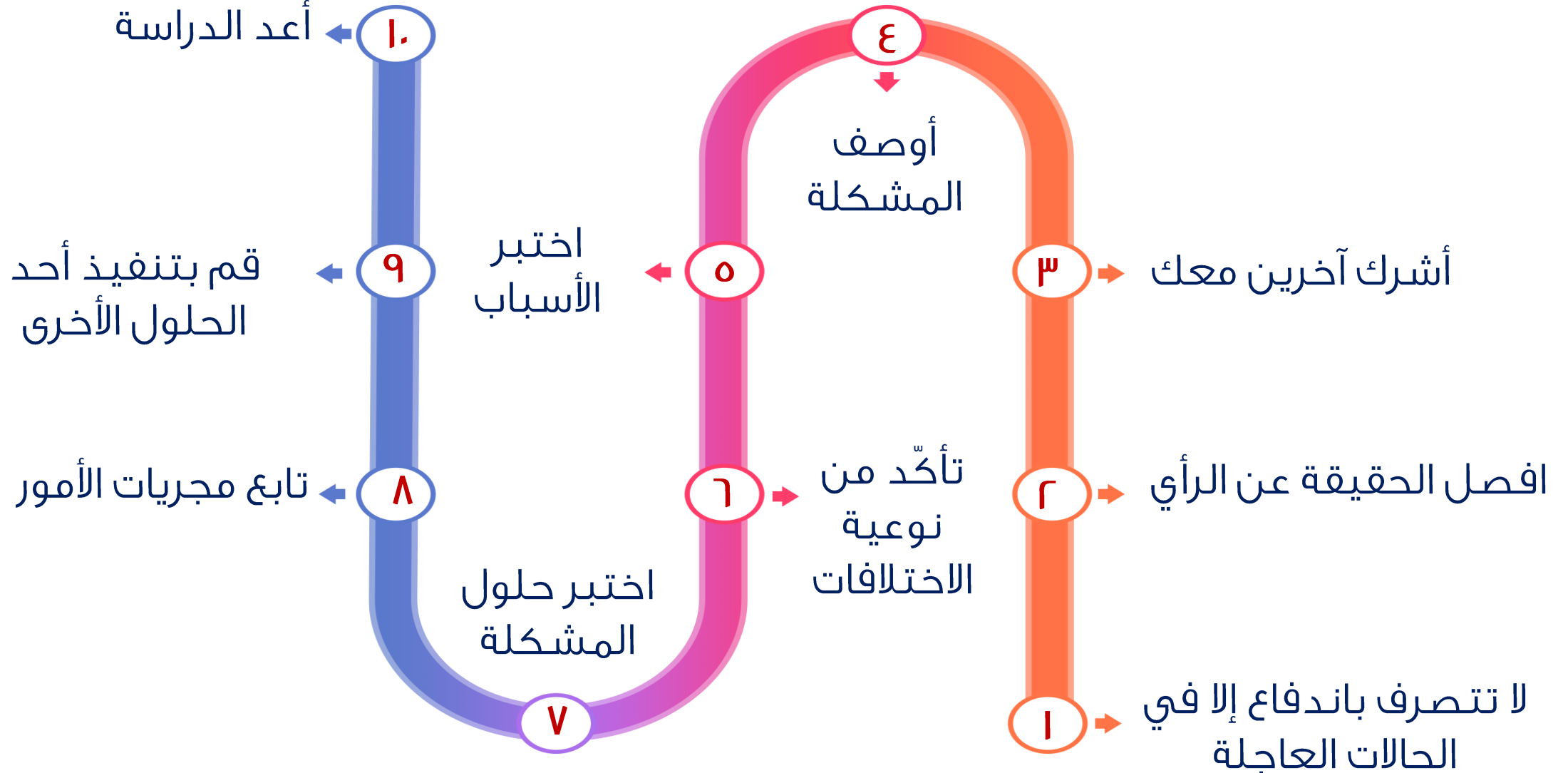
اكتساب وتنمية المهارات



مهارات التعامل مع مشكلات العمل



هذه الخطوات لكيفية التعامل
الصحيح مع مشكلات العمل



مهارات القوة الذاتية والاستفادة منها في نجاح العمل

الشعور بالمتعة والألم يسير حياتنا فكيف نتحكم بهذين الشعورين
لصالحنا؟

باستخدام الرابط. نربط الألم بالأشياء التي نريد تجنبها أو التوقف
عنها ونربط المتعة بالأمر التي نرغب في فعلها

تغيير الاسئلة، فبدلاً من السؤال لم أنا تعيسة ليكن السؤال ما
لشيء الذي ممكن أن افعله لأصبح سعيدة ... الخ

سبعة ابعاد لحياة متوازنة (البعد الروحاني، العائلي، الصحي، الشخصي،
المهني، المالي، الاجتماعي)



قوة الغاية

خمسة مبادئ أساسية تندرج تحت قوة الهدف، الأول هو الحلم يتبعه الأفكار يحركه الأمل يبعثه الرغبة واخيراً يُعرف عن طريق الاعتقاد



قوة الإيمان



الإيمان والاعتقاد

الإيمان بالله، الإيمان بالذات، الإيمان بالآخر

- الاعتقاد يجعلك تشعر انه بإمكانك أن تحقق أحلامك والإيمان ينقلك إلى هناك
- الاعتقاد يجعلك تشعر انه بإمكانك أن تحقق أحلامك والإيمان ينقلك إلى هناك
- الاعتقاد يتعامل مع ما هو ممكن والإيمان يتعامل مع المستحيل ويحوّله إلى حقيقة
- الاعتقاد يسيطر على أفكارنا بينما يضعنا الإيمان على عتبة العمل

قوة التركيز

إذا أردنا النجاح في اي شيء في الحياة يجب ان نركز اهتمامنا على الفكرة التي نعمل عليها
فالتركيز هو القوة وبهذه القوة يستطيع أي رجل عادي تحقيق نتائج غير عادية

التركيز هو الاساس في اي نجاح وكذلك في اي فشل

الاحتياجات الخمسة الاساسية التي تؤثر على تركيزنا (الفيزيولوجية، العاطفية، النفسية،
العقلية، الروحية)

خطوات العملية العقلية (البيئة، الافكار، الحصر، التقييم واصدار الحكم، المسح، التعميم،
التحريف، المشاعر، الفيزيولوجيا، السلوك)

قوة القرار

سيكتشف الانسان إن عاجلاً أو آجلاً انه سيد من يهذب روحه ويوجه حياته

خطوات استراتيجية اتخاذ القرار (التحديد، البدائل، الاحتمالات، الانتقاء، الحدس)



الوحدة التدريبية

الثانية²

تابع المهارات الذاتية
لمديري المكاتب

➤ محاور الوحدة

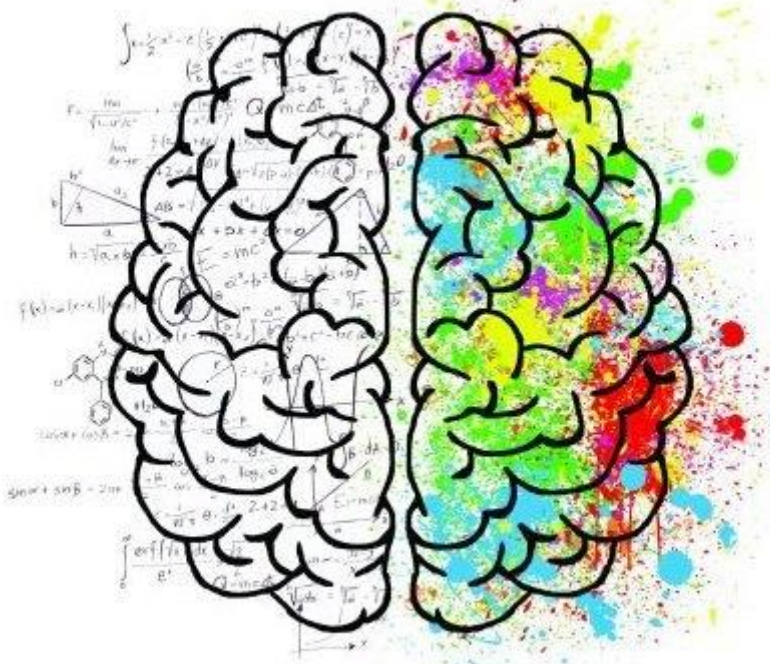
- ✓ مهارة الذكاء وسرعة البديهة.
- ✓ مهارة التفكير الإبداعي الخلاق.
- ✓ مهارة القدرة على تغيير السلوك الإنساني.
- ✓ مهارة مرونة الفكر للتجاوب مع المتغيرات البيئية.

مهارة الذكاء وسرعة البديهة

الذكاء

الذكاء مصطلح يتضمن عادة الكثير من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على التحليل، والتخطيط، وحل المشاكل، ورسم الاستنتاجات، وسرعة المحاكمات العقلية، كما يشمل القدرة على التفكير المجرد، وجمع وتنسيق الأفكار، والتقاط اللغات، وسرعة التعلم. كما يتضمن أيضا حسب بعض العلماء القدرة على الإحساس وإبداء المشاعر وفهم مشاعر الآخرين

مع أن المفهوم العام السائد عند الناس للذكاء يشمل جميع هذه الأمور وربما يجعلها الناس مرتبطة بقوة الذاكرة، إلا أن علم النفس يدرس الذكاء كميزة سلوكية مستقلة عن الإبداع، والشخصية، والحكمة وحتى قوة الذاكرة المتعلقة بالذاكرة



سرعة البديهة

هذا بالطبع إلى جانب قوّة
الحديث وجودته وتأثير سرعة
البديهة على العلاقات
الاجتماعية وتأثيرها على
الأعمال وشتّى نواحي الحياة.
لذا فإن سرعة البديهة يمكن
أن تطوّر حياتك للأفضل دائماً

سرعة البديهة من أهم نقاط
قوة الشخصية، فسرّيعي
البديهة دائماً ما يستطيعون
الخروج من المواقف المحرجة
سواء كانت محرجة لهم أو
لغيرهم، كذلك فإن سرعة
البديهة التي يتبعها رد فعل
سريع أنجت العديد من الناس
من بعض المواقف الخطرة

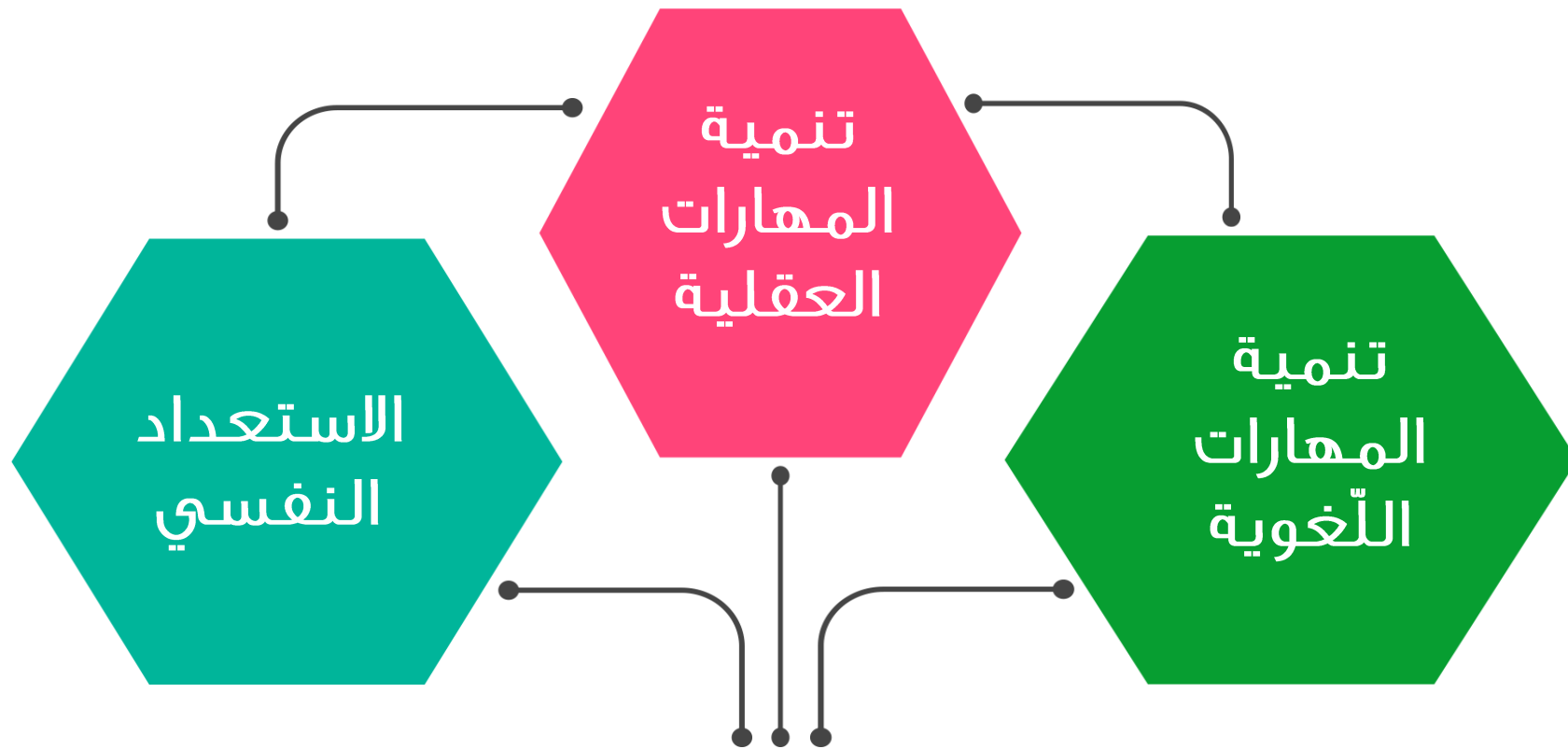
ماهي البديهة وكيف تنمّيها؟

لكي تنمّي من سرعة بديهتك يجب أن نضع أولاً تعريف لسرعة البديهة، ويمكن القول بأن البديهة هي الجواب الحاضر، ليست أي إجابة سريعة عن أي سؤال، ولكن إجابة سريعة وذكية وتعبر عن معرفة بالموضوع ودقائقه



إذا نحن نسعى إلى سرعة التفكير من حيث الربط بين المواقف المختلفة وسرعة استرجاع المعلومات المخزنة وسرعة الرد الذكي من حيث اختيار الألفاظ ونبرة الصوت وتعبير الوجه إضافة إلى ذلك. الموضوع قد يبدو صعباً، ولكن على العكس من ذلك فإن تنمية تلك المهارات لا تتطلب سوى العمل على التالي





مهارة التفكير الإبداعي الخلاق

التفكير أرقى سمة يتسم بها الإنسان الذي كرمه سبحانه وتعالى وميزه على غيره من سائر الكائنات الحية ولقد حث الله سبحانه وتعالى البشر على التفكير في الكثير من الآيات القرآنية وكرم العقل والعلم والعلماء وأن الأديان السماوية حثت على التفكير والإسلام أحد هذه الأديان الذي عد التفكير فريضة إسلامية وفريضة التفكير في القرآن تشمل العقل الإنساني بكامل ما احتواه من الوظائف بخصائصها جميعا

}} قُلْ لَا أَقُولُ لَكُمْ عِنْدِي خَزَائِنُ اللَّهِ وَلَا أَعْلَمُ الْغَيْبَ
وَلَا أَقُولُ لَكُمْ إِنِّي مَلَكٌ إِنِ اتَّبَعُ إِلَّا مَا يُوحَىٰ إِلَيَّ قُلْ
هَلْ يَسْتَوِي الْأَعْمَىٰ وَالْبَصِيرُ أَفَلَا تَتَفَكَّرُونَ {
(الأنعام، ٥)

سرعة البديهة

توظف كلمة التفكير Thinking في حديثنا اليومي وعند قراءة كتاب معين إذن فالتفكير بمعناه العام يشمل كل أنواع النشاط العقلي أو السلوك المعرفي الذي يتميز بتوظيف الرموز في معالجة الأشياء والأحداث بدلاً من معالجتها عن طريق النشاط الظاهري المحسوس أو المادي



خصائص التفكير الإبداعي

يعكس التفكير الإبداعي ظاهرة متعددة الأوجه والجوانب حيث انه قدرة على الإنتاج الجديد



يمكن وصفه بجدة إلا ينتصف بالمرونة والطلاقة الفكرية او الأصالة والحساسية للمشكلات



يفصح عن نفسه في شكل إنتاج جديد يمتاز بالتنوع ويتصف بالفائدة والقبول الاجتماعي بشكل عام



التفكير الإبداعي يقوم على عدد من الافتراضات الأساسية الآتية وهي

الإبداع مهارة يمكن لكل فرد لديه الاستعداد ان يتعلمها من خلال مادة تعليمية او تدريبية

الإبداع ليس حكرا على الطلبة المتفوقين او الأشخاص ذوي الذكاء العالي كما أنها تعتمد على أهداف الفرد وعملياته الذهنية وخبراته وخصائصه الشخصية

الإبداع يعني التحرر من الخوف والمنع لذلك فان إيجاد الفرد المبدع يعتمد على الوسط البيئي المناسب والمعلم الجيد

الفكرة المبدعة فكرة ضعيفة هشة لا تصمد للنقد في بدايتها وإذا أصدرت عليها حكما سريعا فأنت ستقتلها

مهارة القدرة على تغيير السلوك الإنساني

الأساليب المستخدمة في تعديل السلوك

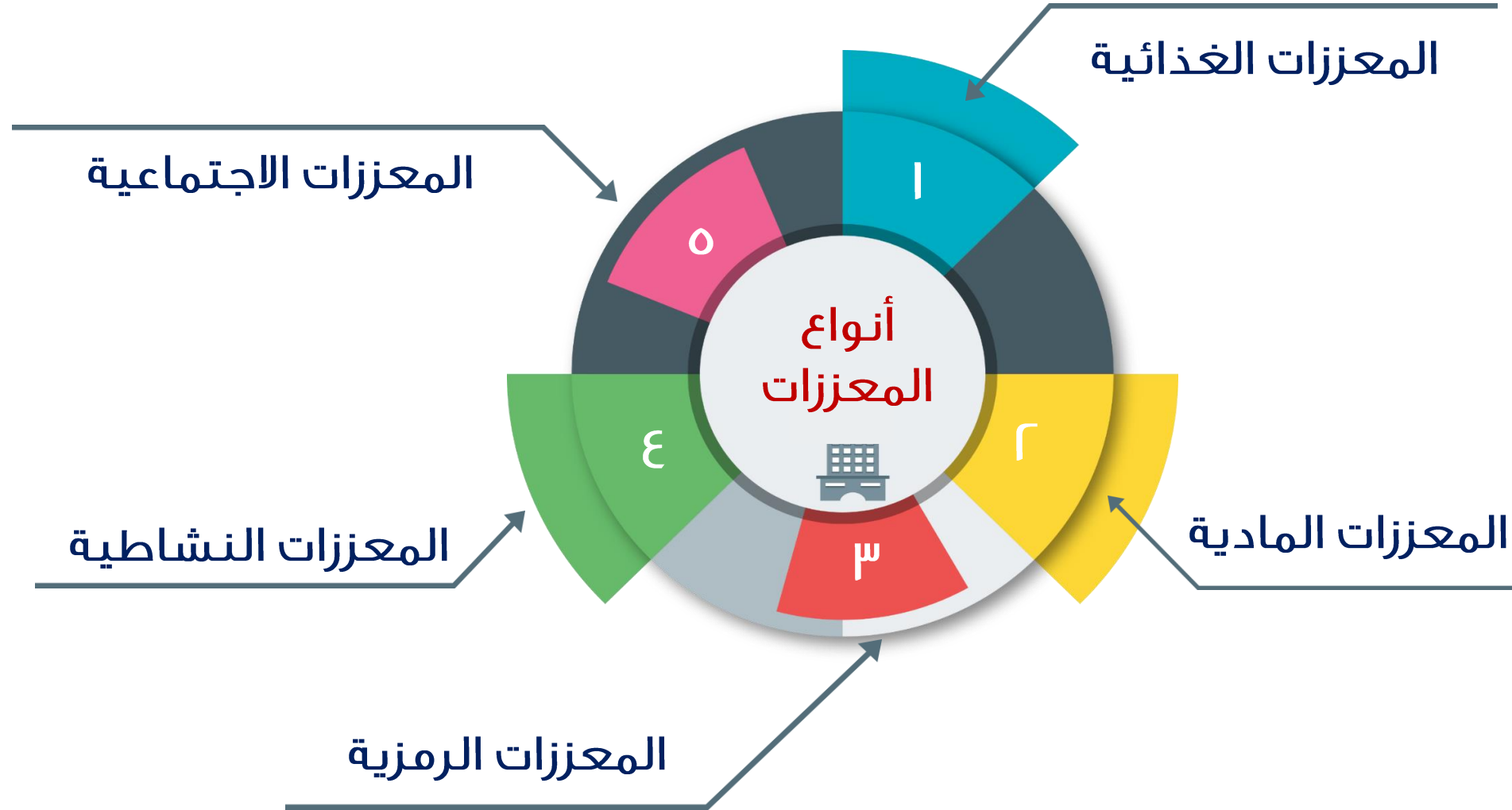
يجب أن يراعي البائع عند قيامه بالعرض البيعي الدقة الكبيرة في اختيار كلماته، وذلك نظراً لاحتمال نقص الخبرة والمهارات والمعرفة لدى المشتري والتي قد ترجع إلى عمره أو حالته العلمية والثقافية ويمكن حل تلك المشكلة عن طريق فهم مستوى المشتري الذي توجه إليه رسالتك البيعية، عمره وحالته التعليمية وثقافته



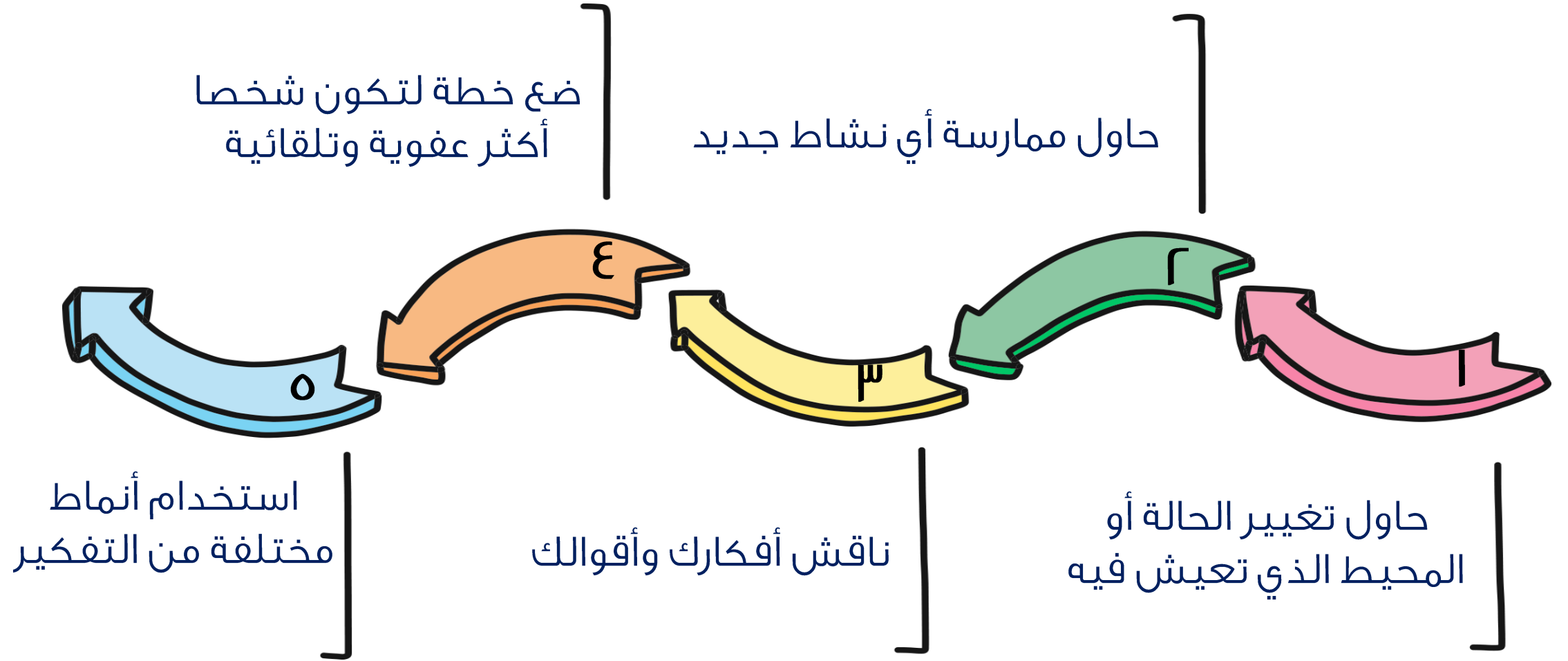
التعزيز: Reinforcement

هو إثابة الموظف على سلوكه السوي، بكلمة طيبة أو ابتسامة عند المقابلة أو الثناء عليه أمام زملائه أو منحه هدية مناسبة، أو الدعاء له بالتوفيق والفلاح أو الاهتمام بأحواله... الخ مما يعزز هذا السلوك ويدعمه ويثبته ويدفعه إلى تكرار نفس السلوك إذا تكرر الموقف





مهارة مرونة الفكر للتجاوب مع المتغيرات البيئية



الوحدة التدريبية

الوحدة التدريبية

مهارة الاتصال

محاور الوحدة

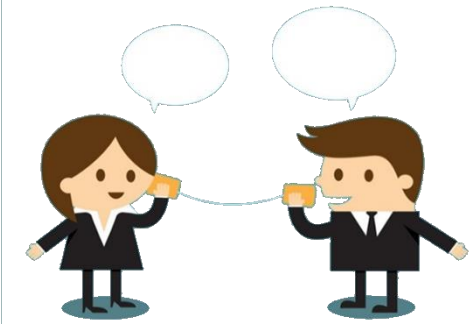
- ✓ العوامل المؤثرة في الاتصال.
- ✓ عوائق وصول المعنى.
- ✓ أساليب عملية الاتصال.

محاور الوحدة

- ✓ مفهوم الاتصال.
- ✓ أهمية الاتصال.
- ✓ عناصر الاتصال.
- ✓ عناصر الاتصال الفعال.

مفهوم الاتصال

الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه، وإحداث استجابة



تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما

تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل



أهمية الاتصال

يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر، وتوفير المعلومات غير الرسمية، وغيرها الكثير



القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب

الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية

نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يساهم في اتخاذ القرارات المناسبة

توجيهه وتغيير السلوك والفردى والجماعى للأشخاص

ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد

يمكن أن نتبع
أهمية الاتصال
من عدة نواح

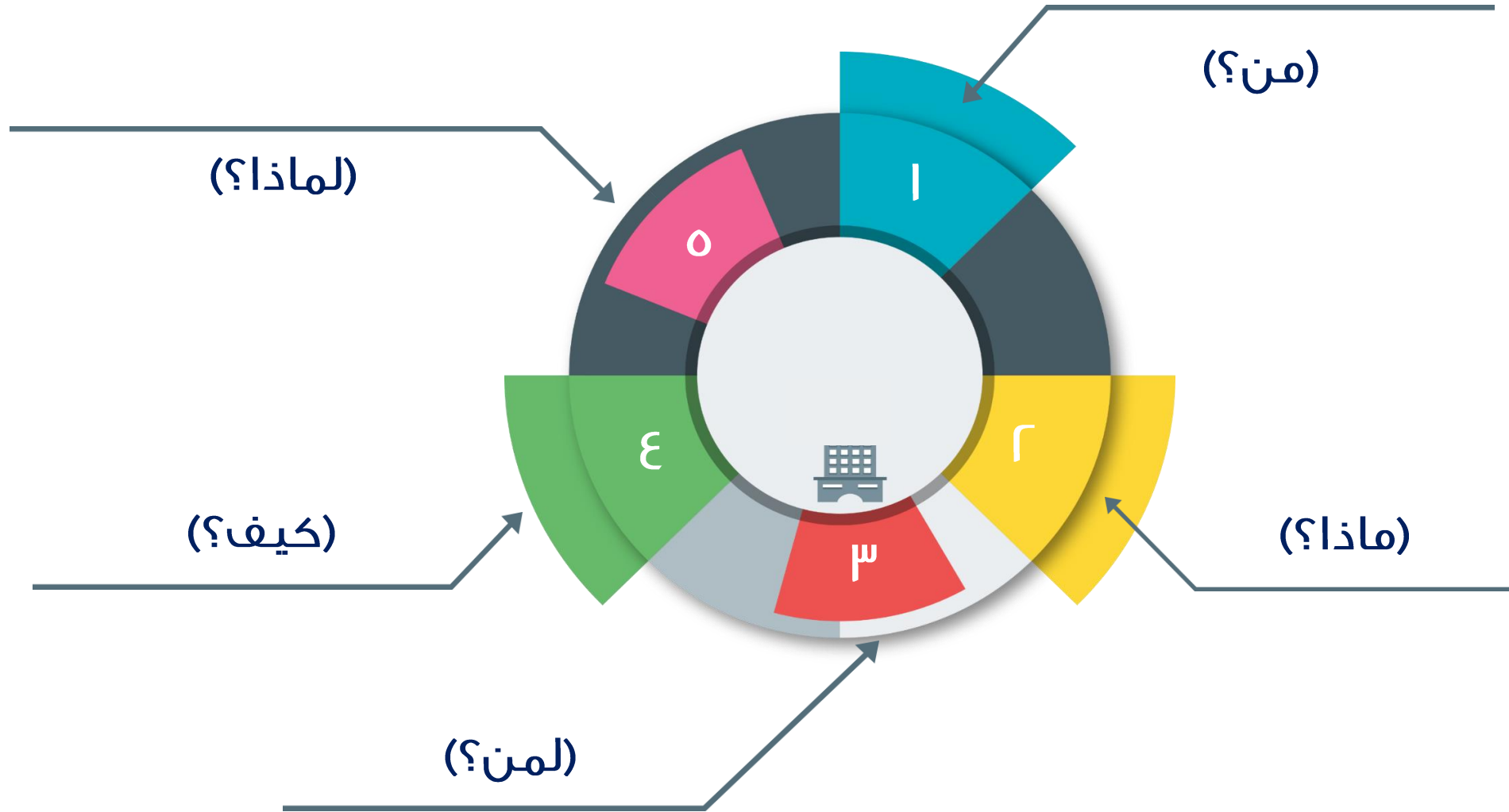
مهارة الاتصال

عناصر الاتصال

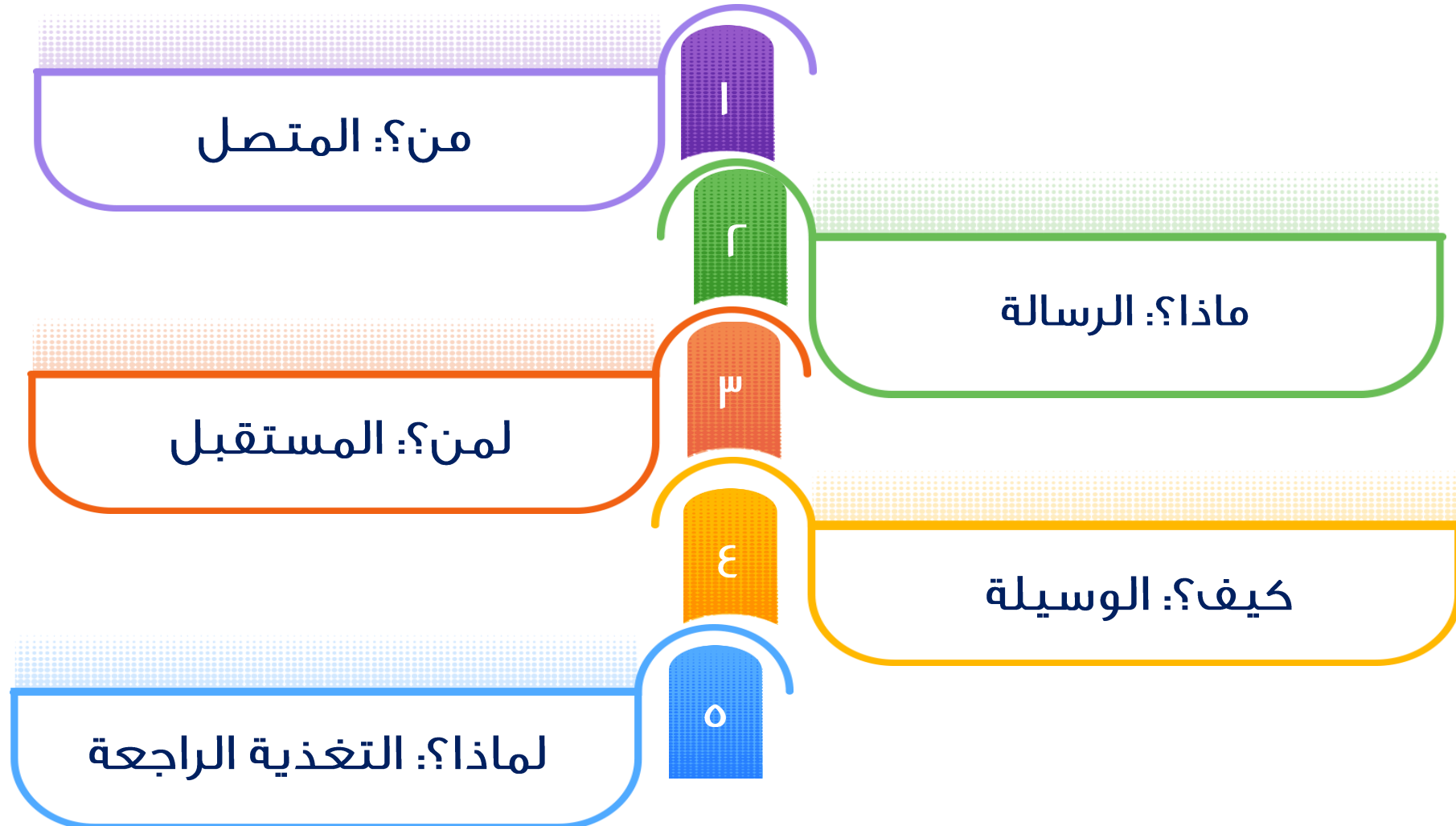


لقد وضع [هارلود لاسويل] قبل أكثر من خمسين عاماً سؤالاً محورياً يضم عناصر عملية الاتصال الفعال ويلخصها، وهي

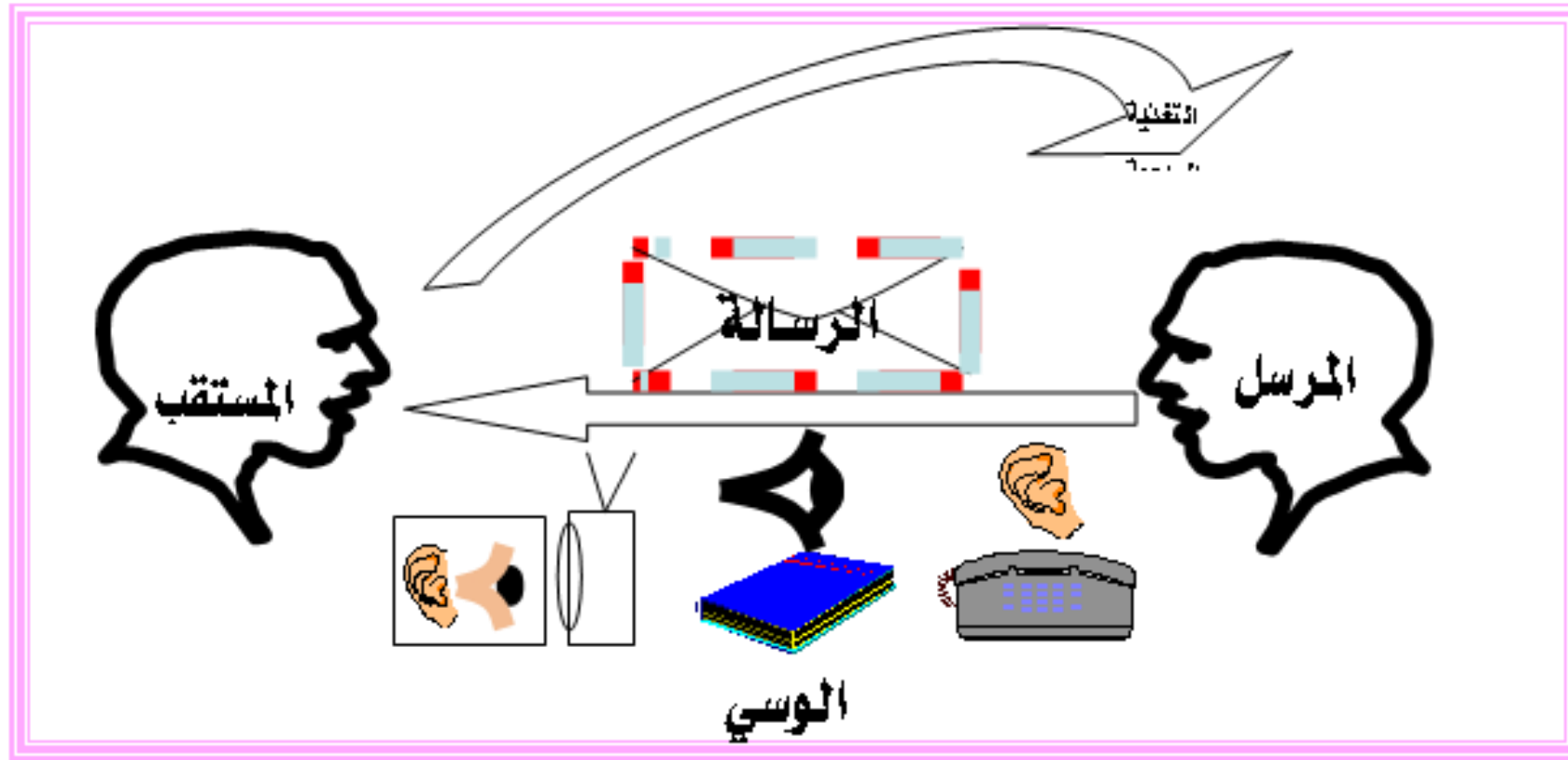




ولو حاولنا تحليل الأسئلة نجد
أن عناصر الاتصال هي



والآن دعونا نتحدث عن هذه العناصر بشيء من التفصيل



عناصر الاتصال الفعال

تذكر أن الاتصال الفعال يعتمد على التفسير الجدي للرسالة، أي شرح المعنى بأسلوب تحفيزي يتقبله الطرف الآخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة



تذكر أن في المقابلة الشخصية (لوجهاً لوجه) غالباً ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم كثيراً من المعنى



تذكر أنك تعبر عما تريد أن تقوله بعدة وسائل هي: (الكلمات ووضع الجسم، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت والتركيز على المقاطع)



تذكر أن لغة المشاعر والاحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعاً من لغة العقل

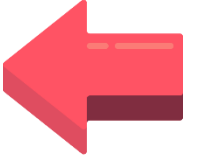


لكي تجعل اتصالك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي

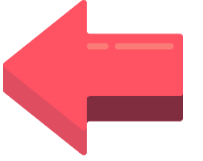
يجب أن تأخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية، أي هي تأثير الناس على الناس



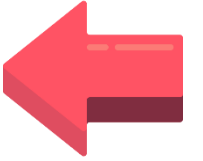
حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف ويتجاوب معها وكما أن عليك أن تتفهم أهدافه التي تتعارض أو تختلف مع أهداف



قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التي تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التي قد تثير شكوكه أو ضيقه أو غضبه



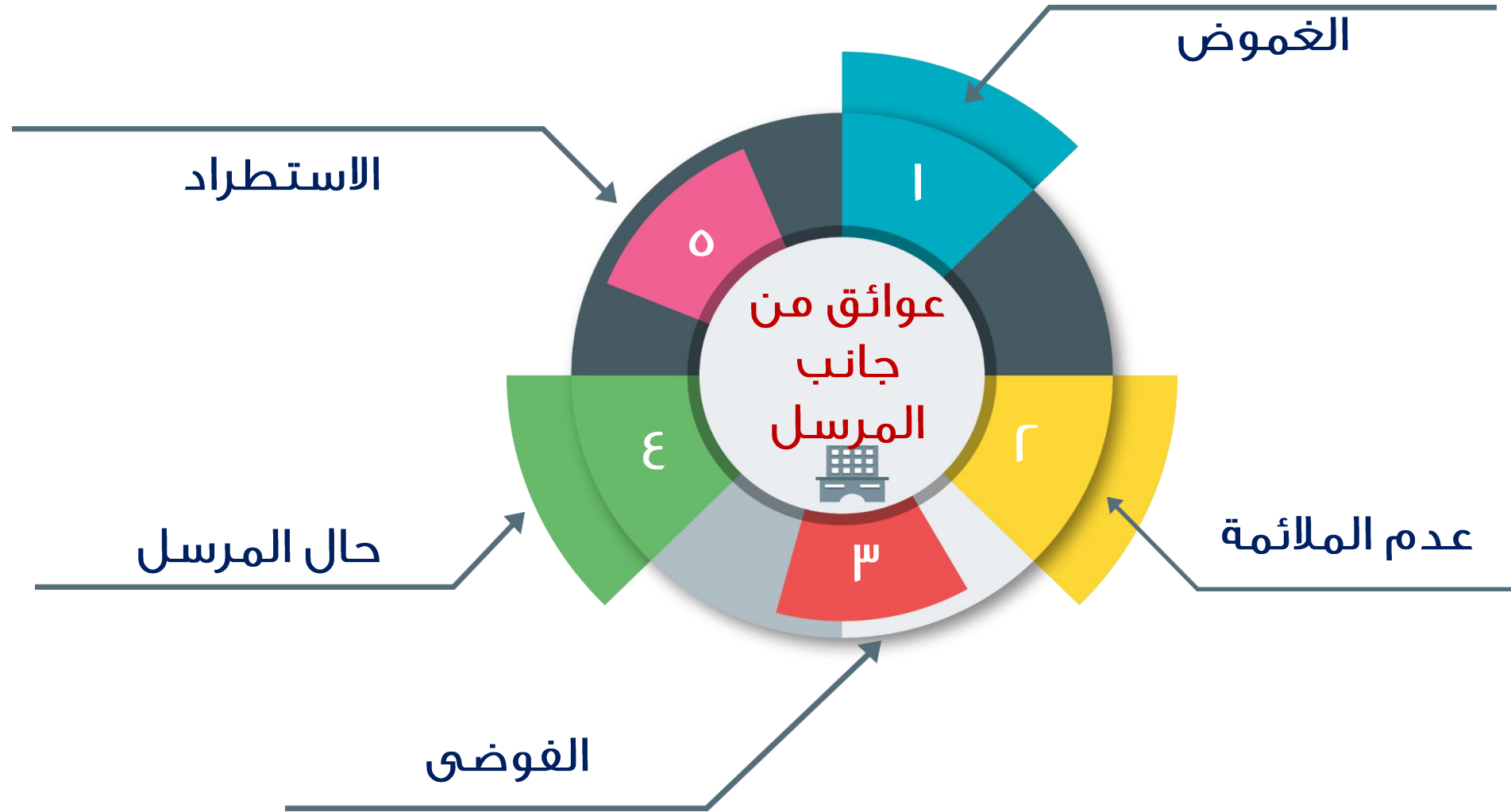
يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للأشياء ذات القيمة

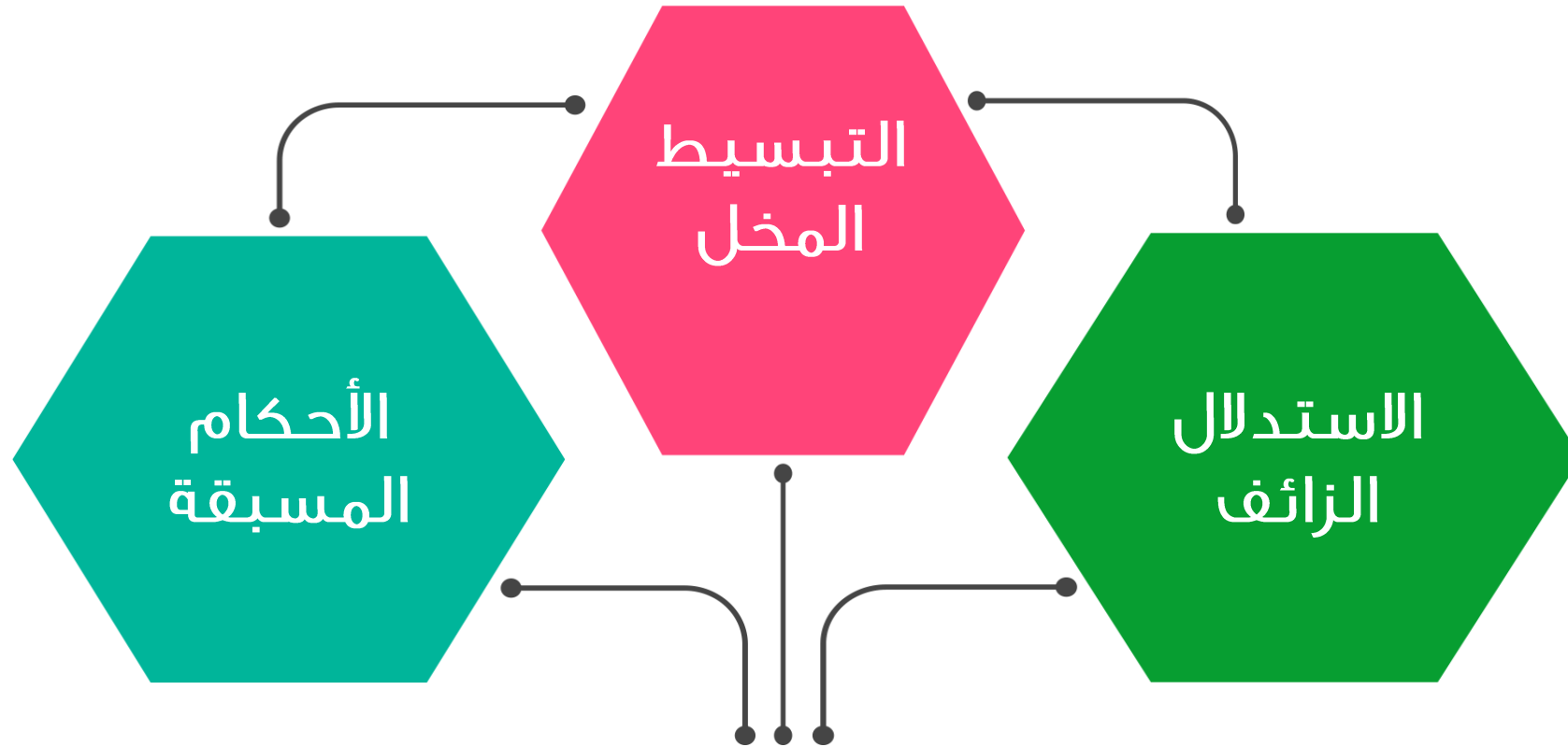


العوامل المؤثرة في الاتصال ومحوقاته



عوائق وصول المعنى

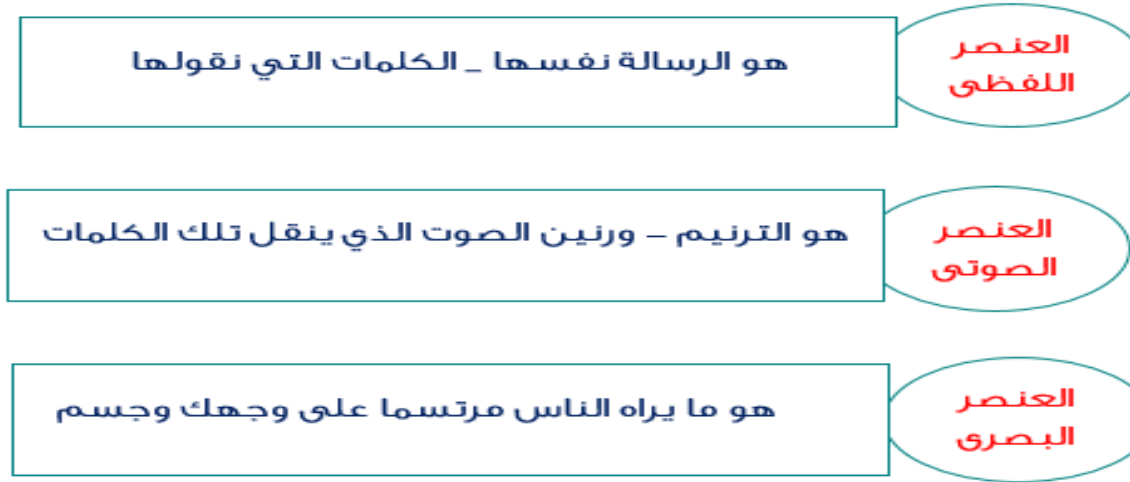




عوائق من جانب المستقبل

أساليب عملية الاتصال

هل هو لفظي؟ أم صوتي؟ أم بصري؟



وذلك حسب دراسة أعدها خبير الاتصال الشخصي

الوحدة الرابعة

مهارة الحوار