

ملخص مذكرة

فن التعامل مع الآخرين

ملخص احترافي للدراسة

فن التعامل مع الآخرين – رئيس شعبة

أولاً: مفهوم فن التعامل مع الآخرين

الوظيفة الإشرافية لا تقتصر على إدارة الأعمال والمهام فقط، بل تعتمد على القدرة على إدارة العلاقات الإنسانية وبناء الثقة وتحفيز العاملين لتحقيق الأهداف.

رئيس الشعبة الناجح:

- يبني الثقة مع فريق العمل.
- يستمع بفاعلية.
- يراعي الفروق الفردية.
- يقدر جهود العاملين.
- يخلق بيئة عمل إيجابية.
- يحول الأخطاء إلى فرص للتعلم والتطوير.

قاعدة مهمة للاختبار:

الإدارة الناجحة = حزم إداري + مرونة إنسانية

ثانياً: الفرق بين الاتصال والتواصل

- الاتصال التواصل
- نقل المعلومات بناء العلاقات
- يركز على الرسالة يركز على الإنسان
- قد يكون أحادي الاتجاه ثنائي الاتجاه
- يعتمد على الكلمات والتعليمات يعتمد على الحوار والتفاعل
- يحقق الالتزام يحقق الولاء والانتماء

سؤال متوقع

ما الفرق بين الاتصال والتواصل؟

الاتصال هو عملية نقل المعلومات والتعليمات بين الأفراد، أما التواصل فهو عملية تفاعلية تهدف إلى بناء التفاهم والعلاقات الإنسانية وتحقيق المشاركة الفعالة.

مفتاح الحفظ ← الاتصال ينقل المعلومة، والتواصل يبني العلاقة.

ثالثاً: مهارات المفاوض الناجح

المفاوض الناجح يمتلك مجموعة من المهارات الأساسية وهي:

- 1- الاستماع الفعال
 - 2- التحكم بالذات
 - 3- الذكاء اللغوي
 - 4- حل المشكلات
 - 5- اتخاذ القرار
 - 6- المهارات الشخصية
- فهم الطرف الآخر بدقة وعدم المقاطعة.
السيطرة على الانفعالات أثناء النقاش.
التعبير الواضح والدقيق.
البحث عن الحلول المناسبة.
اختيار القرار المناسب في الوقت المناسب.
بناء العلاقات وكسب الثقة.

سؤال متوقع

اذكر مهارات المفاوض الناجح.

الإجابة : الاستماع الفعال - التحكم بالذات - الذكاء اللغوي - حل المشكلات - اتخاذ القرار - المهارات الشخصية.

رابعاً: مصفوفة المهارة والرغبة

تعتمد على عاملين:

- المهارة (Skill) ← قدرة الموظف على أداء العمل.
- الرغبة (Will) ← الحماس والدافعية للعمل.

أنواع الموظفين حسب المصفوفة

1. كفاءة عالية + رغبة عالية

اللقب	النجوم أو الأبطال.
أسلوب التعامل	التفويض.
الإجراءات	إعطاؤهم صلاحيات-تكليفهم بالمهام المهمة -مكافأتهم وتحفيزهم.

2. كفاءة عالية + رغبة منخفضة

اللقب	الخبراء المحبطون.
أسلوب التعامل	التشجيع والمشاركة.
الإجراءات	معرفة أسباب انخفاض الدافعية- إعادة الحماس- إشراكهم في اتخاذ القرار.

3. كفاءة منخفضة + رغبة عالية

اللقب	المتحمسون.
أسلوب التعامل	التوجيه والتدريب
الإجراءات	التدريب المستمر- المتابعة- تقديم التغذية الراجعة.

4. كفاءة منخفضة + رغبة منخفضة

اللقب	منخفضو الأداء.
أسلوب التعامل	التوجيه الصارم أو الاستبدال.
الإجراءات	متابعة دقيقة - خطة تحسين أداء- النقل أو الاستبدال عند عدم التحسن.

أهم نقطة الحفظ

الحالة الأسلوب

تفويض	مهارة عالية + رغبة عالية
تشجيع	مهارة عالية + رغبة منخفضة
تدريب	مهارة منخفضة + رغبة عالية
استبدال	مهارة منخفضة + رغبة منخفضة

طريقة حفظها:

تفويض	● نجوم
تشجيع	● خبراء محبطون
تدريب	● متحمسون
استبدال	● منخفضو الأداء

خامساً: أنواع الشخصيات الوظيفية

يبحث عن الأفكار الجديدة والحلول المبتكرة.	○ المبدع
يفضل العمل المنظم والثابت.	○ الروتيني
يحب القيادة واتخاذ القرار.	○ المسيطر
يبنى علاقات جيدة مع الجميع.	○ الصديق
ينشر الإيجابية داخل الفريق.	○ المرح
سريع الفهم والتعلم.	○ اللامع
يملك معرفة وخبرة واسعة.	○ القاموس
يتجنب تحمل المسؤولية.	○ المتهرب

أسئلة متوقعة في الاختبار

✓ ما المقصود بفن التعامل مع الآخرين؟

هو القدرة على إدارة العلاقات الإنسانية بطريقة تحقق الثقة والتعاون وتحفيز العاملين لتحقيق الأهداف.

✓ ما الفرق بين الاتصال والتواصل؟

الاتصال نقل المعلومات، أما التواصل فهو بناء العلاقات والتفاهم.

✓ اذكر مهارات المفاوض الناجح.

الاستماع الفعال - التحكم بالذات - الذكاء اللغوي - حل المشكلات - اتخاذ القرار - المهارات الشخصية.

✓ ما المقصود بمصفوفة المهارة والرغبة؟

هي أداة لتحديد أسلوب التعامل مع الموظفين بناءً على مستوى مهارتهم ودافعيتهم للعمل.

✓ كيف تتعامل مع موظف كفاءته عالية ورغبته منخفضة؟

بالتشجيع والمشاركة وإعادة تحفيزه وإشراكه في اتخاذ القرار.

ملخص ليلة الاختبار

✓ الاتصال ينقل المعلومة.

✓ التواصل يبني العلاقة.

✓ مهارات المفاوض: استماع - تحكم بالنفس - ذكاء لغوي - حل مشكلات - قرار - علاقات.

✓ مصفوفة المهارة والرغبة: تفويض - تشجيع - تدريب - استبدال.

✓ أنواع الشخصيات:

المبدع - الروتيني - المسيطر - الصديق - المرح - اللامع - القاموس - المتهرب.

القاعدة الذهبية

تواصل فعال + تفاوض ناجح + معرفة شخصية الموظف + تطبيق مصفوفة المهارة والرغبة = رئيس
شعبة ناجح