

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة العربي بن مهيدي
أم البواقي

أكاديمية نماء العالمية للتدريب والتطوير
أم البواقي

مهارات الاتصال الفعالة وحل المشاكل بين الموظفين.

إعداد وتقديم المدرب المستشار

د. أيمن نسمان

الاتصال الفعال هو:

عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة.

هو تحقيق الهدف.

أهمية عملية الاتصال:

- . هي عملية مستمرة ترافق كل عمليات الأداء الوظيفي من تخطيط وتنظيم وقيادة.
- . مسؤولة عن نجاح العمل.
- . وسيلة تستخدم للتشيد الجماهيري حول العمل النقابي.
- . وسيلة لخلق جو من التفاهم بين مختلف الموظفين والادارات على اختلاف درجاتها.
- . وسيلة للتعبير عن الرأي، وإقناع الآخرين وتوجيههم نحو الأداء المطلوب.
- . فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات.
- . أداة لضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة.

➤ زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية.

➤ الالتزام بالأهداف التنظيمية.

➤ توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات.

➤ توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية.

أهمية عملية الاتصال:

* أثبتت الدراسات التي أجريت في مجال " السلوك الإداري " الى أن الجزء الأكبر منه وقت رجل الإدارة يقضيه في الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين 70% و80% من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال.

تهدف عملية الاتصال إلى تجميع وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة للعمل، ونقل وتبادلها بين الأفراد والجماعات، و إحاطة الآخرين بأمور أو أخبار أو المعلومات بهدف التأثير على سلوك الأفراد من أجل التعديل والتغيير، وتتم هذه العمليات بصورة متبادلة من جانبيين.

فهو أداة لضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة. وبالتالي تحسين الأداء ورفع الانتاجية.

منطلقات أساسية:

- ✓ الخريطة ليست المنطقة.
- ✓ احترام وتقبل الآخرين كما هم.
- ✓ المرونة قوة.
- ✓ معنى الاتصال هو النتيجة التي تحصل عليها.

قوانين التحفيز للاتصال الفعال:

- كل شخص يحفز بشكل مختلف عن الآخر.
- لكل شخص نوع مميز وفريد من التحفيز.
- ما يحفز شخص، قد يثبط الشخص الآخر.
- لا يوجد طريقة أفضل من الأخرى.

الشيفرة الوراثية للتحفيز:

D دوافع	N حاجات	A مكافآت
تواصل «متعاون»	الاستقرار	داخلية
انتاجية «منافس»	التنوع	خارجية

قم بتحديد أي التفضيلات التي تناسبك من خلال الجدول أعلاه للتعرف على الشيفرة الوراثية الخاصة بك.



الأسئلة الـ 05 لمعيار الدقة:



★ منظومة الاتصال :

ترجمة الأفكار إلى معان	مرسل .
تحويل / تحوير	رسالة .
إفادة / رجوع الأثر	مستقبل .

العناصر المؤثرة في عملية الاتصال :

- المرسل .
- المستقبل .
- الرسالة .
- قناة الاتصال .
- معوقات الاتصال .
- المحركات والمؤثرات البيئية .

المعلومات المؤثرة في طرفي الاتصال (المرسل والمستقبل) :

أهداف	اتجاهات	ذكريات
الشخصية	العمر	التعليم
الدوافع	التجارب	التحيزات والميول
الخبرات	المخاوف	الطموح

* مستويات الاتصال *

الانصارات العمودية الصاعدة:

وهي الاتصارات الصادرة من الموظفين للدرجات الوظيفية الأعلى درجة وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات، ولا تحقق هذه الاتصارات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر الموظف بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير.

* الانصال بالرئيس:

السعي لتوضيح الأهداف.

توضيح الأدوار والمسئوليات.

تحديد الأمور (من سيقوم بالعمل ؟ ماذا؟ متى ؟

السؤال عن رأيه.

الاستماع بانتباه.

الانصارات العمودية النازلة:

وهي الاتصارات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، وتتم عادةً بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصارات منخفضة.

* الانصال بالمرؤوس:

- إيجاد سبل رسمية وغير رسمية لتبادل المعلومات.
- التأكد من وضوح الأهداف والموضوعات.
- إشراكهم في تحديد مهامهم.
- السماح بالتعبير عن آرائهم المؤثرة في عملهم.
- الانتباه إلى الصراعات أو سوء الفهم وإزالتها.
- الاستماع بانتباه والاستجابة بلطف.
- بيان التقويم المستمر.

الانصارات الأفقية:

وهي الاتصارات الجانبية التي تتم بين المستويات المتقابلة، (مثل اتصال المدير بمدير آخر أو الأساتذة).

ويعزز هذا النوع من الاتصارات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً إذا ما ركز على: تنسيق العمل، وتبادل المعلومات، وحل المشكلات والتقليل من حدة الخلافات والصراعات.

* الانصال بالزمراء:

توضيح المسئوليات وتحديد نقاط التعارض.

تحديد المصادر التي تحتاجها للقيام بعملك.

المناقشة بهدوء حين الاختلاف.

تقديم المساعدة حين الحاجة.

Effective communication skills
And problem solving among staff.



ما يزيد تعقيد الكثير من المشاكل الخوف الذي يمنع المبادرة في الحل:

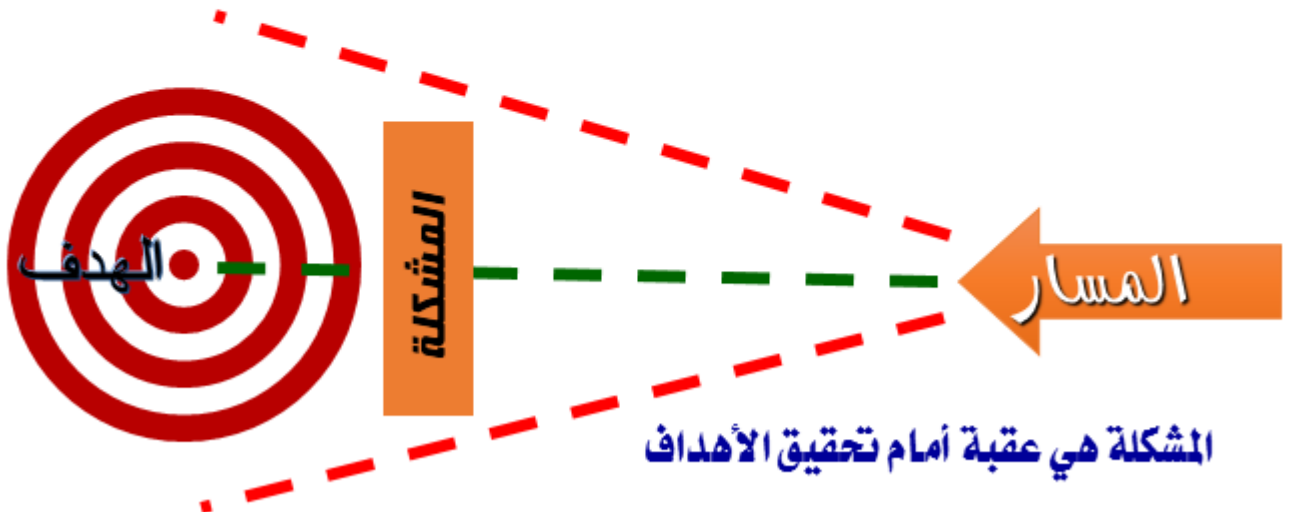
ومن مظاهر الخوف:

- 1 - تجاهل المشكلة.
- 2 - مقاومة التغيير.
- 3 - الشك في قدراتك.
- 4 - وضع اللائمة على الآخرين.

مفهوم المشكلة

وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض والتعقيد ، وليس له حل واضح

انحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقا



خصائص الخبرة في حل المشكلات

الخصائص العامة

للشخص المتميز في حل المشكلات



الاتجاهات الايجابية

الدقة

تجزئة المشكلة

التأمل في الحل

النشاط والفاعلية

طرق حل المشكلات

الطرق التقليدية

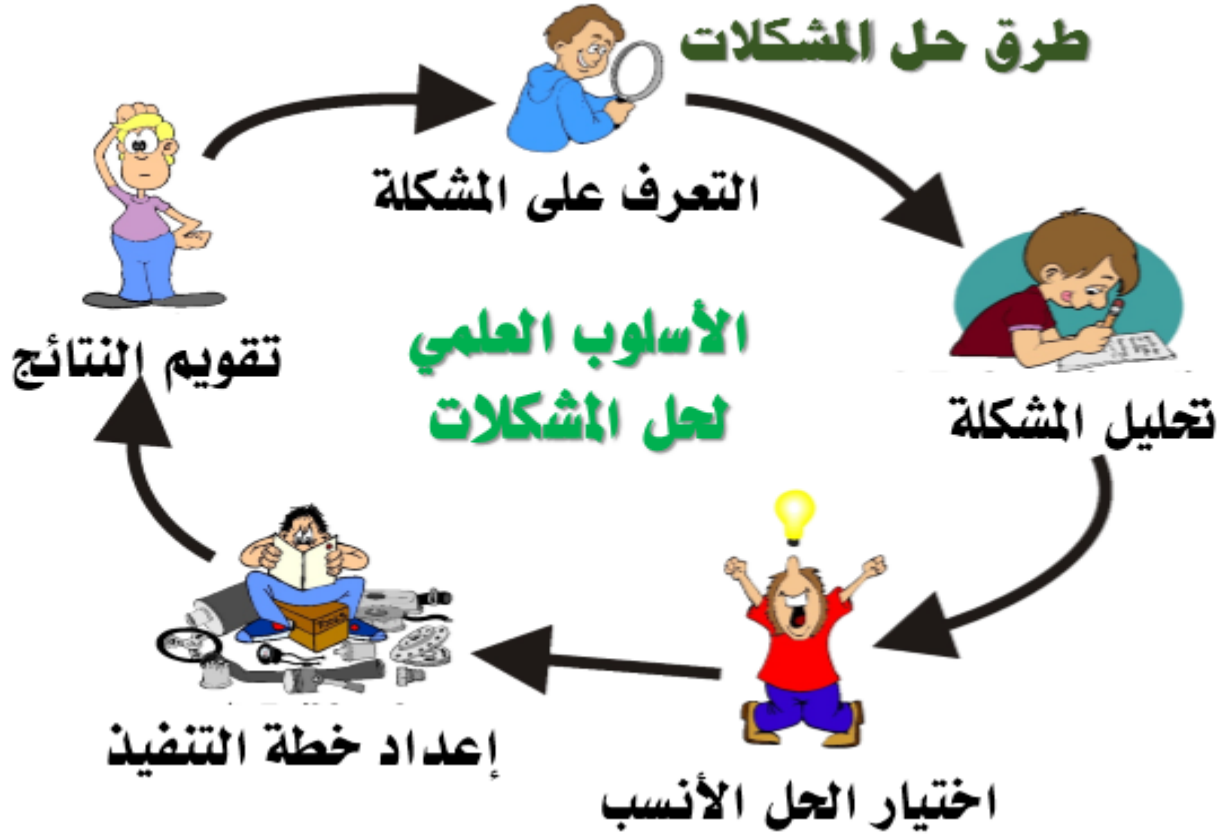
المحاولة والخطأ

التجربة السابقة

المشاهدة والتلقين

التخمين والظن





التعرف على المشكلة

استخدام ادوات الاستفهام الخمسة

ماذا سيحدث لو لم تحل	ما هي المشكلة	ماذا؟
أين لا تحدث	أين تحدث	أين؟
متى لا تحدث	بدأت ومتى تحدث	متى؟
كيف لا تحدث	كيف تحدث	كيف؟
مع من لا تحدث	مع من تحدث	من؟

إن التفريق بين الحقائق و الانطباعات لا بد أن يكون سليماً .