

## مهارات الاتصال الجيد

الاتصال هو عملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل : المعلومات  
الاتصال الذاتي هو : ما يحدث داخل الفرد  
مهارات الاتصال الجيد :

مجموعة من المهارات اللازمة حتى تصبح الاتصالات فعالة ، و تحقق الأهداف المرجوة منها .  
من المهارات اللازمة لبناء و تنمية القدرات البشرية .

### خصائص الاتصال الجيد :

السرعة

الدقة

وضوح المعنى

الحالة النفسية

قلة التكاليف

الإقناع

تيسير الإجراءات و تسهيل إنجاز الأعمال

مراعاة الفروق الفردية

### يهدف الاتصال في الإدارة إلى :

تعريف أعضاء الجماعة بمجالات المنظمات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها  
تداول المعلومات بين القادة والعاملين  
تنسيق الجهود بين الأقسام المختلفة في المؤسسة وبين مختلف جهود الأعضاء  
التعرف على المشكلات التي تواجه العاملين والعمل على حلها  
نقل ردود أفعال العاملين

### مهارات الاتصال الجيد مهارات :

مهارات التحدث

مهارات الاستماع

مهارات الكتابة

مهارات القراءة

مهارات استخدام الاتصال غير اللفظي

### العوامل التي تؤدي الى ضعف عملية الاستماع هي :

عدم قدرة المستمع على فهم ما يقوله المتحدث

عدم قدرة المتحدث على جعل الحديث مثيرا لاهتمام المستمعين

الطريقة التي يتحدث بها المرسل

عدم قدرة المستمع على التحمل

تحامل المستمع على المتحدث

التسرع في البحث عما هو متوقع

مهارات الاتصال الغير اللفظي استخدام : الحركات و الإشارات و الأشياء و التنعيم

## مهارات إدارة الاجتماعات

**تعد الاجتماعات وسيلة لتبادل : الآراء حول مشكلات التنظيم من مبررات عقد الاجتماع :**

توزيع المهام والواجبات على الأفراد و التنسيق فيما بينهم  
تدريب الأعضاء و زيادة مهارتهم

تنشيط الأفكار والمقترحات والخبرات بين العاملين

حل المشكلات الطارئة و التي تحتاج لمتابعة و نقاش

وجود مجموعه من الأشخاص لهم مجموعه من الأهداف المشتركة يسعون إلى مناقشتها : من العناصر الأساسية للاجتماعات

**المبادئ العامة لتحقيق النجاح في ادارة الاجتماع : ( جميع المبادئ ٢١ )**

التحديد الدقيق لمكان وزمان انعقاد الاجتماع

تحديد الأشخاص المدعوين لحضور الاجتماع

إبلاغ الأشخاص المدعوين بأهداف الاجتماع

إعلان جدول الأعمال وإبلاغ الأشخاص المدعوين به

إعداد مكان الاجتماع بشكل جيد

تجهيز كافة المواد المطلوبة واللازمة لعقد الاجتماع وتوزيعها في الأماكن المعدة لاستقبال المدعوين

تجهيز الخدمات الضرورية لعقد الاجتماع

الالتزام ببدء الاجتماع في التوقيت المحدد له سلفاً

إنهاء الاجتماع بعد انقضاء الوقت المخصص له

بدء الاجتماع بالترحيب بجميع الأعضاء وتقديم الأعضاء الجدد

عرض جدول الأعمال ومراجعتها مع الأعضاء بصورة سريعة

التسلسل في الانتقال في بنود جدول الاعمال

الالتزام بجدول الأعمال و عدم السماح للأعضاء بعدم الخروج عن بنود جدول الاعمال

عدم السماح لعضو أو مجموعة من الأعضاء السيطرة على المناقشات

الاهتمام بتسجيل كافة المناقشات في الاجتماع

الاستماع باهتمام لكل ما يقال أثناء الاجتماعات

الاهتمام بكل ما يصدر عن الأعضاء من رسائل غير لفظية

ضرورة وجود الاحترام المتبادل بين الأعضاء وتجنب الصراع

العمل على إيجاد الأجواء التي تسمح للأعضاء بالمشاركة بايجابية والتحدث بصراحة وصدق

اختتام الاجتماع بتلخيص ما تم انجازه خلال الاجتماع وتوضيح الخطوات التالية

تقديم الشكر لجميع الحاضرين

**أنواع الاجتماعات : ( جميع انواع الاجتماعات )**

اجتماعات تبادل المعلومات

اجتماعات اتخاذ القرار

اجتماعات البحث والدراسة

الاجتماعات الطارئة

الاجتماعات الروتينية

الاجتماع الفوضوي

الاجتماع الناجح

اجتماعات النظام الأساسي

اجتماعات العمل

الاجتماعات الدورية

**في المرحلة الأولى قبل الاجتماع يجب التأكد من : عدم وجود بدائل للاجتماع قبل الدعوة لعقد اجتماع**

**الشروط الواجب توفرها في المدعوين للاجتماع : أن يكون المدعو للاجتماع من النوع الذي يبدي رأيه ويتقبل آراء الآخرين**

## مهارات حل المشكلات

المشاكل غير المحددة هي التي تنطوي على درجة من : الغموض وعدم الوضوح وقصور في البيانات من مبررات الحل الجماعي للمشكلة : اتسام المشكلة بالتعقيد

إغفال تسجيل الأفكار من : الجوانب السلبية للحل الجماعي للمشكلة

ترجع أهمية خطوة إدراك المشكلة وتحديدها إلى : أنها البداية الصحيحة للتواصل إلى الحلول المناسبة

في مرحلة جمع البيانات يتم جمع البيانات والمعلومات المتصلة بالمشكلة والتي قد تساهم في : تفهم الجوانب المختلفة للمشكلة والوقوف على الابعاد المتعددة لها

من مراحل وخطوات حل المشكلات : تحليل المشكلة

من العوامل المؤثرة في تنمية مهارة الفرد على حل المشكلة : طبيعة المشكلة

الخوف من الفشل والخوف من التجديد من عوامل : الفشل في حل المشكلات

## التدريب

التدريب هو عملية تهدف إلى : إكساب المتدربين الخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها لأداء أعمالهم بشكل أفضل

التدريب هو احد الطرق الرئيسية : لزيادة الإنتاجية

الشمولية من خصائص عملية : التدريب

التدريب عملية إدارية ينبغي أن تتوفر لها مقومات العمل الإداري الكفاء حتى ينجح . ومن هذه المقومات : وضوح الأهداف وتناسقها

صقل وتنمية مهارات العاملين من فوائد : التدريب

يؤدي التدريب إلى : زيادة الولاء والانتماء للمنظمة

يتحدد الهدف الرئيسي من التدريب في انه الوسيلة الأكثر فعالية في : زيادة كفاءة العاملين وزيادة فاعلية المنشأة او المؤسسة

من مزايا تحديد الحاجات التدريبية : زيادة فعالية نشاط التدريب

يساعد تحديد الحاجات التدريبية في : تقويم العملية التدريبية والتوصل إلى الشكل المرغوب فيه والمناسب

من مؤشرات الحاجة للتدريب العوامل الخارجية وهي العوامل التي تنشأ خارج حدود المنشأة ومنها : التطور العلمي و التقني في تحقيق اهدافها وتأدية الأدوار المنوطة بها

من مؤشرات الحاجة للتدريب العوامل الداخلية وهي العوامل التي تظهر داخل المنشأة ومنها : التعيينات الجديدة

من طرق تحديد حاجة العاملين للتدريب : مراجعة اهداف وسياسات المؤسسات الحالية والمستقبلية

التخطيط للتدريب هو : إعداد الخطط اللازمة لتدريب العاملين بالمؤسسات

من العناصر التي يجب أن تتضمنها خطة التدريب : تحديد اهداف التدريب

القدرة على الملاحظة واستخدام لغة الجسد من المهارات الواجب توافرها في : المدرب

اللباقة من الصفات التي يجب أن يتسم بها : المدرب

التعرف على مدى التطور والتعلم الذي حدث بعد الانتهاء من العملية التدريبية كنتاج من نواتج العملية التدريبية من اهداف : تقييم التدريب

تحسين الخدمة المقدمة للعملاء والمستفيدين من مبررات : التدريب

## بناء و تنمية القدرات المفهوم و الأهمية و الأهداف

**تتعدد قدرات الانسان و من اهمها : القدرات العقلية ، القدرات الثقافية ، القدرات الاجتماعية**  
**القدرات الاجتماعية المرتبطة بالاتصال بالآخرين :**

القدرة على الاتصال الفعال

القدرة على التفاعل مع الآخرين

القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة

القدرة على العمل الفريقي

القدرة على إقناع الآخرين

القدرة على العمل الاجتماعي

**تنمية الموارد البشرية في مفهومها العام تشير الى :**

توسيع الخيارات أمام البشر من خلال بناء وتنظيم قدراتهم ، وبمشاركتهم الذاتية في هذا البناء  
المهارات الاجتماعية هي قدرة الشخص على أن يأتي بسلوكيات : تحظى برضا وقبول الآخرين

**مفهوم بناء القدرات زيادة قدرة المجتمع على انجاز الأعمال بنفسه بمعنى أن يكون :**

أكثر مهارة

أكثر ثقة في نفسه

أكثر فاعلية في التنظيم

**ترجع أهمية البناء إلى أنها تؤدي إلى :**

زيادة قدرات المجتمع من أجل البدء في تنفيذ عمليات التمكين من أجل تحقيق التنمية المستدامة  
تحسين شبكات الاتصال بين المنظمات وبين المجتمعات باعتبارهم أطراف فعالة في عملية التنمية  
زيادة الفاعلية من أجل تحقيق تنمية مستدامة

**بناء القدرات من اجل تحقيق التنمية المستدامة بهدف :**

تنمية قدرات أفراد المجتمع للدخول في عملية التنمية بنجاح

إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للاستفادة من الخبرات والتجارب

تقوية دور المجتمع وتنمية قدراته في عملية التنمية

تفعيل دور المجتمع في عمليات التدريب

**من دواعي الاهتمام بالتنمية المعرفية :** إعداد صفوف بشرية تالية قادرة على إدارة وتطوير المجتمع ومنظّماته

ترجع أهمية التنمية المعرفية إلى أنها إحدى الآليات الضرورية لإحداث : تنمية ذاتية

من مبادئ الإدارة الفعالة للوقت النظر إلى الوقت و التعامل معه بوصفه مسألة : مصيرية

تحليل الأفعال و استبعاد غير الضروري منها توفيراً للوقت ، أهم وأحد أسباب : تزايد معدل الإنتاج الصناعي في الدول المتقدمة

تثبيت مواضع الأشياء الخاصة حتى يتيسر الوصول إليها بسرعة : من مبادئ الإدارة الفعالة للوقت

من دواعي الاهتمام بعملية التنمية الذاتية صعوبة توفير : دورات تدريبية لجميع العاملين

من دواعي الاهتمام بعملية التنمية الذاتية : أن التغييرات في نظم العمل والتقنية والإدارة تسير بمعدل سريع

## بناء وتنمية القدرات المؤسسية

**بناء القدرات المؤسسية هو :** عملية تدخل خارجي لتحسين وتطوير أداء المنظمات في علاقتها برسالتها وأهدافه **من متطلبات بناء و تنمية القدرات المؤسسية :**

عمل دورات تدريبية لتدريب المسؤولين فيها و إكسابهم الخبرات الفنية و الإدارية و التنفيذية  
منح المؤسسات القدرة على إصدار لوائح متطورة  
تطوير مصادر التمويل المختلفة للمنظمات

أهمية التنسيق بين برامج المؤسسات الأهلية و برامج و سياسات المؤسسات الحكومية حتى يمكن وضع برامج متكاملة  
التطوير التنظيمي للمؤسسات و بناء هياكل تنظيمية متطورة بعيدة عن المركزية و تعقيد الإجراءات  
**من القدرات المؤسسية التي ينبغي بناؤها ؛ القدرات الخاصة بالمنظمة و هي :** القدرات المتعلقة بصنع السياسات الخاصة بالمؤسسة  
والقرارات الخاصة بها

**من المجالات الأساسية لبناء القدرات المؤسسية :**

بناء القدرات البشرية للمنظمة  
البنية الأساسية  
بناء القدرات المالية  
البنية الإدارية  
البنية الاتصالية

**يفترض مدخل بناء القدرات من الداخل للخارج :** أن المنظمة والعاملين فيها يستطيعون تحديد احتياجات المنظمة وتحديد مشكلاتها

## التمكين كإستراتيجية لبناء وتنمية القدرات

التمكين هو منح الإنسان قدر أكبر من الاعتماد على : الذات

إتاحة الفرصة للفقراء لتكوين أصولهم المادية والبشرية وتعزيزها من الركائز الأساسية لإستراتيجية : التمكين ومعالجة الفقر  
التمكين الاقتصادي للفقراء هو الأنشطة التي يمكن من خلالها تحسين المستوى المعيشي للفقراء من خلال : توفير الخدمات الأساسية

وتوفير فرص العمل لهم وتقديم الدعم من خلال المشروعات الصغيرة

**من وسائل دعم ذوي الاحتياجات الخاصة اجتماعيا :**

خدمات الإرشاد والتوجيه

خدمات المساندة الاجتماعية

خدمات المساندة الصحية

نظم خدمات المساندة المتبادلة أو التكاملية

بث البرامج التثقيفية والمعلومات الصحيحة عن الأشخاص المعوقين وعن الإعاقة : من أوجه الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة  
تنفيذ برامج لمحو الأمية الثقافية والتكنولوجية للمرأة المعاقة من سبل : تمكين المرأة المعاقة