

ببدء من الأشياء المهمة بس من كل المحاضرات م بحدد الاخير م بجي الاولى

توكيد الذات

هو قدرة الفرد التعبير الملائم لفظا وسلوكي عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والموافق من حوله، والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان يركز على تقدير الفرد لذاته رضاه عن نفسه وقدراته (وعلى إحساس الفرد بتقدير الآخرين له) مكانته عندهم واحترامهم له.

المتزن: يقدر نفسه حق قدرها بحسب ما تستحقه،

المتكبر: ينفخ ذاته ويعطيها منزلة أكبر مما تستحقه ،

المتذل: يبخس نفسه حقها وينزلها أقل من منزلتها

خصائص السلوك التوكيدي

أنه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم يتوافق فيه السلوك الظاهر مع المشاعر والأفكار الداخلية أنه مقبول شرعا وعرفا وعقلا.

التوقع هو؛

أمل الفرد، هو تجسيد لرغبات الشخص وما يريده في ظرف كالزواج، العائلة، العمل أو علاقه

تتأثر التوقعات بحاجات الانسان،

تتغير مع الوقت، ومع ذلك فإن عملية إدارة التوقعات يجب أن تكون مستمرة.

فوائد كشف الذات :

نمو الذات ، الصلابه ، مرونة الضغوط ، الأستمتاع بالموده الإنتاجيه ، الأفكار التلقائيه والاعتقائيه الراسخه

معوقات كشف الذات:

الخوف من الرفض .

الخوف من العقاب .

الخوف من استغابتك الحديث عنك دون علمك

الخوف من اعتبارك ضعيفا ؛

امتلاك فكرة أنه إذا تحدثت ستعتبر متأثرا وضعيف .

الخوف من أن يقوم أحدهم باستغلالك .

الخوف من ترأس الموقف المواجهة

كشف الذات يكون عن طريق؟

التغذية الراجعة

الذكاء العاطفي

هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية و العاطفية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة علي ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات .

مكونات الذكاء العاطفي:

التعرف على الانفعالات

توظيف الانفعالات

فهم الانفعالات

ادارة الانفعالات

القيادة

تركز القيادة على العلاقات الإنسانية وتهتم بالمستقبل. ومن هنا تحرص على عدم الخوض إلا في المهم من الأمور. وتهتم القيادة بالرؤية والتوجهات الإستراتيجية وتمارس أسلوب القدوة والتدريب

الادارة ..

تركز الإدارة، على النقيض من القيادة، على الإنجاز والأداء في الوقت الحاضر. ومن هنا فهي تركز على المعايير وحل المشكلات وإتقان الأداء والاهتمام باللوائح والنظم واستعمال السلطة. كما تهتم بالنتائج الآتية مثل كم ربحنا، وكم بعنا، وما إلى ذلك

وفقا لهذه النظريات ظهرت أنماط القيادة:

باعتبار مصدرها: قيادة رسمية - قيادة غير رسمية.

باعتبار أساليبها: تسلطية استبدادية - شورية - حرة فوضوية.

باعتبار السلوك القيادي.

فرقوا بينهم:

الفريق هو:

مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة ، والبعض يعرف الفريق على انه " مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم ، وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ، بالإضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم. "

وفرق العمل هي:

"جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ، ويعتبر أعضاء الفريق مسئولين عن تحقيق هذه الأهداف ، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات.

والجماعة هي:

عدد من الأفراد لهم مجموعة مشتركة من الأهداف يعملون على تحقيقها ويتوفر الانسجام بينهم لوجود صفات مشتركة في الخلفية الثقافية أو التعليمية ، أو الحالة الوظيفية ، ويتوفر كذلك التفاعل والمشاركة ويكون العمل بصورة مستقلة عن التنظيم الرسمي للمنظمة.

يستخدم لفظ الجماعة: عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة

ويستخدم لفظ فريق العمل: عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية

اسباب الصراع داخل فريق العمل...

اختلاف وجهات النظر.

اختلاف القيم والاتجاهات.

اختلاف الخبرات والتجارب.

اختلاف الأهداف والغايات.

اختلاف أنماط الشخصيات.

اختلاف طريقة الحكم على الأشياء.

أنواع عدة للصراع نذكر منها:

الصراع بين الأفراد: وهو الصراع الذي يحدث بين شخصين أو أكثر.
الصراع داخل جماعات العمل: ويحدث عندما تنقسم جماعة العمل على نفسها.
الصراع بين جماعات العمل: ويحدث بين مجموعتين مختلفتين أو أكثر.
الصراع بين المنظمات: ويحدث نتيجة للمنافسة بين المنظمات التي تقدم خدمات أو سلعاً متشابهة.

ما هي أنواع الصراعات؟

الصراع الوظيفي المحمود

الصراع الغير الوظيفي الهادم

هل الصراعات والاختلافات مفيدة لمنظومات الأعمال؟

نعم و لا .

نعم، وذلك عندما يكون الصراع والتنافس في وجهات النظر حول تعظيم مصلحة المنظومة بعيداً عن تصفية الحسابات الشخصية.

لا، وذلك عندما يكون الصراع والتنافس في وجهات النظر يهدف لتحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة لمنظومة العمل سواء كان الصراع بين فرد وآخر أو بين مجموعتين، وبهذا تهدر الكثير من مواردها على تصفيات الحسابات.

الاسباب رئيسية للزمات:

اسباب عامة

اسباب خارجة عن قدرات الانسان

اسباب ترجع للإنسان سوء التقدير والتقييم والفهم لموضوع معين.

الايخطاء البشرية خلال العمل.

الإشاعات

تعارض المصالح و الاهداف

سباب مرتبطة بالمؤسسة:

ممارسة الادارة بمفهوم ضيق.

الاساليب الدفاعية للإدارة والمؤسسة

المعتقدات والثقافة الخاطئة

الضعف الاداري والمالي

عوامل متعلقة بالمؤسسة ونموها

أن للصراعات آثارًا إيجابية وأخرى سلبية على المنظمة والفرد على حد سواء:

الاستراتيجية العلمية:

وتقوم بتحليل موضوعي لأسباب الصراع ومن ثم وضع الحلول المناسبة.

الاستراتيجية السياسية:

تعطي كل عضو في المجموعة حاف متساوياً في الطرح والمناقشة وابداء الرائي وتأخذ رائي الاغلبية في اتخاذ القرار

الاستراتيجية القانونية:

تبحث عن الأنظمة والقوانين بشأن المشكلة ثم تتخذ ما ينطبق عليها وبالتالي تنفيذها.

استراتيجية التسلسل الهرمي:

وتخضع للسلطة العليا في المنظمة حسب الهيكل التنظيمي لها وتستأنس برأيها حول طريقة الحل.

استراتيجية المشاركة في الحل:

وتتم عن طريق جمع أطراف النزاع حول دائرة مستديرة لتبادل وجهات النظر بشأن الوصول إلى اتفاق مشترك يرضي الجميع.

الآثار الإيجابية ومنها على سبيل المثال:

تصحيح الأخطاء والهفوات.

إظهار المشكلات المستترة.

إيجاد حلول دائمة للمشكلات.

اكتشاف قدرات وإبداعات الموظفين.

لآثار السلبية:

ظهور الضغوط النفسية على الأفراد.

تدني مستوى الأداء والإنتاجية.

إعاقة تحقيق الأهداف التنظيمية.

سوء العلاقات بين الأفراد.