

سلوكيات ومهارات العمل وحل المشكلات



HR in Capsule



Hany Hefny (HR Consultant)
(+2) 010 999 552 33





المواد

1

السلوك والمهارة

2

سلوكيات العمل

3

مهارات العمل

4

ترتيب الأولويات

5

حل المشكلات

6

الموظفين وحل المشكلات

7

أخلاقيات إتخاذ القرار في المشكلات





نظرة عامة

المهارة

النجاح فى العمل يحتاج إلى كلاً من:

السلوك

التمييز

الأخلاق الحميدة

• فإذا كنت على قدر كبير من الخلق الجيد ولكنك غير ماهر فى عملك فإن صاحب العمل لا يريدك.

• وإذا كنت ماهرأ فى عملك بشكل لا يصدق ولكنك لا تتحلى بأخلاق جيدة فإنه أيضاً لا يريدك.



المهارة

القدرة على أداء عمل أو مهمة ما بصورة مميزة وبأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة. وتأتي المهارة من:

- التدريب
- الممارسة المستمرة.



السلوك

هو أشكال الاستجابة التي تظهر عند الإنسان تجاه أي موقف يواجهه. ويأتي السلوك من:

- الجانب المعرفي
- الجانب الحركي
- الجانب الإنفعالي





السلوكيات الإيجابية للعمل



النزاهة والأمانة

الرضا

التفكير بإيجابية

التعاون

التحكم بالكلام

الإلتزام

الترتيب والتنظيم

الفخر والإحساس بقيمة العمل

التفاني والإخلاص في أداء المهام



المهارات الإيجابية للعمل



تنفيذ المهام المطلوبة

خدمة العملاء

القدرة على حل المشكلات

التعليم المستمر والتطوير

التواصل الفعال

الإنتاجية

تحمل المسؤولية

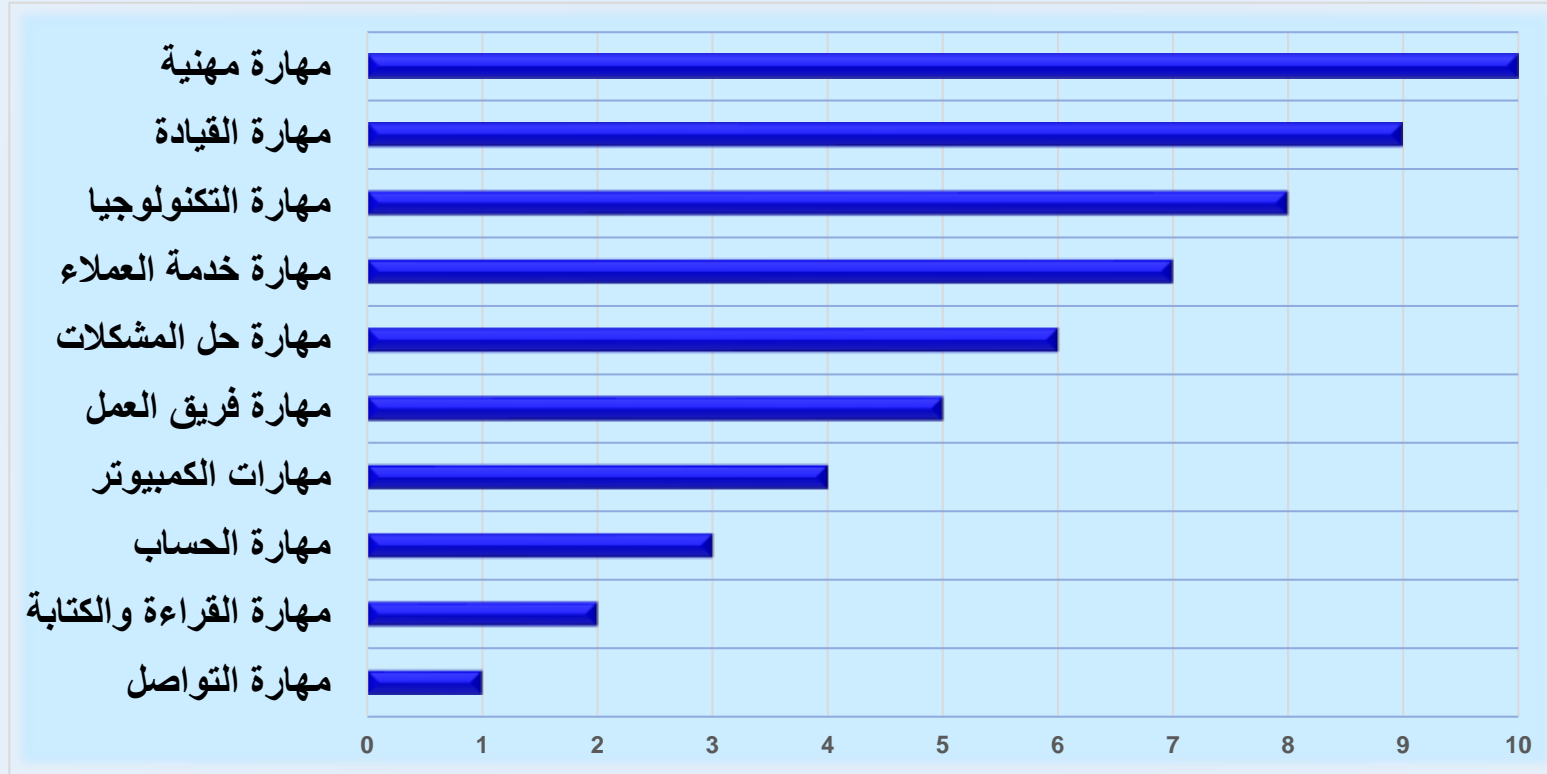
ترتيب الأولويات

المشاركة في فرق العمل



فكر

أى من المهارات التالية تعتبره الأكثر أهمية؟



أولويات مهارات التوظيف: كلما كان الناتج من  أقل كلما زادت أولوية المهارة



حلل

نقل المعلومة



الراسل

المستقبل

التواصل الفعال



ترتيب الأولويات

غير عاجل	عاجل
<p>مهم وغير عاجل</p> <p><u>مربع المستقبل</u></p> <p>أمر يجب أن نفعّلها ومهمة ولكنها غير ملحة، وكلما قضينا وقتاً أكثر بهذا المربع كان أفضل، لأننا نقلل من المهام ببقية المربعات.</p> <p>مثل: ممارسة الرياضة والهوايات</p>	<p>مهم وعاجل</p> <p><u>مربع الأزمات</u></p> <p>أمر يجب أن نفعّلها الآن ولا مجال لتأجيلها بتاتاً، وإذا كان من الممكن تفويض الآخرين للقيام بها فلنفعّل ذلك.</p> <p>مثل: التحضير لامتحان موعده قريب أو اجتماع مهم</p>
<p>غير مهم وغير عاجل</p> <p><u>مربع الضياع</u></p> <p>أمر غير مهمة إطلاقاً وغير مفيدة، ويمكن الاستغناء عنها بدون أي تأثير علينا، ومن الأفضل تقليل الوقت فيها واستغلاله بالمربعات الأخرى.</p> <p>مثل: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي</p>	<p>غير مهم وعاجل</p> <p><u>مربع الخداع</u></p> <p>أمر غير مهمة ولكنها عاجلة وتأتي بأوقات حرجة، وغالباً يمكن التغاضي عنها وتتطلب قدرًا عاليًا من التركيز، ويجب تنفيذها بسرعة وبأقل وقت ممكن.</p> <p>مثل: الدعوات الاجتماعية</p>

مهم

عاجل

1. مهم وعاجل

2. مهم وغير عاجل

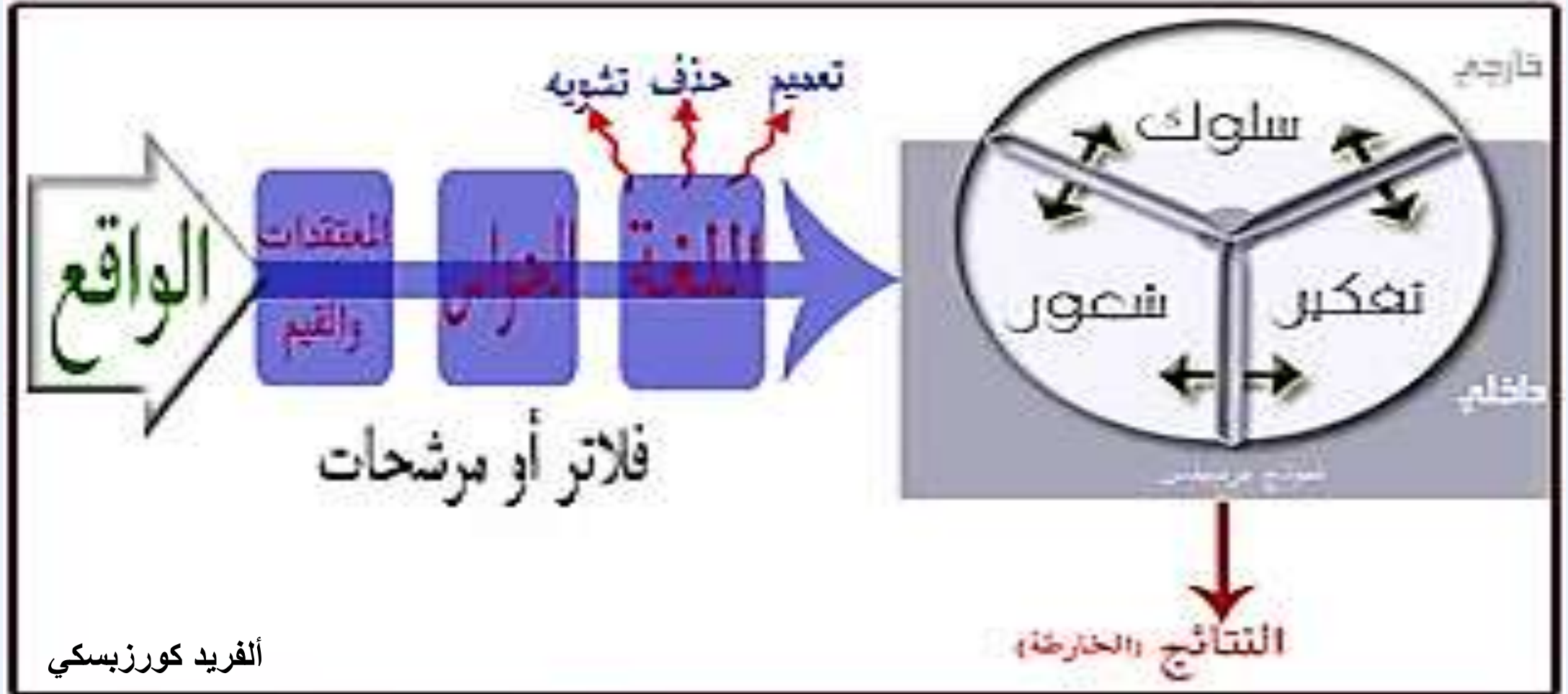
3. غير مهم وعاجل

4. غير مهم وغير عاجل

ستيفن كوفي

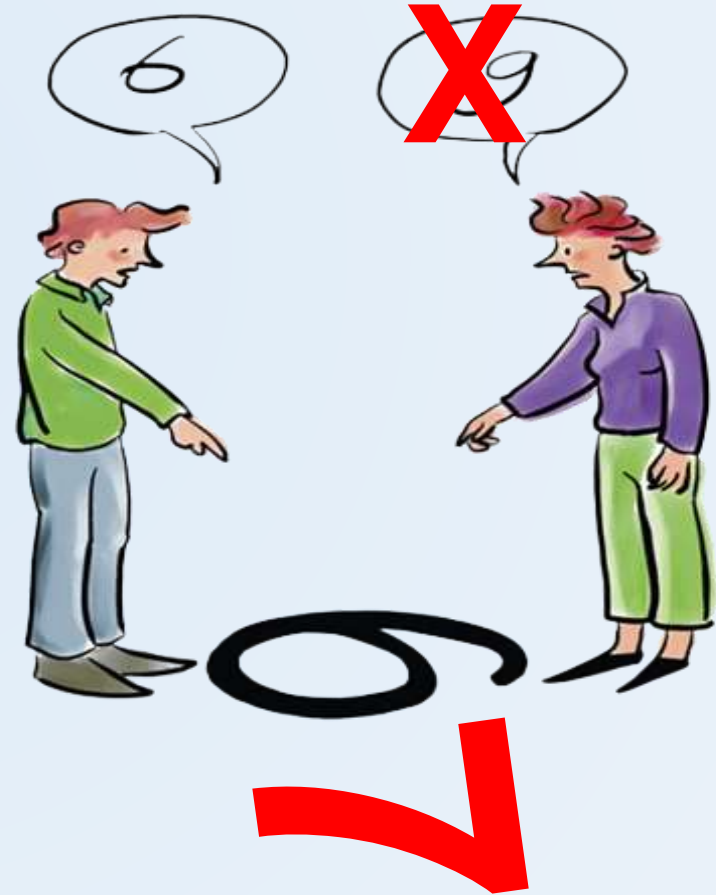


(الخريطة) ليست هي الحقيقة !





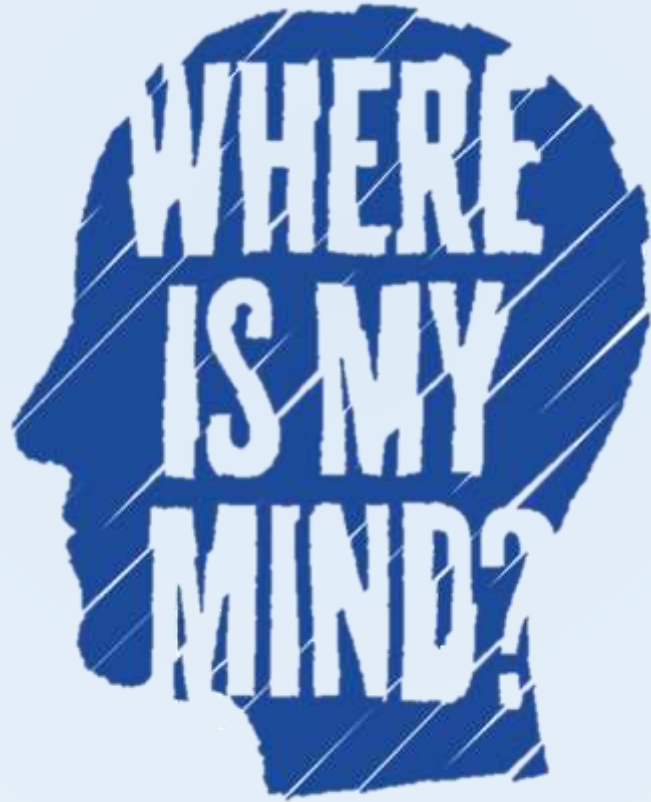
(الخريطة) ليست هي الحقيقة!



HR in Capsule
Hany Hefny



حل المشكلات



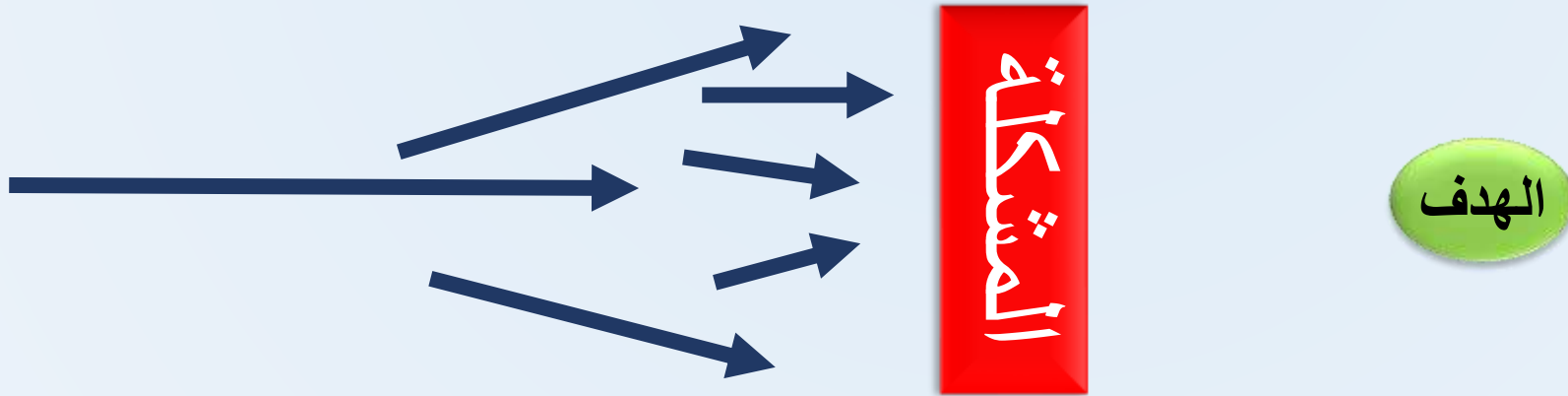


تعريف المشكلة

المشكلة: هي حالة من الإختلاف بين واقع حالى أو مستقبلى، وهدف نسعى إلى تحقيقه.
وعادة ما يكون هناك عقبات بين الواقع والمستهدف، كما أن العقبات قد تكون معلومة أو مجهولة.



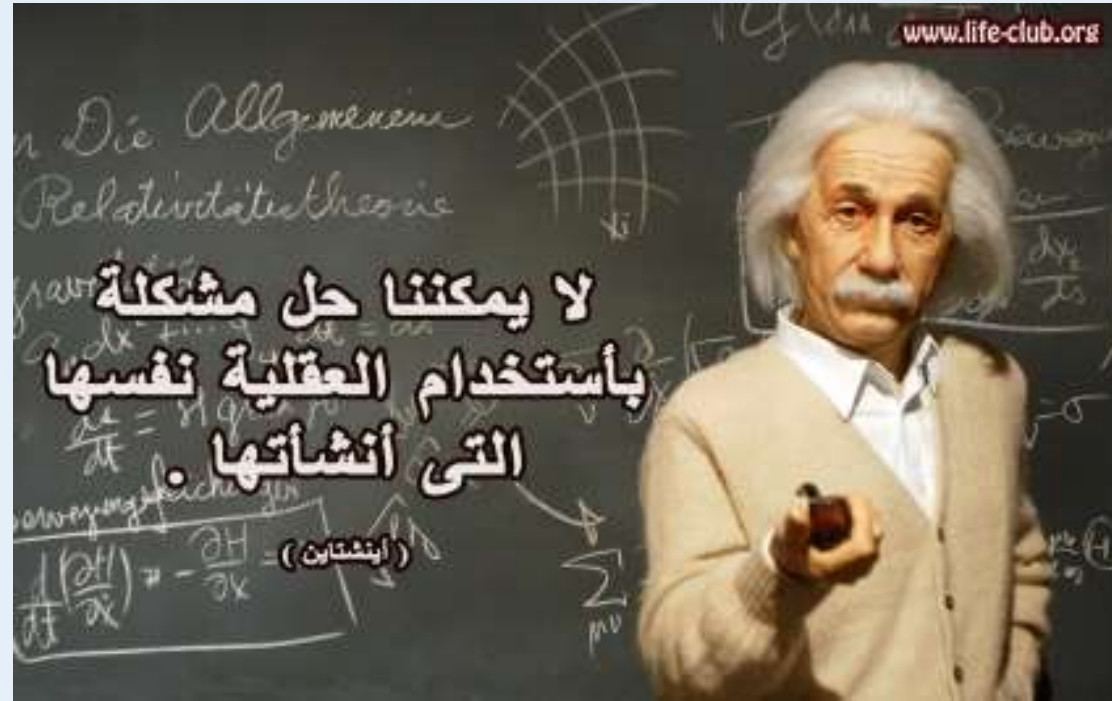
المشكلة بتعريف آخر: هي عقبة أمام تحقيق الأهداف





القضية ليست بأنى ذكى جداً، ولكن أننى أقضى وقتاً أطول مع المشكلات

Albert Einstein





إتجاهات الموظفين نحو المشكلات

الطرق المباشرة

ليست مشكلتي

ماذا الآن؟

المبتدعون

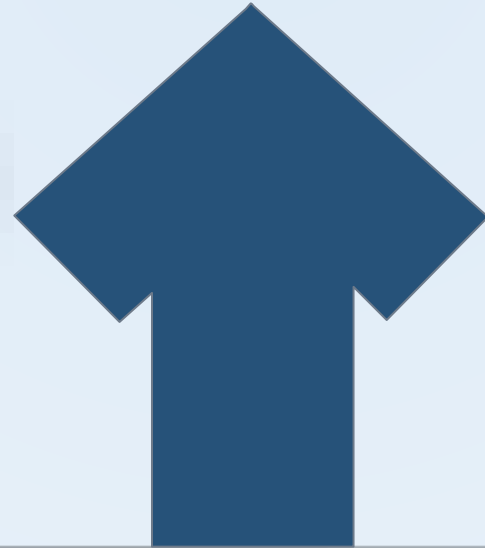
لا تسألني





أنواع المشكلات

مشاكل
لا يمكن
التنبؤ بها



مشاكل
يمكن التنبؤ
بها



الخطوات الستة لحل المشكلات



1. تحديد المشكلة
2. تقبل وتحمل مسئوليتها
3. فهم المشكلة
4. إختيار الحل الأفضل
5. تنفيذ الحل
6. تقييم الحل



الخطوة الأولى

تحديد المشكلة



- هل هناك مشكلة؟
- هل هناك حل لهذه المشكلة؟
- ما هو الثمن الذي سادفعه لحل هذه المشكلة؟
- هل هذه المشكلة جديرة بالحل؟



الخطوة الثانية

تقبل وتحمل مسئوليتها

صفات المتصدر لحل المشكلات

- الأستعانه بالله تعالى والثقة بعونه عز وجل كما قال رسول الله (صل الله عليه وسلم): (واستعن بالله ولا تعجز)
- الثقة بالنفس والقدرة على حل المشكلات.
- الأمل وعدم اليأس.
- الصبر والمصابرة في مواجهة المشكلات وعلاجها.
- الأستعانه بالأفراد أحيانا وبأهل الخبرة أحيانا أخرى (لا خاب من استشار).
- الموضوعية في التفكير واتباع الأسلوب العلمي في حل المشكلات.
- عدم التهاون أو التباطؤ في حل المشكلات لأن الوقت جزء من العلاج فيها.
- الحماس لتنفيذ علاج المشكلات كالحماس لتلمس وتحليل ودراسة اسبابها.



الخطوة الثالثة فهم المشكلة

- صياغة المشكلة في جملة.
- إكتشاف السمات المميزة.

الأسئلة الستة

جمع حقائق ومعلومات حولها مثل:

من ارتبط بالمشكلة؟ لماذا حدثت؟ كيف حدثت؟ متى وأين نشأت؟ ماذا لو؟

WHO
HOW
WHAT
WHEN
WHERE
WHY



ماذا
لو؟

أين؟

متى؟

كيف؟

لماذا؟

من؟



الخطوة الرابعة

قبل إختيار الحل الأفضل

العصف الذهني

Brainstorming



قواعد العصف الذهني

- ضرورة تجنب النقد والحكم المبكر على الأفكار. (يتم استتباط الأفكار وليس تقييمها)
- اطلاق حرية التفكير والترحيب بكل الأفكار.
- المطلوب الحصول على أكبر عدد من الأفكار بغض النظر عن جودتها أو مدى عملياتها.

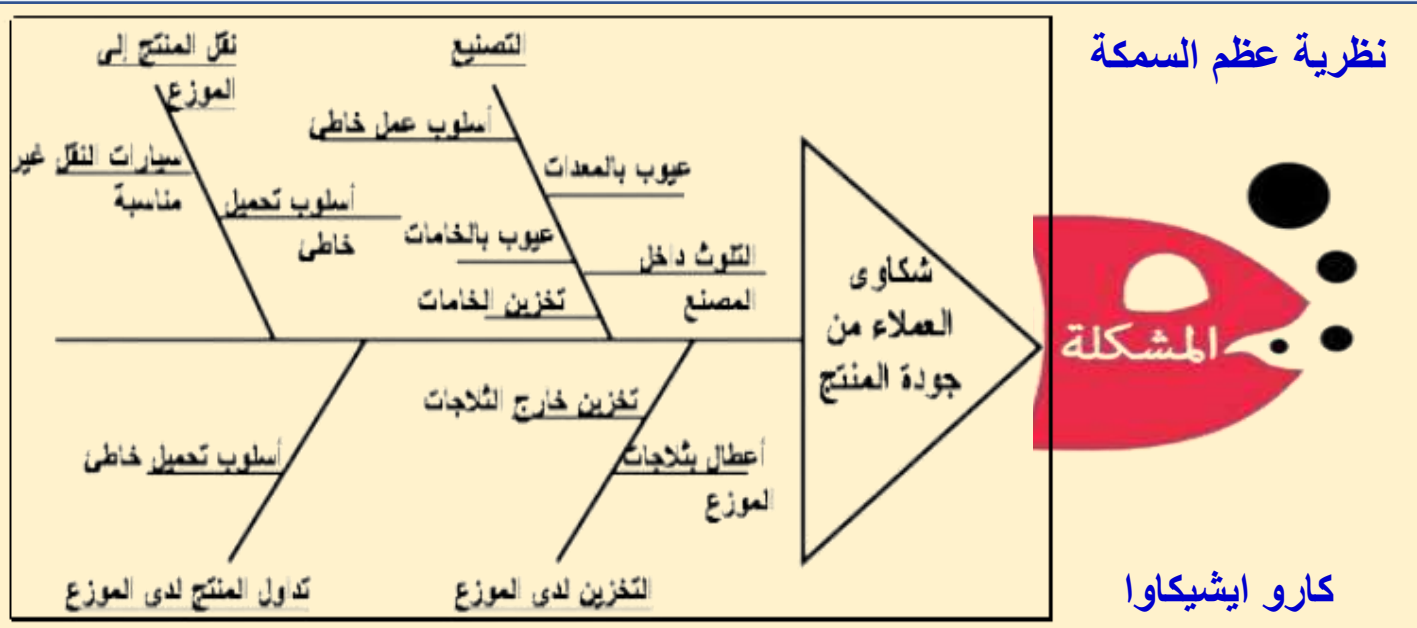


الخطوة الرابعة طرق الحل والنظريات

نظرية 80/20



باريتو



نظرية القبعات الستة للتفكير



الإيجابيات
الإيجابي



الإبداع
المبتكر



التنظيم
الشمولي



الحقائق
المحايد



السلبيات
الناقد



المشاعر
العاطفي

إدوارد دي بونو



الخطوة الرابعة

إختيار الحل الأفضل

التفاوض





الخطوة الخامسة

تنفيذ الحل

أهمية هذه الخطوة:

- 1- هي مكمله للجهود والأوقات التي بذلت في الخطوات السابقة.
- 2- هي المؤشر على صحة وسلامة تطبيقها.

توقع حدوث مشكلات

- وضع خطة طوارئ
- إستكشاف المشكلات
- كن مرناً عند مواجهة أى مشكلة.
- كن مصراً على تحقيق أهدافك وإنجازها
- تعلم من أخطاءك
- العمل كفريق



الخطوة السادسة

6

تقييم الحل



أخلاقيات إتخاذ القرار

- هل من الممكن أن يصبح هذا القرار عادة ؟
- هل هو قانونى ؟
- هل هو آمن ؟
- هل هذا الشئ المناسب الذى ينبغى عمله ؟
- هل سوف يصمد أمام إختبار التدقيق ؟
- إذا حدث سوء، هل أستطيع الدفاع عما قمت به ؟
- هل هذا القرار عادل ومتوازن ونزيه ؟
- كيف سيجعلك تشعر حيال نفسك ؟
- هل يؤدى هذا القرار إلى فائدة لأكثر عدد من الأفرار ؟
- هل سأفعل ذلك أمام أولادى ؟

HR in Capsule
Hany Hefny



THANKS

»»» مهارات ومهارات العمل
وحل المشكلات



Hany Hefny (HR Consultant)
(+2) 010 999 552 33

