

التاريخ: 15/07/2025

الموضوع: تفريغ محتوى تسجيل اليوم الثالث - الجزء الثاني من دورة مهارات القيادة الادارية.

الدعم الفني شوق

تفضلي أستاذة أروى المايك كمان.

أستاذة أروى دياب

00:12

يعطيك العافية يا رب

- طيب نرجع نكمل في الان نتكلم عن مضيعات الوقت
- سنتكلم عن الاخطاء الشائعة في اداره الوقت بالنسبه لمضيعات. الوقت
- من
- طيب عديده مثل ما ترون امامكم على الشاشة.
- اكيد يخضع القادة الاداريون لعدد من المتغيرات التي ممكن تضيق عليهم الوقت في العمل او ممكن
- سبب لهم عدم قدرة على ادارة وقتهم في العمل هذا ينتج عنه ضياع في اوقاتهم بدون قصد منهم احيانا
- طيب أه.
- وانطلاقا من هذه الحقيقة
- القادة الإداريون يجب ان يتنبهوا على ابرز المضيعات التي هي قد تعيق
- تعيقهم في العمل وايضا تهئ انفسهم للتعامل معها واستثمارها لصالحهم.
- في كثير طبعاً من مضيعات الوقت ممكن بعضها يرجع لأمر راجعة للمدير نفسه تمام وممكن يعني
- اسباب شخصية منها وبعضها تكون بشكل عام يعني تمر على الجميع ويجب على الجميع التنبيه عنها من
- المضيعات الوقت اللي احنا ممكن نذكرها امامنا على الشاشة في عندنا اللي هو القيام باكثر من عمل
- بنفس الوقت
- للقيام باكثر من عمل بنفس الوقت يعذر من مضيعات الوقت. لان هذا الامر ممكن ان يسبب لنا تشتيت
- احيانا القيام باكثر من عمل بنفس الوقت قد يفقدنا
- التركيز
- في بعض الأحيان
- فالقيام باكثر من عمل احيانا ممكن يقوم بهذا الموضوع نتيجة لعدم معرفته حجم المشكله او عدم وجود
- اولويات لديه او التقدير الخاطئ للوقت والاستجابة للأمور بشكل مستعجل او الرغبة في لفت الانظار
- احيانا ان هو ممكن ان يقوم بكل شيء بنفس الوقت، لكن هذا الامر كما ذكرنا هو مشكله لانه قد
- يصيب
- قد يسبب لنا عدم التركيز ويفقدنا التركيز في أننا ننجز الاعمال



- بكل دقة ويسبب لنا اخطاء في الاعمال هذا يرجعنا للوقوع بمشكلة مره اخرى التي هي مشكله اني الان يجب ان اقوم بتعديل الاخطاء في هذه الاعمال، فالأفضل اني انا اقوم بالمهام اجزئها من الاصعب الى صعوبه من الالهة الى الاقل اهمية ارتبها كاولويات
- وانجزها على حسب اولويتي المهمة فالمهمة التي تكون اولي اني انا انجزها
- اهم مهمة يعني ويجب ان تنجز بشكل سريع اضعها من اولي اولوياتي ثم ارتب الاعمال الاقل اهمية منها وهي تحتاج الى وقت
- يعني ارتبها تحت هذه المهمة
- تمام اذا هذا المقصود بيه اللي هو ترتيب الاولويات هذا المعروف بترتيب الاولويات ايضا الاتصال غير فعال غموض المسؤوليات.
- يحدث هذا عندما تغيب مهارة الإستماع الإيجابي عند القائد
- سوء التوقيت إختلاف الشخصيات وغياب التغطية المرتدة أو الإستجابة أو إعطاء ردة الفعل،
- بالإضافة إلى عدم توفر الوصف الوظيفي
- ومما يسبب حصول الإزدواجية في العمل
- أو الإزدواجية في الأعمال
- عدم توفر الوصف الوظيفي الوصف الوظيفي. بطاقة تساعد على اني انا كموظف او كقائد اني انا اعرف ايش هي المهام المترتبة علي
- يساعد الوصف الوظيفي على اني انا اعرف أولويات عملي مهامي آه
- بحيث أيضا. ما أقوم بمهام غيري او يحصل في ازدواجية في المهام وأيضا إيه
- عدم وجود صلاحيات ممكن يكون مشكله الخوف من تحمل المسؤولية احيانا ممكن يكون مشكله المركزيه عدم فعاله التخفيض ويكون ممكن يتم ذلك عدم ثقته القائد بمروسيه.
- انهم ما يمكن أو لا يمكن أن يؤديوا المهمة بالشكل اللي هو يريده
- فيشعر بالراحة عندما يقوم بالمهمة بنفسه لكن هذا يضيق لها الوقت
- او يشتت في القيام بأموره
- بأعماله المهمة. هذا مخالف لما سبق وذكرناه احنا اعزائي ان المدير ينشغل بامور ليست بمستواه يجب على المدير ان ينشغل بامور هي الامور والاعمال هي على مستواه ان يقوم بدوره القيادي ويكمل المهام الروتينية والاعمال والانشطة.
- يجب ان يقوم بها الاخرين بالآخرين وهذا توفير للوقت وعشان ما يحصل في ضياع للوقت
- احيانا ايضا اللي هو عدم القدره على الرفض عدم القدره على قول لا نجد بعض القادة الاداريين يفقدون الكثير من وقتهم عندما يقومون بالاستجابة لكافة متطلبات الاخرين حبه لخدمتهم وعدم قدرته على الرفض
- اما خوفا من التبعات الاجتماعيه او رغبه في ان يكون محبوب لدى الاخرين لكن هذه، مشكله تسبب ضياع الوقت عدم القدره على قول لا احيانا يؤدي الى انك انت تتحمل مسؤوليات اكثر من طاقتك
- وممكن يؤدي الى انك انت ما تركز على عملك الاداري بشكل صحيح، وهذا يؤدي الى ضياع وقتك ايضا
- عدم إكمال المهام أو ما يعرف بداء الفراشة
- الانتقال من مهمة لمهمة بدون انجاز



- يعني مثلاً يكون لديك ٣ مهام مهمة تنجزها ٥٠ في المئة مهمة تنجزها ٢٠ في المئة مهمة تنجزها عشرة في المئة بدون ان تتم المهمة على يعني على الآخر، فهذا ايضاً مشكله وممكن يسبب لك عدم التركيز وفقدان الشغف احياناً عندما تكون تشعر انك انت لسه مو مسيطر على الامور كل مهمة ننجزها بس قليل، فهذا يشعرك
- بعدم الانجاز ويفقدك الشغف في انك انت تكمن في إنجاز المهام.
- وايضاً يصيبك بعدم التركيز ما تركز بالمهمة الواحدة. الا انك ان تهملها فممكن تؤدي الى الوقوع بالخطاء
- كثرة الاجتماع او ذكروتها انت مع اعزائي اغلب اعمال القادة الاداريين لا يتم الا من خلال اجتماعات
- لذلك فهم يحتاجوا انهم يقضوا وقت كثير في الاجتماعات
- فحتى ما تكون الاجتماعات من الاعمال الاكثر. شيء انها تضيق وقتك. يجب على القائد يتأكد من وجود جدول اعمال للاجتماع
- يحدد البدايه ووقت النهايه ويكون في تخطيط دقيق لجدول الاعمال وتتأكد ايضاً ان هناك حاجه الى وجود هذا الاجتماع وليس ان نحن نقوم بالاجتماع
- يعني بدون فائدة
- كثرت الأعمال الورقية، كثيراً ما نجد أحياناً مكاتب القادة الاداريين مزدحمه بالاوراق المتراكمه. وهذا مظهر لا يدل على حسن اداره الوقت المكتب الذي يكون فيه كثير اوراق ممكن يؤدي الى انظمه غير فعاله اجراءات معقده ممكن يؤدي الى تاجيل وعدم اتخاذ القرار في الوقت المناسب بسبب عدم ان نحصل على معلومات في الوقت المناسب
- ليه لضيق الورق
- ببساطة هذا يدل على سوء تنظيم وضيق للأوراق وبالتالي ضيق للمعلومات التي نحن بحاجة. لان نحن نتخذ قرارات احياناً بشكل مستعجل
- تاجيل الاعمال والقرارات ايضاً يعتبر من مضيعات الوقت عندما يعتقد القائد ان هو يعمل بشكل افضل تحت الضغوط او ان عليه عمل الاشياء العاجله اولاً ايضاً
- عندما يميل القائد إلى التأجيل يؤدي هذه الاعمال العاجله إلى تراكم الاعمال. عفواً الآجلة إلى تراكم الاعمال
- فبالنتالي حثقل حثقل ايضاً من شغف المدير بأن هو ما ما حيشعر انه هو مسيطر على الامور فحثقل شغفه في الانجاز حثقل إنتاجيته تمام وحريضع الوقت هنا
- احياناً المقاطعات الهاتفية كسرت الزوار من المكتب ايضاً ممكن تعد من مضيعات الوقت
- فالمكالمات الهاتفية والزوار ممكن ان نعين شخص ليتعامل معها كان يكون في مساعد اداري مثلاً بدلاً من ان ارد على الهاتف
- على الشيء المهم واللي. مو مهم
- عين شخص هو الذي يرد على هو الذي يستقبل الزوار مبدئياً. هو يرتب هذه الامور هناك زوار المهم اني اقوم بالاجتماع معهم مواعيد اخرى ممكن حتى المساعد الاداري هو الذي يتم العمل معهم
- فايضاً وجود شخص كمساعد ممكن ان يساعد في ان مثل هذه الاعمال الروتينية لا تضيق وقت المدير
- أو وقت القائد
- اي لسا ما في غنى عن الأوراق أعزائي
- مو كل شيء الكتروني لأ



- سنرى الان سبل اداره الوقت بفاعليه او الطرق لاداره الوقت بفاعليه
- اكيد من طرق الفعلي. انا اقوم بالتخطيط لوقتي وين يروح بالضبط وين لازم يكون فالتخطيط
- حيساعدني على اني انا احدد الاهداف. ارتب الاولويات واقدر اولويات عملي
- تمام ايضا ادارة المكتب بفاعلية
- عن طريق ترطيب الملفات
- ترتيب الأمور اللي هي بحاجة الى حفظ تكون كلها محفوظة وإدارة المكتب بفاعلية يجب ان احنا نعين
- شخص المكتب بالفعل يعني بحيث ان احنا ما ننشغل بهذه الأمور.
- حسن استخدام التفويض أيضا يعد من إدارة الوقت
- هم بعكس إيش بيعترفوا ضيعة الوقت؟
- عدم القدرة على التفويض مضيعة الوقت إذا إحنا إيش نكون في عندنا قدرة على إستخدام التفويض
- قدرة على إني أنا أعتد على الآخرين وأسلمهم أشياء إذا ما كنت أقدر اني انا اعتمد عليهم لعدم ثقتي فيهم
- فأقوم بتدريهم مثلا
- حتى أقدر إني أنا إيش آه أسلمهم من اعمال
- التواصل دائما مع الآخرين
- تمام التواصل مع الاخرين استثمار الوقت بأني أنا أعرف وين لازم يكون وين ما لازم يكون
- امم
- هذه ممكن تكون من طرق إدارة الوقت
- تمام التخطيط الجيد التنظيم تحديد وقت البداية والنهاية لكل الاعمال
- يعني ممكن تكون إيش احد النصائح لذلك الوقت بفاعلية؟
- تمام احنا ممكن ناخذ هنا عكس مضيعات الوقت نشغل عليه
- لحظة
- أيوا نعين سكرتير أو مساعد اداري يقوم بالأعمال اللي تحتاج إدارة ادارة مكتب يعني إدارة مكتب من
- ناحية التعاون مع الملفات التعاون مع الزائرين رد على المكالمات. وهكذا
- ادارة الاجتماعات ايضا
- في الان نتكلم عن مهاره اخرى اللي هي القائد الاداري واداره ضغوط العمل
- اذا ما في اي سؤال او استفسار يعني بالنسبة للجزئية السابقة اعزائي قبل ما نرجع نكمل في هذه الجزئية
- نشوف استلثكم واستفساراتكم اذا كل شيء واضح بالنسبة للجزئيات السابقة هل في اي سؤال او
- استفسار ان شاء الله كل شيء واضح
- طيب بالنسبة لضغوط العمل فالضغوط هي ممكن تكون مو بس للمدير على كل الموظفين الضغوط
- ممكن تأتي من كثير اشياء بالنسبة للمدير للقائد من اين ممكن تترتب عليه ضغوط؟ من اين ممكن ان
- يشعر انه هو
- في ضغط عمل مثلا شوف مشاركاتكم تفضلوا أعزائي على الشاط
- إيش أسباب لتجعل القائد؟ إنه يشعر بضغط في العمل.
- أوكي
- طبعاً ضغوط العمل او عندما اتكلم على انه الشخص يشعر بضغط بالعمل هي حالة من التوتر آه حالة
- من القلق يشعر فيها القائد بعدم قدرته او تمكنه على انه هو يعمل بأعماله وانشطة أو ينجزها



- او يكمل في الانجاز او حتى انه يحقق الاهداف فمثل هذا الشعور الذي يشعره القائد يعيقه اذا من القيام باعمال وانشطه على الوجه الاكمل او انه يقوم بها بشكل مريح. وبالتالي يقوم بتحقيق الاهداف.
- طبيب طيب من فين يشعر القائد بضغوط العمل ايش السبب بأنو هو يشعر بضغوط العمل كثرة العمل تمام
- احيانا عدم وضوح المهام تمام
- عدم وجود من ينجز او يساعد تمام
- اذا هذه الحالة من التوتر او القلق حتخل قدرة القائد على العمل على انه يحقق الاهداف ويمكن تؤثر على صحته ايضا تمام. ويمكن تؤثر على العاملين عندما يشعر العاملين ان قائدهم يشعر بهذا الضغط وعدم قدرته على التعامل مع ضغوطه وبالتالي عدم قدرته على ادارتهم. بفاعليه هم ايضا سيشعروا بهذا الضغط، وبالتالي يؤثر ايضا على انتاجيتهم
- تأتي من النزاعات بالعمل، ممكن صحيح؟
- اذا انتم في اشياء جالسين تذكروها على انها من نفس القائد اشياء شخصيه وهناك اشياء مربوطه مع الآخرين كالصراعات النزاعات بالعمل يعني اتيه من طرف خارجي
- الصراعات الغير ممنوحه ايضا اتيه من طرف خارجي
- طبيب بكل الاحوال اذا الضغوط هي ممكن تاتي من نفس الشخص.
- تمام ويمكن تأتي من محيطك
- من محيطها يعني من علاقتها مع الآخرين من ناحيه اذا كان هناك مدير اعلى منا ومن ناحيه المرؤوسين من ناحيه العملاء من ناحيه كثرة الاعمال.
- طبيب اذا ضغوط العمل هي ممكن تاتي من الشخص نفسه ممكن تاتي من محيطه وتؤثر عليه هي حاله يشعر فيها الشخص بالتوتر بالقلق بعدم قدرته على الانجاز بسبب كثرة الاعمال والانشطه وبسبب وجود مثل هذه المثيرات التي قد تكون داخلية او خارجية
- طبيب بكل الاحوال عندما يكون في ضغط في العمل حيؤثر ذلك على انتاجيه الشخص، الفردية واذا كان قادر على انتاجيه الآخرين لذلك كقائد يفترض عليك انك انت تعرف وتلم؟ بمفهوم ضغوط العمل ايش يعني ضغوط العمل تفهم ايضا الذي هو من اين ممكن ان ياتي ضغط العمل وكيف انا ممكن اتعامل مع ضغوط العمل؟ وكيف ممكن ان اعالجها؟
- طبيب
- ما المقصود بضغوط الأنواع بضغوط العمل
- نحتعرف طبعا على هنا ايش مفهوم الضغوط وأنواع الضغوط.

فيصل خالد الظفيري

17:52

لا والله.

أستاذة أروى دياب



17:53

يمكن تأتى من الخارج.

فيصل خالد الظفيري

17:57

بس انتهوا للمايكات

عطوك.

أستاذة أروى دياب

18:00

مايك

- المايك أخ فيصل. انتهوله
- طبيب ضغوط العمل ما هي ضغوط العمل هي المثيرات النفسية او الفسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله من الصعب عليه ان يتكيف مع المواقف وتحول دون ادائه يعني تعيق ادائه يعمل بفاعلية
- طبيب ايضا الشعور بعدم الراحة نتيجة لعبئ في العمل يبعد الموظف عن النمط الاعتيادي الذي يرغب فيه بالعمل
- اذا ضغط العمل يؤدي الى حالة من القلق او التوتر او حتى الاكتئاب ويكون بسبب عوامل لها علاقة بالفرد نفسه او بالآخرين او حتى بالتنظيم اللي يعمل فيه الفرد؟
- تمام حيصير هناك حاجة ماسة الى تدخل لاصلاح الوضع
- او حتى علاج لتلك الحالة. لذلك يجب على الفرد ايا كان حتى ولو قائد ان يفهم من فين تأتي هذه الضغوط ويعرف كيف يتعامل معها
- انواع الضغوط قد تكون صادرة من الفرد نفسه او ضغوط او ممكن تكون ضغوط اجتماعية ناتجة عن تعامل القائد مع الآخرين من زملاء او ممكن يكون في عليه رئيس او من الاسره او من الاقارب والمعارف وغيرهم ممن يتعامل معهم يعني فرد حياته الشخصية او المهنيه
- آه
- ممكن طبعا تقسيم الضغوط حسب
- آه عدة تصنيفات
- تمام ممكن يكون في ضغوط بسيطة
- وممكن يكون في ضغوط متوسطة ممكن يكون في ضغوط شديده الضغوط البسيطة هي ضغوط نمر فيها لعدد من الساعات. وبعدها تروح اما الضغوط المتوسطة تستغرق فترة اطول لايام
- فاكيده ممكن تاتر على عملنا في مكان العمل مثل ايش مثل ضغوط الدور اللي هو كثره المهام او عدم وضوح الدور ضغوط شديده وتستمر لعدة اسابيع عدة اشهر
- تمام. فمثل هذه الضغوط تؤثر على نفسية الموظف. اي كان قائد او موظف وايضا على العمل
- اسباب ضغوط العمل. راينا مشاركاتكم اعزائي منها غموض الدور، كما ذكرتم،
- الصراع صراع الدور وغموضه فتعارض الدور المطلوب من الفرد ان هو يقوم به
- هذا يعد من احد اسباب الضغوط



- التي قد تؤثر على أداء الشخص ايضا العبي الوظيفي او كثرة الاعمال والمهام
- آه أحيانا بيئة العمل نفسها من ظروف مادية يعيشها الشخص ما في وسائل راحة في مخاطر في أزمات في كوارث حاليا في مكان العمل. فمممكن تؤدي إلى أن يشعر الفرد
- بضغوط في مكان العمل
- أيضا. غياب المساندة
- آه
- مثلا مساندة المساندة مهمه احيانا في العمل قد تكون هذه المساندة اني اعطيك صلاحيات على سبيل المثال، دعم كقياده عليا من اني اعطيك صلاحيات تستطيع من خلال هذه الصلاحيات ان تفاوض اعمال الآخرين ويساعدوك في الانجاز مثلا
- ضعف المشاركة في اتخاذ القرار. أحيانا
- تمام يعني بعد الموظف اي كان عن اتخاذ القرار ممكن يؤدي الى انه هو يشعر بانه هو مهمل او ان مشاركته غير مهمه، او انه لا قيمه له في هذا المكان، فهذا ممكن يؤدي الى شعوره بضغوط في المكان
- بحاجة الموظفين. ايا كانوا اعزائي حتى القائد هو موظف بالنهايه او انسان موجود بهذا المكان كلنا مثل ما تكلمت انا في هرم الاحتياجات كلنا بحاجة الى
- ان نحن نشعر بالحاجات الاجتماعيه. انها متوفره حاجات التقدير والاحترام. انها متوفره. فاذا انا لم شعرت ان هذه الحاجات كلها موجوده ايا من هذه الحاجات موجوده هذا يشعري. بضغط ممكن يؤدي لمشاكل قد تكون نفسيه تؤدي الى عدم تمكن من القيام بمهامه على اكمل وجه
- قد تكون هناك احداث شخصية يعيشها الشخص في حياته الشخصية وينقلها الى مكان العمل
- وتؤدي الى انه هو ما يقوم بأعماله ايضا على اكمل وجه فمممكن تكون الضغوط. من الحياة الشخصية.
- طيب اين كانت الضغوط اعزائي من الفرد نفسه او حتى من محيطه كيف ممكن نحن نتعامل مع الضغوط حنشوف بعض اساليب ادارة الضغوط على مستوى الفرد اساليب ادارة الضغوط
- على مستوى المنظمه ايضا
- طيب إذا كنا حنتكلم هنا على مستوى الفرد
- فمممكن من اولي النصائح اللي احنا ممكن ننصحها اعزائي في اداره الضغوط الشخصيه اولي الفزع الى الله سبحانه وتعالى بالمحافظه على العبادات اللجوء ايضا الى الله التداوه بالقران الكريم
- هذا ممكن ان يخفف
- من التأثير النفسي على الاقل في اني اشعر او وطاه الضغوط تكون شوي اخف
- ايضا ممكن من خلال تعديله بناء الشخصية لدى الفرد
- بناء الذات الإيجابية
- عن طريق انك انت تكون لديك وعي ذاتي تعرف ايش هي نقاط القوة لديك وتعززها نقاط الضعف لديك وتحاول انك انت تطورها حتى ما تكون سبب من اسباب انك انت ما تعرف كيف تقوم ببعض الاعمال والانشطة؟ تحاول دائما انك انت تطور نقاط الضعف. لديك
- اداره الوقت بفاعليه اذا انت كنت قادر على اداره وقتك بشكل منظم وبشكل فعال وتديره بحيث لا يؤدي الى اضطراب في سير العمل. وتقدر انك تسيطر على وقتك وتنجز اعمالك ايضا هذا سيخفف من وطاه الضغوط عليك في العمل حتى ولو كان لديك اسره اعمال اداره الوقت ستساعدك في انك ترتب اولوياتك وتقوم بانجازها



- بشكل افضل
- الدعم ايضا للحصول على المساعدة الاجتماعية عن طريق مساعدة الزملاء القيادات.
- هذا ممكن يساعدك على انك ان تتغلب على ضغوط العمل ايضا الحفاظ على الطاقه من خلال اتباع نظام غذائي صحي بالاكل الشرب
- بما يتفق مع احتياجاتك
- آه يعني هذه ممكن أيضا تكون بعض النصائح في إدارة الضغوط على مستوى الفرد.
- أما بالنسبة على مستوى المنظمة
- في حالة إدارة الضغوط على مستوى المنظمة فعلى القائد الاداري ان يتبنى عدد من الاساليب منها ان يستخدم اساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل للسياسات الإجراءات تغيير المناخ التنظيمي اذا لم يكن مناسب تعديل الهيكل التنظيمي اتباع أساليب أو سياسات جديدة ايضا ادارة ثقافة المنظمة بشكل الذي يعزز رضى الافراد
- بتحديد وتوضيح قيم تنظيميه مطلوبه في المنظمه نقلها حتى للعاملين بحيث تصبح جزء من قيمهم ايضا والربط بينها وبين القيم الفردية للعاملين
- ايضا اقرار مبدا مشاركته الفرد بوضع الخطط والسياسات الاداريه
- ممكن من خلال الاجتماعات
- كذلك تفويض بعض السلطات للآخرين بالقيام ببعض الاعمال واتخاذ بعض القرارات التي تعزز من ارتباطهم بالمنظمه والعمل
- ايضا اعاده تصميم الوظائف حتى تكون ذات معنى اكثر
- وأكثر إستقلالية
- تزويدها بروح التحدي والمشاركة والمتعة تطوير نظم التوظيف الاهتمام باختيار الافراد الاكثر قدرة على تحمل الضغوط
- أيضا الإشراف الفعال
- الاشراف الفعال الذي يضمن ان نحقق اهداف المنظمه ضد الموظفين من خلال دراسة مسببات الضغوط نهتم بوسائل خلق الانتماء للمنظمه ايضا
- ومواجهة الصراع في بيئة العمل وتوفير مناخ مناسب توفير ظروف عمل مريحة للعاملين
- أيضا هذه من أساليب إدارة الضغوط على مستوى المنظمة
- في عندنا أيضا إدارة الصراع.
- ما المقصود بالصراع
- الصراع هو سلوك ممكن تقوم فيه بشكل فردي او جماعي او حتى على مستوى المنظمه او حتى بين المنظمة ومنظمات اخرى هو عمليه ديناميكيه تتضمن
- فيها يكون اختلاف ممكن في الافكار اختلاف في الآراء السلوك. نقوم فيه بشكل فردي او جماعي يحدث عندما نقوم بمنع او اعاقه فرد او جماعه من تحقيق اهداف معينة
- صراعات مشاكل قد تحدث بين العاملين او بين جماعه وجماعه اخرى قسم اخر بين يعني اداره قسم واداره قسم اخر بشكل عام، الصراع
- يؤدي الى توتر بالعمل وممكن يعيقنا من تحقيق الاهداف



- اسباب نشوء الصراع. دعنا نرى، مشاركتكم اولا اعزائي بالنسبة لاسباب نشوء الصراعات في مكان العمل نشوف مشاركتكم
- تفضلوا
- يحدث الصراع عندما ايش عندما يكون مثلا في تضارب بالاحداث
- عندما يكون في ازدواج بالأدوار
- تعارض بالأفكار تعارض بالقيم
- مشاعر.

Sara Salih

28:59

خلاص.

أستاذة أروى دياب

29:00

احيانا اسباب نشوء الصراع نقص الموارد ممكن.

Sara Salih

29:03

عاوزين

• إيه

• الله يسلمك

• لا.

أستاذة أروى دياب

29:06

المايكات أعزائي

- نقص الموارد ممكن يؤدي الى نشوب صراع بين الاقسام مثلا على سبيل المثال،
- ضعف التواصل تمام
- عدم العدل أو المساواة
- صحيح؟ منى ذكرنا الافكار اختلاف الاراء احيانا التنوع الذي يكون موجود في المنظمه. قد يكون سبب بنشوب الصراعات الا ان التنوع
- التنوع قد يؤدي الى اختلاف في وجهات النظر اختلاف في القيم العادات.
- طريقة التفكير
- احيانا صح عدم التنسيق للأعمال والانشطه ضعف التواصل كما ذكرتم عدم العداله هذا يؤدي الى نشوب صراع
- صح صراع المصالح ايضا



- طيب في كثير اسباب قد تكون الاسباب
- شخصية
- المتعلقه بالسلوك قد تكون اسباب تنظيمية
- تمام اذا احنا كنا على اسباب الصراع فهي ممكن تنقسم، لنوعين اشياء او سلوكيات تكون شخصيه
- اسباب شخصيه يعني متعلقه بالسلوك هناك اسباب تنظيمية الاسباب الشخصيه ممكن تكون بسبب تفاوت
- التفاوت لواء الصفات الشخصية
- مثل ما ذكرنا القيم المعتقدات الاتجاهات، المستوى الثقافي العمر حتى المستوى العلمي فممكن يؤدي الى تفاوت او تباين بين الافراد
- مثلا على سبيل المثال العمر ممكن يؤدي الى ما يسمى بصراع الاجيال
- اختلاف الثقافات يؤدي الى ما يسمى بصراع الحضارات
- صراع المصالح ايضا اختلاف الاهداف والمصالح الشخصيه ممكن يؤدي الى صراع المصالح وهكذا ايضا.
- اختلاف الادراك والاتجاهات
- تمام يختلف من شخص لآخر بناء على خبرات التجارب بناء على المستوى العلمي. فهذا التباين محتمل ايضا انه يكون موجود
- الاختلافات الفردية الشخصية
- بالصفات الشخصية في اشخاص يكونوا عدائين بطبعهم
- تمام وأشخاص
- ما هم عدائين عدم التعاون مع الاخرين. اشخاص اذا ما كانوا متعاونين مثلا، ممكن يؤدي ذلك الى نشوء صراعات اشخاص يرغبون في الجدل المعارضه قد تعود يعني بعض الاسباب الى بعض الصفات الشخصية الموجوده لدى الفرد
- في انه مثلا شخص غير متعاون شخص عدواني مثلا مهمل
- وهكذا
- أم
- هذا بالنسبة لإيش هذه بالنسبة لأسباب شخصية ممكن يكون في صراعات في الدور أحيانا أه وينتج هذا الصراع عندما يكون في اللي هو
- صراع في الادوار ان دوري مثلا غير واضح او يحصل مثلا دوري ودور الشخص الاخر فيها تشابه فلذلك نشب ايش
- صراع بسبب عدم وضوح الدور
- طيب قد يكون في اسباب تنظيمية مثل ما ذكرت منها معوقات الاتصال احيانا لا يوجد اتصال يكون احيانا انا ذكرت ايضا يكون هناك تنافس على الموارد عندما تكون الموارد محدوده ولا تكفي للجميع والجميع يحتاج ان يستخدمها
- فهذا يجعلهم يختلفون بالاولويه مثلا من الاولى ان هو يستلم مثل هذه الموارد
- تباين المصالح والأهداف عدم تحديد الصلاحيات المسؤوليات أيضا.
- التدخل احيانا بين انشطه المنظمه، ممكن نجد بعض الاقسام تعتمد بانتاجها على بعضها.



- هذا يؤدي في بعض الاحيان الى حدوث نزاعات فيما بينهم. ليه لان هناك ربط بين انتاجية قسم وقسم اخر اختلاف ثقافات العاملين احيانا تسلط بالاداره استخدامها لاسلوب التسلط في تعاملها مع المرؤوسين بفرض سيطرتها على علمهم اتباع اسلوب العقاب التهديد الدائم هذا ممكن يؤدي الى ان المرؤوسين لا يعجبهم هذا التعامل ممكن. يؤدي الى حساسيه على المدى الطويل فيؤدي الى نشوب صراع
- طبيب ايش يعني اداره الصراع اداره الصراع يعني تدخل القائد من اطراف النزاع ايا كانوا يحاول ان يعالجها بطريقه. تحقق رضا الجميع بدون قرار لاي احد
- أساليب إدارة الصراع
- في عدة استراتيجيات وأساليب إدارية ممكن نستخدمها لإدارة الصراع منها التنافس
- التنافس. أه حيتهم هنا تعزيز مصالح طرف على حساب الطرف الآخر المنافس
- في عندنا اللي هو التساهل
- او المجاملة عندما نقوم باعطاء فرصه لاحد الاطراف انه يحقق مصالحه على مصالح الطرف الآخر
- هو تجنب ايضا هذا استراتيجيه عندما نبتعد عن الصراع. او نحاول نحن ما نتدخل فيه او نتفاجاه
- تمام كان يحصل صراع بين موظف وموظف المشكله لوحدهم بدون ان اتدخل فيها
- في الذي هو استراتيجيه التعاون
- التعاون. احاول هنا أنا أنا أه،
- أحقق أتعاون مع الأطراف المتصارعة وأحقق مصالح جميع الأطراف المتصارعة
- هو التوفيق او القبول بالتسويه
- عشان أه بخاصه عندما يكون كل الأطراف يعني موقفهم قوي فأقوم به هو التوفيق أو التسويه لتحقيق مصالح كل الاطراف
- طبيب أساليب التحكم في الصراع
- بغض النظر عن الاستراتيجيه التي ممكن ان يتبعها في التعامل مع الصراع من الاستراتيجيات التي سبق وذكرناها يجب عليه ان هو يعلم بهذه الاساليب التي هي امامنا الاساليب هذه التي تساعد في التحكم في الصراع وادارته منها المشاركه في صنع القرار.
- طبيب احيانا اعزائي كيف يعني مشاركته في صنع القرار. احيانا يكون من الافضل لكي لا يحصل هناك صراع ويحصل في مقاومه ويحصل في غموض في الادوار او سوء فهم او اذا انا سأخذ قرار واريد الاخرين يتجاوبوا معي. في انهم يمشوا على هذا القرار ويطبقوه بكل سهوله فأقوم بمشاركتهم في صنع القرار
- دعهم يشاركوا معي بالرأي حتى يفهموا أكثر ايش السبب من هذا؟ القرار. وبالتالي انا هنا اتجنب ان يكون هناك سوء فهم منهم او ان ياتيني مقاوم منهم او اتأكد ان كل الاشخاص يعرفوا ادوارهم اللي حيقيموا بها في تطبيق مثل هذا القرار
- ايضا من اساليب التحكم في الصراع. ان اجزاء موضوع الصراع
- وأتعامل معه بالتدرج
- هذا سيساعد على تقليص أهميته وتسهيل معالجته
- تمام يعني أحل الموضوع من الأهمية إلى إلى الأشياء المهمة أكثر أجزئه بحيث يصبح سهل علي إنني أنا أتعامل معه
- ايضا من اساليب التحكم في الصراع ايضاح الاهداف ووسائل تحقيقها عن طريق توزيع خطوات التنفيذ



- وايضا مراعاة العوامل الانسانية والادارية. حتى نتجنب إثارة العاملين يعني بعضهم على بعض
- أيضا تحديد الأدوار يعتبر في الصراع بحيث ما يحصل في فيما بعد صراع على الأدوار. إني أحدد أدوار كل كل فرد أو كل جماعة بشكل واضح،
- بناء وتعزيز الثقة بين العاملين
- زياده ثقتهم بقدراتهم الابداعيه ادخال اساليب العمل الجماعي بناء المناخ التنظيم الصحي لهم اشجعهم على العمل بروح الفريق الواحد اشجعهم على القيام بالانشطة الابتكارية والتفكير الابداعي هذا يعزز من بناء الثقة بين العاملين
- أيضا الموضوعية وعدالة القوانين وتطبيقها.
- العدالة. أحيانا ممكن تكون اسلوب من أساليب التحكم في الصراع عشان ما يشعر أحد الموظفين بعدم العدالة والقوانين ووجودها
- تساعد في التحكم بالسلوكيات وتساعد من الحد من الأخطاء أو تجاوز التجاوزات أحيانا، فهذا قلل من فرص ان يحدث في صراعات.
- طيب هكذا ولله الحمد اعزائي نحن نكون انتهينا من دورة قياده الاداريه
- يعطيكم العافيه ان شاء الله انه كانت دورة حلوة وممتعة واستفدت منها. أعزائي يعطيكم العافيه وشكرا لكم لحسن الاستماع الآن، إذا في حال وجود اي سؤال او استفسار للمناقشة أعزائي تقدرؤا تفضلوا على الشاشات.
- تفضلوا أعزائي.
-

الدعم الفني شوق

38:58

يعطيك العافيه جميعا يعطيك العافيه أستاذة أروى نشكر أستاذتنا المتميزة إنسان عميق لمجهودك. أشكرك أستاذة أروى على جميع الجهود التي في توجيهنا وتعليمها بأفضل الطرق. شكرا أستاذة أروى

- الله
- ده

• وغدا بإذن الله نبدأ أحد دورات برنامج التدريب الإداري دورة إتخاذ القرارات الإدارية مع الأستاذة المتميزة والقديرة الأستاذة أروى يعطيكم العافيه جميعا نشكركم. على حسن إستماعكم ونتمنى لكم مستقبل واستفادة من دورتنا السؤال يتفضل معي.

أستاذة أروى دياب

39:28

ان شاء الله صحيح اعزائي غدا بإذن الله نبدأ الدوره الثانيه التي هي دوره اتخاذ القرارات على نفس الموعد بإذن الله

- ويعافيكم يا رب أعزائي
- الله يعافيكم يا رب في حال وجود اي سؤال او استفسار نستقبل استلتكم واستفساراتكم ايضا عبر رقم الواتس اب معروف الان للجميع اعزائي ويعطيكم العافيه وشكرا لكم لحسن الاستماع معكم استاذة اروي دياب انا استأذنكم ان شاء الله غدا في دوره اتخاذ القرارات يلا في امان الله
- مع السلامة.



السجل التجاري: 1010628443
الغرفة الجارية: 552947
الرقم الضريبي: 310538534800003
6705 صلاح الدين، 2494 الهلالي، الرياض: 12836

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
تشغيل - تدريب - استشارات - استقطاب



الدعم الفني شوق

40:16

يعطيكم العافية يعطيكم العافية جميعا يعطيكم العافية أستاذة أروى ونلقاكم غدا بإذن الله تصبحون على خير.

منصة التعليم الإلكتروني لشركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية

منصة أصحاب الشغف من الكوادر الصحية

Medical KPI's eLearning

Medical KPI's
Infinite Giving
عطاء بلا حدود



Medical KPI's
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

medicalkpis admin@medicalkpis.org

+966 537 373 445 Riyadh, Saudi Arabia

واتس أب الدعم الفني: +966 50 229 9923 www.medicalkpis.org

