

# التواصل والتفويض والتحفيز وإدارة الأداء

## مقدمة:

- تؤكد كافة الدراسات الإدارية الحديثة أن عملية تفويض الصلاحيات والتحفيز تعود بالفائدة للطرفين، الإدارة والموظفين، وذلك لأن تفويض الصلاحيات إلى الموظفين، سوف يمكن الإدارة من التركيز على القرارات الاستراتيجية العليا والمهمة وبعيدة الأمد للشركة . وفي نفس الوقت، سوف يؤدي تفويض الصلاحيات إلى تنمية القدرات الفردية، ويمنح الموظفين الشعور بالأهمية وتحمل المسؤولية، وهذا ما سيؤدي وتحسين الأداء الشامل . كما أن تفويض الصلاحيات سيؤدي أيضاً إلى إرضاء الزبائن، حيث ستكون لدى الموظفين الصلاحيات . تم تصميم هذه الدورة التفاعلية لتعزيز وتطوير والارتقاء بمهارات القيادة والإدارة للمشاركين لإنشاء وإدارة وتطوير فريق ناجح من خلال التواصل والتفويض والتحفيز وإدارة الأداء لتحقيق أقصى قدر من الأداء الشخصي.



## أهداف البرنامج:

- تنمية مهارات المشاركين للتعرف على كيفية التفويض والتمكين الإداري بهدف تفعيل الأداء التنظيمي
- اتقان مهارات التواصل والتفويض والتحفيز وإدارة الأداء .
- تعريف المشاركين على أنواع وأنماط وعناصر العملية الإتصالية وكذلك على المنطلقات الأساسية للاتصال .
- تعزيز المعارف في الإتصال و التواصل الإقناعي .
- تنمية المعرفة حول مكونات الدافعية والتحفيز الذاتي والجماعي .
- التحفيز بالإبداع والابتكار في المنظمة.
- التعرف على أفضل الممارسات في تقييم وتقويم الأداء.
- التواصل بفعالية مع الآخرين وتعلم كيفية التعامل بفعالية مع الأشخاص أو المواقف الصعبة وتقديم ملاحظات بناءة .
- تغيير اتجاهات المشاركين والمشاركات نحو فعالية الأداء وكفاءة التفكير.
- التعرف على مفهوم التحفيز وأنواعه والطرق الأكثر تحفيزاً للموظفين .
- اكتساب مهارات تحفيز الأداء .
- التعرف على معوقات التحفيز وكيفية التخلص منها .
- التعرف على الأساليب الإدارية الحديثة في تمكين الآخرين .
- إكساب المشاركين مهارات السيطرة على الانفعالات والتحكم في مخرجات السلوك الإنساني .
- التعرف على أفضل الممارسات في تقييم وتقويم الأداء.
- التعرف على مهارات التأثير و الإقناع الفعال و تفعيلها في قيادة فرق العمل الجماعي.
- تزويد المشاركين بمهارة التعامل مع انماط الشخصيات المختلفة وطرق التأثير فيهم.

## محتوى البرنامج:

### المفهوم العام للسلوك الإنساني:

- مفهوم السلوك الإنساني
- صفات السلوك الإنساني
- دوافع السلوك الإنساني
- نتائج السلوك الإنساني
- أساليب التحكم في السلوك الإنساني

### تحليل السلوك الإنساني و سيكولوجياته:

- مفهوم تحليل السلوك الإنساني
- مفهوم السيكلوجية
- مكونات تحليل السلوك الإنساني
- آليات تحليل السلوك الإنساني

### الاتصال و أنواع التواصل:

- نقاط أساسية في مفهوم الاتصال
- أهداف وأهمية الاتصال
- أساليب ووسائل الإتصال الفعال
- معوقات الإتصال والسيطرة عليها
- كيف تنسجم مع الناس وتؤثر فيهم؟
- فن التعامل الفعال مع المعارضين

### التواصل التأثيري و الذكاء العاطفي:

- مفهوم الذكاء
- الذكاء العاطفي (EQ) والذكاء الذهني والعقلي (IQ)
- مكونات الذكاء العاطفي
- التواصل الإقناعي من خلال نماذج الذكاء العاطفي الأربعة
- التواصل الإقناعي في تعديل الإتجاهات و الأفكار و السلوكيات
- التواصل الإقناعي و الذكاء العاطفي نحو تحقيق بيئة إيجابية



## عملية التفويض:

- الأهداف والتوقعات.
- اختيار الأساليب في التفويض.
- عوائق التفويض.
- كيفية تطبيق إجراءات التفويض.
- خطوات التفويض.
- مستويات السلطة.
- إعطاء التعليمات.
- مهارات التواصل.
- مراقبة التفويض.
- التغذية العكسية.
- كيف تصبح مفوضاً جيداً؟

## مفهوم التحفيز و أهدافه و أصنافه:

- مفهوم التحفيز وانواع التحفيز
- الفرق بين مفهوم الدافع والحافز
- التحفيز المعنوي والمادي
- النظريات الأساسية للتحفيز
- الخطوات الثلاث المهمة للتحفيز



## الشروط الأساسية لعملية التحفيز الإداري:

- التوجيه والإشراف
- التفويض الإداري كمدخل للتحفيز
- أليات النقد البناء
- مداخل الولاء التنظيمي: المدخل الاتجاهي والمدخل السلوكي