

# فن إدارة المواقف الإدارية

أ. هاني خليل محمد حسونة

مدير دائرة البعثات والمهمات الخارجية  
الإدارة العامة للتدريب والتطوير  
ديوان الموظفين العام



أغسطس 2016

# تعارف

الهدف

مكان  
العمل

المسمى  
الوظيفي

الاسم



# الهدف العام من الدورة التدريبية



إكساب

علم ومهارة

إدارة المواقع الإدارية

# المواقف الإدارية

أحداث بين الموظف والمدير

أحداث بين المدير والموظف

أحداث مع المدير العام أو وزير مؤسستك

أحداث مع مدير أو وزير مؤسسة أخرى

أحداث مع جمهور مؤسستك

# أنواع المواقف الإدارية

تحدث فجأة



داخل مؤسستك



مخطط لها مسبقاً



داخل مؤسستك

خارج مؤسستك

# ما يلزم معرفته لإدارة المواقف الإدارية

جمع المعلومات

الوصف والتوصيف

القوانين واللوائح التنفيذية

التعميمات والمدونات

صفات وسمات الشخصية

أنماط المدراء

# لإثارة إعجاب مديرك

## الطريق إلى السعادة بالعمل



# الإيفاء بالوعود إذا وعدته



كن مصدر المفاجئات الإيجابية  
لا تكن مصدر المفاجئات السلبية



# القدرة على حل مشكلات العمل



# فهم واستيعاب المطلوب منك الابتعاد عن الافتراضات الخاطئة



# اسأل لإنجاح العمل



# تحمل المسؤولية



# الاعتراف بالخطأ



# المبادرة والتجربة

## لا تقف عند الأفكار فقط



# اهتم بمظهرك الخارجي



# عرض خدماتك واستعدادك للقيام بالعمل الذي يطلبه المدير



# أخطأت بالعمل

كيف تعترف لمديرك بأنك أخطأت



# المراحل التي يمر بها الموظف

اللطم .. التفكير برد فعل المدير وخطأه

الخوف من إخبار المدير .. تأجيل الإبلاغ

الاكتئاب وتراكم المشاكل .. من مصيبة لمصائب

الحل ...

1 اختيار التوقيت المناسب لقول  
الأخبار المزعجة .. لا تطل المدة



# مقدمة خفيفة مدروسة والدخول بموضوع المشكلة



# تحمل المسؤولية والتكاليف



ردود فعل طبيعية

انفجار المدير .. لا تتوقع غيرها



على المدير أن يميز بين الخطأ المقصود والخطأ غير المقصود  
ويترك هامش من الخطأ لأنه جل من لا يخطأ



كيف ممكن تقولها لمديرك

سبب التعاسة الحياتية بالعمل والبيت



إذا اعتقدت أنك لا تستطيع  
أن تنهي المهمة في الوقت المحدد

نعم ولكن متى



إذا كنت مشغول بمهمة أخرى

لأيهم الأولوية

تتطلب الأولويات



لا تمتلك المهارة التي تحتاجها المهمة

لا أعلم ولكن ممكن أتعلم



4

# قول " لا " ولكن بطريقة دبلوماسية



# أمر يجب أن لا تقولها لديرك



# مش شغلي .. تحدي المدير



# مش مشكلتي

عدم المبالاة و عدم تحمل المسؤولية



# عدم القدرة على إنجاز أكثر من مهمة في نفس الوقت



# الاعتزاز بالموهلات العلمية والتتره عن القيام ببعض الأعمال البسيطة



كبير القوم خادمهم

# مستحيل

## عدم تحدي المستحيل



# وظيفتك سهلة .. انتبه واسكت



# ترتيب أولويات العمل مع أولويات مديرك



لا تظهر أنك إنسان مادي  
يعمل على قدر الراتب



انتبه لحديتك مع مديرک

لسانک حصانک إن صنته صانک



# أُمور يجب تجنبها في اجتماعات يرأسها مديرك



# التأخير عن الاجتماع



إذن شفوي

# الخروج المبكر من الاجتماع



ملاحظة بورقة

# عدم التركيز في الاجتماع



اللعب بالجوال

# الرد على المكالمات “ الجوال “

4



الاستئذان

5

# استحواذ شخص واحد على الاجتماع



فرصة لغيرك

# الرد العدواني على أفكار غيرك



مصيره الطرد

# النوم في الاجتماع



تمرين للصحة

# 8 لغة الجسد المستفزة .. دوران الكرسي



الاتزان

# السكوت التام وعدم المشاركة



حضر مسبقاً

# 10 الكلام مع جارك أثناء حديث المدير



الحذر بالتكلم

# فروقات بينك وبين مديرك



كسول

العمل الذي لا ينجزه الموظف

مشغول

العمل الذي لا ينجزه المدير



بطيء

وقت طويل لانجاز عمل الموظف

دقيق

وقت طويل لانجاز عمل المدير



مهمل

إذا أخطأ الموظف

بشئ

إذا أخطأ المدير



تهور

الموظف إذا اتخذ قرار

حزم

المدير يتخذ نفس القرار



تجاوز

الموظف يبادر بدون إذن

صلاحياته

المدير يبادر ويتجاوز الخطوط



تزويع

تأخر الموظف بمهمة عمل

مهمة رسمية

خروج المدير من العمل



غير مهتم

نوم الموظف في الاجتماعات

يفكر ويتأمل

نوم المدير في الاجتماعات



غير مبرر .. إثبات

مرض الموظف وغيابه

مبرر .. مرضه  
شديد جدا

مرض المدير وغيابه



غير مبرر . يعاقب

بعد الموظف عن مكتبه

لا يجوز الاستفسار  
عنه

بعد المدير عن مكتبه



**إيماءات لا يجب أن تظهرها  
لديرك**

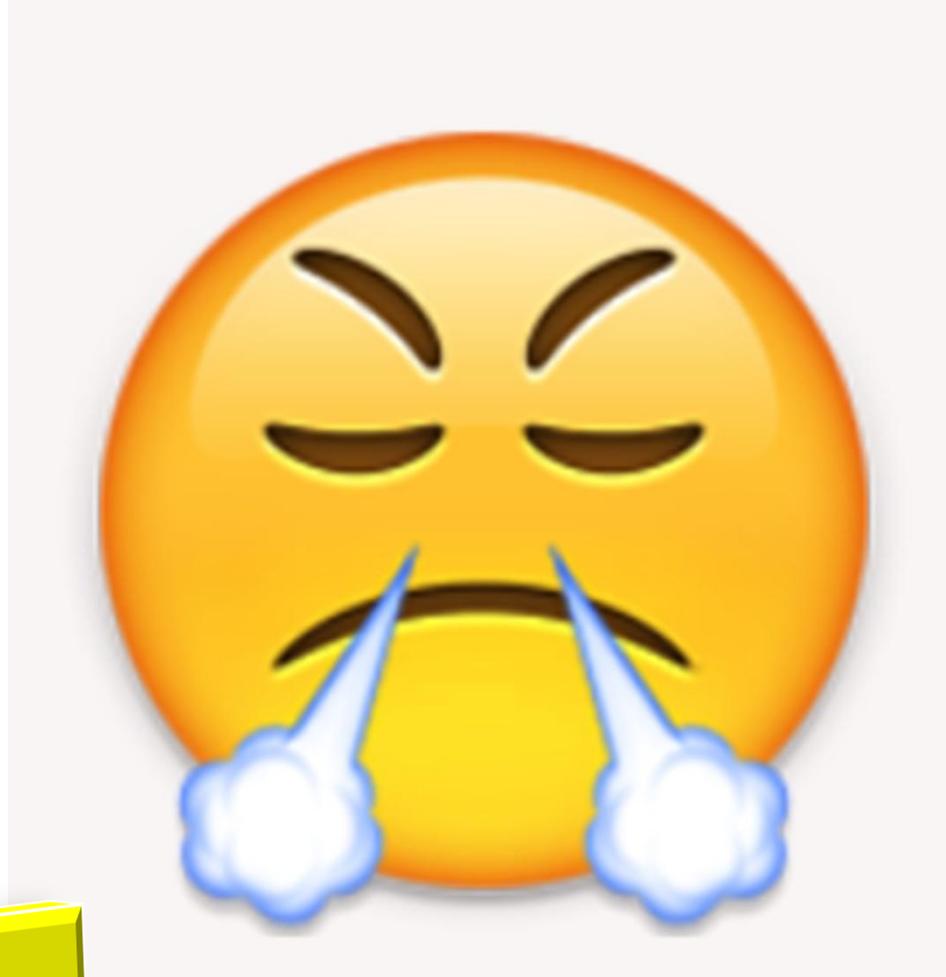


# التنفخ بصوت عالي



زفير

# استنشاق الهواء بصوت عالي



شهيق

# هز الرأس والكتف بغضب



لغة الجسد

# مسك الجبين ومسح الوجه



قمة الغضب

# تضييق المسافة بينك وبين مديرك أثناء الحديث



الحيز الشخصي

# وضع يدك على كتف مديرك



حافظ على الكلفة

# الضحك المبطن على المدير أثناء حديثه



صبيانية

# وضع رجل على رجل وتحريكهم أمام المدير



عدم احترام

# تشبيك اليدين أثناء وعود المدير



إيحاء بكذبه

# عدم النظر المباشر للمدير أثناء الحديث



إخفاء شيء

# صفات الموظف غير المهني بالعمل



# عذر المسودة الأولى



مراوغة

# عدم تحمل مسؤولية العمل والخطأ



لا تبرر أخطاءك بقولك فلان فعلها قبلي

تحميل الخطأ لغيره

# محاوّل إرضاء الكل



إرضاء الناس

# الاعتماد على الذاكرة وعدم تدوين الملاحظات



فقد المعلومات

# التأخير عن الوقت المحدد



سوء معاملة

# الالتزام بشيء قبل التأكد من إنجازة بالوقت المحدد



سرعة القرار

# عدم الاستماع الجيد



حافظ مش فاهم

# الإفتراضات المستعجلة



أساس الخطأ