

مفهوم الاتصال = الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والعواطف والاتجاهات من شخص إلى آخر - مجرد نقل لفظي محدد وهادف للرسائل فقط - يقوم على نقل واستقاء أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة

تصنيف الاتصال بناءً على عدد الأطراف المشاركة فيه :

1-الاتصال الذاتي = هو ما يحدث داخل الفرد، حينما يتحدث الفرد مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومذكراته - المرسل والمستقبل شخصاً واحداً - يتضمن الجوانب والأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك - هو تلك العمليات الشعورية التي تحدث داخل الفرد، أي اتصال الفرد مع نفسه

2-الاتصال الشخصي = هو العملية التي تحدث يومياً حينما نعطي أوامر أو نلتقاها

"روس" = الاتصال الشخصي يتضمن خمسة متغيرات أساسية، بمعنى آخر خمس مراحل متتابعة ومتداخلة:

1- فالمرسل (أ) يحول المنبهات التي تأتي إليه إلى أفكار. 2- ينقلها في شكل رسالة يوصلها إلى المستقبل (ب). 3- يتم نقل الرسالة بواسطة وسيلة إلى (ب). 4- يستجيب (ب) بمحاولة فهم أو إعادة بناء فكرة المرسل. 5- توفر استجابة (ب) رجوع صدى إلى المرسل (أ).

3-الاتصال الجمعي = ذلك النوع من الاتصال الذي يتم بين فرد معين وجماعة بأسرها كالمحاضر والخطبة

4-الاتصال الجماهيري = العملية التي يقوم فيها القائم بالاتصال (المرسل) ببث رسائل مستمرة ومتعددة من خلال الوسائل الآلية إلى عدد كبير من المتلقين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة، وأهم ما يميز جمهور المتلقين في هذا النوع من الاتصال هو ضخامة الحجم وانتشاره، وعدم تجانس خصائص أعضائه، بالإضافة إلى عدم معرفة القائم بالاتصال بهم

تصنيف الاتصال حسب اللغة:

1- الاتصال اللفظي (اللغوي): عبر اللغة فالإنسان يستخدم اللغة لكي يصف لنفسه وللآخرين ما يراه من العالم الخارجي وهي الوسيلة الأكثر شيوعاً تعد كل لغة بمثابة أداة توجه المتحدثين العالم الخارجي والاستجابة له

2- الاتصال غير اللفظي: ليس هو شكل الوحيد للاتصال، ثمة شكل آخر يطلق عليه العلماء الاتصال غير اللفظي.

ويمكن حصر أهم أشكال الاتصال غير اللفظي فيما يلي:

أ - الصمت = يعد الصمت تعبيراً منظماً يشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها تتخلل أحاديثهم "وقفات"

ب - الإشارة = أول وسيلة طورها الإنسان في اتصاله مع الآخرين الإشارات إما تصاحب الكلام ، أو تؤدي بمفردها من أجل أن تعطي معنى معيناً نسبي بدرجة كبيرة

ج- لغة الأشياء = تعلق أغلب الثقافات أهمية كبيرة على المظهر الفيزيقي للأشياء ويذكر أحد المهتمين بشئون الاتصال غير اللفظي العبارة التالية "إنك تعبر عن هويتك الخاصة وتنقلها إلى الآخرين بواسطة ذاتك المرئية".

تصنيف الاتصال حسب العلاقة بين أطرافه:

١ - الاتصال المباشر = تكون العلاقة بين المرسل والمستقبل علاقة مباشرة، أي وجهاً لوجه وتلك هي الصورة التقليدية للاتصال

٢ - الاتصال غير المباشر = الاتصال الذي يتم عبر وسيط بين المرسل والمستقبل، مثال ذلك الاتصال من خلال البرقية البريدية الاتصال بصورة أكبر في الاتصال الجماهيري حيث يخاطب المرسل أفراداً لا يعرفهم ولا يعرفونه

أهمية الاتصال = تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية في المنظمات والمؤسسات - كفاءة الاتصالات - بتوحيد الجهود - ممارسة القوة - وسيلة لإحداث التغير في السلوك = وسيلة فعالة إلى إحداث التأثير المطلوب من أجل إنجاز الأهداف

خصائص الاتصال الجيد :

1- السرعة = نقل الرسالة في الوقت المناسب 2- الدقة = نقل المعلومات والبيانات دون تغيير لمضمون الرسالة 3- وضوح المعنى = الرسالة إلى الطرف المستقبل كما يراها المرسل وليس كما يراها المرسل إليه 4- الحالة النفسية = المرسل إليه مؤهل من الناحية النفسية لاستقبال الرسالة ، فكلما كانت الحالة النفسية للمستقبل جيدة كلما كانت استجابته أفضل وتحقق الهدف من الاتصال 5- انخفاض التكاليف = يحقق الهدف بأقل تكلفة 6- الإقناع أن يكون له القدرة على إحداث التأثير المطلوب في المستقبل 7- تيسير الإجراءات وتسهيل إنجاز الأعمال = من خلال تدفق المعلومات التي تيسر أداء الأعمال 8- مراعاة الفروق الفردية = فدائماً ما يكون هناك فروق فردية بين الأفراد المستقبلين للرسالة ، وتلعب هذه الفروق دوراً مهماً في عملية الاتصال

عناصر عملية الاتصال:

1- المرسل = وهو القائم على إعداد الرسالة ، ويكون لديه بعض الأفكار أو القرارات أو القضايا التي يريد عرضها من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف 2- المستقبل = وهو المستهدف من عملية الاتصال سواء كان شخصاً أو جماعة تصل إليه التعليمات والأوامر والتوجيهات

3- الرسالة = وهي عبارة عن مجموعة من المفاهيم أو العبارات أو التوجيهات أو القرارات أو التعليمات أو الاقتراحات التي يرغب المرسل في توصيلها للمستقبل

4- الوسيلة = وهي الأداة أو القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل والتي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعاني والقرارات

5- التغذية العكسية المرتدة = وهي التي تبين مدى نجاح أو فشل الرسالة

أهداف الاتصال :

1- تعريف أعضاء الجماعة بمجالات المنظمات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها 2- تداول المعلومات بين القادة ومختلف مستويات العاملين 3- تنسيق الجهود بين الأقسام المختلفة 4- التعرف على المشكلات التي تواجه العاملين والعمل على حلها 5- نقل ردود أفعال العاملين ووجهات نظرهم

مهارات التحدث: حتى يستطيع المرسل اكتساب مهارة العرض الجيد والتحدث بشكل فعال مراعاة ما يلي:

- 1) التعرف الجيد = على المستمعين من ناحية الخصائص (السن - النوع - العدد - التعليم)
- 2) تحديد الهدف = يجب على المرسل إخبار المستقبلين بالهدف من الحديث بشكل واضح
- 3) تحديد محتوى الحديث = الموضوع الذي يمثل محور الحديث تحديداً دقيقاً وتحديد عناصره الأساسية (المقدمة - صلب الموضوع - الخاتمة)
- 4) التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى = المرسل يتوقف حتى يتيح الفرصة للمستقبل لتفهم الحديث
- 5) متابعة ردود أفعال المستمعين = خلال تعبيراتهم غير اللفظية وحركاتهم لاكتشاف مدى اهتمامهم بالحديث
- 6) اختيار نبرة الصوت المناسبة = ويتوقف اختيار نبرة الصوت على أهمية الموضوع ونوعيته

(7) الحالة النفسية للمستمعين = المستوى الثقافي من خلال انتقاء واختيار الألفاظ المناسبة

(8) تحديد الشكل المناسب لعرض الحديث = المكان المناسب له بمراعاة ما يلي: الوسائل المساعدة، المكان الملائم من ناحية الهدوء

مهارات الاستماع :

الاستماع = هو فهم الكلام ، أو الانتباه إلى شيء مسموع ، ويختلف الاستماع عن السمع الذي يعد من حواس الإنسان والأذن هي وسيلة السماع

➤ ومفردات الاستماع = هي عدد الكلمات التي يفهمها الإنسان عندما يستمع

- وهناك فرق بين السماع والاستماع = فللسماع : هو استقبال الأذن للأصوات من مصدر ما دون إعارة هذه الأصوات الاهتمام الكافي لفهمها فهماً جيداً أما الاستماع = فهو مهارة معقدة ، وهي أكثر من مجرد سماع الأصوات ، فالاستماع عملية يعطي فيها المستمع اهتماماً وتركيزاً وانتباهاً مقصوداً للأصوات والكلمات التي يسمعها
- صفات المستمع الجيد = أن يجيد الاستماع إلى الآخرين، وأن ينوع من الأساليب حسب طبيعتها ودرجة أهميتها
- من بين العناصر الواجب مراعاتها في الاستماع حتى يكون الاتصال جيداً وإيجابياً وفعالاً ما يلي:

1- التفرغ الكامل = للمتحدث وتركيز الانتباه على ما يقول

2- إعطاء الفرصة = للمتحدث ليقول كل ما يريده وما يود التعبير عنه بأسلوبه وبطريقته وعدم مقاطعته أثناء حديثه

3- الانتباه إلى السلوك غير اللفظي = للمتحدث أي مراقبة الإشارات والحركات والنظرات التي تصدر عن المتحدث

4- التركيز = على الأفكار والموضوعات والعناصر الرئيسية

5- تجنب تصنيف المتحدث = وإطلاق الأحكام القطعية عليه ، ويتطلب ذلك عدم السرعة في إطلاق الأحكام

6- عدم التأثير السلبي على عملية الاتصال = يجب على المتلقي ألا يسم في التشويش على عملية الاتصال

7- تشجيع المتحدث = على العرض والحديث وذلك بمنحه الفرصة للحديث، واستخدام تعبيرات الوجه لإشعاره بمدى الاهتمام بالحديث والانتباه له

8- توجيه الأسئلة والاستفسارات = في الوقت المناسب، فالأسئلة تثير الحيوية في الاتصال

9- تقبل النقد = والإنصات الجيد للاعتراضات ومحاولة تحليله بشكل منطقي وعقلاني دون انفعال

10- الإيمان بقيمة الإنصات وأهميته وهو أحد وسائل الحصول على المعلومات

مفهوم الاجتماع :

- تعرف الاجتماعات = بأنها تجمع من الأشخاص تربطهم علاقة مشتركة وهدف واحد ويناقشون موضوعاً أو موضوعات متعددة من أجل الوصول إلى تقديم مقترحات أو الوصول إلى قرارات حول الموضوعات التي تمت مناقشتها في الاجتماع
- ويعرف الاجتماع = أيضاً بأنه الوسيلة التي يلتقي من خلالها الأفراد في المؤسسات من أجل تبادل الآراء والأفكار حول موضوعات الاجتماعات من أجل التوصل إلى قرارات جماعية تتعلق بالموضوعات التي تم إقامة الاجتماع من أجلها

- ويعرف الاجتماع = أيضاً بأنه الفترة التي يجتمع فيه مجموعة من الأشخاص في تنظيم معين بشكل رسمي وجهاً لوجه في فترة زمنية محددة تختلف تلك الفترة باختلاف طبيعة الاجتماع ، وفي مكان محدد، ويتم داخله تناول الموضوعات التي تطرح بطريقة نظامية يتم تكوين رأياً معيناً أو موقفاً محدداً
- أما مفهوم إدارة الاجتماعات = فيشير إلى أحد الوسائل المهمة للاتصال الذي يتيح الفرصة لجميع الأعضاء المشاركين لإبداء مقترحاتهم ، وهو الوسيلة التي يتم من خلالها تحقيق أهداف الاجتماع وجعله فعالاً وهو الوسيلة التي تجعل من وقت الاجتماع مهماً ، والتي تؤدي الاستفادة من المشاركين

أهمية الاجتماعات :

- ١ - أن الاجتماعات هي الوسيلة المثلى للتوصل إلى القرارات الرشيدة
- ٢ - تُعد الاجتماعات وسيلة لتبادل الآراء حول مشكلات التنظيم
- ٣ -- يتم من خلال الاجتماعات التنسيق بين الجهود المبذولة داخل المنظمة
- ٤ - تتيح الاجتماعات الفرصة لتبادل الخبرات بين أفراد التنظيم
- ٥ - تتيح الاجتماعات الفرصة للقاء القادة بالعاملين لطرح مشكلاتهم .
- ٦ - يترتب على الاجتماعات مجموعة من الآثار الايجابية مثل بث روح التعاون بين العاملين ، ورفع الروح المعنوية نتيجة المشاركة
- ٧ - يتم من خلال الاجتماعات تقديم احدث وأوضح المعلومات من المسؤولين للعاملين
- ٨ - يتم من خلال الاجتماعات بث روح فريق العمل الذي يُعد ضروريا لانجاز الأعمال

مبررات عقد الاجتماعات :

- توزيع المهام والواجبات على الأفراد والتنسيق فيما بينهم - تعد من اللقاءات المباشرة بين الأعضاء، والتي يمكن من خلالها تدريبهم ، وزيادة مهارتهم وإمكانياتهم - تنشيط الأفكار والمقترحات والخبرات بين العاملين في المنظمة من فترة زمنية لأخرى - ظهور مشكلات تتطلب المتابعة والمناقشة ، وتبادل وجهات النظر بشأنها

العناصر الأساسية للاجتماعات :

- وجود مجموعة من الأشخاص لهم مجموعة من الأهداف المشتركة يسعون إلى مناقشتها والوصول إلى قرارات أو توصيات بشأنها
- وجود درجة من التفاعل بين هؤلاء الأشخاص تمكنهم من مناقشة الموضوعات والوصول إلى قرارات أو توصيات بشأنها
- وجود قواعد محددة تنظم عمل الاجتماعات
- وجود التزام من الأشخاص بالموعد المحدد للاجتماع وكذلك مكان الانعقاد

المبادئ العامة لتحقيق النجاح في إدارة الاجتماعات :

- ١ - التحديد الدقيق لمكان وزمان انعقاد الاجتماع والتحديد الدقيق للمكان تحديد الزمان فيعني تاريخ الانعقاد وساعته (البداية والنهاية)
- ٢ - تحديد الأشخاص المدعوين لحضور الاجتماع
- ٣ - إبلاغ الأشخاص المدعوين بأهداف الاجتماع
- ٤ - إعلان جدول الأعمال وإبلاغ الأشخاص المدعوين به والحرص على وصول جدول الأعمال للمدعوين قبل زمن الاجتماع بوقت كاف
- ٥ - إعداد مكان الاجتماع بشكل جيد حتى يكون مناسباً لأهداف الاجتماع
- ٦ -- تجهيز كافة المواد المطلوبة واللازمة لعقد الاجتماع

٧ - تجهيز الخدمات الضرورية لعقد الاجتماع (المشروبات- الوجبات الخفيفة)

٨ - الالتزام ببدء الاجتماع في التوقيت المحدد له سلفاً ومراعاة الشئ على الملتزمين بالحضور في الوقت المحدد

٩ - إنهاء الاجتماع بعد انقضاء الوقت المخصص له (الالتزام بالفترة الزمنية المحددة للاجتماع وعدم تمديد الوقت إلا بموافقة جميع الأعضاء)

١٠ - بدء الاجتماع بالترحيب بجميع الأعضاء وتقديم الأعضاء الجدد إذا كان هناك أعضاء جدد

١ - عرض جدول الأعمال ومراجعته مع الأعضاء بصورة سريعة، ووضع تصور عن النتيجة المطلوب تحقيقها لكل بند

٢ - 12 الانتقال من بند لآخر من بنود جدول الأعمال بالتسلسل الموضح فيه

٣ - 13- الالتزام بجدول الأعمال وعدم السماح للأعضاء بعدم الخروج عن بنود جدول الأعمال

٤ - 14- عدم السماح لعضو أو مجموعة من الأعضاء السيطرة على المناقشات التي تدور داخل الاجتماع

٥ - 15- الاهتمام بتسجيل كافة المناقشات التي تدور أثناء الاجتماعات

٦ - 16- الاستماع باهتمام لكل ما يقال أثناء الاجتماعات

٧ - 17- الاهتمام بكل ما يصدر عن الأعضاء من رسائل غير لفظية ، فهي تحمل معاني صادقة أكثر مما تحمله

الكلمات

٨ - 18- ضرورة وجود الاحترام المتبادل بين الأعضاء وتجنب الصراع

٩ - 19- العمل على إيجاد الأجواء التي تسمح للأعضاء بالمشاركة بإيجابية والتحدث بصراحة وصدق

١٠ - 20- اختتام الاجتماع بتلخيص ما تم انجازه خلال الاجتماع وتوضيح الخطوات التالية

١١ - 21- تقديم الشكر لجميع الحاضرين وتثمين ما بذلوه من جهد أثناء الاجتماع والإشادة بما أنجزوه خلال

الاجتماع

أنواع الاجتماعات :

1-تبادل المعلومات والهدف منها تبادل المعلومات بين العاملين 2- اتخاذ القرار ويكون اتخاذ القرار هو موضوع وهدف الاجتماع 3- البحث والدراسة وفيها يتم بحث ودراسة مجموعة من الموضوعات من خلال 4- الطارئة وهي التي يتم فيها مناقشة حدث طارئ غير مخطط له 5- الروتينية والتي تكون جزء من خطة عمل المؤسسة 6- الفوضوي وهو الاجتماع الذي يسمح فيه لكل عضو أن يتصرف كما يريد ويتحدث كيفما شاء 7- الاجتماع الناجح وهو الذي يتم الإعداد له بعناية ، والذي يتم فيه انجاز الأهداف المحددة له سلفاً 8-اجتماعات النظام الأساسي وهي التي يحددها التنظيم في نظامه الأساسي ، ويحدد مواعيد انعقادها ، والمدعويين إليها وطريقة دعوتهم 9- اجتماعات العمل والتي يتم من خلالها إدارة العمل ، 10- الاجتماعات الدورية وهي التي يتم عقدها بصفة دورية ومنظمة ؛ أسبوعياً أو شهرياً أو بأي صفة دورية

مراحل الاجتماعات : المرحلة الأولى قبل الاجتماع - المرحلة الثانية أثناء الاجتماع -المرحلة الثالثة بعد الاجتماع

المرحلة الأولى قبل الاجتماع = أ-التأكد من عدم وجود بدائل للاجتماع قبل الدعوة لعقد اجتماع = ويمكن أن تحقق الأهداف التي يمكن أن يحققها الاجتماع ، ويرجع ذلك إلى أن الاجتماعات تستغرق وقتاً وجهداً كبيراً ، ألا يكون الهدف من الاجتماع هو تجنب تحمل المسؤولية

ب-وجود الحاجة لعقد الاجتماع = 1-وتعد من الخطوات الأساسية في عقد الاجتماعات فيجب على المسئول عن عقد الاجتماع التأكد من أن الاجتماع هو الوسيلة المثلى لتحقيق الأهداف المطلوب تحقيقها 2- يجب على الداعي إلى الاجتماع التفكير جيداً في الهدف من وراء الاجتماع ، ثم التفكير في الاجتماع وهل يعتبر هو أفضل وسيلة لتحقيق هذا الهدف

ج-التخطيط لعقد الاجتماع = 1-يعد التخطيط من أهم عوامل نجاح أي عمل ، وتزداد أهمية التخطيط في في التحضير لعقد الاجتماعات ، ويعد التخطيط من أهم عوامل نجاح الاجتماعات 2- وكلما كان الاجتماع كبيراً استغرق التخطيط له وقتاً طويلاً 3-يرى بعض العلماء والعاملين في مجال الإدارة أن نجاح الاجتماع يتحدد بدرجة كبيرة قبل انعقاده ويتوقف ذلك النجاح على التخطيط

د-تحديد الأهداف = فيجب قبل بدء الاجتماع تحديد الأهداف تحديداً دقيقاً

هـ-توجيه الدعوة الخاصة = بعقد الاجتماع لكافة المشاركين وأن تكون الدعوة متضمنة كافة التفاصيل الضرورية

الشروط الواجب توافرها في المدعوين للاجتماع:

- 1- أن يكون له صلة بموضوعات الاجتماعات 2- أن يكون لديه خبرة سابقة بموضوع الاجتماع وأن يكون ملماً به إماماً كافياً. 3- أن يكون المشاركين لديهم الرغبة للمشاركة في الاجتماع 4- أن يكون قادراً على العمل الفريقي والعمل الجماعي 5- أن يكون من النوع الذي يبدي رأيه ويتقبل آراء الآخرين 6- أن يكون لديه القدرة على الحديث أمام الآخرين
- و- إعداد مكان الاجتماع = من خلال تجهيز مكان الاجتماع قبل الاجتماع ولا بد من توافر عدة شروط منها المكان كافياً لعدد - مريحاً - جيد التهوية - بعيداً عن مصادر الإزعاج - جيد الإضاءة - تتوافر فيه الأدوات المساعدة
- ط- التأكد من تغطية بنود جدول الأعمال = لتحقيقها ويجب أن يُراعى في جدول الأعمال ما يلي:

- 1- ترتيب الموضوعات حسب أهميتها النسبية 2- تحديد وقت لمناقشة كل موضوع 3- اقتصار بنود جدول أعمال الاجتماع على الموضوعات ذات الصلة بالهدف من الاجتماع

المرحلة الثانية أثناء الاجتماع = ويتم مراعاة كل الإجراءات الواجب إتباعها منذ بداية الاجتماع وحتى نهايته وتتمثل أهم الإجراءات التي يجب اتخاذها في أثناء الاجتماع ما يلي : 1- الافتتاحية = يبدأ الاجتماع بالترحيب بالمجتمعين و الشكر والتقدير عرض الهدف من الاجتماع وإتاحة الفرصة لكل الأعضاء للتعريف بأنفسهم قبل بدء الاجتماع 2- اختيار لجنة للقيام بتسجيل وقائع الجلسة بالاتفاق بين الأعضاء 3- إتاحة الفرصة للأعضاء للتحدث 4- عدم تجاوز الوقت المحدد للجلسة 5- تحديد دور الأعضاء في الاجتماع = يكون كل عضو من الأعضاء على دراية بدوره في الاجتماع معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي سيلعبه في الاجتماع ، والاطلاع على المعلومات الحضور إلى مكان الاجتماع قبل بدايته بفترة كافية أو الاعتذار عدم مغادرة مكان الاجتماع أثناء الانعقاد دون استئذان والاستئذان للحديث والالتزام بأداب الحديث ، وتقبل الآخرين 6- تحديد دور المسئول عن إدارة الاجتماع = يقع على المسئول عن إدارة الاجتماع العبء الأكبر يدير المناقشات ، وأن يقوم بتوجيه المناقشات نحو تحقيق أهداف الاجتماع ، ومنع انحراف النقاش عن موضوع الاجتماع 7- التقييم = بعد انتهاء التعرف على مدى تحقيق الاجتماع لأهدافه والمشكلاته توزيع استمارة تقييم على المشاركين في الاجتماع للتعرف على مدى رضاهم عن الاجتماع وعن طريقة إدارته

المرحلة الثالثة بعد الاجتماع = بعد انتهاء الاجتماع هناك مجموعة من الإجراءات التي يجب اتخاذها :

- 1- كتابة محضر الاجتماع = ويتم فيه تسجيل كل ما يتعلق بالاجتماع موضوع الاجتماع ، وبنود جدول الأعمال والمكان الذي تم فيه انعقاد الاجتماع والتاريخ الذي تم فيه الانعقاد ، أسماء المشاركين الانتهاء من كتابة محضر الاجتماع وقبل طباعته 2- توزيع محضر الاجتماع = يجب إرسال نسخة من المحضر إلى كل المشاركين في الاجتماع 3- المتابعة = متابعة الموضوعات التي تم طرحها خلال الاجتماع - مراقبة ومتابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماعات - إحاطة الأعضاء علماً بما يتم تنفيذه من القرارات

مهارات إدارة الاجتماعات :

- 1- مهارة التخطيط 2- مهارات التنظيم حيث الموضوع والمكان وطريقة النقاش 3- مهارة القيادة 4- مهارات إدارة الوقت 5- مهارات الإنصات والاستماع 6- مهارات التعامل مع الاختلافات الموجودة

مفهوم المشكلة = هي وجود حالة من عدم الاتساق والتباين ما بين الواقع الذي نعيشه والمستقبل الذي نسعى إليه، وغالباً ما تكون هناك عقبات، كما أن هذه العقبات قد تكون غير معلومة أو مجهولة، وقد تكون هذه العقبات معروفة ومعلومة - وتنشأ المشكلة حينما تكون هناك عقبات تحول دون تحقيق ما نسعى إلى تحقيقه. - عندما يكون هناك اختلاف أو فجوة أو انحراف بين المستوى الفعلي المحقق والمستوى المستهدف - هي موقف يؤدي إلى الحيرة والتوتر واختلال التوازن المعرفي لدى الفرد نتيجة وجود صعوبات أو عقبات وترتبط المشكلة عادة بموقف محير يثير

يتضمن مفهوم حل المشكلة النقاط الآتية:

1 - حالة خلل أو عدم توازن بين المستوى المحقق والمستوى المخطط إتاحة البيانات المناسبة للأشخاص المناسبين وفي الوقت المناسب. ٣- أ تكون استعادة التوازن (حل المشكلة) عن طريق رفع المستوى المحقق (الفعلي) إلى المستوى المخطط (المرغوب)

مفهوم مهارة حل المشكلة :

هي نشاط عقلي يقوم به الإنسان ويمارسه على مستويات متنوعة من التعقيد - هي نمط من التفكير (الاستدلالي - الناقد) - هي العمليات الفكرية - هي مجموعة الخطوات التي يتبعها الفرد للحصول على الرضى أو النجاح - هي عملية تفكير مركبة يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف - يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة وخبرات سابقة ومهارات

أنواع المشاكل = تصنف المشاكل (المشاكل الإدارية) إلى ثلاثة أنواع وهي:

- ١ - مشاكل محددة أو واضحة = من خصائصها أنها مألوفة، وواضحة، متكررة، ويمكن توقع حدوثها
- ٢ - المشاكل غير المحددة = وتنطوي على الغموض وعدم الوضوح، وقصور في البيانات، غير متوقع غير مسبوقة
- ٣ - الأزمات = تمثل أمراً غير متوقع أي مفاجئ، ويمكن أن تتطور إلى كارثة - يحتاج وجود نظم معلومات تمثل أجهزة إنذار مبكر عن الأزمات - كما يحتاج إلى وضع خطط لإدارة الأزمات

تفسير مهارة حل المشكلات :

1-النظرية السلوكية = ترى هذه النظرية أن الفرد يعمل على تجميع كل ما لديه من خبرات سابقة تتماشى مع طبيعة المشكلة الجديدة

2- النظرية المعرفية = تذهب هذه النظرية إلى أن حل المشكلات يقوم على أن المشكلة تعمل على انعدام التوازن في المجال المعرفي لدى الفرد ، ويعمل الفرد على إعادة هذا التوازن المفقود عن طريق إعادة بناء المجال المعرفي وإعادة تشكيله

مبررات الحل الجماعي للمشكلة :

- 1-أن هناك تعريفات متعددة للمشكلة 2-أن هناك معلومات متعددة حول المشكلة تتطلب وجود مصادر متعددة للمعلومات 3-أن المشكلة تمس قطاع عريض من الأفراد 4-اتسام المشكلة بالتعقيد

الجوانب الإيجابية للحل الجماعي للمشكلة:

- 1-تعدد مصادر المعلومات 2- المناقشات الإيجابية 3- تنوع الأفكار المطروحة 4- التواصل والتعلم والتدريب 5- التوصل إلى أنسب الحلول الممكنة للمشكلة 6- اتسام الحلول التي يتم التوصل إليها بالموضوعية

الجوانب السلبية للحل الجماعي للمشكلة :

- 1-إغفال تسجيل الأفكار 2-إغفال آراء الآخرين 3-عدم قدرة المسئول عن الجلسة عن توجيه المشاركين 4-رغبة بعض الأفراد مجاراة الآخرين في الرأي

مراحل وخطوات حل المشكلات : 1- إدراك المشكلة وتحديد 2- الربط بين عناصر المشكلة وخبرات الفرد السابقة 3- جمع البيانات المتعلقة بالمشكلة 4- تحليل المشكلة 5- وضع الحلول والبدائل الممكنة 6- دراسة الحلول المقترحة 7- الوصول إلى حل للمشكلة

- 1-إدراك المشكلة وتحديد 2-إدراك المشكلة (إدراك المشكلة) ظهور أعراض بثفت النظر إلى وجود خلل يستوجب التحليل وسرعة الدراسة. أما (تحديد المشكلة) فيعني عرضها بطريقة واضحة ويتم تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً على النحو

التالي :1- صياغة المشكلة صياغة دقيقة محددة بحيث تتضمن كل المتغيرات المرتبطة بالمشكلة 2- استخدام كلمات دقيقة وسهلة 3- البداية الصحيحة للتوصل إلى الحلول المناسبة

2-الربط بين عناصر المشكلة وخبرات الفرد السابقة : يستطيع الفرد ربط ما هو جديد من مواقف ومشكلات بما لديه من خبرات سابقة وينبغي على الفرد القيام بما يلي: 1-الربط بين عناصر المشكلة 2-تحديد مكونات المشكلة 3-تحديد المتطلبات المعرفية للمشكلة 4-تحديد مدى توافر المعرفة لديه 5-سعي الفرد أو المجموعة الحصول على المعرفة من مصادرها

3-جمع البيانات المتعلقة بالمشكلة : ينبغي جمع كل البيانات والمعلومات المتصلة بالمشكلة -المعلومات والبيانات التي تؤدي إلى وضع الحلول المناسبة للمشكلة

4-تحليل المشكلة : تحليل البيانات السابقة من أجل الوصول إلى تصور شامل ومتكامل عن المشكلة - تحديد عناصر المشكلة - الأشخاص الذين يقدموا المساعدة - آراء المحيطين - مقترحات المسؤولين - الآثار المترتبة

5-وضع الحلول والبدائل الممكنة : يتم إنتاج أكبر كم من الأفكار التي يمكن من خلالها التوصل إلى الحل الأمثل ، ويرتبط إنتاج هذه الأفكار بالمخزون المعرفي - خبرات الفرد السابقة - أسلوب المعالجة - منهجية العمل - التدريب المستمر

6-دراسة الحلول المقترحة : المفاضلة بين عدد من البدائل المحتملة للحل تتم على أساس معايير يحددها الفرد وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة

7-الوصول إلى حل للمشكلة : ليس كافيا لحل المشكلة بل وضع هذا الحل موضع التنفيذ

العوامل المؤثرة في تنمية مهارة الفرد على حل المشكلة :

1- طبيعة المشكلة = تؤثر من نواحي عديدة منها: -الصعوبة والسهولة - الوضوح والغموض - مدى توافر المعلومات حول المشكلة

2 - الفرد = مستوى الخبرة ودرجة المعرفة السابقة - نمط التفكير - الثبات الوظيفي - الميول والاتجاهات 3- الذاكرة

أسباب الفشل في حل المشكلات :

1- عدم تحديد المشكلات 2- وضع المشكلة خارج نطاقها الحقيقي 3- غياب أو عدم إتاحة الفرصة الكاملة للأطراف المعنية

4- الخوف من الفشل والخوف من التجديد 5- مقاومة التغيير 6- نقص المعلومات والبيانات حول المشكلة 7- التحليل

الخاطئ للمشكلة 8- جمود التفكير

مفهوم التدريب = مساعدة العاملين على مواجهة التحديات التي تخلقها التطورات التكنولوجية ومعاونتهم على التكيف - نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في المتدربين من ناحية اتجاهاتهم ومعلوماتهم وأدائهم ومهاراتهم وسلوكياتهم - التدريب عملية مستمرة طوال حياة الفرد ، تبدأ منذ الولادة وتستمر حتى نهاية الحياة - عملية مخططة لتصحيح الأداء وزيادة المعرفة وصقل المهارات - مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد العاملين الجدد أو الحاليين بالمهارات - عملية تعديل إيجابي في سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية - عملية تهدف إلى إكساب المتدربين الخبرات والمهارات - عملية مخططة لإحداث تغيير مقصود في الاتجاهات أو المعارف أو المهارات - احد خطوات الاستثمار في البشر لتحقيق أهداف المنظمة وتحقيق أهداف المجتمع - من أهم وسائل بناء قدرات المجتمع ، وسائل التطوير الإداري أهمية التدريب : أحد المحاور الرئيسية لتحسين العنصر البشري - التدريب وسيلة وليس غاية ، فهو استثمار وليس استهلاكاً

خصائص التدريب : نشاط رئيسي وليس أمراً - نظام متكامل - عملية شاملة - عملية إدارية - عملية فنية - نشاط متغير ومتجدد

فوائد التدريب : 1-صقل وتنمية مهارات العاملين 2-زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين أسلوب الأداء 3-خلق الصف الثاني المؤهل 4-وسيلة فعالة في تحويل الموارد البشرية 5-تنمية السلوكيات الإيجابية 6-التقليل من التوتر 7-زيادة الولاء والانتماء للمنظمة 8-تقليل الهدر في الموارد المالية والبشرية 9-علاج جوانب القصور في المنظمة ، وزيادة الاستقرار والتماسك

ويقسم على محمد عبد الوهاب أهداف التدريب إلى أربعة أنواع وهي :

1- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة : الواجبات الرئيسية للوظيفة وتحقق القدر المطلوب من كفاءة الأداء 2- أهداف حل المشكلات : والتي تختص بإيجاد حلول محددة للمشكلات 3- الأهداف الابتكارية : التطوير والاكتشاف والتجديد 4- الأهداف الشخصية : وهي التي يريد الأفراد تحقيقها لأنفسهم من تنمية ذاتية وترقية واحترام الآخرين وتأکید الذات

مزايا تحديد الحاجات التدريبية : 1- المساعدة على حسم مدى حاجة المؤسسة للتدريب 2- زيادة فعالية نشاط التدريب 3- يساعد تحديد الحاجات التدريبية بشكل فعال في وضع خطة للتدريب المطلوب للمنشأة 4- تقويم العملية التدريبية 5- الحصول على الدعم المالي والمعنوي من الإدارة

مؤشرات الحاجة للتدريب :

أولا - العوامل الخارجية = هي مجموعة عوامل تنشأ خارج حدود المنشأة وليس بمقدور المنشأة التأثير فيها - ومن أهم هذه العوامل الخارجية التطور العلمي والتقني والذي يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بنشاط المؤسسة - العوامل التي ترتبط بنشاط المنافسين

ثانيا -العوامل الداخلية =مجموعة عوامل تظهر داخل المنشأة تشير لوجود حاجة لتطوير أداء العاملين داخل

ويمكن إجمال العوامل الداخلية فيما يلي :

1-التعيينات الجديدة:تستدعي ضرورات العمل من حين لآخر إجراء تعيينات جديدة من الموظفين أو المشرفين

2-الترقيات : ترقية أحد العاملين الى درجة أعلى من المسؤولية قد يستدعي زيادة مهاراته في بعض جوانب العمل عن طريق التدريب .

3-ظهور مشاكل في الأداء : قد تظهر أثناء العمل بعض المشاكل التي تؤدي الى انخفاض مستوى الأداء على مستوى المنشأة بشكل عام، أو على مستوى بعض الأقسام. 4- إعادة النظر برسالة أو إستراتيجية المنشأة 5- تحديث الأجهزة والمعدات 6- إدخال تقنيات وبرامج عمل جديدة 7- تطبيق نظم عمل إدارية جديدة 8- طلب العاملين للتدريب

طرق تحديد حاجات العاملين للتدريب:1-مراجعة أهداف وسياسات المؤسسة الحالية والمستقبلية 2- الالتقاء بالمستويات الإدارية المختلفة 3- المقابلات 4-المسح

مراحل التدريب : 1- تخطيط التدريب 2-تنفيذ التدريب 3-تقييم التدريب

مفهوم تخطيط التدريب = إعداد الخطط اللازمة لتدريب العاملين بالمؤسسات ، ويتم ذلك من خلال إعداد مجموعة من البرامج والدورات التدريبية - تحديد أنواع التدريب اختيار الأماكن

العناصر التي يجب أن تتضمنها خطة التدريب :

حدد (جل بروكس) مجموعة من العناصر التي يجب أن تتضمنها خطة التدريب وهي:

1-تحديد أهداف التدريب = والتي يجب أن ترتبط بأهداف المؤسسة - المقاييس اللازمة لقياس وتقييم تلك الأهداف - واقعية الأهداف التدريبية- قد يطرأ من تغيرات مستقبلية مرتبطة بعملية التدريب -وضع البرامج - التدريب العديد من البدائل - إقرار خطة التدريب

تنفيذ التدريب : وجود اتصال فاعل بين المدرب والمتدربين وليس اتصالا موجهها نحو المتدربين فقط - مراعاة عدد من العوامل ومنها حاجات المتدربين - الأمثلة

2-اختيار المتدربين : المتدرب = هو العنصر المستفيد من نشاط التدريب وهو المستهدف في عملية التدريب

3-اختيار المدرب : المدرب = هو شخص يقوم بمهمة نقل المعرفة، أو تعليم المهارة، أو تغيير المواقف

المدربون = هم الخبراء المتمرسون في مختلف التخصصات

4-اختيار المدرب : يجب أن تتوافر لدى المدرب العديد من المهارات ومنها:

أ-القدرة على التفاعل مع المتدربين ب-القدرة على الاتصال والقدرة على الإنصات ج-القدرة على الإقناع د-القدرة على العرض والتقديم هـ -القدرة على الملاحظة واستخدام لغة الجسد و-القدرة على استخدام الوسائل المساعدة السمعية والبصرية

هناك العديد من الصفات التي يجب أن يتسم بها المدرب ومنها : 1-اللباقة 2- الموضوعية 3-الثقة بالنفس 4- القدرة على الاحتمال 5- الأمانة

5-إعداد المادة التدريبية : الملفات التدريبية المتعلقة بموضوع التدريب أو ما يعرف بالحقبة التدريبية ، والتي تشمل المحاضرات والملخصات والمقالات

تقييم التدريب : آخر مراحل عملية التدريب ، وتستهدف هذه المرحلة التعرف على مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة والتعرف على جوانب القوة والضعف في البرنامج التدريبي

ومن أهداف تقييم التدريب : 1- التعرف على مدى التطور والتعلم 2- التأكيد على جدوى التدريب 3- الاستعانة بنتائج التقييم 4- تطوير البرامج المستقبلية

مبشرات التدريب : 1-زيادة المخرجات في المؤسسات 2- تخفيض الإصابات وحوادث العمل 3- تحسين أداء العاملين 4- القدرة على المنافسة 5- تقليل الفاقد 6- تخفيض تكلفة الإنتاج 7- خفض معدلات الغياب 8- المحافظة على تميز العاملين 9- تحسين دوافع العاملين 10- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية 11- الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات 12- تحسين الخدمة المقدمة للعملاء 13-الوصول إلى رضا العملاء

مفهوم القدرات = القدرة هي استطاعة الأفراد والمنظمات أداء الوظائف المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية - وهي الإمكانيات البشرية والتي تشمل المهارات والمعارف والدوافع والمعنويات وغيرها

تتعدد قدرات الإنسان ومن أهم هذه القدرات:

القدرات العقلية = وهي القدرات التي تميز الإنسان عن غيره من سائر الكائنات الحية

القدرات الثقافية = وهي التي ترتبط بالثقافة والفكر وهي من أهم ما يميز الإنسان عن غيره من سائر المخلوقات

يعنى مفهوم بناء القدرات = زيادة قدرة المجتمع على إنجاز الأعمال بنفسه، بمعنى أن يكون: - أكثر مهارة - وأكثر ثقة في نفسه - وأكثر فاعلية في التنظيم

يمكن تعريف عملية بناء القدرات= بأنها تنظيم الاستفادة من الموارد المجتمعية من خلال التدريب - هي سياسة - هي إعداد كافة الأطراف المختلفة المشتركة في عملية التخطيط والإدارة - هي دفع وتعزيز وإدامة قدرة الأشخاص والمنظمات

أهداف بناء القدرات :

تنمية قدرات أفراد المجتمع للدخول في عملية التنمية بنجاح - إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للاستفادة من الخبرات والتجارب - تقوية دور المجتمع وتنمية قدراته في عملية التنمية

مفهوم الموارد البشرية = المورد = هو مصدر مادي أو معنوي ينتج عنه خير ما ، ويتسم هذا المصدر بلستمرارية البقاء

الموارد البشرية في مفهومها العام = توسيع الخيارات أمام البشر من خلال بناء وتنظيم قدراتهم، وبمشاركتهم الذاتية في هذا البناء ، ومن ثم فهي عملية شاملة لبناء القدرات ، وتتضمن الصحة والتعليم والتدريب وتخطيط القوى العاملة

مفهوم المهارات الاجتماعية = القدرة على تنظيم المكونات المعرفية والعناصر السلوكية ودمجها في سياق فعل يوجه نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية وبأساليب تتسق مع المعايير الاجتماعية - قدرة الشخص على أن يأتي بسلوكيات تحظى برضا وبقبول الآخرين - هي مكون متعدد الأبعاد يتضمن مهارة إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التواصل ، تواملاً لفظياً أم غير لفظي

مفهوم التنمية المعرفية = يعرفها (طريف شوقي) بأنها تزويد كل من الفرد والمجتمع بالمعلومات الموثقة الناتجة عن الخبرات والملاحظات العلمية

دور التنمية المعرفية في تقدم المجتمع فيما يلي:

- 1- الانطلاق بالأفراد والمجتمعات إلى آفاق أرحب فكرياً ، ومهارياً ، وثقافياً 2- تعد التنمية المعرفية مقدمة ضرورية للتنمية المجتمعية 3- إعداد صفوف بشرية تالية قادرة علي إدارة وتطوير المجتمع ومنظّماته 4- التنمية المعرفية لب عملية التنمية الذاتية 5- إدارة عمليات الثقافة والعولمة بصورة آمنة حضارياً

مبادئ الإدارة الفعالة للوقت : (إدارة الوقت :)

- 1-النظر إلى الوقت والتعامل معه بوصفه مسألة مصيرية 2- تحليل الأفعال لاستبعاد غير الضروري منها لتوفير الوقت = يعد غير الضروري منها توفيراً للوقت أهم وأحد أسباب تزايد معدل الإنتاج الصناعي في الدول المتقدمة ويرجع الفضل في ذلك إلي التصور الذي اكتشفه ، وطرحه ، العالمان (تايلور وجلبيرث) من خلال نموذجيهما في تحليل الزمن والحركة 3- تصميم خريطة معرفية لإدارة موازنة الوقت (المستوي اليومي ، والأسبوعي ، والشهري ، والسنوي) 4- وحدة قيادة الوقت (العقل فقط هو الذي يجب عليه أن ينظم ويدير وقته ، وليس الميول أو الرغبات و الأهواء) 5- استغفار الوقت حتى آخر قطرة 6- شجبت مواضع الأشياء الخاصة حتى يتيسر الوصول إليها بسرعة 7- تعدي توقيتات تقريبية لبدء وإنهاء أية مهمة 8- الاستخدام الحكيم للوقت

تقسيم المهام إلى ثلاثة أقسام من حيث الأهمية: 1-مهمة جداً يجب تنفيذها علي وجه السرعة 2- مهمة إلي حد ما يمكن أن تنتظر لكي تُنجز. 3-غير مهمة ، يمكن إنجازها حين يكون هناك متسع من الوقت. 9- استخدم الوقت بطريقة مبدعة

مفهوم التنمية الذاتية = يشير إلى مدى وعي الفرد بأوجه القصور في خصاله الشخصية ، وأدائه المهني

- دواعي الاهتمام بعملية التنمية الذاتية: 1- صعوبة توفير دورات تدريبية لجميع العاملين في ظل ارتفاع نفقات التدريب 2- عدم الاستفادة الكاملة للبعض من تلك الدورات 3- إنّ التغيرات في نظم العمل والتقنية والإدارة تسير بمعدل سريع 4- تشجع العاملين على ممارسة دوراً إيجابياً من شأنه أن يزيد من ثقتهم بأنفسهم 5-القادة الذين سينجحون في تغيير أنفسهم سيكونون أكثر قدرة على تغيير الآخرين 6- الاستفادة من التراث الفكري المتراكم عبر الحضارات عن التنمية الذاتية

مفهوم بناء القدرات المؤسسية = هو عملية تدخل خارجي لتحسين وتطوير أداء المنظمات - هو العملية التي تهدف إلى تطوير إمكانيات وقدرات المنظمة بكفاءة عالية وبفاعلية وبصورة مستدامة - هي العملية التي يتم من خلالها بناء قدرات المؤسسات لأداء مهامها بكفاءة (النظام ، والبيئة أو السياق العام)

السمات الأساسية لبناء القدرات المؤسسية:

1- هو عملية تتعدد فيها المتغيرات، ويؤثر بعضها على البعض الآخر في إطار متكامل وشمولي 2- هو تدخل خارجي مقصود ومنظم 3- يؤثر تأثيراً إيجابياً على تحقيق رسالة المنظمة وأهدافها 4- طبيعة العلاقة بين المنظمة وبين الإطار الذي توجد فيه 5- الإسهام في تحقيق الاستمرارية أو الاستدامة

متطلبات بناء وتنمية القدرات المؤسسية:

1- عمل دورات تدريبية لتدريب المسؤولين فيها وإكسابهم الخبرات الفنية والإدارية والتنفيذية. 2- منح المؤسسات القدرة على إصدار لوائح متطورة 3- تطوير مصادر التمويل 4- أهمية التنسيق بين برامج المؤسسات الأهلية وبرامج وسياسات المؤسسات الحكومية 5- التطوير التنظيمي للمؤسسات وبناء هياكل تنظيمية متطورة بعيدة

القدرات المؤسسية التي ينبغي بناؤها :

1- القدرات الخاصة بالمنظمة = وهي القدرات المتعلقة بصنع السياسات الخاصة بالمؤسسة والقرارات الخاصة بها، وتتمثل القدرات الداخلية للمؤسسة في القدرات المالية، والإدارية، والقدرة على اتخاذ القرار 2- القدرات الخاصة بالأنشطة والبرامج التي تنبأها المؤسسة = وهي القدرات التي تعكس قدرة المنظمة أداء الدور المنوط بها وتحقيق أهدافها 3- قدرات خاصة بعلاقات المنظمة (القدرة على الارتباط) : وهي القدرات التي تتعلق بمقدرة المنظمة على تكوين علاقات مع المجتمع والجهات الحكومية والغير حكومية والقطاع الخاص

المجالات الأساسية لبناء القدرات : 1- بناء القدرات البشرية للمنظمة 2- البنية الأساسية 3- بناء القدرات المالية 4- البنية الإدارية 5- البنية الاتصالية = وتعني قدرة المنظمة على التواصل والتعاون ، والوصول إلى مستوى التفاعل والتكامل

مداخل بناء القدرات :

1- من الخارج إلى الداخل = وتتم عملية بناء القدرات من خلال الاستعانة بأخصائي في بناء القدرات والدعم الفني من خارج المنظمة ويركز هذا المدخل على الدعم والتوجيه الذي يأتي من خارج المنظمة

2- من الداخل إلى الخارج = أن المنظمة والعاملين فيها يستطيعون تحديد احتياجات المنظمة ، وتحديد مشكلاتها ، والعاملين

3- المزاوجة بين المدخلين السابقين = يقوم هذا المدخل على المزاوجة بين المدخلين السابقين ، ويعتمد على نتائج عملية التقييم المؤسسي - ويعتمد على إشراك المنظمة في عملية التقييم والتخطيط لبناء قدراتها - ويعتمد هذا المدخل على خصوصية كل منظمة

التفويض = هو عملية اسناد بعض الادوار والمهام وسلطة اتخاذ القرار ، وهذا التفويض يتم من جانب الادارة للأفراد العاملين داخل التنظيم

التمكين = هو مجموعة من الاجراءات التي تؤدي إلى تنمية قدرات الأفراد

مفهوم التمكين = هو منح الإنسان قدر أكبر من الاعتماد على الذات ، وتلبية احتياجاته الاستراتيجية - هو تعزيز قدرات الأفراد على تطوير الخدمات بطريقة مباشرة - يشير في مجال الإدارة إلى ممارسة ثقافية تشجع الأفراد على تحمل المسؤولية - ويشير في المنظمات إلى القوى التي يكتسب من خلالها الأفراد القدرة على التصرف فتزيد ثقتهم بأنفسهم - هو تطوير قابليات الناس بوصفهم أفراداً وأعضاء في مجتمعاتهم

الفقر = هو النقص في الأموال والممتلكات المادية بحيث لا يستطيع الشخص أن يفي بالاحتياجات الأساسية والضرورية للحياة، ويختلف تعريف الفقر حسب السياق الاجتماعي، وحسب مستوى المعيشة المقبول في المجتمع

مفهوم التمكين الاقتصادي = هو طرح جديد لتقوية الدعم الموجه للفقراء، فالمساعدة علاقة مباشرة بين المانح والمتلقي

تعرف منظمة الفاو التمكين = بأنه زيادة أصول وقدرات مختلف الأفراد والمجموعات لكي يؤديوا وظائفهم - أنه قدرة يكتسب من خلالها الضعفاء القدرة على إدارة شئون حياتهم

يعرف أحمد كمال عطية ومصطفى السيد التمكين = بأنه عملية متشابكة ومتعددة الأبعاد، وتعني توسيع القدرات والخيارات أمام الفئات الفقيرة حتى تتمكن من الاعتماد على نفسها

تتحقق عملية التمكين من خلال عدة صور= منها توفير فرص التعليم والتدريب على بعض الحرف التي تمكن الفقراء من زيادة دخلهم، وتوفير فرص متساوية بين أفراد المجتمع في الحصول على الخدمات الصحية، والتوسع في القروض

استراتيجية التمكين :

1- إتاحة الفرصة للفقراء لتكوين أصولهم المادية والبشرية وتعزيزها من خلال توفير الوظائف، وفرص التعليم، والتدريب والخدمات الصحية

2- تعزيز مقدرة الفئات الفقيرة من المجتمع على المشاركة في النشاطات الاقتصادية بصورة فعالة.

3- تحسين المستوى المعيشي للفقراء من خلال تخفيض فرص تعرضهم للمخاطر مثل اعتلال الصحة، والكوارث الطبيعية

التمكين الاقتصادي للفقراء = هو الأنشطة التي يمكن من خلالها تحسين المستوى المعيشي للفقراء من خلال توفير الخدمات الأساسية، وتوفير فرص العمل لهم

مفهوم الإعاقة = هي نقص في القدرات العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية سواء كان هذا النقص ظاهر أم غير ظاهر

تمكين المعوقين = ويقصد به إكساب ذوي الاحتياجات الخاصة مختلف المعارف والاتجاهات و القيم و المهارات التي تؤهلهم للمشاركة الإيجابية الفعالة في مختلف أنشطة وفعاليات الحياة الإنسانية

وسائل دعم ذوي الاحتياجات الخاصة اجتماعيا :

- خدمات الإرشاد والتوجيه - خدمات المساندة الاجتماعية - خدمات المساندة الصحية - نظم خدمات المساندة المتبادلة أو التكاملية

الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة من خلال :

□ 1- استفادة من التكنولوجيا الحديثة 2- اخذ الاحتياجات الخاصة بعين الاعتبار 3- بث البرامج التثقيفية والمعلومات الصحية سبل الوقاية منها

تمكين المرأة المعاقة :

1- لم تهتم الحركات الاجتماعية باحتياجات المرأة المعاقة 2- وتفتقد هذه الشريحة الثقة بالنفس 3- وينظر إلى هؤلاء النساء بأنهن لا يلعبن دورا كبيرا في المجتمع أي اعتبارهن بلا دور

سبل تمكين المرأة المعاقة :

■ 1- إدراك المرأة المعاقة لمسؤولياتها 2- وبذل جهود جدية للوفاء بهذه المسؤوليات 3- وتقديم الدعم المتبادل لبعضها البعض والنظر إلى ما هو أبعد من المصالح الفردية 4- إعادة تأهيل المرأة المعاقة 5- تنفيذ برامج لمحو الأمية الثقافية والتكنولوجية للمرأة المعاقة 6- توفير برامج التدريب وإعادة التأهيل 7- تزويدها بالمعارف والمهارات 7- تزويدها بالتدريب 9- تقبلها للإعاقة 10- الاعتراف بالإعاقة