



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: دبلوماسية الاداء في مواجهة صراعات العمل للسكرتارية ومدراء المكاتب

ال코드	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
SMC-684	فيينا (النمسا)	فأعنة فندقية	2026-07-27	2026-07-31	€ 5450	العربية - 25

مقدمة الدورة التدريبية

ما لا شك في أن أى عمل لا يخلو من الخلافات والصراعات. ومن ثم ينبغي أن نتعلم كيفية التغلب على مثل هذه الخلافات والوصول الى حلول سريعة لها وإنها الصراع. وسيتم في هذا البرنامج التعرف على كيفية التعامل مع النزاعات او الصراعات بطريقة إيجابية بدلا من تجاهلها تماما. الأمر الذي يؤدي في النهاية الى تفاقمها بشكل كبير. وانطلاقا من هذا المبدأ يقدم هذا البرنامج مجموعة من طرق التواصل التي يمكن استخدامها من قبل السكرتارية ومدراء المكاتب للتعامل مع الصراعات ومواجهتها بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق اداء فعال وناجح.

أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على الطرق الإيجابية وتلك السلبية لمواجهة صراعات العمل مع رصد الطرق المختلفة لتسوية الخلافات.
- التعرف على كيفية وضع حجر الأساس والدعامات الأساسية التي يقوم عليها فن التواصل مع كيفية ازالة العوائق والحواجز التي قد تقف في طريق «ديناميكيات التواصل والتعامل مع الآخرين».
- كيف يختلف بشرف ، وتحسن التعامل مع المختلف معنا في الرأي.
- حل المشكلات الإدارية بأسلوب إبداعي والتعامل مع الصراعات بكل ثقة واحتراف.

المستهدفون من الدورة التدريبية



- العاملون في إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية
- الأفراد العاملون في الإدارات المختلفة والذين يرغبون في مواجهة المواقف الصعبة بحكمة وذكاء.

المحتويات الرئيسية للدورة التدريبية

كيف تواصل مع الآخرين

- كيفية تحقيق النجاح في التواصل مع الآخرين والأسباب التي قد تؤدي إلى الفشل.
- أهمية الحفاظ على المظهر والأسلوب عند التعامل مع الآخرين.
- التعرف على الأساليب الجيدة في الحديث للحصول على انتباه الآخرين.
- اختلاف الأساليب بين الرجل والمرأة في إقامة العلاقات الاجتماعية المختلفة.
- ماذا تفعل عندما تتحدث إلى الآخرين.

مفاهيم أساسية في الاتصال وبناء اتصالات فعالة

- معنى الاتصال – عناصره
- طرق الاتصال
- معوقات الاتصال
- قائمة بمتطلبات الاتصال الفعال.
- كيف تحسن اتصالك الهاتفي
- كيف تحسن اتصالك بمرؤوسيك
- طرق جيدة للاتصال برئيسك
- الممنوعات العشرون في اتصالك مع الآخرين
- احرص على أن تكون أفضل المدراء.
- تطبيقات في عملية الاتصال «ما هو أسلوبك في الاتصال؟ هل أنت حدسٍ؟ حساسٍ؟ ... متملٍس؟



القدرات الأساسية لرجل التعامل الناجح في مجال الادارة المكتبية

- مختبر المهارات الأساسية لرجل التعامل الناجح والفعال.
- استقصاء قياس القدرة على الإقناع.
- الوحدة الرابعة : الابداع في التأثير في الآخرين
- السر الأساسي في التأثير في الآخرين
- كيف تدفع الآخرين للعمل من أجلك
- كيف يمكن السيطرة على تصرفات الآخرين.
- كيف يمكن ترك انطباع جيد في نفوس الآخرين.
- كيف تنتقد الآخرين
- كيف تتعامل مع الناس بنجاح
- المحاور الست للتأثير وإقناع الآخرين
- كيف تشعر من أمامك بالود من أول لحظة

صراعات العمل المكتبي

- ماهية وأهمية الصراع
- اشكال الصراع
- أسباب الصراع في العمل
- أنماط المديرين في مواجهة صراعات العمل.

مهارات الاتصال والنزاع داخل العمل

- الاتصال ليس سوى نوع من الإدراك
- خريطة التوافق والانسجام
- الأشخاص صعاب المراس



- كيف تتعامل مع ذوى الوجهين
- كيف تتعامل مع النزاعات التي تنشأ بين أثنتين
- الوصفة الفعالة للاتصالات الناجحة

كيف تنجح في كسب الصعاب ؟

- لماذا يزعجنا الانسان الصعب
- لماذا نزعجنا انماط محددة من الناس
- البديل للغضب - الانتصارات الفعال
- الكسب في المواقف الصعبة
- الكتابة الفعالة للانسان الصعب

الكسب مع عشرة انماط صعبة

- الخائن الذى يطعن فى الظهر
- المعوق
- السياسي
- الفضولى
- المحتد
- الكذاب
- اللوام
- المتقوّع
- المعدب الصامت

الضغوط وصراعات العمل

- مفهوم الضغوط وأنواعها



- تأثير الضغوط على المديرين
- الضغوط الإدارية ومصادرها
- أساليب التعامل مع الضغوط
- الضغوط كأحد مصادر صراعات العمل.

الادارة بالحوار - معنى الحوار

- عناصر العملية الحوارية
- مقدمات الحوار الفعال
- من الحوار التصادمي الى الحوار المتوازى
- عوامل فشل الحوار
- كيف تعامل مع أنماط المتحاورين

التعامل مع الخلافات بإيجابية

- التعرف على الطرق الإيجابية وتلك المتعلقة بالتعامل مع المشكلات.
- التعرف على طريقة الحسم وثلاث طرق اخرى للتعامل مع المشكلات بفاعلية.
- الاحتفاظ بنظرة الاحترام في عيون الآخرين.

التواصل من أجل اخماد الخلافات

- الالتزام بالنواحي الإيجابية لتسوية الخلافات.
- الانصات بصورة تخفف من حدة التوتر.
- التعبير عما يثير القلق بطريقة إيجابية
- التصريح بالمشاعر والأفكار حتى يتمكن الآخرون من فهم وجهة نظرك

انهاء الخلافات



- التركيز على الحلول
- تسوية الخلافات الشخصية من خلال نماذج في حل المشكلات.
- تقرير وجهات النظر المختلفة حول قضايا العمل من خلال حل المشكلات.
- التعامل مع التحديات التي قد يتعرض لها المرء في أثناء تسوية الخلافات.
- كيفية تجنب الانفجارات وثورات الغضب :
 - تقييم الإداء
 - المقابلة الشخصية
 - المؤتمر الانضباطي
 - أنهاء الخدمة
 - مقابلة تقديم الاستقالة
- المحاور

استخدام مهارات التواصل لتحقيق أفضل النتائج للأدارة المكتبية

- مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية الكتابة بكل ثقة
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني والأسلوب الأمثل لكتابة الخطابات.
- تبليغ الأخبار السيئة ببلادة
- ما مدى براعتك في الإصغاء
- مهارات العرض الفعالة واستخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة ولوحات LCD
- أساليب عقد المؤتمرات المرئية والتخطيط لعقد الاجتماعات.
- كيفية العمل على تسهيل المهام بشكل فعال.
- عشر جمل رئيسية لإمكان تسهيل المهام بصورة فعالة.
- ماذا تفعل لمساعدة المدير عند السفر لحضور اجتماع؟

تكوين علاقات مع أشخاص آخرين



- مهارات إقامة العلاقات بين الأشخاص
- تعرف على شخصيتك
- تكوين شبكة من العلاقات مع الآخرين
- كيف تعمل على إقامة علاقات وتساعد على دوامها؟
- إقامة علاقة طيبة مع المدير
- الحد من مقاطعة سير العمل
- قائمة مفاتيح النجاح والتنمية المهنية
- مختبر عملى



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

