



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: تطوير السلوك الإنساني وإستراتيجيات السيطرة والتعامل مع المواقف العدائية والصراعات

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2025-03-07	2025-03-03	قاعة فندقية	هامبورج (ألمانيا)	DPC-727

## أهداف الدورة التدريبية

- تجنب أسباب المواقف الصعبة والبعد عن العادات السيئة المولدة لها
- تطوير سلوك الانسان في مجالات التعامل مع الآخرين من زملاء ورؤساء ومرؤوسين
- التعرف على مفهوم وطبيعة الصراع التنظيمي
- تحديد النتائج المترتبة على وجود الصراع
- رصد المراحل المختلفة للصراع التنظيمي
- تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بأسلوب ابتكاري
- تحديد استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وجعل الصراعات بناءة وليست هدامة
- حسن التعامل مع الآخرين لتحسين الأداء والانتاجية

## محتويات الدورة التدريبية

### السلوك الإنساني ومحدداته

- ماهية فهم السلوك الإنساني
- المفاهيم الأساسية للسلوك الإنساني
- الافتراضات البشرية للسلوك الإنساني
- أنت والآخرين



- نافذة على النفس البشرية
- الحوار الذاتي ومفهومه وأنواعه وآثاره

### مقدمات أساسية لعملية الاتصال

- ما هو الاتصال
- كيف تتم عملية الاتصال
- وظائف الاتصال
- معوقات الاتصال
- الوصفة الفعالة لنجاح الاتصال
- الممنوعات العشرون في اتصالك بالآخرين
- عشر نصائح عليك اتباعها اغفلها وتحمل النتيجة

### الصراع التنظيمي

- مفهوم الصراع
- النتائج المترتبة على الصراع
- مراحل الصراع
- أسباب الصراع
- استراتيجيات ادارة الصراع

### مهارات التعامل مع الرؤساء والمواقف الصعبة

- الأنماط الإدارية للرؤساء
- نمط الرئيس من منظور الشبكة الإدارية
- الآثار التنظيمية للأنماط الإدارية للرؤساء
- استقصاء تعرف على نمط رئيسك الإداري



• أنت ورئيسك بل أنا ورئيسي

### مهاره التعامل مع المرؤوسين

- دوافع العاملين
- مفهوم ومحددات التحفيز
- سبعة طرق للتحفيز
- مهارة التفويض والتمكين

### مهارة التعامل مع الزملاء

- تحليل العلاقات التبادلية في العمل
- الأنماط المختلفة للشخصيات الإنسانية واستراتيجيات التعامل معها
- مباريات سيكولوجية
- مختبر تحليلي لموقف سلوكي صعب

### مهارة التعامل مع العملاء

- أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم
- كيفية الرد على شكاوي العملاء
- كيفية تجنب الشجار مع العملاء
- استقصاء التميز في خدمة العملاء

### التعامل مع الأشخاص صعب المراس وخطوط العمل

- خريطة التوافق والانسجام
- الاشخاص صعب المراس
- كيف تتعامل مع الأنماط التسعة للأشخاص صعب المراس



- كيف تتعامل مع ذوي الوجهين
- كيف تتعامل مع النزاعات التي تنشأ بين اثنين
- الوصفة الفعالة للاتصالات الناجحة
- أساليب مواجهة المواقف الصعبة
- الضغوط وصراعات العمل
- مفهوم الضغوط وأنواعها
- تأثير الضغوط على المديرين
- الضغوط الإدارية ومصادرها
- أساليب التعامل مع الضغوط
- الضغوط كأحد مصادر صراعات العمل

### مهارات التعامل مع الصراعات ونزاعات العمل

- الشعور غير المبتادل
- النزاع المتكرر
- الملاحظات السلبية
- الأخذ دون عطاء
- غير صحيح من الناحية السياسية
- كيفية الرد على ردود الأفعال المبالغ فيها
- تعليقات بارعة لبعض الشيء
- الموظفين المتصارات
- إنه يضايقني
- الطلقة الأخيرة
- المجموعة الصانعة للاحكام
- فوق كل شيء



- مفاتيح التشغيل ذو التقنية العالية
- الانكماش الوظيفي

### كيف تبني حواراً مع الآخرين :

- ما أهمية العلاقات
- مسلمات قبل أن نبدأ
- إرشادات لتحسين علاقاتك وتطويرها
- دور الاتصالات في بناء الجسور
- بعض المبادئ التي تساعد في بناء جسور متينة

### التعامل مع الخلافات بإيجابية

- الطرق الإيجابية والسلبية لمواجهة المشكلات
- النصائح مع النفس وتخطي الأزمة بأكملها
- المذاهب الأربعة لتسوية الخلافات (المذهب العدواني) غير الحاسم ، العدواني السلبي ، المذهب الحاسم)

### التواصل من أجل إخماد الخلافات

- التصريح بوجود نوايا حسنة
- إعداد جدول
- إظهار تفهم الأوضاع
- أمثلة تطبيقية
- مشاركة الأفكار والمشاعر
- التعبير عن الأفكار

### إنهاء الخلافات



- إعداد خطة لوضع الحلول
- وضع الخطة
- التفكير والتركيز على الحلول
- نموذج أهداف التسوية لتسوية الخلافات
- تنفيذ النموذج خطوة بخطوة
- دراسة حالة : رئيس العمل المتحمس بجنون
- دراسة حالة : مشكلة في الهيكل التنظيمي
- التعامل مع الضربات الدفاعية

### البرمجة اللغوية العصبية "NLP" كأساس لتنمية مهارات التعامل مع الآخرين

- مفهوم وأهمية البرمجة اللغوية العصبية
- مبادئ ودعائم البرمجة اللغوية العصبية
- تكوين الخرائط الذهنية عند البشر
- مهارات صنع الألفة مع الآخرين
- نموذج الهدف لإنجاز الأعمال
- الإرساء وتعديل المشاعر والسلوك
- الترسيع كأسلوب لتحسين الأداء
- الذكاء والبقاء الإداري

### تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بطرق إبداعية

- أسس وخطوات تشخيص وتحليل المشكلات
- الإبداع في حل مشكلات العمل
- تنمية القدرة الإبداعية للتغلب على صراعات العمل
- تمارين عملية



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden