



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

ال kod	المدينة	فندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
DPC-727	طرابزون (تركيا)	فندقية	2026-03-16	2026-03-20	€ 4450	العربية - 25

## أهداف الدورة التدريبية

- تجنب أسباب المواقف الصعبة والبعد عن العادات السيئة المولدة لها
- تطوير سلوك الإنسان 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 وليس 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 وأثاره

### 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 إدارة الصراع

### مهارات التعامل مع الرؤساء والمؤاقد 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

### مهارة 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 شكاوى العملاء
- كيفية تجنب الشجار مع العملاء
- استقصاء التميز في خدمة العملاء

### التعامل مع الأشخاص صعاب المراس وخطوط العمل

- خريطة التوافق والانسجام
- الأشخاص صعاب المراس
- كيف تتعامل مع الأنماط التسعة للأشخاص صعاب 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 المتبادل
- النزاع المتكرر
- الملاحظات السلبية
- الأخذ دون عطاء
- غير صحيح من الناحية السياسية
- كيفية الرد على ردود الأفعال المبالغ فيها
- تعليقات بارعة لبعض الشيء
- الموظفات المتصارعات
- إنه يضايقني
- الطلقة الأخيرة
- المجموعة الصانعة للاحكام
- فوق كل شيء



• مفاتيح التشغيل ذو التقنية العالمية

• الانكماش الوظيفي

**كيف تبني حوارا 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 وتحفيز الأزمة بأكملها

• المذاهب الأربع لتسوية الخلافات (المذهب العدوانى ، المذهب السلبى ، المذهب الحاسم ، غير 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
- الترسير 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 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

