



A photograph of a wooden desk with various school supplies: a green cylindrical eraser, several colored pens (red, blue, yellow), a small glass of orange juice, and a small pile of pushpins. In the foreground, a spiral-bound notebook is open, showing the words "Personal Development" written in black ink. A blue pen lies across the notebook. The background is a white wall with a blue horizontal stripe near the bottom. On the left side of the page, there is a large white diagonal shape containing a stylized logo of a building on an open book with three stars above it.



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: مهارات التواصل والتنظيم وإدارة السلوكيات وبناء ثقافة التميز والإبداع

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
DPC-897	تورonto (كندا)	فاعة فندقية	2026-05-08	2026-05-04	€ 5950	العربية - 25

## مقدمة الدورة التدريبية

تواجده بيئات العمل الحديثة تحديات متزايدة في العلاقات بين الأفراد، سواء على مستوى الزملاء، أو الرؤساء، أو المرؤوسيين، أو العملاء. وتُعد المواقف الصعبة والصراعات التنظيمية من أبرز هذه التحديات، التي تؤثر بشكل مباشر على بيئة العمل، وفعالية الأداء، والإنتاجية.

تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من فهم أعمق للسلوك الإنساني والآلياته، واكتساب مهارات فعالة في التواصل والتعامل مع مختلف أنماط الشخصيات، والتصدي للمواقف الصعبة والصراعات بطريقة بناة تضمن التوازن وتحافظ على بيئة عمل صحية ومنتجة.

## الهدف العام للدورة التدريبية

تعزيز مهارات المشاركين في فهم السلوك الإنساني، وإدارة الصراعات التنظيمية، والتعامل الفعال مع المواقف الصعبة من خلال أدوات عملية واستراتيجيات فعالة، بما يسهم في تحسين علاقات العمل ورفع الكفاءة الإنتاجية والتنظيمية.

## أهداف الدورة التدريبية

- تجنب أسباب المواقف الصعبة والبعد عن العادات السيئة المولدة لها
- تطوير سلوك الإنسان في مجالات التعامل مع الآخرين من زملاء ورؤساء ومرؤوسيين
- التعرف على مفهوم وطبيعة الصراع التنظيمي



- ٠ تحديد النتائج المترتبة على وجود الصراع
- ٠ رصد المراحل المختلفة للصراع التنظيمي
- ٠ تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بأسلوب ابتكاري
- ٠ تحديد استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وجعل الصراعات بناءة وليس هدامة
- ٠ حسن التعامل مع الآخرين لتحسين الأداء والانتاجية

## المستهدفون من حضور التدريبية

- ٠ المديرون التنفيذيون ورؤساء الأقسام.
- ٠ المشرفون وقادة الفرق.
- ٠ موظفو الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.
- ٠ الموظفون من يتعاملون مع فرق عمل أو عمالء بشكل مباشر.
- ٠ جميع العاملين الذين يواجهون صعوبات في التفاعل مع الآخرين أو في بيئة عمل تعاني من توقيف أو صراع.

## محتويات الدورة التدريبية

### السلوك الإنساني ومحدداته

- ٠ ماهية فهم السلوك الإنساني
- ٠ المفاهيم الأساسية للسلوك الإنساني
- ٠ الافتراضات البشرية للسلوك الإنساني
- ٠ أنت والآخرين
- ٠ نافذة على النفس البشرية
- ٠ 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 والموافق 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 صعب المرااس وخطوط العمل

• خريطة التوافق والانسجام

• الاشخاص صعب المرااس

• كيف تتعامل مع الأنماط التسعة للأشخاص صعب المرااس

• 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 المبادل
- 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 العالية
- 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 ، العدوانى السلبى ، 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
- الترسيرخ كأسلوب لتحسين الأداء
- الذكاء والبقاء الإداري

### **تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بطرق إبداعية**

- اسس 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 والخصصات. 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

