





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

| الكود   | المدينة        | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|----------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| DPC-727 | مراكش (المغرب) | قاعة فندقية | 2025-01-26 | 2025-01-30 | € 3450 | العربية - 25         |

## 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

### 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 شكاوي العملاء
- كيفية تجنب الشجار مع العملاء
- استقصاء التميز في خدمة العملاء

### التعامل مع الأشخاص صعب المراس وخطوط العمل

- خريطة التوافق والانسجام
- الأشخاص 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
- الموظفات المتصارعات
- 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

- اسس 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 أو أجهزة 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 والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة





السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ 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@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden