



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
DPC-897	تونس	قاعة فندقية	2026-12-07	2026-12-11	€ 3450	العربية - 25

## مقدمة الدورة التدريبية

تواجه بيئات العمل الحديثة تحديات متزايدة في العلاقات بين الأفراد، سواء على مستوى الزملاء، أو الرؤساء، أو المرؤوسين، أو العملاء. وتُعدّ 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 وآلياته، واكتساب مهارات فعالة في التواصل والتعامل مع مختلف أنماط الشخصيات، والتصدي للمواقف الصعبة والصراعات بطريقة بناءة 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 يساهم في تحسين علاقات العمل ورفع الكفاءة الإنتاجية والتنظيمية.

## 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

## المستهدفون من حضور التدريبية

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

## 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 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 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
- الترسخ 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 بعروض تقديمية (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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden