



تطوير الذات والمهارات الشخصية



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة             | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|---------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| DPC-897 | اوكلاند (نيوزيلندا) | قاعة فندقية | 2024-02-05 | 2024-02-09 | € 5450 | 25          |

## أهداف البرنامج

- 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 البرنامج

- 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
  - 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 المتبادل
  - النزاع المتكرر
  - الملاحظات السلبية
  - الأخذ دون عطاء
  - غير صحيح من الناحية السياسية
  - كيفية الرد على ردود الأفعال المبالغ فيها
  - تعليقات بارعة لبعض الشيء
  - الموظفين المتصارعين
  - 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
  - مسلمة 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 الأزمات 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل 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 والمدرّبين 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 إضافية.
- أوقات البرامج:
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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