



دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

دورة: دبلوماسية الأداء في مواجهة صراعات العمل للسكرتارية ومدراء المكاتب

العنوان	العنوان	العنوان	العنوان	العنوان	العنوان	العنوان	العنوان
EUR 2950	25	2026-07-23	2026-07-19	قاعة فندقية	الفندق	المدينة	ال kod

المحتويات الرئيسية للدورة التدريبية

كيف تتواءل مع الآخرين

- كيفية تحقيق النجاح في التوأمل مع الآخرين والأسباب التي قد تؤدي إلى الفشل.
- أهمية الحفاظ على المظهر والأسلوب عند التعامل مع الآخرين.
- التعرف على الأساليب الجيدة في الحديث للحصول على انتباه الآخرين.
- اختلاف الأساليب بين الرجل والمرأة في إقامة العلاقات الاجتماعية المختلفة.
- ماذا تفعل عندما تتحدث إلى الآخرين.

مفاهيم أساسية في الاتصال وبناء اتصالات فعالة

- معنى الاتصال – عناصره
- طرق الاتصال
- معوقات الاتصال
- قائمة بمتطلبات الاتصال الفعال.
- كيف تحسن اتصالك الهاتفي
- كيف تحسن اتصالك بمرؤوسيك
- طرق جيدة للاتصال برئيسك



- الممنوعات العشرون في اتصالك مع الآخرين
- احرص على أن تكون أفضل المدراء.
- تطبيقات في عملية الاتصال «ما هو أسلوبك في الاتصال؟ هل أنت حدسٍ؟ حساسٍ؟ ... متملس؟....

القدرات الأساسية لرجل التعامل الناجح في مجال الادارة المكتبية

- مختبر المهارات الأساسية لرجل التعامل الناجح والفعال.
- استقصاء قياس القدرة على الإقناع.
- الوحدة الرابعة : الابداع في التأثير في الآخرين
- السر الأساسي في التأثير في الآخرين
- كيف تدفع الآخرين للعمل من أجلك
- كيف يمكن السيطرة على تصرفات الآخرين.
- كيف يمكن ترك انطباع جيد في نفوس الآخرين.
- كيف تنتقد الآخرين
- كيف تتعامل مع الناس بنجاح
- المحاور الست للتأثير وإقناع الآخرين
- كيف تشعر من أمامك بالولد من أول لحظة

صراعات العمل المكتبي

- ماهية وأهمية الصراع
- اشكال الصراع
- أسباب الصراع في العمل
- أنماط المديرين في مواجهة صراعات العمل.

مهارات الاتصال والنزاع داخل العمل



- الاتصال ليس سوى نوع من الإدراك
- خريطة التوافق والانسجام
- الأشخاص صعب المراس
- كيف تتعامل مع ذوى الوجهين
- كيف تتعامل مع النزاعات التي تنشأ بين أثنتين
- الوصفة الفعالة للاتصالات الناجحة

كيف تنجح في كسب الصعب ؟

- لماذا يزعجنا الإنسان الصعب
- لماذا نزعجنا أنماط محددة من الناس
- البديل للغضب - الانتصارات الفعالة
- الكسب في المواقف الصعبة
- الكتابة الفعالة للإنسان الصعب

الكسب مع عشرة أنماط صعبة

- الخائن الذى يطعن فى الظهر
- المعوق
- السياسى
- الفضولى
- المحتد
- الكذاب
- اللوام
- المتقوقع
- المعذب الصامت



الضغوط وصراعات العمل

- مفهوم الضغوط وأنواعها
- تأثير الضغوط على المديرين
- الضغوط الإدارية ومصادرها
- أساليب التعامل مع الضغوط
- الضغوط كأحد مصادر صراعات العمل.

الادارة بالحوار - معنى الحوار

- عناصر العملية الحوارية
- مقدمات الحوار الفعال
- من الحوار التصادمي إلى الحوار المتوازي
- عوامل فشل الحوار
- كيف تعامل مع أنماط المتحاورين

التعامل مع الخلافات بإيجابية

- التعرف على الطرق الإيجابية وتلك المتعلقة بالتعامل مع المشكلات.
- التعرف على طريقة الحسم وثلاث طرق أخرى للتعامل مع المشكلات بفاعلية.
- الاحتفاظ بنظرة الاحترام في عيون الآخرين.

التواصل من أجل أخمام الخلافات

- الالتزام بالنواحي الإيجابية لتسوية الخلافات.
- الانصات بصورة تخفف من حدة التوتر.
- التعبير عما يثير القلق بطريقة إيجابية
- التصريح بالمشاعر والأفكار حتى يتمكن الآخرون من فهم وجهة نظرك



أنهاء الخلافات

- التركيز على الحلول
- تسوية الخلافات الشخصية من خلال نماذج في حل المشكلات.
- تقريب وجهات النظر المختلفة حول قضايا العمل من خلال حل المشكلات.
- التعامل مع التحديات التي قد يتعرض لها المرء في أثناء تسويته للخلافات.
- كيفية تجنب الانفجارات وثورات الغضب :
- تقييم الإداء
- المقابلة الشخصية
- المؤتمر الانضباطى
- أنهاء الخدمة
- مقابلة تقديم الاستقالة
- المحاور

استخدام مهارات التواصل لتحقيق أفضل النتائج للادارة المكتبية

- مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية الكتابة بكل ثقة
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني والأسلوب الأمثل لكتابة الخطابات.
- تبليغ الأخبار السيئة ببلادة
- ما مدى براعتك في الإصغاء
- مهارات العرض الفعالة واستخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة ولوحات LCD
- أساليب عقد المؤتمرات المرئية والتخطيط لعقد الاجتماعات.
- كيفية العمل على تسهيل المهام بشكل فعال.
- عشر جمل رئيسية لإمكان تسهيل المهام بصورة فعالة.
- ماذا تفعل لمساعدة المديير عند السفر لحضور اجتماع؟

تكوين علاقات مع أشخاص آخرين



- مهارات إقامة العلاقات بين الأشخاص
- تعرف على شخصيتك
- تكوين شبكة من العلاقات مع الآخرين
- كيف تعمل على إقامة علاقات وتساعد على دوامها؟
- إقامة علاقة طيبة مع المدير
- الحد من مقاطعة سير العمل
- قائمة مفاتيح النجاح والتنمية المهنية
- مختبر عملى



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد 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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.