

## أهداف البرنامج :

- تجنب أسباب المواقف الصعبة والبعد عن العادات السيئة المولدة لها
- تطوير سلوك الإنسان في مجالات التعامل مع الآخرين من زملاء ورؤساء ومرؤوسين
- التعرف علي مفهوم وطبيعة الصراع التنظيمي
- تحديد النتائج المترتبة على وجود الصراع
- رصد المراحل المختلفة للصراع التنظيمي
- تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بأسلوب ابتكاري
- تحديد إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وجعل الصراعات بناءة وليست هدامة
- حسن التعامل مع الآخرين لتحسين الأداء والانتاجية



## المشاركون :

القيادات الإدارية العليا وكذلك المسؤولين عن مواجهة المواقف الصعبة وحل المشكلات الناتجة عن الصراع في العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة فضلا عن مديرو رؤساء أقسام جميع الإدارات والمرشحون لشغل تلك الوظائف.

## محتويات البرنامج

## الوحدة الأولى :

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 وأثاره

## الوحدة الثانية :

مقدمات أساسية لعملية الاتصال

- ما هو الاتصال
- كيف تتم عملية الاتصال
- وظائف الاتصال
- معوقات الاتصال
- الوصفة الفعالة لنجاح الاتصال
- المنوعات العشرون في اتصالك بالآخرين
- عشر نصائح عليك اتباعها اغفلها وتحمل النتيجة

## الوحدة الثالثة :

الصراع التنظيمي

- مفهوم الصراع
- النتائج المترتبة على الصراع
- مراحل الصراع
- أسباب الصراع
- استراتيجيات إدارة الصراع

## الوحدة الرابعة :

مهارة 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

## الوحدة الخامسة :

مهارة التعامل مع المرؤوسين

- دوافع العاملين
- مفهوم ومحددات التحفيز
- سبعة طرق للتحفيز
- مهارة التفويض والتمكين

## الوحدة السادسة :

مهارة التعامل مع الزملاء

- تحليل العلاقات التبادلية في العمل
- الأنماط المختلفة للشخصيات الإنسانية واستراتيجيات التعامل معها
- مباريات سيكولوجية
- مختبر تحليلي لموقف سلوكي صعب

- دور الاتصالات في بناء الجسور
- بعض المبادئ التي تساعد في بناء جسور متينة

### الوحدة الحادية عشر :

#### 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)

### الوحدة الثانية عشر :

#### التواصل من أجل إخماد الخلافات

- التصريح بوجود نوايا حسنة
- إعداد جدول
- إظهار تفهم الأوضاع
- أمثلة تطبيقية
- مشاركة الأفكار والمشاعر
- التعبير عن الأفكار

### الوحدة الثالثة عشر :

#### 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

### الوحدة الرابعة عشر :

#### 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.
- الترسيخ كأسلوب لتحسين الأداء
- الذكاء والبقاء الإداري.

### الوحدة الخامسة عشر :

#### تشخيص وتحليل مشكلات الصراع بطرق ابداعية

- أسس وخطوات تشخيص وتحليل المشكلات.
- الإبداع في حل مشكلات العمل
- تنمية القدرة الإبداعية للتغلب على صراعات العمل
- تمارين عملية

### الوحدة السابعة :

#### مهارة التعامل مع العملاء

- أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم
- كيفية الرد على شكاوي العملاء
- كيفية تجنب الشجار مع العملاء
- استقصاء التميز في خدمة العملاء

### الوحدة الثامنة :

#### 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

### الوحدة التاسعة :

#### مهارات التعامل مع الصراعات ونزاعات العمل

#### (حالات من الواقع)

- 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 الشئ
- الموظفين المتصارعين
- إنه يضايقني
- الطلقة الأخيرة
- المجموعة الصانعة للأحكام
- فوق كل شئ
- مفاتيح التشغيل ذو التقنية العالية
- الانكماش الوظيفي

### الوحدة العاشرة :

#### كيف تبني حواراً مع الآخرين

- ما أهمية العلاقات
- مسلمة قبل أن نبدأ
- إرشادات لتحسين علاقاتك وتطويرها