Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

دورة: دبلوماسية الاداء في مواجهة صراعات العمل للسكرتارية ومدراء المكاتب

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
SMC-684	ابها	قاعة فندقية	2025-08-17	2025-08-21	SR 8950	العربية ـ 25

مقدمة الدورة التدريبية

مما لا شك فى أن أى عمل لا يخلو من الخلافات والصراعات. ومن ثم ينبغى أن نتعلم كيفية التغلب على مثل هذه الخلافات والوصول الى حلول سريعة لها وإنهاء الصراع.وسيتم فى هذا البرنامج التعرف على كيفية التعامل مع النزاعات او الصراعات بطريقة إيجابية بدلا من تجاهلها تماما. الأمر الذى يؤدى فى النهاية الى تفاقمها بشكل كبير.وانطلاقا من هذا المبدأ يقدم هذا البرنامج مجموعة من طرق التواصل التي يمكن استخدامها من قبل السكرتارية ومدراء المكاتب للتعامل مع الصراعات ومواجهتها بكفاءة وفعالية من اجل تحقيق اداء فعال وناجح.

أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على الطرق الإيجابية وتلك السلبية لمواجهة صراعات العمل مع رصد الطرق المختلفة لتسوية الخلافات.
- التعرف على كيفية وضع حجر الاساس والدعامات الاساسية التي يقوم عليها فن التواصل مع كيفية ازالة العوائق والحواجز التي قد تقف فى طريق «ديناميكيات التواصل والتعامل مع الأخرين.
- كيف نختلف بشرف ، ونحسن التعامل مع المختلف معنا فى الرأى.
- حل المشكلات الإدارية بأسلوب إبداعى والتعامل مع الصراعات بكل ثقة واحتراف.

المستهدفون من الدورة التدريبية

- العاملون فى إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية
- الافراد العاملون فى الإدارات المختلفة والذين يرغبون فى مواجهة المواقف الصعبة بحكمة وذكاء.

المحتويات الرئيسية للدورة التدريبية

كيف تتواصل مع الآخرين

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

مفاهيم أساسية فى الاتصال وبناء اتصالات فعالة

- معنى الاتصال – عناصره
- طرق الاتصال
- معوقات الاتصال
- قائمة بمتطلبات الاتصال الفعال.
- كيف تحسن اتصالك الهاتفى
- كيف تحسن اتصالك بمرؤوسيك
- طرق جيدة للاتصال برئيسك
- الممنوعات العشرون في اتصالك مع الآخرين
- احرص على أن تكون أفضل المدراء.
- تطبيقات فى عملية الاتصال «ما هو أسلوبك فى الاتصال؟ هل أنت حدسى .....؟ حساس ؟... متملس ....؟

القدرات الأساسية لرجل التعامل الناجح فى مجال الادارة المكتبية

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

صراعات العمل المكتبى

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

مهارات الاتصال والنزاع داخل العمل

- الاتصال ليس سوى نوع من الإدراك
- خريطة التوافق والانسجام
- الاشخاص صعاب المراس

- كيف تتعامل مع ذوى الوجهين
- كيف تتعامل مع النزاعات التي تنشأ بين أثنين
- الوصفة الفعالة للاتصالات الناجحة

كيف تنجح فى كسب الصعاب ؟

- لماذا يزعجنا الانسان الصعب
- لماذا نزعجنى انماط محددة من الناس
- البديل للغضب – الانصات الفعال
- الكسب فى المواقف الصعبة
- الكتابة الفعالة للانسان الصعب

الكسب مع عشرة انماط 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 ـ معنى الحوار

- عناصر العملية الحوارية
- مقدمات الحوار الفعال
- من الحوار التصادمى الى الحوار المتوازى
- عوامل فشل الحوار
- كيف تتعامل مع أنماط المتحاورين

التعامل مع الخلافات بإيجابية

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

التواصل من أجل اخماد الخلافات

- الالتزام بالنواحى الايجابية لتسوية الخلافات.
- الانصات بصورة تخفف من حدة التوتر.
- التعبير عما يثير القلق بطريقة ايجابية
- التصريح بالمشاعر والأفكار حتي يتمكن الآخرون من فهم وجهة نظرك

انهاء الخلافات

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

استخدام مهارات التواصل لتحقيق افضل النتائج للادارة المكتبية

- مهارات التواصل مع الآخرين وكيفية الكتابة بكل ثقة
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني والأسلوب الأمثل لكتابة الخطابات.
- تبليغ الأخبار السيئة بلباقة
- ما مدى براعتك فى 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 المدير عند السفر لحضور اجتماع؟

تكوين علاقات مع اشخاص 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

مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد 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 خصيصًا 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 مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب .

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN
ACADEMY
Scandinavian
Academy
Training Center
00966112695229
info@scandinavianacademy.co
المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5