



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



مهارات قيادة الأنماط البشرية نو

الطباع الصعبة



IAO
INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



أصبحت الحياة الآن تعج أكثر بالمزيد من ذوي الطباع الصعبة والتي تجعل هؤلاء الناس الحياة كئيبة ومسببة للضغط وفي أسوأ الأحوال كما يمكنهم أن يعوقوك من تحقيق أهداف مهمة. ما من سبب يجعلك تسمح للأشخاص المزعجين أن يعترضوا طريق أدائك في العمل أو في حياتك الشخصية.

أضافت إلى ذوي الطباع الصعبة هم هؤلاء الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم، والذين لا يفعلون ما تريدهم أن يفعلوه، أو يفعلون ما لا تريدهم أن يفعلوه، والذين لا تعرف كيف تتعامل معهم! مع العلم أنت لست مضطراً لأن تكون ضحية لهؤلاء الأشخاص، وعلى الرغم من أنك لا تستطيع تغيير الأشخاص ذوي الطباع الصعبة فإنك تستطيع التواصل معهم بطريقة تجعلهم يغيرون من أنفسهم.

هدف الدورة :

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم والأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني.
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين.
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل الأساليب للتغلب عليها.
6. صقل وتطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة وسبل المحافظة عليهم.

الفئة المستهدفة :

- مدراء الدوائر ومساعدتهم
- رؤساء الاقسام والمشرفين
- المسؤولين الاداريين في مختلف المواقع والدوائر.
- الموظفين الطموحين والمتوقع ترقيتهم.

محتوى الدورة :

- عملية الإتصال من حيث:
- المفهوم والأهمية والأهداف.
- أنواع الإتصال اللفظي وغير اللفظي.
- أنماط الإتصال والتعامل الإنساني.

- أدوات ووسائل الإتصال الفعال.
- العوامل المؤثرة على الإتصال .
- معوقات الإتصال.
- سبل التغلب على معوقات الإتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها.
- السلوك الإنساني من حيث :
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الإتصال المتعلقة بكل من:
 - الإدراك
 - أنماط الشخصية
 - الأخلاقيات والقيم.
 - الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
 - تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
 - كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة
 - استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
 - وصايا وإرشادات في التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة.
 - دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار.
- حالات عملية وتطبيقية .
- العرض

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية
12:15 – 12:50 استراحة + صلاة
12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة

