

الموضوعات الرئيسية في الورشة:

- ماهية المواقف الصعبة التي يمكن أن تواجه المدير
- السمات المميزة للمواقف الصعبة
- أسباب حدوث المواقف الصعبة
- أنماط سلوك المديرين في مواجهة المواقف الصعبة
- مقومات مواجهة المواقف الصعبة في إطار إدارة الأزمات
- ماهية الصراع والخلاف
- النظرة الحديثة لصراعات وخلافات العمل
- لماذا نتعامل مع الصراعات والخلافات
- مصادر الخلافات والصراعات
- أساليب إدارة وحل الصراعات والخلافات
- التعامل مع الصراعات والخلافات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين
- التعامل مع الصراعات والخلافات داخل الفريق
- مهارات الإتصال الفعال
- مفهوم عملية الإتصال
- كيف تتم عملية الإتصال
- عناصر الإتصال
- أنواع الإتصالات
- عوائق الإتصال وطرق التغلب عليها
- مهارات التحدث الفعال
- المستويات الخمسة لمهارات الحديث الفعال
- مهارات الإقناع ومعالجة الرفض والإعتراض
- مداخل علاج إعتراضات الآخرين
- مناهج الإقناع والتوفيق عند التعامل مع الآخرين
- كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الشخصيات الصعبة والإستجابة المتوقعة
- إدارة الضغوط والإحتراق الشخصي
- الآثار الإيجابية الصحية لضغوط وتوتر العمل
- إستراتيجيات مواجهة الضغوط والتوتر في العمل
- دليل علاج ضغوط وتوتر العمل
- دور الإدارة الفعالة للتخفيف من حدة الضغوط والتوتر في العمل
- تقويم أداء الفريق



الأهداف العامة:

- اكتساب المشاركين فهم ودراسة مفهوم الصراع والمواقف الصعبة
- أن يكتسب المشاركين معارف عن أسباب حدوث الصراع والمواقف الصعبة داخل المنظمة
- أن يكتسب المشاركين مهارات لتحليل أنماط سلوك المديرين في مواجهة المواقف الصعبة
- أن ينجح المشاركون في تطبيق النظريات الحديثة لمواجهة الصراع والخلاف داخل المنظمات.
- المساهمة في تنمية مهارات تحليل مصادر الصراع والخلافات داخل المنظمات
- إكتساب المشاركين معارف تتعلق بفهم وتحليل أساليب إدارة وحل الصراعات والخلافات داخل المنظمات
- التدريب على مهارات التوصل مع أطراف الصراع لحل الخلافات الناشئة

الورشة سوف تتبع الأساليب التالية:

- المحاضرة لتأصيل المفاهيم الأساسية
- الحوار وجلسات العصف الذهني وتمثيل الأدوار
- حل التمارين والحالات المستمدة من واقع الحياة العملية