MERCURY

الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل

18 – 22 أبريل 2027

أونلاين



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل

المرجع: 147_189198 **التاريخ:** 18 – 22 أبريل 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** 1900 Euro

المقدمة:

في ظل التحولات السريعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، أصبحت الحاجة إلى بناء الثقة بالنفس وتعزيزها في بيئة العمل أكثر أهمية من أي وقت مضى. يواجه الموظفون والمديرون تحديات متزايدة تتطلب استراتيجيات فعالة للتعامل مع حل النزاعات في العمل، إذ إن غياب الثقة بين فرق العمل قد يؤدي إلى أزمات تنظيمية تؤثر على الإنتاجية والانسجام الوظيفي.

تعمل المؤسسات الإدارية الناجحة على تطوير سيناريوهات استباقية تهدف إلى إعادة بناء الثقة بالنفس وتعزيز بيئة قائمة على التفاهم والتعاون، مما يساعد في تفادي الأزمات قبل حدوثها. كما أن إبداع حل المنازعات في بيئة العمل يتطلب مهارات متقدمة في كيفية بناء الثقة بالنفس وفهم الأسباب الجذرية للنزاعات، مما يعزز فرص إيجاد حلول مبتكرة ومستدامة.

من خلال هذه الدورة التدريبية في الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل، سيتمكن المشاركون من تعلم خطوات بناء الثقة بالنفس، وتطبيق استراتيجيات فعالة في حل النزاعات في العمل، وفهم العلاقة بين الثقة بالنفس في العمل وأداء الموظفين، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءة التنظيمية.

الفئات المستهدفة:

هذه الدورة في الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل، مخصصة لمجموعة واسعة من المهنيين الذين يرغبون في تحسين مهاراتهم في بناء الثقة في العمل وإتقان تقنيات حل المنازعات، ومن بينهم:

- مدراء المكاتب الذين يحتاجون إلى تعزيز قدرتهم على إدارة فرق العمل بفعالية وثقة.
- موظفو العلاقات العامة الذين يسعون إلى تحسين مهارات التواصل والتفاوض لحل النزاعات المهنية.
- موظفو السكرتارية الذين يتعاملون مع تحديات يومية تتطلب حلولاً سريعة وفعالة.
- المشرفون والمنسقون الذين تتطلب طبيعة عملهم دقة في إدارة الوقت واتخاذ القرارات بثقة.
- المهنيون الذين يتواصلون باستمرار مع العملاء أو الرؤساء، مما يستدعي مهارات متقدمة في إعادة بناء الثقة بالنفس والتعامل مع التحديات بمرونة.
- جميع الأفراد الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في طرق بناء الثقة بالنفس والتعامل مع النزاعات بطريقة إبداعية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الأهداف التدريبية:

عند إكمال برنامج الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم العلاقة بين الإدارة والقيادة ودورهما في تعزيز الثقة بالنفس في العمل وتعزيز الأداء المؤسسي.
- استيعاب مفهوم الكفاءة والفعالية والتميز الإداري وأفضل الأساليب لقياسها وتحسينها.
- تحليل تحديات العمل التي قد تؤدي إلى نزاعات أو أزمات، وتطبيق استراتيجيات فعالة للتعامل معها.
- التمييز بين التعامل على مستوى الرغبات والمصالح مقابل الاحتياجات الفعلية، وتأثير ذلك على بيئة العمل.
- دراسة أهمية التخطيط الفعّال واتخاذ القرارات في حل النزاعات وتعزيز بيئة عمل قائمة على التعاون والثقة.
- تطوير فهم عميق للسلوك الإنساني، وكيفية إعادة بناء الثقة بالنفس لدى الموظفين وتعزيز التحفيز الذاتي لديهم.
- تطبيق تقنيات إبداع حل المنازعات باستخدام استراتيجيات مبتكرة تعزز الإنتاجية والاستقرار الوظيفي.
- تحليل التحديات، ووضع إجراءات وأطر بهدف تحسين جودة الخدمة وضمان سلامة تنفيذ المعاملات.
- إدارة النزاعات من خلال استخدام استراتيجيات التفاوض الفعالة والتي تسهم في حل النزاعات.
- مراقبة عمليات الخدمة و تحليل الانحرافات، واتخاذ التدابير التصحيحية.
- تطوير مهارات العصف الذهني، من اجل ابتكار حلول جديدة تسهم في حل النزاعات بما يتوافق من سياسات وعمليات وإجراءات التشغيل.

الكفاءات المستهدفة:

تهدف دورة الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل، إلى تمكين المشاركين من إتقان مجموعة من المهارات والكفاءات الأساسية، والتي تشمل:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- الفهم العميق لمفهوم الكفاءة والفعالية والتميز في بيئة العمل.
- أساليب قياس وتحليل مستويات الأداء والثقة في فرق العمل.
- دور القيادة الفعالة في إدارة التغيير وتعزيز ثقافة بناء الثقة في العمل.
- تطبيق مهارات تفويض الصلاحيات بطريقة تدعم الاستقلالية وتعزز ثقة الموظفين بأنفسهم.
- التمييز بين الأزمات والمشكلات اليومية، وفهم أساليب إدارة الأزمات بفعالية.
- الفروق الجوهرية بين إدارة الأزمات والقيادة بالأزمات، وتأثير ذلك على أداء الفرق.
- آليات تكوين فرق إدارة الأزمات وتحديد مهامهم لضمان استجابة سريعة وفعالة.
- التعرف على أساليب تحليل المشكلات وتطوير حلول قائمة على الإبداع والابتكار.
- تطبيق المدخل الابتكاري في حل المشكلات كأداة لتعزيز التفكير النقدي والإبداعي.
- فهم ماهية اتخاذ القرارات والظروف المحيطة بها، وكيفية اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز الثقة في بيئة العمل.
- تطوير مهارات العصف الذهني كأسلوب فعال لحل النزاعات وابتكار حلول جديدة.
- استيعاب السلوك الإنساني وتأثيره على بيئة العمل، وتطبيق استراتيجيات لتعزيز الأداء البشري والثقة المهنية.

طرق بناء الثقة بالنفس وحل النزاعات في العمل:

تعتمد المؤسسات الناجحة على مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات التي تساعد في تعزيز الثقة بالنفس في العمل والتعامل الفعال مع النزاعات. من بين هذه الطرق:

- بناء بيئة قائمة على الاحترام والتقدير المتبادل، مما يساعد في إعادة بناء الثقة بالنفس بين الموظفين.
- تعزيز مهارات الاتصال الفعال لضمان فهم واضح بين الأفراد وتقليل فرص سوء الفهم الذي قد يؤدي إلى نزاعات.
- استخدام استراتيجيات التفاوض الفعالة لإيجاد حلول مرضية لجميع الأطراف في حالة النزاعات المهنية.
- تطبيق الذكاء العاطفي في العمل، مما يسهم في تحسين العلاقات المهنية وبناء ثقافة تعاون إيجابية.
- تعزيز القيادة التحفيزية التي تدعم الموظفين في تحقيق أهدافهم وتعزز ثقتهم بأنفسهم.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: الكفاءة والفعالية المؤسسية والقيادة والتعامل مع القضايا والتهديدات للمنظمة:

- المقصود بالكفاءة والفعالية والتميز.
- العمليات الإدارية ومقومات رفع معدل الكفاءة التنظيمية.
- طرق قياس الكفاءة.
- مؤشرات الأداء الداخلي.
- المعايرة مع المنظمات المتميزة.
- القيادة ودورها في تفعيل إدارة التغيير وتحليل المتغيرات.
- تقليل مقاومة التغيير.
- الفعالية القيادية في تنظيم بيئة العمل.
- تفويض الصلاحية وبناء الثقة في العاملين.
- مراجعة الأداء ومبادئ التحسين المستمر للأداء.
- تحليل التحديات.
- وضع إجراءات وأطر لتحسين جودة الخدمة.
- ضمان سلامة تنفيذ المعاملات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: إدارة الأزمات:

- ماهية الأزمة والفرق بينها وبين المشكلة.
- المفهوم العلمي لإدارة الأزمات.
- الفروق الجوهرية بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات.
- مقومات نجاح إدارة الأزمات.
- تكوين فريق إدارة الأزمات ومهامه.
- أنظمة الإنذار المبكر.
- التعلم من الأزمة.
- إدارة النزاعات.
- استخدام استراتيجيات التفاوض الفعالة لحل النزاعات.

الوحدة الثالثة: تحليل المشكلات:

- أساليب التعرف على المشكلات.
- التنبؤ بالمشكلات.
- دور التخطيط في تلافي المشكلات.
- أسلوب كبنجر تريجو في تحليل المشكلات.
- نموذج الخطوات الخمس لتشخيص المشكلات.
- المدخل الابتكاري في حل المشكلات.
- مراقبة عمليات الخدمة.
- تحليل الانحرافات.
- اتخاذ التدابير التصحيحية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

الوحدة الرابعة: اتخاذ القرارات:

- ماهية القرار والظروف التي تحيط به.
- معيار الجودة والقبول في اتخاذ القرارات.
- عوامل مؤثرة في اتخاذ القرارات.
- أساليب اتخاذ القرارات.
- العصف الذهني.
- سمكة إشيكاوا.
- تحليل باريتو.
- المنظم البياني.
- تطوير مهارات العصف الذهني.
- ابتكار حلول جديدة لحل النزاعات.
- توافق الحلول مع السياسات وعمليات وإجراءات التشغيل.

الوحدة الخامسة: بناء الثقة في أماكن العمل:

- نظرة عامة على السلوك الإنساني.
- مقومات الأداء البشري.
- الدوافع القيم والاتجاهات.
- مبادئ التأثير الإيجابي.
- المفهوم الذاتي والتفكير الإيجابي.
- نموذج مرسيدس للسلوك الإنساني.