



الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل

2025 يوليو 10 - 06  
عمّان (الأردن)



## الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل

رمز الدورة: 147\_105432 تاريخ الإنعقاد: 06 - 10 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الاردن) التكلفة: 2900 اليورو

### المقدمة:

في ظل التبدلات المستمرة في بيئة العمل الإداري وسعي المنظمات الإدارية لتحقيق أهدافها تحدث العديد من النزاعات والمشاكل ويبرز من القضايا ما يؤثر سلباً على مسار العمل والانتاج مما يؤثر على الكفاءة في العمل، وتختلف حدته هذه الازمات والاشكاليات بحسب اسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تسارع لتجاوزها وتلافيها وتضع بناء السيناريو الافتراضي للتعامل معها وعلاج الاسباب التي قد تؤدي لها قبل وقوعها ولهذا يجري بشكل مستمر تدريب العاملين على مهارات إدارة النزاعات والمشاكل وعلى الكفاءة في التعامل معها وبناء الثقة في النفس.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء المكاتب.
- موظفي العلاقات العامة.
- موظفي السكرتارية.
- المنسقين والمشرفين والذين تتطلب طبيعة عملهم ادارة الوقت بدقة.
- الوظائف التي لها احتكاك وتواصل مستمر مع المراجعين والروساء.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الاهداف التدريبية:

#### في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- مناقشة الفرق بين الإدارة والقيادة وصفات ومهارات القيادة ودورها في بناء الثقة في العمل.
- مناقشة مفهوم الكفاءة والفعالية والتميز في الإدارة وكيفية قياسها وتطويرها.
- التعرف على تحديات العمل والتي قد تشكل ازمات او مشكلات وكيفية التعامل معها.
- فهم الفروق الجوهرية بين التعامل على مستوي الرغبات وعلى مستوي الاحتياجات.
- التعرف على تحديات العمل ودور التخطيط واتخاذ القرارات في التصدي لها.
- فهم السلوك الانساني وكيفية توجيهه والتأثير فيه وبناء الثقة.

### الكفاءات المستهدفة:

- المقصود بالكفاءة والفعالية والتميز.
- طرق قياس الكفاءة.
- القيادة ودورها في تفعيل إدارة التغيير وتحليل المتغيرات.
- تفويض الصلاحية وبناء الثقة في العاملين.
- ماهية النزعة والفرق بينها وبين المشكلة.
- الفروق الجوهرية بين إدارة النزاعات والادارة بالنزاعات.
- تكوين فريق ادارة الازمات ومهامه.
- اساليب التعرف على المشكلات.
- الهدخل الابتكاري في حل المشكلات.
- ماهية القرار والظروف التي تحيط به.
- العصف الذهني.
- نظرة عامة على السلوك الانساني.
- مقومات الاداء البشري.

## محتوى الدورة

### الوحدة الاولى، الكفاءة والفعالية المؤسسية والقيادة والتعامل مع القضايا والتحديات للمنظمة:

- المقصود بالكفاءة والفعالية والتميز
- العمليات الإدارية ومقومات رفع معدل الكفاءة التنظيمية
- طرق قياس الكفاءة
- مؤشرات الأداء الداخلي
- المعايير 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 وهبائ التحسين المستمر للأداء

### الوحدة الثانية، ادارة الازمات:

- ماهية الازمة والفرق بينها وبين المشكلة
- المفهوم العلمي للإدارة الازمات
- الفروق الجوهرية بين ادارة الازمات والادارة بالازمات
- مقومات نجاح ادارة الازمات
- تكوين فريق ادارة الازمات وهماهم
- أنظمة الانذار المبكر
- التعلم من الازمة

### الوحدة الثالثة، تحليل المشكلات:

- اساليب التعرف على المشكلات
- التنبؤ بالمشكلات
- دور التخطيط في تلافي المشكلات
- اسلوب كينجر تريجو في تحليل المشكلات
- نهوذج الخطوات الخمس لتشخيص المشكلات
- الهدخل الابداعي في حل المشكلات

### 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
- سهكة اشيكوا
- تحليل باريتو
- المنظم البياني

## الوحدة الخاوصة، بناء الثقة في اماكن العمل:

- نظرة عامة على السلوك الانساني
- مقومات الاداء البشري
- الدوافع القير والاتجاهات
- مبادئ التأثير الايجابي
- المفهوم الذاتي والتفكير الايجابي
- نهوض مرسيديس للسلوك الانساني

نموذج تسجيل :  
الإبداع في بناء الثقة و حل المنازعات في العمل

رمز الدورة: 147 تاريخ الإنعقاد: 06 - 10 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الاردن) التكلفة: 2900 اليورو

معلومات المشارك

النسب الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

النسب الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي