

لغة التدريب:

عربي / انجليزي

أساليب التدريب:

- من خلال شرائح العرض
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية
- مناقشة تفاعلية
- المشاركة من خلال التمارين
- تعليم تطبيقي و فعلي
- تطبيق النشاطات المتنوعة
- حالات واقعية وعميلة
- ورش العمل
- برامج المحاكاة
- استخدام الألعاب ذات الصلة وتمثيل الادوار

مقدمة:

ستعزز دورة إدارة النزاعات المندرجة في سلسلة تحسين الأعمال، من برنامج محترف الأعمال المعتمد معرفة المحترف المعتمد وقدرته على: فهم نوعي النزاع الأساسيين وأسباب حدوثهما والاطلاع على أربعة طرق لمعالجة النزاعات وتنفيذ الخطوات الأساسية لحل النزاعات وتطبيق مهارات التواصل لتقليص إمكانية وقوع النزاعات أو حتى تفاديها واعتماد استراتيجيات للتعامل مع الأشخاص الذين يطرحون التحديات كالتعامل مع شخص غاضب أو شخص يتهرب من النزاع. ستتمكن كذلك من التعامل مع ظروف محددة منها التعامل مع رئيسك أو مع العملاء أو مع قسم آخر في المؤسسة.

أهداف الدورة:

- التعامل مع رئيسك أو الإدارة العليا
- التعامل مع زميل أو نظير لك في العمل
- التعامل مع النزاعات ضمن الفريق الواحد
- التعامل مع موظف تحت إشرافك
- التعامل مع زبون أو عميل

محاور الدورة:

- غايات
- مقدمة
- أسباب النزاعات
- نوعا النزاع
- التوجه العقلاني مقابل التوجه العاطفي
- فصل الارتباط
- أربع طرق لمواجهة النزاعات
- ألف باء حل النزاعات
- اعتماد مقاربة
- الإجماع
- التطبيق

لمن هذه الدورة:

تتوجه هذه الدورة إلى موظفي الموارد البشرية وقادة الأعمال والمدراء التنفيذيين الرفيعي المستوى والمدراء والمشرفين وموظفي الخط الأمامي.