

وصف البرنامج

يرجع السبب في فشل ٩٠٪ من الناس في الحياة إلى الفشل في التعامل بنجاح مع الآخرين. فكل واحد منا مختلف، فقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عني. ولكن إذا أردنا النجاح والسعادة فهناك عامل واحد أساسي وهو أنه يجب علينا جميعاً أن نتعلم كيفية التعامل مع الآخرين. فالقاسم المشترك الوحيد لكل النجاح والسعادة هو الآخرون. المهارة في التعامل مع الناس هي العنصر الأساسي الوحيد للنجاح والسعادة في المنزل وفي العمل. إن «فن التعامل مع الآخرين» يمنحك المهارات اللازمة لأخذ مهاراتك إلى مستوى لم تفكر فيه أبداً. ويتناول هذا البرنامج التدريبي كيفية تحقيق أهدافك، والتعامل مع الأنا البشرية، وتجعل الآخرين يشعرون بالرضا عن أنفسهم، وأكثر من ذلك بكثير.

الهدف العام

زيادة معارف المشاركين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم اللازمة للتعامل بنجاح مع الآخرين.

الأهداف التفصيلية

في نهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد فوائد التعامل بفعالية مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة.
- فهم وتحديد الأنماط السلوكية المختلفة وكيفية التكيف معها حسب الضرورة.
- تطبيق تقنيات للتعامل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة.
- وضع خطة عمل لتحسين علاقاته مع الآخرين
- مقارنة التواصل في اتجاه واحد مع التواصل في اتجاهين وتحليل المكونات اللفظية وغير اللفظية لعملية الاتصال
- التعرف على أساليب الإنصات الشخصية الخاصة بكل شخص وتحديد الأساليب المختلفة لتحسين مهارات الإنصات له.

المستفيدون من البرنامج

أولئك الذين يرغبون في تحسين مهاراتهم في التواصل ومديري وموظفي خدمة العملاء والدعم.

مدة البرنامج

٥ أيام عمل

محتويات البرنامج

١. مدير جيد أم مدير سيئ - ماذا تريد أن تكون؟

- ما الذي يمكن أن يعوق تحقيق النجاح في الدور إشرافي؟
- تقنيات لكسب احترام زملاء العمل السابقين والحدود المناسبة.

٢. التصور والسلوك البشري

- أهمية الإدراك في العلاقة الإنسانية

- عملية التعامل مع الآخرين

٣. بناء المصداقية الشخصية - فهم أساليب الاتصالات المختلفة

- والاتصالات ومهارات التعامل مع الآخرين:
- الأهمية
- العناصر
- الطرق
- العقبات
- كيفية التعرف على قدرة الاتصالات الخاصة بك
- كيفية ضبط وتدريب من أجل تواصل أفضل

٤. عملية التواصل اللفظي

- التعاريف والحواجز
- السلوك اللفظي وغير اللفظي
- إتصال في اتجاه واحد مقابل اتصال ثنائي الاتجاه

٥. أهمية الإنصات

- الإنصات والسمع
- عملية الإنصات
- أنواع الإنصات
- النصائح العشر لتحسين مهارات الإنصات

٦. التعامل مع شخصيات مختلفة

- طرق تأسيس العلاقة وحل النزاعات
- التعرف على أنواع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة
- التعامل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة
- استخدم مهاراتك في الاتصال من أجل:
 - السيطرة على سلوكك
 - تحديد الطرق المناسبة للتصرف
 - كيفية التأثير على سلوك الآخرين
- تقديم وتلقي ردود الفعل بفعالية
- تحسين الأداء وإدارة الآخرين
- الإجراءات المتبعة والمقابلات
- خطة عمل لكيفية التعامل بفعالية مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة والحصول على النتائج