

التعامل مع العملاء صعب المراس

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

بتاريخ

[سجل الآن](#)

صلالة

٠٤ أغسطس - ٠٨ أغسطس

٢٠٢٤

أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعلاء .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعلاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعلاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل الأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعلاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العلاء والزملاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة

المحتويات:

المحور الأول : الاتصال وأهميته في التواصل مع العامل:

- عملية الاتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الاتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنماط الاتصال و التعامل الإنساني .
- أدوات و وسائل الاتصال الفعال .
- العوامل المؤثرة على الاتصال .
- معوقات الاتصال .
- سبل التغلب على معوقات الاتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العمل صعبى المراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة

المحور الثالث : أنماط شخصية العامل صعب المراس

- أنماط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الاتصال المتعلقة بكل من :

1. الإدراك
2. أنماط الشخصية
3. الأخلاقيات والقيم .

المحور الرابع: الانماط المختلفة لشخصيات العامل:

الأنماط المختلفة لشخصيات العامل

- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

المحور الخامس: استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة:

- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المتهيز مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

المحور السادس: أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية الهكتبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 