

مهارات التعامل مع المرؤوسين

الهدف من البرنامج

- التأكيد من فهم المشاركين لمدى تأثير مهاراتهم القيادية على سلوك وأداء مرؤوسيههم.
- التأكيد على أهمية الاتصال كحجر أساس لفعالية العمل الجماعي.
- إكساب المشاركين أهم المهارات اللازمة للتعامل الفعال مع المرؤوسين.
- التعرف على أنماط الشخصية المختلفة من أجل التعامل البناء معها.
- التأكيد على أهمية العمل بالمشاركة مع الآخرين لتحقيق النتائج المرجوة.

الذي ينبغي أن يحضر:

- رؤساء الأقسام والمشرفين.
- القياديين وكبار المديرين.
- مدراء الإدارات.

محتوى البرنامج

أساسيات السلوك الإنساني والأنماط الشخصية للموظفين

- أساسيات السلوك الإنساني.
- نافذة جوهاري للنفس البشرية.
- الأنماط الشخصية.
- الموظف شديد الحساسية والعصبية.
- الموظف شديد الحرص على الترقية والمكافآت.
- الموظف الذي يتحاشى اللوم الذي يستحقه.
- الموظف الذي يحب المجادلة.
- الموظف الذي يفقد أعصابه.

الإدارة مفاهيمها ومبادئها وطبيعة عمل المدير

- مفاهيم الإدارة ومبادئها.
- عناصر العملية الإدارية.
- طبيعة عمل المدير.
- القيادة و نظرياتها.
- مفهوم الشبكة الإدارية.

الاتصال و الانصات

- عملية الاتصال.
- مكونات عملية الاتصال.
- الاتصال الإلكتروني.
- مهارات الاتصال الفعال.
- مصفوفة الاتصال.
- مهارات الاتصال.
- مهارات الإنصات.
- مفهومات الإنصات.
- أنواع الإنصات.
- أسباب الإنصات السيئ.
- مراحل عملية الإنصات.

حل المشكلات

- تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
- خصائص المشكلة.
- أساليب التعامل مع المشكلات.
- خطوات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- الأدوات المستخدمة في تحديد المشكلات.
- أساليب تحليل المشكلات

الاستفادة من الشكاوى

- أهمية الاستفادة من الشكاوى.
- الشكاوى هي فرصة!
- أسباب الحكم على الخدمة المقدمة بأنها فاشلة.