



**دورة:**  
**المهارات المتكاملة (حل المشكلات - اتخاذ القرار - العمل  
الجماعي)**

**31 أغسطس - 4 سبتمبر 2026**  
**ميلانو**

## المهارات المتكاملة (حل المشكلات - اتخاذ القرار - العمل الجماعي)

رمز الدورة: MA13152 تاريخ الإنعقاد: 31 أغسطس - 4 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة:

في ظل بيئات العمل المعقدة والمتغيرة التي تواجهها المؤسسات اليوم، لم تعد المهارات الفنية وحدها كافية لتحقيق النجاح والتفوق. بل أصبحت المهارات السلوكية والتكاملية مثل حل المشكلات، اتخاذ القرار، والعمل الجماعي من أهم العوامل المؤثرة في أداء الأفراد وفعالية الفرق والمؤسسات.

يمثل حل المشكلات القدرة على تحليل التحديات واكتشاف الأسباب الجذرية واقتراح حلول مبتكرة قابلة للتنفيذ. بينما يعد اتخاذ القرار مهارة جوهرية للقيادة والإدارة، تتطلب تحليل البدائل، تقييم المخاطر، وتحمل النتائج. ومن جانب آخر، فإن العمل الجماعي يعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين ويزيد من الكفاءة والإنتاجية من خلال التعاون، الثقة، وتبادل المهارات.

تقدم هذه الدورة برنامجاً متكاملًا يغطي هذه المهارات الحيوية بطريقة منهجية وعملية، بما يساعد المشاركين على تطوير أدائهم الفردي والجماعي ضمن فرق العمل المعاصرة.

### أهداف البرنامج:

#### بنهاية البرنامج، سيتمكن المشاركون من:

- فهم المبادئ الأساسية لحل المشكلات بطريقة تحليلية ومنهجية.
- اكتساب مهارات اتخاذ القرارات الفعالة في ظل ضغوط العمل.
- تطوير مهارات التواصل والتعاون داخل فرق العمل.
- تعزيز التفكير الجماعي وحل المشكلات من خلال العمل التشاركي.
- استخدام أدوات وتقنيات عملية لدعم التفكير النقدي وصناعة القرار.
- التعامل مع التحديات والصراعات داخل الفرق بطريقة بناءة.

### الكفاءات

- التفكير التحليلي والمنطقي.
- حل المشكلات باستخدام أدوات التفكير الإبداعي.
- اتخاذ القرار بناءً على البيانات والمعطيات.
- مهارات العمل الجماعي والتعاون الفعال.
- إدارة النزاعات وبناء الثقة داخل الفريق.
- القيادة التشاركية وتحفيز الفريق.

## الجمهور المستهدف:

- المدراء والمشرفون وقادة الفرق.
- موظفو المؤسسات من مختلف القطاعات والمستويات.
- العاملون في مشاريع جماعية وتعاونية.
- من يسعون لتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية في بيئة العمل.
- كل من يعمل ضمن فرق عمل متعددة التخصصات أو الثقافات.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مهارة حل المشكلات - المفاهيم والأساليب

- تعريف المشكلات وأنواعها في بيئة العمل.
- الفرق بين الأعراض والمسببات.
- خطوات حل المشكلات بشكل منهجي تعريف، تحليل، توليد حلول، تنفيذ، تقييم.
- أدوات التحليل مثل: مخطط عظمة السمكة، تحليل السبب الجذري.
- تطبيق عملي: حل مشكلة من واقع بيئة العمل.

### اليوم الثاني: تقنيات التفكير الإبداعي في حل المشكلات

- التفكير الإبداعي مقابل التفكير التقليدي.
- استخدام العصف الذهني، القبعات الست، والخرائط الذهنية.
- كسر الجمود الذهني والبحث عن حلول غير تقليدية.
- تدريبات جماعية على توليد أفكار مبتكرة.
- تمرين عملي: تطوير حل مبتكر لمشكلة قائمة.

### اليوم الثالث: اتخاذ القرار - من التحليل إلى التنفيذ

- مراحل عملية اتخاذ القرار.
- أدوات دعم القرار: تحليل SWOT، مصفوفة القرارات، تحليل المخاطر.
- العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار منطقية، نفسية، تنظيمية.
- قرارات الفرد مقابل قرارات الفريق.
- تمرين تطبيقي: محاكاة موقف يتطلب اتخاذ قرار فوري.

### **اليوم الرابع: العمل الجماعي - ديناميكية الفرق الفعّالة**

- خصائص الفرق الفعّالة مقابل الفرق غير الفعّالة.
- أدوار الأفراد ضمن الفريق نموذج Belbin.
- مراحل تطور الفريق Model Tuckman.
- بناء الثقة والتواصل داخل الفريق.
- نشاط جماعي: إنشاء خطة عمل جماعي لمشروع محدد.

### **اليوم الخامس: دمج المهارات الثلاث في بيئة العمل**

- التعامل مع المشكلات الجماعية واتخاذ قرارات مشتركة.
- إدارة الصراعات داخل الفرق والعمل تحت الضغط.
- القيادة ضمن الفريق وتوزيع المهام بناءً على الكفاءات.
- نموذج تطبيقي متكامل: ورشة عمل لحل مشكلة جماعية واتخاذ قرار بشأنها ضمن فريق عمل.
- التقييم الختامي واستخلاص الدروس.