



**دورة:**  
**الاتصال المتقدم وحل المشكلات**

**28 يونيو - 2 يوليو 2027**  
**تبليسي**

## الاتصال المتقدم وحل المشكلات

رمز الدورة: PS13421 تاريخ الإنعقاد: 28 يونيو - 2 يوليو 2027 دولة الإنعقاد: تبليسي - رسوم الاشتراك: Euro 5750

### المقدمة

تحتاج جميع المؤسسات في البيئة التنافسية الحالية إلى ميزة تنافسية حقيقية. ويمكن تحقيق هذه الميزة من خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة ومتميزة، أو من خلال امتلاك كوادرات بشرية ذات أداء عالمي تتسم بالكفاءة والفعالية.

إن المؤسسات الرائدة تولي اهتماماً كبيراً لأئمن أصولها، وهو رأس المال البشري. وللحفاظ على مستويات الأداء العالية، تخصص هذه المؤسسات جزءاً كبيراً من وقتها وطاقتها للتطوير المهني المستمر، ليس فقط لموظفيها، بل لأعمالها ككل.

الفرق التي تعمل معاً لإيجاد الحلول هي التي تحقق النتائج. فهي ملتزمة بإنجاز المهام بأسرع الطرق وأكثرها كفاءة. وهذا لا يحدث مصادفة، بل هو نتاج قيادة فعّالة، وثقة متبادلة، وروح عمل جماعي. وتتميز أفضل الفرق بوضوح الرؤية والمسار الذي يقودها نحو تحقيق أهدافها النهائية.

يستعرض هذا البرنامج التفاعلي عالي المستوى العمليات والإجراءات والمنهجيات القيادية والإدارية المجربة والمعتمدة لدى العديد من المؤسسات العالمية الكبرى لتحقيق نتائج متميزة. حيث تعتمد هذه المؤسسات على أدوات إدارية فعّالة لتطوير مستويات أداء عالية لدى موظفيها، مما يضمن استدامة نجاحها وسمعتها من خلال الابتكار والتطوير والخدمة والتقييم المستمر. ويوفر هذا البرنامج للمشاركين حلولاً عملية للمشكلات المرتبطة ببيئة العمل.

### أهداف الدورة

#### بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير مهارات يمكن تطبيقها مباشرة في بيئة العمل.
- التعرف على أنماطهم الشخصية وتفضيلاتهم السلوكية.
- بناء مهارات اتصال فعّالة.
- تطوير استراتيجيات لخلق بيئة عمل إيجابية.
- تعلم أساليب التفويض والتحفيز.
- بناء وتطوير فرق العمل.
- التعرف على الأنماط السلوكية المختلفة والتكيف معها لبناء علاقات قوية ومستدامة.
- فهم الأدوار الرئيسية في تشجيع وتطوير الموظفين.
- استثمار قوة الدافعية الذاتية.
- تقديم وتلقي التغذية الراجعة حول الأداء والانطباعات.
- تعزيز المهارات القيادية بشكل كبير.
- استخدام منهجية العمل الجماعي في حل المشكلات.

- فهم وتطبيق عملية إبداعية لحل المشكلات.
- تحليل مصادر المشكلات بوضوح.
- توليد الأفكار وتقييمها بفعالية.
- تنفيذ خطط عمل عملية وقابلة للتطبيق.
- زيادة الوعي الذاتي بالإمكانيات القيادية.
- تطوير أساليب القيادة بما يخدم الفريق والإدارة.
- تعزيز القدرة على التكيف في التعامل مع مختلف الأشخاص.
- تحسين مهارات اتخاذ القرار لدى الموظفين.
- تطبيق مهارات اتخاذ القرار بفعالية في حل المشكلات.
- تنمية أساليب قيادية مؤثرة.
- تحقيق نمو شخصي كقائد فعال.
- فهم أعمق لكيفية توجيه الآخرين نحو اتخاذ قرارات فعّالة.
- تعزيز الإبداع داخل المؤسسة.
- إدارة العلاقات بأسلوب قيادي فعال.

## الكفاءات

### سيطور المشاركون الكفاءات التالية:

- البرمجة اللغوية العصبية NLP والذكاء العاطفي EQ
- أدوات وتقنيات حل المشكلات
- الإبداع
- مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية
- تحفيز الموظفين
- الحزم المهنية Assertiveness
- القيادة
- العمليات الإدارية
- بناء وقيادة فرق العمل
- المرونة والقدرة على التكيف
- تحسين الأداء الفردي والجماعي

- مهارات اتخاذ القرار الفعّال

## المحاور العامة

### اليوم الأول: سيكولوجية حل المشكلات واتخاذ القرار

- تمرين جماعي لحل المشكلات
- مقدمة: لماذا ندرس حل المشكلات واتخاذ القرار؟
- لمحة عن المدارس الفكرية النفسية
- القيم وعلاقتها بحل المشكلات واتخاذ القرار
- الأنماط النفسية والتفكير الجانبي في حل المشكلات
- ماذا يكشف النمط النفسي عن تفضيلاتي الشخصية؟
- استخدام منهج الفريق لتشجيع التفكير الجانبي نموذج ZIGZAG
- اتخاذ القرار الفردي مقابل الجماعي: دراسات حالة

### اليوم الثاني: تطوير مهارات اتخاذ القرار

- استخدام نصفي الدماغ الأيسر والأيمن في اتخاذ القرار
- نظرية الدماغ المنقسم لتطوير مهارات حل المشكلات
- تنمية الانفتاح على الأفكار الجديدة
- تعزيز حركة وتبادل الأفكار داخل الفرق
- فهم عملية الحل الإبداعي لدى الأفراد والفرق
- تطبيق منهجية IDEAL لحل المشكلات

### اليوم الثالث: تطبيق مهارات اتخاذ القرار في بيئة العمل

- تشجيع حل المشكلات الإبداعي لتحقيق التحسين المستمر
- إزالة العوائق أمام التفكير الإبداعي
- التفكير التقاربي مقابل التفكير التباعي
- مهارات التفكير التباعي في حل المشكلات
- استخدام تقنية SCAMPER في حل المشكلات
- تطبيق SCAMPER لاتخاذ قرارات فعالة

#### **اليوم الرابع: تجاوز العوائق الذهنية في اتخاذ القرار**

- تحدي الافتراضات الذاتية المقيدة
- التفكير خارج الصندوق
- زيادة وتوليد أفكار جديدة
- كسب دعم الآخرين للأفكار الجديدة
- تقييم الأفكار الجديدة
- القيادة الإبداعية خلال جلسات حل المشكلات واتخاذ القرار

#### **اليوم الخامس: القيادة الفعالة وفريق حل المشكلات الديناميكي**

- ضمان التوافق مع رسالة المؤسسة
- تشجيع المبادرات الذاتية
- دعم المبادرات غير الرسمية
- تعزيز الاستفادة من الفرص غير المتوقعة Serendipity
- أهمية تقدير التنوع في المدخلات والأفكار
- تطبيق الاتصال المؤسسي الفعال لحل المشكلات
- إعداد خطة عمل شخصية للتطوير المستقبلي