



المهارات الشخصية وتطوير الذات

**التميز في التفاوض مع الموظفين وتحليل
وتقييم شخصياتهم**

Course Introduction

في هذه البرنامج التدريبي، سنقدم للمشاركين أهم المهارات المستخدمة للإتصال الفعال وكيفية التأثير بالآخرين، مع تزويدهم بمفهوم وماهية العمليات التفاوضية، وتنمية مهاراتهم في الإعداد الجيد والتخطيط للتفاوض الفعال مع الموظفين وتمكينهم من الأساليب العملية، وكيفية تقييم عملية التفاوض، وكذلك القدرة على التعامل مع أنواع المفاوضين المختلفة ومهارات الرد المقنع.

يستهدف هذا البرنامج التدريبي أيضًا تزويد المشاركين بالخبرات المعرفية والسلوكية التي تقودهم بكفاءة لتحسين العلاقات مع، وبين الموظفين، وتمكينهم من فهم وتطبيق استراتيجيات الإصغاء الفعال، تعزيز الثقة بالنفس بكفاءة في عملية التفاوض وتطوير مهارات الإقناع والتأثير، وتعزيز القدرة على إدارة النزاعات والخلافات مع الآخرين، ما ينعكس بالإيجاب على تطوير القدرة على تحقيق النجاح المؤسسي المتكامل.

Target Audience

- مدراء الموارد البشرية.
- مسؤولو التوظيف وإدارة علاقات الموظفين.
- مدراء الإدارات.
- القادة التنفيذيون.

Learning Objectives

- التعرف على أساسيات ومفاهيم عملية التفاوض.
- التعرف على نماذج التأثير الأربعة لعملية الإقناع والتفاوض.
- التعرف على الأنماط والنماذج السلوكية وتأثيرها على عملية التفاوض الفعال.
- إتقان خصائص ومهارات المفاوض الناجح.
- إتقان تنظيم وإدارة عملية التفاوض.
- إتقان ممارسات التواصل الفعال مع الآخرين في تعزيز عملية التفاوض.
- إتقان الإدارة الفعالة لنزاعات الموظفين داخل بيئة العمل.
- فهم وتطبيق استراتيجيات بناء علاقات مستدامة مع فريق العمل.

Course Outline

• DAY 01

طبيعة و أبعاد عملية التفاوض مع الموظفين:

- مفهوم التفاوض الفعال.
- من الذي يتفاوض مع الموظفين؟
- على ماذا يتم التفاوض مع الموظفين؟
- تقنيات وأسس التفاوض الفعال.
- في مجال التفاوض والإقناع Dr.Charles Margerison نبذة عن أبحاث.
- نماذج التأثير الأربعة لعملية الإقناع والتفاوض.
- تطبيق القواعد الإدارية على نشاط التفاوض.
- المهارات السلوكية وأثرها على التفاوض.

النماذج السلوكية لأنماط المفاوضين:

- النماذج الثلاثة للمؤثرين.

- استراتيجيات فهم الأنماط السلوكية للموظفين.
- أساليب واستراتيجيات التفاوض.
- كيفية التفاوض على المتنازع عليه.
- المراحل الفنية والتكتيكية في الإعداد والتخطيط لعملية التفاوض.
- استراتيجية رانك هوف للتفاوض و الإقناع (شرح أدوات التركيز والتخفيف)

• Day 02

تنظيم وإدارة عملية التفاوض

- الجوانب التنظيمية و القانونية للمفاوضات في بيئة العمل.
- إدارة الجلسة التفاوضية.
- إختيار ورسم و تنفيذ إستراتيجية فعالة للتفاوض.
- مهارات المفاوض الناجح (حالة عملية).
- إدارة و تنظيم الوقت و علاقته بنجاح المفاوضات.
- استخدام نظرية المباريات في التفاوض.
- كيف تسأل بقوة وكيف تتجنب الإجابة باحترافية.

كيفية إنجاز عملية التفاوض

- مهارات وفنون الاتصال الفعال في عملية التفاوض.
- استخدام المتاح للحصول على الأفضل.
- معالجة معوقات التفاوض وتجنب المزالق التفاوضية.
- تعزيز قدرتك التفاوضية.
- معايير الحكم على فاعلية التفاوض.
- تمثيل أدوار لموقف تفاوضي من خلال فرق عمل تفاوضية (فيلم تفاوضي).

الثقة بالنفس والتفاوض

- تأثير غياب الثقة بالنفس في عملية التفاوض في بيئة العمل.
- العوامل التي تزرع الثقة بالنفس.
- الوسائل العملية لتعزيز الثقة بالنفس.
- الثقة بالنفس و تكوين العلامة التجارية الشخصية.
- تطبيق عملي.

• Day 03

استراتيجيات إدارة النزاعات في بيئة العمل

- مفهوم النزاعات في بيئة العمل وأنواعها.
- "فوائد وعواقب النزاعات" دراسة حالات.
- ماهي أسباب الصراعات في بيئات العمل؟
- الرغبات والدوافع التي تحدد أوجه الخلاف.
- دورة حياة النزاع الوظيفي.
- ماهي مراحل عملية إدارة نزاعات العمل؟
- كيف تستكشف المصدر الحقيقي للنزاع؟
- كيف تدير التعارض في المصالح أو المهام بين أفراد مجموعات بيئة العمل؟
- كيف تدير الصراعات بين الرؤساء والمرؤوسين؟
- كيف تدير نزاعات العمل من خلال التفاوض؟
- فهم أهمية امتلاك القدرة على التكيف في مواجهة نزاعات العمل.
- ماهي آليات تسوية الخلافات والصراعات؟
- كيف تتجنب النزاعات المستقبلية؟
- كيف تقوم ببناء الثقة أو استعادة المصداقية.
- استراتيجيات بناء علاقات مستدامة بين فريق العمل.
- ورشة عمل تطبيقية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	3950.00 \$	England - London
Sept. 7, 2025	Sept. 9, 2025	3 days	3250.00 \$	KSA - El Dammam