



المهارات الشخصية وتطوير الذات

سيكولوجية الاتصال الفعال

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من إتقان فن التواصل والتعامل مع الآخرين، عبر تزويدهم بالخبرات المعرفية والسلوكية التي تقودهم بكفاءة لإدارة لتحسين نوعية العلاقات، وتمكينهم من فهم وتطبيق استراتيجيات الإصغاء الفعال، تعزيز الثقة بالنفس بكفاءة، تطوير مهارات الإقناع والتأثير والتفاوض، وتعزيز القدرة على إدارة النزاعات والخلافات مع الآخرين، ما ينعكس بالإيجاب على تطوير القدرة على تحقيق النجاح المؤسسي المتكامل.

Target Audience

كل محترف يرغب في تعزيز مهارات التواصل الفعال لديه بشكل متكامل.

Learning Objectives

- فهم أهمية مبادئ التواصل الفعال مع الآخرين.
- امتلاك مهارات التحدث وإجراء الحوار الفعال في إطار بيئة العمل.
- تطوير مهارات التواصل غير اللفظي.
- إتقان بناء العلاقات الجديدة داخل بيئة العمل والتواصل بكفاءة مع الثقافات المختلفة.
- تطوير كفاءة مهارات الإصغاء وتعزيز الثقة بالنفس أثناء التواصل.
- تطوير مهارات الحزم لتطوير التواصل الفعال مع الآخرين.
- إتقان الإدارة الفعالة للنزاعات مع الآخرين داخل بيئة العمل.
- فهم وتطبيق استراتيجيات بناء علاقات مستدامة مع فريق العمل.
- إتقان مهارات إجراء الحوار الفعال والإقناع في إطار بيئة العمل.

- التعرف على ماهية "لغة الجسد" ودورها في عمليات إقناع الآخرين والتأثير عليهم داخل بيئة العمل.
- التعرف على استراتيجيات التفكير البناء وتعزيز الثقة بالنفس و تكوين العلامة التجارية الشخصية
- تطبيق التقنيات المختلفة للتأثير وإلهام الآخرين
- التعرف على استراتيجيات التطوير المتكامل للشخصية الكاريزمية
- إتقان قياس وتعزيز الكاريزما الشخصية
- 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
- التعرف على استراتيجيات الإبداع في حل المشكلات

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى سيكولوجية الاتصال الفعال

- خرافات حول التواصل في المؤسسات
- مفهوم "سيكولوجية الاتصال الفعال" وأهميته
- ماهي مبادئ التواصل مع الآخرين؟
- فهم عناصر وجوانب عملية التواصل
- (Intrapersonal Communication) مهارات التواصل الداخلية
- مهارات التحدث وإجراء الحوار الفعال في إطار بيئة العمل
- مهارات التواصل غير اللفظي
- كيف تقوم ببناء العلاقات الجديدة داخل بيئة العمل؟
- كيف تتواصل بكفاءة مع الثقافات المختلفة؟
- معوقات التواصل الفعال

الإصغاء مهارات

- الفارق الجوهرى بين الاستماع و الإصغاء.
- أهمية الإصغاء فى عملية التواصل
- كيف تستمع بشكل نشط لتحقيق التفاهم المطلوب؟
- خطر المقاطعات و عدم الاستماع الجيد
- خطوات عملية فى تطوير مهارات الإصغاء
- استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة

:دور الثقة بالنفس فى عملية التواصل

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

• Day 02

:استراتيجيات إدارة النزاعات في بيئة العمل

- مفهوم النزاعات في بيئة العمل وأنواعها
- "فوائد وعواقب النزاعات "دارسة 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 تحدد طبيعة الأنماط الشخصية للموظفين أو العملاء؟ وكيف تتعامل مع كل نمط منها في إدارة الصراعات؟
- 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

- ماهي ديناميكيات العمل الجماعي؟
- إعداد الأفراد للتفاعل الجماعي داخل فرق العمل
- كأداة فعالة للاتصال بالآخرين Social Stile Analysis تحليل الأسلوب الاجتماعي
- تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق
- مساعدة و / أو الدفاع عن الفريق
- التعبير عن اتجاهات إيجابية نحو المؤسسة والإدارة والعمل
- تطبيق مبادئ التنافس الإيجابي بين فريق العمل
- التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد
- معرفة التعايش مع الأفكار المختلفة والشخصيات المختلفة
- التواصل جيدًا لتجنب الوقوع في سوء الفهم
- التمتع بروح المبادرة والقيام بأكثر مما ينتظره الآخرون
- احترام وقت واستقلالية كل عامل من الفريق
- إتقان الإفادة بالرأي وتقديم النقد الإيجابي
- التعامل بكفاءة مع النقد السلبي
- تطبيق عملي متكامل على جميع محاور البرنامج التدريبي

:أساليب التأثير والإلهام

- تعرف على نمط شخصيتك أثناء الاتصال والتعامل مع الآخرين في العمل(حالة عملية)
- كأداة فعالة للاتصال بالآخرين Social Style Analysis تحليل الأسلوب الاجتماعي
- فهم أسلوب التأثير الخاص بنا
- التقنيات المختلفة للتأثير وإلهام الآخرين
- الاستخدام المناسب للتقنيات في حالات العمل المختلفة
- أهمية الإثبات الاجتماعي والقبول

• Day 03

تطوير الشخصية الكاريزمية:

- ما المقصود بالشخصية الكاريزمية؟
- دور الكاريزما في مساعدتك على التأثير على الآخرين
- أنواع الكاريزما
- كاريزما الاستماع للآخرين
- كاريزما الحديث مع الآخرين
- ماهي صفات أصحاب الكاريزما؟
- خصائص الشخصية الكاريزمية القيادية
- استراتيجيات فعالة لكي تكتسب الشخصية الكاريزمية
- كيف تقيس الكاريزما الشخصية؟
- دراسة حالات
- تطبيق عملي

طبيعة و أبعاد عملية التفاوض

- مفهوم التفاوض الفعال
- من الذي يتفاوض؟
- تقنيات وأسس التفاوض الفعال
- الأساليب العلمية لتخطيط وإجراء التفاوض على النزاع
- فعالية و ديناميكية فريق التفاوض
- المهارات السلوكية وأثرها على كفاءة عملية التفاوض
- الإعداد النفسي للتفاوض
- تحليل المصالح و المواقف و ابتكار الحلول و البدائل
- نظم المعلومات التفاوضية
- دراسة حالات
- تطبيق عملي

تنظيم وإدارة عملية التفاوض

- إدارة الجلسة التفاوضية.
- إختيار ورسم و تنفيذ إستراتيجية فعالة للتفاوض
- إدارة و تنظيم الوقت و علاقته بنجاح المفاوضات
- مهارات تجنب الرفض و الاعتراض المباشر
- معالجة الاعتراضات وفق توجيه الأسئلة
- استخدام نظرية المباريات في التفاوض
- كيف تسأل بقوة وكيف تتجنب الأجابة
- ورشة عمل تطبيقية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 22, 2025	Sept. 24, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 7, 2025	Dec. 9, 2025	3 days	3250.00 \$	KSA - Riyadh