

مهارات التعامل مع الآخرين لمحترفي الموارد البشرية دورة شاملة

20 – 16 نوفمبر 2026

مدرب (إسبانيا)

UK Training

PARTNER



مهارات التعامل مع الآخرين لمحترفي الموارد البشرية دورة شاملة

المرجع: 164428_3254289 التاريخ: 16 - 20 نوفمبر 2026 المكان: مدريد (إسبانيا) الرسوم: GBP 5200

مقدمة

يلعب متخصصو الموارد البشرية دورًا يتجاوز المهام التقنية المرتبطة بمجالهم؛ فهم العمود الفقري للاتصال التنظيمي، ودعم الموظفين، وحل النزاعات. تركز هذه الدورة على تطوير المهارات الشخصية لمتخصصي الموارد البشرية، مع إدراك أن المهارات الشخصية الممتازة ضرورية للتعامل مع المواقف المعقدة في مكان العمل. تكمن خصوصية هذه الدورة في تحديد السيناريوهات داخل المنظمات التي تتطلب اهتمامًا خاصًا، وعرض كيفية بناء مهارات الفعالية الشخصية المناسبة لإدارتها.

من خلال جلسات تفاعلية، وتمارين عملية، ودراسات حالة واقعية، ستوجه هذه الدورة المشاركين حول كيفية تحسين المهارات الشخصية، وتعزيز العلاقات بين الموظفين والإدارة. بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قد ألقوا مهارات شخصية قوية تمكنهم من التأثير والتواصل ودعم منظماتهم بفعالية.

أهداف الدورة

- تعريف المهارات الشخصية وشرح أهميتها في مجال الموارد البشرية.
- تطبيق المبادئ الأساسية للاتصال التجاري والتقارير داخل الموارد البشرية.
- إعداد مراسلات وتقارير مهنية ذات صلة بالموارد البشرية.
- ممارسة مهارات حل النزاعات والتأثير الأساسية.
- فهم أهمية المهارات الشخصية في تقديم خدمة عملاء ممتازة في الموارد البشرية.
- تعلم كيفية تطوير المهارات الشخصية لتدريب وتوجيه الموظفين والمديرين.

UK Training

PARTNER



محاور الدورة

اليوم الأول: الموارد البشرية والاتصال

- ما هي المهارات الشخصية وأهميتها في الموارد البشرية.
- خصائص المتواصل الشخصي الجيد في الموارد البشرية.
- تقنيات المقابلات: تقنيات STAR، FACT، الاستفسار، والقيادة.
- الاستماع والتعاطف كجزء من المهارات الشخصية في الموارد البشرية.
- أساسيات التحدث أمام الجمهور.

اليوم الثاني: الاتصال التجاري وتقارير الموارد البشرية

- أساسيات الكتابة التجارية.
- كتابة تقارير ومراسلات الموارد البشرية.
- الأخطاء الشائعة في اتصالات الموارد البشرية.
- حل النزاعات: مهارة شخصية حاسمة لمتخصصي الموارد البشرية.
- مهارات التأثير والتطبيقات العملية.

اليوم الثالث: الموارد البشرية والخدمات الموجهة للعملاء

- تعريف خدمة العملاء في الموارد البشرية.
- التمييز بين العملاء الداخليين والخارجيين.
- أهمية المهارات الشخصية في تقديم خدمات الموارد البشرية.
- بناء عقلية خدمة العملاء داخل قسم الموارد البشرية.

اليوم الرابع: تدريب وتوجيه الموظفين والمديرين

- دور تدريب المهارات الشخصية في الموارد البشرية.
- الفروقات بين التدريب، والإرشاد، والتوجيه.
- تقنيات فعالة للإرشاد والتوجيه.

UK Training

PARTNER



اليوم الخامس: المبادئ الخمسة للتدريب

- التغذية الراجعة والمساءلة.
- خلق بيئة مليئة بالتحديات والدعم.
- تطبيق التوتر والتفكير المنهجي في التدريب.

اليوم السادس: تقنيات الاتصال المتقدمة

- فهم أنواع المهارات الشخصية بما في ذلك الاتصال غير اللفظي.
- قراءة لغة الجسد في تفاعلات الموارد البشرية.
- استراتيجيات إدارة المحادثات الصعبة.
- تمارين لعب الأدوار لتطبيق الذكاء العاطفي.

اليوم السابع: استراتيجيات حل النزاعات

- تقنيات متقدمة: الوساطة مقابل التحكيم.
- تقنيات تخفيف التوتر في مواقف النزاع.
- دور الموارد البشرية في حل النزاعات داخل مكان العمل.
- بناء ثقافة إيجابية لحل النزاعات داخل المنظمات.

اليوم الثامن: تعزيز تفاعل الموظفين

- دور المهارات الشخصية في إدارة المشاريع وتعزيز التفاعل.
- تقنيات لتعزيز الشمولية والدعم.
- التعرف على الموظفين ومكافأتهم لتحفيزهم.

اليوم التاسع: مهارات التفاوض لمتخصصي الموارد البشرية

- أساسيات التفاوض في الموارد البشرية.
- مهارات القيادة الشخصية في سيناريوهات التفاوض.
- أخطاء التفاوض الشائعة وكيفية تجنبها.
- تمارين عملية للتفاوض في الموارد البشرية.

UK Training

PARTNER



اليوم العاشر: التطوير الشخصي والتحسين المستمر

- أدوات التقييم الذاتي لتقييم معنى المهارات الشخصية وفعاليتها.
- استخدام التغذية الراجعة للتحسين المستمر.
- تحديد أهداف SMART للنمو الشخصي.
- بناء شبكة إرشاد للدعم المستمر وتطوير تدريب المهارات الشخصية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- إتقان كيفية تعزيز المهارات الشخصية للتعامل مع سيناريوهات الموارد البشرية المعقدة.
- تطوير مهارات شخصية قوية لحل النزاعات وتفاعل الموظفين بفعالية.
- استراتيجيات عملية لـ تعزيز المهارات الشخصية في التفاوض والإرشاد.
- فهم شامل لـ ما هي المهارات الشخصية ودورها في نجاح المنظمات.
- القدرة على بناء علاقات إيجابية وتحسين ثقافة مكان العمل.

الخاتمة

تمكنك هذه الدورة من اكتساب المهارات الشخصية اللازمة للتميز في بيئات العمل التنظيمية المعقدة. من خلال إتقان تقنيات الاتصال، وحل النزاعات، وتفاعل الموظفين، سيعزز المشاركون من قدرتهم على دعم الموظفين والإدارة على حد سواء. إن تطوير المهارات الشخصية الممتازة لن يحسن فقط من الكفاءة الشخصية، بل سيساهم أيضًا في نجاح المنظمة وثقافتها.

انضم إلينا لاكتشاف كيفية بناء المهارات الشخصية التي تترك تأثيرًا دائمًا في مسيرتك المهنية في الموارد البشرية!

UK Traininig

PARTNER

