



**مؤتمر:**  
**مهارات الأتصال والتفاوض المتقدمة**

**14 - 18 أكتوبر 2024**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## مهارات الأتصال والتفاوض المتقدمة

رمز المؤتمر: CO12495 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### مقدمة عامة عن الدورة

تركز هذه الدورة التدريبية العملية على مهارات الأتصال وفنون التفاوض. من خلال دراسة طرق الأتصال اللفظي وغير اللفظي، سيتمكن المشاركون من الأتصال بشكل فعال. وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم الأتصال مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل. كما ستتتعلم أيضا كيفية الأتصال بشكل فعال مع الآخرين من خلال الأستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد إن هذه الدورة التدريبية ستساعد على فهم معنى التفاوض وكيفية القيام بالتفاوض بصورة تلقائية. سوف تتقن كيفية الأتصال للتفاوض وما هي أفضل الممارسات للأتصال مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع إستراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضة و ستتتعلم متى تنسحب من المفاوضة التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة. تقدم هذه الدورة التدريبية المكثف حالات عملية وغيرها من تمارين لعب الأدوار والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظر عن مستوى مهاراتهم التفاوضية. مهارات الأتصال والتفاوض المتقدمة

### سوف تتمكن من خلال الدورة التدريبية من ما يلي:

- عملية الأتصال الداخلي
- مهارات الأستماع وطرح الأسئلة
- كيفية الأتصال بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والأتصال
- الأتصال مع أصعب المفاوضين صعب المراس
- الورش العملية
- كيفية استخدام مخطط التفاوض
- الأتصال الذاتي بعد التفاوض
- خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية
- كيف تكون تقنيا بصورة كبيرة
- الأتصال مع المفاوضين صعب المراس
- « أفضل الممارسات » عند الأتصال لأية مفاوضات

## المحتوى العلمي للمؤتمر

### الوحدة الأولى

- مهارات الأتصال
- الأتصال ما بين الأشخاص
- دورك في ضمان طرق الأتصال الواضحة بين أعضاء الفريق
- كيفية حدوث خلل في الأتصال والفريق وكيفية إصلاحه

### الوحدة الثانية

- مهارات الأتصال غير اللفظية
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها

## الوحدة الثالثة

- الاتصال بين الأشخاص
- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد - استخدامها لتعزيز وضعك
- استخدام صوتك لصالحك - النبرة ، السرعة ، والأسلوب
- تقديم العرض الشخصية - إحداث التأثير الصحيح
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها

## الوحدة الرابعة

- الاتصال الإيجابي والجازم
- أن تقول «نعم» وأنت تعلم أنك يجب أن تقول «لا»
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال
- المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين
- استخدام اللغة الإيجابية الفعالة

## الوحدة الخامسة

- الاتصال المقنع والمؤثر
- التعبير عن آرائك ، وأفكارك ، وطلباتك بثقة
- الاتصال المقنع - كسب موافقة الآخرين
- التأكد من أن اتصالك واضح ، ومحدد ، وسهل الفهم
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية
- تعزيز مهارات الاستجواب لديك

## الوحدة السادسة

- المواقف الصعبة - التواصل المليء بالثقة
- خلق انطباع إيجابي
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة
- كسب تعاون الآخرين وتهذئة الخلافات

## الوحدة السابعة

- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع
- تعلم مهارات الاستماع الفعال
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال

## الوحدة الثامنة

- إستراتيجيات التفاوض
- كيف ومتى تتفاوض
- المفاوضات المرتجلة ، غير الرسمية والرسمية
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات
- السيطرة على عواطفك
- الأنماط الفردية في التفاوض

## الوحدة التاسعة

- تخطيط التفاوض
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟
- إنجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية

## الوحدة العاشرة

- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه
- التعامل مع المتذمرين
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع
- معالجة حالات النزاع في التفاوض

## الوحدة الحادية عشر

- التعامل مع المفاوضين صعب المراس
- تحديد أنواع المفاوضين صعب المراس
- كيفية الحفاظ على الهدوء
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس»

## الوحدة الثانية عشر

- إستراتيجيات وتكتيكات التفاوض
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص
- مكافحة الحيل
- إدارة فريقك في عملية التفاوض

## الوحدة الثالثة عشر

- حالات المآزق والجمود ورش عمل
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المآزق والجمود الماضية