



**دورة:**  
**مهارات الأتصال والتفاوض المتقدمة**

**2 - 6 سبتمبر 2024**  
**روها (أيطاليا)**

## مهارات الأتصال والتفاوض المتقدمة

رمز الدورة: PS10428 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: روما (أيطاليا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة عامة عن الدورة التدريبية

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 وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية. سوف تتقن كيفية الأتصال للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للأتصال مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع إستراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات و ستتتعلم متى تنسحب من المفاوضات 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

### الأهداف:

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

### الكفاءات:

عند الأنتهاء من هذا البرنامج التدريبي، يجب على المشاركين أن يكونوا قادرين على:

- فهم أساليب الأتصال الفعال والتفاوض الناجح.

- التحضير للتفاوض والاتصال بشكل متقن.
- التعامل مع الصعوبات والتحديات التي يمكن أن تواجههم خلال التفاوض والاتصال.
- تحديد الاحتياجات والمصالح للجانب الآخر والعمل على تلبيةها بشكل إيجابي وفعال.
- تقييم نتائج التفاوض وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

### الوحدة الأولى

- مهارات الاتصال
- الاتصال ما بين الأشخاص
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه

### الوحدة الثانية

- مهارات الاتصال 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 ، والسرعة ، 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 وتهدئة 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 المترجلة ، 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