



**دورة:**  
**مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسات**

**28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024**  
**ميلانو**

## مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسات

رمز الدورة: PS12711 تاريخ الإنعقاد: 28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة:

تهدف هذه الدورة الى عرض مهارات الاتصال وفنون التفاوض من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، وسيتمكن المشاركون من التواصل بشكل فعال وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلك مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل، كما ستتعلم أيضا كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد التي ستساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية، وسوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع استراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات وستتعلم متى تنسحب من المفاوضات التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة، وسيتم ممارسة تمارين لعب الأدوار والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظر عن مستوى مهاراتهم التفاوضية.

### أهداف الدورة:

#### سيكون المشاركون في نهاية الدورة التدريبية قادرين على:

- تنفيذ عملية التواصل الداخلي.
- تطبيق مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- التواصل بشكل لا شفهي.
- إجراء عملية التفاوض والتخطيط.
- التعامل مع أصعب المفاوضين صعب المراس.
- عقد الورش العملية.
- استخدام مخطط التفاوض.
- التقييم الذاتي بعد التفاوض.
- التخطيط وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو ورؤساء الأقسام والإدارة الوسطى والتنفيذية.
- جميع العاملين في القطاعات الحكومية والخاصة.
- الإداريون الراغبون في تطوير مهاراتهم في هذا المجال.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة.

### المحاور العامة للدورة التدريبية:

#### اليوم الأول:

- مهارات الاتصال.

- الاتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه.
- مهارات الاتصال غير اللفظية.
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين.
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية.
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها.
- 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.

### اليوم الثاني:

- الاتصال الإيجابي والجازم.
- أن تقول «نعم» وأنت تعي أنك يجب أن تقول «لا».
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال.
- المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين.
- استخدام اللغة الإيجابية الفعالة.
- 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.
- المواقف الصعبة - التواصل المليء بالثقة.

### اليوم الثالث:

- خلق انطباع إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة.
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات.
- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع.
- تعلم مهارات الاستماع الفعال.
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال.
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال.
- استراتيجيات التفاوض.
- كيف ومتى تتفاوض.
- المفاوضات المترجلة، غير الرسمية والرسمية.

### اليوم الرابع:

- الاختلافات الثقافية في المفاوضات.
- السيطرة على عواطفك.
- الأنماط الفردية في التفاوض.
- تخطيط التفاوض.
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض.
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟.
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية.
- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه.
- التعامل مع المتذمرين.
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.

### اليوم الخامس:

- معالجة حالات النزاع في التفاوض.
- التعامل مع المفاوضين صعب المراس.
- تحديد أنواع المفاوضين صعب المراس.
- كيفية الحفاظ على الهدوء.
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس».
- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض.
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص.
- مكافحة الحيل.
- إدارة فريقك في عملية التفاوض.
- حالات المأزق والجمود "ورث عمل".
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المأزق والجمود الماضية.