



**دورة:**  
**مهارات الاتصال والتفاوض المتقدمة**

**11 - 15 يناير 2027**  
**برشلونة (اسبانيا)**

## مهارات الاتصال والتفاوض المتقدمة

رمز الدورة: PS10428 تاريخ الإنعقاد: 11 - 15 يناير 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### مقدمة عامة عن الدورة التدريبية

تركز هذه الدورة التدريبية العملية على مهارات الاتصال وفنون التفاوض. من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، سيتمكن 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 إن هذه الدورة التدريبية ستساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية. سوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع إستراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات و ستتعلم 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 الاتصال والتفاوض المتقدمة

### الاهداف:

سوف تتمكن من خلال الدورة التدريبية من ما يلي:

- عملية التواصل الداخلي
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والتخطيط
- التعامل مع أصعب المفاوضين صعب المراس
- الورش العملية
- كيفية استخدام مخطط التفاوض
- التقييم الذاتي بعد التفاوض
- خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية
- كيف تكون تقنيا بصورة كبيرة
- التعامل مع المفاوضين صعب المراس
- « أفضل الممارسات » عند التحضير لأيّة مفاوضات

### الكفاءات:

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

- فهم أساليب الاتصال 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 تلبيتها بشكل إيجابي وفعال.
- تقييم نتائج التفاوض وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة

## المحاور العامة:

### اليوم الأول: أساسيات مهارات الاتصال

- **الوحدة الأولى: مهارات الاتصال**
  - الاتصال ما بين الأشخاص
  - دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق
  - كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية إصلاحه
- **الوحدة الثانية: مهارات الاتصال غير اللفظية**
  - تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
  - البحث عن القرائن والمعاني الخفية
  - الإشارات غير اللفظية الدولية

### اليوم الثاني: تطوير أساليب التأثير والتواصل

- **الوحدة الثالثة: الاتصال بين الأشخاص**
  - لغة الجسد واستخدامها لتعزيز وضعك
  - استخدام الصوت النبرة، السرعة، الأسلوب
  - تقديم العرض الشخصي
  - معوقات الاتصال الفعال
- **الوحدة الرابعة: الاتصال الإيجابي والجارم**
  - متى تقول نعم ومتى تقول لا
  - التعبير عن الآراء بوضوح
  - كسب تعاون الآخرين في الاجتماعات
  - استخدام اللغة الإيجابية

### اليوم الثالث: الاتصال المؤثر والاستماع

- **الوحدة الخامسة: الاتصال المقنع والمؤثر**
  - التعبير بثقة
  - كسب موافقة الآخرين
  - وضوح الرسائل
  - مهارات الإنصات والاستجواب
- **الوحدة السابعة: الاستماع ومهارات التساؤل**
  - الفرق بين السمع والاستماع
  - مهارات الاستماع الفعال
  - معوقات الاستماع
  - متى وكيف تستمع بفعالية

## اليوم الرابع: إدارة المواقف الصعبة والتفاوض

- **الوحدة السادسة: المواقف الصعبة**
  - خلق انطباع إيجابي
  - توصيل الرسائل الحساسة
  - تهدئة الخلافات
- **الوحدة الثامنة: استراتيجيات التفاوض**
  - متى وكيف تتفاوض
  - أنواع المفاوضات
  - الاختلافات الثقافية
  - التحكم في العواطف
  - أنماط التفاوض
- **الوحدة التاسعة: تخطيط التفاوض**
  - التخطيط للتفاوض
  - التفاوض السريع
  - إدارة التفاوض من البداية للنهاية

## اليوم الخامس: احترام التفاوض وإدارة النزاعات

- **الوحدة العاشرة: التعامل مع الغاضبين والنزاعات**
  - ما يجب فعله وتجنبه
  - التعامل مع المتذمرين
  - التحكم في النفس أثناء النزاع
- **الوحدة الحادية عشر: المفاوضين صعبى المراس**
  - تحديد الأنواع
  - الحفاظ على الهدوء
  - استراتيجيات التعامل
- **الوحدة الثانية عشر: استراتيجيات وتكتيكات التفاوض**
  - الحيل الشائعة
  - كيفية مواجهتها
  - إدارة فريق التفاوض
- **الوحدة الثالثة عشر: حالات المآزق والجمود**
  - تحليل حالات الجمود
  - ورش عمل وتطبيقات عملية