

# € TRAINING

مهارات التفاوض والاتصال

2025 مارس 27 - 23  
كوالالمبور (ماليزيا)



## مهارات التفاوض والاتصال

رمز الدورة: N342 تاريخ الإ انعقاد: 23 - 27 مارس 2025 دولة الإ انعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تعد مهارات التفاوض والاتصال من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح الأفراد والمؤسسات في بيئات العمل المتنوعة. يقوم هذا البرنامج بتعزيز قدرة المشاركين على إدارة الحوار بفعالية وبناء استراتيجيات تفاوض ناجحة تلبى احتياجات الأطراف المختلفة. كما يُمكنهم من تطوير أساليب اتصال مبتكرة للتغلب على التحديات وتعزيز التعاون لتحقيق الأهداف المشتركة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- اجادة مفهوم عملية التواصل الداخلي واكتساب مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- تطبيق استراتيجيات الاتصال غير اللفظي لتحسين التفاهم مع الآخرين.
- تطوير القدرات في التخطيط وتنفيذ المفاوضات التقنية وغير التقنية.
- التعامل مع المفاوضين الصعبين ووضع استراتيجيات فعالة للتغلب على العقبات.
- تطبيق "أفضل الممارسات" للتخضير للمفاوضات وتحقيق أهدافها بكفاءة.

### الفئات المستهدفة

- المدبرون التنفيذيون.
- مدراء المشتريات والعقود.
- مدراء المبيعات والتسويق.
- الموظفون المسؤولون عن التفاوض في بيئات العمل المختلفة.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مهارات الاتصال الفعال:

- أساسيات الاتصال بين الأشخاص.
- دور الاتصال الواضح في نجاح الفرق.
- مهارات الاتصال غير اللفظية وقراءة الإشارات المخفية.
- استخدام لغة الجسد والصوت لتعزيز المصداقية.
- التغلب على معوقات الاتصال الفعال.

#### الوحدة الثانية:

#### أنواع الاتصال وتأثيرها:

- طرق الاتصال الإيجابي والحازم وكيفية التعبير بثقة.
- استخدام اللغة الإيجابية المؤثرة لتعزيز التعاون.
- الاتصال المقنع - اكتساب تأييد الآخرين.
- تحسين مهارات الإنصات والاستجواب لتعزيز التواصل.
- ضمان وضوح وسلاسة الاتصال في المواقف المختلفة.

## الوحدة الثالثة:

### مهارات الاستماع والتساؤل:

- الفرق بين السمع والاستماع وأهمية الاستماع الفعّال.
- كيفية التعامل مع العوائق التي تعرقل التواصل.
- استراتيجيات الاستماع في المواقف الصعبة.
- توصيل الرسائل الصعبة والحساسة بإيجابية.
- كيفية خلق انطباعات إيجابية وتعزيز التعاون بين الأطراف.

## الوحدة الرابعة:

### استراتيجيات التفاوض:

- تطوير استراتيجيات التفاوض المناسبة لكل موقف.
- فهم المفاوضات الرسمية وغير الرسمية.
- إدارة فريق التفاوض لتحقيق الأهداف.
- التخطيط للمفاوضات وتحليل الأنماط الثقافية والفردية.
- إنجاز التفاوض بكفاءة من البداية حتى النهاية.

## الوحدة الخامسة:

### التعامل مع المفاوضين الصعبين:

- استراتيجيات فعّالة للتعامل مع المفاوضين الصعبين.
- السيطرة على الغضب ومعالجة النزاعات بفعالية.
- خطط للتعامل مع حالات المأزق والجمود أثناء التفاوض.
- التعرف على الحيل الشائعة في التفاوض وكيفية التغلب عليها.
- كيفية معالجة النزاعات واستعادة السيطرة لتحقيق أفضل النتائج.