

# € TRAINING

تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لبناء الثقة والعلاقات الإيجابية

14 - 18 أبريل 2025  
ميلان (إيطاليا)



## تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لبناء الثقة والعلاقات الإيجابية

رمز الدورة: N1265 تاريخ الإ انعقاد: 14 - 18 إبريل 2025 دولة الإ انعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يعد الاتصال الفعّال والتفاوض من المهارات الأساسية التي تساعد على بناء علاقات قوية وتحقيق النجاح في الحياة الشخصية والمهنية. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحسين جودة التواصل وتطوير قدرات التفاوض بطريقة فعّالة. ويسهم أيضاً في بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية بين المشاركين وأطراف التواصل المختلفة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- فهم أساسيات الاتصال الفعّال وأهميته في بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية.
- اكتساب مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي لتعزيز فعالية التواصل مع الآخرين.
- تطوير قدرات التفاوض واستخدام أساليب فعّالة لتحقيق الأهداف.
- تعزيز الثقة بالنفس وتحسين القدرة على التعامل الإيجابي مع الآخرين.
- تعزيز استدامة مهارات التواصل والتفاوض من خلال خطط تطوير شخصية مستمرة.

### الفئات المستهدفة:

- المدراء العامون.
- مشرفو الفرق.
- الموظفون الذين يتفاعلون بانتظام مع العملاء أو الزملاء.
- موظفو المبيعات والتسويق.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### فهم الاتصال الفعّال:

- أهمية الاتصال الفعّال في بناء الثقة وتحقيق النجاح.
- تحليل عناصر الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- تطوير مهارات الاستماع الفعّال وفهم الرسائل الغير منطوقة.
- استراتيجيات توصيل الرسائل بوضوح وفعالية.
- دور الثقة في تعزيز التواصل الفعّال.

#### الوحدة الثانية:

#### فن التفاوض البناء:

- أساسيات التفاوض وأهميته في إدارة العلاقات وتحقيق الأهداف.
- أنماط التفاوض المختلفة وكيفية اختيار الأسلوب المناسب.
- استراتيجيات التفاوض الناجحة للتعامل مع التحديات.
- تقنيات الاستماع والاستجابة في المواقف التفاوضية.
- كيفية بناء العلاقات الإيجابية من خلال التفاوض البناء.

## الوحدة الثالثة:

### بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية:

- أساسيات بناء الثقة وتعزيزها في العلاقات الشخصية والمهنية.
- تطوير مهارات الاتصال الداخلي والخارجي لتحقيق الانسجام.
- استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية والتعامل مع التحديات.
- مهارات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والزملاء.
- تقنيات توجيه التواصل لتحقيق التفهم المتبادل.

## الوحدة الرابعة:

### حل النزاعات وإدارة المواقف الصعبة:

- تحليل أسباب النزاعات وتطوير استراتيجيات فعّالة لحلها.
- مهارات إدارة المواقف الصعبة وتحويلها إلى فرص تطوير.
- دراسة حالات عملية لحل النزاعات بشكل بناء.
- تقنيات التفاوض في حل النزاعات.
- تحسين التعامل مع الاختلافات في بيئة العمل.

## الوحدة الخامسة:

### تقييم وتطوير التواصل المستمر:

- مراجعة أفضل الممارسات في التواصل الفعّال والتفاوض.
- تحليل المهارات الشخصية المكتسبة وتحديد أولويات التطوير.
- استراتيجيات التحسين المستمر في بيئة العمل.
- كيفية تطوير خطط للتحسين الشخصي والمهني بشكل مستدام.
- طرق متابعة الأداء وتحديد مؤشرات لقياس نجاح التواصل.