

# € TRAINING

مهارات التفاوض والاتصال

4 - 15 مايو 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## مهارات التفاوض والاتصال

رمز الدورة: N1484 تاريخ الإصدار: 4 - 15 مايو 2025 دولة الإصدار: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 7800 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

تعد مهارات التفاوض والاتصال أداة حيوية لتحقيق النجاح في البيئات الشخصية والمهنية، حيث تسهم في بناء علاقات متينة وتحقيق نتائج مرضية لجميع الأطراف. يقدم هذا البرنامج إطاراً شاملاً لتعزيز قدرات المشاركين في التفاوض، بدءاً من تحليل المواقف التفاوضية وحتى استخدام استراتيجيات مبتكرة للتأثير والإقناع. كما يركز على تطوير مهارات التواصل الفعال وحل النزاعات لتعزيز الكفاءة في مختلف السيناريوهات التفاوضية.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- اكتساب أساسيات التفاوض وعناصره الرئيسية.
- تطوير استراتيجيات فعّالة للتفاوض في البيئات المختلفة.
- تحسين مهارات الاتصال لبناء علاقات مثمرة.
- إدارة النزاعات وحلها بطريقة احترافية.
- تطبيق تقنيات الإقناع والتأثير في التفاوض والاتصال.

### الفئات المستهدفة:

- المدراء التنفيذيون وقادة الفرق.
- موظفو المبيعات وخدمة العملاء.
- الموظفون العاملون في العلاقات العامة والإعلام.
- مسؤولو الموارد البشرية والمفاوضون التجاريون.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مقدمة في مهارات التفاوض:

- تعريف التفاوض وأهميته في الحياة العملية والشخصية.
- المبادئ الأساسية للتفاوض الناجح.
- الفرق بين التفاوض التنافسي والتعاوني.
- تحليل الأطراف المعنية في عملية التفاوض.
- أخلاقيات التفاوض وتأثيرها على النتائج.

#### الوحدة الثانية:

#### أنماط التفاوض واستراتيجياته:

- التعرف على أنماط التفاوض المختلفة.
- اختيار الاستراتيجية المناسبة لكل موقف تفاوضي.
- استخدام استراتيجيات "رابح-رابح" لتحقيق المنفعة المشتركة.
- تحليل المواقف التفاوضية واتخاذ القرارات المناسبة.
- تقييم تأثير الثقافة والسياق على التفاوض.

## الوحدة الثالثة:

### مهارات التواصل الفعّال في التفاوض:

- أساسيات الاتصال الفعّال في عملية التفاوض.
- بناء الثقة وتعزيز العلاقات مع الأطراف الأخرى.
- الاستماع الفعّال واستيعاب وجهات النظر المختلفة.
- تحسين لغة الجسد وتأثيرها على النتائج.
- استخدام تقنيات طرح الأسئلة للحصول على المعلومات.

## الوحدة الرابعة:

### فن الإقناع والتأثير:

- استراتيجيات الإقناع المستخدمة في التفاوض.
- استخدام الأدلة والبراهين لدعم المواقف.
- تأثير العواطف والمشاعر على عملية التفاوض.
- بناء الحجج القوية لمواقف التفاوض.
- كيفية تطبيق تقنيات التأثير النفسي والإقناع.

## الوحدة الخامسة:

### التخطيط والإعداد للتفاوض:

- أهمية الإعداد المسبق لعملية التفاوض.
- تحليل الاحتياجات والأهداف للأطراف المعنية.
- طرق جمع المعلومات والاستعداد للسيناريوهات المحتملة.
- تحديد الحدود والقيم في التفاوض.
- وضع خطة واضحة لتحقيق الأهداف.

## الوحدة السادسة:

### إدارة النزاعات وحل المشكلات:

- التعرف على أسباب النزاعات في التفاوض.
- أساليب إدارة النزاعات بشكل فعّال.
- تقنيات التفاوض لحل النزاعات بشكل مبتكر.
- إدارة الضغوط النفسية والعواطف خلال النزاعات.
- تعزيز التفاهم والتعاون بين الأطراف.

## الوحدة السابعة:

### التفاوض في البيئات المتنوعة:

- التعامل مع التفاوض في السياقات الثقافية المختلفة.
- مهارات التفاوض في بيئة العمل.
- كيفية التفاوض مع الموردين والشركاء التجاريين.
- آلية التعامل مع التفاوض في الأزمات والطوارئ.
- استخدام التكنولوجيا في التفاوض عن بُعد.

## الوحدة الثامنة:

### قياس وتقييم أداء التفاوض:

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية في التفاوض.
- مراجعة وتحليل النتائج التفاوضية.
- تحديد نقاط القوة والضعف في العملية التفاوضية.
- استخدام التقييم لتحسين الأداء المستقبلي.
- أهمية تقديم التغذية الراجعة للفريق التفاوضي.

## الوحدة التاسعة:

### الابتكار في تقنيات التفاوض والاتصال:

- استراتيجيات حديثة للتفاوض في البيئات الديناميكية.
- استخدام الذكاء العاطفي لتحسين العلاقات التفاوضية.
- تعزيز الابتكار والإبداع في إدارة التفاوض.
- كيفية تطبيق تقنيات التفكير النقدي في التفاوض.

## الوحدة العاشرة:

### استراتيجيات التفاوض المستقبلية:

- تطور مفهوم التفاوض في البيئات الديناميكية.
- استكشاف الاتجاهات الحديثة في علم التفاوض.
- تأثير التكنولوجيا الحديثة على تقنيات التفاوض.
- النظريات المستقبلية لدور الذكاء الاصطناعي في التفاوض.
- تقييم التحديات والفرص المستقبلية في بيئات التفاوض العالمية.