

€ TRAINING

مهارات الاتصال والتفاوض

21 إبريل - 2 مايو 2025
فيينا (النمسا)



مهارات الاتصال والتفاوض

رمز الدورة: O15 تاريخ الإنعقاد: 21 إبريل - 2 مايو 2025 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - التكلفة: 10200 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج 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 أيضاً كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد، سيساعدك هذا البرنامج 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.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم عملية التواصل الداخلي.
- معرفة مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- فهم كيفية التواصل بشكل لا شفهي.
- فهم عملية التفاوض والتخطيط.
- التعرف على كيفية التعامل مع أصعب المفاوضين صعب المراس.

الفئات المستهدفة:

- المديرون التنفيذيون.
- مديرو المشتريات والعقود.
- مديرو المبيعات ومديرو التسويق بالشركات.
- كل فرد يتضمن مجال عمله القيام بعملية التفاوض.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مهارات الاتصال:

- الاتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه.

الوحدة الثانية:

مهارات الاتصال غير اللفظية:

- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين.
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية.
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها.

الوحدة الثالثة:

الاتصال بين الأشخاص:

- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد - استخدامها لتعزيز وضعك.
- استخدام صوتك لصالحك "النبرة، والسرعة، والأسلوب.

الوحدة الرابعة:

تقديم العروض الشخصية:

- إحداث التأثير الصحيح.
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها.

الوحدة الخامسة:

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

الوحدة السادسة:

الاتصال المقنع والمؤثر:

- التعبير عن آرائك ، وأفكارك، وطلباتك بثقة.
- الاتصال المقنع.
- كسب موافقة الآخرين.
- التأكد من أن اتصالك واضح، ومحدد، وسهل الفهم.

الوحدة السابعة:

فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية:

- تعزيز مهارات الاستجواب لديك.

الوحدة الثامنة:

المواقف الصعبة:

- التواصل المليء بالثقة.
- خلق انطباع إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة.
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات.

الوحدة التاسعة:

الاستماع ومهارات التساؤل:

- الفرق بين السمع والاستماع.
- تعلم مهارات الاستماع الفعال.
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال.
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال.



الوحدة العاشرة:

استراتيجيات التفاوض:

- كيف ومتى تتفاوض.
- المفاوضات المرتجلة، الرسمية وغير الرسمية.
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات.
- السيطرة على عواطفك.
- الأنماط الفردية في التفاوض.