

# € TRAINING

تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لبناء الثقة والعلاقات الإيجابية

22 - 26 ديسمبر 2025  
مدريد (اسبانيا)



## تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لبناء الثقة والعلاقات الإيجابية

رمز الدورة: N1265 تاريخ الإصدار: 22 - 26 ديسمبر 2025 دولة الإصدار: مدريد (إسبانيا) - التكلفة: 5550 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يُعد الاتصال الفعّال والتفاوض من المهارات الأساسية التي تُسهم في بناء علاقات إيجابية وتحقيق النجاح في مختلف جوانب الحياة. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بمهارات متقدمة لتحسين جودة التواصل وتطوير قدرات التفاوض بطريقة احترافية. يُركز البرنامج على تعزيز الثقة وبناء علاقات طويلة الأمد تدعم الأهداف الشخصية والمهنية.

### أهداف البرنامج:

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

- فهم أساسيات الاتصال الفعّال وأهميته في بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية.
- اكتساب مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي لتحسين التفاعل مع الآخرين.
- تطوير استراتيجيات تفاوض احترافية لتحقيق الأهداف بنجاح.
- تعزيز الثقة بالنفس والقدرة على إدارة المواقف الصعبة بفعالية.
- تطبيق خطط تطوير شخصية مستدامة لتحسين مهارات التواصل والتفاوض.

### الفئات المستهدفة:

- المدراء العامون.
- مشرفو الفرق.
- موظفو المبيعات والتسويق.
- موظفو العلاقات العامة وخدمة العملاء.
- المستشارون والمحترفون الذين يتعاملون مع أطراف متعددة.

### 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:

### التطوير المستمر للتواصل والتفاوض:

- 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 مستمر.
- طرق متابعة الأداء وتحديد مؤشرات لقياس نجاح التواصل.