

# € TRAINING

مهارات التفاوض والاتصال

28 إبريل - 2 مايو 2025  
لندن (المملكة المتحدة)



## مهارات التفاوض والاتصال

رمز الدورة: N342 تاريخ الإِنعقاد: 28 إبريل - 2 مايو 2025 دولة الإِنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - التكلفة: 5550 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يعد التفاوض والاتصال من المهارات الأساسية لتحقيق النجاح في بيئات العمل المختلفة، حيث يعتمدان على القدرة على إيصال الأفكار بوضوح والتفاعل مع الآخرين بفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة. يساهم الاتصال الفعّال في بناء علاقات قوية وتحفيز التعاون، بينما يساعد التفاوض على الوصول إلى حلول تحقق التوازن بين المصالح المختلفة. يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات المشاركين في الاتصال والتفاوض، من خلال استراتيجيات متقدمة تُمكنهم من إدارة المواقف التفاوضية بفعالية وتعزيز التأثير المهني في بيئات العمل.

### أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل أسس الاتصال الفعّال ودوره في تحقيق التفاعل المهني.
- تطوير استراتيجيات التفاوض المناسبة لمختلف المواقف المهنية.
- تعزيز مهارات الاستماع والاستجابة لتحقيق التواصل الفعّال.
- إدارة المفاوضات بشكل احترافي وتحقيق الأهداف المرجوة.
- اكتساب مهارات التعامل مع المفاوضين المعقدين وتجاوز العقبات التفاوضية بفعالية.

### 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 الفعّال:

- أساسيات الاتصال بين الأفراد وأثره على الأداء المهني.
- دور الاتصال الواضح في نجاح بيئات العمل.
- مهارات الاتصال غير اللفظية وقراءة الإشارات المخفية.
- الطرق الأمثل لاستخدام لغة الجسد والصوت لتعزيز المصداقية.
- أساليب التغلب على معوقات الاتصال الفعّال.

#### الوحدة الثانية:

#### أنواع الاتصال وتأثيرها على التفاوض:

- استراتيجيات الاتصال الإيجابي والتواصل الحازم.
- استخدام اللغة المؤثرة في بناء الثقة وتعزيز التعاون.
- مهارات الإقناع والتأثير في بيئات التفاوض.
- تقنيات ضمان الوضوح وسلاسة التواصل في المواقف المهنية.

## الوحدة الثالثة:

### مهارات الاستماع والتفاعل الفعّال:

- الفرق بين السمع والاستماع وأهمية الاستماع النشط.
- كيفية التعامل مع العوائق التي تعرقل الاتصال والتفاعل.
- استراتيجيات الاستماع في المواقف التفاوضية الصعبة.
- تحسين أساليب الإنصات والاستجواب لتحقيق تواصل فعّال.
- تقنيات توصيل الرسائل الحساسة بإيجابية.
- أهمية بناء انطباعات إيجابية وتعزيز التعاون بين الأطراف المختلفة.

## الوحدة الرابعة:

### استراتيجيات التفاوض الفعّال:

- مبادئ تطوير استراتيجيات تفاوض تلائم بيئات العمل المختلفة.
- عملية تحليل أنماط التفاوض الرسمية وغير الرسمية.
- أساليب إدارة فريق التفاوض وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- أهمية التخطيط للمفاوضات وفق الأنماط الثقافية والفردية المختلفة.
- خطوات تحقيق التفاوض بكفاءة من مرحلة الإعداد حتى الوصول إلى الاتفاق.

## الوحدة الخامسة:

### التعامل مع تحديات التفاوض والمفاوضين المعقدين:

- استراتيجيات التعامل مع المفاوضين الحادّين والمراوغين.
- كيفية ضبط النفس وإدارة النزاعات بفعالية أثناء التفاوض.
- أساليب التعامل مع حالات الجمود والمأزق التفاوضية.
- تقنيات كشف الحيل التفاوضية الشائعة وكيفية تجاوزها.
- إعادة توجيه النزاعات وتحقيق أفضل النتائج التفاوضية.