



مهارات الإتصال والتفاوض المتقدمة



مهارات الإتصال والتفاوض المتقدمة

مقدمة عامة عن الدورة التدريبية:

تركز هذه الدورة التدريبية العملية 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 أيضا كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد إن هذه الدورة التدريبية ستساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية. سوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وها هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع استراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات و ستتعلم متى تنسحب من المفاوضات التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة. تقدم هذه الدورة التدريبية المكثف حالات عملية وغيرها من تمارين لعب الدور والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظر عن مستوى مهاراتهم التفاوضية.

سوف تتعلم من خلال الدورة التدريبية من ما يلي:

- عملية التواصل الداخلي
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والتخطيط
- التعامل مع أصعب المفاوضين صعب المراس
- الورش العملية
- كيفية استخدام مخطط التفاوض
- التقدير الذاتي بعد التفاوض
- خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية
- كيف تكون تقنيا بصورة كبيرة
- التعامل مع المفاوضين صعب المراس
- «أفضل الممارسات» عند التحضير لنية ومفاوضات

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

الوحدة الأولى:

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

الوحدة الثانية:

- مهارات الاتصال غير اللفظية
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
- البحث عن القرانن 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
- تقديم العرض الشخصية - إحداث التأثير الصحيح
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها

الوحدة الرابعة:

- الاتصال الإيجابي والجارم
- 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 الخامسة:

- الاتصال المقنع والموثر
- التعبير عن آرائك ، وأفكارك ، وطلباتك بثقة
- الاتصال المقنع - كسب موافقة الآخرين
- التأكد من أن اتصالك واضح ، ومحدد ، وسهل الفهم
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية
- تعزيز مهارات الاستجابة لديك

الوحدة السادسة:

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

الوحدة السابعة:

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

الوحدة الثامنة:

- استراتيجيات التفاوض
- كيف ومتى تتفاوض
- المفاوضات الهرتجلة، غير الرسمية والرسمية
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات
- السيطرة على عواطفك
- النهج الفردية في التفاوض

الوحدة التاسعة:

- تخطيط التفاوض
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟
- إنجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية

الوحدة العاشرة:

- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه
- التعامل مع المتذهرين
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع
- معالجة حالات النزاع في التفاوض

الوحدة الحادية عشر:

- التعامل مع المفاوضين صعبين الهراس
- تحديد أنواع المفاوضين صعبين الهراس
- كيفية الحفاظ على الهدوء
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب الهراس»

الوحدة الثانية عشر:

- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص
- مكافحة الحيل
- إدارة فريقك في عملية التفاوض

الوحدة الثالثة عشر:

- حالات المأزق والجهود ورش عمل
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المأزق والجهود الماضية