€TRAINING

مؤتمر: مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسات

8 - 12 ديسمبر 2024

عمان (الاردن)

ibis Amman

مؤتمر: مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسات

رمز الدورة: C436 تاريخ الإنعقاد: 8 - 12 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: عمان (الاردن) - Amman ibis التكلفة: 3900 يورو

مقدمة عن المؤتمر:

عرض مهارات الاتصال وفنون التفاوض من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي, سيتمكن المشاركين من التواصل بشكل فعال وسنتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلك مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل, كما سنتعلم أيضا كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد التي ستساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية, سوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع استراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات و سنتعلم متى تنسحب من المفاوضات التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة, وسيتم ممارسة تمارين لعب الأدوار والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظرعن مستوى مهاراتهم التفاوضية.

أهداف المؤتمر:

في نهاية المؤتمر سيكون المشاركون قادرين على:

- تنفيذ عملية التواصل الداخلي.
- تطبيق مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- التواصل بشكل لا شفهي.
- إجراء عملية التفاوض والتخطيط.
- التعامل مع أصعب المفاوضين صعبي المراس.
- عقد الورش العملية.
- استخدام مخطط التفاوض.
- التقييم الذاتي بعد التفاوض.
- التخطيط وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية.

الفئات المستهدفة:

- مديري ورؤساء الأقسام والإدارة الوسطى والتنفيذية.
- جميع العاملين في القطاعات الحكومية والخاصة.
- الإداريين الراغبين في تطوير مهاراتهم في هذا المجال.

المحتوى العلمي:

الوحدة الاولى:

- مهارات الاتصال.
- الاتصال ما بين الأشخاص.
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق.
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه.
- مهارات الاتصال غير اللفظية.
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين.
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية.
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها.
- 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 الثانية:

- الاتصال الإيجابي والجازم.
- أن تقول «نعم » وأنت تعي أنك يجب أن تقول «لا ».
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال.
- المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين.
- استخدام اللغة الإيجابية الفعالة.
- الاتصال المقنع والمؤثر.
- 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 الاستجواب لديك.
- المواقف الصعبة - التواصل المليء بالثقة.

الوحدة الثالثة:

- خلق انطباع إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة.
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات.
- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع.
- تعلم مهارات الاستماع الفعال.
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال.
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال.
- استراتيجيات التفاوض.
- كيف ومتى تتفاوض.
- المفاوضات المرتجلة ،غير الرسمية والرسمية.

الوحدة الرابعة:

- الاختلافات الثقافية في المفاوضات.
- السيطرة على عواطفك.
- الأنماط الفردية في التفاوض.
- تخطيط التفاوض.
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض.
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟.
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية.
- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه.
- التعامل مع المتذمرين.
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.

الوحدة الخامسة:

- معالجة حالات النزاع في التفاوض.
- التعامل مع المفاوضين صعبي المراس.
- تحديد أنواع المفاوضين صعبي المراس.
- كيفية الحفاظ على الهدوء.
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس ».
- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض.
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص.
- مكافحة الحيل.
- إدارة فريقك في عملية التفاوض.
- حالات المآزق والجمود ورش عمل.
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المآزق والجمود الماضية.