



London Elite Centre



هؤتەر: مهارات الاتصال الداخلي في الهؤسسات

<https://londonelitecentre.com>



هؤتھر: ههارات الاتصال الداخلي في الهؤسسات

وصف الهقرر

أهداف الهؤتھر:

في نهاية الهؤتھر سبكون المشاركون قادرين على:

□ تنفيذ عملية التواصل الداخلي.

□ تطبيق ههارات الاستهاع وطرح الأسئلة.

□ التواصل بشكل لا شفهي.

□ إجراء عملية التفاوض والتخطيط.

□ التعامل مع أصعب الهفاوضين صعب الهراس.

□ عقد الورش العملية.

□ استخدام مخطط التفاوض.

□ التقييم الذاتي بعد التفاوض.

□ التخطيط وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية.

الفئات الهستهدفة:

□ مديري ورؤساء الأقسام والإدارة الوسطى والتنفيذية.

□ جميع العاملين في القطاعات الحكومية والخاصة.

□ الإداريين الراغبين في تطوير مهاراتهم في هذا الهجال.

الوحدة الأولى

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



- الاتصال بين الأشخاص.
- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد □ استخدامها لتعزيز وضعك.
- استخدام صوتك لصالحك □ النبرة ، السرعة ، والنسلوب.
- تقدير 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 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 الاستجابات لديك.
- المواقف الصعبة □ التواصل الهليء 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؟.
- إنجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية.
- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع.
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه.
- التعامل مع المتذميرين.
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع.

الوحدة الخامسة



- معالجة حالات النزاع في التفاوض.
- التعامل مع المفاوضات صعب الهراس.
- تحديد أنواع المفاوضات صعب الهراس.
- كيفية الحفاظ على الهدوء.
- خطة للتعامل مع أي مفاوضات «صعب الهراس».
- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض.
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص.
- مكافحة الحيل.
- إدارة فريقك في عملية التفاوض.
- حالات المأزق والجهود ورش عمل.
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المأزق والجهود الماضية.