

مقدمة عامة عن الدورة التدريبية:

تركز هذه الدورة التدريبية التفاعلية على تنمية المهارات المتقدمة في مجالي الاتصال والتفاوض، وهي مصممة لتزويد المشاركين بأدوات فعّالة تساعد على تحسين تواصلهم اللفظي وغير اللفظي، والتفاعل مع الآخرين بشكل أكثر وضوحاً وتأثيراً.

سيتعرف المشاركون على الأسباب التي تؤدي أحياناً إلى إساءة فهم الرسائل، وكيفية ضمان وضوح المقصود من التواصل، وذلك من خلال إتقان مهارات الاستماع النشط وفهم الإشارات غير اللفظية.

كما تهدف الدورة إلى تعميق الفهم لمبادئ التفاوض، بدءاً من المواقف اليومية البسيطة التي قد تتفاوض فيها دون وعي، ووصولاً إلى التفاوض الاحترافي في المواقف المعقدة. سيتمكن المشاركون من وضع خطط تفاوضية فعّالة، والتعامل مع أنماط المفاوضين الصعبة، بالإضافة إلى تعلم متى يجب الاستمرار أو الانسحاب من المفاوضات التي لا تؤدي إلى نتائج مرضية.

وتعتمد الدورة على تطبيقات عملية وتمرين محاكاة (لعب أدوار) تعزز من قدرة المشاركين على تطبيق ما تعلموه بغض النظر عن مستوى خبراتهم السابقة في الاتصال أو التفاوض.

مخرجات الدورة التدريبية:

عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم ديناميكيات الاتصال الداخلي ضمن الفرق.
- تطوير مهارات الاستماع وطرح الأسئلة بفعالية.
- تعزيز قدرتهم على استخدام التواصل غير اللفظي بشكل واعي.
- التخطيط لمراحل التفاوض وإدارتها باحتراف.
- التعامل مع أنماط المفاوضين صعبين المراس.
- استخدام مخططات التفاوض العملية.
- إجراء تقييم ذاتي بعد كل عملية تفاوضية.
- تطبيق مفاهيم التفاوض التقني وغير التقني.
- التحضير لأي مفاوضات باتباع أفضل الممارسات المهنية.

المحتوى العلمي للدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مهارات الاتصال

- مدخل إلى الاتصال الفعّال.
- طبيعة الاتصال بين الأفراد.
- مسؤولية الفرد في تحقيق تواصل واضح داخل الفريق.
- فهم أسباب فشل الاتصال في الفرق وكيفية معالجتها.

الوحدة الثانية: مهارات الاتصال غير اللفظية

- قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- اكتشاف المعاني الضمنية والإشارات الخفية.
- فهم الفروقات الثقافية في الإشارات غير اللفظية وتفسيرها بدقة.

الوحدة الثالثة: الاتصال بين الأشخاص

- استخدام الاتصال غير اللفظي لتعزيز التأثير.
- توظيف الصوت: النبرة، السرعة، وأسلوب الإلقاء.
- تقديم عروض فعالة تترك انطباعاً قوياً.
- تجاوز معوقات الاتصال وتحقيق الانسجام.

الوحدة الرابعة: الاتصال الإيجابي والحازم

- قول "لا" بطريقة مهذبة ومقنعة.
- التعبير عن الآراء بثقة وفعالية.
- المشاركة النشطة في الاجتماعات وكسب تأييد الزملاء.
- استخدام اللغة الإيجابية لبناء علاقات قوية.

الوحدة الخامسة: الاتصال المقنع والمؤثر

- إيصال الأفكار والآراء والطلبات بثقة وتأثير.
- فن الإقناع وكسب قبول الآخرين.
- ضمان الوضوح والدقة في الرسائل الموجهة.
- تطوير مهارات الاستماع العميق والتفاعل المدروس.
- تنمية مهارات الاستجواب والاستفسار المنهجي.

الوحدة السادسة: المواقف الصعبة والتواصل الواثق

- ترك انطباع أولي إيجابي.
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة بذكاء.
- تهدئة الخلافات وبناء التوافق.
- اكتساب تعاون الآخرين في البيئات الصعبة.

الوحدة السابعة: الاستماع ومهارات التساؤل

- الفرق الجوهرية بين السمع والاستماع.
- إتقان مهارات الاستماع النشط.

- معالجة العوائق التي تعيق الاستماع الفعال.
- متى وكيف تستمع بفعالية لتعزيز الفهم والانسجام.

الوحدة الثامنة: استراتيجيات التفاوض

- متى يجب التفاوض وكيفية الاستعداد له.
- التفاوض الرسمي وغير الرسمي والتلقائي.
- مراعاة الفروق الثقافية في أنماط التفاوض.
- إدارة العواطف خلال العمليات التفاوضية.
- فهم الأنماط الشخصية للمفاوضين.

الوحدة التاسعة: تخطيط التفاوض

- خطوات التخطيط لتفاوض ناجح.
- التفاوض في المواقف العاجلة (5 دقائق فقط!).
- تغطية العملية التفاوضية من التحضير حتى التنفيذ الكامل.

الوحدة العاشرة: التعامل مع حالات الغضب والنزاع

- ما الذي ينبغي فعله وتجنبه في النزاعات.
- أساليب التعامل مع المتذمرين.
- الحفاظ على التحكم الذاتي أثناء الأزمات.
- إدارة النزاع ضمن المفاوضات والتقليل من تأثيره السلبي.

الوحدة الحادية عشر: التعامل مع المفاوضين صعب المراس

- التعرف على أنماط "المفاوض الصعب".
- الحفاظ على الهدوء والثبات.
- تطوير خطة ممنهجة للتعامل مع هذه الأنماط وتحقيق التوازن.

الوحدة الثانية عشر: استراتيجيات وتكتيكات التفاوض

- كشف الحيل والأساليب التي يستخدمها بعض المفاوضين.
- طرق التصدي لتلك الأساليب باحتراف.
- قيادة فريق التفاوض بكفاءة لتحقيق الأهداف المرجوة.

الوحدة الثالثة عشر: المآزق والجمود - ورش عمل تفاعلية

- كيفية التعامل مع حالات الجمود التفاوضي.

- تقنيات التصعيد واستراتيجيات الخروج من المآزق.
- تحليل تجارب سابقة ومشاركتها ضمن مجموعات العمل.