**R e p o r t**

**Two-day Workshop**

**Creating a VIolenCE-free-environment**

**pROJECT: Youth in action**

**YWCA, 15-16 April 2009**

By Jean-Paul Chami

& Joyce Kawkabani

**Appendix 3: Negotiation skills**

**مهارات التفاوض**

* فصل الأشخاص عن المشكلة
* فصل المشاعر عن المنطق
* فصل المواقف عن الحاجات
* كن ايجابياً : التفاوض نوع من الشراكة
* اعرف مسبقاً الحدود الأدنى لقبولك عرضاً ما
* أطلب أكثر مما تريد
* خذ كل وقتك. لا تستعجل في اتخاذ القرار
* لا تأخذ الرفض لعرضك شخصيّاً
* تحضّر جيّداً
* طوّر مهارات الإصغاء لديك

**Appendix 6: Communication skills**

**مهارات التواصل**

* استفسر عن طريق طرح الأسئلة من اجل فهم الموضوع
* بيّن إصغاءك للآخر عبر حركات الرأس والجسد
* لا تتلهّى كأن تنظر بعيداً عن المتحدّث أو أن تلعب بالأوراق أو بالقلم
* تنبّه لنبرة الصوت
* حاول ان تدرك ما هي الاحتياجات الباطنية للمتحدّث من وراء اقواله ومواقفه
* تحلـّى بالصبر
* لا تحكم بسرعة
* لا تهم باعطاء النصائح
* دع الموضوع يحرّك عاطفتك

**Appendix 8: The 5 W’s**