



# الدورة التدريبية: التفاوض الاستراتيجي وحل النزاعات المهنية بكفاءة

يونيو ٢٦ - ٢٢

لشبونة

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #PS8437\_216278





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

عالية في عالم الأعمال لاكتساب وإتقان فنون التفاوض الاستراتيجي وحل تقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة رحلة متعمقة التنظيمية وإدارة الخلافات باحترافية من أهم المهارات الديناميكي، تُعد القدرة على التفاوض بفعالية النزاعات المهنية بكفاءة مستندة إلى النظريات الراسخة وأحدث وتعزيز التعاون. تركز الدورة على الجوانب العملية القيادية والحاسمة لتحقيق الأهداف Roger بما في ذلك أعمال الأكاديمي البارز روجر فيشر الممارسات العالمية في مجال التفاوض وحل النزاعات، والتطبيقية، هذه الدورة BIG BEN Training Center وأبحاثه الرائدة حول التفاوض المبدئي. يقدم ("Getting to Yes" مؤلف كتاباً) Fisher الصفقات المعقدة، أو إدارة النزاعات الداخلية بين من تحويل التحديات إلى فرص، سواء في التفاوض على لتمكين المشاركين بيئة العمل، وأدوات المتبادل والمنفعة المشتركة. سيتعرف المشاركون على الفرق، أو بناء علاقات عمل قائمة على الاحترام تطبيقها في سياقات متنوعة لتحقيق نتائج حل النزاعات المهنية، وفنون الإقناع والتأثير، استراتيجيات التفاوض الفعال في للتطبيق الفوري في خبرات تعليمية تفاعلية غنية تمكن المتدربين من مستدامة ومربحة للطرفين. الدورة مصممة لتوفيراً وكيفية بيئاتهم العملية الخروج بقدرات ملموسة قابلة



## ل: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- المدراء والرؤساء التنفيذيون
- قادة الفرق والمشاريع
- موظفو المبيعات والمشتريات
- أخصائيو الموارد البشرية والعلاقات العامة
- المستشارون والمحامون ومديرو العقود
- المهنيون في قطاع الخدمات والعملاء
- الموظفون الذين يتعاملون مع الموردين أو الشركاء
- المهنيون العاملون في القطاع الحكومي والهيئات
- المهنية: المبتدئون الراغبون في تطوير مهارات التفاوض
- العمل: المهنيون الذين يتعاملون مع نزاعات متكررة في بيئة

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والمصرفية
- قطاع التجزئة والتجارة
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات
- قطاع النقل والخدمات اللوجستية
- قطاع الطاقة والصناعات التحويلية
- قطاع التشييد والبناء
- قطاع الضيافة والفنادق
- قطاع التعليم والتدريب
- الهيئات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة
- المنظمات غير الربحية والجمعيات



## الأقسام المؤسسة المستهدفة :

- إدارة المبيعات والتسويق
- إدارة المشتريات وسلسلة التوريد
- إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي
- إدارة العمليات والخدمات
- الإدارة القانونية وإدارة العقود
- إدارة المشاريع والبرامج
- الإدارة المالية والمحاسبة
- الإدارات التنفيذية والعليا
- إدارة العلاقات العامة والاتصالات
- إدارة خدمة العملاء
- أقسام الدعم الفني والعمليات
- الفرق المتعددة الوظائف والمشاركة بين الإدارات

## أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية : بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- النزاعات ؛ فهم النماذج والنظريات الأساسية للتفاوض الفعال وحل
- واستراتيجيات منعها ؛ تحديد وتحليل مصادر النزاعات في بيئة العمل
- لتحقيق نتائج رابح-رابح ؛ تطبيق استراتيجيات التفاوض الفعال في بيئة العمل
- لبناء التفاهم أثناء التفاوض وحل النزاعات ؛ استخدام تقنيات الاستماع الفعال والتواصل الواضح
- التفاوض وإدارة الخلافات ؛ تحليل وفهم أنماط الشخصيات المختلفة وتأثيرها على
- الاعتبار الأهداف والمصالح ؛ تطوير وتنفيذ خطط تفاوض استراتيجية شاملة تأخذ في
- الضغط وحالات النزاع الحادة ؛ إدارة العواطف والضغط الشخصية أثناء التفاوض تحت
- وعملي ؛ تطبيق آليات وأدوات حل النزاعات المهنية بشكل منهجي
- لدفع العملية التفاوضية ؛ استخدام مهارات الإقناع والتأثير بشكل أخلاقي وفعال
- الاستراتيجيات المطبقة ؛ تقييم نتائج التفاوض وحل النزاعات وقياس فعالية

## منهجية الدورة التدريبية ؛



أساليب التعلم التفاعلية التفاوض الاستراتيجي وحل النزاعات المهنية بكفاءة تعتمد منهجية الدورة التدريبية في إتقان فنون تشمل الجلسات التدريبية عروضاً تقديمية موجزة والنشطة لضمان نقل المعرفة وتطوير المهارات بشكل على مزيج متكامل من الأدوار المحكمة الإعداد تليها مباشرة تطبيقات عملية مكثفة. سيشترك تركز على المفاهيم الأساسية والنماذج النظرية، عملي. وحل النزاعات المهنية الواقعية في قطاعات والتي تحاكي سيناريوهات التفاوض الفعال في بيئة المتدربون في تمارين لعب محوراً مباشرة في بيئة آمنة. تشكل دراسات الحالة المستمدة متنوعة، مما يسمح لهم بتجربة وتطبيق الاستراتيجيات العمل خططاً تفاوض وحلول أساسياً للنقاش الجماعي وتحليل النتائج. كما تتضمن من تحديات حقيقية في القطاعات المستهدفة من المدرب وزملاء الدورة. يتم للنزاعات، وجلسات نقاش مفتوح لتبادل الخبرات، وتلقي المنهجية جلسات عمل جماعية لتصميم والفهم، مع التركيز المستمر على ربط كل نشاط بأهداف استخدام أدوات تفاعلية متنوعة لتعزيز المشاركة تغذية راجعة بناء لضمان أقصى Center سياقات عمل المشاركين. يقدم BIG BEN Training الدورة التدريبية العملية وتطبيقاتها المباشرة في الاستفادة وتطبيق عملي للمهارات المكتسبة هذه المنهجية التفاعلية



## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### النزاعات ١ الوحدة الأولى: أساسيات التفاوض وفهم طبيعة

- في بيئة العمل ١ مقدمة شاملة لمفاهيم التفاوض وحل النزاعات وأهميتها
- هارفارد) ٢ الفرق بين المفاوضة الموزونة والتفاوض المبدئي (طرق
- المؤسسات ١ تحليل دورة حياة النزاع ومصادره الشائعة في
- التفاوض وحل النزاع ١ أهمية تحديد المصالح مقابل المواقف في كل من
- مبادئ التفاوض الفعال لتحقيق نتائج مستدامة ١
- والنزاعات ١ دور الإدراك والتحييزات في تشكيل التفاوض
- أطر تحليل النزاعات وتحديد الأطراف المعنية) ١

### الفعال ١ الوحدة الثانية: تطوير استراتيجيات التفاوض

- (ZOPA). تحديد أهداف التفاوض وحدود المنطقة التفاوضية
- في التفاوض ١ تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT) ٢
- بناء خطة تفاوض استراتيجية شاملة ١
- استراتيجيات تحديد أولويات القضايا والتنازلات ١
- المقنعة ١ فن صياغة العروض والطلبات والمقترحات التفاوضية
- والمناورات ١ التعامل مع التكتيكات التفاوضية الصعبة
- الاختلافات) استراتيجيات التفاوض عبر الثقافات وفهم

### التفاوض ١ الوحدة الثالثة: مهارات الاتصال والإقناع في



- الآخر، تقنيات الاستماع الفعال والإنصات العميق لفهم الطرف
- المعلومات، فن طرح الأسئلة التشخيصية والاستقصائية لجمع
- التفاوض، استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت بشكل فعال في
- والعاطفة والمصدقية، مهارات الإقناع والتأثير المبنية على المنطق
- تطوير حجج قوية ودحض الاعتراضات بشكل بناء
- فن إدارة الحوار والحديث والحفاظ على تدفق إيجابي
- الإلكتروني، المذكرات، التواصل الكتابي الواضح في التفاوض (البريد

## المهنية، الوحدة الرابعة: استراتيجيات وأدوات حل النزاعات

- التسوية، إلخ)، نظريات وأساليب حل النزاعات (التنافس، التعاون،
- اختيار استراتيجية حل النزاع المناسبة حسب الموقف
- الفرق، تقنيات التفاوض لحل النزاعات وإدارة الخلافات داخل
- إبداعية، أدوات التحليل المشترك للمشكلات وإيجاد حلول
- النزاعات المعقدة، التدخلات الثالثة: دور الوسيط والمفاوض في حل
- التوتر، إدارة العواطف والغضب في مواقف النزاع عالي
- بناء الثقة وإصلاح العلاقات بعد حل النزاع

## المهارات، الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتكامل بين

- المواعيد النهائية)، التفاوض في المواقف عالية المخاطر والضغط (الأزمات،
- الأساسية، التفاوض على العقود والشروط القانونية والمالية
- إدارة التفاوض الجماعي والنزاعات متعددة الأطراف
- البريد الإلكتروني)، التفاوض عبر الوسائط الرقمية (الفيديو كونفرنس،
- النزاع، تقييم نتائج التفاوض وقياس نجاح استراتيجيات حل
- الوظيفي، تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق المهارات في السياق
- وحل النزاعات، جلسة مراجعة شاملة وتكامل بين جميع مهارات التفاوض



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ أ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة!

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ أ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل :

تحول دون ذلك؟ نتيجة رابح-رابح؟ وما هي الحدود الأخلاقية والعملية هل يمكن حقاً في جميع حالات التفاوض والنزاع تحقيق التي قد

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟ أ



النظريات في الاستراتيجي وحل النزاعات المهنية بكفاءة نفسها من تميز هذه الدورة التدريبية في إتقان فنون التفاوض التطبيقية من خلال تمارين سياقات مهنية متنوعة ومباشرة. لا تقتصر على الجانب خلال تركيزها العملي الشديداً على تطبيق التفاوض الفعال في بيئة العمل وحل النزاعات لعب الأدوار المكثفة والمصممة خصيصاً لمحاكاة النظري، بل تغوص في عمق الصعاب. قطاعاتهم، مثل التفاوض على العقود، إدارة الخلافات المهنية الحقيقية التي يواجهها المشاركون في تحديات في المجال، مثل أعمال روجر فيشر، يعتمد التميز أيضاً على دمج أحدث الرؤى المستندة بين الإدارات، أو التعامل مع العملاء مثل العلاقات كعنصر حاسم في النجاح طويل الأمد. توفر مع التركيز على الجانب الإنساني وإدارة العواطف إلى أبحاث رائدة في إيجاد حلول مبتكرة أطر تحليل النزاعات وبناء خطط التفاوض الاستراتيجي، الدورة أدوات ومنهجيات قابلة للتطبيق فوراً، التجربة الشاملة التي تربط المهارات BIG BEN Training Center تتجاوز الخيارات الثنائية. يقدم وتشجع على التفكير الإبداعي من خلال تطوير العملية، مما يضمن عائد استثمار ملموساً للمشاركين المكتسبة مباشرة بأهداف المؤسسة وتحدياتها هذه ولمؤسساتهم

فعالية فئات حيوية تدفع نحو نتائج أفضل وتعاون أكثر