الدورة التدريبية: التفاوض الاستراتيجي وحل النزاعات المهنية بكفاء



09 - 13 نوفمبر 2026

جينف

5900 € (للشخص الواحد)

Ref: #PS8437_315641

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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.
- المبتدئون الراغبون في تطوير مهارات التفاوض المهنية.
- المهنيون الذين يتعاملون مع نزاعات متكررة في بيئة العمل.

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 المؤسسية 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 والمشتركة بين الإدارات.

أهداف الدورة التدريبية:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التفاوض وفهم طبيعة النزاعات.

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

الوحدة الثانية: تطوير استراتيجيات التفاوض الفعال.

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

الوحدة الثالثة: مهارات الاتصال والإقناع في التفاوض.

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

الوحدة الرابعة: استراتيجيات وأدوات حل النزاعات المهنية.

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

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتكامل بين المهارات.

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

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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