



# دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافات والنزاعات



**AGILE LEADERS**  
Training Center

18 - 22 Nov 2024

كوالامبور



## دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافات والنزاعات

المرجع: 1031\_247211 التاريخ: 18 - 22 Nov 2024 الموقع: كوالالمبور الرسوم: Euro 4400

### نظرة عامة و تعريفات أساسية:

#### النزاعات وحلها: تحويل الاحتكاك إلى تغيير إيجابي

النزاعات والخلافات جزء طبيعي من الحياة اليومية نظراً لعدم كفاية الموارد. تنشأ النزاعات حول المال والسلطة والممتلكات والوقت وأشياء أخرى.

بعض النزاعات والاحتكاكات صعب تجنبها. حيث يحدث التعلم والإبداع والمعرفة. ليس حدوث النزاع هو المشكلة، بل كيفية التعامل معه.

#### عناصر التفاوض:

- الامتهامات. الامتهامات هي المحركات الرئيسية للتفاوض. تظهر عندها تعبير الأطراف عن احتياجاتها ورغباتها ودوافعها الأساسية. الامتهامات عادةً غير هربية وغير معلنة، لكنها توجه السلوكيات.
- الالتزامات. في التفاوض، يمثل الالتزام الحقوق والمسؤوليات والواجبات. عند الوصول إلى اتفاق، يجب على كل طرف فهم التزامه تجاه الطرف الآخر والمعنيين الرئيسيين.
- الاتصال. سيشارك المفاوض في دورة اتصال مع الطرف أو الأطراف الأخرى. ضع في اعتبارك أن خيارات الاتصال ستقود الأمور خلال التفاوض.
- الشرعية. العدالة، توجه أحكام الأطراف في التفاوض. لذا عندها يشعرون أن الطرف الآخر يستغلهم، سيكونون محفزين لإظهار الرفض.
- العلاقات. سواء كان للمفاوض علاقة دائمة مع النظير أم لا. تصبح اعتبارات العلاقة أكثر أهمية عندها يكون كلا الطرفين مهتمًا بالحفاظ على اتصال مستمر. تختلف هذه الاعتبارات بين الأعمال المستقبلية وسهولة المنظمة.
- البدائل والخيارات الأخرى. حتى أثناء التفاوض، يجب على المفاوضين أن يكونوا على دراية بالخيارات بعيداً عن طاولة التفاوض. يجب على المفاوضين إعداد قائمة بالبدائل لإظهار المرونة أثناء التفاوض.

#### معنى كل شيء قابل للتفاوض:

يساعد التفاوض الأفراد في الحصول على ما يرغبون. ستلعب توازن القوى وموقف التفاوض دوراً حيوياً. ومع ذلك، يمكن للمفاوض ذو مجموعة مهارات متفوقة أن يساعد في تحويل الأمور لصالحه. لذا يمكننا القول، إذا لم يكن الأمر يتعلق بالمعايير الأخلاقية، فهو قابل للتفاوض.

#### تقنيات حل النزاعات

يعرض نموذج توماس-كيلمان خمس طرق مهيمنة لحل النزاع. هذه الطرق هي: تقنية التجنب: تجاهل أو تجاوز النزاع، على أمل أن يحل نفسه أو يتلاشى.

تقنية التسكين: التركيز على حل مشاكل الطرف الآخر أو معالجة احتياجاته. يتم ذلك على حساب حل المشاكل أو الاحتياجات الخاصة. تقنية التسوية: البحث عن حل يرضي جميع الأطراف جزئياً. تقنية التناقص: التركيز على رغباتهم على حساب الآخرين. تقنية التعاون: الخروج بحل يلبي مخاوف جميع الأطراف.

#### العناصر الخمسة للذكاء العاطفي:

وفقاً لعالم النفس النهريكي دانيال جولمان، العناصر الخمسة للذكاء العاطفي هي: الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، الدافع، التعاطف، المهارات الاجتماعية.



هذا البرنامج التدريبي على مهارات التفاوض الإقناعية هو واحد من أفضل برامج التدريب على التفاوض. يأخذ في الاعتبار العناصر الخمسة للذكاء العاطفي في جميع مواضعه.

هذه الدورة تتعلق بالعمل بروح التعاون مع الآخرين. تناقش الطرق التي ستساعد المشاركون على التواصل بفعالية أكبر. بالإضافة إلى ذلك، المهارات والتقنيات والندوات التي يتم تدريسها في هذه الدورة يهك أن تضيف قيمة إلى جوانب أخرى من حياة المشاركين.

يتطلب التفاوض وحل النزاعات استخدام معقول للذكاء العاطفي - قدرة المشاركين على موازنة احتياجاتهم العاطفية مع تفكيرهم. يتضمن إدارة النزاعات استخدام مهارات مثل الانسجام والتعاطف والاستماع، والتي سيتم مناقشتها في هذه الدورة.

## الجمهور المستهدف:

- الأشخاص الذين يشاركون بانتظام في إدارة أو حل النزاعات.
- القادة والتنفيذيون الذين يرغبون في تحسين مهاراتهم في التفاوض وحل النزاعات.
- الأشخاص الذين يرغبون في تحقيق تأثير أكثر حزمًا على الآخرين.
- الأشخاص المهتمون بالتفاوض للحصول على نتائج أفضل.

## الأقسام المستهدفة:

أي قسم تطبيقي.

## القطاعات المستهدفة:

- أي قطاع أو صناعة.
- الهيئات الحكومية ومفاتي حكهما

## أهداف الدورة:

هذه واحدة من أفضل برامج التدريب على التفاوض لأنه: في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- الاعتراف بكيفية كون النزاعات جزءاً من العلاقات الصحية.
- تقدير وتحديد النساليب المختلفة لحل النزاعات.
- إتقان تقنيات حل النزاعات.
- إتقان مهارات التفاوض الإقناعية.
- تقييم أسلوبهم في حل النزاع واستخدامه بفعالية.
- شرح الفرق بين الاستجابات العاطفية والاستجابات العقلانية في النزاع.
- تحديد خياراتهم حول التفاوض.
- تطوير استراتيجيات التفاوض واستراتيجيات للتعامل مع النزاع.
- تنفيذ تدريب الذكاء العاطفي للموظفين.
- الثقة في بدء وإنهاء التفاوض.
- استخدام تكتيكات ذكية لزيادة قوتهم التفاوضية.
- إتقان حل النزاعات بين الأفراد.



## منهجية التدريب:

يجمع هذا البرنامج التدريبي بين النهجين النظري والعملي. تهدف هذه الطريقة إلى تعزيز معرفة المشاركين بالمواضيع الرئيسية. المواضيع الرئيسية هي حل النزاعات والتفاوض والذكاء العاطفي. سيزود هذا البرنامج المشاركين بالندوات الصحيحة لاستخدامها عند الحاجة.

تحفيز المشاركين أيضاً على مشاركة تجاربهم في مكان العمل. سيتم مناقشة دراسات حالة مختلفة لتعزيز التعلم.

## أدوات الدورة

- قائمة التفاوض.
- ورقة تخطيط التفاوض.
- قائمة التأكيد.
- الشبهانزي البارادوكس.
- قائمة المرونة.
- دليل المواقف الساهمة.
- مواد القراءة.

## محتوى الدورة:

### اليوم 1 ماهو النزاع؟

- الموضوع 1: فهم النزاع.
- الموضوع 2: الأسباب الرئيسية للنزاعات.
- الموضوع 3: إتقان معادلة الثقة.
- الموضوع 4: الاعتراف ببنك العواطف.
- الموضوع 5: تقنيات حل النزاعات دروس PMP.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها

### اليوم 2 الجرأة والذكاء العاطفي

- الموضوع 1: العناصر الخمسة للذكاء العاطفي.
- الموضوع 2: الفروق بين السلوك العدواني والسلبي والجريء.
- الموضوع 3: طرق رائعة لقول لا.
- الموضوع 4: التعرف على المواقف الساهمة.
- الموضوع 5: تخلص النزاع من السهور.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها

### اليوم 3 الشبهانزي البارادوكس

- الموضوع 1: نموذج إدارة العقل القوي.
- الموضوع 2: فهم الدوافع الرئيسية للشبهانزي.
- الموضوع 3: تعلم كيفية استخدام تقنية الشبهانزي؟
- الموضوع 4: رؤى حول العواطف والنظام.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها



#### اليوم 4 ما هي الوساطة في حل النزاعات

- الموضوع 1: أنواع المرونة.
- الموضوع 2: أفضل الطرق لزيادة المرونة.
- الموضوع 3: كيف المرونة وفيدة في التفاوض.
- الموضوع 4: كيف المرونة وفيدة في حل النزاعات.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها

#### اليوم 5 عناصر التفاوض والعوامل المؤثرة في التفاوض

- الموضوع 1: العوامل المؤثرة في التفاوض.
- الموضوع 2: عناصر التفاوض.
- الموضوع 3: كل شيء قابل للتفاوض ومعنى.
- الموضوع 4: التفاوضيات التجارية.
- الموضوع 5: ما يمنعنا من التفاوض؟
- الموضوع 6: التخطيط للتفاوض.
- الموضوع 7: العرض الافتتاحي.
- الموضوع 8: إغلاق التفاوض.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in



We also offer online training sessions through the Zoom platform.

- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com