



**دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية  
الخلافاً والنزاعات**



**AGILE LEADERS**  
Training Center



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

### 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:

- **الاهتزازات.** الاهتزازات هي المحركات الرئيسية للتفاوض. تظهر عندها تعبر الأطراف عن احتياجاتها ورغباتها ودوافعها الأساسية. الاهتزازات عادةً غير مرئية 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.
- **البدايل والخيارات الأخرى.** حتى أثناء التفاوض، يجب على المفاوضين أن يكونوا على دراية بالخيارات بعيداً عن طاولة التفاوض. يجب على المفاوضين إعداد قائمة بالبدايل 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 نهودج 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 التنافس: التركيز على رغباتهم على حساب الآخرين. تقنية التعاون: الخروج بحل يلبى 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 مواضيعه.

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 يهمن 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 تنظيمي.

## القطاعات المستهدفة:

- أي قطاع أو صناعة.
- الهيئات الحكومية وهياكلها

## 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 النسايب 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 للاستخدامها 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.
- الشهبانزي البارادوكس.
- قائمة المرونة.
- دليل المواقف السامة.
- 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 الجراءة والذكاء العاطفي

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

### اليوم 3 الشهبانزي البارادوكس

- الموضوع 1: نموذج إدارة العقل القوي.
- الموضوع 2: فهم الدوافع الرئيسية للشهبانزي.
- الموضوع 3: تعلم كيفية استخدام تقنية الشهبانزي؟
- 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 مفيدة في التفاوض.
- الموضوع 4: كيف المرونة مفيدة 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 معنى.
- الموضوع 4: التفاوضات التجارية.
- الموضوع 5: ما يمنعنا من التفاوض؟
- الموضوع 6: التخطيط للتفاوض.
- الموضوع 7: العرض الافتتاحي.
- الموضوع 8: إغلاق التفاوض.
- المراجعة: تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
الهائية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أموستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شرم الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنجار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترال - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# 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)