

دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافات والنزاعات

AGILE LEADERS
Training Center

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 نظرًا 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:

- الاهتمامات. الاهتمامات هي المحركات الرئيسية للتفاوض. تظهر عندما تعبر الأطراف عن احتياجاتها ورغباتها ودوافعها الأساسية. الاهتمامات 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 عندما يشعرون أن الطرف الآخر يستغلهم، سيكونون محفزين لإظهار الرفض.
- العلاقات. سواء كان للمفاوض علاقة دائمة مع النظير أم لا. تصبح اعتبارات العلاقة أكثر أهمية عندما يكون كلا الطرفين مهتمًا بالحفاظ على اتصال مستمر. تختلف هذه الاعتبارات بين الأعمال المستقبلية وسمعة المنظمة.
- البدائل والخيارات الأخرى. حتى أثناء التفاوض، يجب على المفاوضين أن يكونوا على دراية بالخيارات بعيدًا 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 دورًا حيويًا. 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.

AGILE LEADERS
Training Center

تقنيات حل النزاعات

يعرض نموذج توماس-كيلمان خمس طرق مميزة 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 جزئيًا. تقنية التنافس: التركيز على رغباتهم على حساب الآخرين. تقنية التعاون: الخروج بحل يلبي مخاوف جميع الأطراف.

العناصر الخمسة للذكاء العاطفي:

وفقًا لعالم النفس الأمريكي 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 المشارك على التواصل بفعالية أكبر. بالإضافة إلى ذلك، المهارات والتقنيات والأدوات التي يتم تدريسها في هذه الدورة يمكن 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.

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة:

- أي قطاع أو صناعة.
- الهيئات الحكومية ومافي حكمها

أهداف الدورة:

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

- الاعتراف بكيفية كون النزاعات جزءًا من العلاقات الصحية.
- تقدير وتحديد الأساليب المختلفة لحل النزاعات.
- اتقان 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 بالأدوات الصحيحة لاستخدامها عند الحاجة.

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

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة

- قائمة التفاوض.
- ورقة تخطيط التفاوض.
- قائمة التأكيد.
- الشمبانزي 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 السامة.
- **الموضوع 5:** تخليص النزاع من السموم.
- **المراجعة:** تلخيص النقاط الرئيسية ومراجعتها

اليوم 3 الشمبانزي البارادوكس

- **الموضوع 1:** نموذج إدارة العقل القوي.
- **الموضوع 2:** فهم الدوافع الرئيسية للشمبانزي.
- **الموضوع 3:** تعلم كيفية استخدام تقنية الشمبانزي؟
- **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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية