



## دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافاات 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 والمعنيتين الرئيسيتين.
- **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 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 جزئياً. تقنية التنافس: التركيز على رغباتهم على حساب الآخرين. تقنية التعاون: الخروج بحل يلبي مخاوف جميع الأطراف.

## العناصر الخمسة للذكاء العاطفي:

وفقاً لعالم النفس الذهريكي 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 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.

## القطاعات المستهدفة:

- أي قطاع أو صناعة.
- الهيئات الحكومية ومهافي حكومتها

## 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 الأساليب 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.
- الشبهانزي 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 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: تخلص النزاع من السمووم.
- 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 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: التفاوض 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

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكر<br>غانا                          | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |

## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |