

# دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافات والنزاعات

29 مارس – 2 أبريل 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تدريبية متقدمة حول استراتيجيات التفاوض والوساطة لتسوية الخلافات والنزاعات

**المرجع:** 1031_2303 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** 5700 Euro

## 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