الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991
Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : https://scandinavianacademy.net
location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359

دورة: مهارات التفاوض وكفاءة إدارة الخلافات وتسوية الصراعات داخل المؤسسات

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
DPC-895	تبليسي (جورجيا)	قاعة فندقية	2026-02-16	2026-02-20	€ 4950	العربية ـ 25

مقدمة الدورة التدريبية

تعتبر القدرة على التفاوض بفعالية وإدارة الخلافات إحدى أهم المهارات الإدارية. لا تقتصر أهمية هذه المهارات على أنها تسمح لنا بالتفاوض الناجح بشأن صفقات أفضل تحقق لنا عائد مادي أكبر، لكنها تتيح لنا أيضا إدارة فرق العمل باحترافية أكبر، التفاعل بصورة بناءة أكثر مع الزملاء وإدارة الخلافات داخل المؤسسة بشكل فعال. يوفر هذا البرنامج تحليلًا استراتيجيًا شاملًا لعملية التفاوض وكذلك شرح واف للأدوات الأساسية اللازمة لتخطيط وإدارة التفاوض. سوف يتعلم المشاركون التفاوض لتحقيق نتائج ممتازة سواء خارجيا مع الموردين والمقاولين والعملاء أو داخليا داخل مؤسستك بين الزملاء والإدارات والمديرين.

في هذه الدورة سيصبح المشاركون

- على دراية أكبر بأسلوبهم الخاص في التفاوض وإدارة الخلافات
- قادرين على تطوير فهم مفصل للتفاوض من خلال تحليل مفصل للعملية
- قد اكتسبوا الأدوات الأساسية والمعرفة اللازمة لتخطيط وإدارة المفاوضات
- قد استوعبوا استراتيجيات التفاوض الرئيسية وكيفية تطبيقها في مختلف المواقف
- تعززت قدرتهم على إضافة القيمة من خلال عملية التفاوض
- قادرين على البناء على خبراتهم الحالية والمهارات التي يمتلكونها ليصبحوا مفاوضين ناجحين وقادرين على إدارة الخلافات بشكل فعال

أهداف الدورة التدريبية

- اكتساب الوعي الذاتي بأسلوبهم الشخصي في التفاوض وإدارة الخلافات
- فهم التحليل الأساسي لعملية التفاوض والصراع
- تعلم كيفية تحقيق نتائج تفاوض تضيف قيمة
- توسيع مدى مهارات واستراتيجيات التفاوض التي يمتلكونها
- أن يكونوا قادرين على استخدام ارشادات الثلاث خطوات لتحليل والإعداد للمفاوضات
- تطوير قدرتهم على التوسط خلال المنازعات الخاصة بهم والمفاوضات وأن يصبحوا مفاوضين أكثر فعالية

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرا على

- طوروا وعيهم الذاتي بشأن أسلوبهم الطبيعي في التفاوض وحل الخلافات
- حصلوا على مهارة التفكير التحليلي والاستراتيجي بشأن عملية التفاوض
- عززوا من قدراتهم الشخصية في التفاوض وحل الخلافات
- طوروا مجموعة من استراتيجيات التفاوض وفهم واضح لكيفية استخدامها لتحقيق أقصى قدر من النتائج خلال مجموعة من السيناريوهات المختلفة
- أصبحوا قادرين على استخدام نموذج ثلاثي الخطوات للإعداد الناجح لجميع المفاوضات
- عززوا مهاراتهم الرئيسية في القيادة والإدارة التي من شأنها أن تؤثر على أدائهم في جميع جوانب حياتهم المهنية

المستهدفون من الدورة التدريبية

- الموظفين الطموحين
- فرق الإدارة
- أعضاء الفرق
- المسئولين

- أي شخص يرغب في تحسين مهارات التفاوض لديه وجعل التفاوض جزء أكثر جدوى وفعالية في عمله.

محاور الدورة التدريبية

التفاوض وإدارة الخلافات

- التفاوض بين النظرية والممارسة_ تعريف التفاوض
- السلطة والمجتمع – تزايد أهمية التفاوض وإدارة الخلافات
- مصادر الخلافات داخل المؤسسة
- تصاعد الخلافات واتخاذ خطوات لمنع ذلك
- استراتيجيات إدارة الخلافات
- المنهجان المختلفان للتفاوض
- تفهم أسلوبك الخاص في التفاوض
- التفاوض كعملية مختلفة الدوافع

استراتيجيات عملية للتفاوض

- مناهج استراتيجية وتكتيكية للتفاوض
- استراتيجيات للتفاوض تركز على تحقيق الفائدة
- استراتيجيات التفاوض التكاملية
- تبادل المعلومات، الأسئلة التشخيصية والقضايا المعقدة
- الصفقات، العروض المتعددة وتسويات ما بعد التسوية
- النتائج المحتملة الأربعة للتفاوض

تخطيط، اعداد وقوة التفاوض

- الرغبات والاحتياجات _ التمييز بين المصالح والمواقف

- نموذج من ثلاث خطوات لإعداد التفاوض
- موقعك، موقعهم وتقييم الوضع القائم
- تفهم مصادر القوة التفاوضية
- تغيير ميزان القوى
- قوة لغة الجسد
- فهم الأفكار من لغة الجسد
- التعامل مع المفاوضين ذوي الصلابة

مهارات التوسط – أداة قوية للتفاوض

- التواصل وطرح الأسئلة
- الاستماع الفعال خلال المفاوضات
- عمليات ADR -وضع التفاوض في سياقه
- التفاوض والوساطة والتحكيم والتقاضي
- الوساطة باعتبارها تفاوض مسهل
- تقنيات الوسيط ـ المهارات العملية للوساطة للمساعدة في حل الخلافات
- العمل في فرق التفاوض
- الوساطة كممارسة – تمرين الوساطة

المفاوضات الدولية والعابرة للثقافات

- المفاوضات الدولية والعابرة للثقافات
- القيم الثقافية وتقاليد التفاوض
- نصائح للتفاوض العابر للثقافات
- بناء صفقة
- تمرين المفاوضات الدولية

- حالات عملية ودراسة حالات

الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصًا لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden