



تطوير الذات والمهارات الشخصية



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: مهارات التفاوض وكفاءة إدارة الخلافات وتسوية الصراعات داخل المؤسسات

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| DPC-895 | برشلونة (اسبانيا) | قاعة فندقية | 2024-03-18 | 2024-03-22 | € 5450 | 25          |

## مقدمة

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 تحليلاً استراتيجياً شاملاً 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 البرنامج

- 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

### لمن هذا البرنامج

- الموظفين الطموحين
- فرق الإدارة
- أعضاء الفرق
- المسؤولين
- أي شخص يرغب في تحسين مهارات التفاوض لديه وجعل التفاوض جزء أكثر جدوى وفعالية في عمله.

### محاور البرنامج التدريبي

- 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 – المهارات العملية للوساطة للمساعدة في حل الخلافات
- العمل في فرق التفاوض
- الوساطة كمارسة – 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 في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- المحاضرات النظرية:
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- التقييم العلمي:
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- العصف الذهني والتفاعل:
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- الحالات العملية:
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- التقييم النهائي:
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- المواد التعليمية:
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- تقارير الحضور والنتائج:
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- المحترفين والخبراء:
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة اتمام مهنية:
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden