

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج

# التفاوض والوساطة وحل النزاعات

## مقدمة:

- استعداد لأي مفاوضات، تجنب الفخاخ، معرفة كيفية دفع الشراكات التي تخلق القيمة، هيكلية تسلسل مفاوضات فعال، المساومة بطريقة تتسم بالكفاءة والاحترام، التعامل مع الاختلافات الثقافية في التفاوض، تحديد ماهية الوساطة واختيار وقت استخدامها، إدراج أنواع مختلفة من الوساطة، تحديد التحديات والصعوبات النموذجية التي يواجهها معظم الوسطاء، واختيار الاستراتيجيات المناسبة ضمن مجموعة من الخيارات. ان الغرض من هذه الدورة هو مساعدتك على شحذ المهارات وتعزيز الجدارات الخاصة بك من تقنيات التفاوض والسلوكيات.

## اهداف الدورة:

### بنهاية الدورة سيتمكن المشاركون من:

- الإلمام بأصول العمل التفاوضي من خلال المبادئ والقوانين .
- معرفة خصائص المفاوضين المتميزين ومناورات التفاوض .
- دراسة أهم استراتيجيات التفاوض و أساليب الضغط المستخدمة وغيرها من تقنيات حل النزاعات
- معرفة مستلزمات العملية التفاوضية وإعداد بيئة التفاوض وتهيئة الفريق المفاوض
- التعرف على مهارات وتقنيات الوساطة و إطلاق المفاوضات
- إعداد وتخطيط التفاوض بطريقة منهجية ومرنة وفعالة
- تعلم مجموعة متنوعة من استراتيجيات التفاوض المختلفة
- القدرة على حل النزاع بالتفاوض والوساطة، وبلوغ الهدف بأقل الخسائر
- القدرة على فض النزاعات وبالتراضي بين الأطراف المتنازعة
- التكيف في بيئة تفاوض ديناميكية



## مخرجات البرنامج:

- تعلم عملية التفاوض وكيفية إدارة كل مرحلة من مراحلها المختلفة
- معرفة مفصلة بتقنيات التفاوض المختبرة وكيف يمكن تطبيقها في سياق منظمك
- كن على دراية بأسلوبهم التفاوضي المفضل جنبا إلى جنب مع نقاط قوتها ونقاط ضعفها
- تعلم كيفية الحصول على أفضل نتيجة ممكنة مع الحفاظ على وتحسين علاقتهم مع العملاء
- اكتساب الأدوات والمعارف الأساسية لتخطيط وإدارة المفاوضات في مجموعة من السياقات والسيناريوهات
- فهم استراتيجيات التفاوض العملية الفعالة للغاية وكيفية تطبيقها في مجموعة من الحالات
- تعزيز القدرة على إضافة قيمة من خلال التفاوض وعمليات إدارة النزاعات

## الفئات المستهدفة:

- المدراء ورجال الأعمال والأخصائيون والمشرفين والقادة ورواد الأعمال وكل الأشخاص الذين يرغبون بتحسين مهارات التفاوض لديهم ليصبحوا أكثر فعالية في عملهم.

## محتوى البرنامج:

### سلوكيات التفاوض والعادات لتعزيز النجاح:

- لغة الجسد وسوء فهم لغة الجسد
- طرح الأسئلة - تقنيات مؤثرة - والأسئلة التي لا تسأل
- الاستماع - جمع المعلومات لخلق قيمة
- الإقناع - هيكل رسالة مقنعة
- التعامل مع المواجهة والمحادثات الصعبة

### مفهوم وأساسيات التفاوض الذكي عاطفيا:

- أساسيات التفاوض لإتمام الصفقات
- طبيعة عملية التفاوض ومقاومتها



- المفهوم العام للتفاوض

## التفاوض وتحليل وإدارة النزاعات:

- الأهمية المتزايدة للتفاوض وإدارة النزاعات
- مصادر الصراع في المنظمات
- كيف ولماذا يتصاعد الصراع ويحول دون تصعيد الصراع
- استراتيجيات إدارة النزاعات

## إستراتيجيات وخطط التفاوض:

- إستراتيجيات التفاوض
- تكتيكات التفاوض الفعال
- أنواع التفاوض الفعال في عملية التسويق
- التخطيط للتفاوض للفوز بالصفقات التسويقية الناجحة

## تطبيق القواعد الإدارية علي النشاط التفاوضي:

- طيفية تطبيق معايير الإدارة علي النشاط التفاوضي
- تنظيم وتوجيه التفاوض في نشاط التسويق وعقد الاتفاقيات
- فاعلية وديناميكية فريق التفاوض
- حالة عملية علي تطبيقات الإدارة في النشاط التفاوضي

## المهارات السلوكية وأثرها علي التفاوض:

- مهارات الاتصال
- الإعداد النفسي للتفاوض
- نظم المعلومات التفاوضية
- التأثير والإقناع و القدرة علي التحفيز و العمل في الفريق



## إعداد وقوة ولغة الجسد:

- تحديد المصالح الأساسية
- الإعداد الداخلي والخارجي، والتوليف وتقييم الحالة
- المراحل الأربع للتفاوض
- مصادر القوة التفاوضية
- تفسير لغة الجسد والسلوك غير اللفظي
- التعامل مع المفاوضين المواجهين

## مهارات التأثير والإقناع في إدارة التحالف:

- تحديات الاجتماعات - الاستراتيجيات الجماعية والفردية
- التأثير الإيجابي للاستماع في المواقف الصعبة - الأخبار الجيدة والسيئة!
- تطبيق قواعد العروض التقديمية المؤثرة لزيادة التأثير
- الحفاظ على لغة الجسد المتوافقة واستخدام المنطق والمصادقية والعاطفة

## التخطيط الفعال لعقد الصفقات التسويقية وبناء منظومة تفاوض ناجحة:

- كيفية التخطيط الفعال لعقد الصفقات التسويقية وبناء منظومة تفاوض ناجحة
- كيفية دراسة احتياجات العميل لنجاح عملية التفاوض
- منظومة فائز / فائز
- حالات عملية و تمثيلية لتطبيق حالات التفاوض الفعال

## مهارات التفاوض على مستوى أعلى للمواقف الصعبة:

- الاستماع والرد على الإشارات والمعلومات غير الرسمية
- التعافي من الانتكاسات والأخطاء والتحديات
- تقنيات المحادثة على مستوى أعلى
- تركيز العمل على احتياجات شركاء التحالف



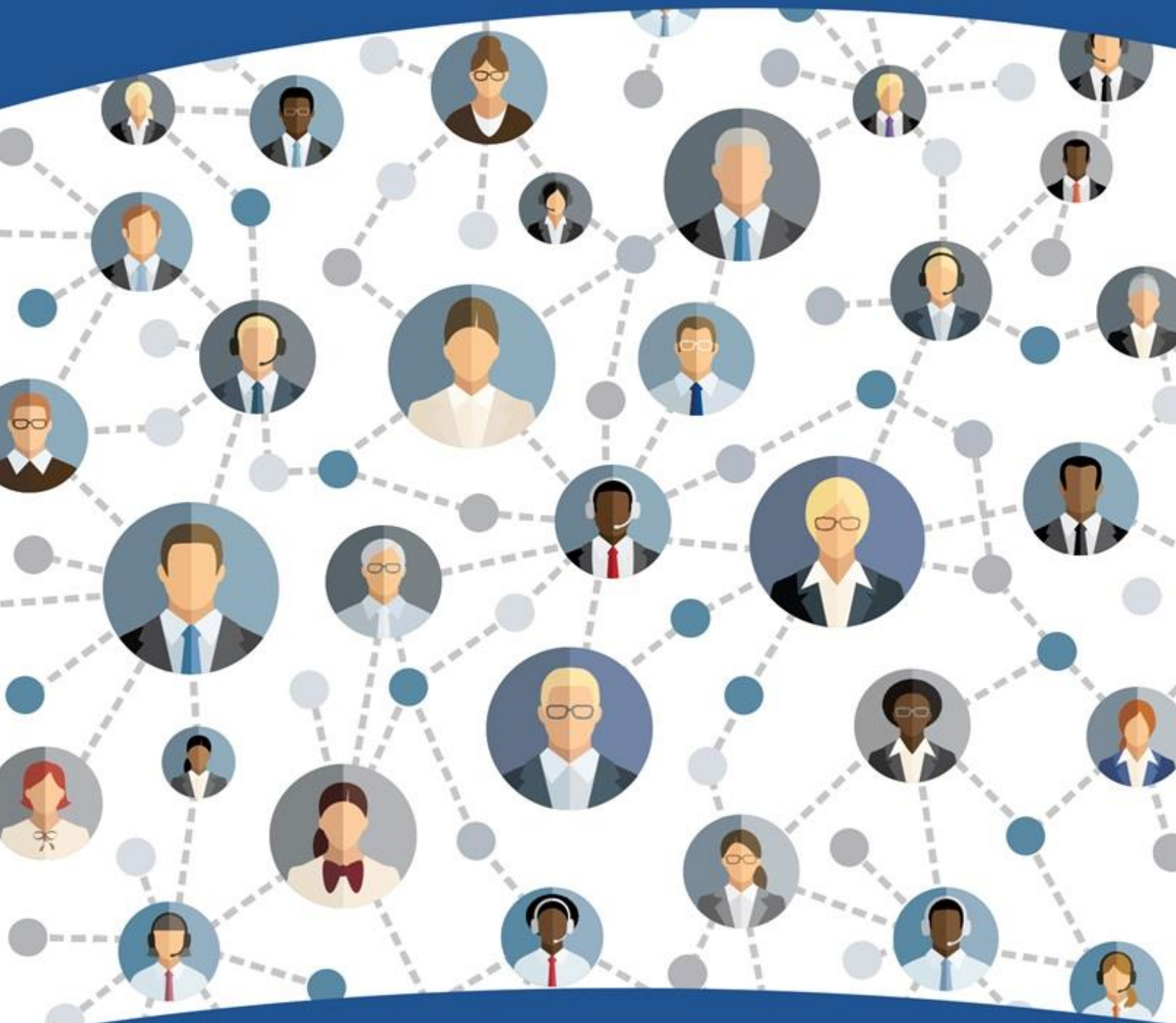
## الحفاظ على التحالفات: التفكير النقدي لاتخاذ القرارات:

- اكتساب السيطرة واستخدام المعلومات - الرسمية وغير الرسمية
- تحديد المصادر واختبار الافتراضات
- تأطير المشكلة
- صنع القرار تحت الضغط
- مراجعة التحالفات الاستراتيجية وبناء العمل الشخصي

## المفاوضات الدولية وعبر الثقافات:

- القيمة الثقافية وقواعد التفاوض
- نصيحة للمفاوضات عبر الثقافات
- وضع صفقة - الاعتبارات الرئيسية
- بناء الصفقات الدولية

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج