

# التفاوض والوساطة وحل النزاعات

## مقدمة:

- هذا البرنامج التدريبي، الفريد يجمع بين استراتيجيات مجربة التفاوض والوساطة وحل النزاعات، مع التطبيق العملي في بيئة تشبه ورشة العمل، والغوص في علم التفاوض وتعلم أساسيات الوساطة وحل النزاعات، تعلم استراتيجيات وتقنيات التفاوض الجديدة والمثبتة وصقل مهاراتك من خلال المحاكاة وردود الفعل البناءة. وذلك من خلال عدة جلسات مكثفة يقدم معهدنا، تجربة تعليمية شخصية للغاية مصممة لإعدادك للنجاح في أي مفاوضات.

## اهداف الدورة:

- الإلمام بأصول العمل التفاوضي من خلال المبادئ والقوانين .
- معرفة خصائص المفاوضات المتميزين ومناورات التفاوض .
- دراسة أهم استراتيجيات التفاوض وأساليب الضغط المستخدمة وغيرها من تقنيات حل النزاعات
- معرفة مستلزمات العملية التفاوضية وإعداد بيئة التفاوض وتهيئة الفريق المفاوض
- التعرف على مهارات وتقنيات الوساطة وإطلاق 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 جنباً 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
- كيفية عرض محايدة غير شفافة 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 عاطفياً:

- 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:

- العلاقات التبادلية
- مهارات الاتصال
- الإعداد النفسي للتفاوض
- نظم المعلومات التفاوضية
- التأثير و الإقناع و القدرة علي التحفيز و العمل في الفريق
- تحليل الأنماط المختلفة للمفاوضين
- خصائص ومهارات المفاوض الفعال

## إعداد وقوة ولغة الجسد:

- تحديد المصالح الأساسية
- التخطيط والإعداد للتفاوض
- الإعداد الداخلي والخارجي، والتوليف وتقييم الحالة
- المراحل الأربع للتفاوض
- مصادر القوة التفاوضية
- التواصل من خلال لغة الجسد
- 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 والمصدقية والعاطفة
- ردود الفعل وتخطيط العمل

## 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
- تطوير مناخ الثقة
- 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:

- المفاوضات الدولية وعبر الثقافات
- القيمة الثقافية وقواعد التفاوض
- نصيحة للمفاوضات عبر الثقافات
- وضع صفقة - الاعتبارات الرئيسية
- بناء الصفقات الدولية
- تطبيق التعلم على مجموعة من المواقف التنظيمية
- بناء منظمة تفاوضية أفضل