BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة مهارات التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع



دورة مهارات التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع

مهارات التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع هي القدرات التي يستخدمها قائد المشروع لتحديد من يمكنه التأثير في المشروع، وكسب دعمهم بالتواصل والإقناع، والوصول إلى اتفاقات قابلة للتطبيق عند تعارض المصالح. تمتد هذه الدورة أسبوع، وهي موجهة إلى مديري المشاريع وقادة الفرق، ومخرجها النهائي خطة لإشراك أصحاب المصلحة والتفاوض معهم لمشروع فعلي أو مشروع حالة.

مقدمة

تقوم الدورة على ثلاثة نماذج. تفسر مبادئ Cialdini في التأثير، وهي المعاملة بالمثل والتعهد والاتساق والدليل الاجتماعي والإعجاب والسلطة والندرة، أسباب موافقة الناس على الطلبات. وينظم نموذج Coleman Raider المختصر التفاوض من التحضير حتى الاتفاق. ويحدد مفهوم BATNA، وهو البديل الأنسب عند تعذر الاتفاق التفاوضي، متى ينسحب المفاوض. المستوى تطبيقي: يقود المشاركون أعمال المشاريع فعلا ويريدون تأثيرا وتفاوضا أدق. ويعتمد التعلم على تمارين تحليل أصحاب المصلحة وتقييم الأنماط ولعب أدوار تفاوضية مبنية على مشاريع إنشاءات وتقنية معلومات وخدمات عامة.

أهداف الدورة

- تعريف أصحاب المصلحة في المشروع وتطبيق أدوات التحليل لترتيبهم حسب النفوذ والاهتمام والموقف المتوقع
- التمييز بين التأثير والإقناع والتفاوض واختيار المنهج المناسب لكل موقف مع أصحاب المصلحة
- تطبيق الإصغاء الفعال والذكاء العاطفي وخطة التواصل لبناء الثقة مع الرعاة والمستخدمين
- المقارنة بين مبادئ Cialdini في التأثير واختيار طرق أخلاقية لاستخدامها في كسب دعم المشروع
- تبرير الموقف التفاوضي بإعداد BATNA وتنظيم المحادثات وفق نموذج Coleman Raider
- تفسير ملاحظات الإشراك والدروس المستفادة لتعديل خطة أصحاب المصلحة خلال دورة حياة المشروع

الفئة المستهدفة

- مديرو المشاريع متعددة الوظائف المطالبون بتحديد أصحاب المصلحة الذين يحتاجون إلى اهتمام شخصي
- قادة الفرق ومسارات العمل المطالبون بالحكم على طريقة كسب تعاون أشخاص خارج نطاق سلطتهم
- منسقو مكاتب إدارة المشاريع المطالبون باختيار قنوات التواصل وتواترها لكل فئة من أصحاب المصلحة
- محللو التغيير والأعمال الذين يجمعون المتطلبات والمطالبون بتقدير طريقة التعامل مع مطالب متعارضة
- القادة الفنيون ومسؤولو التصميم التقني الذين يفاوضون على النطاق أو الموارد أو المواعيد والمطالبون باختيار متى



محاور الدورة

اليوم 1: تحليل أصحاب المصلحة في المشروع

- تعريف أصحاب المصلحة في المشاريع: الأطراف الداخلية والخارجية ذات الاهتمام أو النفوذ
- شبكة النفوذ مقابل الاهتمام: تصنيف أصحاب المصلحة لترتيب أولويات الإشراك
- أدوات تحليل أصحاب المصلحة: السجلات وإجراءات المشاركة ومصفوفة تقييم الإشراك
- منهج الخطوات الثلاث لإدارة أصحاب المصلحة: التحديد ثم التحليل ثم الإشراك
- توقع الاحتياجات والتوقعات: استباق المخاوف قبل أن تتحول إلى اعتراضات

اليوم 2: تواصل يبني الثقة

- الحديث مقابل الإصغاء: لماذا يبني الإصغاء الفعال ثقة أصحاب المصلحة أسرع
- سيكولوجية التواصل والعوائق السبعة: إزالة ما يعطل وضوح الرسائل
- الذكاء العاطفي والتعاطف: قراءة المشاعر وإدارتها في علاقات المشروع
- نموذج الأذرع الخمسة لوسائل التواصل: مواءمة القنوات مع كل فئة من أصحاب المصلحة
- خطة التواصل مع أصحاب المصلحة: الرسائل والتواتر والمسؤولون وبناء العلاقات الطويلة

اليوم 3: التأثير والإقناع

- التأثير مقابل الإقناع مقابل التفاوض: ثلاث مهارات مترابطة بأغراض مختلفة
- ديناميكيات السلطة والتأثير: مصادر النفوذ الوظيفية والمعرفية والعلائقية
- المعاملة بالمثل والتعهد والاتساق: أول مبادئ Cialdini مطبقة على دعم المشروع
- الدليل الاجتماعي والإعجاب والسلطة والندرة: توجيه قرارات أصحاب المصلحة بطريقة أخلاقية
- علم الأعصاب في التواصل: كيف يعالج الدماغ الطلبات والرسائل

اليوم 4: التفاوض على اتفاقات المشروع

- نموذج Coleman Raider المختصر: تنظيم التفاوض من التحضير حتى الاتفاق
- تقييم أنماط التفاوض: تحديد نقاط القوة والجوانب الخفية لدى المفاوض
- BATNA مقابل الحد الأدنى الثابت: إعداد بديل للانسحاب بدلا من سقف جامد
- إعادة التأطير وكسر الجمود: نقل المحادثات المتعثرة نحو خيارات قابلة للتطبيق
- الفروق الثقافية في التفاوض: تكييف الأسلوب مع فرق المشاريع والشركاء المتنوعين



اليوم 5: تطبيق عملي في إشراك أصحاب المصلحة والتفاوض

- الإشراك المرن مقابل الإشراك التقليدي: تعاون متكرر مقارنة بمراجعات المراحل
- المبادئ العشرة لإشراك أصحاب المصلحة: إبقاء الأطراف على اطلاع طوال دورة الحياة
- اجتماعات أصحاب المصلحة الفعالة: إدارة الجلسات الحضورية والافتراضية وبناء الثقة عن بعد
- لعب أدوار تفاوضي: تطبيق التحليل ومبادئ التأثير وBATNA على حالة
- خطة إشراك أصحاب المصلحة والتفاوض: استكمالها بالدروس المستفادة والملاحظات

المهارات التي ستكتسبها

- تحليل أصحاب المصلحة
- تحليل النفوذ والاهتمام
- الإصغاء الفعال
- تخطيط التواصل
- الإقناع الأخلاقي
- إعداد البديل التفاوضي
- إعادة التأطير لكسر الجمود
- الإشراك الافتراضي لأصحاب المصلحة

لماذا تحضر هذه الدورة

- من معاملة كل أصحاب المصلحة بالطريقة نفسها إلى تركيز الجهد حيث يرتفع النفوذ والاهتمام
- من إرسال تحديثات المشروع فقط إلى الإصغاء أولا وتخطيط الرسائل لكل فئة
- من التنازل تحت ضغط المواعيد إلى دخول المفاوضات ببديل جاهز وبنية واضحة
- من عادات علاقات غير منظمة إلى خطة لإشراك أصحاب المصلحة والتفاوض معهم جاهزة للتطبيق في مشروع

الخاتمة

التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشروع يعنيان كسب دعم أشخاص لا يملك قائد المشروع سلطة عليهم، من خلال التحليل والثقة والتفاوض المعد جيدا. توضح الدورة ثلاثة فروق: التأثير مقابل الإقناع مقابل التفاوض، والبديل التفاوضي مقابل الحد الأدنى الثابت، والإشراك المرن مقابل التقليدي. وهي مناسبة لمديري المشاريع وقادة الفرق الذين يريدون أسبوع عملية في هذه المهارات، بدلا من دورة أطول تتناول استراتيجية أصحاب المصلحة على مستوى المؤسسة ومحافظ التغيير.



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي مهارات التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع؟

هي مهارات تحديد من يمكنه التأثير في المشروع، والتواصل بطريقة تبني ثقتهم بفريق المشروع، وإقناعهم بدعم القرارات، والتفاوض على النطاق والموارد والمواعيد عند اختلاف المصالح.

ما الفرق بين التأثير والتفاوض في إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع؟

التأثير يغير طريقة تفكير صاحب المصلحة أو تصرفه دون تبادل رسمي، غالبا عبر الثقة والمصداقية والأهداف المشتركة، أما التفاوض فتبادل صريح يقدم فيه الطرفان تنازلات للوصول إلى اتفاق.

ما النماذج التي تتبعها دورة التفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع؟

تستخدم الدورة مبادئ Cialdini في التأثير ونموذج Coleman Raider المختصر لتنظيم التفاوض ومفهوم BATNA لإعداد بديل الانسحاب، إلى جانب شبكة النفوذ والاهتمام لتحليل أصحاب المصلحة.

هل تناسب دورة التأثير في أصحاب المصلحة في المشاريع القائد الفني للفريق؟

نعم، فالقادة الفنيون يفاوضون كثيرا على النطاق والموارد والمواعيد مع أشخاص خارج سلطتهم، وجلسات الإصغاء ومبادئ التأثير وبنية التفاوض تنطبق مباشرة على تلك المحادثات.

ماذا ينتج المشاركون في دورة التأثير والتفاوض مع أصحاب المصلحة في المشاريع؟

ينتج المشاركون خطة لإشراك أصحاب المصلحة والتفاوض معهم لمشروع فعلي أو مشروع حالة، تضم خريطة أصحاب المصلحة وخطة التواصل ومنهج التأثير في الأفراد الرئيسيين وبديلا تفاوضيا جاهزا.

