BLACKBIRD FOR TRAINING

مهارات حل النزاعات والتفاوض

1 – 5 March 2027

أمستردام (هولندا)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

مهارات حل النزاعات والتفاوض

المرجع: 336755_3255268 **التاريخ:** 1 – 5 March 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** GBP 5200

المقدمة

تُعد مهارات حل النزاعات والتفاوض الفعّال من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الحديثة التي تسعى إلى تعزيز التعاون، والحفاظ على علاقات عمل منتجة، وتحقيق نتائج ملموسة.
وعلى الرغم من الاعتقاد الشائع بأن أي شخص يمكنه إدارة الخلافات أو التفاوض بسهولة، إلا أن الواقع يثبت أن النزاعات غير المُدارة أو التفاوض غير الفعّال يمكن أن يؤدي إلى فقدان الفرص، وتدهور العلاقات، وانخفاض الأداء المؤسسي.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين باستراتيجيات وأدوات عملية لإدارة الخلافات بشكل بنّاء، والتفاوض بثقة واحترافية.
من خلال مزيج من الأنشطة التطبيقية ودراسات الحالة، سيتعلم المشاركون كيفية فهم ديناميكيات الصراع، وتحليل المواقف التفاوضية، وبناء بيئة عمل أكثر انسجامًا وإنتاجية.

سيكتسب المتدربون القدرة على تحديد مسببات النزاعات، والانخراط في حوارات بنّاءة مع الأطراف المختلفة، وتحقيق نتائج رابحة لجميع الأطراف، بما يساهم في تطوير العلاقات المهنية وتعزيز الأداء التنظيمي.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مصادر النزاع داخل المؤسسات وتحليلها بعمق.
- تطبيق استراتيجيات منهجية لحل النزاعات والتفاوض الفعّال.
- تطوير مهارات التواصل البنّاء للتعامل مع الخلافات والتأثير في النتائج.
- تحديد أسلوبهم الشخصي في إدارة النزاع والتفاوض وتكييفه وفق المواقف المختلفة.
- بناء علاقات قوية قائمة على الثقة والتعاون بين الفرق والأقسام.
- التخطيط والإعداد وتنفيذ مفاوضات ناجحة في بيئات عمل معقدة أو متعددة الأطراف.
- اكتساب الثقة في إدارة الخلافات وتحقيق اتفاقات تعاونية ومستدامة.



محاور الدورة

اليوم الأول - فهم الصراع ومقدمة في التفاوض

- تعريف الصراع وأثره على الأفراد والمنظمات.
- التعرف على أسباب النزاع ومثيراته في بيئة العمل.
- تحليل دور الثقافة التنظيمية في تصعيد أو حل النزاعات.
- استعراض أنماط إدارة النزاع وأساسيات التفاوض.
- فهم كيفية تأثير وجهات النظر والمصالح على نتائج الصراع.

اليوم الثاني - الأساليب الشخصية وفهم الطرف الآخر

- تحليل أسلوب المتدرب الشخصي في التعامل مع النزاعات والتفاوض.
- تطبيق أدوات تحليل الشخصية مثل Myers-Briggs لفهم أنماط السلوك أثناء النزاع.
- التعرف على الانحيازات الذهنية التي تؤثر على القرارات التفاوضية.
- دور الذكاء العاطفي في إدارة الصراع والتفاعل مع الآخرين.
- كيفية التحضير المسبق للتفاوض وفهم احتياجات الطرف الآخر ودوافعه.

اليوم الثالث - استراتيجيات حل النزاعات والتفاوض الفعّال

- تصميم استراتيجيات عملية لحل النزاعات داخل الفرق والمؤسسات.
- تطبيق أساليب التفاوض التعاوني ومبدأ المصالح المشتركة.
- إدارة المحادثات الصعبة والتعامل مع المواقف المقاومة.
- فهم الجوانب القانونية والأخلاقية في إدارة النزاعات المؤسسية.
- التحضير للتفاوض في البيئات المعقدة وعالية المخاطر.

اليوم الرابع - بناء العلاقات وإدارة الاختلافات الثقافية

- تنمية مهارة بناء الثقة والتفاهم مع الزملاء والعملاء والموردين.
- إدارة النزاعات داخل الفرق متعددة التخصصات وتحفيز العمل الجماعي.
- التعامل مع المعضلات الأخلاقية وتقليل التوترات داخل مكان العمل.
- فهم الفروقات الثقافية وتأثيرها على أساليب التفاوض.
- إدارة المفاوضات الافتراضية والتعامل مع النزاعات في بيئات العمل عن بُعد.



اليوم الخامس - التفاوض المتقدم وضمان استدامة الحلول

- تطبيق مهارات الاستماع النشط والإقناع وطرح الأسئلة الذكية.
- قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية أثناء التفاوض.
- التخطيط للجلسات التفاوضية من حيث التوقيت والمكان وإدارة الأجندة.
- التعامل مع ديناميكيات السلطة والمشاعر المتصاعدة أثناء النقاشات.
- إغلاق المفاوضات وإبرام الاتفاقات مع الحفاظ على العلاقات المهنية.
- مراجعة أبرز المفاهيم وتطوير خطة عمل شخصية لتطبيق ما تم تعلمه.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تطوير قدرات عملية في حل النزاعات داخل بيئات العمل المختلفة.
- تعزيز مهارات التفاوض للوصول إلى اتفاقات تحقق المنفعة للجميع.
- تحسين مهارات التواصل وبناء علاقات مهنية قوية.
- اكتساب وعي ثقافي للتعامل مع اختلافات متعددة في بيئات العمل الدولية.
- تنمية الثقة بالنفس كقائد ومفاوض فعّال ضمن المؤسسة.

الخاتمة

إتقان مهارات حل النزاعات والتفاوض من أهم مقومات النجاح في بيئة العمل الحديثة التي تعتمد على التعاون والتفاعل المستمر. تزود هذه الدورة المشاركين بأدوات واستراتيجيات عملية لإدارة الخلافات بطريقة بنّاءة، وتحقيق نتائج متوازنة ترضي جميع الأطراف، وتعزز العلاقات المهنية طويلة الأمد.

سواء كنت محترفًا ذا خبرة أو في بداية مسيرتك المهنية، فإن هذا البرنامج يقدم لك نهجًا متكاملاً لتطوير مهارات التواصل والتفاوض وحل النزاعات بما يخدم نجاحك الشخصي والمؤسسي.

