



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# التفاوض و إدارة الخلافات داخل المؤسسات

## أهداف الدورة التدريبية

- تحديد مصادر وأنواع ومظاهر الصراع في البيئة المهنية
- اكتساب الوعي بأسلوبك الخاص والمناسب للتفاوض وللإدارة الفعالة للصراع
- تعلم استراتيجيات وأدوات تمكينك من تحقيق نتائج تعود بالنفع على جميع أطراف التفاوض
- تحليل المواقف التفاوضية والاستعداد الفعال للتفاوض والتخطيط له
- التعامل الفعال مع الحيل والاستراتيجيات غير التكاملية التي قد يسعى اليها بعض أطراف التفاوض

## أثر التدريب على المؤسسة

- مناخ قيادي أفضل بين الرؤساء والمرؤوسين
- اكتشاف القدرات والمهارات غير الظاهرة وغير المستغلة للعاملين
- نشر ثقافة التعامل مع الخلافات والنزاعات في العمل واستغلالها الإيجابي لما يخدم مصلحة العمل
- حل مشاكل العمل بطرق إبداعية
- الفاعلية والكفاءة في التفاوض مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة بالمؤسسة

## أثر التدريب على المتدرب

- تعامل أكثر فاعلية وكفاءة ومرونة مع المشاكل الإدارية والقيادية بالمؤسسة والبيئة المحيطة
- التعامل مع الأنواع المختلفة من المرؤوسين، خاصة في المواقف التي تتطلب مهارات تفاوضية
- قدرة أعلى على اقناع المرؤوسين وتحفيزهم للعمل
- تطوير جداراتهم في التعامل مع مختلف أنواع الصراعات في العمل
- زيادة قوة وفعالية تأثيرهم الإيجابي على المرؤوسين والزملاء والأطراف التي يتعاملون معها

## الفئات المستهدفة

- جميع المديرين بمختلف المستويات الإدارية التنفيذية والوسطى والعليا
- المرشحين لشغل تلك المناصب الإدارية
- كل من يجد في نفسه الرغبة في تطوير قدراته ومهاراته القيادية والاشرافية

## محاور الدورة

### ماهية النزاع و طبيعته و أهميته ادارته

- الطبيعة الحديثة للمؤسسات المعاصرة و بيئاتها
- مصادر النزاع في البيئة المهنية
- أنواع النزاع في المؤسسات المعاصرة
- الآثار الإيجابية و السلبية للمستويات المختلفة للنزاع داخل المؤسسة
- ما هية إدارة النزاع في المؤسسات
- أهمية إدارة النزاع في النجاح المؤسسي

### استراتيجيات التفاوض و إدارة النزاع

- الإستراتيجيات الحديثة لإدارة النزاع في المؤسسات
- القواعد الذهنية الأساسية لإدارة النزاع
- ما هية التفاوض وأهميته للقائد الاستراتيجي
- خطوات و مراحل العملية التفاوضية
- البدائل المختلفة لنتائج التفاوض
- التفكير بعقلية المكسب المشترك

## أساليب و أدوات التفاوض الفعال

- أدوات و خطوات الاستعداد للتفاوض
- تحليل مصادر القوة في التفاوض
- استراتيجيات التكامل و المكسب المشترك
- استراتيجيات المساومة و أساليب التعامل معها
- التعامل الفعال مع الحيل و الاستراتيجيات غير التكاملية
- فن مبادلة الامتيازات

## المهارات الأساسية للمفاوض المحترف

- النموذج الحديث لجدارات المفاوض المحترف
- تقييم ذاتي لجدارات التفاوض
- مهارات الانصات في التفاوض
- مهارات و أدوات التأثير والاقناع
- فن قراءة و استخدام لغة الجسد في التفاوض
- الأنماط المختلفة لشخصيات المفاوضين و التعامل الفعال مع كل نمط

## التفاوض الدولي و التفاوض من خلال فريق تفاوضي

- اسباب استخدام الفريق التفاوضي وعناصر نجاحه
- مراحل تكوين الفريق التفاوضي
- استراتيجيات التفاوض من خلال الفريق التفاوضي
- القواعد الأساسية للتفاوض الدولي مع الجنسيات المختلفة
- إدارة الانطباع الأول
- تقييم العملية التفاوضية



المعهد العربي للتدريب في الخليج