

مهارات حل النزاعات والتفاوض



GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة:

تُعد مهارات حل النزاعات والتفاوض من أهم العوامل التي تميز القادة الناجحين عن غيرهم. تنشأ الخلافات في كل بيئة عمل، وتحدد طريقة التعامل معها مستوى الروح المعنوية للفريق والإنتاجية ونتائج الأعمال. تزوّد هذه الدورة المشاركين بأساليب مثبتة لإدارة النزاعات والتفاوض للوصول إلى نتائج مربحة للطرفين وبناء علاقات مهنية مستدامة. صمم مركز جينتكس للتدريب هذا البرنامج لمساعدة المديرين وقادة الفرق والمهنيين في مختلف القطاعات على خوض المحادثات الصعبة بثقة ووضوح. من خلال تمارين عملية وسيناريوهات واقعية، يتعلم المشاركون تحديد مصادر النزاع، وتطبيق أطر تفاوضية منظمة، والتوصل إلى اتفاقيات ترضي جميع الأطراف.

أهداف دورة مهارات حل النزاعات والتفاوض:

- تحديد الأسباب الجذرية ومراحل النزاع في بيئة العمل
- تطبيق أداة توماس-كيلمان لتحديد أنماط التعامل مع النزاعات
- إتقان أساليب التفاوض المبدئي المستندة إلى مشروع هارفارد للتفاوض
- التمييز بين المواقف والمصالح الكامنة أثناء النزاعات
- تطوير مهارات الاستماع الفعّال والذكاء العاطفي في المناقشات المتوترة
- استخدام تحليل أفضل بديل للاتفاق التفاوضي ANTAB لتعزيز موقف التفاوض
- تصميم اتفاقيات مربحة للطرفين باستخدام أساليب التفاوض القائم على المصالح
- إدارة الشخصيات الصعبة وتهذئة المواقف شديدة التوتر
- تطبيق تقنيات الوساطة لحل النزاعات بين الفرق والإدارات



- بناء علاقات مهنية طويلة الأمد قائمة على الثقة من خلال التفاوض

منهجية الدورة:

- ورش عمل تفاعلية تجمع بين النظرية ومحاكاة التفاوض العملية
- تمارين تمثيل أدوار مبنية على سيناريوهات نزاع واقعية
- تحليل دراسات حالة باستخدام أطر تفاوضية معتمدة
- نقاشات جماعية لاستكشاف أساليب متنوعة لحل النزاعات
- أدوات عملية تشمل نماذج تخطيط التفاوض وقوائم تشخيص النزاعات
- جلسات تغذية راجعة فردية لتحسين مهارات التفاوض
- تحليل فيديو لسلوكيات التفاوض وأنماط التواصل

الفئات المستهدفة:

- قادة الفرق ومديرو الأقسام
- متخصصو الموارد البشرية المعنيون بحل نزاعات الموظفين
- مديرو المشاريع الذين ينسقون بين فرق متعددة
- متخصصو المبيعات والمشتريات المفاوضون على العقود
- مشرفو خدمة العملاء المعنيون بإدارة شكاوى العملاء
- التنفيذيون الراغبون في تعزيز قدرات التفاوض في مؤسساتهم



محتوى دورة مهارات حل النزاعات والتفاوض:

اليوم الأول: أساسيات حل النزاعات

- تعريف أنواع النزاعات ومسبباتها الشائعة في بيئة العمل
- استكشاف الأنماط الخمسة للتعامل مع النزاعات: التنافس، التعاون، التوفيق، التجنب، المجازاة
- تقييم النمط الشخصي للتعامل مع النزاعات
- التمييز بين النزاع البنّاء والنزاع الهدّام
- دراسة تكلفة النزاعات غير المحلولة على أداء الفريق
- التعرف على دورة حل النزاعات
- التدريب على تحديد النزاعات من خلال دراسات حالة

اليوم الثاني: التواصل والذكاء العاطفي

- تطبيق تقنيات الاستماع الفعّال أثناء النزاعات
- استخدام رسم خرائط التعاطف لفهم وجهات النظر المعارضة
- إدارة المحفزات العاطفية باستخدام استراتيجيات ضبط النفس
- التدريب على الوعي بالتواصل غير اللفظي في المناقشات المتوترة
- تطبيق نموذج CSED للتواصل الحازم
- استكشاف الفروق الثقافية في التواصل أثناء النزاعات



- إجراء تمارين تمثيل أدوار حول المحادثات الصعبة

اليوم الثالث: أساسيات التفاوض المبدئي

- دراسة نموذج التفاوض المبدئي من مشروع هارفارد للتفاوض

- الفصل بين الأشخاص والمشكلة في النزاعات

- التركيز على المصالح بدلاً من المواقف الثابتة

- توليد خيارات لتحقيق منفعة متبادلة

- تطبيق معايير موضوعية لتقييم الاتفاقيات

- حساب أفضل بديل ونقطة التراجع قبل التفاوض

- التدريب على تخطيط التفاوض باستخدام نماذج منظمة

اليوم الرابع: استراتيجيات التفاوض المتقدمة

- تطبيق تقنيات الترسخ والتأطير في التفاوض

- إدارة التفاوضات متعددة الأطراف والفرق

- التعامل الفعّال مع حالات الجمود والتعثر

- استخدام استراتيجيات التنازل للحفاظ على زخم التفاوض

- التعرف على تكتيكات التفاوض التلاعبية والتصدي لها

- التدريب على سيناريوهات التفاوض عبر الثقافات

- إجراء محاكاة تفاوض عالي المخاطر



اليوم الخامس: الوساطة والتطبيق العملي

- تطبيق تقنيات الوساطة لحل النزاعات بين الإدارات
- تصميم خطة عمل شخصية لحل النزاعات
- التدريب على تسهيل المفاوضات الجماعية
- مراجعة دراسات حالة واقعية من بيئة العمل
- تقييم النتائج باستخدام أدوات تقييم ما بعد التفاوض
- تطوير استراتيجيات متابعة لضمان استدامة الاتفاقيات
- إجراء محاكاة تفاوض ختامية مع تغذية راجعة من الزملاء

الخاتمة:

من خلال إتمام دورة مهارات حل النزاعات والتفاوض بنجاح، سيكتسب المشاركون أدوات عملية لإدارة النزاعات، وتطبيق أساليب التفاوض المبدئي، وبناء علاقات مهنية أقوى. كما سيكتسبون الثقة في خوض المحادثات الصعبة، وحل النزاعات بشكل بنّاء، والتفاوض على اتفاقيات تخدم جميع الأطراف. يواصل مركز جينتكس للتدريب التزامه بتزويد المهنيين بمهارات تنعكس مباشرة على تحسين التعاون في بيئة العمل والنمو المهني على المدى الطويل.



الأسئلة الشائعة:

السؤال الأول: ما هي دورة "مهارات حل النزاعات والتفاوض"؟

تُعَلِّم هذه الدورة المهنيين كيفية تحديد مصادر النزاعات، وتطبيق أطر تفاوضية منظمة، والتوصل إلى اتفاقيات مربحة للطرفين. تجمع الدورة بين نظرية حل النزاعات وتقنيات التفاوض العملية لمساعدة المشاركين على إدارة الخلافات في مختلف المواقف المهنية.

السؤال الثاني: ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "مهارات حل النزاعات والتفاوض"؟

يكتسب المشاركون مهارات تواصل محسّنة، وذكاءً عاطفياً أقوى، والقدرة على التوصل إلى اتفاقيات مربحة للطرفين. تقلل الدورة من التوتر في بيئة العمل، وتعزز التعاون بين الفرق، وتزوّد المهنيين باستراتيجيات تفاوضية تحسّن الأداء الفردي والمؤسسي.

السؤال الثالث: ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "مهارات حل النزاعات والتفاوض"؟

يطوّر المشاركون مهارات الاستماع الفعّال، والتفاوض المبدئي، وضبط الانفعالات، والوساطة. تساعد هذه الكفاءات الأربع المهنيين على إدارة النزاعات بشكل بنّاء، والتفاوض للوصول إلى نتائج مواتية، وبناء علاقات قائمة على الثقة.



السؤال الرابع: ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "مهارات حل النزاعات والتفاوض"؟

تغطي الدورة أداة توماس-كيلمان، ونموذج التفاوض المبدئي من مشروع هارفارد، وتحليل ANTAB، وأساليب التفاوض القائم على المصالح. كما يستخدم المشاركون نماذج تخطيط التفاوض وقوائم تشخيص النزاعات طوال فترة التدريب.

السؤال الخامس: كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "مهارات حل النزاعات والتفاوض" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبّق المشاركون أطر التفاوض أثناء مناقشات العقود، ونزاعات الموظفين، والخلافات بين الإدارات. تدعم هذه المهارات التفاعلات اليومية مع العملاء والزلاء وأصحاب المصلحة، مما يساعد المهنيين على حل النزاعات بكفاءة مع الحفاظ على علاقات عمل قوية.