المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

التفاوض وإدارة الخلافات داخل المؤسسات

فكرة الدورة

تواجه المؤسسات المعاصرة بيئات عمل تتزايد فيها الضغوط وتتشابك فيها المصالح بين الإدارات والفرق وأصحاب المصلحة. ومع تنوع الأولويات وتفاوت أساليب التواصل، تصبح القدرة على التفاوض وإدارة الخلافات مهارة إدارية محورية للحفاظ على الإنتاجية وجودة العلاقات المهنية. يركز هذا البرنامج على بناء فهم عملي لديناميكيات الخلاف داخل المؤسسات، وكيفية تشخيص أسبابه، وإدارته بأساليب تواصل وتفاوض تحقق التوازن بين الأهداف والعلاقات. كما يتناول البرنامج مهارات الإصغاء، صياغة المواقف، إدارة الاعتراضات، التعامل مع السلوكيات الصعبة، وبناء حلول توافقية قابلة للتنفيذ. تقدّم AINFCT هذا البرنامج بمنهج تطبيقي يساعد المشاركين على الانتقال من ردود الفعل الفردية إلى ممارسات مهنية منظمة في الحوار والتفاوض. ويمنح البرنامج المشاركين أدوات عملية تعزز الثقة في المواقف التفاوضية وتدعم ثقافة مؤسسية أكثر تعاونًا ووضوحًا.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل مصادر الخلاف داخل بيئة العمل.
- تطبيق مهارات تفاوض مهنية ومتوازنة.
- إدارة الاعتراضات بفعالية وهدوء.
- بناء حلول توافقية قابلة للتنفيذ.
- تعزيز التواصل أثناء المواقف الحساسة.

- تقييم نتائج التفاوض بصورة موضوعية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مركزة تربط المفاهيم بالممارسة.
- تمارين تشخيص أنماط الخلاف داخل بيئة العمل.
- محاكاة تفاوضية جماعية وفردية.
- دراسات حالة لمواقف مؤسسية واقعية.
- نقاشات موجهة لاستخلاص الدروس التطبيقية.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز فعالية العمل المؤسسي من خلال:

- خفض التوترات الداخلية بين الفرق.
- تحسين جودة القرارات المشتركة.
- تعزيز ثقافة الحوار المهني.
- رفع كفاءة معالجة الخلافات المتكررة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أنماط الخلاف المهني.

- استخدام أساليب تفاوض مرنة.
- التعامل مع الضغوط بثقة.
- تحسين تأثيرهم أثناء الحوار.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين الذين يتعاملون مع فرق عمل متعددة ومواقف تتطلب حوارًا وتنسيقًا واتخاذ قرارات مشتركة. كما يفيد المشاركين الراغبين في تطوير حضورهم التفاوضي داخل المؤسسة.

- المديرون ورؤساء الأقسام.
- المشرفون وقادة فرق العمل.
- موظفو الموارد البشرية والشؤون الإدارية.
- منسقو المشاريع والعمليات المشتركة.
- الموظفون المرشحون لأدوار قيادية.

موضوعات الدورة

اليوم الأول: فهم الخلافات المؤسسية وديناميكياتها

- مفهوم الخلاف داخل بيئة العمل.
- الفرق بين الخلاف البنّاء والخلاف المعطل.

- مصادر الخلاف بين الأفراد والفرق والإدارات.
- أثر الثقافة التنظيمية على أنماط الخلاف.
- مؤشرات التصعيد المبكر في العلاقات المهنية.

اليوم الثاني: مهارات التواصل في المواقف الخلافية

- الإصغاء الفعّال وفهم المصالح غير المعلنة.
- صياغة الرسائل المهنية دون تصعيد.
- إدارة الانفعالات أثناء الحوار الصعب.
- طرح الأسئلة الاستكشافية في الخلافات.
- بناء الثقة خلال التفاعل المهني.

اليوم الثالث: أساسيات التفاوض المؤسسي

- مفهوم التفاوض وأدواره داخل المؤسسة.
- التحضير للموقف التفاوضي وتحديد الأولويات.
- تحليل الأطراف والمصالح والبدائل.
- استخدام BATNA في تقييم الخيارات.
- اختيار أسلوب التفاوض المناسب للموقف.

اليوم الرابع: إدارة الاعتراضات وبناء الحلول

- فهم الاعتراضات ومصادر المقاومة.
- تقنيات إعادة التأطير وتخفيف التوتر.
- توليد بدائل عملية ومقبولة.
- إدارة التنازلات دون فقدان القيمة.
- صياغة اتفاق واضح وقابل للمتابعة.

اليوم الخامس: تطبيقات عملية وخطة تحسين

- محاكاة مواقف تفاوض داخلية.
- تحليل حالات خلاف مؤسسي شائعة.

- تقييم السلوك التفاوضي ونقاط التحسين.
- بناء خطة شخصية لإدارة الخلافات.
- ربط النتائج بمؤشرات الأداء والتعاون.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يتضمن كل يوم مزيجًا من العرض المفاهيمي، النقاشات الموجهة، التمارين التطبيقية، وتحليل المواقف العملية. يتم توزيع الوقت بما يتيح الانتقال التدريجي من فهم الخلافات إلى ممارسة التفاوض وبناء الحلول، مع تخصيص اليوم الأخير للتطبيقات العملية وخطة التحسين الفردية.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، أداء التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية المرتبطة بالتفاوض وإدارة الخلافات. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- التفاوض المؤسسي.
- إدارة الخلافات.
- التواصل المهني.
- الإصغاء الفعّال.
- حل المشكلات.
- إدارة العلاقات.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية

7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

+201152466358

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com