



ainfct

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

التفاوض وإبرام الصفقات الناجحة، وتسوية النزاعات

فكرة الدورة

تُعد مهارات التفاوض وتسوية النزاعات من القدرات الأساسية التي تحتاجها المؤسسات في بيئات العمل المعاصرة، حيث تزايدت الحاجة إلى بناء تفاهات فعّالة، وإدارة المصالح المتعارضة، والوصول إلى صفقات قابلة للتنفيذ. ولا يقتصر التفاوض الناجح على تبادل العروض، بل يشمل فهم الأطراف، وتحليل المواقف، واختيار الأسلوب المناسب، وصياغة حلول تحقق التوازن بين النتائج والعلاقات المهنية.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من تطبيق منهجيات تفاوضية عملية، وتحسين قدرتهم على الإقناع، وإدارة الاعتراضات، وتحويل النزاعات إلى فرص للحل والتوافق. كما يتناول البرنامج مراحل الإعداد للتفاوض، وبناء البدائل، وإدارة الجلسات، وإغلاق الصفقات، إضافة إلى مهارات الوساطة وتسوية الخلافات داخل بيئة العمل. ويمنح البرنامج المشاركين إطاراً عملياً يساعدهم على التعامل مع المواقف التفاوضية بثقة ووضوح واحترافية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل المواقف التفاوضية قبل بدء الحوار.
- تطبيق أساليب التفاوض القائمة على المصالح.
- إدارة الاعتراضات والمواقف الصعبة بفعالية.
- صياغة اتفاقات واضحة وقابلة للتنفيذ.
- استخدام أدوات عملية لتسوية النزاعات.
- تعزيز الثقة أثناء إدارة الصفقات المهنية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مدعومة بأمثلة واقعية من بيئة العمل.
- تمارين فردية وجماعية لتحليل مواقف تفاوضية متنوعة.
- محاكاة عملية لجلسات تفاوض وتسوية نزاعات.
- مناقشات موجهة لاستخلاص الدروس وتبادل الخبرات.
- تطبيق أدوات عملية لبناء الاستراتيجيات والاتفاقات.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة الاتفاقات المؤسسية من خلال:
- تحسين نتائج التفاوض مع الأطراف الداخلية والخارجية.
 - تقليل النزاعات الناتجة عن سوء الفهم.
 - رفع كفاءة إبرام الصفقات المهنية.
 - تعزيز ثقافة الحوار وحل الخلافات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- بناء حجج تفاوضية واضحة ومقنعة.
- إدارة الضغوط أثناء جلسات التفاوض.
- اختيار أسلوب التفاوض المناسب.
- التعامل مع النزاعات بثقة ومهنية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين الذين تتطلب أعمالهم التواصل مع أطراف متعددة، أو إدارة مصالح متداخلة، أو الوصول إلى اتفاقات عملية. ويستفيد منه المشاركون الراغبون في تطوير مهاراتهم في التفاوض وحل الخلافات ضمن سياقات إدارية ومهنية.

- المديرون ورؤساء الأقسام وفرق العمل.
- موظفو المشتريات والعقود والعلاقات المؤسسية.
- المشرفون والمسؤولون عن حل الخلافات اليومية.
- موظفو خدمة العملاء وتطوير الأعمال.
- المهنيون المرشحون لأدوار تفاوضية مستقبلية.

اليوم الأول: مدخل إلى التفاوض الفعّال وفهم ديناميكيات الصفقات

- مفهوم التفاوض وأهميته في بيئة العمل.
- الفرق بين التفاوض التنافسي والتعاوني.
- عناصر الصفقة الناجحة ومؤشرات جودتها.
- تحليل الأطراف والمصالح والمواقف.
- الأخطاء الشائعة في المفاوضات المهنية.

اليوم الثاني: الإعداد للتفاوض وبناء الاستراتيجية

- تحديد الأهداف والحدود التفاوضية بوضوح.
- تحليل القوة النسبية ومصادر التأثير.
- بناء البدائل وخيارات الانسحاب المناسبة.
- استخدام مفهوم أفضل بديل لاتفاق تفاوضي (BATNA).
- إعداد الرسائل والحجج قبل جلسة التفاوض.

اليوم الثالث: مهارات الحوار والإقناع أثناء التفاوض

- مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة.
- قراءة الإشارات اللفظية وغير اللفظية.
- إدارة الاعتراضات والطلبات المفاجئة.
- التعامل مع التكتيكات التفاوضية الصعبة.
- بناء الثقة دون التنازل عن المصالح.

اليوم الرابع: إبرام الصفقات وإغلاق الاتفاقات

- تحويل التفاهات إلى شروط واضحة.
- الموازنة بين المكاسب السريعة والعلاقات طويلة المدى.
- تقنيات تقديم التنازلات المشروطة.

- إدارة اللحظات الحاسمة قبل الإغلاق.
- توثيق الاتفاقات وتحديد الالتزامات الرئيسية.

اليوم الخامس: تسوية النزاعات وتطبيقات عملية

- مصادر النزاع في بيئات العمل والصفقات.
- اختيار أسلوب التسوية المناسب للموقف.
- استخدام الوساطة والتمسير في الخلافات.
- تحويل النزاع إلى حلول قابلة للتنفيذ.
- تطبيقات ومحاكاة تفاوضية ختامية.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، والنقاشات المهنية، والتمارين التطبيقية، ومحاكاة المواقف التفاوضية. يتم توزيع الوقت بما يسمح بالانتقال التدريجي من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات العملية، مع تخصيص مساحة مناسبة للتغذية الراجعة وتقييم الأداء أثناء الأنشطة.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل الجلسات، والمشاركة في التمارين، وتحليل الحالات، وأداء المحاكاة العملية. وفي نهاية البرنامج، يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور/إتمام صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- التفكير التفاوضي.
- تحليل المصالح.
- الإقناع المهني.
- إدارة النزاعات.
- إبرام الاتفاقات.
- التواصل المؤثر.

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