



المهارات الشخصية وتطوير الذات

مهارات واستراتيجيات التفاوض في حل النزاعات

Course Introduction

تُعد النزاعات جزءًا طبيعيًا من الحياة المؤسسية، خاصة في بيئات العمل التنافسية والمتسارعة. إلا أن الفرق الحقيقي بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة يكمن في كيفية إدارة هذه النزاعات والتعامل معها.

هذا البرنامج التدريبي لتمكين المشاركين من التعامل الاحترافي "**ببوست**" من هذا المنطلق، تقدم مع النزاعات داخل بيئات العمل، وتطوير مهارات التفاوض كأسلوب استراتيجي لحلها بشكل فعال ومستدام.

يركز البرنامج على تحليل ديناميكيات النزاع المؤسسي، وتمكين المشاركين من فهم أسبابه الجذرية وبناء استراتيجيات تفاوض فعالة تُفضي إلى حلول واقعية ومتوازنة.

كما يتناول البرنامج التدريبي أدوات وأساليب التفاوض الفعّال، ويمنح المشاركين القدرة على إدارة الخلافات داخل الفرق أو بين الإدارات دون تصعيد، مع الحفاظ على جودة العلاقات ومناخ التعاون.

Target Audience

- القادة ورؤساء الأقسام.
- الموظفون في مختلف الأقسام.
- جميع المحترفين الذين يرغبون في تطوير مهارات التفاوض وحل النزاعات لديهم.

Learning Objectives

- فهم طبيعة النزاعات وأسبابها في بيئة العمل.
- التمييز بين أساليب حل النزاع ومتى يُستخدم كل منها.
- تطوير مهارات التفاوض الفعّال لتحقيق حلول متوازنة.

- تعزيز القدرة على التواصل تحت الضغط.
- الحفاظ على العلاقات المهنية أثناء وبعد النزاع.

Course Outline

• DAY 01

فهم النزاعات في بيئة العمل :

- تعريف النزاع وأسبابه الأساسية.
- أنماط النزاع ومستوياته (الفردية - الجماعية - المؤسسية).
- تأثير النزاعات على الأداء والعلاقات.
- دور القائد في تهدئة التوتر ومنع التصعيد.
- دراسة حالات.

• Day 02

استراتيجيات التفاوض الفعال

- مبادئ التفاوض وأساليبه المختلفة (التنافسي - التكاملي).
- مراحل التفاوض: من التحضير إلى الاتفاق.
- تحليل مصالح الأطراف وتحديد الحلول المشتركة.
- مهارات التواصل والإقناع خلال التفاوض.
- تطبيق عملي.

• Day 03

إدارة النزاعات بذكاء واحترافية

- التعامل مع المشاعر والانفعالات في المواقف الصراعية.
- بناء بيئة عمل داعمة لحل النزاعات داخليًا.
- الحفاظ على العلاقات بعد النزاع.
- تحويل النزاع إلى فرصة للتطوير المؤسسي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 21, 2025	July 25, 2025	5 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Oct. 20, 2025	Oct. 22, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi