MERCURY

إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع، التفاوض والتواصل والتأثير

8 – 12 مارس 2027

لندن (المملكة المتحدة)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع، التفاوض والتواصل والتأثير

المرجع: 108220_120441 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** Euro 5800

المقدمة:

تُعد دورة إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير برنامجاً متكاملاً يزوّد المهنيين بالأدوات اللازمة لبناء علاقات مستقرة ومثمرة مع كل من يملك مصلحة في المشروع. وتنطلق الدورة من حقيقة أن نجاح أي مشروع لا يقوم على الخطط والجداول وحدها، بل على قدرة مديره على كسب الدعم وإدارة الأطراف المؤثرة. ويتناول البرنامج إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع بدءاً من تحديدهم وتحليل نفوذهم واهتماماتهم، وصولاً إلى بناء خطط إشراك واضحة. كما يعالج التفاوض في إدارة المشاريع بوصفه مهارة يومية لحل الخلافات وتوزيع الموارد والوصول إلى اتفاقات تحفظ مصالح الجميع. ويركز على التواصل الفعال في إدارة المشاريع وفهم الأبعاد النفسية للاتصال وإزالة العوائق التي تعطّل تبادل المعلومات. ويغطي التأثير وإدارة أصحاب المصلحة من خلال مبادئ الإقناع والذكاء العاطفي وقيادة التغيير دون الاعتماد على السلطة الرسمية. وبنهاية البرنامج يمتلك المشارك منهجية متكاملة لإدارة توقعات أصحاب المصلحة وتحويلهم من مصدر مقاومة إلى شركاء داعمين لأهداف المشروع.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مديرو المشاريع والبرامج والمحافظ.
- أعضاء مكاتب إدارة المشاريع PMO.
- القادة والمديرون والمشرفون في مختلف القطاعات.
- منسقو المشاريع ومحللو الأعمال.
- مسؤولو العلاقات المؤسسية والشراكات.
- أخصائيو التطوير التنظيمي وإدارة التغيير.
- أخصائيو الموارد البشرية وإدارة المواهب.
- المهنيون الفنيون الراغبون في تطوير مهاراتهم الشخصية.
- مسؤولو المشتريات والعقود والتفاوض مع الموردين.
- كل من يتعامل مع أطراف متعددة داخل المؤسسة وخارجها.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف مفهوم أصحاب المصلحة في المشاريع وتصنيف فئاتهم.
- شرح دور إدارة أصحاب المصلحة في نجاح المشروع.
- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بدقة.
- تحليل نفوذ أصحاب المصلحة واهتماماتهم بمصفوفات التحليل.
- تصميم خطة متكاملة لإشراك أصحاب المصلحة.
- تطبيق مبادئ التواصل مع أصحاب المصلحة وفق احتياجاتهم.
- تشخيص عوائق الاتصال واقتراح حلول لإزالتها.
- توظيف الذكاء العاطفي في إدارة العلاقات في المشاريع.
- إعداد استراتيجية تفاوض قائمة على البدائل والمصالح.
- استخدام مهارات التفاوض في المشاريع لتجاوز الجمود.
- مراعاة الفروق الثقافية في مواقف التفاوض.
- تطبيق مبادئ الإقناع للتأثير دون سلطة رسمية.
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة طوال دورة حياة المشروع.
- تقييم فاعلية خطط المشاركة وتحسينها باستمرار.
- بناء خطة عمل شخصية لتطوير مهارات التأثير.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم.
- رسم خرائط النفوذ والاهتمام.
- تخطيط مشاركة أصحاب المصلحة.
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة.
- التواصل الفعال في إدارة المشاريع.
- الإنصات النشط وطرح الأسئلة.
- إزالة حواجز الاتصال.
- التفاوض القائم على المصالح.
- بناء البدائل التفاوضية BATNA.
- إعادة صياغة المواقف الخلافية.
- الإقناع والتأثير دون سلطة.
- الذكاء العاطفي في العلاقات المهنية.
- إدارة الاجتماعات متعددة الأطراف.
- إدارة الخلافات وحل النزاعات.
- قيادة التغيير عبر العلاقات.
- بناء الثقة طويلة الأمد.

دراسات حالة من الواقع العملي:

في تدريب إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير، سيطوّر المشاركين قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- تحليل مشروع بنية تحتية واجه معارضة مجتمعية واسعة.
- دراسة تفاوض متعثر مع مقاول رئيسي حول أوامر التغيير.
- تقييم خطة تواصل فاشلة في مشروع تحول رقمي.
- مناقشة إدارة توقعات راع تنفيذي غيّر أولوياته.
- تحليل نزاع على الموارد بين إدارتين داخل مؤسسة واحدة.
- دراسة كسب دعم أطراف غير متحمسة لمبادرة تغيير.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أسس إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع:

- مفهوم أصحاب المصلحة في المشاريع وأهميتهم.
- الفرق بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- دور إدارة أصحاب المصلحة في نجاح المشروع أو فشله.
- عمليات إدارة أصحاب المصلحة وفق الممارسات المهنية.
- أساليب تحديد أصحاب المصلحة منذ بداية المشروع.
- مصفوفة النفوذ والاهتمام وتصنيف الأطراف.
- نموذج البروز: السلطة والشرعية والإلحاح.
- إعداد سجل أصحاب المصلحة وتحديثه.
- تقييم مستوى المشاركة الحالي والمرغوب.

الوحدة الثانية: التخطيط للمشاركة وإدارة التوقعات:

- بناء استراتيجية مشاركة لكل فئة من أصحاب المصلحة.
- ربط خطة المشاركة بأهداف المشروع ونطاقه.
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة منذ مرحلة البدء.
- توثيق الافتراضات والقيود والاتفاقات.
- رصد المقاومة وتحليل أسبابها الحقيقية.
- تحويل المعارضين إلى داعمين بأساليب متدرجة.
- إدارة العلاقات في المشاريع على المدى الطويل.
- إدارة اجتماعات أصحاب المصلحة بفاعلية.
- مؤشرات قياس رضا أصحاب المصلحة ومشاركتهم.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: التواصل الفعال في إدارة المشاريع:

- سيكولوجية الاتصال وأثرها في السلوك.
- عناصر عملية الاتصال ونماذجها الأساسية.
- أبرز العوائق أمام التواصل الفعال.
- أساليب إزالة حواجز الاتصال والحد منها.
- الإنصات النشط: لماذا يسبق الاستماع التحدث؟
- لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- إعداد خطة التواصل مع أصحاب المصلحة.
- اختيار القناة والتوقيت والرسالة المناسبة.
- صياغة التقارير وعرض حالة المشروع بوضوح.
- مهارات الذكاء العاطفي في إدارة أصحاب المصلحة.

الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض في المشاريع:

- مفهوم التفاوض في إدارة المشاريع ومواقفه اليومية.
- الفرق بين التفاوض التنافسي والتعاوني.
- التفاوض القائم على المصالح لا المواقف.
- بناء أفضل بديل للاتفاق التفاوضي BATNA.
- تحديد منطقة الاتفاق الممكنة وحدود التنازل.
- تقنيات إعادة الصياغة وتغيير زاوية النظر.
- الفروق الثقافية وأثرها في سلوك التفاوض.
- التكتيكات الشائعة وكيفية التعامل معها.
- أساليب التغلب على الجمود وكسر الطريق المسدود.
- إغلاق الاتفاق وتوثيقه ومتابعة تنفيذه.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

الوحدة الخامسة: التأثير وإدارة أصحاب المصلحة:

- مصادر القوة والتأثير في بيئة المشاريع.
- التأثير دون سلطة رسمية عبر الإدارات.
- مبدأ المعاملة بالمثل والأخذ والعطاء.
- الالتزام والاتساق في بناء المواقف.
- الدليل الاجتماعي وأثره في القرارات.
- الإعجاب والسلطة والندرة في الإقناع.
- قوة التعاطف في بناء الثقة.
- بناء التحالفات وكسب الرعاة.
- قيادة التغيير من خلال قوة العلاقات.
- إعداد خطة عمل شخصية لتطوير التأثير.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد دورة إدارة أصحاب المصلحة في المشاريع والتفاوض والتواصل والتأثير أن العلاقات المهنية هي المحرك الحقيقي لنجاح المشاريع إلى جانب التخطيط الفني. ويُوصى بأن يبدأ المشارك بتحليل أصحاب المصلحة مبكراً وتحديث خطط المشاركة والتواصل بصورة منتظمة طوال عمر المشروع. كما يُوصى بممارسة مهارات التفاوض والتأثير في المواقف اليومية لتصبح سلوكاً مهنياً راسخاً يعزز الثقة ويحقق نتائج مستدامة.