MERCURY

# إدارة النزاعات والتفاوض الاستراتيجي ودعم الشراكات المؤسسية

6 – 10 سبتمبر 2027

أمستردام (هولندا)



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

MERCURY

# إدارة النزاعات والتفاوض الاستراتيجي ودعم الشراكات المؤسسية

**المرجع:** 154536_121116 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** Euro 5600

## المقدمة:

تواجه المؤسسات المعاصرة بيئة عمل ديناميكية تتسم بتعدد الأطراف وتنوع المصالح، ما يجعل إدارة النزاعات والمشكلات مهنياً، ودعم العمليات مع الأطراف الثالثة، والتعامل مع فرق العمل بفعالية، من المهارات الجوهرية لنجاح القادة والمديرين. هذه الدورة المتقدمة توفر للمشاركين الأدوات والمنهجيات العميقة لفهم جذور النزاعات، التعامل معها بطرق احترافية، بناء بيئة تفاوض استراتيجية، واتخاذ قرارات مبنية على تحليل شامل، مع القدرة على اختبار نتائج القرارات وتوصياتها لضمان استدامة الحلول.

## الفئات المستهدفة:

- المدراء التنفيذيون ومدراء الإدارات.
- قادة الفرق ومشرفو المشاريع.
- مدراء العلاقات مع الأطراف الثالثة والموردين.
- مسؤولو الامتثال وإدارة الجودة.
- الاستشاريون والمتخصصون في الموارد البشرية وتطوير الأعمال.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- إكساب المشاركين القدرة على تحليل النزاعات المهنية من منظور استراتيجي.
- تطوير مهارات إدارة المشكلات المعقدة متعددة الأطراف.
- تعزيز قدرات التواصل والتفاوض للوصول إلى حلول مستدامة.
- إتقان آليات دعم العمليات مع الطرف الثالث بكفاءة عالية.
- تطبيق أدوات تقييم واختبار القرارات قبل وأثناء وبعد التنفيذ.
- تشخيص النزاعات بدقة وتحديد الأسباب الجذرية.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات فعّالة لإدارة المشكلات.
- بناء علاقات عمل متينة مع الأطراف الثالثة.
- قيادة النقاشات الاستراتيجية وتحقيق توافق بين الأطراف.
- تطبيق أساليب علمية لاختبار القرارات والتوصيات.

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

MERCURY

## الكفاءات المستهدفة:

- الذكاء العاطفي والقدرة على إدارة الذات.
- مهارات التحليل وحل المشكلات.
- مهارات التفاوض والإقناع.
- إدارة العلاقات والشراكات.
- التفكير الاستراتيجي وصنع القرار.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى، إدارة النزاعات والمشكلات مهنياً:

- فهم أنواع النزاعات فردية، جماعية، مؤسسية.
- النماذج العلمية في تحليل النزاعات نموذج توماس-كيلمان، نموذج هارفارد.
- تحديد الأسباب الجذرية باستخدام تقنيات تحليل السبب والنتيجة.
- آليات التدخل الفعّال في النزاعات.
- تصميم حلول طويلة المدى مقابل الحلول السريعة.
- أدوات التوثيق والمتابعة لضمان استدامة الحل.

### الوحدة الثانية، دعم العمليات مع الطرف الثالث:

- تحديد أدوار ومسؤوليات الأطراف الثالثة في العمليات.
- آليات التواصل الرسمي وغير الرسمي مع الشركاء الخارجيين.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالتعاون مع الطرف الثالث.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فاعلية التعاون.
- إدارة الخلافات مع الأطراف الثالثة وحلها بطرق بنّاءة.
- التوافق مع المعايير والاتفاقيات التعاقدية.

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

MERCURY

## الوحدة الثالثة، التعامل الفعّال مع فرق العمل:

- بناء فرق عمل عالية الأداء.
- تحليل ديناميكيات الفريق ومعالجة الصراعات الداخلية.
- تقنيات التحفيز والإلهام.
- إدارة التباين الثقافي والفكري داخل الفريق.
- استراتيجيات تعزيز التعاون والمساءلة المشتركة.
- تقييم أداء الفرق وتطويره باستمرار.

## الوحدة الرابعة، التفاوض والنقاش للوصول إلى القرارات الاستراتيجية:

- مبادئ التفاوض الاستراتيجي ومراحله.
- تقنيات كسب الثقة وبناء التحالفات.
- استخدام البيانات والتحليلات في دعم المواقف التفاوضية.
- إدارة النقاشات المعقدة ومتعددة الأطراف.
- استراتيجيات الوصول إلى اتفاقات مربحة لجميع الأطراف.
- التعامل مع المواقف التفاوضية الحرجة وحالات الجمود.

## الوحدة الخامسة، إجراء الاختبارات على نتائج القرارات والتوصيات:

- وضع معايير قياس فعالية القرارات.
- تصميم نماذج الاختبار التجريبي Pilot Testing.
- جمع وتحليل البيانات لقياس الأثر.
- تقييم المخاطر المحتملة قبل التوسع في التنفيذ.
- إعادة ضبط القرارات بناءً على النتائج الفعلية.
- إعداد تقارير متابعة وتوصيات تطويرية.