



Asia Masters Center

## التفاوض وإدارة النزاع فى المؤسسات





## Asia Masters Center

### برنامج : التفاوض وإدارة النزاع فى المؤسسات

#### الاهداف

- اكتساب الوعي الذاتى بأسلوبهم الشخصى فى التفاوض وإدارة الخلافات
- فهم التحليل الأساسى لعملية التفاوض والصراع
- تعلم كيفية تحقيق نتائج تفاوض تضيف قيمة
- توسيع مدى مهارات واستراتيجيات التفاوض التى يمتلكونها
- أن يكونوا قادرين على استخدام ارشادات الثلاث خطوات لتحليل والإعداد للمفاوضات
- تطوير قدرتهم على التوسط خلال المنازعات الخاصة بهم والمفاوضات وأن يصبحوا مفاوضين أكثر فعالية

#### الإشخاص المستهدفين

- الموظفين الطموحين
- فرق الإدارة
- أعضاء الفرق
- المسئولين
- وأي شخص يرغب فى تحسين مهارات التفاوض لديه وجعل التفاوض جزء أكثر جدوى وفعالية فى عمله.

#### محاور البرنامج

#### **التفاوض وإدارة الخلافات**

- التفاوض بين النظرية والممارسة- تعريف التفاوض
- السلطة والمجتمع – تزايد أهمية التفاوض وإدارة الخلافات
- مصادر الخلافات داخل المؤسسة



## Asia Masters Center

- تصاعد الخلافات واتخاذ خطوات لمنع ذلك
- استراتيجيات إدارة الخلافات
- المنهجان المختلفان للتفاوض
- تفهم أسلوبك الخاص في التفاوض
- التفاوض كعملية مختلفة الدوافع

### استراتيجيات عملية للتفاوض

- مناهج استراتيجية وتكتيكية للتفاوض
- استراتيجيات للتفاوض تركز على تحقيق الفائدة
- BATNA ، الاحتياطي ، نقطة الهدف
- العروض الافتتاحية، المراسي
- استراتيجيات التفاوض التكاملية
- تبادل المعلومات، الأسئلة التشخيصية والقضايا المعقدة
- الصفقات، العروض المتعددة وتسويات ما بعد التسوية
- النتائج المحتملة الأربعة للتفاوض

### تخطيط، اعداد وقوة التفاوض

- الرغبات والاحتياجات - التمييز بين المصالح والمواقف
- نموذج من ثلاث خطوات لإعداد التفاوض
- موقعك، موقعهم وتقييم الوضع القائم
- تفهم مصادر القوة التفاوضية
- تغيير ميزان القوى
- قوة لغة الجسد
- فهم الأفكار من لغة الجسد
- التعامل مع المفاوضين ذوي الصلابة



## Asia Masters Center

### مهارات التوسط – أداة قوية للتفاوض

- التواصل وطرح الأسئلة
- الاستماع الفعال خلال المفاوضات
- عمليات- ADR وضع التفاوض في سياقه
- التفاوض والوساطة والتحكيم والتقاضي
- الوساطة باعتبارها تفاوض مسهل
- تقنيات الوسيط - المهارات العملية للوساطة للمساعدة في حل الخلافات
- العمل في فرق التفاوض
- الوساطة كممارسة – تمرين الوساطة

### المفاوضات الدولية والعبارة للثقافات

- المفاوضات الدولية والعبارة للثقافات
- القيم الثقافية وتقاليد التفاوض
- نصائح للتفاوض العابر للثقافات
- بناء صفة
- تمرين المفاوضات الدولية
- تطبيق التعلم على مجموعة من الحالات المؤسسية
- جلسة تلخيصية وطرح الأسئلة



## Asia Masters Center

### أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او إلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

### تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



## Asia Masters Center

### السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ هناك عروض وخصومات للمجموعات

### تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null