المقدمة:

يُعدّ التفاوض مهارة حياتية أساسية نمارسها يومياً، سواء في بيئة العمل أو في حياتنا الشخصية. نحن نتفاوض مع العملاء والموردين وزملاء العمل وحتى أفراد الأسرة، والتفاوض هنا ليس مجرد وسيلة لتحقيق مكاسب، بل هو أداة فعّالة لحل الخلافات بطريقة بناءة والوصول إلى حلول ترضي جميع الأطراف.

ورغم أن البعض يختزل التفاوض في نقاشات حول الأسعار فقط، إلا أن التركيز الحصري على هذا الجانب يقلل من الفوائد والقيمة التي يمكن أن تُبنى عبر علاقات تفاوضية ناجحة ومتعددة الأبعاد. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تمكين المشاركين من إدراك المفاهيم الحقيقية للتفاوض، وفهم العادات والأنماط التي يتميز بها المفاوضون الناجحون، مما يسهم في تطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية في هذا المجال.

من خلال تمارين وتدريبات عملية متنوعة، سيتعلم المشاركون كيفية استخدام استراتيجيات تفاوضية فعّالة ومتكاملة، تمكنهم من تطوير أسلوبهم الشخصي في التفاوض والتعامل بكفاءة مع مختلف السياقات التفاوضية، بما يحقق نتائج مثمرة لكافة الأطراف.

الفئات المستهدفة:

- المديرون وأصحاب المناصب القيادية.
- العاملون في مجالات المبيعات والتسويق.
- رواد الأعمال والمبادرون التجاريون.
- موظفو خدمة العملاء وممثلو العلاقات العامة.
- كل من يتعامل في عمله مع التفاوض المباشر أو غير المباشر.
- الأفراد الراغبون في تطوير مهاراتهم التفاوضية لتحقيق أهدافهم بشكل أكثر فعالية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- التمييز بين أنماط التفاوض: التكاملي (التعاوني) والتوزيعي (التنافسي).
- فهم الفروق بين أساليب التفاوض المتشددة واللينة والمبدئية.
- تقييم وتحليل الأساليب الشخصية المستخدمة أثناء التفاوض.
- الإلمام بالمراحل الأربعة الأساسية في أي عملية تفاوضية.
- تطبيق تكتيكات متنوعة أثناء جلسات التفاوض لضمان تحقيق النتائج المطلوبة.
- اختيار أفضل أسلوب لحل النزاعات وبناء الثقة بين الأطراف المختلفة.
- تطوير مهارات التعاون والتفاعل الفعّال ضمن فريق تفاوضي.

الكفاءات المستهدفة:

- التأثير والإقناع الفعّال.

- مهارات بناء الثقة والتفاهم المتبادل.
- إدارة الصراعات بطريقة إيجابية.
- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- تطوير علاقات مهنية قائمة على التوافق والتعاون.
- تعزيز الذكاء الاجتماعي في المواقف التفاوضية المعقدة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مدخل إلى المهارات الأساسية للتفاوض

- التعرف على أشكال التفاوض المتعددة.
- أهمية التفاوض في العلاقات المهنية والحياتية.
- فلسفات التفاوض المختلفة.
- الفروق بين التفاوض التوزيعي والتكاملي.
- النتائج المتوقعة من عمليات التفاوض.
- أنماط وسلوكيات المساومة: المرنة، الصلبة، والتعامل بالمثل.
- التفاوض المبدئي كأسلوب متقدم.
- الإقناع كأداة مكملة للتفاوض.

الوحدة الثانية: التفاوض والأنماط الشخصية

- خصائص المفاوض الناجح.
- الأنماط الشخصية وأثرها على أسلوب التفاوض.
- استخدام نموذج تحليل الشخصية DiSC في فهم الطرف الآخر.
- مزايا DiSC في تحسين الاتصال أثناء التفاوض.
- صفات كل نمط من الشخصيات (المتسلطة، المؤثرة، المتزنة، العاطفية).
- كيفية التواصل الفعّال مع كل نمط من هذه الشخصيات.
- ملخص شامل للأنماط السلوكية وتأثيرها على نجاح التفاوض.

الوحدة الثالثة: أساسيات التفاوض

- استعراض المراحل الأربعة لعملية التفاوض:
  - التخطيط والتحضير.
  - المناقشة أو المناظرة.
  - العرض والمساومة.
  - الخاتمة والاتفاق أو الانسحاب.
- مراجعة التفاوض: أفضل الممارسات والتحذيرات.
- التعرف على متى يجب الانسحاب من المفاوضات.

- استخدام مفهوم BATNA (أفضل بديل للاتفاق التفاوضي) في التقييم الاستراتيجي.

الوحدة الرابعة: التخطيط والتحضير وتحليل القوة التفاوضية

- المبادئ السبعة الأساسية للتفاوض الناجح:
  - تحديد المصالح.
  - وضع الخيارات.
  - تقييم البدائل.
  - الاستناد إلى معايير العدالة.
  - وضوح الاتصال.
  - وضوح الالتزامات.
  - بناء العلاقات طويلة الأمد.
- تحليل وتقييم عناصر القوة التفاوضية.
- كيفية ترجيح كفة القوة وتحقيق أفضل وضع تفاوضي.

الوحدة الخامسة: استراتيجيات وتكتيكات التفاوض وبناء الثقة

- عرض وتطبيق 13 من أهم تكتيكات التفاوض الفعّالة.
- الأخطاء الشائعة في التفاوض وسبل تجنبها.
- كيفية التعامل مع المفاوضين الصعبين أو العدائيين.
- استراتيجيات بناء الثقة كركيزة أساسية في نجاح التفاوض.
- استعراض عشر سلوكيات رئيسية لبناء وتعزيز الثقة بين أطراف التفاوض.