CONCEPT

مهارات التفاوض والإقناع وإدارة أصحاب المصلحة

5 – 9 يوليو 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس

مهارات التفاوض والإقناع وإدارة أصحاب المصلحة

المرجع: 1030_754 **التاريخ:** 5 – 9 يوليو 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

كثيرا ما تحسم الاتفاقات المهمة للمؤسسة، من عقود الموردين إلى ميزانيات الإدارات وشروط الشراكات، لصالح الطرف الأفضل استعدادا لا صاحب الموقف الأقوى. فتقدم التنازلات مبكرا، ويستشار أصحاب المصلحة الرئيسيون متأخرين، وتتعثر الصفقات حين يعترض طرف واحد. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت المديرين منهجيات منظمة للتحضير للتفاوض، وإقناع الجماهير المختلفة، وإدارة أصحاب المصلحة القادرين على إنجاح النتيجة أو تعطيلها. ومن خلال تمارين متكررة للعب الأدوار، يبني المشاركون خطة للتفاوض وإشراك أصحاب المصلحة تخص صفقة أو مبادرة فعلية.

أهداف الدورة

- تحديد أصحاب المصلحة وفق القوة والاهتمام والشرعية والإلحاح، ووضع مستوى إشراك مستهدف لكل منهم
- التحضير للتفاوض بتحليل البديل الأفضل BATNA ونقطة الحد الأدنى ومنطقة الاتفاق الممكن ZOPA مع خطة تنازلات مدروسة
- تطبيق التفاوض القائم على المبادئ لنقل الأطراف من المواقف إلى المصالح وابتكار خيارات تحقق مكاسب مشتركة
- اختيار أساليب الإقناع المستندة إلى مبادئ Cialdini ونموذج احتمالية التفصيل Elaboration Likelihood Model بما يناسب كل جمهور
- رصد أساليب المساومة الصلبة وحالات الجمود، والرد عليها بخطوات مضادة منظمة
- إعداد خطة للتفاوض وإشراك أصحاب المصلحة لصفقة أو مبادرة فعلية

الفئة المستهدفة

- المديرون الذين يتفاوضون على العقود والميزانيات واتفاقيات الخدمة مع أطراف داخلية أو خارجية
- مديرو المشتريات والشؤون التجارية والشراكات المسؤولون عن شروط الموردين والشركاء
- مديرو البرامج والمشاريع المسؤولون عن كسب دعم أصحاب المصلحة وتأمين الموارد
- مديرو تطوير الأعمال الذين يقودون صفقات متعددة الأطراف ومبادرات مشتركة
- مديرو الشؤون المؤسسية والعلاقات المسؤولون عن أصحاب المصلحة الخارجيين ذوي الحساسية

محاور الدورة

اليوم الأول: التفاوض والإقناع وأصحاب المصلحة في سياقها

- أنواع التفاوض: التوزيعي والتكاملي ومتعدد الأطراف
- تحديد أصحاب المصلحة باستخدام نموذج سجل أصحاب المصلحة
- التقييم الذاتي لأسلوب إدارة الخلاف بأداة Thomas-Kilmann
- مراجعة الوضع الراهن لتفاوض سابق بنموذج استخلاص الدروس من الصفقة
- الأبعاد الثقافية في التفاوض وفق Hofstede وخريطة الثقافات Culture Map لإيرين ماير

اليوم الثاني: نماذج التفاوض والإقناع والإشراك

- التفاوض القائم على المبادئ وفق منهج Harvard: المصالح والخيارات والمعايير الموضوعية
- تحليل BATNA ونقطة الحد الأدنى ومنطقة ZOPA
- مبادئ Cialdini السبعة في الإقناع
- نموذج احتمالية التفصيل Elaboration Likelihood Model: المسار المركزي والمسار الطرفي
- معيار AA1000SES لإشراك أصحاب المصلحة: المبادئ ودورة الإشراك

اليوم الثالث: التحضير للتفاوض وإدارته

- لوحة تخطيط التفاوض: القضايا والأولويات والمقايضات والعروض الافتتاحية
- الإرساء Anchoring وتخطيط التنازلات بسلم التنازلات
- أسلوب قمع الأسئلة والإنصات الفعال لكشف المصالح
- نموذج بروز أصحاب المصلحة Salience Model: القوة والشرعية والإلحاح
- مصفوفة تقييم إشراك أصحاب المصلحة: المستوى الحالي مقابل المستوى المطلوب

اليوم الرابع: المفاوضات الصعبة ومخاطر أصحاب المصلحة

- رصد أساليب المساومة الصلبة ودليل الخطوات المضادة
- كسر الجمود بإجراء النص الواحد Single-Text Procedure
- رسم التحالفات متعددة الأطراف بمنهج 3-D Negotiation عند Lax Sebeniusg
- حدود الإقناع الأخلاقي: قائمة تحقق للتمييز بين التأثير والتلاعب
- سجل مخاطر أصحاب المصلحة وسجل تصعيد القضايا

اليوم الخامس: لعب أدوار التفاوض وخطة الإشراك

- لعب أدوار للتفاوض على تجديد عقد مورد
- لعب أدوار للتفاوض على ميزانية بين الإدارات
- لعب أدوار لمشروع بنية تحتية متعدد الأطراف مع ممثلي المجتمع والشركاء
- إعداد مسودة خطة التفاوض وإشراك أصحاب المصلحة
- جلسة مراجعة مسجلة باستخدام بطاقة تقييم نتائج التفاوض

المهارات المكتسبة

- التحضير للتفاوض
- التفاوض القائم على المصالح
- إدارة التنازلات
- صياغة الرسائل المقنعة
- تحليل أصحاب المصلحة
- بناء التحالفات
- تهدئة الخلافات
- التأثير الأخلاقي

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة للتفاوض وإشراك أصحاب المصلحة لصفقة فعلية، بعد اختبارها في لعب أدوار أمام نظراء متمرسين
- تدخل تفاوضك القادم وأنت تعرف نقطة انسحابك والقيمة التي يمكنك مقايضتها
- تكتشف أساليب الضغط لحظة استخدامها وتبقي النقاش على المصالح لا المواقف
- تتدرب مع مديرين من قطاعات وثقافات مختلفة يتفاوضون في بيئات متباينة

الخاتمة

تصنع نتائج التفاوض الجيدة قبل بدء الاجتماع بوقت طويل، ولا تصمد إلا إذا دعمها أصحاب المصلحة المحيطون بالصفقة. تنتقل هذه الدورة من أنواع التفاوض وأساليب إدارة الخلاف، مرورا بالتفاوض القائم على المبادئ وأبحاث الإقناع ونماذج أصحاب المصلحة، وصولا إلى الأساليب الصلبة وحالات الجمود وديناميكيات الأطراف المتعددة التي تختبرها. ويطبق اليوم الأخير كل المنهجيات في لعب الأدوار، فتمنح خطة التفاوض وإشراك أصحاب المصلحة كل مشارك موقفا محضرا لتفاوضه المهم القادم.