

التفاوض

المقدمة :

لقد أصبح ميدان التفاوض من أهم الميادين العملية ذات التأثير في التعامل اليومي نتيجة للازدياد في حجم العلاقات بين الأفراد والمؤسسات على اختلاف مستوياتها وأشكالها، فحاجة البشرية الي التفاوض قديمة منذ الأزل و لن تنتهي هذه الحاجة أو تنتفي بل تزداد هذه الأهمية كلما نمت العلاقات و تشعبت سواء علي المستوي الاقتصادي أو الاجتماعي أو السياسي .

وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى أهميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها

ومن خلال هذا البرنامج التدريبي سنتناول أسس وأساليب التفاوض واستراتيجياته وتكتيكاته وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع الحالات الصعبة...؟ والتمتع بخبرة التفاوض الفعال لزيادة معدل الكفاءة والفعالية وكذلك دور التفاوض في تقوية العلاقات وتماسكها وتأثيرها في الأداء الوظيفي

الأهداف

- الإلمام التام بمفهوم التفاوض وعملياته وإستراتيجياته
- التعرف على طبيعة وأهمية التفاوض للمؤسسات ودوره في الإدارة المعاصرة
- القدرة على ممارسة أساليب وإستراتيجيات التفاوض الفعال
- اتقان استراتيجيات التفاوض ودبلوماسية الإقناع وطرق تطبيقها وأثرها في تطوير المهارات
- التعرف على سمات ومهارات المفاوض المحترف
- تأثير مهارات التفاوض في جودة العلاقات داخل العمل
- تنمية مهارات الإعداد والتخطيط لعمليات التفاوض
- تبادل الأفكار والخبرات المكتسبة من خلال إدارة مناقشة حوارية حول أفضل طرق التفاوض العملية.

الكفاءات

- مفهوم وخصائص التفاوض ودوره في تحقيق أهداف المنظمة
- خطوات ومراحل ومتطلبات عملية التفاوض
- مناهج واستراتيجيات وتكتيكات التفاوض
- تطبيقات التفاوض الفعال و أثرها في الأداء الوظيفي
- سمات ومهارات المفاوض المحترف

المستهدفون

- جميع الموظفين بكافة مواقعهم الإدارية.

المحتوى

مفهوم وخصائص التفاوض ودوره في تحقيق أهداف المنظمة

- مفهوم عملية التفاوض وأركانها
- أهمية التفاوض الفعال وخصائصه
- مفهوم عملية التفاوض وأركانها
- عناصر التفاوض الرئيسية والفرق بين التفاوض والمساومة
- خصائص التفاوض الفعال و شروطه
- أنواع ومجالات عملية التفاوض
- مجالات التفاوض وجودة مناخ العمل الداخلي في الشركة
- مداخل عملية التفاوض وضوابط استخدامها

خطوات ومراحل ومتطلبات عملية التفاوض

- التخطيط للتفاوض وأساليب تحديد أهداف وأطراف العملية التفاوضية
- متطلبات ومقومات نجاح عملية التفاوض
- مقومات نجاح عملية التفاوض ومعوقاته وأساليب التغلب عليها
- التفكير الريادي والاستراتيجي و تحليل المشكلات وحلها
- دور التفكير الإبتكاري واتخاذ القرار في عملية التفاوض

مناهج واستراتيجيات وتكتيكات التفاوض

- إستراتيجيات و أساليب التفاوض وأسس الاختيار بينها
- تكتيكات التفاوض وقواعد استخدامها
- آلية بناء وتنمية المركز التفاوضي لدى الشركة
- استثمار الوقت وتوظيف الأسئلة الذكية في عملية التفاوض
- الجوانب المالية والفنية في التفاوض

تطبيقات التفاوض الفعال و أثرها فى الأداء الوظيفى

- سياسات التفاوض
- مهارة إدارة الاجتماعات والعرض والتقديم الفعال
- الخطوات الناجحة لإدارة الاجتماعات وعلاقتها بإدارة وقت الجلسات التفاوضية
- تطبيقات عملية التفاوض فى كل من :
- (إدارة الموارد البشرية / التسويق والبيع / الشراء وتوفير الاحتياجات / مهام الإدارة العليا)
- أثر التفاوض الناجح فى تحقيق النتائج والأهداف المرغوبة
- مهارة إدارة الخلاف والنزاع
- أنواع النزاع ومراحله وطرق معالجته
- الأنماط المختلفة للبشر فى التفاوض
- تأثير مهارات التفاوض فى جودة العلاقات داخل العمل

سمات ومهارات المفاوض المحترف

- السمات الأساسية للمفاوض أو المحاور المحترف
- المهارات الرئيسية للمفاوض الناجح
- مهارات الإقناع وفن التأثير على الآخرين
- مهارات الاستماع وتأثيرها فى إدارة الحديث والحوار للمفاوض الناجح
- مهارات التفاوض مع مختلف أنماط البشر
- التفاوض الناجح مع حالات الاعتراضات ومواقع الإختلاف والنزاع
- التواصل الفعال فى عملية التفاوض
- أخطاء المحاور أو المفاوض، نصائح وتوصيات
- تمارين وتطبيقات عملية من واقع خبرات المشاركين