



مهارات التفاوض الإستراتيجي وإدارة النزاعات في بيئات العمل الحديثة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026/12/31-27



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد التفاوض مجرد تبادل للمكاسب، بل أصبح أداة استراتيجية لضمان كفاءة القرارات ونزاهتها في بيئات عمل حكومية معززة بالذكاء الاصطناعي. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة والمفاوضين من مهارات الإقناع الاستراتيجي وإدارة النزاعات المؤسسية في بيئة هجينة تتسم بالتعقيد والسرعة. يركز البرنامج على صياغة أطر للتفاوض تضمن استقلالية القرار وحماية الخصوصية السيادية، مما يحول المفاوض إلى شريك استراتيجي يدعم الرشاقة والتميز وفق أعلى معايير النزاهة العالمية.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم التفاوض الاستراتيجي في عصر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي.
- تطوير مهارات الموازنة بين المرونة في التفاوض وبين التمسك بالثوابت السيادية والوطنية.
- إتقان فن إدارة النزاعات في بيئات العمل الهجينة (الواقعية والافتراضية).
- تطبيق استراتيجيات تصفير البيروقراطية من خلال حل النزاعات الإجرائية بكفاءة.
- حوكمة العمليات التفاوضية لضمان الشفافية ومنع تضارب المصالح عند التعاقدات التقنية.
- استخدام أدوات التحليل التنبئي والذكاء الاصطناعي لدعم الموقف التفاوضي ببيانات نزيهة.
- تعزيز النزاهة الشخصية والمؤسسية كقاعدة انطلاق لبناء اتفاقات مستدامة.
- صياغة خارطة طريق لتحويل الصراعات المؤسسية إلى فرص للابتكار والنمو المشترك.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة التفاوض في عصر تصفير البيروقراطية

التفاوض القائم على المصالح والرشافة الإدارية

- مفهوم التفاوض الاستراتيجي الحديث: الانتقال من "المناورة" إلى "التكامل القيمي".
- مواءمة التفاوض مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نصل لاتفاقات تسرع الإجراءات؟
- تحليل العلاقة بين "سرعة الاتفاق" و"العدالة الإجرائية" في تقديم الخدمة الحكومية.
- تمرين "رادار المصالح": تحديد النقاط العمياء في التفاوض مع شركاء التكنولوجيا.

الاستقلالية والنزاهة في بناء المواقف التفاوضية

- مفهوم "الاستقلال التفاوضي" عند مواجهة ضغوط الموردين أو الأطراف الخارجية.
- دور المفاوض في حماية السيادة المعلوماتية خلال المفاوضات التقنية الكبرى.
- سيكولوجية الثقة: بناء جسور التفاوض القائمة على الشفافية والنزاهة المطلقة.
- صياغة ميثاق "التفاوض النزاهة" لضمان توافق الاتفاقات مع القيم الوطنية.

اليوم الثاني:

السيادة المعلوماتية والبيانات في طاولة المفاوضات

إدارة المعلومات السيادية والأمان الرقمي

- أدوات الإقناع المدعومة بالبيانات الضخمة في البيئات التفاوضية المعقدة.
- الأمان الرقمي كركيزة للتفاوض: حماية "أسرار الطاولة" من التسريب أو الاستغلال السيبراني.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) وتأثيرها على توثيق الاتفاقات والتفويضات التفاوضية.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "الوصول الأخلاقي" للمعلومات أثناء جولات التفاوض الهجينة.

أخلاقيات التفاوض والتفاعل مع الأنظمة الذكية

- حدود استخدام مساعدي الذكاء الاصطناعي في تحليل عروض الطرف الآخر دون تضليل.
- حوكمة مخرجات أنظمة دعم القرار التفاوضي لضمان السيادة المعلوماتية.
- مفهوم "الأمانة في العرض": تجنب التلاعب بالبيانات عند عرض الموقف التفاوضي.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات في "الضغط الإيجابي" أثناء التفاوض.



اليوم الثالث:

إدارة النزاعات والعدالة في البيئات الذكية

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في حسم الصراعات

- أخلاقيات إدارة النزاعات: دور القائد في حسم الخلافات بناءً على بيانات نزيهة وغير منحازة.
- الرقابة الأخلاقية على قرارات الوساطة: كيف نضمن ألا تكون التكنولوجيا أداة للإقصاء؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية": متى نتدخل لتصحيح قرار آلي قد يوجب النزاع المؤسسي؟
- حساب معامل الثقة لتقليل احتمالات الصدام الإداري الناتج عن أتمتة العمليات.

حوكمة المسؤولية في حل النزاعات المؤسسية

- المسؤولية المهنية للقائد عند التوصل لتسويات ناتجة عن "توصية ذكية" ثبت خطأها.
- إدارة النزاعات مع شركاء التكنولوجيا: ضمان السيادة الوطنية في مذكرات التفاهم.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في التسويات الحساسة.
- تمرين محاكاة: إدارة نزاع حول ملكية البيانات الناتجة عن مشروع أتمتة مشترك.

اليوم الرابع:

التفاوض في البيئات الهجينة وإدارة الأزمات

القيادة التفاوضية للفرق الافتراضية والعمل عن بُعد

- أخلاقيات التفاوض غير المتزامن: الموازنة بين المرونة وبين الانضباط والولاء.
- الرقابة على "البصمة الرقمية" للمفاوض وأثرها على حيادية المؤسسة أمام الشركاء.
- بناء نظام "الإفصاح التفاوضي": ضمان الشفافية في العلاقات والارتباطات المهنية.
- التدقيق الأخلاقي على بيئات التفاوض الهجينة لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والنزاعات الكبرى

- المسؤولية الأخلاقية في إدارة "سمعة المؤسسة" أثناء تعثر مفاوضات استراتيجية.
- أخلاقيات إدارة المعلومات الحساسة أثناء التحقيقات في نزاعات العمل الداخلية.
- فن التواصل التفاوضي أثناء الأزمات التقنية: حماية الثقة دون تضليل الجمهور.
- بناء خطة "التعافي الأخلاقي": إجراءات جبر الضرر للأطراف المتأثرة بنزاعات إدارية.



اليوم الخامس:

مختبر الابتكار في التفاوض والريادة المؤسسية والتطبيق العملي

تصنيف البيروقراطية في البيئات المؤسسية الذكية والتميز

- تصميم بروتوكولات التفاوض الذكية لضمان استدامة النزاهة والشفافية في الأداء الحكومي والريادة والنمو
- صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في الحلول التفاوضية والرشاقة والوضوح
- تمرين محاكاة لإدارة العضلات التفاوضية المعقدة في البيئات الرقمية وبناء الحلول الاستباقية الناجحة والتميز الشامل
- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مهارات الإقناع الاستراتيجي في العمليات اليومية بمرونة وكفاءة تنفيذية عالية

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة تفاوضية" تضمن نزاهة التعامل مع الأطراف الخارجية بنسبة 100%.
- القدرة على بناء اتفاقات استراتيجية بمرونة وتوافق مع متطلبات السيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على قنوات التفاوض لضمان الشفافية وتصفير المخاطر.
- بناء سجل "ممارسات فضلى" في إدارة النزاعات يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمفاوض للمنافسة في فئات التميز والريادة في الحوكمة.

الفئة المستهدفة:

- القيادات العليا والوسطى في الجهات الحكومية والسيادية.
- مدراء الموارد البشرية، والشؤون القانونية، والتحول الرقمي.
- رؤساء الفرق واللجان المعنية بالمشتريات والتعاقدات الاستراتيجية.
- مسؤولو التميز المؤسسي والحوكمة والامتثال.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "المفاوض الاستراتيجي النزيه".



أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)