JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات

25 أكتوبر – 5 نوفمبر 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات

**المرجع:** 96789_2546 **التاريخ:** 25 أكتوبر – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 11100

الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين، موجهة إلى المديرين الذين يقودون فرقا متعددة الجنسيات والقادة الذين يمثلون مؤسساتهم أمام العملاء والشركاء من ثقافات أخرى، ويخرج منها كل مشارك بدليل التفاوض بين الثقافات. فالفرق المختلطة والتعاون عن بعد والصفقات العابرة للحدود باتت تحدد اليوم صمود الاتفاقات وجودة أداء الفرق المتنوعة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات للقادة العاملين بين الثقافات.

## لماذا يهم الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات الآن

تتشكل هذه المهارة اليوم تحت ثلاثة ضغوط. فالعملاء والموردون يتوزعون على مناطق زمنية مختلفة ويحملون توقعات متباينة حول الثقة والتسلسل الهرمي وقيمة الوقت. والفرق تجمع جنسيات وأجيالا متعددة تعمل غالبا عبر الشاشات لا في قاعة واحدة. والشركاء يحكمون على الطرف المقابل باحترامه لهم بقدر ما يحكمون على السعر. المؤسسة التي تقرأ هذه الإشارات جيدا تعقد اتفاقات متينة وتحتفظ بكفاءاتها وتتجنب الاحتكاك الصامت الذي يبطئ العمل المشترك، أما التي تسيء قراءتها فتخسر الصفقات في مرحلة بناء العلاقة وترى سوء الفهم يتحول إلى نزاع. وتستند الدورة إلى مفهوم الذكاء الثقافي بقدراته الأربع: الدافع والمعرفة والاستراتيجية والتصرف.

## المستفيدون من الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات

- القادة المسؤولون عن تماسك فرق موزعة على جنسيات ومواقع متعددة وعن نتائجها
- رؤساء العلاقات مع العملاء الذين يتولون التعامل مع المشترين والموزعين والشركاء في المشاريع المشتركة من خارج البلد
- قادة المبيعات والمشتريات الذين يعدون جولات التفاوض مع نظرائهم الأجانب ويديرونها
- قادة المواهب والدمج الذين يصممون استقبال الموظفين والتغذية الراجعة والتقدير لفرق مختلطة
- مديرو المشاريع والتحالفات الذين ينسقون جهود مساهمين من مؤسسات شريكة في الخارج

وتحقق مجموعة قيادية إقليمية أو فريق حسابات يفاوض كوحدة واحدة أكبر فائدة حين يحضر عدد من أعضائها معا ويتفقون على نهج موحد.

## قدرات الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات

ينتقل المشاركون من ملاحظة الفروق الثقافية إلى التصرف حيالها عن قصد، على طاولة المساومة وداخل فرقهم.

- تقييم ملفهم الشخصي في الذكاء الثقافي ونقاطه العمياء — خيارات التطوير الشخصي وأولويات التوجيه
- رسم توقعات الطرف المقابل حول الثقة والتراتبية والوقت — الإعداد للتفاوض وخطوات الافتتاح
- تصميم تسلسل التنازلات والعروض بما يناسب أسلوب قرار الطرف الآخر — هيكل الصفقة وحدود الانسحاب
- تطبيق أساليب الوساطة وإصلاح العلاقة في النزاعات الثقافية — قادة الفرق والشركاء
- بناء ممارسات دامجة للاجتماعات والتغذية الراجعة والتقدير — أعضاء الفرق متعددة الثقافات
- عرض المقترحات بأسلوب عالي السياق أو منخفض السياق حسب الحاجة — العملاء والرعاة من الإدارة العليا

## مصطلحات الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات الأساسية

- الذكاء الثقافي — القدرة على التقاط الإشارات الثقافية وتعديل التفكير والسلوك للعمل بفاعلية مع أشخاص من ثقافات مختلفة.
- التواصل عالي السياق — أسلوب يكمن فيه المعنى في العلاقة والنبرة والموقف أكثر مما يكمن في الكلمات الصريحة.
- البديل عند الانسحاب — أقوى خيار متاح خارج الصفقة، وهو ما يفعله الطرف إذا فشلت المفاوضات.
- حفظ ماء الوجه — صون المكانة والكرامة العلنية التي ينتظر الشخص أو الجماعة من الآخرين احترامها أثناء التعامل.
- مسافة السلطة — مدى تقبل الناس لتفاوت الصلاحيات بين المستويات داخل الجماعة وتوقعهم له.
- التبديل السلوكي — تغيير اللغة أو النبرة أو السلوك عن وعي لملاءمة أعراف بيئة ثقافية مختلفة.

## الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات يوما بيوم

## اليوم 1: القوى الكامنة وراء الاختلاف الثقافي

- رسم نموذج الجبل الجليدي الثقافي — السلوك الظاهر مقابل القيم الخفية
- مقارنة توجهات القيم — أولويات الفرد والجماعة داخل الفرق
- اتجاهات الأعمال العابرة للحدود — أين يكلف الاحتكاك الثقافي أكثر
- فحص العدسة الثقافية الشخصية — افتراضات يحملها القادة إلى الاجتماعات
- اختبار الصورة النمطية مقابل التعميم — حكم منصف على النظراء

## اليوم 2: بناء الذكاء الثقافي

- التقييم الذاتي للذكاء الثقافي — أولويات التطوير الشخصي
- الدافع الثقافي والحماس — مواصلة الجهد في بيئات غير مألوفة
- بناء المعرفة الثقافية — دراسة سوق جديدة أو فريق جديد
- الاستراتيجية الثقافية والتخطيط — توقع الإشارات قبل اللقاءات
- رصيد التصرفات الثقافية — ضبط الكلام والإيماءة والإيقاع

## اليوم 3: التواصل عبر السياقات

- الرسائل عالية السياق ومنخفضة السياق — اختيار الصياغة المباشرة أو غير المباشرة
- أعراف الصمت والتوقف وتبادل الأدوار في الحديث — قراءة الموافقة بدقة
- تفسير الإشارات غير اللفظية — تجنب سوء فهم النوايا
- معايرة نبرة الكتابة — الرسائل والعروض للعملاء الأجانب
- روتين إحاطة المترجم الفوري — الدقة في الاجتماعات متعددة اللغات

## اليوم 4: الثقة والتراتبية والوقت

- الثقة القائمة على المهمة مقابل الثقة القائمة على العلاقة — ضبط وتيرة التعامل مع العميل
- إشارات مسافة السلطة — من يتحدث ومن يقرر
- التوجه الخطي والمرن نحو الوقت — المواعيد النهائية وانضباط الاجتماعات
- بروتوكولات حفظ ماء الوجه — نقل الأخبار السيئة دون ضرر
- أعراف الهدايا والضيافة والآداب — خيارات بناء العلاقات

## اليوم 5: الإعداد لتفاوض بين الثقافات

- الملف الثقافي للطرف المقابل — توقعات الوفد الآخر
- البديل عند الانسحاب ونقطة الحد الأدنى — حدود تسبق بدء المحادثات
- رسم المصالح والمواقف — الأولويات الخفية وراء المطالب
- أدوار الوفد وتفويضه — صلاحية التعهد على الطاولة
- تثبيت العرض الافتتاحي — المقترح الأول عبر أساليب المساومة

## اليوم 6: إدارة جلسة التفاوض

- خطة تسلسل التنازلات — توقعات المعاملة بالمثل عبر الثقافات
- تمارين الأسئلة والإصغاء الفعال — كشف القيود غير المعلنة
- التعرف على الجمود وفترات التوقف — إعادة فتح المحادثات المتعثرة
- مقايضة الحزم متعددة البنود — خلق قيمة تتجاوز السعر
- صياغة الاتفاق ومتابعته — تعهدات متينة بعد التوقيع

## اليوم 7: النزاع وإصلاح العلاقة عبر الثقافات

- جرد أساليب النزاع — التجنب والمواجهة وتفضيل الطرف الثالث
- خطوات الوساطة بين الثقافات — حل الخلافات بين أعضاء الفريق
- طقوس الاعتذار والإصلاح — استعادة العلاقة مع الشركاء
- تصميم مسار التصعيد — متى يتدخل الرعاة من الإدارة العليا
- نموذج استخلاص الدروس من حالات النزاع — عبر من صفقة فاشلة

## اليوم 8: القيادة الدامجة للفرق متعددة الثقافات

- تصميم الاجتماعات الدامجة — صوت للأعضاء الأهدأ والعاملين عن بعد
- تكييف أسلوب التغذية الراجعة — رسائل تطويرية مباشرة وغير مباشرة
- تفضيلات التقدير والمكافأة — تحفيز مساهمين متنوعين
- قياس نبض الأمان النفسي — رصد الانسحاب مبكرا
- طقوس استقبال الجنسيات الجديدة — اندماج أسرع في الفريق

## اليوم 9: أداء الفرق العالمية

- ميثاق الفريق للمجموعات متعددة الجنسيات — أعراف عمل مشتركة
- إيقاع التعاون الافتراضي — المناطق الزمنية وتوقعات الرد
- مصفوفة حقوق القرار — التوافق مقابل القرار الذي يتخذه القائد
- مؤشرات صحة الفريق — إشارات التماسك والإنتاج ودوران الموظفين
- حالات من قطاعي الطاقة والضيافة — الملاءمة الثقافية للفرق المشتركة

## اليوم 10: ممارسة دليل التفاوض بين الثقافات

- مراجعة ملف التقييم الذاتي — نقاط عمل شخصية من الأيام السابقة
- محاكاة تفاوض كاملة — تطبيق خطط الإعداد والتنازلات
- لعب أدوار الوساطة — تطبيق خطوات الإصلاح على خلاف داخل فريق
- تبادل التوجيه بين الزملاء — ملاحظات حول تعديلات التواصل
- إكمال دليل التفاوض بين الثقافات — جاهزية للصفقة التالية

## تطبيق الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات بعد الدورة

- إعداد الملف الثقافي للطرف المقابل ومراجعة البديل عند الانسحاب مع فريق الحساب قبل الاجتماع التالي مع عميل أجنبي.
- تيسير جلسة لصياغة ميثاق فريق مع مجموعة متعددة الجنسيات للاتفاق على أعراف الاجتماعات والتغذية الراجعة والرد.

## أسئلة حول الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات

### ما الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات، ولماذا يهم الآن؟

هو القدرة على قراءة الإشارات الثقافية وتكييف السلوك، مطبقة على قيادة الفرق المتنوعة والمساومة مع النظراء الأجانب. ويهم الآن لأن الصفقات والفرق تعبر الحدود أكثر من أي وقت، وسوء قراءة التوقعات حول الثقة والتراتبية والوقت يكلف اتفاقات وكفاءات.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات؟

قادة الفرق متعددة الثقافات ورؤساء العلاقات مع العملاء هم الأكثر استفادة. ويستفيد أيضا قادة المبيعات والمشتريات والتحالفات والمواهب، لأنهم يعدون المفاوضات ويديرون علاقات الشركاء ويصممون استقبال الموظفين من خلفيات مختلفة وتوجيههم وتقديرهم.

### كيف تختلف دورة الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات عن دورة عامة في مهارات التفاوض؟

تختلف بأنها تضع الثقافة في قلب كل خطوة. فدورة التفاوض العامة تعلم آليات المساومة، أما هنا فترسم أيضا قيم الطرف المقابل وتكيف أسلوب تواصلك وتحفظ ماء الوجه وتقود فرقا متنوعة، لتلائم أساليبك الأشخاص الجالسين أمامك.

## ماذا تعود به من الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات؟

تعود بخطة شخصية لتطوير ذكائك الثقافي وبدليل تفاوض معد لنظراء حقيقيين. يحدد الدليل الملفات الثقافية وتسلسل التنازلات وتعديلات التواصل وخطوات إصلاح العلاقة التي تستخدمها مع فريقك وعملائك مباشرة.

## الذكاء الثقافي والتفاوض بين الثقافات: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل التفاوض بين الثقافات أولا طريقة استقبال الوفد الأجنبي التالي: من يقود الجلسة، وبم تفتتح المحادثات، وأي التنازلات تؤجل. ويستخدمه قادة الحسابات ومديرو الفرق قبل كل اجتماع عابر للحدود. وبعد أول استخدام له يستحق الملف الثقافي للطرف المقابل مراجعة جديدة، لأن ردود الفعل الفعلية على الطاولة تكشف أي الافتراضات صمدت وأيها يحتاج إلى تصحيح.