



an e egis company

بروجاكس للتدريب والتطوير  
Projacs Training and Development

# Dispute Resolution, Effective Negotiation and Mediation (CMC Workshop 1, 2) – Certificate Program

حل وتسوية النزاعات بالتفاوض والوساطة والطرق  
السلمية – معتمد عالمياً

22 - 26 March 2021

Kuala Lumpur



Projacs Academy



## Introduction

In this 5-day highly interactive course the focus will be on the project manager and project environment to understand the causes of disputes and how to manage them through the use of negotiation and mediation. We examine the building blocks that create disputes and those that assist in or detract from their resolution. Disputes are studied and models for addressing them are considered, and time is given to understand conflict modes. You will also build your negotiation and mediation skills through role plays and exercises.

## Objectives

The aim of this course is to examine and understand the causes of construction disputes and to strengthen the participant's negotiation and mediation skills, and then move beyond skills to a strategic awareness of the choices negotiators and mediators make in facilitating dispute resolution. The elements of interest-based negotiation and mediation are examined in detail, with emphasis on maintaining relationships. This interest-based approach believes that every successful negotiation involves the creation and claiming of value.

## Who Should Attend?

This course will be of benefit to Project Managers, Contract Managers, Civil Engineers, Construction Managers, Contractors, Sub-contractors, Site Engineers, Project Control Engineers, Senior Management, Architects, Lawyers, Legal Advisors, Loss Adjusters, Registered Arbitrators and Insurance Consultants, and Design Consultants.

## Course Outline

### Day One

#### **Distinguishing Between Conflicts and Disputes,**

- Sources of Conflict
- Making Sense of our Conflict Experiences
- The Evolution of Conflict
  - Its Growth
  - Climax and the Long Journey to Resolution
  - Becoming Involved
  - Effective Listening and Speaking
- Models of Conflict Resolution
- Role Play

### Day Two

#### **Personality Styles**

- Responding to Emotions
- The Role of Culture and Emotions in Conflict
- Group Disputes
- Conflict Norms and Group Behaviour
- The Five Conflict-Handling Modes or Styles
  - Competing (Directing)
  - Collaborating (Cooperating)
  - Compromising
  - Accommodating (Harmonizing)
  - Avoiding
- Role Play

### Day Three

#### **Defining and Understanding Interests**

- Dealing with Rights and Power
- Moving from Positions to Interests
- Key Elements of a Negotiation
- Distributive vs. Integrative (Interest-Based) Negotiation
- Structuring a Negotiation
- Key Communication Skills

- Four Essential Rules of Negotiation
- Working with BATNA's (Best Alternative To a Negotiated Agreement)
- Dealing with Positional People and Dirty Tricks
- Role Play

## **Day Four**

### **Building Collaboration**

- The Impact of Litigation on the Development of Disputes
- The Options for Resolving Disputes
- Knowledge
- Skills and Attitudes Needed by Mediators
- Structuring a Mediation
- Mediation Process Overview
- Role Play.

## **Day Five**

### **The Five Tasks in Mediation**

#### **Building the Process**

- Pre-Mediation Steps and Initial Process of the Mediation Meeting

#### **Sharing Perspectives**

- Finding Out What Happened

#### **Developing Clarity**

- Where are We
- and What It Means

#### **Developing Options**

- What is Important

#### **Making Decisions**

- What Do You Want To Do.
- Caucusing
- Anticipating and Resolving Impasses and Power Imbalances
- Mediator Ethics
- Role Play

### **Conclusion**

## Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation slides and handouts
- Post-assessment

## Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

## Schedule

**The course agenda will be as follows:**

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am   |
| • Coffee Break      | 10.00-10.15 am   |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break      | 12.15-12.45 pm   |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm   |
| • Course Ends       | 02.30 pm         |

## Course Fees\*

- **2,950USD**  
*\*VAT is Excluded If Applicable*

## مقدمة

قد تطور العلاقة بين الأطراف بصناعة التشييد للعدائية، مما يجعل حدوث النزاعات أمر شائع ووارد ولذا فانه من الأهمية القصوى أن يتم إعداد مديري المشروعات والعقود وتنقيفهم وتزويدهم بالأساليب الفعالة لتناول هذه الخلافات والحد من وقوع أي أضرار سلبية على العناصر التي تحدد نجاح المشروع من حيث المدة والتكلفة والجودة. حيث لا غنى عن هذا البرنامج بالنسبة لكل من يعمل في مجالات التخطيط والإدارة التنفيذية، ومن يرغبون في تعلم الطريقة الفعالة لإدارة النزاعات التي قد تنشأ بين أي من الأطراف أثناء أي مرحلة من مراحل سير وتنفيذ المشروع أو العقد وكذلك فهم إدارة وحل النزاعات الناتجة عن المطالبات عن طريق التفاوض والوساطة.

## الاهداف

الهدف من هذه الدورة هو دراسة وفهم أسباب النزاع في قطاع التشييد، وتأهيل القائمين على عمليات التفاوض والوساطة للتعامل مع تلك النزاعات بفاعلية للتغلب عليها، وحلها حتى لا تؤثر سلباً على المشروع، ويتم التركيز على التفاوض على أساس المصالح للحصول على حل توافقي يحفظ سلامة العلاقات بين الأطراف ويراعي مصالحهم ويعزز فرص انجاز المشروع، وأن التجارب أوضحت أن هذا الأسلوب هو الأفضل والأمثل لإنجاح المشاريع، وسوف يتم ذلك من خلال النماذج العملية المطروحة.

## الحضور

المقاولين، والمقاولين من الباطن، والمهندسين المعماريين والمهندسين وأصحاب الأعمال والمطورين، ومديري العقود، والاستشاريين، وموظفي القطاع العام والمؤسسات العامة، والممولين، والمصرفيين، والمستشارين القانونيين والمحكمين ووكلاء التأمين، مسؤولون من الوكالات الحكومية المسؤولة، ومديري البناء الجمعيات، ومديري شركات إدارة المشاريع، ومديري المشاريع والمهندسين المعماريين والمهندسين ومدراء البناء والتصميم والبناء للمهنيين، المعماريين والمهندسين والمقاولين، وأصحاب وكالات حكومية، مفتشي البناء والتشييد المديرين، ومديري المشاريع، وغيرهم من المسؤولين عن إدارة فعالة في مجال تشييد المباني، الممولين والمحامين والمستشارين القانونيين، مديري المشاريع، التصميم، استشارات تسوية الخسائر، سجل المحكمين والخبراء الاستشاريين للتأمين، الإدارة العليا، وإدارة المشاريع والإنشاءات مدراء الموقع المهندسين، والمالية، والعقود الهندسية والتخطيط ومراقبة التكاليف للمهندسين.