

رقم الدورة 1375

دورة إدارة النزاعات للمديرين

مهارات الإدارة
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُزوّد دورة إدارة النزاعات للمديرين المشاركين بالأطر العملية والمهارات القيادية وأساليب التواصل الفعّال اللازمة للتعامل مع النزاعات في بيئة العمل بصورة مهنية وبناءة. ففي المؤسسات الحديثة، تنشأ النزاعات نتيجة تضارب الأولويات، وغموض الأدوار والمسؤوليات، ومحدودية الموارد، وتحديات الأداء، والاختلافات الثقافية، والتغيرات التنظيمية، وتباين وجهات النظر المهنية. وعندما لا تتم إدارة هذه النزاعات بشكل فعّال، فإنها قد تؤثر سلباً على الإنتاجية، والروح المعنوية، والتعاون المؤسسي، وجودة الخدمات، والالتزام التنظيمي، واتخاذ القرارات.

تركّز هذه الدورة التدريبية الاحترافية على تمكين المديرين من التمييز بين الخلافات المهنية الصحية التي تدعم الابتكار وتحسين الأداء، وبين النزاعات السلبية التي تؤثر على العلاقات والنتائج المؤسسية. كما تساعد المشاركين على فهم أسباب النزاع ومراحله ومؤشرات تصاعده، وتزوّدهم بالأدوات اللازمة للتدخل المبكر وإدارة الحوارات الصعبة وتحويل الخلافات إلى فرص للتعاون وتحقيق الأهداف المشتركة.

ضممت الدورة لتلبية احتياجات الوزارات والجهات الحكومية والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والشركات الكبرى، حيث تربط بين مهارات إدارة الأفراد وتحقيق الأداء التشغيلي والمؤسسي. كما تتناول تأثير النزاعات على ديناميكيات الفرق، والتعاون بين الإدارات، ورضا الموظفين، وإدارة المخاطر، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، مع التركيز على البيئات متعددة الثقافات وعالية المساءلة.

ومن خلال التمارين العملية ودراسات الحالة والمحاكاة المهنية وورش العمل التفاعلية، سيكتسب المشاركون الثقة والقدرة على معالجة المواقف الصعبة بطريقة احترافية تمنع تفاقم الخلافات وتحافظ على العلاقات المهنية، بما يسهم في بناء ثقافة عمل قائمة على الاحترام والمساءلة والحلول العملية.

أهداف الدورة

- تحليل مصادر وأنواع وتأثيرات النزاعات في بيئة العمل على الأداء المؤسسي.
- تحديد المؤشرات المبكرة لتصاعد النزاعات داخل الفرق والإدارات والمشاريع.
- تقييم أساليب إدارة النزاعات الشخصية وفهم تأثيرها على العلاقات المهنية.

- تطبيق مهارات الاستماع الفعّال والتواصل المؤثر في معالجة الخلافات المهنية.
- التمييز بين المواقف والمصالح والحقائق والافتراضات والعوامل العاطفية في النزاعات.
- إعداد خطط فعالة لإدارة المحادثات الصعبة وتحقيق نتائج إيجابية.
- استخدام استراتيجيات وأساليب متنوعة لحل النزاعات وفقاً لطبيعة الموقف.
- تحديد الحالات التي تتطلب التدخل الإداري أو الموارد البشرية أو التصعيد الرسمي.
- تصميم اتفاقيات عملية وعادلة تتضمن المسؤوليات والإجراءات ومؤشرات المتابعة.
- إدارة المشاعر والانفعالات والمحافظة على المهنية أثناء النقاشات الحساسة.
- تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق أفضل ممارسات إدارة النزاعات في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة للمديرين والمشرفين وقادة الفرق ورؤساء الأقسام ومديري المشاريع ومديري العمليات ومديري الفروع وكبار الأخصائيين والقادة الجدد الذين تقع على عاتقهم مسؤولية إدارة الأفراد أو الفرق أو العمليات التشغيلية أو التنسيق بين الإدارات المختلفة.

كما تُعد الدورة مناسبة لمتخصصي الموارد البشرية وعلاقات الموظفين والتطوير التنظيمي والحوكمة والامتثال والشؤون القانونية والمشتريات وخدمة العملاء وإدارة المشاريع، بالإضافة إلى القيادات التنفيذية وصناع القرار الذين يسعون إلى تعزيز قدرتهم على إدارة النزاعات بما يتوافق مع متطلبات الحوكمة والأداء المؤسسي وإدارة المخاطر.

وتناسب الدورة لجميع المهنيين الذين يواجهون تحديات مرتبطة بخلافات الأداء، أو التوترات داخل الفرق، أو النزاعات بين أصحاب المصلحة، أو ضعف التواصل، أو مقاومة التغيير، أو الخلافات بين الإدارات المختلفة.

مخرجات التعلم

- التمييز بين الخلافات المهنية الإيجابية والنزاعات السلبية في بيئة العمل.
- تحليل الأسباب الجذرية للنزاعات وتحديد الأطراف المعنية والمخاطر المرتبطة بها.
- اختيار أسلوب إدارة النزاع الأنسب وفقاً لطبيعة الموقف والأهداف المؤسسية.
- التخطيط الفعّال للمحادثات الصعبة وإدارة النقاشات الحساسة بثقة ومهنية.
- استخدام مهارات الاستماع والتواصل والتفاوض للوصول إلى حلول عملية.
- التحكم في الانفعالات وإدارة الضغوط أثناء التعامل مع المواقف الخلافية.
- معالجة النزاعات بين الأفراد والفرق والإدارات بطريقة تحافظ على الأداء والعلاقات.
- تسهيل جلسات حل المشكلات وتعزيز التعاون والالتزام بالنتائج المتفق عليها.
- توثيق الاتفاقيات وخطط العمل وآليات المتابعة لضمان استدامة الحلول.
- تحديد الحالات التي تستوجب إشراك الموارد البشرية أو الجهات المختصة.
- إعداد وتنفيذ خطة متكاملة لتعزيز إدارة النزاعات داخل بيئة العمل.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

فهم النزاعات في بيئة العمل وتأثيرها المؤسسي

- مفهوم إدارة النزاعات وأهميتها في المؤسسات الحديثة
- الفرق بين النزاع البناء والنزاع الهدّام
- الأسباب الرئيسية للنزاعات في بيئة العمل

اليوم الأول — تابع

- تأثير النزاعات على الأداء والإنتاجية واتخاذ القرار
- أنواع النزاعات التنظيمية والفردية والمؤسسية
- مراحل تطور النزاع ومؤشرات التصعيد المبكر
- تحليل النزاعات الشائعة في المؤسسات الحكومية والخاصة
- تطبيق عملي لتحديد مخاطر النزاعات في بيئة العمل

اليوم الثاني

أنماط إدارة النزاعات ومهارات التواصل الفعّال

- التعرف على أنماط إدارة النزاعات المختلفة
- تحليل الأسلوب الشخصي في التعامل مع الخلافات
- مهارات الاستماع الفعّال في المواقف الصعبة
- استخدام الأسئلة الفعالة لفهم جذور المشكلة
- إعادة الصياغة والتلخيص لتوضيح وجهات النظر
- الذكاء العاطفي ودوره في إدارة النزاعات
- إدارة المشاعر والانفعالات أثناء الخلافات
- تمارين ومحاكاة لمواقف نزاع واقعية

اليوم الثالث

إدارة المحادثات الصعبة وحل النزاعات

- التحضير الفعّال لجلسات حل النزاعات
- جمع الحقائق وتحليل المعلومات قبل التدخل
- الفصل بين الأشخاص والمشكلة

اليوم الثالث — تابع

- التركيز على المصالح بدلاً من المواقف
- إدارة السلوكيات الصعبة والمقاومة والدفاعية
- تقنيات خفض التوتر واحتواء التصعيد
- بناء الثقة أثناء مناقشة القضايا الحساسة
- محاكاة عملية لاجتماعات حل النزاعات

اليوم الرابع

إدارة النزاعات بين الفرق والإدارات

- معالجة النزاعات داخل فرق العمل
- إدارة الخلافات بين الإدارات والوحدات التنظيمية
- تعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة المختلفين
- إدارة النزاعات في البيئات متعددة الثقافات
- النزاعات في البيئات الخاضعة للأنظمة والحوكمة
- التوسط الإداري ودور المدير في تسهيل الحلول
- إجراءات التصعيد الرسمي والتوثيق المؤسسي
- دراسة حالة متقدمة حول النزاعات التشغيلية

اليوم الخامس

بناء ثقافة مؤسسية داعمة لإدارة النزاعات

- تطوير بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل
- تعزيز ثقافة الحوار والتغذية الراجعة البناءة
- ربط إدارة النزاعات بالحوكمة والأخلاقيات المؤسسية

اليوم الخامس — تابع

- متابعة تنفيذ الاتفاقيات ومنع تكرار النزاعات
- إدارة النزاعات أثناء التغيير والتحول المؤسسي
- دور القائد في تعزيز الثقة والتعاون المستدام
- إعداد مؤشرات لقياس فعالية إدارة النزاعات
- ورشة عمل ختامية لإعداد خطة تطبيق عملية لإدارة النزاعات داخل المؤسسة

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/conflict-management-for-managers-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440