

## الأساليب الحديثة في إدارة النزاعات

### لمحة عامة

يعيل معظم الأشخاص إلى تجنب الوقوع في النزاعات؛ لذا يحاولون الابتعاد عن جميع المواقف التي تفرض عليهم توقيع السلطة بل وينسحبون كثيراً من القضايا الحرجية، ولكن الحقيقة هي أن النزاعات جزء طبيعي من حياتنا، والقدرة على حلها بفعالية تعتبر من المهارات الضرورية التي يجب الحرص على التمتع بها. ترتكز هذه الدورة التدريبية على الطرق التي يمكن عبرها توظيف مهارات الحزم والمرونة في إدارة وحل النزاعات بصورة عامة وضمن السياق المهني بصورة خاصة، وبذلك ستتمكن فرق العمل من تحسين أدائها وإنشاء مناخ عمل يساعدها على تحقيق أهدافها المرجوة.

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة التدريبية مزيجاً من التقنيات التفاعلية مثل التمارين الجماعية، ودراسة الحالات، والتمارين الفردية، ولعب الأدوار (المعدّة مسبقاً والعفوية)، ومقاطع الفيديو، والتعليقات الجماعية

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :  
تحديد أسباب وآثار النزاعات

توظيف استراتيجيات متنوعة في حل النزاعات لأنواع مختلفة من النزاعات

تحديد وإدارة نموذج حل النزاعات

وضع خطة إجرائية لحل النزاعات

تحليل وشرح أثر المواقف الصديقة على المرونة وحل النزاعات

### الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة التدريبية جميع الأفراد والمهنيين والموظفين الذين يرغبون في تعزيز مستوى أدائهم الشخصي والمهني والمؤسسي عبر تبني أساليب فعالة في حل مختلف النزاعات.

## الكتفاء المستهدفة

الإصغاء النشط

التعامل مع الرفض

قيادة الآخرين

حل المشكلات

الحزم

استيعاب الطرف الآخر

فهم الاحتياجات التحفيزية

العرونة

## النزاعات في مكان العمل

التعريفات والأنواع

نطاق النزاع

النزاعات العامة

النزاعات في مكان العمل

لماذا يحدث النزاع؟

طبيعة النزاعات

آثار النزاعات في مكان العمل

النتائج الإيجابية

النتائج السلبية

دورة حياة النزاع

النزاعات والعلاقات المهنية التعاونية

## أنواع النزاعات في مكان العمل

النزاعات بسبب تداخل/ ترابط المهام

نزاعات القيادة / النزاعات الثقافية

نزاعات تباين أساليب العمل

نزاعات اختلاف الشخصيات / أسباب النزاعات

دور المدير في حل النزاعات  
إدراك النزاعات  
المدير كميّسر و وسيط  
مهارات إدارة النزاعات  
معرفة التوقيت الصحيح لحل النزاع  
شكاوى الموظفين  
المتعامل الغاضب الذي يتسبب في النزاعات  
النزاع مع المدير  
النزاعات الجماعية  
القيادة الأخلاقية للنزاعات

الخطة الإجرائية لحل النزاعات  
البناءة مقابل الهدامة  
الإدارة البناءة للنزاعات  
إطار الاتفاقيات  
سلوكيات معالجة النزاعات  
التصور والمشاهدات  
سيكولوجية حل النزاعات  
نظرة عامة على إدارة الغضب  
الوساطة والتدكيم  
الذكاء العاطفي وإدارة النزاعات

القدرة على التكييف وحل النزاعات ضمن سياق البيئات المتغيرة  
تعريف القدرة على التكييف / لماذا نميل إلى مقاومة التغيير؟  
التأثيرات التي يمكن السيطرة عليها والتي لا يمكن السيطرة عليها  
العقلية المتكييفة / تعريف أساليب القدرة على التكييف  
نظريات حول القدرة على التكييف وإدارة النزاعات / توجيهات للمدراء