

الأساليب الحديثة في إدارة النزاعات

لمحة عامة

يميل معظم الأشخاص إلى تجنّب الوقوع في النزاعات؛ لذا يُحاولون الابتعاد عن جميع المواقف التي تفرض عليهم تولّي السلطة بل وينسحبون كثيراً من القضايا الحرجة، ولكن الحقيقة هي أن النزاعات جزء طبيعي من حياتنا، والقدرة على حلّها بفعالية تعتبر من المهارات الضرورية التي يجب الحرص على التمتع بها تركّز هذه الدورة التدريبية على الطرق التي يمكن عبرها توظيف مهارات الحزم والمرونة في إدارة وحل النزاعات بصورة عامة وضمن السياق المهني بصورة خاصة، وبذلك ستمكّن 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 الصحيحة 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.

الكفاءات المستهدفة

الإصغاء النشط
التعامل مع الرفض
قيادة الآخرين
حل المشكلات
الحزم
استيعاب الطرف الآخر
فهم الاحتياجات التحفيزية
المرونة

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 كميسر ووسيط
مهارات إدارة النزاعات
معرفة التوقيت الصحيح لحل النزاع
شكاوى الموظفين
المتعامل الغاضب الذي يتسبب في النزاعات
النزاع مع المدير
النزاعات الجماعية
القيادة الأخلاقية للنزاعات

الخطوة الإجرائية لحل النزاعات

البناءة مقابل الهدامة
الإدارة البناءة للنزاعات
إطار الاتفاقية
سلوكيات معالجة النزاعات
التصور والمشاهدات
سيكولوجية حل النزاعات
نظرة عامة على إدارة الغضب
الوساطة والتحكيم
الذكاء العاطفي وإدارة النزاعات

القدرة على التكيف وحل النزاعات ضمن سياق البيئات المتغيرة

تعريف القدرة على التكيف / لماذا نميل إلى مقاومة التغيير؟
التأثيرات التي يمكن السيطرة عليها والتي لا يمكن السيطرة عليها
العقلية المتكيفة / تعريف أساليب القدرة على التكيف
نظريات حول القدرة على التكيف وإدارة النزاعات / توجيهات للمدراء