

## قوة التأثير في إدارة النزاعات

### لمحة عامة

قد تؤدي النزاعات والمشكلات الشخصية بين أعضاء فرق العمل إلى إفشال أكثر الخطط إحكاماً تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تحديد السبل المثلى لحل أكثر المواقف تعقيداً عبر اتباع أساليب وتقنيات فعّالة ، سيحدّد المشاركون في هذه الدورة أسلوبهم المفضّل في حل النزاعات وكيفية تعديله لمعالجة المواقف التي يواجهونها ، كما تركّز الدورة على مهارات التأثير وأسس القوة وكيفية تطبيقها ، بالإضافة إلى تزويد المشاركين بالقدرات والكفاءات التي تمكّنهم من الحد من النزاعات وتحقيق تغييراً إيجابياً.

### المنهجية

توظّف هذه الدورة التدريبية مزيجاً من أساليب التدريب التفاعلية ، مثل العروض التقديمية من المستشار والمشاركين ولعب الأدوار (المعدّة مسبقاً والمرتبلة) وعرض مقاطع الفيديو ومناقشتها والتمارين الفردية والجماعية.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :  
تحديد واستيعاب المصادر المختلفة للنزاعات  
تعريف الأساليب الشخصية في حل النزاعات  
تطبيق مهارات التأثير ودراسة العلاقات مع الآخرين  
إدارة النزاعات في الفرق والمشاركة في حل مشكلات الفريق بفعالية  
استخدام مهارات التأثير المختلفة وتوظيفها بحسب اختلاف المواقف  
ممارسة الاستراتيجيات المختلفة للتأثير على الآخرين عاطفياً وعقلياً

### الفئات المستهدفة

هذه الدورة مصممة لتلبي احتياجات الموظفين والمهنيين الذي يسعون لتنمية مهاراتهم في إدارة وحل النزاعات واستيعاب واحتواء عواطفهم وسلوكياتهم الشخصية وتطبيق الأساليب الفعّالة في إدارة النزاعات في جميع المواقف حتى ولو لم يتمتعوا فيها بالصلاحيات الكاملة.

## الكفاءات المستهدفة

الإصغاء النشط  
التعامل مع الرفض والوعي البشري  
قيادة الآخرين  
إدارة النزاع  
حل المشكلات  
التقييم الذاتي ومراعاة الآخرين  
استيعاب الاحتياجات التحفيزية  
التركيز على العملاء

## تعريفات النزاعات

طبيعة ونطاق إدارة النزاعات  
المفاهيم الخاطئة حول النزاعات  
مصادر النزاعات  
العوامل الإيجابية والسلبية للنزاعات  
عندما تقف النزاعات حائلاً بينك وبين تحقيق أهدافك

## نموذج توماس - كيلمان في حل النزاعات

التقييم والتفسيرات  
طرق التعامل مع النزاع  
الافتراضات ونتيجة النزاع  
إدارة النزاعات واستخدام الأسلوب الملائم للحصول على نتائج فعالة  
طرق حل النزاعات  
تقديم وتلقي الإفادة بالرأي (التغذية الراجعة)  
الافتراضات في الخلافات  
إنشاء بيئة عمل تعاونية لتعزيز النتائج

## التأثير على الآخرين أثناء حل المشكلات

استخدام الذكاء العاطفي في إدارة النزاعات  
العمل بفعالية مع أعضاء الفريق  
إدارة العواطف الشخصية والمعلومات والمشكلات  
نصائح للتعامل الفعّال مع النزاعات اليومية  
حل النزاعات قبل أن تخرج عن السيطرة  
إدارة النزاعات مع الرؤساء والمرؤوسين  
التفاوض للحصول على نتائج أفضل  
بناء الثقة أو إعادة اكتسابها للتأثير على الآخرين  
تعزيز الثقة في المؤسسة

## أهمية عمل الفريق

إدارة النزاعات بين أعضاء الفريق  
التعامل مع الاختلال الوظيفي في أدوار الفريق  
تحسين تواصل الفريق  
حل مشكلات الفريق بصورة فعّالة  
الاقتراب من النزاع ونمط التصعيد

## مهارات التأثير (أسس القوة)

تعريفات مهارات التأثير وأسس القوة / تغيير أسس القوة  
استخدام أسس القوة في إقناع الآخرين  
تحديد طرق توثيق العلاقات في جميع مستويات المؤسسة  
استيعاب الشخص الذي تحاول التأثير عليه وإقناعه من خلال اتباع أسلوب مرن  
إقناع الآخرين بأفكارك والنجاح في تطبيق التغيير  
التأثير على الآخرين عبر إظهار الثقة بالنفس دون المبالغة في الضغط  
استراتيجيات تنمية الصفات الشخصية (الكاريزما)  
تدريب القيادة لتنمية مهارات التأثير والقوة

## فن التأثير على سلوكيات الآخرين عاطفياً وعقلياً

التأثير وبيكولوجية الإقناع

قوة التغيير الشامل

خطة العمل لتنمية مهاراتك في حل النزاعات والتأثير ضمن أي مستوى في المؤسسة