



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# إدارة الصراعات وتقنيات التعامل مع السلوكيات الصعبة

## مقدمة :

- هذا البرنامج التدريبي " إدارة الصراعات وتقنيات التعامل مع الشخصيات الصعبة " يحسّن معرفتك وقدرتك على: فهم الأنواع الأساسية للصراعات والنزاعات وأسباب وقوعها، مع التعرف على الأنواع الأربعة النموذجية للصراعات والقدرة على تنفيذ الخطوات الأساسية لحل الصراعات و النزاعات، وممارسة مهارات الاتصال للعمل على منع نشوب الصراع، وذلك من خلال وتوظيف استراتيجيات التعامل مع الأشخاص صعبى المراس لل غاية.
- ويسلط البرنامج التدريبي الضوء على نجاح عملية إدارة الصراعات، أنواع وأنماط الصراع المختلفة ، طريقة التدخل لحل كل منها، توضيح الجانب السلبي في الصراع الخبيث، وكذلك الإيجابي في الصراع الحميد، وكيف يمكن إدارة كلا الجانبين وكلا الصراعين، بما يحقق مصلحة المؤسسة في النهاية. هذا البرنامج يعتبر نقلة ضرورية من فض الصراعات إلى إدارتها. من خلال المحاور الداخلية أولاً: محور نوع الصراع ثانياً: محور شدة الصراع إدارة أنماط الصراع المختلفة أسباب الصراع تحليل النظام المؤسسي أسباب الصراع ، متى تتدخل الإدارة في الصراع؟ فن إدارة الصراعات الصراع التنظيمي مراحل الصراع نموذج مراحل الصراع لـ (Pondy) نموذج مراحل الصراع لـ (Rahim) مستويات الصراع أسباب الصراع ومؤشراته ثالثاً: محور التواصل والتعامل مع الشخصيات الصعبة.

## الهدف العام :

- تطوير قدرتك علي التواصل الإيجابي تطوير قدرتك علي التعامل بطريق مقنعة فهم الشخصيات. ، تفسير السلوك فهم طبيعة الاختلاف وكيفية التأقلم معرفة الطباع الصعبة وأسلوب التعامل طرق التحرر من سلبيات المواقف.

## أهداف الدورة :

- فهم أنواع الصراعات والنزاعات الأساسية وأسباب حدوثها
- تنفيذ الخطوات الأساسية لتسوية الصراع
- مهارات الاتصال لتقليص ومنع نشوب الصراعات
- تطوير قدرتك علي التواصل الإيجابي
- تطوير قدرتك علي التعامل بطريق مقنعة
- فهم الشخصيات. ، تفسير السلوك
- فهم طبيعة الاختلاف وكيفية التأقلم
- معرفة الطباع الصعبة وأسلوب التعامل معها بكفاءة
- طرق التحرر من سلبيات المواقف
- تعلم مهارات فهم الشخصيات وبناء العلاقات الناجحة وتعامل السريع مع العلاقات والتخلص من الاحباط والغضب
- توظيف استراتيجيات للتعامل مع شخصيات محددة مثل شخص غاضب أو متذمر
- تعامل مع حالات محددة بما في ذلك التعامل مع مديرك أو عملائك

## الفئات المستهدفة

- الأشخاص الذين يريدون آليات قياسية للتعامل مع الصراع في الوقت المناسب، حتى يتمكنوا من تقليل الآثار داخل المنظمة.

## محتوى البرنامج:

### مفهوم الصراع و أبعاده:

- مفهوم الصراع
- طبيعة الصراع و أبعاده
- مفهوم الصراع و علاقته بالأزمة
- خصائص الصراع و الأزمات الإدارية
- المواصفات العلمية لعملية الصراع

### الصراع التنظيمي و مراحل تطوره و مؤشراتته:

- مراحل تطور الصراع.
- الأبعاد النظرية و العلمية للصراع
- مستويات الصراع التنظيمي
- مصادر الصراع التنظيمي
- أسباب الصراع
- أنواع الصراعات داخل بيئات العمل.
- مراحل عمليات الصراع و طرق التعامل معها
- نموذج مراحل الصراع لـ Pnody
- نموذج مراحل الصراع لـ Rahim
- إستراتيجيات إدارة الصراع
- حالة عملية عن ادارة الصراع

### أنواع لصراعات و النزاعات:

- الصراع بين الأفراد: و هو الصراع الذي يحدث بين شخصين او أكثر
- الصراع داخل جماعات العمل: و يحدث عندما تنقسم جماعة العمل على نفسها
- الصراع بين جماعات العمل: و يحدث بين مجموعتين مختلفتين أو أكثر
- الصراع ما بين الفريق ككل و ما بين قائد الفريق: و يحدث عندما ينقلب الفريق متحدين على القائد
- الصراع بين المنظمات: و يحدث نتيجة للمنافسة بين المنظمات التي تقدم خدمات أو سلعاً متشابهة
- حالة عملية على أنواع الصراع

## الإستراتيجيات الإدارية الحديثة للتعامل مع الصراعات داخل المنظمة:

- الإستراتيجية العلمية
- الإستراتيجية السياسية
- الإستراتيجية القانونية
- مكونات الذكاء العاطفي.
- إستراتيجية التسلسل الهرمي
- إستراتيجية المشاركة في الحل.

## الذكاء العاطفي في مواجهة الضغوط و حل و تسوية و إدارة النزاعات و الصراعات:

- مفهوم الضغوط.
- مصادر وأنواع الضغوط.
- آثار الضغوط النفسية على العمل
- الذكاء العاطفي وأهميته في مواجهة الضغوط.
- الذكاء العاطفي والمهارات الثقافية للتعامل مع الضغوط.
- الذكاء العاطفي في التعامل مع الصراعات
- الذكاء العاطفي في إدارة الصراعات

## التواصل الفعال مع الشخصيات الصعبة:

- تعريف الشخصية
- أنواع الشخصيات المختلفة.
- طرق التعامل مع الشخصيات المختلفة
- تعريف الشخصية الصعبة.
- أنواع الشخصيات الصعبة.
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة و طرق التأثير فيهم
- التأقلم مع الشخصيات الصعبة في مكان العمل



المعهد العربي للتدريب في الخليج