



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الأساليب الحديثة في إدارة النزاعات والقدرة على التكيف

## 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 ستتمكّن 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

- تحديد أسباب وآثار النزاعات
- توظيف استراتيجيات متنوعة في حل النزاعات لأنواع مختلفة من النزاعات
- تحديد وإدارة نموذج حل النزاعات
- وضع خطة إجرائية لحل 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.

## المحتوي العلمي

- 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

### 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 كميستّر ووسيط
- مهارات إدارة النزاعات
- معرفة التوقيت الصحيح لحل النزاع
- شكاوى الموظفين
- التعامل الغاضب الذي يتسبب في النزاعات
- النزاع مع المدير
- النزاعات الجماعية
- القيادة الأخلاقية للنزاعات

## الخطّة الإجرائية لحل النزاعات

- البتّاءة مقابل الهدّامة
- الإدارة البتّاءة للنزاعات
- إطار الاتفاقية
- سلوكيات معالجة النزاعات
- التصرّو والمشاهدات
- سيكولوجية حل النزاعات
- نظرة عامة على إدارة الغضب
- الوساطة والتحكيم
- الذكاء العاطفي وإدارة النزاعات

## القدرة على التكيّف وحل النزاعات ضمن سياق البيئات المتغيرة

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



المعهد العربي للتدريب في الخليج