

# الأساليب الحديثة في إدارة الصراعات والنزاعات والقدرة

## مقدمة:

- أن تأثير الصراعات على بيئة العمل ليس من النوع الذي يمكن تجاهله، فاستمرار الصراعات والنزاعات في العمل ينعكس سلباً على علاقة الموظفين مع بعضهم وعلى علاقتهم بالإدارة، كما ينعكس على الرضا الوظيفي وعلى جودة العمل بشكل عام ، لذلك تعتبر إدارة النزاعات في بيئة العمل من أولويات الإدارة الحكيمة. وإذا لم تتم إدارة النزاعات بشكل جيد، فقد يتصاعد ويؤدي إلى نتائج غير مثمرة. ولكن إذا تمت إدارتها بفعالية، يمكن أن تؤدي إلى نتائج جيدة ومفيدة. ولهذا السبب فإن تعلم إدارة النزاعات شرط لا يتجزأ وحتمي لثقافة تنظيمية منتجة.
- تركز هذه الدورة التدريبية على الطرق التي يمكن عبرها توظيف مهارات الحزم والمرونة في إدارة وحل النزاعات بصورة عامة وضمن السياق المهني بصورة خاصة، وبذلك ستمكن فرق العمل من تحسين أدائها وإنشاء مناخ عمل يساعدها على تحقيق أهدافها المرجوة، يتضمن تعلم إدارة النزاعات مهارات تتعلق بحل النزاعات، والوعي بأنماط الصراع، ومهارات التواصل مع النزاعات، وإنشاء هيكل لإدارة الصراع في بيئة العمل والقدرة على التكيف / المرونة، تهدف الدورة تنمية المهارات الإبداعية للمشاركين في إدارة النزاعات في المنظمة وتحسين قدراتهم الفنية والإبداعية في ابتكار الحلول لتخفيف الصراعات ومواجهة النزاعات في العمل.

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد أسباب وآثار النزاعات
- فهم أسباب النزاعات في مكان العمل وتأثيرها
- 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
- ممارسة الاستراتيجيات المختلفة للتأثير على الآخرين عاطفياً وعقلياً
- التعرف على كيفية تأثير لغة الجسد وأساليب التواصل الخاصة بهم على الآخرين وفهمها
- استخدام قواعد مختلفة من السلطة وإدارتها للتكيف مع الوضع
- إدارة مقاومة التغيير والتعرف على المشاعر القوية المرتبطة به

## 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.

## محتوى البرنامج:

### تعريفات النزاعات والصراعات:

- طبيعة ونطاق إدارة الصراعات
- المفاهيم الخاطئة حول الصراع
- مصادر الصراع
- النتائج الإيجابية والسلبية للصراع
- عندما يأتي الصراع بينك وبين النتائج المرجوة

### مهارات الاتصال:

- استخدام النغمة المناسبة كوسيلة للتأثير على الآخرين
- التحقق من التصورات
- استخدام لغة إيجابية للتعبير عن أفكار ومشاعر واضحة
- الاستماع النشط للتفاهم ثنائي الاتجاه

### أنواع النزاعات في مكان العمل:

- النزاعات بسبب تداخل/ ترابط المهام
- نزاعات القيادة
- النزاعات الثقافية
- نزاعات تباين أساليب العمل
- نزاعات اختلاف الشخصيات
- أسباب النزاعات

### النزاعات الوظيفية:

- مفهوم النزاع الوظيفي وطبيعته
- مراحل تطور النزاع الوظيفي
- إدارة النزاعات في بيئة الأعمال
- استراتيجيات إدارة النزاع وضغوط العمل
- نتائج سوء وحسن إدارة العمل وكيفية التعامل مع ضغوط العمل

### معوقات العمل وأسباب النزاع وطرق حلها:

- معوقات العمل
- ما هي أسباب النزاعات الوظيفية (الخلاف)
- كيف يمكن تقليل نزاعات العمل
- أنواع بيئات العمل ومواجهة الإحباط فيها
- كيف تتعامل مع النزاعات في العمل
- كيف تخلق بيئة عمل مثالية للموظفين

## إدارة النزاعات:

- تحديد مصادر النزاع
- مقارنة حل النزاعات القائم على المواقف والمستند إلى المصالح
- طبقات الصراع
- أفضل الممارسات لإدارة الصراع
- الأساليب الحديثة لحل النزاعات
- حل حالات الصراع الواقعية
- إدارة التعارض في المجموعات

## استراتيجيات إدارة النزاعات في بيئة العمل:

- استراتيجية التكيف
- كيفية اختيار استراتيجية إدارة الصراع المناسبة
- تحليل أسباب مشكلات العمل الإداري وتصنيف الصراعات داخل بيئة العمل
- المصادر الداخلية والخارجية لنزاعات العمل وأسبابها وأنواعها وكيفية التعامل معها
- مفهوم المواقف الصعبة وكيفية التعامل معها واتخاذ القرارات
- الأنماط الشخصية للموظفين والعملاء وكيفية التعامل مع كل نمط

## التأثير على الآخرين في سياق حل النزاعات:

- إدارة العواطف والمعلومات والمشاكل
- نصائح لإدارة النزاعات اليومية الفعالة
- حل التعارض قبل أن يخرج عن السيطرة
- الحصول على نتائج أفضل من خلال التفاوض
- تأسيس أو استعادة المصداقية حتى تتمكن من البدء في التأثير على الناس
- تحقيق الثقة في جميع أنحاء المنظمة
- فن التأثير على سلوكيات الآخرين عاطفياً وعقلياً

## قواعد القوة:

- تعريفات النفوذ وقواعد السلطة
- تغيير قواعد السلطة
- إقناع الآخرين باستخدام قواعد القوة الخاصة بك
- تحديد طرق بناء العلاقات صعوداً وهبوطاً وبصورة أفقية داخل مؤسستك
- فهم الشخص الذي تحاول التأثير عليه وإقناعه
- بيع أفكارك وتنفيذ التغيير بنجاح
- التأثير على الناس مع إسقاط الثقة بالنفس دون أن تكون انتهازي

## القدرة على التكيف وحل النزاعات:

- 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

## نماذج واستراتيجيات لإدارة القدرة على التكيف:

- التكيف الإداري مع حالات التغيير
- تقييم الحاجة إلى التكيف
- الإعداد والتخطيط للتغيير
- إدارة المقاومة والعواطف
- فهم الثقافات التنظيمية والمؤسسية
- مكونات ثقافة الشركة
- الأخطاء الشائعة عند تحويل ثقافة الشركة
- إدارة المقاومة والعواطف