JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات الوساطة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات الوساطة

مهارات الوساطة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين للوسطاء الممارسين ومديري الموارد البشرية وعلاقات الموظفين ومسؤولي الشؤون القانونية والعلاقات المجتمعية الذين يسوون النزاعات بين الزملاء أو الجهات أو المجتمعات، ويخرج المشاركون منها بخطة قضية الوساطة لنزاع قائم. فالتظلمات الوظيفية ونزاعات الأطراف المعنية باتت تحمل كلفة قانونية وأثرا على السمعة، لذا تحتاج المؤسسات إلى من يسويها مبكرا وبعدل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة ضمن سلسلة السمعة والعلاقات.

لماذا تهم مهارات الوساطة الآن

تجعل ثلاثة ضغوط مهارات الوساطة أولوية. فنزاعات العمل تنتقل بسرعة عبر القنوات الرقمية وشبكات الموظفين، وقد يتحول تظلم لم يحسم إلى قصة علنية أو دعوى رسمية. كما تمس المشاريع والخدمات مجتمعات وشركاء يتوقعون أن يسمع صوتهم قبل فرض القرارات. والتقاضي والتحكيم بطيئان ومكلفان، بينما تحتاج العلاقات غالبا إلى الاستمرار بعد النزاع. والمؤسسة التي تملك وسطاء أكفاء تسوي الخلافات مبكرا وتحافظ على علاقات العمل وتحمي سمعتها، أما غيرها فتدفع الثمن وقتا ومالا وثقة. وتستند الدورة إلى ممارسات راسخة في الوساطة التيسيرية والتقييمية والقائمة على المصالح.

المستفيدون من مهارات الوساطة

- الوسطاء الممارسون الذين يديرون قضايا معقدة أو شديدة الانفعال ويريدون أساليب أعمق
- مديرو الموارد البشرية وعلاقات الموظفين المسؤولون عن التظلمات ونزاعات الفرق والتحقيقات
- المسؤولون القانونيون الذين يبحثون عن بدائل للتقاضي ويصوغون شروط التسوية
- مسؤولو العلاقات المجتمعية وأصحاب المصلحة الذين يتعاملون مع نزاعات السكان أو الشركاء
- مسؤولو المظالم والحل الداخلي الذين يديرون مسارات الشكاوى غير الرسمية

وتحقق إدارة علاقات الموظفين أو الإدارة القانونية التي ترسل عدة متعاملين مع القضايا معا أكبر فائدة، لأنهم يعودون بعملية وساطة موحدة وأسلوب متسق في صياغة التسويات.

قدرات مهارات الوساطة

ينتقل المشاركون من تيسير حوارات هادئة إلى توجيه نزاعات صعبة عبر الجمود وصولا إلى اتفاقات تدوم.

- تقييم ملاءمة النزاع للوساطة والأسلوب المناسب له — للمديرين المحيلين والمستشارين القانونيين
- تصميم عملية وساطة من الاستقبال إلى الإغلاق — للأطراف وممثليهم
- تطبيق أساليب الجلسات المنفردة والوساطة المكوكية لتحريك المحادثات المتعثرة — للزملاء والشركاء المتنازعين
- الموازنة بين بدائل كل طرف بتحليل BATNA وWATNA — لقرارات التسوية
- بناء استجابة تهدئة للغضب واختلال القوة — للأطراف الأضعف في قضايا العمل والمجتمع
- تحديد شروط تسوية واضحة ومتينة — للموارد البشرية والفرق القانونية والأطراف أنفسهم

مصطلحات مهارات الوساطة الأساسية

- الوساطة التيسيرية — أسلوب يدير فيه الوسيط الإجراءات بينما يطور الأطراف حلولهم ويختارونها بأنفسهم.
- الوساطة التقييمية — أسلوب يبدي فيه الوسيط رأيه في قوة موقف كل طرف لتشجيع تسوية واقعية.
- الجلسة المنفردة — لقاء خاص بين الوسيط وطرف واحد لاستكشاف المخاوف والخيارات بسرية.
- BATNA — البديل الأنسب للاتفاق المتفاوض عليه، وهو ما يحصل عليه الطرف إن لم تنته الوساطة باتفاق.
- الجمود — نقطة تتوقف عندها المحادثات بسبب عوائق عاطفية أو معلوماتية أو هيكلية بين الأطراف.
- مذكرة بنود الاتفاق — ملخص مكتوب لشروط التسوية التي قبلها الأطراف في ختام الوساطة.

مهارات الوساطة يوما بيوم

اليوم 1: دور الوسيط ومشهد النزاعات

- طيف تسوية النزاعات — موقع الوساطة بين التفاوض والتحكيم
- مبادئ حياد الوسيط ونزاهته — حدود الدور
- نموذج تصاعد النزاع — قراءة المدى الذي بلغه الخلاف
- قائمة فحص الملاءمة — القضايا الصالحة وغير الصالحة للوساطة
- مدونة سلوك الوسيط — السرية والموافقة والإفصاح

اليوم 2: أساليب الوساطة ونماذجها

- الوساطة التيسيرية — الأطراف يصوغون حلولهم بأنفسهم
- الوساطة التقييمية — متى يساعد اختبار الواقع على التسوية
- النهج التحويلي — إعادة بناء الاعتراف المتبادل بين الأطراف
- أساليب الوساطة السردية — إعادة صياغة روايات النزاع
- مصفوفة اختيار الأسلوب — مواءمة النهج مع القضية والثقافة

اليوم 3: التحضير والافتتاح

- مكالمات الاستقبال قبل الوساطة — التوقعات والصلاحيات والمخاوف
- صياغة اتفاق الوساطة — القواعد الأساسية وشروط السرية
- تصميم القاعة والمقاعد — بيئة مادية تخفف التوتر
- البيان الافتتاحي للوسيط — ضبط النبرة ووضوح الإجراءات
- البيانات الافتتاحية للأطراف — سماع كل رواية دون مقاطعة

اليوم 4: استكشاف المصالح

- تحليل المواقف مقابل المصالح — ما يحتاجه الأطراف فعلا
- الإنصات الفعال والتلخيص — إشعار كل طرف بأنه مسموع
- الأسئلة المفتوحة والدائرية — كشف المخاوف الخفية
- إعادة صياغة اللغة الجارحة — عبارات محايدة تبقي الحوار مستمرا
- بناء جدول القضايا — ترتيب الموضوعات للنقاش

اليوم 5: أساليب الجلسات المنفردة

- قرار توقيت الجلسة المنفردة — متى يفصل الوسيط بين الأطراف
- قواعد سرية الجلسة الخاصة — ما يجوز نقله لاحقا
- اختبار الواقع في الجلسة المنفردة — كلفة عدم الاتفاق
- أسلوب الوساطة المكوكية — نقل المقترحات بين الغرف
- العودة إلى الجلسة المشتركة — استعادة الحوار المباشر

اليوم 6: التفاوض القائم على المصالح داخل الوساطة

- أساليب توليد الخيارات — العصف الذهني دون تعهد
- تحليل BATNA وWATNA — اختبار بدائل كل طرف
- اختيار المعايير الموضوعية — أسس عادلة لتقسيم القيمة
- بناء الصفقة المتكاملة — المقايضة بين عدة قضايا
- أنماط الإرساء والتنازلات — إدارة ديناميكية العروض

اليوم 7: الجمود والانفعال الشديد

- أداة تشخيص الجمود — عائق عاطفي أو معلوماتي أو هيكلي
- أساليب التهدئة — الاستجابة للغضب والضيق
- إدارة اختلال القوة — حماية صوت الطرف الأضعف
- أسلوب مقترح الوسيط — كسر الجمود النهائي
- الضبط الذاتي للوسيط — الثبات تحت الضغط

اليوم 8: الوساطة في بيئة العمل ومتعددة الأطراف

- مسار إحالة الوساطة في بيئة العمل — الصلة بإجراءات التظلم
- تيسير نزاعات الفرق — عدة زملاء في عملية واحدة
- رسم الأطراف المتعددة — التكتلات والممثلون في القضايا المركبة
- وساطة نزاعات المجتمع وأصحاب المصلحة — سياقات المصلحة العامة
- الوعي بالوساطة عبر الثقافات — ماء الوجه والتراتبية وأساليب التخاطب

اليوم 9: التسوية والإغلاق

- صياغة مذكرة بنود الاتفاق — شروط واضحة ومحددة وقابلة للتنفيذ
- قائمة فحص شروط التسوية — من وماذا ومتى وكيف يتحقق
- اختبار متانة الاتفاقات — توقع الانهيار المستقبلي
- البيان الختامي والخطوات التالية — إنهاء الجلسة بفهم مشترك
- المتابعة بعد الوساطة — رصد التنفيذ والعلاقات

اليوم 10: ممارسة خطة قضية الوساطة

- محاكاة وساطة متكاملة — نزاع عمل من الاستقبال إلى التسوية
- لعب أدوار متعدد الأطراف — تطبيق الجلسات المنفردة والوساطة المكوكية
- عيادة الجمود — تطبيق أساليب التشخيص والاختراق
- تمرين صياغة التسوية — تحويل الاتفاق إلى شروط مكتوبة
- خطة قضية الوساطة — الصيغة النهائية لنزاع قائم

تطبيق مهارات الوساطة بعد الدورة

- قيادة فحص ملاءمة للتظلمات أو النزاعات المفتوحة واقتراح قضيتين للوساطة مع الأسلوب المختار لكل منهما.
- اعتماد نموذج موحد لمذكرة بنود الاتفاق وقائمة فحص للتسوية في قضية الوساطة التالية لدى الإدارة.

أسئلة حول مهارات الوساطة

ما مهارات الوساطة ولماذا تهم الآن؟

مهارات الوساطة هي الأساليب التي يستخدمها طرف ثالث محايد لمساعدة المتنازعين على الوصول إلى اتفاقهم الخاص. وتهم الآن لأن نزاعات العمل وأصحاب المصلحة تتصاعد بسرعة، والتقاضي بطيء ومكلف ويضر بالعلاقات.

من أكثر الأدوار استفادة من تدريب مهارات الوساطة؟

يستفيد الوسطاء الممارسون ومديرو الموارد البشرية وعلاقات الموظفين ومسؤولو الشؤون القانونية والعلاقات المجتمعية أكثر من غيرهم. كما يستفيد مسؤولو المظالم والحل الداخلي، خاصة حين يحضر عدة متعاملين مع القضايا من إدارة واحدة.

ما الفرق بين مهارات الوساطة وتدريب مهارات التفاوض؟

تضعك الوساطة في موقع المحايد الذي يساعد الآخرين على الاتفاق، بينما يعدك تدريب التفاوض للدفاع عن موقفك. وتضيف الدورة المتقدمة أساليب الجلسات المنفردة والجمود والأطراف المتعددة التي تتجاوز دورة الوساطة التمهيدية.

ماذا تعود به من تدريب مهارات الوساطة؟

تعود بخطة قضية الوساطة لنزاع قائم. وتحدد الملاءمة والأسلوب والافتتاح ونهج الجلسات المنفردة واستراتيجيات تجاوز الجمود ومسودة شروط التسوية لاستخدامها في قضيتك التالية.

مهارات الوساطة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة قضية الوساطة أولا قرار إحالة النزاع القائم إلى الوساطة واختيار الأسلوب والوسيط المناسبين له. ويستخدمها مسؤولو الموارد البشرية والشؤون القانونية والعلاقات المجتمعية لتهيئة الأطراف وتنظيم الجلسات. وبعد أول قضية تتم فيها الوساطة تستحق استراتيجيات تجاوز الجمود وشروط التسوية مراجعة، لأن متانة الاتفاق لا تظهر إلا حين يختبر في علاقات العمل اليومية.