JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة بؤر مقاومة التغيير وتخطيط نزاعات المرحلة الانتقالية

14 – 18 مارس 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة بؤر مقاومة التغيير وتخطيط نزاعات المرحلة الانتقالية

**المرجع:** 112518_2968 **التاريخ:** 14 – 18 مارس 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

دورة بؤر مقاومة التغيير وتخطيط نزاعات المرحلة الانتقالية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الخطوط وقادة التغيير الذين يديرون التغيير المؤسسي، يخرج منها كل مشارك بخطة نزاعات التغيير لمبادرة قائمة. فإعادة الهيكلة واستبدال الأنظمة تتداخل اليوم، فيظهر الاحتكاك بين الفرق أبكر مما تسمح به الجداول الزمنية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يقودون التعامل مع بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية.

## لماذا تهم بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية الآن

نادرا ما تدير المؤسسات تغييرا واحدا في الوقت نفسه. فالمبادرات المتداخلة تتنافس على الأشخاص أنفسهم، وكل منها يبدل الأدوار أو خطوط التبعية أو أعباء العمل. ويقف المديرون في المستوى الأوسط بين رعاة يطلبون السرعة وموظفين يطلبون الإنصاف. وحين تهمل المقاومة تتصلب النزاعات وتتحول إلى غياب أو امتناع صامت عن التعاون أو تظلمات مصعدة توقف التغيير. أما حين يتوقعها القادة مبكرا فتصبح الطاقة نفسها ملاحظات مفيدة. وتقوم الدورة على فكرتين واضحتين: المقاومة يمكن توقعها مما يسلبه التغيير، والنزاع بين الفرق يسير على خطوط تسليم العمل.

## المستفيدون من بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية

- مديرو الخطوط الذين تفقد فرقهم مهام أو أدوات أو مكانة أثناء إعادة الهيكلة
- قادة التغيير الذين ينسقون مسارات عمل متعددة تتقاسم الكوادر والميزانيات
- المشرفون الذين يعالجون نزاعات التسليم بين ملاك العمليات القديمة والجديدة
- رؤساء الأقسام الذين يتفاوضون على الحدود مع وحدات نظيرة أثناء دمج الوظائف
- المختصون المنتدبون إلى مكاتب المرحلة الانتقالية الذين يتلقون شكاوى الميدان

وتكون الفائدة أكبر حين تحضر مجموعة متعددة الوظائف من مرحلة انتقالية واحدة، مثل إنشاء مركز خدمات مشتركة، معا.

## قدرات بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية

يتعلم المشاركون قراءة المواضع التي سيؤلم فيها التغيير، ومن سيعترض، وأي حدود بين الفرق ستتصدع، ثم التحرك قبل أن تتصلب المواقف.

- تقييم ما ستخسره كل مجموعة متأثرة — ترتيب إعلانات التغيير
- رسم بؤر المقاومة بحسب الفريق والدور والموقع — رعاة التغيير
- تحديد اتفاقيات الواجهة بين الفرق في المرحلة الانتقالية — ملاك العمليات في الجانبين
- تطبيق الحوار القائم على المصالح في نزاعات التسليم — مديرو الخطوط والمشرفون
- تصميم مسارات التصعيد وأزمنة الاستجابة لنزاعات المرحلة الانتقالية — مكتب المرحلة الانتقالية
- بناء خطة نزاعات التغيير بمسؤولين ومحفزات واضحة — اللجنة التوجيهية

## مصطلحات بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية الأساسية

- بؤرة المقاومة — فريق أو دور أو موقع يسلبه التغيير أكثر من غيره ويكون الاعتراض فيه أرجح.
- جرد الخسائر — قائمة بما تتخلى عنه كل مجموعة في التغيير: المهام والمهارات والمكانة والروتين والعلاقات.
- نزاع الواجهة — خلاف بين فريقين على ملكية عمل ينتقل بينهما خلال المرحلة الانتقالية.
- الحوار القائم على المصالح — حوار يفصل ما يطلبه كل طرف عن الحاجة الكامنة خلفه.
- مسار التصعيد — الطريق المتفق عليه الذي يسلكه النزاع حين يعجز أطرافه عن حسمه.
- إشارة الإنذار المبكر — علامة ملحوظة مثل ارتفاع الغياب أو تعثر التسليم تدل على تصاعد النزاع.

## بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية يوما بيوم

### اليوم 1: قراءة التغيير وكلفته الإنسانية

- بيان نطاق التغيير — تحديد ما ينتقل وما يتوقف وما يبدأ
- جرد الخسائر لكل مجموعة — رؤية ما يتخلى عنه الأشخاص
- تقويم تداخل التغييرات — رصد التصادم بين المبادرات المتزامنة
- فجوة توقعات الرعاة والموظفين — تحديد المصادر المبكرة للاحتكاك
- ملف الفئات المتأثرة — تقدير الأثر عبر الأدوار والمواقع

### اليوم 2: تحديد بؤر المقاومة

- الخريطة الحرارية لبؤر المقاومة — ترتيب الفرق بحسب الاعتراض المرجح
- شبكة التأثير والقلق — تحديد من يشرك أولا
- استبيانات النبض وجلسات الاستماع — سماع الاعتراضات قبل الإطلاق
- سجل الشائعات — تصحيح المعلومات المغلوطة التي تغذي المعارضة
- لوحة إشارات الإنذار المبكر — تتبع الغياب والأخطاء والشكاوى

## اليوم 3: النزاع على حدود الفرق

- رسم نقاط تسليم العمل — تحديد مواضع انتقال العمل بين الأيدي
- نموذج اتفاقية الواجهة — تثبيت الملكية بين الفرق القديمة والجديدة
- مخطط وضوح الأدوار للمرحلة الانتقالية — إنهاء المهام المكررة أو المتروكة
- جدول إعادة توازن عبء العمل — حسم النزاعات على الجهد الإضافي
- التفاوض على حدود الوحدات النظيرة — الاتفاق على الحدود أثناء دمج الوظائف

## اليوم 4: حل النزاعات أثناء المرحلة الانتقالية

- خطوات الحوار القائم على المصالح — الانتقال من المواقف إلى الحاجات
- جلسة حل المشكلات المشتركة الميسرة — جمع الفرق المتعارضة حول الخيارات
- تصميم مسار التصعيد — تحديد متى يرفع النزاع إلى مستوى أعلى
- قائمة تدقيق العدالة الإجرائية — حماية الثقة حين تخيب القرارات الآمال
- سجل الاتفاق والمتابعة — منع إعادة فتح القضايا المحسومة

## اليوم 5: التطبيق العملي لخطة نزاعات التغيير

- ملخص البؤر والخسائر — تطبيق نتائج اليومين 1 و2
- اتفاقيات الواجهة للمبادرة القائمة — تطبيق أساليب اليوم 3
- دليل الاستجابة للنزاعات — تطبيق خطوات الحل من اليوم 4
- اختبار الأقران لصلابة الخطط — مساءلة الافتراضات عبر القطاعات
- الخطة النهائية لنزاعات التغيير — اعتماد المسؤولين والمحفزات ومواعيد المراجعة

## تطبيق بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية بعد الدورة

- إدارة جلستي استماع مع الفريق الأكثر تأثرا وتحديث الخريطة الحرارية لبؤر المقاومة بما يقال فيهما.
- صياغة اتفاقية واجهة واحدة وتوقيعها مع الوحدة النظيرة التي تتقاسم أكبر عملية تسليم في المرحلة الانتقالية الحالية.

## أسئلة حول بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية

### ما تخطيط بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة توقع المواضع التي سيواجه فيها التغيير اعتراضا والفرق التي ستتصادم، ثم إعداد الاستجابات مسبقا. ويهم الآن لأن المبادرات المتداخلة تترك للموظفين صبرا قليلا وتنتشر النزاعات بسرعة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من تخطيط بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية؟

مديرو الخطوط وقادة التغيير هم الأكثر استفادة حين يديرون إعادة هيكلة في المستشفيات أو شركات الخدمات اللوجستية، حيث تسلم فرق كثيرة العمل لبعضها.

### بم تختلف دورة بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية عن دورة الوساطة العامة؟

تعلم دورة الوساطة العامة مهارات الطرف الثالث المحايد في أي نزاع. أما هذه الدورة فتربط معالجة النزاع بتغيير محدد، فيتوقع المشاركون النزاعات من تصميم التغيير ويعدون اتفاقيات حدود الفرق مسبقا.

### ماذا تعود به من دورة بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية؟

تعود بخطة نزاعات التغيير لمبادرتك القائمة، تضم البؤر المرسومة واتفاقيات الواجهة ومسار التصعيد.

### بؤر مقاومة التغيير ونزاعات المرحلة الانتقالية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة نزاعات التغيير أولا ترتيب إبلاغ الفرق المتأثرة بالتغيير ومن يلتقي بها. ويستخدمها مديرو الخطوط في قضايا التسليم اليومية، ويستخدم الرعاة إشارات الإنذار المبكر فيها في اجتماعات التوجيه. وبعد الموجة الأولى من التغيير تستحق خريطة البؤر المراجعة، لأن المقاومة كثيرا ما تنتقل إلى فرق بدت آمنة عند الإطلاق.