JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين

11 – 15 أكتوبر 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين

**المرجع:** 1259_47365 **التاريخ:** 11 – 15 أكتوبر 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين المباشرين وقادة الفرق ومستشاري الموارد البشرية الذين يتعاملون مع الخلافات بين الموظفين، وتنتهي بدليل الاستجابة للنزاعات الخاص بوحدتهم. فالفرق المتنوعة والهجينة والمثقلة تولد الاحتكاك بسرعة أكبر، والنزاعات غير المحلولة تظهر اليوم في صورة غياب وتظلمات واستقالات. وتبني جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول المحادثات الأولى التي يجريها المدير قبل أن يتصلب الخلاف.

## لماذا تهم أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين الآن

تشكل ثلاث فئات طريقة التعامل مع نزاعات العمل اليوم. فالموظفون يتوقعون اهتماما عادلا وسريعا حين تنهار العلاقات. وفرق الموارد البشرية تريد من المديرين المباشرين حل مزيد من المسائل وديا قبل بدء إجراءات التظلم الرسمية. والقيادات العليا تحسب كلفة الإنتاجية المفقودة وتسرب الموظفين حين تطول النزاعات. والمدير الذي يلتقط التوتر مبكرا ويوجهه نحو الاتفاق يحمي الروح المعنوية والإنتاج، أما من يتجنبه فيترك الانزعاجات الصغيرة تتحول إلى معسكرات متخندقة. وتستند الدورة إلى أداة توماس كيلمان لأنماط النزاع Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument TKI، ونموذج Glasl لمراحل التصعيد التسع، وأسلوب التفاوض المبدئي لفيشر وأوري.

## المستفيدون من أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين

- المديرون المباشرون المسؤولون عن العلاقات اليومية داخل فرقهم
- قادة الفرق الذين يعالجون الاحتكاك حول عبء العمل وجداول المناوبة والتقدير
- مستشارو الموارد البشرية الذين يدعمون المديرين قبل أن تصبح الحالات تظلمات رسمية
- قادة المشاريع الذين يسوون الخلافات بين أعضاء من وحدات مختلفة
- مشرفو الخدمة الذين يتعاملون مع التوتر بين الموظفين والعملاء كثيري المطالب

يستفيد فريق الإدارة وشريكه من الموارد البشرية أكثر حين يحضرون معا ويتفقون على نهج مشترك للحل الودي.

## قدرات أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين

ينتقل المشاركون من قراءة الإشارات المبكرة للخلاف إلى توجيه الأطراف نحو اتفاق.

- تقييم مصدر النزاع ومرحلته بنموذج التصعيد — قرارات توقيت التدخل
- تطبيق أنماط النزاع الخمسة في TKI عن قصد — الموظفون ذوو الأساليب الشخصية المختلفة
- تيسير المحادثة الصعبة بافتتاحية منظمة وقواعد أساسية — أطراف الخلاف
- إدارة وساطة ودية عبر مراحل واضحة — الموارد البشرية والموظفون المعنيون
- الفصل بين المواقف والمصالح في التفاوض — اتفاقات يستطيع الطرفان الوفاء بها
- بناء خطة متابعة تعيد الثقة — الفريق الأوسع المتأثر بالخلاف

## مصطلحات أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين الأساسية

- نمط النزاع — واحدة من خمس استجابات معتادة للنزاع: المنافسة أو التعاون أو التسوية أو التجنب أو المسايرة.
- مرحلة التصعيد — نقطة على نموذج Glasl تبين مدى انتقال الخلاف من النقاش نحو العداء.
- المصالح — الاحتياجات والمخاوف الكامنة وراء المواقف التي يعلنها الأطراف في الخلاف.
- الوساطة الودية — لقاء طوعي سري يساعد فيه مدير محايد الزملاء على الوصول إلى اتفاقهم.
- البديل الأمثل للاتفاق BATNA — ما يفعله كل طرف إذا فشلت المفاوضات.
- إعادة الصياغة — إعادة قول تعليق عدائي بكلمات محايدة تحفظ معناه وتخفف حدته.

## أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين يوما بيوم

### اليوم 1: مصادر نزاعات العمل وإشاراتها

- خريطة مصادر النزاع — المهام والموارد والقيم والأدوار والشخصيات
- نموذج Glasl للتصعيد — الحكم على مدى تقدم الخلاف
- إشارات الإنذار المبكر — الغياب والصمت والشكاوى والتكتلات
- تقدير كلفة النزاع — الوقت ودوران الموظفين وأثره على العملاء
- حدود دور المدير — متى يعالج أو يحيل أو يصعد

### اليوم 2: الأساليب وإدارة الذات

- أنماط Thomas-Kilmann للنزاع — اختيار الاستجابة المناسبة للموقف
- الوعي بالمحفزات الشخصية — الحفاظ على الهدوء أمام الاستفزاز
- الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة — خفض الحرارة العاطفية
- أنماط اللغة الحازمة — التعبير عن المخاوف دون لوم
- الفروق الثقافية في النزاع — التعبير المباشر وغير المباشر

## اليوم 3: تيسير المحادثات الصعبة

- ورقة تخطيط المحادثة — الغرض والوقائع والأثر والطلب
- الافتتاحية والقواعد الأساسية — خلق الأمان لكلا الطرفين
- تقنيات الأسئلة — استخراج الوقائع والمشاعر والاحتياجات
- التعامل مع الانفعالات القوية — البكاء والغضب والانسحاب
- تدوين الاتفاق — خطوات تالية واضحة ومحددة ومشتركة

## اليوم 4: الوساطة والتفاوض القائم على المصالح

- مراحل الوساطة الودية — لقاءات منفصلة وجلسة مشتركة واتفاق
- أسلوب التفاوض المبدئي — المصالح والخيارات والمعايير الموضوعية
- تقييم البديل الأمثل BATNA — اختبار البدائل الواقعية لكل طرف
- تقنيات توليد الخيارات — توسيع البدائل قبل الحسم
- إعادة بناء علاقات العمل — لقاءات المتابعة وترميم الثقة

## اليوم 5: ممارسة دليل الاستجابة للنزاعات

- تمرين تشخيص التصعيد — تطبيق مراحل Glasl على حالات واقعية
- لعب أدوار المحادثة الصعبة — استخدام ورقة التخطيط وإعادة الصياغة
- محاكاة الوساطة — قيادة زميلين نحو الاتفاق
- تدابير الوقاية في الفريق — الأعراف واللقاءات الدورية والتوزيع العادل
- دليل الاستجابة للنزاعات — إكمال الخطوات والنصوص ونقاط الإحالة

## تطبيق أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين بعد الدورة

- استخدام نموذج التصعيد لمراجعة التوترات الحالية في الفريق وإجراء محادثة مخططة واحدة مع الأطراف المعنية.
- الاتفاق مع مستشار الموارد البشرية على الخلافات التي يتوسط فيها المدير وديا وتلك التي تنتقل إلى المسارات الرسمية.

## أسئلة حول أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين

### ما أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين، ولماذا تهم الآن؟

هي الأساليب التي يستخدمها المدير لتشخيص الخلافات بين الموظفين ومناقشتها وتسويتها. وتهم الآن لأن النزاعات غير المحلولة تدفع إلى الغياب والتظلمات والاستقالات في الفرق المثقلة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين؟

المديرون المباشرون وقادة الفرق وقادة المشاريع ومستشارو الموارد البشرية هم الأكثر استفادة. وتستفيد إذا كنت أول من يلجأ إليه الموظفون حين تنهار العلاقات.

### كيف يختلف تدريب أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين عن دورات الوساطة المهنية؟

يعد المديرين لحل الخلافات وديا داخل فرقهم. أما دورات الوساطة المهنية فتدرب أطرافا ثالثة محايدة على حالات رسمية، خارجية غالبا، بإجراءات أكثر صرامة.

### ماذا تعود به من تدريب أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين؟

تعود بدليل من الخطوات والنصوص لوحدتك، وورقة لتخطيط المحادثات، ومراحل وساطة تدربت عليها.

### أدوات ومهارات حل النزاعات للمديرين المباشرين: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل الاستجابة للنزاعات الخلاف التالي الذي يواجهه المدير، بدءا من قرار المعالجة أو الإحالة أو التصعيد. ويستخدمه المديرون المباشرون يوميا، ويعتمد عليه مستشارو الموارد البشرية لضمان اتساق المسارين الودي والرسمي. وبعد أول استخدام تستحق نقاط الإحالة المراجعة، لأن الحالات الفعلية داخل الفريق وخارجه تكشف أين رسمت الحدود بضيق زائد عن الحاجة.