JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين

19 – 23 يوليو 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين

المرجع: 1699_62284 **التاريخ:** 19 – 23 يوليو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين وقادة الفرق الذين يحسمون الخلافات ويختارون طريقة اتخاذ القرارات ويمنحون أفرادهم صلاحيات حقيقية، ويخرج كل مشارك منها بميثاق القرار والتمكين للفريق. تدفع المؤسسات الأقل تدرجا مزيدا من القرارات إلى المستويات الأدنى، فصار غموض حقوق القرار يغذي النزاعات ويعطل روح الملكية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين.

لماذا تهم إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط في فرق اليوم: عمل متعدد الوظائف يضاعف الأولويات المتنافسة، وموظفون ينتظرون أن يكون لهم صوت في القرارات التي تمسهم، وقيادات عليا تريد قرارات محلية أسرع دون فقدان السيطرة. الفرق التي تعالج الخلاف بصراحة وتتقاسم القرار عن قصد تتحرك بسرعة وبتأييد أفرادها، أما التي تتجنب الخلاف أو تحصر كل قرار في المدير فتتعطل ويفتر حماسها. تستند الدورة إلى أنماط التعامل الخمسة مع النزاع، ونهج IBR القائم على المصالح والعلاقات، ونموذج Vroom-Yetton للقرار، ومتصل Tannenbaum-Schmidt لتوزيع السلطة بين القائد والفريق.

المستفيدون من إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين

- قادة فرق يتوسطون في الخلافات حول عبء العمل والأولويات والموارد
- مديرون يحددون القرارات التي تبقى لديهم وتلك التي تنتقل إلى الموظفين
- رؤساء أقسام ينسقون مع إدارات أخرى تتنافس على الأفراد أنفسهم
- قادة مشاريع يوازنون بين آراء قوية للمختصين والرعاة
- مشرفون يبنون روح الملكية في فرق اعتادت انتظار التعليمات

يستفيد المديرون ونوابهم أكثر حين يحضرون معا، إذ يتفقون على خريطة واحدة لحقوق القرار في نطاقهم.

قدرات إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين

تربط هذه القدرات ثلاث مهارات تتعثر عادة معا: حسم الخلاف وتنظيم الخيارات والتخلي عن جزء من السلطة.

- تقييم أنماط التعامل الشخصية مع النزاع وأثرها في الفريق — اختيار الأسلوب المناسب
- تطبيق النهج القائم على المصالح في خلاف قائم — الطرفان ومديرهما
- الموازنة بين القرار الفردي والاستشارة والتفويض بنموذج Vroom-Yetton — السرعة والتأييد
- تصميم خريطة حقوق القرار للخيارات المتكررة في الفريق — الموظفون والقيادات العليا
- بناء اتفاقيات تفويض بحدود ونقاط تحقق واضحة — أفراد الفريق المسؤولون
- إيصال القرارات ومبرراتها لمن خالفوها — الثقة والمساندة

مصطلحات إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين الأساسية

- أنماط التعامل مع النزاع — خمس استجابات شائعة للخلاف: المنافسة والتعاون والتسوية والتجنب والمجاراة.
- النهج القائم على المصالح — حل النزاع بفصل الأشخاص عن المشكلة واستكشاف المصالح الكامنة بدلا من المواقف الثابتة.
- حقوق القرار — الإجابة المتفق عليها عمن يقترح ومن يقرر ومن يجب استشارته في كل قرار.
- مستوى التفويض — درجة الصلاحية الممنوحة، من إبلاغ المدير إلى اتخاذ القرار والتنفيذ باستقلال.
- التمكين — منح الأفراد الصلاحية والمعلومات والدعم لاتخاذ القرارات وتملكها ضمن حدود متفق عليها.
- الاعتراض ثم المساندة — إبداء الاعتراضات كاملة قبل القرار ثم دعمه بعد صدوره.

إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين يوما بيوم

اليوم 1: مصادر النزاع في الفرق

- رسم مصادر النزاع — خلافات المهمة والإجراء والعلاقة والقيم
- تقييم ذاتي لأنماط التعامل الخمسة مع النزاع — الاستجابات الافتراضية الشخصية
- سلم التصعيد — إدراك لحظة تحول الخلاف إلى خلاف شخصي
- إشارات النزاع الخفي — الصمت والالتفاف والمقاومة السلبية
- كلفة النزاع غير المحسوم — التأخير وإعادة العمل ودوران الموظفين

اليوم 2: حسم الخلاف

- النهج القائم على المصالح والعلاقات — المواقف مقابل المصالح الكامنة
- وساطة منظمة بين زميلين — حوار من خمس خطوات
- الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة — خفض حدة الانفعال
- توليد خيارات لمكاسب مشتركة — تجاوز نتائج الربح والخسارة
- محاضر الاتفاق — توثيق ما سيفعله كل طرف

اليوم 3: تنظيم القرارات

- نموذج Vroom-Yetton للقرار — اختيار النمط الفردي أو الاستشاري أو الجماعي
- معايير القرار وأوزانها — إظهار المفاضلات بوضوح
- أساليب القرار الجماعي — المجموعة الاسمية والتصويت بالنقاط
- علامات التفكير الجمعي — حماية الرأي المخالف في الاجتماعات
- بروتوكول الاعتراض ثم المساندة — الانتقال من النقاش إلى التنفيذ

اليوم 4: تمكين الأفراد من القرار

- متصل Tannenbaum-Schmidt — مواءمة السلطة مع الموقف والجاهزية
- رسم حقوق القرار — من يقترح ومن يقرر ومن يستشار
- اتفاقيات التفويض — النطاق والحدود والموارد ونقاط التحقق
- سلوكيات الملكية — تشجيع المبادرة وتقبل الأخطاء الصغيرة
- إيصال القرارات للمعترضين — المبررات والخطوات التالية

اليوم 5: تطبيق ميثاق القرار والتمكين للفريق

- محاكاة وساطة — تطبيق النهج القائم على المصالح في حالة حية
- تمرين أنماط القرار — استخدام Vroom-Yetton في ثلاثة قرارات للفريق
- تمرين اتفاقية تفويض — مراجعة الأقران للحدود ونقاط التحقق
- مراجعة خريطة حقوق القرار — اختبار الوضوح بسيناريو بين الفرق
- ميثاق القرار والتمكين للفريق — النسخة النهائية لفريق المشارك

تطبيق إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين بعد الدورة

- إعداد خريطة حقوق القرار لأكثر عشرة قرارات تكرارا في الفريق والاتفاق عليها في اجتماع الفريق القادم.
- استخدام النهج القائم على المصالح لحسم خلاف قائم وتوثيق الاتفاق.

أسئلة حول إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين

ما إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين، ولماذا تهم الآن؟

هي مهارات مترابطة لحسم الخلاف وتنظيم الخيارات وتقاسم السلطة في الفريق. تهم الآن لأن مزيدا من القرارات أصبح لدى فرق الخط الأمامي، وغموض الحقوق يتحول سريعا إلى نزاع وعمل متعطل.

من يستفيد أكثر من إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين؟

يستفيد قادة الفرق والمديرون وقادة المشاريع أكثر من غيرهم. تفيدك إن كنت تتعامل مع أولويات متنافسة في قسم مستشفى أو منطقة تجزئة أو فريق مشروع هندسي وتريد أن يتملك أفرادك القرارات.

كيف تختلف إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين عن دورات حل النزاعات المتخصصة؟

تعامل النزاع جزءا من منظومة أوسع. تربط الدورة الوساطة بنماذج القرار والتفويض، فتحسم الخلافات وتزيل أسبابها الكامنة في غموض السلطة.

ماذا تعود به من إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين؟

تعود بميثاق لفريقك. يضم خريطة حقوق القرار واتفاقيات التفويض وروتين الوساطة وبروتوكول الاعتراض ثم المساندة، بعد اختبارها في محاكاة مع الأقران.

إدارة النزاعات واتخاذ القرار والتمكين: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق القرار والتمكين للفريق كيف يختلف الفريق ويقرر ويتقاسم السلطة. أول ما يوجهه هو تحديد القرارات المتكررة التي تنتقل من المدير إلى أفراد الفريق. يملكه المدير ويتفق عليه مع الفريق والمستوى الأعلى. وبعد شهر تستحق المراجعة المواضع التي لا تزال تنشأ فيها الخلافات والحقوق التي بقيت غامضة.