



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

الأساليب الحديثة في إدارة الصراع والقدرة على التكيف

فكرة الدورة

يقدم هذا البرنامج إطاراً متكاملاً لفهم الصراع بوصفه ظاهرة طبيعية في بيئات العمل، وكيفية تحويله إلى طاقة تحسين بدلاً من تعطيل الأداء. يتعلم المشاركون أسباب نشوء الصراع وأنواعه ومراحله، ثم يحددون أساليبهم الشخصية في التعامل معه وتأثير كل أسلوب على الثقة والنتائج. يركز البرنامج على مهارات التواصل التي تمنع التصعيد، مثل ضبط الانفعال، صياغة رسائل حازمة، والاستماع الذي يكشف المصالح خلف المواقف. بعد ذلك ينتقل إلى خطوات التفاوض الحديثة القائمة على المصالح: التحضير، تحديد الأهداف، بناء بدائل، وتحديد حدود قبول ورفض واضحة. كما يغطي أدوات مثل أفضل بديل متاح، معايير موضوعية لتقييم العروض، وإدارة التنازلات دون فقدان القيمة الأساسية. يتناول البرنامج أيضاً التكيف عند تغير المعطيات والوقت والقيود، وإدارة تفاوض متعدد الأطراف، وطرق توثيق الاتفاق وبنود المتابعة. تُترجم الأدوات إلى سيناريوهات بين الزملاء والعملاء والموردين، وينتهي المشاركون بخطة تدخل لمعالجة صراع متكرر. وفق منهجية AINFCT يركز التدريب على نتائج عملية تقلل تكرار الصراع وترفع جودة الاتفاقات. كما يوضح قنوات التصعيد عند تعثر التفاوض مع الحفاظ على العلاقة.

أهداف الدورة

- فهم أسباب الصراع وأنواعه ومراحله داخل المؤسسة.

- تحديد أساليب إدارة الصراع واختيار الأنسب للموقف.
- تطوير تواصل يقلل التصعيد ويزيد فرص الاتفاق.
- إتقان خطوات التفاوض من التحضير حتى التوثيق.
- تعزيز التكيف عند تغير الأطراف والقيود والبدائل.

منهجية الدورة

- تحليل مواقف صراع واقعية وتحديد أسبابها.
- تمارين تواصل حازم وتبادل أدوار الأطراف.
- محاكاة تفاوض مع قيود زمنية ومعايير تقييم.
- نقاش تكتيكات تفاوض وتحديد ردود مناسبة.
- خطة تدخل شخصية لإدارة صراع متكرر بالعمل.

أثر الدورة على المنظمة

- يسهم البرنامج في رفع كفاءة الإدارة وتحسين جودة القرارات عبر:
- تقليل وقت التعطّل الناتج عن نزاعات متكررة.
- رفع جودة التعاون عبر اتفاقات واضحة ومسؤولة.
- تحسين علاقات العملاء والموردين وتقليل الشكاوى.
- تعزيز مناخ عمل يحترم الاختلاف ويضبط السلوك.

أثر الدورة على المتدربين

- يمكّن البرنامج المشاركين من بناء قرارات أكثر دقة وفاعلية عبر:
- تشخيص الصراع بسرعة وتحديد جذوره ومصالحه.
- اختيار أسلوب تدخل مناسب دون تفريط أو تصعيد.
- إدارة تفاوض يحقق مكاسب ويحافظ على العلاقة.
- توثيق اتفاقات قابلة للمتابعة وتقلل سوء الفهم.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

- المشرفون وقادة الفرق ومسؤولو التنسيق اليومي.
- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال والشكاوى.
- فرق المبيعات والمشتريات وإدارة الموردين.
- منسقو المشاريع والعمل عبر إدارات متعددة.
- الموارد البشرية وإدارة علاقات الموظفين.
- **الجودة** والتحسين المستمر وإدارة **المخاطر**.
- كل من يتعامل مع خلافات ويحتاج تفاوض فعال.

موضوعات الدورة

اليوم الأول:

- تعريف الصراع ومصادره في بيئات العمل.
- تمييز الموقف عن المصلحة عند اختلاف الأطراف.
- مراحل تصاعد الصراع ومؤشرات الإنذار المبكر.
- تحليل دور الثقافة والأدوار التنظيمية في الصراع.
- تحديد أسلوبك الشخصي في إدارة الصراع.

اليوم الثاني:

- استراتيجيات إدارة الصراع ومتى نستخدم كل منها.
- تحويل الصراع إلى حوار عبر قواعد تواصل.
- إدارة الانفعال عند الاستفزاز أو الاتهام.
- صياغة رسائل حازمة دون إساءة أو تهديد.
- استماع يكشف الاحتياجات ويقلل سوء الفهم.

اليوم الثالث:

- أسس التفاوض الحديثة وتحديد نطاق التفاوض.
- تحضير موقف تفاوضي وحدود قبول ورفض.
- بناء بدائل وتحليل أفضل بديل متاح.
- تحديد معايير موضوعية لتقييم العروض.
- إدارة الجلسة وتوزيع الأدوار داخل الفريق.

اليوم الرابع:

- تكتيكات تفاوض شائعة وكيفية التعامل معها.
- إدارة التنازلات وحماية القيمة الأساسية.
- تحويل الاعتراضات إلى خيارات تفاوض جديدة.
- التكيف عند تغير المعطيات والوقت والقيود.
- تفاوض متعدد الأطراف وإدارة التعقيد.

اليوم الخامس:

- بناء اتفاق يوازن المصالح ويحافظ على العلاقة.
- صياغة بنود واضحة ومسؤوليات ومواعيد تنفيذ.
- آليات متابعة الاتفاق ومعالجة الخلافات لاحقاً.
- وساطة مبسطة لحل نزاع بين فريقين.
- تطبيق حالة شاملة من صراع إلى اتفاق.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com