



ainfct

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

المطالبات والتحكيم وبدائل حل المنازعات

فكرة الدورة

أصبحت إدارة المطالبات والمنازعات من المهارات المؤسسية المهمة في بيئات العمل الحديثة، خاصة مع اتساع التعاقدات وتعدد العلاقات الإدارية والتجارية وارتفاع الحاجة إلى حلول عادلة وسريعة وفعالة. ويعتمد التعامل المهني مع المطالبات على فهم دقيق للأساس القانوني، والوقائع المؤيدة، والمستندات، والآثار المالية والإجرائية، إضافة إلى إدراك خيارات التسوية قبل الوصول إلى مراحل النزاع الممتد.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على بناء قدرة المشاركين على تحليل المطالبات، وإعداد الملفات الداعمة، وفهم مسارات التحكيم والوساطة والتوفيق والتفاوض، مع ربطها بمبادئ النزاهة والحوكمة والشفافية في تسوية المنازعات. كما يوازن البرنامج بين الجوانب القانونية والإدارية والعملية، بما يساعد المشاركين على اختيار المسار الأنسب للتعامل مع النزاعات وتقليل آثارها المؤسسية. يقدم البرنامج قيمة عملية من خلال تحويل المعرفة القانونية إلى خطوات قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل المطالبات وفق أسس قانونية واضحة.
- إعداد ملفات مطالبات مدعومة بالمستندات.
- تمييز مسارات التحكيم وبدائل التسوية.
- تطبيق مهارات التفاوض في المنازعات.
- تقييم مخاطر النزاع قبل التصعيد.
- تعزيز النزاهة في إدارة التسويات.

منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم القانونية والإجرائية الأساسية.
- دراسة حالات عملية حول مطالبات وتسويات وتحكيم.
- تمارين جماعية على تحليل الوقائع وبناء ملف المطالبة.
- محاكاة تفاوض مصغرة لاختيار مسار التسوية المناسب.
- مناقشات موجهة لتبادل الخبرات المؤسسية بين المشاركين.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز كفاءة إدارة المنازعات المؤسسية من خلال:
- تقليل كلفة النزاعات غير المدارة.
 - رفع جودة ملفات المطالبات المؤسسية.
 - تحسين قرارات التسوية والتصعيد.
 - دعم الامتثال والشفافية في النزاعات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم دورة المطالبة والنزاع.
- صياغة مطالبات قانونية منظمة.
- اختيار آلية تسوية مناسبة.
- التواصل بفعالية أثناء التفاوض.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يتعاملون مع المطالبات والعقود والمنازعات داخل المؤسسات. كما يفيد من يحتاجون إلى فهم عملي لمسارات التسوية والتحكيم دون التخصص العميق في التقاضي.

- المستشارون القانونيون ومساعدو الإدارات القانونية.
- موظفو العقود والمشتريات وإدارة المطالبات.
- العاملون في الإدارات الرقابية والامتثال والحوكمة.
- المدبرون المعنيون بالتفاوض وتسوية الخلافات المؤسسية.
- المهنيون المشاركون في إعداد ملفات النزاعات.

اليوم الأول: مدخل إلى المطالبات وإدارة المنازعات

- مفهوم المطالبة والفرق بينها وبين النزاع والشكوى.
- أنواع المطالبات الإدارية والتعاقدية والمالية الشائعة.
- العناصر الأساسية لقيام المطالبة وصحة الاستناد القانوني.
- دورة حياة المطالبة من الإشعار إلى التسوية أو التصعيد.
- مبادئ النزاهة والشفافية في التعامل مع المطالبات.

اليوم الثاني: تحليل المطالبات وبناء الملف الداعم

- تحليل الوقائع وتحديد العلاقة بين السبب والضرر.
- حصر المستندات والأدلة والمراسلات ذات الصلة.
- تقدير الأثر المالي والزمني والإداري للمطالبة.
- إعداد ملخص المطالبة ومصفوفة النقاط محل الخلاف.
- أخطاء شائعة تضعف موقف المؤسسة أثناء النزاع.

اليوم الثالث: التفاوض والوساطة والتوفيق

- مفهوم بدائل حل المنازعات ومزايا استخدامها المؤسسي.
- الإعداد للتفاوض وتحديد المصالح والحدود المقبولة.
- مهارات إدارة الحوار والتعامل مع المواقف المتصلبة.
- دور الوساطة والتوفيق في بناء حلول عملية متوازنة.
- توثيق التسويات وضمن وضوح الالتزامات الناتجة عنها.

اليوم الرابع: التحكيم وإجراءاته الأساسية

- طبيعة التحكيم والفرق بينه وبين القضاء والتسوية الودية.
- اتفاق التحكيم وشروطه وأثره على مسار النزاع.
- اختيار المحكمين وتحديد القواعد والإجراءات المعتمدة.

- المذكرات والمرافعات والمستندات في إجراءات التحكيم.
- الأحكام التحكيمية ومبادئ التنفيذ والطعن وفق الإطار النظامي.

اليوم الخامس: إدارة المخاطر والتطبيقات العملية

- تقييم مخاطر المطالبات قبل اتخاذ قرار التصعيد.
- بناء استراتيجية متوازنة للتسوية أو التحكيم.
- حوكمة التواصل الداخلي والخارجي أثناء النزاع.
- تطبيقات عملية على تحليل مطالبة واختيار آلية الحل.
- دروس مستفادة لتحسين العقود والإجراءات المستقبلية.

course_daily_schedule

يتمد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يخصص كل يوم لمعالجة محور رئيسي يبدأ بالعرض المفاهيمي، ثم ينتقل إلى النقاشات التطبيقية ودراسة الحالات والتمارين العملية. وتراعى فترات قصيرة للاستراحة حسب تنظيم الجهة المستفيدة، مع تخصيص الجزء الأخير من كل يوم للمراجعة وتثبيت المفاهيم وربطها ببيئة العمل.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل القاعة، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، ومدى القدرة على ربط المفاهيم القانونية والإجرائية بواقع العمل. وفي نهاية البرنامج يحصل المشاركون على شهادة إتمام أو حضور صادرة عن AINFACT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تحليل المطالبات القانونية.
- إعداد ملفات النزاع.
- التفاوض وتسوية الخلافات.
- فهم إجراءات التحكيم.
- إدارة مخاطر النزاعات.
- الالتزام بالنزاهة المؤسسية.

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