

إتقان تقييمات حل النزاعات



**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

الصراع هو جزء لا مفر منه في أي مكان عمل. ومع ذلك، لا يجب أن تكون قوة سلبية. يزود هذا البرنامج المكثف الذي يستمر خمسة أيام، والذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب، المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية ليصبحوا حلين فعالين للصراعات. من خلال استكشاف شامل للمبادئ الرئيسية لحل النزاعات، واستراتيجيات الاتصال، وأساليب التفاوض، يكتسب المشاركون القدرة على تحويل الصراع إلى فرصة للنمو والتعاون وتحسين علاقات العمل.

## أهداف دورة إتقان تقنيات حل النزاعات:

- إتقان المبادئ الأساسية لحل النزاعات بشكل فعال وتأثيرها على ديناميكيات الفريق.
- التعرف على أنماط النزاع المختلفة وتأثيرها على أنماط الاتصال.
- تطوير مهارات الاستماع النشطة القوية لفهم الأسباب الكامنة وراء النزاعات.
- الاستفادة من استراتيجيات الاتصال الفعالة لإدارة المحادثات الصعبة بشكل بناء.
- توظيف تقنيات التفاوض للوصول إلى حلول مفيدة للطرفين.
- تسهيل مناقشات حل النزاعات بين أعضاء الفريق بشكل فعال.
- تطوير استراتيجيات لتهيئة المواقف المترورة والحفاظ على رباطة الجأش العاطفي.
- تحديد ومعالجة التحيزات المحتملة في ممارسات حل النزاعات.
- تعزيز نهج تعاوني وموجه نحو حل الصراع داخل الفرق.
- تطوير خطة عمل شخصية لتعزيز مهارات حل النزاعات مع مرور الوقت.



## منهجية الدورة

يستخدم هذا البرنامج التفاعلي منهجاً يركز على المشاركين ويمزج بين المحاضرات ودراسات الحالة الواقعية والمناقشات الجماعية وتمارين لعب الأدوار. يشارك المشاركون بنشاط في عمليات محاكاة حل النزاعات وورش عمل مهارات الاتصال وأنشطة التفاوض. ومن خلال التعلم التجريبي وتوجيهات الخبراء من المدربين ذوي الخبرة، يقوم المشاركون ب Scal مهاراتهم في حل النزاعات واكتساب الثقة للتعامل مع الخلافات بشكل منتج.

## الفئات المستهدفة

- المهنيون الذين يسعون إلى أن يصبحوا أكثر فعالية في حل النزاعات في مكان العمل.
- القادة والمديرون مهتمون بتعزيز بيئة فريق تعاونية وصحية للصراع.
- متخصصو الموارد البشرية الذين يدعمون مبادرات حل نزاعات الموظفين.
- يعمل مدير المشاريع ضمن فرق متعددة الوظائف لبناء ديناميكيات فريق أقوى.
- أي شخص يطمح إلى تحسين مهارات الاتصال وحل المشكلات في حالات الصراع.

## محتوى دورة إتقان تقنيات حل النزاعات:

### اليوم الأول: فهم النزاع وتأثيره على أماكن العمل

- استكشاف أنماط النزاع المختلفة وتأثيرها على أنماط الاتصال



- تحديد الأسباب الكامنة وراء النزاع في مكان العمل

- التعرف على الآثار الإيجابية والسلبية للصراع على ديناميكيات الفريق

## اليوم الثاني: الاستماع الفعال والتواصل الفعال لحل النزاعات

- تطوير مهارات الاستماع النشطة القوية لفهم وجهات النظر المختلفة

- استخدام استراتيجيات الاتصال الفعالة لإدارة المحادثات الصعبة بشكل بناء

- ممارسة تقنيات تخفيف التصعيد لحفظ الهدوء العاطفي في حالات النزاع

## اليوم الثالث: استراتيجيات التفاوض لتحقيق نتائج مربحة للجانبين

- إتقان المبادئ الأساسية للتفاوض الفعال لحل النزاعات

- تحديد أساليب واستراتيجيات التفاوض الشائعة

- تطوير تقنيات التفاوض التعاوني للوصول إلى حلول مفيدة للطرفين

## اليوم الرابع: تسهيل مناقشات حل النزاعات ومعالجة التحيز

- توظيف مهارات التيسير لتجهيز المناقشات المتمردة لحل النزاعات

- تحديد ومعالجة التحيزات المحتكرة في ممارسات حل النزاعات

- تعزيز ثقافة التواصل المفتوح والاحترام في التعامل مع النزاع



## اليوم الخامس: بناء خطة العمل الخاصة بحل النزاعات

- تحديد أهداف ذكية للتحسين المستمر في مهارات حل النزاعات
- تطوير استراتيجيات لدمج تقنيات حل النزاعات في الممارسة اليومية
- بناء نهج مستدام لإدارة الصراعات داخل فريقك أو مؤسستك

### الخاتمة:

من خلال إكمال هذا البرنامج الشامل الذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب بنجاح، سيكون المشاركون قد اكتسبوا المعرفة والمهارات العملية ليصبحوا واثقين وفعالين في حل النزاعات. وسيكونون مجهزين للتعامل مع الخلافات بشكل بناء، وتعزيز بيئة عمل أكثر تعاونية، والمساهمة في نهاية المطاف في نجاح فرقهم ومؤسساتهم.