

# مهارات حل النزاعات والوساطة للموارد البشرية

كيغالي - رواندا

26 - Oct 2026 - 30 - Oct 2026

\$5,500

**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER



## المقدمة

في بيئة العمل الديناميكية اليوم، يعد تعزيز جو إيجابي وتعاوني أمراً ضرورياً للنجاح التنظيمي. ومع ذلك، فإن الخلافات والصراعات أمر لا مفر منه. يلعب متخصصو الموارد البشرية دوراً حاسماً في حل هذه النزاعات بشكل فعال، وتقليل الاضطرابات، وتعزيز علاقات العمل المثمرة. يزود هذا البرنامج المكثف الذي يستمر خمسة أيام، والذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب، متخصصي الموارد البشرية بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة ليصبحوا وسطاء ماهرين في حل النزاعات. ومن خلال ورش العمل التفاعلية، وتمارين لعب الأدوار، وسيناريوهات العالم الحقيقي، يكتسب المشاركون القدرة على تهدئة التوترات، وتسهيل التواصل البناء، وتوجيه الموظفين نحو حلول مفيدة للطرفين.

## أهداف دورة مهارات حل النزاعات والوساطة في الموارد

### البشرية:

- إتقان المبادئ الأساسية لحل النزاعات ودورها في الحفاظ على بيئة عمل صحية.
- اكتساب فهم شامل لأنماط الصراع المختلفة وتأثيرها على التواصل.
- تطوير الكفاءة في مهارات الاستماع النشط وتقنيات الاتصال الفعالة لحل النزاعات.
- استكشاف استراتيجيات حل النزاعات المختلفة، بما في ذلك التفاوض والوساطة واليسير.
- إتقان فن إجراء جلسات حل النزاعات والوساطة الفعالة.
- فهم الاعتبارات القانونية وأفضل الممارسات لحل النزاعات في مكان العمل.
- تحليل دراسات الحالة الواقعية لتطبيق مهارات حل النزاعات والوساطة في سيناريوهات الموارد البشرية العملية.



- قم بصياغة خطة عمل شخصية للاستفادة من مهارات حل النزاعات والوساطة ضمن دور الموارد البشرية الخاص بك.

## منهجية الدورة

يستخدم هذا البرنامج التفاعلي نهجا يركز على المشاركين. فهو يمزج بين محاضرات خبراء حل النزاعات وورش العمل التفاعلية ودراسات الحالة الواقعية والمناقشات الجماعية وتمارين لعب الأدوار وأنشطة التفكير الذاتي. ينخرط المشاركون بنشاط في عمليات المحاكاة، ويمارسون تقنيات الاستماع والتواصل النشط، ويشاركون في جلسات الوساطة الوهمية. من خلال التعلم التجريبي، يكتسب المشاركون المهارات العملية والمعرفة النظرية اللازمة للتنقل في حالات الصراع بفعالية ويصبحوا موارد قيمة في تعزيز بيئة عمل متناغمة ومنتجة.

## الفئات المستهدفة

- يسعى متخصصو الموارد البشرية والمديرون والمشرفون إلى تعزيز مهاراتهم في حل النزاعات والوساطة.
- الموظفون المهتمون بتطوير مهارات إدارة الخلافات بطريقة بناءة.
- أي شخص مهتم باكتساب المعرفة والأدوات اللازمة للتنقل في حالات الصراع بفعالية وتعزيز علاقات العمل الإيجابية.



محتوى دورة مهارات حل النزاعات والوساطة للموارد البشرية:

## اليوم الأول: فهم الصراع: الديناميكيات والتأثير على أماكن العمل

- استكشاف طبيعة الصراع في مكان العمل وتأثيره المحتمل على الإنتاجية
- تحديد أنماط الصراع المختلفة وأنماط الاتصال
- إدراك أهمية التدخل المبكر في معالجة الصراع

## اليوم الثاني: مهارات الاستماع والتواصل الفعال لحل النزاعات

- إتقان فن الاستماع الفعال لفهم القضايا والمخاوف الأساسية
- تطوير تقنيات الاتصال الفعالة لحل النزاعات: التعبير الواضح والتعاطف والاحترام
- ممارسة تقنيات تخفيف التصعيد لإدارة المواقف المتقلبة

## اليوم الثالث: استراتيجيات وتقنيات حل النزاعات

- استكشاف استراتيجيات مختلفة لحل النزاعات: التفاوض والوساطة واليسير
- فهم دور متخصصي الموارد البشرية في عمليات حل النزاعات والوساطة
- التدرب على تقنيات حل النزاعات من خلال تمارين لعب الأدوار



## اليوم الرابع: إجراء جلسات حل النزاعات والوساطة بشكل فعال

- إتقان مهارات تسهيل الحوار البناء بين الأطراف المتنازعة
- تطوير استراتيجيات لتحديد الأرضية المشتركة واستكشاف الحلول ذات المنفعة المتبادلة
- ممارسة تقنيات الوساطة من خلال جلسات الوساطة الوهمية

## اليوم الخامس: التكامل والتنفيذ: تخطيط العمل والاستفادة من

### مهارات حل النزاعات

- فهم الاعتبارات القانونية وأفضل الممارسات في حل النزاعات في مكان العمل
- صياغة خطة عمل مخصصة لتنفيذ مهارات حل النزاعات ضمن دور الموارد البشرية الخاص بك
- تحليل دراسات الحالة الواقعية لتطبيق مهارات حل النزاعات والوساطة في سيناريوهات عملية
- مناقشة أفضل الممارسات والاستراتيجيات لخلق ثقافة التواصل المفتوح وحل النزاعات

### الخاتمة:

من خلال إكمال هذا البرنامج الشامل الذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب بنجاح، يكتسب متخصصو الموارد البشرية المعرفة والمهارات العملية اللازمة ليصبحوا واثقين من حل النزاعات والوساطة. وسيكونون مجهزين لإدارة الخلافات في مكان العمل بشكل فعال، وتسهيل التواصل البناء، وتوجيه الموظفين نحو نتائج إيجابية. وتمكنهم هذه المعرفة المعززة من تعزيز بيئة عمل أكثر انسجاماً وإنتاجية للجميع.