CONCEPT

# إدارة النزاعات والوساطة في بيئة العمل للمديرين وقادة الفرق

4 – 8 أكتوبر 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



# إدارة النزاعات والوساطة في بيئة العمل للمديرين وقادة الفرق

**المرجع:** 37_8568 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

## مقدمة:

لا تبقى الخلافات بين الزملاء شأنا خاصا طويلا، فهي تبطئ القرارات وتقسم الفرق وترفع الغياب والاستقالات، وكثيرا ما تنتهي بتظلم رسمي كان يمكن تسويته بحوار مبكر. وينتظر من المديرين وشركاء الموارد البشرية أن يتدخلوا، لكن قلة منهم يملكون منهجا واضحا لذلك. تبني دورة إدارة النزاعات والوساطة في بيئة العمل من كور كونسبت مهارات عملية لتشخيص المرحلة التي بلغها النزاع، وتهدئة النقاشات المحتدمة، وإدارة جلسة وساطة منظمة بين زميلين، والاتفاق على قواعد عمل للفريق تمنع عودة الخلاف نفسه. ويخرج المشاركون بدليل حالات الوساطة في بيئة العمل.

## أهداف الدورة:

- تشخيص مصادر النزاع في بيئة العمل وتحديد مرحلة التصعيد التي بلغها باستخدام نموذج Glasl ذي المراحل التسع
- اختيار أسلوب التدخل المناسب لأسلوب كل طرف في التعامل مع الخلاف ولمرحلة النزاع
- تهدئة النقاشات المحتدمة بالاعتراف بالمشاعر وإعادة صياغة الاتهامات واستعادة نبرة عمل هادئة
- إدارة وساطة منظمة بين زميلين من التواصل الأول واللقاءات المنفردة حتى الاتفاق المكتوب والمتابعة
- معالجة التظلمات غير الرسمية في مرحلة الحل المبكر بحياد وسرية وسجلات واضحة
- إعداد دليل حالات الوساطة في بيئة العمل متضمنا نماذج استقبال الحالة واتفاق الوساطة وميثاق الفريق

## الفئة المستهدفة:

- المديرون المباشرون المسؤولون عن حل الخلافات داخل فرقهم
- قادة الفرق المسؤولون عن علاقات العمل اليومية ومناخ الفريق
- شركاء الموارد البشرية الذين يستشيرهم المديرون في الخلافات الشخصية والشكاوى المبكرة
- الموظفون المكلفون بدور الوسيط الداخلي أو نقطة التواصل الأولى في نزاعات العمل
- رؤساء المشاريع والإدارات الذين يديرون الاحتكاك حول العمل والموارد المشتركة

## محاور الدورة:

### اليوم 1: مصادر النزاع في بيئة العمل ومراحل تصعيده

- خريطة مصادر النزاع: خلافات المهام والعلاقات والإجراءات والمكانة
- نموذج Glasl لتصعيد النزاع ذو المراحل التسع: مراحل الربح للطرفين والربح والخسارة والخسارة للطرفين
- ورقة تكلفة النزاع: الوقت والغياب ودوران الموظفين والإنتاجية
- قائمة فحص العلامات المبكرة لخلافات الفريق
- فحص سلامة الفريق من النزاعات ومراجعة الوضع الحالي

### اليوم 2: أساليب التعامل مع الخلاف ونماذج حل النزاعات

- أساليب Thomas-Kilmann في التعامل مع الخلاف: التنافس والتعاون والحل الوسط والتجنب والمجاراة
- نموذج جبل الجليد: المواقف والمصالح والاحتياجات
- خطوات حل المشكلات القائم على المصالح: القضايا والمصالح والخيارات والمعايير
- مصفوفة اختيار التدخل بحسب مرحلة التصعيد
- مبادئ الوساطة: المشاركة الطوعية والحياد والسرية

### اليوم 3: التهدئة ومراحل الوساطة المنظمة

- أساليب ضبط الانفعال لدى المدير في النقاش المحتدم
- لغة التهدئة: الاعتراف وإعادة الصياغة والتلخيص
- نموذج استقبال حالة الوساطة وفحص ملاءمتها
- اللقاءات المنفردة مع كل طرف: خطة الأسئلة وسجل الاستماع
- هيكل الجلسة المشتركة: الكلمة الافتتاحية ووقت الحديث دون مقاطعة وتحديد جدول الأعمال

### اليوم 4: التظلمات والحالات الصعبة وإصلاح العلاقات

- معالجة التظلمات غير الرسمية: مسار الحل المبكر وحفظ السجلات
- خلل ميزان القوة والأهداف الخفية والتعامل مع الطريق المسدود في الوساطة
- معايير الإحالة: متى تنتقل الحالة إلى إجراء رسمي
- صياغة اتفاق الوساطة: بنود محددة ومتوازنة وقابلة للمراجعة
- خطة إصلاح العلاقة: الاعتذار وإعادة بناء الثقة وجدول المتابعة

### اليوم 5: تمثيل أدوار الوساطة وإعداد دليل الحالات

- تمثيل أدوار: الوساطة في خلاف حول توزيع عبء العمل بين زميلين
- تمثيل أدوار: الوساطة في صدام بين قائد فريق وأخصائي أول
- ورشة ميثاق الفريق: اتفاقات العمل وبروتوكول التعامل مع الخلاف
- نص اجتماع المراجعة اللاحقة وسجل متابعة تنفيذ الاتفاق
- تجميع دليل حالات الوساطة في بيئة العمل ومراجعته مع الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- تشخيص النزاعات
- تقدير مرحلة التصعيد
- مواءمة أساليب التعامل مع الخلاف
- أساليب التهدئة
- تيسير جلسات الوساطة
- الأسئلة المحايدة
- صياغة الاتفاقات
- تصميم مواثيق الفرق

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل حالات الوساطة في بيئة العمل مع نماذج استقبال الحالة والاتفاق وميثاق الفريق جاهزة للنزاع التالي
- التدرب على وساطة كاملة بين زميلين وتلقي ملاحظات على الحياد وإيقاع الجلسة
- دخول النقاش المحتدم بعبارات تخفف التوتر بدل أن تزيده
- مقارنة طرق التعامل مع النزاعات مع مديرين وشركاء موارد بشرية من قطاعات ودول أخرى

## الخاتمة:

تسوية الخلاف بين الزملاء مبكرا أقل كلفة من معالجته بإجراءات رسمية. تنتقل هذه الدورة من مصادر النزاع في بيئة العمل ومراحل تصعيده، إلى أساليب التعامل مع الخلاف وحل المشكلات القائم على المصالح، ثم إلى التهدئة ومراحل الوساطة المنظمة، وصولا إلى التظلمات في مرحلة الحل المبكر والحالات الصعبة وإصلاح العلاقات. ويخصص اليوم الأخير لتمثيل أدوار وساطات كاملة، ليخرج المشاركون بدليل حالات الوساطة في بيئة العمل مع نماذج لاستقبال الحالة واتفاق الوساطة وميثاق الفريق.