



دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية

نظرة عامة

دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية لمدة 5 أيام لقادة فرق الأزمات ومديري العمليات وقادة الموارد البشرية ومهنيي إشراك أصحاب المصلحة ومنسقي الأمن وفرق المرونة، ويعود المشاركون بملف حل نزاعات الأزمات. يشخص المشاركون النزاع ويتبعون التصعيد ويفصلون المصالح عن المواقف ويتفاوضون تحت الضغط وييسرون الحوار ويوضحون الصلاحيات ويديرون توترات أصحاب المصلحة ويسجلون الاتفاقات ويستعيدون علاقات العمل. تربط أجابيل للتدريب حل النزاعات بضغط الوقت والترابط في الأزمات المؤسسية.

الفئة المستهدفة

- وظائف فرق الأزمات المسؤولة عن القرارات والتنسيق وتصعيد النزاعات
- وظائف العمليات المسؤولة عن معالجة الاحتكاك بين الوظائف أثناء الاضطراب
- وظائف الموارد البشرية المسؤولة عن الحل غير الرسمي وعلاقات العمل
- وظائف إشراك أصحاب المصلحة المسؤولة عن التوقعات المتنافسة والإجراءات المتفاوض عليها
- وظائف الأمن والطوارئ المسؤولة عن خفض التصعيد وحدود القرار
- وظائف المرونة المسؤولة عن تنسيق التعافي والتعلم المؤسسي

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون قضايا في العمل أو العمليات أو علاقات أصحاب المصلحة، ولا تتناول التفاوض الأساسي أو الفصل القانوني أو التدخل السريري أو القيادة الفنية للحوادث.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي قد يؤخر فيها النزاع غير المحسوم القرارات ويضعف تنسيق الأزمات.

- إدارة الأزمات والعمليات والأمن والمرونة المؤسسية
- الموارد البشرية وعلاقات الموظفين والاتصال الداخلي
- علاقات أصحاب المصلحة وعمليات العملاء والمشتريات والدعم القانوني
- الرعاية الصحية والنقل والطاقة والاتصالات
- الخدمات المصرفية والتصنيع والضيافة والتعليم والخدمات العامة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل مصادر النزاع وأطرافه ومصالحه وأنماط تصعيده
- تطبيق تواصل خفض التصعيد أثناء التبادلات الضاغطة
- استخدام التفاوض القائم على المصالح والحوار الميسر
- ترتيب أولويات صلاحيات القرار والحدود واحتياجات الإحالة
- بناء الاتفاقات وسجلات الإجراءات وفحوص المساءلة
- تقييم استعادة علاقات العمل والتعلم من النزاع

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص النزاع أثناء الأزمة

- خريطة مصادر نزاع الأزمة وأطرافه
- قائمة مراجعة مؤشرات أنماط التصعيد
- شبكة تحليل المصالح والمواقف والقيم
- مصفوفة القوة والتبعية والتأثير
- تقييم أثر النزاع ودرجة الاستعجال

اليوم 2: خفض التصعيد ومسارات الحل

- دليل لغة خفض التصعيد وسلوكه
- شجرة قرار مسار الحل غير الرسمي
- خريطة صلاحيات القرار وحدوده
- قائمة مراجعة ممارسات الحياد وعدم التحيز
- بروتوكول إحالة النزاع وتصعيده



اليوم 3: التفاوض والحوار الميسر

- لوحة إعداد التفاوض القائم على المصالح
- مصفوفة المقايضات في التفاوض تحت الضغط
- هيكل جلسة الحوار الميسر
- منهج طرح الأسئلة والاستماع وإعادة الصياغة
- لوحة معالجة الجمود وتطوير الخيارات

اليوم 4: اتفاقات أصحاب المصلحة والتعافي

- خريطة توترات أصحاب المصلحة وتوقعاتهم
- سجل شروط الاتفاق والإجراءات
- متتبع المساءلة ومحطات المراجعة
- خطة استعادة علاقات العمل
- مراجعة التعلم من النزاع والوقاية منه

اليوم 5: ممارسة حل نزاعات الأزمات

- تمرين: تشخيص نزاع أزمة بين الوظائف
- تمرين: إجراء محادثة لخفض التصعيد
- تمرين: تيسير حل قائم على المصالح
- تمرين: بناء اتفاق وخطة لاستعادة العلاقة
- المشروع الختامي: ملف حل نزاعات الأزمات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة حل نزاعات الأزمات في بيئات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: تشخيص نزاع بين فريق سريري وفريق عمليات أثناء تعطل خدمة.
- نشاط مقترح: خفض تصعيد نزاع مع مورد أثناء تعاف عاجل في التصنيع.
- نشاط مقترح: تيسير حوار بين الأمن وخدمة العملاء بعد تعارض الأولويات.
- نشاط مقترح: بناء اتفاق وخطة لاستعادة العلاقة بين أصحاب مصلحة في النقل.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية وماذا تفتقر؟

تناسب دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية المهنيين الذين يديرون قرارات الأزمات أو العمليات أو علاقات الموظفين أو قضايا أصحاب المصلحة أو الأمن أو المرونة ويحتاجون إلى مناهج للتشخيص وخفض التصعيد والتفاوض والحوار والاتفاق والتعافي.

كيف يختلف حل نزاعات الأزمات عن التدريب العام على حل النزاعات؟

يعالج حل نزاعات الأزمات ضغط الوقت ونقص المعلومات والترابط التشغيلي وصلاحيات القرار واحتياجات التعافي أثناء الاضطراب الفعلي، بينما يتناول التدريب العام نزاعات لا تشترط وجود سياق للاستجابة لأزمة.

كيف يشخص القادة النزاع أثناء أزمة مؤسسية؟

يشخص القادة النزاع بتحديد الأطراف والقضايا والمصالح والمواقف والقيم وأوجه التبعية والقوة والاستعجال والآثار التشغيلية وإشارات التصعيد وحدود القرار قبل اختيار الحل غير الرسمي أو الحوار الميسر أو التفاوض أو الإحالة.

ما الذي يجعل خفض التصعيد فعالاً أثناء نزاع الأزمة؟

يصبح خفض التصعيد فعالاً باستخدام سلوك هادئ، ولغة دقيقة واستماع نشط وإقرار لا يعني الموافقة المبكرة وتوضيح الوقائع والاحتياجات وخيارات محددة وخطوة تالية شفافة مرتبطة بصلاحيات القرار.

كيف تتبع اتفاقات حل النزاع أثناء الأزمات؟

تتبع الاتفاقات بتسجيل الشروط والمالكين والإجراءات وأوجه التبعية وصلاحيات القرار وواجبات التواصل ونقاط المراجعة والمسائل غير المحسومة ومحفزات التصعيد وإجراءات استعادة العلاقة كي يظل التقدم مرئياً بعد انخفاض الضغط.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف حل نزاعات الأزمات الذي يضم خرائط التشخيص ومؤشرات التصعيد ومسارات الحل وأدوات التفاوض وهياكل الحوار وتحليل أصحاب المصلحة وسجلات الاتفاق وفحوص المساءلة وإجراءات استعادة العلاقة. يساعد الملف الفرق على معالجة التوتر دون فقدان التركيز التشغيلي. كما يربط خفض التصعيد الفوري بالتعاون المستمر والتعلم المؤسسي.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية