

دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية

22 – 26 نوفمبر 2027

بورتو

AGILE LEADERS
Training Center

دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية

المرجع: 150360_657 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2027 **المكان:** بورتو **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية لمدة أسبوع 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 ويتتبعون التصعيد ويفصلون المصالح عن المواقف ويتفاوضون تحت الضغط وييسرون الحوار ويوضحون الصلاحيات ويديرون توترات أصحاب المصلحة ويسجلون الاتفاقات ويستعيدون علاقات العمل. تربط أجايل 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 التأسيسي 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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

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.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة حل النزاعات أثناء الأزمات المؤسسية وماذا تفترض؟

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 فعالا أثناء نزاع الأزمة؟

يصبح خفض التصعيد فعالا باستخدام سلوك هادئ ولغة دقيقة واستماع نشط وإقرار لا يعني الموافقة المبكرة وتوضيح الوقائع والاحتياجات وخيارات محددة وخطوة تالية شفافة مرتبطة بصلاحية 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 مرئيا 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.