



## Course الصراع في مكان العمل وإدارة التغيير: دور الموارد البشرية

فندق أوكورا أمستردام

2026-12-25

\$ 5950

الفندق :

تاريخ النهاية :

السعر :

أمستردام

2026-12-21

Week 1

المدينة :

تاريخ البداية :

الفترة :

## فكرة الدورة التدريبية

عد الصراع على مستوى ما، جزءًا من نسيج الحياة في أي مكان عمل غالباً، إذ تلعب الشخصيات والمصالح والأنماط والتوقعات المتباينة دوراً. وقد يكون الحفاظ على إمكانية إدارته تحدياً، ويقع على عاتق مديري الموارد البشرية التأكد من حسن إدارته. يتطلب ذلك الاعتراف بمختلف مصادر الصراع والتوسط في إصلاح أسبابه قبل أن تتفجر إلى خلافات كاملة. ويبدأ ذلك بفهم نوعين من الصراع الذي يحدث عادة في مكان العمل - بين الأفراد وبين المنظمة. صمم برنامج التدريب "الصراع في مكان العمل وإدارة التغيير: دور الموارد البشرية" لتحديد وإدارة حل الصراع الشخصي بين الأفراد أو فرق العمل. حيث ينصب التركيز الرئيسي على مكان العمل، بالرغم من إمكانية استخدام نفس المبادئ في مكان آخر.

## أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذه الدورة ستكون قادراً على:

- فهم المصادر الرئيسية للنزاع.
- تحليل وفهم طبيعة النزاعات.
- وصف التقنيات المناسبة لإدارة الصراع.
- تنفيذ المهارات والاستراتيجيات لإدارة وحل النزاعات.
- تنمية الثقة لمعالجة النزاع بفاعلية.
- تطوير سمات قائد الصراع الجيد.
- التعامل مع شكاوى العملاء.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- جميع موظفي الموارد البشرية.
- القادة والمشرفون الذين يحتاجون إلى تولي المسؤولية وحل النزاعات أو المواقف الصعبة التي يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على الأداء والفعالية والعلاقات.
- المديرين المبتدئين والمتوسطين الجدد في دورهم، أو من لديهم خبرة مع القليل من التدريب السابق.

## منهجية الدورة

تبدأ الدورة بتوسيع فهم المشاركين لعلم النفس البشري ودوره في إدارة التغيير، من خلال استيعاب نموذج "جبل الجليد"، وتنمية الوعي الذاتي والثقة، وفهم كيفية تشكّل المواقف والدوافع التي تحرّك الأفراد داخل بيئة العمل. كما يتم التطرق إلى كيفية إدارة الحاجة إلى التغيير بأسلوب فعّال ومؤثر.

وتتعمّق الدورة بعد ذلك في تحليل الصراع، من خلال فهم أسبابه وتطورات، واستيعاب أبعاده النفسية والعاطفية، وتحديد العوامل التي تؤدي إلى تصعيده، مع تطوير نظرة منهجية لمعالجته وحله. ثم يتم الانتقال إلى محور التنوع الثقافي، عبر فهم الاختلافات داخل المجتمع المهني، والتعامل مع العوائق المرتبطة بالتنوع، بما في ذلك النماذج العقلية والأحكام المسبقة والصور النمطية وتأثيرها على العلاقات مع العملاء الداخليين والخارجيين.

وتغطي الدورة كذلك تطوير المهارات الأساسية لمنع النزاعات وحلّها، مثل التواصل الفعّال، والاستماع الواعي، وفهم أنماط الشخصيات المختلفة، واستخدام مهارات الحزم في المواقف المتوترة.

وتُختتم بتطبيقات عملية في تحليل حالات الصراع الشخصية والتنظيمية، وتحديد الأساليب المناسبة للتعامل مع كل حالة، واستعراض خيارات واستراتيجيات الحد من النزاعات، إلى جانب توضيح المبادئ الأساسية للتعامل مع شكاوى العملاء وخاصة العملاء الغاضبين، بما يضمن حلولاً عملية وسريعة.

## محاور الدورة

### اليوم الأول:

#### فهم علم النفس البشري وأثره على إدارة التغيير

- ما هو علم النفس البشري؟
- مفهوم جبل الجليد.
- فهم نفسك.
- تنمية الوعي الذاتي والثقة والتواصل.
- كيف تتشكّل المواقف؟
- الدافع في مكان العمل وما الذي يدفع الناس إلى التحفيز.
- الدوافع الرئيسية للتغيير.
- إدارة الحاجة إلى التغيير.

### اليوم الثاني:

#### وضع الصراع في المنظور

- أسباب تطور النزاعات.

- وجهة نظر شخصية للنزاع وحله.
- المشاعر الموجودة في حالة الصراع.
- تحديد ومعالجة العوامل التي تؤدي إلى تصعيد الصراع.

#### اليوم الثالث:

#### استكشاف التنوع عند التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين

- استكشاف الاختلافات الثقافية في مجتمعنا المتنوع.
- معالجة الحواجز التي تحول دون التنوع.
- نماذج عقلية.
- الحكم المسبق.
- الأفكار النمطية.
- التمييز.

#### اليوم الرابع:

#### تطوير المهارات الأساسية اللازمة لمنع النزاعات وحلها بنجاح

- التواصل الفعال وسيلة لمنع وإدارة الصراع.
- الاستماع الفعال.
- التكيف مع أنواع الشخصية الفردية مهارة لحل النزاعات.
- تطبيق مهارات الحزم لحل الصراع.

#### اليوم الخامس:

#### مهارات حل النزاعات الشخصية والتنظيمية

- فحص حالة الصراع الشخصية.
- تطبيق مهارات حل النزاعات على حالة الصراع الشخصية.
- تحديد الأساليب المفضلة للتعامل مع الصراع.
- خيارات حل النزاعات (ومتى يتم استخدامها).

#### التعامل مع شكاوى العملاء

- المبادئ الأساسية للتعامل مع الزبون الغاضب.

## الشهادات المُعتمدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركون شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.