

مسمى البرنامج

إدارة النزاع الإداري في بيئة العمل

❖ أهداف البرنامج

- فهم طبيعة النزاعات الإدارية وأسبابها وتأثيرها على بيئة العمل.
- تطوير مهارات التعرف المبكر على النزاعات ومنع تصاعدها.
- تعزيز القدرة على تحليل النزاعات وتحديد أسبابها الجذرية.
- اكتساب استراتيجيات وطرق إدارة النزاعات بفعالية ومرونة.
- تحسين مهارات التواصل وحل المشكلات لتقليل الصراعات بين الموظفين والإدارة.
- تمكين المشاركين من تطبيق سياسات وإجراءات إدارة النزاعات بما يضمن بيئة عمل منتجة وسليمة.

مدة البرنامج

3 أيام .

الفئة المستهدفة

- مدراء ورؤساء الأقسام والإدارات
- الموظفون المكلفون بإدارة الشؤون الإدارية

❖ محاور البرنامج التدريبي

فهم النزاعات الإدارية وأنواعها:

- تعريف النزاع الإداري وأشكاله في بيئة العمل.
 - أسباب النزاعات الإدارية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
 - الفرق بين النزاعات البناءة والهدمية.
- ##### التواصل الفعال خلال النزاعات:
- تقنيات الاستماع النشط والتعبير عن الرأي بوضوح.
 - إدارة العواطف والسيطرة على التوتر أثناء النزاع.
 - الحفاظ على العلاقات المهنية أثناء حل النزاع.

تحليل النزاع وتحديد أسبابه:

- أدوات وأساليب تحليل النزاعات.
 - تحديد النزاعات الجوهرية مقابل النزاعات السطحية.
 - تقييم تأثير النزاع على فرق العمل والإنتاجية.
- ##### تقييم وإجراءات متابعة النزاعات:
- تصميم مؤشرات قياس فعالية إدارة النزاعات.
 - متابعة نتائج الحلول وتقييمها لضمان الاستدامة.
 - مراجعة السياسات والإجراءات لتحسين إدارة النزاعات مستقبلياً.

استراتيجيات الوقاية من النزاعات:

- بناء ثقافة تنظيمية تقلل من النزاعات.
- وضع سياسات واضحة لإدارة الصراعات.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة.

أساليب إدارة النزاع وحل المشكلات:

- أساليب التفاوض والتسوية الوسطية.
- استخدام الوساطة والتحكيم لحل النزاعات.
- اتخاذ القرارات العادلة والمستندة إلى سياسات المؤسسة.