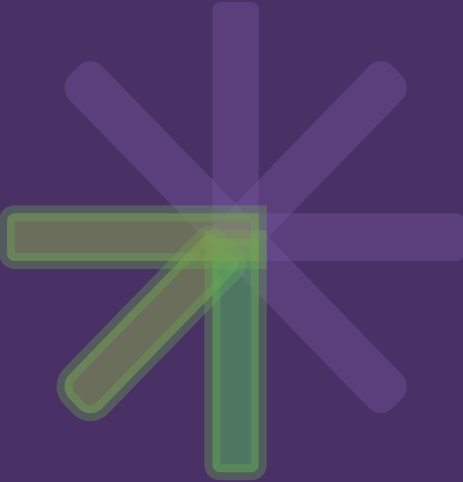
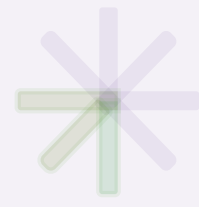


---

## مهارات حل النزاعات والوساطة





## مهارات حل النزاعات والوساطة

حل النزاعات والوساطة برنامج حضوري مدته خمسة أيام يقدمه مركز مارس للتدريب في مراكز التدريب الدولية بلندن ودبي وأمستردام والقاهرة وجوهانسبرغ وهو مصمم لكبار المديرين والمديرين التنفيذيين والقادة الذين تتطلب أدوارهم بانتظام معالجة نزاعات العمل الجادة أو التوسط فيها أو حلها.

النزاع ليس شذوذاً في الحياة القيادية بل سمة من سماتها. فقيادان كفوان يختلفان على نطاق العمل، وإدارتان تتنازعان على الموازنة، وعميل ومورد على حافة التقاضي، وفريق قيادي يحمل تظهماً معلقاً منذ أشهر. هذه هي اللحظات التي يدفع للقادة ليتوّلوها. فإن أحسنت انتهت بنتيجة عملية وعلاقات أقوى، وإن أسيت استنزفت أشهراً من وقت القيادة وأضرّت بالعمل. وقد بُني هذا البرنامج للمهنيين الكبار الراغبين في منحهم مقصود لتلك اللحظات.

خلال خمسة أيام مركّزة ستتناول مهارات إدارة النزاع الرفيعة: تشخيص النزاع بدقة، وضبط حالتك الشخصية، وتقنيات الحوار المنظم، والوساطة بين الأطراف، والعمل النطول أهداً على حل النزاعات البنيوية. ويقدم البرنامج ممارسون كبار ذوو خبرة في الوساطة داخل بيئة العمل وتصعيدات الموارد البشرية وتسوية المنازعات التجارية.

### ما الذي ستتعلمه

- تشخيص نوع النزاع في بيئة العمل ومرحلته وديناميكياته بدقة.
- ضبط حالتك وحضورك في الحوارات المتوترة.
- تطبيق تقنيات الحوار المنظم لنزع فتيل النزاع وإعادة توجيهه.
- الوساطة بين طرفين قياديين في خلاف حقيقي.
- التعامل المسؤول مع تصعيدات التمر والتدرّش والتظاهرات.
- حل النزاعات بين الإدارات وداخل الفرق قبل تفاقمها.
- العمل وسيطاً داخلياً في مؤسستك.
- إدراك متى يستوجب النزاع تدخّل الموارد البشرية أو القانون أو جهة خارجية.
- تقليل النسب البنيوية للنزاعات المتكررة.
- توجيه الآخرين ليتولوا حواراتهم الصعبة بأنفسهم.

### كيف ستستفيد

ستغادر البرنامج بحقيبة أدوات عملية لإدارة النزاع، ووعي ذاتي أوضح في اللحظات المتوترة، وثقة في التوسط حيث يلجأ غيرك إلى التصعيد، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس.

وستكسب مؤسستك قيادياً يُغلق النزاع عند المستوى الصحيح، ويقلّل زمن التصعيدات وكلفتها، ويخلق مهاداً يكون فيه الاختلاف الصريح صحياً لا مدمراً.

### لمن هذا البرنامج

صُمم هذا البرنامج للمهنيين الكبار، ومنهم: كبار المديرين والمديرين التنفيذيين الذين يعالجون نزاعات العمل؛ ومديرو الموارد البشرية ومسؤولو علاقات الموظفين وشركاء الأعمال في الموارد البشرية؛ ورؤساء الإدارات الذين يقودون فرقاً كبيرة أو مصغوفة؛ وكبار مديري المشاريع والبرامج والتحول؛ وكبار المستشارين القانونيين ومسؤولي التظاهرات؛ وكبار القادة التجاريين الذين يديرون المنازعات؛ وكبار تنفيذي القطاع العام الذين يعالجون قضايا الموظفين والنقابات؛ وأصحاب الشركات العالمية الذين يديرون نزاعات العائلة والعمل. والحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول أو مدير تنفيذي فما فوق.



## كيف يتدرج الأسبوع

يبنى اليوم النول فهماً دقيقاً للنزاع على المستوى القيادي: أنواعه ومراحله وديناميكياته، والتشخيص الذي يحدّد التدخل المناسب. ويطور اليوم الثاني الحوار المنظم: التقنيات التي تنزع الفتيل وتعيد التوجيه وتفتح مخرجاً من الخلاف، مع ضبط حالتك الشخصية أثناء ذلك. ويركّز اليوم الثالث على الوساطة بين الأطراف، بما في ذلك اتفاق الوساطة ومسارها وحياد الوسيط حين يكون الطرفان قياديين. ويتناول اليوم الرابع التظاهرات والتحديات والنزاع البنيوي: تصعيدات التهم والتحرش، ومتى يلزم تدخّل الموارد البشرية أو القانون أو جهة خارجية، والنسباب الكامنة وراء تكرار النزاع. ويجمع اليوم الخامس الأسبوع عبر توجيه الآخرين وملاحظات هيئة التدريب وخطة عمل شخصية.