



## قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات

13 - 17 سبتمبر 2027

ميلانو (إيطاليا)



## قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات

المرجع: 121462\_411 التاريخ: 13 - 17 سبتمبر 2027 المكان: ميلانو (إيطاليا) الرسوم: Euro 6200

### مقدمة:

في بيئات العمل الديناميكية، تعد النزاعات أمرًا لا مفر منه، إلا أن إدارتها بفعالية تمثل عنصرًا حاسمًا في تحقيق النجاح المؤسسي. تهدف هذه الدورة التدريبية في قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات، إلى تمكين المشاركين من التأثير على سلوكيات الآخرين بإيجابية خلال عمليات إدارة النزاعات، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي. يتعرف المشاركون على أفضل الاستراتيجيات لحل النزاعات في بيئة العمل وتحليل أسبابها في المؤسسات.

كما تغطي دورة قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات، أسس مهارات التأثير والذكاء العاطفي كأدوات فاعلة في التفاوض الفعال وبناء الثقة. تركز على تطوير مهارات القيادة المؤثرة لتعزيز بيئة عمل تعاونية ومنتجة. سيتم التدريب على كيفية التأثير على سلوك الآخرين من خلال فهم المحفزات العاطفية والسلوكية.

تشمل الدورة التدريبية في قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات، أيضًا تدريبًا عمليًا في إدارة النزاعات والتواصل الفعال لبناء فرق عمل فعالة. وتختتم الدورة بخطة عمل فردية لتعزيز القدرات الشخصية والمهنية في التأثير وحل النزاعات. كل ذلك ضمن إطار تفاعلي مبني على تجارب عملية ونماذج سلوكية معتمدة.

### الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- القادة والمدراء الباحثين عن أدوات لحل النزاعات بفعالية.
- العاملون في الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.
- المهنيون الذين يواجهون تحديات في بيئة العمل ويرغبون بحلول فعالة.
- الموظفون الذين يسعون لتطوير مهاراتهم في التأثير والقيادة.
- الأفراد المشاركون في بناء فرق العمل وإدارتها.
- كل من يعمل ضمن فرق متعددة التخصصات أو الثقافات.
- الراغبون في تحسين قدراتهم في التفاوض الفعال والتواصل البناء.
- المتخصصون في العلاقات العامة أو خدمات العملاء.
- المشاركون في برامج تدريب على الذكاء العاطفي والقيادة المؤثرة.
- المهتمون باستراتيجيات حل النزاعات في العمل وتحسين التواصل داخل المؤسسات.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات:

- مهارات الاستماع الفعال والوعي بالذات والآخرين.
- القيادة المؤثرة والتأثير في سلوكيات الفريق.
- التحليل النقدي لأسباب النزاعات داخل الفرق.
- التفاوض الفعال من منظور عاطفي وسلوكي.
- بناء العلاقات المهنية وتعزيز الثقة داخل المؤسسة.
- التفكير الاستراتيجي في حل النزاعات.
- القدرة على التحفيز وبناء فرق عمل فعالة.
- استخدام الذكاء العاطفي في التواصل وحل المشكلات.
- ضبط النفس وإدارة الانفعالات في المواقف الصعبة.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في قوة التأثير على سلوكيات الآخرين في إدارة النزاعات، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مصادر النزاعات وتحليل أسباب النزاعات في المؤسسات.
- التمييز بين أنواع النزاعات وأساليب التعامل معها.
- توظيف مهارات التأثير الفعال في إدارة النزاعات اليومية.
- ممارسة مهارات الذكاء العاطفي للتأثير على سلوك الآخرين.
- تطوير مهارات التواصل الفعال وتحسين بيئة الحوار بين الفرق.
- تصميم استراتيجيات للتعامل مع النزاعات في بيئة العمل.
- تقييم أساليب التفاوض واختيار الأنسب منها لحل النزاعات.
- تعزيز مهارات القيادة المؤثرة في الأزمات والصراعات التنظيمية.
- بناء فرق عمل فعالة تتجاوز الخلافات وتحافظ على الأداء.
- دمج التحليل السلوكي في ممارسات إدارة النزاعات لتحقيق نتائج مستدامة.
- تطبيق خطة عمل شخصية لتنمية مهارات التأثير وحل المشكلات.
- التفاعل الإيجابي مع مواقف النزاع بأساليب قائمة على الكفاءة والمرونة.
- توظيف التغذية الراجعة لتحسين التفاهم بين الأفراد.
- فهم كيفية التأثير على سلوك الآخرين باستخدام أدوات عملية ونفسية.
- اعتماد استراتيجيات طويلة الأمد للتعامل مع النزاعات التنظيمية.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: مدخل إلى النزاعات وفهمها داخل المؤسسات:

- تعريف النزاعات وأهميتها في بيئة العمل.
- دور النزاعات في تطوير الأداء الجماعي والفردى.
- المصادر الشائعة للنزاعات في المؤسسات.
- الفروقات بين النزاع البئى والهدام.
- تحليل النزاعات التنظيمية ومسبباتها العاطفية والسلوكية.
- أثر النزاعات على العلاقات المهنية وجودة العمل.
- متى وكيف تصبح النزاعات دافراً للتغيير؟
- استراتيجيات التعرف المبكر على النزاعات.
- استخدام أدوات تحليل النزاعات لتحديد أنماطها.
- أهمية التفاهم المشترك في منع تصعيد النزاعات.
- العلاقة بين النزاعات وسلوك الأفراد في بيئة العمل.

## الوحدة الثانية: نموذج توماس-كيلمان في حل النزاعات

- التعرف بنموذج توماس-كيلمان وأبعاده الأساسية.
- الأساليب الخمسة في التعامل مع النزاع: التنافس، التكيف، التجنب، التعاون، التسوية.
- تطبيق التقييم الشخصي لتحديد أسلوب كل مشارك.
- تحديد أسلوب النزاع الأنسب لكل موقف.
- تحليل النتائج المتوقعة لكل أسلوب من أساليب حل النزاع.
- دمج مهارات القيادة المؤثرة في اختيار الأسلوب الفعال.
- التدريب على تغيير الأسلوب الشخصي عند الحاجة.
- تعزيز التغذية الراجعة لتقليل النزاعات المتكررة.
- إنشاء بيئة عمل تعاونية تدعم حل النزاعات.
- التعامل مع التصعيد في النزاع من خلال التعاون.
- الربط بين نموذج توماس-كيلمان والذكاء العاطفي في تحليل النزاع.

## الوحدة الثالثة: التأثير على سلوك الآخرين في سياق النزاع:

- فهم طبيعة التأثير ومراحله المختلفة.
- استخدام الذكاء العاطفي لتوجيه السلوكيات خلال النزاع.
- بناء الثقة كمدخل للتأثير على الآخرين في النزاعات.
- التعامل مع النزاعات بين الزملاء والرؤساء بمرونة ووعي.
- مهارات التفاوض الفعال لتحقيق حلول مرضية.
- تمارين على قراءة الإشارات غير اللفظية أثناء النزاع.
- استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة والمؤثرة.
- كيفية التأثير العاطفي والعقلي أثناء حل النزاعات.
- التأثير من خلال لغة الجسد والصوت ونبرة الحديث.
- التحكم في السلوك الشخصي لتقليل التوتر أثناء الحوار.
- التدريب على مهارات التأثير في بيئات العمل المعقدة.

## الوحدة الرابعة: العمل الجماعي وبناء الفريق أثناء النزاعات:

- أهمية فرق العمل في معالجة النزاعات المؤسسية.
- التعامل مع النزاعات داخل الفريق دون تفاقمها.
- تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق لحل المشكلات.
- تحديد أسباب النزاع الجماعي وديناميكية الفريق.
- التدريب على بناء فرق عمل فعالة قائمة على الثقة.
- القيادة المؤثرة في فرق العمل المتنوعة.
- خلق بيئة تشجع على الحوار المفتوح لحل الخلافات.
- تعزيز التعاون والاحترام المتبادل بين أعضاء الفريق.
- المهارات الأساسية لتجنب الاختلافات داخل الفريق.
- الاستجابة للأزمات الجماعية بطريقة منهجية.
- دور القائد في حل النزاعات بين الفرق الوظيفية.

## الوحدة الخامسة: مهارات التأثير وأسس القوة القيادية:

- تعريف مهارات التأثير وأشكالها المختلفة.
- تحليل مصادر القوة الشخصية والمؤسسية.
- تطوير كاريزما القائد لتأثير فعال ومستدام.
- استخدام التأثير في تحفيز وتوجيه الأفراد.
- إقناع الآخرين بالفكرة باستخدام الحجج المنطقية والعاطفية.
- تطبيق سيكولوجية الإقناع في مواقف النزاع.
- التمييز بين التأثير الإيجابي والتلاعب النفسي.
- استراتيجيات التأثير العقلي والعاطفي لبناء علاقات فعالة.
- قيادة التغيير عبر التأثير الإيجابي في سلوكيات الآخرين.
- تعزيز القوة الشخصية دون تعارض مع قيم الفريق.
- وضع خطة شخصية لتقوية مهارات التأثير والقيادة.
- التدريب العملي على التأثير ضمن جميع مستويات المؤسسة.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمثل النزاعات فرصة لتغيير إيجابي إذا ما أديرت بحكمة ووعي. إن تطوير مهارات التأثير والتواصل الفعال يساعد على تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء. تعد القيادة المؤثرة من أهم العوامل في حل النزاعات وتحقيق الانسجام المؤسسي. ينبغي الاستمرار في التدريب العملي وتطبيق الأدوات المكتسبة بانتظام. يوصى بوضع خطة تطوير مهني فردية لتعزيز مهارات القيادة والتأثير على المدى الطويل