MERCURY

مؤتمر المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة

19 – 30 سبتمبر 2027

القاهرة (مصر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

مؤتمر المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة

المرجع: 153846_819 **التاريخ:** 19 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** Euro 6000

المقدمة:

في بيئة العمل المعاصرة، تُعد مهارات حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة من الركائز الأساسية للحفاظ على بيئة مهنية منتجة ومستقرة. تتزايد التحديات الناتجة عن ضغوط العمل وتنوع الشخصيات داخل الفرق، مما يستدعي تطوير أدوات واستراتيجيات فعالة في إدارة النزاعات.

يسعى مؤتمر التدريب على المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة، إلى تمكين المشاركين من فهم ديناميكيات الصراع في المؤسسات وكيفية التعامل مع أنماط الشخصيات المعقدة. من خلال المزج بين الذكاء العاطفي ومهارات التفاوض، سيتم تزويد المتدربين بمهارات عملية واستراتيجيات مدروسة لحل المشكلات داخل بيئة العمل.

يغطي مؤتمر المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة، تقنيات التعامل مع الشخصيات العدوانية والسلبية التي تؤثر سلبًا على الأداء الجماعي. يوفر البرنامج تجارب تفاعلية وورش عملية لتعزيز مهارات التواصل الفعال. ويمتد نطاقه ليشمل سيناريوهات الحياة المهنية الواقعية، مما يعزز تنمية المهارات الشخصية في ظل النزاعات.

وبذلك، يمثل مؤتمر التدريب على المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة، منصة شاملة لتطوير مهني يعزز بيئة العمل المتوازنة. ويهيئ هذا المؤتمر التدريبي القادة والموظفين للتفاعل الذكي والبناء مع كافة الشخصيات.

الفئات المستهدفة:

يستهدف مؤتمر مهارات حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- المدراء التنفيذيون والمشرفون في بيئات العمل المختلفة.
- مسؤولو الموارد البشرية وإدارات التدريب.
- العاملون في العلاقات العامة وخدمة العملاء.
- العاملون في المنظمات غير الربحية والمجتمعية.
- الفرق التشغيلية التي تواجه تحديات تواصل داخلية.
- الموظفون في بيئات عمل تعاني من النزاعات المستمرة.
- المتخصصون في تطوير المهارات والسلوكيات المهنية.
- العاملون في التسويق والمبيعات ومكاتب الاستعلامات.
- مستشارو الأداء المؤسسي والتطوير التنظيمي.
- أي شخص يسعى لتحسين تفاعله مع الزملاء والعملاء.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة:

- فهم عميق لأسس إدارة النزاعات داخل الفرق.
- القدرة على تحليل أنماط الشخصيات الصعبة بذكاء عاطفي.
- إتقان استراتيجيات التعامل مع الشخصيات السلبية في العمل.
- تطوير مهارات التفاوض والقيادة تحت الضغط.
- تعزيز قدرة المشاركين على حل المشكلات في العمل.
- التمكن من مهارات التواصل الفعال مع الزملاء المختلفين.
- استخدام أدوات التحليل النفسي والسلوكي بطريقة مهنية.
- التحكم في الانفعالات والردود في المواقف الحساسة.
- بناء ثقافة عمل تقوم على الحوار والانفتاح.
- وضع خطط تحسين الأداء الجماعي والتواصل المهني.

أهداف مؤتمر التدريب:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في المهارات المتقدمة في حل الخلافات والتعامل مع الشخصيات الصعبة، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحليل أسباب الخلافات في بيئة العمل وتحديد أنماطها.
- تطبيق استراتيجيات فعالة في التعامل مع الشخصيات العدوانية والسلبية.
- صياغة حلول مهنية تعتمد على التواصل الفعال وتحليل النزاعات.
- تمييز بين أنواع النزاعات وتحديد أنسب الطرق لمعالجتها.
- تطوير مهارات الإصغاء والتعاطف لفهم مواقف الآخرين.
- صياغة خطط عملية لإدارة الخلافات داخل الفرق المختلفة.
- تقييم تأثير النزاعات على الأداء واتخاذ قرارات علاجية مدروسة.
- تنفيذ تقنيات التحكم الذاتي لإدارة الانفعالات تحت الضغط.
- استخدام أدوات تحليل الشخصية لفهم السلوك البشري المعقد.
- تعزيز الثقة بالنفس عند مواجهة التحديات مع الشخصيات الصعبة.
- توظيف الذكاء العاطفي في بناء علاقات إيجابية ومستقرة.
- قيادة جلسات حل الخلافات باستخدام أدوات التحليل السلوكي.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل التوتر وتسهيل التعاون.
- تصميم برامج توعوية لمعالجة النزاعات المتكررة.
- تطبيق أساليب التحفيز النفسي والسلوكي لتغيير نمط التفاعل.
- دمج مهارات القيادة والتفاوض في إدارة الخلافات اليومية.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى: مفاهيم النزاعات وأنواع الشخصيات الصعبة:

- تعريف النزاع المؤسسي وأنواعه.
- أسباب الخلافات الشائعة في بيئات العمل.
- صفات وسلوكيات الشخصيات الصعبة.
- الفرق بين الشخصيات العدوانية والسلبية.
- الأثر النفسي للخلافات على بيئة العمل.
- الشخصية الانفعالية والمتحكمة والمتنمرة.
- تحليل نموذج Myers-Briggs في تصنيف الشخصيات.
- العلاقة بين الضغوط النفسية والصراعات السلوكية.
- كيف تتعرف على الشخصية السامة في بيئة العمل؟
- آليات الدفاع النفسي وتأثيرها على التفاعل المهني.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: الذكاء العاطفي كأساس للتعامل مع الخلافات:

- مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته في العمل الجماعي.
- الوعي الذاتي وإدارة المشاعر في المواقف الحساسة.
- استخدام التعاطف لبناء علاقات إيجابية.
- تنظيم العواطف أثناء الصراع.
- الفرق بين التحكم العاطفي والكبت.
- مهارات الفهم والتفهم أثناء التفاوض.
- ربط الذكاء العاطفي بـ مهارات التعامل مع الآخرين.
- كيف يساهم الذكاء العاطفي في حل الخلافات في بيئة العمل؟
- تعزيز مهارات الإقناع والتأثير العاطفي.
- تقنيات التواصل بلغة الجسد والوجه والصوت.

الوحدة الثالثة: أدوات واستراتيجيات إدارة النزاعات:

- مبادئ إدارة النزاعات الحديثة.
- دورة حياة النزاع المؤسسي.
- نموذج Thomas-Kilmann لحل النزاعات.
- تقنيات حل النزاعات والصراعات الشخصية.
- استخدام الحوار الفعّال للتقريب بين وجهات النظر.
- خطوات تحديد جوهر النزاع وسبل المعالجة.
- مهارات حل الخلافات المهنية من خلال الوساطة.
- إعداد بيئة مواتية لحل النزاع.
- كيف تبني ثقافة الاحتواء وليس الصدام؟
- أمثلة عملية على النزاعات داخل الفرق وطرق حلها.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض الاحترافي:

- مراحل التفاوض الفعال.
- الإعداد المسبق واستراتيجيات كسب الثقة.
- مهارات الإقناع والتحفيز أثناء التفاوض.
- إدارة الحوارات الحساسة دون تصعيد.
- تفاوض مع الشخصيات المتصلبة: تقنيات واستراتيجيات.
- الحفاظ على الهدف وتحقيق التوازن في المصالح.
- متى تقدم تنازلاً ومتى تتمسك بموقفك؟
- تطبيقات عملية على مهارات القيادة والتفاوض وحل النزاعات.
- نموذج BATNA للتفاوض.
- التفاوض لحل المشكلات وتحقيق رضا الأطراف.

الوحدة الخامسة: التعامل مع الشخصيات العدوانية والسلبية:

- صفات الشخص العدواني وكيفية مواجهته.
- تفكيك سلوك الشخصية السلبية وتعطيل تأثيرها.
- التفاعل مع الشخصيات المتنمرة دون فقد السيطرة.
- نموذج التعامل مع الشخصية المتحكمة.
- استراتيجيات الصمت الفعال والتصرف الهادئ.
- تقنيات الحد من التصعيد السلوكي.
- كيف تحمي نفسك نفسيًا ومهنيًا؟
- سيناريوهات التعامل مع الشخصيات السامة في فرق العمل.
- تعزيز الثقة بالنفس في المواقف الحرجة.
- أخطاء يجب تجنبها عند التعامل مع هذه الأنماط.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة السادسة: مهارات التواصل الفعال أثناء الخلافات:

- أهمية الاتصال في بيئة العمل.
- الاستماع النشط كأداة لحل الخلافات.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التغذية الراجعة البناءة.
- التحكم في نبرة الصوت واللغة عند الحوار.
- استخدام اللغة الإيجابية لتخفيف التوتر.
- تقنيات طرح الأسئلة لتوضيح النية.
- كيف تصيغ رسالة مهنية أثناء النزاع؟
- إشارات لغة الجسد الداعمة للحوار.
- العلاقة بين تنمية مهارات التواصل مع الزملاء وحل الخلافات.

الوحدة السابعة: قيادة المواقف المعقدة في النزاع:

- دور القائد في حل النزاعات داخل الفرق.
- قيادة الحوار ومهارات الاحتواء.
- قراءة الفريق أثناء النزاع.
- التفاعل مع الأطراف المتأثرة وتقييم الضرر.
- التدرج في التدخل كقائد.
- أدوات اتخاذ القرار أثناء الخلاف.
- كيف تقود بحيادية وعدالة؟
- تطوير ثقافة الإنصات الجماعي.
- تمكين الفريق على التفاهم الداخلي.
- تطبيق عملي على المواقف القيادية الصعبة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثامنة: حل المشكلات في العمل بطرق إبداعية:

- تقنيات العصف الذهني الجماعي.
- نموذج حل المشكلات بأسلوب تحليلي.
- ربط المشكلات السلوكية بالأداء.
- كيف تحول الأزمة إلى فرصة تطوير؟
- خطوات توليد البدائل الفعالة.
- تطبيق التفكير المنهجي.
- أدوات التحليل السببي.
- معالجة الخلافات المرتبطة بسوء الفهم.
- تطوير مهارات الابتكار السلوكي.
- تحسين عمليات الفريق من خلال حل الخلافات.

الوحدة التاسعة: بناء بيئة عمل خالية من النزاعات:

- خلق ثقافة الشفافية والتعاون.
- المبادئ الأساسية لبناء الثقة.
- تقنيات الاستباق لتفادي النزاعات.
- تمكين الموظفين من التعبير الآمن.
- قواعد السلوك المهني الجماعي.
- أدوات المتابعة والرقابة السلوكية.
- دور الموارد البشرية في منع النزاعات.
- دور القيادة في نشر الاستقرار.
- تصميم أدلة داخلية للتواصل الداخلي.
- تعزيز ثقافة الحوار في الاجتماعات الدورية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة العاشرة: التدريب العملي والتحليل السلوكي:

- ورش تطبيقية لحالات نزاع فعلية.
- تحليل سلوكيات المشاركين عبر المحاكاة.
- دراسة حالات من الواقع المؤسسي.
- استخدام الفيديوهات التعليمية للتحليل.
- استبيانات لتقييم سلوك التعامل تحت الضغط.
- تمرينات لحل النزاع في مجموعات.
- تقييم أداء المشاركين في سيناريوهات حية.
- التوجيه الجماعي لتعزيز المهارات المكتسبة.
- تقويم ختامي لخطة تحسين فردية.
- مراجعة شاملة لأدوات التعامل مع النزاع.

خلاصة وتوصيات المؤتمر:

في ختام هذا المؤتمر، يكون المشاركون قد اكتسبوا مجموعة متكاملة من المهارات الاحترافية في التعامل مع الشخصيات الصعبة وإدارة النزاعات بفعالية. توفر الوحدات التدريبية أدوات تطبيقية وأساليب قيادية تجعل من الصراع فرصة للنمو والتحسين. إن تعزيز مهارات التفاوض، الذكاء العاطفي، والتواصل المهني يمثل نقطة انطلاق لتطوير أداء الفرد والفريق. ويوصى بتطبيق ما تم تعلمه في بيئة العمل الفعلية من خلال خطط متابعة وتقييم دورية. وأخيرًا، فإن استمرار التعلم في هذا المجال هو عنصر حاسم لبناء ثقافة مهنية صحية ومستقرة.