



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

حل النزاعات وإدارة الأزمات في القطاع الحكومي

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 13 - 17 / 04 / 2025.





مقدمة :

تعتبر النزاعات والأزمات من التحديات الأساسية التي تواجه المؤسسات الحكومية، حيث تؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف وتقديم الخدمات. إدارة النزاعات بفعالية تتطلب فهمًا عميقًا لأساليب التفاوض وحل الأزمات بطريقة تضمن التوازن بين الأطراف المختلفة وتقلل من التوترات. كما أن إدارة الأزمات تحتاج إلى استعداد مسبق واستراتيجيات واضحة للاستجابة السريعة، تقليل الأضرار، واستعادة الاستقرار. يهدف برنامج "حل النزاعات وإدارة الأزمات في القطاع الحكومي" إلى تمكين المشاركين من تطوير المهارات اللازمة لتحليل النزاعات، اتخاذ القرارات السليمة، وإدارة الأزمات بكفاءة، مما يعزز من قدرة المؤسسات الحكومية على الحفاظ على استمرارية العمل والاستقرار في الأوقات الحرجة.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم النزاعات والأزمات وأسباب نشوئها في القطاع الحكومي.
- التعرف على أنماط النزاعات المختلفة واستراتيجيات حلها.
- إتقان مهارات التفاوض والتواصل الفعال في إدارة النزاعات.
- تطوير القدرة على اتخاذ القرارات الحكيمة في ظل ضغوط الأزمات.
- بناء فرق عمل قادرة على التعامل مع الأزمات والتعافي منها.
- تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الأزمات في حالات عملية واقعية.
- تعزيز القدرة على التكيف مع التغيير والتعامل مع الأزمات بشكل استباقي.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى حل النزاعات وإدارة الأزمات

- مفهوم النزاعات والأزمات وأنواعها.
- أسباب نشوء النزاعات والأزمات في القطاع الحكومي.
- مراحل دورة حياة الأزمة (التنبؤ، الوقاية، الاستعداد، الاستجابة، التعافي).
- أهمية إدارة النزاعات والأزمات في تحقيق الاستقرار والأمن.
- ورشة عمل: تحليل حالة أزمة حكومية وتحديد أسبابها وتداعياتها.

اليوم الثاني:

أنماط النزاعات واستراتيجيات حلها

- أنماط النزاعات المختلفة (نزاعات بين الأفراد، نزاعات بين الإدارات، نزاعات مع أطراف خارجية).
- استراتيجيات حل النزاعات (التفاوض، الوساطة، التحكيم).
- مهارات التفاوض الفعال والتواصل البناء.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة في النزاعات.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تفاوضية وتطبيق استراتيجيات مختلفة.



اليوم الثالث:

اتخاذ القرارات في الأزمات

- التحديات التي تواجه صناع القرار في الأزمات.
- مبادئ وأطر اتخاذ القرارات في ظل ضغوط الأزمات.
- أهمية جمع وتحليل المعلومات واتخاذ القرارات المبنيّة على الأدلة.
- التواصل الفعال وإدارة التوقعات خلال الأزمات.
- ورشة عمل: تحليل حالة أزمة واتخاذ قرارات استراتيجية.

اليوم الرابع:

بناء فرق عمل لإدارة الأزمات

- أهمية بناء فرق عمل متخصصة في إدارة الأزمات.
- مهارات اختيار وتدريب أعضاء فريق إدارة الأزمات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وتوزيع المهام.
- التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لبناء فريق إدارة أزمات فعال.

اليوم الخامس:

أفضل الممارسات والتطبيق العملي

- أفضل الممارسات في حل النزاعات وإدارة الأزمات في القطاع الحكومي.
- التعلم من الأزمات السابقة وتطوير خطط استباقية.
- دور التكنولوجيا في إدارة الأزمات (مثل نظم الإنذار المبكر، تحليل البيانات).
- تقييم البرنامج التدريبي وحلقة نقاش مفتوحة.
- إعداد خطط عمل فردية لتطبيق المعرفة المكتسبة.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.