المهارات السلوكية

تدبير النزاعات والخلافات

يوم واحد لفهم كيف ينشأ النزاع في العمل ويتفاقم، ولمعالجته قبل أن يشل فريقاً. يتعلم المديرون ورؤساء الفرق وأطر الموارد البشرية والدعم قراءة الإشارات، ونزع فتيل التوتر، وإجراء وساطة بين موظفين أو بين مصلحتين، انطلاقاً من حالات يحضرونها بأنفسهم.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. تحديد مصادر النزاع: الأهداف والموارد والأدوار والقيم والعلاقات
2. رصد الإشارات الضعيفة ومراحل التصعيد
3. تطبيق تقنيات نزع فتيل التوتر في حوار متوتر
4. إجراء وساطة بين شخصين أو فريقين، من الإعداد إلى الاتفاق
5. الاختيار بين المعالجة بنفسه واقتراح وساطة ورفع الوضعية إلى جهة أعلى

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- خلاف وتوتر ونزاع: ما الذي ينقل من الأول إلى الأخير
- مصادر النزاع: أهداف متعارضة بين المصالح، وموارد مشتركة، وأدوار غامضة، وقيم، وعلاقات
- إشارات ينبغي رصدها: صمت في الاجتماعات، ورسائل إلكترونية يُنسخ فيها الرئيس، وغياب، وتكتلات
- التصعيد وخفضه: كيف تتحول ملاحظة إلى أزمة، وكيف نخرج منها
- طريقتكم المعتادة في التفاعل مع النزاع، وأثرها على الفريق

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- نزع الفتيل في اللحظة نفسها: خفض النبرة، وإعادة الصياغة، وفصل الشخص عن المشكلة
- وساطة في خمس مراحل: لقاءات منفصلة، وقواعد، وتعبير كل طرف، وبحث الخيارات، واتفاق مكتوب
- دراسة حالات يحضرها المشاركون، تُعالج في مجموعات فرعية
- متابعة الاتفاق والوقاية من الانتكاس
- اختبار المكتسبات وخلاصة إشارات الإنذار الواجب تتبعها في الفريق

المقاربة البيداغوجية

- دراسة حالات يحضرها المشاركون، مع إخفاء الهوية قبل الدورة
- لعب أدوار للوساطة: طرفان ووسيط وملاحَظ
- حالات نموذجية: توتر بين الإنتاج والصيانة، ونزاع بين فريقي مناوبة، وخلاف بين التجاري واللوجستيك
- ورقة إعداد للوساطة تُسلَّم وتُستعمل في الورشة
- تنشيط بالفرنسية أو الدارجة، بما يقارب لغة الحوار الميداني

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك على شهادة تكوين. (J+1) اختبار للمكتسبات وملاحظة وساطة تُمثَّل في الورشة، وتقييم فوري في اليوم الموالي مرقمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين دون تفاصيل الحالات السرية المعروضة في الجلسة.

دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة OmniLearn.

معلومة مفيدة

هذه الوحدة الرابعة من «مسار مدير القرب». وحين يكون الخلاف بين مصالح لا بين أشخاص، يكمّل هذا اليوم تكوين «التعاون بين المصالح: العلاقات الأفقية».

معلومات عملية

المدة	يوم 1
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	والمغرب GIAC، ومجموعات الاستشارة (TFP)، العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني المقاولات: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل يمكن الاشتغال على نزاع حقيقي في المقاولة؟
نعم، بشكل مجهول الهوية. يُعدّ المشاركون حالة قبل الدورة ويتحقق المكوّن من أن أي شخص لا يمكن التعرف عليه. أما النزاع المفتوح بين مشاركين حاضرين فيندرج في الوساطة لا في التكوين.

هل يتوجه التكوين إلى أطر الموارد البشرية؟
نعم. فكثيراً ما يُستنجد بهذه الوظائف بصفة طرف ثالث. يمنحها اليوم منهجية وساطة منظمة، ويبيّن حدود دورها، خاصة حين تندرج الحالة في المجال التأديبي أو التحرش.

ما الفرق بينه وبين «التفاوض: المنهج والممارسة»؟
يعالج التفاوض تبادلاً يدافع فيه كل طرف عن مصالحه، غالباً مع زبون أو مورد. أما هذا اليوم فيعالج العلاقة المتدهورة داخل المقاولة ودور المدير بصفته طرفاً ثالثاً.

متى يجب رفع النزاع إلى جهة أعلى بدل معالجته؟
حين يمس السلامة أو الانضباط أو التمييز أو التحرش، أو حين يكون المدير نفسه طرفاً في النزاع. ويساعد اليوم على التعرف على هذه الحالات ومعرفة الجهة التي يُلجأ إليها.