دورات القيادة والإدارة

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تطوير مهارات القادة في التعامل الفعال مع الشكاوى والنزاعات داخل بيئة العمل.
سيتعرف المشاركون على استراتيجيات إدارة الشكاوى بشكل احترافي، وأساليب حل النزاعات بطريقة تضمن الحفاظ على العلاقات المهنية وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، مع التركيز على مهارات التواصل الفعال وفن التعامل مع الأطراف المختلفة.

Target Audience

- مدراء الأقسام والمشرفون الإداريون.
- جميع العاملين المعنيين بتقديم الخدمات والتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

Learning Objectives

- فهم أهمية إدارة الشكاوى والنزاعات ودورها في تحسين بيئة العمل.
- تطبيق استراتيجيات فعالة لاستقبال الشكاوى وتحليلها ومعالجتها.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال عند التعامل مع الشكاوى والنزاعات.
- استخدام تقنيات حل النزاعات بما يحقق رضا جميع الأطراف.
- التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة بطريقة مهنية.
- وضع خطط استباقية لمنع النزاعات قبل وقوعها.

Course Outline

- **DAY 01**

مدخل إلى إدارة الشكاوى والنزاعات :

- مفهوم الشكوى وأسبابها الشائعة في بيئة العمل.
- مفهوم النزاع وأنواعه وأسبابه.
- أهمية إدارة الشكاوى والنزاعات في نجاح المؤسسات.
- دورة حياة الشكوى والنزاع.
- دراسة حالات.

- **Day 02**

مهارات استقبال وتحليل الشكاوى

- كيفية استقبال الشكاوى باحترافية.
- أساليب تحليل الشكاوى وتحديد أسبابها الجذرية.
- تصنيف الشكاوى حسب الأولوية والخطورة.
- بناء نظام فعال لإدارة الشكاوى.

- **Day 03**

استراتيجيات حل النزاعات

- أساليب إدارة النزاعات: التفاوض، الوساطة، التحكيم.
- كيفية اختيار الأسلوب المناسب لحل النزاع.
- استخدام التفكير الإبداعي لحل المشكلات.
- تطبيق عملي.

- **Day 04**

مهارات الاتصال الفعال وإدارة المواقف الصعبة

- أهمية مهارات الاتصال في حل النزاعات.
- الاستماع الفعال وفن طرح الأسئلة الذكية.
- التحكم في المشاعر أثناء إدارة الشكاوى والنزاعات.

- التعامل مع الأطراف الغاضبة أو غير المتعاونة.
- تطبيق عملي.

• **Day 05**

وضع خطط الوقاية

- استراتيجيات تصميم خطط استباقية للحد من الشكاوى والنزاعات.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة لحل النزاعات.
- تعزيز مهارات القيادة الفعالة لحل النزاعات.
- تمارين وتطبيقات عملية على إدارة الشكاوى والنزاعات.
- ورشة عمل تطبيقية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 28, 2025	Aug. 1, 2025	5 days	4950.00 $	Norway - Oslo
Dec. 8, 2025	Dec. 12, 2025	5 days	4250.00 $	UAE - Abu Dhabi