الدورة التدريبية: إدارة الصراع والتفاوض في بيئة التدقيق



01 - 05 نوفمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #GRC1432_413030

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم BIG BEN Training Center الدورة التدريبية "إتقان إدارة الصراع والتفاوض في بيئة التدقيق" كبرنامج متخصص يُعنى بتطوير مهارات المهنيين في التعامل مع التحديات التنظيمية والنزاعات بطريقة استراتيجية. تم تصميم هذه الدورة لتمكين المشاركين من تحويل الصراعات إلى فرص تعاونية عبر أدوات التفاوض الفعال، مع التركيز على بيئة التدقيق التي تتطلب دقةً في التواصل ومرونةً في حل المشكلات. ستغطي الدورة أحدث النماذج العالمية في إدارة الصراع، مثل نموذج "توماس-كيلمان"، وتقدم تمارين عملية مستوحاة من سيناريوهات حقيقية في القطاعات الحكومية والخاصة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدققون الداخليون والخارجيون.
- مدراء وأعضاء فرق التدقيق.
- مسؤولو الامتثال والرقابة.
- القيادات الإدارية في الهيئات الحكومية.
- موظفو إدارة المخاطر.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الجهات الحكومية والوزارات.
- شركات التدقيق والاستشارات.
- القطاع المصرفي والمالي.
- المؤسسات الصحية والتعليمية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة التدقيق الداخلي.
- إدارة المخاطر والامتثال.
- الإدارات القانونية.
- فرض الضبط المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تطبيق نماذج إدارة الصراع في سياق التدقيق.
- تصميم استراتيجيات تفاوض مخصصة للجهات الرقابية.
- تحويل النزاعات إلى فرص لتعزيز الشفافية.
- استخدام أدوات التواصل غير العنيف في المفاوضات.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات التفاعلية ودراسات الحالة المستمدة من تحديات التدقيق الواقعية، مثل نزاعات الامتثال أو الخلافات بين الإدارات. سيشارك المتدربون في تمارين محاكاة لتفعيل مهارات التفاوض تحت الضغط، مع تلقّي تغذية راجعة فورية من المدربين المتخصصين. كما ستُستخدم تقنيات التعلم الجماعي لتحليل سيناريوهات معقدة، مثل التفاوض مع الموردين في إطار اللوائح الحكومية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الصراع في التدقيق:

- تعريف الصراع وأنواعه في البيئات التنظيمية.
- الفرق بين الصراع الإيجابي والسلبي.
- أدوات تحليل أسباب الصراع في التدقيق.
- دراسة حالات لنزاعات شائعة في القطاع العام.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التفاوض الفعال:

- مبادئ التفاوض وفق معايير التدقيق الدولية.
- تقنيات تحديد نقاط القوة والضعف في المفاوضات.
- دور التحضير المسبق في نجاح التفاوض.

الوحدة الثالثة: التواصل وحل النزاعات:

- مهارات الاستماع الفعال أثناء الصراع.
- استخدام لغة الجسد في التفاوض.
- تحليل سيناريوهات تواصل فاشلة وسبل تصحيحها.

الوحدة الرابعة: التفاوض تحت الضغط:

- إدارة المشاعر في المواقف الصعبة.
- تقنيات التهدئة في النزاعات العالية التوتر.
- حالات عملية من قطاعات حكومية.

الوحدة الخامسة: تطبيقات عملية:

- ورشة عمل: محاكاة تفاوض بين فريق تدقيق وإدارة مالية.
- تقييم ذاتي لمهارات التفاوض.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد الدورة على مدار خمسة أيام، بمعدل 4-5 ساعات يوميًا، بإجمالي 20-25 ساعة.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن توظيف نظريات إدارة الصراع الكلاسيكية في معالجة نزاعات التدقيق المعاصرة التي تتشابك فيها العوامل التقنية والتنظيمية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها النادر على بيئة التدقيق تحديدًا، مما يجعلها الأولى من نوعها في معالجة تحديات مثل التفاوض مع الجهات الرقابية أو حل نزاعات الامتثال. علاوةً على ذلك، تُقدم الدورة محتوىً عمليًا بنسبة 70%، يشمل ورش عمل مكثفة بإشراف خبراء من BIG BEN Training Center، مع توفير شهادات معتمدة دوليًا.