|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **العنوان:** | **فهم إدارة النزاع في مكان العمل** | | |
| **المستوى:** | **3** |  |  |
| **قيمة الساعات المعتمدة:** | **1** |  |  |
| **ساعات التعلم الموجّه للوحدة** | **4** |  |  |
| **حصيلة التعلم (سيكتسب المتعلم ما يلي)** | | **معايير التقييم (المتعلم يستطيع)** | |
| 1 فهم إدارة النزاع في مكان العمل | | 1.1  1.2  1.3  1.4  1.5 | تحديد أسباب النزاع في العمل،  وصف مراحل تطور النزاع  شرح تأثيرات النزاع على أداء الفرد والفريق في العمل  شرح أيّ طريقة معتمدة يمكن أن يستخدمها المدير في الحد من حالات النزاع في مكان العمل وحلها، وصف كيف يمكن للمدير تعزيز الأجواء الإيجابية للحد من الآثار السلبية للنزاع |
| **معلومات إضافية عن الوحدة** | | | |
| غرض الوحدة وهدفها (أهدافها) |  | تكوين معرفة وتصور حول إدارة النزاع ودعم الأفراد وفقًا لما هو مطلوب من المدير المباشر الأول الممارس أو المحتمل. | |
| تاريخ مراجعة الوحدة |  | 31/3/2017 | |
| تفاصيل العلاقة بين الوحدة والمعايير المهنية الوطنية أو المعايير المهنية أو المناهج ذات الصلة (إذا كان ذلك ملائمًا) | | روابط إلى المعايير المهنية الوطنية (NOS) للإدارة والقيادة  لعام 2008: الوحدة رقم “D1” | |
| متطلبات التقييم أو دليله الاسترشادي المحدد من قبل قطاع أو هيئة تنظيمية (إذا كان ملائمًا) | | | |
| دعم مقدم إلى الوحدة من قبل أحد مجالس قطاع تنمية المهارات أو هيئة أخرى معنية (عند الحاجة) | | مجلس الإدارة المختص (CfA) | |
| مبادئ المساواة المتفق عليها للوحدة (عند الحاجة) | | الوحدة رقم “M3.14” – إدارة النزاع في مكان العمل | |
| موقع الوحدة داخل |  | 15.3 – إدارة الأعمال | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نظام تصنيف الموضوع/القسم | |  |
| اسم المؤسسة التي تقدم الوحدة | | معهد القيادة والإدارة |
| إمكانية الاستخدام | |  |
| **إرشادات إضافية حول الوحدة** | | |
| **المحتوى الدلالي:** | | |
| 1 | • الأسباب المحتملة للنزاع الداخلي، على سبيل المثال تعارض الأهداف/القيم الشخصية مع تلك الخاصة بالعمل  • أسباب الاحتكاك بين الأفراد في العمل، بما في ذلك التنمر والتحرش  • تأثيرات النزاع على الأداء والأفراد في العمل  • مراحل تطور النزاع  • مسؤولية المدير تجاه الحد من حالات النزاع وحلها، وأساليب تحقيق هذا  • طرق إحداث التجانس في العمل وخلق أجواء إيجابية | |