

إدارة المحادثات الصعبة



أريزونا، فينيكس - أمريكا

29 - Nov 2027 - 03 - Dec 2027

\$8,000

GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة:

تُعد إدارة المحادثات الصعبة مهارة أساسية لكل من يعمل في بيئات مهنية تتطلب تواصلاً فعالاً مع الزملاء أو العملاء أو فرق العمل. فالتعامل مع المواقف الحساسة والنقاشات المعقدة يتطلب قدراً عالياً من الذكاء العاطفي، والقدرة على ضبط النفس، والتعبير بوضوح واحترام. تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من فهم ديناميكيات الحوار الصعب، والتعامل مع الانفعالات، وتطبيق استراتيجيات تواصل فعّالة لبناء علاقات مهنية إيجابية حتى في أكثر المواقف تحدياً. من خلال التمارين العملية والدراسات الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية تحويل المحادثات الصعبة إلى فرص للتفاهم والنمو.

أهداف دورة إدارة المحادثات الصعبة:

فهم أسباب الصراع وردود الفعل العاطفية. تطبيق استراتيجيات فعّالة للاستعداد للمحادثات الصعبة وإدارتها. اكتساب الثقة للتعبير عن الرأي دون تصعيد الموقف. استخدام مهارات الإنصات النشط والتعاطف لتخفيف التوتر. تقديم تغذية راجعة بناءة وإدارة الرفض أو المقاومة بلباقة. الحفاظ على علاقات مهنية إيجابية بعد المحادثات الصعبة. التعرف على أنماط التواصل المختلفة والتكيّف معها. تطوير مهارات التفاوض وحل النزاعات لتحقيق نتائج متوازنة.

منهجية الدورة:



تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات التفاعلية، والتمارين التطبيقية، ودراسات الحالة، وتمثيل الأدوار. كما تشمل مناقشات جماعية وتغذية راجعة مباشرة من المدرب لتحسين الأداء العملي.

الفئات المستهدفة:

- القادة والمشرفون
- مسؤولو الموارد البشرية
- مدراء المشاريع والمنسقون
- موظفو خدمة العملاء والمبيعات
- الرؤساء التنفيذيون ومديرو الأقسام
- أي شخص يتعامل مع الخلافات أو المحادثات الحساسة في العمل

محتوى دورة إدارة المحادثات الصعبة:

اليوم الأول: فهم طبيعة المحادثات الصعبة

- ماهية المحادثات الصعبة وأسبابها
- تأثير العواطف على التواصل
- التعرف على المثيرات الشخصية وأنماط الصراع
- بناء الوعي الذاتي لتحسين النتائج



اليوم الثاني: الاستعداد والسيطرة على الانفعالات

- التحضير النفسي والمهني قبل الحوار
- إدارة المشاعر والتحكم في التوتر
- دور الاحترام والتعاطف في إنجاح المحادثة
- خطوات صياغة الحوار بشكل منظم وواضح

اليوم الثالث: استراتيجيات التواصل الفعّال

- استخدام أساليب التواصل الحازم دون عدوانية
- تقنيات الإنصات العميق وإعادة الصياغة
- طرح الأسئلة المفتوحة لتعزيز الفهم المتبادل
- التعامل مع الدفاعية والانفعالات بذكاء

اليوم الرابع: إدارة الصراع وتقديم التغذية الراجعة

- أساليب حل النزاعات المهنية
- تقديم الملاحظات الإيجابية والبنّاءة
- التعامل مع المقاومة أو الرفض بمرونة
- الحفاظ على العلاقات بعد المحادثات الصعبة



اليوم الخامس: التطبيق العملي والتواصل القيادي

- تطبيق المهارات المكتسبة في مواقف حقيقية
- إجراء المحادثات الحساسة بثقة ومهنية
- بناء ثقافة حوار قائمة على الاحترام والمساءلة
- وضع خطة تطوير شخصية لتحسين التواصل المستقبلي

الخاتمة:

بعد إتمام دورة إدارة المحادثات الصعبة مع مركز جينتكس للتدريب، سيتمكن المشاركون من إدارة الحوارات الصعبة بثقة ووعي عالٍ، وتحويل المواقف المتوترة إلى فرص للتعلم والنجاح المهني، مما يعزز روح التعاون والاحترافية داخل بيئة العمل.