



دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية

نظرة عامة

دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية لمدة 5 أيام لمختصي خدمة العملاء وقادة الفرق والمشرفين والموظفين المواجهين للعملاء، ويعود المشاركون بمحفظة ممارسة المحادثات الحازمة. يميز المشاركون بين التواصل السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم، ويصوغون الطلبات والرفض والحدود، ويوائمون الكلمات مع الإشارات غير اللفظية، ويتبادلون التغذية الراجعة، ويتدربون على المحادثات الصعبة. تركز الدورة على الوضوح المحترم لا الإقناع أو السلطة. تقدم أجائل للتدريب التواصل الحازم في العمل كممارسة مهنية قابلة للتكرار.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن محادثات العملاء والمتعاملين
- أعضاء الفرق المسؤولون عن الطلبات والوعود بين الإدارات
- المشرفون المسؤولون عن توضيح التوقعات وتقديم التغذية الراجعة
- موظفو الخدمة المسؤولون عن حماية الحدود تحت الضغط
- المنسقون المسؤولون عن توضيح المسؤوليات والمواعيد

تفترض الدورة ممارسة المشاركين مسبقاً لمحادثات العمل، وتستبعد استراتيجيات التفاوض وتقديم العروض والوساطة الرسمية في النزاع وتطوير القيادة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تؤثر فيها الطلبات الواضحة والحدود والتغذية الراجعة في علاقات العمل اليومية.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وعلاقات المتعاملين
- العمليات والإدارة والخدمات المشتركة
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والتجزئة والضيافة
- التقنية والاتصالات والخدمات اللوجستية والهندسة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط التواصل السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم
- بناء عبارات واضحة للاحتياجات والحدود والتوقعات
- تطبيق إشارات لفظية وغير لفظية تدعم الوضوح المحترم
- استخدام الطلب والرفض والخلاف والتغذية الراجعة بحزم
- تحليل المحادثات الصعبة من حيث المصالح والمخاطر وعوامل القوة
- تقييم خطة عمل فردية للتواصل الحازم

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص التواصل الحازم

- مصفوفة أنماط سلوك التواصل الأربعة
- سجل محفزات العمل والاستجابات
- قائمة تحقق الحقوق والمسؤوليات الشخصية
- شبكة التأمل في أثر التواصل
- خط أساس تطوير الحزم

اليوم 2: اللغة الواضحة والحدود

- أداة بناء عبارة الوقائع والأثر والحاجة والطلب
- لوحة تعريف الحدود المهنية
- مجموعة أسئلة توضيح التوقعات
- قالب نص الرفض باحترام
- تقنية الأسطوانة المشروخة لتثبيت الحدود



اليوم 3: مواءمة التواصل اللفظي وغير اللفظي

- دليل معايرة سرعة الصوت ونبرته
- ورقة ملاحظة الوقفة والتواصل البصري
- نمط الإقرار في الاستماع النشط
- تسلسل الخلاف دون تصعيد
- قائمة تحقق التكيف مع السياق الثقافي

اليوم 4: التغذية الراجعة والمحادثات الصعبة

- إطار الموقف والسلوك والأثر للتغذية الراجعة
- خريطة خيارات الاستجابة للنقد
- ورقة إعداد المحادثة الصعبة
- فحص حدود القوة والسلامة
- سجل مراجعة نتيجة المحادثة

اليوم 5: ممارسة المحادثات الحازمة

- تمرين: تشخيص نمط تواصل
- تمرين: التعبير عن حاجة ووضع حد
- تمرين: تقديم التغذية الراجعة وتلقيها
- تمرين: التدريب على محادثة صعبة
- المشروع الختامي: محفظة ممارسة المحادثات الحازمة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من خدمة العملاء والرعاية الصحية والعمليات والمشاريع للتدريب وتلقي التغذية الراجعة المنظمة.

- نشاط مقترح: تصنيف نمط محادثة وتوثيق أثره في علاقة العمل.
- نشاط مقترح: تحويل مخاوف غير واضحة إلى طلب واقعي وعبارة حدود ورفض مهني.
- نشاط مقترح: مواءمة الكلمات والنبرة والوقفة والاستماع والأسئلة أثناء الخلاف.
- نشاط مقترح: التدريب على محادثة تغذية راجعة وإكمال خطة العمل الفردية.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة التواصل الحازم في العمل وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين الذين يجرون محادثات مع العملاء أو الفرق أو المرؤوسين أو الإدارات الأخرى، وتفترض وجود تفاعل مهني فعلي دون اشتراط مؤهل رسمي في التواصل.

كيف يختلف التواصل الحازم في العمل عن إدارة النزاع؟

يطور التواصل الحازم الطلبات والحدود والرفض والخلاف والتغذية الراجعة في المحادثات اليومية، بينما تتناول إدارة النزاع الخلافات الأوسع والتصعيد والوساطة وعمليات الحل.

ما الفرق بين التواصل الحازم والتواصل العدواني؟

يعبر التواصل الحازم عن الاحتياجات والآراء والحدود مباشرة مع احترام حقوق الطرف الآخر واستقلاليته، بينما يسعى التواصل العدواني إلى الامتثال عبر الضغط أو اللوم أو المقاطعة أو التهديد أو التجاهل.

كيف يرفض المهنيون الطلبات بحزم في العمل؟

يرفض المهنيون بحزم عبر الإقرار بالطلب، وذكر الحد بوضوح، وتقديم سبب موجز عند الحاجة، واقتراح بديل واقعي إن توفر، وتكرار الحد دون عدائية.

كيف تقدم التغذية الراجعة الحازمة وتتلقى؟

تحدد التغذية الراجعة الحازمة الموقف والسلوك الملحوظ وأثره، ثم تدعو إلى التوضيح وتتفق على خطوة تالية؛ ويتطلب تلقيها الاستماع وفحص الوقائع وفصل النية عن الأثر والاستجابة دون دفاع تلقائي.

الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة ممارسة المحادثات الحازمة، وتضم تشخيص النمط وعبارات الطلب ونصوص الحدود وملاحظات الإشارات غير اللفظية وأطر التغذية الراجعة وسجلات التدريب وخطة عمل. تجعل المحفظة اختيارات التواصل ظاهرة قبل تصاعد الضغط. كما تساعد المهنيين على حماية علاقات العمل مع توضيح الاحتياجات والتوقعات.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية