



دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال



AGILE LEADERS
Training Center



دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال

نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال لمدة 5 أيام للمهنيين المتعاملين مع العملاء والمشرفين ومنسقي الخدمات وموظفي الشكاوى والعاملين الذين يعالجون الخلافات، ويعود المشاركون بخطة الحوار البناء. يشخص المشاركون تعثر التواصل ويصغون للمصالح ويترحدون أسئلة محايدة ويعيدون الصياغة ويتواصلون بحزم وينظمون الحوارات الصعبة وبينون حلولاً مشتركة ويثبتون الاتفاقات. تربط أجائل للتدريب حل النزاعات بالتواصل الفعال بممارسات الحوار التطبيقية.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن حل الخلافات المهنية أو المتعلقة بالخدمة
- المشرفون المسؤولون عن تيسير الحوارات الصعبة
- المنسقون المسؤولون عن التواصل بين الفرق والمتابعة
- الموظفون المتعاملون مع العملاء والمسؤولون عن استمرار الحوار البناء
- فرق الشكاوى المسؤولة عن توضيح وجهات النظر والاتفاقات

تفترض الدورة أن المشاركين يجرون حوارات مهنية أو مع العملاء، وتستبعد الوساطة الرسمية والتفاوض التجاري وأساسيات التواصل العامة وتهذئة الأزمات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى حل الخلافات عبر تواصل واضح ومحترم.

- علاقات العملاء والشكاوى وتنسيق الخدمات والعمليات
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والخدمات المجتمعية
- التجزئة والضيافة والنقل والخدمات العقارية
- الموارد البشرية وفرق المشاريع والخدمات المشتركة
- الدعم الفني والمرافق والخدمات المهنية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط التواصل التي تبقى الخلف قائما
- تطبيق الإصغاء الفعال والاستقصاء المدايد
- استخدام إعادة الصياغة واللغة الحازمة لتوضيح المصالح
- بناء خطط منظمة للحوارات الصعبة
- تقييم الخيارات عبر حل المشكلات التعاوني
- إنشاء سجلات اتفاق وممارسات متابعة

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص التواصل والنزاع

- خريطة أنماط التواصل في النزاع
- شبكة التمييز بين الموقف والمصلحة
- مجموعة محفزات تبني وجهة النظر
- بيان غرض المحادثة
- قائمة فحص جاهزية الحوار

اليوم 2: الإصغاء والاستقصاء المدايد

- دورة الإصغاء الفعال
- قمع الأسئلة المفتوحة
- تقنية إعادة القول والتلخيص
- دليل عكس الانفعال والمعنى
- بنك أسئلة اختبار الافتراضات



اليوم 3: إعادة الصياغة والتعبير الحازم

- صيغة إعادة الصياغة المحايدة
- بيان الملاحظة والأثر والطلب
- منشئ رسالة الحدود الحازمة
- مراجعة الاتساق غير اللفظي
- ورقة استبدال العبارات المحفزة للنزاع

اليوم 4: الحوارات الصعبة والاتفاقات

- لوحة تخطيط الحوار الصعب
- طريقة تعريف المشكلة المشتركة
- شبكة توليد الخيارات التعاونية
- قائمة فحص وضوح الاتفاق
- سجل متابعة المحادثة

اليوم 5: ممارسة الحل بالتواصل

- تمرين: تشخيص تعثر في التواصل
- تمرين: إجراء تبادل بالإصغاء الفعال
- تمرين: إعادة صياغة المواقف والتعبير عن الحدود
- تمرين: بناء اتفاق مشترك وتأكيد
- المشروع الختامي: خطة الحوار البناء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الإدارة الصحية والتجزئة وفرق المشاريع والخدمات المهنية لربط سلوك التواصل بقرارات الحل.

- نشاط مقترح: رسم خريطة للعبارات والافتراضات والمصالح وأنماط التواصل في خلاف.
- نشاط مقترح: ممارسة الأسئلة المحايدة وإعادة القول وعكس المعنى والتلخيص في حوار ثنائي.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة اللغة المحفزة في صورة ملاحظات وآثار وحدود وطلبات واضحة.
- نشاط مقترح: تيسير توليد الخيارات وتوثيق اتفاق مشترك مع إجراءات المتابعة.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة حل النزاعات بالتواصل الفعال وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين الذين يديرون خلافات مهنية أو مع العملاء، وتفترض خبرة في محادثات تختلف فيها وجهات النظر أو الاحتياجات أو التوقعات.

كيف يختلف حل النزاعات بالتواصل الفعال عن تدريب التفاوض؟

يركز حل النزاعات بالتواصل الفعال على الإصغاء والاستقصاء وإعادة الصياغة والتعبير الحازم وتعريف المشكلة والمتابعة، بينما يركز التفاوض على المساومة والتنازلات وشروط الصفقة.

لماذا يعد الإصغاء الفعال مهما في حل النزاعات؟

يساعد الإصغاء الفعال على كشف المعنى والمصالح والافتراضات والانفعال قبل اقتراح الحل، فيقلل سوء الفهم الممكن تجنبه.

كيف تدعم إعادة الصياغة الحوارات الصعبة؟

تدعم إعادة الصياغة الحوار الصعب بتحويل اللوم والمواقف الجامدة واللغة المثيرة إلى أوصاف محايدة تتيح حل المشكلة بصورة مشتركة.

ما الذي يجعل اتفاق حل النزاع واضحا؟

يحدد اتفاق حل النزاع الواضح القرار المشترك وإجراءات كل طرف والملكية وتوقعات التوقيت ونقاط المراجعة وطريقة طرح المسائل غير المحسومة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة الحوار البناء، وتضم محفزات التشخيص وأسئلة الإصغاء وصيغ إعادة الصياغة وعبارات الحزم ومعايير الخيارات وحقوق الاتفاق وإجراءات المتابعة. تدعم الخطة حوارات صعبة أوضح وسلوكا أكثر اتساقا في الحل. وتحول وجهات النظر المختلفة إلى قرارات موثقة وخطوات تالية محددة الملكية.



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 الرشيق

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